

دور الاتجاهات الحديثة في إدارة رأس المال النفسي الإيجابي علي تحسين فاعلية أداء العاملين (أداء المهمة، الأداء الإضافي): دراسة نظرية د. حاتم توفيق عناني

دكتوراه الفلسفة في الإدارة العامة- كلية الاقتصاد والعلوم السياسية- قسم إدارة عامة- جامعة القاهرة

الايمل: hatemtawfek@yahoo.com

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى فحص رأس المال النفسي بإبعاده المختلفة في تحسين فاعلية أداء العاملين (الدور الرسمي، الدور الإضافي). وبناءً على ذلك، تمثل سؤال الدراسة في: ما هو دور رأس المال النفسي الإيجابي علي تحسين فاعلية أداء العاملين؟ وأظهرت نتائج الدراسة وجود ارتباط بين المكونات الجوهرية الأربعة لمفهوم رأس المال النفسي (الأمل، التفاؤل، امتلاك الثقة، المرونة)، والتي تعد كونها آليه تشترك فيها المكونات لإحداث النزعة التحفيزية للفرد بما يحقق تحسين أداء العاملين بنوعيه الرسمي والإضافي. وكانت من أهم توصيات الدراسة أن النموذج النظري يمكن تطبيقه في دراسة كمية لقياس مدي تأثير رأس المال النفسي بمكوناته الأربعة، بالإضافة إلي بُعد جديد يمكن إضافته للمكونات الأربعة السابقة الخاصة برأس المال النفسي وهو جودة الحياة، ومدي تأثير هذه المكونات الخمسة علي أداء العاملين للدور الرسمي والإضافي كمتغير تابع.

الكلمات المفتاحية: رأس المال النفسي- الأمل- التفاؤل - الثقة- المرونة- أداء

العاملين.

Abstract:

This study aims to examine psychological capital with its various dimensions in improving the effectiveness of employees, performance (official role, additional role). Accordingly, the study's question is that: What is the role of positive psychological capital in improving the effectiveness of employees' performance?

The results of the study showed that there is a correlation between the four core components of the concept of psychological capital (hope, optimism, self-efficacy, and resilience), which is considered to be a mechanism in which the components share to create the individual's motivational tendency to improve formal and additional employee's performance. One of the most important recommendations of the study is that the theoretical model could be applied to a quantitative study in order to measure the extent of the impact of psychological capital with its four components. In addition, a new dimension can be added to the previous four components of psychological capital, which is quality of life, and the extent of the impact of these five components on employees' performance of the official and additional roles as a dependent variable.

Keywords: psychological capital- hope- optimism- self-efficacy- resilience- employee performance.

مقدمة:

شهد العالم خلال السنوات القليلة الماضية عدداً من المتغيرات الأساسية التي طالت الحياة المعاصرة، وأثرت في هيكل القيم ونسق العلاقات المجتمعية في كثير من دول العالم، وتطلق الإدارة الحديثة- في اهتمامها بالتنمية البشرية- من اقتناع أساسي بأن الإنسان لدية طاقات وقدرات ذهنية تفوق كثيراً مما يتم إستغلاله أو الإستفادة منه في مواقع العمل المختلفة، وان الإستفادة القصوى من تلك الطاقات الذهنية هي المصدر الحقيقي لتميز المنظمات، ولاسيما تلك الطاقات التي ترتبط بالنفس البشرية⁽¹⁾.
فقد ظهر مصطلح رأس المال النفسى الإيجابي كانتقاله نحو تطوير المورد البشرى، والذي يعد العامل الحيوى والحاسم في الإدارة المعاصرة، كونه أمتداد لأنواع أخرى من رأس المال مثل رأس المال البشرى، ورأس المال الإجتماعى⁽²⁾.

(1) Aiste, Dirzyte (2013). Research on Positivity and Psychological Capital at Science and Study Institutions in the USA, *Intelektine Ekonomika Intellectual Economice Journal*, Vol. 7, No. 3, 2013, pp. 389- 395.

(2) أنتونيلا دولفافي (٢٠١١). علم النفسى الإيجابى، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ٢٠١١، ص

وتهدف الإدارة في مختلف المؤسسات والأجهزة الحكومية والخاصة إلى تنمية العلاقات بين المؤسسات والعاملين بها، لضمان استمرار القوى العاملة بها، وتنمية السلوك الإبداعي لديهم، وبذل المزيد من الجهد والأداء، وأصبح من أهم الوسائل هو تحقيق فعالية لأداء العاملين، تلجأ المنظمات لأساليب تحسين الأداء من أجل تحسين أداء العاملين فيها وتنميتهم، وكذلك لسد الثغرة بين الأداء الفعلي ومستوى الأداء المستهدف. فكلما كانت تلك الأساليب فعالة كلما ارتفع مستوى الأداء وتمكنت المنظمة من تحقيق أهدافها.

وسوف يتم تقسيم الدراسة إلى المحاور التالية:

أولاً: مفهوم رأس المال النفسي الإيجابي ومكوناته المختلفة.

ثانياً: مفهوم أداء العاملين وإبعاده المختلفة.

ثالثاً: الدراسات التي أهتمت بالعلاقة بين رأس المال النفسي وأداء العاملين

والمغيرات الأخرى ذات العلاقة:

المشكلة البحثية:

يعتبر مفهوم رأس المال النفسي من المفاهيم الجديدة في إطار تطور مفاهيم رأس المال بصفة عامة، ففي حين يركز رأس المال الإقتصادي التقليدي بالأساس على ما يمتلكه الشخص من إمكانيات مالية وأشياء ملموسة، نجد رأس المال البشري يركز على ما يمتلكه الشخص من مهارات ومعارف مكتسبة في إطار العمل، أما رأس المال الإجتماعي فيركز بالأساس على ما يتميز به الفرد من علاقات وشبكات للمعارف، وأخيراً نجد مفهوم رأس المال النفسي يركز بالأساس على ما يتسم به الفرد من سمات ومكونات التفاؤل، والمرونة، والكفاءة الذاتية.

وفي هذا الإطار نجد ارتباط فاعلية أداء العاملين بما يمتلكه الفرد داخل نطاق العمل من مهارات أو علاقات أو سمات ذاتية تميزه عن غيره من العاملين في إطار محيط العمل. وبالتالي نجد ارتباط المفاهيم المختلفة لرأس المال بفاعلية أداء العاملين.

فإذا ما كانت العلاقة ما بين خبرات ومهارات الفرد فإننا نجد علاقة بين رأس المال البشري وفاعلية أداء العاملين، أما إذا ما كانت هناك علاقة بين تواجد شبكة العلاقات وفاعلية أداء العاملين فإننا نجد علاقة بين رأس المال الإجتماعي وفاعلية أداء العاملين. وأخيراً فإذا ما تواجدت علاقة بين ما يتسم به الفرد من سمات ومكونات ذاتية فإننا بصدد علاقة بين رأس المال النفسي وفاعلية أداء العاملين.

وتتضح المشكلة البحثية للدراسة في تداخل المحددات المؤثرة على أداء العاملين باختلاف أنواع رأس المال الموجودة في إطار المنظمة بصفة عامة وتواجد رأس المال النفسي بصورة خاصة، ومن ثم تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي: ما هو دور رأس المال النفسي الإيجابي علي تحسين فاعلية أداء العاملين؟

تساؤلات الدراسة:

ستحاول الدراسة الإجابة عن التساؤلات التالية والمنبثقة من التساؤل الرئيس

السابق:

- ماهي المفاهيم المختلفة برأس المال النفسي؟
- ما هي أبعاد رأس المال النفسي والمفاهيم الخاصة بكل بعد؟
- ما هي المفاهيم المختلفة بأداء العاملين؟
- ماهي الأبعاد الخاصة بأداء العاملين والمفاهيم الخاصة بكل بعد؟
- إلى أى مدى يتأثر أداء العاملين بالمكونات المختلفة لرأس المال النفسي؟

الإطار النظري ومنهجية الدراسة:

لكي يتمكن الباحث من تغطية المشكلة البحثية من جميع جوانبها، سوف يتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لمؤلائمته مع مشكلة وأهداف وتساؤلات الدراسة.

الأدبيات السابقة:

تم دراسة خصائص القيادة النسوية وأثرها في تطوير رأس المال النفسي: إختبار الدور المعدل لقوة الخبرة: دراسة تحليلية من وجهة نظر المرؤوسين في مدارس التعليم الخاصة في عمان، وهدفت الدراسة بيان أثر خصائص القيادة النسائية في تطوير رأس المال النفسي، ووجود قوة الخبرة كمتغير وسيط، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لطبيعة الدراسة، وكانت أداه جمع البيانات هي الإستبيان، وتم توزيعها علي عينة مكونة من (٣٧٦) موظفاً من (المعلمين والإداريين) وتم استخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي لقياس مدي صحة فروض الدراسة، وكانت من نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لخصائص القيادة النسائية علي تطوير رأس المال النفسي، وزادت هذه العلاقة بوجود قوة الخبرة كمتغير وسيط، وأوصت الدراسة بتعزيز ممارسات خصائص القيادة النسائية لدي القائدة من خلال زيادة الدعم من الإدارة العليا، وضرورة الاهتمام برأس المال النفسي بشكل أكبر

لتحقيق ميزة تنافسية لتأثيره علي الفرد، واستمرار البحث في خصائص القيادة النسائية وقوة الخبرة وربطهم في مجال التعليم والبحث علي الاستثمار في رأس المال النفسي وتوثيق التجارب الناجحة^(٣).

في تم دراسة أثر ضغوط العمل على رأس المال النفسي في المؤسسة العمومية الإستشفائية، حيث طبقت الدراسة على عينة قدرها (١١٠) موظف، وتم استخدام قائمة الإستبيان كأداة لجمع البيانات، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS والاعتماد على المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعاملات الارتباط، وقد توصلت هذه الدراسة لعدة نتائج منها وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ورأس المال النفسي الإيجابي، ووجود علاقة عكسية ضعيفة بينهما لخصائصهم الشخصية، والجنس، والعمر، ومتغيرات الوظيفة، والمستوى التعليمي، والخبرة، والحالة العائلية). وكانت من أهم توصيات الدراسة ضرورة إجراء برامج تدريبية بحيث يكون الموظف قادرا على العمل تحت ظروف الضغط، بحيث تكون هذه الضغوط ضغوطا إيجابية لصالح الموظف والمنظمة، وضرورة تحسين ظروف العمل وتوفير الإمكانيات اللازمة للتخفيف من الضغوط، وضرورة التركيز والإهتمام بجوانب الصحة النفسية لمواردها البشرية من خلال إقامة مؤتمرات والتدريب، وتكثيف الجهود المتعلقة ببناء وتنمية رأس المال النفسي الإيجابي أكثر مما هو عليه الآن وذلك لما له من تأثير واضح على سلوك الموظف، وضرورة تبني المؤسسة لمفهوم رأس المال النفسي الإيجابي كحل أساس للقضاء على ضغوط العمل كونها ظاهرة إنسانية تستدعي الإهتمام^(٤).

^(٣) مريم سليمان عباس الدليمي (٢٠١٦). دراسة خصائص القيادة النسوية وأثرها في تطوير رأس المال النفسي: إختبار الدور المعدل لقوة الخبرة: دراسة تحليلية من وجهة نظر المرؤوسين في مدارس التعليم الخاصة في عمان، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية إدارة الاعمال، ص. ١٣٣.

^(٤) كنزه بودرهم (٢٠١٨). أثر ضغوط العمل علي الرأس المال النفسي الإيجابي: دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، قسم التسيير، ص. ٦١.

وأن الاهتمام بالمناخ التنظيمي وعناصره وأبعاده له تأثيره على العديد من المتغيرات والعوامل المرتبطة بسلوكيات العنصر البشري^(٥).

فتحقيق درجة عالية من الفعالية والإبداع ورفع مستوى الأداء للعاملين أصبح يعتمد بشكل ملموس على توفر مناخ ملائم يسوده الرضا والانتماء والعلاقات الإنسانية، هذا بالإضافة إلى تهيئة بيئة عمل ملائمة تبعث الارتياح والاطمئنان لدى العاملين مما يؤثر على أدائهم بالإيجاب^(٦).

فضلاً عن أنه يساعد على الحفاظ على العاملين المدربين ذوي المهارات في ظل الوقت الذي تعاني فيه غالبية المنظمات الحكومية من فجوة نوعية (المدربين ذوي المهارات) في القوة العاملة؛ بالرغم من وجود فائض في عدد العمالة بها (زيادة كمية) ومن جهة أخرى؛ أدت التطورات المتسارعة والتحديات التي تواجه المنظمات الحديثة في عالم الأعمال؛ إلى ظهور توجهات إدارية جديدة في مجال إدارة الموارد البشرية؛ فلم يعد الدور التقليدي لتلك الإدارة كافياً؛ خاصة مع تزايد أهمية المورد البشري في تحقيق أهداف المنظمة. لذا أصبح على وظائف إدارة الموارد البشرية أن تواكب مراحل التطور وتبني ممارسات فعالة في مجال تخطيط وتنمية وتقييم أداء الموارد البشرية^(٧).

وأن ممارسات تنمية الموارد البشرية تعمل على تنمية التخصصات والكفاءات الرئيسية التي تمكن الأفراد في المنظمة من أداء مهامهم الحالية والمستقبلية. وذلك من خلال تعزيز أنشطة التعلم المخططة؛ والربط بين احتياجات الأفراد واحتياجات المنظمة. وفي ذات الإطار؛ يهدف التدريب- كأحد ممارسات تنمية الموارد البشرية- إلى تطوير مهارات وخبرات العاملين، وتغيير سلوكهم واتجاهاتهم، وكذلك تزويدهم بالمعلومات؛ مما يمكنهم من تحسين أدائهم والقيام بواجباتهم الحالية والمستقبلية بكفاءة ومهارة عالية^(٨).

^(٥) حيدر العمري (٢٠١٣). أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للمعلمين في محافظة إربد، مجلة

كلية التربية، مجلد ٢٤، عدد ١، جامعة نهاد، كلية التربية، ص ص ٣٩٠-٤٢٠.

^(٦) برباوي كمال (٢٠١٦)، علاقة المناخ التنظيمي بالتغيير التنظيمي: دراسة حالة شركة الوطنية لتوزيع

الكهرباء والغاز، مجلة دراسات، عدد ٤٥، ص ص ٢٦٤-٢٧٩.

^(٧) أحمد شاهر العرود (٢٠١٨)، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة

ميدانية على شركات صناعة الأدوية الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي، رسالة ماجستير،

جامعة الإسراء الخاصة، كلية الأعمال، الأردن، ص ٢٠.

^(٨) Nuredin, Zemzem (2016). Impact of Human Resource Development Practice on Employees' Performance and Motivation in the case of EFDRE Ministry

وأن تنمية الموارد البشرية في السياق التنظيمي هي عملية يتم من خلالها مساعدة الأفراد العاملين بطريقة مستمرة ومخطط لها؛ من أجل اكتساب أو تنمية القدرات اللازمة لأداء الوظائف المختلفة المرتبطة بأدوارهم الحالية أو المتوقعة، وتطوير قدراتهم واكتشاف واستغلال إمكانياتهم الكامنة في عمليات التطوير التنظيمي أو عمليات التطوير الذاتي. بالإضافة إلى تطوير ثقافة تنظيمية تكون فيها العلاقات بين الرئيس والمؤوس والعمل الجماعي والتعاون بين الوحدات الفرعية قوية وتسهم في رفاهية الأفراد وزيادة دافعيتهم وإحساسهم بالفخر كما يرتبط الأداء بسلوك الفرد داخل المنظمة، ويحتل مكانة خاصة باعتباره الناتج النهائي لنشاط الأفراد؛ حيث يتضمن المخرجات النهائية الناتجة عن الفعاليات والإنجازات أو ما يقوم به الأفراد من أعمال^(٩).

وتم الأشار إلى أن أداء العاملين ينتج عن ثلاثة عوامل؛ هي: المهارات والجهود وطبيعة ظروف العمل؛ بحيث تتضمن المهارات المعرفة والقدرات والكفاءات لدى العاملين؛ في حين تتمثل الجهود في درجة التحفيز لدى العاملين والتي تجعلهم يحرزون تقدماً في أداء مهامهم الوظيفية. أما بالنسبة لطبيعة ظروف العمل؛ فتضمن الظروف التي تخلق المناخ الملائم لتسهيل إنتاجية العاملين^(١٠).

وكذلك يتضمن الأداء كفايات الموظف؛ من حيث المعلومات والمهارات والاتجاهات والقيم التي لديه وتنتج أداءً فعالاً. بالإضافة إلى قدرة الموظف على أداء المهام والمسئوليات والأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل أو وظيفة ما بإتقان. فضلاً عن توفر المناخ التنظيمي الملائم لذي يساعد الموظفين على تحقيق الأداء بكفاءة وفاعلية^(١١).

of Agriculture and Natural Resource, MD, College of Business and Economics, Addis Ababa University, Ethiopia.

(9) Saraswathi (2010). Human Resources Development Climate: An Empirical Study, **International Journal of Innovation, Management and Technology**, Vol. 1, No. 2, June, pp.174-179.

(10) Githinji, Naomi, Gachunga, Hazel (2017). Influence of Organizational Climate on Employee Performance in State Corporations in Kenya: A Case of Kenya Industrial Estates Limited, **Strategic Journal of Business & Chang Management**, Vol. 4, Iss. 2 (22), pp 376 - 395.

(11) حسام قرني علي (٢٠١٨). العلاقة بين جودة المناخ التنظيمي على الأداء الفعال في المنظمات العامة: دراسة ميدانية على الهيئة القومية للأنفاق في جمهورية مصر العربية، مجلة كلية الاقتصاد

المحور الأول: مفهوم رأس المال النفسى الإيجابي ومكوناته المختلفة:

١. مفهوم رأس المال النفسى الإيجابي:

ظهر مفهوم رأس المال النفسى فى عالم الأعمال فى نهاية القرن العشرين كوصف للخواص الشخصية التى من شأنها التأثير الإيجابي فى معدل الإنتاجية، وفى عام ٢٠٠٢ أقرّح الرئيس السابق للجمعية النفسية الأمريكية مفهوم رأس المال النفسى فى كتابه السعادة الحقيقية، مستنداً على وجهات نظر علم النفس الإيجابى وسلوك المنظمة الإيجابى، إذا يعتمد على استخدام العوامل النفسية التى تسبب السلوك الإيجابى للفرد لصالح المؤسسات، ويجب على المؤسسات أن تهتم بالأبحاث والتطبيقات المتعلقة بالموارد النفسية أو العناصر التى توجه الأفراد إيجابياً، وذلك لتحقيق الأداء الجيد وتقديم خدمات جيدة، وقد ظهر مصطلح رأس المال النفسى لتطوير المورد البشرى الذى يعد العامل الحيوى والحاسم فى الإدارة المعاصرة^(١٢).

وقد شهد العالم خلال السنوات الماضية عدداً من المتغيرات التى أثرت على مختلف جوانب الحياة المعاصرة، وخاصة المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية، وأثرت تلك المتغيرات على نسق العلاقات المجتمعية فى كثير من دول العالم، وتنتقل الإدارة الحديثة من اهتمامها بالتنمية البشرية من اقتناع أساسى بأن الإنسان لديه طاقات وقدرات ذهنية تفوق كثيراً ما يتم استغلاله أو الإستفادة منه فعلاً فى مواقع العمل المختلفة، وأن الإستفادة القصوى من تلك الطاقات الذهنية هى المصدر الحقيقى لتميز المؤسسات، بل وقدرتها على تحقيق إنجازات غير تقليدية، ورغبة فى الإستغلال الأمثل لقدرات وإمكانيات الفرد فقد ظهر فى عام ١٩٩٩ علم جديد يُعرف بعلم النفس الإيجابى، فهو يركز على إستغلال نقاط القوة لدى المورد البشرى بدلاً من التركيز على نقاط الضعف

والعلوم السياسية، مجلد ١٩، عدد ٤، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، ص ٤٣-١.

(١٢) كمال الحسنى (٢٠١٣). رأس المال النفسى وأثره فى الاستغراق الوظيفى: دراسة تحليلية لأراء عينة من تدريسيى كليتي الإدارة والاقتصاد والتربية جامعة المثنى، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، والمجلد ٣، العدد ٦، ص ٢٣-١.

والقصور، وبالتالي فهو يهدف إلى تنشيط الفعالية الوظيفية والكفاءة والصحة الكلية للموظف^(١٣).

فمفهوم رأس المال النفسي الإيجابي هو حالة التطور النفسي الإيجابية للعاملين والذي تتميز بأربعة خصائص هي: الأمل، والتفاؤل، والمرونة، وأمتلاك الثقة، فالأمل: هو أن يستطيع الفرد أن يتحمل المصاعب من أجل تحقيق أهداف العمل، بينما التفاؤل: فهو الاتجاه الإيجابي حول إمكانية تحقيق النجاح الوظيفي في الوقت الحالي وفي المستقبل، بينما أمتلاك الثقة: فهو القدرة لدى الأفراد لحل المشكلات الوظيفية وتحقيق النجاح، وأخيراً المرونة: وهو القدرة على العودة للحالة الطبيعية في أقصر وقت ممكن بعد مشاكل العمل^(١٤).

ويتفق مع هذا التعريف (Caza, Arran,2010) أن رأس المال النفسي هو الحالة الإيجابية لدى الأفراد الذي يمكن توظيفه لتنمية وتطوير الذات بما ينعكس على سلوكه بهدف تعزيز القدرات التنافسية للمنظمة، ويتكون من أربعة مكونات وهي: الأمل، والتفاؤل، والمرونة أو الارتداد السريع بعد الصدمة، والكفاءة الذاتية أو أمتلاك الثقة^(١٥).

٢. مفهوم المكونات المختلفة لرأس المال النفسي:

أ. مفهوم الأمل: Hope

هو تحمل العاملين اعباء الوظيفة لحين تحقيق أهدافهم، وعند الضرورة إعادة توجيه المسارات تجاه الأهداف بهدف تحقيق النجاح المأمول، وهو حالة من التحفيز الإيجابي للموظفين والخاصة بالمستقبل وتقوم على شعور الفرد بالنجاح والذي يتكون من الإرادة، ووجود مسارات بديلة للوصول للهدف المرجوه^(١٦).

^(١٣) مصطفى الكرداوى (٢٠١٣). أثر الانتماء الوظيفي في العلاقة بين رأس المال النفسي ومستوى

الشعور بالاحتقان التنظيمي لدى العاملين بالقطاع الحكومي في محافظة الدقهلية، دورية الإدارة

العامية، المجلد ٥٣، العدد ٣، ٢٠١٣، ص ص. ٧٤١ - ٨١٠.

^(١٤) Lee, Dongseop (2014). Psychological Capital, Big Five Traits, and Employee Outcomes, **Journal of Managerial Psychology**, Vol. 29, No. 2, , pp. 122-144.

^(١٥) Caza, Arran (2010). Psychological Capital and Authentic Leadership Measurement, gender, and Cultural Extension, **Asia-Pacific Journal of Business Administration**, Vol. 2, No. 1, , pp.53-70.

^(١٦) Avey, James (2010). Two Field Studies Examining the Association Between Positive Psychological Capital and Employee Performance

ب. مفهوم التفاؤل: Optimism

هو تحقيق النجاح في الوقت الحالى والمستقبلى، فالموظفين المتفائلين لديهم شعور بان الأحداث الإيجابية في الحياة الوظيفية تحدث نتيجة اعمالهم وسلوكياتهم الخاصة، فالأحداث الإيجابية نابعة من الموظفين أنفسهم، بينما الأحداث السلبية فهي خارجية وموقته ومحدودة^(١٧).

والتفاؤل هو قدرة الفرد على التحكم الشخصى في أفكاره السلبية، واستبدالها بأفكار إيجابية في اصعب الظروف والمواقف والأزمات والتحديات في الحياة بشكل عام والوظيفة بشكل خاص، واستخدامها قبل وأثناء معالجة المشكلات الوظيفية بشكل إيجابى، فالأفراد المتفائلين لديهم شعور إيجابى نحو الحياة ومجال العمل^(١٨).

التفاؤل هو إمكانية تحقيق الموظف نتائج إيجابية في حياته الوظيفية، وذلك برغم أى عقبات قد تعترض طريقه، وكل ما يتطلبه الأمر هو الشجاعة للتغلب بالتفاؤل، فهو خيارنا الوحيد إذا أردنا تحقيق النجاح الوظيفي^(١٩).

ج. مفهوم المرونة أو الإرادة Resilience:

عند حدوث المشاكل أو معوقات خاصة بمجال العمل يمكن وجود قدر من التحمل وعودة الموظف إلى الحالة الطبيعية له بعد الصدمة في أقل وقت ممكن، وهى القدرة على العودة للحالة الطبيعية أو التماسك لما ينتج من ظروف صعبة في مجال العمل مثل الصراع أو الفشل في أداء المهام الوظيفية أو تزايد المسؤولية عليه، حيث أن جميع هذه المتغيرات يمكن أن تحدث تغيراً وضغوط علي الموظفين، فالموظفين قد تواجههم بعض المعوقات، وقد يتعرضون للإحباط، وهنا يظهر دور عامل المرونة في تمكينهم من التغلب على المعوقات وإرتدادتهم السريع للحالة الطبيعية لهم^(٢٠).

,Leadership & Organization Development Journal, Vol. 31, No. 5, pp. 384-401.

(17) Avey, James , Op. cit, pp. 384-401.

(18) أمنه أحمد (٢٠١٢). أثر استخدام نموذج التفاؤل على تنمية التفكير الناقد والنضج الاجتماعى من منظور علم النفس الإيجابى لدى طلاب المرحلة الثانوية، أطروحة دكتوراه، جامعة القاهرة، معهد الدراسات التربوية، ص ٢٣.

(19) فيرا بيهر (٢٠٠٥). المزيد من "التفكير الإيجابى"، القاهرة، مكتبة جرير، ص ٢٩.

(20) Aiste, Dirzyte, Op. cit , pp. 389- 395.

د. مفهوم الفاعلية أو الثقة: Self – Efficacy

هي الثقة المتواجدة لدى الأفراد والضرورية للنجاح في تحدى المهام والوظائف المنوطة بهم فهي تمثل أنعكاس لمدرجات الفرد بخصوص قدراته الإدراكية والدافعية الذاتية إضافة إلى احتمالات إتمام الفرد للمهام والوظائف المناطة به بنجاح بغض النظر عن ما يحدث في المحيط التنظيمي^(٢١).

وهي الايمان الذي يعتنقه الموظفون بشأن قدراتهم والتي تؤثر في جودة أدائهم لاعمالهم من خلال المعرفة والدافعية لتحقيق طموحاته الوظيفية^(٢٢).

٣. نتائج بعض الدراسات التي أهتمت برأس المال النفسي ومكوناته المختلفة:

تم تأكيد العلاقة الإيجابية بين الرضاء الوظيفي ورضاء المواطنين، ويجب تمكين الموظفين لتحقيق الأداء الجيد وتقديم خدمات جيدة للعملاء، وان الموظفين لهم أهمية كبيرة لتحقيق ميزة تنافسية للمنظمة، وأن يوجد أنواع عديدة من رؤس المال المختلفة مثل رأس المال البشرى والذي يركز على مهارات وخبرات الأفراد، ورأس المال الفكرى الذى يعتمد على المواهب والأفكار، ورأس المال الإجتماعى الذى يركز على العلاقات، ورأس المال النفسى الذى يركز على السمات النفسية للفرد، وأن الأستثمار فى رأس المال النفسى هو من أحد العوامل المؤثرة على الرضاء الوظيفى والأداء الجيد لتقديم الخدمات، ورأس المال النفسى يركز على جوانب القوة فى العنصر البشرى ومحاولة الاستفادة منها، ويتكون رأس المال النفسى من (٤) أبعاد وهم الأمل والتفاؤل والثقة والمرونة وتم قياس رأس المال النفسى عن طريق ٢٤ مؤشر، فالأمل هو محاولة التغلب على المصاعب والمثابرة لتحقيق الأهداف الوظيفية، ويلزم أن يكون الهدف محدد، ووجود تخطيط جيدة لتحقيق هذا الهدف، بينما التفاؤل هو التوقعات الإيجابية بشأن الحاضر والمستقبل، والمرونة هي مفهوم معقد لانه يعتمد على التجارب السابقة، فهي القدرة على مواجهة المشاكل فى العمل، والرجوع للحالة الطبيعية فى أقرب وقت ممكن، وأخيراً الثقة فهي أملاك القدرة لدى العاملين على حل المشاكل ومحاولة التغلب عليها، وقد تم استخدام (٤) أبعاد لرأس المال النفسى (الأمل والثقة والمرونة والتفاؤل) بعدد ستة مؤشرات لكل بُعد^(٢٣).

^(٢١) مصطفى الكرداوى (٢٠١٣)، مرجع سبق ذكره، ص ص. ٧٤١ - ٨١٠.

^(٢٢) أنتونيلا دولفانى، مرجع سبق ذكره، ص ٤١.

^(٢٣) Metin Kaplan, (2013). The Relationship Between Psychological Capital and Job Satisfaction: A Study of Hotel Businesses in Nevsehir", **Journal of National Management and Organization**, Vol. 20, pp. 233- 242.

وانه توجد علاقة بين أبعاد رأس المال النفسى بأبعاده المختلفة المكون من (الأمل والتفاؤل والمرونة والثقة) وبين مستوى الشعور بالإحتقان الوظيفى لدى العاملين بالمنظمات الحكومية^(٢٤).

وأن المكونات الرئيسية لرأس المال النفسى هى (الأمل والتفاؤل والمرونة والثقة) وتم تعريف رأس المال النفسى بأنه الحالة النفسية الإيجابية للفرد والقابلة للتطوير، والتعريف الأخر أنه تقييم الفرد الإيجابى للظروف واحتمالية النجاح استناداً إلى الصبر والجهد المحفز. وهو أيضاً ميول الفرد لأن يكون محفزاً تجاة أنجاز الهدف المكلف به، وإدراك المسار لتحقيقه والايان بالنجاح من أجل الوصول الية، والتغلب على العقبات التى تظهر فى طريق تحقيقه، وتتضمن أربع أبعاد وهى (الأمل والتفاؤل والمرونة والثقة أو الكفاءة الذاتية)^(٢٥).

وتم وجود ارتباط وأثر لرأس المال النفسى بأبعاده المختلفة (الأمل والتفاؤل والمرونة والثقة) على الاستغراق الوظيفى، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسى بعدد(٢٤) مؤشر لأبعاد رأس المال النفسى^(٢٦).

وتم اكتشاف علاقات جديدة للسلوك التنظيمى الإيجابى داخل المنظمات الخاصة، وكانت أبعاد رأس المال النفسى هى (الأمل والتفاؤل والمرونة والثقة) وأن الاهتمام برأس المال النفسى سوف يؤدي الى تطوير المنظمات وتحقيق ميزة تنافسية^(٢٧).

وتم دراسة ابعاد رأس المال النفسى بأبعاده المختلفة وهم الأمل والتفاؤل والثقة والمرونة، على الرضاء الوظيفى، وقد عرف الباحث التفاؤل بأنه التوقعات الإيجابية فى المستقبل، والأمل هو المثابرة لتحقيق الأهداف، والمرونة، هو الارتداد السريع للحالة الطبيعية للموظف، والثقة هو القدرة على تحقيق الأهداف وأنجاز المهام، وتم قياس رأس

^(٢٤) مصطفى الكرداوى، مرجع سبق ذكره، ص ص. ٧٤١ - ٨١٠.

^(٢٥) سعد علي، إبراهيم خليل (٢٠١٦). رأس المال النفسى الإيجابى منظور فكرى فى المكونات والمرتكزات الجوهرية للبناء والتطوير"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد ١٨، العدد ٦٥، ص ص ٣١-١.

^(٢٦) كمال الحسنى، مرجع سبق ذكره، العدد ٦، ص ص ٢٣-١.

⁽²⁷⁾ Youssef, Mohga (2015). Psychological Capital and Job Satisfaction in Egypt", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 30, No. 3, pp. 354-370.

المال النفسي بـ (٢٤) مؤشر، وكانت من نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين رأس المال النفسي والرضا الوظيفي والأمان للعاملين^(٢٨).

وتم تنفيذ دراسة استطلاعية لأراء عينة من المدراء في الهيئة العراقية للحاسبات والمعلوماتية "إلي أكتشاف مدي تأثير رأس المال النفسي (الكفاءة الذاتية، الأمل، والمرونة، التفاؤل) ورأس المال الاجتماعي (العلاقات الاجتماعية، والتعاون، القيم والأعراف الصحيحة) في الابداع التنظيمي، وتم وجود علاقة إيجابية بين كلاً من رأس المال النفسي والاجتماعي وبين متطلبات الابداع التنظيمي، ويجب ضرورة إن تعي المنظمات حقيقة أن رأس المال النفسي هو أحد العناصر الحاسمة في بلورة رأس المال الاجتماعي وبنائه الذي يعد من الأولويات التي تسعى المنظمات المعاصرة إلي امتلاكها^(٢٩).

وتم وجود علاقة إيجابية بين الأمل (أحد أبعاد رأس المال النفسي) والالتزام التنظيمي، بينما أرتبط بعد (المرونة) عكسياً مع الالتزام التنظيمي، في حين تبين عدم وجود علاقة معنوية بين كلاً من (التفاؤل والفعالية الذاتية) وبين الالتزام التنظيمي^(٣٠).
ويجب رفع مهارات الممرضات ومديريهم لزيادة مستوي رأس المال النفسي، وكذلك الدعم الإداري فسوف يعزز ذلك من الرضا عن تدريب السلامة لدي الممرضات^(٣١).

(28) Kjersti, Bergheim (2015). The Relationship Between Psychological Capital, Job Satisfaction, and Safety Perceptions in The Maritime Industry", **Safety Science Journal**, Vol. 7, No. 2, pp. 27-36.

(٢٩) سندس خوين (٢٠١٧). تأثير رأس المال النفسي ورأس المال الاجتماعي في الابداع التنظيمي: دراسة استطلاعية لأراء عينة من المدراء في الهيئة العراقية للحاسبات والمعلوماتية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد. ٥٠، ص ص. ٤٢٧ - ٤٥٦.

(30) Etebarian Tavakoli & Abzari (2012). The relationship between psychological capital and organizational commitment, **African Journal of Business Management** , Vol. 6(14), pp. 5057-5060.

(31) Brunetto Xerri, Trincherro (2016). Nurse safety outcomes: old problem, new solution—the differentiating roles of nurses' psychological capital and managerial support , **Journal of advanced nursing**, Vol.72(11), pp. 2794-2805.

المحور الثاني: مفهوم أداء العاملين وإبعاده المختلفة:

١. مفهوم أداء العاملين:

أصبح الأداء الوظيفي مقياساً مهماً لقياس قدرة العاملين على أداء وظائفهم الحالية أو أية أعمال يمكن أن توكل إليه في المستقبل، وأصبح من أهم العوامل الرئيسة التي يبنى عليه الكثير من القرارات الإدارية التي تخص الموظفين كالنقل والترقية والحوافز والمستقبل الوظيفي، كما يرتبط الأداء الوظيفي بشكل وثيق بطبيعة إدراك الفرد لمراحل عمله بهدف تحقيق الإنجاز المطلوب، لذا فإن الأداء الوظيفي للعاملين عبارة عن محصلة السلوك في ضوء إجراءات العمل التي تصب نحو تحقيق أهداف المنظمة.

وأداء العاملين هو مدى مطابقة الأعمال التي يتم إنجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعية مسبقاً، والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف والانحراف عن الخطط الموضوعية، ووضع الحلول العملية التي تكفل تجاوز أشكال القصور وتجنب الانحرافات مستقبلاً^(٣٢).

وهو نتيجة للتفاعل والانسجام بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به داخل محيط العمل^(٣٣).

ويعرف بأنه السلوكيات والأنشطة المرتبطة بأهداف المنظمة^(٣٤) والدرجة التي يمارس فيها العاملون السلوك الذي يساهم في إنجاز وتحقيق الأهداف^(٣٥) ويمثل الجهود والسلوكيات الجماعية المرتبطة بتحقيق الأهداف التنظيمية، التي يتحكم فيها العاملون^(٣٦).

^(٣٢) محمد أعجمي المطيري (٢٠١٦). أثر ممارسات تنمية الموارد البشرية على أداء العاملين في البنوك

التجارية الكويتية: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن، ص. ٣٥.

^(٣٣) موسى حمد الدليمي (٢٠١٨). أثر إستراتيجيات الموارد البشرية في الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية

على الجامعات الأهلية العراقية، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية،

ص. ٢٩.

⁽³⁴⁾ Koopmans, Linda (2013). Measuring Individual Work Performance - Identifying and Selecting Indicators, **Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation**, Vol. 45, No. 3, pp. 62-83.

⁽³⁵⁾ Siljanen ,Mikael (2010) **An Employee Perspective to Performance Measurement and Management: A Public Sector Case Study**, Lappeenranta University of Technology, Russia, p. 6.

⁽³⁶⁾ Indranil, Bose(2018). Employee Empowerment and Employee Performance: An Empirical Study on Selected Banks in UAE, **Journal of Applied Management and Investments**, Vol. 7, No. 2, pp. 71-82.

٢. مفهوم الأبعاد المختلفة لأداء العاملين:

واتفق الباحثون على تعدد أبعاد أداء العاملين، بالتالي يمكن التمييز بين جانبين من الأداء، الأول هو جانب العملية؛ أي الجانب الناتج من السلوك، والذي يشير إلى العمل نفسه وهو ما يقوم به الموظف أثناء العمل، ويتضمن الإجراءات القابلة للقياس الكمي أما والثاني الجانب الناتج من الأداء، ويشير إلى نتيجة سلوك الفرد^(٣٧).

وقسمت Koopmans وزملائها الأداء إلي نوعان أولاً: الأداء الرسمي وهو (أداء المهمة) ثانياً: أداء الدور الإضافي الذي ينقسم إلي (الأداء السياقي، والأداء التكيفي) وأخيراً الأداء المعيق^(٣٨).

أ. أداء الدور الرسمي (أداء المهمة (Task Performance)

أن أداء الدور أو المهمة يعبر عن الكفاءة التي يؤدي بها الموظف مهام عمله الرئيسية، وتشير أداء المهمة يقصد به السلوكيات التي تسهم في إنجاز المهم الجوهرية داخل المؤسسة^(٣٩).

وأداء المهمة هو قدرة الأفراد على انجاز الأنشطة الفنية الأساسية لعلمهم، أي تلك المرتبطة بواجباتهم الرسمية داخل المؤسسة، وأداء المهمة يتكون من سلوكيات وظيفية صريحة تتضمن مسؤوليات الوظيفة الأساسية التي تم تحديدها ضمن الوصف الوظيفي^(٤٠).

ب. أداء الدور الإضافي (الأداء السياقي-الأداء التكيفي).

- الأداء السياقي (Contextual Performance):

يشير الأداء السياقي Contextual Performance إلى السلوكيات التي تسهم بشكل غير مباشر في تحويل ومعالجة العمليات الجوهرية في المنظمة، وهذه السلوكيات

^(٣٧) فاطمة جاد الله علي، سحر محمد بدوي (٢٠١١). الأداء السياقي والأداء التكيفي: أبعاد جديدة لتقييم أداء العاملين، المؤتمر العربي الدولي الثالث والعشرون للتدريب والتنمية الإدارية، ص. ٣.

^(٣٨) Koopmans, Linda, Op. cit , pp. 62-83.

^(٣٩) Dahkoul, Zuheir (2018). The Determinants of Employee Performance in Jordanian Organizations, **Journal of Economics, Finance and Accounting**, Vol. 5, Issue 1, pp. 11-17.

^(٤٠) - Pradhan, Rabindra and Jena, Lalatendu (2017). Employee Performance at Workplace: Conceptual Model and Empirical Validation, **Business Perspectives and Research**, Vol. 5, No. 1, pp. 1-17.

تسهم في تشكيل كل من الثقافة التنظيمية والمناخ التنظيمي. ويكون الأداء السياقي خارج نطاق مهام الوظيفة الأساسية^(٤١).

ولقد حدد الباحثون خمسة أشكال من الأداء السياقي وهي: أداء الأعمال التي تقع خارج المتطلبات الرسمية للوظيفة، والاستمرار في تقديم المساعدة لإنجاز متطلبات المهمة كلما دعت الحاجة إلى ذلك، وتقديم المساعدة للآخرين، والدفاع علناً عن أهداف المنظمة^(٤٢).

ويعبر عن سلوكيات الموظفين التي تدعم البيئة التنظيمية والاجتماعية والنفسية التي يتم فيها أداء مهام عمله الرئيسة^(٤٣).

والأداء السياقي يمثل الأنشطة التطوعية التي يقوم بها العاملين، ويمثل نوع من السلوك الاجتماعي الإيجابي يظهره العاملين خلال عملهم^(٤٤).

- الأداء التكيفي (adaptive performance):

في ظل تحديات البيئة المتغيرة التي تواجهها المنظمات، فضلاً عن التكامل وإعادة هيكلة المنظمات، والتغير في طبيعة ونطاق التفاعلات الاجتماعية، ينبغي أن يتحلى العاملون بمهارات جديدة تزيد من قدراتهم على التكيف والتعامل مع المستجدات. وهذا ما أدى إلى بروز الأداء التكيفي، الذي يمتد إلى قدرة العاملين على التكيف بفاعلية مع هذه المتغيرات فالأداء التكيفي يعبر عن كفاءة الموظف في التكيف مع التغيرات في أدوار العمل أو البيئة المحيطة داخل أو خارج المنظمة^(٤٥).

ويعرف الأداء التكيفي بأنه: قدرة الفرد على تعديل سلوكه مع المستجدات البيئية الجديدة، ويشمل السلوكيات التي تساعد العاملين على مواجهة التغيير، ونقل المعرفة، وأداء متطلبات الوظيفة. ويمتد مفهوم الأداء التكيفي إلى اعتراف العاملين بالحاجة إلى زيادة الكفاءة وتحسين السلوك، والاستجابة للتغيرات الحالية أو المستقبلية، وتنمية القدرة على التكيف بفاعلية في داخل خارج مكان العمل (جاد الله، بدوي، ٢٠١١، ص ١٠)، وبالتالي يعبر الأداء التكيفي عن قدرة العاملين داخل المؤسسات على التعامل بكفاءة مع

(٤١) موسى حمد الدليمي، مرجع سبق ذكره، ص. ٣٦.

(٤٢) فاطمة جاد الله علي، سحر محمد بدوي، مرجع سبق ذكره، ص. ٣.

(٤٣) Koopmans, Linda, Op. cit , pp. 62-83.

(٤٤) - Pradhan, Rabindra and Jena, Lalatendu, Op. cit ,pp.1-17.

(٤٥) Koopmans, Linda, Op. cit , pp. 62-83.

ظروف العمل المتقلبة كالتغيرات التكنولوجية والتغيرات في مهمة الوظيفة الأساسية وتطوير المنظمة^(٤٦).

الأداء المعيق (counterproductive work behavior): وهو السلوك الذي يحدث أضرار بالمنظمة والعاملين بها^(٤٧).

٣. نتائج بعض الدراسات التي أهتمت بأداء العاملين وأبعاده المختلفة:

تتمتع دراسة وتحليل ظاهرة فاعلية أداء العاملين بجاذبية كبيرة استقطبت العديد من الباحثين في مجالات علم النفس والسلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية مما دفعهم لدراسته بكثافة وإجراء العديد من الدراسات من مختلف الجوانب، وكانت لتلك الجاذبية لها ما يبررها انطلاقاً من أهمية العنصر البشرى واعتباره المورد الاستراتيجى لأى مؤسسة أو هيئة فى أكثر نظريات الإدارة الحديثة، والتي تركز على تحقيق أهداف المؤسسات من خلال التعاون المشترك بين الأفراد وليس من خلال الضغط عليهم الذى قد يساهم فى تحقيق أهداف المنظمة ولكن فى الأجل القصيرة فقط، فقد لفتت تجارب الهوثورن الأنظار إلى أهمية العلاقات الإنسانية وفتحت أفقاً جديدة حول أهمية الحاجات النفسية للعاملين.

وأن مستوى إستراتيجيات الموارد البشرية جاء متوسطاً بصورة عامة، وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإستراتيجيات الموارد البشرية على أداء العاملين^(٤٨).

وان برامج تدريبية قصيرة الأجل لتنمية المهارات، وطويلة الأجل لتنمية القدرات، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب على أداء العاملين بالشركتين^(٤٩).

وأن رضا العاملين ومعايير الإدارة والتدريب عوامل ذات أهمية لأداء العاملين وهي ذات أثر ذو دلالة إحصائية على تفاعل العاملين الذي يسفر فى النهاية عن تحسين أداء العاملين، كما أشارت إلى أنه ينبغي على المنظمات أن تركز على رضا العاملين ومعايير الإدارة والتدريب لتعزيز تفاعل العاملين بالعمل؛ بما يحسن أدائهم^(٥٠).

(46) Pradhan, Rabindra and Jena, Lalatendu, **Op. cit**, pp.1-17.

(47) Koopmans, Linda, **Op. cit** , pp. 62-83.

(٤٨) موسى حمد الدليمي، مرجع سبق ذكره، ص. ٣٦.

(49) Halawi Ali & Haydar Nada (2018). Effects of Training on Employee Performance: A Case Study of Bonjus and Khatib & Alami Companies, **International Humanities Studies**, Vol. 5(2), pp. 24-45.

(50) Dahkoul, Zuheirm **Op. cit**, pp. 11-17.

وأن الوضع الحالي بالبنوك بالإمارات لا يحفز العاملين من أجل تعزيز أدائهم، كما أشارت إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تمكين العاملين وأداء العاملين^(٥١).

ووجود علاقة إيجابية بين إدارة الموارد البشرية وأداء العاملين، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الموارد البشرية على أداء العاملين^(٥٢).

وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول أبعاد التمكين وبين آراء العاملين، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول درجة ممارسات الأداء الوظيفي بين آراء العاملين، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لتمكين العاملين على الأداء الوظيفي^(٥٣).

وأن جميع أبعاد المناخ التنظيمي المختارة (نظم الاتصالات، التطوير الوظيفي، نظام المكافآت، العمل الجماعي، والدعم والتوجيه) لها تأثير إيجابي وهام على أداء العاملين، وكذلك كشفت نتائج اختبار تحليل الانحدار أن معاملات بيتا لجميع أبعاد المناخ التنظيمي كانت إيجابية وعالية وتشير إلى التأثير القوي لأبعاد المناخ التنظيمي على أداء الأفراد^(٥٤).

وعدم وجود تأثير جوهري لخصائص الهيكل التنظيمي ونظرة المنظمة للعنصر البشري، وعملية اتخاذ القرارات، والحوافز على أداء العاملين في وزارة الزراعة، كما أظهرت النتائج أن عملية تدريب العاملين تؤدي إلى تحسين فعلي وواضح في مستوى أداء العاملين في وزارة الزراعة، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في

(51) Indranil, Bose, *Op. cit*, pp. 71-82.

(52) ضيف الله عليمات (٢٠١٥). إدارة الموارد البشرية بمجلس النواب الأردني وإسهامها في تطوير أداء العاملين به، *مجلة التربية*، مجلد ٢، عدد ١٦٣، جامعة الأزهر، كلية التربية، ص ٥٤٧-٥٧٠.

(53) عبد الله سليم القرشي (٢٠١٤). أثر تمكين العاملين على تحسين الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على قطاع الخدمات الصحية بمدينة الطائف، *مجلة البحوث المالية والتجارية*، عدد ١، جامعة بورسعيد، كلية التجارة، ص ٣٩٠-٤٢٠.

(54) Yee Poh Li, Ananthalakshmi Mahadevan (2017). A STUDY ON THE IMPACT OF ORGANISATIONAL CLIMATE ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN A MALAYSIAN CONSULTANCY, *International Journal of Accounting & Business Management*, Vol. 5 (No.1), pp.1-13.

استجابات العاملين نحو المناخ التنظيمي تعزي للنوع والعمر والمؤهل وسنوات الخبرة والمسمى الوظيفي؛ باستثناء نظرة المؤسسة تجاه العنصر البشري^(٥٥).

وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المناخ التنظيمي مجتمعة (الهيكل التنظيمي، نمط الاتصالات، الحوافز، نمط القيادة، المشاركة في اتخاذ القرارات، المساندة) على أداء العاملين، وكما أظهرت وجود مستوى مقبول من الأداء الوظيفي لدى موظفي شركات الاتصالات من وجهة نظرهم، وكذا وجود مستوى مقبول من الاهتمام بأبعاد المناخ التنظيمي (الحوافز، نمط القيادة، المشاركة في اتخاذ القرارات، المساندة) في حين لم تظهر النتائج وجود مستوى مقبول من الاهتمام ببعدي (الهيكل التنظيمي، نمط الاتصالات) لدى شركات الاتصالات المبحوثة^(٥٦).

وأن تقييم العاملين لعناصر جودة المناخ التنظيمي (التكنولوجيا المستخدمة، طبيعة العمل، نظام التواصل الداخلي، التعاون بين زملاء العمل والقيادة) والأداء الفعال للعاملين (إتقان العمل، الإبداع الوظيفي وآليات تقييم الأداء) كان إيجابياً، وكما أظهرت أن تقييم العاملين للأداء الفعال بكافة أبعاده كان إيجابياً أيضاً، وكذلك كشفت عن وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المناخ التنظيمي مجتمعة ومنفردة والأداء الفعال للعاملين^(٥٧).

وأن الأداء الوظيفي للعاملين كان أكثر من المتوسط (وضوح وقبول الأهداف التنظيمية، وضوح وقبول الدور، الرضا عن المكافآت، الرضا عن وقبول الإجراءات، وفعالية الاتصالات) والأداء الوظيفي، كذلك كشفت أن هناك علاقة إيجابية بين الأداء الوظيفي وجميع أبعاد المناخ التنظيمي؛ التي شملت وضوح وقبول الأهداف التنظيمية، وضوح وقبول الدور، الرضا عن المكافآت، الرضا عن وقبول الإجراءات، وفعالية الاتصالات، وكشفت عن أن الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين من الإنثا

^(٥٥) فؤاد علاء الدين (٢٠١٥). اثر المناخ التنظيمي في أداء الموارد البشرية - دراسة ميدانية على

العاملين في وزارة الزراعة السورية، رسالة ماجستير، الجامعة الأفتراضية السورية، ص. ٥.

^(٥٦) جهاد عبد الله عطية (٢٠١٨). مستوى تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية

على شركات الاتصالات بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود

للعلوم الإدارية، مجلد ٢٧، عدد ٢، جامعة الملك سعود، ص ص ٧١-٩٦.

^(٥٧) حسام قرني علي، مرجع سبق ذكره، ص ص ١-٤٣.

والمتروجات والأكبر سناً كان أفضل من الأخصائيين الاجتماعيين الذكور والغير متروجون والأصغر سناً⁽⁵⁸⁾.

ووجود أثر لعوامل المناخ التنظيمي على أداء العاملين، وكذلك كشفت نتائج الارتباط إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابعة، وأظهرت النتائج أن التوازن بين حياة العمل واستقلال الوظيفة كانا مرتبطين بشكل إيجابي بأداء الموظف في الشركات الحكومية⁽⁵⁹⁾.

وأن بعض ممارسات تنمية الموارد البشرية (تقييم الأداء، والتطوير والتدريب) تؤثر على الأداء التنظيمي من خلال تأثيرها على أداء العاملين، بينما لم يتضح وجود تأثير معنوي لتنمية المسار الوظيفي، كما أشارت إلى أن ممارسات تنمية الموارد البشرية تؤثر على الأداء التنظيمي من خلال الدور الوسيط لأداء العاملين في العلاقة بين ممارسات تنمية الموارد البشرية والأداء التنظيمي⁽⁶⁰⁾.

ووجود أثر معنوي لممارسات إدارة الموارد البشرية (تخطيط الموارد البشرية، تدريب وتأهيل العاملين، وتقييم أداء العاملين) في الأداء المؤسسي (التحسين المستمر ورضا الزبائن)، وكما كشفت النتائج أن بُعد الاختيار والتعيين لم يكن ذو أثر معنوي في الأداء المؤسسي⁽⁶¹⁾.

ووجود علاقة إيجابية بين الكفاءة الذاتية وسلوك المواطنة التنظيمية، وأشارت كذلك إلى وجود علاقة إيجابية بين التدريب، العدالة التوزيعية، ومناخ العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، وكذلك أظهرت وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أداء المهمة، التدريب، العدالة التوزيعية، مناخ العمل، والكفاءة الذاتية⁽⁶²⁾.

(58) Hosseini Atefeh & Javadian Reza (2018). The Relationship Between Organizational Climate and Job Performance in Social Workers in the City of Tehran, https://www.researchgate.net/publication/328476494_.

(59) Githinji, Naomi, Gachunga Hazel, **Op. cit**, pp 376 - 395.

(60) Frank Kweku (2019). Impact of human resource development (HRD) practices on pharmaceutical industry's performance: The mediating role of employee performance, <https://www.emeraldinsight.com/>

(61) أحمد شاهر العرود، مرجع سبق ذكره، ص ٢٠٠.

(62) Toufaily Bilal (2018). The Impact of Human Resource Management Practices on the Employee Performance and Career Management in Higher Education in Lebanon, **PhD** thesis, School of Management, Bucharest University, Romania.

وأن كل من التدريب، والتعلم التنظيمي والإداري، وتطوير المسار الوظيفي، والإبداع تمثل إستراتيجيات هامة تتبناها الجامعات محل الدراسة في تنمية الموارد البشرية من أساتذة وموظفين إداريين، وجود علاقة ارتباطية تأثيرية قوية وذات دلالة إحصائية بين إستراتيجيات تنمية الموارد البشرية (التدريب، التعلم التنظيمي والإداري، وتطوير المسار الوظيفي، والإبداع) وأداء العاملين في الجامعات محل الدراسة، وعدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية حول أثر إستراتيجية تنمية الموارد البشرية على أداء العاملين في الجامعات محل الدراسة تعود لمتغير النوع، العمر، الوظيفة، المؤهل العلمي، والخبرة الوظيفية^(٦٣).

المحور الثالث: الدراسات التي أهتمت بالعلاقة بين رأس المال النفسي وأداء العاملين والمتغيرات الأخرى ذات العلاقة:

تم دراسة دور رأس المال النفسي والثقة على الأداء والرضا الوظيفي، وأن من أهم الأهداف لأي منظمة هو تقديم خدمات جيدة للمواطنين، وأن الأداء المتميز للموظفين يتأثر بحالة الرضاء أو عدم الرضاء الوظيفي، ولا يزال موضوع الرضاء الوظيفي، فمستوى الرضاء الوظيفي المرتفع سوف يؤدي الى أداء جيد لخدمات المنظمة، ورأس المال النفسي الإيجابي له تأثير إيجابي على الرضاء الوظيفي والأداء، وكان رأس المال النفسي بأبعاده المختلفة له تأثير غير مباشر على الأداء الجيد للمنظمة من خلال الرضاء الوظيفي، وكان في السابق يتم التركيز على الأداء الجيد للموظفين ليؤثر عن طريق المكافآت والأجور المرتفعة لتحقيق الرضاء الوظيفي، ومن خلال هذه الدراسة سوف يتم الاستثمار في رأس المال النفسي الإيجابي كمتغير وسيط يوتر على الرضاء والأداء، وسوف يتم استخدام (٤) أبعاد لقياس رأس المال النفسي وهما الأمل والثقة والمؤثرة على هذا الأداء الجيد هو رأس المال النفسي الإيجابي^(٦٤).

^(٦٣) سيرينه مانع (٢٠١٥). أثر إستراتيجية تنمية الموارد البشرية على أداء الأفراد في الجامعات: دراسة حالة عينة من الجامعات الجزائرية"، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير - بسكرة.

^(٦٤) Bitmis Ergeneli (2013). The Role of Psychological Capital and Trust in Individual Performance and Job Satisfaction Relationship: A Test of

وتم دراسة علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة في جنوب الضفة الغربية " إلي إبراز مفهوم وأهمية رأس المال النفسي الإيجابي وانعكاسه على أداء الموارد البشرية، حيث قامت الدراسة ببحث العلاقة بين رأس المال النفسي الإيجابي من خلال مكوناته وهي (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة، التوازن العاطفي)، وبين أداء العاملين، وتم قياس أداء العاملين عن طريق عدة عوامل وهي (عناصر تتعلق بشخصية الفرد، وعناصر تتعلق بمهام الفرد) وتم التوصل إلي عدة نتائج أهمها: أن واقع رأس المال النفسي جاء بدرجة متوسطة، ووجود علاقة إيجابية بين رأس المال النفسي الإيجابي وأداء العاملين، ووجود علاقة ضعيفة الكفاءة الذاتية والأمل والتفاؤل والمرونة وأداء العاملين، ولا توجد علاقة بين التوازن العاطفي وأداء العاملين، وتوصي الدراسة بضرورة الاهتمام برأس المال النفسي الإيجابي بشكل أكبر، لما له من تأثير نفسي علي الافراد وسوف يعود ذلك علي المنظمة بميزة تنافسية لها^(٦٥).

وتم دراسة (رأس المال النفسي الإيجابي) بأبعاده المختلفة (الأمل، المرونة، والتفاؤل، والثقة)، والمتغير التابع (الأداء الإبداعي) ممثلاً بأبعاده (توليد الفكرة، ترويج الفكرة، وتطبيق الفكرة) وتوصلت الدراسة لوجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين لأبعاد رأس المال النفسي مجتمعة في كل بعد من أبعاد الأداء الإبداعي وعلاقة أثر بنسب مختلفة^(٦٦).

وتم دراسة مؤشرات جودة الحياة وجودة أداء أعضاء هيئة التدريس الجامعي، والتحقق من مدى إمكانية التنبؤ بجودة الأداء من خلال مؤشرات جودة حياة أعضاء هيئة التدريس الجامعي، وتم تطبيق مقياسي جودة الحياة عضو هيئة التدريس وجودة أداء عضو هيئة التدريس، كانت من نتائج الدراسة أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين

Multiple Mediation Model, **Social and Behavioral Sciences Journal**, Vol. 99, 2013, pp. 173-179.

^(٦٥) أسماء جبار جعبري (٢٠١٨). علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة في جنوب الضفة الغربية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، فلسطين، ص. ٩٩.

^(٦٦) احسان دهش جلاب، الطعين، يوسف موسي الطعين (٢٠١٥). تأثير راس المال النفسي الايجابي في الأداء الابداعي دراسة تحليلية لآراء عينة من التدريسيين في جامعتي القادسية والتمثني "مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ١٧، العدد ٣، ٢٠١٥، ص ص. ٩-٢٩.

متوسطات درجات أعضاء هيئة التدريس الجامعي على مقياسي جودة حياة وجودة أداء عضو هيئة التدريس الجامعي وفقاً لمتغيرات: (التخصص: أكاديمي، تربوي)، (مكان العمل: عضو هيئة تدريس، منتدب)، في حين وجدت فروق (الرتبة العلمية: أستاذ، أستاذ مساعد، مدرس)، كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين تقدير عضو هيئة التدريس الجامعي لأدائه، وتقدير الطلاب لأدائه، ووجدت علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات أعضاء هيئة التدريس الجامعي على مقياس جودة الحياة ودرجاتهم على مقياس جودة الأداء، ويمكن التنبؤ بجودة الأداء بمعلومية مؤشرات جودة حياة أعضاء هيئة التدريس الجامعي، وكانت من توصيات الدراسة إلقاء المزيد من الاهتمام بالبحوث والدراسات التي تتناول جودة الحياة، والعوامل المسهمة في تحقيقها لأعضاء هيئة التدريس الجامعي، وضرورة الاهتمام بتحقيق وتحسين جودة حياة أعضاء هيئة التدريس وذلك من خلال تحسين الرواتب وتقديم خدمات تضمن حياة كريمة لعضو هيئة التدريس الأمر الذي يكون له الأثر الإيجابي في تحسين أدائهم، وتقديم دورات تدريبية تنموية لتنمية وتحسين التقدير الذاتي لجودة حياة عضو هيئة التدريس، وضرورة وجود برامج لتحسين جودة حياة أعضاء هيئة التدريس الجامعي، وإقامة برامج تدريبية متكاملة في استراتيجيات التدريس الجامعي بالتعاون مع خبراء قسم المناهج وطرائق التدريس في الجامعة بحسب التخصصات المختلفة، وتوفير المناخ المناسب (الموارد المادية- القاعات الدراسية) بالكلية لتحقيق جودة أداء عضو هيئة التدريس، وأن يشغل الوظائف القيادية بالكلية وفقاً للكفاءة في العمل، وأن تكون الترقية، وأن يشارك عضو هيئة التدريس في اتخاذ القرارات بالكلية، وأن توفر الجامعة الخدمات الصحية المتميزة له^(٦٧).

الخاتمة والنتائج:

تم دراسة دور الاتجاهات الحديثة في إدارة رأس المال النفسى الإيجابي علي تحسين فاعلية أداء العاملين (أداء المهمة، الأداء الاضافي) من خلال أستعراض للمفاهيم النظرية المختلفة ومكونات كلاً منهما، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج وتوصيات.

(٦٧) أحمد السيد إبراهيم، عبد الحميد أحمد محمد (٢٠١٦). مؤشرات جودة الحياة وجودة أداء أعضاء هيئة التدريس الجامعي " دراسة مقارنة تنبؤية "، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد. ١٧٠، ص. ٢٣٥ - ٣٢٠.

النتائج:

تم تعريف رأس المال النفسي بأنه الحالة النفسية الإيجابية للفرد القابلة للتطوير والمكون من أربعة مكونات رئيسية وهي: الأمل "Hope"، والتفاؤل "Optimism"، والمرونة "Resilience"، وأخيراً الفاعلية "Self- Efficacy". كما يجسد مفهوم رأس المال النفسي الإيجابي ميول الفرد لأن يكون محفزاً تجاه إنجاز أهدافه الوظيفية، وإزالة العقبات التي تظهر في طريق تحقيق هذه الأهداف.

لم يتم الاتفاق تماماً على مكونات رأس المال النفسي إلا أنه تم الاتفاق على الحد الأدنى وهو أربعة أبعاد وهم (الأمل- التفاؤل- الثقة- المرونة) ويوجد بعض الأبعاد التي تم اضافتها لهذه الأبعاد الأربعة وهما (مؤشر السعادة- التوازن العاطفي).

لا يوجد اتفاق بين الباحثين بتأثير رأس المال النفسي كمتغير مستقل على بعض المتغيرات التابعة مثل (الرضا الوظيفي- الارتباط بالعمل- القيادة)، ويوجد شبه اتفاق على المفاهيم الخاصة بكل بعد لرأس المال النفسي:

تعريف الأمل:

هو حالة من التحفيز الإيجابي والخاصة بالمستقبل والتحمل لحين تحقيق الأهداف المرجوه، وتقوم على شعور الفرد بالنجاح في مجال العمل والذي يتكون من الإرادة، وجود مسارات بديلة للوصول للهدف. فبعد الأمل يتكون من (6) مؤشرات وهي أنه عندما أجد نفسي مضغوط بسبب الظروف الوظيفية أفكر في الخروج من هذه الظروف، ولدى عزيمة قوية من أجل تحقيق أهدافى الوظيفية، ولدى العديد من البدائل لحل أى مشكلة توجهنى فى العمل، وأشعر بأننى حققت نجاحاً باهراً فى حياتى الوظيفية، وأستطيع أن أفكر بأكثر من طريقة لتحقيق أهدافى الوظيفية، وقد حققت معظم أهدافى الوظيفية التى كنت أسعى إليها.

تعريف التفاؤل:

توفر الاتجاه الإيجابي حول إمكانية النجاح فى الوقت الحالى والمستقبلى، وقدرة الفرد على التحكم الشخصى فى أفكاره السلبية، واستبدالها بأفكار إيجابية، وذلك فى اصعب الظروف والمواقف والأزمات والتحديات فى الحياة بشكل عام والوظيفة بشكل خاص، فالأفراد المتفائلين لديهم شعور إيجابى نحو الحياة ومجال العمل.

فبُعدُ التفاوض من (٦) مؤشرات وهي أنه عندما لا أكون متأكد من أمراً ما عادة ما أتوقع الأفضل، ومن السهل على أن أشعر بالاسترخاء، حينما أشعر بأننى سأخط على أداء عمل ما أوجله لوقت آخر، ودائماً أشعر بالتفاوض تجاه مستقبلى الوظيفى، وأتوقع الأحداث السارة أكثر من الأحداث غير السارة فى الحياة الوظيفية،

تعريف المرونة أو الإرادة:

عند حدوث المشاكل أو المعوقات مثل وجود صراعات أو حدوث فشل أو تزايد المسؤولية فجميع هذه المتغيرات يمكن أن تحدث تغييراً وضغطاً للأفراد، فيلزم وجود قدر من التحمل والعودة إلى للحالة الطبيعى للأفراد والموظفين بعد حدوث أي صدمة. فبُعدُ المرونة من (٦) مؤشرات وهي أننى أعود بسرعة لحالتى الطبيعية بعد وقوع الأحداث غير السارة فى مجال العمل، وأستمتع بالتعامل مع الأحداث الجديدة والغير عادية، وأفضل أن أسلك أكثر من طريق من أجل الوصول لأهدافى الوظيفية، وعادة من أنجح فى تكوين أنطباع إيجابى عن الآخرين، وأفضل القيام بالأعمال الجديدة والصعبة فى أن واحد، وأستطيع التغلب على مشاعر الغضب التى تنتابنى تجاه شخص معين.

تعريف الفاعلية أو الثقة:

هى ادراكات الفرد لقدراته على تنظيم وتنفيذ الأعمال المكلف به فى المستقبل، والتى تؤثر فى جودة أدائهم لاعمالهم من خلال المعرفة لتحقيق الطموحات الوظيفية الخاصة بهم. فبُعدُ الثقة من (٦) مؤشرات وهي أننى أتمتع بقدر كبير من الثقة بالنفس، وأكون فى أحسن حالاتى عندما أكون فعلاً فى موقف تحدى، وعندما تواجهنى مشاكل كثيرة أتمن من حلها، وأفضل الاعتماد على النفس لإيجاد حل عندما تسوء الأمور، وأشعر أن الفرصة جيدة جداً لى أحقق أهدافى الوظيفية، وأنهى أعمالى الوظيفية فى مواعدها ولا أنتظر حتى اللحظات الأخيرة.

تم تعريف أداء العاملين بأنه السلوكيات والأنشطة المرتبطة بتحقيق أهداف المنظمة، والذي يتكون من عده أبعاد للأداء وهو (الأداء الرسمي) فهو قدرة الأفراد على انجاز الأنشطة الفنية الأساسية لعملهم، أي تلك المرتبطة بواجباتهم الرسمية داخل المؤسسة، وأداء المهمة يتكون من سلوكيات وظيفية صريحة تتضمن مسؤوليات الوظيفة الأساسية التي تم تحديدها ضمن الوصف الوظيفي.

بينما الأداء الإضافي والذي ينقسم إلي (الأداء السياقي، والأداء التكيفي) فالأداء السياقي هو السلوكيات التي تسهم بشكل غير مباشر في تحويل ومعالجة العمليات الجوهرية في المنظمة إلي منتجات (خدمات- سلعة) ويكون الأداء السياقي خارج نطاق مهام الوظيفة الأساسية للعاملين.

بينما الأداء التكيفي هو قدرة الفرد على تعديل سلوكه مع المستجدات البيئية الجديدة، ويشمل السلوكيات التي تساعد العاملين على مواجهة التغيير، ونقل المعرفة، وأداء متطلبات الوظيفة.

وتم قياس أداء العاملين عن طريق بعض المؤشرات ومنها توفير مناخ ملائم للعمل، المهارات، طبيعة ظروف العمل، الحوافز، التدريب، رضاء العاملين، نظام المكافآت، الدعم والتوجيه، و ولم يتم قياس أداء العاملين عن طريق الدور الرسمي والاضافي.

يتضح وجود علاقة مشتركة بين المكونات الأربعة والتي تشكل المكونات الجوهرية لمفهوم رأس المال النفسي، والتي تعد كونها آليه تشترك فيها المكونات لإحداث النزعة التحفيزية للفرد بما يحقق تحسين أداء العاملين بنوعيه الرسمي والاضافي، ويعتبر العنصر البشري هو الأساس في انجاز وتحقيق أهداف المنظمة، وتحقيق ميزة تنافسية لها، وهو يتأثر بالعوامل النفسية للعاملين داخل المنظمة، بينما في حالة عدم اهتمام المنظمة برأس المال النفسي وأبعاده المختلفة يبده العاملين في تبني نوع جديد من الأداء والذي سوف يؤثر سالباً علي المنظمة وهو الأداء المعيق للمنظمة وأهدافها.

التوصيات:

- يلزم أهتمام المنظمات العامة والخاصة برأس المال النفسي، وأبعاده المختلفة وهي (الأمل "Hope"، والتفاؤل "Optimism"، والمرونة "Resilience"، وأخيراً الفاعلية "Self-Efficacy") لوجود علاقة مشتركة بين المكونات الأربعة والتي تشكل المكونات الجوهرية لمفهوم رأس المال النفسي بما يحقق تحسين أداء العاملين بنوعيه الرسمي والاضافي، ويتم إضافة بُعد جديد لرأس المال النفسي وهو (جودة الحياة Quality Of Life).

- يلزم دراسة أداء العاملين عن طريق الأبعاد التالية وهي (الدور الرسمي، الدور الأضافي)، ويقترح الباحث النموذج النظري بالشكل رقم (١) لكي يتم تطبيقه في

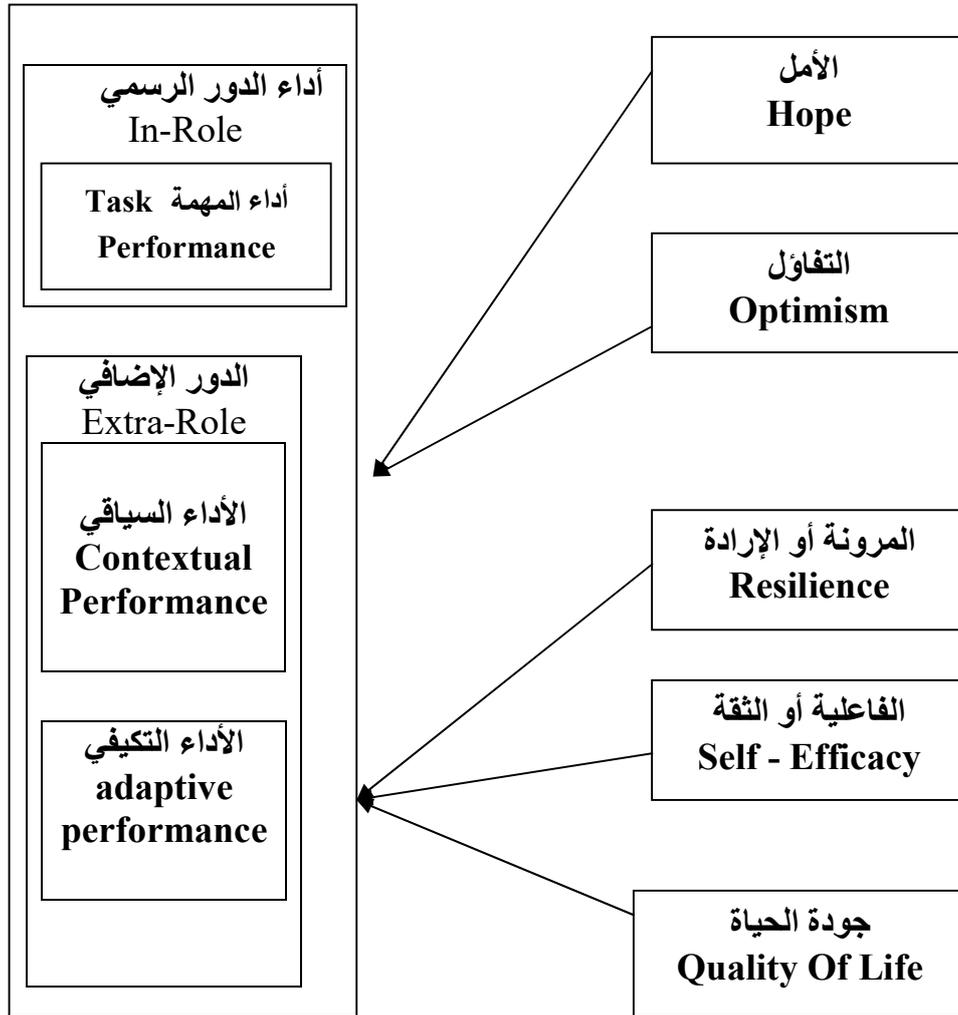
دور الاتجاهات الحديثة في إدارة رأس المال النفسي الإيجابي علي تحسين فاعلية أداء العاملين (أداء المهمة، الأداء الإضافي): دراسة نظرية

مجلة وادى النيل للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية والتربوية

دراسة كمية لقياس مدي تأثير رأس المال النفسي مكوناته الأربعة علي المتغير التابع وهو أداء العاملين ومكوناته المختلفة.

(المتغير المستقل) مكونات رأس المال النفسي
(المتغير التابع) أداء العاملين

Psychological Capital Job Satisfaction



نموذج رقم (١)

النموذج النظري المقترح للدراسة

قائمة الهوامش والمراجع

1. Aiste, Dirzyte (2013). Research on Positivity and Psychological Capital at Science and Study Institutions in the USA, **Intelektine Ekonomika Intellectual Economic Journal**, Vol. 7, No. 3, 2013, pp. 389- 395.
٢. أنتونيلا دولفافي (٢٠١١). **علم النفس الإيجابي**، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ٢٠١١، ص ٢٢.
٣. مريم سليمان عباس الدليمي (٢٠١٦). دراسة خصائص القيادة النسوية وأثرها في تطوير رأس المال النفسي: إختبار الدور المعدل لقوة الخبرة: دراسة تحليلية من وجهة نظر المرؤوسين في مدارس التعليم الخاصة في عمان، **رسالة ماجستير**، جامعة الشرق الأوسط، كلية إدارة الاعمال، ص ١٣٣.
٤. كنزه بودرهم (٢٠١٨). أثر ضغوط العمل علي الرأس المال النفسي الإيجابي: دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية، **رسالة ماجستير**، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، قسم التسيير، ص ٦١.
٥. حيدر العمري (٢٠١٣). أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للمعلمين في محافظة إربد، **مجلة كلية التربية**، مجلد ٢٤، عدد ١، جامعة نهداد، كلية التربية، ص ص ٣٩٠-٤٢٠.
٦. بريايوي كمال (٢٠١٦)، علاقة المناخ التنظيمي بالتغيير التنظيمي: دراسة حالة شركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز، **مجلة دراسات**، عدد ٤٥، ص ص ٢٦٤-٢٧٩.
٧. أحمد شاهر العرود (٢٠١٨)، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية على شركات صناعة الأدوية الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي، **رسالة ماجستير**، جامعة الإسراء الخاصة، كلية الأعمال، الأردن، ص ٢.
8. Nuredin, Zemzem (2016). Impact of Human Resource Development Practice on Employees' Performance and Motivation in the case of EFDRE Ministry of Agriculture and Natural Resource, **MD**, College of Business and Economics, Addis Ababa University, Ethiopia.
9. Saraswathi (2010). Human Resources Development Climate: An Empirical Study, **International Journal of Innovation, Management and Technology**, Vol. 1, No. 2, June, pp.174-179.
10. Githinji, Naomi, Gachunga, Hazel (2017). Influence of Organizational Climate on Employee Performance in State Corporations in Kenya: A Case of Kenya Industrial Estates Limited, **Strategic Journal of Business & Chang Management**, Vol. 4, Iss. 2 (22), pp 376- 395.
١١. حسام قرني علي (٢٠١٨). العلاقة بين جودة المناخ التنظيمي على الأداء الفعال في المنظمات العامة: دراسة ميدانية على الهيئة القومية للإنفاق في جمهورية مصر العربية،

- مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مجلد ١٩، عدد ٤، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، ص ص ١-٤٣.
١٢. كمال الحسني (٢٠١٣). رأس المال النفسى وأثره فى الاستغراق الوظيفى: دراسة تحليلية لأراء عينة من تدريسي كليتي الإدارة والاقتصاد والتربية جامعة المثى، **مجلة المثى للعلوم الإدارية والاقتصادية**، والمجلد ٣، العدد ٦، ص ص ١-٢٣.
١٣. مصطفى الكرداوى (٢٠١٣). أثر الانطمار الوظيفى فى العلاقة بين رأس المال النفسى ومستوى الشعور بالاحتقان التنظيمى لدى العاملين بالقطاع الحكومى فى محافظة الدقهلية، **دورية الإدارة العامة**، المجلد ٥٣، العدد ٣، ٢٠١٣، ص ص ٧٤١-٨١٠.
14. Lee, Dongseop (2014). Psychological Capital, Big Five Traits, and Employee Outcomes, **Journal of Managerial Psychology**, Vol. 29, No. 2,, pp. 122-144.
15. Caza, Arran (2010). Psychological Capital and Authentic Leadership Measurement, gender, and Cultural Extension, **Asia-Pacific Journal of Business Administration**, Vol. 2, No. 1,, pp.53-70.
16. Avey, James (2010). Two Field Studies Examining the Association Between Positive Psychological Capital and Employee Performance ,**Leadership & Organization Development Journal**, Vol. 31, No. 5, pp. 384-401.
17. Avey, James, **Op. cit**, pp. 384-401.
١٨. أمته أحمد (٢٠١٢). أثر استخدام نموذج التفاؤل على تنمية التفكير الناقد والنضج الاجتماعى من منظور علم النفس الإيجابي لدى طلاب المرحلة الثانوية، **أطروحة دكتوراه**، جامعة القاهرة، معهد الدراسات التربوية، ص ٢٣.
١٩. فيرا بيفر (٢٠٠٥). **المزيد من التفكير الإيجابي**، القاهرة، مكتبة جريز، ص ٢٩.
20. Aiste, Dirzyte, **Op. cit** , pp. 389- 395.
٢١. مصطفى الكرداوى، **مرجع سبق ذكره**، ص ص ٧٤١-٨١٠.
٢٢. أنتونيلا دولفانى، **مرجع سبق ذكره**، ص ٤١.
23. Metin Kaplan, (2013). The Relationship Between Psychological Capital and Job Satisfaction: A Study of Hotel Businesses in Nevsehir", **Journal of National Management and Organization**, Vol. 20, pp. 233- 242.
٢٤. مصطفى الكرداوى، **مرجع سبق ذكره**، ص ص ٧٤١-٨١٠.
٢٥. سعد علي، إبراهيم خليل (٢٠١٦). رأس المال النفسى الإيجابي منظور فكرى فى المكونات والمرتكزات الجوهرية للبناء والتطوير"، **مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية**، المجلد ١٨، العدد ٦٥، ص ص ١-٣١.
٢٦. كمال الحسني، **مرجع سبق ذكره**، ص ص ١-٢٣.

27. Youssef, Mohga (2015). Psychological Capital and Job Satisfaction in Egypt", **Journal of Managerial Psychology**, Vol. 30, No. 3, pp. 354-370.
28. Kjersti, Bergheim (2015). The Relationship Between Psychological Capital, Job Satisfaction, and Safety Perceptions in The Maritime Industry", **Safety Science Journal**, Vol. 7, No. 2, pp. 27-36.
٢٩. سندس خوين (٢٠١٧). تأثير رأس المال النفسي ورأس المال الاجتماعي في الابداع التنظيمي: دراسة استطلاعية لأراء عينة من المدراء في الهيئة العراقية للحاسبات والمعلوماتية"، **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة**، العدد. ٥٠، ص ص ٤٢٧-٤٥٦.
30. Etebarian Tavakoli & Abzari (2012). The relationship between psychological capital and organizational commitment , **African Journal of Business Management** , Vol. 6(14), pp. 5057-5060.
31. Brunetto Xerri, Trincherro (2016). Nurse safety outcomes: old problem, new solution—the differentiating roles of nurses' psychological capital and managerial support , **Journal of advanced nursing**, Vol.72(11), pp. 2794-2805.
٣٢. محمد أعجمي المطيري (٢٠١٦). أثر ممارسات تنمية الموارد البشرية على أداء العاملين في البنوك التجارية الكويتية: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن، ص ٣٥.
٣٣. موسى حمد الدليمي (٢٠١٨). أثر إستراتيجيات الموارد البشرية في الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على الجامعات الأهلية العراقية، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، ص ٢٩.
34. Koopmans, Linda (2013). Measuring Individual Work Performance- Identifying and Selecting Indicators, **Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation**, Vol. 45, No. 3, pp. 62-83.
35. Siljanen ,Mikael (2010) **An Employee Perspective to Performance Measurement and Management: A Public Sector Case Study**, Lappeenranta University of Technology, Russia, p. 6.
36. Indranil, Bose(2018). Employee Empowerment and Employee Performance: An Empirical Study on Selected Banks in UAE, **Journal of Applied Management and Investments**, Vol. 7, No. 2, pp. 71-82.
٣٧. فاطمة جاد الله علي، سحر محمد بدوي (٢٠١١). الأداء السياقي والأداء التكيفي: أبعاد جديدة لتقييم أداء العاملين، المؤتمر العربي الدولي الثالث والعشرون للتدريب والتنمية الإدارية، ص ٣.

38. Koopmans, Linda, **Op. cit** , pp. 62-83.
39. Dahkoul, Zuheir (2018). The Determinants of Employee Performance in Jordanian Organizations, **Journal of Economics, Finance and Accounting**, Vol. 5, Issue 1, pp. 11-17.
40. Pradhan, Rabindra and Jena, Lalatendu (2017). Employee Performance at Workplace: Conceptual Model and Empirical Validation, **Business Perspectives and Research**, Vol. 5, No. 1, pp. 1-17.
٤١. موسى حمد الدليمي، مرجع سبق ذكره، ص ٣٦.
٤٢. فاطمة جاد الله علي، مرجع سبق ذكره، ص ٣.
43. Koopmans, Linda, **Op. cit** , pp. 62-83.
44. Pradhan, Rabindra and Jena, Lalatendu, **Op. cit** ,pp.1-17..
45. Koopmans, Linda, **Op. cit** , pp. 62-83.
46. Pradhan, Rabindra and Jena, Lalatendu, **Op. cit** ,pp.1-17..
47. Koopmans, Linda, **Op. cit** , pp. 62-83.
٤٨. موسى حمد الدليمي، مرجع سبق ذكره، ص ٣٦.
49. Halawi Ali & Haydar Nada (2018). Effects of Training on Employee Performance: A Case Study of Bonjus and Khatib & Alami Companies, **International Humanities Studies**, Vol. 5(2), pp. 24-45.
50. Dahkoul, Zuheir **Op. cit**, pp. 11-17.
51. Indranil, Bose, **Op. cit**, pp. 71-82..
٥٢. ضيف الله عليما (٢٠١٥). إدارة الموارد البشرية بمجلس النواب الأردني وإسهامها في تطوير أداء العاملين به، **مجلة التربية**، مجلد ٢، عدد ١٦٣، جامعة الأزهر، كلية التربية، ص ص ٥٤٧-٥٧٠.
٥٣. عبد الله سليم القرشي (٢٠١٤). أثر تمكين العاملين على تحسين الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على قطاع الخدمات الصحية بمدينة الطائف، **مجلة البحوث المالية والتجارية**، عدد ١، جامعة بورسعيد، كلية التجارة، ص ص ٣٩٠-٤٢٠.
54. Yee Poh Li, Ananthalakshmi Mahadevan (2017). A STUDY ON THE IMPACT OF ORGANISATIONAL CLIMATE ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN A MALAYSIAN CONSLTANCY, **International Journal of Accounting & Business Management**, Vol. 5 (No.1), pp.1-13.
٥٥. فؤاد علاء الدين (٢٠١٥). اثر المناخ التنظيمي في أداء الموارد البشرية- دراسة ميدانية على العاملين في وزارة الزراعة السورية، رسالة ماجستير، الجامعة الأخرافية السورية، ص ٥.

٥٦. جهاد عبد الله عطية (٢٠١٨). مستوى تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، **مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية**، مجلد ٢٧، عدد ٢، جامعة الملك سعود، ص ٧١-٩٦.
٥٧. حسام قرني علي، **مرجع سبق ذكره**، ص ١-٤٣.
58. Hosseini Atefeh & Javadian Reza (2018). The Relationship Between Organizational Climate and Job Performance in Social Workers in the City of Tehran, <https://www.researchgate.net/publication/328476494> .
59. Githinji, Naomi, Gachunga Hazel, **Op. cit** , pp 376- 395.
60. Frank Kweku (2019). Impact of human resource development (HRD) practices on pharmaceutical industry's performance: The mediating role of employee performance, <https://www.emeraldinsight.com/>
٦١. أحمد شاهر العرود، **مرجع سبق ذكره**، ص ٢٠.
62. Toufaily Bilal (2018). The Impact of Human Resource Management Practices on the Employee Performance and Career Management in Higher Education in Lebanon, **PhD** thesis, School of Management, Bucharest University, Romania.
٦٣. سيرينه مانع ٢٠١٥. أثر إستراتيجية تنمية الموارد البشرية على أداء الأفراد في الجامعات: دراسة حالة عينة من الجامعات الجزائرية"، **رسالة دكتوراه**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير- بسكرة.
64. Bitmis Ergeneli (2013). The Role of Psychological Capital and Trust in Individual Performance and Job Satisfaction Relationship: A Test of Multiple Mediation Model, **Social and Behavioral Sciences Journal**, Vol. 99, 2013, pp. 173-179.
٦٥. أسماء جباره جعبري (٢٠١٨). علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بأداء العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة في جنوب الضفة الغربية، **رسالة ماجستير**، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، فلسطين، ص ٩٩.
٦٦. احسان دهش جلاب، الطعين، يوسف موسى الطعين (٢٠١٥). تأثير راس المال النفسي الايجابي في الأداء الابداعي دراسة تحليلية لآراء عينة من التدريسيين في جامعتي القادسية والمثنى "مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد. ١٧، العدد. ٣، ٢٠١٥، ص ٩-٢٩.
٦٧. أحمد السيد إبراهيم، عبد الحميد أحمد محمد (٢٠١٦). مؤشرات جودة الحياة وجودة أداء أعضاء هيئة التدريس الجامعي "دراسة مقارنة تنبؤية"، **مجلة كلية التربية**، جامعة الأزهر، العدد. ١٧٠، ص ٢٣٥ - ٣٢٠.