



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة وهران

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

تخصص : علم النفس العمل والتنظيم

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر

المواطنة التنظيمية وعلاقتها بتقدير

الذات الاجتماعية

دراسة ميدانية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية

بمدينة وهران

تحت اشراف الأستاذة

بزايد نجاة

من إعداد الطالبة

بلميلود أسيا

2014-2013

اهداء

إلى أعلى من في الوجود، إلى نبع الحب و الحنان، إلى من أخفض لهما جناح الذل من الرحمة، إلى والدي نبع الصبر و التضحية و العطاء.

إلى والدي الغالية التي غمرتني بعطفها و حبها و حنانها و دعائها، أطال الله في عمرهما، اللذين يقدران العلم حق تقديره و اللذين شجعاني على الدراسة و حب العلم وأسأل الله أن أكون عند حسن ضمنهما بي راجيتا من الله أن يرزقهما الجنة.

كما أهدي ثمرة هذا العمل إلى كل افراد العائلة و إلى صديقتي الغالية فاطمة التي اتمناها التوفيق في حياتها ، و إلى كل طلبة السنة الثانية ماستر علم النفس العمل و التنظيم.

الشكر والتقدير

أولاً و قبل كل شيء أشكر الله عز وجل و أحمده على عونه و توفيقه
لي في حياتي و أعمالي وهو الحق
و أشكر الأستاذة بزاييد نجاهة المؤطرة على مساعدتها و على توجيهاتها
القيمة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل للمؤطر السيد عدال فؤاد في الشركة الوطنية
للنقل بالسكك الحديدية بوهران على كل مجهوداته القيمة و إلى كل عمال ،
وإطارات المؤسسة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل اعضاء اللجنة المناقشة الذين سوف
يدعمون البحث بتوجيهاتهم و ملاحظاتهم القيمة .

ملخص البحث:

يهدف هذا البحث إلى دراسة المواطنة التنظيمية وعلاقته بتقدير الذات الاجتماعية ، بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران ، اعتمدت الباحثة لمقياس المواطنة التنظيمية على مقياس (ماكتزي و برسكون ،1994) والذي يحتوي على 4 أبعاد رئيسية وهي (الايثارية ،المساعدة المتبادلة، السلوك الحضاري، روح الفريق) ، ولمقياس تقدير الذات الاجتماعية استعملت مقياس ل (لنسون وآخرون 1979)

شملت الدراسة عينة تحتوي على 81 عامل بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية، تم اختيارها بطريقة عرضية ، تم تحليل البيانات باستخدام (SPSS) نسخة 20

توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين المواطنة التنظيمية و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران.

- وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الايثارية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران وتقدير الذات الاجتماعية .

- عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين المساعدة المتبادلة بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران وتقدير الذات الاجتماعية .

- عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين السلوك الحضاري بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران وتقدير الذات الاجتماعية .

محتويات البحث

الصفحة

الموضوع

أ	الاهداء.....
ب	كلمة شكر.....
ج	ملخص البحث.....
د	محتويات البحث.....
هـ	قائمة الجداول.....

الفصل الأول : تقديم البحث

1	1- مقدمة البحث.....
3	2- إشكالية البحث.....
4	3- فرضيات البحث.....
4	4- أهمية وأهدافه.....
5	5- حدود البحث.....
5	6- صعوبات البحث.....
5	7- التعريف الإجرائي لمصطلحات البحث.....

الفصل الثاني: المواطنة التنظيمية

8	تمهيد.....
9	1- نبذة تاريخية عن المواطنة.....
11	2- مفهوم المواطنة.....
12	1-2 المفهوم الانثروبولوجي للمواطنة.....
12	2-2 المفهوم السوسيولوجي للمواطنة.....
13	3- تطور مفهوم المواطنة في أوروبا.....
14	4- مراحل المواطنة الحديثة في أوروبا.....
15	5- مظاهر المواطنة.....
15	6- أهمية المواطنة.....
16	7- تعريف المواطنة في المنظمة.....
16	8- خصائص المواطنة في المنظمة.....
17	9- أنماط المواطنة في المنظمة.....
17	10- أهمية المواطنة في المنظمة.....

18	11- الأبعاد الرئيسية لسلوك المواطنة في المنظمة.....
19	12- الجوانب الإيجابية للمواطنة في المنظمة.....
20	13- العوامل المعززة لسلوك المواطنة في المنظمة.....
21	14- معوقات سلوك المواطنة في المنظمة.....
21	15- آثار المواطنة في المنظمة.....
24	16- محددات المواطنة في المنظمة.....
24	خلاصة.....

الفصل الثالث: تقدير الذات الاجتماعية

26	تمهيد.....
27	1- مفهوم الذات.....
27	2- وحدات الذات.....
27	3- مكونات الذات.....
28	4- وظائف الذات.....
29	5- أشكال الذات.....
29	6- مفهوم تقدير الذات.....
30	7- أنواع تقدير الذات.....
31	8- مستويات تقدير الذات.....
32	9- مستويات تقدير الذات.....
32	10- عوامل اكتساب تقدير الذات.....
32	11- أهمية تقدير الذات.....
33	12- نظريات تقدير الذات.....
35	13- مفهوم تقدير الذات الاجتماعية.....
36	14- أبعاد تقدير الذات الاجتماعية.....
37	خلاصة.....

الفصل الرابع : طريقة الدراسة الميدانية

أولا الدراسة الاستطلاعية

43	تمهيد.....
43	1- دواعي الدراسة الاستطلاعية.....
44	2-المجال الجغرافي للدراسة.....

45	3- وسائل الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها
47	3-1 الاستبيان
48	3-2 استبيان الخلفية الفردية
52	4- مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية
52	5- الثبات
52	6- الصدق
54	7- التعديلات الملحقة بأدوات البحث

ثانيا: الدراسة الاساسية

55	تمهيد
55	1- أهداف الدراسة الأساسية
55	2- عينة الدراسة الأساسية
59	3- خصائص العين
59	4- إجراءات الدراسة الأساسية
59	4-1 الأدوات المستخدمة في الدراسة الأساسية
59	4-2 تطبيق أدوات البحث وتفرغ درجاتها
60	5- الوسائل الاحصائية

الفصل الخامس : عرض النتائج و مناقشتها و التوصيات

61	تمهيد
61	1- عرض النتائج
64	2- مناقشة النتائج
66	الخلاصة
67	الخاتمة
68	التوصيات
69	المراجع
70	1- المراجع باللغة العربية
72	2- المراجع باللغة الأجنبية
73	الملاحق

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	يبين توزيع فقرات أبعاد إختبار المواطنة التنظيمية	45
2	يبين اتجاه فقرات إختبار تقدير الذات الإجتماعية	46
3	يبين سلم ليكرت للنقاط في إتجاه موجب	46
4	يبين سلم ليكرت للنقاط في إتجاه سالب	46
5	يبين طريقة اعطاء الترميز لمتغير الجنس	47
6	يبين طريقة اعطاء الترميز لمتغير السن	47
7	يبين طريقة اعطاء الترميز لمتغير الحالة المدنية	47
8	يبين طريقة اعطاء الترميز المستوى التعليمي	48
9	يبين طريقة اعطاء الترميز لمتغير الأقدمية	48
10	يبين طريقة إعطاء الترميز لمتغير الحالة السوسيو مهنية	48
11	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق الجنس	49
12	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق السن	49
13	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق الحالة المدنية	50
14	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق المستوى التعليمي	50
15	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق الأقدمية	51
16	يبين توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية وفق الحالة السوسيو مهنية	51
17	يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد مقياس المواطنة التنظيمية	52
18	يوضح الإتساق الداخلي لفقرات مقياس تقدير الذات الإجتماعية	53

55	يوضح توزيع الدراسة الأساسية حسب الجنس	19
55	يوضح توزيع الدراسة الأساسية حسب السن	20
56	يوضح توزيع الدراسة الأساسية حسب الحالة المدنية	21
57	يوضح توزيع الدراسة الأساسية حسب المستوى التعليمي	22
57	يوضح توزيع الدراسة الأساسية حسب الأقدمية	23
58	يوضح توزيع الدراسة الأساسية حسب الحالة السوسيو مهنية	24
61	يوضح نتائج العلاقة الارتباطية بين المواطنة التنظيمية وتقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية	25
62	يوضح نتائج معامل الارتباط بين بعد الإيثار وتقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية	26
62	يوضح نتائج معامل الارتباط بين بعد المساعدة المتبادلة وتقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية	27
63	يوضح نتائج معامل الارتباط بين بعد السلوك الحضاري و تقدير الذات الاجتماعية بالمؤسسة	28

الفصل الاول

تقديم البحث

مقدمة البحث:

إن الإدارة بكل تعريفها المختلفة لا تنفصل أبدا عن السلوك الانساني مهما تطورت في اساليبها و تقنياتها و هياكلها التنظيمية ، و اجراءاتها لسبب بسيط جدا هو أن أهداف الإدارة لا تتحقق بدون الانسان، العنصر البشري الذي يستطيع بقدراته ورغباته ، أن يكون سببا في الفشل، ونظرا لأهمية العنصر البشري ، وقد فرق كاتز في الستينيات من القرن العشرين بين نوعين من السلوك المرغوب من العاملين أطلق على أحدهما مصطلح سلوك الدور الرسمي، و يتمثل في قيام العاملين بالمهام المطلوبة منهم بشكل منتظم طبقا للمعايير الرسمية المقررة في المنظمة و اطلق على سلوك الدور الاضافي ،

و يتمثل في قيام الموظف بالسلوكيات التطوعية التي تتجاوز حدود الالتزام بما هو مقرر او مطلوب رسميا من العاملين و إلى ذلك من السلوكيات التطوعية ذات الطبيعة التعاونية و التي بدونها قد تفشل المنظمات في تحقيق أهدافها و التي اطلق عليها بمصطلح المواطنة التنظيمية الذي أصبح يعود عليه كثيرا للارتفاع لمستوى أداء المنظمة و الموظفين على حد سواء. (أمانى،2011:33)

العنصر البشري يمثل ركيزة التطور و التقدم في أي منظمة و مجتمع ، حتى ان كثيرا من المجتمعات و صلت الى قمة التطور و الازدهار في مختلف المجالات بسبب الأهمية المعطاة لمواردها البشرية ، لقد اظهرت المنظمات حاجاتها الماسة إلى إيجاد جو يساعد الافراد العاملين فيها على العمل و الانتاج و الابداع و هذا يتطلب ان يكون العاملين اكثر ولاء و انتماء لمنظمات اعمالهم ،و يساهم في ظهور ما يعرف بسلوك المواطنة التنظيمية او السلوك التطوعي الاختياري الهادف الى الارتفاع بمستوى كفاءة و فعالية المنظمات دون ان يكون هنالك اي ربط بين هذا السلوك و توقع الحصول على اي مردود مادي او معنوي –(بندر،2012:63)

ومن هنا حاولت الباحثة دراسة علاقة المواطنة التنظيمية بتقدير الذات الاجتماعية في المؤسسة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بوهان ، بحيث اشتملت الدراسة على الفصول التالية :

الفصل الاول: تقديم البحث و يتضمن الاشكالية و الفرضيات و أهمية و الهدف من البحث ،حدود البحث ، صعوبات البحث و المفاهيم الاجرائية للبحث

الفصل الثاني: وهو سلوك المواطنة التنظيمية وتضمن مايلي (تعريف المواطنة التنظيمية ،خصائص المواطنة التنظيمية ،أنماط المواطنة التنظيمية ،الجوانب الإيجابية للمواطنة التنظيمية ،العوامل المعززة لسلوك المواطنة التنظيمية ، معوقات سلوك المواطنة التنظيمية ، آثار المواطنة التنظيمية ، محددات المواطنة التنظيمية)

الفصل الثالث: وهو تقدير الذات الاجتماعية وتضمن على (مفهوم الذات ، مكونات الذات، وظائف الذات، أشكال الذات، مفهوم تقدير الذات، أنواع تقدير الذات، مستويات تقدير الذات، عوامل اكتساب تقدير الذات، أهمية تقدير الذات، نظريات تقدير الذات، مفهوم تقدير الذات الاجتماعية، ابعاد تقدير الذات الاجتماعية)

الفصل الرابع : وهو الدراسة الميدانية للبحث وهو مكون من جزئين

الجزء الاول : وهو الدراسة الاستطلاعية وفيها تم وصف أدوات البحث وعينة الدراسة الاستطلاعية، والتأكد من صدق وثبات أدوات البحث

الجزء الثاني : وهو الدراسة الاساسية واحتوى على عينة الدراسة الأساسية والأساليب الإحصائية

الفصل الخامس: تضمن عرض النتائج ومناقشتها ، وختمت الباحثة دراستها ببعض الاقتراحات

2. اشكالية البحث:

أثارت التطورات الاخيرة داخل العمل تساؤلات، عديدة حول سلوكيات العاملين في منظمات العمل، خصوصا مع المنافسة ، و تعدد المهام الوظيفية ، و تلاحق الابتكار و الابداعات السريعة ، و سرعة تطور وسائل الاتصال، هذه التحديات إستدعت الحاجة الماسة لمنظمات العمل الى الإهتمام بالموارد البشرية ، والسلوكيات التطوعية التي تسمى بسلوكات المواطنة التنظيمية فهي تصرفات إختيارية ذات طبيعة تطوعية ، لا يرتبط مباشرة بنظام الحوافز أو المكافآت بالمنظمة ، هي سلوك مفيد للمنظمة

والادارة و الجماعات و الأفراد و ينتج عنه مشاركة و مساهمة فعالة داخل المنظمة . ويمكن تبرير الإهتمام المتزايد بالمواطنة التنظيمية من خلال النظر إلى طبيعة هذا المفهوم ، و هنا تأتي هذه الدراسة للتعرف على طبيعة العلاقة بين المواطنة التنظيمية و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران

لذا تتمحور مشكلة الدراسة حول السؤال الرئيسي التالي:

هل توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين المواطنة التنظيمية و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك بمدينة وهران؟

ولقد تفرغت تساؤلات من هذه الاشكالية وهي كالآتي :

هل توجد علاقة ارتباطية بين الايثارية و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران؟

هل توجد علاقة ارتباطية بين المساعدة و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران ؟

هل توجد علاقة ارتباطية بين السلوك الحضاري و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران ؟

3. فرضيات البحث:

للإجابة على هذه التساؤلات اقترحت الباحثة الفرضيات التالية:

فيما يخص التساؤل العام جاءت الفرضية المقترحة كالتالي:

توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين المواطنة التنظيمية و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران

أما عن الفرضيات الفرعية جاءت كالتالي:

توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الايثارية و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران

توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين المساعدة المتبادلة و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران

توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين السلوك الحضاري و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران

4 _ أهمية البحث:

تكمن الأهمية في سد النقص حول الدراسات المتعلقة بالمواطنة التنظيمية، كما تبرز أهمية هذا البحث في الموضوع بحد ذاته بحيث أن كل فرد يتميز بقدرات وله رغبة في التميز خاصة في مجال عمله هذه الرغبة و لكي لا تبقى مكبوتة وتظهر للأخرين لا بد من التعبير عنها في افعال و سلوكيات وتتمحور ضمن إطار سلوك المواطنة التنظيمية ، بما أن المؤسسة هي مجموعة العوامل و الإمكانيات و التي من ضمنها الأفراد فهي تسعى للتميز من خلال هؤلاء الأفراد.

- اكتشاف أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران
- التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية السائد بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران.
- التعرف على تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران

- الكشف عن طبيعة العلاقة بين المواطنة التنظيمية و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية

5- حدود البحث:

إعتمدت الباحثة على 4 أبعاد لمتغير المواطنة التنظيمية المتمثل في (الايثارية، المساعدة المتبادلة، روح الفريق، السلوك الحضاري) في حين اقتصر متغير تقدير الذات الاجتماعية على بعد واحد، كما تمت الدراسة بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بوهران

6. صعوبات البحث:

أهم الصعوبات التي وجهتها الباحثة و هي كالتالي:

- عدم توفر مراجع تتحدث عن المواطنة في المنظمة
- عدم وجود دراسات سابقة تدرس العلاقة بين المواطنة في المنظمة و تقدير الذات الاجتماعية
- عدم رغبة فئة من العمال محل الدراسة الاجابة
- عدم قبول بعض المؤسسات موضوع الدراسة نظرا لحذاته

7, التعاريف الاجرائية لمفاهيم البحث :

- المواطنة التنظيمية: تتمثل في السلوكات التطوعية ،خارج عن مهام العامل الرسمية –
- الايثارية : و تتمثل في مساعدة زملاء العمل –
- المساعدة المتبادلة : تتمثل في اقتراح وحل المشاكل بين زملاء العمل –
- السلوك الحضاري: و تتمثل في الاهتمام و القيام بأعمال تساعد الحفاظ على سمعة المؤسسة
- تقدير الذات الاجتماعية : يقصد بها قدرة العامل بتقدير ذاته داخل الجماعة –

الفصل الثاني

المواطنة التنظيمية

تمهيد:

تحدد منظمات العمل لكل فرد من اعضائها دورا رسميا يتضمن السلوكيات المطلوبة منه في وظيفته بالمنظمة و تعدد هذه السلوكيات من خلال وصف الوظيفة ، وقد تركز اهتمام الباحثين لعقود طويلة على بحث سلوكيات الدور الرسمي المحدد للفرد في العمل ، و في اوائل العقد الماضي بدأ الباحثون يركزون على نوع اخر من السلوكيات التي تؤثر على كفاءة وفاعلية منظمات العمل اطلق عليه بسلوكيات الدور الاضافي ، ويقوم الافراد بها السلوكيات بناء على اختيارهم ،لأنها لا ترد ضمن وصف الوظيفة ،اما المنظمات المتجهة نحو التميز فهي التي تسعى لاستبقاء العاملين فيها ،خاصة الاكفاء

والمبدعين منهم ويكون ذلك بدعمهم لهذا السلوك الرسمي ، لكي تساعد في تفجير طاقات العاملين و إظهارهم للسلوك الإضافي الذي يؤدي في المحصلة إلى فاعلية و طائف المنظمة ، فالمواطنة التنظيمية تمثل سلوكا فرديا كامل لا يمكن معرفته مباشرة أو علانية من خلال نظام الحوافز الرسمي ،فهي تؤدي الى تعزيز كفاءة المؤسسة – و على هذا الأساس سوف يتم في هذا الفصل التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية ،خصائص المواطنة التنظيمية،أنماط المواطنة التنظيمية،الأبعاد الرئيسية، العوامل المعززة للمواطنة التنظيمية، الجوانب الإيجابية للمواطنة، معوقات،محددات المواطنة التنظيمية، أثار المواطنة التنظيمية.

1, نبذة تاريخية عن مفهوم المواطنة :

يعد الحفر في الأصول اللغوية و الاصطلاحية للمواطنة في الفكر العربي أمرا يقتضه إختلاف النظم المرجعية التي استمدت منها المفاهيم فحسب، بل يضاف اليه إختلاف حقوق المعرفة التي كانت محضنا مباشرا لكل مصطلح و موجهها لدلالته في الثقافة العربية.

لقد إقترن مبدأ المواطنة بحركة نضال التاريخ الانساني من اجل العدل و المساواة و الانصاف وكان ذلك قبل ان يستقر مصطلح المواطنة و ما يقاربه من مصطلحات في الادبيات السياسية و الفكرية و التربوية و تصاعد النضال و اخذ شكل الحركات الاجتماعية منذ قيام الحكومات الزراعية في وادي الرافدين مرورا بحضارة سومو و حضارات الصين .

أسهمت تلك الحضارات و ما انبثق عنها من ايدولوجيات سياسية في وضع أسس للحرية و المساواة تجاوزت ارادة الحكام فاتحة بذلك افاقا رحبة لسعي الانسان لتأكيد فطرته و اثبات ذاته وحق المشاركة الفعالة في اتخاذ القرار و تحديد الخيارات الامر الذي فتح المجال للفكر السياسي الاغريقي و من بعده الروماني ليضع كل منهما اسس مفهومه للمواطنة و الحكم الجمهوري الذي كان يعني حتى قيام الثورة الامريكية في اواخر القرن الثامن عشر ،الحكم المقيد في مقابلة الحكم المطلق و ليس الحكم الجمهوري كما نفهمه اليوم وقد أكد كل من الفكر السياسي الاغريقي و الروماني في بعض مراحلهما على ضرورة المنافسة من اجل تقلد المناصب العليا و اهمية ارساء اسس مناقشة السياسة العامة باعتبار ذلك شيئا مطلوباً في حد ذاته .

حتى في التاريخ المعاصر تنوعت افرازات مفهوم المواطنة بحسب التيارات الفكرية السياسية و الاجتماعية التي لا يمكن قراءتها و فهمها و نقدتها بمعزل عن الظروف المحيطة بها او بعيدا عن الزمان و المكان بكل ابعادها الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية و الايدولوجية و التربوية و ثم لا يمكن التأسيس السليم لمفهوم المواطنة باعتباره نتاجا لفكر واحد مبسط و انما باعتبار انه نشأ و نما في ظل محاضن فكرية متعددة تنوعت نظرياتها و عقائدها بل و ظروف تشكلها على المستوى المحلي و القومي

و الدولي و لان قضية المواطنة محورا رئيسيا في النظرية و الممارسة الديمقراطية الحديثة فإن تحديد ابعادها و كيفية ممارستها ينبغ من الطريقة التي يمنح بها هذا النظام ،حقوق المواطنة للجميع و مدى وعي المواطنين و حرصهم على اداء هذه الحقوق و الواجبات.(عبد الخليل ابو المجد، 2010: 7)

في القرن الحادي و العشرين شهد مفهوم المواطنة تطورا مال ب منحى العالمية وتحددت مواصفات المواطن الدولية على النحو التالي:

- الاعتراف بوجود ثقافات مختلفة

- الاحترام حق الغير و حريته

- فهم و تفعيل ايدولوجيات سياسية مختلفة

- المشاركة في ادارة الصراعات بطريقة الاعنف(عبد الخليل أبو المجد، 2010:8)

وهذه المواصفات لمواطن القرن الواحد و العشرين يمكن فهمها بشكل افضل في صورة كفاءات تنميها مؤسسات المجتمع لتزيد فاعلية الارتباط بين الافراد على المستوى الشخصي و الاجتماعي و الدولي و يكون ذلك بتنمية قدرات معينة للتفكير تحسم وتنظم في الوقت نفسه الاختلافات الثقافية و مواجهة المشكلات و التحديات كأعضاء في مجتمع عالمي واحد و يستند هذا المنحنى في ارساء مبدا المواطنة العالمية على ركيزتين :

الاولى: عالمية التحديات في طبيعتها كعدم المساواة الاجتماعية و الاقتصادية و الامتلاك غير المتساوي لتقنيات المعلومات و انخفاض الخصوصية

الثانية: أن هناك امما و مجتمعات ذات ديانات و اعراف و تقاليد و نظم مختلفة

ولقد اسفرت الاجتهادات الغربية المعاصرة لتحليل طرفي هذه المعادلة عن تفاعلات جديدة تتلخص في صياغة عناصر جديدة للمواطنة ، و تأسيس مصطلح جديد في الخطاب المعاصر هو (المواطنة العالمية)

أو (المواطنة عديدة الابعاد) التي لخصت في (البعد الشخصي ، البعد الاجتماعي ، البعد المكاني ، البعد الزمني) و اهابت بالمؤسسات السياسية و التربوية تحقيقها من خلال العناصر التالية :

- الأحساس بالهوية

- التمتع بحقوق معينة

- مسؤولية المواطن في لعب دور ما في الشؤون العامة

- قبول قيم اجتماعية أساسية

وعلى الرغم مما وصل اليه مفهوم المواطنة من وضوح في الفكر المعاصر إلا أنه ما زال يشهد في الوعي العربي بعض التدخلات. (عبد الخليل ابو المجد، 2010:10)

2. مفهوم المواطنة:

تعرف الموسوعة العربية العالمية المواطنة بأنها "إصطلاح يشير إلى الإلتئاء إلى أمة أو وطن " أما غيات بوفلجة فيعرفها أنها "علاقة الفرد بالوطن الذي ينتسب إليه" (غيات، 2012:24)

حسب شبل بدران المواطنة تمثل حقوق الانسان وهي نوعان: الحقوق المدنية و الحقوق السياسية الاولى: تهدف الى ضمان مجال شخصي لكل عضو في الجماعة ،يمارس فيه بحرية نشاطا خاصا دون تدخل من الغير او من الدولة ،طالما انه لم يرتكب ما يخالف القانون .

الثاني: فهو اكثر فاعلية إذ تضمن لصاحبها المساهمة الايجابية (شبل بدران ، 2009:73)

كما يعرف عصام عبد الله المواطنة على أنها تعريب للفظة (Citizenship) التي تعني كما تقول دائرة المعارف البريطانية: (علاقة بين فرد ودولة كما يحددها قانون تلك الدولة، وبما تتضمنه تلك العلاقة من واجبات وحقوق - متبادلة - في تلك الدولة، متضمنة هذه المواطنة مرتبة من الحرية مع ما يصاحبها من مسؤوليات) على الرغم من الإجماع على أن المواطنة هي مصطلح معاصر و حديث إلا أن العديد من الباحثين ارجعوا فكرة المواطنة لعصر الدولة اليونانية مؤكدين على أن المواطنة ليست وليدة هذا العصر بل انه تمتد إلى ابعد من ذلك بكثير فتعود جذورها إلى هذا العصر و انه منذ ذلك الوقت و هي تتطور عمقاً بزيادة اتساعاً بمد الحق في التصويت أبعد من الذكور الملاك (عصام عبد الله ، 2009:19)

حسب غيات المواطنة تفرض و جود مجتمع مدنى سياسي و مجموعة من الحقوق والالتزامات و نسق أخلاقي يحض على المشاركة و التضامن بالإضافة الى أنها دلالة على الانتساب لوطن، فهي مصطلح يعود أصله إلى اليونانية وهي مشتقة من (Polis) و التي تعنى المدينة، كما تستعمل كلمة المواطنة كترجمة للكلمة الفرنسية (Citoyenneté) و هي أيضا مشتقة من كلمة (Cité) (غيات، 2012:23)

المواطنة كلمة تتسع للعديد من المفاهيم و التعريفات :

- فالمواطنة في اللغة : مأخوذة من الوطن وهو محل الإقامة والحماية .

- من حيث الوجه السياسي: فالمواطنة هي صفة المواطن الذي يتمتع بالحقوق ويلتزم بالواجبات التي يفرضها عليه انتماؤه إلى الوطن.

- في قاموس علم الاجتماع: تعرف المواطنة بأنها مكانة أو علاقة اجتماعية تقوم بين فرد طبيعي ومجتمع سياسي (دولة) ومن خلال هذه العلاقة يقدم الطرف الأول (المواطن) الولاء، ويتولى الطرف الثاني الحماية، وتتحدد هذه العلاقة بين الفرد والدولة عن طريق أنظمة الحكم القائمة .

- من منظور نفسي: فالمواطنة هي مجموعة الاستعدادات والاتجاهات و القيم الايجابية التي تعبر عن الشعور بالانتماء والولاء للوطن وللقيادة السياسية التي هي مصدر الإشباع للحاجات الأساسية وحماية الذات من الأخطار المصيرية وبذلك فالمواطنة تشير إلى علاقة نفسية تربط الفرد بمجتمعه

- الوجه القانوني للمواطنة: في هذا الاطار فإن المواطنة تعني منح الوافدين الشرعية ليس في الإقامة فقط و إنما في كامل الحقوق أو في البعض منها و في حقيقة الامر فإن النتيجة للمواطنة بهذا المعنى يرتبط بالحصول على هذه الحقوق و الواجبات عن طريق إكتساب الجنسية (مزيان ، 2003 :142)

2-1. المفهوم الأنثروبولوجي للمواطنة :

لقد حاولت الانثروبولوجي تقديم منظور جديد لهذه المسألة و ذلك عندما تعرضت إلى الفرد من ناحية المواطنة حيث اعتبر مارك أبلس " M.ABELES " إن روابط المواطنة تتردد بين أشكال أخرى فردانية ، فهو حسب رأيه تعد النقطة التي تلتقي فيها الاشكال اقتراح ثلاث حقوق للبحث في ميدان الانثروبولوجيا المواطنة :حقل يهتم بالكيفية التي يستعملها المواطنون في بناء أنظمة الشرعية في علاقتهم مع الدولة و ذلك من خلال استعمال المصادر (كالسكن، العمل)، وحقل يبحث في الهويات الجماعية و الفردانية و الانتماء ان الاجتماعية في علاقتها بالمواطنة و حقل يبحث في علاقة المواطنين بالإقليم و ذلك بالاعتبار أن هذا الاخير يعد مكانا ضروريا لفضاء عام تعتمده السياسية و فضاء خاص تعتمده الثقافة(حسن رمعوف،2012:87)

2.2. المفهوم السوسيولوجي للمواطنة :

لقد عالجت السوسيولوجي مسألة المواطنة باعتبارها الوسيلة المساعدة في اكتساب المكانة الاجتماعية و الشروط الضرورية ،حتى يصبح الفرد معترفا به كفاعل في الحياة الاجتماعية حيث سلطت الاضواء في هذا المجال على مسألة الرابط الاجتماعي و على الكيفية التي يندمج بها الافراد في المجتمع انطلاقا من تمثيلاتهم و انتماءاتهم الاجتماعية (اماني غازي جرار،2011:47)

من خلال التعاريف تستنتج الباحثة أن للمواطنة بعدين :بعدا قانونيا و بعدا إنسانيا فالبعد القانوني يقتضي فرض العدالة التامة السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية بين المواطنين أما البعد الانساني فيفرض الاحترام و الثقة و المحبة و التعاون المتبادل .

3.تطور مفهوم المواطنة في أوروبا:

العصور الوسطى : يجمع المهتمون بالموضوع على تراجع مبدأ المواطنة في الفكر السياسي في العصور الوسطى بأوروبا (300م-1300م)حيث تؤكد لوبرس (1997) أن تطور المدن أسس و حدات سياسة حية و أعاد إحياء المواطن كصفة تتمتع بها الطبقة البورجوازية مزودة من جديد بحقوق فردية و اجتماعية –

عصر النهضة : وبظهور الفكر السياسي العقلاني التجريبي نتيجة ظهور حركات الاصلاح الديني و ما تلاها من حركات النهضة و التنوير السياسي في الحياة السياسية أي منذ القرن 13م الى أواخر القرن 18م أدى إلى إيداع المواطنة من جديد في أوروبا و أعطاهما البعد الانساني و الحضاري ، و جدير بالتأكيد أن عملية الانتقال التاريخية من الحكم المطلق إلى الحكم المقيد و من وضع التابع إلى وضع المواطن لم تكن عملية سهلة ،بل كانت مخاضا عسيراً قطعت فيه رؤوس ملوك و سالت على دربه دماء شعوب كما أن سراه القوم عندهم استطاعوا التوصل إلى قواسم مشتركة بضبط نظام الحكم و ترشيده في دائرة الحضارة الغربية ،ففي القرن الثامن عشر ميلادي ظهر تعارض كلي بين الملكية المطلقة و الاعتراف بالحريات المدنية المتصلة أو المنفصلة مع المواطنة العتيقة و قد ذكرت لوبرس أسباب هذا التعارض أو مظاهره فيما يلي :

- إن العدد الكبير للمواطنين لا يسمح بمشاركتهم المباشرة في النظام و أدت بالضرورة إلى اعتماد التمثيل و الى ظهور الحكومات –
- التفكك بين المجتمع المدني –
- التأكيد المتوالي لمبادئ الحرية و المساواة و التي اعطت ميلاد ايديولوجية حقوق الانسان –
- التأسيس و التأكيد للدول –الامم- أعطى المواطنة الحديثة اطارا –
- مفهوم المواطنة الذي لا يكف عن رفع المعوقات التي تحول دون تطبيق مبدأ المساواة –
- إلغاء التمييز بين المواطن الناشط و المواطن الكامن – (سمير مرقش،2006:29).

4 – مراحل المواطنة الحديثة في أوروبا:

مرت المواطنة الحديثة بثلاثة تحولات كبرى حتى و صلت إلى هذا مفهوم الحديث، تتمثل في مرحلة الدولة القومية : تكونت نتيجة صراع الملوك مع الكنيسة و سعيهم لنزع حق السيادة منها و "إقرار استقلال الملوك الخارجي إزاء البابوات و الاباطرة "مما أدى إلى اعتماد المبدأ الذي أعلن في سلم "واستاليا " علم (1648)، و القاضي بتبعية كل رعية لدين ملكهم .كما سمح اختراع البارود باستخدام السلاح و المدفع لفرض الاستقرار و سيطرة الملك على مملكته ، كما ظهور النزعة القومية التي هي تعبير عن وعي السكان بوحدتهم إلى حد يجعلهم ينشدون تجسيدها و التعبير عنها في الدولة القومية –

مرحلة المشاركة السياسية: و هي المرحلة الثانية في طريقة انتزاع الملوك حق السيادة من الكنيسة و تكوين دولتهم ،حيث أصبحت علاقة الدولة أو الملك مباشرة مع الشعب و أعد المسرح السياسي لتطبيق فكرة سيادة الشعب تطبيقا حيا حركيا ،حيث الشعب يعتبر الدولة دولته ، و يطالبها مع مرور الزمن بالاعتراف بحقوقه –

مرحلة حكم القانون: حيث بدأت الدولة القومية في أوربا تهتم بإصدار القوانين العامة و أصبحت هذه هي القوانين هي التي تنظم علاقات الرجال ،السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية ،و كان لدعوات "مونتسكيو" و "روسو" و غيرهم فضل في الدعوة إلى حكم القانون و المساواة أمامه و نشر فكرة العقد الاجتماعي و الحكم الدستوري و تحويل الدولة إلى مؤسسة منفصلة عن شخص من يحكمها، تنقسم فيها السلطة ثلاث سلطات تشريعية و تنفيذية و قضائية لا يسمح بالجمع بينهما في يد واحدة ، و تنظيم علاقة التعاون بينها و فق شرعية دستورية .ولعل إعلان الاستقلال في أمريكا و إعلان حقوق الانسان و المواطن في فرنسا.

قد حقق هذه الافكار و القواعد . و بقيام هاتي الثورتين (الامريكية و الفرنسية) تم و ضع حد لسيادة الملوك وسمح بظهور الجمهورية و بهذا ترسخ مبدأ المواطنة و أقر كحق ثابت في الحياة السياسية . (حسن رمعوف ،2012:201)

5. مظاهر المواطنة :

- المواطنة تطبيق و ممارسة للقيم تظهر على أشكال و صور مختلفة :
- المشاركة الطوعية التلقائية و الاختيارية على شكل نشاطات اجتماعية مختلفة نافعة
- التشبث بالقيم التي لها القابلية لدى الجميع
- تكييف السلوك حسب المعايير الوطنية و العالمية التي تؤطر الحياة الفردية و الاجتماعية و الثقافية
- توجيه السلوك الاخلاقي و الشعور بالهوية و البحث عن الحقيقة و اكساب الحس المدني الرفيع التعايش مع الغير ، الاعتدال و التسامح
- احترام حقوق و حريات الاخرين
- المبادرة و المشاركة في الواجبات (اماني غازي جزار، 2011:179)

6. أهمية المواطنة :

- تعتبر المواطنة فكرة اجتماعية و قانونية و سياسية ساهمت في تطور المجتمع الانساني بشكل كبير و الرقي إلى المساواة و العدل و الإنصاف و إلى الديمقراطية ، و ضمان الحقوق و الواجبات فهي ذات أهمية بمكان لانها:
- تحفظ للمواطن حقوقه المختلفة و توجب عليه واجبات، و تؤدي إلى الرفع من الثقة لدى المواطن، لا يمكن تحقيق المواطنة بدون مواطن
- تحدد منظومة القيم و التمثيلات و السلوك الاساسي لاكتساب المواطنة و التربية عليها كما تحدد الاطار المرجعي للممارسة الحقوق و الواجبات و العلاقات بين الافراد و الجماعات —
- المواطنة هي حق فردي في تقرير مصير الوطن، و التمتع بكل خيراته ، حيث تعرف بالتنوع و التعدد العقدي و العرقي و اللغوي و الاجتماعي و تعمل على حمايته و توفير قنوات و ممرات للمشاركة و التعاون و التكامل
- المواطنة مرتكزها النشوء و الاستمرارية في التكوين و البقاء و تحفز المواطن على المطالبة بالحقوق مع أداء الواجبات في سيرورة الاستمرار و التطور ترقى المواطن إلى الوعي بمكانة المواطنة

- تؤدي الى بناء نظام سياسي مجني تعددي متنوع في العرق والمؤسسات الاجتماعية و تحتضن تطور السلطة و تلك المؤسسات بطرق ديمقراطية ، و يصبح مفهوم المواطنة معيارا لدرجة التقدم والتحول و التطور في المجتمعات التعددية.(الكواري،2001:63) –

7 – تعريف المواطنة في المنظمة:

يعود مصطلح المواطنة التنظيمية الى الباحثين "بأتومان"، "أورغان" (Bateman Organ) والذين اجريا بحثا على علاقة المصطلح بالمتغيرات الاخرى و التي من بينها الفعالية الفردية –

يعرف كل من "هينس" و "سان أرج" المواطنة التنظيمية على انها سلوكات إرادية من طرف الفرد المفيدة تنظيميا و التي لا يمكن تشجيعها او تدعيمها على أساس التزامات الدور الرسمي، كما لا يمكن اثارها باستخدام المكافآت التي يتضمنها عند العمل الرسمي (A .Elakrimi and al ,2006 :55)

يعتمد سلوك المواطنة التنظيمية على الثقة و الصدق و التعاون بين العاملين و المنظمة حيث أنه سلوك يقوم على علاقة اتفافية و تعاونية و ليس على علاقة تعاقدية مصلحة و يعتمد على مدى ارتباط العامل بالمنظمة و التزامه نحوه ، و تتطلب المواطنة التنظيمية سلوكا للعاملين ابعد من مجرد القيام بالواجبات و المتطلبات و الدور الرسمي و يرى "اورغان" أن سلوكيات المواطنة التنظيمية هي مصطلح يشير على تلك السلوكيات المفيدة تنظيميا و التي لا يمكن تشجيعها او تدعيمها بصفة رسمية (المغربي ع،2007:313) و يرى "سكرلش" و"لتم" أن المواطنة التنظيمية هي سلوكيات عفوية ايجابية متروكة لحكم و تقدير الفرد في ان يمارسها او يمتنع عنها و لا تربط هذه بشكل صريح او مباشر بالنظام الوظيفي او بنظام المكافآت الرسمي و هي تقوي وتدعم الاداء الفعال للمؤسسة .

المواطنة التنظيمية أنها سلوك وظيفي يؤديه الفرد طواعية و يتعدى حدود الواجبات الوظيفية المحددة له، كما أنه لا يتم مكافأته من خلال هيكل الحوافز الرسمية بالمنظمة (احمد السيدالكردي،2011:48)

8 – خصائص سلوك المواطنة في المنظمة:

أهم خصائص سلوك المواطنة التنظيمية التي يحددها رياض أبازيد (2010):

- أنه سلوك اختياري فهو يقوم به الفرد دون إجبار، ولا يوجد في وصف الوظيفة الخاصة بالفرد
- أنه يسهم في زيادة فعالية المنظمة و مساعدة العاملين و التعاون معهم

- لا يتم مكافأته من خلال نظم الحوافز الرسمية بالمنظمة (رياض ابازيد، 2010:599)

9_ أنماط المواطنة في المنظمة:

مساعدة الموظف زملاء لعمل في الأمور المتعلقة بشؤون العمل كمساعدة الآخرين المتغيبين عن العمل ، توجيه الموظفين الجدد حتى و لو كان ذلك غير مطلوب منه ، مساعدة الآخرين ذوي الاعباء الوظيفية الكبيرة ،مساعدة الرئيس أو المشرف في عمله هذه الاعمال تطوعية لا يتوقع من الشخص أن يقوم بها لا نها ليست من متطلبات وظيفته الرسمية

مساعدة الزملاء فيما يتعلق بالشؤون الشخصية و يتضمن ذلك تقديم المساعدة في الامور المتعلقة بالمشاكل العائلية.

الإنصياح للقيم التنظيمية والسياسات و اللوائح والعمل وفقا لها مثل :الحضور و الانصراف حسب مواعيد العمل ،استخدام الموارد التنظيمية الاستخدام السليم

بذل جهود مضاعفة في العمل وتجنب مضيعة الوقت في أحاديث جانبية أو فترات استراحة طويلة و متكررة أو زيارات داخلية أو خارجية لا علاقة لها بالعمل .

تقديم المنظمة للآخرين بصورة جيدة و الدفاع عن المنظمة و الحديث عنها أمام الآخرين بصورة طيبة مما يساهم في تحسين سمعتها عند الآخرين

البقاء مع المنظمة بالرغم من الظروف الصعبة التي تواجهها (سيد احمد الكردي، 2011:49)

10.أهمية المواطنة التنظيمية :

إن للمواطنة التنظيمية أهمية كبيرة و دور فاعل في نجاح المنظمة واستمرارها فالدور الاضافي الذي يقوم به الموظف يساهم بتحقيق أهداف المنظمة و كذلك زيادة قدرة الموظفين و المدراء على أداء وظائفهم بشكل فاعل

إن اهمية المواطنة التنظيمية يتبلور بالنتائج الايجابية للمنظمة من العلاقات الداخلية الى الناتج الكلي و الأهداف الكلية فهي تنظم العلاقات التبادلية بين الافراد و تحافظ على وحدة المنظمة و تماسكها ويساهم في تطوير و تحسين الاداء و تعزيز كفاءة المؤسسة و هذا يزيد من حجم المخرجات و تحقيق النجاح و التميز ،لما لسلوك المواطنة من مرونة و الخروج عن الدور الروتيني مما يحفز على الابداع والانتماء و حب العمل .

سلوك المواطنة التنظيمية لها أهمية بالنسبة للأفراد من خلال توفير القدرة على الابداع و الابتكار من خلال تنمية و تعزيز الافكار و المقترحات المقدمة و يعزز الدافع للإنجاز و الشعور بالمسؤولية تجاه المنظمة .أما بالنسبة للمنظمة فلها دور في انخفاض في دوران العمل و الغياب مما يؤدي الى تحقيق الاستقرار التنظيمي و ازدياد معدلات الاداء و تحسين الانتاجية و ازدياد مستويات الكفاءة و الفعالية التنظيمية وتعزيز الثقة المتبادلة و الرضا الوظيفي ما بين الافراد و تخفيض الصراعات السلبية

كما يوطد العلاقات بين الأفراد والجماعات؛ مما ينعكس إيجابيًا على الأداء المتميز، يزيد من مستوى الرضا عن العمل ،ويعزز مستوى شعور الافراد بالانتماء لمؤسساتهم يقلل من مستوى التسرب الوظيفي ويرفع الروح المعنوية لدى العاملين التسرب الوظيفي. (بندر،2012:44)

11. الأبعاد الرئيسية لسلوك المواطنة التنظيمية :

تشير الدراسات أن سلوك المواطنة التنظيمية يشمل بعدين أساسيين وهما يعد تنظيمي يسعى الى مساعدة المنظمة على تحقيق اهدافها و أخر فردي يسعى الى التعاون مع الأفراد العاملين وهو يسهم في المحصلة الى تحقيق اهداف المنظمة وتتمثل في:

الايثارية : يشير على كل السلوكيات التطوعية التي تهدف إلى مساعدة الاخرين في العمل أو في حل مشاكلهم المرتبطة بالعمل ،كما تتمثل في مساعدة العاملين الجدد و تعليمهم، لقد اتفق الكثير من الباحثين على أن هذا البعد من أهم أبعاد المواطنة التنظيمية وتتمثل أهم فوائد المترتبة عنه في التضامن من الوجود بين العاملين

التأديب و التهذيب : تشمل السلوكيات المحفزة والدافعة من الفرد نحو الاخرين ،كأن ينصت الفرد و يصغي للآخرين يجلب لهم الدعم المعنوي وهذا السلوك يندرج تحت سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة للأفراد إن هذا البعد فيه من التصرفات والسلوكيات التي تساعد العاملين عن طريق منع التطور الذاتي يمكن أن يندرج كأحد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو الفرد بحيث أنه يشتمل على أنماط سلوكية طوعية يمارسها الفرد لتحسين معارفه ومهاراته وقدراته التي تزيد من الإسهامات التي يقدمها الفرد الى المنظمة

الروح الرياضية : يتعلق هذا السلوك بعدم الشكوى حتى في الظروف الصعبة وتقبل المواقف غير محبوبة أو المفضلة بروح رياضية و الاخلاص للمؤسسة و التصرف كعضو من الفريق، و استغلال وقته وجهده للقيام بأعماله . (علياء حسني علاء الدين ،2013:106)

السلوك الحضاري: حسب (كيندر، باركس) لابد من إدماج سلوكيات التي من خلالها نستطيع

تغيير ما هو ليس بجيد في العمل وذلك بإظهار السلوك الإبداعي في العمل (AELAKRIM
76 : 2007, al) كما يعرفه

المغربي على أنه مسؤولية المشاركة في الحياة السياسية للمؤسسة ويبدو أثر ذلك في صور متعددة منها المشاركة التنظيمية ، و حماية موارد المنظمة وغيرها ، كما يتجلى السلوك الحضاري للأفراد العاملين بالمؤسسة من خلال عنصر المبادرة أو المبادرة الفردية التي تتم طوعا وذلك لتحسين أداء المنظمة (المغربي ع، 2007:320)

الوعي المهني: ويشمل هذا البعد على السلوكيات ،كالانضباط و استثمار الفرد في مهامه بحيث يقوم الفرد العامل بالمؤسسة بانتاج جيد وينتبه بصفة دقيقة في عمله ،اي أن يكون شديد التدقيق ،كما يتضمن مراعاة الفرد لمواعيد العمل ،فنسبة الحضور تكون أعلى و يكون هناك اتباع اللوائح و الاجراءات الخاصة بالمؤسسة(بندر كريم ابو تاية ، 2012:46)

12. الجوانب الايجابية للمواطنة في المنظمة:

سلوك المواطنة التنظيمية يعد أحد القضايا الرئيسية التي يجب أن تكون لها مكانة مرموقة في سلم الممارسين للإدارة لما يتمتع من ايجابيات تنظيمية و تحقيق مستوى أداء متميز لان سلوك المواطنة التنظيمية :

يؤدي إلى تحقيق العبء المادي عن المؤسسات فهو إضافة حقيقة إلى مواردها بحيث يسمح بتوجيه ما كان مقررا أن تتحمله المؤسسات من توظيف لبعض الموظفين للتوسع في خدماتها و التميز في الاداء يمتاز في خلق الحماس في الاداء و هذا يفتقده العمل الروتيني.

- يخلق الاحساس بالانتماء لدى المؤسسة
- يتيح الفرصة لممارسة الديمقراطية من حيث اختيار نوع الاداء والوقت الذي يرغب المشاركة فيها
- يولد العلاقات بين الافراد و الجماعات مما ينعكس ايجابا على الأداء المتميز
- يزيد من فاعلية و كفاءة الموظف في العمل
- يزيد من مستوى الرضا عن العمل

13. العوامل المعززة لسلوك المواطنة التنظيمية:

لقد وضحت الشمالية (2004) مجموعة العوامل المعززة لسلوك المواطنة التنظيمية وهي:

1. **العوامل الشخصية الايجابية:** وتشمل القناعة بالعمل، والتعهد الفعال، الثقة بالأخرين إذ يعكس القناعة بالعمل، فهم الموظفين للمعلومة المعرفية في ذاكرتهم و تؤثر في عملية تعريفهم لا عمالهم وتجعلهم يعبرون عن الدور الاضافي بأنه من ضمن الدور الفعلي للوظيفة، اما التعهد الفعال فإنه كلما ارتفع مستوى التعهد الذي يمر به الموظف، كان أقدر على تعريف مسؤولياته و ادواره الاضافية و عند ما يثق الافراد بالأخرين يؤدي ذلك للقيام بأنماط سلوكية متميزة، و على العكس من ذلك فإن فقدان الثقة بالأخرين ينتج عنه أنماط سلوكية إعتيادية

2. **العوامل الوقفية المدركة:** و تشمل قيم العمل و خصائص إذ تشير قيم العمل إلى وجود قيم مشتركة تدل على منفعة مشتركة لكل من الفرد و المنظمة و تؤدي إلى وجود علاقات ذات أثر ايجابي، فعندما يشعر الفرد أن قيم العمل تتضمن احترام الفرد واحترام حاجاتهم فإنه يعمل على الاشتراك في مسؤوليات تؤدي إلى تحسين الاداء أما خصائص العمل و خاصة المحفز منها مثل: الاستقلالية التغذية الراجعة فإنها تزيد من الدافعية الداخلية لدى الافراد و تزيد من ممارستهم لا نماط سلوك الدور الاضافي —

3. **عوامل المركز الوظيفي:** وتشمل تولي المنصب في المنظمة و مستوى العمل الهرمي، فالفرد ذوي الخدمة الطويلة تصبح لديهم علاقات ضمنية وروابط قوية مع المنظمة مما يولد فيهم مشاعر ايجابية تتعكس على اشكال انماط سلوك الدور الاضافي نحو المنظمة كما أن تولي المناصب العليا يزيد من الحافزية ومن إمكانية العمل بشكل فعال فضلا عن زيادة الحرية فيما يتعلق بممارسة أنماط سلوكية متنوعة و التي من ضمنها تقديم أنماط سلوك الدور الاضافي (بندر، 2012:48)

14- معوقات سلوك المواطنة في المنظمة:

إن عدم إسهام الموظفين في المنظمات الادارية بسلوكيات الدور الاضافي يعود إلى مجموعة من المعوقات:

عدم إشراك الموظفين في القرارات التي تهم المنظمة، فضلا عن عدم تقوية توجيهاتهم الايجابية نحو المنظمة .

عجز ثقافة المنظمة و قيم المنظمة عن التخفيف من ضغوط العمل ، فالضغط الشديد يؤثر على الموظفين و على سلوكياتهم الاضافية الايجابية ،مما ينعكس سلبا على تميز أدائهم .

عدم إتاحة الفرصة للموظفين للتعبير عن آرائهم و عدم رضاهم تجاه و ظائفهم مما يقف عائقا أمام الموظفين للقيام بسلوكيات غير محسوبة .

إفتقار معظم المنظمات الادارية الى تحقيق العدالة التنظيمية التي إن وجدت فإنها تشكل حافزا قويا لسلوكيات المواطنة التنظيمية (رياض ابازيد ،2010،422) .

15.أثار المواطنة في المنظمة:

لقد كشفت الكثير من البحوث و الدراسات السلوكيات أن لسلوك المواطنة التنظيمية تأثير كبير على أداء المنظمة و الفرد و جماعة العمل، فعلى مستوى المنظمة وجد أن لسلوك المواطنة التنظيمية يساهم في تحسين الكفاءة و الفعالية التنظيمية من خلال حسن إستخدام الموارد و الإبداع و عملية التكيف السريع للعاملين مع التطورات الخارجية، أيضا وجدت بعض الدراسات أنه من أجل خفض تكاليف الخدمات و المصروفات التشغيلية لتوفير أسس البقاء في البيئة المعقدة و الصعبة التي تعيشها منظمات اليوم ،و ما تحتاجه من تقديم السلع و الخدمات بأقل التكاليف لمواجهة المناقشة الشديدة و قلة الموارد ،فإنها تحتاج إلى استقطاب الموارد البشرية القادرة على العطاء أكثر مما يتطلب الدور او تنمية و تطوير موظفيها للقيام بأعباء أكثر مما هو مطلوب منهم وظيفيا ،إن النشاطات التي تقوم بها الموظفون خارج نطاق الادوار المحددة وظيفيا،هي التي تقود الى الابداع و التميز فإن هذه الادوار أساسية لبقاء و استمرار المنظمة و تحسين فعاليتها .

وعن أثر سلوك المواطنة التنظيمية على جودة وكمية العمل المنجز، قام "بودسكاقتل" (Podsakoffetal) بدراسة ميدانية توصلوا فيها إلى هناك علاقة ايجابية قوية بين سلوك المواطنة وكل من جودة و كمية العمل المنجز و في تفسيرهم لهذه النتيجة و جدوا أن هناك عددا من الأسباب تشرح هذه العلاقة الايجابية منها :أن سلوك المواطنة يقلل الحاجة الى تخصيص الموارد للمحافظة على النشاطات الاساسية و يوجهها بشكل أكبر الى الاهداف الانتاجية كما يعزز هذا السلوك من انتاجية المديرين و العاملين و تنسيق النشاطات بين اعضاء الفريق و جماعات العمل ،كما يعزز قدرة المنظمة على استقطاب افضل العاملين و المحافظة عليهم عن طريق جعل المنظمة مكان عمل جذاب ،كما توصل البحث العلمي إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية تؤثر بشكل مباشر على التسرب الوظيفي بل ذهب البعض الى القول بأن هذا السلوك هو المحدد الاساسي للرغبة في ترك العمل .

وعلى المستوى الفردي كشفت الدراسات ان سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى تحسين أداء و انتاجية الفرد وتطويره ذاتيا ،فالوجود المستمر لسلوك المواطنة التنظيمية يؤثر عبر الوقت على انطباع الرؤساء و زملاء العمل حول ذلك هذا الانطباع يلعب دورا مهما في الحوافز التي يمكن أن يحققها هذا الموظف كالراتب ، الترقية . كما وجد أن سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي الى تحسين سبل الاتصال والتنسيق بين الافراد و الوحدات الادارية ورفع الروح المعنوية للموظفين و تحسين رضا العملاء والمستفيدين من خدمات المنظمة (احمد بن سالم العامري ،2003:67).

16. محددات سلوك المواطنة في المنظمة:

انطلاقا من أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في حياة المنظمات و بحثا عن اهم الاسباب التي تقف خلف ظهور اختفاء هذا السلوك ،عكف الكثير من الباحثين على اجراء العديد من الدراسات بقصد ايجاد تفسير لهذه الظاهرة و من اهم الظاهرة و من اهم العوامل التي كشفت عنها هذه الدراسات والتي تحاول هذه الدراسة تتبعها ووضعها في اطار واحد بدلا من تناولها بشكل متفرق العوامل التالية:

1. **الرضا الوظيفي:** يعد مفهوم الرضا الوظيفي من أكثر المفاهيم الادارية التي تم بحثها مع العديد من المتغيرات التنظيمية مثل الاداء التنظيمي ،الولاء التنظيمي ،العدالة التنظيمية و غيرها من المفاهيم .ونظرا الاهمية الرضا الوظيفي تم دراسة علاقته مع مفهوم المواطنة التنظيمية مؤخرا ،ويقصد بالرضا الوظيفي إجمالاً الحالة العاطفية الايجابية الناتجة عن تقييم الفرد لعمله سواء فيما يتعلق بالمزايا التي يحصل عليها أو اسلوب القيادة أو زملاء العمل او المناخ العام في ضوء هذا التعريف اجريت العديد من الدراسات الميدانية للكشف عن العلاقة بين الرضا و سلوك المواطنة التنظيمية .و ان تفسير هذه العلاقة بين الرضا الوظيفي و سلوك المواطنة يعود الى ان الموظف الراضي عن عمله او عما يحصل عليه من مردود سواء ماديا أو معنويا ينخرط في ممارسة بعض السلوكيات التطوعية كمساعدة الزملاء او المحافظة على ممتلكات المنظمة التي يعمل بها دون أن يتوقع الحصول على أية حوافز إضافية بسبب هذه الممارسات أو بتفسير آخر ان هذا السلوك التطوعي ما هو الا عملية تبادلية (محمد صالح الحناوي،2006:241)

2. **الولاء التنظيمي:** تعدد تعاريف الولاء التنظيمي بتعدد المداخل الفكرية لأصحابها ،فهناك من يعرفه لمدى قوة ارتباط الفرد و تفاعله مع منظمة العمل ،و فريق آخر يرى بأنه الاستعداد و الرغبة في زيادة طاقة العمل و الولاء للنظام الاجتماعي ،وفريق ثالث ينظر اليه على أنه الاعتماد القوي في قيم التنظيم و أهدافه و الاستعداد والميل لبذل المزيد من الجهد لمنظمة العمل و الرغبة القوية للبقاء في المنظمة. (صالح سليم الحموي،2013:174)

3. العدالة التنظيمية: بخصوص العلاقة بين العدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة و سلوك المواطنة التنظيمية، كشفت الدراسات الميدانية عن وجود علاقة قوية بين احساس الموظفين بالعدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية، تؤثر ايجابيا في مكونات سلوك المواطنة التنظيمية وذلك لأن احساس الموظفين بالمساواة و الانصاف سواء فيما يتعلق بعدالة الاجراءات فيما يتعلق بعدالة الاجراءات أو التوزيع أو التعاملات تولد لديه الشعور بالمسؤولية تجاه منظمة العمل و بالتالي الانخراط في الكثير من الممارسات التطوعية غير الرسمية أو سلوك المواطنة التنظيمية (عادل محمد زايد، 2006:247)

4. مدة خدمة الموظف : تلعب مدة خدمة الموظف في منظمة العمل دورا في وجود سلوك المواطنة التنظيمية أو اختفائه إن هناك علاقة سلبية بين مدة خدمة الموظف و سلوك المواطنة التنظيمية. فقد تبين أن الموظفين الجدد يظهرون هذا النوع من السلوك أكثر من الموظفين ذوي الخدمة الطويلة و يعود السبب الى أن الموظف الجديد لا يعرف أو غير متأكد من حجم المسؤوليات المطلوب منه انجازها و بالتالي فإنه يحددها بشكل واسع لكن ما أن يتكيفوا مع النظام الاجتماعي للمنظمة و تقل درجة عدم التأكد و الغموض عنهم ،حتى يصبحوا أكثر قدرة على تحديد ادوارهم بدقة مما يترتب عليه قلة النشاطات الاضافية التطوعية التي يقومون فيها .

5. القيادة الادارية: تعد القيادة الادارية احد اهم العوامل المؤثرة في البيئة التنظيمية و في بناء و تكوين قيم و مبادئ و ثقافة المنظمة و التي بدورها تؤثر بالغا في سلوكيات الموظفين في مختلف المستويات الادارية . إن الموظف يقوم بممارسة تطوعية عندما يكون مستوى ثقته برئيسه عالية و العكس صحيح . إن سلوك المواطنة التنظيمية يتعاظم في ظل القيادة التحويلية القائمة على التأثير الكريزماتيكى للقائد ،و التشجيع الابداعي و الدافعية الإلهامية و الاهتمام بالحاجة الفردية للمرؤوسين فهذه الخصائص تشكل الارضية التي ينمو و يزدهر فيها السلوك التطوعي .(محمد رفيق الطيب، 2012:247)

6. الثقافة التنظيمية : تمثل الثقافة التنظيمية أحد أهم العوامل المؤثرة في سلوك الافراد في مختلف المنظمات الثقافة التنظيمية بأنها "نسق الافتراضات الاساسية التي وجدت أو اكتشفت أو طورت بواسطة جماعة معينة من الافراد من أجل مواجهة مشكلات التكيف الخارجي و التكامل و التنسيق الداخلي و التي استطاعت الثبات لفترة طويلة من الزمن و عملت بشكل مرض لأفراد الجماعة مما جعلها من الثواب الراسخة التي يتم تلقيتها و تدريسها لأعضاء الجدد باعتبارها المنهج الصحيح للإدراك و التفكير و الشعور عند التعامل مع تلك المشاكل "الثقافة التنظيمية بهذا المعنى تؤثر في سلوك الافراد سواء الموجودين في المنظمة منذ فترة طويلة أو اعضاء الجدد و بالتالي فإن تأثيرها على سلوك المواطنة التنظيمية يأتي من خلال مدى تشجيعها او رفضها يمثل هذا النوع من السلوك

فإن كان السائد في المنظمة ان يمارس الموظفون انماط من السلوكيات التطوعية و يشجعون على سلوكهم و افعالهم ،اما إذا كانت القيم التنظيمية تؤكد على ان يقوم الموظف ،بما هو مطلوب منه فقط و أي أدوار أخرى ينظر إليها بعين الشك ،فسيكون حجم الممارسة التطوعية محدودا للغاية و عليه فإن الثقافة التنظيمية تؤثر إما سلبا أو إيجابيا على سلوك المواطنة التنظيمية تبعا للاعتقادات التي تقوم عليها هذه الثقافة (الطائي،2006:414)

7.الدوافع الذاتية : يقصد بالدوافع الذاتية حاجات الفرد الداخلية للإنجاز و تحقيق الذات و التي تعمل على تحريك السلوك و العمليات النفسية فهي القوى الداخلية المحركة للفرد للقيام بعمل معين دون توقع الحصول على حوافز مادية خارجية حيث تقوم عملية الحفز هنا على اساس العمل نفسه ،ترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال قيام الموظف في الاخير بالانخراط بممارسة تطوعية في مجال عمله خارج الدور الموصوف له رسميا في منظمته و دون توقعه الحصول على أي مردود مقابل ذلك و الى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية و ذلك لأنها تساهم في اشباع حاجاته الداخلية المتمثلة بالإنجاز و تحقيق الذات .(احمد بن سالم العامري ،2003:410)

الخلاصة:

للمواطنة التنظيمية أهمية كبيرة في الأداء الكلي للمنظمة، كما لهذا الاهتمام بموضوع المواطنة التنظيمية أمرا بلغا الأهمية لأن مقابلة التحديات التي تعيشها منظمات اليوم تحتاج الى مجهود العاملين ليست الرسمية فحسب بل اكثر من ذلك، فسلوك المواطنة التنظيمية نشاط فردي اختياري، يتسم بطابع التطوعي، فهو يتعدى إطار الواجبات الرسمية المحددة، ويتضمن رموز وإشارات تحمل معاني إيثاري أو تعاونية، لا يتطلبها التوصيف الوظيفي الرسمي للتنظيم، والذي لا يندرج ، ضمن التعليمات وعقد العمل وبالتالي لا يترتب عليه أي مكافأة أو عقاب فبتالي تتبع اهميته من كونه يساهم في تحسين الأداء الكلي للمنظمة، عن طريق إدارة العلاقات التبادلية بين الموظفين في الأقسام والإدارات المختلفة؛ مما يساهم في زيادة حجم المخرجات الكلية المنجزة ، كما أن سلوك المواطنة التنظيمية، يساعد على تخفيض حاجة المنظمة إلى تخصيص الموارد النادرة لوظائف الصيانة، والمحافظة على وحدة تماسك المنظمة، والاستفادة من هذه الموارد لزيادة الإنتاجية الكلية للمنظمة، ويساهم في تحسين قدرة المديرين وزملاء العمل على أداء أعمالهم، وحل المشاكل (أمانى،2011:66)

لهذا سلوك المواطنة التنظيمية ضروري لأي منظمة؛ لتحقيق النجاح التنظيمي ، والمحافظة على التوازن الداخلي للتنظيم، من خلال مساهمته بتشجيع الآلة الاجتماعية للمنظمة، وتوفير المرونة اللازمة للعمل، في إطار المواقف الطارئة والأزمات ، وتساعد العامل على تقدير ذاته الإجتماعية و على هذا

الأساس سوف يتم في الفصل الثالث التعرف على تقدير الذات، أشكال تقدير الذات، مستويات تقدير الذات، مكونات تقدير الذات، عوامل إكتساب تقدير الذات.

الفصل الثالث

تقدير الذات الاجتماعية

تمهيد:

تلقى مفهوم تقدير الذات الاجتماعية في السنوات الأخيرة باهتمام كبير في الدراسات النفسية والاجتماعية، نظرا لأهميته في حياة الأفراد، وتأثيره على سلوكياتهم وتصوراتهم، يتضح إذن أن تقدير الذات الاجتماعية هو بعد أساسي ضمن شخصية الفرد، كما أنّ الإحساس بالتقدير و الاعتبار من طرف الآخرين عادة ما ينظم و يوجه نشاطات الفرد، و يكون نوعا من التوازن النفسي الذي يوفر الإحساس بالأمن الداخلي الضروري للتعامل مع المواقف الصعبة في الحياة، في حين أن حكما سلبيا قد ينجر عنه فقدان الفعالية في تسيير نشاطاته، كما يلعب مفهوم القبول الاجتماعي دورا مهما في تحديد الشعور بالاعتبار و التقدير من طرف الآخرين خاصة داخل علاقات الصداقة و من خلال علاقات الدراسة و العمل ، حيث بين الكثير من الباحثين أنّ العلاقات الشخصية في بداية سن الرشد، لا تمثل محورا أساسيا لاهتمام الأفراد، و إنما أيضا عاملا مساعدا على الانبساط و التكيف و بالتالي مهيا للنمو والتكامل الشخصي.

1. مفهوم الذات:

تطور مفهوم الذات من خلال الفلسفة، علم النفس و التحليل النفسي، و يعتبر "كارل قوستاف يونغ" (Carl Gustav Yung) من الأوائل الذين استخدموا مفهوم الذات و قام "هاينز كوهوت" (Heinz) (Kohut) بتأسيس نظرية خاصة لتطوير هذا المفهوم، و إهتم علماء النفس بالبحث في مدلولها و ماهيتها، من خلال أبحاث متعددة أدت إلى وجود مدارس متعددة.

وقد ركز أصحاب تلك المدارس على أهمية مفهوم الذات في تكوين شخصية الفرد و نموها نمو سويا، كما يشترك الكثير من الباحثين في إعطاء نمطا متعدد الأبعاد لمفهوم الذات، بمعنى أنّ هذا المفهوم مركب من مجموعة من المكونات الأساسية كالأدوار، الأنماط، القيم، العلاقات و الخبرات الماضية، و تكون هذه المكونات متداخلة مع بعضها البعض دون الحاجة لأن تكون مترابطة.

(سيد خير الله: 1998، 8)

التعريف اللغوي: يعنى ذات الشيء حقيقة و خاصته و يقال هذا الشيء ذاتي، و في الأدب

العربي يقال نقد ذاتي .

ويقال ايضا: لقد أثاني بذاته أي بنفسه و الذات أعلم من الشخص لان الذات يطلق على الجسم و غيره و الشخص لا يطلق الا على الجسم .

التعريف الاصطلاحي: الذات هي صورة أو فكرة الشخص عن ذاته و ماهي الصورة التي يكونها الفرد عن نفسه و بعبارة اخرى هي نظرة الفرد لنفسه وتشكل من خلال تفاعل مجموعة من العوامل اهمها الخبرة مع البعض و علاقة الفرد بالآخرين (احمد زكي بدوي، 1987:26)

يعرفها حامد عبد السلام زهران 1967: هي عبارة عن تكوين عقلي معرفي منظم ومتعلم للمدركات المفاهيم، و التقييمات الشعورية للفرد (سيد خير الله، 1998:13)

2. وحدات الذات:

أ. **تعلم الذات:** يستخدم فيه الفرد من جراء نفسه مختلف الوسائل من كتب و الآلات التعليمية و يختار بنفسه نوع و مدى دراسة و يتقدم فيها بقدراته ، بدون مساعدة مدرسه .

ب. **احترام الذات:** صفة شخصية تتعلق بالقيمة يعطيها الفرد لشخصه فاحترام الذات في خط نظريات التوازن يتحدث كوضعية للعلاقات بين الحاجة المشبعة و محمل الحاجات التي يشعر بها و في اطار نظريات المقارنة الاجتماعية تتحدد احترام الذات كنتيجة للمقارنة التي يجر بها الفرد بين نفسه و الافراد الاخرين الذين لهم اعتبارهم بالنسبة إليه .

ج — **الوجود لذاته:** هو الوجود الذي يشعر بنفسه من جهة ما هو فاعل و مرير وكل من حرم هذا الشعور الذات فهو موجود في ذاته و يعتبر الفلاسفة المثاليون أن الذات هي وحدة النشاط الاساسي و هي لا تقوم بدون معرفة (سيد خير الله، 1998:08)

3 . مكونات الذات الى :

أ. **ذات فردية:** التي تشمل ممتلكاته المادية، و جسمه و أسرته التي يمكن أن يضع الفرد بانسجام معها

ب. **ذات اجتماعية:** التي من خلالها يتم معرفة الغير، و الصورة التي يكونها الغير عنه بمعنى الفكرة التي يكونها الفرد عن نفسه من خلال تصورات الآخرين له.

ج. **ذات روحية:** التي تتمثل في النواة المركزية للكائن، و تشمل الشعور والعواطف التي يدركها الفرد، والميول و القدرات العقلية و الإستعدادات النفسية. (دويدار، 1999، ص31)

4. وظائف الذات:

بين جوردن البرت (1955) أن كلمة الذات قد استخدمت بطريقة مختلفة عديد عند علماء النفس فقد قام بالتمييز بين مختلف الاستعمالات، وقد اجمع كل من روجرز (1947) و رني (1949) على أن تقبل الذات يتصل بتقبل الآخرين والعكس صحيح و يلعب مفهوم الذات دورا هاما في الصحة النفسية و التوافق و صنف "ماسلو" (1956) و "فيندما" (1964) أن وظائف الذات عبارة عن أداة التكامل و التنظيم .

أ. الاحساس بالجسم: بمعنى صورة الجسم، صورة حركات عضلاته .

ب. هوية الذات: تكون تذكر افعالي و افكار يمثل الامس و قبل سنوات مضت ووعي الشعوري بالاستمرارية و يعني ايماني بها و تقني دائما من انني وحدة لها ديمومتها .

ج . اعزاز الانا: اغلب الناس ان لم يكن جميعهم يتخلون العزاز و الانانية بل النرجسية و الحب للنفس وتمت ميل شاملة للفرد و مجاهدته كي يصبح أكثر أهمية. ليكون محور الانتباه ليصير ملحوظا و محترما.

د. بسيط الانا: بدا كل ذات في نفسها مقتنيات مادية و كيانات اجتماعية و الوظيفة و سائل العلاقات و الاعتداء على اي من هذه يعتبر اعتداء على الذات.

هـ. العامل العقلي: تتخرط الذات على في حل مشاكل عقلية. بما في ذلك جهود البقاء من عالم الحقيقة الطبيعية فإذا الذات هي الجزء التكيفي للشخصية .

و. صورة الذات: اي الذات تنظر الى انقسامه الذات الشخص الظاهرية او الشعورية و حتى هذه تنقسم الى تصوير ذاته المتالية يود انها كانت لهذا التمييز بين صورتني الذاتي الواقعية و المتالية نتائج مهمة ك. **المجاهدة الموجهة للذات**: يستخدم اولبرت مصطلح مواجهة الذاتية ليشير الى الجهد الشديد الواقعية التي تدخل في كل تعبير الذات وهو السبب للجيل الصاعد و المكتشف و عبرهما لمن يتحملون الالم والتعب طواعية في سبيل تحقيق حلم فاذا ما انطوت الذات عند شخص ما ذاته المتالية على هدف من نوع التحقيقي او انجازي فقد يتبع هذا الهدف بقوة و صلابة غير عاديتين (سيد خير الله، 1998:96) .

5. أشكال الذات :

- أ. الذات العام: ويضم عدد من مفاهيم للذات .
- ب. الذات الواعي: يعبر عنه الشخص بمفهوم المدرك للذات الواقعية كما تنعكس في وصف الفرد لذاته كما يدركها هو .
- ج. الذات الاجتماعية: الذات الاجتماعية يعبر عنها الشخص بالمدرجات و التصورات التي تحدد صورته من طرف المجتمع و التي يمثلها من خلال التفاعل مع الآخرين في المجتمع .
- د. الذات المثالي: و هو مفهوم الذات المدرك للذات المثالية كما يعبر عنها الشخص و يشمل المدرجات و التصورات التي تحدد الصورة للشخص الذي يود أن يكون .
- هـ. الذات المكبوت: وهو الذي يتضمن افكار الفرد المهددة عن ذاته و التي نجح دافع تأكد و تحقيق و تعزيز الذات في تجنيد حيل الدفاع فدفعت بها الى اللاشعور و يحتاج التوصل اليه أثناء التحليل النفسي .
- و. الذات الخاص :وهو خطر المستويات فهو يختص بالجزء الشعوري السري الشخصي جدا من خبرات الذات و معظم محتويات مفهوم الذات الخاص عبارة عن خبرات محرمة او مؤلمة غير مرغوب فيها اجتماعيا .
- ن. الذات الاكاديمية : اتجاهات الفرد و مشاعره نحو التحصيل في مواضيع معينة يستعملها ذلك الفرد
- ي. الذات المؤقت : هي غير ثابت يمتلكه الفرد لفترة و جيزة تم يتلاشى بعدها فقط أو العكس حسب المواقف التي يجد الفرد نفسه فيها . (سيد خير الله، 1998:110) .

6. مفهوم تقدير الذات :

التعريف اللغوي لتقدير الذات

المفهوم اللغوي لتقدير الذات يشير إلى القيمة. وهي ترجمة للكلمة اللاتينية (Aestimare) التي تطورت إلى المصطلح الإنجليزي (Estimate) وتعني تقدير وتعني إعطاء قيمة لشيء ما. ثم اشتق منها كلمة (Esteem) التي تعني تقدير، ثم صارت مصطلحا مركبا.

(Self-esteem) وتعني تقدير الذات، و تعني أن يمنح الشخص لنفسه قيمة ذاتية إيجابية تنعكس في تقبله لذاته وفي تفكيره وتعامله مع الآخرين بإيجابية تقود إلى الكفاءة الذاتية في حياته مع نفسه ومع الآخرين .

وتشير الدراسات إلى صعوبة أن يحقق الإنسان ثقة بنفسه أو تقبلا لذاته أو تميزا في أدائه ما لم يكن تقديره لذاته عاليا بل وتشير دراسات أخرى إلى العلاقة الارتباطية بين تدني تقدير الشخص لذاته وبين إخفاقاته في عمله بل الاختبارات النفسية التي يتم إجراؤها على المنحرفين والمجرمين والمدمنين تظهر مستوى متدنيا لتقدير الذات فكلما استطاع شخص ما أن يرتقي بمعدل تقديره لذاته كلما حقق الرشد النفسي والعقلي والشخصي والمهني.

يعكس مفهوم تقدير الذات اتجاه الفرد نحو نفسه حيث أن الفرد يكون اتجاها نحو كل الموضوعات و يعتبر تقدير الذات تقييما عاما يتكون لدى الفرد عن ذاته في كليهما و خصائصها الانفعالية والاخلاقية و الجسدية وينعكس هذا التقييم على ثقته بذاته(محمد المرشدي المدرس،1987:9).

ويعرفه "رسمو": "وجود مشاعر اتجاه الذات و الى الشعور بالنجاح و القدرة على قبول الذات مع الآخرين". (صالح محمد على ابو جاد،1998:171) <

ويعرفه كوبر سميث (1967): "يرى أن ظاهرة تقدير الذات اكثر تعقيدا لأنها تتضمن اتجاهات تقيمه نحو الذات، تتسم بالعاطفة، كما تتضمن استجابة دفاعية و يعرف تقدير الذات بأنه ما يجربه الفرد من تقييم لذاته من حيث القدرة و الاهمية فقد إتسم إتجاه الإنسان نحو نفسه بالاستحسان و الرفض.

(صالح محمد ابو جادو،1998:22)

يعرف مصطفى فهمي : يرى ان تقدير الذات يشمل الشخصية الفرد في وضع يستمر بذاته شعورا مستمرا نكتشف به الفرد مرتبط فيما بينهما و فيما صدر عنه متزامنة المظاهر اي ان الفرد يدرك نفسه من مختلف جوانبها (مصطفى فهمي ،1981:120)

فمن خلال التعاريف السابقة استنتجت الباحثة أن "تقدير الذات هو فهم الفرد لنقاط ضعفه و نقاط قوته"

7.أنواع تقدير الذات:

ينقسم تقدير الذات عند الفرد الى قسمين :

تقدير الذات المكتسب: و هو التقدير الذاتي الذي يكتسبه الشخص خلال إنجازاته فيحصل على الرضا يقدرها ما أدى من نجاحات إذن هنا يكون بناء تقدير الذات عل ما يحصله الفرد من إنجازات .

تقدير الذات الشامل: يعود الى الحس العام للافتخار بالذات فليس مبني أساسا على مهارة محددة أو انجازات معينة اذ انه يعني الاشخاص الذين اخفقوا في حياتهم العملية لا يزالون ينعمون بدفء التقدير

ويمكن الفرق بسنهما في التحصيل و الانجاز الاكاديمي ففكرة تقدير الذات المكتسب تقول ان الانجاز يأتي اولا ثم يتبعه تقدير الذات، في حين فكرة تقدير الذات الشامل والتي هي الالهة ف حين ان المدارس المكتسب على احسن الاحوال تقدير ذات الشامل معنى له و على اسواء الاحوال تقدير الذات الشامل من دون تأثير سلبي فإن زيادة الثقة يؤدي الى المبالغة بالرغم من المعنى الهش و الفراغ الذي يعيشه او يؤدي الى الشك الذاتي بينما تقدير الذات المكتسب بإمكانه الاهتمام بذاته فهو ينمو طبيعيا و خصوصا عندما ينجز شيئا ذو قيمة أما الشامل فهو زائف (صالح محمد علي ابو جادو، 1998:171)

8. مستويات تقدير الذات:

أ. **تقدير الذات المرتفعة:** يمكن تعريفها على انه قدرة الشخص على وضع فكرة عن قدراته و امكانيته بأنه انسان كفى للنجاح و مرغوب فيه (اسماعيل محمد عماد الدين، 1982:194)، كما يرى السيد خير الله ان تقدير الذات الايجابي ليس الا تلك الصور الايجابية التي يكونها الفرد عن نفسه فيشعر بانه ناجح و جدير بالتقدير إذ تنمو له الثقة بقدرته و ايجاد الحلول لمشكلته و لا يخاف من الموافق التي تجري حوله و يوجهها بكل ارادة افتراض انه سينجح فيها .(كمال الدسوقي، 1979:70)

ب. **تقدير الذات المنخفض:** فهي التقدير المنخفض للذات يمكن القول ان الشخص الذي يفتقر الثقة في قدراته وهو الذي يعتقد بان معظم محاولته ستبوء بالفشل و يتوقع سلوكه الخاص و المستوى ادائه بأنه جدا و يعتقد بأنه باستطاعته ان يجيب الا القليل من الأعمال. ومن الناحية الاجتماعية يرى كل من شوتز 1958 و رزنهاغ (1965) ان الاشخاص ذوي التقدير المنخفض للذات يتميزون بصفة التهرب خاضعين و مسيرين كما يتصفون ايضا بالحساسية المفرطة و الخجل و عدم الثقة بالنفس و الميل الى العزلة و الوحدة (ابراهيم، 1987:81)

9. عوامل اكتساب تقدير الذات :

يحدد ابراهيم عوامل عديدة لاكتساب تقدير الذات وهي :

أ. **العوامل الذاتية:** تتضمن الناحية الجسمية وهي تضم الصحة، أو عاهات الحواس المختلفة التي يمكن ان يكون لها تأثير مختلفا على إكتساب تقدير الذات.

ب. **العوامل الداخلية** : تشمل العوامل العائلية كالظروف المادية و المستوى الثقافي للأسرة
إضطراب الحياة.

ج. **العوامل النفسية** : تتمثل أساسا في حرمان أي حرمان الطفل من امه بشكل خاص زمن
حنان الوالدين بحيث له علاقة

د. **العوامل الخارجية** : نجد فيها العوامل الاقتصادية إذ يعتبر المستوى الاقتصادي و الثقافي
للأسرة عامل مهم، بالإضافة الى المستوى المعيشي. (ابراهيم، 1987:114)

10. أهمية تقدير الذات:

تكمن أهمية تقدير الذات في مايلي:

أ. **مناسبة للتجديد**: ان تقدير الذات يسهل تجديد طاقتنا فالإنسان الذي يكسب لجعل امنياته أمامه
له ميزة التطوع عكس ذلك الانسان الذي يتمتع بتقدير الذات ضعيف يتراجع بسهولة في استعمال طاقته
و حدود قدراته غالبا ليس الدقة في الوصول الى ذلك ولكن في بعض الاحيان لا يريد التطلع لأمر
بعيدة لان لديه شعور بأنه لا يستحق ذلك يجد نفسه في دائرة مفرغة لا يستطيع الخروج منها .

ب. **جاذبية الاخرين**: نرافق بعض الاشخاص لا شعوريا بتقدير الذات متشابهة فإن كان تقدير
الذات متشابهة أي مرتفع تصبح العلاقة منبع الفعالية تطلب منا التقدم اكثر في الوضعية نستطيع ان
نجر بعضنا البعض و تقدير الذات الضعيف يسمح لنا بتقبل عدم احترام الغير لنا و بالتالي اذا كان
تقدير قوي يكون متوازي مع احترام الشخص لذاته لذلك نبحت عن مرافقة الاشخاص الذين يعترفون
بقيمتها .

ج. **شروط النجاح**: من جهة اخرى اذا كان تقدير الذات قوي يشجع النجاح فهو يساعد على
المواجهة و المواظبة و بدل الجهد الذي دائما الى الفوز و مادام تقدير الذات يتطور توجد المشاريع
الكبرى للفرد تسمح بتأكيد الدقة و القدرة على النجاح و عكس ذلك ان تقدير الذات ضعيف لا يريد
الفرد انه يرى ما هو ابعد حيث انه لا يتأثر و لا يكتسب هذه القوة اي عدم الثقة في قراته بحيث
يكتفي بعلاقات غير نافعة و بعمل لا يسمح له بالتطور و حياة لا تتعدى طموحاته (بوقصاره
، 2007: 63)

11. نظريات تقدير الذات:

توجد نظريات عديدة تناولت مفهوم تقدير الذات، اختلفت باختلاف توجهات و مناهج الباحثين كما اعتمد الباحثون في تصميم مفهوم تقدير الذات على بعض النماذج لتفسير مستويات تقدير الذات.

1. **نظرية روزنبرغ** : ركز "روزنبرغ" في نظريته على الربط بين سلوك تقييم الفرد لذاته مع القيم و المعايير السائدة في المحيط الاجتماعي، و اهتم بالخصوص بدراسة تقدير الذات لدى فئة المراهقين من خلال توضيح تقدير الذات المرتفع و تقدير الذات المنخفض، و أقرن مدى احترام الفرد لنفسه و تقييمه لذاته بتقدير الذات المرتفع من جهة، و من جهة ثانية عدم الرضا عن الذات بتقدير الذات المنخفض. "روزنبرغ"، (1965) إنَّ اهتمام "روزنبرغ" بفئة المراهقين، جعله يلقي الضوء على دينامية تطور صورة الذات الإيجابية في مرحلة المراهقة، كما اهتم بالدور الذي تقوم به الأسرة في تقدير الفرد لذاته، و عمل على توضيح العلاقة بين تقدير الذات الذي يتكون في إطار الأسرة، و أساليب السلوك الاجتماعي للفرد مستقبلا، و اعتمد "روزنبرغ" على مفهوم الاتجاه باعتباره العنصر الذي يربط بين الأحداث السابقة و اللاحقة. و ذهب أيضا إلى أنَّ الفرد يكون اتجاهها نحو ذاته لا يختلف كثيرا عن الاتجاهات التي يكونها نحو الموضوعات الأخرى، إلاَّ أنه في دراسات أخرى توصل "روزنبرغ" إلى أن اتجاه الفرد نحو ذاته يختلف عن اتجاهاته نحو المواضيع المختلفة، و هذا ما يبين أن تقدير الذات هو التقييم الذي يقوم به الفرد و يحتفظ به عادة لنفسه.

2. **نظرية "كوبر سميث" (1967)**: عرفت تقدير الذات متعدد الجوانب حيث قسم تعبير الفرد عن

تقديره لذاته على قسمين : التعبير الذاتي، التعبير السلوكي، و يميز سميث نوعين من تقدير الذات:

أ. تقدير الذات الحقيقي :يوجد عند الافراد الذين يشعرون بالفعل انهم يملكون قيمة تقدير الذات و ركن لا يستطيعون الاعتراف بمثل هذا الشعور .

ب. تقدير الذات الدافعي: يوجد عند الذين يشعرون أن ليس لهم أهمية و لا يعترفون بشعورهم

و ركز "سميث" على اربع مجموعات من المتغيرات تعمل كمحددات لتقدير الذات و هي :النجاح ،القيم الطموحات ، الدفاعات .

3. **نظرية "كارل روجرز"**: يعرف الذات بأنها تنظيم عقلي و معروف في منظم للكلمات و المفاهيم و

القيم الشعورية التي تتعلق بالسمات المميزة للفرد و علاقته الممتدة ،فالفرد يستجيب الى عالم الخبرة ككل خاصا به و منظم، تنمو الذات من خلال التفاعل بين الفرد و المجال الظاهري كما اعطى لمفهوم

الذات قيم اساسية و اعتبره القوة الدافعية للسلوك و المنطق الاساسي في العلاج النفسي هو توصيل المريض الى اكتساب مفهوم ايجابي عن ذاته من خلال الطريقة.

و يركز "روجزر" على دور العلاقات الانسانية التي تؤثر على اكتساب الفرد لمفهوم ايجابي عن ذاته و بالتالي خلق العلاقات الجيدة و مدى التقبل في الجماعة ورؤية الاخر لها اثر اكتساب هذا المفهوم و يقيم "روجزر" نظريته على اساس المفاهيم التالية: الكائن العضوي ، المجال الظاهري ، و الذات يؤكد كذلك على انه في النمو الطبيعي للفرد يحتاج فيه الى اعتبار الذات و هي قائمة على ادراك الشخص لتقدير الاخرين له فإن كانت القيمة المعطاة له سلبية او ناقصة فمعنى ذلك ان مدركاته تكون متناقضة مع صورته عن ذاته و يكون هناك ميل نحو الانحراف

4.نظرية "ماسلو": حسب "ما سلو" ان الفرد يولد بطبيعته مادية و طبيعية تسعى دوما الى تحقيق ذاتها متى توفرت لها المناسبة و تتأثر بالظروف الوراثية و البيئية و المواقف التفاعلية بعضها مع البعض و الجانب الشرير يعتبر رد فعل الفرد اتجاه الاحباط ، بحيث الانسان يسعى الى تجنب الاحباط لتحقيق الامن النفسي عن طريق شعوره انه محبوب و متقبل من الجماعة و قد صاغ ترتيبها للحاجات عند الانسان. (كمال دسوقي ، 2002: 99)

5.نظرية "زيلر": ينظر "زيلر" الى تقدير الذات من زاوية نظرية المجال في الشخصية يؤكد ان تقييم الذات لا يحدث في معظم الا في الإطار المرجعي الاجتماعي، و يصنف "زيلر" تقدير الذات بأنه تقدير يقوم به الفرد لذته و يلعب دور المتغير الوسيط ، أو أنه يشغل المنظمة المتوسطة بين الذات و العالم الواقعي و على ذلك فعندما تحدث تغيرات في بيئة الشخص الاجتماعي فإن تقدير الذات هو العامل الذي يحدده نوعية التغيرات التي ستحدث في تقييم الفرد لذاته تبعا لذلك نستنتج مما تقدم ان النظريات التي تناولت مفهوم تقدير الذات تؤكد اهمية الدور الذي تقوم به الاسرة و نوع الرعاية الوالدية في نمو و تطور هذا المفهوم لدى الافراد، كمفهوم تكيفي يتأثر الى حد كبير بالمؤثرات البيئية و طرق واساليب التنشئة الاجتماعية لذلك اهتم علماء النفس بالخبرات المكبرة التي يخبرها الطفل في سني حياته المبكرة ، بحيث يلعب دورا مهما في تكوين و بناء شخصيته و تشكيل سلوكه نحو الاستقلال و الاعتماد على النفس ، و يعكس ذلك تترسخ لدى الافراد الاعتمادية و العجز عن القيام بأمر انفسهم ،وكذلك تترسخ لديهم الرغبة بالعزلة و الانسحاب و البعد عن التفاعل الاجتماعي مع الاخرين و الشعور بالنقص و ضعف مجارة الاقران و ضعف قدرتهم على اتخاذ القرارات التي تخصهم بأنفسهم ودون الاعتماد على غيرهم و خاصة الاجتماعية منها

(خليل عبد الرحمان المعاينة ، 2003: 85)

« إنَّ اهتمام "زيلر" بالعامل الاجتماعي، أدى إلى مساهمته في تحديد مفهوم تقدير الذات الاجتماعي.»
(كفافي، 1989: 105).

12. تقدير الذات الاجتماعية :

إستنادا للنظريات المؤطرة لمفهوم الذات و التي أكدت كلها أن هذا المفهوم هو نتاج التفاعل الاجتماعي بين الفرد و المحيط الذي يعيش فيه ،ابتداء من والديه ثم افراد اسرته و الاقران و نهاية بالمجتمع ككل أين يستوعب المعايير المفاهيم ،و يظهر ايضا أن هذه النظريات أجمعت على أن مفهوم الذات له عدة أوجه من أهمها الذات الاجتماعية.

1.تعريف الذات الاجتماعية : تصور الفرد لتقويم الاخرين معتمدا في ذلك على تصرفاتهم و اقوالهم و يتكون من المدركات و التصورات التي تحدد الصورة التي يعتقد ان الآخرين يتصورونها .

(خليل عبد الرحمان المعايطه ،2007:86)

كما عرف الذات الاجتماعية "ميشو" و "شيلز" على أنها الجانب الذي يفتح به الفرد على الاخرين و الصورة و التي يحملها عن نفسه و الادوار التي يمثلها خلال تفاعله الا اجتماعي ،و تشكل بعدا مركزيا خاصة في مراحل المراهقة المتأخرة و بداية الرشد و الفرد في هذه المرحلة هو في حاجة لإنشاء علاقة ودية، الكشف عن ذاته و الحاجة لتحقيق القبول و الحب من الاخرين ، كون هذه المرحلة تشهد عدة تغيرات و على مستويات مختلفة "جسدية ،اجتماعية ،انفعالية ، نفسية" الا انه يتمكن من خلا لها ادراك ذاته و التحكم في مهارات جديدة من خلال التفاعل الاجتماعي مع الاقران و الأصدقاء و يستمد الشعور بالألفة و القبول و التقدير الايجابي لذاته الاجتماعية الامر الذي يعمل على تسهيل عملية التعلم و التكيف مع مختلف الوضعيات و المواقف و يعمل على بناء علاقات اجتماعية متينة وواضحة و هو اساسي في كل العلاقات الانسانية (J-michaud,2006 :121)

2. التفاعل الاجتماعي : يعتبر التفاعل الاجتماعي العملية التي يتم من خلالها ارتباط طرفين او اكثر في علاقات أو مواقف اجتماعية ، يتم فيها تبادل رسائل و استجابات هادفة لفظية و بلغة مسموعة معبرة عن الافكار، المعارف و المشاعر و غير لفظية كالابتسامة ، حركات الجسم و الإشارات و يأخذ أشكال مختلفة و متعددة تؤدي كلها لتحقيق علاقات اجتماعية ،حاجات و معارف ،وهو أهم عناصر العلاقات الاجتماعية (صالح ابو جادو ،2000: 87)

أي نجاح في عملية التفاعل يستدعي توفر و امتلاك الفرد لمجموعة من المهارات للتواصل و التعامل مع الاخرين ،وأي افتقار لهذه المهارات يؤدي لتقليل من مستوى النجاح على الصعيد

الاجتماعي ،ويدفع بصاحبه للانسحاب و الانعزال عن الاخرين و يتولد لديه الشعور بعدم التقبل و العجز و بالتالي ظهور الاضطرابات النفسية (عبد اللطيف محمد خليفة، 2006:35)

الدكتور "مصطفى فهمي" يعرف الذات الاجتماعية أنها هي الذات لما يعقد الشخص أن الاخرين يرونها ان الاحساس بالأمن و الاحترام مرتبط تماما بالذات الاجتماعية بمعنى أن الاحساس القاصر أو الاحساس المبالغ فيه (مصطفى فهمي ، 1981:77) ، و يقول "جورج ماد" (George Mide) أن التكوين الذات يعود إلى التفاعل الاجتماعي بين الفرد و البيئة المحيطة به و كذلك التنشئة ،فالذات نتاج اجتماعي متسلط يعكس أدوار الفرد في الحياة (إبراهيم أحمد أبوزيد ، 1987:97)

كما يعرف قحطان تقدير الذات الاجتماعية: يعبر الشخص بالمدرجات و التصورات التي تحدد صورته من طرف المجتمع و التي يمثلها من خلال التفاعل مع الاخرين في المجتمع .
(قحطان احمد ، 2003:18)

يعرفه ج . "ميشو" (J.Michaud) على أنه الحكم الذي يصدره الفرد عن نفسه بخصوص كفاءته الاجتماعية المدركة و مدى شعوره بالقيمة الاجتماعية وسط بيئته (J.Michaud :2006,124)

تقدير الذات الاجتماعية :هي نتيجة التفاعل مع المجتمع الذي يعيش فيه ليكون عضوا في جماعة معينة تسودها علاقات متبادلة من التعاون و التآلف ،أو قد يشترك الفرد ضمن المجموعة في فكر معين او ناد معين ،و بالرغم أن "وليفان" يسير في نفس النهج الذي سار عليه "كولي" و"ميد" الا أنه يختلف عنهما في تأكيده على التفاعل الاجتماعي فالذات تنشأ عن عملية الاتصال بالأخرين و المجتمع ككل ،فالذات بنية اجتماعية تظهر من خلال الخبرات الاجتماعية . (عبد العاطي السيد، 2005:332)

فمن خلال التعاريف السابق نستنتج أن يقصد بتقدير الذات الاجتماعية مفهوم الفرد لذاته داخل المجتمع و تقبله لنفسه كعضو في مجتمعه ولسلوكه الاجتماعي ،كما أن الفرد يتأثر بالطريقة التي ينظر بها الاخرين اليه لان كل فرد له نظرة عن ذاته تتكون من خلال نظرة الاخرين .

13. ابعاد تقدير الذات الاجتماعية :

تقدير الذات الاجتماعية يشمل بعدين أساسيين يتمثلان في الفعالية الشخصية التي تؤخذ معنى الكفاءة الاجتماعية و بعد الشعور بالقيمة الاجتماعية

1. مفهوم الكفاءة الاجتماعية: هي مدى تمتع الفرد في وسط الاجتماعي بفعالية و تمكنه من التكيف مع الوضع و المحيط الذي يعيش فيه ،و قدرته على بناء علاقات اجتماعية تتسم بالاستمرار مع القدرة

على التأثير في الآخرين وهي مجموعة من المهارات الاجتماعية
(عبد اللطيف محمد خليفة، 2006:12)

يستخدم بالفعالية الذاتية مدى اعتقاد و ثقة الفرد في قدراته على القيام بعمل معين و بشكل جيد و ،
سينجح في تعامله مع وضعية حسب الكفاءة او المهارات التي يمتلكها. (حسين بو ريش، 2006:146)

تمتع الفرد بالكفاءة الاجتماعية تؤهله لتكوين علاقات اجتماعية ناجحة و قوية و تسمح له
بالاندماج في جماعة الاقران و الشعور بالتقبل الاجتماعي، اما في حال افتقاره للكفاءة الاجتماعية
المرموقة ، و يتولد الشعور بالخجل و العزلة ، الامر الذي يؤسس لظهور الاضطرابات الانفعالية و
الشعور بالتجاهل من طرف الآخرين ، يجعله يمتنع من عملية الكشف و الافصاح عن الذات. (عبد
اللطيف، 2006:6)

وقد خلص "ميشو" (J.Michaud) الى تصنيف يرى فيه ان الكفاءة الاجتماعية تتشكل من
المبادأة العلائقية -الاتصال الاجتماعي ، الانبساط -القيادة ، تأكيد الذات-القلق الاجتماعي و كشف
الذات -التعاطف العلائقي (J.Michaud,2006 :129). و في تصنيف ل "رونالد ريجيو" يتعلق
بالمهارات الاجتماعية التي تشكل مفهوم الكفاءة الاجتماعية قد حددها في التعبير الانفعالي ، الحساسية
الانفعالية ، الضبط الانفعالي، التعبير الاجتماعي، الحساسية الاجتماعية و الضبط الاجتماعي.
(عبد اللطيف محمد خليفة، 2006:17)

و في دراسة ل أسامة سعد أبو سريع و التي تناول فيها بعض المهارات الاجتماعية قد حددها في
القدرة على تأكيد الذات ، فهم منظور الاخر ، الافصاح او الكشف عن الذات اظهار الاهتمام بالآخرين
المشاركة في النشاطات الاجتماعية و بعد النظر في مجموع هذه المفاهيم وهذه التصانيف و تحليل
محتواها تم التوصل الى ان مفهوم الكفاءة الاجتماعية يتشكل من مركبات عدة يكون هناك اختلاف في
تسميتها الا ان محتواها فيه تقاطع و اشتراك و كلها تصف تلك المؤهلات و القدرات التي يستخدمها
الفرد في تفاعله الاجتماعي ، و في تحليلنا لمفهوم الكفاءة الاجتماعية سنتناول اهم الكفاءات التي قد
تشكل جوانب هذا المفهوم و تؤسس لاهم السلوكات التي تظهر في التفاعل الاجتماعي للفرد ، و يمكن
رصده هذه الكفاءات ممن خلال التصنيف الذي خلص اليه "ميشو" (J.Michaud) وهو في نظرنا
الاشمل لمختلف جوانب الكفاءة الاجتماعية وهو كالتالي:

أ- **المبادأة العلائقية:** يعبر عنها بقدرة الفرد على السبق الى التعامل من جانبه مع الآخرين
بشكل لفظي وسلوكي كالبدء بالتعرف عليهم و فتح النقاش معهم في المواقف الاجتماعية و المبادرة
لزيارتهم و تقديم العون لهم عند الحاجة (محمد السيد عبد الرحمان ، 1998:38)

ب. **الاتصال الاجتماعي** : تعني كلمة الاتصال المشاركة في المعلومات و تبادلها كما تدل على عملية ارسال المعلومة و الرسائل ، و الحصول بموجبها على الاستجابات و الانسان يحتاج دوما للاتصال بهدف تحسين علاقاته الاجتماعية و شعوره بالانتماء للأخرين ويتوقف نجاح الفرد في حياته و فهمه للأخرين و البيئة التي يعيش فيها بمدى الاتصال (صالح ابو جادو ،2000:105).

ج. **الانبساط**: يعبر عنه بالرغبة في التجمع مع الناس و التواجد معهم و الاهتمام بالأنشطة الاجتماعية المختلفة ، و يتمتع صاحبه بالنشاط على المستوى الاجتماعي و التحمس و التفاؤل كما يتصف بكثرة الاصدقاء و يفضل المرح (عبد الهادي السيد عبده ،1989:9).

د. **القيادة** : هي مجموعة من الخصائص التي يتميز بها الشخص و تؤهله لإرشاد الاخرين وتوجيههم و التأثير في أفكارهم و مشاعرهم ، و هي شكل من اشكال التفاعل الاجتماعي و الشخص الذي يتمتع بهذه الكفاءة تجده يجمع بين صفات حسن السمعة و الشهرة (صالح ابو جادو،2000:160). وهي مؤشر على تقدير الفرد لذاته ، و الاشخاص الذين يتصفون بالتقدير المنخفض هم غير مؤهلين للقيادة (بوقصارة،2007:96).

و. **تأكد الذات** : هو مدى قدرة الفرد عن حقوقه و التعبير للأخرين عن رغباتهم، حاجاته و آراءه تلقائيا. و الفرد الذي يتمتع بتأكيد الذات اجتماعيا يفترض أنه لا يعاني من القلق الاجتماعي.

(عبد اللطيف،2006:13)

ه. **القلق الاجتماعي** : القلق الاجتماعي هو الخوف الغير الرسمي ، و التجنب للتفاعل مع الاخرين احترازا من التقييم السلبي ، و يشير لمجموع المظاهر الغير مريحة و التي تبدأ من التضايق البسيط الى اعلى مستوى على شكل حالة مضطربة ، و يظهر هذا الشعور عند مواجهة بعض او معظم الوضعيات و المواقف الاجتماعية ويشعر فيها انه مرقب و الانظار كلها عليه ، و يؤخذ شكل الارتباك الرهاب الاجتماعي ، الخوف من الحديث الى الناس و حتى الانسحاب (سامر جميل رضوان ،2001:86)

وهناك عنصران مهمان في القلق الاجتماعي هما الشعور المسبق لدى الفرد حول ما يفكر به الاخرون عنه، ثانيا الطريقة المتعلمة التي يتصرف بها و التي تعلمها منذ طفولته و تعززت بسماته شخصية ومحيطه العائلي و الثقافي، ومشاعر القلق الاجتماعي تظهر في حال عدم الادراك الجيد للتوقعات التي يراها الفرد حول أداءه بفاعلية في المواقف الاجتماعية وقد اظهرت بعض الدراسات ان القلق الاجتماعي مؤشر على التقدير المنخفض للذات خاصة في بعده الاجتماعي

(حسين ابوريش ،2006:150)

ي. **الكشف عن الذات** : تتجلى هذه الكفاءة في مدى قدرة الفرد على الافصاح للأخر عن ذاته و الخصائص المشكلة لها كالخبرة و المشاعر بفعل الثقة بين الطرفين و الشعور بالرضا عن العلاقة القائمة بينهما (معتز سيد عبد الله، 2000)

ك. **التعاطف العلائقي** : هو حالة نفسية تتميز بمشاعر الشفقة ، اللطف ، العطف و رقة القلب ، يتبنى من خلالها الفرد ما يشعر به الأخر الذي يعاني متاعب أو مشاعر فرح ،كون هذا الأخر محل قرابة او صداقة .ويتجسد التعاطف سلوكيا بتقديم المساعدة بهدف تحسين ظروف الأخر و يمكن تعريفه ايضا بأنه نوع من التوحد بين الذات و الأخر ، بحيث يتمثل و يندمج شعويا مع ذات الأخر ويستجيب لها وهذه القدرة تمكن الفرد من امتلاك فعالية التواصل و التأثير في الأخر و ادره الصراعات .

(معتز سيد عبد الله، 2000:14)

2. **القيمة الاجتماعية**: الشعور بالقيمة الاجتماعية يعرف عند البعض على انه التقويم الذي يضعه الفرد عن شخصيته مقارنة بواسطة الاجتماعي في ظل معايير معينة ،و يشمل هذا المفهوم مجموعة من المركبات ابرزها الشعور بالقبول الاجتماعي من الآخرين ،و هناك اضافة ل هاتر تتمثل في الجاذبية الجسدية ،وقد ذكر مصطفى فهمي ان تقدير الفرد لذاته خاضع لهيئته و صورته الجسدية.

(مصطفى فهمي، 1979:82)

و يضيف "جوزي ميشو" (J.Michaud) الى بعد القيمة بعدا ذاتيا اخر يتمثل في الفائدة و الدافعية المرتبطة بالجانب الاجتماعي ،التي تعكس الرغبة في انشاء علاقات و المشاركة في الانشطة الاجتماعية و تحقيق القبول الاجتماعي (J.Michaud & al,2006 :130)

أ. **القبول الاجتماعي**: وهو مدى شعور الفرد بالشعبية و سط بيئته الاجتماعية و تمتعه بالحب و التقدير ،و تعود جذور هذا الشعور الى الاسرة بمعنى ان تمتع الفرد بالقبول الاجتماعي داخل اسرته يؤهله لان يكون اكثر تقبلا بين اقرانه و اكثر شعبية ، و الشعور بالقبول الاجتماعي يجعل الفرد اكثر تفتحا و انبساطا على الآخرين ،و الاكثر جاذبية نحو هم ليصبح شخصا اجتماعيا ،متعاوننا ، و متكيفنا ،له علاقات طيبة و يتفاعل بشكل جيد مع الآخرين و القبول من طرف جماعة الاقران يعزز تقدير الفرد لذاته ،و الاسباب التي تقف وراء الشعور بالتقبل الاجتماعي تكمن في المهارات الاجتماعية التي يتمتع بها و قدرته على التفاعل مع الآخرين ،و اي عجز سيحدث له سوء توافق مع البيئة الاجتماعية ،و بالتالي تعرضه الى النبذ الاجتماعي ،وقد يصل به الحد الى العزل الاجتماعي و الانطواء .و شعور الفرد بالدونية في مستواه الاجتماعي و و الاقتصادي و انتماء لعائلة ميسورة الحال او شعوره بالقصور

على مستوى هيئته الجسدية و مظهره و احساسه انه غير جذاب سيؤدي به الى عدم الشعور بالقبول الاجتماعي. (عباس محمود عوض، 1999:161)

ب. الدافعية : تكتسي الدافع الاجتماعي اهمية بالغة في مختلف التفاعلات الاجتماعية و العلاقات بين الاشخاص و على كافة المستويات سواء بين الجنس الواحد او بين الجنسين كذلك الالفة، المودة و الانضمام للجماعة و الذي يعرف بالاتصال الاجتماعي (معتز، 2000:27)، و يعتبر كثير من الباحثين ان الانتماء لجماعة الأقران ضروري لتقوية مفهوم الذات خاصة لدى الشاب .

(عادل عبد الله محمد، 200:58)

إن النفس البشرية في حاجة للاتصال الاجتماعي من اجل التكيف السليم اجتماعيا و نفسيا ، و حسب نظرية ما سلو التي رتب فيها الحاجات الانسانية في خمسة مستويات نجد من بينها الحاجة للتقدير و الاحترام ،فكل شخص يحتاج للاحترام من الاخرين ،من أجل تحقيق المكانة الجيد. التقدير العالي، الشهرة و الريادة، وذهب أدلر الى ان طريقة الحياة و اسلوب العيش لدى الافراد له طابع اجتماعي و ان السلوك مقيد ببنية المجتمع ،و في اشارة ل ادريس عزام ذكر احدى مقولات ما سلو التي يرى فيها ان الفرد يندفع للمشاركة في التنظيمات و الانشطة الاجتماعية تحت تأثير الحاجة لتحقيق الذات ،تأكيد القدرات و الامكانيات و التحكم في المحيط الاجتماعي (ادريس عزام، 1991:96) ،الانسان بطبيعته الاجتماعية يميل الى العيش و سط الجماعة مكونا في ذلك علاقات اجتماعية مستمدا منها الشعور بالأمن ،ينمي شخصيته و يكتسب المعايير و الاتجاهات .(عادل عبد الله، 2000:191)

ج - الهيئة الجسدية و المظهر الخارجي: ان الهيئة الجسدية و المظهر الخارجي للفرد دور مهم تشكل الشعور بالقيمة الشخصية و الاجتماعية و تحقيق التقدير المرتفع للذات خاصة في مرحلة الرشد و قد توصل "ثورنطن" و "ريكمان" الى ان تقدير الذات مرتبط بالهيئة الجسدية و ذكر (P.Ferrari) إن الاتجاه السلبي نحو الصورة الجسدية يعد مؤشر على تدني مستوى تقدير الذات خاصة في بعدها الاجتماعي. (بوقسارة منصور، 2007:33)

الخلاصة:

تطرق الكثير من الباحثين إلى دراسة تقدير الذات الاجتماعي بصورة مستقلة عن تقدير الذات العام، نظرا لأهميته و دوره في تحقيق الشعور بالفعالية الشخصية والقبول الاجتماعي في المحيط الاجتماعي لدى الفرد. و يمكن تحديد مفهوم تقدير الذات الاجتماعي على أنه الحكم الذي يصدره الفرد على نفسه بخصوص كفاءاته الاجتماعية و مدى القبول الاجتماعي الذي يتلقاه، و الشعور بالاعتبار و التقدير ضمن العلاقات ما بين الأشخاص و يضم هذا المفهوم عنصرين أساسيين هما الشعور بالفعالية الشخصية، و الشعور بالقبول الاجتماعي و مدى شعبية الفرد، يرتبط البعد الاول بنظرة الفرد الى كفاءاته و الى مدى استعمال الفرد لقدراته لتكوين و الحفاظ على العلاقات الاجتماعية و الصداقات، و للتصرف بطريقة مناسبة في الوضعيات الاجتماعية المختلفة، أما البعد الثاني فيرجع الى نظرة الفرد لنفسه حول مدى شعبيته، و شعوره بالاحترام و المحبة من طرف الاخرين. سوف تتطرق الباحثة في الفصل الرابع للدراسة الميدانية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران.

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

اولا :الدراسة الاستطلاعية :

تمهيد:

استنادا للدراسات السابقة و النظرية سوف تتطرق الباحثة إلى الجانب الميدانية من دراستها للتأكد من الفرضيات البحث فسوف يحتوي هذا الفصل على الدراسة الإستطلاعية والأساسية

1.دواعي الدراسة الاستطلاعية :

تعد هذه المرحلة ركيزة العمل الميداني ،و ذلك لأنها تمكن الباحثة من جلب أكبر قدر من المعلومات عن موضوع الدراسة و عن أفراد المجتمع المعني بها كما تتيح للباحث تقدير صلاحية المقياس المعتمد في الدراسة، و بالتالي تصحيح ما ينبغي تعديله .كما تمثلت دواعي الدراسة الاستطلاعية فيمايلي:

- معرفة صدق و ثبات الاختبار
- اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة

2: المكان الجغرافي للدراسة:

لقد اجريت الدراسة بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران

1.2 لمحة تاريخية عن الشركة

إنشاء السكك الحديدية في الجزائر بدأ منذ مطلع القرن 18 خلال الفترة الإستعمارية ، وكان الهدف الرئيسي هو نقل الموارد الأولية، والذي يفسر تواجدها الحالي والتميز حضورها مع الموانئ ومع أكبر المراكز الحضارية مما عليها تتوغل داخل الوطن أول خط صنع هو الخط الرابط بين مدينتي الجزائر والبليدة سنة (1860)، يقدر ب 50 كلم وفي سنة (1871) أي 11 سنة بعد ذلك تم إنجاز وفتح خط جديد يربط العاصمة بمدينة وهران ، عرفت المؤسسة توسعا بفضل المساعدة المالية والتمويل من طرف القطاع الخاص، ومع فترة الإستقلال برزت الشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية الجزائرية وهذا تم بفضل الأسهم الفرنسية سنة (1963) فأصبحت هذه الشركة كلية تحت الملكية الجزائرية، في سنة (1969) أخذت الشركة إسما جديدا هو الشركة الوطنية لنقل بالسكك الحديدية، تم فتح رأسمال بنسبة مئة بالمئة للجزائرية وطبقا للأمر 69- 28 الصادر بالتاريخ 25 مارس (1969).
أما سنة (1976)

تم توسيع شبكة النقل على الطول 2100 كلم، فأصبحت من أكبر الشركات الإفريقية من بينها 1700 كلم بالجهة الغربية: 26 نفق، 196 محطة، 87 محروس، 84 غير محروس.
في سنة (1986) قامت المؤسسة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية هيكلها المنظمة لإعطاء ميلاد المؤسسة المكلفة بتحقيق مهام وأعمال السكك بتفكير صناعي وتجاري، ومكلفة أيضا بتأمين الاستغلال والصيانة .

2-1-1 تعريف الشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية:

تقع الشركة في 22 شارع بن زرجب بوهران وهي مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري خدماتي، وذلك بحكم قانون 35/90 تضم 2131 عامل على مستوى الجهة الغربية.
عرفت المؤسسة عدة تغييرات منذ نشأتها، فقد نمت بصفة كبيرة حتى أصبحت من أكبر الشبكات على المستوى الإفريقي ب 2400 كلم بما فيها 1700 كلم في الناحية، ولكن تأخذ على عاتقها النفقات التي تنجم كون المؤسسة عمومية وإقتصادية. كما تتكون الشركة من:
المدير الجهوي: هو الذي يسهر على تسيير مديريات ومراقبة الدوائر والأقسام التالية :
المنشآت القاعدية: دورها مراقبة كافة المنشآت المنجزة والمشاريع في طور الإنجاز، كما تقوم بعملية معاينة يومية لمقاربة السكة على طول الحدود الغربية.
مديرية الإستغلال: تسهر على نظام تسيير القطارات لنقل المسافرين والبضائع وذلك بتخصيص جدول زمني يتلاءم مع عدد القطارات المبرمجة.
مديرية العتاد: تعمل على تصليح ومراقبة القطارات وعربات نقل المسافرين كما تقوم بدوريات مراقبة لكافة القطارات.

كما تتكون المديرية الجهوية من 04 دوائر هي كالتالي:

دائرة التسويق: دورها المحافظة على نقل المسافرين والبضائع من خلال إبرامها لإتفاقيات مع المتعاملين العموميين والخواص.

دائرة المالية: بها قسم خاص بالتسويق وقسم آخر خاص بالمحاسبة.

دائرة المستخدمين: بها قسم خاص بالتكوين، يتكون من مكتب التسيير، مكتب الرواتب، مكتب التكوين.

دائرة التمون: مهامها تغطية وتمويل كافة المستلزمات المتطلبة من طرف المديرية.

2.1.2 المهام الرئيسية للشركة:

- نقل المسافرين والسلع، كما هو موكل لها في إطار المخطط الوطني للتنمية بصيانة الشبكة الوطنية وتوسيعها وتطورها بهذا المقتضى لها الحق في إستعمال القطاع العمومي للنقل الحديدي، تقوم بإستغلال النقل عبر السكك الحديدية للمسافرين والسلع على كامل التراب الوطني وعلى الدول.
- إقتناء تسيير وصيانة العتاد الخاص بالسكك الحديدية بإجراءات قانونية المعمولة.
- تقوم بصيانة الشبكة ومنشآت السكك الحديدية.
- تقوم بتطبيق الإنجازات والأشغال على السكك الحديدية بمقتضى مسابقة وطنية.
- كما تقوم بالمراقبة والتنسيق بين كل الأشغال ووضع السكك الحديدية وإنجاز المنشآت، ونظام الإتصالات، ونظام الإشارات الضوئية الخاصة بمجال العمال.
- إنشاء منشآت المحطات الخاصة بالمسافرين ومنشآت السلع وكل المنشآت الإضافية.

3. وسائل الدراسة الاستطلاعية و مواصفاتها:

1.3 إختبار المواطنة التنظيمية ل "ماكنزي" و "بديسكوف" (1994)(Podsakoff et Machensie)

يحتوي هذا الإختبار على 13 فقرة موزعة على 4 أبعاد وهي كالتالي :

جدول رقم(1) يبين توزيع فقرات أبعاد إختبار المواطنة التنظيمية

الأبعاد	الفقرات
الإيثارية	10،09
المساعدة المتبادلة	4،3،2،1
السلوك الحضاري	13،12،11

تم ترجمة اختبار المواطنة التنظيمية ل(PODSAKOFF et MACKENSIE) في مرحلتين المرحلة الاولى تم ترجمة فقرات الاختبار من اللغة الفرنسية الى اللغة العربية ،اما المرحلة الثانية فتمت الترجمة العكسية للفقرات من اللغة العربية الى اللغة الفرنسية من طرف باحث اخر لم يشترك في الترجمة الاولى وتم الاحتفاظ بنفس ترتيب فقرات الاختبار مثل النسخة الفرنسية.

قامت الباحثة بتصميم مشابه للنسخة الفرنسية للاحتفاظ بنفس معالم الاختبار، وقد شمل الإستبيان

13 سؤال موزع على 04 ابعاد. أنظر الملحق رقم (1)

1.3 اختبار تقدير الذات الإجتماعية هو ل "لنسن" وآخرون(1979)(Lanson et al)، ويشمل

الإختبار 30 فقرة فيها فقرات ذات اتجاه موجب وأخرى سالبة موزعة حسب الجدول رقم(2)

25،24،17،15،13،12،8،7،6،5،4،3،28،27	فقرات ذات الإتجاه موجب
30،29،26،23،21،20،19،18،16،14،11،10،9،2،1	فقرات ذات الإتجاه سالب

اعطاء الأوزان:

وقد تم إعطاء كل عبارة من العبارات درجات لتتم معالجتها إحصائيا حسب "سلم ليكرت" و مادت الأداة من نوع "ليكرت" وتشمل فقرات موجب و أخرى سالبة فقد كانت طريقة اعطاء الأوزان على أساس خاصية كل فقرة وهي كالتالي :

جدول رقم (3) يبين سلم ليكرت للنقاط في اتجاه موجب

موافق جدا	موافق	لأعرف	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
5	4	3	2	1

أما إذا كانت الفقرة في إتجاه سالب فإن الأوزان تعطى كالتالي :
جدول رقم (4) يبين سلم ليكرت للنقاط في إتجاه سالب

موافق جدا	موافق	لا أعرف	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
1	2	3	4	5

2.3. إستمارة الخلفية الفردية :

تحتوي استمارة الخلفية الفردية على المتغيرات التالية: الجنس، السن، الحالة المدنية، المستوى التعليمي، الأقدمية، والحالة السوسيو مهنية .

طريقة إعطاء الترميز للبيانات الشخصية :

- متغير الجنس:

جدول رقم (5) يبين طريقة إعطاء الترميز لمتغير الجنس

أنثى	ذكر
2	1

- متغير السن:

جدول رقم (6) يبين طريقة إعطاء الترميز لمتغير السن

أقل من 20	20-30	31-40	41-50	51 فما فوق
1	2	3	4	5

- متغير الحالة المدنية:

جدول رقم (7) يبين طريقة إعطاء الترميز لمتغير الحالة المدنية

أرمل	متزوج	أعزب
3	2	1

-متغير المستوى التعليمي المستوى التعليمي

جدول رقم (8) يبين طريقة إعطاء الترميز لمتغير المستوى التعليمي

جامعي	ثانوي	متوسط
3	2	1

-متغير الإقدمية :

جدول رقم (9) يبين طريقة إعطاء الترميز لمتغير الإقدمية:

أقل من 5 سنوات	10-6	15-11	20-16	25-21	30-25	31 فما فوق
1	2	3	4	5	6	7

_متغير الحالة السوسيو مهنية

جدول رقم (10) يبين طريقة اعطاء الترميز لمتغير الحالة السوسيو مهنية

منفذين	متحكمين	الإطارات
1	2	3

4. مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية :

قامت الباحثة بتطبيق الإختبار على عينة عرضية شملت مختلف الحالات السوسيو مهنية ، وكان عددها (30) عامل من أجل الدراسة الاستطلاعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران وهي موزعة حسب الجداول التالية:

-الجنس:

جدول رقم (11) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية و فق الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	
66,7%	20	ذكور
33,3%	10	إناث
100%	30	المجموع

يلاحظ في الجدول رقم (11) أن نسبة الذكور تشكل أعلى نسبة مقارنة مع الاناث ، و ذلك ب 66,7%، في حين بلغت نسبة الاناث 33,3%
-السن:

جدول رقم (12) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية و فق السن

النسبة المئوية	التكرارات	
23,3%	7	30-20
40%	12	40-31
26,7%	8	50-41
10%	3	50 فما فوق
100%	30	المجموع

يتضح من الجدول رقم (12) أن السن الذي يتراوح بين 31-40 يمثل أكبر نسبة مقارنة مع الفئة الذي يتراوح من 41-50 وبنسبة 26,7% ، في حين أن نسبة 23,3% يمثل السن المتراوح بين 20-30 وكأخر نسبة المتمثلة ب 10% مثلها السن 50 فما فوق .

-الحالة المدنية :

جدول رقم (13) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق الحالة المدنية

النسبة المئوية	التكرارات	
33,3%	10	أعزب
60,3%	19	متزوج
3,3%	1	أرمل
100%	30	المجموع

يتضح من الجدول رقم (13) أن النسبة العالية من العينة متزوجين و ذلك بنسبة 60,3%، في حين يمثل العزاب 33,3% ، وكأدنى نسبة أرمل بنسبة 3,3%.

-المستوى التعليمي:

جدول رقم (14) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	
6,7%	2	متوسط
10%	3	ثانوي
83,3%	25	جامعي
100%	30	المجموع

الجدول رقم (14) أن نسبة 83,3% من حجم العينة يمثلها للمستوى الجامعي كانت أكبر نسبة مقارنة مع نسبة المستوى الثانوي 10% ، و المستوى المتوسط 6,7%.

-الأقدمية:

جدول رقم (15) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق الاقدمية

النسبة المئوية	التكرارات	
36,6%	11	5 و أقل
16,6%	5	10-6
6,6%	2	15-11
3,3%	1	20-16
13,3%	4	25-21
13,3%	4	30-26
10%	3	31 و أكثر
100%	30	المجموع

يظهر من الجدول رقم (15) أن من لديهم أقل من 5 سنوات بلغت نسبتهم 36,6% ، أما من لديهم أقدمية من 6-10 بلغت نسبتهم 16,6% ، في حين بلغت نسبة من لديهم الاقدمية من 11-15 سنة ب 6,6% ،أما من تراوحت اقدميتهم من 16-20 تمثلت نسبتها ب3,3% ، أما نسبة 13,3% من لهم الاقدمية من 21-30 ، بينما بلغت نسبة من اقدميتهم من 31 فما فوق ب10%

-الحالة السوسيو مهنية :

جدول رقم (16) يبين توزيع الدراسة الاستطلاعية وفق الحالة السوسيو مهنية

النسبة المئوية	التكرارات	
%23,3	7	منفذ
%3,3	1	متحكم
%73,3	22	اطار
%100	30	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول رقم (16) نسبة الاطارات تمثل %73,3 ، وهي أعلى نسبة و يرجع ذلك الى طبيعة مكان اجراء الدراسة الممثل في الإدارة ،أما نسبة المنفدين فشكلت نسبة %23,3 ،اما كأدنى نسبة حسب افراد العينة مثلها المتحكمين و هذا بنسبة %3,3

صدق و ثبات مقياس المواطنة التنظيمية :

5 الثبات: لقد تم حساب معامل ثبات مقياس المواطنة التنظيمية بمعادلة ألفا كرو نباخ و كانت النتيجة كالتالي 0,60 و هو ثبات مقبول

6 الصدق : قامت الباحثة بالتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية قوامها 30 عامل.

جدول رقم (17) يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد مقياس المواطنة التنظيمية:

الدلالة الاحصائية	معامل الارتباط بيرسون	البعد
دال	0,546**	الايثار
دال	0,654**	المساعدة المتبادلة
دال	0,570**	السلوك الحضاري
غير دال	0,329	روح الفريق

يدل رمز نجمتين (**على مستوى الدلالة 0,01 ، ويدل الرمز نجمة واحدة (*) على مستوى الدلالة 0,05

يلاحظ في الجدول رقم (17) أن كل من الابعاد الايثار ،المساعدة المتبادلة ،السلوك الحضاري كانت دالة عند مستوى الدلالة 0,01 ،الا ان البعد الاخير و المتمثل في روح الفريق تظهر النتائج بأنه غير دال .

- صدق و ثبات مقياس تقدير الذات الاجتماعية :

الثبات : لقد تم حساب معامل ثبات مقياس تقدير الذات الإجتماعية بمعادلة ألفا كرو نباخ و كانت النتيجة كالتالي 0,90 و هو ثبات عالي.

الصدق: صدق الاتساق الداخلي لفقرات مقياس تقدير الذات الاجتماعية

جدول رقم(18) يوضح الاتساق الداخلي لفقرات مقياس تقدير الذات الاجتماعية:

رقم الفقرة	معامل الارتباط برسون	الدلالة الاحصائية
1	189,0	غير دالة
2	334,0	غير دالة
3	**822,0	دالة
4	0,766**	دالة
5	0,712**	دالة
6	0,791**	دالة
7	0,750**	دالة
8	0,634**	دالة
9	0,724**	دالة
10	0,611**	دالة
11	0,719**	دالة
12	0,450*	دالة
13	0,310	غير دالة
14	0,383*	دالة
15	0,382*	دالة
16	0,509**	دالة
17	0,461*	دالة

دالة	0,459*	18
دالة	0,645**	19
دالة	0,698**	20
دالة	0,519**	21
غير دالة	0,349	22
دالة	0,564**	23
دالة	0,662**	24
دالة	0,713**	25
غير دالة	0,187	26
دالة	0,435*	27
غير دالة	-0,018	28
غير دالة	-0,006	29
دالة	0,465	30

يدل رمز نجمتين (***) على مستوى الدلالة 0,01 و يدل الرمز نجمة واحد (*) على المستوى الدلالة 0,05.

يلاحظ أن كل من الفقرة رقم 1،2،13،22،26،28،29 لمقياس تقدير الذات الاجتماعية غير دالة

7- التعديلات التي طرأت على أدوات الدراسة :

استبيان المواطنة التنظيمية: بعد التأكد من عدم صدق فقرات البعد روح الفريق المتمثل في الفقرة رقم 5،6،7،8 تقرر حذفها فبتالي الصورة النهائية للاستبيان شملت 3 ابعاد يحتوي مجموعها 09 فقرات.

إستبيان تقدير الذات الاجتماعية: قام الباحث بحذف الفقرات الغير دالة و تتمثل في الفقرة رقم

1،2،13،22،26،28،29 و بالتالي الصورة النهائية للإستبيان تشمل 23 فقرة .

ثانيا: الدراسة الأساسية

تمهيد:

بعد التأكد من صدق وثبات وسائل البحث سوف تطبع بصفتها النهائية بعد إجراء التعديلات عليها .

1- أهداف الدراسة :

الهدف الأساسي من الدراسة الأساسية هي تحقق أم عدم تحقق فرضيات البحث .

2- عينة الدراسة الأساسية :

شملت الدراسة عمال الشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران، حيث شملت 81 عامل بعد استبعاد الاستثمارات الغير صالحة (مشطوبة، غير كاملة) فقد تم الغاء 09 إستثمارات من أصل 90 استثمارة تم توزيعها ، على مختلف فئات السوسيومهنية "الاطارات ،المتحكمين، المنفذين" على أساس الطريقة العرضية موزعين على كل الاقسام و الإدارت.

3- خصائص عينة الدراسة الأساسية:

وهي موزعة حسب مايلي :

-الجنس:

جدول رقم (19) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	
44,4%	36	ذكور
55,6%	45	اناث
100%	81	المجموع

يبين الجدول رقم (19) أن 45 من أفراد عينة الدراسة و بنسبة 55,6% هم إناث ،في حين كانت نسبة الذكور 44,4% من مجموع عينة الدراسة

-السن:

جدول رقم (20) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن

النسبة المئوية	التكرارات	
45,7%	37	30-20
32,1%	26	40-31
17,3%	14	50- 41
4,9%	4	51 فما فوق
100	81	المجموع

يتضح من الجدول رقم (20) أن 37 من أفراد العينة يمثلون نسبة 45,7% من مجموع أفراد الدراسة تتراوح أعمارهم بين 20-30 سنة وهم يمثلون الفئة العمرية الأكبر مقارنة بالفئات الأخرى، ويتضح من الجدول كذلك أن 26 من أفراد الدراسة يمثلون نسبة 32,1% تتراوح أعمارهم ما بين 31-40 سنة، كما أن 14 من مجموع أفراد الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين 41-50 و ذلك بنسبة 17,3%، في حين أن أيضا 4 فقط من أفراد العينة تتراوح أعمارهم 51 فما فوق

-متغير الحالة المدنية :

جدول رقم (21) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الحالة المدنية

النسبة المئوية	التكرارات	
50,6%	41	أعزب
45,7%	37	متزوج
3,7%	3	ارمل
100%	81	المجموع

يتضح من الجدول رقم (21) أن 41 من أفراد العينة يمثل أعلى نسبة ب 50,6% هم عزاب، بحيث يتضح في الجدول أن 37 من أفراد عينة الدراسة بنسبة 45,7% هم متزوجين، في حين أن 3,7% تمثل نسبة الأرملة

-متغير المستوى التعليمي :

جدول رقم (22) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	
9,9%	8	متوسط
17,3%	14	ثانوي
71,6%	58	جامعي
100%	81	المجموع

يتضح الجدول رقم (22) أن أعلى نسبة في المستوى التعليمي هو المستوى 58 و ذلك بنسبة 71,6% . مما يوضح ان الشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية تمتاز بمستوى عالي في مجمله ، في حين يمثل 17,3 % المستوى التعليمي الثانوي كما يشكل المستوى المتوسط النسبة الأدنى 9,9% حسب عينة البحث.

-متغير الأقدمية:

جدول رقم (23) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الاقدمية

النسبة المئوية	التكرارات	
50,6%	41	أقل من 5
8,6%	7	6-10
8,6%	7	11-15
17,3%	14	16-20
9,9%	8	21-25
2,5%	2	26-30
2,2%	2	31 وأكثر

المجموع	81	%100
---------	----	------

حيث ما يتبين في الجدول رقم (23) فإن عدد العمال الذين خبرتهم أقل من 5 سنوات شكلوا نسبة

50,6% أما الذين خبرتهم تتراوح ما بين 16-20 فقد مثلوا نسبة 17,3% ، في حين 9,9% من أفراد العينة خبرتهم تتراوح بين 21-25 ، ونسبة 8,6% كانت عند العمال الذين خبرتهم في كل من 6-10 و 11-15 ، أما افراد العينة التي تراوحت خبرتهم 26-30 شكلوا نسبة 2,5% أما نسبة 2,2% تمثل الافراد التي خبرتهم كانت أكثر من 31.

-متغير الحالة السوسيو مهنية :

جدول رقم (24) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الحالة السوسيو مهنية

النسبة المئوية	التكرار	
25,9%	21	منفذ
16%	13	متحكم
56,8%	46	اطار
100%	81	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول رقم (24) أن نسبة الاطارات تمثلت ب 56,8% ، أما المنفذين فشكوا 25,9% في حين يشكل المتحكمين أدنى نسبة 16%.

4. اجراءات الدراسة الاساسية :

أجريت الدراسة بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران من 23 مارس الى 23

أفريل 2014

1.4 الأدوات المستخدمة في الدراسة الأساسية :

استخدمت الباحثة إختبار المواطنة التنظيمية ل(Podsakoff Et Mackenie 1994) وإختبار تقدير الذات الإجتماعية ل(Lanson Et al A979)، بعدما تم التأكد من ثباتها و صدقها في الدراسة الاستطلاعية، وبعد إجراء التعديلات عليها

2.4 تطبيق أدوات الدراسة و تفرغ درجاتها :

اعتمدت الباحثة على نفس الاستبيان التي أستخدم بالدراسة الإستطلاعية ، بحيث تم توزيع الاستبيان على أفراد العينة ، كما قامت الباحثة بشرح فقرات الإستبيان و توضيح طريقة ملأ خانات خاصة فئة المنفذين.

5- الوسائل الاحصائية :

استخدم الباحثة لمعالجة بيانات الدراسة الأساسية ،الأساليب الاحصائية المناسبة للفرضيات المقترحة المتمثلة في SPSS نسخة 20 و ذلك على النحو التالي :

- التكرارات والنسبة المئوية لوصف أفراد الدراسة و تحديد نسبة الاجابات .
- معامل الارتباط برسون لتحديد العلاقة بين المواطنة التنظيمية و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران.
- معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات الأدوات .

الفصل الخامس

عرض النتائج ومناقشتها

تمهيد :

يتضمن هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الاساسية الميدانية ، ومناقشة هذه النتائج انطلاقا من الفرضيات التي انطلق منها البحث –

1. عرض النتائج :

1.1 عرض نتيجة الفرضية الاساسية:

توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين المواطنة التنظيمية و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة زهران

يوضح الجدول رقم (25) يوضح معامل الارتباط بين المواطنة التنظيمية و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية

المتغيرات	معامل بيرسون	درجة الحرية	المستوى الدلالة
المواطنة التنظيمية	0,668	79	0,01
تقدير الذات الاجتماعية			

من خلال النتائج التي يوضحها الجدول رقم(25) نستنتج وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين المواطنة التنظيمية و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران عند معامل الارتباطية ر المحسوبة تساوي 0,668 ، و مستوى الدلالة 0,01، عند ر الجدولية تساوي 0,217

فبعد مقارنة "ر" المحسوبة ب ر الجدولية التي كانت قيمتها 0,217 بدرجة الحرية 79 تبين أن قيمة ر المحسوبة أكبر من ر الجدولية و بالتالي تتحقق الفرضية الأساسية .

2.1 عرض نتائج الفرضيات الفرعية الاولى:

توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الايثارية و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية .

يوضح الجدول رقم (26) يوضح معامل الارتباط بين بعد الايثار و تقدير الذات الاجتماعية

المتغيرات	معامل بيرسون	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الايثارية	0,464	79	0,05
تقدير الذات الاجتماعية			

يتضح من الجدول رقم (26) أنه يوجد علاقة بين الايثارية و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران.

عند معامل الارتباط "ر" المحسوبة تساوي 0,464 ومستوى الدلالة 0,05 ، وعند "ر" الجدولية تساوي 0,217.

فبعد مقارنة "ر" المحسوبة ب"ر" الجدولية التي كانت قيمتها 0,217 بدرجة الحرية 79 تبين أن قيمة ر المحسوبة أكبر من ر الجدولية و بالتالي تتحقق الفرضية الفرعية الاولى.

1-3 عرض نتيجة الفرضية الفرعية الثانية:

توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين المساعدة المتبادلة و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية .

يوضح الجدول رقم (27) معامل الارتباط بين بعد المساعدة المتبادلة وتقدير الذات الاجتماعية

المتغيرات	معامل بيرسون	درجة الحرية	مستوى الدلالة
المساعدة المتبادلة	0,154	79	0,05
تقدير الذات الاجتماعية			

يتضح من الجدول (27) أنه لا يوجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا المساعدة المتبادلة و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية.

عند معامل الارتباط " ر " المحسوبة تساوي 0,154 ، ومستوى الدلالة 0,05 ، و عند " ر " الجدولية تساوي 0,217 .

بعد مقارنة " ر " المحسوبة ب " ر " الجدولية التي تقدر قيمتها ب 0,217 بدرجة حرية 79 تبين أن قيمة " ر " المحسوبة أصغر من " ر " الجدولية و بالتالي عدم تحقق الفرضية الفرعية الثانية.

4.1 عرض نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين السلوك الحضاري و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية

يوضح الجدول رقم (28)معامل الارتباط بين بعد السلوك الحضاري وتقدير الذات الاجتماعية بالمؤسسة:

المتغيرات	معامل بيرسون	درجة الحرية	مستوى الدلالة
السلوك الحضاري	0,196	79	0,05
تقدير الذات الاجتماعية			

من خلال النتائج نستنتج التي يوضحها الجدول رقم (28) عدم وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين السلوك الحضاري و تقدير الذات الاجتماعية بالمؤسسة

وذلك عند معامل الارتباط رتساوي 0,196 ، بمستوى الدلالة 0,05 ، عند ر الجدولية تساوي 0,217

وبذلك نرفض فرض البحث الفرعي القائل بوجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين السلوك الحضاري وتقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران ، وذلك بعد مقارنة "ر" المحسوبة ب"ر" الجدولية التي تقدر قيمتها ب 0,217 بدرجة حرية 79 تبين أن قيمة "ر" المحسوبة أصغر من "ر" الجدولية

2 – مناقشة النتائج :

1.2 مناقشة نتائج الفرضية الاساسية :

إفترضت الباحثة أنه توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين المواطنة التنظيمية وتقدير الذات الاجتماعية للشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران

لقد اسفرت النتائج عند حساب معامل الارتباط أن ر المحسوبة تساوي 0,668 ، عند مستوى الدلالة 0,01 عند ر الجدولية تساوي 0,217 وهذا ما يجعل قبول الفرض المطروح من طرف الباحث و ذلك باعتبار أن هناك علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين المواطنة التنظيمية و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية

ولتفسير ذلك نشير الى أن أبعاد المواطنة التنظيمية المتمثل في كل من الايثار ،المساعدة المتبادلة السلوك الحضاري لم يكن لها تأثير على العلاقة الارتباطية بين المواطنة التنظيمية و تقدير الذات الاجتماعية ، فهذا يشير تقدير العامل محل الدراسة لذاته الاجتماعية مرتبط ببذل جهود مضاعفة في مجال العمل على شكل تطوعي، تلقائي ،مع مختلف الفئات العمالية ،بدون بذل أي جهد نفسي ،وهذا ما يساهم في تنظيم العلاقات التبادلية بين العمال، مما يحفز على الابداع و الانتماء وحب

العمل، ويحافظ على وحدة المنظمة ،رغم عدم تأثير أبعاد المتغير المستقل (المواطنة في المنظمة) في العلاقة الارتباطية الا أن يبقى لكل بعد تأثيره و إرتباطه بالمتغير التابع تقدير الذات الاجتماعية للمؤسسة محل الدراسة وسيتم مناقشة هذه العلاقة من خلال مناقشة كل علاقة على حدى

2-2 مناقشة الفرضيات الفرعية :

الفرضية الفرعية الاولى:

يوجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الايثارية و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران .

لقد اظهرت نتائج الدراسة الميدانية عند حساب معامل ارتباط برسون أن "ر" المحسوبة تساوي 0,464 وهي قيمة جيدة ، بمستوى الدلالة 0,50 ، عند "ر" الجدولية تساوي 0,217 فهذه القيمة تدل على أنه يوجد علاقة ارتباط بين الايثارية بالمؤسسة و تقدير الذات الاجتماعية وبالتالي يقبل فرض البحث

ولتفسير ذلك نقول أن الايثارية تؤثر على المواطنة في المنظمة باعتباره أهم بعد ،لأن الإيثار هو ذلك السلوك المتمثل في مدى مساعدة العامل زملاء العمل في المهام المتعلقة بمجالات المنظمة ، وهذا ما يساهم في تعزيز العلاقات التعاونية والإجتماعية بين العمال ،فعدم تبني هذا السلوك سوف يولد الشعور بالروتين وخلق العديد من المشاكل في العمل ، فالإيثارية تسمح للعامل باختبار وتقدير ذاته الاجتماعية

مناقشة الفرضية الفرعية الثانية :

انطلقت الباحثة من إفتراض أنه يوجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين المساعدة المتبادلة وتقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران

أسفرت نتائج الدراسة ، عند حساب معامل الارتباط برسون أن "ر" المحسوبة تساوي 0,154 ، إلى أن الارتباط دال عند مستوى الدلالة 0,05 عند "ر" الجدولية تساوي 0,217 وهذا ما يدفع بالباحثة إلى رفض الفرض المطروح المتمثل في أنه يوجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين المساعدة المتبادلة وتقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران.

التفسير يتمثل بعد المساعدة المتبادلة في محاولة العامل منع وقوع المشاكل بين زملاء العمل، وإدراكه أن لديه القدرة على التأثير بالآخرين ، عن طريق تقديم النصائح ، وفي حالتنا هذه كان تأثير سلوك المساعدة المتبادلة على العينة محل الدراسة و على علاقتها بتقدير الذات الاجتماعية سالبا.

ما يمكن استخلاصه من النتيجة عدم وجود العلاقة الارتباطية بين سلوك المساعدة المتبادلة و تقدير الذات الاجتماعية لأفراد العينة يمكن ارجاع هذه النتيجة الى الخصائص الشخصية، فقدان الثقة بالنفس الذي يؤدي الى اللامبالاة ، عدم توفر الراحة النفسية والقدرة على حل المشكلات، طبيعة العمل.

مناقشة الفرضية الفرعية الثالثة :

اعتبرت الباحثة أنه يوجد علاقة بين السلوك الحضاري و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة وهران.

اظهرت نتائج الدراسة الأساسية عند حساب معامل الارتباط برسون أن ر المحسوبة تساوي 0,196 ، وهي نتيجة أصغر ، عند مستوى الدلالة 0,01، عند " ر " الجدولية تساوي 0,217 وعليه فالباحثة ترفض فرض البحث القائل بوجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين السلوك الحضاري و تقدير الذات الاجتماعية بالمؤسسة .

ويمكن تفسير هذه النتيجة على أن السلوك الحضاري يشير الى المشاركة البناءة و المساهمة في ادارة قضايا و أهداف المنظمة من خلال الاحترام ،الحرص على حضور الاجتماعات المهمة غير رسمية، حضور الندوات ، تأدية العمل بصورة تساعد في المحافظة على سمعة المنظمة .

فكل هذه السلوكات يمكن أن يرجع عدم ارتباطها بتقدير الذات الاجتماعية حسب عينة الدراسة لأسباب مختلفة غياب العدالة التنظيمية ، ثقافة المنظمة ، الضغوط المهنية ، كما يلعب العوامل والجوانب الاقتصادية المتمثل في الرواتب عامل مهما ، الرضا الوظيفي كل هذه العوامل تشكل حافز قويا لسلوك المواطن في المنظمة مما يساعد العامل على تقدير ذاته الاجتماعية .

الخلاصة:

من خلال النتائج التي اسفرت عليها الدراسة الميدانية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية نستخلص وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين المواطن في المنظمة و تقدير الذات الاجتماعية وبالتالي تتحقق الفرضية الاساسية ، وهذا يدل قدرة العامل تبني سلوكات تطوعية داخل المنظمة تسمح

له بتقدير ذاته الاجتماعية ، وهذا الترابط يرجع الى تكامل بين العوامل الشخصية للعامل ، و العوامل التنظيمية

الخاتمة :

يعتبر موضوع المواطنة التنظيمية من المفاهيم الحديثة ،حيث اصبح محل اهتمام للعديد من المؤسسات حاليا وذلك من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية ،بحيث تعتبر المواطنة التنظيمية ذلك السلوك الفردي النابع من المبادرة الذاتية و لا توجد علاقة رسمية تعاقدية مباشرة بين هذا السلوك ومتطلبات الوظيفة وعلى الرغم من أنه لا يعد إذا رسميا بحد ذاته الا أنه يسهم في تحقيق الأهداف التنظيمية ، ويساعد العامل على تقدير ذاته الاجتماعية وذلك من خلال نجاح العملية التفاعلية ويستدعي ذلك توفر و إمتلاك العامل مجموعة من المهارات للتواصل والتعامل مع الآخرين ،وأي إفتقار لهذه المهارات يؤدي لتقليل من مستوى النجاح على الصعيد الإجتماعي ويدفع بصاحبه للإسحاب والإنعزال عن الآخرين ويتولد لديه الشعور بعدم القبول . وبالتالي الهدف الاساسي لهذه الدراسة يتمثل في العلاقة

بين المواطنة في المنظمة و تقدير الذات الاجتماعية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بمدينة
وهران

من خلال النتائج التي أسفرت عليها الدراسة الميدانية بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية
بمدينة وهران نستخلص وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين المواطنة في المنظمة وتقدير الذات
الاجتماعية و بالتالي تتحقق الفرضية الاساسية ، وهذا يدل على أن قدرة العامل تبني سلوكات تطوعية
داخل المنظمة تسمح له بتقدير ذاته الاجتماعية ، وهذا الترابط يرجع الى تكامل بين العوامل الشخصية
للعامل ، و العوامل التنظيمية

الاقتراحات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل اليها من خلال البحث الميداني يمكن اقتراح بعض
الإقتراحات:

- تشجيع الاتصالات الغير بين جميع العمال.
- توفير ثقافة تنظيمية تشجع العمال على ممارسة السلوكات التطوعية .
- تشجيع المؤسسة العمال على ممارسة السلوك التنظيمية وذلك من خلال وضع أنظمة
لمكافأة الجهود العفوية و التطوعية .
- على الاطارات و المشرفين أن يكونوا كقدوة لمرؤوسيهم ، من خلال القيام بمهام إضافية

- إحصاس العمال بالمساواة و الانصاف وهذا ما يولد لهم الشعور بالمسؤولية إتجاه المنظمة و القيام بسلوك المواطنة التنظيمية.

- حتى تتمكن المنظمة من الزيادة في سلوك المواطنة التنظيمية لا بد من تحقيق الرضا الوظيفي، والانتماء التنظيمي .

المراجع

المراجع

المراجع باللغة العربية :

أ. أبراهيم محمد ابو زيد ، (1987) ، سيكولوجية الذات و التوافق ، (ط2) ، القاهرة :دار المعرفة الجامعية

ب. أبوريث و اخرون ، (2006) ، الدافعية و الذكاء العاطفي ، (ط1) ، الاردن ، دار الفكر

ت. أماني غازي جرار، (2011) ، المواطنة العالمية ، (ط1) ، عمان :دار وائل للنشر التوزيع

ث. خليل عبد الرحمان المعايطه ، (2007) ، علم النفس الاجتماعي ، عمان : دار الفكر للنشر

- ج. سمير مرقش، (2006) ، المواطنة و التغيير ، (ط1) ، القاهرة: مكتبة الشروق الدولية
- ح. سيد خير الله ، (1985) ، مفهوم الذات و اسسه النظرية و التطبيقية ، (ط1) ، بيروت :دار النهضة العربية
- خ. شبل بدران ، (2009) ، التعليم و المواطنة و حقوق الانسان ، (ط1) ، القاهرة :الدار المصرية اللبنانية
- د. صالح أبو جادو ، (2000) ، سيكولوجية التنشئة الاجتماعية ، (ط 2) ، عمان ،دار الميسرة
- ذ. صالح سليم الحمورين ، (2013) ، ادارة الموارد البشرية ، (ط1): كنوز المعرفة
- ر. الطائي ، يوسف عبد المحسن ،مؤيد ، العبادي ، فوزي (2006) ، ادارة الموارد البشرية ، الاردن :مؤسسة الوراق
- ز. عادل عبد الله محمد ، (2000) ، دراسات الصحة النفسية ،(ط1) ، القاهرة :دار الرشاد
- س. عادل محمد زايد ، (2006) ، العدالة التنظيمية ، (ط1) ، مصر : المنظمة العربية للتنمية الادارية
- ش. عباس محمود عوض ، (1999) ، مدخل الى علم النفس النمو ، الاردن: دار المعرفة الجامعية
- ص. عبد الفتاح دويدر ، (1993) ، سيكولوجية العلاقة بين مفهوم الذات والاتجاهات ، بيروت :دار النهضة العربية
- ض. عبد اللطيف حسين فرج ، (2007) ، تحفيز التعلم ، (ط1) ، عمان :دار حامد للنشر و التوزيع
- ط. عصام عبد الله ، (2009) ، المواطنة حقوق وواجبات ، (ط1): مركز ماعت للدراسات القانونية و الدستورية
- ظ. قحطان احمد ظاهر ، (2003) ، مفهوم الذات بين النظري و التطبيقي ، (ط1) ، عمان : دار وائل
- ع. محمد السيد عبد الرحمان ، (1998) ، دراسات في الصحة النفسية ،(ط2) :دار قباء للطباعة و النشر و التوزيع
- غ. محمد رقيق الطيب ، (2012) ، مدخل للتسيير ، (ط2) :ديوان المطبوعات الجامعية

- ف. محمد صالح الحناوي ، (2006) ، السلوك التنظيمي، (ط1) ، الاسكندرية : دار الجامعية
- ق. مزيان محمد ، (2003) ، العقد النفسي نحو العلاقة بين الافراد والمنظمات، (ط1) ، وهران : دار الغرب للنشر و التوزيع
- ك. مصطفى فهمي ، (1981) ، التوافق الشخصي و الاجتماعي ، (ط1) ، القاهرة ، : عالم الكتب للنشر و الطباعة
- ل. مصطفى فهمي ، (1979) ، التوافق النفسي و الاجتماعي ، (ط1) ، القاهرة : مكتبة الخانجي
- م. المغربي عبد الفتاح ، (2007) ، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، مصر: المكتبة العصرية

المجلات:

- أ. أ بوقسارة ، منصور ، (2007) . ، التنمية البشرية ، مجلة علمية دورية تهتم بالدراسات التربوية و النفسية و الاجتماعية ، العدد(1) ، 22-23-24.
- ب. أحمد بن سالم العامري، (2003) ، آثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات ، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، المجلد 17 (2) ، 67-70 من الموقع www.arjournals.info/article تم استرجاعه يوم 2014/01/02
- ت. أسامة، سعد ابو سريع ، (1987) ، اضطرابات المهارات الاجتماعية لدى المرضى النفسيين. مجلة علم النفس ، العدد (1) ، 34-38.
- ث. بندر كريم ابوتاية ، (2012) ، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية ، مجلة الجامعة الاسلامية ، المجلد 20 (2) ، 44-50 من الموقع www2.iugaza.edu.ps/ar/periodical تم استرجاعه يوم 2014/ 01 /02
- ج. بوفلجة، غيات، (2012) ، اشكالية المواطنة في المدرسة الجزائرية، مخبر البحث في التربية و علم النفس دار القدس العربي وهران ، العدد (1) ، 23-24.
- ح. رياض ابازيد ، (2009) ، أثر التمكين على سلوك المواطنة للعامل في المؤسسة ، مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الانسانية ، مجلد 34(2) ، 422-500 من الموقع

2014/01/15 تم سترجاعها يوم <http://scholar.najah.edu/ar/publication/journal-article>

خ. سامر، جميل ، (2001)، القلق الاجتماعي . ، مجلة مركز البحوث التربوية ، جامعة قطر، العدد (2)، 154-153.

د. كفاي، علاء الدين. ، (1998) ، تقدير الذات في علاقته بالتنشئة الوالدية و الأمن النفسي دراسة في عملية تقدير الذات. جامعة الكويت. مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 9(35) ، 105-107 .

ذ. الكواري، علي خليفة ، (2001) ، مفهوم المواطنة في الديمقراطية ،مجلة المستقبل العربي ، مركز الدراسات العربية لبنان، العدد (2) ،المدى 104-105.

ر. محمد، المرشدي ، (1978) ، دراسة معلميه لمستوى طموح و تقدير لدى طلاب الجامعة .مجلة كلية التربية ،المجلد 2 (9) ، 387-409.

المراجع بالفرنسية:

- A. . josée michaud & al (2006) ,construction et évaluation d'un questionnaire sur l'estime de soi sociale destiné aux jeunes adultes ,revue européenne de psychologie appliquée , 56, www.sciencedirect.com le consulté le 10/0 3/2014
- B. .EL Akrimi, assaad, guerrera,sylvie,jean-pierre(2006),campartement organisationnel,volume2,Bruxelles :deboeck

الملاحق