

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد بوضياف - المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

الرقم التسلسلي: / 2020

الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي قطاع
الصحة

دراسة ميدانية على موظفي قطاع الشبه الطبي بولاية المسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في شعبة: علم النفس تخصص: علم النفس التنظيم والعمل

إشراف الدكتور:

- صونيا دودو

إعداد الطالبة :

- حريزي منار

- عريوة زينب العصماء

- مرزوقي نسرين

السنة الجامعية: 2020 / 2022

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ

الرَّحِیْمِ

﴿ ن وَالْقَلَمِ وَمَا يَسْطُرُونَ ﴾ 01

[القلم / 01] .

شكر و عرفان

الحمد لله حق حمده وسبحانه العزيز ، الشكر له وحده بأن وهبنا العقل وفضلنا
بالعلم

لكل منبع إنجاز ، ولكل شكر قصيدة ، ولكل مقام مقال ، ولكل نجاح شكر
وتقدير وفاء وتقديرا واعترافا مني بالجميل أتقدم بجزيل الشكر لأولئك المخلصين
الذين لم يألوا جهدا في مساعدتنا في مجال البحث العلمي ، وأخص بالذكر الدكتورة
دودو صونيا على الإشراف والتوجيه ، صاحبة الفضل في مساعدتنا وفي تجميع
المادة العلمية ، فجزيل الشكر نهديك ، ورب العرش يحميك ماذا نقول عن
صاحبة التآلق والإبداع الفكري فكلمات الثناء لا توفيك حقك فشكرا لك على
عطائك إن قلنا شكرا فشكرنا لن يوفيك ، حقا سعيت والسعي مشكور ، لك
منا كل الثناء والتقدير

بعدد قطرات المطر ، والوان الزهر ، وشذى العطر ، على جهودك الثمينة والقيمة
ولاسيما ارشاداتك في هذا البحث

فهرس المحتويات

	شكر وتقدير
1	مقدمة
الفصل الاول : الإطار العام للدراسة	
6	1- اشكالية الدراسة
7	2- فرضيات الدراسة
7	3- أهداف الدراسة
8	4- أهمية الدراسة
8	5- تحديد المفاهيم الاجرائية للدراسة
9	6- الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الانغماس الوظيفي	
13	تمهيد
14	أولاً- مفهوم الانغماس الوظيفي
15	ثانياً- أهمية الانغماس الوظيفي
16	ثالثاً- خصائص الانغماس الوظيفي
17	رابعاً - أبعاد الانغماس الوظيفي
17	خامساً- النظريات المفسرة للانغماس الوظيفي
20	سادساً- العوامل المؤثرة في الانغماس الوظيفي
21	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية	
26	تمهيد
26	مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
27	خصائص سلوك المواطنة التنظيمية
28	أهمية سلوك المواطنة التنظيمية
29	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
30	النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية

33	معوقات ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية
34	خلاص الفصل
	الفصل الرابع: منهجية الدراسة والاجراءات الميدانية
36	تمهيد :
37	1- المنهج المستخدم:
37	2- حدود الدراسة:
37	3- مجتمع وعينة الدراسة:
38	4- أدوات الدراسة:
39	5- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة
41	6- الأساليب الإحصائية المستخدمة:
42	خلاصة
	الفصل الخامس: عرض وتفسير نتائج الدراسة
44	أولاً/ التحقق من شرط إعتدالية التوزيع:
45	ثانياً/ عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء فرضيات الدراسة:
45	1. عرض وتفسير النتائج على ضوء الفرضية العامة:
46	2. عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الأولى:
46	3. عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الثانية:
49	خاتمة
	المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
38	الجدول رقم (1): وصف محاور وبنود استبيان المواطنة التنظيمية
39	الجدول رقم (2) يوضح ثبات مقياس الانغماس الوظيفي عن طريق ألفا كرونباخ
39	الجدول رقم (3) يوضح مصفوفة ارتباطات محاور مقياس الانغماس الوظيفي مع درجته الكلية
40	الجدول رقم (4) يوضح ثبات مقياس سلوك المواطنة عن طريق ألفا كرونباخ
41	الجدول رقم (5) يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس سلوك المواطنة
44	جدول رقم (6) يوضح التحقق من شرط إعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغير محل الدراسة
45	الجدول رقم (7) يوضح العلاقة بين الانغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية
46	الجدول رقم (8) يوضح مستوى الانغماس الوظيفي لدى لدى الممرضين بمستشفى الأمراض العقلية
47	الجدول رقم (9) يوضح مستوى سلوك المواطنة لدى لدى الممرضين بمستشفى الأمراض العقلية.

مقدمة

مقدمة :

من القضايا المهمة في سلوك الموظف هي الانغماس الوظيفي أي انغماس الموظف في عمله وتسخير كافة حواسه لها ،حيث ان له علاقة بعدد من المتغيرات السلبية مثل الغياب عن العمل وترك العمل ، وايجابيته مثل تحقيق نجاحات للموظف وتحقيق اهداف للعمل "وكما ان الانغماس الوظيفي سلوك مهم كغيره من السلوكات التي لاتخضع للملاحظة المباشرة والتي تتبع من الفرد وتشعره بالثقة والاطمئنان حيث أن استثمار المنظمة لأفرادها يكون من خلال الاهتمام بموظفيها بطريقة جيدة وناجحة وتيسير أعمالهم وتطويرها والوقوف على احتياجاتهم وهذا من أحد أهم العوامل الموفرة لسلوك المواطنة التنظيمية التي بصفتها هي الأخرى أيضا سلوكات يقوم بها الفرد لتنمية مؤسسته وتطويرها خارج المهام الرسمية المكلف بالقيام بها في إطار ما يقوم به من عمل. وعادة ما يقوم الفرد بسلوك المواطنة بدون اي مقابل، ولا ينتظر عند القيام به اية مكافآت وعلاوات.

وبما أننا في دراستنا هذه سنحاول معالجة موضوع الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية ارتأينا أن نقسم هذه الدراسة إلى أربعة فصول جاءت تحت عنوان:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة وتناولنا فيه التساؤل العام للدراسة والفرضيات مع الإشارة إلى المفاهيم والمصطلحات الأساسية وعرض بعض الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الإطار الخاص بالانغماس الوظيفي فقد تم التطرق به إلى مفهوم الانغماس الوظيفي وأهميته خصائصه أيضا أهم أبعاده مع ذكر أهم النظريات المفسرة له.

الفصل الثالث: الإطار الخاص بسلوك المواطنة التنظيمية حيث تحدثنا فيه عن مفهوم هذا لسلوك وخصائصه أيضا أبعاده وأهم النظريات المفسرة له مع ذكر معوقاته وعلاقته بالانغماس الوظيفي .

الفصل الرابع: منهجية الدراسة والاجراءات الميدانية الذي عمدنا فيه إلى التعريف بميدان البحث والتأكد من فرضيات الدراسة من خلال المعلومات المتحصل عليها من ميدان البحث وهنا تظهر أهمية موضوع هذه الدراسة، بحيث دفع إلى استيعاب و معرفة العلاقة بين الانغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

الفصل الأول
الإطار العام للدراسة

1-الإشكالية:

إهتم الباحثون و المختصون في جميع المجالات بمسألة الانغماس الوظيفي لما له من أهمية في رفع الجهود وتحسين مستوى الخدمات داخل المؤسسات وتحقيق الأهداف المرجوة منه حيث ذكر محمد شفيق(2015) ، أن للانغماس الوظيفي أهمية في رفع جهود العاملين في المؤسسات الإسشفائية بشكل خاص ، ذلك لأن الانغماس الوظيفي تحمل الأطباء المسؤولية الاجتماعية وزيادة الطاقة الإنتاجية في العمل و تحقيق أهداف المؤسسة لما فيه من تعلق الطبيب في عمله ويصح جزءا مهما في حياته أكثر فأكثر وبينت العديد من الدراسات أن هناك علاقة بين الانغماس الوظيفي وبين بعض المتغيرات كالقيم التنظيمية و الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية ، حيث ذكرت دراسة المصري (2015) عن وجود علاقة موجبة بين سلوك المواطنة التنظيمية والانغماس الوظيفي ، كما أن هناك دراسات أثبتت أن الانغماس الوظيفي يؤدي إلى رفع المستوى سلوك المواطنة التنظيمية من بين هذه الدراسات (Chughtai)(2012)Ueda (2015)Zhang ولم تطبق هذه الدراسات على الأطباء (2008).

كما أن سلوك المواطنة التنظيمية يساعد على تخفيض حاجة المنظمة إلى تخصيص موارد النادرة لوظائف الصيانة ، و المحافظة على وجده وتماسك المنظمة ، ويساهم في تحسين قدرة المديرين وزملاء العمل على ، أداء أعمالهم عن طريق تخصيص وقت أكبر للتخطيط الفعال ، ومن بين المؤشرات على وجود مشكلة بحثية فقد أثبتت دراسة لميس عبد الله (2019) أن هناك نقص في مستوى الإنغماس الوظيفي لدى قائدات المدرسة في مدينة بريد لكن بدرجة قليلة، وأثبت العامري (2020) أن سلوك المواطنة التنظيمية مستشفيات وزارة الصحة في الرياض متوفر لكن بدرجة متدنية ، كما أثبتت دراسة Khan82Menati2010 أن سلوك الأطباء ومن هنا ينبثق السؤال الرئيسي للبحث :

-ما علاقة الإنغماس الوظيفي بسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء بالمستشفى للأمراض العقلية بولاد منصور بالمسيلة ؟

2-فرضيات الدراسة :

-توجد علاقة بين الانغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء داخل المستشفى

-لا توجد علاقة بين الانغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء داخل المستشفى.

3-أهداف الدراسة :

إن الهدف الأساسي لكل بحث علمي هو الوصول إلى الحقيقة العلمية فالبحث يسعى إلى تقديم إضافات جديدة تختلف من بحث لآخر ودراستنا هذه تهدف إلى:

-التعرف على العلاقة الموجودة بين الانغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية داخل المستشفى .

-التعرف على درجة ممارسة الانغماس الوظيفي للأطباء داخل المستشفى .

-الكشف عن الفروق الإحصائية بين إجابات المبحوثين حول الانغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

-اقتراح آليات وحلول لتعزيز الانغماس الوظيفي داخل المستشفيات مما يساهم في زيادة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية .

-معرفة انعكاسات الانغماس الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء بالمستشفيات .

4- أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية من أهمية الموضوع الذي تعالجه و تمثلت أهمية بحثنا هذا في إثراء المعرفة العلمية حول موضوع الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية.

- قد تفيد هذه الدراسة في إلقاء الضوء على واقع الأطباء بالمستشفيات كتجربة جديدة ومحاولة لإثراء المكتبة الجامعية ببحث يخص هذه الظاهرة حتى يكون سندا ومرجعا لبحوث مستقبلية.

- التعرف على واقع الانغماس الوظيفي وأثره في سلوك المواطنة التنظيمية .
- معرفة دور ومساهمة الانغماس الوظيفي في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء

- تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء الذي يساعد تبني أساليب جديدة تختلف عن نمطية العمل التقليدي مما يسهم في حل الكثير من المشاكل التي تعترض سبيلها .

5- مصطلحات البحث:

أ- الانغماس الوظيفي: عرفه (Brown, S.P, 1996) ، بأنه المشاركة التنظيمية الإيجابية، والدرجة التي يدعم بها العامل الأهداف التنظيمية، الأمر الذي ينعكس إيجابيا على الإنتاجية والكفاءة.

كما يري (Schaufeli,WB,2002) بأنه حالة من الوفاء والارتباط الإيجابي بالعمل تتميز بالحيوية والتفاني والانهماك في العمل.

سلوك المواطنة التنظيمية: عرفه konovsky, Organ1989 ، بأنه سلوك فردي يقع خارج نطاق الواجبات الوظيفية الرئيسية ويشتمل على إحياءات وإشارات تعاونية أو بناءة لا تكافئها بصورة مباشرة أو تعاقدية أنظمة الجزاءات الرئيسية للمنظمة .

التعريف الاجرائي:

الانغماس الوظيفي: هو الحالة العاطفية والسلوكية للأفراد العاملين، وتوجيه سلوكهم نحو النتائج التنظيمية المرغوبة.

سلوك المواطنة التنظيمية: هو سلوك تطوعي يقوم به الفرد خارج واجباته الوظيفية دون ان ينتظر مكافأة إذا أدى العمل أو يتوقع عقوبة حينما لا يؤديه، وتنفيذ الأعمال المطلوبة منه بدقة بدون أي رقيب خارجي أو دعم، وأيضا تقديم مقترحات تساعد في تحسين الأداء في موقع العمل.

6-الدراسات السابقة:

1- دراسة مؤنس 20 19هدفت الدراسة إلى تعرف مستوى الانغماس الوظيفي، ومستوى الاحتراق النفسي، والعلاقة بينهما لدى معلمي المرحلة الأساسية الأولى. ومعرفة مدى اختلاف مستوى الانغماس الوظيفي والاحتراق النفسي لدى أفراد العينة باختلاف متغيرات الجنس، الخبرة.

ولتحقيق ذلك جرى تطبيق أداتي الدراسة، وهما :مقياس الانغماس الوظيفي، ومقياس الاحتراق النفسي توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:

جاء مستوى الانغماس الوظيفي ومستوى الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة وتبين أن هناك علاقة بين الانغماس الوظيفي والاحتراق النفسي، وعدم وجود فروق في مستوى الانغماس الوظيفي بدرجة متوسطة، وتبين أن هناك علاقة بين الانغماس الوظيفي والاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس والخبرة لدى معلمي المرحلة الأساسية الأولى في المحافظة الوسطى .

وأوصت الدراسة بزيادة الدعم المادي والمعنوي ورفع مستوى الكفاءة التربوية، وضرورة وضع برامج للدعم النفسي والاجتماعي للمعلمين

2- **دراسة العطوي 2019** تسعى الدراسة إلى معرفة تأثير موارد الوظيفة في جودة الخدمة المصرفية والانغماس الوظيفي لدى عينة من العاملين في المصارف الحكومية التجارية في محافظات المثني فقد تجسدت مؤشرات أو أبعاد موارد الوظيفة بكل من التغذية العكسية واستقلالية العامل والدعم الاجتماعي المدرك. وتفترض الدراسة أن موارد الوظيفة تؤثر في جودة الخدمة المصرفية من خلال الدور الوسيط للانغماس الوظيفي، وقد أثبتت النتائج صحة أغلب الفرضيات وقد توصل الباحثان إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات المهمة كان من أبرزها استخدام موارد الوظيفة لقياس جودة الخدمة المصرفية.

3- **دراسة عبيد 2019** هدف البحث إلى تعرف الانغماس الوظيفي وعلاقته بالإزعاجات اليومية لدى المرشدين التربويين وتوصل البحث إلى أن متوسط الانغماس الوظيفي لدى المرشدين التربويين كان 31.8350 وهذا يشير إلى مستوى أعلى مقارنة مع المتوسط النظري البالغ 30 وإن مستوى الإزعاجات اليومية لديهم 157.0800 وهو مستوى عالٍ يدل على تمتع العينة بالإزعاجات اليومية مقارنة مع المتوسط النظري البالغ 150 وبين الباحث عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين التربويين في الانغماس الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، أما في الإزعاجات اليومية فقد اظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين التربويين في مستوى الإزعاجات اليومية تعزى لمتغير الجنس ولصالح الاناث، ودلت النتائج على وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة بين الانغماس الوظيفي والإزعاجات اليومية.

4- **دراسة معراج الهواري ومريم شرع (2009)** غرداية العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية و جودة الخدمة البنكية المؤثرة في رضا عملاء البنك التجاري الجزائري كأساس لبناء الإستراتيجية التنافسية. يهدف هذا البحث إلى الوقوف على مدى تبني الموظفين

لسلوكيات المواطنة التنظيمية وأثرها في جودة الخدمة البنكية المؤثرة في رضا العملاء كأساس لبناء الاستراتيجيات التنافسية للبنك الوطني الجزائري وذلك من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية: هل يتبع العاملون سلوكيات المواطنة التنظيمية في البنك الوطني الجزائري؟ ما هو مستوى جودة الخدمة البنكية المقدمة من منظور عملاء البنك الوطني الجزائري؟ ما هو مستوى رضا عملاء البنك الوطني الجزائري؟ ما هو أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية في كل من جودة الخدمة البنكية المقدمة من جهة، وفي رضا عملاء البنك الوطني الجزائري من جهة أخرى؟ وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: يوجد تأثير معنوي طردي لسلوك المواطنة التنظيمية في أبعاد جودة الخدمة البنكية المقدمة وكذلك وجود اثر طردي لسلوك المواطنة التنظيمية في رضا العاملين.

5- دراسة حياة الذهبي 2013 أدرار: كانت بعنوان: العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بأدرار. تهدف هذه الدراسة إلى بحث العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية، من خلال معرفة مستوى تواجد كلا المتغيرين، وأثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وتم استخدام أداة الاستمارة لجمع البيانات من ميدان الدراسة المتمثل في وحدة البحث في الطاقات المتجددة في الوسط الصحراوي عن طريق إجراء مسح شامل لعمالها البالغ عددهم 75 عاملا. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن انخفاض مستوى العدالة التوزيعية بالمؤسسة الجزائرية لا يؤدي إلى انخفاض مستوى سلوك المواطنة التنظيمية الممارس من قبل عمالها وأن انخفاض مستوى العدالة الإجرائية بالمؤسسة الجزائرية لا يؤدي إلى انخفاض

سلوك المواطنة التنظيمية الممارس من قبل عمالها وأن انخفاض مستوى العدالة التعاملية بالمؤسسة الجزائرية لا يؤدي إلى انخفاض مستوى سلوك المواطنة التنظيمية الممارس من قبل عمالها أن انخفاض مستوى العدالة التعاملية بالمؤسسة الجزائرية لا يؤدي إلى انخفاض سلوك المواطنة التنظيمية الممارس من قبل عمالها وعدم وجود علاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية.

الفصل الثاني الانغماس الوظيفي

تمهيد

1. مفهوم الانغماس الوظيفي.
 2. خصائص الانغماس الوظيفي.
 3. النظريات المفسرة للانغماس الوظيفي.
 4. أبعاد الانغماس الوظيفي.
 5. أهمية الانغماس الوظيفي.
- خلاصة الفصل

تمهيد:

تتغير وجهات نظر الإدارة التقليدية بسرعة حيث اليوم مع عصر الكمبيوتر والانترنت والاتجاه المتزايد نحو العولمة وعلى الرغم من أن استخدام التكنولوجيا يزداد لايزال الطلب على المهارات البشرية في مستوى كبير وخصوصا في ميدان الطب ، فكفاءة الأطباء وعمال الشبه طبي لها تأثير كبير على المستشفيات ، ومستوى الانغماس الوظيفي لديهم له دور رئيسي في الأداء العام للمستشفى ، حيث يقضي الأطباء وعمال الشبه طبي جزءا كبيرا من وقتهم في المستشفى ويصبح المستشفى جانبا مهما في جوانب حياتهم ، ويمكن اعتبار الانغماس الوظيفي أحد العوامل الهامة التي لها دور حاسم في الأداء العام للمستشفى، وفي فصلنا هذا سنوضح مفهوم الانغماس الوظيفي وأهميته أيضا سنتطرق إلى أبعاده وأهم النظريات المفسرة له.

أولاً: مفهوم الانغماس الوظيفي:

يعتبر الانغماس الوظيفي من الموضوعات التي تساعد على فهم سلوك الأفراد في المنظمات والمؤسسات المختلفة, إلا أن مفهوم الانغماس الوظيفي يتسم بالغموض وتباين المصطلحات التي حاولت تعريفه فلا يوجد تعريف محدد يصف المعنى الدقيق له, كما يعد الانغماس الوظيفي من الموضوعات التي بحثت من جوانب متعددة, فمن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة اتضح أن العلماء والباحثين يختلفون في تعريفهم للانغماس الوظيفي لاختلاف وجهات نظرهم واختلاف تخصصاتهم, حيث ذكر رشيد 1992 أن علماء النفس يركزون في تفسيرهم للانغماس الوظيفي على تحليل حالات محددة تعد بمثابة الحوافز لمفرد للقيام بأداء جيد في ظروف العمل المختلفة, فتفسيراتهم للانغماس الوظيفي تقوم إلى حد كبير على نظريات الحوافز, ويؤكدون على اشباع الحاجات الفردية في بيئة العمل والتي تعد أساس انغماس الفرد وظيفياً. أما علماء الاجتماع فيفسرون الانغماس الوظيفي من خلال مجموعة من المعايير والقيم والانماط الاجتماعية المختلفة, ويركزون على بحث المتغيرات الاجتماعية, كعملية التطبيع الاجتماعي, والتي تساعد على ايجاد جزء من القيم الشخصية للفرد.

ومن أوائل من قدم تعريفاً للانغماس الوظيفي Allport 1947, حيث أشار إليه بالدرجة التي يساهم فيها الفرد بعمله وتوفر له احتياجاته كاحترام الذات, بالإضافة إلى ضرورة وجود

علاقات اجتماعية جيدة لتساعد على تشكيل اتجاه الفرد نحو العمل, وقام كل من Lodahl&Kenje (1965) بوضع الأطر العلمية الأساسية لجوانب الانغماس الوظيفي, وعرفوه بأنه درجة التوافق النفسي للفرد مع عمله وأهمية العمل في الصورة الإجمالية للذات,

ويرى (Leong, Huang & Hsu (2003) أنه مدى ادراك الفرد لتوأمه النفسي مع العمل الذي يقوم به , طالما ان العمل قادر على اشباع حاجاته الظاهرة والمتوقعة.

أما Elias&Mittal 2011 فنذكروا أن الانغماس الوظيفي هو أهمية الوظيفة بالنسبة للفرد , فالفرد المنغمس بعمله بدرجة كبيرة يهتم اهتماما كبيرا بوظائفه ومهامه في المنظمة , ويعتبر نجاحه في العمل نجاحا في كافة حياته , أما الفرد قليل الانغماس فيرى ان هناك أشياء اخرى اهم من الوظيفة , كما يوصف الانغماس الوظيفي بانه مدى ارتباط الفرد بعمله والذي يؤثر على أدائه في مختلف مجالات الحياة , Bhatia&Sachdeva,2012, وأضاف كل من Sethi&Metal 2016 أن الانغماس الوظيفي هو الدرجة التي يكرس فيها الموظفون جهودهم وأوقاتهم للعمل , ويعتبرونه جزءا أساسيا من حياتهم , فالأفراد الذين يحبون اعمالهم يعملون بأعلى مستوى للأداء وينتجون أكثر في أعمالهم من أولئك الذين لا يحبون أعمالهم.

ويمكن تلخيص مفهوم الانغماس الوظيفي في النقاط التالية كما أوردها المغربي (2007):

- العمل هو اساس اهتمام الفرد في الحياة.
- ضرورة قيام العمل على المشاركة الفعالة.
- الأداء هو الأساس لتحقيق الذات و يرتبط بالمفهوم الذاتي.
- أهمية الرقابة الذاتية في رفع مستوى الأداء (رندا خالد، 2019، ص 72-73)

ثانيا: أهمية الانغماس الوظيفي :

- يدخل في صميم العلاقة الوظيفية، لأنه يتناول مايفعله القادة وكيف يتصرفون فيأدوراهم ومالذي يجعلهم ينتهجون سلوكا بطرائق أخرى من أجل تحقيق أهداف المدرسة وأهدافهم الشخصية على حد سواء

• أن الانغماس الوظيفي يعد واحدا من أهم المداخل المستخدمة لتنمية وتحسين جودة العمل، كما ترى أن التفاعل بين الانغماس والالتزام التنظيمي يجعل المستغرق في وظيفته لديه التزام تنظيمي نحو كمظمته وأكثر بقاء فيها، حريصا تنميتها وتطوير عملياتها. (التلواني، 2015، ص84)

• ان الانغماس الوظيفي يرتبط بأهمية العمل في حياة الطبيب فكلما كان العمل أكثر أهمية كان الطبيب أكثر ولاء لعمله .

• يعتبر عاملا مهما في خلق وزيادة تحفيز العمل

• مهم لتحقيق نمو الرضا الوظيفي في بيئة العمل

• جذب وتعيين العمال الأكثر كفاء والمحافظة عليهم

• يعتبر عاملا أساسيا في السلوك التنظيمي

• ارتفاع مستوى الانغماس الوظيفي يقلل من معدلات الغياب والتأخير عن العمل (إيمان المنطاوي، 2007، ص62-63)

ثالثا: خصائص الانغماس الوظيفي:

للانغماس الوظيفي ثلاثة خصائص رئيسية هي:

1- الخصائص الشخصية: وتتضمن الدوافع والقيم والاتجاهات والنوع.

2- الخصائص الوظيفية: وتتضمن الحافز واستقلالية الوظيفة والتنوع وتوصيف المهام والمشاركة والتغذية العكسية.

3- الخصائص الاجتماعية: وتتضمن العمل مع الاخرين والمشاركة في اتخاذ القرارات ومشاعر النجاح. (قاسم مرفت ، 2012، ص 48-49)

كما أورد رشيد 1992 في نتائج دراسته تحديدا لصفات الموظف المنغمس ذاتيا في أنه:

1- يحصل على تغذية راجعة معقولة عن العمل الذي يقوم بأدائه.

2- يحظى بقدر من الاستقلالية تمكنه من أداء عمله بالطريقة التي تناسبه.

- 3- يجعله عمله قادرا على تكوين صداقات جديدة.
- 4- يقتضي عمله ضرورة الاحتكاك بالآخرين سواء الجماهير أو الموظفين.
- 5- عادة ما يكون الموظف المنغمس كبير السن الى حد ما ولديه خبرة وظيفية كبيرة.
- (رشيد، مازن بن فارس، 1992، ص 46)

رابعا: أبعاد الانغماس الوظيفي:

منذ ان قدم الباحثان Schaufeli & Bakke في جامعة اوترخت الهولندية نموذج قياس الانغماس الوظيفي عام 2003 أصبحت الأبعاد الثلاثة هي الاكثر شيوعا واتفاقا بين الباحثين وهي:

❖ **البعد السلوكي** : ويشير إلى اتخاذ الفرد العامل دورا إضافيا كأن يأخذ الفترة المسائية لتعزيز مهاراته المتعلقة بوظيفته أو التفكير في العمل بعد مغادرته، ويتميز هذا النوع بمجموعة من الخصائص أهمها: النوايا السلوكية، السلوك خارج الدوائر، التعلم والتطوير النوعي.

❖ **البعد العاطفي** : وهو يعني وجود علاقة قوية بين عواطف، وأفكار ومشاعر الفرد وبين وظيفته، أو هو مدى قوة استمتاع الفرد العمل في وظيفته أو مدى حبه لعمله، ومن أهم خصائصه: التعلق، الاستمتاع، الارتباط.

❖ **البعد المعرفي** : ويشير إلى استغراق الأفراد العاملين بشكل كامل في ممارسة عملهم، أو هو درجة قوة مشاركة الفرد في اتخاذ القرارات الخاصة بوظيفته، أو درجة أهمية الوظيفة في حياته، وأهم خصائصه (الحالة النفسية، احترام الذات، المشاركة الفعالة)

(خليل اسماعيل الماضي، 2015، ص 52)

خامسا: النظريات المفسرة للانغماس الوظيفي.

نظرية التوقع: طورت من قبل العالم " فروم (Vroom, 1964) "، وتقتصر أنه يجب على

المسؤولين الاستفادة من التوقع الشخصي لإلهام الموظفين وزيادة حماسهم، وهذا يعتمد بدرجة أساسية على ميل الفرد ورغبته في التصرف على وفق النتائج المتوقعة من تصرفه، حيث يتحدد انغماس الفرد حسب مستوي توقعه، ويظهر ذلك في دافعيته للعمل، فإذا كانت التوقعات للفرد (الموظف) أقل من الحافز الذي تقدمه المنظمة سيزداد الانغماس الوظيفي في العمل للموظف، في حين عندما تكون توقعاته أعلى من الحافز الذي تقدمه المنظمة سينخفض الانغماس في العمل، فترى هذه النظرية أن دافعية الفرد للقيام بسلوك معين تتحدد باعتقاد الفرد بأن لديه القدرة على القيام بذلك السلوك، وأن القيام بذلك السلوك سيؤدي إلى نتيجة معينة وأن هذه النتيجة ذات أهمية للفرد وهذا يعنى أن حفز الفرد يعتمد على توقعاته، فجوهر نظرية التوقع يشير إلى الرغبة أو الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل أو التصرف سيتبعه نتائج معينة كما يعتمد أيضا على رغبة الفرد في تلك النتائج وتعتبر نظرية التوقع ضمنا وسيلة لتحقيق غاية، فقد نجد أن النتيجة التي يحصل عليها الفرد بحد ذاتها وانما تكون وسيلة أو وسيطا ليست هدفا لتحقيق نتيجة أخرى مرغوب فيها، كأن يرغب الفرد في الترقية في وظيفته وليس بهدف الترقية وانما بسبب إدراكه واعتقاده بأن الترقية هي السبيل لتحقيق حاجة التقدير والاحترام والتميز والحصول على المردود المادي. (عبيد سالم حميد، 2019، ص 80)

نظرية العدالة والمساواة لآدمر: تقوم هذه النظرية على أساس أن العاملين في المنظمات يمكن تحفيزهم بشكل أفضل إذا تمت معاملتهم بعدالة وإنصاف، والعكس صحيح فإن عدم المساواة في معاملتهم سيؤدي إلى تثبيط الهمم، ومن ثم ضعف الأداء، إذ يرى أن العلاقة بين المنظمة والأفراد العاملين فيها هي علاقة مبادلة، يعطي فيها، العاملون مجموعة من المدخلات قد تتضمن مثلا قدراته (المستوى التعليمي، خبراته، سنه، الجهد الذي يبذله في العمل)، ويحصل الفرد من المنظمة مقابل هذه المدخلات على عوائد أو نواتج يمكن أن تتضمن (الأجور، والتقدير، والمكانة الاجتماعية، والعوائد المرتبطة بمحتوى العمل، الميزات

المعطاة للأقدمية، التأمينات الصحية والاجتماعية (Bradley,2006)، وتفترض أن الفرد يقارن بين مدخلاته إلى مخرجاته مع نسبة مدخلات ومخرجات الآخرين، إذ كلما أدرك الفرد تقارب وتساوي ما يحصل عليه من نواتج إلى مدخلاته، مع ما يحصل عليه الآخرون من نواتج إلى ما يقدمونه من مدخلات، كلما أحس أو شعر الفرد بالعدالة، وبالعكس ذلك، فإنه يشعر بعدم العدالة ومن ثم الإحباط وعدم التحفيز . فعندما يدرك الشخص بأن الوضع يتسم بالعدالة فإنه يستجيب بشكل إيجابي، وعلى العكس من ذلك إذ ما شعر بأن الوضع غير عادل فإنه يعمل على إعادة المساواة، وهذا السعي لإعادة المساواة يستخدم لتفسير دافعية العمل، وتتناسب قوة الدافعية طردا مع حجم العدالة والمساواة المدرك. وتفتقر النظرية عدة طرق لإعادة الشعور بالعدالة والمساواة منها تقليل الجهد المبذول في العمل، المطالبة بزيادة في الأجر، تغيير في عوائد الشخص الآخر الذي تمت المقارنة به، الانتقال إلى عمل آخر في المنظمة، ترك العمل. وتقدم هذه النظرية ثلاث توصيات رئيسة للإدارات بالمنظمات:

- كل عامل في المنظمة يحتاج لمعرفة وفهم أسس ومعايير الحصول على المكافآت، فلا بد لكل فرد أن يعرف هل يحصل على المكافآت بناء على الكفاءة، أو الجودة أو الكمية
- لكل عامل في المنظمة وجهة نظر عن أكثر شيء يمكن أن يرضيه ويحفزه وينمي أداءه، فالبعض يحفز بالمكافآت المادية، والبعض بالمعنوية وغيرها.
- يبني العاملون تصرفاتهم بناء على إدراكهم الشخصي للواقع حولهم (عبيد سالم حميد، 2019، ص 74)

النظرية التحفيزية: طورت من قبل العالم "كانونغو (Kanungo,1982) والذي قام بدمج المداخل المختلفة للانغماس الوظيفي بما في ذلك العوامل النفسية والاجتماعية المفهوم الذي ينص على أن الانغماس الوظيفي يتأثر بخبرة الفرد الاجتماعية واحتمال أن بيئة العمل يمكن أن تلبى وتحقق الطلب الشخصي، وافترضت هذه النظرية أن تصورات

الموظف بشأن إمكانية الوظيفة لاحتياجاته الشخصية هي ذات تأثير كبير على الانغماس، وأكد " Kanungo " بأن الأفراد يعتقدون أن سياق العمل من المحتمل أن يوفر لهم الوفاء باحتياجاتهم المستقبلية الأكثر أهمية، وبالتالي يعتمد الانغماس الوظيفي على احتياجات الموظفين الخارجية والداخلية على حد سواء، بالإضافة إلى تصوراتهم لإمكانات الوظيفة لتلبية هذه الاحتياجات. (أسيل صبار، 2016، ص 165)

النظرية السببية: توصل (Brown,1990) بعد مراجعته للدراسات التجريبية السابقة المتعلقة بالانغماس الوظيفي إلى نموذج يفصل نتائج الانغماس الوظيفي والمتغيرات التي يرتبط بعلاقات تبادلية معها، حيث يتضمن هذا النموذج وصفا للشخص المنغمس وظيفيا، من حيث الخصائص الشخصية فليده إيمان عميق باختلافات العمل والحوافز الداخلية المرتفعة والشعور العالي باحترام الذات، إلا أنه لا يمكن تمييز الشخص المنغمس وظيفيا من خلال الخصائص الديموغرافية، أما فيما يتعلق بخصائص الوظيفة وسلوكيات الإشراف فإن الشخص المنغمس وظيفيا شديد الاهتمام بالأعمال التي بها درجة كبيرة من التحدي وذات نتائج كبيرة والأعمال المركبة التي تحتاج مهارات متنوعة، ومن حيث الاتجاهات الوظيفية فيتميز الشخص لمنغمس وظيفيا بأن لديه درجة عالية من الرضا عن وظيفته بشكل عام وعن العمل الذي يقوم به بشكل خاص أي(الرضا الداخلي)حتى مع إدراكه بأن مشرفه ضعيف الاهتمام بمرؤوسيه . (أسيل صبار، 2016، ص 82)

سادسا: العوامل المؤثرة في الانغماس الوظيفي:

توجد عدة عوامل تؤثر في الانغماس الوظيفي من أهمها:

✓ العلاقة مع زملاء العمل

✓ نوعية الاشراف الاداري

✓ المكافآت، التغذية الراجعة

✓ الرضا الوظيفي

✓ المصادر الوظيفية

ف نجد أن هاته العوامل لها الدور الفعال في خلق حالة من الانغماس الوظيفي داخل العمل، وهي تتعلق بالخصائص الشخصية والاجتماعية والوظيفية، وهي تعمل كأنها حلقة مجتمعة لخلق تلك الحالة. (يوسف، هبة، 2011، ص 98)

خلاصة الفصل:

في نهاية فصلنا هذا وماقمنا بتقديمه اتضح لنا أن الانغماس الوظيفي يزيد من تحمل الأطباء وعمال الشبه طبي بالمستشفيات المسؤولية اتجاه عملهم ويزيد من الطاقة الانتاجية في العمل، كما أنه يحقق أهداف المستشفى لما فيه من تعلق الطبيب وعمال الشبه طبي بعملهم فيصبح جزءا مهما في حياتهم، وعلى الرغم من أهمية هذا الموضوع إلا أن المتتبع للدراسات العربية والمحلية لا يجد إلا القليل منها وهذا ما يعد حافزا اتجاه هذه الدراسة.

الفصل الثالث

سلوك المواطنة التنظيمية

تمهيد

1. مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية.
2. خصائص سلوك المواطنة التنظيمية.
3. أهمية سلوك المواطنة التنظيمية.
4. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.
5. النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية.
6. علاقة الانغماس الوظيفي بسلوك المواطنة التنظيمية.
7. معوقات ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

من المفاهيم الإدارية التي أنتجها الفكر الإداري المعاصر مؤخرًا واستحوذت على اهتمام الكثير من الباحثين والممارسين وبدأت تتغلغل بصورة مكثفة في أدبيات الإدارة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية الذي أصبح يعول عليه كثيرًا للارتقاء بمستوى أداء المنظمة والموظفين على حد سواء. ويدور محور ارتكاز هذا المفهوم حول تلك السلوكيات التطوعية التي يقوم بها الأفراد تجاه منظماتهم والتي تتعدى مرحلة الولاء والانتماء لتصل إلى درجة العطاء، الذي يؤثر فيه الفرد المنظمة على نفسه، ويقوم بأعمال إضافية تطوعية اختيارية هادفة إلى الارتقاء بمستوي كفاءة وفعالية المنظمات دون أن يكون هناك أي ربط بين هذا السلوك التطوعي وتوقع الحصول على أي مردود مادي أو معنوي مقابل ذلك وسنقوم في هذا الفصل بتقديم أكبر قدر من المعلومات حول سلوك المواطنة التنظيمية من مفهوم وخصائص وأهمية وأيضًا الأبعاد وأهم النظريات المفسرة له.

أولاً مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

إن المنتبع لسلوك المواطنة التنظيمية يجد ان هناك تعاريفاً مختلفة ومتعددة له تعكس الى حد كبير التطور المفهومي لهذا المصطلح الحديث نسبياً الذي أصبح يتبوأ مركزاً مرموقاً. في الفكر الاداري الحديث: (العامري 2003,) اذ وصفها بعض المختصين بانها زيت تشحيم للماكنة الاجتماعية للمنظمة حيث يطلق على الفرد الذي يؤمن بها ويمارسها بانه جندي المنظمة الوفي اما سميث وزملاؤه فينظرون الى سلوك المواطنة التنظيمية على انه سلوك شخصي اضافي للفرد يتضمن المشاركة والمساعدة والإذعان والتوجه لخدمة المنظمة، فقد يتجه نحو مساعدة زملاء العمل او مساعدة الزبائن او مساعدة المدراء والذي لا يمكن ان يكون متوقعا من الفرد ان يؤديه لأنه ليس جزءاً ولا ضمن محتوى عقد التوظيف

في عام (1988) عاد (Organ) ليعرف سلوك المواطنة التنظيمية بأسلوب اخر قائلاً بأنه السلوك الفردي التطوعي الذي لا يوصف بشكل مباشر وواضح من قبل نظم المكافآت الرسمية وإجمالي ممارسة هذه السلوكيات ويعمل على تعزيز الاداء الوظيفي الفاعل للمنظمة ,ويقصد بالتطوعية ذلك السلوك الذي يؤديه العامل اجباراً ضمن محتويات الوصف الوظيفي ولا يكتب بصورة مصطلحات محددة بشكل واضح في العقد الوظيفي للعامل مع المنظمة بل بالأحرى هو خيار شخصي يندرج تحت حرية الفرد حيث ان اهماله او عدم القيام به أو تجاهله بشكل عام. ناظم جواد، 2007، ص 55)

وبنفس السياق قام عام 1990 Organ بالتعبير عن المفهوم بشكل مركز قائلاً: ان سلوك المواطنة التنظيمية هو السلوك التطوعي الاختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة والهادف الى تعزيز اداء المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها ثم ازداد الاهتمام بهذا المفهوم وأصبح موضع اهتمام الباحثين والمعنيين بموضوع السلوك التنظيمي اذ عرف سلوك المواطنة التنظيمية في عام (1991) بأنها تلك السلوكيات الاخلاقية الاجتماعية التي تتجسد للعاملين الجدد في المنظمة حتى يفهمون متطلبات العمل الداخلي في المنظمات ومساعدة العاملين الاخرين لإتمام متطلبات عملهم والحضور في الاجتماعات والمناسبات التي تقيمها المنظمة وأداء الاشياء التي تتجاوز الوصف الوظيفي المسبق لعملهم. (العطوي، عامر علي، 2012، ص 114)

ثانياً: خصائص سلوك المواطنة التنظيمية:

ومن خلال التعاريف المتقدمة نستطيع ان نحدد خصائص سلوك المواطنة التنظيمية بما يلي.

- 1- انها سلوك تطوعي.
- 2- لا ينتظر من يقوم بها اي مكافئة وفي نفس الوقت لا توجه اليه اي عقوبة حال عدم ممارستها.

- 3- تعزز من علاقات العاملين فيما بينهم وكذلك بين العاملين والزبائن.
 4- زيادة كفاءة وفاعلية المنظمة التي يتصف أفرادها بسلوك المواطنة.
 5- تعزز مكانة المنظمة في المجتمع. (علياء حسني، 2013، ص 98)

ثالثا: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

حظي موضوع سلوك المواطنة التنظيمية باهتمام واسع في مجال البحوث الميدانية خلال العقود الماضية لما له من آثار كبيرة في نجاح المنظمة واستمرارها في بيئة الأعمال التنافسية.

إذ أشار " Freund " إلى أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في العديد من المجالات كالفاعلية التنظيمية وتقييم الأداء، والالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي والعدالة المدركة ودوران العمل والغياب والثقة التنظيمية كل هذه المجالات سلطت الضوء على أهمية هذا السلوك في بيئة العمل.

ولتوضيح أهمية سلوك المواطنة التنظيمية وتأثيرها على مخرجات العمل داخل المنظمة، فقد أشار " Bowler " إلى أهمية المواطنة التنظيمية بالنسبة للأفراد من خلال:

- توفير القدرة على الإبداع والابتكار وذلك من خلال تنمية وتعزيز الأفكار والمقترحات المقدمة من قبل الأفراد.

- يعزز دافعية الإنجاز وتحسين الأداء والشعور بالمسؤولية تجاه المنظمة.

- يوفر الفرصة للأفراد لاختبار قدراتهم وقابليتهم الإدارية من خلال مساهمتهم ومشاركتهم في اتخاذ القرارات.

في حين أشار " Labedo " إلى أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للمنظمة من خلال:

- انخفاض معدلات دوران العمل والغياب مما يؤدي إلى تحقيق الاستقرار التنظيمي.
 - ازدياد مستويات الكفاءة والفاعلية التنظيمية.

- تعزيز الثقة المتبادلة والرضا الوظيفي بين الأفراد وتخفيض الصراعات السلبية في

المنظمة. (اسماعيل وآخرون، 2012، ص 112)

ويرى الباحثون في مجال المواطنة التنظيمية أن لها أهمية كبيرة في الأداء الكلي للمؤسسة من خلال:

- يمد سلوك المواطنة التنظيمية الإدارة بوسائل للتفاعل بين الأفراد داخل المؤسسة
- تؤدي إلى زيادة النتائج الإجمالية المحققة نظرا لندرة الموارد في بعض المؤسسات فإن القيام بالأدوار الإضافية التي تتبع من سلوكيات المواطنة التنظيمية يؤدي إلى إمكانية تحقيق المؤسسة لأهدافها.
- كما تتبع أهمية هذا السلوك من النتائج والآثار الإيجابية الكثيرة التي يمكن أن يحققها للمؤسسة وذلك كما يلي:

- يؤدي إلى تحسين الإنتاجية ويعتبر مصدر مجاني والمديرين على حد سواء.

- يؤدي إلى الالتزام وحل المشكلات.

- تحسين مستوى كفاءة المؤسسة وفعاليتها.

- تقليل مستوى التسرب الوظيفي (مناصرية بن ختو، 2015، ص 223)

رابعا: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

فيما يلي سوف نقدم أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية الخمسة على النحو التالي:

أ- الأيثار :

ويقصد به ذلك السلوك الموجه (الطوعي) الذي يتخذ مساعدة الزملاء الآخرين أو العميل

(الزبون) أو المدير في تأدية وظائفهم داخل المنظمة دون الالتفات للحصول على مكافأة

تحفيزية له جراء ذلك السلوك. (العزام، 2013، ص 110)

ب- الكرم (الكياسة):

يشير إلى سلوك الفرد نحو تجنب مشكلات وصعوبات العمل وخاصة التي تؤثر على

الآخرين، وهذا السلوك يساهم بشكل كبير في تقديم الاقتراحات وتمرير المعلومات وتسهيل الإجراءات وعمل المنظمة ويتضمن مساعدة العاملين وتعاونهم بصورة رسمية أو غير رسمية. (ابو زيد، 2009، ص 500)

ج-الالتزام العام وعي الضمير :

فهو يعكس الجانب الشخصي من سلوك المواطنة التنظيمية والذي لا يتضمن تعاملات مع الآخرين بشكل أساسي، ويتضمن هذا البعد السلوك الوظيفي الذي يتعدى حدود الالتزام المحدد رسمياً من المنظمة، وبمعنى آخر فإن هذا البعد يعكس مدى حرص الموظف على تعظيم استغلال وقت العمل، ومدى حرصه على الالتزام بقواعد وقوانين العمل . (زايد، 2006، 222)

د-الروح الرياضية :

ويعنى بها رغبة الفرد في القيام بالمهام المطلوبة منه دون شكوى أو تذمر، كما تعكس مدى إسهام العامل في حل النزاعات التي تنتش في المنظمة بأسلوب بناء، بالإضافة إلى استعداده لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية العرضية وتحملها، وتتجلى الروح الرياضية في مظاهر الاستعداد لدى العمال لاحتمال مضايقات الافراد البسيطة والمؤقتة وواجبات العمل دون تظلمات أو شكوى أو طعون أو احتجاج، وبالتالي حفظ الطاقات التنظيمية لإنجاز المهمة وتخفيف أحمال المديرين. (الذهبي، 2014، ص 109)

هـ-السلوك الحضاري :

ويتضمن الأعمال التي تعكس روح الاهتمام والولاء للمنظمة ومصالحها، مثل الحرص على تفاصيل مهمة مثل الصيانة للأجهزة أو أنظمة أمنية أو صحية، وكذلك المبادرات الفعالة التي تخدم المنظمة وتحقق أهدافها بفعالية. (نوح ، 2013، ص 27)

خامساً: النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية:

تأخذ العلاقة بين الفرد والمنظمة الطابع التبادلي بشكل عام بحيث يبذل الأفراد جهودهم

لمبادلتها مع منفعة مادية او اجتماعية متوقعة.

و قد أشارت العديد من الدراسات أن العلاقة بين الفرد والمنظمة غالبا ما تكون الرغبة بين الأفراد بأداء سلوكيات المواطنة التنظيمية عندما تكون العلاقة الاستثمارية التبادلية بين الفرد والمنظمة في وضع متوازن ومتكافئ بينما تقل هذه الرغبة بين الأفراد عندما يتجاوز استثمار أحدهما للآخر أو عندما تقتصر العلاقة بين الفرد والمنظمة على العقد الرسمي فقط ويمكن تفسير العلاقة بين الفرد والمنظمة باستخدام عدة نظريات اخترنا من بينها كل من نظرية التبادل الاجتماعي ونظرية التعاون ونظرية جستر بيرنارد ومنظومة الإيثار حيث قام بعض الباحثين باستخدام هاته النظريات لتفسير سلوكيات المواطنة التنظيمية

نظرية التبادل الاجتماعي: ينطوي مفهوم هذه النظرية في العلاقات بين الأفراد ببعضهم البعض أو بين الأفراد ومشرفيهم من حيث أن الأفراد يتوقعون ردا للجميل أو المعاملة بالمثل لقاء ما يقومون به ولكنهم لا يحددون نوعية أو توقيت هذا الرد، لذلك فالنظرية تقترح وجود عقد ضمني بين الأفراد والمنظمات التي يعملون به (لبنى علي السلايمة، 2020، ص 26)

كما ينص هذا النموذج النظري على أن هناك متغيرات معينة في مكان العمل تؤدي إلى علاقات التبادل الاجتماعي ، التي تنشأ باهتمام أصحاب العمل اتجاه العمال الأمر الذي ينتج عنه سلوك فعال ومواقف عمالية إيجابية ، بالإضافة إلى ذلك يقدم هذا المدخل الأسلوب النظري لفهم العلاقات المتصلة بسلوك المواطنة التنظيمية فالعمال هم أكثر احتمالا بالرد بالمثل و مبادلة المنظمة عندما يدركون نزاهة عملة صنع القرار و تلقي الدعم من قبل القادة. الخميس عبد الله، 2001، ص 68)

نظرية التعاون: تعد نظرية التعاون بمثابة النظرية الثابتة التي تغطي الإطار النظري لسلوكيات المواطنة التنظيمية فبينما تركز نظرية التبادل الاجتماعي على العلاقات الثنائية بين الفرد والمنظمة أو العلاقات بين الأفراد، فإن نظرية التعاون تؤكد على أهمية العمل

الجماعي لتحقيق أهداف الجماعة وتقدم نظرية التعاون الإطار العام لدراسة كيفية توجيه سلوك الأفراد في الجماعات كمواطنين تنظيميين (الخميس عبد الله، 2001، ص) .
وتقترح النظرية أن التعاون يصبح ممكن عندما يدرك الأفراد أنهم يكافحون جميعاً من أجل تحقيق أهداف مشتركة ، أي أن نجاح كل فرد منهم يعني مساعدة الآخرين على النجاح

أيضاً مما يدعم الجماعة لتحقيق هدفها العام ، وقد أسهمت نظرية التعاون هذه في تمكين الباحثين من دراسة سلوك المواطنة التنظيمية لأنه من الممكن تصنيفها لبيئة العمل ككل أو جماعات صغيرة (هارون سميرة،
نظرية جستر بيرنارد ومنظومة الإيثار:

تقوم هذه النظرية على فاعلية التعاون بين أعضائه كما يتوقف استمراره على السبل الكفيلة بتحقيق أهدافه و بذلك يعزز العلاقات بين العمال أو الموظفين، و يمثل العنصر الإنساني من وجهة نظر بيرنارد أهمية حيوية في بناء العلاقات التعاونية السائدة في المنظمة و قد نادى بشكل صريح في إعطاء التنظيم غير الرسمي أهمية متميزة على الرغم من تجاهل من قبل المدرسة التقليدية (خليل محمد حسن الشماع، ص90)

ومن أشكال التعاون بين العمال: الإيثار أو السلوك المساعد الذي يتضمن مساعدة الآخرين طوعية في حل المشاكل المرتبطة بالعمل أو منع حدوثها. (محمد الصريفي، ص310)
ويقصد أيضاً بمنظومة الإيثار مدى قيام الموظف بمساعدة الموظفين (زملاء ورؤساء ومرؤوسين) في المنظمة للقيام بأعمالهم ، كما تتجاوز هذه المساعدة زملاء العمل لتشمل المراجعين ليحصلوا على الخدمة المثلى في المنظمة.

فالتنظيم كما يراه بيرنارد نظام مفتوح يقوم على العناصر التالية:

- وجود هدف مشترك يجمع بين الأعضاء و يسعون لتحقيقه.
- وجود نظام اتصال كفء بين أعضاء التنظيم.

- رغبة أعضاء التنظيم الصادقة للعمل و المساهمة.

و يرى برنارد أن الفرد غالبا ما يكون على استعداد لتقبل أية رسالة باعتباره أمرا صادرا إليه و مساعدة الموظف لتقبل هذه الرسالة ، كما تشمل المساعدة المشاركة ، (أي مشاركة العاملين طرق و أساليب العمل الجديدة و ذلك ليحصلوا على خدمة المثلى في المنظمة). كما يرى أن النظرية تقوم على مفهوم التنظيم الرسمي الذي يتألف من عناصر من وجهة بيرنارد ألا و هي: الهدف المشترك والاتصال و السلطة و قبولها. (عمرون بلال، 2015، ص36-37)

سادسا: معوقات ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية:

يعترض تبني سلوك المواطنة التنظيمية العديد من المعوقات، التي تقف كسد منيع يحول بين الموظف وبين هذا السلوك المرغوب، الذي تسعى إليه جميع المنظمات وتتمناه أن يترسخ في قيم المورد البشري.

ولعل اهم المعوقات نوردھا كما يلي :

➤ ضعف القيادة الادارية في احتواء العاملين بالأساليب الحديثة في تعزيز الولاء والانتماء لديهم من مثل عدم اشراكهم في اتخاذ القرارات الحاسمة التي تهم المنظمة، ولو من باب الاستشارة ، وهذا ما يضعف اتجاهاتهم الايجابية نحو العمل الرسمي فما بالك بسلوكيات التطوع الاضافية.

➤ عدم سعي المنظمة الى ارضاء العاملين لديها معنويا وماديا.

➤ قد تكون السياسة التنظيمية للمنظمة هي اكبر العوائق في تبني سلوكيات المواطنة

التنظيمية حين تفتقر ادارة المنظمة الي احلال العدالة التنظيمية بين جميع أفراد

المؤسسة ، مما يولد لدى الفرد شعور بالانتقاص والظلم بالمقارنة مع زملائه.

هذا الأمر يدفع بالعاملين الى تبني سلوكيات تصب في مجملها نحو الانتقام من الادارة غير المنصفة بتعمد عدم التفاني والاخلاص ، في حين لو تم تحقيق العدالة التنظيمية لكان ذلك اكبر محفز للمواطنة التنظيمية.

خلاصة الفصل:

في خلاصة فصلنا هذا استنتجنا ان سلوك المواطنة التنظيمية يمكن أن يعود بالنفع على كل من المنظمة (المستشفى) والفرد في نفس الوقت، بالإضافة إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية يساعد الأطباء على التفرغ لأداء أعبائهم الوظيفية بشكل أفضل إذا ما أظهرو بعض جوانب سلوك المواطنة التنظيمية تكوين المتربصين الجدد أو التعاون مع بقية الزملاء أو تجنب إثارة المشاكل أو الخلافات وتدعيم روح الفريق.

الفصل الرابع
منهجية الدراسة
والإجراءات الميدانية

تمهيد :

للحديث عن هذه الدراسة وجب علينا استعمال منهج معين والذي من شأنه أن يجعلنا ندرس الانغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة دقيقة ومعقدة.

كما يجب أن نستعين بعدة أدوات كالاستبيان لتفحص هذه الظاهرة، فاختيار المنهج المناسب والأدوات المناسبة له الأهمية الكبيرة في الوصول إلى نتائج مرضية وحلول فعالة ومقترحات تزيد من ارتفاع سلوك الانغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

1. المنهج المستخدم:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي بما يناسب دراسة هذا الموضوع، ذلك باعتبار هذا المنهج يقوم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع وكذلك يهدف إلى جمع البيانات والمعلومات عن حقائق الأشياء والظواهر الموجودة وإخضاعها للدراسة العلمية. (عمار بوحوش، 1995، ص122)

والذي يعرفه صلاح الدين شروخ: على أنه مجموعة من القواعد التي وضعها قصد الوصول إلى الحقيقة في العلم، أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة من أجل اكتشاف الحقيقة. (صلاح الدين شروخ، 2003، ص 90)

2. حدود الدراسة:

حدود زمانية: كانت فترة هذه الدراسة ممتدة من 02/17 /2022 إلى غاية 03/10 /2022.

حدود مكانية: أجريت هذه الدراسة بمستشفى الأمراض العقلية بولاد منصور الواقع بولاية المسيلة.

3. مجتمع وعينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة من داخل المستشفى للأمراض العقلية بأولاد منصور محل الدراسة كمجتمع الدراسة وتم اختيار 70 موظف كعينة، تم توزيع الاستبانات من قبل الباحثات على أفراد العينة كي يتم تمثيلها بصورة كاملة، وقد بلغت نسبة استرداد الاستبانات الموزعة على عينة الدراسة % 82..

4- أدوات الدراسة:

قمنا بتطبيق مقياسي الانغماس الوظيفي الذي يتكون من 25 بندا موزعة على ثلاثة أبعاد.

استبيان سلوك المواطنة التنظيمية:

هو استبيان يهدف إلى قياس سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين، تم تصميمه بالاستعانة

بالدراسات البحثية المتعلقة بموضوع المواطنة التنظيمية . يتكون هذا الاستبيان من 20 بندا يقابلها خمسة بدائل للإجابات هي (أوافق بشدة، أوافق ، محايد ، لا أوافق ، لا أوافق بشدة).

تندرج هذه الفقرات تحت خمسة (05) أبعاد هي كما في الصورة التالية :

الجدول رقم (1): وصف محاور وبنود استبيان المواطنة التنظيمية

الأبعاد	العنوان	البنود
البعد الأول	الإيثار	4-3-2-1
البعد الثاني	اللطافة أو الكياسة	8-7-6-5
البعد الثالث	الروح الرياضية	12-11-10-9
البعد الرابع	وعي الضمير	16-15-14-13
البعد الخامس	السلوك الحضاري	20-19-18-17

5- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

أولاً/ ثبات وصدق مقياس الانغماس الوظيفي:

تم التحقق الأولي من نتائج الثبات والصدق بالنسبة لهذا المقياس والذي أفرز النتائج التالية:

أ/ الثبات:

1- التناسق الداخلي (ألفا كرونباخ):

تم حساب ثبات هذا المقياس بطريقة التناسق الداخلي بمعامل ألفا كرونباخ والتي تقوم على أساس تقدير معدل إرتباطات العبارات فيما بينها لكل بعد على حدة كما هو موضح بالجدول التالي :

الجدول رقم (2) يوضح ثبات مقياس الانغماس الوظيفي عن طريق ألفا كرونباخ		
المحاور	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
المحور الأول	0.747	9
المحور الثاني	0.796	8
المحور الثالث	0.795	8
المقياس ككل	0.824	25

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى قيم معامل ألفا كرونباخ والذي قدر بالنسبة للمحور الاول " (0.74)، وبالنسبة للمحور الثاني " (0.79)، وبالنسبة للمحور الثالث (0.79) وبالنسبة للمقياس ككل بلغ (0.82)، يمكن القول بأنها قيم تدل على أن هذا المقياس يتمتع بالثبات عالي، حيث نلاحظ أن كل القيم موجبة وأن هناك إنسجام وترابط بين عبارات هذا المقياس يتعدى (0.50).

ب/ الصدق: بطريقة الاتساق الداخلي:

• تقدير الارتباط بين المحاور والدرجة الكلية للمقياس ككل:

تم تقدير الارتباطات بين درجة كل محور بالدرجة الكلية للمقياس ككل بمعامل الارتباط بيرسون كما

هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (3) يوضح مصفوفة ارتباطات محاور مقياس الانغماس الوظيفي مع درجته الكلية			
المحاور	المقياس ككل	المحاور	المقياس ككل
المحور الأول	0.774**	المحور الثالث	0.726**
المحور الثاني	0.635**		
** الارتباط دال عند ألفا (0.01)			

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى قيم معامل الارتباط بيرسون نلاحظ أنها جاءت كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) حيث قدر معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية للمحور الأول مع الدرجة الكلية للمقياس ككل (0.77)، وبالنسبة لارتباط الدرجة الكلية للمحور الثاني مع الدرجة الكلية للمقياس ككل (0.63)، وبالنسبة لارتباط الدرجة الكلية للمحور الثالث مع الدرجة الكلية للمقياس ككل (0.72)، وعموماً يمكن القول بأن هذا المقياس صادق لأن كل محاوره تتسق فيما بينها وبين المقياس ككل.

ثانياً/ ثبات وصدق سلوك المواطنة:

تم التحقق الأولي من نتائج الثبات والصدق بالنسبة لهذا المقياس والذي أفرز النتائج التالية:

أ/ الثبات:

1- التناسق الداخلي (ألفا كرونباخ):

تم حساب ثبات هذا المقياس بطريقة التناسق الداخلي بمعامل ألفا كرونباخ كما هو موضح بالجدول

التالي:

الجدول رقم (4) يوضح ثبات مقياس سلوك المواطنة عن طريق ألفا كرونباخ		
عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	المقياس ككل
20	0.547	

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى قيم معامل ألفا كرونباخ والذي قدر بالنسبة للمقياس ككل بلغ (0.54)، يمكن القول بأنها قيم تدل على أن هذا المقياس يتمتع بالثبات عالي، حيث نلاحظ أن كل القيم موجبة وأن هناك إنسجام وترابط بين عبارات كل بعد من أبعاد هذا المقياس يتعدى (0.50).

ب/ الصدق

تم حساب صدق هذا المقياس كذلك باستخدام طريقة المقارنة الطرفية وذلك بترتيب الدرجات تنازليا ثم أخذ نسبة 27% من طرفي المقياس الأعلى والأدنى، أي ما يقابلها 6 درجات عليا و 6 درجات دنيا ثم المقارنة بينهما باستخدام اختبار الدلالة الإحصائية (T_{test}) وبعدها يتم تفسير هذه القيمة وفقا لحالتين هما:

- إذا كانت قيمة الفرق ل (T_{test}) دالة عند مستوى الدلالة (0.05 أو $\alpha=0.01$) فهذا يعني أن هذا المقياس صادق لأنه استطاع أن يميز بين الطرفين.
 - إذا كانت قيمة الفرق ل (T_{test}) غير دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha= 0.05$) فهذا يعني أن هذا المقياس غير صادق لأنه لم يميز بين الطرفين.
- وبالنظر إلى قيمة اختبار الدلالة (T_{test}) كما هو موضح في الجدول الموالي يتضح بأن هذا المقياس صادق حيث بلغت قيمته (8.41) وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha= 0.01$):

الجدول رقم (5) يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس سلوك المواطنة

الطرفين	إختبار التجانس ليفين F	مستوى الدلالة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	t	مستوى الدلالة	القرار
المقياس الأعلى	0.083	0.780	6	89.0000	5.40370	10	8.415	0,000	دال عند 0,01
المقياس ككل			6	63.5000	5.08920				

6- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لقد تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية باستخدام الحزمة الإحصائية spss في نسخته 26 للإجابة على تساؤلات الدراسة في معالجة البيانات إحصائيا ، حيث تضمنت المعالجة الإحصائية استعمال :

إختبار كولموغروف سميرونوف وإختبار شبيرو ويلك للتحقق من شرط اعتدالية التوزيع

معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة

إختبار الدلالة الإحصائية (T) بالنسبة للعينة الواحدة لدراسة المستوى

خلاصة الفصل:

من خلال ماتطرقنا إليه في هذا الفصل حددنا المنهج الوصفي كأنسب منهج لهاته الدراسة فقد ساعدنا بشكل كبير في تحديد هاته الضاهرة والوصول إلى النتائج المرجوة من هذا البحث.

الفصل الخامس
عرض وتحليل نتائج
الدراسة

أولاً/ التحقق من شرط إعتدالية التوزيع:

قبل البدء في مرحلة معالجة الفرضيات باستخدام الاساليب الاحصائية المختلفة والملائمة وجب أولاً التحقق من شرط إعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغير محل الدراسة الحالية، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (6) يوضح التحقق من شرط إعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغير محل الدراسة

القرار	Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			المتغير
	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الاحصاءات	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الاحصاءات	
غير دال	0.204	50	0.969	0.200	50	0.070	الانغماس الوظيفي
دال	0.005	50	0.929	0.009	50	0.146	سلوك المواطنة

من خلال المعطيات المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على قيم إختبار كولموغوروف سميرنوف وكذا إختبار شبيرو ويلك في درجات أفراد عينة الدراسة على متغير الانغماس الوظيفي كانت غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) في حين أن درجاتهم في سلوك المواطنة كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) وبما ان المتغير المستقل كان توزيعه معتدل هذا يعني أن كل الاساليب الاحصائية التي ستستخدم في المعالجة هي أساليب بارامترية.

ثانيا/ عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء فرضيات الدراسة:

1- عرض وتفسير النتائج على ضوء الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة لهذه الدراسة على: " توجد علاقة ارتباطية بين الانغماس الوظيفي وسلوك المواطنة لدى الممرضين بمستشفى الأمراض العقلية "، وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم اللجوء إلى استخدام معامل بيرسون وذلك بعد التحقق من خطية العلاقة أنظر إلى الملحق رقم (..)، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية :

الجدول رقم (7) يوضح العلاقة بين الانغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية			
القرار	المواطنة السلوك التنظيمية	Rho de Pearson	
		** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.01)	6510.**
	00.00	مستوى الدلالة	
	50	حجم العينة	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة في مقياس (الانغماس الوظيفي) ودرجاتهم في مقياس (سلوك المواطنة التنظيمية) بلغ (0.65) وهي قيمة موجبة ومتوسطة، ويعني هذا أن الارتباط بين درجات (الانغماس الوظيفي) ودرجات (سلوك المواطنة التنظيمية) لدى أفراد عينة الدراسة هو ارتباط طردي، أي أن درجات أفراد العينة في مقياس (الانغماس الوظيفي) تتوزع بنفس توزيع درجاتهم في مقياس (سلوك المواطنة التنظيمية) والعكس صحيح، كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0,01$)، ومنه نستطيع القول بأنه تم رفض الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي يمكن القول بأن هذه النتيجة جاءت مؤيدة لفرضية الدراسة العامة القائلة بـ **توجد علاقة ارتباطية بين الانغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الممرضين بمستشفى الأمراض العقلية** ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

2- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى لهاته الدراسة على: " مستوى الانغماس الوظيفي متوسط لدى الممرضين بمستشفى الأمراض العقلية "، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى إختبار الدلالة الاحصائية (T) بالنسبة للعينة الواحدة القائم على أساس المقارنة بين متوسط العينة في المقياس والمتوسط النظري له، وبعد المعالجة الاحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (8) يوضح مستوى الانغماس الوظيفي لدى لدى الممرضين بمستشفى الأمراض العقلية

المقياس ككل	حجم العينة	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	t	مستوى الدلالة	القرار
الدرجة الكلية	50	75	62.96	482.10	49	585.14	000.0	دال عند 0.01

من خلال النتائج المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس الانغماس الوظيفي ككل والذي بلغ (96.62) أنه أعلى تماما من المتوسط النظري له والمقدر بـ 75، بناء عليه فإن مستوى الانغماس الوظيفي لدى لدى الممرضين بمستشفى الأمراض العقلية مرتفع، وهذا ما أكدته قيمة "ت" والتي بلغت (14,58) وهي قيمة موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0,01$)، وهذا يعني أنه توجد فروق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط النظري للمقياس ككل لصالح المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة، وبالتالي فإن هذه النتيجة تعارض فرضية الدراسة الأولى والقائلة " مستوى الانغماس الوظيفي متوسط لدى لدى الممرضين بمستشفى الأمراض العقلية " أي أن مستواهم مرتفع، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 99%، مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

3- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية لهاته الدراسة على: " مستوى سلوك المواطنة متوسط لدى لدى الممرضين بمستشفى الأمراض العقلية "، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى إختبار الدلالة الاحصائية (T) بالنسبة للعينة الواحدة القائم على أساس المقارنة بين متوسط العينة في المقياس والمتوسط النظري له، وبعد المعالجة الاحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (9) يوضح مستوى سلوك المواطنة لدى لدى الممرضين بمستشفى الأمراض العقلية.

المقياس ككل	حجم العينة	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	t	مستوى الدلالة	القرار
الدرجة الكلية	50	60	70.78	337.9	49	161.14	000.0	دال عند 0.01

من خلال النتائج المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس سلوك المواطنة ككل والذي بلغ (78.70) أنه أعلى تماما من المتوسط النظري له والمقدر بـ 60، بناء عليه فإن درجة سلوك المواطنة لدى لدى الممرضين بمستشفى الأمراض العقلية مرتفع، وهذا ما أكدته قيمة "ت" والتي بلغت (14,68) وهي قيمة مستوى ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0,01$)، وهذا يعني أنه توجد فروق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط النظري للمقياس ككل لصالح المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة، وبالتالي فإن هذه النتيجة تعارض فرضية الدراسة الثانية والقائلة " مستوى سلوك المواطنة متوسط لدى لدى الممرضين بمستشفى الأمراض العقلية " أي أن مستواهم مرتفع، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 99%، مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

خاتمة

إن تحسن أداء المنظمات كان ولا يزال مشكلة معقدة خاصة في ظل التقدم التكنولوجي، ولكي يتطور أداء المنظمات عليها الاهتمام بالفرد أكثر فهو المورد الأساسي للمنظمة . ويعتبر اهتمام الفرد وتقانيه في العمل أو ما يطلق عليه الانغماس الوظيفي من بين المداخل التي ترفع سلوك المواطنة التنظيمية وتحسن الأداء وتعمل على تعزيزه، حيث أثبتت الدراسة وجود علاقة بين الانغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، فكلما كان الفرد مهتما وحريصا ويعمل بتقاني في عمله كلما ارتفع سلوك المواطنة التنظيمية لديه وزاد أداءه في العمل.

قائمة المراجع

- (1) أبا زيد، (2009) ، " أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن "، مجلة جامعة النجاح للأبحاث ، مجلد (24) ، العدد الثاني.
- (2) اسيل محمد صبار (2016) الانغماس الوظيفي وعلاقته بالثقة بالنفس لدى المرشدين التربويين. مجلة الاستاذ، ط2، 217، جامعة الأنبار، كلية التربية للعلوم الإنسانية، العراق.
- (3) إيمان المنطاوي (2007)، أثر ثقافة المرسلة على الاستغراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على جامعة طنطا، رسالة ماجستير غير منشورة، مؤسسة الأهرام المصرية ، مصر
- (4) التلباني ، نهاية عبد الهادي، (2015) ، القيم التنظيمية وعلاقتها بالانغماس الوظيفي، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الادارية والاقتصادية
- (5) حياة الذهبي،(2013) العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير منشورة ، في علم النفس ، جامعة أدرار، الجزائر.
- (6) -خليل إسماعيل ماضي. (2015) أخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الاستغراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارة الاسكان والأشغال العامة الفلسطينية في قطاع غزة. مقالة في مجلة كلية فلسطين التقنية دير البلح، فلسطين ، العدد الثالث.
- (7) خميس عبد الله (2001) ،علاقة خصائص الوظيفة بسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى
- (8) رشيد، مازن بن فارس 1992 الانغماس الوظيفي: دراسة ميدانية لتأثير الصفات الشخصية والعوامل الظرفية، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز - الاقتصاد والادارة :جامعة الملك عبد العزيز، مج 6 ، 97 .

- (9) عادل محمد زايد،(2006) ، العدالة التنظيمية المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،بحوث ودراسات ،
- (10) عبيد ، سالم حميد(2019) الانغماس الوظيفي وعلاقته بالإزعاجات اليومية لدى المرشدين التربويين .مجلة الاستاذ للعلوم الإنسانية والاجتماعية ،58 ، العدد 4.
- (11) العطوي، عامر علي والغزالي، فاضل راضي، تشخيص فجوة الهوية التنظيمية في
- (12) عمرون بلال (2016) ،واقع ممارسة اساتذة التعليم الثانوي قسم البكالوريا لسلوكيات
- (13) مرفت قاسم (2012) نموذج ثلاثي الابعاد للعلاقة بين الجودة وحياء العمل الوظيفية والالتزام التنظيمي والاستغراق في العمل. اطروحة دكتوراه ، 86-87. القاهرة ،جامعة عين الشمس ،ادارة الاعمال
- المسيلة ،الجزائر .
- (14) المصري، محمد شفيق سعيد (2015) الانغماس الوظيفي و علاقته بسلوك المواطنة التنظيمية :دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية بقطاع غزة. جامعة الأزهر غزة .
- المواطنة التنظيمية ،دراسة ميدانية لبعض الثانوياتب مدينة المسيلة ،مذكرة ماستر ،جامعة المؤسسات التعليمية وبيان تأثيرها على مستوى قبول مبادرات التغيير، مؤتمر جامعة البصرة(2012)
- الموظفين رسالة ماجستير منشورة ، في علم النفس، جامعة نايف للعلوم الامنية الرياض، السعودية.
- (15) مؤنس، خالد عوض عبد الله (2019) سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالاحترق النفسي لدى معلمي المرحلة الأساسية الأولى في محافظة الوسطى-غزة مجمع جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية .

- 16) ناظم جواد الزبيدي ، العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والقيادة التحويلية وأثرها في تفوق المنظمات :دراسة استطلاعية لعينة من مديري المصارف الحكومية والأهلية ،أطروحة دكتوراه غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد ، تخصص إدارة أعمال ،جامعة بغداد،العراق، 2007
- 17) نوح ,علياء حسني علاء الدين (2013) أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية "رسالة ماجستير منشوره ,كلية الاعمال -جامعة الشرق
- 18) يوسف هبة، (2011) ، علاقة بعض سمات الشخصية بالاستغراق الوظيفي لدى عينة من أطباء الطوارئ، دراسات نفسية، مج21، ط1.

الملحق: رقم 01

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

تخصص علم النفس تنظيم وعمل

استمارة بحث بعنوان :

الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة
التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي

تعليمية :

في اطار الاعداد لمذكرة ليسانس تخصص علم النفس تنظيم وعمل نلتمس منكم التعاون لإتمام هذه الدراسة ميدانيا وهذا من خلال حرصكم على ملاءمة هذه الاستمارة بكل موضوعية مع العلم أنها لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط .

المطلوب منك وضع علامة (X) في المكان المناسب

الجنس: ذكر أنثى

الأقدمية في العمل: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات

أكثر من 10 سنوات

السنة الجامعية: 2022/2021

قائمة الملاحق

أولا/ الانغماس الوظيفي

العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
1. أشعر بالسعادة عند أدائي لوظيفتي					
2. يأخذ التفكير بالعمل جزء كبيرا من وقتي					
3. يقوم عملي بإشباع حاجاتي بشكل عام					
4. أشعر بالمتعة عندما يزداد ضغط العمل					
5. أشعر بالرضا بعد انتهاء دوامي من العمل					
6. أعتبر أن كل ما يتعلق بعملتي بأنه شيء مهم جدا					
7. يعطيني عملي شعورا بتحقيق ذاتي					
8. أشعر بالفخر عندما أتحدث عن عملي					
9. يساعدي حبي لعملتي في تحقيق أهداف العمل					
10. يمكنني المشاركة في اتخاذ بعض القرارات التي لها علاقة بعملتي					
11. أسأل من هم أكثر خبرة مني عندما أحتاج النصيحة					
12. أقوم دائما بتطوير مهاراتي ومتابعة ما توصل إليه العلم بخصوص عملي					
13. يقوم المدير بتفويضي ببعض مسؤوليات العمل					
14. أضع لنفسي أهدافا واضحة بخصوص العمل					
15. أشعر بالثقة في أدائي لعملتي					
16. أقبل بالتحديات التي تواجهني أثناء عملي					
17. أسعى إلى تطوير نفسي بالحصول على الدورات المتعلقة بعملتي والتي تزيد قدراتي وإمكاناتي					
18. لدي التزام عال تجاه مؤسستي					
19. أنهى المهام المكلف بها قبل الموعد المحدد لانتهائها وجوده عالية					
20. أتعلم من الأخطاء التي حدثت معي للمرات القادمة					
21. أقضي وقتا طويلا في عملي					
22. أتعلم العمل من زملائي الأكثر خبرة					
23. أبذل كامل جهدي لوظيفتي					
24. أقوم بعمل إضافي في عملي ولو كان غير مدفوع الأجر					
25. تربطني علاقة اجتماعية مع زملائي خارج نطاق العمل					

ثانيا/ سلوك المواطنة التنظيمية

العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
1. اقدم المساعدة لزملائي في العمل ايا كان نوعها					
2. اعمل على تسهيل مهمة زملائي الجدد حتى اذا لم يطلب مني ذلك					
3. اهتم بإظهار نتائج عمل الفريق اكثر من اهتمامي بإظهار مساهماتي فيه					
4. ابادر بمساعدة الزميل الذي لديه اعباء عمل كبيرة بكل ود					
5. أحترم حقوق الاخرين في العمل كما اراعي مشاعر الزملاء في تصرفاتي وأعمالي					
6. اسعى جاهد لتفادي المشكلات قبل وقوعها					
7. دائما اعلم من حولي بما انوى عمله حتى لا اسبب الاحراج في العمل					
8. اقوم بإعلام المسؤول قبل اتخاذ اي اجراءات أو تعديلات جديدة خاصة بالعمل					
9. انفذ الاعمال الاضافية بطيب نفس ومن دون تذمر					
10. اتقبل كملاحظات الاخرين دون إثارة المشكلات					
11. اقدم الاعتذار اذا ما اخطأت في حق احد ما					
12. اسعى قدر الامكان الى اظهار السلوك التكيفي والتحمل وضبط النفس					
13. ابادر بتقديم المبادرات لتحسين اداء العمل وتطويره					
14. احرص على الالتزام والتقييد بالنظام الداخلي للمؤسسة حتى وغن لم يكم أحد يراقبني					
15. انطوع للمسؤوليات الاضافية بكل رحابة صدر					
16. لا امانع في الاستمرار في العمل الى ما بعد ساعات الدوام الرسمي عند الحاجة					
17. التابع بالانتظام وبحرص التعليمات الداخلية للمؤسسة					
18. احرص على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل وأتابع كل مستجداته					
19. افاعل بإيجابية مع كل التغيرات التي تحدث في المؤسسة					
20. ادافع عن جهة عملي عندما ينتقدها من هم خارج العمل وأتحدث أمامهم بإيجابية عن المؤسسة					

الملحق: رقم 02

ملحق الثبات والصدق

أولاً/ ثبات وصدق مقياس الانغماس الوظيفي :

أ/ الثبات:

Reliability

Reliability Statistics		
الأبعاد	Cronbach's Alpha	N of Items
البعد الأول	0.747	9
البعد الثاني	0.796	8
البعد الثالث	0.795	8
الكلية	0.824	25

ب/ الصدق:

Correlations

Correlations					
		الكلية			الكلية
دك1	Pearson Correlation	0.774**	دك3	Pearson Correlation	0.726**
	Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.003
	N	20		N	20
دك2	Pearson Correlation	0.635**			
	Sig. (2-tailed)	0.000			
	N	20			
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

ثانياً/ ثبات وصدق مقياس التفكير الايجابي :

أ/ الثبات:

Reliability

Reliability Statistics		
الأبعاد	Cronbach's Alpha	N of Items
الكلية	0.547	20

ب- صدق المقارنة الطرفية

Group Statistics									
الطرفين		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean				
الدرجات	الأعلى	6	89.0000	5.40370	2.20605				
	الأدنى	6	63.5000	5.08920	2.07766				
Independent Samples Test									
		Levene's Test for Equality of Variances							
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference
						One-Sided p	Two-Sided p		
الدرجات	Equal variances assumed	0.083	0.780	8.415	10	0.000	0.000	25.50000	3.03040
	Equal variances not assumed			8.415	9.964	0.000	0.000	25.50000	3.03040

الملحق: رقم 03

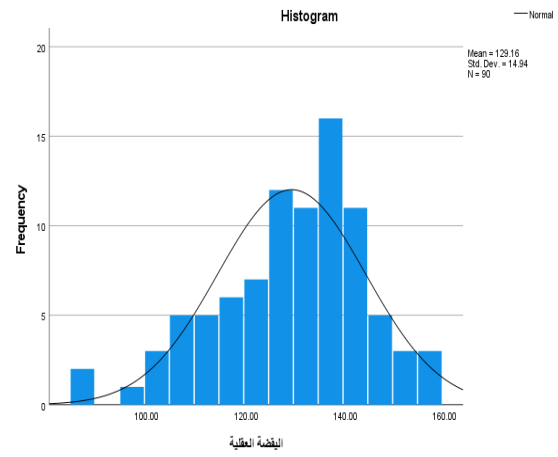
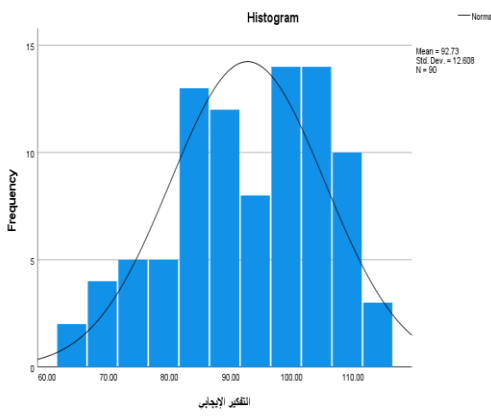
ملحق نتائج الدراسة

أولاً/ التحقق من طبيعة التوزيع:

Explore

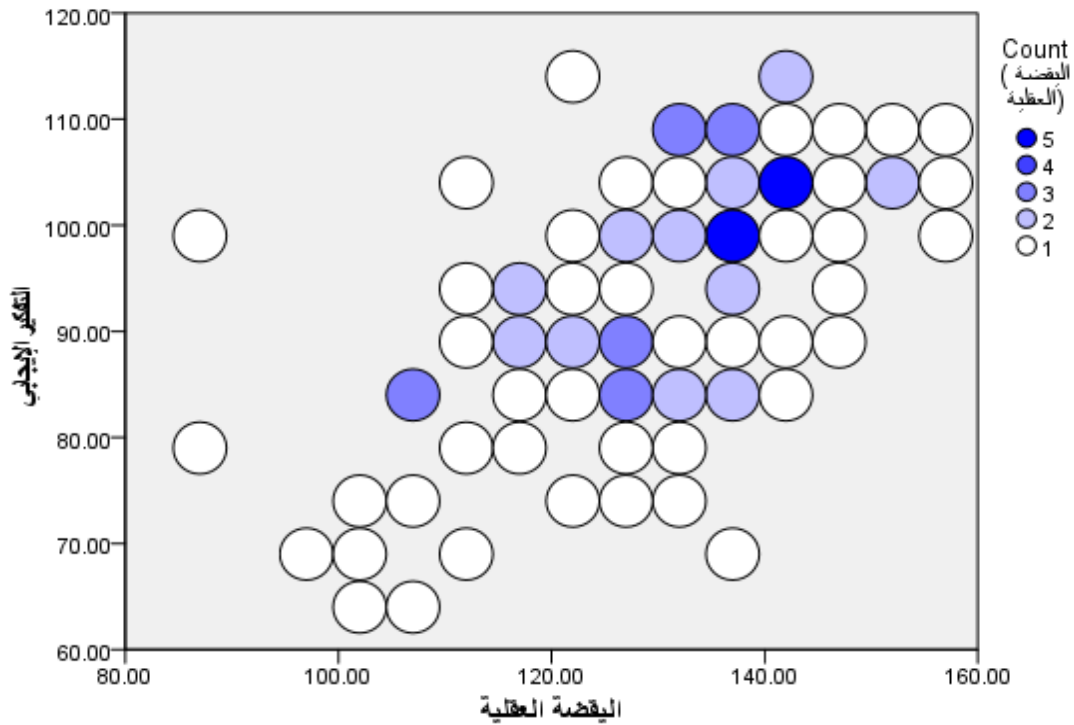
Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الانغماس الوظيفي	0.070	50	0.200	0.969	50	0.204
سلوك المواطنة	1460.	50	90.00	9290.	50	050.0

a. Lilliefors Significance Correction



ثانيا/ التحقق من خطية العلاقة:

GGraph



ثالثا/ التحقق من فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

Correlations

Correlations		
		سلوك المواطنة
الانغماس الوظيفي	Pearson Correlation	0.651**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50

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

الفرضية الاولى:

T-Test

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الانغماس الوظيفي	50	96.6200	10.48204	1.48238

One-Sample Test				
	Test Value = 75			
	t	df	Significance	Mean Difference
الانغماس الوظيفي	14.585	49	0.000	21.62000

الفرضية الثانية:

T-Test

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
سلوك المواطنة	50	78.7000	9.33777	1.32056
One-Sample Test				
				Test Value = 72
	t	df	Significance	Mean Difference
سلوك المواطنة	14.161	49	0.000	18.70000

الملحق: رقم 04



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Affairs

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2021/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيد(ة): حزينة منار

الصفحة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 11 0000995 02 474 0003

الصادرة بتاريخ: 06-08-2018 عن دائرة: المسيلة

المسجل بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم النفس

تخصص: علم النفس على وتعليم تحت رقم التسجيل: 191935020548

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: التحليل النفسي وعلاقته بسلوك الجرائم

لدى مؤلفي قطع المصنف - مراجعة وتقديم

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 01-06-2022

امضاء المعني(ة):

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.



كلية الآداب والعلوم
الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Dean's Office of the College for Studies and
Student Issues

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2021/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيد(ة): م. شرفي شرفية

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 419930995051290009

الصادرة بتاريخ: 15-09-2020 عن دائرة: المسيلة

المسجل بكلية: العلوم الإنسانية قسم: علم النفس

تخصص: علم النفس التطوري تحت رقم التسجيل: 191935089012

والمكاف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه) .

عنوانها: الانتماء الوطني وعلاقته بسلوك المواطنين

التربية الوطنية في موطئنا غطاء العجوة

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 01-06-2022

امضاء المعني (ة):



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2021/



Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

الرقم: 2021/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيد(ة): عربوّة زيمى الحوجاء
الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالبة
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 110010995029840002
الصادرة بتاريخ: 27-02-2019 عن دائرة: المسيلة
المسجل بكلية: العلوم الإنسانية قسم: علم النفس
تخصص: علم النفس على وتنظيم تحت رقم التسجيل: 191935070423
والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).
عنوانها: الدراسة النفسية والتحليلية وعملية في سلوكيات المراهقين
للتطبيقات لدى موظفي قطاع الصحة.

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 01-06-2022

الملحق: رقم 05

امضاء المعني(ة):



Faculté des Sciences Humaines et Sociales
Vice-Deanhip of the College for Studies and Student Affairs

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

وثيقة إيداع مذكرة ليسانس

الموضوع:

التحليل الوظيفي وعلاقتها بالسلوك الكوادر
المنظريه " لدى موظفي قطاع الصحة "

إعداد الطلبة:

- 1- صريرة / بيلي العضاء رقم التسجيل: 191935070123
- 2- حريزي منار رقم التسجيل: 191935070348
- 3- مرزوقي نسرين - رقم التسجيل: 191935098012

القسم: علم النفس الشعبة: علم النفس التخصص: علم النفس كل و تنظيم
إشراف: دودو صونيا الرتبة: أستاذ محاضر
أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2020-
2021 وأسمح بإيداعه على مستوى ادارة القسم للمناقشة.

رئيس فريق الاختصاص

موافقة وامضاء المشرفة(ة):

رئيس القسم