



الاحتراق الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية:

دراسة ميدانية على الموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب

محمد صالح ميلاد و محمد إبراهيم الأعمى*

قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والتجارة، الجامعة الأسمرية الإسلامية، زليتن، ليبيا.

*البريد الإلكتروني: alammamo2030@asmarya.edu.ly

Job Burnout and Its Relationship with Organizational Citizenship Behavior: A Field Study on Employees Working in the General Administration of Elmergib University

Mohammed Saleh Meelad and Mohammed Ebraheem Alamma*

Department of Business Administration, Faculty of Economics and Commerce Alasmarya Islamic University, Zliten, Libya.

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب، والتعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية لديهم؛ واعتمد على المنهج الوصفي والتحليلي في وصف الظاهرة وتحليلها، وتكوّن مجتمع الدراسة من (469) موظفاً، وتم أخذ عينة عشوائية بسيطة قوامها (220) موظفاً حيث كانت نسبة الاسترداد 89% وتم استخدام استبانة مكونة من ثلاثة أجزاء الأول خاص بالصفات الشخصية والتنظيمية للمبحوثين. أما الجزء الثاني فقد تكون من مقياس الاحتراق الوظيفي (لماسلاك بعد إجراء بعض التعديلات عليه ليلائم أغراض البحث)، والجزء الثالث والأخير تكوّن من مقياس سلوك المواطنة التنظيمية (أورجن): هذا وتم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية SPSS في معالجة البيانات التي تمّ جمعها للحصول على النتائج وإثبات فرضيات الدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، كما بينت الدراسة وجود علاقة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإجهاد الانفعالي، تلبد الشعور، نقص الشعور بالإنجاز) وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيتار، الكياسة، السلوك الحضاري، الروح الرياضية، وعي الضمير)، كما أظهرت النتائج معاناة الموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب بدرجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق بكل من بعدي (الإجهاد الانفعالي وتلبد الشعور) وتدني معاناتهم من الاحتراق فيما يتعلق ببعد (نقص الشعور بالإنجاز)، أما فيما يتعلق بمستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، أظهرت النتائج ارتفاع الإحساس بممارسة سلوك



المواطنة التنظيمية فيما يتعلق بجميع الأبعاد (الإيثار، الكياسة، السلوك الحضاري، الروح الرياضية، وعي الضمير) لدى عينة الدراسة.

الكلمات الدالة: الاحتراق الوظيفي، سلوك المواطنة التنظيمية، جامعة المرقب.

Abstract

The study aims to identify the relationship between job burnout and organizational citizenship behavior among employees working in the General Administration of Elmergib University. It also aims to identify the level of job burnout and the level of organizational citizenship behavior among them. The study relied on the analytical descriptive approach in describing and analyzing the phenomenon. The research consists of (469) employees, and the random sample is (220) participants. The recovery rate is 89%. A questioner of three parts was used. First part was about the personal and organized qualities of the participants. The second part included the scale of job burnout by Maslack (after making some modifications to suit the purposes of the research), and the third and final part is from the scale of organizational citizenship behavior by (Organ). The SPSS program was implemented to process the collected data to obtain the results and prove the hypotheses of the study. The results of the study showed a statistically significant relationship between job burnout and organizational citizenship behavior. The study also showed a relationship between the dimensions of job burnout (emotional effort, dullness of feeling and lack of sense of achievement) and the dimensions of organizational citizenship behavior (altruism, civility, and civilized behavior, sportsmanship, and conscience awareness). The findings show there is suffering of a middle rank among the employees of the Public Administration of Elmergib University; with regard to job burning to the dimension of emotional effort, and the dullness of feeling, the dimension is lower in the dimension of emotional effort, and the dullness of feeling. As for the level of organizational citizenship behavior practice, the results show a high sense of organizational citizenship behavior with regard to all the dimensions (altruism, civility, civilized behavior, sportsmanship, and conscience awareness) among the study sample.

Keywords: Job Burnout, Organizational Citizenship Behavior, Elmergib University.

1. المقدمة

تشهد المنظمات اليوم بيئة أعمال سريعة التغيير، والتي فرضت عليها جملة من التحديات تتعلق بتطوير الأداء الوظيفي وتحسين الفاعلية التنظيمية؛ وهذا يتوقف على قدرة المنظمة على توظيف كل مواردها بكفاءة وفاعلية، مما وضع المسيرين أمام تحدي، وهو جعل منظماتهم في مستوى التغيير والمنافسة، وهذا لا يتأتى بالاستثمار في الجانب المالي والتكنولوجي فقط، بل الأهم من ذلك الاستثمار في تسيير الأفراد، حيث يعتبر العنصر البشري من أهم أسس نجاح أو فشل عملية التغيير؛ وذلك انطلاقاً من قدرة الموارد البشرية على توظيف بقية الموارد لخدمة أهداف المنظمة، حيث إن تحقيق الهدف الأسمى للمنظمة وهو البقاء والاستمرار لم يعد مرهوناً بأداء العنصر البشري فيها لأدواره الرسمية بل



تخطي حدود أدوارهم الرسمية وتقديم أكثر مما هو مطلوب منهم، وهذا هو ما يسهم بشكل مباشر في تحقيق الفاعلية التنظيمية (أبو مسعود، 2010).

وبالرغم مما يشهده العصر الحالي من تطورات على جميع الأصعدة وفي مختلف المجالات إلا أن العديد من الباحثين قد وصفوه بأنه عصر الضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي حيث اكتسب موضوع الاحتراق الوظيفي اهتمام العديد من الكتاب والباحثين في مجال التطوير الإداري والسلوك التنظيمي؛ لما له من أهمية وتأثير فيما يتعلق بسلوك العاملين والمشكلات الإدارية التي تواجه المنظمات والتي يمكن أن تسبب في التذني والانحدار في أداء المنظمات؛ فقد أضحت المنظمات اليوم بحاجة ماسة لإيجاد مناخ تنظيمي يساعد العاملين فيها على الإبداع، وذلك من خلال مساعدتهم ليكونوا أكثر ولاء وانتماء لمنظمات أعمالهم بما يسهم في ظهور ما يعرف بالسلوك التطوعي الاختياري والذي يطلق عليه في الأدبيات بسلوك المواطنة التنظيمية، هذا السلوك الذي يساعد المنظمات على الارتقاء بمستوى كفاءتها وفعاليتها، حيث يعد سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الحديثة التي ظهرت باعتبارها نتاجاً للفكر الإداري الحديث، حيث أصبح هذا المفهوم من أكثر المفاهيم التي يعول عليها فيما يتعلق بالارتقاء بمستوى أداء المنظمة؛ وذلك لأنه يدور حول الموظف الذي يعد أهم الموارد التنظيمية على الإطلاق، والذي يعتبر الركيزة الأساس للتطوير والتقدم في أي منظمة (العامري، 2003).

1.1. مشكلة الدراسة

حظي موضوع الاحتراق الوظيفي باهتمام العديد من الباحثين وذلك لما له من تأثير على سلوك الموظفين، تلك السلوكيات التي ترتبط بقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية. وإن المتجول في أروقة منظماتنا اليوم يشعر بحجم البيروقراطية والنمطية في التعامل مع الموظفين من جهة وفي تقديم الخدمات التقليدية من جهة أخرى هذه النمطية في منظماتنا هي بيئة خصبة ولها دور عظيم في ظهور ما يعرف بظاهرة الاحتراق الوظيفي، فقد أثبتت ماسلاك (1981) أن جدور وأسس الاحتراق الوظيفي يكمن في مجموعة عوامل أهمها الظروف الاقتصادية والفلسفة الإدارية لتنظيم العمل؛ ولا يخفى على أحد ما شهدته الجامعات الليبية في مختلف المناطق، وعلى فترات مختلفة من اعتصامات ووقفات احتجاجية كان بدايتها في جامعة بنغازي بتاريخ 2012/4/28 حيث نظم موظفو الجامعة اعتصاماً أمام مقر إدارة الجامعة؛ وسار على هذا الطريق العديد من الموظفين في جامعات مختلفة، ومناطق مختلفة خلال فترات متلاحقة كان أكثرها حدة ما أعلنته كل من نقابتي أعضاء هيئة التدريس، وموظفي الجامعات بالدخول في إضراب عام لكافة الجامعات الليبية بتاريخ 2019/9/21 والذي استمر لما يقارب فصل دراسي كامل ما تسبب في إيقاف الدراسة، الأمر الذي يعكس الاحتراق الوظيفي الذي



يعاني منه الموظفون بهذه الجامعات، والذي انعكس بالسلب على سلوكياتهم وأدوارهم الرسمية والتي تمثل الحدود الدنيا المطلوبة لتحقيق الفاعلية التنظيمية في ظل تراجع فكرة المؤسسة والهيكل البيروقراطية العقلانية أمام البنية غير الرسمية؛ حيث يعد فهم القضايا التي تجعل الموظفين مستعدين لتقديم جهود تزيد عما هو مطلوب منهم رسمياً بعداً جديداً في إدارة المنظمات، وذلك لما يقدمه من تسهيلات في تسيير وظائف المنظمة.

وانطلاقاً من الدور الذي يؤديه سلوك المواطنة التنظيمية في الارتقاء بالمنظمة وما يتطلبه من أدوار إضافية كمساعدة الزملاء، والمشاركة الفاعلة في تطوير المنظمة، وغيرها من السلوكيات التطوعية، قام الباحثان بإجراء دراسة استطلاعية لتحديد مشكلة الدراسة بدقة، وذلك بإجراء المقابلات الأولية غير الهيكلية مع عدد من مديري الإدارات بالإدارة العامة لجامعة المرقب "المسجل العام، مدير الشؤون الإدارية، مدير مكتب المعيد، مدير مكتب التدريب" حول سلوك الموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب والتي تبين من خلالها وجود بعض السلوكيات التي تعكس مستوى منخفض من ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية كقلة الالتزام بمواعيد الحضور والانصراف من وإلى العمل، كثرة الأحاديث الجانبية وقلة استغلال الوقت بالقيام بالعمل، التذمر من الأعمال الإضافية، التردد في تقديم المساعدة للزوار، قصور في احترام أنظمة وتعليمات الجامعة، قلة المقترحات المقدمة من الموظفين لتحسين العمل، قلة الالتزام بالحضور للاجتماعات المتعلقة بالعمل؛ مما دفع الباحثان للتساؤل عن العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية ومن هنا يمكن حصر مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

ما العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية بالإدارة العامة لجامعة المرقب؟

2.1. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده "الإجهاد الانفعالي، تبدل الشعور، الإنجاز الشخصي" وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده "الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير".

وينبثق من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والإيثار.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والكياسة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والروح الرياضية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والسلوك الحضاري.



- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي ووعي الضمير.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والإيثار.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والكمياسة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والروح الرياضية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والسلوك الحضاري.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور ووعي الضمير.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي والإيثار.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي والكمياسة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي والروح الرياضية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي والسلوك الحضاري.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي ووعي الضمير.

3.1. أهداف الدراسة

يعد مدى تحقيق الأهداف المعيار الأساسي للحكم على مدى النجاح أو الفشل من إجراء أي عمل، حيث تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على طبيعة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.
- التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- إلقاء الضوء على المفاهيم الأساسية لسلوكيات المواطنة التنظيمية باعتباره مفهوماً حديثاً وذلك لتأصيل التراث النظري المرتبط بها والاستفادة منه لبحث سبل تطبيقها.
- العمل على تقديم مجموعة اقتراحات تسهم في رفع مستوى الاهتمام بسلوك المواطنة التنظيمية وإيجاد حلول تقلل من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

4.1. حدود الدراسة

ركزت هذه الدراسة الميدانية بالمجال البشري إضافة إلى المكاني والزماني والموضوعي بحيث تتحدد الدراسة بالحدود التالية:

- الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على الموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- الحدود المكانية: الإدارة العامة لجامعة المرقب بين مختلف المستويات والاقسام الإدارية.



- الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة الميدانية في الفصل الدراسي ربيع 2021/2020.
- الحدود الموضوعية: تحديد العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

2. الدراسات السابقة

دراسة الفرجاني (2017) بعنوان "مدى توفر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المعهد العالي للمهن الطبية بمدينة بنغازي؛ هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المعهد العالي للمهن الطبية بمدينة بنغازي، حيث تم الاعتماد على المقياس الذي طور من قبل أورجن لتحقيق أهداف الدراسة وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: (ارتفاع مستويات سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة. عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لآراء أفراد العينة تعزى للمتغيرات الشخصية).

دراسة العبار (2017) بعنوان "الإحساس بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي"؛ هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الإحساس بالعدالة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية بمدينة بنغازي، والكشف عن دلالة الفروق في ذلك الإحساس والتي يمكن أن تعزى لمتغير النوع، كما هدفت الدراسة إلى تحديد علاقة الإحساس بالعدالة التنظيمية لعينة الدراسة بخبرتها المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية؛ ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، هذا واعتمد الباحثان فيما يتعلق بجمع البيانات على أداتي القياس المطورة من قبل ناهوف ومورمان عن العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: (ارتفاع مستوى الإحساس بالعدالة التنظيمية لدى عينة الدراسة، مع عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالعدالة التنظيمية تعزى لمتغير النوع. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإحساس بالعدالة التنظيمية لدى عينة الدراسة وخبرتهم المهنية. ارتفاع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة في جميع مكونات هذا السلوك باستثناء بعدي الروح الرياضية والضمير الحي، كما وجدت علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مستوى الإحساس بالعدالة التنظيمية لدى عينة الدراسة وسلوك المواطنة التنظيمية لديهم).

دراسة أبو موسى وكلاب (2017) بعنوان "الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين"، دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل؛ هدفت الدراسة إلى تحديد درجة الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه الإداريون وتأثيره على أداء العاملين — جمعية إعمار للتأهيل بخان يونس بقطاع غزة، وكشف العلاقة بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي وبعض المتغيرات الديمغرافية، حيث



تمّ توظيف مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي؛ وذلك لتحديد درجة الاحتراق الوظيفي لعينة الدراسة والمتكونة من 50 مفردة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: (ارتفاع درجة الاحتراق الوظيفي لأفراد العينة في الأبعاد الثلاثة المكونة للمقياس (الإجهاد الانفعالي، والتبليد الإحساسي، الإنجاز الشخصي). وجود فروقات فردية في إجابات أفراد العينة ترجع لبعض المتغيرات الديمغرافية (العمر، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية)).

دراسة صرصور (2015) بعنوان "دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى"؛ هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الأمان الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى واتجاهاتهم نحو ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، وقياس تأثير الأمان الوظيفي في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة، ومن أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة: (انخفاض درجة الأمان الوظيفي للموظفين الإداريين بالجامعة محل الدراسة. أكثر ما يشعر الموظف بالأمان الوظيفي هو تأكده من أنه لن يتعرض للفصل، وأكثر ما يؤثر على أمنهم الوظيفي عدم تحصلهم على ترفقيات بناءً على ما يقدمونه من عمل).

دراسة أبو مسعود (2010) بعنوان "ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة _ أسبابها وكيفية علاجها"؛ هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، وتحديد العلاقة ما بين الاحتراق الوظيفي ومجموعة من العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي)، وتحديد العوامل والأسباب المؤدية لهذا الانتشار، وذلك في محاولة لوضع اقتراحات كفيلة بتحسين ظروف العمل بالمؤسسة، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي؛ وذلك لبلورة حلول لمشكلة الدراسة وتحقيق أهدافه، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: (وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين صلاحيات العمل وقلة التعزيز الإيجابي ودرجة الاحتراق الوظيفي. يعاني الموظفون الإداريون العاملون في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي على بعديه (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية) فيما كان مستوى الاحتراق الوظيفي منخفضاً على بعد (الإنجاز الشخصي)).

دراسة رشيد والكلابي (2001) بعنوان "الاحتراق الوظيفي"، دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض؛ هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة لعينة تكونت من 654 موظفاً وموظفة يشغلون موقع وظيفية مختلفة في القطاعين العام والخاص في مدينة الرياض، حيث استخدم الباحثان مقياس ماسلاك لقياس الاحتراق الوظيفي والمكون



من 22 عبارة، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: (تعاني العينة المختارة بدرجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي. لا وجود لفروقات في إجابات أفراد العينة يخص المستوى التعليمي أو الجنس، بينما يوجد فروقات لدى أفراد العينة تعزى لمتغيرات (العمر، ومدة الخدمة في الوظيفة الحالية)).

Alvaro Cervilla (2018), Influence of nurses' Organizational Citizenship Behaviors and Empowerment on the quality of care: A literature review.

هدفت الدراسة إلى محاولة شرح العلاقة بين التمكين الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية فيما يتعلق بتحسين نتائج الرعاية بالعملاء بشكل يدعم نتائج عالية الجودة حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: (أساليب القيادة العلائقية لها علاقة إيجابية بالتمكين الوظيفي، الأمر الذي يولد السلوكيات ذات الأدوار الإضافية مما يرفع من جودة الرعاية في النهاية).

Khan et al. (2018), Effect of Burnout on Organizational Citizenship Behaviors: Role of Affective and Continuance Commitment.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الاحتراق الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية على المستويين الفردي والتنظيمي حيث توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: (وجود تأثير سلبى مباشر للاحتراق الوظيفي على الالتزام التنظيمي. وجود تأثير سلبى للاحتراق الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية على كل من المستوى الفردي والتنظيمي. تأثير الاحتراق الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية أكبر من تأثيره على الالتزام التنظيمي. وجود تأثير إيجابي للالتزام التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية).

Rognstadbråten (2016), Burnout among nursing staff in the Scandinavian countries: A literature review.

هدفت الدراسة إلى مراجعة الأدبيات ذات العلاقة بالاحتراق الوظيفي، وذلك في محاولة لتحديد الأسباب المؤدية لظهور هذه الظاهرة بين الممرضات في كل من "الدنمارك، النرويج، السويد" وتحديد الأساليب والطرق التي يمكن استخدامها في مواجهة هذه الظاهرة وتحديد أي ثغرات في المعرفة الحالية عنها وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: (وجود علاقة واضحة بين متطلبات الوظيفة والاحتراق الوظيفي. وجود قصور في المعرفة فيما يتعلق بظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى مجتمع الدراسة).

1.2. ما تتميز به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

يمكن القول بشكل عام بأن معظم الدراسات السابقة كانت مفيدة جداً للباحث فيما يتعلق بإعداد خطة الدراسة الخاصة بالدراسة الحالية سواء كان ذلك في بلورة مشكلة الدراسة، والمنهجية المختارة،



والمراجع المقترحة للدراسة، وخطوات أخرى كالمعلقة بتصميم أداة الاستبانة، وقد تميزت الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في التالي:

- توضيح العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب، وهذا ما لم تتطرق له أي من الدراسات السابقة وذلك على حد علم الباحثين.
- تعد الدراسة الحالية الأولى من نوعها بالإدارة العامة لجامعة المرقب وفي ليبيا حسب اطلاع الباحثان

3. الاحتراق الوظيفي

تعد المعوقات التي تحول دون قيام الموظف بالدور المطلوب منه أحد الأسباب التي تسهم بشكل أو بآخر بشعوره بالعجز للقيام بما يتوقعه منه الآخرين، مما سينعكس على علاقته بعمله، والذي سيأخذ بعداً سلبياً له أثره المدمر على العملية المهنية في شكل شعور بالعجز والإرهاك والاستنزاف؛ حيث يطلق على هذه الحالة التي يصل إليها الموظف بالاحتراق الوظيفي Burnout (أبو مسعود، 2010: ص15)؛ ويمكن إرجاع هذا المفهوم الذي أصبح شائعاً في مجال السلوك التنظيمي إلى فرويد بنجر Freudenberger الذي استخدم هذا المفهوم للإشارة لتلك الاستجابات الانفعالية للعاملين الذين يعانون من الإرهاك العاطفي، وضعف الإنجاز مما ينعكس على مشاعرهم تجاه الآخرين (العتيبي، 2003: ص351).

هذا وقد قام الباحثون في هذا المجال بتقديم تعريفات تصف وتصنف الاحتراق الوظيفي بطرق متعددة تتسم ببعض الاتفاق على مفهومه، وفيما يلي عرض لبعض هذه التعريفات (القيوتي والخطيب، 2006: ص133):

- ماسلاك Maslack (1982) "أعراض تتمثل في الإجهاد العاطفي، واستنفاد الطاقة الانفعالية والتجرد من النواحي الشخصية والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز في المجال المهني، والتي يمكن أن تحدث مع الأشخاص الذين يؤدون نوعاً من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس".
- بيرلمان وهاوثمان (1982) Hautman& Perlman: "الاستجابة إلى الإجهاد الانفعالي الناجم عن الإجهاد النفسي، والأداء المنخفض في العمل وأسلوب التعامل الجاف مع الآخرين".
- الكلابي ورشيد (2001): "حالة الإرهاك الفكري والجسماني والتي تكون على شكل تغيرات يستخدمها الفرد تجاه عمله كاستجابات للضغوط، والعلاقات التنظيمية المزمنة، وفقدان العنصر الإنساني في التعامل مع الآخرين داخل المنظمة وخارجها".



مما سبق يمكن ملاحظة أن التعريفات لا تتضمن مفاهيم مختلفة، وإنما هي مكملة لبعضها البعض، فهي تشترك في مفهوم يشمل كافة عناصر الاحتراق الوظيفي حيث إنها تتفق على أنه نتيجة ضغط يواجهه الموظف في عمله، وأنه يتمثل في التعب النفسي مما يقود إلى تكوين اتجاهات سلبية نحو العمل؛ الأمر الذي ينعكس في صورة ضعف في الإنجاز، وقلة في الإنتاجية مما ينعكس بالسلب على الموظف وزملاء العمل والمستفيدين والمؤسسة نفسها؛ ويمكن سرد تعريف أكثر وضوحاً للاحتراق الوظيفي بأنه:

الإرهاق النفسي والجسدي الذي يصيب الفرد كنتيجة للأعباء الإضافية وما يترتب عليها من شعور بعدم القدرة على التحمل ينعكس على الأفراد العاملين والمتعاملين معه وعلى مستوى الخدمات المقدمة لهم.

1.3. أبعاد الاحتراق الوظيفي

تشير نتائج دراسة ماسلاك وجاكسون (1981) حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي أنها تتكون من ثلاثة أبعاد، وهذا ما اتفق عليه أغلب الباحث في هذا المجال وهذه الأبعاد هي:

- **الإجهاد الانفعالي:** ويقصد هنا الشعور بالفراغ والتدني في الطاقة مع ضعف في القدرة على التركيز والإحباط، وغياب الدافع للعمل، وفقدان الثقة بالذات، ونقص الاهتمام والعناية بالمستفيدين، ووصفته ماسلاك بأنه شعور عام بالتعب ينتاب الفرد كنتيجة للمسؤوليات الزائدة، والأعباء في العمل المطلوب؛ ويمكن تعريفه بأنه هو ما يترتب عن أعباء العمل وممارسة المسؤولية المهنية من إنهاك انفعالي وعقلي وما ينجم عن هذا الإنهاك من فقدان للقدرة على العطاء.
- **تبلد الشعور:** يقصد به تبلد الأحاسيس تجاه العمل والآخرين وذلك عن طريق تبني مواقف سلبية وساخرة تجاه الجمهور وزملاء المهنة، وتجريدتهم من صفاتهم الشخصية، وذلك بمعاملتهم كأشياء وليس كأشخاص حيث يتصف الموظف في هذه الحالة بالقسوة وكثرة الانتقاد والتشاؤم والبرود وعدم المبالاة؛ وهو بعد علائقي في العمل، وهو نتاج للبعد الأول "الإجهاد الانفعالي" فهو يمثل وسيلة للدفاع عن النفس وتقليل الشعور بالذنب؛ ويمكن تعريفه بأنه اللامبالاة التي يتولد عنها مواقف سلبية وساخرة تجاه الجمهور وزملاء العمل، ومعاملتهم كجماد، وكثرة التذمر والبرود في العلاقات بالعمل.
- **نقص الشعور بالإنجاز:** وهو السلوك الذي ينتج عن تقييم الموظف لنفسه بشكل سلبي مما يفقده السعادة والانسجام في العمل، وتدني القدرة على التعامل مع المشاكل بفاعلية، كما يمكن أن يحدث عند الشعور بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل؛ ويمكن تعريفه بأنه هو قيام

الموظف بتقييم نفسه بطريقة سلبية فيما يتعلق بأدائه لعمله، وفقدان السعادة والرضا بالعمل (أبو مسعود، ص40-41).

2.3. مصادر الاحتراق الوظيفي

تباين البحوث في تحديد مصادر الاحتراق الوظيفي، وذلك لارتباطهما في السياق الخاص بحدوثهما، كما أنها اختلفت من شخص لآخر، ولذلك لجأت الكثير من الدراسات إلى دمج مصادر الاحتراق مع أعراضهما باعتبارهما متلازمين ومتداخلين؛ وذلك لأن ظاهرة الاحتراق محكومة بعوامل وخبرات سابقة لدى الموظف؛ ولا تعزى إلى الوظيفة ذاتها.

هذا وحددت ماسلاك وزملاؤها مجموعة عوامل تنظيمية تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي في المؤسسات وهي كالآتي (أوريا، 2017: ص37):

- ضغط العمل: وهي القيمة المترتبة على شعور الموظف بوجود فجوة بين الوقت والإمكانات الممنوحة له وبين ما يطلب منه تحقيقه، ومن وجهة نظر ماسلاك هذا قد يكون نتيجة لسياسة المنظمات في الترشيد من التكاليف عن طريق الاستغناء عن عدد كبير من الموظفين، ما أدى بدوره إلى زيادة الأعباء الوظيفية على الأشخاص الباقين في العمل ومطالبتهم بتحسين أدائهم.
- الافتقار إلى التعزيز الإيجابي: يقصد هنا قلة الحوافز بشقيها المادية والمعنوية، وذلك عندما يقوم الموظف ببذل قصار جهده لإتمام عمله على أكمل وجه، وما قد يتطلبه هذا من عمل لساعات إضافية مما ينعكس كصورة أخرى من صور الاحتراق الوظيفي.
- محدودية صلاحيات العمل: قصور الصلاحيات لاتخاذ قرارات تساهم في خفض الكفاءة فيما يتعلق بحل المشكلات المرتبطة بالعمل، والتي تكون نتيجة تقارير وسياسات جامدة لا تعطي مساحة للتصرف واتخاذ قرارات مناسبة تساعد في تجنب مشاكل العمل في الوقت المناسب (محمود، 2018: ص12).
- ضعف العلاقات الاجتماعية: قد تتطلب الوظيفة أحياناً فصلاً مادياً وعزلة اجتماعية عن الآخرين حيث التعامل أكثر مع الأجهزة والحاسبات وداخل المختبرات والمكاتب، وهذا متعارض مع الطبيعة الإنسانية الاجتماعية، فقد يحتاج الموظف أحياناً إلى مشاركة الآخرين في همومهم وأفراحهم.
- الإنصاف أو العدالة: يعد فقدان العدالة في مكان العمل أحد مصادر الاحتراق، ويحدث ذلك عندما يكون هناك جور سواء في أعباء العمل أو الغش في التعامل مع تقييمات الموظفين وغيرها من التصرفات غير العادلة (الساعدي وآخرون، 2013: ص13).



- صراع القيم: وهو ما ينشأ عندما تحطم متطلبات الدور الوظيفي للموظف القيم الأخلاقية التي يؤمن بها مما يقوده إلى تصرفات غير أخلاقية بالنسبة له، كما يشمل من جانب آخر التعارض في المطالب الوظيفية وذلك من حيث التراتبية والأولوية وذلك قد يحدث نتيجة لحاجة الموظف لإنجاز أعمال تملحها عليه أدواره اليومية، وكذلك الأعمال التي يكلفه بها رئيسه (أبو مسعود، ص32-33).
- غموض الدور: ينشأ غموض الدور عندما يكون لدى الفرد قصور في فهم ما يطلب منه من أعمال سواء في طريقة القيام به أو المعايير التي يستند عليها في تقييم أدائه للعمل (تايلور، 2008: ص337).
- مصادر تتعلق بالبعد الفردي: تشير الدراسات أن الموظفين الأكثر إخلاصاً والتزاماً بأعمالهم عرضة أكثر للاحتراق الوظيفي وهذا يشير إلى أن التعرض المزمّن للضغوط والفشل في إنجاز الأهداف يؤدي بهؤلاء إلى الاحتراق وظيفياً.
- أسباب تتعلق بالبعد الاجتماعي: أشارت دراسة "أبو مسعود 2010" بأن الموظفين التي تتطلب وظائفهم اتصالاً مباشراً مع الجمهور هم الأكثر عرضة للاحتراق الوظيفي، وهذا خاصةً عندما يتغير سلوك الجمهور وفقاً لمصالحهم؛ مما يسبب ضغطاً متزايداً على شاغلي هذه الوظائف خاصةً عند فشل شاغليها التوفيق بين مصلحة العمل وأهدافه وبين مصلحة الجمهور (التلواني وآخرون، 2015: ص703-704).
- أسباب مهنية: يؤدي الجانب الوظيفي دوراً مهماً فيما يتعلق بالاحتراق الوظيفي، حيث قد يؤثر إيجاباً أو سلباً في الأداء الوظيفي كونه يعتبر مركز حياة الفرد؛ وذلك بكونه وسيلة يوفر من خلالها الموظف عدداً من احتياجاته ورغباته، كما تؤدي الوظيفة دوراً في تكوين شخصية الفرد واستقلالته، فالوظائف التي تختصر للإشارة وتتسم بالرقابة الشديدة تؤدي لعدم الرضا والضغط، والذي يؤدي بدوره للاحتراق الذي يؤثر بدوره على أداء الوظيفة (أبو موسى وكلاب، 2011: ص27).

4. سلوك المواطنة التنظيمية

يعتبر Organ (1977) أول من قدّم دراسة معمقة لموضوع سلوك المواطنة التنظيمية وذلك في إطار الفهم الواسع لنظرية التبادل الاجتماعي؛ والذي أكد على دور هذا السلوك في ترسيخ علاقة ثابتة بين قناعة العاملين ومفاهيم الأداء؛ الأمر الذي أسهم في ظهور مصطلحات عديدة تناولت هذا المفهوم منها "سلوك الدور الإضافي والمشاركة التطوعية وسلوكيات خارج الدور الرسمي" وغيرها من المفاهيم التي



تعكس السلوك التطوعي المتصل بقيم أخلاقية تدفع باتجاه تقديم الجهود الإضافية متجاوزة حدود الدور الرسمي والواجبات المهنية (الطبولي وآخرون، 2014).

وازداد الاهتمام بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية خلال القرن الماضي حيث أكد Katz على أهميته حيث قال إن المنظمات التي تعتمد على السلوك الرسمي تكون هشّة وسهلة الكسر، وذلك من منطلق القدرة على التعامل مع المواقف الغير متوقعة والتي تتطلب التصرف الابتكاري من قبل الأفراد؛ ويمكن النظر إلى هذا السلوك من منظورين يتصل الأول بأنماط الممارسات التطوعية التي تهدف لتحقيق الكفاءة والفاعلية، والآخر يتصل بالرغبة في مدّ يد العون ومساعدة الزملاء للقيام بأدوارهم وواجباتهم المهنية لينعكس ذلك في تحقيق حالة التوازن والانسجام بين البعدين الشخصي والمنظمي؛ ومن هنا اجتذب هذا المفهوم اهتمام عدد كبير من الباحثين في ميدان السلوك التنظيمي، إلا أن طبيعة هذا المفهوم المركبة جعلت من الصعب الابتعاد كثيراً عن وجهة نظر Organ عند محاولة منح مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية الحيوية ليكون فاعلاً في وصفه، حيث عرفها Organ بأنها: (أل كروش ومطر، 2014: ص93).

- السلوكيات التقديرية للفرد غير المعلن عنها بشكل واضح وصريح في نظام المكافآت الرسمية والتي تشجع بمجملها على الأداء الفعّال في المنظمة.
- عرفه أبو سمعان: بأنه سلوك تطوعي يقوم به الفرد في المنظمة بمحض إرادته، ودون تكليف رسمي بعيداً عن المهام المحددة له في الوصف الوظيفي، وهو سلوك نابع من حيوية الضمير دون انتظار لمقابل ويبنى عليه عموماً تحسين أداء وفاعلية المنظمة إيجابياً (أبو سمعان، 2015: ص8).
- وصف المصري سلوكيات المواطنة التنظيمية بأنها: السلوكيات الإيجابية الزائدة عن الوصف الوظيفي، والتي تمتاز بالاختيارية ولا تخضع لمكافآت محددة في نظام الحوافز الرسمية تسهم بشكل فعال في تحقيق الأهداف الكلية للمؤسسة (المصري، 2015: ص22).
- عرفه صرصور بأنه: سلوك تطوعي اختياري يقوم به الموظف من تلقاء نفسه دون انتظار مردود من المنظمة، ويكون نتيجة شغف وطاقة إيجابية كبيرة لدى الموظف بشكل يصب في مصلحة المنظمة وأفرادها (صرصور، 2015: ص19).

من خلال الاطلاع على التعريفات السابقة استخلص الباحثان التعريف التالي لسلوك المواطنة التنظيمية بأنه سلوك تطوعي اختياري لا تشمله أنظمة الحوافز الرسمية في المنظمة، ولا يندرج ضمن الوصف الوظيفي والتعليمات وعقد العمل؛ يهدف من خلاله الموظف إلى زيادة فاعلية وكفاءة المنظمة.



1.4. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

يعد تصور Organ عند الحديث عن أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية الأكثر شيوعاً حيث قام بتقسيم المواطنة التنظيمية إلى خمسة أبعاد رئيسية وهي:

- الإيثار: هو سلوك اختياري موجه للآخرين " زملاء العمل " بهدف مساعدتهم، ومحاولة تجنبهم الوقوع في الأخطاء عند القيام بالعمل، وهو يتضمن إلى جانب ذلك المشاركة في تعلم الطرق والأساليب الجديدة في العمل، وأيضاً بمساعدة العاملين الجدد وتعليمهم (مشمش، 2016: ص9)، فهو سلوك تلقائي موجه نحو الزملاء في العمل والرؤساء؛ بهدف من خلاله إلى مدّ يد العون والمساعدة في إنجاز العمل وحل المشكلات المتعلقة به.
- الكياسة: ويقصد به سلوك الفرد الهادف إلى تجنب المشاكل في العمل والمتضمن اللياقة واللفظ والمجاملة وتجنب استغلال الآخرين (المعاني، 2013: ص233)،
- وعي الضمير: السلوك الوظيفي الذي يتعدى حدود الالتزام المحددة رسمياً، ويقصد به حرص الموظف بعمل طوعي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة، ويشمل حالة واقعية موجودة لدى الموظفين تتمثل بالقبول الطوعي للقواعد، وإجراءات المنظمة، وهذا يشمل الحالات التي تكون فيها الرقابة غير موجودة ومن أمثلة ذلك الالتزام بمواعيد العمل وعدم إهدار وقت العمل (أبوسمعان، 2015: ص8)؛ فهو التزام الفرد وإخلاصه لمثاليات وضعها لنفسه كمعيار لحياته تنعكس على إنجازه لدوره في المنظمة، بحيث يتعدى بسلوكه الحدود الدنيا لمتطلبات العمل الرسمي في مجال احترام الأنظمة والعمل بجدية وتغليب للمصلحة العامة عن المصلحة الخاصة.
- الروح الرياضية: هي انعكاس لقدرة الفرد على تحمل أي متاعب شخصية مؤقتة، وتقبل الإحباط والمضايقات التنظيمية دون امتعاض أو تدمير أو رفض أو ادّخار الطاقة لإنجاز العمل، ومحاولة التمتع بالروح الرياضية والاستعداد للتضحية لأجل مصلحة المنظمة، وتجنبه التركيز على أخطاء الآخرين (مناصرية وختو، 2015: ص 223)، ويمكن تعريف الروح الرياضية بأنها الرغبة والقدرة على تحمل المهام والمشكلات، وتقبل الإحباط والمضايقات التنظيمية دون تدمير.
- فضيلة المواطنة: يقصد بفضيلة المواطنة السلوك والنشاطات التي يبديها الموظفون من خلال مشاركة البناء في الحياة الاجتماعية في المنظمة والانغماس في مثل هذه السلوكيات، والاطلاع على النشرات التي تصدرها المنظمة، بالإضافة إلى حضور الاجتماعات والندوات (أبا زيد، 2010:



ص 503)، فهي السلوك الحضاري والمشاركة البناءة في إدارة المؤسسة والاهتمام بمصالحها، وتحسين صورتها وسمعتها والحفاظ على ممتلكاتها.

2.4. أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

تستمد سلوكيات المواطنة التنظيمية أهميتها من النتائج المترتبة التي يمكن تحقيقها من خلال ممارسة مثل هذه السلوكيات:

- سلوك تطوعي الهدف منه زيادة الكفاءة والفاعلية التنظيمية.
- تعزيز الأفكار والمقترحات من العاملين، وتعزيز الدافع للإنجاز والشعور بالمسؤولية (إسماعيل وآخرون، 2012: ص221).
- يزيد من الاستقرار التنظيمي من خلال تخفيض معدلات دوران العمل والغياب (الفرجاني، 2017: ص103-104).
- بناء قاعدة علاقات تبادلية بين الموظفين في الإدارات مما يحسن الأداء الكلي للمنظمة (العزام، 2015: ص110).
- تخفيف العبء المادي عن المنظمة، وذلك من خلال توجيه ما كان مقرر أن تتحمله المنظمة من توظيف لبعض الموظفين للتوسع في خدماتها والتميز في الأداء.
- يرفع مستوى الحماس في الأداء، وهو ما يفتقده العمل الروتيني (صرصور، 2016: ص 25).
- تسهم في تحسين المناخ التنظيمي (العرايضة، 2012: ص 46).
- تديم المكانة الاجتماعية للمنظمة وتوفر المرونة التي يحتاجها العمل خلال الكثير من حالات الطوارئ من خلال المساعدة والتعاون (آل كروش ومطر، 2014: ص95).
- تقليل الحاجة لآليات الرقابة، وتعزيز الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين (المصري، 2015: ص23).

5. العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية:

قد حظي كل من الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية باهتمام العديد من الباحثين، وذلك لتأثير الأول على سلوكيات العاملين فيما يتعلق بإنجاز الأدوار الرسمية المطلوبة، والتي تمثل الحدود الدنيا لتحقيق الفاعلية التنظيمية في ظل الفكر الإداري الحديث؛ ولقدرة الثاني على الارتقاء بأداء المنظمة، ورفع قدرتها على المنافسة والذي أصبح يعول عليها كثيراً في منظمات اليوم.



ومن خلال الاطلاع على نتائج بعض الدراسات ذات العلاقة بأبعاد الدراسة الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية والتي قد تفسر من وجهات نظر مختلفة طبيعة العلاقة بينهما، والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- تتضمن معظم الاعمال درجة أو أخرى من الضغوط التي قد لا يستطيع الأفراد التكيف معها لما تتطلبه من مجهودات إضافية يؤثر على سلوكياتهم بالسلب؛ الأمر الذي يقود في بعض الأحيان إلى الاحتراق الوظيفي (أبو موسى، كلاب، 2012).
- العاملين الذين يشعرون بمستوى مرتفع من الراحة النفسية هم الأكثر قدرة على حل مشكلات العمل، وهم الأكثر ميولاً للقيام بسلوكيات المواطنة التنظيمية (المصري، 2015)، وإن عجز قيم وثقافة المنظمة من تخفيف ضغوط العمل يؤثر على كفاءة وقدرة العاملين وعلى سلوكياتهم؛ الأمر الذي يقودنا إلى الاحتراق الوظيفي مما ينعكس بالسلب على أدائهم وفقدان الرضا عن العمل (وديعة، 2018) ما قد يقودنا إلى اللامبالاة، وفقدان الثقة والدافعية في العمل والتي تعتبر أحد مظاهر الاحتراق الوظيفي.
- المناخ التنظيمي يؤثر على أداء العاملين حيث إن المناخ الإيجابي يقود إلى الشعور بالرضا والالتزام مما يقلل من الاحتراق الوظيفي ويرفع من قدرة العاملين على إنجاز الأدوار المطلوبة منهم وتقديم أعمال إيجابية تطوعية تسهم في نجاح المنظمة واستمراريتها (حمادة، 2016).
- وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي، وترك العمل الذي قد يعكس أقصى درجات الاحتراق، فقد توصلت دراسة (العامري، 2003) أنه كلما زاد الرضا الوظيفي قلت الرغبة في ترك العمل، وزاد معها السلوكيات التطوعية الإيجابية.

6. الدراسة الميدانية

1.6. منهجية الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة لجأ الباحثان إلى استخدام المنهج الوصفي والتحليلي، الذي يعرف بأنه منهج للبحث يتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة ومتاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل الباحثان في مجرياتها، ويستطيع الباحثان أن يتفاعلا معها فيصفانها ويحللاناها. وقد اعتمد الباحثان على مصدرين للمعلومات:

- البيانات الثانوية: اعتمد الباحثان في الجزء الخاص بالدراسة النظرية على الكتب، والمجلات، والأبحاث، والرسائل، والدوريات، ومواقع شبكة المعلومات الدولية التي تناولت موضوع الدراسة



- البيانات الأولية: لجأ الباحثان فيما يتعلق بمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة للبحث.

2.6. مجتمع الدراسة وعينة

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحثان، وبناء على ذلك فإن المجتمع المستهدف يتكون من الموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب في مختلف المستويات الإدارية والبالغ عددهم (469) حسب منظومة شؤون الموظفين بالإدارة العامة للجامعة. هذا وتم استخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة، حيث تم توزيع 220 استبانة وذلك باللجوء إلى جدول مورجان لتحديد حجم العينة المطلوبة، وقد تم استرجاع 196 صحيفة استبيان، وكان الفاقد 24 صحيفة، والجدول (1) يوضح نسبة الفاقد من الصحف الموزعة.

جدول 1. يوضح توزيع صحف الاستبيان

إجمالي مفردات مجتمع الدراسة	الاستمارات الموزعة	نسبة عينة الدراسة إلى المجتمع	الاستمارات المتحصل عليها	نسبة الاستمارات المتحصل عليها	الفاقد	نسبة الفاقد
469	220	47%	196	89%	24	11%

7. نتائج اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده "الاجهاد الانفعالي، تبدل الشعور، الإنجاز الشخصي" وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده "الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير.

يشير الجدول (2) إلى أن معامل الارتباط يساوي 0.960، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ وهذا يدل على وجود علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده "الاجهاد الانفعالي، تبدل الشعور، الإنجاز الشخصي" وسلوك المواطنة التنظيمية للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

جدول 2. نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الرئيسية

ت	البيان	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
1	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده "الاجهاد الانفعالي، تبدل الشعور، الإنجاز الشخصي" وسلوك المواطنة التنظيمية.	0.960**	0.000



من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية؛ وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم يعانون من الاحتراق الوظيفي بصورة متوسطة يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية.

يمكن تفسير ذلك في ضوء الانغماس الوظيفي للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب وشعورهم بالولاء التنظيمي؛ الأمر الذي يولد لديهم قدر كبير من المسؤولية تجاه الجامعة فيستغرقون في وظائفهم بل يتجاوز الأمر الحدود الدنيا لوظائفهم أحياناً؛ الأمر الذي ينعكس عليهم بالسلب نتيجة الأعباء الإضافية التي يفترض هؤلاء مسؤوليتهم عنها؛ الأمر الذي يؤكد لديهم الشعور بالاحتراق في النهاية.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاجهاد الانفعالي والإيثار. يوضح الجدول (3) أن معامل الارتباط يساوي 0.882، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والإيثار للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

جدول 3. نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الأولى

ت	البيان	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
1	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والإيثار.	0.882**	0.000

من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين الإجهاد الانفعالي والإيثار، وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم يعانون من الاحتراق الوظيفي بصورة متوسطة فيما يتعلق ببعدها الإجهاد الانفعالي يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية فيما يتعلق ببعدها الإيثار؛ ويعزو الباحثان ذلك إلى الطبيعة التعاونية الراضية بين الموظفين، والتي قد تكون على حساب صحة الفرد وراحته ومتطلبات الوظيفة التي يقوم بها؛ الأمر الذي ينعكس بالسلب إنجازه لعمله في الوقت المحدد مما يحتم عليه العمل لأوقات أطول مما يولد لديه الشعور بالتعب والإرهاق.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والقياسية.



يوضح الجدول (4) أن معامل الارتباط يساوي 0.917، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ؛ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والكياسة للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

جدول 4. نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الثانية

ت	البيان	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
2	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والكياسة	0.917**	0.000

من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين الإجهاد الانفعالي والكياسة، وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم يعانون من الاحتراق الوظيفي بصورة متوسطة فيما يتعلق ببعيد الإجهاد الانفعالي يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية فيما يتعلق ببعيد الكياسة؛ ويعزو الباحثان ذلك إلى المجاملات الزائدة في العمل التي يكون الهدف منها تجنب المشكلات في العمل، والتي تكون على حساب الصحة النفسية للموظف؛ الأمر الذي يولد لديه قدراً من الإنهاك النفسي.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والروح الرياضية. يوضح الجدول (5) أن معامل الارتباط يساوي 0.937، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ؛ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والروح الرياضية للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

جدول 5. نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الثالثة

ت	البيان	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
3	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والروح الرياضية.	0.937**	0.000

من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين الإجهاد الانفعالي والروح الرياضية، وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم يعانون من الاحتراق الوظيفي بصورة متوسطة فيما يتعلق ببعيد الإجهاد الانفعالي يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية فيما يتعلق ببعيد الروح الرياضية؛ ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الموظفين الذين يُقدمون على تحمل المسؤوليات ومهام ومشكلات العمل ولديهم قدرة على تحمل قدر من المضايقات التنظيمية



قد يعانون في النهاية من الإحباط الناتج عن هذه التراكمات من السلبية: الأمر الذي قد يؤثر على كفاءتهم في النهاية.

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والسلوك الحضاري. يوضح الجدول (6) أن معامل الارتباط يساوي 0.925، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والسلوك الحضاري للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

جدول 6. نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الرابعة

ت	البيان	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
4	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والسلوك الحضاري.	0.925**	0.000

من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين الإجهاد الانفعالي والسلوك الحضاري، وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم يعانون من الاحتراق الوظيفي بصورة متوسطة فيما يتعلق ببعيد الإجهاد الانفعالي يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية فيما يتعلق ببعيد السلوك الحضاري؛ ويعزو الباحثان ذلك أن الموظفين الذين يهتمون بمكانة الجامعة ومستقبلها ويحرصون على احترام الأنظمة والحفاظ على ممتلكاتها يتولد لديهم شعور بالانفعال والإرهاك نتيجة عدم التزام الآخرين، أو نتيجة أعباء العمل الأخرى.

الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي ووعي الضمير. يوضح الجدول (7) أن معامل الارتباط يساوي 0.927، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ؛ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي ووعي الضمير للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

جدول 7. نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الخامسة

ت	البيان	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
5	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي ووعي الضمير.	0.927**	0.000

من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين الإجهاد الانفعالي ووعي الضمير، وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم يعانون من الاحتراق الوظيفي بصورة



متوسطة فيما يتعلق ببعدها الإيجابي يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية فيما يتعلق ببعدها الضمير؛ ويمكن تفسير ذلك بأن الأفراد الهادفين والمخلصين في أعمالهم والذين يمتلكون قدراً كبيراً من الحس بالمسؤولية والرغبة في الإنجاز والتي قد يتجاوزون بها حدود متطلبات ووظائفهم قد يتولد لديهم شعور بالإرهاك والتعب نتيجة الأعباء التي يُحمّلون أنفسهم بها.

الفرضية الفرعية السادسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والإيثار. يوضح الجدول (8) أن معامل الارتباط يساوي 0.880، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ؛ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والإيثار للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

جدول 8. نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية السادسة

ت	البيان	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
6	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والإيثار.	0.880**	0.000

من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين تبدل الشعور والإيثار، وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم يعانون من الاحتراق الوظيفي بصورة متوسطة فيما يتعلق ببعدها الإيجابي يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية فيما يتعلق ببعدها الإيثار، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الأفراد الذين يمتلكون توجهات إيجابية نحو المنظمة والذين يتمتعون بحس المسؤولية تجاه واجباتهم، ويحترمون القوانين واللوائح في المنظمة قد يتولد لديهم بعض المواقف السلبية والساخرة تجاه المخالفين سواء أكانوا مراجعين أم زملاء العمل الذين يحاولون تخطي الإجراءات.

الفرضية الفرعية السابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والقياسية. يوضح الجدول (9) أن معامل الارتباط يساوي 0.905، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ؛ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والقياسية للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.



جدول 9. نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية السابعة

ت	البيان	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
7	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والكياسة.	0.905**	0.000

من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين تبدل الشعور والكياسة؛ وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم يعانون من الاحتراق الوظيفي بصورة متوسطة فيما يتعلق ببعد تبدل الشعور يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية فيما يتعلق ببعد الكياسة ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الأفراد الذين يسعون إلى تجنب وقوع المشكلات في العمل من خلال استخدام أساليب غير رسمية كالمجاملة واللفظ؛ وهذا لا يعني مجابهة جميع المواقف بنفس الأسلوب فبعض المواقف قد تتطلب الحزم والصرامة، وترك المشاعر جانباً. الفرضية الفرعية الثامنة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والروح الرياضية. يوضح الجدول (10) أن معامل الارتباط يساوي 0.915، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والروح الرياضية للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

جدول 10. نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الثامنة

ت	البيان	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
8	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والروح الرياضية.	0.915**	0.000

من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين تبدل الشعور والروح الرياضية، وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم يعانون من الاحتراق الوظيفي بصورة متوسطة فيما يتعلق ببعد تبدل الشعور يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية فيما يتعلق ببعد الروح الرياضية، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الأفراد الذين يتعرضون إلى قدر كبير من الإحباط في العمل، ولا يظهرون سلوكيات مضادة، أي كان سبب هذا التغاضي قد يتعرضون في النهاية إلى الاحتراق مما يولد لديهم مواقف سلبية تجاه هذا الإحباط، أو تجاه المواقف المشابهة.

الفرضية الفرعية التاسعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والسلوك الحضاري.



يوضح الجدول (11) أن معامل الارتباط يساوي 0.903، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبليد الشعور والسلوك الحضاري للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

جدول 11. نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية التاسعة

ت	البيان	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
9	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبليد الشعور والسلوك الحضاري.	0.903**	0.000

من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين تبليد الشعور والسلوك الحضاري، وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم يعانون من الاحتراق الوظيفي بصورة متوسطة فيما يتعلق ببليد الشعور يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية فيما يتعلق ببليد السلوك الحضاري، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الأفراد ذوي الولاء التنظيمي العالي، والذين يهتمون بمستقبل المنظمة، ويسعون دائماً إلى الارتقاء بتقديم المقترحات، وحضور الاجتماعات ويُحْمَلون أنفسهم قدراً كبيراً من المسؤولية لتحسين صورة المنظمة قد يتطلب مهم الامر أحياناً الصرامة في بعض المواقف.

الفرضية الفرعية العاشرة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبليد الشعور ووعي الضمير.

يوضح الجدول (12) أن معامل الارتباط يساوي 0.902، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبليد الشعور ووعي الضمير الحضاري للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

جدول 12. نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية العاشرة

ت	البيان	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
10	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبليد الشعور ووعي الضمير.	0.902**	0.000

من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين تبليد الشعور ووعي الضمير، وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم يعانون من الاحتراق الوظيفي بصورة متوسطة فيما يتعلق ببليد الشعور يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية فيما يتعلق ببليد وعي الضمير، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الأفراد يتأثرون بالمواقف التي تواجههم في العمل؛ الأمر الذي يؤثر في المواقف المستقبلية لديهم فالأفراد الهدافين إلى



التطوير من أنفسهم يمتلكون حساً بالرقابة الذاتية التي قد تنعكس نتائجها على أعمالهم، مثل هؤلاء لا يقبلون المساومة بين قيمهم، وما قد يُطلب منهم في بيئة العمل؛ الأمر الذي ينعكس على سلوكهم مع الغير.

الفرضية الحادية عشرة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والإيثار. يوضح الجدول (13) أن معامل الارتباط يساوي 0.916، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والإيثار للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

جدول 13. نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الحادية عشرة

ت	البيان	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
11	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والإيثار	0.916**	0.000

من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين الإنجاز الشخصي والإيثار؛ وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم لا يعانون من الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق ببعد الإنجاز الشخصي يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية فيما يتعلق ببعد الإيثار، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الأفراد الذين يقدمون يد المساعدة لزملائهم، ويتعاونون مع رؤسائهم؛ لأجل تقديم أفضل ما يمكنهم للمنظمة يتولد لديهم شعور إيجابي بما يحققونه في أعمالهم وإنجازاتهم فيها.

الفرضية الثانية عشرة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والكياسة. يوضح الجدول (14) أن معامل الارتباط يساوي 0.959، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والكياسة للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

جدول 14. نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الثانية عشرة

ت	البيان	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
12	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والكياسة.	0.959**	0.000

من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين الإنجاز الشخصي والكياسة؛ وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم لا يعانون من الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق



بعد الإنجاز الشخصي يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية فيما يتعلق ببعدها الكيافة، يعزو الباحثان ذلك إلى أن نتائج الأفراد تكون أكثر كفاءة عندما تكون سلوكياتهم موجهة أكثر نحو تحقيق الأهداف، وتجنب إهدار الوقت في المشاكل في العمل؛ الأمر الذي ينعكس إيجابياً عندما يتعلق الأمر بتقييمهم لنتائجهم وإنجازاتهم.

الفرضية الثالثة عشرة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والروح الرياضية. يوضح الجدول أن معامل الارتباط يساوي 0.964، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والروح الرياضية للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

جدول 15. نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الثالثة عشرة

ت	البيان	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
13	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والروح الرياضية.	0.964**	0.000

من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين الإنجاز الشخصي والروح الرياضية؛ وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم لا يعانون من الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق ببعدها الإنجاز الشخصي يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية فيما يتعلق ببعدها الروح الرياضية، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الأفراد الأكثر قدرة على تحمل الإحباط والمضايقات والمشكلات في العمل هم الأكثر قدرة على خلق الجو المناسب فيما يتعلق بأدائهم لأعمالهم مما يمكنهم من تحقيق الكثير من الإنجازات في العمل؛ الأمر الذي يولد لديهم شعوراً إيجابياً بشأن هذه الإنجازات.

الفرضية الرابعة عشرة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والسلوك الحضاري.

يوضح الجدول أن معامل الارتباط يساوي 0.959، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والسلوك الحضاري للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.



جدول 16. نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الرابعة عشرة

ت	البيان	معامل بيرسون للاارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
14	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والسلوك الحضاري.	0.959**	0.000

من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين الإنجاز الشخصي والسلوك الحضاري، وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم لا يعانون من الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق ببعد الإنجاز الشخصي يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية فيما يتعلق ببعد السلوك الحضاري، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الأفراد الأكثر حفاظاً على سمعة الجامعة ويهتمون بمستقبلها يميلون إلى اتباع الأنظمة والتعليمات في الجامعة؛ بهدف زيادة الفاعلية التنظيمية مما يشعرهم بضرورة وإيجابية الدور الذي يقومون به.

الفرضية الخامسة عشرة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز ووعي الضمير. يوضح الجدول أن معامل الارتباط يساوي 0.972، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز ووعي الضمير للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

جدول 17. نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الخامسة عشرة

ت	البيان	معامل بيرسون للاارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
15	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز ووعي الضمير.	0.972**	0.000

من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين الإنجاز الشخصي ووعي الضمير، وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم لا يعانون من الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق ببعد الإنجاز الشخصي يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية فيما يتعلق ببعد ووعي الضمير، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الأفراد ذوي السلوكيات الإيجابية التطوعية الهادفة إلى تحسين النتائج المرجوة من العمل يلتزمون بثمار هذه الأعمال التطوعية؛ الأمر الذي ينعكس في النهاية على شعورهم بالإنجاز.



8. الاستنتاجات والتوصيات

1.8. الاستنتاجات

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده "الإنجاز الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي" وسلوك المواطنة التنظيمية للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والإيثار للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والكيافة للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والروح الرياضية للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والسلوك الحضاري للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي ووعي الضمير للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبليد الشعور والإيثار للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبليد الشعور والكيافة للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبليد الشعور والروح الرياضية للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبليد الشعور والسلوك الحضاري للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبليد الشعور ووعي الضمير للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.



- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي والإيثار للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي والكيافة. للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي والروح الرياضية للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي والسلوك الحضاري للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي ووعي الضمير للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

2.8. التوصيات

خلال هذه الدراسة يقدم الباحثان توصياتهم للإدارة العامة لجامعة المرقب وهي:

- الاهتمام بظاهرة الاحتراق الوظيفي من خلال تبني استراتيجيات تكسر الجمود والروتينية في العمل.
- النظر في أسلوب توزيع الأعمال بما يتفق مع كل من مواصفات الفرد، والعمل على مراعاة المساواة في توزيع الأعباء؛ بحيث يكون الهدف من هذا تخفيف الأعباء وذلك لخلق حالة من التعاون والحماس عن طريق التدوير الوظيفي.
- العمل على تطوير أنظمة الحوافز بشقيها المادية والمعنوية والعمل على تعزيز الموظفين العاملين بحيث يشعر الموظف بأن هناك تقديراً لجهوده.
- تبني الثقافة الداعمة لسلوكيات المواطنة التنظيمية عن طريق تشجيع القرارات الجماعية وفرق العمل والاهتمام بتمكين العاملين من خلال خلق بيئة تشجع السلوكيات التطوعية والعمل على تطبيق وتطوير الأفكار الإبداعية.
- الاهتمام بالعلاقة الاجتماعية التي تربط بين العاملين والجامعة أو ما يسمى بالعقد النفسي من خلال تنمية العلاقات الاجتماعية في المنظمة، وتحفيز العاملين على المشاركة في الأنشطة والبرامج الثقافية التي تقيمها الجامعة.



المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- أبا زيد، رياض (2010). أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن. *مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)*، 24(2)، 494-519.
- أبوربا، إبراهيم عباس (2011). المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحترق الوظيفي لدى العاملين في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية جنوب الضفة الغربية. رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين.
- أبو سمعان، محمد ناصر راشد (2015). محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية: من وجهة نظر الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- أبو مسعود، سماهر مسلم عياد (2010). ظاهرة الاحترق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة-أسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- أبو موسى، أنور؛ كلاب، يحي (2012). الاحترق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- إسماعيل، محمد ناصر (2012). أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمي. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية*، 30، 209-230.
- آل كروش، صالح عبد الرضا رشيد ردام؛ مطر، ليث علي (2014). سلوكيات المواطنة التنظيمية في ظل نظرية القيادة الخادمة: دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة القادسية. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، 20(76)، 83-109.
- تايلور، شيلي (2008). *علم النفس الصحي*، ترجمة: وسام درديش بريك وفوزي شاكرداود، الطبعة الأولى، دار الحامد.
- التباني، نهاية؛ سعد الله، رأفت؛ الأغا، مروان سليم (2015). علاقة العوامل التنظيمية بالاحترق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة الفلسطينية. *مجلة جامعة النجاح للأبحاث الإنسانية*، 29(4)، 695-730.
- حمانة، الزهرة (2016). *المناخ التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة حالة مديرية مصالح الفلاحية بأم البواقي*. رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.
- الساعدي، مؤيد؛ عبد حسين، عادل عباس؛ الشريفي، زينب هادي (2013). تأثير المناخ التنظيمي على الاحترق الوظيفي للعاملين: دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في مستشفى الإسكندرية العام. منصة Research Gate. على الرابط: <https://www.researchgate.net/publication/->

[320843141_tathyr_almnakh_altnzmy_ly_alahtraq_alwzyfy_llamlyn



- صرصور، آية عبد القادر إبراهيم (2015). دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- الطبولي، محمد عبد الحميد؛ العبار، ابتسام علي حمزة (2014). الإحساس بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة بنغازي. مجلة جامعة بنغازي العلمية، (2)، 27-41.
- العامري، أحمد بن سالم (2003). محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات. مجلة جامعة الملك عبد العزيز، (2)، 17-83.
- العبار، هناء الفرجاني علي (2017). الإحساس بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية بمدينة بنغازي. رسالة ماجستير، الأكاديمية الليبية، بنغازي، ليبيا.
- العتيبي، آدم عازي (2003). الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بأنماط الشخصية والرغبة في ترك العمل. مجلة العلوم الاجتماعية، (2)، 31.
- العرايضة، رائدة هاني محمود (2012). مستوى القيادة الأخلاقية لمديري المدارس الثانوية الحكومية في عمان وعلاقتها بمستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- العزام، زياد (2015). أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة أربد بالأردن. مجلة جامعة اليرموك للعلوم الإدارية، (1)، 42-103.
- الفرجاني، فاطمة علي بلقاسم (2017). مدى توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المعهد العالي للمهن الطبية بمدينة بنغازي. مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، (9)، 91-130.
- القريوتي، إبراهيم؛ الخطيب، فريد (2006). الاحتراق الوظيفي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن. مجلة كلية التربية، (23)، 131-154.
- الكلابي، سعد؛ رشيد، مازن (2001). الاحتراق الوظيفي دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك سعود - العلوم الإدارية، (1)، 113-150.
- محمود، سامية السيد (2018). أثر السخرية التنظيمية على الاحتراق الوظيفي في الوحدات الحكومية بمحافظة الشرقية. مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، (2)، 1-37.
- مشمش، أشرف محمد زيدان (2016). واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشراقية. مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات، (4)، 1-34.
- المصري، محمد سعيد شفيق (2015). الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في قطاع غزة. رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، مصر.



- المعاني، أيمن عودة (2013). أثر القيادة التحويلية على المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الجامعة الأردنية. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، 9(2)، 225-258.
- مناصرية، رشيد: بن ختو، فريد (2015). سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين. *مجلة أداء المؤسسة الجزائرية*، 8، 219-229.
- النفيعي، ضيف الله (2000). الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة. *مجلة جامعة الملك عبد العزيز- الاقتصاد والإدارة*، 14(1)، 55-88.
- وديعة، حبة (2018). *العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسات العمومية: دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية بسكرة*. أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خضير، الجزائر.

ثانيا: المراجع باللغة الإنجليزية

- Alvaro Cervilla, L. O. (2018). *Influence of nurses' organizational citizenship behaviors and empowerment on the quality of care: A literature review*. B.Sc. Thesis, Finland.
- Khan, S., Jehan, N., Shaheen, S., & Ali, G. (2018). Effect of burnout on organizational citizenship behaviors: Mediating role of affective and continuance commitment. *Abasyn Journal of Social Sciences*, 2, 1-13.
- Rognstadbråten, M. (2016). *Burnout among nursing staff in three Scandinavian countries: A literature review*. B.Sc. Thesis, Finland.