

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية

قسم : علم النفس



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

في ميدان : علوم اجتماعية

الشعبة : علم النفس

تخصص : علم النفس عمل وتنظيم

مقدمة من طرف : طالبتين بداع سعديّة

كيوص اسمهان

الموضوع:

المناعة النفسية وعلاقتها بسلوك المواكنة التنظيمية لدى عمال

المدرسة العليا للأساتذة

دراسة ميدانية لعينة من عمال المدرسة العليا للأساتذة بورقلة

تاريخ المناقشة :/...../2020

لجنة المناقشة مكونة من السادة :

د/كادي الحاج.....(أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

د/ الحاج صبري فاطمة الزهراء.....(أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة) مشرفا و مقرا

د/غربي صبرينة..... (أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2020-2021

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية

قسم : علم النفس



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

في ميدان : علوم اجتماعية

الشعبة : علم النفس

تخصص : علم النفس عمل وتنظيم

مقدمة من طرف : طالبتين بداع سعيدية

كيوص اسمهان

الموضوع:

المناعة النفسية وعلاقتها بسلوك المواكنة التنظيمية لدى عمال

المدرسة العليا للأساتذة

دراسة ميدانية لعينة من عمال المدرسة العليا للأساتذة بورقلة

تاريخ المناقشة :/...../2020

لجنة المناقشة مكونة من السادة :

د/كادي الحاج.....(أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

د/ الحاج صبري فاطمة الزهراء.....(أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة) مشرفا و مقرا

د/غربي صبرينة..... (أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2020-2021

الإهداء

نهدي هذا العمل الى الوالدين الكريمين اطال الله في عمرهما و الى
جميع الأهل و الأقارب و الى الأخوة و الأخوات كل واحد باسمه و الى جميع
الأصدقاء و الزملاء . و الى جميع اساتذة علم النفس و بالأخص علم النفس عمل
و تنظيم

و الى كل من ساعدنا في انجاز هذا العمل من قريب او من بعيد .

شكر و عرفان

نحمد الله كثيرا على الصبر و الجهد والتوفيق الذي منحنا اياه لمواصلة هذا الطريق و انجاز هذا العمل المتواضع ، تقدم بخالص الشكر العميق الى الأستاذة الحاج صبري فاطمة الزهراء لإشرافها على هذه المذكرة والصبر الكبير الذي صبرته علينا وعلى الجهود المقدمة من طرفها و الى كل العاملين بالمدرسة العليا للأساتذة ورقلة والى كل من ساعدنا من قريب او بعيد.

ملخص الدراسة

تهدف الدراسة الحالية للكشف عن طبيعة العلاقة بين المناعة النفسية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال المدرسة العليا للأساتذة بولاية ورقلة .

وقد سعت الى تحقيق جملة من الأهداف متمثلة في :

- 1 - التعرف على العلاقة بين المناعة النفسية وسلوك المواطنة التنظيمية .
 - 2 - التعرف على مدى تأثير المناعة النفسية على سلوك المواطنة التنظيمية.
 - 3 - اثراء المكتبة الجامعية بمعلومات في كل من موضوع المناعة النفسية وسلوك المواطنة التنظيمية .
 - 4 - الوصول إلى نتائج وحقائق يمكن الإستفادة منها في مجال العمل الإداري .
 - 5 - معرفة مدى وعي العمال بمجال المناعة النفسية وسلوك المواطنة التنظيمية .
- وتكونت عينة الدراسة من 50 موظف و موظفة يتراوح اعمارهم بين (20 ، فما فوق)

ولتحقيق الأهداف المسطرة في هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الأرتباطي ، كما تم اعتماد على مقياسين :

• بناء مقياس المناعة النفسية للباحثة رحمة تيسير العمري، (2020) رسالة ماستر ، تخصص علم النفس عيادي.

• مقياس سلوك المواطنة التنظيمية للباحث شلابي وليد (2015) ، رسالة ماستر ، تخصص علم النفس عمل و تنظيم .

وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

1 -توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المناعة النفسية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال المدرسة العليا للأساتذة.

2 - لا توجد فروق علاقة ذات دلالة احصائية بين المناعة النفسية وسلوك المواطنة التنظيمية باختلاف السن لدى عمال المدرسة العليا للأساتذة .

3 - لا توجد فروق علاقة ذات دلالة احصائية بين المناعة النفسية وسلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الجنس . لدى عمال المدرسة العليا للأساتذة .

4 - لا توجد فروق بين المناعة النفسية وسلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الحالة الإجتماعية لدى عمال المدرسة العليا للأساتذة ،

Summary

The current study aims to reveal the nature of the relationship between psychological immunity and organizational citizenship behavior among the workers of the Higher School of Teachers in Ouargla.

It sought to achieve a number of goals, including:

- 1 - To identify the relationship between psychological immunity and organizational citizenship behavior.
- 2 - To identify the extent of the impact of psychological immunity on organizational citizenship behavior.
- 3- Enriching the university library with information on both the subject of psychological immunity and organizational citizenship behavior.
- 4 - Access to results and facts that can be used in the field of administrative work.
- 5 - Knowing the extent of workers' awareness of the field of psychological immunity and organizational citizenship behavior.

The study sample consisted of 50 male and female employees, their ages ranged between (20 and over).

To achieve the objectives set out in this study, the descriptive correlative approach was used, and two scales were used:

- Building a psychological immunity scale for researcher Rahma Tayseer Al-Omari, (2020) Master's thesis, specializing in clinical psychology.
- Scale of organizational citizenship behavior by researcher Shalabi Walid (2015), a master's thesis, specializing in psychology, work and organization.

The study reached the following results:

- 1- There is a statistically significant relationship between psychological immunity and organizational citizenship behavior among the workers of the Higher School of Teachers.
- 2 - There are no statistically significant differences between psychological immunity and organizational citizenship behavior according to the age of the teachers' high school workers.
- 3- There are no statistically significant differences between psychological immunity and organizational citizenship behavior according to gender. High school workers have teachers.
- 4- There are no differences between psychological immunity and organizational citizenship behavior according to the different social status of the teachers' high school workers.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الإهداء
ب	شكر وتقدير
ج	ملخص الدراسة
هـ	فهرس المحتويات
ح	فهرس الجداول
	فهرس الملاحق
ي	مقدمة
الجانب النظري الفصل الأول تقديم موضوع الدراسة	
15	1- الأشكالية
16	2- تساؤلات الدراسة
17	3 - فرضيات
17	4 - اهمية الدراسة
17	5 - اهداف الدراسة
18	6 - تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة
18	7 - الدراسات السابقة
الفصل الثاني : المناعة النفسية	
24	تمهيد
24	1 - مفهوم المناعة النفسية
25	2 - انواع المناعة النفسية
26	3 - مكونات المناعة النفسية لدى الفرد
27	4 - اهمية المناعة النفسية لدى الفرد

28	5 - خصائص المناعة النفسية
28	6 - اعراض فقدان المناعة النفسية
29	7 - تفسير عمل نظام المناعة النفسية
32	خلاصة الفصل
سلوك المواطنة التنظيمية	
34	تمهيد
34	1- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
35	2- اهمية سلوك المواطنة التنظيمية
36	3- انماط سلوك المواطنة التنظيمية
37	4- ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية
38	5- الآثار التنظيمية لسلوك المواطنة التنظيمية
40	6- محددات سلوك المواطنة التنظيمية
41	7- معوقات سلوك المواطنة التنظيمية
43	خلاصة الفصل
الجانب الميداني	
الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة	
46	تمهيد
46	1- المنهج المتبع
46	2- الدراسة الأستطلاعية
48	3 - ادوات جمع الدراسة
48	4 - الخصائص السيكمترية للأداة
50	5 - اجراءات الدراسة الأساسية
51	6 - الأساليب الإحصائية
51	خلاصة الفصل
الفصل الخامس : عرض نتائج الدراسة و مناقشتها	
53	تمهيد

53	1 - عرض و مناقشة نتائج الفرضية العامة
54	2 - عرض و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى
55	3 - عرض و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية
55	4 - عرض و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
56	اقتراحات
58	خاتمة
60	قائمة المراجع
64	الملاحق

فهرس الجدول

الصفحة	العنوان	الرقم
47	خصائص العينة الاستطلاعية حسب الجنس	01
47	خصائص العينة الاستطلاعية حسب السن	02
47	خصائص العين الاستطلاعية حسب الحالة الإجتماعية	03
48	صدق مقارنة الطرفية لأداة المناعة نفسية	04
49	ثبات الاستبيان باستخدام التجزئة النصفية	05
49	صدق مقارنة الطرفية لأداة سلوك المواطنة التنظيمية	06
50	ثبات الاستبيان باستخدام التجزئة النصفية	07
53	يوضح نتائج الفرضية العامة	08
54	يوضح نتائج الفرضية الجزئية الأولى	09
55	يوضح نتائج الفرضية الجزئية الثانية	10
55	يوضح نتائج الفرضية الجزئية الثالثة	11

مقدمة

مقدمة

يعد مفهوم المناعة النفسية احد مفاهيم التوجه الايجابي في علم النفس حيث تزايد الاهتمام بهذه المفاهيم في الفترة الراهنة لانها تدل على الصحة النفسية للفرد ، كما تعتبر بمثابة القوة التي تمكن الإنسان من التغلب على الكثير من التحديات ليحقق الاهداف ، حيث تؤدي المناعة النفسية الى صقل تفكير الفرد ، وتساعده على التعامل مع الضغوط و التوترات في البيئة المليئة بالمشكلات (عصام زيدان، 2012، 817) . ان المناعة النفسية تؤثر بدرجة كبيرة على اعتقاد الفرد حول قدراته ودرجة صموده امام التحديات ، وهي تعتبر احد المفاهيم الاساسية التي لا بد من الإهتمام بها في مجال العمل وحيث ان اهتمام بتعزيز هذا النوع من السلوكيات داخل منظمات العمل اليوم يوازيه اهتمام مماثل بسلوك المواطنة التنظيمية كسلوك مرغوب يساعد علي تحقيق النجاح الأفضل للأفراد العاملين بهذه التنظيمات بمستوى عال من المناعة النفسية اذ يحقق الاندماج و الانسجام بين الفرد و المنظمة ، و حيث ان تحقيق اهداف المنظمات اليوم لا يتحقق فقط عن طريق تأدية الأدوار الأساسية و المحددة وظيفيا ، بل ايضا يتعداه الى الأمور الإضافية التطوعية النابعة من رغبة العمال للقيام بها داخل منظمات العمل .

هذا الامر الذي يعتبر من اسس النجاح داخل المنظمة خاصة المورد البشري اذ تتحقق غايات المنظمة من خلال أدائه لأدواره الرسمية كما ان تخطي بعض العمال لأدوارهم الرسمية وتقديم أكثر ينتج عن المناعة النفسية لديهم و يساهم في تحقيق الفعالية التنظيمية .

و بذلك قد جاءت هذه هذه الدراسة للكشف عن العلاقة بين المناعة النفسية و سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي المدرسة العليا للأساتذة بولاية ورقلة وقد اشتملت على جانبين ، جانب نظري و جانب تطبيقي، الجانب النظري اشتمل على ثلاثة فصول تمثلت في :

• الفصل الاول : و تم التطرق فيه الى اشكالية الدراسة و اعتباراتها من حيث تساؤلات الدراسة و أهمية و اهداف الدراسة و التعاريف الاجرائية لمتغيرات لدراسة و الدراسات السابقة .

• الفصل الثاني : و قد تم التطرق فيه الى مفهوم المناعة النفسية و انواعها و مكونات المناعة النفسية و اهميتها و خصائصها و اعراض فقدان المناعة النفسية و تفسير عمل نظام المناعة النفسية و الخلاصة • الفصل الثالث : وقد خصص لسلوك المواطنة التنظيمية و مفهومها و اهميتها و انماط سلوك المواطنة التنظيمية و ابعادها و الاثار التنظيمية لسلوك المواطنة التنظيمية و محدداتها و معوقات سلوك المواطنة التنظيمية و اخيرا خلاصة .

• الجانب التطبيقي للدراسة فقد اشتمل على فصلين و تمثل في :

• الفصل الرابع : تضمن الإجراءات المنهجية لدراسة من حيث المنهج المتبع و الدراسة الاستطلاعية و أدوات جمع البيانات الخصائص السيكومترية وكذا الدراسة الأساسية و الاساليب الإحصائية المستعملة

• الفصل الخامس : حيث خصصناه لعرض و تفسير النتائج المتحصل عليها و مناقشتها , وتقديم بعض التوصيات و الاقتراحات , وفي الأخير وضع خاتمة البحث وقائمة المراجع و الملاحق ,

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

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

1 - اشكالية الدراسة :

ان تعرض للأزمات جزء من حياة الإنسان حتى و ان كانت مؤلمة نشعرنا بالعجز و فقدان السيطرة ، فكل ازمة هي موقف يتطلب رد الفعل من الكائن الحي لإستعادة مكانته الثابتة وروتينه اليومي ، اي استعادة توازنه اذ أن لكل حدث من هذه الأحداث تأثير يتحدى قوى الفرد يضطره إلى التغيير و التكيف من اجل البقاء و الإستمرار .

إن الإعتماد على فعالية الجهاز المناعي و كفاءته في الحفاظ على استقرارية العضوية و حماية الجسم من الأمراض و الفيروسات ، يقودنا إلى التركيز على ان الجهاز المناعي للإنسان مرتبط بشكل وثيق بالجهاز العصبي اي الدماغ .

فالمناعة النفسية هي القدرة على اكتساب قدر اكبر من المرونة ، التي تسمح للشخص بالتكيف السليم مع الضغوط النفسية و الاجتماعية و الحياتية .

وحيث ان ضغوط الحياة و كثرة الأعباء قد تحدث خلافا في كثير من ردود افعال الشخص سواء السلوكية منها أو حتى الأفكار و الانفعالات حيث يستجيب الواحد منا لمختلف المشكلات التي يواجهها في بيئته أوفي عمله قصد تحقيق حاجاته و دوافعه ، و الوصول إلى حالة من التكيف و التوافق ، وذلك باستخدام آليات و استراتيجيات اختلف الباحثون فيها في مختلف مجالات علم النفس و فروعه.

فالمناعة النفسية نظام معقد ووقائي لحماية الفرد من الاضطرابات النفسية و البيئية لمواجهة الضغوط النفسية و الانفعالية ،

حيث ترى روتر 43- 1990 ان المناعة النفسية لا تشير إلى بناء ثابت في شخصية الفرد بل انها تتحسس بوجود عوامل وقائية مثل الدعم الاجتماعي و تقدير الذات و مفهوم الذات .

في حين يرى ميكا و آخرون ان بنية المناعة النفسية تبرز في الظروف التي تتحدى الفرد للاستنهاض من مصادره الشخصية بغرض التعامل مع هذه المواقف الضاغطة .

كما يعد الإهتمام بالعنصر البشري احد الأولويات التي تقوم بها المنظمة اليوم خاصة اذا تعلق الامر ببقائها و استمرارها و نجاحها ، و يعتبر العنصر البشري هو الأهم في ذلك ، و ذلك لما يبذله من جهد و فعالية تساهم في رفع مستوى التنظيم و كفاءته ، وكذلك الأداء داخل المنظمة و خارجها ، حيث وجب عليه التأقلم و التكيف مع المتغيرات و التحولات التي تحدث يوميا وهذا من اجل تحقيق النجاح و الإستمرار والبقاء وهذا ما يتطلب موظفين يعملون اكثر من الواجبات المطالبين بها ، وان يقدموا اداء اعلى من

المتوقع وخاصة المنظمات المعاصرة التي تعمل في بيئة متغيرة ، وتعتمد في عملها على فرق العمل الذي يستدعي التعاون و التطوع لخدمة اعضاء الفريق(بو تاية، 2012، ص145)

هذا العمل التطوعي الذي يعرف بسلوك المواطنة التنظيمية ، وهو من المفاهيم الحديثة التي تزايدت اهميتها داخل المنظمات الحديثة ، نضرا لما يترتب عليه من آثار ايجابية على اداء تلك المنظمات وتحقيقها لأهدافها بكل كفاءة وفعالية ، وكذلك لما لها من علاقة ببعض المتغيرات الأخرى وباعتبارها غير مكلفة بالنسبة لبعض المنظمات فهو ذلك السلوك الاختياري التطوعي ، الذي لا يخضع لنظام المكافآت الرسمية ولا الحوافز اذ هو سلوك غير مكلف للمنظمة ، اي بمعنى لا يعتبر جزء من العمل الرسمي للموظف ، ويعود بالنفع على التنظيم مثل سلوك مساعدة الزملاء ، و تحمل المسؤولية الإضافية و الاهتمام بالوسائل و المعدات الخاصة بالمنظمة و الحفاظ عليها.

كما تبرز أهمية سلوك المواطنة التنظيمية كسلوك إضافي إلى الآثار الإيجابية التي تنعكس على التنظيمات اذ يخلق تفاعل ايجابي بين أعضاء المنظمة ، و يعزز انتمائهم و يرفع من مستوى رضاهم الوظيفي كما يرفع من روحهم المعنوية ، و مردوديتهم في الأداء الذي يساهم في تحقيق أهداف المنظمة . ووقفا عند هذه الوضعية التنظيمية سنحاول من خلال دراستنا هذه إلقاء الضوء على موضوع نفسي هام ، والذي له تأثير مباشر على مجمل السلوكيات و النشاطات التنظيمية من خلال الوقوف على المناعة النفسية و سلوك المواطنة التنظيمية في المدرسة العليا للأساتذة . بورقلة .

2 - تساؤلات الدراسة :

و انطلاقا من هنا نطرح التساؤل الرئيسي التالي :

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين المناعة النفسية و سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال المدرسة العليا للأساتذة بورقلة ؟

وتحت التساؤل الرئيسي تتحدد الأسئلة الفرعية التالية :

- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المناعة النفسية و سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الجنس لدى عمال المدرسة العليا للأساتذة بورقلة ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المناعة النفسية و سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف السن لدى عمال المدرسة العليا للأساتذة بورقلة ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المناعة النفسية و سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الحالة الإجتماعية لدى عمال المدرسة العليا للأساتذة بورقلة ؟

3 - فرضيات الدراسة

3 - 1 الفرضية العامة :

- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المناعة النفسية و سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال المدرسة العليا للأساتذة بورقلة .

3-2 الفرضيات الجزئية :

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المناعة النفسية و سلوك المواطنة التنظيمية تعزى إلى الجنس لدى عمال المدرسة العليا للأساتذة بورقلة .

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المناعة النفسية و سلوك المواطنة التنظيمية تعزى إلى السن لدى عمال المدرسة العليا للأساتذة بورقلة.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المناعة النفسية و سلوك المواطنة التنظيمية تعزى إلى الحالة الإجتماعية لدى عمال المدرسة العليا للأساتذة بورقلة.

4- أهمية الدراسة :

تتبنى أهمية الدراسة من خلال مجموعة من العناصر هي :

1 -أهمية دراسة سلوك المواطنة التنظيمية الذي يعتبر من اهم المواضيع في عصرنا الحديث .

2 -أهمية المناعة النفسية ودورها في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية .

3 - الإضافة العلمية التي قد تأتي من هذا البحث خاصة انه يتناول جانب

مهم من جوانب سلوك الأفراد وهو المناعة النفسية وسلوك المواطنة التنظيمية .

4 -لفت انتباه الباحثين و المسئولين في مجال تسيير المنظمات لدراسة هذا الموضوع وتحليل أبعاده .

5 - تمكين العاملين من معرفة مستوى المناعة النفسية لديهم.

5 -أهداف الدراسة :

نسعى من خلال هذه الدراسة تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل فيما يلي:

1 - التعرف على العلاقة بين المناعة النفسية وسلوك المواطنة التنظيمية .

- 2 - التعرف على مدى تأثير المناعة النفسية على سلوك المواطنة التنظيمية.
- 3 - اثراء المكتبة الجامعية بمعلومات في كل من موضوع المناعة النفسية وسلوك المواطنة التنظيمية .
- 4 - الوصول إلى نتائج وحقائق يمكن الإستفادة منها في مجال العمل الإداري .
- 5 - معرفة مدى وعي العمال بمجال المناعة النفسية وسلوك المواطنة التنظيمية .
- 6 - **تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة:**

6-1 - المناعة النفسية :

هي نظام وجداني تفاعلي ، يعتمد على تفعيل الآليات والقدرات الكامنة بشكل متكامل ، من قوة في الإعتقاد و تمكين القدرات المتمثلة في القدرة على حل المشكلات ، و القدرة على التخطيط و امتلاك البدائل ، و الإستفادة من الخبرات السابقة ، و اعتمادا على الثقة بالنفس و المحافظة على الثبات الإنفعالي (ضبط النفس) في ظل الشعور بالسكينة و المحافظة على التواصل مع الجسد و ذلك بهدف حماية الفرد ووقايته من الوقوع في دائرة الاضطراب النفسي .

6-2 - سلوك المواطنة التنظيمية :

هو مجموع السلوكيات التطوعية الاختيارية لموظفي المدرسة العليا والتي تجسد روح التعاون واشكال التنظيم

7- الدراسات سابقة

7-1 الدراسات سابقة التي تناولت المناعة النفسية

تناول الكثير من الباحثين المناعة النفسية ، و فيما يلي عرض لهذه الدراسات :

1 - دراسة الشريف (2015)

• عنوان الدراسة : فاعلية برنامج ارشادي في تدعيم المناعة النفسية لخفض مشاعر الاغتراب النفسي .

هدفت الدراسة الى تحقق من فاعلية البرنامج الإرشادي القائم على تدعيم نظام المناعة النفسية في خفض الشعور بالاغتراب النفسي ، تمثل مجتمع البحث في طلبة الجامعة الإسلامية في غزة ، وقد طبق البرنامج على عينة من طلبة الجامعة الإسلامية في غزة تم اختيارها بطريقة قصدية و قد بلغت (20) طالبا ، لتعرف على مستوى المناعة النفسية قام الباحث بإعداد مقياس نظام المناعة النفسية تكون من

(69) فقرة ، وقد استخدم عددا من الوسائل الإحصائية لبناء المقياس لمعالجة البيانات التي حصل عليها ، وقد أسفرت النتائج الى فاعلية البرنامج الإرشادي في تدعيم المناعة النفسية في خفض مستوى الشعور بالاغتراب النفسي لدى افراد المجوعة التجريبية ،

2_ دراسة لبنى احمان و يوسف عدوان (2012)

• **عنوان الدراسة :** اثر الضغوط النفسية على اضعاف استجابات الجهاز المناعي و عزو الفروق الى السن و الجنس وقد تمثلت عينة الدراسة في عينتين: الأولى تمثلت في 347 فرد من المرضى والثانية تمثلت في 132 من الأصحاء تم اختيارهم بطريقة عرضية ، وقد خلصت الدراسة هذه الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية على مستوى كل من الكف المناعي و الضغوط النفسية بين الجنسين لصالح الإناث ، اضافة الى الأفراد الأقل سنا اكثر عرضة للضغوط النفسية بالمقارنة مع الأفراد الأكبر سنا ، كما خلصت الى ان درجات الكف المناعي تختلف باختلاف مستوى الضغط النفسي حيث ان هذا الأخير يؤثر على عدد من الكريات البيضاء دون عدد خلايا الجهاز المناعي الأخرى ،

3- دراسة دوبيي شاهين (2011) Dubey& Shahi

• **عنوان الدراسة:** "المناعة النفسية واستراتيجيات التعايش : دراسة على الأطباء ، هدفت الدراسة الى التعرف على دور المناعة النفسية في تخفيف الضغط و الإنهاك النفسي و علاقة ذلك باستراتيجيات المواجهة لدى عينة بلغت (200) طبيبا بواقع (42 انثى ، 108 ذكر) بمتوسط عمر بلغ (35,4) عاما و ذلك باستخدام المقاييس الآتية : مقياس الإنهاك النفسي ، و مقياس ادراك الضغوط ، ومقياس المناعة النفسية ، ومقياس استراتيجية المواجهة او التعايش ، حيث ان ذوي المناعة النفسية المرتفعة اقل تأثيرا بالضغط و الإنهاك النفسي حيث تساعد على تطبيق استراتيجيات التكيف مثل حل المشكلات و النظرة الإيجابية للمواقف ،

4- دراسة نادية زروقي

• **بعنوان "المناعة النفسية وعلاقتها بالمساندة الاجتماعية لدى طلبة الجامعة "**

استهدفت الدراسة التعرف على علاقة المناعة النفسية بالمساندة الاجتماعية لدى طلبة الجامعة والتعرف عما اذاكان هناك فروق فردية في مستوى المناعة النفسية و المساندة الاجتماعية لدى الطلبة الجامعة تعزى الى بعض المتغيرات مثل (النوع - التخصص) وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لعينة مكونة من 630 طالب و قد خلصت الى ان طلبة الجامعة يتمتعون بمناعة نفسية بين ذكور الإناث

لصالح الذكور وان هناك فروق دالة احصائيا في درجة المناعة النفسية بين التخصص العلمي و الإنساني وكانت النتيجة لصالح التخصص العلمي ، كما بينت ان هناك علاقة قوية بين المساندة الاجتماعية و المناعة النفسية .

5 - دراسة عصام زيدان 2012

هدفت الى التوصل الى مفهوم المناعة النفسية و تحديد ابعادها و تصميم مقياس لقياسها حيث اجريت الدراسة على عينة قوامها(942) طالبة و طالبة بمرحلة الليسانس و البكالوريوس و الدراسات العليا بكلية التربية - جامعة المنصورة و قد اظهرت نتائج البحث ، ان مفهوم المناعة النفسية يتمثل في قدرة الفرد على حماية نفسه من التأثيرات السلبية المحتملة للضغوط و التهديدات و المخاطر و الإحباطات و الأزمات النفسية ، و التخلص منها عن طريق التحصين النفسي باستخدام الموارد الذاتية ، و الإمكانيات الكامنة في الشخصية مثل التفكير الإيجابي ، و الإبداع و حل المشكلات و ضبط النفس والالتزان ، و الصمود و الصلابة و التحدي و المثابرة و الفاعلية ، و التفاؤل ، و المرونة و التكيف مع البيئة ، وهذا يمثل ابعاد او مكونات المناعة النفسية وقد تم تصميم و اعداد و تقنين مقياس (اداة لقياس المناعة النفسية حيث تكون المقياس من (118) عبارة موزعة على تسمية الأبعاد .

6 - دراسة اولاه 2009

• بعنوان : المناعة النفسية كمفهوم جديد لتأقلم وعلاقته بالمرونة النفسية .

هدفت الدراسة الى دراسة مصطلح المناعة النفسية كمفهوم جديد لتأقلم و المرونة لدى الفرد على عينة مكونة من (657) فرد ، وقد استخدم مقياس قائمة مصادر المناعة النفسية pis الذي يتكون من 16 من المقاييس الفرعية الذي يشمل عدد من السمات الشخصية ذات العلاقة بالمناعة النفسية مثل التفكير الإيجابي ، الشعور بالسيطرة ، التماسك ، الإبداع ، مفهوم الذات ، الشعور بالنمو الذاتي و غيرها من السمات الشخصية ذات العلاقة بالمناعة النفسية و اظهرت نتائج pis الى ان العناصر الستة عشر للمقياس عملت كجهاز وقائي يقوي المناعة النفسية ويزيد من قدرة الأفراد على التأقلم و ان طرق التكيف اظهرت ارتباطا عاليا مع بنود المقياس

7- 2 دراسات السابقة التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية :

• الدراسة الأولى : حياة الذهبي (2013) : العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية ، دراسة ميدانية بولاية ادرار .

هدفت الدراسة الى بحث العلاقة بين العدالة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية ، من خلال معرفة مستوى تواجد كلا المتغيرين ، اثر العدالة على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية حيث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي للوصول الى الأهداف وتم استخدام الإستبانة لجمع 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 الى انخفاض مستوى العدالة التوزيعية بالمؤسسة الجزائرية لا يؤدي الى انخفاض مستوى سلوك المواطنة التنظيمية الممارس من قبل عمالها و انخفاض العدالة الإجرائية بالمؤسسة الجزائرية لا يؤدي الى انخفاض سلوك المواطنة التنظيمية الممارس من قبل عمالها ، وعدم وجود علاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية ،

• **الدراسة الثانية :** دراسة الزهرة حمّانة (2015) المناخ التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة ، رسالة ماستر في ادارة اعمال المؤسسة ، جامعة العربي بن مهيدي ام البوقري الجزائر .هدفت الدراسة الى التعرف على ابعاد المناخ التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمديرية المصالح الفلاحية لولاية ام البواقي ، حيث استخدمت الباحثة المنهج الاستنباطي ، مع اختيار عينة عشوائية بسيطة من شاغلي الوظائف الإدارية في مديرية المصالح الفلاحية لولاية ام البواقي ، حيث بلغ عددهم (30) فرد من المجتمع الأصلي واستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات و القيام بتحليلها باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية .

وتوصلت الدراسة الى وجود ارتباط معنوي موجب ووجود علاقة ذات دلالة احصائية بين متغيري المناخ التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمديرية المصالح الفلاحية لولاية ام البواقي .

• **الدراسة الثالثة :** شلابي وليد (2015) : دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة ، ومن اجل تحقيق اهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي مع تصميم استبانة لجمع المعلومات مكونة من محورين واحد خاص بالولاء التنظيمي واخر خاص بسلوك المواطنة التنظيمية من اعداد الباحث وتوزيعها على مجتمع الدراسة و المتمثل في موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة (البلدية الدائرة ، و الولاية) حيث بلغ عددها (280) مفردة،

توصلت الدراسة الى وجود علاقة ايجابية بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية ولاية المسيلة ، ومستوى مرتفع من الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية حسب متغير الجنس مع عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في متغير الولاء التنظيمي

لدى موظفي الإدارة تبعا للأقدمية المهنية و المستوى التعليمي ، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة تبعا للأقدمية والجنس ووجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلة حسب متغير الجنس .

• **الدراسة الرابعة :** دراسة محمد شفيق سعيد المصري (2015) الإنغماس الوظيفي و علاقته بسلوك

المواطنة التنظيمية رسالة ماجستير في ادارة الأعمال ، جامعة الازهر غزة فلسطين

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الانغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة ، والتعرف على مستوى الانغماس الوظيفي ودرجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من مجتمع البحث المكون من (1072) طبيباً وتم اخذ عينة طبقية عشوائية عددها (285) من الأطباء .

و وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة طردية بين الإنغماس الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية ، و وجود علاقة طردية بين ابعاد الإنغماس الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية ووجود فروق ذات دلالة احصائية حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية للأطباء وفقاً لمتغير (العمر و اسم المستشفى) وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية حول الإنغماس الوظيفي للأطباء وفق متغير (الجنس و الحالة الإجتماعية) .

• **تعقيب على دراسات سابقة:**

من خلال عرض الدراسات السابقة ، يمكن القول ان الدراسات السابقة مكنت من الوقوف على متغير المناعة النفسية ذات صلة بمتغيرات اخرى ، حيث ان المناعة النفسية على درجة كبيرة من الأهمية ، فهي تكسب الفرد درجة مرتفعة من الصحة النفسية و التعامل مع الضغوط النفسية كما تمكن الباحثين من اختيار ادوات ملائمة لقياسها و نجد ان الدراسات تختلف في بيئة التطبيق منها الأجنبية و العربية ، كما تنوعت فئات عينة الدراسة و ثبت من خلال هذا العرض انه لا توجد اي دراسات سابقة عربية و اجنبية تربط بين متغيري الدراسة ،

الفصل الثاني

المناعة النفسية

تمهيد

1 - مفهوم المناعة النفسية

2- انواع المناعة النفسية

3-مكونات المناعة النفسية

4-اهمية المناعة النفسية لدى الفرد

5 - خصائص المناعة النفسية

6 - اعراض فقدان المناعة النفسية

7 - تفسير عمل نظام المناعة النفسية

خلاصة

تمهيد

يعد مفهوم المناعة احد المفاهيم الأساسية في علم النفس حيث تزايد الاهتمام بهذه المفاهيم في الفترة الراهنة لانها تدل على الصحة النفسية ، كما تلعب المناعة النفسية دورا هاما في تحديد مدى قدرة الفرد على التكيف مع الصعوبات و المواقف الضاغطة التي تواجهه و ذلك بسعيه لتوافق والتأقلم معها وهذا ما سنتطرق اليه في هذا الفصل .

1 - مفهوم المناعة النفسية :

تعرف المناعة النفسية لغويا بأنها : الحصانة من المرض و نحوه (مجتمع اللغة العربية ، 2008، 592) و تعرف المناعة النفسية اصطلاحيا بأنها :

"نظام وقائي ارتقائي له مكونات متكاملة تساعد الفرد على تقوية وتعزيز عمليات التفاعل بينه وبين الظروف البيئية الضاغطة ، وهذا النظام ليس مهمته فقط مساعدة الفرد على التعايش مع الضغوط و لكنه مسؤول أيضا عن فعالية و تكامل الشخصية و النمو الذاتي للفرد بشكل متزامن مع تطورات البيئة" (olah،103،2010) ، و يعرفها Dubey على انها : "نظام متكامل من جوانب الشخصية السلوكية و المعرفية و الدافعية والتي توفر المناعة ضد الضغوط و تساعد على تعزيز النمو السليم وتخدم مصادر مقاومة الضغوط" (Dubey،2011،p37) و يعرفها Albert على انها : "مجموعة من سمات الشخصية ، التي تجعل الفرد قادرا على تحمل التأثيرات الناتجة عن الضغوط و الإنهاك النفسي و دمج كافة الخبرات المكتسبة منها لاستخدامها في المواقف المشابهة ، حيث ينتج عنها اجسام مضادة نفسية تحمي الفرد من التأثيرات البيئية السلبية ". (Albert،2012،104) و يعرفها Bredacs على انها : "نظام متكامل وقائي يعمل على وقاية الذات حيث ان مكوناته تجعل الأفراد قادرين على مواجهة الضغوط" (Bredacs، 2014، 15،

ويعرفها المرسي المناعة النفسية بأنها" مفهوم فرضي يقصد به قدرة الشخص على مواجهة الأزمات والكروب، وتحمل الصعوبات والمصائب ، و مقاومة ما ينتج عنها من افكار ومشاعر الغضب والسخط و العداوة والانتقام والياس والعجز و الانهزامية والتشاؤم". (مرسي، 2000، ص 96).

ويعرفها دوبي وشاهين dubey and shahi بأنها "نظام متكامل لأبعاد الشخصية ، تهدف الى احداث التوازن بين متطلبات الشخصية والسياق من اجل زيادة عملية التكيف النفسي و الاجتماعي والفيزيقي". (duubey and shahi، 2011، p40)،

و يعرفها زيدان بأنه "قدرة الفرد على حماية نفسه من التأثيرات السلبية المحتملة للضغوط و التهديدات و المخاطر و الإحباطات و الأزمات النفسية و التخلص منها عن طريق التحصين النفسي ، باستخدام الموارد الذاتية والإمكانات الكامنة في الشخصية". (زيدان، 2013، ص817)

ويعرفها الشريف بأنه "نظام افتراضي وجداني تفاعلي متغير ، يشترك مع نظام المناعة الحيوية بالحفاظ على استقرار و اتزان الفرد ، من خلال المحافظة على الوجدانية من تهديد المشاعر السلبية الناتجة عن الأحداث

المتطرفة ، ودرجة عالية من الاستقرار بمواجهة تقلبات الحياة ، من قدرات المعرفية للاوعي التوافقي المستقاة من مدخلات الوعي ، والتي تساعد على التعامل مع الضغوط و مقاومتها وتدعيم الصحة النفسية ، عبر ثلاثة انظمة فرعية (الاحتواء _ المواجهة التكيفية _ تنظيم الذات) المتفاعلة مع بعضها في وصف العوامل الدافعة التي قد تنمي القدرات التكيفية الداعمة للتناغم ما بين مبادئ الفرد و متطلبات السياق ."

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج ان مفهوم المناعة النفسية مفهوم حديث النشأة تعددت تعريفاته فالبعض ركز بتعريف المناعة النفسية على انها نظامين معرفي ووجداني يعتمد على الخبرات اليومية من خلال التكيف والمواجهة و البعض الآخر ركز على جانب مواجهة الأزمات و الكروب والبعض الآخر وصفها بأنها مجموعة من سمات الشخصية.و نعرف المناعة النفسية بأنها مدى قدرة الفرد على مواجهة الأزمات والكروب من خلال آليات و استراتيجيات تساعد الفرد على التكيف والمرونة

2- أنواع المناعة النفسية : تصنف المناعة النفسية في ثلاثة انواع :

1 - 2 - **مناعة نفسية طبيعية** : هي نوع من انواع المناعة التي تكون موجودة عند الفرد في طبيعة تكوينه النفسي الذي ينمو معه خلال التفاعل بين الوراثة والبيئة ، فالشخص صاحب التكوين النفسي الصحي يتمتع بمناعة نفسية طبيعية عالية ضد الأزمات و الكروب ، و عند القدرة على تحمل الإحباط ومواجهة الصعوبات وضبط النفس .

2 - 2 - **مناعة نفسية مكتسبة طبيعياً** : هي تلك التي يكتسبها الفرد من تعلم الخبرات و المهارات و المعارف التي يتعلمها من مواجهة الأزمات والصعوبات السابقة ، حيث تعتبر هذه الخبرات والمهارات تطعيمات نفسية تنشط جهاز المناعة النفسية و تقويه . وهذا ما يجعل تعرض الفرد لإحباطات و

الصعوبات و العوائق المحتملة مفيدا في تنمية قدرته على تحمل الازمات واكتساب الخبرات التي تنشط المناعة النفسية لديه.

3 - 2 - مناعة نفسية مكتسبة صناعيا : وهي تشبه المناعة الجسمية التي تنتج من حقن الجسم عمدا بالجرثومة المسببة للمرض بعد اضعافها للتقليل من خطورتها ، وتبقى مناعتها في الجسم لمدة طويلة . فكذلك المناعة النفسية المكتسبة صناعيا تتم عن طريق تعرض الفرد عمدا لمواقف مثيرة للقلق والتوتر و الغضب المحتمل ، مع تدريبيه على التحكم في انفعالاته و افكاره و مشاعره ، و تعويده على طرد وساوس القلق و هواجس الخوف والجزع و الغضب و احلال افكار ايجابية ومشاعر مبهجة بدلا منها .(عبداللطيف حسن ، 2000 ، 221).

3- مكونات المناعة النفسية: يشير Bona الى ان المناعة النفسية للفرد تتكون من ثلاثة نظم فرعية تحتوي على 16 سمة من مصادر القوة الكامنة لتحقيق المناعة النفسية للفرد و هذه النظم الفرعية تتفاعل ديناميكيا لتسهيل التكيف المرن و النمو الذاتي للفرد ، وهذه النظم الفرعية الثلاثة هي :

1 - 3 - التوجه نحو المراقبة :

يشير هذا النظام الفرعي الى مدى انتباه الفرد للبيئة الفيزيكية و الاجتماعية وذلك بهدف مساعدة الفرد على تفسير وفهم المتغيرات المحيطة به و التحكم فيها ، حيث انها توجه انتباه الفرد نحو توقع نتائج ايجابية ويشمل هذا النظام الفرعي الأبعاد التالية : التفكير الإيجابي ، الشعور بالتماسك او الترابط ، الشعور بالتحكم او الضبط ، الشعور بالنمو الذاتي ، التوجه نحو التغيير و التحدي ، المراقبة الاجتماعية و التوجه نحو الهدف .

2 - 3 - الإنجاز - الإبداع :

هو نظام فرعي داخلي يساعد الفرد على تغيير الظروف المحيطة وخاصة في المواقف الضاغطة وذلك من خلال الاستفادة من الفرص البيئية المتاحة وتعديل افضل والقدرات الداخلية و الخارجية المحيطة به بهدف تحقيق اهداف ذات قيمة وهو يشمل الأبعاد التالية : مفهوم الذات الإبداعي ، حل المشكلات ، فعالية الذات ، القدرة على التحرك الاجتماعي ، القدرة على الإبداع الاجتماعي .

3 - 3 - تنظيم الذات :

هو نظام فرعي يشمل عدة مكونات من شأنها توفير الضبط و التحكم في كل من الجوانب المعرفية و الانفعالات و الاندفاعية و التي ينتج عنها خبرات الفشل و الإحباط و الخسارة ، بحيث تجعل الحياة

الانفعالية للفرد مستقرة وهو يشمل الأبعاد التالية : التزامن ، ضبط الاندفاعية ، و ضبط الانفعالي ، و ضبط حدة الطبع .وتعمل هذه النظم الفرعية معا في تفاعل ديناميكي لتنظيم عمليات التعايش ، و توجه الفرد لاستخدام المرونة واستراتيجيات تنمية الذات و بالتالي توفر المناعة النفسية التوازن بين الفرد والبيئة لكي يكون قادرا على الوصول الى اعلى مستويات القدرة على التكيف.(Bona ،2014،15)

4- أهمية المناعة النفسية لدى الأفراد :

يشير Barbanell الى اهمية الدور الذي تلعبه المناعة النفسية لدى الأفراد والذي يتمثل فيما يلي :

- تعزيز آليات الدفاع النفسي .
- حماية الفرد من الضرر او الأذى الانفعالي.
- تقوية و تعزيز الاختيار الحر . (Barbanell ،2009،p16)
- بينما يشير al olah et الى الأدوار التالية :
- تحويل الآليات المعرفية تجاه ادراك النتائج الاجابية الممكنة .
- تقوية و تعزيز توقعات النجاح الممكنة .
- الإسهام في التغيرات الموجبة في حالة الفرد في ضوء امكانياته النمائية المتاحة
- اختيار استراتيجيات التعايش المناسبة لكل من خصائص الموقف و حالة الفرد (al ، 2010 ،p104،

بينما يرى Albert ان المناعة النفسية تساعد الفرد على :

- الشعور بالتحسن بعد تعرضهم للضغوط النفسية
- التبرير او التفسير المنطقي للمشاعر السيئة
- استعادة التوازن الانفعالي و احداث التوازن بين التصورات السلبية و المبهجة
- في حين يرى Bhadzaj ان المناعة النفسية ادوار اخرى منها :
- التعايش مع الصراعات الانفعالية .
- تحمل الضغوط بدون صراعات .
- المرونة والتكيف مع التغيرات البيئية .
- تقوية وتعزيز الشخصية والأنا .
- تحمل المسئولية تجاه الأفعال المختلفة .
- العيش بدون خوف او قلق او شعور بالذنب.

-التمييز بين الصواب و الخطأ

-ان تكون الأنفعالات منطقية و ليست مندفعة.

-زيادة الرضا الذاتي عن الإنجازات الشخصية. (Agrawal,Bhardwj,2015,p9)

5- خصائص المناعة النفسية :

وصف خصائص مكونات المناعة النفسية التي تساعد على تقوية العمليات العاطفية و التفاعلية بين الفرد و بيئته على النحو التالي :

- ظهور سلوكيات و استجابات ايجابية عند توقع احداث سلبية .

-التصور الخطأ عن قدرات جهاز المناعة النفسية يحد من قوة استجابته .

-التعامل مع الأحداث المؤلمة كخبرات جديدة .

-تعزز التفاؤل و النظرة الإيجابية للحياة ,

-تعمل بشكل افضل عند تركها تمارس مهمتها الفطرية .

-تعمل على حدوث التكيف و الموائمة مع الأحداث المؤلمة .

- فهم نواتج السلوكيات و تفسيرها .

- تفرغ الطاقة السلبية النفسية على شكل أعراض جسدية مما يخفف الألم النفسي

- تعزز استراتيجيات المواجهة التكيفية الواعية لرد الفعل على حساب ميكانزمات الدفاع اللاشعورية .

- اجادة استخدام المعرفة و توظيفها في ادراك النواتج الإيجابية .

- تضمن اختيار استراتيجيات التكيف المتناسبة مع خصائص الموقف و حالة الفرد .

- تراقب مصادر التكيف للفرد و سرعة ودقة السلوك المناسب .

ونستخلص ان اهم خصائص المناعة النفسية يتركز في الإدراك الإيجابي للذات و تقبل الأحداث الصادمة

كخبرات معرفية جديدة تساعد في التكيف مع السياق وتعزز سلوكيات الفرد المنسجمة مع سماته والتي

تؤكد ذاته و تساعد على توليد استجابات وجدانية تتسجم مع الحدث المدرك ، وتتيح له الفرص لإحداث

تغييرات ايجابية من شأنها دعم صنع القرار من اجل تنظيم حياته بفعالية. (عبد الله ، 2018 ، 07)

6- أعراض فقدان المناعة النفسية :

- ضعف السيطرة الذاتية و التحكم الذاتي .

- ضعف مقاومة الفشل و الاستسلام له .

- عدم النضج العاطفي و عدم الثبات الانفعالي

- الانغلاق و الجمود الفكري و مقاومة التغيير .
- الانعزالية وضعف التفاعل مع الآخرين .
- فقدان الإحساس بالمتعة و الفرح و السرور في الحياة والميل الى الحزن و التشاؤم
- حدوث خلل في معايير الحكم على الأشياء و المواقف
- ظهور ما يشير الى الكذب الدفاعي (محمد محمد ، 2018 ، ص 218)

7- تفسير عمل نظام المناعة النفسية :

7-1- المناعة النفسية من منظور الإسلامي :

في ضوء ان المناعة النفسية تحرر الروح من الغضب و تحرر ارادة الإنسان من الروابط التي ربطها بإرادة الآخرين . كما انها تحرر من الخوف : فما أكثر الأشياء التي تجعل الإنسان في مناعة كاملة تحت اي ظرف وفي لي مكان و القدوة في ذلك رسول الله (لى الله عليه و سلم) فقد احاط المشركون ثور و اخذو يبحثون حتى قال ابو بكر(رضي الله عنه) لو نضر احدهم تحت قدميه لرآنا فقال له رسول الله (صلى الله عليه وسلم) ما ضنك باثنين الله ثانيهما ؟ ، وهذه الإجابة تبين قمة المناعة النفسية وهي القدوة الحسنة وقد طلب من كل من خاف من شيء ان يدعو ربه قائلاً اللهم اني أعوذ بك من الهم و الحزن و اعوذ بك من العجز و الكسل و اعوذ بك من الجبن و الخوف و اعوذ بك من غلبة الدين وقهر الرجال . اللهم اني اعوذ بك من الكفر و الفقر و اعوذ بك من عذاب القبر . لا اله الا انت و بذلك يستعيد الإنسان مناعته الكاملة التي تقيه من الحيرة و اذا فقد المناعة اصبح جزوعاً مسه الشر يجزع لوقعه و يضمن انه دائم .

كما يبين الدين الإسلامي ان الحياة في الرضوان تجعل الإنسان هادئ النفس مطمئن القلب راضياً عن نفسه وعن رؤية الحياة و الكزن (الذين آمنوا وتطمئن قلوبهم بذكر الله الا بذكر الله تطمئن القلوب) (الرعد ،آية :28) ،وان المناعة النفسية في المنظور الإسلامي تجعل قدرة الإنسان تتحمل ما لا يتحمله غيره (و الكاظمين الغيظ و العاقين عن الناس والله يحب المحسنين) (ال عمران ،آية ،134) .(كامل ،2002 ، ص 320)

7-2- نظام المناعة النفسية من وجهة نظر جيلبرت وآخرين Gilbert et al :

ان التوقعات الضمنية او الظاهرة للنتائج الوجدانية لأحداث المستقبلية ،تعتبر هامة و خاطئة ، من حيث شدتها و مدتها ،فبعض التوقعات قد تكون صائبة ، و لكن البعض الغالب قد يكون مبالغ به ، حيث

يعتمد ذلك على التفسير ببعض الدقة و التكافؤ لشدة الحدث المستقبلي و الذي يشكل قاعدة اتخاذ قرارات و تشكل الحالة الوجدانية . فمن البديهي ان الأحداث القوية ستحمل نتائج وجدانية عالية ، و لكن الناس لا تعي ذلك ، فيبالغون في توقعات الاستجابة لأثار الأحداث ، وفق ما يسمى النزعة الثابتة في توقع الأثر (الشريف ، 2016 ، ص 20) فعندما يتعرض فرد ما لحدث سلبي حاد ، فإنه تظهر لديه استجابات عالية و احيانا متطرفة كأثر للحدث ، ولكن مع مرور الوقت ، ويعد استيعاب الحدث و مواصلة الحياة ، تبدأ عمليات لا واعية معاكسة للتقليل و إلغاء الاستجابات المتطرفة التي ظهرت كاستجابات أولية ، وهذا الأمر يمكن ايعازه لعملية التجاهل المناعي للنزعة الثابتة السلبية لدى الفرد و التي تعتبر احد ركائز عمل نظام المناعة النفسية ضمن الآليات المعرفية (تحويل - تجاهل - اعادة بناء المعلومات) لتحسين خبرتهم اثر مرورهم بعاطفة سلبية ، وكذا الاستعانة بالاستراتيجيات (الحد من التنافر - استنتاج الدوافع - النزعة الذاتية - تعزيز الذات - الخيالات و الأوهام الإيجابية) . كما ان الناس لا تعي هذه الآليات خوفا من انكارهم لها وفق طبيعتهم الثابتة بتوقع السوء (wilson ، 2005، p133 and Gilbert) .

7-3- نظام المناعة النفسية من وجهة كيجان (kagan) :

يعمل نظام المناعة النفسية كفلتر للرسائل عاطفية التي تحملها الأنشطة ، العلاقات ، الأحداث ، و المواجهات اليومية ، من خلال رسائل و مشاعر عاطفية يدركها الفرد و يتفاعل معها و مشاعر لا يدركها ولكنها تتيح ردود افعال و ذلك كأحد عمليات الدماغ الوجداني التي تظهر مشاعر الخوف و القلق و الهياج النفسي أثار التعرض لخطر ما او تهديد . و يمكن توضيح ذلك بأنه أحيانا لا يدرك الفرد الخطر حتى تتبهره مشاعره به مثل القفز من مكان عند سماع صوت ضجيج عال اثناء اشتغال التفكير بشيء آخر كرد فعل انعكاسي ، و هنا فإن نظام المناعة النفسية يؤدي وظيفته و يجعل الفرد يدرك النتائج و يسمح بتقييم ردود الأفعال و تنتج استجابات عاطفية اضافية مثل: (الحرج ، الانزعاج ، العجز ، او قبول الذات) وهذه تأتي كتقييم لرد فعل ، بمعنى ان هذا النظام يعطي الفرد رد الفعل و التقييم عليه ايضا وهنا يتم ادراك الفعل والتقييم و يصبح محدد لردود مختلفة بالمرات القادمة ، و هذا ما يسمى الطبيعة التعزيزية لنظام المناعة النفسية . (الشريف ، 2018 ، ص 21)

7-4 - نظام المناعة النفسية من وجهة نظر باربانيل (Barbanell) :

اعتمد باربانيل على مبدأ فرويد في ميكانيزمات اللاوعي، من خلال ان اللاوعي لديه القدرة على احتجاز العواطف و المشاعر المؤلمة الناتجة عن الأحداث السلبية الجارحة ، خاصة التي تظهر ويكون مصدرها

مرحلة الطفولة المبكرة ، فيمكن الشخص المتألم ان يشفى من هذه التأثيرات عبر ميكانيزمات اللاوعي غير المعروفة او المدركة ، والتي تعمل لغرض فرض الجانب الإيجابي على الجانب السلبي ، وبالتالي تحمي الفرد من ادراك الذكريات المؤلمة و المشاعر المرتبطة بها ، و بنفس الوقت يفتح بوابة التعلم من الخبرات . فلو تعمق الفرد في المشاعر فمن المحتمل الا يستطيع الصمود و البقاء ، لذا فإنه يمتلك تجاه دفين ينقي و يحتجز المشاعر و يخزنها بعيدا عن الإدراك ، كما لو ان الفرد ينقي و يبعد عن وعيه بالنبضات غير مقبولة و الأفكار و الذكريات الأليمة على الأقل مؤقتا ،

وهذا نظام المناعة النفسية يشتمل على القدرة الطبيعية للجانب اللاوعي لشمول العواطف نحو التكيف ، و اللاوعي يساعد على فهم ان الفرد لم يختار العيش بأسلوب الحياة الحالي ، لذا فإنه ليس بحاجة الى لوم الذات والآخرين على ما هو عليه ، لأن ذلك ناتج عن عمل اللاوعي الذي يمنع الفرد من المرور بالمشاعر المرعبة ، وعلية فأن لوم الذات او الآخرين قد يكبح البصيرة ويريك الفهم و يمنع العمل الإيجابي و يبعد الدافعية وينبئ الفرد عن تحديد الذات . (kagan ، 2006 ، p95)

7-5- نظام المناعة النفسية من وجهة نظر أولاه (2010) olah :

ان نظام المناعة النفسية يتماثل بآلية مع نظام المناعة الحيوية ، الا انه يرى ان هذا التماثل ناتج من خلال توسط تأثير الضغط النفسي ، حيث يقوم على تقوية وضع الذات من بداية عملية التكيف ، وضبطها من الخطوة الأولى مثال : التقويم المعرفي لتهديدات من خلال اختبار و تفعيل استجابات سلوكية و تحويلها لمساعدة الذات بمقاومة التهديد و الضغط ، وكذلك الأمر ليس مقتصرًا على التكيف و انما يمتد ليكون مسئولًا عن الكفاءة و التكامل و النمو الشخصي ، من خلال جمع و مزامنة مصادر الشخصية و سماتها و معارفها وخبراتها بالتعامل النشط والفعال مع الضغط . (olah ، 2010 p، 104)

7-6 - نظام المناعة النفسية من وجهة نظر الشريف :

ابرز ما قوم به نظام المناعة النفسية هو اظهار التباين بين توقع الفرد لاستجابته لأثر حدث ما ، وحقيقة استجابته الفعلية عند التعرض للحدث ، مما يخفض من حدة التوتر بين توقع و الفعل ، والتي من شأنها ان تصل به لعملية التكيف مع الحدث ، و عمل النظام المناعي النفسي ككل يحدث في اللاوعي التوافقي بعيدا عن ادراك الفرد ، حيث ان ادراك هذه العمليات قد توقف العمل المناعي ، اذا ما علم الفرد ان الأثر السلبي لن يهدأ او يزول ولكن يقاوم من قبل الآليات النفسية المخصصة لإصلاح الأثر ، و انهم يغيرون معتقداتهم لجعل انفسهم يشعرون بشكل افضل، (الشريف ، 2015 ، 22)

مما سبق نستنتج ان النظريات قد تعددت وتتنوعت من حيث تناولها للمناعة النفسية حيث تعاملت نظرية التحليل النفسي مع المناعة النفسية على انها قوة الأنا وقدرتها على احداث التوازن بين متطلبات الهو و الانا الأعلى بينما تناولت نظرية متلازمة اعراض التكيف العام المناعة النفسية للفرد من منظور قدراته على مقاومة الضغوط في حين ان النظرية المعرفية تناولت المناعة النفسية من منطلق رؤية الفرد للمواقف بشمولية و قدرته على ان يسلك سلوكا ايجابيا وفقا لهذه الرؤية

خلاصة

من خلال ما جاء في الفصل نستنتج ان للمناعة النفسية اهمية كبيرة على الصحة النفسية و العضوية منها فهي بمثابة القوة التي تمكن الإنسان من التغلب على الكثير من التحديات ليحقق النجاحات حيث تؤدي المناعة الى صقر تفكير الفرد و تساعده على التعامل و مواجهة الضغوطات المختلفة و الوقاية من الاصابة من الامراض.

الفصل الثالث

سلوك المواطنة التنظيمية

تمهيد

- 1 - مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
- 2 - اهمية سلوك المواطنة التنظيمية
- 3 - انماط سلوك المواطنة التنظيمية
- 4 - ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية
- 5- الآثار التنظيمية لسلوك المواطنة التنظيمية
- 6 - محددات سلوك المواطنة التنظيمية
- 7 - معوقات سلوك المواطنة التنظيمية

خلاصة

تمهيد :

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية ركيزة اساسية في بناء العلاقات الإنسانية و السلوكية و التنظيمية داخل المنظمة و خارجها حيث يعكس هذا المفهوم إمكانية المنظمة في تفاعلها بيئيا و اجتماعيا فهو يسعى لرفع مستويات الكفاءة و الفعالية في الاداء التنظيمي ذلك ان سلوك المواطنة التنظيمية يتخطى المبررات الرسمية للسلوك و يتضمن معطيات مهمة داعمة للسلوك التنظيمي الرسمي بمقومات الدور الإضافي .

1 - مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية :

لقى موضوع المواطنة التنظيمية اهتمام كبير منذ بداية القرن العشرين حيث تناوله العديد من الباحثين كل باحث من منظوره يختلف عن الآخر وهذا باختلاف مداخل دراسته , سنتطرق لبعض من التعاريف التي تناولت موضوع المواطنة التنظيمية :

تعريف فيدر وروتر : هي جهود اضافية و تصرف اختياري وعفوي يتجاوز حدود الوصف الوظيفي و يتخطى الدور الرسمي حيث يعمل الفرد طواعية و بدافع ذاتي دون اي حافز خارجي ويهدف إلى المساهمة في تحقيق اهداف المنظمة و مساعدة العاملين و التعامل معهم . (ابا زيد 2010 ص 502)

تعريف عطوي عبد القادر و جنان عبد الحق : هي سلوك تطوعي اختياري لا يندرج تحت نظام توزيع الادوار في المنظمة ما و يهدف هذا السلوك إلى تجسيد روح التعاون و التكافل داخل التنظيم و تعزيز آدائه و الرقي بسمعته وما إلى ذلك من الجوانب الايجابية التي تزيد التنظيم تقدما و ازدهارا كما ان هذه السلوكيات تتصف بعدم الاكراه انها تعتمد على الاختيار الشخصي (عطوي عبد القادر و جنان عبد الحق 2007 ص62)

تعريف william & pitre & zainuba 2002 : بانه سلوك و ممارسات اولئك العاملين الذين

يسهمون في فاعلية المؤسسة و تحريك نشاطاتها عبر التعاون الانساني (ختام عبد الرحيم السحيمات 2007 ص 22)

تعريف محارمه : بانه سلوك تطوعي يتجاوز حدود الدور الرسمي و يتمثل في حرص الموظف على منظمته و نجاحها و سمعتها و ممتلكاتها و وقتها و مستقبلها و حرصه على مساعدة الاخرين من زملاء و مراجعين و موظفين جدد و التزامه بقيم و سياسات و نضم المنظمة و سعيه لبذل جهود مضاعفة لزيادة الانتاجية و تحسين الاداء (محارمه 2007 ص168)

تعريف العامري : التصرفات الايجابية الزائدة عما هو موصوف رسميا في المنظمة والتي تمتاز بالطبيعة الاختيارية لا الطبيعة الاكراهية و غير خاضعة للمكافاة مباشرة و صراحة في نضام الحوافز الاداري

للمنظمة وذات الاهمية الكبيرة لفاعلية المنظمة لنجاحها و استمرار ادائها (العامري 2002 ص 23) كما عرف **2008 yen** : المواطنة التنظيمية على انها مختلف الانشطة التي يقوم بها الافراد لانجاز العمل بطريقة غير مباشرة في بيئة العمل التي تتضمن مساعدة زملاء العمل المحافظة و الالتزام على انظمة و قواعد بيئة العمل و المشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات فضلا عن تحمل ظروف العمل ودون اداء اي شكوى أو تذمر من العمل . (محمد ناصر إسماعيل 2012 ص219)

2 - أهمية سلوك المواطنة التنظيمية :

تكمن أهمية دراسة سلوك المواطنة التنظيمية في كونه اسلوب للرفع من الاداء العام للمنظمة لما ينتج عنه من تعاون نظير ادارة العلاقات البينية التبادلية بين موظفي المنظمة مما يساهم في زيادة مخرجات المنظمة حسب طبيعة كل منظمة على حدة . (العامري بتصرف 2002 ص 46) كما يرى نتماير ان سلوك المواطنة التنظيمية يمد الادارة بوسائل للتفاعل بين افراد المنظمة الواحدة تؤدي في المحصلة إلى زيادة النتائج الاجمالية المحققة نظير الادوار الاضافية التي يتكرم بها الموظفين كما ان ندرة الموارد البشرية أو المالية في المنظمة يعد امرا حرجا في حياة المنظمة يمكن ان تتجاوزه المنظمة بفضل القيام بالادوار الاضافية التي تشكل في نهايتها سلوكا للمواطنة التنظيمية ومنه تحقيق اهدافها (شعبان بتصرف 2003 ص15)

و لتوضيح أهمية سلوك المواطنة التنظيمية وتأثيرها على مخرجات العمل داخل المنظمة فقد اشار باولر 260 2006 bowler إلى أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للأفراد من خلال توفير القدرة على الابداع و الابتكار عن طريق تنمية و تعزيز الافكار و المقترحات المقدمة من قبل الافراد اذا يعزز الدافع لانجاز و تحسين الاداء و الشعور بالمسؤولية اتجاه المنظمة كما يوفر الفرصة للأفراد لاختيار قدراتهم و قابليتهم الادارية من خلال مساهماتهم ومشاركتهم في اتخاذ القرارات ,

في حين اشار لاديبو 221 (2004) ladebo olugbenga إلى أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للمنظمة من خلال انخفاض معدلات دوران العمل و الغياب مما يؤدي إلى تحقيق الاستقرار التنظيمي وازدياد معدلات الاداء و تحسين الانتاجية وازدياد مستويات الكفاءة و الفاعلية التنظيمية بالاضافة إلى تعزيز الثقة المتبادلة ، الرضا بين الافراد وتخفيض الصراعات السلبية في المنظمة (محمد ناصر و اخرون ص 221) فقد لخص مجموعة من الباحثين الآثار الايجابية لسلوك المواطنة التنظيمية بما يلي :

- _ يزيد في مستوى الحماس في الاداء ,
- _ يزيد من مستوى الرضا عن العمل ويعزز مستوى شعور الافراد بالانتماء لمؤسساتهم .
- _ يتيح الفرصة للممارسة الديمقراطية من حيث اختيار الفرد لنوع النشاط الذي يرغب المشاركة فيه أو التوقف المناسب له ,
- _ يوطد العلاقات بين الافراد و الجماعات مما ينعكس ايجابيا على الأداء المتميز ,
- _ يزيد من فاعلية الاداء وكفاءته و خاصة في قطاع العمل الحكومي (قدير حليلة ص 49 50)

3- أنماط سلوك المواطنة التنظيمية

هناك العديد من الانماط للمواطنة التنظيمية و يمكن ان نلخص بعضها في ما يلي :

- 3 - 1 - **نمط المتعلق بشؤون العمال** : يشتمل هذا النمط مساعدة الموظف لزملائها في الامور المتعلقة بشؤون العمل ، كمساعدة العمال المتغيبين عن العمل و توجيه الموظفين الجدد و مساعدة الموظفين الاخرين ذوي الابعاء الوظيفية الكثيرة ، ومساعدة الرئيس و المشرف في عمله ، حتى ولو كان ذلك غير مطلوب منه ، اذ ان هذه الممارسات هي أعمال تطوعية لا يتوقع من الشخص ان يقوم بها ، لانها ليست من متطلبات وظيفته الرسمية اساسا .
- 3 - 2 - **النمط المتعلق بالامور الشخصية** : يتضمن هذا النمط تقديم المساعدة في الامور المتعلقة بالمشكلات الاجتماعية أو العائلية او العاطفية التي تواجه الزملاء ، المشرفين ، المديرين ، العملاء ، اذ يعرفها الاخر عنه فيسعى لتقديم المساعدة له .
- 3 - 3 - **النمط المتعلق بالسلع و الخدمات المقدمة من طرف المنظمة** : يتضمن هذا النمط مساعدة العملاء او المراجعين بأمور تتعلق بالسلع و الخدمات المقدمة مثل ارشادهم أو الاصغاء و الإنصات لهم و شرح الطرق و الاجراءات التي تساعدهم لكي يستفيدوا من خدمات تلك المنظمة .
- 3 - 4 - **النمط المتعلق بالتنظيم الاداري** : وذلك من خلال الانصياع للقيم التنظيمية ، السياسية ، و اللوائح و العمل مثل الحضور و الانصراف حسب مواعيد العمل المحددة و استخدام الموارد التنظيمية استخدام الصحيح و كذلك اقتراح تحسينات تنظيمية أو ادارية أو اجرائية من أجل جعل العمل أكثر نجاحا
- 3 - 5 - **النمط المتعلق بتقديم المنظمة للاخرين** : وذلك بالحديث عن المنظمة بصورة طيبة امام الاخرين و الدفاع عنها وعن مصالحها ، كذكر ايجابياتها مع العاملين و العملاء و الوقوف معها في

الظروف الصعبة التي تواجهها مما يسهم في تحسين سمعتها عند الآخرين . (شهري بتصرف ، 2010، ص 21)

4 - ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية :

هناك اختلافات حول سلوك المواطنة التنظيمية حيث انه هناك من يري انه لها بعدين اساسين و هناك من يري انه لها خمسة ابعاد اساسية و هذين الرايين في الحقيقية متكاملين حيث ان اصحاب الراي الاول لا ينكرون الراي الثاني وهذا ما سنتطرق إليه في ما يلي :

4 - 1 - النموذج الذي تناول دراسة سلوك المواطنة التنظيمية وفق بعدين اساسيين :

يرى اصحاب هذا الاتجاه ان لسلوك المواطنة التنظيمية بعدين اساسيين هما :

البعد التنظيمي و البعد الشخصي اي ان هناك سلوكا تطوعيا يهدف إلى تحقيق فعالية المنظمة و الارتقاء بادائها و العمل على استمراريتها و بقائها و سلوك تطوعي آخر يهدف لمساعدة الافراد العاملين للقيام باعمالهم و التعاون معهم وهو في النهاية يساهم في تحقيق اهداف المنظمة. (العامري بتصرف ص 46)

4 - 2 - النموذج الذي تناول دراسة سلوك المواطنة التنظيمية وفق ثلاثة ابعاد اساسية :

يرى اصحاب هذا الاتجاه ان لسلوك المواطنة التنظيمية ثلاثة ابعاد اساسية و هي :

- المبادرة : هي السلوك الذي يدل على الرغبة لتحمل المسؤولية الاضافية مثل العمل طوعا لوقت اضافي واداء واجبات اضافية وتقاسم المعلومات المفيدة ذات الصلة بالعمل و يتطابق بعد الانجاز وفق الضمير

- مساعدة الزملاء : وهو يشير إلى مساعدة الزملاء في المسائل المتصلة بالعمل

- نشاط المجموعة المشتركة : يشير إلى المشاركة في الانشطة التي تضمها المنظمة .

4 - 3 - النموذج الذي تناول سلوك المواطنة التنظيمية وفق خمسة ابعاد :

يدرس اصحاب هذا الاتجاه سلوك المواطنة التنظيمية من خلال خمسة ابعاد هي :

- الايثار : هو عبارة عن سلوك اختياري يقوم بت الفرد طواعية لمساعدة زملائه في العمل في حل

مشاكلهم المتعلقة بالعمل ومساعدة و توجيه العاملين الجدد و شرح لهم كيف يتم تأدية المهام معينة و

مساعدة الموظفين المتغيبين عن العمل لانجاز مهامهم المتراكمة . (اليوسفي ، نعساني بتصرف، 2006،

ص 05)

- **اللباقة و اللطف و المجاملة :** وتسمى ايضا الكياسة وتعنى مدى محاولة الشخص منع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل وادراكه لتاثير السلوك على الاخرين و عدم استغلال لحقوق الاخرين و تجنب اثاره المشاكل مع الموظفين . (خيرة بتصرف 2007 ص246)

- **وعى الضمير:** وهو الضمير الحي الذي يتصرف وفق لما يميله الضمير و كذا الإخلاص للمثاليات التي يضعها الفرد كمعيار محدد لسلوكياته فيتجه إلى انجاز دوره في المنظمة بأسلوب يزيد على المستوى المعروف .

- **الروح الرياضية :** وهي مدى تحمل الشخص لاي متاعب شخصية مؤقتة أو بسيطة دون تدمير أو رفض أو ما شابها ذلك اي التسامح و الصبر على المضايقات و الازعاج في الحياة الوظيفية دون التذمر و الشعور بظلم

- **السلوك الحضاري :** وهي المشاركة البناءة و المسؤولية في ادارة المنظمة و الاهتمام بمصيرها من خلال الحرص على حضور الاجتماعات المهمة غير رسمية و المحافظة على التغيير (هناك الرقد بتصرف 2012 ص747)

5 - الآثار التنظيمية لسلوك المواطنة التنظيمية :

ان سلوك المواطنة التنظيمية تاتي على الأفراد العاملين بالمنظمة من جهة ، و على المنظمة من جهة اخرى وهذا ما اكدته العديد من البحوث و الدراسات السلوكية ، ان سلوك المواطنة التنظيمية له تاثير كبير على اداء المنظمة و الفرد و جماعة العمل ، فعلى مستوى المنظمة فانه يساهم في تحقيق الفاعلية التنظيمية من خلال استخدام الأمثل للموارد المتاحة و المحافظة عليه و التكيف مع الظروف المناخية لبيئة العمل . و اشارت دراسة اخرى من اجل خفض تكاليف الخدمة و الإنتاج و المصروفات التشغيلية و البقاء في بيئة العمل المعقدة و الصعبة التي تعيشها منظمات اليوم ، و ما تحتاجه من تقديم السلع و الخدمات باقل التكاليف لمواجهة المنافسة الشديدة ، حيث ان قلة الموارد تحتاج إلى استقطاب الموارد البشرية القادرة على العطاء أكثر مما يتطلبه الدور أو تنمية و تطوير موظفيها للقيام بالأعباء الوظيفية أكثر مما هو مطلوب منهم (احمد سالم العامري 2003 ص71)

وقد توصلت العديد من الدراسات و البحوث الى وجود علاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية و كمية العمل المنجز ، و فسروا هذه العلاقة بين المواطنة التنظيمية وجودة و كمية العمل المنجز انها تعزى لعد

اسباب ، ان سلوك المواطنة التنظيمية يقلل الحاجة الى تخصيص الموارد للنشاطات السياسية و يوجهها نحو خدمة الأهداف الإنتاجية .

ويحدد الخيلي 2003 تأثير ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية على الاداء الكلي للمنظمة من خلال :
(احمد سالم العامري المرجع نفسه ص 71)

5-1 تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى انتاجية الزملاء :

اذ ينعكس اثر المساندة و المعاونة التي يقدمها الزملاء لبعضهم البعض في الارتقاء بمستوى الأداء المهني من خلال تبادل الخبرة و المهارة الفنية مما ينعكس ايجابا على المنظمة ، و يعظم الاستفادة من الطاقة البشرية و يساهم في تنميتها و تدريبها و يساعد على انتشار السلوكيات المرغوبة في العمل و التي تتبع من شيوع روح التعاون الجماعية و تبادل المعرفة الفنية بين داخل التنظيم ،

5-2 تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى انتاج الادارات المختلفة :

من خلال إفساح المجال امام العاملين لتقديم سلوكيات تتصف بالإبداع و الابتكار ، وتقديم اقتراحات من شأنها ان تدعم التطوير المناسب لإجراءات العمل ، و يساعد ذلك النهج الإداري في توجيه العمال نحو المنافسة و المبادرة المتمركزة حول العمل والإنجاز بدل من ان تضيق الجهود في الصراعات و المشاكل الشخصية التي تستنزف جهود المنظمة مما ينعكس سلبا على الأداء الكلي للتنظيم .

5-3 تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على توفير موارد المنظمة : تتمثل في عدة عوامل يمكن

حصرها فيما يلي :

-سلوك الموظفين الذي يتسم بالرغبة في الانجاز و يدفع الادارة بإسناد مهام إضافية توفر لهم الوقت كي يتفرغ المسؤولين للإدارة و التخطيط لبحث تقليل الصراعات و المشاكل التي تعيق تحقيق اهداف التنظيم ، وتوفر جزء من الميزانية المخصصة للتدريب للموظفين الجدد . ويرى بعض الباحثين ان المواطنة التنظيمية تسهم في تحقيق الفعالية التنظيمية من خلال النقاط التالية :

- توفير المرونة التي تحتاجها المنظمة لتسيير شؤونها حيث ان المنظمة التي تفيد نفسها بحدود الأدوار الرسمية تتسم بعدم المرونة ، عدم مواجهة الظروف المتغيرة.
- تنشيط وتفعيل التنظيم الإجتماعي الموجود داخل المنظمة .
- تقليل النزاعات و الصراعات و الخلافات بين الموظفين داخل التنظيم .
- زيادة في فاعلية الأداء و الكفاءة .
- شيوع روح التعاون و المساعدة والأمان الوظيفي داخل المنظمة .

- الاستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة و يقلل الإهدار لها .
- المحافظة على ممتلكات المنظمة.
- تعمل على تحقيق التنسيق بين الجهود و الأنشطة المبذولة من جانب اعضاء الفريق من ناحية و جماعات العمل من ناحية اخرى .
- تزيد من قدرة المنظمة على الاستقطاب للعنصر البشري و المحافظة عليه من خلال جعل المنظمة مكان اكثر جاذبية للعمل و تقليل معدل دوران العمل وتقليل المخاطر المهنية و الشكاوي العمالية)
(العامري ، 2003 ، 72)

6 - محددات سلوك المواطنة التنظيمية :

لقد عكف الكثير من الباحثين و الدارسين و الأكاديميين في مجال الفكر الاداري و السلوك التنظيمي على دراسة سلوك المواطنة التنظيمية ، بقصد ايجاد تفسير علمي لهذا السلوك فهو سلوك تطوعي يرتبط بصفة مباشرة مع مجموعة من المحددات الشخصية و الوظيفية والتنظيمية و يمكن تلخيص بعض لمحددات لسلوك المواطنة التنظيمية في ما يلي :

1- **الرضا الوظيفي** : يعد مفهوم الرضا الوظيفي من اهم المفاهيم الادارية التي تم بحثها مع مجموعة من المتغيرات التنظيمية و يقصد بت اجمالاً الحالة العاطفية الايجابية الناتجة عن تغير الفرد لعلمه سواء ما يتغير من المزايا التي يحصل عليها أو نمط الاشراف و القيادة أو زملاء العمل ,... الخ و اسفرت معظم الدراسات التي بحثت العلاقة بين الرضا الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية على ان هناك علاقة معنوية ايجابية توضح ان الرضا الوظيفي من المحددات الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية . (لعامري 2003 ص73)

2- **العدالة التنظيمية** : يتكون مفهوم المواطنة التنظيمية من ثلاثة ابعاد " العدالة التوزيعية , العدالة الاجرائية , عدالة التعاملات " ويعني مفهوم العدالة عموماً مدى احساس و شعور الموظف بالعدالة التنظيمية و كشفت العديد من دراسات على وجود علاقة طردية بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية و هذا ناتج عن احساس الموظف بالمساواة و الإنصاف و الذي يشعرون بالمسؤولية اتجاه منظماتهم وبالتالي الانخراط في كثير من الأعمال التطوعية . (الخسيس بتصرف 2001 ص 24)

3- **القيادة الادارية** : تعد القيادة احد العوامل المؤثرة في البيئة التنظيمية وفي بناء سياسة تنظيمية مبنية على دعائم ثقافية تسمح بتجسيد سلوكيات ادارية تطوعية في مختلف المستويات التنظيمية ، مما لاشك فيه ان سلوك المواطنة التنظيمية للقيادة الاداريين ينعكس على ممارسات المرؤوسين الذين يستلهمون

الارشاد و التوجيه من رؤسائهم , (العامري بتصرف 2003 ص 77)

4- عمر الموظف : توضح العديد من البحوث في المجال السلوكي ان لعمر الموظف دور كبير في تحديد سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيره على بعض المتغيرات الوسيطة فقد اتضح ان الموظفين صغار السن تقريبا يظهرن سلوك تطوعي أكثر من كبار السن ، فعمر الموظف يحدد نظرتة للعمل وعليه فاننا نجد ان الموظفين كبار السن هم بحاجة اقل للانجاز و تحقيق الذات و الانتماء الاجتماعي و بناء العلاقات الإنسانية ، الأمر الذي يؤثر على اتجاهاتم نحو انفسهم و نحو العمل و نحو زملائهم و من هذا المنطلق ويمكننا القول ان العوامل الشخصية المحددة لسلوك المواطنة التنظيمية تختلف باختلاف اعمار الموظفين . (العامري بتصرف 2003 ص 79)

5- الدوافع الذاتية : و يقصد بها حاجات الفرد الداخلية للانجاز و تحقيق الذات و التي تعمل على تحريك القوى الكامنة و العمليات النفسية المحددة للسلوك الانساني عموما فهي القوى الداخلية المحركة للفرد للقيام بعمل معين دون التوقع الحصول على الحوافز مادية خارجية ، حيث تقوم عملية الحفز هنا على اساس العمل نفسه ، و ترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية مت خلال قيام الموظف في النهاية بانخراط في الأعمال التطوعية في عمله خارج الدور الموصوف ويمكن القول ان الموظف الذي يمتلك دوافع ذاتية عالية يكون ميال أكثر من غيره إلى الممارسات التطوعية وذلك لانها تسهم في اشباع حاجاتهم الداخلية المتمثلة في الانجاز و تحقيق الذات . (العامري ، بتصرف ، 2003 ص 77)

7 - معوقات سلوك المواطنة التنظيمية :

نظر للاهمية المرجوة من سلوكيات المواطنة التنظيمية في نجاح التنظيمات الحديثة من تحقيق التنافسية و الريادية، دفع بالساهرين على شؤون هذه المؤسسات التنظيمية إلى تكثيف البحث و الدراسة محاولين التعرف على اهم العقبات و المعوقات التي تحول دون سلوك المواطنة التنظيمية لدى طاقمهم البشري . و لعل اهم المعوقات نوردتها كما يلي : (اسماء يوسف بتصرف 2011 ص 23)

- ضعف القيادة الادارية في احتواء العاملين بالاساليب الحديثة في تعزيز الولاء و الانتماء لديهم 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 إلى ارضاء العاملين لديها معنويا و ماديا ، ان التخفيف من ضغوط العمل و اتاحة الفرصة للموظفين في التعبير عن ارائهم اتجاه ظروف العمل و بيئته يدخل في هذا الباب اذ لم يعد

ارضاء الافراد في منظمة العمل امرًا تستطيع المنظمة اختياره أو ان تتخلى عنه بل هو حتمية لا يجب اهمالها ولا يمكن تجاهلها وهو ما يتحقق لدى المنظمات التي تتطلع للنجاح و التميز ، نجدها تسعى دائما إلى ارضاء العاملين لديها وهذا لعلمها الكامل بتأثير الرضا على الاداء و بتأثيره ايضا على البناء القيمي للافراد في تبني سلوكيات الدور الاضافي ومرد ذلك يعود في الاساس إلى المناخ التنظيمي للمنظمة .

- قد تكون السياسة التنظيمية للمنظمة هي اكبر العوائق في تبني سلوكيات المواطنة التنظيمية حين تفتقر ادارة المنظمة إلى احلال العدالة التنظيمية بين جميع افراد المؤسسة مما يولد لدى الفرد شعور بالانتقاص و الظلم بالمقارنة مع زملائه .

هذا الامر يدفع بالعاملين الى تبني سلوكيات تصب في مجملها نحو الانتقام من الادارة غير المنصفة يعتمد عدم التفاني و الاخلاص في حين لو تم تحقيق العدالة التنظيمية لكان ذلك اكبر محفز للمواطنة التنظيمية

رغم النتائج الايجابية التي يحققها سلوك المواطنة التنظيمية الا انها تواجه العديد من العراقيل و معوقات لا بد من تجاوزها و تخطيها ,

- ان المنظمات الناجحة تتطلب موظفين يعملون أكثر من الواجبات المناطة بهم وان يقدموا اداء اعلى من المتوقع خاصة مع المنظمات المعاصرة التي تعمل في بيئة متغيرة وتعتمد في عملها على فرق العمل التي تستدعي التعاون و التطوع لخدمة اعضاء الفريق هذا الامر يستدعي من المختصين في تنمية الموارد البشرية حسن الاختيار و الانتقاء للمورد البشري .

ان القيم و الاتجاهات التي يحملها المتقدمون إلى شغل المناصب هي مكون اساس في اداء العمل و نجاح المنظمة فيما بعد لذا وجب إعداد برامج خاصة في الانتقاء و التوجيه المهني لا تكفي بالجوانب العلمية و الشهادات الاكاديمية بل الجوانب القيمية و المهارية للطالب العمل و لتجاوز هذه المعوقات و تثبيت مفعولها قام الباحث كارام karam في دراسة بحثية في هذا المجال اجراءات تنظيمية على

المؤسسات ان توليها اهتماما بالغ للرفع من مستويات ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تتمثل في :

- الاهتمام بمهارات الاتصال و العلاقات الإنسانية للعاملين وعدم التركيز على العلاقات الرسمية فحسب للتعزيز القدرة على تبني السلوكيات الاجتهادية .

- على الادارة العليا ان تفتح المجال للموظف لكي يندمج اجتماعيا في المنظمة كي تغدو المتضمنة اسرة واحدة مما يحفز الموظف إلى التشارك و الاندماج و الابداع ,

- التركيز على حاجيات العاملين و فسخ المجال لابداء الراي و المشاركة في اتخاذ القرار حيث ان المشاركة تدفع بالعاملين إلى بذل المزيد من الجهود لتحقيق فاعلية الاداء ,

خلاصة الفصل :

انطلاقا مما سبق يمكننا القول ان سلوك المواطنة التنظيمية سلوكا تطوعيا نابع من رغبة الموظف يمتاز بالاجابية ، ناتج من الطبيعة الاختيارية و لا تفرضه الطبيعة الاكراهية لانه يتجاوز حدود الدور الرسمي و لا يخضع لنضام الحوافز و المكافئات .

وفي الاخير هو سلوك تتفاعل في تشكيلته العديد من الظروف البيئية و العوامل الشخصية و يعود على المنظمة بالعديد من الآثار الايجابية .

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1 - منهج الدراسة

2 - الدراسة الإستطلاعية

3 - ادوات جمع البيانات

4 - الخصائص السيكومترية للآداة

5 - الدراسة الأساسية

6 - الأساليب الإحصائية

خلاصة

تمهيد

بعد ان تطرقنا في الجانب النظري الى عرض المشكلة و تحديد فرضيات والأهمية و الأهداف هذا الى جانب تحديد المفاهيم الإجرائية المتعلقة بموضوع الدراسة . و تطرقنا بشيء من التفصيل الى متغيرات الدراسة ، سنتطرق في هذا الجانب الى عرض المنهج المتبع و الدراسة الأستطلاعية ، و كذ العينة و ادوات جمع البيانات ، الأساليب الأحصائية المستخدمة لتحليل البيانات .

1 - منهج الدراسة:

يعتبر المنهج هو الطريق الذي يقود الباحث في دراسة ظاهرة ما للوصول الى الحقيقة و الكشف عن مختلف جوانبها (جابر عبد الحميد احمد خيرى ، 1989)

و مما لاشك فيه ان اي باحث اثناء القيام بدراسة عليه ان يتبع منهجا محددًا يساعده على البحث وهذا من خلال مجموعة من القواعد و الإجراءات التي يعتمد عليها فريق البحث ، ولما كان موضوع بحثنا المناعة النفسية و علاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية و كون دراستنا دراسة علائقية ، تبين ان المنهج الملائم هو المنهج الوصفي ، كونه مناسب لدراسة الظواهر الإجتماعية و الإنسانية لأنه يصف الظاهرة وصفا موضوعيا من خلال البيانات التي يتحصل عليها باستخدام ادوات وتقنيات البحث العلمي (خالد حامد ، 2006 ، 43)

2 - الدراسة الإستطلاعية :

تعتبر اهم عنصر و اساسا جوهريا لبناء البحث حيث يقوم الباحث من خلالها التعرف على اجراءات الجانب الميداني للدراسى ليتمكن لاحقا من التحكم و الضبط و هذا بالإطلاع على العينة و كذا التأكد من صلاحية الأداة وجاهزيتها للتطبيق من خلال التأكد من صدقها و ثباتها . (كمال زيتون ، 2004 ، ص32) وهي ذات اهمية بالغة بحيث تهدف الى التعرف على عينة الدراسة الأساسية و تمكن الباحث من حساب الخصائص السيكومترية لأدوات بحثه و من خلالها يتحاشى الصعوبات التي يتعرض لها .

2-1- عينة الدراسة الإستطلاعية:

لقد تم اجراء لدراسة على عينة شملت 30 موظف و موظفة تمثل افراد المجتمع الأصلي للدراسة من المدرسة العليا للأساتذة بولاية ورقلة ، و عتمدنا في اختيار العينة على الطريقة العشوائية البسيطة .

2-2 خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية**2-2-1 حسب متغير الجنس**

جدول رقم 01 يوضح عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس

الجنس	المجموع	النسبة المئوية
ذكر	15	%50.00
انثى	15	%50.00

2-2-2 حسب متغير السن

جدول رقم 2 يوضح خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن .

السن	المجموع	النسبة المئوية
29-20	5	%20
30-39	20	%20
40-49	3	%20
50 سنة فمافوق	2	%20

2-2-3 حسب متغير الحالة الاجتماعية

جدول رقم 03 يوضح خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة الاجتماعية

الحالة العائلية	المجموع	النسبة المئوية
متزوج	27	%80
اعزب	03	%20

3_ ادوات جمع البيانات

اعتمدنا في دراستنا الحالية على اداة واحدة وهي الإستبيان الي يعرفه نبيل عبد الهادي بأنه " مجموعة من الفقرات تتطلب الإجابة عليها لتحديد خصائص سلوك معين . (نبيل عبد الهادي ، 1990 ، ص42) ولقياس الظاهرة محل الدراسة المناعة النفسية و سلوك المواطنة التنظيمية تم الاعتماد على بناء مقياس المناعة النفسية للباحثة رحمة تيسير وسلوك المواطنة التنظيمية للباحث وليد شبابي

4 - الخصائص السيكومترية لأداة**• اداة المناعة النفسية****4-1 الصدق**

وهي من الأمور المهمة التي ينبغي على الباحث ان يتأكد منها هو ان تكزن الأداة صادقة . اي انها تقيس

ما صممت من اجله بدقة . وقد اعتمدنا على :

4-1-1 صدق المحكمين :

تم الإعتماد على اداة جاهزة حيث تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين من ذوي الخبرة في مجال البحث العلمي ، تحديدا علم النفس في كل من جامعات

4-1-2 صدق المقارنة الطرفية

بعد جمع البيانات و تفرغها تم ترتيب درجات الأفراد تنازليا من الأعلى الى الأسفل ، ثم قسمت العينة الى مجموعتين العليا و الدنيا ثم القيام بحساب كل من المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و حساب (ت) المحسوبة وهذا الجدول رقم 04 يوضح دلالة صدق المقارنة الطرفية لمقياس المناعة النفسية

الفئة	متوسط الحسابي	الانحراف معياري	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
دنيا	140.800	6.56252	-7.907	18	000
العليا	169.2000	9.27122	-7.907	16.209	000

نلاحظ من خلال الجدول ان قيمة ت المجموعة للفرق بين العينتين (عينة الفئة العليا و الدنيا اكبر من قيمة ت الجدولة في مستوى دلالة $a = 0.01$ و منه فأن الأداة صادقة

4 - 2 الثبات :

و يقصد به ثبات الإختبار اي مدى استقرار ظاهرة معينة في مناسبات مختلفة (مقدم عبد الحفيظ ، 2007 ، ص 115)

و للوصول الى ثبات الإستبيان تم الإعتماد على :

4- 2 - 1 التجزئة النصفية

تم حساب معامل الثبات التجزئة النصفية عن طريق برنامج spss و كانت النتائج كالتالي :

الجدول رقم 05 يوضح ثبات الإستبيان باستخدام التجزئة النصفية

مقياس	معامل الإرتباط قبل التصحيح	معامل الإرتباط بعد التصحيح
مناعة النفسية	0.929	0.963

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان معامل الإرتباط فدر ب 0,929 قبل التعديل و بعد تعديله بمعادلة سييرمان-براون وصل الى 0,963 وعليه فالآداة على قدر عال من الثبات ,

4- 2 - 2 حساب الثبات بمعامل الفا كرونباخ :

تم تقدير معامل الثبات الفا كرونباخ ب 0.847 وهذا يعكس ثبات الأداة و جاهزيتها

• أداة سلوك المواطنة التنظيمية

4- 1 - 1 معامل الصدق : و تم الإعتماد على

4- 1 - 1 صدق المحكمين

تم الإعتماد على اداة جاهزة حيث تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين من ذوي الخبرة

في مجال البحث العلمي ، تحديدا علم النفس في كل من جامعات

4- 1 - 2 صدق المقارنة الطرفية

تعتبر هذه الطريقة من بين الطرق الإحصائية في قياس الصدق و تقوم في جوهرها على مقارنة متوسط

درجات الكبرى مع متوسط درجات الصغرى في نفس الميزان (مقدم عبد الحفيظ ، 2003، ص 166)

الجدول رقم يوضح 06 صدق المقارنة الطرفية لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية

الفئة	متوسط الحسابي	الإنحراف معياري	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
دنيا	46.3000	7,02456	-4.034	18	0.01
العليا	174,5000	6.13279	-4.034	17.998	0.01

نلاحظ من خلال الجدول ان قيمة المحسوبة بين الفئة العلبا10 والفئة السفلى دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 .

2- الثبات

يعتبر الثبات شرطا اساسيا لأي اداة قياس ، وبدون التأكد منه لا يمكن تطبيق هذه الأداة وعليه تم اتباع الطرق الأتية :

2-2 التجزئة النصفية

وتم ذلك بتقسيم الإختبار الى جزئين : الجزء الأول و يضم الفقرات الفردية و الجزء الثاني ويضم الفقرات الزوجية .

الجدول رقم 07 يوضح معامل التجزئة النصفية لحساب الثبات في سلوك المواطنة التنظيمية

مقياس	معامل الإرتباط قبل التصحيح	معامل الإرتباط بعد التصحيح
سلوك المواطنة التنظيمية	0,938	0.968

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان معامل الإرتباط فدر ب 0,938 قبل التعديل و بعد تعديله بمعادلة سيرمان-براون وصل الى 0,968 وعليه فالأداة على قدر عال من الثبات .

2-3 معامل ألفا كرونباخ

تم تقدير معامل الثبات ألفا كرونباخ ب 0.847 وهذا يعكس ثبات الأداة و جاهزيتها

5-- الدراسة الأساسية

تعتبر الدراسة الأساسية اهم خطوة ميدانية يقوم با الباحث لأجراء الدراسة واختبار فرضيات الدراسة و ذلك بعد التأكد من الخصائص السيكومترية للأداة , فقد تم اجراء الدراسة الأساسية وذلك بتوزيع الإستبيان على عينة الدراسة في الفترة الممتدة 13-05-2021 على موظفين المدرسة العليا للأساتذة بورقلة حيث بلغ عددهم 110 موظف

5-1 منهج الدراسة

لقد اعتمدنا في الدراسة الأساسية على المنهج الوصفي الإرتباطي

5-2 عينة الدراسة

يعبر على العينة بأنها عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج و تعميمها على كامل المجتمع الأصلي ، و تعتبر اهم مراحل البحث .(عبد الفتاح ر دويدار ، 1999 ، ، ص 399)

وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية ، حيث قما بتوزيع 100 استبيان و تم استرجاع 70 استبيان منها اشتملت العينة كلا من الجنسين ومختلف الأعمار و المستويات

5-2 الأساليب الإحصائية :

ان طبيعة الموضوع والهدف منه يفرض أساليب احصائية خاصة تساعد الباحث على الحصول على نتائج و معطيات ليفسر و يحلل من خلالها الظاهرة محل الدراسة لإثباتها و ضبطها , و لقد اعتمدنا في الدراسة على استخدام الأساليب الإحصائية التالية :

1- اختبار t test واستخدم لحساب المقارنة الطرفية .

2 - معامل الارتباط بيرسون و تم استخدامه في حساب الثبات عن طريق التجزئة النصفية وحساب الفرضية العامة و الجزئية.

3 - معامل ألفا كرونباخ و تم استخدامه في حساب ثبات الأدوات .

4 - معامل الارتباط سبيرمان بروان و تم استخدامه في تعديل قيمة الثبات الكلي للاختبار .

خلاصة

تطرقنا في هذا الفصل للإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والتي تمثلت في المنهج المعتمد في الدراسة والدراسة الإستطلاعية ثم ادوات جمع البيانات و كذا التطرق الى الدراسة الأساسية واخيرا التعرف على الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات .

الفصل الخامس

عرض النتائج ومناقشتها

تمهيد

- 1- عرض و مناقشة نتائج الفرضية العامة
- 2- عرض و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى
- 3- عرض و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية
- 4- عرض و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

تمهيد

بعد ان تطرقنا في الفصل السابق الى منهج الدراسة والدراسة الإستطلاعية والعينة وادوات جمع البيانات والخصائص السيكومترية للأداة و الدراسة الأساسية والأساليب الإحصائية المستخدمة، نصل الى مرحلة عرض و مناقشة النتائج التي توصلت اليها الدراسة .

1- عرض و مناقشة نتائج الفرضية العامة :

تنص الفرضية العامة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المناعة النفسية و سلوك المواطنة

التنظيمية لدى عمال المدرسة العليا للأساتذة بورقلة

ولتحقق من صحة الفرضية تم حساب معامل الارتباط برغسون بين المتغيرين والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها ,

الجدول رقم 8 يوضح نتائج الارتباط بين المناعة النفسية و سلوك المواطنة التنظيمية

المتغيرات	عدد افراد العينة	قيمة معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
مناعة النفسية	70	512	000
سلوك المواطنة التنظيمية	70	1	000

يتضح من خلال الجدول رقم 8 الذي يوضح ان معامل الارتباط بيرسون لمناعة النفسية بلغ 1 و سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال المدرسة العليا للأساتذة بلغ 512 و هي قيمة دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0,01

يعني ذلك النتائج المتوصل اليها تدل على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين المناعة النفسية و سلوك المواطنة التنظيمية و منه نقبل الفرضية العامة و مرد ذلك يعود الى دور المناعة النفسية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية ، كما يشير هذا انه كلما كانت المناعة النفسية مرتفعة لدى العمال كلما زاد سلوك المواطنة التنظيمية اي كلما كان لدى العمال قدرة على التكيف و مواجهة المشاكل والضغوطات بمعنى حماية داخلية نفسية تكون لديه القدرة كذلك على القيام بالعمل الإضافي الاختياري اي ما يسمى بسلوك المواطنة التنظيمية بالتالي تحقق فرضية البحث التي تنص على وجود علاقة بين المناعة النفسية و سلوك المواطنة التنظيمية .

1- عرض و مناقشة و مناقشة الفرضية الجزئية الأولى :

تنص الفرضية الجزئية الأولى : توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المناعة النفسية و سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الجنس .

و لتحقق من الفرضية استعملنا اختبارات و كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم 09 يوضح نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

الجنس	عدد الافراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت محسوبة	درجة الحرية	مستوى دلالة
ذكر	49	2.3551	,46472	1.012	68	.823
انثى	21	2.2310	,48386	.995	36.559	
ذكر	49	1.6398	.18240	.176	68	.731
انثى	21	1.6312	.20056	.751	34.865	

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان المتوسط الحسابي لعينة الذكور المساوي ل 2.3551 اكبر من المتوسط الحسابي لعينة الإناث ، اما الأنحراف المعياري لذكور و المساوي ل 46472 اقل من الانحراف المعياري للإناث و المساوي ل48386 و بمقارنة المحسوبة و المقدرة ب 1.012 مع الجدولة و المقدرة ب,995 . وان المتوسط الحسابي للسلوك لمواطنة لذكور و المساوي ل 1.6398 اكبر من المتوسط الحسابي لعينة الإناث ، اما الأنحراف المعياري لعينة الذكور والمقدر ب 18240 . اقل من الأنحراف المعياري لعينة الإناث و المقدر ب 20056 . و بمقارنة ت المحسوبة و المقدرة ب 176 . مع الجدولة و المقدرة ب 751 . و هي غير دالة احصائيا وهذا يعني عدم وجود فروق دالة احصائيا ،ويمكن تفسير ذلك الى تاثير المناعة النفسية المشتركة لدى العمال في سلوك المواطنة التنظيمية ، والى المرونة والتكيف مع الضغوطات داخل المنظمات واثناء العمل مما يخلق خبرة متماثلة لدى الموظفين و الموظفين كما ان التكافؤ بين الجنسين قد تقلل من الفروق بينهم ،

2 - عرض و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

تنص الفرضية الجزئية الثانية : توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المناعة النفسية و سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف السن .

الجدول رقم 10 يوضح نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

السن	عدد الافراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت محسوبة	درجة الحرية	مستوى دلالة
20-29	10	2.4450	.48445	.607	54	.410
30-39	46	2.3533	.42248	.555	12.155	
20-29	10	1.6894	.21157	.972	54	.048
30-39	46	1.6318	.16003	.811	11.343	

نلاحظ من خلال الجدول المعروض اعلاه ان المتوسط الحسابي للأفراد من 20-29 يقدر ب 2.4450 بانحراف معياري قدر ب 48450.و المتوسط الحسابي لأفراد من 30-39 قدر ب 2.3533 بانحراف معياري قدر ب 42248 و المتوسط الحسابي لأفراد عينة سلوك المواطنة التنظيمية 20-29 قدر ب 1.6894 بانحراف معياري قدر ب 21157 و المتوسط الحسابي لأفراد من 30-39 قدر ب 1.6318 بانحراف معياري قدر ب 16003 هي غير دالة احصائيا وعليه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المناعة النفسية و سلوك المواطنة التنظيمية

3 - عرض و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

تنص الفرضية الجزئية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المناعة النفسية و سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الحالة الاجتماعية .

الجدول رقم 11 يوضح نتائج الفرضية الجزئية الثالثة :

الحالة الإجتماعية	عدد الافراد	متوسط الحسابي	انحراف المعياري	ت محسوبة	درجة الحرية	مستوى دلالة
اعزب	17	2.2676	.47102	-503	68	.715
متزوج	53	2.3340	.47371	-504	27.186	
اعزب	17	1.6665	.19860	.740	68	.240
متزوج	53	1.6279	.18357	.710	25,385	

نلاحظ من خلال الجدول الموضح اعلاه انه لا توجد فروق بين المناعة النفسية و سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الحالة الاجتماعية وبالتالي نرفض فرضية الدراسة و نقبل الفرض البديل ومرجع ذلك يعود

الاقتراحات والتوصيات

- 1- اعطاء اهتمام أكثر لسلوك المواطنة التنظيمية و هذا لجدية الموضوع و اهميته و اثاره الايجابية التي يتركها في المنظمة
- 2- اعطاء اهتمام أكثر للمناعة النفسية و هذا لاثارها الايجابية على العامل و المنظمة
- 3- لفت الانتباه الى ان كل من علاقة المناعة النفسية بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال لم يحضى من قبل الباحثين بالدراسة الكافية رغم اهميته بالنسبة للمنظمات وهو بحاجة الى التوسع اكثر فاكثر .
- 4 - الإهتمام بالمناعة النفسية و سلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال مما يساعد على تدريبهم و مساعدتهم على تقوية بناءهم النفسي و تعاملهم مع الخبرات و المشكلات التي تواجههم .

الاستنتاج العام

لقد تم التحقق من فرضيات الدراسة باستعمال مقياس المناعة النفسية للباحثة رحمة تيسير و مقياس سلوك المواطنة التنظيمية للباحث شبابي و ليد ، وفي ما يخص عينة الدراسة فقد اخترنا 70 عينة ، حيث اظهرت عملية تحليل النتائج الدراسة الى وجود علاقة بين المناعة النفسية و سلوك المواطنة التنظيمية اي وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين المناعة النفسية و سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال المدرسة العليا للأساتذة اي ان للمناعة النفسية دور في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال و بالتالي تحققت الفرضية العامة ، كما دلت النتائج على عدم تحقق الفرضية الجزئية الأولى ، و الفرضية الجزئية الثانية و الفرضية الجزئية الثالثة ،

الخاتمة

الخاتمة

وفي الأخير يمكن القول ان للمناعة النفسية دور مهم في تحديد السلوكيات المرغوبة داخل المؤسسات والمتمثل خاصة في سلوك المواطنة التنظيمية التي هي كذلك لها اهمية كبيرة و دور مهم لدى العمال والمتمثل في الشعور بروح المسؤولية وحرية التصرف في المهام

حيث هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة بين المناعة النفسية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال المدرسة العليا للأساتذة وقد تحققت الفرضية العامة تشير الى وجود علاقة ارتباطية بين المناعة النفسية وسلوك المواطنة التنظيمية .

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

اولا: الكتب :

1- باللغة عربية :

1 - أسيل صبار محمد ، و مؤيد حنفي محمد (2018) ، المناعة النفسية لدى طلبة الجامعة ،
جامعة الأنبار

2- جابر عبد الحميد ، احمد خيرى كاضم ، (1981) ، مناهج البحث في التربية و علم النفس ، ط1،
دار النهضة ، القاهرة .

3-خالد حامد (2008) : منهجية البحث العلمي ، ط1 ، دار كنوز للنشر و التوزيع الجزائر ، الجزائر .

4-عبد الفتاح دويدار(2004) اصول علم النفس المهني و الصناعي و التنظيمي و تطبيقاته ، ط 1 ،
دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، مصر .

5-كمال مرسي (2000) ، السعادة و تنمية الصحة النفسية دار النشر للجامعة ، ط ، القاهرة ، دار
النشر للجامعات.

6-كمال عبد الحميد زيتون ،(2004) منهجية البحث التربوي و النفسي ، ط1 ، عالم الكتب القاهرة

مصر 7 - مجتمع اللغة العربية (2008) المعجم الوجيز القاهرة ، الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية
.

8-نبيل عبد الهادي ، (1999)، القياس و التقويم التربوي واستخداماته في مجال التدريس ، ب ط ،
بيروت ، لبنان .

ب / باللغة الأجنبية

1-Albert – Lorinncz E ;M ; kadar . A krizbai T ,& marton .R.(2012)

Relationship between the Characteristics of The psychological immune System
and The Emotional tone of Personality in Adollescents . the New Education
Review . 23

2-Bhardwaj ,k . 2009. Breaking the Addiction to please Goodbye)

,Litteffield publishers :London Litteffield .PULISHERS,

- 3 – Bona, K, (2014.) .An EXPLoration of the psychological Immune System in Hungarian Gymnasts. M.A ,Unviersity of jYVasya,
- 4_ Bredacs . A , (2016) PPsychoical Immune §Research to the Improvement of the professional Teacher Traning .s National
- 5–Bhardwai . k.& Agrawal . G .2015. Conept and APPLications of psycho I – Immunity defens against mental illess
- 6–DUBey. A ,2011& Shahl .D , PPsychoical Immunity and coping Strategies: A study on Medical professionals . Indian JOURNAL of social Science Researches. & (1)
- 7–Olahi .A , Nagy . H ,& Toth ,K .2010. life expectancy and psychological immune competence in different Cultures ,Empirical Text and culture Reserch
- 8–Kagan . the The psychological immune System A New look at protection and survival –Herman ,Library of congress control Number

ثانياز - الرسائل و الأطروحات :

- 1 -الخميس عبد الله (2001) علاقة خصائص الوظيفة يسلكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض.
- 2 -ختام عبد الرحمان السحيمات (2007) سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن و علاقته بأدائهم الوظيفي ،رسالة دكتورارة غير منشورة ، جامعة عمان ، عمان ، الأردن
- 3 - شهري منية (2010) سلوك المواطنة التنظيمية و علاقته و اثره في توجيه شركات الاتصالات الاردنية نحو الاداء من وجهة نظر العاملين فيها رسالة ماجستير غير منشورة، اليرموك ،الاردن .
- 4 -محمد ناصر و اخرون اثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لاداء عينة من اعضاء الهيئة التدريسية في معهد الادارة الرصافة .

رابعا -المجلات والدوريات :

- 1 -احمد سالم العامري(2003) محددات و اثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات ، مجلة جامعة الملك سعود الإقتصاد و الإدارة المجلد 18 العدد 2 .

- 2- احمد اليوسفي ، عبد الله محسن النعساني (2006) العوامل المؤثرة في ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية وبالتطبيق على المشافي الجامعية في سوريا ، مجلة بحوث جامعة حلب ، سلسلة العلوم الإقتصادية و القانونية العدد44
- 3- ابو تاية بندر كريم (2012) اثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإقتصادية و الإدارية المجلد 20
- 4-حمادة عبد اللطيف ، و لؤلؤة حسن ،(2002) الصلابة النفسية و الرغبة في التحكم لدى الطلاب الجامعة ، مجلة الدراسات النفسية ، (العدد 12) ،
- 5-رياض ابا زيد(2009) التمكين النفسي واثره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مؤسسة الضمان الإجتماعية الأردن ، مجلة جامعة النجاح ، العلوم الأنسانية ، مجلة 24.
- 6-عصام زيدان (2013) المناعة النفسية ، مفهومها ،اهدافها و قياسها مجلة كلية التربية جامعة طنطا مصر
- 7-علاء الشريف (2014) " المناعة النفسية و علاقتها بالإغتراب النفسي لدى طلاب الجامعة" مجلة كلية التربية ، جامعة الزقازيق ، العدد36
- 8-عبد الله سارة .(2018) ، تأثير الإكتئاب على الجهاز المناعي ، المجلة الألكترونية الشاملة متعددة التخصصات ،(العدد 5).
- 9-هناء خالد الرقاد ، عزيزة ابودية (20125) الذكاء العاطفي لدى الفادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية علاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى اعضاء هيئة التدريس ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات تربوية و النفسية ، فلسطين ، المجلد 20. العدد 02

الملاحق

الدراسة الاستطلاعية : عدد العينات 30
صدق و ثبات الدراسة :

القسم	عدد الفقرات	معامل الفا كرونباخ (من 0.6 فاكبر)
الجزء الاول	94	0.847
الجزء الثاني	20	0.845

اختبارات لصدق المقارنة الطرفية

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes		
	F	Sig. الدلالة الاحصائية	t اختبار ت	ddl	Sig. (bilatérale) الدلالة الاحصائية
مبحوثي الجزء الاول	1.419	.249	-7.907 -7.907	18 16.209	.000 .000
مبحوثي الجزء الثاني	.014	.908	-4.034 -4.034	18 17.998	.001 .001
المبحوثين	5.704	.028	-9.409 -9.409	18 13.190	.000 .000

معامل الثبات باسلوب التجزئة النصفية (الجزء الاول)

عدد الفقرات	تصحيح المعامل بمعادلة سبيرمان-براون	معامل الارتباط قبل التصحيح
94	0.963	0.929

معامل الثبات باسلوب التجزئة النصفية (الجزء الثاني)

عدد الفقرات	تصحيح المعامل بمعادلة سبيرمان-براون	معامل الارتباط قبل التصحيح
20	0.968	0.938

معامل الثبات باسلوب التجزئة النصفية

عدد الفقرات	تصحيح المعامل بمعادلة سبيرمان-براون	معامل الارتباط قبل التصحيح
114	0.978	0.957

الدراسة الاستطلاعية : عدد العينات 30
صدق و ثبات الدراسة :

القسم	عدد الفقرات	معامل الفا كرونباخ (من 0.6 فاكبر)
الجزء الاول	94	0.847
الجزء الثاني	20	0.845

اختبارات لصدق المقارنة الطرفية

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes		
	F	Sig. الدلالة الاحصائية	t اختبار ت	ddl	Sig. (bilatérale) الدلالة الاحصائية
مبحوثي الجزء الاول	1.419	.249	-7.907 -7.907	18 16.209	.000 .000
مبحوثي الجزء الثاني	.014	.908	-4.034 -4.034	18 17.998	.001 .001
المبحوثين	5.704	.028	-9.409 -9.409	18 13.190	.000 .000

معامل الثبات بأسلوب التجزئة النصفية (الجزء الاول)

عدد الفقرات	تصحيح المعامل بمعادلة سبيرمان-براون	معامل الارتباط قبل التصحيح
94	0.963	0.929

معامل الثبات بأسلوب التجزئة النصفية (الجزء الثاني)

عدد الفقرات	تصحيح المعامل بمعادلة سبيرمان-براون	معامل الارتباط قبل التصحيح
20	0.968	0.938

معامل الثبات بأسلوب التجزئة النصفية

عدد الفقرات	تصحيح المعامل بمعادلة سبيرمان-براون	معامل الارتباط قبل التصحيح
114	0.978	0.957

معامل الارتباط بيرسون

		المتغير_التابع
الثقة بالنفس	Corrélation de Pearson معامل الارتباط بيرسون الدلالة الاحصائية Sig. (bilatérale) عدد العينات 70	.422 .000 70
الثبات الانفعالي والقدرة على ضبط النفس	Corrélation de Pearson معامل الارتباط بيرسون الدلالة الاحصائية Sig. (bilatérale) عدد العينات 70	.414 .000 70
القدرة على حل المشكلات	Corrélation de Pearson معامل الارتباط بيرسون الدلالة الاحصائية Sig. (bilatérale) عدد العينات 70	.283 .018 70
القدرة على التخطيط وامتلاك البدائل	Corrélation de Pearson معامل الارتباط بيرسون الدلالة الاحصائية Sig. (bilatérale) عدد العينات 70	.282 .018 70
البعد الخامس الاستفادة من الخبرات السابقة	Corrélation de Pearson معامل الارتباط بيرسون الدلالة الاحصائية Sig. (bilatérale) عدد العينات 70	.442 .000 70
التواصل مع الجسد	Corrélation de Pearson معامل الارتباط بيرسون الدلالة الاحصائية Sig. (bilatérale) عدد العينات 70	.390 .001 70
قوة الاعتقاد	Corrélation de Pearson معامل الارتباط بيرسون الدلالة الاحصائية Sig. (bilatérale) عدد العينات 70	.552 .000 70

معامل الارتباط بيرسون

		المتغير_التابع
الثقة بالنفس	Corrélation de Pearson معامل الارتباط بيرسون الدلالة الاحصائية Sig. (bilatérale) عدد العينات 70	.422 .000 70
الثبات الانفعالي والقدرة على ضبط النفس	Corrélation de Pearson معامل الارتباط بيرسون الدلالة الاحصائية Sig. (bilatérale) عدد العينات 70	.414 .000 70
القدرة على حل المشكلات	Corrélation de Pearson معامل الارتباط بيرسون الدلالة الاحصائية Sig. (bilatérale) عدد العينات 70	.283 .018 70

القدرة على التخطيط وامتلاك البدائل	Corrélation de Pearson معامل الارتباط بيرسون	.282
	Sig. (bilatérale) الدلالة الاحصائية	.018
	عدد العينات	70
اليعد الخامس الاستفاده من الخبرات السابقة	Corrélation de Pearson معامل الارتباط بيرسون	.442
	Sig. (bilatérale) الدلالة الاحصائية	.000
	عدد العينات	70
التواصل مع الجسد	Corrélation de Pearson معامل الارتباط بيرسون	.390
	Sig. (bilatérale) الدلالة الاحصائية	.001
	عدد العينات	70
قوة الاعتقاد	Corrélation de Pearson معامل الارتباط بيرسون	.552
	Sig. (bilatérale) الدلالة الاحصائية	.000
	عدد العينات	70

الفرضية الاولى:

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig. الدلالة الاحصائية
1 Régression	4.009	1	4.009	24.197	.000 ^b
1 Résidu	11.266	68	.166		
Total	15.275	69			

a. Variable dépendante : المواطنة التنظيمية
b. Valeurs prédites : (constantes), المناعة النفسية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	.203	.433		.469	.641
1 المناعة النفسية	1.292	.263	.512	4.919	.000

a. Variable dépendante : المواطنة التنظيمية

الفرضيات الجزئية:

1-العلاقة بين المتغير المستقل و السن:

Coefficients ^a						
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	
	A	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	2.580	.761		3.388	.001
	المناعة النفسية	-.284	.462	-.074	-.615	.541

a. Variable dépendante : السن

غير دالة احصائيا..و منه التغير المستقل لا يثر على السن Sig=0.541>0.005

2-العلاقة بين المتغير المستقل و الجنس:

Coefficients ^a						
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	
	A	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	1.386	.494		2.805	.007
	المناعة النفسية	-.053	.300	-.021	-.176	.861

a. Variable dépendante : الجنس

3- العلاقة بين المتغير المستقل و الحالة الاجتماعية:

Coefficients ^a						
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	
	A	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	2.096	.461		4.550	.000
	المناعة النفسية	-.207	.280	-.089	-.740	.462

a. Variable dépendante : الاحالة الاجتماعية

الفرضية الجزئية 01:

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	.360	.457		.788	.434
1 الجنس	-.113	.106	-.111	-1.066	.290
المناعة النفسية	1.286	.262	.510	4.900	.000

a. Variable dépendante : a.المواطنة التنظيمية

2. الفرضية الجزئية الثانية:

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	.562	.457		1.231	.223
1 المناعة النفسية	1.252	.257	.497	4.869	.000
السن	-.139	.067	-.211	-2.070	.042

a. Variable dépendante : a.المواطنة التنظيمية

الفرضية الثالثة:

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	-.043	.494		-.086	.932
1 المناعة النفسية	1.316	.264	.522	4.993	.000
الاحالة الاجتماعية	.117	.114	.108	1.029	.307

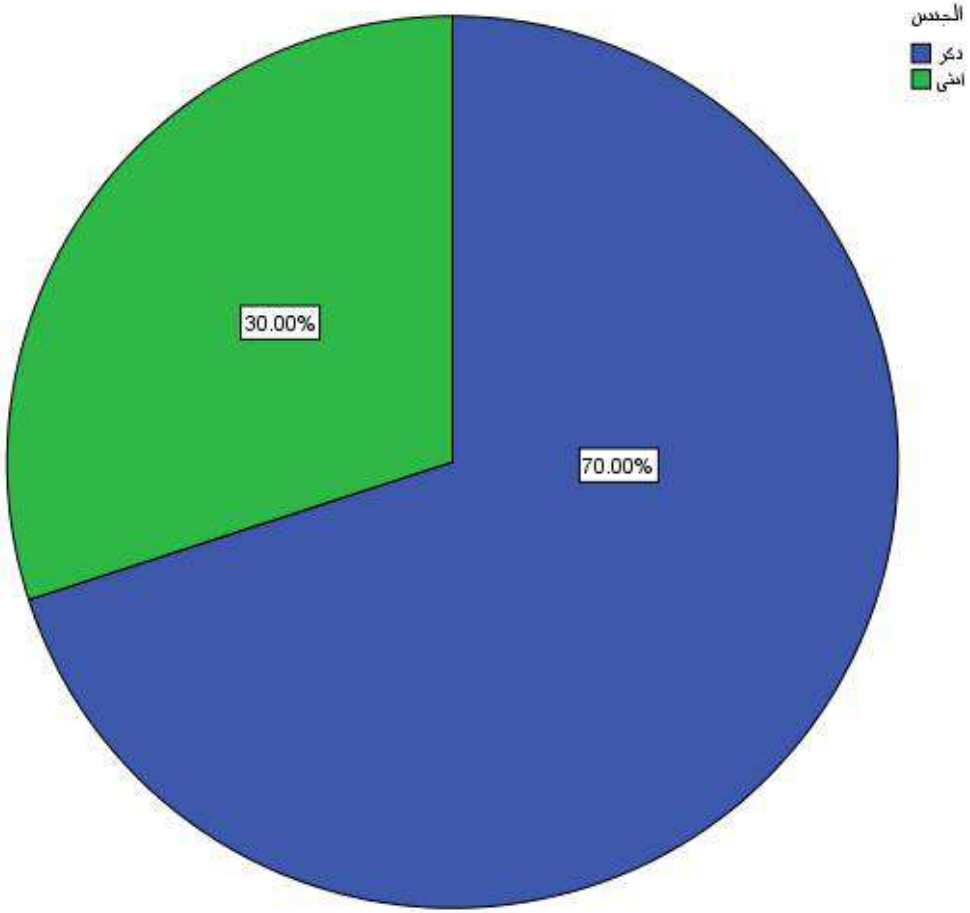
a. Variable dépendante : a.المواطنة التنظيمية

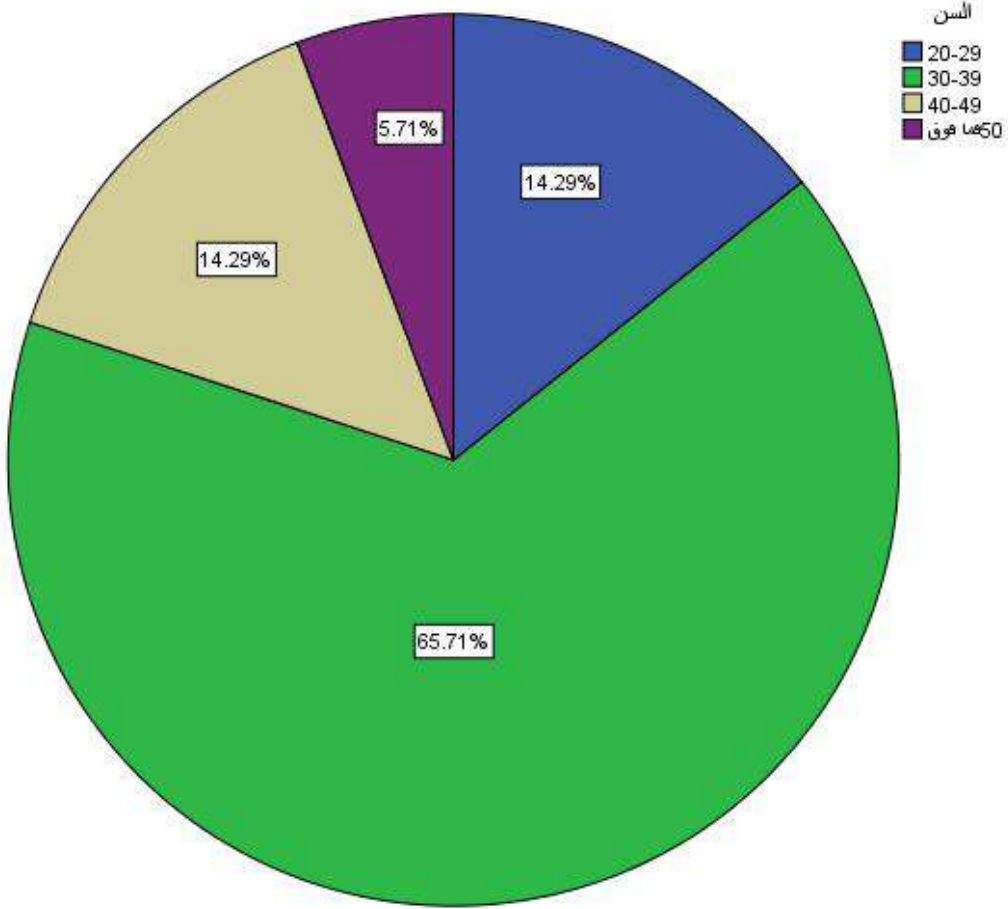
Corrélations

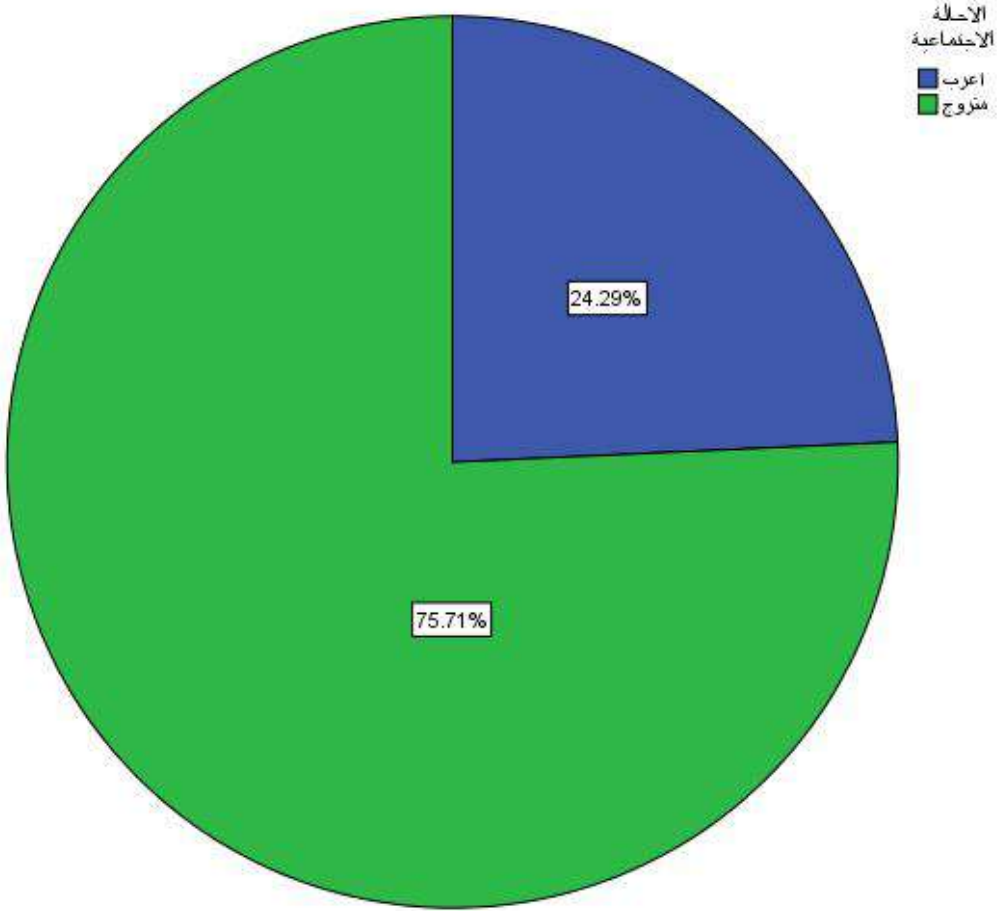
	الايتار	الروح_الرياضية	النظافة_القياسية	وعِي_الضمير	السلوك_الحضاري
معامل بيرسون	1	.357**	.572**	.296*	.288*
Sig. (bilatérale) الدلالة الاحصائية الايتار		.002	.000	.013	.016
عدد العينات	70	70	70	70	70
معامل بيرسون	.357**	1	.546**	.263*	.195
Sig. (bilatérale) الدلالة الاحصائية الروح_الرياضية		.002	.000	.028	.106
عدد العينات	70	70	70	70	70
معامل بيرسون	.572**	.546**	1	.114	.071
Sig. (bilatérale) الدلالة الاحصائية النظافة_القياسية		.000	.000	.349	.562
عدد العينات	70	70	70	70	70
معامل بيرسون	.296*	.263*	.114	1	.377**
Sig. (bilatérale) الدلالة الاحصائية وعِي_الضمير		.013	.028	.349	.001
عدد العينات	70	70	70	70	70
معامل بيرسون	.288*	.195	.071	.377**	1
Sig. (bilatérale) الدلالة الاحصائية السلوك_الحضاري		.016	.106	.001	
عدد العينات	70	70	70	70	70

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).







Statistiques descriptives

	المتوسط ح	الانحراف المعياري	عدد العينات
المناعة النفسية	1.6372	.18660	70
المواطنة التنظيمية	2.3179	.47051	70

Corrélations

		المناعة النفسية	المواطنة التنظيمية
المناعة النفسية	معامل الارتباط بيرسون	1	.512**
	الدلالة الاحصائية		.000
	عدد العينات	70	70
المواطنة التنظيمية	معامل الارتباط بيرسون	.512**	1
	الدلالة الاحصائية	.000	
	عدد العينات	70	70

هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المناعة النفسية وسلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الجنس:

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
المواطنة	ذكر	49	2.3551	.46472	.06639
التنظيمية	انثى	21	2.2310	.48386	.10559
المناعة النفسية	ذكر	49	1.6398	.18240	.02606
	انثى	21	1.6312	.20056	.04377

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes					
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	
المواطنة		.050	.823	1.012	68	.315	.12415	.12270
التنظيمية			.995		36.559	.326	.12415	.12472
المناعة		.102	.751	.176	68	.861	.00861	.04901
النفسية			.169		34.865	.867	.00861	.05094

هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المناعة النفسية وسلوك المواطنة التنظيمية باختلاف السن:

Statistiques de groupe

	السن	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الموضاطنة	0-29	10	2.4450	.48445	.15320
التنظيمية	30-39	46	2.3533	.42248	.06229
المناعة النفسية	20-29	10	1.6894	.21157	.06690
	30-39	46	1.6318	.16003	.02360

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes				
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type
المواطنة	.690	.410	.607	54	.547	.09174	.15123
التنظيمية			.555	12.155	.589	.09174	.16538
المناعة	4.098	.048	.972	54	.336	.05754	.05921
النفسية			.811	11.343	.434	.05754	.07094

هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المناعة النفسية وسلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الحالة الاجتماعية:

Statistiques de groupe

	الاحالة الاجتماعية	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
المواطنة	اعزب	17	2.2676	.47102	.11424
التنظيمية	متزوج	53	2.3340	.47371	.06507
المناعة النفسية	اعزب	17	1.6665	.19860	.04817
	متزوج	53	1.6279	.18357	.02522

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes				
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type
المواطنة	.135	.715	-.503	68	.617	-.06632	.13186
التنظيمية			-.504	27.186	.618	-.06632	.13147
المناعة النفسية	1.403	.240	.740	68	.462	.03860	.05218
			.710	25.385	.484	.03860	.05437