

أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الإحترق الوظيفي لموظفي اتصالات  
الجزائر (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط)

The impact of organizational citizenship behavior on the job  
Burnout of Algeria Telecom employees  
(Case study of Algerie Telecom in Laghouat)

L'impact du comportement de citoyen organisationnel sur  
L'épuisement professionnel des employés d'Algérie Telecom  
(Etude de cas d'Algérie Telecom à Laghouat)

الطالبة / عماد ريم\*

تاريخ قبول النشر: 2019/06/10

تاريخ استلام المقال: 2018/06/10

**Abstract:**

The purpose of this paper was to investigate the impact of organizational citizenship behavior on the burnout of the employees of the Algerian Telecommunications Corporation in Laghouat. The results show that employees who engage in more Organizational Citizenship Behavior OCB are subject to burnout, but at the same time they may increase their feelings of personal achievement and job identification, which in turn can help reduce burnout.

**Key words:** Organizational Citizenship Behavior (OCB), Burnout, Algeria Telecom staff in Laghouat.

\* طالبة دكتوراه ل م د - جامعة الأغواط

## **Abstract:**

Le but de cet article était d'enquêter sur l'impact du comportement de citoyenneté organisationnel sur l'épuisement professionnel des employés de la Société algérienne des télécommunications à Laghouat. Les résultats montrent que les employés qui adoptent davantage de comportements de citoyenneté organisationnelle sont sujets à l'épuisement professionnel, mais peuvent en même temps augmenter leurs sentiments de réussite personnelle et d'identification de l'emploi, ce qui peut aider à réduire l'épuisement professionnel.

**Mots clés:** Comportement de citoyenneté organisationnel, Épuisement professionnel, Employés d'Algérie Telecom de Laghouat.

## **ملخص:**

تسعى هذه الورقة إلى التحقيق في أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط. وقد أظهرت النتائج أن الموظفين الذين ينخرطون في المزيد من سلوك المواطنة التنظيمية يتعرضون للاحتراق الوظيفي، إلا أنهم قد يزدون في نفس الوقت من مشاعرهم الخاصة بالإنجاز الشخصي وتحديد العمل، الأمر الذي قد يساعد بدوره على تقليل من الاحتراق الوظيفي.

**الكلمات المفتاحية:** سلوك المواطنة التنظيمية، الاحتراق الوظيفي، موظفي اتصالات الجزائر بالأغواط.

## مخطط المقال:

### مقدمة

### 1 الإطار النظري

1-1 ماهية سلوك المواطنة التنظيمية والاحتراق الوظيفي

2-1 بعض الدراسات السابقة

### 2 الدراسة التطبيقية

1-2 عرض الدراسة

2-2 تحليل الدراسة

### خاتمة

## مقدمة:

في الوقت الحاضر، الموارد البشرية والاستثمار فيها، هي ركيزة أساسية للتنمية. مؤسسة اتصالات الجزائر من حيث مواردها البشرية هي واحدة من المؤسسات الاجتماعية الاقتصادية الأساسية التي ساهمت أكثر في تطوير الأعمال الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. علاوة على ذلك، تعد الموارد البشرية واحدة من القضايا الرئيسية في النظام الاقتصادي والإداري في كل بلد. لذا، يمكننا تحسين الأداء التنظيمي إذا ما انتبهنا لقدراته. وفقا لنتائج البحوث، سلوك المواطنة التنظيمية بما فيها من مميزات يمكن أن تؤدي إلى تعزيز مهارات وقدرات الموارد البشرية وتحسين الأداء، في سياق منفصل، تظهر الأبحاث أن مكونات الإجهاد المزمع طويل الأمد، والمعروف باسم الاحترق الوظيفي، يمكن أن يؤثر سلبًا على المتغيرات المرتبطة بالدوافع الذاتية بما في ذلك مستويات الطاقة، والتعامل مع العمل والشعور بالإنجاز. قد يبدو من المنطقي إذن أن نفترض أن سلوك المواطنة التنظيمية له تأثير ايجابي على الاحترق الوظيفي، ومع ذلك، فإن الهدف من هذه الورقة هو القول بأن العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والاحترق الوظيفي قد تكون أكثر تعقيدًا بعض الشيء بسبب الجوانب المختلفة لكل منها. علاوة على ذلك، سواء كانت جوانب واحدة تؤثر على جوانب أخرى قد تعتمد على طبيعة العمل وكذلك التفاعل بين مختلف أماكن العمل والمتغيرات الفردية.

وعليه نطرح السؤال التالي: هل يمكن لسلوك المواطنة التنظيمية أن تؤثر أو تتأثر بالعديد من مكونات الاحترق الوظيفي تحت شروط معينة؟.

## (1) الإطار النظري:

اعتمدت الدراسة في إطارها النظري على مفهومين إداريين أولهما سلوك المواطنة التنظيمية، الذي يعد من المفاهيم الإدارية الحديثة في مجال إدارة الأعمال عموماً وإدارة الموارد البشرية على وجه الخصوص والذي تم ربطه بشكل محدد بموضوع الاحتراق الوظيفي، فهناك علاقة وطيدة بين سلوك المواطنة التنظيمية\* والاحتراق الوظيفي\*\*، في العمل، والذي يؤثر على أداء المنظمة بشكل عام.

### (1-1) ماهية سلوك المواطنة التنظيمية والاحتراق الوظيفي:

يعتبر Dennis ORGAN\*\*\* من أوائل من استخدموا مصطلح سلوك المواطنة التنظيمية لوصف السلوك الإيجابي الذي يقوم به الموظفون بصفة اختيارية، وعليه فقد عرف سلوك المواطنة التنظيمية بصيغ مختلفة:

- "المساهمة في صيانة وتعزيز السياق الاجتماعي والنفسي الذي يدعم أداء المهام"<sup>1</sup>؛
  - "مساهمات تقديرية تتجاوز الوصف الصارم والتي لا تدعى التعويض التعاقدى من نظام المكافآت الرسمي"<sup>2</sup>؛
  - سلوك يستند إلى مجموعات من السلوكيات (على سبيل المثال، الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعى الضمير)<sup>3</sup>؛
  - نهج يميز السلوكيات من قبل المستفيد المقصود (على سبيل المثال، سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تستهدف الأفراد أو سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تستهدف المنظمة)<sup>4</sup>.
- مما سبق، يمكن تعريف سلوك المواطنة التنظيمية على أنه سلوك إختياري مفيد للفرد والمنظمة يهدف لتحقيق الفعالية التنظيمية، كما أنه ليس الزامي على الموظف بحيث يتم أداءه

\* مصطلح "سلوك المواطنة التنظيمية":

- بالانجليزية "Organizational Citizenship Behavior (OCB)؛
- وبالفرنسية "Comportement de citoyenneté organisationnel".

\*\* مصطلح "الاحتراق الوظيفي":

- بالانجليزية "Burnout؛
- وبالفرنسية "Épuisement professionnel".

وتجدر الإشارة إلى أن الاحتراق الوظيفي هو نوع من الأمراض التي تظهر أعراض جسدية وعقلية أخرى، ولا ينبغي الخلط بين هذا النوع من الإجهاد المزمّن والإجهاد المنتظم والعاور.  
\*\*\* Dennis ORGAN هو مؤسس ومنظر "سلوك المواطنة التنظيمية".

بصورة طوعية وبالتالي لا يقع في نظام المكافآت الرسمي وعليه لا يعاقب كل من لا يتحلى به.

من خلال تعريف سلوك المواطنة التنظيمية، هناك خمس فئات محددة للسلوك التقديري، والذي يشرح كيف يساعد كل منها على تحسين الكفاءة في المنظمة<sup>5</sup>:

1. الإيثار: على سبيل المثال، مساعدة الزملاء الجدد واعطاء الوقت للآخرين بحرية، وعادة ما يتم توجيهه نحو أفراد آخرين، والذي يساهم في كفاءة المجموعة من خلال تحسين أداء الأفراد؛
2. وعى الضمير: على سبيل المثال، الاستخدام الفعال للوقت وتجاوز الحد الأدنى من التوقعات، ويعزز كفاءة الفرد والمجموعة على حد سواء؛
3. الروح الرياضية: على سبيل المثال، تجنب الشكوى، يحسن مقدار الوقت الذي يقضيه في المساعي البناءة في المنظمة؛
4. الكياسة أو اللطف: على سبيل المثال، الإشعارات المسبقة، والتذكير، وتوصيل المعلومات المناسبة، لمنع حدوث المشكلات وتسهيل الاستخدام البناء للوقت؛
5. وسلوك الحضاري: على سبيل المثال، العمل في اللجان والقيام بمهام طوعية، ويعزز مصالح المنظمة.

يقدم الباحثون تعريفات مختلفة للاحتراق الوظيفي، ويشتركون بأنه مرتبط بضغط العمل<sup>6</sup>، ومنها:

- إعاقة العمل كإحساس مزمن بالضغط بسبب عبء العمل الثقيل، وعدم التحفيز، وعدم الاهتمام<sup>7</sup>؛
  - "الإرهاق الجسدي والعقلي والنفسي بسبب العمل طويل الأمد في ظل ظروف شديدة"<sup>8</sup>؛
  - الوضعيات التي قد تصيب الموظفين في قطاع الخدمات البشرية بأنه متلازمة فسيولوجية تحدث للأشخاص الذين يقومون "بخدمة الأشخاص" في مجال الخدمات البشرية، يقضى العمال وقتا طويلا مع أشخاص آخرين<sup>9</sup>.
- مما سبق، يمكن تعريف الاحتراق الوظيفي على أنه حالة الموظف الذي يكون فيها في استفاد لقدراته التي تأثر على أدائه بسبب مشاركته المستمرة في بيئة مرهقة عاطفيا.

بدأ الباحثون والممارسون -منذ أواخر الثمانينات من القرن العشرين- في إدراك أن الاحتراق الوظيفي يحدث خارج الخدمات البشرية أيضا<sup>10</sup>. وأن احتراق الوظائف أيضا كمتلازمة نفسية، عبارة عن مزيج من ثلاثة مكونات الإنهاك العاطفي، تبدل المشاعر، ونقص الانجاز الشخصي، والذي يحدث بدرجات متفاوتة بين الأشخاص الذين يعملون معا<sup>11</sup>.

من أبعاد الاحتراق الوظيفي، نذكر:

1. الإنهاك العاطفي:  
يشير الإنهاك العاطفي إلى انخفاض في الكفاءة العاطفية للفرد حيث لا يستطيع الفرد حشد ما يكفي من الطاقة لأداء واجباته ومهامه. وهو العامل الرئيسي في ضغوط والأعراض الأكثر شيوعا من ضغوط العمل. هذا الجانب من حرق العمل يشير إلى الإجهاد<sup>12</sup>.
2. تبرد الشعور:  
يعني به عدم الإحساس بالآخر وهو بعد علائقي في العمل واستجابة سلبية مبالغة في الابتعاد العلائقي وهو نتاج البعد الأول، فنظرا لتدني الطاقة الداخلية الراجعة للإنهاك العاطفي، لا يجد الفرد ما يجابه به الآخر مصدر الإجهاد في الكثير من الحالات فيلجأ إلى الابتعاد عنه، فيبنى بالتدرج حاجزا يعزله عن الآخرين ويصبح هؤلاء مجرد أشياء، ينقطع عنهم الفرد انفعاليا وعاطفيا. ويتجلى هذا البعد من خلال الحساسية المفرطة تجاه مشاكل الآخرين والذي يظهر في السلوك العدائي الذي يتسم بالجفاء والعنف مع الآخرين<sup>13</sup>.
3. ونقص الانجاز الشخصي:  
الذي يشير إلى الشعور بالكفاءة والنجاح في العمل. يتمتع الأشخاص الذين لديهم مستويات منخفضة من الانجاز الشخصي بمواقف سلبية تجاه جهودهم المهنية ويشعرون أنهم لا يتقدمون في حياتهم المهنية ولا يصلون إلى أي نتائج إيجابية فيما يتعلق بوظائفهم ومهنتهم، في الانجاز الشخصي المنخفض، لا يفهم الفرد كفاءات العمل وفي هذه الحالة، لا يستطيع الفرد أداء مهامه أو مهامها كما كان من قبل<sup>14</sup>.

### 2-1) بعض الدراسات السابقة:

من هذه الدراسات، نذكر ما توفر لنا:

• «دراسة YUSUF & SEZIN لسنة 2013» بعنوان

"The Effect of Organizational Citizenship Behaviours of Primary School Teachers on Their Burnout"

هدفت الدراسة لمعرفة ما إذا كان سلوك المواطنة التنظيمية لمعلمي المدارس الابتدائية يؤثر بمستوى على الاحتراق الوظيفي. تم استخدام في الدراسة الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد.

تم جمع البيانات من 1699 معلما في المدارس الابتدائية يعملون في مرسين. أظهرت النتائج إلى أن سلوكيات المعلمين المتعلقة بالمواطنة التنظيمية تؤثر على الاحتراق الوظيفي عند مستوى منخفض وأن هذين المتغيرين في علاقة سلبية<sup>15</sup>.

• دراسة SALEHI & GHOLTASH لسنة 2011 بعنوان

"The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior"

يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في الفروع الأولى في جامعة ازاد الإسلامية، وعددهم 3100، منها 341 تم اختيارهم حسب طريقة أخذ العينات الطبقية. أظهرت النتائج أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية أكثر قليلاً من المتوسط. إن المتغيرات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لها تأثير إيجابي والاحتراق والالتزام التنظيمي لهما تأثير سلبي على سلوك المواطنة التنظيمية<sup>16</sup>.

• دراسة SCHEPMAN & ZARATE لسنة 2008 بعنوان

"The relationship between burnout, negative affectivity and organizational citizenship behavior for human services employees"

اشتملت عينة دراسة 32 موظفاً. أوضحت النتائج وجود علاقة إيجابية معنوية في جميع المتغيرات الرئيسية للاحتراق الوظيفي والوجدان السلبي، وسلوك المواطنة التنظيمية مع مكوناتها. هناك أيضا علاقة سلبية كبيرة بين سلوك المواطنة التنظيمية مع الاحتراق الوظيفي والوجدان السلبي<sup>17</sup>.

• دراسة CHIU & TSAI لسنة 2006 بعنوان

"The relationship between burnout, job involvement and organizational citizenship behavior"

تم جمع البيانات من 296 عينة من موظفي الخدمة ومشرفيهم في I2 فندقاً ومطعماً. أشارت النتائج إلى أنه على الرغم من أن إلغاء الطابع الشخصي ليس له أي تأثير مستقل على سلوك المواطنة التنظيمية، إلا أن الإنهاك العاطفي والإنجاز الشخصي المنخفض لهما آثار سلبية على سلوك المواطنة التنظيمية<sup>18</sup>.

• دراسة VAN EMMERIK & AL لسنة 2005 بعنوان

"Associations among altruism, burnout dimensions, and organizational citizenship behavior"

وأشارت النتائج التي تم الحصول عليها من 178 مشاركًا إلى وجود علاقة إيجابية بين الإيثار وسلوك المواطنة التنظيمية. أظهرت النتائج أن الأبعاد الشخصية للاحتراق الوظيفي هي فقط انخفاض في الإنجاز الشخصي (ارتباط سلبيًا) بالمشاركة في سلوكيات المواطنة التنظيمية<sup>19</sup>.



## (2) الدراسة التطبيقية:

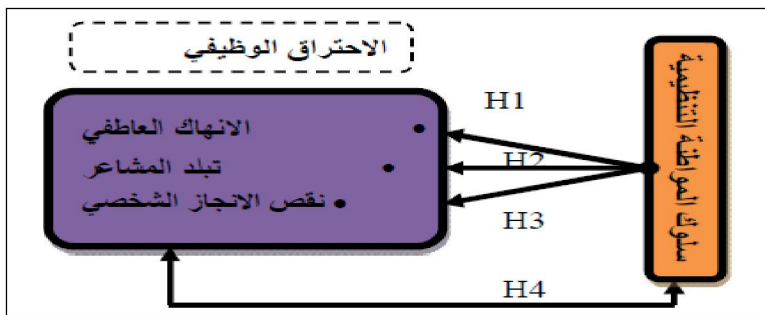
مؤسسة اتصالات الجزائر الأغواط هي أحد المصالح ذات اختصاص جهوي تتولى عملية الإشراف على 3 ولايات من حيث التسيير الإداري، والتجاري، والتقني والولايات هي الأغواط، الجلفة والبيض، هذا بالإضافة إلى تسييرها المباشر لما يسمى بالمراكز الجهوية للاتصالات كل حسب تخصصه في مجالات الاتصالات.

## (1-2) عرض الدراسة:

فرضيات الدراسة هي:

- H0:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك المواطنة التنظيمية والإنهاك العاطفي في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية  $\alpha=0.05$ .
- H1:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المواطنة التنظيمية والإنهاك العاطفي في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية  $\alpha=0.05$ .
- H0:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المواطنة التنظيمية وتبلد المشاعر في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية  $\alpha=0.05$ .
- H1:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المواطنة التنظيمية وتبلد المشاعر في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية  $\alpha=0.05$ .
- H0:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك المواطنة التنظيمية ونقص الانجاز الشخصي في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية  $\alpha=0.05$ .
- H1:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك المواطنة التنظيمية ونقص الانجاز الشخصي في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية  $\alpha=0.05$ .
- بالإضافة إلى هذه الفرضيات هناك فرضية العلاقة بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والاحترق الوظيفي فلا شك أنّ الموظفين في المنظمة سيكونون محط أنظار أعضاء التنظيم فيقع على عاتق الرئيس إعطاء التوجيهات لزملاء الموظفين لكي يقدموا لهم الدعم الضروري لإنجاز مهامهم والتواصل بشكل فعال مع بقية أعضاء التنظيم. في المقابل يجب أن لا يتقاعس أعضاء الفريق في اندماج الموظفين مع بعضهم البعض وعليه فمن المنطقي أن يكون لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية علاقة تأثير تعزز المحصلة النهائية لتقليل أو تفادي الاحترق الوظيفي. لذا قد يكون من الضروري أن نفترض وجود علاقة بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والاحترق الوظيفي على النحو الآتي:
- H4:** هل يوجد علاقة بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والاحترق الوظيفي.

### أنموذج الدراسة



تم إجراء الدراسة على الأفراد العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط، عددهم 80 موظفاً، حيث تم توزيع 60 استبانة على جميع الأقسام، استجاب منهم 45 فرداً وبعد مراجعة الاستبيانات كانت 33 صالحة للتحليل وهي تمثل 73.33% من مجتمع الدراسة.

وبعد التحليل الوصفي لإفراد العينة تبين أن ما نسبته 51.5% من عينة الدراسة من الذكور و48.5% من الإناث، وأن ما نسبته 33.3% من عينة الدراسة أعمارهم 20-30 سنة، في حين أن الفئتين العمريتين 31-40 سنة وفئة 40 سنة فأكثر لهما النسبة على التوالي 42.4 و24.2%، وأن أكثر من نصف عينة الدراسة من حملة شهادة الجامعية وتبلغ نسبتهم 54.5%، وأن 18.2% ذوي المستوى أقل من الثانوي، و27.3% لهم دراسات عليا، وكذلك أن ما نسبته 39.4% من عينة الدراسة عدد سنوات الخبرة لهم أقل من 5 سنوات، 39.4% تتراوح ما بين 5 إلى 10 سنوات، وأن 39.4% من عينة الدراسة عدد سنوات الخبرة لهم 10 سنة فأكثر، أيضا أن هناك نسبة قليلة من أصحاب الانتماء الوظيفي هم موظفون تقنيون بنسبة 9.1%، ومن الملاحظ أن نسبة الموظفين الإداريين 60.6% هي النسبة الأكبر بالنسبة للإدارة التنفيذية، وهذا مبرر لأن مؤسسة محل الدراسة تقوم على عدد كبير من الموظفين، وأن 63.6% من أفراد العينة هم متزوجون، 30.3% عزاب، وأن 3% هم طلقون، وأن رواتب المبحوثين تتكون من طبقات متعددة، وأن النسبة الأكبر تتلقى رواتب أكثر من 50000 دينار بنسبة 78.9% وأيضا تقع في فئة التي يتراوح أجرها ما بين 30000-50000 دينار بنسبة قدرت بـ 12%.

تم تطوير أداة الدراسة بعد الاطلاع على الدراسات السابقة في مجال سلوك المواطنة التنظيمية والاحتراق الوظيفي، وقد تكونت الأداة من ثلاث أجزاء:

- الجزء الأول يتضمن المتغيرات الديموغرافية (جنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة، الانتماء الوظيفي، الحالة العائلية، الأجر)؛
  - الجزء الثاني يتكون من 24 عبارة لقياس سلوك المواطنة التنظيمية، ومن خلال 5 أبعاد وتم الاعتماد بشكل أساسي على المقياس الذي طوره<sup>20</sup>، وهي بعد الإيثار تقيسه الفقرات (01-05)، بعد الكياسة أو اللطف تقيسه الفقرات (06-10)، بعد الروح الرياضية وتقيسه الفقرات (11-15)، بعد السلوك الحضاري وتقيسه الفقرات (16-20)، بعد وعي الضمير وتقيسه الفقرات (21-24)؛
  - الجزء الثالث يتكون من 21 عبارة لقياس الاحتراق الوظيفي من خلال 3 أبعاد وتم اعتماد على المقياس الذي طوره<sup>21</sup>، وهي بعد الإنهاك العاطفي وتقسية الفقرات من (25-33)، وبعد تبلد المشاعر وتقيسه الفقرات (34-38)، بعد نقص الانجاز الشخصي وتقيسه الفقرات (39-45).
- كما تم التحقق من ثبات الأداة عن طريق استخدام معامل ألف كرونباخ للاتساق الداخلي (Alpha- cronbach)، وبدلاً هذا المقياس على مدى ثبات الأداة المستخدمة في قياس المتغيرات، ويكون مقبولاً إذا كانت قيمة ألفا ( $\alpha$ ) مساوية أو أكبر من 60%، وبالاطلاع على نتائج الاختبار الإحصائي تبين أن البيانات التي تم الحصول عليها مناسبة لقياس المتغيرات، فقد بلغت قيمة الثبات (0.813) لعدد 45 فقرة ولعينة حجمها 33 استمارة.

#### الجدول 01 - يبين معامل ألفا كرونباخ

المتغير	عدد الفقرات	قيمة معامل الفا كرونباخ
الإيثار	05	,769
الكياسة	05	,782
الروح الرياضية	05	,770
السلوك الحضاري	05	,789
وعى الضمير	04	,773
سلوك المواطنة التنظيمية	24	,761
الإنهاك العاطفي	09	,815
تبلد المشاعر	05	,870
نقص الانجاز الشخصي	07	,809
الإحتراق الوظيفي	21	,802
الإجمالي	45	,813

المصدر: من إعداد الباحثة على ضوء نتائج SPSS.19

من خلال الجدول، نجد أن معامل ألفا كرونباخ يساوي 0.813 وبالتالي يمكننا أن نقول أن أداة الدراسة تمتاز بثبات عالي مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع الدراسة.

## 2-2) تحليل الدراسة:

استخدم في هذه الدراسة اختبار الانحدار الخطي المتعدد للتأكد من صحة الفرضيات 1، 2، 3؛ بينما استعمل معامل الارتباط بيرسون لاختبار الفرضية الرابعة

نص الفرضية 01: يوجد تأثير إيجابي لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية على الإنهاك العاطفي في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية 5%.

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والإنهاك العاطفي في مؤسسة محل الدراسة عند المعنوية  $\alpha=0.05$ .

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والإنهاك العاطفي في مؤسسة محل الدراسة عند المعنوية  $\alpha=0.05$ .

### الجدول 02 - اختبار الفرضية الأولى

البعد المستقل	البعد التابع	R <sup>2</sup>	Sig	نموذج العلاقة
الإنهاك	الإنهاك	0.179	0.069	$Y=2.223+0.51x_1-$
الكياسة	العاطفي		0.296	$0.314x_2-0.060x_3-$
الروح الرياضية			0.878	$0.176x_4+0.257x_5$
السلوك الحضاري			0.475	
وعي الضمير			0.352	

المصدر: من إعداد الباحثة على ضوء نتائج SPSS.19

وفقا لنتائج تحليل الانحدار، لوحظ عدم وجود علاقة بين خمسة أبعاد من سلوك الموظفين من نطاق سلوك المواطنة التنظيمية وبعد الإنهاك العاطفي للاحتراق الوظيفي  $(R=0,423. R^2=0,179. Sig<0.345)$ .

هذا ما يفسر أن أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية قد فسروا مجتمعين ما مقداره 17.9% من الإنهاك العاطفي. كذلك نلاحظ أن القيم المعنوية لنموذج الانحدار كلها أكبر من قيمة  $\alpha$  مما يعني عدم تحقق الفرضية الأولى.

يعطى نموذج الانحدار لها في الصيغة الآتية:

$$Y = 2.223 + 0.51x_1 - 0.314x_2 - 0.060x_3 + 0.176x_4 + 0.257x_5$$

بحيث يمثل Y بعد الإنهاك العاطفي، و  $X_1$  بعد الإيثار و  $X_2$  بعد الكياسة  $X_3$  بعد الروح الرياضية و  $X_4$  بعد السلوك الحضاري و  $X_5$  بعد السلوك الحضاري. بينما تمثل القيمة (2.223) ثابت هذه المعادلة.

**نص الفرضية 02:** يوجد تأثير ايجابي لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية على تبلد المشاعر عند مستوى المعنوية 5%.

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا يوجد هناك تأثير ايجابي لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية على تبلد المشاعر عند مستوى المعنوية 5%.

الفرضية البديلة  $H_1$ : يوجد هناك تأثير ايجابي لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية على تبلد المشاعر عند مستوى المعنوية 5%.

**الجدول 04 - اختبار الفرضية الثانية**

البعد المستقل	البعد التابع	R <sup>2</sup>	Sig	نموذج العلاقة
الإيثار	تبلد المشاعر	0.248	0.136	$Y = 2.877 + 0.500x_1 + 0.10$
الكياسة			0.769	$5x_2 + 0.105x_3 - 0.532x_4 -$
الروح الرياضية			0.825	$0.338x_5$
السلوك الحضاري			0.081	
وعي الضمير			0.311	

المصدر من إعداد الباحثة على ضوء نتائج SPSS19.

وفقا لنتائج تحليل الانحدار، لوحظ عدم وجود علاقة بين خمسة أبعاد من سلوك الموظفين من نطاق سلوك المواطنة التنظيمية وبعد الإنهاك العاطفي للاحتراق الوظيفي للموظفين ( $R = 0,489$ .  $R^2 = 0,248$ .  $Sig < 0,150$ ). هذا ما يفسر أن أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية قد فسروا مجتمعين ما مقداره 24.8% من تبلد المشاعر. كذلك نلاحظ أن القيم المعنوية لنموذج الانحدار كلها أكبر من قيمة  $\alpha$  مما يعني عدم تحقق الفرضية الثانية.

نص الفرضية 03: يوجد تأثير ايجابي لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية على نقص الانجاز الشخصي عند مستوى المعنوية 5%.  
الفرضية الصفرية H0: لا يوجد هناك تأثير لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية على نقص الانجاز الشخصي عند مستوى المعنوية 5%.  
الفرضية البديلة H1: يوجد هناك تأثير ايجابي لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية على نقص الانجاز الشخصي عند مستوى المعنوية 5%.

### الجدول 05 - اختبار الفرضية الثالثة

نموذج العلاقة	Sig	R <sup>2</sup>	البعد التابع	البعد المستق
Y=2.070-0.016x <sub>1</sub>	0.925	0.396	نقص الانجاز	الانجاز
+ 0.699x <sub>3</sub>	0.048		الشخصي	الكمي
- 0.042x <sub>4</sub> +0.104x <sub>5</sub>	0.009			الروح الرياضية
	0.789			السلوك الحضاري
	0.553			وعي الضمير

المصدر من إعداد الباحثة على ضوء نتائج SPSS.19

وفقا لنتائج تحليل الانحدار، لوحظ وجود علاقة بين خمسة أبعاد من سلوك الموظفين من نطاق سلوك المواطنة التنظيمية وبعد نقص الانجاز الشخصي للاحتراق الوظيفي التنظيمية قد فسروا مجتمعين ما مقداره 39.6% من نقص الانجاز الشخصي. كذلك نلاحظ أن القيم المعنوية لنموذج الانحدار فيما يخص بعدي الكياسة والروح الرياضية أقل من قيمة  $\alpha$  مما يعني تحقق الفرضية الثالثة. من الممكن أن نقول أن سلوكيات الموظفين للمواطنة التنظيمية تنبأ بمستوى الاحتراق الوظيفي في هذا البعد أكثر من غيرها.

بخصوص الفرضية الرابعة h4 والتي تقترض وجود ارتباط دال معنويا بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى المعنوية 5%، فقد أسفر الاختبار الإحصائي عن الآتي:

**الجدول 06 - معامل الارتباط بين أبعاد OCB واحتراق الوظيفي لموظفي اتصالات الجزائر بالأغواط**

Sig	r	الفرضية
0.74	0.315	العلاقة بين الإيثار والإنهاك العاطفي
0.827	0.29	العلاقة بين الإيثار وتبذل المشاعر
0.087	0.302	العلاقة بين الإيثار ونقص الإنجاز الشخصي
0.000	**0.801	العلاقة بين الإيثار والاحتراق الوظيفي
0.260	0.202	العلاقة بين وعي الضمير والإنهاك العاطفي
0.107	0.286-	العلاقة بين وعي الضمير وتبذل المشاعر
0.016	*0.417	العلاقة بين وعي الضمير ونقص الإنجاز الشخصي
0.661	0.079	العلاقة بين وعي الضمير والاحتراق الوظيفي
0.925	0.017	العلاقة بين الكياسة والإنهاك العاطفي
0.716	0.066-	العلاقة بين الكياسة وتبذل المشاعر
0.255	0.204	العلاقة بين الكياسة ونقص الإنجاز الشخصي
0.804	0.045	العلاقة بين الكياسة والاحتراق الوظيفي
0.630	0.087	العلاقة بين الروح الرياضية والإنهاك العاطفي
0.410	0.148-	العلاقة بين الروح الرياضية وتبذل المشاعر
0.001	**0.535	العلاقة بين الروح الرياضية ونقص الإنجاز الشخصي
0.386	0.156	العلاقة بين الروح الرياضية والاحتراق الوظيفي
0.730	0.062	العلاقة بين سلوك الحضاري والإنهاك العاطفي
0.013	*0.376-	العلاقة بين سلوك الحضاري وتبذل المشاعر
0.015	*0.422	العلاقة بين سلوك الحضاري ونقص الإنجاز الشخصي
0.780	0.015-	العلاقة بين سلوك الحضاري والاحتراق الوظيفي
0.370	0.161	العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والإنهاك العاطفي
0.232	0.214-	العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وتبذل المشاعر
0.009	**0.445	العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية ونقص الإنجاز الشخصي
0.518	0.117	العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والاحتراق الوظيفي

\* Significant relationship at 0.01 level (two-tailed) \*\* significant relationship at 0.05 level (two-tailed)

المصدر: من إعداد الباحثة على ضوء نتائج SPSS.19

أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن هناك ارتباط طردي ضعيف بين وعي الضمير والإنهاك العاطفي ( $r = 0.202$ ؛  $Sig = 0.260$ )، مما يشير إلى أن زيادة الوعي يقلل من الاحتراق الوظيفي من موظفي اتصالات الجزائر بالأغواط.

وكشفت النتائج الأخرى لهذه الدراسة أن زيادة الكياسة تؤدي إلى تقليل الاحتراق الوظيفي ( $r = 0.045$ ؛  $Sig = 0.804$ ).  
نقص الإنجاز الشخصي يزيد مع الروح الرياضية ( $r = 0.535$ \*) ( $Sig = 0.001$ ).

أظهرت نتائج الدراسة الحالي وجود علاقة سلبية بين الروح الرياضية وتبلد المشاعر ( $r = -0.148$ ؛  $Sig = 0.410$ ). وبين الروح الرياضية الاحتراق الوظيفي ( $r = -0.156$ ؛  $Sig = 0.386$ ).

وبعبارة أخرى، فإن تبلد المشاعر وانحسار الوظائف ينخفض نتيجة للروح الرياضية. فالخصائص الشخصية للموظفين وكذلك نوع العمل والبيئة التنظيمية قد تسببت في هذا التناقض.

أظهرت النتائج كذلك عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك المواطنة التنظيمية والإنهاك العاطفي وتبلد المشاعر، والاحتراق الوظيفي.

أظهرت "دراسة CHUI & TSAI لسنة 2006"<sup>22</sup> أن سلوك المواطنة التنظيمية ليس له علاقة ذات دلالة مع تبلد المشاعر وهذا ما وافق نتائج دراسة جالية، كما أظهرت دراسة أظهرت "دراسة EMMERIK & al لسنة 2005" نفس نتيجة<sup>23</sup>. في حين نتائج "دراسة SESEN & al لسنة 2006" لم تتفق مع نتائج البحث الحالي<sup>24</sup>.

أظهرت النتائج الدراسة أن هناك علاقة طردية بين سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاد الاحتراق الوظيفي إلا فيما يخص تبلد المشاعر. في حين أن "دراسة ZARAT & SCHEPMAN لسنة 2008" توصلوا إلى نتيجة مفادها أن هناك علاقة سلبية كبيرة بين سلوك المواطنة التنظيمية والإنهاك العاطفي، وتبلد المشاعر، ونقص الإنجاز الشخصي<sup>25</sup>.



## خاتمة:

لقد لوحظ في هذه الدراسة (موضوع المقال) أن الموظفين يشعرون بارتياح أكبر إذا كان لديهم تعاون فعال مع زملائهم، وبهذه الطريقة، يشعر الموظفون بالراحة العاطفية في بيئة عملهم وبالتالي ينخفض الاحتراق الوظيفي لديهم، فالزملاء الذين يساعدون بعضهم البعض في العمل يقدمون الدعم لبعضهم البعض، هذا النوع من الدعم يقوي أيضا الاتصالات الشخصية. ولا يمكن أن يكون الموظفون الذين يعانون من الاحتراق الوظيفي نشيطين لقضاء بعض الوقت مع أشخاص آخرين. ومع ذلك، فعل أكثر من اللازم عن طيب خاطر يمكن أن يؤثر إيجابيا، بحيث تنشأ سلوكيات مثل الروح الرياضية المشاعر الإيجابية لدى الموظفين اتجاه منظماتهم وبالتالي يعطون فكرة عن قوة العلاقة بين المنظمة والموظف. لذلك، يمكن أن يؤدي التعامل مع عوامل البيئة السلبية بطريقة إيجابية إلى التقليل من الاحتراق الوظيفي.

وعليه، يُنظر إلى سلوك المواطنة التنظيمية التي يعرضها المسؤولون والزملاء على أنها مؤثر مهم لتجربة الموظف في التخفيف من الاحتراق الوظيفي (حيث أن نضوب الموظفين يرتبط في الغالب بتصورهم للبيئة)، كما أن بعد الكياسة لسلوك المواطنة التنظيمية يعتمد أكثر على الفرد بينما يمكن للأبعاد الأخرى أن تختلف وفقاً لدعم المسؤول والزملاء، حيث في حالة ما إذا بدأ الموظفون في فقدان آمالهم ومثلهم المتعلقة بالعمل بسبب عوامل خارجية مثل عبء العمل الزائد والضغط البيروقراطية ونقص التغذية الراجعة فإن قلة التواصل بين الزملاء يسبب الاحتراق الوظيفي. ومنه، تزيد سلوكيات الموظفين المتعلقة بالمواطنة التنظيمية، خاصة في المنظمات الخدمية، من كفاءتهم وبالتالي تؤثر على الموظفين بشكل إيجابي.

وفقاً للنتائج والقيم المتوسطة المنخفضة لسلوك المواطنة التنظيمية والاحتراق الوظيفي بالإضافة إلى الارتباط القوي بين هذين المتغيرين، يمكن اقتراح مايلي:

- التدريب أثناء الخدمة لتحسين سلوك المواطنة التنظيمية والحد من آثار الاحتراق الوظيفي؛
- يمكن تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال إنشاء أنظمة تقييم؛
- تثقيف الموظفين والقادة بمعلومات حول الاحتراق الوظيفي والتأثيرات والعواقب المترتبة على الإرهاق الزمن؛
- ويمكن لسلوك المواطنة التنظيمية أيضا الترويج لبعض البرامج الصحية، والتي تتكون من أنشطة للياقة البدنية، أو تقديم المشورة بنمط الحياة أو برامج الوقاية من الإصابات من أجل مساعدة الموظفين على التعامل مع الاحتراق الوظيفي.

## الهوامش والمراجع:

1 ORGAN Dennis, « Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time», Human Performance, vol.10, n° 02, 1997, pp. 58-97.

[https://www.researchgate.net/publication/247083204\\_Organizational\\_Citizenship\\_Behavior\\_It's\\_Construct\\_Clean-Up\\_Time](https://www.researchgate.net/publication/247083204_Organizational_Citizenship_Behavior_It's_Construct_Clean-Up_Time)

2 PRAKASH Anshika & GHOSH Saileswar, « A Survey of Relationship between. Continuous Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior. (A Study of Telecom Industry)», International Journal of Research in Management, Economics and Commerce, vol. 08, n° 01, 2018, pp. 68-73.

3 ALKAHTANI Ali, « Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Rewards », International Business Research; Vol. 8, n° 04, 2015, pp. 210- 222.

4 WEI Yu-Chen, «The Benefits of Organizational Citizenship Behavior for Job Performance and the Moderating Role of Human Capital », International Journal of Business and Management , Vol. 09, n° 07, 2014, pp. 87-99.

5 JAHANGIR Nadim & al, «Organizational citizenship behavior: Its nature & antecedents », BRAC University Journal, vol. I, n° 02, 2004, pp.75-85.

6 MASLACH Christina & al, « Job burnout », Annu. Rev. Psychol, n° 52, 2001, pp. 397-422.

<https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

7 Ibid.

8 SCHAUFELI Wilmar B & GREENGLASS Esther R., « Introduction to special issue on burnout and health Psychology and Health », Psychology and Health, 2001, Vol. 16, 2001, pp.501-510.

<https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/163.pdf>

9 MASLACH Christina & JACKSON Susan, « The Measurement of Experienced Burnout ». Journal of Occupational Behaviour, Vol. 02, n° 99, 1981, pp. 99-113.

[https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/documents/faculty\\_staff\\_docs/TheMeasurementofExperiencedBurnout.pdf](https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/documents/faculty_staff_docs/TheMeasurementofExperiencedBurnout.pdf)

10 SCHAUFELI Wilmar B.& al, «Burnout: 35 years of research and practice », Career Development International, vol. 14, n° 03, 2009, pp. 204-220.

11 HAKANEN Jari J, & al, «Burnout and work engagement among teachers », Journal of School Psychology, n° 43, 2006, pp. 495-513.

12 MASLACH Christina & al, op.cit.

13 علوطي عاشور & مغار عبد الوهاب، «علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية سكيكدة»، مجلة الباحث العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة، المجلد 09، العدد 31، 2017، ص ص 71-80.

14 MASLACH Christina & al, op.cit.

15 INANDI Yusuf & SEZIN Ayşe, «The Effect of Organizational Citizenship Behaviours of Primary School Teachers on Their Burnout», Educational Sciences: Theory & Practice, vol. 13 n° 03, 2013, pp. 1545-1550

16 MOSLEM Salehi & GHOLTASH Abbas «The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University-first district branches, in order to provide the appropriate model », Procedia Social and Behavior Sciences, n° 15, 2011, pp. 306-310.

17 SCHEPMAN Stephen & ZARAT Michael, «The relationship between burnout, negative affectivity and organizational citizenship behavior for human services employees», World Academy of Science, Engineering and Technology, n° 30, 2008, pp. 437-442.

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.193.5652&rep=rep1&type=pdf>

18 CHUI S. F. & TSAI M. C. «Relationships among burnout, job involvement, and organizational citizenship behavior », Journal of Psychology, vol. 140, n° 06, 2006, pp. 517-530.

19 EMMERIK Hetty Van & al, «Associations among altruism, burnout dimensions, and organizational citizenship behavior», Work & Stress, vol. 19, n° 01, 2005, pp 93-100.

20 ORGAN Dennis, «Organizational citizenship behavior and the good soldier», In M. G. Rumsey, C. B. Walker, & J. H. Harris (Eds), Personnel selection and classification , Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1994.

[https://books.google.dz/books?hl=fr&lr=&id=-7p0nKbS90YC&oi=fnd&pg=PA53&ots=J56X7uo8Yq&sig=xEpOk4nbTvMzAV57qwoU2p7xgNU&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.dz/books?hl=fr&lr=&id=-7p0nKbS90YC&oi=fnd&pg=PA53&ots=J56X7uo8Yq&sig=xEpOk4nbTvMzAV57qwoU2p7xgNU&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

21 MASLACH Christina & JACKSON Susan, op.cit.

22 CHUI S. F. & TSAI M. C. op. cit.

23 DE LA FUENTE Emilia & al, «Development and validation of the Granada Burnout Questionnaire in Spanish police», International Journal of Clinical and Health Psychology, n° 13, 2013, pp. 216-225.

[https://www.researchgate.net/publication/256496683\\_Development\\_and\\_validation\\_of\\_the\\_Granada\\_Burnout\\_Questionnaire\\_in\\_Spanish\\_police/link/0c9605231ff3f67deb000000/download](https://www.researchgate.net/publication/256496683_Development_and_validation_of_the_Granada_Burnout_Questionnaire_in_Spanish_police/link/0c9605231ff3f67deb000000/download)

24 SESEN Harun & al, «The Effect of Burnout on Organizational Citizenship Behaviour: The Mediating Role of Job Satisfaction», International Journal of Contemporary Economics and Administrative Sciences, vol. 01, n° 01, 2011, pp. 40-64.

25 SCHEPMAN Stephen & ZARAT Michael, op.cit.