

أثر سلوكيات المواطنية التنظيمية في ظاهرة الاغتراب الوظيفي دراسة ميدانية على العاملين في جامعة دمشق["]

عنية أحمد القواص¹ ، أسامة نايف الفراج²

1. طالبة دكتوراه- قسم إدارة الموارد البشرية – المعهد العالي للتنمية الإدارية
enaeih.alkawas@damascusuniversity.edu.sy

2. استاذ دكتور قسم إدارة الموارد البشرية المعهد العالي للتنمية الإدارية جامعة دمشق
Oussama.alfarraj@damascusuniversity.edu.sy

الملخص:

هدف الدراسة إلى تحليل أثر سلوكيات المواطنية التنظيمية المتوفرة لدى العاملين في جامعة دمشق في الاغتراب الوظيفي.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي، ضمن مجتمع الدراسة العاملين في جامعة دمشق البالغ عددهم (1196) فرد واعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

تم توزيع استبانة الكترونية على عينة عشوائية مكونة من (310) استبانة تم استبعاد (7) استبيانات واسترداد (303) استبانة، وتحليلها إحصائيا باستخدام البرنامج الإحصائي spss وإجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد، واختبار One Sample t- test وتوصلت الدراسة إلى توفر أبعاد سلوكيات المواطنية التنظيمية (الإيثار، الكياسة واللطفافة، الروح الرياضية،وعي الضمير، السلوك الحضاري) لدى العاملين في جامعة دمشق، إضافة إلى وجود أثر عكسي ذو دلالة معنوية لبعض سلوكيات المواطنية التنظيمية (الكياسة واللطفافة) في ظاهرة الاغتراب الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق، ووجود أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لـ (الإيثار، وعي الضمير) في ظاهرة الاغتراب الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق.

أوصت الدراسة بعدة توصيات وقد كان أبرزها ضرورة تعزيز سلوكيات المواطنية التنظيمية ودعمها من أجل الحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي والتغلب عليها.

تاريخ الابداع: 2023/4/6

تاريخ النشر: 2023/7/26



حقوق النشر: جامعة دمشق

- سوريا، يحفظ الملفون

حقوق النشر بموجب

CC BY-NC-SA

الكلمات المفتاحية: سلوكيات المواطنية التنظيمية، الاغتراب الوظيفي، الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية.

The impact of organizational citizenship behaviors on the phenomenon of job alienation

"a field study on workers at Damascus University"

Enaya Ahmad kowas¹, Oussama Nayef Alfarraj²

1. PhD Student - Department of Human Resources Management - Higher Institute for Administrative Development
enaieh.alkawas@damascusuniversity.edu.sy

2. Lecturer- Department of General Administration- Higher Institute for Administrative Development- Damascus University- Damascus- Syria.
Oussama.alfarraj@damascusuniversity.edu.sy

Abstract:

The study aimed to analyze the impact of organizational citizenship behaviors available to workers at Damascus University on job alienation.

The descriptive approach was relied on, the study population included (1196) employees at the University of Damascus, and the questionnaire was used as a tool for data collection.

An electronic questionnaire was distributed to a random sample consisting of (310) questionnaires, (7) questionnaires were excluded, (303) questionnaires were retrieved, and they were analyzed statistically using the SPSS statistical program, multiple linear regression test, and one sample t-test.

The study found that the dimensions of organizational citizenship behaviors (altruism, courtesy and kindness, sportsmanship, awareness of conscience, civilized behavior) are available for workers at the University of Damascus, in addition to the existence of an inverse effect with a significant significance for some organizational citizenship behaviors (politeness and kindness) on the phenomenon of job alienation for workers. in the University of Damascus, and the existence of a positive effect with a significant significance of (altruism,, awareness of conscience) on the phenomenon of job alienation for workers at the University of Damascus.

The study recommended several recommendations, the most prominent of which was the need to promote and support organizational citizenship behaviors in order to reduce and overcome the phenomenon of job alienation.

Key words: Organizational Citizenship Behaviors, Job Alienation, Altruism, Civility, Sportsmanship.

Received: 6/4/2023

Accepted: 26/7/2023



Copyright: Damascus University-Syria

The authors retain the copyright under a CC BY- NC-SA

الإطار العام للدراسة:**المقدمة:**

ترافقاً مع التطورات والتغيرات المتسارعة عالمياً والتي طالت بيئه الأعمال المعاصرة وأثرت فيها، لم يقتصر تطور المؤسسات على التكنولوجيا وأدواتها المتطرفة فقط، بل برع دور المورد البشري وتطور ترافقاً مع تقدم المؤسسات وتطورها على اختلاف أنواعها وأحجامها، وقد أصبحت الموارد البشرية من أهم أصول المؤسسة ومواردها، وواحدة من الدعائم الأساسية لتحقيق نجاحها، حيث يرتبط أداء المؤسسات غالباً بأداء عاملتها وقيامهم بالمهام الرئيسية المطلوبة منهم إضافة إلى قيام عاملتها بمهام تتجاوز المهام المطلوبة منهم بطريقة طوعية وتطوعية قائمة على التعاون والتفاعل فيما بينهم، وانطلاقاً من ذلك برع مفهوم سلوكيات المواطن التنظيمية بأبعادها الرئيسية (الكياسة واللطافة، الإيثار، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري) وقد استحوذ هذا المفهوم على حيز كبير من الاهتمام نظراً لأهميته في تعزيز شعور الانتماء لدى العاملين وتحفيض المشكلات التي يتعرضون لها في مكان العمل، سواء المتعلقة بضغوط العمل، وكذلك الاغتراب عنه.

الدراسات المرجعية:**الدراسات المرجعية:**

دراسة (زاوي، وموسي، 2021) في الجزائر والتي هدفت إلى بيان أثر جودة بيئه العمل في مستوى الاغتراب الوظيفي في مديرية أملاك الدولة، معتمدة على المنهج الوصفي التحليلي والاعتماد على استبانه وزعت على (34 موظف) وتحليلها إحصائياً باستخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري والانحدار الخطى البسيط والمتمدد، وتوصلت إلى وجود علاقة عكسية بين مختلف أبعد جودة بيئه العمل والاغتراب الوظيفي ووجود أثر لجودة بيئه العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي ويعزى هذا الأثر لبعد الظروف الاجتماعية. (زاوي وآخرون، 2021، 567). كما جاءت دراسة (عرفة، وأبو خيران، وأبو سمرة، 2021) في فلسطين والتي هدفت إلى التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الخليل، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بلغ عدد أفراد العينة (8663) معلماً ومعلمة، تم توزيع استبانه على (717) معلماً ومعلمة، وتوصلت إلى أن انخفاض مستوى الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغيرات: الجنس (الصالح الذكور)، المديرية (الصالح مديرية جنوب الخليل)، سنوات الخبرة (الصالح سنوات الخبرة من 5-10 سنوات)، (عرفة وآخرون، 2021، 85) في حين حاولت دراسة (السلمي وآخرون، 2019) في المملكة العربية السعودية التعرف على أثر الاغتراب الوظيفي بأبعاده (فقدان القوة والسيطرة، فقدان المعنى، فقدان المعايير، والتقييم الذاتي) في سلوك المواطن التنظيمية لدى المعلمات في المناطق النائية بمحافظة الطائف.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على الاستبانة في جمع البيانات.

بالتطبيق على عينة مكونة من (197) معلمة في مدارس التعليم العام (الابتدائية، والمتوسطة، والثانوية).

وتم التوصل إلى أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى المعلمات جاء بدرجة متوسطة. وأن سلوك المواطن لدى المعلمات جاء بدرجة عالية. وتبين أن هناك تأثير سلبي للاغتراب الوظيفي بأبعاده الأربع على سلوك المواطن التنظيمية، (السلمي وآخرون، 2019) وجاءت دراسة (Garcia, 2022) في كينيا لتحليل أثر الاغتراب الوظيفي والسلوك المنحرف في مكان العمل والأداء في مؤسسات القطاع العام. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين الاغتراب الوظيفي والسلوك المنحرف في مكان العمل، إضافة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين الاغتراب الوظيفي والأداء التنظيمي في مؤسسات القطاع العام، (García-Contreras *et al.*, 2022) كما تقصت دراسة (İşik, 2021) في تركيا بيان العوامل المؤثرة على سلوك

المواطنة التنظيمية لدى مدرسي اللغة الإنجليزية (OCB) في المدارس الثانوية الحكومية التركية المتمثلة ب (الرضا الوظيفي والالتزام العاطفي والعوامل الديموغرافية). تم توزيع استبانة على 269 معلماً للغة الإنجليزية، وتوصلت إلى أن الرضا الوظيفي لمدرسي اللغة الإنجليزية والتزامهم العاطفي أثر بشكل إيجابي كبير على سلوك المواطنات التنظيمية ولم يلاحظ أي علاقة بين العوامل الديموغرافية وسلوك المواطنات التنظيمية، (Maolan et al., 2020; Işık, Ali 2021) أما دراسة (Bhimo, 2019) العوامل التي تؤثر على سلوك المواطنات التنظيمية من خلال الثقافة التنظيمية المنظمات المجتمعية. تم توزيع استبانة على عينة مكونة من 75 فرد بمناصب مختلفة. أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي للقيادة التحويلية على الثقافة التنظيمية، ولم يكن للقيادة التحويلية تأثير كبير في سلوك المواطنات التنظيمية، كما أن تغيير الموارد البشرية بشكل كبير على ثقافة المنظمة، وسلوك المواطنات التنظيمية، (Maolan Wildan Navis et al., 2020) . وتناولت دراسة (Bhimo, 2019) العوامل التي تؤثر على سلوك المواطنات التنظيمية من خلال دراسة تأثير العوامل الداخلية والخارجية. تشمل العوامل الداخلية الشخصية والدافع وتشمل العوامل الخارجية القيادة الإدارية، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وقد شملت عينة الدراسة 5475 شخصاً من مختلف العمال والأكاديميين والرياضيين، وقد أظهرت النتائج أنه ليست كل أبعاد الشخصية لها تأثير على سلوك المواطنات التنظيمية، أما القيادة التحويلية كان لها تأثير إيجابي قادر على تعزيز سلوك المواطنات التنظيمية، وكذلك فإن لكل من العدالة التنظيمية والتمكين النفسي، ومشاركة الموظف والالتزام التنظيمي وبيئة الشخص تأثير إيجابي على تعزيز سلوك المواطنات التنظيمية (Putra, 2019).

مشكلة الدراسة :

من واقع الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة مع بعض العاملين في جامعة دمشق، للتعرف على مدى توفر السلوكيات الطوعية لديهم، ومدى شعورهم بالاغتراب في مكان عملهم ومن واقع اطلاع الباحثة على العمل في جامعة دمشق والتي تمتلك رصيد كبير من الموارد البشرية بمختلف التصنيفات العلمية والمجتمعية، تبين وجود العديد من التصرفات الطوعية التي تتبع من داخل بعض الموظفين وبكمال رغبتهم، إضافة إلى شعور بعضهم بالاغتراب عن مكان العمل، نتيجة توتر العلاقات بينهم وبين زملائهم من جهة، وبين الإدارة من جهة أخرى، مما قاد ذلك إلى دراسة ومعاينة هذا الموضوع ومعرفة أثره في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في جامعة دمشق، وعليه تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات الآتية:

- ما مدى وجود ظاهرة الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في جامعة دمشق؟
- ما مدى توفر سلوكيات المواطنات التنظيمية لدى العاملين في جامعة دمشق؟
- هل تؤثر سلوكيات المواطنات التنظيمية ممثلة بأبعادها (الإيثار، الكياسة واللطافة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري) في الاغتراب الوظيفي في جامعة دمشق؟

أهمية الدراسة:

تتلخص أهمية الدراسة فيما سنتوصل إليه من نتائج تبين واقع سلوكيات المواطنات المتوفرة لدى الجامعة وما يعانيه الأفراد العاملين من اغتراب وما ستطرخه من توصيات، تقييد في إيجاد الحلول للمشكلات الموجودة و تعزيز سلوكيات المواطنات التنظيمية بين العاملين في الجامعة وتخفيض ظاهرة الاغتراب الوظيفي لديهم.

أهداف الدراسة:

- بيان درجة وجود ظاهرة الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في جامعة دمشق.
- بيان درجة توفر أبعاد سلوكيات المواطنات التنظيمية لدى العاملين في جامعة دمشق.

- تحديد أثر سلوكيات المواطن التنظيمية في الاغتراب الوظيفي.
- الكشف عن البعد الأكثر تأثيراً من أبعاد سلوكيات المواطن التنظيمية في الاغتراب الوظيفي.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: تتوفر سلوكيات المواطن التنظيمية لدى العاملين في جامعة دمشق.

الفرضية الرئيسية الثانية : يعني العاملين في جامعة دمشق من ظاهرة الاغتراب.

الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لسلوكيات المواطن التنظيمية مماثلة بأبعادها (الإثارة ، الكياسة واللطافة ، الروح الرياضية ، وعي الضمير ، السلوك الحضاري) في الاغتراب الوظيفي في جامعة دمشق.

منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يقوم على وصف الظاهرة المدروسة بأسلوب تحليلي، وتعبر منهجية الدراسة عن الخطوات التي تتبعها الدراسة لتحقيق أهدافها، حيث تم إتباع الخطوات المنهجية التالية:

- تحديد مشكلة الدراسة من خلال الاطلاع على ما قدمته الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة وواقع بيئه الأعمال في مجتمع الدراسة، لتكوين إطار معرفي شامل تمكن الباحثة من الإلمام بكافة جوانب المشكلة البحثية، ومعرفة آخر ما توصلت إليه الدراسات السابقة في مجال سلوكيات المواطن التنظيمية.
- تحديد الإطار النظري للدراسة اتساقاً مع مشكلة الدراسة وأهدافها بعد الاطلاع على المراجع النظرية والواقع العملي في جامعة دمشق.
- تحديد فروض الدراسة والتي تمثل حلول مقترنة لمشكلة الدراسة والتي تربط بين متغيراتها.
- تحديد مجتمع الدراسة
- جمع المعلومات والبيانات اللازمة لقياس متغيرات الدراسة، والتحقق من فرضيتها من خلال التحليل وإجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة لاختبار صلاحية البيانات للتحليل الإحصائي واختبار فروض الدراسة، وصولاً إلى النتائج والتوصيات المناسبة.

مصطلحات الدراسة:

سلوكيات المواطن التنظيمية: تجسيد للتفاعل الإيجابي بين المنظمة والعاملين فيها وينشأ عنها سلوكيات إيجابية لا تشكل جزء من الوصف الوظيفي تؤدي بشكل اختياري وبإرادة منفردة للعاملين في المنظمة (ديوب وآخرون 2017 ، 12).

الاغتراب الوظيفي: ظاهرة متأصلة اجتماعياً يتعرض لها الأفراد في المجالات كافة، يتم فيها انفصال مشاعر الفرد عن القيم والمعتقدات والاتجاهات والأفكار التي تشكل معايير أساسية للمجتمع والجماعة، وتكون نتيجتها عدم الثقة وفقدان السيطرة على السلوك وضبطه، والعزلة الاجتماعية، مما يعيق تحقيق أهداف الأطراف جميعها (الحواس و خالدي 2018 ، 105).

الإطار النظري للدراسة:

أولاً: سلوكيات المواطن التنظيمية

1- مفهوم سلوكيات المواطن التنظيمية

تعرف سلوكيات المواطن التنظيمية بأنها: استعداد الموظف لبذل جهد كبير نيابة عن المنظمة (Marampa *et al.*, 2021) كما تعرف بأنها: سلوك اختياري يتم خارج إطار المهام الرسمية المحددة للفرد في توصيفه الوظيفي، خارج الأعمال الموكلة إليه، لا ينتظر منه جزاء أو مكافأة، ودون طلب من أحد (بحري وآخرون 2017 ، 80).

كما عرفت بأنها: سلوكيات إيجابية تتم بشكل اختياري يقوم بها الفرد سعياً إلى تحسين نوعية العمل وتحقيق نجاح الشركة واستمراريتها (خليل ، أريج 2018 ، 8).

كما يُعرف سلوك المواطن التنظيمية بأنه: سلوك يتجاوز الدور الرسمي غير محدد في الوصف الوظيفي (Putri and Wilopo, 2021, 456)

تمثل سلوكيات المواطن التنظيمية تصرفات إيجابية زائدة عما هو محدد بشكل رسمي يتميز بطبيعته الاختيارية، غير خاضعة للجزاء والعقاب (مناصرية وآخرون 2015 ، 222) كما عرفت بأنها: عمل اجتماعي يمارس من قبل الموظف نابعاً من نفسه، برغبة وإرادة كاملة، قائم على اعتبارات أخلاقية أو اجتماعية أو إنسانية أو دينية، تصنف فاعلها باشتئجار المسؤولية وتحمل الأمانة والإخلاص في العمل، وتجنب المشاحنات والالتزام بالمبادئ والقيم، من أجل تحقيق أهداف الشركة وضمان نجاحها (حبه وديعة 2018 ، 22).

2- أهمية سلوكيات المواطن التنظيمية

تعد سلوكيات المواطن التنظيمية من المفاهيم والمصطلحات المعاصرة نظراً لدورها المتميز في تحقيق النجاح، وبناء العلاقات الإنسانية والسلوكية داخل المؤسسة وخارجها بما يعكس إمكانية تفاعل المؤسسة مع البيئة المحيطة ودعمها لقيم التوافق من الأهداف والمصالح لرفع مستويات الكفاءة والفاعلية فيها (خليل ، أريج سعيد 2018 ، 3).

اتفق الباحثين والأكاديميين على دور سلوك المواطن التنظيمية، وأهميتها في تخفيض التكاليف الإدارية، وتعزيز صورة المؤسسة وسمعتها، وعلاقتها التفاعلية وزيادة ولاء عمالها، وتخفيض معدل دوران تسرب موظفيها، بالإضافة إلى زيادة قدرتها على جذب الموارد البشرية المؤهلة والحفاظ عليها، كما تسهم في الحفاظ على الرفاه والصحة النفسية والاجتماعية لموظفيها (محرز ، خليل محمد 2016 ، 16). فضلاً عن تخفيض نطاق الإشراف من جانب المديرين، وتوفير الوقت والجهد، كما تساعد على التكيف مع الظروف البيئية المحيطة، حيث يساهم استعداد ورغبة الأفراد لتعلم مهارات جديدة وتحمل مسؤوليات أكبر سرعة الاستجابة لمتغيرات السوق، وبذلك تزداد الحصة السوقية (حبه ، وديعة 2018 ، 144).

كما تتمثل أهمية هذا السلوك لقدرته على خلق وبناء قاعدة علاقات تبادلية بين الموظفين وتحسين قدرة المدراء على أداء أعمالهم وتخفيض وقت أكبر للتخطيط الفعال، وجدولة الأعمال، وحل المشكلات (العزم ، زياد 2015 ، 110). وتحفيز الموظفين على الإبداع والابتكار وحب العمل. وتنمية وتعزيز الأفكار والمقترنات المقدمة، وتعزيز الدافع للإنجاز والشعور بالمسؤولية تجاهها (نوح وآخرون 2013 ، 13).

-3 أبعاد سلوكيات المواطن التنظيمية

تتمثل أبعاد سلوكيات المواطن التنظيمية بالآتي:

الKİاSEة وllaTف: يتعلّق هذا البعد بالأعمال التي يقوم بها الموظف للحد من مشكلات العمل أو حلها من خلال تقديم النصائح والإرشادات والتوجيه لضمان مناخ عملٍ ملائم (بحري وأخرون 2017، 80).

الإِلَيَّار: سلوك اختياري يقوم به الفرد بشكل طوعي لمساعدة زملائه في العمل في حل مشكلاتهم، ومساعدة العاملين الجدد في التعرف على أساليب وطرق إنجاز مهامهم، مساعدة زملاء العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة (مناصرية وأخرون 2015، 223).

الضمير الحي: سلوك يتجاوز الحد الأدنى من متطلبات العمل، المتعلقة بالالتزام بالقواعد والأنشطة،أخذ الاستراحات أو الإجازات، وهناك من أسماء مصطلح الطاعة أو الامتثال (محرز خليل محمد 2016، 13).

السلوك الحضاري: يتعلّق هذا البعد بالأعمال التي تعكس روح الاهتمام والولاء للمؤسسة ومصالحها، والحفاظ على ممتلكاتها والدفاع عنها، كالأجهزة والأنظمة الأمنية أو الصحية نوح وأخرون 2013 ص27) ، والمشاركة البناءة والمسؤولية في إدارتها، والشعور بالانتماء والولاء لها (بحري وأخرون 2017، 87).

الروح الرياضية: ميل العاملين لتحمل ظروف العمل رغم قساوتها دون تنمر والبقاء متقائلين بنائين محرز خليل محمد 2016 (13). ويتضمن الرغبة بالقيام بالمهام المطلوبة منه تحت أي ظروف دون أي شكوى، وتقبل الانتقادات ومحاولة التخطي بالهدوء التام عند حدوث أي طارئ (العزم، 2015، 111).

ثانياً: الاغتراب الوظيفي

-1 مفهوم الاغتراب الوظيفي وأبعاده

يعرف الاغتراب الوظيفي بأنه ظاهرة إنسانية سلبية قد يتعرض لها العاملين في أية مؤسسة تؤدي بالفرد إلى حالة من الشعور بالعجز والعزلة واللامعنى واللامعيارية وفقدان الذات (الشلفو وأخرون 2014 ، 204). وتتعدد أبعاد الاغتراب الوظيفي وفق ما يلي:

أ- العجز أو افتقد القدرة: شعور الفرد بعدم استطاعته التأثير في المواقف التي يواجهها، وعدم القدرة على اتخاذ قراراته أو تقرير مصيره، فإرادته ومصيره ليسا بيده وخارج عن إرادته، فيشعر بالإحباط والعجز عن تحقيق ذاته. وفقدان القدرة على السيطرة أو التنبؤ بالأحداث، كما يمثل الحالة التي يصبح فيها الأفراد غير قادرين على تحقيق ما يتطلعون إليه من نتائج أو مخرجات من خلال سلوكهم أو فعاليتهم الخاصة، الأمر الذي يولد لديهم مشارع الإحباط وخيبة الأمل والعجز عن التأثير أو التغيير في مجريات الأمور (الصلال وأخرون 2021 ، 134).

ب- العزلة الاجتماعية: تتمثل بشعور الفرد بالفراغ النفسي والعاطفي، والانفصال الفكري عن الجماعة حتى رغم وجوده معهم، إضافة إلى الشعور بالوحدة، نتيجة انعدام وجود علاقات إيجابية بين الأفراد داخل المؤسسة وفقدان الشعور بالأمان (الصلال وأخرون 2021 ، 134).

ت- اللاهدف: يرتبط الاهداف ارتباطاً وثيقاً باللامعنى، ويقصد به افتقد الفرد إلى هدف واضح ومحدد لحياته، وانعدام وجود طموحات مستقبلية وإنما يعيش لحظته الراهنة فقط (الصلال وأخرون 2021 ، 134).

ث- الاغتراب عن الذات: تتمثل بعدم قدرة الفرد على التواصل مع نفسه، ويولد لديه شعور بعدم أهميته وأهمية عمله بالمؤسسة، وأن وظيفته لم تعد تحقق له إشباع ذاتي له كونه معزول ومستبعد (Jassar and Alsaed, 2021,3).

جـ- التمرد: الابتعاد عن القيم الحضارية والاجتماعية، والتعامل مع الأفراد بشكل من العنف والعدوانية، كما قد تجعل الفرد يعيش بمعزل عن الآخرين، والتي تنتج عن عدم رضا الفرد عن قيم وسلوكيات المؤسسة، وإدراكه بأنها لا تحقق طموحاته ورغباته (الصلال وآخرون 2021 ، 134) .

-2 التصدي لظاهرة الاغتراب

للتغلب على آثار ظاهرة الاغتراب لابد من إتباع بعض السبل في التصدي للاغتراب والتي من أهمها (الصلال وآخرون 2021 136)

أـ- الوعي والقدرة على تحمل العزلة: حضور الوعي ورؤيه ما يكون أمام الفرد، فالوعي يعني طرح الأوهام، واحتفاء التناقضات الاجتماعية والنزاعات اللاعقلية التي فرضت على الفرد عبر تاريخه.

بـ- تنظيم العمل بين العاملين: وتنمية الاتصالات الفعالة وتعزيزها وتسييل ترقیتهم وتولیهم مناصب إدارية أعلى، وإتاحة الفرصة لتنمية احتياجاتهم التربوية وتوفیر روح التعاون وبناء علاقات اجتماعية إيجابية بينهم.

تـ- الموضوعية والشفافية: تتم من خلال الالتزام بالموضوعية والشفافية في إعداد التقارير وتقييم الأداء ووضوح الأهداف للعاملين، والتركيز على برامج التنمية الإدارية لتنمية الاتصالات الفعالة في جميع الجهات.

ثـ- المشاركة في اتخاذ القرار: حيث أن إشراك العاملين في اتخاذ القرار يقلل الشعور بفقد القوة، وبالتالي لا بد من تعزيز مساهمة العاملين في تكوينه وإبعاد التنظيم البيروقراطي والتسلط الذي يؤدي إلى ضعف العمل وظهور روح اللامبالاة من قبل العاملين.

جـ- تحسين بيئه العمل: أي إحداث بعض التغييرات في بيئه العمل من حين لآخر مما قد يدفع عن العامل الشعور بالملل في بيئه العمل، وتوفیر فترات للراحة وتحسين وتكييف الجو والتخفيض من حدة الظروف السيئة.

حـ- المساعدة المالية: إن تقديم بعض القروض للعاملين من أجل حل المشاكل الأسرية ومساعدتهم على حل مختلف المشاكل التي يعانون منها.

التحليل ومناقشة الفروض:

-1 مجتمع وعينة الدراسة:

ضم مجتمع الدراسة العاملين في جامعة دمشق، في الإدارة المركزية وبعض الكليات التابعة لها، البالغ عددهم (1196) وقد تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وقد تم سحب عينة مكونة من (310) مبحوث.

-2 أداة الدراسة:

تم تصميم استبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي وذلك بالاستناد إلى الدراسات السابقة وعرضها على المحكمين للتأكد من الصدق الظاهري لها، ومن ثم تم إجراء التعديلات المطلوبة وصولاً إلى الصورة النهائية لها.

جرى توزيع استبانة الكترونية على عينة من (310) فرد من الأفراد العاملين، واسترداد (303) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. تم استخدام عدد من المقاييس الإحصائية الوصفية والاستدلالية والاختبارات التي تلائم فرضيات الدراسة وخدم أهدافها، وهي التكرارات والنسبة المئوية واختبار الانحدار الخطى المتعدد وختبار one sample t-test

-3 تصميم الاستبانة:

تم تصميم الاستبانة في قسمين أساسيين:القسم الأول: مخصص للأسئلة العامة ويشمل المعلومات الشخصية عن أفراد عينة البحث، وهي: المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، الموقع الوظيفي وقد ضم القسم الثاني متغيرات الدراسة.

4- اختبار ثبات الاستبانة:

تم اختبار ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha وذلك لقياس الاتساق الداخلي بين عباراتها، حيث تم إجراء اختبار الثبات باستخدام معامل Cronbach's Alpha لمعرفة مدى الاتساق الداخلي بين العبارات " تتراوح قيمة معامل Cronbach's Alpha بين (0-1) وحتى يتمتع المقياس بالثبات يجب ألا يقل الحد الأدنى لقيمة المعامل عن (0.60)."

الجدول رقم (1) نتائج اختبار Cronbach's Alpha

قيمة معامل ألفا كرونباخ	المحور
0.784	الإيثار
0.851	الKİاسة والطافة
0.863	الروح الرياضية
0.822	وعي الضمير
0.798	السلوك الحضاري
0.825	الاغتراب الوظيفي

يوضح الجدول رقم (1) نتائج التحليل لمعامل Cronbach's Alpha لأسئلة كل محور من محاور الاستبيان المتعلقة بمتغيرات الدراسة، حيث ظهرت بقيم أكبر من 0.6 وهي ما يمكن اعتبارها قيمة جيدة لثبات الاتساق الداخلي ومقبولة لأغراض التحليل الإحصائي ويمكن الاعتماد على استجابات أفراد العينة في استtraction النتائج المتعلقة بمجتمع الدراسة.

رابعاً: تحليل خصائص عينة الدراسة:**الجدول رقم (2) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب الجنس**

الجنس	ذكر	انثى
النكرار	22	281
النسبة المئوية	%7.3	%92.7

إن ما نسبته 92.7% من أفراد العينة هم من فئة الإناث 7.3% من فئة الذكور، كنتيجة طبيعية لإشراك المرأة في معظم مجالات العمل المكتبي والأكاديمي.

الجدول رقم (3) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب العمر

العمر	من 18 إلى 25	من 26 إلى 35	من 36 إلى 45	أكثر من 45
النكرار	17	33	143	110
النسبة المئوية	%5.6	%10.9	%47.2	%36.3

إن ما نسبته 47.2% من أفراد العينة من الفئة العمرية من 36 إلى 45 سنة ويليه ما نسبته 36.3% من الفئة العمرية أكثر من 45 سنة ويليه ما نسبته 10.9% من الفئة العمرية من 26 إلى 35 سنة ويليه ما نسبته 5.6% من الفئة العمرية من 18 إلى 25 سنة.

الجدول رقم (4) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	النسبة المئوية	ثانوية وما دون	معهد متوسط	جازة جامعية	ماجستير	دكتوراه
التكرار	21	60	169	16	16	37
النسبة المئوية	%6.9	%19.8	%55.8	%5.3	%12.2	

إن ما نسبته 55.8% من أفراد العينة هم من حملة الإجازة الجامعية، تليها ما نسبته 19.8% من حملة شهادة معهد المتوسط ويليه ما نسبته 12.2% من الحاصلين على درجة الدكتوراه ويليه ما نسبته 6.9% من فئة ثانوية وما دون مما يدل على المستوى التعليمي الجيد لأفراد العينة.

الجدول رقم (5) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية	عدد سنوات الخبرة	التكرار	من 5 إلى 9 سنوات	من 10 إلى 14 سنة	15 سنة فأكثر
النسبة المئوية	%11.2	34	18	39	212
النسبة المئوية	%12.9	%5.9	%5.9	%12.9	%70

إن ما نسبته 70% من أفراد العينة من ذوي الخبرة 15 سنة فأكثر تليها ما نسبته 12.9% من ذوي الخبرة من 10 إلى 14 سنة تليها ما نسبته 11.2% من ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات ويليه ما نسبته 5.9% من ذوي الخبرة من 5 إلى 9 سنوات مما يدل على الخبرة الجيدة لأفراد العينة.

الجدول رقم (6) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب الموقع الإداري

النسبة المئوية	الموقع الوظيفي	النظام التدريسي	موظفو إداري	موظفو فني
النسبة المئوية	التكرار	37	262	4
النسبة المئوية	النسبة المئوية	%12.2	%86.5	%1.3

إن ما نسبته 86.5% من أفراد العينة هم من الموظفين الإداريين ويليه ما نسبته 12.2% من أعضاء الهيئة التدريسية ويليه ما نسبته 1.3% من أفراد العينة هم من الموظفين الفنيين.

خامساً: الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة:

تتضمن الإحصاءات الوصفية قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الاستبانة وإجمالي كل محور للوصول إلى الأهمية النسبية لكل منها، حيث تم اعتبار أن الحد الفاصل بين الأهمية المرتفعة والمتوسطة قيمة المتوسط البالغة 3.4.

الجدول رقم (7) الإحصاءات الوصفية للمحور الأول: الإيثار

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
أقدم مصلحة الجامعية على مصلحتي الشخصية	3.4950	0.96930	موافقة مرتفعة
أعوض زملائي في حال غيابهم عن العمل	4.2145	0.80367	موافقة مرتفعة جداً
أساعد زملائي الذين لديهم حجم عمل كبير	4.1056	0.74278	موافقة مرتفعة
أساعد الأفراد الجدد في العمل وأفيدهم بخبراتي	4.2838	0.61867	موافقة مرتفعة جداً
الإيثار	4.0248	0.67123	موافقة مرتفعة

جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 4.02 بموافقة مرتفعة وبانحراف معياري 0.67 حيث حظيت جميع العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز الوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقين في حكمهم على مضمون هذه العبارات، مما يدل موافقة أفراد العينة على عبارات هذا المحور وبالتالي يتمتع الأفراد العاملين في الجامعة بالإثمار بعد من أبعاد سلوكيات المواطنية التنظيمية وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

الجدول رقم (8) الإحصاءات الوصفية للمحور الثاني: الكياسة واللطف

النتيجة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة
موافقة مرتفعة جداً	0.57351	4.3333	أبتدع عن التدخل في خصوصيات الزملاء
موافقة مرتفعة	0.71869	3.9934	أتدخل في حالة وجود صراع أو سوء فهم بين زملائي لحله
موافقة مرتفعة	1.01474	3.0099	تأخذ الجامعة بأرائي قبل إجراء أي تعديل في عملي
موافقة مرتفعة	1.02434	3.7360	أشارك زملائي في اتخاذ أي قرار يؤثّر عليهم
موافقة مرتفعة	0.51235	3.7682	الكياسة واللطف

جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 3.76 بموافقة مرتفعة وبانحراف معياري 0.51 حيث حظيت اغلب العبارات بموافقة مرتفعة تقريباً، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقين في حكمهم على مضمون هذه العبارات، مما يدل موافقة أفراد العينة على عبارات هذا المحور وبالتالي يتمتع الأفراد العاملين في الجامعة بالكياسة واللطفة بعد من أبعاد سلوكيات المواطنية التنظيمية وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

الجدول رقم (9) الإحصاءات الوصفية للمحور الثالث: الروح الرياضية

النتيجة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة
موافقة مرتفعة	1.02979	3.7261	أتغضى عن الإزعاجات التي تتم في بيئه العمل
موافقة مرتفعة	0.41687	3.8779	أقبل النقد البناء منمن أتعامل معهم في الجامعة
موافقة مرتفعة	0.72292	4.1023	تجنب تصيد أخطاء الزملاء
موافقة مرتفعة	0.79096	4.0825	أتكيف مع ظروف العمل الاستثنائية دون تذمر
موافقة مرتفعة	0.50216	3.9472	الروح الرياضية

جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 3.94 بموافقة مرتفعة وبانحراف معياري 0.50 حيث حظيت جميع العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز الوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقين في حكمهم على مضمون هذه العبارات، مما يدل موافقة أفراد العينة على عبارات هذا المحور وبالتالي يتمتع الأفراد العاملين في الجامعة بالكياسة واللطفة بعد من أبعاد سلوكيات المواطنية التنظيمية وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

الجدول رقم (10) الإحصاءات الوصفية للمحور الرابع:وعي الضمير

النتيجة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة
موافقة مرتفعة جداً	0.45771	4.2970	أحرص على الحضور إلى مكان العمل في الوقت دون تأخر
موافقة مرتفعة	0.71356	4.0858	أتفيد بالوقت المحدد للراحة دونأخذ وقت زائد
موافقة مرتفعة جداً	0.49853	4.5479	احفظ على وسائل العمل دون تخربها
موافقة مرتفعة جداً	0.80707	4.2772	أقوم بالمهام المطلوبة مني بغض النظر عن برافقني وبالرغم من انتهاء دوامي
موافقة مرتفعة جداً	0.47011	4.3020	وعي الضمير

جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 4.30 بموافقة مرتفعة جداً وبانحراف معياري 0.47 حيث حظيت جميع العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز الوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقين في حكمهم على مضمون هذه العبارات، مما يدل موافقة أفراد العينة على عبارات هذا المحور وبالتالي يتمتع الأفراد العاملين في الجامعة بوعي الضمير وبعد من أبعاد سلوكيات المواطن التنظيمية وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

الجدول رقم (11) الإحصاءات الوصفية للمحور الخامس: السلوك الحضاري

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
أعمل على إظهار صورة ايجابية عن الجامعة	4.4950	0.50080	موافقة مرتفعة جداً
أحرص على متابعة أنشطة الجامعة باهتمام	3.8185	1.05325	موافقة مرتفعة
أحرص على إنجاح فعاليات الجامعة وأنشطتها	3.9802	0.69502	موافقة مرتفعة
أحرص على الالتزام بحضور اللقاءات والاجتماعات في الوقت المحدد	3.9670	0.79249	موافقة مرتفعة
السلوك الحضاري	4.0652	0.62150	موافقة مرتفعة

جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 4.06 بموافقة مرتفعة وبانحراف معياري 0.62 حيث حظيت جميع العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز الوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقين في حكمهم على مضمون هذه العبارات، مما يدل موافقة أفراد العينة على عبارات هذا المحور وبالتالي يتمتع الأفراد العاملين في الجامعة بالسلوك الحضاري وبعد من أبعاد سلوكيات المواطن التنظيمية وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

الجدول رقم (12) الإحصاءات الوصفية للمحور السادس: الاغتراب الوظيفي

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
ألتزم بإجراءات العمل حتى لو لم اكن مقتنعاً بها	3.5512	1.00817	موافقة مرتفعة
إن ممارستي للحرية في العمل محدودة	3.5776	0.86109	موافقة مرتفعة
تمنحي الإدارة بعض الصالحيات للمشاركة في اتخاذ القرارات	3.4455	1.00800	موافقة مرتفعة
أشعر بأني غريب بين زملائي حتى في ظل وجودهم	2.3795	0.77492	موافقة منخفضة
أشعر بوجود مظاهر اليأس والاستسلام بين العاملين	3.3993	1.08065	موافقة منخفضة
أشعر بالضيق بسبب تصرفات بعض العاملين	3.6997	0.82925	موافقة مرتفعة
تعاملني مع الطلاب لا يمنعني الخبرة	2.0726	0.74674	موافقة منخفضة
أشعر بأن عدد الطلاب الذين يراجعوني في اليوم الواحد أكبر من قدرتي على متابعتهم	2.5908	0.91935	موافقة منخفضة
أعتبر أن مساعدتي للطلاب هي خدمة للوطن	4.2937	0.47052	موافقة مرتفعة جداً
الطلاب يستحقون أن أتعامل معهم باحترام وتقدير	4.4686	0.51292	موافقة مرتفعة جداً
أخرج من العمل وأنا مرهق	4.0000	1.06727	موافقة مرتفعة
توفر السياسات والإجراءات المعتمدة منا خ غير ملائم لتنفيذ مهامي وواجباتي	3.2706	0.84925	موافقة متوسطة
عملي الحالي قادر عن تحقيق شيء ذو فائدة لي	2.9967	1.26726	موافقة متوسطة
الاغتراب الوظيفي	3.3751	0.30059	موافقة متوسطة

جاء المتوسط الحسابي لـكـامل المـحـور 3.37 بـمـوـافـقة مـرـتـقـعة وـبـانـحرـاف مـعـيـارـي 0.30 حـيـث حـظـيـت اـغـلـب العـبـارات بـمـوـافـقة مـرـتـقـعة تقـرـيبـاً، وبـالـتـالـي فـإـنـ الـمـسـتـقـصـى آـرـائـهـمـ موـافـقـينـ فـيـ حـكـمـهـمـ عـلـىـ مـضـمـونـ هـذـهـ العـبـاراتـ، ماـ يـدـلـ موـافـقـةـ اـغـلـبـ أـفـرـادـ العـيـنةـ عـلـىـ عـبـاراتـ هـذـاـ المـحـورـ وـبـالـتـالـيـ تـسـهـمـ سـلـوكـيـاتـ المـواـطـنـةـ التـنـظـيمـيـةـ المـتـوفـرـةـ لـدـىـ الـأـفـرـادـ الـعـامـلـيـنـ فـيـ الجـامـعـةـ فـيـ تـخـفـيـضـ شـعـورـهـمـ بـالـاغـترـابـ الوـظـيفـيـ.

سادساً: اختبار فرضيات الدراسة:

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

"توفر سلوكيات المواطنـة التنظيمـية لـدـىـ الـأـفـرـادـ الـعـامـلـيـنـ فـيـ جـامـعـةـ دـمـشـقـ".

تم إجراء اختبار one sample t-test لمعرفة درجة توفر سلوكيات المواطنـة التنظيمـية لـدـىـ الـأـفـرـادـ الـعـامـلـيـنـ فـيـ الجـامـعـةـ.

الجدول رقم (13) اختبار one sample t-test

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الإيثار	303	4.0248	0.67123	0.03856
الكياسة واللطافة	303	3.7682	0.51235	0.02943
الروح الرياضية	303	3.9472	0.50216	0.02885
وعي الضمير	303	4.3020	0.47011	0.02701
السلوك الحضاري	303	4.0652	0.62150	0.03570

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الإيثار	26.575	302	0.000	1.02475	0.9489	1.1006
الكياسة واللطافة	26.098	302	0.000	0.76815	0.7102	0.8261
الروح الرياضية	32.833	302	0.000	0.94719	0.8904	1.0040
وعي الضمير	48.209	302	0.000	1.30198	1.2488	1.3551
السلوك الحضاري	29.834	302	0.000	1.06518	0.9949	1.1354

أظهرت نتائج الاختبار أن قيمة sig لكل بعد من أبعاد سلوكيات المواطنـة التنظيمـية أصغر من 5%， مما يـدـلـ عـلـىـ موـافـقـةـ أـفـرـادـ العـيـنةـ عـلـىـ توـفـرـ هـذـهـ الأـبـعـادـ بـدرجـاتـ مـخـلـفةـ، كانـ أـبـرـزـهـاـ وـعـيـ الضـمـيرـ بـدلـالـةـ الوـسـطـ الحـاسـبـيـ الأـكـبـرـ.

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

"يعاني العاملين في جامعة دمشق من ظـاهـرة الـاغـتـارـاب الوـظـيفـي"

تم إجراء اختبار one sample t-test لمعرفة درجة وجود ظـاهـرة الـاغـتـارـاب الوـظـيفـي لدى الأفراد العاملين في الجامعة.

الجدول رقم (14) اختبار one sample t-test

one sample statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاغتراب الوظيفي	303	3.3651	0.30059	0.01727

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الاغتراب الوظيفي	21.141	302	0.000	0.36507	0.3311	0.3990

أظهرت نتائج الاختبار أن قيمة sig لبعد الاغتراب الوظيفي أصغر من 0.05، مما يدل على موافقة أفراد العينة على توفر هذه الظاهرة ولم يتجاوز الوسط الحسابي لها 3.4 وبالتالي توجد معاناة لدى بعض العاملين في جامعة دمشق من ظـاهـرة الـاغـتـارـاب الوـظـيفـي.

اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

"يوجـدـ أـثـرـ ذوـ دـلـالـةـ مـعـنـوـيـةـ لـسـلـوكـيـاتـ المـواـطـنـةـ التـنـظـيمـيـةـ فـيـ الـاغـتـارـابـ الوـظـيفـيـ لـلـعـاـمـلـيـنـ فـيـ جـامـعـةـ دـمـشـقـ".

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين أبعـادـ سـلـوكـيـاتـ المـواـطـنـةـ التـنـظـيمـيـةـ كـمتـغـيرـ مستـقـلـ فيـ المتـغـيرـ التـابـعـ ظـاهـرةـ الـاغـتـارـابـ الوـظـيفـيـ.

الجدول رقم (15) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين أبعـادـ سـلـوكـيـاتـ المـواـطـنـةـ التـنـظـيمـيـةـ وـظـاهـرةـ الـاغـتـارـابـ الوـظـيفـيـ.

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.28256	0.116	0.131	0.362 ^a

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تساوي (0.362)، وهو ما يبين وجود ارتباط متوسط بين أبعـادـ سـلـوكـيـاتـ المـواـطـنـةـ التـنـظـيمـيـةـ وـظـاهـرةـ الـاغـتـارـابـ الوـظـيفـيـ وأن معامل التحديد هو (0.116)، أي إن أبعـادـ سـلـوكـيـاتـ المـواـطـنـةـ التـنـظـيمـيـةـ تفسـرـ (11.6%)ـ منـ التـغـيـراتـ الـحاـصلـةـ فـيـ ظـاهـرةـ الـاغـتـارـابـ الوـظـيفـيـ.

الجدول رقم (16) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVA ^a					
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model
0.000 ^b	8.953	0.715	5	3.574	Regression
		0.080	297	23.712	Residual
			302	27.287	Total

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (8.953)، ومعنىـة الدلالة الحسابـية ($0.000 = \text{sig}$)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنـموذج الانـحدار الخطـي من النـاحـية الإحـصـائـية، أي النـموذـج بـشكل عام معنـويـ.

الجدول رقم (17) الدلالة الإحصائية لنـموذج الـدراسة لأـثر أـبعـاد سـلوـكيـات المـواـطنـة التـنظـيمـيـة في ظـاهـرة الـاغـترـاب الوـظـيفـي

Sig.	T	Standardized Coefficients Beta	Unstandardized Coefficients		Model
			Std. Error	B	
0.000	14.466		0.229	3.311	(Constant)
0.011	2.554	0.253	0.044	0.113	الإثـار
0.000	-4.818	-0.385	0.047	-0.226	الـكـيـاسـةـ وـالـلـطـافـةـ
0.894	0.133	0.013	0.061	0.008	الـرـوـحـ الـرـياـضـيـةـ
0.002	3.070	0.209	0.044	0.134	وعـيـ الضـمـيرـ
0.451	-0.755	-0.080	0.051	-0.039	الـسـلـوكـ الحـضـارـيـ

يشير الجدول أعلاه إلى أن (الإثـارـ وـالـكـيـاسـةـ وـالـلـطـافـةـ وـوعـيـ الضـمـيرـ) هي دـالـةـ إـحـصـائـيـاـ حـسـبـ قـيـمـ tـ الـمحـسـوـبةـ وـالـدـالـلةـ إـحـصـائـيـةـ التي جاءـتـ اـصـغـرـ مـنـ (5%)ـ،ـ ماـ يـثـبـتـ صـحـةـ الـفـرـضـيـةـ وـبـالـتـالـيـ يـوـجـدـ أـثـرـ ذـوـ دـلـالـةـ مـعـنـوـيـةـ لـسـلـوكـاتـ المـواـطنـةـ التـنظـيمـيـةـ فيـ الـاغـترـابـ الوـظـيفـيـ للـعـامـلـيـنـ فيـ جـامـعـةـ دـمـشـقـ.

تكون معادلة الانـحدـار على الشـكـلـ الآـتـيـ:

$$y = 3.311 + 0.113 x_1 - 0.226 x_2 + 0.134 x_4$$

وبـالـتـالـيـ يـوـجـدـ أـثـرـ عـكـسـيـ ذـوـ دـلـالـةـ مـعـنـوـيـةـ لـسـلـوكـاتـ المـواـطنـةـ التـنظـيمـيـةـ مـتـمـثـلـةـ بـ الـكـيـاسـةـ وـالـلـطـافـةـ فـيـ الـاغـترـابـ الوـظـيفـيـ للـعـامـلـيـنـ فيـ جـامـعـةـ دـمـشـقـ،ـ فـكـلـماـ اـزـدـادـ بـعـدـ الـكـيـاسـةـ وـالـلـطـافـةـ سـاـهـمـ ذـلـكـ فـيـ تـخـفـيـضـ الـاغـترـابـ الوـظـيفـيـ.

بينـماـ تـبـيـنـ وـجـودـ أـثـرـ إـيجـابـيـ ذـوـ دـلـالـةـ مـعـنـوـيـةـ لـبـعـدـ الإـثـارـ وـوعـيـ الضـمـيرـ فـيـ الـاغـترـابـ الوـظـيفـيـ،ـ أيـ بـزيـادـةـ بـعـدـ الإـثـارـ وـوعـيـ الضـمـيرـ يـزـدـادـ الـاغـترـابـ الوـظـيفـيـ لـدىـ الـعـامـلـيـنـ فـيـ جـامـعـةـ دـمـشـقـ.

النتائج والتوصيات:

النتائج:

- 1- تتوفر أبعاد سلوكيات المواطن التنظيمية (الإيثار، الكياسة واللطفاء، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري) لدى العاملين في جامعة دمشق، حيث أن العاملين على استعداد للقيام بتصرفات طوعية دون انتظار المكافأة والثواب من الإدارة.
- 2- يوجد أثر عكسي ذو دلالة معنوية لسلوكيات المواطن التنظيمية متمثلة ب (الكياسة واللطفاء) في ظاهرة الاغتراب الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق، حيث أن اللطفاء واللباقة في التعامل بين الزملاء والإدارة والطلاب يسهم في ظهور تظميمات غير رسمية فيما بينهم وتخفيف ظاهرة الاغتراب الوظيفي التي قد يعاني منها الموظف.
- 3- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لسلوكيات المواطن التنظيمية متمثلة ب (الإيثار ووعي الضمير) في ظاهرة الاغتراب الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق، حيث أن الإيثار وتقديم التضحيات في سبيل نجاح العمل يجعل العاملون يشعرون أنهم قدموا أكثر مما ينبغي تقديمه، مما يعزز شعورهم بالاغتراب الوظيفي، كما أن التقييد المبالغ فيه بإجراءات العمل يشعر العامل بمحدودية الحرية والتصريف، ويعزز الاغتراب الوظيفي لديه.

التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة فإن الباحثة توصي بالآتي:

- 1- ضرورة تعزيز سلوكيات المواطن التنظيمية لدى العاملين في الجامعة ودعمها من خلال حث العاملين على التعاون فيما بينهم وتحفيز التصرفات التطوعية لديهم من أجل تخفيف ظاهرة الاغتراب الوظيفي والتغلب عليها.
- 2- ضرورة توفير مناخ إيجابي من خلال تشجيع التنظيم غير الرسمي وتحسين العلاقات بين المديرين والموظفين، لتخفيف ظاهرة الاغتراب الوظيفي.
- 3- تشجيع الإبداع وإطلاق الأفكار الجديدة لدى العاملين وخلق ثقافة عمل جماعي من أجل تجنب الاغتراب الوظيفي.
- 4- ضرورة الاهتمام بتربية إدراك العاملين لأبعاد سلوكيات المواطن التنظيمية وخاصة في المستويات الإدارية الدنيا من خلال تشجيعهم على تحمل المسؤوليات والنظر إلى أخطائهم وتشجيع المبادرات الفردية فيما بينهم .
- 5- العمل على إتاحة الفرصة للعاملين في الجامعة للمشاركة في اتخاذ القرار وإنجاز الأعمال في وقتها الأمر الذي يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات ويقلل من الاغتراب الوظيفي للعاملين في الجامعة.
- 6- للحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي ينبغي العمل على إتاحة الفرص للابتكار في العمل، مراعاة الإدارة لظروف العاملين النفسية والاجتماعية.

معلومات التمويل :

هذا البحث ممول من جامعة دمشق وفق رقم التمويل (501100020595).

المراجع:

المراجع العربية

- 1- بحري، صابر، وخرموش، منى(2017)، العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطن التنظيمية لدى العاملين في مجال الإدارة المحلية في الجزائر، مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، المجلد 3، العدد 2،الجزائر.
- 2- الحواس، خالدي(2018)، المسئولية الاجتماعية وأثرها في الاغتراب الوظيفي لدى مدير المدارس الابتدائية دراسة ميدانية بولاية المسيلة، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،الجزائر.
- 3- حبه، وديعة(2018)، العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطن التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية SONATRACH ناحية بسكرة، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،الجزائر.
- 4- حسون، محمد (2016) دور القيادة التحويلية في سلوك المواطن التنظيمية - دراسة ميدانية على العاملين في فروع المصرف التجاري السوري بدمشق، مجلة جامعة تشرين، المجلد 38، العدد 4، سورية.
- 5- خليل، أريج سعيد(2018)، تأثير سلوكيات المواطن التنظيمية في محاربة الفساد الإداري دراسة تحليلية في معهد الإدارة الرصافة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامدة، العدد الرابع والخمسون، العراق.
- 6- ديوب، أيمن حسن، والشاوش، نسرين عبد الرحمن (2017) أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطن التنظيمية: دراسة ميدانية على العاملين في جامعة دمشق، مجلة جامعة البعث، المجلد 39، العدد 3، سورية.
- 7- زاوي، صورية، وموسي، سهام(2021)، أثر جودة بيئة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي دراسة حالة مديرية أملاك الدولة لولاية بسكرة، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 17 ، العدد 26،الجزائر.
- 8- السلمي، ابراهيم بن عطيه الله، وسيد، غيث نرفانا عبد الرحمن، والحارثي، رشا عبد العزيز سعد(2019) الاغتراب الوظيفي على سلوك المواطن التنظيمية: دراسة ميدانية على المعلمات في المناطق النائية بمحافظة الطائف، مسالك للدراسات الشرعية واللغوية والإنسانية، العدد 4، المملكة العربية السعودية.
- 9- الشفلو، عبد الرؤوف حسن(2014)، العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية دراسة نظرية على مصرف شمال أفريقيا فرع قصر الأخيار، مجلة الجامعة الأسمورية، العدد 29،ليبيا.
- 10- الصلال، أملاك سليمان ابراهيم، والشايح، علي صالح(2021)، مستوى الاغتراب الوظيفي لدى قادة المدارس الثانوية الحكومية في مدينة بريدة، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد 9، العدد 1 ،المملكة العربية السعودية.
- 11- عرفة، نسرين صالح، وأبو خيران، أشرف محمد، وأبو سمرة، محمود أحمد(2021)، مستوى الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الخليل، مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث، المجلد 9، العدد 2، فلسطين.
- 12- العزام، زياد(2015)، أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطن التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة أربد بالأردن، درمات للعلوم الإدارية، المجلد 42، العدد 1، الأردن.
- 13- مناصرية، رشيد، وبين ختو، فريد(2015)، سلوك المواطن التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 8،الجزائر.
- 14- محرز، خليل محمد(2016)، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز العلاقة بين تطوير المسار الوظيفي وسلوك المواطن التنظيمية دراسة مسحية في المصادر الحكومية السورية، رسالة ماجستير، جامعة دمشق، كلية الاقتصاد، دمشق، سورية.

-15 نوح، علياء حسني علاء الدين(2013)، أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطننة التنظيمية دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الأردن.

المراجع الانكليزية

- 1- Bhimo Surya Putra(2019) The Factors Influencing Organizational Citizenship Behavior, Advances in Social Science, Education and Humanities Research, volume 395 5th ASEAN Conference on Psychology, Counselling, and Humanities (ACPCH 2019)
- 2- García-Contreras, R., Muñoz-Chávez, J. P., Muñoz-Chávez, R. L., Lezama-León, E., & Barrios-Quiroz, H. (2022). Work alienation, deviant workplace behavior and performance in public sector. Sustainability, 14(17), 10490
- 3- Işık, Ali. (2021). Factors affecting the organisational citizenship behaviour of English language teachers. English Teaching, 76(1), 125-151.
- 4- Jassar, S. R. A., & Alsaed, R. (2021). the Impact of Work Alieation in Organizational Commitment at the Ministry of Labor, Jordan. International Journal of Entrepreneurship, 25, 1-12.
- 5- Putri, N. E., & Wilopo, U. N. K. R. W. (2021). The Impact of Organizational Culture on Employee Engagement and Organizational Citizenship Behavior (A Study on XYZ Manufacturing Company). In International Conference of Economics, Business, Social, and Humanities, virtual. [https://dx.doi.org/10.2991/assehr.k\(Vol. 210805\).](https://dx.doi.org/10.2991/assehr.k(Vol. 210805).)
- 6- Marampa, A. M., Khananda, R. W. V., & Anggraeni, A. I. (2021). The Effect of Organizational Culture on Organizational Performance. ICORE, 5.(1)
- 7- Maolan Wildan Navis, Ni Putu Eka Widiastuti, Mahendro Sumardjo (2020) Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior on the Environment of Community Organizations in Indonesia, Journal of Applied Management Volume 18 Number 3.