

العلاقة بين الاحتراق النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية

لدى أساتذة قطاع التربية

محمد بن عدة* ، العربي فراح**

الإرسال: 2026-07-05

القبول: 2026-10-12

النشر: 2026-10-26

الملخص: تهدف هذه الدراسة إلى البحث حول العلاقة بين الاحتراق النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من الأساتذة في بعض المؤسسات التربوية في مدينة "تيجنيف"، حيث تناولت العلاقة بين أبعاد الاحتراق (الإرهاق العاطفي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز الشخصي) ومستوى المبادرة والالتزام الطوعي لدى عينة عشوائية بلغت 61 فردا. وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي، توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي ككل وسلوك المواطنة، وكذلك انعدام العلاقة بين بعد الإرهاق العاطفي وسلوك المواطنة. وفي المقابل، أثبتت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من بعدي "تبلد المشاعر" و "نقص الشعور بالإنجاز" وبين سلوك المواطنة التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي، الإرهاق العاطفي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، سلوك المواطنة التنظيمية، أساتذة قطاع التربية.

تصنيف JEL: M31, L83, C83...

The Relationship Between Job Burnout And Organizational Citizenship Behavior (OCB) Among Teachers In Educational Institutions

Abstract: This study aims to investigate the relationship between job burnout and organizational citizenship behavior (OCB) among a sample of teachers in select educational institutions in the city of Tighennif. It examined the relationship between burnout dimensions (emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment) and the level of initiative and voluntary commitment within a random sample of 61 individuals. Utilizing a descriptive-analytical approach, the study revealed

*أستاذ محاضر "أ"، جامعة مصطفى اسطيمبولي (معسكر)، الجزائر، mohamed.benadda@univ-mascara.dz**أستاذ محاضر "أ"، جامعة مصطفى اسطيمبولي (معسكر)، الجزائر، l.ferrah@univ-mascara.dz

no statistically significant relationship between overall job burnout and organizational citizenship behavior, as well as an absence of a relationship between the emotional exhaustion dimension and organizational citizenship behavior. Conversely, the study demonstrated a statistically significant relationship between "depersonalization" and "reduced personal accomplishment" dimensions and organizational citizenship behavior.

Keywords: Job Burnout, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Reduced Personal Accomplishment, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Education Sector Teachers.

JEL Classification: M31 ,L83 ,C83...

1. مقدمة:

تشهد المنظمات اليوم بيئة عمل متسارعة التغير تفرض عليها تحديات متزايدة تتعلق بتحسين الأداء والارتقاء بفعاليتها التنظيمية، الأمر الذي جعل العنصر البشري أحد أهم مواردها وأكثرها تأثيراً في تحقيق أهدافها ومواجهة المنافسة. (ميلاد والأعمى، 2024، ص 33)، ونظراً لأهمية المورد البشري، أصبح الاهتمام بصحته النفسية ضرورة ملحة، خاصة في ظل الضغوط المهنية المتزايدة التي تفرضها متطلبات العمل والمنافسة، والتي قد تؤدي إلى ظهور الاحتراق النفسي بما يحمله من آثار سلبية على العاملين والمنظمات، وقد يصل إلى التأثير في استمرارية المنظمة وفعاليتها على المدى البعيد. (شابو وشيبوط، 2021، ص أ)، ولمواجهة هذه الآثار السلبية، تسعى المنظمات إلى توفير مناخ تنظيمي داعم يعزز ولاء العاملين وانتماءهم، ويسهم في تنمية السلوكيات التطوعية الإيجابية المعروفة بسلوك المواطنة التنظيمية، والذي يعد من المفاهيم الحديثة التي تسهم في رفع كفاءة المنظمة وفعاليتها وتحقيق أهدافها. (ميلاد والأعمى، 2024، ص 34)

وبناء على ما ذكر يمكننا طرح التساؤل التالي:

هل توجد علاقة بين الاحتراق النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قطاع التربية في مدينة تيغنيف ؟

وتتفرع هذه الإشكالية إلى التساؤلات الفرعية التالية :

- ما هو مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة قطاع التربية في مدينة تيغنيف ؟

- ما هو مستوى المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قطاع التربية في مدينة تيغنيف ؟

- هل توجد علاقة بين الإرهاق العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قطاع التربية في مدينة تيغنيف ؟

- هل توجد علاقة بين تبلد المشاعر وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قطاع التربية في مدينة تيغنيف ؟

- هل توجد علاقة بين نقص الشعور بالإنجاز الشخصي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قطاع التربية في مدينة تيغنيف ؟

فرضيات الدراسة:

بناء على إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الاحتراق النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قطاع التربية في مدينة تيغنيف.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الإرهاق العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قطاع التربية في مدينة تيغنيف.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين تلبد المشاعر وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قطاع التربية في مدينة تيغنيف.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين نقص الشعور بالإنجاز الشخصي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قطاع التربية في مدينة تيغنيف.

2. الدراسات السابقة:

1.2. الدراسات العربية:

1/ دراسة مصطفى صلاح المقدم وعبد الله بن محمد المشاري بعنوان "الدور المعدل لرأس المال النفسي في العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية (دراسة ميدانية)" (2024): أجريت الدراسة على عينة بلغت 410 موظفا من القطاعات الحكومية والخاصة وشبه الحكومية في المملكة العربية السعودية، وقد هدفت الدراسة إلى كشف طبيعة الأثر الذي يتركه الاحتراق النفسي على السلوكيات التطوعية للموظفين، والتعرف على الدور المعدل لرأس المال النفسي للعلاقة القائمة بينهما. وخلصت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط وأثر سلبي ذو دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي على مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، كما أظهرت النتائج أن امتلاك الموظفين لموارد رأس المال النفسي (مثل التفاؤل والمرونة والأمل والكفاءة الذاتية) يساهم في التخفيف من حدة هذا الأثر السلبي، مما يعزز من قدرة الموظف على الاستمرار في تقديم مبادرات إيجابية وتطوعية حتى في ظل وجود ضغوط عمل مرتفعة.

2/ دراسة محمد صالح ميلاد ومحمد إبراهيم الأعشى بعنوان "الاحتراق الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على الموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب"، (2024): هدفت إلى تحديد مستوى الاحتراق النفسي ومستوى ممارسة سلوكيات المواطنة لدى الموظفين وكشف طبيعة الارتباط بينهما، طبقت الدراسة على عينة من

220 موظفا، و خلصت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية، مما يعني أنه كلما ارتفعت حدة الضغوط والاستنزاف النفسي لدى موظفي الجامعة، أدى ذلك إلى تراجع واضح في مبادراتهم التطوعية وسلوكياتهم الإيجابية التي تتجاوز المهام الرسمية الموكلة إليهم.

3/ دراسة عماد رمي بعنوان "تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي لدى موظفي اتصالات الجزائر: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط"، (2019): هدفت الدراسة إلى تحليل طبيعة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية ومستويات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، مع التركيز على انعكاسات السلوكيات التطوعية على الإجهاد النفسي والمهني. تم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات على عينة قدرها 33 موظفا. وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط ذات طابع معقد، حيث يمكن أن يؤدي الإفراط في ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية إلى ارتفاع مستويات الاحتراق الوظيفي نتيجة الضغوط الإضافية، في حين تسهم هذه السلوكيات في الوقت ذاته في تعزيز الشعور بالإنجاز والرضا الوظيفي، مما يجعلها عاملا وقائيا إذا مورست بشكل متوازن.

2.2. الدراسات الأجنبية:

1/ دراسة **Bartosz Seiler Hanna Bortnowska** بعنوان "سلوكيات المواطنة التنظيمية والاحتراق الوظيفي لدى موظفي المنظمات غير الربحية"، (2024): بهدف استكشاف العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية والاحتراق النفسي في هذا القطاع، لسد فجوة بحثية قائمة في هذا المجال. شملت العينة 100 موظفا من منظمات غير ربحية بولندية. استخدمت الدراسة أداة الاستبيان لقياس أبعاد احتراق الوظيفة. كشفت النتائج عن وجود علاقات ارتباط ضئيلة أو معدومة إلى حد ما بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية والاحتراق النفسي، مما يشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين تختلف في المنظمات غير الربحية مقارنة بالقطاعات الأخرى.

2 / دراسة **Horn, J.E. van** بعنوان "احتراق المعلمين لهب متذبذب: دراسة ميدانية بين المعلمين من منظور التبادل الاجتماعي". (2022): هدفت هذه الدراسة بشكل أساسي إلى فحص الخصائص السيكمومترية للنسخة الهولندية من مقياس "ماسلاش للاحتراق النفسي للمعلمين (MBI-NL-ES)" كما سعى الباحث إلى تقديم بيانات معيارية لدرجات الاحتراق النفسي بناء على المتغيرات الديموغرافية والمهنية. حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم جمع البيانات عن طريق الاستبيان الذي وزع على عينة ضخمة بلغ قوامها (3247) معلماً ومعلمة من مختلف المراحل التعليمية في هولندا. أظهرت النتائج وجود فروق واضحة في مستويات الاحتراق النفسي تبعا لعدة متغيرات، حيث سجل المعلمون الذكور مستويات أعلى من الإناث في أبعاده الثلاثة. كما تبين أن التقدم في العمر وزيادة سنوات الخبرة يرتبطان بارتفاع الإجهاد الانفعالي وتراجع الإحساس بالإنجاز الشخصي، بما يعكس نوعا من التآكل التدريجي مع مرور الوقت. إضافة إلى ذلك، سجل المعلمون في إجازات مرضية مستويات أعلى بشكل دال في الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر مقارنة بغيرهم، بينما ارتبطت ضغوط العمل، خاصة المرتبطة بالتدريس والتعامل مع الطلاب، بزيادة ملحوظة في مشاعر الاحتراق النفسي.

3/ دراسة Fernaldi Kurniawan بعنوان "تأثير الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية (OCB) في مستشفى برمجيسورابايا". (2015): حاولت هذه الدراسة تحليل تأثير الاحتراق النفسي (Burnout) على سلوك المواطنة التنظيمية (OCB)، إضافة إلى فحص الفروق في مستويات الإرهاق بين الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء وغيرهم، حيث شملت العينة 101 موظفاً. وقد أظهرت النتائج وجود تأثير سلبى معنوي للإرهاق على سلوك المواطنة التنظيمية، إذ تبين أن كلا من بعدي الإرهاق الجسدي والانفصال يؤثران بشكل مستقل وسلبى على مستوى ممارسة هذه السلوكيات لدى العاملين. من جهة أخرى، لم تسجل الدراسة فروقا ذات دلالة إحصائية في مستويات الإرهاق بين الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء وأولئك الذين لا يتعاملون معهم، مما يشير إلى أن عوامل الاحتراق قد تكون مرتبطة بظروف العمل الداخلية أكثر من طبيعة التفاعل مع العملاء.

4/ دراسة Emmerik et al بعنوان "العلاقات بين الإيثار، وأبعاد الاحتراق النفسي، وسلوك المواطنة التنظيمية" (2013): هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الإيثار، وأبعاد الاحتراق النفسي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية. استندت الدراسة إلى استبيانات وزعت على موظفين في ثلاث مؤسسات مهنية، وشارك فيها 178 موظفاً. أظهرت النتائج أن الإيثار يرتبط إيجابياً بالسلوك المواطنة التنظيمية، مما يعني أن الأشخاص الذين يمتلكون ميولاً إيثارية، حيث يميلون إلى الانخراط في سلوكيات تطوعية تعزز من فاعلية المنظمة، من بين أبعاد الاحتراق الوظيفي الثلاثة كان فقط انخفاض الإنجاز الشخصي مرتبطاً بشكل سلبى مع سلوك المواطنة التنظيمية، أي أن الشعور بعدم الكفاءة يقلل من المشاركة في هذه السلوكيات.

5/ دراسة Sesen et al بعنوان "تأثير الاحتراق النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية: الدور الوسيط للرضا الوظيفي". (2011): حيث أجريت الدراسة على عينة من 257 ممرضاً في مستشفيات جامعية بتركيا، وقد هدفت إلى تحديد مدى تأثير الإجهاد الانفعالي، وتبدل الشعور، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي على السلوكيات التطوعية الموجهة نحو الأفراد والمنظمة، وخلصت النتائج إلى وجود علاقة تأثير سلبية دالة إحصائياً لبعد "نقص الشعور بالإنجاز الشخصي" على سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة (OCB-O)، بينما تبين أن أبعاد الاحتراق النفسي مجتمعة ترتبط بعلاقات سلبية مع سلوك المواطنة الموجه نحو الأفراد (OCB-I)، مما يؤكد أن تزايد حدة الاحتراق النفسي يؤدي بشكل مباشر إلى تراجع ممارسة الموظفين للأدوار الإضافية والتطوعية داخل بيئة العمل.

3. الإطار النظري للدراسة:

يسعى هذا الإطار النظري إلى تأصيل ظاهرة الاحتراق النفسي ومفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، تمهيداً لتفكيك طبيعة العلاقة والروابط الإدارية والنفسية بينهما.

1.3. الاحتراق النفسي: وفي هذا السياق، تعددت تعريفات الاحتراق النفسي باختلاف توجهات الباحثين، وفيما يلي عرض لأبرز هذه التعريفات.

1.1.3. مفاهيم الاحتراق النفسي: ظهر مفهوم الاحتراق النفسي لأول مرة عند فرويدنبرغر سنة 1974، حيث وصفه بأنه: "حالة من الإرهاق والاستنزاف الناتجة عن عدم قدرة العاملين في مجالات الخدمة الإنسانية على تلبية متطلبات تفوق طاقتهم ومواردهم".

حسب (Maslach & Jackson) الاحتراق النفسي هو متلازمة الإرهاق العاطفي وتبدل المشاعر التي تنتشر بين الأفراد الذين يزاولون أعمالاً تتطلب تواجداً إنسانياً مكثفاً (maslach & Jackson, 1981, p. 2) وحسب (Maslach & Leiter) فهو "حالة نفسية مهنية تنشأ نتيجة ضغوط بيئة العمل المزمنة، واختلال التوازن بين المتطلبات الوظيفية والموارد المتاحة لها، مما يؤدي إلى استنزاف الطاقة وفقدان الحماس، وتراجع الثقة بالنفس والكفاءة المهنية". (Maslach & P. Leiter, 2022)

وحسب منظمة الصحة العالمية (who) الاحتراق النفسي هو "متلازمة تفهم كنتيجة للضغوط المزمنة في مكان العمل التي لم يتم التعامل معها وإدارتها بنجاح". حيث يستخدم هذا المصطلح للتعبير عن الظواهر المرتبطة بالسياق المهني فقط، ولا ينبغي تطبيقه على مجالات أخرى من الحياة. (WHO, 2019)

وعادة ما يعرف الاحتراق النفسي بأنه متلازمة نفسية سلبية تحدث وتتطور استجابة لضغوط العمل المرهقة. وحسب المنظمة العالمية للصحة ICD-11، يتميز بثلاثة أبعاد:

- استنزاف الطاقة والإرهاق؛
- زيادة الاضطرابات الذهنية الناتجة عن العمل، أو الشعور بالسلبية و السخرية تجاه العمل؛
- انخفاض الفاعلية المهنية. (Parker, G., Tavella, G., & Eyers, K. 2021. 43).

من خلال هذه التعريفات يمكن الخروج بتعريف نظري يتوافق مع موضوع دراستنا ونقول أن الاحتراق النفسي هو حالة نفسية مزمنة، تنتج عن ضغوط العمل المستمرة والمتراكمة، وتظهر في ثلاثة أبعاد متداخلة: إرهاق عاطفي شديد، تدني مستويات الإنجاز والكفاءة، تبني اتجاهات سلبية أو متبلدة تجاه الآخرين أو تجاه العمل. (Kurniawan, 2015، صفحة 286)

2.1.3. النظريات المفسرة للاحتراق النفسي

توفر النظريات العلمية أطراً تفسيرية لكيفية تحول ضغوط العمل إلى استنزاف نفسي حاد، من خلال الدمج بين خصائص الفرد ومتطلبات بيئته المهنية وفق المنظورات التالية:

- أ. نظرية التحليل النفسي:** ترجع الاحتراق إلى الضغط المستمر على "الأنا" لفترات طويلة، أو نتيجة صراعات داخلية ناجمة عن كبت الرغبات، وصدمة الفرد بفقدان الدعم والمثل العليا في بيئته المهنية. (شابو و شيبوط، 2021، صفحة 12)
- ب. النظرية السلوكية:** تفسره كسلوك غير سوي متعلم ناتج عن ظروف بيئية غير مناسبة، حيث يتحول بمرور الوقت إلى عادة مكتسبة لتخفيف القلق. وتؤكد (بناء على رؤية سكينر) أنه يمكن التحكم في مستوى الاحتراق عبر ضبط الظروف البيئية المحيطة. (لوكة و لفريد، 2019/2018، صفحة 22)

- ج. النظرية المعرفية:** تركز على العمليات العقلية، فالإدراك هو المحرك الأساسي للاستجابة. إذا كان إدراك ضغوط العمل سلبياً، يختل التوازن النفسي وتظهر أعراض الاحتراق كاستجابة لفشل عملية التكيف الفعال (عامري، 2015، صفحة 27).

د. النظرية التنظيمية: تحصر الاحتراق في ضغوط العمل والتنظيم مع ضعف استراتيجيات التكيف، وتتحدد مساراته عبر

نموذجين:

- نموذج غوليمبيفسكي: يبدأ بالتجريد من الشخصية، ثم انخفاض الإنجاز، وينتهي بالإرهاق العاطفي.
- نموذج كوكس: يبدأ بالإرهاق العاطفي، يليه التجريد من الشخصية كاستجابة له، ثم انخفاض الإشباع الشخصي.
- هـ. نظرية الإدراك الاجتماعي: تربط الاحتراق بتدهور "الكفاءة الذاتية" والشك في القدرات الشخصية أو الجماعية على تحقيق الأهداف، مما يفقد العامل شعوره بالسيطرة. ويتفاقم هذا الشك بسبب تجارب الفشل، وغياب القدوة، ونقص التغذية الراجعة، لينعكس في النهاية على شكل إرهاق عاطفي وسلوكيات سلبية وسخرية. (Edú-Valsania, Laguía, & Moriano, 2022, pp. 26-27)

3.1.3. أبعاد الاحتراق النفسي:

تتفق أغلب الأدبيات الإدارية والنفسية على أن الاحتراق النفسي متلازمة تتكون من ثلاثة أبعاد أساسية مترابطة، حددها نموذج "ماسلاش وجاكسون" على النحو التالي:

1.3.1.3. الإرهاق العاطفي (Emotional Exhaustion):

يمثل المكون الأساسي والنتيجة المباشرة للاستغراق المفرط في المسؤوليات الوظيفية، وهو حالة من الإنهاك النفسي واستنزاف الموارد الوجدانية للفرد نتيجة تراكم ضغوط العمل الفائقة لقدراته. وتتجلى أعراضه في:

• الشعور الدائم بالتعب وفقدان الطاقة؛

• تراجع الدافعية وضعف التركيز الذهني؛

• انخفاض الثقة بالنفس والعجز عن التفاعل الإيجابي مع الآخرين. (maslach و jackson, 1981).

2.3.1.3. تبعد المشاعر أو السخرية (Depersonalization / Cynicism):

يمثل الاستجابة السلوكية والانفعالية للإرهاق، حيث يتبنى الموظف مواقف سلبية جافة أو ساخرة تجاه الزملاء أو المستفيدين من الخدمة، والتعامل معهم كأشياء مجردة.

وينظر إليه على أنه آلية دفاعية يلجأ إليها الفرد لحماية نفسه من ضغط الإرهاق العاطفي، من خلال خلق مسافة شعورية تعزله عن مصادر التوتر في العمل. (ميلاد و الأعمى، 2024م).

3.3.1.3. نقص الشعور بالإنجاز الشخصي ((Reduced Personal Accomplishment):

يشير إلى ميل الموظف نحو تقييم جهوده ونتائجه المهنية بشكل سلبي، مما يولد لديه شعوراً بعدم الكفاءة والعجز عن تحقيق الأهداف. (maslach & jackson, 1981) ويتطور هذا البعد نتيجة تكرار الإخفاقات وضياع القيمة الجوهرية للعمل، مما يؤدي إلى تدني تقدير الذات وفقدان الرضا والسعادة المهنية، وتراجع القدرة على مواجهة المشكلات بفاعلية أو ابتكار حلول لها. (مزباني، 2010، صفحة 154)

إذن نستنتج أن الاحتراق النفسي حسب هذا المنظور هو تناذر متكامل الأركان، يبدأ بإرهاق وجداني، يتبعه تبدل وسخرية في العلاقات المهنية، وينتهي بتآكل الرضا عن الإنجاز الشخصي والكفاءة المهنية. (مزياني، 2010، صفحة 154)

2.3. سلوك المواطنة التنظيمية: لا يقتصر نجاح المنظمات على القواعد والإجراءات الرسمية، بل يتركز أيضا على سلوكيات طوعية غير رسمية تسهم في تعزيز التعاون وتحقيق الأهداف التنظيمية .

1.2.3. مفاهيم سلوك المواطنة التنظيمية: لم يحظ مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية بإجماع بين الباحثين والمهتمين، سواء من حيث تسميته أو تعريفه:

أطلق عليه (1986) Brief و Motowidlo السلوك التنظيمي المؤيد للآخرين (POB) وعرفاه على أنه: "سلوك يقوم به عضو في المنظمة، موجه نحو فرد أو مجموعة أو المنظمة نفسها أثناء أداء دوره الوظيفي، وينفذ بهدف تعزيز رفاهية الفرد أو المجموعة أو المنظمة تجاهه". (George و Brief، 1992، صفحة 312)

أما بيوفر Puffer (1987) فقد أطلق عليه سلوك الموالاة أو الدعم أو التأييد الاجتماعي وعرفه بأنه "مجموعة من الأفعال لم تحدد بصورة مباشرة من قبل التوصيف الوظيفي، ولكنها تجلب مصالح ومنافع للمنظمة تسمو على المصلحة الفردية" (معمرى و بن زاهي، 2014، صفحة 47)

وقد سماه أورغان (Organ, 1983) سلوك المواطنة التنظيمية وعرفه بأنه "ذلك السلوك التقديري الزائد عن الدور الرسمي للفرد، والذي يساعد في أداء أعمال المنظمة والتفاني تجاهها". (يرقي و بن عودة، 2010، صفحة 209)

وعرفه أيضا (Organ 1988) بأنه: "سلوك فردي تطوعي (اختياري)، لا يتم الاعتراف به بشكل مباشر أو صريح من قبل نظام المكافآت الرسمي، وهو في مجمله يعزز الأداء العام للمنظمة". (Organ w. d., 1997, p. 86).

كما عرفه بأنه "المساهمات الفردية التي لا يتم مكافأتها بموجب العقد ولا يمكن فرضها من خلال الإشراف أو متطلبات الوظيفة" (Organ & Lingl, 2010, p. 339)

إذن رغم تعدد مسميات سلوك المواطنة التنظيمية واختلاف وجهات نظر الباحثين حول تسميته الدقيقة، إلا أنه يتركز على جوهر واحد وهو الطوعية والتجاوز الإيجابي للدور الرسمي. فهو سلوك اختياري ينبع من رغبة الفرد في دعم منظمته دون انتظار مكافأة مادية مباشرة أو الالتزام بتوصيف وظيفي محدد. لكنه يسهم بشكل فعال في تحسين أداء المنظمة ورفع كفاءتها.

2.2.3. النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية:

ترتكز دراسة سلوك المواطنة التنظيمية على مجموعة من النظريات التي تفسر دوافع ظهور هذا السلوك لدى الموظفين، وتوضح العوامل النفسية والاجتماعية والتنظيمية التي تحفزه، بما يتيح فهما أعمق لكيفية تعزيز الالتزام التطوعي والتفاعل الإيجابي داخل بيئة العمل.

1.2.2.3. نظرية التبادل الاجتماعي: تفسر نظرية التبادل الاجتماعي سلوك المواطنة التنظيمية من خلال مبدأ المعاملة بالمثل، إذ يميل الموظفون إلى رد الدعم والعدالة والثقة التي يتلقونها من المنظمة أو القادة عبر سلوكيات طوعية تتجاوز واجباتهم الرسمية، مثل التعاون والمبادرة ومساعدة الآخرين (Cropanzano & Mitchell, 2005, p. 884). كما أن الشعور

بالدعم التنظيمي وعدالة المعاملة يعزز الالتزام والانتماء، مما يزيد من ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية (Ahmadi, Forouzandeh, & Kahreh, 2010, p. 112).

2.2.2.3. نظرية التعاون: ترى نظرية التعاون أن سلوك المواطنة التنظيمية ينشأ عندما يدرك الأفراد وحدة الأهداف المشتركة، فيتجهون إلى التعاون وتنسيق جهودهم لتحقيق مصلحة الجماعة والمنظمة (قدنل، 2017، صفحة 165). ويعتمد نجاح هذا التعاون على قدرة القائد على تعزيز التواصل وقبول المرؤوسين للسلطة بما يخدم الأهداف المشتركة. وبذلك تركز نظرية التبادل الاجتماعي على العلاقات التبادلية بين الفرد والمنظمة أو القائد، بينما تركز نظرية التعاون على العمل الجماعي وتوحيد الجهود لتحقيق أهداف المنظمة. (عام، 2023، صفحة 37)

3.2.3. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية: قدم Dennis Organ (1988) نموذجاً أكثر شمولاً، اقترح فيه خمسة أبعاد رئيسية لسلوك المواطنة التنظيمية، تتمثل في: الإيثار، الكياسة، الضمير الحي، السلوك الحضري، والروح الرياضية. (SESEN, CETIN, & BASIM, 2011, p. 43)

- **الإيثار :** يتمثل في المبادرة الطوعية لمساعدة الزملاء ودعمهم في أداء مهامهم وحل مشكلاتهم المهنية، بما يسهم في تحسين أداء الأفراد ورفع كفاءة العمل الجماعي. (مناصرية و بن ختو، 2015، ص 223).
- **الكياسة (المجاملة):** تعني حرص الموظف على تجنب المشكلات والخلافات المهنية من خلال احترام الآخرين، وإبلاغهم بالتغيرات التي قد تؤثر عليهم، وتعزيز العلاقات الإيجابية بينهم. (معمرى و بن زاهي، 2014، ص 47).
- **الضمير الحي :** يعكس التزام الموظف الطوعي بما يفوق الحد الأدنى لمتطلبات الوظيفة (مناصرية و بن ختو، 2015، صفحة 223) ، من خلال الانضباط في العمل، والمحافظة على الوقت، والالتزام بالقوانين والتعليمات حتى في غياب الرقابة (حبة، 2016، ص 79).
- **الروح الرياضية:** تشير إلى قدرة الموظف على تحمل الصعوبات والإحباطات المرتبطة بالعمل بروح إيجابية، والابتعاد عن الشكوى والتذمر، وتغليب مصلحة المنظمة على المصالح الشخصية (ميلاد والأعمى، 2024م-1446هـ، ص 45).
- **السلوك الحضاري (الفضيلة المدنية):** يتمثل في اهتمام الموظف بشؤون المنظمة ومشاركته الإيجابية في أنشطتها وفعاليتها، ومتابعة التغيرات التنظيمية، وتحمله لمسؤولياته بوصفه عضواً فاعلاً فيها. (LO & Ramayah, 2009, p. 49)

3.3. النظريات المفسرة للعلاقة بين الاحتراق النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية.

لم يكتف علم النفس التنظيمي برصد العلاقة الارتباطية بين الاحتراق النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية، بل سعى عبر أطر نظرية إلى تفسير كيف ولماذا يؤدي استنزاف طاقة الموظف ونفاذ موارده النفسية إلى تراجع أفعاله التطوعية وسلوكياته المؤيدة للآخرين داخل البيئة المهنية.

1.3.3. نظرية الحفاظ على الموارد (COR): تفترض نظرية الحفاظ على الموارد لهوبفول أن الأفراد يسعون إلى اكتساب مواردهم النفسية والاجتماعية والمحافظة عليها، مثل الدعم الاجتماعي والثقة والاستقرار الوظيفي (Naidu & Maddala, 2024, p. 183) ، لأن فقدان هذه الموارد يعد أكثر تأثيراً من اكتسابها. كما تؤكد أن الأفراد يستثمرون

مواردهم الحالية للحصول على موارد جديدة، مما يؤدي إلى دوامات مكسب أو خسارة. (Halbesleben, Neveu, Paustian-Underdah, & Westman, 2014, p. 1335)

وفي تفسير العلاقة بين الاحتراق النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية، ترى النظرية أن الاحتراق النفسي يستنزف الموارد النفسية للفرد، كالإجهاد والتبليد الانفعالي وضعف الشعور بالإنجاز، فيقلل من قدرته على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية. وفي المقابل، فإن انخفاض هذه السلوكيات يحد من الدعم والتقدير الاجتماعي داخل المنظمة، مما يزيد من حدة الاحتراق النفسي. أما ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية فتسهم في تعزيز الموارد النفسية والاجتماعية وبناء دوامة مكسب تساعد على الحد من الاحتراق النفسي (Holmgren, Tirone, Gerhart, & Hobfoll, 2017, pp. 445-446).

2.3.3. نظرية الاحتياجات-الموارد (Demands-Resources Theory): يعد نموذج المتطلبات والموارد الوظيفية (JD-R)، المقترح من قبل أرنولد باكر وإيفانجيليا ديميريوي (Naidu & Maddala, 2024, p. 183)، إطاراً نظرياً شمولياً يفسر طبيعة العلاقة التفاعلية بين خصائص بيئة العمل والمخرجات السلوكية للموظف، حيث يقوم على تصنيف عناصر العمل إلى فئتين رئيسيتين هما: متطلبات العمل التي تمثل الأعباء المستنزفة للطاقة النفسية والجسدية، وموارد العمل التي تشمل الممكنات الداعمة لتحقيق الأهداف.

ويفسر هذا النموذج العلاقة الارتباطية السلبية بين متغيري الاحتراق النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية من خلال التداخل بين مسارين أساسيين: فالمتطلبات العالية التي تولد الاحتراق تعمل ككوابح تعطل مسار الدافعية، مما يضطر الموظف المحترق إلى سحب موارده وطاقاته من الأنشطة التطوعية وسلوكيات المواطنة، وتوجيهها حصراً للبقاء والاستمرار في أداء مهام وظيفته الرسمية. وفي المقابل، تعمل الموارد الوفيرة المتاحة في بيئة العمل كوسيط فعال يقلل من التأثير السلبي للمتطلبات على الاحتراق، ويحيل تلك الطاقة النفسية نحو تعزيز سلوك المواطنة، وهو ما يقدم تفسيراً علمياً دقيقاً لطبيعة العلاقة العكسية والسلبية بين الإجهاد النفسي والميل للتطوع داخل البيئة التنظيمية (Bellini, Barbieri, Mondo, Cubico, & Ramaci, 2022, pp. 2-3).

4. الإطار التطبيقي للدراسة:

بعد الانتهاء من التأصيل النظري لمتغيري الدراسة، يهدف هذا الفصل إلى نقلهما إلى الجانب الميداني من خلال فحص مستوى الاحتراق النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة بعض المؤسسات التربوية بمدينة تينغيف، واستكشاف العلاقة بينهما.

1.4. منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يتيح وصف ظاهرة الاحتراق النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية وتحليل العلاقة بينهما كما هي في الواقع. كما تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات، ومعالجتها وتحليلها إحصائياً بواسطة برنامج SPSS لاستخلاص النتائج واختبار فرضيات الدراسة.

2.4. مجتمع وعينة الدراسة:

أجريت هذه الدراسة بأربع مؤسسات تربوية (مدرستين ابتدائيتين، ومتوسطتين) في مدينة تيغنيف، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع الأساتذة العاملين في هذه المؤسسات، وهي كالتالي:

الجدول (1): توزيع العينة حسب المؤسسات محل الدراسة

المؤسسة	متوسطة	متوسطة سلطاني	ابتدائية سيدي	ابتدائية	تيغنيفين
عدد المستفيدين	20	23	11	16	محي الدين

المصدر: من إعداد الباحثين

3.4. أداة الدراسة: إن أداة الدراسة المختارة تمثلت في الاستبيان، وقد صممت الأداة في صورتها النهائية لتشمل جزأين

أساسيين وفق التفصيل الآتي:

أ. البيانات الشخصية:

يختص هذا الجزء بجمع المعلومات الشخصية والوظيفية للمبحوثين، والتي تشمل المتغيرات الديموغرافية التالية: (الجنس، العمر، المستوى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة).

ب. محاور الدراسة: يتناول هذا الجزء المتغيرات الأساسية للدراسة، حيث قسم إلى محورين رئيسيين يضمنان 51 عبارة كما يلي:

ب.1. الاحتراق النفسي: خصص المحور الأول لقياس الاحتراق النفسي بأبعاده المختلفة، وقد تم تبنيه من دراسة سابقة محكمة (Schaufeli & Horn, 1998) نظرا لملاءمتها لموضوع الدراسة وأهدافها. كما تم التأكد من صدق وثبات الأداة في الدراسة الأصلية، مما يعزز موثوقيتها في الاستخدام الحالي، ويتكون هذا المحور من 22 عبارة، موزعة على ثلاثة أبعاد أساسية وفقا لمقياس "ماسلاش للأساتذة (MBI-ES)" وهي:

الجدول (2): توزيع بنود استبيان الاحتراق النفسي

أبعاد الاحتراق النفسي	البنود التي يقيسها
الإرهاق العاطفي	9-8-7-6-5-4-3-2-1
تبلد المشاعر	15-14-13-12-11-10
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	22-21-20-19-18-17-16

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الأدبيات النظرية

تم الاعتماد في الإجابة على عبارات الاستبيان على مقياس ماسلاش السباعي (7 نقاط)، يبدأ من الدرجة (0)، وصولا إلى الدرجة (6) .

الجدول(3): المقياس السباعي المعتمد للإجابة على عبارات الاحتراق النفسي

الإجابات	لا يحدث أبدا	مرة في السنة على الأقل	مرة في الشهر على الأقل	عدة مرات في الشهر	مرة واحدة في الأسبوع	عدة مرات في الأسبوع	كل يوم
النقاط	0	1	2	3	4	5	6

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الأدبيات النظرية

4.4. المتوسط الحسابي المرجح بالنسبة لمحور الاحتراق النفسي: للحكم على المؤشرات الإحصائية، وخاصة المتوسط

الحسابي، توجب وضع حدود دنيا وعليا للمقياس السباعي المعتمد، وذلك من خلال حساب المدى وطول الفئة وتوزيعهما على ثلاث مستويات كما يلي:

المتوسط المرجح: (الحد الأعلى للمقياس السباعي - الحد الأدنى) ÷ عدد الفئات $2 = 3 \div (0 - 6)$

وعلى هذا الأساس، يتم إضافة قيمة طول الفئة (2) إلى أقل قيمة في المقياس وهي (0) لتحديد الحد الأعلى لكل فئة،

وبذلك تتكون فئات تفسير متوسطات إجابات العينة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول(4): المتوسط المرجح لمتغير الاحتراق النفسي

الفئة	قيم المتوسط الحسابي المرجح	مستوى الاتجاه
1	1 - 2	منخفض
2	2 - 4	متوسط
3	4 - 6	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين

مستويات شدة الاحتراق النفسي : يتم حساب الدرجة الكلية لكل بعد على حدة، ثم تصنف شدة الاحتراق كالتالي:

الجدول(5): تصنيف شدة الاحتراق النفسي

الإرهاق العاطفي	تبلد الشخصية	نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	المستوى
30 درجة فما فوق	12 درجة فما فوق	من 0 إلى 33 درجة	مرتفع الشدة
من 18 إلى 29 درجة	من 6 إلى 11 درجة	من 34 إلى 39 درجة	معتدل الشدة
من 0 إلى 17 درجة	من 0 إلى 5 درجات	40 درجة فما فوق	منخفض الشدة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الأدبيات النظرية

ب. سلوك المواطنة التنظيمية: خصص المحور الثاني لقياس سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده المختلفة، وقد تم تبنيه من

دراسة سابقة محكمة (معمر، 2014) نظرا لملاءمتها لموضوع الدراسة وأهدافها. كما تم التأكد من صدق وثبات الأداة في الدراسة الأصلية، مما يعزز موثوقيتها في الاستخدام الحالي.

يتكون هذا المحور من 29 عبارة موزعة على خمسة أبعاد، كالتالي:

الجدول(6): توزيع بنود استبيان سلوك المواطنة التنظيمية

أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	البنود التي يقيسها
الإيثار	6-5-4-3-2-1
الكياسة	12-11-10-9-8-7
الضمير الحي	18-17-16-15-14-13
الروح الرياضية	23-22-21-20-19
السلوك الحضري	29-28-27-26-25-24

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الأدبيات النظرية

وقد اعتمدت الدراسة في قياس فقرات سلوك المواطنة التنظيمية على سلم خماسي التدرج (5 نقاط)، يبدأ من الدرجة (1)، وصولاً إلى الدرجة (5).

الجدول(7): المقياس الخماسي المعتمد لقياس فقرات سلوك المواطنة التنظيمية

الإجابات	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
النقاط	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الأدبيات النظرية

5.4. المتوسط المرجح بالنسبة لمحوّر سلوك المواطنة التنظيمية: (الحد الأعلى للمقياس الخماسي - الحد الأدنى) ÷ عدد الفئات (5-1) ÷ 3 = 1.33، وعلى هذا الأساس، يتم إضافة قيمة طول الفئة (1.33) إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) لتحديد الحد الأعلى لكل فئة، وبذلك تتكون فئات تفسير متوسطات إجابات العينة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول(8): المتوسط المرجح لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية

الفئة	قيم المتوسط الحسابي المرجح	مستوى الاتجاه
1	2.33 - 1	منخفض
2	3.66 - 2.33	متوسط
3	5 - 3.66	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على قاعدة مقياس التحليل

6.4. صدق وثبات أداة الدراسة:

الجدول (9): صدق وثبات أداة الدراسة

المتغير	الاتساق الداخلي Cronbach's Alpha
الاحترق النفسي	0.73
سلوك المواطنة التنظيمية	0.75
المقياس ككل	0.70

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss 25

يتضح من خلال نتائج معامل Cronbach's Alpha أن قيم الاتساق الداخلي جاءت مقبولة لكل من متغيرات الدراسة والمقياس ككل، حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ لمتغير الاحتراق النفسي 0.73، و لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية 0.75، في حين بلغ للمقياس ككل 0.70. وتدل هذه القيم على تمتع أداة الدراسة بدرجة جيدة من الثبات والاتساق الداخلي، مما يشير إلى أن فقرات الاستبيان تقيس المفاهيم المراد قياسها بدرجة مقبولة من الدقة والموثوقية.

7.4. خصائص أفراد العينة: الجدول التالي يوضح خصائص أفراد عينة الدراسة.

الجدول (10): توزيع أفراد العينة حسب البيانات الشخصية

المتغير	الفئات المتغيرة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	20	32,8%
	أنثى	41	67,2%
	المجموع	61	100,0%
العمر	من 20 إلى 29 سنة	7	11,5%
	من 30 إلى 39 سنة	26	42,6%
	من 40 إلى 49 سنة	23	37,7%
	50 سنة فأكثر	5	8,2%
	المجموع	61	100,0%
المستوى الوظيفي	أستاذ تعليم ابتدائي	25	41,0%
	أستاذ تعليم متوسط	36	59,0%
	المجموع	61	100,0%
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	20	32,8%
	من 5 إلى 10 سنوات	12	19,7%
	أكثر من 10 سنوات	29	47,5%
	المجموع	61	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss25

أظهرت نتائج توزيع العينة حسب الجنس هيمنة الإناث بنسبة 67.2% مقابل 32.8% للذكور، مما يعكس واقع قطاع التعليم الذي يغلب عليه الطابع النسوي. كما بينت النتائج أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً هي من 30 إلى 39 سنة، تليها فئة 40 إلى 49 سنة، بينما كانت نسبتا الفئتين 20-29 سنة وأكثر من 50 سنة ضعيفتين، وهو ما قد يعكس قلة عدد العاملين الذين بلغوا مراحل متقدمة من العمر داخل العينة.

وفيما يخص المستوى الوظيفي، سجلت النتائج تقارباً نسبياً بين أساتذة التعليم الابتدائي (41%) وأساتذة التعليم المتوسط (59%)، مما يضمن تمثيلاً مقبولاً للفئتين ويعزز من موضوعية النتائج المتوصل إليها. أما من حيث الخبرة المهنية، فقد تبين أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة تفوق 10 سنوات (47.5%)، يليهم ذوو الخبرة الأقل من 5 سنوات، ثم فئة 5 إلى 10

سنوات، وهذا يعكس أن معظم أفراد العينة يتمتعون بخبرة مهنية معتبرة يمكن أن تسهم في إعطاء إجابات أكثر دقة وواقعية حول موضوع الدراسة.

8.4. اتجاه إجابات أفراد العينة: للحكم على اتجاه إجابات أفراد العينة قمنا باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومقارنة المتوسطات مع قيم المتوسط الحسابي المرجح الموضح سلفاً لمعرفة مستوى كل من الاحتراق النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة المستهدفة.

1.8.4. اتجاه إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمتغير الاحتراق النفسي: الجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بالمتغير المستقل والممثل في الاحتراق النفسي.

الجدول(11): تحليل اتجاه إجابات أفراد العينة لأبعاد الاحتراق النفسي

البعد	المستويات	المجموع		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		النسبة	التكرار		
الإرهاق العاطفي	مرتفع أكثر من 30	52,5%	32	29,16	1.31
	متوسط 18 _ 29	29,5%	18		
	منخفض 0 _ 17	18,0%	11		
تبلد المشاعر	مرتفع أكثر من 12	0%	0	6,65	1.16
	متوسط 6 _ 11	9.8%	6		
	منخفض 0 _ 5	90.2%	55		
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	مرتفع من 0_33	67.2%	41	31,08	1.38
	متوسط 34 _ 39	18.0%	11		
	منخفض أكثر من 40	14.8%	9		
الاحتراق النفسي	منخفض 0-44	6.6%	4	66.9	0.72
	متوسط 45-88	88.5%	54		
	مرتفع 89-132	4.9%	3		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss25

أظهرت نتائج الدراسة أن بعد الإرهاق العاطفي سجل مستوى مرتفع لدى أكثر من نصف أفراد العينة بنسبة 52.5%، بمتوسط حسابي قدره (29.16)، مما يدل على "معاناتهم من درجة معتبرة من التعب والإرهاك النفسي الناتج عن ضغوط العمل ومتطلباته المهنية". أما بعد تبلد المشاعر، فقد كان بمستوى منخفض بنسبة 90.2%، بمتوسط حسابي بلغ (6.65)، وهو ما يعكس "احتفاظ أفراد العينة بعلاقات إنسانية ومهنية إيجابية، وعدم وصولهم إلى مرحلة اللامبالاة أو الجفاء الانفعالي تجاه الآخرين". كما سجل هذا البعد أقل قيمة انحراف معياري، مما يدل على تجانس إجابات أفراد العينة واتفاقها حول هذا البعد. وفيما يتعلق ببعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، فقد أظهرت النتائج أن 67.2% من أفراد العينة يشعرون بمستوى

مرتفع، بمتوسط حسابي بلغ (31.08)، وبما أن هذا البعد يفسر عكسياً، فإن ذلك يدل على "تمتع أغلبية أفراد العينة بمستوى جيد من الشعور بالإنجاز والكفاءة المهنية، مما يعكس انخفاض مستوى الاحتراق النفسي المرتبط بهذا البعد. ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى حالة التوازن بين أبعاد الاحتراق النفسي، فبالرغم من ارتفاع مستوى الإرهاق العاطفي الناتج عن الضغوط والمتطلبات المهنية التي يواجهها الأساتذة، إلا أن احتفاظهم بعلاقات إنسانية ومهنية إيجابية، إلى جانب شعورهم بالكفاءة والقدرة على الإنجاز، أسهم في الحد من الآثار السلبية لهذه الضغوط، مما حال دون وصول مستوى الاحتراق النفسي الكلي إلى الدرجة المرتفعة وأبقاه ضمن المستوى المتوسط.

2.8.4. اتجاه إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمتغير سلوك المواطنة التنظيمية:

الجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بالمتغير التابع والمتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية.

الجدول (12): تحليل اتجاه إجابات أفراد العينة لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الإيثار	3,53	0,58
الكياسة	3,99	0,42
الضمير الحي	3,45	0,60
الروح الرياضية	4,20	0,52
السلوك الحضري	4,01	0,50
سلوك المواطنة التنظيمية	4,05	0,37

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss25

أظهرت النتائج أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة جاء مرتفعاً، بمتوسط حسابي كلي قدره (4.05) وانحراف معياري (0.37)، مما يعكس تمتع الأساتذة بسلوكيات تنظيمية إيجابية داخل المؤسسة التربوية. كما سجلت جميع الأبعاد مستويات مرتفعة، وقد تصدر بعد الروح الرياضية الأبعاد من حيث المتوسط الحسابي، تلاه السلوك الحضري ثم الكياسة، وهو ما يدل على تعاون الأساتذة، واحترامهم للعلاقات المهنية، والتزامهم بأداء واجباتهم ومساعدة زملائهم داخل بيئة العمل.

5. اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج:

في هذا الجزء يتم اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها للكشف عن العلاقة بين الاحتراق النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS).

1.5. اختبار الفرضية الرئيسية: سيتم في هذا الجزء اختبار الفرضية الرئيسية التي تم صياغتها بالشكل التالي: تم الاعتماد

على مصفوفة الارتباط الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية التي تمت صياغتها بالشكل التالي:

وجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الاحتراق النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة

قطاع التربية في مدينة تيغنيف، والجدول التالي يوضح نتائج اختبار هذه الفرضية:

الجدول(13): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة
سلوك المواطنة التنظيمية	الاحترق النفسي	0.054	0.681

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss 25.

أظهرت نتائج المعالجة الإحصائية عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحترق النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.054$) بمستوى دلالة ($Sig=0.681$)، وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما أدى إلى رفض الفرضية الرئيسية للدراسة. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Seiler & Bortnowska, 2024) ودراسة (لوكة وفريد، 2019) اللتين توصلتا إلى عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين المتغيرين، في حين اختلفت مع نتائج دراسة (المقدم والمشاري، 2024)، ودراسة (ميلاد والأعشى، 2024)، التي أثبتت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحترق النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية. ويمكن تفسير هذه النتيجة بخصوصية القطاع التربوي، إذ قد يدفع الالتزام المهني والأخلاقي الأساتذة إلى الاستمرار في ممارسة السلوكيات الإيجابية والتطوعية تجاه المؤسسة والتلاميذ رغم ما يواجهونه من ضغوط أو استنزاف نفسي.

2.5. اختبار الفرضيات الفرعية: بعد اختبار الفرضية الرئيسية، واستنتاج عدم وجود علاقة بين الاحترق النفسي وسلوك

المواطنة التنظيمية ارتأينا إلى اختبار العلاقة بين أبعاد الاحترق النفسي كل بعد على حدا وسلوك المواطنة التنظيمية،

1.2.5. اختبار الفرضية الفرعية الأولى: تم الاعتماد على مصفوفة الارتباط الخطي البسيط لإختبار الفرضية القائلة

بأنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الإرهاق العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قطاع التربية في مدينة تينغيف. والجدول التالي يوضح نتائج اختبار هذه الفرضية:

الجدول(14): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة
سلوك المواطنة التنظيمية	الإرهاق العاطفي	-0.122	0.348

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 25

تشير نتائج المعالجة الإحصائية إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإرهاق العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=-0.122$) بمستوى دلالة ($Sig=0.348$)، وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما أدى إلى رفض الفرضية الفرعية القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Seiler & Bortnowska, 2024)، ودراسة (Emmerik et al., 2013)، التي توصلت إلى أن الإرهاق العاطفي لا يرتبط ارتباطاً دالاً بسلوك المواطنة التنظيمية. في المقابل، اختلفت مع نتائج دراسة (ميلاد والأعشى، 2024)، ودراسة (Kurniawan, 2015)، التي أثبتت وجود علاقة عكسية دالة بين المتغيرين. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن شعور أفراد العينة بالإرهاق العاطفي لا يؤثر بشكل مباشر في سلوكياتهم التطوعية، فهي نابعة من وازع أخلاقي تجاه مهنة التعليم والرسالة التي يؤدونها، وليس بناء على حالة نفسية أو مزاجية مؤقتة.

2.2.5. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: تم الاعتماد على مصفوفة الارتباط الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية القائلة بأنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين تبلد المشاعر وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قطاع التربية في مدينة تينغيف. والجدول التالي يوضح نتائج اختبار هذه الفرضية:

الجدول (15): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة
سلوك المواطنة التنظيمية	تبلد المشاعر	-0.387	0.002

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 25

تبين نتائج المعالجة الإحصائية وجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين تبلد المشاعر وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط ($R = -0.387$) بمستوى دلالة ($\text{Sig} = 0.002$)، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يؤكد قبول هذه الفرضية.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Sesen et al., 2011) التي أكدت أن تبلد المشاعر يعد من أكثر أبعاد الاحتراق النفسي تأثيراً في تراجع السلوكيات التطوعية والمبادرات الإيجابية داخل المنظمة. في المقابل، اختلفت مع نتائج دراسة (Emmerik et al., 2013) ودراسة (Seiler & Bortnowska, 2024) اللتين توصلتا إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبلد المشاعر وسلوك المواطنة التنظيمية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتطلب اندماجاً نفسياً مع بيئة العمل، فعندما يصاب الأستاذ بالتبلد فإنه يميل إلى الانسحاب النفسي والاجتماعي كآلية دفاعية لحماية طاقته من الضغوط هذا الانسحاب يدفعه إلى الاكتفاء بالمهام الرسمية المطلوبة منه فقط.

3.2.5. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: تم الاعتماد على مصفوفة الارتباط الخطي البسيط لاختبار الفرضية التي تمت صياغتها على الشكل: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نقص الشعور بالإنجاز الشخصي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قطاع التربية في مدينة تينغيف، والجدول التالي يوضح نتائج اختبار هذه الفرضية:

الجدول (16): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة
سلوك المواطنة التنظيمية	نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	0.522	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 25

تشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز الشخصي وسلوك المواطنة التنظيمية ($R = 0.522$)، ($\text{Sig} = 0.000$)، ما يدل على أنه كلما زاد الشعور بالإنجاز لدى أفراد العينة زادت ممارستهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية، مع قوة تفسيرية معتبرة لهذه العلاقة، مما يؤكد قبول العلاقة. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسات (لوكة ولفريد، 2018/2019)، (Sesen et al., 2011)، و (Emmerik et al., 2013)، في حين اختلفت مع

دراسة (عمام ريم، 2019) التي أشارت إلى ارتباط عكسي. ويمكن تفسير ذلك بأن الأستاذ الذي ينجح في تحقيق أهدافه تتولد لديه رغبة في إثبات ولائه المطلق للمؤسسة، فيتحول نجاحه داخل القسم إلى مبادرات تطوعية.

6. خاتمة

من خلال هذه الدراسة التي تناولت موضوع الاحتراق النفسي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية، يتضح أن هذا الموضوع يكتسي أهمية بالغة في ظل التحولات التي تعرفها بيئة العمل المعاصرة، خصوصا في القطاع التربوي الذي يعتمد بدرجة كبيرة على المورد البشري باعتباره أساس تحقيق الأهداف التربوية والتنظيمية. وقد هدفت الدراسة إلى فهم طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة، وذلك بالاعتماد على الدراسة الميدانية وتوزيع استبيان على أفراد العينة وجمع البيانات وتحليلها إحصائيا، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود مستوى متوسط من الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة؛
- ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بمستوى مرتفع لدى الأساتذة؛
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي (بأبعاده) وسلوك المواطنة التنظيمية؛
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإرهاق العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية؛
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبلد المشاعر وسلوك المواطنة التنظيمية؛
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز الشخصي وسلوك المواطنة التنظيمية؛
- تبين أن بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي هو البعد الأكثر تأثيرا على سلوك المواطنة التنظيمية؛

التوصيات: بناءً على النتائج المتوصل إليها يمكننا إقتراح التوصيات التالية:

- ضرورة اهتمام إدارات المؤسسات التربوية بالصحة النفسية للأساتذة، والعمل على توفير مناخ تنظيمي يسوده الدعم والتقدير والاحترام المتبادل؛
- السعي إلى تخفيف الضغوط المهنية الواقعة على الأساتذة من خلال التوزيع العادل للأعباء والمهام المهنية، وتوفير الإمكانيات والوسائل الضرورية لأداء العمل بكفاءة؛
- تنظيم دورات تكوينية وبرامج إرشادية تساعد الأساتذة على تنمية مهارات التكيف مع ضغوط العمل وإدارة الانفعالات والتعامل الإيجابي مع المشكلات المهنية؛
- ترسيخ ثقافة العمل الجماعي والمبادرة والتعاون والمشاركة الإيجابية في مختلف الأنشطة التنظيمية داخل المؤسسات التربوية بشكل خاص وفي كل المؤسسات بشكل عام.