

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ
الْحَكِيمُ﴾

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

سورة البقرة: الآية 32

الإهداء

بسم الله القوي المتين

والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين الأبي الذي علم المتعلمين

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلي أعظم النساء إلي المنيح الذي لا يمل العطاء إلي من كان رضاءها زاد لي في الحياة
ودعوتها تنور لي الطريق

إلي من حاكب سعادتني بخيوط منسوجة من نسج قلبها إلي من انتظرت هذه اللحظة
بفارع الصبر ... إلي من تحب أقدامها جناح البقاء

.. إبي يا رحمة من السماء ..

إلي الذي سعي وهنفي لأجو بالراحة والهناء إلي الذي لو يبخل بشي من أجل دفعي إلي
طريق السعادة إلي الذي علمني ان ارتقي بسلم الحياة بحكمة وصبر إلي الذي علمني ان
الحياة عمل وعطاء

.. أبي يا نبع العطاء ..

إلي من تبرعت بمعص وأضربت طفولتي بقرصه ... إلي من تقاسمت معص طعم الحياة
بطلوها ومرها

.. إحتوي الأجزاء ..

إلي من شاركني أفراحي وأحزاني، ووقفوا بجانبني في السراء والضراء، ودعموني بالعزيمة
والأصرار

.. أصدقائي الأوفياء ..

وإلي الأساتذة الأفاضل وبخاصة الأستاذ الدكتور محمد إبراهيم الأحمي

اهدي إليكم جميعاً ثمرة مشواري العلمي وبكل ما أملك من حب وإخلاص ووفاء

كلمة شكر

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين
نبينا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه ومن اهتدى بهديه
إلى يوم الدين ... وبعد

يسرني ان أتقدم بالشكر والتقدير والعرفان إلى الدكتور: محمد
إبراهيم الأحمى المشرف على هذه الدراسة الذي كان لي بعد توفيق
من الله عز وجل خير معين وكانت لتوجيهاته المستمرة وملاحظاته القيمة
الفضل الكبير في انجاح هذه الدراسة وإظهارها بالشكل المطلوب.

كما يسرني ان أتقدم بالشكر والتقدير إلى كل أعضاء هيئة التدريس
بكلية الاقتصاد والتجارة خلال المرحلة التمهيديّة الماجستير وإلى زملائي
الطلبة وأصدقائي وجميع أفراد عائلتي وإلى من مد لي يد العون
وساهم معي في إظهار هذه الدراسة بهذا المستوى.

كما لا أنسى ان أتقدم بجزيل الشكر والتقدير للعاملين بالإدارة العامة
لجامعة المرقب. لما قدموه لي من مساعدة فيما يتعلق بالدراسة
الميدانية.

.. والله الموفق ..

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب، والتعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية لديهم؛ واعتمد على المنهجين الوصفي والتحليلي في وصف الظاهرة وتحليلها، وتكوّن مجتمع الدراسة من (469) موظفاً، وتم أخذ عينة عشوائية بسيطة قوامها (220) موظفاً حيث كانت نسبة الاسترداد 89% وتم استخدام استبانة مكونة من ثلاثة أجزاء الأول خاص بالصفات الشخصية والتنظيمية للمبحوثين، أما الجزء الثاني فقد تكون من مقياس الاحتراق الوظيفي (لماسلك بعد إجراء بعض التعديلات عليه ليلائم أغراض البحث)، والجزء الثالث والأخير تكوّن من مقياس سلوك المواطنة التنظيمية لـ (أورجن)؛ هذا وتم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية SPSS في معالجة البيانات التي تمّ جمعها للحصول على النتائج وإثبات فرضيات الدراسة.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، كما بينت الدراسة وجود علاقة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإجهاد الانفعالي، تبلد الشعور، نقص الشعور بالإنجاز) وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، السلوك الحضاري، الروح الرياضية، وعي الضمير)، كما أظهرت النتائج معاناة الموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب بدرجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق بكل من بعدي (الإجهاد الانفعالي وتبلد الشعور) وتدني معاناتهم من الاحتراق فيما يتعلق ببعدي (نقص الشعور بالإنجاز)، أما فيما يتعلق بمستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، أظهرت النتائج ارتفاع الإحساس بممارسة سلوك المواطنة التنظيمية فيما يتعلق بجميع الأبعاد (الإيثار، الكياسة، السلوك الحضاري، الروح الرياضية، وعي الضمير) لدى عينة الدراسة.

وأوصت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها توزيع الأعباء في العمل، بالإضافة إلى ضرورة الاهتمام بظاهرة الاحتراق الوظيفي والعمل على التخفيف من حدتها، وزيادة مستوى الوعي بأهمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب والعمل على غرس وتعظيم هذه السلوكيات.

Abstract

The study aims to identify the relationship between job burnout and organizational citizenship behavior among employees working in the General Administration of AlMarqab University. It also aims to identify the level of job burnout and the level of organizational citizenship behavior among them. The study relied on the analytical descriptive approach in describing and analyzing the phenomenon.

The research consists of (469) employees, and the random sample is (220) participants. The recovery rate is 89%. A questioner of three parts was used. First part was about the personal and organized qualities of the participants. The second part included the scale of job burnout by (Maslik) (after making some modifications to suit the purposes of the research), and the third and final part is from the scale of organizational citizenship behavior by (Organ). The SPSS program was implemented to process the collected data to obtain the results and prove the hypotheses of the study.

The results of the study showed a statistically significant relationship between job burnout and organizational citizenship behavior. The study also showed a relationship between the dimensions of job burnout (emotional effort, dullness of feeling and lack of sense of achievement) and the dimensions of organizational citizenship behavior (altruism, civility, and civilized behavior, sportsmanship, and conscience awareness).

The findings show there is suffering of a middle rank among the employees of the Public Administration of Al-Marqab University; with regard to job burning to the dimension of emotional effort, and the dullness of feeling, the dimension is lower in the dimension of emotional effort, and the dullness of feeling.

As for the level of organizational citizenship behavior practice, the results show a high sense of organizational citizenship behavior with regard to all the dimensions (altruism, civility, civilized behavior, sportsmanship, and conscience awareness) among the study sample.

The study recommended a set of recommendations. The most significant one is to distribute the burdens of work, in addition to the need to pay attention to the phenomenon of job burnout and work to mitigate its severity, and to increase the level of awareness of the importance of organizational citizenship behavior among employees of the Public Administration of the University of Al-Marqab, and to try to inculcate and magnify these conducts.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	م
أ	آية قرآنية	1
ب	الإهداء	2
ج	الشكر والتقدير	3
د	ملخص الدراسة باللغة العربية	4
هـ	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	5
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة		
2	مقدمة	6
3	مشكلة الدراسة	7
5	فرضيات الدراسة	8
6	نموذج الدراسة	9
6	أهمية الدراسة	10
7	أهداف الدراسة	11
7	حدود الدراسة	12
8	مجتمع الدراسة	13
8	عينة الدراسة	14
8	طرق جمع البيانات والمعلومات	15
9	منهج الدراسة	16
9	أسباب إختيار الموضوع	17
9	الدراسات السابقة	18
22	التعقيب على الدراسات السابقة	19
25	مصطلحات الدراسة	20
الفصل الثاني الإطار النظري		
المبحث الأول: الاحتراق الوظيفي		21
28	مقدمة	22
28	مفهوم الاحتراق الوظيفي	23
30	أبعاد الاحتراق الوظيفي	24

31	مصادر الاحتراق الوظيفي	25
33	مراحل الاحتراق الوظيفي	26
35	النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي	27
37	النماذج المفسرة للاحتراق الوظيفي	28
41	طرق قياس الاحتراق الوظيفي	29
المبحث الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية		30
43	المقدمة	31
43	مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية	32
46	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	33
47	أهمية سلوك المواطنة التنظيمية	34
48	النظريات التي يقوم عليها مبدا سلوك المواطنة التنظيمية	35
49	العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية	36
54	معوقات سلوك المواطنة التنظيمية	37
54	العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية	38
الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة		
المبحث الثالث: نبذة عن جامعة المرقب		39
57	مقدمة	40
57	رؤية الجامعة ورسالتها	41
58	أهداف جامعة المرقب	42
المبحث الثاني: منهجية الدراسة		43
59	مقدمة	44
59	منهج الدراسة	45
59	مجتمع الدراسة	46
60	عينة الدراسة	47
60	أداة الدراسة	48
61	أدوات التحليل الاحصائي	49
62	صدق الاستبانة	50
66	ثبات الاستبانة	51
تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة		52

68	الوصف الإحصائي لعينة البحث وفق للمتغيرات الشخصية والتنظيمية	53
73	تحليل عبارات الاستبيان	54
87	اختبار فرضية الدراسة	55
الفصل الرابع: النتائج والتوصيات		
100	مقدمة	56
100	نتائج الدراسة	57
103	توصيات الدراسة	58
104	الاقتراحات البحثية المستقبلية	59
105	المراجع	60
112	الملاحق	61

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	م
42	يوضح درجات مقياس الاحتراق الوظيفي لفرويدبنرجر	1
48	نظرية التبادل الاجتماعي	2
60	توزيع صحف الاستبانة والفاقد منها	3
61	درجات مقياس ليكرت الخماسي ومستويات الموافقة على فقرات وأبعاد البحث	4
62	معامل ارتباط درجة كل فقرة لبعء الاجهاد الانفعالي	5
63	معامل ارتباط درجة كل فقرة لبعء تبدل الشعور	6
63	معامل ارتباط درجة كل فقرة لبعء الإنجاز الشخصي	7
64	معامل ارتباط درجة كل فقرة لبعء الايثار	8
64	معامل ارتباط درجة كل فقرة لبعء الكياسة	9
65	معامل ارتباط درجة كل فقرة لبعء الروح الرياضية	10
65	معامل ارتباط درجة كل فقرة لبعء السلوك الحضاري	11
66	معامل ارتباط درجة كل فقرة لبعء وعي الضمير	12
66	معامل ارتباط درجة كل بعد من أبعاد الدراسة والدرجة الكلية للأداة	13
67	قيم الثبات باستخدام معامل كرو نباخ	14

68	توزيع عينة الدراسة على أساس الجنس	15
69	توزيع عينة الدراسة على أساس العمر	16
70	توزيع عينة الدراسة على أساس المؤهل العلمي	17
71	توزيع عينة الدراسة على أساس عدد سنوات الخبرة	18
72	يبين توزيع عينة الدراسة على أساس المسمى الوظيفي	19
73	المتوسط الحسابي وقيمة (sig) لكل فقرة من فقرات بعد "الاجهاد الانفعالي"	20
75	المتوسط الحسابي وقيمة (sig) لكل فقرة من فقرات بعد "تبلد الشعور"	21
76	المتوسط الحسابي وقيمة (sig) لكل فقرة من فقرات بعد "الإنجاز الشخصي"	22
78	المتوسط الحسابي وقيمة (sig) لكل فقرة من فقرات بعد "الايثار"	23
80	المتوسط الحسابي وقيمة (sig) لكل فقرة من فقرات بعد "الكياسة"	24
81	المتوسط الحسابي وقيمة (sig) لكل فقرة من فقرات بعد "الروح الرياضية"	25
83	المتوسط الحسابي وقيمة (sig) لكل فقرة من فقرات بعد "فضيلة المواطنة"	26
85	المتوسط الحسابي وقيمة (sig) لكل فقرة من فقرات بعد "وعي الضمير"	27
87	نتائج إختبار تحليل الارتباط للفرضية الرئيسية	28
88	نتائج إختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الأولى	29
89	نتائج إختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الثانية	30
89	نتائج إختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الثالثة	31
90	نتائج إختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الرابعة	32
91	نتائج إختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الخامسة	33
92	نتائج إختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية السادسة	34
92	نتائج إختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية السابعة	35
93	نتائج إختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الثامنة	36
94	نتائج إختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية التاسعة	37
94	نتائج إختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية العاشرة	38
95	نتائج إختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الحادي عشر	39
96	نتائج إختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الثانية عشر	40
96	نتائج إختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الثالثة عشر	41
97	نتائج إختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الرابعة عشر	42
98	نتائج إختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الخامسة عشر	43

قائمة الاشكال

الصفحة	الشكل	م
6	نموذج الدراسة	1
31	أبعاد الاحتراق الوظيفي	2
36	العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وفقدان المعنى في الحياة	3
37	نموذج تشيرنس للاحتراق الوظيفي	4
38	نموذج شفاف للاحتراق الوظيفي	5
40	نموذج سيلبي للاحتراق الوظيفي	6
51	ألية تأثير العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية	7
53	محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية	8
68	توزيع عينة الدراسة على أساس الجنس	9
69	توزيع عينة الدراسة على أساس العمر	10
70	توزيع عينة الدراسة على أساس المؤهل العلمي	11
71	توزيع عينة الدراسة على أساس سنوات الخبرة	12
72	توزيع عينة الدراسة على أساس المسمى الوظيفي	13
74	استجابات عينة الدراسة على فقرات بعد الاجهاد الانفعالي	14
76	استجابات عينة الدراسة على فقرات بعد تبدل الشعور	15
77	استجابات عينة الدراسة على فقرات بعد الإنجاز الشخصي	16
80	استجابات عينة الدراسة على فقرات بعد الايثار	17
81	استجابات عينة الدراسة على فقرات بعد الكياسة	18
83	استجابات عينة الدراسة على فقرات بعد الروح الرياضية	19
84	استجابات عينة الدراسة على فقرات بعد فضيلة المواطنة	20
86	استجابات عينة الدراسة على فقرات بعد وعي الضمير	21

قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق	م
114	أداة جمع البيانات (الاستبانة)	1
119	الهيكل التنظيمي لجامعة المرقب	2
121	قرار لجنة المناقشة	3
123	إفادة من المصحح اللغوي	4
124	نتائج برنامج الحزم الإحصائية spss	5

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- مقدمة.
- أولاً- مشكلة الدراسة.
- ثانياً- فرضيات الدراسة.
- ثالثاً- نموذج الدراسة.
- رابعاً- أهمية الدراسة.
- خامساً- أهداف الدراسة.
- سادساً- حدود الدراسة.
- سابعاً- مجتمع الدراسة.
- ثامناً- عينة الدراسة.
- تاسعاً- طرق جمع البيانات والمعلومات.
- عاشراً- منهجية الدراسة.
- إحدى عشر- أسباب إختيار الموضوع.
- الثاني عشر- الدراسات السابقة.
- الثالث عشر- التعقيب على الدراسات السابقة.

مقدمة

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

وبالرغم مما يشهده العصر الحالي من تطورات على جميع الأصعدة وفي مختلف المجالات إلا أن العديد من الباحثين قد وصفوه بأنه عصر الضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي حيث اكتسب موضوع الاحتراق الوظيفي اهتمام العديد من الكتاب والباحثين في مجال التطوير الإداري والسلوك التنظيمي؛ لما له من أهمية وتأثير فيما يتعلق بسلوك العاملين والمشكلات الإدارية التي تواجه المنظمات والتي يمكن أن تتسبب في التدني والانحدار في أداء المنظمات (أبو مسعود، 2010)؛ فقد أضحت المنظمات اليوم بحاجة ماسة لإيجاد مناخ تنظيمي يساعد العاملين فيها على الإبداع، وذلك من خلال مساعدتهم ليكونوا أكثر ولاء وانتماء لمنظمات أعمالهم بما يسهم في ظهور ما يعرف بالسلوك التطوعي الاختياري والذي يطلق عليه في الأدبيات بسلوك المواطنة التنظيمية، هذا السلوك الذي يساعد المنظمات على الارتقاء بمستوى كفاءتها وفعاليتها، حيث يعد سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الحديثة التي ظهرت باعتبارها نتاجاً للفكر الإداري الحديث، حيث أصبح هذا المفهوم من أكثر المفاهيم التي يعول عليها فيما يتعلق بالارتقاء بمستوى أداء المنظمة؛ وذلك لأنه يدور حول الموظف الذي يعد أهم الموارد التنظيمية على الإطلاق، والذي يعتبر الركيزة الأساس للتطوير والتقدم في أي منظمة (العامري، 2003).

أولاً- مشكلة الدراسة:

حضي موضوع الاحتراق الوظيفي باهتمام العديد من الباحثين وذلك لما له من تأثير على سلوك الموظفين، تلك السلوكيات التي ترتبط بقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، وبهذا الصدد فقد أوصت دراسة (الكلابي و رشيد 2001) المنظمات العربية بشكل عام بإجراء المزيد من الدراسات حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي؛ ونظراً لما تواجهه المنظمات الحكومية الليبية بشكل عام والجامعات بشكل خاص من تحديات لجعل مواردها البشرية موارد فعالة، وذلك لتحقيق أهدافها أصبح لزاماً عليها الوصول بتلك الموارد لدرجات عالية من الكفاءة والفاعلية في أداء أعمالها، وهذا يتطلب الوصول بهذه الموارد لدرجة عالية من الاستغراق والمواطنة ليس فقط فيما يتعلق بالأدوار والسلوكيات المطلوبة منها بل بسلوكيات إيجابية تتجاوز بها الواجبات ومتطلبات الدور الرسمي كالمبادرة بالأعمال، وتقديم المساعدة، وهو ما يعرف في الأدبيات بسلوك المواطنة التنظيمية.

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

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

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

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

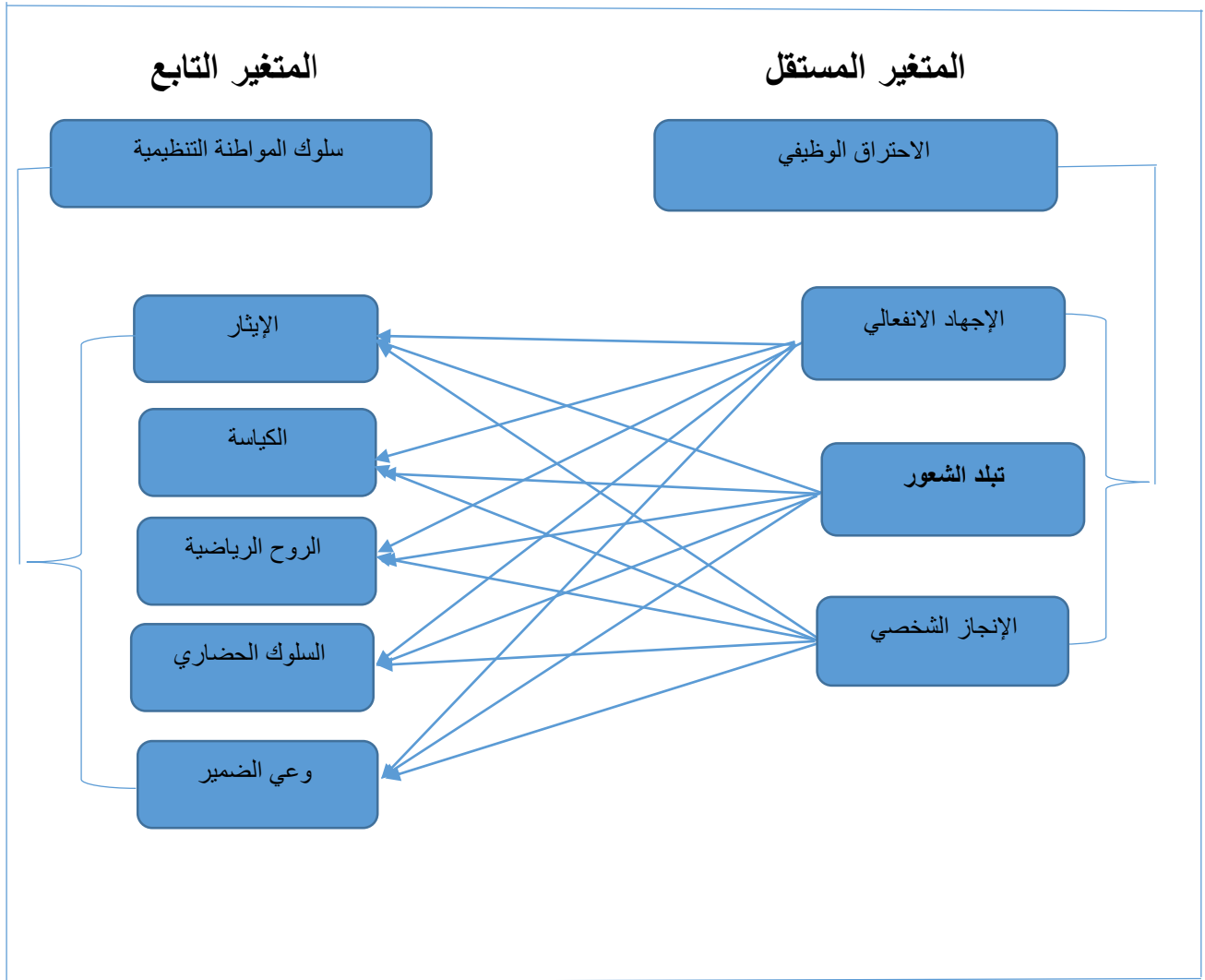
ثانياً- فرضيات الدراسة:

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

وينبثق من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- أ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والإيثار.
- ب- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والكياسة.
- ج- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والروح الرياضية.
- د- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والسلوك الحضاري.
- هـ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي ووعي الضمير.
- و- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والإيثار.
- ز- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والكياسة.
- ح- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والروح الرياضية.
- ط- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والسلوك الحضاري.
- ي- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور ووعي الضمير.
- ك- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي والإيثار.
- ل- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي والكياسة.
- م- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي والروح الرياضية.
- ن- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي والسلوك الحضاري.
- س- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي ووعي الضمير.

ثالثاً - نموذج الدراسة:



الشكل رقم (1) نموذج الدراسة

المصدر: (من إعداد الباحث)

رابعاً - أهمية الدراسة:

يعد موضوعي الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية ذات أهمية بمكان لما للأخيرة من تأثير على فاعلية وكفاءة المنظمة فهي تعكس مدى الاستغراق ورضا الموارد البشرية التي هي أهم الموارد التي تملكها المنظمة بأعمالها؛ وإن أي تأثير على هذه الموارد وهي النتيجة المترتبة على الاحتراق الوظيفي قد ينجم عنها تدني في قدرة المنظمة على المنافسة في بيئة

تنافسية هي في أمس الحاجة إلى الابتكار والتجديد المستمر، ومن هنا يمكن تلخيص أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- 1- إضافة فكرية تشخصية متواضعة حول موضوع الاحتراق الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية.
- 2- الاحتياج المتزايد لأساليب تتكيف مع التطور السريع في هذا العصر.
- 3- يمكن أن تساعد هذه الدراسة في إجراء مراجعة شاملة لنظم العمل الجامعي وإجراءاته.
- 4- إجماع الباحثين والدارسين لسلوك المواطنة التنظيمية على أهميته وتأثيره الكبير على المنظمة والفرد على حد سواء وذلك لما يسهم به في تحسين الأداء الكلي للمنظمة.

خامساً- أهداف الدراسة:

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

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

سادساً- حدود الدراسة:

ركزت هذه الدراسة الميدانية بالمجال البشري إضافة إلى المكاني والزمني والموضوعي بحيث تتحدد الدراسة بالحدود التالية.

- 1- **الحدود البشرية:** تقتصر الدراسة على الموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

2- **الحدود المكانية:** الإدارة العامة لجامعة المرقب بين مختلف المستويات والاقسام الإدارية.

3- **الحدود الزمنية:** تم إجراء الدراسة الميدانية في الفصل الدراسي ربيع 2021/2020.

4- **الحدود الموضوعية:** تحديد العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.
سابعاً- مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب في مختلف المستويات الإدارية والبالغ عددهم 469 موظفاً وموظفة حيث تم اختيار هذه المؤسسة لقربها من الباحث، مما يسهل عملية الحصول على البيانات والمعلومات الضرورية التي تفيد موضوع الدراسة وذلك لضيق الوقت وقلة الإمكانيات.

ثامناً- عينة الدراسة:

هي عينة عشوائية من الموظفين بالمنظمة قيد الدراسة قوامها 220 موظف، حيث تم أخذ حجم المنظمة، وحجم المجتمع بالاعتبار عند أخذ العينة بحيث توافق الشروط والمعايير العلمية لكي تكون ممثلة لمجتمع الدراسة.

تاسعاً- طرق جمع البيانات والمعلومات:

اعتمدت الدراسة في الجزء الخاص بالدراسة النظرية على الكتب والمجلات، والأبحاث، والرسائل، والدوريات، ومواقع شبكة المعلومات الدولية التي تناولت موضوع الاحتراق الوظيفي، وموضوع سلوك المواطنة التنظيمية؛ كما سيعتمد الباحث في الجزء الخاص بالبيانات الأولية على الاستبانة التي ستشتمل على مجموعة من الأسئلة التي تقيس كل المتغيرات في الدراسة، والمعلومات التي حصل عليها الباحث من الاطلاع على طرق معالجة موضوع الاحتراق الوظيفي، وموضوع سلوك المواطنة التنظيمية من قبل الباحثين الآخرين والتي أستخدمت كذلك في بلورة وتحديد مشكلة الدراسة.

عاشراً - منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اتّباع المنهجين الوصفي والتحليلي؛ لكونه يتماشى مع طبيعة المشكلة ومتغيرات الدراسة، والذي يُعرف بأنه منهج للبحث يتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة ومتاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل الباحث في مجرياتها، ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها ويحللها.

الحادي عشر - أسباب اختيار الموضوع:

ليس من المنطقي أن يقوم الباحث باستثمار جزء معتبر من الوقت والجهد والمال خدمةً لموضوع بحث معين دون أن تكون هناك أسباب واضحة تدفعه لاختيار هذا الموضوع دون آخر وعليه فإن أسباب اختيار هذا الموضوع ومبررات معالجته هي:

- 1- حداثة الموضوع من حيث الطرح في ليبيا وذلك حسب اطلاع الباحث.
- 2- الرغبة في التعمق أكثر في ميدان سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- 3- محاولة تنمية الموارد البشرية عن طريق تنمية السلوكيات التطوعية لديهم.
- 4- الصلة بين الموضوع ومجال التكوين وهو علم الاجتماع وميدان التخصص العملي إدارة الأعمال.

الثاني عشر - الدراسات السابقة:

سننترق فيما يلي إلى عرض وتحليل الدراسات التي تخدم موضوع "الاحتراق الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية" ومختلف النتائج التي توصل إليها الباحثون في هذه الدراسات، حيث سيتم استعراض الدراسات السابقة من الأحدث إلى الأقدم وفي النهاية سنحاول إعطاء مقارنة بين الدراسات السابقة وموضوع الدراسة، من حيث أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، وأهم ما سوف يميز الدراسة الحالية عن سابقتها.

أ- الدراسات المحلية:

1-دراسة: الفرجاني، 2017 بعنوان "مدى توفر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين

في المعهد العالي للمهن الطبية بمدينة بنغازي.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المعهد العالي للمهن الطبية بمدينة بنغازي، حيث تم الاعتماد على المقياس الذي طور من قبل أوجن لتحقيق أهداف الدراسة وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أ- ارتفاع مستويات سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة.

ب- عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لآراء أفراد العينة تعزى للمتغيرات الشخصية.

2-دراسة: العبار، 2017 بعنوان "الإحساس بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة

التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الإحساس بالعدالة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية بمدينة بنغازي، والكشف عن دلالة الفروق في ذلك الإحساس والتي يمكن أن تعزى لمتغير النوع، كما هدفت الدراسة إلى تحديد علاقة الإحساس بالعدالة التنظيمية لعينة الدراسة بخبرتها المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية؛ ولتحقيق أهداف الدراسة تمّ الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، هذا واعتمد الباحث فيما يتعلق بجمع البيانات على أداتي القياس المطورة من قبل نايهوف ومورمان عن العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أ- ارتفاع مستوى الإحساس بالعدالة التنظيمية لدى عينة الدراسة، مع عدم وجود فروقات

ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالعدالة التنظيمية تعزى لمتغير النوع.

ب- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإحساس بالعدالة التنظيمية لدى عينة الدراسة وخبرتهم المهنية.

ج- ارتفاع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة في جميع مكونات هذا

السلوك باستثناء بعدي الروح الرياضية والضمير الحي، كما وجدت علاقة ارتباط ذات

دلالة إحصائية بين مستوى الإحساس بالعدالة التنظيمية لدى عينة الدراسة وسلوك المواطنة التنظيمية لديهم.

3-دراسة: الطبولي وآخرون، 2015 بعنوان "الإحساس بالعدالة التنظيمية وعلاقته

بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة بنغازي.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الإحساس بالعدالة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة بنغازي في ضوء عدة متغيرات " النوع، المؤهل العلمي، الدرجة العلمية" وذلك في محاولة لتفسير ذلك الإحساس بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية لديهم؛ حيث تمّ الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لوصف مفردات المجتمع، ومعرفة توزيعها حسب متغيرات النوع، والمؤهل والدرجة العلمية، حيث تكون مجتمع الدراسة من (920) عضو هيئة تدريس من جامعة بنغازي حيث توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها.

أ- ارتفاع في مستوى الإحساس بالعدالة التنظيمية لدى عينة الدراسة مع وجود فروق في درجة ذلك الإحساس تعزى لمتغير الدرجة العلمية ولصالح من يشغلون الدرجات الأدنى في سلم الترقى الأكاديمي.

ب- ارتفاع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة بنغازي.

ج- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الإحساس بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة.

ب- الدراسات العربية:

1- دراسة: إبراهيم وآخرين، 2018، "دور السلوك الانسحابي كمتغير وسيط بين الفظاظة

التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في مديريات الخدمات بمحافظة دمياط.

هدفت الدراسة إلى دراسة السلوك الانسحابي للموظف وتحديد دوره كوسيط بين الفظاظة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية حيث تمّ تطبيق استبانة على عدد من العاملين بمديرية الخدمات بمحافظة دمياط وتمّ تحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS واستخدام أسلوب الانحدار المتعدد لاختبار فروض الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

أ- وجود أثر معنوي سلبي للسلوك الانسحابي للموظف على العلاقة بين
الفاظظة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

2-دراسة: وديعة، 2018 بعنوان "العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية
لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسات العمومية"، دراسة ميدانية بمديرية
الشؤون الاجتماعية بسكرة.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد المفاهيم الأساسية لسلوكيات المواطنة
التنظيمية، ومحاولة التعرف على محركات هذه السلوكيات داخل المؤسسات
العمومية بالجزائر بالتركيز على بعض العوامل الشخصية والتنظيمية وخاصة
العدالة التنظيمية والثقافة التنظيمية، حيث اعتمد الباحث على المنهج
الوصفي؛ وذلك لقدرته على وصف وتحديد العوامل المؤثرة في سلوكيات
المواطنة التنظيمية، ومن أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة:

أ- عدم وجود فروقات بين المبحوثين في العدالة التنظيمية والولاء التنظيمي
والثقافة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، إلا فيما يرتبط
بمتغير السن، حيث أظهرت النتائج ظهور فروقات في آراء المبحوثين حول
الولاء التنظيمي تعزى لمتغير السن.

ب- سلوكيات المواطنة التنظيمية للموارد البشرية في المؤسسات العمومية تتأثر
بالعدالة التنظيمية خاصةً فيما يتعلق بعدالة الإجراءات.

ج- تتعاطم سلوكيات المواطنة التنظيمية مع تعاطم الثقافة التنظيمية في المؤسسة
العمومية، حيث تحصلت الثقافة التنظيمية على أعلى تأثير مقارنة بباقي
العوامل المدروسة وذلك حسب آراء المبحوثين.

3-دراسة: نجاح، 2017 بعنوان "سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم المتوسط"،
دراسة ميدانية لمتوسطي بلدية بو شقرون.

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده المختلفة
لأساتذة التعليم المتوسط ببلدية بو شقرون بالجزائر، والتعرف على الفروقات في ممارسة
هذه السلوكيات والتي تعزى للمتغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي)،

حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة، ومن أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة:

- أ- ارتفاع مستويات سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم المتوسط.
- ب- وجود فروقات في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً للمتغيرات "الجنس، سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي".

4- دراسة: عقدي، 2017، بعنوان "المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحترق الوظيفي"، دراسة ميدانية على معلمي المدارس الثانوية بمنطقة جازان.

هدفت الدراسة إلى التعرف على المناخ التنظيمي السائد في المدارس الثانوية بمنطقة جازان بالمملكة العربية السعودية، والتعرف على مستوى الاحترق الوظيفي لديهم، وتحديد طبيعة العلاقة ما بين المناخ التنظيمي في هذه المدارس والاحترق الوظيفي لدى المعلمين العاملين بها، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أ- وجود علاقة عكسية بين المناخ التنظيمي والاحترق الوظيفي، حيث يعمل المناخ التنظيمي الذي يتميز بالعلاقة الإنسانية وبنمط ديمقراطي تشاركي على تخفيض الاحترق الوظيفي لدى المعلمين.
- ب- أكثر الأبعاد تحقيقاً لمناخ تنظيمي جيد من وجهة نظر عينة الدراسة على التوالي هي (العلاقات الإنسانية، ونمط القيادة الإدارية، بيئة العمل، التنمية المهنية).
- ج- ارتفاع درجة الاحترق الوظيفي بأبعاده المدروسة لدى أفراد العينة.

5- دراسة: دعنا، 2017، "سلوك المواطنة التنظيمية في مديريات التربية والتعليم شمال الخليل ووسطها".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات ممارسة أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين في مديريات التربية والتعليم شمال الخليل ووسطها، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الاستكشافي الوصفي حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أ- ارتفاع مستويات سلوك المواطنة التنظيمية في مديريات التربية والتعليم شمال الخليل ووسطها.

ب- تعد الدوافع الذاتية والثقافة التنظيمية أهم أسباب ممارسة الموظفين لسلوك المواطنة التنظيمية.

6- دراسة: أبو موسى وكلاب، 2017، بعنوان "الاحترق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين"، دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل.

هدفت الدراسة إلى تحديد درجة الاحترق الوظيفي الذي يعاني منه الإداريون وتأثيره على أداء العاملين بجمعية إعمار للتأهيل بخان يونس بقطاع غزة، وكشف العلاقة بين ظاهرة الاحترق الوظيفي وبعض المتغيرات الديمغرافية، حيث تمّ توفير مقياس ماسلاك للاحترق الوظيفي؛ وذلك لتحديد درجة الاحترق الوظيفي لعينة الدراسة والمكونة من 50 مفردة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أ- ارتفاع درجة الاحترق الوظيفي لأفراد العينة في الأبعاد الثلاثة المكونة للمقياس (الإجهاد الانفعالي، والتبذ الإحساسي، الإنجاز الشخصي).

ب- وجود فروقات فردية في إجابات أفراد العينة ترجع لبعض المتغيرات الديمغرافية (العمر، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية).

7- دراسة: حمّانة، 2016 بعنوان "المناخ التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية" دراسة حالة مديرية مصالح الفلاحية بأم البواقي.

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة النظرية والتطبيقية بين المناخ التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية في مديرية المصالح الفلاحية بولاية أم البواقي بالجزائر، وذلك من خلال التعرف على المناخ التنظيمي بها، وكذلك التعرف على المفاهيم المرتبطة بسلوك المواطنة التنظيمية والعلاقة بينها من أجل الوصول لمناخ تنظيمي يسهم بشكل فعّال في رفع مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية، ولتحقيق أهداف الدراسة تمّ الاعتماد على المنهج الاستنباطي، ومن أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة:

أ- أن هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين متغيري الدراسة المناخ التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية.

ب- أن 52.9% من التغيير في سلوك المواطنة التنظيمية سببها المناخ التنظيمي أما 47.1% الباقية فترجع إلى الأخطاء المعيارية في التقدير.

8-دراسة: صرصور، 2015 بعنوان: "دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الأمان الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى واتجاهاتهم نحو ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، وقياس تأثير الأمان الوظيفي في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة، ومن أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة:

أ- انخفاض درجة الأمان الوظيفي للموظفين الإداريين بالجامعة محل الدراسة.
ب- أكثر ما يشعر الموظف بالأمان الوظيفي هو تأكده من أنه لن يتعرض للفصل، وأكثر ما يؤثر على أمنهم الوظيفي عدم تحصلهم على ترقية بناءً على ما يقدمونه من عمل.

ج- مستويات سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين كانت نتائجها متوسطة.

9-دراسة: أبو غازي، 2015، "تحليل مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية" دراسة ميدانية على المؤسسة المينائية سكيكدة.

هدفت الدراسة إلى تحديد ضغوط العمل ومصادرها، وقياس أثرها على الموارد البشرية في المؤسسة المينائية سكيكدة، ولتحقيق هدف الدراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي والاستدلالي، وذلك لوصف وتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياته باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (spss)، حيث توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها:

أ- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المبحوثون تعزى لخصائصهم الديمغرافية.

10- دراسة: مناصرة و بن ختو، 2015، "سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين"، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبايليس وحدة ورقلة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبايليس وحدة ورقلة ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، حيث تمّ التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أ- ارتفاع مستويات سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة.
- ب- تأثر سلوكيات المواطنة التنظيمية وبدرجة متوسطة على أداء العاملين بمؤسسة اتصالات الهاتف موبايليس وحدة ورقلة.

11- دراسة: المصري، 2015 بعنوان "الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية"، دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في قطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى تحديد درجة الانغماس الوظيفي ومستويات المواطنة التنظيمية للأطباء العاملين بالقطاع الحكومي في قطاع غزة، وتحديد طبيعة العلاقة بين الانغماس الوظيفي وبين سلوكيات المواطنة التنظيمية، ولتحقيق أهداف البحث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة:

- أ- وجود علاقة طردية بين الانغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.
- ب- ارتفاع درجة الانغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة.
- ج- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية حول مستوى الانغماس الوظيفي للأطباء في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة يعزى للمتغيرات (العمر، الجنس، سنوات الخدمة، المستشفى).

12- دراسة: أبو مسعود، 2010، بعنوان "ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة _ أسبابها وكيفية علاجها".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، وتحديد العلاقة ما بين الاحتراق الوظيفي ومجموعة من العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي)، وتحديد العوامل والأسباب

المؤدية لهذا الانتشار، وذلك في محاولة لوضع اقتراحات كفيّلة بتحسين ظروف العمل بالمؤسسة، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي؛ وذلك لبلورة حلول لمشكلة الدراسة وتحقيق أهدافه، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

أ- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين صلاحيات العمل وقلّة التعزيز الإيجابي ودرجة الاحتراق الوظيفي.

ب- يعاني الموظفون الإداريون العاملون في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي على بعديه (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية) فيما كان مستوى الاحتراق الوظيفي منخفضاً على بعد (الإنجاز الشخصي).

ج- هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين كل من (انعدام العلاقة الاجتماعية، ضغط العمل) ودرجة الاحتراق الوظيفي.

13-دراسة: رشيد والكلابي، 2001، بعنوان "الاحتراق الوظيفي"، دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة لعينة تكونت من 654 موظفاً وموظفة يشغلون موقع وظيفية مختلفة في القطاعين العام والخاص في مدينة الرياض، حيث استخدم الباحث مقياس ماسلاك لقياس الاحتراق الوظيفي والمكون من 22 عبارة، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

أ- تعاني العينة المختارة بدرجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي.

ب- لا وجود لفروقات في إجابات أفراد العينة يخص المستوى التعليمي أو الجنس، بينما يوجد فروقات لدى أفراد العينة تعزى لمتغيرات (العمر، ومدة الخدمة في الوظيفة الحالية).

14-دراسة: النفيعي، 2000، "الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة"

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الحكومية الخدمية، وتحديد مسبباته مع التمييز ما بين الذين يعانون من ارتفاع أو انخفاض في الاحتراق الوظيفي طبقاً لخصائصهم الديمغرافية والإدارية، واعتمد الباحث في معالجته لمشكلة بحثه المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- أ- درجة الاحتراق الوظيفي لدى أفراد العينة كانت متوسطة.
- ب- أكثر الفئات التي تعاني من الاحتراق الوظيفي هم الذين تتراوح أعمارهم ما بين 20 إلى 29 سنة، والذين لديهم خبرة في العمل أقل من خمس سنوات.
- ج- تعد المصادر (التنظيمية، والمتطلبات الوظيفية، علاقة العمل الشخصية، والتوقعات الشخصية) من أهم مصادر الاحتراق الوظيفي.

ج- الدراسات الأجنبية

1- Meily Margaretha (2019)، Motivation and Job Burnout: The Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior.

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير الدوافع الخارجية على الاحتراق الوظيفي والدور الوسيط الذي يؤديه سلوك المواطنة التنظيمية في طبيعة هذه العلاقة حيث أجريت الدراسة على 97 موظفاً من عيادات خاصة في إندونيسيا، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أ- تؤثر الدوافع الداخلية والخارجية بشكل كبير على الاحتراق الوظيفي، كما تؤثر سلوكيات الدور الإضافي على طبيعة العلاقة بين الدوافع والاحتراق الوظيفي.

2- Luis Omar (2018)، Influence of nurses' Organizational Citizenship Behaviors and Empowerment on the quality of care: A literature review.

هدفت الدراسة إلى محاولة شرح العلاقة بين التمكين الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية فيما يتعلق بتحسين نتائج الرعاية بالعملاء بشكل يدعم نتائج عالية الجودة حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أ- أساليب القيادة العلائقية لها علاقة إيجابية بالتمكين الوظيفي، الأمر الذي يولد السلوكيات ذات الأدوار الإضافية مما يرفع من جودة الرعاية في النهاية.

3- Salma Khan (2018)، Effect of Burnout on Organizational Citizenship Behaviors: Role of Affective and Continuance Commitment.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الاحتراق الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية على المستويين الفردي والتنظيمي حيث توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أ- وجود تأثير سلبي مباشر للاحتراق الوظيفي على الالتزام التنظيمي.
- ب- وجود تأثير سلبي للاحتراق الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية على كل من المستوى الفردي والتنظيمي.
- ج- تأثير الاحتراق الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية أكبر من تأثيره على الالتزام التنظيمي.
- د- وجود تأثير إيجابي للالتزام التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية.

4- Mark Kasa & Zaiton Hassan (2017)، THE relationship of burnout dimensions with Organizational Citizenship Behavior (OCB) among bank employees in Sarawak: mediating role of flow experience.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الاحتراق الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لموظفي القطاع المصرفي في ماليزيا حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أ- وجود تأثير سلبي للاحتراق الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية.
- ب- يسهم بيئة العمل المصرفي بشكل كبير في ظهور ظاهرة الاحتراق الوظيفي

5- Marte Rognstadbraten (2016)، Burnout among nursing staff in the Scandinavian countries: A literature review.

هدفت الدراسة إلى مراجعة الأدبيات ذات العلاقة بالاحتراق الوظيفي، وذلك في محاولة لتحديد الأسباب المؤدية لظهور هذه الظاهرة بين الممرضات في كل من "الدنمارك، النرويج، السويد" وتحديد الأساليب والطرق التي يمكن استخدامها في مواجهة هذه الظاهرة وتحديد أي ثغرات في المعرفة الحالية عنها وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أ- وجود علاقة واضحة بين متطلبات الوظيفة والاحتراق الوظيفي.

ب- وجود قصور في المعرفة فيما يتعلق بظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى مجتمع الدراسة.

6- Fernaldi Kurniawan (2015) ، The Impact of Burnout Towards Organizational Citizenship Behavior (OCB) in Premier Surabaya Hospital.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الاحتراق الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفى Premier-Surabaya ومقارنة مستوى الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه الموظفون في كل من الأقسام التي تتعامل بشكل مباشر مع العملاء مع التي لا تتعامل معهم بشكل مباشر، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أ- يؤثر الاحتراق الوظيفي سلباً بشكل كبير على سلوك المواطنة التنظيمية.

ب- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بمستوى الاحتراق الوظيفي بين مجموعات الأقسام التي تتعامل ولا تتعامل مع العملاء.

7- Rahil Kazemi & others (2014) ، An Investigation of the Role of Job Satisfaction in Employees' Organizational Citizenship Behavior.

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية حيث تم أخذ عينة عشوائية بسيطة من العاملين في منظمة التعدين والتجارة "إيران" وتوصلت الدراسة إلى:

أ- وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية.

ب- يفسر الرضا الوظيفي 0.662 من سلوك المواطنة التنظيمية لدى مجتمع الدراسة.

8- Ndawula Maria (2012)، Burnout among staff nurses. Examining the causes, coping strategies and prevention.

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الممرضات وتحديد أسبابها والطرق التي يمكنها المساعدة في التقليل من هذه الظاهرة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى:

- أ- انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الممرضات في أماكن وأجزاء مختلفة من العالم.
- ب- تعدد كل من العوامل " المهنية، التنظيمية، النفسية، الاجتماعية، الديموغرافية" من أهم العوامل المساهمة في ظهور ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الممرضات.
- ج- تعدد العوامل المهنية كأعباء العمل، وغموض الدور الأسباب الرئيسية للاحتراق الوظيفي.
- د- يمكن التحكم في الاحتراق الوظيفي من خلال الإدارة الجيدة والقيادة والتطوير.

9- Basson RA (2012)، Management and Prevention of Burnout in the Dental Practitioner.

هدفت الدراسة إلى تزويد أطباء الاسنان بمعلومات لمساعدتهم للتعرف على مؤشرات ظهور الاحتراق الوظيفي وتأثيره النفسي والفسولوجي عليهم، والكيفية التي يمكن أن تؤثر هذه الظاهرة على طبيعة العلاقة بينهم وبين عملائهم، حيث توصلت هذه الدراسة إلى:

- أ- يحدث الاحتراق الوظيفي كنتيجة للضغوط المزمنة المرتبطة بالعمل.
- ب- يؤثر الاحتراق الوظيفي بطريقة سلبية على علاقة الأطباء بعملائهم.

10- Muhammad Shakeel & others (2012)، job Burnout and Organizational Citizenship Behaviors: Mediating Role of Affective Commitment.

هدفت الدراسة إلى اكتشاف ظاهرة الاحتراق الوظيفي والنتائج السلبية المترتبة عليها في القطاع المصرفي في باكستان وتحديد تأثير أبعاده الثلاثة على سلوكيات المواطنة التنظيمية حيث توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

- أ- الإرهاق العاطفي ونقص الشعور بالإنجاز لها آثار غير مباشرة على سلوك المواطنة التنظيمية.
- ب- تبذل المشاعر له تأثير مباشر على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

الثالث عشر - التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة يتضح مدى أهمية التركيز على كل من الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية في مختلف المؤسسات العامة والخاصة، حيث تعد هذه الدراسة هي الأولى في ليبيا على حد علم الباحث ومن خلال تفحص الدراسات السابقة يمكن ملاحظة التالي:

- 1- أظهرت الدراسات السابقة مستويات مختلفة من الاحتراق الوظيفي لدى الباحثين إلا أن معظمها سجل مستويات معتدلة لانتشار هذه الظاهرة.
- 2- اختلفت الدراسات السابقة في تحديد تأثير بعض المتغيرات على وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي، فيما لم يتطرق معظمهم لدراسة مصادر الاحتراق باستثناء دراسة (أبو مسعود، 2011).
- 3- تناول معظم الدراسات موضوع سلوك المواطنة التنظيمية بوصفه وسيلة للتغيير والتطوير والتميز.

أوجه التشابه مع الدراسات الخاصة بالاحتراق الوظيفي:

- 1- منهجية الدراسة: اتفقت الدراسة الحالية مع كل من دراسة "أبو مسعود 2010" ودراسة "النفيعي 2000" ودراسة "عقدي 2017" وذلك على استخدام الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي باعتباره كمنهج مناسب لمثل هذا النوع من الدراسات.
- 2- أبعاد متغيرات الدراسة: اتفقت الدراسة الحالية مع كل الدراسات السابقة بخصوص الأبعاد الخاصة بالاحتراق الوظيفي، حيث اتفقت الدراسات على الأبعاد التي تم تحديدها في مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي وهي (الإجهاد الانفعالي، تبلد الشعور، الإنجاز الشخصي).

أوجه التشابه مع الدراسات الخاصة بسلوك المواطنة التنظيمية:

- 1- منهجية الدراسة: اتفقت الدراسة الحالية مع كل الدراسات السابقة على استخدام المنهج الوصفي والتحليلي.

2- المتغيرات: تتفق الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة فيما يتعلق بأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، وهذه الأبعاد هي " الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، ووعي الضمير".

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

يمكن تلخيص أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة والتي سبق استعراضها في النقاط التالية:

1- طريقة ربط المتغيرات بعضها ببعض، فالدراسة الحالية تقوم على تحديد العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، بينما ركزت دراسة "الطبولي 2015" على دراسة العلاقة التي تربط ما بين الإحساس بالعدالة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية، في حين ركزت دراسة "صرصور 2015" على تحديد تأثير الأمان الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية، في الوقت الذي ركزت دراسة "المصري 2015" على توضيح العلاقة بين الانغماس الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، في حين ركزت دراسة "حمانه 2016" على تحديد العلاقة التي تربط المناخ التنظيمي بسلوك المواطنة التنظيمية، في الوقت الذي ركزت فيه دراسة "الفرجاني 2017" على تحديد مدى توفر سلوكيات المواطنة التنظيمية، هذا وقامت "العبار 2017" بدراسة الإحساس بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي بينما قام "تجاح 2017" من خلال دراسته بتحديد مستويات سلوكيات المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط ببلدية بو شقرون بالجزائر.

2- اختلاف كل من المجال الزمني والمكاني حيث إن الدراسات السابقة أجريت ما بين "2000-2018" وتمّ إعداد الدراسة الحالية في 2021، كما أن الدراسات السابقة أجريت في دول مختلفة تختلف بيئتها

وظروفها الاقتصادية والاجتماعية والسياسية عن البيئة الليبية التي
إجريت فيها هذه الدراسة.

ما تتميز به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

يمكن القول بشكل عام بأن معظم الدراسات السابقة كانت مفيدة جداً
للباحث فيما يتعلق بإعداد خطة الدراسة الخاصة بـ الدراسة الحالية سواء كان
ذلك في بلورة مشكلة الدراسة، والمنهجية المختارة، والمراجع المقترحة للدراسة،
وخطوات أخرى كالمعلقة بتصميم أداة الاستبانة، وقد تميزت الدراسة الحالية
عن الدراسة السابقة في التالي:

1- توضيح العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية
للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب، وهذا ما لم تتطرق
له أي من الدراسات السابقة وذلك على حد علم الباحث.

2- تعد الدراسة الحالية الأولى من نوعها بالإدارة العامة لجامعة المرقب وفي ليبيا
حسب اطلاع الباحث.

كما يأمل الباحث أن تمثل الدراسة الحالية إضافة علمية في موضوعه، وأن
تسهم في تعزيز المفاهيم العلمية حول كل من الاحتراق الوظيفي وسلوك
المواطنة التنظيمية لما لهما من دور بالغ الأهمية في عملية التطوير
التنظيمي، وتحسين الفاعلية التنظيمية.

تعريفات إجرائية:

1. **الاحتراق الوظيفي:** هو الإرهاق النفسي والجسدي الذي يصيب الفرد كنتيجة للأعباء الإضافية، وما يترتب عليها من شعور بعدم القدرة على التحمل بشكل ينعكس على الافراد العاملين والمتعاملين معه، وعلى مستوى الخدمات المقدمة لهم.
2. **الإجهاد الانفعالي:** هو ما يترتب عن أعباء العمل وممارسة المسؤولية المهنية من إنهاك انفعالي وعقلي وما ينجم عن هذا الإنهاك من فقدان للقدرة على العطاء.
3. **تبلد الشعور:** اللامبالاة التي يتولد عنها مواقف سلبية وساخرة تجاه الجمهور وزملاء العمل ومعاملتهم كجماد، وكثرة التذمر، والانتقاد والبرود في العلاقات بالعمل
4. **نقص الشعور بالإنجاز "الإنجاز الشخصي":** هو قيام الموظف بتقييم نفسه بطريقة سلبية فيما يتعلق بأدائه لعمله، وفقدان السعادة والرضا بالعمل.
5. **سلوك المواطنة التنظيمية:** هو سلوك تطوعي اختياري لا تشمله أنظمة الحوافز الرسمية في المنظمة، ولا يندرج ضمن الوصف الوظيفي والتعليمات، وعقد العمل يهدف من خلاله الموظف إلى زيادة فاعلية وكفاءة المنظمة.
6. **الإيثار:** سلوك تلقائي موجه نحو الزملاء في العمل والرؤساء يهدف من خلاله إلى مدّ يد العون والمساعدة في إنجاز العمل، وحل المشكلات المتعلقة به.
7. **الكياسة:** يقصد بها اللياقة واللطف والمجاملة وهو السلوك الذي يسعى الموظف من خلاله إلى منع وقوع المشكلات المتعلقة بالعمل وتجنب استغلال الآخرين.
8. **الروح الرياضية:** هي الرغبة والقدرة على تحمل المهام والمشكلات وتقبل الإحباط والمضايقات التنظيمية دون تدمير.

9. **فضيلة المواطنة:** هي السلوك الحضاري والمشاركة البناءة في إدارة المؤسسة والاهتمام بمصالحها وتحسين صورتها وسمعتها والحفاظ على ممتلكاتها.

10. **وعي الضمير:** هو التزام الفرد وإخلاصه لمثاليات وضعها لنفسه باعتباره معياراً لحياته تنعكس على إنجازه لدوره في المنظمة بحيث يتعدى بسلوكه الحدود الدنيا لمتطلبات العمل الرسمي في مجال احترام الأنظمة، والعمل بجدية، وتغليب للمصلحة العامة عن المصلحة الخاصة.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

- المبحث الأول- الاحتراق الوظيفي
- المبحث الثاني- سلوك المواطنة التنظيمية

المبحث الأول: الاحتراق الوظيفي

تمهيد:

تعد السبعينيات من القرن العشرين نقطة البداية لظهور مصطلح الاحتراق الوظيفي حيث ارتبط في تلك الفترة الزمنية بالمهن ذات الطابع الخدمي والإنساني، حيث تناولته العديد من الدراسات والبحوث الاجتماعية والتنظيمية والنفسية، وذلك كمحاولة لتفسير ما يواجهه المهنيون في حياتهم العملية من ظروف تحول بينهم وبين القيام بأعمالهم بشكل مقبول مما يشكل ضغطاً نفسياً، يشعرون بالعجز وقلة الدافعية، وعدم الرضا الوظيفي ينعكس في شكل عدم إتقان للمهام، وعدم التعاون مع الآخرين، وسيادة العلاقات الآلية مع من يتعاملون معهم.

أولاً- مفهوم الاحتراق الوظيفي

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

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

1- هريون فرويدبنرجر *freudenberg*: بأنه "حالة من الإنهاك التي تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة والمقاة على الأفراد حسب طاقتهم وقوتهم".

2- ماسلاك وجاكسون 1981:maslack&jackson: "إحساس الفرد بالإرهاك العاطفي وتبلد المشاعر وتدني الإنجاز الشخصي".

3- ماسلاك 1982 maslack "أعراض تتمثل في الإجهاد العاطفي، واستنفاد الطاقة الانفعالية والتجرد من النواحي الشخصية والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز في المجال المهني، والتي يمكن أن تحدث مع الأشخاص الذين يؤدون نوعاً من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس".

4- جمال عبد الله: "حالة يفقد عندها الموظف الرغبة في العمل مما يؤدي إلى تدني الإنتاجية والتطوير في العمل" (محمد، 2014: ص159).

5- بيرلمان وهاوثمان 1982 hautman& Perlman: "الاستجابة إلى الإجهاد الانفعالي الناجم عن الإجهاد النفسي، والأداء المنخفض في العمل وأسلوب التعامل الجاف مع الآخرين".

6- الكلابي ورشيد 2001: "حالة الإنهاك الفكري والجسماني والتي تكون على شكل تغيرات يستخدمها الفرد تجاه عمله كاستجابات للضغوط، والعلاقات التنظيمية المزمنة، وفقدان العنصر الإنساني في التعامل مع الآخرين داخل المنظمة وخارجها" (الكلابي ورشيد، 2001: ص118)

7- وعرفه ادكولا 2010 adckola: "إنهاك عاطفي يصيب على الأرجح الأفراد الذين يعملون مع الناس مباشرة بالإضافة إلى أنه عبارة عن تطور سلبي وساخر للاتجاهات والمشاعر تجاه زملاء العمل والجمهور" (التلباني، وآخرون، 2015، ص701).

8- كما عرفه تيم وبيترسون 1993 Timm& Peterson: "حالة من الإجهاد الانفعالي والاتجاهات السلبية وفقدان الاهتمام بالعملاء وتكوين مفهوم سلبي عن الذات نتيجة عن الاستغراق لفترات طويلة مع العميل" (عفدي، 2017: ص33).

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

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

ثانياً- أبعاد الاحتراق الوظيفي:

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

1- الإجهاد الانفعالي:

ويقصد هنا الشعور بالفراغ والتدني في الطاقة مع ضعف في القدرة على التركيز والإحباط، وغياب الدافع للعمل، وفقدان الثقة بالذات، ونقص الاهتمام والعناية بالمستفيدين، ووصفته ماسلاك بأنه شعور عام بالتعب ينتاب الفرد كنتيجة للمسؤوليات الزائدة، والأعباء في العمل المطلوب؛ ويمكن تعريفه بأنه هو ما يترتب عن أعباء العمل وممارسة المسؤولية المهنية من إنهاك انفعالي وعقلي وما ينجم عن هذا الإنهاك من فقدان للقدرة على العطاء.

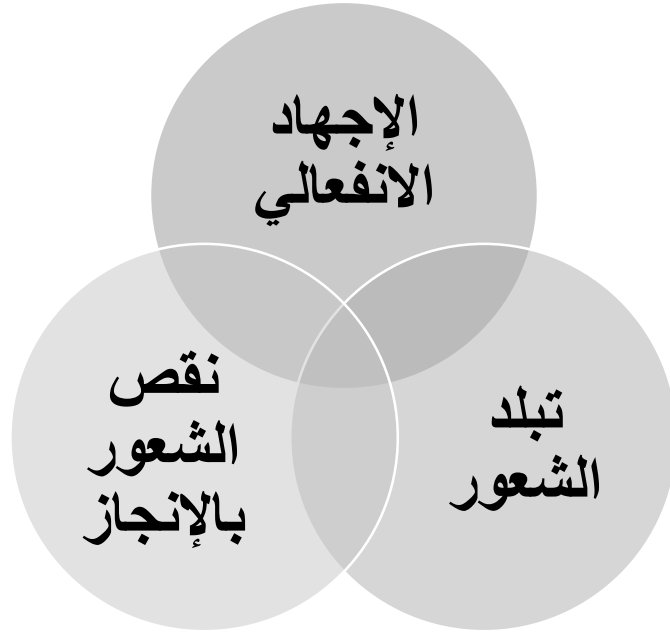
2- تبلد الشعور:

يقصد به تبلد الأحاسيس تجاه العمل والآخرين وذلك عن طريق تبني مواقف سلبية وساخرة تجاه الجمهور وزملاء المهنة، وتجريدتهم من صفاتهم الشخصية، وذلك بمعاملتهم كأشياء وليس كأشخاص حيث يتصف الموظف في هذه الحالة بالقسوة وكثرة الانتقاد والتشاؤم والبرود وعدم المبالاة؛ وهو بعد علائقي في العمل، وهو نتاج للبعد الأول "الإجهاد الانفعالي" فهو يمثل وسيلة للدفاع عن النفس وتقليل الشعور بالذنب؛ ويمكن تعريفه بأنه اللامبالاة التي يتولد عنها مواقف سلبية وساخرة تجاه الجمهور وزملاء العمل، ومعاملتهم كجماد، وكثرة التذمر والبرود في العلاقات بالعمل.

3- نقص الشعور بالإنجاز:

وهو السلوك الذي ينتج عن تقييم الموظف لنفسه بشكل سلبي مما يفقده السعادة والانسجام في العمل، وتدني القدرة على التعامل مع المشاكل بفاعلية، كما يمكن أن يحدث عند الشعور بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل؛ ويمكن تعريفه بأنه هو

قيام الموظف بتقييم نفسه بطريقة سلبية فيما يتعلق بأدائه لعمله، وفقدان السعادة والرضا بالعمل (أبو مسعود، ص 40-41).



الشكل رقم (2): أبعاد الاحتراق الوظيفي

من إعداد الباحث

ثالثاً- مصادر الاحتراق الوظيفي

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

هذا وحددت ماسلاك وزملاؤها مجموعة عوامل تنظيمية تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي في المؤسسات وهي كالاتي (أبو ريا، 2017: ص37).

1- ضغط العمل:

وهي القيمة المترتبة على شعور الموظف بوجود فجوة بين الوقت والإمكانات الممنوحة له وبين ما يطلب منه تحقيقه، ومن وجهة نظر ماسلاك هذا قد يكون نتيجة لسياسة المنظمات في الترشيد من التكاليف عن طريق الاستغناء عن عدد كبير من الموظفين، ما أدى بدوره إلى زيادة الأعباء الوظيفية على الأشخاص الباقين في العمل ومطالبتهم بتحسين أدائهم.

2- الافتقار إلى التعزيز الإيجابي:

يقصد هنا قلة الحوافز بشقيها المادية والمعنوية، وذلك عندما يقوم الموظف ببذل قصارى جهده لإتمام عمله على أكمل وجه، وما قد يتطلبه هذا من عمل لساعات إضافية مما ينعكس كصورة أخرى من صور الاحتراق الوظيفي.

3- محدودية صلاحيات العمل:

قصور الصلاحيات لاتخاذ قرارات تساهم في خفض الكفاءة فيما يتعلق بحل المشكلات المرتبطة بالعمل، والتي تكون نتيجة تقارير وسياسات جامدة لا تعطي مساحة للتصرف واتخاذ قرارات مناسبة تساعد في تجنب مشاكل العمل في الوقت المناسب (محمود، 2018: ص12).

4- ضعف العلاقات الاجتماعية:

قد تتطلب الوظيفة أحياناً فصلاً مادياً وعزلة اجتماعية عن الآخرين حيث التعامل أكثر مع الأجهزة والحاسبات وداخل المختبرات والمكاتب، وهذا متعارض مع الطبيعة الإنسانية الاجتماعية، فقد يحتاج الموظف أحياناً إلى مشاركة الآخرين في همومهم وأفراحهم.

5- الإنصاف أو العدالة:

يعد فقدان العدالة في مكان العمل أحد مصادر الاحتراق، ويحدث ذلك عندما يكون هناك جور سواء في أعباء العمل أو الغش في التعامل مع تقييمات الموظفين وغيرها من التصرفات غير العادلة (الساعدي وآخرون، 2013: ص13).

6- صراع القيم:

وهو ما ينشأ عندما تحطم متطلبات الدور الوظيفي للموظف القيم الأخلاقية التي يؤمن بها مما يقوده إلى تصرفات غير أخلاقية بالنسبة له، كما يشمل من جانب آخر التعارض في المطالب الوظيفية وذلك من حيث التراتبية والأولوية وذلك قد يحدث نتيجة لحاجة الموظف لإنجاز أعمال تملئها عليه أدواره اليومية، وكذلك الأعمال التي يكلفه بها رئيسه (أبو مسعود، ص32-33).

7- غموض الدور:

ينشأ غموض الدور عندما يكون لدى الفرد قصور في فهم ما يطلب منه من أعمال سواء في طريقة القيام به أو المعايير التي يستند عليها في تقييم أدائه للعمل (تايلور، 2008: ص337).

8- مصادر تتعلق بالبعد الفردي:

تشير الدراسات أن الموظفين الأكثر إخلاصاً والتزاماً بأعمالهم عرضة أكثر للاحتراق الوظيفي وهذا يشير إلى أن التعرض المزمن للضغوط والفشل في إنجاز الأهداف يؤدي بهؤلاء إلى الاحتراق وظيفياً.

9- أسباب تتعلق بالبعد الاجتماعي:

أشارت دراسة "أبو مسعود 2010" بأن الموظفين التي تتطلب وظائفهم اتصالاً مباشراً مع الجمهور هم الأكثر عرضة للاحتراق الوظيفي، وهذا خاصةً عندما يتغير سلوك الجمهور وفقاً لمصالحهم؛ مما يسبب ضغطاً متزايداً على شاغلي هذه الوظائف خاصةً عند فشل شاغليها التوفيق بين مصلحة العمل وأهدافه وبين مصلحة الجمهور (التلبناني وآخرون، 2015: ص703-704).

10- أسباب مهنية:

يؤدي الجانب الوظيفي دوراً مهماً فيما يتعلق بالاحتراق الوظيفي، حيث قد يؤثر إيجاباً أو سلباً في الأداء الوظيفي كونه يعتبر مركز حياة الفرد؛ وذلك بكونه وسيلة يوفر من خلالها الموظف عدداً من احتياجاته ورغباته، كما تؤدي الوظيفة دوراً في تكوين شخصية الفرد واستقلالته، فالوظائف التي تختصر للإشارة وتتنسم بالرقابة الشديدة تؤدي لعدم الرضا والضغط، والذي يؤدي بدوره للاحتراق الذي يؤثر بدوره على أداء الوظيفة (أبو موسى وكلاب، 2011: ص27).

رابعاً- مراحل الاحتراق الوظيفي:

اختلاف البحوث في تحديد مراحل الاحتراق الوظيفي، فهناك من قسمها إلى ثلاث مراحل وهناك من قسمها إلى أربع مراحل، ولكن كلا التقسيمين متشابهان إلى حد كبير، وسيتم تقسيمه

في هذه الدراسة إلى أربع مراحل؛ وذلك لتوضيح مراحل هذه الظاهرة بشكل أكثر تفصيلاً
وإيضاحاً، وهذه المراحل كالتالي (خطارة، 2018: ص 49):

1- الاستغراق " الشمول ":

وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً، ويشمل حالة من الاستثارة والسرور، وعند حدوث
فجوة بين ما هو متوقع عن العمل وبين ما يحدث فعلاً يؤدي هذا إلى الاحتراق، وهو ما يعرف
في الأدبيات بالاستثارة الناتجة عن الضغوط أو الشدّ العصبي وهو يرتبط بالقلق والأرق وقلة
التركيز والصداع وسرعة الانفعال.

2- مرحلة التبلد " الكساد ":

تقل الكفاءة في هذه المرحلة تدريجياً وينخفض معها مستويات الأداء في
العمل، وذلك لانخفاض مستوى الرضا والاستثارة في العمل، حيث ينتقل
اهتمام الفرد من العمل إلى مظاهر الحياة الأخرى كالاتصالات الاجتماعية
والهوايات، وذلك لشغل أوقات الفراغ (منصور، 2013: ص 13).

3- مرحلة الانفصال:

يزداد في هذه المرحلة إدراك الموظف لما يحدث، حيث يرتفع لديه مستوى
الإجهاد النفسي ويبدأ في الانسحاب من العمل، وقد يصل أحياناً إلى الشعور
بالإنهاك المزمن واعتلال الصحة الجسدية (عقدي، 2017: ص 41).

4- مرحلة الاتصال:

هي أقصى مراحل الاحتراق حيث يزداد سوء الأعراض فيها سواء البدنية أو السلوكية
يصاحبها اختلال في التفكير، وذلك كنتيجة للارتباب وشكوك الذات حيث يصبح
الموظف في تفكير مستمر لترك العمل.

من غير الضروري وجود جميع الأعراض السابقة للحكم على وجود حالة الاحتراق، ولكن
عند ظهور عارضين أو أكثر في كل مرحلة يمكن أن يشير إلى أن الموظف يمر بأحد
مراحل الاحتراق (خطارة، 2018: ص 50).

كما يمكن تقسيم مراحل الاحتراق كالتالي: (الخرابشة وعريبات، 2005: ص 301)

1- مرحلة وجود ضغط وعدم توازن بين متطلبات العمل والقدرات والإمكانيات اللازمة لتنفيذه.

2- ردة الفعل لحالة عدم التوازن وما يصاحبها من قلق وتعب وإجهاد عن الضغط الذي تولده المرحلة الأولى.

3- مرحلة تغيير السلوك كعاملات الأشخاص بطريقة آلية والاتجاه لإشباع الحاجات الشخصية، وإهمال المسؤوليات الوظيفية.

خامساً- النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي:

لم تتناول النظريات النفسية الاحتراق الوظيفي بشكل محدد، وإنما تربطه بضغط العمل بصورة استكشافية، حيث نظرت آلية بعض النظريات من خلال إطارها العام، وهذه النظريات هي:

1- نظريات التحليل النفسي " الفرويدية ":

يتميز أنصار نظرية التحليل بين الشعور بالقلق الموضوعي، والذي يكون كرد فعل لموقف مؤلم والقلق السلبي الذي يكون نتيجة مثير داخلي ناتج عن صراعات غير منطقية وغير محددة، حيث يعتقد الرائد في هذه النظرية " فرويد " بأنه يمكن إيقاظ القلق السلبي بواسطة صراعات غير شعورية داخلية، وحسب فرويد فإنه يمكن الحصول على حلّ للصراعات بين القوى الكابتة والمكبوتة عن طريق تحويل القوى المكبوتة نحو أهداف أخرى (منصور، 2013: ص23).

ومن هنا فسرت نظرية التحليل النفسي الاحتراق الوظيفي على أنه الناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة وذلك مقابل الاهتمام بالعمل، أو أنه ناتج عن عملية الكبت والكف للطلبات المتعارضة في مكونات الشخصية، الأمر الذي ينشأ عنه صراعات بين هذه المكونات تنهي في الغالب إلى الاحتراق الوظيفي، أو هو نتيجة الفجوة بين الأنا والآخر الذي تعلق به وفقدان جانب المساندة المنتظرة (أبو موسى، وكلاب: ص20).

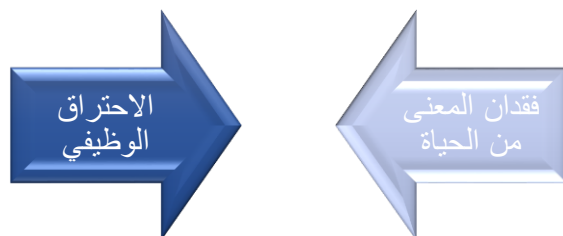
2- النظرية السلوكية:

يرى رواد هذه النظرية أن السلوك ما هو إلا محصلة مفتاح للظروف الفيزيائية والبيئية ويفسرون الاحتراق الوظيفي على أنه حالة داخلية كالقلق والغضب، وهي نتيجة عوامل إذا ضبطت أمكن من خلالها التحكم بالاحتراق (القيسي، 2019: ص105).

ومن وجهة النظر هذه يمكن تفسير ظاهرة الاحتراق في ضوء عملية التعلم على أنه سلوك غير سوي تمّ تعلمه نتيجة بيئة غير مناسبة، فالموظف مثلاً الذي يعمل في مؤسسة لا تتوفر فيها الوسائل اللازمة التي تساعد في القيام بعمله بشكل مناسب، ويوجد بها رؤساء غير متعاونين، وتقدم خدماتها لمتعاملين كل منهم يريد فقط تسيير معاملته فضلاً عن ضغوط المنزل والارتفاع الكبير في تكاليف الحياة كل ذلك يشمل البيئة المحيطة بهذا الموظف وهي بهذا الشكل غير مناسبة حيث إنه إذا لم يتعلم سلوكيات مقبولة تكيفه مع ذلك فإنه قد يتعلم سلوكاً غير سوي يسمى الاحتراق (أبو مسعود، 2010: ص 20).

3- النظرية الوجودية:

تركز هذه النظرية في تفسيرها للاحتراق على معنى الحياة بالنسبة للفرد، حيث إنه إذا فقد هذا المعنى فإنه سيعاني نوعاً ما من الفراغ الوجودي يقوده الاعتقاد بأنه لا يوجد معنى لحياته، ويفقده من تقدير ذاته التي تجعله يستمر في الحياة والعطاء فلا يحقق أهدافه، الأمر الذي يعرضه للاحتراق؛ فالعلاقة تبادلية، حيث ان الاحتراق يؤدي إلى فقدان المعنى من الحياة، وفقدان المعنى يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي (أبو موسى وكلاب، 2012: ص 20)



الشكل رقم 3 "العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وفقدان المعنى في الحياة"

المصدر: من إعداد الباحث

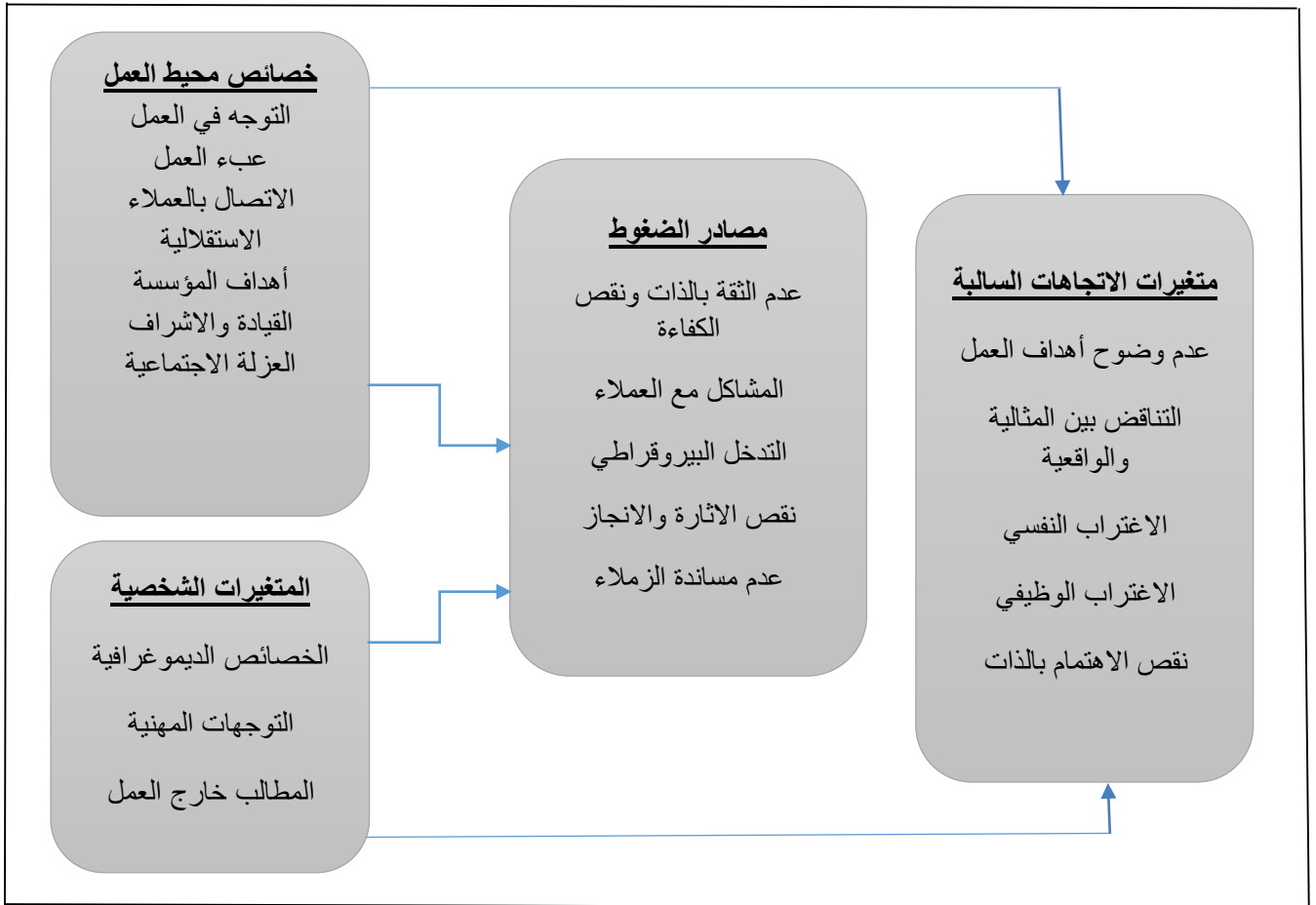
يتفق الباحث مع أبو مسعود في إمكانية الدمج بين تلك الآراء فنقول إن الاحتراق مرحلة متقدمة من الضغط النفسي ينتج عنه تفاعل صفات الفرد وسماته مع بيئته المحببة إذ تكون غير مناسبة يشعر فيها الفرد بعدم الراحة مع مراعاة إمكانية إصابته بالاحتراق الوظيفي، حيث إنه إذا تعرض لضغوط لا يمكنه تحملها سواء كانت نتيجة لعبء العمل أو ضغوط قلة العبد، ولم يستطيع التعامل معها ستقل كفاءته، وكذلك ستقل إنتاجيته مما يعرضه للاحتراق الوظيفي؛ الأمر الذي قد يقوده لترك العمل

أو على أقل تقدير وجود النية لذلك إذا توفر عمل مناسب غير عمله الحالي، وهذا يبين الأثر الخطير للاحتراق الوظيفي على المجتمع (أبو مسعود، 2010: ص20).

سادساً- النماذج المفسرة للاحتراق الوظيفي:

1- نموذج تشيرنس "cherniss" للاحتراق الوظيفي:

قام cherniss "1985" بتقديم النموذج الشامل للاحتراق الوظيفي حيث قام هو ومعاونوه بمقابلة ثمانية وعشرين (28) مهنياً مبتدئاً في أربعة مجالات مختلفة هي " الصحة، القانون، التمريض، التدريس " حيث تمّ مقابلة المبحوثين عدة مرات خلال فترة تتراوح من سنة إلى سنتين.



الشكل رقم(4) نموذج تشيرنس للاحتراق الوظيفي

المصدر: "أبو مسعود، 2010، 21"

ومن وجهة نظر تشيرنس أن الاحتراق الوظيفي يزداد كلما ازدادت صدمة الواقع، وزاد التعرض للضغط كما أوضح النموذج أن درجة الاحتراق تزداد مع ضعف المساندة الاجتماعية، كما

يوضح النموذج أن العوامل الديموغرافية " السن، سنوات الخبرة، ... الخ" ضعيفة الارتباط بالاحترق الوظيفي (الزهراني، 2008: ص33-36).

2- نموذج شفاف وآخرون للاحتراق الوظيفي 1986:

يشير نموذج شفاف إلى مصادر وظواهر والسلوكيات المصاحبة للاحتراق الوظيفي، ويمكن توضيح ذلك في النقاط التالية:

أ- يشير النموذج إلى نوعين من مصادر الاحتراق الوظيفي، حيث يرتبط الأول بمكان العمل ويتمثل في صراع وغموض الدور وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات وضعف التأييد الاجتماعي؛ ويرتبط الثاني بتوقعاته ودوره المهني بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية الأخرى مثل السن والجنس وسنوات الخبرة... الخ.

ب- يشير النموذج إلى السلوكيات المصاحبة للاحتراق الوظيفي والتي تتمثل في الرغبة في ترك المهنة والتمارض وزيادة معدلات التغيب (أبو بكر، 2018: ص31-32).

الاحتراق الوظيفي	
مصادره	
<p>عوامل متغيرة</p> <ul style="list-style-type: none"> • الجنس، السن • سنوات الخبرة • المستوى التعليمي • التوقعات المهنية 	<p>عوامل خاصة</p> <ul style="list-style-type: none"> • صراع الدور • غموض الدور • عدم مشاركة في القرار • تأييد اجتماعي رديء
<p>المصاحبات السلوكية</p> <ul style="list-style-type: none"> ترك المهنة زيادة معدلات الغياب التعب لأقل مجهود 	<p>مظاهره</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. استنزاف انفعالي 2. فقدان الهوية الشخصية 3. نقص في الإنجاز الشخصي

الشكل رقم(5): نموذج شفاف للاحتراق الوظيفي

المصدر: " أبو مسعود، 2010، 24"

3- نموذج المتغيرات الشخصية والبيئية، لجين يريزي وآخرون 1988:

يقوم هذا النموذج على تحديد أفضل مجموعة من المتغيرات البيئية ذات العلاقة بالاحترق الوظيفي، حيث ضم هذا النموذج مجموعتين من المتغيرات البيئية وهي:

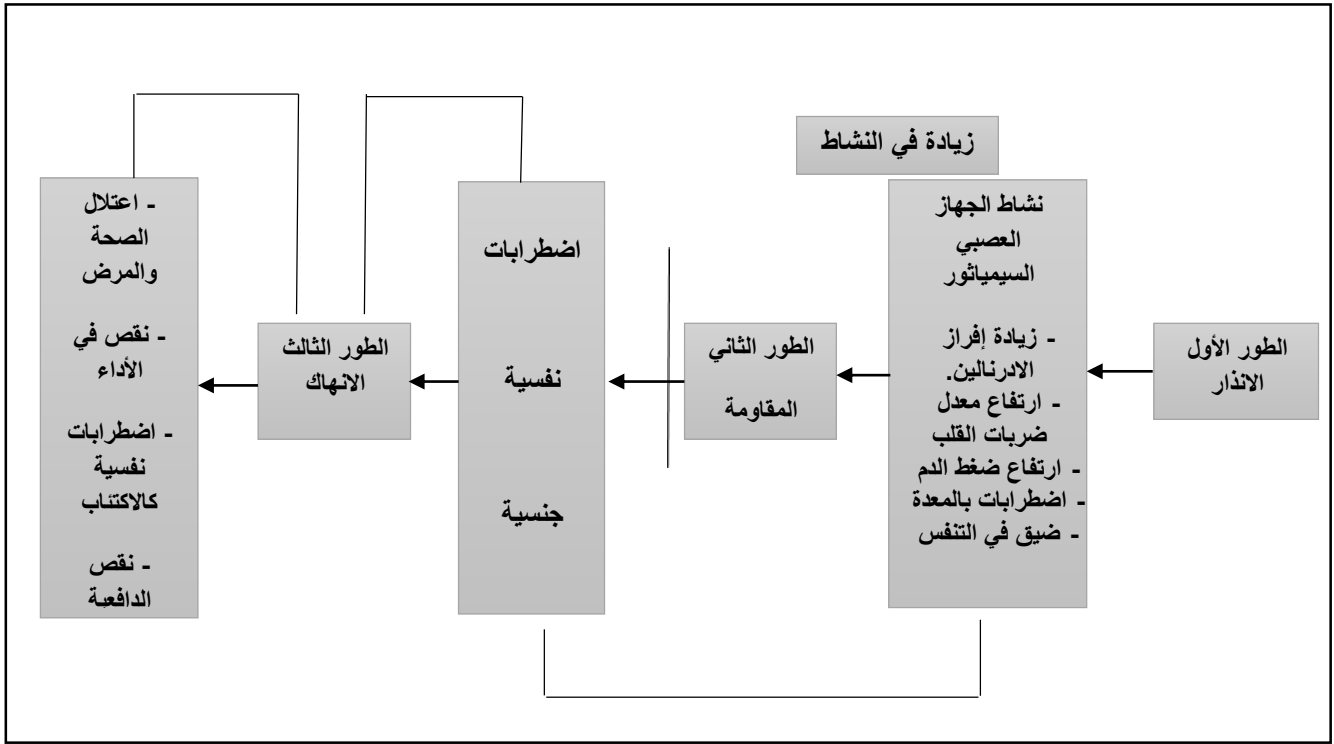
- أ- ركزت المجموعة الأولى على الخصائص التنظيمية الهامة مثل الحالة الاجتماعية والاقتصادية لمكان العمل ومدى فاعلية التحكم الشخصي في الموقف المهني، كذلك مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات.
- ب- ركزت المجموعة الثانية على المساندة الاجتماعية بمصادرها المختلفة "الإدارة، الزملاء، الأصدقاء".

هذا وقد ضم النموذج مجموعة من المتغيرات الشخصية حيث ركزت المجموعة الأولى على الخصائص الديموغرافية، أما الثانية فقد ركزت على متغيرات شخصية كالكفاءة وتقدير الذات والمستوى التعليمي (علي، 2019: ص8).

وفي كل مرحلة وجد أن المتغيرات البيئية الشخصية ذات ارتباط دال بالاحترق الوظيفي.

4- نموذج سيلبي:

يعتبر سيلبي أول من استخدم مصطلح الضغط سنة 1956 في مجال الطب والبيولوجيا ليطوره فيما بعد موضحاً جانبه النفسي، حيث قدّم نموذجاً أطلق عليه "متلازمة التوافق العام G.A.S" حيث يشير إلى مجموعة الاستجابات النفسية والجسمية لمواجهة المواقف الضاغطة، حيث ان الضغط العادي لا يتجاوز القدرة العامة للفرد على التكيف، ويوفر بذلك وسيلة للتعلم الإيجابي، أما الضغط السلبي فهو حصيلة لعدم التوازن مع المحيط والذي يؤدي لعدم التكيف (بن عامر، 2017: ص94-95).



الشكل رقم(6): نموذج سيلبي للاحتراق الوظيفي

المصدر: أبو مسعود، 2010، 26"

كما نلاحظ من الشكل فإن النموذج عبارة عن استجابات جسمية ونفسية لمواجهة المواقف الضاغطة السلبية، وتمر بثلاث مراحل وهي:

أ- رد الفعل "الإنذار بالخطر":

وهي الاستجابة الأولية للخطر حيث يتم في هذه المرحلة تمييز مواقف الخطر والاستعداد لمواجهةها والتي يصاحبها بعض التغيرات الفسيولوجية كسرعة التنفس والتوتر.

ب- المقاومة:

ويقصد بها استخدام بعض الحيل لمواجهة الضغوط وعند فشل الحيل في إعادة التوازن نتيجة الضغوط تظهر علامات الاستنزاف والتعب.

ج- الإنهاك:

عند فشل أساليب المواجهة وتضعف المقاومة مع استمرار الضغوط يحدث الإنهاك، وقد تظهر بعض الاضطرابات "السيكوسوماتية" النفسجسمية؛ وأوضح سيلبي أن الاضطراب السيكوسوماتية يمر بمراحل حيث يبدأ بتغيير بمثير حسي يعقبه إدراك وتقدير معرفي للموقف، الأمر الذي يؤدي

إلى استثارة انفعالية وعندما يحدث الاتصال بين الجسم والعقل ينتج عن ذلك استثارة جسمية (سماهر، 2010: ص 25-26).

5- نموذج العلاقات البنائية:

يقدم نموذج العلاقات البنائية وصفاً للعلاقات المتبادلة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي " الإنجاز الشخصي وتبلد الشعور" وذلك من حيث تأثير كل منهما على الآخر، حيث يشير إلى أن بعد الإنجاز الشخصي يؤثر على الإنجاز الانفعالي، بمعنى أنه كلما ارتفع إنجاز الشخص قلّ الإحساس بالإجهاد، وكذلك إحساسه بتبلد الشعور، ومن جانب آخر يوضح النموذج تأثير استراتيجيات المواجهة على الاحتراق الوظيفي حيث صنف الاستراتيجيات إلى فعّالة وغير فعّالة، وأوضح ارتباط الاستراتيجيات الفعّالة بالإنجاز الشخصي وارتباط غير الفعّالة بمشاعر الجهد بمعنى وجود نوع من العلاقة التبادلية بين استراتيجيات المواجهة بنوعها وبين الاحتراق الوظيفي وكذلك بين أبعاد الاحتراق الوظيفي بعضها ببعض (دردير، 2007: ص 31).

سابعاً- طرق قياس الاحتراق الوظيفي:

إن القاعدة الأساسية التي يعتمد عليها الباحثون في تقييم الأدوات التي تساعدهم على رصد حالات الاحتراق هي الاستجابات السلوكية والمظاهر الدالة على الاحتراق، وغالباً ما يقوم المستجيب بالإجابة على عبارات تقديرية بالموافقة من عدمها أو بالإجابة على مقياس متدرج؛ وقد ظهرت العديد من أدوات قياس الاحتراق الوظيفي أهمها وأوسعها انتشاراً واستخداماً ما يلي:

1- مقياس الاحتراق لفرويدبنجر 1980:

وضع فرويدبنجر مقياس الاحتراق الوظيفي سنة 1980 والذي يتكون من 19 عبارة وذلك بهدف تحديد مستوى الاحتراق من خلال مقياس متدرج يتراوح ما بين عدم الانطباق التام إلى الانطباق التام، وذلك على درجات متصلة تراوحت من 0 إلى 5، حيث تشير الدرجة المتحصل عليها إلى مستوى الاحتراق لدى المستجيب، كما يقسم المستجيب إلى خمس فئات وذلك حسب مرحلة الاحتراق التي يمر بها كل منهم؛ وذلك وفق الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على المقياس، وذلك كالتالي (علي، 2019: ص 8)

جدول رقم "1": يوضح درجات مقياس الاحتراق الوظيفي لفرويدبنرجر

ر	الدرجة	حالة الاحتراق
1	25 - 0	المستجيب بحالة جيدة
2	35 - 26	بداية الإحساس بالضغط
3	50 - 36	إرهاصات الإجابة بالاحتراق
4	65 - 51	المستجيب محترق وظيفياً
5	65 فأكثر	وضع الخطر

المصدر: من إعداد الباحث

2- مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي:

يعتبر هذا المقياس من أبرز المقاييس المستخدمة لقياس الاحتراق، حيث اعتمدت عليه أغلب الدراسات، وذلك لتحديد مستوى الاحتراق الوظيفي وهو يعرف أيضاً باختصار "MBI" ويتكون من 22 فترة متصلة بشعور الفرد نحو مهنته وموزعة على ثلاثة أبعاد وهي:

- الإجهاد الانفعالي

- تبدل الشعور

- نقص الشعور بالإنجاز الشخصي

وقد لاقى هذا المقياس رواجاً بين الباحثين في هذا المجال وذلك لتمتعته بخصائص سيكومترية جيدة، كما أنه يصلح لأغراض التشخيص والبحث العلمي، وقد ترجم للعديد من اللغات منها العربية؛ (بن سلامة، 2018: ص 28).

ويعتبر الاحتراق منخفضاً إذا ما تحصل المستجيب على درجات منخفضة على البعدين الأول والثاني، ومرتفعاً على البعد الثالث، ويكون متوسط الاحتراق عندما يحصل الفرد على درجات متوسطة على الأبعاد الثلاثة، فيما يكون مرتفعاً إذا تحصل المستجيب على درجات مرتفعة على البعدين الأول والثاني ومنخفضة على البعد الثالث (التلواني وآخرون، 2015: ص 705).

هذا تم توظيف مقياس ماسلاك للاحتراق، وذلك لتطبيقه على عينة الدراسة حيث يعد هذا المقياس من أقدر المقاييس التي تقيس درجة الاحتراق، والذي تم استخدامه من قبل العديد من الباحثين.

المبحث الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية

تمهيد:

يرجع الاهتمام بالسلوك غير المحدد والذي لا يرتبط رسمياً بنظم الحوافز وتقييم الأداء بالمنظمات إلى حركة العلاقات الإنسانية، والتي ركزت على فهم الظواهر التنظيمية مما أدى إلى بزوغ مفاهيم جديدة كالروح المعنوية، والمشاركة، والثقة التنظيمية ونظم التحفيز غير المادية والمناخ التنظيمي، حيث تعتبر كتابات "برنارد" 1938م فيما يتعلق بالرغبات الحقيقية للأفراد واستعدادهم لتقديم خدمات وأعمال جيدة هي شرارة تحليل الأسس الدافعة للسلوك التنظيمي، وهو ما اعتمد عليه "كانز" في عام 1964م حينما حدد الأنماط الرئيسية للدافع في السلوك التنظيمي (العزام، 2015).

ويعتبر organ 1977 أول من قدّم دراسة معمقة لموضوع سلوك المواطنة التنظيمية وذلك في إطار الفهم الواسع لنظرية التبادل الاجتماعي؛ والذي أكد على دور هذا السلوك في ترسيخ علاقة ثابتة بين قناعة العاملين ومفاهيم الأداء؛ الأمر الذي أسهم في ظهور مصطلحات عديدة تناولت هذا المفهوم منها "سلوك الدور الإضافي والمشاركة التطوعية وسلوكيات خارج الدور الرسمي" وغيرها من المفاهيم التي تعكس السلوك التطوعي المتصل بقيم أخلاقية تدفع باتجاه تقديم الجهود الإضافية متجاوزة حدود الدور الرسمي والواجبات المهنية (الطبولي وآخرون، 2014).

أولاً- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

ازداد الاهتمام بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية خلال القرن الماضي حيث أكد katz على أهميته حيث قال ان المنظمات التي تعتمد على السلوك الرسمي تكون هشة وسهلة الكسر، وذلك من منطلق القدرة على التعامل مع المواقف الغير متوقعة والتي تتطلب التصرف الابتكاري من قبل الأفراد؛ ويمكن النظر إلى هذا السلوك من منظورين يتصل الأول بأنماط الممارسات التطوعية التي تهدف لتحقيق الكفاءة والفاعلية، والآخر يتصل بالرغبة في مدّ يد العون ومساعدة الزملاء للقيام بأدوارهم وواجباتهم المهنية لينعكس ذلك في تحقيق حالة التوازن والانسجام بين البعدين الشخصي والمنظمي؛ ومن هنا اجتذب هذا المفهوم اهتمام عدد كبير من الباحثين في ميدان السلوك التنظيمي، إلا أن طبيعة هذا المفهوم المركبة جعلت من الصعب الابتعاد كثيراً عن وجهة نظر

organ عند محاولة منح مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية الحيوية ليكون فاعلاً في وصفه، حيث عرفها organ بأنها: (رشيد، مطر، 2014: ص93).

1- السلوكيات التقديرية للفرد غير المعلن عنها بشكل واضح وصريح في نظام المكافآت الرسمية والتي تشجع بمجملها على الأداء الفعّال في المنظمة.

2- عرّفه chien: بأنه تصرف الفرد التطوعي والاختياري الذي لا يندرج ضمن التعليمات وعقد العمل يسعى من خلاله إلى تحقيق أهداف المؤسسة، ورفع من كفاءتها وفعاليتها (الفرجاني، 2017: ص100).

3- اطلق عليه كل من shan & cheng: النظرة الواسعة للمساهمات التي يقدمها الموظفون والتي تزيد من فاعلية المنظمة، علاوة على تلك الإيماءات الإيجابية التي يبديها الموظفون غير المفروضة بقوة القانون ولا يوجد هناك أي مردودات محددة للتعويض عنها (عمران وآخرون، 2018: ص272).

4- عرفه moideenkattg: الأنشطة التي يقوم بها الفرد لإنجاز الأعمال بطريقة غير مباشرة في بيئة العمل التي تتطلب مساعدة الزملاء، والالتزام بالأنظمة والتعليمات، والمشاركة الفعّالة في اتخاذ القرارات (المعاني، 2013: ص233).

5- عرّفه Lambert: ذلك السلوك الذي يتجاوز المتطلبات الأساسية للعمل، ويكون إلى حد كبير عمل تقديري يقوم به العاملون بشكل يعود فائدته على المنظمة (العزام، 2015: ص110).

6- عرّفه بحر وأبو سمعان: بأنه سلوك تطوعي يقوم به الفرد في المنظمة بمحض إرادته، ودون تكليف رسمي بعيداً عن المهام المحددة له في الوصف الوظيفي، وهو سلوك نابع من حيوية الضمير دون انتظار لمقابل ويبنى عليه عموماً تحسين أداء وفاعلية المنظمة إيجابياً (بحر، 2015: ص8).

7- وصف المصري سلوكيات المواطنة التنظيمية بأنها: السلوكيات الإيجابية الزائدة عن الوصف الوظيفي، والتي تمتاز بالاختيارية ولا تخضع لمكافآت محددة في نظام الحوافز الرسمية تسهم بشكل فعّال في تحقيق الأهداف الكلية للمؤسسة (المصري، 2015: ص22).

- 8- عرّفه كل من Gorman & motowidlo: بأنه السلوك الذي يعود على المنظمة بأكملها من خلال تأييد، ودعم الأهداف التنظيمية والتعاون مع المنظمة في الظروف الصعبة، وتمثيل المنظمة بشكل إيجابي أمام الغير (إبراهيم وآخرون، 2018: ص4).
- 9- عرفه صرصور بأنه: سلوك تطوعي اختياري يقوم به الموظف من تلقاء نفسه دون انتظار مردود من المنظمة، ويكون نتيجة شغف و طاقة إيجابية كبيرة لدى الموظف بشكل يصب في مصلحة المنظمة وأفرادها (صرصور، 2015: ص19).
- 10- اطلق عليه كل من معمري وبن زاهي: بأنه سلوك فردي نابع من المبادرة الذاتية ويخضع للإرادة الحرة للفرد لا تربطه علاقة رسمية أو تعاقدية بين هذا السلوك ومتطلبات الوظيفة ورغم لذلك يسهم في تحقيق الأهداف الكلية للمؤسسة (معمري، بن زاهي، 2014: ص47).
- 11- عرّفه smith: بأنه ذلك النشاط الذي يكون خارج الدور أو المهام أي أنه نشاط تطوعي يسهم في مساعدة أفراد المنظمة الآخرين من جهة وتقديم الدعم للمنظمة من جهة أخرى (سعدون وآخرون، 2017: ص184).
- 12- عرّفته حمانة: عمل تطوعي خارج عن مجال الحوافز والمكافآت يقوم به الموظف، بغية تحقيق الأهداف والغايات التي تسعى المنظمة للوصول إليها في ضوء تلبية مختلف حاجاتهم ورغباتهم وبمستوى أداء مرتفع (حمانة، 2016: ص34).
- 13- عرّفه رشيد ومطر: هو الفعل الاختياري الذي يصدر عن الفرد عن وعي تام يعود بالمنفعة على من يوجه إليه سواء كان فرداً أو جماعة (رشيد ومطر، 2014: ص94).
- من خلال الاطلاع على التعريفات السابقة استخلص الباحث التعريف التالي لسلوك المواطنة التنظيمية بأنه سلوك تطوعي اختياري لا تشمله أنظمة الحوافز الرسمية في المنظمة، ولا يندرج ضمن الوصف الوظيفي والتعليمات وعقد العمل؛ يهدف من خلاله الموظف إلى زيادة فاعلية وكفاءة المنظمة.
- ومما سبق يمكن القول إن سلوك المواطنة التنظيمية يتضمن نوعين من السلوكيات، وهي السلوكيات الإيجابية التي يمارسها الفرد طوعياً مثل مساعدة العملاء، والسلوكيات التي يمتنع الأفراد عن القيام بها وهي ما يطلق عليه جودة الامتناع مثل تصيد الأخطاء في أعمال الزملاء وتجنب المشاحنات (صرصور، 2015: ص19).

ثانياً - أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

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

1- الإيثار: هو سلوك اختياري موجه للآخرين " زملاء العمل " بهدف مساعدتهم، ومحاولة تجنبهم الوقوع في الأخطاء عند القيام بالعمل، وهو يتضمن إلى جانب ذلك المشاركة في تعلم الطرق والأساليب الجديدة في العمل، وأيضاً بمساعدة العاملين الجدد وتعليمهم (مشمش، 2016: ص9)، فهو سلوك تلقائي موجه نحو الزملاء في العمل والرؤساء؛ يهدف من خلاله إلى مدّ يد العون والمساعدة في إنجاز العمل وحل المشكلات المتعلقة به.

2- الكياسة: ويقصد به سلوك الفرد الهادف إلى تجنب المشاكل في العمل والمتضمن للياقة واللفظ والمجاملة وتجنب استغلال الآخرين (المعاني، 2013: ص233)،

3- وعي الضمير: السلوك الوظيفي الذي يتعدى حدود الالتزام المحددة رسمياً، ويقصد به حرص الموظف بعمل طوعي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة، ويشمل حالة واقعية موجودة لدى الموظفين تتمثل بالقبول الطوعي للقواعد، وإجراءات المنظمة، وهذا يشمل الحالات التي تكون فيها الرقابة غير موجودة ومن أمثلة ذلك الالتزام بمواعيد العمل وعدم إهدار وقت العمل (بحر، 2016: ص8)؛ فهو التزام الفرد وإخلاصه لمثاليات وضعها لنفسه كميّار لحياته تنعكس على إنجازه لدوره في المنظمة، بحيث يتعدى بسلوكه الحدود الدنيا لمتطلبات العمل الرسمي في مجال احترام الأنظمة والعمل بجدية وتغليب للمصلحة العامة عن المصلحة الخاصة.

4- الروح الرياضية: هي انعكاس لقدرة الفرد على تحمل أي متاعب شخصية مؤقتة، وتقبل الإحباط والمضايقات التنظيمية دون امتعاض أو تدمير أو رفض أو ادّخار الطاقة لإنجاز العمل، ومحاولة التمتع بالروح الرياضية والاستعداد للتضحية لأجل مصلحة المنظمة، وتجنبه التركيز على أخطاء الآخرين (مناصرية وختو، 2015: ص 223)، ويمكن تعريف الروح الرياضية بأنها الرغبة والقدرة على تحمل المهام والمشكلات، وتقبل الإحباط والمضايقات التنظيمية دون تدمير.

5- **فضيلة المواطنة:** يقصد بفضيلة المواطنة السلوك والنشاطات التي يبديها الموظفون من خلال مشاركة البناء في الحياة الاجتماعية في المنظمة والانغماس في مثل هذه السلوكيات، والاطلاع على النشرات التي تصدرها المنظمة، بالإضافة إلى حضور الاجتماعات والندوات (آبا زيد، 2010: ص 503)، فهي السلوك الحضاري والمشاركة البناءة في إدارة المؤسسة والاهتمام بمصالحها، وتحسين صورتها وسمعتها والحفاظ على ممتلكاتها.

ثالثاً- أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

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

- 1- سلوك تطوعي الهدف منه زيادة الكفاءة والفاعلية التنظيمية.
- 2- تعزيز الأفكار والمقترحات من العاملين، وتعزيز الدافع للإنجاز والشعور بالمسؤولية (إسماعيل وآخرون، 2012: ص 221).
- 3- يزيد من الاستقرار التنظيمي من خلال تخفيض معدلات دوران العمل والغياب (الفرجاني، 2017: ص 103-104).
- 4- بناء قاعدة علاقات تبادلية بين الموظفين في الإدارات مما يحسن الأداء الكلي للمنظمة (العزام، 2015: ص 110).
- 5- تخفيف العبء المادي عن المنظمة، وذلك من خلال توجيه ما كان مقرر أن تتحمله المنظمة من توظيف لبعض الموظفين للتوسع في خدماتها والتميز في الأداء.
- 6- يرفع مستوى الحماس في الأداء، وهو ما يفتقده العمل الروتيني (صرصور، 2016: ص 25).
- 7- تسهم في تحسين المناخ التنظيمي (العرايضة، 2012: ص 46).
- 8- تديم المكانة الاجتماعية للمنظمة وتوفر المرونة التي يحتاجها العمل خلال الكثير من حالات الطوارئ من خلال المساعدة والتعاون (رشيد ومطر، 2014: ص 95).
- 9- تقليل الحاجة لآليات الرقابة، وتعزيز الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين (المصري، 2015: ص 23).

رابعاً- النظريات التي يقوم عليها مبدأ سلوك المواطنة التنظيمية:

تعتبر المنظمات نُظماً اجتماعية، ولنجاحها تحتاج أن تكون طبيعة العلاقات والتفاعلات بين الجماعات والأفراد داخلها متناسقة ومتكاملة وموجهة نحو هدف معين، وهذا هو التحدي الحقيقي لكل منظمة، وإن طبيعة العلاقة بين الفرد والمنظمة تأخذ الطابع التبادلي بشكل عام، فقد أشارت الدراسات أن العلاقة بين الفرد والمنظمة تأخذ طبيعة المواطنة التنظيمية عندما تكون العلاقة الاستثنائية التبادلية بين الفرد والمنظمة في وضع متوازن ومتكافئ، وتقلّ هذه السلوكيات عندما يتجاوز استثمار أحدهما الآخر، أو عندما تقتصر العلاقة على العقد الرسمي؛ ويمكن تفسير سلوكيات المواطنة التنظيمية عن طريق نظريتان وهما:

1- نظرية التبادل الاجتماعي:

يقوم مفهوم هذه النظرية على رد الفعل المتوقع من الغير إزاء شيء معين، بمعنى أدق أن ما يحكم العلاقات بين الأفراد هنا هي الطبيعة التبادلية، حيث إن الأفراد يتوقعون رداً للجميل أو بالأحرى المعاملة بالمثل لقاء ما يقومون به، ولكنهم لا يحددون نوعية ولا توقيت هذا الرد، حيث تقترح هذه النظرية وجود عقد ضمني بين الأفراد والمنظمات التي يعملون بها (ودبعة، 2018: ص107).

الجدول رقم "2" نظرية التبادل الاجتماعي

ما يقدمه العاملون	ما تقدمه المنظمة
دعم وتأكيد الذات	الدعم التنظيمي والقيادي.
الالتزام التنظيمي	العدالة التنظيمية والثقافة التنظيمية.
المواطنة التنظيمية	تمكين العاملين والمشاركة في القرارات.
الاستغراق التنظيمي	جودة حياة العمل - القيادة التحويلية.

المصدر: (صرصور، 2015: ص20)

ويمكن القول إنه يوجد نوعان من التبادل داخل المنظمة:

أ- تبادل بين الفرد ورئيسه: فمن وجهة النظر البسيطة لنظرية التبادل الاجتماعي فإن كل طرف يقدم شيئاً للطرف الآخر ويجب أن ينظر إلى هذه العملية التبادلية على أنها عملية عادلة لكي تستمر هذه العلاقة، فجودة العلاقة بين

الرئيس والمؤوسين تؤدي لأن يسلك الفرد سلوكاً إيجابياً مع رئيسه، مثل سلوك الدور الرسمي لأداء العمل، وكذلك سلوك المواطنة التنظيمية.

ب- تبادل بين الفرد والمنظمة : وهو ما يُطلق عليه إدراك الفرد للدعم التنظيمي، وهو ما يتم تطويره من خلال إدراك الفرد لتقدير المنظمة له والحاكم هنا توقعات الفرد لتقديره على نتائج جهده، فكلما زاد تقدير جهود الموظف كلما قدم هو الآخر جهداً أكبر لمساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها، وهذا يتحقق من خلال الثقة والعدالة فشعور الفرد بالثقة تجعلهم على المدى البعيد لا ينتظرون أي مكافآت نظير سلوكيات المواطنة التنظيمية، وفقدان هذه الثقة يجعل الموظفين يحددون السلوكيات التي يقومون بها في نطاق التعاقد الرسمي (دعنا، 2017 : ص33)

2- نظرية التعاون:

يمكن اعتبار نظرية التعاون النظرية الثانية التي تغطي الإطار النظري لسلوك المواطنة التنظيمية، حيث تقوم هذه النظرية على فكرة أن التعاون يكون ممكناً عند ما يدرك الأفراد أنهم يكافحون جميعاً من أجل تحقيق أهداف مشتركة؛ أي أن نجاح أي منهم يعتمد على مساعدة الآخرين على النجاح مما يدعم تحقيق أهداف الجماعة حيث يبنى التعاون على المصلحة المشتركة وليس المصلحة الفردية وفي مقابل ذلك فإن سلوكيات المواطنة تحقق هذه المنفعة المشتركة (دعنا، 2017: ص36).

يمكن القول أن الفرق الرئيسي بين النظريتين في تفسيرهما لسلوك المواطنة التنظيمية في أن نظرية التبادل الاجتماعي تفترض استخدام الأفراد لسلوكيات المواطنة التنظيمية من منظور رد الجميل، أما في إطار نظرية التعاون فإنه يتم استخدام هذه السلوكيات للوصول إلى هدف الجماعة أو نجاح المنظمة.

خامساً- العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية:

يوجد العديد من العوامل المؤثرة على سلوك المواطنة التنظيمية، وهي تشمل العديد من الأمور الإدارية كالثقافة التنظيمية، والولاء التنظيمي وعدالة التنظيم كما أنها تشمل عوامل أخرى تخص الموظفين أنفسهم كالخبرة والمؤهل، وفيما يلي عرض لأهم هذه العوامل:

1- الرضا الوظيفي:

يعد الرضا الوظيفي من أهم عوامل تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية، وهذا ما أثبتته Bolon1997 حيث أثبت أن الرضا الوظيفي والذي يقصد به الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لعمله فيما يتعلق بأسلوب الإشراف والمناخ العام، والحوافز ويعد أكبر محدد لسلوك المواطنة التنظيمية، والذي فسّر هذه العلاقة في ضوء أن ممارسة السلوكيات التطوعية التي يقوم بها الموظف ماهي إلا عملية تبادلية لأولئك الذين أحسنوا إليه (المصري، 2015: ص26).

2- الولاء التنظيمي:

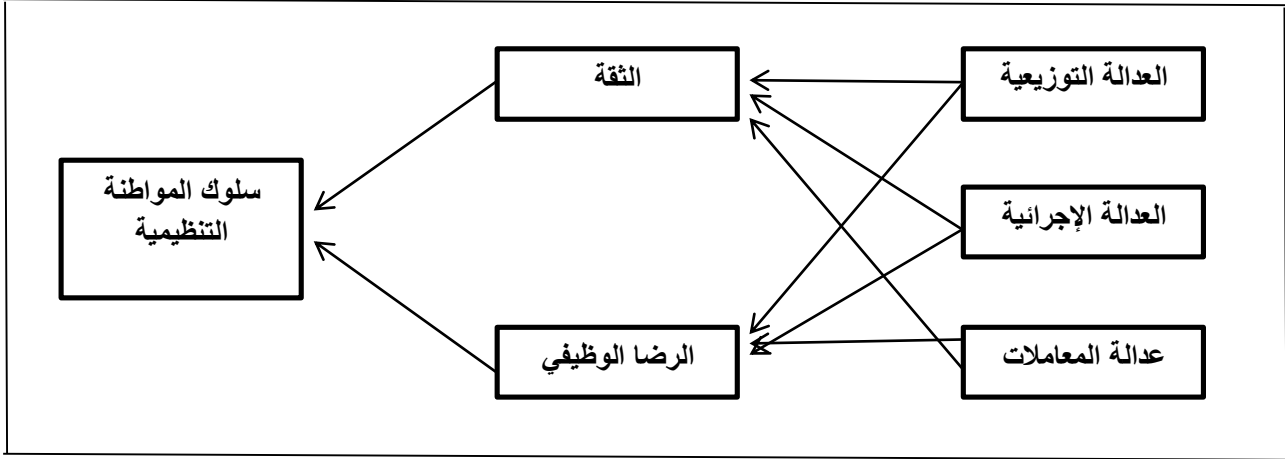
اختلف الباحث في تعريف الولاء التنظيمي ولكن مجملها يدور حول فكرة الارتباط بين الفرد، وأهداف وقيم المنظمة، ومدى استعداده لبذل الجهد في سبيل استمرار هذه المنظمة، ومن هذا المنطق أجريت العديد من الدراسات لدراسة مدى تأثير الولاء التنظيمي على السلوكيات التطوعية للعاملين، حيث وجد organ أنه يوجد علاقة قوية بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية كما أثبت Bolon1997 بأن الولاء التنظيمي يحدد الاتجاه السلوكي عندما تكون التوقعات من نظم الحوافز قليلة، وهو ما أكده schappe والذي وجد بدوره أن هناك علاقة بين الولاء وسلوك المواطنة عند التحكم في متغيري الرضا الوظيفي والعدالة التنظيمية (العامري، 2003 : ص84).

3- العدالة التنظيمية:

يقصد بها إدراك العدالة من طرف العاملون عن طريق علاقتهم بالمنظمة أو برئيسهم المباشر أو من خلال المقارنات التي يجريها العاملون بين بعضهم البعض، ويمكن التفرقة بين ثلاثة أنواع رئيسية للعدالة التنظيمية وهي:

- أ- عدالة التوزيع: يقصد بها عدالة توزيع المكافآت، وتتحقق عندما يشعر الموظف أو العامل أنه تحصل على مكافآته والترقيات التي تناسبه ومجهوده.
- ب- عدالة الإجراءات: هي مدى إحساس الموظفين بأن الإجراءات المتبعة في تحديد المكافآت التنظيمية عادلة.

ج- عدالة المعاملات: هي مستوى العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين خلال عملية تقييم الأداء، وهي تشير أيضاً إلى طريق تصرف الإدارة اتجاه الأفراد (عمران وآخرون، 2018: ص273).



الشكل رقم 7"آلية تأثير العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر: (جمانة، 2016: ص37-38)

4- القيادة الإدارية:

تعد القيادة الإدارية أحد أهم العوامل تأثيراً في بناء قيم ومبادئ المنظمة، كما أنها تؤثر على أنماط سلوك العاملين في جميع المستويات الإدارية التي تتجزأ منها السلوكيات التطوعية، والتي تعكس القيم والأنماط السلوكية للعاملين الذين يستلهمون التوجيه والإرشاد ومن قادتهم، حيث أشار "2004 feather" أنه يمكن تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال فرص للتغيير والتنمية وهو ما يقع على عاتق القائد.

5- الثقافة التنظيمية:

تستمد الثقافة التنظيمية قوة تأثيرها على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال مساندتهم مثل هذه السلوكيات من عدمه فإذا ما كان ينظر إلى الأعمال التطوعية من منطلق الريبة والشك سيؤثر هذا سلباً على هذه السلوكيات، وستكون نادرة ومحدودة للغاية والعكس بالعكس فلو كان السائد في المنظمة أن يمارس الموظفون سلوكية تطوعية ويشجعون على القيام بذلك فإن جميع أفراد المنظمة سيتأثرون بذلك، وسينعكس ذلك على سلوكهم وأفعالهم (صرصور، 2015: ص27).

6- السياسة التنظيمية:

يقصد بالسياسة التنظيمية الأنشطة الداخلية التي تهدف إلى استخدام وتطوير مصادر القوة المختلفة لتحقيق الأهداف الشخصية في المواقف الغامضة غير المتوقعة، جيت تحمل الطابع غير الشرعي فهي قوة غير رسمية، وذلك من منطلق السعي لتحقيق المصالح الشخصية سواء لشخص أو جماعة.

فالسياسة التنظيمية تربطها علاقة بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على النواحي المختلفة في المنظمة، فارتفاع مستوى السياسة التنظيمية يزيد من السلوكيات غير الشرعية ذات الطابع الأناني؛ الأمر الذي يتناقض مع جوهر سلوك المواطنة التنظيمية، وهذا يرجع إلى ضعف الثقة العامة بالنظام، وكذلك صعوبة الإحساس بالعدالة التنظيمية التي ترتبط بشكل قوي بسلوك المواطنة التنظيمية (معمرى ومنصور، 2014: ص50).

7- الدوافع الذاتية:

هي الحاجات الداخلية لتحقيق الذات والإنجاز التي تعمل كمحرك للسلوك حيث ترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال انخراط الموظف أو العامل بممارسات تطوعية في مجال عمله خارج نطاق الدور الرسمي في وظيفته ودون توقعه للحصول على أي مردود مقابل ذلك وإنما لأنها تسهم بشكل أو بآخر في اشباع حاجاته الداخلية المتمثلة بالإنجاز وتحقيق للذات (معمرى ومنصور، 2014: ص45).

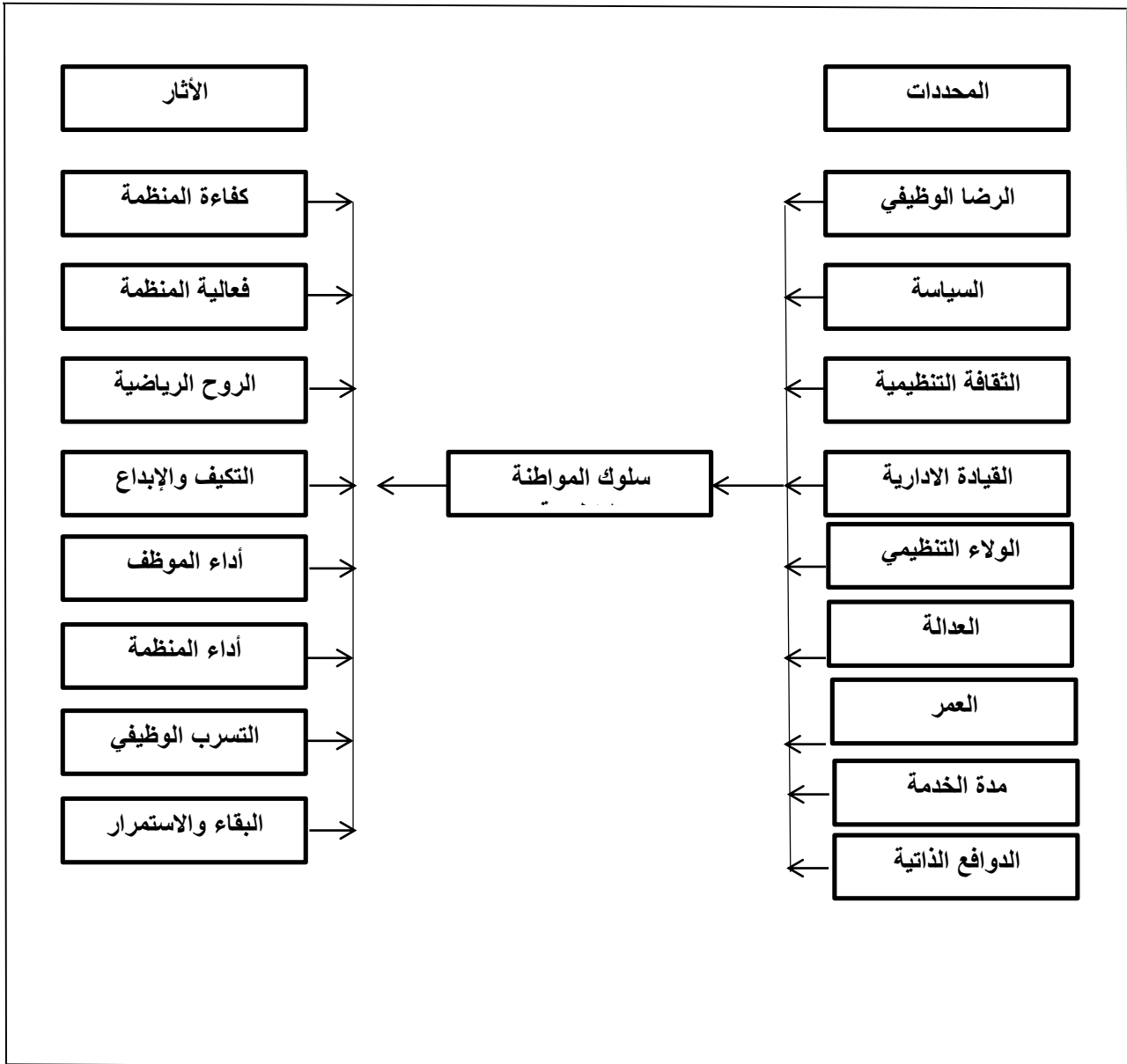
8- السن:

أثبت rash & wanger أن للعمر تأثيراً واضحاً على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث بينت الدراسة أن الموظفين الأصغر سناً يمارسون سلوك المواطنة لأسباب مختلفة على عكس الأكبر سناً الأكثر اهتماماً بتحقيق الانتماء الاجتماعي، وبناء العلاقات الإنسانية الناجمة أكثر من اهتمامهم بتحقيق الذات والإنجاز، حيث يمكن القول إن السلوكيات التطوعية عند الأفراد تختلف باختلاف أعمارهم (المصري، 2015: ص27).

9- سنوات الخبرة " الأقدمية ":

توجد علاقة سلبية بين الأقدمية وسلوك المواطنة التنظيمية وهو ما أثبتته "organ1995" والذي بين من خلال دراسته أن الموظفين الجدد يظهرون

سلوك المواطنة التنظيمية أكثر من غيرهم، ويعود السبب في ذلك أن الموظف الجديد لم يتمكن بعد من معرفة وتحديد واجباته بدقة فيقوم بتحديداتها بشكل واسع حيث ستقل درجة الغموض لديه تدريجياً ليصبح لديه قدرة أكبر على تحديد أدواره بدقة مما يترتب عليه التقليل من النشاطات التطوعية الإضافية التي يقوم بها (صرصور، 2015: ص28).



الشكل رقم "8" محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر: (صرصور، 2015: ص29)

سادساً - معوقات سلوك المواطنة التنظيمية:

انطلاقاً من أهمية ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في زيادة الإنجازات والفاعلية وجب التطرق إلى أهم المعوقات التي تحدّ من هذه السلوكيات (وديعة، 2018: ص142) وهي:

- 1- قلة التعزيز الإيجابي للموظفين وعدم إشراكهم في القرارات التي تهم المنظمة.
- 2- عجز الثقافة التنظيمية وقيمها عن تحقيق ضغوط العمل؛ الأمر الذي يؤثر على كفاءة الموظفين وعلى سلوكياتهم الإضافية الإيجابية.
- 3- ضعف الثقة بين المرؤوسين والرؤساء؛ الأمر الذي يرفع مستويات الاغتراب الوظيفي وقلة الدافعية مما يعرقل ظهور ممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- 4- قلة الفرص المتاحة للموظفين للتعبير عن آرائهم ورضاهم تجاه وظائفهم تعتبر من أهم الأسباب التي تقف عائقاً أمام الموظفين للقيام بسلوكيات تطوعية (حمانة، 2016: ص49).
- 5- عدم تحقيق العدالة التنظيمية والتي تعتبر أكبر الحوافز لممارسة السلوكيات التطوعية.
- 6- ضعف الاستقرار الوظيفي بالإضافة إلى العوامل الاجتماعية والاقتصادية الأخرى كالعوامل الإدارية وهي كل الأجور والمرتبات (دعنا، 2017: ص63).

سابعاً - العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية:

يعتبر العنصر البشري الركيزة الأساسية لأي منظمة وعلى أساس هذا العنصر تبني المنظمة أهدافها، ويبقى المحدد لإمكانية تحقيق هذه الأهداف من عدمه هي السلوكيات التي يقوم بها العنصر البشري، ولا نقصد هنا الحدود الدنيا لتحقيق الفاعلية التنظيمية، وهي السلوكيات والادوار الرسمية بل تشمل أيضاً سلوكيات الدور الإضافي تلك السلوكيات التي أصبح يعول عليها كثيراً لتحقيق الكفاءة، والتميز التنظيمي؛ حيث تقدم هذه السلوكيات بعداً جديداً من الإبداع والابتكار والتغيير والتجديد الذي أصبح من الضروريات في هذا العصر الذي يتميز بالتقدم السريع والمستمر في ظل ثورة التكنولوجيا والمنافسة الشديدة التي تخلق مجموعة من الضغوطات تؤدي بدورها إلى بروز مجموعة من المعوقات في بيئة العمل تحول دون قيام العنصر البشري بدوره كاملاً، الأمر الذي يسهم في شعوره بالعجز عن تقديم المستوى المطلوب والذي يتوقعه الآخرون منه؛ ومتى حدث ذلك فإن العلاقة التي تربط هذا العنصر بوظيفته يأخذ بعداً سلبياً له

آثاره المدمرة على العملية المهنية، حيث يقود هذا الإحساس بالعجز إلى استنفاد الجهد وحالة من الإنهاك والاستنزاف الانفعالي والذي يطلق عليه بالاحتراق الوظيفي.

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

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

1- تتضمن معظم الاعمال درجة أو أخرى من الضغوط التي قد لا يستطيع الأفراد التكيف معها لما تتطلبه من مجهودات إضافية يؤثر على سلوكياتهم بالسلب؛ الأمر الذي يقود في بعض الأحيان إلى الاحتراق الوظيفي (أبو موسى، كلاب، 2012).

2- العاملين الذين يشعرون بمستوى مرتفع من الراحة النفسية هم الأكثر قدرة على حل مشكلات العمل، وهم الأكثر ميولاً للقيام بسلوكيات المواطنة التنظيمية (المصري، 2015)، وإن عجز قيم وثقافة المنظمة من تخفيف ضغوط العمل يؤثر على كفاءة وقدرة العاملين وعلى سلوكياتهم؛ الأمر الذي يقودنا إلى الاحتراق الوظيفي مما ينعكس بالسلب على أدائهم وفقدان الرضا عن العمل (وديعة، 2018) ما قد يقودنا إلى اللامبالاة، وفقدان الثقة والدافعية في العمل والتي تعتبر أحد مظاهر الاحتراق الوظيفي.

3- المناخ التنظيمي يؤثر على أداء العاملين حيث إن المناخ الإيجابي يقود إلى الشعور بالرضا والالتزام مما يقلل من الاحتراق الوظيفي ويرفع من قدرة العاملين على إنجاز الأدوار المطلوبة منهم وتقديم أعمال إيجابية تطوعية تسهم في نجاح المنظمة واستمراريتها (حمانة، 2016).

4- وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي، وترك العمل الذي قد يعكس أقصى درجات الاحتراق، فقد توصلت دراسة (العامري، 2003) أنه كلما زاد الرضا الوظيفي قلت الرغبة في ترك العمل، وزاد معها السلوكيات التطوعية الإيجابية.

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

- المبحث الأول/ نبذة عن جامعة المرقب:
- المبحث الثاني/ منهجية الدراسة:
- المبحث الثالث/ تحليل البيانات واختبار الفرضيات:

المبحث الأول: نبذة عن جامعة المرقب

تمهيد:

تقع الإدارة الرئيسية لجامعة المرقب في مدينة الخمس، وكلياتها موزعة بين المدن التالية "القربوللي، مسلاته، قصر خيار، الخمس" وقد اطلق على جامعة المرقب (قديمًا) عدّة تسميات، أولها الانتفاضة 1991، ثم ناصر 1992، وأخيرًا المرقب، حيث صدر القرار رقم (77) لسنة: 2001 م الذي عدلت بموجبه تسمية الجامعة، لتصبح جامعة المرقب، ومقرها مدينة الخمس، وآلت إلى الجامعة كافة الكليات والفروع، والأصول الثابتة والمنقولة، وحلّت محلّ الجامعة السابقة في كافة الحقوق والالتزامات، وتمّ اختيار هذه التسمية (المرقب) كـ تخليد واعتراف بدور الأجداد والآباء لمعركة المرقب في: 23 أكتوبر 1911 م التي تصدى فيها شعبنا الابي للغزو الإيطالي الذي هاجم بلادنا مع مطلع القرن الماضي، واليوم تعد الجامعة من الجامعات الأساسية في ليبيا، وهي عضو في اتحاد الجامعات العربية منذ 2004/06/17 م واتحاد جامعات العالم الإسلامي، وكذلك عضو في اتحاد الجامعات المتوسطة منذ 2018/06/26 م، وقد قامت بتوقيع العديد من الاتفاقيات مع العديد من المؤسسات الأكاديمية والبحثية علي المستويين العربي والدولي كما تحصلت الجامعة علي رمز تعريف مؤسساتي PIC No 914580215 بتاريخ 2018/11/15 م لتمكين الجامعة من المشاركة في المشاريع المدعومة من الاتحاد الأوروبي.

أولاً- رؤية ورسالة جامعة المرقب:

1- الرؤية:

تقديم خدمات تعليمية وبحثية متميزة، لمواكبة معايير الجودة العالمية في مختلف دروب المعرفة رابطة ما تقدمه من برامج وبحوث بمتطلبات التنمية المستدامة في ليبيا، ومحافظة على موقعها الرائد داخلياً، ومتطلعة لاحتلال مواقع الريادة العالمية.

2- الرسالة:

السعي لتوظيف كل الإمكانيات المتاحة، وذلك لتقديم مختلف برامج وخدمات التعليم العالي في كل التخصصات والمجالات بما يتوافق مع المواصفات والمعايير العالمية للجودة؛ الأمر الذي يترتب عليه مخرجات ذات جودة عالية لها القدرة على تلبية احتياجات المجتمع ومتطلبات التنمية المستدامة، وذلك من خلال توفير المناخ العلمي والبحثي المناسب والبرامج التطبيقية المتميزة التي تضمن التقدم والرقي والرفاهية للمجتمع.

ثانياً - أهداف جامعة المرقب

وضعت الجامعة منذ تأسيسها مجموعة من الأهداف العلمية والاجتماعية والاقتصادية والتنمية للنهوض بكافة القطاعات بالمنطقة والمناطق المحيطة بها، والسعي إلى وضع بصمتها من خلال هذه الأهداف في التطور والرقي بالمجتمع والمساهمة في المسيرة البحثية والعلمية، وهذه الأهداف يمكن تلخيصها فيما يلي:

- 1- الإسهام في التطور والرقي بالتنمية الاجتماعية والاقتصادية والفكرية للمجتمع.
- 2- النهوض باللغة العربية والتأكيد على استخدامها لغة رسمية في جميع مؤسسات الجامعة، بالإضافة إلى اللغات الحية الأخرى التي تخدم العملية التعليمية.
- 3- تحقيق التقدم والتطور في مجالات العلم والتقنية والفكر والفن، وذلك للإسهام في إنماء الحضارة الإنسانية، وتوسيع آفاق المعرفة البشرية وتحقيق التنمية الشاملة.
- 4- العمل على بناء الكوادر ذات الكفاءة العالية والمتخصصة في جميع مجالات العلم والمعرفة وتزويدها بالمستويات المتقدمة من المهارات والخبرات حتى تستطيع القيام بدورها المناط بها في بناء وتطوير المجتمع، بما يتماشى مع التطورات المعاصرة ذات التقدم العلمي والتقني.
- 5- العمل على دعم وتطوير برامج البحث العلمي والدراسات المختلفة التي تسهم في التقدم العلمي والتقني، وتقديم الاستشارات العلمية لجميع مؤسسات المجتمع؛ الأمر الذي يؤدي إلى نجاح برامج التنمية المستدامة.
- 6- استخدام كل الإمكانيات المتاحة لخلق بيئة تعليمية وبحثية معاصرة قادرة على مواجهة التحديات في عصر العولمة، وذلك بالتركيز على المعرفة باعتبارها محركاً أساسياً للتنمية؛ للوصول إلى مستوى العالمية من حيث المضمون والممارسة مع المحافظة على قيم وثقافة وتقاليد المجتمع الليبي
- 7- المشاركة في المؤتمرات المحلية والدولية والإسهام في عمليات التأليف والطباعة والترجمة والنشر للمؤلفات التعليمية، وتوفير المعامل والمختبرات اللازمة لإنجاز ذلك.
- 8- العمل على توثيق العلاقات والروابط العلمية والثقافية وتبادل الخبرات مع الهيئات والمؤسسات العلمية الأخرى محلياً وقومياً وعالمياً من خلال إرسال البعثات، وإعداد البحوث المشتركة في مختلف التخصصات، وعقد المؤتمرات المحلية والدولية.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة

تمهيد:

تعتبر إجراءات البحث والمنهجية المتبعة فيه المحور الرئيسي الذي يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي أو العملي من البحث، بحيث يتم عن طريقه الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى نتائج يتم تفسيرها في ضوء الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة، والتي تقود إلى تحقيق الأهداف المرجوة من إعداده.

أولاً- منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة لجأ الباحث إلى استخدام المنهج الوصفي و التحليلي، الذي يعرف بأنه منهج للبحث يتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة ومتاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل الباحث في مجرياتها، ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها ويحللها، وذلك لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة والوقوف على تقديرات أفراد عينة الدراسة وتصوراتهم حول الاحتراق الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية، كونه من أكثر المناهج استخداماً وملاءمة لدراسة هذه الظاهرة كما هي ووصفها بشكل دقيق، والتعبير عنها نوعاً أو كماً.

وقد اعتمد الباحث على مصدرين للمعلومات:

1- البيانات الثانوية: اعتمد الباحث في الجزء الخاص بالدراسة النظرية على الكتب، والمجلات، والأبحاث، والرسائل، والدوريات، ومواقع شبكة المعلومات الدولية التي تناولت موضوع الاحتراق الوظيفي، وموضوع سلوك المواطنة التنظيمية.

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

ثانياً- مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبناء على ذلك فإن المجتمع المستهدف يتكون من الموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب في مختلف المستويات الإدارية والبالغ عددهم (469) حسب منظومة شؤون الموظفين بالإدارة العامة للجامعة.

ثالثاً - عينة الدراسة:

تم استخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة، حيث تم توزيع 220 استبانة وذلك باللجوء إلى جدول مورجان لتحديد حجم العينة المطلوبة، وقد تم استرجاع 196 صحيفة استبيان، وكان الفاقد 24 صحيفة، والجدول التالي يوضح نسبة الفاقد من الصحف الموزعة.

الجدول رقم (3) يوضح توزيع صحف الإستبيان

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

رابعاً - أداة الدراسة:

تم إعداد استبانة حول " الاحتراق الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية" لدى الموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب؛ حيث تكونت هذه الاستبانة من الأقسام التالية.

القسم الأول- ويتكون من المتغيرات الشخصية والتنظيمية للمستجيبين (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الإداري).

القسم الثاني- ويتكون من مقياس للاحتراق الوظيفي طورته ماسلك والمعروف بقائمة ماسلك للاحتراق الوظيفي، حيث ينقسم المقياس إلى ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي: (الإجهاد الانفعالي ويتكون من (9) عبارات، تبدل الشعور ويتكون من (5) عبارات، نقص الشعور بالإنجاز ويتكون من (7) عبارات وبذلك يكون المجموع "21" عبارة).

القسم الثالث- ويتكون من مقياس اورجن لسلوك المواطنة التنظيمية الذي تم تكييفه على البيئة العربية من طرف "بندر أبو تايه" في الدراسة التي قام بها تحت عنوان " أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في الوزارات الحكومية الأردنية" سنة 2012 والمتكون من خمسة أبعاد رئيسية، وهي (الإيثار ويتكون من (5) عبارات، الكياسة ويتكون من (4) عبارات، الروح الرياضية ويتكون من (3) عبارات، السلوك الحضاري ويتكون من (5) عبارات، فضيلة المواطنة ويتكون من (3) عبارات وبذلك يكون المجموع "20" عبارة).

خامساً- أدوات التحليل الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة والتأكد من صحة فرضياته وتحليل البيانات الأولية التي تمّ جمعها من مفردات المجتمع التي تمّ اختيارها من مجتمع الدراسة، فقد تمّ استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة بالاعتماد على استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية "Statistical Package for Social Sciences" والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS) الإصدار 23، وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي قام الباحث باستخدامها:

1- اختبار ألفا كرو نباخ.

2- جداول التوزيعات التكرارية والنسب المئوية.

3- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

4- اختبار one sample T test

5- تحليل الارتباط.

ترميز الإجابات:

لحساب ترميز الإجابات نقوم بالعملية الحسابية التالية المدى 5-1 =4، طول الفترة 4/5 =0.80، أي يعني $1.80=0.80+1$ غير موافق بشدة، وهكذا.

الجدول رقم (4) يوضح درجات مقياس ليكرت الخماسي ومستويات الموافقة على عبارات وأبعاد الدراسة

الوزن النسبي	المتوسط	الترميز	الإجابات
أقل من 36%	من 1 إلى 1.80	1	غير موافق بشدة
36% إلى 51.9%	من 1.81 إلى 2.60	2	غير موافق
52% إلى 67.9%	من 2.61 إلى 3.40	3	محايد
68% إلى 83.9%	من 3.41 إلى 4.20	4	موافق
أكبر من 83.9%	من 4.21 إلى 5.00	5	موافق بشدة

وهذا يعطي إشارة واضحة على أن المتوسطات التي تقلّ عن (1.80) تدلّ على وجود درجة منخفضة على الموافقة على العبارة أما المتوسطات التي تتراوح بين (1.80-2.59) فهي تدلّ على وجود درجة منخفضة من الموافقة على العبارة، في حين المتوسطات التي تتراوح بين

(2.6-3.39) تدل على وجود درجة متوسطة من الموافقة (حيادية) بينما تدل المتوسطات التي تتراوح بين (3.40-4.19) على وجود درجة مرتفعة من الموافقة في حين أن المتوسطات التي تساوي أو تزيد عن (4.20) تدل على وجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة وهذا التقسيم الذي تمّ اعتماده وفق مقياس ليكرت الخماسي.

سادساً- صدق المقياس:

• الاتساق الداخلي

يقصد هنا مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة مع البعد الذي تنتمي اليه هذه العبارة، وتمّ ذلك من خلال حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات أبعاد كل مقياس والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي اليه.

1-مقياس الاحتراق الوظيفي "ويشمل 3 أبعاد رئيسة وهي"

أ- الإجهاد الانفعالي.

يوضح الجدول (5) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات مجال " الإجهاد الانفعالي " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى معنوية $\alpha 05.0 \geq$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (5) يبين معامل ارتباط درجة كل عبارة لبعد الاجهاد الانفعالي

ت	العبارات	معدل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أشعر بأن العمل يستنفد عواطفني.	0.890**	دلالة عند 0.01
2	أشعر بأنني استنفدت كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي.	0.811**	دلالة عند 0.01
3	أشعر بالإرهاق عند الاستيقاظ في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر.	0.890**	دلالة عند 0.01
4	التعامل مع الناس طول اليوم يسبب لي التوتر.	0.820**	دلالة عند 0.01
5	عملي يشعرنني بالضجر والملل.	0.857**	دلالة عند 0.01
6	أشعر بأنني أبذل كامل جهدي في العمل	0.813**	دلالة عند 0.01
7	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطاً كبيراً عليّ	0.828**	دلالة عند 0.01
8	أشعر بالإحباط في العمل	0.927**	دلالة عند 0.01
9	أشعر أنني أختنق وأنتهي	0.917**	دلالة عند 0.01

ب- تبدل الشعور.

يوضح الجدول (6) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات مجال "بُعد تبدل الشعور" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha 05.0 \geq$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (6) يبين معامل ارتباط درجة كل عبارة لبعد تبدل الشعور

ت	العبارات	معدل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أشعر بأنني أعامل بعض فئات المراجعين بتقدير ضعيف دون مبالاة	0.902**	دلالة عند 0.01
2	أصبحت صارماً مع بدايتي في هذا العمل	0.919**	دلالة عند 0.01
3	أشعر بالقلق لأن مهنتي تزيد من قسوة مشاعري	0.943**	دلالة عند 0.01
4	لا أهتم بالمشاكل التي يقع فيها الآخرون	0.915**	دلالة عند 0.01
5	أشعر بأن المراجعين يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها	0.897**	دلالة عند 0.01

ج- الإنجاز الشخصي.

يوضح الجدول (7) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات مجال "الإنجاز الشخصي" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha 05.0 \geq$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (7) يبين معامل ارتباط درجة كل عبارة لبعد الإنجاز الشخصي

ت	العبارات	معدل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أستطيع تفهم شعور الآخرين تجاه مهنتي	0.912**	دلالة عند 0.01
2	أشعر بأنني أؤثر إيجابياً في حياة الآخرين	0.868**	دلالة عند 0.01
3	أشعر بالنشاط والحيوية	0.853**	دلالة عند 0.01
4	أستطيع تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه	0.899**	دلالة عند 0.01
5	أشعر بالابتهاج نتيجة تعاملتي مع المراجعين في العمل	0.863**	دلالة عند 0.01
6	أتعامل بهدوء تام مع المشاكل في العمل	0.880**	دلالة عند 0.01
7	أشعر بأنني حققت الكثير من الإنجازات في هذا العمل	0.975**	دلالة عند 0.01

2-مقياس سلوك المواطنة التنظيمية "ويتكون من خمسة أبعاد رئيسية، وهي":

أ- الإيثار.

يوضح الجدول (8) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات مجال " الإيثار " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha 05.0 \geq$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (8) يبين معامل ارتباط درجة كل عبارة لبعده الإيثار

ت	العبارات	معدل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أساعد زملائي على القيام بالأعمال الموكلة لهم	0.844**	دلالة عند 0.01
2	لا أتردد في تقديم المساعدة لزملائي عندما تكون لديهم أعباء كثيرة	0.925**	دلالة عند 0.01
3	أتعاون مع رؤسائي لأداء الأعمال على أحسن وجه	0.825**	دلالة عند 0.01
4	أقوم بمساعدة الموظفين الجدد، وأفيدهم بخبراتي	0.805**	دلالة عند 0.01
5	أقوم بمساعدة وإرشاد العملاء ليحصلوا على خدمة متميزة	0.972**	دلالة عند 0.01

ب- الكياسة.

يوضح الجدول (9) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات مجال " الكياسة " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha 05.0 \geq$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (9) يبين معامل ارتباط درجة كل عبارة لبعده الكياسة

ت	العبارات	معدل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أتجنب إثارة المشاكل في العمل	0.789**	دلالة عند 0.01
2	أحرص على اتخاذ التدابير الوقائية للمشاكل قبل حدوثها	0.820**	دلالة عند 0.01
3	أنتبه للأثر الذي يتركه سلوكي على الآخرين	0.810**	دلالة عند 0.01
4	أحترم حقوق وامتيازات الآخرين	0.815**	دلالة عند 0.01

ج- الروح الرياضية.

يوضح الجدول (10) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات مجال " الروح الرياضية " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha 05.0 \geq$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (10) يبين معامل ارتباط درجة كل عبارة لبعدها الروح الرياضية

ت	العبارات	معدل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أقوم بالمهام الإضافية دون تدمير	0.756**	دلالة عند 0.01
2	أقدم المساعدة للآخرين ولو تطلب ذلك وقتاً إضافياً	0.853**	دلالة عند 0.01
3	استغل كل وقتي للقيام بالعمل	0.773**	دلالة عند 0.01

د- السلوك الحضاري:

يوضح الجدول (11) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات مجال " السلوك الحضاري " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha 05.0 \geq$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (11) يبين معامل ارتباط درجة كل عبارة لبعده السلوك الحضاري

ت	العبارات	معدل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أحافظ على سمعة الجامعة	0.975**	دلالة عند 0.01
2	أتابع دائماً الإعلانات والتعميمات الداخلية	0.819**	دلالة عند 0.01
3	أحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المتعلقة بالعمل	0.830**	دلالة عند 0.01
4	أحترم أنظمة وتعليمات الجامعة	0.853**	دلالة عند 0.01
5	أهتم بمستقبل الجامعة	0.822**	دلالة عند 0.01

هـ- وعى الضمير:

يوضح الجدول (12) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات مجال " وعى الضمير " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha 05.0 \geq$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (12) يبين معامل ارتباط درجة كل عبارة لبعدي وعي الضمير

ت	العبارات	معدل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أقوم دائماً بتقديم مقترحات لتطوير العمل وتحسينه	0.915**	دلالة عند 0.01
2	أتطوع بأعمال إضافية لتحسين وتطوير العمل	0.921**	دلالة عند 0.01
3	أساهم في حل المشاكل المتعلقة بالجامعة	0.978**	دلالة عند 0.01

• الصدق البنائي:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة والذي يتم من خلاله قياس مدى تحقيق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، وذلك من خلال بيان مدى الارتباط بين كل بعد من أبعادها بالدرجة الكلية لها.

الجدول رقم (13) يوضح معامل ارتباط درجة كل بعد من أبعاد الدراسة والدرجة الكلية للأداة

ث	الابعاد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	الإجهاد الانفعالي	0.927**	دلالة عند 0.01
2	تبلد الشعور	0.902**	دلالة عند 0.01
3	الإنجاز الشخصي	0.972**	دلالة عند 0.01
4	الإيثار	0.930**	دلالة عند 0.01
5	الكميصة	0.950**	دلالة عند 0.01
6	الروح الرياضية	0.954**	دلالة عند 0.01
7	السلوك الحضاري	0.949**	دلالة عند 0.01
8	وعي الضمير	0.959**	دلالة عند 0.01

يتضح من الجدول السابق أنه توجد ارتباطات دالة احصائياً بين درجة كل بعد من أبعاد الدراسة التي تتراوح بين (0.902-0.972)، وجميعها قيم دالة عند مستوى 0.05.

سابعاً - ثبات الاستبانة:

ثبات الاستبانة هو أن تعطي الاستبانة نفس النتائج إذا أعيد تطبيقها عدة مرات متتالية، أي درجة انسجام واستمرارية النتائج عند استمرار استخدام

الاستبانة في أوقات مختلفة، حيث تم التحقق من ثبات الاستبانة من خلال استخدام معامل ألفا كرو نباخ

جدول رقم (14) يبين قيم الثبات باستخدام معامل كرو نباخ

ت	الأبعاد	عدد العبارات	قيم ألفا	مستوى الدلالة
1	الإجهاد الانفعالي	9	0.982	دلالة عند 0.01
2	تبلد الشعور	5	0.977	دلالة عند 0.01
3	الإنجاز الشخصي	7	0.970	دلالة عند 0.01
4	الإيثار	5	0.958	دلالة عند 0.01
5	الكميصة	4	0.948	دلالة عند 0.01
6	الروح الرياضية	3	0.934	دلالة عند 0.01
7	السلوك الحضاري	5	0.973	دلالة عند 0.01
8	وعي الضمير	3	0.989	دلالة عند 0.01
	جميع الأبعاد معاً	21	0.966	دلالة عند 0.01

يتبين من خلال الجدول السابق أن معاملات الثبات باستخدام معامل كرو نباخ ألفا مرتفعة لكل بعد حيث تراوحت بين (0.948-0.989)، في حين بلغت لجميع الأبعاد (0.966)، وهذا يدل على ارتفاع الثبات وأنه دال إحصائياً؛ وبهذا تكون الاستبانة جاهزة للتوزيع بعد التأكد من صدق وثبات الاستبانة وصلاحياتها للتحليل واختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الثاني- تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

أولاً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق للمتغيرات الشخصية والتنظيمية

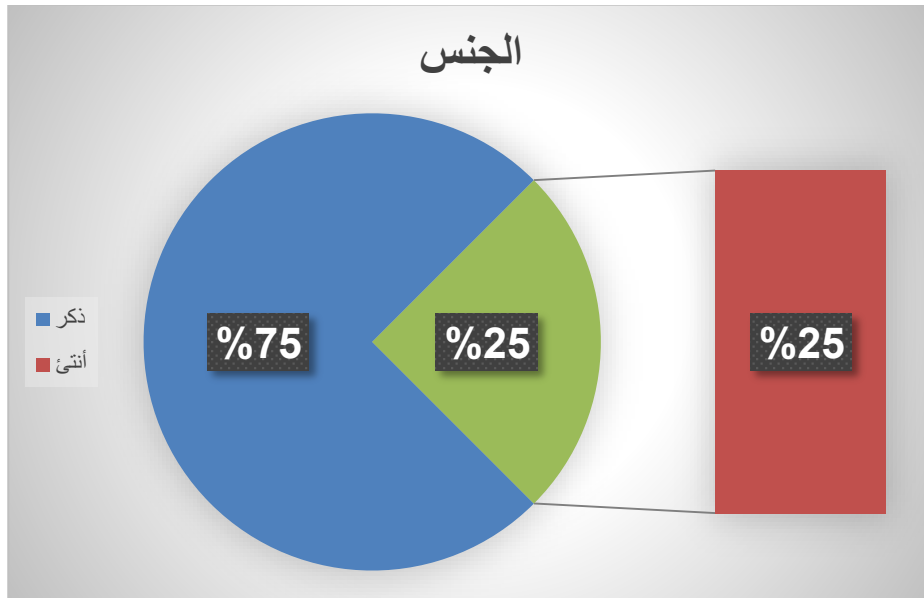
فيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق للمتغيرات الشخصية والتنظيمية

1- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

الجدول رقم (15) يبين توزيع عينة الدراسة على أساس الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
75%	146	ذكر
25%	50	أنثى
100%	196	المجموع

من خلال الجدول السابق يتضح أن 75% من عينة الدراسة كانوا ذكوراً، وكان ما نسبته 25% من عينة الدراسة إناثاً، والشكل التالي يبين ذلك ويعزو الباحث سبب ذلك كنتيجة للطبيعة المجتمعية المحافظة وطبيعة العمل الذي يستوجب الاختلاط غالباً.



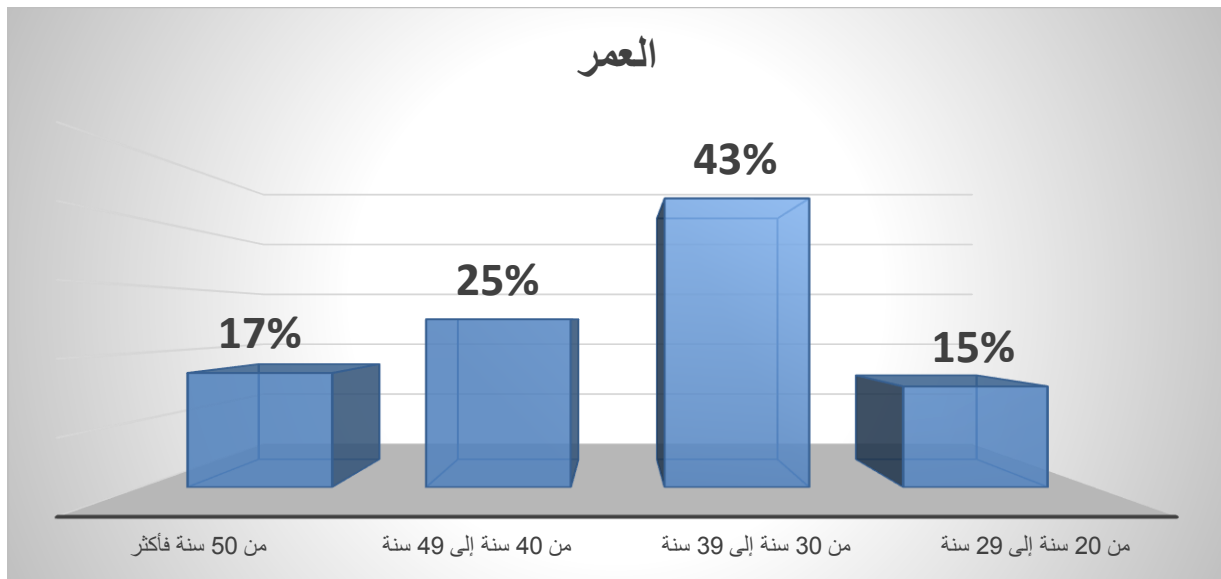
الشكل رقم (9) يبين توزيع عينة الدراسة على أساس الجنس

2-توزيع عينة الدراسة حسب العمر:

الجدول رقم (16) يبين توزيع عينة الدراسة على أساس العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
من 20 سنة إلى 29 سنة	28	15%
من 30 سنة إلى 39 سنة	84	43%
من 40 سنة إلى 49 سنة	50	25%
من 50 سنة فأكثر	34	17%
المجموع	196	100%

من خلال الجدول رقم (16) يتبين أن ما نسبته 43% من عينة الدراسة كانت أعمارهم من 30 سنة إلى 39 سنة، بينما كانت نسبة 25% من العينة أعمارهم تتراوح بين 40 سنة إلى 49 سنة، وكان ما نسبته 17% من العينة كانت تتراوح أعمارهم من 50 سنة فأكثر، بينما كانت نسبة 15% من العينة أعمارهم تتراوح بين 20 سنة إلى 29 سنة، والشكل رقم (10) يبين ذلك ويعزو الباحث ذلك أن 34% من الموظفين عينة الدراسة لديهم أكثر من عشر سنوات خبرة في الوظيفة وهذا ما يعكس الفترة بين تخرج من الجامعة والحصول على الوظيفة.



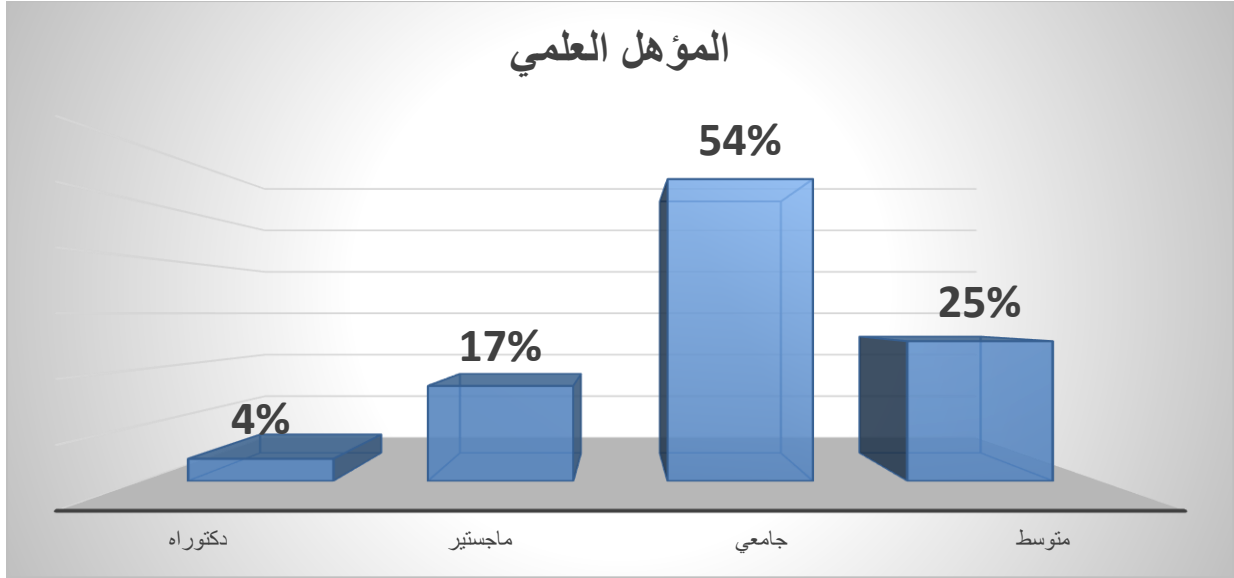
الشكل رقم (10) يوضح توزيع عينة الدراسة على أساس العمر

3-توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

الجدول رقم (17) يبين توزيع عينة الدراسة على أساس المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
25%	48	متوسط
54%	105	جامعي
17%	34	ماجستير
4%	8	دكتوراه
100%	196	المجموع

من خلال الجدول رقم (17) يتبين أن ما نسبته 54% من عينة الدراسة كان المؤهل العلمي لهم جامعي، بينما كانت نسبة 25% من العينة مؤهل العلمي متوسط، وما نسبته 17% من عينة الدراسة كانوا المؤهل العلمي لهم ماجستير، وبينما كانت نسبة 4% من العينة المؤهل العلمي دكتوراه، والشكل رقم (11) يبين ذلك ويعزو الباحث ارتفاع نسبة الحاصلين على الشهادة الجامعية إلى ضرورة توفر شروط التعليم الجامعي كمتطلب هام عند إشغال الوظائف الإدارية العامة، وهذا أيضاً يعكس الواقع الحالي للموظفين في هذا القطاع العام.



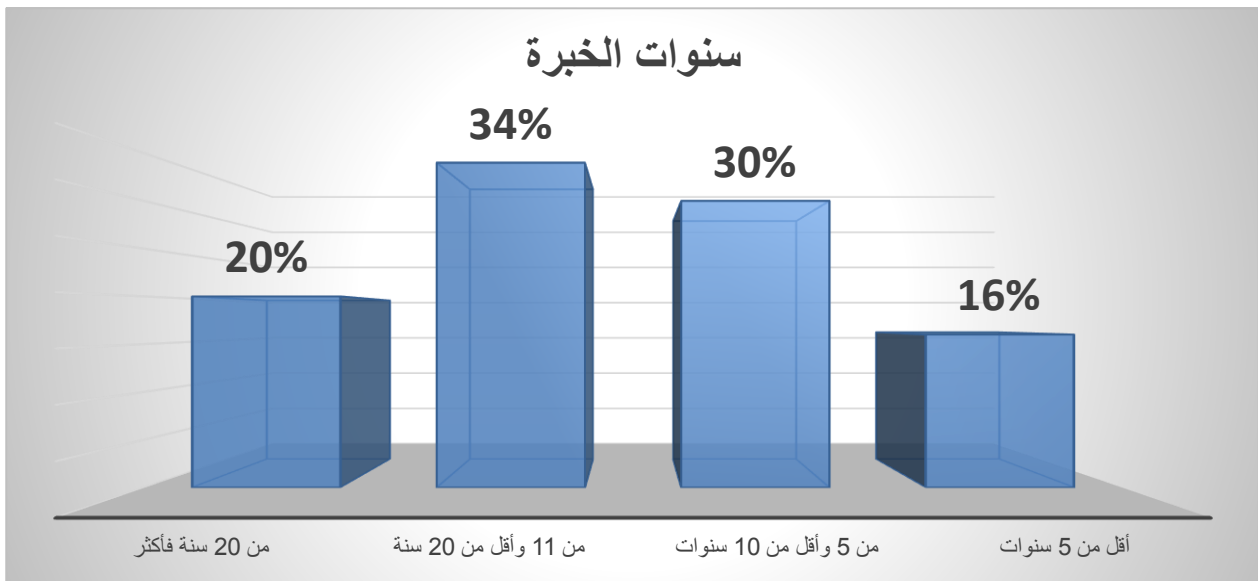
الشكل رقم (11) يوضح توزيع عينة الدراسة على أساس المؤهل العلمي

4-توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة:

الجدول رقم (18) يبين توزيع عينة الدراسة على أساس عدد سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	سنوات الخبرة
16%	31	أقل من 5 سنوات
30%	59	من 5 وأقل من 10 سنوات
34%	67	من 11 وأقل من 20 سنة
20%	39	أكثر من 20 سنة
100%	196	المجموع

من خلال الجدول السابق يتضح أن 34% من عينة الدراسة كانت سنوات الخبرة لهم من 11 وأقل من 20 سنة، وهي أعلى نسبة، وتدل على أن العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب يمتلكون الخبرة المهنية، و30% من عينة الدراسة كانت من 5 وأقل من 10 سنوات، و20% من عينة الدراسة كانت سنوات الخبرة لهم أكثر من 20 سنة، و16% من عينة الدراسة كانت أقل من 5 سنوات، والشكل رقم (12) يوضح ذلك ويعزو الباحث ذلك لقلّة التعيينات في العقد الأخير.



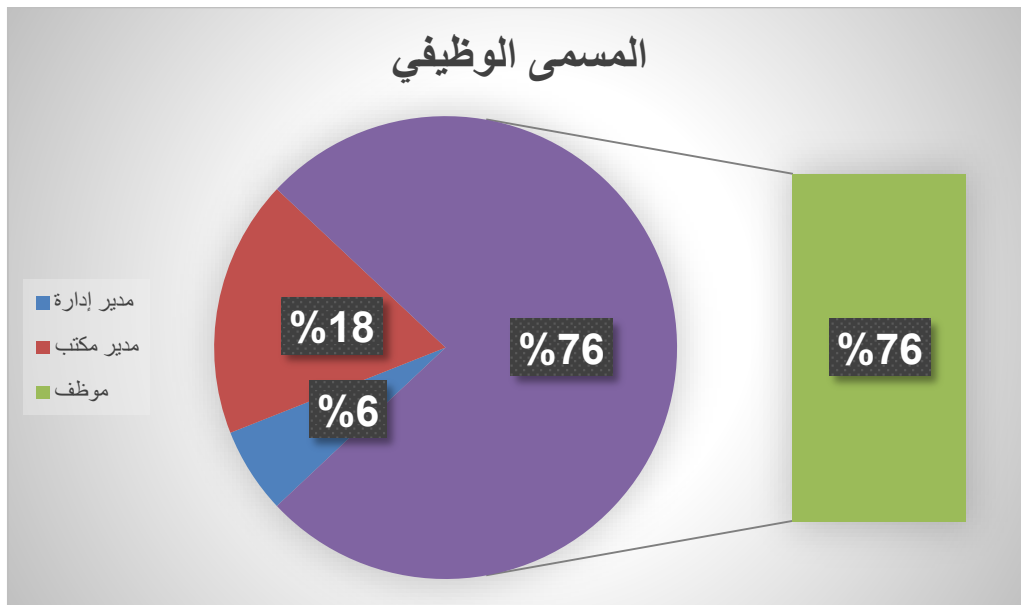
الشكل رقم (12) يوضح توزيع عينة الدراسة على أساس سنوات الخبرة

5- توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي:

الجدول رقم (19) يبين توزيع عينة الدراسة على أساس المسمى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	المسمى الوظيفي
6%	11	مدير إدارة
18%	36	مدير مكتب
76%	149	موظف
100%	196	المجموع

من خلال الجدول السابق يتضح أن 76% من عينة الدراسة كان المسمى الوظيفي لهم موظفين، بينما كان ما نسبته 18% من عينة الدراسة وظيفتهم مدير مكتب، و6% من عينة الدراسة مدير إدارة، والشكل رقم (13) يبين ذلك ويعزو الباحث ذلك بسبب أن غالبية الفئة الأكثر استجابة على الاستبانة كانت من الموظفين في الأقسام.



الشكل رقم (13) يبين توزيع عينة الدراسة على أساس المسمى الوظيفي

ثانياً- تحليل عبارات الاستبيان:

لتحليل عبارات الاستبانة قام الباحث باستخدام اختبار one-sample t test لمعرفة ما إذا كان متوسط درجات الاستجابة وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا

أ- مقياس الاحتراق الوظيفي:

البعد الأول- الاجهاد الانفعالي

الجدول رقم (20) المتوسط الحسابي وقيمة (sig) لكل عبارة من عبارات بعد "الاجهاد الانفعالي"

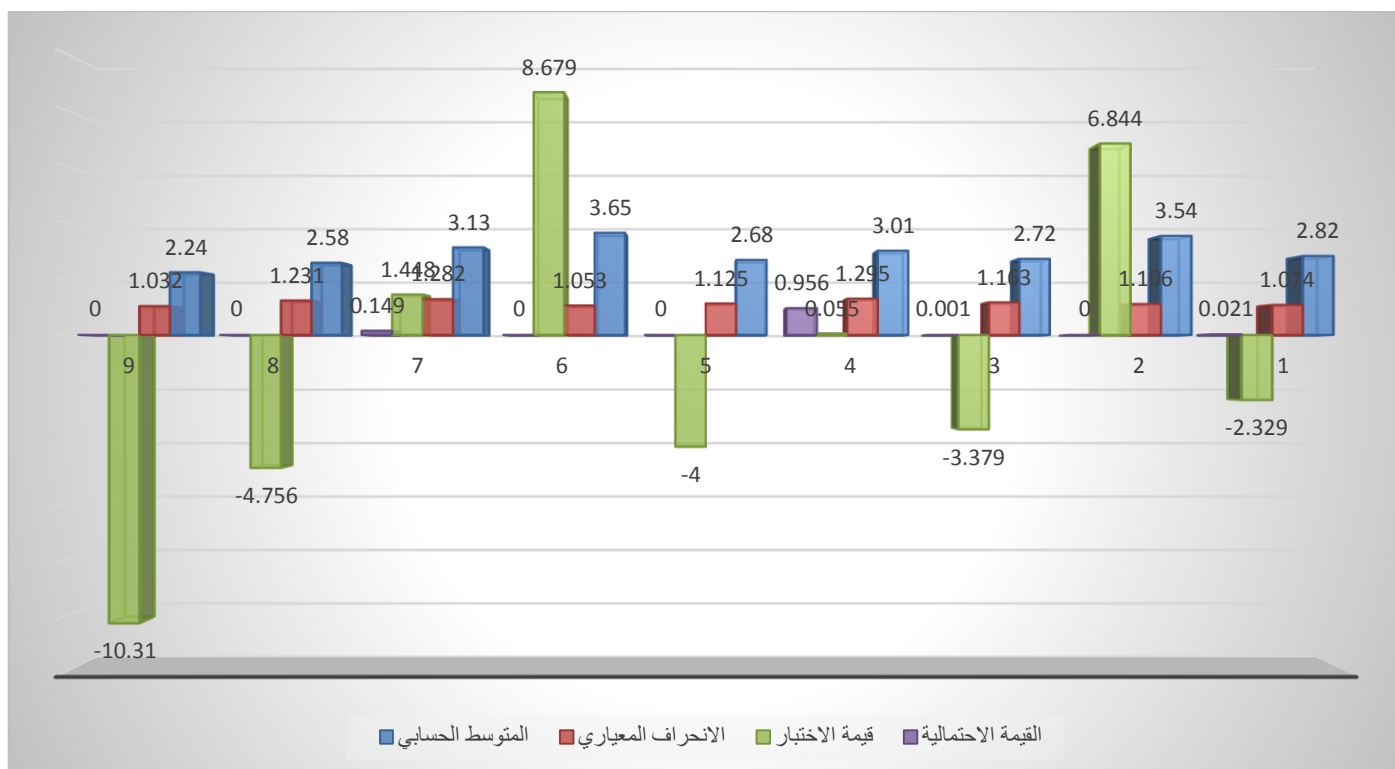
ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1	أشعر بأن العمل يستنفدني عواطفني.	2.82	1.074	-2.329	0.021
2	أشعر بأنني استنفدت كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أفضيه في عملي.	3.54	1.106	6.844	0.000
3	أشعر بالإرهاق عند الاستيقاظ في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر.	2.72	1.163	-3.379	0.001
4	التعامل مع الناس طول اليوم يسبب لي التوتر.	3.01	1.295	.055	0.956
5	عملي يشعرني بالضجر والملل.	2.68	1.125	-4.000	0.000
6	أشعر بأنني أبذل كامل جهدي في العمل	3.65	1.053	8.679	0.000
7	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطاً كبيراً عليّ	3.13	1.282	1.448	0.149
8	أشعر بالإحباط في العمل	2.58	1.231	-4.756	0.000
9	أشعر أنني أختنق وأنتهي	2.24	1.032	-10.31	0.000
	جميع عبارات البعد معاً	2.9303	1.08784	-8.97	0.371

من الجدول (20) يمكن استخلاص الآتي:

- المتوسط الحسابي للعبارة السادسة "أشعر بأنني أبذل كامل جهدي في العمل" يساوي 3.65، وقيمة الاختبار 8.6789، وأن قيمة (sig.) تساوي 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05 مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3، وهذا يدل على موافقة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.
- المتوسط الحسابي للعبارة التاسعة "أشعر أنني أختنق وأنتهي" يساوي 2.24 وأن قيمة الاختبار -10.31، وأن قيمة (sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05

مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة قلّ عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.

وبصورة عامة يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.93، وقيمة الاختبار تساوي 0.897، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.371 لذلك يعتبر مجال "الإجهاد الانفعالي" غير دال إحصائياً عند مستوى 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا البعد لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة المحايد وهي 3، وهذا يدل على أن الموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب يعانون بصورة متوسطة من الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق ببعد "الإجهاد الانفعالي".



الشكل رقم (14) يوضح توزيع استجابات عينة الدراسة على عبارات بعد الاجهاد الانفعالي

البعد الثاني - تبلد الشعور:

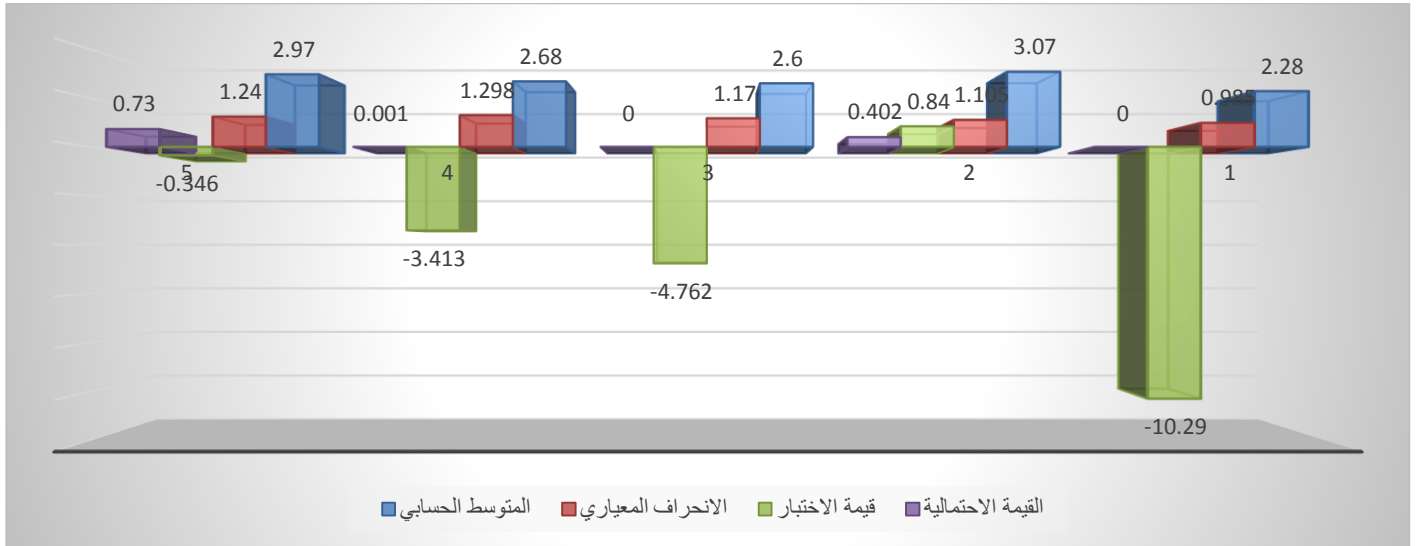
الجدول رقم (21) المتوسط الحسابي وقيمة (sig) لكل عبارة من عبارات بعد "تبلد الشعور"

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1	أشعر بأنني أعامل بعض فئات المراجعين بتقدير ضعيف دون مبالاة	2.28	0.985	-10.29	0.000
2	أصبحت صارماً مع بدايتي في هذا العمل	3.07	1.105	.840	0.402
3	أشعر بالقلق؛ لأن مهنتي تزيد من قسوة مشاعري	2.60	1.170	-4.762	0.000
4	لا أهتم بالمشاكل التي يقع فيها الآخرون	2.68	1.298	-3.413	0.001
5	أشعر بأن المراجعين يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها	2.97	1.240	-.346	0.730
	جميع عبارات البعد معاً	2.7194	1.12018	-3.507	0.001

من الجدول (21) يمكن استخلاص الآتي:

- المتوسط الحسابي للعبارة الثانية "أصبحت صارماً مع بدايتي في هذا العمل" يساوي 3.07، وقيمة الاختبار 0.840، وأن قيمة (sig.) تساوي 0.402، لذلك تعتبر هذه العبارة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05 مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3، وهذا يدل على موافقة بصورة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.
 - المتوسط الحسابي للعبارة الأولى "أشعر بأنني أعامل بعض فئات المراجعين بتقدير ضعيف دون مبالاة" يساوي 2.28 وأن قيمة الاختبار -10.29 وأن قيمة (sig.) تساوي 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05 مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة قلّ عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.
- وبصورة عامة يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.719، وقيمة الاختبار تساوي -3.507، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.001 لذلك يعتبر مجال "تبلد الشعور" دال

إحصائياً عند مستوى 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا البعد لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3 وهذا يدل على أن الموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب يعانون بصورة متوسطة من الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق ببعد "تبدل الشعور".



الشكل رقم (16) يوضح توزيع استجابات عينة الدراسة على عبارات بعد تبدل الشعور

البعد الثالث - الإنجاز الشخصي:

الجدول رقم (22) المتوسط الحسابي وقيمة (sig) لكل عبارة من عبارات بعد "الإنجاز الشخصي"

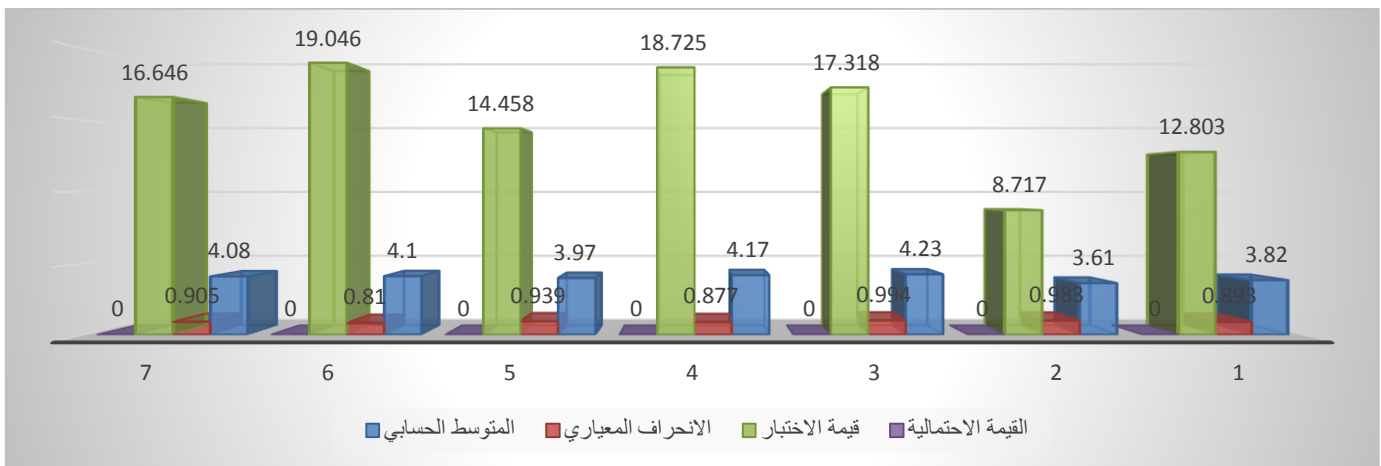
ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1	أستطيع تفهم شعور الآخرين تجاه مهنتي	3.82	0.893	12.803	0.000
2	أشعر بأنني أؤثر إيجابياً في حياة الآخرين	3.61	0.983	8.717	0.000
3	أشعر بالنشاط والحيوية	4.23	0.994	17.318	0.000
4	أستطيع تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه	4.17	0.877	18.725	0.000
5	أشعر بالابتهاج نتيجة تعاملي مع المراجعين في العمل	3.97	0.939	14.458	0.000
6	أتعامل بهدوء تام مع المشاكل في العمل	4.10	0.810	19.046	0.000
7	أشعر بأنني حققت الكثير من الإنجازات في هذا العمل	4.08	0.905	16.646	0.000
	جميع عبارات البعد معاً	3.9971	0.87107	16.025	0.000

من الجدول (22) يمكن استخلاص الآتي:

- المتوسط الحسابي للعبارة الثالثة "أشعر بالنشاط والحيوية" يساوي 4.23، وقيمة الاختبار 17.318، وأن قيمة (sig.) تساوي 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05 مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3، وهذا يدل على موافقة بصورة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.

- المتوسط الحسابي للعبارة الثانية "أشعر بأنني أؤثر إيجابياً في حياة الآخرين" يساوي 3.61 وأن قيمة وقيمة الاختبار 8.717 وأن قيمة (sig.) تساوي 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05 مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.

وبصورة عامة يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.99، وقيمة الاختبار تساوي 16.025 وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "الإنجاز الشخصي" دال إحصائياً عند مستوى 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا البعد قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3 الأمر الذي يعكس عدم معاناة الموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب من الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق ببعد "الإنجاز الشخصي" وذلك لأن هذا البعد معكوس بمعنى أن الموافق تعني احتراق منخفض.



الشكل رقم (17) يوضح توزيع استجابات عينة الدراسة على عبارات بعد الإنجاز الشخصي

مما سبق يمكن القول بأن الموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب يعانون بصورة متوسطة من الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق بكل من الأبعاد " الإجهاد الانفعالي، وتبدل الشعور" ويعزو الباحث ذلك لطبيعة العمل التي تتطلب في الغالب التعامل مع الجمهور، وكذلك طبيعة الأعمال الحكومية الروتينية التي تسيطر عليها النمطية ذات الطابع الجامد والتي تسبب الضجر؛ هذا وقد تطابقت هذه النتائج مع نتائج (أبو موسى وكلاب 2012، خاطر 2016، أبو مسعود 2010، مريبط 2019، منصور 2013)، الأمر الذي يعزوه الباحث إلى تشابه بيئة وظروف العمل فاعلمت هذه الدراسات طبقت على القطاعات الخدمية العامة، والتي تفرض عليها التعامل مع الجمهور؛ أما فيما يتعلق ببعده "الإنجاز الشخصي فقد نجد أن الموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب لا يعانون من الاحتراق الوظيفي، فيما يتعلق بهذا البعد؛ الأمر الذي يعزوه الباحث ذلك إلى وضوح الواجبات والمسؤوليات المناطة بالموظفين، وبالتالي فإن العمل قد لا يشكل عبئاً على الموظفين إلى جانب الطبيعة البشرية التي تقود إلى تقييم الذات والمكانات والقدرات بشكل إيجابي؛ وتتطابقت هذه النتائج مع كل من (أبو موسى وكلاب 2012، أبو مسعود 2010)

ب- مقياس سلوك المواطنة التنظيمية:

البعد الأول - الإيثار

الجدول رقم (23) المتوسط الحسابي وقيمة (sig) لكل عبارة من عبارات بعد "الإيثار"

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1	أساعد زملائي على القيام بالأعمال الموكلة لهم	4.26	0.671	26.303	0.000
2	لا أتردد في تقديم المساعدة لزملائي عندما يكون لديهم أعباء كثيرة	4.21	0.746	22.703	0.000
3	أتعاون مع رؤسائي لأداء الأعمال على أحسن وجه	4.28	0.661	27.028	0.000
4	أقوم بمساعدة الموظفين الجدد وأفيدهم بخبراتي	4.26	0.553	31.878	0.000
5	أقوم بمساعدة وإرشاد العملاء ليحصلوا على خدمة متميزة	4.21	0.725	23.358	0.000
	جميع عبارات البعد معاً	4.2429	0.64131	27.132	0.000

من الجدول (23) يمكن استخلاص الآتي:

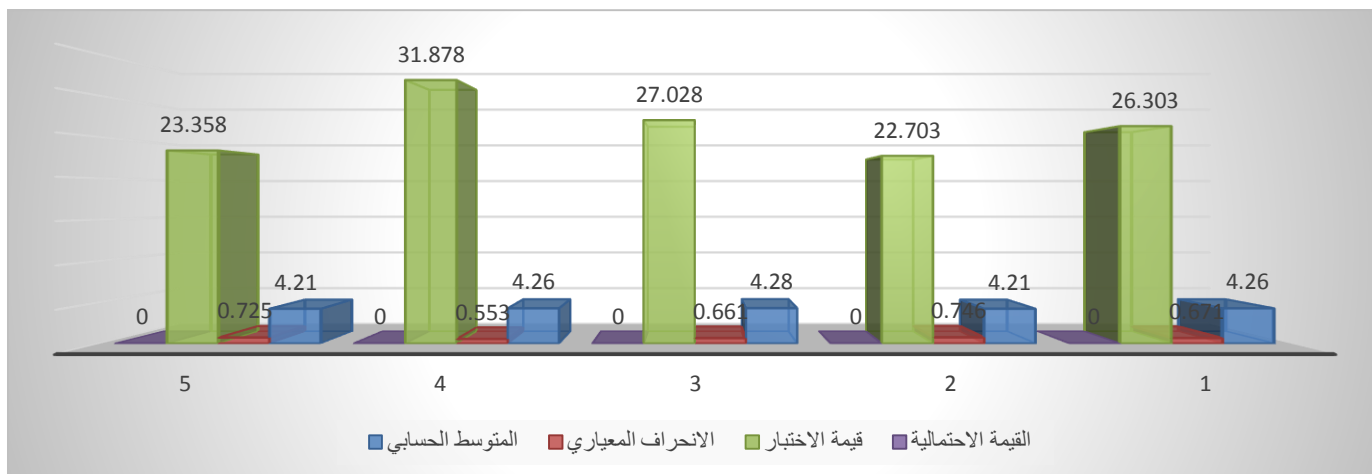
- المتوسط الحسابي للعبارة الثالثة "أتعاون مع رؤسائي لأداء الأعمال على أحسن وجه" يساوي 4.28، وقيمة الاختبار 27.028، وأن قيمة (sig.) تساوي 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة

دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05 مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3، وهذا يدل على موافقة بصورة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.

- المتوسط الحسابي للعبارة الثانية "لا أتردد في تقديم المساعدة لزملائي عندما يكون لديهم أعباء كثيرة" يساوي 4.21، وأن قيمة وقيمة الاختبار 22.703، وأن قيمة (sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05 مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.

تظهر النتائج أن الموظفين متعاونون بشكل كبير مع رؤسائهم في العمل في محاولة للرفع من كفاءتهم في إنجاز الأعمال المطلوبة منهم، وهذا يدل على انغماسهم في أعمالهم كما يعكس شعورهم بالمسؤولية؛ الأمر الذي يجعلهم على قدر عال من الوعي تجاه وظائفهم الموكلة إليهم؛ وهذا يعكس مدى الترابط بين الموظفين وزملائهم في العمل وأخلاقيتهم العالية البعيدة عن الأنانية والمبنيّة على المؤاخاة والترحم ومدد يد العون، تلك الأخلاق التي نادى بها أكرم خلق الله محمد صلى الله عليه وسلم "إن الله في عون العبد ما كان العبد في عون أخيه".

وبصورة عامة يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 4.2429، وقيمة الاختبار تساوي 27.132، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك يعتبر بعد "الإيثار" دال إحصائياً عند مستوى 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا البعد قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3، الأمر الذي يعكس ارتفاع سلوكيات المواطنة التنظيمية "السلوكيات التطوعية" للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب فيما يتعلق ببعد "الإيثار" الموجه نحو الزملاء والرؤساء بالعمل الذي يهدف من خلاله تقديم المساعدة والتركيز على الإنجاز.



الشكل رقم (18) يوضح توزيع استجابات عينة الدراسة على عبارات بعد الإيثار

البعد الثاني - الكياسة:

الجدول رقم (24) المتوسط الحسابي وقيمة (sig) لكل عبارة من عبارات بعد "الكياسة"

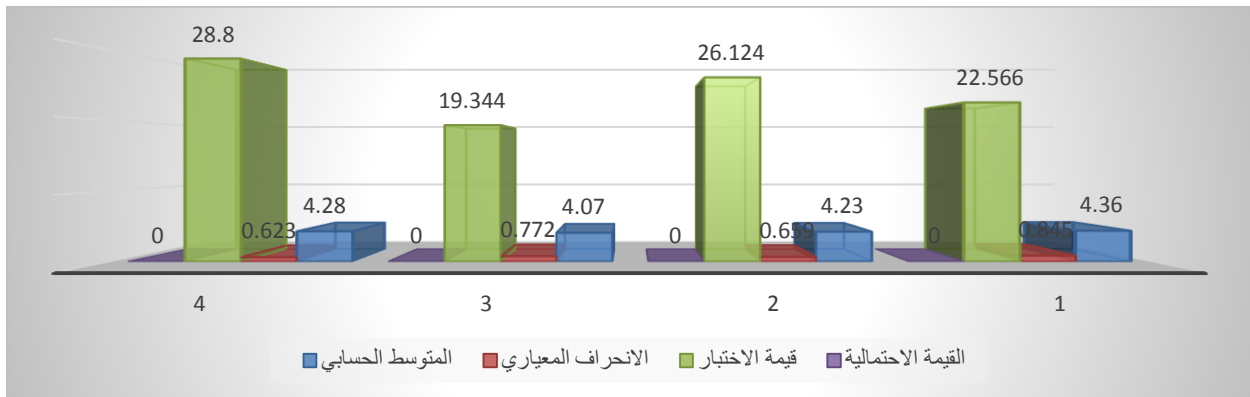
ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1	أتجنب إثارة المشاكل في العمل	4.36	0.845	22.566	0.000
2	أحرص على اتخاذ التدابير الوقائية للمشاكل قبل حدوثها	4.23	0.659	26.124	0.000
3	أنتبه للأثر الذي يتركه سلوكي على الآخرين	4.07	0.772	19.344	0.000
4	أحترم حقوق وامتيازات الآخرين	4.28	0.623	28.800	0.000
	جميع عبارات البعد معاً	4.2347	0.67778	25.504	0.000

من الجدول (24) يمكن استخلاص الآتي:

- المتوسط الحسابي للعبارة الأولى "أتجنب إثارة المشاكل في العمل" يساوي 4.36، وقيمة الاختبار 22.566، وأن قيمة (sig.) تساوي 0.000؛ لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05 مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3؛ وهذا يدل على موافقة بصورة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.
- المتوسط الحسابي للعبارة الثانية "أنتبه للأثر الذي يتركه سلوكي على الآخرين" يساوي 4.07، وأن قيمة الاختبار 19.344 وان قيمة (sig.) تساوي 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05 مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة قد زاد

عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.

تظهر النتائج أن الموظفين حريصون على سير العملية المهنية بصورة جيدة واستمرار العلاقات المبنية على الاحترام فيما بينهم بشكل ينعكس على سلوكياتهم الموجة لغيرهم من زملاء في العمل. وبصورة عامة يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 4.2347، وقيمة الاختبار تساوي 25.504 وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، لذلك يعتبر بعد "الكياسة" دال إحصائياً عند مستوى 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا البعد قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3؛ الأمر الذي يعكس ارتفاع سلوكيات المواطنة التنظيمية "السلوكيات التطوعية" للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب فيما يتعلق ببعد "الكياسة" الموجه نحو الزملاء والرؤساء بالعمل الذي يهدف من خلاله إلى تجنب المشكلات بالعمل.



الشكل رقم (19) يوضح توزيع استجابات عينة الدراسة على عبارات بعد الكياسة

البعد الثالث - الروح الرياضية

الجدول رقم (25) المتوسط الحسابي وقيمة (sig) لكل عبارة من عبارات بعد "الروح الرياضية"

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1	أقوم بالمهام الإضافية دون تدمير	3.97	0.652	20.928	0.000
2	أقدم المساعدة للآخرين ولو تطلب ذلك وقتاً إضافياً	4.23	0.704	24.449	0.000
3	استغل كل وقتي للقيام بالعمل	3.66	1.086	8.554	0.000
	جميع عبارات البعد معاً	3.9558	0.75882	17.634	0.000

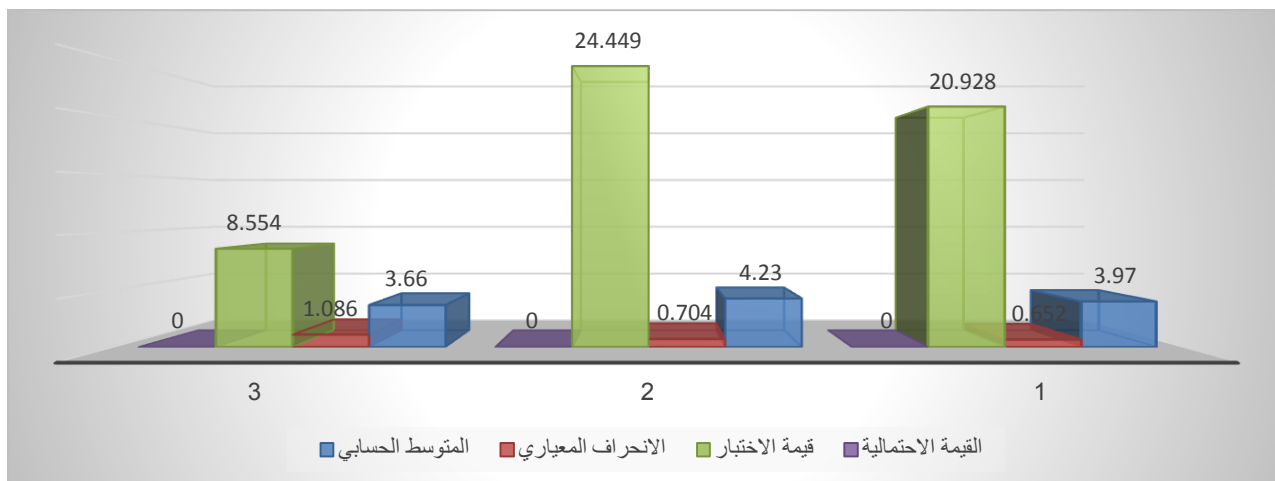
من الجدول (25) يمكن استخلاص الآتي:

- المتوسط الحسابي للعبارة الثانية "أقدم المساعدة للآخرين ولو تطلب ذلك وقتاً إضافياً" يساوي 4.23، وقيمة الاختبار 24.449، وأن قيمة (sig.) تساوي 0.000؛ لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05 مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3، وهذا يدل على موافقة بصورة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.

- المتوسط الحسابي للعبارة الثالثة "استغل كل وقتي للقيام بالعمل" يساوي 3.66، وأن قيمة الاختبار 8.554، وان قيمة (sig.) تساوي 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05، مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.

تظهر النتائج أن الموظفين حرصون على استغلال وقت العمل بطريقة إيجابية وتجنب اهدار وقت العمل، والقيام بالأعمال الإضافية التي تستوجب البقاء في العمل لوقت إضافي الأمر الذي يعكس قدرتهم على تحمل المهام والمضايقات والمشكلات التنظيمية في سبيل سير العمل وإنجاز المطلوب دون تدمير.

وبصورة عامة يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.9558، وقيمة الاختبار تساوي 17.634 وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 لذلك يعتبر بعد "الروح الرياضية" دال إحصائياً عند مستوى 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا البعد قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3، الأمر الذي يعكس ارتفاع سلوكيات المواطنين التنظيمية "السلوكيات التطوعية" للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب فيما يتعلق ببعد "الروح الرياضية" الموجه نحو حل المشكلات وتقبل المضايقات والإحباط بالعمل.



الشكل رقم (20) يوضح توزيع استجابات عينة الدراسة على عبارات بعد الروح الرياضية

البعد الرابع - فضيلة المواطنة:

الجدول رقم (26) المتوسط الحسابي وقيمة (sig) لكل عبارة من عبارات بعد "فضيلة المواطنة"

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1	أحافظ على سمعة الجامعة	4.42	0.757	26.313	0.000
2	أتابع دائماً الإعلانات والتعميمات الداخلية	3.83	0.917	12.614	0.000
3	أحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المتعلقة بالعمل	3.78	0.870	12.563	0.000
4	أحترم أنظمة وتعليمات الجامعة	4.32	0.666	27.687	0.000
5	أهتم بمستقبل الجامعة	4.39	0.774	25.201	0.000
	جميع عبارات البعد معاً	4.1480	0.74747	21.501	0.000

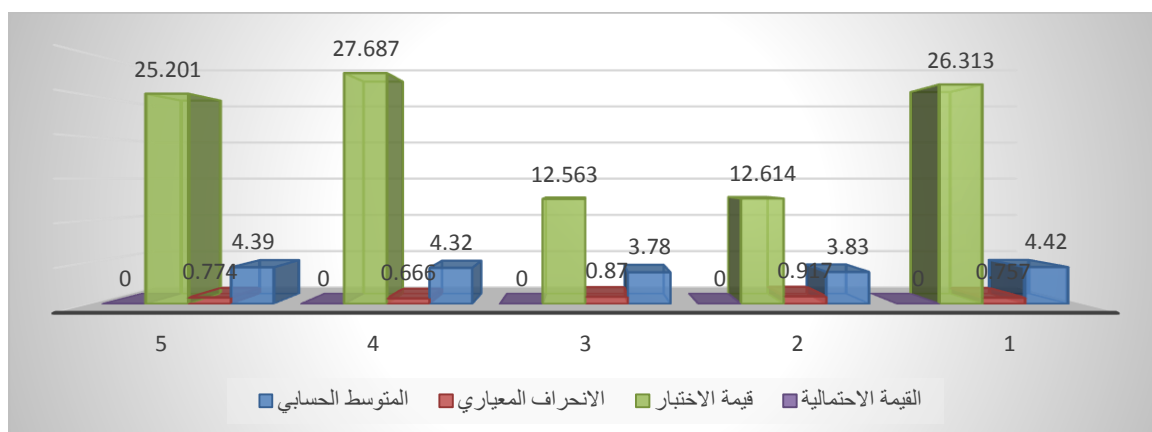
من الجدول (26) يمكن استخلاص الآتي:

- المتوسط الحسابي للعبارة الأولى "أحافظ على سمعة الجامعة" يساوي 4.42، وقيمة الاختبار 26.313، وأن قيمة (sig.) تساوي 0.000، لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05، مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3 وهذا يدل على موافقة بصورة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.

- المتوسط الحسابي للعبارة الثالثة "أحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المتعلقة بالعمل" يساوي 3.78، وأن قيمة وقيمة الاختبار 12.563، وأن قيمة (sig.) تساوي 0.000؛ لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05، مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3؛ وهذا يعني أن هناك موافقة بصورة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.

تظهر النتائج أن الموظفين يمتلكون مستوى مرتفعاً من الإحساس بالانتماء للمنظمة مما ينعكس في سلوكيات إيجابية كالمشاركة البناءة، والحفاظ على سمعة الجامعة، والاهتمام بمصالحها؛ هذا يدل على قوة الثقافة التنظيمية للجامعة.

وبصورة عامة يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 4.1480، وقيمة الاختبار تساوي 21.501، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، لذلك يعتبر بعد "فضيلة المواطنة" دال إحصائياً عند مستوى 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا البعد قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3؛ الأمر الذي يعكس ارتفاع سلوكيات المواطنة التنظيمية "السلوكيات التطوعية" للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب فيما يتعلق ببعد "فضيلة المواطنة" الموجه نحو المنظمة الذي يهدف من خلاله للمشاركة الإيجابية في كل ما يتعلق بالجامعة وصورتها أمام البيئة الخارجية.



الشكل رقم (21) يوضح توزيع استجابات عينة الدراسة على عبارات بعد فضيلة المواطنة

البعد الخامس - وعى الضمير:

الجدول رقم (27) المتوسط الحسابي وقيمة (sig) لكل عبارة من عبارات بعد "وعى الضمير"

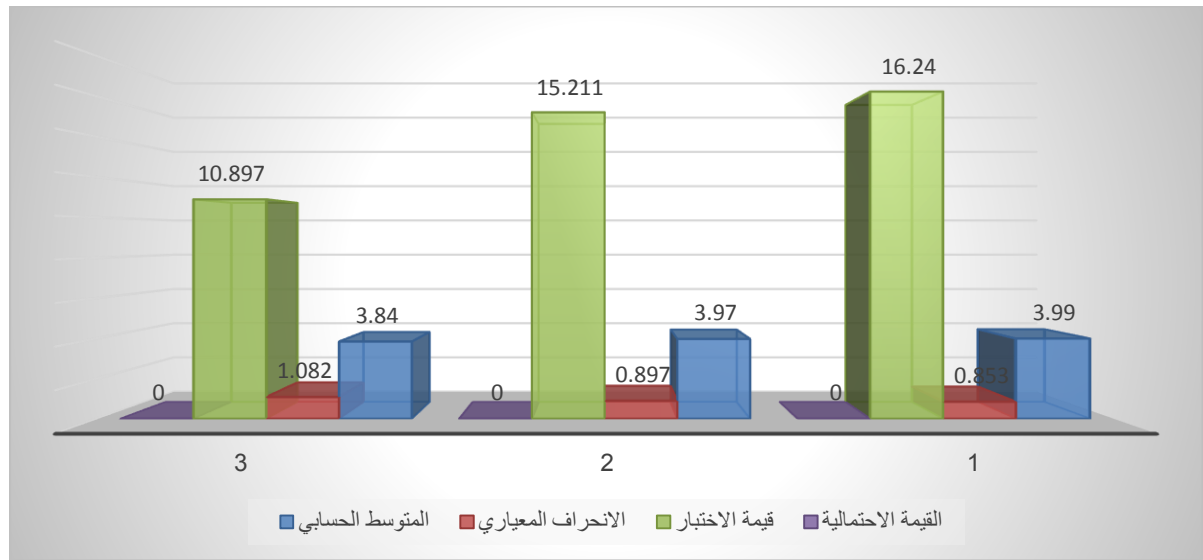
ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1	أقوم دائماً بتقديم مقترحات لتطوير العمل وتحسينه	3.99	0.853	16.240	0.000
2	أطوع بأعمال إضافية لتحسين وتطوير العمل	3.97	0.897	15.211	0.000
3	أساهم في حلّ المشاكل المتعلقة بالجامعة	3.84	1.082	10.897	0.000
	جميع عبارات البعد معاً	3.9354	0.92346	14.181	0.000

من الجدول (27) يمكن استخلاص الآتي:

- المتوسط الحسابي للعبارة الأولى "أقوم دائماً بتقديم مقترحات لتطوير العمل وتحسينه" يساوي 3.99، وقيمة الاختبار 16.240، وأن قيمة (sig.) تساوي 0.000؛ لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05 مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3؛ وهذا يدل على موافقة بصورة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.
 - المتوسط الحسابي للعبارة الثالثة "أساهم في حل المشاكل المتعلقة بالجامعة" يساوي 3.84 وأن قيمة الاختبار 10.897 وان قيمة (sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه العبارة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية 0.05، مما يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه العبارة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه العبارة.
- تظهر النتائج أن الموظفين يمتلكون مستوى مرتفعاً من الإحساس بالمسؤولية تجاه مستقبل الجامعة وهذا ينعكس في أدوار إضافية تتجاوز متطلبات وظائفهم الحالية بشكل يزيد من جودة النتائج المتحصل عليها.

وبصورة عامة يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.9354، وقيمة الاختبار تساوي 14.181، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000؛ لذلك

يعتبر بعد "وعى الضمير" دال إحصائياً عند مستوى 0.05، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا البعد قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3؛ الأمر الذي يعكس ارتفاع سلوكيات المواطنين التنظيمية "السلوكيات التطوعية" للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب فيما يتعلق ببعده "وعى الضمير" الموجه نحو المنظمة الذي يهدف من خلاله العمل بجدية وإنجاز المطلوب، واحترام الأنظمة في الجامعة.



الشكل رقم (22) يوضح توزيع استجابات عينة الدراسة على عبارات بعد وعى الضمير

ويمكن الإشارة أخيراً إلى أن سلوك المواطنين التنظيمية يفوق المطلوب وفق الأدوار التنظيمية الرسمية بحيث لا يمكن محاسبة الموظفين على القيام بهذا السلوك، فقد يجبر الفرد أحياناً على التضحية بمستوى إنتاجيته وذلك لمساعدة زملائه، وانفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كـ (الفرجاني 2017، الطبولي وآخرون 2015، المعاني 2013، العزام 2015، بحر وأبو سمعان 2016، المصري 2015، دعنا 2017، آبا زيد 2009، مشمش 2016).

ثالثاً - اختبار فرضيات الدراسة

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

الجدول (28) نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الرئيسية

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

يشير الجدول رقم (28) أن معامل الارتباط يساوي 0.960، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ وهذا يدل على وجود علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده "الإجهاد الانفعالي، تبرد الشعور، الإنجاز الشخصي" وسلوك المواطنة التنظيمية للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

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

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

ويتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاجتهاد الانفعالي والإيثار.

الجدول (29) نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الأولى

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

يوضح الجدول رقم (29) أن معامل الارتباط يساوي 0.882، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والإيثار للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

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

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

الجدول (30) نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الثانية

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

يوضح الجدول رقم (30) أن معامل الارتباط يساوي 0.917، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ؛ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والقياس للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

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

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاجهاد الانفعالي والروح الرياضية.

الجدول (31) نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الثالثة

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

يوضح الجدول رقم (31) أن معامل الارتباط يساوي 0.937، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ ؛ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والروح الرياضية للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين الإجهاد الانفعالي والروح الرياضية، وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم يعانون من الاحتراق الوظيفي بصورة متوسطة فيما يتعلق ببعيد الإجهاد الانفعالي يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية فيما يتعلق ببعيد الروح الرياضية؛ ويعزو الباحث ذلك إلى أن الموظفين الذين يُقدمون على تحمل المسؤوليات ومهام ومشكلات العمل ولديهم قدرة على تحمل قدر من المضايقات التنظيمية قد يعانون في النهاية من الإحباط الناتج عن هذه التراكمات من السلبية؛ الأمر الذي قد يؤثر على كفاءتهم في النهاية.

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والسلوك الحضاري.

الجدول (32) نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الرابعة

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

يوضح الجدول رقم (32) أن معامل الارتباط يساوي 0.925، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ ؛ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والسلوك الحضاري للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين الإجهاد الانفعالي والسلوك الحضاري، وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم يعانون من

الاحتراق الوظيفي بصورة متوسطة فيما يتعلق ببعدها الإجهاد الانفعالي يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية فيما يتعلق ببعدها السلوك الحضاري؛ ويعزو الباحث ذلك أن الموظفين الذين يهتمون بمكانة الجامعة ومستقبلها ويحرصون على احترام الأنظمة والحفاظ على ممتلكاتها يتولد لديهم شعور بالانفعال والانهاك نتيجة عدم التزام الآخرين، أو نتيجة أعباء العمل الأخرى.

الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي ووعي الضمير.

الجدول (33) نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الخامسة

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

يوضح الجدول رقم (33) أن معامل الارتباط يساوي 0.927، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ؛ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي ووعي الضمير للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين الإجهاد الانفعالي ووعي الضمير، وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم يعانون من الاحتراق الوظيفي بصورة متوسطة فيما يتعلق ببعدها الإجهاد الانفعالي يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية فيما يتعلق ببعدها السلوك الحضاري؛ ويمكن تفسير ذلك بأن الأفراد الهادفين والمخلصين في أعمالهم والذين يمتلكون قدراً كبيراً من الحس بالمسؤولية والرغبة في الإنجاز والتي قد يتجاوزون بها حدود متطلبات وظائفهم قد يتولد لديهم شعور بالإنهاك والتعب نتيجة الأعباء التي يُحمّلون أنفسهم بها.

الفرضية الفرعية السادسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والإيثار.

الجدول (34) نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية السادسة

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

يوضح الجدول رقم (34) أن معامل الارتباط يساوي 0.880، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ؛ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والإيثار للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

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

الفرضية الفرعية السابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والكياسة.

الجدول (35) نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية السابعة

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

يوضح الجدول رقم (35) أن معامل الارتباط يساوي 0.905، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ؛ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والكياسة للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين تبلد الشعور والكياسة؛ وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم يعانون من الاحتراق الوظيفي بصورة متوسطة فيما يتعلق ببعدها الشعور يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية فيما يتعلق ببعدها الكيافة ويعزو الباحث ذلك إلى أن الأفراد الذين يسعون إلى تجنب وقوع المشكلات في العمل من خلال استخدام أساليب غير رسمية كالمعاملة واللفظ؛ وهذا لا يعني مجابهة جميع المواقف بنفس الأسلوب فبعض المواقف قد تتطلب الحزم والصرامة، وترك المشاعر جانباً.

الفرضية الفرعية الثامنة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبلد الشعور والروح الرياضية.

الجدول (36) نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الثامنة

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

يوضح الجدول رقم (36) أن معامل الارتباط يساوي 0.915، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبلد الشعور والروح الرياضية للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

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

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

الجدول (37) نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية التاسعة

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

يوضح الجدول رقم (37) أن معامل الارتباط يساوي 0.903، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والسلوك الحضاري للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب. من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين تبدل الشعور والسلوك الحضاري، وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم يعانون من الاحتراق الوظيفي بصورة متوسطة فيما يتعلق ببعد تبدل الشعور يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية فيما يتعلق ببعد السلوك الحضاري، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الأفراد ذوي الولاء التنظيمي العالي، والذين يهتمون بمستقبل المنظمة، ويسعون دائماً إلى الارتقاء بتقديم المقترحات، وحضور الاجتماعات ويحملون أنفسهم قدراً كبيراً من المسؤولية لتحسين صورة المنظمة قد يتطلب مهم الأمر أحياناً الصرامة في بعض المواقف.

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

الجدول (38) نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية العاشرة

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

يوضح الجدول رقم (38) أن معامل الارتباط يساوي 0.902، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة

إحصائية بين بين تبدال الشعور ووعي الضمير الحضاري للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين تبدال الشعور ووعي الضمير، وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم يعانون من الاحتراق الوظيفي بصورة متوسطة فيما يتعلق بتبدال الشعور يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية فيما يتعلق ببعدها وعي الضمير، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الأفراد يتأثرون بالمواقف التي تواجههم في العمل؛ الأمر الذي يؤثر في المواقف المستقبلية لديهم فالأفراد الهدافين إلى التطوير من أنفسهم يمتلكون حساً بالرقابة الذاتية التي قد تنعكس نتائجها على أعمالهم، مثل هؤلاء لا يقبلون المساومة بين قيمهم، وما قد يُطلب منهم في بيئة العمل؛ الأمر الذي ينعكس على سلوكهم مع الغير.

الفرضية الحادية عشرة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والإيثار

الجدول (39) نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الحادية عشرة

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

يوضح الجدول رقم (39) أن معامل الارتباط يساوي 0.916، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والإيثار للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب. من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين الإنجاز الشخصي والإيثار؛ وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم لا يعانون من الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق ببعدها الإنجاز الشخصي يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية فيما يتعلق ببعدها الإيثار، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الأفراد الذين يقدمون يد المساعدة لزملائهم، ويتعاونون مع رؤسائهم؛ لأجل تقديم أفضل ما يمكنهم للمنظمة يتولد لديهم شعور إيجابي بما يحققونه في أعمالهم وإنجازاتهم فيها.

الفرضية الثانية عشرة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والقياسية.

الجدول (40) نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الثانية عشرة

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

يوضح الجدول رقم (40) أن معامل الارتباط يساوي 0.959، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والقياسية للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

من خلال النتائج نلاحظ موافقة الموظفين على وجود علاقة قوية بين الإنجاز الشخصي والقياسية؛ وهذا يدل على أن الموظفين الذين يقولون بأنهم لا يعانون من الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق ببعد الإنجاز الشخصي يوافقون أيضاً على أن هناك ممارسة لسلوكيات مواطنة تنظيمية بدرجة عالية فيما يتعلق ببعد القياسية، يعزو الباحث ذلك إلى أن نتائج الأفراد تكون أكثر كفاءة عندما تكون سلوكياتهم موجهة أكثر نحو تحقيق الأهداف، وتجنب إهدار الوقت في المشاكل في العمل؛ الأمر الذي ينعكس إيجابياً عندما يتعلق الأمر بتقييمهم لنتائجهم وإنجازاتهم.

الفرضية الثالثة عشرة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والروح الرياضية.

الجدول (41) نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الثالثة عشرة

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

يوضح الجدول رقم (41) أن معامل الارتباط يساوي 0.964، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والروح الرياضية للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

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

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

الجدول (42) نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الرابعة عشرة

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

يوضح الجدول رقم (42) أن معامل الارتباط يساوي 0.959، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والسلوك الحضاري للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

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

الفرضية الخامسة عشرة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز ووعي الضمير.

الجدول (43) نتائج اختبار تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الخامسة عشرة

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

يوضح الجدول رقم (43) أن معامل الارتباط يساوي 0.972، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز ووعي الضمير للموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

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

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

- تمهيد.
- نتائج الدراسة.
- توصيات الدراسة.
- الاقتراحات البحثية المستقبلية.

تمهيد:

يحتوي هذا الفصل على ملخص لأهم النتائج التي تمّ التوصل إليها من خلال هذا الدراسة، كذلك أهم التوصيات التي يُوصي بها الباحث وذلك في ضوء النتائج التي تمّ التوصل إليها، إضافة إلى مقترحات للبحوث المستقبلية؛ وبناءً على الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث حول الاحتراق الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنين التنظيمية بالإدارة العامة لجامعة المرقب فقد خلص الباحث إلى:

أولاً-نتائج الدراسة:

النتائج المتعلقة بكل من مقياس الاحتراق الوظيفي ومقياس سلوك المواطن التنظيمية

1- حصلت عبارات بعد (الاجهاد الانفعالي) جدول رقم "20" على متوسط حسابي "2.93" وهذا يدل على أن الموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق ببعد الإجهاد الانفعالي؛ وتأتي هذه النتائج متوافقة مع نتائج دراسة كل من (أبو مسعود 2010، رشيد والكلابي 2001، النفيعي 2001) التي أشارت إلى مستوى الاحتراق الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة جاءت متوسطة فيما يتعلق ببعد الإجهاد الانفعالي، وتختلف مع كل من دراسة (عقدي 2017، أبو موسى وكلاب 2017) التي أوضحت ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي بجميع أبعاده بالمؤسسات محل الدراسة.

2- حصلت عبارات بعد (تبلد الشعور) جدول رقم "21" على متوسط حسابي "2.71" وهذا يدل على أن الموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق ببعد تبلد الشعور؛ وتأتي هذه النتائج متوافقة مع نتائج دراسة كل من (أبو مسعود 2010، رشيد والكلابي 2001) التي أشارت إلى مستوى الاحتراق الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة جاءت متوسطة فيما يتعلق ببعد تبلد الشعور، وتختلف مع كل من دراسة (عقدي 2017، أبو موسى وكلاب 2017) التي أوضحت ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي بجميع أبعاده بالمؤسسات محل الدراسة.

3- حصلت عبارات بعد (نقص الشعور بالإنجاز) جدول رقم "22" على متوسط حسابي (3.99) وهذا يعكس تدني معاناة الموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب من الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق ببعد نقص الشعور بالإنجاز؛ وتأتي هذه النتائج متوافقة مع نتائج دراسة كل من (أبو مسعود 2010، النفيعي 2001) التي أشارت إلى مستوى الاحتراق الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة جاءت متدنية فيما يتعلق ببعد نقص الشعور بالإنجاز، وتختلف مع كل من دراسة (عقدي 2017، أبو موسى وكلاب 2017) التي أوضحت ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي بجميع أبعاده بالمؤسسات محل الدراسة.

4- حصلت جميع عبارات ابعاد (سلوك المواطنة التنظيمية) جداول رقم "23-27" على متوسط حسابي ما بين (3.93-4.24)؛ الأمر الذي يعكس ارتفاع مستويات سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب فيما يتعلق بجميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، فضيلة المواطنة، الروح الرياضية، وعي الضمير) على التوالي؛ وتأتي هذه النتائج متوافقة مع نتائج دراسة كل من (الطبولي وآخرون 2015، مناصرية وبن ختو 2015، المصري 2015، الفرجاني 2017، العبار 2017، نجاح 2017، دعنا 2017، وديعة 2018) وتختلف عن نتائج دراسة (صرصور 2015) التي أوضحت أن نتائج مستوى سلوك المواطنة جاءت متوسطة.

النتائج المتعلقة بفروض الدراسة:

- 1- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده "الإنجاز الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي" وسلوك المواطنة التنظيمية للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- 2- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والإيثار للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- 3- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والكياسة للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- 4- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والروح الرياضية للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

- 5- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والسلوك الحضاري للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- 6- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي ووعي الضمير للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- 7- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والإيثار للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- 8- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والكمياسة للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- 9- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والروح الرياضية للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- 10- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور والسلوك الحضاري للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- 11- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور ووعي الضمير للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- 12- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي والإيثار للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- 13- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي والكمياسة. للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب
- 14- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي والروح الرياضية للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- 15- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي والسلوك الحضاري للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.
- 16- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنجاز الشخصي ووعي الضمير للموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

ثانياً- توصيات الدراسة:

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة يقدم الباحث توصياته للإدارة العامة لجامعة المرقب وهي.

1- الاهتمام بظاهرة الاحتراق الوظيفي من خلال تبني استراتيجيات تكسر الجمود والروتينية في العمل.

2- النظر في أسلوب توزيع الأعمال بما يتفق مع كل من مواصفات الفرد، والعمل على مراعاة المساواة في توزيع الأعباء؛ بحيث يكون الهدف من هذا تخفيف الأعباء وذلك لخلق حالة من التعاون والحماس عن طريق التدوير الوظيفي.

3-حث الموظفين على تبني القيم والتعاليم الدينية الإسلامية في التعامل مع الجمهور وزرع روح التعاون ما بين الموظفين في العمل؛ وذلك لما من شأنه التخفيف من حدة معاناة الموظفين من الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق بتبلد مشاعرهم.

4- العمل على تطوير أنظمة الحوافز بشقيها المادية والمعنوية والعمل على تعزيز الموظفين العاملين بحيث يشعر الموظف بأن هناك تقديراً لجهوده.

5- العمل على تخفيف العبء الملقى على عاتق الموظفين؛ وذلك لارتباط شدة الاحتراق بالأعباء الملقى على الفرد.

6- تبني الثقافة الداعمة لسلوكيات المواطنة التنظيمية عن طريق تشجيع القرارات الجماعية وخلق بيئة تشجع السلوكيات التطوعية والعمل على تطبيق وتطوير الأفكار الإبداعية.

7- أن تتبنى إدارة الجودة في الجامعة مشاريع لعقد ورش العمل والندوات التي تعمل على زيادة الوعي بأهمية العمل التطوعي ورسم سياسته وتحديد أهميته وأهدافه، بحيث يقوم به مختصون على مستوى الجامعة لتوجيه العاملين في الجامعة نحو أهميته ودوره في الارتقاء بالجامعة.

8- تنمية وترسيخ مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين وتشجيعهم على تفادي المشاكل قبل وقوعها، والتغاضي عن المضايقات البسيطة في العمل من أجل تحسين أداء الجامعة؛ وذلك من خلال مكافأة العاملين ذوي السلوكيات التطوعية، واعتبار هذه السلوكيات أحد معايير التقييم للعاملين.

9- إعطاء العاملين بعض المساحة والاستقلالية أثناء أدائهم لأعمالهم وتجنب وحث المديرين على التخفيف من شدة المركزية من أجل تشجيع الأفراد على التطوير في العمل مما يعود إيجابياً على مستوى التزامهم في العمل واستغراقهم فيه.

10- الاهتمام بالعلاقة الاجتماعية التي تربط بين العاملين والجامعة أو ما يسمى بالعقد النفسي من خلال تنمية العلاقات الاجتماعية في المنظمة، وتحفيز العاملين على المشاركة في الأنشطة والبرامج الثقافية التي تقيمها الجامعة، وعدم الاقتصار على العقد الرسمي الذي يحدد العلاقة الاقتصادية بين الافراد والمنظمة التي يعملون فيها.

الدراسات المقترحة

بالنظر إلى طبيعة هذه الدراسة الميدانية للاحتراق الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمية ومن خلال التحليل النظري والميداني الذي تم عند إعداد هذه الدراسة تبين أن هناك حاجة كبيرة إلى دراسات أخرى لتعميق الفهم في هذا الجانب في المؤسسات اللببية لأهميتها النظرية والميدانية وفيما يلي بعض العناوين المقترحة لدراسات مستقبلية من الجديرة مواصلة البحث فيها.

1. دراسة العلاقة ما بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي لدى الموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

2. دراسة العلاقة ما بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى الموظفين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

3. دراسة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأنظمة الحوافز لدى الموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

4. دراسة العلاقة بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي لدى الموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

5. دراسة العلاقة بين الانغماس الوظيفي وسلوك المواطن التنظيمية.

6. دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطن التنظيمية لدى الموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

7. دراسة العلاقة بين العقد النفسي وسلوك المواطن التنظيمية لدى الموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب.

المراجع والمصادر

أولاً: القرآن الكريم

ثانياً: الكتب

1. محمد، جمال عبد الله، (2014)، إدارة التغيير والتطوير التنظيمي، الطبعة الأولى،
2. تايلور، شيلي، (2008)، علم النفس الصحي، ترجمة: وسام درديش بريك وفوزي شاكر داود، الطبعة الأولى، دار الحامد.
3. القيسي، خليل عوض، (2019)، المناخ الأخلاقي وعلاقته بالاحتراق النفسي والالتزام التنظيمي، دار اليازوري، الطبعة الأولى.

ثالثاً: الرسائل والأطروحات العلمية

4. أبو مسعود، سماهر مسلم عياد، (2010). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة- أسبابها وكيفية علاجها، الجامعة الإسلامية، غزة، رسالة ماجستير غير منشورة.
5. العبار، هناء الفرجاني علي، (2017)، الاحساس بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية بمدينة بنغازي، الاكاديمية الليبية، بنغازي، رسالة ماجستير غير منشورة.
6. عقدي، حسن بن ظافر أحمد، (2017)، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على معلمي المدارس الثانوية بمنطقة جازان، جامعة جازان، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة.
7. أبو ريا، إبراهيم عباس، (2011)، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية جنوب الضفة الغربية، جامعة القدس، غزة، رسالة ماجستير غير منشورة.

8. أبو موسى، أنور وكلاب، يحي، (2012) الاحترق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين، معهد التنمية المجتمعية، الجامعة الإسلامية، غزة، رسالة ماجستير غير منشورة.
9. أبوبكر، سعدة عبد الواحد إبراهيم، (2018)، الاحترق النفسي لدى العاملين في مستشفيات مدينة بنغازي وعلاقته ببعض المتغيرات، جامعة بنغازي، ليبيا، رسالة ماجستير غير منشورة.
10. دردير، نشوة كرم عمار أبوبكر، (2007)، الاحترق النفسي للمعلمين وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات، جامعة الفيوم، رسالة ماجستير غير منشورة.
11. زكية، بن عامر، (2017)، مستويات الاحترق النفسي لدى معلمي الأقسام النهائية وعلاقته ببعض المتغيرات، جامعة جيلالي ليايس، أطروحة دكتوراة
12. بن سلامة، حنان، (2018)، مستوى الاحترق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة.
13. بحر، يوسف عبد عطية، (2015)، محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية، الجامعة الإسلامية، غزة، رسالة ماجستير غير منشورة.
14. المصري، محمد سعيد شفيق، (2015)، الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في قطاع غزة، جامعة الأزهر، مصر، رسالة ماجستير غير منشورة.
15. صرصور، آية عبد القادر إبراهيم، (2015)، دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى، الجامعة الإسلامية، غزة، رسالة ماجستير غير منشورة.
16. حمانة، الزهرة، (2016)، المناخ التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة حالة مديرية مصالح الفلاحة بأم البواقي، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة.
17. العرايضة، رائدة هاني محمود، (2012)، مستوى القيادة الأخلاقية لمديري المدارس الثانوية الحكومية في عمان وعلاقتها بمستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين، جامعة الشرق الأوسط، الأردن،

18. ودبعة، حبة، (2018)، العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسات العمومية: دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية بسكرة، جامعة محمد خضير، الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة
19. دعنا، صباح جوهر، (2017)، سلوك المواطنة التنظيمية في مديريات التربية والتعليم شمال الخليل ووسطها، جامعة الخليل، الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة.
20. نجاح، مبارك، (2017). سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم المتوسط، دراسة ميدانية لمتوسطتي بلدية بوشقرون، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خضير، الجزائر.

رابعاً: الدوريات والمقالات العلمية

21. العتيبي، آدم عازي، (2003)، الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بأنماط الشخصية والرغبة في ترك العمل، مجلة العلوم الاجتماعية، الكويت، م31، ع2،
22. القيوتي، إبراهيم والخطيب، فريد، (2006)، الاحتراق الوظيفي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، ع23، ص ص 131-154.
23. الكلابي، سعد ورشيد، مازن، الاحتراق الوظيفي دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود، م 13، ع1، ص ص 113-150.
24. النفيعي، ضيف الله، (2000). الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة، مجلة جامعة الملك عبد العزيز_ الاقتصاد والإدارة، ع1.
25. بو غازي، فريد، (2015). تحليل مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية على المؤسسة المينائية سكيكدة، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، ع 11.

26. محمود، سامية السيد، (2018)، أثر السخرية التنظيمية على الاحتراق الوظيفي في الوحدات الحكومية بمحافظة الشرقية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، ع2، م55،
27. الساعدي، مؤيد وآخرون، (2013)، تأثير المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي للعاملين.
28. التبان، نهاية وآخرون، 2015، علاقة العوامل التنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة الفلسطينية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث الإنسانية، م29، ع4.
29. خطارة، عبد الرحمن، (2018)، مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين في مركز ذوي الاحتياجات الخاصة، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، ع7.
30. الخرابشة، عمر و عريبات، احمد، (2005)، الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين العاملين مع طلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، م17، ع12، ص ص 292-331
31. علي، عبد الحكم عبد السميع رمضان، (2019)، ظاهرة الاحتراق الوظيفي أبعادها ومصادرها، الجامعة العمالية، الأردن.
32. العزام، زياد، (2015)، أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة أربد بالأردن، مجلة جامعة اليرموك للعلوم الإدارية، م42، ع1، ص ص 103-130
33. الطبولي، محمد عبد الحميد وآخرون، (2014)، الإحساس بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة بنغازي، مجلة جامعة بنغازي العلمية، م27، ع2، ص ص 5-41
34. رشيد، صالح عبد الرضا ومطر، ليث علي، (2014)، سلوكيات المواطنة التنظيمية في ظل نظريات القيادة الخادمة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، م20، ع74، ص ص 83-109.
35. الفرجاني، فاطمة علي بالقاسم، (2017)، مدى توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المعهد العالي للمهن الطبية بمدينة بنغازي، مجلة

- العلوم الاقتصادية والسياسية/ الجامعة الاسمية الإسلامية، ع9، ص ص 91-130.
36. عمران، حسن عبد السلام علي، (2018)، دور العدالة التنظيمية في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية بمؤسسات التعليم العالي دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد-جامعة سبها، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، ع9، ص ص 268-280.
37. المعاني، أيمن عودة، (2013)، أثر القيادة التحويلية على المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الجامعة الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الاعمال-الجامعة الأردنية، م9، ع2، ص ص 225-258.
38. إبراهيم، سالي سمير أحمد وشوشة، أمير على ودويدار، محمود محمد عوض، (2018). دور السلوك الانسحابي كمتغير وسيط بين الفظاظنة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية-الإسكندرية، م55، ع 2، ص ص 2-43.
39. معمر، حمزة ومنصور، بن زاهي، (2014). سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفاعلية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 14.
40. سعدون، سمية، (2017)، المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري، مجلة أفاق فكرية، م3، ع 7، ص ص 182-198.
41. مطر، ليث علي ورشيد، صالح عبد الرضا، (2014)، سلوكيات المواطنة التنظيمية في ظل نظرية القيادة الخادمة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، م20، ع76، ص ص 83-110.
42. مشمش، أشرف محمد زيدان، (2016)، واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية، مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات، ع4، ص ص 1-34.
43. مناصرية، رشيد وبن ختو، فريد، (2015)، سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين، مجلة أداء المؤسسة الجزائرية، العدد 8، ص ص 219-229.

44. أبا زيد، رياض، (2010)، أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، م24، ع2، ص ص494-519.
45. إسماعيل، محمد ناصر، (2012)، أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، ع30، ص ص209-230.
46. العامري، أحمد بن سالم، (2003)، محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، م17، ع2، ص ص67-83.
47. معمري، حمزة و منصور، بن زاهي، (2014)، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفاعلية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع14، ص ص43-54.

خامساً: المراجع الأجنبية

1. Marte Rognstadbraten. (2016)، **Burnout among nursing staff in the Scandinavian countries: A literature review**، a literature review. Bachelor of Nursing.
2. Ndawula Maria. (2012)، **Burnout among staff nurses. Examining the causes, coping strategies and prevention**، Arcada Department of Health and Social Work.
3. Luis Omar. (2018)، **Influence of nurses' Organizational Citizenship Behaviors and Empowerment on the quality of care: A literature review**، Bachelor of Health Care, Nursing.
4. Basson RA. (2012)، **Management and Prevention of Burnout in the Dental Practitioner**، University of the Western Cape، South Africa، 3 (2)، pp، 168-172.
5. Muhammad Shakeel & Farhan Ahmad & Shamyla Anwar (2012)، **Job Burnout and Organizational Citizenship Behaviors: Mediating Role of Affective Commitment**، Journal of Basic and Applied Scientific Research، 2 (8)، pp، 8120-8129.

6. Salma Khan & Noor Jehan & Shagufta Shaheen & Ghaffar Ali. (2018), **Effect of Burnout on Organizational Citizenship Behaviors: Mediating Role of Affective and Continuance Commitment**, Abasyn Journal of Social Sciences, AICTBM-18, July 2018, pp 1-12.
7. Fernaldi Kurniawan. (2015), **the Impact of Burnout towards Organizational Citizenship Behavior (OCB) in Premier Surabaya Hospital**, International Business Management Program, Petra Christian University, 3 (2), pp, 285-294.
8. Mark Kasa & Zaiton Hassan. (2017), **THE relationship of burnout dimensions with Organizational Citizenship Behavior (OCB) among bank employees in Sarawak: mediating role of flow experience**, International Journal of Business and Society, 18 (4), pp, 685-691.
9. Meily Margaretha. (2019), **Motivation and Job Burnout: The Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior**, Maranatha Christian University, Bandung, Indonesia, 5 (4), pp, 27-33.
10. Rahil Kazemi & Mohammad Bagher & Ali Bin Boerhannoeddin. (2014), **an Investigation of the Role of Job Satisfaction in Employees' Organizational Citizenship Behavior**, Antropol Original scientific paper, 38 (2), pp, 429-436.

الملاحق

ملحقة رقم (1)

الاستبانة

دولة ليبيا
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة الاسمية الاسلامية
كلية الاقتصاد والتجارة
قسم إدارة الأعمال

السادة/ الموظفين بالإدارة العامة جامعة المرقب

تحية طيبة وبعد،

ينوي الباحث إجراء دراسة ميدانية الهدف منها التعرف على طبيعة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية و مدى انتشار كل منهما بين الموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب واسبابها وكيفية علاج الأولى وتدعيم الثانية؛ ولتحقيق الأهداف من إجراء هذه الدراسة نضع بين أيديكم هذه الاستبانة المتكونة من ثلاثة أقسام كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة؛ لدى نرجو من سيادتكم التكرم بالاطلاع على الأقسام المكونة لهذه الأداة وقراءة الفقرات بشكل مستفيض واختيار مستوى إجاباتكم على كل فقرة حسب ما ينسجم مع مشاعركم خلال العمل على أرض الواقع.

وعليه نأمل منكم المساعدة في إنجاز هذه الدراسة التي تعتمد نتائجها على صدق ودقة إجاباتكم.

علماً بأن المعلومات الواردة في هذه الاستبانة سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن استجاباتكم وتعاونكم معنا

وتفضلوا بقبول فائق الشكر والاحترام

الباحث: محمد صالح ميلاد

Mail: Mohsaleh1993@gmail.com

Tell: 0923255223

ثانياً: مقياس الاحتراق الوظيفي

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

ت	العبـارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أشعر بأن العمل يستنفد عواطفني.					
2	أشعر بأنني استنفدت كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي.					
3	أشعر بالإرهاق عند الاستيقاظ في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر.					
4	التعامل مع الناس طول اليوم يسبب لي التوتر.					
5	عملي يشعرني بالضجر والملل.					
6	أشعر بأنني أبذل كامل جهدي في العمل.					
7	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطاً كبيراً علي.					
8	أشعر بالإحباط في العمل.					
9	أشعر أنني أختنق وأنتهي.					
10	أعامل بعض فئات المراجعين بتقدير ضعيف دون مبالاة.					
11	أصبحت صارماً مع بدايتي في هذا العمل.					
12	أشعر بالقلق لأن مهنتي تزيد من قسوة مشاعري.					
13	لا أهتم بالمشاكل التي يقع فيها الآخريين.					
14	أشعر بأن المراجعين يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها.					
15	أستطيع تفهم شعور الآخريين تجاه مهنتي.					
16	أشعر بأنني أؤثر إيجابياً في حياة الآخريين.					
17	أشعر بالنشاط والحيوية.					
18	أستطيع تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.					
19	أشعر بالابتهاج نتيجة تعاملي مع المراجعين في العمل.					
20	أتعامل بهدوء تام مع المشاكل في العمل.					
21	أشعر بأنني حققت الكثير من الإنجازات في هذا العمل.					

ثالثاً: مقياس سلوك المواطنة التنظيمية

سلوك المواطنة التنظيمية: هو سلوك تطوعي اختياري لا تشمله أنظمة الحوافز الرسمية في المنظمة ولا يندرج ضمن الوصف الوظيفي والتعليمات وعقد العمل يهدف من خلاله الموظف إلى زيادة فاعلية وكفاءة المنظمة.

ت	العبــــــــارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أساعد زملائي على القيام بالأعمال الموكلة لهم.					
2	لا أتردد في تقديم المساعدة لزملائي عندما يكون لديهم أعباء كثيرة.					
3	أتعاون مع رؤسائي لأداء الأعمال على أحسن وجه.					
4	أقوم بمساعدة الموظفين الجدد وأفيدهم بخبراتي.					
5	أقوم بمساعدة وإرشاد العملاء ليحصلوا على خدمة متميزة.					
6	أتجنب إثارة المشاكل في العمل.					
7	أحرص على اتخاذ التدابير الوقائية للمشاكل قبل حدوثها.					
8	أنتبه للأثر الذي يتركه سلوكي على الآخرين.					
9	أحترم حقوق وامتيازات الآخرين.					
10	أقوم بالمهام الإضافية دون تدمير.					
11	أقدم المساعدة للآخرين ولو تطلب ذلك وقت إضافياً.					
12	استغل كل وقتي للقيام بالعمل.					
13	أحافظ على سمعة الجامعة.					
14	أتابع دائماً الإعلانات والتعميمات الداخلية.					
15	أحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المتعلقة بالعمل					
16	أحترم أنظمة وتعليمات الجامعة					
17	أهتم بمستقبل الجامعة					
18	أقوم دائماً بتقديم مقترحات لتطوير العمل وتحسينه					
19	أتطوع بأعمال إضافية لتحسين وتطوير العمل					
20	أساهم في حل المشاكل المتعلقة بالجامعة					

ملحة رقم (2)

الهيكل التنظيمي لجامعة المرقب

ملحق رقم (3)

قرار لجنة المناقشة

ملحقة رقم (4)

إفادة من المصحح اللغوي

ملحقة رقم (5)

نتائج برنامج الحزم الإحصائية *spss*

Correlations			
QWE2222	QWE1111		
.960**	1	Pearson Correlation	QWE1111
.000		Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
1	.960**	Pearson Correlation	QWE2222
	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Correlations			
QWE11	QWE1		
.882**	1	Pearson Correlation	QWE1
.000		Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
1	.882**	Pearson Correlation	QWE11
	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Correlations			
QWE12	QWE1		
.917**	1	Pearson Correlation	QWE1
.000		Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
1	.917**	Pearson Correlation	QWE12
	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Correlations			
QWE13	QWE1		
.937**	1	Pearson Correlation	QWE1
.000		Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
1	.937**	Pearson Correlation	QWE13
	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Correlations			
QWE14	QWE1		
.925**	1	Pearson Correlation	QWE1
.000		Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
1	.925**	Pearson Correlation	QWE14
	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	N	

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

Correlations			
QWE15	QWE1		
.927**	1	Pearson Correlation	QWE1
.000		Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
1	.927**	Pearson Correlation	QWE15
	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	N	

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

Correlations			
QWE11	QWE2		
.880**	1	Pearson Correlation	QWE2
.000		Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
1	.880**	Pearson Correlation	QWE11
	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	N	

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

Correlations			
QWE12	QWE2		
.905**	1	Pearson Correlation	QWE2
.000		Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
1	.905**	Pearson Correlation	QWE12
	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	N	

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

Correlations			
QWE13	QWE2		
.915**	1	Pearson Correlation	QWE2
.000		Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
1	.915**	Pearson Correlation	QWE13
	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Correlations			
QWE14	QWE2		
.903**	1	Pearson Correlation	QWE2
.000		Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
1	.903**	Pearson Correlation	QWE14
	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Correlations			
QWE15	QWE2		
.902**	1	Pearson Correlation	QWE2
.000		Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
1	.902**	Pearson Correlation	QWE15
	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Correlations			
QWE11	QWE3		
.916**	1	Pearson Correlation	QWE3
.000		Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
1	.916**	Pearson Correlation	QWE11
	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Correlations			
QWE12	QWE3		
.959**	1	Pearson Correlation	QWE3
.000		Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
1	.959**	Pearson Correlation	QWE12
	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Correlations			
QWE13	QWE3		
.964**	1	Pearson Correlation	QWE3
.000		Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
1	.964**	Pearson Correlation	QWE13
	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Correlations			
QWE14	QWE3		
.959**	1	Pearson Correlation	QWE3
.000		Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
1	.959**	Pearson Correlation	QWE14
	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Correlations			
QWE15	QWE3		
.972**	1	Pearson Correlation	QWE3
.000		Sig. (2-tailed)	
196	196	N	
1	.972**	Pearson Correlation	QWE15
	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	N	

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

One-Sample Statistics				
Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.077	1.074	2.82	196	A1
.079	1.106	3.54	196	A2
.083	1.163	2.72	196	A3
.092	1.295	3.01	196	A4
.080	1.125	2.68	196	A5
.075	1.053	3.65	196	A6
.092	1.282	3.13	196	A7
.088	1.231	2.58	196	A8
.074	1.032	2.24	196	A9

One-Sample Test						
Test Value = 3						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
-.03	-.33	-.179	.021	195	-2.329	A1
.70	.38	.541	.000	195	6.844	A2
-.12	-.44	-.281	.001	195	-3.379	A3
.19	-.18	.005	.956	195	.055	A4
-.16	-.48	-.321	.000	195	-4.000	A5
.80	.50	.653	.000	195	8.679	A6
.31	-.05	.133	.149	195	1.448	A7
-.24	-.59	-.418	.000	195	-4.756	A8
-.61	-.91	-.760	.000	195	-10.312	A9

One-Sample Statistics				
Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.070	.985	2.28	196	q1
.079	1.105	3.07	196	q2

.084	1.170	2.60	196	q3
.093	1.298	2.68	196	q4
.089	1.240	2.97	196	q5

One-Sample Test						
Test Value = 3						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
-.59	-.86	-.724	.000	195	-10.299	q1
.22	-.09	.066	.402	195	.840	q2
-.23	-.56	-.398	.000	195	-4.762	q3
-.13	-.50	-.316	.001	195	-3.413	q4
.14	-.21	-.031	.730	195	-.346	q5

One-Sample Statistics				
Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.064	.893	3.82	196	E1
.070	.983	3.61	196	E2
.071	.994	4.23	196	E3
.063	.877	4.17	196	E4
.067	.939	3.97	196	E5
.058	.810	4.10	196	E6
.065	.905	4.08	196	E7

One-Sample Test						
Test Value = 3						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
.94	.69	.816	.000	195	12.803	E1
.75	.47	.612	.000	195	8.717	E2
1.37	1.09	1.230	.000	195	17.318	E3

1.30	1.05	1.173	.000	195	18.725	E4
1.10	.84	.969	.000	195	14.458	E5
1.22	.99	1.102	.000	195	19.046	E6
1.20	.95	1.077	.000	195	16.646	E7

One-Sample Statistics					
Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N		
.048	.671	4.26	196	W1	
.053	.746	4.21	196	W2	
.047	.661	4.28	196	W3	
.040	.553	4.26	196	W4	
.052	.725	4.21	196	W5	

One-Sample Test						
Test Value = 3						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
1.35	1.17	1.260	.000	195	26.303	W1
1.31	1.10	1.209	.000	195	22.703	W2
1.37	1.18	1.276	.000	195	27.028	W3
1.34	1.18	1.260	.000	195	31.878	W4
1.31	1.11	1.209	.000	195	23.358	W5

One-Sample Statistics					
Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N		
.060	.845	4.36	196	S1	
.047	.659	4.23	196	S2	
.055	.772	4.07	196	S3	
.044	.623	4.28	196	S4	

One-Sample Test						
Test Value = 3						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
1.48	1.24	1.362	.000	195	22.566	S1

1.32	1.14	1.230	.000	195	26.124	S2
1.18	.96	1.066	.000	195	19.344	S3
1.37	1.19	1.281	.000	195	28.800	S4

One-Sample Statistics				
Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.047	.652	3.97	196	F1
.050	.704	4.23	196	F2
.078	1.086	3.66	196	F3

One-Sample Test						
Test Value = 3						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
1.07	.88	.974	.000	195	20.928	F1
1.33	1.13	1.230	.000	195	24.449	F2
.82	.51	.663	.000	195	8.554	F3

One-Sample Statistics				
Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.054	.757	4.42	196	H1
.066	.917	3.83	196	H2
.062	.870	3.78	196	H3
.048	.666	4.32	196	H4
.055	.774	4.39	196	H5

One-Sample Test						
Test Value = 3						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					

1.53	1.32	1.423	.000	195	26.313	H1
.96	.70	.827	.000	195	12.614	H2
.90	.66	.781	.000	195	12.563	H3
1.41	1.22	1.316	.000	195	27.687	H4
1.50	1.28	1.393	.000	195	25.201	H5

One-Sample Statistics				
Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.061	.853	3.99	196	Z1
.064	.897	3.97	196	Z2
.077	1.082	3.84	196	Z3

One-Sample Test						
Test Value = 3						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
1.11	.87	.990	.000	195	16.240	Z1
1.10	.85	.974	.000	195	15.211	Z2
.99	.69	.842	.000	195	10.897	Z3

One-Sample Statistics				
Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.07770	1.08784	2.9303	196	QWE1
.08001	1.12018	2.7194	196	QWE2
.06222	.87107	3.9971	196	QWE3
.04581	.64131	4.2429	196	QWE11
.04841	.67778	4.2347	196	QWE12
.05420	.75882	3.9558	196	QWE13
.05339	.74747	4.1480	196	QWE14
.06596	.92346	3.9354	196	QWE15

One-Sample Test						
Test Value = 3						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
.0835	-.2230	-.06973	.371	195	-.897	QWE1
-.1228	-.4384	-.28061	.001	195	-3.507	QWE2
1.1198	.8744	.99708	.000	195	16.025	QWE3
1.3332	1.1525	1.24286	.000	195	27.132	QWE11
1.3302	1.1392	1.23469	.000	195	25.504	QWE12
1.0627	.8489	.95578	.000	195	17.634	QWE13
1.2533	1.0427	1.14796	.000	195	21.501	QWE14
1.0655	.8053	.93537	.000	195	14.181	QWE15

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
1.5	1.5	1.5	3	غير موافق بشدة	Valid
3.1	1.5	1.5	3	غير موافق	
11.7	8.7	8.7	17	محايد	
86.2	74.5	74.5	146	موافق	
100.0	13.8	13.8	27	موافق بشدة	
	100.0	100.0	196	Total	
F2					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
1.5	1.5	1.5	3	غير موافق	Valid
12.8	11.2	11.2	22	محايد	
62.8	50.0	50.0	98	موافق	
100.0	37.2	37.2	73	موافق بشدة	
	100.0	100.0	196	Total	
F3					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		

3.1	3.1	3.1	6	غير موافق بشدة	Valid
17.3	14.3	14.3	28	غير موافق	
37.2	19.9	19.9	39	محايد	
76.0	38.8	38.8	76	موافق	
100.0	24.0	24.0	47	موافق بشدة	
	100.0	100.0	196	Total	

Statistics						
Variance	Std. Deviation	Median	Mean	N		
				Missing	Valid	
.574	.757	5.00	4.42	0	196	H1
.842	.917	4.00	3.83	0	196	H2
.757	.870	4.00	3.78	0	196	H3
.443	.666	4.00	4.32	0	196	H4
.599	.774	5.00	4.39	0	196	H5

H1					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
1.5	1.5	1.5	3	غير موافق بشدة	Valid
8.7	7.1	7.1	14	محايد	
45.9	37.2	37.2	73	موافق	
100.0	54.1	54.1	106	موافق بشدة	
	100.0	100.0	196	Total	

H2					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
3.1	3.1	3.1	6	غير موافق بشدة	Valid
6.1	3.1	3.1	6	غير موافق	
30.6	24.5	24.5	48	محايد	
77.6	46.9	46.9	92	موافق	

100.0	22.4	22.4	44	موافق بشدة	
	100.0	100.0	196	Total	
H3					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
1.5	1.5	1.5	3	غير موافق بشدة	Valid
4.6	3.1	3.1	6	غير موافق	
37.2	32.7	32.7	64	محايد	
78.6	41.3	41.3	81	موافق	
100.0	21.4	21.4	42	موافق بشدة	
	100.0	100.0	196	Total	
H4					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
11.2	11.2	11.2	22	محايد	Valid
57.1	45.9	45.9	90	موافق	
100.0	42.9	42.9	84	موافق بشدة	
	100.0	100.0	196	Total	
H5					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
1.5	1.5	1.5	3	غير موافق بشدة	Valid
10.2	8.7	8.7	17	محايد	
47.4	37.2	37.2	73	موافق	
100.0	52.6	52.6	103	موافق بشدة	
	100.0	100.0	196	Total	

Statistics						
Variance	Std. Deviation	Median	Mean	N		
				Missing	Valid	
.728	.853	4.00	3.99	0	196	Z1
.804	.897	4.00	3.97	0	196	Z2
1.170	1.082	4.00	3.84	0	196	Z3

Z1					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
1.5	1.5	1.5	3	غير موافق بشدة	Valid
3.1	1.5	1.5	3	غير موافق	
26.0	23.0	23.0	45	محايد	
70.4	44.4	44.4	87	موافق	
100.0	29.6	29.6	58	موافق بشدة	
	100.0	100.0	196	Total	

Z2					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
1.5	1.5	1.5	3	غير موافق بشدة	Valid
5.6	4.1	4.1	8	غير موافق	
25.5	19.9	19.9	39	محايد	
69.9	44.4	44.4	87	موافق	
100.0	30.1	30.1	59	موافق بشدة	
	100.0	100.0	196	Total	

Z3					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
3.1	3.1	3.1	6	غير موافق بشدة	Valid
11.7	8.7	8.7	17	غير موافق	
34.7	23.0	23.0	45	محايد	
66.3	31.6	31.6	62	موافق	
100.0	33.7	33.7	66	موافق بشدة	
	100.0	100.0	196	Total	

Correlations

QWE15	QWE14	QWE13	QWE12	QWE11	QWE3	QWE2	QWE1		
.927**	.925**	.937**	.917**	.882**	.928**	.989**	1	Pearson Correlation	QWE1
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	196	N	
.902**	.903**	.915**	.905**	.880**	.907**	1	.989**	Pearson Correlation	QWE2
.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	196	N	
.972**	.959**	.964**	.959**	.916**	1	.907**	.928**	Pearson Correlation	QWE3
.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	196	N	
.930**	.915**	.928**	.968**	1	.916**	.880**	.882**	Pearson Correlation	QWE11
.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	196	N	
.950**	.959**	.968**	1	.968**	.959**	.905**	.917**	Pearson Correlation	QWE12
.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	196	N	
.954**	.959**	1	.968**	.928**	.964**	.915**	.937**	Pearson Correlation	QWE13
.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	196	N	
.949**	1	.959**	.959**	.915**	.959**	.903**	.925**	Pearson Correlation	QWE14
.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	196	N	
1	.949**	.954**	.950**	.930**	.972**	.902**	.927**	Pearson Correlation	QWE15
	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	196	N	

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

Reliability Statistics	
N of Items	Cronbach's Alpha
1	0.982

2	0.977
3	0.97
4	0.958
5	0.948
6	0.934
7	0.973
8	0.989

A9	A8	A7	A6	A5	A4	A3	A2	A1		
.890**	.917**	.938**	.843**	.899**	.912**	.929**	.876**	1	Pearson Correlation	A1
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	196	196	N	
.811**	.826**	.904**	.927**	.779**	.861**	.800**	1	.876**	Pearson Correlation	A2
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	196	196	N	
.890**	.949**	.923**	.778**	.962**	.927**	1	.800**	.929**	Pearson Correlation	A3
.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	196	196	N	
.820**	.902**	.966**	.825**	.906**	1	.927**	.861**	.912**	Pearson Correlation	A4
.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	196	196	N	
.857**	.932**	.904**	.758**	1	.906**	.962**	.779**	.899**	Pearson Correlation	A5
.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	196	196	N	
.813**	.820**	.858**	1	.758**	.825**	.778**	.927**	.843**	Pearson Correlation	A6
.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	196	196	N	
.828**	.899**	1	.858**	.904**	.966**	.923**	.904**	.938**	Pearson Correlation	A7
.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	196	196	N	

.927**	1	.899**	.820**	.932**	.902**	.949**	.826**	.917**	Pearson Correlation	A8
.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	196	196	N	
1	.927**	.828**	.813**	.857**	.820**	.890**	.811**	.890**	Pearson Correlation	A9
	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	196	196	N	

q5	q4	q3	q2	q1		
.897**	.943**	.919**	.902**	1	Pearson Correlation	q1
.000	.000	.000	.000		Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	N	
.937**	.884**	.881**	1	.902**	Pearson Correlation	q2
.000	.000	.000		.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	N	
.918**	.960**	1	.881**	.919**	Pearson Correlation	q3
.000	.000		.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	N	
.915**	1	.960**	.884**	.943**	Pearson Correlation	q4
.000		.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	N	
1	.915**	.918**	.937**	.897**	Pearson Correlation	q5
	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	N	

E7	E6	E5	E4	E3	E2	E1		
.880**	.863**	.899**	.853**	.868**	.912**	1	Pearson Correlation	E1
.000	.000	.000	.000	.000	.000		Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	N	
.863**	.861**	.876**	.863**	.879**	1	.912**	Pearson Correlation	E2
.000	.000	.000	.000	.000		.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	N	
.875**	.875**	.881**	.924**	1	.879**	.868**	Pearson Correlation	E3

.000	.000	.000	.000		.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	N	
.919**	.935**	.903**	1	.924**	.863**	.853**	Pearson Correlation	E4
.000	.000	.000		.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	N	
.908**	.935**	1	.903**	.881**	.876**	.899**	Pearson Correlation	E5
.000	.000		.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	N	
.975**	1	.935**	.935**	.875**	.861**	.863**	Pearson Correlation	E6
.000		.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	N	
1	.975**	.908**	.919**	.875**	.863**	.880**	Pearson Correlation	E7
	.000	.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	196	196	N	

W5	W4	W3	W2	W1				
.805**	.825**	.925**	.844**	1	Pearson Correlation			W1
.000	.000	.000	.000		Sig. (2-tailed)			
196	196	196	196	196	N			
.972**	.886**	.944**	1	.844**	Pearson Correlation			W2
.000	.000	.000		.000	Sig. (2-tailed)			
196	196	196	196	196	N			
.907**	.869**	1	.944**	.925**	Pearson Correlation			W3
.000	.000		.000	.000	Sig. (2-tailed)			
196	196	196	196	196	N			
.912**	1	.869**	.886**	.825**	Pearson Correlation			W4
.000		.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)			
196	196	196	196	196	N			
1	.912**	.907**	.972**	.805**	Pearson Correlation			W5
	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)			
196	196	196	196	196	N			

S4	S3	S2	S1		
.810**	.820**	.789**	1	Pearson Correlation	S1
.000	.000	.000		Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	N	
.942**	.847**	1	.789**	Pearson Correlation	S2
.000	.000		.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	N	
.815**	1	.847**	.820**	Pearson Correlation	S3
.000		.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	N	
1	.815**	.942**	.810**	Pearson Correlation	S4
	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	N	

F3	F2	F1		
.756**	.773**	1	Pearson Correlation	F1
.000	.000		Sig. (2-tailed)	
196	196	196	N	
.853**	1	.773**	Pearson Correlation	F2
.000		.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	N	
1	.853**	.756**	Pearson Correlation	F3
	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	N	

H5	H4	H3	H2	H1	
.975**	.821**	.834**	.822**	1	Pearson Correlation
.000	.000	.000	.000		Sig. (2-tailed)
196	196	196	196	196	N
.819**	.796**	.935**	1	.822**	Pearson Correlation
.000	.000	.000		.000	Sig. (2-tailed)

196	196	196	196	196	N	
.830**	.794**	1	.935**	.834**	Pearson Correlation	H3
.000	.000		.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	N	
.853**	1	.794**	.796**	.821**	Pearson Correlation	H4
.000		.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	N	
1	.853**	.830**	.819**	.975**	Pearson Correlation	H5
	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	196	196	N	

Z3	Z2	Z1		
.915**	.978**	1	Pearson Correlation	Z1
.000	.000		Sig. (2-tailed)	
196	196	196	N	
.921**	1	.978**	Pearson Correlation	Z2
.000		.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	N	
1	.921**	.915**	Pearson Correlation	Z3
	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
196	196	196	N	