مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية

اسم المقال: أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية في ظاهرة الاغتراب الوظيفي "دراسة ميدانية على العاملين في جامعة دمشق"
اسم الكاتب: عناية أحمد القواص، أ.د. أسامة نايف الفراج
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/9514
تاريخ الاسترداد: 2026/11/01 14:55 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية
المجلد 41- 3- 2025 :78- 96

Damascus university Journal for the economic and political sciences
Vol 41 - 3- 2025 : 78 - 96

أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية في ظاهرة الاغتراب الوظيفي
"دراسة ميدانية على العاملين في جامعة دمشق"

عناية أحمد القواص[1] ، أسامة نايف الفراج[2]

1. طالبة دكتوراه– قسم إدارة الموارد البشرية – المعهد العالي للتنمية الإدارية
enaieh.alkawas@damascusuniversity.edu.sy
2. استاذ دكتور قسم إدارة الموارد البشرية المعهد العالي للتنمية الإدارية جامعة دمشق
Oussama.alfarraj@damascusuniversity.edu.sy

الملخص:

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية المتوفرة لدى العاملين في جامعة دمشق في الاغتراب الوظيفي.

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

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

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

تاريخ الايداع: 2023/4/6
تاريخ النشر: 2023/7/26

حقوق النشر: جامعة دمشق – سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب **CC BY-NC-SA**

The impact of organizational citizenship behaviors on the phenomenon of job alienation "a field study on workers at Damascus University"

Enaya Ahmad kowas[1] , Oussama Nayef Alfarraj[2]

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

Received: 6/4/2023
Accepted: 26/7/2023

Copyright: Damascus University-Syria
The authors retain the copyright under a
CC BY- NC-SA

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.

الإطار العام للدراسة:

المقدمة:

ترافقاً مع التطورات والتغيرات المتسارعة عالمياً والتي طالت بيئة الأعمال المعاصرة وأثرت فيها، لم يقتصر تطور المؤسسات على التكنولوجيا وأدواتها المتطورة فقط، بل برز دور المورد البشري وتطور ترافقاً مع تقدم المؤسسات وتطورها على اختلاف أنواعهاوأحجامها، وقد أصبحت الموارد البشرية من أهم أصول المؤسسة ومواردها، وواحدة من الدعائم الأساسية لتحقيق نجاحها، حيث يرتبط أداء المؤسسات غالبا بأداء عامليها وقيامهم بالمهام الرئيسية المطلوبة منهم إضافة إلى قيام عامليها بمهام تتجاوز المهام المطلوبة منهم بطريقة طوعية وتطوعية قائمة على التعاون والتفاعل فيما بينهم، وانطلاقاً من ذلك برز مفهوم سلوكيات المواطنة 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 وتخفيض 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 بيئة العمل في مستوى الاغتراب الوظيفي في مديرية أملاك الدولة، معتمدة على المنهج الوصفي التحليلي والاعتماد على استبانه وزعت على (34 موظف) وتحليلها إحصائيا باستخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري والانحدار الخطي البسيط والمتعدد، وتوصلت إلى وجود علاقة عكسية بين مختلف أبعاد جودة بيئة العمل والاغتراب الوظيفي ووجود أثر لجودة بيئة 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 (لصالح الذكور)، المديرية (لصالح مديرية جنوب الخليل)، سنوات الخبرة (لصالح 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، وفقدان المعنى، وفقدان المعايير، والتقييم الذاتي) في سلوك المواطنة 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 المواطنة لدى المعلمات جاء بدرجةٍ عاليةٍ. وتبين أن هناك تأثير سلبي للاغتراب الوظيفي بأبعاده الأربعة على سلوك المواطنة 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 (Işık, 2021) في تركيا بيان العوامل المؤثرة على سلوك

المواطنة التنظيمية لدى مدرسي اللغة الإنجليزية (OCB) في المدارس الثانوية الحكومية التركية المتمثلة بـ (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 ايجابي كبير على سلوك المواطنة التنظيمية ولم يلاحظ أي علاقة بين العوامل الديموغرافية وسلوك المواطنة التنظيمية،(Işık, Ali 2021) أما دراسة (*Maolan et al, 2020*) في إندونيسيا سعت إلى تحليل تأثير جميع المتغيرات الخارجية على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال الثقافة التنظيميةفي المنظمات المجتمعية. تم توزيع استبانة على عينة مكونة من 75 فرد بمناصب مختلفة. أظهرت النتائج وجود تأثير ايجابي للقيادة التحويلية على الثقافة التنظيمية، ولم يكن للقيادة التحويلية تأثير كبير في سلوك المواطنة التنظيمية، كما أثر تغيير الموارد البشرية بشكل كبير على ثقافة المنظمة، وسلوك المواطنة التنظيمية،(Maolan Wildan Navis *et al.,* 2020) . وتناولت دراسة (Bhimo, 2019) العوامل التي تؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال دراسة تأثير العوامل الداخلية والخارجية. تشمل العوامل الداخلية الشخصية والدوافع 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 المواطنة التنظيمية، أما القيادة التحويلية كان لها تأثير ايجابي قادر على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، وكذلك فإن لكل من العدالة التنظيمية والتمكين النفسي، ومشاركة الموظف والالتزام التنظيمي وبيئة الشخص تأثير ايجابي على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية (Putra, 2019).

مشكلة الدراسة :

من واقع الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة مع بعض العاملين في جامعة دمشق، للتعرف على مدى توفر السلوكيات التطوعية 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 تنبع من داخل بعض الموظفين وبكامل 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:

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

أهمية الدراسة:

تتلخص أهمية الدراسة فيما ستتوصل إليه من نتائج تبين واقع سلوكيات المواطنة المتوفرة لدى الجامعة وما يعانيه الافراد العاملين من اغتراب وما ستطرحه من توصيات، تفيد في إيجاد الحلول للمشكلات الموجودة و تعزيز سلوكيات المواطنة 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 المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة دمشق.

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

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: تتوفر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة دمشق.
الفرضية الرئيسية الثانية : يعاني العاملين في جامعة دمشق من ظاهرة الاغتراب.
الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لسلوكيات المواطنة التنظيمية ممثلة بأبعادها (الإيثار، 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 الدارسة 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 بيئة 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 المواطنة 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 مقترحة لمشكلة الدراسة والتي تربط بين متغيراتها.
- تحديد مجتمع الدارسة
- جمع المعلومات والبيانات اللازمة لقياس متغيرات الدراسة، والتحقق من فروضها من خلال التحليل وإجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة لاختبار صلاحية البيانات للتحليل الإحصائي واختبار فروض الدراسة، وصولاً إلى النتائج والتوصيات المناسبة.

مصطلحات الدراسة:

سلوكيات المواطنة التنظيمية:تجسيد للتفاعل الإيجابي بين المنظمة والعاملين فيها وينشأ عنها سلوكيات إيجابية لا تشكل جزء من الوصف الوظيفي تؤدى 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 وخالدي 2018 ، 105).

الإطار النظري للدراسة:

أولاً: سلوكيات المواطنة التنظيمية

1- مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية

تعرف سلوكيات المواطنة 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 يُعرَّف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه: سلوك يتجاوز الدور الرسمي غير محدد في الوصف الوظيفي (Putri and Wilopo, 2021, 456)

تمثل سلوكيات المواطنة 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، تصف فاعلها باستشعار 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 المواطنة التنظيمية

تعد سلوكيات المواطنة 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 المواطنة التنظيمية، وأهميتها في تخفيض التكاليف الإدارية، وتعزيز صورة المؤسسة وسمعتها، وعلاقاتها التفاعلية وزيادة ولاء عملائها، 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 وتخصيص وقت أكبر للتخطيط الفعال، وجدولة الأعمال، وحل المشكلات (العزام ، زياد 2015، 110). وتحفيز الموظفين على الإبداع والانتماء وحب العمل.وتنمية وتعزيز الأفكار والمقترحات المقدمة، وتعزيز الدافع للإنجاز والشعور بالمسؤولية تجاهها (نوح وآخرون 2013، 13).

3- أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

تتمثل أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية بالآتي:

الكياسة واللطف: يتعلق هذا البعد بالأعمال التي يقوم بها الموظف للحد من مشكلات العمل أو حلها من خلال تقديم النصائح والإرشادات والتوجيه لضمان مناخ عملي ملائم (بحري وآخرون2017، 80).

الإيثار: 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 وآخرون 2015، 223).

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

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

الروح الرياضية: ميل العاملين لتحمل ظروف العمل رغم قساوتها دون تذمر والبقاء متفائلين بنائين محرز خليل محمد 2016 13). ويتضمن الرغبة بالقيام بالمهام المطلوبة منه تحت أي ظروف ودون أي شكوى، وتقبل الانتقادات ومحاولة التحلي بالهدوء التام عند حدوث أي طارئ (العزام، 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 وآخرون 2014 ، 204). وتتعدد أبعاد الاغتراب الوظيفي وفق ما يلي:

أ- **العجز أو افتقاد القدرة:**شعور الفرد بعدم استطاعته التأثير في المواقف التي يواجهها، وعدم القدرة على اتخاذ قراراته أو تقرير مصيره، فإرادته ومصيره ليسا بيده وخارجة 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 مشاعر الإحباط وخيبة الأمل والعجز عن التأثير أو التغيير في مجريات الأمور (الصلال وآخرون 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 وآخرون 2021، 134).

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

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

ج- **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)

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

ب- تنظيم العمل بين العاملين: وتنمية الاتصالات الفعالة وتعزيزها وتسهيل ترقيتهم وتوليهم مناصب إدارية أعلى، وإتاحة الفرصة لتغذية احتياجاتهم التدريبية وتوفير روح التعاون وبناء علاقات اجتماعية إيجابية بينهم.

ت- 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.

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

ج- تحسين بيئة العمل: أي إحداث بعض التغييرات في بيئة العمل من حين لآخر مما قد يدفع عن العامل الشعور بالملل في بيئة العمل، وتوفير فترات للراحة وتحسين وتكييف الجو والتخفيف من حدة الظروف السيئة.

ح- 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 وتخدم أهدافها،وهي التكرارات والنسب المئوية واختبار الانحدار الخطي المتعدد واختبار one sample t-test

3- تصميم الاستبانة:

تم تصميم الاستبانة في قسمين أساسيين:القسم الأول: مُخصص 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

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

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 اشتقاق النتائج المتعلقة بمجتمع الدراسة.

رابعاً: تحليل خصائص عينة الدراسة:

الجدول رقم (2) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب الجنس

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

إن ما نسبته 92.7%من أفراد العينة هم من فئة الإناث 7.3% من أفراد العينة هم 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
التكرار	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	ثانوية وما دون	معهد متوسط	إجازة جامعية	ماجستير	دكتوراه
التكرار	21	60	169	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

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

الموقع الوظيفي	عضو هيئة تدريسية	موظف إداري	موظف فني
التكرار	37	262	4
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 أفراد العينة 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 ولإجمالي 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 الجامعة 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 بالإيثار كبعد من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

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

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

جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 3.76 بموافقة مرتفعة وبانحراف معياري 0.51 حيث حظيت اغلب العبارات بموافقة مرتفعة تقريبا، 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 واللطافة كبعد من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

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

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

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 واللطافة كبعد من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

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

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
أحرص على الحضور إلى مكان العمل في الوقت دون تأخر	4.2970	0.45771	موافقة مرتفعة جداً
أتقيد بالوقت المحدد للراحة دون أخذ وقت زائد	4.0858	0.71356	موافقة مرتفعة
أحافظ على وسائل العمل دون تخريبها	4.5479	0.49853	موافقة مرتفعة جداً
أقوم بالمهام المطلوبة مني بغض النظر عمن يراقبني وبالرغم من انتهاء دوامي	4.2772	0.80707	موافقة مرتفعة جداً
وعي الضمير	4.3020	0.47011	موافقة مرتفعة جداً

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 كبعد من أبعاد سلوكيات المواطنة 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 كبعد من أبعاد سلوكيات المواطنة 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
تمنحني الإدارة بعض الصلاحيات 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
تعاملي مع الطلاب لا يمنحني الخبرة	2.0726	0.74674	موافقة منخفضة
أشعر بأن عدد الطلاب الذين يراجعونني 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 جدا
الطلاب يستحقون أن أتعامل متعهم باحترام وتقدير	4.4686	0.51292	موافقة مرتفعة جدا
أخرج من العمل وأنا مرهق	4.0000	1.06727	موافقة مرتفعة
توفر السياسات والإجراءات المعتمدة مناخ غير ملائم لتنفيذ مهامي وواجباتي	3.2706	0.84925	موافقة متوسطة
عملي الحالي قاصر عن تحقيق شيء ذو فائدة لي	2.9967	1.26726	موافقة متوسطة
الاغتراب الوظيفي	3.3751	0.30059	موافقة متوسطة

جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 3.37 بموافقة مرتفعة وبانحراف معياري 0.30 حيث حظيت اغلب العبارات بموافقة مرتفعة تقريبا، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقين في حكمهم على مضمون هذه العبارات، مما يدل موافقة اغلب أفراد العينة على عبارات هذا المحور وبالتالي تسهم سلوكيات المواطنة التنظيمية المتوفرة لدى الأفراد العاملين في الجامعة في تخفيض شعورهم بالاغتراب الوظيفي.

سادساً: اختبار فرضيات الدراسة:

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

"**تتوفر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة دمشق**".

تم إجراء اختبار one sample t-test لمعرفة درجة توفر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الأفراد العاملين في الجامعة.

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 المواطنة التنظيمية أصغر من 5%، مما يدل على موافقة أفراد العينة على توفر هذه الأبعاد بدرجات مختلفة، كان أبرزها وعي الضمير بدلالة الوسط الحسابي الأكبر.

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

"يعاني العاملين في جامعة دمشق من ظاهرة الاغتراب الوظيفي

تم إجراء اختبار one sample t-test لمعرفة درجة وجود ظاهرة الاغتراب الوظيفي 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					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	**Df**	**Sig. (2-tailed)**	**Mean 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 5%، 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 ظاهرة الاغتراب الوظيفي.

اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

"يوجد أثر ذو دلالة معنوية لسلوكيات المواطنة التنظيمية في الاغتراب الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق".

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير مستقل في المتغير التابع ظاهرة الاغتراب الوظيفي.

الجدول رقم (15) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية وظاهرة الاغتراب الوظيفي.

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 أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية وظاهرة الاغتراب الوظيفيوأن معامل التحديد هو (0.116)، أي إن أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية تفسر (11.6%)، من التغيرات الحاصلة في ظاهرة الاغتراب الوظيفي.

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	1
		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)، ومعنوية الدلالة الحسابية (sig=0.000)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (17) الدلالة الإحصائية لنموذج الدراسة لأثر أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية في ظاهرة الاغتراب الوظيفي

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	14.466		0.229	3.311	(Constant)	
0.011	2.554	0.253	0.044	0.113	الإيثار	1
0.000	-4.818	-0.385	0.047	-0.226	الكياسة واللطافة	2
0.894	0.133	0.013	0.061	0.008	الروح الرياضية	3
0.002	3.070	0.209	0.044	0.134	وعي الضمير	4
0.451	-0.755	-0.080	0.051	-0.039	السلوك الحضاري	5

يشير الجدول أعلاه إلى أن (الإيثار والكياسة واللطافة ووعي الضمير) هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت اصغر من (5%)، مما يثبت صحة الفرضية وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة معنوية لسلوكيات المواطنة التنظيمية في الاغتراب الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق.

تكون معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 3.311 + 0.113\,x1 - 0.226\,x2 + 0.134\,x4$$

وبالتالي يوجد أثر عكسي ذو دلالة معنوية لسلوكيات المواطنة التنظيمية متمثلة بـ الكياسة واللطافة في الاغتراب الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق، فكلما ازداد بعد الكياسة واللطافة ساهم ذلك في تخفيض الاغتراب الوظيفي.

بينما تبين وجود أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لبعدي الإيثار ووعي الضمير في الاغتراب الوظيفي، أي بزيادة بعدي الإيثار ووعي الضمير يزداد الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في جامعة دمشق.

النتائج والتوصيات:

النتائج:

1- تتوفر أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة واللطافة، 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 المواطنة التنظيمية متمثلة بـ (الكياسة واللطافة) في ظاهرة الاغتراب الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق، حيث أن اللطافة واللباقة في التعامل بين الزملاء والإدارة والطلاب يسهم في ظهور تنظيمات غير رسمية فيما بينهم وتخفيض ظاهرة الاغتراب الوظيفي التي قد يعاني منها الموظف.
3- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لسلوكيات المواطنة التنظيمية متمثلة بـ (الايثار ووعي الضمير) في ظاهرة الاغتراب الوظيفي للعاملين في جامعة دمشق، حيث أن الايثار وتقديم التضحيات في سبيل نجاح العمل يجعل العاملون يشعرون أنهم قدموا أكثر مما ينبغي تقديمه، مما يعزز شعورهم بالاغتراب الوظيفي، كما أن التقيد المبالغ فيه بإجراءات العمل يشعر العامل بمحدودية الحرية والتصرف، ويعزز الاغتراب الوظيفي لديه.

التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة فإن الباحثة توصي بالآتي:

1- ضرورة تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الجامعة ودعمها من خلال حث العاملين على التعاون فيما بينهم وتحفيز التصرفات التطوعية لديهم من أجل تخفيض ظاهرة الاغتراب الوظيفي والتغلب عليها.
2- ضرورة توفير مناخ إيجابي من خلال تشجيع التنظيم غير الرسمي وتحسين العلاقات بين المديرين والموظفين، لتخفيض ظاهرة الاغتراب الوظيفي.
3- تشجيع الإبداع وإطلاق الأفكار الجديدة لدى العاملين وخلق ثقافة عمل جماعي من أجل تجنب الاغتراب الوظيفي.
4- ضرورة الاهتمام بتنمية إدراك العاملين لأبعاد سلوكيات المواطنة 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 لإنجاز 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 المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مجال الإدارة المحلية في الجزائر، مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، المجلد 3، العدد 2، الجزائر.

2- الحواس، خالدي(2018)، المسؤولية الاجتماعية وأثرها في الاغتراب الوظيفي لدى مديري 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 المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية SONATRACH ناحية بسكرة، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.

4- حسون، محمد (2016) دور القيادة التحويلية في سلوك المواطنة 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 المواطنة التنظيمية في محاربة الفساد الإداري دراسة تحليلية في معهد الإدارة الرصافة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الرابع والخمسون، العراق.

6- ديوب، أيمن حسن، والشاوش، نسرين عبد الرحمن (2017) أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على العاملين في جامعة دمشق، مجلة جامعة البعث، المجلد 39، العد3، 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 عطية الله، وسيد، غيث نرفانا عبد الرحمن، والحارثي، رشا عبد العزيز سعد(2019) الاغتراب الوظيفي على سلوك المواطنة 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 تطبيقية على مصرف شمال أفريقيا فرع قصر الأخيار، مجلة الجامعة الأسمرية، العدد 29، ليبيا.

10- الصلال، أملاك سليمان إبراهيم، والشايع، 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 المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة أربد بالأردن، دراسات للعلوم الإدارية، المجلد 42، العدد 1، الأردن.

13- مناصرية، رشيد، وبن ختو، فريد(2015)، سلوك المواطنة 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 المواطنة التنظيمية دراسة مسحية في المصارف الحكومية السورية، رسالة ماجستير، جامعة دمشق، كلية الاقتصاد، دمشق، سورية.

15- نوح، علياء حسني علاء الدين(2013)، أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة 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).

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.