

أثر السخرية التنظيمية على الإحترق الوظيفي في الوحدات الحكومية بمحافظة الشرقية

د/ سامية السيد محمود

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة الزقازيق

المخلص

والاحترق الوظيفي الاجمالي، وإن كان ارتباطه ببعده السخرية العاطفية أكبر ويليها السخرية السلوكية ثم السخرية المعرفية. وتفسر كل من السخرية العاطفية والسلوكية التغيرات التي تحدث في الاحترق الوظيفي الإجمالي وإن كان الأثر الأكبر للسخرية العاطفية تليها السلوكية، مع استبعاد تأثير السخرية المعرفية من التفسير، في اشارة إلى اختلاف الأهمية النسبية لتأثير ابعاد السخرية التنظيمية على الاحترق الوظيفي في المنظمات الحكومية، واخيرا استعرضت الدراسة الاستنتاجات العلمية والتطبيقات العملية.

الكلمات المفتاحية: السخرية التنظيمية ، الاحترق الوظيفي ، المنظمات الحكومية

استهدفت الدراسة الحالية تحديد أثر السخرية التنظيمية على الاحترق الوظيفي في الوحدات الحكومية في محافظة الشرقية، وتحديد الأهمية النسبية لابعاد السخرية التنظيمية الثلاثة: السخرية المعرفية، السخرية العاطفية، السخرية السلوكية في التأثير على الاحترق الوظيفي، وتمت الدراسة على عينة قوامها ٣٨٤ مفردة وباستخدام اسلوب الإستقصاء ثم تفرغ وتحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد ارتباط ايجابي ومعنوي قوي بين كل من السخرية التنظيمية من ناحية و مستوى الاحترق الوظيفي الإجمالي لدى الموظفين في المنظمات الحكومية من ناحية اخرى، وأيضاً يوجد ارتباط ايجابي معنوي بين ابعاد السخرية التنظيمية

The Effect of Organizational Cynicism on Job Burnout in Governmental Units in Sharkeya Governorate

Abstract

The current study aimed at determining the effect of organizational cynicism on job burnout and the relative importance of each of cognitive, emotional, and behavioral cynicism on job burnout in governmental units in sharkeya governorate.

The study has been implemented by surveying a sample of 384 employees and the collected data has been analyzed using suitable statistical techniques. Results revealed that there is a significant effect of organizational cynicism

on job burnout. Moreover, there is a significant effect of emotional and behavioral cynicism on job burnout while cognitive cynicism has no significant effect on job burnout. It is concluded that the relative importance of emotional and behavioral cynicism is higher than cognitive cynicism theoretical and practical implications have been discussed.

Keywords: organizational cynicism, job burnout, governmental units

مقدمة

Motivation (Eaton, 2000). هذا ، وبمرور السنين أصبح الباحثون أكثر اهتماماً بالقضايا المتعلقة بالسخرية التنظيمية.

و قد أصبح وجود السخرية في المنظمات أمر من الثوابت ، فلا يمكن إقرار غيابها تماماً . ولكن هناك تفاوتاً بين المنظمات في حجم هذه السخرية وقوتها وعدد الساخرين ، وأيضاً تختلف في الإستراتيجيات والمناهج التي ينتهجها الساخرون في التعبير عن انتقاداتهم (Scott & Zweig,2016) . ويرى Chiabru et al.,(2013) السخرية التنظيمية على أنها نتيجة لاعتقاد الموظفين بأن المنظمات تفتقر إلى الصدق، وبالتحديد يتم خرق توقعات الأخلاق والعدالة والأمانة. كما يصف Arslan, (2012) السخرية بأنها نمط سلوك سلبي ومتشائم حول الآخرين والمنظمة. ويمكن لهؤلاء التأثير على المنظمة بأكملها وإعاقتها عن تحقيق أهدافها حتى وهم صامتون لأن بداخلهم طاقة سلبية من شأنها التأثير بشكل سلبي وممتد بحسب كم وحجم الموضوعات التنظيمية محل السخرية.

هذا، وتجدر الإشارة إلى أن السخرية التنظيمية تعكس مواقف عامة ومحددة تتميز بالغضب واليأس، وتعبير عن استجابة مباشرة أو غير مباشرة تتجسد في أثار ونتائج سلبية كالاغتراب ، والأحترق الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي وانخفاض مستوى الاستقلالية في العمل و متاعب في مكان العمل وانتهاك العقود النفسية (تصور أن المنظمة لم تقي بوعودها)، انتهاكات الظلم الإجرائي والكلمة المنطوقة السلبية وجميعها تستند إلى التوقعات المنسوبة إلى مستوى سلوك السخرية التنظيمية في مكان العمل (Chiaburu,et al.,2013).

يمر الموظف في أثناء قيامه بعمله والتفاعل اليومي مع المنظمة بأحداث ومواقف بعضها إيجابي والبعض الآخر سلبي تتمثل الأحداث الإيجابية في بث روح المشاركة والتعاون في الأحداث المختلفة وتقديم الدعم النفسي والمعنوي وتطبيق المنظمة سياساتها و اجراءاتها وتعكس قيمها التنظيمية على نحو مرضى أحياناً ، وفي بعض الأحيان بتعسف أو تعالي أو استقواء أو ماشابه ذلك. في جميع الأحوال، تتشكل داخل الموظف استجابات معينة تجاه كافة تصرفات المنظمة وقد تتجسد الانتقادات للجوانب السلبية في شكل تهكمى ساخر يطلق عليها السخرية التنظيمية Organizational Cynicism. ويرجع مفهوم السخرية cynicism إلى كلمة "ساخر" cynic التي يستند أصلها إلى الفلسفة اليونانية القديمة، منذ حوالي ٥٠٠ عام قبل الميلاد وتعكس طريقة تفكير ونمط حياة (Erdogdu,2018).

و قد تداخل المفهوم ضمن عدد من التخصصات داخل العلوم الاجتماعية مثل الفلسفة و العلوم السياسية وعلم الاجتماع والإدارة وعلم النفس إلى أن بدأ تطوره في مجال الإدارة في أواخر الثمانينيات و أوائل التسعينات مستنداً إلى بعض نظريات وأصول الإدارة مثل نظرية التوقعات Expectancy Theory (Meyer et al.,2002) ونظرية المساهمات (Reichers et al- Attributions Theory Attitude, 1997), و الاتجاهات (Dean et , al.,1998) ونظرية التبادل الإجتماعى Social Exchange Theory (Johnson & O'Leary-Kelly, 2003) والأحداث العاطفية (Bro- Emotional Events و Social Cynicism, 2008) والدافع الإجتماعى

البعض أن هذا يرجع مباشرة لتناقص مستويات الرضا عن العمل في العقود الماضية. وربما يكون نفس الحال في مصر ودول أخرى حول العالم. وعلى ذلك، تحاول الدراسة الحالية فهم طبيعة المفهوم ودرجة انتشاره في المنظمات الحكومية في مصر ومستوى تأثيره السلبي على الإحترق الوظيفي في المنظمات الحكومية من خلال الآتي: مشكلة وأهداف وأهمية، ثم الإطار النظري والدراسات السابقة وتنتهي بنموذج وفروض الدراسة ثم يلي ذلك منهجية الدراسة والتي تشمل المتغيرات وطريقة قياسها ومجتمع وعينة الدراسة واسلوب جمع البيانات وصولاً إلى اساليب التحليل الإحصائي المستخدمة وحدود الدراسة، ثم يلي ذلك تحليل النتائج واختبار الفروض وتفسيرها وملخص النتائج وأخيراً التوصيات والدراسات المستقبلية.

أولاً: مشكلة الدراسة

في الوقت الحاضر تعتمد المنظمات على التغيير التنظيمي للبقاء على قيد الحياة، حيث تواجه المنظمات بالعمل في بيئات عمل ديناميكية، تتغير باستمرار بمعدلات استثنائية و تواجه اضطرابات ناجمة عن الاستحواذ، والابتكار التكنولوجي، و الاندماجات التنظيمية و التجديد، الموارد المحدودة، المنافسة الشديدة في بيئة عمل المنظمة، تقليص الحجم، الخصخصة، السياسة، علاوة على العوامل البيئية والاجتماعية وجميعها تستلزم التغيير التنظيمي مع مرور الوقت، وذلك بالنسبة لكل المنظمات سواء خاصة أو عامة، ربحية أو غير ربحية، في الخدمات أو القطاعات الصناعية. وفي هذه الاثناء تواجه المنظمات بسلوكيات مناوئة للتغيير ومنها السخرية التنظيمية (Grama & Todericiu, 2015; Thundiyl et al., 2015) 16.

هذا، وتمتد آثار ونتائج السخرية حتى تؤدي إلى : الشعور بالإجهاد، وعدم الاتفاق مع التوقعات التنظيمية المعلنة، وغياب الدعم الاجتماعي، عدم وجود صوت في عملية صنع القرار، والتوزيع غير المتوازن للقوة، ونقص التواصل (Naus et al, 2007)، و تجدر الإشارة إلى أن كل من Sarikay & Kok (2017) أكدوا على أن السخرية هي سمة شخصية أو موقف وليس نمط حياة وتتفاوت مساحتها بحسب مستويات التفكير النقدي للموظف مابين منخفضة ومتوسطة ومرتفعة. وتتفاوت من شخص لآخر، فهناك من يعبر عنها وآخرين لا يصرحون بها والقليل منهم لديه قبول للواقع دون أي تحفظات (لا توجد سخرية لديه).

وفي هذا الصدد، لا يمكن اغفال العلاقة الوطيدة بين السخرية التنظيمية و التغيير حيث أنهما ظاهرتان متداخلتان وتشكلان معاً موضوعاً هاماً في مجال دراسة السلوك التنظيمي. ويعتبر التغيير التنظيمي أحد الأسباب الرئيسية للسخرية التنظيمية. وفي بعض الأحيان يحدث العكس حيث تؤثر السخرية على التغيير وذلك في المنظمات ذات التاريخ الطويل بالشكل الذي يسمح لموظفيها بتكوين أطر معرفية وعاطفية وسلوكية سلبية تجاه المنظمة، وعلى ذلك، من الضروري للمديرين الأخذ في الاعتبار تأثير التغيير التنظيمي على الموظفين حيث تتحدد جودة حياة العمل بحسب استشعار العاملين بالرضا (Thundiyl et al., 2015; Nafei, 2013a).

و قد أشار Chiaburu, (2013) إلى أن السخرية أصبحت هي القاعدة في العديد من المنظمات في الولايات المتحدة حيث أظهرت أحد الاستطلاعات أن ٤٩ ٪ فقط من الأمريكيين راضين عن وظائفهم، بعد أن كانت ٥٨ ٪ في العقد الماضي. و قد يرى

من ٤٠ موظف ضمت ذكوراً وأناً، وتبين أن المفهوم منتشر بدرجة كبيرة بمتوسط حسابى مرتفع (٣.٩)، وتمثل فى سرد روايات تعكس عدم الصدق والشفافية فى سياسات وقرارات العمل وعدم رغبتهم المشاركة فى التغييرات التنظيمية وأن منهم غير الفاخورين بالعمل فى هذا المكان مع الحرص على استخدام عبارات مسيئة لوصف المنظمة والقيادات المسؤولة فيها. كما أوضحت الدراسة أن الشعور بالأحترق الوظيفى يسود بين مفردات عينة الدراسة الاستطلاعية بمتوسط حسابى (٤.٢)، واستناداً لما سبق؛ فإن الأمر يستوجب القيام بدراسة تلك السلوكيات والوقوف على درجة انتشارها فى المنظمات الحكومية وتأثيرها على مستوى الأحترق الوظيفى. وبالتالي يمكن صياغة مشكلة البحث فى السؤال الرئيسى التالى: ما هى درجة انتشار السخرية التنظيمية فى الوحدات الحكومية، وما تأثيرها على مستوى الأحترق الوظيفى بتلك الوحدات؟ وينبثق منه اسئلة فرعية، وهى:

- ما هى درجة انتشار السخرية التنظيمية فى الوحدات الحكومية؟
- ما هى طبيعة علاقة الإرتباط بين السخرية التنظيمية و مستوى الأحترق الوظيفى فى الوحدات الحكومية؟
- هل يوجد تأثير معنوى للسخرية التنظيمية وابعادها على مستوى الأحترق الوظيفى فى الوحدات الحكومية؟
- هل يوجد اختلاف فى الأهمية النسبية لابعاد السخرية التنظيمية فى التأثير على مستوى الأحترق الوظيفى فى الوحدات الحكومية؟

وبناءً على ذلك، أهتمت العديد من الدراسات الأجنبية بتناول السلوكيات المناوئة للعمل أو المضادة للإنتاج بشكل عام والقليل منها ركز على سلوك السخرية التنظيمية. فعلى سبيل المثال تناولت دراسة (Maslach, & Goldberg, 1998) الإحترق الوظيفى، وتناولت دراسة (Shih et al., 2014) العدوان التنظيمى - Organizational Aggression و تناول (Jacobs et al., 2014) التأصيل النظرى لمفهوم السلوك غير الاخلاقي Unethical Behavior من عدة جوانب شملت المظاهر، الأنواع، ودراسة (Sykes & Matza, 2017) التى تناولت الانحراف Delinquency و دراسة (Shapero et al., 2014) لمفهوم الأعتداء العاطفى Emotional Abuse أضف إلى ذلك دراسة المضايقات/ البلطجة Mobbing / Bullying (Petrina et al., 2015).

علاوة على سوء السلوك Misconduct (eg., Barnett, 2014) وأيضاً الدراسات التى تناولت السخرية التنظيمية - (eg., Pelpinski, 2014; Volpe et al., 2014; Özler, & Atalay, 2011; Abraham, 2000; Dean et al., 1998) وقد انحصرت الدراسات العربية التى تناولت السخرية التنظيمية فى دراستان لنفس الباحث (Nafie 2013a; 2013b) فى مصر - على حد علم الباحثة - حيث تناول فى الدراسة الأولى العلاقة بين السخرية التنظيمية والتغيير التنظيمى وتناول فى الثانية تأثير السخرية على كل من اتجاهات الوظيفة والإلتزام التنظيمى وكلاهما بالتطبيق على المستشفيات التعليمية فى مصر.

وللتعرف على مدى وجود سلوك السخرية التنظيمية فى الوحدات الحكومية محل التطبيق، اجرت الباحثة دراسة استطلاعية على عينة متنوعة

ثانياً: أهداف الدراسة

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. الوقوف على مستوى السخرية التنظيمية فى الوحدات الحكومية محل الدراسة.
٢. التعرف على مستوى الإحترق الوظيفى فى الوحدات الحكومية محل الدراسة.
٣. قياس العلاقة بين مستوى السخرية التنظيمية و مستوى الإحترق الوظيفى فى الوحدات الحكومية محل الدراسة.
٤. تحديد الأهمية النسبية لابعاد السخرية التنظيمية فى التأثير على مستوى الإحترق الوظيفى فى الوحدات الحكومية محل الدراسة من أجل تحديد فرص السيطرة على السخرية بمنع الوصول لهذا البعد الأكثر أهمية ، ومن ثم تجنب تصاعد مستوى الإحترق الوظيفى فى الوحدات الحكومية محل الدراسة.
٥. تقديم بعض التوصيات التى يمكن من خلالها السيطرة على انتشار السخرية التنظيمية فى الوحدات الحكومية محل الدراسة ، ومن ثم تفادى الآثار السلبية الناجمة عنها.

ثالثاً : أهمية الدراسة

تحدد أهمية الدراسة فى النواحي التالية :

١. الوقوف على حجم انتشار السخرية التنظيمية فى الوحدات الحكومية وقياس مستوي تأثيرها على العاملين ودرجة شعورهم بالإحترق الوظيفى الذى يؤثر بدوره بشكل مباشر على كفاءة وفعالية الوحدات الحكومية وقدرتها على احداث أية تغييرات ومواجهة الازمات الطارئة ، حيث تساهم فى خلق مناخ عمل غير إيجابى مما يؤدي إلى

تأثيرات سلبية على كل من العاملين والوحدة التنظيمية معاً.
ويحدث العديد من الآثار السلبية كنتيجة لسخرية العاملين ، لعل من أهمها ما يلى (Grama & Todericiu,2016 ; Chiaburu,2013):
- فقدان الحماس والرغبة فى التغيير لفقدان الثقة فى مصداقية ونزاهة المنظمة والقائمين عليها .
- يؤدي تراكم كم من السخرية لدى العاملين بالمنظمة إلى تنامي الشعور بعدم الرضا الوظيفى والضغوط والاحترق والارهاق والأحباط ، والأهمال ويفقدون الشعور بالانتماء والثقة بالنفس وقيماتهم وقيمة عملهم.
٢. سد الفجوة فى البيئة العربية فى مجال السخرية التنظيمية ، فلم تتناولها أى دراسة عربية حتى الآن عدا دراستى (Nafei, (2013a ; 2013b) - سبق ذكرهما فى مشكلة الدراسة - ولعل الدراسة الحالية تمهد لدراسات متتالية تغطى المزيد من نتائج ومحددات السخرية التنظيمية لمساعدة المنظمات فى التخلص منها ، وتحقيق الاستفادة لكل من المنظمة والعاملين بها فى آنأ واحد.
٣. هناك أهمية لدراسة السخرية التنظيمية فى القطاع الحكومى ، تعود لأهمية القطاع الحكومى القصى للمواطنين حيث ينفرد بتقديم خدمات احتكارية للمواطنين ، مما يستوجب الإهتمام به من جانب الدولة والعمل على تطوير أدائه بشكل مستمر والتغلب على كل معوقات الوصول للتغيير المنشود لتحسين مستوى الخدمات المقدمة حيث تحدث مقاومة للتغيير من جانب العاملين بفعل ما لديهم من رصيد السخرية تجاه منظماتهم ومايخلقه من خطاب عزوف ومقاومة قد تمتد

موجهاً نحو الإدارة العليا أو جهود التغيير التنظيمي، أو الزملاء في مكان العمل.

و يعبر عنها كل من (Ince & Turan, 2011) بأنها موقف ناجم عن جهود التغيير السيئة من جانب الإدارة، ويتصف بالتشاؤم وعدم الثقة بالنجاح المستقبلي في جهود التغيير التنظيمي والتأكيد على عدم قدرة الجهات الفاعلة على أحداث تغييرات نظراً لأنها غير كفؤة و / أو بطيئة. فقد ربطا السخرية بجهود التغيير.

اجمالياً، تعكس السخرية التنظيمية مواقف عامة ومحددة تتميز بالغضب واليأس، و يغلب عليها الحكم السلبي و تتبع من تجربة عمل الفرد بالمنظمة، وتتحقق كنتيجة لليأس وعدم الثقة و خيبة الأمل والميل إلى عدم الثقة في الأفراد أو الجماعات أو الأيديولوجيات أو القدرات أو المؤسسات (Andersson, 1996).

و هنا، يصدر العاملون احكاماً مسبقة على إجراءات غير مجربة تتخذها الإدارة أو أية قواعد وسياسات في ضوء ما لديهم من تجارب عمل فاشلة سابقة حتى وإن كانت غير متماثلة أو متطابقة ولكنها قد تشكل بداخلهم قناعات بأن المسؤولين في المنظمة غير جديرين بالثقة وسلوكهم غير متماسك (Brandes, 2006).

و يمكن للباحثة من خلال التعريفات السابقة، التوصل إلى ما يلي :

١- يوجد ارتباط وثيق ما بين السخرية التنظيمية وأحداث التغيير في المنظمات، وتعتبر السخرية التنظيمية عقبة رئيسية أمام برامج التغيير التنظيمي. حيث تبدو السخرية التنظيمية مقاومة تصحيحية لمواجهة أي تغييرات حالية أو مستقبلية. من خلال تبني وجهة نظر تشاؤمية

لتشمل التأثير في الزملاء ومن ثم تتوقف محاولات التغيير والتحسين.

٤. توصيف و وصف الواقع العملي للسخرية التنظيمية في البيئة المصرية وتسلط الضوء عليها لتدخل ضمن اطار عمل القادة فى المنظمات العربية باعتبارها عاملاً مؤثراً بشكل سلبي على الأداء المؤسسى الإجمالى ، ويترتب عليها العديد من الظواهر غير المرغوب فيها على مستوى كل من الموظف والمنظمة معاً. و من ثم تبدأ الإجهادات لصياغة أساليب ومناهج عمل تحد من انتشارها وتعزز الإيجابيات في مكان العمل.

رابعاً: الإطار النظري والدراسات السابقة وفروض ونموذج الدراسة

يتضمن الإطار النظري للدراسة مفهوم السخرية التنظيمية في بيئة العمل وأيضاً الإحترق الوظيفي والعلاقة بينهما ، ومن ثم صياغة فروض ونموذج الدراسة

أ- مفهوم السخرية التنظيمية

Organizational Cynicism

يعرف (Yüksel & Şahin, 2017) سخرية الموظف بوجود مشاعر سلبية مثل الغضب و خيبة الأمل واليأس، تؤدي إلى ظهور العديد من المشاكل لكل من الموظفين والمنظمات. ويؤكد كل من (Bernerth et al., 2007) أن السخرية التنظيمية مرتبطة بالحد من نية المنظمة في خلق التغيير التنظيمي ، والالتزام التنظيمي ، والرضا الوظيفي، و سلوك المواطنة التنظيمية.

و يرى (Aslametal., 2016) السخرية التنظيمية (OCy) على أنها "موقف سلبي ناجم عن تقييم حرج لدوافع وأعمال وقيم المنظمة التي تستخدمها ويكون

هذا، وتتكون السخرية التنظيمية من خمسة أنواع على النحو التالي (Pelpinski,2014;Peeterset:al - .,2009; Abraham,2000)

١. الشخصية الساخرة Personality Cynicism

ويعكس عموماً التصور السلبي للسلوك البشري، والأخلاقيات غير القابلة للتغيير، ويتميز هذا النوع بظلاله الساخرة والعلاقات الضعيفة بين الأشخاص، و تتمحور الشخصية الساخرة حول الاتجاهات المعادية والتصورات السلبية تجاه الآخرين.

٢. السخرية الاجتماعية/المؤسسية Social/ Institutional Cynicism

يعتبر هذا النوع من السخرية انتهاكاً للعقد الاجتماعي بين الفرد و المجتمع، وتتطوي السخرية الاجتماعية على خيبة الأمل بشأن المجتمع ومؤسساته وقد تمتد لعناصر أخرى ، وتتألف بشكل عام من انطباعات الأشخاص عن الآخرين في المجتمع ككل و يسيطر عليهم الاعتقاد بأن المنظمة امتداد لحال المجتمع.

٣. سخرية الموظف Employeecynicism

١. يتم تعريف سخرية الموظف على أنها موقف سلبي تجاه المنظمة ، والمديرين ، وزملاء العمل وكافة الأشياء الأخرى في مكان العمل بسبب إعاقتهم للعمل وانعدام الأمن وخبية الأمل. كما أنها تعكس نموذجاً جديداً للعلاقات بين الموظف وروؤسائه نتيجة لساعات العمل الطويلة والاستثناءات المستمرة وكثافة العمل والقيادة الفاشلة والإدارة غير الفعالة علاوة على ادخال أساليب جديدة في مكان العمل غير ملائمة، و ينتهى الأمر باكتساب خبرة غير سارة من تجربة

حول فرص نجاح جهود التغيير وتتشكل لديهم مشاعر ساخرة بين الموظفين حيث يتذكرون ويتذكرون بتجارب التغيير الفاشلة فى الماضى ويشككون فى برامج التغيير الجديدة وصدق حديث المديرين عنها(Aslam et al.,2016).

٢. تنشأ السخرية التنظيمية من الاعتقاد بأن ممارسات المنظمة تقتصر إلى العدالة، والصدق والاخلاص، وبالتالي تعكس شعور موجه للمستقبل من خلال تراكم الخبرات (فكر مكتسب) (Akhigbe & Gail,2017) . حيث يرى المتكلمون أن المبادئ المعلنة يتم مصادرتها في الغالب ويتم استبدالها بتصرفات و ممارسات لا تتفق مع قيم ومبادئ المنظمة المعلنة للحد الذى يتسبب فى حرج للموظفين أمام معارفهم وأقاربهم من بعض تصرفات المنظمة التى تسئ إلى الأطراف الخارجية ، وأيضاً التصرفات الداخلية التى قد تسئ إلى الموظفين أنفسهم وتقتصر إلى الصدق والشفافية وتعكس عدم وفاء وعدم اخلاص المنظمة تجاه موظفيها(Sarikaya&Kok,2017 ; Klaas & Ward,2015)

٣. تعكس السخرية التنظيمية استجابة مستقاه من مكان العمل، وتتكون من ثلاثة مكونات أساسية : الاعتقاد بأن المنظمة تقتصر إلى النزاهة (التأثير السلبي تجاه المنظمة)؛ والميل إلى انتقاد المنظمة والانخراط في السلوكيات المحرجة، و جميعها تؤدي إلى نتائج سلبية على المنظمة والعاملين فيها (Rubin et al., 2006).

والأبعاد الثلاثة المكونة للسخرية التنظيمية

هي (Erdogdu,2018Pelpinski,2014)

-السخرية المعرفية Cognitive Cynicism

وتعكس كافة المعارف والخبرات التي استقرت داخل الموظف عبر سنوات العمل بالمنظمة وانتهى من خلالها إلى الاعتقاد في افتقار المنظمة للنزاهة بمعنى أن ممارسات المنظمة قاصرة في العدالة والأمانة والإخلاص.

- السخرية العاطفية Sensitive/ Emotional Cynicism

و تتجسد فى ردود فعل عاطفية قوية تجاه المنظمة كالشعور بعدم الاحترام والغضب تجاه منظماتهم وعدم الراحة والحدق، وأحياناً الخجل من الإعراب عن انتسابه إليها و الشعور بالضيق والاشمئزاز، فهي تتجسد فى مشاعر واحاسيس سلبية مختلفة و متنوعة.

- السخرية السلوكية Behavioral Cynicism

وتعكس كافة المواقف و التعبيرات الحرجة والمحرجة تجاه المنظمة أمام الآخرين نظراً لافتقارها للصدق والإخلاص وما شابه ذلك، والاصرار على عدم الاستجابة للتغييرات التنظيمية.

و تستند الدراسة الحالية إلى مفهوم السخرية التنظيمية ثلاثى الأبعاد وبذات الترتيب لأنه الأكثر شمولاً وواقعية على اعتبار أنها حكم شخصى فهي تعكس اتجاهات الموظف، وبالتالي تتكون من مكونات الإتجاهات الثلاثة المتعارف عليها، وهي: المكون الفكرى، والمكون الشعورى (العاطفى)، ثم السلوكى - بالترتيب - .

العمل تخزن بداخل الموظف بتوجه سلبي تجاه المنظمة.

٤. السخرية المهنية Vocational Cynicism

هذا النوع من السخرية يُعرف أيضًا باسم السخرية الوظيفية و تتميز بالحساسية ، وانعدام كل من الاتفاق ، والإحساس والرقعة بين الشخص الساخر (الموظف) والمنظمة. وهنا يسيطر علي الموقف أمرين هما: الصراع الفردي Individual-Role Conflict (الصراع بين المنظمة والقيم الشخصية) والآخر هو دور عدم التأكد والصراع Uncertainty and Conflict. وتعد السخرية المهنية الأكثر انتشاراً في المهن منخفضة التقدير والمكانة.

٥. سخرية التغيير التنظيمي Organizational Change Cynicism

حيث تعكس السخرية وجهة نظر تشاؤمية حول نجاح جهود التغيير، لأن الموظفين المسئولين عن التغيير يبررون الفشل السابق بعدم كفاءة العاملين. وفى نفس الوقت فإن هناك مشاعر ساخرة بين العاملين تُرجع الفشل إلى إدراكهم للفشل السابق (في الماضي) وبالتحديد عندما يقدم مدير المنظمة برامج تغيير جديدة. وهكذا ، يشكك الساخرون في صدق ما يتحدث عنه المديرين.

هذا،وقد تناولت بعض الدراسات السخرية باعتبارها مفهوم ثلاثي الأبعاد يتكون من كل من السخرية العاطفية والمعرفية والسلوكية . (eg.,Pelpinski , 2014;Volpe,2014;Özler, & Atalay, 2011) واعتبره آخرون مفهوم أحادى يستند إلى السخرية / المقاومة المعرفية مع تجاهل السخرية السلوكية و العاطفية (eg.,Arslan,2012) وبذلك حدث تجاهل للمكون العاطفى والسلوكى فى آن واحد فى اطار عملية التغيير.

من ابعاد الالتزام ، وظهرت وساطة جودة حياة العمل فى العلاقة بين السخرية العاطفية والالتزام العاطفى.

و درس كل من (Aslan & Şerife (2014) العلاقة بين السخرية التنظيمية والعزلة وتبين لهما وجود علاقة ايجابية بينهما – السخرية والعزلة – وتمتد إلى أن السخرية التنظيمية تؤثر على العزلة تأثيراً ايجابياً ذو دلالة احصائية. وحرص كل من (Kasalak & Aksu, (2014) على دراسة العلاقة بين الدعم التنظيمى المدرك والسخرية التنظيمية بالتطبيق على المدرسين المساعدين فى جامعة أكدينز بتركيا، وتبين وجود علاقة سلبية بين كافة ابعاد الدعم التنظيمى و السخرية التنظيمية.

و قدم (Nafei, (2013b) دراسة العلاقة بين السخرية التنظيمية والإتجاهات نحو الوظيفة متمثلة فى كل من الرضا الوظيفى والإلتزام التنظيمى فى المستشفيات التعليمية فى مصر. وجاءت النتائج تشير إلى وجود علاقة عكسية معنوية بين السخرية التنظيمية وكل من الإلتزام التنظيمى والرضا الوظيفى. ثم تناول (Nafei, (2013a) العلاقة بين السخرية التنظيمية والتغيير التنظيمى فى المستشفيات التعليمية فى مصر، و تبين وجود علاقة ارتباط معنوية بين ابعاد السخرية التنظيمية الثلاثة المعرفية والعاطفية والسلوكية والتغيير التنظيمى فى المستشفيات التعليمية فى مصر.

وتناول (Mete, (2013) العلاقة بين سلوك القيادة الأخلاقية والسخرية التنظيمية بين أعضاء هيئة التدريس بثلاثة جامعات تركية ، و وجد أن سلوك القيادة الأخلاقية يتنبأ بالسخرية التنظيمية.

وفى اطار دراسة (Naus et al., (2007) للأثار السلبية للسخرية التنظيمية والمتمثلة فى الخروج

و قد أوضحت دراسات عديدة النتائج المترتبة على السخرية التنظيمية (e.g, Khan, 2014; Ba-shir & Nasir, 2013; Maslach & Schaufelli, 1993) ، كالأحترق وخفض الالتزام الوظيفي ، الاغتراب، الأنسحاب ، وارتفاع معدل دوران العمل أو تزايد نوايا ترك العمل والعقد النفسى وغيرها، علاوة على الانعكاسات السلبية على الأداء بشكل عام حيث يبدو سيئاً.

و قد تناول (Simha et al., (2018) علاقة الإحترق من خلال بعدين هما: الإنهاك العاطفى والغاء الشخصية بالسخرية التنظيمية فى وجود عدد من المتغيرات التنظيمية: صراع العمل – الأسرة، والأسرة – العمل، والعدالة المدركة والثقة فى زملاء العمل بالتطبيق على الممرضات باحدى المستشفيات فى تايوان. وجاءت النتائج تبين أن كل من متغيرات الثقة فى زملاء العمل والعدالة وكل من نوعى الصراع يؤثر على العلاقة بين الإحترق والسخرية فى حين يؤثر صراع العمل – الأسرة ايجابياً على علاقة إلقاء الشخصية و السخرية.

وفى دراسة (Scott & Zweig (2016) حاولا فهم كيفية التخفيف من السخرية فى مكان العمل وتمت الدراسة عبر استطلاع رأى على الأنترنت ، ضم متغيرات: التقييم الذاتى والسخرية ومواقف العمل (دعم الإشراف، والتقاليد السائدة) وتوصلا إلى أن دعم الإشراف يتوسط العلاقة بين السخرية ومواقف العمل، ويُعد بمثابة مخزون مؤقت للتخفيف من آثار السخرية التنظيمية على نتائج العمل.

وتناولت دراسة (Yasin & Khalid, (2015) العلاقة بين السخرية التنظيمية والإلتزام التنظيمى، وتوسطت جودة حياة العمل العلاقة بينهما ، وتبين وجود علاقة سلبية بين ابعاد السخرية التنظيمية الثلاثة والابعاد الخمسة لجودة حياة العمل ، واثنين

والعقد النفسى فى دلالة على الآثار السيئة للسخرية التنظيمية.

يتبين من الدراسات السابقة - سالفه الذكر - تنوع الدراسات التى تناولت تأثير السخرية التنظيمية على الأعتراب أو التغيير والأحترق الوظيفي ، وغيرها. وهناك من الدراسات ما تناولت الأحترق كمحدد للسخرية التنظيمية أى أن السخرية تحدث نتيجة لحدوث الأحترق الوظيفي (eg., Akhigbe & Gail, 2017)، وأخرى تعتبر السخرية محدد للإحترق (eg., Nafie, 2013a ; 2013b ; Ozler, 2011) ، وتصنيف ثالث يرى أن العلاقة بينهما تستلزم وجود متغير وسيط (eg., Simha et al., 2018). ولحسم الأمر بالنسبة للدراسة الحالية بشأن طبيعة العلاقة بين المتغيرين محل الدراسة قمت بتجميع بيانات لعينة متمثلة فى (120) موظف - وقد دخلت تلك العينة ضمن عينة الدراسة الاساسية فيما بعد - لتحديد ما إذا كانت السخرية التنظيمية متغير مستقل أم تابع فى علاقتها بالأحترق الوظيفي وباستخدام تحليل الانحدار البسيط تبين وجود علاقة ايجابية بينهما حالة السخرية التنظيمية متغير مستقل وعلاقة عكسية حالة العكس وهو أمر غير منطقي، وبناءً على ذلك تمت الدراسة على أساس أن السخرية التنظيمية متغير مستقل و الاحترق الوظيفي متغير تابع. بمعنى أن الدراسة الحالية تتناول السخرية التنظيمية كمحدد للإحترق الوظيفي.

ب - الإحترق الوظيفي Job Burnout

عرف (Shoji et al., 2016)، الإحترق الوظيفي بأنه يتضمن اعراض الشعور بالأجهاد العقلى و الشعور بعدم الرضا عن الإنجازات الشخصية والأداء الوظيفي. هذا، وينشأ الإحترق الوظيفي

وترك العمل Exit، الصوت Voice، الولاء Loyalty، والإهمال Neglected من خلال صياغة نموذج واختباره بعد تضمينه متغيرين من بيئة العمل هما: الصراع والاستقلالية علاوة على متغيرين شخصيين آخرين هما: الحزم والصلابة. وتبين أن السخرية تتنبأ بكل من الصراع بين الأدوار والخروج والإستقلالية وانخفاض الحزم.

وأيضاً تعددت الدراسات التى تناولت العلاقة بين السخرية التنظيمية والتغيير فنجد Berneth et al. (2007) درس العدالة والسخرية والالتزام كمتغيرات تنظيمية لها أثرها على التغيير، وجاءت النتائج تؤكد على أن السخرية تتنبأ بالتغيير كما أنها تتفاعل مع العدالة فى تحقيق ذلك. وفى نفس اطار التغيير وفى نفس العام قدم (Quin, 2007) نموذج اتصال يستند إلى اطار معالجة المعلومات الاجتماعية متناولاً تأثير سخرية الموظف على التغيير التنظيمي فى مؤسسات التعليم العالى وذلك من خلال ثلاثة متغيرات تعكس السياق الاجتماعى: نوعية المعلومات المدركة والثقة فى الادارة ، والسخرية من الزملاء ، حيث تؤدي السخرية إلى مقاومة التغيير. وتبين من الدراسة أن السخرية تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على النية لمقاومة التغيير.

وقد تناول كل من (Johnson & O'Leary-Kelly, 2003) تأثير انتهاكات التبادل الاجتماعى social exchange violations متمثلة فى انتهاك العقد النفسى والسخرية التنظيمية وذلك على عينة من موظفى البنوك وتبين ان هناك تأثيرات جزئية للعقد النفسى على الاستجابات السلوكية للعاملين (التغيب، والاداء). كما أن السخرية تؤثر جزئياً على المواقف المرتبطة بالعمل (التنظيمية). وتتوسط السخرية العاطفية العلاقة بين الانهاك العاطفى

٣. صلاحيات العمل محدودة

حيث لا توجد صلاحيات لاتخاذ القرارات المطلوبة لحل المشكلات المرتبطة بالعمل، ويتحقق ذلك من خلال تقرير سياسات جامدة لا تسمح بأى قدر من الحرية فى التصرف واتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة فى الوقت المناسب.

٤. غياب العلاقات الاجتماعية

حيث يحتاج الموظف إلى وجود الزملاء فى حياته من أجل مشاركته فى همومه وأفراحه ، وخصوصاً فى الأعمال التى يغلب عليها طابع الآليه مما يجعله فى عزلة اجتماعية يفقد فيها الإجماعيات.

٥. الصراع القيمي

حيث تختلف متطلبات العمل مع قيم ومبادئ الموظف، فيضطر للتنازل عن بعض قيمه ومبادئه لإنجاز مهمة ما.

٦. غياب العدالة

وتتعدد صورها ومنها تكليف الموظف بمسؤوليات ليست فى مقدوره القيام بها، لقصور فى امكانيات العمل وليس تقصيراً منه كأن يكون هناك خلل فى الأجهزة المستخدمة أو أن قدراتها التقنية محدودة، أو نقص الكفاءات الفنية القادرة على أداء الأعمال المطلوبة.

و هنا تجدر الإشارة إلى ارتباط الإحترق الوظيفى بشكل أكبر بقطاع الخدمات حيث التعامل المباشر مع جمهور المواطنين. و الإلتزام بمواعيد عمل محددة وثابته علاوة على تجاوزات المواطنين مع الموظفين لاعتبارات السرعة أو الاعتراض على المبالغة فى الإجراءات وأموراً أخرى لا سيطرة للموظف عليها ولكنها تستنز المواطن فيسيئ إلى الموظف.

عندما يختفى التوافق بين الموظف والعمل الموكول إليه والذى يبذل قصارى جهده لإنجازه، ويمتد الأمر لعدم رغبة الموظف فى أداء دوره الأساسى و يتطور بطبيعة الحال للعزوف عن أداء أية أدوار إضافية أو ما يُعرف بسلوكيات المواطننة التنظيمية (Yavas et al.,2013) وقد أكد (Maslach,2017) على أن جذور الإحترق الوظيفى ترجع إلى الظروف الاقتصادية والتغيرات المستمرة فى الفلسفات الإدارية المرتبطة بتنظيم العمل، وعلى ذلك هناك عدداً من الأسباب الأخرى التى تؤدى إليه، لعل من أهمها (Maslach,2017; Mar-k et al.2017; Maslach et al.-,1993)

١. ضغط العمل

حيث يشعر الموظف بأن لديه كم هائل من الأعباء مطلوب تحقيقها فى وقت قصير، و نظراً لأن التوجه الحالى ترشيد وتقليص الأعداد فى الجهاز الإدارى للدولة من خلال وقف التعيينات والإستناد إلى بلوغ العاملين الحاليين لسن التقاعد أو الوفاة والالتزام بعدم الأحلال فتزيد الأعباء الوظيفية على الموظفين الباقين ، والزامهم باستمرار تحسين الأداء وسرعة أداء الخدمة.

٢. الأفتقار إلى التعزيز والتشجيع الإيجابى

حيث لا يوجد مقابل مادي أو معنوى عندما يبذل الموظف قصارى جهده لإتمام العمل على أكمل وجه ، وقد يتطلب الأمر العمل لساعات إضافية، مما يعكس صورة أخرى من مظاهر الإحترق عند الموظف.

مع بعضهما البعض ، ويتبعهما الافتقار إلى الإنجاز الشخصي .

ج – العلاقة بين السخرية التنظيمية

والإحترق الوظيفي

تشير الدراسات السابقة – كما سبق ذكره – إلى أن هناك مجموعة من التأثيرات السلبية للسخرية مثل: اللامبالاة ، والخضوع ، والاعتراب ، وعدم الثقة في الآخرين ، واليأس ، والشك ، والإحباط ، وخيبة الأمل والاستهانة ؛ وجميعها نتائج مرتبطة بانخفاض الأداء وارتفاع النزاعات بين الأفراد وسرعة دوران الموظفين والتغيب عن العمل والإحترق (Naus et al.,2007). هذا ، وقد حاولت دراسات عدة الكشف عن تأثير السخرية التنظيمية على كفاءة المؤسسة، و تبين لها أن السخرية عموماً لها علاقة سلبية مع العدالة التنظيمية ، والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، والأستقلالية في العمل (eg., Yüksel & Şahin, 2017 ; Shaharruddin, & Ahmad, 2016; Nafei,2013b; Byrne & Hochwarter ,2008) ولكن لها علاقة إيجابية مع الإحترق والاعتراب. وعلى ذلك، يمكن النظر إلى الإحترق كأحد نواتج السخرية التنظيمية (eg.,Aslan & Serife,2014; Ozler & Atalay, 2011)

وأيضاً تناولت دراسة (Ozler & Atalay, 2011) العلاقة بين السخرية التنظيمية والإحترق، بالتطبيق على مستشفى خاص في تركيا. وتبين أن هناك علاقة بين كل من السخرية المعرفية والسلوكية والإحترق، ولاتوجد علاقة ذات دلالة مع السخرية العاطفية. وبالمثل قام كل من Akhigbe & Ga- il(2017) بدراسة العلاقة بينهما و استناداً إلى أن بعد الاستجابة العدائية نحو الآخرين كأحد ابعاد الإحترق هو نفسه السخرية ، واستبعدا هذا البعد من

هذا، وتتحدد ابعاد الإحترق الوظيفي فيما يلي (Marek et al., 2017; Schauf- eli et al.,2017):

• الإنهاك العاطفي - Emotional Exhaustion

وهنا يشعر الموظف بحدوث استنزاف لمشاعره، ويغلب عليه الشعور بالتعب والإستهلاك العاطفي (بشكل مفرط) فقد قدم كل ما لديه ولم يعد بقدرته ما يقدمه للآخرين ، ومن ثم تقل قدرته على العطاء .

• الغاء الشخصية - Depersonalization

وتعكس الاتجاهات السلبية التي يُبدئها الموظف المحترق الذي يعاني نفسياً ، وهو بمثابة ردة فعل على الإجهاد المفرط الذي يسببه الإنهاك العاطفي ويركز على الحفاظ على نفسه. ويتجسد في الاستجابات العدائية نحو الآخرين.

• نقص الإنجاز الشخصي - Lack of Personal Accomplishment

ويبدو هذا البعد بوضوح عندما يقيم الموظف نفسه تقييماً سلبياً، يفقد معه الحماس للعمل و الإنجاز، وقد يصاحبه شعور بانخفاض كفاءته في العمل وعدم القدرة على الوفاء بمسئوليته.

وتجدر الإشارة إلى أن هناك علاقة وثيقة بين أبعاد الإحترق الوظيفي وبعضها البعض. حتى أنه يمكن النظر إليها كعملية بمراحل ثلاثة متتالية، وفي هذا الصدد أكد (Thomas et al.,(2014) على أن الإنهاك العاطفي يسبب الاستجابات العدائية نحو الآخرين ونتيجة لذلك تظهر إنجازات شخصية منخفضة. وأيضاً يؤكد Arabaci,(2010) على ضرورة الانتباه إلى حقيقة أن الإنهاك العاطفي والاستجابات العدائية نحو الآخرين يبرزان بالتوازي

- سالفه الذكر - وفيها يُصنف الاستجابات العدائية نحو الآخرين على أنها السخرية ، و على ذلك اعتبرت تلك الدراسة السخرية ضمن الاحتراق كطريقة إدراكية دفاعية لإيجاد مساحة لمواجهة الضغوط .

وبالمثل تناول كل من Cartwright & Ho- (2006) Imes, الاستجابات العدائية نحو الآخرين على أنها السخرية موضعاً أنها تعكس ردة فعل دفاعية للتغلب على الإتهام العاطفي. وعلى ذلك يوجد بعض الدراسات السابقة التي تناولت الإتهام العاطفي والسخرية على أنهما يشكلان جوهر الإحترق. علاوة على ذلك، جاء (Prieto et al., 2008) وأشار إلى أن السخرية متعلقة بالمنظمة و الاستجابات العدائية نحو الآخرين / إلغاء الشخصية Depersonalization متعلقة بالزملاء فى العمل وجميعها مؤشرات على الانفصال المعرفي Cognitive Detachment.

وفى المقابل، أظهرت دراسة Johnson & Otey (2003) "leary-Kelly" أن هناك علاقة قوية بين الإحترق والسخرية التنظيمية. و أكدوا على أن السخرية تؤثر فى الغالب على الموظفين بطريقة سلبية، وتظهر هذه التأثيرات بشكل خاص فى شعور الموظفين الذين يعانون من الإحترق بالتعب والإتهام العاطفي و أشار الباحثان إلى أن كل من انتهاك الاتفاق النفسي والسخرية التنظيمية يحتويان على توقعات لم يتم الوفاء بها من قبل المنظمة تجاه العاملين؛ وأن انتهاك الاتفاق النفسي يسبب السخرية التى تؤدي إلى استفاد عاطفي (الإحترق). وأشارا إلى أن السخرية المعرفية تسبب الإتهام العاطفي بشكل محدد.

متغير الإحترق عند دراسة علاقته - الإحترق - بالسخرية التنظيمية واستندوا إلى أن الإحترق الوظيفي بعدين فقط هما: الإتهام العاطفي ونقص الإنجاز الشخصى / عدم الفاعلية Inefficacy . وفى المقابل استند (Simha et al., 2014) إلى أن الإحترق الوظيفي بعدين هما:

الإتهام العاطفي و الاستجابة العدائية نحو الآخرين (إلغاء الشخصية) فى وجود عدد من المتغيرات الوسيطة - سبق ذكرها منذ قليل - واتفق معهم (Schaufeli, et al., 2002) حيث أكدت نتائج الدراسة على أن التعب/ الإتهام (نقص الطاقة) والسخرية (التقلبات فى المواقف تجاه الوظيفة وجمهور المتعاملين معها) هي أبعاد أساسية للإحترق. وأيضاً أكدت دراسة (Peng et al., 2016) على نفس الأمر. وعلى هذا النحو، فإن بُعد الاستجابات العدائية نحو الآخرين كجزء من الإحترق يستخدم كمرادف للسخرية فى بعض الأحيان. حتى أن لفظ السخرية يستخدم بالتبادل مع بعد الاستجابات العدائية نحو الآخرين بين الأشخاص. ويشمل كلاهما ردود أفعال سلبية وغير منطقية ومفطرة على أجزاء مختلفة من الوظيفة، (Fichter, 2011; Emmerik et al., 2008).

وأيضاً أشارت دراسة (Maslach & Schaufeli, 1993) إلى وجود علاقة وثيقة بين السخرية والإحترق ، وهي مشكلة تتعلق بأماكن العمل. وقد أكدوا على أن الإحترق هو متلازمة نفسية Psychological Syndrome تعكس رد فعل مستمر لتعرض الأفراد لمصادر الضغوط المزمنة فى العمل ، مما يتسبب فى سوء الأداء والانسحاب والمشاكل العقلية وخفض الالتزام الوظيفي. ويتضمن وصف متلازمة الإحترق بين الأفراد الأبعاد الثلاثة

والوظيفة - في المنظمات الحكومية المصرية، على اعتبار أنهما متغيران منفصلان السخرية التنظيمية بابعادها الثلاثة (المعرفية، العاطفية، والسلوكية) و الإحترق الوظيفي بابعاده الثلاثة (الانهك العاطفي، نقص الإنجاز الشخصي، وإلغاء الشخصية) ، وهنا أرى أن المساحة المشتركة بينهما - سألغة الذكر - والمتمثلة في بعد الاستجابة العدائية نحو الآخرين - كأحد ابعاد الأحتراق - أقل شمولاً من مفهوم السخرية التنظيمية حيث تضم الأخيرة سلوكيات ضد كل من المنظمة والزلاء والمتعاملين مع المنظمة. هذا، وتمتد الدراسة لتشمل تحديد مدى اختلاف الأهمية النسبية لابعاد السخرية التنظيمية في التأثير على الأحتراق الوظيفي. و بناءً على ذلك، و في ضوء مشكلة واهداف الدراسة ، يمكن صياغة فروضها علي النحو التالي:

١- توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة احصائية بين كل من السخرية التنظيمية الإجمالية و الإحترق الوظيفي الإجمالي بالوحدات الحكومية.

والذي ينبثق عنه الفرضيين الفرعيين التاليين:

١/١- يوجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة احصائية بين ابعاد السخرية التنظيمية والأحتراق الوظيفي الإجمالي بالوحدات الحكومية.

٢/١- يوجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة احصائية بين السخرية التنظيمية الإجمالية و ابعاد الأحتراق الوظيفي بالوحدات الحكومية.

وعلى ذلك، يتجسد الموقف السلبي للفرد تجاه الزلاء والمتعاملين مع المنظمة بإحترق وتجاه المؤسسة بالسخرية المعرفية والتي تتطور إلى السخرية العاطفية ثم السلوكية ، وبناءً على ذلك، تتضمن كل من السخرية التنظيمية وابعاد الإحترق توليفة من المشاعر السلبية ، مثل خيبة الأمل والإحباط تنتهي بالإحترق وتتجسد في المشاعر نحو الزلاء والفرد نفسه، و على هذا النحو يعكس مفهوم الإحترق موقف الموظفين من الحياة التنظيمية والذي تعتبر السخرية مكون أساسى ضمن عناصر الموقف ؛ ثم تتطور السخرية في شكل سلوك موجه نحو التنظيم وكبار المسؤولين ، و هي على هذا النحو تعكس رد فعل الموظف المتهمك الذي يتفاعل بشكل أكثر دفاعية، و هنا تنتوع بدائل وصور الموقف الدفاعي كأن تكون ردود فعل لفظية أو سلوكيات ساخرة تجاه المنظمة. ومن ناحية أخرى ، بصفة عامة هناك استهانه وعدم احترام للإحترق و السخرية. وأن كانت عواقب الإحترق ضارة بالصحة والاداء في أنأ واحد ، فإن عواقب السخرية قد تكون إيجابية في بعض الأحيان، عندما تنجح في توصيل اشارات للمسؤولين عن مواطن الخلل المثيرة للسخرية وبمعالجتها يتطور الأداء أو قد تساهم في تخلص الموظف من احمال واثقال معبراً عنها ساخرأ لفظياً أو بشكل ملموس الأمر الذي قد يعينه على تجديد طاقته والاستمرار في العمل (Chiaburu et al-2013) ...

وبناءً على ما سبق، يتضح أن هناك دراسات عديدة تناولت العلاقة بين السخرية التنظيمية والأحتراق الوظيفي، منها من استبعد بعد الاستجابة العدائية نحو الآخرين من ابعاد الإحترق، وآخرين لم يستبعده، وتأتى الدراسة الحالية للوقوف على تحديد طبيعة العلاقة بينهما - السخرية التنظيمية والأحتراق

٣/٢- تؤثر السخرية السلوكية تأثيراً إيجابياً ذو دلالة إحصائية على مستوى الإحترق الوظيفي للموظفين بالوحدات الحكومية.

٣- يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في الأهمية النسبية لأبعاد السخرية التنظيمية في التأثير على الإحترق الوظيفي بالوحدات الحكومية.

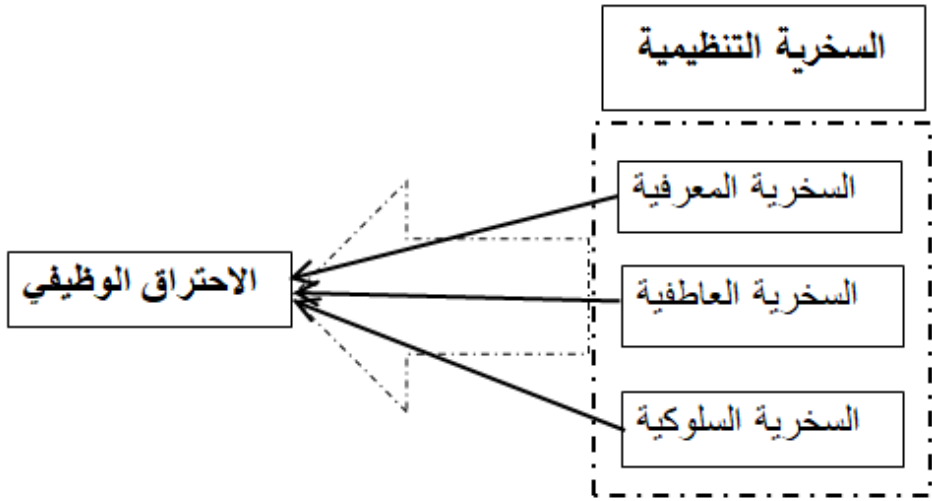
وبناءً على ما سبق، يمكن صياغة نموذج الدراسة، في الشكل رقم (1):

٢- تؤثر السخرية التنظيمية تأثيراً إيجابياً ذو دلالة إحصائية على مستوى الإحترق الوظيفي بالوحدات الحكومية.

والذي ينبثق عنه الفروض الفرعية التالية:

١/٢- تؤثر السخرية المعرفية تأثيراً إيجابياً ذو دلالة إحصائية على مستوى الإحترق الوظيفي للموظفين بالوحدات الحكومية.

٢/٢- تؤثر السخرية العاطفية تأثيراً إيجابياً ذو دلالة إحصائية على مستوى الإحترق الوظيفي للموظفين بالوحدات الحكومية.



شكل رقم (١): نموذج الدراسة

وفروضه باستخدام المقاييس المناسبة من خلال الدراسة الميدانية. وبناءً على ذلك يتضمن منهج

الدراسة عدد من الخطوات، وهي:

أ - تحديد متغيرات الدراسة

تحدد متغيرات الدراسة في الآتي:

سادساً: منهجية الدراسة

اعتمدت الباحثة على مراجعة الدراسات السابقة النظرية والتطبيقية المرتبطة بموضوع الدراسة للوصول إلى صياغة النموذج المقترح لدراسة علاقة السخرية التنظيمية بالإحترق الوظيفي - سبق تناوله في البند خامساً - علاوة على مجموعة من الفروض العلمية القابلة للاختبار، ويتم اختبار صحة النموذج

٢/١: تقييم الصدق Validity**Assessment**

استخدمت الباحثة طريقتين لاختبار صدق

المقاييس ، وهى (سيكاران، 1998):

- اختبار الصدق الظاهري **Face Validity** وهو يرتبط برؤية الباحث لقدرة المقاييس المستخدمة على قياس ما يفترض قياسه عبر المراجعة المتأنية للعبارة المستخدمة فى الاستقصاء، للتأكد من خلوها من أية أخطاء ، وأيضاً مراجعة ترتيب ومحتوى العبارات وجودة تنسيق قائمة الاستقصاء ، وإجراء ما يلزم من تعديلات للتحقق من استيفاء الصدق الظاهري للمقاييس المستخدمة.

- اختبار صدق البناء **Construct Validity**

ونظراً لأن المقاييس المستخدمة فى الدراسة الحالية ثبتت مصداقيتها فى دراسات سابقة لم يتطلب الأمر استخدام التحليل العاملى، واعتمدت الدراسة الحالية على استخدام تحليل الارتباط البسيط، أو ما عرف بصدق المفاهيم أو صدق التقارب والاتساق **Convergent Validity** وذلك عن طريق حساب مدى اتساق كل عبارة من عبارات المقياس بالدرجة الكلية له من خلال حساب معاملات ارتباط البسيط . ويتحقق اتساق كل عبارة من عبارات المقياس بالدرجة الكلية عندما ترتبط العبارة ارتباطاً معنوياً بالدرجة الكلية للمقياس. ولايؤخذ فى الاعتبار درجة قوة الارتباط (قوى/ضعيف)، على أن يتم استبعاد العبارات التي لا ترتبط ارتباطات معنوية. و بحساب معاملات الارتباط لعبارات المقاييس التي يشملها الاستقصاء، جاءت جميعها معنوية عند مستوى معنوية يتراوح بين 0.01 ، 0.05، فتأكد للباحثة

- المتغيرات المستقلة: السخرية التنظيمية و ابعادها ، وهى: السخرية المعرفية ، السخرية العاطفية، السخرية السلوكية.

- المتغير التابع: الأحتراق الوظيفى وابعاده، وهى: الانهك العاطفى، نقص الإنجاز الشخصى، وإلغاء الشخصية .

ب-طريقة قياس متغيرات الدراسة

اعتمدت الباحثة على استخدام قائمة استقصاء لقياس متغيرات الدراسة والتي تم اعدادها استناداً إلى الإطار النظري وبالرجوع إلى الدراسات السابقة الأجنبية للوصول إلى المقاييس المستخدمة وترجمتها وإخراجها بما يتناسب مع البيئة المصرية ومتطلبات الدراسة الحالية.

١- اعداد قائمة الاستقصاء

اشتملت قائمة الاستقصاء على (34) عبارة تغطى مقياسين كما يلي:

المقياس الأول (ابعاد السخرية التنظيمية):
ويضم 12 عبارة (Dean et al.,1998; Brands et al.,1999) تقيس مستوى ابعاد السخرية التنظيمية الثلاثة بالوحدات الحكومة.

المقياس الثاني (الأحترق الوظيفى):
ويضم (22) عبارة (Masalach & Jackson 1981). تقيس درجة الأحتراق الوظيفى لدى العاملين بالوحدات الحكومة.

٢- اختبار جودة قائمة الاستقصاء

تم التأكد من جودتها قبل استخدامها من خلال تقييم كل من صدق وثبات الاستقصاء.

المستخدمة من خلال قياس تناسق استجابات المستقصى منه على كل العبارات الموجودة بالمقياس ، ويعتبر معامل ألفا كرونباخ مقبولاً بحسب سيكاران (1998) إذا بلغت قيمته (0.7) أو أكثر. ويوضح الجدول رقم (1) نتائج التحليل لإحصائي لمعامل ألفا كرونباخ ومعاملات الصدق الذاتي للمقاييس المستخدمة في الدراسة.

صدق الاستقصاء المستخدم في جمع بيانات الدراسة بشكل فردي. كما يوضح جدول رقم (1) صدق المقاييس المستخدمة بشكل إجمالي من خلال معامل الثبات ألفا كرونباخ حيث الصدق = الجذر التربيعي للثبات (القرا، 1430 هـ).

٢/٢ : تقييم ثبات المقاييس

للتحقق من درجة الثبات في المقاييس المستخدمة في قائمة الاستقصاء بقصد التأكد من أنه إذا أعيد استخدام المقياس مرات أخرى لقياس نفس المفهوم استقرت الدرجات التي تم الحصول عليها، وهو محاولة لتخفيض الأخطاء العشوائية وتأكيد الثقة ، ولعل طريقة ألفا كرونباخ Alpha Cronbach هي الأكثر استخداماً في تقييم التناسق الداخلي للمقاييس

جدول رقم (١) قيم معاملات الصدق والثبات لمتغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	عدد العبارات	ألفا كرونباخ (الثبات)	معامل الصدق
السخرية التنظيمية	١٢	٠.٩٤٧	٠.٩٧٣
السخرية المعرفية	٤	٠.٨٨٧	٠.٩٤٢
السخرية العاطفية	٣	٠.٨٧٨	٠.٩٣٧
السخرية السلوكية	٥	٠.٨٩٠	٠.٩٤٣
الأحترق الوظيفي	٢٢	٠.٩٠٥	٠.٩٥١
الإنهاك العاطفي	٩	٠.٨٨٦	٠.٩٤١
الاستجابة ضد الآخرين	٨	٠.٨٧٣	٠.٩٣٤
الغاء الشخصية	٥	٠.٨٢٦	٠.٩٠٩
الإجمالي	٣٤	٠.٩٥١	٠.٩٧٥

المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لتشغيل البيانات على برنامج Spss

وبناءً على صدق وثبات المقاييس يمكن الاعتماد على صلاحيتها لجمع بيانات الدراسة الميدانية ، ومن ثم اختبار فروض الدراسة الحالية.

ويتضح من الجدول رقم (١) أن معامل ألفا كرونباخ لجميع المتغيرات ممتاز حيث يتجاوز ٠.٨٧. وجاءت معاملات الصدق مرتفعة لمتغيرات الدراسة بشكل إجمالي حيث أقل قيمة ٠.٩٠٩.

ج - مجتمع و عينة الدراسة

(١) - مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في الوحدات الحكومية في محافظة الشرقية ، ويرجع اختيار التطبيق على القطاع الحكومي ، نظراً لأن الموظفين به يعانون من مشكلات متنوعة، الأمر الذى يعكس على مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل سلبي، ولا يجد المواطن مفر من التعامل معه لأنه يقدم للمواطنين خدمات احتكاريه. وعليه، فإن دراسة تأثير السخرية التنظيمية على الإحترق الوظيفي أمر من شأنه رصد الأحوال التنظيمية التي تشكل اتجاهات العاملين وتدفعهم في اتجاه فقدان الرغبة في العمل والتعامل بقسوة ولا مبالاة مع المواطنين وبمرور الوقت تتفاقم المشكلة و تزيد معاناة المواطنين ويقل مستوى الرفاهية في المجتمع. علاوة على أنه بحاجة ملحة لإحداث تغييرات جذرية للقضاء على الفساد وتحسين مستوى الخدمات المقدمة ولن يتسنى ذلك حال انتشار السخرية التنظيمية. وقد شملت الدراسة محافظة الشرقية حيث تقطن الباحثة وتعاني وتلمس عن قرب سوء أوضاع المنظمات الحكومية ومعاناة الموظفين

في معظم الجهات الحكومية، كما يروى أصدقاء وأقارب تجارب معاناة الموظفين في وحدات حكومية - بمحافظة الشرقية ومحافظة أخرى مجاورة - علاوة على تقارب نمط الأداء في الوحدات الحكومية في مصر بصفة عامة نظراً لأن ثقافة المؤسسات الحكومية تكاد تكون واحدة بين المحافظات المختلفة والاختلافات - إن وجدت - محدودة للغاية بشكل يمكن التغاضي عنه.

(٢) - عينة الدراسة

اعتمدت الباحثة على جدول قرار حجم العينة (سيكاران، ١٩٩٨)، لتسهيل اتخاذ قرار جيد بشأن عينة الدراسة ، وفي الجدول يتدرج حجم العينة بزيادة حجم المجتمع حتى يصل إلى أعلى حجم عينة ٣٨٤ مفردة عند أعلى حجم مجتمع مليون مفردة، وهو نفس ناتج المعادلة الإحصائية لتحديد حجم العينة . وبناءً على ذلك، تتحدد عينة الدراسة في ٣٨٤ مفردة يتم الحصول عليها من خلال عينة عشوائية متناسبة. ويوضح الجدول رقم (٢) مجتمع الدراسة والتوزيع المتناسب للعينة.

جدول رقم (٢)

مجتمع وعينة الدراسة المتناسبة بمديريات الخدمات وإداراتها بمحافظة الشرقية

التوزيع المتناسب للعينة		عدد ونسبة العاملين بمديريات الخدمات بمحافظة الشرقية		
النسبة من العينة	العدد	النسبة من المجتمع	عدد العاملين	المديرية
٢٨%	١٠٨	٢٨.٠%	٤٠١٠٥	التربية والتعليم
٢٧%	١٠٥	٢٧.٢٣%	٣٨٩٨٠	الشئون الصحية
٧.٨%	٣٠	٧.٨%	١١٢٢٠	الزراعة
١٣.٨%	٥٣	١٣.٨%	١٩٧٥٣	الإسكان
٤.٢%	١٦	٤%	٥٦٦٧	التموين والتجارة الداخلية
١.٥%	٦	١%	٢٠٢٥	القوى العاملة
٢.٨%	١١	٢.٩%	٤١٠٦	التضامن الاجتماعي
٣.٤%	١٣	٣.٦%	٥٢١٢	الأوقاف
٢.١%	٨	٢%	٢٨١١	الطرق والنقل
٢.٨%	١١	٢.٧%	٣٩٢٧	الطب البيطري
٢.١%	٨	٢%	٣١١٤	الضرائب العقارية
٤.٢%	١٦	٤%	٦٢١١	الشباب والرياضة
١٠٠%	٣٨٤	١٠٠%	١٤٣١٣١	إجمالي عدد العاملين

المصدر: مركز معلومات محافظة الشرقية في يوليو ٢٠١٧.

د- أسلوب جمع البيانات

وقد تم جمع البيانات من عينة الدراسة عن طريق استيفاء قوائم الاستقصاء بالمقابلة الشخصية مع المستقضي منهم. البعض قام بملء القائمة في أثناء تواجدني في الوحدة الحكومية، والبعض الآخر وعد باستيفائها لاحقاً واخترت في كل وحدة حكومية موظف متطوع لتجميع الاستمارات بعد استيفائها. وقد وزعت عدد كبير تجاوز حجم العينة وبعد استبعاد غير المكتملة والمتحيزة وصلت لرقم العينة

المحدد ٣٨٤ مفردة . وتلى ذلك تفرغ القوائم المستوفاة لإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة.

هـ - أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من خلال برنامج SPSS وتشمل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لتوصيف متغيرات الدراسة في العينة وارتباط بيرسون و ألفا كرونباخ لاختبار صدق وثبات المقاييس المستخدمة. أضف إلى ذلك

الروؤساء نظراً لأنهم قد يكونون جزءاً من السخرية التنظيمية في الوحدات الحكومية.
٣. المحدد الزمني تم تجميع البيانات في الفترة من شهر فبراير ٢٠١٨ حتى نهاية مايو ٢٠١٨.

ثامناً: تحليل النتائج واختبار الفروض

وتفسيرها

يبدأ التحليل الإحصائي بإجراء بعض الاختبارات لضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار ، و يوضح جدول رقم (٣) اختبار خطية العلاقة بين متغيرات الدراسة.

تم استخدام التحليل الإحصائي المناسب لاختبار فروض الدراسة والتحقق من صحة النموذج، وتوعدت الأساليب المستخدمة فشملت اساليب الارتباط وتحليل التباين و F و T وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد.

و - حدود الدراسة

تتمثل أهم محددات الدراسة في الآتي:

١. المحدد المكاني حيث تقتصر الدراسة على العاملين في المنظمات الحكومية بمحافظة الشرقية نظراً لأن طبيعة العمل وخصائص الموظفين تبدو متقاربة بتلك المنظمات على مستوى الجمهورية، والفروق - إن وجدت- طفيفة يمكن التغاضي عنها.

٢. تتمثل عينة البحث في جميع العاملين بمديريات الخدمات في محافظة الشرقية، مع استبعاد

جدول رقم (٣)

اختبار خطية العلاقة بين متغيرات الدراسة

اختبار الخطية				علاقة المتغيرات
النتيجة	الدلالة المعنوية	F	R	
خطية العلاقة	معنوى	٤٤٤.١٨٤	٠.٧٣	السخرية التنظيمية<--- الاحترق الوظيفي الاجمالي
خطية العلاقة	معنوى	٢٥٥.٣٤٢	٠.٦٣	السخرية المعرفية <--- الاحترق الوظيفي
خطية العلاقة	معنوى	٦٤٢.٩٩٧	٠.٧٩	السخرية العاطفية<--- الاحترق الوظيفي
خطية العلاقة	معنوى	٢٨٤.٧٩٦	٠.٦٥	السخرية السلوكية<--- الاحترق الوظيفي
خطية العلاقة	معنوى	٤٤٤.١٨٤	٠.٧٣	الاحترق الوظيفي<--- السخرية التنظيمية
خطية العلاقة	معنوى	٤٤٤.٦٧٩	٠.٧٤	الانهاك العاطفي<--- السخرية التنظيمية
خطية العلاقة	معنوى	٣٦٦.٩٣٩	٠.٧	الاستجابة ضد الآخرين<--- السخرية التنظيمية
خطية العلاقة	معنوى	٣٥.٥٨٢	٠.٢٩	الغاء الشخصية<--- السخرية التنظيمية

المصدر: الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للتشغيل على الحاسب الآلى، برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (٣) أن العلاقة بين كافة متغيرات الدراسة علاقة خطية عند مستوى معنوية ٠.٠١ ، وعليه يمكن القيام بالمزيد من التحليلات الإحصائية. وباستخدام الإحصاءات الوصفية يوضح

جدول رقم (٤) مصفوفة المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط لمتغيرات نموذج الدراسة

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	١	٢	٣	٤	٥	٦
١- السخرية المعرفية	٣.٣٦	٠.٨٧٥	-					
٢- السخرية العاطفية	٣.٤	٠.٨٤٧	**٠.٦٩	-				
٣- السخرية السلوكية	٣.٣	٠.٩٥٤	**٠.٦٦	**٠.٦٧	-			
٤- الانهاك العاطفي	٣.٣٥	٠.٦٥٤	٠.٦٢	**٠.٧٢٦	**٠.٧٠	-		
٥- الاستجابة ضد الآخرين	٣.٦٠	٠.٦٠٠	**٠.٥٨	**٠.٦٨٧	**٠.٥٥	**٠.٧٤	-	
٦- الغاء الشخصية	٤.٤٣	٠.٤٣١	**٠.١٦	**٠.٤٠	**٠.٢٨	**٠.٥٠	**٠.٣٧٤	-

**تشير إلى تحليل البيانات عند مستوى معنوية ٠.٠١

المصدر : الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لتشغيل البيانات على برنامج Spss

ويتضح من الجدول (٤) أن المتوسطات الحسابية لجميع متغيرات النموذج فوق المتوسط وتقترب من المستوى المرتفع ، وعليه تشير المتوسطات إلى توافر متغيرات الدراسة. كما جاء الانحراف المعياري فى مدى يتراوح بين ٠.٤٣١ و ٠.٩٥٤ فى اشارة إلى تجانس الإستجابات حول المتوسطات. أضف إلى ذلك أن معاملات الارتباط بين متغيرات نموذج الدراسة جاءت ايجابية وذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ٠.٠١ مع كافة المتغيرات وجميع الارتباطات أقل من ٠.٨ الأمر الذى يؤكد على وجود علاقة خطية بين كافة متغيرات الدراسة ، و ينفى التعددية الخطية

Multicollinearity ولمزيد من التأكد من عدم (VIF) واختبار التباين المسموح به (Tolerance) وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة يوضح والتأكد من اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي باحتساب جدول رقم (٥) اختبار عوامل تضخم التباين معامل الالتواء (Skewness) .

جدول رقم (٥)

اختبار عوامل تضخم التباين واختبار التباين المسموح و معامل الالتواء

المتغيرات المستقلة	عوامل تضخم التباين	التباين المسموح	معامل الالتواء
السخرية المعرفية	٣.٣٠٣	٠.٣٠٣	- ٠.٧١٩
السخرية العاطفية	٣.٣٤٧	٠.٢٩٩	- ٠.٧٢٧
السخرية السلوكية	٣.٠٢٠	٠.٣٣١	- ٠.٤٤٩

المصدر: من اعداد الباحثة بالرجوع إلى نتائج تشغيل البيانات على برنامج SPSS

ثم تلى ذلك تحليل النتائج باستخدام الأساليب الاحصائية المتنوعة والتي شملت تحليل الارتباط البسيط وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد لأغراض اختبار الفروض وصحة نموذج الدراسة من خلال برنامج Spss.

(ب) - اختبار الفروض وتفسير

النتائج

(١) - اختبار الفرض الأول للدراسة

يوضح الجدول رقم (٦) نتائج الاختبار الإحصائي للفرض الأول باستخدام أسلوب الارتباط البسيط.

ويتضح من جدول رقم (٥) أن قيم اختبار عوامل التضخم لجميع المتغيرات المستقلة تقل عن (١٠) وتتراوح بين (٣.٣٤٧) إلى (٣.٠٢٠). كما تراوحت قيم اختبار التباين المسموح به من (٠.٢٩٩) إلى (٠.٣٣١) وهي أعلى من (٠.٠٥) ويعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة في إشارة إلى عدم وجود تعددية خطية بينهم. وتشير قيم معامل الالتواء إلى أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي حيث تتراوح القيم بين (-٠.٤٤٩) إلى (-٠.٧٨٤) أي أقل من الواحد الصحيح، وعليه، لا يوجد تهديد مؤثر على صحة النتائج، وبالتالي يمكن القيام بالمزيد من التحليلات الإحصائية.

جدول رقم (٦)

الارتباطات بين كل من السخرية التنظيمية والإحترق الوظيفي وابعادهما

ابعاد الإحترق			الإحترق	
الغاء الشخصية	الاستجابة ضد الآخرين	الإنهاك العاطفي		
**٠.٢٩	**٠.٧٠	**٠.٧٣	**٠.٧٣	السخرية التنظيمية
**٠.١٦	**٠.٦٨	**٠.٦٢	**٠.٦٣	السخرية المعرفية
**٠.٤٠	**٠.٧١	**٠.٧٣	**٠.٧٠	السخرية العاطفية
**٠.٢٨	**٠.٥٥	**٠.٧٠	**٠.٦٥	السخرية السلوكية

** تشير إلى أن مستوى الدلالة المعنوية ٠.٠١

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي

ويتضح من الجدول رقم (٦) ما يلي :

دراسة (Simha et al., 2018) والتي وجدت أن الارتباط بين السخرية وابعاد الإحترق ضعيف للغاية وغير معنوي إلا في وجود متغيرات وسيطة هي: صراع العمل- العائلة، الثقة، العدالة المدركة.

٣. وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية عند مستوى ٠.٠١ بين كل بعد من ابعاد السخرية التنظيمية والإحترق الوظيفي الإجمالي مما يشير إلى أن توافر عناصر وابعاد السخرية التنظيمية يؤدي إلى ارتفاع مستوى الأحتراق الوظيفي لدى العاملين في الوحدات الحكومية ، والعكس صحيح بمعنى أن انخفاض مستوى توافر عناصر السخرية التنظيمية يؤدي إلى انخفاض مستوى الأحتراق الوظيفي لدى العاملين في الوحدات الحكومية الأمر الذي يتفق مع ما توصل إليه كل من Akhighe & Gail, (2017) حيث أكدوا على وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة احصائية بين ابعاد الإحترق والسخرية التنظيمية .

١. وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية بين السخرية التنظيمية و الإحترق الوظيفي الإجمالي ($R = 0.73$) علاوة على معنويتها عند مستوى دلالة ٠.٠٠١. مما يشير إلى أن زيادة مشاعر السخرية التنظيمية لدى العاملين تؤدي إلى زيادة مستوى الإحترق الوظيفي لديهم وقد يرجع ذلك إلى اضطرار العاملين إلى الاستمرار في العمل في وظائفهم رغم مشاعرهم السلبية تجاه اعمالهم وزملائهم مما يدفعهم للشعور بالإحترق . وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه Ozler & Atalay, (2011) - ($R = 0.53$) - وإن كان الارتباط بينهما في الدراسة الحالية أقوى

٢. تشير النتائج إلى أن هناك تفاوتاً في درجة الارتباط بين السخرية التنظيمية و ابعاد الإحترق الوظيفي عند مستوى دلالة ٠.٠١ ما بين أعلى ارتباط مع بعد الإنهاك العاطفي ($R = 0.73$) وأقل ارتباط مع بعد الغاء الشخصية ($R = 0.29$). وعلى ذلك تختلف الدراسة الحالية عن

الإجمالية والإحترق الوظيفي الإجمالى. و أيضاً يتحقق الفرضين الفرعيين منه وهما:

١/١- يوجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة احصائية بين ابعاد السخرية التنظيمية والأحترق الوظيفي الإجمالى.
٢/٢- يوجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة احصائية بين السخرية التنظيمية و ابعاد الأحترق الوظيفي.

(٢) - اختبار الفرض الثانى للدراسة

يوضح الجدول رقم (٧) نتائج الاختبار الإحصائي لفرض الدراسة الثانى الرئيسى باستخدام أسلوب الانحدار البسيط

٤. وجود ارتباط ايجابى بين ابعاد كل متغير فى علاقته بابعاد المتغير الآخر، ويبدو أن الارتباط الأكبر فى علاقة بعد السخرية العاطفية ببعدهم الأنهك العاطفى ($R = 0.73$) وأقل ارتباطاً فى علاقة بعد السخرية المعرفية ببعدهم الغاء الشخصية والذى يبدو الأقل ارتباطاً بابعاد السخرية التنظيمية (حيث $R = 0.16, 0.40, 0.28$) على التوالي. وأيضاً الأقل ارتباطاً بالسخرية التنظيمية الإجمالية ($R = 0.29$).

على هذا النحو، يتحقق فرض الدراسة الأول الرئيسى ومفاده أنه: توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة احصائية بين كل من السخرية التنظيمية

جدول رقم(٧) نتائج اختبار فرض الدراسة الثانى

نتائج الاختبار الاحصائي							فرض الدراسة الثانى الرئيسى
النتيجة	مستوى الدلالة *	ت (t)	ثابت الانحدار B	بيتا β	F	معامل التحديد R^2	
قبول الفرض	0.0001	21.60	40.627	0.73	466.360	0.549	تؤثر السخرية التنظيمية تأثيراً إيجابياً ذو دلالة إحصائية علي الإحترق الوظيفى بالوحدات الحكومية.
* مستوى الدلالة دال لكل من F و T عند مستوى معنوية 0.0001							

المصدر : الباحثة بالرجوع الي نتائج تشغيل البيانات لتحليل الإتحدار

المستشفيات ٢٦.٩% من مستوى الشعور بالاحترق في المستشفيات حيث $R^2 = 0.269$. والباقي يرجع لعوامل أخرى.

اختبار الفروض الفرعية من الفرض الرئيسي الثاني: والمتعلق بتأثير ابعاد السخرية التنظيمية على الاحترق الوظيفي الاجمالي. وقد تم استخدام اسلوب الانحدار المتعدد لحساب تأثير ابعاد السخرية التنظيمية على الاحترق الوظيفي الاجمالي. ويوضح جدول رقم (٨) وجدول رقم(٩) نتائج تحليل تباين الانحدار المتعدد عند دراسة تأثير الأبعاد الثلاثة على المتغير التابع (الاحترق الوظيفي الاجمالي)، وتقديرات الانحدار لاختبار فرض الدراسة الثاني- على التوالي - .

تشير نتائج جدول رقم (٧) إلى أن السخرية التنظيمية تؤثر إيجابياً وبشكل معنوي عند مستوى معنوية ٠.٠٠٠١ على الاحترق الوظيفي الإجمالي بالمنظمات الحكومية حيث $R^2 = 0.05$ تقريباً مما يشير إلى أنها تفسر حوالي (٠.٥٥) من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الاحترق الوظيفي الاجمالي). وتشير الإشارة الموجبة إلى العلاقة الطردية بينهما. وعلى هذا النحو، يثبت صحة فرض الدراسة الثاني الرئيسي. وعليه فإن تفسير سخرية الموظفين في المنظمات الحكومية لدرجة شعورهم بالاحترق الوظيفي في الدراسة الحالية أكبر مما توصل إليه (Ozler & Atalay, 2011) حيث فسرت سخرية الطاقم الطبي من الاوضاع في

جدول رقم (٨)

نتائج تحليل تباين الانحدار المتعدد عند دراسة تأثير الأبعاد الثلاثة على المتغير

التابع (الأحترق الوظيفي) (ن = ٣٨٤)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2
المنسوب إلى الانحدار	٥٠.٩٢٩	٣	١٦.٩٧٦	٢٠١.٠٥٠	٠.٠٠٠١	٠.٦١٠
المنحرف عن الانحدار (البواقي)	٣٢.٠٨٧	٣٨٠	٠.٠٨٤٧			

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي لتشغيل البيانات على الحاسب الآلي

يتضح من الجدول رقم (٨) ما يلي :

- وجود تأثير دال إحصائياً (عند مستوى معنوية ٠.٠٠٠١) للابعاد الثلاثة: (السخرية المعرفية ، السخرية العاطفية ، السخرية السلوكية) على المتغير التابع (الأحترق الوظيفي الاجمالي).

- أن معامل التحديد يساوي (٠.٦١) مما يدل على أن الابعاد الثلاثة تُفسر مجتمعة ٦١% من التباين في درجات المتغير التابع (الأحترق

الوظيفة (كمتغير مستقل) على الأحتراق الوظيفي (المتغير التابع) حيث مستوى الدلالة < ٠.٠٠٥ .

— وجود تأثير موجب دال إحصائياً (عند مستوى ٠.٠٠٠١) لبعء السخرية العاطفية (كمتغير المستقل) على الأحتراق الوظيفي (المتغير التابع).

— وجود تأثير موجب دال إحصائياً (عند مستوى ٠.٣٩.٠) لبعء السخرية السلوكية (كمتمغير مستقل) على الأحتراق الوظيفي (المتغير التابع) حيث مستوى الدلالة > ٠.٠٠٥ .

الوظيفة) لدى عينة الدراسة، وهى كمية كبيرة من التباين المُفسَّر بواسطة هذه الابعاد الثلاثة. ويبدو على هذا النحو، أن تأثير ابعاد السخرية التنظيمية (كمتغيرات مستقلة) على الأحتراق الوظيفي أكبر من تأثير السخرية التنظيمية كمتغير مستقل اجمالى وقد تلى ذلك حساب معاملات الانحدار لاختبار الفرضيين الفرعيين من فرض الدراسة الثانى ، وهذا ما يوضحه جدول رقم (٩).

و يتضح من الجدول رقم (٩) ما يلى :

— عدم وجود تأثير دال إحصائياً لبعء السخرية

جدول رقم (٩) اختبار الفرضيين الفرعيين من فرض الدراسة الثانى

النتيجة	مستوى الدلالة	ت (t)	بيتا β	الخطأ المعياري للمعامل البائى	المعامل البائى	الفروض الفرعية من الفرض الرئيسى الثانى
الفرض غير مقبول	٠.٢٢١ (غير معنوى)	١.٢٢٥	٠.٠٧١	٠.٠٠٨	٠.٠٠٩	تؤثر السخرية المعرفية تأثيراً إيجابياً ذو دلالة إحصائية علي الأحتراق الوظيفى للموظفين بالوحدات الحكومية.
قبول الفرض	٠.٠٠٠١ (معنوى)	١٠.٩٨٤	٠.٦٤	٠.٠١١	٠.١١٧	تؤثر السخرية العاطفية تأثيراً إيجابياً ذو دلالة إحصائية علي الأحتراق الوظيفى للموظفين بالوحدات الحكومية.
قبول الفرض	٠.٠٣٩ (معنوى)	٢.٠٠١	٠.١٠٣	٠.٠٠٥	٠.٠١٠	تؤثر السخرية السلوكية تأثيراً إيجابياً ذو دلالة إحصائية على الأحتراق الوظيفى للموظفين بالوحدات الحكومية.
	٠.٠٠٠١ (معنوى)	٣٥.٩١٣		٠.٠٦٢	٢.٢٢٥	ثابت الانحدار

المصدر : الباحثة بالرجوع الي نتائج تشغيل البيانات لتحليل الإنحدار المتعدد

على هذا النحو، تم رفض فرض الدراسة الفرعى الأول من الفرض الرئيسى الثانى حيث مستوى الدلالة $p < 0.05$ وقبول الفرضيين الفرعيين الثانى والثالث. وتأكد أن كل من السخرية العاطفية و السلوكية يؤثران على الأحتراق الوظيفى واستبعاد السخرية المعرفية من التأثير على الأحتراق الوظيفى، مما يشير إلى أن مجرد توفر الاعتقاد بأن المنظمة خالية من الصدق والأنصاف والأخلاص لا يؤدي إلى الشعور بالأحتراق الوظيفى ويبدأ الشعور به عندما تتطور السخرية المعرفية إلى مشاعر سلبية يغلب عليها الشعور بخيبة الأمل والاحباط تجاه المنظمة (السخرية العاطفية) وعندها يتحقق أعلى تأثير على الأحتراق الوظيفى، ثم عندما تتحول تلك المشاعر إلى سلوك أو سلوكيات تُسبب إلى المنظمة بالافعال أو لفظياً (السخرية السلوكية) يحدث مستوى جديد من التأثير وإن كان أقل نظراً لأن الغالبية العظمى من الساخرين يؤثرون الاحتفاظ بالسخرية عند المستوى العاطفى حفاظاً على وظائفهم وتجنباً للإنتقام والتحدى من قبل الرؤوساء والزملاء حال الوصول لمستوى السخرية السلوكية. وعلى ذلك تختلف الدراسة الحالية عن ما توصلت إليه دراسة Ozler & Atalay, (2011) والتي استبعدت تأثير السخرية العاطفية على الإحتراق الوظيفى لعدم وجود دلالة احصائية. وتحدد التأثير المعنوى فى كل من السخرية المعرفية والسلوكية - بالترتيب -.

وقد أسفرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد المتدرج عند إدراج البعد الثانى (السخرية العاطفية) فى معادلة الانحدار المتعدد وذلك فى الخطوة الأولى باعتباره أقوى المتغيرات المستقلة تأثيراً على المتغير التابع (الأحتراق الوظيفى)، وفى الخطوة الثانية تم إدراج المتغير المستقل (بعد السخرية السلوكية) فى معادلة الانحدار المتعدد باعتباره ثانى أقوى المتغيرات المستقلة تأثيراً على المتغير التابع (الأحتراق الوظيفى)، وفى الخطوة الثالثة تم إدراج المتغير المستقل (بعد السخرية المعرفية) فى معادلة الانحدار المتعدد باعتباره ثالث الأبعاد تأثيراً على المتغير التابع (الأحتراق الوظيفى)، و يوضح الجدولين: رقم (١٠ و ١١) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجى.

على هذا النحو، تم رفض فرض الدراسة الفرعى الأول من الفرض الرئيسى الثانى حيث مستوى الدلالة $p < 0.05$ وقبول الفرضيين الفرعيين الثانى والثالث. وتأكد أن كل من السخرية العاطفية و السلوكية يؤثران على الأحتراق الوظيفى واستبعاد السخرية المعرفية من التأثير على الأحتراق الوظيفى، مما يشير إلى أن مجرد توفر الاعتقاد بأن المنظمة خالية من الصدق والأنصاف والأخلاص لا يؤدي إلى الشعور بالأحتراق الوظيفى ويبدأ الشعور به عندما تتطور السخرية المعرفية إلى مشاعر سلبية يغلب عليها الشعور بخيبة الأمل والاحباط تجاه المنظمة (السخرية العاطفية) وعندها يتحقق أعلى تأثير على الأحتراق الوظيفى، ثم عندما تتحول تلك المشاعر إلى سلوك أو سلوكيات تُسبب إلى المنظمة بالافعال أو لفظياً (السخرية السلوكية) يحدث مستوى جديد من التأثير وإن كان أقل نظراً لأن الغالبية العظمى من الساخرين يؤثرون الاحتفاظ بالسخرية عند المستوى العاطفى حفاظاً على وظائفهم وتجنباً للإنتقام والتحدى من قبل الرؤوساء والزملاء حال الوصول لمستوى السخرية السلوكية. وعلى ذلك تختلف الدراسة الحالية عن ما توصلت إليه دراسة Ozler & Atalay, (2011) والتي استبعدت تأثير السخرية العاطفية على الإحتراق الوظيفى لعدم وجود دلالة احصائية. وتحدد التأثير المعنوى فى كل من السخرية المعرفية والسلوكية - بالترتيب -.

وأيضاً تختلف مع دراسة Johnson & O'leary (2003) التى توصلت إلى أن السخرية المعرفية تؤثر بقوة ومعنوية على الانهاك العاطفى - أحد ابعاد الأحتراق الوظيفى -

(٣) - اختبار الفرض الثالث للدراسة

و الذى يتضمن تحديد الأهمية النسبية لأبعاد السخرية التنظيمية فى التأثير على الإحتراق الوظيفى، لذلك استخدمت اسلوب الانحدار المتدرج Multiple

جدول رقم (١٠)

نتائج تحليل تباين الانحدار المتعدد عند دراسة الأهمية النسبية لتأثير الأبعاد الثلاثة على المتغير التابع (الأحترق الوظيفي) (ن = ٣٨٤)

معامل التحديد R ²	مستوى الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
			٢٥.٤٠١	٢	٥٠.٩٢٩	المنسوب إلى الانحدار
٠.٦٣٠	٠.٠٠٠٠١	٣٠٠.٤٢٩	٠.٠٨٥	٣٨١	٣٢.٠٨٧	المنحرف عن الانحدار (البواقي)

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي لتشغيل البيانات على الحاسب الآلي

جدول رقم (١١)

معاملات الانحدار التدريجي لدراسة تأثير والأهمية النسبية لابعاد السخرية التنظيمية على الإحترق الوظيفي الإجمالي

مستوى الدلالة	ت (t)	بيتا β	الخطأ المعياري للمعامل البائى	المعامل البائى	الابعاد
٠.٠٠٠٠١ معنوى	١٣.٣٣٣	٠.٦٧٦	٠.٠٠٠٥	٠.١٢٤	السخرية العاطفية
٠.٠٠٠٠١ معنوى	٢.٥٧٧	٠.١٣	٠.٠٠٠٩	٠.٠١٣	السخرية السلوكية
	٣٥.٩١٣		٠.٠٠٦٢	٢.٢٢٥	ثابت الانحدار

المصدر : الباحثة بالرجوع الي نتائج تشغيل البيانات لتحليل الإندار المتعدد

ينتضح من الجدول رقم (١٠) و جدول رقم (١١) ما يلي:

١- قيمة معامل التحديد (٠.٦٣) عند مستوى معنوية ٠.٠٠٠١، مما يشير إلى أن كل من السخرية العاطفية و السخرية السلوكية يفسران معاً (٠.٦٣) من التباين في درجات المتغير التابع (الإحترق الوظيفي الإجمالي فى المنظمات الحكومية).

٢- استبعاد تأثير السخرية المعرفية على الإحترق الوظيفي ، مما يشير إلى أن المكون الفكرى و الذى يضم معتقدات الموظفين عن أن المنظمة خالية من الانصاف والصدق والاخلاص لا يقودهم إلى أي شعور بالإحترق الوظيفي.

٣- يوجد اختلاف ذو دلالة احصائية فى الأهمية النسبية لابعاد السخرية التنظيمية فى تأثيرها على مستوى الإحترق الوظيفي عند الموظفين. حيث السخرية العاطفية لها الأهمية النسبية الأكبر، و يليها السخرية السلوكية عند مستوى دلالة ٠.٠٠٠١، وأن السخرية المعرفية لا تؤثر تأثيراً ذو دلالة احصائية على الإحترق الوظيفي الإجمالي (الأمر الذى يُعد تأكيداً على عدم قبول الفرض الفرعى الاول من الفرض الرئيسى الثانى)

وبناءً على ما سبق تتحقق صحة فرض الدراسة الثالث ومفاده أنه: يوجد اختلاف ذو دلالة احصائية فى الأهمية النسبية لتأثير ابعاد السخرية التنظيمية على الإحترق الوظيفي فى المنظمات الحكومية.

وتبدو الأهمية النسبية على هذا النحو مبررة بأن كل من السخرية العاطفية والإحترق الوظيفي يعكسان شعوراً داخلياً سلبياً لدى الفرد والعلاقة بينهما طردية وذات دلالة ، وبالتالي تحتل التأثير الأكبر ثم يليه تأثير السخرية السلوكية والتي تحدث عندما تصل السخرية العاطفية إلى مستوى مرتفع لا يكون بمقدور

الفرد الاحتفاظ بها كشعور فقط ويحولها إلى اشكال مختلفة من السلوك الساخر من المنظمة فعلاً ولفظاً. الأمر الذى ينعكس بشكل طردى على الإحترق الوظيفي - وقد سبق التوصل إليها من قبل - حيث يتعرض لردود أفعال من الرؤساء و/ أو الزملاء. تحقق له درجات أعلى من الإحترق رداً على سلوكياته الساخرة تجاه المنظمة و/ أو الزملاء. ويأتى هذا الترتيب فى التأثير على الإحترق الوظيفي مختلفاً عما توصلت إليه دراسة (Ozler & Atalay, 2011) من أن التأثير الأكبر للسخرية السلوكية ثم يليها السخرية المعرفية.

عاشراً : خلاصة النتائج والتوصيات

(أ) - نتائج البحث

يمكن استخلاص أهم نتائج الدراسة فى الآتى :

١- يوجد ارتباط ايجابي ومعنوي قوي بين كل من السخرية التنظيمية من ناحية و مستوى الإحترق الوظيفي الإجمالي لدى الموظفين فى المنظمات الحكومية من ناحية اخرى، وأيضاً يوجد ارتباط ايجابي معنوي بين ابعاد السخرية التنظيمية والإحترق الوظيفي الاجمالي، وإن كان ارتباطه ببعده السخرية العاطفية أكبر و يليها السخرية السلوكية ثم السخرية المعرفية. وانتهاءً بأنه يوجد ارتباط ايجابي معنوي بين ابعاد السخرية التنظيمية و ابعاد الإحترق الوظيفي والارتباط الأكبر بين السخرية العاطفية وبعده الانهاك العاطفي. والأقل ارتباط علاقة السخرية المعرفية ببعده الغاء الشخصية.

٢- يفسر كل من السخرية العاطفية والسلوكية التغيرات التي تحدث في الإحترق الوظيفي الإجمالي وإن كان الأثر الأكبر للسخرية العاطفية تليها السلوكية ، واستبعاد تأثير السخرية المعرفية من التفسير. فى اشارة إلى اختلاف الأهمية النسبية لتأثير ابعاد السخرية التنظيمية على الإحترق الوظيفي فى

المنظمات الحكومية. وعليه فإن بعدى السخرية العاطفية والسلوكية بعدان اساسيان لتفسير التغير في مستوى الإحترق الوظيفي فى المنظمات الحكومية. هذا، و يوضح جدول رقم (١٢) ملخص نتائج اختبارات فروض الدراسة

جدول رقم (١٢)

ملخص نتائج اختبارات فروض الدراسة

م	الفروض	النتيجة
١	الأول: توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة احصائية بين كل من السخرية التنظيمية الإجمالية والإحترق الوظيفي الإجمالى.	قبول الفرض
١-١	يوجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة احصائية بين ابعاد السخرية التنظيمية والأحترق الوظيفي الإجمالى بالوحدات الحكومية .	قبول الفرض
٢-١	يوجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة احصائية بين ابعاد السخرية التنظيمية والأحترق الوظيفي الإجمالى بالوحدات الحكومية.	قبول الفرض
٢	الثانى: تؤثر السخرية التنظيمية تأثيراً إيجابياً ذو دلالة إحصائية علي الإحترق الوظيفي بالوحدات الحكومية.	قبول الفرض
١-٢	تؤثر السخرية المعرفية تأثيراً إيجابياً ذو دلالة إحصائية علي الإحترق الوظيفي للموظفين بالوحدات الحكومية.	عدم قبول الفرض
٢-٢	تؤثر السخرية العاطفية تأثيراً إيجابياً ذو دلالة إحصائية علي الإحترق الوظيفي للموظفين بالوحدات الحكومية.	قبول الفرض
٣-٢	تؤثر السخرية السلوكية تأثيراً إيجابياً ذو دلالة إحصائية على الإحترق الوظيفي للموظفين بالوحدات الحكومية.	قبول الفرض
٣	الثالث: يوجد اختلاف ذو دلالة احصائية فى الأهمية النسبية لأبعاد السخرية التنظيمية فى التأثير على الإحترق الوظيفي فى المنظمات الحكومية.	قبول الفرض

المصدر: من اعداد الباحثة

(ب) - توصيات البحث

وبناءً على ذلك، فإن الدراسة توصى بالآتي :

١- أن تسعى المنظمات الحكومية للبحث عن مبادرات لتحسين وتوطيد العلاقات مع الموظفين من خلال أنشطة اجتماعية ورياضية ولقاءات بصفة دورية واتباع سياسة الباب المفتوح والحرص على عقد اجتماعات للمشاركة وتبادل الآراء والأفكار لفتح

في ضوء نتائج الدراسة فإن السخرية التنظيمية تؤثر على مستوى الإحترق الوظيفي فى المنظمات الحكومية، وعليه فإن اختفاء أو تخفيض السخرية التنظيمية، من شأنه تخفيض مستوى الإحترق الوظيفي والعكس صحيح.

دراسات مستقبلية

١-دراسة علاقة السخرية التنظيمية بالاحترق الوظيفي في منظمات أخرى تجارية وصناعية وخدمية. مع التوسع في تحديد الأهمية النسبية لابعاد السخرية التنظيمية بالنسبة لكل بعد من ابعاد الأحتراق الوظيفي.

٢-اجراء دراسة مقارنة لتأثير السخرية التنظيمية على الأحتراق الوظيفي في قطاعين مختلفين كأن يكون البنوك التجارية و البنوك الأستثمارية أو الجامعات الحكومية والخاصة.

٣-صياغة نموذج للعلاقة بين السخرية التنظيمية والاحترق الوظيفي يتضمن المتغيرات الديموغرافية (النوع، السن، المستوى التعليمي) كمتغيرات وسيطة بالتطبيق على المنظمات الحكومية - للمقارنة مع الدراسة الحالية - وفي منظمات أخرى خدمية أو صناعية أو تجارية.

٤-دراسة دور السخرية التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية Big Five Personality Traits والاحترق الوظيفي.

٥-دراسة تأثير الصمت التنظيمي وضغوط العمل على السخرية التنظيمية في وجود المتغيرات الديموغرافية مثل النوع ، العمر ، و المستوى التعليمي كمتغيرات وسيطة.

٦-دراسة تأثير نتائج أخرى للسخرية التنظيمية مثل الشعور بالإغتراب و الإنسحاب و انخفاض الإلتزام التنظيمي .

٧-اعداد نموذج شامل يضم محددات ونتائج السخرية التنظيمية في قطاعات متنوعة مثل: التعليم، الصحة، الجامعات ، والمحليات وكل ما شابه ذلك.

المجال لتخفيف الآثار السلبية نحو المنظمة والتعرف على الملاحظات السلبية أولاً بأول وتعزيز الاتجاهات الإيجابية للحد من سلوكيات السخرية التنظيمية، وما قد ينجم عنها من سلبيات أهمها الاحترق الوظيفي. و محاولة الوقوف على السخرية في المهد (السخرية المعرفية) ومعالجة الأمور قبل أن تتطور إلى السخرية العاطفية، وما يصاحبها من تداعيات كالأحترق الوظيفي.

٢-الحرص على تحليل مسببات السخرية التنظيمية ومحاولة معالجتها لنقادی حدوثها وتصنيفها إلى مسببات فردية وأخرى تنظيمية أو ببنية أو متعلقة بسياسة المنظمة، وقد يتطلب الأمر اجراء دراسة وتحليل تفصيلي للوقوف على الأسباب ثم السعي لعلاجها وتقديم مبادرات لمواجهتها.

٣-المراجعة الدقيقة لثقافة المنظمات الحكومية والتأكد من مواكبتها مع التغيرات المجتمعية والاقتصادية والتكنولوجية لنقادی الفجوات وفروق التوقعات والاداء الفعلي لتقليل مساحة السخرية التنظيمية.

٤-الحرص على عقد لقاءات مستمرة وبصفة دورية مع العاملين لعرض مشكلاتهم ومطالبهم والتعرف على تطلعاتهم للمنظمة ومقترحاتهم للتغلب على المشكلات ورؤيتهم بشأن آلية تحقيق التوقعات مع التأكيد على ضرورة اتخاذ اجراءات فعلية تؤكد احترام الإدارة واستفادتها من تلك اللقاءات. وبمرور الوقت تتحقق مساحة من التوافق بين الفرد والمنظمة من شأنها تقليل السخرية التنظيمية أو الحد منها.

قائمة المراجع

أولاً : المراجع العربية

ثانياً: المراجع الاجنبية

- 1- **Abraham, R. (2000).** Organizational Cynicism: Bases and Consequences. Genetic, Social, and General Psychology Monographs, 126(3), 269-292.
- 2- **Akhigbe, O. J., & Gail, O. J. (2017).** Job Burnout and Organizational Cynicism Among Employees in Nigerian Banks. European Scientific Journal, ESJ, 13(22).125-140.
- 3- **Andersson, L. M. (1996).** Employee Cynicism: An Examination Using a Contract Violation Framework. Human Relations, 49(11), 1395-1418.
- 4- **Arabaci, I. B. (2010).** The Effects of Depersonalization and Organizational Cynicism Levels on The Job Satisfaction of Educational Inspectors. African Journal of Business Management, 4(13), 2802-2811.
- 5- **Arslan, T. E. (2012).** Cynicism and Organizational Cynicism Trends of Academicians at Suleyman Demirel University Faculty of Economics and Administrative Sciences. Dogus University Journal, 13(1), 12-27.
- 6- **Aslam, U., Ilyas, M., Imran, M. K., & Rahman, U. U. (2016).** Detrimental Effects of Cynicism on Organizational Change: An Interactive Model of Organizational Cynicism (a Study of Employees in Public Sector Organizations). Journal of Organizational Change Management, 29(4), 580-598.
- 7- **Aslan.S. & Şerife Eren (2014),** The Effect Of Cynicism and The Organizational Cynicism on Alienation. The Clute Institute International Academic Conference, Munich, Germany, 617-625.
- 1- أبو حطب، فؤاد وصادق، آمال. (١٩٩١) مناهج البحث وطرق التحليل الإحصائي في العلوم النفسية، الطبعة الأولى. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- ٢- القرا، وليد عبدالرحمن، (١٤٣٠ هـ)، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، الندوة العالمية للشباب الاسلامي، السعودية: الرياض، ١-٤٨٤
- ٣- حسن، عزت عبد الحميد محمد. (٢٠٠٠). الإحصاء المتقدم للعلوم التربوية والنفسية والاجتماعية: التحليل العاملالتوكيدي - تحليل المسار - نموذج المعادلة البنائية. القاهرة: دار زاهد القدسي.
- ٤- سيكاران، أوما. (١٩٩٨). طرق البحث في الادارة: مدخل بناء المهارات البحثية. ترجمة إسماعيل على بسيوني وعبدالله بن سليمان العزاز الرياض: جامعة الملك سعود.

- 8- Barnett, M. L. (2014).** Why Stakeholders Ignore Firm Misconduct: A cognitive View. *Journal of Management*, 40(3), 676-702.
- 9- Bashir, S., & Nasir, M. (2013).** Breach of Psychological Contract, Organizational Cynicism and Union Commitment: A Study of Hospitality Industry in Pakistan. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 61-65.
- 10- Bernerth, J. B., Armenakis, A. A., Feild, H. S., & Walker, H. J. (2007).** Justice, Cynicism, and Commitment: A Study of Important Organizational Change Variables. *The Journal of Applied Behavioural Science*, 43(3), 303-326.
- 11- Brandes, P., & Das, D. (2006).** Locating Behavioural Cynicism at Work: Construct Issues and Performance Implications. In *Employee Health, Coping and Methodologies* (pp. 233-266). Emerald Group Publishing Limited.
- 12- Brandes, P., Dharwadkar, R., & Dean, J. (1999).** Does Employee Cynicism Matter? Employee and Supervisor Perspectives on Work Outcomes. *Eastern Academy of Management Proceedings*, 150-153.
- 13- Brown, M., & Cregan, C. (2008).** Organizational Change Cynicism: The Role of Employee Involvement. *Human Resource Management*, 47(4), 667-686.
- 14- Byrne, Z. S., & Hochwarter, W. A. (2008).** Perceived Organizational Support and Performance: Relationships Across Levels of Organizational Cynicism. *Journal of Managerial Psychology*, 23(1), 54-72.
- 15- Cartwright Susan, Holmes Nicola. (2006).** "The Meaning of Work: The Challenge of Regaining Employee Engagement and Reject educating Cynicism", *Human Resource Management Review*, 16, 199-208.
- 16- Chiaburu, D. S., Peng, A. C., Oh, I. S., Banks, G. C., & Lomeli, L. C. (2013).** Antecedents and Consequences of Employee Organizational Cynicism: A Meta-Analysis. *Journal of Vocational Behaviour*, 83(2), 181-197.
- 17- Dean Jr, J. W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. (1998).** Organizational Cynicism. *Academy of Management review*, 23(2), 341-352.
- 18- Eaton, J. A. (2000).** A Social Motivation Approach to Organizational Cynicism. Unpublished Doctoral Dissertation, Graduate Program in Psychology, York University, Toronto.
- 19- Emmerik I.J. Hetty van, Bakker Arnold B., Euwema Martin C. (2008).** "What Happens After The Developmental Assessment Center? Employees" Reactions To Unfavourable Performance Feedback", *Journal of Management Development*, 27(5), 513-527.
- 20- Erdogdu, M. (2018).** Effect of Organizational Justice Behaviours on Organizational Silence and Cynicism: A Research on Academics from Schools of Physical Education and Sports. *Universal Journal of Educational Research*, 6(4), 733-741.
- 21- Fichter Courtney, (2011).** "Results: Role Conflict, Role Ambiguity, Job Satisfaction, and Burnout among Financial Advisors", *The Journal of American Academy of Business, Cambridge*, 16(2), March, 54-59.
- 22- Grama, B., & Todericiu, R. (2016).** Change, Resistance to Change

- and Organizational Cynicism. *Studies in Business and Economics*, 11(3), 47-54.
- 23- Ince, M., & Turan, S. (2011).** Organizational Cynicism as a Factor that Affects The Organizational Change in The Process of Globalization and An Application in Karaman's Public Institutions. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 37(37), 104-121.
- 24- Jacobs, G., Belschak, F. D., & Den Hartog, D. N. (2014).** (Un) Ethical Behaviour and Performance Appraisal: The Role of Affect, Support, and Organizational Justice. *Journal of Business Ethics*, 121(1), 63-76.
- 25- Johnson, J. L., & O'Leary-Kelly, A. M. (2003).** The Effects of Psychological Contract Breach and Organizational Cynicism: Not All Social Exchange Violations Are Created Equal. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 24(5), 627-647
- 26- Kasalak, G., & Bilgin Aksu, M. (2014).** The Relationship Between Perceived Organizational Support and Organizational Cynicism of Research Assistants. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 14(1), 125-133.
- 27- Khan, M. A. (2014).** Organizational Cynicism and Employee Turnover Intention: Evidence from Banking Sector in Pakistan. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 8(1), 30-41
- 28- Klaas, B., & Ward, A. K. (2015).** Formal, Justice-Oriented Voice in the Non-union Firm: Who Speaks Up and When?. *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society*, 54(2), 321-356.
- 29- Marek, T., Schaufeli, W. B., & Maslach, C. (2017).** Professional burnout: Recent developments in theory and research. Routledge.
- 30- Maslach, C. (2017).** Burnout: A multidimensional perspective. In *Professional burnout* (pp. 19-32). Routledge.
- 31- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998).** Prevention of Burnout: New perspectives. *Applied and preventive psychology*, 7(1), 63-74.
- 32- Maslach, Christina, Schaufelli B. Wilmar. (1993).** Historical and Conceptual Development of Burnout, içinde *Professional Burnout: Recent Developments In Theory And Research* (Ed. Wilmar B. Schaufeli, Christina Maslach, Tadeusz Marek), Taylor and Francis: Washington DC., 1-16.
- 33- Mete, Y. A. (2013).** Relationship between Organizational Cynicism and Ethical Leadership Behaviour: A Study at Higher Education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 89, 476-483.
- 34- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002).** Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-Analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences. *Journal of Vocational Behaviour*, 61(1), 20-52.
- 35- Nafei, W. A. (2013a).** Examining the Relationship between Organizational Cynicism and Organizational Change: A Study from Egyptian Context. *Journal of Business Administration Research*, 2(2), 1-12.
- 36- Nafei, W. A. (2013b).** The Effects of Organizational Cynicism on Job Attitudes an Empirical Study on Teaching Hospitals in Egypt. *International Business Research*, 6(7), 52.-69.

- 37- Naus, F., Van Iterson, A., & Roe, R. (2007). Organizational Cynicism: Extending the Exit, Voice, Loyalty, and Neglect Model of Employees' Responses to Adverse Conditions in the Workplace. *Human Relations*, 60(5), 683-718.
- 38- Özler, D. E., & Atalay, C. G. (2011). A Research to Determine the Relationship between Organizational Cynicism and Burnout Levels of Employees in Health Sector. *Business and Management Review*, 1(4), 26-38.
- 39- Peeters Maria, Wattez Cobi, Demerouti Evangelia Regt de Wietske. (2009). "Work-Family Culture, Work-Family Interference and Well-Being At Work Is It Possible To Distinguish Between A Positive And A Negative Process?", *Career Development International*, 14(7), 700-713.
- 40- Peng, J., Li, D., Zhang, Z., Tian, Y., Miao, D., Xiao, W., & Zhang, J. (2016). How Can Core Self-Evaluations Influence Job Burnout? The key Roles of Organizational Commitment and Job Satisfaction. *Journal of Health Psychology*, 21(1), 50-59.
- 41- Peplinski, M. S. (2014). Perceived Organizational Support, Organizational Cynicism and Employee Well-Being (Doctoral dissertation, University of Waikato).
- 42- Qian, Y., & Daniels, T. D. (2008). A Communication Model of Employee Cynicism toward Organizational Change. *Corporate Communications: An International Journal*, 13(3), 319-332.
- 43- Reichers, A. E., Wanous, J. P., & Austin, J. T. (1997). Understanding and Managing Cynicism about Organizational Change. *Academy of management perspectives*, 11(1), 48-59.
- 44- Rubin, R. S., Dierdorff, E. C., Bommer, W. H., & Baldwin, T. T. (2009). Do Leaders Reap What They Sow? Leader and Employee Outcomes of Leader Organizational Cynicism about Change. *The Leadership Quarterly*, 20(5), 680-688.
- 45- Sarikaya, M., & Kok, S. B. (2017). The Relationship Between Psychological Contract Breach and Organizational Cynicism. *European Scientific Journal*, ESJ, 13(10).125-142.
- 46- Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (Eds.). (2017). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Taylor & Francis.
- 47- Schaufeli, W.B., Marti´nez, I.M., Pinto, A.M., Salanova, M. and Bakker, A.B. (2002), Burnout and Engagement in University Students: A Cross-National Study, *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33 (5), 464 - 481.
- 48- Scott, K. A., & Zweig, D. (2016). Understanding and Mitigating Cynicism in the Workplace. *Journal of Managerial Psychology*, 31(2), 552-569
- 49- Shaharruddin, S., & Ahmad, F. (2016). Fighting Sincism in Organizations: The Role of Job Autonomy. *Journal for Studies in Management and Planning (JSMaP)*, 2(8), 1-17.
- 50- Shapero, B. G., Black, S. K., Liu, R. T., Klugman, J., Bender, R. E., Abramson, L. Y., & Alloy, L. B. (2014). Stressful Life Events and Depression Symptoms: The Effect of Childhood Emotional Abuse on Stress Reactivity. *Journal of Clinical Psychology*, 70(3), 209-223.
- 51- Shoji, K., Cieslak, R., Smoktunowicz, E., Rogala, A., Benight, C. C., & Luszczynska, A. (2016). Associations between Job Burnout and

- Self-Efficacy: A Meta-Analysis. *Anxiety, Stress, & Coping*, 29(4), 367-386.
- 52- **Simha, A., F. Elloy, D., & Huang, H. C. (2014).** The Moderated Relationship between Job Burnout and Organizational Cynicism. *Management Decision*, 52(3), 482-504.
- 53- **Sykes, G. M., & Matza, D. (2017).** Juvenile Delinquency and Subterranean Values. In *Cultural Criminology* (pp. 3-10). Routledge.
- 54- **Thomas, M., Kohli, V., & Choi, J. (2014).** Correlates of Job Burnout among Human Services Workers: Implications for Workforce Retention. *J. Soc. & Soc. Welfare*, 41(4), 69-90.
- 55- **Thundiyil, T. G., Chiaburu, D. S., Oh, I. S., Banks, G. C., & Peng, A. C. (2015).** Cynical about Change? A Preliminary Meta-Analysis and Future Research Agenda. *The Journal of Applied Behavioural Science*, 51(4), 429-450.
- 56- **Volpe, R. L., Mohammed, S., Hopkins, M., Shapiro, D., & Dellasega, C. (2014).** The Negative Impact of Organizational Cynicism on Physicians and Nurses. *The Health Care Manager*, 33(4), 276-288.
- 57- **Yasin, T., & Khalid, S. (2015).** Organizational Cynicism, Work Related Quality of Life and Organizational Commitment in Employees. *Pakistan Journal of Commerce & Social Sciences*, 9(2), 568-582.
- 58- **Yavas, U., Babakus, E. and Karatepe, O.M. (2013),** "Does Hope Moderate the Impact of Job Burnout on Frontline Bank Employees' In-Role and Extra-Role Performances?", *International Journal of Bank Marketing*, 31 (1), 56-70.
- 59- **Yüksel, H., & Şahin, S. (2017).** The Relationship Between Organizational Cynicism and Organizational Commitment. *European Journal of Education Studies*.3(8),289-311.