فاعلية برنامج إرشادي لتنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى طلاب المرحلة الثانوية بمملكة البحرين

طارق علي عبدالله ماجد
مدرسة مدينة حمد الثانوية للبنين، البحرين

أ.د. محمد مقداد
جامعة البحرين، البحرين

استلم بتاريخ: 16-06-2016 تمت مراجعته بتاريخ: 22-10-2016 قبل للنشر بتاريخ: 01-12-2016

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى بناء برنامج إرشادي لتنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى طلاب المرحلة الثانوية بمدينة حمد في مملكة البحرين. اعتمدت الدراسة على المنهج التجريبي وتكونت العينة من 40 طالباً من المرحلة الثانوية تراوحت أعمارهم بين (16-18) سنة ممن يعانون من انخفاض في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، تم تقسيمها إلى مجموعتين متكافئتين: تجريبية وضابطة، حيث تعرضت الأولى لأنشطة البرنامج الإرشادي، بينما لم تتلق الأخرى أي جلسات إرشادية. تكون البرنامج الإرشادي من 17 جلسة إرشادية. لجمع بيانات الدراسة استخدم الباحثان مقياس سلوك المواطنة التنظيمية وهو من إعدادهما، كما استخدما مجموعة من الأساليب الإحصائية، كاختبار (t) للعينات المستقلة والمترابطة ومعامل الارتباط وحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. بينت النتائج أن هنالك فروقا دالة إحصائياً بين المجموعتين التجريبية والضابطة في سلوك المواطنة التنظيمية لصالح المجموعة التجريبية، تم عزوها إلى فاعلية البرنامج الإرشادي.

الكلمات المفتاحية: برنامج إرشادي، سلوك المواطنة التنظيمية، طلاب المرحلة الثانوية، مملكة البحرين.

The effectiveness of a counseling program for the development of organizational citizenship behavior among high school students in Bahrain

Tariq Abdullah Ali MAJED
Hamad Town Secondary School for Boys, Bahrain

Mohamed MOKDAD
University of Bahrain

Abstract

The present study aimed to implement a counseling program to promote organizational citizenship behavior among secondary school boys, in the kingdom of Bahrain.
The study used the experimental method with an initial sample that consisted of 40 students, aged 16 - 18 years, who lacked in organizational citizenship behavior. This sample was then divided randomly into two equivalent experimental and control groups. The counseling program that consisted of 17 sessions. Data were collected using the Organizational Citizenship Behavior measure developed by the researchers. Results revealed that there were significant differences between the experimental and control groups on all measures of the dependent variables, which could be attributed to the effectiveness of the counseling program.

Keywords: Counseling program, organizational citizenship behavior, high school students, Kingdom of Bahrain.

مقدمـة:

أشار Katz (1964) إلى أن المنظمات التي تستند على قيام العاملين بمهامهم الرسمية فقط هي منظمات ضعيفة، وغير قادرة على الاستمرار في الأجل الطويل، إذ أنه غالبا ما تحتاج إلى قيام العاملين بمهام تتجاوز دورهم الرسمي. وقد أطلق الباحثون على المهام التي يقوم بها الأفراد دون انتظار مقابل مادي أو غيره، مصطلح سلوك المواطنة التنظيمية. Organizational Citizenship Behavio. والحقيقة أن الاهتمام بهذا النوع من السلوك التنظيمي قد بدأ كما بين Jahangir, Mohammed & Haq (2004)، DiPaola & Tschannen-Moran (2001) في الثلاثينات من القرن الماضي.

يعتبر مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الحديثة بما يتضمنه من أبعاد مختلفة، أهمها الإيثار والكياسة والضمير الحي والروح الرياضية والسلوك الحضاري، والتي تعد غاية في الأهمية للنهوض والارتقاء بالمؤسسات على اختلاف أنواعها. ولعل العديد من الدول وعلى رأسها الدول المتقدمة تهتم بتنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفرادها، وتسعى بمختلف مواردها إلى تنميته في نفوس أبنائها إيمانا منها بأهميته في زيادة إنتاجية مؤسساتها وأداء موظفيها، مما يعود بصورة إيجابية على رقي مجتمعاتها وتطورها. وفي المجال المدرسي والتربوي تساعد تنمية سلوك المواطنة التنظيمية على زيادة فاعلية المؤسسات التربوية، وعلى تحسين قدرة الإدارة المدرسية على تطوير أداء الأفراد (معلمين وطلاب وغيرهم)، وذلك من منطلق أن سلوك المواطنة التنظيمية يعتبر سلوكاً بالإمكان تعلمه واكتسابه من طرف الأفراد.

ويعتبر Organ (1988) من أوائل الذين أصلوا لهذا المفهوم، حيث أشار إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية يعني السلوك التطوعي الاختياري للأفراد في المؤسسة والذي لا يندرج تحت نظم المكافأة الرسمية والهادف إلى تدعيم أداء المؤسسة وتحقيق فاعليتها .(Organ. 1988. 4) لهذا فإن سلوك المواطنة التنظيمية يشمل سلوكيات الأفراد التي تتم برغبة ودافع ذاتيين بعيداً عن العطايا والمكافآت الرسمية. وهو غير مرتبط بالمهام الوظيفية الرسمية التي يقوم بها الفرد، ولا يحاسب على مدى قيامه بها بشكل رسمي لأنها تطوعية.

يمثل سلوك المواطنة التنظيمية أهمية كبيرة لأية مؤسسة، لما له من آثار إيجابية عديدة، تتمثل في تحسين مستوى كفاءة المؤسسة والحد من تسرب الأفراد ورفع روحهم المعنوية، وزيادة قدرة المؤسسة على الإبداع، وزيادة فرص نجاحها واستمراريتها (العامري، 2003). وعندما يتعلق الأمر بالمؤسسة التعليمية، فإن لسلوك المواطنة التنظيمية – كما بين كل من (Sharlicki & Latham, 1995) تأثيرين يتضحان في موقف الطالب من المؤسسة التعليمية، وموقفه من زملائه ومعلميه. فبالنسبة لموقف الطالب من المؤسسة، يزداد ارتباطه بها وقدرته على تقبل رؤيتها ورسالتها والمشاركة في صنع القرار المدرسي والمبادرة في حل المشكلات المدرسية، وتقديم الأعمال التطوعية وشعوره بالمسؤولية الاجتماعية. وبالنسبة لموقفه من زملائه ومعلميه، فإن سلوك المواطنة التنظيمية يلعب دوراً بارزاً في تشكيل شخصيته وطبيعة

ردود أفعاله وسلوكياته تجاه الأفراد والمحيطين به. من هنا نرى أن سلوك المواطنة التنظيمية جزء مهم في عملية الإرشاد المدرسي، ومن الضروري الاهتمام به ودراسته.

من الضروري الإشارة إلى أن العاملين في مجال إدارة المنظمات الإقتصادية، تنبهوا منذ عقود إلى أهمية سلوك المواطنة التنظيمية والدور الكبير الذي يلعبه في تطوير المؤسسات، وقد اجريت الكثير من البحوث في هذين المجالين .(Morrison, 1994; Farh, Podsakoff, & Organ. 1990) لكن العاملين في المجال التربوي لم ينتبهوا إلى سلوك المواطنة التنظيمية إلا بعد اقرانهم السابقين بسنوات. فقد قام (ديبولا) وآخرون (DiPaola, Tarter and Hoy, 2004) من الولايات المتحدة الأمريكية بقياس سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، ووعي الضمير، والروح الرياضية، والكياسة، والسلوك الحضاري) لدى معلمي المدارس المتوسطة. وتوصلوا إلى أن العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والفاعلية المدرسية طردية فكلما زاد سلوك المواطنة التنظيمية في المدارس، كلما ازدادت الفاعلية المدرسية.

وقام (Bogler and Somech, 2004) بدراسة حول سلوك المواطنة التنظيمية في المدارس وتوصلا إلى أن تأثير المواطنة التنظيمية في عملية تأصيل القيم والديمقراطية داخل المدارس، وفي نفوس المعلمين والطلاب كبير. وقام أيرترك (Ertürk, 2007) بدراسة العلاقة بين الثقة في المشرف والعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأكاديميين الأتراك. وقد توصل إلى أن الثقة في المشرف تتوسط العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

أما (اهتيار) وآخرون (Ehtiyar, Alan, and Omuris, 2010) فقد أجروا دراسة بينت أن لسلوك المواطنة التنظيمية دوراً كبيراً في النجاح الأكاديمي والجوانب الديموغرافية للطلاب الجامعيين الأتراك. وقام (Khan, 2012)بدراسة بينت أن لسلوك المواطنة التنظيمية تأثيراً إيجابياً على سلوك الأكاديميين في الجامعات الماليزية. وأخيرا، قام كراستيف (Krastev, 2013) بدراسة بينت وجود علاقة إيجابية بين سلوك المواطنة التنظيمية والشعور بالارتياح بين المعلمين البلغاريين.

في العالم العربي، أدرك الباحثون في العقدين الأخيرين أهمية سلوك المواطنة التنظيمية، وكان ثمة دراسات متنوعة بين مسحية وعلائقية وتجريبية. فمن الدراسات المسحية، درس الزهراني (2007) سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين في مدينة جدة، ووجد أنهم يتسمون بمستوى عال من سلوك المواطنة التنظيمية (السلوك الحضاري، ووعي الضمير، والروح الرياضية، والكياسة، واللطف). ودرس الشريفي (2010) سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية في الأردن، وتوصل إلى أن معلمي المدارس الثانوية يمارسون سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة متوسطة، سواء من وجهة نظرهم، أم وجهة نظر مديريهم. ودرس آل زاهر (2011) سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الملك خالد بالمملكة العربية السعودية، وتوصل إلى أن درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس على وجه الإجمال ليست بالدرجة المأمولة وتميل إلى الممارسة المتوسطة والممارسة الضعيفة في بعض السلوكيات التطوعية. ومن الدراسات العلائقية، درست عبد الوهاب (2013) العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى مديرات المدارس الثانوية

بمدينة مكة المكرمة، ووجدت أنها قوية وموجبة. ودرس الطبولي، وكريم، والعبار (2015) العلاقة بين الإحساس بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة بنغازي الذين توصلوا إلى وجود علاقة قوية بين المتغيرين.

يتضح مما تمت الإشارة إليه أعلاه من تراث أدبي، أن الباحثين السابقين سواء في العالم الغربي أو في العالم العربي كانوا أكثر اهتماما بالمعلمين والمديرين (Dipaola, et al. 2004; Bogler & Somech, 2004; Krastev, 2013; عبد الوهاب، 2013; الزهراني، 2007; الشريفي، 2010) وبأساتذة الجامعات (آل زاهر،2011; الطبولي، 2015، Erturk, 2007; Khan, 2012) وبالطلبة الجامعيين (Ehtiyar, et al. 2010). لكن الطلاب عموما، وطلاب المرحلة الثانوية خصوصا لم ينالوا حظهم من الدراسة. بالإضافة إلى هذا، فإن معظم الدراسات التي أجريت كانت اعتمدت اعتمادا كبيرا على المنهج الوصفي بشقيه المسحي والارتباطي. ولم تكن ثمة دراسة تجريبية. في هذا الإطار، جاءت الدراسة الحالية لتدرس طلبة المرحلة الثانوية من جهة، وتتبنى المنهج التجريبي من جهة أخرى.

الإشكالية:

تتزايد حاجة المؤسسات الاجتماعية وخاصة المدارس الإعدادية والثانوية إلى سلوك المواطنة التنظيمية، إذ توجد بالمدارس وخاصة مدارس التلاميذ المراهقين (المدارس الإعدادية والمدارس الثانوية) العديد من المشكلات السلوكية مثل: التأخر الصباحي، وعدم الالتزام بالحضور، والتخريب، والتدخين، والسرقة، والتحرش الجنسي، وإتلاف الأجهزة العامة والأدوات، وعدم الالتزام بالمظهر العام المناسب للبيئة المدرسية، وتعاطي المخدرات وترويجها، والاعتداء بالعنف، وإساءة الأدب ضد أعضاء الهيئة الإدارية والتعليمية، وإحضار الممنوعات، وانتحال الشخصية، والتزوير، وإحضار الأجهزة التي تعيق العملية التعليمية وغيرها من المشكلات (الحداد، 2008).

من خلال خبرة أحد الباحثين وعمله في مجال الإرشاد الاجتماعي بمدارس البحرين الثانوية وبالتحديد مدرسة مدينة حمد الثانوية للبنين، وتعامله اليومي مع الحالات على اختلاف طبيعة أسبابها يمكن الإشارة إلى وجود عدد من هذه المشكلات التي قد تعود إلى انخفاض مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطلاب. وبالتالي، فإن الحاجة إلى تصميم برامج الإرشاد النفسي الكفيلة بتنمية سلوك المواطنة التنظيمية، وتنفيذها وتقييمها للحد من المشكلات من جهة، وتخفيف الأعباء المادية عن المؤسسات التعليمية من جهة أخرى، كبيرة وماسة في الوقت نفسه.

في ضوء ما سلف ذكره، واستناداً إلى عدم وجود أي دراسة محلية أجريت في مملكة البحرين حسب حدود علم الباحثين وندرة الدراسات الخليجية، وتقديراً من الباحثين لأهمية تنمية سلوك المواطنة التنظيمية، فإن مشكلة الدراسة تتحدد في معرفة مدى فاعلية برنامج إرشادي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى طلاب المرحلة الثانوية بمملكة البحرين.

فروض الدراسة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد المجموعة التجريبية ودرجات أفراد المجموعة الضابطة في التطبيق القبلي على مقياس سلوك المواطنة التنظيمية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد المجموعة التجريبية ودرجات أفراد المجموعة الضابطة في التطبيق البعدي على مقياس سلوك المواطنة التنظيمية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد المجموعة التجريبية في التطبيق البعدي وتطبيق المتابعة على مقياس سلوك المواطنة التنظيمية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التحقق من:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد المجموعة التجريبية ودرجات أفراد المجموعة الضابطة في التطبيق القبلي على مقياس سلوك المواطنة التنظيمية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد المجموعة التجريبية ودرجات أفراد المجموعة الضابطة في التطبيق البعدي على مقياس سلوك المواطنة التنظيمية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد المجموعة التجريبية في التطبيق البعدي وتطبيق المتابعة على مقياس سلوك المواطنة التنظيمية.

أهمية الدراسة:

1- الأهمية النظرية:

أ – تسلط الدراسة الحالية الضوء على عدد من الدراسات السابقة التي أجريت حول تنمية سلوك المواطنة التنظيمية.

ب- ترفد هذه الدراسة المكتبة العربية بمعلومات حول سلوك المواطنة التنظيمية وتأثيراته على مختلف جوانب الحياة لدى الطلاب بصفة خاصة وباقي الأفراد بصفة عامة.

ج- تقدم الدراسة للباحثين مقياساً يقيس سلوك المواطنة التنظيمية، ويتمتع بمؤشرات صدق وثبات عالية، يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية.

2- الأهمية العملية:

أ- تتناول الدراسة موضوعاً يخدم العاملين في الميدان التربوي والنفسي والاجتماعي من معلمين ومديرين وأولياء أمور وصانعي القرار وباقي شرائح المجتمع.

ب- تتناول هذه الدراسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى طلاب المرحلة الثانوية بمملكة البحرين والتي تصادف مرحلة المراهقة بما تتميز به من خصائص جسمية ونفسية وعقلية واجتماعية تميزها عن مراحل النمو الإنساني الأخرى.

ج- إمكانية تعميم البرنامج على المدارس الثانوية بما في ذلك مدارس المرحلة الابتدائية والإعدادية بمملكة البحرين لكي تعم الفائدة على الجميع.

د- تبين الدراسة أن الاستثمار الأمثل إنما يتم مع الأفراد الذين يخدمون المجتمع بدون مقابل وبدافع ذاتي لتحقيق التنمية الشاملة للمجتمع.

حدود الدراسة:

أولا، الحدود البشرية: طلبة المرحلة الثانوية في مدرسة مدينة حمد الثانوية للبنين.

ثانيا، الحدود الزمنية: الفصل الثاني للسنة الجامعية 2014-2015.

ثالثا، الحدود المكانية: مدرسة مدينة حمد الثانوية للبنين في مدينة حمد بمملكة البحرين.

تحديد مصطلحات الدراسة:

- **البرنامج الإرشادي** (Counseling program): هو مجموعة من الإجراءات والخدمات والأنشطة المحددة والمنظمة، في ضوء أسس ومناهج علمية، لتقديم خدمات إرشادية متنوعة بصورة فردية أو جماعية في جو تسوده المودة والاحترام والتقدير وذلك بغرض تحقيق الأهداف المنشودة. (المنسي، 2005)

يعرفه (العاسمي، 2015، 28) على أنه "برنامج علمي يستند إلى منهجية علمية ونظرية نفسية من نظريات الإرشاد والعلاج النفسي في إعداده وتنفيذه ومن دون أن يأخذ الرؤى الذاتية والخبرة غير المبنية عل أسس معرفية ومنهجية".

يعرف الباحثان البرنامج الإرشادي على أنه مجموعة من الجلسات الإرشادية التي تستند بشكل أساسي على نظريات علم النفس الإرشادي، حيث تتضمن كل جلسة معلومات وخبرات ومهارات وأنشطة عملية مختلفة تقدم لعينة من طلاب المرحلة الثانوية في مملكة البحرين خلال فترة تنفيذه.

- **سلوك المواطنة التنظيمية** (Organizational Citizenship Behavior): يرى (Organ, 1988, 17) أن سلوك المواطنة التنظيمية هو ذلك السلوك الطوعي الذي يقوم به الفرد ويتعدى حدود دوره الرسمي ومتطلبات وظيفته ولا تشمله لوائح المنظمة الخاصة بمكافآت العاملين وترقياتهم. وهو نابع من الأدوار الإضافية التي يمكن أن يقوم بها الفرد، ولا تتم مكافأته من خلال نظم الحوافز الرسمية للمنظمة. ويتضمن الأبعاد التالية:

- بعد الإيثار (Altruism): ويشير إلى سلوك الطالب الطوعي الموجه لمساعدة الآخرين لأداء وظائفهم دون توقع أي مكافأة أو عائد مادي يعود عليه.
- بعد الكياسة (Courtesy): ويشير إلى سلوك الطالب الطوعي الموجه نحو المساهمة في اقتراح الحلول وحل المشكلات المدرسية.

– بعد الضمير الحي (Conscientiousness): ويشير إلى سلوك الطالب الطوعي الذي يتعدى أداء المهام والواجبات بإتباع الأنظمة واللوائح المدرسية إلى المشاركة في الفعاليات والأنشطة المدرسية خارج أوقات الدوام الرسمي، والالتزام بالأنظمة واللوائح المدرسية بدقة متناهية.

– بعد الروح الرياضية (Sportsmanship): ويشير إلى قيام الطالب بالمهام المطلوبة وتحت أي ظروف دون شكوى أو تذمر، وتقبل عدم تحقيق الأهداف بروح إيجابية.

– بعد السلوك الحضاري (Civic virtue): ويشير إلى سلوك الطالب الطوعي الموجه نحو تحقيق أهداف المدرسة ورؤيتها ورسالتها، والمحافظة على الموارد والإمكانيات المادية والمعنوية واستثمارها.

الإطار النـظري

1– آثار سلوك المواطنة التنظيمية:

تطرقت العديد من الدراسات والأبحاث إلى الآثار التي من الممكن أن يحدثها سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات. وهذه بعض منها:

- أن الفاعلية التنظيمية مرتبطة بصورة كبيرة بسلوكيات المواطنة التنظيمية، ولا تعتمد على الأدوار الرسمية فقط (Organ, 1990).
- أن سلوك المواطنة التنظيمية يعمل على تحفيز الجوانب الاجتماعية للمنظمة، ويوفر المرونة اللازمة للعمل المؤسسي، ويحافظ على التوازن الداخلي للتنظيم (Smith, Organ, and Near, 1983).
- يساعد سلوك المواطنة التنظيمية في تدعيم شبكة العلاقات الاجتماعية والسلوك الاجتماعي في المنظمة، ويعمل على التقليل من المشكلات الفردية والجماعية. (Borman & Motowidlo,1993,.83)
- يساعد سلوك المواطنة التنظيمية في زيادة الإنتاجية وتحسين العلاقة بين زملاء العمل وفاعلية الإدارة. (Mackenzie, Podsakoff and Fetter, 1993)
- يساعد سلوك المواطنة التنظيمية في المحافظة على الموارد والإمكانيات والتقليل من الهدر العام للمؤسسة واستثمارها بصورة مثلى. (Podsakoff, Mackenzie, Paine and Bachrach, 2000)
- يساهم سلوك المواطنة التنظيمية في خفض التكاليف التشغيلية للمؤسسة والخدمات المساعدة لها. (Organ & Ryan, 1995)
- يساهم سلوك المواطنة التنظيمية في تكوين صورة إيجابية للموظفين والعاملين في المؤسسة ومرؤوسيهم. (Shore and Wayne, 1995)
- يساعد سلوك المواطنة التنظيمية على تنسيق الأنشطة داخل المنظمات بصورة تلقائية وتطوعية. (Karambayya, 1990, 13)
- يساهم سلوك المواطنة التنظيمية في زيادة الاستقرار الوظيفي للعاملين، وتمكين المنظمة من التأقلم بفاعلية مع المتغيرات البيئية. (Podsakoff, MacKenzie, Moorman, and Fetter, 1990)
- يساعد سلوك المواطنة التنظيمية في تحقيق الاستقرار الوظيفي. (Chen, Gui and Sego, 1998)

- يساعد سلوك المواطنة التنظيمية في زيادة جودة العمل المنجز وكميته. (Podsakoff, Ahearne and Mackenzie, 1997)
- يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى تحسين سبل الاتصال وتطوير شبكة العلاقات المؤسسية والتنسيق بين الأفراد والوحدات الإدارية، ورفع الروح المعنوية للموظفين، وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين ورضا العملاء والمستفيدين من خدمات المنظمة. (العامري، 2003)

إجراءات الدراسة الميدانية

منهج الدراسة:

تقوم الدراسة بدراسة أثر برنامج إرشادي جمعي لطلاب المرحلة الثانوية (متغير مستقل)، في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لديهم (متغير تابع). وبالتالي، سيكون المنهج المناسب هو المنهج التجريبي، ذو تصميم المجموعتين المتكافئتين، حيث تمثل أحداهما المجموعة التجريبية وتمثل الأخرى المجموعة الضابطة. والجدول التالي يوضح شكل التصميم التجريبي للدراسة الحالية:

جدول (1) التصميم التجريبي للدراسة الحالية

المجموعة	المعالجة			
	القياس القبلي	البرنامج الإرشادي	القياس البعدي	القياس التتبعي بعد أكثر من 3 أشهر
التجريبية	√	√	√	√
الضابطة	√	×	√	×

مجتمع الدراسة:

بلغ عدد طلاب المرحلة الثانوية بالمدارس الثانوية بمملكة البحرين في العام الدراسي 2015/2014م 31294 طالباً وطالبة. وبلغ عدد طلاب مدرسة مدينة حمد الثانوية للبنين الواقعة بالمحافظة الشمالية بمملكة البحرين، 1000 طالباً. أما عدد الطلاب من يتسمون بانخفاض مستوى سلوك المواطنة التنظيمية والذين تم تحديدهم بالتعاون مع المعلمين والمشرفين في هذه المدرسة، فقد بلغ 156 طالبا. وهم يتوزعون على سنوات المرحلة الثانوية الثلاث كما هو مبين في الجدول اسفله:

جدول (2) توزيع طلاب المرحلة الثانوية حسب سنوات الدراسة

السنة	عدد الطلاب
الأولى	57
الثانية	89
الثالثة	10
المجموع	156

عينة الدراسة:

تضمنت الدراسة الحالية نوعين من العينات، وهما:

أ. **عينة الدراسة الاستطلاعية: وقد** بلغ عدد افرادها (20) طالبا من طلاب مدرسة مدينة حمد الثانوية للبنين، تم اختيارهم عشوائيا من بين الذين يتسمون بانخفاض مستوى سلوك المواطنة التنظيمية (ن=156)، تتراوح أعمارهم بين (16–18) عاماً بمتوسط حسابي قدره (17) عاماً وانحراف معياري قدره (1.03). وذلك بغرض حساب الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة، ومدى مناسبتها للبيئة بمملكة البحرين.

ب. **عينة الدراسة الأساسية:** وقد بلغ عدد أفرادها (40) طالبا، تم اختيارهم عشوائيا من بين طلاب المدرسة الذين يتسمون بانخفاض مستوى سلوك المواطنة التنظيمية (ن=156). وقد تم توزيعهم بطريقة عشوائية على مجموعتين بصورة متماثلة (20 طالبا في كل مجموعة). وقد روعي عند اختيار عينتي البحث أن تتوفر فيهما الشروط الآتية:

1- أن يتراوح العمر الزمني لجميع أفرادهما ما بين (16–18) عاماً.

2- عدم وجود عاهات أو أمراض تحتاج إلى تربية خاصة.

3- أن يكون الطلاب منتظمين في الدراسة، ولا يتغيبون عن المدرسة إلا نادرا.

4- أن يتجانس أفرادهما في سنة الدراسة.

أدوات الدراسة وخصائصها السيكومترية:

1- مقياس سلوك المواطنة التنظيمية لدى طلاب المرحلة الثانوية.

قام الباحثان بتصميم مقياس سلوك المواطنة التنظيمية، وقد أعتمدا في تصميمه على ما يأتي:

أ- الاطلاع على المقاييس والأدوات ذات العلاقة مثل: مقياس سلوك المواطنة التنظيمية لـ(أبوتايه) (2012).

ب- استطلاع آراء مجموعة من المرشدين الاجتماعيين والمعلمين العاملين في مدارس وزارة التربية والتعليم حول المظاهر المختلفة لسلوك المواطنة التنظيمية التي يمارسها الطلاب في المدرسة وخارجها.

ت- ملاحظة مجموعة من الطلاب الذين يتمتعون بسلوك المواطنة التنظيمية وغيرهم ممن لا يتمتعون بها داخل المدرسة وخارجها.

ث- تمت صياغة عبارات المقياس في صورتها الأولية بطريقة روعيت فيها البساطة والوضوح.

أبعاد المقياس: سبقت الإشارة إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية يتضمن الأبعاد التالية: بعد الإيثار وبعد الكياسة وبعد الضمير الحي وبعد الروح الرياضية وبعد السلوك الحضاري. وقد قام (بودساكوف) وآخرون (Podsakoff, Mackenzie, Paine and Bachrach ,2000) باختبار هذه الأبعاد، وتبين مما توصلوا إليه من نتائج، أن الأبعاد الخمسة قادرة على التنبؤ بسلوك المواطنة التنظيمية. وبالتالي، فقد تم اعتمادها في تصميم مقياس سلوك المواطنة التنظيمية في هذه الدراسة.

وصل مجموع عبارات المقياس (44) عبارة تمثل كل منها مظهراً من مظاهر سلوكيات المواطنة التنظيمية في بعد من الأبعاد. وقد أتبعت كل عبارة بثلاثة خيارات هي كثيراً، ومتوسط، وقليلا، بوزن (3)، و(2)، و(1) درجات على التوالي للعبارات الإيجابية، وبوزن (1)، و(2)، و(3) درجات للعبارات السلبية كما في الجدول (3) التالي:

جدول (3) توزيع العبارات الإيجابية والسلبية على أبعاد مقياس سلوك المواطنة التنظيمية

العبارات	أبعاد مقياس سلوك المواطنة التنظيمية	نوع العبارات
العبارات الإيجابية	الإيثار	10-7-6-5-4-2-1
	الكياسة	18-17-15-13-12
	الضمير الحي	25-24-22-21-20
	الروح الرياضية	34-32-31-28-27-26
	السلوك الحضاري	43-41-40-39-36-35
العبارات السلبية	الإيثار	9-8-3
	الكياسة	16-14-11
	الضمير الحي	23-19
	الروح الرياضية	33-30-29
	السلوك الحضاري	42-38-37

تتراوح درجات المقياس بين (43) درجة وتشير إلى أدنى مستوى لسلوك المواطنة التنظيمية و(129) درجة وتشير إلى أعلى مستوى لسلوك المواطنة التنظيمية في حين تكون درجة (86) هي الدرجة المتوسطة على المقياس. وقد شمل المقياس (29) عبارة موجبة و(14) عبارة سالبة.

الخصائص السيكومترية للمقياس:

- **صدق المقياس:** تم التحقق من صدق مقياس سلوك المواطنة التنظيمية من خلال نوعين من الصدق هما:

* **الصدق الظاهري:** للتحقق من هذا الصدق، عرض الباحثان المقياس على هيئة من المحكمين من أساتذة قسم علم النفس بكلية الآداب في جامعة البحرين وقد طلب منهم الحكم على سلوك المواطنة التنظيمية لدى طلاب المرحلة الثانوية من حيث وضوح العبارات وشمولها وارتباطها بأبعادها المختلفة ومدى مناسبة الأبعاد. وبعد التحكيم، خرج الاستبيان في صورته النهائية مكونا من 43 عبارة.

* **صدق التكوين الفرضي:** بين أبو هاشم (2006) أن صدق التكوين الفرضي يقاس بعدد من الأساليب من بينها حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات أبعاد المقياس والدرجة الكلية للبعد نفسه. وهذا هو ما قام الباحثان باستخدامه. وقد تم التوصل إلى النتائج المبينة في الجدول (4):

جدول(4) معامل صدق الاتساق الداخلي لأبعاد مقياس سلوك المواطنة التنظيمية

أبعاد مقياس سلوك المواطنة التنظيمية	معامل صدق الاتساق الداخلي
الإيثار	,72 **
الكياسة	,69 **
الروح الرياضية	,83 **
الضمير الحي	,79 **
السلوك الحضاري	,75 **

**دالة عند مستوى الدلالة (0,01).

كما هو واضح في الجدول (4)، فإن معاملات صدق الاتساق الداخلي لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية، مرتفعة، ودالة إحصائياً مشيرة إلى صدق التكوين الفرضي للمقياس.

ثبات المقياس:

قام الباحثان بحساب معامل ألفا كرونباخ للأبعاد الفرعية لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية، وما تم الحصول عليه من نتائج موضح في الجدول (5).

جدول(5) معامل ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس سلوك المواطنة التنظيمية

أبعاد مقياس سلوك المواطنة التنظيمية	معامل ألفا كرونباخ
الإيثار	,72 **
الكياسة	,69 **
الروح الرياضية	,83 **
الضمير الحي	,79 **
السلوك الحضاري	,75 **

كما هو واضح في الجدول (5)، فإن معاملات ألفا مرتفعة، ودالة إحصائيا مبينة أن مقياس سلوك المواطنة التنظيمية يتمتع بمستوى عال من الثبات.

2- البرنامج الإرشادي لطلاب المرحلة الثانوية: قام الباحثان بإعداد برنامج إرشادي قائم على الإرشاد السلوكي المعرفي كالآتي:

- **جلسات البرنامج:** يبلغ إجمالي عددالجلسات (14) جلسة، ويضاف لهذا العدد ثلاث جلسات هي: الجلسة التمهيدية والجلسة الختامية، والجلسة التتبعية.
- **الجدول الزمني للبرنامج:** يطبق البرنامج على مدى ثمانية أسابيع، بواقع جلستين أسبوعياً، ومدة كل جلسة (50) دقيقة، وقد بدأت الجلسات بتاريخ 04 أكتوبر 2014، وانتهت بتاريخ 4 ديسمبر 2014.
- **مكان تطبيق البرنامج:** تم تطبيق البرنامج الإرشادي في قاعة المحاضرات، في مدرسة مدينة حمد الثانوية للبنين.
- **الفنيات الإرشادية المستخدمة في البرنامج:** تنقسم الفنيات الإرشادية المقدمة في البرنامج إلى:

1- **فنيات معرفية:** وتهدف إلى تغيير أفكار المسترشد اللاعقلانية واللامنطقية وطريقة تفكيره وإكسابه طرق تفكير أكثر عقلانية ومنطقية، بما يساعده فيما بعد على اكتساب فلسفة عقلية تقلل من الحوار الذاتي السلبي الذي يؤدي إلى خلق أفكار لا منطقية أخرى. من هذه الفنيات، إعادة البناء العقلاني، وتقديم الخيارات والأفعال البديلة، واستخدام المرح والقصد المتناقض.

2- **فنيات انفعالية:** وتهدف إلى تبصير المسترشد بأحاسيسه وردود أفعاله تجاه المواقف المختلفة والخبرات السابقة المتعلقة بسلوكياته الخاطئة وتساعده على تغيير قيمه المحورية. من هذه الفنيات القبول غير المشروط، والهجوم على الأفعال الخاطئة، واستخدام اللغة المشحونة عاطفياً.

3- **فنيات سلوكية:** وتهدف إلى مساعدة المسترشد في التخلص من السلوك غير المرغوب فيه وحثه على تعديل هذا السلوك وإكسابه سلوكا اجتماعيا توافقيا، وتعزيز ذلك السلوك الجديد في سلوكيات المسترشد بحيث يتقبله ويعتاد عليه معرفياً وسلوكياً. من هذه الفنيات الواجبات المنزلية والمناقشة الجماعية والتعاقد السلوكي والتعزيز ولعب الدور والتعلم بالقدوة والتجاهل.

- **بناء الجلسات الإرشادية:** تتكون كل جلسة من عدد من العناصر الأساسية الآتية:

1- موضوع الجلسة: وهو الموضوع الذي تتم مناقشته في الجلسة.

2- الفترة الزمنية: وهي عبارة عن المدة الزمنية التي تستغرق لتحقيق الأهداف خلال الجلسة الإرشادية.

3- أهداف الجلسة الإرشادية: وهي تحقيق غايات معينة يرغب الباحثان في الوصول إليها، ويتم تعريف المسترشدين بها ليتعاونوا على تحقيقها.

4- الفنيات المستخدمة: وهي الفنيات المعرفية والإنفعالية والسلوكية التي سبق ذكرها.

5- الإجراءات: وهي الطرق والأنشطة والمهارات والفنيات التي يتم القيام بها مع المسترشدين لتحقيق الأهداف.

6- التقويم: ويهدف إلى التأكد من مدى استفادة المسترشدين من الجلسة ودرجة تحقيق أهدافها، ويتم من خلال عدة طرق منها: الملاحظة المباشرة للمسترشدين، والأسئلة الشفوية.

7- مواقف التدريب خارج الجلسات (واجبات منزلية): وهي عبارة عن تدريب تعزيزي لما تم تداوله وتعلمه داخل الجلسة الإرشادية، ويتم مناقشته بداية الجلسة الموالية.

- **تقييم فاعلية البرنامج الإرشادي:** للتحقق من سلامة عملية بناء البرنامج الإرشادي، تم عرضه على ثمانية محكمين منهم (6) من أساتذة قسم علم النفس بجامعة البحرين و(2) من العاملين في الحقل التربوي التطبيقي، وذلك لإبداء رأيهم فيه، وفي ضوء ما أبدوه من ملاحظات، تم وضعه في صورته النهائية التي طبقت بعد ذلك.

إجراءات التطبيق:

بعد انتقاء عينة الطلبة من المجتمع الاصلي، تم تقسيمهم الى مجموعتين: المجموعة التجريبية، هي التي طبق عليها البرنامج الارشادي. والمجموعة الضابطة، التي لم تطبق عليها جلسات البرنامج.

قبل تطبيق البرنامج، وبعده، طبق مقياس سلوك المواطنة التنظيمية لدى طلاب المرحلة الثانوية على المجموعتين.

الأساليب الإحصائية:

تم تحليل النتائج باستخدام الحزمة الإحصائية (**SPSS**).

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

نتائج الفرضية الأولى: تنص الفرضية على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد المجموعة التجريبية ودرجات أفراد المجموعة الضابطة في التطبيق القبلي على مقياس سلوك المواطنة التنظيمية". وللتحقق من صحة هذا الفرضية تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent samples t.test) كما في الجدول (6).

جدول(6) نتائج اختبار(ت) للمجموعة الضابطة والتجريبية في الاختبار القبلي

المجموعة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	دح	t	مستوى الدلالة
الضابطة	72,15	11,38	38	,14	,88
التجريبية	71,60	12,58	37,62		

كما هو واضح في الجدول، فإن الفرق بين المجموعتين الضابطة والتجريبية غير دال. وهذا يؤكد أن المجموعتين متكافئتان في سلوك المواطنة التنظيمية. وهذا أمر طبيعي، ذلك أن المجموعتين التجريبية والضابطة متجانستين من حيث المرحلة العمرية والسنة الدراسة، والبيئة المدرسية المقدم فيها البرنامج الإرشادي، ولم يتلق أي فرد من أفرادهما شيئاً من المعالجة الإرشادية مما لم يطرأ عنه أي تغيير في سلوك المواطنة التنظيمية لديهما.

نتائج الفرضية الثانية: تنص الفرضية الثانية على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد المجموعة التجريبية ودرجات أفراد المجموعة الضابطة في التطبيق البعدي على مقياس سلوك المواطنة التنظيمية". وللتحقق من صحة هذا الفرضية تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent samples t.test)، والجدول (7) يوضح نتائج ذلك.

جدول(7) نتائج اختبار(ت) لدلالة الفرق بين متوسطي المجموعة الضابطة والتجريبية في الاختبار البعدي

المجموعة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	دح	t	مستوى الدلالة
الضابطة	70,65	13,40	38	9,70	,000
التجريبية	109,10	11,55	37,22		

يتضح من الجدول السابق أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى طلاب المجموعة الضابطة لم يتغير تغيرا جوهريا، لكن الذي تغير هو سلوك أفراد المجموعة التجريبية. وأن الفرق بين المجموعتين

دال إحصائيا مشيرا إلى حجم التغير الملموس في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد المجموعة التجريبية الذي نعزوه إلى تأثير البرنامج في الأفراد الذي عمل على زيادة قدرتهم على استيعاب محتواه والإلمام بمهارات سلوك المواطنة التنظيمية.

نتائج الفرضية الثالثة: تنص الفرضية الثالثة على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد المجموعة التجريبية في التطبيق البعدي وبعد فترة المتابعة للبرنامج الإرشادي على مقياس سلوك المواطنة التنظيمية". وللتحقق من صحة هذا الفرضية تم استخدام اختبار (ت) للعينات المترابطة (Paired samples t.test). والجدول (8) يوضح نتائج ذلك.

جدول(8) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطي درجات أفراد المجموعة التجريبية في كل من الاختبار البعدي والتتبعي.

الانحراف المعياري	المتوسط	اختبار المجموعة التجريبية	مستوى الدلالة	*t*	دح
11.59	109.10	**البعدي**	,45	,76	19
11.78	107.50	**التتبعي**			

يبين الجدول أعلاه أن قيمة (t) تساوي (0.76)، وهي غير دالة إحصائيا. وبذلك تم قبول الفرضية الصفرية. مما يؤكد استمرار التأثير الايجابي للبرنامج الإرشادي. ولا بد من الإشارة إلى حدوث تغير طفيف في سلوك أفراد العينة بعد مرور ثلاثة أشهر على الإنتهاء من تطبيق البرنامج مشيرا إلى حدوث تراجع بسيط في متوسط سلوك المواطنة التنظيمية بعد التحسن الذي حدث كما تبين في القياس البعدي [نزل المتوسط من (109.10) إلى (107.50)] .

مناقشة النتائج:

بينت نتائج الفرضية الأولى أن الفرق بين المجموعتين الضابطة والتجريبية في القياس القبلي غير دال. وهذا هو المتوقع. ذلك أن الباحثين حرصا بقدر المستطاع أن تكون المجموعتان التجريبية والظابطة متجانستين. وهي المسألة شديدة الأهمية لمن يستخدم المنهج التجريبي، ومن أهم ما يمكن من جعل المنهج التجريبي قادراً على دراسة السبب والنتيجة. وبما أن الباحثين أوجدا البرنامج الإرشادي قبل بناء سلوك المواطنة التنظيمية، وأن سلوك المواطنة التنظيمية لم يحدث إلا بعد وجود البرنامج الإرشادي، فأن الباحثين يعزوان وجود سلوك المواطنة التنظيمية إلى وجود البرنامج الإرشادي لأن المجموعتين متجانستان في الكثير من العناصر.

بينت نتائج الفرضية الثانية أن الفرق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي، دال إحصائيا لصالح أفراد المجموعة التجريبية. وبالتالي، يمكن القول بوجود العلاقة السببية بين المتغير المستقل (البرنامج الإرشادي) والمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)، فالراجح أن يكون التطور الذي

حصل في سلوك أفراد المجموعة التجريبية عائداً إلى البرنامج الإرشادي المستخدم في الدراسة. تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسات الخييلي، (2003)، وزايد (2000) التي تشير جميعها إلى وجود تحسن لدى أفراد المجموعة التجريبية نتيجة تعرضهم للتدخل التجريبي.

بينت نتائج الفرضية الثالثة أن الفرق بين القياسين البعدي والتتبعي غير دال. وهي نتيجة ترتبط بالنتائج سالفة الذكر. وتشير إلى فاعلية البرنامج الإرشادي ودوره في إحداث ما قد حدث من تغير في سلوك الطلبة. وما كان هذا ليتم لو لم يكن البرنامج قويا. وإذا كان قد حدث بعض التغير في النتائج التتبعية، فقد يعزى إلى ما في بيئة الطالب من سلبيات كوجود عوائق أسرية (أولياء أمور لا يقومون بسلوك المواطنة التنظيمية)، أو مدرسية (معلمين لا يؤمنون بسلوك المواطنة التنظيمية) تضغط باتجاه العودة إلى الأنانية وغيرها لتجبر الطلبة على ترك سلوك المواطنة التنظيمية الذي تم اكتسابه.

يرى الباحثان من خلال هذا العرض السابق أن الحاجة ماسة إلى تقديم البرامج الإرشادية لطلاب المرحلة الثانوية ليكتسبوا سلوك المواطنة التنظيمية، ليتعلموا بعد ذلك كيفية تعزيزه لدى من يكونون مسؤولين عنهم مستقبلا كالأبناء والتلاميذ وغيرهم. وكيق يتعلم هؤلاء سلوك المواطنة التنظيمية إذا كان من يعولهم لا يمتلكه.

تؤكد نتائج هذه الدراسة ونتائج الدراسات السابقة أن حاجة طلاب المرحلة الثانوية وكذلك أولياء أمورهم والمرشدين في المؤسسات المختلفة وخاصة المؤسسات التربوية والقائمين على تربية الأبناء، إلى البرامج الإرشادية ماسة. وهذا يتفق مع ما أشار إليه (زهران،2002) في أن الحاجة إلى الإرشاد النفسي تعد من أهم الحاجات التي توجه الفرد، مثلها الحاجة إلى الأمن والحب والنجاح، ولا بد من الإشارة إلى أن إشباع الحاجات الإرشادية لدى الأفراد يجب أن يتم بطرق علمية صحيحة ومدروسة.

من العرض السابق للنتائج، يمكن استخلاص نجاح البرنامج في تحقيق الهدف المرسوم له، والمتمثل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى طلاب المرحلة الثانوية بمملكة البحرين.

خـــاتمة:

في نهاية الدراسة يمكن تقديم التوصيات الآتية:

1- تدريب المرشدين الاجتماعيين والمعلمين في مدارس وزارة التربية والتعليم على استخدام أسلوب التدريب على سلوك المواطنة التنظيمية لتنميته لدى الطلاب.

2- تزويد المدارس الثانوية بالأدوات والاختبارات التي تعين على تشخيص منخفضي سلوك المواطنة التنظيمية مثل مقياس سلوك المواطنة التنظيمية، والأدوات التي تسهم في تطبيق البرامج الإرشادية التدريبية.

3- إجراء دراسة لاستقصاء تأثير التفاعل بين المعلم والطالب على سلوك المواطنة التنظيمية.

4- الحذر عند إعداد وتخطيط البرامج الإرشادية لتعزيز المواطنة التنظيمية مخافة تنميتها لسلوكيات مضادة للمجتمع.

5- أهمية إيجاد طرق وأساليب مختلفة لدعم وتطبيق أساليب تعزيز ودعم سلوك المواطنة التنظيمية بين النظام المدرسي بما يعزز مخرجات الطلاب الذين يعانون من انخفاض في سلوك المواطنة التنظيمية وبالتحديد الطلاب الذين يعانون من العدوانية والسلوك المضاد للمجتمع.

مقترحات الدراسة:

تفتح هذه الدراسة الباب لعدة بحوث مستقبلية في مجال انخفاض سلوك المواطنة التنظيمية ويمكن اقتراح بعض من هذه البحوث على سبيل المثال لا الحصر:

1- فاعلية برنامج تدريبي لتنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمين المرحلة الثانوية.

2-بناء برنامج إرشادي لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية على عينة من طلاب ذوي صعوبات التعلم.

3- فاعلية برنامج إرشادي لتنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى اختصاصيي الإرشاد الاجتماعي والنفسي بمملكة البحرين.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

أبوتايه، بندر كريم (2012). أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن. **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية**.20 (2).145-187.

أبو هاشم، السيد محمد (2006). **الخصائص السيكومترية لأدوات القياس فى البحوث النفسية والتربوية باستخدام (SPSS)**. ورقة بحث موجودة في الموقع:

http://faculty.ksu.edu.sa/70810/DocLib5/

آلزاهر، علي (2012). سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الملك خالد. **المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل(العلوم الإنسانية)**. جامعة الملك خالد، أبها، المملكة العربية السعودية.2(12). 331- 348.

الحداد، يسرى (2008). المشكلات السلوكية بين الإثارة الإعلامية والمعالجة التربوية. **التربية(مجلة تصدرها وزارة التربية والتعليم بمملكة البحرين)** .5(3)،71.

الخييلي، متغير خميس (2003). **نموذج مقترح لتنمية سلوك المواطنة التنظيمية. دراسة تطبيقية على الدوائر المحلية لإمارة أبو ظبي**. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عين شمس. القاهرة. مصر

زايد، عادل محمد (2000). تنمية سلوك المواطنة التنظيمي للعاملين في شركات قطاع الأعمال المصرية. ***مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين***. جامعة القاهرة.3(55). 98-103.

الزهراني، محمد بن عبدالله بن سعيد (2007). **سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة**. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.

الشريفي، عباس عبد مهدي (2010). سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية في الأردن في ضوء متغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي والوظيفة والمدرسة. ***المجلة التربوية***. 25 (100). 314-318

الطبولي، محمد عبد الحميد وكريم، رمضان سعد والعبار، ابتسام على حمزة (2015). الإحساس بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة بنغازي. ***مجلة نقد وتنوير***، 2 (سبتمبر). 65- 100.

العاسمي، رياض نايل (2015). **التصميم الناجح لبرامج الإرشاد النفسي المدرسية الشاملة**. الأردن: دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع.

العامري، أحمد بن سالم (2003). محددات وآثار سلوك المواطنة في المنظمات. ***مجلة الاقتصاد والإدارة***.جامعة الملك عبدالعزيز. 17(2). 65.

المنسي، فائزة (2005). **برنامج إرشادي لتنمية المسؤولية الاجتماعية لطالبات المرحلة الثانوية في أمانة العاصمة بصنعاء**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة صنعاء، الجمهورية اليمنية.

عبد الوهاب، هوزان بنت محمد (1434). **الثقة التنظيمية لدى مديرات المدارس الثانوية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية بمدينة مكة المكرمة**. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

المراجع الأجنبية:

Bogler, R. & Somech, A. (2004). Influence of teacher empowerment on teachers' organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in schools. *Teaching and Teacher Education*, 20, 277–289

Borman, W. C., & Motowidlo, S. M. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt and W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (71-98). San Francisco: Jossey-Bass.

Chen, X. Gui, C. and Sego, D. (1998). The role of organizational citizenship behavior in turnover: Conceptualization and preliminary tests of key hypotheses. *Journal of Applied Psychology*. 83 (6), 922-931.

DiPaola, M. & Tschannen-Moran, M. (2001). Organizational citizenship behavior in schools and its relationship to school climate. *Journal of School Leadership*, 11, 424-447.

DiPaola, M., Tarter, C. and Hoy, W. (2004). *Measuring organizational citizenship of school*. The OCB Scale.

Ehtiyar, R. V. Alan, A.A. and Omuris, E. (2010). The role of organizational citizenship behavior on university student's academic success. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 16(1), 47.

Erturk, A. (2007). Increasing organizational citizenship behaviors of Turkish academicians: Mediating role of trust in supervisor on the relationship between organizational justice and citizenship behaviors. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 257–270.

Farh, J. L., Podsakoff, P. M., and Organ, D. W. (1990). Accounting for organizational citizenship behavior: Leader fairness and task scope versus satisfaction. *Journal of Management*, 16: 705–721.

Jahangir, N, A .Mohammad, M. and Haq, M. (2004). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *BRAC University Journal*, I (2), 75-85

Karambayya, R. (1990). Contexts for organizational citizenship behavior: Do high performing and Satisfying Units Have Better Citizens. York University working paper.

Katz, D. (1964). Motivational basis of organizational behavior .*Behavioral Science Journal* .9:131-146.

Khan, S. (2012). The mediating effect of organizational commitment in the organizational culture Leadership and organizational justice relationship with organizational citizenship behavior, *International Journal of Business and Social Science*. 3(8), 83.

Krastev, D. (2013). Organizational citizenship behavior and satisfaction with coworkers among Bulgarian, *Baltic Journal of Career Education and Management*. 1(1), 40.

Mackenzie, S, Podsakoff, P. Fetter, R. (1993). The impact of organization citizenship behavior on evaluations of salesperson performance**.** *Journal of Marketing*. 57(1), 70-81.

Morrison, E. W. (1994). Role definitions and organizational citizenship behavior: The importance of the employee's perspective. *Academy of Management Journal*, 37 (6), 1543-1567.

Organ, D. (1990). The subtle significance of job satisfaction. Clinical Laboratory Management Review.4, 94-98.

Organ, D. (1988). Organizational behavior: The good soldier syndrome .Lexington books.

Organ, D. & Ryan, K. (1995). A meta-analytical review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behaviors. *Personnel Psychology*. 48, 775-802.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., and Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *Leadership Quarterly*, 1, 107–142.

Podsakoff, P, Mackenzie, S. Paine, J. and Bachrach, D. (2000). Organizational citizenship behavior: Article review of the cortical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Marketing*. 26(3), 513-563.

Podsakoof, P. Ahearne, M. and Mackenzie, S. (1997). Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology*. 82, 262-270.

Sharlicki, D.P. Latham, G.P. (1995). Organizational citizenship behavior and performance in a university setting .*Canadian Journal of Administrative Sciences*. 12 (3), 178.

Shore, L. & Wayne, S. (1995). Commitment and employee behavior comparison of effective commitment and continence commitment with perceived organizational support. *Journal Applied Psychology*. 78 (5), 774-780.

Smith, C. A. Organ, W. and Near, P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*. 68 (4), 653-663.