

الدور الوسيط للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين مصادر الإجهاد الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية - دراسة استطلاعية لإراء عظم من العاملين في مركز وزارة الشباب و الرياضة العراقية

* م.م. وردة عبد الخالق عبد الرحمن

المستخلص :

سعت الباحثة الى تشخيص مستوى انعكاس الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين في وزارة الشباب والرياضة العراقية كمتغير وسيط على مصادر الإجهاد الوظيفي كمتغير مستقل وسلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير معتمد إدراكا لأهمية هذه الموضوعات المبحوثة كونها اكثر حساسية واقترابا من الواقع العملي، ولأهمية النتائج المتوقعة من ميدان المبحوث، اختارت الباحثة عينة بحجم (50) من العاملين في مقر الوزارة بوصفهم الأكثر اهتماما من ناحية ومدى تأثير هذه الموضوعات عليهم من ناحية اخرى. وكانت ابرز النتائج التي تم التوصل إليها تشير إلى أنه كان تأثير مصادر الاجهاد الوظيفي في سلوكيات المواطنة التنظيمية يزداد عبر الدعم التنظيمي المدرك وبمستوى مقبول حيث بإمكان العينة على مواجهة الاجهاد من خلال ما يمتلكون من سلوكيات مواطنة تجاه العمل فضلا عن ما يحصلون عليه من دعم مدرك يخلق الالتزام والثقة في العمل .

Abstract

The researcher intended to determine the reflection level of the organic national support of the employees of the Iraqi ministry of Youth and Sport as responded variable to the occupational stress sources and citizen chip organization behaviors as independent variable in order to understanding the importance of the research subjects as a result of the most sensitive and close to the actual reality the expected results of the research forfeited field. Thus researcher choose a sample size (50) employees working in the ministry Centre sine they are more concerned or one hand and on the other hand then in high impact of this subject the effectiveness .

The main results show that the effect of occupational stress sources is increasing throng the organizational support in on acceptable level .

The sample " employees " can face stress through what they have of citizen behaviors towards the works wells they get of perceptive that creates comutiomt and confident work .

* الجامعة المستنصرية / كلية طب الاسنان .
تاريخ استلام البحث 2016/11/16
تاريخ قبول النشر 2017/4/5

المقدمة

تشهد المجتمعات اليوم تغيرات جذرية في مختلف جوانب الحياة أدت إلى الحاجة لتزايد في عدد وحجم المنظمات التي تستطيع توفير مختلف الخدمات لشتى المجتمعات تلك، وبالتالي تمكين المنظمات تلك في تقديم الدعم التنظيمي المدرك على أفضل ما يمكن ، فضلاً عن التقليل من الضغوط أو الإجهاد على العاملين التي تؤثر عليهم سلباً كان أم إيجاباً مما يساهم في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية لكافة عاملها تجاه منظماتهم التي ينتمون إليها، والتي إذا ما استثمرت بالشكل الصحيح فتكون بحد ذاتها ميزة تنافسية للمنظمة الأمر الذي يؤدي بها إلى النجاح والتميز ، بيد ان الافتقار لمثل هكذا سلوكيات يؤدي إلى تدهور أوضاع العاملين وتعرضهم للضغوط والمخاطر والتحديات مما جعله يعيش حالة من القلق والتوتر في حياته الخاصة والوظيفية تؤثر على أداء واجباته ، وعلى علاقته بالعاملين في المنظمة. إذ ان المنظمات المعاصرة تتجه نحو امتلاك المدراء لسلوكيات مواطنة خصوصاً المثابرة الشخصية والمبادرة الفردية وتعزيز الولاء أو الإخلاص والمساعدة ما بين الأفراد قائمة على أسس متينة تساعد على الارتقاء بمستوى أداءها واستمراريتها وتحقيق أعلى العوائد الممكنة ، وبالتالي تقلل من مستوى الضغوط أو الإجهاد الذي يواجهه العاملين في المنظمة والذي يعتمد على خصائص الدور ونوعية العمل والهيكل التنظيمي وبيئة العمل والسياسات التنظيمية والعلاقات الاجتماعية والعمليات التنظيمية ، فضلاً عن دور الدعم التنظيمي في تحفيز العاملين لأداء وظائفهم بشكل أفضل إعطائهم حوافز مادية كانت أم معنوية لقاء قيامهم والتزامهم بأداء تلك الأعمال، مما يساهم في بناء ثقة قوية بين العامل والمنظمة، وبالتالي فإن توفر سلوكيات المواطنة لوحده ليس كفيلاً بالنجاح، إذ لا بد من توظيفها بالشكل الصحيح والمناسب مما يقلل من الضغوط التي يتعرض لها العاملين في العمل، وبالتالي يساعده ذلك في تلقي الدعم التنظيمي المدرك وتحقيق نتائج إيجابية في المنظمة. تناول الباحث ذلك الموضوع بالبحث محاولاً اختبار الدور الوسيط للدعم التنظيمي المدرك في تحقيق العلاقة بين الإجهاد الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية عبر خمسة محاور تضمن الأول منهجية البحث والثاني الدراسات السابقة في مجالاته الثلاث، وانصرف المحور الثالث للجانب النظري، أما المحور الرابع فقد تضمن عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات، ثم اختتم البحث بالمحور الخامس الاستنتاجات والتوصيات.

المحور الأول

منهجية البحث

سيتم في المحور تناول مشكلة البحث وأهميته وأهدافه ونموذجه وفرضياته وأدواته وكالاتي:

أولاً : مشكلة البحث

تواجه منظمات الأعمال عامة تحديات وتطورات كثيرة في بيئة سريعة التغيير، ظهرت في ظل عوامل عالمية مختلفة والمتماثلة بالعولمة والمنافسة وغيرها، بحيث يتعرض العاملون من جرائها لمختلف مسببات الإجهاد والتي تترك آثاراً نفسية واجتماعية وصحية على الأفراد ، تنعكس ايجابياً او سلبياً على مستوى أدائهم، ونظراً لطبيعة العمل وما يواجهه من مسببات للإجهاد بحاجة إلى قادة إداريين يمتلكون سلوكيات مواطنة قادرة على توظيف الأفكار والرؤى الجديدة في تلك المنظمات، من جانب آخر فإن المنظمات التي تقدم دعم تنظيمي مدرك بحيث يساعد مواردها البشرية لتخطي مختلف الظروف المتغيرة لكي تعزز بناءها الداخلي والتأكد من انسجامه وتناغمه مع عوامل البيئة الخارجية ، لذلك جاء البحث لبيّن الدور الحقيقي الذي يلعبه المدراء في توفير الدعم التنظيمي المدرك لتطوير المنظمة من الداخل على أساس أن عاملها يواجهون مستويات مختلفة من الإجهاد الوظيفي ومن مختلف مصادرها من جهة، والذي يؤثر سلباً على أدائهم وضرورة استجابة القيادات والإدارات لما هو حقيقي ومتاح في تطوير الأداء من خلال امتلاكهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية من جهة أخرى.

وتبرز مشكلة البحث من خلال إثارة التساؤلات الآتية :

1. هل يمكن الكشف عن مستوى مصادر الإجهاد الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك بين العاملين في الوزارة ؟
2. هل هناك علاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية والدعم التنظيمي المدرك في العينة المبحوثة ؟
3. ما هو تأثير كل من مصادر الإجهاد الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية على الدعم التنظيمي المدرك إجمالاً وتفصيلاً والوصول إلى منظمات ذات أداء متميز؟

ثانياً: أهمية البحث

أ. الأهمية العلمية

استمد البحث أهميته من أهمية المتغيرات المبحوثة المتمثلة بالإجهاد الوظيفي الذي يتعرضون لها العاملين بمصادره المختلفة وسلوكيات المواطنة التنظيمية لهم مع بيان ما هية الدعم التنظيمي المدرك الذي تقدمه المنظمة لدى العاملين لها وما له من دور بارز للنهوض بواقع المنظمة نحو الأفضل ، إذ حاولت الباحثة الجمع بين ثلاثة متغيرات

مصادر الاجهاد الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات المواطنة التنظيمية والتي تمثل مساهمة واضحة لتأطير هذه المواضيع التي لم تنل الاهتمام الكافي في الفكر الاداري العربي من خلال الاعتماد المصادر الاجنبية .

ب. الاهمية العملية

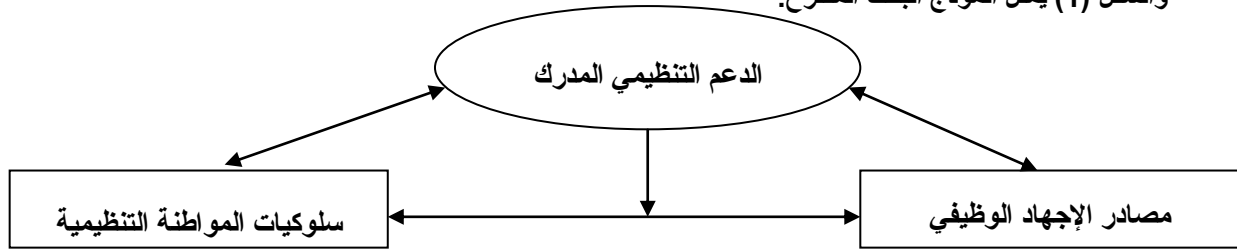
1. اهمية العينة المبحوثة والتي تمثل العاملين في مركز وزارة الشباب والرياضة العراقية .
2. فحص وتشخيص مدى امتلاك العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في مواجهة الاجهاد الوظيفي ومسبباته في العمل من خلال قيام المنظمة في تحديد أفضل السبل لتوفير الدعم المدرك الذي يغيرها ويجعلها ذات أداء متميز والذي ينعكس ايجابياً في تحسين سلوكيات العاملين في التعامل مع مصادر الاجهاد الوظيفي والآثار المترتبة على العلاقة بينهما، وانعكاساتها في الأداء والمجالات الإدارية والتنظيمية المختلفة في الوزارة المبحوثة.

ثالثاً: أهداف البحث

- تهدف الباحثة من خلال بحثها إلى جملة أهداف أبرزها :
- 1.تشخيص مستويات الاجهاد الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين في الوزارة المبحوثة
 - 2.اختبار العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية والدعم التنظيمي المدرك ، وتحديد طبيعة هذه العلاقة ان كانت ايجابية او سلبية.
 - 3.تحديد مستوى علاقة الاجهاد الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادهما المختلفة وتأثيرها على الدعم التنظيمي المدرك لدى العاملين في الوزارة.

رابعاً : نموذج البحث الفرضي

اعتمد الباحث في بناء انموذجه في ما يخص مصادر الاجهاد الوظيفي المقترحة من قبل(العنزي،1996) ، وتم اعتماد مقياس (Ozturk,2010) المستمد من أنموذج (Organ,1988) وبالاستناد الى دراسات كل من (حامد ،2003) و(الزبيدي،2007) و(Kubendran,2012) في ما يخص سلوكيات المواطنة التنظيمية، وأما الدعم التنظيمي المدرك فتم الاعتماد على دراسة (Mowday, Steers, and Porter, 1979) ، والشكل (1) يمثل أنموذج البحث المقترح.



الشكل (1)
نموذج البحث الفرضي

خامساً : فرضيات البحث

- الفرضية الرئيسية الأولى : توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية بين مصادر الاجهاد الوظيفي و الدعم التنظيمي المدرك لدى عينة البحث في الوزارة .
- الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة معنوية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية والدعم التنظيمي المدرك لدى عينة البحث في الوزارة .
- الفرضية الرئيسية الثالثة: هناك تأثير معنوي لمصادر الاجهاد الوظيفي في سلوكيات المواطنة التنظيمية عبر الدعم التنظيمي المدرك لدى عينة البحث في الوزارة .

سادساً: ادوات البحث واساليب الاحصائية

تم استخدام وصياغة الاستبانة بالاستناد الى دراسة (العنزي ، 1996) بما يخص ابعاد مصادر الاجهاد الوظيفي ودراسة (Mowday, Steers, and Porter, 1979) (Gook and wall, 1980; Johnson-George and Swap, 1982; Rempel et al., 1985; Rotter, 1971; McAllister, 1995)

وفيما يخص الدعم التنظيمي المدرك ودراسة (Ozturk,2010) فيما يخص سلوك المواطنة التنظيمية اتبع الباحث أسلوب المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات وعرضها وتحليلها وتفسيرها وتحديد العلاقة والآخر بين متغيرات البحث، أما الأساليب الإحصائية في التحليل فقد جرى تحليل بيانات البحث باستخدام رزمة البرامج الإحصائية SPSS ، للوصول إلى النتائج الأكثر موضوعية ودقة. ولقد استخدم الباحث الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف متغيرات البحث واستخدام معامل سبيرمان لتحديد العلاقة بين تلك المتغيرات ومعامل الانحدار الخطي البسيط

لقياس الأثر و معامل الانحدار المتعدد لقياس تأثير عدة متغيرات في متغير معتمد واحد و تحليل المسار لقياس التأثير المباشر وغير المباشر والكلّي للمتغير التوضيحي في المتغير المعتمد من خلال متغير وسيط .

سابعاً : مجتمع وعينة البحث

جرى البحث في مركز وزارة الشباب والرياضة في بغداد حيث تم توزيع الاستبانة والبالغ عددها (50) استمارة من مجموع (75) شخص وبصورة عشوائية على عدد من العاملين في مختلف اقسام الوزارة بوصفهم عينة البحث وذلك لطبيعة المتغيرات المبحوثة إذ إنها تتعلق بهذا المستوى وهذا ما يدعم متطلبات البحث للوصول الى اكثر درجات واقعية ومنطقية للدعم التنظيمي المدرك لكون الاكثريّة هم يتعاملون مع المدراء وذوي المناصب القيادية .

ثامناً : صدق وثبات الاستبانة

أ. الصدق :

من الشروط الضرورية واللازمة لبناء الاختبارات والمقاييس والذي يدل على مدى قياس الفقرات للظاهرة المراد قياسها، وان أفضل طريقة لقياس الصدق هو الصدق الظاهري والذي هو عرض فقرات المقياس على مجموعة من الخبراء للحكم على صلاحيتها من أجل الوصول والتحقق من الصدق الظاهري، فقد تم توزيع استبانة أولية خاضعة لرأي المحكمين على عدد من الخبراء للحكم على صلاحيتها، كانت نسبة اتفاق الخبراء على فقرات المقياس (95 %) وهي نسبة مقبولة وتمثل هذه النسبة الصدق الظاهري، وأما صدق المقياس يقصد به قدرة استبانة البحث على قياس ما صممت من أجله ويقاس بالمعادلة (الصدق = الثبات) فكانت نسبته (0.939)، وهذا يعني أن استبانة البحث بمقاييسها المختلفة صالحة للقياس .

ب. الثبات :

وهو الاتساق في نتائج المقياس وتم حساب الثبات بطريقتين:

أولاً: الثبات بطريقة التجزئة النصفية : تقوم فكرة التجزئة النصفية على اساس قسمة فقرات المقياس الى نصفين متجانسين ولغرض حساب الثبات على وفق هذه الطريقة تم استخدام جميع استمارات افراد العينة والبالغ عددها (50) استمارة وتم تقسيم فقرات المقياس البالغ عددها (50) فقرة الى نصفين يضم الأول الفقرات الزوجية ويضم الثاني الفقرات الفردية ، وتم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين درجات النصفين فبلغ (0.554) وباستخدام معادلة سبيرمان براون التصحيحية (فلاح ويوسف، 2010: 138) بلغ معامل الثبات بهذه الطريقة (0.713) وهو معامل ثبات عالي.

ثانياً: معامل (ألفا) للاتساق الداخلي: ان معامل ألفا يزودنا بتقدير جيد في اغلب المواقف وتعتمد هذه الطريقة على اتساق أداء الفرد من فقرة الى أخرى وللاستخراج الثبات وفق هذه الطريقة تم استخدام جميع استمارات البحث البالغ عددها (50) استمارة ، ثم استخدمت معادلة (ألفا) وقد بلغ معامل ثبات المقياس (0.883) ويعد المقياس متنسقاً داخلياً، لان هذه المعادلة تعكس مدى اتساق الفقرات داخلياً.

المحور الثاني

الدراسات السابقة

سيتم استعراض بعد الدراسات السابقة التي تخص مجالات البحث الثلاث الاجهاد الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات المواطنة التنظيمية مع دراسة مباشرة رابطة لجميع مجالات البحث :

اولاً : الدراسات المتعلقة بالاجهاد الوظيفي

الاسم	العنوان	اهم النتائج
1. (Shahid et al , 2012)	الاجهاد الوظيفي واداء الموظفين في بيئة القطاع المصرفي من مقاطعة فيصل آباد ، باكستان (Work stress and employee performance in banking sector evidence from district Faisalabad , Pakistan)	ان جميع مكونات الاجهاد تسبب اجهاد كبير للمصرفيين ومن ثم تؤدي الى تناقص ادائهم لطبيعية وظيفتهم تعرضهم لاجهاد كبير ينعكس سلباً على ادائهم، بالمقابل فان عبء العمل ، خطورة الوظيفة ، وسوء العلاقات مع زملاء العمل كانت المساهم الرئيسي في الاجهاد الوظيفي البنوك.
2. (الطائي، 2014)	(اثر ضغوط بيئة العمل في بعض ابعاد أداء العاملين : بحث ميداني في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية) تناول هذا البحث (اثر ضغوط بيئة العمل في بعض ابعاد أداء العاملين : بحث ميداني في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية) من خلال بيان وجود علاقة الارتباط والتأثير من عدمها وبيان قوة هذه العلاقة وتأثيرها في حالة وجودها ومستويات ضغوط العمل في الشركة المبحوثة . فقد جرى توزيع الاستبانة على عينة مكونة من (62) شخص من العاملين موزعين على عدة اقسام فيها	وجود علاقة ايجابية لضغوط العمل في أداء العاملين ، وكذلك وجود تأثير ايجابي لضغوط العمل في أداء العاملين

1. (الدلمي، 2013)	(العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وممارسات ادارة الموارد البشرية وتأثيرهما في سلوكيات فرق العمل في عدد من شركات المقاولات العامة)	فرق العمل وهذا ما يدل على ان متغيرات ممارسات ادارة الموارد البشرية والدعم التنظيمي المدرك تعمل وبشكل تداوي في تحسين سلوكيات فرق العمل .
2. دراسة (Mitchell et al (2011)	The role of perceived organizational support, distributive justice and motivation in reactions to new information technology دور الدعم التنظيمي المدرك ، العدالة التوزيعية والدوافع للاستجابة اتجاه تكنولوجيا المعلومات الجديدة	ان الدعم التنظيمي المدرك والعدالة التوزيعية مرتبطة بالدوافع الذاتية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، ومن خلال التحفيز الداخلي (الذي تخلقه العدالة التوزيعية) يؤثر الدعم التنظيمي المدرك في الاستمتاع والقبول لتكنولوجيا المعلومات الجديدة.

ثالثاً : الدراسات المتعلقة بـ(سلوكيات المواطنة التنظيمية)

ت	الاسم	العنوان	اهم النتائج
1.	(الربيعي، 2014)	(دور الرضا الوظيفي في نجاح المنظمات في إطار سلوكيات المواطنة التنظيمية / بحث ميداني في هيئة النزاهة - الفرات الأوسط).	وجود تأثير معنوي لكل من الرضا الوظيفي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية في النجاح التنظيمي، وأن هذا التأثير يزداد بوجودهما معاً .
2.	(المساري، 2013)	(دور الثقافة المنظمة في سلوكيات المواطنة التنظيمية (بحث استطلاعي لأراء عينة من موظفي هيئة النزاهة).	إن سلوكيات المواطنة التنظيمية فقدت كان مستوياتها مرتفعاً الأمر الذي يجب على الإدارة إستثمارها في تحقيق أهداف الهيئة، ولم يظهر هناك أثر لأبعاد الثقافة المنظمة في سلوكيات المواطنة التنظيمية باستثناء بُعد نظام الرقابة السائد في الهيئة الذي كان له أثراً معنوياً .
3.	دراسة (Ünal, 2013)	Relationship between the Dimensions of Organizational Citizenship Behavior and the Facets of Job Satisfaction (An Empirical Study in a Group of Companies in Turkey)	أن جوانب الرضا الوظيفي لها تأثيرات مختلفة على أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية .

رابعاً : الدراسات الرابطة

1.	(Ajay&et,2013)	Perceived organizational support as a moderator in the relationship between organisational stressors and organizational citizenship behaviors	تركز على وجود علاقة سلبية ذات دلالة معنوية بين الضغوط التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وجود علاقة ايجابية هامة بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات المواطنة التنظيمية كذلك التأكيد على وجود الدعم التنظيمي المدرك كوسيط بين الضغوط التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية .
----	----------------	---	---

المحور الثالث الجانب النظري

أولاً : الإجهاد الوظيفي

1- مفهوم الإجهاد الوظيفي

الإجهاد ظاهرة معقدة بمكونات مختلفة (Dubin, 2009: 19)، ويرجع احد الكتاب كلمة الإجهاد Stress الى الكلمة اللاتينية (Stringere) والتي تعني يسحب بشدة To draw tight ، وقد استخدمت كلمة إجهاد في القرن الثامن عشر لتعني، إكراه ، قسر ، جهد قوي ، إجهاد ، وتوتر لدى الفرد او لأعضاء جسمه أو قواه العقلية (الفريجات وآخرون ، 2009 : 276) .

حيث اختلف الباحثون والكتاب في تحديد المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بالإجهاد الوظيفي وعليه ومن هذا المنطلق سيتم عرض أهم التعاريف التي تناولت مفهوم الإجهاد الوظيفي من قبل العديد من الباحثين من خلال الجدول (1) .

جدول (1)

تعريف الإجهاد الوظيفي بحسب آراء عدد من الباحثين والكتاب

ت	اسم الباحث	التعريف
1	Hellriegel & Slocum, 2011:221	إثارة الشعور بالقلق عندما يواجه الفرد مختلف الطلبات في العمل يعتقد انها تتجاوز قدرته على التعاطي معها .
2	Luthans, 2011: 279	الاستجابة لحالة خارجية يتم تكيف الفرد العامل معها تؤدي الى انحرافات سلوكية ونفسية في المشاركة التنظيمية .
3	الحمداني، 2011: 41	حالة تنتج عن ضعف الانسجام بين بيئة الفرد الخاصة وبيئة العمل التي يعمل فيها ، تنشأ بسبب تفاعل بعض العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص الفرد في هذه البيئة بصورة مستمرة ومتكررة، وتحدث تغييراً في الحالة البدنية أو النفسية أو الاثنتين معاً ، مما يؤدي الى حدوث ردود أفعال سلوكية غير اعتيادية ، تنعكس سلباً أو إيجاباً في أدائه لعمله ، ومن ثم على منظمته .
4	Abd.Rahman et al., 2012: 24	مدى قدرة الفرد على مواجهة ضغوط العمل، الناتجة من ضعف الحالة والمتطلبات التي تؤثر على إنتاجية الفرد، فاعليته، وجودة العمل .
5	Carlson, 2013:601	يشير إما الى الاستجابة للضغط النفسي ، أو الى الحالة التي تتسبب في الإستجابة إلى الضغط النفسي .
6	Harrington, 2013: 8	مجموعة ردود الأفعال السلوكية، المعرفية، العاطفية، والفسولوجية التي تحدث للفرد عند تعامله مع التهديدات والتحديات المدركة .
7	Khanka, 2013:320	حالة تنشأ من وظائف الأفراد وخصائصهم ، والتي تحدث تغييراً في داخل الأفراد وتدفعهم الى الانحراف عن التصرف المعتاد

في ضوء ذلك يرى الباحث إن الإجهاد الوظيفي، يُمثل رد فعل يواجهه الفرد استجابة لمختلف المواقف والحالات غير الطبيعية التي تواجهه في بيئة العمل بسبب تعارض خصائص وقدرات الفرد مع ظروف العمل المحيطة به ، والذي ينحرف به عن أدائه الطبيعي للأعمال المكلف بها .

2- أهمية الإجهاد الوظيفي

أصبح موضوع الإجهاد الوظيفي محط اهتمام الأفراد في الكثير من منظمات الاعمال ، لأهميته الكبيرة والفوائد التي يمكن ان تحصل عليها تلك المنظمات التي تتبنى هذا المفهوم . بحيث ادرك الباحثون أهمية دراسة الإجهاد في الوقت الحالي ، بسبب التغيرات والتطورات السريعة في عالم الأعمال اليوم . تتجلى أهمية دراسة الإجهاد الوظيفي في انها وسيلة أساسية وحقيقية لتفسير سلوك الأفراد في المنظمة سواء أكان إيجابياً أم سلبياً ، والتي تؤثر على الانجاز ، الولاء ، الالتزام ، الاتقان ، والإنتاج ، وذلك لمعرفة الآثار الناتجة عنها ايجابية أو سلبية على مستوى الفرد والمنظمة ، وكذلك تعد اساس القاعدة التنظيمية في توافر بيئة عمل ملائمة وصحية (الحمداني ، 2011: 43)

ويضيف (Kiani et al., 2012: 48) ان الأفراد تحت الإجهاد الوظيفي العالي اكثر عرضة للحوادث المهنية ، وهذا يستدعي محاولة للتقليل من الضغوط ذات العلاقة بالاصابات المهنية . أكد (Khanka, 2013: 319) بان الإجهاد هو من الموضوعات المهمة التي يصعب تجنبها ، حيث اصبح الإجهاد الكلمة الطنانة ، وحظي باهتمام الناس في جميع نواحي الحياة ، وفي الواقع ليس هناك من هو بمنأى عن الإجهاد ، من وقت الولادة حتى الممات ، يتعرض الفرد لمختلف المواقف العصبية ، وأصبح الحديث عن الإجهاد بشكل واسع ، وأصبح ظاهرة في شركات الغرب لأنه مكلف مالياً للأعمال ، وذلك لتأثيره على كل من صحة الموظف وأرباح الشركات .

3- المصادر المحتملة للإجهاد الوظيفي

حاول العديد من الباحثين تصنيف المصادر المختلفة للإجهاد الوظيفي الى عدة مصادر ، وسوف نقوم بتصنيفها الى أربعة ابعاد رئيسة والتي تم استخدامها في بحثنا الحالي :

أ- الهيكل التنظيمي

يُعد الهيكل التنظيمي من احد مصادر الإجهاد الوظيفي الرئيسية ، عندما يكون بدرجة عالية من المركزية في صنع القرار ، وضعف قنوات الاتصال داخل المنظمة ، فضلاً عن ضعف فرص النمو والترقية ، هذا كله يؤدي الى ان يصاب الفرد بالإجهاد داخل المنظمة (اللوزي، 2003: 113) ويرى (العتيبي و جابر، 2011: 16) ان الإجراءات الادارية داخل المنظمة ، ربما تكون غير جيدة ومسببة لضياح الوقت ، كما ان امكانيات العمل ربما تعاني دوماً من نقص مادي ونقص في الأجهزة أو المعدات ، وعدم وجود خطة محددة ، كل ذلك قد يؤدي الى شعور الفرد بالإجهاد .

ب- بيئة العمل

مثملاً يؤثر عدم الاستقرار البيئي على تصميم هيكل المنظمة ، فانه يؤثر على مستويات الإجهاد التي تصيب العاملين في تلك المنظمة ، ومن العوامل البيئية ما يلي (Robbins, 2007: 668) :

أ- التغيير التكنولوجي : وهو احد العوامل التي يمكن ان تسبب الإجهاد . وذلك لان الابتكارات الحديثة يمكن ان تقدم مهارات وخبرات في وقت قصير جداً عن طريق الحواسيب ، والروبوتات الآلية ، والابتكارات التكنولوجية

المماثلة التي أدخلت للعمل ، جميعها تشكل تهديداً للكثير من الناس ، لجهلهم لطريقة استخدامها ، وتسبب لهم الإجهاد في العمل .

ب- الحالة الاقتصادية العامة : يمكن ان يسبب التذبذب في الوضع الاقتصادي- صعوداً أو نزولاً، فمع الظروف الاقتصادية السيئة ، يظهر القلق حول الوظائف وسبل العيش ، فعندما تكون حالة الكساد ضاغطة على الأفراد والمنظمات فإن ذلك يؤدي الى ظهور أنماط سلوكية واتجاهات غير منتظمة ، كما يحدث الإجهاد عندما يكون الاقتصاد مزدهراً ، وذلك عندما يفكر احد المديرين في الفرص التي يمكن ان يستفيد منها ، ويقلق بشأن اتخاذ القرار الصحيح.

ج- التغير في الظروف الاجتماعية: وتتمثل في بروز ظواهر تتعارض مع القواعد والقوانين والانظمة التي تسنها المجتمعات ، واتجاهات التحيز أو التعصب عند الناس ، مما يخلق لدى الفرد حالة من الاحباط ، وذلك لشعوره بانها تعوقه في تحقيق اهدافه .

ج- السياسات التنظيمية

تعد من اهم المصادر المسببة للإجهاد الوظيفي ، لذلك فإن معظم الباحثين في مجال السلوك التنظيمي ركزوا في دراساتهم على هذا المصدر ، حيث يختلف مستوى الإجهاد الوظيفي من منظمة الى اخرى تبعاً لاسباب منها : حجم المنظمة ، مناخها السائد ، السياسات والستراتيجيات المتبعة في تنظيم العمل ، وتعدد المواقف التي تشكل مصدراً للإجهاد الذي يتعرض له الأفراد داخل المنظمة ، نذكر منها ما يلي (العنزي، 1996: 146) ، (المعشر، 2009: 19) :

- أ. طبيعة العمل ومتطلباته.
- ب. دور الفرد في المنظمة.
- ج. الظروف المادية للعمل .
- د. الاجور والمكافآت .
- هـ . المسؤولية تجاه الآخرين.
- و. التطوير المهني .

4- العلاقات الاجتماعية

الفرق والمجاميع لها تأثير على سلوك الموظفين ، إذ ان علاقات العمل الجيدة والتفاعلات مع الزملاء ، المرؤوسين ، والرؤساء هي جوانب حاسمة للحياة التنظيمية ، تساعد الأفراد على تحقيق الاهداف الفردية والتنظيمية ، وعندما تكون تلك العلاقات فقيرة ، فانها يمكن ان تصبح مصادر للإجهاد الوظيفي (Hellriegel & slocum, 2011: 225) .

ان البيئة الاجتماعية الفقيرة وعدم وجود دعم أو مساعدة من زملاء العمل والمشرفين ، يمكن أن يسبب الإجهاد في مكان العمل ، فضلاً عن الصراعات على السلطة وسيناريوهات الصراع الداخلي بين الموظفين أو مجاميع العمل ، والتنافس على المناصب ، وتحديد المهام ، والاعمال الإضافية، وماشابه ذلك ، كلها يمكن أن تؤدي إلى الشعور بالإجهاد في بيئة العمل (Blonna, 2007: 77) .

ثانياً: الدعم التنظيمي المدرك

1- مفهوم الدعم التنظيمي المدرك:

اختلف الباحثون في اعطاء مفهوم موحد وشامل للدعم التنظيمي . إذ عرفه (Ahmad and yekta , 2010 : 167) بأنه اعتقاد العاملون فيما يتعلق بالمدى الذي تقدر فيه المنظمة إسهامهم بها وتهتم لرفاهيتهم . وأتفق معهم أيضاً (Krishnan and Mary, 2012: 2) بان الدعم التنظيمي المدرك هو اعتقاد العامل بان المنظمة تقدر وترعى إسهامهم الذي يؤدي إلى نجاح المنظمة. وبين (Baranik et al, 2009: 367) بأنه علاقة تبادلية اجتماعية بين الموظف والمنظمة . ونظر اليه (Panaccio and Vandenberghe) على إنه استعداد المنظمة لمكافأة العاملين على الجهود التي بذلت من اجلها (Panaccio and Vandenberghe, 2009 : 225) . وأخيرا اشار (Ahmed et al , 2011 : 784) إلى إنه الدرجة التي يعتقد بها الفرد ان المنظمة تهتم به أو بها وتقيم مدخلات كل منهم، مع توافر له أو لها الدعم والتعليمات / والمساعدات .

وبذلك يرى الباحث ان الدعم التنظيمي المدرك هو اهتمام المنظمة بالفرد من خلال خلق الشعور بأنه ذو قيمة والعمل على مشاركته بمختلف المجالات العمل وبمقابل الجهد الذي يبذله لتقديم المكافآت والحوافز لتشجيعه على تقديم المزيد للمنظمة التي يعمل به.

2- أهمية الدعم التنظيمي المدرك

أضاف (Deconinck , 2009 : 1351) إلى أن للدعم التنظيمي أهمية بالغة في زرع الثقة بين الطرفين مما ينتج عنه التزامات متبادلة طويلة الامد . فيما بين (Baranik et al , 2009: 368) بأن الدعم التنظيمي المدرك يخلق جواً من الصداقة الإيجابية، وخلق احساس بمكانة الشخص في المنظمة من خلال ما تقدمه المنظمة لهم . فيما بين اهميته (Teofisto , 2010 : 19) من خلال إظهار مستويات عالية من الإيجابية في عمل الموظف، وزيادة الرضا الوظيفي، وإظهار مزاج أكثر إيجابية للموظف، وخفض الاجهاد في العمل، وزيادة الأداء في العمل، وخفض الدوران الوظيفي، وزيادة التزام الموظف للمنظمة .

3- أبعاد الدعم التنظيمي المدرك

يمكن قياس الدعم التنظيمي المدرك بحسب ما جاء به بعض الباحثين من خلال بعدين له :

1- مفهوم التزام الاعضاء

عرّف (McShane and Glinow) التزام الاعضاء بأنه ارتباط شخصي عاطفي للتعرف والمشاركة في منظمة معينة (McShane and Glinow, 2000 : 208) . وأشار اليه (Luthans, 2002 : 235) من حيث تحقيق رغبة قوية في البقاء كعضو في منظمة معينة، ورغبة في ممارسة مستويات عالية من الجهد، والإيمان بالمطابقة مع قيم وأهداف المنظمة ، فيما بينه (الوزان) بإنها اقتناع الفرد بالمنظمة وقيمتها وأهدافها .

إلى الدرجة التي تجعله يتوافق معها ويندمج فيها ويشعر بأنه جزء اساسي ومؤثر فيها مما يدفعه إلى بذل الجهود المطلوبة في مجال عمله العادي فضلا عن استعداده إلى بذل مجهودات اضافية تطوعية من شأنها ان تنجح المنظمة وتسهم في تقدمها ورفاهيتها (الوزان ، 2006 : 36) . وأوضحه (Robbins and Judge) بأنه الدرجة التي يتم من خلالها تحديد التزام الموظف مع منظمة معينة وتحقيق اهدافها، والرغبة في الحفاظ على عضويته فيها .

2- مفهوم الثقة

ركز بعض الباحثين على اعطاء مفهوم حول الثقة لأعضاء في اطار العمل التنظيمي. إذ اشار إلى الثقة بهذا الجانب بإنها مفهوم يضم خمسة اتجاهات هي (الاحسان Benevolence) شعور طرف ما بان الطرف الاخر يعمل من اجل مصلحته ، و(الاعتمادية Reliability) المدى الذي يعتمد فيه شخص ما على شخص أو مجموعة اخرى، و(القابلية Competency) المدى الذي يمتلك فيه الطرف المؤتمن المهارة الفنية والقدرة والمعرفة والخبرة والسلوكيات التي تمكنه من أداء عمله، و(الاستقامة Honesty) هي شخصية وسلامة ونزاهة ومصداقية وأمان الطرف المؤتمن، و(الانفتاح Openness) هي عدم الكتمان والسرية للمعلومات من جانب أي طرف(Moran and Hoy, 2003 : 8) وبين اهميتها (حواس ، 2003 : 67) من خلال انها تؤدي إلى تنمية العلاقات الشخصية المتبادلة بين الاعضاء، وتؤثر في الكثير من الاتجاهات وسلوكيات المروسين في السلطات التنظيمية .

ثالثاً: سلوكيات المواطنة التنظيمية

1- مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية:

زاد الاهتمام بمفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية منذ ثمانينيات القرن الماضي، وهو سلوك غير محدد ولا يرتبط رسمياً بنظم الحوافز وتقييم الأداء، وهو سلوك مهم لكل المنظمات، وقد حدد(Katz, 1964) في دراسته ثلاثة أنماط سلوكية اعتبرها عوامل مهمة ومؤثرة في تحقيق الفعالية التنظيمية المطلوبة وهي (1: Singh, 2008) استمالة الأفراد وتحفيزهم للالتحاق بالمنظمة والبقاء فيها.

يجب على الأفراد اداء متطلبات ادوارهم المحددة والمطلوبة منهم بطريقة صحيحة. والنمط الاخير هو محور بحث سلوكيات المواطنة التنظيمية فكل منظمة تعتمد على السلوك الموصوف رسمياً هي منظمة هشة جداً ، إن كل مصنع او دائرة يعتمد يومياً على عدد من الأفعال التعاونية او المساعدة او الاقتراح وهذا ما يدعى بسلوكيات المواطنة التنظيمية (Organizational Citizenship Behavior).

ويعد (Organ) اول من أطلق على السلوك التطوعي تسمية سلوكيات المواطنة التنظيمية (الرقاد و ابودية ، 2012م: 745)، و عرف (Organ, 1997) السلوك التطوعي مرة اخرى وركز فيه على دعم البيئة الاجتماعية بقوله انه الاداء الذي يدعم البيئة الاجتماعية والنفسية التي يحدث فيها إنجاز وأداء العمل (اسماعيل وآخرون ، 2012م: 219).

وتتجاوز سلوكيات المواطنة التنظيمية تلك السلوكيات الموصوفة وظيفياً من المنظمة وهي بطبيعتها تقديرية للشخص الذي يمارسها فله حرية الاختيار في ممارستها من عدمه، وهي ليست مباشرة ايضاً فلا يتضمنها نظام المكافآت الرسمي في المنظمة ولكنها في الوقت ذاته مهمة للاداء الفاعل والناجح للمنظمة (Pareke & Susetyo, 2011: 8)، وترى الباحثة بأنها تعني مجموعة مبادرات ذات طابع تطوعي بصفة غير رسمية التي يؤديها الأفراد كاسلوب للتعبير عن الولاء للمنظمة لمساعدة غيرهم في أعمالهم الرسمية وأمورهم الشخصية، واعطاء المقترحات والآراء حول تطوير المنظمة ، والقيام باعمال اضافية غير مطلوبة من الافراد .

2- أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية:

عرض الباحثون والمهتمون بسلوك المواطنة التنظيمية هذا المفهوم من أوجه مختلفة فهناك من يرى بأنه يمثل بعدين أساسيين وهناك من يرى انه بأنه يتضمن خمسة ابعاد رئيسية ، لكن هذان الاتجاهان غير متناقضين بل متكاملين ، فالذين يرون ان هذا المفهوم يتضمن بعدين اساسيين لايفرضون مقولة التيار الاخر الذي يحددها بخمسة ابعاد لانهم يرون ان هذه الابعاد الخمسة يمكن ادراجها من خلال هذين البعدين (Williams & Anderson, 1991) و (Kidwell & Mossholder, 1997)، إن البعدين الاساسيان لسلوك المواطنة التنظيمية حسب رأي الاتجاه الاول هما بعدان تنظيمي وفردى بمعنى ان هناك سلوكاً تطوعياً يهدف الى خير المنظمة والارتقاء بادائها والعمل على

بقائها وسلوك تطوعي اخر يهدف الى مساعدة الافراد العاملين في المنظمة للقيام باعمالهم والتعاون معهم، وهو في النهاية يساهم في تحقيق اهداف المنظمة ككل (العامري، 2003 م : 69 - 70).
 أما رأي الاتجاه الثاني فيقوم على خمسة ابعاد رئيسة والتي تتم دراستها في بحثنا هذا ، وينسب هذا الاتجاه الى (Organ) وقد ضمنه الكثير من الباحثين في دراساتهم أما ابعاده فهي:

الايثار (Altruism) : وهو سلوك يهدف الى التعاون ومساعدة الافراد الاخرين من دون توقع اي نوع من المكافآت التعويضية، ويشمل هذا السلوك التطوع للعمل في مشروع معين، مساعدة الموظفين الاخرين الذين تكون لديهم اعباء وظيفية كبيرة او يواجهون صعوبة في العمل، التطوع لاداء بعض الاعمال الاضافية لزملاء العمل الذين يغادرون مكان العمل بصورة مبكرة او الذين يقضون فترات استراحة اثناء العمل.
 الكياسة (Courtesy) : وهي حالات السلوك المهذبة والمراعية لشعور الاخرين وتشمل الاستفسار عن زملاء العمل اذا كانوا يواجهون صعوبات في عملهم، فضلا عن تذكيرهم بالتزاماتهم المعروفة او الالتزامات الاخرى التي قد تسبب الغياب عن العمل.

3-الروح الرياضية (Sportsmanship):

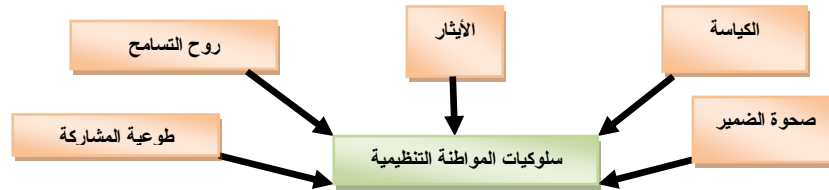
وهي عدم وجود سلوكيات سلبية عندما تتجه الاحداث بغير ما مخطط لها ولاينظر اليها بانها صعبة او محبطة ، وتشمل هذه السلوكيات عدم التذمر او الشكوى من العمل .

4- صحوة الضمير (Conscientiousness):

ويشير الى مستوى عالي من ضبط النفس والاتجاه الى ما هو ابعد من الحد الادنى المطلوب لانجاز العمل مثل الالتزام بوقت العمل ، اتباع القواعد الخاصة بتأدية العمل ، التخطيط مسبقا لضمان انجاز العمل في مواعيده المحددة ، العمل بجدية .

5- طوعية المشاركة (Civic Virtue) :

ويتعلق بالتعبير عن اهتمام الافراد بمنظمتهم وكيفية دعمهم لها خارج اوقات العمل والواجبات المتعلقة بها وتتضمن التحدث بايجابية عن المنظمة والمشاركة في الاحداث الخاصة بها كالمؤتمرات واللقاءات .
 ويبين الشكل رقم (2) سلوكيات المواطنة التنظيمية .



الشكل (2)
سلوكيات المواطنة التنظيمية

المصدر : المساري، 2013 : 86-87

المحور الرابع الجانب العملي

1- عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها على مستوى العينة المبحوثة

للتعرف على واقع الدور الوسيط للدعم التنظيمي المدرك بين مصادر الاجهاد الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية لوزارة الشباب والرياضة في ضوء استجابة العينة ، سوف يتم الاعتماد على توزيعات التكرارية لاجابات عينة البحث ونسب المئوية لها وصولاً الى الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتلك الاجابات ، ولان البحث قد اعتمد على مقياس (Likert) الخماسي في اجابات عينة البحث للاستبانة سيكون كل مستوى كل متغير محصوراً بين (5- 1) بأربعة مستويات والجدول (2) يوضح ذلك ، ويشتمل مستويين في حالة الزيادة عن الوسط الفرضي البالغ (3) فيكون جيد اذا ما تراوح بين (4-3) وجيد جداً اذا ما زاد عن (4) كذلك يتضمن مستويين اذا انخفض عن الوسط الفرضي (3) فيكون ضعيفاً اذا تراوح بين (3-2) وضعيف جداً اذا ما انخفض عن (2) .

جدول (2)
قوة المتوسطات

قوة المتوسطات	جيد جداً	جيد	متوسط	ضعيف	ضعيف جداً
	5	4	3	2	1

المصدر : الحاسبة الالكترونية

أولاً : تشخيص واقع متغير مقياس مصادر الاجهاد الوظيفي (X)

قيس هذا المتغير من خلال اربعة ابعاد فرعية هي (الهيكل التنظيمي، بيئة العمل، السياسات التنظيمية، العلاقات الاجتماعية)، إذ يشير الجدول (3) إلى الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف المتعلقة بوجهة نظر العينة المبحوثة بخصوص متغير مقياس مصادر الاجهاد الوظيفي ، إذ يعكس الجدول المذكور وسطاً حسابياً عاماً بلغ (3.61) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3)، وكان الانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف حولهما (0.53) (15%) وهذا يدل على توفر الهيكل التنظيمي والعلاقات الاجتماعية وبيئة العمل والسياسات التنظيمية بمستوى فوق المتوسط في المنظمة وهي نتيجة جيدة في ظل البيئة المحيطة والتحديات التي تواجهها ، وفيما يأتي تشخيص لواقع المتغيرات الفرعية .

1- الهيكل التنظيمي (X1):

حقق هذا البعد وسطاً حسابياً عاماً بلغ (3.43) حول الوسط الفرضي موضح في الجدول (3) ، وكان الانسجام ذو تشتت فوق المتوسط في الإجابة يؤكد الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العامين وهما على التوالي (0.52)، (15%) يعكسان درجة انسجام جيدة في اجابات افراد العينة وهذا يدل على امتلاك الوزارة الهيكل التنظيمي الجيد فضلاً عن جعل مرونة في الهيكل التنظيمي لاستيعاب التغيرات والمستجدات التي تطرأ مستقبلاً والتي تنعكس بدورها على تحسين نظم الانتاج وفرص الابتكار والابداع والتكيف مع المتغيرات في العمل ، أما على مستوى الفقرات فقد قيس هذا المتغير من خلال خمس فقرات رئيسة وتراوحت حوله قيم الوسط الحسابي بين اعلى قيمة حققتها الفقرة (4) (توجد قلة في فرص التقدم) بلغت (3.92) وهي حول قيمة الوسط الفرضي وبتشتت متوسط نسبياً في الاجابات يؤكد الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف على التوالي (1.10) ، (28%) وهذا يبين توفر فرص التقدم للعاملين بمستوى اعلى من المتوسط من قبل الوزارة من عقد الندوات والدورات التثقيفية داخل وخارج البلد لمواكبة التطورات بالاضافة ذلك نقل التجارب والاستفادة منها في تطوير العمل وتحسين المنظمة ، وبين اقل قيمة وسط حسابي حققتها الفقرة (1) (تتبع المركزية الشديدة في العمل) بلغت (3.1) ، وبتشتت في الاجابات إذ بلغ الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف على التوالي (1.04)، (33%) وتدلل هذه النتائج استياء افراد العينة من المركزية الشديدة في العمل والذي بدوره ينعكس على العمل ونتاجه وبالتالي على اداء المنظمة ككل .

جدول (3)

قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لإجابات أفراد العينة عموماً بصدد مقياس مصادر الاجهاد الوظيفي X (ن = 50)

المتغيرات الفرعية	ت	مقياس مصادر الاجهاد الوظيفي			
		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		
الهيكل التنظيمي X1	1	1.04	3.1		
	2	1.22	3.85		
	3	1.10	2.82		
	4	1.10	3.92		
	5	1.10	3.74		
بيئة العمل x2		15%	0.52	3.43	الوسط والانحراف ومعامل الاختلاف العام
	6	18%	0.78	4.38	
	7	34%	1.16	3.4	
	8	26%	1.12	4.24	
	9	36%	1.33	3.7	
	10	40%	1.23	3.18	
		19%	0.72	3.78	الوسط والانحراف ومعامل الاختلاف العام
	11	24%	1.03	4.28	
	12				
	13	34%	1.31	3.84	
السياسات التنظيمية X3	14	32%	1.11	3.46	
	15	35%	1.16	3.28	
		20%	0.77	3.77	الوسط والانحراف ومعامل الاختلاف العام
	16	35%	1.20	3.44	
	17	32%	1.09	3.38	
العلاقات الاجتماعية X4	18	29%	1.09	3.84	
	19	29%	1.11	3.78	
	20	25%	0.88	3.58	
		22%	0.80	3.60	الوسط والانحراف ومعامل الاختلاف العام
		15%	0.53	3.61	اجمالي الوسط ومعامل الاختلاف العام لمتغير مقياس مصادر الاجهاد الوظيفي

المصدر : الحاسبة الالكترونية

2- بيئة العمل (X2):

يشير الجدول (3) وسطا حسابيا عاما لهذا البعد فوق الوسط الفرضي، إذ بلغ (3.78)، بانسجام جيد في الإجابات إذا كان الانحراف المعياري معامل الاختلاف العامين (0.72)، (19%) وهذا يدل على توفر البيئة الملائمة والجيدة بمستوى فوق المتوسط في القدرة على استثمار الفرص الجديدة داخل وخارج المنظمة لتحسين وتطوير اداء العاملين والاستفادة منها لتطوير المنظمة والعمل ومواجهة التحديات التي تواجه الوزارة . أما على صعيد الفقرات فقد قيس هذا البعد من خلال (5) فقرات ، وكانت النتائج حوله قد توزعت بين أعلى مستوى إجابة وقد حققتها الفقرة الأولى (يوجد ضعف في ترتيب المكان) ، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي له (4.38) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) ، و بانسجام مقبول في الإجابات إذ بلغ الانحراف المعياري (0.78)، ومعامل الاختلاف (18%) وهذا يشير على قيام الوزارة بتهيئة الاماكن الجيدة والمناسبة والمستلزمات الضرورية التي يحتاجونها لاداء اعمالهم المكلفين بها و كلاً حسب اختصاصه من قبل الوزارة ، أما الفقرة الثانية التي نصت (هنالك ضوضاء عالية في مكان العمل) فقد حقق أدنى مستوى إجابة، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (3.4) ، وبتشتت عالي بين الإجابات، يؤكد الانحراف المعياري (1.16) ومعامل الاختلاف (34%) وهذا يبين توفير الوزارة الاجواء الملائمة للعاملين وبمستوى فوق المتوسط للسماح لهم بتأدية مهامهم المكلفين بها للعمل بكل اخلاص وتقديم افضل الخدمات للجهات كافة .

3- السياسات التنظيمية (X3):

حقق هذا البعد كما في الجدول (3) وسطاً حسابياً عاماً بلغ (3.77) وهو فوق الوسط الفرضي ، وكان الانسجام متوسط في اجابات افراد العينة هذا ما اكده الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العامين البالغين (0.77)، (20%) وهذا يوضح اعتماد الوزارة السياسة الجيدة المناسبة لمواجهة أي موقف او معالجة المشاكل التي تواجهها والتي بدورها تسهم في تحسين مستوى اداء العاملين وبالتالي اداء المنظمة ككل ، أما على صعيد الفقرات فقد قيس هذا المتغير من خلال (5) فقرات، وكانت النتائج حوله قد تراوحت بين أعلى مستوى إجابة وقد حققتها الفقرة الأولى (يعد الراتب غير كافي)، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (4.28) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3)، و بانسجام جيد بين الإجابات يؤكد الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف على التوالي (1.03) ، (24%) هذا المستوى يبين انه يكفي لسد احتياجات العاملين والذي يقدم من قبل الوزارة وبمستوى عالي والذي بدوره يؤثر على اداء العاملين للعمل والذي يتضح من خلال نتائج العمل ، أما الفقرة الخامسة التي نصت (تعد قواعد العمل في المكتب غير مرنة ومشددة) فقد حققت أدنى مستوى إجابة، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (3.28)، وبتشتت عالي في اجابات افراد العينة المبسوثة إذ الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لها (1.16) ، (35%) وهذا يؤكد ان الوزارة تعتمد قواعد مرنة وجديدة تتلائم مع متطلبات النهوض في مجال العمل وبمستوى فوق المتوسط على عكس ما يتضح في السؤال إذ ان هذه القواعد ضرورية لادخال المستجدات والتغيرات في العمل لتطويره وبالتالي تطوير المنظمة.

4- العلاقات الاجتماعية (X4):

يشير الجدول (3) وسطا حسابيا عاما لهذا البعد فوق الوسط الفرضي، إذ بلغ (3.60) ، بانسجام جيد في الإجابات إذا كان الانحراف المعياري معامل الاختلاف العامين (0.80)، (22%) وهذا يوضح توفر العلاقات الاجتماعية الجيدة بمستوى فوق المتوسط والتعاون بين العاملين في الوزارة والتي تعد ضرورية في العمل في سبيل تبادل وجهات النظر بين الاقسام والحصول على التعليمات والقوانين من خلال تلك العلاقات ، أما على صعيد الفقرات فقد قيس هذا البعد من خلال (5) فقرات، وكانت النتائج حوله قد توزعت بين أعلى مستوى إجابة وقد حققتها الفقرة الثالثة (يوجد نقص في الدعم الاجتماعي داخل الدائرة) ، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي له (3.84) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) ، و بانسجام مقبول في الإجابات إذ بلغ الانحراف المعياري (1.09) ، ومعامل الاختلاف (29%) وهذا يؤكد توفر الدعم الاجتماعي بمستوى فوق المتوسط والذي يتم منحه من قبل الوزارة للعاملين للنهوض ومواجهة اعباء العمل من خلال علاقات العاملين الاجتماعية التي يكونونها مع غيرهم في بقية الاقسام بالوزارة والتي تسهم بدورها في تبادل الاراء وافكار في مجال العمل ، أما الفقرة الثانية التي نصت (يعد التماسك بين اعضاء جماعات العمل مفقوداً) فقد حقق أدنى مستوى إجابة، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (3.38)، وبتشتت عالي بين الإجابات، يؤكد الانحراف المعياري (1.09) ومعامل الاختلاف (32%) وهذا يدل على تعاون وتماسك بين جماعات العمل بمستوى فوق المتوسط على عكس ما تبين في طبيعة السؤال والذي يدل على وجود التعاون بين العمل في العمل كجماعات لاداء اعمالهم المكلفين بها في سبيل تحقيق التقدم بالعمل .

ثانياً: تشخيص واقع متغير الدعم التنظيمي المدرك (Y)

قيس هذا المتغير من خلال متغيرين فرعيين (الالتزام الاعضاء ، الثقة) ، إذ يشير الجدول (4) إلى الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف المتعلقة بوجهة نظر العينة المبحوثة بخصوص متغير الالتزام التنظيمي ، إذ يعكس الجدول المذكور وسطاً حسابياً عاماً بلغ (3.37) وهو حول الوسط المعياري البالغ (3)، وكان الانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف حولهما (0.73) (22%) وهذه النتيجة جيدة وتؤشر وجود الدعم التنظيمي المدرك لدى وزارة الشباب والرياضة .

جدول (4)

قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لاجابات افراد العينة عموماً بصدد مقياس الدعم

التنظيمي المدرك Y (ن = 50)

معاملات الاختلاف %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاجهاد الوظيفي	ت	المتغيرات الفرعية
			الفقرات		
30%	1.03	3.42		21	التزام الاعضاء Y1
36%	1.15	3.24		22	
34%	1.14	3.34		23	
35%	1.16	3.26		24	
34%	1.03	3.04		25	
27%	0.87	3.26	الوسط والانحراف ومعامل الاختلاف العام		
27%	0.87	3.26		26	
31%	0.98	3.16		27	
31%	1.11	3.54		28	
37%	1.30	3.46		29	
35%	1.16	3.28		30	
24%	0.84	3.48	الوسط والانحراف ومعامل الاختلاف العام .		
22%	0.73	3.37	اجمالي الوسط ومعامل الاختلاف العام لمتغير مقياس الدعم التنظيمي المدرك .		

المصدر : الحاسبة الالكترونية

وفيما يأتي تشخيص لواقع المتغيرات الفرعية :

1- التزام الأعضاء (Y1)

حقق هذا البعد وسطاً حسابياً عاماً كما في الجدول (4) وقد بلغ (3.26) وهو حول الوسط الفرضي، وكان الانسجام ذو تشتت عالي في الإجابة يؤكد الانحراف المعياري العام البالغ (0.87)، ومعامل الاختلاف (27%) يوضح العاملون كانوا على درجة فوق المتوسط من الالتزام والتفاني والتعامل بروحية تجاه واجباتهم وزملائهم في العمل والتزامهم بأداء الاعمال المكلفين بها على اكمل وجه لشعورهم بالمسؤولية ، أما على صعيد الفقرات فقد قيس هذا المتغير من خلال (5) فقرات ، وتراوحت النتائج فيها بين اعلى قيمة للفقرة وقد حققتها (1) (يوجد لدي احساس قوي بالارتباط بهذه المنظمة التي اعمل بها) ، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (3.42) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3)، وبتشتت متوسط بين الإجابات إذ كان الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف (1.03)، (30%) وهذا يبين ان لدى العاملين شعور عالي بالمسؤولية تجاه الوزارة وفي نطاق العمل الذي يمارسونه لحصولهم على دعم سواء مادي ام معنوي من قبل المنظمة والذي ينعكس بالمقابل على احساسهم وارتباطهم بتلك المنظمة ، واقل قيمة وسط حسابي حققتها الفقرة (5) التي نصت (انا سعيد في عملي في هذه المنظمة حتى لو تركتها او تقاعدت منها) إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي له (3.04) وهي حول الوسط الفرضي، وبتشتت متوسط بين الإجابات، يؤكد الانحراف المعياري (1.03) وقد بلغ معامل الاختلاف (34%) وهذا يشير الى امتلاك العاملين القناعة على العمل سواء كان في استمراره به او في حالة تقاعده فضلاً عن ذلك ان المنظمة توفر لهم الاجواء المناسبة والملائمة للعمل وبمسوى مرضي للعاملين في الوزارة .

2- الثقة (Y2) :

يعكس الجدول (4) بعد الثقة ويدل على ذلك قيمة الوسط الحسابي البالغة (3.48)، وبتشتت بالاجابات يؤكد الانحراف المعياري العام البالغ (0.84)، ومعامل الاختلاف (24%) يبين ان لدى العاملين مستوى فوق المتوسط من الثقة وقدرتهم على مواجهة الصعوبات والمشاكل في العمل والقدرة على اتخاذ القرار بأي موقف يواجههم بثقة عالية . أما على صعيد الفقرات فقد قيس هذا المتغير من خلال (5) فقرات، وتراوحت نتائج هذا البعد بين اعلى قيمة وسط حسابي بالفقرة (2)، (استطيع ان اتكلم مع الاخرين حول الصعوبات التي اواجهها في عملي) ، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (3.54) وهي فوق قيمة الوسط الفرضي البالغة (3)، وبتشتت عالي بين الإجابات يؤكد الانحراف المعياري (1.11)، ومعامل الاختلاف (31%) يدل على امتلاك العاملين الثقة العالية في التكلم عن المواقف الصعبة التي تواجههم محاولة منهم في ايجاد الحلول لها من خلال مناقشة ذلك فيما بينهم في العمل ، وبين اقل قيمة وسط حسابي حققتها الفقرة (1)، (توجد بيننا علاقات شراكة حقيقية في مجال الافكار و المشاعر والامال) والبالغة (3.16)، وبتشتت عالي ، بين الإجابات ، يؤكد الانحراف المعياري (0.98) وقد بلغ معامل الاختلاف (31%) يوضح ان لدى العاملين مستوى معين من العلاقات المشتركة فيما بينهم بالافكار والمشاعر ليكون باستطاعتهم تفادي اي موقف او صعوبة معينة كذلك اضافة افكار جديدة في مجال عملهم كمحاولة لتطوير العمل .

ثالثاً : تشخيص واقع متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية (Z)

قيس هذا المتغير من خلال خمسة ابعاد فرعية هي (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، صحة الضمير ، طوعية المشاركة ، إذ يشير الجدول (5) إلى الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف المتعلقة بوجهة نظر العينة المبحوثة بخصوص متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية . إذ يعكس الجدول المذكور وسطاً حسابياً عاماً بلغ (4.29) وهو فوق الوسط الفرضي البالغ (3) ، وكان الانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف حولهما (0.49) (11%) وهذا يشير إلى امتلاك العاملين في الوزارة سلوكيات المواطنة التنظيمية بمستوى عالي ، فيما يأتي تشخيص لواقع المتغيرات الفرعية .

جدول (5)

قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لاجابات أفراد العينة عموماً بصدد سلوكيات المواطنة التنظيمية z (ن = 50)

معامل الاختلاف (0%)	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	السلوكيات المواطنة التنظيمية		المتغيرات الفرعية
			الفقرات	ت	
13%	0.58	4.48		31	الايثار Z1
13%	0.61	4.6		23	
23%	0.97	4.14		33	
22%	0.90	4.12		34	
17%	0.73	4.42		35	
14%	0.61	4.35	الوسط والانحراف ومعامل الاختلاف العام		
13%	0.59	4.66		36	الكياسة Z2
15%	0.70	4.6		37	
18%	0.81	4.38		38	
16%	0.73	4.62		39	
22%	0.93	4.14		40	
13%	0.56	4.48	الوسط والانحراف ومعامل الاختلاف العام		
22%	0.88	4.04		41	الروح الرياضية Z3
17%	0.73	4.44		42	
20%	0.84	4.16		43	
24%	0.92	3.88		44	
18%	0.80	4.34		45	
15%	0.61	4.17	الوسط والانحراف ومعامل الاختلاف العام		
25%	1.50	4.2		46	صحة الضمير Z4
23%	0.94	4.18		47	
27%	1.12	4.02		48	
24%	1.01	4.2		49	
14%	0.65	4.54		50	
15%	0.66	4.26	الوسط والانحراف ومعامل الاختلاف العام		
21%	0.90	4.38		51	طوعية المشاركة Z5
26%	0.99	3.8		52	
21%	0.87	4.06		53	
20%	0.81	4.14		54	
19%	0.78	4.2		55	
15%	0.62	4.12	الوسط والانحراف ومعامل الاختلاف العام		
11%	0.49	4.29	اجمالي الوسط والانحراف ومعامل الاختلاف العام		

المصدر : الحاسبة الالكترونية

1- الايثار z1 :

حقق هذا البعد وسطا حسابيا عاما موضحاً في الجدول (5) والذي بلغ (4.35) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) ، وكان الانسجام ذي تشتت عالي في الإجابة يؤكد الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العامين اذ بلغا (0.61)، (14%) على التوالي هذا يعني ممارسة العاملين في الوزارة لسلوك الايثار بمستوى فوق المتوسط أي لديهم الرغبة في مساعدة زملائهم الاخرين بأداء اعمالهم ، أما على صعيد الفقرات فقد قيس هذا المتغير من خلال (5) فقرات ، وتراوحت النتائج فيها بين اعلى قيمة للفقرة (2) (اكون مستعد دائماً لمساعدة من حولي والاخذ بيدهم)، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (4.6) وهو اعلى من الوسط الفرضي وبأقل تشتت في الاجابات اذ كان الانحراف المعياري (0.61)، و معامل الاختلاف مقداره (13%) يدل على انتشار روحية المساعدة بين العاملين فيما بينهم لاداء الاعمال في الظروف كافة وهذا يبين تناسق وتناغم اجابات العاملين تجاه هذه الفقرة بمستوى عالي ، و اقل قيمة وسط حسابي حققتها الفقرة (4) التي نصت (اقوم بعمل الاخرين دائماً عند غيابهم) فقد إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي له (4.12)، وبتشتت عال في الإجابات، يعكسه الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف البالغين (0090) ، (22%) يدل على وجود التضحية في القيام بالعمل من خلال امكانية احلال موظف بدل زميلة اذا اقتضت الحاجة في اداء الاعمال فضلاً عن ذلك قيام العاملين بتقديم المساعدة وعلى استعداد لتقديمها للاخرين وحتى عند غيابهم متى ولو تطلب ذلك وقتاً اضافياً فضلاً عن تعليم وتوجيه الموظفين الجدد .

2- الكياسة z2 :

حقق هذا البعد وسطاً حسابياً عاماً حول الوسط الفرضي كما في الجدول المذكور ، إذ بلغ (4.48)، و بتشتت عالي في الإجابة يؤكد الانحراف المعياري العام البالغ (0.56) ، وقد بلغ معامل الاختلاف لهذا المتغير (13%) ايضاً يدل على وجود بعد الكياسة في المنظمة المبحوثة بمستوى عالي أي انهم يحترمون خصوصيات زملائهم ويتجنبون الدخول بمشاكل معهم ويتشارون معهم في الامور المشتركة بالعمل ، أما على صعيد الفقرات فقد قيس هذا المتغير من خلال (5) فقرات، إذ حققت الفقرة (1) (احاول دائماً تجنب اثاره المشاكل مع الزملاء في العمل) اعلى وسط الحسابي بلغ (4.66) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي ، وبتشتت عالي بين الإجابات يؤكد الانحراف المعياري (0.59) ومعامل الاختلاف (13%) وهذا يوضح تجنب اثاره المشاكل وتشجيع زملاء العمل على استثمار الوقت في العمل بجدية والمبادرة الى منع حدوث المشاكل التي تقع بين الزملاء فضلاً عن الانتباه الى تأثير السلوك والتصرفات على زملاء العمل ، وحققت الفقرة (5) التي نصت (افكر دائماً في المشاكل التي قد تواجه الزملاء في العمل) فقد حققت أدنى مستوى إجابة، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (4.14)، وبتشتت عالي بين الإجابات، يؤكد الانحراف المعياري و معامل الاختلاف (0.93) ، (22%) وهذا يبين ايجاد حلول مشاكل العاملين للعمل والتي بدورها تؤثر على نتيجة عملهم وادائهم لها وبالتالي يؤثر على اداء المنظمة ككل .

3- الروح الرياضية (Z3) :

يشير الجدول (5) إلى الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية معامل الاختلاف المتعلقة بوجهة نظر العينة المبحوثة بخصوص هذا البعد إذ يعكس الجدول المذكور وسطاً حسابياً عاماً حول الوسط الفرضي ، إذ بلغ (4.17)، و بانحراف معياري عام ومعامل اختلاف عام (0.61)، (15%) ويعكسان درجة الانسجام جيد بين اجابات افراد العينة وهذا ايضاً يوضح وجود وامتلاك الروح الرياضية لدى عينة البحث في المنظمة المبحوثة وان العاملين في الوزارة لديهم الروح الرياضية بتقبل مشاكل العمل وتحمل اعباء العمل الاضافية بدون تدمير ، أما على صعيد الفقرات فقد قيس هذا المتغير من خلال (5) فقرات ، تراوحت حولها قيم الوسط الحسابي بين أعلى قيمة حققتها الفقرة الثانية (ارغب دائماً في تبسيط الامور وعدم تهويلها)، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي له (4.44) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) ، وبتشتت عالي بين الإجابات يؤكد الانحراف المعياري (0.73)، وقد بلغ معامل الاختلاف (17%) وهذا يدل على تبسيط الامور بمستوى فوق المتوسط ومواجهة أي موقف صعب وايجاد الحلول قدر الامكان وعدم اعطائها اكبر من حجمها ، أما الفقرة الرابعة التي نصت (عندما اجد ان هناك اخفاقات في الاداء فأني اوجه انظار المدراء اليها) فقد حقق أدنى مستوى إجابة، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي له (3.88)، وبتشتت عالي بين الإجابات، يؤكد الانحراف المعياري (0.92) وقد بلغ معامل الاختلاف (24%) ايضاً يدل على مواجهة أي مشكلة او اخفاق في العمل والتعامل معه بروحية وايبلاغ المدراء بذلك حيث ان الافراد لا يقضون اوقاتاً في انجاز اشياء قليلة الاهمية فضلاً عن ذلك يقومون باداء المهمات الاضافية المكلفون بها.

4- صحوة الضمير (Z4):

حقق بعد صحوة الضمير وسطاً حسابياً عاماً كما في الجدول المذكور والذي بلغ (4.26) وهو حول الوسط الفرضي البالغ (3) ، وبتشتت في الإجابات يؤكد الانحراف المعياري العام البالغ (0.66)، ومعامل الاختلاف العام (15%) يدل على وجود عنصر صحوة ضمير بمستوى فوق المتوسط لدى العاملين أي أنهم يلتزمون بقواعد الاجراءات المحددة من قبل الوزارة ويحافظون على ممتلكاتها ويقدمون الاقتراحات لتطوير ادانهم ، أما على صعيد الفقرات فقد قيس هذا المتغير من خلال (5) فقرات وتراوحت حولها قيم الوسط الحسابي بين اعلى قيمة وقد حققتها الفقرة (5) (اتبع قواعد العمل وتعليماته حتى عندما لا يراقبني احد) ، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (4.54) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3)، وبتشتت عال بين الإجابات يؤكد الانحراف المعياري (0.65)، ومعامل الاختلاف البالغ (14%) مما يشير الى التزام العاملين بتعليمات العمل بتوافق واحترامهم للمنظمة التي يعملون بها ولديهم شعور عالي بالمسؤولية تجاه الوزارة ، وقل قيمة حققتها الفقرة (3) التي نصت (احضر الى العمل قبل بدايته وانصرف بعد نهايته) ، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (4.02)، وبتشتت عالي بين الإجابات، إذ بلغ الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف (1.12) (27%) وهذا يبين ميل العاملين للعمل في المنظمة قبل وبعد اوقات الدوام الرسمي اذا اقتضت مصلحة العمل ذلك لاداء الاعمال المكلفين بها وعدم تأجيلها الى اليوم التالي .

5- طوعية المشاركة z5

يشير الجدول (5) الى الوسط الحسابي العام وسطاً حسابياً عاماً حول الوسط الفرضي ، إذ بلغ (4.12)، وبتشتت عالي في الإجابة يؤكد الانحراف المعياري العام البالغ (0.62)، وقد بلغ معامل الاختلاف لهذا المتغير (15%) وهذا يبين امتلاك العاملين في المنظمة المبحوثة عنصر طوعية المشاركة بمستوى مرتفع أي أنهم يحافضون على سمعة الوزارة ويشاركون في الاعمال التي تساهم في تطويرها ويقومون بالانشطة التي تتجاوز مهامهم الاساسية ، أما على صعيد الفقرات فقد قيس هذا المتغير من خلال (5) فقرات، إذ حققت الفقرة (1) (اسعى دائماً لمواكبة التغيرات في العمل) اعلى وسط الحسابي بلغ (4.38) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي وبتشتت عالي بين الإجابات يؤكد الانحراف المعياري (0.90) ومعامل الاختلاف (21%) وهذا يدل على القدرة والسعي في استغلال الفرص ومواجهة اي تغيرات لتحسين اداء العاملين في المنظمة والتي مهمة لتطوير العمل وبالتالي تطوير المنظمة وجعلها ذات اداء متميز، وحققت الفقرة (2) التي نصت (احرص على حضور اللقاءات غير الرسمية والتي تعد في نفس الوقت مهمة لتطوير العمل) فقد حققت أدنى مستوى إجابة، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (3.8)، وبتشتت عالي بين الإجابات، يؤكد الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف (0.99) ، (26%) أيضاً يوضح قدرة العاملين المشاركة في اللقاءات ولا سيما غير الرسمية للاستفادة منها في تحسين الاداء وبالتالي تحسين اداء الوزارة والاشتراك في المهام التي لا يتطلبها العمل الرسمي والتي مهمة لتطوير العمل .

2- اختبار الفرضيات

سيتم في هذه الفقرة اختبار فرضيات البحث الارتباط والتأثير والتي صيغت في ضوء ما افزره الجانب النظري حول توقع وجود علاقة ما بين مصادر الاجهاد الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية تنعكس هذه العلاقة ارتباطاً وتأثيراً في الدعم التنظيمي المدرك ، وسيركز على اظهار معنوية هذه العلاقات وكالاتي :

1- العلاقة بين مصادر الاجهاد الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك:

اثرت في الدراسة الحالية الفرضية الرئيسية الاولى والتي مفادها (توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية بين مصادر الاجهاد الوظيفي (الهيكل التنظيمي، بيئة العمل، السياسات التنظيمية، والعلاقات الاجتماعية) مع الدعم التنظيمي المدرك) والتي يعرضها الجدول (6) المعبر عن مصفوفة الارتباط بين المتغيرين لخلق الوضوح حول توفر

النتائج لدعم الفرضية من عدمه واذا مادعت تحديد نسبة الدعم لها وكانت النتائج في الجدول كالاتي: يوضح الجدول (6)علاقات الارتباط التي افترضتها الفرضية الرئيسية الاولى، إذ يؤكد الجدول المذكور الى وجود علاقة ارتباط ايجابية ومعنوية بين الاجهاد الوظيفي وبين الدعم التنظيمي المدرك ، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (**0.316)، وبمستوى معنوية (0.01)، اما بخصوص المتغيرات الفرعية فبيّن الجدول (6) مصفوفة الارتباطات بين المتغيرات الفرعية وهي كما يأتي :

جدول (6)

معاملات الارتباط وقيم (t) بين متغيرات مصادر الاجهاد الوظيفي وبين الدعم التنظيمي المدرك

الاجمالي		الثقة		التزام الاعضاء			
Y		y2		y1			
		r	t	r	t		
r = -0.316*	t = -2.31	-0.17	-1.20	-0.36	-2.71	مصادر الاجهاد الوظيفي X	
		0.18	1.26	-0.11	-0.79	الهيكل التنظيمي x1	
		-0.13	-0.87	-0.29*	-2.08	بيئة العمل x2	
		-0.10	-0.68	-0.37**	-2.78	السياسات التنظيمية x3	
		-0.35*	-2.61	-0.26	-1.83	العلاقات الاجتماعية x4	
n = 50		قيمة (t) الجدولية بمستوى دلالة 2.423 = (0.01) قيمة (t) الجدولية بمستوى دلالة 1.684 = (0.05)				** علاقة الارتباط بمستوى معنوية 0.01 * علاقة الارتباط بمستوى معنوية 0.05	

المصدر : الحاسبة الالكترونية

2- اظهر الهيكل التنظيمي بوصفه احد ابعاد مصادر الاجهاد الوظيفي عدم وجود علاقة ارتباط معنوية مع التزام الاعضاء والثقة.

حققت بيئة العمل علاقة ارتباط سلبية ومعنوية واحدة مع التزام الاعضاء من مجموع العلاقتين وكانت بمستوى معنوية (0.05) وبمعامل ارتباط (-0.29*) بينما لم تحقق علاقة ارتباط معنوية مع الثقة. حققت السياسات التنظيمية علاقة ارتباط سلبية مع التزام الاعضاء من اصل علاقتين بما يشكل (50%) من مجموعهما، وكانت بمستوى معنوية (0.01)، بمعامل ارتباط (-0.37**)، حققت العلاقات الاجتماعية علاقة ارتباط سلبية مع الثقة من اصل علاقتين بما يشكل (50%) من مجموعهما، وكانت بمستوى معنوية (0.01)، بمعامل ارتباط (-0.35*)، بالرجوع الى المعطيات السابقة في الفقرات الاربعة المذكورة، ومن ملاحظة الجدول (6) ثبت أن ابعاد مصادر الاجهاد الوظيفي أظهرت (3) علاقات ارتباط معنوية من أصل (4) علاقات مع ابعاد الدعم التنظيمي المدرك وبما يشكل نسبة (38%) من مجموع العلاقات وهذه القيمة تسمح بقبول الفرضية الرئيسية الاولى التي مفادها توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية بين مصادر الاجهاد الوظيفي (الهيكل التنظيمي، بيئة العمل، السياسات التنظيمية، والعلاقات الاجتماعية) مع الدعم التنظيمي المدرك ترتبط ايجابيا ومعنويا مع الدعم التنظيمي المدرك.

3- العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات المواطنة التنظيمية:

انطلقت الفرضية الرئيسية الثانية للبحث من المتوقع ان سلوكيات المواطنة التنظيمية (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، صحوه الضمير، طوعية المشاركة) ترتبط ارتباط ايجابيا ومعنويا والدعم التنظيمي المدرك كما في الجدول ادناه.

جدول (7)

معاملات الارتباط وقيم (t) بين متغيرات الدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات المواطنة التنظيمية

الاجمالي		الثقة		التزام الاعضاء			
Y		y2		y1			
		r	t	r	t		
r = .46**	t = 3.57	0.31*	2.23	0.47**	3.72	سلوكيات المواطنة Z	
		0.22	1.57	0.35*	2.59	الايثار Z1	
		0.32*	2.32	0.24	1.71	الكياسة Z2	
		0.22	1.57	0.56**	4.63	الروح الرياضية Z3	
		0.12	0.80	0.31*	2.23	صحوه الضمير Z4	
		0.36*	2.63	0.41**	3.12	طوعية المشاركة Z5	
n = 50		قيمة (t) الجدولية بمستوى دلالة (0.01) = 2.423 قيمة (t) الجدولية بمستوى دلالة (0.05) = 1.684				** علاقة الارتباط بمستوى معنوية 0.01 * علاقة الارتباط بمستوى معنوية 0.05	

المصدر : الحاسبة الالكترونية .

يوضح الجدول (7) الى علاقات الارتباط التي افترضتها الفرضية الرئيسية الثانية، إذ يؤكد الجدول المذكور الى وجود علاقة ارتباط ايجابية ومعنوية بين الدعم التنظيمي المدرك وبين سلوكيات المواطنة التنظيمية، وبمعامل الارتباط (0.46^{**})، بمستوى دلالة (0.01).

اما بخصوص المتغيرات الفرعية فيبين الجدول (7) مصفوفة الارتباطات بين المتغيرات الفرعية وهي كما يأتي :

- 1- اظهر الايثار بوصفه احد ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية وجود علاقه ارتباط موجبة معنوية وكانت بمستوى معنوية (0.01) مع التزام الاعضاء وبمعامل ارتباط (0.35^{**}) في حين لم تكن هناك علاقة ارتباط مع الثقة. حققت الكياسة علاقة ارتباط ايجابية ومعنوية واحدة مع الثقة من مجموع العلاقتين وكانت بمستوى معنوية (0.01) وبمعامل ارتباط (0.41^{**}) بينما لم تحقق علاقة ارتباط معنوية مع التزام الاعضاء، حققت الروح الرياضية علاقة ارتباط ايجابية مع التزام الاعضاء من اصل علاقتين بما يشكل (50%) من مجموعهما، وكانت بمستوى معنوية (0.01)، بمعامل ارتباط (0.56^{**})، حققت صحوة الضمير علاقة ارتباط ايجابية مع الثقة من اصل علاقتين بما يشكل (50%) من مجموعهما، وكانت بمستوى معنوية (0.05)، بمعامل ارتباط (0.31^*)، حققت طوعية المشاركة علاقتي ارتباط ايجابية مع التزام الاعضاء والثقة بما يشكل (100%)، وكانت بمستوى معنوية (0.01)، بمعامل ارتباط (0.41^{**}) وبمستوى معنوية (0.05)، بمعامل ارتباط (0.36^*) على التوالي، بالرجوع الى المعطيات السابقة في الفقرات الخمسة المذكورة، ومن ملاحظة الجدول (7) ثبت أن ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية أظهرت (6) علاقات ارتباط معنوية من أصل (10) علاقات مع أبعاد الدعم التنظيمي المدرك وبما يشكل نسبة (60%) من مجموع العلاقات وهذه القيمة تسمح بقبول الفرضية الرئيسية الثانية التي مفادها(توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية بينسلوكيات المواطنة التنظيمية (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، والعلاقات صحوة الضمير، طوعية المشاركة) مع الدعم التنظيمي المدرك ترتبط ايجابيا ومعنويا معا للدعم التنظيمي المدرك .
- 2- التأثير الوسيط للدعم التنظيمي المدرك سلبي وذات دلالة معنوية على العلاقة بين مصادر الاجهاد الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية).
- 3- ولغرض اختبار هذه الفرضية استخدم أسلوب تحليل المسار الذي يوصف بأنه احد الأساليب الإحصائية المناسبة للكشف عن هكذا علاقات، ويشير الجدول (8) الى تفصيل اتجاهات التأثير المباشر وغير المباشر والكلية .

جدول (8)

وصف اتجاهات التأثير للمتغير التفسيري مصادر الاجهاد الوظيفي (X) في سلوكيات المواطنة التنظيمية (Z) عبر أبعاد متغير الدعم التنظيمي المدرك (Y)

تأثير مصادر الاجهاد الوظيفي في سلوكيات المواطنة التنظيمية عبر الدعم التنظيمي المدرك		تأثير الهيكل التنظيمي في سلوكيات المواطنة التنظيمية عبر الدعم التنظيمي المدرك	
التأثير المباشر = 0.52		التأثير المباشر = 0.397	
التأثير غير المباشر	التأثير	التزام الاعضاء	0.119
	غير	الثقة	0.61
	مباشر	اجمالي التأثير غير المباشر	0.729
		التأثير الكلي	1.249
		القيمة المعنوية = 0.00	
تأثير بيئة العمل في سلوكيات المواطنة التنظيمية عبر الدعم التنظيمي المدرك		تأثير السياسات التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية عبر الدعم التنظيمي المدرك	
التأثير المباشر = 0.396		التأثير المباشر = 0.447	
التأثير غير المباشر	التأثير	التزام الاعضاء	0.535
	غير	الثقة	0.112
	مباشر	اجمالي التأثير غير المباشر	0.647
		التأثير الكلي	1.043
		القيمة المعنوية = 0.00	
تأثير العلاقات الاجتماعية في سلوكيات المواطنة التنظيمية عبر الدعم التنظيمي المدرك		تأثير العلاقات الاجتماعية في سلوكيات المواطنة التنظيمية عبر الدعم التنظيمي المدرك	
التأثير المباشر = 0.288		التأثير المباشر = 0.288	
التأثير غير المباشر	التأثير	التزام الاعضاء	0.455
	غير	الثقة	0.202
	مباشر	اجمالي التأثير غير المباشر	0.657
		التأثير الكلي	0.945
		القيمة المعنوية = 0.00	

المصدر : الحاسبة الالكترونية

وفيما يأتي تفصيلاً للفرضية :

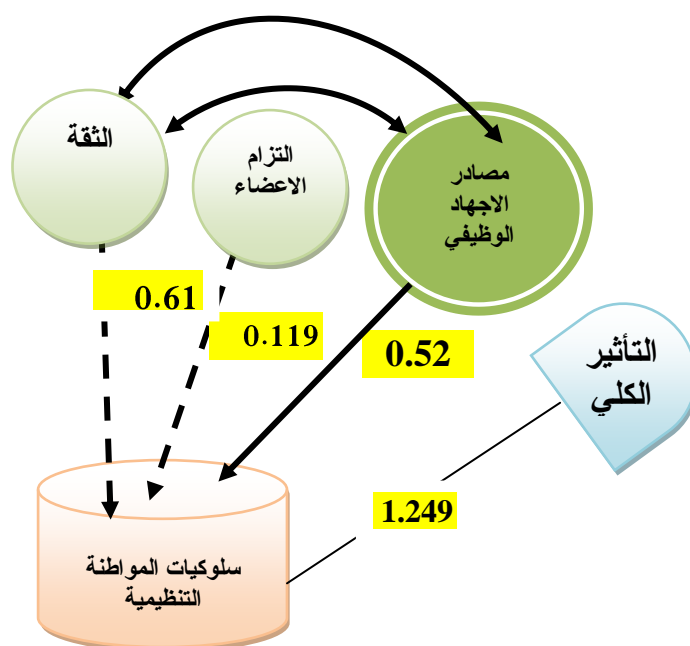
تأثير مصادر الاجهاد الوظيفي في سلوكيات المواطنة التنظيمية بتوسيط الدعم التنظيمي المدرك. نصت الفرضية الرئيسية الثالثة على (هناك تأثير معنوي لمصادر الاجهاد الوظيفي في سلوكيات المواطنة التنظيمية بتوسيط الدعم التنظيمي المدرك) ، يظهر الجدول (8) اتجاهات وقيم تأثيرات مصادر الاجهاد الوظيفي في سلوكيات المواطنة التنظيمية بتوسيط الدعم التنظيمي المدرك ، اذ يظهر الجدول المذكور التأثير المباشر لمصادر الاجهاد الوظيفي بلغ (0.52) ، في حين بلغت التأثيرات الغير مباشر لمصادر الاجهاد الوظيفي في سلوكيات المواطنة التنظيمية عبر الدعم التنظيمي المدرك (0.729) توزعت بين بعد التزام الاعضاء بلغ (0.119) والثقة (0.61)، هذه النتيجة تؤكد ان تأثير معنوي لمصادر الاجهاد الوظيفي في سلوكيات المواطنة التنظيمية عبر الدعم التنظيمي المدرك وهذه النتيجة تسمح بقبول الفرضية الرئيسية الثالثة، والشكل (3) يوضح ذلك واما بخصوص المتغيرات الفرعية اظهر الجدول رقم (8) ان التأثير المباشر للهيكل التنظيمي في سلوكيات المواطنة التنظيمية بلغ (0.397) في حين بلغت اجمالي التأثيرات غير المباشرة للهيكل التنظيمي في سلوكيات المواطنة التنظيمية بتوسيط الدعم التنظيمي المدرك (0.517) توزعت بين كل من التزام الاعضاء (0.517) و الثقة (0.000) الامر الذي يسمح بقبول الفرضية والتي تنص (هناك تأثير معنوي للهيكل التنظيمي في سلوكيات المواطنة التنظيمية عبر توسيط الدعم التنظيمي المدرك) ، اظهر الجدول المذكور ان التأثير المباشر لبيئة العمل في سلوكيات المواطنة التنظيمية بلغ (0.396) في حين بلغت اجمالي التأثيرات غير المباشر لمصادر الاجهاد الوظيفي في سلوكيات المواطنة التنظيمية بتوسيط الدعم التنظيمي المدرك بلغت (0.647) توزعت بين التزام الاعضاء (0.535) والثقة (0.112) وكان اجمالي تأثير بيئة العمل في سلوكيات المواطنة التنظيمية (0.647) الامر الذي يسمح بقبول الفرضية والتي تنص (هناك تأثير معنوي لمصادر الاجهاد الوظيفي في سلوكيات المواطنة التنظيمية عبر توسيط الدعم التنظيمي المدرك) ، يبين الجدول رقم (8) قيمة التأثير المباشر لمصادر الاجهاد الوظيفي في سلوكيات المواطنة التنظيمية والبالغ (0.447) وبلغت قيم التأثيرات الغير مباشرة لمصادر الاجهاد الوظيفي في سلوكيات المواطنة التنظيمية بتوسيط الدعم التنظيمي المدرك (0.675) توزعت بين كل من التزام الاعضاء (0.60) والثقة (0.075) الامر الذي يسمح بقبول الفرضية التي تنص (هناك تأثير معنوي لمصادر الاجهاد الوظيفي في سلوكيات المواطنة التنظيمية عبر توسيط الدعم التنظيمي المدرك) ، يبين الجدول (8) قيمة التأثير المباشر لمصادر الاجهاد الوظيفي في سلوكيات المواطنة التنظيمية والبالغ (0.288) وبلغت قيم التأثيرات الغير مباشرة لمصادر الاجهاد الوظيفي في سلوكيات المواطنة التنظيمية بتوسيط الدعم التنظيمي المدرك (0.657) توزعت بين كل من التزام الاعضاء (0.455) والثقة (0.202) الامر الذي يسمح بقبول الفرضية التي تنص (هناك تأثير معنوي لمصادر الاجهاد الوظيفي في سلوكيات المواطنة التنظيمية عبر توسيط الدعم التنظيمي المدرك) .

اما بخصوص الفرضيات الفرعية فقد جرى اختبارها من خلال تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) وفي ضوء هذه الفرضية جرت صياغة علاقة دالية بين القيمة الحقيقية للمتغير التفسيري (الدعم التنظيمي المدرك) الذي جرى ترميزه بالرمز (Y)، والمتغير التفسيري الرئيس (مصادر الاجهاد الوظيفي) والذي رمز بالرمز (X) وكانت معادلة الانحدار الخطي كالاتي:

$$Y = \alpha + \beta X$$

وفيما يأتي القيم لمعادلة الانحدار:

الدعم التنظيمي المدرك = 4.98-0.442 (مصادر الاجهاد الوظيفي)
يتضح في ضوء الجدول (9)، أن قيمة (f) المحسوبة بلغت قيمتها (5.31)، وكانت هذه القيمة أكبر من قيمتها الجدولية (4.03) بمستوى معنوية (0.05)، وبتحليل ثقة (95%)، وهذا يعني وجود تأثير لـ(مصادر الاجهاد الوظيفي) في المتغير (الدعم التنظيمي المدرك).



الشكل (3)

وصف اتجاهات التأثير للمتغير التفسيري مصادر الاجهاد الوظيفي (X) عبر أبعاد متغير الدعم التنظيمي المدرك (Y) سلوكيات المواطنة التنظيمية (Z)

المصدر : الحاسبة الالكترونية

جدول (9)

تحليل تأثير أبعاد المتغير مصادر الاجهاد الوظيفي في المتغير الدعم التنظيمي المدرك

المتغير المستجيب	قيمة (P) مستوى المعنوية	قيمة (F) المحسوبة	معامل (R ²) التحديد	الثوابت		المتغير التفسيري وأبعاده
				α	β	
الدعم التنظيمي المدرك (Y)	0.026	5.31	0.1	4.98	-0.442	مصادر الاجهاد الوظيفي X
	0.805	0.001	0.036	3.20	0.05	الهيكل التنظيمي (X1)
	0.089	3.021	0.059	4.30	-0.245	بيئة العمل (X2)
	0.05	4.032	0.077	4.36	-0.324	السياسات التنظيمية (X3)
	0.011	6.963	0.127	4.54	-0.324	العلاقات الاجتماعية (X4)
	n = 50					قيمة (f) الجدولية بمستوى دلالة 0.01 = 7.717 قيمة (f) الجدولية بمستوى دلالة 0.05 = 4.03

المصدر : الحاسبة الالكترونية

اما بخصوص المتغيرات الفرعية:

من خلال تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis)، وفي ضوء هذه الفرضية جرت صياغة علاقة دالية بين القيمة الحقيقية للمتغير (الدعم التنظيمي المدرك) والذي جرى ترميزه بالرمز (Y)، والمتغيرات التفسيرية الفرعية (الهيكل التنظيمي، بيئة العمل، السياسات التنظيمية، العلاقات الاجتماعية)، والذي رُمزت على التوالي بـ (X1, X2, X3, X4) وكانت معادلات الانحدار الخطي كالاتي:

$$Y = \alpha + \beta X_1$$

$$Y = \alpha + \beta X_2$$

$$Y = \alpha + \beta X_3$$

$$Y = \alpha + \beta X_4$$

وفيما يأتي القيم لمعادلة الانحدار:

الدعم التنظيمي المدرك = 0.05 + 3.20 (الهيكل التنظيمي).

الدعم التنظيمي المدرك = 4.30 - 0.245 (بيئة العمل).

الدعم التنظيمي المدرك = 0.324 - 4.36 (السياسات التنظيمية).

الدعم التنظيمي المدرك = 0.324 - 4.54 (العلاقات الاجتماعية).

اظهر الجدول (9) ان قيمة (f) المحسوبة للهيكل التنظيمي (0.001) وهي اقل من قيمتها الجدولية البالغة (4.03) وبمستوى معنوية (0.05) مما يظهر عدم وجود تأثير للهيكل التنظيمي في الدعم التنظيمي المدرك.

أظهر الجدول (9) أن قيمة (f) المحسوبة لبيئة العمل (3.021) وهي أقل من قيمتها الجدولية البالغة (4.03) وبمستوى معنوية (0.05) مما يظهر عدم وجود تأثير لبيئة العمل في الدعم التنظيمي المدرك. أظهر الجدول (9) أن قيمة (f) المحسوبة للسياسات التنظيمية (4.032) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.03) وبمستوى معنوية (0.05) مما يظهر وجود تأثير للسياسات التنظيمية في الدعم التنظيمي المدرك.

أظهر الجدول (9) أن قيمة (f) المحسوبة للعلاقات الاجتماعية (6.96) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.03) وبمستوى معنوية (0.05) مما يظهر وجود تأثير للعلاقات الاجتماعية في الدعم التنظيمي المدرك.

ومن خلال الاختبارات الآتية الذكر، نستدل أن الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الثالثة تحققت والتي مفادها: (هناك تأثير معنوي لمصادر الاجتهاد الوظيفي في الدعم التنظيمي المدرك). أما الفرضية الفرعية الثانية والتي مفادها (هناك تأثير معنوي لسلوكيات المواطنة التنظيمية (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، صحوه الضمير، طوعية المشاركة) في الدعم التنظيمي المدرك) قد جرى اختبار هذه الفرضية من خلال تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis)، وفي ضوء هذه الفرضية جرت صياغة علاقة دالية بين القيمة الحقيقية للمتغير الاستجابي (الدعم التنظيمي المدرك) الذي جرى ترميزه بالرمز (Y)، والمتغير التفسيري الرئيس (سلوكيات المواطنة التنظيمية) والذي رُمز بالرمز (Z)، وكانت معادلة الانحدار الخطي كالتالي:

$$Y = \alpha + \beta Z$$

وفيما يأتي القيم لمعادلة الانحدار: الدعم التنظيمي المدرك = $10.42 + 0.69$ (سلوكيات المواطنة التنظيمية):

جدول (10)

تحليل تأثير أبعاد المتغير سلوكيات المواطنة التنظيمية في المتغير الدعم التنظيمي المدرك

المتغير المستجيب	قيمة (P) مستوى المعنوية	قيمة (F) المحسوبة	معامل (R ²) التحديد	الثوابت		المتغير التفسيري وأبعاده
				α	β	
الدعم التنظيمي المدرك (Y)	0.001	12.768	0.21	0.421	0.69	سلوكيات المواطنة التنظيمية (z)
	0.017	6.114	0.113	1.61	0.405	الايثار (z1)
	0.021	5.661	0.105	1.486	0.421	الكياسة (z2)
	0.001	12.772	0.21	1.101	0.544	الروح الرياضية (z3)
	0.081	3.184	0.062	2.198	0.275	صحوه الضمير (z4)
	0.001	12.13	0.202	1.191	0.53	طوعية المشاركة (z5)
	n = 50			قيمة (f) الجدولية بمستوى دلالة 0.01 = 7.17 قيمة (f) الجدولية بمستوى دلالة 0.05 = 4.03		

المصدر: الحاسبة الإلكترونية

يتضح في ضوء الجدول (10)، أن قيمة (f) المحسوبة بلغت قيمتها (12.768)، وكانت هذه القيمة أكبر من قيمتها الجدولية (7.17) بمستوى معنوية (0.01)، وبحدود ثقة (99%)، وهذا يعني وجود تأثير لـ (سلوكيات المواطنة التنظيمية) في المتغير الاستجابي (الدعم التنظيمي المدرك). وبهذه النتيجة تتحقق الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثالثة والتي مفادها (هناك تأثير معنوي لسلوكيات المواطنة التنظيمية (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، صحوه الضمير، طوعية المشاركة) في الدعم التنظيمي المدرك).

أما بخصوص المتغيرات الفرعية:

من خلال تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis)، وفي ضوء هذه الفرضيات جرت صياغة علاقة دالية بين القيمة الحقيقية للمتغير الاستجابي (الدعم التنظيمي المدرك) والذي جرى ترميزه بالرمز (Y)، والمتغيرات التفسيرية الفرعية (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، صحوه الضمير، طوعية المشاركة)، والذي رُمز على التوالي بـ (Z5, Z4, Z3, Z2, Z1) وكانت معادلات الانحدار الخطي كالتالي:

$$Y = \alpha + \beta Z1$$

$$Y = \alpha + \beta Z2$$

$$Y = \alpha + \beta Z3$$

$$Y = \alpha + \beta Z4$$

$$Y = \alpha + \beta Z5$$

وفيما يأتي القيم لمعادلة الانحدار:

الدعم التنظيمي المدرك = $1.61 + 0.405$ (الايثار).

الدعم التنظيمي المدرك = $1.486 + 0.421$ (الكياسة).

الدعم التنظيمي المدرك = $1.101 + 0.544$ (الروح الرياضية).

الدعم التنظيمي المدرك = $2.198 + 0.275$ (صحة الضمير).

الدعم التنظيمي المدرك = $1.191 + 0.53$ (طوعية المشاركة).

اظهر الجدول (10) ان قيمة (f) المحسوبة للدعم المدرك (6.114) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.03) وبمستوى معنوية (0.05) مما يظهر وجود تأثير للايثار في الدعم التنظيمي المدرك.

اظهر الجدول المذكور ان قيمة (f) المحسوبة للكياسة (5.661) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.03) وبمستوى معنوية (0.05) مما يدل وجود تأثير للكياسة في الدعم التنظيمي المدرك.

اظهر الجدول المذكور ان قيمة (f) المحسوبة للروح الرياضية (12.772) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (7.17) وبمستوى معنوية (0.01) مما يظهر وجود تأثير للروح الرياضية في الدعم التنظيمي المدرك.

واظهر الجدول (10) ان قيمة (f) المحسوبة لصحة الضمير (3.184) وهي اقل من قيمتها الجدولية البالغة (4.03) وبمستوى معنوية (0.05) مما يظهر عدم وجود تأثير لصحة الضمير في الدعم التنظيمي المدرك.

واظهر الجدول المذكور ان قيمة (f) المحسوبة للروح الرياضية (12.13) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (7.17) وبمستوى معنوية (0.01) مما يظهر وجود تأثير لطوعية المشاركة في الدعم التنظيمي المدرك.

ومن خلال الاختبارات الآتفة الذكر، نستدل أن الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثالثة قد تحققت والتي مفادها: (هناك تأثير معنوي لسلوكيات المواطنة التنظيمية (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، صحة الضمير، طوعية المشاركة) في الدعم التنظيمي المدرك).

الاستنتاجات

1- ترتبط مصادر الاجهاد الوظيفي ارتباطاً وثيقاً بالدعم التنظيمي المدرك بأبعادها الفرعية وتظهر نقاط قوتها وعناصرها الايجابية من خلال ارتباط ابعاد الاولى بأكثر من علاقة معنوية مع ابعاد الثانية فما اكسبها اهمية ولا سيما من خلال تلقي العاملين الدعم التنظيمي الملائم والذي ينعكس بدوره في تقليل الاجهاد العملي الذي يتعرضون له في الوزارة .

2- ان بالدعم التنظيمي المدرك بالرغم من قوة العلاقة مع سلوكيات المواطنة التنظيمية بوجود علاقات بينية قوية داخل المتغيرات الفرعية لسلوكيات المواطنة والدعم التنظيمي المدرك وهذا يسمح بأجراء تغييرات مرتقبة من قبل الوزارة من خلال ما تقدمه من دعم للعاملين .

3- لم يظهر أي تأثير لبعدي مصادر الاجهاد الوظيفي (الهيكل التنظيمي وبيئة العمل) في الدعم التنظيمي المدرك حيث ان بطبيعة بيئة العمل والهيكل التنظيمي للوزارة لا يؤثر على العاملين وإنما بنوع الدعم التنظيمي الذي تقدمه الوزارة لهم يؤثر في طبيعة العلاقة بينها وبين العاملين وقدرتهم على مواجهة الاجهاد الوظيفي من جميع مصادره.

4- ان سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين تزداد بمدى تلقي العاملين في الوزارة من دعم تنظيمي مدرك لهم وبالتالي تؤثر على طبيعة علاقات العمل طويلة المدى واتضح ان وهذا ما تبين من وجود تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعاده الفرعية في الدعم التنظيمي وهذا ما يجب على التساؤل الثاني لمشكلة البحث

5- قدرة العينة على مواجهة الاجهاد الذي يتعرضون له في العمل من ما يمتلكون من سلوكيات مواطنة تجاه الوزارة وما يحصلون عليه من دعم مدرك يخلق لهم الالتزام والثقة في العمل وهذا ما اتضح بتأثير ما كان مصادر الاجهاد الوظيفي في سلوكيات المواطنة التنظيمية يزداد عبر الدعم التنظيمي المدرك وبمستوى مقبول إذ ان .

التوصيات

1- اخضاع العاملون في الوزارة لدورات تدريبية وورش عمل توضح لهم ماهية الإجهاد الوظيفي وآثاره النفسية والسلوكية وكذلك العمل على استخدام مختلف الوسائل لمواجهة الإجهاد الوظيفي من مختلف مصادره، والعمل على إيجاد استراتيجية تهدف الى التخفيف من مستويات الإجهاد الوظيفي للعاملين من خلال الاستعانة بمتخصصين في هذا المجال.

2- ضرورة اهتمام العاملين بالوزارة بالدعم المقدم من قبل الجهة العليا ليمت زيادة الالتزام وبناء الثقة للعاملين تجاه الوزارة

3- استثمار سلوكيات المواطنة لدى موظفي الوزارة بالشكل الصحيح والهمل على تبني سلوكيات غير موجودة في الوزارة وتعريفها للعاملين بأهميتها ليمت تعزيز ادائها وتحقيق التميز على باقي الوزارات بامتلاكها نظام عمل تنظيمي مختلف .

4- الاهتمام بالعاملين ومعاملتهم بعدالة والعمل على حل ما يواجهونه من مشاكل لكي يكونوا على أهب الاستعداد لما يواجهونه من إجهاد في العمل بما يمتلكونه من سلوكيات مواطنة تجاه الوزارة من خلال تلقي الدعم التنظيمي المدرك بصورة مستمرة لموظفيها وبالتالي يكونوا أكثر التزاماً وثقة عالية تجاه الوزارة .

المصادر

1. إسماعيل ، محمد ناصر ، وجاسم ، نبيل ذنون ، وصبر ، رنا ناصر، (2012) ، أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمي ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد (30) ، بغداد ، ص 209-230 .
2. جرينبرج، جيرالد وبارون، روبرت، (2009)، " إدارة السلوك في المنظمات "، تعريب ومراجعة: رفاعي، محمد رفاعي وبسيوني، إسماعيل علي، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية .
3. الحمداني، إلهام محمد، (2011)، " تطوير المناخ التنظيمي في ضوء معالجات ضغوط العمل- دراسة ميدانية في دور الدولة الإيوانية التابعة لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية "، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد .
4. حواس اميرة محمد رفعت (2003) " اثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية "، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الاعمال، كلية التجارة، قسم إدارة الاعمال، جامعة القاهرة
5. الدليمي، فائق حمد عبد(2013) العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وممارسات ادارة الموارد البشرية وتأثيرهما في سلوكيات فرق العمل ،رسالة ماجستير علوم ادارة الاعمال ،جامعة بغداد .
6. الربيعي، محمد عباس خليل، دور الرضا الوظيفي في نجاح المنظمات في إطار سلوكيات المواطنة التنظيمية، الدبلوم العالي (المعادل للماجستير) في الرقابة والتفتيش، جامعة بغداد
7. الرقاد ، هناء خالد ، وأبو دية ، عزيز ، (2012) ، الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية ، المجلد (20) ، العدد (2) ، ص 737-763 .
8. الطائي، وسام ابراهيم موسى(2014) أثر ضغوط بيئة العمل في بعض أبعاد أداء العاملين : بحث ميداني في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية رسالة ماجستير علوم في الإدارة الصناعية، جامعة بغداد
9. العامري ، احمد بن سالم ، (2003) ، محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات ، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز : الاقتصاد والإدارة ، المجلد (17) ، العدد (2) ، الرياض- المملكة العربية السعودية ، ص 67-83 .
10. العتيبي، منصور بن نايف وجابر، أسامة حسن، (2011)، " علاقة الضغوط الوظيفية بالتوجه الشخصي لدى عينة من
11. العنزي، سعد،(1996)، " المصادر الداخلية للإجهاد الوظيفي- دراسة ميدانية "، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، المجلد 3، العدد 8 .
12. فلاح، عبدالله و يوسف ،عدنان(2010)" مناهج البحث العلمي في العلوم التربوية والنفسية" دار اثناء للنشر والتوزيع،الأردن.
13. اللوزي، موسى، (2003)، " التطوير التنظيمي- أساسيات ومفاهيم حديثة "، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
14. محارمة ، ثامر محمد ، (2008) ، سلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية القطرية ، مجلة الإدارة العامة ، المجلد (48) ، العدد (2) ، الرياض- المملكة العربية السعودية ، ص 161-195 .
15. المساري ، عادل ياسين جواد ، (2013) دور الثقافة المنظمة في سلوكيات المواطنة التنظيمية ، دبلوم عالي معادل للماجستير في الرقابة والتفتيش، جامعة بغداد .
16. المعشر، عيسى إبراهيم، (2009)، " أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم- دراسة ميدانية "، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، الأردن .
17. الوزان خالد محمد احمد (2006) " المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي "، دراسة مسحية مقارنة على الضباط العاملين بالإدارة العامة للتدريب والحراسات والإدارة العامة للمناطق الامنية بوزارة الداخلية، مملكة البحرين، بحث لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الادارية .
18. Abd.Rahman, R .R. B. R., Darus, N. B. M., Husain, K. B., Adnan, H. B., Zainudin, M. Z. B., Rahman, N. W. B. & Sa'ari, J. B., (2012), " Occupational stress influence factors on developing training needs and performance enhancement of SMEs in Melaka ", Canadian Journal of Business and Economics, Vol. 1, No. 1, PP. 23-42 .
19. Ahmad Zainal Ariffin, and Yekta Zeinab Amini (2010) "Relationship between perceived organizational support, leadership behavior, and job satisfaction: An empirical study in Iran " , Intangible Capital, Vol. 6 , Issue 2 , pp.162-184 .
20. Ahmed Ishfaq, Ismail Wan K. B. W., Amin Samliah Bt Mohamad, and Ramzan Muhammad (2011)" Conceptualizing Perceived Organizational Support: A Theoretical Perspective ", Australian Journal of Basic and Applied Sciences, Vol. 5 Issue 12 pp. 784-789,
21. Baranik Lisa E., Roling Elizabeth A., and Eby Lillian T. (2009) " Why does mentoring work? The role of perceived organizational support", Journal of Vocational Behavior 76 , pp. 366–373.
22. Blonna, R. (2007)"Coping With Stress in a changing World " , 4th ed., McGraw- Hill, New York .
23. Carlson, N. R., (2013), " Psychology of Behavior " , 11th ed., Pearson Education, U.S.A .
24. Cook, J., and Wall, T. (1980) "New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need nonfulfillment" Journal of Occupational Psychology pp: 39-52.

25. Dargahi, H., & Alirezaie, S., & Shaham, G., (2012), *Organizational Citizenship Behavior among Iranian Nurses*, Iranian Journal of Public Health, Vol (41), No (5), p: 85-90.
26. DeConinck James B., (2009) " The effect of organizational justice, perceived organizational support, and perceived supervisor support on marketing employees' level of trust " , Journal of Business Research 63 , pp. 1349–1355 .
27. Gelbard Roy and Carmeli Abraham, (2008) " The interactive effect of team dynamics and organizational support on ICT project success " , International Journal of Project Management 27 pp. 464–470 .
28. Harrington, R., (2013), " Stress, Health and Well-Being ", Wadsworth, U.S.A .
29. Hellriegel, D. & Slocum, J. W., (2011), " Organizational Behavior ", 13th ed., South-Western, U.S.A .
30. Johnson-George. G. E., and Swap. W. G. (1982) " Measurement of specific interpersonal trust: Construction and validation of a scale to assess trust in a specific other" , Journal of Personality and Social Psychology, 43: 1306-1317.
31. Khanka, S. S., (2013), " Organizational Behavior " , S.chand & Company PVT. Ltd., New Delhi .
32. Khodabakhshi, M. & Shaverdian, G., (2012), " Model of occupational stress, take of organizational commitment and normal personality type in staff of Banks " , Life Science Journal, Vol. 9, No. 1, PP. 793-796 .
33. Kiani, F., Samartyan, H., Poorabdiyan, S. & Jafari, E., (2012), " How safety trainings decrease perceived job stress: the effect of improvement in employees attitude toward safety issues " , Far East Journal of Psychology and Business, Vol. 6, No. 1 .
34. KRISHNAN DR. JAYASREE and MARY MS. V. SHEELA (2012) " PERCEIVED ORGANISATIONAL SUPPORT – AN OVERVIEW ON ITS ANTECEDENTS AND CONSEQUENCES" , International Journal of Multidisciplinary Research Vol.2 Issue 4, pp.
35. Luthans ,Fred(2002)" Organizational Behavior " ,Eleventh Edition , Mc Graw . Hill , new York
36. Luthans, F., (2011), " Organizational Behavior " , 12th ed., McGraw- Hill, New York.
37. McAllister, D. J. (1995) " Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations " . Academy of Management Journal, 38(1), 24-59.
38. McShane Steven L., and Glinow Mary Ann Von (2000)" organization Behavior " , McGraw-Hill Irwin, New York.
39. Meyer, J. P. and Allen, N. J., and Herscovitch (2001)" Commitment in the Workplace: Toward A general Model" , *Human Resource Management Review*, Vol. 11, , pp. 299 – 326
40. Mitchell Jonathan I. , Gagné Marylène , Beaudry Anne , and Dyer Linda (2011) " The role of perceived organizational support, distributive justice and motivation in reactions to new information technology " , Computers in Human Behavior 28 , pp. 729–738 .
41. Mowday, R. T., Steers. R. M., and Porter, L. W. (1979) " The measurement of organizational commitment " , Journal of Vocational Behavior, 14, 224-247.
42. Ozturk, Funda, (2010), *Determinants of Organizational Citizenship Behavior among Knowledge Workers: the Role of Job characteristics, Job Satisfaction, and Organizational commitment*, <http://docs.google.com>.
43. Panaccio Alexandra , and Vandenberghe Christian (2009) " Perceived organizational support, organizational commitment and psychological well-being: A longitudinal study" , Journal of Vocational Behavior 75 , pp. 224–236.
44. Panari, C., Guglielmi, D., Simbula, S. & Depolo, M., (2010), " Can an opportunity to learn at work reduce stress? Are visitation of the job Demand-Control Model " , Journal of work place learning, Vol. 22, No. 3, PP. 166-179.
45. Pareke, Fahrudin Js, & Susetyo, Suging, (2011), *Modeling the Casual relationship of Organizational Justice, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior*, Cambridge Business & Economic Conference, ISBN: 9780974211428, fahru_isp@yahoo.com.
46. Rempel, J. K., Holmes, J. G., and Zanna. M. D. (1985) " Trust in close relationships " , Journal of Personality and Social Psychology, 49: 95-112

47. Robbins, S. P. & Judge, T. A., (2007), " Organizational Behavior ", 12th ed., Pearson Prentice Hall, U.S.A .
48. Romano Donna M., (2003) "THE NATURE OF TRUST: CONCEPTUAL AND OPERATIONAL CLARIFICATION " , A Dissertation Submitted to the Graduate Faculty of Louisiana State University and Agricultural and Mechanical College in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in The Department of Psychology
49. Rotter, B. (1971) "Generalized expectancies for interpersonal trust", *American Psychologist*, 35: 1-7.
50. Samanvitha, Swaminathan and Jawahar, P. David. (2013). Job Satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Study. *Global Journal of Business Research*, Vol. 7, No. 1, pp. 71-80.
51. Shahid, M. M., Latif, K., Sohail, N. & Ashraf, M. A., (2012), " Work stress and employee performance in banking sector evidence from district Faisal Abad, Pakistan ", *Asia Journal of business and management sciences*, Vol. 1, No. 7, PP. 38-47 .
52. Singh, Akhilendra Kumar, (2008), *Organizational Citizenship Behavior: Antecedents and Consequences A critical Review*, akhilendra_bhu@yahoo.com.
53. TEOFISTO MENSIELITO A., (2010) " PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND REWARDS FACTOR AS DRIVERS OF EMPLOYEE ENGAGEMENT", MASTER OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT UNIVERSITI UTARA MALAYSIA .
54. Ünal, Ömer Faruk. (2013) Relationship between the Dimensions of Organizational Citizenship Behavior and the Facets of Job Satisfaction (An Empirical Study in a Group of Companies in Turkey). *WEI International Academic Conference Proceedings*, Antalya, Turkey, pp. 123-137.55- Jain K. Jain & Sabir I. Giga & Cary L. Cooper " Perceived organizational support as a moderator in the relationship between organizational stressors and organizational citizenship behaviors", 2013, *international journal of organizational analysis* , vol.21,no.3.

.....
.....
.....