

الدور المعدل لرأس المال النفسي في العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية (دراسة ميدانية)¹

أ. عبد الله بن محمد المشاري

باحث ماجستير

كليات الشرق العربي

الرياض- المملكة العربية السعودية

almeshari.ab@gmail.com

د. مصطفى صلاح محمد المقدم

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

كليات الشرق العربي

الرياض- المملكة العربية السعودية

mselmokadem@arabeast.edu.sa

ملخص البحث

هدفت الدراسة الى التعرف على دور رأس المال النفسي كمتغير معدل للعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالقطاع الخاص والحكومي وشبه الحكومي. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، حيث تم استخدام منهجية البحث الوصفي للتعرف على العلاقات بين متغيرات الدراسة، وقد بلغ حجم عينة الدراسة 410 مفردة والتمثلة في الموظفين العاملين بالقطاعات محل الدراسة. وتمثلت مقاييس الدراسة في مقياس Maslach, Schaufeli & Leiter (2001) المصغر لمقياس مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين، ومقياس Luthans, Avolio & Gardner (2006) لمقياس رأس المال النفسي، وايضاً مقياس Organ (1988) لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية. وتم استخدام أسلوب المسح باستخدام الاستبانة الإلكترونية لجمع البيانات، كما تم إخضاع مقاييس متغيرات الدراسة لاختبارات الصدق والثبات. بالإضافة إلى ذلك، تم تطبيق أسلوب نمذجة المعادلة البنائية لاختبار نموذج الدراسة وفرضياتها.

أظهرت أهم نتائج الدراسة وجود علاقة سلبية بين الاحتراق الوظيفي ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية، إلى جانب وجود علاقة إيجابية بين مستوى رأس المال النفسي لدى الأفراد ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية. كما أثبتت النتائج أن رأس المال النفسي يعد متغيراً معدلاً للعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

الكلمات الدالة

رأس المال النفسي – الاحتراق الوظيفي – سلوك المواطنة التنظيمية.

¹ تم تقديم البحث في 2024/10/17، وتم قبوله للنشر في 2024/11/12.

(1) المقدمة

منذ بداية دراسة السلوك التنظيمي والأدبيات الإدارية، كان التركيز ينصب على تحديد وفهم "الممارسات الجيدة" وإيجاد "الأمثلة السيئة" لتصحيحها، مما أدى إلى التركيز على تصحيح نقاط الضعف بدلاً من تعزيز نقاط القوة. هذا النهج السلبي ساهم في تعزيز الإجهاد والتعب والإرهاق المرتبط بالعمل عبر مفاهيم مثل المكافأة المشروطة والإدارة بالاستثناء والأهداف غير القابلة للتحقيق (Bolelli & Ekizler, 2022). ومع التطور العلمي والتكنولوجي غير المسبوق في السنوات الأخيرة، خاصةً في قطاع الأعمال، شهدنا تحسناً في سرعة وجودة الإنجاز. ومع ذلك، ارتفعت مستويات الضغوط النفسية، وأبرزها الاحتراق الوظيفي، مما دفع الباحثين إلى وصف القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية. واهتم الباحثون في الدول المتقدمة خلال الثلاثة عقود الماضية بدراسة الاحتراق الوظيفي في مجالات السلوك التنظيمي والعلوم الطبية والتطوير الإداري، حيث يعتبرونه مشكلة إدارية رئيسية تواجه العاملين في القطاعين الحكومي والخاص، ومؤشراً على الأزمات التي قد تؤدي إلى تدهور المنظمات وفشلها على المدى الطويل (بلبل، 2020).

ونظراً لاعتماد نجاح المنظمات في وقتنا الحالي على استخدام الموارد البشرية بشكل فعال لتحقيق أهدافها الخاصة (Hersey et al., 1998)، حيث أن الاستخدام الفعال للموارد البشرية وقدرة الموظفين على إظهار الأداء الجيد أمر يمكن تحقيقه من خلال الرفاهية الجسدية والعقلية والروحية للموظفين (Barnett & Brennan, 1998)، وتعد رفاهية الموظفين وشعورهم بالرضا من العوامل المهمة للقيام بعملهم بشكل جيد وفعال (Easton & Laar, 2012; Ladebo & Oloruntoba, 2005). لذا أصبح من واجب المنظمات السعي لخلق بيئة عمل ومناخ تنظيمي يساهم في تحفيز الموظفين على الابتكار والأبداع ورفع مستوى الولاء والانتماء للمنظمة والذي ينعكس بدوره على ظهور المبادرات والأعمال التطوعية والتي تعرف بسلوك المواطنة التنظيمية. وباعتبار العنصر البشري أحد أهم موارد المنظمة لتحقيق أهدافها، فقد أصبح من الضروري التركيز على نقاط القوة والصحة النفسية للأفراد بدلاً من نقاط الضعف. ومن هنا جاء مفهوم "رأس المال النفسي" الذي يهدف إلى تنمية واستثمار القدرات الشخصية لزيادة الأداء الوظيفي (جاد، 2020). وفي ظل تزايد أهمية أشكال رأس المال الأخرى مثل الاجتماعي والبشري والفكري، فقد أصبح رأس المال النفسي عنصراً حاسماً في تعزيز قدرة المنظمات على المنافسة وتخفيف آثار الاحتراق الوظيفي (Luthans et al., 2015). كما يؤثر رأس المال النفسي بشكل إيجابي على السلوكيات التنظيمية ويعزز من الفعالية والنجاح التنظيمي من خلال تحسين سلوك المواطنة التنظيمية وتخفيف المواقف السلبية (Millard, 2011).

لذلك؛ يسعى البحث إلى التعرف على دور رأس المال النفسي في العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وذلك من خلال اختبار وقياس الدور المعدل لرأس المال النفسي بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

(2) مشكلة البحث

تشهد المملكة العربية السعودية تحولات كبيرة لتنويع الاقتصاد، وتعزيز زيادة الأعمال، وخلق فرص عمل جديدة. ولتحقيق هذه الأهداف، يتطلب الأمر تحولاً في طبيعة عمل العديد من القطاعات الحكومية من حيث حجم ونوع الأعمال والأهداف الطموحة. وقد انعكس أثر هذه التحولات مباشرة على القطاع الخاص والشركات العاملة فيه لمواكبة احتياجات هذه المشاريع الضخمة وتلبية الطلب المرتفع على الأيدي العاملة والمواد الخام والأنظمة المساندة. وبالتالي تتوقع المنظمات في القطاعين العام والخاص من موظفيها التكيف مع هذه التغيرات والعمل في بيئة ديناميكية، وانجاز الأعمال بسرعة لمواكبة حجم العمل الهائل مع المحافظة على جودة المخرجات. بالإضافة للتغيرات التي أحدثتها جائحة كورونا على بيئة العمل ومن أبرزها زيادة الاعتماد على التكنولوجيا، والذي أدى بدوره إلى زيادة ساعات العمل لتوفير الوسائل التكنولوجية المساعدة، مما يصعب من إمكانية الفصل بين العمل والحياة الشخصية حيث يشعر الموظف بأنه يعمل دائماً، مما أدى إلى زيادة التوتر والإرهاق وبالتالي زيادة نسبة احتمال الإصابة بالاحتراق الوظيفي. وأشارت منظمة الصحة العالمية في تقريرها بأن ظروف الصحة العقلية تؤثر على ثقة الفرد وهويته في العمل، وتؤثر في قدرته على العمل بشكل منتج، وتساهم في زيادة الغياب، وصعوبة الاحتفاظ بالعمل أو الحصول عليه. حيث يضيع اثنا عشر مليار يوم عمل كل عام بسبب الاكتئاب والقلق والذي يكلف الاقتصاد العالمي تريليون دولار أمريكي سنوياً بسبب انخفاض الإنتاجية (WHO, 2024)، وعلى الصعيد المحلي فقد أوضحت نتائج الدراسة البحثية التي هدفت إلى تقييم حالة الصحة النفسية للموظفين في أماكن العمل في المملكة العربية السعودية بناءً على بيانات تم جمعها من 4 آلاف و50 مشاركاً من العاملين في القطاعين العام والخاص، بأن 52% من الموظفين يعانون من أعراض الاحتراق الوظيفي، بينما يعاني 46% من القلق، ويعاني 38% من الضغط العصبي (تهمون، والمركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية، 2022). ونظراً لما توصلت إليه دراسة (Chen (2020) واتفقت معها دراسة (Asgari, Karimi, 2018) بوجود علاقة عكسية بين رأس المال النفسي والاحتراق الوظيفي أي كلما ارتفع رأس المال النفسي انخفضت درجة الاحتراق الوظيفي، بالإضافة إلى استنتاج دراسة (Liu et al. (2012) بوجود علاقة عكسية بين رأس المال النفسي والضغط المهنية ودوره كمتغير وسيط بين الضغوط المهنية والاكتئاب. كما توصلت دراسة الشربيني، وعض (2016) ودراسة (Cintantya & Salendu (2017) إلى وجود علاقة معنوية بين أبعاد رأس المال النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية. فوفقاً لنتائج الدراسات السابق الإشارة إليها أن هناك علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمية، كما أن هناك علاقة موجبة بين رأس المال النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية، وبناءً على ذلك هل يمكن لرأس المال النفسي أن يخفف من الأثر السلبي للاحتراق الوظيفي في سلوك المواطنة التنظيمية. بمعنى آخر هل يمكن أن يكون لرأس المال النفسي دور معدل للعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية؟

وبناءً على ما ذكر فإن مشكلة الدراسة تتمثل في طرح التساؤل التالي: هل يكون لرأس المال النفسي دور في تعديل العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية؟

(3) أهداف البحث

تتمثل أهداف البحث في:

- (1-3) التعرف على مدى وجود أثر للاحتراق الوظيفي في سلوك المواطنة التنظيمية.
- (2-3) التعرف على مدى وجود أثر لرأس المال النفسي في سلوك المواطنة التنظيمية.
- (3-3) التعرف على الدور المعدل لرأس المال النفسي للعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

(4) أهمية البحث

وتستمد الدراسة أهميتها العلمية والعملية كالتالي:

(1-4) الأهمية العلمية

- تناولت الدراسة ثلاثة مفاهيم في مجال السلوك التنظيمي وعلم النفس الايجابي خاصة في ظل قلة الدراسات التي تناولت تغيرات الدراسة الثلاث معاً وهي الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية ورأس المال النفسي.

- توجيه نظر الباحثين الى المتغيرات التي قد تُعدل من العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والمواطنة التنظيمية.

(2-4) الأهمية العملية

- لفت الانتباه إلى معرفة مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، وما هو دور وتأثير سلوك المواطنة التنظيمية ورأس المال النفسي عليه، وبالتالي معرفة المنظمات كيفية التعامل مع العاملين لتخفيف الاحتراق الوظيفي وزيادة رأس المال النفسي لديهم وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، مما ينتج عنه ارتفاع في الإنتاجية والرضا داخل المنظمة.

- وتساهم هذه الدراسة في رفع الوعي بأهمية مراعاة الجوانب النفسية للعاملين وضرورة دراستها داخل المنظمة للعمل على تحسين جوانب البيئة الداخلية مما ينعكس بشكل إيجابي على المنظمة.

- وبناء على نتائج الدراسة، يتم تقديم مجموعة من التوصيات لمديري الشركات خاصة مديري إدارة الموارد البشرية لأهمية دور رأس المال النفسي للتخلص من الآثار السلبية للاحتراق الوظيفي والذي سيكون له أثر نافع على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين.

(5) الإطار النظري والدراسات السابقة

يستعرض هذا الجزء الإطار النظري المفاهيم والتعريفات الخاصة بمتغيرات الدراسة وشرح الأبعاد التي يتكون منها كل متغير، ومن ثم عرض الدراسات السابقة ذات الصلة المباشرة بمتغيرات الدراسة وما توصلت إليه من نتائج.

الإطار النظري

(1-5) رأس المال النفسي

يعرف (Shukla & Gupta (2018) رأس المال النفسي بأنه "حالة الفرد النفسية الإيجابية والتي تتمثل في التفاؤل والأمل والكفاءة الذاتية، والمرونة التي تساعد الفرد على تنظيم مشاعره وإدارة الأفكار والتصرف بطريقة إيجابية على الرغم من الظروف المعاكسة"، ويعرفه (Baron, Franklin & Hmieleski (2016) بأنه "الموارد الشخصية الإيجابية التي تساعد الأفراد على تحقيق النجاح في مختلف جوانب الحياة، وقام كل من الشريبي، وصلاح (2016) بتعريف رأس المال النفسي بأنه "الموارد والقدرات لإيجابية التي تمتلكها المنظمة والمتمثلة في الحالة الإيجابية للعاملين التي تتميز بثقة العامل في قدرته على تحقيق أهدافه بأكثر من وسيلة، وتفاؤله بالمستقبل وما يحمله من عدم تأكد، وقدرته على العودة من الأزمات والأحداث التي يمر بها"، ويعرفه (Caza, Bagozzi, Woolley, Levy & Caza (2010) بأنه "ميل الفرد الإيجابية بالتوجه نحو الهدف مع إدراك ومواجهة المعوقات التي تحد من الوصول نحوه بواسطة تبني مكوناته الأربعة المتمثلة بالكفاءة الذاتية والتفاؤل والأمل والمرونة"، واعتبر صالح (2016)، أن رأس المال النفسي هو "عملية شاملة لتنمية المهارات القيادية وتوسيع القدرات المعرفية من خلال التأثير الإيجابي في الآخرين في العمل حيث يعد استثمارًا طويل الأمد يمكن المنظمة من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة".

(1-5-1) أبعاد رأس المال النفسي

وتتمثل أبعاد رأس المال النفسي في الأبعاد التي وضعها (Luthans, & Youssef (2004) والتي تشتمل على الكفاءة الذاتية التفاؤل والأمل والمرونة، وتعد هي الأبعاد الأكثر استخدامًا وتداولًا في العديد من الدراسات، وسيتم استخدامها في هذه الدراسة:

- الكفاءة الذاتية: تتضمن الكفاءة الذاتية المعتقدات المحفزة على تجاوز العقبات والتحديات والتعامل مع الحالات العاطفية الصعبة والتي من شأنها إعاقة تنفيذ الخطط والأهداف، ويمكن قياسها من خلال خمس سمات: الهدف الذي يتضمن واجبات صعبة، وضوح الهدف، المحافظة على الدوافع في مستوى عالي، تحديد الإجراءات اللازمة والفعالة، الاستمرار على الرغم من مواجهة العقبات (Quienberry, 2015) ويصف (Ziyae, Mobaraki & Saedyoun (2015) الكفاءة الذاتية بأنها اعتقاد الإنسان بنفسه بأن في مقدوره القيام بمجموعة من الأنشطة بشكل ناجح للحصول على النتائج المرغوبة.

- التفاؤل: ذكر العولقي (2019) بأن التفاؤل هو مدى توقع الافراد للنتائج الإيجابية واعتقادهم بحدوث الأشياء الجيدة في عملهم، ويتميز الأفراد المتفائلين بامتلاكهم القدرة على توقع المخرجات بشكل إيجابي للأحداث التي ستحصل وإيمانهم بقدرتهم على تحقيق النجاح في أكثر من مجال وقدرتهم على الاستمرار في تحقيق هذه النجاحات، وفي حال فشلهم تكون الاسهامات غير المحدودة هي وسيلتهم لمواجهة.

- الأمل: يعرف (Madden (2013 الأمل بأنه التوقعات الإيجابية للفرد لتحقيق أهدافه، ويمثل المقدره على إيجاد العديد من الطرق والوسائل لتحقيق هذه الأهداف والتي يطمح الشخص للوصول لها من خلال

امتلاك النفسية الإيجابية وفي حال لم تتح له الوسائل والطرق، يجد طرق ووسائل أخرى لتحقيق أهدافه والمثابرة عليها. ويرى الكرداوي (2013) أن الأمل هو عبارة عن حالة التحفيز الإيجابية للمستقبل والتي تقوم على شعور الفرد بالنجاح والذي يقوم على:

- الإرادة، وهي الطاقة بداخل الفرد التي تمكنه من تحقيق أهدافه.
 - وجود أكثر من مسار للوصول للهدف، بحيث تكون البدائل متعددة للفرد لضمان وصوله لهدفه.
 - المرونة: يصف (2002) Masten & reed المرونة بأنها تعكس الطاقة النفسية الإيجابية لدى الموظف بحيث يكون بإمكانه الرجوع لحالته الطبيعية بعد تعرضه لمشكلة في بيئة العمل.
- ويصفها (2010) Norman, Nimnicht & Pigeon بالاستجابة الإيجابية لكل الأحداث سواء كانت أحداث معاكسة وسلبية أو أحداث إيجابية من الممكن أن تسبب ردة فعل عكسية من قبل بعض الأفراد، وأيضاً بالاستجابة للضغوط التي يتعرض لها الفرد.

(2-5) الاحتراق الوظيفي

تناولت العديد من الدراسات والبحوث الاحتراق الوظيفي من عدة زوايا وتعددت التعريفات فمنها ما يشير إليه كوضع نفسي، وآخر يعتبره حالة سلوكية، ومنهم من تناوله من حيث أسبابه وأثاره الجمالي، فوزية عبد الحميد، وحسن، عبد الحميد سعيد (2003) حيث تعرف (1981) Maslach & Jackson الاحتراق الوظيفي بأنه "شعور الفرد بالإرهاك العاطفي، وفقدان الشعور الإنساني، وتدني الإنجاز الشخصي، ويحدث ذلك عادة للأفراد الذين يعملون في خدمة الآخرين"، ويعرفه (1993) Timm & Peterson بأنه "حالة من الاجتهاد الانفعالي والاتجاهات السلبية، وفقدان الاهتمام بالعملاء، وتكوين مفهوم سلبي عن الذات، وينتج عن الاستغراق لفترات طويلة مع العميل"، ويعرفه الغامدي (2007) بأنه "الشعور بالاستنزاف العاطفي والعقلي والجسدي، وتدني الإنجاز الشخصي، والقسوة تجاه الآخرين، وعدم الاكتراث الوظيفي، الناتج عن حالة مزمنة من الضغط والاجتهاد المتزايد في العمل"، ويعرفه حسن (2008) بأنه "ضغوط العمل المهنية التي يواجهها الفرد، وتجعله يشعر بعدم الرضا الوظيفي، وتؤثر تأثيراً سلبياً على أدائه لدوره المهني".

(1-2-5) أبعاد الاحتراق الوظيفي

أوضحت دراسة Lewin & Sager بالإضافة إلى دراسة (1981) Maslach & Jackson أبعاد الاحتراق الوظيفي والتي تمثلت في الأبعاد الثلاثة التالية (خليفة، 2020):

- الإجهاد العاطفي: ويشير إلى إدراك العاملين بعدم قدرتهم على الاستمرار في بذل المجهود المطلوب لتلبية احتياجات أعمالهم أو زملائهم، لهذا يعد الإجهاد العاطفي هو العنصر الجوهري للاحتراق الوظيفي بسبب نشأته من التفاعل المجهد مع الآخرين.
- الشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي: وهو فقدان الموظف ثقته بنفسه وكفاءته في أداء العمل المطلوب منه في وظيفته.

- تلبد المشاعر: ويشير إلى الاتجاه السلبي للآخرين وانعدام الشعور بأي إحساس تجاه زملاء العمل والعملاء ومعاملتهم بأسلوب آلي وتوجيه الاتهامات والانتقاد وعدم مراعاة شعورهم (الهندي، و القرشي، 2021).
في عام 2001 قام كل من Maslach, Schaufeli & Leiter (2009) بتطوير نموذج مصغر لقياس الاحتراق الوظيفي يتكون من بعدين هما:

- الإنهك (Emotional Exhaustion)

الإنهك يشير إلى الشعور بالتعب العاطفي والنفسي الناتج عن الضغوط المتزايدة في العمل. يتضمن هذا البعد عدة جوانب:

- الإرهاق العاطفي: الشعور المستمر بالتعب وعدم القدرة على التحمل، مما يؤثر سلبيًا على الأداء.
- التوتر والضغط: يتسبب العمل المستمر وعدم وجود فترات كافية للراحة في تفاقم مشاعر الإرهاق.
- تأثيرات سلبية على الصحة: يمكن أن يؤدي الإنهك إلى مشكلات صحية مثل القلق والاكتئاب.

- فك الارتباط (Depersonalization)

فك الارتباط يشير إلى تراجع التفاعل الشخصي مع الزملاء أو العملاء، ويعبر عن مشاعر اللامبالاة تجاه الآخرين. يتضمن هذا البعد:

- تراجع الاهتمام: يصبح الفرد أقل اهتمامًا بتفاعلاته مع الزملاء أو العملاء، مما يؤثر على جودة العلاقات في مكان العمل.
- السلوك غير الشخصي: قد يتعامل الأفراد مع الآخرين بشكل غير إنساني، مما يعكس عدم التعاطف.
- الشعور بعدم الإنجاز: يمكن أن يؤدي تراجع التفاعل الشخصي إلى شعور بأن الفرد لا يحقق أي إنجازات، مما يزيد من الشعور بالاستنزاف النفسي.

والنموذج المصغر للاحتراق الوظيفي هو المعتمد عليه في هذا البحث في دراسة الاحتراق الوظيفي.

(2-2-5) أعراض الاحتراق الوظيفي (نصر، والقبي، 2023)

- فقدان الثقة لدى العامل بزملائه داخل المنظمة ووصفهم بالأنانية.
- الشعور بالإرهاق وفقد الأمل بالوصول للنتائج المطلوبة في العمل مما يؤدي للشعور بالفشل والتوتر النفسي.
- كثرة الخلافات مع الزملاء والعملاء.
- تجنب الاجتماعات التي يتم عقدها في المنظمة قدر المستطاع.

(3-2-5) مراحل الاحتراق الوظيفي (لبيل، 2020)

- يرى Matteson & Ivancevich أن ظاهرة الاحتراق لا تحدث فجأة وإنما تتضمن المراحل التالية:
- مرحلة الاستغراق: والتي يكون فيها الرضا عن العمل في مستوى مرتفع، ولكن عند حدوث عدم اتساق بين ما يتوقعه العامل من العمل وما يحدث في بيئة العمل يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.
 - مرحلة التبلد: في هذه المرحلة تقل الكفاءة وتنخفض الجودة في أداء العمل وذلك نتيجة انخفاض مستوى الرضا بشكل تدريجي وبطيء، وقد يشعر الفرد بالأعراض الصحية وتنتقل اهتماماته إلى أشياء أخرى.
 - مرحلة الانفصال: يصل الفرد في هذه المرحلة إلى التفكير بترك العمل نتيجة ادراكه بما يحدث، وعندها يبدأ في الانسحاب النفسي، وتزداد الأعراض الصحية والسلوكية والنفسية خطراً نتيجة اختلال تفكير الفرد وكثرة الشكوك.

(4-2-5) الفرق بين الاحتراق الوظيفي وضغط العمل (محمد، وجمال، 2014).

- قد يكون الاحتراق الوظيفي نتيجة الضغوط الشديدة، إلا أن الأفراد الذين يتعرضون لضغط العمل يتحسن شعورهم إذا تمت السيطرة على المسببات لهذه الضغوط، وذلك على عكس المصاب بالاحتراق الوظيفي لأنه يشعر بفراغ وفقدان الرغبة بالعمل وانعدام الأمل في تحسن الوضع مستقبلاً.
- يشعر الفرد بحجم الضغط عندما يكون تحت ضغط العمل الشديد، ولكن من يتعرض للاحتراق الوظيفي لا يشعر بذلك.
- عندما يشعر الفرد بضغط العمل فذلك نتيجة اهتمامه المستمر بعمله، ولكن الفرد المصاب بالاحتراق الوظيفي لا يهتم بعمله

(3-5) سلوك المواطنة التنظيمية

(1-3-5) مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

يبني سلوك المواطنة التنظيمية على الثقة والصدق والتعاون بين العامل والمنظمة التي يعمل بها، لأن السلوك لا يقوم على علاقة تعاقدية بداعي المصلحة وإنما يقوم على رابطة تفاهم وتعاون والتي تعتمد على مدى تعلق العامل بالمنظمة، حيث أن سلوك المواطنة التنظيمية أبعد من القيام بالمتطلبات والمهام الرسمية فقط، بل يتضمن القيام بأعمال وأنشطة دون السعي لمقابل مثل تقديم المساعدة والدعم للزملاء والمبادرة دون تكليف أو انتظار الحصول على المكافآت والحوافز (محمداني، 2021). ويعرف Organ (1988) سلوك المواطنة التنظيمية بأنه "السلوك الاختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة، والهادف إلى تعزيز أداء المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها" (المليحان، 2019).

كما يعرف Konovsky & Pugh (1994) سلوكيات المواطنة التنظيمية بأنها "سلوكيات وظيفية يؤدها الفرد طواعية وتتعدى حدود واجبات الوظيفة الرسمية، ولا يتم مكافئتها من خلال هيكل الحوافز الرسمي بالمنظمة"، بينما عرفها Altinkurt & Yilmaz (2012) بأنها "سلوكيات العمل الاختيارية التي تتجاوز متطلبات

الأساسية للفرد العامل، ويطلق عليها أحياناً السلوكيات التي تتجاوز نداء الواجب" (بكر، 2017). وأوضح Zayade (2018) بأن هذه السلوكيات هي رغبة حقيقية تعبر عن مدى استعداد الأفراد لتقديم الخدمة بشكل تطوعي، وذلك بالاعتماد على الجانب التعاوني بين الأفراد وجماعات العمل بما يساهم في تحقيق الفاعلية في الأداء التنظيمي، واتفق معه (Yaldiz & Amin (2020) بأن سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزز الدافعية لدى الأفراد لتحقيق الأهداف التنظيمية قصيرة وطويلة الأجل، والتي تتجاوز التوقعات المخطط لها داخل المنظمة (علي وآخرون، 2023).

(2-3-5) أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

تباينت الدراسات في تقسيم أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية فتم تقسيمها من قبل بعض الدراسات إلى بعدين رئيسيين وهما بعد تنظيمي يسعى لمساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها، والبعد الآخر فردي يسعى للتعاون مع الآخرين (رضوان، وعطا، 2018). كما أقر Netemeyer (1997) أربعة أبعاد لسلوك المواطنة التنظيمية وهي: الروح الرياضية، السلوك الحضاري، والايثار، والضمير. وتبنى (Gomes (2011) الأبعاد التالية: الايثار، المبادرة الفردية، الالتزام الإضافي، الدفاع التنظيمي. بينما اقترح آخر سبعة أبعاد لسلوك المواطنة التنظيمية وهي: السلوك المتعاون، والروح الرياضية، والولاء التنظيمي، والامتثال التنظيمي، والمبادرة الفردية، والسلوك الحضاري، والتنمية الذاتية (الحبيشي، وحسان، 2020).

وتعد الأبعاد التي تم تطويرها من قبل (Organ (1988 هي الأكثر شيوعاً ومقبولة على نطاق واسع، حيث قام بتقسيم سلوك المواطنة التنظيمية إلى خمسة أبعاد رئيسية وهي (ميلاد، 2022):

- الإيثار: تقديم المساعدة للآخرين بشكل تطوعي في العمل، وبالأخص حديتي التعيين من خلال توجيههم ومشاركة استراتيجيات وقيم المنظمة معهم ونقل المعرفة والمهارات المفيدة وإظهار كيف يتم انجاز المهام الصعبة (محمد، 2022).
- الكياسة: تتكون الكياسة من التصرفات والأفعال التي تساهم في تجنب المشكلات المتعلقة بالعمل مع الآخرين، وتعني اللباقة واحترام الطرف الآخر كما تعكس حرص الفرد على معرفة آراء الآخرين فيما يخص الممارسات والقرارات المؤثرة على عملهم، وتتخذ الكياسة الجدولة وتدفع أنشطة العمل ذات الاعتماد المتبادل نمطاً لها يهدف الحفاظ على المعنويات في مستوى مرتفع للعاملين المشاركين في نفس العمل مما يمكنهم من المساهمة بشكل بناء وتجنب الجدالات والنزاعات بينهم (بكر، 2017).
- وحي الضمير: وهو قيام الموظف وحرصه على أداء أعمال تطوعية تفوق الحد الأدنى المطلوب للوظيفة من خلال الاستغلال الأمثل للوقت، والحرص على تطبيق والالتزام بالقواعد والأنظمة، ويعكس هذا البعد الجانب الشخصي من سلوك المواطنة التنظيمية، حيث لا يتضمن هذا البعد التعامل مع الأفراد بشكل رئيسي، بل يتضمن السلوك المتجاوز لحدود الالتزام الرسمي في المنظمة (البي، 2018).
- الروح الرياضية: يعتبر بعد الروح الرياضية سلوك موجه للمنظمة، ويعني وجود الرغبة لدى الموظف والاستعداد لتحمل ظروف غير مثالية دون التذمر أو الشكوى، ويتضمن أيضاً المحافظة على السلوكيات

الإيجابية في حال كانت الأمور لا تسير على الشكل المطلوب وعدم الشعور بالاستياء عند تجاهل الآخرين لمقترحاتهم، والتضحية بالمصالح الشخصية لمصلحة العمل، والتسامح مع المضايقة الشخصية في بيئة العمل (الشربيني، وعض، 2016).

- السلوك الحضاري: وهو شعور العاملين في المنظمة بالمسؤولية تجاهها، والذي يظهر من خلال الحرص على الحضور للمناسبات المهمة في مسيرة المنظمة وحضور الاجتماعات والحرص على مواكبة التطورات، وتعكس هذه السلوكيات شعور العاملين بأنهم جزء من المنظمة وقبولهم بقيمتها وأهدافها والرغبة في تحمل المسؤوليات تجاهها (رضوان، 2018).

(6) الدراسات السابقة

(1-6) الدراسات التي وضحت العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية

تناولت العديد من الدراسات العربية والأجنبية العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث أظهرت هذه الدراسات تأثير الاحتراق الوظيفي على سلوكيات الأفراد في بيئات العمل المختلفة.

في البداية، استهدفت دراسة ميلاد (2022) التعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الإدارة العامة لجامعة المرقب الليبية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من 196 فردًا من عينة مستهدفة قوامها 220. أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وهو ما يعكس تأثير العوامل النفسية على سلوكيات العمل.

كما اتفقت دراسة Turek (2021) التي أجريت في بولندا مع نتائج ميلاد، حيث استهدفت وصف وشرح العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية والسلوكيات العكسية في نظام العمل. شملت الدراسة 253 موظفًا في مجال خدمة العملاء، وأكدت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وجميع المتغيرات محل الدراسة، بما في ذلك سلوك المواطنة التنظيمية.

في سياق مشابه، استهدفت دراسة خليفة (2020) اختبار العلاقة بين الصمت التنظيمي كمتغير مستقل، والاحتراق الوظيفي كمتغير وسيط، وسلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع. أجريت هذه الدراسة على موظفي بنك تجاري، وأظهرت النتائج تأثيرًا ذا دلالة إحصائية للصمت التنظيمي على الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية. كما كشفت الدراسة عن ارتباط سلبي معنوي بين انخفاض الشعور بالإنجاز، الذي يعد أحد عناصر الاحتراق الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمية، مما يعني أن تعزيز الشعور بالإنجاز قد يساهم في تحسين سلوكيات الموظفين.

ومع ذلك، اختلفت دراسة محمد (2016) التي أجريت في مستشفيات عين شمس، حيث لم تجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية. وقد يعود ذلك إلى طبيعة العمل في المستشفيات، التي تتطلب تضحية من العاملين، مما يؤثر على سلوكياتهم التطوعية.

على الصعيد الدولي، أجريت دراسة في المملكة المتحدة بواسطة Demerouti et al. (2018) على عينة من 500 موظف في قطاع الخدمات المالية، ووجدت أن الاحتراق الوظيفي مرتبط بانخفاض سلوك المواطنة التنظيمية. كما أظهرت دراسة Eisenberger et al. (2001) في أستراليا على 200 معلم في المدارس الثانوية نفس الاتجاه. علاوة على ذلك، أظهرت دراسة في ألمانيا Riessen et al. (2008) ودراسة أخرى في الصين Li et al. (2010) أن الاحتراق الوظيفي مرتبط بانخفاض سلوك المواطنة التنظيمية، مما يعزز الفرضية بأن هذه العلاقة ليست محصورة في سياق معين. كما تدعم العديد من الدراسات الأخرى، مثل تلك التي أجراها Wright & Cropanzano (1998) و Lee & Ashforth (1996) و Maslach & Leiter (1997) و Demerouti & Bakker (2018)، الفكرة القائلة بأن الاحتراق الوظيفي له تأثير سلبي على سلوكيات الموظفين في مختلف القطاعات. بناءً على ما تقدم، يتضح أن الاحتراق الوظيفي يؤثر سلبًا على سلوك المواطنة التنظيمية، واستناداً على نتائج الدراسات السابق ذكرها، يمكن اشتقاق الفرض الأول وصياغته بالشكل التالي:

- الفرض الأول: يوجد أثر سالب ذو دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي في سلوك المواطنة التنظيمية.

(2-6) الدراسات التي وضحت العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية

تُعتبر العلاقة بين رأس المال النفسي والمواطنة التنظيمية من الموضوعات الحيوية في الدراسات الإدارية، حيث تُبرز الأبحاث الدور الحاسم الذي تلعبه الموارد النفسية في تشكيل سلوك الأفراد في أماكن العمل المختلفة. في هذا السياق، تم إجراء العديد من الدراسات لاستكشاف هذه العلاقة، حيث أظهرت نتائجها تبايناً في النتائج والأدوات المستخدمة. فنجد دراسة luthans (2011) أجريت على عينة من 150 موظفًا في شركات تقنية المعلومات في الولايات المتحدة. استخدمت الدراسة Psychological Capital Questionnaire، حيث أظهرت النتائج أن الأفراد الذين يمتلكون رأس مال نفسي مرتفع يميلون إلى إظهار سلوكيات مواطنة تنظيمية أعلى، مما يعكس أهمية هذه الموارد النفسية في تعزيز الالتزام الوظيفي.

وقام Suleiman (2012) بتحليل تأثير الثقة بالنفس على الإبداع وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث شملت الدراسة 200 موظف في مؤسسات تعليمية في الشرق الأوسط، واستخدمت Scherer (1982) مقياس الكفاءة الذاتية، وُجد أن الثقة بالنفس كانت مرتبطة بشكل إيجابي بمستويات الابتكار وسلوك المواطنة. ثم أجرت Hope Scale by Snyder Franklin (2013) دراسة على 100 موظف في قطاع الرعاية الصحية، مستخدمة Hope Scale by Snyder (2002). أظهرت النتائج أن الأمل كان له تأثير ملحوظ على التكيف مع الضغوطات وسلوك المواطنة التنظيمية. واستخدمت McRae et al. (2014) مقياس Wagnild (2003) على عينة من 250 فردًا في قطاع الصناعة، حيث وجدت أن المرونة النفسية تعزز سلوكيات المواطنة. ، وتناولت دراسة Harris (2015) 300 موظف في شركات الخدمات المالية، مستخدمة Job Satisfaction Survey by Smith et al. (1969) أظهرت النتائج أن رأس المال النفسي يعزز من الرضا الوظيفي، مما يؤدي بدوره إلى زيادة سلوكيات المواطنة.

بينما تناولت دراسة Pintar (2016) تأثير رأس المال النفسي على العلاقات الاجتماعية في العمل، حيث شملت 150 موظفًا في شركات تكنولوجيا المعلومات، واستخدمت Effective Communication Scale by Clifton (2007). أظهرت النتائج أن رأس المال النفسي يسهم في تحسين التواصل والتعاون بين الفرق.

تم إجراء دراسة Anderson (2017) على 120 موظفًا في مؤسسات حكومية، مستخدمين Decision-Making Under Pressure Scale by Gregorio (2015). أظهرت النتائج أن الأفراد ذوي رأس المال النفسي المرتفع كانوا أكثر قدرة على اتخاذ قرارات فعالة.

أيضًا أجريت دراسة بكر (2017) في قطاع الدواء المصري، حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد رأس المال النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية. استخدم الباحث دور العقد النفسي كمتغير وسيط في تعزيز هذه العلاقة، وشملت العينة 373 فردًا.

تتفق مع هذه النتائج دراسة رضوان وعطا (2018)، التي تناولت أثر رأس المال النفسي على أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية. تم جمع البيانات من 186 موظفًا في إدارة جامعة طنطا من خلال استبيان، ووجدت الدراسة وجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين الأبعاد المختلفة لرأس المال النفسي وسلوك المواطنة.

علاوة على ذلك، تناولت دراسة Zeng et al. (2023) دور الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث شملت 746 ممرضة في مستشفيات مخصصة لعلاج كوفيد-19 في الصين، وأظهرت النتائج أن رأس المال النفسي يؤثر إيجابيًا على سلوك المواطنة من خلال الالتزام التنظيمي.

في دراسة أخرى، قام علي وآخرون (2023) بتحليل العلاقة بين القيادة الروحية وسلوك المواطنة التنظيمية، مع التركيز على دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط. استخدمت الدراسة أسلوب الاستقصاء لجمع البيانات من 360 فردًا من الأطقم الطبية بالمراكز التعليمية بجامعة المنصورة، ووجدت النتائج وجود علاقة طردية مباشرة بين القيادة الروحية ورأس المال النفسي وسلوك المواطن

ونلاحظ مما سبق اتفاق معظم الدراسات على أن رأس المال النفسي، بما في ذلك الثقة بالنفس، الأمل، والمرونة، له تأثير إيجابي على سلوك المواطنة التنظيمية. ومع ذلك، تختلف الأدوات المستخدمة في القياس، حيث اعتمدت بعض الدراسات على مقاييس محددة مثل مقياس الثقة بالنفس أو مقياس الأمل، بينما استخدمت دراسات أخرى مقاييس أكثر شمولية تشمل عدة أبعاد لرأس المال النفسي. كما أن بعض الدراسات ركزت على قطاعات معينة مثل التعليم أو الرعاية الصحية، مما قد يؤثر على النتائج.

واستناداً على نتائج الدراسات السابق ذكرها، يمكن اشتقاق الفرض الثاني وصياغته بالشكل التالي:

- الفرض الثاني: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي في سلوك المواطنة التنظيمية.

(3-6) الدراسات التي وضحت دور رأس المال النفسي في العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والمواطنة التنظيمية

تناولت دراسة السنباني (2018) العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والمواطنة التنظيمية في ظل وجود رأس المال النفسي لدى العاملين في هيئة مستشفى دمار العام، حيث تكونت عينة الدراسة من 230 مفردة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي والمواطنة التنظيمية في ظل وجود رأس المال النفسي.

بالإضافة إلى ذلك، أجرت دراسة (Boelli & Ekizler (2022)، التي هدفت إلى معرفة العلاقة بين رأس المال النفسي والاحتراق الوظيفي، حيث تكونت عينة البحث من الموظفين الإداريين العاملين في القطاعات المختلفة في مدينة إسطنبول والبالغ عددهم 409. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة موجبة بين الكفاءة الذاتية وجميع أبعاد الاحتراق الوظيفي، بينما التفاؤل والمرونة لهما علاقة سلبية مع أبعاد الاحتراق الوظيفي، كما أن جميع مكونات رأس المال النفسي لها تأثير كبير وإيجابي على انخفاض الإنجاز الشخصي.

واختلفت النتائج في دراسة (Makhdoom et al. (2022)، حيث هدفت الدراسة إلى تحليل دور رأس المال النفسي كوسيط بين إدمان العمل والاحتراق الوظيفي، وذلك من خلال استقصاء عدد 1008 من معلمي الجامعات باستخدام طريقة جمع العينات العشوائية متعددة المراحل. وتوصلت نتائج الدراسة إلى تأكيد الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين المتغيرين، وإلى أن إدمان العمل غير مرتبط بمباشرة بالاحتراق، بل توجد علاقة سلبية من خلال رأس المال النفسي، وكانت العلاقة الوسيطة أقوى لدى موظفي الجامعة الذين كانوا يواجهون مستوى أعلى من متطلبات العمل الصعبة.

كما تناولت دراسة جاد (2022) العلاقة بين الاحتراق المهني والمواطنة في ظل وجود رأس المال النفسي، باستخدام المنهج الوصفي على عينة تتكون من 70 من الأطباء الذين يعملون في بعض المستشفيات الحكومية والخاصة. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط سلبية بين الاحتراق المهني والمواطنة التنظيمية، ولكن هذا الأثر السلبي ينخفض في ظل وجود رأس المال النفسي، حيث إن امتلاك الأطباء للسمات الشخصية المرتبطة بأبعاد رأس المال النفسي يجعل أداؤهم أفضل تحت ضغط العمل العالي، مما يجنبهم الإصابة بالاحتراق المهني ويحسن من المواطنة التنظيمية.

تتشارك الدراسات السابقة في العديد من أوجه الشبه، حيث تركز جميعها على العلاقة بين رأس المال النفسي وأبعاد مختلفة من الاحتراق الوظيفي والمواطنة التنظيمية. كما تستخدم معظمها منهجاً وصفيًا أو استقصائيًا لجمع البيانات، مما يساهم في فهم العلاقة بين المتغيرات بشكل شامل. تُظهر النتائج في غالبية الدراسات أن وجود رأس المال النفسي يعزز من قدرة الأفراد على التعامل مع الاحتراق الوظيفي، مما يُحسن سلوكياتهم في العمل. بالإضافة إلى ذلك، تشمل الدراسات عينات متنوعة من الأفراد، مثل المعلمين والأطباء والموظفين الإداريين، مما يعكس نطاقًا واسعًا من الفئات المهنية.

ومع ذلك، توجد أوجه اختلاف ملحوظة بين الدراسات. يختلف التركيز بين الدراسات على المتغيرات؛ فبينما تتناول بعض الدراسات العلاقة بين رأس المال النفسي والمواطنة التنظيمية، تركز أخرى على العلاقة بين رأس

المال النفسي والاحتراق الوظيفي مباشرة. كما تظهر النتائج تبايناً؛ فعلى سبيل المثال، تشير دراسة Makhdoom et al. (2022) إلى أن إدمان العمل له علاقة سلبية مع الاحتراق الوظيفي عبر رأس المال النفسي، بينما تُظهر دراسة Bolelli & Ekizler (2022) علاقة موجبة مع الكفاءة الذاتية.

تختلف أيضاً أحجام العينات المستخدمة، حيث استخدمت دراسة Makhdoom et al. (2022) عينة كبيرة تضم 1008 معلمي، بينما استخدمت دراسة جاد 70 طبيياً فقط، مما قد يؤثر على تعميم النتائج. بالإضافة إلى ذلك، تقع الدراسات في سياقات جغرافية متنوعة؛ حيث تتناول دراسة السنباني السياق اليمني، بينما تركز دراسة Bolelli & Ekizler (2022) على مدينة إسطنبول، مما قد يؤثر على النتائج بناءً على الخلفيات الثقافية والعملية المختلفة. وبذلك تعكس الدراسات تبايناً في النتائج والأبعاد التي يتم تحليلها، لكنها تتفق في أهمية رأس المال النفسي كعامل مؤثر في تحسين الأداء الوظيفي وتقليل الاحتراق الوظيفي.

واستناداً على نتائج الدراسات السابق ذكرها، يمكن اشتقاق الفرض الثالث وصياغته بالشكل التالي:

- الفرض الثالث: رأس المال النفسي معدل للعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

(7) منهجية الدراسة وأساليب البحث

تتمثل أهم خطوات منهجية الدراسة في تحديد نوع المنهج المتبع، وتحديد مجتمع وعينه الدراسة، ووضع التعريف الإجرائي والقياس لمتغيرات الدراسة، مع تحديد مصادر الحصول على البيانات وكيفية الحصول عليها، وتجهيزها للتحليل الإحصائي، ثم التعرض بشكل مختصر للأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار نموذج وفروض الدراسة.

(1-7) منهج الدراسة

تتبع الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لتحقيق أهداف الدراسة وحل مشكلاتها. حيث يقوم هذا المنهج على دراسة الواقع، ويهتم بوصفه وصفاً دقيقاً ويعبر عنه تعبيراً كيفياً، وكمياً. فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة كظاهرة الاحتراق الوظيفي ورأس المال النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية، مع توضيح خصائص هذه الظاهرة، حيث تم توصيفها. أما التعبير الكمي، فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مستوى الظاهرة المتمثلة في الاحتراق الوظيفي ورأس المال النفسي ودورهما في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية (عبيدات، 2016).

(2-7) مجتمع وعينة الدراسة

(1-2-7) مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين بالشركات والمؤسسات والمنظمات الحكومية في المملكة العربية السعودية، وهو مجتمع غير محدود. حيث نجد أن عدد العاملين بالقطاع الخاص 11 مليون موظف (https://www.argaam.com/ar/article/articleDetail/id/1702830)، ويعمل في القطاع الحكومي مليون وربع موظف (https://tanmia-idaria.ipa.edu.sa) وعدد العاملين بالقطاع شبه حكومي يقدر بـ 2 مليون موظف (تقرير الهيئة العامة للإحصاء 1444). بذلك نجد أن إجمالي عدد الموظفين يتعدى 14 مليون موظف.

(2-2-7) عينة الدراسة

نظرًا إلى أن حجم مجتمع الدراسة كبير جدا أكثر من 14 مليون، فقد تم سحب عينه من مجتمع الدراسة، وذلك اعتماداً على معادلة كريسبي ومورجان، والتي اشتق منها جدول تحديد حجم العينة نجد أن الحد الأدنى لحجم العينة 384 مفردة (Krejcie & Margan, 1970)، ونجد أن حجم العينة الفعلي تمثل في 410 مفردة، حيث قام بمليء الاستبيان الإلكتروني ما قدره 410 مفردة. وهذا العدد أكبر من الحد الأدنى المطلوب لجمع البيانات منه.

(3-7) تعريف وقياس المتغيرات

تتمثل متغيرات الدراسة، في ثلاث متغيرات، وهما المتغير المستقل "الاحتراق الوظيفي"، والمتغير التابع "سلوك المواطنة التنظيمية". والمتغير المعدل "رأس المال النفسي".

(1-3-7) التعريف الإجرائي والقياس للمتغير المستقل "الاحتراق الوظيفي"

ويعرف الاحتراق الوظيفي بأنه شعور الفرد العامل بالاستنزاف العاطفي والعقلي والجسدي، وتدني الإنجاز الشخصي، والقسوة تجاه الآخرين، وعدم الاكتراث الوظيفي، نتيجة حالة مزمنة من الضغط والإجهاد المتزايد في العمل (الغامدي، 2007). وتم قياس متغير الاحتراق الوظيفي بمقياس (Maslach Schaufeli & Leiter (2001 وهو المقياس المصغر لمقياس الاحتراق الوظيفي، وهو مقياس اتجاهي على نظام مقياس ليكارت خماسي الأبعاد حيث 5 تشير إلى موافق تماماً، 4 تشير إلى موافق، 3 تشير إلى محايد، 2 تشير إلى غير موافق، 1 تشير إلى غير موافق تماماً، حيث تم قياس كل بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي الاثنین، حيث تم قياس الانهك العاطفي بواسطة 6 عبارات، وفك الارتباط بواسطة 3 عبارات.

(2-3-7) التعريف الإجرائي والقياس للمتغير التابع "سلوك المواطنة التنظيمية"

يتم تعريف سلوكيات المواطنة التنظيمية بأنها السلوكيات الوظيفية التي يؤديها الفرد طواعية وتتعدى حدود واجبات الوظيفة الرسمية، ولا يتم مكافأتها من خلال هيكل الحوافز الرسمي بالمنظمة (Konovsky & Pugh, 1994)، وقد تم قياس سلوك المواطنة التنظيمية باستخدام مقياس (millars, Avolio & Gardner (2015 وهو مقياس اتجاهي على نظام مقياس ليكارت خماسي الأبعاد حيث 5 تشير إلى موافق تماماً، 4 تشير إلى موافق، 3 تشير إلى محايد، 2 تشير إلى غير موافق، 1 تشير إلى غير موافق تماماً، وتم قياس كل بعد من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية الخمسة، حيث تم قياس بعد الإيثار العاطفي بواسطة عبارتين، وبعد الكياسة بواسطة عبارتين، وبعد الروح الرياضية بواسطة عبارتين، وبعد وعي الضمير بواسطة عبارتين، وبعد السلوك الحضاري بواسطة عبارتين.

(3-3-7) التعريف الإجرائي والقياس للمتغير المعدل "رأس المال النفسي"

يتم تعريف رأس المال النفسي بأنه الحالة النفسية الإيجابية للفرد والتي تتمثل في التفاؤل، والأمل، والكفاءة الذاتية، والمرونة، حيث تساعده هذه الحالة على تنظيم مشاعره وإدارة الأفكار والتصرف بطريقة إيجابية على الرغم من الظروف المعاكسة. (Gupta, 2018)

وقد تم قياس رأس المال النفسي باستخدام مقياس (Organ 1988) وهو مقياس اتجاهي على نظام مقياس ليكارت خماسي الأبعاد حيث 5= موافق تماماً، 4= موافق، 3= محايد، 2= غير موافق، 1= غير موافق تماماً، حيث تم قياس كل بعد من أبعاد رأس المال النفسي الأربعة، حيث تم قياس بعد الأمل بواسطة 6 عبارات، وبعد المرونة بواسطة 5 عبارات، وبعد التفاؤل بواسطة 5 عبارات، والكفاءة بواسطة 6 عبارات.

(4-7) أداة وأسلوب جمع البيانات

(1-4-7) أداة جمع البيانات

تتمثل أداة جمع البيانات في قائمة استبيان، تم إعدادها لتجميع البيانات ذات العلاقة بخصائص مفردات العينة، وذات العلاقة بمدى إدراك مفردات العينة بمتغيرات الدراسة، وتتكون الاستبانة من ثلاثة أجزاء، حيث يتضمن الجزء الأول مجموعة العبارات التي تقيس الخصائص الديموغرافية لمفردات عينه الدراسة من النوع، العمر، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، القطاع. بينما الجزء الثاني من الاستبانة يحتوي على مقياس الاحتراق الوظيفي أما الجزء الثالث من الاستبانة احتوى على مقياس سلوك المواطنة التنظيمية

(2-4-7) أسلوب جمع البيانات

تم تجميع البيانات بشكل إلكتروني، حيث تم تحويل الاستبيان إلى استبيان إلكتروني من خلال Google form وتم إرسال رابط الاستبيان الإلكتروني من خلال برامج التواصل الاجتماعي إلى مفردات العينة بالإضافة إلى موقع LinkedIn.

(8) تحليل بيانات الدراسة

(1-8) صدق وثبات مقاييس متغيرات الدراسة

تم التحقق من صدق مقاييس متغيرات الدراسة من خلال التأكد من توافر الصدق التقاربي، والصدق التمايزي لمقاييس متغيرات الدراسة، وذلك باستخدام التباين المفسر (EV) Extracted Variance ومعاملات التحميل للتأكد من الصدق التقاربي، ومصفوفة فورنل لاركر (FL Matrix) للصدق التمايزي، أما ثبات المقاييس تم التأكد منها من خلال إيجاد معامل كرونباخ ألفا. ويعكس جدول (1-8) نتائج اختبارات الصدق التقاربي والثبات.

جدول 1: نتائج اختبارات الصدق التقاربي والثبات

معامل التحميل		معامل الثبات α	الصدق EV % التباين المفسر	الأبعاد	المتغير
المعامل	رمز ورقم العبارة				
0.784	BOEX1	0.726	55.02	الانهاك	الاحتراق الوظيفي
0.768	BOEX2				
0.755	BOEX3				
0.654	BOEX4				
0.789	BODIS1	0.758	51.141	فك الارتباط	
0.740	BODIS2				
0.701	BODIS3				
0.602	BODIS4				
0.731	BODIS5				
		0.859	0.50	صدق وثبات المقياس بالكامل	
0.874	OCA1	0.70	76.38	الايثار	
0.874	OCA2				
0.911	OCB1	0.794	83.05	الكياسة	
0.911	OCB2				
0.81	OCC1	0.70	66.44	الروح الرياضية	سلوك المواطنة التنظيمية
0.81	OCC2				
0.869	OCD1	0.76	75.58	وعي الضمير	
0.869	OVD2				
0.873	OCE1	0.70	76.182	السلوك الحضاري	
0.873	OCE2				
		0.867	0.50	صدق وثبات المقياس بالكامل	
0.431	PCA1	0.769	54.615	الأمل	
0.748	PCA2				
0.747	PCA3				
0.774	PCA4				
0.742	PCA5				
0.668	PCA6				
0.732	PCB1	0.754	50.601	المرونة	رأس المال النفسي
0.768	PCB2				
0.675	PCB3				
0.708	PCB4				
0.669	PCB5				
0.787	PCC1	0.76	56.24	التفاؤل	
0.632	PCC2				
0.279	PCC3				
0.758	PCC4				
0.810	PCC5				

معامل التحميل		معامل الثبات	الصدق	الأبعاد	المتغير
المعامل	رمز ورقم العبارة	α	EV % التباين المفسر		
0.810	PCD1				
0.731	PCD2				
0.702	PCD3				
0.712	PCD4	0.811	52.157	الكفاءة الذاتية	
0.744	PCD5				
0.621	PCD6				
		0.922	54.118	صدق وثبات المقياس بالكامل	

المصدر: اعداد الباحث بناءً على نتائج تحليل البيانات

(1-1-8) الصدق

(1-1-1-8) الصدق التقاربي

يتضح من جدول (1) فيما يتعلق بمعامل الصدق الذي تم تحديده من خلال التباين المفسر Extracted Variance أن كافة معاملات التباين المفسر EV لمقاييس متغيرات الدراسة تتجاوز 0.50، وأيضاً معاملات التحميل لها تتجاوزت 0.60. فنجد أن التباين المفسر لأبعاد متغير الاحتراق الوظيفي 55.02% لبعده الانهاك، و51.14% لبعده فك الارتباط، وان معاملات التحميل لها تراوحت ما بين 0.602 إلى 0.789 وهي جميعاً أكبر من 0.60 وبذلك يتمتع مقياس الاحتراق الوظيفي ببعديه الانهاك، وفك الارتباط بالصدق التقاربي. (Fornell & Lancher, 1981)

وفيما يتعلق بمقاييس متغير سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده الخمسة الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، ووعي الضمير، والسلوك الحضاري. فقد بلغت قيم التباين المفسرة لهذه الأبعاد على التوالي 76.58%، 83.05%، 66.44%، 75.58%، و76.182%، وهي جميعاً أكبر من 50%، كما أن معاملات التحميل لعبارة هذه الأبعاد تراوحت ما بين 0.81 إلى 0.91 وهي جميعاً أكبر من 0.60، وبذلك يتصف مقياس هذا المتغير وأبعاده بالصدق التقاربي.

كما نجد أيضاً التباين المفسر لمقياس متغير رأس المال النفسي وأبعاده تمثلت في 54.6% لبعده الأمل، و50.6% لبعده المرونة، و56.24% لبعده التفاؤل، و52.157% لبعده الكفاءة الذاتية. أما فيما يتعلق بمعاملات تحميل العبارات على الأبعاد فنجد أن العبارة الأولى لبعده الأمل كان معامل التحميل 0.451 وهو اقل من 0.60، بالتالي يتم حذف هذه العبارة من المقياس عند التحليل. كما نجد العبارة الثالثة لمقياس متغير التفاؤل معامل التحميل له بلغ 0.279 وهو أيضاً اقل من 0.60، وبذلك تم حذف هذه العبارة من المقياس عند التحليل. أما باقي الأبعاد فكافة العبارات تراوح معامل التحميل لها ما بين 0.621 إلى 0.787. بناءً على ذلك تتمتع مقاييس الدراسة بدرجة معقولة من الصدق التقاربي.

(2-1-1-8) الصدق التمايزي

إيجاد الصدق التمايزي لمقاييس متغيرات الدراسة. فقد تم الاعتماد على مصفوفة فورنل ولاكر للصدق التمايزي والتي تقوم بمقارنة معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة والجذر التربيعي للتباين المفسر لهذه المتغيرات ومن أجل أن يكون هناك صدق تمايزي ينبغي أن تكون معاملات الارتباط بين كل زوج من المتغيرات أقل من الجذر التربيعي للتباين المفسر لكل منها (Fornell & Lancker, 1981). حيث يتم وضع الجذر التربيعي للتباين المفسر في القطر الرئيسي في المصفوفة، ويتم مقارنة معامل الارتباط بين كل زوج من المتغيرات مع الجذر التربيعي للتباين المفسر لهذه الأزواج من المتغيرات. ويوضح جدول (2-8) مصفوفة فورنل ولاكر للصدق التمايزي بين متغيرات الدراسة.

جدول 2: مصفوفة فورنل ولاكر للصدق التمايزي بين متغيرات الدراسة

المتغير	الانهاك	فك الارتباط	الإيثار	الكياسة	الروح الرياضية	وعي الضمير	السلوك الحضاري	الأمل	المرونة	التفاؤل	الكفاءة الذاتية
الانهاك	.742										
فك الارتباط	.735**	.715									
الإيثار	.137**	.042	.874								
الكياسة	.201**	.073	.650**	.911							
الروح الرياضية	.113*	.061	.437**	.414**	.815						
وعي الضمير	.150**	.053	.584**	.655**	.436**	.87					
السلوك الحضاري	.007	-.067	.569**	.571**	.364**	.487**	.873				
الأمل	.010	-.081	.567**	.595**	.418**	.575**	.678**	.74			
المرونة	.059	-.051	.613**	.658**	.516**	.589**	.601**	.729**	.711		
التفاؤل	-.027	-.114*	.492**	.500**	.439**	.475**	.568**	.692**	.669**	.75	
الكفاءة الذاتية	.094	-.025	.649**	.722**	.455**	.710**	.680**	.700**	.701**	.666**	.722

المصدر: اعداد الباحث بناء على نتائج تحليل البيانات

يتضح من جدول (2) أن معاملات الارتباط بين كل زوج من المتغيرات أقل من الجذر التربيعي للتباين المفسر لهما والذي يوضحه القطر الرئيسي في المصفوفة وبالتالي يمكن القول إن هناك صدق تمايزي بين مقاييس متغيرات الدراسة.

(2-1-8) الثبات

– يكون المقياس ثابتاً إذا كانت قيمة معامل ألفا من 0.70 فأكثر (Crombach, 1951)، وبالرجوع لجدول (1) ان معامل ألفا لمقياس الاحترق الوظيفي بأكمله 0.859 وأما معامل ألفا لمكوناته بلغت 0.726 لبعد الانهاك، و0.758 لبعد فك الارتباط. بالتالي يتمتع المقياس وأبعاده بالثبات.

– بالنسبة لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية فنجد معامل ألفا للثبات بلغ 0.867 للمقياس ككل، أما لأبعاده فقد بلغ 0.70 لبُعد الايثار، و0.794 للكياسة، و0.70 للروح الرياضية، و0.76 لوعي الضمير، و0.70 للسلوك الحضاري، وهي جميعاً تساوي 0.70 فأعلى، وبناءً عليه فإن المقياس يتمتع بالثبات.

– وفيما يتعلق بمقياس رأس المال النفسي، نجد أن معامل ألفا للثبات لهذا المقياس بلغ 0.922، كما نجد معاملات ألفا لأبعاد رأس المال النفسي تتجاوز 0.70، فمن خلال جدول (8-1) نجد أن معامل ألفا لبعده الأمل 0.769، وللمرونة 0.754، وللتفاؤل 0.76، وللكفاءة الذاتية بلغ 0.811، وهي جميعاً تتجاوز 0.70، وبذلك يمكن القول أن مقياس رأس المال النفسي يتمتع بدرجة معقولة من الثبات.

(8-2) توصيف البيانات الديموغرافية لمفردات عينة البحث

البيانات الديموغرافية لمفردات عينة الدراسة تم استخدام أساليب التحليل الوصفي من التكرارات والنسبة المئوية، مع العرض المرئي لهذه البيانات من خلال خارطة الأعمدة، ويوضح جدول (8-3) توصيف المتغيرات الديموغرافية لمفردات عينة الدراسة.

جدول 3: توصيف المتغيرات الديموغرافية لمفردات عينة البحث

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية %
النوع	ذكر	281	68.5
	أنثى	129	31.5
المؤهل	الإجمالي	410	100
	ثانوي فأقل	10	2.4
	دبلوم	23	5.6
	بكالوريوس	255	62.2
	دراسات عليا	122	29.8
	الإجمالي	410	100
العمر	أقل من 30 سنة	138	33.7
	من 30 إلى أقل من 40	200	48.8
	من 40 لأقل من 50	57	13.9
	50 فأكثر	15	3.7
سنوات الخبرة	الإجمالي	410	100
	أقل من 2 سنة	47	11.5
	من 2 سنة لأقل من 5	91	22.2
	من 5 لأقل من 10 سنة	108	26.3
	من 10 لأقل من 15 سنة	83	20.2
	15 فأكثر	81	19.8
القطاع	الإجمالي	410	100
	حكومي	103	25
	خاص	152	37
	شبه حكومي	155	38
	الإجمالي	410	410

المصدر: اعداد الباحث بناء على نتائج تحليل البيانات

(1-2-8) توصيف مفردات العينة بناءً على متغير النوع

يتضح من جدول (3) توزيع مفردات العينة بناءً على متغير النوع إلى 281 ذكر بنسبة 68.5% من حجم العينة، و129 أنثى بنسبة 31.5% من حجم العينة، وهذا قد يشير إلى زيادة عدد ونسبة الذكور العاملين مقارنة بحجم ونسبة الإناث.

(2-2-8) توصيف مفردات العينة بناءً على متغير المؤهل

يوضح جدول (3) توزيع مفردات عينة الدراسة بناءً على متغير المؤهل، حيث نجد 10 مفردات من ذوي المؤهل ثانوي فأقل بنسبة 2.4% من عينة الدراسة، 23 مفردة من ذوي المؤهل دبلوم بنسبة 5.6%، وهذا قد يشير إلى أن النسبة الغالبة من العاملين بالشركات محل الدراسة من حملة البكالوريوس والدراسات العليا. وهذا يشير إلى توجه الشركات نحو تعيين حاملي المؤهلات العليا.

(3-2-8) توصيف مفردات العينة بناءً على متغير العمر

يوضح جدول رقم (3) توزيع مفردات عينة الدراسة بناءً على العمر، حيث نجد أن 138 مفردة من عينة الدراسة ذات عمر أقل من 30 سنة بنسبة 33.7%، كما نجد أن 200 فرد ذوي الفئة العمرية من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة بنسبة 48.8% مما يعني أن نسبة الشباب في العينة تمثل 78.8%، أما الافراد من ذوي عمر 40 سنة لأقل من 50 سنة 57 فرد بنسبة 13.9%، والافراد من ذوي عمر 50 سنة فأكثر 15 فرد بنسبة 3.7%، مما يعني أن نسبة كبار السن تمثل 21.2% من مفردات عينة الدراسة. وهذا يشير إلى أن الفئة العظمى من العاملين محل الدراسة من فئة الشباب مقارنة بفئة كبار السن.

(4-2-8) توصيف مفردات العينة بناءً على متغير سنوات الخبرة

يوضح جدول (3) توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة إلى 47 مفردة ذات خبرة اقل من 2 سنة بنسبة 11.5% من حجم العينة، و91 مفردة ذات خبرة من 2 سنة لأقل من 5 سنوات بنسبة 22.2%، و108 مفردة من حجم العينة ذوي خبرة تتراوح ما بين 5 سنوات لأقل من 10 سنوات بنسبة 26.2% من حجم العينة. كما أن ذوي خبرة من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة تقدر بـ 83 مفردة بنسبة 20.2%. أما من ذوي خبرة 15 سنة فأكثر، فيقدر عددهم بـ 81 مفردة بنسبة 19.8% من حجم العينة. ويتضح من توزيع نسبة المفردات في حجم العينة حسب سنوات الخبرة، أنه يوجد تعدد في مستويات الخبرة وبنسبة شبة متقاربة، وهذا يعطي توازن في مستوى الخبرة.

(5-2-8) توصيف مفردات العينة بناءً على متغير القطاع

يوضح جدول (3) توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير القطاع، فنجد أن 25% من حجم العينة بواقع 103 مفردة تعمل بالقطاع الحكومي، و37% بواقع 152 مفردة تعمل بالقطاع الخاص، و38% بواقع 156 مفردة تعمل في قطاع شبه الحكومي. وهذا يشير إلى أن 62% يعملون بالقطاع الحكومي، وشبه الحكومي مما يشير إلى أن أغلبية مفردات الدراسة يعملون في الوظائف المرتبطة بالحكومة.

(3-8) توصيف متغيرات البحث

المستوى المدرك للمتغير المقاس بمقياس ليكارت يتحدد وفقا للجدول (4) (Joshi, et al., 2015).

جدول 4: مستوى تقييم إدراك المتغير

قيمة المتغير	من 1	من 1.8	من 2.6	من 3.4	من 4.2
المستوى	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
	لأقل من 1.8	لأقل من 2.6	لأقل من 3.4	لأقل من 4.2	لأقل من 5

المصدر: (Joshi, et al., 2015).

بناءً على ذلك لتحديد مستوى إدراك مفردات عينة الدراسة لمتغيرات الدراسة تم توصيف متغيرات الدراسة باستخدام الوسط الحسابي، والانحراف المعياري. ويوضح جدول رقم (5-8) توصيف ومستوى إدراك متغيرات الدراسة.

جدول 5: توصيف، ومستوى إدراك متغيرات البحث

المتغير	الوسط	الانحراف المعياري	مستوى إدراك مفردات العينة للمتغير
الإنهاك	3.1543	.86593	متوسط
فك الارتباط	2.8034	.84708	متوسط
الإيثار	3.9659	.88387	مرتفع
الكمياسة	4.3817	.82446	مرتفع جدا
الروح الرياضية	3.4841	.89435	مرتفع
وغي الضمير	4.0988	.88695	مرتفع
السلوك الحضاري	3.7927	.98321	مرتفع
الأمل	3.6795	.75316	مرتفع
المرونة	3.6678	.70762	مرتفع
التفاؤل	3.5720	.76403	مرتفع
الكفاءة الذاتية	3.8618	.71190	مرتفع
الاحتراق الوظيفي	2.9788	.80919	متوسط
سلوك المواطنة التنظيمية	3.9446	.69952	مرتفع
رأس المال النفسي	3.6953	.65371	مرتفع

المصدر: اعداد الباحث بناء على نتائج تحليل البيانات

يتضح من جدول (5) أن مستوى إدراك الافراد للاحتراق الوظيفي لديهم متوسط وذلك لحصوله على متوسط 2.97 بانحراف معياري 0.8091 وهو يعكس المستوى المتوسط وفق جدول (4-8) كما يوجد تجانس بين مفردات العينة في إدراك مستوى الاحتراق الوظيفي حيث أن الانحراف المعياري قُدر بـ 0.809 وهو أقل من الواحد الصحيح ويدعم ذلك أن مستوى إدراك أبعاده من الإنهاك وفك الارتباط متوسط أيضا حيث الوسط الحسابي لها 3.154، 2.8034 على التوالي بانحراف معياري 0.865، 0.847.

كما يوضح جدول (5) أن مستوى إدراك سلوك المواطنة التنظيمية لدى مفردات العينة مرتفع نظراً لأن الوسط يقدر بـ 3.9 وهو واقع في الفئة الرابعة "مرتفع" وفق جدول (4-8)، وبانحراف معياري 0.699 مما يعكس التجانس الشديد في إدراك الأفراد لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية، ويدعم ذلك أيضاً أن مستوى إدراك أبعاد سلوك المواطنة الخمسة مرتفع أيضاً ودرجة عالية من التجانس بين أفراد العينة في إدراك أبعاد سلوك المواطنة.

كما نجد وفقاً لجدول (5) أن مستوى إدراك رأس المال النفسي لدى مفردات العينة مرتفع أيضاً نظراً إلى أن متوسط إدراك الأفراد لمفهوم رأس المال النفسي يقدر بـ 3.69، كما أنه يوجد تجانس شديد بين مفردات العينة في إدراك هذا المفهوم حيث أن الانحراف المعياري لمستوى إدراك المفهوم 0.653. ويدعم ذلك أن مستوى إدراك أبعاد مفهوم رأس المال النفسي مرتفع أيضاً وبمستوى تجانس مرتفع في الإدراك لهذا المفهوم. وللتعرف على مستوى العلاقة بين متغيرات الدراسة تم إيجاد مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة ويوضح جدول (6) معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة.

جدول 6: مصفوفة الارتباط بين متغيرات البحث

المتغير	الاحتراق الوظيفي	سلوك المواطنة التنظيمية	رأس المال النفسي
الاحتراق الوظيفي	1		
سلوك المواطنة التنظيمية	0.101*	1	
رأس المال النفسي	0.021-	0.824**	1

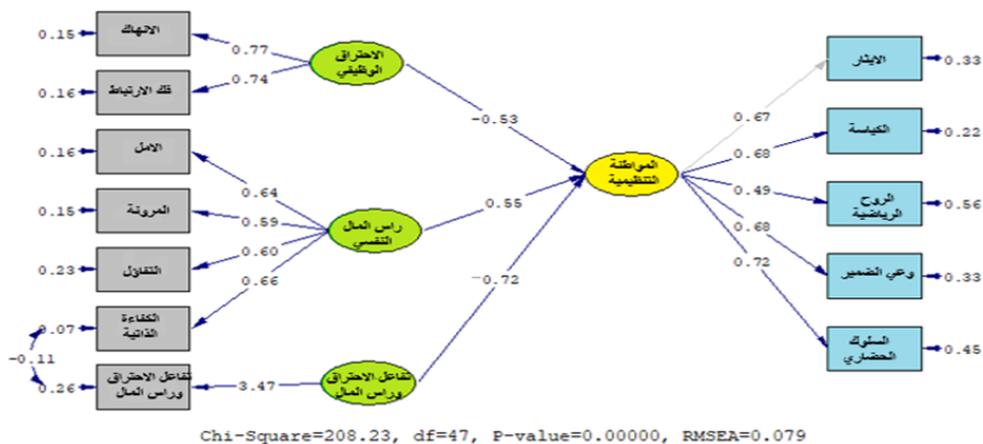
المصدر: اعداد الباحث بناء على نتائج تحليل البيانات

يتضح من جدول (6) أنه يوجد علاقة موجبة مقدارها -0.101 ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05، وهذا يعني أنه كلما انخفض مستوى الاحتراق الوظيفي يزداد سلوك المواطنة التنظيمية. كما توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين رأس المال النفسي، وسلوك المواطنة التنظيمية أي كلما زاد مستوى رأس المال النفسي، زاد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية. ولكن العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ورأس المال النفسي هي علاقة غير معنوية وبالتالي لا نستطيع تعميم هذه النتيجة، وبالتالي لا نستطيع القول إن هناك علاقة بين الاحتراق الوظيفي، ورأس المال النفسي.

(4-8) اختبار نموذج وفروض البحث

(1-4-8) اختبار نموذج البحث

لاختبار نموذج الدراسة الذي يختبر رأس المال النفسي كمتغير معدل للعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، تم استخدام أسلوب نمذجة المعادلة البنائية SFM. وتم استخدام هذا الأسلوب لأنه يملك القدرة على اختبار العلاقات الأنية بين المتغيرات المختلفة. ويوضح شكل (1)، و جدول (7) نتائج اختبار نموذج البحث.



شكل 1: نتائج اختبار نموذج البحث

المصدر: اعداد الباحث بناء على نتائج تحليل البيانات

جدول 7: مؤشرات جودة نموذج البحث

المؤشر	X ²	Df	Standardize χ^2	CFI	NFI	GFI	RAMSA	RMR
القيمة المحسوبة	193	47	2.9	0.98	0.97	0.92	0.079	0.05
القيمة المعيارية	--	--	أقل 3	أكثر	أقل	أقل	0.08	0.05

المصدر: اعداد الباحث بناء على نتائج تحليل البيانات

يتضح من شكل (1)، وجدول (7) قبول نموذج البحث بأن رأس المال النفسي متغير معدل. حيث نجد:

– وجود أثر سالب للاحتراق الوظيفي في سلوك المواطنة التنظيمية حيث بلغ معامل الأثر -0.53، وأن أبعاد الاحتراق الوظيفي تحمل بمعامل 0.77 لُبعد الانهك، و0.74 لُبعد فك الارتباط، وهذا يعني أن الانهك وفك الارتباط عن العمل يكونان الاحتراق الوظيفي بدرجة شبه متساوية.

– كما نجد أن هناك أثر موجب لرأس المال النفسي في سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها يقدر بـ 0.55. وأن رأس المال النفسي يتكون من أربعة أبعاد جميعها تحمل عليه بنسب متساوية تقريبا، مما يعكس أن هذه الأبعاد تُكون رأس المال النفسي بدرجة متساوية حيث نجد بُعد الأمل يحمل بـ 0.64، والمرونة تحمل بـ 0.59 والتفاؤل يحمل بـ 0.60، والكفاءة الذاتية تحمل بـ 0.66.

– كما نجد ان الأثر المعدل "الذي يتضح من متغير تفاعل متغير الاحتراق الوظيفي مع متغير رأس المال النفسي "يؤثر بـ -0.72 وهذا يعني أن متغير رأس المال النفسي يخفض العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية بـ 0.72.

– أما سلوك المواطنة التنظيمية نجده يتكون من 5 أبعاد تتحمل عليه بنسب متفاوتة، فنجد أن الإيثار يتحمل بـ 0.67، والكياسة بـ 0.68، والروح الرياضية بـ 0.49، ووعي الضمير بـ 0.68، والسلوك الحضاري بـ 0.72. مما

يشير إلى أن أهم بعد في تكوين سلوك المواطنة للمنظمات محل الدراسة هو متغير السلوك الحضاري، وأقلها هو الروح المعنوية.

– مع ملاحظة أن كافة العلاقات بالنموذج معنوية عند مستوى 0.000.

بناءً على نتائج اختبار النموذج، كما هو موضح في الشكل رقم (1) والجدول رقم (7)، تم قبول النموذج، وذلك نظرًا إلى أن مؤشرات جودة النموذج في حدود النسب المقبولة. حيث يظهر من الجدول أن مؤشرات قبول النموذج في الحدود المقبولة، فنجد: كا تربيع (χ^2) المعيارية 2.9 وهي أقل من (3). كما نجد مؤشر المطابقة المقارن CFI لجودة التقدير 0.98 وهو أكبر من 0.90، وايضاً نجد مؤشر المطابقة المعيارية لجدودة التقدير NFI يساوي 0.97، وأيضا مؤشر جودة المطابقة العام GFI 0.92، فجميع هذه المؤشرات في الحدود المقبولة لجودة التقدير. كما أن مؤشرات خطأ التقدير والمتمثلة في كل من مؤشر RAMSA، ومؤشر RMR في الحدود المقبولة. حيث أن مؤشر RAMSA "جذر مربع متوسط الخطأ التقريبي" يجب ألا يزيد عن 0.08، وقد بلغ هذا المؤشر للنموذج 0.079 وهو أقل من 0.008. كما أن مؤشر RMR "متوسط مربع البواقي" يجب ألا يزيد عن 0.05، وقد بلغ هذا المؤشر للنموذج 0.05، وهو في الحدود المقبولة.

وبالتالي بصفة عامة، كافة مؤشرات جودة النموذج في الحدود المقبولة، وبالتالي يتم قبول نموذج الدراسة.

(2-4-8) نتائج اختبار فروض البحث

تم اختبار نموذج الدراسة باستخدام أسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية، وأثبتت مؤشرات مطابقة النموذج، ان النموذج مطابق ومقبول. ولاختبار فروض الدراسة والتأكد من أن المتغير المعدل "راس المال النفسي" له دور في تغيير القدرة التفسيرية لنموذج اثر الاحتراق الوظيفي في راس المال النفسي، وايضاً دوره في تغيير درجة التأثير بين هذين المتغيرين، تم الاستعانة بأسلوب الانحدار الهيكلي، وذلك للتعرف على اثر ادخال متغير راس المال النفسي في العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والمواطنة التنظيمية. ويظهر جدول رقم (8) نتائج ادخال متغير راس المال النفسي كمتغير معدل للعلاقة بين الاحتراق الوظيفي والمواطنة التنظيمية. حيث يظهر الجدول في نموذج اختبار الفرض الأول أن الاحتراق الوظيفي له دور سلبي في المواطنة التنظيمية، حيث بلغ معامل الانحدار- 0.087 بمستوى معنوية 0.042، أي أن زيادة مستوى الاحتراق الوظيفي داخل العمل يؤدي الى تخفيض مستوى المواطنة التنظيمية، كما نجد القدرة التفسيرية والمتمثلة في R2 تساوي 0.01 ضعيفة، أي ان الاحتراق الوظيفي يفسر 1% من التغير الحادث في المواطنة التنظيمية.

وبدخول متغير راس المال النفسي للنموذج "كما نجده في نموذج اختبار الفرض الثاني" مع متغير الاحتراق الوظيفي نجد ان القدرة التفسيرية للنموذج ارتفعت الى 0.693، وهذا يشير الى راس المال النفسي بدخوله مع الاحتراق الوظيفي استطاع تفسير 68.3% من التغير في مستوى المواطنة التنظيمية للموظفين وهو التغير في قيمة R2. وان هذا التغير معنوي حيث بلغت قيمة F للتغير في القدرة التفسيرية 906.36 بمعنوية 0.000، وهذا يرجع الى التأثير الإيجابي لراس المال النفسي في المواطنة التنظيمية، حيث بلغ معامل التأثير "الانحدار" 0.885 بمستوى معنوية 0.000.

كما نجد ان التفاعل بين متغيري رأس المال النفسي، والاحتراق الوظيفي له دور في زيادة القدرة التفسيرية للنموذج بشكل افضل حيث بلغت القدرة التفسيرية للنموذج 0.703 عند مستوى معنوية 0.000 ، وبذلك يكون التفاعل بين المتغيرين أدى الى زيادة القدرة التفسيرية بـ 1% بمستوى معنوية 0.000. وهذا يعني بدخول متغير رأس المال النفسي أدى الى زيادة القدرة التفسيرية للنموذج بـ 0.683 وتفاعله مع الاحتراق الوظيفي أدى الى زيادة إضافية بـ 0.01 ، وبالتالي دخول رأس المال النفس أدى الى زيادة اجمالية في القدرة التفسيرية للنموذج بـ 0.693 .

كما نجد أنه بدخول متغير رأس المال النفسي أدى الى تغيير اثر الاحتراق الوظيفي في المواطنة التنظيمية، حيث كان معامل التأثير لمتغير الاحتراق قبل دخول رأس المال النفسي للنموذج -0.087 ، أي ان تخفيض مستوى الاحتراق الوظيفي بـ 1% يؤدي الى زيادة مستوى المواطنة التنظيمية بـ 0.8% ، ولكن بدخول متغير رأس المال النفسي للنموذج أدى الى ان يصبح معامل التأثير لمتغير الاحتراق الوظيفي في المواطنة التنظيمية -0.102 ، وهذا يعني انه اذا انخفض مستوى الاحتراق الوظيفي بـ 1% يؤدي الى زيادة المواطنة التنظيمية بـ 0.102% . وبالأخذ في الاعتبار اثر تفاعل رأس المال النفسي والاحتراق الوظيفي نجد انه تغير معامل التأثير للاحتراق الوظيفي في المواطنة التنظيمية حيث بلغ -0.506 ، وهذا يشير الى انه بانخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي بـ 1% يؤدي الى زيادة مستوى المواطنة التنظيمية بـ 0.506% . وبهذا يمكن القول ان متغير رأس المال النفسي عدل مستوى العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ومستوى المواطنة التنظيمية.

جدول 8: نتائج اختبار فروض الدراسة

الفرض الأول			الفرض الثاني			الفرض الثالث			المتغير التابع:
معامل الانحدار	τ	Sig.	معامل الانحدار	τ	Sig.	معامل الانحدار	τ	Sig.	المواطنة التنظيمية المتغيرات المستقلة
3.68	28.1	0.00	0.312	2.816	0.005	0.63	2.189	0.029	C الجزء الثابت
-0.087	-2.04	0.042	-0.102	-4.291	0.000	-0.53	-4.443	0.000	الاحتراق الوظيفي
--	--	--	0.885	30.106	0.000	0.55	13.613	0.000	رأس المال النفسي
--	--	--	--	--	--	-0.72	-3.625	0.000	رأس المال النفسي للاحتراق
R^2	0.01		0.693				0.703		
$R^2 \Delta$	--		0.683				0.01		
F	4.17		906.36				13.143		
ΔR^2 J F معنوية	0.042		0.000				0.000		
قبول / عدم قبول	قبول الفرض		قبول الفرض				قبول الفرض		

المصدر: اعداد الباحث بناء على نتائج تحليل البيانات

بناءً على ما سبق يمكن توضيح نتائج اختبار الفروض كما يلي:

- الفرض الأول: يوجد أثر سالب ذو دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي في سلوك المواطنة التنظيمية. يتضح من جدول (8) والمتمثل في نتائج اختبار الفرض الأول قبول الفرض، حيث بلغت قيمة معامل التفسير $R^2 = 0.01$ عند معامل $\beta = 4.17$ بمستوى معنوية 0.042 . وهذا يشير إلى أن متغير الاحتراق الوظيفي يفسر 1% من التغير الحادث في سلوك المواطنة التنظيمية. كما نجد أن معامل الانحدار للاحتراق الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية بلغ -0.087 ، وهذا يعني أن التغير في مستوى الاحتراق الوظيفي بـ 100% يؤدي إلى تخفيض مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بنسبة 8.7% - عند قيمة $\tau = -2.04$ عند مستوى معنوية 0.042 . وهذا يشير إلى وجود علاقة عكسية بين مستوى الاحتراق، ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية، أي كلما انخفض مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين أدى ذلك إلى زيادة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لديهم.

- الفرض الثاني: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي في سلوك المواطنة التنظيمية. يتضح من جدول (8)، نجد أن معامل انحدار رأس المال النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية بقيمة 0.885 $\tau = 30.10$ ومستوى معنوية 0.000 . وهذا يشير إلى أن التغير في رأس المال النفسي بنسبة 100% يؤدي إلى التغير في سلوك المواطنة التنظيمية بنسبة 88.5%. أي أن العلاقة طردية، فكلما زاد رأس المال النفسي زادت المواطنة التنظيمية. كما نجد أن معامل التفسير $R^2 = 0.693$ ، كما نجد أن بدخول رأس المال النفسي للنموذج أدى إلى زيادة القدرة التفسيرية للنموذج من 0.01 إلى 0.693 ، أي أن التغير في القدرة التفسيرية ΔR^2 بـ 0.683 عند قيمة $F = 906.36$ ، ومستوى معنوية 0.000 . وهذا يشير إلى قبول الفرض الثاني.

- الفرض الثالث: رأس المال النفسي معدل للعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية. يتضح من جدول (8)، بدخول متغير التفاعل بين متغيري الاحتراق الوظيفي، ورأس المال النفسي إلى النموذج نجد أن معامل انحدار متغير التفاعل يقدر بـ -0.72 عند مستوى $(ت) = -3.625$ ومستوى معنوية 0.000 وهذا يشير إلى أن متغير التفاعل يقلل العلاقة بين الاحتراق الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمية بـ -0.72 ، أي بدخول متغير التفاعل يعمل على تخفيض العلاقة بين الاحتراق وسلوك المواطنة بنسبة 72% مع ملاحظة أن R^2 للنموذج تقدر بـ 0.703 عند مستوى معنوية للنموذج 0.000 . وبذلك يتم قبول الفرض الثالث القائل بأن رأس المال النفسي متغير معدل للعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

وبناءً على ما سبق يمكن القول بالتالي:

- قبول الفرض الأول القائل بوجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي في سلوك المواطنة التنظيمية.
- قبول الفرض الثاني القائل بوجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي في سلوك المواطنة التنظيمية.
- قبول الفرض الثالث القائل بأن رأس المال النفسي متغير معدل للعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

(9) مناقشة نتائج الدراسة

تتضح من النتائج أن هناك ارتباطاً بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث تشير الدراسات مثل دراسة ميلاد (2022) ودراسة (Turek 2021) إلى وجود علاقة سلبية بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية. يتفق هذا مع نتائج دراسات مثل (Riessen et al. 2008) و (Li et al. 2010) التي أكدت أن الاحتراق الوظيفي يؤثر سلباً على سلوكيات المواطنة التنظيمية. هذا يعزز الفرض الأول بأن الاحتراق الوظيفي يقلل من سلوكيات المواطنة التنظيمية.

بالنسبة لرأس المال النفسي، تُظهر العديد من الدراسات مثل (Luthans 2011) ورضوان وعطا (2018) أن هناك تأثيراً إيجابياً لرأس المال النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية. هذه النتائج تتماشى مع الفرض الثاني الذي يشير إلى أن زيادة رأس المال النفسي تؤدي إلى تحسين سلوك المواطنة التنظيمية. كما تُظهر الدراسات مثل السنباني (2018) و (Bolelli & Ekizler 2022) دور رأس المال النفسي كعامل معدل في العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية. هذا يتفق مع الفرض الثالث الذي ينص على أن رأس المال النفسي يمكن أن يخفف من تأثير الاحتراق الوظيفي السلبي على سلوك المواطنة التنظيمية.

وتختلف نتائج الدراسة عن نتائج دراسة محمد (2016)، حيث اثبتت الدراسة وجود علاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات، مما قد يكون مرتبطاً بطبيعة العمل في هذا القطاع. تعكس هذه الفروقات أهمية مراعاة السياق عند دراسة هذه العلاقة. كما أظهرت دراسة خليفة (2020)، تناولت متغيرات إضافية مثل الصمت التنظيمي وتأثيره كوسيط، بينما ركزت الدراسة الحالية على رأس المال النفسي فقط. كما أن الدراسات التي أجريت في سياقات جغرافية مختلفة مثل دراسة (Riessen et al. 2008) في ألمانيا ودراسة (Li et al. 2010) في الصين تظهر تأثيرات مشابهة، ولكن قد تختلف النتائج بناءً على العوامل الثقافية والاقتصادية.

وقد ترجع أسباب الاختلاف في نتائج الدراسات السابقة مع نتائج الدراسة الحالية في:

- طبيعة القطاعات: تختلف النتائج باختلاف طبيعة العمل والقطاع (مثل الصحة، التعليم، القطاع الحكومي).
- الخلفيات الثقافية: تؤثر الثقافة على كيفية تعامل الأفراد مع الضغوط والاحتراق الوظيفي، مما يؤدي إلى اختلاف النتائج في بيئات مختلفة.
- حجم العينة وأدوات القياس: استخدام عينات وأدوات قياس مختلفة يمكن أن يؤثر على النتائج، كما هو الحال في دراسات مثل (Makhdoom et al. 2022).

(10) التوصيات

تتمثل أهم التوصيات في نوعين أساسيين، هما التوصيات التطبيقية، والتوصيات البحثية:

(1-10) التوصيات التطبيقية

- عند اختيار الموظفين للعمل في المنظمة، يجب على إدارة الموارد البشرية عقد اختبارات خاصة للمرشحين للوظيفة للتعرف على مستوى التفاؤل والأمل والمرونة لديهم، فالأفراد ذوي المستوى العالي من التفاؤل والأمل والمرونة لديهم قدرة عالية على التعامل مع عبء العمل والظروف غير المواتية، مما يساهم في رفع من مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لديهم.
- لا يجب على مديري الموارد البشرية الاهتمام فقط بالنواحي الفنية عند اختيار الموظفين، بل يجب التعرف على الكفاءة الذاتية للأفراد والتي تمكنهم من التعامل مع الأعمال المستجدة والكم الهائل من المهام التي قد يتطلبها العمل.
- على مديري الموارد البشرية تحديد مستويات التفاؤل والأمل والكفاءة الذاتية لدى الأفراد، وتصميم برامج وورش عمل تدريبية تساهم في رفع مستوى التفاؤل لديهم وتمكنهم من رفع كفاءتهم الذاتية مع تشجيعهم على أن يكونوا متعددي المهارات للتعامل مع المواقف المتعددة والمعقدة التي قد تواجههم في العمل.
- على مديري الموارد البشرية قياس مستوى سلوك المواطنة التنظيمية والانتماء الى المنظمة للتعرف على الأسباب التي قد تسبب في انخفاض مستوى سلوك المواطنة والانتماء للمنظمة لدى الموظفين، والعمل على إزالة هذه الأسباب لرفع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.
- على إدارة الموارد البشرية عند اختيار الموظفين الأخذ في الاعتبار مستوى الإيثار لدى المرشح على الوظيفة، ودرجة كياسة ووعي ضميره، وذلك بعقد مجموعة من الاختبارات تأخذ في اعتبارها هذه الأمور.
- أن تحرص المنظمة على تحسين بيئة ومناخ العمل من خلال توفير أوقات وأماكن مناسبة للراحة خلال العمل مما يساهم في تجديد النشاط واستعادة التركيز للقيام بالعمل المطلوب بأكمل وجه.
- خلق ثقافة عمل تساعد على جعل الفرد والمنظمة أكثر ارتباطاً ببعضهما البعض.

(2-10) التوصيات البحثية

- على الباحثين اختبار هذا النموذج في ظل نوع معين من الصناعة أو الخدمات، وذلك للتعرف على مدى صلاحية هذا النموذج في الصناعات المختلفة.
- على الباحثين دراسة دور المتغيرات الديموغرافية خاصة النوع، والعمر، ومستوى الخبرة وطبيعة المؤهلات في تحديدها لمستوى الاحتراق الوظيفي، ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية. فقد يكون هناك دور لهذه المتغيرات في رسم العلاقات التي تم اختبارها.
- يعتبر رأس المال النفسي متغير معدل للأثار السلبية للاحتراق الوظيفي في علاقته بسلوك المواطنة، ولكن على الباحثين دراسة المسببات التي تنشأ العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- بكر، سوزان فؤاد السيد (2017). العقد النفسي ودوره في تعزيز العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على قطاع الدواء المصري. *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية*، (2)31، 1-67.
- لببل، سناء (2020). الاحتراق الوظيفي داخل المؤسسات: موظفو وزارة إعداد التراب الوطني والإسكان والتعمير وسياسة المدينة نموذجاً. *مجلة دفاتر مختبر الأبحاث والدراسات النفسية والاجتماعية*، (10) 131- 146.
- البي، محمد البشير محمد (2018). تأثير التمكين على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية بالتطبيق على المصارف التجارية الليبية. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، (9)4، 847-853.
- تهون، والمركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية (2022). تقرير حالة العافية النفسية في مكان العمل بالمملكة العربية السعودية. [/https://tuhoon.com/workplace-report](https://tuhoon.com/workplace-report)
- جاد، الشيماء بدر عامر (2022). العلاقة بين الاحتراق المهني ورأس المال النفسي لدى الأطباء في ضوء بعض المتغيرات البيئية: تصور مقترح لبعض نتائج رأس المال النفسي في ظل تحديات أزمة كورونا. *المجلة المصرية للدراسات النفسية*، (32) 1 - 62 - 114.
- الجمالي، فوزية عبد الحميد، وحسن، عبد الحميد سعيد (2003). مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة واحتياجاتهم التدريبية بسلطنة عمان، دراسات عربية في علم النفس، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، (2)1، 123-145.
- الحبيشي، نيفين عزت علي، وحسان، دعاء محمد رستم (2020). أثر العدالة التنظيمية المدركة على سلوك المواطنة التنظيمية: الدور الوسيط للثقة التنظيمية. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، (4)11، 167 - 244.
- حسن، فوزي محمد (2008). الاحتراق الوظيفي وتأثيره على الدور المهني للأخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي: دراسة مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين بالمرحلة الابتدائية والاعدادية والثانوية بمدينة أسوان. بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية، مصر، 5592-5661.
- خليفة، المعتز بالله البرنس محمد (2020). دور الاحتراق الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين الصمت التنظيمي وأبعاد المواطنة التنظيمية في البنوك التجارية في محافظة أسيوط. *مجلة البحوث المالية والتجارية*، (4)، 622-659.
- رضوان، طارق رضوان محمد، وعطا، أسماء سعيد محمد (2018). أثر رأس المال النفسي في أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية. *مجلة التجارة والتمويل*، (4)، 21 - 64.

- السنباني، توفيق مصلح صالح، والسنباني، عامر عبدالوهاب علي (2018). الاحتراق الوظيفي وأثره على رأس المال النفسي لدى العاملين في هيئة مستشفى ذمار العام من وجهة نظرهم. مجلة الآداب، (8)، 36-79.
- الشريبي، صفاء أحمد عوض، ومحمد جمال عبدالقادر (2016). العلاقة بين أبعاد رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بالدقهلية. المجلة المصرية للدراسات التجارية، (1)40، 109 - 140.
- صالح، رشا مهدي (2016). تأثير رأس المال النفسي في تحقيق الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة الأسمدة في البصرة، العلوم الاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة البصرة، (4)11، 45 - 67 .
- الصويحي، هند خليفة سالم (2022). أثر رأس المال النفسي على تعزيز السلوك الإبداعي للعاملين: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين العاملين بشركات الاتصالات الليبية العاملة بمدينة بنغازي. مجلة الدراسات الاقتصادية، (1)5، 196 - 218.
- عبيدات، إبراهيم محمد (2016). منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. دار وائل للنشر والتوزيع.
- علي، محمد علي اسماعيل، شمعه، رانيه عبد المنعم، ومحمد، هدير هلال (2023). دور رأس المال النفسي في العلاقة بين القيادة الروحية وسلوكيات المواطنة التنظيمية. مجلة البحوث الإدارية والمالية والكمية، (2)3، 1-34.
- العولقي، عبد الله أحمد. 2019. أثر القيادة الجديرة بالثقة في تنمية سلوك العمل الإبداعي: رأس المال النفسي كمتغير وسيط: بالتطبيق على المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية. مجلة اقتصاد المال والأعمال، (3)3، 221-263.
- الغامدي، عبد العزيز بن سعيد (2007). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمناخ التنظيمي في المدارس الحكومية للبنين في منطقة الباحة. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة الباحة.
- القحطاني، سعيد بن علي بن ظافر آل كرعان (2021). الاحتراق الوظيفي: الأسباب وطرق العلاج. دراسات في التعليم العالي، (19)، 138 - 164.
- القرني، علي بن شويل (2003). الإعلام والاحتراق النفسي: دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك سعود (الآداب)، الرياض، النشر العلمي والمطابع، (2)16، 126 - 159.
- الكرداوي، مصطفى محمد (2013). أثر الاحتراق الوظيفي في العلاقة بين رأس المال النفسي ومستوى الشعور بالاحتقان التنظيمي لدى العاملين بالقطاع الحكومي في محافظة الدقهلية، مجلة الإدارة العامة بالرياض، (3)53، 1 - 55.

- محمد، بيكار محمد شبل عبدالجواد (2022). ضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية بجامعة بني سويف. مجلة كلية الآداب بقنا، 56، 163-225.
- محمد، جمال (2014). إدارة التغيير والتطوير التنظيمي، عمان، دار المنهل للنشر والتوزيع.
- محمد، هبة محمد علي (2016). تأثير الاحتراق الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية مقارنة على المستشفيات الجامعية. فكر وإبداع، 99، 329 - 368.
- محمداني، حسام الدين عبدالعزيز مصطفى (2021). أثر التمكين النفسي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على شركة أزال لصناعة الأدوية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 5(2)، 32-50.
- المليحان، عبدالله محمد عبدالله (2019). دور الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي وعلى سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على العاملين في شركة كهرباء الدوادمي. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 10(4)، 537-581.
- ميلاد، محمد صالح (2022). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على الموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة المرقب. الجامعة الاسمية الإسلامية، 34(3)، 236-252.
- نصر، فرج علي عمار، والقبي، الطيب محمد علي (2023). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة حالة على كلية الاقتصاد بجامعة سرت الليبية. مجلة الدراسات الاقتصادية، 6(1)، 185 - 209.
- الهندي، هبة محمد، والقرشي، سوزان بنت محمد (2021). العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والتسرب الوظيفي لدى الإداريين والإداريات: دراسة مقارنة بين جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 5(12)، 25 - 45.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

- Al-Awlaqi, A. A. (2019). The effect of trustworthy leadership on developing creative work behavior: Psychological capital as a mediating variable: Application to the Yemeni Telecommunications Corporation. *Journal of Business Economics and Administration*, 3(3), 221-263. (In Arabic)
- Al-Bay, M. B. (2018). The effect of empowerment on organizational citizenship behavior: A field study on Libyan commercial banks. *Journal of Business and Environmental Studies*, 9(4), 847-853. (In Arabic)
- Al-Ghamdi, A. B. (2007). *Job burnout and its relationship with organizational climate in public schools for boys in Al-Baha region* [Unpublished doctoral dissertation]. College of Education, University of Al-Baha. (In Arabic)

- Al-Habishi, N. A., & Hassan, D. M. (2020). The effect of perceived organizational justice on organizational citizenship behavior: The mediating role of organizational trust. *Journal of Business and Environmental Studies*, 11(4), 167-244. (In Arabic)
- Ali, M. A. I., Shamma, R. A., & Mohamed, H. H. (2023). The role of psychological capital in the relationship between spiritual leadership and organizational citizenship behaviors. *Journal of Administrative, Financial, and Quantitative Research*, 3(2), 1-34. (In Arabic)
- Al-Jamali, F. A., & Hassan, A. S. (2003). Levels of burnout among special education teachers and their training needs in Oman. *Arab Studies in Psychology*, 2(1). (In Arabic)
- Al-Kordawi, M. M. (2013). The impact of job burnout on the relationship between psychological capital and the level of organizational congestion among employees in the public sector in Dakahlia. *Journal of Public Administration*, 53(3), 1-55. (In Arabic)
- Al-Muleihan, A. M. (2019). The role of organizational culture on job satisfaction and organizational citizenship behavior: A field study on employees of Al-Dawadmi Electricity Company. *Journal of Business and Environmental Studies*, 10(4), 537-581. (In Arabic)
- Al-Qahtani, S. B. A. (2021). Job burnout - Causes and methods of treatment. *Studies in Higher Education*, 19, 138-164. (In Arabic)
- Al-Qarni, A. B. (2003). Media and psychological burnout: A study of the level of occupational stress in media institutions in Saudi Arabia. *King Saud University Journal (Arts)*, 16. (In Arabic)
- Al-Sanabani, T. M. S., & Al-Sanabani, A. A. (2018). Job burnout and its impact on psychological capital among employees at Dhamar General Hospital from their perspective. *Journal of Arts*, 8, 36-79. (In Arabic)
- Al-Suwaihi, H. K. (2022). The effect of psychological capital on enhancing employees' creative behavior: A field study on administrative employees working in Libyan telecommunications companies in Benghazi. *Journal of Economic Studies*, 5(1), 196-218. (In Arabic)
- Anderson, J. (2017). *The impact of psychological capital on decision-making*. *Journal of Organizational Behavior*, 38(3), 321-334.
- Asgari, A., Mobarakeh, A., & Karimi, F. (2018). Correlation between psychological capital and occupational burnout in nurses. *Health Education and Health Promotion*, 6(2), 59-64.
- Baker, S. F. (2017). The psychological contract and its role in enhancing the relationship between psychological capital and organizational citizenship behaviors: Application to the Egyptian pharmaceutical sector. *Journal of Business Research and Studies*, 31(2), 1-67. (In Arabic)

- Barnett, R. C ., & Brennan, R. T. (1998). Negative affectivity: How serious a threat to self-report studies of psychological distress. *Women's Health: Research on Gender, Behavior, and Policy*, 4(4), 369-384.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Bibl, S. (2020). Job burnout within institutions: Employees of the Ministry of National Planning, Housing, and Urban Policy as a model. *Journal of the Research and Psychological and Social Studies Laboratory*, 10, 131-146. (In Arabic)
- Bolelli, M., & Ekizler, H. (2022). The influence of psychological capital on burnout: Moderating effect of locus of control. *International Journal of Management Economics and Business*, 18(4).
- Chen, J. (2020). Relationship between psychological capital, job stress and job burnout of special education workers. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 29(1), 1325-1331.
- Cintanttya, H., & Salendu, A. (2017). The relationship between psychological capital and organizational citizenship behavior among employees in bank Syariah X. *Faculty of Psychology, Universitas Indonesia, Depok*, 16424.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2018). Burnout and work engagement: An etiological model. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(3), 381-396.
- Easton, S., & Van Laar, D. L. (2012). *User manual for the Work-Related Quality of Life (WRQoL) scale*. University of Portsmouth.
- El-Sherbiny, S. (2016). The relationship between dimensions of psychological capital and organizational citizenship behaviors among employees in industrial companies affiliated with the public sector in Dakahlia. *Egyptian Journal of Commercial Studies*, 40(1), 109-140. (In Arabic)
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Gad, S. B. (2022). The relationship between professional burnout and psychological capital among doctors in light of some environmental variables: A proposed model for some results of psychological capital amid the challenges of the COVID-19 crisis. *Egyptian Journal of Psychological Studies*, 32(114), 1-62. (In Arabic)

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Prentice Hall.
- Harris, P. (2015). *Psychological capital and job satisfaction: A meta-analysis*. *Employee Relations*, 37(2), 207-225.
- Hassan, F. M. (2008). Job burnout and its effect on the professional role of social workers in the school field: A study applied to social workers in primary, preparatory, and secondary schools in Aswan [Paper presentation]. *21st International Scientific Conference for Social Work*, Egypt. (In Arabic)
- Hersey, P., Blanchard, K. H., & Johnson, D. E. (1998). *Administración del comportamiento organizacional: Liderazgo situacional*. Prentice Hall.
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. K. (2015). Likert scale: Explored and explained. *British Journal of Applied Science and Technology*, 7(4), 396-403.
- Khalifa, M. A. (2020). The role of job burnout as a mediating variable in the relationship between organizational silence and dimensions of organizational citizenship in commercial banks in Assiut Governorate. *Journal of Financial and Commercial Research*, 4, 622-659. (In Arabic)
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Ladebo, O., & Oloruntoba, A. (2005). The effects of stressors, positive affectivity, and coping strategies on well-being among academic staff in a Nigerian Agricultural University. *Acta Academica*, 37(3), 212-233.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133.
- Liu Li, Xirui Li, Dan Kan, Meng Shi, Yang Wang, Xiaoshi Yang, Jiana Wang, Lie Wang and Hui Wu. (2012). The Mediating Role of Psychological Capital on the Association between Occupational Stress and Job Burnout among Bank Employees in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12, 2984-3001.
- Luthans, F. (2011). Psychological capital: A new approach to positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 32(2), 202-217.
- Luthans, F., Youssef-Morgan, C. M., & Avolio, B. J. (2015). *Psychological capital and beyond*. Oxford University Press.
- Madden, L. T. (2013). *Juggling demands: The impact of middle manager roles and psychological capital* [Doctoral dissertation, University of Tennessee, Knoxville].

- Makhdoom, I. F., Malik, N. I., Atta, M., Malik, N., Qureshi, M. G., Shahid, M., & Tang, K. (2022). When workaholism is negatively associated with burnout: A moderated mediation. *Frontiers in Public Health, 10*, 968837. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.968837>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior, 2*(2), 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). The truth about burnout: How organizations can positively change do-nothing dynamics. Jossey-Bass.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry, 15*(2), 103-111.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). "Job Burnout." *Annual Review of Psychology, 52*, 397-422.
- Masten, A. S., & Reed, M. G. J. (2002). Resilience in development. In C. R. Snyder & S. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 74–88). Oxford University Press.
- Milad, M. S. (2022). Job burnout and its relation to organizational citizenship behavior: A field study on employees working in the General Administration of Al-Marqab University. *Islamic University of Asmaria*. (In Arabic)
- Millard, M. (2011). *Psychological net worth: Finding the balance between psychological capital and psychological debt* [Unpublished doctoral dissertation]. University of Nebraska.
- Millard, M. (2011). *Psychological net worth: Finding the balance between psychological capital and psychological debt* [Unpublished doctoral dissertation]. University of Nebraska.
- Mohamed, B. M. (2022). Work stress and organizational citizenship behavior: A field study at Beni Suf University. *Journal of the Faculty of Arts, Qena, 56*, 163-225. (In Arabic)
- Mohamed, H. M. (2016). The impact of job burnout on organizational citizenship behavior: A comparative applied study on university hospitals. *Thought and Creativity, 99*, 329-368. (In Arabic)
- Mohamed, J. (2014). *Change management and organizational development*. Dar Al-Manhal for Publishing and Distribution. (In Arabic)
- Mohamedani, H. A. (2021). The impact of psychological empowerment on achieving organizational citizenship behavior: An applied study on Azal Pharmaceutical Company. *Journal of Economic, Administrative, and Legal Sciences, 5*(2), 32-50. (In Arabic)

- Nasr, F. A., & Al-Qabi, T. M. (2023). Job burnout and its relation to job performance: A case study on the Faculty of Economics at Sirte University, Libya. *Journal of Economic Studies*, 6(1), 185-209. (In Arabic)
- Obaidat, I. M. (2016). *Scientific research methodology: Rules, stages, and applications*. Dar Wael for Publishing and Distribution. (In Arabic)
- Pintar, J. (2016). *The role of psychological capital in team dynamics*. *Team Performance Management*, 22(3), 123-137.
- Radwan, T. R., & Ata, A. S. (2018). The impact of psychological capital on dimensions of organizational citizenship behavior: An empirical study. *Journal of Trade and Finance*, 1, 21-64. (In Arabic)
- Salah, R. M. (2016). The impact of psychological capital on achieving organizational commitment: A field study in the General Company for Fertilizer Production in Basra. *Economic Sciences*, 11, 41. (In Arabic)
- Timm, P., & Peterson, B. (1993). *People at work: Human relation in organization*. West Publishing Company.
- Tuhoon & National Center for Mental Health Promotion. (2022). *Workplace report*. <https://tuhoon.com/workplace-report/>
- Turek, D. (2021). When does job burnout not hurt employee behaviours? *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 8(1), 59-79. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-04-2020-0055>
- World Health Organization. (2024, May 13). *Mental health in the workplace*. <https://www.who.int/teams/mental-health-and-substance-use/promotion-prevention/mental-health-in-the-workplace>>
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 486-493.
- Zeng, L., Feng, F., Jin, M., Xie, W., Li, X., Li, L., Peng, Y., & Wang, J. (2023). Psychological capital and organizational citizenship behavior among nurses during the COVID-19 epidemic: Mediation of organizational commitment. *BMC Nursing*, 22, 154. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01332-7>

الملاحق

الإستبيان

يقوم الباحث بإجراء بحث حول كيفية تخفيض الأثر السلبي للاحتراق الوظيفي في مستوى المواطنة التنظيمية للموظف بالمنظمة التي يعمل بها. الرجاء الإجابة على التساؤلات التالية.

ويتعهد الباحث ان البيانات التي ستدلون بها هي بيانات سرية ولا يتم استخدامها الا للبحث العلمي. ولا يتم الإشارة الى سعادتكم او الى شركاتكم، وان البيانات سيتم تحليلها بشكل جمعي لا يظهر بها اسم المستقصي منه ولا مكان العمل.

القسم الأول: البيانات العامة

1. النوع	
<input type="radio"/> ذكر	<input type="radio"/> أنثى
2. الجنسية	
<input type="radio"/> سعودي / سعودية	<input type="radio"/> غير ذلك
3. العمر	
<input type="radio"/> أقل من 30 سنة	<input type="radio"/> من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
<input type="radio"/> من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	<input type="radio"/> من 50 سنة فأكثر
4. المؤهل التعليمي	
<input type="radio"/> ثانوي فأقل	<input type="radio"/> دبلوم
<input type="radio"/> بكالوريوس	<input type="radio"/> دراسات عليا (دبلوم عالي – ماجستير - دكتوراه)
5. سنوات الخبرة	
<input type="radio"/> أقل من سنتين	<input type="radio"/> سنتين إلى أقل من 5 سنوات
<input type="radio"/> 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	<input type="radio"/> 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة
<input type="radio"/> 15 سنة فأكثر	
6. القطاع	
<input type="radio"/> حكومي	<input type="radio"/> خاص
<input type="radio"/> شبه حكومي	

القسم الثاني (الاحتراق الوظيفي)

الآتي مجموعة من العبارات التي تشير إلى مستوى الاحتراق الوظيفي بالعمل، الرجاء وضع علامة توضح مستوى تحقق كل عبارة بالنسبة لك.

م	الفقرة	مدى تكرار حدوث كل عبارة				
		أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً
1	أشعر بأنني مستنزف عاطفياً من عملي					
2	أشعر بالإرهاق في نهاية يوم عملي					
3	أشعر بالتعب عندما استيقظ في الصباح وأواجه يوم عمل آخر					
4	العمل مع الناس طوال اليوم يتطلب الكثير من الجهد					
5	أشعر بالإرهاق من عملي					
6	أشعر بالإحباط بسبب وظيفتي					
7	أشعر وكأنني استهلك الكثير من الطاقة في العمل					
8	العمل مع الناس بشكل مباشر يضعني تحت ضغط كبير					
9	أشعر أنني يائس وفي موقفٍ صعب					

القسم الثالث (سلوك المواطنة التنظيمية)

الآتي مجموعة من العبارات التي تشير إلى مستوى المواطنة التنظيمية، الرجاء وضع علامة توضح مستوى تحقق كل عبارة بالنسبة لك.

م	الفقرة	مدى تكرار حدوث كل عبارة				
		أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً
1	أقوم بمساعدة الزملاء الذين لديهم حجم عمل كبير					
2	أقوم بتسهيل مهمة الزملاء الجدد حتى إذا لم يطلب مني ذلك					
3	احترم خصوصية الزملاء الآخرين					
4	أزود الزملاء بالمعلومات المناسبة التي تساعد في أداء أعمالهم					
5	أتجنب تكبير المشكلات التي تواجهني في عملي					
6	أتسامح عن أي إساءة شخصية من الزملاء والرؤساء في العمل					
7	ألتزم بمواعيد العمل المحددة في الحضور والانصراف					
8	أكمل واجباتي الوظيفية بعناية تامة قدر المستطاع					
9	أدافع عن سمعة المنظمة عندما ينتقدها الآخرون					
10	أقدم الاقتراحات لتطوير العمل في المنظمة					

القسم الرابع (رأس المال النفسي)

الآتي مجموعة من العبارات التي تشير إلى مستوى رأس المال النفسي لديك، الرجاء وضع علامة توضح مستوى تحقق كل عبارة بالنسبة لك.

م	الفقرة	مدى تكرار حدوث كل عبارة				
		أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً
1	عندما أجد نفسي مضغوطاً أفكر في الخروج من هذا المأزق					
2	لدي عزيمة قوية لتحقيق أهدافي					
3	لدي العديد من البدائل لحل أي مشكلة تواجهني					
4	اشعر بأنني حققت نجاحاً كبيراً في حياتي الوظيفية					
5	أستطيع أن أفكر بأكثر من طريقة من أجل تحقيق أهدافي					
6	حققت معظم أهدافي التي أسعى إليها					
7	أعود بسرعة لحالتي الطبيعية بعد وقوع الأحداث غير السارة					
8	استمتع بالتعامل مع الأحداث الجديدة وغير العادية					
9	انجح عادةً في تكوين انطباع جيد عند الآخرين					
10	أفضل القيام بالأعمال الجديدة والصعبة في نفس الوقت					
11	اتغلب على مشاعر الغضب التي تنتابني تجاه شخص معين					
12	عندما لا أكون متأكد من امر ما، عادةً أتوقع الأفضل					
13	من السهل علي أن أشعر بالاسترخاء					
14	عندما أشعر بالاستياء تجاه عمل ما، أوجله لوقت آخر					
15	دائماً أشعر بالتفاؤل تجاه مستقبلي					
16	أتوقع الأحداث السارة أكثر من الأحداث غير السارة					
17	لدي ثقة كبيرة في نفسي					
18	أكون في أحسن حالاتي عندما أكون في موقف فيه تحدي					
19	توجهني مشاكل كثيرة وأقوم بحلها					
20	اعتمد على نفسي في إيجاد حل عندما تسوء الأمور					
21	اشعر أن لدي فرصة جيدة جداً لكي احقق اهدافي في الحياة					
22	انهي عمالي في موعدها ولا انتظر حتى اللحظة الأخيرة					

شكراً على حسن التعاون

الباحث

The Moderating Role of Psychological Capital in the Relationship between Job Burnout and Organizational Citizenship Behavior

Dr. Mostafa Salah Mohamed Elmokadem Abdullah Mohammed Abdullah Almeshari

Abstract

The study aimed to identify the role of psychological capital as a moderating variable in the relationship between burnout and organizational citizenship behavior among employees in the private, public, and semi-public sectors. The descriptive analytical approach was used in the study, employing a descriptive research methodology to explore the relationships between the study variables. The sample size consisted of 410 individuals, representing employees working in the sectors under study. The study measures included the Maslach, Schaufeli, & Leiter (2001) Mini Inventory for measuring burnout levels among employees, the Luthans, Avolio, & Gardner (2006) Scale for measuring psychological capital, and the Organ (1988) Scale for measuring organizational citizenship behavior. An electronic questionnaire was used to collect data, and the measures of the study variables were subjected to validity and reliability tests. Additionally, structural equation modeling was applied to test the study model and its hypotheses.

The main findings of the study revealed a negative relationship between burnout and levels of organizational citizenship behavior, along with a positive relationship between individuals' levels of psychological capital and their levels of organizational citizenship behavior. The results also confirmed that psychological capital serves as a moderating variable in the relationship between burnout and organizational citizenship behavior.

Keywords

Psychological Capital – Job Burnout – Organizational Citizenship Behavior.

التوثيق المقترح للدراسة وفقا لنظام APA

المقدم، مصطفى صلاح محمد، المشاري، عبد الله بن محمد (2024). الدور المعدل لرأس المال النفسي

في العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية (دراسة ميدانية). مجلة جامعة

الإسكندرية للعلوم الإدارية، 61(6)، 167-207.