

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الميدان : علوم اقتصادية ، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم تسيير

التخصص : ادارة الاعمال

مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي



أثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

دراسة حالة بجامعة غرداية

تحت إشراف الأستاذ:

رحماني يوسف

من إعداد الطالبين:

- لوكة إبراهيم

- لفريد خليل

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الدرجة	الجامعة	الصفة
د. هتهات المهدي	أستاذة محاضرة ب	جامعة غرداية	رئيسا
أ. عجيلة حنان	أستاذ محاضر ب	جامعة غرداية	مناقشا
أ. رحماني يوسف	أستاذ مساعد أ	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا

السنة الجامعية: 2018/2019م

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

﴿رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ

وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي

عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾

سورة النمل الآية (19)

الإهداء

الحمد لله فائق الأنوار وجاعل الليل والنهار ثم الصلاة والسلام على سيدنا محمد المختار

الحمد لله الذي وفقني لهذا ولم أكن لأصل إليه لولا فضل الله علي أما بعد:

من دواعي الفخر والإعتزاز أن أهدي ثمرة جهد هذا العمل المتواضع إلى من قال فيهما الله

عزوجل ﴿واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربّي إرحمهما كما ربياني صغيراً﴾

إلى أمي وأبي العزيزين حفظهما الله ورعاهما إلى إخوتي وأخواتي وسندي في الدنيا ولا
أحصي لهم الفضل

إلى كل الأصدقاء ورفقاء الجامعة دون إستثناء

إلى كل من أثار لي الطريق في سبيل التحصيل ولو بقدر بسيط من المعرفة
أساتذتي الكرام

إلى كل الذين أحبهم ويحبونني في الله وأحتفظ بذكراهم في قلبي

إلى كل من يقدر العلم ويسعى في طلبه إلى كل من ذكرهم قلبي ونساهم لساني

إبراهيم

الإهداء

إلى من ببرها إله الكون أوصاني و رضاها سر توفيقني و حبها ومض إيماني

و بصدق دعائها تنفج كربني و أحزاني و بوجهها ينجلي كدري

فهي النبض في قلبي و النور في بصري

و اللحن في شفتي..... إليكي يا أمي هذا العمل

إلى من احمل اسمه بكل فخروالى من افتقده و يرتعش قلبي لذكره

يا من اودعنى للهاهديه هذا العملابي

وأسأل الله أن يتغمده برحمته الواسعة ويسكنه فسيح جنانه

إلى إخواني وأخواتي كل واحد بإسمه

إلى زملائي و أصدقائي و جميع من يعرفني من قريب أو من بعيد

أهديكم هذا العمل

خليل

شكر و عرفان

الحمد لله رب العالمين حمدا يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه
والصلاة والسلام على نبينا و قدوتنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم

أحمد الله وأشكره أولا وأخيرا على توفيقه لنا بإتمام هذا الجهد
المتواضع، الذي أسأل الله العلي القدير أن ينفع به.

ثم نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى أستاذنا الفاضل "رحماني يوسف"
الذي تفضل بقبول الإشراف علينا هذه الدراسة ومنحنا من وقته وجهده
،وبذل كل ما في وسعه في مد العون والمساعدة ،واسداء النصح والتوجيه
لإتمام هذه الدراسة ، فجزاه الله خير عن كل جهد قدمه بغية تقديم العلم
والمعرفة.

كما نتقدم بجميل الشكر إلى اللجنة المناقشة على كل الملاحظات
والتوجيهات التي سوف تقدم لنا ولا أنسى شكري لجميع الأساتذة
الذين ساهموا في تحكيم أداة الدراسة وقدموا ملاحظاتهم
وتوجيهاتهم. ونتوجه بالشكر إلى كل من ساهم في إنجاز هذه
الدراسة من موظفين أساتذة و زملاء وأقارب.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على اثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية، وقد تم الاعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات لكونه يتناسب مع موضوع الدراسة بالإضافة إلى الاعتماد على إختيار عينة قصدية مكونة من 57 موظف من مختلف الكليات .

وقد أظهرت الدراسة العديد من النتائج منها: درجة الاحتراق المهني للعينة المدروسة متوسطة وهذا بعد المقارنة نتائج التحليل الاحصائي بمقياس ماسلاش و اظهرت الدراسة انه توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الإنهاك العاطفي والبدني وبين سلوك المواطنة التنظيمية ، وأوضحت ايضا انه لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين تبدل المشاعر وبين سلوك المواطنة التنظيمية ، وبينت ايضا انه توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين شعور النقص بالانجاز وبين سلوك المواطنة التنظيمية. و اخيرا اظهرت نتائج الدراسة انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبين سلوك المواطنة التنظيمية.

الكلمات المفتاحية :

احتراق نفسي ، سلوك المواطنة التنظيمية ، إنهاك العاطفي والبدني ،تبدل المشاعر ، شعور النقص بالانجاز .

Abstract:

This study aims to identify the impact of Psychological burnout on organizational citizenship behavior Staff of Ghardaia University The questionnaire was used as a tool for data collection as it is suitable for the study subject in addition to relying on the selection of a purposive sample of 57 employees from different faculties.

The study showed many results, including: the degree of professional combustion of the sample studied medium and this after comparison results of analysis The study showed that there is a significant correlation between emotional and physical exhaustion and organizational citizenship behavior. She also pointed out that there is no statistically significant correlation between feelings dullness and organizational citizenship behavior . It also showed that there is a statistically significant correlation between the feeling of lack of achievement and the behavior of organizational citizenship. Finally, the results of the study showed that there is no statistically significant relationship between Psychological burnout and organizational citizenship behavior.

key words :

Psychological burnout, organizational citizenship behavior, emotional and physical exhaustion, dull feelings, a sense of lack of achievement.

الصفحة	قائمة المحتويات
	الإهداء
	الشكر
IV	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ - هـ	المقدمة العامة
الفصل الأول : الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية	
6	تمهيد
7	المبحث الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية
39	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.
48	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية	
49	تمهيد
50	المبحث الأول: سياق دراسة علاقة الاحتراق النفسي بسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية
64	المبحث الثاني : نتائج الدراسة والاختبارات الإحصائية
84	خلاصة الفصل
85	الخاتمة العامة
88	قائمة المراجع
92	قائمة الملاحق
100	الفهرس

الرقم	الجدول	الصفحة
01	نموذج Schwab للاحتراق النفسي	20
02	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وفق وجهة نظر عدد من الباحثين	34
03	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات العربية السابقة وبين الدراسة الحالية	46
04	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات الأجنبية السابقة وبين الدراسة الحالية	47
05	الكلية والأقسام في جامعة غرادية	53
06	تطور أعداد الطلبة السنوات	54
07	سلم الإجابة على مقياس ماسلاش	60
08	سلم الإجابة على مقياس مايروألان	60
09	تحديد درجة الإنهاك العاطفي والبدني SEP	61
10	تحديد درجة تبدل المشاعر SD	61
11	تحديد درجة شعور النقص بالانجاز SAP	61
12	جدول الاتجاه العام	63
13	نتائج ألفا كورنباخ لمتغيرات الدراسة	64
14	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	65
15	توزيع أفراد العينة حسب العمر	66
16	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	67
17	توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي	68
18	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة	69

70	تكرارات عبارات الإنهاك العاطفي والبدني	19
71	الإحصاء الوصفي لعبارات الإنهاك العاطفي والبدني	20
72	تكرارات عبارات تبدل المشاعر	21
73	الإحصاء الوصفي لعبارات تبدل المشاعر	22
74	تكرارات عبارات شعور النقص بالانجاز	23
75	الإحصاء الوصفي لعبارات شعور النقص بالانجاز	24
76	متوسط مجاميع عبارات بعد SEP	25
76	متوسط مجاميع عبارات بعد SD	26
76	متوسط مجاميع عبارات بعد SAP	27
77	متوسط مجاميع المتغير المستقل الإحترق النفسي	28
77	تكرارات عبارات سلوك المواطنة التنظيمية	29
79	الإحصاء الوصفي لعبارات سلوك المواطنة التنظيمية	30
80	إختبار الفرضية الفرعية الأولى	31
81	إختبار الفرضية الفرعية الثانية	32
82	إختبار الفرضية الفرعية الثالثة	33
83	إختبار الفرضية الفرعية الرئيسية	34
83	معاملات إرتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة	35

الرقم	الشكل	الصفحة
01	أبعاد الاحتراق النفسي حسب ماسلاش وجاكسون	17
02	يوضح مراحل الاحتراق النفسي حسب نظرية سيلبي	18
03	يوضح نموذج تشيرنس للاحتراق النفسي	19
04	الهيكل التنظيمي لجامعة غرداية	52
05	مخطط يمثل الكليات الموجودة في جامعة غرداية	53
06	نموذج الدراسة	57
07	التوزيع النسبي لافراد العينة حسب الجنس	65
08	توزيع افراد العينة حسب العمر	66
09	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	67
10	توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي	68
11	توزيع العينة حسب سنوات الخدمة	69

قائمة الملاحق :

الرقم	العنوان
01	الإستبيان
02	مخرجات برنامج SPSS

المقدمة العامة

يشهد العالم الكثير من التطورات العلمية والتكنولوجية انعكست على جل جوانب الحياة، إلا أن الكثير من الباحثين قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية، والتي عدت من الظواهر التي تتطلب من الإنسان التعايش معها وتطوير كفاءته للتعامل معها، ومن أكثرها شيوعاً وانتشاراً في منظمات الأعمال ما يسمى بالاحتراق النفسي الذي يعتبر مرض العصر، فما من مجال من مجالات حياتنا المعاصرة إلا ونراه محملاً بتناقضات اجتماعية وضغوط نفسية تؤدي حتماً في حال استمرارها للنتيجة المأساوية (الاحتراق النفسي)، وقد اكتسب موضوع الاحتراق النفسي أهمية كبيرة لدى الكتاب والباحثين في الدول المتقدمة خلال العقود الثلاثة الماضية ليس فقط في مجال السلوك التنظيمي ولكن أيضاً في مجال التطوير الإداري لأنها من المشكلات الإدارية الهامة في عالمنا المعاصر التي تواجه العاملين في منظمات القطاع العام والخاص ويعتبر مؤشراً على مرور المنظمات بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى التدهور والانحدار ويصيبها الفشل على المدى الطويل لآثار السلبية على المنظمات والعاملين بها.

ولقد تطور الاهتمام بظاهرة الاحتراق النفسي بين الباحثين والممارسين على حد سواء ، حيث نجد أن الاحتراق النفسي يظهر في القطاعين العام والخاص، وبشكل خاص بين الأفراد الذين يبدون اهتماماً بأعمالهم ويتسمون بالمثالية والالتزام، فنجد أن هناك العديد من النظريات والبحوث الميدانية التي تسعى إلى فهم العلاقة بين العاملين ومنظمتهم، ومن خلال محاولة معرفة مدى استعداد العمال لبذل الطاقة والوفاء للمؤسسة، وبذلك محاولة معرفة درجة تحليهم بسلوكيات المواطنة التنظيمية ، هذا الأخير (سلوك المواطنة التنظيمية) الذي يعتبر من ضمن أبرز المتغيرات التي أخذت الدراسات السلوكية تسلط الأضواء عليه، نظراً للفوائد المتعددة التي تبين أنه يحققها للمنظمات، حيث أنه عنصر جوهري في فهم سلوك الفرد في محيط العمل وتفسيره، وأصبح سلوك المواطنة التنظيمية مطلب الكثير من المنظمات الساعية وراء البقاء والاستمرار والنجاح لما له من آثار إيجابية على تحسين أداء المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها، زيادة على تحسين أداء وإنتاجية الفرد وتطوير أدائه الفردي.

وعليه فإن دراسة سلوك المواطنة التنظيمية عند الموظفين في القطاع العام في غاية الأهمية، فقد أثبتت التجارب والدراسات أن ظروف العمل والطريقة التي ينظم بها، يمكن أن يكون لها انعكاسات إن آجلاً أو عاجلاً على الصحة النفسية للموظف ، وقد تصل هذه النتائج الخطيرة إلى حد الإنهاك والاستنزاف ويوصل الموظف لهذه المرحلة فإنه يكون أمام ما يعرف بالاحتراق النفسي.

ولقد كان لتضارب آراء الباحثين حول علاقة الاحتراق المهني بسلوك المواطنة التنظيمية، من بين أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع، كما أن ما يثير الاهتمام هنا أن أنظمة العمل التي تتبناها المؤسسات وما تسببه من مشاكل صحية واجتماعية ونفسية ومهنية للموظف، كل ذلك يزيد الحاجة إلى معرفه طبيعة تحليهم بسلوك المواطنة التنظيمية نحو منظماتهم.

إن الاهتمام بالاحتراق النفسي، وسلوك المواطنة التنظيمية لم يلق الاهتمام الكافي من لدن الباحثين الجزائريين، ولهذا فان هذه الدراسة ، تعد من بين الدراسات القليلة التي تناولت علاقة الاحتراق النفسي بسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجامعات على حد اطلاع الباحثين، رغم أن المؤسسات الجزائرية بحاجة ماسة لمثل هذه الدراسات كونها تواجه تحولات سريعة وعميقة تحت تأثير العولمة والتطور التكنولوجي واحتدام المنافسة الدولية.

وقد ارتأينا لدراسة هذا الموضوع صياغة الإشكالية التالية:

" ما مدى تأثير الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية؟"

ونفرع عن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة بين الإنهاك العاطفي والبدني وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية؟
- هل توجد علاقة بين تبدل المشاعر وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية؟
- هل توجد علاقة بين شعور النقص بالانجاز وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية؟

فرضيات الدراسة:

بناءً على مشكلة الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

● الفرضية الرئيسية:

- " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبين سلوك المواطنين التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية".

● الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الإنهاك العاطفي والبدني وبين سلوك المواطنين التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية
- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين تبلد المشاعر وبين سلوك المواطنين التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية
- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين شعور النقص بالانجاز وبين سلوك المواطنين التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية

أهمية الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تدرس موضوعي الاحتراق النفسي وسلوك المواطنين التنظيمية في الجزائر، ومن الدراسات المحدودة التي تحاول الجمع بين متغيري الاحتراق النفسي وسلوك المواطنين التنظيمية من خلال دراسة العلاقة بين الاحتراق النفسي وسلوك المواطنين التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية.

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من المتغيرات التي تدرسها هذه الدراسة، حيث يقوم بتسليط الضوء على العلاقة التي تربطهما معا وان تجاهلت المنظمات هذين الموضوعين قد يؤدي إلى تسرب وتبديد الموارد البشرية التي تعتبر من أهم عناصر العمل في المنظمة، حيث يعد موضوع الاحتراق النفسي من المواضيع التي اقبل الباحثون عليها إقبالا كبيرا، سواء في الدول الأجنبية أو العربية، إذ درس هذا الموضوع بإسهام كبير خاصة في ميادين العمل ذات الطابع الخدماتي.

أما بالنسبة للأهمية العلمية لهذه الدراسة، فتكمن في تزويد المهتمين بالمعلومات اللازمة للتعرف على مستويات الاحتراق النفسي ودرجة التحلي بسلوك المواطنين التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية، لاتخاذ الإجراءات الكفيلة لإزالة مسببات الاحتراق النفسي أو التقليل منها، وخلق بيئة ملائمة تنقص شعور العمال

بالاحترق النفسي، والتعرف على درجة التحلي بسلوك المواطنة التنظيمية، فترفع إذا كانت منخفضة وتعزز لتصل إلى الدرجة المناسبة.

كما تفتح الدراسة الحالية باباً للتطرق للمشاكل التي يعاني منها الموظف الجزائري الذي يعمل في الجامعات وذلك بلفت اهتمام الدراسات والبحوث في هذا المجال.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

- الكشف على طبيعة العلاقة التي تربط بين الاحترق النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية.
- التعرف على مدى انتشار الاحترق النفسي بأبعاده الثلاثة بين موظفي جامعة غرداية.
- التعرف على العلاقة التي تربط بين أبعاد الاحترق النفسي وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.

منهج الدراسة و الأدوات المستخدمة في الدراسة :

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها لدراسة الاحترق النفسي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية، تم استخدام المنهج الوصفي و التحليلي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كينياً وكمياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها، كما لا يكفي هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى الاستنتاجات.

واستعملنا من أجل الدراسة الإستبتيان الذي صمم من أجل استكمال أهداف البحث واختبار فرضياته باستخدام برنامج الجانب التطبيقي التحليل الإحصائي **SPSS**، من أجل الحصول على النتائج، كما اعتمدنا على التحليل في دراسة الحالة في جامعة غرداية، وحصلنا على آراء أفراد عينة الدراسة من خلال مخرجات برنامج **SPSS** نسخة رقم 23.

حدود الدراسة:

- ✓ الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على علاقة الإحترق النفسي بسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية.
- ✓ الحدود البشرية: عينة من العاملين بجامعة غرداية .
- ✓ الحدود المكانية: تتمثل في جامعة غرداية
- ✓ الحدود الزمنية: من 20 مارس إلى 2 ماي 2019

مرجعية الدراسة :

اعتمدنا في دراستنا هذه على مجموعة من المراجع العربية منها والأجنبية والتي تتدرج في نفس مجال الدراسة مثل: الكتب، الرسائل العلمية، الدراسات السابقة.

صعوبات الدراسة :

- واجهتنا خلال إجرائنا لهذه الدراسة مجموعة من الصعوبات أهمها:
- شمول واتساع موضوع الدراسة لأنه يتناول موضوع يحتاج إلى تفصيل في كل ما يتعلق بالاحترق النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية وصعوبة الربط بين المتغيرين.
- صعوبة القيام بالدراسة الميدانية.
- عدم استجابة بعض الموظفين وعدم تجاوبهم معنا بسبب الانشغالات الإدارية أو البيداغوجية المتراكمة.

هيكل البحث:

للإجابة على إشكالية البحث، ارتأينا تقسيم البحث إلى مقدمة عامة، و إلى فصلين وخاتمة، أوردنا في المقدمة العامة العناصر المرتبطة بموضوع الدراسة (الإشكالية، أهداف وأهمية الدراسة، فرضيات الدراسة المنهج المتبع،...الخ)، كما شمل الفصل الأول الإطار النظري للدراسة الاحترق النفسي وأبعاده وسلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده، وفي الفصل الثاني الإطار التطبيقي لموضوع الدراسة، مع عرض نتائج الدراسة ومناقشتها، وفي الأخير الخاتمة التي تم فيها عرض النتائج والتوصيات و إدراج أفاق البحث والمقترحات .

الفصل الأول:
الإطار النظري لأثر
الاحترق النفسى
على سلوك المواطنة
التنظيمية

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

تمهيد :

يتعرض الأفراد في المنظمات إلى العديد من الضغوط الوظيفية ، والتي تتسبب في نشوء نتائج سلبية وضارة للفرد والمنظمة على حد سواء ، الأمر الذي يدفع المنظمات إلى مواجهة مشاكل ضغوط العمل وهو ما يجعل العلاقة بين الموظف وعمله تأخذ منحرجا سلبيا ، من خلال ما تخلفه من آثار خطيرة تنعكس على العملية المهنية ككل ،ويؤدي هذا الإحساس بالعجز إلى حالة الإنهاك وتبلد المشاعر ونقص الانجاز الشخصي وهذا ما يدل عليه مصطلح الاحتراق النفسي أو المهني أو الوظيفي ، مما يجعل الرغبة في التخلي عن العمل وعدم بقاء الفرد في المنظمة ،وبالتالي يتطلب هذا الأخير تحقيق أكبر درجة من الرضا في العمل لكسب ولاء موردها البشري والرابط لتحقيق هذا الأخير لابد من وجود سلوك مواطنة تنظيمية ،لذلك في إطار الفصل الأول سنتطرق إلى ماهية الاحتراق النفسي وثم ماهية سلوك المواطنة التنظيمية في المبحث الأول ثم في المبحث الثاني نأخذ مجموعة من الدراسات التطبيقية السابقة العربية منها والأجنبية ونقارنها مع دراستنا الحالية .

المبحث الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

المطلب الأول : الاحتراق النفسي

تناولنا في هذا المطلب كل من تعريف الإحتراق النفسي وعلاقته ببعض المفاهيم المشابهة له و أسباب وأعراضه والمؤثرات والمراحل حيث قسمنا هذا المطلب إلى خمسة فروع

الفرع الاول: تعريف الإحتراق النفسي وعلاقته ببعض المفاهيم المشابهة له

اولا : تعريف الإحتراق النفسي

لقد تعرض العديد من الباحثين لتعريف الإحتراق النفسي، و برغم تعدد هذه التعريفات إلا أن هناك شبه إنفاق على معناه و خصائصه، و فيما يلي بعض التعريفات لمفهوم الإحتراق النفسي:

- يرى هيربرت فريد نبرجر **H . Freudenberger (1974)** الذي يعتبر أول من أشار إلى ظاهرة الإحتراق النفسي على أنه "حالة من الإستنزاف الإنفعالي أو الإستنزاف البدني، بسبب ما يتعرض له الفرد من الضغوط"¹.

- وعرف كرنس **Cheritesse (1980)** الإحتراق النفسي بأنه "العملية التي ينسحب فيها المهني المعروف بالتزامه السابق بالعمل من إرتباطه بعمله، نتيجة ضغوط العمل التي تعرض لها أثناء أداء هذا العمل"² (عوض، 2007، ص 14).

- كما يعرفه كارتر **Carter (2001)** بأنه "إعياء يصيب الجسم و العواطف و الإتجاهات لدى المعلم حيث يبدأ بالشعور بعدم الارتياح و فقدان بهجة التعليم التي تبدأ بالتلاشي بشكل تدريجي من حياة المعلم"³.

- أما ماسلاش **Mastach (1991)** فتعرفه بأنه "فقدان الإهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل حيث يحس الفرد بالإرهاق و الإستنزاف العاطفي اللذان يجعلان هذا الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز و يفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين، كما أنه خبرة إنفعالية فردية سلبية تعود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كإستنزاف للجهد على المستوى البدني و الإنفعالي و المعرفي"

وقد اعتبرت كل من ماسلاش و جاكسون **Maslach et jackson (1981)** الإحتراق النفسي مفهوما يتكون من ثلاثة أبعاد:

¹ نوال بنت عثمان الزهراني ، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة أم القرى ، السعودية ، 2008 ، ص 5

² احمد محمد عوض ، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس ، دار حامد ، ط 1 ، عمان ، 2007 ، ص 14 .

³ احمد محمد عوض ، مرجع سبق ذكره ، ص 14 .

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

- **الإجهاد العاطفي Emotional Exluoustion**: و هو زيادة الشعور بالتعب و الإرهاق العاطفي
 - **تبلد الشعور Dehumanization**: بناء اتجاه سلبي نحو الآخرين و العملاء.
 - **شعور النقص بالإنجاز Reduced feeling of accoinplishment**: وهو ميل الفرد للتقييم السلبي لذاته¹
- و يرى سيدولين **Cedoline (1981)** أن الإحتراق النفسي يحدث كنتيجة نهائية لضغط العمل، و يستدل على وجوده من خلال الأعراض التالية :

- شعور الفرد بالإستنزاف الجسمي و النفسي، مما يشعر الفرد بفقدان الطاقة والحيوية و النشاط .
- التحول السلبي في إستجابة الفرد و تعامله مع الآخرين خاصة في مكان العمل إذ تتولد لديه إتجاهات سلبية نحو العمل، تتمثل في تدني الإنجاز و فقدان الدافعية للعمل.
- النظرة السلبية و الشعور بالعزلة والإكتئاب و الملل².

من خلال هذه التعريفات يمكن الخروج بتعريف نظري يتماشى مع موضوع دراستنا ونقول أن الإحتراق النفسي هو حالة نفسية قد يصل إليها الأفراد العاملون في مهن طبيعتها التعامل و الإحتكاك مع أشخاص كثيرين وتقديم خدمات لهم، حيث تصل هذه الحالة بالشخص إلى الشعور بالتعب والإرهاق العاطفي و تكوين إتجاهات سلبية نحو الآخرين مع التقدير و التقييم السلبي لذاته.

ثانيا: علاقة الإحتراق النفسي ببعض المفاهيم المشابهة له:

ما يميز الكثير من المفاهيم السيكولوجية هو التشابه الذي يربط بعضها البعض وصعوبة الفصل بينها في بعض الأحيان، و الإحتراق النفسي لا يخرج من هذا الإستثناء، حيث يرتبط بمفاهيم قريبة و متشابهة معه من بينها:

➤ الإحتراق النفسي و الضغط النفسي:

تعتبر العلاقة بين الإحتراق النفسي و الضغط النفسي عبارة عن علاقة سبب و نتيجة حيث أن الإحتراق النفسي هو حالة يصل إليها الفرد بسبب تعرضه لضغوط شديدة و مستمرة³

¹ احمد محمد عوض ، مرجع سبق ذكره ، ص14.

² محمد حمزة الزبودي ، مصادر الضغوط النفسية و الإحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات ، مجلة جامعة دمشق ، المجلد 23 ، العدد الثاني ، سوريا ، 2007 ، ص 195.

³ مصطفى منصورى ، الضغوط النفسية والمدرسية ، دار قرطبة ، ط 1 ، الجزائر ، 2010 ، ص 41 .

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

➤ الاحتراق النفسي و القلق:

إن الشعور بالقلق قد يكون لدى الفرد منذ الطفولة بعكس الاحتراق النفسي الذي يرتبط بالأداء الوظيفي أو المهني و يتمكن من الفرد ابتداءً من مرحلة الرشد ،و القلق هو عبارة عن شعور بالوحدة و قلة الحيلة و عدوان مضاد لبيئة يدركها الفرد على أنها عدائية¹.

و يتكون القلق من مشاعر و أفكار مزعجة قد تصل إلى القلق الحاد مما يشير إلى وجود صراع إنفعالي غير واعى، و قد يتفاقم هذا الصراع فيولد ضغطاً على الفرد لا يتحمله ثم يشتد مع الوقت فيتحول إلى الاحتراق النفسي²

➤ الإحترق النفسي و التعب:

ليس بالضرورة أن كل من يشعر بالتعب فهو محترق نفسياً، و إن كان الشعور بالتعب و الإنهاك من سمات الإحترق النفسي، هذا الأخير الذي يتسم بالثبات والاستمرارية و يكون من جراء ظروف العمل و علاقة الفرد مع مجتمع و بيئة العمل و بناء اتجاهات سلبية نحو العمل، بينما التعب فيظهر في فترات العمل كحالة جسدية أو حتى شعورية سرعان ما تنتهي بعد إنتهاء العمل، فهو حالة مؤقتة³.

➤ الإحترق النفسي و التهرب النفسي:

يمكن إعتبار التهرب النفسي بالتمارض أو البحث عن الأعذار، و هو حالة إرادية يقوم بها الفرد كأسلوب من أساليب خفض الضغط حين لا يستطيع تأدية مهامه أو لا يريد بسبب اتجاهاته السلبية، أي أنه وسيلة دفاعية يقوم بها الفرد لحماية نفسه، أما الإحترق النفسي فهو حالة جسمانية و إنفعالية و سلوكية ، تتحول إلى حالة مرضية مع مرور الوقت.

➤ الإحترق النفسي و عدم الرضا الوظيفي:

إن عدم الرضا الوظيفي هو إنعدام المشاعر الإيجابية تجاه العمل من حيث الراتب و الترقية و الرضا عن الإدارة و عن بيئة العمل بصفة عامة، و إن هذه الحالة وما يصاحبها من غياب الدافعية في العمل من جانب الفرد لا تعتبر إحترقا نفسياً، و مع ذلك ينبغي أخذها بعين الاعتبار لأن إستمرارها يؤدي إلى الإحترق النفسي⁴.

¹ نشوة كرم عمار ابو بكر دردير، الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط(أ،ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة الفيوم ، مصر ، 2007 ، ص 5 .

² نوال بنت عثمان الزهراني ، مرجع سبق ذكره ، ص 13 .

³ علي حمدي ، سيكولوجيا الاتصال وضغوط العمل ، دار الكتاب الحديث ، ط1 ، القاهرة ، مصر ، 2008 ، ص 178 .

⁴ علي عسكر ، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، دار الكتاب الحديث، ط3 ، الكويت ، 2003 ، ص 123 .

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

الفرع الثاني : أسباب وأعراض الاحتراق النفسي

أولاً : أسباب الاحتراق النفسي

يجمع الباحثون على أن أسباب الاحتراق النفسي متعددة و يصنفونها ضمن ثلاثة أبعاد رئيسية و هي الأسباب ذات البعد الفردي و الأسباب ذات البعد الاجتماعي ، والأسباب ذات البعد الوظيفي.

1. الأسباب ذات البعد الفردي:

هناك أسباب مختلفة للإحتراق النفسي على المستوى الفردي يلخصها بعض الباحثين في الأسباب التالية:

- **مدى واقعية الفرد في توقعاته:** أو ما يمكن تسميته بمستوى الطموح، إن عدم الواقعية في العمل مع وجود طموحات صعبة التنفيذ و مع الإلحاح و الرغبة في التغيير و النجاح الآتي من شأنه أن يزيد من درجة الاحتراق النفسي لدى الفرد .
- **الإستغراق في العمل:** إن إستغراق العمل الحياة الفرد و وقته بصفة كاملة ينجم عنه عدم إشباع فردي خارج نطاق العمل، مما يزيد من إحتمال الإحتراق النفسي عند الفرد .
- **عدم توفر قدرات ومهارات ذاتية على التكيف:** هناك من الموظفين من لا يمتلكون قدرات ومهارات واسعة على التكيف مع المشكلات التي تعترضهم أثناء العمل ، تجعلهم أكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيرهم¹.

و هناك شبه إتفاق بين معظم الباحثين أن الموظفين الأكثر إلتزاما و إخلاصا في عملهم يكونون أكثر عرضة للإحتراق النفسي من غيرهم².

2. الأسباب ذات البعد الإجتماعي:

إن عبء العمل الذي يأتي من قبل أفراد المجتمع ، يضطر العديد من المؤسسات بإلقاء هذا العبء الزائد على موظفيها و بالتالي تزداد مسؤولية الموظفين مع إزدياد حجم العمل، هذه الطريقة التي تجدها هذه المؤسسات أسهل الطرق دون النظر في جلب موظفين جدد لمسايرة و معالجة كافة العمل الأمر الذي قد يكون سببا مباشرا لحدوث الإحتراق النفسي لدى الموظفين.

3. الأسباب ذات البعد الوظيفي (المهني):

إن ظروف العمل و بيئته تسهمان إلى حد كبير في زيادة و إنخفاض حدة ضغط العمل الواقع على العامل فمن المنتظر من العمل هو تحقيق الحاجات الأساسية للفرد مثل: السكن و الصحة و الحاجات النفسية مثل

¹ علي حمدي ، مرجع سبق ذكره، ص ص 178 - 179 .

² علي عسكر، مرجع سبق ذكره ، ص 122.

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

التقدير و إحترام الذات و الشعور بالإستقلالية و رفع معنويات الفرد و زيادة الرضا عن العمل، فإذا لم يتحقق لدى العامل شيء من هذه الحاجات في وظيفة فقد يؤدي به الأمر مع مرور الوقت إلى الإحتراق النفسي. و توصل الفرخ (2001) إلى وجود ثمانية أسباب رئيسية للاحتراق النفسي بصفة إجمالية من خلال عرضه نتائج دراسات متعددة و تتمثل هذه الأسباب في ما يلي:

- العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط من الراحة.
- غموض الدور.
- فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل و الإنتاج.
- الشعور بالعزلة في العمل .
- ضعف العلاقات المهنية .
- الزيادة في علياء العمل.
- ضعف إستعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل .
- الخصائص الشخصية للفرد¹.

ثانيا : أعراض الإحتراق النفسي:

تشير الأدبيات المتعلقة بأعراض الاحتراق النفسي إلى وجود تصنيفات و قوائم كثيرة تعدد هذه الأعراض، و في هذه الدراسة يتم تقسيم الاعراض إلى ثلاثة نواحي، هي: الأعراض المتعلقة بالناحية الجسمية، و الأعراض المتعلقة بالناحية النفسية و الأعراض المتعلقة بالناحية الاجتماعية

1 - الأعراض المتعلقة بالناحية الجسمية:

تبرز الأعراض الجسمية خاصة من الناحية الفيزيولوجية للفرد، و التي تتمثل في الأعراض التالية

- إرتفاع ضغط الدم.

- إرتفاع معدل ضربات القلب

- إضطرابات في المعدة

- جفاف في الحلق.

- إضطرابات النوم

¹ صلاح الدين فرج عطا الله البخيث ، زينب عبد الرحمن الحسن ، الاحتراق النفسي ومصادره لدى معلمي الموهوبين في السودان، مجلة جامعة ام القرى للعلوم التربوية والنفسية ، مجلد3 ، العدد الاول، السعودية ، 2011 ، ص 27.

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

- ضيق في التنفس¹ .
- الشعور بالغثيان .
- الصداع المستمر .
- آلام الظهر .
- الأنفلونزا المتكررة .
- التهاب المفاصل .
- تشنج العضلات² .

2 - الأعراض المتعلقة بالناحية النفسية:

تبرز الأعراض النفسية على ثلاثة مستويات و هي الأعراض المتعلقة بالمستوى العقلي (أو المعرفي)، و الأعراض المتعلقة بالمستوى الانفعالي ، و الأعراض المتعلقة بالمستوى السلوكي.

➤ الأعراض المتعلقة بالمستوى العقلي (المعرفي):

تتمثل في الأعراض التالية :

- نقص القدرة على التركيز
- اضطرابات في التفكير، خاصة التفكير المفرط في العمل.
- ضعف القدرة على التذكر
- ضعف القدرة على حل المشكلات و إصدار الأحكام و إتخاذ القرارات مع تهويل الأحداث³.

➤ الأعراض المتعلقة بالمستوى الانفعالي:

تتمثل في الأعراض التالية:

- القلق .
- تدني مفهوم الذات .

¹ سماهر مسلم عياد ابو مسعود، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة- اسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير ، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية ، غزة، فلسطين، 2010، ص ص 44 - 43 .

² احمد محمد عوض ، مرجع سابق الذكر، ص 17.

³ سماهر مسلم عياد ابو مسعود، مرجع سبق الذكر، ص 44.

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

- الشعور باليأس و التعاسة و العجز و الحزن و الاكتئاب و الغضب و فقدان روح الدعابة و إهمال الأولويات¹ .

و يذكر فريدمان **Friedltan (1991)** أن هذه المظاهر قد تتطور في الحالات الحرجة إلى إنهيار عصبي²

➤ **الأعراض المتعلقة بالمستوى السلوكي:** من جملة الأعراض المتعلقة بالمستوى السلوكي:

- الشكوى من العمل.

- البطء في الأداء.

- عدم الرضا. .

- الإنجاز المتدني.

- زيادة معدل التغيب (التغيب المستمر).

- التعب لأقل مجهود .

- ترك المهنة³.

3 - الأعراض المتعلقة بالناحية الاجتماعية: و تتمثل في تكوين إتجاهات سلبية نحو المجتمع مما ينجر عنها:

- تدهور العلاقات الإجتماعية مع الزملاء و الطلبة

- العزلة الإجتماعية⁴.

¹ راضي محمد جبر ابو هوش، عبد الحافظ قاسم الشايب، مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمات التربية الخاصة مقارنة بالمعلمات العاديات في محافظة الباحة في المملكة العربية السعودية، المجلة الدولية للتربية، مجلد 1، العدد7، السعودية، 2012، ص 362.

² صلاح الدين فرج عطا الله البخيث ، زينب عبد الرحمن الحسن، مرجع سابق الذكر، ص 27.

³ مهند عبد سليم عبد العلي، مفهوم الذات واثربعض المتغيرات الديمغرافية وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين ونابلس، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2003، ص52.

⁴ احمد محمد عوض ، مرجع سابق الذكر، ص18.

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

الفرع الثالث : مؤشرات ومراحل الإحتراق النفسي

اولا : مؤشرات الاحتراق النفسي

ترى باربرا ابراهام **Barbara brahaft** بأن هناك أربعة مؤشرات أولية ينبغي أن تؤخذ بعين الإعتبار كنوع من التحذير بأن الفرد في طريقه إلى الإحتراق النفسي و هذه المؤشرات هي:

1- الإنشغال الدائم Busytness و الإستعجال في إنهاء القائمة الطويلة التي يدونها الفرد و يسعى لتنفيذها كل يوم بطريقة ميكانيكية و آلية و يكون حضوره جسديا فحسب و بالتالي نجده يضحى بحاضره فلا يعيشه و لا يشعر به.

2- تأجيل الأمور السارة و الأنشطة الإجتماعية من خلال إقناع الذات بأن لهذه الأمور وقتا آخر حين يفرغ و تستمر عملية التأجيل بحيث لا يأتي زمن هذه الأنشطة المؤجلة و يعيش الفرد حينها في التسويف لأن التأجيل أصبح قاعدة و معيارا في حياة الفرد

3- العيش حسب قاعدة "يجب و ينبغي" فلا يستطيع إرضاء نفسه ولا إرضاء الآخرين، لأنه يتعامل بصرامة تجاه نفسه و تجاه الآخرين

4- فقدان الرؤية أو المنظور Perspective و ذلك بسبب الإنهماك في العمل لأن كل شيء لديه يصبح مهما و عاجلا، و يجد نفسه كثير التردد عند اتخاذ القرارات¹.

ثانيا: مراحل و مستويات الإحتراق النفسي

يتفق العديد من الباحثين و من بينهم عسكر و سبانيول و كابيوتر Spaniol & copulo على أن الإحتراق النفسي لا يحدث مرة واحدة بل يمر بثلاث مراحل أو مستويات بحيث يكون لكل مستوى أعراضه وسماته التي من خلالها يمكن التعرف على مستوى الإحتراق الذي يمر به الفرد و هذه المراحل هي كالتالي:

المرحلة الأولى:

وهي مرحلة يشعر فيها الفرد لوجود ضغط نتيجة عدم التوازن بين متطلبات العمل و قدراته، و تعرف بمرحلة الإستثارة الناتجة عن الضغوط (stress aratasal) و تتميز بالأعراض التالية سرعة الإنفعال، القلق الدائم، فترات من ضغط الدم العالي، الأرق، صرير الأسنان أو إصطكاكهم بشكل ضاغط bruaxism أثناء النوم، النسيان الصعوبة في التركيز، الصداع، ضربات القلب غير العادية²

¹ علي عسكر، مرجع سابق الذكر، ص ص 123-124.

² علي عسكر، مرجع سابق الذكر، ص126.

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

و يرى copiuo & Spaniol أن هذه الحالة يمكن علاجها بالقيام ببعض التمارين الرياضية و الإسترخاء و أخذ قسط من الراحة مع ممارسة بعض الهوايات المفضلة¹

المرحلة الثانية:

و تعرف بمرحلة توفير و الحفاظ على الطاقة (Energy conservation)، و تتمثل في إستجابات سلوكية كالتأخر عن العمل، تأجيل الأمور، عدم كفاية العطلة الأسبوعية إنخفاض الرغبة الجنسية، التأخر في إنجاز المهام، الإمتعاض، زيادة في استهلاك المشروبات المخدرة، زيادة إستهلاك المنبهات، اللامبالاة، الإنسحاب الإجتماعي، السخرية و الشك و الشعور بالتعب في الصباح²

المرحلة الثالثة:

أو ما يسمى بمرحلة الإستنزاف أو الإنهاك Exhaustion و التي ترتبط بمشكلات نفسية و يدنية مثل الإكتئاب المتواصل، إضطرابات مستمرة في المعدة، تعب جسمي مزمن، إجهاد ذهني مستمر، صداع دائم الرغبة في الإنسحاب النهائي من المجتمع و هجرة الأصدقاء و حتى في بعض الأحيان هجر العائلة و ويشير Everly 1985 أنه ليس بالضرورة أن نجد جميع الأعراض للحكم بوجود حالة الإحتراق النفسي في كل هذه المراحل بل يكفي أن يظهر عنصران أو عرضان في كل مرحلة كمؤشر على أن الفرد يمر بالمرحلة المعنية من مراحل الإحتراق النفسي.

¹ سماهر مسلم عياد ابو مسعود، مرجع سبق الذكر، ص42.

² علي عسكر، مرجع سابق الذكر، ص127.

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

الفرع الرابع : أبعاد ونماذج الإحتراق النفسي

اولا : ابعاد الاحتراق النفسي

يتكون الإحتراق النفسي حسب ماسلاش و جاكسون (1981) إلى ثلاثة أبعاد رئيسية إذ يبدأ الإحتراق النفسي بالإجهاد الانفعالي لدى الفرد ومن ثمة فإن الإجهاد الإنفعالي يجر الفرد الى تيلد الشعور من جهة و إنقاص الشعور بالإنتاج الشخصي من جهة أخرى¹ وهذه الأبعاد هي :

1. بعد الإجهاد الانفعالي او الانهك العاطفي والبدني (Lepuisement emotionnel)

يتصف هذا البعد بالإرهاق و الضعف و الإستنزاف الإنفعالي و فقدان الحيوية و النشاط لدى الموظف و الإحساس بالعجز عن العطاء، و يعد هذا البعد العنصر الأساسي للإحتراق النفسي، و يظهر على شكل أعراض جسمية أو ذهنية أو كلاهما².

2. بعد تيلد الشعور (La depersonalisation)

و هو فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل، و اعتبار الأشخاص كأشياء مادية بدلا من اعتبارهم كأشخاص، و يتصف الموظف الذي يعاني من الإحتراق النفسي في هذه الحالة بالقسوة و التشاؤم و كثرة الانتقاد و اللامبالاة و الشعور السلبي نحو الآخرين³

3. بعد نقص الشعور بالانجاز الشخصي (La diminution du sentiment)

.(d'accomplissement personnel)

و هو ميل الموظف إلى تقييم إنجازاته الشخصية بصفة سلبية و تتمثل في مشاعر الإكتئاب و الإنسحاب و قلة الأداء و الشعور بعدم القدرة على القيام بالواجبات المطلوبة منه على أحسن حال⁴.

¹ Elisabeth Grebot, Stress et burn-out au travail, ed, d'organisation, paris, 2008, p111.

² صلاح الدين فرج عطا الله البخيث ، زينب عبد الرحمن الحسن، مرجع سابق الذكر، ص18.

³ سماهر مسلم عياد ابو مسعود، مرجع سبق الذكر، ص41.

⁴ مهند عبد سليم عبد العلي، مرجع سابق الذكر، ص56.

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

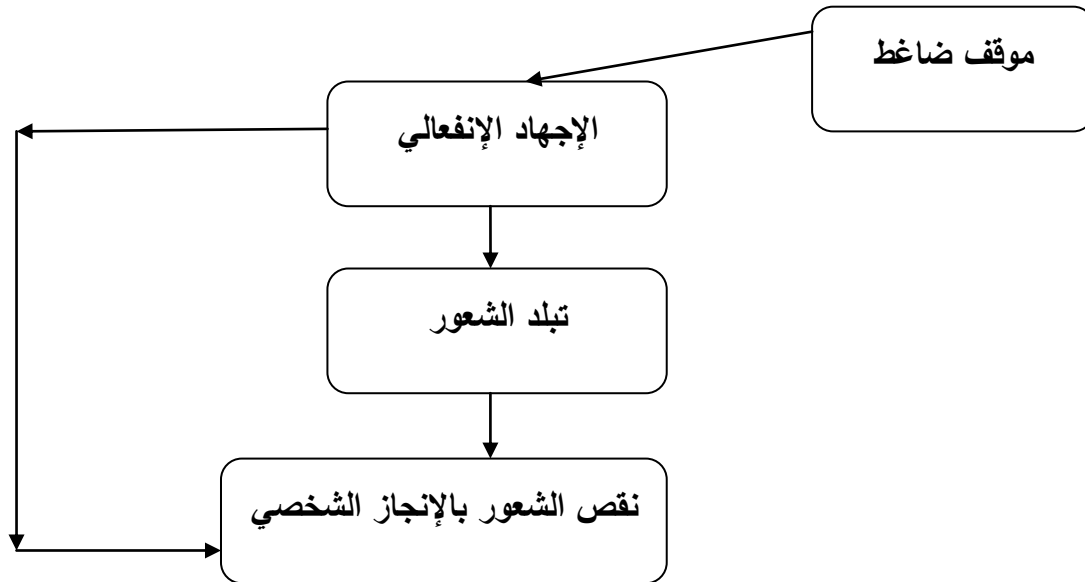
ثانياً: نماذج الاحتراق النفسي

لقد ظهرت عدة نماذج نظرية لدراسة و فهم و تفسير الاحتراق النفسي، ومن بين هذه النماذج النماذج التالية:
1. نموذج ماسلاش للإحتراق النفسي: و يتكون من ثلاث أبعاد هي

- الإجهاد الانفعالي
- تبدل الشعور.
- نقص الشعور بالإنجاز الشخصي-

حيث تشير Elisabeth Grebot (2008) في شرح أبعاد ماسلاش بأن الأحتراق النفسي يبدأ بالإجهاد الإنفعالي ثم يستمر مع تبدل الشعور ونقص الشعور بالإنجاز¹

شكل رقم (01): يوضح أبعاد الاحتراق النفسي حسب ماسلاش و جاكسون



المصدر : Elisabeth Grebot, Stress et burn-out au

.travail,ed,d'organisation,paris,2008,p111

2. نموذج Edewich et Brodsky : و يتكون هذا النموذج من أربع مراحل هي-

- الحماس (التعصب)
- الركود.
- الإحباط
- اللامبالاة

¹ Elisabeth Grebot, Référence Précédent ,p 111.

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

3. نموذج Jones et Etnanuel : اللذان قدما مراحل للإحتراق النفسي مشابهة للتناظر الكيميائي وهي

- الإحماء
- الغليان.
- الانفجار

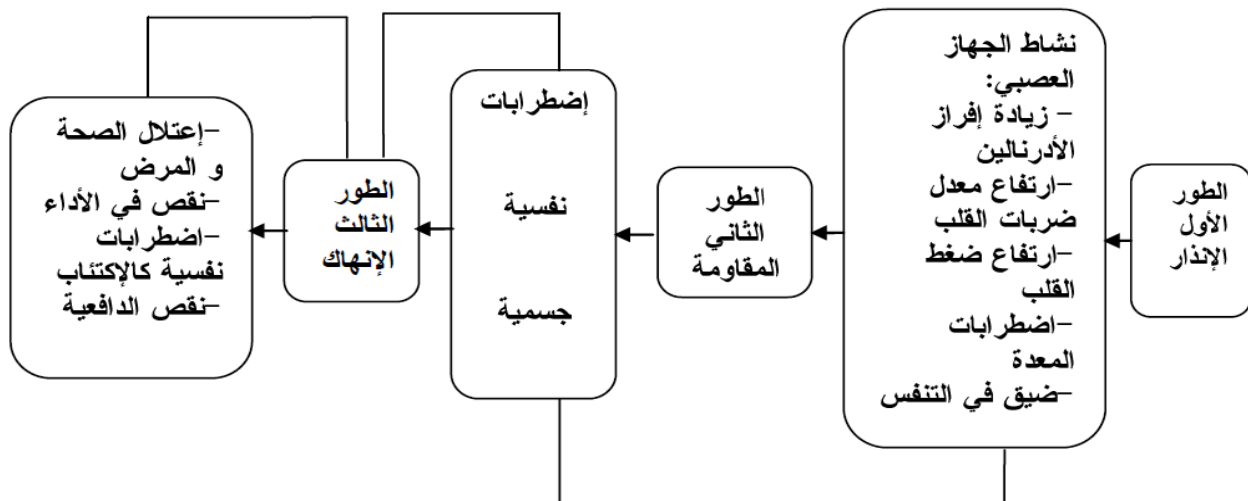
4. نموذج selye: الذي قدم جملة التكيف العام (G.A.S) (Selyes general Adaptation Syndrome)

حيث أن الإحتراق وفق هذا النموذج لا يحدث فجأة بل يحدث عقب إرهاصات، كما أنه يمر بثلاثة مراحل

- مرحلة الإنذار أو التنبيه
- مرحلة الإستجابة للإنذار و المقاومة
- مرحلة الإحتراق النفسي

بحيث يمر الفرد في المرحلة الأولى بنشاط الجهاز العصبي الذي يتمثل في زيادة إفراز الأدرينالين وارتفاع ضربات القلب والضغط مصحوبة بإضطرابات في المعدة وضيق في التنفس ثم تليها المرحلة الثانية وهي مرحلة الإستجابة للإنذار ويدخل الفرد في المقاومة من جراء معاناته من إضطرابات نفس جسمية ، ثم تتطور إلى المرحلة الأخيرة وهي مرحلة الإحتراق النفسي حيث تعتل صحة الفرد ويصبح يشعر بالإرهاك مع نقص في الأداء والدافعية والاكنتاب.

شكل رقم (02): يوضح مراحل الاحتراق النفسي حسب نظرية سيلبي



المصدر: سماهر مسلم عياد ابو مسعود، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في وزارة التربية

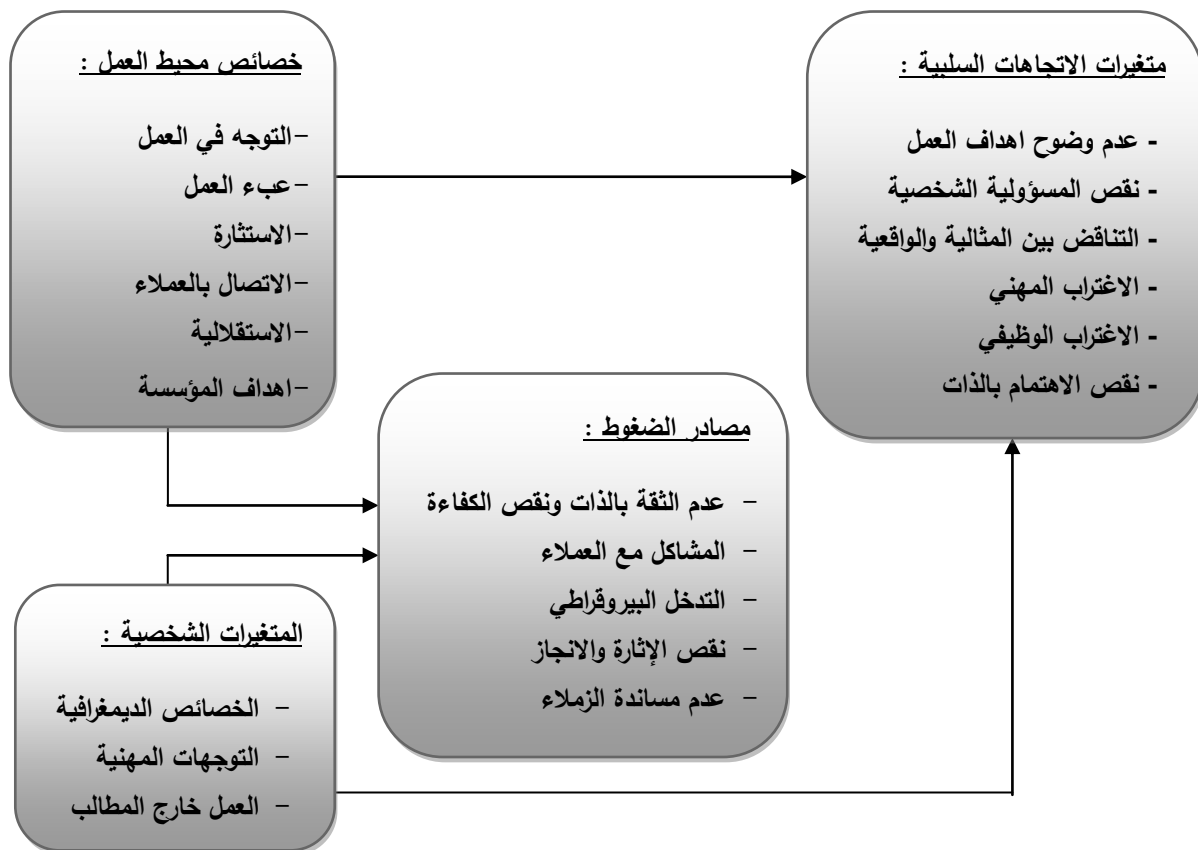
والتعليم العالي بقطاع غزة- اسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير ، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية ، غزة،

فلسطين، 2010، ص 26

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

5. نموذج تشيرنيس Cherniss Model (1980): أشار Charniss إلى أن الإحترق النفسي ينشأ نتيجة تفاعل أربع عمليات هي:

- خصائص محيط و بيئة العمل : و من جملتها عبء العمل، أهداف المؤسسة والقيادة و الإستقلالية.
 - المتغيرات الشخصية للفرد : و منها الخصائص الديمغرافية، الرضا المهني، الدعم خارج العمل
 - مصادر الضغوط : تدني تقدير الذات، نقص الكفاءة، المشاكل مع الزملاء، نقص الإنجاز.
 - متغيرات الاتجاهات السلبية: نقص الاهتمام بالذات، عدم وضوح أهداف العمل، التناقض بين المثالية و الواقعية ، الإغتراب النفسي (الوظيفي)، نقص المسؤولية الشخصية.
- فمع وجود خصائص محيط العمل السلبية وخصائص الشخصية السلبية تؤدي إلى تكوين اتجاهات سلبية لدى الشخص، عدم وضوح أهداف العمل ونقص المسؤولية الشخصية والإغتراب الوظيفي ونقص الإهتمام بالذات ، يجعل الفرد غير قادر على التعامل مع مصادر الضغوط الملحة فيجد نفسه في شرك الاحتراق النفسي .
- شكل رقم (03): يوضح نموذج تشيرنيس للاحتراق النفسي



المصدر: : سماهر مسلم عياد ابو مسعود، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة- اسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير ، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية ، غزة،

فلسطين، 2010، ص 21

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

6. نموذج شواب و جاكسون، شلر Schwab et Jackson et Schler (1986):

يحدد هذا النموذج مصادر الإحتراق النفسي و مظاهر و مصاحباته السلوكية و يحصر هذا النموذج مصادر الإحتراق النفسي في جانبين :

- عوامل و متغيرات شخصية: تتمثل في الجنس والسن وسنوات الخبرة والمستوى التعليمي والتوقعات المهنية .
- عوامل خاصة أو مهنية: تتمثل في صراع الدور وغموض الدور و عدم المشاركة في القرار و تأييد اجتماعي رديء¹ .

فيحدث الإحتراق النفسي عند الفرد بسبب تظافر العوامل الشخصية كخبرة الفرد المهنية ومستواه التعليمي وتطلعاته ، وكذلك العوامل المهنية الخاصة كغموض وصراع الدور ونقص المساندة الإجتماعية وعدم المشاركة في إتخاذ القرار، فيؤدي إلى الشعور بالإستنزاف الإنفعالي وفقدان الهوية الشخصية و نقص في الإنجاز، قد تكون هذه العوامل السبب الرئيسي في إتخاذ سلوكيات سلبية كالتعب لأقل مجهود ، مع زيادة معدل الغياب وقد ينتهي به الأمر إلى التخلي عن المهنة.

جدول رقم (1): يوضح نموذج Schwab للاحتراق النفسي

مصادر الإحتراق النفسي	
عوامل خاصة :	عوامل و متغيرات شخصية :
- صراع الدور	- الجنس ، السن
- غموض الدور	- سنوات الخبرة
- عدم المشاركة في القرار	- المستوى التعليمي
- تاييد اجتماعي رديء	- التوقعات المهنية
مظاهره (الابعاد):	المصاحبات السلوكية :
- استنزاف انفعالي	- ترك المهنة
- فقدان الهوية الشخصية	- زيادة معدل الغياب
- نقص في الانجاز الشخصي	- التعب لاقل مجهود .

المصدر : نوال بنت عثمان الزهراني ، الإحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة ام القرى ، السعودية ، 2008 ،

ص52

¹ صلاح الدين فرج عطا الله البخيث ، زينب عبد الرحمن الحسن، مرجع سابق الذكر، ص ص 23-25.

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

من خلال عرض هذه النماذج يلاحظ أن نموذج Cherniss و نموذج Shwab، ونموذج ماسلاش هي نماذج مقاربية في توضيحها لمصادر و مراحل الإحتراق النفسي و مصاحباته السلوكية ، غير أن نموذج ماسلاش لايزال النموذج الأكثر قبولاً واستعمالاً من قبل أغلب الباحثين وذلك يرجع حسب إعتقاد الباحثة لوضوح أبعاده .

الفرع الخامس : نظريات وأساليب الوقاية من الإحتراق النفسي:

اولا : نظريات الإحتراق النفسي :

لم يدرس مفهوم الإحتراق النفسي بشكل محدد و واضح في النظريات النفسية و إنما بدأ بصورة استكشافية و تم ربطه لضغوط العمل، و لقد برزت في أدبيات علم النفس مجموعة إتجاهات ونظريات نذكر منها:

1- النظرية المعرفية:

تقوم هذه النظرية على أن المعرفة عامل يتوسط الموقف و السلوك، حيث أن الإنسان يفكر في موقف أو وضع معين ، وتكون إستجابته لهذا الموقف تعتمد على درجة فهمه وإدراكه لهذا الموقف وليست إستجابة عفوية تلقائية¹ .

و ظهرت في هذا المجال نظرية العلاج المعرفي (أو التقدير المعرفي) إذ ترى هذه النظرية أن الأشخاص الذين يعانون من مشاكل الاكتئاب و الإحتراق النفسي هم أشخاص لديهم أخطاء في طريقة تفكيرهم عما يحملونه من آراء و إتجاهات و معتقدات نحو أنفسهم و نحو الأحداث الضاغطة، برغم أن هذه الأحداث الضاغطة هي في حقيقتها أقل خطراً من الطريقة التي يدرك بها الأشخاص هذه الأحداث، فنجدهم يتصورون الأحداث الصغيرة في صورة كوارث كبيرة، و يرى أصحاب هذه النظرية أن الضغوط النفسية و الإحتراق النفسي لا يمكن عزلهما عما يتعلمه الفرد من البيئة المحيطة به، و تعمل الضغوط على إحداث اضطراب في التنظيم العقلي يتمثل في تشوهات إدراكية ثم يليها التأثير النفسى مصحوبا بمظاهر جسدية² .

و من رواد هذه النظرية نذكر لازروس وآخرون Lazarus et al إذ يروا أن الإحتراق النفسي يكمن في التقييم الخاطيء عند الفرد للعلاقة بينه و بين البيئة، إذ يراها بانها مرهقة وتتجاوز قدرته على التكيف وتعرض وجوده للخطر³ .

¹ عمر محمد عبد الله الخرابشة، احمد عبد الحليم عربيات، الإحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، مجلة جامعة ام القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والانسانية، المجلد السابع، العدد الثاني،السعودية، 2005، ص305.

² صلاح الدين فرج عطا الله البخيث ، زينب عبد الرحمن الحسن، مرجع سابق الذكر، ص21.

³ مصطفى منصورى ،مرجع سابق الذكر، ص17.

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

2- نظرية التحليل النفسي:

تؤكد هذه النظرية أن السلوك أمر حتمي لا يحدث بالصدفة أو بشكل عشوائي، وحسب فرويد فإن أسبابا محددة كامنة وراء الظواهر السلوكية البسيطة مثل زلات اللسان و نسيان الأسماء و المواعيد، فحاول أن يجد تفسيراً لهذه السلوكات إستناداً إلى (الهو ، الأنا ، الأنا العليا) حيث تقود نزوات الهو الى السلوك المتهور و تقود عمليات الأنا الى السلوك المنطقي و الأنا العليا تقود الى السلوك الأخلاقي.

وفي هذا المجال برزت نظرية المقاومة و الهروب، هذه النظرية التي صاغها كانون Cannon وقد إعتمدت هذه النظرية على الجوانب البيولوجية في تفسير و دراسة الضغوط النفسية، و تؤكد هذه النظرية أن الحياة البشرية تجلب معها العديد من الأحداث الضاغطة، المرغوبة و غير المرغوبة التي قد تهدد الحياة ، مما يحتم على الأفراد أن يكافحوا لمقاومة هذه الأحداث أو الهروب بعيداً عنها ، لأنهم عندما يتعرضون لمواقف ضاغطة غالباً ما تظهر عليهم تغيرات و اضطرابات عديدة تعيق التكيف العام للفرد مع مختلف المواقف¹

3- النظرية السلوكية:

تفسر هذه النظرية السلوك تفسيراً جزئياً ميكانيكياً على أساس العلاقة بين المثير و الإستجابة ،وأن الإحتراق النفسي في نظر هذه المدرسة هو أسلوب سلوكي متعلم يصبح مع مرور الوقت عادة يلجأ إليها الفرد في التخفيض من القلق و التوتر الذي يصادفه في بيئته، و حسب هذه النظرية فإنه يمكن التنبؤ بالسلوك النهائي للإنسان ، إذا ما استطعنا التحكم بالظروف البيئية، و حسب "سكينر" فإنه يمكن التحكم بعملية الإحتراق بالدرجة التي تستطيع فيها التحكم بالظروف البيئية المحيطة².

كما يفسر الإحتراق النفسي بأنه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف بيئية غير مناسبة ، ويمكن استخدام بعض فنيات تعديل هذا السلوك لمقابلة اي مشكلة ، ومن الفنيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكلة الإحتراق النفسي فنية التعزيز وزيادة الدعم للفرد ، والضييق الذاتي من خلال السيطرة الذاتية على الضغط و الإسترخاء وأخذ الحمامات الدافئة³

4- النظرية الوجودية:

تبلورت أفكار هذه المدرسة على يد الفيلسوف الدنماركي "سورن كيجارد" ومن أتباعها نيتشه وسارتر " فعندما لا يعيش الإنسان وجوده ولا يدرك إمكاناته وقدراته و أن لا يكون حراً في تحقيق ما يريد و أن لا يدرك

¹ صلاح الدين فرج عطا الله البخيث ، زينب عبد الرحمن الحسن، مرجع سابق الذكر، ص22.

² عمر محمد عبد الله الخرايشة، احمد عبد الحليم عربيات، مرجع سابق الذكر، ص306.

³ سماهر مسلم عياد ابو مسعود، مرجع سبق الذكر، ص24.

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

نواحي ضعفه و لا طبيعة متناقضات هذه الحياة فإن صحته النفسية تكون مهددة وقد يؤول به الأمر إلى الإحتراق النفسي¹.

وتركز هذه النظرية في تفسيرها للإحتراق النفسي على عدم وجود معنى في حياة الفرد ، فحينما يفقد الفرد الهدف والغاية من الحياة فإنه يعاني نوعا من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهميته في الحياة فيحرمه من التقدير الذاتي الذي يشجعه على مواصلة حياة عادية ، فلا يحقق أهدافه مما يعرضه للإحتراق النفسي².

5- النظرية الإنسانية:

ويمثل هذا الإتجاه كل من "روجرز" و "ماسلو" و "ستين" و"فروم" ، وتتنظر هذه النظرية إلى أن الإنسان كلا متكاملأ وأن الطبيعة البشرية خيرة بالطبع ، ولكنها تتأثر بعدم تحقيق الذات ، ويرى "روجرز" أن تحقيق الذات هو المركز الذي تنتظم حوله كل الخبرات ، وأن الخبرات التي تتعارض مع المعايير الإجتماعية تؤدي إلى التوتر و القلق وسوء التوافق النفسي³.

ويؤكد روجرز أن هناك إتصالا وثيقا بين مفهوم تقبل الذات وتحقيقها وبين الصحة النفسية⁴

كما أن عدم تحقيق الحاجات الإنسانية وفق هزم متدرج ل "ماسلو" قاعدته الحاجات الاساسية وقمته الحاجة لتحقيق الذات ، من شأنه ان يحدث اضطرابا في الصحة النفسية للفرد قد يؤدي الى جملة من الاضطرابات النفسية منها الاحتراق النفسي⁵.

ثانيا : الوقاية و العلاج من الإحتراق النفسي

يشير الفرح (2001) بعد تلخيصه العديد من آراء الخبراء في التعامل مع الإحتراق النفسي من أجل التخلص منه إلى جزئين، أو منحيين

➤ المنحنى الوقائي : من أجل الوقاية من الإحتراق النفسي، يشترط النقاط التالية:

- الإختيار المناسب للموظفين أو العاملين
- نشر الوعي و التدريب و التعليم في بيئة العمل
- إستخدام الحوافز المادية و المعنوية

¹ كامل علوان الزبيدي، دراسات في الصحة النفسية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2007، ص 14.

² سماهر مسلم عياد ابو مسعود، مرجع سبق الذكر، ص24.

³ كامل الفرح ، عبد الجبار تيم، مبادئ التوجيه والارشاد النفسي ،دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 1999، ص 54.

⁴ كامل علوان الزبيدي، مرجع سابق الذكر، ص14.

⁵ سهير كامل احمد، التوجيه والإرشاد النفسي للصغار، مركز الاسكندرية للكتاب، ط1، مصر، 2003، ص 55.

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

- تشجيع اللياقة الصحية و البدنية

➤ المنحنى العلاجي: من اجل العلاج من ظاهرة الإحتراق النفسي يشترط النقاط التالية:

- تحسين مناخ العمل: و ذلك من خلال توفر فرص للترقية و المكافآت و فرص التقدم، و توضيح الحقوق و الواجبات و المهام و التوقعات لتجنب الصراعات و النزاعات المختلفة

- توفير المؤازرة الإجتماعية: من خلال توفير علاقات إجتماعية إيجابية بين العاملين لتبديد الشعور بالوحدة و العزلة

- توفير برامج الإرشاد النفسي : لتحقيق النمو النفسي السليم و التغلب على المشكلات النفسية و الإجتماعية، التي تعيق التكيف المهني و الإجتماعي¹ .

المطلب الثاني : سلوك المواطنة التنظيمية

الفرع الاول : نشأة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

1- قدم برنارد" سنة 1938 مفهوم الرغبة في التعاون والذي يعد بداية الاهتمام بالسلوكيات التطوعية الاختيارية في العمل التنظيمي، بحيث ربط هذا المفهوم مع مفهوم مهم آخر هو التنظيم غير الرسمي معارضا بذلك الفكر السائد في ذلك الوقت والذي يفترض أن الموظفين ليس لديهم القدرة على التعاون بصورة تلقائية وأن التنظيم الرسمي هو القادر على القيام بالوظيفة، مؤكدا أن المنظمات ليست مكونة من أشخاص كما يتصور البعض بل من أفعال وتأثيرات هؤلاء الأشخاص، مضيفا أن الأفراد لا بد أن يقوموا بإظهار الرغبة في الإسهام بجهودهم لهذا السلوك التعاوني، وهذه الرغبة هي التي جرى تسميتها بالولاء، والولاء من هذا المنطلق يشكل سلوكيات ليست بالضرورة متعلقة بالمواقف أو المناصب الوظيفية، موضحا بان هناك اختلافات فردية في الميول لإظهار مثل هذه السلوكيات التعاونية التلقائية.²

ثم جاء بعد ذلك كاتز" سنة 1964 الذي أشار إلى أن المنظمات التي تعتمد على قيام العاملين بمهامهم الرسمية فقط هي منظمات ضعيفة وغير قادرة على الصمود في الآجال الطويلة، فغالبا ما تحتاج المنظمات إلى قيام العاملين بمهام تتجاوز دورهم الرسمي، ونظر إلى أن الفعالية التنظيمية تتطلب توافر ثلاثة عوامل أساسية هي:

1- التركيز على ترغيب وتحفيز الأفراد للالتحاق بالمنظمة والاستمرار فيها.

2- ضرورة قيام الأفراد بأداء متطلبات الأدوار الأساسية في العمل بشكل صحيح.

¹ صلاح الدين فرج عطا الله البخيث ، زينب عبد الرحمن الحسن، مرجع سابق الذكر، ص ص 27-28.

² مغير خميس الخليلي، نموذج مقترح لتنمية سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية على الدوائر المحلية لإمارة أبو ظبي، أطروحة دكتوراه، جامعة عين شمس، كلية التجارة، القاهرة جمهورية مصر العربية، 2003، ص 102

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

3- تشجيع ومساعدة الأفراد على القيام ببعض الأنشطة التي تقع خارج نطاق الواجبات الوظيفية التي يحددها لهم النظام بشكل رسمي.

وهو بذلك يفرق بين نوعين من السلوك المرغوب من العاملين، أطلق على أحدهما مصطلح الدور الرسمي، ويتمثل في قيام العاملين بالمهام المطلوبة منهم بشكل منتظم طبقا للمعايير الرسمية المقررة في المنظمة، وأطلق على النوع الآخر سلوك الدور الإضافي ويتمثل في قيام الموظف بالسلوكيات التطوعية التي تتجاوز حدود الالتزام بما هو مقرر أو مطلوب رسميا من العاملين، لافتا النظر إلى أن الفعالية التنظيمية عبارة عن موازنة دقيقة بين الدور الرسمي الذي جرى توصيفه وظيفيا وبين سلوكيات الأدوار الإضافية.¹

وفي عام 1983 قم "باتمان" و "أورجان" دراسة بعنوان الرضا الوظيفي والمواطن الصالح العلاقة بين شعور العاملين ومواطنة الموظف، والتي تعد أول دراسة عملية لظاهرة المواطنة التنظيمية، بناء على ذلك قدم "سميت" و "أورجان" و "نير" مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية بشكل أكثر تحديدا ودقة.

وقد ذكر "أورجان" رائد البحث في مجال المواطنة التنظيمية أن «أفكار سلوك المواطنة التنظيمية قد تطورت من اقتناعه بأن الرضا الوظيفي يؤثر على استعداد الناس لمساعدة الزملاء وشركاء العمل، وميلهم للتعاون بأشكال متنوعة لتحقيق الهياكل المنظمة التي تدير العمل، حيث حاول هو وزملائه منذ أوائل عقد الثمانينات تحديد سلوكيات معينة تعكس هذا الاستعداد والميل لمساعدة الآخرين من خلال سؤال المديرين أن يصفوا السلوكيات التي يحبون أن يؤديها مرؤوسوهم دون أن يطالبوهم بادائها سوءا من خلال السلطة أو تقديم المكافآت أو التهديد بالعقاب²

وقد تابع "سميت" و "أورجان" و "نير" 1983 دراسة "باتمان" و "أورجان" من خلال اختبار أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، وتوصلوا إلى وجود بعدين أطلقوا عليهما الإيثار (سلوكيات المساعدة بين الزملاء)، والبعد الثاني الطاعة العامة (الإنجاز وفقا للضمير أو إتباع القواعد بصورة أكثر مما هو مطلوب)، وبعد ذلك توالت الدراسات حول موضوع أداء العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية بالمنظمات المختلفة وانطلاقا من ذلك نشر "أورجان" كتابه الشهير عن سلوك المواطنة التنظيمية سنة 1988، وفيه وصف "أورجان" ثلاثة أبعاد أخرى لسلوك المواطنة التنظيمية بالإضافة إلى البعدين الذين تم تقديمها عام 1983 وهي سلوكيات الروح الرياضية، سلوك الكياسة والسلوك الحضاري.³

¹ رفعت محمد جاب الله، محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد1، 1994، ص 95.

² ياسر فتحي الهنداوي، إدارة المدرسة وإدارة العمل، أصول نظرية وقضايا معاصرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة جمهورية مصر العربية، 2012، ص ص 245، 246.

³ ياسر فتحي الهنداوي، مرجع سابق، ص 246.

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

2- سلوك المواطنة التنظيمية في الإسلام:

إن الفكر التربوي العربي الإسلامي لم يغفل عن أهمية متغير سلوك المواطنة التنظيمي في حياة الأفراد والمجتمعات، فقد أكد الإسلام على أهمية العمل التطوعي وحث على مساعدة الإنسان لأخيه الإنسان، وقد انتشر مفهوم الخير الذي ورد ذكره في القرآن الكريم مائة وستة وسبعون مرة ، وقد ظهر جليا حرص الإسلام على تشجيع العمل التطوعي في فكرة التكافل الاجتماعي الذي بدا في عصر النبوة في صورة "نظام الوقف" الذي انتهجه المسلمون لتحسين أحوال مجتمعهم، استجابة لقول الله تعالى الذي قرن فعل الخير بالركوع والسجود¹

إن تعاليم الدين الإسلامي الحنيف تحث على تطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية كالتي ينادي بها الباحثون في العصر الحديث كحل العديد من المشاكل الإدارية التي تواجه المنظمات والمبادرة بافكار ومقترحات جديدة، فبعد الإيثار مثلا هو مبادرة الفرد طوعية بمساعدة الآخرين وهو سلوك قام به الصحابة رضوان الله عليهم عندما هاجر المسلمون من مكة إلى المدينة المنورة، كما أمرنا ديننا الحنيف بوجوب طاعة تعاليم الشريعة الإسلامية وطاعة الرسول صلى الله عليه وسلم والالتزام بالتعاليم الإسلامية التي تعتبر منهاج حياة متكامل وناجح.

3- تعريف سلوك المواطنة التنظيمية:

لقد مر مصطلح سلوك المواطنة التنظيمية بتسميات عديدة منها: سلوك الدور الإضافي سلوك المواولة أو الدعم أو التأييد الاجتماعي، سلوك التلقائية المؤسسية، سلوك التطوع التنظيمي وفي بداية الثمانينات تم تحديد وطرح المصطلح تحت مسمى سلوك المواطنة التنظيمية، ومنذ ذلك الحين أصبح يعرف بهذه التسمية، وهو يعتبر أحد جوانب السلوك التنظيمي الذي نال اهتمام متزايد من طرف باحثي الإدارة في الآونة الأخيرة، ويعود هذا إلى مدى أهميته في تحقيق التماسك والتفاعل الإيجابي بين الأعضاء العاملين في المنظمة، بما يساهم في تحقيق الفعالية التنظيمية وبالتالي نجاح المنظمة واستمرارها، وعليه يمكننا طرح العديد من التعريفات التي تناولت مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية كالتالي :

عرف "smith" 1983 سلوك المواطنة التنظيمية على أنه نشاط فردي اختياري يتم بطابع الطوعية فهو يتعدى إطار الواجبات الرسمية المحددة، ويتضمن رموز وشارات تحمل معاني إيثارية أو تعاونية لا يتطلبها التوصيف الوظيفي الرسمي للتنظيم، وبالتالي لا يترتب عليه أي مكافأة أو عقاب، ومع هذا فهو

¹ راتب السعود، وسوزان سلطان ، سلوك التطوع التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية العامة وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 9، العدد 4 ديسمبر، 2008، ص 38.

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

ضروري لأي منظمة لتحقيق النجاح التنظيمي والارتقاء بمستوى الأداء الإجمالي والمحافظة على التوازن الداخلي للتنظيم من خلال مساهمته في توفير المرونة اللازمة للعمل في إطار المواقف الطارئة والأزمات.¹

وعرف **organ 1990** سلوك المواطنة التنظيمية على أنه سلوك التطوع الاختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة والهادف إلى تعزيز أداء المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها.² ويحدد هذا التعريف مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية بأنه سلوك اختياري بطبيعته وليس جزءا من متطلبات الدور الرئيسي الرسمي للموظفين، فالعامل لا يتم حسابه إذا لم يقم به باعتباره عملا اختياريا، لأنه يتجاوز متطلبات العمل الأساسية والعمل المقررة.

كما عرفه "**niehoff**" و "**moorman**" 1993 «بأنه سلوك الدور الإضافي، فهو سلوك اختياري يقوم به الفرد دون إجبار، كما أنه لا يرتبط بنظم الحوافز الرسمية داخل المنظمة»³

ويعرف "**chein**" سلوك المواطنة التنظيمية بأنه «تصرف الفرد التطوعي والاختياري، والذي لا يندرج ضمن الوصف الوظيفي، أو ضمن التعليمات وعقد العمل أو تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة، والهادف إلى تحقيق أهداف المنظمة، وزيادة فعاليتها وكفاءتها».⁴

كما تمثل سلوكيات المواطنة التنظيمية سلوكيات اجتهادية أو اختيارية يقوم بها الفرد، لا يغطيها بشكل مباشر أو صريح النظام الرسمي للمكافآت، ويزيد من فعالية الأداء في المنظمة بشكل إجمالي ويعرف كذلك سلوك المواطنة التنظيمية على أنه سلوك تطوعي اختياري لا يندرج تحت نظام توزيع الأدوار في منظمة ما، ويهدف هذا السلوك إلى تجسيد روح التعاون والتكامل داخل التنظيم، وتعزيز أدائه والرقى بسمعته وما إلى ذلك من الجوانب الإيجابية التي تزيد المنظمة تقدما وتطورا، كما أن هذه السلوكيات تتصف بعدم الإكراهية وأنها تعتمد على الاختيار الشخصي.⁵

¹ أحمد اليوسفي، وعبد المحسن نعساني، وأولغا شريجي، العوامل المؤثرة في ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على المشافي الجامعية في سوريا، مجلة بحوث جامعة حلب، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 44، 2006، ص 5.

² عامر علي حسين العطوي، أثر العدالة التنظيمية في الأداء السياقي، دراسة تحليلية لأراء أعضاء الكادر التدريسي في كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 9، العدد 3، 2007، ص 153.

³ محمد موسى أحمد، إدارة الأفراد (الموارد البشرية) بين النظرية والتطبيق، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية جمهورية مصر العربية، ط1، 2014، ص 116.

⁴ حسين يوسف، درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية للقيادة التحويلية وعلاقتها بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة دراسات، جامعة عمار تليجي الاغواط، العدد 19ب، مارس 2012، ص 83.

⁵ عطوي عبد القادر، وجنان عبد الحق، اهتمامات تسيير الموارد البشرية وسلوك مشرفي الوظيفة العمومية الجزائرية في العمل، نموذج سببي، ابحاث اقتصادية وادارية، العدد 2، ديسمبر 2007، ص 62.

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

وعليه فإن سلوك المواطنة التنظيمية هو نشاط أو تصرف إيجابي يمارسه الفرد العامل من تلقاء نفسه وبارادته ورغبته، ولا يدخل في إطار الصور الرسمي المطلوب من الفرد أدائه، كما أنه لا يخضع للمكافأة في نظام الحوافز الرسمي للمنظمة وعلى الرغم من أنه أداء غير رسمي و غير منصوص عليه في الأنظمة الرسمية للمنظمة إلا أنه يساهم بصفة فعالة في تحقيق أهداف المنظمة ونجاحها واستمرارها.

الفرع الثاني : خصائص وأهمية سلوك المواطنة التنظيمية

أولا : خصائص سلوك المواطنة التنظيمية

لسلوك المواطنة التنظيمية عدة خصائص تتنوع ما بين الإختيارية والتطوعية وعدم الإرتباط بنظام الحوافز والمكافآت، وكذلك هو سلوك يتعدى المهام والواجبات الوظيفية الرسمية وعليه يمكن تحديد أهم خصائص سلوك المواطنة التنظيمية فيما يلي¹:

- هناك نوعين من السلوك الوظيفي للعاملين هما: السلوك المرتبط بالأدوار الرسمية وهو السلوك الذي يقع في حدود الأعباء الوظيفية، والسلوك المرتبط بالأدوار الإضافية وهو السلوك الذي يتعدى حدود الواجبات والأعباء الأساسية.

- سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك تطوعي اختياري غير ملزم به الفرد، أي أنه لم ينص عليه ضمن الواجبات الوظيفية للفرد بل يعتمد على مبادرة الفرد ويخضع لرغبته وإرادته الحرة.

- الفرد الذي يؤدي تلك الأدوار الإضافية لا ينتظر مقابلها مكافأة تنظيمية أو مصلحة مباشرة.

- أن المنظمات تحرص على تشجيع انخراط العاملين في هذا السلوك بالرغم من أنه سلوك تطوعي

- قيام الأفراد بهذا السلوك ينعكس بشكل إيجابي على تنمية فعالية المنظمة والارتقاء بالأداء الكلي لها وتحقيق أهدافها الكلية وخططها الإستراتيجية.

- سلوك المواطنة التنظيمية عبارة عن مجموعة من الأفعال وليس فعلا واحدا، بحيث تختلف أبعاد ومكونات هذا السلوك من منظمة إلى أخرى وفقا لاختلاف ثقافات المنظمات وطبيعة نشاطها واللوائح التي تحدد الواجبات الرسمية في العمل ومجالات العمل التطوعي الإضافي.

بينما يرى "زايد" بأن سلوك المواطنة التنظيمية يتصف بالخصائص التالية²:

- سلوك تطوعي ينبع من الأدوار الإضافية التي يقوم بها الفرد

¹ أنيس احمد عبد الله ، وحكمت محمد فليح ، ومحمد أنور احمد ،العدالة الإجرائية وأثرها على سلوك المواطنة التنظيمية ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ،جامعة تكريت ،المجلد 4 ،العدد12، 2008، ص ص 16 ، 17 .

² عادل محمد زايد، تنمية سلوك المواطنة التنظيمي للعاملين في شركات قطاع الأعمال المصري ،مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، جامعة القاهرة ،العدد 55 ، 2000 ، ص 576 .

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

- سلوك غير ملتزم به الفرد من الناحية التنظيمية والفنية
- لا ينتظر الفرد مكافأة مقابل الأدوار الإضافية التي يقوم بها.
- ويؤكد الباحثون هذه الخصائص بحيث يعتبر بان سلوك المواطنة التنظيمية يتصف بما يلي¹ :
- سلوك فردي نابع من المبادرة الذاتية ويخضع للإرادة التطوعية الحرة للفرد .
- لا توجد علاقة رسمية أو تعاقدية مباشرة بين هذا السلوك ومتطلبات التوصيف الوظيفي للدور.
- لا يجلب هذا السلوك أي فائدة أو مصلحة مباشرة للفرد ولكن يتوقع الفرد أن تؤخذ هذه السلوكيات في الاعتبار عند ظهور فرص تنافسية أو تمييزية، أي أن هذه السلوكيات تحقق لممارستها أفضلية وميزة تنافسية.
- يساهم هذا السلوك في زيادة فعالية المنظمة والارتقاء بالأداء الوظيفي الكلي، فعلى الرغم من أنه لا يعتبر أداها رسمياً بحد ذاته إلا أنه يساهم في تحقيق الأهداف الكلية للمنظمة.
- فسلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك فردي تطوعي نابع من الإرادة الحرة للفرد ولا يدخل ضمن الواجبات والمهام الرسمية للوظيفة التي يشغلها، كما أنه لا يحتسب ضمن المكافآت والحوافز الرسمية، إلا أن الفرد يتوقع من خلاله الأفضلية والتميز، كما أنه يحقق الكثير من المنفعة والنجاح للمنظمة برفع مستويات الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي.

ثانياً : أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

- لسلوك المواطنة التنظيمية أهمية كبيرة في نجاح المنظمة والحفاظ على استمرارها وبقائها، لأن الدور الإضافي الغير رسمي الذي يقوم به الفرد العامل يساهم في تحقيق أهداف المنظمة ويزيد من قدرة الرؤساء والمرؤوسين على أداء جميع مهامهم ووظائفهم بشكل فعال، وعليه يمكن تلخيص أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في النقاط التالية:
- الإسهام في تحسين الأداء الكلي للمنظمة من خلال إدارة العلاقات التبادلية بين العاملين في الإدارات والأقسام المختلفة ما يساهم في زيادة حجم المخرجات الكلية المنجزة²

¹ محمد عبد اللطيف خليفة ، محددات سلوك التطوع التنظيمي في المنظمات العامة ، دراسة تحليلية ميدانية في ضوء النظريات السلوكية الحديثة ،المجلة العربية للعلوم الإدارية ، جامعة الكويت ، المجلد 5 ، العدد1 ، نوفمبر 1997 ، ص ص 18، 19 .

² أحمد بن سالم العامري ،سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة ،دراسة استطلاعية لأراء المديرين ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز الاقتصادية والإدارة ، المجلد 16 ، العدد 2 ، 2002 ، ص 46 .

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

- المساعدة في تخفيض حاجة المنظمة إلى تخصيص الموارد النادرة لبعض المهام والمحافظة على وحدة المنظمة وتماسكها، والاستفادة من هذه الموارد لزيادة الإنتاجية الكلية للمنظمة
- الإسهام في تحسين قدرة المديرين وزملاء العمل على أداء عملهم، ويكون ذلك من خلال تخصيص وقت أكبر للتخطيط الفعال، وجدولة الأعمال وحل المشكلات.
- كما تتبع أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للأفراد من خلال توفير القدرة على الإبداع والابتكار عن طريق تنمية وتعزيز الأفكار والمقترحات المقدمة من قبل الأفراد، مما يعزز الدافع للإنجاز وتحسين الأداء والشعور بالمسؤولية اتجاه المنظمة، ما يوفر الفرصة للأفراد لاختبار قدراتهم وقابليتهم الإدارية من خلال مساهمتهم ومشاركتهم في اتخاذ القرارات.
- في حين تتمثل أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للمنظمة في انخفاض معدلات دوران العمل والغياب مما يؤدي إلى تحقيق الاستقرار التنظيمي وازدياد معدلات الأداء وتحسين الإنتاجية، مما يزيد من ارتفاع مستويات الكفاءة والفعالية التنظيمية، وتعزيز الثقة المتبادلة والرضا الوظيفي ما بين الأفراد وتخفيض الصراعات السلبية في المنظمة.¹
- وهناك من يرى بأن أهمية سلوك المواطنة التنظيمية تتبع من الآثار الإيجابية التي يحققها، لأنه يعد أحد القضايا الرئيسية التي يجب أن تحتل مكانة هامة في سلم أولويات الممارسين للإدارة لما يتمتع به من إيجابية تنظيمية وتحقيق مستوى أداء مميز، وعليه يمكن تلخيص أهم الآثار الإيجابية لسلوك المواطنة التنظيمية بما يلي:²
- يؤدي إلى تخفيض العبء المادي على المؤسسات فهو إضافة حقيقية لمواردها، بحيث يسمح بتوجيه ما كان مقرراً أن تتحمله المؤسسات في توظيف بعض العاملين للتوسع في خدماتها والتميز في أدائها.
- يزيد من مستوى الحماس في الأداء، وهذا ما يفتقده العمل الروتيني.
- يخلق الإحساس بالانتماء لدى الأفراد لمنظماتهم.
- يزيد من مستوى الرضا عن العمل لدى الأفراد.

¹ Ladiboolugbenga :employees personal motives for engaging in citizenship behavior, «the case of workerch in negerias agriculture industry», journal of the research in social psychology, vol 9, no 16, 2004, p: 221.

² هناء خالد الرقاد، وعزيرة أبو دية ، الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد 20 ، العدد 2 ، 2012، ص 754 .

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

- يتيح الفرصة لممارسة الديمقراطية، من حيث اختيار الفرد لنوع النشاط الذي يرغب المشاركة فيه أو التوقيت المناسب له.¹
- يوطد العلاقات بين الأفراد والجماعات، مما ينعكس إيجاباً على الأداء المتميز.
- يزيد من فعالية الأداء وكفاءته.
- يؤدي إلى الالتزام وحل المشكلات.
- يقلل من مستوى التسرب الوظيفي لدى الأفراد.
- تحسين سبل الاتصال والتنسيق بين الأفراد والوحدات الإدارية ورفع الروح المعنوية للموظفين وتحسين رضا المستفيدين من خدمات المنظمة .

الفرع الثالث : أنماط وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

أولاً : أنماط سلوك المواطنة التنظيمية

- لقد تعددت أنماط سلوك المواطنة التنظيمية بحيث يذكر كل من "بريف" و "موتوردلو" سنة 1986 عدداً من هذه الأنماط يمكن تلخيصها كما يلي:
- مساعدة الموظف لزملاء العمل في الأمور المتعلقة بشؤون العمل، كمساعدة العمال المتغيبين عن العمل، إضافة إلى توجيه الموظفين الجدد.
 - مساعدة الآخرين ذوي الأعباء الوظيفية الكثيرة، ومساعدة المشرف أو الرئيس في عمله ... إلخ، وإن هذه الممارسات هي أعمال تطوعية لا يتوقع من الفرد أن يقوم بها لأنها ليست من متطلبات وظيفته الرسمية.
 - مساعدة الزملاء فيما يتعلق بالشؤون الشخصية، ويتضمن ذلك المساعدة في الأمور المتعلقة بالمشاكل العائلية والاجتماعية..... إلخ.
 - الانصياع للقيم التنظيمية والسياسات واللوائح والعمل وفقاً لها مثل الحضور والانصراف حسب مواعيد العمل، واستخدام الموارد التنظيمية استخداماً رشيداً وسليماً.
 - اقتراح تحسينات تنظيمية أو إدارية أو إجرائية من أجل جعل المنظمة أكثر نجاحاً وتميزاً.
 - بذل جهود مضاعفة في العمل وتجنب مضيعة الوقت في أحاديث جانبية أو فترات استراحة طويلة ومتكررة أو زيارات داخلية أو خارجية لا علاقة لها بالعمل.
 - التطوع للقيام بأعمال إضافية من أجل مساعدة المنظمة، كالاشتراك في اللجان أو بعض المشاريع المتعلقة بالعمل وغيرها.

¹ راتب السعود، وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص 37 .

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

- البقاء مع المنظمة بالرغم من الظروف الصعبة التي تواجهها.
- تقديم المنظمة للآخرين بصورة جيدة، والدفاع عن المنظمة والحديث عنها أمامهم بصورة طيبة مما يساهم في تحسين سمعتها عند الآخرين.

ثانياً : أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

فقد قام الباحثين في هذا المجال بتحديد هذه الأبعاد من خلال تناول سلوكيات المواطنة التنظيمية ضمن مجموعات منفصلة أو أوجه مختلفة، لكنها كلها تندرج في إطار سلوك المواطنة التنظيمية، فهناك أكثر من ذلك، وكل هذه الآراء غير متناقضة بل متكاملة، وفيما يلي سيتم توضيح أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية كالآتي:

➤ **الإيثار:** ويتمثل في المساهمات التي يقدمها الفرد من خلال مساعدة شخص معين في منظمته للقيام بعمله ومشاركته في طرق وأساليب العمل الجديدة، أو مساعدة زميل العمل في حالة مواجهته لمشكلة طارئة في العمل، كما أن هذه المساعدة قد تتجاوز زملاء العمل لتشمل المراجعين ليحصلوا على الخدمة المثلى في المنظمة¹.

➤ **اللطافة:** وهي محاولة الشخص منع وقوع المشاكل والخلافات المتعلقة بالعمل واتخاذ التدابير الوقائية لتجنبها، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين وتجنب إثارة المشاكل معهم بالإضافة إلى إعطاء المعلومات للذين يمكنوا أن يستفيدوا منها وتقديم النصح لهم، كما تشمل إدراكه للأثر الذي قد يتركه سلوكه في الآخرين، وبالتالي عدم اعتدائه على الآخرين.

➤ **وعي الضمير:** ويمثل سلوك الموظف التطوعي والاختياري الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة، من خلال التطوع بأعمال إضافية وإبداء مقترحات تساهم في تطوير العمل وتحسينه، والحضور والمساهمة بشكل اختياري في حل المشاكل في المنظمة، واحترام اللوائح والأنظمة، والتقليل من الاستراحات والعمل بجدية إلخ.²

➤ **الروح الرياضية:** وتشير إلى قيم التسامح أمام المشكلات والمواقف التي تعترض الفرد في حياته الوظيفية دون أي شكوى أو تذمر وتحت أي ظرف، وقدرته على تحمل أوضاع العمل السيئة، وهذا ما يعكس

¹ سامر عبد المجيد البشاشة، ومحمد أحمد الحراشة، أثر أبعاد الدافعية على سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في بلديات محافظة جنوب الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 7، العدد 4، 2011، ص 65.

² أحمد بن سالم العامري، مرجع سبق ذكره، ص 70.

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

استعداد الفرد للعمل في ظروف غير مناسبة دون شكوى، ومع ذلك يحاول الفرد العامل في هذا السلوك التمتع بالروح الرياضية حتى ولو كانت الأمور الوظيفية في الاتجاه المعاكس لرغباته.¹

➤ **السلوك الحضاري** : وهو المشاركة البناءة المسؤولة في إدارة المنظمة، والاهتمام بمصلحتها ومصيرها وحضور اجتماعاتها المهمة الغير رسمية وقراءة مذكراتها وإعلاناتها، وإظهار سلوك الانتماء للمنظمة والولاء لها من خلال تحسين صورتها وسمعتها بتأدية العمل بصورة جيدة والمحافظة على ممتلكاتها والدفاع عنها.

أما "Williams ' and ' Anderson" فقد قسما سلوك المواطنة التنظيمية إلى نوعين رئيسيين حسب ما يوجه إليه هذا السلوك وهما:²

- سلوك يفيد أفراد محددين بشكل مباشر وبالتالي يساهم هذا السلوك في تحقيق مصلحة المنظمة بشكل غير مباشر، ومن أمثلته الاهتمام بالموظفين الآخرين بشكل شخصي ومساعدة الأفراد المتغيبين.
- سلوك يفيد المنظمة ككل ويتمثل في تقديم النصح للآخرين، والالتزام بالقواعد الرسمية المتعارف عليها. بالإضافة إلى التصنيفين السابقين فهناك من أعطى تصنيفاً آخر لسلوك المواطنة التنظيمية يتمثل في الآتي:³

- **البعد الفردي** : والذي يعني مساعدة الموظفين الآخرين الذين يواجهون مشاكل معينة في عملهم وبشكل اختياري مثل مساعدة زملاء العمل أثناء غيابهم أو تقديم مقترحات لتحسين العمل.

- **البعد المنظمي** : ويعني سلوك المساعدة الموجه نحو المنظمة والذي يعد جزء من متطلبات العمل الرسمية، وهذا ما يعني بأن هناك سلوكاً تطوعياً يهدف إلى خير المنظمة والارتقاء بأدائها والعمل على بقائها، وسلوك تطوعي آخر يهدف إلى مساعدة الأفراد العاملين في المنظمة للقيام بأعمالهم والتعاون معهم، وهو في النهاية يساهم في تحقيق أهداف المنظمة ككل. وقد حدد عدد من الباحثين ممن اهتموا بدراسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته ببعض المتغيرات التنظيمية عدد من الأبعاد التي توضح طبيعة ومفهوم هذا المتغير نوضحها في الجدول التالي:

¹ علي ناصر شتوي آل زاهر، سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الملك خالد، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل (العلوم الإنسانية والإدارية)، المجلد 12 ، العدد 1 ، 2011 ، ص 342 .

² williams, andanderson ، job satisfaction et organizational commitment as predictors of organizational citizenchip et in rol behavior, journal of management, v 17, 2000, p: 607.

³ عامر علي حسين العطوي ، مرجع سبق ذكره، ص 153

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

جدول رقم (2) يوضح أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وفقا لوجهة نظر عدد من الباحثين

اسم الباحث	السنة	الأبعاد
Smith et organ	1983	الإيثار - الطاعة
Vandyn et graham	1986	الإذعان - المشاركة - الولاء
Organ	1988	الإيثار - الالتزام العام - الروح الرياضية - الكرم - السلوك الحضاري
Williams	1988	البعد الفردي (مساعدة زملاء العمل) والبعد المنظمي (تقديم الأفكار والمقترحات لتحسين العمل)
Moorman et blacely	1991	المثابرة الشخصية - المساعدة مابين الأفراد - المساهمة الفردية - تنمية الولاء
Podsakoff et mackenzie	1994	سلوك المساعدة - الروح الرياضية - الإيثار
Chotopadhyay	1999	الإيثار - الكرامة - الثقة
Walz et niehoff	2000	المساعدة - الروح الرياضية - السلوك الحضاري
Podsakoff	2000	سلوك المساعدة - الروح الرياضية - المساهمة الفردية - السلوك الحضاري - الالتزام التنظيمي - الرضا الذاتي - تطوير الذات .
Lepineetal	2002	البعد الفردي (الإيثار-الكرامة)البعد المنظمي(الروح الرياضية - السلوك الحضاري-الالتزام العام)
Yen et niehoff	2004	الإيثار-الالتزام العام-التعاون بين الأفراد - حماية موارد المنظمة - الكرم

المصدر: محمد ناصر إسماعيل، ونبيل دنون جاسم، ورناء ناصر صبر، أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمي، دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 30، 2012، ص

. 220

على الرغم من أن الباحثين المهتمين بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية تناولوا هذه الأبعاد تحت مسميات مختلفة ومن عدة أوجه، إلا أنها تبقى جميعها متشابهة ومتداخلة في جوهرها وحتى في تعريفاتها، كما أنه لا يشترط وجود هذه الأبعاد جميعها لدى الفرد الواحد فقد يوجد بعضها ويختفي البعض الآخر، وعلى العموم فسلوك المواطنة التنظيمية يقوم بصفة عامة على مساعدة الآخرين طواعية ويكون موجه نحو العامل والمؤسسة كحد سواء، وعليه فدراستنا الحالية قد تبنت التصنيف الذي ينص على أن سلوك المواطنة التنظيمية يتكون من ستة أبعاد وهي: الإيثار، الكياسة، وعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، الولاء التنظيمي، وهذا لأنه هناك شبه اتفاق بين الباحثين مؤخرا على أن هذه الأبعاد الستة هي المكونات الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية وهذا ما أشارت إليه العديد من الدراسات.

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

الفرع الرابع : مداخل والآثار التنظيمية لسلوك المواطنة التنظيمية

أولا : مداخل سلوك المواطنة التنظيمية

يمكن تناول مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال مدخلين أساسيين هما:¹

➤ **المدخل الأول :** يفترض هذا المدخل أن هناك انفصالا بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وبين الأداء الوظيفي المطلوب رسميا، وطبقا لهذا المدخل ينظر إلى سلوكيات المواطنة التنظيمية على أنها سلوك ذاتي لا يتم مكافأته من قبل نظام المكافأة الرسمي، كما أنه يزيد من الأداء الفعال للمنظمة.

➤ **المدخل الثاني:** ويقوم هذا المدخل على التراث الفكري لبحوث المواطنة المدنية في علوم الفلسفة والسياسة والاجتماع، حيث يتم النظر إلى المواطنة المدنية على أنها تشتمل على كل السلوكيات الإيجابية المرتبطة بالمجتمع، وطبقا لهذا المدخل فإن سلوكيات المواطنة التنظيمية تشتمل على ثلاثة أنواع من السلوكيات وهي كالآتي:

أ- السلوكيات التقليدية للأداء الوظيفي للنور .

ب- السلوكيات التي تفوق السلوكيات الرسمية المطلوبة من الدور .

ج- السلوكيات السياسية

ثانيا : الآثار التنظيمية لسلوك المواطنة التنظيمية

إن التغير السريع في البيئة الخارجية والتطور التقني والفني في شتى المجالات أوجد بيئة مضطربة تحتاج إلى مناخ تنظيمي ملائم يستطيع أن يتماشى مع الضغوط الخارجية المفروضة على هذه المنظمات، ومن هنا جاءت أهمية العنصر البشري في المعادلة الصعبة التي تواجهها هذه المنظمات وجعل الاهتمام بموضوع سلوك المواطنة التنظيمية أمرا بالغ الأهمية لان مقابلة التحديات التي تعيشها منظمات اليوم تحتاج إلى جهود العاملين ليست الرسمية فحسب بل أكثر من ذلك ، فلقد كشفت الكثير من البحوث والدراسات السلوكية أن السلوك المواطنة التنظيمية تأثيرا كبيرا على أداء المنظمة والفرد وجماعة العمل، فعلى مستوى المنظمة وجد أن سلوك المواطنة التنظيمية يساهم في تحسين الكفاءة والفعالية التنظيمية من خلال حسن استخدام الموارد والإبداع وعملية التكيف السريع للعاملين مع التطورات الخارجية، كما وجدت بعض الدراسات أنه من أجل خفض تكاليف الخدمات ومصاريف التشغيل لتوفير أسس البقاء في البيئة المعقدة والصعبة التي تعيشها منظمات اليوم وما تحتاجه من تقديم السلع والخدمات بأقل التكاليف لمواجهة المنافسة الشديدة وقلة الموارد، فإنها تحتاج إلى استقطاب الموارد البشرية القادرة على العطاء أكثر مما يتطلبه الدور، أو تنمية وتطوير

¹ علاء الدين عبد الغني، دراسة تحليلية لبعض محددات ونتائج سلوك المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بجامعة القاهرة، مجلة الدراسات المالية والتجارية، المجلد 11 ، العدد2 ، 2001 ، ص 369 .

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

موظفيها للقيام بأعباء أكثر مما هو مطلوب منهم وظيفياً، فالنشاطات التي يقوم بها الموظفون خارج نطاق الأدوار المحددة وظيفياً هي التي تقود إلى الإبداع والتميز، وفي ذلك يقول "كاتز" 1964 "إن هذه الأدوار أساسية لبقاء واستمرار المنظمة وتحسين فعاليتها"¹

يؤثر سلوك المواطنة التنظيمية على جودة وكمية العمل المنجز، وقد قام "podsakoff" سنة 1997 بدراسة ميدانية توصل فيها إلى أن هناك علاقة إيجابية قوية بين سلوك المواطنة التنظيمية وكل من جودة وكمية العمل المنجز، وفي تفسيره لهذه النتيجة وجد أن هناك عدداً من الأسباب تشرح هذه العلاقة الإيجابية منها: أن سلوك المواطنة التنظيمي يقلل الحاجة إلى تخصيص الموارد المحافظة على النشاطات الأساسية ويوجهها بشكل أكبر إلى الأهداف الإنتاجية، كما يعزز قدرة المنظمة على استقطاب أفضل العاملين والمحافظة عليهم عن طريق جعل المنظمة مكان عمل جذاب، كما توصل البحث العلمي إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية يؤثر بشكل مباشر على التسرب الوظيفي، ففي دراسة قام بها "chen" سنة 1998 وجد أن هناك علاقة معنوية بين التسرب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية حيث تبين أن الموظفين الذين أظهروا مستوى منخفض من سلوك المواطنة التنظيمية أبدوا رغبة قوية في ترك المنظمة والعكس صحيح، فتوصلت هذه الدراسة بنتيجة مفادها أن التسرب الوظيفي هو انعكاس لضعف سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات.²

ويذكر الخيلي 2003 تأثير ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية على الأداء الكلي للمنظمة من خلال:

1- تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى إنتاجية الزملاء، حيث ينعكس أثر المساندة والمعاونة التي يقدمها الزملاء لبعضهم البعض في الارتقاء بمستوى الأداء المهني من خلال تبادل الخبرة وتدريبه، ويساعد على انتشار السلوكيات المرغوبة في العمل والتي تتبع من سيادة روح الجماعة وتبادل المعرفة بين زملاء العمل.

2- تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى إنتاجية الإدارات المختلفة، حيث تمارس حرية الإبداع والابتكار، وإفساح المجال للعاملين لتقديم المقترحات التي من شأنها دعم التطوير المناسب في إجراءات العمل، ويساعد ذلك النهج الإداري في توجيه العاملين نحو المنافسة والمبادرة المتركزة حول العمل نفسه بدلاً من أن تضيق الجهود في صراعات و مشكلات شخصية تستهلك جهود العاملين وجهود الإدارة في التوفيق بينهم، مما يؤثر بشكل سلبي على أداء الإدارات المختلفة

3- تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على توفير موارد المنظمة، ويرجع للعوامل التالية:

- سلوك الموظفين الذي يتسم بالرغبة في الإنجاز، يدفع الإدارة بإسناد مهام إضافية لهم توفر وقت الإدارة.
- تفرغ المسؤولين للإدارة والتخطيط حيث تقل الصراعات والمشكلات بين الموظفين.

¹ أحمد بن سالم العامري ، مرجع سبق ذكره، ص72

² أحمد بن سالم العامري ، مرجع سبق ذكره، ص72

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

- توفير الميزانية المخصصة للتدريب حيث يقوم ذوي الخبرة بتدريب الموظفين الجدد.

ويرى "huietal" 2001 أن أهمية المواطنة التنظيمية تتعلق بالسمات الداخلية للمنظمة لأنها تعزز روح فريق العمل، وتمكن من إتصال العاملين بالإدارة، وتحسن بيئة العمل داخل المنظمة وتقلل نسبة الخلل بالواجب الوظيفي من قبل العمال. أما على المستوى الفردي كشفت الدراسات أن سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى تحسين أداء وانتاجية الفرد وتطويره ذاتيا، فالوجود المستمر لسلوك المواطنة التنظيمية يؤثر عبر الوقت على انطباع الرؤساء وزملاء العمل حول ذلك الموظف، هذا الانطباع يلعب دورا مهما في الحوافز التي يمكن أن يحققها هذا الموظف كالراتب أو الترقية.¹

كما أن المواطنة التنظيمية يمكن أن تزيد من الأداء التنظيمي لأنها²:

- توفر المرونة التي تحتاجها المنظمة لتسيير شؤونها.

- تنشيط أو تفعيل النظام الاجتماعي الموجود داخل المنظمة.

- تقليل الاحتكاكات أو الخلافات.

- زيادة الكفاءة .

- تقليل مستوى الشعور ينقص الإمكانيات أو ندرة الموارد.

- الاستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة وإقلال الإهدار بها .

- تعمل كأدوات فعالة لتحقيق التنسيق بين الجهود والأنشطة المبذولة من جانب أعضاء الفريق من ناحية ومن جماعات العمل المختلفة من ناحية أخرى.

- تزيد من قدرة المنظمة على اجتذاب أفضل الأفراد والحفاظ عليهم من خلال جعل المنظمة مكان أكثر جاذبية للعمل، ومن ثم تقليل معدلات الدوران للعاملين وتقليل عدد الشكاوي.

وقد أوضح "ماك اليستر" 1989 في معرض مراجعته للجدل النظري حول آثار سلوك المواطنة التنظيمية ومردودها على الفرد والمنظمة أن هذه الآثار قد تكون سلبية أو إيجابية على حد سواء، فعلى الرغم من اعترافه بأن هذا السلوك قد يقود إلى نتائج إيجابية على مستوى الفرد والجماعة والمنظمة، فإن الموقف هو الذي يحدد مدى إيجابية هذا السلوك أو سلبيته، وعليه فإن سلوك المواطنة التنظيمية الذي قد يبداوا ذا دوافع إيجابية ربما تترتب عليه نتائج سلبية فيما يخص الأداء على المستويات الثلاثة: الفرد والجماعة والمنظمة، فعلى صعيد الفرد قد يكون سلوك التطوع أحد أعراض عدم الكفاءة، أما على صعيد الجماعة فربما يؤثر

¹ أحمد بن سالم العامري ، مرجع سبق ذكره، ص72

² محمد سليمان جلال، تحليل مساري لأثر المواطنة التنظيمية على صنع القرارات الأخلاقية، المجلة العلمية للتجارة والتمويل،

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

سلوك التطوع على أداء مجموعة أخرى من الموظفين، أو على بيئة العمل المحيطة مثل بروز روح الاتكالية والإحجام عن المبادرات الذاتية، وعلى صعيد المنظمة فقد يؤدي إلى تعزيز شعور الفرد بان الفرد مدينة له بالأفضل وفي حالة عدم قدرة المنظمة على الوفاء بذلك الدين قد تكون النتيجة سلبية بالنسبة للمنظمة.¹

ومنه فإن لسلوك المواطنة التنظيمية عدد من الآثار الإيجابية على كل من الفرد والمنظمة فهو يعمل على تطوير أداء الفرد وإنتاجيته مما يؤدي إلى تحسين الأداء الكلي لفريق العمل وللمنظمة بصفة عامة وتطورها ونجاحها، أما ما أشار إليه "ماك اليستر" من أن لسلوك المواطنة التنظيمية آثار سلبية على كل من الفرد والمنظمة فإنها تبقى عبارة عن مجموعة من التصورات الفكرية النظرية التي لم يتم دعمها بأي دراسة ميدانية تؤكد هذا الطرح، على عكس فكرة أن السلوك المواطنة التنظيمية الكثير من الآثار الإيجابية على الأداء التنظيمي، وعليه يمكن الإجماع والتأكيد بأن السلوك المواطنة التنظيمية تأثير إيجابي وفعال على الأداء الوظيفي لكل من الفرد وجماعة العمل والمنظمة.

الفرع الخامس : معوقات القيام بسلوك المواطنة التنظيمية

إن عدم قيام الموظفين في المنظمات بسلوك المواطنة التنظيمية قد يعود إلى مجموعة من المعوقات تلخصها فيما يلي:²

- عدم إشراك الموظفين في القرارات التي تهم المنظمة، إضافة إلى عدم تكوين توجهات إيجابية لديهم نحو المنظمة.
- عجز ثقافة المنظمة وقيم المنظمة عن التقليل من الضغوطات المهنية في العمل، فالضغط الشديد يؤثر على كفاءة الفرد وعلى سلوكياته الإضافية الإيجابية مما ينعكس سلباً على تميز أدائه.
- دعم إتاحة الفرصة للموظفين لإبداء آرائهم والتعبير عن عدم رضاهم اتجاه وظائفهم، مما يقف عائقاً أمام الموظفين للقيام بسلوكيات غير محسوبة.
- افتقار معظم المنظمات الإدارية إلى تحقيق العدالة التنظيمية، التي إن وجدت فإنها تشكل حافزاً قوياً لسلوكيات المواطنة التنظيمية.
- إضافة إلى كل ما سبق فإن هناك معوقات أخرى تؤثر على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الأفراد منها: - فقدان الثقة من جانب العاملين والرؤساء الذي يؤدي إلى اللامبالاة والاعترا ب وعدم الرضا والدافعية للعمل.
- العوامل الاجتماعية والاقتصادية وهياكل الأجور والمرتبات، والعوامل الإدارية التي تتعلق بعدم الاستقرار الإداري والوظيفي.

¹ راتب السعود، وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 37

² هناء خالد الرقاد، وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 7

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

لقد تناولت العديد من الدراسات العربية والأجنبية موضوع الاحتراق النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية كل على حدى ، كما ان هناك دراسات حاولت دراسة الاحتراق المهني او النفسي او الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية معا ، ونذكر من تلك الدراسات التالية :

المطلب الاول : الدراسات العربية

الفرع الاول: الدراسات العربية المتعلقة بموضوع الاحتراق النفسي

1- دراسة بعنوان : "الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية (دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية وبعض الوحدات بولاية عنابة والطارف) من إعداد الباحثة بوحارة هناء، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة فرحات عباس ، سطيف ، 2012.

هدفت هاته الدراسة إلى محاولة الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية ، وتكونت عينة الدراسة من 210 عون وانطلاقا من هذا طبق عليها استبيان . وعليه أسفرت النتائج بعد التحليل الإحصائي على أن مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة متدني مع عدم وجود علاقة بين مستوى الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي و كما أشارت أيضا إلى وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق ترجع لعامل السن والحالة المدنية والأقدمية .

2- دراسة بعنوان : "استراتيجيات التعامل مع الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي" للباحث معروف محمد ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ، جامعة وهران ، وهران ، 2013 .

تناولت هذه الدراسة استراتيجيات التعامل مع الاحتراق النفسي عند أساتذة العليم الثانوي ، طبقت الدراسة على عينة قوامها 305 أستاذة منها 171 ذكورا و 134 إناثا موزعين على 11 ثانوية تابعة الى مركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بمغنية - ولاية تلمسان .ولا جل القيام بهاته الدراسة طبق الباحث مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي وكما طبق مقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة ل " اندلر" وباركر " وبعد المعالجة الإحصائية باستخدام نظام spss كشفت الدراسة على النتائج التالية :

- عدم وجود ارتباط دال إحصائيا بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي والدرجة الكلية للاستراتيجيات التعامل عند أساتذة التعليم الثانوي لكن تم التوصل إلى وجود ارتباطات جزئية دالة على مستوى بعض الأبعاد وهي :

- وجود علاقة ارتباطية عكسية بين بعد نقص الشعور بالانجاز الشخصي كأحد أبعاد الاحتراق النفسي وبعد حل المشكل كأحد أبعاد استراتيجيات التعامل .- وجود علاقة ارتباطية طردية بين بعد الإجهاد الانفعالي كأحد أبعاد الاحتراق النفسي وبعد الانفعال كأحد أبعاد استراتيجيات التعامل . - عدم وجود فروق دالة إحصائيا في الاحتراق النفسي تعزى لجنس الأستاذ. - عدم وجود فروق دالة إحصائيا في استراتيجيات

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

التعامل مع المواقف الضاغطة تعزى لجنس الأساتذة . - عدم وجود فروق دالة إحصائية في المقياس الكلي للاحتراق النفسي تعزى لمتغير الاقدمية في التدريس باستثناء وجود فروق جزئية دالة إحصائية في تلبد الشعور .

3- دراسة بعنوان : "الاحتراق النفسي لدى الأطباء الجراحين (دراسة ميدانية بمستشفى محمد بوضياف وسليمان عميرات والعيادات الخاصة بمدينة ورقلة وتقرت)" للباحثة معروف خديجة ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة قاصدي مرياح ، ورقلة ، 2017.

وقد تم إتباع المنهج الوصفي الاستكشافي المقارن الذي كان يلاءم موضوع الدراسة ، وقد اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على استبيان ماسلاش للاحتراق النفسي باستخدام عينة لدراسة متكونة من 90 طبيب جراح يعملون في المؤسسات الاستشفائية الحكومية والعيادات الخاصة بمدينة ورقلة وتقرت حيث أسفرت الدراسة على النتائج الآتية :

- مستوى الاحتراق النفسي لدى الأطباء الجراحين مرتفع . - لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى الأطباء الجراحين تعزى لمتغير الجنس . - لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى الأطباء الجراحين تعزى لمتغير الاقدمية في المهنة - لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى الأطباء الجراحين تعزى لمتغير نوع الجراحة.

4- دراسة بعنوان : "الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم المتوسط - دراسة ميدانية لدى معلمي التعليم المتوسط بولاية سعيدة والبيض" - للباحثة عزيزي امينة ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ل.م.د. تخصص إرشاد وتوجيه ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة د. مولاي الطاهر ، سعيدة ، 2018.

تمت هذه الدراسة وفق المنهج الوصفي الذي يقوم بتحليل وتفسير النتائج والمعطيات الإحصائية ، حيث تم الاعتماد على مقياس الاحتراق النفسي (ماسلاش ، الذي يتكون من 22 فقرة تم تطبيقه على عينة متكونة من 100 أستاذ وأستاذة تم اختيارهم بطريقة عرضية ، وتم معالجة البيانات باستخدام البرامج الإحصائية المناسب للحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وقد خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية :

- يوجد مستوى متوسط من الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط . - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم المتوسط تعزى لمتغير الجنس . - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم المتوسط تعزى لمتغير الخبرة المهنية .

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

الفرع الثاني : الدراسات المتعلقة بموضوع سلوك المواطنة التنظيمية

1- دراسة بعنوان : "أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية دراسة مسحية على العاملين في المشافي العامة للساحل السوري" للباحثة غنوة محمد نادر ، مشروع بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين ، سوريا، 2013.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع ضغوط العمل ومستوى ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في المشافي العامة للساحل السوري ومعرفة اثر ضغوط العمل على ممارسة العاملين لتلك السلوكيات وما هي أكثر مصادر ضغوط العمل تأثيراً.

تكونت عينة الدراسة من 370 عاملاً من اشرافيين وتنفيذيين في المشافي العامة محل الدراسة وكانت أداة الدراسة استبانة مكونة من 48 بنداً محدود الإجابة .

وقد أظهرت النتائج أن العاملين يعانون من ضغوط في العمل بمصادره المختلفة كما أنهم يمارسون سلوكيات المواطنة التنظيمية، ولكن كان المصدر غموض الدور هو الأكثر تأثير على ممارسة تلك السلوكيات. كما نتج أن لمصادر ضغوط العمل تأثيراً عكسياً على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في المشافي المدروسة.

2- دراسة بعنوان : " سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الإداري " من إعداد الباحث القحطاني عبد السلام بن شايح ، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية 2014 .

أهداف الدراسة: - التعرف على مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمي ومدى توفر الإبداع الإداري والعلاقة بينهما. - الوصول إلى نموذج مقترح عن أبعاد العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والإبداع الإداري.

مجتمع الدراسة وعينتها: العاملون بمركز المعلومات الوطني وشركة العلم لأمن المعلومات بالرياض وعددهم (556) موظفاً والعينة كانت (299) موظفاً.

منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي، ثم قارن بين النتائج من خلال استخدامه للاستبانة كأداة للدراسة.

أهم النتائج : - أن سلوك المواطنة التنظيمية يمارس في مركز المعلومات الوطني أكثر من شركة العلم لأمن المعلومات. - أن الإبداع الإداري يتوفر في شركة العلم لأمن المعلومات أكثر من مركز المعلومات الوطني. - إن ارتفاع مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية يرتبط طردياً مع مدى توفر الإبداع الإداري

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

في القطاع العام بشكل أعلى منه في القطاع الخاص. - الوصول إلى نموذج تنظيمي مقترح للعلاقات بين محور سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده مع محور الابداع الاداري وعناصره أهم .

3- دراسة بعنوان : "اثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية (دراسة حالة جامعة محمد خيضر - بسكرة)" من إعداد الباحثة سليمانى جمعة ،مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2016 .

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر الثقافة التنظيمية بأنواعها (ثقافة المهمة، ثقافة الفريق، ثقافة الدور، ثقافة الأفراد، والثقافة البيروقراطية)على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة محمد خيضر بسكرة.

وباستخدام استبيان تم توزيعه على عينة ميسرة مكونة من 100 موظف، وبعد التحليل باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS توصلت الدراسة إلى أن توجه الجامعة نحو ثقافة الأفراد له أثر إيجابي مباشر على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين، بينما لا تؤثر باقي أنواع الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية .وقدمت الدراسة مجموعة من التفسيرات والتوصيات ذات الصلة بالموضوع.

4- دراسة بعنوان : " اثر الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الاقتصادية (دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة)" من اعداد الباحثة اوليدي مارية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكاديمي ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر ، 2018.

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على واقع الثقافة التنظيمية لدى الموظفين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة، كما هدفت إلى التعرف على مدى تأثير الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز ، و هدفت على التعرف إلى الفروق ذات دلالة الإحصائية من وجهة نظر الموظفين حول محاور الدراسة التي تعزى المتغيرات الشخصية والوظيفية، تم اعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات وبعد تصميمها والتحقق من صلاحيتها للتطبيق الميداني تم توزيعها وجمع البيانات وتحليلها،تكونت عينة الدراسة من (32) عينة عشوائية من الموظفين في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة.

أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة: واقع الثقافة التنظيمية لدى الموظفين في مديرية توزيع للكهرباء والغاز متوسط، يوجد تأثير متوسط للثقافة التنظيمية على كل من الإيثار الروح الرياضية ، السلوك الحضاري،يوجد تأثير مرتفع للثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية على الضمير الحي واللباقة واللطف،لا توجد

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أثر الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية التوزيع للكهرباء والغاز بولاية ورقلة تعزى إلى المتغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة الوظيفية.)

المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية

الفرع الأول : الدراسات الأجنبية المتعلقة بموضوع الاحتراق النفسي

1- دراسة "بيتر وكونستانتين Butler et Constantine" (2005) :

عنوان الدراسة : تقدير الذات والاحتراق النفسي لدى مدرسي المدارس الإرشادية . **أهداف الدراسة :** اختبار العلاقة بين تقدير الذات الجمعي ، والاحتراق النفسي والمهني . **عينة الدراسة :** تكونت من 538 معلما (415 إناثا و 118 ذكورا). **أدوات الدراسة :** قائمة المتغيرات الديمغرافية - مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (1986) - مقياس تقدير الذات ل: لوهنتون وكروكر (1992). **نتائج الدراسة :** أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقات مختلفة بين أبعاد تقدير الذات ، وبين أبعاد الاحتراق النفسي ، حيث ارتبط تقدير الذات العام سلبيا بالإرهاك و إيجابا بالانجاز الشخصي ، وارتبطت الذات للهوية سلبيا بتبدل الشعور ، وإيجابا بالانجاز الشخصي ، وهذا ما يبين أن ارتفاع تقدير الذات يقلل من الإحساس بالاحتراق النفسي .

2- دراسة "فوغباز واخرون Gurbuz a al" (2007)

عنوان الدراسة : درجة الاحتراق النفسي لدى أساتذة الجامعة المحاضرين دراسة مقارنة بين ثلاثة جامعات. **أهداف الدراسة :** هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى المحاضرين العاملين في جامعة أتاتورك ، جامعة عثمان غازي ، وجامعة الأناضول في تركيا . **عينة الدراسة :** تكونت عينة الدراسة من 108 أستاذا محاضرا يعملون بالجامعات المذكورة من مناطق مختلفة من تركيا **أدوات الدراسة :** مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي . **نتائج الدراسة :** خلصت الدراسة إلى النتائج التالية : - إن مستوى الاحتراق النفسي يتأثر بمجموعة من العوامل المستقلة والصفات الشخصية مثل العمر والجنس ومستوى التعليم والخبرة ومكان السكن والجامعة التي يعمل بها . - إن مستوى الاحتراق النفسي يتأثر بمجموعة من العوامل التابعة مثل (الرضا الوظيفي والدعم الاجتماعي وبيئة العمل وظروف العمل)

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

الفرع الثاني : الدراسات الأجنبية المتعلقة بموضوع سلوك المواطنة التنظيمية

1- دراسة " Turnipseed & Rassuli " (2005) :

ركز على دراسة درجة ممارسة الرؤساء والمرؤوسين لسلوك المواطنة التنظيمية في شركات لتصنيع السيارات في الهند ، بالإضافة إلى الكشف عن حجم وطبيعة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء .

وتوصلت الدراسة إلى وجود اختلاف واضح بين تصورات الرؤساء والمرؤوسين لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية و بالإضافة إلى توافر مستوى اكبر لممارسة الرؤساء لسلوك المواطنة التنظيمية مقارنة بالمرؤوسين. وأظهرت النتائج علاقة قوية وإيجابية بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء حيث ارتبط الأداء الجيد والتميز بسلوك المواطنة التنظيمية .

2- دراسة " Armenio & Neuza & Miguel " (2010):

هدفت هاته الدراسة إلى اختبار تأثير الاستقامة التنظيمية والسعادة على ظهور سلوك المواطنة التنظيمية والأداء التنظيمي للعاملين بشركات صناعية في لشبونة (البرتغال). وتوصلت الدراسة إلى أن تحلي العاملين بالاستقامة التنظيمية له تأثير مباشر على بروز سلوكيات المواطنة التنظيمية ، وأبرزت النتائج أهمية الدور الوسيط الذي يلعبه عامل السعادة بين الاستقامة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية .

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

المطلب الثالث : أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية .

الفرع الأول: الدراسات العربية

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه	الدراسة السابقة
مكان الدراسة - نوع وحجم العينة الإحصائية - اختلاف في المتغير التابع	استعمال الاستبيان في الدراسة - وجود متغيرين في الدراسة - التشابه في المتغير المستقل	الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية(دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية وبعض الوحدات بولاية عنابة والطارف)2012
استعمال مقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة- مكان الدراسة - نوع وحجم العينة الإحصائية - وجود متغير واحد.	استعمال الاستبيان في الدراسة- استعمال مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي .	استراتيجيات التعامل مع الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي 2013
إتباع المنهج الوصفي الاستكشافي المقارن- مكان الدراسة - نوع وحجم العينة الإحصائية - وجود متغير واحد فقط.	استعمال الاستبيان في الدراسة- استعمال مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي .	الاحتراق النفسي لدى الأطباء الجراحين (دراسة ميدانية بمستشفى محمد بوضياف وسليمان عميرات والعيادات الخاصة بمدينة ورقلة وتقرت)2017
مكان الدراسة - نوع وحجم العينة الإحصائية - وجود متغير واحد	اتباع المنهج الوصفي التحليلي - استعمال الاستبيان في الدراسة- استعمال مقياس ماسلاش	الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم المتوسط - دراسة ميدانية لدى معلمي التعليم المتوسط بولاية سعيدة والبيض 2018
مكان الدراسة - نوع وحجم العينة الإحصائية - الاختلاف في المتغير المستقل	استعمال الاستبيان في الدراسة - وجود متغيرين في الدراسة - التشابه في المتغير التابع	أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية دراسة مسحية على العاملين في المشافي العامة للساحل السوري 2013
إتباع المنهج الوصفي- مكان الدراسة - نوع وحجم العينة الإحصائية- اختلاف المتغير التابع	استعمال الاستبيان في الدراسة - وجود متغيرين في الدراسة	سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الإداري 2014
مكان الدراسة - نوع وحجم العينة الإحصائية - الاختلاف في المتغير المستقل	استعمال الاستبيان في الدراسة - وجود متغيرين في الدراسة- التشابه في المتغير التابع	اثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية (دراسة حالة جامعة محمد خيضر - بسكرة) 2016
مكان الدراسة - نوع وحجم العينة الإحصائية - الاختلاف في المتغير المستقل	استعمال الاستبيان في الدراسة - وجود متغيرين في الدراسة- التشابه في المتغير التابع- إتباع المنهج الوصفي التحليلي	اثر الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الاقتصادية (دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة)2018

جدول رقم(03): يوضح أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات العربية السابقة وبين الدراسة الحالية من إعداد الطالبين

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

الفرع الثاني : الدراسات الأجنبية

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه	الدراسة السابقة
استعمال مقياس تقدير الذات لوهتانون وكروكر - مكان الدراسة - نوع وحجم العينة الإحصائية - الاختلاف في المتغير المستقل	استعمال مقياس ماسلاش - وجود متغيرين في الدراسة	دراسة "بيلتر وكونستانتين Butler et Constantine: تقدير الذات والاحتراق النفسي لدى مدرسي المدارس الإرشادية 2005
مكان الدراسة - نوع وحجم العينة الإحصائية - الاختلاف في المتغير التابع	وجود متغيرين في الدراسة - التشابه في المتغير المستقل - استعمال مقياس ماسلاش	دراسة "قوغباز وآخرون Gurbuz a al: درجة الاحتراق النفسي لدى أساتذة الجامعة المحاضرين دراسة مقارنة بين ثلاثة جامعات 2007
مكان الدراسة - نوع وحجم العينة الإحصائية - وجود متغير واحد فقط	استعمال الاستبيان في الدراسة	دراسة " Turnipseed & Rassuli ممارسة الرؤساء والمرؤوسين لسلوك المواطنة التنظيمية 2005
وجود 4 متغيرات 2 مستقلين و 2 تابعين - مكان الدراسة - نوع وحجم العينة الإحصائية	استعمال الاستبيان في الدراسة - أحد المتغيرات التابعة مثل متغير دراستنا الحالية	دراسة " Armenio & Neuza& Miguel : تأثير الاستقامة التنظيمية والسعادة على ظهور سلوك المواطنة التنظيمية والأداء التنظيمي للعاملين بشركات صناعية في لشبونة (البرتغال) 2010

جدول رقم(04): يوضح أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات الأجنبية السابقة وبين الدراسة الحالية من إعداد الطالبين

الفصل الأول: الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل الاحتراق النفسي والذي أوضحنا مفهومه وأهم الجوانب المتعلقة به ، كما تناولنا أبعاد الاحتراق النفسي وقياسه ، كما رأينا أن ظاهرة الاحتراق النفسي خطيرة على حياة العامل الأمر الذي سيغير في سلوكياته وسينعكس سلبا على المنظمة ، ومن ابرز هذه السلوكيات المتمثلة في سلوك المواطنة التنظيمية ، والذي رأينا انه يتعلق بأهم عنصر في المنظمة وهو العنصر البشري حيث هناك إجماع تام من قبل الباحثين على ضرورة الاعتناء به ، فحاولنا تقديم مفهومه وأهميته وأبعاده وأثاره ونتائجه .

هنا كل ما تم تناوله تمهيدا للدراسة التطبيقية والجانب التطبيقي من هاته الدراسة والتي سنحاول فيها الكشف عن العلاقة بين المتغيرين الاحتراق النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية ، في الفصل الثاني من هذه الدراسة المعنونة بأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية .

الفصل الثاني :
الإطار التطبيقي
لأثر الاحتراق النفسي
على سلوك المواطنة
التنظيمية

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

تمهيد

في هذا الفصل الثاني سنتناول بناء نموذج تطبيقي عملي لدراسة العلاقة بين الاحتراق النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية. بداية سنتطرق إلى متغيرات النموذج المكون من متغير مستقل هو الاحتراق النفسي ومتغير تابع هو سلوك المواطنة التنظيمية. ثم نتطرق إلى تأسيس بناء فرضي يتماشى مع بعض نتائج الدراسات السابقة. كما يتطرق الفصل إلى عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات وأبعاد الدراسة وعرض نتائج الإحصاءات الاستدلالية لفحص تحقق الفرضيات.

المبحث الأول: سياق دراسة علاقة الاحتراق النفسي بسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية

المطلب الأول : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة جامعة غرداية

الفرع الاول: نبذة تاريخية عن جامعة غرداية

شهد قطاع التعليم العالي بولاية غرداية تطورا متسارعا فمن ملحقة بجامعة الجزائر بغرداية مع صدور القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 08 رجب 1425 الموافق لـ 24/08/2004 إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 302/05 المؤرخ في 16 أوت 2005 ليتوج ذلك بارتقاء المركز إلى مصاف الجامعات الوطنية وذلك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 248/12 المؤرخ في 14 رجب 1433 الموافق لـ 04 يونيو 2012 ، ونلخص ذلك في المراحل التالية:

- ملحقة غرداية: افتتحت ابتداء من السنة الجامعية 2005/2004 بجامعة الجزائر ملحقة غرداية في الفروع التالية:
 - الجذع المشترك لعلم الاجتماع والديموغرافيا.
 - ليسانس تاريخ.
- المركز الجامعي لغرداية: أنشأ المركز الجامعي بغرداية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 302/05 المؤرخ في 11 رجب عام 1426 الموافق لـ 16 أوت 2005 ، يتضمن معهدين:
 - معهد العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية.
 - معهد العلوم التجارية .
- و الفروع المفتوحة هي:
 - التاريخ
 - علم الاجتماع.
 - الأدب العربي.
 - الحقوق.
 - علم النفس.
 - العلوم التجارية.

مع انضمام ملحقة المعهد الوطني للتجارة بمتليلي إلى المركز بيداغوجيا.¹
تم تعديل مرسوم إنشاء المركز بموجب المرسوم التنفيذي رقم 18/10 المؤرخ في 26 محرم 1431 الموافق لـ 12/01/2010 بإضافة معهدين ، حيث أصبح المركز يتكون من :

¹ وثائق مقدمة من مصلحة الاحصاء والاستشراف بجامعة غرداية

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

- معهد العلوم الانسانية والاجتماعية.
- معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- معهد الآداب واللغات .
- معهد علوم الطبيعة والحياة .

جامعة غرداية:

ثم ارتقى المركز الجامعي بغرداية إلى جامعة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 248/12 المؤرخ في 14 رجب عام 1433 الموافق لـ 4 يونيو سنة 2012 ، يتضمن إنشاء جامعة غرداية ، تضمن الكليات التالية :

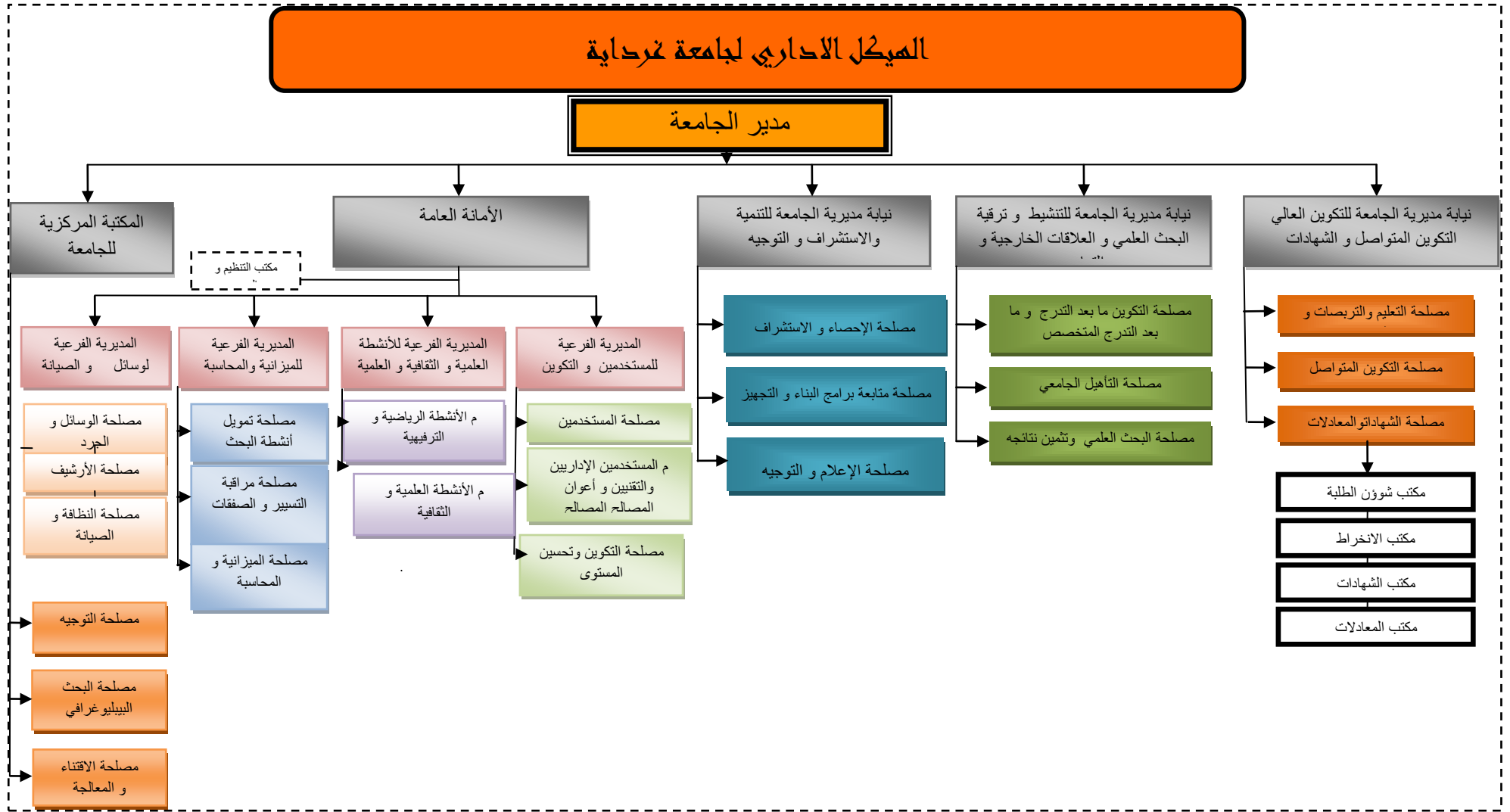
- كلية العلوم والتكنولوجيا ،
- كلية العلوم الطبيعية والحياة وعلوم الأرض،
- كلية الآداب واللغات ،
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،
- كلية الحقوق والعلوم السياسية،

تتربع جامعة غرداية على مساحة قدرها 30 هكتار وتتسع لـ 6000 مقعد بيداغوجي.

المكتبة المركزية:

المكتبة المركزية: نشأت المكتبة المركزية بجامعة غرداية في الموسم الجامعي 2005/2004 استفادت من رصيد معتبر على سبيل الإهداء من مكتبة جامعة الجزائر، وكذا عن طريق الإقتناء السنوي من مختلف دور النشر الوطنية منها والدولية. واستمرت في التطور مع مرور السنوات الجامعية إلى يومنا هذا. حيث بلغ الرصيد الوثائقي للمكتبة إلى 23276 عنواناً بالنسبة للكتب، و 2972 عنواناً بالنسبة لمذكرات التخرج (ليسأنس، ماستر، ماجستير، دكتوراه.) و 1929 عنواناً بالنسبة للمجلات والذريات، و188 عنواناً بالنسبة للقواميس والموسوعات.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية



الشكل رقم (04) : المهكل التنظيمي لجامعة غرداية المصدر : وثائق مقدمة من مصلحة الاحصاء والاستشراف بجامعة غرداية

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

الفرع الثاني : الكليات والأقسام وإحصائيات تعداد الطلبة

1. ويوضح الشكل التالي الكليات الموجودة في جامعة غرداية :

المصدر: وثائق مقدمة من مصلحة الإحصاء والاستشراف بجامعة غرداية



الشكل رقم (05): مخطط يمثل الكليات الموجودة في جامعة غرداية

2. الأقسام الموجودة في جامعة غرداية :

الجدول رقم (05) الكلية والأقسام في جامعة غرداية

الكلية	الأقسام
علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض	البيولوجيا
	العلوم الفلاحية
العلوم والتكنولوجيا	العلوم والتكنولوجيا
	الرياضيات والإعلام الآلي
العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	العلوم الاقتصادية
	العلوم التجارية
	علوم التسيير
	علوم المالية والمحاسبة

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

العلوم الاجتماعية و الإنسانية	العلوم الإنسانية تضم: - شعبة تاريخ - شعبة علوم الإعلام والاتصال
	العلوم الاجتماعية تضم: - شعبة علم النفس - شعبة علم الاجتماع
	العلوم الإسلامية: تضم - شعبة علوم إسلامية
الآداب واللغات	اللغة والأدب العربي
	اللغة والأدب الانجليزي
	اللغة والأدب الفرنسي
الحقوق والعلوم السياسية	الحقوق
	العلوم السياسية

المصدر: وثائق مقدمة من مصلحة الإحصاء والاستشراف بجامعة غرداية

3. إحصائيات تعداد الطلبة عبر السنوات

الجدول رقم (06): تطور أعداد الطلبة السنوات

المجموع	النسبة (%)	العدد	الطلبة	الموسم الجامعي
212	51	107	ذكور	2004/2005
	49	105	إناث	
842	45	383	ذكور	2005/2006
	55	459	إناث	
1303	41	538	ذكور	2006/2007
	58	765	إناث	
2268	37	843	ذكور	2007/2008
	63	1425	إناث	

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

3090	36	1109	ذكور	2008/2009
	64	1981	إناث	
3523	37	1308	ذكور	2009/2010
	63	2215	إناث	
5231	41	2140	ذكور	2010/2011
	59	3091	إناث	
5751	43	2467	ذكور	2011/2012
	57	3284	إناث	
7286	47	3429	ذكور	2012/2013
	53	3857	إناث	
8129	49	4001	ذكور	2013/2014
	51	4128	إناث	
8824	49	4396	ذكور	2014/2015
	51	4428	إناث	
11155	48	5348	ذكور	2015/2016
	52	5807	إناث	
12618	51	6328	ذكور	2016/2017
	49	6290	إناث	
13380	49	6560	ذكور	2018/2017
	51	6820	إناث	
14010	51	7079	ذكور	2019/2018
	49	6931	إناث	

المصدر: وثائق مقدمة من مصلحة الإحصاء والاستشراف بجامعة غرداية

المطلب الثاني : بناء نموذج الدراسة

الفرع الأول: نموذج الدراسة

نظرا لأهمية الموضوع حاولنا التعرف على علاقة الإحتراق النفسي بسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية لذا قمنا في هذه الدراسة بتقسيمها الى متغير المستقل وهو الإحتراق النفسي وينقسم إلى ثلاث محاور ومتغير تابع وهو سلوك المواطنة التنظيمية وينقسم إلى المحو واحد متكون من مجموعة ابعاد:

• **المتغير المستقل:** الإحتراق النفسي بأبعاده " الإتهاك العاطفيوالبدني، تبدل المشاعر، الشعور النقص بالإنجاز"

- **الإتهاك العاطفي والبدني:** ويعنيأنالعمالالذينيصابونبالاحتراقالنفسيكونلديهمزيادةفيالشعور بالتعب والإرهاقالعاطفي.

- **تبدلالمشاعر:** ويعنيأنيبداًالموظفون ببناءاتجاهسلبيلينحوالعملاءأوالمزملاء.

- **الشعورالنقص بالإنجاز:** ويعنياميلالموظفين لتقييمأنفسهمسلبيا.

• **المتغير التابع:** سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده " الإيثار، الكياسة ، وعي الضمير ، الولاء التنظيمي ، الروح الرياضية ، السلوك الحضاري "

- **الإيثار:** ويتمثل في المساهمات التي يقدمها الفرد من خلال مساعدة شخص معين في منظمته للقيام بعمله ومشاركته في طرق وأساليب العمل الجديدة

- **الكياسة:** وهو السلوك التلقائي الذي يهدف لمنع وقوع المشكلات المرتبطة بالعمل ، كما تضمن المعاملات التي تقوم على الصداقة والتفاهم ومراعات مشاعر الآخرين والخذ بعين الاعتبار تأثير السلوك على الغير.

- **وعي الضمير:** ويمثل سلوك الموظف التطوعي والاختياري الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة، من خلال التطوع بأعمال إضافية وإبداء مقترحات تسهم في تطوير العمل وتحسينه

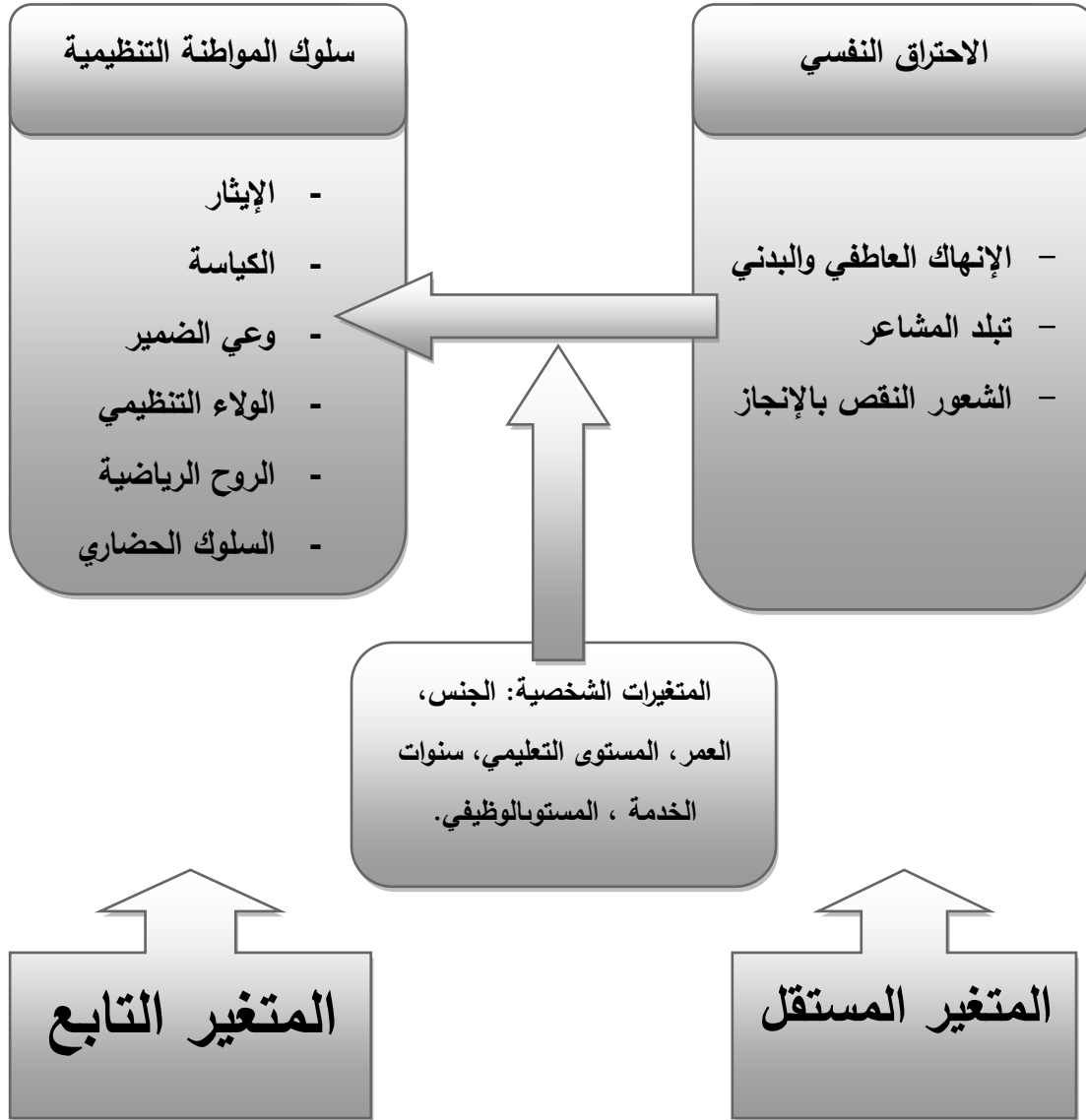
- **الولاء التنظيمي:** المناصرة والتأييد للجماعة من قبل الفرد العامل في المنظمة ، والود والصداقة المؤثرة في اتجاه تحقيق الأهداف وقيم المنظمة

- **الروح الرياضية:** وتشير إلى قيم التسامح أمام المشكلات والمواقف التي تعترض الفرد في حياته الوظيفية دون أي شكوى أو تدمير وتحت أي ظرف، وقدرته على تحمل أوضاع العمل السيئة

- **السلوك الحضاري:** هو المشاركة البناءة المسؤولة في إدارة المنظمة، والاهتمام بمصلحتها ومصيرها وحضور اجتماعاتها المهمة الغير رسمية وقراءة مذكراتها وإعلاناتها

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

الشكل رقم (06) : نموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الطالبين اعتمادا على الأدبيات النظرية

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

الفرع الثاني : فرضيات الدراسة

بناءً على مشكلة الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

• الفرضية الرئيسية:

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

• الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الفرعية الأولى: " توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الإنهاك العاطفي والبدني وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)".
- الفرضية الفرعية الثانية: " توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين تبلد المشاعر وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)".
- الفرضية الفرعية الثالثة: " توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين شعور النقص بالانجاز وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

الفرع الثالث : مجتمع وعينة الدراسة

تكوّن مجتمع الدراسة من موظفي جامعة غرداية حيث كان التوجه نحو الموظفين العاملين في المكاتب والتابعين لمصلحة المستخدمين الذين يكون احتكاكهم بالطلبة أكثر حيث يغلب على تلك المصلحة الجانب الخدمي أكثر وتم توزيع 60 إستبيان على كل موظفي المصلحة وهذا كله كان يسير مقارنة بعملية استرجاع الاستبيان الموزع نظرا لظروف العمل وتوزعهم على الكليات تم استرجاع 58 استبانة، وهذا رغم تحسيسهم بأهمية هذا العمل الذي نقوم به وبعد فحصها تبين أن 57 استبانة هي الصالحة للتحليل الإحصائي.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

الفرع الرابع : إدارة الاستبيان

نظراً لطبيعة الدراسة من حيث أهدافها ومنهجها ومجتمعها، تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بهذه الدراسة، وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة، التي تبحث عن الإجابة عنها. حيث تكون الاستبيان من جزئين:

- **الجزء الأول:** يتعلق بالمتغيرات الديموغرافية والخصائص الوظيفية لعينة الدراسة والمتمثلة في (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة ، المستوى الوظيفي).
- **الجزء الثاني:** ويشمل متغيرات الدراسة الأساسية (المقياس) التي من خلالها يتم استطلاع آراء أفراد الدراسة حول محاور الدراسة الرئيسية، وهي متغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، وتتكون البيانات الأساسية من 34 عبارة موجهة إلى أفراد الدراسة موزعة على 4 محاور رئيسية كالتالي:

أولاً: المتغير المستقل: الاحتراق النفسي

- **المحور الأول:** ويحتوي هذا المحور على بعد الإنهاك العاطفي والبدني، بحيث تكون من (09) عبارات.
- **المحور الثاني:** ويحتوي هذا المحور على بعد تبدل المشاعر، بحيث تكون من (05) عبارات.
- **المحور الثالث:** ويحتوي هذا المحور على بعد شعور النقص بالانجاز، بحيث تكون من (08) عبارات.

ثانياً: المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية

- **المحور الرابع:** ويحتوي هذا المحور على فقرات لإيثار، الكياسة ، وعي الضمير، الولاء التنظيمي السلوك الحضارية بحيث يتكون المحور من (12) عبارات.

كما اننا اعتمدنا في هذا الجزء بكامله على الشكل المغلق Closed Questionnaire الذي يحدد الاستجابات المحددة لكل سؤال من المحاور التسعة بحيث تم استخدام طريقة الاختيار المتعدد للإجابة على عبارات المتغير المستقل الاحتراق المهني وذلك باختيار إجابة واحدة من خلال وضع العلامة في الخانة المناسبة من بين عدة اختيارات كما هو موضح في الجدول التالي:

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

جدول رقم(07): سلم الإجابة على مقياس ماسلاش

لا يحدث ابدا	مرة في السنة على الأقل	مرة في الشهر على الأقل	عدة مرات في الشهر	مرة واحدة في الاسبوع	عدة مرات في الاسبوع	كل يوم
0	1	2	3	4	5	6

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من معطيات مقياس ماسلاش

تم استخدام مقياس لكارت الخماسي لقياس المتغير التابع الالتزام التنظيمي كما هو موضح في الجدول.

جدول رقم(08): سلم الإجابة على مقياس ماير وألان

المقياس الدرجة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من معطيات مقياس لكارت.

الفرع الخامس : أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات

◀ المعالجة الإحصائية للبيانات المتغير المستقل:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، اعتمدت الدراسة على مقياس ماسلاش (Maslach,1986) للاحتراق النفسي، ويعد هذا المقياس من أكثر المقاييس استخداماً على نطاق عالمي في قياس الاحتراق النفسي.

وهو مقياس متكون من (22) فقرة على شكل عبارات تسأل الفرد عن شعوره نحو مجموعة من السلوكيات المتصلة بمهنته، ويقوم المشارك بالاستجابة لكل عبارة مرتين؛ مرة للدلالة على مدى تكرار الشعور، ومرة أخرى للدلالة على شدته، تنقسم على ثلاثة أبعاد:

- بعد الإنهاك العاطفي والبدني (Score d'Epuisement Professionnel).
- بعد التبدل المشاعر (ScoureDépersonnalisation).
- بعد شعور النقص بالانجاز (ScoureAccomplissement Personnel).

وقد تمّ الاعتماد على النسخة المعرّبة من المقياس التي قام بترجمتها وتقنيها الباحث زيد البتال وطبقها على البيئة السعودية، ووفقاً لما ذكرته ماسلاش (Maslach,1986) يمكن تصنيف المقياس على ثلاثة درجات من الاحتراق النفسي، حيث قد يكون الاحتراق على درجة عالية، أو متوسطة، أو منخفضة، من خلال

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

الاستجابة، فيكون مستوى الاحتراق عاليا إذا كانت درجات البعدين الأول والثاني مرتفعة ودرجة البعد الثالث منخفضة، والعكس صحيح، قمنا بإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك بجمع درجات العبارات لكل بعد من الأبعاد الثلاثة و تحديد متوسط كل بعد و مقارنته بمقياس ماسلاش الدال على درجة الاحتراق المهني وفق الجداول الثلاثة التالية:

جدول رقم(09): تحديد درجة الإنهاك العاطفي والبدني SEP

SEP < a 17	29 < SEP < 18	30 SEP <	الإنهاك العاطفي والبدني
منخفض	متوسط	مرتفع	

تم نسقط متوسط مجاميع العبارات الخاصة بالإنهاك العاطفي والبدني على الفئة المحصور فيها لمعرفة نوع الدرجة.

جدول رقم(10): تحديد درجة تبدل المشاعر SD

SD < a 5	6 < SD < 11	SD < 12	تبدل المشاعر
منخفض	متوسط	مرتفع	

تم نسقط متوسط مجاميع العبارات الخاصة بتبدل المشاعر على الفئة المحصور فيها لمعرفة نوع الدرجة.

جدول رقم(11): تحديد درجة شعور النقص بالانجاز SAP

SAP < a 33	34 < SAP < 39	SAP < 40	درجة شعور النقص بالانجاز
منخفض	متوسط	مرتفع	

تم نسقط متوسط مجاميع العبارات الخاصة بالإنجاز الشخصي على الفئة المحصور فيها لمعرفة نوع الدرجة.

◀ المعالجة الإحصائية للبيانات المتغير التابع:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، قمنا بإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة الأربعة ، ثم حساب المدى ($5-1=4$)، تم تقسيم عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي ($5/4 = 0.80$)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهو الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، بحيث نستطيع تفسير النتائج وفق الآتي:

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي في العينة أو في المجتمع ما بين (من 1 إلى أقل من 1.80) فإن هذا يعني أن درجة الموافقة على كل عبارة من عبارات المحور (أو عبارات المحور بوجه عام) تمثل درجة غير موافق تماما.
 - إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي في العينة أو في المجتمع ما بين (من 1.80 الى اقل من 2.60) فإن هذا يعني أن درجة الموافقة على كل عبارة من عبارات المحور (أو عبارات المحور بوجه عام) تمثل درجة موافق.
 - إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي في العينة أو في المجتمع ما بين (من 2.60 الى اقل من 3.40) فإن هذا يعني ان درجة الموافقة على كل عبارة من عبارات المحور (أو عبارات المحور بوجه عام) تمثل درجة محايد.
 - إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي في العينة أو في المجتمع ما بين (من 3.40 الى 4.20) فإن هذا يعني ان درجة الموافقة على كل عبارة من عبارات المحور (او عبارات المحور بوجه عام) تمثل موافق تماما.
 - إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي في العينة او في المجتمع ما بين (من 4.20 الى 5) فإن هذا يعني ان درجة الموافقة على كل عبارة من عبارات المحور (او عبارات المحور بوجه عام) تمثل موافق تماما.
- سعيًا لتحقيق اهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها والخروج بنتائج صحيحة، قمنا باستخدام العديد من الأساليب الاحصائية الموجودة في برنامج (SPSS)، وذلك بعد حساب كل من:
- معامل ارتباط (ألفا كرونباخ Cronbach s Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة test of reliability.
 - صدق الاتساق الداخلي (معامل بيرسون).

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

الجدول رقم (12): جدول الاتجاه العام " التصحيح".

الاتجاه العام	المجال
غير موافق بشدة	[1.8 – 01]
غير موافق	[2.6 – 1.8]
محايد	[3.4 – 2.6]
موافق	[4.2 – 3.4]
موافق بشدة	[05 – 4.2]

المصدر: من إعداد الطالبين

واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات حسب مستوى الأهمية وذلك على النحو التالي:

مرتفع	متوسط	منخفض
3,67 فأكثر	3,66-2,34	2,33-1

حيث تم اعتماد هذا المقياس على أساس: $\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}}{\text{عدد المستويات}}$

$$1,33 = \frac{4}{3} = \frac{(1-5)}{3} \text{ ، حيث أن عدد المستويات} = 3$$

وبناءً عليه فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من 3.67 فيكون مستوى مرتفعاً (ويعني موافقة عالية لأفراد العينة على العبارة) أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 3.66-2.34 فيكون المستوى متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي من 1- أقل من 2.33 فيكون المستوى منخفض.

◀ المقاييس الإحصائية المستخدمة:

- التكرارات والنسب المئوية: للتعرف على البيانات الأولية لمفردات الدراسة، ولتحديد آراء أفرادها اتجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.
- المتوسط الحسابي: وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض آراء أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية إلى جانب المحاور الرئيسية، مع العلم أنه يفيد في ترتيب العبارات من حيث درجة الاستجابة حسب أعلى متوسط حسابي.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

• **الانحراف المعياري:** للتعرف على مدى انحراف آراء أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محاور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في آراء أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت من الصفر كلما تركزت الآراء وانخفض تشتتها بين المقياس.

المبحث الثاني : نتائج الدراسة والاختبارات الإحصائية

المطلب الأول : اختبار ثبات أداة الدراسة الإحصائية الوصفية والتكرارات لها

الفرع الأول: اختبار ثبات أداة الدراسة

من أجل التأكد من مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) والذي يعني استقرار هذه الأداة، وعدم تناقضها مع نفسها، أي قدرتها على الحصول على نفس النتائج في حالة ما إذا أعيد توزيعها على نفس العينة تحت نفس الظروف، وكذلك للتمكن من تعميم النتائج استعنا بمعامل ألفا كرونباخ، وبرنامج (SPSS 23)، وقد تم الحصول على النتائج التالية:

جدول رقم (13): نتائج ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

الرقم	المتغير	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
01	الإرهاك العاطفي والبدني	9	0.740
02	تبلد المشاعر	5	0.667
03	شعور النقص بالانجاز	8	0.790
04	سلوك المواطنة التنظيمية	12	0.807
	المجموع	34	0.811

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من مخرجات (SPSS 23).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الثبات العام للاستبيان حيث بلغ (0.811) كما تراوحت معاملات الثبات للمحاور بين (0.667 إلى 0.807) حيث كانت أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (0.6) وهذا وبالتالي يمكننا القول بأن كل محور يمتاز بثبات جيد، وعليه هناك إمكانية تعميم نتائجها على كل مجتمع الدراسة. (مخرجات برنامج SPSS 23).

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

الفرع الثاني : الإحصاءات الوصفية والتكرارات لمفردات الدراسة

اولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

من مجموع (56) استبانة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

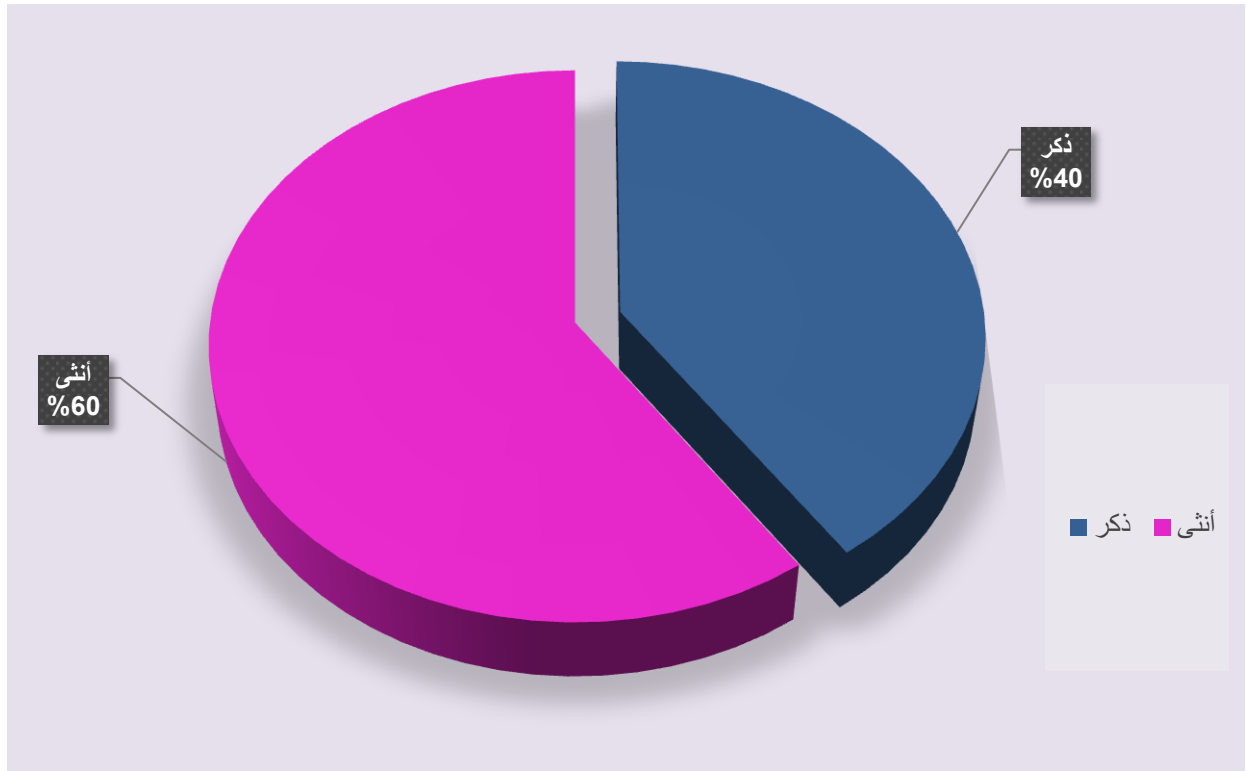
الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

النسبة	التكرار	الفئة
40.4	23	ذكر
59.6	34	أنثى
100.0	57	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من مخرجات (SPSS 23).

وحتى تكون نتائج الجدول أعلاه أكثر وضوحاً قمنا بتمثيلها في الرسم البياني التالي:

الشكل رقم (07): التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من مخرجات (Excel 2007) انطلاقاً من نتائج الاستبيان.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

من الجدول رقم (17) والشكل أعلاه، نلاحظ بأن عدد الذكور في عينة الدراسة (23) مفردة من المجموع الإجمالي (57)، ما يمثل نسبة (40%)، في حين نجد عدد الإناث (34) مفردة أي بنسبة (60%).

ثانياً : توزيع العينة حسب العمر:

يمكننا توضيح توزيع العينة حسب العمر في الجدول التالي:

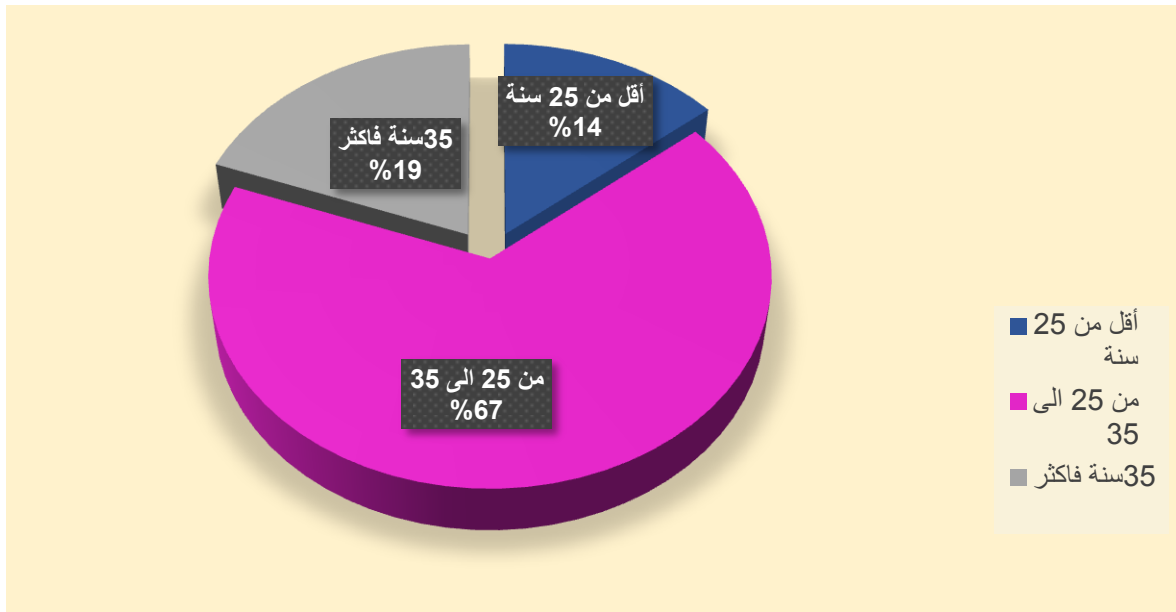
الجدول رقم (15): توزيع أفراد العينة حسب العمر.

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 25 سنة	8	14.0
من 25 الى 35	38	66.7
35 سنة فأكثر	11	19.3
المجموع	57	100.0

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من مخرجات (SPSS 23).

وحتى تكون نتائج الجدول أعلاه أكثر وضوحاً قمنا بتمثيلها في الرسم البياني التالي:

الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من مخرجات (Excel 2007) انطلاقاً من نتائج الاستبيان.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

نلاحظ من الجدول أو الشكل أن أغلبية أفراد العينة تمركزت في الفئة من [35.25] سنة بنسبة 66.7% ثم تليها الفئة [35 سنة فأكثر] بنسبة 19.3% ثم تليها الفئة [اقل من 25 سنة] بـ 14%.

ثالثاً: توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

يمكننا توضيح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي في الجدول التالي:

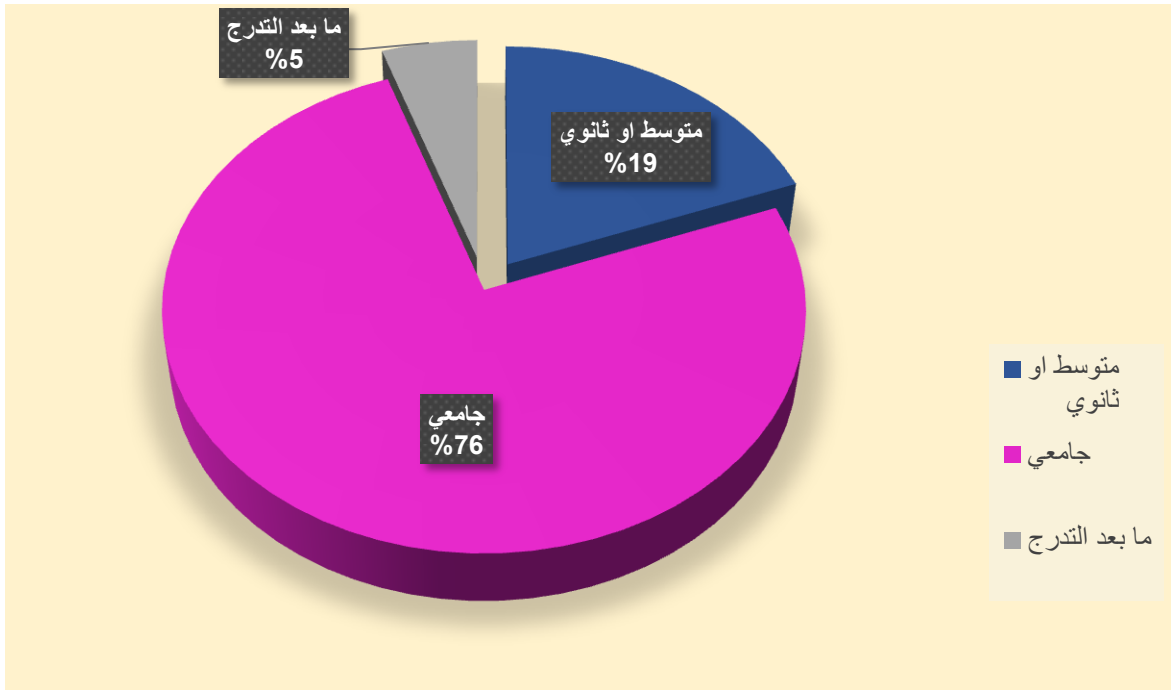
الجدول رقم (16): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
19.3	11	متوسط او ثانوي
75.4	43	جامعي
5.3	3	ما بعد التدرج
100	57	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من مخرجات (SPSS 23).

وحتى تكون نتائج الجدول أعلاه أكثر وضوحاً قمنا بتمثيلها في الرسم البياني التالي:

الشكل رقم (09): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من مخرجات (Excel 2007) انطلاقاً من نتائج الاستبيان.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

من الجدول رقم (19) والشكل أعلاه، نلاحظ بأن المؤهل العلمي الذي غلب على أفراد العينة الإحصائية هو الفئة الجامعي والمقدرة بنسبة (75.4%)، إضافة إلى فئة المتوسط والثانوي بدرجة أقل أي ما يقدر بنسبة (75.4%)، بينما تمثل فئة ما بعد التدرج النسبة الأقل والمقدرة بـ(5.3%).

رابعاً: توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي:

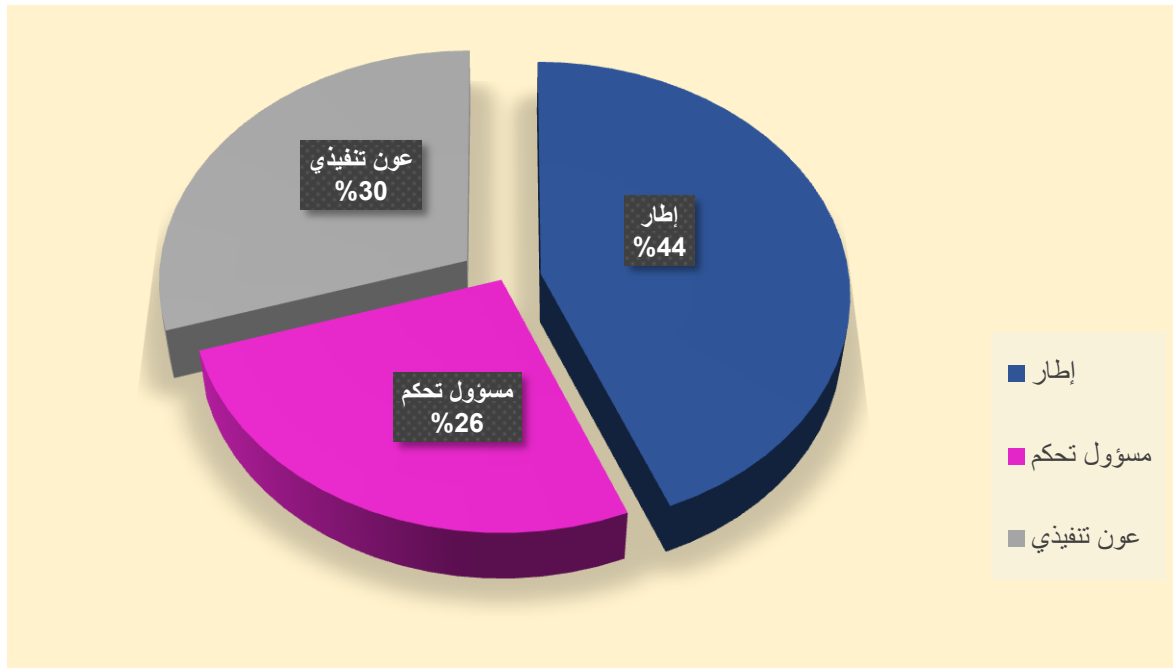
يمكننا توضيح توزيع العينة حسبالمستوى الوظيفي الجدول التالي:

الجدول رقم (17): توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي

النسبة	التكرار	الفئة
43.9	25	إطار
26.3	15	مسؤول تحكم
29.8	17	عون تنفيذي
100.0	57	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من مخرجات (SPSS 23).

الشكل رقم(10): توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي



المصدر: من مخرجات (Excel 2007) انطلاقاً من نتائج الاستبيان.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

خامساً: توزيع العينة حسب سنوات الخدمة:

يمكننا توضيح توزيع العينة حسب سنوات الخبرة في الجدول التالي:

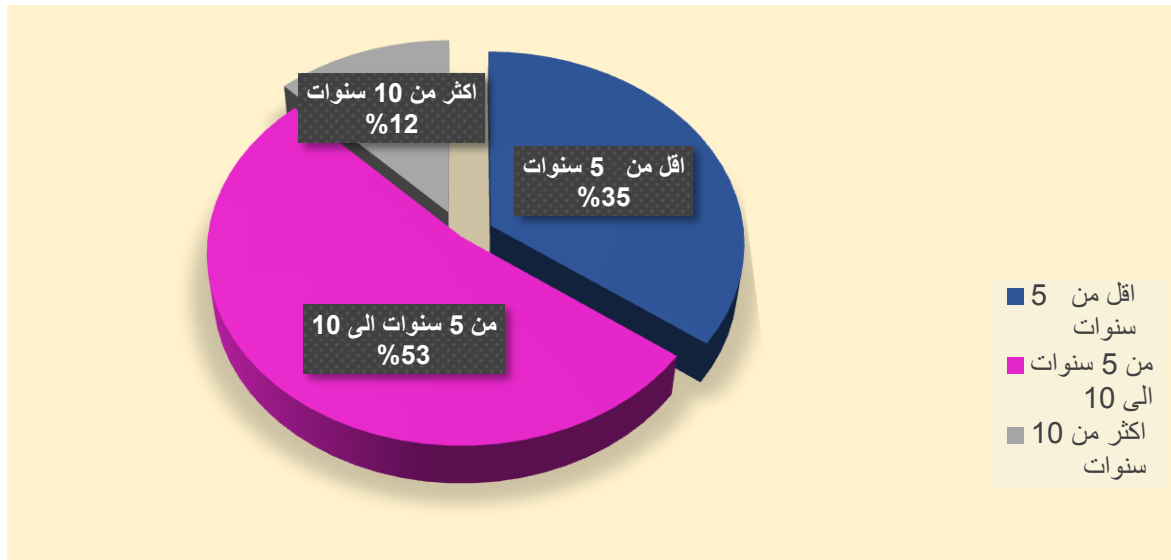
الجدول رقم (18): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة

النسبة	التكرار	الفئة
35.1	20	اقل من 5 سنوات
52.6	30	من 5 سنوات الى 10
12.3	7	اكثر من 10 سنوات
100.0	57	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من مخرجات (SPSS 23).

كما يمكننا توضيح توزيع العينة حسب سنوات الخبرة في الشكل التالي:

الشكل رقم (11): توزيع العينة حسب سنوات الخدمة



المصدر: من مخرجات (Excel 2007) انطلاقاً من نتائج الاستبيان.

من الجدول رقم (20) والشكل أعلاه، نلاحظ أن الفئة الغالبة تتراوح سنوات خدمتهم من 5 سنوات الى 10 بنسبة (52.6%). وفئة التي تليها هي اقل من 5 سنوات حيث تشكل نسبة (35.1%) من مجموع أفراد العينة، في حين نجد الذين تفوق سنوات خدمتهم 10 سنوات هي اقل نسبة ب (12.3%)

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

المطلب الثاني : عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

الفرع الأول : عرض نتائج الدراسة

◀ إتجاه العبارات بالنسبة للمحور الأول (الإنهاك العاطفي والبدني)

يمكننا توضيح إتجاه العبارات بالنسبة للمحور الأول في الجدول التالي:

جدول رقم (19): تكرارات عبارات الإنهاك العاطفي والبدني

الرقم	العبارات	لا تحدث ابدا		مرة في السنة على الأقل		مرة واحدة في الشهر الأقل		عدة مرات في الشهر		مرة واحدة في الأسبوع		عدة مرات في الأسبوع		كل يوم	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
1	أشعر أن عملي يستنزفني عاطفيا	12.3	7	29.8	17	15.8	9	7	4	10.5	6	17.5	10	4	7
2	أشعر أنني منهك في نهاية يوم العمل	0	0	5.3	3	5.3	3	7	4	17	17	19.3	11	33.3	19
3	أشعر بالتعب عندما أستيقظ في الصباح وأنا بصدد مواجهة يوم آخر من العمل	3.5	2	17.5	10	10.5	6	14	8	12	12	29.8	17	3.5	2
4	العمل مع الآخرين طوال اليوم يتطلب مني الكثير من الجهد	3.5	2	26.3	15	3.5	2	12.3	7	9	9	22.8	13	15.8	9
5	أشعر بأنني منهك بسبب عملي	14	8	33.3	19	14	8	19.3	11	0	0	17.5	10	1.8	1
6	أشعر بخيبة الأمل بسبب ظروف عملي	10.5	6	29.8	17	19.3	11	10.5	6	6	6	17.5	10	1.8	1
7	أشعر أنني أعمل كثيرا في عملي	7	4	19.3	11	10.5	6	12.3	7	12	12	22.8	13	7	4
8	العمل مباشرة مع الأفراد يجهدني كثيرا	5.3	3	19.3	11	15.8	9	14	8	7	7	12.3	10	15.8	9
9	أشعر أنني في نهاية المطاف	19.3	11	36.8	21	19.3	11	10.5	6	2	2	5.3	3	5.3	3

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من مخرجات (SPSS 23).

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

من جدول التكرار عبارات الإنهاك العاطفي والبدني نلاحظ: العبارة الأولي أكبر تكرر كان في درجة "مرة في السنة على الأقل" بنسبة (29.8%) وتليه درجة " عدة مرات في الاسبوع " بنسبة (17.5%) اما الأقل تكرر كان في كل من الدرجتين "عدة مرات في الشهر و درجة كل يوم " بنسبة (7%) كلاهما، أما الإنهاك اليومي بعد ساعات العمل إحتلت الدرجة "كل يوم" النسبة الأكبر بـ (19%) أما الأقل تكرارا في الدرجتين "مرة في السنة على الأقل و مرة واحدة في الشهر على الأقل " بنسبة قدرها (5.3%)، اما فيما يخص العبارة الثالثة المتعلقة بالتعب بعد فترة النوم إحتلت الدرجة "عدة مرات في الاسبوع" النسبة الأكبر بـ (29.8%) أما الأقل تكرارا في الدرجتين "لا تحدث ابدا وكل يوم" بنسبة قدرها (26.3%)، وبخصوص العمل مع الآخرين أكبر تكرر كان في درجة "مرة في السنة على الأقل" بنسبة (26.3%) اما الأقل تكرر كان في الدرجة "لا تحدث ابدا " بنسبة (3.5%)، وبالنسبة للعبارات 5 كانت اكبر تكرر الدرجة " مرة في السنة على الأقل" بنسبة (33.3%) وادنى تكرر عند " كل يوم" بنسبة (1.8%) والعبارة 6 كان اكبر تكرر عند الدرجة "مرة في السنة على الأقل" بنسبة (29.8%) وادنى تكرر عند " كل يوم " بنسبة (1.8%) و عند العبارة 7 نجد اعلى تكرر "عدة مرات في الاسبوع" بنسبة (22.8%) وادنى تكرر لها " لا تحدث ابدا وكل يوم " بنسبة (7%) والعبارة 8 كانت التكرار الأكبر "مرة في السنة على الأقل" بنسبة (19.3%) والعبارة الاخير كان اكبر تكرر لها "مرة في السنة على الأقل" بنسبة تصل الى (36.8%) وادنى تكرر كان "مرة واحدة في الاسبوع بنسبة (3.5). جدول رقم (20) الإحصاء الوصفي لعبارات الإنهاك العاطفي والبدني

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	
متوسط	1.937	2.54	أشعر أن عملي يستنزفني عاطفيا	1
مرتفع	1.428	4.53	أشعر أنني منهك في نهاية يوم العمل	2
متوسط	1.664	3.35	أشعر بالتعب عندما أستيقظ في الصباح وأنا بصدد مواجهة يوم آخر من العمل	3
متوسط	1.945	3.42	العمل مع الآخرين طوال اليوم يتطلب مني الكثير من الجهد	4
متوسط	1.723	2.18	أشعر بأنني منهار بسبب عملي	5
متوسط	1.731	2.40	أشعر بخيبة الأمل بسبب ظروف عملي	6
متوسط	1.814	3.18	أشعر أنني أعمل كثيرا في عملي	7
متوسط	1.911	3.25	العمل مباشرة مع الأفراد يجهدني كثيرا	8
منخفض	1.645	1.79	أشعر أنني في نهاية المطاف	9
متوسط	1.755	2.96	المحور ككل	

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من مخرجات (SPSS 23).

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

الملاحظ من الجدول أعلاه ان اكبر متوسط حسابي سجل في العبارة الثانية " أشعر أنني منهك في نهاية يوم العمل " وقدره (4.53) كما أن التباين (تشنتت القيم عن وسطها الحسابي) كان ضعيفاً بين أفراد العينة كما هو موضح من خلال قيمة الانحراف المعياري البالغ (1.428)، بمعنى أن كل إجابات العاملين على هذه العبارة أكثر تجانساً مقارنة بالعبارات الأخرى، ثم تليه عبارة رقم 4 " العمل مع الآخرين طوال اليوم يتطلب مني الكثير من الجهد " أقل منه بمتوسط حسابي قدر بـ(3.42)، وانحراف معياري هو الاكبر مرتفع قدر بـ(1.945)، بينما الذي يأتي بعده هو الانحراف المعياري في العبارة رقم 1 " أشعر أن عملي يستنزفني عاطفياً (داخلياً)" وقدره (1.937) ومتوسط حسابي قدره (2.54)، بمعنى ان هذه الإجابة أقل تجانساً من بين جميع العبارات ، بينما العبارة 9 تحمل ادنى متوسط حسابي بلغ (1.79) و انحراف معياري بلغ (1.645) ونلاحظ من الجدول ايضا ان المتوسط الحسابي الكلي لعبارات وصل الى (2.96).

◀ إتجاه العبارات بالنسبة للمحور الثاني (تبلد المشاعر)

يمكننا توضيح إتجاه العبارات بالنسبة للمحور الثاني في الجدول التالي:

جدول رقم (21): تكرارات عبارات تبلد المشاعر

رقم العبارة	لا تحدث ابدا		مرة في السنة على الأقل		مرة واحدة في الشهر		مرة واحدة في الشهر		عدة مرات في الشهر		مرة واحدة في الأسبوع		عدة مرات في الأسبوع		كل يوم	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
1	8	14	24	42.1	11	19.3	7	12.3	2	3.5	3	5.3	2	3.5	3	5.3
2	11	19.3	24	42.1	10	17.5	6	10.5	4	7	2	3.5	0	0	0	0
3	10	17.5	16	28.1	5	8.8	10	17.5	3	5.3	11	19.3	2	3.5	2	3.5
4	11	19.3	22	38.6	11	19.3	6	10.5	3	5.3	3	5.3	1	1.8	1	1.8
5	5	8.8	10	17.5	4	7	15	26.3	7	12.3	15	26.3	1	1.8	1	1.8

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من مخرجات (SPSS 23).

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

نلاحظ من الجدول اعلاه ان اكبر التكرارات التي تخص بعد تبدل المشاعر كانت ضمن الدرجة " مرة في السنة على الأقل حيث العبارات رقم 2 و1 كانت نسبتها (42.1%) ثم تليها العبارة رقم 4 حيث كانت الإجابة "مرة في السنة على الأقل " بنسبة (38.6%)، وبعدها العبارة رقم 3 بدرجة " مرة في السنة على الأقل بنسبة (28.1%) وأخيرا العبارة رقم 5 وكانت الإجابتين "عدة مرات في الأسبوع" و"عدة مرات في الشهر" بأدنى النسب في المحور ب (26.3%)

جدول رقم (22) الإحصاء الوصفي لعبارات تبدل المشاعر

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	أشعر بأنني أتعامل بجفاء مع بعض الذين أتعامل معهم (طلبة ،اساتذة ...)	1.79	1.509	منخفض
2	أصبحت لا أكرث للأشخاص منذ توليت هذا العمل	1.54	1.310	منخفض
3	أخشى أن هذا العمل يجعلني قاسي ومنفعلا	2.37	1.896	متوسط
4	لا يهمني حقيقة ما يحدث لبعض الذين أتعامل معهم (طلبة ،اساتذة ...)	1.67	1.468	منخفض
5	أعتقد أنني أحمل المسؤولية عن بعض نقائص الذين أتعامل معهم (طلبة ،اساتذة ...)	3.02	1.716	متوسط
	المحور ككل	2.08	1.580	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من مخرجات (SPSS 23).

من خلال الجدول نلاحظ أن العبارة رقم 5 " أعتقد أنني أحمل المسؤولية عن بعض نقائص الذين أتعامل معهم (طلبة ،اساتذة ...)" تحمل أكبر متوسط حسابي قدره (3.02) تليها العبارة رقم 3 "أخشى أن هذا العمل يجعلني قاسي ومنفعلا" بمتوسط حسابي قدره (2.37) ، في حين نلاحظ أنها كانت تحمل أكبر قيمة للانحراف المعياري بمقدار (1.896) وهذا يدل على أن كل إجابات الموظفين على هذه العبارة اقل تجانسا مقارنة بباقي العبارات الأخرى، في حين نلاحظ أن العبارة رقم 2 " أصبحت لا أكرث للأشخاص منذ توليت هذا العمل" هي الأقل متوسطا حسابيا (1.54) وبأقل انحراف معياري وصل إلى (1.310) وهذا يعني بان كل الإجابات عن هذه العبارة أكثر تجانسا بالمقارنة مع باقي العبارات الأخرى.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

◀ إتجاه العبارات بالنسبة للمحور الثالث (شعورالنقصبالانجاز)

يمكننا توضيح إتجاه العبارات بالنسبة للمحور الثالث في الجدول التالي:

جدول رقم (23): تكرارات عبارات شعورالنقصبالانجاز

الترتيب	العبارات	لا تحدث ابدا		مرة في السنة على الأقل		مرة واحدة في الشهر الأقل		عدة مرات في الشهر		مرة واحدة في الأسبوع		عدة مرات في الأسبوع		كل يوم	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
1	أستطيع أن أفهم بسهولة ما يشعر به أولائك الذين أتعامل معهم (طلبية ،اساتذة ...)	3.5	2	6	10.5	4	7	10	17.5	8	14	18	31.6	9	15.8
2	أنا أتعامل بشكل فعال للغاية مع مشاكل الذين أتعامل معهم (طلبية ،اساتذة	0	0	4	7	4	7	10	17.5	12	21.1	21	36.8	6	10.5
3	من خلال عملي لدى إحساس بالتأثير الايجابي على الأشخاص	0	0	1	1.8	0	0	10	17.5	13	22.8	18	31.6	15	26.3
4	أشعر بكامل طاقتي وحيويتي	3.5	2	7	12.3	4	7	1	1.8	18	31.6	13	22.8	12	21.1
5	أتوصل بسهولة إلى خلق جو مريح مع الذين أتعامل معهم ((طلبية ،اساتذة ...)	0	0	2	3.5	6	10.5	7	12.3	8	14	18	31.6	16	28.1
6	أشعر بالابتهاج حين أكون قريبا من الذين أتعامل معهم ((طلبية ،اساتذة	1.8	1	2	3.5	10	17.5	4	7	10	17.5	21	36.8	9	15.8
7	لقد أنجزت العديد من الأشياء الجديدة بالاهتمام في هذا العمل	3.5	2	5	8.8	4	7	12	21.1	6	10.5	15	26.3	13	22.8
8	أنا أتعامل مع المشاكل العاطفية في عملي بهدوء كبير	3.5	2	3	5.3	0	0	13	22.8	11	19.3	19	33.3	9	15.8

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من مخرجات (SPSS 23).

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

من جدول التكرار عبارات الإنهاك العاطفي والبدني نلاحظ:

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أكبر التكرارات كانت في العبارات رقم 6 و 2 بدرجة " عدة مرات في الأسبوع" بنسبة (36.8%) تليها العبارات 1 و 3 و 4 و 5 بنسبة (31.6%) عند "درجة عدة مرات في الأسبوع" ماعدا العبارة رقم 4 في درجة "مرة في الأسبوع" ثم تأتي العبارة رقم 8 عند درجة " عدة مرات في الأسبوع" بنسبة (33.3%) وأخيرا العبارة السابعة عند درجة " عدة مرات في الأسبوع " بنسبة (26.3%).

جدول رقم (24) الإحصاء الوصفي لعبارات شعور النقص بالإنجاز

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	أستطيع أن أفهم بسهولة ما يشعر به أولئك الذين أتعامل معهم (طلبية ،اساتذة ...)	3.85	1.716	متوسط
2	أنا أتعامل بشكل فعال للغاية مع مشاكل الذين أتعامل معهم (طلبية ،اساتذة ...)	4.05	1.381	مرتفع
3	من خلال عملي لدى إحساس بالتأثير الايجابي على الأشخاص	4.61	1.161	مرتفع
4	أشعر بكامل طاقتي وحيويتي	3.98	1.758	متوسط
5	أتوصل بسهولة إلى خلق جو مريح مع الذين أتعامل معهم (طلبية ،اساتذة ...)	4.44	1.464	مرتفع
6	أشعر بالابتهاج حين أكون قريبا من الذين أتعامل معهم (طلبية ،اساتذة ...)	4.09	1.550	مرتفع
7	لقد أنجزت العديد من الأشياء الجديرة بالاهتمام في هذا العمل	3.96	1.752	متوسط
8	نا أتعامل مع المشاكل العاطفية في عملي بهدوء كبير	4.12	1.501	مرتفع
	المحور ككل	4.14	1.535	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من مخرجات (SPSS 23).

الملاحظ من الجدول أن أكبر متوسط حسابي سجل في العبارة الثالثة " أتوصل من خلال عملي لدى إحساس بالتأثير الايجابي على الأشخاص" وقدره (4.61) كما أن التباين (تشتت القيم عن وسطها الحسابي) كان ضعيفاً بنسبة لانحراف المعياري ككلهما هو موضح من خلال قيمة الانحراف المعياري البالغة (1.161)، بمعنى أن كل إجابات العاملين على هذه العبارة أكثر تجانساً مقارنة بالعبارات الأخرى، ثم تليه عبارة رقم 5 " أتوصل بسهولة إلى خلق جو مريح مع الذين أتعامل معهم (طلبية ،اساتذة ...)" أقل منه بمتوسط حسابي قدر بـ(4.13)، وانحراف معياري قدره بـ(1.464)، بينما سجل أكبر إنحراف معياري في العبارة رقم 4 " أنا

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

أُتِعامل مع المشاكل العاطفية في عملي بهدوء كبير أشعر بكامل طاقتي و حيوتي " وقدره (1.758) ومتوسط حسابي قدره (3.98)، بمعنى ان هذه الإجابة أقل تجانسا من بين جميع العبارات.

◀ قياس الاحتراق النفسي وفق مقياس ماسلاش:

قمنا بإدخال البيانات الى الحاسب الالى باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، فتحصلنا على النتيجة التالية وفق الجدول التالي:

جدول رقم(25) متوسط مجاميع عبارات بعد SEP

N العينة	Valid الصالحة	57
	Missing المفقودة	0
Mean المتوسط		26.6316
الإتجاه	18<SEP<29	متوسط

بمعنى أن العينة المدروسة تعاني من درجة إنهاك عاطفي و البدني متوسط و هذا لان متوسط مجاميع عبارات الإنهاك محصور بين 18 و 29 والذي قدر بـ 26.6316 .

جدول رقم(26) متوسط مجاميع عبارات بعد SD

N العينة	Valid الصالحة	57
	Missing المفقودة	0
Mean المتوسط		10.3860
الإتجاه	6<SD<11	متوسط

بمعنى أن العينة المدروسة تعاني من درجة تبدل المشاعر متوسط و هذا لان متوسط مجاميع عبارات الإنهاك محصور بين 6 و 11 والذي قدر بـ 10.3860 .

جدول رقم (27) متوسط مجاميع عبارات بعد SAP

N العينة	Valid الصالحة	57
	Missing المفقودة	0
Mean المتوسط		33.1228
الإتجاه	34<SAP<39	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من مخرجات (SPSS 23).

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

بمعنى أن العينة المدروسة تعاني من درجة الإنجاز الشخصي متوسط و هذا لان متوسط مجاميع عبارات الإنجاز الشخصي محصور بين 34 و 39 والذي قدر بـ 33.1228.

جدول رقم (28) متوسط مجاميع المتغير المستقل الإحتراق النفسي

بعد الانجاز الشخصي SAP	بعد تبدل المشاعر SD	بعد الانهك العاطفي SEP	العينة N	
57	57	57	Valid	
0	0	0	Missing	
33.1228	10.3860	26.6316	متوسط مجاميع الأبعاد	
34<SD<39	34<SD<39	18<SEP<29	مجالات حصر الأبعاد	
متوسط	متوسط	متوسط	درجة الأبعاد	
متوسط			درجة الإحتراق النفسي	

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من مخرجات (SPSS 23).

الملاحظ من الجدول رقم (32) أن درجة الإحتراق النفسي للعينة المدروسة هي متوسطة وهذا بعد المقارنة نتائج التحليل الإحصائي بمقياس ماسلاش.

← إتجاه العبارات بالنسبة للمحور الرابع (سلوك المواطنة التنظيمية)

يمكننا توضيح إتجاه العبارات بالنسبة للمحور الرابع في الجدول التالي:

جدول رقم (29): تكرارات عبارات سلوك المواطنة التنظيمية

الترتيب	العبارات	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق تماماً	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
1	في مصلحتكم يلتزم اغلب العاملين بالمهام الموكلة اليهم	7	4	24.6	14	22.8	13	31.6	18	14	8
2	في مصلحتكم يستجيب العاملون لتوجيهات رئيسهم في العمل دون تردد	1.8	1	12.3	7	28.1	16	36.8	21	21.1	12
3	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين بالحرص على تفادي المشكلات قبل وقوعها	3.5	2	10.5	6	29.8	17	45.6	26	10.5	6
4	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين بتمرير المعلومات الضرورية	5.3	3	19.3	11	24.6	14	35.1	20	15.8	9

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

7	4	21.1	12	29.8	17	29.8	17	12.3	7	5	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين بالأعمال الإضافية دون تذمر ولا قلق
7	4	28.1	16	42.1	24	17.5	10	5.3	3	6	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين بالتغاضي عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل
17.5	10	36.8	21	21.1	12	21.1	12	3.5	2	7	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين بمتابعة التعليمات الداخلية للمصلحة بانتظام
15.8	9	35.1	20	33.3	19	14	8	1.8	1	8	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين باحترام انظمة وتعليمات المصلحة المعمولة بها
10.5	6	49.1	28	31.6	18	5.3	3	3.5	2	9	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين بتقديم المبادرات لتحسين العمل وتطويره
24.6	14	57.9	33	15.8	9	0	0	1.8	1	10	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين باحترام بعضهم البعض حتى ولو كانت بينهم مشاكل خارج نطاق العمل
22.8	13	49.1	28	19.3	11	7	4	1.8	1	11	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين بالمحافظة على ممتلكات المصلحة
10.5	6	45.6	26	36.8	21	3.5	2	3.5	2	12	في مصلحتكم اغلب العاملين بتقديم العديد من الاقتراحات لتطوير وتحسين طرق العمل في المصلحة

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من مخرجات (SPSS 23).

من خلال جدول التكرارات لعبارات سلوك المواطنة التنظيمية نلاحظ انه قد سجل اكبر تكرار لعبارات سلوك المواطنة التنظيمية في العبارة رقم 10 "في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين باحترام بعضهم البعض حتى ولو كانت بينهم مشاكل خارج نطاق العمل" بدرجة "موافق" بنسبة (57.9%)، ويليه الدرجة "موافق" بنسبة تكرار قدرت ب (49.1) للعبارتين 11 و 9 و بنسبة (45.6%) للعبارتين رقم 3 و 12 ثم تليهما العبارة رقم 6 بدرجة "محايد" وبنسبة (42.1) و بعدها تاتي العبارتين 2 و 7 بنسبة (36.8) بدرجة "موافق" ثم تليهما العبارتين رقم 4 و 8 بدرجة " موافق " وبنسبة تصل الى (35.1) و بنسبة (31.6) للعبارة رقم 1 بدرجة "موافق" واخيرا العبارة رقم 5 بنسبة (29.8) بدرجتين مشابھتين في النسب " محايد " و " غير موافق " . ونلاحظ أيضا أن الدرجة "موافق" كانت من بين الأكثر تكرارا بالنسبة لكل العبارات.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

جدول رقم (30) الإحصاء الوصفي لعبارات سلوك المواطنة التنظيمية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	في مصلحتكم يلتزم اغلب العاملين بالمهام الموكلة اليهم	3.21	1,176	متوسط
2	في مصلحتكم يستجيب العاملون لتوجيهات رئيسهم في العمل دون تردد	3.63	1,011	متوسط
3	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين بالحرص على تفادي المشكلات قبل وقوعها	3.49	0,947	متوسط
4	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين بتمرير المعلومات الضرورية	3.37	1,128	متوسط
5	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين بالأعمال الإضافية دون تذمر ولا قلق	2.81	1,125	متوسط
6	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين بالتغاضي عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل	3.14	0,972	متوسط
7	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين بمتابعة التعليمات الداخلية للمصلحة بانتظام	3.44	1,118	متوسط
8	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين باحترام انظمة وتعليمات المصلحة المعمولة بها	3.49	0,984	متوسط
9	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين بتقديم المبادرات لتحسين العمل وتطويره	3.58	0,885	متوسط
10	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين باحترام بعضهم البعض حتى ولو كانت بينهم مشاكل خارج نطاق العمل	4.04	0,755	مرتفع
11	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين بالمحافظة على ممتلكات المصلحة	3.84	0,922	مرتفع
12	في مصلحتكم اغلب العاملين بتقديم العديد من الاقتراحات لتطوير وتحسين طرق العمل في المصلحة	3.56	0,866	متوسط
	المحور ككل	3.47	0,991	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من مخرجات (SPSS 23).

من خلال الجدول نلاحظ العبارة التي حازت اكبر متوسط حسابي هي العبارة رقم 10 "في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين باحترام بعضهم البعض حتى ولو كانت بينهم مشاكل خارج نطاق العمل " بمقدار (4.04) وكان الانحراف المعياري الأقل انخفاضاً مقارنة مع باقي العبارات وقدر بـ (0.755) وهذا يعني أن إجابات العاملين على هذه العبارة أكثر تجانساً مقارنة مع الإجابات على باقي العبارات الأخرى، ثم تليها العبارة رقم 11 "في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين بالمحافظة على ممتلكات المصلحة " بمتوسط حسابي قدره (3.84) وانحراف معياري (0,922) وهي اقل تجانساً من العبارة رقم 10، في حين نجد أن اقل متوسط حسابي كان عند العبارة رقم 5 " في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين بالأعمال الإضافية دون تذمر و لا قلق " بمقدار (2.81) وبانحراف معياري قدره (1,125)، كما نلاحظ ان اكبر انحراف معياري سجل في العبارة رقم

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

1 " في مصلحتكم يلتزم اغلب العاملين بالمهام الموكلة اليهم " بمقدار (1,176) وبمتوسط حسابي (3.21) بمعنى أن الإجابات على هذه العبارة الأقل تجانسا بالنسبة لكل الإجابات على العبارات الأخرى.

الفرع الثاني : تحليل ومناقشة النتائج حسب فرضيات الدراسة

- الفرضية الفرعية الاولى:

توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الإنهاك العاطفي والبدني وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

- **H0** : لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الإنهاك العاطفي والبدني وبين سلوك المواطنة التنظيمية .

- **H1** : توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الإنهاك العاطفي والبدني وبين سلوك المواطنة التنظيمية .

جدول رقم (31): إختبار الفرضية الفرعية الأولى

	الانهاك العاطفي والبدني	سلوك المواطنة التنظيمية
الانهاك العاطفي والبدني	1	-.458**
Pearson Correlation		
Sig. (2-tailed)		.000
N	57	57
سلوك المواطنة التنظيمية	-.458**	1
Pearson Correlation		
Sig. (2-tailed)	.000	
N	57	57

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من مخرجات (SPSS 23).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان هناك علاقة موجبة بين بعد الإنهاك العاطفي والبدني وبعد سلوك المواطنة التنظيمية ولكنها متوسطة لان معامل بيرسون قدر بـ(45.8% = r) و النتيجة دالة إحصائيا عند مستوى 0.01 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 مما يعني أن الإنهاك العاطفي والبدني لدى العينة المدروسة مرتبط ارتباطا طرديا مع سلوك المواطنة التنظيمية.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

- الفرضية الفرعية الثانية:

" توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين تبدل المشاعر وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)."

- **H0** : لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين تبدل المشاعر وبين سلوك المواطنة التنظيمية.

- **H1** : توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين تبدل المشاعر وبين سلوك المواطنة التنظيمية.

جدول رقم (32): إختبار الفرضية الفرعية الثانية

	تبدل المشاعر	سلوك المواطنة التنظيمية
تبدل المشاعر	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	-.045
	N	.740
		57
سلوك المواطنة التنظيمية	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	-.045
	N	.740
		57

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من مخرجات (SPSS 23).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان هناك علاقة موجبة بين بعد تبدل المشاعر وبعد سلوك المواطنة التنظيمية ولكنها ضعيفة لان معامل بيرسون قدر بـ ($r=4.5\%$) و النتيجة غير دالة إحصائيا عند مستوى اكبر من 0.05 حيث كان (74%) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 مما يعني أن تبدل المشاعر لدى العينة المدروسة مرتبط ارتباطا عكسيا مع سلوك المواطنة التنظيمية.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

- الفرضية الفرعية الثالثة:

" توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين شعور النقص بالانجاز وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)"

- **H0**: لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين شعور النقص بالانجاز وبين سلوك المواطنة التنظيمية

- **H1** : توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين شعور النقص بالانجاز وبين سلوك المواطنة التنظيمية

جدول رقم (33): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

	شعور النقص بالانجاز	سلوك المواطنة التنظيمية
شعور النقص بالانجاز	Pearson Correlation	.320*
	Sig. (2-tailed)	.015
	N	57
سلوك المواطنة التنظيمية	Pearson Correlation	.320*
	Sig. (2-tailed)	.015
	N	57

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من مخرجات (SPSS 23).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان هناك علاقة موجبة بين بعد شعور النقص بالانجاز وبعد سلوك المواطنة التنظيمية ولكنها متوسطة لان معامل بيرسون قدر بـ(32%) و النتيجة دالة إحصائيا عند مستوى 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 مما يعني أن شعور النقص بالانجاز لدى العينة المدروسة مرتبط ارتباطاً طردياً مع سلوك المواطنة التنظيمية.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية

- الفرضية الرئيسية:

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

- **H0** : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبين سلوك المواطنة التنظيمية

- **H1** : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبين سلوك المواطنة التنظيمية.

جدول رقم (34): اختبار الفرضية الفرعية الرئيسية

	الاحتراق النفسي	سلوك المواطنة التنظيمية
الاحتراق النفسي	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 -.170- 57
سلوك المواطنة التنظيمية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 -.170- 57

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من مخرجات (SPSS 23).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان هناك علاقة موجبة بين متغيري الدراسة المتغير المستقل الاحتراق النفسي وبين المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية ولكنها ضعيفة لان معامل بيرسون قدر بـ (17% = r) و النتيجة غير دالة إحصائياً عند مستوى اكبر من 0.05 حيث كان (20.7%) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H0 ونرفض الفرضية البديلة H1 مما يعني أن المتغير المستقل الاحتراق النفسي لدى العينة المدروسة مرتبط ارتباطاً عكسياً مع سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية.

جدول رقم (35): معاملات ارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة

المتغيرات	الاحتراق النفسي	الانهك العاطفي والبدني	تبلد المشاعر	شعور النقص بالانجاز
سلوك المواطنة التنظيمية	r=0.170	r=0.458**	r=0.045	r=0.320*

المصدر: من إعداد الطالبين انطلاقاً من مخرجات (SPSS 23).

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى دراسة ميدانية من خلال إسقاط الجانب النظري على المؤسسة محل الدراسة و ذلك بإبراز سياق الدراسة من خلال تقديم بطاقة تعريفية عن المؤسسة الممثلة لمجتمع الدراسة ثم قمنا بتقديم بناء نموذج الدراسة والذي على أساسه تم إقتراح الفرضيات، حيث كانت ابرز النتائج المتوصل اليها ان هناك علاقة عكسية بين الاحتراق المهنيوسلوك المواطنة التنظيمية ولكنها ضعيفة نوعا ما، اما فيما يخص الفرضيات الفرعية ومن خلال النتائج تم رفض فرضية واحدة وهي بين بعد تبدل المشاعر وسلوك المواطنة التنظيمية وتم قبول الفرضيتين الباقيتين ووجود علاقة موجبة بين كل من الانهاك العاطفي والبدني وشعور النقص بالانجاز وبين سلوك المواطنة التنظيمية وكانتا ذات دلالة احصائية.

الأخوة

تضمن هذا البحث فصلين، تطرقنا في الفصل الاول منه الى التعرف ظاهرة الاحتراق النفسي من خلال تعريفها وخصائصها وكذلك انواعها ومراحلها وابعادها وقياسها ثم تطرقنا سلوك المواطنة التنظيمية من خلال ماهيته وأهميته وابعاده وحاولنا في نهاية هذا الفصل ايجاد الروابط المشتركة، التي تميز طبيعة العلاقة بين ظاهرة الاحتراق وسلوك المواطنة التنظيمية، وفي الأخير أي الفصل الثاني حاولنا إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي من خلال معرفة مستوى ظاهرة الاحتراق النفسي في الجامعة التي تم إختيارها كعينة لدراسة، و معرفة العلاقة بين ابعاد الاحتراق المهني وسلوك المواطنة التنظيمية.

أثارت الدراسة جملة من التساؤلات، وقدمت أيضا فرضيات تعلقت بطبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتوصلت إلى عدة نتائج ساهمت في الإجابة على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها واختبار فرضياتها وفي هذه الخاتمة، سنحاول هنا الإشارة إلى إبراز هذه النتائج:

❖ نتائج الجانب النظري:

✓ الاحتراق النفسي من الظواهر الحتمية، التي لا يمكن القضاء عليها، وإنما محاولة التقليل من حدتها، من خلال تبني المؤسسة مجموعة من الإستراتيجيات والأساليب التي يمكن بها إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة.

✓ الاحتراق النفسي كظاهرة نفسية، هي في تزايد مستمر في المنظمات الحديثة، وهذا راجع للتغيرات المتسارعة والتعقيدات المتزايدة في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمات.

✓ الاحتراق النفسي هو مؤثرات وأحداث ومواقف يتعرض لها الأفراد داخل بيئة العمل، فتؤثر سلبا على راحتهم النفسية، وعلى مشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم، لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية والنفسية.

✓ سلوك المواطنة التنظيمية من الركائز الأساسية داخل المنظمات والتي لها اثار إيجابية وأخرى سلبية تؤثر في اهداف المنظمة.

✓ سلوك المواطنة التنظيمية يعبر عن الحالة نفسية للموظف داخل المنظمة، والاثار المترتبة عليها، و رغبة الموظف في المواصلة كعضو في المنظمة.

✓ يترتب عن التحلي بسلوك المواطنة التنظيمية عدة نتائج على مستوى كل من الفرد والجماعة والمنظمة.

❖ نتائج الجانب التطبيقي:

- ✓ درجة الاحتراق المهني للعينة المدروسة متوسطة وهذا بعد المقارنة نتائج التحليل الاحصائي بمقياس ماسلاش.
- ✓ اظهرت نتائج الفرضية الفرعية الاولى انه توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الإنهاك العاطفي والبدني وبين سلوك المواطنة التنظيمية.
- ✓ اظهرت نتائج الفرضية الفرعية الثانية لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين تبدل المشاعر وبين سلوك المواطنة التنظيمية.
- ✓ اظهرت نتائج الفرضية الفرعية الثالثة انه توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين شعور النقص بالانجاز وبين سلوك المواطنة التنظيمية.
- ✓ اظهرت نتائج الفرضية الرئيسية انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبين سلوك المواطنة التنظيمية.

❖ التوصيات:

- على ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة، فإننا نقدم بعض التوصيات نذكر منها:
- ✓ تكثيف البرامج التدريبية حول كيفية التعامل مع ضغوط العمل للموظفين في المؤسسات، سواء العامة أو الخاصة.
- ✓ استحداث برامج مساعدة للعاملين من خلال تقديم خدمات طبية و علاجية لهم و تقديم النصح و المشورة و الإجراءات الوقائية المناسبة.
- ✓ التوعية والتحسيس بخطورة الاحتراق النفسي ونشر الطرق المثلى لعلاجها من اجل الفرد والمؤسسة
- ✓ عقد دورات تدريبية للموظفين، والتي تهدف إلى التعريف بأهمية التحلي بسلوكيات المواطنة التنظيمية ، والعوامل التي تساهم في تكوينه وتنميته وهذا ما يعود بالفائدة عليهم وعلى مؤسساتهم على حد سواء.

✓ ضرورة إتباع المؤسسات سياسات وأساليب محددة والتي من شأنها زيادة مستوى الوعي لدى العاملين بأهمية "سلوك المواطنة التنظيمية" من خلال تحفيز العاملين وتدريبهم لتعزيز ممارسة السلوك التطوعي.

✓ التأكيد على تفعيل مفهوم العلاقات الإنسانية بين المرؤوسين والموظفين، لما ذلك من أثر في تعزيز دافعية العاملين وزيادة سلوكياتهم التنظيمية نحو زملائهم و مؤسساتهم.

✓ التقليل قدر المستطاع من الأعمال الروتينية، التي تحسن من الظروف الوظيفية للعامل لأن ذلك يؤدي إلى شعورهم بالتحدي والمتعة في العمل، ويقلل من الملل والإكتئاب، الناتج عن التكرار والنمطية.

✓ توفير مناخ ملائم يرتاح فيه الموظفون وبالتالي تزداد درجة رضاهم عن عملهم ويزداد أداؤهم.

✓ محاولة الوقوف على العوامل والعناصر التي من شأنها أن تعمل على خلق حالات عدم التحلي بسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين ومحاولة مواجهتها والتغلب عليها.

❖ آفاق الدراسة:

وفي الأخير وبعد التطرق الى موضوع الدراسة وفق الاشكالية المطروحة يمكننا طرح العديد من المواضيع الجديدة لتكون مواضيع بحث مستقبلية:

- الإحتراق النفسي وأثره على المنافسة بين العمال في بيئة العمل.
- الإحتراق النفسي و علاقته بعجلة الإنتاج داخل المؤسسة الإقتصادية.
- برامج إرشادية أو علاجية للتخفيف من حدة ظاهرة الإحتراق النفسي في بيئة العمل.
- اجراء دراسة تربط بين الدافعية للعمل و الاحتراق النفسي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية

➤ الكتب:

1. احمد محمد عوض ، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس ، دار حامد ، ط1 ، عمان ، 2006.
 2. سهير كامل احمد، التوجيه والإرشاد النفسي للصغار، مركز الاسكندرية للكتاب، ط1، مصر، 2003.
 3. علي حمدي ، سيكولوجيا الاتصال وضغوط العمل ، دار الكتاب الحديث ، ط1 ، القاهرة ، مصر ، 2008.
 4. علي عسكر ،ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، دار الكتاب الحديث، ط3 ، الكويت ، 2003.
 5. كامل الفرخ ، عبد الجبار تيم، مبادئ التوجيه والارشاد النفسي ،دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 1999.
 6. كامل علوان الزبيدي، دراسات في الصحة النفسية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2007.
 7. محمد موسى أحمد، إدارة الأفراد (الموارد البشرية) بين النظرية والتطبيق، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية جمهورية مصر العربية، ط1، 2014.
 8. مصطفى منصورى ، الضغوط النفسية والمدرسية ، دار قرطبة ، ط 1 ، الجزائر ، 2010.
 9. ياسر فتحى الهنداوي، إدارة المدرسة وإدارة العمل، أصول نظرية وقضايا معاصرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة جمهورية مصر العربية، 2012.
- الرسائل و الاطروحات الجامعية :
1. سماهر مسلم عياد ابو مسعود، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة- اسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير ، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية ، غزة، فلسطين، 2010.
 2. مغير خميس الخيلي، نموذج مقترح لتنمية سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية على الدوائر المحلية لإمارة أبو ظبي، أطروحة دكتوراه، جامعة عين شمس، كلية التجارة، القاهرة جمهورية مصر العربية، 2003.
 3. مهند عبد سليم عبد العلي، مفهوم الذات واثر بعض المتغيرات الديمغرافية وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين ونابلس، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2003.

4. نشوة كرم عمار ابو بكر دردير، الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط(أ،ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة الفيوم ، مصر ، 2007.
5. نوال بنت عثمان الزهراني ، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة ام القرى ، السعودية ، 2008.
- **المجلات والمقالات :**
1. أحمد اليوسفي، وعبد المحسن نعساني، وأولغا شربتجي ، العوامل المؤثرة في ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على المشافي الجامعية في سوريا، مجلة بحوث جامعة حلب، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 44، سوريا، 2006.
2. أحمد بن سالم العامري ،سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة ،دراسة استطلاعية لأراء المديرين ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز الاقتصادية والإدارة ، المجلد 16 ، العدد 2 ،السعودية، 2002.
3. أنيس احمد عبد الله ، وحكمت محمد فليح ، وحميد أنور احمد ،العدالة الإجرائية وأثرها على سلوك المواطنة التنظيمية ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ،جامعة تكريت ،المجلد 4 ،العدد12 العراق، 2008.
4. حسين يوسف ، درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية للقيادة التحويلية وعلاقتها بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية ، مجلة دراسات ، جامعة عمار تليجي الاغواط ، العدد 19ب ،الجزائر، مارس 2012.
5. راتب السعود، وسوزان سلطان ، سلوك التطوع التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية العامة وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 9، العدد 4 ديسمبر،الأردن، 2008.
6. راضي محمد جبر ابو هوش، عبد الحافظ قاسم الشايب، مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمات التربية الخاصة مقارنة بالمعلمات العاديات في محافظة الباحة في المملكة العربية السعودية، المجلة الدولية التربوية، مجلد 1،العدد7، السعودية، 2012.
7. رفعت محمد جاب الله، محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد1،مصر، 1994.
8. سامر عبد المجيد البشاشة، ومحمد أحمد الحراشة، أثر أبعاد الدافعية على سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في بلديات محافظة جنوب الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 7، العدد 4 ،الأردن، 2011 .

9. صلاح الدين فرج عطا الله البخيث ، زينب عبد الرحمن الحسن ، الاحتراق النفسي ومصادره لدى معلمي المهويين في السودان، مجلة جامعة ام القرى للعلوم التربوية والنفسية ، مجلد3 ، العدد الاول، السعودية، 2011.
10. عادل محمد زايد، تنمية سلوك المواطنة التنظيمي للعاملين في شركات قطاع الأعمال المصري، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، جامعة القاهرة، العدد 55 ، مصر، 2000.
11. عامر علي حسين العطوي ، أثر العدالة التنظيمية في الأداء السياقي، دراسة تحليلية لأراء أعضاء الكادر التدريسي في كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 9، العدد 3، الكويت، 2007.
12. عطوي عبد القادر، وجنان عبد الحق ،اهتمامات تسيير الموارد البشرية وسلوك مشرفي الوظيفة العمومية الجزائرية في العمل ، نموذج سببي ،ابحاث اقتصادية وادارية ،العدد 2 ، ديسمبر 2007.
13. علاء الدين عبد الغني، دراسة تحليلية لبعض محددات ونتائج سلوك المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بجامعة القاهرة، مجلة الدراسات المالية والتجارية، المجلد 11 ، العدد2 ،مصر، 2001.
14. علي ناصر شتوي آل زاهر، سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الملك خالد، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل(العلوم الإنسانية والإدارية)، المجلد 12 ، العدد1 ،السعودية، 2011.
15. عمر محمد عبد الله الخرابشة، احمد عبد الحليم عربيات، الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، مجلة جامعة ام القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والانسانية، المجلد السابع، العدد الثاني،السعودية، 2005.
16. محمد حمزة الزيودي ، مصادر الضغوط النفسية و الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات ، مجلة جامعة دمشق ، المجلد 23 ، العدد الثاني ،سوريا ، 2007.
17. محمد سليمان جلال، تحليل مساري لأثر المواطنة التنظيمية على صنع القرارات الأخلاقية، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، العدد2 ،الاردن، 2001.
18. محمد عبد اللطيف خليفة ، محددات سلوك التطوع التنظيمي في المنظمات العامة ، دراسة تحليلية ميدانية في ضوء النظريات السلوكية الحديثة ،المجلة العربية للعلوم الإدارية ، جامعة الكويت ، المجلد 5 ،العدد1 ، نوفمبر، الكويت، 1997.
19. محمد ناصر إسماعيل، ونبيل دنون جاسم، ورناء ناصر صبر، أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمي، دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 30،العراق، 2012.

20. هناء خالد الرقاد، وعزيزة أبو دية ، الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد 20 ، العدد 2، الاردن، 2012.

ثانيا: المراجع الاجنبية:

1. Elisabeth Grebot, Stress et burn-out au travail, ed, d'organisation, paris, 2008.
2. Ladiboolugbenga : employees personal motives for engaging in citizenship behavior, «the case of workerch in negerias agriculture industry», journal of the research in social psychology, vol 9, no 16, 2004.
3. williams, andanderson ، job satisfaction et organizational commitment as predictors of organizational citizenchip et in rol behavior, journal of management, v 17, 2000.

قائمة الملاحق

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير



اثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية

أخي الموظف....أختي الموظفة

في إطار الإعداد لمذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر تخصص إدارة أعمال ، نقدم لكم هذه الإستبانة تحتوي على مجموعة من العبارات لذلك نلتمس منكم التعاون لإتمام هذه الدراسة ميدانيا، وهذا من خلال حرصكم على ملاءمة هذه الإستبانة بكل موضوعية وأحيطكم علما أنها لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط ، وشكرا على حسن تعاونكم معنا ولكم منا فائق الاحترام والتقدير .

ملاحظة : يرجى من حضرتك الإجابة على الأسئلة التالية بوضع الإشارة (x) في الخانة التي تتفق مع رأيك.

أولا: المعلومات الشخصية :

الجنس: ذكر أنثى

العمر: أقل من 25 سنة 25 - 35 35 سنة فأكثر

المستوى التعليمي : متوسط او ثانوي جامعي ما بعد التدرج

المستوى الوظيفي : إطار مسؤول تحكم عون تنفيذي

سنوات الخدمة : اقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى 10 أكثر من 10 سنوات

ثانيا: بيانات أساسية: 1- الاحتراق النفسي :

الإرهاك العاطفي والبدني							
الرقم	العبارات	لا تحدث أبدا	مرة في السنة على الأقل	مرة واحدة في الشهر على الأقل	عدة مرات في الشهر	مرة واحدة في الأسبوع	عدة مرات في الأسبوع
1	اشعر أن عملي يستنزفني عاطفيا						
2	اشعر أنني منهك في نهاية يوم العمل						
3	اشعر بالتعب عندما استيقظ في الصباح وأنا بصدد مواجهة يوم آخر من العمل						
4	العمل مع الآخرين طوال اليوم يتطلب مني الكثير من الجهد						
5	اشعر بأنني منهك بسبب عملي						
6	اشعر بخيبة الأمل بسبب ظروف عملي						
7	اشعر أنني اعمل كثيرا في عملي						
8	العمل مباشرة مع الأفراد يجهدني كثيرا						
9	اشعر أنني في نهاية المطاف						
تبدل المشاعر							
1	اشعر بأنني أتعامل بجفاء مع بعض الذين أتعامل معهم (طلبية ،أساتذة ...)						
2	أصبحت لا اكثرث للأشخاص منذ توليت هذا العمل						
3	أخشى أن هذا العمل يجعلني قاسي ومنفعلا						
4	لا يهمني حقيقة ما يحدث لبعض الذين أتعامل معهم (طلبية ،أساتذة ...)						
5	اعتقد أنني احمل المسؤولية عن بعض نقائص الذين أتعامل معهم (طلبية ،أساتذة ...)						
شعور النقص بالانجاز							
1	استطيع أن أفهم بسهولة ما يشعر به أولائك الذين أتعامل معهم (طلبية ،أساتذة ...)						
2	أنا أتعامل بشكل فعال للغاية مع مشاكل الذين أتعامل معهم (طلبية ،أساتذة ...)						
3	من خلال عملي لدي إحساس بالتأثير الايجابي على الأشخاص						
4	اشعر بكامل طاقتي وحيويتي						
5	أتوصل بسهولة إلى خلق جو مريح مع الذين أتعامل معهم (طلبية ،أساتذة ...)						
6	اشعر بالابتهاج حين أكون قريبا من الذين أتعامل معهم (طلبية ،أساتذة ...)						
7	لقد أنجزت العديد من الأشياء الجديرة بالاهتمام في هذا العمل						

							8	أنا أتعامل مع المشاكل العاطفية في عملي بهدهوء
--	--	--	--	--	--	--	---	--

2- سلوك المواطنة التنظيمية :

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الإيثار						
1	في مصلحتكم يلتزم اغلب العاملين بالمهام الموكلة إليهم					
2	في مصلحتكم يستجيب العاملون لتوجيهات رئيسهم في العمل دون تردد					
الكياسة						
3	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين بالحرص على تفادي المشكلات قبل وقوعها					
4	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين بتمرير المعلومات الضرورية					
وعي الضمير						
5	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين بالأعمال الإضافية دون تدمير ولا قلق					
6	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين بالتغاضي عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل					
الولاء التنظيمي						
7	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين بمتابعة التعليمات الداخلية للمصلحة بانتظام					
8	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين باحترام أنظمة وتعليمات المصلحة المعمولة بها					
الروح الرياضية						
9	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين بتقديم المبادرات لتحسين العمل وتطويره					
10	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين باحترام بعضهم البعض حتى ولو كانت بينهم مشاكل خارج نطاق العمل					
السلوك الحضاري						
11	في مصلحتكم يقوم اغلب العاملين بالمحافظة على ممتلكات المصلحة					
12	في مصلحتكم اغلب العاملين بتقديم العديد من الاقتراحات لتطوير وتحسين طرق العمل في المصلحة					

الملحق رقم (2) :

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	57	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	57	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

الإنهاك العاطفي والبدني

Cronbach's Alpha	N of Items
.740	9

تبلد المشاعر

Cronbach's Alpha	N of Items
.667	5

شعور النقص بالانجاز

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	8

سلوك المواطنة التنظيمية

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	12

ألفاكورنباخ لمتغيرات الدراسة

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	34

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
بعد عبارات مجاميع متوسط SEP	57	26.6316	8.06366
Valid N (listwise)	57		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
عبارات مجاميع متوسط بعد SD	57	10.3860	4.81721
Valid N (listwise)	57		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
بعد عبارات مجاميع متوسط SAP	57	33.1228	6.26803
Valid N (listwise)	57		

Statistics

	أشعر بالالتعب عندما أستيقظ في الصباح وأنا	أشعر أنني منهك في نهاية يوم العمل	أشعر أنني بصدد مواجهة يوم آخر من العمل	العمل مع الآخرين طوال اليوم يتطلب مني الكثير من الجهد	أشعر بأنني منهك بسبب ظروف عملي	أشعر بخيبة الأمل بسبب ظروف عملي	أشعر أنني أعمل كثيرا في عملي	العمل مباشرة مع الأفراد يجهدني كثيرا	أشعر أنني في نهاية المطاف	الانهاك العاطفي والبدني
N Valid	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	2.54	4.53	3.35	3.42	2.18	2.40	3.18	3.25	1.79	2.9591
Std. Deviation	1.937	1.428	1.664	1.945	1.723	1.731	1.814	1.911	1.645	.89596

		أشعر بأنني أتعامل بجفاء مع بعض الذين أتعامل معهم (طلبة ،اساتذة...)	أصبحت لا أكره للأشخاص منذ توليت هذا العمل	أخشى أن هذا العمل يجعاني قاسي ومنفعلا	لا يهمني حقيقة ما يحدث لبعض الذين أتعامل معهم (طلبة ،اساتذة...)	أعتقد أنني أحمل المسؤولية عن بعض نقائص الذين أتعامل معهم (طلبة، اساتذة ...)	تبلد المشاعر
N	Valid	57	57	57	57	57	57
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		1.79	1.54	2.37	1.67	3.02	2.0772
Std. Deviation		1.509	1.310	1.896	1.468	1.716	.96344

Statistics

	استطيع ان افهم بسهولة ما يشعر به أولئك الذين أتعامل معهم (طلبة ،اساتذة...)	انا اتعامل بشكل فعال للاغاية مع مشاكل الذين أتعامل معهم (طلبة ،اساتذة...)	من خلال عملي لدي احساس بالتأثير الايجابي على الأشخاص	اشعر بكامل طاقتي وحيويتي	اتوصل بسهولة الى خلق جو مريح مع الذين اتعامل معهم (طلبة ،اساتذة...)	اشعر بالابتهاج حين اكون قريبا من الذين اتعامل معهم (طلبة ،اساتذة...)	لقد انجزت العديد من الاشياء الجديرة بالاهتمام في هذا العمل	انا اتعامل مع المشاكل العاطفية في عملي بهدوء	شعور النقص بالانجاز
N	Valid	57	57	57	57	57	57	57	57
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.86	4.05	4.61	3.98	4.44	4.09	3.96	4.12
Std. Deviation		1.716	1.381	1.161	1.758	1.464	1.550	1.752	1.501
									.78350

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		الإنهاك العاطفي والبدني	سلوك المواطنة التنظيمية
الإنهاك العاطفي والبدني	Pearson Correlation	1	-.458**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	57	57
سلوك المواطنة التنظيمية	Pearson Correlation	-.458**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	57	57

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		المشاعر تبدل	التنظيمية المواطنة سلوك
تبدل المشاعر	Pearson Correlation	1	-.045-
	Sig. (2-tailed)		.740
	N	57	57
سلوك المواطنة التنظيمية	Pearson Correlation	-.045-	1
	Sig. (2-tailed)	.740	
	N	57	57

Correlations

		النقص شعور بالانجاز	المواطنة سلوك التنظيمية
بالانجاز النقص شعور	Pearson Correlation	1	.320*
	Sig. (2-tailed)		.015
	N	57	57
المواطنة سلوك التنظيمية	Pearson Correlation	.320*	1
	Sig. (2-tailed)	.015	
	N	57	57

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الصفحة	الفهرس
	الإهداء
	الشكر
IV	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ - هـ	المقدمة العامة
الفصل الأول : الإطار النظري لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية	
06	تمهيد
07	المبحث الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية
07	المطلب الأول : الاحتراق النفسي
07	الفرع الأول : تعريف الإحترق النفسي وعلاقته ببعض المفاهيم المشابهة له
10	الفرع الثاني : أسباب وأعراض الإحترق النفسي
14	الفرع الثالث : مؤشرات ومراحل الإحترق النفسي
16	الفرع الرابع : أبعاد ونماذج الإحترق النفسي
21	الفرع الخامس : نظريات وأساليب الوقاية من الإحترق النفسي
24	المطلب الثاني : سلوك المواطنة التنظيمية
24	الفرع الاول : نشأة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
28	الفرع الثاني : خصائص وأهمية سلوك المواطنة التنظيمية
31	الفرع الثالث : أنماط وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
35	الفرع الرابع : مداخل والآثار التنظيمية لسلوك المواطنة التنظيمية
38	الفرع الخامس : معوقات القيام بسلوك المواطنة التنظيمية
39	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
39	المطلب الاول : الدراسات العربية

39	الفرع الاول: الدراسات العربية المتعلقة بموضوع الاحتراق النفسي
41	الفرع الثاني : الدراسات المتعلقة بموضوع سلوك المواطنة التنظيمية
44	المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية
44	الفرع الأول : الدراسات الأجنبية المتعلقة بموضوع الاحتراق النفسي
45	الفرع الثاني : الدراسات الأجنبية المتعلقة بموضوع سلوك المواطنة التنظيمية
46	المطلب الثالث : أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
46	الفرع الأول: الدراسات العربية
47	الفرع الثاني : الدراسات الأجنبية
48	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : الإطار التطبيقي لأثر الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية	
49	تمهيد
50	المبحث الأول: سياق دراسة علاقة الاحتراق النفسي بسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي جامعة غرداية
50	المطلب الأول : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة جامعة غرداية
50	الفرع الاول: نبذة تاريخية عن جامعة غرداية
53	الفرع الثاني : الكليات والأقسام وإحصائيات تعداد الطلبة
56	المطلب الثاني : بناء نموذج الدراسة
56	الفرع الأول: نموذج الدراسة
58	الفرع الثاني : فرضيات الدراسة
69	الفرع الثالث :مجتمع وعينة الدراسة
59	الفرع الرابع : إدارة الاستبيان
60	الفرع الخامس :أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات
64	المبحث الثاني : نتائج الدراسة والاختبارات الإحصائية
64	المطلب الأول : اختبار ثبات أداة الدراسة الإحصاءات الوصفية والتكرارات لها
64	الفرع الأول: اختبار ثبات أداة الدراسة
65	الفرع الثاني : الإحصاءات الوصفية والتكرارات لمفردات الدراسة
70	المطلب الثاني : عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة
70	الفرع الاول : عرض نتائج الدراسة

80	الفرع الثاني : تحليل ومناقشة النتائج حسب فرضيات الدراسة
84	خلاصة الفصل
85	الخاتمة
88	المراجع
92	الملاحق
100	الفهرس

