

دور عدالة التعاملات في تخفيف ضغوط صراع الدور (دراسة تطبيقية على عناصر التمريض في مستشفى حلب الجامعي)

الدكتور محمد مصطفى الخشروم

قسم إدارة الأعمال

كلية الاقتصاد

جامعة حلب

الملخص

هَدَفَ هذا البحث إلى دراسة عدالة التعاملات وضغوط صراع الدور التي تواجه عناصر التمريض في مستشفى حلب الجامعي، وتحديد الأهمية النسبية لعدالة التعاملات ومدى ارتباطها بضغوط صراع الدور، ومعرفة الأثر بين عدالة التعاملات وصراع الدور. وقد طُبِّقَت الدراسة على عينة تعدادها (180) عنصر تمريض يعملون في مستشفى حلب الجامعي. وتوصل البحث إلى عدم وجود أثر معنوي بين عدالة التعاملات وصراع الدور، كما أظهرت النتائج وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مدركات الممرضين لعدالة التعاملات، تعزى للمتغيرات الديموغرافية الآتية: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة). وأيضاً تبين وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مدركات الممرضين لضغوط صراع الدور، تعزى للمتغيرات الديموغرافية الآتية: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).

الكلمات المفتاحية: العدالة، عدالة التعاملات، ضغوط العمل، صراع الدور، التمريض، المستشفى.

1- المقدمة:

يستمد مفهوم العدالة Justice أصوله التاريخية من نظرية المساواة التي اقترحها (Adams,1963) والتي تنص على: أن الفرد يقارن معدل مخرجاته إلى مدخلاته مع معدل مخرجات الآخرين إلى مدخلاتهم فإن تساوى المعدلين فليس هناك شعور بالظلم أو عدم المساواة، لكن هذا الشعور بعدم المساواة يحدث في حالة عدم تساوي المعدلان، مما يولد شعوراً لدى الفرد بالتوتر وعدم الارتياح، مما يدفعه لعمل شيء ما للتخلص من هذا التوتر [1]. ويبرز ارتباط العدالة بوصفها مكوناً تفسيرياً مع موضوع الضغوط بوصفه شعوراً وسلوكاً معيّراً عن اتجاهات العاملين إزاء منظماتهم، لأنّ موضوع الضغوط من الموضوعات المهمة التي زاد الاهتمام بها لأهمية نتائج الضغوط في اتخاذ العديد من القرارات المتعلقة بالعاملين وكذلك لأهمية نتائجه في التأثير في سلوكهم ومستوى تفاعلهم وإحساسهم بالمنظمة التي يعملون بها.

2- أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من النواحي الآتية:

1/2- من الناحية العلمية: الأهمية المتزايدة لموضوعي عدالة التعاملات وضغوط صراع الدور في السنوات الأخيرة، ويعدّ هذا البحث فضلاً عن البحوث السابقة من البحوث المهمة في هذا السياق لأنّ المكتبة العربية تفتقر لإسهامات الباحثين في مجال العدالة التنظيمية.

2/2- من الناحية العملية: يعدّ قطاع الصحة من أهم القطاعات الخدمية بالدولة إذ يسهم في تقديم الخدمات الصحية للمواطنين فضلاً عن أنه يتيح فرص التدريب والتطبيق والممارسة والبحث للطلاب.

3- أهداف البحث:

تكمن أهداف البحث في النقاط الآتية:

1/3- تحديد الأهمية النسبية لعدالة التعاملات ومدى ارتباطها بصراع الدور.

2/3- دراسة العلاقة بين عدالة التعاملات وضغوط صراع الدور لدى عناصر التمريض في مستشفى حلب الجامعي.

3/3- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات للقيادات الإدارية بمستشفى حلب الجامعي لدعم مدركات عناصر التمريض لعدالة التعاملات، ولتخفيف حدة الضغوط وتجنب مخاطرها.

4- مشكلة البحث:

يحاول الباحث من خلال هذه الدراسة استخدام التعاملات بوصفها وسيلة تسهم في تخفيض ضغوط صراع الدور التي تتعرض لها عناصر التمريض في مستشفى حلب الجامعي، ومن ثم بلورة مشكلة البحث في تحديد مدى تأثير عدالة التعاملات في ضغوط صراع الدور ومعرفة نوع هذا التأثير. ويمكن تلخيص مشكلة البحث بالإجابة عن التساؤلات الآتية:

1/4- ما الأهمية النسبية لعدالة التعاملات من وجهة نظر عناصر التمريض في مستشفى حلب الجامعي؟

2/4- ما مستوى ضغوط صراع الدور التي يعاني منها عناصر التمريض في مستشفى حلب الجامعي؟

3/4- ما العلاقة الارتباطية بين عدالة التعاملات وضغوط صراع الدور؟

5- فروض البحث:

يسعى البحث إلى اختبار الفروض الآتية:

1/5- إن عدالة التعاملات لا تؤثر معنوياً في ضغوط صراع الدور لدى عناصر التمريض في مستشفى حلب الجامعي.

2/5- لا توجد اختلافات جوهرية بين المتغيرات الديموغرافية للتمريض من حيث: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) وكل من عدالة التعاملات وضغوط صراع الدور.

6- مجتمع البحث وعينته:

يضم مجتمع البحث العاملين من عناصر التمريض فقط في مستشفى حلب الجامعي، وهو مستشفى حكومي تابع لوزارة التعليم العالي، ويحتوي على (583) سريراً، ويبلغ عدد عناصر التمريض فيه (336) عنصراً من كلا الجنسين. وقد اختيرت عينة من مجتمع البحث باستخدام المعادلة الآتية:

$$N = \frac{P(1-P)}{\frac{P(1-P)}{(N1)} + \frac{(D)^2}{(D.M)^2}}$$

إذ إن: (N) حجم العينة، (P) نسبة الحد الأقصى لتوافر الخصائص المطلوب دراستها في أي مجتمع وتساوي 50%، (D) نسبة الخطأ المسموح به 5% (D.M) الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة وهو 95% وبذلك تكون الدرجة المعيارية المقابلة تساوي 1.96، (N1) حجم مجتمع البحث ويساوي (336) مفردة. بالتعويض في المعادلة السابقة يكون حجم العينة (180) مفردة.

7- أسلوب جمع البيانات:

جمعت البيانات الأساسية بواسطة أداة خاصة تمثلت باستبانة صممت لهذا الغرض وقد اعتمد مقياس ليكرت الخماسي المتدرج (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق إطلاقاً)، وقد وزعت الاستبانة يدوياً على عينة البحث المكوّنة من عناصر التمريض، وهذه الاستبانة تتكون من ثلاثة أقسام هي:

1. يشمل على المتغيرات الديموغرافية، وقِسَتْ باستخدام أربعة أسئلة.
2. خُصص لقياس عدالة التعاملات، واستُخدم مقياس مكوّن من (10) عبارات.
3. خُصص لقياس صراع الدور، واستُخدم مقياس مكوّن من (10) عبارات.

8- أسلوب تحليل البيانات:

تم تحليل البيانات واختبار صحة الفروض بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية باستخدام برنامج (SPSS.,V.15) وهذه الأساليب هي:

1. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's).
2. توزيع مفردات العينة وذلك من حيث العدد والنسبة المئوية.
3. الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابي والانحراف المعياري).
4. أسلوب تحليل الانحدار الأحادي.

5. تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA

9- منهجية البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى أهدافها المحددة من قبل الباحث، ويقوم هذا المنهج على الجمع بين الدراسة المكتبية والدراسة الميدانية.

10- حدود البحث:

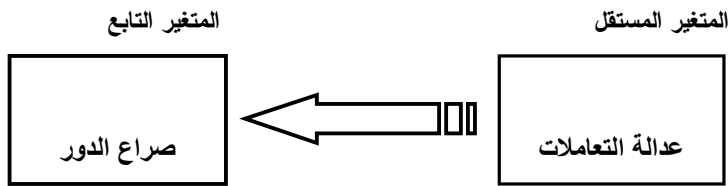
1/10- يقتصر تطبيق هذه الدراسة على مستشفى حلب الجامعي فقط.

2/10- يقتصر تطبيق هذه الدراسة على عناصر التمريض فقط.

3/10- استخدم بعد واحد فقط من أبعاد العدالة التنظيمية في هذه الدراسة وهو بعد عدالة التعاملات.

4/10- استخدم مصدر واحد فقط من مصادر ضغوط العمل في هذه الدراسة وهو مصدر ضغوط صراع الدور.

11- نموذج البحث:



12- أدبيات البحث:

1/12- مفهوم العدالة: لاقى موضوع العدالة التنظيمية اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين في مجال علم النفس وإدارة الموارد البشرية [2]، ويعد مفهوم العدالة التنظيمية من المفاهيم النسبية، بمعنى أن الإجراء التنظيمي الذي ينظر إليه فرد ما على أنه إجراء عادل قد يكون إجراءً

متحيزاً أو غير موضوعي في نظر فرد آخر [3]، وتشير العدالة التنظيمية إلى المعالجة العادلة والأخلاقية للأفراد ضمن المنظمة، وتشمل العدالة التنظيمية ثلاثة أبعاد هي: العدالة التوزيعية، والعدالة الإجرائية، وعدالة التعاملات. (والتي ستكون محور اهتمامنا في هذه الدراسة) [4].

2/12- عدالة التعاملات: هي مدى إحساس العاملين بعدالة المعاملة التي يحصل عليها العامل عندما تطبق عليه الإجراءات الرسمية أو مدى معرفته بأسباب تطبيق تلك الإجراءات وتمثل في المعاملة بأدب واحترام من جانب الرئيس للمرؤوس والثقة والمصارحة بين الرئيس والمرؤوس، واهتمام الرئيس بمصالح الموظف [5]. وإن عدالة التعاملات تحتوي على مكونين هما:

- الحساسية الشخصية: وتشير إلى المعاملة العادلة باحترام وأدب من جانب الرؤساء للمرؤوسين، ومدى مراعاة الرؤساء في تعاملهم مع العاملين لمشاعر العاملين وحفاظهم على كرامة العاملين.
- التفسيرات الاجتماعية: وتعني قيام المنظمة بتزويد العاملين بالمعلومات الكافية والدقيقة والمهمة التي تساعد في تفسير وتبرير الممارسات الإدارية، بشأن أي مكافآت أو مخرجات أو موارد غير مناسبة تُوزَع عليهم [6].

3/12- أهمية عدالة التعاملات: تتجلى أهمية عدالة التعاملات في النقاط الآتية:

- إن عدالة التعاملات تسلط الكشف عن الأجواء التنظيمية والمناخ التنظيمي السائد في المنظمة، ومن ثم بناء تصورات خاصة ضمن بُعد العدالة في التعاملات حول السياقات والمعاملات والعلاقات التنظيمية والإنسانية والاجتماعية [7].
- إن انخفاض مدركات العاملين لبُعد عدالة التعاملات يمكن أن يسبب العديد من النتائج السلبية مثل: انخفاض الرضا الوظيفي، وضعف ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، وزيادة النزوع لترك العمل، وضعف الأداء الوظيفي، وزيادة الضغوط الوظيفية [8].

4/12- العوامل المحددة لعدالة التعاملات: إن إدراكات العاملين لعدالة التعاملات تتحدد بناءً على أربعة عوامل:

أ- مدى وجود مبررات واضحة للمقرارات المتخذة.

ب- مدى إخلاص صاحب السلطة وصراحته.

ت- مدى احترام صاحب السلطة للعاملين.

ث- مدى التزام صاحب السلطة بحدود اللباقة في تعامله مع العاملين.

وإن الطريقة التي يعامل بها الموظف عند تنفيذ إجراء تنظيمي معين يمكن أن يؤثر في إحساسه بالعدالة التنظيمية وفي إحساسه بعدالة التعاملات العادلة بين الأشخاص، ومن ثمّ يمكن لعدالة التعاملات أن تعكس جودة العلاقات الشخصية بين الرئيس المباشر والعاملين، ومقدار الاحترام ودمائة الخلق التي يبديها الرئيس للمرؤوسين، كما تعكس درجة تطبيق الإجراءات الرسمية بصورة صحيحة [9].

5/12- مفهوم الضغوط: يمكن حصر محاولات الباحثين في ثلاثة اتجاهات هي:

الاتجاه الأول: الضغوط هي مجموعة من المثيرات والقوى البيئية المحيطة بالفرد.

الاتجاه الثاني: الضغوط هي مجموعة من ردود الأفعال التي تصدر عن الفرد.

الاتجاه الثالث: الضغوط هي نتائج التفاعل وعدم التوافق بين الفرد وبيئته [10].

وتُعرف الضغوط بأنها عبارة عن مجموعة مؤثرات خارجية تؤدي إلى إحداث تغيير سيكولوجي سلوكي بدرجات مختلفة في الأفراد طبقاً لقدراتهم الجسمية والشخصية على التوافق مع هذه المؤثرات [11].

6/12- مصادر الضغوط: يمكن تصنيف مصادر ضغوط العمل ضمن ثلاث مجموعات رئيسية هي:

1. المصادر المتعلقة بالمنظمة مثل: صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور.

2. المصادر المتعلقة بالفرد مثل: العمر، الجنس، نوع شخصية الفرد، الخبرة.

3. المصادر المتعلقة بالبيئة مثل: ظروف بيئة العمل المادية: (ساعات العمل، الأجور والحوافز، الإضاءة والضوضاء والتهوية ودرجة الحرارة) [12]. (وستكون ضغوط صراع الدور محور اهتمامنا في هذه الدراسة).

7/12- ضغوط صراع الدور: يحدث صراع الدور إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور الذي يقوم به الفرد، أو عندما يواجه الفرد متطلبات وظيفية متناقضة، أو عندما يكون مطلوب من

- الفرد القيام بأعمال لا يرغب في أدائها ولا يعتقد أنها جزء من عمله [13]. ويمكن تقسيم صراع الدور إلى ثلاثة أنواع هي:
- أ. الصراع داخل الدور: يحدث هذا النوع من الصراع للفرد عندما تكون طلبات أو توقعات الآخرين لدوره في العمل متعارضة، فيكون من الصعب تحقيق هذه المتطلبات كلها معاً.
- ب. الصراع بين الفرد والدور: يحدث عندما تتعارض متطلبات الدور مع قيم الفرد ومعتقداته وحاجاته واتجاهاته.
- ت. الصراع بين الأدوار: ينشأ عن تعدد الأدوار التي يقوم بها الفرد، فتتعارض متطلبات دورين أو أكثر معاً [14].

13- الدراسات السابقة:

- دراسة (نجم، 2001): هدفت الدراسة إلى قياس العلاقة بين متغير عدالة التعاملات والاعتراب في العمل. وتوصلت الدراسة إلى أن متغير عدالة التعاملات يمثل أهم المتغيرات المؤثرة في كل من: المشاعر السلبية تجاه العمل واضطرابات العلاقات داخل العمل بالمنظمة [15].
- دراسة (Celeste, 2002): هدفت الدراسة إلى معرفة الأثر الذي تحدثه عدالة التعاملات في الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها موظفو أحد البنوك الأمريكية. وتوصلت الدراسة إلى أن عدالة التعاملات تؤثر تأثيراً عكسياً معنوياً في الضغوط الوظيفية التي يشعر بها العاملون [16].
- دراسة (حامد، 2003): هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنين التنظيمية بالتطبيق على العاملين في شركات البترول. وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط إيجابي بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنين التنظيمية [17].
- دراسة (Colquitt & Judge, 2004): هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين عدالة التعامل والضغوط التي يتعرض لها الموظفون في إحدى الجامعات الأمريكية. وأظهرت النتائج وجود علاقة عكسية بين عدالة التعامل والضغوط الوظيفية، كما تبين أن وجود عدالة التعامل يسمح للأفراد بتنفيذ أعمالهم بشكل أفضل ودون توتر وقلق ويؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي [18].
- دراسة (Chiu, et al., 2005): هدفت الدراسة إلى تعرف طبيعة الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها عناصر التمريض في أحد مستشفيات الصين، واختبار العلاقة بين ضغوط العمل والرضا

الوظيفي وأشارت النتائج إلى أن الضغوط الوظيفية تؤدي إلى ظهور الأعراض السلبية على الموظفين مثل الاستياء والاكتئاب والملل والنزعة لترك العمل، كما أظهرت النتائج وجود علاقة عكسية بين الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي [19].

يتضح للباحث بعد عرض الدراسات السابقة ما يأتي:

معظم الدراسات التي تناولت عدالة التعاملات وضغوط صراع الدور اهتمت بتوصيف مواقف العدالة وتحليله في المنظمة، ودراسة طبيعة الضغوط ومصادرها وأنواعها، والمسببات الرئيسية لهذه الضغوط، بينما هذه الدراسة تخالف عن سابقتها في تحديد الأهمية النسبية لعدالة التعاملات من وجهة نظر عناصر التمريض، ومدى ارتباط هذا النوع من العدالة بضغوط صراع الدور الذي يتعرض له عناصر التمريض في مستشفى حلب الجامعي. وما يضيف أهمية خاصة لهذا البحث هو ندرة البحوث والدراسات التي تناولت القطاع الصحي كقطاع تطبيقي لها، وقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تكوين الخلفية النظرية للبحث، وفي تصميم قائمة الاستقصاء، وفي تفسير نتائج الدراسة الميدانية.

14- نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات:

أولاً- اختبار صدق المقاييس وثباتها:

تم التأكد من صدق الاستبانة بواسطة التحكيم، إذ صيغ المقياس بناءً على وجهات نظر أكثر من باحث سابق، وعرض على محكمين متخصصين في الموارد البشرية. أما ثبات الاستبانة فتم التأكد منها باستخدام معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ (Cronbach's) كما يوضح الجدول رقم (1) الذي يتبين من خلاله معامل ألفا كرونباخ أعلى من (70)، ومن ثم يمكن القول: إن مقاييس البحث تسم بالثبات الداخلي لعباراتها:

جدول رقم (1) معاملات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

المتغير	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
عدالة التعاملات	.931	10
صراع الدور	.795	10
عدالة التعاملات وصراع الدور	.824	20

ثانياً - وصف خصائص العينة:

جدول رقم (2) توزيع مفردات العينة طبقاً للمتغيرات الديموغرافية

المتغير الديموغرافي	الفئات	التكرارات	النسب المئوية%
الجنس	ذكر	64	35.6
	أنثى	116	64.4
العمر	أقل من 25 سنة	31	17.2
	من 25 إلى أقل من 35 سنة	78	43.3
	من 35 إلى أقل من 45 سنة	46	25.6
	من 45 إلى أقل من 55 سنة	14	7.8
	55 سنة فأكثر	11	6.1
المؤهل العلمي	ثانوية فأقل	82	45.6
	معهد متوسط	60	33.3
	مؤهل جامعي	38	21.1
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	37	20.6
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	51	28.3
	من 10 إلى أقل من 20 سنة	52	28.9
	20 سنة فأكثر	40	22.2
المجموع الكلي لأفراد العينة		180	100

ثالثاً - الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث:

أ- الإحصاءات الوصفية لعدالة التعاملات:

جدول رقم (3) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعدالة التعاملات

رقم العبارة	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	عندما يطبق المدير القرارات الإدارية فإنه يطبقها بعدالة على العاملين كافة بلا استثناء.	2.95	1.283
2	عندما يتخذ المدير قراراً متعلقاً بوظيفتي، فإنه يتعامل معي بكل الاهتمام والود.	2.99	1.305
3	عندما يتخذ المدير قراراً متعلقاً بوظيفتي، فإنه يتعامل معي باحترام وكرامة.	3.23	1.171
4	عندما يتخذ المدير قراراً متعلقاً بوظيفتي، فإنه يأخذ في الحسبان آرائي الشخصية.	3.12	1.216
5	عندما يتخذ المدير قراراً متعلقاً بوظيفتي، فإنه يناقشه معي بمنتهى الصراحة.	3.09	1.330
6	عندما يتخذ المدير قراراً متعلقاً بوظيفتي، فإنه يبدي اهتماماً بمصلحتي كموظف.	2.84	1.259

1.395	2.69	يناقش المدير معي النتائج المترتبة على تلك القرارات التي يمكن أن تؤثر في وظيفتي.	7
1.320	2.83	يشرح لي المدير مبررات القرارات التي اتخذت فيما يخص وظيفتي.	8
1.268	3.33	عندما يتخذ رئيسي المباشر قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يشرح الأسباب المنطقية التي دعت له لاتخاذ تلك القرارات.	9
1.370	2.79	يشرح لي المدير بشكل واضح جداً أي قرار يتخذ فيما يخص وظيفتي.	10
1.01435	2.98	المقياس الكلي لعدالة التعاملات	

يتبين من الجدول رقم (3) ما يأتي:

إنّ العبارات العشر التي تقيس عدالة التعاملات عند عناصر التمريض عينة البحث في مستشفى حلب الجامعي تراوحت قيم متوسطاتها الحسابية بين (2.69) & (3.33). إذ يلاحظ انخفاض العبارات أرقام (1, 2, 6, 7, 8, 10) عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط)، وقد تراوحت قيم الوسط الحسابي لهذه العبارات بين (2.69) & (2.99)، وكانت أكثر العبارات انخفاضاً عن الدرجة المتوسطة للمقياس هي عبارة (يناقش المدير معي النتائج المترتبة على تلك القرارات التي يمكن أن تؤثر في وظيفتي)، وبلغ الوسط الحسابي لهذه العبارة (2.69) مع وجود تشتت في إجابات المبحوثين، حيث بلغ الانحراف المعياري لهذه العبارة (1.395)، وهذا دليل على أن معظم الرؤساء سواء أكانوا أطباء أم إداريين لا يأخذون في رأي عناصر التمريض ولا يهتمون بمقترحاتهم وآرائهم ولا يطلعونهم على النتائج.

يلاحظ ارتفاع العبارات أرقام (3, 4, 5, 9) عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط)، حيث تراوحت قيم الوسط الحسابي لهذه العبارات بين (3.09) & (3.33)، وكانت أكثر العبارات ارتفاعاً عن الدرجة المتوسطة للمقياس هي عبارة (عندما يتخذ رئيسي المباشر قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يشرح الأسباب المنطقية التي دعت له لاتخاذ تلك القرارات)، وهذا شيء منطقي إذ لا بد للرئيس (أكان طبيباً أم إدارياً) من أن يشرح لعناصر التمريض أهم الأسباب التي جعلته يتخذ هكذا قرار.

بشكل عام يدرك عناصر التمريض في مستشفى حلب الجامعي عينة البحث متغير عدالة التعاملات بدرجةٍ منخفضة قليلاً عن الدرجة المتوسطة للمقياس حيث بلغ الوسط الحسابي لهذا المتغير (2.98) بانحراف معياري (1.01435). ويمكن القول بأن أسباب انخفاض إحساس عناصر التمريض بعدالة التعاملات عن الدرجة المتوسطة للمقياس يرجع إلى شعور التمريض بأن المديرين لا يعاملونهم باحترام وتقدير، ولا يتم تشجيعهم على العمل، وأن أجواء العمل لا تتميز بالانفتاح والصراحة والوضوح، وعدم قيام المديرين بمناقشة القرارات مع التمريض وشرحها وتوضيحها لهم.

ب- الإحصاءات الوصفية لضغوط صراع الدور:

جدول رقم (4) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لضغوط صراع الدور

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
11	أرى أن عملي يجب أن يؤدي بطريقة أخرى.	3.21	1.029
12	أشعر بأن الدور الذي أقوم به غير ذي قيمة ولا يلقى بوظيفتي.	2.36	1.087
13	أقوم بأعمال ومهام أشعر أنها غير ضرورية ومن غير تخصصي.	3.11	1.366
14	يتعارض أداء بعض الأعمال التي أكف بها مع بعضها بعضاً مما يسبب خللاً في الأداء.	3.07	1.219
15	يتعارض أداء العمل مع متطلبات الأسرة.	2.84	1.167
16	أشعر بالضيق نتيجة لرغبتني في خدمة الجمهور وتحقيق أهداف المستشفى بنفس الوقت.	3.21	1.327
17	يُطلب مني إنجاز مهام دون توفير الإمكانيات المادية والإدارية.	3.44	1.342
18	هناك قدر من الصعوبات في التعامل مع الإدارة مما يؤثر في أداء عملي.	3.63	1.201
19	مهام وظيفتي تحتاج إلى قدر كبير من الجهد والمهارة لأدائها.	4.02	1.008
20	عدم توفر التدريب الكافي لأداء واجباتي.	3.34	1.140
	المقياس الكلي لصراع الدور	3.22	.61754

يتبين من الجدول رقم (4) ما يأتي:

1. إنَّ العبارات العشر التي تقيس ضغوط صراع الدور عند عناصر التمريض عينة البحث في مستشفى حلب الجامعي تراوحت قيم متوسطاتها الحسابية بين (2.36) & (4.02). إذ يلاحظ انخفاض العبارتين أرقام (12, 15) عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط)، وقد تراوحت قيم متوسطاتها الحسابية (2.36) & (2.84) على التوالي، وقد تبين أن عبارة (أشعر بأن الدور الذي أقوم به غير ذي قيمة ولا يلقى بوظيفتي) انخفضت كثيراً عن الدرجة المتوسطة للمقياس حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (2.36) بانحراف معياري (1.087)، وهذا يشير إلى أن غالبية عناصر التمريض مقتنعون بالعمل الذي يقومون بها ويشعرون بأنه ذو أهمية وقيمة، كما يلاحظ أيضاً أن عبارة (يتعارض أداء العمل مع متطلبات الأسرة) انخفضت إلى حد ما عن الدرجة المتوسطة للمقياس وقد بلغ المتوسط الحسابي لها (2.84) بانحراف معياري (1.167)، وهذا يشير إلى عدم وجود تعارض بين واجبات الوظيفة ومسئوليتها وبين متطلبات الأسرة. يلاحظ ارتفاع العبارات أرقام (11, 13, 14, 16, 17, 18, 20) عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث درجات)، وقد تراوحت قيم الوسط الحسابي لهذه العبارات بين (3.07) & (3.63)، وكانت أكثر

العبارات ارتفاعاً عن الدرجة المتوسطة للمقياس هي عبارة (هناك قدر من الصعوبات في التعامل مع الإدارة مما يؤثر في أداء عملي)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.63) بانحراف معياري (1.201)، وهذا يعني أن هناك تعارضاً وصراعاً في أدوار العمل نتيجة الخلاف وصعوبات التعامل بين الإدارة وعناصر التمريض. وبشكل عام يدرك عناصر التمريض في مستشفى حلب الجامعي عينة البحث متغير ضغوط صراع الدور بدرجة تزيد على الدرجة المتوسطة للمقياس وقد بلغ الوسط الحسابي لهذا المتغير (3.22) بانحراف معياري (1.61754). ويمكن القول بأن أسباب ارتفاع ضغوط صراع الدور عن الدرجة المتوسطة لدى عناصر التمريض يرجع إلى تعدد الأدوار وتعارضها مع بعضها البعض وزيادة المهام والأعمال المطلوبة من عناصر التمريض ونقص الأجهزة والأدوات الطبية والإمكانيات المادية اللازمة لأداء هذه المهام.

رابعاً- تحليل الارتباط:

جدول رقم (5) مصفوفة الارتباط

المتغير	عدالة التعاملات	صراع الدور
عدالة التعاملات	-	.016 .834 180
صراع الدور	.016 .834 180	-

ويتضح من مصفوفة الارتباط أنه: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين عدالة التعاملات وبين صراع الدور لدى عناصر التمريض في مستشفى حلب الجامعي.

خامساً- تحليل الانحدار الأحادي:

نتائج تحليل الانحدار الأحادي لتأثير عدالة التعاملات في صراع الدور:

جدول رقم (6) معاملات الارتباط والتحديد لنموذج صراع الدور

قيمة F	مستوى المعنوية	معامل الارتباط المتعدد	مربع معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
.044	.834	.016	.000	-.005	.61919

يتضح من معطيات الجدول رقم (6): عدم صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التأثيرية بين عدالة التعاملات وصراع الدور، وقد بلغت قيمة F (0.044) بمستوى معنوية (0.834) وهي أكثر من

(05)، مما يعني أن هذا النموذج بمتغيره المستقل غير صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع. كما تبين أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغ (0.16)، ومعامل التحديد المعدل بلغ (-0.005).

جدول رقم (7) نموذج الاحدار المتعدد لتأثير عدالة التعاملات في صراع الدور

المتغير	معامل الاحدار	الخطأ المعياري	معامل الاحدار المعياري	ت المحسوبة	مستوى المعنوية	الدالة الإحصائية
عدالة التعاملات	.010	.046	.016	.209	.834	غير معنوية
الثابت	3.195	.144		22.210	.000	

يتضح من الجدول رقم (7): أن المتغير المستقل (عدالة التعاملات) لا يؤثر معنوياً في المتغير التابع (صراع الدور)، مما يفسر عدم وجود علاقة معنوية بين عدالة التعاملات وصراع الدور، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة (درة، 2007) التي أشارت إلى أن عدالة التعاملات لا تؤثر معنوياً في صراع الدور، بينما تختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Celeste، 2002) التي توصلت إلى وجود تأثير عكسي ومعنوي لعدالة التعاملات في صراع الدول.

سادساً - تحليل التباين الأحادي: One - Way ANOVA

1- تحليل التباين الأحادي لعدالة التعاملات حسب المتغيرات الديموغرافية:

جدول رقم (8) تحليل التباين الأحادي لمتغير عدالة التعاملات حسب المتغيرات الديموغرافية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	قيمة F	مستوى المعنوية	الدالة الإحصائية
الجنس	بين الفئات	21.921	36	.609	4.506	.000	معنوية
	داخل الفئات	19.324	143	.135			
	التباين الكلي	41.244	179				
العمر	بين الفئات	100.995	36	2.805	4.056	.000	معنوية
	داخل الفئات	98.916	143	.692			
	التباين الكلي	199.911	179				
المستوى التعليمي	بين الفئات	36.427	36	1.012	1.987	.002	معنوية
	داخل الفئات	72.817	143	.509			
	التباين الكلي	109.244	179				
سنوات الخبرة	بين الفئات	90.150	36	2.504	3.294	.000	معنوية
	داخل الفئات	108.711	143	.760			
	التباين الكلي	198.861	179				

يتضح من الجدول السابق ما يأتي:

1. من حيث الجنس: توجد اختلافات جوهرية بين مدركات الذكور والإناث لبعد عدالة التعاملات، إذ تزيد مدركات الذكور لهذا البعد مقارنة بمدركات الإناث. وهذا يعكس اهتمام الإناث بالعلاقات الإنسانية وطرائق المعاملة التي يتلقونها في عملهم أكثر من الذكور.
2. من حيث العمر: توجد اختلافات جوهرية بين الفئات العمرية المختلفة فيما يتعلق بعدالة التعاملات. ويعزى ذلك إلى أن الفرد كلما تقدّم في السن أصبح أكثر تحملاً للمسؤولية وأكثر تصوراً وإحساساً بقيمة عدالة التعاملات.
3. من حيث المستوى التعليمي: توجد اختلافات جوهرية بين الفئات المختلفة للمؤهل العلمي بالنسبة لعدالة التعاملات. ويرجع ذلك إلى أن عدالة التعاملات ترتبط بإدراك الفرد ومعاملته ولا شك أن الإدراك وحسن المعاملة يتأثر بدرجة كبيرة بمستوى تعليم الفرد، فالأفراد الذين لديهم مؤهلات علمية عليا يتطلبون معاملة أكثر احتراماً وتقديراً من رؤسائهم مقارنة بالأفراد ذوي المؤهلات العلمية الدنيا.
4. من حيث سنوات الخبرة: توجد اختلافات جوهرية بين إدراك العاملين لعدالة التعاملات وفقاً لعامل الخبرة. وقد يرجع ذلك إلى أنه كلما ازدادت سنوات الخبرة لدى الأفراد أدى إلى زيادة مدركاتهم لعدالة التعاملات، إذ إنّ الفرد بزيادة سنوات الخبرة لديه يصبح مؤهلاً لشغل مناصب ومراكز قيادية مهمة، ومن ثمّ يصبح أكثر تحملاً للمسؤولية وإدراكاً لوظيفته، مما يؤدي إلى زيادة مشاركته في اتخاذ القرارات، ووضع السياسات والإجراءات المتبعة سواء فيما يتعلق بإجراءات العمل أو فيما يتعلق بالتعامل مع الموظفين فضلاً عن تحسين العوائد والامتيازات المادية التي يحصل عليها.

2- تحليل التباين الأحادي لضغوط الدور حسب المتغيرات الديموغرافية:

جدول رقم (9) تحليل التباين الأحادي لمتغير ضغوط صراع الدور حسب المتغيرات الديموغرافية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	قيمة F	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
الجنس	بين الفئات	18.160	26	.698	4.629	.000	معنوية
	داخل الفئات	23.084	153	.151			
	التباين الكلي	41.244	179				
العمر	بين الفئات	59.076	26	2.272	2.468	.000	معنوية
	داخل الفئات	140.835	153	.920			
	التباين الكلي	199.911	179				
المستوى التعليمي	بين الفئات	29.679	26	1.142	2.195	.002	معنوية
	داخل الفئات	79.565	153	.520			
	التباين الكلي	109.244	179				
سنوات الخبرة	بين الفئات	68.989	26	2.653	3.126	.000	معنوية
	داخل الفئات	129.872	153	.849			
	التباين الكلي	198.861	179				

يتضح من الجدول السابق ما يأتي:

1. من حيث النوع: توجد اختلافات جوهرية بين الذكور والإناث فيما يتعلق بضغط صراع الدور. وهذه نتيجة منطقية إذ إن كلا النوعين الذكور والإناث يتعرضون لضغوط صراع الدور في أثناء عملهم، فالضغوط التي يتعرض لها الرجال هي نفسها التي تتعرض لها النساء في العمل.
2. من حيث العمر: توجد اختلافات جوهرية بين الفئات العمرية المختلفة فيما يتعلق بضغط صراع الدور. ويرجع ذلك إلى أن الفرد كلما تقدّم في السن كان شعوره بالضغط الوظيفي أقل أي إن هناك تناسباً عكسياً بين مستوى الضغوط وفئات العمر، والفئات العمرية الأقل سنّاً تكون أقل مهارة من الفئات الأكبر سنّاً فضلاً عن عدم تأكدها من دور الوظيفة وواجباتها ومسؤولياتها وسلطاتها مما يؤدي إلى شعورهم بمستوى أعلى من الضغوط، علاوة على أن الفرد يتحمل متطلبات وظيفية وأسرية تختلف من مرحلة عمرية إلى أخرى.
3. من حيث المستوى التعليمي: توجد اختلافات جوهرية بين الفئات المختلفة للمؤهل العلمي فيما يتعلق بضغط صراع الدور. ويرجع ذلك إلى أن عامل المؤهل العلمي يؤدي دوراً مهماً في إحداث الضغوط، فلا شك أن الفرد الذي لديه مؤهل علمي مرتفع ويدرك أن جهوده لا تكافئ مادياً

أو معنوياً، يولد لديه الشعور بالضغط، ومن ثمّ سوف ينعكس ذلك سلبياً على دوره الوظيفي ويؤدي إلى تعارض الأدوار مع بعضها بعضاً وصعوبة تحقيق توازن بينهم.

4. من حيث سنوات الخبرة: توجد اختلافات جوهرية بين إدراك العاملين لضغوط صراع الدور وفقاً لعامل الخبرة. وقد يعزى ذلك إلى طبيعة ونوعية الوظيفة ووضوح أدوارها وعدم وجود تعارض بينها، فالعامل يقوم بتأدية الوظيفة دون ضغوط سواء أكان شاباً أم خبيراً نظراً إلى وضوح دوره الوظيفي.

سادساً - اختبار صحة فروض البحث:

الفرض الأول: إن عدالة التعاملات لا تؤثر معنوياً في ضغوط صراع الدور.

من نتائج تحليل الاحتمال الأحادي تبين عدم وجود أثر معنوي لعدالة التعاملات في صراع الدور، ومن ثمّ عدم وجود أثر بينهما، مما يقتضي قبول فرض العدم الذي ينص على أن عدالة التعاملات لا تؤثر معنوياً في ضغوط صراع الدور.

الفرض الثاني: لا توجد اختلافات جوهرية بين المتغيرات الديموغرافية للتمريض من حيث (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) وكل من عدالة التعاملات وضغوط صراع الدور. من نتائج تحليل التباين الأحادي تبين:

وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مدرجات عناصر التمريض لعدالة التعاملات، تعزى للمتغيرات الديموغرافية الآتية: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).

وبناءً عليه: يتم رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل الذي ينص على أنه توجد اختلافات جوهرية بين المتغيرات الديموغرافية للتمريض من حيث (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) وعدالة التعاملات.

وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مدرجات عناصر التمريض لضغوط صراع الدور، تعزى للمتغيرات الديموغرافية الآتية: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).

وبناءً عليه: يتم رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل الذي ينص على أنه توجد اختلافات جوهرية بين المتغيرات الديموغرافية للتمريض من حيث (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) وضغوط صراع الدور.

سابعاً - مناقشة النتائج:

1. إن مدركات العاملين بمستشفى حلب الجامعي لعدالة التعاملات تنخفض قليلاً عن الدرجة المتوسطة للمقياس. وهذه النتيجة تختلف مع نتيجة دراسة (Lee & Farh, 1999) ويمكن القول: إن أسباب انخفاض إحساس عناصر التمريض بعدالة التعاملات عن الدرجة المتوسطة للمقياس يرجع إلى شعور عناصر التمريض بأن المديرين لا يعاملونهم باحترام وتقدير، ولا يتم تشجيعهم على العمل، وأن أجواء العمل لا تتميز بالافتتاح والصراحة والوضوح، وعدم قيام المديرين بمناقشة القرارات مع عناصر التمريض وشرحها وتوضيحها لهم.
2. إن مدركات العاملين بمستشفى حلب الجامعي لضغوط صراع الدور تزيد إلى حد ما على الدرجة المتوسطة للمقياس. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات كل من: (عبد الهادي، 1997)، (Barr, 2004) وقد توصلت هذه الدراسات إلى أن عينات البحث تتعرض للضغوط الناتجة عن صراع الدور بدرجة تزيد على الدرجة المتوسطة. ويمكن القول: إن أسباب ارتفاع ضغوط صراع الدور عن الدرجة المتوسطة لدى عناصر التمريض يرجع إلى تعدد الأدواء وتعارضها مع بعضها بعضاً وزيادة المهام والأعمال المطلوبة من عناصر التمريض ونقص الأجهزة والأدوات الطبية والإمكانيات المادية اللازمة لأداء هذه المهام.
3. تبين وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مدركات عناصر التمريض لعدالة التعاملات، تعزى للمتغيرات الديموغرافية الآتية: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة). وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (عواد، 2002) بالنسبة إلى متغير الجنس، ودراسة (المحارمة، 2000) بالنسبة إلى متغير العمر والخبرة، ودراسة (درة، 2007) بالنسبة إلى متغير المؤهل العلمي.
4. تبين وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مدركات عناصر التمريض لصراع الدور، تعزى للمتغيرات الديموغرافية الآتية: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة). وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (سلمان، 2004) بالنسبة إلى متغير الجنس، ودراسة (أبا الخليل، 1999) بالنسبة إلى متغير العمر، ودراسة (أحمد، 2003) بالنسبة إلى متغير الخبرة.
5. أظهرت نتائج تحليل الارتباط عدم وجود علاقة ارتباطية بين عدالة التعاملات وصراع الدور.
6. أظهرت نتائج تحليل الانحدار الأحادي عدم وجود تأثير معنوي لعدالة التعاملات في صراع الدور. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (درة، 2007) التي أشارت إلى أن عدالة التعاملات لا تؤثر معنوياً في صراع الدور، في حين تختلف النتيجة مع نتيجة دراسة (Celeste, 2002) التي

توصلت إلى وجود تأثير عكسي ومعنوي لعدالة التعاملات في صراع الدور. ويرجع الباحث أسباب عدم وجود تأثير لعدالة التعاملات في صراع الدور عند عناصر التمريض في مستشفى حلب الجامعي إلى عدم وجود مستوى عالٍ من الضغوط في هذا المستشفى عند عناصر، والتي تقود بدورها إلى الشعور بالراحة والأمان والابتعاد عن الملل والروتين والاستياء من العمل، ومن ثمّ سواء أكانت هناك عدالة في التعامل وحسن المعاملة والتقدير من قبل الرؤساء مع عناصر التمريض أم لم يكن هناك عدالة مدركة من قبل هذه العناصر فإن ليس لها أي تأثير في ضغوط صراع الدور.

ثامناً - التوصيات:

يوصي الباحث القيادات الإدارية في مستشفى حلب الجامعي بما يأتي:

1- تنمية مدركات عناصر التمريض لعدالة التعاملات في مستشفى حلب الجامعي وذلك من خلال ما يأتي:

- أ. التزام المديرين بالموضوعية في التعامل مع المرؤوسين.
- ب. مشاركة عناصر التمريض للرؤساء في وضع الخطط والأهداف.
- ت. تحسين العلاقات الإنسانية والاحترام المتبادل بشكل خاص مع الأطباء.
- ث. الأخذ بمطالب التمريض في الحسبان عند اتخاذ قرارات خاصة بهم.
- ج. مناقشة القرارات بكل وضوح وصراحة وشرح مبررات القرارات لهيئة التمريض التي تتخذ فيما يتعلق بوظائفهم.
- ح. الاهتمام بعناصر التمريض ومعاملتهم باحترام وود.

2/1- عقد دورات إرشادية وتدريبية للموظفين، وذلك لتعريفهم كيفية توزيع المخرجات الناتجة عن العمل المتمثلة في الرواتب والأجور والمكافآت والحوافز، وما الإجراءات المتبعة في العمل، وكيف يتم اتخاذ القرارات، وكيفية التعامل مع الآخرين.

3/1- الاهتمام بدراسة مصادر ضغوط العمل وبشكل خاص ضغوط صراع الدور التي يعاني منها العاملون في مستشفى حلب الجامعي، وخاصة فئة التمريض لأنها الأكثر إدراكاً بضغوط العمل،

وبصفة خاصة صراع الدور، والاهتمام المستمر بتحسين بيئة العمل المادية وتوفير الإمكانيات المادية والأجهزة اللازمة.

4/1- القيام بتحليل وظائف التمريض وتصنيفها، حتى يتم اكتشاف مسببات الضغوط الكامنة لكل وظيفة فقد يكشف تحليل الوظائف عن زيادة صراع الدور الأمر الذي يساعد على وضع مؤشرات العلاج المناسبة.

كما يوصي الباحث زملاءه الباحثين بدراسة الموضوعات الآتية مستقبلاً:

أ- دراسة الأبعاد الأخرى للعدالة التنظيمية (العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية) على مصادر ضغوط العمل.

ب- دراسة العلاقة بين عدالة التعاملات والرضا الوظيفي.

ج- دراسة العلاقة بين التمكين وضغوط العمل.

المراجع

1. الكندري عبد الله عباس، 2003- أثر العدالة التنظيمية على فاعلية الأداء الوظيفي بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس بجامعة الكويت. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 180 صفحة.
2. CREMER D., 2005- **Procedural And Distributive Justice Effects Moderated By Organizational Identification.** *Journal Of Managerial Psychology*, 20 (1), 4 -13.
3. زايد عادل محمد، 2006- العدالة التنظيمية المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية. القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 423 صفحة.
4. EBERLIN, R., TATUM, C., 2005- **Organizational Justice And Decision Making When Good Intentions Are Not Enough.** *Management Decision*, 43(7), 1040 - 1048
5. العجمي راشد شبيب وآخرون، 2000- العلاقة بين بعض المتغيرات الشخصية وبين الإحساس بالعدالة التنظيمية وأثرها على الشعور بالرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على دولة الكويت. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد: 2، 35 صفحة.
6. CHAN, M., 2000- **Organizational Justice And Landmark Cases,** *International Journal Of Organizational Analysis*, 8, (1), 68-88.
7. RAHIM, M., 2000- **Do Just Perceptions Influence Style Of Handling Of Handing Conflict With Supervisors? What Justice Perceptions?,** *International Journal Of Conflict Management*, 11(3), 9-23.
8. Keller, J., 2002- **The Link Between Organizational Justice And Job Satisfaction,** *Academy Of Management Review*, 45(5), 313-325.
9. دره عمر محمد، 2008- العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة. حلب، دار الرضوان للطباعة والنشر والتوزيع، 258 صفحة.
10. المسدي عادل، 2001- أثر ضغوط العمل على درجة الإحباط الوظيفي دراسة ميدانية على شركات قطاع العمال العام المصري للأدوية. المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد: 2، 43 صفحة.

11. هلال محمد عبد الغني، 2006- مهارات إدارة الضغوط. القاهرة، مركز تطوير الأداء والتنمية، الطبعة الثانية، 220 صفحة.
12. دره عمر محمد، 2007- أثر تطبيق العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل دراسة ميدانية على المستشفيات الجامعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة جامعة عين شمس، 197 صفحة.
13. ناصر فداء، 2002- أثر سياسات تخفيض العمالة على ضغوط العمل والرضا الوظيفي بالتطبيق على قطاع الغزل والنسيج والملابس الجاهزة بجمهورية مصر العربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 188 صفحة.
14. عبد الوهاب نانيس، 2003- علاقة ضغوط العمل بفاعلية الأداء الوظيفي للمرأة العاملة دراسة تطبيقية على كليات جامعات القاهرة الكبرى. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 154 صفحة.
15. نجم عبد الحكيم، 2001- العلاقة بين العدالة التنظيمية والاعتراف في العمل دراسة تطبيقية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 25(2)، 321-348.
16. CELESTE, M., 2002- Stress And Organizational Justice- Theoretical And Practical Study. *Personnel Psychology*, 55(7), 53-63.
17. حامد سعيد شعبان، 2003- أثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمي- دراسة ميدانية. مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد: 61، 55 صفحة.
18. JUDGE, A., COLQUITT, T., 2004 - Organizational Justice And Stress: The Mediating Role Of Work-Family Conflict. *Journal Of Applied Psychology*, Washington. 89(3), 395-417.
19. CHIU, C., ET. AL., 2005- Understanding Hospital Employee Job Stress And Turnover Intentions In A Practical Setting, *Journal Of Management Development*; 24(10), 837-855.
20. LEE, C., FARH, J.L., 1999- The Effects of Gender in Organizational Justice Perception. *Journal of Organizational Behavior*, (20), 133-143.

21. عبد الهادي أحمد، 1997، دراسة لبعض مشكلات التقدم الوظيفي لمعاوني هيئات التدريس بالجامعات بالتطبيق على بعض الكليات، المجلة العلمية للدراسات والبحوث التجارية، كلية التجارة بينها، العدد 1، 103-135.
22. . BA, J. K., 2004- Women Work And Stress, *Compensation And Benefits Management*, (10)3, 43- 67.
23. عواد عمرو، 2000، تحليلي مدركات العاملين بمهنة التدريس للعدالة التنظيمية، إدارة التغيير والإدارة على المكشوف، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 905-969.
24. المحارمة ثائر، 2000، مدى إحساس موظفي الدوائر الحكومية الأردنية في محافظتي الكرك والطبيلية بالعدالة التنظيمية دراسة تطبيقية، الإدارة العامة، الرياض، المجلد 40، العدد 2، 319-346.
25. سلمان أحمد، 2004، تأثير الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمية بالتطبيق على مستشفيات جامعة عين شمس، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 184 صفحة.
26. أبا الخليل نروة، 1999، ضغوط العمل مصادرها وآثارها على المرأة السعودية العاملة، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الإسكندرية، العدد 1، المجلد 36، الجزء 2، 759-845.
27. أحمد محمد، 2003، ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على القطاع الصحي الحكومي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 178 صفحة.