

## محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظة الطائف

أمجد محمود درادكة\*

### ملخص

يهدف البحث إلى التعرف على مستوى ومحددات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظة الطائف من وجهة نظرهم. والكشف عن العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية ومحدداته (الرضا الوظيفي، والقيادة التحويلية، والثقة في الإدارة، والعدالة التنظيمية، والتماثل التنظيمي، والدعم التنظيمي) والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات معلمي ومعلمات التربية الخاصة على سلوكيات ومحددات المواطنة التنظيمية تبعاً لاختلاف (المسمى الوظيفي، والمرحلة الدراسية، وعدد سنوات الخبرة).

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي، وتم بناء استبانته مكونة من (75) فقرة؛ موزعة على سبعة مجالات (سلوكيات المواطنة التنظيمية، والرضا الوظيفي، والقيادة التحويلية، والثقة في الإدارة، والعدالة التنظيمية، والتماثل التنظيمي، والدعم التنظيمي). طبقت على عينة عشوائية مكونة من (213) معلم ومعلمة، وتشكل 57.41% من مجتمع الدراسة. وتم التأكد من صدق وثبات الأداة. وتوصل البحث إلى: أن مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة (3.37) وهذا يقابل درجة موافقة متوسطة، وإلى أن مستوى محدّدات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة (3.13) وهذا يقابل درجة موافقة متوسطة؛ حيث حصل مجال (الثقة في الإدارة) على متوسط حسابي (3.74)، وكان في المرتبة الأولى، وحصل مجال (القيادة التحويلية) على متوسط الحسابي (2.65) وكان بالمرتبة السادسة والأخيرة. ووجود علاقة ارتباطية دالة موجبة بين مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية ومجالات محدّدات سلوكيات المواطنة التنظيمية التالية (الرضا الوظيفي، والقيادة التحويلية، والثقة في الإدارة، والعدالة التنظيمية والمجالات ككل) عند مستوى دالة إحصائية على مستوى ( $\alpha \leq 0.01$ )، وأما مجالي (التماثل التنظيمي، والدعم التنظيمي) لا توجد علاقة ارتباطية بينهما. وعدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على سلوكيات ومحددات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة حسب متغيرات الدراسة (المسمى الوظيفي، والمرحلة الدراسية، وعدد سنوات الخبرة).

**الكلمات الدالة:** سلوكيات المواطنة التنظيمية، التربية الخاصة، المعلم، محافظة الطائف، الرضا الوظيفي، القيادة التحويلية، الثقة في الإدارة، العدالة التنظيمية، التماثل التنظيمي، الدعم التنظيمي.

### المقدمة

العاملين في ميدان الخدمات الإنسانية العديد من المشكلات والضغوط المهنية الناتجة من طبيعة العمل، والمشكلات المرتبطة بالأطفال غير العاديين الذين يعانون من مشكلات نفسية، أو جسمية، أو عقلية، أو اجتماعية، والتي قد تؤدي إلى العديد من السلبيات التي تؤثر على نشاطهم وفعاليتهم، ولهذا فإن العمل مع ذوي الاحتياجات الخاصة يأتي في مقدمة المهن التي يمكن أن تخلق مشاعر الإحباط لدى العاملين، لما تقتضيه هذه المهن من متطلبات مع فئات متنوعة من الأشخاص غير العاديين الذين يعانون من الإعاقات الحركية، والعقلية والسمعية والبصرية أو الإعاقات المتعددة، أو المتفوقين عقلياً والموهوبين بما لهم من قدرات خاصة.

ويمثل معلم التربية الخاصة حجر الزاوية في العملية

أصبحت رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وتعليمهم بما يتلاءم قدراتهم ضرورة حتمية وإستراتيجية مهمة من إستراتيجيات التنشئة في الوقت الحالي، باعتبار أن لهم الحق في الحصول على فرص تعليمية عادلة تتوافق مع ظروفهم؛ إضافة إلى ضرورة التخفيف من الضغوط التي تجعلهم عرضة لعدم التوافق النفسي، والتكيف الاجتماعي وكبت الحاجات وإهدار الطاقات. ويواجه معلمي ومعلمات التربية الخاصة كغيرهم من

\* كلية العلوم التربوية، المملكة العربية السعودية. تاريخ استلام البحث 2015/09/06، وتاريخ قبوله 2015/11/09.

التعليمية يواجه تحديات كثيرة، فهو يتعامل مع فئة التلاميذ غير العاديين على أساس فهم تام لخصائصهم النفسية وسلوكهم وحاجاتهم وميولهم واهتماماتهم لمساعدتهم على التكيف والتعامل مع الآخرين، فضلاً عن نظر البعض إلى عمله على أنه نوع من العمل الغير نظيف (Dirty Work) لارتباطه بمهارات العناية الذاتية كاستخدام الحمام والأكل وتعديل السلوكيات غير المقبولة، كما أن الطفل المعاق لا يتغير بسهولة وسرعة مما يبعث في النفس الشعور بالإحباط والإخفاق وعدم الكفاية، كل ذلك وغيره يجعل تعليم الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة ينطوي على صعوبات وتحديات كثيرة تجعل معلمهم عرضة للضغوط والعزوف أو الهروب من العمل (شكري، 1999؛ الفاعوري، 1990).

وتؤكد العديد من الدراسات والأدبيات في مجال التربية الخاصة إلى شعور المعلم والمعلمة بالاحترق النفسي الذي يؤثر سلباً على أدائهما، وذلك نظراً لطبيعة الفئة التي يتم التعامل معها، ونقص الدعم والمساندة، وشبكة التفاعلات الكبيرة المطلوب وجودها، والبيئة التعليمية غير المحفزة (الظفري والقريوتي، 2010؛ بطرس، 2009؛ الجمالي وحسن، 2003؛ الزيودي، 2007؛ (Platsidou & Agalotis, 2008).

كما تشير بعض الدراسات إلى معاناة هؤلاء المعلمين من انخفاض الرضا الوظيفي (عبد الجبار، 2004)، وانخفاض الروح المعنوية (عبيدات، 2002)، فضلاً عن الضغوط النفسية التي قد ترجع جميعها إلى البرنامج الدراسي المكتظ، والمشاكل السلوكية والعلاقات مع الإدارة، وعدم وجود التسهيلات المادية، وزيادة عدد الطلاب في الصف، وضعف الحوافز المادية، وضعف تعاون الزملاء، والعلاقات مع الطلاب، ونظرة المجتمع، والإجهاد الانفعالي (الزيودي، 2007).

وتؤكد العديد من الدراسات أنه نظراً لطبيعة العمل مع التلاميذ المعاقين، ومشاكل ضبط السلوك في الفصل، والإحساس بنقص الدافعية لدى التلاميذ، وعدم القدرة على الإنجاز بما يساهم في خلق مشاعر الغضب والارتباك واليأس والذي قد يتطور إلى استنفاد انفعالي، فإن ذلك كله يؤدي إلى زيادة عدد المعلمين الذين يتركون مهنة التدريس لعدم قدرتهم على المواصلة. (Boe, Bobbit, & Cook. 1997; Fimian & Santoro, 1983; وأن 21% من المعلمين تركوا المهنة، و20% منهم تحولوا للعمل في مجال التربية العادية، 41% منهم لم يستمروا في مجال التربية الخاصة. Miller, Allen, Casey & Johnson, 2000).

### مشكلة الدراسة وأسئلتها

وتؤكد العديد من الدراسات أنه نظراً لطبيعة العمل مع التلاميذ المعاقين، ومشاكل ضبط السلوك في الفصل، والإحساس بنقص الدافعية لدى التلاميذ، وعدم القدرة على الإنجاز بما يساهم في خلق مشاعر الغضب والارتباك واليأس والذي قد يتطور إلى استنفاد انفعالي، فإن ذلك كله يؤدي إلى زيادة عدد المعلمين الذين يتركون مهنة التدريس لعدم قدرتهم على المواصلة. (Boe, Bobbit, & Cook. 1997; Fimian & Santoro, 1983; وأن 21% من المعلمين تركوا المهنة، و20% منهم تحولوا للعمل في مجال التربية العادية، 41% منهم لم يستمروا في مجال التربية الخاصة. Miller, Allen, Casey & Johnson, 2000).

وهناك رغبة لمدارس التربية الخاصة في الاستمرار وتحقيق أعلى عوائد ممكنة، أصبح من الضرورة البحث عن سلوكيات

وبناءً على ما سبق، يتضح أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية في زيادة كفاءة العاملين والمؤسسة بوجه عام من ناحية، وكذلك فإن هذه السلوكيات لا تنشأ ولكن لها مجموعة من المحددات التي تُسهم في تنميتها، إلا أنه على الرغم من الأهمية المعطاة لهذا الموضوع في الفكر الإداري حديثاً، يؤكد كل من خليفة (1997) والعامري (2002) على أن المحاولات في بناء تصور شامل يحدد العوامل المحددة لوجوده لا تزال قليلة وخصوصاً في البيئة العربية التي لم يقدم لهذا الموضوع بها إلا حديثاً.

وبالتالي، فإنه في ظل التوسع في التربية الخاصة في المملكة العربية السعودية، وفي ظل صعوبة العمل في هذا المجال، أصبحت الحاجة ماسة لمثل هذه الممارسات التي تقوم على تعظيم الموارد وزيادة الإنتاجية من خلال الإرادة الطوعية الذاتية للأفراد، وفي ضوء ندرة الدراسات التي تناولت سلوكيات المواطنة التنظيمية بمدارس التربية الخاصة بالمملكة، جاء البحث الحالي لدراسة وتحليل محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظه الطائف والعلاقة بينها بما يضمن الاستثمار الأمثل لمعلمي ومعلمات التربية الخاصة في تأدية دورها على أكمل وجه رغم ما يواجهها من مشكلات وتحديات.

وبناءً عليه جاء البحث الحالي للتعرف على مستوى ومحددات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات مدارس التربية الخاصة بمحافظه الطائف. ويمكن تحديد مشكلة البحث في التساؤلات التالية:

1. ما مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظه الطائف من وجهة نظرهم؟
2. ما مستوى محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظه الطائف من وجهة نظرهم؟
3. هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظه الطائف ومحددات سلوكيات المواطنة التنظيمية (الرضا الوظيفي، والقيادة التحويلية، والثقة في الإدارة، والعدالة التنظيمية، التماثل والتنظيمي، والدعم التنظيمي)؟
4. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين وجهات نظر أفراد العينة نحو مستوى ومحددات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظه الطائف وفقاً لمتغيرات(المسمى الوظيفي، والمرحلة الدراسية، وعدد سنوات الخبرة) أهداف الدراسة:

فقد أكدت دراسة اليوسفي ونعساني (2006)، ودراسة زايد (2000)، ودراسة خليفة (1997)، ودراسة (Netermeyer & Boles, 1997) وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وكما أكدت دراسة المهدي (2006)، ودراسة نعساني واليوسفي (2002)، ودراسة خليفة (1997)، ودراسة عريشة (1996)، ودراسة (Knovsky & Pugh, 1994)، ودراسة (Jeewon & Fred, 2011)، ودراسة (Yi-Jung et al., 2008)، ودراسة (Joy & Williams, 2009)، ودراسة (Bennett, 2003) اعتبار العدالة التنظيمية محدداً أساسياً لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

بينما توصلت دراسات أخرى إلى وجود علاقة قوية بين القيادة التحويلية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، ودراسة (Yk, 2008)، ودراسة (Samuel, et al., 2006)، ودراسة (Nicholas et al., 2008)، ودراسة (Radostina et al., 2006).

أما بالنسبة للثقة في الإدارة، فقد توصلت دراسة (Peng-Chieh, 2010)، ودراسة (Serap & Ulku, 2010)، ودراسة (Yi-Jung et al., 2008)، ودراسة (Soner, 2007) إلى اعتبار الثقة في الإدارة محدداً هاماً لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وكما أكدت بعض الدراسات وجود تأثير إيجابي لتمامل الفرد مع المنظمة وتنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية، مثل دراسة: (Rolf et al., 2006)، ودراسة (Gerben, et al., 2003)

وكما توصلت بعض الدراسات أخرى إلى وجود علاقة إيجابية بين الدعم التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، مثل دراسة (Nigel et al., 2006)، ودراسة (Yi-Jung et al., 2008)

وأكدت دراسات تأثير متغيرات أساسية على سلوكيات المواطنة التنظيمية في وجود متغيرات وسيطة، ففي دراسة روبرت وآخرون (Robert et al., 1998) درس الدعم التنظيمي كمتغير وسيط على العلاقة بين العدالة الإجرائية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وتناول ألبر (Alper, 2007) الثقة في الإدارة كمتغير وسيط بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وتناول جيون ودارين (Jeewon & Darren, 2011) دراسة التماثل التنظيمي والدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين بين العدالة الإجرائية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، كما تناول نعساني واليوسفي (2002) اختبار أثر العدالة التنظيمية والثقة كمتغيرات وسيطة في علاقة القيادة التحويلية والتبادلية بسلوكيات المواطنة التنظيمية، بينما درست حواس (2003) أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

تهدف الدراسة الحالية إلى:

- 1- تحديد مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظة الطائف.
- 2- تحديد محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظة الطائف.
- 3- تحديد العلاقة الإرتباطية بين مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية وبين محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية (الرضا الوظيفي، والقيادة التحويلية، والثقة في الإدارة، والعدالة التنظيمية، والتماثل التنظيمي، والدعم التنظيمي).
- 4- الكشف عن الفروق في استجابة أفراد العينة نحو مستوى ومحددات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظة الطائف وفقاً لمتغيرات (المسمى الوظيفي، والمرحلة الدراسية، وعدد سنوات الخبرة).

#### أهمية البحث:

ترجع أهمية البحث إلى الاعتبارات التالية:

- 1- ندرة الدراسات العربية التي تناولت سلوكيات ومحددات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة.
- 2- في ظل كل التحديات التي يواجهها معلم التربية الخاصة، وكذلك رغبة مدارس التربية الخاصة في الاستمرار وتحقيق أعلى عوائد ممكنة، أصبح من الضرورة البحث عن سلوكيات المواطنة التنظيمية لتقوم على أسس علمية رشيدة تساعد المؤسسة في الارتقاء بمستوى أدائها وتحقيق كينونتها.
- 3- أهمية تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة في ظل صعوبة العمل في هذا المجال، وخاصة أن هذه الممارسات تؤدي إلى تعظيم الموارد وزيادة الإنتاجية من خلال الإرادة الطوعية الذاتية للأفراد، في تساهم في تحسين الأداء الكلي للمؤسسة مما يساهم في زيادة حجم المخرجات الكلية المنجزة، وزيادة تماسك المؤسسة، وتحسين قدرة العاملين على أداء أعمالهم، وهذا أدى إلى الوقوف على واقع هذه السلوكيات، وكذلك محددات هذا السلوك التي تساهم في تنميته.

- 4- يواجه معلم ومعلمة التربية الخاصة العديد من المشكلات والضغوط المهنية الناتجة من طبيعة العمل والمشكلات المرتبطة بالأطفال غير العاديين الذين يعانون من مشكلات نفسية أو جسمية أو عقلية أو اجتماعية، والتي قد تؤدي إلى العديد من السلبيات التي تؤثر على نشاطها وفعاليتها، مما أدى إلى ضرورة تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم.

- 5- يتناول البحث العديد من المتغيرات التي تؤثر وتتأثر

بسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة، وهي: الرضا الوظيفي، والقيادة التحويلية، والثقة في الإدارة، والعدالة التنظيمية، والتماثل التنظيمي، والدعم التنظيمي.

6- يتيح الفرصة للمسؤولين والقائمين على مدارس التربية الخاصة وصناع القرار في اتخاذ التدابير ورسم السياسات والاستراتيجيات، وتنظيم الدورات التدريبية التي تساهم في تنمية هذه السلوكيات، والتي تساهم في زيادة فاعلية المعلمين وقيامهم بأدوار إضافية خارج الدول الوظيفي الرسمي الموكل إليهم، بما يساهم في زيادة الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، والحد من الضغوط التي يواجهونها.

7- توفير عدد من الأدوات المقننة على البيئة السعودية تقيد الباحثين السعوديين وتثري البيئة السعودية العلمية.

8- يساهم البحث في علاج بعض أوجه القصور التي تواجه مدارس التربية الخاصة بمحافظة الطائف، والمساهمة في زيادة فعالية العملية التعليمية.

#### حدود البحث:

- الحد الموضوعي: محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظة الطائف.
- الحد البشري: معلمي ومعلمات التربية الخاصة.
- الحد المكاني: مدينة الطائف
- الحد الزمني: الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 1435/1436هـ.

#### تعريف المصطلحات:

##### 1- سلوكيات المواطنة التنظيمية:

يعرفها العامري (2002، 68) بأنها سلوكيات اختيارية بطبيعتها وليست جزءاً من متطلبات الدور الرسمي للموظفين، لأن الموظف لا يحاسب عليها إذا لم يقيم بها على اعتبار أنها دور إضافي، وتشمل عناصر هذه السلوكيات: أنها تتجاوز أكثر مما هو موصوف في الأنظمة الرسمية للمنظمة، تمتاز بأنها ذات طبيعة اختيارية تطوعية، لا توجد لها مكافأة محددة مباشرة في نظام الحوافز الرسمي للمنظمة، مهمة جداً للأداء الناجح والفعال للمنظمة.

وتعرف سلوكيات المواطنة التنظيمية إجرائياً: هو الدرجة التي يحصل عليها معلمي ومعلمات التربية الخاصة والتي تشير إلى مساعدتهم للأشخاص، ومحاولتهم منع المشاكل المتعلقة بالعمل من وقوعها، وقدرتهم على تحمل لأي متاعب شخصية مؤقتة أو بسيطة دون تذمر أو رفض، وتقاس بالدرجة الكلية التي تحصل عليها المستجيب على فقرات مقياس مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية.

## 2- الرضا الوظيفي:

توقعات معلمي ومعلمات التربية الخاصة واضعين الثقة من الشخص موضع الثقة، وتشمل الثقة الشخصية المتبادلة بين المعلمين والإدارة، في مجالات: السياسات الإدارية، والسلوك القيادي، وفرص الإبداع وتحقيق الذات، والقيم السائدة في التنظيم، ودقة المعلومات وتوافرها، والإحسان، والنزاهة، وتقاس بالدرجة الكلية التي تحصل عليها المستجيب على فقرات مقياس مستوى الثقة في الإدارة.

### 5- العدالة التنظيمية:

يقصد بالعدالة التنظيمية المدركة ميل الأفراد العاملين لمقارنة حالتهم مع حالة زملائهم الآخرين في العمل. (Byrne, 2003, 3). أو إدراكات العاملين للعدالة في مكان العمل أو المكان المنظمي، أي إدراك العدالة في مكان العمل من خلال علاقتهم بالمؤسسة أو برئيسهم المباشر والتي تؤثر بالنهاية على مواقفهم وسلوكياتهم في العمل. (AL-Otaibi, 2003, 343). أو هي القيمة الناتجة عن إدراك الفرد للنزاهة والموضوعية للإجراءات والعوائد في المؤسسة التي يعمل فيها (Sall & Moore, 1993, 106).

ويعرفها الباحث إجرائياً: بأنها درجة إدراك معلمي ومعلمات التربية الخاصة لحالة الإنصاف والمساواة في المعاملة التي يعامل بها من قبل رؤسائهم من خلال مقارنة ما قدمته من جهد في مجال عملها، وما يترتب على تلك الجهود من نتائج ومردودات، بجهود نظيراتهم من زميلاتهم، وتقاس بالدرجة الكلية التي تحصل عليها المستجيب على فقرات مقياس مستوى العدالة التنظيمية.

### 6 - التماثل التنظيمي:

التماثل التنظيمي هو "إدراك التوحد مع المنظمة أو الانتماء إليها، حيث يعرف الفرد نفسه من خلال المنظمة التي يعمل بها" (Mael & Ashforth, 2001, 104). أما شيني (Cheney, 1982, 13) فيرى أن التماثل يتضمن إدراك التوحد مع المنظمة أو الانتماء إليها، حيث يعرف نفسه من خلال المنظمة التي يعمل بها، ويتضمن: الولاء التنظيمي (وهو الولاء للمنظمة والحماس لتحقيق أهدافها والدفاع عنها ودعمها ومحاكاة سلوك الآخرين)، والتشابه التنظيمي (إدراك الفرد لوجود خصائص وقيم وأهداف مشتركة مع الأعضاء الآخرين في المجموعة أو المنظمة)، العضوية (درجة مفهوم الفرد لذاته من حيث ارتباطه بالمنظمة، وهي إحساس بالانتماء وشعور بالغ بالالتصاق والجاذبية النفسية)، وتعريف الذات من خلال عضويتهم بالمنظمة). بينما ترى الحوامدة والقرالة (2006، 375) أن التماثل التنظيمي يشير إلى التشابه في القيم والأهداف والرغبات بين العامل والمنظمة. ولهذا يشير تيمبكون وشيني (Tompkins & Cheney, 1985, 180) إلى أن الموظفين الذين

هو درجة إشباع الفرد التي تجعله راضياً عن عمله مقبلاً عليه، ومحققاً لطموحاته ورغباته وميوله المهنية، ومنتاسباً مع ما يريده الفرد من عمله وما يحصل عليه في الواقع (عبد السلام، 2005) كما يعرفه الفالح (2001، 71) بأنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء تأدية عمله، ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلاً في هذا العمل، ويتمثل في المكونات التي تدفع الفرد إلى العمل والإنتاج.

ويعرف الرضا الوظيفي إجرائياً: هو الدرجة التي يحصل عليها معلمي ومعلمات التربية الخاصة، والتي تشير إلى شعورها بالسعادة والارتياح لإشباع الرغبات والتوقعات المرتبطة بالرضا عن محتوى وطبيعة العمل، والرضا عن النمط القيادي للإدارة والإشراف، والرضا عن سياسات الترقية والرواتب والحوافز، والرضا عن التقدير وتحقيق نمو الذات، والرضا عن علاقات العمل، وتقاس بالدرجة الكلية التي تحصل عليها المستجيب على فقرات مقياس مستوى الرضا الوظيفي.

### 3- القيادة التحويلية:

يعرفها العامري (2001، 7) بأنها القيادة التي تركز على الأهداف البعيدة المدى مع التأكيد على بناء رؤية واضحة وحفز وتشجيع الموظفين على تنفيذ تلك الرؤية والعمل في نفس الوقت على تغيير وتعديل الأنظمة لتلائم هذه الرؤية. أما الهواري (1996، 31) فيرى بأنها مدى سعى القائد إلى الارتقاء بمستوى مروضيه من أجل الإنجاز والتطوير الذاتي والعمل على تنمية وتطوير الجماعات والمنظمة ككل.

ويتبنى الباحث في تعريف القيادة التحويلية تعريف (Bass, 1985) هم القادة الذين يحفزون تابعيهم على القيام بأداء يفوق التوقعات من خلال استثارة الحاجات الأساسية للتابعين، وتعزيز مناخ الثقة، وإقناع التابعين بتجاوز مصالحهم الشخصية في سبيل تحقيق مصلحة المؤسسة، وتقاس بالدرجة الكلية التي تحصل عليها المستجيب على فقرات مقياس مستوى القيادة التحويلية.

### 4- الثقة في الإدارة:

عرفها تان وتان (Tan & Tan, 2000, 215) على أنها أحد العناصر الأساسية للعلاقات الإنسانية الضمنية بينما يعرفها ماير وآخرون (Mayer et al., 1993, 2005) على أنها رغبة طرف في أن يكون عرضة لتصرفات طرف آخر وذلك بناءً على التوقعات بأن الطرف الأخير (الموثوق به) سوف يؤدي تصرفات مهمة للشخص المؤمن (واضع الثقة).

ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها: الدرجة التي تشير إلى

ويعرف الباحث الدعم التنظيمي إجرائياً بأنه: الدرجة التي تحدد اهتمام مدارس التربية الخاصة بمعلمي المعلمين والمعلمات العاملين بها ورفاهيتهم، وتقدير مجهوداتهم ومساهماتهم، وتقديرها لأفكارهم وإسهاماتهم، وتقديم المساعدات والمساهمات لهم، بجانب إدراك رعاية واهتمام المؤسسات بتحسين أحوالهم ومستقبلهم الوظيفي من وجهة نظر المعلمين والمعلمات، مما يخلق لديهم مشاعر الالتزام والانتماء التي تجعلهم سعداء راضين بانتمائهم للمدرسة، وزيادة دافعيتهم للإنجاز، وتقاس بالدرجة الكلية التي تحصل عليها المستجيب على فقرات مقياس مستوى الدعم التنظيمي.

#### الدراسات السابقة:

تعددت وتتنوع الدراسات العربية والأجنبية - وخاصة الأجنبية منها - التي تناولت سلوكيات المواطنة التنظيمية، والتي ربطت هذه السلوكيات بمتغيرات أخرى، للتعرف على تأثير هذه المتغيرات بصورة مباشرة أو غير مباشرة عليها، ويمكن عرض هذه الدراسات في محورين أساسيين:

(أ) دراسات ربطت بصورة مباشرة بين بعض متغيرات الدراسة وسلوكيات المواطنة التنظيمية:

حيث هدفت دراسة عريشة (1996) إلى دراسة أثر المتغيرات المتعلقة بخصائص الوظيفة وبيئة العمل وبعض المتغيرات الفردية على كل من سلوكيات الأدوار الإضافية وسلوكيات الدور الرسمي، وقد شملت الدراسة (41) مشرفاً، (318) عاملاً ممن يعملون بخمس شركات صناعية في مجال الصناعات الغذائية، والصناعات الهندسية والغزل والنسيج وإحدى المستشفيات التابعة للمؤسسة العلاجية بالقاهرة وإدارتين بوزارة الزراعة، وكان الهدف من الدراسة هو معرفة أثر المتغيرات المتعلقة بخصائص الوظيفة وبيئة العمل وبعض المتغيرات الفردية على كل من سلوكيات الأدوار الإضافية وسلوكيات الدور الرسمي. وتبين من نتائج الدراسة أن فرص تكوين صداقات في العمل وإدراك الأفراد لعدالة المشرف والحالة النفسية للأفراد تؤثر بشكل معنوي على كل من سلوكيات الدور الإضافي وسلوكيات الدور الرسمي.

بينما تهدف دراسة بينيت وإدوارد (Bennett & Edward, 2003) إلى دراسة العلاقة بين العدالة الإجرائية بين المشرفين والمرؤوسين وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وتم تطبيق الأدوات على عينة قدرها (373) من أفراد الحرس الوطني ورؤسائهم العسكريين، وتوصلت الدراسة إلى وضع نموذج يوضح وجود تأثير مباشر للعدالة الإجرائية بين المشرفين والمرؤوسين وسلوكيات المواطنة التنظيمية للمرؤوسين.

كما هدفت دراسة سيدهارث وسوم (Soumendu &

يتماثلون مع منظماتهم يعيدون تشكيل مفاهيمهم الذاتية لكي تتواءم مع مفاهيم المنظمة وقيمها.

كما يرى ميلر وآخرون (Miller et al., 2000, 637) أن التماثل التنظيمي هو الدرجة التي يعتبر عندها العاملون أنفسهم كجزء من المنظمة، من خلال تماثلهم مع قيمها ورسالتها وأهدافها، ومن ثم تتجه قراراتهم الإدارية نحو مصلحة المؤسسة. ويعرف الباحث إجرائياً بأنه: متوسط الدرجة التي يحصل عليها معلمي ومعلمات التربية الخاصة على مقياس التماثل التنظيمي المعد في البحث الحالي، والتي تعبر عن درجة تماثلهم مع المدرسة التي ينتمون إليها، والذي يعبرون عنها عبر تواصلهم اللفظي وغير اللفظي داخل وخارج المدرسة، وتقاس بالدرجة الكلية التي تحصل عليها المستجيب على فقرات مقياس مستوى التماثل التنظيمي.

#### 7- الدعم التنظيمي:

يشير الدعم التنظيمي إلى القدر الذي تهتم فيه المنظمة برعاية ورفاهية أعضائها، من خلال معاملتهم بعدالة، ومساعدتهم في حل ما يواجهونه من مشكلات والإنصات لشكواهم (George, 1999). وبمعنى آخر فالدعم التنظيمي يعكس في صورة اهتمام القيم التنظيمية بالأفراد العاملين، وتقديم المساعدات والمساهمات، والعناية بهم وبصحتهم النفسية، وتبدي إيجابية وفعالية المنظمة في استمرارية العناية والاهتمام وشمولها، مما يعكس في صورة إدراك الأفراد لهذا التأييد والدعم.

كما يشير إدراك الدعم التنظيمي (Perception of organizational support POS) إلى اعتقاد الأفراد وشعورهم باهتمام المنظمة برفاهيتهم، وتقديرها لأفكارهم وإسهاماتهم، مما يخلق لديهم مشاعر الالتزام والانتماء التي تجعلهم سعداء راضين بانتمائهم للمنظمة وعليهم أن يعبروا عن ذلك من خلال ممارستهم للسلوكيات التي تدعم الأهداف التنظيمية مثل: سلوكيات الالتزام والمواطنة وزيادة دافعيتهم للإنجاز (Eisenberger et al., 1986). ومن ثم يمكن القول أن إدراك الدعم التنظيمي يعد مؤشراً على التزام المنظمة تجاه مرؤوسيهـا. (Shore & Tetrick, 1995)

وتفترض نظرية الدعم التنظيمي وجود علاقة تبادلية ومشاركة بين المنظمة والعاملين بها، فلا بد أن تتفاعل وتتأثر معتقدات العاملين بمدى تقدير المنظمة لإسهاماتهم والعناية برفاهيتهم، وتتضمن هذه المعاملات الموضوعات المادية والشخصية على حد سواء فهي تشمل مثلاً الصداقة والاحترام والمحبة، كما تتضمن النفود والخدمات والمعلومات. (Batson, 1993)

وزملاء العمل داخل مؤسساتهم، وكذلك فإن ثقة في مديريهم، والمؤسسات، وزملاء العمل يؤثر إيجابياً على بعض أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ما عدا بعد الروح الرياضية.

(ب) دراسات ربطت بصورة غير مباشرة بين بعض متغيرات الدراسة وسلوكيات المواطنة التنظيمية:

فقد أجرى في دراسة روبرت وآخرون (Robert et al., 1998) هدفت إلى دراسة الدعم التنظيمي كمتغير يتوسط العلاقة بين العدالة الإجرائية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وطبق نموذج اختبار يتضمن مقياس الدعم التنظيمي والعدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية على عينة مكونة من (518) مفردة، وتوصلت إلى أن العدالة الإجرائية تؤثر إيجابياً على الدعم التنظيمي، والذي بدوره يتوسط كاملاً سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها الأربعة.

وأجرى كلاً من النعساني واليوسفي (2002) دراسة هدفت إلى بناء واختبار نموذج يفسر العلاقة بين نمطي القيادة (التحويلية والتبادلية) وسلوكيات المواطنة التنظيمية في وجود الثقة والعدالة التنظيمية، واستخدمت المنهج الوصفي، وطبقت مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية، والقيادة التحويلية، والقيادة التبادلية، والعدالة التنظيمية، والثقة على عينة مكونة من (250) فرداً من خمس شركات إنتاجية. وتوصلت الدراسة إلى بناء واختبار عدد من النماذج البديلة التي تحتوي على مجموعة من العلاقات المباشرة بين متغيرات الدراسة، وباستخدام نموذج المعادلات الهيكلية وجد دليل على وجود تأثير غير مباشر للقيادة التحويلية على سلوكيات المواطنة التنظيمية في ضوء العدالة والثقة كمتغيرات وسيطة.

أما دراسة حواس (2003) فهذهت إلى دراسة أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية المصرية، واستخدمت المنهج الوصفي، وطبقت على عينة بلغت (385) مفردة. وتوصلت إلى وجود سلوكيات المواطنة التنظيمية بصورة متوسطة مع وجود فروق بين أبعادها، كما جاءت العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي والثقة بصورة متوسطة (3.12، 3.62، 3.27) على الترتيب، وكذلك ارتباط بعض أبعاد العدالة التنظيمية مع بعض أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، بالإضافة إلى تأثير متغيري الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

بينما هدفت دراسة حامد (2004) إلى دراسة أثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية،

(Siddharth, 2005) إلى دراسة الدور الوسيط لسلوكيات المواطنة التنظيمية بين التماثل التنظيمي ونواتجه (مثل الرضا عن العمل، والدوران الوظيفي)، وطبقت الأدوات على عينة قدرها (127) من الموظفين الهنود، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة مباشرة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية والتماثل التنظيمي، والتي تؤثر إيجابياً عن الرضا عن العمل، وتحد من الدوران الوظيفي.

وأما دراسة اليوسفي ونعساني (2006) فهذهت إلى تفسير العلاقة بين كل من القيادة التحويلية، والعدالة الإجرائية، والرضا الوظيفي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وطبقت الاستبيانات على (342) موظفاً يعملون في عدد من المشافي الجامعية بسوريا، وكشفت النتائج عن مستوى متوسط لممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وعن وجود علاقة إيجابية قوية بين التأثير المثالي، والاستثارة العقلية، والتحفيز الإيجابي، والرضا عن زملاء العمل، والرضا عن الوظيفة، والرضا عن الإشراف وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وأما دراسة رولف وآخرون (Rolf et al., 2006) فهذهت إلى تحديد العلاقة بين التماثل التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية (مثل: مساعدة الزملاء وتقديم الاقتراحات المبتكرة)، وطبقت الدراسة على (10) عينات من مجموعات مهنية وبلدان مختلفة لتحديد العلاقة بين هذه السلوكيات وسلوك المواطنة مستخدمة، واستخدمت المنهج الطولي، وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباطية دالة بين التماثل التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

كما هدفت دراسة يك (Yk, 2008) إلى تحديد العوامل المرتبطة بسلوكيات المواطنة التنظيمية للممرضات باستخدام التحليل المتعدد المستويات، والتي شملت كل من خصائص الممرضة على المستويات الفردية وخصائص وحدة التمريض على المستويات الجماعية، وتم تطبيق الاستبيانات على عينة تألفت من 1966 ممرضة من 182 وحدة و 28 مستشفى، وتوصلت النتائج إلى عدة نتائج أهمها: ارتباط سلوكيات المواطنة التنظيمية بالدعم التنظيمي والموقع الوظيفي والفعالية الذاتية على المستويات الفردية والجماعية.

وأما دراسة سيراب وأوكو (Serap & Ulku, 2010) فهذهت إلى دراسة العلاقة بين مستويات الثقة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وتم تطبيق أدوات الدراسة على عينة من الممرضات بلغت (482) ممرضة موزعات على (11) مستشفى تقع في الحي الأوربي من اسطنبول، وأظهرت النتائج أن الممرضات لديهن مستوى عال من الثقة في المديرين

التنظيمية، وكان للقيادة التحويلية تأثير دال عند إضافتها للقيادة التبادلية في التنبؤ بالرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، كما توصلت إلى أن الرضا الوظيفي يكون وسيطاً لتأثيرات القيادة التحويلية على الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى المعلمين.

وأما دراسة تشنغ وآخرون (Cheng et al., 2006) فهدفت إلى دراسة تأثير تبادل أعضاء القيادة والثقة ودعم المشرف على سلوكيات المواطنة التنظيمية، وطبقت على عينة مكونة من (200) من الممرضات ورئيسة الممرضات (المشرفات) في المركز الطبية والمستشفيات الإقليمية، وتوصلت إلى أن جودة عضو القيادة يؤثر على ثقة الممرضات في مشرفيهن، وكذلك على تصوراتهم وتوقعاتهم للدعم التنظيمي، مما يعزز لدى الممرضات سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهذا يؤدي بدوره إلى تعزيز التزامهم والحد من دورانهم الوظيفي وزيادة الفعالية التنظيمية.

بينما تركز دراسة ألبير (Alper, 2007) على دور الثقة في المشرف على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الأكاديميين التركيين، وتم تطبيق الدراسة على عينة قدرها (1018) من الأكاديميين من الجامعات الحكومية في تركيا عبر استبيان على شبكة الانترنت، وتوصلت النتائج إلى أن الثقة في المشرف ستؤثر على إدراك الموظفين للعدالة الإدارية (مثل: العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، العدالة التفاعلية)، والتي ستؤثر بدورها على سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة نحو المنظمة والأفراد، وأشارت الدراسة إلى أن الثقة تتوسط تماماً العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية نحو المنظمة، وتتوسط جزئياً العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة نحو الأفراد.

بينما تركز دراسة سونر (Soner, 2007) على دراسة العلاقة بين مدركات العدالة التنظيمية ومستوى المدرسة والثقة في المدير، وسلوكيات المواطنة التنظيمية لمعلمي المدارس الثانوية في تركيا، وطبقت أدوات الدراسة على المدرسين العاملين في مؤسسات التعليم الثانوي في التعليم العام للفترة (2006-2007) وعددهم (1281) من المدرسين (721) مدرساً في المدارس الثانوية العامة، (560) مدرساً من المدارس المهنية. وتوصلت الدراسة إلى أن إدراك العاملين لمفهوم العدالة التوزيعية والإجرائية والتفاعلية تؤدي إلى تنمية الثقة في المدرسة والمسؤولين وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وأن إدراك المعلمين للثقة يعد منبئاً دالاً لسلوكيات المواطنة التنظيمية على اختلاف مستوى المدرسة.

واستخدمت المنهج الوصفي، وطبقت على عينة مكونة من (378) مفردة موزعة على (13) شركة من شركات البترول التابعة لقطاع الأعمال العام. وتوصلت إلى أن سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين كان بدرجة مرتفعة، وهناك درجة مرتفعة من إدراك العاملين للعدالة التنظيمية وعلاقة الفرد برئيسه والدعم التنظيمي، ووجود ارتباط ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية وعلاقة الفرد برئيسه، وبين العدالة التنظيمية وإدراك الفرد للدعم التنظيمي، وبين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، كما تؤثر علاقة الفرد برئيسه وإدراك الفرد للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين تأثيراً جوهرياً على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وأما دراسة دينيس وشافير (Dennis & Shaffer, 2005) فهدفت إلى دراسة الثقة في المشرف والتمكين كمتغيرين يتوسطان تأثير المساواة وجودة العلاقات على سلوكيات المواطنة التنظيمية، وطبقت الدراسة على عينة قدرها (183) مفردة بالأعمال المصرفية الاستثمارية بهونج كونغ ومشرفيهن، وتم استخدام الانحدار المتعدد لاختبار الآثار المباشرة والتوسط. وتوصلت الدراسة إلى وجود دعم قوى للتأثير المباشر للثقة للتمكين النفسي وتمكين المشرف على جميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وتلعب الثقة في المشرف دوراً هاماً في كل العلاقات، ويوجد بعد واحد للتمكين (التأثير) يعمل كوسيط، وتقتصر الدراسة اعتبار مفهوم التبادل الاجتماعي لسلوكيات المواطنة يجب أن يتضمن تأثير المساواة والعلاقات بين الأفراد، ويدعوا تأثير التمكين على OCB إلى أهمية توفير موظفين لديهم الحافز للانخراط في هذه السلوكيات.

كما هدفت دراسة وانغ وآخرون (Wang et al., 2005) إلى وضع نموذج للقيادة من خلال تبادل أعضاء القيادة كمتغير وسيط بين القيادة التحويلية وأداء الأتباع وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وطبقت الدراسة على عينة من (162) مفردة من أتباع القادة داخل المنظمات التي تقع في جميع أنحاء الصين الشعبية، وتوصلت إلى تبادل أعضاء القيادة يعد كمتغير وسيط بين القيادة التحويلية وأداء المهمة وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وأما دراسة صموئيل وآخرون (Samuel et al., 2006) فهفت إلى دراسة تأثيرات القيادة التحويلية والتبادلية على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الابتدائية بنتزانيا، وتم استخدام تحليل الانحدار الذي أظهر أن أبعاد القيادة التحويلية لها تأثيرات قوية على الرضا الوظيفي للمعلمين والالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة

• لم يعثر الباحث في نطاق ما تم جمعه من أبحاث ودراسات على دراسة شبيهة بالبحث الحالي، حيث يلاحظ أن هناك ندرة في الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية، باستثناء بعض الدراسات التي تناولت بعض متغيرات الدراسة مثل دراسة النعساني واليوسفي (2002) التي ركزت على بناء واختبار نموذج يفسر العلاقة بين نمطي القيادة (التحويلية والتبادلية) وسلوكيات المواطنة التنظيمية، ودراسة حواس (2003) التي تناولت دراسة أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية المصرية، ودراسة حامد (2004) التي درست أثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، ودراسة اليوسفي ونعساني (2006) التي فسرت العلاقة بين كل من القيادة التحويلية، والعدالة الإجرائية، والرضا الوظيفي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية، كما تناولت دراسة العامري (2002) مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية وتقصي محدداته وأثاره في مختلف المنظمات بأسلوب نظري، إلا أن الدراسة الحالية اختلفت مع هذه الدراسات السابقة في بعض أو كل متغيرات الدراسة، والحدود الموضوعية والمكانية والبشرية، كما اختلفت معها في بعض الأساليب الإحصائية، وبالتالي في نوعية النتائج التي تسعى إليها الدراسة.

• سعت الدراسة الحالية إلى إعداد مقاييس وأدوات من إعداد الباحث وتقنينها على البيئة السعودية، وهذه تعد أحد الميزات التي تميز هذه الدراسة على الدراسات الأخرى، فضلاً عن نوعية العينة - معلمي ومعلمات التربية الخاصة - الذين هم في أمس الحاجة لدراسة سلوكيات المواطنة التنظيمية وتمييزها لما يعانيه من ضغوط مهنية قد تؤدي إلى تسربهم الوظيفي، وعلى الرغم من ذلك انعدمت نوعية هذه الدراسات مع بيئة التربية الخاصة.

• استفاد الباحث من الدراسات السابقة في التعرف على عناصر سلوكيات المواطنة التنظيمية، وعناصر متغيرات الدراسة المستقلة بما أفاد في إعداد واختيار الأدوات المستخدمة في البحث الحالي، وفي صياغة تساؤلاتها وأهدافها، وكذلك في وضع الإطار النظري للبحث وفي تفسير بعض نتائج الدراسة.

#### منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي لمعرفة محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمدينة الطائف.

#### مجتمع الدراسة وعينتها:

وفي حين هدفت دراسة يي جونج وآخرون (Yi-Jung et al., 2008) إلى دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال قوتي الدوافع المتمثلة في التحول الاجتماعي وإدارة الضغوط التي اقترحه (Bolino, 1999)، وطبقت على عينة (529) مفردة للتعرف على رؤية الأفراد للعدالة التنظيمية من رؤسائهم، وأداء الأفراد لسلوكيات المواطنة نحو وظائفهم، وتوصلت النتائج إلى أن مفهوم العدالة التوزيعية يرتبط إيجابياً بسلوك المواطنة التنظيمية في ظل توافر قوتي الدوافع السابقة.

كما هدفت دراسة ليو (Liu, 2009) إلى دراسة دور الالتزام العاطفي للشركة الأم كمتغير يتوسط العلاقة بين الدعم التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية للوافدين، وطبقت على (162) موظفاً أجنبياً يعملون في (37) فرعاً لشركات متعددة الجنسيات تقع في الصين، وتوصلت الدراسة إلى أن الدعم التنظيمي من الشركة الأم والشركة التابعة ذات الصلة يتوسط العلاقة بين الالتزام العاطفي و OCB، كما أظهرت النتائج أن الالتزام العاطفي عمل كوسيط جزئي للعلاقة بين الدعم التنظيمي من الشركة الأم و OCB للمنظمة المباشرة.

وأما دراسة جون ودارين (Jeewon & Darren, 2011) فتهدف إلى دراسة التماثل التنظيمي والدعم التنظيمي كمتغيرين يتوسطان العلاقة بين العدالة الإجرائية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وتم اختبار الفرضيات باستخدام عينتين من ثقافتين مختلفتين (كوريا الجنوبية والولايات المتحدة الأمريكية)، وتكونت الأولى من (130) مفردة، والثانية من (135) مفردة، وأظهرت النتائج تأثير التماثل التنظيمي كمتغير وسيط بين العدالة الإجرائية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، ولم يظهر الدعم التنظيمي هذا التأثير، وتشير النتائج إلى أن الهوية الاجتماعية قد تكون الآلية النفسية المهيمنة والكامنة وراء العلاقة بين العدالة الإجرائية وسلوكيات المواطنة التنظيمية في أماكن العمل.

تعليق عام على الدراسات السابقة:

نظراً لتعدد الدراسات الأجنبية التي تناولت بعض محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية، وتأثير بعض المتغيرات عليها بصورة مباشرة أو غير مباشرة، إلا أنه يتضح من قراءة الدراسات السابقة ما يلي:

• ندرة الدراسات العربية التي تناولت لبعض المتغيرات المرتبطة بسلوكيات المواطنة التنظيمية للتعرف على محددات هذا السلوك، مع انعدام الدراسات التي تناولت محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة سواء في الدراسات العربية أو الأجنبية.

تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمدينة الطائف، وقد بلغ العدد الكلي لهم (371)، تم اختيار عينة بالطريقة العشوائية وقد تكونت من (213) معلم ومعلمة، وتشكل هذه النسبة (57.41%) من مجتمع الدراسة.

### الجدول (1)

يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيرات (المسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة، والمرحلة الدراسية)

المتغيرات	المستويات	العدد	النسبة المئوية %
المسمى الوظيفي	معلم	146	68.5
	معلمة	67	31.5
عدد سنوات الخبرة	أقل من (10) سنوات	92	43.19
	10 سنوات فأكثر	121	56.81
المرحلة الدراسية	ابتدائي	66	30.98
	متوسط	83	38.97
	ثانوي	64	30.05
المجموع		213	100%

### الجدول (2)

قيم معاملات ارتباط لدرجة كل عبارة من عبارات كل مجال من أبعاد الاستبيان بالدرجة الكلية لهذا المجال المنتمية إليه

رقم العبارة	قيمة معامل الارتباط								
1	**0.760	16	**0.709	31	**0.684	46	**0.757	61	**0.530
2	**0.653	17	**0.755	32	**0.554	47	**0.545	62	**0.542
3	**0.578	18	**0.698	33	**0.693	48	**0.580	63	**0.486
4	**0.590	19	**0.733	34	**0.792	49	**0.563	64	**0.471
5	**0.498	20	**0.702	35	**0.587	50	**0.683	65	**0.590
6	**0.711	21	**0.670	36	**0.755	51	**0.390	66	**0.539
7	**0.657	22	**0.755	37	**0.590	52	**0.438	67	**0.470
8	**0.413	23	**0.534	38	**0.739	53	**0.763	68	**0.714
9	**0.460	24	**0.497	39	**0.601	54	**0.579	69	**0.597
10	**0.483	25	**0.584	40	**0.659	55	**0.503	70	**0.680
11	**0.561	26	**0.487	41	**0.602	56	**0.737	71	**0.486
12	**0.643	27	**0.491	42	**0.554	57	**0.597	72	**0.539
13	**0.611	28	**0.436	43	**0.677	58	**0.794	73	**0.393
14	**0.763	29	**0.482	44	**0.690	59	**0.597	74	**0.470
15	**0.693	30	**0.703	45	**0.708	60	**0.580	75	**0.531

#### أداة الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم تطوير استبانة سلوكيات ومحددات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظة الطائف، حيث تم مسح الأدب التربوي الأدب التربوي السابق المتعلق بسلوكيات ومحددات المواطنة والإفادة منه في بناء أداة القياس، حيث تم الرجوع إلى الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى

#### آراء المحكمين والمختصين التربويين.

تكونت أداة الدراسة في صورتها الأولية من (78) فقرة موزعة على موزعه على سبعة مجالات؛ الأول سلوكيات المواطنة التنظيمية، والثاني الرضا الوظيفي، والثالث القيادة التحويلية، والرابع الثقة في الإدارة، والخامس العدالة التنظيمية، والسادس التماثل التنظيمي والسابع الدعم التنظيمي. وبعد الأخذ بآراء المحكمين تم تعديل وحذف بعض الفقرات، حيث أصبحت

الأداة بصورتها النهائية مكونة من (75) فقرة موزعة قسمين:

1. سلوكيات المواطنة التنظيمية: من 1-17.
2. الرضا الوظيفي: 18-24.
3. القيادة التحويلية: 25-36.
4. الثقة في الإدارة: 37-46.
5. العدالة التنظيمية: 47-55.
6. التماثل التنظيمي: 56-66.
7. الدعم التنظيمي: 67-75.

تم تصميم فقرات الاستبانة وفق مقياس (ليكرت) الخماسي، وأعطيت فقراتها الأوزان التالية: مرتفعة جداً (5)، مرتفعة (4)، متوسطة (3)، منخفضة (2)، منخفضة جداً (1).

#### صدق الأداة:

(أ) صدق الظاهري (صدق المحكمين):

تم التحقق من صدق الأداة بعرض فقرات الاستبانة، والتي تكونت من (78) فقرة، على مجموعة من المحكمين، تألفت من (15) محكماً من المختصين وذوي الخبرة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة السعودية، وبناءً على ملاحظات المحكمين تم تعديل صياغة بعض الفقرات من حيث البناء واللغة، كما حذفت الفقرة التي لم تحصل على موافقة (12) من أصل (15) من المحكمين؛ بحيث أصبح مجموع فقرات الاستبانة (75) فقرة.

(ب) صدق الاتساق الداخلي:

تم تطبيق الاستبيان بصورته الأولية على عينة استطلاعية قوامها (35) فرداً من معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمدينة الطائف، وبعد تصحيح الاستبيان تم إيجاد صدق الاتساق الداخلي لكل فقرة مع الدرجة الكلية للمجال، وارتباط كل مجال

بالدرجة الكلية للاستبيان، كما هو مبين في الجداول التالية: ويتضح من الجدول (2) أن جميع فقرات كل مجال من المجالات المكونة للاستبيان دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يدل على تميز كل المجالات بالاتساق الداخلي. وكذلك يمكن التعرف على الاتساق الداخلي للاستبيان بحساب معاملات الارتباط لدرجة كل مجال بالدرجة الكلية للاستبيان بعد حذف درجة المجال من الدرجة الكلية للاستبيان، كما هو موضح في الجدول (3):

يتضح من الجدول (3) أن جميع قيم معاملات الارتباط بين كل مجال من مجالات الاستبيان موضع الدراسة والدرجة الكلية للاستبيان دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) مما يؤكد على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق، وصالح للتطبيق.

#### ثبات الأداة:

وللتحقق من ثبات الأداة، قام الباحث بحساب معاملات الثبات لهذه الاستبانة بتطبيقها على عينة مكونة من (20) معلم ومعلمة عن طريق الاختبار وإعادة الاختبار (Test, Retest) ويفارق أسبوعين بين التطبيق الأول والثاني، بهدف استخراج معامل الارتباط بين آراء أعضاء هيئة التدريس في التطبيق الأول وأدائها في التطبيق الثاني، تم حساب معامل ارتباط بيرسون فبلغ (0.88) للاستبانة لجميع مجالاتها، كما تم حساب معامل الثبات لهذه الاستبانة بطريقة الاتساق الداخلي، باستخدام معامل كرونباخ - ألفا فبلغت قيمة الثبات محسوباً على أساس الدرجة الكلية فكانت (0.90). وتعد هذه القيم كافية ومقبولة للتحقق من ثبات الأداة.

### الجدول (3)

قيم معاملات الارتباط لدرجة كل مجال بكل من الدرجة الكلية للاستبيان ودرجة المجال الرئيسي التابع له

م	المجال	قيمة معاملات الارتباط لدرجة كل مجال بالدرجة الكلية للمقياس	قيمة معاملات الارتباط لدرجة كل مجال بدرجة المجال الرئيسي التابع له
1	سلوكيات المواطنة التنظيمية	**0.813	**0.870
2	الرضا الوظيفي	**0.756	**0.811
3	القيادة التحويلية	**0.735	**0.798
4	الثقة في الإدارة	**0.769	**0.739
5	العدالة التنظيمية	**0.860	**0.875
6	التماثل التنظيمي	**0.794	**0.840
7	الدعم التنظيمي	**0.753	**0.785

## الجدول (4)

قيم معاملات الثبات للمجالات الدراسة التي تتعلق بأراء

معلمي ومعلمات التربية الخاصة حول محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية بطريقة بيرسون ومعامل كرونباخ - ألفا

رقم المجال	المجال	قيمة معامل الثبات بطريقة بيرسون	قيمة معامل الثبات بطريقة معامل كرونباخ - ألفا	عدد الفقرات
1	سلوكيات المواطنة التنظيمية	0.87	0.88	17
2	الرضا الوظيفي	0.85	0.87	7
3	القيادة التحويلية	0.83	0.85	12
4	الثقة في الإدارة	0.88	0.88	10
5	العدالة التنظيمية	0.87	0.89	9
6	التماثل التنظيمي	0.84	0.87	11
7	الدعم التنظيمي	0.86	0.87	9
	الثبات العام للأداة	0.88	0.90	75

## متغيرات الدراسة:

## متغيرات الدراسة المستقلة:

- المسمى الوظيفي: وتشمل (معلم - معلمة).
- المرحلة التعليمية: وتشمل (ابتدائي - متوسط - ثانوي).
- عدد سنوات الخبرة: وتشمل (أقل من 10 سنوات، 10 سنوات فأكثر).

المتغير التابع: محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظة الطائف.

## المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن السؤال الأول (ما مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظة الطائف من وجهة نظرهم؟) فقد تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتقديرات معلمي ومعلمات التربية الخاصة.

للإجابة عن السؤال الثاني (ما مستوى محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظة الطائف من وجهة نظرهم؟) فقد تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتقديرات معلمي ومعلمات التربية الخاصة.

للإجابة عن السؤال الثالث (هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظة الطائف ومحددات سلوكيات المواطنة التنظيمية (الرضا الوظيفي، والقيادة التحويلية، والثقة في الإدارة، والعدالة التنظيمية، التماثل والتنظيمي، والدعم

التنظيمي)؟ فقد تم إيجاد معامل بيرسون المعيارية لتقديرات معلمي ومعلمات التربية الخاصة.

للإجابة عن السؤال الرابع (هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين وجهات نظر أفراد العينة نحو مستوى ومحددات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظة الطائف وفقاً لمتغيرات (الجنس، والمرحلة الدراسية، وعدد سنوات الخبرة)؟ فقد تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتقديرات معلمي ومعلمات التربية الخاصة تبعاً لمتغيرات المسمى الوظيفي، والمرحلة الدراسية، وعدد سنوات الخبرة، على مجالات الدراسة والأداة الكلية. ولتحديد مستويات الدلالة الإحصائية لتلك الفروق، تم استخدام اختبار (T) كما تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي، ولمعرفة الفروق لصالح أي فئة تم استخدام اختبار شيفيه.

## معيار الحكم على نتائج الدراسة:

تم الحكم على درجة الموافقة في ضوء المتوسط الحسابي لكل عبارة وفقاً للدرجات المعطاة لفئات الإجابة والتي رتب من (-5) 1 تنازلياً، وتم تحديد طول الفئة كالتالي:

طول الفئة = المدى مقسوماً على الفئات.

وحدد المدى بالمعادلة: المدى = أكبر قيمة لفئات الإجابة -

أصغر قيمة لفئات الإجابة

وبالتالي: المدى = 5 - 1 = 4، ويصبح طول الفئة

= 4 ÷ 5 = 0.80، والجدول التالي يوضح درجة التطبيق وفئات

الدرجات المقابلة.

### الجدول (5)

يوضح درجات وحدود فئات معيار نتائج الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي

فئة المتوسط		معيار الحكم على درجة التطبيق
من	إلى	
4.20	أقل من 5	مرتفعة جداً
3.40	أقل من 4.20	مرتفعة
2.60	أقل من 3.40	متوسطة
1.80	أقل من 2.60	منخفضة
أقل من 1.80		منخفضة جداً

### الجدول (6)

ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء عينة الدراسة على فقرات (سلوكيات المواطنة التنظيمية)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1.	أتابع بانتظام التعاميم والتعليمات الخاصة بالمدرسة باحترام.	4.29	0.78	مرتفعة جداً
2.	أعتبر سمعة المدرسة جزءاً من سمعتي.	4.23	0.81	مرتفعة جداً
3.	أتغاضى عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل.	4.07	1.10	مرتفعة
4.	أقدم الاعتذار فور وقوعي في الخطأ في حق زملائي.	4.05	1.13	مرتفعة
5.	أحرص على حضور الاجتماعات المدرسية.	4.05	1.08	مرتفعة
6.	أجواب بفعالية مع كافة التغييرات في بيئة المدرسة.	4.05	1.05	مرتفعة
7.	استوعب ملاحظات زملائي دون إثارة مشكلات.	3.74	1.11	مرتفعة
8.	أحرص على ممتلكات المدرسة كحرصي على ممتلكاتي الخاصة.	3.74	1.02	مرتفعة
9.	أساعد زملائي في مهامهم الموكلة إليهم بحماس.	3.63	1.27	مرتفعة
10.	استجيب بقناعة تامة لتوجيهات رؤسائي في المدرسة دون تردد.	2.64	1.16	متوسطة
11.	أمرر المعلومات الضرورية لزملائي فور حاجتهم إليها.	2.57	1.31	متوسطة
12.	أتعرف على آراء زملائي قبل القيام بأي عمل.	2.53	1.45	متوسطة
13.	أحرص على الالتزام بأوقات الدوام.	3.47	1.23	متوسطة
14.	أقدم المبادرات البناءة لتحسين بيئة العمل.	3.39	1.18	منخفضة
15.	أقدم المساعدة لزملائي الجدد في تعريفهم بطرق إنجاز مهامهم بكفاءة.	2.31	1.30	منخفضة
16.	أقوم بتنفيذ الأعمال الإضافية دون تذمر.	2.28	1.34	منخفضة
17.	أحرص على نقادي المشكلات قبل وقوعها.	2.19	1.19	منخفضة
	الكلية	3.37	1.16	متوسطة

#### نتائج الدراسة ومناقشتها:

الخاصة على فقرات سلوكيات المواطنة التنظيمية. يشمل المجال على (17) فقرة، تصف كل فقرة درجة ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر معلمي ومعلمات التربية الخاصة، وقد حصلت فقرتان على درجة موافقة مرتفعة جداً، و(7) فقرات حصلت على درجة موافقة مرتفعة، و(4) فقرات حصلت على درجة موافقة متوسطة، و(4) فقرات حصلت على درجة موافقة منخفضة، وبلغ المتوسط الحسابي لفقراته مجتمعة (3.37) وهذا يقابل درجة

أولاً: نتائج تحليل البيانات المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول: ما مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظة الطائف من وجهة نظرهم؟ وللإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء معلمي ومعلمات التربية الخاصة حسب الفقرات والجدول (6). يوضح ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء معلمي ومعلمات التربية

ومن الجدول (7) يُلاحظ أن متوسطات معلمي ومعلمات التربية الخاصة نحو درجة مستوى محدّدات سلوكيات المواطنة التنظيمية (3.74-2.65) وبفارق (1.09) بين أعلى وأدنى متوسط، حيث حصل المجال الأول (الثقة في الإدارة) على متوسط حسابي (3.74)، وكان في المرتبة الأولى، وحصل مجال (التمائل التنظيمي) على متوسط الحسابي (3.36) وكان بالمرتبة الثانية، وحصل مجال (الرضا الوظيفي) على متوسط الحسابي (3.25) وكان بالمرتبة الثالثة، وحصل مجال (العدالة التنظيمية) على متوسط الحسابي (3.04) وكان بالمرتبة الرابع، وحصل مجال (الدعم التنظيمي) على متوسط الحسابي (2.81) وكان بالمرتبة الخامس، وحصل مجال (القيادة التحويلية) على متوسط الحسابي (2.65) وكان بالمرتبة السادس، وكان المتوسط الحسابي الكلي (3.13). وهي درجة متوسطة. ويعزى السبب إلى حداثة مدارس التربية الخاصة في مدينة الطائف.

موافقة متوسطة. قد تراوحت متوسطات بين (2.19 - 4.29) وبفارق (2.10) بين أعلى وأدنى متوسط حسابي. ولقد جاءت فقرة "أتابع بانتظام التعاميم والتعليمات الخاصة بالمدرسة باحترام." في الترتيب الأول، وبمتوسط حسابي (4.29)، وجاءت فقرة "أحرص على تفادي المشكلات قبل وقوعها." في الترتيب الأخير وبمتوسط حسابي (2.19) يعزى السبب إلى أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية من مثل السمعة والإثارة. وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة اليوسفي ونعساني (2006)، وتختلف مع دراسة حامد (2004).

ثانياً: نتائج تحليل البيانات المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني: ما مستوى محدّدات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظة الطائف من وجهة نظرهم؟ وللإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأراء معلمي ومعلمات التربية الخاصة حسب المجالات والجدول (7).

### الجدول (7)

المتوسط الحسابي الكلي لكل مجال من مجالات الدراسة

م	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة	عدد الفقرات
1	الرضا الوظيفي	3.25	0.95	متوسطة	3	7
2	القيادة التحويلية	2.65	0.98	متوسطة	6	12
3	الثقة في الإدارة	3.74	0.87	مرتفعة	1	10
4	العدالة التنظيمية	3.04	0.85	متوسطة	4	9
5	التمائل التنظيمي	3.36	0.79	متوسطة	2	11
6	الدعم التنظيمي	2.81	1.09	متوسطة	5	9
	الكلي	3.13	0.84	متوسطة		58

### الجدول (8)

ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأراء عينة الدراسة على فقرات مجال الرضا الوظيفي

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1.	أشعر بالرضا عن القيم التنظيمية السائدة في المدرسة.	3.90	1.04	مرتفعة
2.	سياسات الترقية تلبّي طموحاتي ورغباتي	3.61	1.12	مرتفعة
3.	أشعر أن عملي يتوافق مع طموحاتي ورغباتي.	3.54	1.23	مرتفعة
4.	أشعر بالسعادة لكوني معلم لذوي الاحتياجات الخاصة.	3.28	1.36	متوسطة
5.	الرواتب والحوافز بالمدرسة تتناسب مع طبيعة عملي.	3.00	1.18	متوسطة
6.	يدعم مدير المدرسة التنمية المهنية للمعلمين.	2.76	1.23	متوسطة
7.	تلبّي المدرسة كل ما احتاج إليه في إنجاز أعمالي.	2.65	1.30	متوسطة
	الكلي	3.25	0.95	متوسطة

ومعلمات التربية الخاصة، والجدول (9) يوضح ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء معلمي ومعلمات التربية الخاصة على فقرات المجال الثاني (القيادة التحويلية).

ويلاحظ من الجدول (9) بأن فقرة واحدة حصلت على درجة موافقة مرتفعة، و(4) فقرات حصلت على درجة موافقة متوسطة، و(7) فقرات حصلت على درجة موافقة منخفضة، وبلغ المتوسط الحسابي لفقراته مجتمعة (2.65) وهذا يقابل درجة موافقة متوسطة. قد تراوحت متوسطاته بين (3.69 - 2.03) وبفارق (1.66) بين أعلى وأدنى متوسط حسابي. ولقد جاءت فقرة "يضحي مدير المدرسة بمصلحة الشخصية في سبيل تحقيق أهداف المدرسة." في الترتيب الأول، وبمتوسط حسابي (3.69)، وجاءت فقرة "يستثير المدير روح الإبداع لدى العاملين" في الترتيب الأخير وبمتوسط حسابي (2.03).

#### ثالثاً: المجال الثالث: (الثقة في الإدارة)

يشمل المجال على (10) فقرات، تصف كل فقرة درجة ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر معلمي ومعلمات التربية الخاصة، والجدول (10) يوضح ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء معلمي ومعلمات التربية الخاصة على فقرات المجال الثالث (الثقة في الإدارة).

ولهذا سيتم مناقشة النتائج المتعلقة بكل مجال من مجالات الدراسة حسب آراء معلمي ومعلمات التربية الخاصة، اعتماداً على قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

#### أولاً: المجال الأول: (الرضا الوظيفي)

يشمل المجال على (7) فقرات، تصف كل فقرة درجة ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر معلمي ومعلمات التربية الخاصة، والجدول (8) يوضح ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء معلمي ومعلمات التربية الخاصة على فقرات المجال الأول (الرضا الوظيفي).

يلاحظ من الجدول (8) بأن (3) فقرات حصلت على درجة موافقة مرتفعة، و(4) فقرات حصلت على درجة موافقة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي لفقراته مجتمعة (3.25) وهذا يقابل درجة موافقة متوسطة. قد تراوحت متوسطاته بين (3.90 - 2.65) وبفارق (1.25) بين أعلى وأدنى متوسط حسابي. ولقد جاءت فقرة "أشعر بالرضا عن القيم التنظيمية السائدة في المدرسة." في الترتيب الأول، وبمتوسط حسابي (3.90)، وجاءت فقرة "تلمي المدرسة كل ما أحتاج إليه في إنجاز أعمالي." في الترتيب الأخير وبمتوسط حسابي (2.65).

#### ثانياً: المجال الثاني: القيادة التحويلية:

يشمل المجال على (12) فقرة، تصف كل فقرة درجة ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر معلمي

### الجدول (9)

ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء عينة الدراسة على فقرات مجال القيادة التحويلية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1.	يضحي مدير المدرسة بمصلحة الشخصية في سبيل تحقيق أهداف المدرسة.	3.69	1.21	مرتفعة
2.	يراعي مدير المدرسة مشاعر العاملين واهتماماتهم.	3.37	1.22	متوسطة
3.	يشجع مدير المدرسة على التطوير وتجديد الأفكار.	3.11	1.28	متوسطة
4.	تنسجم أقوال مدير المدرسة مع أفعاله.	2.88	1.13	متوسطة
5.	يزرع مدير المدرسة روح التفاؤل لدى العاملين في تحقيق الأهداف.	2.68	1.33	متوسطة
6.	يعزز مدير المدرسة القيادة الجماعية بدلاً من القيادة الفردية.	2.57	1.37	منخفضة
7.	يثير مدير المدرسة في العاملين التحدي والإصرار في إنجاز الأعمال بكفاءة.	2.43	1.45	منخفضة
8.	يتواصل مدير المدرسة بفعالية مع العاملين مهما اختلفت الآراء.	2.36	1.34	منخفضة
9.	يوفر مدير المدرسة الحرية في اختيار الطرق الجديدة في الأداء.	2.36	1.23	منخفضة
10.	يجعل مدير المدرسة الاحتياجات الشخصية للعاملين في أولى أولوياته.	2.24	1.24	منخفضة
11.	يستثير مدير المدرسة العاملين نحو التعبير المطلوب.	2.08	1.28	منخفضة
12.	يستثير المدير روح الإبداع لدى العاملين.	2.03	1.24	منخفضة
	الكلية	2.65	0.98	متوسطة

## الجدول (10)

ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء عينة الدراسة على فقرات مجال الثقة في الإدارة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1.	يسود المدرسة قيم تنظيمية تساعد على الإبداع والتجديد.	4.30	0.78	مرتفعة جداً
2.	يؤدي مدير المدرسة مهامه بكفاءة عالية.	4.15	0.91	مرتفعة
3.	يناقش مدير المدرسة مشكلات ومتطلبات العمل بصراحة وشفافية.	3.88	1.26	مرتفعة
4.	يرسخ مدير المدرسة قيم تؤكد على العدالة والنزاهة والمساواة والاحترام بين العاملين.	3.79	1.22	مرتفعة
5.	يدعم مدير المدرسة علاقاته مع جميع العاملين.	3.77	1.15	مرتفعة
6.	يفوض مدير المدرسة صلاحياته لأداء بعض المهام.	3.73	1.16	مرتفعة
7.	السياسات الإدارية واضحة في المدرسة التي أعمل بها.	3.67	1.23	مرتفعة
8.	توجد معايير موضوعية بالمدرسة لتقويم أداء العاملين.	3.44	1.25	مرتفعة
9.	يوفر مدير المدرسة مناخ مدرسي صحي يساعد على الانفتاح والتغيير.	3.44	1.14	مرتفعة
10.	يلتزم مدير المدرسة بالمبادئ والقيم المدرسية الإيجابية.	3.23	1.27	متوسطة
	الكلية	3.74	0.87	مرتفعة

## الجدول (11)

ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء عينة الدراسة على فقرات مجال العدالة التنظيمية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1.	يتم تطبيق القرارات الإدارية على العاملين دون استثناء.	3.49	1.23	مرتفعة
2.	أشعر بعدالة الراتب الذي أحصل عليه مقارنة بزملائي وعملي.	3.45	1.15	مرتفعة
3.	يتناسب ما أقوم به من عمل مع قدراتي الذاتية.	3.42	1.17	مرتفعة
4.	يتخذ المدير القرارات في ضوء القيم الأخلاقية السائدة في المدرسة.	3.40	1.14	مرتفعة
5.	يتعامل مدير المدرسة مع جميع العاملين بعدالة دون تمييز.	3.32	1.24	متوسطة
6.	يشاورني مدير المدرسة عند اتخاذ قرارات خاصة بعملتي.	2.84	1.18	متوسطة
7.	يشرح مدير المدرسة مبرراته التي تدفعه لاتخاذ أي قرار خاص بعملتي.	2.61	1.13	متوسطة
8.	يناقش مدير المدرسة أمور العمل معي بكل صراحة.	2.48	1.08	منخفضة
9.	يراعي مدير المدرسة دقة المعلومات في اتخاذ القرارات المدرسية.	2.35	1.33	منخفضة
	الكلية	3.04	0.85	متوسطة

## رابعاً: المجال الرابع: العدالة التنظيمية:

يشمل المجال على (9) فقرات، تصف كل فقرة درجة ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر معلمي ومعلمات التربية الخاصة، والجدول (11) يوضح ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء معلمي ومعلمات التربية الخاصة على فقرات المجال الرابع (العدالة التنظيمية).

ويلاحظ من الجدول (11) بأن (4) فقرات حصلت على درجة موافقة مرتفعة، و(3) فقرات حصلت على درجة موافقة متوسطة، وفقرتان حصلت على درجة موافقة منخفضة، وبلغ

ويلاحظ من الجدول (10) بأن فقرة حصلت على درجة موافقة مرتفعة جداً، و(8) فقرات حصلت على درجة موافقة مرتفعة، وفقرة حصلت على درجة موافقة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي لفقراته مجتمعة (3.74) وهذا يقابل درجة موافقة مرتفعة. قد تراوحت متوسطاته بين (4.30 - 3.23) ويفارق (1.07) بين أعلى وأدنى متوسط حسابي. ولقد جاءت فقرة "يسود المدرسة قيم تنظيمية تساعد على الإبداع والتجديد" في الترتيب الأول، وبمتوسط حسابي (4.30)، وجاءت فقرة يلتزم مدير المدرسة بالمبادئ والقيم المدرسية الإيجابية. "في الترتيب الأخير وبمتوسط حسابي (3.23).

**خامساً: المجال الخامس (التمائل التنظيمي)**

يشمل المجال على (11) فقرة، تصف كل فقرة درجة ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر معلمي ومعلمات التربية الخاصة، والجدول (12) يوضح ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء معلمي ومعلمات التربية الخاصة على فقرات المجال الخامس (التمائل التنظيمي).

المتوسط الحسابي لفقراته مجتمعة (3.04) وهذا يقابل درجة موافقة متوسطة. قد تراوحت متوسطاتة بين (3.49 - 2.35) وبفارق (1.14) بين أعلى وأدنى متوسط حسابي. ولقد جاءت فقرة "يتم تطبيق القرارات الإدارية على العاملين دون استثناء." في الترتيب الأول، وبمتوسط حسابي (3.49)، وجاءت فقرة "يراعي مدير المدرسة دقة المعلومات في اتخاذ القرارات المدرسية." في الترتيب الأخير وبمتوسط حسابي (2.35).

**الجدول (12)**

ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء عينة الدراسة على فقرات مجال التماثل التنظيمي

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1.	أوضح لزملائي أنني على أتم استعداد لقضاء بقية حياتي المهنية في المدرسة.	3.80	1.12	مرتفعة
2.	أشعر بالسرور عند حديثي مع الآخرين عن العمل بالمدرسة.	3.67	1.19	مرتفعة
3.	أفضل تحديد هويتي للآخرين بأنني معلم تربية خاصة.	3.59	1.36	مرتفعة
4.	أشعر بالسرور عندما يُثنى الآخرون على مدرستي.	3.55	1.04	مرتفعة
5.	أشعر بإهانة شخصية عندما أسمع الآخرين يسيئون لمدرستي.	3.54	1.32	مرتفعة
6.	استمتع بتبادل القصص مع أصدقائي من خارج المدرسة عن تجاربنا في العمل.	3.53	1.31	مرتفعة
7.	أشعر بالاعتزاز إذا أُتيحت لي فرصة ارتدائي ملابس تحمل شعار مدرستي أثناء تجولي في المدينة.	3.51	1.20	مرتفعة
8.	أجلس معتزلاً عندما أتحدث للآخرين عن المدرسة.	3.49	1.33	مرتفعة
9.	عندما أتحدث عن المدرسة مع زملائي استخدم "نحن" بدلاً من "أنا".	3.08	1.41	متوسطة
10.	اصف المدرسة لزملائي بأنها أسرة كبيرة نشعر جميعاً بالانتماء لها.	2.69	1.37	متوسطة
11.	أدافع عن المدرسة وسياساتها أمام الآخرين.	2.51	1.30	منخفضة
	الكلية	3.36	0.79	متوسطة

**الجدول (13)**

ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء عينة الدراسة على فقرات مجال الدعم التنظيمي

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1.	تشجع المدرسة المعلمين على الإبداع والابتكار.	3.32	1.22	متوسطة
2.	يسمح للمعلمين بتقديم حلول إبداعية لمشكلات العمل.	3.02	1.31	متوسطة
3.	تهتم المدرسة بما لدي من شكاوى وتظلمات، وتسعى لحلها.	2.90	1.26	متوسطة
4.	تقدم المدرسة الدعم الكافي لمساعدتي في أداء عملي على الوجه الأكمل.	2.77	1.36	متوسطة
5.	يأخذ مدير المدرسة بملاحظاتى ومقترحاتى لتحقيق مستوى أفضل في الأداء.	2.77	1.28	متوسطة
6.	تحرص المدرسة على تكريمي عندما أحقق انجاز ما للمدرسة.	2.76	1.18	متوسطة
7.	تهتم المدرسة بأحوالي الصحية والنفسية.	2.71	1.31	متوسطة
8.	تقدر المدرسة جهودي والإشادة بإنجازي في العمل.	2.67	1.31	متوسطة
9.	تقدر المدرسة جهودي في تحقيق أهداف المدرسة مادياً ومعنوياً.	2.34	1.28	منخفضة
	الكلية	2.81	1.09	متوسطة

**ثالثاً:** نتائج تحليل البيانات المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث: هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظة الطائف ومحددات سلوكيات المواطنة التنظيمية (الرضا الوظيفي، والقيادة التحويلية، والثقة في الإدارة، والعدالة التنظيمية، التماثل والتنظيمي، والدعم التنظيمي)؟ ولإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لحساب العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي، والقيادة التحويلية، والثقة في الإدارة، والعدالة التنظيمية، والتماثل التنظيمي، والدعم التنظيمي والجدول (14). معاملات ارتباط سلوكيات المواطنة التنظيمية مع مجالات المواطنة التنظيمية.

يتضح من الجدول (14)، وجود علاقة ارتباطية دالة موجبة بين مختلف مجالات المواطنة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالأبعاد (الرضا الوظيفي، والقيادة التحويلية، الثقة في الإدارة، والعدالة التنظيمية والمجالات ككل) عند مستوى دالة إحصائية على مستوى  $(\alpha \geq 0.01)$ ، وكما يتبين من الجدول عدم وجود علاقة ارتباطية بين (التماثل التنظيمي، والدعم التنظيمي) وسلوكيات المواطنة التنظيمية. وهذا يعزى إلى أهمية كلاً من الرضا الوظيفي، والقيادة التحويلية، الثقة في الإدارة، والعدالة التنظيمية وذلك من خلال التكامل بينها في إحداث المواطنة التنظيمية. تتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (Dennis & Shaffer, 2005)، ودراسة (Samuel et al, 2006) ودراسة (Alper, 2007) ودراسة (Soner, 2007). وتختلف نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (Yx, 2006)، ومع دراسة (Rol et al, 2006).

ويلاحظ من الجدول (12) بأن (8) فقرات حصلت على درجة موافقة مرتفعة، وفقرتان حصلت على درجة موافقة متوسطة، وفقرة حصلت على درجة موافقة منخفضة، وبلغ المتوسط الحسابي لفقراته مجتمعة (3.36) وهذا يقابل درجة موافقة متوسطة. قد تراوحت متوسطاته بين (3.80 - 2.51) ويفارق (1.29) بين أعلى وأدنى متوسط حسابي. ولقد جاءت فقرة "أوضح لزملائي أنني على أتم استعداد لقضاء بقية حياتي المهنية في المدرسة." في الترتيب الأول، وبمتوسط حسابي (3.80)، وجاءت فقرة "أدافع عن المدرسة وسياساتها أمام الآخرين." في الترتيب الأخير وبمتوسط حسابي (2.51).

#### سادساً: المجال السادس (الدعم التنظيمي)

يشمل المجال على (9) فقرات، تصف كل فقرة درجة ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر معلمي ومعلمات التربية الخاصة، والجدول (13) يوضح ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء معلمي ومعلمات التربية الخاصة على فقرات المجال السادس (الدعم التنظيمي).

يلاحظ من الجدول (13) بأن (8) فقرات المجال حصلت على درجة موافقة متوسطة، وفقرة واحدة حصلت على درجة موافقة منخفضة، وبلغ المتوسط الحسابي لفقراته مجتمعة (2.81) وهذا يقابل درجة موافقة متوسطة. قد تراوحت متوسطاته بين (3.32 - 2.34) ويفارق (0.98) بين أعلى وأدنى متوسط حسابي. ولقد جاءت فقرة "تشجع المدرسة المعلمين على الإبداع والابتكار." في الترتيب الأول، وبمتوسط حسابي (3.32)، وجاءت فقرة "نقدر المدرسة جهودها في تحقيق أهداف المدرسة مادياً ومعنوياً" في الترتيب الأخير وبمتوسط حسابي (2.34).

#### الجدول (14)

معاملات ارتباط بين مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية ومجالات محدّدات سلوكيات المواطنة التنظيمية

سلوكيات المواطنة التنظيمية	المجال
.675**	الرضا الوظيفي
.310**	القيادة التحويلية
.635**	الثقة في الإدارة
.332**	العدالة التنظيمية
.059	التماثل التنظيمي
.593	الدعم التنظيمي
.754**	الكلّي

ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية  $(\alpha \leq 0.01)$

يبين الجدول (16) عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظة الطائف حسب متغير سنوات الخبرة باستثناء مجالي سلوكيات المواطنة التنظيمية والثقة في الإدارة وكانت الفروق لصالح فئة (10) سنوات فأكثر، ويعزى السبب إلى أن ذو الخبرة (10) سنوات فأكثر قد وصلوا إلى حد التشبع في ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية.

#### ج- حسب متغير المرحلة الدراسية:

ويبين الجدول (17) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظة الطائف حسب متغير المرحلة الدراسية، ولمعرفة مستويات الدلالة الإحصائية لتلك الفروق تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، والجدول (18) يبين ذلك.

رابعاً: نتائج تحليل البيانات المتعلقة بالإجابة عن السؤال الرابع: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين وجهات نظر أفراد العينة نحو مستوى ومحددات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظة الطائف وفقاً لمتغيرات (المسمى الوظيفي، والمرحلة الدراسية، وعدد سنوات الخبرة).

#### أ- المسمى الوظيفي:

يبين الجدول (15) عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظة الطائف حسب متغير المسمى الوظيفي باستثناء مجال التماثل التنظيمي وكانت الفروق لصالح فئة معلم ويعزى السبب إلى البيئة واحدة، وأنهم وليدي مجتمع واحد، وإن هدفهم واحد.

#### ب - عدد سنوات الخبرة:

### الجدول (15)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة للفروق بين المتوسطات الحسابية

لتقديرات أفراد العينة على محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية حسب متغير المسمى الوظيفي

المجالات	المسمى الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	الدلالة الإحصائية
سلوكيات المواطنة التنظيمية	معلم	3.41	.498	211	1.825	.069
	معلمة	3.27	.540			
الرضا الوظيفي	معلم	3.26	.740	211	.363	.717
	معلمة	3.22	.669			
القيادة التحويلية	معلم	2.63	.783	211	-.486	.628
	معلمة	2.69	.729			
الثقة في الإدارة	معلم	3.81	.801	211	1.689	.093
	معلمة	3.60	.918			
العدالة التنظيمية	معلم	3.06	.535	211	.623	.534
	معلمة	3.00	.635			
التماثل التنظيمي	معلم	3.44	.804	211	2.069	.040
	معلمة	3.18	1.011			
الدعم التنظيمي	معلم	2.79	.798	211	-.471	.638
	معلمة	2.85	.959			
الكلية	معلم	3.21	.357	211	1.549	.123
	معلمة	3.12	.490			

ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ )

## الجدول (16)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة للفروق بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة على محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية حسب متغير عدد سنوات الخبرة

المجالات	سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	الدلالة الإحصائية
سلوكيات المواطنة التنظيمية	أقل من 10 سنوات	3.27	.593	211	-2.464-	.015
	10 سنوات فأكثر	3.44	.433			
الرضا الوظيفي	أقل من 10 سنوات	3.19	.774	211	-1.097-	.274
	10 سنوات فأكثر	3.30	.670			
القيادة التحويلية	أقل من 10 سنوات	2.66	.753	211	.133	.894
	10 سنوات فأكثر	2.65	.777			
الثقة في الإدارة	أقل من 10 سنوات	3.54	.983	211	-3.082-	.002
	10 سنوات فأكثر	3.89	.685			
العدالة التنظيمية	أقل من 10 سنوات	3.10	.562	211	1.374	.171
	10 سنوات فأكثر	2.99	.570			
التماثل التنظيمي	أقل من 10 سنوات	3.37	.834	211	.129	.898
	10 سنوات فأكثر	3.35	.917			
الدعم التنظيمي	أقل من 10 سنوات	2.86	.872	211	.714	.476
	10 سنوات فأكثر	2.77	.834			
الكلية	أقل من 10 سنوات	3.14	.450	211	-1.232-	.219
	10 سنوات فأكثر	3.21	.365			

ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

## الجدول (17)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لتقديرات أفراد العينة على محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية حسب متغير المرحلة الدراسية

المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
سلوكيات المواطنة التنظيمية	3.32	.373	3.28	.605	3.52	.486
الرضا الوظيفي	3.14	.725	3.26	.647	3.35	.788
القيادة التحويلية	2.62	.671	2.67	.787	2.66	.835
الثقة في الإدارة	3.74	.824	3.65	.947	3.86	.704
العدالة التنظيمية	3.00	.530	3.07	.556	3.04	.623
التماثل التنظيمي	3.57	.831	3.35	.736	3.16	1.051
الدعم التنظيمي	2.84	.802	2.82	.717	2.76	1.046
الكلية	3.19	.359	3.16	.404	3.21	.452

**الجدول (18)**

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة على محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية حسب متغير المرحلة الدراسية

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجالات
.018	4.114	1.056	2	2.112	بين المجموعات	سلوكيات المواطنة التنظيمية
		.257	210	53.916	داخل المجموعات	
			212	56.028	الكلية	
.245	1.417	.726	2	1.452	بين المجموعات	الرضا الوظيفي
		.512	210	107.594	داخل المجموعات	
			212	109.046	الكلية	
.914	.090	.053	2	.106	بين المجموعات	القيادة التحويلية
		.590	210	123.962	داخل المجموعات	
			212	124.068	الكلية	
.309	1.180	.837	2	1.673	بين المجموعات	الثقة في الإدارة
		.709	210	148.920	داخل المجموعات	
			212	150.593	الكلية	
.723	.325	.105	2	.210	بين المجموعات	العدالة التنظيمية
		.324	210	68.019	داخل المجموعات	
			212	68.230	الكلية	
.029	3.609	2.731	2	5.463	بين المجموعات	التماثل التنظيمي
		.757	210	158.924	داخل المجموعات	
			212	164.387	الكلية	
.851	.162	.118	2	.236	بين المجموعات	الدعم التنظيمي
		.728	210	152.908	داخل المجموعات	
			212	153.144	الكلية	
.786	.241	.040	2	.080	بين المجموعات	الكلية
		.165	210	34.626	داخل المجموعات	
			212	34.705	الكلية	

ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ )

مجالى سلوكيات المواطنة التنظيمية والتماثل التنظيمي فقد أظهرت النتائج أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية ولتحديد مصادر تلك الفروق تم استخدام اختبار شيفيه (Scheffe) كما هو موضح في الجدول (19).

يبين الجدول (18) عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة بمحافظة الطائف حسب متغير المرحلة الدراسية، باستثناء

## الجدول (19)

نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للفروق بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على مجالى سلوكيات المواطنة التنظيمية والتماثل التنظيمي حسب متغير المرحلة التعليمية

المجال	المرحلة الدراسية	المتوسط الحسابي	ابتدائي 3.32	متوسط 3.28	ثانوي 3.52
سلوكيات المواطنة التنظيمية	ابتدائي	3.32		0.08	0.07
	متوسط	3.28			*.025
	ثانوي	3.52			
التماثل التنظيمي	المرحلة الدراسية	المتوسط الحسابي	3.32	3.35	ثانوي 3.16
	ابتدائي	3.57		0.06	*.029
	متوسط	3.35			0.09
	ثانوي	3.16			

ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ).

يبين من الجدول (9) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسط تقديرات ذوي المرحلة التعليمية (متوسط) من جهة، ومتوسط تقديرات ذوي (ثانوي) من جهة ثانية لمجال سلوكيات المواطنة التنظيمية، لصالح فئة ثانوي. وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسط تقديرات ذوي المرحلة التعليمية (ابتدائي) من جهة، ومتوسط تقديرات ذوي (ثانوي) من جهة ثانية لمجال التماثل التنظيمي، لصالح فئة ابتدائي.

## التوصيات:

1. يجب على المدراء وصانعي القرارات في إدارة التربية التعليم اتخاذ قرارات نزيهة وعادلة بين الموظفين ومبينة على أسس واضحة وثابتة تضمن المساواة بين الموظفين، والاهتمام بتوزيع مخرجات العمل كالأجور والحوافز وعبء العمل بناء على الجدارة والكفاءة مع مراعاة المخصصات المالية للتغيرات في مستويات المعيشة للموظفين.

2. ينبغي على المدراء الاهتمام بمصالح العاملين وحقوقهم عند اتخاذ القرارات في المدرسة، وشرح مبررات تلك القرارات وإظهار الاحترام والتقدير للمرؤوسين عند تنفيذ تلك القرارات بما يضمن حفظ كرامتهم ومشاعرهم الإنسانية.

3. غرس سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين من خلال تشجيعهم على مساعدة زملائهم ومراجعي المدرسة، وتجنب إثارة الخلافات في العمل، واستغلال وقتهم في العمل

والحرص على تطوير مهامهم وتحسينها.  
4. توعية العاملين في جميع المؤسسات التعليمية وغيرها بأهمية سلوكيات المواطنة وإيجابياتها من خلال عقد الاجتماعات والندوات التي تشجع على ذلك.  
5. انتهاج إدارة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية للسياسات التي تعزز سلوكيات المواطنة من خلال التدريب والجهد العلمي وفرق العمل.

6. مكافأة سلوكيات المواطنة لدى العاملين بما يشجعهم على الاستمرار فيها وتقديم المزيد منها طوعاً وباندفاع ذاتي.  
7. إتباع أسلوب اللامركزية في الإدارة والسماح للمعلمين بالمشاركة وإبداء الآراء وجمع المعلومات الدقيقة والكاملة قبل اتخاذها مما يضمن عدالة تلك القرارات وانعكاسها على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في تلك المدارس من خلال احترام تلك القرارات والمشاركة المسؤولة في إدارة أعمال المدرسة.

8. وفيما يتعلق بالدراسات المستقبلية، توصي الدراسة بدراسة:

- أثر المتغيرات الوسيطة كالعوامل الديمغرافية للمعلم، والولاء التنظيمي على العلاقة بين إحساس المعلمين بالعدالة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية.
- دراسة العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية بضرورة ربطها بمتغيرات أخرى كالثقافة والشفافية.

## المصادر والمراجع

### المراجع العربية

- عبيدات، ر. (2002). العلاقة بين السمات الشخصية والروح المعنوية لدى معلمي مؤسسات التربية الخاصة في الضفة الغربية / فلسطين. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة النجاح الوطنية بفلسطين.
- عريشة، م. (1996). محددات سلوكيات الدور الإضافي وسلوكيات الدور الرسمي للأفراد في منظمات الأعمال: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية لكلية الإدارة والاقتصاد، جامعة قطر، (7)، ص 203-251.
- الفاعوري، ف. (1990). الضغوط المهنية التي تواجه معلمات التربية الخاصة في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.
- الفالح، ن. (2001). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في الأجهزة الأمنية. رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا.
- المهدي، ي. (2006). العدالة التنظيمية وأداء المعلمين لسلوك المواطنة بالمدارس الثانوية العامة في مصر. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة عين شمس.
- النسائي، ع؛ اليوسفي، أحمد. (2002). اختبار أثر العدالة التنظيمية والنقطة كمتغيرات وسيطة في علاقة القيادة التحولية والتبادلية بسلوكيات المواطنة التنظيمية (دراسة ميدانية). مجلة بحوث جامعة حلب، (23)، ص 1-21.
- الهوري، س. (1996). ملامح مدير المستقبل من القيادة التبادلية إلى القيادة التحولية. ط2، القاهرة، مكتبة عين شمس.
- اليوسفي، أ؛ النسائي، عبد المحسن. (2006). العوامل المؤثرة في ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على المشافي الجامعية في سورية. مجلة بحوث جامعة حلب، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، (44)، ص 1-29.
- المراجع الأجنبية**
- AL-Otaibi, A. (2003). The influence of organizational justice on employee attitudes in public organizations in the state of Kuwait. Arab Journal of Administrative Sciences, 10, (3), P: 343-362.
- Alper, E. (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), P: 257-270.
- Bass, B. (1985). Leadership and Performance beyond Expectations. Free Press, New York, NY.
- Batson, C. (1993). Communal and exchange relationship: what is the difference? Personality and social psychology Bulletin, 19, P: 677-683
- Bennett, T. and Edward, T. (2003). Relationship among Supervisors' and Subordinates' Procedural Justice Perceptions and Organizational Citizenship Behavior. Academy of Management Journal, 46, (1), P: 97-105
- Boe, E. Bobbit, S. and Cook, H. (1997). Whither didst thou go? Retention, reassignment, migration, and attrition of special
- بطرس، ب. (2009). تدريس الأطفال ذوي صعوبات التعلم. عمان، دار المسيرة.
- جاب الله، ر. (1994). محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، (1)، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- الجمالي، ف؛ ح، ع. (2003). مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة واحتياجاتهم التدريبية بسلطنة عمان. دراسات عربية في علم النفس، 2 (1)، ص 151-210.
- حامد، س. (2004). أثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمي: دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة الأزهر.
- حواس، أ. (2003). أثر الالتزام التنظيمي والنقطة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة القاهرة.
- الحوامة، ن؛ القرالة، أ. (2006). أثر المشاركة المدركة والمرغوبة في بلورة التماثل التنظيمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، (3)2، ص 369-389.
- خليفة، ع. (1997). محددات سلوك التطوع التنظيمي في المنظمات العامة: دراسة تحليلية ميدانية في ضوء بعض النظريات السلوكية الحديثة. المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلة النشر العلمي، جامعة الكويت، 5 (1)، ص 9-51.
- زايد، ع. (2000). تنمية سلوك المواطنة التنظيمي للعاملين في قطاع الأعمال المصري: دراسة تطبيقية. مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، (55)، ص 575-614.
- الزويدي، م. (2007). مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة جامعة دمشق، (12)23، ص 189-219.
- شكري، أ. (1999). إعداد معلم التربية الخاصة ومتطلباته في الوطن العربي. المجلة العربية للتربية، (11)19.
- الظفري، س؛ القريوتي، إبراهيم. (2010). الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 6 (3)، ص 175-190.
- العامري، أ. (2001). القيادة التحولية في المؤسسات العامة، دراسة استطلاعية لأراء الموظفين. الرياض، جامعة الملك سعود.
- العامري، أ. (2002). سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة: دراسة استطلاعية لأراء المديرين. مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، (2)16، ص 43-62.
- عبد الجبار، ع. (2004). الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة ومعلمي التعليم العام. المجلة العربية للتربية الخاصة، 5، 65-95.
- عبد السلام، س. (2005). العوامل الأكاديمية المرتبطة بالرضا الوظيفي لأستاذ الجامعة، دراسة ميدانية على كليات التربية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة عين شمس.

- Model of Organizational Trust. *Academy Management Review*, 20, P: 709-734.
- Miller, V. Allen, M. Casey, M. and Johnson, J. (2000). Reconsidering the Organizational Identification Questionnaire. *Management Communication Quarterly*, 13, (4), P: 626-658.
- Morrison, E. (1994). Role definitions and organizational citizenship behavior: The importance of the importance of the employee's perspective. *Academy of Management Journal*, 37, (6), P: 1543-1567.
- Netermeyer, R., Boles, J. (1997). An Investigation into the Antecedents of Organizational Citizenship Behavior in a Personal Selling Context. *Journal of Marketing*, 61, (3), P: 85-99.
- Nicholas, T., Fuller, J. and Kim, H. (2008). Transformational Leadership in Labor Organizations: The Effects on Union Citizenship Behaviors. *Journal of Labor Research*, winter, 29, (1), P: 27-41.
- Nigel, P. David, C. Nikala, L. and Douglas, V. (2006). Driving Organizational Citizenship Behaviors and Salesperson In-Performance: The Role Behavior Role of Management Control and Perceived Organizational Support. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34, (2), P: 244-262.
- Peng-Chieh, L. (2010). Modeling Corporate Citizenship, Organizational Trust, and Work Engagement Based on Attachment Theory. *Journal of Business Ethics*, 94, (4), P: 517-531.
- Platsidou, M., and Agaliotis, I. (2008). Burnout, job satisfaction and instructional assignment-related sources of stress in Greek special education teachers. *International Journal of Disability, Development and Education*, 55, (1), P: 61- 76.
- Podsakoff, P., Ahearne, M. and Mackenzie, S. (1997). Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology*, 82, P: 262-270.
- Radostina, P. Joyce, B. and Jessica, D. (2006). Transformational Leadership, Job Characteristics, and Organizational Citizenship Performance. *Human Performance*, 2006, 19, (1), P: 1-22.
- Robert, M. Gerald, B. and Brian, N. (1998). Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior. *Academy of Management Journal*, 41, (3), P: 351-357
- Rolf, V. Michael, G. Oliver, C. and Jan, W. (2006). Identity and the Extra Mile: Relationships between Organizational Identification and Organizational Citizenship Behavior. *British Journal of Management; De*, 17, (4), P: 283-300.
- Sall, F. and Moore, S. (1993). Perception of Promotional and general education teachers from a national perspective. *Journal of Special Education*, 30 (4), P: 371. 389.
- Byrne, Z. (2003). Perceptions of Organizational Justice, Identification, and Support within Work Teams. Poster at the 18th Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology April 11-13, Orlando, Florida.
- Cheney, G. (1982). Organizational Identification as a Process: A Field Study. Master's Thesis, Purdue University.
- Cheng, C. Ming-Shinn, L. and Hsu, H. (2006). The Impact of Social Support and Job Stress on Public Health Nurses' Organizational Citizenship Behaviors in Rural Taiwan. *Public Health Nursing*.
- Dennis, W. and Shaffer, M. (2005). Quit and relationship quality influences on organizational citizenship behaviors: The mediating role of trust in the supervisor and empowerment. *Personnel Review*, 34, (4), P: 406-422
- Eisenberger, R. Huntington, R., Hutchinson, S. and Sowa, D. (1986). Perceive organizational support. *Journal of Applied psychology*, 17, P: 500-507.
- Fimian, M. and Santoro, T. (1983). Sources and manifestations of occupational stress as reported by full. Time special education teachers. *Exceptional Children*, 49, P: 450-453.
- George, J. (1999): *Organizational Behavior*. N.Y., Addison-Wesley Publishing Company, P: 319 – 320.
- Gerben, V. Ever, V. and Aad, O. (2003). Informational Dissimilarity and Organizational Citizenship Behavior: The role of Intra team Interdependence and team Identification. *Academy of Management Journal*, 46, (6), P: 715-727.
- Jeewon, C. and Darren, D. (2011). Are transformational leaders fair? A multi-level study of transformational leadership, justice perceptions, and organizational citizenship behaviors. *Leadership Quarterly*, 21, (3), P: 409-421.
- Joy, K. and Williams, M. (2009). Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: A Mediated Multifocal Model. *Journal of Management*; 35, (1), P: 112-135
- Knovnsky, M. and Pugh, D. (1994). Citizenship Behavior and Social Exchange. *Academy of Management Journal*, 37, P: 656-669.
- Liu, Y. (2009). Perceived organizational support and expatriate organizational citizenship behavior: The mediating role of affective commitment towards the parent company. *Personnel Review*, 38(3), P: 307-319.
- Mael, F. and Ashforth, B. (2001). Identification in Work, War, Sports and Religion: Contrasting the Benefits and Risks. *The Executive Management Committee*, P: 197-222.
- Mayer, R Davis, J. and Schoorman, F. (2005). An integrative

- Tan, H. and Tan, C. (2000). Toward the Differentiation of Trust in Supervisor and Trust in Organization, *Genetic. Social & General Psychology*, 126, P: 241-261.
- Tompkins, P and Cheney, G. (1985). Communication and Unobtrusive Control in Contemporary Organizations. In R.D. Mc phee and P.K. Tompkins (Eds), *Organizational Communication: Traditional Themes and New Directions*, 179-210, Beverly Hills, CA: Sage.
- Wang, H. Kenneth, L, Rick, H. Wang, D. and Chen, Z. (2005). Leader-Member Exchange as A mediator of the Relationship between Transformational Leadership and Followers' Performance and Organizational Citizenship Behavior. *Academy of Management Journal*, 48, (3), P: 420-432.
- Yi-Jung, C. Cheng-Chen, L. Yu-Chuan, T. and Yuan – Ta, K. (2008). Associations of Organizational Justice and Ingratiation with Organizational Citizenship Behavior: The beneficiary Perspective. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 36, (3), P: 289-300
- YK, K. (2008). Identification of factors related to hospital nurses' organizational citizenship behavior using a multilevel analysis. *Taehan Kanho Hakhoe Chi*, Apr., 38, (2), P: 287-97.
- Fairness and Promotion candidates Qualification. *Journal of Applied Psychology*, 78, P: 105-110.
- Samuel, N. Peter, S. and Eddle, D. (2006). Transformational and Transactional Leadership Effects on Teachers' Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior in Primary Schools: The Tanzanian Case. *School Effectiveness and School Improvement*, 17, (2), P: 145-177.
- Serap, A. and Ulku, B. (2010). Relationship between Nurses' Organizational Trust Levels and Their Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Nursing Scholarship*; 2010 2nd Quarter, 42, (2), P: 86-194.
- Shore, L. and Tetrick, L. (1995). A construct validity study of the survey of perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 82, 434 – 443.
- Soner, P.(2007).The Relationship between organizational justice Perceptions, Level of School and Administrator' Trust, and Organizational Citizenship Behaviors of Secondary School Teachers in Turkey. Online Submission. P: 1-35.
- Soumendu, B. and Siddharth, P. (2005). The Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior between Organizational Identification and Its Consequences. Online Submission. P: 1-8.

## Determinants of the Organizational Citizenship Behavior of Special Education Teachers at Taif Governorate

*Amjad M. Daradkeh\**

### ABSTRACT

The research aims to identify the level and determinants of organizational citizenship behaviors among teachers of special education in Taif from their point of view. And the disclosure of the relationship between organizational citizenship behaviors and determinants (job satisfaction, and Transformational Leadership, trust in management, organizational justice, organizational and symmetry, and organizational support). And the disclosure of statistically significant differences between male and female teachers of special education responses to behaviors and determinants of organizational citizenship depending on the different (Job Title, and educational stage, and the number of years of experience).

Was used descriptive analytical method Correlative, it was built a questionnaire consisting of (75) paragraph; distributed on seven areas (the behavior of organizational citizenship, job satisfaction, and Transformational Leadership, trust in management, organizational justice, and symmetry regulatory, and organizational support). Applied to a random sample of (213) teachers, and make up 57.41% of the study population. It has been confirmed validity and reliability of the tool. The researcher concluded: organizational citizenship behaviors that the teachers of special education level (3.37) this corresponds to a medium degree of approval. The level of the determinants of organizational citizenship behaviors among teachers of special education (3.13) This corresponds to a medium degree of approval; where he received the field (confidence in the administration) on the arithmetic average (3.74), and was ranked first and got the field (transformational leadership) to the arithmetic average (2.65) and was the sixth and final rank. The existence of a positive correlation function relationship between the level of organizational citizenship behaviors and areas of the determinants of the following organizational citizenship behaviors (job satisfaction, and Transformational Leadership, confidence in management, organizational and justice and areas as a whole) are statistically significant at the level ( $\alpha \leq 0.01$ ), while the areas of (regulatory symmetry, and organizational support) No correlation relationship. The lack of statistically significant differences at the level of statistical significance ( $\alpha \leq 0.05$ ) the behaviors and determinants of organizational citizenship among teachers of special education according to the study variables (job title, and educational stage, and the number of years of experience).

**Keywords:** Organizational Citizenship Behaviors, Special Education, Teacher, Taif, Job Satisfaction, Transformational Leadership, Trust in Management, Organizational Justice, Symmetry Regulatory, Organizational Support.

---

\* Faculty of Education Sciences, Kingdom of Saudi Arabia. Received on 06/09/2015 and Accepted for Publication on 09/11/2015.