

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس

رقم التسجيل: 1435082524

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

بعنوان:

العقد النفسي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى

الممرضين بالمستشفى

دراسة ميدانية بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة

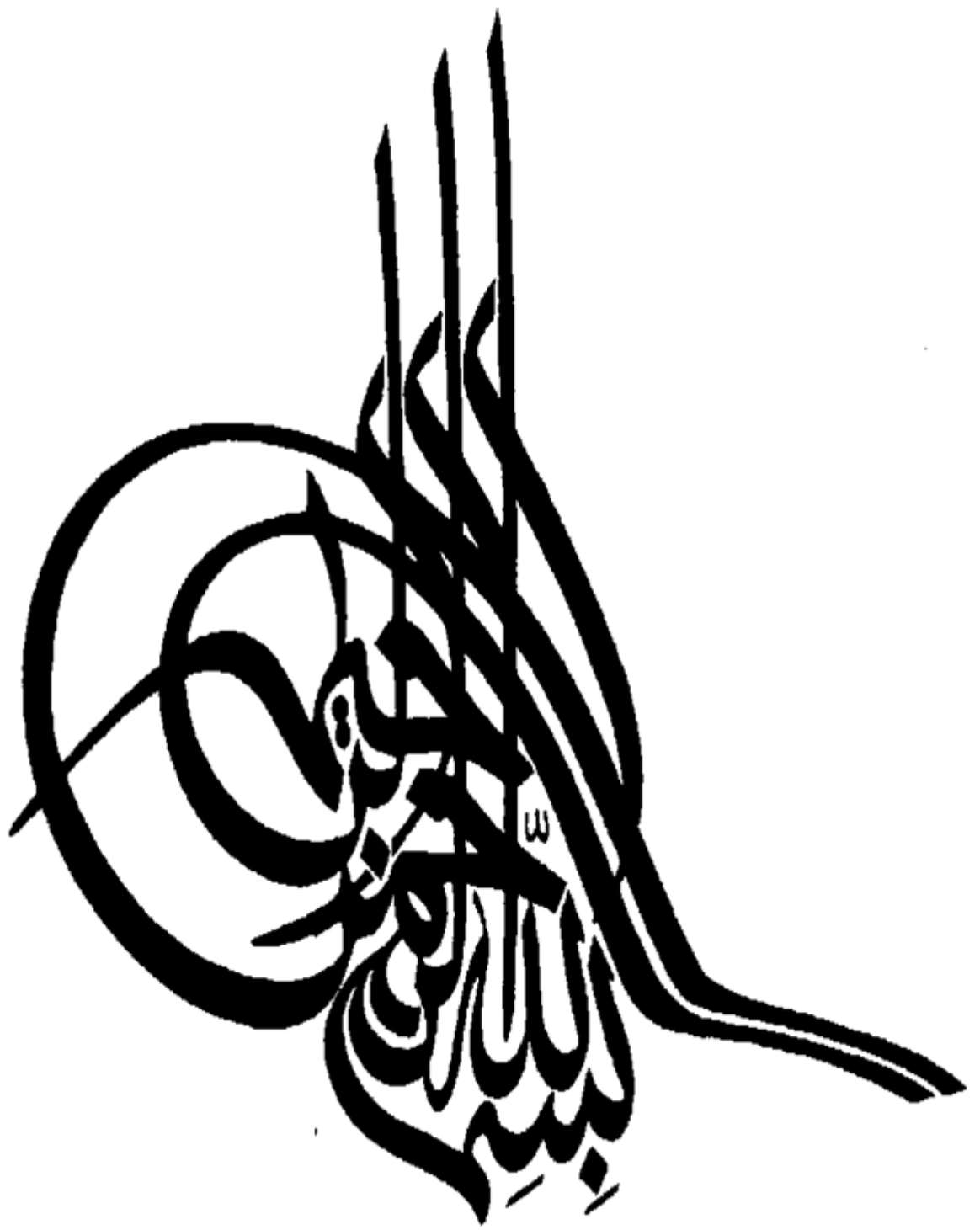
إعداد الطالبة:

سكينة دحماني

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة الأساتذة:

رئيسا	جامعة المسيلة	الرتبة: أستاذ محاضر	جلاب مصباح
مشرفا ومقررا	جامعة المسيلة	الرتبة: أستاذ محاضر	علوطي عاشور
ممتحنا	جامعة المسيلة	الرتبة: أستاذ محاضر	مناصرية عمر

السنة الجامعية: 2019/2018



** شكر وتقدير **

الشكر الخالص لله ربنا وسبحانه وتعالى على مزيد فضله
وجزيل إنعامه والحمد لله الذي وفقني في طلب العلم وبلغنا
ما يحب ويرضى، أتقدم بالشكر الجزيل إلى أساتذتي الكرام ، الذين
لم ييخلوا علي بكرمهم ودعمهم وجزيل عطائهم، أتقدم بكل كلمات
التقدير والعرفان إلى أساتذتنا وقدوتنا إلى صاحب الهمة العالية إلى
مشرفي الدكتور " علوطي عاشور " ، كما أتقدم بباقة مكللة بالشكر
والعرفان إلى جميع من ساعدني من قريب أو من بعيد
في إنجاز هذا العمل من أساتذتي الكرام وزملائي وأقربائي
إلى وطني الحبيب الجزائر.

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من المرضى بمستشفى الزهراوي بمدينة-المسيلة-

حيث تكونت عينة الدراسة من (80)، ممرض وممرضة من أصل (352)، عاملين بالمستشفى، حيث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي للتحقيق أهداف الدراسة، وكان الاستبيان هو الأداة لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى المرضى بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة.

2- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين السلوك الحضاري والعقد النفسي لدى المرضى بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة.

3- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي والعقد النفسي لدى المرضى بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة.

4- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإيثار والعقد النفسي لدى المرضى بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة.

5- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الكياسة والعقد النفسي لدى المرضى بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة.

الكلمات المفتاحية: العقد النفسي - سلوك المواطنة التنظيمية.

Résumé de l'étude:

L'étude visait à identifier la relation entre le contrat psychologique et le comportement de la citoyenneté organisationnelle chez un échantillon d'infirmières de l'hôpital Al-Zahrawi à la ville de M'sila.

L'échantillon de l'étude était composé de (80) infirmières et d'infirmières de (352) employés d'hôpitaux. Le chercheur s'appuyait sur une approche descriptive de l'enquête. Le questionnaire était l'outil de collecte d'informations provenant du milieu de l'étude.

L'étude a révélé les résultats suivants:

1. Il existe une corrélation significative entre le contrat psychologique et le comportement des infirmières citoyennes à l'hôpital Zahrawi de la ville de M'sila.

2. Il existe une relation de corrélation statistiquement significative entre le comportement de la civilisation et le contrat psychologique des infirmières à l'hôpital Zahrawi de la ville de M'sila.

3. Il n'y a pas de corrélation significative entre la loyauté organisationnelle et le contrat psychologique des infirmières de l'hôpital Al-Zahrawi à M'sil.

4. Il existe une corrélation significative entre l'altruisme et le contrat psychologique des infirmières de l'hôpital Al-Zahrawi de la ville de M'sila.

5. Il n'y a pas de corrélation significative entre la civilité et les contractions mentales des infirmières de l'hôpital Al-Zahrawi à M'sila.

les mots clés: le contrat Psychologique-Comportement organisationnel à la citoyenneté.



فهرس المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
**	إهداء
**	شكر وتقدير
I	قائمة المحتويات
III	قائمة الجداول
IV	قائمة الملاحق
**	ملخص الدراسة
أ-ب	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
05	1. الإشكالية
06	2. تساؤلات الدراسة
06	3. فرضيات الدراسة
07	4. أهمية الدراسة
07	5. أهداف الدراسة
08	6. تحديد مفاهيم الدراسة إجرائياً
08	7. الدراسات السابقة
الفصل الثاني: العقد النفسي	
15	تمهيد
16	1. مفهوم العقد النفسي
17	2. الجذور التاريخية للعقد النفسي
18	3. خصائص العقد النفسي
19	4. علاقة العقد النفسي ببعض المصطلحات
20	5. النظريات المفسرة للعقد النفسي
24	6. أنواع العقود النفسية
26	7. العوامل المحددة للعقد النفسي

28	خلاصة
	الفصل الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية
30	تمهيد
31	1. مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
31	2. أهمية سلوك المواطنة التنظيمية
32	3. خصائص سلوك المواطنة التنظيمية
33	4. محددات سلوك المواطنة التنظيمية
35	5. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
36	6. أنماط سلوك المواطنة التنظيمية
37	7. النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية
38	8. الآثار المترتبة على سلوك المواطنة التنظيمية
40	خلاصة

43	1. الدراسة الاستطلاعية
44	2. الخصائص السيكومترية للأداة
53	3. التعريف بمجال الدراسة
53	4. المنهج المستخدم في الدراسة
53	5. مجتمع وعينة الدراسة
45	6. أدوات جمع البيانات
55	7- الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

57	1. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى
58	2. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية
59	3. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
60	4. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة

61	5. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرئيسية
62	6. نتائج الدراسة
63	7. التوصيات
65	خاتمة
67	قائمة المصادر والمراجع
72	الملاحق

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
45	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات البعد الأول: السلوك الحضاري	01
46	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني: الولاء التنظيمي	02
46	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث: الإيثار	03
47	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات البعد الرابع: الكياسة	04
48	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني: العقد النفسي	05
49	يوضح صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة	06
50	يوضح قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبيان	07
50	يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على أجمالي محاور وأبعاد الاستبيان	08
54	يوضح أبعاد وفقرات استبيان سلوك المواطنة التنظيمية	09
54	يوضح درجات بدائل سلوك المواطنة التنظيمية	10
55	يوضح درجات بدائل العقد النفسي	11
57	يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين السلوك الحضاري والعقد النفسي	12

58	يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الولاء التنظيمي والعقد النفسي	13
59	يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الإيثار والعقد النفسي	14
60	يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الكياسة والعقد النفسي	15
61	يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية	16

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
72	يوضح قائمة الأساتذة المحكمين	01
73	يوضح الاستبيان الموجه للمحكمين	02
77	يوضح الاستبيان في صورته النهائية	03
80	يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة	04
81	يوضح مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss:25	05

مقدمة

مقدمة:

يعتبر مفهوم العقد النفسي أحد المفاهيم الحديثة والمؤثرة في أدبيات الإدارة والتنظيم والذي يشير إلى مجموعة من التصورات والاعتقادات التي يحملها طرفي العقد الموظف وصاحب العمل، كما يتضمن تحديد مدى التزام صاحبي هذا العقد لكل منهما نحو الآخر بشكل غير مباشر ولا ديناميكي، حيث تتشكل هذه العلاقة نتيجة الثقة المتبادلة بين الطرفين أو من خلال التوقعات والوعود والالتزامات والواجبات المتبادلة، وهو بذلك أحد المفاهيم القوية لفهم العلاقات بين الأفراد والمنظمات، ويسمح لنا بمعرفة طبيعة هذه العلاقات.

إن الاهتمام بتعزيز هذا النوع من السلوكيات داخل التنظيمات اليوم يوازيه اهتمام مماثل بسلوك المواطنة التنظيمية كسلوك مرغوب يساعد على تحقيق الاستثمار الأفضل للأفراد العاملين بهذه التنظيمات إذ يحقق الاندماج والانسجام بين الفرد والمنظمة التي يعمل بها بما يتجاوز ما تفرضه عقود العمل وقوائم الوصف المهني حيث أن تحقيق أهداف المنظمات اليوم لا يتحقق فقط عن طريق تأدية الأدوار الأساسية والمحددة وظيفياً، بل أيضاً يتعداه إلى الأمور الإضافية التي يقوم بها هؤلاء العمال داخل منظمات العمل، لذلك كان اختياري لدراسة هاذين المتغيرين داخل المستشفى هو محاولة تسليط الضوء ومعرفة العلاقة الموجودة بينها، حيث تناولت دراسة هذا الموضوع من خلال خطة البحث التي اشتملت علي قسمان:

القسم النظري: يحتوي على ثلاث فصول، **الفصل الأول** (الإطار العام للدراسة) من هذا القسم فقد خصص ل طرح إشكالية الدراسة وفرضياتها وأهمية الدراسة وأهدافها وكذا تحديد المفاهيم المتعلقة بالدراسة، والدراسات السابقة، في حين خصص **الفصل الثاني** لموضوع العقد النفسي بداية بمفهومه، والجذور التاريخية له، وكذا خصائصه وبعض المصطلحات التي لها علاقة به بالإضافة إلى النظريات المفسرة له، وأنواع العقود النفسية، وأهم العوامل المحددة له

أما الفصل الثالث: فخصص لموضوع سلوك المواطنة التنظيمية، من حيث مفهومها وأهميتها وخصائصها بالإضافة إلى محدداتها وكذا أبعادها مروراً بأهم النظريات المفسرة لها.

القسم التطبيقي: (الجانب الميداني) يحتوي على فصلان خاص بسير الدراسة من حيث مجالها والمنهج المستخدم، والعينة وكيفية اختيارها مروراً بأدوات جمع البيانات وفصل يوضح النتائج أي تحليل فرضيات البحث وخلاصة النتائج وبعض التوصيات والاقتراحات.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- 1- الإشكالية.
- 2- تساؤلات الدراسة.
- 3- فرضيات الدراسة.
- 4- أهمية الدراسة.
- 5- أهداف الدراسة.
- 6- تحديد مفاهيم الدراسة إجرائياً.
- 7- الدراسات السابقة.

1- الإشكالية:

يعتبر السلوك التنظيمي داخل المنظمات أحد المتغيرات المهمة، وذلك لكونه يدرس كافة المتغيرات المؤثرة على الأفراد، والمنظمات في نفس الوقت، وأحد هذه المتغيرات هي الاتجاهات التي يكون عليها الافراد داخل المنظمات، ولعل أبرز هذه الاتجاهات، والتي أخذت مكانة بارزة في دراسة سلوك الافراد هو ما يسمى بالعقد النفسي، والذي بدوره يشير الى نوع من علاقات العمل بين رب العمل(المنظمة، والفرد العامل)، وهو مجموعة من التصورات والاعتقادات التي يحملها طرفي العقد(العامل، وصاحب العمل)، وما يتضمنه من الالتزام المتبادل لكل منهما نحو الآخر، ويكون ذلك بشكل ديناميكي غير رسمي.

ويعد نجاح المنظمات هو نجاح العلاقة الموجودة بين العامل ورب العمل سواء رسمية أو غير رسمية ومن بين هذه العلاقات الموجودة في بيئة العمل هو طابعها النفسي الذي يركز علي الالتزامات المدركة والمتوقعة والتي توجه سلوك وتصرفات العاملين أو تقودهم حيث يعتبر العقد النفسي ذلك النوع من الشعور الذي يقرر الفرد من خلاله حجم اسهاماته وفي المقابل كيف ستعوضه المنظمة، وأن وجود العقد النفسي يعني أن الأفراد في حالة معينة من الالتزام وهو على استعداد لقبول أدوار العمل والمهام التي تقدمها المنظمة، وهو ما ينعكس على أداءهم داخل هذه المنظمات التي يعملون بها، حيث أن طبيعة العقد النفسي تؤثر تأثيرا كبيرا في مخرجاتها، وأي اختلال بهذا العقد قد يؤدي الى استجابات سلوكية ونتائج غير مرغوب فيها تؤثر علي المنظمة، وذلك من خلال تأثر أداء العاملين فيها نتيجة لشعورهم بالظلم والاحباط المعنوي والاهانة التي قد تترجم الى سلوك عدواني.

(السيد، 2006، ص، 116)

ويعد الاهتمام بالعنصر البشري أحد الاولويات التي تقوم بها المنظمة اليوم خاصة لم يتعلق بقائها واستمرارها ونجاحها، ويعتبر العنصر البشري هو الأهم في ذلك، وذلك لما يبذله من جهد وفعالية تساهم في رفع مستوى التنظيم وكفاءته، وكذلك الأداء داخل المنظمة وخارجها، حيث وجب عليها التأقلم والتكيف مع المتغيرات والتحولات التي تحدث يوميا، وهذا من أجل السماح لها بالنجاح والاستمرار والبقاء، وهذا ما يتطلب موظفين يعملون أكثر من الواجبات المطالبين بها، وأن يقدموا أداء أعلى من المتوقع، وخاصة المنظمات المعاصرة التي تعمل في بيئة متغيرة، وتعتمد علي في عملها علي فرق العمل الذي يستدعي التعاون والتطوع لخدمة أعضاء الفريق(أبو تاية، 2012، ص، 145).

ويعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الحديثة التي تزايدت أهميتها داخل المنظمات الحديثة، نظرا لما يترتب عليه من آثار ايجابية علي أداء تلك المنظمات، وتحقيقها لأهدافها بكل كفاءة وفعالية، وكذلك لما لها من علاقة ببعض المتغيرات التنظيمية الأخرى وباعتبارها غير مكلفة بالنسبة للمنظمات، فهو عمل اختياري وتطوعي

للعامل وعدم اعتباره من العمل الرسمي وهذا ما أشار اليه كاتز في دراسته (1964)، ويؤكد كل من أورجز وكانوفسكي (1989)، في دراستهما بأن سلوك المواطنة التنظيمية يعكس بوادر بناءة وتعاونية غير الزامية في سلوك الدور الذي يؤديه المستخدم دون انتظار مكافأة من الانظمة الرسمية وبسبب ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية يساعد المنظمة على التكيف مع الظروف البيئية المحيطة بها، وهو ما يتجسد في استعداد ورغبة أفرادها لتعلم مهارات جديدة وتحمل المسؤوليات، وبالتالي توفير المرونة اللازمة للعمل والحفاظ علي التوازن الداخلي للتنظيم .

وانطلاقا من طبيعة الموضوع، وبرز العقد النفسي كأحد العلاقات الغير رسمية التي تربط العامل مع صاحب العمل، خاصة في علاقته بسلوك المواطنة التنظيمية والدور الهام الذي تلعبه في توجيه السلوك التنظيمي داخل المنظمات، حيث جاءت هاته الدراسة لتسليط الضوء على العقد النفسي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية

لدى ممرضين بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة؟

2- تساؤلات الدراسة:

ومن هنا نطرح التساؤل الرئيسي التالي: هل توجد علاقة بين العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية

للممرضين بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة؟

ونتج تحت التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين السلوك الحضاري والعقد النفسي للممرضين بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة ؟
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي والعقد النفسي للممرضين بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة ؟
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإيثار والعقد النفسي للممرضين بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة ؟
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الكياسة والعقد النفسي للممرضين بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة ؟

3- فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

- توجد علاقة بين العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية للممرضين بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة.

الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين السلوك الحضاري وبين العقد النفسي للمرضين بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي والعقد النفسي للمرضين بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإيثار والعقد النفسي للمرضين بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الكياسة والعقد النفسي للمرضين بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة.

4- أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في أهمية تناولها موضوع إداري حديث وكذلك من خلال اظهار دور العقد النفسي والايفاء بما يتعلق به وذلك من خلال تحسين العوامل الجاذبة للموظفين للعمل وتوطيد العلاقة وبالتالي زيادة الولاء للمنظمة وكذلك بالنسبة لسلوك المنظمة والتي تعتبر محدد من محددات نجاح المنظمة ومصدرا من مصادر التنمية للمنظمة، وأحد المتغيرات المتعلقة بدراسة السلوك وخاصة في أداء العمال داخل التنظيم ومعرفة أهم العوامل المساعدة في تعزيزه واستغلالها من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

وتعتبر هذه الدراسة أحد العوامل المساعدة وإضافة علمية للمكتبات خاصة مع وجود اختلاف بين الباحثين في تحديد طبيعة العقود النفسية وطبيعتها ومساهمتها في وضع خطط وبرامج من شأنها تحسين مستوى الاداء داخل هذه المنظمات خاصة المؤسسات الاستشفائية.

5- أهداف الدراسة:

وتتمثل أهداف دراستنا في النقاط التالية:

التعرف على علاقة العقد النفسي بسلوك المواطنة التنظيمية، بالإضافة للأهداف التالية:

- التعرف على العلاقة بين السلوك الحضاري والعقد النفسي.
- التعرف على العلاقة بين الولاء التنظيمي والعقد النفسي.
- التعرف على العلاقة بين الإيثار والعقد النفسي .

- التعرف على العلاقة بين الكياسة والعقد النفسي .

6- تحديد مفاهيم الدراسة إجرائياً:

- **العقد النفسي:** هو تلك المعتقدات الشخصية والالتزامات المتبادلة بين المرضى ومستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة والتي تصبح فيما بعد عبارة عن تعاقبات تلزم المرضى على أداء معين مقابل وعود من طرف المستشفى يعبر عنها بمكافأة وإجراءات وظيفية كالترقية وغيرها .
- **سلوك المواطنة التنظيمية:** هو ذلك التصرف التطوعي والاختياري الذي يقوم به الممرض بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة، والذي لا يندرج تحت ضمن الوصف الوظيفي أو التعليمات وعقود العمل ولا ضمن نظام الحوافز الرسمية، والذي يهدف من خلاله إلى تحقيق أهداف المستشفى وزيادة فعاليتها وكفاءتها .
- **السلوك الحضاري:** هو مجموعة النشاطات التي يؤديها ممرض مستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة داخل المستشفى وذلك من خلال الاهتمام بمصير المستشفى من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات وحضور الندوات والاجتماعات التي تحدث داخل المستشفى .
- **الولاء التنظيمي:** وهو شعور المرضى داخل مستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة بالود والحب نحو الآخرين، وكذا الأعمال التي تدل على رغبتهم في حماية المستشفى من أي تهديد خارجي قد يحد لها .
- **الايثار:** وهي الصورة التي يقدمها ممرض مستشفى الزهراوي بالمسيلة في مساعدتهم للآخرين، وفي تأدية أدوارهم المهنية داخلها، وكيفية التعامل مع المشكلات التي تقع في مكان العمل من حيث مساعدة زملاء العمل، وكذا في تقديم المساعدة للآخرين .
- **الكياسة:** وهو ذلك الحرص الذي يبديه الممرض داخل مستشفى الزهراوي بالمسيلة من خلال وضع حد لمشاكل العمل وتجنب وقوعها داخله وتأثير هذه السلوكيات والممارسات على الآخرين وعدم استقلالهم وإثارت المشاكل لهم .

7- الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات التي تناولت موضوع العقد النفسي:

الدراسة الأولى: دراسة السيد (2006): أثر الإخلال بالعقد النفسي على الرضا الوظيفي، دراسة مقارنة بين العاملين في القطاع الحكومي الخاص والقطاع العام.

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر الإخلال بالعقد النفسي على الرضا الوظيفي والتعرف إلى الثقافة التي يستند عليها في إنشاء العقد النفسي بين الفرد والمنظمة التي يعمل بها، حيث طبقت الدراسة على عينة من العاملين في المنظمات التابعة للقطاع الحكومي والقطاع الخاص داخل محافظة القاهرة والبالغ عددها (246) عامل مقسمين إلى ثلاث شرائح حسب مدة الخدمة وهي العاملين حديثا (5 سنوات فأقل)، والعاملون متوسطي الخدمة (من 10 سنوات إلى أقل من 30 سنة)، والعاملون ذوي خبرة ثلاثين سنة فأكثر، حيث قام الباحث بتصميم وتوزيع استبيانته على عينة الدراسة للحصول على المعلومات المطلوبة.

توصلت الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي يؤثر تأثير مباشر على الرغبة في ترك العمل، ووجود فروق ذات دلالة احصائية بين توقعات العاملين، والالتزام بتحقيقها وتنفيذها من جانب المنظمة، وعدم وجود فروق معنوية بين توقعات العاملين التي تشملها عقودهم النفسية في القطاعين الحكومي والخاص .

الدراسة الثانية: دراسة الفتلاوي والجنابي (2014): تعزيز روابط العقد النفسي من خلال العدالة التنظيمية المدركة . هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والعقد النفسي في جامعة القادسية كمجتمع للدراسة، حيث اعتمد على المنهج الوصفي ولأجل الوصول لأهداف الدراسة قام الباحثان بتصميم استبيانته وتوزيعها على عينة مكونة من (118)، من المدرسين في الكليات بجامعة القادسية بالعراق .

توصلت الدراسة إلى أن أفراد العينة قيد الدراسة أبدت شعورا إيجابيا تجاه إجراءات العمادة في المكافأة والحوافز، وأن ساعات العمل تتناسب مع ظروفها الخاصة، ويتناسب الراتب مع الجهود المبذولة، إضافة إلى وجود مستوى مقبول من العدالة التنظيمية المتعلقة بالإجراءات المتبعة من قبل الكليات .

الدراسة الثالثة: دراسة عصام حيدر وفداء ناصر (2014): أثر انتهاك العقد النفسي في النية في ترك العمل رسالة دكتوراة، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سورية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر انتهاك العقد النفسي في النية في ترك العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية للعاملين في الجامعات السورية، وللتحقق من أهداف الدراسة قام الباحثان بتصميم استبيانته تكونه من (13)، فقرة مع اختيار عينة عشوائية من أعضاء الهيئة التدريسية للعاملين بالجامعات الخاصة، بلغ عددها (127)، فرد ووزعت عليهم استمارات الاستبانة وفي ضوء ذلك جري تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الاختبارات الاحصائية المناسبة .

توصلت الدراسة إلى وجود تأثير واضح لانتهاك العقد النفسي في النية في ترك العمل لدى أعضاء هيئة التدريس للعاملين في الجامعات الخاصة في سورية وعدم وجود فروق جوهرية في إدراك أعضاء الهيئة التدريسية

لانتهاك العقد النفسي حسب متغيرات (الجنس، ونوع التفرع، المسمى الوظيفي)، وجود فروق في إدراك أعضاء الهيئة التدريسية لانتهاك العقد النفسي بالنسبة للمتغيرات (العمر، المرتبة العلمية، ومصدر الشهادة).

الدراسة الرابعة: دراسة أبرار صبري محمود أبو طاقية (2017): مدي تطبيق العقد النفسي في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وأثره على إنتاجية الموظف، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على مفهوم العقد النفسي وأنواعه وخصائصه، وما يترتب على اختراق العقد النفسي من آثار عاطفية وسلوكية تلقي بآثارها على أداء وإنتاجية العاملين حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة والبالغ عددهم (5)، مع توزيع (450)، استبيان على عينة عشوائية طبقية حسب الجامعة في المرة الأولى، وحسب الفئة الوظيفية في المرة الثانية مع استرجاع (389)، استبيان مع الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

توصلت الدراسة إلى أن هناك رضا بدرجة متوسطة من قبل العاملين علي التزام الجامعات في تطبيق العقد النفسي، ووجود علاقة إيجابية بين وفاء الجامعات بالتزامات العقد النفسي ومستوي إنتاجية العاملين، وأن هناك أثر لالتزام الجامعات بالعقد النفسي على إنتاجية الموظف، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لالتزام الجامعات بالعقد النفسي وأثره على الإنتاجية تعزي للمتغيرات (العمر، سنوات الخدمة، ومكان العمل)، مع وعدم وجود فروق تعزي للمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، الفئة الوظيفية).

ثانيا: الدراسات التي تناولت موضوع سلوك المواطنة التنظيمية :

الدراسة الأول: حياة الدهبي (2013): العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدي العامل بالمؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بولاية أدرار.

هدفت الدراسة إلى بحث العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدي العامل بالمؤسسة الجزائرية، من خلال معرفة مستوي تواجد كلا المتغيرين، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية، حيث واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي للوصول إلى الأهداف، وتم استخدام الاستبانة للجمع المعلومات من ميدان الدراسة المتمثل في وحدة البحث في الطاقات المتجددة في الوسط الصحراوي عن طريق مسح شامل لعمالها البالغ عددهم (75) عامل.

توصلت الدراسة إلى أن انخفاض مستوي العدالة التوزيعية بالمؤسسة الجزائرية لا يؤدي إلى انخفاض مستوي سلوك المواطنة التنظيمية الممارس من قبل عمالها، وانخفاض العدالة الإجرائية بالمؤسسة الجزائرية لا يؤدي كذلك إلى انخفاض مستوي سلوك المواطنة التنظيمية الممارس من قبل عمالها، وانخفاض العدالة التعاملية بالمؤسسة الجزائرية لا

يؤدي إلى انخفاض سلوك المواطنة التنظيمية الممارس من قبل عمالها، وعدم وجود علاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدي العامل بالمؤسسة الجزائرية.

الدراسة الثانية: دراسة محمد شفيق سعيد المصري(2015): الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الانغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدي الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة، والتعرف على مستوى الانغماس الوظيفي ودرجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدي الأطباء، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام استبيان كأداة لجمع المعلومات من مجتمع البحث المكون من(1072)، طبيياً وتم أخذ عينة طبقية عشوائية عددها(285)، من الأطباء وشملت (13)، مستشفى حكومي.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين الانغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، ووجود علاقة طردية بين أبعاد الانغماس الوظيفي،(الانغماس العاطفي، الانغماس المعرفي، الانغماس السلوكي)، وسلوك المواطنة التنظيمية، وارتفاع ممارسة الانغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية، ووجود فروق ذات دلالة احصائية حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية للأطباء وفقاً للمتغير(العمر واسم المستشفى)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الانغماس الوظيفي للأطباء وفق متغير(الجنس والحالة الاجتماعية)، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية للأطباء وفقاً للمتغيرات(الجنس، الحالة الاجتماعية، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي)، ووجود فروق ذات دلالة احصائية حول الانغماس الوظيفي للأطباء في المستشفيات الحكومية وفقاً للمتغيرات التالية(العمر، الجنس المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، أسم المستشفى).

الدراسة الثالثة: دراسة الزهرة حمادة(2015): المناخ التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماستر في إدارة أعمال المؤسسة، جامعة العربي بن المهدي، أم البواقي الجزائر.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد المناخ التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدي العاملين بمديرية المصالح الفلاحية لولاية أم البواقي، حيث استخدمت الباحثة المنهج الاستنباطي، مع اختيار عينة عشوائية بسيطة من شاغلي الوظائف الإدارية في مديرية المصالح الفلاحية لولاية أم البواقي، حيث بلغ عددها(30)، فرد من المجتمع الأصلي واستخدام الاستبانة كأداة للجمع المعلومات والقيام بتحليلها باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية.

وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط معنوي موجب، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيري المناخ التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدي العاملين بمديرية المصالح الفلاحية لولاية أم البواقي .

الدراسة الرابعة: شلابي وليد(2015): دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدي عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة المسيلة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدي عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي مع تصميم الاستبانة لجمع المعلومات مكونة من محورين واحد خاص بالولاء التنظيمي وآخر بسلوك المواطنة التنظيمية من إعداد الباحث وتوزعها على مجتمع الدراسة والمتمثل في موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة(البلدية الدائرة، والولاية)، حيث بلغ عددها(280)، مفردة.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدي موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة، ومستوي مرتفع من الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة لدي موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة، مع عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في متغير الولاء التنظيمي لدي موظفي الإدارة المحلية حسب متغير الجنس، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدي موظفي الإدارة تبعا للأقدمية المهنية والمستوي التعليمي، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدي موظفي الإدارة تبعا للأقدمية والجنس، ووجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدي موظفي الإدارة المحلية حسب متغير الجنس.

■ التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة اتضح أن موضوع العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية قد نال اهتمام الباحثين والمفكرين، وقد تبين ما يلي:

إن بعض الدراسات السابقة ركزت على أهم الجوانب المتعلقة بالعقد النفسي سعياً منها لفهم عميق حول العناصر المكونة لهذا المفهوم، وبذلك استطاعت مجتمعة في تحديد مفهومه والعوامل المحددة له وكذلك خصائصه، والنتائج المترتبة علي الإخلال به، وبالنسبة للدراسات المتبقية تناولت سلوك المواطنة التنظيمية من جوانب متعددة(مفهومها، أبعادها ومظاهرها، خصائصها).

حيث تتوافق دراستنا مع معظم الدراسات السابقة، وذلك في اتباع المنهج الوصفي حيث اشتركت معظم الدراسات السابقة مع دراستنا الحالية في استعمال الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، واختلفت معظم الدراسات السابقة في اختيار مجتمع الدراسة، ويعتبر أهم أوجه الاختلاف أن الدراسات السابقة ربطت كل متغير العقد

النفسي، ومتغير سلوك المواطنة التنظيمية مع متغيرات أخرى غير مماثلة لعنوان دراستنا، وهذا يظهر جانب جديد لم يتم الاطلاع عليه في التراث النظري وذلك في حدود اطلاعنا.

كما ساعدتنا الدراسات السابقة في وضع وصياغة فرضيات الدراسة التي وجدنا أنه هناك علاقة إيجابية طردية بين متغير العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية في مختلف المتغيرات الأخرى التي نرى فيها نوع من التشابه في المتغيرات التي ندرسها، وأيضاً استفدنا من الدراسات السابقة في وضع خطة وفهم أكثر للتراث النظري لمتغيرات الدراسة وتحديد المفاهيم الخاصة لمتغيرات الدراسة، وبفضل الدراسات السابقة استطعنا أن نكون فكرة واضحة على كيفية بناء مخطط استبيان، الذي سوف نعتمد عليه في جمع البيانات والمعطيات، وأيضاً معرفة طبيعة المعالجة الإحصائية المناسبة مع فرضيات الدراسة.

الفصل الثاني

العقد النفسي

تمهيد

- 1- مفهوم العقد النفسي
- 2- الجذور التاريخية للعقد النفسي
- 3- خصائص العقد النفسي
- 4- علاقة العقد النفسي ببعض المصطلحات
- 5- النظريات المفسرة للعقد النفسي
- 6- أنواع العقود النفسية
- 7- العوامل المحددة للعقد النفسي

خلاصة

تمهيد:

يعد العقد النفسي تلك العلاقة التي تربط بين العامل وصاحب العمل والتي تكون مبنية على أساس مجموعة من الوعود والانتظارات التي تحدد سلوكيات كل طرف داخل المنظمة في شكل ضمني غير مصرح به لذلك يعتبر أحد المواضيع التي لاقت اهتماماً واضحاً في من قبل الكثير من الباحثين والدارسين، خاصة في تعدد الأدبيات التي تنظر له من زوايا مختلفة، فقد برزت الحاجة إلى دراسة هذا النوع من الظواهر، وهذا ما سوف نتطرق إليه في هذا الفصل.

1- مفهوم العقد النفسي:

يختلف المختصون والمفكرون في تحديد معنى العقد النفسي، فمن الصعب القول أن هناك تعريفاً متفقاً عليه لهذا المفهوم، لذلك سوف نتطرق إلى أهم المفاهيم والتعاريف المتعلقة بالعقد النفسي:

أ- لغة: من الناحية اللغوية (العقد) مصدر فعل يقال يعقد، فهو عاقد، والمفعول معقود (للمتعدي)، وعقد الزهر أي تضامت أجزاؤه ثمراً وعقد الحبل ونحوه أي جعل فيه عقدة وأدخل أحد طرفيه فيها وشده، عكس حله، وعقد اليمين، أكدها قصد توثيقها وعزم على البر بها. (أحمد مختار، 2008، ص1526)

ب- اصطلاحاً: أما من الناحية الاصطلاحية فقد تباينت مفاهيم العقد النفسي نظراً لتباين رؤى الباحثين حوله: من أمثال "هاندي Handy" (1993م)، أن العقد النفسي هو "مجموعة من التوقعات التي يضعها الأفراد بالنسبة للمنظمة والمنظمة بالنسبة للأفراد" (محمد مزيان، 2003، ص50) أما "كدان Cadin" (2002)، فيعرف العقد النفسي على أنه "مجموعة من المعتقدات أو الاقتناعات التي اكتسبها الأفراد فيما يخص الوعود التي أبرمت وقبلت بين أنفسهم والآخرين وهي تتضمن، الأموال، الولاء، الأداء، الشعور بالانتماء. (قروي، 2013، ص30) أما "أرجيريس" عرف العقد النفسي على أنه "اتفاق ضمني بين مجموعة من الموظفين ورب العمل" وأعط "أرجيريس" تصوراً للعقد النفسي انطلاقاً من الخصائص التالية:

- ✓ التركيز على التبادل على مستوى المجموعة.
- ✓ اعتبار التبادل جزءاً مكمل للجوانب الملموسة.
- ✓ افتراض أن هناك اتفاقاً بين مختلف الأطراف حول طبيعة كل ما هو متبادل.

(Gorin, 2014, p.8)

كما قدمت "Rousseau" (1989): تعريفاً للعقد النفسي يتمحور حول إدراكات الفرد، فمن هذا المنظور يعرف العقد النفسي على أنه "اعتقاد الفرد المرتبط بشروط وأحكام اتفاق التبادل المتبادل بين الشخص المعني والطرف الآخر. (Yohan, 2009, p.3)

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن العقد النفسي هو مجموعة من الوعود والالتزامات المتفق عليها في شكل عقد ضمني والتي تحدد سلوكيات كل طرف داخل المنظمة والتي تعبر عن العلاقة بين العامل وصاحب العمل.

2- الجذور التاريخية لعقد النفسي:

بالرغم من ظهور العقد النفسي كمصطلح في بداية الستينات عندما قدمه "Argeris" سنة (1960) إلا أن الباحثين يرجعون الفضل بدايته كفكرة إلى ثلاثينيات القرن الماضي حين قدم "Bernards" سنة (1938)،

نظرية "التوازن النسبي" التي أفترض فيها ان استمرار مشاركة الأفراد في المنظمة مرهون بما تقدمه لهم المنظمة من مكافآت، ووفقاً لأفكار "Bernards" فإن العلاقة النفسية بين الأفراد وأرباب العمل في تكون نتيجة لعملية التبادل التعاونية فيما بينهم، وأن الفرد هو العنصر الأساسي للمنظمة، لذا يمكن لها أن تعظم مساهمته الإنتاجية والتعاونية كذلك، ولذلك من خلال تقديمها الإغراءات والمكافآت المادية والمعنوية، وبالتالي فإن "Bernards" قد قدم رؤية العصر الحديث لمحتويات العقد النفسي من خلال التبادل الارتباطي والمعاملات. (جلاب وآخرون، 2015، ص53)

بعد ذلك قام كل من "Simon & March" سنة (1958)، بتطوير نظرية التوازن التي جاء بها "Bernards" من خلال تقديم نموذج أطلقوا عليه اسم نموذج المساهمة والإغراءات، قدموا من خلالها نظريتهم التي تؤكد على أن مشاركة الأفراد المستمرة في العمل تعتمد على إدراكهم بأن ما تقدمه المنظمة من إغراءات وحوافز تساوي أو تزيد على ما يقدمونه من مساهمات، وفي المقابل ومن وجهة نظر المنظمة فإنها بحاجة لمساهمة الأفراد لتكون مقابلاً لما تقدمه من حوافز ومكافآت، بمعنى أن التوازن هنا يحدث عندما تقابل المنظمة ما يقدمه الأفراد من مساهمات بالحوافز والمكافآت التي تساوي أو تزيد مساهمتك ورغم وضوح التشابه بين الفكرتين التي تجعل من النادر أن يتم الاعتراف في إسهامات "Simon & March" ويرجع السبب في ذلك إلى أن نموذج المساهمة والإغراءات يعكس بشكل واضح أفكار عقد التوظيف أكثر مما يجسد فكرة العقد النفسي إلا أن بعض الباحثين يرون أن نموذج المساهمة والإغراءات تتضمن جوهر فكرة العقد النفسي. (Briner & Conway, 2005, 76)

وفي سنة (1960)، كانت البداية العملية لمفهوم العقد النفسي على يد "Argyris" حيث يعد أول من طبق مصطلح العقد النفسي في العمل، حيث عرض مفهوم العقد النفسي من خلال كتابه "العمل النفسي" على أنه اتفاق ضمني بين العمال وأرباب العمل، يقدم من خلاله الأفراد إنتاجية عالية مقابل أن يمنحهم المشرفون بعض الحقوق المتمثلة في الأمن الوظيفي والأجور الكافية والحق في التعبير، وهنا يظهر لنا المنفعة المتبادلة بين الطرفين (العمال وأرباب العمل)، كما أوضح بأن العقد النفسي يساعد كلا الطرفين على بناء علاقات جيدة مبنية على توقعات متبادلة، وفي الاتجاه نفسه قدم عدد من الباحثين "Levinson, Price Munden, Mandl & Solley" سنة (1962)، دراسة تجريبية في مجال الصحة العقلية تم نشرها في كتاب "الرجل والإدارة والصحة العقلية" طبقت على عدد (800)، موظف، وقد أظهروا من خلال دراستهم كيف يمكن للعقد النفسي أن يؤثر على الصحة العقلية. (Moore, 2014, 67)

3- خصائص العقد النفسي:

حسب "ماكليين" (1993)، و"روسو" (1998)، خصائص العقد النفسي هي عبارة عن خصائص عامة وواسعة لعلاقة العمل، وهي تستبعد التصورات

والإلتزامات المحددة من طرف الموظف وصاحب العمل وهي:

- استقرار الإلتزامات.
- إمتداد وإتساع الإلتزامات.
- نفاذية الحدود بين المجال الخاص والمجال المهني.
- الإلتزامات الملموسة: واضحة، وصريحة، وسهلة للملاحظة الطبيعة الإقتصادية للإلتزامات.
- الإطار الزمني: مدة الإلتزامات وضبط الإلتزامات. (Sabine, 2011, p105)

أما "محمود السيد" فقد حدد خصائص العقد النفسي على النحو التالي:

1/ العقود النفسية شخصية:

نظراً لأن العقد النفسي معتقدات شخصية فإنه يعبر عن فهم ذاتي للشخص وترجمة لإلتزامات المنظمة نحوه ويشير هذا الفهم إلى ان الأفراد يقومون بتشفير تلك المعلومات بطريقة ذاتية خاصة لأنفسهم، يختلفون عن الآخرين في فهم وترجمة تلك المعلومات.

2/ العقود النفسية كتوقعات:

فإنه بمثابة توقعات أو وعود يلتزم كل طرف بتنفيذها للطرف الأخر في مرحلة مستقبلية وتنشأ هذه التوقعات من العقد المكتوب أو شفهيًا، أو من خلال سلوك أطراف أخرى في العقد.

3/ العقود النفسية كإتجاهات:

تتضمن الإتجاهات ثلاث مكونات (معرفية، عاطفية، سلوكية)، ويشتمل المكون الأول على المعتقدات وهيكل المعرفة والأفكار والخبرات المتعلقة بالهدف المراد الوصول إليه ويشير المكون الثاني إلى الإستجابات العاطفية التي تتشكل من المعتقدات، في حين يمثل مكون السلوك الأفعال التي يؤديها الإنسان للوصول إلى الهدف. (بغدادى، 2015، ص 54)

4- علاقة العقد النفسي ببعض المصطلحات:

4-1- الإلتزام: يعرف الإلتزام: "هو درجة انغماس العامل في عمله ومقدار الجهد، والوقت الذي يكرسه لهذا الغرض، وإلى أي مدى يعتبر عمله جانباً مهم في حياته". (حريم، 1997، ص 107)

ويؤدي الشعور بالإلتزام التنظيمي إلى عدد من النتائج الإيجابية بالنسبة للمنظمة كإخفاض معدل دوران العمل، واستقرار العمالة والانتظام في العمل، وبذل المزيد من الجهد والأداء مما يؤثر على إخفاض تكلفة العمل وزيادة

الإنتاجية وتحقيق النمو والازدهار للمنظمة. وقد أكدت نتائج العديد من الدراسات على الأهمية الواضحة للالتزام التنظيمي في حالة ارتفاع مستوياته في بيئة العمل إذ ينتج عنه انخفاض في مستويات مجموعة من الظواهر السلبية، وفي مقدمتها تأتي ظاهري الغياب والتهرب عن أداء العمل، فقد أكدت نتائج العديد من الدراسات الأخرى على ارتفاع تكلفة التغيب، والتأخر عن العمل، وتسرب العمالة، وانخفاض درجات الرضا الوظيفي والتي تستنزف الكثير من جهد وإمكانيات المنظمات. (العوفي، 2005، ص 42)

4-2- الولاء: عرف العتيبي والسواط الولاء: "بأنه الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة والذي يتجلى في رغبة الفرد بالبقاء بالمنظمة وتبني قيمها، وبذل جهد كبير لتحقيق أهدافها. (العتيبي والسواط، 1997، ص 18) لذلك يعتبر الولاء أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية وخاصة معدل دوران العمل، حيث يفترض أن يكون الأفراد الملتزمون بالبقاء في المنظمة لأطول مدة وأكثر عملاً نحو تحقيق أهدافها. (عبد الباقي، 2005، ص 316).

4-3- الروح المعنوية: حيث تشير الروح المعنوية إلى نوع من القوة الداخلية التي تربط الفرد العامل بعمله وتجعله نشيطاً فيه قادراً على العمل الطويل دون ملل، لذلك نجد الروح المعنوية لها مكانة هامة في الدراسات الاجتماعية، خاصة عند ربطها بأداء العمال، فهي تشير إلى نوع من القوة الداخلية التي تربط العامل بعمله وتجعله نشيطاً فيه، وقادراً على العمل الطويل بدون ملل وتتجلى في نوع التحميس لدى العامل نحو عمله وتتضح في حماس العامل نحو عمله والبقاء فيه لمدة أطول. (نعيم، 1969، ص 449)

4-4- المواظبة على العمل وعدم التغيب: بينما تعد الروح المعنوية العالية نتاج للالتزام من جانب العاملين فإن ارتفاع معدل الغياب عن العمل ناتج عن فقدان هذا الالتزام، وهناك أسباب شخصية وأسباب متعلقة ببيئة العمل لكثرة التغيب، كغياب الفرد بسبب المرض أو بسبب الخوف من المشرفين، وعليه فإن انخفاض نسبة الغيابات عند العمال والالتزام بمواعيد العمل المحددة والمضبوطة، تعتبر من المؤشرات التي تدل على وفاء واستقرار العمال داخل المنظمة، بحيث يعبر الحضور الدائم أن العامل لا يشعر بأي تدمير نحو عمله، وأنه يري مستقبله من خلال مهنته التي يزاولها، ويشعر بأهميتها فيها، مما يساعد على رفع المعنويات وتحقيق أهداف المنظمة التي يعمل بها. (أيهاب ومحمد، 2001، ص 13)

4-5- العدالة التنظيمية: تعتبر العدالة التنظيمية مفهوم نسبي يتحدد في ضوء ما يدركه العامل من نزاهة وموضوعية الإجراءات والمخرجات دخل المنظمة. (زايد، 2006، ص 13)، ويقصد بالعدالة التنظيمية كذلك ميل

الأفراد العاملين لمقارنة حالتهم مع حالة زملائهم في العمل أو إدراكات العاملين للعدالة في مكان العمل أو المكان المنظمي. (عطوي، 2008، ص170)

حيث يتم إدراك العدالة التنظيمية في مكان العمل من طرف الموظفين من خلال التزام المنظمة وفاءها بالتعهدات والالتزامات سواء كانت مادية أو معنوية، والتي تؤثر في النهاية على سلوكيات العاملين ومواقفهم اتجاه العمل.

5- النظريات المفسرة للعقد النفسي:

توجد بعض النظرية التي أهتمت بتفسير العقد النفسي وهي:

5-1- نظرية التبادل الاجتماعي: ظهرت هذه النظرية مع نهاية الخمسينيات من القرن الماضي كنظرية تعكس الواقع الإيمريقي (بالدراسات التجريبية)، وتفسير السلوك الإنساني في عدة مستويات، حيث جاءت في المرة الأولى بعدة محاولة وأفكار والتي يمثل بعضها في أن الأفراد في عملية التفاعل الاجتماعي إنما يتبادلون أنماط السلوك لتعتمد في تفسيرها للسلوك على عوامل سيكولوجية ترتبط في بعض مضمونها بعوامل بيولوجية، وجاءت أيضا في محاولات أخرى اختزال السلوك الإنساني في العوامل السيكولوجية (النفسية)، بارتباط السلوك بالبناء الاجتماعي والثقافي، حيث تأمن هذه النظرية بأن الحياة الاجتماعية ما هي إلا عملية تفاعلية تبادلية بمعنى أن أطراف التفاعل أو طرفي التفاعل تأخذ وتعطي لبعضها البعض وهذا الأخذ والعطاء يسبب ديمومة العلاقة التفاعلية وتعميقها، بينما إذا أسند الفرد علاقته التفاعلية على مبدأ الأخذ دون عطاء او العطاء دون أخذ فإن العلاقة لا بد أن تنقطع أو تتلاشي عن الأنظار. (رشاد، 2008، ص72)

ومن أهم رواد هذه النظرية نجد:

كيللي وثيبوت (1959): يشير الباحثان أن مفاهيم التبادل الاجتماعي تستطيع تفسير جميع العلاقات الاجتماعية والسلوك الاجتماعي عند الأفراد والجماعات، فالعلاقات تعتمد على نسب التكاليف والأرباح التي تنطوي عليها علاقات الأفراد الاجتماعية، إذ لكل علاقة اجتماعية تكاليف وأرباح، وأن التفاعل بين الجماعات والمجتمعات يعد استمراره أو قطعه على توازن أو عدم توازن التكاليف والأرباح، التي تتمخض عنها عملية التفاعل بين جماعتين أو أكثر.

كما أن مفاهيم التبادل الاجتماعي التي جاء به كل من "كيللي وثيبوت" تعتمد على التوازن الكمي والنوعي بين الواجبات والحقوق، فإذا كانت واجبات الفرد كثيرة وصعبة يحتاج أدائها إلى خبرة واسعة ودراية عميقة ودراسة طويلة، فإن حقوقه المادية والاعتبارية يجب أن تكون كثيرة أما إذا كانت واجبات الفرد قليلة ومحدودة وروتينية لا تحتاج إلى مهارة وخبرة نادرة فإن حقوق ذلك الفرد المادية والمعنوية لا بد أن تكون قليلة أو محدودة، علما أنه عندما تكون الحقوق كثيرة فإن العلاقة تستمر وتقوى وتعمق بينما إذا كانت قليلة ولا تنطبق مع الواجبات التي قام بها الفرد فإن العلاقة تضعف وربما تنقطع كلياً.

جورج هومنز (1961): يبدأ التبادل الاجتماعي عند "هومنز" عن تفاعل الأفراد التبادلي وجهها لوجه، عاكساً الأوجه النفسية والاقتصادية والاجتماعية لتكون قاعدة لعملية التبادل فيما بعد بين المتفاعلين، وأن الفرد داخل جماعته يشترك في عدة عمليات تبادلية مستمرة، تستهدف القبول الاجتماعي ومكانته الاجتماعية، ويكشف من تماثله الاجتماعي لقواعد الجماعة يضيف "هومنز" أن محفزات السلوك الإنساني هي درجة وقيمة وكمية والمكافأة

والعقوبة التي سوف يحصل عليها الفرد لقاء قيامه به أو عدم ذلك، إذ كلما زادت قيمة المكافأة في تقييم الفرد ازداد نشاطه من أجل أن يحصل على المكافأة والعكس صحيح، لكن إذا كرر الفرد نفس السلوك في فترة زمنية أخرى فإن قيمة المكافأة لا تكون عالية في تقييمه لأنه سبق وأن حصل عليها، وحتى قوة حاذبيتها تقل في نظره إضافية إلى ذلك فإن قيمتها تبقى محافظة على درجتها وكميتها على مر الزمن إذ قد تزداد أو تقل وهذا بدوره يؤثر على جذب الفرد لممارسة سلوك معين.

بيتر بالو(1964): حيث يؤكد على أن التبادل يعتمد على رد فعل مكافئ يصدر عن الآخر بسبب الجاذب الذي يحصل بينهما، هذا التجاذب له عدة أسباب يدفعهم لتأسيس رباط اجتماعي تعززه المكافأة التي يحصل عليها فتستخدم مصالهما، ويعد " بلاو" بداية السلوك التبادلي منطلقاً طوعياً اختيارياً لا التزام فيه تجاه أي شيء لأنه ينجذب نحو الآخر بدافع الحصول على مكافأة منه أو بدافع شعور خفي، يأمل الحصول على ما يمتلك الآخر من شيء مفقود عند الطرف الأول أو الشيء الذي يبحث عنه ومتوفر عند الآخر، آنذاك ينجذب نحوه بهذا الدافع الاختياري ومن ثم يتحول السلوك إلى نوع التزامي يتوجب إرجاعه بشكل آخر وفي مناسبة معينة أكثر مما أستلم على أمل إن يحصل على منفعة أو فائدة أكثر في موقف أو نشاط قادم. (الحسن 2005،ص123)

5-2- نظرية التوقعات لفيكاتور فروم: تعتبر نظريته من أحدث نظريات الداعية وأكثرها قبولاً من الناحية العلمية بين الباحثين، وهي أكثر النظريات وضوحاً ودقة في تفسير الفرد ودوافعه، حيث يركز " فروم" على أن الدافعية تبدأ برغبة الفرد للحصول على شيء ما سواء مادياً أو معنوياً، لذلك الفرد يتوقع أن يحصل على مردود يشبع حاجاته مقابل ما تطلبه منه المنظمة في بذل قصارى جهده لإنجاز عمله حسب النظرية فالدافعية للعمل تتحدد من خلال رؤية الفرد للعلاقات بين الجهد والأداء بين النتائج المتنوعة التي تربط بكل من مستويات الأداء، أي العلاقة بين الجهود الذي يبذله الفرد والعائد أو العوائد التي تتوقع أن يحصل عليها، وهي تقوم على منطق " أن الأفراد سوف يؤديون ما يستطيعون عندما يرغبون لقد طور الباحث هذه النظرية وأصبحت من النظريات المهمة في تفسير ظاهرة التحفيز عند الأفراد إذ ترى أن العمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل أو السلوك الذي سيتبعه النتائج المعينة ويعتمد كذلك على رغبة الفرد في الوصول إلى هذه النتائج حيث يشير "فروم" إلى أن قوة الحفز عند الفرد لبذل الجهد اللازم لإنجاز عمل ما يعتمد على مدى توقعه في النجاح بالوصول إلى ذلك الإنجاز، أما التوقع الثاني الذي يبني عليه هذا التصور فيرى " فروم" أن الفرد إذا حقق إنجازاً ونجح في ذلك فيذهب إلى التساؤل عن إمكانية مكافأته ومدى تحقق المكافأة .

لذلك تعتبر نظرية التوقع نموذج موقفي، فهي تعترف بأنه لا توجد طريقة واحدة أو عامة لتحفيز الأفراد وأن فهم أو معرفة الحاجات التي يحاول العامل إشباعها لا تعني أن العامل نفسه يدرك أن مستوي الأداء الحالي سيؤدي به بالضرورة إلى إشباع هذه الحاجات، وأن نظرية التوقع تفترض ضمن أنه يجب العمل على اظهار الثقة في قدرة العاملين على الأداء الجيد، وتشير نتائج الدراسات أن الأداء يتحدد بدرجة ما غالباً ما يتجه لأداء عمل معين يتوقع أنه يؤدي به للحصول على عائد أفضل من غيره من الأعمال الأخرى، ويمكن القول بأن نظرية " فروم" أشارت وبشكل واضح إلى متغيرات السلوك ودوافع الفرد نحوه، كما أكدت على وجود الاختلافات الفردية في تحديد دوافع العمل، لذلك يلاحظ بأن لكل فرد قوي جذب وتوقع معينة تدفعه للقيام بأداء معين تجعله على سواه. (جاد، 2000، ص249)

5-3- نظرية المساواة آدمر (1965): أشارت هذه النظرية إلى أنه إذا أحس الأفراد بتفاوت في مقدار الحوافز التي يستلمونها ومقدار الجهود المبذولة، فإنهم يتطوعون لتخفيف هذا التفاوت، إلى جانب ذلك كل ما كان التفاوت كبيراً اتجه الأفراد إلى تخفيفه. (الزيات، 2001، ص62)

كما عرف "آدمر" العدالة التنظيمية على أنها المساواة التي تتضمن قيام الفرد أو الموظف بمقارنة معدل مخرجاته نسبة إلى مدخلاته مع معدل الزملاء الآخرين نسبة إلى مدخلاتهم، أي أن العامل يقدم الجهود والتدريب والمهارة وما إلى ذلك (مدخلات)، في عمل معين لكي يحصل على مخرجات أو قيم صافية قد تتضمن الأجور واحترام النفس أو أي نفع آخر ذي قيمة من وجهة نظر الشخص وفي نفس الوقت فإن الآخرين يعطون أيضاً مدخلاتهم ويحصلون على مخرجات مناسبة في نفس محيط العمل وربما في نفس العمل ويقول "آدمر" الذي وضع النظرية في شكلها المتكامل أننا نقارن بين معدل المخرجات إلى المدخلات التي تحقق بذلك ما يحققه الآخرون فإذا كانت المعدلات متساوية فإننا نكون قد عوملنا بعدالة ومساواة، أما إذا لم تكن كما متساوية فإن حالة عدم المساواة تنشأ ويدفع الفرد إلى أن يغيرها كما تنظر إلى أن العدالة والمساواة في معاملة الفرد في عمله الوظيفي هي الفكرة الأساسية في قيامه بالعمل، فالأفراد يرغبون في الحصول على معاملة عادلة مقارنة بالآخرين تلك المعاملة العادلة تعد المحدد الرئيسي لجهود الفرد وأدائه ورضاه الوظيفي وبناء عليه إذا أدرك العامل بالمقارنة أن العائد الذي يتحصل عليه يساوي الجهد الذي يبذله يكون راضياً أما إذا أدرك بالمقارنة فإنه يحدث لديه الشعور بضياح قيمة جهده ويؤدي ذلك إلى عدم الرضا، وتتضح العدالة عندما يشعر الأفراد أن المكافآت المقدمة من طرف المؤسسة كالراتب، الاعتراف والتقدير، موزعة توزيعاً متساوياً بينهم وفقاً لما يستحقه كل واحد وتعتمد نظرية المساواة على:

المدخلات: التي تعني جدارة الفرد مثل العمر، مستوى التعليم، المهارة، مقدار الجهد المبذول في العمل.
العوائد: تمثل الجزاءات والمكافآت التي يحصل عليها الفرد نظير جهده المبذول، نذكر منه الدخل، الاعتراف الترقية وغيرها.

ويتم تحديد عدالة المكافآت التي تقدمها المؤسسة من عدمه بواسطة مقارنة ما يحصل عليه الفرد من مكافآت بما يحصل عليه زميله .

ونستنتج أنه تتم المقارنة على أساس العوائد منسوبة إلى المدخلات التي قدمها والآخرين للمنظمة، ولذلك فإن الفرد يعقد مقارنة في ذهنه كما يلي:

إذا كان تقديره أن نتيجة المقارنة تساوي النسبتين، سيشعر الفرد بالعدالة ولن تتوافر له دافعية لتغيير سلوكه وإرضاءه بالمنظمة .

أما إذا كان تقديره نتيجة المقارنة عدم تساوي النسبتين سيشعر الفرد بتوتر نتيجة غياب العدالة، من الملاحظ أن الفرد يبني المقارنة على تقديراته الخاصة، ولذلك هذه الأمور لا تتوفر عنها مقاييس موضوعية دقيقة كما تبين هذه النظرية أن درجة الجهد الذي يستثمره الفرد في عمله تتوقف على إحساسه الشخصي بمعاملة المؤسسة له على أساس المساواة والعدالة ضمن الإطار الاجتماعي الذي يتواجد فيه (زملاء العمل)، حيث تزداد حساسية الفرد اتجاه المعاملة التي يتلقاها عند مقارنة نفسه مع الآخرين الذين هم بنفس المؤهلات والكفاءات الوظيفية، وفي ضوء هذه المقارنة تتحد درجة الرضا والأداء الوظيفي وبسبب ذلك فإن هذه النظرية غالباً ما تعرف بنظرية المقارنة الاجتماعية. (مطاطلة، 2016، ص54)

6- أنواع العقود النفسية:

يختلف الباحثين في تحديد أنواع العقود النفسية فكل باحث حسب اتجاهاته وثقافتها حيث قسمت "رسو" العقد النفسي إلى أربعة أنواع هي:

أ/ العقد النفسي التبادلي:

حيث يتميز بانه عقد قصير الأمد وبمستوي ضيق من الالتزام المتبادل بين طرفي العقد (العامل والمنظمة)، إذا يشير العقد التبادلي إلى أن الموظف يقوم بعملية التفاوض حول الموارد الاقتصادية (الأجور، الزيادات، وأوقات العطل، والفوائد الصحية)، التي تميل إلى أن تكون غير ثابتة وتقوم على أساس المصلحة الذاتية، وتحدد المسؤوليات بدقة والتركيز على المدى القصير في العلاقات، هذا يعني أنه من المرجح أن تسفر هذه العقود عن انخفاض في

الولاء وزيادة الشعور بالاغتراب لدى الموظف مع رغبة عالية في مقادرة المنظمة ومستويات متدنية من الالتزام ويقاس بالأبعاد التالية:

1/ الضيق: المطلوب من العامل أن يؤدي فقط مجموعة المهام المحددة والثابتة، ويقوم فقط بما هو مطلوب منه أو ما هو مدفوع له أجره في مقابل صاحب العمل يوفر نوع من الانتماء المحدود للمنظمة، وقليل من التكوين أو تطويرات أخرى تخص العمل.

2/ المدى القصير: أي العمال ليسوا مطالبين بأن يبقوا في المؤسسة، ويكونوا مستعدين للعمل في وقت محدد بالنسبة لصاحب العمل فقط، وهي وقت محدد وخاص وهو غير مطالب بتوفير العمل في المستقبل.

ب/العقد النفسي العلائقي: يتميز بطول مدته ومفتوح على المستقبل ويكون مبني على الثقة والإخلاص وتكون العائدات مشروطة نوعاً ما بالأداء، بل تقوم على العضوية والمشاركة في المنظمة، ويمكن قياسها ببعدين أساسيين هما:

1/ الاستقرار: يكون العامل مطالب بأداء التزاماته بالحفاظ على استقرار منصبه بالمقابل يوفر صاحب العمل هذا الاستقرار الوظيفي على المدى الطويل.

2/ الولاء: يلتزم العامل بتدعيم مؤسسته، وبالتعبير عن إخلاصه وعن ولائه لمتطلبات واهتمامات المنظمة إما صاحب العمل يلتزم بتدعيم العمال من حيث تحسين معيشتهم والاهتمام بهم وبعائلاتهم. (صوفي، 2013، ص171)

3/ العقد النفسي المتوازن: يساهم كل من العامل والمنظمة بشكل كبير في تعلم وتطوير الآخر، أما بالنسبة للعائدات تكون على أساس الأداء والمشاركات في المزايا الممكنة للمنظمة، وبالأخص إزاء متطلبات التغيير التي تفرضها ضغوطات السوق، ويمكن قياس هذا النوع من العقود بالأبعاد التالية:

1/ إمكانية العمل الخارجي: تتمثل في تطوير المسار المهني عن طريق سوق العمل الخارجية فهنا بالنسبة للعامل يتوجب عليه تطوير المهارات التسويقية، أما بالنسبة لصاحب العمل يلتزم بالقيام بتعزيز العمل طويل المدى خارج المنظمة وداخلها.

2/ التقدم الداخلي: ويعبر عن تطوير المسار المهني في إطار سوق العمل الداخلية، يطالب العامل بتطوير مهارات يتم تقييمها وتحديدتها من طرف صاحب العمل، مقابل ذلك يكون صاحب العمل مستعداً لخلق فرص تطوير المسار المهني للعمال داخل المؤسسة.

3/ الأداء الديناميكي: العامل مطالب بالقيام بأداء ناجح فيما يخص أهداف جديدة ومطلوبة، والتي يمكن أن تتغير في المستقبل، وذلك لمساعدة المؤسسة في بقائها متنافسة، وبالنسبة لصاحب العمل يكون مستعداً لترقية التعليم المستمر ومساعدة العمال بتنفيذ متطلبات عملهم بنجاح. (صوفي، 2013، ص172)

ج/العقد النفسي الانتقالي(التحولي): يعد حالة ذهنية تعكس نتائج التغيير التنظيمي والتحويلات التنظيمية والتي تناقض ترتيبات العمل التي تم تحديدها في السابق، ويمكن قياسها كما يلي:

1/ عدم الثقة: يعتقد العامل أن المؤسسة ترسل إشارات غير ثابتة ومختلفة فيما يخص رغباته واهتماماته في هذه الحالة لا يثق المستخدمون في المؤسسة كما أن هذه الأخيرة لا تثق في المستخدمين.

2/ عدم التأكد(الشك): العمال غير متأكدين فيما يخص طبيعة واجباتهم نحو المؤسسة وبالنسبة لصاحب العمل فمقياس تقدير عدم تأكد يشمل استعداد صاحب العمل إزاء مستقبل العامل .

3/ حالة التدهور المؤقتة: بالنسبة للعمال فهم يتوقعون عائدات قليلة في أفق المستقبل من خلال مشاركتهم في المؤسسة مقارنة مع الماضي كما يتوقعون كذلك تدهوراً مستمراً في تغييرات لخفض أجور العمال والفوائد وهذا يؤثر في نوعية العمل مقارنة بالسنين السابقة.

(صوفي، 2013، ص171)

بينما أقترح الأستاذ محمد مزيان ثلاثة أنواع من العقود النفسية وهي:

1/ عقد الولاء أو التعاون:

هذا العقد مرادف إلى حد كبير العقد العلائقي كما عرفته " روسو دونيس " ففي هذا العقد يتقمص العامل أهداف المنظمة التي يعمل بها، ويعمل على تحقيقها، وي بذل أقصى الجهود من أجل ذلك، كما أن المنظمة تستجيب للعامل من حيث حاجياته وتوقعاته فهو عقد يمكن اعتباره صحي ومفيد لكلا الطرفين العامل والمنظمة معاً.

2/ العقد التأمري:

في هذا النوع من العقد فإن الطرفين المنظمة بواسطة المسيرين لها والعمال يقتنعون بأنماط معينة من العمل لا تصل إلى ما هو مطلوب أداءه، وكل الأطراف واعية بأن الطريقة التي تسير بها العمل بعيدة عن القواعد التي ينبغي اتباعها، وسنستطيع أن نبلور هذه الحالة بنوع من التأمري على ترك الأمور على حالها ويصبح ما هو غير عادي وغير مرغوب فيه وفق المقاييس الموضوعية هو السائد، وكبي نقرب أكثر من فهم هذا النوع من العقود ومثال على ذلك احترام مواقيت العمل داخل المنظمة، وخاصة مواقيت بداية العمل ونهايته، بالعقد التأمري هو ذلك العقد

الذي يتوقع من العامل فيه أن مواعيد العمل يمكن التصرف فيها كما أن المنظمة تعرف هذا التصرف وكأنها متفقة معه أو ليس لها القدرة على تغييره لأسباب مختلفة، فتغض الطرف عنه، وتكون نتيجة ذلك أن يصبح ما هو مرغوب فيه سمة من الثقافة التنظيمية للمنظمة.

3/ العقد التحولي:

هو عقد مبني على حسابات ظرفية محددة، فالعامل مقتنع أن وجود في المنظمة هو لمدة معينة والمنظمة كذلك، ولذلك فالعقد أساسه تبادل الالتزامات المرتبطة بهذه الفترة الزمنية، كما أن العقد التحولي قد يقتضي ظروف خاصة تمر بها المنظمة من حيث تغيير هيكلتها أو إعادة تأهيلها فتفرز نوعاً من العقود التي تأخذ بعين الاعتبار الحالة الظرفية للمنظمة. (مزيان، 2003، ص63)

7- العوامل المحددة للعقد النفسي:

يشير مفهوم العقد النفسي إلى أنه عبارة عن توقعات والتزامات متبادلة بين طرفي العقد النفسي، لذا فإن السعي الدائم من قبل طرفي العقد لاحترام الالتزامات والتعهدات، تشكل العوامل المحددة للعقد النفسي، والتي هي كما يلي:

7-1- **التزامات رب العمل وتعهداته:** وهو ما يتوقعه العاملون من رب العمل إزاء قيامهم بأي تصرف أو أداء مميز، حيث إن العاملين يتوقعون رد فعل إيجابي من رب العمل، يتمثل في تطوير المسار المهني وضمان استقرار العمل، والتدريب، والتطوير، والمكافآت.

7-2- **التزامات العامل وتعهداته:** بما أن التوقعات والالتزامات متبادلة، إذن فإن مقابل التزامات رب العمل وتعهداته هناك التزامات وتعهدات للعامل، تجاه رب العمل يجب على العامل أن يحترمها ويلتزم بها، ومن بين هذه التعهدات، تطوير الذات، الولاء، مضمون العمل، الأعمال التطوعية. (حيدر وناصر، 2014، ص271)

خلاصة:

يعد العقد النفسي أحد المؤشرات المهمة التي تحدث داخل المنظمات اليوم، حيث يعتبر أحد العناصر المهمة ومؤثر في نجاح أو فشل هذه المنظمات، فهو حالة إيجابية غير ملموسة يشعر بها الفرد اتجاه المنظمة التي يعمل بها، نتيجة لعلاقة متبادلة بينه وبين صاحب العمل، وينتج عن هذه العلاقة إحساس الفرد بالارتياح والاستقرار والأمان الوظيفي والشعور بالمسؤولية اتجاه منظمته، وبالتالي بذل أقصى جهد ممكن من أجل نجاحها وبقائها.

الفصل الثالث

سلوك المواطنة التنظيمية

تمهيد

- 1- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
- 2- أهمية سلوك المواطنة التنظيمية
- 3- خصائص سلوك المواطنة التنظيمية
- 4- محددات سلوك المواطنة التنظيمية
- 5- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
- 6- أنماط سلوك المواطنة التنظيمية
- 7- النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية
- 8- الآثار المترتبة على سلوك المواطنة التنظيمية

خلاصة

تمهيد:

يعد سلوك المواطنة التنظيمية من المواضيع المهمة داخل التنظيمات لاقت اهتماماً واضحاً في حقل الإدارة وخاصة في العقود الأخيرة، وباعتبارها أحد المفاهيم التي أنتجها الفكر الإداري المعاصر، ويعتبر أحد السلوكيات التي ستطور المنظمات الحديثة خاصة واعتبار العنصر البشري أحد العوامل المساعدة على التطور والتقدم في أي منظمة ومجتمع ونظراً لتعدد الأدبيات والدراسات الحديثة في أبرزها الحاجة لدراسة هذا النوع من السلوكيات داخل المنظمات، فقد برزت الحاجة إلى دراسة هذا النوع من الظواهر الإدارية، وهذا ما سوف نتطرق إليه في هذا الفصل.

1- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

يختلف المختصون والمفكرون في تحديد مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، فمن الصعب الوقوف عند تعريف واحد بل هناك عدت تعريفات لهذا السلوك، لذلك سوف نتطرق إلى أهم المفاهيم والتعاريف المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية:

1-عرفه "المغربي" بأنه "سلوك اختياري تطوعي من طرف العاملين، حيث أن هذا السلوك ليس متوقعا أو مطلوباً منهم، ولهذا السبب لا يمكن مكافأة أو عقاب هذا السلوك رسمياً من قبل المنظمة" (المغربي، 2007، ص278).

2-عرفه "الصرفي" بأنه "السلوك الاختياري الذي لا يوجد في بطاقة الوصف الوظيفي ولا يلزم المدير أو الرئيس الفرد للقيام به". (الصيرفي، 2005، ص235)

3-عرفه "الفهداوي" على أنه "درجة السلوك الإنساني الذي يؤديه عضو المنظمة بصورة اختيارية أو تطوعية ويحدث أثراً إيجابياً يصب في خدمة المنظمة وزيادة قدرتها على الأداء التنظيمي، دون احتساب ذلك السلوك علنياً ضمن جدول المكافآت أو الحوافز الرسمية". (الفهداوي، 2005، ص394)

4-عرفه "العامري" بأنه "التصرفات الإيجابية الزائدة عما هو موصوف رسمياً في المنظمة، والذي يمتاز بالطبيعة الاختيارية غير الإكراهية، والغير الخاضع لنظام المكافأة مباشرة، وذات أهمية كبيرة لفعالية المنظمة ونجاحها واستمرار أدائها". (العامري، 2002، ص23)

5-أما "البشابشة والحراشنة" عرفه على أنه "سلوك الفرد التقديري الذي لا يكون لديه اهتمام بإظهاره مباشرة للدائرة الرسمية، ولا يحصل على المكافأة جراء ممارسته مع أنه في مجمله يؤدي إلى تعزيز الفعالية الوظيفية للمنظمة". (البشابشة والحراشنة، 2011، ص649)

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن الاستنتاج أن سلوك المواطنة التنظيمية هو تلك التصرفات الإيجابية الزائدة عما هو مطلوب من العامل في الأنظمة الرسمية داخل المنظمة، وذات طبيعة اختيارية غير إكراهية، وعدم خضوعه لمكافآت محددة في نظام الحوافز الرسمية للمنظمة، وذات أهمية كبيرة لنجاحها وفعاليتها.

2- أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

يمثل سلوك المواطنة التنظيمية أحد المؤشرات الأساسية والمؤثرة في العديد من الجوانب التي توجه السلوك وتحدده داخل التنظيمات وزيادة فاعلية هذه المنظمات وذلك من خلال:

- تحرير الموارد البشرية والمادية لزيادة الإنتاجية .
- تقلل من الحاجة لتخصيص المصادر النادرة للحفاظ على مستوي الأداء .
- يساعد سلوك المواطنة التنظيمية على وجود بيئة عمل مثالية داخل المنظمات المجتمعية
- يتيح سلوك المواطنة التنظيمي فرصة العمل بالمنظمة لمدة أطول وإنتاج منتجات عالية الجودة والكفاءة .
- يسهم سلوك المواطنة التنظيمية إلى تحسين العلاقة والارتباط بين المشرفين والإداريين والموظفين، حيث يكون السلوك ناتجاً عن الاحترام المتبادل بينه .
- تنمية وتعزيز روح المبادرة والإيثار والاتجاهات والمعتقدات الإيجابية في العمل .
- تحقيق الفرد لذاته وشعوره بأهميته بشكل مستقل عن باقي العاملين .
- تعلم الفرد من خلال الممارسة مما يسهم في تعزيز السلوك وتوجيهه نحو الأهداف المنشودة.
- تشجيع التطور المهني وروح الإنجاز في العمل وتعزيزها .
- وضع جماعات العمل لمعايير طموحة في العمل والإصرار على تحقيقها .
- تطوير جماعات العمل للفرص التي تعزز الإدراك الحسي الذاتي الذي يشير إلى توقع النجاح في العمل .
- الإسهام في تغليب مصلحة المنظمة على المصلحة الشخصية .
- الحد من الصراعات داخل المنظمات .(الحراخشة والبشاشة2011،ص67)

3- خصائص سلوك المواطنة التنظيمية:

أن تنوع خصائص سلوك المواطنة التنظيمية بين التطوع وعدم الارتباط بنظام المكافآت الرسمية جعلها تتصف بالعديد من الخصائص نذكر منها:

- أنها غير ملزم للفرد من الناحية الفنية والتنظيمية .
- لا ينتظر الفرد مكافأة من المنظمة مقابل الأدوار الإضافية التي يقوم بها .
- أنه سلوك تطوعي ينبع من الأدوار التي يمكن أن يضطلع بها الفرد .
- تحرص المنظمات على تشجيع العاملين على الانخراط في هذا السلوك برغم كونه سلوك تطوعي .
- أنه سلوك اختياري، فهو لا يوجد في وصف الوظيفة الخاصة بالفرد .
- أنه سلوك يسهم في زيادة فعالية المنظمة .
- لا يتم مكافأته من خلال نظم الحوافز الرسمية بالمنظمة. (كردي،2011،ص44)

4- محددات سلوك المواطنة التنظيمية:

يمكن تصنيف المتغيرات المحددة لسلوك المواطنة التنظيمية إلى ثلاثة مجموعات هي:

أولاً: متغيرات اتجاهات العاملين:

أ- **الرضا الوظيفي:** يقصد بالرضا الوظيفي إجمالاً الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لعمله سواء فيما يتعلق بالمزايا التي يحصل عليها وأسلوب القيادة أو الزملاء في العمل أو المناخ العام، ويعود تفسير العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة إلى أن الرضا الوظيفي يعكس العاطفة الإيجابية إلى العمل، ووفقاً لنظرية التبادل يفترض أن الأفراد يبحثون عن رد الجميل إلى التنظيم إلى الدرجة التي يكون فيها راضين عن التنظيم، أو بتفسير آخر أن هذا السلوك التطوعي ما هو إلا عملية تبادلية بين الموظف وأولئك الذين أحسنوا إليه ونفعوه (العامري، 2003، ص74)

ب- **الانتماء الوظيفي:** يعد الانتماء أحد الأهداف الإنسانية الذي تسعى جميع المنظمات إلى تحقيقه لما له من أثر إيجابية في الفرد والمنظمة في الوقت نفسه، حيث يساعد على استقرار العمل فضلاً عن تنمية الدوافع الإيجابية لدي العاملين، وزيادة رضاهم، فالعديد من الدراسات العربية والأجنبية تناولت الانتماء التنظيمي، ولقد تعددت التعريفات واختلفت فيما يتعلق بالانتماء التنظيمي نذكر منها ظاهرة تحدث نتيجة العلاقات التبادلية بين المنظمة والفرد يترتب عليها إنفاق استثمار متبادل باستمرار متبادل العلاقة التعاقدية، وهي اعتقاد قوي وقبول من جانب الفرد لأهداف وقيم المنظمة ورغبة في بذل أكبر عطاء ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها. (خطاب، 2001، ص145)

ج- **الولاء التنظيمي:** حيث توصلت بعض الدراسات إلى إنه كلما زاد الولاء التنظيمي قل معدل الدوران، كما أنه يساعد في انخفاض نسبة الغياب، والحد من مشكلة التأخير عن العمل وتحسين الأداء الوظيفي كما تؤكد العديد من الدراسات التي أجريت لمعرفة درجة العلاقة بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية مثل دراسة "زايد" (2000).

ثانياً: متغيرات بيئة العمل:

أ- **الثقافة التنظيمية:** تعد الثقافة شرط أساسي وهام لتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث إن الثقافة التنظيمية تتكون من قيم مشتركة، ومبادئ مرشدة يعتنقها الأفراد في المنظمات، وتكون بمثابة الطرق الصحيحة لفعل الأشياء، نجد أن بعض المنظمات لديها قيم مشتركة قوية عن التعاون والعمل في شكل فرق العمل حيث يساعد الأفراد كلا منهم الآخر بشكل تلقائي. (هاشم، 2005، ص28)

ب- الدعم التنظيمي: يعد الدعم التنظيمي محددًا هامًا لسلوك المواطنة التنظيمية، ويشجع على أداء سلوكيات المواطنة التنظيمية في المنظمة، والتي تساهم في زيادة فعالية المنظمة من حيث الارتقاء بجودة الخدمات والمنتجات والمشاركة بالأفكار في أحداث تطويرات أو مشروعات جديدة حيث يشير الدعم التنظيمي إلى اعتقاد الأفراد وشعورهم باهتمام المنظمة برفاهيتهم وتقديرهم لأفكارهم وإسهامهم، وهو ما يخلق لديهم مشاعر الانتماء والالتزام التي تجعلهم سعداء وراضين بانتمائهم للمنظمة، وعليهم أن يعبروا على ذلك من خلال ممارساتهم لسلوكيات التي تدعم الأهداف التنظيمية مثل سلوك المواطنة التنظيمية. (المغربي، 2003، ص3).

ج- القيادة الإدارية: تعد القيادة الإدارية أحد العوامل المؤثرة في البيئة التنظيمية وفي بناء وتكوين قيم ومبادئ وثقافة المنظمة، والتي بدورها تأثيرًا بالغًا في سلوكيات الموظفين في مختلف المستويات الإدارية، وهذا ما يتجسد في العلاقة القوية بين القيادة التحويلية وسلوك المواطنة التنظيمية على اعتبار أن القائد التحويلي يعمل دوماً على تحفيز موظفيه للقيام بأكثر مما هو متوقع منهم عن طريق العمل كقدوة لهم، واحترامهم والاهتمام بحاجاتهم، وتقديمها على حاجاته الشخصية مما يعظم من مستوي ثقة مرؤوسيه فيه. (العامري، 2003، ص75).

ثالثًا: المتغيرات الديموغرافية:

أ- عمر الموظف: حيث يعتبر أن لعمر الموظف تأثير واضح على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيره في بعض المتغيرات الوسيطة، فقد اتضح أن الموظفين صغار السن تقريبًا يظهرون هذا النوع من السلوك لأسباب تختلف عن تلك التي تجعل الموظفين الكبار في السن يمارسون مثل هذه الأدوار الإضافية التطوعية، فعمر الموظف يحدد نظرته للعمل، وبالتالي نجد أن كبار السن يتمتعون بحاجات أقل للإنجاز، وتحقيق الذات وأكبر للانتماء الاجتماعي، والعلاقات الإنسانية من صغار السن نسبيًا الأمر الذي يؤثر على توجهاتهم نحو أنفسهم وأعمالهم والآخرين.

ب- مدة خدمة الموظف: تلعب المدة التي يقضيها الموظف في العمل دورًا كبيرًا في وجود سلوك المواطنة التنظيمية أو اختفائه، حيث أثبتت البحوث والدراسات أن هناك علاقة سلبية بين مدة خدمة الموظف وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث تبين أن الموظفين الجدد يظهرون هذا النوع من السلوك أكثر من الموظفين ذوي الخدمة الطويلة، ويعود السبب في ذلك إلى أن الموظفين الجدد لا يعرفون أو غير متأكدين من حجم المسؤوليات المطلوبة في أنجاز الأعمال، وبالتالي فأنهم يحددها بشكل أوسع وهذا ما يجعلهم يتبنون هذا السلوك أكثر من الموظفين الأكثر عمل في المنظمة. (العامري، 2003، ص76).

ج- الجنس: تؤثر خاصية الجنس على درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وذلك لوجود اختلافات جوهرية في اتجاهات كل من الذكور والإناث نحو سلوك المواطنة التنظيمية، حيث تبين أن اتجاهات الذكور أكبر من اتجاهات الإناث نحو ممارسة هذا السلوك داخل المنظمات.

5- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

أختلف الباحثين والمهتمين بسلوك المواطنة التنظيمية في تحديد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، حيث هناك من يري أن لها بعدين أساسيين، وهناك من يري أن لها خمسة أبعاد رئيسية، لكن هذان الرأيان غير مختلفين بل متكاملين، فالذين يرون أن هذا المفهوم يتضمن بعدين أساسيين لا يرفضون مقولة التيار الآخر، الذي يحددها بخمسة أبعاد لأنهم يرون أن هذه الأبعاد الخمسة يمكن دمجها في هذين البعدين، والبعدان الرئيسيان لسلوك المواطنة التنظيمية حسب رأي الاتجاه الأول هما: بعد تنظيمي وآخر فردي بمعنى أن هناك سلوكا تطوعيا يهدف إلى إفادة المنظمة والارتقاء بأدائها والعمل على بقائها. (العامري، 2003، ص20)

والتقسيم الآخر لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية على أساس خمسة أبعاد رئيسية هي كالآتي:

1/ الإيثار: ويقصد به مدي مساعدة الموظف لم حوله من(الزملاء، الرؤساء، والعملاء) في المهام المتعلقة بالعمل ومن سلوكيات الإيثار مساعدة الآخرين الذين عليهم أعباء عملية زائدة، والمساعدة بتوجيه الأشخاص الجدد في عملهم .

2/ الكياسة: وتعني محاولة الشخص منع وقوع المشكلات المتعلقة بالعمل، وإدراكه لتأثير السلوك في الآخرين عدم استغلاله لحقوق الآخرين، وتجنب إثارة المشكلات مع الآخرين ومن سلوكياتها تقديم النصح والمعلومات الضرورية للزملاء، وتجنب إثارة المشكلات معهم والمبادرة إلى الاتصال بالزملاء قبل اتخاذ إجراءات أو قرارات قد تؤثر على أعمالهم .

3/ الروح الرياضية: ويقصد بها مدي تحمل الشخص لأي متاعب شخصية مؤقتة أو بسيطة دون تدمير أو رفض أو ما شبه ذلك، وادخار الطاقة الموجهة لمثل ذلك لإنجاز العمل، ومن سلوكياتها تجنب استهلاك زمن طويل في الشكوى من مشكلات تافهة وإعطاء المشاكل أكبر من حجمها الطبيعي، وتجنب تركيز الآخرين، وإظهار الاحترام والمجاملة للزملاء حتى في أوقات التوتر الشخصي أو المهني، وتقبل النقد بصدق رطب، والتسامح عن الإساءة الشخصية .

4/ السلوك الحضاري: ويعني المشاركة البناءة والمسؤولية في إدارة أمور المنظمة والاهتمام بمصير المنظمة من خلال الحرص على حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية المحافظة على التغيير، وقراءة مذكرات المنظمة وإعلاناتها

وتأدية العمل بصورة تساعد في الحفاظ على سمعة المنظمة، والتحدث عن محاسنها أمام الآخرين، وحفظ موقع العمل نظيفاً وانيقاً.

5/ **وعمي الضمير:** ويمثل سلوك الموظف التطوعي الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة في مجال الحضور واحترام اللوائح والأنظمة والتعليمات والعمل بجدية ومن سلوكيته الالتزام بمواعيد العمل المحددة كالحضور المبكر وتسلم الأعمال في مواعيدها، وعدم إهدار الوقت في المحادثات الجانبية أو في استراحات طويلة لا تخدم أهداف المنظمة، والحرص الدائم على الحضور والعمل وندرة الغياب، حتى في وجود أسباب وجيهة لذلك، وتقبل قوانين المنظمة والقواعد والإجراءات، وتنفيذها بالدقة المطلوبة حتى لو لم تكن هناك رقابة. (العامري، 2003، ص28)

6- **أنماط سلوك المواطنة التنظيمية:**

تعدد أنماط سلوك المواطنة التنظيمية، حيث يذكر "برف و موتوردلو" (Brif ، Motoordilwo and) عدداً من الأنماط يمكن تلخيصها كما يلي:

1- مساعدة الموظف للزملاء العمل في الأمور المتعلقة بشؤون العمل، كمساعدة الآخرين المتغييبين عن العمل توجيه الموظفين الجدد حتى ولو كان ذلك غير مطلوب منه، مساعدة الآخرين ذوي الأعباء الوظيفية الكبيرة، مساعدة الرئيس أو المشرف في عمله وتعد هذه الممارسات تطوعية لا يتوقع من الشخص أن يقوم بها لأنها ليست من متطلبات الوظيفة الرسمية .

2- مساعدة الزملاء في ما يتعلق بالشؤون الشخصية، ويتضمن ذلك تقديم المساعدة في الأمور المتعلقة بالمشاكل العائلية أو العاطفية .

3- مساعدة العملاء أو المراجعين بأمور لا تتعلق بالسلع والخدمات المقدمة مثل إرشادهم أو الإصغاء الإنصات لهم .

4- الانصياع للقيم التنظيمية والسياسات واللوائح والعمل وفقاً لها مثل: الحضور والانصراف حسب مواعيد العمل، استخدام الموارد التنظيمية استخداماً أمثل .

5- اقتراح تحسينات تنظيمية أو إدارية أو جزئية من أجل جعل المنظمة نجاحاً وتميزاً مثل الاقتراحات المتعلقة بالبناء التنظيمي أو الاستراتيجيات أو الممارسات الإدارية أو الإجراءات .

6- بذل جهود مضاعفة في العمل وتجنب مضيعة الوقت في أحاديث جانبية أو فترات استراحة طويلة ومتكررة أو زيادات داخلية أو خارجية لا علاقة لها بالعمل .

- 7- التطوع للقيام بأعمال إضافية من أجل مساعدة المنظمة كالاتشارك في اللجان أو بعض المشاريع المتعلقة بالعمل أو التغلب على الصعوبات التي تواجه العمليات التنظيمية وحماية المنظمة من الأخطار.
- 8- البقاء مع المنظمة بالرغم من الظروف الصعبة التي تواجهها .
- 9- تقديم المنظمة للآخرين صورة جيدة، والدفاع عن المنظمة والحديث عنها أمام الآخرين بصورة طيبة، مما يساهم في تحسين سمعتها عند الآخرين .(العامري،2003،ص67)

7- النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية:

يمكن تفسير سلوك المواطنة التنظيمية من خلال استخدام نظرية التبادل الاجتماعي . (Social Exchange Theor)، ونظرية التعاون (Corporation Theory)، ولقد استخدمت هاتين النظريتين من اجل تفسير سلوك المواطنة التنظيمية .

7-1- نظرية التبادل الاجتماعي:

وينطوي مفهوم هذه النظرية تحت العلاقات بين الأفراد وبعضهم البعض أو ما بين الأفراد ومشرفيهم، حيث تعد هذه النظرية هي الأساس في تفسير سلوك المواطنة التنظيمية، فعندما يعمل الفرد في بيئة عمل مريحة وداعمة فإنه ملزم برد الجميل وفق سلوك يفيد كلا من المنظمة وممثليها من مديريين وقادة .

وقد زاد الاهتمام الباحثين بعملية التبادل التي يتحدث داخل المنظمات، والإطار الذي يشمل البحث في هذا المجال يسمى نظرية التبادل الاجتماعي، ويشمل الالتزامات غير المحددة للفرد داخل التنظيم، فالفرد عندما يقدم مجهودا ما فإنه يحصل علي عائد مستقبلا بغض النظر عن وقت الحصول عليه والشكل الذي يؤدي به.(حامد،2003،ص56) .

حيث أورد حامد نوعان من أشكال التبادل الاجتماعي داخل المنظمات هما:

- 1- التبادل الذي يحدث بين الفرد ورئيسه، وهذا ما يسمى علاقة الفرد برئيسه، فهناك علاقة تبادلية بين الرئيس والمرؤوسين، فإذا نظرا لعلاقة التبادل الاجتماعي في شكلها البسيط بين الطرفين نجد أنها علاقة أخذ وعطاء متبادل، وكل فرد طبقا لهذا المفهوم يقدم شيئا للطرف الآخر ينظر إليه على أنه شيء ذو قيمة، وكل طرف يجب أن ينظر إلى عملية التبادل على إنها عملية عادلة لكي تستمر هذه العلاقة وتؤدي علاقة الفرد الجيدة برئيسه إلى زيادة مستويات الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية .
- 2- التبادل الذي يحدث بين الفرد والمنظمة التي يعمل بها، وهذا يسمى إدراك الفرد للدعم التنظيمي، وإدراك الفرد للدعم التنظيمي يتم تطويره من خلال إدراك الفرد لتقدير المنظمة له، وبالتالي فالفرد يستخدم أحكامه

الخاصة لتقدير توقعه للنتائج المترتبة على جهده، فكلما كبر المدى الذي تهتم من خلاله المنظمة للعاملين وتقدر جهودهم كلما بذل العاملون جهداً أكبر لمساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها.

7-2- نظرية التعاون:

تعتبر آراء وكتابات "بارنورد" الأساس لنظرية التعاون من خلال اعتباره بأن رغبة الأفراد واستعدادهم للجهد التعاوني هو أمر حيوي وضروري، وأن أي منظمة تعتمد على هذا الجهد التعاوني من قبل العاملين، وأن عملية التنظيم وأداء أي منظمة يعتمدان على الجهد التعاوني من قبل العاملين، كما تعد هذه النظرية بمثابة حجر الأساس الذي اعتمد عليه "كاتز" في كشف خفايا سلوك المواطنة، فقد كانت هذه النظرية منطلقاً أساسياً لتحديد مفهوم المواطنة التنظيمية، وتعد بمثابة النظرية الثابتة، والتي تغطي الإطار النظري لسلوك المواطنة التنظيمية، فبينما تركز نظرية التبادل الاجتماعي على العلاقة الثنائية بين الفرد والمنظمة أو العلاقة بين الأفراد أنفسهم، فإن نظرية التعاون تؤكد على أهمية العمل الجماعي لتحقيق أهداف الجماعة، وتقدم نظرية التعاون الإطار العام لدراسة كيفية توجيه سلوك الأفراد في العمل الجماعي. (معمر، 2014، ص103)

8- الآثار المترتبة على سلوك المواطنة التنظيمية:

يلعب سلوك المواطنة التنظيمية دور مهم في التأثير على المتغيرات التنظيمية داخل المنظمة ومن بين الآثار التي يحدثها هي:

- ارتباط الفعالية التنظيمية بنسبة كبيرة بسلوك المواطنة التنظيمية، ولا تعتمد على الأدوار الرسمية فقط .
- أن سلوك المواطنة التنظيمية يعمل على تحفيز الجوانب الاجتماعية للمنظمة، ويوفر المرونة اللازمة للعمل المؤسساتي، ويحافظ على التوازن الداخلي للتنظيم .
- يساعد في تدعيم شبكة العلاقات الاجتماعية والسلوك الاجتماعي في المنظمة، ويعمل على التقليل من المشكلات الفردية والجماعية .
- يساعد في المحافظة على الموارد والإمكانيات، والتقليل من الهدر العام للمؤسسة واستثمارها بصورة مثلى .
- يساهم في خفض التكاليف التشغيلية للمؤسسة والخدمات المساعدة لها .
- يساهم سلوك المواطنة التنظيمية في تكوين صورة إيجابية للموظفين والعاملين في المؤسسة ومروسيهم .
- يساعد سلوك المواطنة التنظيمية على تنسيق الأنشطة داخل المنظمات بصورة تلقائية وتطوعية. يساهم سلوك المواطنة التنظيمية في زيادة الاستقرار الوظيفي للعاملين، وتمكين المنظمة من التأقلم بفاعلية مع المتغيرات البيئية .

- يساعد سلوك المواطنة التنظيمية في تحقيق الاستقرار الوظيفي .
- يساعد سلوك المواطنة التنظيمية في زيادة الجودة في العمل المنجز وكميته .
- يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى تحسين سبل الاتصال، وتطوير شبكة العلاقات داخل المؤسسة والتنسيق بين الأفراد والوحدات الإدارية، ورفع الروح المعنوية للموظفين، وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين ورضا العملاء والمستفيدين من خدمات المنظمة . (العامري، 2003، ص67)

خلاصة:

يعد سلوك المواطنة التنظيمية أحد السلوكيات التي تتبناه المنظمات اليوم، وذلك باعتباره أحد العناصر المهمة والمؤثرة في نجاح أو فشل هذه المنظمات، لذلك يعتبر حالة إيجابية ملموسة تتجسد في السلوكيات الإيجابية التي يصدرها الفرد نحو منظماتها تعبر عن مدى تمسكه وارتباطه بها والعمل على تحقيق أهدافها والاستمرار بها، ويكون ذلك نابع من إحساس الفرد بالارتياح والاستقرار والأمان الوظيفي، والشعور بالمسؤولية اتجاه منظمته وبالتالي بذل أقصى جهد ممكن من أجل نجاحها وبقائها.

الفصل الرابع

الإطار المنهجي للدراسة

- 1- الدراسة الاستطلاعية
- 2- الخصائص السيكومترية للأداة
- 3- التعريف بمجال الدراسة
- 4- المنهج المستخدم في الدراسة
- 5- مجتمع وعينة الدراسة
- 6- أدوات جمع البيانات
- 7- الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

1- الدراسة الاستطلاعية:

1-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

تُحقق الدراسة الاستطلاعية فوائد عديدة منها حساب الصدق وثبات الاستبيان، حيث تقوم في ضوءها بإعادة صياغة الأسئلة أو حذفها والتي يتبين أنها تعاني من الغموض، أو غير ثابتة أو غير متسقة (صادقة)، مع بعدها يمكن القول أن الأهداف من وراء الدراسة الاستطلاعية هي كالآتي:

- ❖ استطلاع ظروف وصعوبات الميدان، وكذا التمهيد للدراسة الأساسية.
- ❖ إعداد استبيان ملائم للدراسة من حيث: (الصياغة الجيدة لعبارات ووضوحها، تحديد الزمن الملائم للإجابة عن الاستبيان، وتحديد طول الاستبيان، عدد العبارات كل بعد)
- ❖ حساب الصدق وثبات الاستبيان.
- ❖ الاطلاع على ظروف الدراسة الأساسية حتى يمكن التعامل مع العراقيل التي يمكن مواجهتها.

1-2- خطوات الدراسة الاستطلاعية:

بعد التصميم الأولي لأداة الدراسة تنتقل إلى الخطوة التالية وهي التجريب الأولي للاستبيان أو ما يعرف بالدراسة الاستطلاعية، كما أن التحليل المنطقي ونصائح الخبراء ليست بديلاً عن الدراسة الاستطلاعية فهذه الدراسة تأتي مساندة لهذا التحليل ومتممة له. ويترتب علينا هنا أن نختار عينة من الأشخاص من المجتمع نفسه الذي ستسحب منه عينة الدراسة الأساسية فيما بعد. وقد لا تتجاوز عدد أفراد العينة الاستطلاعية 20 أو 30 شخصاً في حالات وقد يكون من الضروري تجاوز هذا العدد بكثير في حالات أخرى.

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة هامة من خطوات البحث العلمي، حيث يتمكن الباحث من خلالها أخذ صورة عن الظروف الميدانية للدراسة الأساسية، وعادة ما تأتي انطلاقاً من الأهداف التي يحددها-مسبقاً-الباحث حيث تمت الدراسة في الفصل الثاني من السنة الجامعية 2018/2019، حيث وبعد الحصول على الموافقة المبدئية لإجراء البحث من طرف مدير المؤسسة الاستشفائية للزهراوي بمدينة المسيلة، تم توزيع استبيان الدراسة على عينة من المرضى، والتي تم تحديدها بطريقة عشوائية، حيث بلغ عددها (25)، من مجتمع الدراسة الذي يتكون من (352)، ممرض وممرضة بالمستشفى، وكان الهدف منها هو تجريب الأداة ومعرفة مدى صلاحيتها لقياس متغيري الدراسة.

1-3- نتائج الدراسة الاستطلاعية:

يمكن إيجاز نتائج الدراسة الاستطلاعية في النقاط التالية:

❖ التأكد من الخصائص السيكومترية للأداة الدراسية.

❖ تحديد مجتمع الدراسة وعينة الدراسة.

2- الخصائص السيكومترية للأداة الدراسية:

2-1- إجراءات الصدق والثبات لأداة الدراسة:

أولا-الصدق:

أ/ صدق الظاهري (المحكمن)

ويقوم هذا النوع من الصدق الظاهري على فكرة مدى مناسبة الاستبيان العقد النفسي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لما يقيس ولمن يطبق عليهم، وللتأكد من ذلك تم عرضه على مجموعة من المحكمين والمختصين في مجال علم النفس وعددهم 05 أساتذة (انظر الملحق رقم 01)، على اعتبار أنهم يملكون من الخلفية العلمية ما تؤهلهم لأن يقيموا عبارات الاستبيان الموضوعية في أداة الدراسة والتأكد من أنها تقيس فعلا ما وضعت لقياسه ومدى سلامة ودقة الصياغة اللفظية والعلمية، ومدى شمولها لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها، وقد قدمت الصورة الأولية للاستبيان المكونة من (40) عبارة (أنظر الملحق رقم 02)، حيث تمت الموافقة عليها جميعا مع بعض الاقتراحات والملاحظات، حيث تم أخذها بعين الاعتبار لتصبح الأداة في صورتها النهائية (انظر الملحق رقم 03)

كما قمنا بتوزيع الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية والبالغ عددها (25)، فرد وتم إخضاع نتائج إجاباتهم لاختباري الصدق والثبات.

فالصدق/ يقصد بصدق أداة الدراسة؛ أن تقيس فقراتها ما وضع لقياسه، أي تقيس فعلا الوظيفة التي يفترض أنه يقيسها وقمنا بالتأكد من الصدق من خلال؛ الصدق البنائي لجميع محاور الاستبيان.

الثبات: يقصد بالثبات؛ أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع أداة الدراسة أكثر من مرة، وأن الثبات؛ يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة، عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

1- صدق الاتساق الداخلي والبنائي للاستبيان:

1-1- صدق الاتساق الداخلي: وفقا لمعامل ارتباط بيرسون:

تهدف من استخدام طريقة صدق الاتساق الداخلي ووفقا لمعامل ارتباط بيرسون إلى معرفة مدى قدرة كل مجموعة من عبارات المحور على قياس متغير بوضوح. وعليه قمنا بحساب الاتساق الداخلي وفقا لمعامل الارتباط بيرسون بالاستعانة برنامج (SPSS. V 25)، الذي يوفر الكثير من الجهد والوقت ويعطي نتائج أكثر دقة بمستوى دلالة (0,05)، ونتائج مبينة في الجداول التالية :

أ- الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول المتعلق بقياس: سلوك المواطنة التنظيمية.

أ-01- الاتساق الداخلي لعبارات البعد الأول: السلوك الحضاري.

الجدول رقم (01): يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات البعد الأول: السلوك الحضاري

الفقرات	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	Sig. (bilatérale)	N
الفقرة رقم 01	أقدم دائما المقترحات التي تساهم في ارتقاء المستشفى	0.701**	0.000	25
الفقرة رقم 02	أهتم بمستقبل المستشفى وتطورها	0.552**	0.004	25
الفقرة رقم 03	أحترم النظام الذي تسير عليه المستشفى	0.648**	0.000	25
الفقرة رقم 04	أحرص على حضور الاجتماعات التي تعقدها المستشفى	0.860**	0.000	25
الفقرة رقم 05	أقبل أي نصائح تقدم من أجل أداء العمل في المستشفى	0.510**	0.009	25
الفقرة رقم 06	أحافظ على ممتلكات المستشفى	0.819**	0.000	25

التعليق على الجدول أعلاه: من النتائج معامل الارتباط بيرسون المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن عبارات البعد الأول (السلوك الحضاري)، تمتاز بالاتساق الداخلي مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وان عباراته دالة إحصائية، حيث أن قيمة SIG (مستوى المعنوية)، لقيم الإحصائية لمعامل ارتباط بيرسون المحسوبة في كل عبارة هي أقل من مستوى دلالة (0,05)، المعتمد من طرفنا في البحث، ومنه البعد المتعلق بقياس (السلوك الحضاري) صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

أ-2- الاتساق الداخلي لعبارات البعد 02: الولاء التنظيمي:

الجدول رقم (02): يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات البعد 02: الولاء التنظيمي.

N	Sig. (bilatérale)	معامل الارتباط بيرسون	العبارات	الفقرات
25	0.000	0.695**	التزم بمواعيد العمل داخل المستشفى	الفقرة رقم 01
25	0.046	0.403*	أنجز العمل المكلف به داخل المستشفى على أكمل وجه	الفقرة رقم 02
25	0.000	0.829**	أحافظ دائما على ممتلكات المستشفى	الفقرة رقم 03
25	0.001	0.628**	تحمي سمعة المستشفى ومدى تحقيقها لأهدافها	الفقرة رقم 04
25	0.011	0.501*	أشعر بالفخر عندما أخبر الآخرين بأنني أعمل في هذه المستشفى	الفقرة رقم 05
25	0.000	0.875**	لدي استعداد لبذل جهد أكبر داخل المستشفى	الفقرة رقم 06

التعليق على الجدول أعلاه:

من النتائج معامل الارتباط بيرسون المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن عبارات البعد 02(الولاء التنظيمي)، تمتاز بالاتساق الداخلي مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وإن عباراته دالة إحصائياً، حيث أن قيمة SIG(مستوى المعنوية)، لقيم الإحصائية لمعامل ارتباط بيرسون المحسوبة في كل عبارة هي أقل من مستوى دلالة (0,05)، المعتمد من طرفنا في البحث، ومنه البعد المتعلق بقياس(الولاء التنظيمي)، صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

أ-3- الاتساق الداخلي لعبارات البعد 03 المتعلق بقياس: الإيثار:

الجدول رقم(03): يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات البعد 03: الإيثار.

N	Sig. (bilatérale)	معامل الارتباط بيرسون	العبارات	الفقرات
25	0.022	0.455*	أقدم المساعدة لزملائي عندما يكون أعباء في العمل	الفقرة رقم 01
25	0.007	0.525**	أساعد المرضى الجدد على التأقلم في العمل	الفقرة رقم 02
25	0.004	0.554**	أتعاون مع زملائي في إنجاز العمل	الفقرة رقم 03
25	0.002	0.597**	أقدم مصلحة المستشفى على مصلحتي الشخصية	الفقرة رقم 04
25	0.000	0.729**	أطوع للإنتاج عمل زملائي المتغيين عن العمل	الفقرة رقم 05
25	0.033	0.427*	أساعد مدير المستشفى على إنجاز الأعمال على أحسن وجه	الفقرة رقم 06

التعليق على الجدول أعلاه:

الفصل الرابع :

الإطار المنهجي للدراسة

من النتائج معامل الارتباط بيرسون المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن عبارات البعد 03 (الإيثار)، تمتاز بالاتساق الداخلي مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي اليه وان عباراته دالة إحصائياً، حيث أن قيمة SIG (مستوى المعنوية)، لقيم الإحصائية لمعامل ارتباط بيرسون المحسوبة في كل عبارة هي أقل من مستوى دلالة (0.05)، المعتمد من طرفنا في البحث ومنه البعد المتعلق بقياس (الإيثار)، صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

أ-4- الاتساق الداخلي لعبارات البعد 04 المتعلق بقياس: الكياسة:

الجدول رقم (04): يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات البعد 04: الكياسة.

N	Sig. (bilatérale)	معامل الارتباط بيرسون	العبارات	الفقرات
25	0.017	0.472*	ابتعد عن التدخل في خصوصيات زملائي في العمل	الفقرة رقم 01
25	0.000	0.677**	أشجع زملائي في الأوقات الصعبة	الفقرة رقم 02
25	0.013	0.491*	أدعم زملائي في الأوقات الصعبة	الفقرة رقم 03
25	0.000	0.651**	أهتم بمعاملة زملائي في مكان العمل	الفقرة رقم 04
25	0.006	0.533**	أبتعد عن اتخاذ أي قرار ليس في صالح العمل	الفقرة رقم 05
25	0.017	0.472*	أبتعد عن أي قرار يحدث ارباك في العمل	الفقرة رقم 06

التعليق على الجدول أعلاه:

من النتائج معامل الارتباط بيرسون المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن عبارات البعد 04 (الكياسة)، تمتاز بالاتساق الداخلي مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي اليه وان عباراته دالة إحصائياً، حيث أن قيمة SIG (مستوى المعنوية)، لقيم الإحصائية لمعامل ارتباط بيرسون المحسوبة في كل عبارة هي أقل من مستوى دلالة (0,05)، المعتمد من طرفنا في البحث ومنه البعد المتعلق بقياس (الكياسة)، صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

ب- الاتساق الداخلي لعبارات المحور 02 المتعلق بقياس: العقد النفسي

الجدول رقم(05): يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور 02: العقد النفسي

الفقرات	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	Sig. (bilatérale)	N
الفقرة رقم 01	تمنح المستشفى الحرية للمرضين في تطوير مهارتهم المهنية	0.442*	0.027	25
الفقرة رقم 02	لدي الاستعداد للقيام بالعمل الاضافي داخل المستشفى	0.759**	0.000	25
الفقرة رقم 03	اتكيف مع التغيرات التي يحدثها المستشفى من أجل إنجاز العمل بشكل جيد	0.794**	0.000	25
الفقرة رقم 04	يلتزم المستشفى بتطبيق وعوده اتجاهنا	0.800**	0.000	25
الفقرة رقم 05	أسعى دائما لتطوير مهارتي حسب حاجة العمل لذلك	0.695**	0.000	25
الفقرة رقم 06	أقوم بالأعمال التطوعية دون أن يطلب مني ذلك	0.497*	0.011	25
الفقرة رقم 07	أسعى دائما في مضاعفة الجهد عند أداء العمل	0.539**	0.005	25
الفقرة رقم 08	أسعى دائما للمساهمة في تطوير العمل بالمستشفى	0.545**	0.005	25
الفقرة رقم 09	عندما أقوم بعمل إضافي يكون ذلك بدون مقابل	0.553**	0.004	25
الفقرة رقم 10	أشعر أن المستشفى قد وفاء بوعوده التي قطعته لي عندما تم توظيفي	0.597**	0.002	25
الفقرة رقم 11	يسمح لنا المستشفى بمناقشة القرارات التي تتخذ	0.678**	0.000	25
الفقرة رقم 12	أشعر بالارتياح داخل مكان عملي	0.747**	0.000	25
الفقرة رقم 13	أقوم بتذليل صعوبات العمل	0.451*	0.024	25
الفقرة رقم 14	لدي الاستعداد لبذل جهد إضافي لمساعدة المستشفى على النجاح	0.473*	0.017	25
الفقرة رقم 15	لدي استعداد لتقديم قصاري جهدي من أجل تطور المستشفى	0.494*	0.012	25
الفقرة رقم 16	أعتمد أحيانا على زملائي في إنجاز العمل	0.741**	0.000	25

التعليق على الجدول أعلاه:

من النتائج معامل الارتباط بيرسون المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن عبارات المحور 02: (العقد النفسي)، تمتاز بالاتساق الداخلي مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وان عباراته دالة إحصائيا، حيث أن قيمة SIG (مستوى المعنوية)، لقيم الإحصائية لمعامل ارتباط بيرسون المحسوبة في كل عبارة هي أقل من مستوى

الفصل الرابع :

الإطار المنهجي للدراسة

دلالة (0,05)، المعتمد من طرفنا في البحث، كما نجد أن قيم معامل الارتباط بيرسون محصورة بين أعلى قيمة (0,80)، لدى الفقرة رقم 04 وأقل قيمة (0,44)، لدى الفقرة رقم (04)، ومنه البعد المتعلق بقياس (العقد النفسي)، صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

2-2- صدق الاتساق البنائي وفقا لمعامل ارتباط بيرسون: يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط بين كل محور من محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الاستبيان مجتمعة، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم(06): يوضح صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة.

قيمة ارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان		أبعاد ومحاور الاستبيان		
n	Sig	معامل الارتباط بيرسون		
25	0.000	0.808**	سلوك المواطنة التنظيمية	المحور الأول
25	0.006	0.530**	السلوك الحضاري	01 البعد الأول
25	0.009	0.510**	الولاء التنظيمي	03 البعد 02:
25	0.000	0.679**	الإيثار	03 البعد 03:
25	0.030	0.436*	الكياسة	04 البعد 04:
25	0.000	0.928**	العقد النفسي	المحور 02

التعليق على الجدول أعلاه:

من خلال الجدول أعلاه نجد معاملات الارتباط بيرسون بين كل المحور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية للإجمالي عبارات الاستبيان دالة إحصائيا، حيث أن قيمة SIG (مستوى المعنوية)، أقل من مستوى الدلالة (0,05)، ومنه تعتبر محاور الاستبيان صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

ثالثاً: ثبات الاستبيان:

يقصد بثبات الاستبيان: أنه يعطي نفس النتائج إذا ما أعيد على نفس المجموعة في نفس الظروف وبمعنى آخر لو كررت عمليات قياس الفرد الواحد لأظهرت نفس درجة شيئاً من الاتساق أي أن درجته لا تتغير جوهرياً بتكرار، أي أن مفهوم الثبات يعني أن يكون الاختبار قادراً على أن يحقق دائماً النتائج نفسها في حالة تطبيقه مرتين على نفس المجموعة. وتوجد عدة معادلات وطرق إحصائية لحساب ثبات الاستبيان.

وفي دراستنا تم التحقق من ثبات عبارات محاور الاستبيان الدراسة، من خلال استخدام طريقة معامل ألفا كرومباخ.

طريقة معامل ألفا كرومباخ: يعد من أكثر مقاييس الثبات استخداماً من طرف الباحثين حيث يقيس درجة ثبات عبارات الاستبيان، بمعنى ما نسبة الحصول على نفس النتائج أو الاستنتاجات فيما لو أعيد تطبيق نفس الأداة وفق ظروف مماثلة، وفي دراستنا تم استعانة ببرنامج spss في حساب الثبات بطريقة ألفا كرومباخ وتحصلنا على النتائج التالية:

جدول رقم (07): يوضح قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبيان.

النتيجة الاختبار	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ		
ثابت	24	0.730	المحور الأول: سلوك المواطنة التنظيمية	
ثابت	06	0.640	01	البعد الأول: السلوك الحضاري
ثابت	06	0.736	02	البعد 02: الولاء التنظيمي
ثابت	06	0.641	03	البعد 03: الإيثار
ثابت	06	0.608	04	البعد 04: الكياسة
ثابت	16	0.888	المحور 02 (العقد النفسي)	
ثابت	40	0.876	جميع الفقرات الاستبيان	

التعليق على الجدول أعلاه:

نجد أن قيمة معامل ألفا كرومباخ ذات قيم مرتفعة وأن القيمة الإجمالية لجميع عبارات المحور الأول بلغت (0,73)، وأن القيمة الإجمالية لجميع عبارات المحور 02 بلغت (0,88)، وأن القيمة الإجمالية لجميع عبارات الاستبيان بلغت (0,87)، وهي أكبر من الحد الأدنى (0,6) مما يدل على ثبات أداة الدراسة وتجدر الإشارة أن معامل ألفا كرومباخ كلما اقتربت قيمته من 01 دل على أن قيمة الثبات مرتفعة.

الفصل الرابع :

الإطار المنهجي للدراسة

ومنه أداة الدراسة بعد تطبيقها على دراسة استطلاعية ظهر لنا الاستبيان على درجة عالية من الصدق والثبات وعليه سنطبقه على عينة الدراسة الأساسية 80 فرد.

رابعاً: عرض وتحليل نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات محاور الاستبيان.

نحاول معرفة آراء واتجاهات أفراد العينة من خلال تحليل عبارات الاستبيان حيث ارتبطت الفقرات بمقياس الثلاثي لكل عبارة من عبارات الاستبيان ضمن 03 درجات كما يلي:

موافق نعطيهها رقم درجة 03، محايد نعطيهها رقم درجة 02، غير موافق نعطيهها رقم درجة 01 كما يلي:

غير موافق	محايد	موافق	البدائل
01	02	03	عبارات الاستبيان

والذي يعبر من خلاله أفراد العينة عن مدى موافقتهم أو عدم موافقتهم ولمعرفة ذلك نقوم بتحديد مجال المتوسط الحسابي لاتجاه موافقات افراد العينة:

المدى لتحديد طول الفئة = (أعلى درجة (موافق) - أدنى درجة (غير موافق)/عدد المستويات.

المدى = $3/(1-3) = 0.6$ حيث نحصل على مجالات كما يلي:

درجة الموافقة	بدائل مقياس	مجال المتوسط الحسابي
منخفضة	موافق	من 01 إلى 1.66
متوسطة	محايد	من 1.67 إلى 2.33
مساهمة عالية	غير موافق	من 2.34 إلى 3

جدول رقم(08): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على إجمالي محاور وأبعاد الاستبيان

ترتيب الأبعاد حسب أهميتها	الأدوات الإحصائية			أبعاد ومحاور الاستبيان		
	الاتجاه العام	انحراف المعياري	المتوسط الحسابي			
مرتفعة		0.11094	2.8333	سلوك المواطنة التنظيمية	المحور الأول	محاور الاستبيان
01	مرتفعة	0.16767	2.9208	السلوك الحضاري	01 البعد الأول	
04	مرتفعة	0.22649	2.7771	الولاء التنظيمي	02: البعد	
03	مرتفعة	0.22282	2.8167	الإيثار	03: البعد	
02	مرتفعة	0.18024	2.8188	الكمياسة	04: البعد	
مرتفعة		0.26273	2.5320	العقد النفسي	المحور 02	

من خلال الجدول أعلاه نجد:

المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول: سلوك المواطنة التنظيمية: بلغ (2,83)، وبالانحراف المعياري بلغ (0,1109)، وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للدرجة الكلية للمحور وهو ضمن مجال الموافقة (من 2.34 إلى 03 درجة) أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أنه هناك مستويات عالية من توفر سلوك المواطنة التنظيمية لدى ممرضى المستشفى الزهراوي محل الدراسة من وجهة نظرهم.

وأما وبخصوص ترتيب أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حسب درجة أهميتها وفق لآراء أفراد عينة الدراسة هي كما يلي:

بالنسبة لبعده السلوك الحضاري: احتل المرتبة الأولى بمتوسط بلغ (2.9208)، وبالانحراف المعياري بلغ (0.16767)، أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أنه هناك مستويات عالية من توفر السلوك الحضاري لدى ممرضى المستشفى الزهراوي محل الدراسة من وجهة نظرهم.

بالنسبة لبعده كياسة: احتل المرتبة 02 بمتوسط بلغ (2.8188)، وبالانحراف المعياري بلغ (0.18024) أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أنه هناك مستويات عالية من توفر سلوك الكياسة لدى ممرضى المستشفى الزهراوي محل الدراسة من وجهة نظرهم.

بالنسبة لبعده الايثار: احتل المرتبة 03 بمتوسط بلغ (2.8167)، وبالانحراف المعياري بلغ (0.222)، أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أنه هناك مستويات عالية من توفر سلوك الايثار لدى ممرضى المستشفى الزهراوي محل الدراسة من وجهة نظرهم.

بالنسبة لبعده الولاء التنظيمي: احتل المرتبة 04 بمتوسط بلغ (2.777)، وبالانحراف المعياري بلغ (0.226)، أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أنه هناك مستويات عالية من توفر الولاء التنظيمي لدى ممرضى المستشفى الزهراوي محل الدراسة من وجهة نظرهم.

وبالنسبة للمتوسط الحسابي لإجمالي إجابات أفراد العينة على عبارات المحور 02: العقد النفسي: بلغ (2.5320)، وبالانحراف المعياري بلغ (0.262)، وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للدرجة الكلية للمحور وهو ضمن مجال الموافقة (من 2.34 إلى 03 درجة)، أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أنه هناك مستويات عالية من توفر العقد النفسي لدى ممرضى المستشفى الزهراوي محل الدراسة من وجهة نظرهم.

3- التعريف بمجال الدراسة:

3-1- المجال الجغرافي: ويقصد به البيئة أو النطاق المكاني لإجراء البحث الميداني، حيث أجريت الدراسة بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة الذي يعتبر من الفضاءات الصحية الخدمائية، فهو عبارة عن مؤسسة عمومية استشفائية تابعة لوزارة الصحة والسكان يتمتع بالشخصية المعنوية والاستغلال المالي حسب التعليمات الوزارية رقم 22 المؤرخة في 24/11/1998م، تم إنشاء المستشفى سنة 1982م، ويقع إلى الشمال الشرقي لمدينة المسيلة ويحتوي على 240 سرير، ويضم 1200 عامل، ويضم مجموعة من المديريات تقوم بتقديم الخدمات الصحية المتنوعة للمرضى الوافدين إليها من مختلف الفئات والأعمار والجنس، والملحق (03)، يوضح الهيكل التنظيمي للمستشفى.

3-2- المجال الزمني: تم إجراء هذه الدراسة خلال الفصل الثاني من السنة الجامعية 2018/2019 وذلك ابتداء من 26 جانفي 2018 إلى غاي 10 أفريل 2019.

المجال البشري: ويقصد بالمجال البشري عدد أفراد المؤسسة التي أجريت عليهم الدراسة حيث شملت الدراسة على العاملين الممرضين بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة والبالغ عددهم (352)، ممرض وممرضة، حيث طبقت الدراسة على عينة منهم قدرت ب(80) ممرض وممرضة بهذا المستشفى.

4- المنهج المستخدم في الدراسة:

من أجل الوصول إلى الحقيقة، والتي تحتوي على الدقة في البحث العلمي، لا يكون ذلك إلا عن طريق الكشف عن طريقة تؤدي إلى ذلك أو باتباع منهج، والذي يعني به الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة مشكلة واكتشاف الحقيقة. (بحوش والذنيبات، 1999، ص99)

ونظرا لأهمية الموضوع، وتماشياً مع أهدافه وطبيعة موضوع الدراسة فقد اعتمدنا على تطبيق المنهج الوصفي والهدف من استعماله هو تحليل الظاهرة المدروسة، وكذلك التقرب من الموضوعية والدقة، وذلك من خلال التعامل مع الأرقام والنسب، وتفادي الأحكام الذاتية كما يساعدنا هذا المنهج في جمع البيانات الكمية حول موضوع الدراسة، ويمدنا ببيانات ومعطيات تسمح بشكل كبير في وصف ما هو كائن أثناء الدراسة ووصف الظاهرة عن طريق جمع وتصنيف وترتيب وعرض وتحليل وتفسير وتركيب للمعطيات النظرية والبيانات الميدانية، وذلك بغية الوصول إلى نتائج علمية تحقق لنا أهداف الدراسة.

5- مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الممرضين العاملين بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة، حيث تم اختيار عينة الدراسة باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة مكونة من (80)، ممرض وممرضة عاملين بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة من أصل (352) ممرض بها، وهو ما نسبته 22.72 %، تم توزيع الأداة عليهم يوم 15 جانفي 2019م واسترجاعها بعد أسبوعين حيث تم استرجاع جميع الاستبيانات، وتم استخدامها في الدراسة الأساسية.

6- أدوات جمع البيانات:

تحدد الأدوات المنهجية لأية دراسة على ضوء طبيعة البيانات المتوفرة حول الموضوع وكذلك الاتجاه المنهجي الذي انطلقت منه الدراسة، ونظراً لطبيعة الموضوع الذي نحن بصدد دراسته، اخترنا أداة الاستمارة كأداة وتقنية ملائمة لجمع البيانات والحقائق من الميدان، والتي تعرف على أنها نموذج يضم مجموعة من الأسئلة التي توجه للأفراد بهدف الحصول على البيانات. (مريس، 2010، ص204)، وفي هذه الدراسة تم تقسيم هذه الاستمارة إلى:

المحور الأول: سلوك المواطنة التنظيمية: وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة التي تقيس هذا المتغير، فبعد الاطلاع على الجانب النظري وبعض الاستبيانات، وفي ضوء التساؤلات العامة والفروض الموجهة للدراسة تبلورت صورة أولية لصياغة الاستبيان، وبعد التشاور مع الأستاذ المشرف، تمت الصياغة النهائية للاستمارة، والتي كانت على النحو التالي:

الجدول رقم(09): يوضح أبعاد وفقرات استبيان سلوك المواطنة التنظيمية.

الأبعاد	عدد البنود	العبارات
السلوك الحضاري	06	1 -6
الولاء التنظيمي	06	7 -12
الإيثار	06	13 -18
الكياسة	06	19 - 24

حيث تعطي الإجابة التي يقدمها العامل درجة تتراوح بين 3 و 1 كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم(10): يوضح درجات بدائل سلوك المواطنة التنظيمية.

اتجاه العبارة	موافق	محايد	غير موافق
موجبة	3	2	1
سالبة	1	2	3

المحور الثاني: العقد النفسي: أسئلة دارت حول العقد النفسي وقد تضمنت 16 سؤال من 1 - 16، حيث تراوحت اجابات المبحوثين بين 3 و1 كما هو في الجدول التالي:

الجدول رقم(11): يوضح درجات بدائل العقد النفسي.

اتجاه العبارة	موافق	محايد	غير موافق
موجبة	3	2	1
سالبة	1	2	3

7- الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS.V 25)، وتم الاعتماد على بعض الاختبارات، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية الوصفية والأساليب الاستدلالية.

اختبار الصدق والثبات: بالاستعانة بمعامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات ومعامل الارتباط بيرسون لقياس الصدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

معامل الارتباط بيرسون: لقياس الارتباط للعلاقة بين المتغيرين.

معامل ألفا كرونباخ: اختبار الثبات الاستبيان من خلال بيانات العينة الاستطلاعية. المتوسط الحسابي: وهو متوسط مجموعة من القيم، أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات كل محور وأبعاده.

الانحراف المعياري: وذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة اتجاه كل فقرة أو بعد والتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضيات، ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها، وبالتالي تكون النتائج أكثر مصداقية وجودة، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات أو الفقرات لصالح الأقل تشتتاً عند تساوي المتوسط الحسابي بينها.

الفصل الخامس:

عرض وتحليل ومناقشة النتائج

- 1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى
- 2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية
- 3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة
- 4- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة
- 5- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرئيسية
- 6- نتائج الدراسة
- 7- التوصيات

1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين السلوك الحضاري والعقد النفسي لدى المرضى بمستشفى الزهراوي محل الدراسة.

جدول رقم(12): يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين السلوك الحضاري والعقد النفسي.

العينة	مستوي المعنوية Sig	معامل الارتباط بيرسون	العلاقة الارتباطية بين المتغيرين
80	0,007	0,298	العقد النفسي
			السلوك الحضاري

من خلال الجدول أعلاه نجد أن:

قيمة معامل الارتباط بيرسون بين السلوك الحضاري والعقد النفسي بلغ: $R_{cal} = 0.298$ وأكبر من قيمة معامل الارتباط الجدولة $R_{tab} = 0.2186$. عند مستوى الدلالة (0,05)، ودرجة الحرية 79. وأيضاً قيمة $Sig = 0.007$ أقل من مستوى الدلالة (0,05)، ومنه فإن قيمة معامل الارتباط بيرسون دالة إحصائياً أي هناك علاقة ارتباط بين السلوك الحضاري والعقد النفسي لدى المرضى بمستشفى الزهراوي محل الدراسة وأن هذه العلاقة هي موجبة (طرديّة)، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$)، بين السلوك الحضاري والعقد النفسي لدى المرضى بمستشفى الزهراوي. يمكن تفسير نتيجة الفرضية الجزئية الأولى التي دلت على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين السلوك الحضاري والعقد النفسي لدى المرضى بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة إلى السلوك الحضاري الممارس بكثرة من قبل هؤلاء المرضى خاصة من حيث الاهتمام الذي يبدونه، وكذا تقبل النصائح التي يتلقونها سواء من قبل زملاء العمل أو من قبل إدارة المستشفى، التي تصب كلها في أداء العمل بطريقة جيدة، وبالتالي يمكن القول أن الاهتمام بالعقد النفسي ينعكس إيجابياً على زيادة هذا السلوك من قبل المرضى، حيث تتفق هذه النتيجة مع دراسة أبرار (2017)، ودراسة عصام وحيد (2015)، واختلفت نتيجة هذه الفرضية مع دراسة الذهبي (2013)، التي أشارت إلى أن العدالة التعاملية لا تؤدي إلى انخفاض سلوك المواطن التنظيمية.

2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي والعقد النفسي لدى المرضى بمستشفى الزهراوي محل الدراسة.

جدول رقم(13): يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الولاء التنظيمي والعقد النفسي .

العينة	مستوي المعنوية Sig	معامل الارتباط بيرسون	العلاقة الارتباطية بين المتغيرين
80	0,742	0,037	العقد النفسي
			الولاء التنظيمي

من خلال الجدول أعلاه نجد أن:

قيمة معامل الارتباط بيرسون المحسوبة بين الولاء التنظيمي والعقد النفسي بلغ: $R_{cal}=0.037$ ، وأقل من قيمة معامل الارتباط المجدولة $R_{tab}=0.2186$ ، عند مستوى الدلالة $(0,05)$ ، ودرجة الحرية 79، وأيضا قيمة $Sig=0.742$ أكبر من مستوى الدلالة $(0,05)$ ، ومنه فإن قيمة معامل الارتباط بيرسون غير دالة إحصائيا أي لا توجد علاقة ارتباط بين الولاء التنظيمي والعقد النفسي لدى المرضى بمستشفى الزهراوي محل الدراسة وبالتالي فإننا نرفض الفرضية البديلة (H_1) ، ونقبل الفرضية الصفرية (H_0) ، لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية $(\alpha \geq 0.05)$ ، بين العقد النفسي والولاء التنظيمي لدى المرضى بمستشفى الزهراوي محل الدراسة.

ويمكن تفسير نتيجة الفرضية الجزئية الثانية التي دلت على عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي والعقد النفسي لدى المرضى بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة إلى الضغط المهني الذي يعيشه هؤلاء المرضى بالمستشفى وعدم محاولة إدارة المستشفى تخفيف هذا الضغط وتجاوزه، حيث ينعكس ذلك على أداء هؤلاء العاملين داخلها من حيث إنجاز العمل، وكذا الالتزام بالمواعيد المهنية، هذا فيما يتعلق بالالتزامات المهنية والوظيفية للمرضى مما بالك بالأعمال الإضافية، لذلك نجد أن نتيجة هذه الفرضية اختلفت مع دراسة شلابي(2015)، التي أشارت أن للولاء دور في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية، وكذلك دراسة الذهبي(2013) بينما نجدتها تتفق مع دراسة كل من الزهرة(2015)، التي أشارت إلى أن للمناخ التنظيمي دور مهم في تنمية سلوك

المواطنة التنظيمية وأيضاً دراسة السيد(2006)، ودراسة أبرار(2017)، التي إشارة أن للالتزام بالعقد النفسي يؤثر على إنتاجية العامل.

3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإيثار والعقد النفسي لدى المرضى بمستشفى الزهراوي محل الدراسة.

جدول رقم(14): يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين العلاقة بين الإيثار والعقد النفسي.

العينة	مستوي المعنوية Sig	معامل الارتباط بيرسون	العلاقة الارتباطية بين المتغيرين
80	0,002	0,340	العقد النفسي
			الإيثار

من خلال الجدول أعلاه نجد أن:

قيمة معامل الارتباط بيرسون بين بعد الإيثار والعقد النفسي بلغ: $R_{cal} = 0.340$ وأكبر من قيمة معامل الارتباط الجدولة $R_{tab} = 0.2186$. عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 79. وأيضاً قيمة $Sig = 0.002$ أقل من مستوى الدلالة (0,05)، ومنه فإن قيمة معامل الارتباط بيرسون دالة إحصائياً أي هناك علاقة ارتباط بين بعد الإيثار والعقد النفسي لدى المرضى بمستشفى الزهراوي محل الدراسة، وأن هذه العلاقة هي موجبة (طردية) وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$)، بين الإيثار والعقد النفسي لدى المرضى بمستشفى الزهراوي محل الدراسة.

يمكن تفسير نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة التي دلت على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإيثار والعقد النفسي لدى المرضى العاملين بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة، إلى أن المرضى يميلون إلى مساعدة زملائهم في العمل، ويقومون بتسهيل المهمة لزملائهم الجدد مع توجيههم، والقيام بالنشاطات الإضافية التي تفيد المستشفى خاصة خارج المهام الرسمية لهم، ونجد أن هذه السلوكيات التي يقومون بها تصب في مصلحة المستشفى وبعيدة عن المصالح الشخصية، حيث تتفق نتيجة هذه الفرضية مع دراسة محمد شفيق(2015) وكذلك دراسة الفتلاوي والجنابي(2014)، وكذا دراسة أبرار(2017)، التي أكدت على التزام المؤسسات بالعقود

النفسية وما لذلك من آثار إيجابية على إنتاجية العاملين بها، وبذلك فإن الاهتمام بالعقد النفسي ينعكس إيجاباً على زيادة هذا السلوك داخل المنظمات.

4- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الكياسة والعقد النفسي لدى المرضى بمستشفى الزهراوي محل الدراسة.

جدول رقم(15): يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الكياسة والعقد النفسي.

العينة	مستوي المعنوية Sig	معامل الارتباط بيرسون	العلاقة الارتباطية بين المتغيرين
80	0,930	0,010	العقد النفسي
			الكياسة

من خلال الجدول أعلاه نجد أن:

قيمة معامل الارتباط بيرسون بين بعد الكياسة والعقد النفسي بلغ : $R_{cal}=0.010$ وأقل من قيمة معامل الارتباط الجدولة $R_{tab}=0.2186$. عند مستوى الدلالة (0,05)، ودرجة الحرية 79. وأيضاً قيمة $Sig=0.930$ أكبر من مستوى الدلالة (0,05)، ومنه فإن قيمة معامل الارتباط بيرسون غير دالة إحصائياً أي لا توجد علاقة ارتباط بين الكياسة والعقد النفسي لدى المرضى بمستشفى الزهراوي محل الدراسة، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية البديلة (H_1)، ونقبل الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين الكياسة والعقد النفسي لدى المرضى بمستشفى الزهراوي محل الدراسة.

يمكن تفسير نتيجة الفرضية الرابعة التي دلت على عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الكياسة والعقد النفسي لدى المرضى العاملين بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة إلى تدخل بعض المرضى العاملين بهذه المؤسسة في بعض الخصوصيات الخاصة بزملائهم في العمل، وكذا التدخل في بعض القرارات التي تسبب لهم الأضرار، وعدم دعمهم لهم في الأوقات الصعبة، وعدم تشجيعهم خاصة عندما يكون مواقف تتطلب ذلك حيث تتفق هذه النتيجة مع دراسة الزهرة (2015)، التي أشارت إلى وجود علاقة بين المناخ التنظيمي وسلوك

المواطنة التنظيمية، ونجدها اختلفت مع دراسة الذهبي(2013)، والتي إشارة إلى أن انخفاض العدالة التعاملية بالمؤسسة لا تؤدي إلى انخفاض سلوك المواطنة التنظيمية من قبل عمالها.

2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ارتباطي بين العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية التنظيمية لدى المرضى بمستشفى الزهراوي محل الدراسة.

جدول رقم(16): يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية.

العينة	مستوى المعنوية Sig	معامل الارتباط بيرسون	العلاقة الارتباطية بين المتغيرين
80	0,006	0,307	العقد النفسي
			سلوك المواطنة التنظيمية

من خلال الجدول أعلاه نجد أن:

قيمة معامل الارتباط بيرسون بين العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية بلغ : $R_{cal} = 0.307$ وأكبر من قيمة معامل الارتباط الجدولة $R_{tab} = 0.2186$. عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 79. وأيضاً قيمة $Sig = 0.006$ أقل من مستوى الدلالة (0,05)، ومنه فإن قيمة معامل الارتباط دالة إحصائياً أي هناك علاقة ارتباطية بين العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى المرضى بمستشفى الزهراوي محل الدراسة، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى المرضى بمستشفى الزهراوي محل الدراسة.

ويمكن تفسير نتيجة الفرضية الرئيسية التي دلت على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى المرضى العاملين بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة، حيث أن الاهتمام بالعقد النفسي وتبنيه من قبل هذه المؤسسة الاستشفائية ينعكس إيجابياً على زيادة سلوك المواطنة التنظيمية وارتفاع مستوى هذا السلوك بين المرضى العاملين بالمستشفى يزيد من التزامهم مهنيًا، بالإضافة إلى هذه السلوكيات التي يتبناها المرضى تقابلها إدارة المستشفى بمكافآت وإجراءات وظيفية تساهم في تحقيق الأهداف المشتركة، حيث تتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة الفتلاوي والجنابي(2014)، التي تعتبر تعزيز روابط العقد النفسي له دور مهم

في شعور الموظف بالارتياح في مكان عمله وكذلك دراسة الزهرة(2015)، ودراسة محمد شفيق(2015)، ودراسة عصام وفداء(2014)، على أن انتهاك العقد النفسي له أثر على النية في ترك العمل، ونجد أن نتيجة هذه الدراسة اختلفت مع دراسة كل من الذهبي(2013)، التي أشارت إلى أن انخفاض العدالة التنظيمية والتعاملية والتوزيعية لا يؤدي بالضرورة إلى انخفاض سلوك المواطنة التنظيمية.

6- نتائج الدراسة:

1- بالنسبة للفرضية العامة:

من خلال قيمة معامل الارتباط المتحصل عليه وهو(0,30)، اتضح لنا أنه يوجد ارتباط موجب(طردى)، بين العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية، وبذلك يمكن القول أن الفرضية العامة تحققت وهي أنه توجد علاقة ارتباطية بين العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى المرضى بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة.

2- بالنسبة للفرضيات الفرعية:

من خلال النتائج المتحصل عليها يمكن القول أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة(طردية) بين السلوك الحضاري والعقد النفسي لدى المرضى بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة من خلال نتيجة معامل الارتباط(0,29) وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الأولى.

أما الفرضية الفرعية الثانية القائلة أنه توجد علاقة ارتباطية بين الولاء التنظيمي والعقد النفسي لدى المرضى بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة لم تتحقق من خلال نتيجة المعامل الارتباط المقدر ب(0,037).

أما الفرضية الفرعية الثالثة القائلة أنه توجد علاقة ارتباطية بين الإيثار والعقد النفسي لدى المرضى بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة، نجدها قد تحققت، وهذا ما أكده معامل الارتباط الموجب(0,34)، وبالتالي نقبل الفرضية.

أما الفرضية الفرعية الرابعة القائلة أنه توجد علاقة ارتباطية بين الكياسة والعقد النفسي لدى المرضى بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة، فلم تتحقق، وهذا ما أكد عليه معامل الارتباط (0,010)، وبالتالي نرفض الفرضية.

7- التوصيات:

- بعد توفيق الله سبحانه وتعالى على إكمال هذه الدراسة إليكم بعض الاقتراحات والتوصيات:
- على المسؤولين تشجيع مثل هذه المبادرات والدراسات التي لها علاقة بدراسة العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية.
 - تقديم المساعدة للباحثين في مجال البحث العلمي على إجراء المزيد من البحوث للتعرف على أهم العوامل التي تؤثر وتساعد على تبني المؤسسات لهذان المتغيران.
 - توجد العديد من المفاهيم التي لها علاقة بالعقد النفسي، وهي بحاجة للدراسة كالفعلالية التنظيمية، والثقة التنظيمية، بالإضافة إلى العدالة التنظيمية.
 - لم يحظى العقد النفسي من قبل الباحثين الجزائريين بالدراسة الكافية رغم أهميته بالنسبة للمؤسسات، وهو بحاجة إلى التوسع أكثر فأكثر والتعمق فيه داخل هذه البيئات.
 - تحفيز وتشجيع مثل هذه البحوث والدراسات وعدم عرقلتها من قبل العاملين على ذلك.

الخاتمة

خاتمة:

وفي الأخير يمكن القول أن للعقد النفسي دور مهم في تحديد السلوكيات المرغوبة داخل المؤسسات أو المنظمات، وهو يتضمن مجموعة من الوعود والواجبات والتوقعات حول أداء العامل لوظيفته في المنظمة التي يعمل بها، بالإضافة إلى الدور الفعال في زيادة بعض السلوكيات الإيجابية والحضارية، وكذلك السلوكيات التي يجب على كل عامل الالتزام بها داخل مكان عمله، وبالتالي الشعور بالمسؤولية وحرية التصرف في المهام الموكلة له والشعور بمعني العمل الذي يقوم به من أجل كسب رضي رب العمل، وكذلك الاشخاص الذين تقدم لهم الخدمة.

حيث في هذه الدراسة سعينا إلى معرفة العلاقة بين العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الممرضين بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة، بتناول فكري أكد على دور وأهمية العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية وبعد إجراء المعالجة الإحصائية والتي أثبتت على وجود علاقة بين العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الممرضين العاملين بالمستشفى، بالإضافة إلى وجود علاقة بين كل من بعد السلوك الحضاري والإيثار بالعقد النفسي في حين عدم وجود علاقة بين كل من الولاء التنظيمي والكياسة بالعقد النفسي.

ويأمل الباحث أن تحضي دراسته بالكثير من الاهتمام من طرف الباحثين والاستفادة منها خاصة فيما تعلق بجانبه النظري وذلك لغزارة معلوماتها من الناحية النظرية.



قائمة

المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

1-المراجع باللغة العربية:

- 1/ أبو تاية بندر كريم(2012): أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية المجلد 20، العدد 02.
- 2/ أحمد بن سالم العامري(2003): محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة العدد3.
- 3/ أحمد جاد عبد الوهاب(2000): السلوك التنظيمي، دراسة سلوك الأفراد والجماعات داخل منظمات الأعمال، ط1، دار الوفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- 4/ أحمد مختار عمر(2008): معجم اللغة العربية المعاصرة، علم الكتب للنشر والتوزيع القاهرة، مصر.
- 5/ أميرة بغداددي(2015): خصائص العقد النفسي لدي مستخدمي شركة دار الهدى للنشر والطباعة بعين مليلة رسالة ماستر في علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية، جامعة أم البواقي، الجزائر.
- 6/ أيهاب صبيح ومحمد رزيق(2001): سلسلة الإدارة في أسبوع، ط4، دار أنس، سوريا.
- 7/ بحوش عمار، محمد محمود الذنبيات(1999): مناهج البحث العلمي وطرق أعداد البحوث ط1، الجزائر.
- 8/ البشابشة سامر عبد المجيد والحراشة محمد أحمد(2011): أثر أبعاد الدافعية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في بلديات محافظة جنوب الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال المجلد7، العدد4.
- 9/ جلاب إحسان وآخرون(2015): دور العقد النفسي في بناء الهوية الاجتماعية للعاملين دراسة تحليلية لآراء عينة من مدرسي الكليات الأهلية في محافظات الفرات الأوسط، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق، العدد 36، 162.
- 10/ حامد سعيد شعبان(2003): أثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغير وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية في كلية التجارة، جامعة الأزهر، مصر.
- 11/ حريم حسن(1997): السلوك التنظيمي وسلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- 12/ حمزة معمري بن زاهي منصور(2014): سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد14.

- 13/ حيدر عصام وناصر فداء(2014): أثر انتهاك العقد النفسي في النية في ترك العمل دراسة ميدانية على أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة السورية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد30 257.
- 14/ خطاب عايدة(2001): العلوم السلوكية، جامعة عين الشمس، القاهرة، مصر.
- 15/ زايد عادل محمد(2006): العدالة التنظيمية المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية، ط1 القاهرة.
- 16/ زيات عبد الحميد(2001): العمل وعلم الاجتماع المهني، ط1، دار غريب، مصر.
- 17/ الصيرفي محمد عبد الفتاح(2005): السلوك التنظيمي، ط1، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع الإسكندرية .
- 18/ عامر علي حسن العطوي(2008): العدالة التنظيمية والدمج التنظيمي ودورها في تقليل سلوك العمل المنحرف، مجلة إدارة الأعمال، العدد 21.
- 19/ العامري أحمد سالم(2002): سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة، دراسة استطلاعية لآراء المديرين، مجلة جامعة الملك عبد العزيز الاقتصادية والإدارة، المجلد 12، العدد2 .
- 20/ عبد الباقي صلاح الدين (2005): مبادئ السلوك التنظيمي، ط1، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر.
- 21/ عبد الوهاب صوفي(2013): طبيعة العقد النفسي في المؤسسة العمومية والخاصة مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية،(13)، 171، 172.
- 22/ العتيبي سعودي، السواط طلق(1997): الولاء التنظيمي لمنسوبي جامعة الملك عبد العزيز والعوامل المؤثرة فيه مجلة الإداري، العدد 5، المجلد2 .
- 23/ غنيم رشاد السيد(2008): النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، ط1، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، مصر.
- 24/ الفهداوي فهمي(2005): علاقة سلوك المواطنة التنظيمية مع التغيير التحويلي، دراسة ميدانية لتصورات موظفي الدوائر الحكومية في مدينة الكرك، رسالة ماجستير غير منشورة دراسات العلوم الإدارية، الأردن.
- 25/ قروي هاجر(2013): إنقطاع العقد النفسي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدي الأطباء العاملين بالجنوب الجزائري، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- 26/ كردي أحمد السيد(2011): السلوك التنظيمي، ط2، الدار الجامعية للطباعة والنشر الإسكندرية .
- 27/ كردي أحمد(2011): إدارة السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة مصر.
- 28/ محمد الحسن إحسان(2005): النظريات الاجتماعية المتقدمة، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.

- 29/ محمد بن غالب العوفي(2005): القافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي دراسة حالة على هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- 30/ محمد مزيان(2003): مفهوم العقد النفسي، نحو فهم العلاقة بين الأفراد والمنظمات دار الغرب للنشر والتوزيع، الجزائر.
- 31/ المغربي عبد الحميد، عبد الفتاح(2007): المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، ط1، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة.
- 32/ المغربي كامل محمد(1993): السلوك التنظيمي، مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، دار الفكر عمان.
- 33/ موريس أنجريس(2004): منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، ط1، دار القصة، الجزائر.
- 34/ موسي مطاطة(2016): العقد النفسي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، رسالة دكتوراة، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة.
- 35/ نعيم الرفاعي(1969): الصحة النفسية، دراسة سيكولوجية المهن، ط1، دمشق، سورية.
- 36/ هاشم نخلة عبد القادر(2005): آلية تفعيل المواطنة التنظيمية بالمدارس المصرية مجلة التربية، العدد14.

2-المراجع باللغة الأجنبية:

- 1/ Briner, R.B. and Conway, N. (2005). Understanding Psychological Contracts at Work: A Critical Evaluation of Theory and Research. New York: Oxford University Press.
- 2/ Moore, Traron. (2014). *The Impact of Psychological Contract Fulfillment on Employee Engagement in the Millennial Generation: The Moderating Effects of Generational Affiliation*. Georgia State University, Atlanta.
- 3/ Gorin, élodie.(2014).*Le contrat psychologique et l'engagement affectif dans les relations d'emploi tripartites: l'effet modérateur de la motivation. Mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise des sciences de la gestion, Université du québec, Montréal.*
- 4/ Duport, Yohan.(2009).*contrat psychologique et valeurs organisationnelles : une etude dans le contexte des sociétés coopératives de production*. Retrouvé le 15, Octobre 2015

5/ Sabine,Trentzsch-joy.(2011).*Rupture Du Contrat Psychologique, Stresse Et Souffrance AU Travail. Mémoire de doctorat,Université de Toulouse, Paris.*

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): يوضح قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	اسم المحكمين	الرقم
المسيلة	أ- د واضح العمري	01
المسيلة	أ- د الطاهر مجاهدي	02
المسيلة	د- مغار عبد الوهاب	03
المسيلة	د- بودريالة محمد	04
المسيلة	د- جلاب مصباح	05

الملحق رقم (02): يوضح الاستبيان الموجه للمحكّمين

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالسيلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

استمارة بحث:

العقد النفسي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى الممرضين بالمستشفى

-دراسة ميدانية بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة-

أستاذي الفاضل:

في إطار إنجاز مذكرة تخرج ماستر علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية أضع بين أيديكم هذا الاستبيان لتحكيمة راجيا منكم تقديم اقتراحاتكم وملاحظاتكم حول كل عبارة.

السنة الدراسية: 2018/2019

المحور الأول: سلوك المواطنة التنظيمية:

الرقم	عبارات سلوك المواطنة التنظيمية	تقيس	لا تقيس	الملاحظة أو التعديل المقترح
1- السلوك الحضاري				
1	أقدم دائما المقترحات التي تساهم في ارتقاء المستشفى			
2	أهتم بمستقبل المستشفى وترقيته			
3	أحترم النظام الذي تسير عليه المستشفى			
4	أحرص على حضور الاجتماعات التي تعقدها المستشفى			
5	أتقبل أي نصائح تقدم من أجل أداء العمل في المستشفى			
6	أحافظ على ممتلكات المستشفى			
2- الولاء التنظيمي				
1	التزم بمواعيد العمل داخل المستشفى			
2	أنجز العمل المكلف به داخل المستشفى على أكمل وجه			
3	أشعر بالانتماء إلى المستشفى الذي أعمل به			
4	تحمي سمعة المستشفى ومدى تحقيقها لأهدافها			
5	أشعر بالفخر عندما أخبر الآخرين بأنني أعمل في هذه المستشفى			
6	لدي استعداد لبذل جهد أكبر داخل المستشفى			
3- الإيثار				
1	أقدم المساعدة لزملائي عندما يكون أعباء في العمل			
2	أساعد المرضى الجدد على التأقلم في العمل			
3	أتعاون مع زملائي في إنجاز العمل			
4	أقدم مصلحة المستشفى على مصلحتي الشخصية			
5	أطوع للإنجاز عمل زملائي المتغييبين عن العمل			

			أساعد مدير المشقا على أنجاز أعمال على أحسن وجه	6
4- الكياسة				
			ابتعد عن التدخل في خصوصيات زملائي في العمل	1
			أشجع زملائي في الأوقات الصعبة	2
			أدعم زملائي في الأوقات الصعبة	3
			أهتم بمعاملة زملائي في مكان العمل	4
			أتجنب اتخاذ أي قرار ليس في صالح العمل	5
			أبتعد عن أي قرار يحدث ارباك في العمل	6

المحور الثاني: العقد النفسي:

			تمنح المستشفى الحرية للمرضين في تطوير مهارتهم المهنية	1
			لدي الاستعداد للقيام بالعمل الاضافي داخل المستشفى	2
			اتكيف مع التغييرات التي تحدثها المستشفى من أجل انجاز العمل بشكل جيد	3
			تلتزم المستشفى بتطبيق وعودها اتجاهنا	4
			أسعي دائما لتطوير مهارتي حسب حاجة العمل لذلك	5
			أقوم بالأعمال التطوعية دون أن يطلب مني ذلك	6
			أسعي دائما في مضاعفة الجهد عند أداء العمل	7
			أسعي دائما للمساهمة في تطوير العمل بالمستشفى	8
			عندما أقوم بعمل إضافي يكون ذلك بدون مقابل	9
			أشعر أن المستشفى قد قامت بالوفاء بالوعد التي قطعتة لي عندما تم توظيفي	10
			تسمح لنا المستشفى بمناقشة القرارات التي تتخذ	11
			أشعر بالارتياح داخل مكان عملي	12
			أقوم بتذليل صعوبات العمل	13
			لدي الاستعداد لبذل جهد إضافي لمساعدة المستشفى على	14

			النجاح	
			لدي استعداد لتقديم قصاري جهدي من أجل تطور المستشفى	15
			أعتمد أحيانا على زملائي في إنجاز العمل	16

الملحق رقم (03): يوضح الاستبيان في صورته النهائية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

استمارة بحث

العقد النفسي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى المرضى بالمستشفى

-دراسة ميدانية بمستشفى الزهراوي بمدينة المسيلة-

في إطار إنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية ،نرجو من سيادتكم التعاون والاهتمام للإجابة على بنود هذه الاستبانة للوصول إلى نتائج موضوعية ودقيقة قدر الإمكان ،وتقبلوا منا فائق التقدير والاحترام .

إشراف الدكتور:

د: علوطي عاشور

إعداد الطالبة:

دحماني سكيينة

السنة الجامعية: 2018/2019

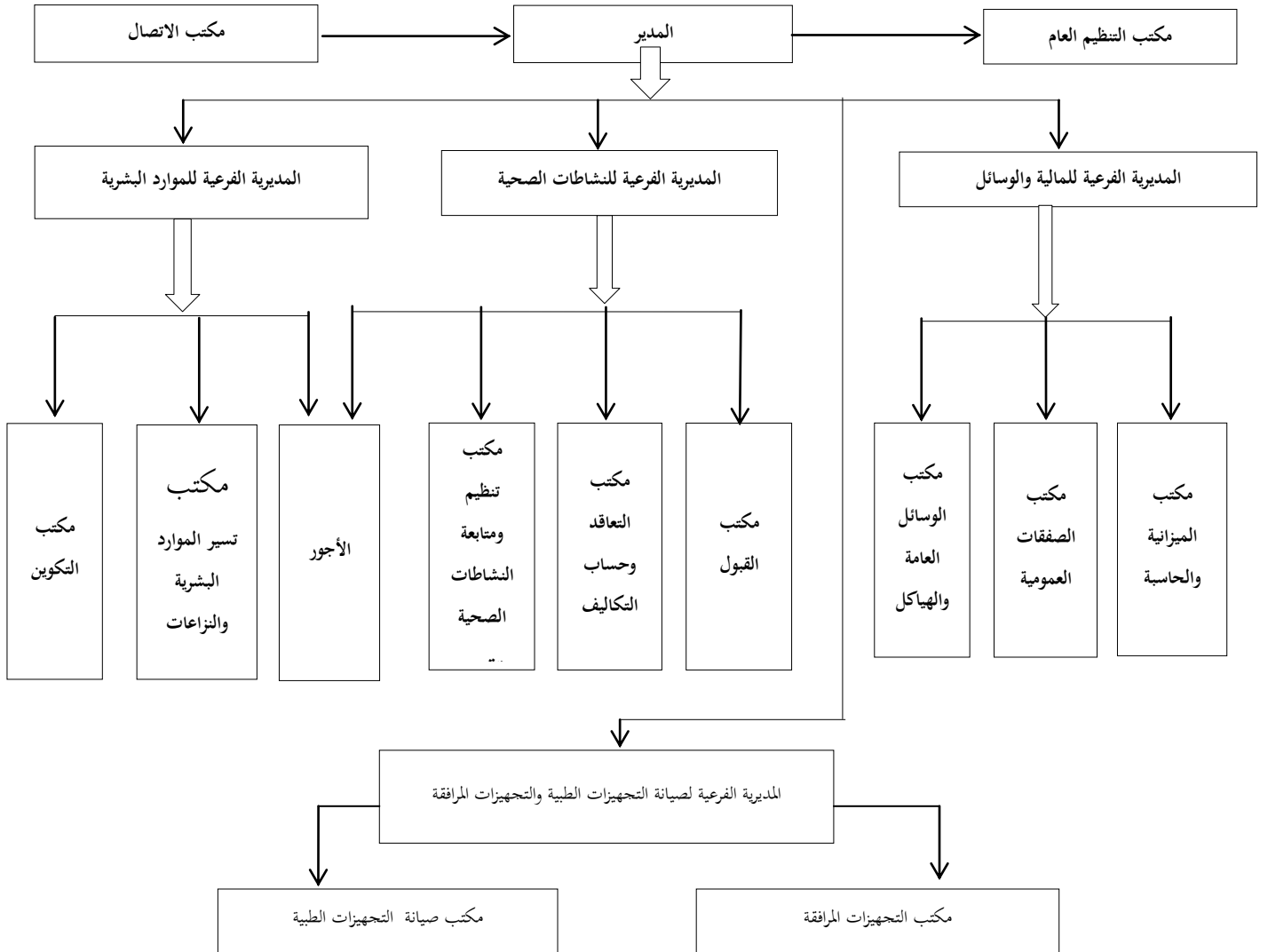
المحور الأول: سلوك المواطنة التنظيمية

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1	أقدم دائما المقترحات التي تساهم في ارتقاء المستشفى			
2	أهتم بمستقبل المستشفى وتطوره			
3	أحترم النظام الذي يسير عليه المستشفى			
4	أحرص على حضور الاجتماعات التي يعقدها المستشفى			
5	أقبل أي نصائح تقدم من أجل أداء العمل في المستشفى			
6	أحافظ على ممتلكات المستشفى			
7	التزم بمواعيد العمل داخل المستشفى			
8	أنجز العمل المكلف به داخل المستشفى على أكمل وجه			
9	أشعر بالانتماء إلى المستشفى الذي أعمل به			
10	تحمي سمعة المستشفى			
11	أشعر بالفخر من خلال عملي في هذا المستشفى			
12	لدي استعداد لبذل جهد أكبر داخل المستشفى			
13	أقدم المساعدة لزملائي عندما يحتاجون لذلك			
14	أساعد المرضى الجدد على التأقلم في العمل			
15	أتعاون مع زملائي في إنجاز العمل			
16	أقدم مصلحة المستشفى على مصلحتي الشخصية			
17	أتطوع للإنجاز عمل زملائي المتغييبين عن العمل			
18	أساعد مدير المستشفى على إنجاز أعماله على أحسن وجه			
19	أبتعد عن التدخل في خصوصيات زملائي في العمل			
20	أشجع زملائي في الأوقات الصعبة			
21	أدعم زملائي في الأوقات الصعبة			
22	أهتم بمعاملة زملائي في مكان العمل			
23	أجنب اتخاذ أي قرار ليس في صالح العمل			
24	أبتعد عن أي قرار يحدث أرباك في العمل			

المحور الثاني: العقد النفسي:

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1	تمنح المستشفى الحرية للمرضين في تطوير مهارتهم المهنية			
2	لدي الاستعداد للقيام بالعمل الاضافي داخل المستشفى			
3	أتكيف مع المتغيرات الجديدة بالمستشفى			
4	يلتزم المستشفى بوعوده تجاهي			
5	أسعي دائما لتطوير مهارتي حسب حاجة العمل لذلك			
6	أقوم بالأعمال التطوعية دون أن يطلب مني ذلك			
7	أسعي دئما في مضاعفة الجهد عند أداء العمل			
8	أسعي دائما للمساهمة في تطوير العمل بالمستشفى			
9	عندما أقوم بعمل إضافي يكون ذلك بدون مقابل			
10	أشعر أن المستشفى وفاء بوعوده لي عندما تم توظيفي			
11	تسمح لنا إدارة المستشفى بمناقشة القرارات التي تتخذ			
12	أشعر بالارتياح داخل مكان عملي			
13	أقوم بتذليل صعوبات العمل			
14	لدي الاستعداد لبذل جهد إضافي لمساعدة المستشفى على النجاح			
15	لدي استعداد لتقديم قصاري جهدي من أجل تطور المستشفى			
16	أعتمد أحيانا على زملائي في إنجاز العمل			

الملحق رقم(04):الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة.



ملحق رقم (05): يوضح مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss:25

Correlations								
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	السلوك الحضاري
السلوك الحضاري	Pearson Correlation	.701**	.552**	.648*	.860*	.510*	.819*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.000	.009	.000	
	N	25	25	25	25	25	25	25
**.								Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*.								Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations								
		B1	B2	B3	B4	B5	B6	الولاء التنظيمي
الولاء التنظيمي	Pearson Correlation	.695**	.403*	.829*	.628*	.501*	.875*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.046	.000	.001	.011	.000	
	N	25	25	25	25	25	25	25
**.								Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*.								Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations								
		C1	C2	C3	C4	C5	C6	الإيثار
الإيثار	Pearson Correlation	.455*	.525**	.554*	.597*	.729*	.427*	1
	Sig. (2-tailed)	.022	.007	.004	.002	.000	.033	
	N	25	25	25	25	25	25	25
*.								Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
**.								Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations								
		D1	D2	D3	D4	D5	D6	القياسية
القياسية	Pearson Correlation	.472*	.677**	.491*	.651*	.533*	.472*	1
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.013	.000	.006	.017	
	N	25	25	25	25	25	25	25
**.								Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*.								Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

		y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	العقد النفسي
العقد النفسي	Pearson Correlation	.539**	.545*	.553*	.597*	.678*	.747*	.451*	.473*	.494*	.741*	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.005	.004	.002	.000	.000	.024	.017	.012	.000	
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25

		y1	y2	y3	y4	y5
العقد النفسي	Pearson Correlation	.442*	.759**	.794*	.800**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.027	.000	.000	.000	.000
	N	25	25	25	25	25

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations								
		السلوك الحضاري	الولاء التنظيمي	الإيثار	الكمياسة	العقد النفسي	سلوك المواطنة التنظيمية	TOTAL
TOTAL	Pearson Correlation	.530**	.510**	.679**	.436*	.928**	.808**	1
	Sig. (2-tailed)	.006	.009	.000	.030	.000	.000	
	N	25	25	25	25	25	25	25

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations								
		السلوك الحضاري	الولاء التنظيمي	الإيثار	الكمياسة	العقد النفسي	سلوك المواطنة التنظيمية	TOTAL
TOTAL	Pearson Correlation	.530**	.510**	.679**	.436*	.928**	.808**	1
	Sig. (2-tailed)	.006	.009	.000	.030	.000	.000	
	N	25	25	25	25	25	25	25

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

RELIABILITY

```

/VARIABLES=y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 y10 y11 y12 y13 y14 y15 y16
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	25	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.888	16

RELIABILITY

```
/VARIABLES=B1 B2 B3 B4 B5 B6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.736	6

RELIABILITY

```
/VARIABLES=D1 D2 D3 D4 D5 D6 C1 C2 C3 C4 C5 C6 B1 B2 B3 B4 B5 B6 A1 A2 A3
A4 A5 A6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.730	24

RELIABILITY

```
/VARIABLES=D1 D2 D3 D4 D5 D6 C1 C2 C3 C4 C5 C6 B1 B2 B3 B4 B5 B6 A1 A2 A3
A4 A5 A6 y1 y2 y3 y4 y5
y6 y7 y8 y9 y10 y11 y12 y13 y14 y15 y16
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.876	40

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=YYYY AAA BBB CCC DDDD abcd
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
العقد النفسي	80	1.75	3.00	2.5320	.26273
السلوك الحضاري	80	2.50	3.00	2.9208	.16767
الولاء التنظيمي	80	2.50	3.00	2.7771	.22649

الإيثار	80	2.17	3.00	2.8167	.22282
القياسية	80	2.50	3.00	2.8188	.18024
سلوك المواطنة التنظيمية	80	2.58	3.00	2.8333	.11094
Valid N (listwise)	80				

Correlations

Correlations			
		العقد النفسي	سلوك المواطنة التنظيمية
العقد النفسي	Pearson Correlation	1	.307**
	Sig. (2-tailed)		.006
	N	80	80
سلوك المواطنة التنظيمية	Pearson Correlation	.307**	1
	Sig. (2-tailed)	.006	
	N	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=YYYY AAA
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE .

Correlations

Correlations			
		العقد النفسي	السلوك الحضاري
العقد النفسي	Pearson Correlation	1	.298**
	Sig. (2-tailed)		.007
	N	80	80
السلوك الحضاري	Pearson Correlation	.298**	1
	Sig. (2-tailed)	.007	
	N	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations			
		العقد النفسي	الإيثار
العقد النفسي	Pearson Correlation	1	.340**
	Sig. (2-tailed)		.002
	N	80	80
الإيثار	Pearson Correlation	.340**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations			
		العقد النفسي	القياسية

العقد النفسي	Pearson Correlation	1	.010
	Sig. (2-tailed)		.930
	N	80	80
القياسية	Pearson Correlation	.010	1
	Sig. (2-tailed)	.930	
	N	80	80

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ