

"أثر رأس المال النفسى فى أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية"  
(دراسة تطبيقية)

دكتور/ طارق رضوان محمد رضوان  
أستاذ إدارة الأعمال المساعد  
كلية التجارة - جامعة طنطا

الباحثة / أسماء سعيد محمد عطا

## "اثر أبعاد رأس المال النفسى فى سلوكيات المواطنة التنظيمية" (دراسة تطبيقية)

الباحثة  
أسماء سعيد محمد عطا

دكتور  
طارق رضوان محمد رضوان  
مدرس بقسم إدارة الأعمال  
كلية التجارة - جامعة طنطا

### ملخص الدراسة:

استهدفت هذه الدراسة الكشف عن أثر رأس المال النفسى فى أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإدارة جامعة طنطا ، وقد إختبرت الدراسة تأثير رأس المال النفسى بأبعاده (الأمل ، الكفاءة الذاتية ، النفاؤل ، المرونة) فى كل بعد من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية والتي تمثلت فى (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، يقظة الضمير)

وتمثل مجتمع البحث فى جميع العاملين بإدارة جامعة طنطا، ولتحقيق أهداف الدراسة تم جمع البيانات المطلوبة من خلال إعداد قائمة الاستقصاء وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم ٢١٤ مفردة وتم استبعاد ٢٨ استمارة استقصاء لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي ليصبح إجمالي عدد الإستمارات المستوفاه والقابلة للتحليل الإحصائي هي ١٨٦ استمارة.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقات ارتباط معنوية إيجابية بين الأبعاد المختلفة لرأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية كما توصلت أيضاً إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال النفسى فى سلوكيات المواطنة التنظيمية وكانت أكثر أبعاد رأس المال النفسى تأثيراً فى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين هو بعد المرونة يليه الأمل وأخيراً الكفاءة الذاتية فى حين لم تثبت النتائج معنوية تأثير بعد النفاؤل فى سلوكيات المواطنة التنظيمية.

كما أظهرت النتائج أن أبعاد رأس المال النفسى تؤثر تأثيراً معنوياً إيجابياً فى كل بعد من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وجاء بعد الإيثار فى المرتبة الأولى يليه وعى الضمير ثم الروح الرياضية يليه السلوك الحضارى وأخيراً بعد الكياسة.

### مقدمة البحث:

شهد العالم خلال السنوات القليلة الماضية ولا يزال عدداً من المتغيرات الأساسية التي طالت مختلف جوانب الحياة المعاصرة والتي أثرت على كافة المؤسسات سواء كانت مؤسسات صناعية أو تجارية أو خدمية... وغيرها فى دول العالم على اختلاف درجاتها فى التقدم والنمو، وكذلك أثرت تلك المتغيرات على هيكل القيم ونسق العلاقات المجتمعية إلى الحد الذي برر القول بأننا نعيش الآن "عالم جديد" مختلف كل الاختلاف عن سابقه. وتنطلق الإدارة الحديثة فى إهتمامها بالتنمية البشرية من إقتناع أساسي بأن الإنسان لديه طاقات وقدرات ذهنية تفوق كثيراً ما يتم استغلاله أو الاستفاده منه فى مواقع العمل المختلفة، ولاشك أن الإستغلال الأمثل لتلك الطاقات الذهنية هي المصدر الحقيقي لتميز المنظمات، بل وقدرتها على تحقيق إنجازات غير تقليدية (الكرداوي ، ٢٠١٣).

ويرى كل من (Abbas & Raja, 2011) أن الأبحاث فى مجال السلوك التنظيمي قد شهدت خلال السنوات الماضية تحولاً من النظر إلى نقاط ضعف الموظفين وكيفية تقويمها إلى التركيز على تعزيز نقاط القوة الإيجابية وذلك رغبة فى تحقيق الاستخدام الأمثل لقدرات ومهارات الأفراد، كما ذكر

(Avery et al., 2010) أن معظم الدراسات التي أجريت أكدت على أهمية التعرف على النواحي الإيجابية للعاملين وذلك بغرض دعم السلوكيات المرغوبة داخل بيئة العمل والتخلص من السلوكيات غير المرغوبة أو محاولة إضعافها مما ينعكس بالإيجاب على إنتاجية الفرد، وأفاد ( Shuka & Singh, 2013) بأن رأس المال النفسي أحد تلك الاتجاهات الحديثة التي تركز على نظرة العاملين الإيجابية لوظيفتهم ولمنظمتهم، ويؤكد (Luthans et al, 2007) أن العاملين الأكثر تفاؤلاً وأملاً وكفاءة ولديهم المرونة الكافية في التعامل مع مشكلات وقضايا العمل يكونوا أكثر ثقة بأنفسهم ولديهم الإصرار على بذل المزيد من الجهد ومواجهة المشكلات بصورة أكبر من نظرائهم ذوى المستويات المختلفة من رأس المال النفسي.

كما أن منظمات اليوم تحتاج إلى تضافر جهود جميع العاملين بها، بل والسعي نحو المزيد من العمل والعطاء بما يفوق أداء الواجبات والمسئوليات الرسمية للوظيفة ويُعد هذا تطبيقاً لما يُعرف بسلوكيات المواطنة التنظيمية (المسدي ، ٢٠٠٢).

ويسعى الباحثان من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على واقع رأس المال النفسي بأبعاده الأربعة (الأمل - الكفاءة الذاتية - التفاؤل - المرونة) وكذلك مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة لدى العاملين بإدارة جامعة طنطا. وكذلك قياس أثر أبعاد رأس المال النفسى فى كل بعد من الأبعاد المختلفة لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

## أولاً: مشكلة البحث: Research Problem

في ضوء الدراسة الاستطلاعية\* والتي تضمنت إجراء عدة مقابلات شخصية مع عدد من العاملين بإدارة جامعة طنطا، قد اتضح وجود عدة مشاكل تنظيمية وسلوكية تتمثل مظاهرها فيما يلي:-

- 
- \*تم إجراء الدراسة الاستطلاعية من خلال المقابلة الشخصية مع عدد (٢٠) من العاملين في الإدارات والأقسام المختلفة بجامعة طنطا وذلك خلال الفترة من ٢٠١٧/١٠/١٥ وحتى ٢٠١٧/١٠/٢٥.
- شعور غالبية العاملين بإدارة جامعة طنطا بالكفاءة الذاتية وامتلاكهم الثقة لبذل الجهود الضرورية للنجاح في المهام التي تتسم بالتحدي.
  - اختلاف شعور العاملين بإدارة جامعة طنطا بالأمل والتفاؤل حسب الخصائص الديموجرافية.
  - انخفاض قدرة العاملين على التأقلم مع المتغيرات البيئية المحيطة.
  - صعوبة إستعادة التوازن أو الرجوع لمعدلات الأداء الطبيعية عند التعرض لأى أزمات سواء شخصية أو وظيفية
  - عدم قبول العاملين للعمل لساعات إضافية خارج الساعات الرسمية.
  - قلة التعاون بين العاملين وبعضهم البعض.
  - عدم تقبل النقد من الزملاء أو الإدارة بصدق.
  - انخفاض الاهتمام بتحسين سمعة وصورة الإدارة أمام الآخرين.
  - عدم الحرص على حضور الاجتماعات والندوات الخاصة بالعمل.
  - تجنب مساعدة الزملاء عندما يكون لديهم أعباء عمل كثيرة.

وفي ضوء تلك المظاهر تتجسد مشكلة البحث في الإجابة على التساؤل الآتي:  
"إلى أي مدى يؤثر رأس المال النفسي في الأبعاد المختلفة لسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإدارة جامعة طنطا؟"

### ثالثاً: أهداف البحث: Research Objectives

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث في محاولة التعرف على أثر رأس المال النفسي في أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ، وذلك بالتطبيق على العاملين بإدارة جامعة طنطا ، ويمكن التوصل إلى ذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- ١- التعرف على مستوى رأس المال النفسي لدى العاملين بإدارة جامعة طنطا.
- ٢- التعرف على مدى توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإدارة جامعة طنطا.
- ٣- الكشف عن طبيعة العلاقة بين أبعاد رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ٤- تحديد أثر رأس المال النفسي في كل بعد من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ٥- تحديد أثر رأس المال النفسي في سلوكيات المواطنة التنظيمية بصورة مجمعة.
- ٦- تحديد الأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد رأس المال النفسي من حيث درجة تأثيره في سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ٧- التوصل إلى مجموعة من النتائج التي توضح للإدارة العليا بإدارة جامعة طنطا أهمية رأس المال النفسي بأبعاده المختلفة ودوره في زيادة مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإدارة جامعة طنطا.

### رابعاً: أهمية البحث: Research Significanc

- يستمد هذا البحث أهميته على المستويين العلمي والتطبيقي وذلك من خلال الإعتبرات التالية:
- ١- تساهم الدراسة الحالية في الكشف عن طبيعة العلاقات بين كل من أبعاد رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وهو ما يساهم في صياغة إستراتيجيات جديدة لتعزيز رغبة العاملين في زيادة المشاركة بشكل تطوعي مما يحسن من مستوى الأداء التنظيمي.
  - ٢- بالرغم من وجود عدد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع راس المال النفسي، إلا أنها مازالت تتسم بالندرة، ، كما أن هناك القليل من الدراسات في الأدب الإداري العالمي التي تعرضت للعلاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية. ولذا فإن هذه الدراسة تعد إضافة جديدة في مجال الموارد البشرية والسلوك التنظيمي وستفتح المجال أمام الباحثين للمزيد من الدراسة والتحليل.
  - ٣- تساهم الدراسة في إمداد المسؤولين بإدارة جامعة طنطا بنتائج علمية تساعد في التوصل إلى بعض المتغيرات التي لها تأثير معنوي في سلوكيات المواطنة التنظيمية.
  - ٤- تساهم الدراسة في مساعدة المسؤولين بإدارة جامعة طنطا في تنمية الجوانب الإيجابية لدى العاملين بما ينعكس على أدائهم.

### الإطار النظري للبحث

ينقسم الإطار النظري للبحث إلى قسمين رئيسيين، حيث تناول الباحثان في القسم الأول رأس المال النفسي (كمتغير مستقل للدراسة) من حيث النشأة، المفهوم، الأهمية، والأبعاد. أما القسم الثاني فقد تم تخصيصه لعرض سلوكيات المواطنة التنظيمية (كمتغير تابع للدراسة) من حيث المفهوم، الأهمية وأخيراً الأبعاد.

## Psychological Capital

## القسم الأول: رأس المال النفسي

أولاً: نشأة مفهوم رأس المال النفسي:-

لقد ظهر مصطلح رأس المال النفسي في أواخر التسعينات من القرن الماضي حيث قام (Martin Seligman) رئيس جمعية النفسانيين الأمريكية بتشجيع وتنشيط طرق دراسة نقاط القوة الإنسانية والمشاعر الإيجابية والإرتقاء بها لتحقيق فهم أفضل لها (اسماعيل، ٢٠١٦).

وأشار (Mortazavi et al., 2012) إلى أن هناك إهتماماً متزايداً من قبل الباحثين بأهمية التعرف على الجوانب النفسية الإيجابية للفرد والعمل على تطويرها الأمر الذي ينعكس إيجابياً على مستوى أدائه

كما يرى (Luthans et al., 2004) أن رأس المال النفسي يعد إمتداداً لكل من علم النفس الإيجابي، السلوك التنظيمي الإيجابي، حيث يتضمن العمل على تحسين قدرات الأفراد العاملين داخل منظماتهم وذلك من خلال تطوير نظرتهم إلى بيئتهم التي يعملون فيها.

وهناك عدة مصطلحات تمثل الجذور الأساسية لمصطلح رأس المال النفسي وهي علم النفس الإيجابي، السلوك التنظيمي الإيجابي، المعرفة التنظيمية الإيجابية التي كان لها دور هام في تكوين مفهوم رأس المال النفسي.

حيث يشير (Rego et al., 2012) إلى أن علم النفس الإيجابي يفترض أن الأفراد بطبيعتهم موهوبون ويحملون عدداً من الصفات الإيجابية بداخلهم، وأن تلك الصفات الإيجابية تساعدهم على النمو والتطور الذاتي وهو ما ينعكس بصورة إيجابية على مستوى أدائهم في العمل.

ويرى (Seligman, 2002) السلوك التنظيمي الإيجابي كونه دراسة وتحليل نقاط القوة للمورد البشري وكذلك القدرات النفسية الإيجابية والعمل على إدارتها بفعالية لتحسين مستوى أدائه (إبراهيم، ٢٠١٠)، كما يصف (Avery et al., 2009) السلوك التنظيمي الإيجابي بأنه يساهم في تحقيق النتائج التنظيمية الإيجابية مثل الرضا عن العمل، والالتزام التنظيمي، وربط الخصائص الإيجابية الفردية مثل التفاؤل والكرم بتحقيق مستويات عالية من الأداء.

وتعكس المعرفة التنظيمية الإيجابية المجال البحثي الذي يؤكد على الخصائص الإيجابية للمنظمة والذي يعزز من قدرة المنظمة على العمل أثناء فترة الأزمات، حيث تتمثل الفكرة الرئيسية للمعرفة التنظيمية الإيجابية في أن فهم دوافع السلوك الإيجابي في موقع العمل يؤدي إلى تمكين المنظمات من الإرتقاء بمستويات إنجاز أفضل كما ينصب اهتمامها على النتائج الإيجابية، والعمليات وخصائص المنظمات والأفراد العاملين فيها (البردان، ٢٠١٧). ويشير (Cameron & Caza, 2004) إلى أن المعرفة التنظيمية الإيجابية تركز على الآليات الإيجابية التي تؤدي إلى جهود إيجابية تنعكس على تحسين الأداء التنظيمي.

وهناك أوجه شبه واختلاف بين السلوك التنظيمي الإيجابي والمعرفة التنظيمية الإيجابية، فالتشابه بينهما يتمثل في أن كلاهما يهتم بدراسة المنظمات وحياتة العمل عبر مداخل إيجابية تؤكد أساساً على موقع العمل وإنجاز العمل المرتبط بالأداء فكلاهما يرتبط بعلم النفس الإيجابي. أما الاختلاف بينهما فيتمثل في أن السلوك التنظيمي الإيجابي معني بشكل أساسي بالنواحي النفسية الفردية وتأثيرها في تحسين الأداء، بينما المعرفة التنظيمية الإيجابية تعني بشكل أكبر بالنواحي الإيجابية للسياق التنظيمي (العنزي، إبراهيم، ٢٠١٢)، وفي تمييزه بين المفهومين يشير (Luthans et al., 2007) إلى أن التأكيد على تحسين الأداء يعد أمراً جوهرياً بالنسبة للسلوك التنظيمي الإيجابي، بينما لا يعد كذلك بالنسبة للمعرفة التنظيمية الإيجابية.

### ثانياً: مفهوم رأس المال النفسي:

لقد تعددت مفاهيم رأس المال النفسي بتعدد وجهات نظر الباحثين والكتاب حيث عرفه (Luthans et al, 2005) بأنه المكون الإيجابي لدى الفرد الذي يمكن توظيفه لتنمية وتطوير الذات بما ينعكس على سلوكه بهدف تعزيز القدرات التنافسية للمنظمة من خلال توظيف ذلك المكون الإيجابي في تنمية وتطوير الذات.

أما (الكرداوي ، ٢٠١٣) يشير إلى أنه مجموعة المشاعر النفسية الإيجابية التي تنتاب الموظف وتجعله يشعر بالأمل في تحقيق أهدافه ، والتفاؤل بشأن مستقبله الوظيفي ، وزيادة قدرته على التكيف ، وسرعة العودة إلى حالته الطبيعية إبان تعرضه لأزمات أو مشكلات داخل بيئة العمل مع قناعته بقدرته على القيام بما يكلف به من مهام بنجاح.

ويشير (Baron et al., 2013) إلى أن رأس المال النفسي يتمثل في الموارد النفسية الإيجابية التي يمتلكها الفرد بحيث يكون مؤهل لتحقيق النجاح المرغوب في مجالات الحياة المختلفة .

كما عرفه كل من (الشريبي & عوض ، ٢٠١٦) بأنه الموارد والقدرات الإيجابية التي تمتلكها المنظمة والمتمثلة في الحالة الإيجابية للعاملين بها والتي تتصف بثقة العامل في نفسه وقدرته على تحقيق أهدافه بأكثر من وسيلة ، وتفاؤله بالمستقبل وما يحمله من غموض بالإضافة إلى قدرته على الخروج من الأزمات والأحداث التي يمر بها.

وتشير (صالح ، ٢٠١٦) إلى أنه هو الكفاءة الذاتية المانحة للثقة التي تمكن الأفراد من تقديم الجهود الاستثنائية التي توفر الحالة الإيجابية حول إمكان النجاح الآني والمستقبلي من خلال المثابرة وإعادة النظر في توجيه المسارات الموجهة نحو تحقيق الأهداف.

ومن خلال العرض السابق لمفهوم رأس المال النفسي توصل الباحثان إلى أن رأس المال النفسي يعد أحد أهم الموارد والقدرات التي تمتلكها المنظمة والمتمثلة في مجموعة الصفات النفسية الإيجابية التي يتصف بها الفرد والتي تمكنه من الشعور بالكفاءة الذاتية والتفاؤل بالمستقبل والمرونة في العمل والأمل في تحقيق أهدافه ومواجهة المشكلات والأزمات التي يمكن أن يتعرض لها.

### ثالثاً : أهمية رأس المال النفسي:

لقد أكدت نتائج مجموعة من الدراسات على الأهمية الكبيرة لرأس المال النفسي فى سلوكيات الأفراد داخل بيئة العمل. حيث يرى (Liu, 2010) أن رأس المال النفسي يُزيد من سعي الأفراد العاملين نحو تحقيق الأهداف التنظيمية وتحقيق الحد الأقصى من مصالحهم الخاصة ، فضلاً عن تحسين تماسك الفريق والتعاون والارتياح (صالح ، ٢٠١٦).

ويشير (الحسني ، ٢٠١٣) إلى أن تنمية رأس المال النفسي الإيجابي لدى العاملين يساعد في القضاء على السلوك غير المرغوب كون الأخير ركناً من أركان الفساد المالي والإداري.

أما (Mortazavi et al., 2012) فيشير إلى أهمية رأس المال النفسي فى زيادة درجة إدراك الأفراد لجودة حياة العمل مما ينعكس بشكل إيجابي فى نمو المنظمة وربحياتها.

ويؤكد (Avery et al., 2008) على أن رأس المال النفسي يلعب دوراً كبيراً فى الحد من مستوى الضغوط والتوتر والقلق النفسى التى يعانى منها الفرد ، وهو الأمر الذى يترتب عليه تجنب التكاليف الإضافية التى كانت ستحملها المنظمة فى حالة إستسلام الفرد لتلك الضغوط، وأشار كل من (الشربيني & عوض، ٢٠١٦) إلى أن رأس المال النفسي له تأثير إيجابي فى سلوكيات المواطنة التنظيمية، فتطوير وتعزيز رأس المال النفسي للأفراد يؤدي إلى زيادة درجة ممارسة الأفراد لسلوكيات المواطنة التنظيمية، فى حين يرى (Luthans et al., 2004) إلى أن توافر الأمل لدى القادة له تأثير إيجابي معنوى على الأداء المالي ورضا العملاء،

كما يشير كل من (Badran & Morgan, 2015) إلى وجود علاقة إيجابية بين رأس المال النفسي بأبعاده وبين الرضا الوظيفي للعاملين.

#### رابعاً: أبعاد رأس المال النفسي:

لقد تناول العديد من الكتاب والباحثين للأبعاد المختلفة لرأس المال النفسي وتعددت الآراء ووجهات النظر، حيث يرى (Luthans & Youssef, 2004) أن أبعاد رأس المال النفسي تتمثل فى (الإيجابية ، التميز ، قابلية القياس ، قابلية التطوير ، الكفاءة الذاتية المرتبطة بالأداء ، الأمل ، التفاؤل ، المرونة) ، كما يرى (Page & Donohue, 2004) أن تلك الأبعاد تتمثل فى (الكفاءة الذاتية ، التفاؤل ، الأمل ، المرونة) (جلاب ، آل طعين ، ٢٠١٥) ، أما (Luthans et al., 2008) فقد أكد على أنها تتمثل فى (الكفاءة الذاتية ، التفاؤل ، الأمل ، المرونة ، الانخراط فى العمل ، الحالة النفسية ، الملكية النفسية ، الحكمة ، الشجاعة ، التسامح)، وأفاد (Jun, 2011) أن أبعاد رأس المال النفسي هي (الأمل ، التفاؤل ، الكفاءة ، الإصرار ، تحديد الأهداف).

كما إعتمدت عدة دراسات منها دراسة (Liu et al., 2012; Mortazavi et al., 2012) على أربعة أبعاد لقياس رأس المال النفسي هي (الأمل ، الكفاءة الذاتية ، التفاؤل ، المرونة).

وبعد عرض آراء مجموعة من الدراسات وُجد أن أكثر الأبعاد تكراراً فى معظم الدراسات التى تناولت موضوع رأس المال النفسي قد تمثلت فى (الأمل ، الكفاءة الذاتية ، التفاؤل ، المرونة).

لذا سوف تعتمد تلك الدراسة فى قياس رأس المال النفسي على تلك الأبعاد.

## ١- الأمل:-

### Hope

أوضح (Snyder et al., 2002) أن الأمل يتمثل في إدراك الفرد لإملاكه القدرات التي تساعده في تحديد البدائل التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المرغوبة، وتحفيز الفرد لذاته من خلال قوة وطاقة التفكير الموجهة نحو تحقيق الهدف.

أما (Jafri, 2013) يرى أن الأمل يتمثل في القدرة على إيجاد طرق ووسائل للوصول إلى الأهداف التي يطمح الشخص الوصول إليها بامتلاكه الحالة النفسية الإيجابية وإن لم تتجح تلك الوسائل والطرق يفكر في طرق أخرى للوصول إلى الأهداف المرغوبة، بالإضافة إلى توافر الرغبة والإصرار والمثابرة لتحقيقها.

بينما يرى (Madden, 2013) الأمل بأنه توقع الفرد الإيجابي لتحقيق الهدف ، يشير إلى رغبة الفرد للوصول إلى الهدف ، ويتكون الأمل من عنصرين العنصر الأول هو القوة ، إذ تشير إلى أن الدوافع وراء رغبة الفرد في الوصول إلى الهدف والعنصر الثاني هو المسار ، وهو يتضمن قدرة الفرد على تحديد الهوية بطرق معقولة للوصول إلى الهدف (صالح ، ٢٠١٦).

## ٢- الكفاءة الذاتية:-

### Self-efficacy

يرى (Stajkovic & Luthans,1998) أن الكفاءة الذاتية تعبر عن درجة إعتقاد الفرد وثقته في قدرته على إستثارة دوافعه وحشد موارده المعرفية أوالتصرفات والطرق الزمة لتنفيذ مهمة محددة بنجاح في ظل بيئة معينة.

أما (Eid et al.,2012) فيعرف الكفاءة الذاتية على أنها الانطباع الشخصي للفرد عن قدراته الذاتية لأداء مهمة ما بنجاح، ويعتمد هذا الانطباع على أولويات النجاح للفرد في المهمة أو في مهمات مرتبطة بها، وتستخدم الكفاءة الذاتية للتنبؤ بالقدر من الجهد الذي يجب أن يبذله الفرد لإحداث تغيير ما في سلوكه.

ويرى (الكرداوي ، ٢٠١٣) أن الكفاءة الذاتية كما هو في مسماها ذاتية وليست موضوعية أي أنها قد لا تمثل الواقع فقد يعتقد الفرد أنه غير قادر على القيام بعمل معين مع أنه في الحقيقة قادر عليه وقد يكون أفضل من غيره في القيام بهذا العمل لذلك يجب التحقق من مستوى الكفاءة الذاتية لدى الموظف ، فقد يكون انسحابه من مهام معينة بسبب انخفاض كفاءته الذاتية وليس بسبب عدم قدرته الحقيقية على القيام بتلك المهام الوظيفية مما يزيد من مشاعر الاحتقان تجاه المنظمة.

بينما أوضحت دراسة (Norman, 2006) أن الكفاءة الذاتية يمكن أن يتم التدريب عليها وتدعيمها من خلال الخبرات التي يتم اكتسابها في العمل لتطوير وزيادة الكفاءة الذاتية وذلك من خلال الطرق التالية:

- عندما ينجح الفرد في إنجاز المهام المطلوبة منه والقيام بها باتقان.
- عندما يتعلم الفرد القيام بالمهام من خلال مشاهدته للآخرين في مجموعات مقارنة تنجز مهاماً محددة (وذلك ما يُعرف بعملية النمذجة).



- عندما يتلقى الفرد من الزملاء أو الرؤساء تغذية مرتدة إيجابية سريعة نتيجة قدرته على إنجاز مهام معينة.

### Optimism

#### ٣- التفاؤل:-

يرى (Seligman, 2012) إلى أن التفاؤل يشير إلى المشاعر والمكونات الإيجابية لدى الفرد تجاه الأحداث المستقبلية بالإضافة إلى التقييم الإيجابي لتلك الأحداث وإمكانية حدوثها وهو ما يزيد من فاعلية الشخص عند تعامله مع تلك الأحداث.

وتؤكد (الدليمي، ٢٠١٦) أن التفاؤل يقود الفرد إلى النجاح في حياته العملية والشخصية، فتوافر الأمل والتفاؤل لدى الفرد يزيد من درجة مرونته حال تفاعله مع المواقف والأحداث التي يواجهها وبالتالي سينعكس ذلك على مستوى ثقة الفرد في قدراته وإمكانياته. ويتضح هنا أن تلك الأبعاد ترتبط بعضها البعض وتشكل توازن في الحالة النفسية الفرد وتحسن من صفاته وحياته الشخصية والعملية. في حين يعرف (Peterson et al., 2011) التفاؤل على أنه مزاج أو موقف معين يرتبط بالتوقع حول المستقبل المادي.

وأخيراً يرى الباحثان أن الأمل يعبر عن الشعور إيجابي الذي يمتلكه الفرد نحو ماسوف يحدث في المستقبل وتوقع تحقيق نتائج إيجابية يطمح إليها مهما كانت صعبة الحدوث.

### Resilience

#### ٤- المرونة:-

ذكر (Masten & Reed, 2002) أن المرونة كأحد أبعاد رأس المال النفسي لم تتل الإهتمام الكافي مثلما حظيت به أبعاد رأس المال النفسي الأخرى، ويعتبر Masten ورفاقه من أوائل المهتمين بدراسة بعد المرونة، فهي من وجهة نظرهم رد الفعل الفرد وقدرته على التكيف بشكل إيجابي عند تعرضه للمشكلات والمعوقات التي تواجهه (إسماعيل ، ٢٠١٦).

أما (الكرداوي، ٢٠١٣) فعرف المرونة على أنها الطاقة النفسية الإيجابية الكامنة لدى الموظف والتي تمكنه من سرعة العودة إلى حالته الطبيعية إبان تعرضه لمشكلة أو انتكاسة معينة داخل بيئة العمل، ويشير كل من (Larson & Luthans, 2006) إلى أهمية وجود حد أدنى من المرونة لدى الفرد لما لذلك من دور مؤثر في زيادة معدلات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وكذا شعور بالراحة النفسية، كما يعرفها (Norman, 2006) على أنها الاستجابة الإيجابية ليس فقط في للأحداث السلبية والصراعات ولكن أيضاً للأحداث الإيجابية التي يمكن أن تسبب ردود فعل معاكسة من جانب الفرد، وكذلك في صورة الضغوط التي يتعرض لها الفرد، وتشير دراسة (Coutu, 2002) إلى أن الأفراد ذوي المرونة المرتفعة لديهم سمات مشتركة وهي (إسماعيل ، ٢٠١٦):

- قبول الفرد للواقع بشكل راسخ.
- إيمان الفرد بأن الحياة ذات معنى والتي غالباً ما تدعمها قيمه التي يتمسك بها بقوة.
- القدرة العالية على التكيف مع التغيرات ذات الأهمية.

## القسم الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية:-

### Organizational Citizenship Behaviors

أولاً: مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية:

تعددت الكتابات التي اهتمت بدراسة وتفسير سلوكيات المواطنة التنظيمية، فقد أشار (Organ,1988) أن سلوكيات المواطنة التنظيمية يمكن أن يطلق عليها أيضاً سلوكيات الدور الإضافي " extra-role behaviors " وهى تلك السلوكيات التي تتعدى الدور المطلوب رسمياً وتتجاوز متطلبات الوظيفة الرسمية المعلنة، فالأفراد الذين يتمتعون بسلوكيات المواطنة التنظيمية يتخطون المهام الرسمية الموكلة إليهم والمذكورة في العقد الرسمي الخاص بالوظيفة ويقومون بمهام إضافية غير إلزامية دون انتظار أي مقابل سواء كان هذا المقابل مادياً أو اعترافاً صريحاً بما قاموا به من جهد إضافي، وهذا يعني أن الأفراد الذين يخرطون في سلوكيات المواطنة التنظيمية يُنظر إليهم بشكل إيجابي من قبل مشرفيهم وزملائهم في العمل (Lo et al. , 2006).

وليس بالضرورة أن تكون سلوكيات المواطنة التنظيمية سلوكيات إيجابية بل يمكن أن تتضمن أيضاً سلوكيات سلبية يحجم عنها الفرد، ومثال ذلك: النقد المنتظم لأفعال الآخرين، والتعبير عن الاستياء أو الضيق، أو الشكوى من نقص أدوات العمل (المبيض ، ١٩٩٩).

وقد اشار كل من (Yılmaz & Tasdan, 2009) إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية يعبر عن سلوك فردي لا يدخل ضمن المتطلبات المفروضة في الوصف الوظيفي، ولا يرتبط بشكل مباشر أو رسمي بنظم المكافآت المعمول بها في المنظمة، ويؤدي في مجمله إلى زيادة الفعالية التنظيمية وبعبارة أكثر دقة فإن هذا السلوك لا يدخل ضمن متطلبات عقد العمل المبرم بين الفرد والمنظمة

أما (van Dyne et al., 1995) فيرى أنها سلوكيات تفيد المنظمة أو يحاول الفرد من خلالها تحقيق مصلحة المنظمة، وهي سلوكيات اختيارية تفوق أو تتجاوز توقعات الدور الأساسي كما عرفت (الخطيب ، ٢٠٠٠) بأنها مجموعة من السلوكيات الإيجابية التطوعية التي يؤديها الفرد عن رغبة واختياراً وبما هو أبعد من سلوكيات الدور الرسمي ولا تدخل ضمن النظام الرسمي للمكافآت كما لا توجد عقوبات تترتب على عدم أداء تلك السلوكيات وتحقق الأداء الوظيفي الفعال. بينما يرى (Moon, 2008) إلى أنها السلوكيات غير المباشرة التي يمارسها الفرد في داخل المنظمة وتلك السلوكيات غير معترف بها في نظام الحوافز والمكافآت الرسمي وأنها ترعى وتسهل فعالية وظائف المنظمة (عبدالفتاح ، ٢٠١٢).

وقد تناولها كلاً من (ابن ختو & مناصرية ، ٢٠١٥) على أنها تلك التصرفات الإيجابية الزائدة عما هو محدد رسمياً في المنظمة، وذو الأهمية الكبيرة لفعالية ونجاح المنظمة في تحقيق أهدافها. وفي ضوء ما تقدم يرى الباحثان أن سلوكيات المواطنة التنظيمية هي سلوك تطوعي إيجابي يقوم به الفرد ولا يندرج تحت المهام الرسمية الخاصة بالوظيفة، ويزيد من فعالية العمل بالمنظمة وتحسين أدائها، ولا يقتصر فقط على ممارسة الأفراد لسلوكيات إيجابية كمساعدة الزملاء ، تجنب مضيعة الوقت ، الدفاع عن المنظمة ولكن يتضمن أيضاً تجنب الأفراد القيام بممارسة سلوكيات سلبية مثل النقد المستمر للآخرين ، الاستياء من قلة الموارد وغيرها.

## ثانياً : أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية:

لقد أثبتت الدراسات الأهمية الكبيرة لسلوكيات المواطنة التنظيمية وأثرها في العديد من المتغيرات التنظيمية، حيث أشارت دراسة (Niemeyer et al., 1997) أهميتها في الأداء الكلي للمنظمة حيث أن سلوك المواطنة التنظيمية يمد الإدارة بوسائل للتفاعل بين الأفراد داخل المنظمة تؤدي إلى زيادة النتائج الإجمالية المتحققة، كما أن القيام بالأدوار الإضافية التي تنبع من سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى تمكين المنظمة من تحقيق أهدافها خاصة في ظل ندرة الموارد المتاحة. كما يحسن سلوك المواطنة التنظيمية من قدرة زملاء العمل والمديرين على أداء وظائفهم بشكل أفضل من خلال إعطائهم الوقت الكافي للتخطيط الفعال والجدولة وحل المشكلات (قشوع ، عبداللطيف ، ٢٠١٤).

وأشار (Podsaskoff et al., 2003) إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية يعمل على زيادة فرص التعاون بين الأفراد نتيجة العلاقة الاعتمادية المتبادلة بين أعضاء جماعات العمل وهو ما يقلل من مستويات الصراع داخل المنظمة وتحسين الإنتاجية وتحسين قدرات ومهارات العاملين والمديرين على حد سواء لانجاز مهام ووظائفهم وزيادة وقت العمل الإضافي والذي يزيد عن الوقت المحدد المخطط له كما يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى الالتزام وحل المشكلات.

كما تؤكد (طه ، ٢٠١١) على أن سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها المختلفة تحسن من فعالية المنظمة وتزيد من قدرتها على الاستجابة والتعامل مع التحديات البيئية الداخلية والخارجية. كما يرى (Madhu&Krishnan, 2005) أن سلوك المواطنة التنظيمية يحسن من مستوى أداء فرق العمل والتعاون على حل المشكلات وتحقيق التنسيق بين أعضاء فرق العمل، كما تقل الحاجة للإشراف وهو ما يؤدي لتوفير وقت المشرف للقيام بالمهام الأساسية.

ويؤكد (Chen et al.,1998) على العلاقة العكسية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية والتسرب الوظيفي للعاملين، فكلما زادت سلوكيات المواطنة التنظيمية كلما قل معدل التسرب الوظيفي وأبدى العاملين رغبتهم القوية في الاستمرار بالعمل بالمنظمة. كما أثبتت دراسة (جبريل ، ٢٠١٥) أن للمواطنة التنظيمية أهمية كبيرة في تنمية رأس المال الفكري بأبعادها الثلاثة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات) والذي يؤثر بالإيجاب على أداء العاملين بالمنظمة.

## ثالثاً: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

إختلفت الدراسات حول أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، فقد قسمت بعض الدراسات سلوك المواطنة التنظيمية إلى بعدين رئيسيين وهما بعد تنظيمي يسعى إلى مساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها، وآخر فردي يسعى إلى التعاون مع الآخرين (عامر ، ٢٠١١)

بينما ركزت دراسات أخرى على بعد واحد فقط من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية مثل دراسة (George & Brief, 1992) حيث عالجت سلوكيات المواطنة التنظيمية على أنها مكون أحادي الأبعاد، بينما ركزت دراسات أخرى على بعدين فقط مثل دراسة (Smith et al., 1993) وهما بعدى الإيثار، الإلتزام العام، بينما إعتد (Mackenzie et al., 1993) على أربعة أبعاد، وهي الإيثار، والإلتزام العام، الروح الرياضية، والسلوك الحضاري. وقد قام (organ,1988) بتقسيم سلوكيات المواطنة التنظيمية إلى خمسة أبعاد وهي: (الإيثار ، الكياسة ، الروح الرياضية ، السلوك الحضاري، يقظة

الضمير) في حين حدد (Podsakoff et al., 2000) سبعة أبعاد للمواطنة التنظيمية، وتتمثل في السلوك المساعد، الروح الرياضية، الولاء التنظيمي، الطاعة التنظيمية، المبادرة الفردية، السلوك الحضاري، والتنمية الذاتية.

ويرى (Lo et al, 2006) أن سلوكيات المواطنة التنظيمية متعددة الأبعاد التي تعكس الاستعداد والقدرة على العمل والمشاركة.

وسوف تعتمد هذه الدراسة على خمسة أبعاد لقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية وهي ( الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعى الضمير) وذلك إستناداً إلى عدة دراسات منها، (Organ, 1988;Lepine et al., 2002;Narimani et al.,2013;Shakla& Singh, 2013)

وفيما يلي يتم تناول تلك الأبعاد:-

### Altruism

### ١- الإيثار

يشير (Yaghoubi et al., 2010) إلى أن الإيثار يعبر عن السلوك التطوعي الذي يقوم به الفرد لمساعدة زملائه في العمل والمساهمة في حل المشكلات أو إنهاء المهام المكلفين بها كما أشار (James et al., 2010) إلى أنه ذلك السلوك التلقائي والتطوعي الموجه نحو العاملين بالمنظمة وذلك فيما يتعلق بالمهام والأنشطة وكيفية إنجازها بالإضافة إلى مساعدتهم في حل المشكلات التي يتعرضون لها، بالإضافة إلى مساعدة كافة المتعاملين مع المنظمة، ومن سلوكيات الإيثار: مساعدة الآخرين ، مساعدة العاملين الجدد وتعليمهم حتى ولو لم يطلبوا ، وتغطية عمل الزملاء عند غيابهم أو استئذانهم ، والتطوع للعمل في الزمن الإضافي عند الحاجة ، وإقراض المال لزملاء العمل الذين لديهم صعوبات مالية (الزهراني ، ٢٠٠٧).

### Courtesy

### ٢- الكياسة

تتضمن الكياسة تلك السلوكيات التي تركز على منع حدوث المشكلات في المستقبل وكذلك أيضاً محاولة خفض أثر مشكلة قد حدثت بالفعل، بمعنى آخر فالكياسة تعني قيام الفرد بالوقوف بجانب الآخرين عندما يشعرون بالضعف أو الإحباط تجاه تطورهم المهني، ووجدت الكثير من الأبحاث أن الكياسة تتضمن قيام الفرد بمحاولة تقليل الصراع القائم بين أفراد الجماعة وبالتالي تقلل من الوقت المهدر في إدارة تلك الصراع (Yaghoubi et al., 2010).

كما أشار (أبوتاية ، ٢٠١٢) إلى أن الكياسة تعني سعي الموظف لتجنب إثارة المشاكل والخلافات في العمل واتخاذ التدابير الوقائية لمنع حدوثها كما تشمل إدراكه للأثر الذي قد يتركه سلوكه في الآخرين وبالتالي عدم اعتدائه على الآخرين.

ويرى ( الزهراني، ٢٠٠٧) أن الكياسة تعكس مدى محاولة الفرد منع حدوث المشكلات داخل مكان العمل، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين وتجنب إثارة المشاكل معهم. ومن سلوكيات الكياسة : تقديم النصح والمعلومات الضرورية للزملاء، وإحترام رغبات الزملاء، وخصوصياتهم، وتجنب إيذاء أو جرح مشاعر الزملاء أو التعدي على حقوقهم والمساعدة في حل الصراعات وسوء التفاهم بين زملاء العمل.

### Sportsmanship

### ٣- الروح الرياضية

عرف (Organ,1988) الروح الرياضية بأنها عدم الشكوى عند وجود المشكلات، ويرتبط هذا السلوك بتجنب السلوكيات السلبية (Yilmaz & Tasdan, 2009)، بل أن سلوك الروح الرياضية يتجاوز استعداد الفرد لتقبل بعض المضايقات، إلى محاولة التمتع بالروح الرياضية حتى لو اتجهت الأمور في الاتجاه المعاكس لرغباته وأن يكون الفرد مستعداً بالتضحية باهتماماته من أجل مصلحة فريق العمل (الزهراني ، ٢٠٠٧).

وأشار (الجزار، ٢٠١٦) إلى أن الروح الرياضية هي قيم التسامح أمام المشكلات والمواقف التي تعترض الشخص في حياته الوظيفية دون أي شكوى أو تذمر، وقدرة الفرد على تحمل أوضاع العمل السيئة البسيطة، ومع ذلك فيحاول الفرد في هذا السلوك التمتع بالروح الرياضية حتى ولو كانت الظروف الوظيفية في الإتجاه المعاكس لرغباته.

#### ٤- السلوك الحضاري Civic Virtue

يشير (Organ,1988) إلى أن السلوك الحضاري هو شعور المرؤوسين بالمسئولية تجاه المنظمة التي يعملون بها ويظهر هذا السلوك في شكل الحرص على المشاركة في المناسبات الهامة في حياة المنظمة وكذلك حضور الاجتماعات ومواكبة التطورات (Yaghoubi et al., 2010)، وتعكس تلك السلوكيات إعراف من جانب العاملين بأنهم جزء من المنظمة ولديهم قبول بقيم وأهداف المنظمة ويرغبون في تحمل كافة مسؤولياتهم تجاهها (Podsakoff et al., 2000) أما (Supriyanto, 2013) فيرى أنه سلوك إختياري يقوم به الفرد بهدف المساهمة البناءة وتقديم مقترحات تسهم في تطوير المنظمة، مثل حضور الاجتماعات ، وأداء الوظائف غير المطلوبة منه والتي تفيد المنظمة، بالإضافة إلى التحدث عن المنظمة بشكل لائق أمام الآخرين.

#### ٥- يقظة الضمير Conscientiousness

يرى (Bowling , 2010) أنها تعبر عن درجة إستعداد الفرد لتحمل المسؤولية والجد والإجتهاد في أداء العمل ، وهناك مجموعة من السمات التي تميز الافراد ذوى الدرجات العالية من يقظة الضمير وهي، الإنجاز، المسؤولية، الأخلاق، الإصرار والمثابرة، الترتيب والنظام، الحسم، الرسمية، المحافظة، الإلتزان الإنفعالي ( Roberts et al., 2005 )، وتتضمن يقظة الضمير أيضاً التقاني والصدق والإخلاص والإحترام لكافة القواعد التنظيمية بشكل قد يتجاوز المتطلبات الرسمية للوظيفة (Yilmaz & Tasdan, 2009)

أما (الفرجاني، ٢٠١٧) فيرى أنه يمثل سلوك الفرد التطوعي الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة التي تحدد متطلبات الدور الأساسي في مجال الحضور والانصراف في المواعيد المحددة، واحترام اللوائح والأنظمة، وعدم إضاعة وقت العمل، والجدية في أداء العمل ..إلخ

### الدراسات السابقة

تقوم الدراسة الحالية على قياس أثر رأس المال النفسي في الأبعاد المختلفة لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وقد تناولت مجموعة من الدراسات السابقة رأس المال النفسي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتهم ببعض المتغيرات الأخرى، لذا حاولت هذه الدراسة الإستفادة من ما جاء في الدراسات السابقة وذلك على النحو التالي:

#### أولاً: دراسات تناولت رأس المال النفسي وعلاقته بالمتغيرات الأخرى:-

إختبرت دراسة (Norman, 2006) تأثير رأس المال النفسي للقادة على درجة ثقة وتقييم العاملين للقادة، وقد استخدمت الدراسة متغيرات (الأمل، التفاؤل، المرونة، الكفاءة الذاتية) لقياس رأس المال النفسي، وقد أفادت النتائج بأنه كلما زاد مستوى رأس المال النفسي لدى القادة كلما زادت درجة ثقة المرؤسينهم وكلما زاد من تقييمهم بإعتبارهم قيادة جديرة بالثقة من قبل مرؤوسهم.

كما تناولت دراسة (Avery et al., 2006) العلاقة بين أبعاد رأس المال النفسي (الأمل، التفاؤل، المرونة، الكفاءة الذاتية) وبين معدلات الغياب الإرادي واللا إرادي، وكذلك الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة قوامها ١١٦ مفردة من مهندسين يتقلدون مناصب إدارية بشركة فورتشن التي تتخصص في مجال صناعة التكنولوجيا العالية وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة سلبية بين بعد الأمل وكلاً من الغياب الإرادي واللا إرادي.
- وجود علاقة سلبية بين التفاؤل وكلاً من الغياب الإرادي واللا إرادي.
- وجود علاقة سلبية بين المرونة والغياب الإرادي.
- لا توجد علاقة معنوية بين المرونة والغياب اللا إرادي.
- وجود علاقة سلبية بين الكفاءة الذاتية والغياب اللا إرادي .
- لا توجد علاقة معنوية بين الكفاءة الذاتية والغياب الإرادي.

أما دراسة (إبراهيم ، ٢٠١٠) فقد إستهدفت هذه الدراسة التوصل إلى محددات ونتائج رأس المال النفسي وقد تم تطبيق الدراسة على المستشفيات والمراكز الطبية التابعة لجامعة المنصورة على عينة قوامها ٣٥٨ مفردة. وقد قامت الدراسة على اختبار عدة مسببات لرأس المال النفسي وهي (القيادة الجديرة بالثقة ، المناخ التنظيمي الداعم ، التعقيد الموقفي) ، كما تمثلت أبعاد رأس المال النفسي في (الأمل ، الكفاءة الذاتية ، التفاؤل ، المرونة) ، وتمثلت نتائج رأس المال النفسي في (الرضا الوظيفي ، الالتزام التنظيمي) وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لكل من القيادة الجديرة بالثقة، المناخ التنظيمي في رأس المال النفسي. بينما يوجد تأثير سلبي للتعقيد الموقفي في رأس المال النفسي. كما توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثير معنوي إيجابي لرأس المال النفسي على الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي.

وقد جاءت دراسة (Liu et al., 2012) للتعرف على الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين الضغوط المهنية والشعور بالاكنتاب، وتم تطبيق هذه الدراسة على عينة قوامها ١٣٠٠ مفردة من الأطباء في المستشفيات الصينية. وقد توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط إيجابي معنوي بين الضغوط

المهنية وبين أعراض الاكتئاب للأطباء الذكور والإناث، وكان هناك دور لرأس المال النفسي كمتغير وسيط بين الضغوط المهنية وأعراض الاكتئاب للأطباء الذكور فقط. بالإضافة إلى وجود علاقة عكسية بين رأس المال النفسي وأعراض الاكتئاب.

في حين تناولت دراسة (Mortazavi et al., 2012) أثر رأس المال النفسي في كل من جودة الحياة الوظيفية ومستوى الأداء، وإعتمدت الدراسة على متغيرات (الأمل، التفاؤل، المرونة، الكفاءة الذاتية) لقياس رأس المال النفسي، وطبقت على عينة قوامها (٢٠٧) من الممرضات العاملات بأربع مستشفيات بإيران. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لجودة الحياة الوظيفية في مستوى الأداء. وكذلك وجود تأثير معنوي إيجابي لرأس المال النفسي في مستوى الأداء كما أن رأس المال النفسي يؤثر تأثيراً معنوياً إيجابياً في جودة الحياة الوظيفية.

كما سعت دراسة (الحسني ، ٢٠١٣) للكشف عن العلاقة بين رأس المال النفسي بأبعاده (الكفاءة الذاتية ، التفاؤل ، الأمل ،المرونة أو الاسترجاع) ، على الاستغراق الوظيفي، وتكونت عينة الدراسة من ٥٢ مفردة من العاملين في كلية الإدارة والإقتصاد وكلية التربية الرياضية (جامعة المثنى بالعراق). وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة معنوية بين رأس المال النفسي والاستغراق الوظيفي للعاملين، بالإضافة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لرأس المال النفسي بأبعاده المختلفة في مستوى الاستغراق الوظيفي.

وقد قامت دراسة (Hossin, 2014) بتحليل العلاقة بين أبعاد رأس المال النفسي وبين رفاهية العاملين ومشاركة المعرفة لديهم، وتم تطبيق الدراسة على عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة كفرالشيخ قوامها ٣٢٠ مفردة. وتوصلت الدراسة إلى وجود اختلافات معنوية بين اتجاهات عينة الدراسة نحو أبعاد رأس المال النفسي مأخوذاً بشكل إجمالي ونحو كل بعد من أبعاده على حدة وذلك وفقاً لخصائصهم الديموجرافية. وكذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال النفسي مأخوذاً بشكل إجمالي وبين رفاهية العاملين ومشاركة المعرفة لديهم كل على حده.

بينما حاولت دراسة (جلاب & آل طعين ، ٢٠١٥) معرفة تأثير رأس المال النفسي الإيجابي (الكفاءة الذاتية ، الأمل ، التفاؤل ، المرونة) في الأداء (توليد الفكرة ، ترويج الفكرة ، تطبيق الفكرة)، وتم استخدام الاستبيان في جمع البيانات وذلك بالتطبيق على عينة قوامها ٤٢٣ من أعضاء هيئة التدريس العاملين بجامعة القادسية والمثنى بالعراق وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية لرأس المال النفسي الإيجابي مجتمعة وبشكل منفرد في كل بعد من أبعاد الأداء الإبداعي.

وقد استهدفت دراسة (إسماعيل ، ٢٠١٦) التعرف العلاقة بين مستوى الاهتمام برأس المال النفسي وبين مستوى البراعة التنظيمية (الإستغلال، والإستكشاف) لدى العاملين بجامعة المنوفية ومدينة السادات وتم تطبيق الدراسة على عينة قوامها ٢٢٩ مفردة، وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاهتمام برأس المال النفسي ومستوى البراعة التنظيمية لدى العاملين. وكذلك

وجود تأثير معنوي إيجابي لرأس المال النفسي فى مستوى البراعة التنظيمية، وأن أكثر أبعاد رأس المال النفسي تأثيراً فى مستوى البراعة التنظيمية هو بعد التفاؤل يليه الأمل ثم المرونة وأخيراً الفعالية الذاتية.

فى حين هدفت دراسة (Munyaka et al., 2017) إلى التعرف على الدور الوسيط لكل من رأس المال النفسي، المناخ النفسي، التزام الفريق فى العلاقة بين القيادة الجديرة بالثقة ونية ترك العمل، وتم تطبيق الدراسة مجموعة من العاملين فى مصنع لتصنيع الإطارات بجنوب أفريقيا وذلك على عينة قوامها ٢٠٤ مفردة وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية إيجابية قوية بين كل من القيادة الجديرة بالثقة وبين رأس المال النفسي، المناخ النفسي، والتزام الفريق. وكذلك وجود تأثير معنوي للقيادة الجديرة بالثقة فى كل من رأس المال النفسي، والمناخ النفسي. بالإضافة إلى وجود علاقة سلبية بين كل من القيادة الجديرة بالثقة، رأس المال النفسي، المناخ النفسي، والتزام الفريق وبين نية ترك العمل لدى العاملين.

#### ثانياً:- دراسات تناولت موضوع سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقته بالمتغيرات الأخرى.

أظهرت العديد من الدراسات العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وبعض المتغيرات الأخرى، فقد هدفت دراسة (Lo et al., 2006) إلى قياس أثر القيادة التبادلية فى سلوكيات المواطنة التنظيمية، وطبقت الدراسة على عينة قوامها ٩٤ مفردة من العاملين بالشركات متعددة الجنسيات، وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير معنوي للقيادة التبادلية فى سلوكيات المواطنة التنظيمية، وبالتالي المساهمة فى زيادة مستوى الأداء.

فى حين هدفت دراسة (Thayer, 2008) إلى اختبار العلاقة بين المناخ النفسي وكلاً من ارتباط الموظف بعمله وسلوك المواطنة التنظيمية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين المناخ النفسي السائد من جهة والارتباط الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية بينما لا توجد علاقة بين الارتباط الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية كما بينت الدراسة أن المناخ التنظيمي الصحي سوف يزيد من درجة الارتباط فى العمل وسلوك المواطنة التنظيمية.

كما حاولت دراسة (سليم، ٢٠٠٨) تشخيص العلاقة بين القيادة التحولية ومناخ العمل الأخلاقي وسلوك المواطنة التنظيمية والتزام العاملين بجودة أداء الخدمة، وتم تطبيق الدراسة على عينة من العاملين بالوحدات المحلية بمحافظة بني سويف، وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين كل من القيادة التحولية، مناخ العمل الأخلاقي وبين سلوك المواطنة التنظيمية، ووجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين سلوك المواطنة التنظيمية والتزام العاملين بالجودة فى المنظمات محل الدراسة، بالإضافة إلى وجود تأثير معنوي غير مباشر للقيادة التحولية فى سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال توافر مناخ العمل الأخلاقي.

أما دراسة (حسين، ٢٠١٠) فقد تناولت المحددات الدافعة لممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي للرضا الوظيفي فى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تقيد المنظمة ككل، وأن للعدالة التنظيمية تأثير معنوي فى ممارسة الفرد لسلوكيات المواطنة التنظيمية



التي تفيد أفراد معينين، كما أن بيئة العمل ليس لها تأثير معنوي في ممارسة الفرد لسلوكيات المواطنة التنظيمية التي تفيد المنظمة ككل، كما أكدت نتائج الدراسة أن القيادة الكاريزمية لها تأثير معنوي في ممارسة الفرد لسلوكيات المواطنة التنظيمية التي تفيد أفراد معينين، وأن المتغيرات الديموغرافية ليس لها تأثير معنوي في ممارسة الفرد لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وقد هدفت دراسة (Yaghoubi et al., 2010) إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي لدى القادة وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الأتباع، وتمثلت أبعاد المواطنة التنظيمية في (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، ووعي الضمير) وقد طبقت هذه الدراسة على عينة قوامها ١١٤ مفردة من المديرين ومرؤوسيه في مجموعة متنوعة من المؤسسات الصناعية، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي بين الذكاء العاطفي للقادة وبين بُعدين فقط من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الأتباع وهما (الإيثار، ووعي الضمير)، في حين لم تثبت الدراسة معنوية تأثير الذكاء العاطفي في باقي أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

أما دراسة (محمد، ٢٠١١) فقد استهدفت قياس أثر الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك بالتطبيق على عينة قوامها ٩٨ مفردة من المديرين بالمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني بالمملكة العربية السعودية، واقتصرت الدراسة على عناصر محددة للثقافة التنظيمية التي شملت (جماعة العمل، القدرة على التكيف، الابتكار، الانتماء، والقيادة). وكذلك أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكرم، الالتزام العام، السلوك الحضاري، والروح الرياضية)، وقد توصلت الدراسة إلى الدراسة وجود تأثير معنوي لإجمالي عناصر الثقافة التنظيمية كمتغير مستقل في الأبعاد المختلفة لسلوكيات المواطنة التنظيمية. وأن أكثر أبعاد الثقافة التنظيمية تأثيراً في سلوكيات المواطنة التنظيمية يتمثل في القيادة ثم الابتكار والتجديد والانتماء والقدرة على التكيف مع البيئة وأخيراً جماعية العمل.

وقد تناولت دراسة (قشوع، عبد اللطيف، ٢٠١٤) العلاقة بين الذكاء الوجداني وبين سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (الإيثار - الكرم - الالتزام العام - السلوك الحضاري) وتمثلت عينة الدراسة في ٣٨٥ مفردة من بين أعضاء هيئة التدريس والعاملين بجامعة الطائف بالمملكة العربية السعودية، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

وجود تأثير معنوي لمستويات الذكاء الوجداني في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

وجود تأثير معنوي لبعد استخدام الانفعالات على سلوكيات الالتزام العام.

وجود تأثير معنوي لبعد التعبير عن الانفعالات على سلوكيات الكرم، الالتزام، السلوك الحضاري.

وجود تأثير لبعد تنظيم الانفعالات على سلوكيات الالتزام، السلوك الحضاري.

وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف على سلوكيات الإيثار، السلوك الحضاري

ثالثاً: دراسات تناولت العلاقة بين رأس المال النفسي و سلوكيات المواطنة التنظيمية.

إستهدفت دراسة (الشربيني & عوض ، ٢٠١٦) تحليل العلاقة بين أبعاد رأس المال النفسي وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، بالتطبيق على العاملين في الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بالدقهلية ، وبلغ حجم العينة ٣٦٧ مفردة ، وقد توصلت الدراسة إلى: وجود علاقة معنوية بين أبعاد رأس المال النفسي ، وسلوكيات المواطنة التنظيمية. وجود تأثير معنوي إيجابي لكل من الكفاءة الذاتية، الأمل، واستعادة التوازن في بعدى الإيثار والسلوك الحضارى.

وجود تأثير معنوي إيجابي لكل من الأمل، إستعادة التوازن في بعدى الكياسة، وبقظة الضمير .

وجود تأثير معنوي إيجابي لجميع أبعاد رأس المال النفسي فى الروح الرياضية.

أما دراسة (Cintanttya & Salendu , 2017) قامت بتحليل العلاقة بين كلاً من رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك بالتطبيق على العاملين بأحد البنوك بدولة أندونيسيا، وبلغ حجم العينة ١٣٥ مفردة وتمثلت أبعاد رأس المال النفسي في (الأمل ، الكفاءة الذاتية ، التفاؤل ، المرونة)، كما تمثلت أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية في (سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تُفيد المنظمة ككل ، سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تُفيد أفراد معينين)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين رأس المال النفسي ، وسلوكيات المواطنة التنظيمية بشكل عام، بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين الأبعاد المختلفة لرأس المال النفسى وبين سلوكيات المواطنة التنظيمية، وأن أكثر أبعاد رأس المال النفسي ارتباطاً بسلوكيات المواطنة التنظيمية هو بعد الكفاءة الذاتية.

فى حين جاءت دراسة (Gupta et al., 2017) لبيان دور المشاركة في العمل كمتغير وسيط فى العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وذلك بالتطبيق على العاملين بأحد المصانع بدولة الهند، وبلغ حجم العينة ٢٩٣ مفردة وتم تقسيم سلوكيات المواطنة التنظيمية إلى (السلوكيات التي تُفيد المنظمة ككل ، السلوكيات التي تُفيد أفراد معينين)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية ببعديها (السلوكيات التي، تفيد المنظمة ككل ، السلوكيات التي تفيد أفراد معينين) ولم تثبت النتائج معنوية تأثير المشاركة في العمل في العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية التي تُفيد أفراد معينين، بينما أكدت على وجود تأثير معنوي للمشاركة في العمل في العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية التي تُفيد المنظمة ككل.

#### التعليق على الدراسات السابقة:

- ١- بينت الدراسات السابقة أهمية رأس المال النفسي باعتباره أحد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي ، والالتزام التنظيمي ، والمناخ التنظيمي ، وجودة الحياة الوظيفية ، ومستوى الأداء، ورفاهية العاملين ، والاستغراق الوظيفي ، ونية ترك العمل.

- ٢- أكدت الدراسات السابقة عن بعض محددات رأس المال النفسي كالقيادة الجديرة بالثقة ، والقيادة الكاريزمية ، والمناخ التنظيمي.
- ٣- كشفت الدراسات السابقة عن أهمية تأثير مجموعة من المتغيرات منها الثقافة التنظيمية، والذكاء الوجداني، القيادة التحويلية، الرضا الوظيفي، ومناخ العمل في سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ٤- استخدمت معظم الدراسات السابقة على أبعاد، (الامل، الكفاءة الذاتية، التفاؤل، والمرونة) في قياس رأس المال النفسي.
- ٥- توجد ندرة في الدراسات التي تناولت العلاقة بين رأس المال النفسي وأبعاد المواطنة التنظيمية.
- ٦- تقوم الدراسة الحالية على قياس أثر رأس المال النفسي في الأبعاد المختلفة لسلوكيات المواطنة التنظيمية في إدارة جامعة طنطا حيث لم يتم إجراء مثل هذه الدراسة في هذا المجال من قبل.

## منهجية البحث

### أولاً: فروض البحث:

- في ضوء مشكلة البحث وأهدافه ومن خلال الإطار النظري والدراسات السابقة فإنه يمكن صياغة الفرض الرئيسي للدراسة على النحو التالي:
- "يؤثر رأس المال النفسي تأثيراً معنوياً إيجابياً في سلوكيات المواطنة التنظيمية"
- ولاختبار هذا الفرض قام الباحث بتقسيمه إلى عدة فروض فرعية كما يلي:
- ١- يؤثر رأس المال النفسي تأثيراً معنوياً إيجابياً في الإيثار كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.
  - ٢- يؤثر رأس المال النفسي تأثيراً معنوياً إيجابياً في الكياسة كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.
  - ٣- يؤثر رأس المال النفسي تأثيراً معنوياً إيجابياً في الروح الرياضية كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.
  - ٤- يؤثر رأس المال النفسي تأثيراً معنوياً إيجابياً في السلوك الحضاري كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.
  - ٥- يؤثر رأس المال النفسي تأثيراً معنوياً إيجابياً في يقظة الضمير كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

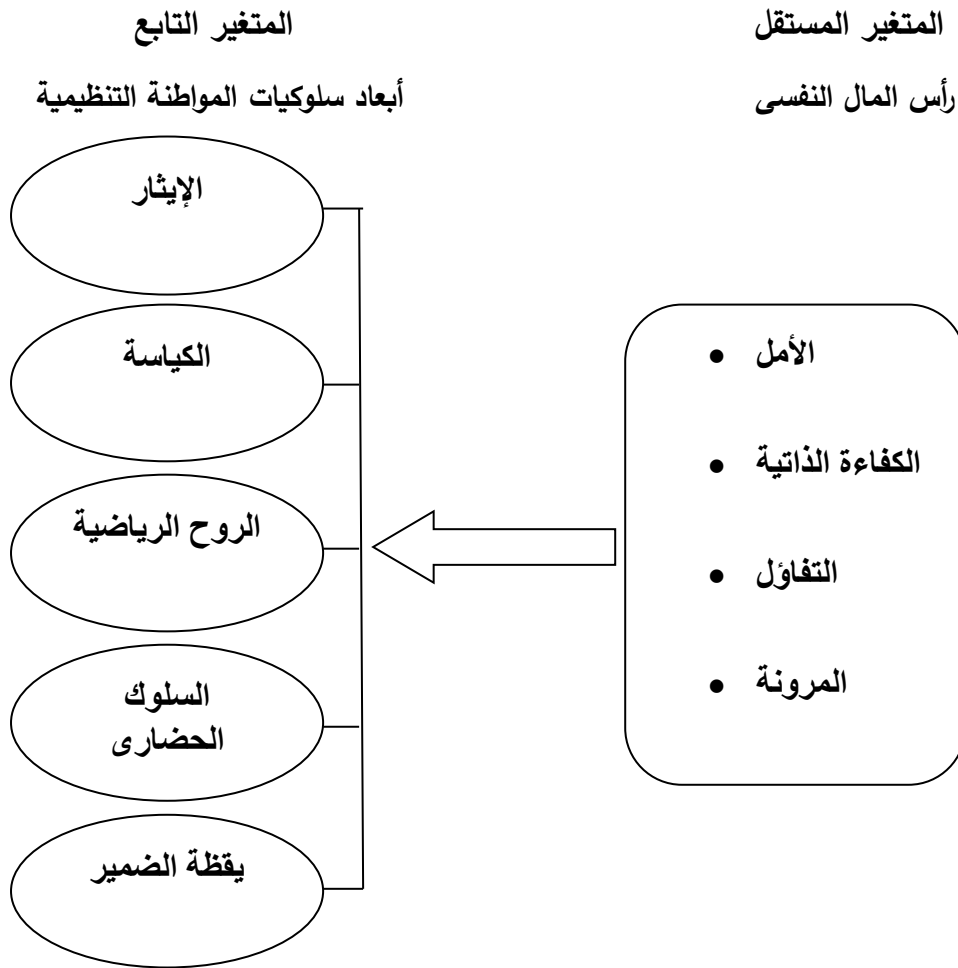
### ثانياً: متغيرات البحث:

- المتغير المستقل: رأس المال النفسي ويتضمن هذا المتغير عدة أبعاد وهي (الامل، الكفاءة الذاتية، التفاؤل، المرونة) وسوف يعتمد البحث في قياس رأس المال النفسي على مقياس (Luthans et al., 2005) حيث تم استخدامه في العديد من الدراسات منها دراسة (Avery ; Norman , 2006) ، (Mortazavi et al., 2012 ; Liu et al., 2012; إبراهيم ، ٢٠١٠) ، (et al. , 2006) ، (الشربيني ، ٢٠١٣). ويتكون المقياس من ٢٤ عبارة بواقع ٦ عبارات لقياس كل بعد من

أبعاد رأس المال النفسى، وقد تم تعديل بعض العبارات وإعادة صياغتها بطرق تتلائم مع طبيعة البحث.

- المتغير التابع: سلوكيات المواطنة التنظيمية ويتضمن هذا المتغير عدة أبعاد وهي (الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، والسلوك الحضارى، ويقظة الضمير). وقد تم الإعتماد على مقياس (Organ & Ryan, 1995) حيث أنه من أهم المقاييس المستخدمة والتي إعتمدت عليه العديد من الدراسات منها (Polat, 2009) ، (أبوتاية ، ٢٠١٢)

ويوضح الشكل التالى النموذج المقترح للدراسة والذي يبين العلاقة بين متغيرات البحث:



شكل رقم (١) العلاقة بين متغيرات البحث

ثالثاً: منهج البحث وأساليبه:

أ - منهج البحث:

إعتمدت هذه الدراسة على المنهج الإستنباطي Deductive والذي يقوم على مراجعة الدراسات النظرية والدراسات السابقة التي تتعلق بمشكلة البحث وتحديد الأسباب والأبعاد المختلفة للمشكلة وصياغتها في إطار عدد من الفروض القابلة للإختبار الإحصائي، ثم يتم بعد ذلك تجميع البيانات من الواقع لإختبار صحة الفروض باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، فإذا ثبت عدم صحة الفروض يعاد صياغتها مرة أخرى، وفي حالة ثبوت صحتها فإنها تضاف إلى المعرفة النظرية (Sekaran, 2002).

#### ب- أسلوب البحث:

إستخدم الباحث أسلوب الدراسة المكتبية والميدانية، حيث تم تجميع البيانات الثانوية من خلال الإطلاع على المراجع من الكتب والدوريات والأبحاث والرسائل العلمية العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة، كما تم جمع البيانات الأولية من خلال قائمة الإستقصاء الموجهة إلى عينة الدراسة من العاملين بالجهاز الإداري بجامعة طنطا، ثم تفرغها وتحليلها باستخدام الإختبارات الإحصائية المناسبة بغرض تحديد مدى صحة أو خطأ فروض الدراسة.

#### رابعاً: قائمة الإستقصاء:

تحتوي قائمة الاستقصاء على ( ٥٤ ) سؤال وكلها من الأسئلة المغلقة والمحددة الإجابة حتى يستطيع أفراد العينة تسجيل تقديراتهم بدقة، كما أنها تساعد على تحليل ومعالجة البيانات إحصائياً، وتضم قائمة الاستقصاء ثلاثة أقسام رئيسية وهي:

**القسم الأول:** ويضم مجموعة من أسئلة البيانات التخصصية وعددها ( ٢٤ ) سؤالاً وتتمثل في الأسئلة من (١-٢٤) لقياس المتغير المستقل وهو رأس المال النفسي.

**القسم الثاني:** ويضم مجموعة من أسئلة البيانات التخصصية وعددها ( ٣٠ ) سؤالاً وتتمثل في الأسئلة من (٢٥-٥٤) لقياس المتغير التابع وهو سلوكيات المواطنة التنظيمية.

**القسم الثالث:** يضم مجموعة من أسئلة البيانات الأولية وهي السن، مستوى التعليم، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة وذلك بغرض توصيف عينة البحث.

وقد تم عرض القائمة بعد إعدادها على مجموعة من أساتذة قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة طنطا، وذلك بغرض التأكد من وضوح الأسئلة وسهولة فهمها وصلاحياتها لأغراض التحليل الإحصائي، وقد تم استخدام مقاس "ليكرت الخماسي" بعد تعديله إلى مقياس سداسي يتراوح بين (٠)، (٥) لتحقيق أكبر قدر من التباين وتقليل الميل التقليدي لأفراد العينة نحو التوسط في التقديرات، وتم وضع المسميات عند طرفي المقياس، حيث يعني الرقم (٠) عدم الحدوث أو الأهمية، فحين يعني الرقم (٥) أن العبارة مؤكدة الحدوث أو التطبيق، وبالتالي فإنه مقياس متصل يمكن من معالجة وتحليل البيانات في صورة كمية، ويوضح جدول رقم (١) ترميز لمتغيرات البحث وعناصر قياسها وحدود الأسئلة وذلك على النحو التالي:

#### جدول رقم (١)

## ترميز متغيرات البحث وعناصر قياسها وحدود الأسئلة

| حدود الأسئلة | الرمز | عناصر القياس    | متغيرات البحث  |
|--------------|-------|-----------------|--|
| ٦-١          | X1    | الأمل           | أولاً: المتغير المستقل<br>رأس المال النفسي (X).              |
| ١٢-٧         | X2    | الكفاءة الذاتية |  |
| ١٨-١٣        | X3    | التفاؤل         |  |
| ٢٤-١٩        | X4    | المرونة         |  |
| ٣٠-٢٥        | Y1    | الإيثار         | ثانياً: المتغير التابع<br>سلوكيات المواطنة<br>التنظيمية (Y). |
| ٣٦-٣١        | Y2    | الكياسة         |  |
| ٤٢-٣٧        | Y3    | الروح الرياضية  |  |
| ٤٨-٤٣        | Y4    | السلوك الحضاري  |  |
| ٥٤-٤٩        | Y5    | وعي الضمير      |  |

### خامساً: حدود البحث:

- **حدود تطبيقية:** تقتصر الدراسة التطبيقية على العاملين بإدارة جامعة طنطا وذلك لاعتبارات الوقت والجهد والتكلفة، كما أنها تعد بيئة مناسبة تتفق وطبيعة هذا البحث.
- **حدود بشرية:** تم جمع البيانات الميدانية من العاملين بالوظائف التخصصية والكتابية من العاملين بالمستويات الإدارية المختلفة.
- **حدود موضوعية:** ركزت الدراسة على الكشف عن أثر أبعاد رأس المال النفسي التي تتمثل في: (الأمل، الكفاءة الذاتية، التفاؤل، المرونة) في سلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير) تاركاً متغيرات أخرى قد تكون مجال لدراسات مستقبلية.

### سادساً: مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في إدارة جامعة طنطا ويبلغ العدد الإجمالي للعاملين بهذه الإدارة ٤٨٥ مفردة، تم تقسيم العاملين بإدارة جامعة طنطا إلى قسمين (أخصائيين، كتابيين) كما يوضح الجدول التالي:

### جدول رقم (٢)

#### إجمالي عدد العاملين بإدارة جامعة طنطا

| الوظيفة | الأخصائيون | الكتابيون | الإجمالي |
|---------|------------|-----------|----------|
| العدد   | ٣٥٠        | ١٣٥       | ٤٨٥      |

وقد تم اختيار العينة وفقاً للمعادلة التالية: (Yomaxana, 1976)

$$M_e = \frac{Z^2 \Pi (1 - \Pi) N}{Z^2 \Pi (1 - \Pi) + Ne^2}$$

حيث أن:

$$Me = \text{حجم العينة.}$$

$$N = \text{حجم مجتمع البحث.}$$

$$Z = 1,96 \text{ وهي الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى ثقة } 95\% \text{ بجدول التوزيع الطبيعي.}$$

$$II = (50\%) \text{ نسبة توافر الخصائص.}$$

$$e = (5\%) \text{ مستوى المعنوية.}$$

وتطبيق المعادلة السابقة تم التوصل إلى حجم العينة حيث بلغ ٢١٤ مفردة، وقد تم توزيع مفردات العينة باستخدام العينة الطبقية توزيعاً متناسباً، وجاءت النتائج في جدول رقم (٣) كما يلي:-

### جدول رقم (٣)

#### حجم عينة البحث في كل مجموعة نوعية

| المجموعة الوظيفية | التخصصية | الكتابية | الإجمالي |
|-------------------|----------|----------|----------|
| حجم العينة        | ١٥٤      | ٦٠       | ٢١٤      |

وفي ضوء ما سبق يتضح أن الحجم الكلي لعينة البحث قد بلغ ٢١٤ مفردة وبناء على ذلك فقد تم توزيع ٢١٤ استمارة استقصاء، وبلغت عدد الاستمارات المستوفاه والقابلة للاختبار الإحصائي ١٨٦ مفردة بنسبة ٨٧% من حجم عينة البحث.

#### ثامناً: إختبار الثبات والصدق للمقاييس المستخدمة في الدراسة:

إستخدم الباحثان معامل ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي لمتغيرات وجاءت نتائج الاختبار على النحو الوارد في جدول رقم (٤) كما يلي:

### جدول رقم (٤)

#### معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمقاييس متغيرات البحث

| المقاييس                   | معامل ألفا كرونباخ |
|----------------------------|--------------------|
| الأمل                      | ٠,٧٨               |
| الكفاءة الذاتية            | ٠,٨٠               |
| التقاؤل                    | ٠,٨٣               |
| المرونة                    | ٠,٨٤               |
| رأس المال النفسي           | ٠,٨٧               |
| سلوكيات المواطنة التنظيمية | ٠,٩٠               |

ويتضح من خلال الجدول رقم (٤) أن معاملات الثبات والصدق قد تراوحت ما بين (٠,٧٨) لبعده الأمل، (٠,٨٤) لبعده المرونة وذلك بالنسبة لأبعاد رأس المال النفسي كما بلغت قيمة معامل الثبات والصدق لسلوكيات المواطنة التنظيمية (٠,٩٠) واتضح أن كل المعاملات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) مما يدل على ثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة.

#### تاسعاً: التحليل الوصفي لبيانات الدراسة الميدانية:

تم استخدام الإحصاء الوصفي وذلك بغرض التحليل الوصفي لبيانات الدراسة الميدانية، من خلال الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل من: (رأس المال النفسي ، سلوكيات المواطنة التنظيمية) وهذا ما يوضحه الجدول رقم (٥) كما يلي:-

#### جدول رقم (٥)

##### المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات رأس المال النفسي

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | المتغير                      |
|-------------------|-----------------|------------------------------|
| ٠,٨٩              | ٣,٢٧            | X1 الأمل                     |
| ٠,٨٦              | ٣,٣١            | X2 الكفاءة الذاتية           |
| ٠,٨٥              | ٣,١٧            | X3 التفاؤل                   |
| ٠,٩٥              | ٣,١١            | X4 المرونة                   |
| ٠,٧٥              | ٣,٢٠            | X رأس المال النفسي           |
| ٠,٧٨              | ٣,٣٦            | Y سلوكيات المواطنة التنظيمية |

يتضح من الجدول السابق أن متوسطات متغيرات البحث والتي تشتمل على الأمل ، الكفاءة الذاتية ، التفاؤل ، المرونة جاءت متوسطة بشكل عام حيث تراوحت ما بين (٣,١١) ، (٣,٣١) كما أن الانحراف المعياري لذلك المتغيرات تتراوح بين (٠,٨٥) ، (٠,٩٥).

ولقياس العلاقة بين متغيرات البحث المختلفة، قام الباحثان بإجراء تحليل الارتباط وقد ظهرت النتائج كما هي موضحة بجدول رقم (٦)

#### جدول رقم (٦)

##### العلاقة بين متغيرات الدراسة المختلفة

##### جدول رقم (٦) مصفوفة معاملات الارتباط بين متغيرات البحث.

| سلوكيات المواطنة التنظيمية | المرونة | التفاؤل | الكفاءة الذاتية | الأمل | رأس المال النفسي | المتغير                    |
|----------------------------|---------|---------|-----------------|-------|------------------|----------------------------|
|                            |         |         |                 |       | ١,٠٠٠            | رأس المال النفسي           |
|                            |         |         |                 | ١,٠٠٠ | ٠,٨٠١            | الأمل                      |
|                            |         |         | ١,٠٠٠           | ٠,٦٣٤ | ٠,٨٥٨            | الكفاءة الذاتية            |
|                            |         | ١,٠٠٠   | ٠,٦٠٨           | ٠,٥٢٨ | ٠,٨٤٦            | التفاؤل                    |
|                            | ١,٠٠٠   | ٠,٧٣٥   | ٠,٦٦٨           | ٠,٥٥١ | ٠,٧٧٩            | المرونة                    |
| ١,٠٠٠                      | ٠,٧١٠   | ٠,٦٠٤   | ٠,٧١٨           | ٠,٦٢٣ | ٠,٧٨٦            | سلوكيات المواطنة التنظيمية |

ويتضح من الجدول رقم (٦) أن العلاقة بين أبعاد رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية جاءت كلها طردية وقوية حيث تراوح معامل الارتباط بين أبعاد رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية بين ٦٠,٤% ، ٧١,٨% ، وبناءً عليه يتضح أن أكثر أبعاد رأس المال النفسي ارتباطاً بسلوكيات المواطنة التنظيمية هو بعد الكفاءة الذاتية.



## عرض وتحليل النتائج:

أولاً: إختبارات فروض البحث:

تم تناول البيانات التي تم الحصول عليها ميدانياً بالتحليل الإحصائي لإختبار مدى صحة أو خطأ فروض البحث.

حيث تم صياغة الفرض الرئيسي للبحث على النحو التالي:

"تؤثر أبعاد رأس المال النفسي للعاملين تأثيراً معنوياً إيجابياً في أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية" ولإختبار هذا الفرض تم تقسيمه إلى عدد من الفروض الفرعية وهي:

١ - الفرض الفرعي الأول:

"تؤثر أبعاد رأس المال النفسي تأثيراً معنوياً إيجابياً في الإيثار كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية".

ولإختبار هذه الفرضية من فروض الدراسة، تم إجراء الإنحدار المتعدد باستخدام أسلوب Stepwise وذلك على البيانات المجمعة من مفردات عينة البحث، وقد تم التوصل إلى النتائج الواردة في جدول رقم (٧) على النحو التالي:

### جدول رقم (٧)

أثر أبعاد رأس المال النفسي في الإيثار

| الترتيب | Sig.F | F     | R <sup>2</sup> | S.e   | تقديرات المربعات الصغرى |       |       |       | أبعاد رأس المال النفسي         |
|---------|-------|-------|----------------|-------|-------------------------|-------|-------|-------|--------------------------------|
|         |       |       |                |       | r                       | Sig.t | t     | B     |                                |
| ٣       | ٠,٠٠٠ | ٧٠,٥٩ | ٠,٥٣٨          | ٠,٥٧٩ | ٠,٦٠٥                   | ٠,٠٠٠ | ٣,٨٠٣ | ٠,٢٤٢ | X <sub>1</sub> الأمل           |
| ٢       |       |       |                |       | ٠,٦٥٣                   | ٠,٠٠٠ | ٣,٨٢١ | ٠,٢٨١ | X <sub>2</sub> الكفاءة الذاتية |
| X       |       |       |                |       | ٠,٥٨٩                   | ٠,١٠١ | ١,٦٤٩ | ٠,١٢٧ | X <sub>3</sub> التفاؤل         |
| ١       |       |       |                |       | ٠,٦٣٩                   | ٠,٠٠٠ | ٤,٤٣١ | ٠,٢٧٣ | X <sub>4</sub> المرونة         |

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول السابق أن أبعاد رأس المال النفسي تفسر حوالى ٥٤% من التغير في سلوكيات الإيثار (Y<sub>1</sub>) حيث أن معامل التحديد (R<sup>2</sup>) قد بلغ ٠,٥٣٨ ، كما أن معاملات الإنحدار للمتغيرات المستقلة ذات إشارة موجبة وهو ما يتفق مع الإشارات المتوقعة مسبقاً، بالإضافة إلى التأثير المعنوي لمعظم المعاملات وهو ما يتضح من إختبار (t) وبمستوى معنوية  $\alpha \geq 0,05$  كما بلغت قيمة (F) ٧٠,٥٩ وبمستوى معنوية  $\alpha \geq 0,05$  كما أثبتت النتائج أن كل من المتغيرات المستقلة الأمل، الكفاءة الذاتية، المرونة معنوية إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0,05$ ) حيث بلغت قيمة (Pvalue=0,000)، في حين لم تثبت النتائج معنوية تأثير المتغير (X<sub>3</sub>) التفاؤل عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0,05$ ) حيث أن قيمة (Pvalue=0,101)، وذلك في بعد الإيثار كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

كما تشير النتائج الواردة في الجدول السابق أن أكثر أبعاد رأس المال النفسي تأثيراً في سلوكيات الإيثار هي الكفاءة الذاتية ثم التفاؤل وأخيراً الأمل.

## ٢ - الفرض الفرعي الثاني:

"تؤثر أبعاد رأس المال النفسي تأثيراً معنوياً إيجابياً في الكياسة كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية".

ولإختبار هذه الفرضية من فروض الدراسة، قام الباحث بإجراء الإنحدار المتعدد باستخدام أسلوب Stepwise، وقد تم التوصل إلى النتائج الموضحة بجدول رقم (٨) كما يلي:

### جدول رقم (٨)

#### أثر أبعاد رأس المال النفسي في الكياسة

| الترتيب | Sig.F | F      | R <sup>2</sup> | S.e   | تقديرات المربعات الصغرى |       |       |       | أبعاد رأس المال النفسي         |
|---------|-------|--------|----------------|-------|-------------------------|-------|-------|-------|--------------------------------|
|         |       |        |                |       | r                       | Sig.t | t     | B     |                                |
|         | ٠,٠٠٠ | ٣٢,٤,٥ | ٠,٣٤٨          | ٠,٦٨٩ |                         |       |       |       |                                |
| ١       |       |        |                |       | ٠,٥١٩                   | ٠,٠٠١ | ٣,٤٧٨ | ٠,٢٦٤ | X <sub>1</sub> الأمل           |
| ٢       |       |        |                |       | ٠,٥١٥                   | ٠,٠٠٩ | ٢,٦٣٥ | ٠,٢٢١ | X <sub>2</sub> الكفاءة الذاتية |
| ٣       |       |        |                |       | ٠,٤٧٢                   | ٠,٠١٦ | ٢,٤٣٨ | ٠,١٨٩ | X <sub>3</sub> التفاؤل         |
| X       |       |        |                |       | ٠,٤٧٨                   | ٠,٣٢٦ | ٠,٩٨٥ | ٠,٠٩٦ | X <sub>4</sub> المرونة         |

يتضح من الجدول السابق أن معامل التحديد R<sup>2</sup> قد وصل إلى حوالي ٠,٣٥ ، ويعنى ذلك أن ٣٥% من التغيير في سلوكيات الكياسة (Y<sub>2</sub>) يرجع إلى أبعاد رأس المال النفسي. كما أن معاملات الإنحدار للمتغيرات المستقلة ذات إشارة موجبة وهو ما يتفق مع الإشارات المتوقعة مسبقاً، بالإضافة إلى التأثير المعنوي لمعظم المعاملات وهو ما يتضح من إختبار (t) وبمستوى معنوية  $\alpha \geq 0,05$  كما بلغت قيمة (F) ٣٢,٤,٥ وبمستوى معنوية  $\alpha \geq 0,05$  كما أثبتت النتائج معنوية تأثير كل من الأمل، الكفاءة الذاتية، التفاؤل عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0,05$ )، في حين لم تثبت النتائج معنوية تأثير المتغير (X<sub>4</sub>) المرونة عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0,05$ ) حيث أن قيمة (Pvalue=٠,٣٢٦) في سلوكيات الكياسة. كما تشير النتائج الواردة في الجدول السابق أن أكثر أبعاد رأس المال النفسي تأثيراً في سلوكيات الكياسة هي الأمل ثم الكفاءة الذاتية وأخيراً التفاؤل.

## ٣ - الفرض الفرعي الثالث:

"تؤثر أبعاد رأس المال النفسي تأثيراً معنوياً إيجابياً في الروح الرياضية كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية".

ولإختبار هذه الفرضية من فروض الدراسة، قام الباحث بإجراء الإنحدار المتعدد باستخدام أسلوب Stepwise، وقد تم التوصل إلى النتائج الموضحة بجدول رقم (٩) كما يلي:

### جدول رقم (٩)

#### أثر أبعاد رأس المال النفسي فى الروح الرياضية

| الترتيب | Sig.F | F      | R <sup>2</sup> | S.e    | تقديرات المربعات الصغرى |       |       |       | أبعاد رأس المال النفسي         |
|---------|-------|--------|----------------|--------|-------------------------|-------|-------|-------|--------------------------------|
|         |       |        |                |        | r                       | Sig.t | t     | B     |                                |
| x       | ٠,٠٠٠ | ٨٤,٥٦٢ | ٠,٤٨٠          | ٠,٧١١٤ | ٠,٥٠٦                   | ٠,١٤٤ | ١,٤٦٨ | ٠,١٠٣ | X <sub>1</sub> الأمل           |
| ٢       |       |        |                |        | ٠,٦٢٤                   | ٠,٠٠٠ | ٤,٩٢٤ | ٠,٤٠٢ | X <sub>2</sub> الكفاءة الذاتية |
| x       |       |        |                |        | ٠,٥٢٤                   | ٠,٧٥٨ | ٠,٣٠٨ | ٠,٠٢٥ | X <sub>3</sub> التفاؤل         |
| ١       |       |        |                |        | ٠,٦٤١                   | ٠,٠٠٠ | ٥,٦٦٣ | ٠,٤١٨ | X <sub>4</sub> المرونة         |

تشير النتائج الإحصائية الواردة فى الجدول السابق أن أبعاد رأس المال النفسي تفسر حوالى ٤٨% من التغيير فى سلوكيات الروح الرياضية (Y<sub>3</sub>) حيث أن معامل التحديد (R<sup>2</sup>) قد بلغ ٠,٤٨٠ ، كما أن معاملات الإنحدار للمتغيرات المستقلة ذات إشارة موجبة وهو ما يتفق مع الإشارات المتوقعة مسبقاً، بالإضافة إلى التأثير المعنوى لكل من المرونة والكفاءة الذاتية وهو ما يتضح من إختبار (t) وبمستوى معنوية  $\alpha \geq ٠,٠٥$  كما بلغت قيمة (F) ٨٤,٥٦٢ وبمستوى معنوية  $\alpha \geq ٠,٠٥$ ، في حين لم تثبت النتائج معنوية تأثير المتغير (X<sub>1</sub>) الأمل عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq ٠,٠٥$ ) حيث بلغت قيمة (P value=٠,١٤٤) فى سلوكيات الروح الرياضية، وكذلك المتغير (X<sub>3</sub>) التفاؤل عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq ٠,٠٥$ ) حيث بلغت قيمة (P value=٠,٧٥٨) فى سلوكيات الروح الرياضية.

كما تشير النتائج الواردة فى الجدول السابق أن أكثر أبعاد رأس المال النفسي تأثيراً فى سلوكيات الروح الرياضية هي المرونة ثم الكفاءة الذاتية.

٤ - الفرض الفرعى الرابع:

"تؤثر أبعاد رأس المال النفسي تأثيراً معنوياً إيجابياً فى السلوك الحضاري كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية".

ولإختبار هذه الفرضية من فروض الدراسة، قام الباحث بإجراء الإنحدار المتعدد باستخدام أسلوب Stepwise وتم التوصل إلى النتائج الواردة فى جدول رقم (١٠) والذى يتضح منه أن معامل التحديد R<sup>2</sup> قد وصل إلى حوالى ٠,٤٤ ، ويعنى ذلك أن ٤٤% من التغيير فى السلوك الحضاري (Y<sub>2</sub>) يرجع إلى أبعاد رأس المال النفسي ، كما أن معاملات الإنحدار للمتغيرات المستقلة ذات إشارات موجبة وهو ما يتفق مع الإشارات المتوقعة مسبقاً، بالإضافة إلى التأثير المعنوى لكلاً من المرونة والكفاءة الذاتية وهو ما يتضح من إختبار (t) وبمستوى معنوية  $\alpha \geq ٠,٠٥$  كما بلغت قيمة (F) ٧٠,٧٠٥ وبمستوى معنوية  $\alpha \geq ٠,٠٥$ ،

### جدول رقم (١٠)

#### العلاقة بين أبعاد رأس المال النفسي والسلوك الحضاري

| الترتيب | Sig.F | F      | R <sup>2</sup> | S.e     | تقديرات المربعات الصغرى |       |       |       | أبعاد رأس المال النفسي         |
|---------|-------|--------|----------------|---------|-------------------------|-------|-------|-------|--------------------------------|
|         |       |        |                |         | r                       | Sig.t | t     | B     |                                |
| x       | ٠,٠٠٠ | ٧٠,٧٠٥ | ٠,٤٣٦          | ٠,٦٠٨٤١ | ٠,٤٤٦                   | ٠,٦٧٦ | ٠,٤١٩ | ٠,٠٣١ | X <sub>1</sub> الأمل           |
| ٢       |       |        |                |         | ٠,٦٠٢                   | ٠,٠٠٠ | ٤,٨١٧ | ٠,٣٣٦ | X <sub>2</sub> الكفاءة الذاتية |
| x       |       |        |                |         | ٠,٤٨٨                   | ٠,٩٥٠ | ٠,٠٦٢ | ٠,٠٠٥ | X <sub>3</sub> التفاؤل         |
| ١       |       |        |                |         | ٠,٦٠٤                   | ٠,٠٠٠ | ٤,٨٦٩ | ٠,٣٠٧ | X <sub>4</sub> المرونة         |

في حين لم تثبت النتائج معنوية تأثير المتغير (X<sub>1</sub>) الأمل عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0,05$ ) حيث بلغت قيمة ( $P \text{ value} = 0,676$ ) ، وكذلك المتغير (X<sub>3</sub>) التفاؤل عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0,05$ ) حيث بلغت قيمة ( $P \text{ value} = 0,950$ ) وذلك في السلوك الحضاري.

كما تشير النتائج الواردة في الجدول السابق أن أكثر أبعاد رأس المال النفسي تأثيراً في سلوكيات الروح الرياضية هي المرونة ثم الكفاءة الذاتية.

٥- الفرض الفرعى الخامس:

"تؤثر أبعاد رأس المال النفسي تأثيراً معنوياً إيجابياً في وعي الضمير كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية".

ولاختبار هذه الفرضية من فروض الدراسة، قام الباحث بإجراء الإنحدار المتعدد باستخدام أسلوب Stepwise وتم التوصل إلى النتائج الواردة في جدول رقم (١٠) كما يلي:

#### جدول رقم (١١)

##### العلاقة بين أبعاد رأس المال النفسي يقظة الضمير

| الترتيب | Sig.F | F      | R <sup>2</sup> | S.e  | تقديرات المربعات الصغرى |       |        |        | أبعاد رأس المال النفسي         |
|---------|-------|--------|----------------|------|-------------------------|-------|--------|--------|--------------------------------|
|         |       |        |                |      | r                       | Sig.t | t      | B      |                                |
| ٣       | ٠,٠٠٠ | ٦٢,٤٠٢ | ٠,٥٠٧          | ٠,٨٠ | ٠,٥٥٩                   | ٠,٠٠٨ | ٢,٦٦٦  | ٠,٢٣٤  | X <sub>1</sub> الأمل           |
| ٢       |       |        |                |      | ٠,٦٤١                   | ٠,٠٠٠ | ٣,٩٣٥  | ٠,٤٠٠  | X <sub>2</sub> الكفاءة الذاتية |
| x       |       |        |                |      | ٠,٤٩٦                   | ٠,٣٩٤ | ٠,٨٥٤- | ٠,٠٦٨- | X <sub>3</sub> التفاؤل         |
| ١       |       |        |                |      | ٠,٦٣٤                   | ٠,٠٠٠ | ٤,٥٩٠  | ٠,٣٩٠  | X <sub>4</sub> المرونة         |

يتضح من الجدول السابق أن معامل التحديد R<sup>2</sup> قد وصل إلى حوالي ٠,٥١ ، ويعنى ذلك أن ٥١% من التغير في سلوكيات وعي الضمير (Y<sub>5</sub>) يرجع إلى أبعاد رأس المال النفسي ، كما أن معاملات الإنحدار للمتغيرات المستقلة ذات إشارة موجبة وهو ما يتفق مع الإشارات المتوقعة مسبقاً، بالإضافة إلى التأثير المعنوى لمعظم لكل أبعاد رأس المال النفسى وهو ما يتضح من إختبار (t) وبمستوى معنوية  $\alpha \geq 0,001$  فيما عدا المتغير (X<sub>3</sub>) التفاؤل فلم تثبت معنوية تأثيره في يقظة الضمير وذلك عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0,05$ ) ، كما بلغت قيمة (F) ٦٢,٤٠٢ وبمستوى معنوية  $\alpha \geq 0,05$ .

كما تشير النتائج الواردة في الجدول السابق أن أكثر أبعاد رأس المال النفسي تأثيراً في سلوكيات وعي الضمير هي المرونة ثم الكفاءة الذاتية وأخيراً الأمل.

استكمالاً للتحليلات الإحصائية السابقة قامت الباحثة باستخدام أسلوب الإنحدار المتعدد لإختبار نموذج الدراسة ككل وذلك لتحديد حجم وطبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة ( أبعاد رأس المال النفسي) وبين المتغير التابع ( سلوكيات المواطنة التنظيمية) وقد جاءت النتائج على النحو الوارد في الجدول رقم ( ١٢ ) كما يلي:

### جدول رقم (١٢)

#### أثر رأس المال النفسي في سلوكيات المواطنة التنظيمية

| الترتيب | Sig F | F       | R2    | تقديرات المربعات الصغرى |       |       |       | أبعاد رأس المال النفسي |
|---------|-------|---------|-------|-------------------------|-------|-------|-------|------------------------|
|         |       |         |       | R                       | Sig T | T     | B     |                        |
| ٣       | ٠,٠٠٠ | ١٠٥,٢٤٨ | ٠,٦٣٤ | ٠,٦٢٣                   | ٠,٠٠١ | ٣,٣٩٥ | ٠,١٧٨ | X1 الأمل               |
| ٢       |       |         |       | ٠,٧١٨                   | ٠,٠٠٠ | ٥,١٥٥ | ٠,٣١٢ | X2 الكفاءة الذاتية     |
| x       |       |         |       | ٠,٦٠٤                   | ٠,٥٥٥ | ٠,٥٩١ | ٠,٠٤١ | X3 التفاؤل             |
| ١       |       |         |       | ٠,٧١٠                   | ٠,٠٠٠ | ٥,٩٦٩ | ٠,٣٠٣ | X4 المرونة             |

تشير النتائج الإحصائية الواردة في جدول رقم (١٢) إلى أن معامل التحديد ( $R^2 = 0,63$ ) ويعني ذلك أن ٦٣% من التغيير في سلوكيات المواطنة التنظيمية يرجع إلى أبعاد رأس المال النفسي وهي الأمل ، الكفاءة الذاتية ، التفاؤل ، المرونة. كما تدعم تلك النتائج صحة الفرض الرئيسي جزئياً والذي يُعبر عن وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد رأس المال النفسي في سلوكيات المواطنة التنظيمية ، كما أن معاملات الانحدار لجميع هذه المتغيرات ذات إشارات موجبة استناداً إلى قيم (B) وهو ما يتفق مع الفرض الرئيسي للبحث.

كما أثبتت النتائج ما يلي:

المتغير (X1) الأمل معنوي إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0,001$ )، ( $P \text{ value} = 0,001$ ) ، والمتغير (X2) الكفاءة الذاتية معنوي إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0,001$ ) ، ( $P \text{ value} = 0,000$ ) ، والمتغير (X4) المرونة معنوي إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0,001$ ) ، ( $P \text{ value} = 0,000$ ) ، في حين لم تثبت النتائج معنوية تأثير المتغير (X3) التفاؤل عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0,05$ ) حيث بلغت قيمة ( $P \text{ value} = 0,555$ ) وذلك في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

كما تشير النتائج الواردة في الجدول السابق أن أكثر أبعاد رأس المال النفسي تأثيراً في

سلوكيات المواطنة التنظيمية هي المرونة ثم الأمل وأخيراً الكفاءة الذاتية.

#### ثانياً: ملخص لأهم نتائج اختبارات الفروض:

توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج، يمكن تلخيصها فيما يلي:

١- توافر أبعاد رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة بدرجة متوسطة.

- ٢- وجود علاقة إرتباط معنوية إيجابية بين أبعاد رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وجاء بعد الكفاءة الذاتية أكثر الأبعاد إرتباطاً وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ٣- وجود تأثير معنوي إيجابي لكل من الأمل، الكفاءة الذاتية، المرونة في بعد الإيثار كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية للأفراد العاملين.
- ٤- وجود تأثير معنوي إيجابي لكل من الأمل، الكفاءة الذاتية، التفاؤل في بعد الكياسة كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية للأفراد العاملين.
- ٥- وجود تأثير معنوي إيجابي لكل من الكفاءة الذاتية، المرونة في بعدى الروح الرياضية والسلوك الحضارى كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية للأفراد العاملين.
- ٦- وجود تأثير معنوي إيجابي لكل من الأمل، الكفاءة الذاتية، المرونة في بعد يقظة الضمير كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية للأفراد العاملين
- ٧- وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد رأس المال النفسى ( الأمل، الكفاءة الذاتية، المرونة) في سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ٨- لم تثبت النتائج معنوية تأثير التفاؤل كأحد أبعاد رأس المال النفسى في سلوكيات المواطنة التنظيمية للأفراد العاملين وقد يرجع ذلك إلى مجموعة من الأسباب تتمثل في أن العاملين يشعرون بعدم التفاؤل تجاه مستقبلهم الوظيفي نظراً لوفرة عدد العاملين في بعض التخصصات مما يجعلهم لا يشعرون بالتفاؤل بالمستقبل لأنه ليس من المنتظر لهم الترقى أو تقلد المناصب القيادية. وندرتها في تخصصات أخرى مما يجعل الأفراد يشعرون أيضاً بعدم التفاؤل لأنهم يتحملون ضغوط عمل كبيره نتيجة عبء الدور الخاص بهم.
- ٩- أوضحت الدراسة أنه على الرغم من تأثر سلوكيات المواطنة التنظيمية للأفراد العاملين بالأبعاد المختلفة لرأس المال النفسى إلا أن هذه الأبعاد قد إختلفت في أهمية تأثيرها في سلوكيات المواطنة التنظيمية ، فقد جاءت المرونة في المقام الأول يليها الأمل وأخيراً الكفاءة الذاتية.

### ثالثاً: توصيات البحث:

في ضوء الإطار النظري للبحث وبناءً على نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الميدانية، فإنه يمكن صياغة وعرض التوصيات التالية:

- ١- ضرورة اهتمام إدارة جامعة طنطا ببناء وتنمية رأس المال النفسي للعاملين لما له من نتائج إيجابية فى سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك من خلال عقد الدورات التدريبية التي تمكنهم من تحقيق كلاً من أهداف الإدارة والأهداف الشخصية.
  - ٢- تشجيع الإدارة للعاملين على تنمية الكفاءة الذاتية من خلال العمل على مشاركتهم في الاجتماعات وتدريبهم على العمل الجماعي والقدرة على تمثيل الفريق.
  - ٣- تدعيم العاملين عن طريق إعطائهم تغذية مرتدة عن إنجاز مهام معينة.
  - ٤- تشجيع العاملين ودعمهم سواء دعماً مادياً مثل المكافآت والحوافز لأصحاب الكفاءة والقدرة الذاتية العالية أو الدعم المعنوي المتمثل في الشكر والتقدير والثناء لأصحاب الكفاءة الذاتية العالية وأن يتم ترقيتهم بناءً على معيار الكفاءة فى العمل.
  - ٥- تنمية شعور العاملين بالتفاؤل تجاه مستقبلهم الوظيفي وذلك عن طريق تنمية مهاراتهم وكذلك اللجوء إلى التدريب التحويلي في حالة وفرة العمالة واللجوء إلى الإثراء الوظيفي في حالة الندرة في العمالة وذلك لتحقيق التوازن في القوى العاملة في الإدارة وبالتالي يشعر الموظف بالأمان الوظيفي وتتاح له فرص الترقى والنمو المهني في المستقبل.
  - ٦- محاولة إكساب العاملين المرونة وذلك عن طريق تدريبهم على كيفية مواجهة المخاطر ومساعدتهم على سرعة الرجوع إلى حالتهم الطبيعية بعد الازمات.
  - ٧- العمل على رفع مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين من خلال عقد دورات تدريبية للعاملين في مجال سلوكيات المواطنة التنظيمية توضح الأبعاد المختلفة لها والآثار الإيجابية المترتبة عليها وتأصيل السلوك التطوعي في نفوسهم.
  - ٨- الاهتمام بالنواحي الشخصية الخاصة بالعاملين والمساهمة في حل مشكلاتهم الشخصية ومشاركتهم في مناسباتهم مما يدعم احساسهم بالانتماء بالإدارة ويُزيد من سلوكهم التطوعي لخدمة زملائهم ومنظمتهم.
  - ٩- التأكيد على أهمية العمل الجماعي وتنمية روح التعاون بين الأفراد ومحاولة القضاء على العمل في جزر منعزلة مما ينمي العلاقات الطيبة بين الزملاء فلا يقتصر دور الفرد على القيام بعمله بل يتضمن أيضاً وقوف الفرد بجانب زملائه في أوقات التوتر، وتقديم النصح والمعلومات الضرورية للزملاء.
  - ١٠- الاهتمام بجعل مكان العمل أكثر إمتاعاً وجاذبية وذلك عن طريق الاهتمام بما يُعرف بجودة الحياة الوظيفية المتمثلة في تحسين بيئة العمل المادية ، العلاقات الإجتماعية ، الأجور والمكافآت ، الأمان الوظيفي ، الترقية والتقدم الوظيفي
- رابعاً: مقترحات لدراسات مستقبلية:

قامت هذه الدراسة بالربط بين أبعاد رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية من ، ولايزال هناك العديد من الأبحاث والدراسات ذات الصلة بالموضوع التي يُوصى بدراستها في المستقبل ومنها ما يلي:

- قياس أثر جودة الحياة الوظيفية في سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- تحليل الدور الوسيط لدافعية الأفراد في العلاقة بين رأس المال النفسي والأداء الوظيفي.
- قياس أثر رأس المال النفسي في الارتباط الوظيفي.
- دور رأس المال النفسي في بناء المناخ التنظيمي الإيجابي.
- العلاقة بين رأس المال النفسي وإتجاهات العاملين نحو التغيير التنظيمي.

## قائمة المراجع



## أولاً: المراجع العربية

- ١- إبراهيم، منى محمد سيد (٢٠١٠)، "تمودج مقترح لبعض مسببات ونتائج رأس المال النفسي بالتطبيق على المستشفيات والمراكز الطبية بجامعة المنصورة"، *مجلة التجارة والتمويل*، كلية التجارة- جامعة طنطا، مصر.
- ٢- ابن ختو، فريد ومناصيرية، رشيد (٢٠١٥)، "سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة، *مجلة أداء المؤسسات الجزائرية*، العدد ٨، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
- ٣- أبوتاية، بندر كريم (٢٠١٢)، "أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، مجلد ٢٠، العدد ٢، فلسطين.
- ٤- إسماعيل، عمار فتحي موسى (٢٠١٦)، "دور رأس المال النفسي في بناء البراعة التنظيمية للعاملين بجامعتي المنوفية ومدينة السادات، *مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية*، العدد الثاني، المجلد ٥٣، العدد ١، مصر.
- ٥- البردان، محمد فوزي أمين (٢٠١٧)، "دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأصلية والارتباط بالعمل: دراسة ميدانية"، *رسالة دكتوراه غير منشورة*، كلية التجارة- جامعة مدينة السادات.
- ٦- الجزار، السيد يوسف (٢٠١٦)، "العلاقة بين الفساد الإداري وسلوكيات المواطنة التنظيمية: بالتطبيق على قطاع المحليات في محافظة دمياط"، *مجلة البحوث التجارية*، كلية التجارة - جامعة الزقازيق، مجلد ٣٨، العدد ١، مصر.
- ٧- الحسني، كمال كاظم (٢٠١٣): "رأس المال النفسي وأثره في الاستغراق الوظيفي"، دراسة تحليلية لآراء عينة من تدريسي كليتي الإدارة والإقتصاد والتربية الرياضية/جامعة المثنى، *مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية*، العراق، المجلد ٣، العدد ٦.
- ٨- الخطيب، نهى (٢٠٠٠): "تقييم الآثار البيئية للمشروعات الصناعية كأداة لتحقيق المستدامة في ظل التنمية المستدامة في الوطن العربي"، المؤتمر العلمي السنوي السابع عشر بجامعة المنصورة، مؤتمر المشروعات الصغيرة وآفاق التنمية المستدامة في الوطن العربي، جامعة الدول العربية، القاهرة: ١٨-٢٠ إبريل.
- ٩- الدليمي، مريم سلمان (٢٠١٦)، "خصائص القيادة النسوية وأثرها في تطوير رأس المال النفسي"، دراسة تحليلية من وجهة نظر المرؤوسين في مدارس التعليم الخاصة في عمان، *جامعة الشرق الأوسط*، عمان.

- ١٠- الزهراني، محمد عبدالله سعيد (٢٠٠٧) ، "سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس" **جامعة أم القرى، كلية التربية، المملكة العربية السعودية.**
- ١١- الشربيني، صفاء أحمد وعوض، محمد جمال عبدالقادر (٢٠١٦)، "العلاقة بين أبعاد رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، بالتطبيق على العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بالدقهلية"، **المجلة المصرية للدراسات التجارية** مجلد ٤٠، العدد ١، مصر.
- ١٢- العنزي، سعد علي وإبراهيم ، إبراهيم خليل (٢٠١٢)، " رأس المال النفسي الإيجابي منظور فكري في المكونات والمرتكزات الجوهرية للبناء والتطوير"، **مجلة العلوم الاقتصادية الإدارية ، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة بغداد، المجلد ١٨، العدد ٦٥.**
- ١٣- الفرجاني، فاطمة علي بالقاسم (٢٠١٧)، "مدى توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المعهد العالي للمهن الطبية بمدينة بنغازي"، **مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، كلية الاقتصاد والتجارة، الجامعة الأسمرية الإسلامية، العدد ٩.**
- ١٤- الكرداوي، مصطفى محمد أحمد (٢٠١٣)، "أثر الإنطمار الوظيفي في العلاقة بين رأس المال النفسي ومستوى الشعور بالإحتقان التنظيمي لدى العاملين بالقطاع الحكومي في محافظة الدقهلية"، **معهد الإدارة العامة بالرياض، مجلد ٥٣، عدد ٣.**
- ١٥- المبيض، علي محمود (١٩٩٩)، "العوامل المؤثرة على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على العاملين بإدارات شئون الطلاب بجامعة عين شمس"، **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة - جامعة عين شمس، العدد ٣، مصر.**
- ١٦- المسدي، عادل عبد المنعم (٢٠٠٢)، " محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي بمحافظة الغربية "، **مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة - جامعة طنطا، العدد ١.**
- ١٧- جبريل، وائل محمد (٢٠١٥)، "سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بتمتية رأس المال الفكري: دراسة ميدانية على العاملين الإداريين بشئون التربية والتعليم بمدينة درنة في ليبيا"، **مجلة جرش للبحوث والدراسات، المجلد ١٦، العدد ١، الأردن.**
- ١٨- جلاب، احسان وآل طعين، يوسف موسى (٢٠١٥)، "تأثير رأس المال النفسي الإيجابي في الأداء الإبداعي: دراسة تحليلية لأراء عينة من التدريسيين في جامعتي القادسية والمشي"، **مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية، المجلد ١٧ العدد، ٣.**
- ١٩- حسين، سعاد أحمد محمد (٢٠١٠)، "سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بمتغيرات اتجاهات العاملين وبيئة العمل"، **مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة- جامعة بورسعيد، العدد ١، مصر.**

٢٠- سليم، عبدالرحمن أحمد (٢٠٠٨)، "إطار مقترح لتشخيص العلاقة بين القيادة التحويلية ومناخ العمل الأخلاقي وسلوك المواطنة التنظيمية والتزام العاملين بجودة أداء الخدمة بالتطبيق على المنظمات غير الهادفة للربح"، *مجلة الدراسات المالية والتجارية*، جامعة بني سويف، كلية التجارة، العدد الثاني، مصر.

٢١- صالح، رشا مهدي (٢٠١٦)، "تأثير رأس المال النفسي في تحقيق الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة الأسمدة في البصرة"، *مجلة العلوم الاقتصادية*، المجلد ١١ العدد ٤١، العراق.

٢٢- طه، منى حسنين السيد (٢٠١١)، "أثر اهتمام اقيادة بالعاملين وثقة العاملين في القيادة على العلاقة بين العدالة التنظيمية: دراسة ميدانية"، *آفاق جديدة للدراسات التجارية*، كلية التجارة - جامعة المنوفية، مجلد ٢٣، عدد ٣، مصر.

٢٣- عامر، ميال حمود (٢٠١١)، "أثر العقد النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة مقارنة للمستشفيات الحكومية والخاصة"، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، كلية التجارة - جامعة عين شمس، العدد ٣، مصر.

٢٤- عبدالفتاح، إيمان صالح حسن (٢٠١٢)، "نموذج مقترح لتقييم أثر المتعلمة على سلوك المواطنة التنظيمية لإحداث تغير استراتيجي لرفع كفاءة البنوك المصرية"، *مجلة إدارة الأعمال المصرية*، كلية التجارة - جامعة القاهرة، العدد الثاني.

٢٥- قشوع، أسامة محمد بدير وعبداللطيف، سعيد بدر سعد (٢٠١٤)، "أثر الذكاء الوجداني على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمنظمات الخدمية: دراسة ميدانية"، *مجلة البحوث المالية والتجارية* (كلية التجارة جامعة بورسعيد)، العدد ١، مصر.

٢٦- محمد، حمدي جابر (٢٠١١)، "أثر الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية"، *مجلة جامعة الملك سعود (العلوم الإدارية)*، مجلد ٢٢ عدد ١، المملكة العربية السعودية.

### ثانياً: المراجع الأجنبية:-

- 1 – Abbas & Raja (2011), "Impact of Psychological Capital on Innovate Performance and Job Stress", **In 15 th International Business Research Conference**.
- 2 – Avery, G. B. et al., (2006), "The implication of positive Psychological Capital on employee absenteeism.", **Journal of Leadership and Organizational Studies**, Vol 13, No 2, 42-60.
- 3– Avery, G. B. et al., (2008), "Can positive employees help positive organizational change? Impact Psychological Capital and emotions on relevant attitudes Behaviors ", **Journal of Applied Behavioral Science**, Vol 44, No 1, 48-70.

- 4 – Avery, G. B. et al., (2009), " Psychological Capital: A positive resource for combating employee stress and turnover.", **Human Resource Management**, Vol 48, No 5, 677-693.
- 5 – Avery, G. B. et al., (2010), "The Impact of positive Psychological Capital on employee well – being over time", **Journal of occupational health psychology**, Vol.15. No. 1, 17-28.
- 6- Badran, M. & Morgan ,Y. ,(2015)," Psychological Capital and job satisfaction in Egypt", **Journal of Managerial psychology**, Vol.30, Issue.3, 354-370.
- 7- Bowling, N., (2010)," Effctes of job satisfaction and conscientiousness on extra- role behavior", **Journal of Business and psychology**, Vol.25, No.1, 119-190.
- 8- Cameron, K. & Caza, A. (2004), "Introduction Contributions to the Discipline of Positive Organizational Scholarship", **American Behavioral Scientist**, Vol. 47, No.6, 731-739.
- 9- Chen, Xiao-Ping et al., (1998), "The Role of Organizational Citizenship Behavior in Turnover: Conceptualization and Preliminary Tests of Key Hypotheses", **Journal of Applied Psychology**, Vol. 83, No. 6, 922-931.
- 10- Cintantya, H. & Salendu, A. (2017) "The relationship between Psychological Capital and Organizational Citizenship Behavior among Employees in bank Syariah X", **faculty of Psychology, universities Indonesia, Depok, 16424.**
- 11- Coutu. D. L (2002), "How resilience works", **Harvard Business Review**, Vol .80, No.3, 46-55.
- 12- Eid, J. et al., (2012), " Leadership, Psychological Capital and safety research: Conceptual issues and future research questions", **Safety Science**, Vol.50, No.1, 55- 61.
- 13- Etebarian, A. & Abzari, M., (2012), " The relationship between Psychological Capital and Organizational commitment",**Journal of Business Management**, Vol.6, No.14,5057-5060.
- 14- Hossin, A. (2014), "The Impact of the psychological capital dimensions on employee wellbeing and knowledge sharing the case of kafrelsheik university", **Scientific Journal of Business Research**, Faculty of Commerce, Menoufia University, Vol.1, No.4.

- 15- George, J. M., & Brief, A. P. (1992), "Feeling good-doing good: a conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship", **Psychological bulletin**, Vol. 112 , No. 2, 310.
- 16- Gupta et al., (2017) "Impact of Psychological capital on organizational citizenship behavior Mediation by work engagement", *Journal of Management Development*, vol.36, Issue . 7.973-983.
- 17- Herbert, M., (2011)," An exploration of the relationships between Psychological Capital, occupational stress, burnout and employee engagement. **Unpublished Master's thesis**, University of Stellenbosch, South Africa.
- 18- Jafri, M., (2013),"A study of the relationship of Psychological Capital and students' performance", *Business Perspectives and Research*, Vol.1, No.2,9-16.
- 19- Jun, A. (2011)," Income inequality, social capital and self-rated health and dental status in older Japanese". **Social science & medicine**, Vol. 73, No. 10, 1561-1568.
- 20- Larson, M. & Luthans, F. (2006),"Potential Added Value of Psychological Capital in Predicting Work Attitudes",**Journal of Leadership and Organizational Studies**, Vol.13, No.2, 75-92.
- 21- Lepine, J. et al.,( 2002)," The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: a critical review and meta analysis ", **Journal of Applied Psychology**, Vol. 87, No. 1, 52-65.
- 22- Liu, L. et al., (2012). "The mediating role of psychological capital on the association between occupational stress and depressive symptoms among Chinese physicians: a cross-sectional study", **BMC public Health**, 12:219.
- 23- Lo, M. et al., (2006). "An Investigation of leader Member Exchange Effects on Organizational Citizenship Behavior in Malaysia", **Journal of Business and Management**, Vol.12, No.1.
- 24- Luthans, F. et al., (2004), "Positive Psychological Capital : Beyond human and social capital" , **Business Horizons**, Vol. 47, No.1, 45-50.
- 25- Luthans & Youssef (2004),"Human, Social, and now positive psychological capital management", **Organizational Dynamics**, Vol. 33,143-160.

- 26- Luthans, et al., (2007), " Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction", *Personal psychology*, Vol.60, No.3, 541-572.
- 27- Luthans, et al., (2008), "Experimental Analysis of a Web-Based Training Intervention to Develop Positive Psychological Capital". **Academy of Management Learning & Education**, 2008, Vol.7, No. 2, 209-221.
- 28- Madhu, B. & Krishnan, V. (2005)," Impact of transformational leadership and karma-yoga on organizational citizenship behavior", **Journal of Management and Research**, Vol. 9, No. 1, 1-20.
- 29- Masten, A. & Reed, M. (2002)," Resilience in development", **Handbook of positive psychology**, 74-88.
- 30- Mortazavi, S. et al., (2012). "The role of the Psychological Capital on Quality of Work Life And organizational performance, Interdisciplinary", **Journal of Contemporary Research in Business**, Vol. 4, No. 2, 206- 217
- 31- Munyaka, A. et al., (2017). The relationships between authentic leadership, psychological capital, psychological climate, team commitment and intention to quit", **SA Journal of Industrial Psychology**, Vol. 43, No.1, 1-11.
- 32- Narimani, M. et al., (2013). The impact of organizational citizenship behavior on enterprise resource planning success: The mediator role of TQM. **International Journal of Quality & Reliability Management**, Vol.31, No. 1, 53-65.
- 33- Norman, S. (2006),"The role of trust: Implications for psychological capital and authentic Leadership" (**PH.D**), Faculty of The Graduate College at the University of Nebraska.
- 34- Organ, D. W. (1997), "Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time". **Human performance**, .Vol.10, No. 2, 85-97.
- 35- Page, L. F., & Donohue, R. (2004), "Positive psychological capital: A preliminary exploration of the construct", **Department of management**, 1-10.
- 36- Peterson, S. J. & Luthans, F. (2003),"The positive impact and development of hopeful leaders", **Leadership and Organizational Ddevelopment Journal**, Vol.24, 26- 31.

- 37- Podsakoff, N. P. (2003), "Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies", **Journal of Applied Psychology**, Vol. 88, 879-903.
- 38- Polat, S., (2009), "Organizational citizenship behavior display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators", **Procedia Social and Behavioral Sciences**, Vol 1, 1591-1596.
- 39- Rego, A. et al., (2012). Authentic leadership promoting employees' psychological capital and creativity", **Journal of business research**, Vol .65, No. 3, 429-437.
- 40- Roberts, B. et al., (2005)," The structure of conscientiousness: An empirical investigation based on seven major personality questionnaires", **Personnel Psychology**, Vol. 58, No. 1, 103-139.
- 41- Sekaran, U. (2002), "Research Method of Business", **Southern / Illinois University Willy**.
- 42- Seligman, M. (2002), "Authentic Happiness", **New York: Free Press**.
- 43- ----- (2012), "Positive psychology in practice", **John Wiley & Sons**.
- 44- Shukla, A., & Singh, S. (2013)," Psychological capital & citizenship behavior: Evidence from telecom sector in India", **Indian Journal of Industrial Relations**, 97-110.
- 45- Smith, D. et al.,(2011), "A project manager's optimism and stress management and IT project success", **International Journal of managing projects in business**, Vol. 4, No. 1, 10-27.
- 46- Snyder, C. R. et al., (2002). Hope Theory, Handbook of Positive Psychology. Oxford, **UK: Oxford University Press**.
- 47- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998),"Selfefficacy and work-related performance: A meta-analysis", **Psychological Bulletin**, 124, 240-261.
- 48- Supriyanto, A. S. (2013)," Role of procedural justice, organizational commitment and job satisfaction on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior", **International Journal of Business and Management**, Vol. 8, No. 15, 57.
- 49- Thayer, S. E. (2008),"Psychological climate and its relationship to employee engagement and organizational citizenship behaviors", (Doctoral dissertation, Capella University).

- 50- Yaghoubi, E. et al., (2010). "An analysis of correlation between organizational citizenship behavior and emotional intelligence", **Munich Personal RePEc Archive**, Online at <http://mpa.ub.uni-muenchen.de/381221/> MPRA Paper No. 38122, posted 17.
- 51- Yilmaz, K. & Tasdan, M. (2009), "Organizational citizenship and organizational justice in Turkish primary schools". **Journal of Educational Administration** Vol. 47, No. 1 , 108-126.
- 52- Van Dyne, L. (1995). Extra-role behaviors: In pursuit of construct and definitional clarity (a bridge over muddied waters). In BM Staw & LL Cummings (Eds.), **Research in organizational behavior**: Vol. 17, 215–285. Greenwich, CT: JAI Press.



بسم الله الرحمن الرحيم

السيد الأستاذ/ السيدة الأستاذة.....

تحية طيبة وبعد.....

أتشرف بإحاطة سيادتكم علماً بأننى بصدد إجراء دراسة بعنوان "أثر رأس المال النفسى فى أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية" ولإستكمال هذه الدراسة أرجو من سيادتكم التكرم بملئ إستمارة الإستقصاء المرفقه وإعطائها الأهمية المناسبة نظراً لتأثير ذلك على نتيجة ودقة الدراسة، مع العلم أن كافة البيانات سرية ولن تستخدم سوى فى إجراء البحث العلمى

وجزاكم الله خيراً على حسن تعاونكم.....

الباحثان

د/ طارق رضوان محمد رضوان

قسم إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة طنطا

أ / أسماء سعيد محمد عطا

أولاً: البيانات الأولية:

١ - العمر الحالى بالسنوات:

- أقل من ٣٠ سنة
- من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة
- من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة
- ٥٠ سنة فأكثر

٢ - المستوى التعليمى:

- مؤهل فوق جامعى
- مؤهل جامعى
- مؤهل فوق متوسط
- مؤهل متوسط

٣ - المستوى الإدارى:

- إدارة عليا
- إدارة وسطى
- إدارة إشرافية

٤ - عدد سنوات الخبرة:

- أقل من ٣ سنوات
- من ٣ سنوات إلى أقل من ٥ سنوات
- ٥ سنوات فأكثر

## ثانياً: البيانات التخصصية:

فيما يلي قائمة تضم بعض العبارات وإلى يسار كل عبارة ستة إختيارات وفقاً لمقياس رقمى متدرج حسب درجة الحدوث أو الأهمية، وذلك من (٠) إلى (٥) حيث يعنى الرقم (٠) عدم الحدوث أو الأهمية على الإطلاق، بينما يعنى الرقم (٥) أن هذا المفهوم مؤكد الحدوث أو الأهمية. من فضلك ضع دائرة O أو علامة √ عند الرقم المناسب الذى يعكس تقديركم لدرجة الحدوث أو التطبيق لكل عبارة مما يلى:

| مس<br>لسل | العبارات  | درجة الحدوث أو الأهمية |   |   |   |   |   |
|-----------|---|------------------------|---|---|---|---|---|
|           |   | ٥                      | ٤ | ٣ | ٢ | ١ | ٠ |
| ١         | أفكر فى العديد من الطرق لمواجهة ضغوط العمل بفعالية              |                        |   |   |   |   |   |
| ٢         | أسعى لتحقيق أهداف عملى بهمه ونشاط.                              |                        |   |   |   |   |   |
| ٣         | أمتلك العديد من الطرق لمواجهة المشكلات التى تواجهنى فى عملى.    |                        |   |   |   |   |   |
| ٤         | أرى أنني حققت نجاحاً فى حياتى الوظيفية.                         |                        |   |   |   |   |   |
| ٥         | أستطيع تحقيق أهداف عملى بإستخدام طرق عديدة.                     |                        |   |   |   |   |   |
| ٦         | أشعر بأننى حققت الاهداف التى وضعتها لنفسى.                      |                        |   |   |   |   |   |
| ٧         | تمكنتى قدراتى من الوصول لحل المشكلات التى تواجهنى فى العمل.     |                        |   |   |   |   |   |
| ٨         | لدى القدرة على تمثيل فريق عمل فى الإجتماعات مع الإدارة العليا.. |                        |   |   |   |   |   |
| ٩         | أشارك فى مناقشة إستراتيجية الإدارة بكل ثقة.                     |                        |   |   |   |   |   |
| ١٠        | يمكننى المشاركة فى وضع أهداف الإدارة التى أعمل بها.             |                        |   |   |   |   |   |
| ١١        | أستطيع مساعدة زملاء العمل فى حل المشكلات التى تواجههم.          |                        |   |   |   |   |   |
| ١٢        | أستطيع إمداد زملائى بالمعلومات التى تساعدكم فى أداء عملهم.      |                        |   |   |   |   |   |
| ١٣        | أتوقع الأفضل دائماً فى ظل حالة عدم التأكد.                      |                        |   |   |   |   |   |
| ١٤        | أشعر بالتفاؤل تجاه مستقبلى الوظيفى.                             |                        |   |   |   |   |   |
| ١٥        | حينما أشعر بالسخط على شئ ما فى العمل، أحاول ألا يؤثر على        |                        |   |   |   |   |   |
| ١٦        | تسيير الأمور فى العمل وفقاً لما أتوقعه.                         |                        |   |   |   |   |   |
| ١٧        | أركز فى عملى على كل الجوانب الإيجابية أكثر من الجوانب السلبية.  |                        |   |   |   |   |   |
| ١٨        | أرى فى كل سحابه ( مشكلة ) جانباً مشرقاً ( جوانب إيجابية).       |                        |   |   |   |   |   |
| ١٩        | يسهل لى العودة لحالتى الطبيعية عند مواجهة إنتكاسات فى العمل.    |                        |   |   |   |   |   |
| ٢٠        | أتغلب على ضغوط العمل بسهولة.                                    |                        |   |   |   |   |   |
| ٢١        | يمكننى القيام بأكثر من عمل فى آن واحد.                          |                        |   |   |   |   |   |
| ٢٢        | أواجه الصعوبات أو مشكلات العمل بمرونة عاليه.                    |                        |   |   |   |   |   |
| ٢٣        | يمكننى أن أودى العمل بمفردى إذا أردت ذلك.                       |                        |   |   |   |   |   |
| ٢٤        | أستطيع تجاوز معوقات العمل لأننى واجهت الكثير من قبل .           |                        |   |   |   |   |   |
| ٢٥        | أساعد الزملاء عندما يكون لديهم أعباء عمل كثيرة.                 |                        |   |   |   |   |   |
| ٢٦        | أهتم بمساعدة وتوجيه العاملين الجدد وإفادتهم بخبراتى العملية.    |                        |   |   |   |   |   |
| ٢٧        | أتعاون مع المدير لأداء أعماله على أحسن وجه.                     |                        |   |   |   |   |   |
| ٢٨        | أقدم مصلحة العمل على المصلحة الشخصية.                           |                        |   |   |   |   |   |
| ٢٩        | أقوم بإقراض الزملاء الذين لديهم صعوبات مالية.                   |                        |   |   |   |   |   |
| ٣٠        | أساهم فى أداء أعمال الزملاء واو تطلب ذلك وقتاً إضافياً.         |                        |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  | <p>أدعم وأشجع زملاء العمل معنوياً في أوقات التوتر . ٣١</p> <p>أبتعد عن التدخل في خصوصيات الزملاء . ٣٢</p> <p>أتجنب إتخاذ أى قرار يحدث إرتباك في العمل . ٣٣</p> <p>أساهم في حل النزاع وسوء التفاهم بين الزملاء . ٣٤</p> <p>أقوم بالتشاور مع الزملاء عند إتخاذ أى قرار يؤثر على مصلحة العمل . ٣٥</p> <p>أسعى لتقديم النصيحة والمعلومات الضرورية للزملاء . ٣٦</p> |
|  |  |  |  |  |  | <p>أتجنب إثارة المشكلات البسيطة مع الزملاء . ٣٧</p> <p>أقبل النقد من الزملاء والإدارة بصدر رحب . ٣٨</p> <p>أبتعد عن تصيد الأخطاء للزملاء في العمل . ٣٩</p> <p>أحاول ضبط النفس بعدم الإكثار من الشكاوى للرؤساء . ٤٠</p> <p>أتسامح عن الإساءات الشخصية الموجهة لى . ٤١</p> <p>أتأقلم مع التغييرات التى تحدث فى بيئة العمل بسهولة . ٤٢</p>                        |
|  |  |  |  |  |  | <p>أحرص على تحسين صورة وسمعة الإدارة أمام الآخرين . ٤٣</p> <p>أقدم الإقتراحات والأفكار التى تعمل على الإرتقاء بالعمل . ٤٤</p> <p>أهتم بتنمية قدراتى الوظيفية ولو على نفقتى الخاصة . ٤٥</p> <p>أحرص على حضور الإجتماعات والندوات الخاصة بالعمل . ٤٦</p> <p>أشارك فى الأنشطة التى يقوم الزملاء بتنظيمها . ٤٧</p> <p>أسعد بعملى داخل جامعة طنطا . ٤٨</p>          |
|  |  |  |  |  |  | <p>ألتزم بمواعيد الحضور والإنتصاف من العمل . ٤٩</p> <p>أحرص على أداء العمل بإتقان وتفانى . ٥٠</p> <p>ألتزم بقواعد وإجراءات العمل حتى فى غياب الرقابة . ٥١</p> <p>أقوم بتنفيذ توجيهات وتوصيات الرؤساء فى العمل . ٥٢</p> <p>أستطيع إنهاء الأعمال المكلف بها فى الوقت المحدد . ٥٣</p> <p>أقضى معظم وقت العمل فى أداء المهام الرسمية دون إستراحة . ٥٤</p>          |

مع خالص التحية والتقدير