

جامعة قسنطينة 2  
عبد الحميد مهري



# أبحاث نفسية و تربوية



مجلة علمية محكمة و متخصصة

مخبر التطبيقات النفسية و التربوية

عدد 10 جوان 2017 - مجلد 5.

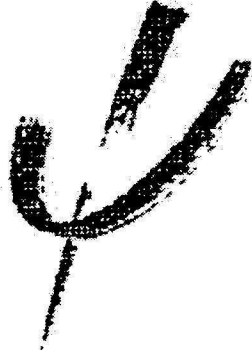
ISSN 1112-489X

رقم الإيداع 1409 - 2003

منشورات مخبر التطبيقات النفسية والتربوية

جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري

م.ت.ن.ت



مجلة  
أبحاث نفسية وتربوية

العدد 10 جوان 2017- مجلد 5

مجلة علمية محكمة ومتخصصة - سداسية

## علاقة التمكين الوظيفي بالمواطنة التنظيمية لدى ممرضي المؤسسات العمومية للصحة الجوارية

حمادوش عبد السلام  
أ.د. بغول زهير  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
جامعة محمد لمين دباغين - سطيف 2-

### ملخص

تهدف هذه الدراسة التي أجريت على عينة مقدره بـ (70 ممرضا وممرضة) إلى اختبار الدلالة الإحصائية لعلاقة التمكين الوظيفي بالمواطنة التنظيمية، وبعد المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- للتمكين الوظيفي علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بالمواطنة التنظيمية.
- مستوى التمكين الوظيفي مرتفع لدى الممرضين.
- مستوى المواطنة التنظيمية مرتفع لدى الممرضين.

الكلمات المفتاحية: التمكين الوظيفي، المواطنة التنظيمية، الممرضين.

### Abstract

This study aimed to explore the significance correlation between Employee empowerment and Organizational Citizenship behavior on sample of 70 Nurses. After the statistical treatment of data, the results show that :

- There was a significance correlation between Employee Empowerment and Organizational Citizenship Behavior.
- Level of Nurses Employee Empowerment is high.
- Level of Nurses Organizational Citizenship Behavior is high.

Keywords :Employee Empowerment , Organizational Citizenship Behavior, Nurses.

**الظروف** والأزمات الاجتماعية والاقتصادية التي يشهدها العالم عامة والمحيط المحلي خاصة، وكذا التطور المستمر للتكنولوجيا وعلوم الإدارة والسلوك التنظيمي، وما انجر عنه من سلبيات على بعض المنظمات التي كان لابد منها من تخطي العقبات والمشاكل التي تعيشها وتعالجها ومسايرة التطورات الحاصلة لتعود إلى المسار السليم من أجل تحقيق أهدافها وأهداف أفرادها وزبائنها، ولكن هذا لا يتحقق إلا بالاهتمام بالموارد البشرية التي تعتبر العنصر الأهم لتحقيق أهدافها المختلفة، وتوفير المناخ المناسب لهم لتمكينهم وغرس قيم لديهم كالالتزام، المواطنة، الأداء الجيد وغيرها التي تعتبر من مخرجات المنظمة، وكما أن غرسها يستلزم أن تتوافر في الموظفين وحولهم الخصائص الشخصية والظروف التنظيمية.

ومن بين القيم والسلوكيات المراد توافرها في المنظمات الحديثة هي المواطنة التنظيمية حيث يؤكد روبنز (2001)، بأن "المنظمات الناجحة التي ترغب في الوصول إلى مستويات عالية في الأداء وتحقق الفعالية التنظيمية تكون بحاجة ماسة إلى العمال الذين يؤدون أكثر من واجباتهم الاعتيادية وإنجاز أعلى من المتوقع في الوقت الحاضر الذي يتميز بالديناميكية، وعليه فإن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك يتخطى المتطلبات القانونية الرسمية، ولا يعد ضمن نظام الحوافز ويكون موجهاً نحو الفرد والجماعة والمنظمة يعزز بشكل أو بآخر من الأداء والفعالية التنظيمية بالمؤسسات المعاصرة، ويمكنها من التكيف والبقاء لمدة طويلة". (معمرى وبن زاهي، 2014، ص 44) ويعتبر التمكين من بين أهم الاستراتيجيات التي يتم من خلالها تحقيق الأهداف التنظيمية ويحقق فوائد تعود على الفرد والمنظمة ككل من بينها "ارتفاع الإنتاجية، زيادة التعاون على حل المشكلات، ارتفاع القدرات الابتكارية، ارتفاع الولاء للمنظمة، تنمية الشعور بالمسؤولية وإشباع حاجات الفرد من تقدير واثبات الذات...". (مؤيد، 2012، ص 22)

وقد بينت العديد من الدراسات العلاقة الارتباطية والأثر بين التمكين والمواطنة التنظيمية، من خلال أن أي تغيير يطرأ على التمكين يحصل تغيير في سلوكيات المواطنة التنظيمية، ومن بين هذه الدراسات دراسة (أبازيد، 2010)، (عبد الحسين، 2012)، (عبد الخالق، 2010)، (لعور، 2014)، (Mottaghi and Others, 2015)، (Sargolazei and keshtegar, 2015)، (Yangaiya and Abubakar, 2015)، (Cheasakul Y Varma, 2016).



وهذا الارتباط والتأثير بين التمكين والمواطنة التنظيمية يحتاج إلى الاهتمام لكون الحاجة إلى المواطنة وتحقيق الفعالية والأداء الجيد من طموحات العديد من المنظمات التي منها من تريد الاستمرارية في نجاحها ومنها من تريد الخروج من أوضاعها الصعبة والظروف القاسية التي تعاني منها نتيجة عدم تمكين أفرادها وغياب سلوكيات المواطنة لديهم، مما قد يخلق لديهم مشاكل تنظيمية وقلة الأداء والانتاجية، حيث ذكر (Karasek, 1990) أن "عدم تمكين الموظفين يمكن أن يكون مكلفا، ليس فقط من حيث دوران العمل ولكن أيضا من حيث انخفاض الرضا الوظيفي وزيادة التغيب عن العمل"، (Lau, 2010, P:23) وهذه السلبيات ليست من خصائص المنظمات الناجحة ولا تعود على كل من الموظف والمنظمة والزبائن بنفع ونتيجة، وبالتالي فإن رأس مال المؤسسات هو في مدى تمكين أفرادها وامتلاكهم سلوكيات المواطنة التنظيمية.

### 1- إشكالية الدراسة.

المؤسسات الجزائرية بحاجة إلى سلوكيات المواطنة التنظيمية وموظفين مكنين لمجابهة التحديات المعاصرة بمختلف أشكالها، ومن بين هذه المؤسسات المؤسسة العمومية للصحة الجوارية التي تسهر على علاج ووقاية المجتمع من الأمراض والأوبئة وتقديم مختلف الخدمات العلاجية لمختلف فئات المجتمع.

وظروف العمل والمهام الملقاة على هؤلاء الأفراد تحتاج منهم أن يكونوا في مستوى يحقق نتائج تعود عليهم وعلى مؤسساتهم والمرضى بنتائج إيجابية، وهذا هو هدف ورسالة المؤسسة الصحية لأن مهامهم هي مهام خدمتية وإنسانية، وأن تحقيق أهداف الصحة الجوارية يتطلب منهم أن يكونوا مكنين ويقومون بسلوكيات وأدوار خارج الدور الرسمي التي تساهم في تحقيق أهداف كلا من الأفراد والتنظيم والمرونة والتكيف مع متطلبات العملاء المختلفة والمتغيرة ومحاولة إيجاد سبل واستراتيجيات تحسين المستوى الصحي.

إذن، وانطلاقا مما سبق ذكره فإن إشكالية هذه الدراسة تتحدد في محاولة معرفة مستوى كلا من التمكين الوظيفي والمواطنة التنظيمية لدى مرضى الصحة الجوارية، وكذا الدلالة الإحصائية لعلاقة التمكين الوظيفي بالمواطنة التنظيمية لدى مرضى الصحة الجوارية.

والتساؤلين التاليين يحددان إشكالية هذه الدراسة بشكل أكثر وضوحا.

- التساؤل الرئيسي الأول ومفاده: ما مستوى كلا من التمكين الوظيفي والمواطنة التنظيمية لدى مرضى الصحة الجوارية؟

• التساؤل الرئيسي الثاني ومفاده: هل للتمكين الوظيفي علاقة ذات دلالة إحصائية بالمواطنة التنظيمية لدى مرضي الصحة الجوارية؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي - الثاني - أربعة تساؤلات جزئية هي:

• التساؤل الجزئي الأول ومفاده: هل لمعنى العمل علاقة ذات دلالة إحصائية بالمواطنة التنظيمية لدى مرضي الصحة الجوارية؟

• التساؤل الجزئي الثاني ومفاده: هل للكفاءة الذاتية علاقة ذات دلالة إحصائية بالمواطنة التنظيمية لدى مرضي الصحة الجوارية؟

• التساؤل الجزئي الثالث ومفاده: هل للتصميم الذاتي علاقة ذات دلالة إحصائية بالمواطنة التنظيمية لدى مرضي الصحة الجوارية؟

• التساؤل الجزئي الرابع ومفاده: هل للأثر علاقة ذات دلالة إحصائية بالمواطنة التنظيمية لدى مرضي الصحة الجوارية؟

## (2)- فرضيات الدراسة.

تنطوي هذه الدراسة على فرضية عامة وأربع فرضيات جزئية.

• الفرضية العامة ومفادها: للتمكين الوظيفي علاقة ذات دلالة إحصائية بالمواطنة التنظيمية لدى مرضي الصحة الجوارية.

• الفرضيات الجزئية.

➤ الفرضية الجزئية الأولى ومفادها: لمعنى العمل علاقة ذات دلالة إحصائية بالمواطنة التنظيمية لدى مرضي الصحة الجوارية.

➤ الفرضية الجزئية الثانية ومفادها: للكفاءة الذاتية علاقة ذات دلالة إحصائية بالمواطنة التنظيمية لدى مرضي الصحة الجوارية.

➤ الفرضية الجزئية الثالثة ومفادها: للتصميم الذاتي علاقة ذات دلالة إحصائية بالمواطنة التنظيمية لدى مرضي الصحة الجوارية.

➤ الفرضية الجزئية الرابعة ومفادها: للأثر علاقة ذات دلالة إحصائية بالمواطنة التنظيمية لدى مرضي الصحة الجوارية.

## (3)- أهمية الدراسة.

تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

• أهمية قطاع الصحة، وخاصة المؤسسات العمومية للصحة الجوارية من خلال تقديم الخدمة الصحية الاستعجالية والفحوصات العامة والوقاية الصحية وحماية الطفولة وغيرها من الخدمات. وواقع التمكين الوظيفي والمواطنة التنظيمية لدى الممرضين.

• أهمية التمكين كأحد المفاهيم والمداخل الحديثة التي تعمل على تطوير وتنمية المنظمة والأفراد وخاصة مع التقدم المستمر للعلوم الإدارية والسلوكية والتكنولوجيا والمعارف، وكذا أهميته بالنسبة للبيئة الجزائرية وخاصة للمؤسسة الصحية الجوارية التي يعتبر فيها التمكين جد ضروري للمرضين من أجل تحقيق أهداف الصحة العمومية.

• وتأتي أهمية المواطنة التنظيمية التي تعمل على جعل أهداف المنظمة من أهداف المرضين وكجزء منهم يتحقق من خلالها الانجاز، الأداء الفعال والمحافظة على بقائها واستمراريتها، وأنها تمثل وجهاً آخر يقابن الأداء الرسمي ويعززها ليُدعم ويطوّر الصحة العمومية ككل.

• هدف كل منظمة هو مدى تحقيقها للأداء الجيد يعود عليها وعلى أفرادها، وعلى علاقتها مع العالم المفتوح أو الخارجي بتحقيق رغبات العملاء وهذا يتأتى بمراد بشرية ممكنة وتعمل من خلال سلوكيات المواطنة التنظيمية تعمل على تحقيق الأهداف التنظيمية وأداء العمل الصحي الجوارية.

• تقديم مقترحات للإدارة العليا في المنظمة المبحوثة واستغلال نتائجها، ووضع المقترحات التي يمكن أن تزيد من أداء مرضي الصحة الجوارية من خلال التمكين الوظيفي والمواطنة التنظيمية.

#### (4)- أهداف الدراسة.

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- الكشف عن مستوى كلا من التمكين الوظيفي ومستوى المواطنة التنظيمية لدى مرضي الصحة الجوارية.
- الكشف عن الدلالة الإحصائية لعلاقة التمكين الوظيفي بالمواطنة التنظيمية لدى مرضي الصحة الجوارية.
- الكشف عن الدلالة الإحصائية لعلاقة أبعاد التمكين الوظيفي (المعنى، الكفاءة الذاتية، التصميم الذاتي والأثر) بالمواطنة التنظيمية لدى مرضي الصحة الجوارية.

#### (5)- التعريفات الإجرائية لمصطلحات البحث.

• التمكين.

تعزيز الدوافع الحقيقية للعمال والتي تظهر بوضوح في أربعة أنماط إدراكية تعكس توجه الفرد نحو دوره في العمل وتتمثل في: معنى العمل، الكفاءة، التصميم الذاتي للعمل والإحساس بالتأثير. (Spreitzer, 1995, P : 1443)

معتقدات ذهنية شخصية تحدد التوجه الاستباقي للفرد نحو دوره كشريك في المنظمة. (راضي، 2010، ص 63)

وقال Menon, 2001 تعاريف التمكين يمكن تصنيفها تحت ثلاثة جوانب تتمثل في:

• الجانب الأول: التمكين كفعل: فعل منح السلطة للشخص أو الأشخاص المراد تمكينه أو تمكينهم؛

• الجانب الثاني: التمكين يمكن اعتباره كعملية: العملية التي تؤدي لتجربة السلطة؛

• الجانب الثالث: الذي تم اعتباره كذلك كحالة نفسية التي تتجلى كإدراكات يمكن قياسها. (Harrim and Alkshali, 2008, P : 108)

إستراتيجية تهدف إلى تحرير الطاقات الكامنة لدى الأفراد، وإشراكهم في عمليات بناء المنظمة، باعتبار أن نجاح المنظمة يعتمد على تناغم حاجات الأفراد مع رؤية المنظمة وأهدافها البعيدة. (سعيد، 2011، ص 130)

حالة نفسية لإدراك العامل لأربعة أبعاد؛ المغزى، الكفاءة، الإرادة الذاتية والتأثير. (برني، 2015، ص 80)

#### • التعريف الإجرائي للتمكين الوظيفي.

يقصد بالتمكين الوظيفي في هذه الدراسة الدرجة المحصل عليها من قبل ممرضي الصحة الجوارية من خلال استجاباتهم على بنود استبيان التمكين الوظيفي الذي يضم الأبعاد الممثلة في معنى العمل، الكفاءة الذاتية، التصميم الذاتي والأثر.

أو هو مدى توافر التمكين الوظيفي ومستواه لدى الممرضين من خلال أبعاده الأربعة (معنى العمل، الكفاءة الذاتية، التصميم الذاتي والأثر) وعلاقته بالمواطنة التنظيمية.

#### • المواطنة التنظيمية.

مجموعة من الأفعال لم تحدد بصورة مباشرة من قبل التوصيف الوظيفي، ولكنها تجلب مصالح ومنافع للمنظمة تسمو على المصلحة الفردية.

السلوك غير الاعتيادي الذي لا يعد جزءا من متطلبات العمل الرسمي ويؤدي إلى زيادة كفاءة المؤسسة. (حمزة وبن زاهي، 2014، ص 47)

تصرف الفرد التطوعي والاختياري والذي لا يندرج ضمن الوصف الوظيفي أو ضمن التعليمات وعقد العمل أو تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة والهادف إلى تحقيق أهداف المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها. (أبازيد، 2010، ص 501)

الإسهامات الإيجابية للعمال وتجنب السلوكيات المؤذية والتي تلحق الضرر والتجاوز على زملاء العمل فضلا عن أصحاب مصالح الآخرين في المنظمة. (عبد الله وآخرون، 2008، ص 16)

#### • التعريف الإجرائي للمواطنة التنظيمية.

يقصد بالمواطنة التنظيمية في هذه الدراسة الدرجة المحصل عليها من قبل مرضى الصحة الجوارية من خلال استجاباتهم على استبيان المواطنة التنظيمية الذي يضم البُعدين المتمثلين في سلوكيات المواطنة التنظيمية الخاصة بالبعد التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية الخاصة بالبعد الفردي.

أو هي سلوكيات ليست من الدور أو التوصيف الرسمي يقوم بها الممرضون اتجاه الزملاء، المنظمة والمرضى، تعمل على تحسين جو العمل وتحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة.

#### (6)- الدراسات السابقة.

(1-6)- دراسة (أبازيد، 2010)، تحت عنوان "أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن". وقد هدفت إلى الكشف عن مستوى التمكين النفسي وأثره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأردن، وقد أشارت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال.

(2-6)- دراسة (عبد الخالق، 2010)، تحت عنوان "أثر التمكين على سلوكيات المواطنة التنظيمية". وقد هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة الارتباطية بين أبعاد التمكين المتمثلة في (المهمة، تحديد المهمة، القوة، الالتزام والثقافة التنظيمية) والمواطنة التنظيمية للعمال بإحدى المؤسسات المصرفية في مصر. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التمكين (المهمة، تحديد المهمة، القوة، الالتزام والثقافة التنظيمية) كل بعد على حدة والمواطنة التنظيمية، وكذا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين والمواطنة التنظيمية عند العاملين.

**3-6-** دراسة (لعور، 2014)، تحت عنوان "التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية". والتي تهدف إلى التعرف على التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية، وكانت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة ارتباطية بين التمكين النفسي وأبعاده (أهمية العمل، الاستقلالية في العمل، الكفاءة/الجدارة والتأثير في العمل) ومستوى سلوك المواطنة.

**4-6-** دراسة **Mottaghi and Others 2015** بعنوان "العلاقة الارتباطية بين التمكين وسنوك المواطنة التنظيمية في المكتب العام للشباب والرياضة خوراسان رازافي"، وأظهرت نتائج الدراسة العلاقة الارتباطية الدالة بين التمكين وأبعاده (المعنى، الكفاءة، التصميم الذاتي والأثر) وسلوك المواطنة التنظيمية.

**5-6-** دراسة **Sargolzaei and Keshtegar 2015** بعنوان "أثر التمكين النفسي في تحسين سلوك المواطنة التنظيمية للموظفين، دراسة إدارة فروع بنك مدينة زاهدان"، وقد هدفت هذه الدراسة لاستكشاف العلاقة الارتباطية بين التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية، وكانت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية للموظفين. وأن مكونات التمكين النفسي تتنبأ وتحدد سلوك المواطنة التنظيمية.

**6-6-** دراسة **Yangaiya and Abubakar 2015** بعنوان "اختبار العلاقة الارتباطية بين التمكين وسلوك المواطنة التنظيمية لمدرسي المدارس الثانوية"، وقد هدفت هذه الدراسة لاختبار العلاقة بين التمكين وسلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية في ولاية كاتسينا بنيجيريا، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين التمكين من خلال أبعاده (إدراك السيطرة، إدراك الكفاءة وتدويت الأهداف) وسلوك المواطنة التنظيمية.

**7-6-** دراسة **(Cheasakul Y Varma) 2016** بعنوان "أثر الشغف والتمكين على سلوك المواطنة التنظيمية للأساتذة بوساطة الالتزام التنظيمي"، وقد هدفت هذه الدراسة إلى دراسة التأثير المباشر وغير المباشر للشغف والتمكين على سلوك المواطنة التنظيمية للأساتذة في جامعة خاصة بتايلاند بتوسط الالتزام التنظيمي. باختبار نموذج المسار مع المتغير المستقل (سلوك المواطنة التنظيمية) والمتغير التابع (الشغف والتمكين) والمتغير الوسيط (الالتزام التنظيمي) تم استخدام تحليل الانحدار. وكانت نتائج الدراسة بوجود علاقة ارتباطية بين شغف التدريس، تمكين الأساتذة، الالتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية للأساتذة. من خلال الدراسات السابقة التي تم ذكرها، بينت نتائجها أن للتمكين الوظيفي علاقة ارتباطية بالمواطنة التنظيمية.



### (7- الإجراء المنهجية للدراسة.

(1-7- مكان إجراء الدراسة: في إحدى المؤسسات العمومية للصحة الجوارية بولاية برج بوعريج.

### (2-7- منهج الدراسة.

من منطلق أن عملية اختيار الباحث لمنهج معين من بين مجموعة مناهج معتمدة في الدراسات الاجتماعية تتوقف على مراعاة مجموعة من الاعتبارات المتجسدة أساسا في طبيعة الإشكالية التي بصدد دراستها وكذا فرضياتها، فإن المنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج الارتباطي كأحد مستويات المنهج الوصفي.

### (3-7- عينة الدراسة وأسلوب اختيارها.

تم توزيع الاستمارات على عينة قدر عددها بـ 109 ممرضا وممرضة، وهذا العدد هو المجتمع الكلي للدراسة. وقد تم استرجاع 70 استمارة فقط من أصل 109 استمارة وهي تمثل نسبة 64.22%، وهذا لأن الاستمارات الأخرى منها من تم تركها بدون إجابة ومنها من هي غير صالحة للاستخدام أو لا تتماشى مع أهداف الدراسة، والجدول التالي يوضح خصائص عينة الدراسة:

الجدول رقم (01) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب بعض المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن وسنوات الخدمة).

النسبة %	العدد	التصنيف	البيانات الشخصية والوظيفية
58.6	41	ذكر	الجنس
41.4	29	أنثى	
40	28	23 سنة-29 سنة	السن
37.1	26	30 سنة-36 سنة	
11.4	8	37 سنة-43 سنة	
11.4	8	44 سنة-50 سنة	
62.9	44	2-9 سنوات	سنوات الخدمة
22.9	16	10-17 سنة	
14.3	10	18-26 سنة	

من خلال الجدول السابق رقم (01)، نلاحظ أن عينة الدراسة المتمثلة في مرضى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية أن عدد الذكور يمثلون نسبة 58.6 % أكبر من عدد الإناث بنسبة 41.4 %، وأن المراحل العمرية مختلفة تتراوح من 23 سنة إلى 50 سنة والغالب فيها الفئة الشبابية من 23 سنة إلى 29 سنة بنسبة 40 %، من 30 سنة إلى 36 سنة بنسبة 37.1 %، والفئتين (من 37 سنة

إلى 43 سنة) و(من 44 سنة إلى 50 سنة) بنسبة 11.4%. وأما بالنسبة لسنوات الخدمة نلاحظ أن المدة من 2 سنة إلى 9 سنوات تمثل 62.9%، تليها من 10 سنوات إلى 17 سنة بنسبة 22.9%، وفي الأخير فئة من 18 سنة إلى 26 سنة بنسبة 14.3%.

#### 4-7- أدوات جمع البيانات.

لجمع المادة الضرورية لمناقشة فرضيات الدراسة تم تصميم استبيان على أساس مقياس رنسيير ليكرت في قياس الاتجاهات، وتضمن هذا الاستبيان ثلاثة أجزاء، الجزء الأول ضم المعلومات الشخصية والوظيفية، أما الجزء الثاني فهو خاص بمتغير التمكين الوظيفي والذي انطوى على 24 بنداً توزعت على أربعة أبعاد هي:

- بعد معنى العمل وعدد بنوده 05.
- بعد الكفاءة الذاتية وعدد بنوده 07.
- بعد التصميم الذاتي وعدد بنوده 05.
- بعد الأثر وعدد بنوده 07.

أما الجزء الثالث فهو خاص بمتغير المواطنة التنظيمية والذي انطوى على 20 بنداً توزعت على بعدين هما:

- بعد سلوكيات المواطنة التنظيمية ذات البعد التنظيمي وعدد بنوده 13.
- بعد سلوكيات المواطنة التنظيمية ذات البعد الفردي وعدد بنوده 07.

وتتحدد بدائل الإجابة التي انطوي عليها هذا الاستبيان في ثلاثة بدائل هي:

- بديل دائماً، والتقدير الكمي الممنوح له هو ثلاث درجات (3).
- بديل أحياناً، والتقدير لكمي الممنوح له هو درجتين (2).
- بديل أبداً، والتقدير الكمي الممنوح له هو درجة واحدة (1).

وما تجدر الإشارة إليه في هذا السياق، أن عملية تصميم الجزء الخاص بالتمكين الوظيفي قد تم من خلال الاعتماد على الأدب النظري للموضوع وخاصة فيما يتعلق بدراسة كل من (Spreitzer, 1995)، (المبيض وعواد، 2002)، (العمرى، 2011). أما فيما يتعلق بعملية تصميم الجزء الخاص بالمواطنة التنظيمية فقد تم الاعتماد على مقياس<sup>1</sup> (Fox and Spector, 2009) ذات 29 بنداً.

<sup>1</sup><http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/ocbcpage.html>



وحتى تكون النتائج المحصل عليها بواسطة أي أداة من أدوات جمع البيانات، في الدراسات الاجتماعية فائدة مرجوة، ينبغي التأكد من سلامة وصحة شروطها السيكمترية (الثبات والصدق)، وهذا ما قمنا به بالنسبة لاستبيان دراستنا هذه.

#### 5-7- الخصائص السيكمترية للاستبيان.

##### 7-5-1- صدق الاستبيان.

على اعتبار أن صدق المحتوى يعتبر من أكثر أنواع الصدق شيوعا من حيث الاستخدام وأيضا تأكيد عدد من الباحثين على أهميته فقد قمنا باعتماده في هذا الاستبيان بهدف الاستدلال على مصداقية أداة الدراسة وذلك من خلال طريقة استطلاع آراء المحكمين المتمثلة في توزيع الاستبيان على عينة من المحكمين المختصين في الموضوع المراد دراسته.

وقد تكونت عينة المحكمين من (07) أساتذة جامعيين.

والمعادلة الإحصائية المستخدمة في حساب صدق المحتوى لاستبيان الدراسة هي معادلة "لوشي" "Lawsche" والتي مفادها:

$$CVR = \frac{N_1 - N_2}{N}$$

حيث: CVR هو نسبة صدق المحتوى

$N_1$  هو عدد المحكمين الذين يعتبرون البند له صلة بالموضوع المدروس.

$N_2$  هو عدد المحكمين الذين يعتبرون البند "ليس له صلة بالموضوع المدروس".

$N$  هو مجموع المحكمين. (Zait and Berteau, 2013, P : 43)

وبعد المعالجة الإحصائية لاستجابات أفراد عينة المحكمين على بنود الاستبيان تم الحصول على قيمة صدق مساوية لـ 0,79 بالنسبة لمحور التمكين الوظيفي، 0,94 بالنسبة لمحور المواطنة التنظيمية، وعلى اعتبار أن هاتين القيمتين أكبر من 0,60، أمكننا القول أن بنود كلا المحورين صادقة فيما أعدت لقياسه.

##### 7-5-2- ثبات الاستبيان.

لحساب ثبات الاستمارة تم استخدام معادلة ألفا كرونباخ، وللتأكد من هذه الخاصية تم الاعتماد على عينة مكونة من 30 فردا.

وبتطبيق معادلة  $\alpha$  كرونباخ باستخدام برنامج SPSS تم الحصول على قيم ثبات محاور الاستبيان الموضحة في الجدولين التاليين:  
جدول رقم (02) يوضح قيم معاملات ألفا كرونباخ لثبات الاستبيان التمكين الوظيفي.

الأبعاد	عدد الفقرات لكل بعد	قيمة ألفا
المعنى	05	0.61
الكفاءة الشخصية	07	0.60
التصميم الذاتي	05	0.88
الأثر	07	0.73
الدرجة الكلية للمقياس	24	0.90

جدول رقم (03) يوضح قيم معاملات ألفا كرونباخ لثبات الاستبيان لمحور المواطنة التنظيمية.

الأبعاد	عدد الفقرات لكل بعد	قيمة ألفا
سلوكيات المواطنة التنظيمية الخاصة بالبعد التنظيمي	13	0.82
سلوكيات المواطنة التنظيمية الخاصة بالبعد الفردي	07	0.66
الدرجة الكلية للمقياس	20	0.84

من خلال الجدولين السابقين رقم (02) و(03)، وعلى اعتبار أن قيم  $\alpha$  المحصل عليها والمساوية لـ 0.90 بالنسبة لمقياس التمكين الوظيفي ولأبعاده (بعد المعنى: 0.61، بعد الكفاءة الشخصية: 0.60، بعد التصميم الذاتي: 0.88، بعد الأثر: 0.73)، و 0.84 بالنسبة لمقياس المواطنة التنظيمية ولبعديها (البعد التنظيمي: 0.82، البعد الفردي: 0.66)، هي كلها قيم أكبر من 0.60 أمكننا الاطمئنان إلى ثبات وموثوقية الاستمارة وصالحتها للتطبيق.

#### 6-7- الأساليب الإحصائية المستخدمة لمناقشة فرضيات الدراسة.

من المتعارف عليه، لدى الباحثين في الدراسات الاجتماعية والإنسانية عموماً، وعلم الاجتماع، والتربية خصوصاً، أن مفاصلة الباحث لأسلوب أو عدد من الأساليب الإحصائية لمناقشة فرضيات دراسة تتم أولاً وأخيراً وفق مجموعة من الاعتبارات المنهجية التي ينبغي عليه أخذها بعين الاعتبار والمتمثلة أساساً في طبيعة إشكالية البحث ومتغيراتها، طبيعة الفرضيات، أهداف البحث وأداة جمع البيانات.

وانطلاقاً من هذا الأساس فإن مناقشة فرضيات هذه الدراسات قد استلزمت استخدام أسلوبين إحصائيين هما:  
1-6-7- الوسط المرجح.

واستخدامه يتم وفق المراحل التالية:  
أولاً: حساب قيمة الوسط المرجح لكل فقرة (بند) أو للمحور أو للاستبيان وفق القانون التالي:

$$\text{* - الوسط المرجح للفقرة} = \frac{\text{مجموع التكرارات التي حصلت عليها الفقرة}}{\text{عدد المستجيبين}}$$

$$\text{* - الوسط المرجح للفقرة} = \frac{ت_1 \times 3 + ت_2 \times 2 + ت_3 \times 1}{\text{عدد المستجيبين}}$$

$$\text{* - الوسط المرجح للمحور} = \frac{\text{مجموع التكرارات التي حصلت عليها المحور}}{\text{عدد البنود} \times \text{عدد المستجيبين}}$$

$$\text{* - الوسط المرجح للمحور} = \frac{ت_1 \times 3 + ت_2 \times 2 + ت_3 \times 1}{\text{عدد البنود} \times \text{عدد المستجيبين}}$$

$$\text{* - الوسط المرجح للاستبيان} = \frac{\text{مجموع التكرارات التي حصلت عليها الاستبيان}}{\text{عدد البنود} \times \text{عدد المستجيبين}}$$

$$\text{* - الوسط المرجح للاستبيان} = \frac{ت_1 \times \text{عدد البنود} \times \text{عدد المستجيبين}}{\text{عدد البنود} \times \text{عدد المستجيبين}}$$

**ثانياً: تحديد مستويات تصنيف قيم الوسط المرجح.**  
من أجل تحديد مستويات تصنيف قيم الوسط المرجح نقوم بحساب المدى وذلك بطرح أصغر قيمة من أعلى قيمة في المقياس (1-3)، ثم قسمة المدى وهو (2) على عدد بدائل الإجابة في المقياس وهي (3) ويساوي  $(2 \div 3 = 0.66)$ . والهدف من ذلك تحديد الطول الفعلي (الحقيقي، الصحيح) لكل خلية من خلايا المقياس بعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة (0.66) إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهو الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وبهذا تصبح الأطوال الفعلية لخلايا المقياس كما هو موضح في الجدول التالي:

**الجدول رقم (04) يوضح الأطوال الفعلية لخلايا المقياس**

وما يقابلها من بدائل الاستجابة.

مستوى الظاهرة المدروسة	بدائل الاستجابة	طول خلايا المقياس
مستوى ضعيف	أبدا	1 - 1.66
مستوى متوسط	أحيانا	1.67 - 2.33
مستوى مرتفع	دائما	2.34 - 3

وهذا الأسلوب الإحصائي سيتم استخدامه للإجابة على التساؤل الرئيسي الأول.  
7-6-2) - معامل ارتباط سبيرمان.

وهذا الأسلوب الإحصائي سوف يتم استخدامه للإجابة على فرضيات الدراسة.  
8) - عرض نتائج الدراسة.

1-8) - بالنسبة للسؤال الأول الذي مفاده ما مستوى كلا من التمكين الوظيفي والمواطنة التنظيمية لدى ممرضي الصحة الجوارية؟

أولاً: بالنسبة لمستوى التمكين الوظيفي وأبعاده: والجدول التالي يوضح ذلك:  
الجدول رقم (05) يوضح مستوى التمكين الوظيفي ككل وأبعاده حسب قيم الوسط المرجح.

رقم	البعد	متوسط حسابي	انحراف معياري	المستوى
01	الكفاءة الذاتية	2.49	0.33	مرتفع
02	معنى العمل	2.46	0.42	مرتفع
03	التصميم الذاتي	2.39	0.52	مرتفع
04	الأثر	2.17	0.46	متوسط
	المتوسط العام للتمكين الوظيفي	2.38	0.35	مرتفع

من خلال الجدول السابق رقم (05)، نلاحظ أن مستوى التمكين الوظيفي لدى ممرضي الصحة الجوارية مرتفع بمتوسط حسابي قدره (2.38) وبانحراف معياري قدره 0.35. وأن أكبر مستوى لأبعاد التمكين الوظيفي هو الكفاءة الذاتية بمتوسط حسابي قدره (2.49) وبانحراف معياري قدره 0.33، ويليه معنى العمل بمتوسط حسابي قدره (2.46) وبانحراف معياري قدره 0.42، ويليه التصميم الذاتي بمتوسط حسابي قدره (2.39) وبانحراف معياري قدره 0.52، هذه الأبعاد الثلاثة مستوياتها مرتفعة. وأما بعد الأثر فمستواه متوسط بمتوسط حسابي قدره (2.38) وبانحراف معياري قدره 0.46.

ثانياً: بالنسبة لمستوى المواطنة التنظيمية وبعديها: والجدول التالي يوضح ذلك:

**الجدول رقم (06) يوضح مستوى المواطنة التنظيمية ككل وبعديها.**

رقم	البعد	المتوسط حسابي	الانحراف المعياري	المستوى
01	سلوكيات المواطنة التنظيمية ذات البعد الفردي	2.60	0.62	مرتفع
02	سلوكيات المواطنة التنظيمية ذات البعد التنظيمي	2.30	0.35	متوسط
	المتوسط العام للمواطنة التنظيمية	2.45	0.37	مرتفع

من خلال الجدول السابق رقم (06)، نلاحظ أن مستوى المواطنة التنظيمية لدى مرضي الصحة الجوارية مرتفع بمتوسط حسابي قدره (2.45) وبانحراف معياري قدره 0.37. وأن أكبر مستوى لأبعاد المواطنة التنظيمية هو سلوكيات المواطنة التنظيمية ذات البعد الفردي بمتوسط حسابي قدره (2.60) وبانحراف معياري قدره 0.62، وأما سلوكيات المواطنة التنظيمية ذات البعد التنظيمي مستواها متوسط، بمتوسط حسابي قدره (2.30) وبانحراف معياري قدره 0.35.

2-8- بالنسبة للتساؤل الثاني للدراسة والذي مفاده هل هناك دلالة إحصائية لعلاقة التمكين بالمواطنة التنظيمية لدى مرضي الصحة الجوارية؟

**جدول رقم (07) يوضح الدلالة الإحصائية لعلاقة التمكين الوظيفي ككل وأبعاده بالمواطنة التنظيمية لدى مرضي الصحة الجوارية.**

المتغيرات	العلاقة الارتباطية R	الدلالة الإحصائية
المعنى والمواطنة التنظيمية	0.46	0.01
الكفاءة الذاتية والمواطنة التنظيمية	0.33	0.01
التصميم الذاتي والمواطنة التنظيمية	0.40	0.01
الأثر والمواطنة التنظيمية	0.43	0.01
التمكين الوظيفي والمواطنة التنظيمية	0.50	0.01

1-الفرضية الجزئية الأولى التي مفادها: لمعنى العمل علاقة ذات دلالة إحصائية بالمواطنة التنظيمية لدى مرضي الصحة الجوارية.

من خلال الجدول السابق رقم (07)، نلاحظ أن معامل الارتباط بين بُعد معنى العمل والمواطنة التنظيمية يساوي 0.46 عند مستوى دلالة 0.01. وهذه العلاقة الارتباطية الموجبة بين هذين المتغيرين طردية فكلما زاد مستوى معنى العمل ترافقه زيادة في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

2-الفرضية الجزئية الثانية التي مفادها: هناك دلالة إحصائية لعلاقة للكفاءة الذاتية علاقة ذات دلالة إحصائية بالمواطنة التنظيمية لدى مرضي الصحة الجوارية.

من خلال الجدول السابق رقم (07)، نلاحظ أن معامل الارتباط بين بُعد المعنى والمواطنة التنظيمية يساوي 0.33 عند مستوى دلالة 0.01. وهذه العلاقة الارتباطية الموجبة بين هذين المتغيرين طردية فكلما زاد مستوى الكفاءة الذاتية ترافقه زيادة في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

3-الفرضية الجزئية الثالثة التي مفادها: للتصميم الذاتي علاقة ذات دلالة إحصائية بالمواطنة التنظيمية لدى مرضي الصحة الجوارية.

من خلال الجدول السابق رقم (07)، نلاحظ أن معامل الارتباط بين بُعد التصميم الذاتي والمواطنة التنظيمية يساوي 0.40 عند مستوى دلالة 0.01. وهذه العلاقة الارتباطية الموجبة بين هذين المتغيرين طردية فكلما زاد مستوى التصميم الذاتي ترافقه زيادة في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

4-الفرضية الجزئية الرابعة التي مفادها: للأثر علاقة ذات دلالة إحصائية بالمواطنة التنظيمية لدى مرضي الصحة الجوارية.

من خلال الجدول السابق رقم (07)، نلاحظ أن معامل الارتباط بين بُعد الأثر والمواطنة التنظيمية يساوي 0.43 عند مستوى دلالة 0.01. وهذه العلاقة الارتباطية بين هذين المتغيرين هي علاقة طردية فكلما زاد مستوى الأثر رافقه زيادة في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

5-الفرضية الرئيسية التي مفادها: للتمكين الوظيفي علاقة ذات دلالة إحصائية بالمواطنة التنظيمية لدى مرضي الصحة الجوارية.

من خلال الجدول السابق رقم (07)، نلاحظ أن معامل الارتباط بين التمكين الوظيفي والمواطنة التنظيمية يساوي 0.50 عند مستوى دلالة 0.01. وهذه العلاقة الارتباطية الموجبة بين هذين المتغيرين طردية فكلما زاد مستوى التمكين الوظيفي ترافقه زيادة في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

## 9- مناقشة النتائج.

بالنسبة للفرضية الجزئية الأولى التي مفادها "هناك دلالة إحصائية لعلاقة معنى العمل بالمواطنة التنظيمية لدى مرضي الصحة الجوارية" تحققت بمعامل ارتباط 0.46 بدلالة إحصائية 0.01، وهذا يعني زيادة في معنى العمل ترافقه زيادة في المواطنة التنظيمية، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة دراسة (لعور،

(2014)، (Mottagui and Others, 2015) ودراسة (Sargolzaei and keshtegar, 2015). وبالتالي فإن "الدرجات المرتفعة من الأهمية (المعنى) تؤدي إلى الانتماء التنظيمي والتركيز على بذل الجهد في العمل"، (المبيض وعواد، 2002، ص 10) وكما بين كل من (Kirkman & Rosen, 1999 ; Kirkman, Rosen, Tesluk & Gibson, 2004) أنه "عندما يختبر الأساتذة الممكنون المعنى لعملهم فإنهم يكونون أكثر عرضة للاستجابة بمستويات عالية من المثابرة والدافعية، والتي من المرجح أن تترجم إلى مستويات عالية من سلوكيات المواطنة التنظيمية". (Cheasakul Y Varma, 2016) وعليه يمكن القول أن تعزيز معنى العمل لدى الممرضين وتقويته يمكن أن يزيد من سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم.

وبالنسبة للفرضية الجزئية الثانية التي مفادها "هناك دلالة إحصائية لعلاقة الكفاءة الذاتية بالمواطنة التنظيمية لدى مرضى الصحة الجوارية" تحققت بمعامل ارتباط يساوي 0.33 وذات دلالة إحصائية عند 0.01، وهذا يعني أن زيادة في الكفاءة الذاتية ترافقه زيادة في سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة كل من (لعور، 2014)، (Mottagui and Others, 2015)، (Sargolzaei and keshtegar, 2015)، (Yangaiya and Abubakar, 2015) ودراسة (Cheasakul Y Varma, 2016). ف"الكفاءة المرتفعة تؤدي إلى بذل مزيد من الجهد، الابتكار والمبادأة، بجانب القدرة على مواجهة المواقف الصعبة". (خليل، 2013، ص 68) وأنه "كلما زادت الكفاءة والخبرة في العمل، ستزداد نوعية الخدمات". (Karimi and others, 2013, P:38) وبالتالي فإن تنمية هذا الشعور والعمل على تقويته من خلال التدريب والتكوين يمكن أن يزيد من سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الممرضين.

وبالنسبة للفرضية الجزئية الثالثة التي مفادها "هناك دلالة إحصائية لعلاقة التصميم الذاتي بالمواطنة التنظيمية لدى مرضى الصحة الجوارية" تحققت بمعامل ارتباط يساوي 0.40 وذات دلالة إحصائية عند 0.01، وهذا يعني أن زيادة التصميم الذاتي ترافقه زيادة في سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة كل من (لعور، 2014)، (Mottagui and Others, 2015)، (Sargolzaei and keshtegar, 2015) ودراسة (Yangaiya and Abubakar, 2015). حيث أن "الموظفين الممكنين، حينما يملكون التصميم الذاتي يشعرون بالالتزام لرضا العملاء"، (Karimi and others, 2013, P:35) وأن "حرية الاختيار (التصميم الذاتي) المدركة لدى الأفراد تؤدي إلى زيادة المرونة والابتكار والمبادأة ومقاومة الضغوط وضبط النفس والانتظام



الذاتي في العمل والشعور بالدافعية الداخلية للعمل، وأن إدراك الفرد أن الأشخاص أو الأحداث من حوله تقيد اختياره وتتحكم به تؤدي إلى حالة عاطفية سلبية، وزيادة التوتر وانخفاض الثقة الذاتية". (خليل، 2013، ص 67) وبالتالي على المنظمة الاهتمام بهذا البعد مع الأخذ بعين الاعتبار الإدراك المناسب لتحمل المسؤولية وقدرة الممرضين على ذلك وكذا أهليتهم لذلك، وكما أنه يمكن للآثار السلبية لغياب التصميم الذاتي (حالة عاطفية سلبية، وزيادة التوتر وانخفاض الثقة الذاتية) للممرضين أن تكون سببا في انخفاض سلوكيات المواطنة التنظيمية، وتعزيزها يكون سببا في زيادة هذه السلوكيات.

بالنسبة للفرضية الجزئية الرابعة التي مفادها "هناك دلالة إحصائية لعلاقة الأثر بالمواطنة التنظيمية لدى ممرضي الصحة الجوارية" تحققت بمعامل ارتباط يساوي 0.43 وذات دلالة إحصائية عند 0.01 وهذا يعني أنه كلما زاد أثر العمل ترافقه زيادة في سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة كل من (لعور، 2014)، (Mottagui and Others, 2015)، وأما دراسة (Cheasakul Y Varma, 2016) فكانت النتائج وجود علاقة ارتباطية سلبية بين المتغيرين. وفي دراسة لـ (Bogler and Somech (2004 أشارت إلى العلاقة الارتباطية بين الأثر وسلوكيات المواطنة التنظيمية". (Cheasakul Y Varma, 2016, P :433 وهذا الارتباط يعني أنه كلما كان أثر العمل للممرض بالنسبة له وللآخرين (زملاء، مشرفين وإدارة و عملاء) زادت سلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث أن "شعور الفرد بالتأثير في مجال عمله لا يتكون إذا كان الفرد يؤثر أو يسيطر على أمور قليلة الأهمية في عمله، ولكنه يتكون وينمو إذا كان للفرد تأثيرا في شؤون هامة تسهم في تحقيق أهداف المنظمة، الأمر الذي يزيد من الدافعية الداخلية للفرد". (خليل، 2013، ص 68) وكما بينت نتائج الدراسة أن لهذا البعد مستوى متوسط مقارنة بالأبعاد الثلاثة الأخرى وخاصة فيما تعلق الأمر بالتأثير على القرارات التي يتم اتخاذها في العيادة، إدارة المؤسسة تعتبر عمل الممرض ذو أثر، التأثير على إنجاز الأنشطة بالعيادة، الزملاء في العيادة ورئيس المصلحة يعتبرون عمل الممرض ذو أثر، ومقترحات الممرض تؤخذ بعين الاعتبار من طرف الغير بمستوى متوسط. وبالتالي على إدارة المنظمة العمل على تعزيز هذا البعد للممرضين، لأن الأثر هو التغذية الراجعة التي ينتظرها الممرض من طرف الإدارة والمشرفين والزملاء. وغياب الأثر "سوف ينعكس على انخفاض الروح المعنوية له، الأمر الذي سيترتب عليه شعور الفرد بالاغتراب التنظيمي وبالتالي انخفاض إنتاجيته". (برني، 2015، ص 81) وهذا ليس في صالح المنظمة التي تهدف لتحسين أدائها وبالتالي تحسين صورتها في المجتمع ولدى العملاء.



بالنسبة للفرضية العامة التي مفادها "هناك دلالة إحصائية لعلاقة التمكين الوظيفي بالمواطنة التنظيمية لدى مرضى الصحة الجوارية" تحققت بمعامل ارتباطي يساوي 0.50 وذات دلالة إحصائية عند 0.01، وهذا يعني أنه كلما زاد التمكين الوظيفي ترافقه زيادة في سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة كل من (أبازيد، 2010)، (عبد الحسين، 2012)، (عبد الخالق، 2010)، (لعور، 2014)، (Sargolazei (Mottaghi and Others, 2015)، (Yangaiya and Abubakar, 2015)، and keshtegar, 2015)، (Cheasakui Y Varna, 2016). وهذا يعني أن الزيادة في التمكين الوظيفي ترافقه زيادة في سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهذا الارتباط ليس صدفة لكون "سلوك المواطنة التنظيمية هو نتيجة للتمكين النفسي الذي يقدمه صاحب العمل وليس ظاهرة مستقلة"، (George, 2013, P : 84) وكما أن التمكين النفسي "أسلوب إداري، ولكنه شعور نفسي بالمقام الأول بمعنى أن هذا الشعور وهذه الدوافع لا تعطى للعمال وإنما هي أشياء متأصلة بداخلهم، وكل ما تستطيع الإدارة العليا عمله هو توفير المناخ والبيئة المساندة لرعايته وتعزيزه". (برني، 2015، ص 80) وأن "ارتفاع الشعور بالتمكين النفسي في المنظمة، سيؤدي لارتفاع في سلوكيات المواطنة التنظيمية"، (Bhatnagar & Sandhu, 2005, P: 455) وكما تبين أن "التمكين يشجع الموظفين على استخدام موقف متبادل عن طريق توسط سلوكيات خارج الدور تتعلق بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية والتعبئة، والباحثين بينوا أن المخططات النفسية للتمكين تشجع الاعتماد على سلوكيات المواطنة التنظيمية". (Shanks, 2010, P : 57) وكما أن "أدبيات الإدارة الحديثة أشارت إلى أن المنظمات التي تعتمد على قيام العمال بمهامهم الرسمية فقط هي منظمات ضعيفة وغير قادرة على الصمود في الأجل الطويل، حيث أنه غالباً ما تحتاج المنظمات إلى قيام العمال بمهام تتجاوز أدوارهم الرسمية الموصفة". (توكل، 2008، ص 63) وبالتالي على المنظمة الاهتمام بالتمكين الوظيفي لدى موظفيها والعمل على تعزيزه وتقويته مادام مرتبطاً بالمواطنة التنظيمية التي تعمل على تحقيق الأهداف التنظيمية للمنظمات وتحسين جو العلاقات الإنسانية بين الموظفين، وبينهم وبين الإدارة والمشرفين، وكل هذا يعود بالإيجاب في تحقيق أفضل النتائج بالنسبة للعميل (المريض) الذي يمثل هدف المؤسسات الصحية الجوارية ورسالتها الإنسانية المتمثلة في العلاج والوقاية.

#### 10- اقتراحات الدراسة:

بناء على ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج، يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- ضرورة الاهتمام بالتمكين الوظيفي لدى الممرضين من طرف الإدارة والعمل على تعزيزه وتوفير المناخ المناسب لتحقيقه.
- ضرورة الاهتمام بالمواطنة التنظيمية والعمل على تعزيز سلوكياتها وغرسها لدى الممرضين لما لها من نتائج هامة ومهمة على المستوى الفردي والتنظيمي، فالمنظمات الحديثة تحتاج إليها لكون العمل الرسمي وحده لا يكفي لتحقيق الأهداف التنظيمية.
- العمل على تمتين العلاقة بين الإدارة-الممرضين من خلال منح التغذية الراجعة للممرضين، وتمكين وتقدير مجهوداتهم وكفاءتهم.
- العمل على تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية ذات البعد التنظيمي لدى الممرضين لما لها أثر على تحقيق الأهداف التنظيمية.

### قائمة المراجع.

#### أ- المراجع العربية.

- 1- أبازيد، رياض. (2010). أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية). مج 24، ص 493-519.
- 2- أصرف، حامد جودت حامد. (2012). أثر تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية على تمكين العاملين بالتطبيق على وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية. المجلة العربية للاقتصاد والتجارة، ص 655-690.
- 3- اليردان، فوزي أمين. (2011). أثر العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين. رسالة ماجستير في العلوم التجارية، قسم إدارة الأعمال، جامعة المنوفية.
- 4- برني، لطيفة. (2015). أثر تمكين العاملين في تحسين الأداء الاجتماعي للمؤسسات الجزائرية: دراسة مقارنة بين المستشفيات العمومية والعيادات الاستشفائية الخاصة لولاية بسكرة. أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- 5- توكل، نور الهدى. (أفريل 2008). سلوكيات المواطنة التنظيمية وأثرها على أداء المنظمات. مجلة التنمية الإدارية، ع 119، ص 62-63.
- 6- خليل، نزار خليل عابدين. (2013). تمكين العاملين وأثره في جودة الخدمة في المصارف التجارية السودانية. أطروحة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، السودان.
- 7- راضي، جواد محسن. (2010). التمكين الإداري وعلاقته بإبداع العاملين: دراسة ميدانية على عينة من موظفي كلية الإدارة والاقتصاد. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج 12، ع 1، ص 62-84.

- 8- سعيد، هديل كاظم. (2011). العلاقة بين العدالة التنظيمية والتمكين وأثرهما في تحقيق الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في دائرة العمل والتدريب المهني. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مج 17، ع 63، ص 121-150.
- 9- عبد الحسين، باسم. (2012). أثر تمكين العاملين في الالتزام التنظيمي: دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي الهيئة العامة للسدود والخزانات. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، ع 31، ص 257-280.
- 10- عبد الخالق، تامر ممتاز. (2010). أثر التمكين على سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة حالة على إحدى المؤسسات المصرفية في مصر. رسالة دكتوراه، جامعة عين شمس.
- 11- عبد الله انيس أحمد، فليح، حكمت محمد، وأحمد، حميد النور. (2008). العدالة الإجرائية وأثرها على سلوك المواطنة التنظيمية. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج 4، ع 12، ص 9-31.
- 12- العمري، محمد بن سعيد. (2011). التمكين الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى القيادات الأكاديمية في جامعة الملك سعود. مجلة جامعة الملك سعود، مج 23، العلوم الإدارية (1)، ص 61-99.
- 13- لعور، عاشور. (2014). التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية: دراسة ميدانية بالمديرية الولائية لسكيكدة. رسالة ماجستير، جامعة سطيف، الجزائر.
- 14- المبيض، علي محمود، وعواد، عمر ومحمد، أحمد. (2002). محددات ونتائج تمكين العاملين بالوظائف الإدارية بمستشفيات جامعة عين شمس. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ع 1، ص 1-82.
- 15- معمري، حمزة، وبن زاهي، منصور. (مارس 2014). سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع 14، ص 43-54.
- 16- مؤيد، أحمد صادق مسعود. (2012). درجة التمكين الإداري وتطوير الأداء والعلاقة بينهما من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية. رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

### (ب) - المصادر والمراجع الأجنبية.

- 1- Bhatnagar, Jyotsna, and Sandhu, Sheetal. (Apr, 2005). Psychological Empowerment and Organisational Citizenship Behaviour (OCB) in 'IT' Managers: A Talent Retention Tool. Indian Journal of Industrial Relations, Vol. 40, No. 4, pp. 449-469.
- 2- Cheasakul, Uree., Y Varma, Parvathy. (2016). Influencia de la pasión y el empoderamiento en la conducta cívica organizacional de los maestros mediados por el compromiso organizacional. Contaduría y Administración, Vol. 61. No. 5. pp. 422-440.

- 3- George, Elizabeth. (March 2013). A study on the effect of psychological empowerment on job satisfaction and job related stress among the bank employees. Thesis Doctor of Philosophy, Department of applied economics, Cochin University of Science and Technology, Kochi - 682 022, Kerala.
- 4- Harrim, Hussein M., and Alkshali, Shaker J. (2008). Employees' Empowerment and Its Effect on Team Effectiveness: Field Study on Jordanian Construction Firms; Jordan Journal of Business Administration, Vol. 4, No. 1. pp. 107-121. <http://cya.unam.mx.php/cya/article/view/1122>.
- 5- Karimi, Abbas., Mokarrami, Mahmoud., Salajegheh, Saeed., and Bagherabadi, Gholam Hossein. (2013). The Impact of Staff Empowerment on Service Quality in Training Organizations. International Journal of Research in Organizational Behavior and Human Resource Management, Vol. 1, No. 3, pp. 32-47.
- 6- Lau, Wing Keung Jason. (December 2010). Empowerment of non-academic personnel in high ereducation: Exploring associations with perceived organizational support for innovation and organizational trust. PhDthesis, University of Iowa, Canada.
- 7- Mottaghi, Shahri Mohammad Hassan., Abdi, Shahram., Yazdankhah, Mostafa., and Heydari, Farzaneh. (2015). The relationship between empowerment and organizational citizenship behavior of staff in youth and sports general office of Khorasan Razavi. International Journal of Sport Studies. Vol. 5 No. 4. pp. 475-481.
- 8- Sargolzaei, Fairoz., and Keshtegar, Abdol Ali. (May 2015). The effect of psychological empowerment to improve employees' organizational citizenship behavior: Study of Maskan Bank branches management of Zahedan city. Research journal of fisheries and hydrobiology, Vol. 10No.9. pp. 605-611.
- 9- Shanks, Nicholas. (Février 2010).Le rôle de «l'empowerment» dans la relation entre certaines pratiques de gestion des ressources humaines et la mobilisation. Mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise en administration des affaires (profil recherche), Université du Québec à Montréal, canada.
- 10- Spreitzer, Gretchen M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement and validation. Academy of Management Journal, Vol. 38. No. 5. pp. 1442- 1465.

- 11- Yangaiya, Salisu Abba., and Abubakar, Abdussalam. (March 2015). Examining the relationship between empowerment and organizational citizenship behavior of secondary school teachers in Katina state Nigeria. Proceeding of the 3rd Global Summit on Education GSE 2015 (e-ISBN 978-967-0792-01-1). 9-10 March 2015, Kuala Lumpur, Malaysia. pp. 468-475.
- 12- Zait, Adriana., and Berteia, Patricea Elena. (2013). Scale validity in exploratory stages of research. Management & Marketing, volume XI, issue 1. pp. 38-41.