الروحانية في مكان العمل كمتغير تفاعلي في العلاقة بين تقدير الذات والولاء التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية للعاملين في شركة الحفر العراقية

م. د. وميض عبد الزهرة خضير *
كلية الإدارة والاقتصاد / قسم إدارة الأعمال
جامعة البصرة

المستخلص:

الأدب الإداري الحالي يكشف عن فجوة في المعرفة التجريبية على سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، تسعى هذه الدراسة بشكل خاص إلى: أولاً دراسة العلاقة بين تقدير الذات وسلوك المواطنة التنظيمية، وثانياً تحديد العلاقة بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية، وثالثاً اختبار دور المتغير التفاعلي (الروحانية) في مكان العمل للعلاقة بين تقدير الذات والولاء التنظيمي، على سلوك المواطنة التنظيمية. وبالاعتماد على العينة العشوائية جرى توزيع (200) إستبانة على العاملين في شركة الحفر النفطية العراقية، وكان عدد الاستبانات المسترجعة (158) استبانة، منها (130) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي وبمعدل استجابة 65 %، وكان تحليلها بوساطة البرنامج الإحصائي المتقدم AMOS.v.22 والبرنامج الإحصائي SPSS.v.22. أظهرت النتائج النظرية وجود فجوة معرفية لتفسير طبيعة العلاقة بين متغيرات (تقدير الذات، والولاء التنظيمي، والروحانية في مكان العمل، وسلوك المواطنة التنظيمية) في المنظمات بشكل عام وفي شركة الحفر النفطية العراقية بشكل خاص. كما أظهرت النتائج العملية وجود علاقات تأثير مباشرة بين (تقدير الذات والولاء التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية)، فضلاً عن الدور التفاعلي لمتغير (الروحانية في مكان العمل).

الكلمات الدالة:

سلوك المواطنة التنظيمية، وتقدير الذات، والولاء التنظيمي، والروحانية في مكان العمل، وشركة الحفر النفطية العراقية.

* E-mail:wameedh36@yahoo.com

المقدمة:

يعتبر سلوك المواطنة من المفاهيم المعاصرة التي تعزز الاهتمام بها خلال العقود الثلاثة الماضية واستمر بخطوات ثابتة؛ لما لهذا المفهوم من أثر بارز في مستوى أداء العاملين في المنظمات (López-Domínguez, et al, 2013: 2147). وبالنظر إلى إن المنظمات المعاصرة تعمل في ظروف منافسة عالية التعقيد فأن نجاحها في هذه الميدان التنافسي يعتمد حماسة العاملين فيها لتحقيق أداء تجاوز الأهداف والغايات المحددة. ويدور محور ارتكاز هذا المفهوم حول الموظف الذي يُعد أهم الموارد التنظيمية على الاطلاق وباختفائه لا يتصور وجود أي اساس تنظيمي. فالعنصر البشري يمثل ركيزة التطور والتقدم في أي منظمة ومجتمع، حتى إن كثيراً من المجتمعات وصلت إلى قمة التطور والازدهار في مختلف المجالات بسبب الأهمية المعطاة لمواردها البشرية (Ersoy, et al, 2015: 68).

لقد اضحت المنظمات العراقية لاسيما شركة الحفر العراقية بحاجة ماسة إلى إيجاد مناخ يساعد الأفراد العاملين فيها على العمل والإنتاج والإبداع، مناخ يساعد هؤلاء العاملين ليكونوا أكثر ولاءاً وتقديراً لذواتهم وانتماءاً لمنظمات أعمالهم، ويسهم في ظهور ما يعرف بسلوك المواطنة التنظيمية أو السلوك التطوعي الاختياري الهادف إلى الارتقاء بمستوى كفاءة المنظمات وفاعليتها من دون إن يكون هناك أي ربط بين هذا السلوك وتوقع الحصول على أي مردود مادي أو معنوي مقابل ذلك. وقد وصف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه سلوك فردي نابع من المبادرة الذاتية، ويخضع للإدارة الطوعية الحرة للفرد، ولا توجد علاقة رسمية تعاقدية مباشرة بين هذا السلوك ومتطلبات الوظيفة (Deng , 2010: 2125).

ويؤكد بعض الباحثين إن سلوك المواطنة التنظيمية يعبر عن مقدرة المنظمة على استنباط الانماط السلوكية من المرؤوسين وهي ليست من ضمن واجبات المهمة، وهنالك ميزتان لهذا السلوك بشكل عام، الميزة الأولى أنه لا يفرض بالقوة والإجبار، والثانية أنه يمثل الجهود الإضافية التي تحتاج إليها المنظمة لتقودها للنجاح، ويتضمن هذا السلوك عدة انماط سلوكية مختلفة يقوم بها العاملون مثل: القيام بالمهمات الإضافية، وتقديم المساعدات التطوعية للآخرين، والحرص على التطوير المهني، والتقيد بالأنظمة والقوانين، وتحمل العقبات في العمل ومصاعبه، والمحافظة على المواقف الإيجابية (Ahmadi, *et al,* 2014: 262).

ومن هذا المنطلق فأن البحث الحالي يحاول إن يسلط الضوء على العلاقة بين تقدير الذات والولاء التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية، آخذين بنظر الاعتبار الروحانية في مكان العمل كمتغير تفاعلي لتعزيز هذه العلاقة في شركة الحفر العراقية مجال البحث.

المبحث الأول

الأسس المنهجية والمعرفية للبحث

أولاً : مشكلة البحث Research Problem

تعاني اليوم أغلب المنظمات العراقية من مشكلات مزمنة ناتجة عن تفشي سلوكيات العمل غير المرغوب فيها، وقد تؤثر في أداء المنظمة أولاً وبسمعتها ثانياً من جهة، وتهدد هذه السلوكيات تطور المنظمات وبقائها ضمن المنظمات المنافسة في الأسواق المحلية أو العالمية من جهة أخرى، لذا من المهم إن نركز على سلوكيات الأفراد الذين يسهمون في الأداء التنظيمي من خلال الانخراط في السلوكيات التطوعية الإضافية، مثل مساعدة الموظفين الجدد في العمل أو مساعدة الأفراد الذين لديهم عبء عمل ثقيل، والحضور الطوعي للمشاركة بأي نشاط اجتماعي، مع إيلاء اهتمام بتقارير التنمية والتحلي بالمرونة من حيث المهام التي يمكن القيام بها، وعدم الشكوى من المشكلات الصغيرة؛ لذا تعتبر ظاهرة سلوك المواطنة التنظيمية من الظواهر التي كثر الحديث عنها وأجريت حولها العديد من الدراسات لأنها تعني إلى أي مدى يقوم الموظف بممارسة بعض السلوكيات التنظيمية خارج نطاق الأدوار الرسمية من دون إن يكون هناك توقع للحصول على مردود معين Oerlemans & Peeters, 2010: 464)). وعلى الرغم من الأهمية المعطاة لهذا الموضوع في الفكر الإداري حديثاً، إلا أن المحاولات في بناء تصورٍ شامل يحدد الأسباب أو العوامل المؤثرة عليه، كذلك الآثار أو النتائج المترتبة عليه ما تزال قليلة وخصوصاً في البيئة العراقية. من ناحية أخرى، تناول بعض الباحثين موضوع سلوك المواطنة التنظيمية مع كل من القيادة، والأداء التنظيمي، وأداء العاملين، ورضى الزبائن، والجودة، وكمية الخدمة أو المنتج، وأداء المبيعات، وشكاوى العملاء، الخ (Karambayya, 1990; Podsakoff & MacKenzie, 1994; Walz & Niehoff, 1996; MacKenzie, *e*t al., 1998; Koys, 2001; Podsakoff, et al., 2009). والبحث الحالي ينظر لموضوع سلوك المواطنة التنظيمية من خلال معرفة مدى تأثير كل من تقدير الأفراد لذاتهم وولائهم التنظيمي، وأثر ذلك في سلوك المواطنة التنظيمية، وما هو دور الروحانية في مكان العمل لتعزيز هذا التأثير. ولعل من أهم مبررات الخوض في هذا البحث هو إن سلوك المواطنة التنظيمية يُقدم وسائل فعالة لأنشطة التنسيق بين أعضاء

الفريق وعبر مجموعات العمل (Srirang, 2009). كما يمكن أيضاً إن تعزز قدرة المنظمة على اجتذاب أفضل الموظفين واستبقائهم، من خلال جعلها مكاناً أكثر جاذبية للعمل، فضلاً عن ذلك، فهي تساعد سلوك المواطنة التنظيمية على تعزيز استقرار الأداء التنظيمي عن طريق تقليل التقلبات وتحسن قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات البيئية (Karapinar, 2015: 7)

زد على ذلك، يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية في غاية الأهمية للمنظمات مهما كانت طبيعتها لأنها تسهل إنجاز الأهداف التنظيمية وتعزز الأداء التنظيمي (ÖZTÜRK, 2011: 57). لاسيما في شركة الحفر النفطية العراقية، التي تعتبر من الشركات النفطية المهمة في العراق التي تعاني من الأعباء الكثيرة وقد تكون بأمس الحاجة إلى غرس هذا السلوك لدى موظفيها؛ لما يترتب عليه من آثار إيجابية على أداء تلك الشركة وسمعتها، ومن تلك الآثار تحسين الأداء، وتقليل مستوى دوران العمل، ورفع الروح المعنوية لدى العاملين، وزيادة رضاهم الوظيفي. كما سينعكس ذلك على أسلوب التعامل مع الزبائن لاسيما الشركات الأجنبية التي تعتبر شركة الحفر العراقية صاحبة اليد العليا في عمل الشركات النفطية الاجنبية العامله في العرق جميعها التي يبدأ عملها بعد إن تنجز شركة الحفر عملها من خلال تهيئة الآبار النفطية التي تكون معدة لاستخراج النفط الخام.

ثانياً : أسئلة البحث Research Questions

استناداً إلى مشكلة البحث المذكورة آنفا، فإن البحث الحالي يسعى إلى الإجابة عن التساؤلات الآتية:

1. هل توجد علاقة بين تقدير الذات وسلوك المواطنة التنظيمية.
2. هل توجد علاقة بين الولاء التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
3. هل الروحانية في مكان العمل لها دور تفاعلي في العلاقة بين تقدير الذات والولاء التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية.

ثالثاً : أهداف البحث Research Objectives

جرى تصميم هذا البحث لدراسة العلاقة بين تقدير الذات، والولاء التنظيمي، والروحانية في مكان العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في شركة الحفر العراقية. وعلى وجه التحديد، يتجه هذا البحث إلى تحقيق الأهداف البحثية الآتية:

1. تحديد العلاقة بين تقدير الذات وسلوك المواطنة التنظيمية.
2. تحديد العلاقة بين الولاء التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

3. اختبار الدور التفاعلي للروحانية في مكان العمل في العلاقة بين تقدير الذات، والولاء التنظيمي، على سلوك المواطنة التنظيمية.

رابعاً : أهمية البحث Research Significance

تنبع أهمية البحث من دور العنصر البشري في العمل، إذ يمثل المحور الأساسي والركيزة الرئيسة لبلوغ الأهداف التنظيمية ، ويشكل هذا العنصر أهمية خاصة في القطاع النفطي الذي يمتاز بموارده المالية وقدراته الإنتاجية العالية؛ لما يقدمه للبلد من دعم للاقتصاد القومي مقارنةً بالقطاعات الاقتصادية الأخرى في العراق، وبهذا يستمد هذا البحث أهميته من جانبين:

1. **الأهمية الاكاديمية :** وتكمن في النقاط الآتية:

أ. هناك ندرة في الدراسات التي اهتمت بدراسة طبيعة العلاقة التي تجمع تقدير الذات، والولاء التنظيمي، والروحانية في مكان العمل، وسلوك المواطنة التنظيمية في أنموذج فرضي واحد، لذا إن البحث الحالي يسعى إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين هذه المتغيرات لردم الفجوة المعرفية بينها.

ب. يحاول هذا البحث إثراء الأدب النظري المتعلق بتقدير الذات، والولاء التنظيمي، والروحانية في مكان العمل، وسلوك المواطنة التنظيمية، التي يؤمل إن تفيد الباحثين والدارسين في العلوم الإدارية والجهات الرسمية في الشركة عينة البحث.

2. **الأهمية العملية :** تكمن الأهمية العملية في الآتي:

أ- لا توجد دراسة تسلط الضوء على سلوك المواطنة التنظيمية في القطاع النفطي على وجه التحديد، (شركة الحفر العراقية)، يمكن من خلالها معرفة مدى انتشار ظاهرة سلوك المواطنة وتأثيرها في المنظمة عينة البحث.

ب- يحاول البحث الحالي اختبار مقاييس مستخدمة في بيئات عالمية متعددة لقياس سلوك المواطنة التنظيمية، وتقدير الذات، والولاء التنظيمي، والروحانية في مكان العمل.

ت-إمكانية الإفادة من نتائج البحث الحالي في القيام بدراسات مستقبلية في قطاع الصناعة النفطية والقطاعات الاقتصادية الأخرى.

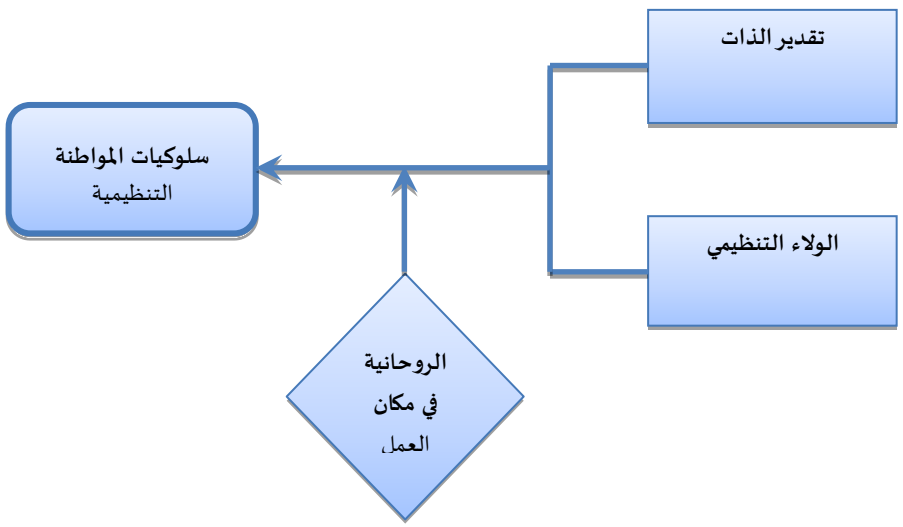
خامساً : أنموذج البحث Research Framework

استناداً إلى مجموعة من النظريات مثل ، نظرية العوامل البشرية (human factors theory) ونظرية التبادل الاجتماعي (*Social exchange theory*) ونظرية سلوك العاملين

(*employees behavior theory*) ودراسة كل من (Ibrahim & Al falasi, 2014; Jauhari & Singh, 2013; Guilbn,2014; ÖZTÜRK, 2011; Srirang, 2009; Castro, et al., 2004; Karapinar, 2015). جرى تطوير نموذج فرضي يظهر طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث، وكما هو موضح في الشكل رقم (1) أدناه.

الشكل رقم (1)

الأنموذج المفاهيمي



المصدر:

- من إعداد الباحث.

يظهر من الشكل رقم (1) آنفاً، إن تقدير الذات والولاء التنظيمي هما متغيران مستقلان *Independent Variables*، والروحانية في مكان العمل هي متغير تفاعلي أو ما يعرف بمتغير الاعتدال أو المتغير الملطف *moderating Variable*، وسلوكيات المواطنة التنظيمية هو متغير تابع *Dependent Variable*.

سادساً : مقياس البحث Research Measurement

استخدم في البحث الحالي مقياس ليكرت الخماسي Five - Point Likert في الاستبانة لقياس مستوى الاستجابة لدى أفراد عينة البحث، والمكون من (لا أتفق تماماً، ولا أتفق، ومحايد، وأتفق، وأتفق تماماً) لقياس المتغيرات جميعها. وجرى قياس متغير تقدير الذات من خلال تبني مقياس (Rosenberg, 1989)، والمكون من (15 فقرة)، كما جرى قياس متغير

الولاء التنظيمي من خلال الاعتماد على مقياس (Hur, *et al.*, 2014) المتكون من (14 فقرة). من جانب آخر، كان الاعتماد على مقياس (Shahbaz, 2012) لقياس الروحانية في مكان العمل وقد تألف من (17 فقرة)، فضلاً عن ذلك ومن أجل قياس متغير سلوك المواطنة التنظيمية، فقد جرى اعتماد مقياس (Unuvar,2006) والمؤلف من (14 فقرة). وكما موضح في الجدول رقم (1).

الجدول رقم (1)
مقياس البحث

المتغيرات	عدد الفقرات	المقياس المعتمد
تقدير الذات	15	Rosenberg, 1989
الولاء التنظيمي	14	Hur, et al., 2014
الروحانية في مكان العمل	17	Shahbaz, 2012
سلوك المواطنة التنظيمية	14	Unuvar., 2006

المصدر:
اعداد الباحث بالاعتماد على المصادر المذكورة أعلاه.

سابعاً : أداة البحث Research Instrument

تمثل الاستبانة التي صممت على شكل كُتَيب Booklet، المصدر الرئيس الذي اعتمد عليه البحث الحالي في الإجابة عن التساؤلات وتحقيق الأهداف المحددة، ولقد وزعها الباحث بصورة مباشرة للمدة (من 2015/10/1 ولغاية 2015/12/1) على عينة البحث، وقد قسمت على جزأين أساسين هما:

الجزء الأول : ويضم (6) فقرات تحتوي معلومات عامة عن بعض المتغيرات الشخصية أو ما يعرف بالأسئلة الديموغرافية لعينة البحث وتشمل (الجنس، والعمر، والتحصيل العلمي، وسنوات الخدمة، والحالة الاجتماعية، ونوع الوظيفة الحالية).

الجزء الثاني : ويضم (60) فقرة ذات إجابات مقيدة تتعلق بمتغيرات البحث مقسمة إلى:

المحور الأول : يتكون من (17) فقرة خاصة بمتغير الروحانية في مكان العمل.

المحور الثاني : يتكون من (15) فقرة خاصة بمتغير تقدير الذات.

المحور الثالث : يتكون من (14) فقرة خاصة بمتغير الولاء التنظيمي .

المحور الرابع : يتكون من (14) فقرة خاصة بمتغير سلوك المواطنة التنظيمية.

ثامناً : مجتمع وعينة البحث Research Population & Sample

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة، أجريت الدراسة الاستقصائية الحالية في شركة الحفر العراقية النفطية، وتقع في محافظة البصرة، جنوب العراق. وقد اعتمد اسلوب توزيع استمارة الاستبانة لأنه النهج الأكثر شيوعاً في دراسات تقييم العلاقة بين ممارسات الموارد البشرية والمواقف المتعلقة بعملهم في المنظمات (Cooper & Schindler, 2014; Zikmund, *et al.*, 2014). إذ وزعت استمارات الاستبانة بمساعدة قسم إدارة الموارد البشرية وقسم البحث والتطوير. وكان استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لاختيار العينة، وكانت العينة من الفئات الوظيفية (الإداري والفني). وقد جرى اختيار الموظفين من القائمة التي قدمها قسم الموارد البشرية في الشركة، وهو أسلوب يستخدم عند اعتماد أسلوب اختيار العينات العشوائية البسيطة لكي يساوي تكافؤ الفرص بين أفراد المجتمع المبحوث جميعهم (Sekaran & Bougie, 2010, 278). وقد وزعت (200) استبانة على الموظفين في الشركة الحفر العراقية، وجرى جمع (158) استمارة فقط، وبعد التدقيق للاستمارات ظهرت (28) استبانة غير صالحة للتحليل، لوجود أخطاء ونقص فيها. وبذلك اعتمدت (130) استبانة فقط مما أسفر عن معدل إجابة 65 %.

تاسعاً : أساليب التحليل الإحصائي Methods of Statistical Analysis

لجأ الباحث إلى استعمال مجموعة من الأساليب الإحصائية الموجودة في البرنامجين الإحصائيين *(AMOS. v.22 ؛ SPSS.v.22)* لتحليل البيانات، ويرجع السبب في استعمال هذين البرنامجين إلى دقة نتائجهما التي يمكن إن تساعد في التوصل إلى استنتاجات موضوعية ودقيقة، فضلاً عن إن برنامج AMOS يعتبر من البرمجيات الإحصائية المتقدمة التي تستخدم في اختبار المتغير التفاعلي، ويمكن وضع أهم الخطوات التي اتبعها الباحثان في تقييمها لاستبانة البحث وتحليلها لبياناتها كما يأتي:

1. اختبار التوزيع الطبيعي من خلال استخدام مقياسي (*Kurtosis & Skewness*)، للتأكد من التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة، بالاعتماد على برنامج SPSS.v.22.
2. اختبار (*KMO*) للتأكد من كفاية حجم العينة لإجراء التحليل العاملي، بالاعتماد على برنامج SPSS.v.22.

3. اختبار التحليل العاملي التوكيدي من خلال التشبعات العاملية (*Factor loading*)، للتأكد من صدق البناء أو المفهوم، بالاعتماد على برنامج SPSS.v.22.
4. اختبار الثبات من خلال *Cronbach's Alpha*، للتأكد من الاتساق الداخلي لأداة القياس، بالاعتماد على برنامج SPSS.v.22.
5. اختبار علاقات الارتباط (*correlations*)) من خلال مصفوفة ارتباط بيرسون (*Person*)، للتأكد من وجود علاقات ارتباط خطية، بالاعتماد على برنامج SPSS.v.22.
6. اختبار الإحصاء الوصفي من خلال الوسط الحسابي (*Mean*) والانحراف المعياري (*Std. Deviation*)، للتأكد من أهمية متغيرات البحث لدى الشركة مجال البحث، بالاعتماد على برنامج SPSS.v.22.
7. اختبار الفرضيات باستخدام طريقة الانحدار الموزون (*Regression Weight*)، للتأكد من اثبات فرضيات البحث، بالاعتماد على برنامج AMOS.v.22.

المبحث الثاني

الإطار النظري وتطوير الفرضيات

أولاً : الإطار النظري

1. تقدير الذات

مفهوم تقدير الذات يمثل ظاهرة سلوكية يفترض أنها قابلة للقياس، ومن ثم فإنه يمكن معالجتها وتناولها بطريقة علمية (Renn & Prien, 1995: 340). ويترتب على ذلك أنه يمكن قبول أي من جوانبها أو صفاتها أو رفضهما، ولقد أصبح مصطلح "تقدير الذات" – Self Esteem منذ أواخر الستينيات وأوائل السبعينيات – أكثر جوانب الذات انتشاراً بين الباحثين، وذكر عدد كبير منهم علاقته بالمتغيرات النفسية الأخرى، وطبقاً لتلك المتغيرات فإن مفهوم تقدير الذات يعتبر مؤشراً مهماً لسلوك العاملين في المنظمات (Schaubroeck & Merritt,1997: 344). فقد أكد (Mossholder *et al.*, 1982: 580) إن المصابين باضطرابات نفسية يعانون في الغالب من مشاعر التفاهة، ودنو المرتبة وعدم الكفاءة، والعجز عن المواجهة، وأنهم أقل مقاومة لضغوط الحياة، وأكثر استخداماً للحيل الدفاعية. من جانب آخر يتمخض تقدير الذات عن وعي ورؤيا سليمين وموضوعية للذات؛ فقد يغالي الفرد في تقديره لذاته، ويصاب بما يمكن وصفه بسرطان الذات الذي يجعله غير مقبول من الآخرين، ويرتكب نوعا من أنواع السلوك العدواني ومنها العدوانية اللفظية (*et al.*, 1989:

(Pierce 630). هذا يعني إن الأفراد الذين يقدرون أنفسهم سلبياً يفتقدون الثقة بأنفسهم، وقد يصدر عنهم تصرفات عدوانية بمظاهر وأشكال مختلفة قد ترتبط بسلوك توكيد الذات.

عرف تقدير الذات من خلال العديد من الباحثين والدارسين على أنه مجموعة من القيم والأفكار والمشاعر التي نملكها حول أنفسنا (Wiener *et al.*,1992: 545). وعرف أيضاً بأنه موقف داخلي يقوم على القول أن للفرد قيمة، وأنه متفرد وذو أهمية. فهو معرفتنا لذواتنا وحبنا إياها، كما هي بإيجابياتها وسلبياتها (Brown & Dutton, 1995: 715). أما (Abel, 1996: 640) فقد اعتبر تقدير الذات حاجة إيجابية ضرورية وأنها هي الحاجة الأساسية للتقبل، والاحترام، والتعاطف والدفء والحب، وأن مشاعر الكفاءة والقابلية للاعتبار تأتي من الناس الآخرين، وأن تقدير الذات ينمو من خلال الاتجاهات الإيجابية الآتية من الآخرين. من جانب آخر.

ويرى (LeRouge *et al.*,2006: 931) تقدير الذات بأنه مجموعة المعتقدات التي يحملها الفرد عن نفسه والتي تعتبر حقيقية في التعبير عنه، سواءً أكانت معبرة عن حقيقته فعلاً أم غير ذلك. وأكد (Abouserie, 1994 :320) بأن تقدير الذات هو اتجاهات الفرد الشاملة سلبية كانت أم إيجابية، نحو ذاته، ويضيف أن تقدير الذات هو حكم الفرد على ذاته من حيث الاستحقاق، والذي يتضح من خلال الاتجاهات التي يتمسك بها ويحافظ عليها نحو هذه الذات.

إن تقدير الذات في شموليته تقويم عام لقيمة الشخص نفسه، أي درجة تحقيقه لذاته، ويعتبر تقدير الذات في الوقت نفسه ناتج البناء النفسي للفرد وإنتاج النشاط المعرفي والاجتماعي، ومن ثم إن تقدير الذات هو بناء متتالي لا يولد مع الشخص بل يتطور وفق سيرورة دينامية، ومتواصلة، وهو بعد أساسي في بناء الشخصية فهو بمثابة الوعي بقيمة الأنا (Zuckerman, 1989: 434). لقد اظهرت الدراسات السابقة بأن تقدير الذات ذو علاقة ايجابية مع السلوك الوظيفي للعاملين (LeRouge *et al.*, 2006: 936). وأشار (Carson *et al,* 1997: 143) إلى وجود علاقة ايجابية بين تقدير الذات ونتائج مكان العمل. كما اظهرت النتائج وجود علاقة ايجابية بين تقدير الذات وأداء العاملين (Elloy & Patil, 2012). وبناءً على ما تقدم يمكن إن نفترض الفرضية الآتية:

H1: هنالك علاقة ايجابية بين تقدير الذات وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

2. الولاء التنظيمي

إن الولاء التنظيمي يقع ضمن المنهج السلوكي الذي يهتم بطبيعة العلاقة بين الموظف والمنظمة (Ibrahim & Al falasi, 2014: 565). حيث يعبر الولاء التنظيمي عن تمسك الموظف بالمنظمة، ونشر الكلمات الايجابية حول هذا الموضوع (Jauhari & Singh, 2013: 264). كما يمكن أن يتوافق مع الآراء الآتية: الخدمة الطويلة في المنظمة، والميول الضعيف جداً نحو عروض العمل الخارجية، والشعور العالي بالانتماء (Peretti, 2005: 110). أو الشعور العالي بالانتماء إلى جانب البقاء في المنظمة على المدى البعيد (Colle, 2006: 38)، فضلاً عن إنه يشير إلى السلوك الطوعي داخل المنظمة (Organ, 1988). ووفقاً لـ (Hart & Thompson, 2007) فإن الولاء التنظيمي قد نوقش بشكل كبير في الادبيات، إلا أنه لا يزال يُعرف بشكل عام وليس هنالك اجماع على مفهومه (Guilbn, 2014). فضلاً عن إن دراسات قليلة قد استكشفت تفاصل عمليات انغماس الموظفين في العلاقات الاجتماعية المتبادلة، التي قد تؤثر على مستوى ولاء الموظفين لمنظماتهم (Hur, 2014: 196). فالمنظمات التي تقدم مستوى عالٍ من المعاملة الايجابية العالية لموظفيها سيؤدي ذلك بالمحصلة النهائية إلى الولاء التنظيمي العالي من موظفيها.

وهنالك عدة وجهات نظر جرى طرحها من بعض الباحثين في إعطاء تعريف للولاء التنظيمي. حيث قدّم (Cole, 2000: 43) بأنه يمكن وصف المؤشرات الأساسية للولاء التنظيمي من الناحية السلوكية بكل من التضحيات من المصالح والأهداف التنظيمية، والبقاء في المنظمة حتى لو دفعت أجور متواضعة، والنظر إلى المنظمة على إنها من بين أفضل أماكن العمل. بينما يرى (Kuruvilla & Lverson, 1993) بأنه التزام الموظف بقيم ومواقف ومعتقدات المنظمة، واستعداده لبذل جهود اضافية لتحقيق أهداف المنظمة. أما (Graham, 1991) فقد بيّن بأنه ولاء الموظف وتضامنه في المنظمة التي ينتمي اليها. إن ولاء الموظفين للمنظمة يمكن أن يكون كمحدد للمنظمة في اتخاذ القرارات، إذ أن تصميم البدائل المتاحة من الخيارات في المنظمة يكون ليس على أساس المصلحة الشخصية، وإنما لمصلحة المنظمة ككل (Lee, *et al.*, 2013). ومن الناحية السلوكية فإن ولاء الموظفين يمثل دفاع الموظفين عن المنظمة ضد التهديدات التي تحيط بها، والمساهمة في توسيع نطاق سمعتها الطيبة، والتعاون مع الآخرين لخدمة المصلحة العامة للمنظمة (Graham, 1991: 255). لذا فإن غياب الولاء التنظيمي يمكن أن يؤدي إلى انعكاسات سلبية في المنظمة (العميان،2002; عبد الرزاق، 2004)، إذ إن عدم وجود الولاء التنظيمي في المنظمة

سيؤدي إلى عدم الرفاهية في المنظمة (Schrag, 2001). وبالسياق نفسه فقد أشار (Sikula, 2001) إلى إن ضعف الولاء التنظيمي يؤدي إلى السلوكيات السلبية نحو العمل أو زملاء العمل، ويرتبط غياب الولاء التنظيمي للموظفين نتيجة ضعف الرغبة في العمل الجاد، وعدم المشاركة في فرص التطوير الذاتي. بينما وجود الولاء التنظيمي لدى الموظفين في المنظمة سينعكس ايجابياً في ممارساتهم. حيث يشكل الولاء التنظيمي جانباً مهما من الثقافة التنظيمية، إذ أن المنظمات تهتم بالمحافظة عليه لدى القوى العاملة، باعتباره يسهم في تعزيز التواصل والممارسات الايجابية لدى الموظفين (Al-Qarioti & Freih, 2009: 4). وهذا يمكن أن يؤدي من ثم إلى سلوكيات المواطنة التنظيمية (Coyle-Shapiro, *et al.*, 2003; William & Zainuba, 2002; Zellers, *et al.*, 2003). كما إن مستويات الولاء التنظيمي تختلف ما بين المجموعات والمنظمات والبلدان، التي يمكن أن تؤثر في المخرجات التنظيمية، وبالتحديد من الناحية السلوكية كممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية (Al-Qarioti & Freih, 2009: 5). فقد اظهرت بعض الدراسات السابقة وجود علاقة ايجابية بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية (Yardan, 2014; Omar et al, 2010 ;Moorman, 2005). وبناءاً على ما تقدم يمكن ان نفترض الفرضية الآتية:

H2: هنالك علاقة ايجابية بين الولاء التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية

3. الروحانية في مكان العمل

الروحانية هي مفهوم قديم جداً مُنذ قِدم العالم، وتهتم الفلسفة الروحانية في مكان العمل بتشجيع مشاعر الحب، والإيثار، والمودة، والاهتمام والإنسانية بهدف تحقيق الرضى الداخلي وتحقيق الذات (Giacalone & Jurk, 2013: 13). أثبتت هذه القيم الروحانية أنها مصدر مهم للميزة التنافسية للمؤسسات هذه الأيام، فقد أدت إلى نتائج أفضل للمنظمات وتنامى اهتمام الباحثين بدراستها بسبب الفوائد الاستراتيجية التي توفرها لوحدات الأعمال (Pawar, 2008: 544)؛ نتيجة تطور البحوث والدراسات في سلوك العاملين، ظهر مفهوم الروحانية في مكان العمل كمتغير مهم في الدراسات الإدارية واعتبر من المواضيع المعقدة وصعب الفهم؛ لأنه يعني أشياء مختلفة لأشخاص مختلفين (Smith & Rayment, 2006: 220). وبالتحديد على مدى السنوات القليلة الماضية، كان الاهتمام بشكل متزايد بموضوع الروحانية في مكان العمل Workplace Spirituality بوصفه مجالاً مهماً للبحث في الميدان الأكاديمي (Daniel,2010: 443). وقد تناول العديد من الباحثين

أهمية الروحانية في مكان العمل وآثارها الايجابية على المنظمات، كما تصدت هذه البحوث لإيجاد توسع في مفهوم الروحانية من خلال اعطائها تعريفات منها:

عرف (Giacalone & Jurk, 2013: 13) مفهوم الروحانية في مكان العمل على أنه تعزيز رضى الموظف سواءً في العمل الفردي أو الجماعي في المنظمة عبر التسامي وعدم الارتباط بالبُعد المادي مما يؤدي إلى مشاعر الرضى والسعادة. كما عرفها (Williman, *et al.*, 2003: 429-430) على إن الروحانية في مكان العمل تتضمن شعور الموظف بمعنى العمل، وشعوره بالارتباط مع الآخرين في العمل، فضلاً عن الخبرة المتوافقة مع رسالة المنظمة وغرضها. ويؤكد (Giacalone & Jurkiewicz , 2003: 91) بأن الروحانية في مكان العمل هي إطار من القيم التنظيمية تظهر الثقافة التي تعزز تجربة العاملين في المنظمة من خلال عملهم، ومعرفة احساسهم بأن لهم علاقة بالآخرين بطريقة توفر الشعور بالكمال والفرح. ويرى (Burack, 1999) إن تعريف الروحانية في مكان العمل يتكون من ثلاثة مفاهيم هي التطوير والنمو الروحي والعقلي، وحل المشكلات بين الأشخاص، والتركيز على أدوات التطوير والتعليم المهمة للشخص. بينما يرى (Smith & Rayment, 2006: 220) بأنها حالة أو خبرة يمكن أن توفر للأفراد تقديم مشاعر التفاهم والدعم، والسعي في تحقيق الكمال الداخلي، والترابط، الذي يمكن أن يكون مع أنفسهم أو مع الآخرين، أو مع الطبيعة أو الكون، أو الرب، أو غيرها من القوى الخارجية الأخرى. وقد حدد (Williman, *et al.*, 2003) مستويات الروحانية في مكان العمل بثلاثة مستويات، هي المستوى الفردي وتمثل المعنى في العمل، ومستوى المجموعة وتمثل الشعور بالانتماء للمجتمع، والمستوى التنظيمي وتمثل التوافق مع القيم التنظيمية. وتتكون الروحانية في مكان العمل من ثلاثة مكونات رئيسة كما أشار اليها (Daniel, 2010: 443) وهي الحياة الباطنة، والعمل الهادف، والمجتمع، إذ أن الروحانية في العمل تنظر إلى استغلال الفرص في العمل لإظهارها بجوانب كثيرة من الشخصية، وتشير الحياة الباطنة إلى فهم القوة الإلهية وكيفية استخدامها للعيش بحياة خارجية متكاملة، أما العمل الهادف فيحدث عندما يشعر الموظف بأن عمله يعطي معنى أو له هدف لحياته، بينما يشير المجتمع إلى كيفية شعور الأفراد باتصال بعضهم ببعض في العمل. وتوفر القيادة الروحانية عاملاً جوهرياً لتحسين قدرات الموظفين من الإنتاجية والنمو عن طريق إنشاء منظور تنظيمي يحتوي قيم المحبة، والاهتمام، والانتماء، والإخلاص بهدف بناء علاقة داخلية بين الموظفين والمنظمة (Smith, 2005).

سمات الروحانية في مكان العمل

هنالك عدة سمات للروحانية في مكان العمل حددها (Wong, 2003)

- التعريف عن انفسنا كواحدة من القيم الجوهرية التي تتعدى المواقع والأملاك.
- أصالة التركيز، والحكمة، والابتكار، والتحول.
- القيام بأي عمل، والخدمة، والسلوك القيادي.
- تجسيد قيم النزاهة، والصدق، والحب، والعطف، والاحترام.
- التأكيد على المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع والبيئة.
- الروحانية مع الإله أساس في اتخاذ القرارات الاخلاقية والمعنوية.

روحانية الفرد وكيفية توطيدها وتحقيقها في مكان العمل

يمكن إن نحدد مظاهر الروحانية أو السمة الروحانية التي ينبغي أن يتمتع بها الفرد، والنشاط الروحاني الذي يمكن إن يمارسه، من خلال الجدول الآتي (Giacalone & Jurk, 2013: 13):

ولأن الروحانية في مكان العمل من الممارسات السلوكية الايجابية، لذا هي ممارسة فاعلة في تطوير سلوكيات المواطنة التنظيمية وتعزيزها، وهذا ما توصلت إليه دراسة (Ahmadi, *et al.*, 2014). ونتيجة لهذا العلاقة، وفي حال تمتع الأفراد في المنظمة بمستوى من تقدير الذات، مع وجود حالة من الولاء التنظيمي، من الممكن أن يؤدي إلى تعزيز ممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية عندما يكون هنالك تفاعل لهذين العاملين مع عامل الروحانية في مكان العمل. وبناءً على ما تقدم يمكن إن نفترض الفرضية الآتية:

H3: هنالك دور تفاعلي ايجابي للروحانية في مكان العمل في العلاقة بين تقدير الذات والولاء التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

الجدول رقم (2) السمات الروحانية والنشاطات الروحانية	
السمة الروحانية	النشاط الروحاني
النظرة الواسعة النطاق.	العمل على ممارسة المواقف الايجابية والعلاقات مع العالم.
القصد في العيش باستقامة.	العمل بشكل مستقيم.
الثقة بأن حياة المرء الذاتية لها هدف.	العمل بأصالة.
وجود شعور قوي بالمجتمع.	تحقيق الذات.
الرغبة في احداث التغيير.	زيادة حالة الوعي.
الرغبة في احداث المعنى والغرض.	التأكيد على ما هو ضروري من خلال الخدمة.
الرغبة في الحقيقة.	العمل مع الحب والإيثار.
المصدر: - من اعداد الباحث.	

4. سلوكيات المواطنة التنظيمية

يعرّف سلوك المواطنة التنظيمية (Organizational Citizenship Behavior) بأنه السلوك التطوعي الاختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة ويسعى إلى تعزيز أداء المنظمة وزيادة كفاءتها وفاعليتها (Organ, 1990). وعرفه (George, 1990: 63) بأنه تلك السلوكيات التي تؤدى اختيارياً فضلاً عن الدور الرسمي المحدد للفرد، وتساعد في تحقيق الفاعلية التنظيمية. كما عرفه (Turnipseed, 1996: 46)) بأنه السلوك غير الرسمي في المنظمة ويتضمن أنواع السلوكيات التي تقدم المساعده للآخرين وبشكل تطوعي وكذلك استبعاد الافعال غير المرغوبة كالشكوى المستمرة ومحاولة البحث عن أخطاء الآخرين. أما (Begum, 2005:11) فقد عرفه بأنها تلك السلوكيات التي يقوم بها الفرد وتفوق المهام المطلوبة منه وتتجاوز حدود الواجب مثل (حل المشكلات بين العاملين أو إطاعة قوانين المنظمة حتى عندما لا يكون الفرد مراقباً من الآخرين. من جانب آخر يشير (Podsakoff & Mackenzie, 1997: 134) إلى مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية بأنه علاقة تعاقدية بين الفرد والمجتمع، أي إنه سلوك طوعي يسهم في تحقيق الفاعلية التنظيمية.

إن أداء الموظف في مكان العمل يمكن توضيحه في اثنين من الأبعاد هما: الأول يمثل السلوكيات الوظيفية المحددة بحسب ما يحدده الوصف الوظيفي، والثاني يمثل السلوكيات غير المحددة وظيفياً (Organ, 1988:4). أو ما يسمى بسلوكيات العمل خارج الدور (Sezgin, 2009 Schnake, 1991;). ويشير (Organ, 1997) إلى إن سلوكيات المواطنة التنظيمية تمثل البوادر البناءة التي لا تعتبر واجباً ضمن الدور الوظيفي الرسمي، ولا يوجد لها مقابل ضمن نظام التعويضات أو المكافآت الرسمية. وفي الاتجاه نفسه فقد وصفت سلوكيات المواطنة التنظيمية وظيفياً، بأنها تمثل دوراً خارجياً، وسلوكاً اجتماعياً ايجابياً نحو أهداف المنظمة (أبا زيد،2010; العامري، 2012)، بعيداً عن السلوكيات المضطربة وغير الصحية (الزيدي، 2017 ; أبو تايه، 2012)، وتشمل هذه السلوكيات مساعدة زميل محدد فقط، أو تجاوز معايير الشركة، أو التطوع في الأوقات التي ينبغي انجاز واجبات العمل فيها (محمد وعثمان ، 2012).

أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

هنالك وجهات نظر متعددة طرحها الباحثون في تحديد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، فقد حدد (Williams & Anderson, 1991) هيكلاً ذا بعدين لسلوكيات المواطنة التنظيمية يشمل الأول سلوكيات المواطنة التنظيمية للمنظمة، وهي السلوكيات التي تنفع المنظمة بشكل عام، أي تنفعها بشكل مباشر فيما يتعلق بتقديم الصورة الحسنة عن المنظمة وعن أدائها. أما الثاني فيمثل سلوكيات المواطنة التنظيمية للفرد، وهي السلوكيات التي تنفع الأفراد، وتنعكس بشكل غير مباشر على منفعة المنظمة. بينما حدد (Organ,1988,1990) خمسة أبعاد لسلوكيات المواطنة التنظيمية على النحو الآتي:

1. **روح التسامح Sportsmanship:** ويمكن التعرف عليها باعتبارها حسن نية الموظف في تحمل الظروف التي تعتبر أقل من الظروف المثالية من دون الشكوى من ذلك (Organ, 1988: 11). ومن أمثلتها الابتعاد عن التشكي في المواقف السهلة، أو الحالات التي لا تستحق الاهتمام (Srirang, 2009).
2. **طواعية المشاركة Civic Virtue:** وتعبر عن السلوك الذي يدل على حرص الموظف على المشاركة في كل ما يخدم مصلحة الشركة، كأداء المهام التي لم يكن مطلوباً القيام بها، والتي يمكن أن تأتي بالفائدة للمنظمة (Castro, *et al.*, 2004: 30). ومن أمثلتها حضور الاجتماعات والوظائف غير المطلوبة، التي يمكن أن تؤدي إلى عمليات التحسين في المنظمة (Srirang, 2009).

3. **الإيثار Altruism:** ويمثل السلوك الموجه نحو مساعدة الآخرين في العمل (Becton & Field, 2009). ومن أمثلته التطوع في مساعدة الموظفين قليلي المهارة أو الموظفين الجدد، ومساعدة زملاء العمل في حالات تمتعهم بالإجازات (Srirang, 2009; Van Dyne, et al., 1994).
4. **الضمير الواعي Conscientiousness:** ويعني أداء الموظف للمهام الموكلة إليه في سلوك الدور أي ضمن الوصف الوظيفي له، بطريقة أكثر مما متوقع (Salehzadeh, *et al.*, 2015; ÖZTÜRK, 2011: 604). ويعتبر نمطاً يتجاوز المستويات المطلوبة من الحضور والالتزام بالمواعيد في الوظيفة (ÖZTÜRK, 2011). ومن أمثلته القيام بالأعمال الطوعية الى جانب الواجبات، والالتزام بقواعد المنظمة، والحرص على تجنب إضاعة الوقت.
5. **الكياسة Courtesy:** وتعني إظهار الاحترام للآخرين، بحيث يؤدي ذلك إلى عدم خلق المشكلات والصعوبات مع الآخرين (ÖZTÜRK, 2011: 55;Karapinar, 2015: 9). ومن أمثلته تشجيع زملاء العمل، وتسهيل فكرة التطوير المهني لديهم بأسلوب محترم.

المبحث الثالث

تحليل البيانات

أولاً: وصف عينة المستجيبين

لإظهار صورة متكاملة عن طبيعة عينة الدراسة، فإن المستجيبين قد أجابوا عن مجموعة من الأسئلة تتعلق بـ (الجنس، والعمر، والتحصيل الدراسي، وسنوات الخدمة، والحالة الاجتماعية، ونوع الوظيفة،) ومن ملاحظة الجدول رقم (3)، يظهر إن عينة المستجيبين للبحث الحالي تتوفر فيها مجموعة من الخصائص التي من الممكن أن تسهم في تحقيق أهدافه؛ إذ أظهرت النتائج الخاصة بالجنس إن عدد الذكور كان (95) من العدد الكلي لعينة البحث وبنسبة 73 %، وكان عدد الإناث (35) وبنسبة 27 %، إذ يُلحظ إن عدد الذكور ونسبتهم تفوق عدد الإناث ونسبتهن وهذا دليل على احتلال الذكور النسبة الأكبر في المواقع الوظيفية في شركة الحفر العراقية. وأشار مؤشر العمر إلى نسبة 36 % من أفراد عينة البحث كانت أعمارهم تتراوح بين (31-35) سنة، تليها الفئتان العمريتان (26-30) سنة بنسبة 30 %، ثم الفئة العمرية أكثر من (36) سنة وبنسبة 21 % وأخيراً الفئة العمرية من (21-25) سنة وبنسبة 13 % وهي جميعها تمثل نسب جيدة لأغراض تحقيق أهداف

البحث، وتدل على إمكانية استيعاب أفراد عينة البحث لفقرات الاستبانة والإجابة الواعية لها. أما فيما يتعلق بمؤشر التحصيل العلمي أظهرت النتائج إن حملة شهادة البكالوريوس قد نالوا أعلى نسبة وقد بلغت 67.7 % ثم حملة شهادة الدبلوم بنسبة 24.6 % وشهادة الاعدادية بنسبة 4.7 %، ثم حملة شهادة الماجستير وبنسبة 2 %، ويليها حملة شهادة الدبلوم العالي بنسبة 1 % ولم نجد أي من أفراد العينة يحمل شهادة الدكتوراه لذا شكلت نسبة 0 % وهذه النسب تعطي دليلاً على فهم عينة البحث واستيعابهم فقرات الاستبانة وكذلك على الإلمام الدقيق بواقع شركة الحفر العراقية. أما بالنسبة لمؤشر عدد سنوات الخبرة فإن النتائج أظهرت إن نسبة 32 % من أفراد عينة البحث قد تراوحت مدة خبرتهم من (6-10) سنة، ثم تليها مباشرة نسبة 26 % للمدة من (11-15) سنة، ثم نسبة 21 % لمدة الخبرة من (1-5) سنة، ونسبة 14 % لمدة الخبرة أكثر (16-20) سنة، تليها نسبة 5 % للمدة (21-25) سنة، وأخيراً نسبة 2 % لمدة الخبرة أكثر من (26) سنة، وهذا يدل على الخبرة الكافية لعينة البحث تمكنهم من الإجابة عن فقرات الاستبانة. وأشار مؤشر الحالة الاجتماعية إلى إن عدد المتزوجين (114) وبنسبة 88 % وهي نسبة كبيرة تعكس حالة الاستقرار النفسي لأفراد عينة البحث، إلا أن عدد غير المتزوجين كان (16) وبنسبة 12 %، أما الحالات الأخرى (المطلق، والأرمل) سجلت نسبة 0 %. وعكس مؤشر نوع الوظيفة عدد (70) من أفراد العينة هم من الإداريين وبنسبة 54 % وعدد (60) من هم بوظيفة فني وبنسبة 46 %.

الجدول رقم (3)
وصف عينة المستجيبين

الخصائص	الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	95	73
	أنثى	35	27
	المجموع	130	100
العمر	من 21 لغاية أقل من 25.	17	13
	من 26 لغاية أقل من 30.	39	30
	من 31 لغاية أقل من 35.	47	36
	من 36 فأكثر.	27	21

	المجموع	130	100
التحصيل العلمي	اعدادية	6	4.7
	دبلوم	32	24.6
	بكالوريوس	88	67.7
	دبلوم عالي	1	1
	ماجستير	3	2
	دكتوراه	0	0
	المجموع	130	100
سنوات الخدمة	من 1 لغاية أقل من .5	27	21
	من 6 لغاية أقل من .10	42	32
	من 11 لغاية أقل من .15	34	26
	من 16 لغاية أقل من .20	18	14
	من 21 لغاية أقل من .25	6	5
	من 26 فأكثر.	3	2
	المجموع	130	100
الحالة الاجتماعية	متزوج	114	88
	أعزب	16	12
	مطلق	0	0
	أرمل	0	0
	المجموع	130	100
نوع الوظيفة	إداري	70	54
	فني	60	46
	المجموع	130	100

المصدر:

- إعداد الباحث بالاعتماد استبانة البحث.

ثانياً : اختبار دقة بيانات أداة القياس وجودتها

من أجل اختبار دقة بيانات أداة القياس وجودتها استعان الباحث بمجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية، وهي (التوزيع الطبيعي Normality، والصدق Validity، والثبات reliability). إن الغرض من إجراء اختبار التوزيع الطبيعي Normality هو لتحديد شكل توزيع البيانات فقد استخدم اختبار (Kurtosis & Skewness)، الذي جرى حسابه لكل متغير من متغيرات البحث، وهو يُعد الأكثر دقة في تحديد شكل التوزيع، إذ يُعد شكل التوزيع طبيعياً عندما تقع قيم نتائج الاختبار ضمن النطاق المسموح به وهو (±1.96) (Hair, et al., 2010).

كما إن اختبارات الصدق تمثل إحدى الاختبارات الضرورية التي ينبغي استخدامها في تقدير مستوى جودة مطابقة أداة القياس (Cooper & Schindler, 2014). وينبغي على الباحث إن يقوم بالتأكد من صدق البناء (المفهوم) Construct Validity ويشير هذا النوع من الصدق إلى مدى قياس الأداة المستخدمة في البحث للمفهوم كما تفترضه النظرية (Sekaran & Bougie,2010). وبعبارة أخرى أي كيفية تعميم نتائج اسئلة أداة القياس التي استخدمتها (Saunders, *et al.*, 2009). ويعتبر التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory factor analysis (CFA) أداة جيدة لتقييم صدق البناء (المفهوم)؛ لأنه يعطي صورة للباحث حول كيفية هيكلة العوامل النظرية ومطابقتها للملاحظة الفعلية (Zikmund, *et al.*, 2010). وقد أجرى الباحث لهذا الغرض التحليل العاملي التوكيدي. ومن بين أهم الطرق وأكثرها استخداماً من الباحثين هي طريقة تحليل المكون الأساسي Principal Component Analysis (Verma, 2013). وأن من ضمن مخرجات هذه الطريقة هو اختبار Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) والغرض منه هو التأكد من كفاية حجم العينة لإجراء التحليل العاملي التوكيدي الذي يوصي به (Hinton, *et al.*, 2014)، ويرى بأن نتائج (KMO) تقع ضمن نطاق (0-1)، وعندما تكون النتيجة 0.50 تعتبر غير مقبولة، وعندما تكون النتيجة 0.60 فإنها نتيجة مقبولة، أما النتائج التي تكون قريبة من (1) فتعتبر النتائج ممتازة. كما ينبغي ان يكون التشبع العاملي (0.40) فما فوق كنتيجة مقبولة للفقرات، وفي حال ظهرت تشبعات عاملية أقل من (0.40) فإنها تحذف (Hair, *et al.*, 2010).

وقد جرى إجراء اختبار الثبات الذي يعتبر مؤشراً للاتساق الداخلي للمقياس، ويكون المقياس ذا ثقة عندما تؤدي نتيجة محاولات مختلفة لقياس شيء معين إلى النتيجة نفسها (Zikmund, *et al.*, 2010). ويُستخدم الاتساق الداخلي (الثبات) بشكلٍ واسع كمؤشر لجودة

المقياس من خلال *Cronbach's alpha* (Sekaran & Bougie,2010; Hair, *et al.*, 2010). وقد قدّم (Cohen, 2007: 506) دليلاً استرشادياً بهذا الشأن، فقد ذكر بأن معامل الفا يتراوح من (0) ويعني غير متسق، إلى (1) ويعني الاتساق التام، إذا كان أقل من (0.60) فإنه يشير إلى الثبات الضعيف وغير مقبول، وأن ما يتراوح بين (0.60-0.69) يعتبر فيه المقياس ذا ثبات قليل، وما يتراوح بين (0.70-0.79) يشير إلى أنه متوسط الثبات، أما إذا تراوح بين (0.80-0.90) فإنه يشير إلى الثبات العالي، وفي حال كان أكبر من 0.90 فإنه يحمل ثقة عالية جداً، وقد أجريت الاختبارات المذكورة أعلاه عن طريق الاستعانة ببرنامج *SPSS V.22*، وكما مبين في الجدول رقم (4):

الجدول رقم (4)

اختبار دقة بيانات أداة القياس وجودتها

المتغير	الفقرة	Normality		Measure of Sampling Adequacy	Validity	reliability
		Skewness	Kurtosis	KMO	Factor loading	Cronbach's Alpha
الروحانية في مكان العمل (SIW)	SIW1	-1.115-	1.368	0.838	.746	0.889
	SIW2				.778	
	SIW3				.810	
	SIW4				.706	
	SIW5				.758	
	SIW6				.633	
	SIW7				.647	
	SIW8				.795	
	SIW9				.831	
	SIW10				.774	
	SIW11				.744	
	SIW12				.823	
	SIW13				.838	
	SIW14				.788	

	SIW15				.743	
	SIW16				.685	
	SIW17				.687	
تقدير الذات (SE)	SE18	-.727-	.925	.801	.668	.972
	SE19				.807	
	SE20				.838	
	SE21				.837	
	SE22				.761	
	SE23				.762	
	SE24				.728	
	SE25				.784	
	SE26				.731	
	SE27				.704	
	SE28				.667	
	SE29				.650	
	SE30				.834	
	SE31				.717	
	SE32				.314	
الولاء التنظيمي (OL)	OL33	-1.225-	1.447	.828	.660	.901
	OL34				.713	
	OL35				.659	
	OL36				.694	
	OL37				.691	
	OL38				.851	
	OL39				.738	
	OL40				.651	
	OL41				.722	

	OL42				.832	
	OL43				.769	
	OL44				.741	
	OL45				.799	
	OL46				.585	
سلوكيات المواطنة التنظيمية (OCB)	OCB47	-1.197-	1.253	.761	.708	.894
	OCB48				.836	
	OCB49				.779	
	OCB50				.759	
	OCB51				.647	
	OCB52				.738	
	OCB53				.706	
	OCB54				.792	
	OCB55				.783	
	OCB56				.761	
	OCB57				.801	
	OCB58				.862	
	OCB59				.878	
	OCB60				.815	

المصدر:

- إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V.22.

يتضح من الجدول أعلاه بأن قيم (*kurtosis & skewness*) لمتغيرات المقياس كافة، تقع ضمن الحدود الدنيا والعليا للتوزيع الطبيعي. وهذا يدل على إن الأسلوب الاحصائي المناسب هو (الإحصاء المعلمي)، فضلاً عن صلاحية البيانات لإجراء الاختبارات الإحصائية الآخرى التي تتلاءم والإحصاء المعلمي ولاسيما معامل ارتباط *Person* (Sekaran & Bougie, 2010).

كما اتضح من الجدول أعلاه بأن قيمة (KMO) وللأبعاد كافة، تمتعت بمستوى مقبول، وهذا يدل على كفاية حجم العينة لإجراء التحليل العاملي للمتغيرات جميعها. وقد

اتضح بأن التشبعات العاملية للفقرات كافة، أكبر من الحدود الدنيا المقبولة، وهذا يدل على إن هنالك صدقاً بناءاً لمتغيرات البحث جميعها، ماعدا الفقرة (SE32) فإنها تحذف لأنها لم تحقق التشبع العاملي المطلوب. وإن بيانات أداة القياس صالحة لإجراء التحليلات الإحصائية الأخرى. كما اتضح بأن معامل الثبات Cronbach's Alpha لأبعاد المقياس جميعها هو أكبر من 0.60، وهذا يدل على توفر الاتساق الداخلي لفقراته وكذلك صلاحيته لإجراء التحليلات الإحصائية الأخرى.

ثالثاً: العلاقات الخطية، والتعدد الخطي، والإحصاءات الوصفية

عندما نريد التأكد من أهمية المتغيرات ومستوى ادراك الموظفين عينة الدراسة، فإن ذلك يتطلب إجراء الإحصاءات الوصفية متمثلةً بالوسط الحسابي والانحراف المعياري كليهما سيأتي لاحقا. كما إن العلاقة الخطية بين المتغيرات يمكن تقديرها من خلال تحليل ارتباط (*Person*) لأن البيانات ذات التوزيع الطبيعي المعلمي (Field, 2009;Hair, *et al.*, 2010). وإن تحديد العلاقة الخطية بين أبعاد البحث ومتغيراته يأتي من أجل تقديم دعمٍ أوليٍ لفرضيات التأثير في البحث؛ إذ أن هذا النوع من التحليل يتفحص العلاقات المتبادلة بين المتغيرات المستقلة والمعتمدة، التي تصف الاتجاه ودرجة الترابط فيما بينها، ويعرض ذلك من خلال نتائج الارتباط التي تبين معاملات الارتباط لتلك المتغيرات (Robson, 2002). وإن قيمة معامل ارتباط *Person* تتراوح ما بين (1) و (-1)، فعندما تكون قيمته (1) فهذا يدل على الارتباط الايجابي التام، وعندما تكون قيمته (-1) فهذا يدل على الارتباط العكسي التام، أما اذا كانت قيمته (0) فهذا يدل على عدم وجود ارتباط خطي بين المتغيرات (Bordens & Abbott, 2011; Cohen, *et al.*, 2007). أما فيما يخص قوة العلاقة الخطية بين المتغيرات فقد اقترح (Cohen, 1988) معياراً توجيهياً لمستوى العلاقة بين المتغيرات يشمل ثلاث حالات هي: ضعيفة، ومتوسطة، وقوية، إذ يرى بأن الارتباط الذي تقع قيمته بين (0.10 الى 0.29)، أو (0.10-) الى (0.29-) يعتبر ضعيفاً، والارتباط الذي تقع قيمته بين (0.30 الى 0.49)، أو (0.30-) الى (0.49) يعتبر متوسطاً، أما الارتباط الذي يقع بين (0.50 فأكثر)، أو (0.50- فأكثر) يعتبر قوياً. ويمكن عرض مصفوفة الارتباط والإحصاءات الوصفية كما في الجدول رقم (5)،

إذ يتضح من نتائج تحليل الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابي والانحراف المعياري) للمتغيرات أعلاه، بأن هنالك ادراكاً واضحاً وتقبلاً ايجابياً واهتماماً عالياً من أفراد العينة تجاه متغيرات البحث، لأن قيمة الوسط الحسابي أعلى من الوسط الفرضي الذي قيمته

(3)، وقد تراوحت بين (3.80-3.94). ويدل صغر الانحرافات المعيارية التي تراوحت بين (0.42-0.54) على عدم تشتت اجابات أفراد العينة حول الوسط الحسابي، أي إن هنالك تجانساً في فهم هذه المتغيرات وإدراكها.

الجدول رقم (5)
العلاقات الخطية، والتعدد الخطي، والإحصاءات الوصفية

Variables	SIW	SE	OL	OCB
SIW	1			
SE	.277**	1		
OL	.250**	.231**	1	
OCB	.481**	.466**	.584**	1
Mean	3.91	3.80	3.93	3.94
Std. Deviation	.53	.42	.53	.54

المصدر:
- اعداد الباحث نتيجة مخرجات برنامج SPSS.V.22.

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

كما اتضح من نتائج مصفوفة معاملات الارتباط أعلاه بأن نتائج الارتباط بين متغيرات البحث، تشير إلى وجود علاقة ايجابية ومعنوية بين المتغيرين المستقلين (الولاء التنظيمي، وتقدير الذات) والمتغير التفاعلي (الروحانية في مكان العمل)، مع المتغير المعتمد (سلوكيات المواطنة التنظيمية)، أي إن تمتع الموظفين بالولاء التنظيمي وتقدير الذات، سيسهم في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية في شركة الحفر العراقية، وهذا ما يسهم في تقديم دعم أولي لفرضيات التأثير في البحث. لأن مقدار الارتباط بين الأبعاد المستقلة لم يصل الى (0.70)، وهذا يدل على عدم وجود التعدد الخطي (DeVaus, 2002: 327).

رابعاً : اختبار الفرضيات

من أجل اختبار فرضيات البحث والتأكد من مدى قبولها أو رفضها، فقد جرى استخدام طريقة أوزان الانحدار *Regression Weights* التي تتضمن مخرجاتها تقدير الانحدار *Estimate Regression* الذي يبين مقدر ما يفسره المتغير المستقل من المتغير

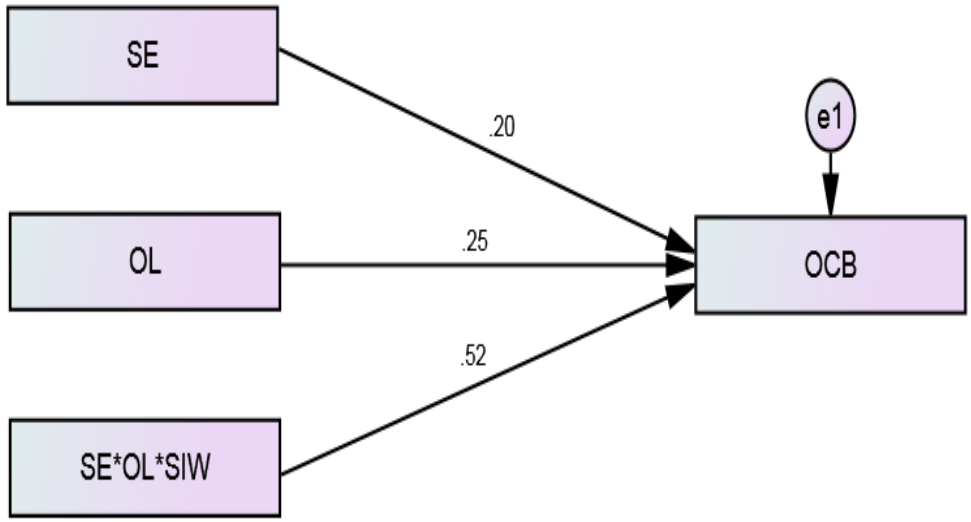
المعتمد، والنسبة الحرجة *Critical Ratio (C.R)* التي تبين مستوى الاختلافات بين أوزان الانحرافات وتقابل قيمة (t)، ولكي تكون الفرضية مقبولة، ينبغي أن تكون قيم *(C.R)* أكبر من 1.96، وبمستوى معنوية $p<0.05$ (Ho, 2006; Hair, *et al.*, 2010; Schumacker & Lumax,2010; Byrne, 2010; Tabachnick and Fidell, 2013). إذ تعتمد هذه الطريقة على عرض المخططات التي تعطي صورة أكثر دقة وأكثر فهماً عن الحالة (Norman & Streiner, 2003).

وقد جرى استخدام برنامج AMOS.V.22 لأنه من البرمجيات الإحصائية المتقدمة الحديثة التي تعطي نتائج أكثر دقة، ولاسيما من خلال طريقة أوزان الانحدار Regression Weights الموجودة في البرنامج، وكما سيأتي.

تظهر نتائج اختبار تأثير تقدير الذات في سلوكيات المواطنة التنظيمية، وتأثير الولاء التنظيمي في سلوكيات المواطنة التنظيمية، فضلاً عن نتائج اختبار الدور التفاعلي بين (تقدير الذات، والولاء التنظيمي، والروحانية في مكان العمل) وتأثيره في سلوكيات المواطنة التنظيمية، ومن أجل اختبار تأثير الدور التفاعلي باستخدام برنامج *Amos.V.22* ينبغي إن يكون ضرب المتغيرين المستقلين بالمتغير التفاعلي (تقدير الذات × الولاء التنظيمي × الروحانية في مكان العمل) للتوصل إلى متغير متكامل يشمل الدور التفاعلي (Byrne, 2010)، ومن ثم اختبار تأثيره في المتغير المعتمد، ومن بعدها تشخيص مستوى التأثير الذي يتحقق فيما لو كان إدخال ذلك الدور التفاعلي في الأنموذج (Schumacker & Hair, *et al.*, 2010؛Lumax,2010; Byrne, 2010). من ناحية زيادة التأثير، أو تخفيضه. وكما يظهر في الشكل رقم (2) والجدول رقم (5) الآتيين:

الشكل رقم (2)

اختبار نموذج البحث



المصدر:

- مخرجات برنامج (AMOS.V.22).

الجدول رقم (6)

نتائج اختبار الفرضيات

الفرضية	المسار			Estimate	.C.R	P	القبول أو الرفض
H_1	SE	<---	OCB	0.202	3.123	0.000	مقبولة
H_2	OL	<---	OCB	0.254	3.332	0.000	مقبولة
H_3	SE * OL *SIW	<---	OCB	0.523	4.267	0.000	مقبولة

المصدر:

- مخرجات برنامج (AMOS.V.22) بعد إعادة تنظيمها.

يتضح من الجدول رقم (6) والشكل رقم (2) بأن نتائج التأثير المباشر لتقدير الذات في سلوكيات المواطنة التنظيمية، قد حققت تقديراً للانحدار بقيمة (0.202)، و(C.R) بقيمة (3.123)، ومعنوية p (0.000)، وهذا يدل على قبول الفرضية الأولى (H1) التي تصبح (يوجد تأثير ايجابي لتقدير الذات في سلوكيات المواطنة التنظيمية)، أي أن تقدير الذات يفسر ما قيمته (0.202) من قيمة سلوكيات المواطنة التنظيمية، لذا إن تمتع الموظفين

عينة البحث بتقدير الذات يشجع ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، ولو بقدر محدود كما ظهر.

كما تظهر نتائج التأثير المباشر للولاء التنظيمي في سلوكيات المواطنة التنظيمية، من خلال تقدير الانحدار الذي تحقق بقيمة (0.254)، و(C.R) بقيمة (3.332)، ومعنوية p (0.000)، وهذا يدل على قبول الفرضية الثانية (H_2) التي تصبح (يوجد تأثير ايجابي للولاء التنظيمي في سلوكيات المواطنة التنظيمية)، أي أن الولاء التنظيمي يفسر ما قيمته (0.254) من قيمة سلوكيات المواطنة التنظيمية، إذ إن تمتع الموظفين عينة الدراسة بالولاء التنظيمي، سوف يسهم في ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية ولو بقدر محدود كما ظهر.

وأخيراً أظهرت نتائج التأثير المباشر للدور التفاعلي بين (تقدير الذات × الولاء التنظيمي × الروحانية في مكان العمل) في سلوكيات المواطنة التنظيمية تقديراً للانحدار بقيمة (0.523)، و(C.R) بقيمة (4.267)، ومعنوية p (0.000)، وهذا يدل على قبول الفرضية الثالثة (H_3) التي تصبح (يوجد دور تفاعلي ايجابي للروحانية في مكان العمل في العلاقة بين تقدير الذات والولاء التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية)، أي أن الدور التفاعلي للروحانية في مكان العمل يفسر ما قيمته (0.523) من سلوكيات المواطنة التنظيمية، أي أن تمتع الموظفين عينة البحث بتقدير الذات والولاء التنظيمي، متفاعلاً مع الروحانية في مكان العمل لديهم، سوف يسهم وبشكل كبير في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية، أكثر مما لو كان هنالك تقدير ذات أو ولاء تنظيمي من دون روحانية في مكان العمل. وهذا ما يتفق تماماً وسياق البحث الحالي.

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

عرض البحث الحالي محاولة منهجية في تشخيص مجموعة من المتغيرات المتمثلة بتقدير الذات، والولاء التنظيمي، والروحانية في مكان العمل وسلوك المواطنة التنظيمي وتحليلها، وبهذا الاتجاه اختبرت مجموعة من الفرضيات ذات الصلة بالعلاقة والتأثير ضمن محاور هذه المتغيرات، وبناءً على وصف المتغيرات وتشخيصها واختبار العلاقة التأثيرية فيما بينها على وفق ما افضى إلية الأنموذج المفاهيمي للبحث. فقد جرى التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات يمكن ادراجها وفق الآتي:

أولاً : الاستنتاجات

يتضمن هذا المبحث الاستنتاجات التي خلص إليها البحث الحالي على وفق محورين، إذ يتناول الأول الاستنتاجات المرتبطة بالجانب التطبيقي، أما الثاني فيتضمن استنتاجات عامة مرتبطة بشكل مباشر ببيئة الأعمال، وكما يأتي:

❖ **الاستنتاجات التطبيقية**

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود مجموعة من الاستنتاجات التطبيقية للبحث الحالي وهي:

1. تقدير الذات له تأثير معنوي موجب في سلوك المواطنة التنظيمية وهذا ما يتفق ودراسة (LeRouge *et al*, 2006) بين تقدير الذات والسلوك الوظيفي للعاملين، كما يتفق ودراسة (Carson *et al.*, 1997) بين تقدير الذات ونتائج مكان العمل. كما تتفق أيضاً نتيجة هذا البحث ودراسة (Elloy & Patil, 2012) في وجود علاقة ايجابية بين تقدير الذات وأداء العاملين.
2. الولاء التنظيمي له تأثير معنوي موجب في سلوك المواطنة التنظيمية وهذا يتفق ودراسة (Omar et al, 2010 ;Yardan, 2014; Moorman, 2005).
3. الروحانية في مكان العمل لها أثر تفاعلي للعلاقة بين تقدير الذات والولاء التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية .
4. ندرة البحوث التي اهتمت بدراسة العلاقة بين متغيرات البحث الحالية (تقدير الذات، والولاء التنظيمي، والروحانية في مكان العمل وسلوك المواطنه التنظيمي) وتفسيرها في

بيئة الأعمال وتحديداً في شركة الحفر العراقية وفقاً للأنموذج المفاهيمي للبحث الحالي.

5. في ظل التطورات الحاصلة في بيئة الاعمال يعد دعم الإدارة العليا لشركة الحفر العراقية موظفيها من أهم عوامل نجاح سلوكيات المواطنة التنظيمية لأنه يرفع شعور تقدير الذات لدى الموظفين ويعزز ولاءهم التنظيمي.
6. إن تقديم وصف مفصل للوظائف في شركة الحفر العراقية سيقلل غموض الدور ويعرف المنظمة بالسلوكيات التي تمارس طوعياً من اعضائها.

❖ **الاستنتاجات العامة المرتبطة بشكل مباشر ببيئة الأعمال**

1. تقدير الذات للعاملين له تأثير ايجابي على سلوك المواطنة التنظيمية كما له تأثير أيضاً على مخرجات الأعمال المرتبطة بالمنظمة.
2. الولاء التنظيمي للعاملين في المنظمة ينعكس من خلال دفاعهم عن المنظمة ضد التهديدات التي تحيط بها، والإسهام في توسيع نطاق سمعتها الطيبة، والتعاون مع الآخرين لخدمة المصلحة العامة للمنظمة .
3. الروحانية في مكان العمل كمتغير تفاعلي بين تقدير الذات والولاء التنظيمي يمكن إن تعزز تأثيرهما في الاستجابة لسلوكيات المواطنة التنظيمية بما يخدم أهداف منظمات الأعمال على المستويات كافة.
4. تعد موارد المنظمة ومن ضمنها الموارد البشرية أهم ما يميز المنظمة من غيرها من المنظمات المماثلة، لذا إن أي تراجع في مستواها التنظيمي سيقود وبلا شك لانخفاض مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية ومن ثم يؤثر على أداء المنظمة بشكل عام.
5. يسعى الأفراد الى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية للتأثير في انطباعات الإدارة العليا بشكل أو بآخر مما سيؤثر على درجات التقييم النهائي ويرجع بالفائدة عليهم.
6. اشباع حاجات الموظفين يرفع مستوى تقديرهم لذواتهم ويعزز ولاءهم التنظيمي مما يشجع على سلوكيات المواطنة التنظيمية الذي يصب في مصلحة المنظمة.
7. إن التشاور مع العاملين بشأن المشكلات التي تؤثر في بيئة العمل يسهم في تقوية الولاء التنظيمي ويعزز سلوكيات المواطنة التنظيمية.

ثانياً : التوصيات

أما أهم توصيات البحث الحالي استنادا إلى ما تقدم من استنتاجات، فهي كما يأتي:

1. على المنظمات العراقية بأشكالها كافة العمل على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال إيجاد سبل تعزيز تقدير العاملين لذواتهم، فضلاً عن إيجاد طرائق رفع روح الولاء لدى العاملين مما يعزز سلوكيات المواطنة بشكل واسع، ويسهم هذا في ربط أداء العاملين بأهداف المنظمة، ولذا ستكون العلاقة مباشرة بين هذه السلوكيات والغايات النهائية للمنظمة .
2. ضرورة اهتمام الإدارات العليا في المنظمة بموضوعة البحث في العلاقات الإنسانية والتعاونية وتشجيع التواصل بين الأفراد جميعهم مما يدعم بناء سلوك المواطنة التنظيمية.
3. الحث على ضرورة إعادة النظر في إستراتيجية إدارة الموارد البشرية في الشركة عينة البحث والتركيز على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال إسناد أعمال تنسجم ومؤهلاتهم وخبراتهم العملية لما لها من دورٍ في تقدير الموظف لذاته.
4. رصد التأثيرات الإيجابية المتوقعة على سلوك المواطنة التنظيمية للشركة موضوع البحث، من خلال إعداد قوائم أو استمارات تقييم من المديرين لهذا الشأن.
5. اعتماد إستراتيجية واضحة لرفع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية ومواجهة السلوكيات السلبية والعمل على تصحيحها. وذلك من خلال توفير ظروف عمل ملائمة للموظفين، والعمل على تعزيز شعورهم بأهميتهم في المنظمة.
6. توسيع المعرفة النظرية بمفهوم الروحانية وتعميقا في مكان العمل في الشركة عينة البحث لأنها تؤدي إلى الإيثار، والإخلاص، وإدارة ذاتية للحياة الوظيفية، وتقلل صراع الدور الداخلي والإحباط.
7. الاهتمام ببرامج التدريب وبناء القدرات للشركة عينة البحث لتنمية قدرة الموظفين على تقدير ذواتهم لتحسين الولاء التنظيمي ورفع أدائهم في العمل من خلال اشراكهم في الدورات التدريبية المعنية بشأن سلوكيات المواطنة التنظيمية، والولاء التنظيمي، وتقدير الذات، والروحانية في مكان العمل، عن طريق التواصل مع مراكز التدريب والتطوير سواءً أكانت في الجامعة أم الشركات المتخصصة في مجال التدريب.
8. نشر ثقافة المواطنة التنظيمية في المنظمات النفطية كافة، والشركة عينة البحث بشكل خاص، وتعريف الموظفين بأبعادها وأهميتها في تعزيز أداء المنظمة .

ثالثاً : المقترحات (الآفاق المستقبلية)

1. ضرورة إجراء دراسة تشمل أهم محددات سلوك المواطنة التنظيمية لعينة من المنظمات العراقية .
2. إجراء دراسة حول الروحانية في مكان العمل كمتغير مستقل على سلوك المواطنة التنظيمية.
3. إجراء دراسة حول تأثير ضغوط العمل والولاء التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية.
4. إجراء دراسة تتناول دراسة العلاقة بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية.

قائمة المصادر

المصادر العربية

1- أبازيد، رياض. (2010). "أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن". مجلة جامعة النجاح للأبحاث، 24(2). 493 - 519.

2- العامري، أحمد بن سالم. (2002). "السلوك القيادي التحويلي وسلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية السعودية". المجلة العربية للعلوم الإدارية. 9(1).

3- الزيدي، ناظم جواد عبد سلمان. (2007). "العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والقيادة التحويلية وأثرهما في تفوق المنظمة". أطروحة دكتوراه (غير منشورة). كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة بغداد.

4- أبو تايه، بندر. (2012). "أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية. 20(2)، 145- 186.

5- العميان، محمود. (2004)." السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمان ، دار وائل للنشر ، الطبعة الثانية.

6- عبد الرزاق، أحمد حسين. (2004). " العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضى الوظيفي لدى الاخصائيين الاجتماعيين بالمجال التعليمي والطبي" مجلة القاهرة للخدمات الاجتماعية ، العدد 15، الجزء الأول

7- محمد، بشرى هاشم، وعثمان، آيسل جمدي. (2012). "أثر سلوك المواطنة المنظمية في تحجيم الإتكالية الاجتماعية: دراسة استطلاعية تحليلية مقارنة لآراء عينة من العاملين في وزارتي التعليم العالي والبحث العلمي والأعمار والإسكان مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة. 32. 100- 133.

المصادر الأجنبية

1.Ahmadi, S., Nami, Y., & Barvarz, R. (2014), " The Relationship Between Spirituality In The Workplace And Organizational Citizenship Behavior ", Procedia - Social and Behavioral Sciences, Science Direct, 114,pp 262 – 264.

2.Abel, M.H. (1996)" Self-esteem: moderator or mediator between perceived stress and expectancy of success?" Psychological Reports 79 (2), pp. 635–641.

3.Abouserie,R.(1994)" Sources and levels stress in relation to locus of control and self-esteem in university students", Educational Psychology 14, pp. 323–330.

4.Abraham,R.(1999)" The relationship between differential inequity, job satisfaction, intention to turnover, and self-esteem" Journal of Applied Psychology 133 (2), pp. 205–215.

5.Al-Qarioti, M., Qasem, A., & Freih, H. (2009), " The Interrelationships of Organizational loyalty, Organizational Justice, and Group Cohesiveness of Public Sector Employees' in Kuwait ", Recherches économiques et managériales, 5, p:1-32.

6.Becton, J.B. & Field, H.S. (2009), "Cultural differences in organizational citizenship behavior: a comparison between Chinese and American employees", The International Journal of Human Resource Management, 20 (8), pp. 1651-1669.

7.Bordens, K. & Abbott, B. (2011), "Research design and methods : a process approach", 8th ed, McGraw-Hill, New York.

8.Burack, E,H,(1999), Spirituality in the workplace. Journal of Organizational Chang Management, 12 (4), PP. 280-291.

9.Brown, J.D. & Dutton, K.A. (1995) "The thrill of victory, the complexity of defeat: self-esteem and people's emotional reactions to success and failure" Journal of Personality and Social Psychology 68, pp. 712–722.

10. Byrne, Barbara M. (2010), "Structural equation modeling with Amos: Basic concepts, applications, and programming", 2nd ed., New York, NY: Taylor and Francis Group.

11. Castro, C., Armario, E., & Ruiz, D. (2004),"The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty", International Journal of Service Industry Management, 15 (1) pp. 27 – 53.

12. Cohen, J. (1988), "Statistical power analysis for the behavioral sciences" 2nd ed., New Jersey: Lawrence Erlbaum.
13. Carson, K. D., Carson, P. P., Lanford, A. & Roe, C. W. (1997). "The effects of organization-based self-esteem on workplace outcomes: An examination of emergency medical technicians". Public Personnel Management, 26, 139-155.
14. Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007), "Research Methods in Education", 6th ed., Routledge, USA and Canada.
15. Cole, C. L. (2000), "Building loyalty" , Workforce 79,pp.42–47.
16. Cooper, D. R. & Schindler, P. S. (2014), "Business Research Methods", 12th ed., Irwin/McGraw-Hill, Singapore.
17. Coyle-Shapiro, J.A., Kessler, I., & Purcell, J. (2003), "Exploring the relationship between many variables in health sector. Journal of Management Development, 24 (1) pp. 201 – 2620.
18. Elloy, D. & Patil, V. (2012) "Exploring the Relationship between Self Esteem and employees performance A Preliminary Analysis". International Journal of Business and Social Science,. 3(9) pp , 124-135.
19. Daniel, Jose Luis, (2010),"The effect of workplace spirituality on team effectiveness", Journal of Management Development, 29 (5), pp. 442 – 456.
20. De Vaus, D. A. (2002), "Survey in Social Research", 5th ed., London: Unwin Hyman. Ch.
21. Field, A. (2009), "Discovering Statistics Using SPSS" 3rd ed., London: Sage.
22. Giacalone, R.A. & Jurkiewicz, C.(2003), The Handbook of Workplace Spirituality and Organizational Performance, M.E. Sharpe, Armonk, NY.
23. Graham, J.W. (1991), "An essay on organizational citizenship behavior". Empl Responsib Rights ,4:249–270.

24. Guillon, O., & Cezanne, C. (2014),"Employee loyalty and organizational performance: a critical survey", Journal of Organizational Change Management, 27 (5), pp. 839 – 850.
25. Hair, J. F., Black, W.C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010), "Multivariate Data Analysis; a Global Perspective", New Jersey: Prentice Hall.
26. Hall, M.E.(2006),"Measuring the Safety Climate of Steel Mini-mill Workers using an Instrument Validated by Structural Equation Modeling", Doctoral Dissertations, University of Tennessee, Knoxville.
27. Hart, D.W. and Thompson, J.A. (2007), "Untangling employee loyalty: a psychological contract perspective", Business Ethics Quarterly, Vol. 17 No. 2, pp. 297-323.
28. Hinton, P. R., Brownlow, C., McMurray, I., & Cozens, B. (2014), "SPSS Explained", London: Routledge.
29. Ho, R., (2006), "Handbook of univariate and multivariate data analysis and interpretation with SPSS", CRC Press.
30. Hur, W., Sang, I., & Moon, T. (2014),"The moderating roles of organizational justice on the relationship between emotional exhaustion and organizational loyalty in airline services", Journal of Services Marketing,. 28 (3) pp. 195 – 206.
31. Ibrahim, M., & Falasi, S.(2014),"Employee loyalty and engagement in UAE public sector", Employee Relations, 36 (5) pp. 562 – 582.
32. Jauhari, H., & Singh, S.(2013),"Perceived diversity climate and employees' organizational loyalty", Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal, 32 I(3) pp. 262 – 276.
33. Karapinar,O.(2015),"Integrity as IT relates to job performances, Organizational citizenship behavior and withdrawal behavior: moderating effect of Organizational justice" Thesis, the graduate school of sciences of middle east technical university.

34. Kuruvilla, S., Iverson, R.D. (1993), "A confirmatory factor analysis of union commitment in Australia", Journal of Industrial Relations, 35(3), pp.436-52.

35. Lee, J., Kim, M., & Jeon, A. (2013), " The effects of emotional intelligence on service recovery and organizational loyalty: a case of flight attendants of South Korean airlines ", EMPIRICAL ARTICLE, Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 7:665–686.

36. LeRouge, C., Nelson, A., & Ellis, B.(2006) "The impact of role stress fit and self-esteem on the job attitudes of IT professionals" Information & Management, 43 , pp.928–938.

37. LeRouge, C., Nelson, A., & Ellis, B.(2006) "The impact of role stress fit and self-esteem on the job attitudes of IT professionals" Information & Management 43 ,pp,928–938.

38. Milliman, J., Czaplewski, A.J. and Ferguson, J. (2003), "Workplace spirituality and employee work attitudes: an exploratory empirical assessment", Journal of Organizational Change Management, 16 (4), pp. 426-47.

39. Mossholder, K. W., Bedeian, A. G., & Armenakis, A.(1982) "Group process-work outcome relationships: a note on the moderating impact of self-esteem" Academy of Management Journal 25, pp. 575–585.

40. Maznah,W.,Kamaruzaman,J.& Harniyati, H. (2010) "Organizational Citizenship Behavior and its Impact on Employee Loyalty", World Applied Sciences Journal 8 (7), pp 871-873,

41. Moorman, R.H. (2005), "Relationship between organizational justice and Employee Loyalty on organizational citizenship behaviors, Journal of Applied Psychology, 76 No. 6, pp. 845-855.

42. Norman, Geoffrey R. & Streiner, David L. (2003), " PDQ Statistics", 3rd ed., Hamilton, London, BC Decker Inc., Canada.

43. Organ, D. W. (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington, MA: Lexington Books.

44. Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. Research in organizational behavior, 12, 43-72.
45. Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. Human Performance, 10, 85-97.
46. Özturk, D. (2011)," Workplace bullying its reflection upon organizational justice and organizational citizenship behavior perceptions among public sector employees" Thesis the graduate school of social science of middle east technical university.
47. Pawar, B. (2008),"Two approaches to workplace spirituality facilitation: a comparison and implications", Leadership & Organization Development Journal, 29 (6) pp. 544 – 567.
48. Pierce, J.L., Gardner, D.G.,Cummings, L.L. & Durham, R.B.(1989) Organization-based self-esteem: construct definition, measurement, and validation:, Academy of Management Journal 32 (3), pp. 622–648.
49. Peretti, J.M. (2005), Dictionaries des resources humans, Vuibert, Paris.
50. Robson, C. (2002) "Real World Research. A Resource for Social Scientists and Practitioner Researches", 2nd edition. Blackwell: Oxford.
51. Renn, R,.& Prien, K. (1995)"Employee responses to performance feedback from the task: a field study of the moderating effects of self-esteem", Group and Organization Management 20, pp. 337–354.
52. Salehzadeh, R., Shahin, A., & Barzoki, A. (2015),"Is organizational citizenship behavior an attractive behavior for managers? A Kano model approach", Journal of Management Development, 34 (5) pp. 601 – 620.
53. Saunders, M., Lewis, P., & Adrian, T. (2009), "Research methods for business students", 5th ed., Pearson Education, Rotolito Lombarda, Italy.
54. Schnake, M. (1991). "Organizational citizenship: A review, proposed model, and research agenda", Human Relations, 44, 735-759.

55. Schumacker, R.E., & Lomax, R.G. (2010), "A beginner's guide to structural equation modeling", 3ed ed., Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Mahwah, NJ.
56. Schaubroeck, J., & Merritt, D. (1997), "Divergent effects of job control on coping with work stressors: the key role of self- efficacy", Academy of Management Journal 40, pp. 738–754.
57. Sekaran, U. & Bougie, R. (2010), "Research Methods For Business : A Skill - Building Approach", John Wiley and Sons, Inc.
58. Sezgin, F. (2009), Relationships between teacher organizational commitment, psychological hardiness and some demographic variables in Turkish primary schools, Journal of Educational Administration, 47 (5) pp. 630-651.
59. Sikula, C. W., Emmett, D. & Kim,, A. (2001). "Employee relations and the changing nature of the American workforce", Ethics & Behavior, 11(1), 23.
60. Smith, J.A. (2005), "Training for the whole person: an exploration of possibilities for enhancing", Management, 4(2)pp.125-145.
61. Smith, J. A. & Rayment, J. J. (2007),"The Global SMP Fitness Framework", Management Decision", 45 (2) pp. 217 – 234.
62. Tabachnick, B. G. & Fidell, L. S. (2013), "Using Multivariate Statistics", 6th ed. Boston: Allyn and Bacon.
63. Tharenou, P.(1979) "Employee self-esteem: a review of the literature" Journal of Vocational Behavior 15, pp. 316–346.
64. Van Dyne, L., Graham J., Dienesch, R. (1994). "Organizational citizenship behavior: construct redefinition, measurement, and validation". Academy of Management Journal, 37(4), 765-802.
65. Verma J.P. (2013), "Data Analysis in Management with SPSS Software", Springer India.
66. Williams, L. J., Anderson, S. E. (1991). "Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors", Journal of Management, 17, 601-617.

67. Williams, S., Pitre, R., Zainuba, M. (2002), "Justice and organizational citizenship behavior intentions: fair rewards vs. fair treatments", Journal of Social Psychology, 142, pp.33-45.
68. Wiener, Y., Muczyk, J.P., & Martin, H.J.(1992) "Self-esteem and job involvement as moderators of the relationship between work satisfaction and well-being" Journal of Social Behavior and Personality 7 (4), pp. 539—554.
69. Wong, P. T. (2003). An opponent-process model of servant leadership and a typology of leadership styles. Human management, 6(2)pp.234-254.
70. Yardan, M. (2014), "Relationship of Employee Loyalty and Job Satisfaction, Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior" Human Relations, 43, (8), pp 727-38.
71. Zellers, K.L., Tepper, B.L., Giacalone, R.A., Lockhart, D., & Jurkeiwicz, C.L. (2003), "Justice and organizational citizenship: interactive effect of impression management motives", Academy of Management Proceedings, pp.1-9.
72. Zuckerman, D.M. (1989)" Stress, self-esteem and mental health: how does gender make a difference", Sex Roles 20, pp. 429—444.
73. Zikmund, W. G. (2010), "Business Research Methods", 8th ed., Thompson South-Western: Ohio.
74. Zikmund, W. G. (2014), "Business Research Methods", 10th ed., Thompson South-Western: Ohio.

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعـة البصـــرة
كليــة الإدارة والاقتصاد
قســم إدارة الأعمــال

م/ استبانة

الاخ الفاضل... الاخت الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة وبعد...

نضع بين ايديكم استبانة البحث الموسوم (**الدور التفاعلي للروحانية في مكان العمل في تعزيز تأثير تقدير الذات والولاء التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمي: دراسة ميدانية للعاملين في شركة الحفر العراقية**).

كما نود إن نتقدم لكم بوافر الشكر والامتنان سلفاً لأنكم ستخصصون جزءاً من وقتكم للإجابة عن فقرات هذه الاستبانة، كما تعد مشاركتكم في تقديم الصورة الحقيقية ذات تأثير ايجابي في اخراج هذا البحث بالمستوى الذي يساعد في تحسين مستوى سلوك المواطنة في شركتكم.

كما نعلمكم بأنه لا ضرورة لذكر الاسم أو التوقيع على الاستبانة، إذ أن نتائج الاجابات ستظهر بهيأة مجموعات احصائية لا علاقة لها بأشخاصكم ولا بوظيفتكم ولا بشركتكم.

ملاحظات مهمة:

- يرجى الاجابة عن الاسئلة جميعها، لأن ترك سؤال واحد من دون اجابة يعني عدم صلاحية الاستمارة كلها للتحليل.
- يرجى وضع علامة (✓) في الحقل الذي يمثل رأيك في ضوء ما تعكسه ادراكاتك للموضوع أو الفقرة المطروحة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم ومتمنين لكم دوام التوفيق.

الباحث

م. د. وميض عبد الزهرة خضير

كلية الادارة والاقتصاد / قسم إدارة الاعمال

جامعة البصرة

أولاً: المعلومات الشخصية

1. الجنس:

ذكر أنثى

2. العمر:

من 21 لغاية أقل من 25. من 31 لغاية أقل من 35.

من 26 لغاية أقل من 30. من 36 فأكثر.

3. التحصيل العلمي؟

إعدادية. بكالوريوس. ماجستير.

دبلوم. دبلوم عالي. دكتوراه.

4. سنوات الخدمة:

من 1 لغاية أقل من 5. من 11 لغاية أقل من 15.

من 21 لغاية أقل من 25. من 6 لغاية أقل من 10.

من 16 لغاية أقل من 20. من 26 فأكثر.

5. الحالة الاجتماعية :

متزوج. مطلق.

أعزب. أرمل.

6. نوع الوظيفة:

إداري. فني.

ثانياً: الروحانية في مكان العمل

الفقرات	اتفق بشدة (5)	اتفق (4)	محايد (3)	لا اتفق (2)	لا اتفق بشدة (1)
1- يشعر العاملون في شركتي كأنهم عائلة واحدة.					
2- يشجع العاملون في شركتي على خلق روح الجماعة.					
3- اشعر بأن العاملين في شركتي يدعم أحدهم الآخر.					
4- اشعر بأن العاملين في شركتي يعتني أحدهم الآخر.					
5- اشعر بأن أفراد شركتي يربطهم هدف مشترك.					
6- تسود قيم ايجابية في شركتي.					
7- الأفراد العاملون في شركتي يشعرون بالرضى بخصوص مستقبل الشركة.					
8- إدارة الشركة التي اعمل فيها تحترم الحياة الشخصية للعاملين.					
9- إدارة الشركة التي اعمل فيها تساعدني إن اعيش في سلام ووئام.					
10- يحاول القادة في شركتي إن يكونوا مفيدين لأكبر عدد من المجتمع.					
11- اعتقد بأن عملي هو مهم في الحياة.					
12- أنا أرى علاقة بين عملي وخدمة المجتمع في بلدي .					
13- اشعر عندما اعمل بأني مفيد للمجتمع الذي انتمي له					
14- خبرتي في عملي مصدر سعادتي.					
15- اشعر بالسعادة في اغلب أيام الأسبوع عندما اذهب للعمل.					
16- قيمي الروحانية لا يجري تقديرها في مكان عملي.					
17- لا يوجد مجال لقيمي الروحانية في مكان عملي.					

ثالثاً: تقدير الذات

الفقرات	اتفق بشدة (5)	اتفق (4)	محايد (3)	لا اتفق (2)	لا اتفق بشدة (1)
1- أنا شخص مؤثر في مكان عملي.					
2- أنا شخص مهم في شركتي.					
3- أنا شخص موثوق به في مكان عملي.					
4- زملائي في العمل يؤمنون بقدراتي في العمل.					
5- يوجد فرق ايجابي واضح بين عملي وعمل الآخرين.					
6- اشعر بأن لدي عدد من الصفات الجيدة.					
7- اشعر بأني شخص ذو جدارة وعلى قدرٍ متساوٍ مع الآخرين.					
8- أنا قادر على فعل الأشياء الجيدة، مثل معظم الأشخاص الآخرين.					
9- أنا اتخذ موقفاً ايجابياً تجاه نفسي.					
10- اشعر بالرضى عن نفسي.					
11- اشعر بأني غير ناجح في بعض الأوقات.					
12- اشعر بأن ليس لدي الكثير من الانجازات لكي افتخر بها في حياتي.					
13- اشعر في بعض الأحيان بأني غير جيد في عملي.					
14 اشعر بأني عديم الفائدة في بعض الأوقات.					
15- اتمنى إن يكون لدي المزيد من تقدير النفس.					

رابعاً: الولاء التنظيمي

الفقرات	اتفق بشدة (5)	اتفق (4)	محايد (3)	لا اتفق (2)	لا اتفق بشدة (1)
1- أنا على استعداد لبذل أقصى جهد في العمل.					
2- أرى إنه من واجبي بذل أقصى جهد.					
3- أنا مستعد للقيام بأي عمل تحتاج إليه الشركة.					
4- تحدث بإيجابية مع الأصدقاء عن الشركة.					
5- أنا أهتم بمصير الشركة.					
6- أشعر بالسعادة لأني أعمل في هذه الشركة.					
7- لدي فرصة لعمل الأفضل في الشركة من فرص العمل المحتملة الأخرى.					
8- لا أمانع في أداء وظائف أخرى عند تكليفي بها، فضلاً عن وظيفتي في الشركة.					
9- أستفيد كثيراً من بقائي للعمل في هذه الشركة.					
10- لا أترك الشركة عند إجراء بعض التغييرات في متطلبات العمل.					
11- أحرص دائماً على اتخاذ القرار الصحيح في عملي.					
12- أشعر بإحساس قوي بالانتماء لشركتي.					
13- أنا افتخر عند قولي للآخرين بأني أعمل في هذه الشركة.					
14- اشعر بالولاء للشركة.					

خامساً: سلوك المواطنة التنظيمية

الفقرات	اتفق بشدة (5)	اتفق (4)	محايد (3)	لا اتفق (2)	لا اتفق بشدة (1)
1- أنا أساعد زملائي في العمل الذين لديهم أعمال كثيرة.					
2- أنا أستهلك الكثير من الوقت في الشكوى من الأمور التافهة.					
3- أنا أتجنب خلق المشكلات لزملائي في العمل.					
4- أنا أحافظ على مواكبة التغييرات في المنظمة.					
5- أنا أحضر للاجتماعات التي هي غير الزامية، ولكنها تعتبر مهمة.					
6- أنا دائما على استعداد لتقديم يد العون لمن حولي.					
7- أنا اقرأ وأتابع منشورات الشركة وإعلاناتها.					
8- أنا اساعد الآخرين الذين يأخذون اجازة.					
9- أنا لا استغل حقوق الآخرين.					
10- أطيب خاطر الآخرين الذين لديهم مشكلات ذات صلة بالعمل					
11- أنا اتخذ بعض الخطوات لمنع أي مشكلات مع الموظفين الآخرين.					
12- أنا أعي كيف يؤثر سلوكي في وظائف الآخرين.					
13- أنا اطيع قواعد الشركة ولوائحها حتى عندما لا أجد من يراقبني.					
14- أنا اوجه المساعدة للموظفين الجدد حتى لو لم يطلبوا مني ذلك.					

Spirituality in Workplace as a Moderating Variable for Relationship Between self-esteem and Organization loyalty on Organization Citizen - Ship Behavior (filed study of employees in the Iraqi drilling company

Dr. Wameedh A. Khdair

Faculty of Administration & Economics / University of Basrah

Abstract: Existing literature in management the reveals a gap in the empirical knowledge on organizational citizenship behavior in organizations. This study specifically aims to firstly, Study of the relationship between self-esteem and organizational citizenship behavior; secondly, determine the relationship between organizational loyalty and organizational citizenship behavior; and thirdly, test the role of the moderating variable spirituality in the workplace for the relationship between self-esteem and organizational loyalty, on organizational citizenship behavior. Depending on the random sample were distributed (200) questionnaires for workers in the Iraqi oil drilling company, the number of questionnaires recovered (158) questionnaire, which (103) questionnaires valid for statistical analysis and response rate 65 %, It was analyzed by advanced statistical program AMOS.v.22 and statistical program SPSS.v.22.Theoretical results showed the existence of a knowledge gap to explain the nature of the relationship between variables (self-esteem, organizational loyalty, spirituality in the workplace, and organizational citizenship behavior) in organizations in general and in Iraqi oil drilling company. Practical results also showed a direct effect relations between the (self-esteem and organizational loyalty on organizational citizenship behavior) as well as the interactive role of the variable (spirituality in the workplace).

Keywords: organizational citizenship behavior, self-esteem, organizational loyalty, spirituality in the workplace and Iraqi oil drilling company.