



دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط فى العلاقة بين الإجهاد المهنى والارتباط الوظيفى لفريق العمل: دراسة ميدانية على قطاع البريد بمحافظتي القاهرة والجيزة

إعداد

د. جيهان أحمد خليل دغيم

مدرس إدارة الأعمال- المعهد العالى للدراسات النوعية بالجيزة
a1madkor2050@gmail.com

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية

كلية التجارة - جامعة دمياط

المجلد الثاني- العدد الثاني - الجزء الثالث- يوليو ٢٠٢١

التوثيق المقترح وفقا لنظام APA:

دغيم، جيهان أحمد خليل (٢٠٢١). دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط فى العلاقة بين الإجهاد المهنى والارتباط الوظيفى لفريق العمل: دراسة ميدانية على قطاع البريد بمحافظتي القاهرة والجيزة. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، ٢(٢) ج٣، ٦٢٥-٥٨١.

رابط المجلة: <https://cfdj.journals.ekb.eg/>

دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين الإجهاد المهني والارتباط الوظيفي لفريق العمل: دراسة ميدانية على قطاع البريد بمحافظتي القاهرة والجيزة

د. جيهان أحمد خليل دغيم

ملخص

هدفت الدراسة التعرف على الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين الإجهاد المهني والارتباط الوظيفي لفريق العمل بقطاع البريد، وطبقت الدراسة على العاملين بقطاع البريد بمحافظتي القاهرة والجيزة، وبلغت عينة الدراسة (٢٧٧) مفردة، وبلغ عدد الإستمارات المرتدة (٢٦٤) مفردة. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها: وجود تأثير معنوي لرأس المال النفسي كإجمالي في العلاقة المباشرة بين الإجهاد المهني كمتغير مستقل وبين كل بعد من أبعاد الارتباط الوظيفي لفريق العمل المتمثل في (الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهمك في العمل) كمتغير تابع. كما أوضحت النتائج أن رأس المال النفسي يلعب دور الوساطة بين كل من الإجهاد المهني والارتباط الوظيفي لفريق العمل إجمالاً، وكذا مع أبعاده تفصيلاً. وأوصت الدراسة بتفعيل دور رأس المال النفسي بقطاع البريد محل الدراسة والتي من شأنها تصميم البرامج التي تعمل رفع الكفاءة الذاتية للموظفين وبث روح التفاؤل والأمل لديهم وتزويد من المرونة في العمل.

الكلمات الدالة: رأس المال النفسي – الإجهاد المهني – الارتباط الوظيفي لفريق العمل - قطاع البريد - رفع الكفاءة الذاتية.

مقدمة

تركز المنظمات الحديثة جهودها للارتقاء المستمر بمستوى أداء العاملين فيها، حيث يسعى المسؤولون إلى أن يصل العاملون في أدائهم إلى أقصى كفاءة ممكنة، ولتحقيق هذا الهدف تعمل هذه الإدارات على توفير العمالة الجيدة والمؤهلة وإكسابهم المهارات المطلوبة للقيام بأعمالهم. ولأن العنصر البشري يعد أهم مورد من بين موارد المؤسسة، فإن إدارة وتسيير الموارد البشرية أصبحت تمثل مهمة ومسؤولية جد صعبة، هذا لأن تحقيق المؤسسة لأهدافها وعلى رأسها تحسين أدائها المرتبط بشكل كبير بتحسين أداء العاملين، لأن التركيز على أداء كل موظف هو السبيل لتحسين وزيادة نجاح المؤسسة. ولبلوغ هذه الغاية لا بد من إدارة المؤسسة أن تعمل على تنمية قدرات ومهارات ومواهب الأفراد وكذا خلق المناخ الملائم للإبداع البشري. (مصطفى، ٢٠١٩؛ Valaei, et al., 2016)

هذا الاهتمام قد خلق – تدريجياً - مزيداً من التعقيد مما دفع المنظمات للتركيز على العمل الجماعي والذي يمثل الأساس للاعتماد المتبادل، من أجل استغلال طاقات الأفراد. وينظر إلى أنشطة بناء فرق العمل والارتباط الوظيفي على أنها طريقة للتأثير الإيجابي في العلاقات بين الأفراد بهدف رفع أدائهم نحو الأفضل وتوحيد جهودهم نحو المهام الموكلة إليهم للوصول لأهداف المنظمة بأفضل الطرق. والقادة الإداريين لهم أثر كبير وفعال علي نجاح المنظمات بكل

د. جيهان أحمد خليل دغيم

أنواعها من خلال التأثير الإيجابي على العاملين والاهتمام بالجوانب السلوكية لهم وخلق روح الفريق فيما بينهم من أجل تحسين أدائهم حسب ما أشارت إليه العديد من الكتب والدراسات في هذا المجال والتي منها على سبيل المثال ما أورده (Li, et al., 2009)

ويرى (Azril, 2010) أن الارتباط المهني من المتغيرات الهامة التي تؤثر على العلاقة بين رأس المال النفسي والأداء الوظيفي للعاملين، حيث أنه على الرغم من أن العاملين أكثر ثقة بالنفس، والأمل، والتفاؤل، والمرونة، فإن أداءهم المهني قد لا يزداد إذا لم يتم الوفاء بقيمهم واتجاهات عملهم المتوقعة من المنظمة، لذلك فمن المهم معرفة تأثير رأس المال النفسي على الارتباط الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين.

موضوع الدراسة:

يعد موضوع الارتباط الوظيفي من الموضوعات المهمة التي حظيت بإهتمام الباحثين منذ ظهور الفكر الإداري، حيث اهتم المفكرون بالارتباط الوظيفي بالشكل الذي يحقق الكفاية الإنتاجية للمنظمة، ونظراً لمساوئ للأسلوب الآلي الذي تم اعتماده لمدة طويلة في تصميم الأعمال فقد حاول المفكرون البحث عن أساليب جديدة كبديل للأسلوب الآلي وبما يحقق رضا العاملين، وذلك من خلال الاعتماد على ما يسمى بأسلوب خصائص العمل والذي أستخدم على ما جاءت به النظرية والتي وضعها **Herzberg** والذي يهدف إلى تجاوز سلبيات أسلوب إثراء العمل، عن طريق تضمين العمل لبعض الخصائص وهي (تنوع المهارات، أهمية العمل، التحقق من هوية العمل، الاستقلالية والتغذية العكسية)، وتعد طبيعة العمل وما يتضمنه من خصائص أحد المصادر المهمة والمسببة للإجهاد الوظيفي للعاملين، إذ إن الكثير منهم يعاني من الإجهاد المهني بسبب الأعمال التي يكلفون بها من حيث كميتها، نوعيتها وغموض أو صراع الدور، كما يمكن أن يكون من جراء العلاقات التي يدخل بها العاملون مع غيرهم لإنجاز العمل، فإن استمرار شعور العاملين بالإجهاد المهني والخارج عن حدوده المطلوبة يؤدي إلى نتائج سلبية، مما يؤدي في النهاية إلى انخفاض أداء العاملين وارتفاع معدلات الغياب والآثار السلبية على سلامة العاملين، وارتفاع التكاليف التي تتحملها المنظمة. (خليل، ٢٠١٩؛ الحداد، ٢٠٠٩؛

(Luthans, 2015)

وتتطلب بيئة الأعمال اليوم المرونة والإبتكار والتطوير الفعال للمعارف وخبرات ومهارات العاملين، والتي يطلق عليها بصورة مجتمعة "رأس المال البشري"، ولقد حصل رأس المال النفسي على إهتمام كبير من قبل الباحثين والممارسين، والذين يدركون اليوم ليس فقط أهمية الأصول الملموسة والموارد المادية ولكن أيضاً رأس المال البشري والذي أصبح العامل الرئيسي لتحسين أداء المنظمات، ومع تزايد الإهتمام بالموارد البشرية كمصدر لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمات. (Avey, et al., 2010) لهذا فقد أصبح موضوع رأس المال النفسي من الموضوعات التي تخاص بالاهتمام الكبير في مجالات السلوك التنظيمي الذي يمثل محصلة التفاعل بين ثلاثة مستويات من المتغيرات: متغيرات متعلقة بالفرد ومتغيرات متعلقة بجماعة العمل ومتغيرات متعلقة بالمنظمة كوحدة متكاملة، ورأس المال النفسي يعتبر من المحددات الرئيسية لنجاح المنظمة أو فشلها، حيث تربط بين نجاح النظرية وتركيزها على القيم والأفكار والمفاهيم التي تدفع جماعة العمل إلى الالتزام والعمل الجاد، فتتأسس بينهم علاقات عمل وتتكون بينهم روابط وصلات شخصية وإجتماعية، فيتكون منهم تنظيم رسمي والذي بدوره يتكون من مجموعات من الوظائف والعلاقات يوجد بداخله تنظيم غير رسمي والمتمثل في مجموعة

القواعد والإجراءات والعلاقات المختلفة، ومع تبلور هذه الاتجاهات والأنماط السلوكية وسيطرتها على أسلوب أداء العمل الذي سينتشر بشكل عام بعدد من العوامل بعضها يستطيع العامل أن يتحكم فيها بينما يخرج الآخر عن هذه السيطرة، وهناك ثلاثة عوامل مهمة في هذا المجال وهي: العامل وما يمتلكه من معرفة ومهارات وإهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع نحو عمله، الوظيفة وما تتصف به من متطلبات وصعوبات وتحديات وما تقدمه من فرص للترقية. الموقف وما تتصف به البيئة التنظيمية مثل مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي. (حسن، ٢٠١٥؛ جمال، ٢٠١٦؛ James, et al., 2011)

وهناك أدلة كثيرة في مجالات مختلفة على علاقة علم النفس الإيجابي بالرضا الوظيفي، والتحفيز، والإنتاجية، والأداء الوظيفي، والارتباط الوظيفي، والرفاهية، والالتزام التنظيمي، والعافية الإيجابية، والتقييمات الذاتية الأساسية، والمواطنة التنظيمية، والدافع الجوهري، وتقدير المصير والعدالة التنظيمية. (Martin, et al., 2011; Carver, et al., 2003)

وأشار (Phan, 2017) ان ارتباط الوظيفة يوضح سبب رغبة العاملين في الاحتفاظ بهم من قبل المنظمة وأن دمج العمل هو بناء جديد تم تطويره لإلنقاط رؤية أكثر شمولية لعلاقة العامل بصاحب العمل أكثر مما يعكس عادةً من خلال التدابير السلوكية مثل الرضا أو الالتزام. إنه بناء شامل يأسر القوى المشتركة التي تمنع الناس من ترك وظائفهم. وهو يمثل الأسباب النفسية والشخصية والمهنية المتركمة لإبقاء العامل في وظيفة.

وقد قامت الباحثة بإجراء دراسة إستطلاعية على عينة ميسره قوامها (٥٠) مفرده، وذلك بهدف التعرف على الدور الوسيط لأبعاد رأس المال النفسي فى العلاقة بين الإجهاد المهني، المتمثلة فى: (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة) والارتباط الوظيفي لفريق العمل، والمتمثلة فى: (الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهمك فى العمل)، من وجهة نظر العاملين فى قطاع البريد محل الدراسة. وقد استخدمت الدراسة فى إجرائها الملاحظة والمقابلة الشخصية، تبين من خلالها ما يلي:

- إنخفاض درجة الارتباط الوظيفي لفريق العمل لدى العاملين بنسبة ٤٥% عن خصائص وظائفهم نظراً لما يعترضها من قصور فى نواحي الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهمك فى العمل التصميم أو التنوع والتجديد والتحديث مما يشير إلى التفكك بين العاملين بسبب ارتفاع تلك الضغوط مثل زيادة معدلات الشكاوى بين الزملاء أو المشكلات بين العاملين أو زيادة معدلات الغياب أو ترك العمل.

- إنخفاض إستراتيجية التدريب والتطوير لدى بعض الفئات العاملة بنسبة ٧٥% نتيجة لإنخفاض الأجور والمكافآت والمزايا والعوائد التي يحصلون عليها.

- يوجد قصور بنسبة ٣٩% فى توفير بيئة عمل آمنة وصحية طبقاً لمعايير السلامة والصحة المهنية الدولية والتي تدعو إلى الاهتمام برأس المال النفسي للعاملين.

- السيطرة الكاملة للرؤساء بنسبة ٨٥% على عملية اتخاذ القرارات حتى تلك التي تمس العاملين بشكل مباشر ووظائفهم دون الاستعداد للإنصات إلى آرائهم، وتجاهل ردود أفعالهم حيال أي قرار.

د. جيهان أحمد خليل دغيم

- إنخفاض الاهتمام بالدور الوسيط لأبعاد رأس المال النفسي في العلاقة بين الإجهاد المهني والارتباط الوظيفي لفريق العمل بنسبة ٦٤%.

وبناء على ذلك: فإن مشكلة الدراسة تتمثل في التعرف على دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين الإجهاد المهني والارتباط الوظيفي لفريق العمل وبتطبيق ذلك على قطاع البريد المصري، الأمر الذي دفعني لدراسة هذا الدور وتحليله تحليلاً علمياً، لفحصه وتوصيفه والتعرف على ديناميكية تطبيقه.

مما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

- ١- ما هي طبيعة العلاقة بين أبعاد الإجهاد المهني، المتمثلة في: (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة) وأبعاد الارتباط الوظيفي لفريق العمل، والمتمثلة في: (الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهمك في العمل)، من وجهة نظر العاملين في قطاع البريد محل الدراسة؟
- ٢- ما هي طبيعة العلاقة بين أبعاد الإجهاد المهني، المتمثلة في: (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة) وأبعاد رأس المال النفسي، المتمثلة في: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرونة) بقطاع البريد محل الدراسة؟
- ٣- ما هي طبيعة العلاقة بين أبعاد رأس المال النفسي، المتمثلة في: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرونة) وأبعاد الارتباط الوظيفي لفريق العمل، والمتمثلة في: (الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهمك في العمل) بقطاع البريد محل الدراسة؟
- ٤- ما هي قوة أو اتجاه العلاقة بين الإجهاد المهني والارتباط الوظيفي لفريق العمل، نتيجة لوجود أبعاد رأس المال النفسي، المتمثلة في: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرونة) كمتغير وسيط على المسار المباشر لهذه العلاقة؟

• الهدف من الدراسة:

بالنظر إلى مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، يمكن صياغة الأهداف، كما يلي:

- ١- دراسة وأختبار العلاقة بين أبعاد الإجهاد المهني، المتمثلة في: (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة) وأبعاد الارتباط الوظيفي لفريق العمل، والمتمثلة في: (الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهمك في العمل)، من وجهة نظر المديرين العاملين في قطاع البريد محل الدراسة.
- ٢- دراسة وأختبار العلاقة بين أبعاد الإجهاد المهني، المتمثلة في: (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة) وأبعاد رأس المال النفسي، المتمثلة في: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرونة) بقطاع البريد محل الدراسة.
- ٣- دراسة وأختبار العلاقة بين أبعاد رأس المال النفسي، المتمثلة في: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرونة) وأبعاد الارتباط الوظيفي لفريق العمل، والمتمثلة في: (الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهمك في العمل) بقطاع البريد محل الدراسة.
- ٤- اختبار وساطة رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين أبعاد الإجهاد المهني، المتمثلة في: (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة) كمتغير مستقل وأبعاد الارتباط الوظيفي لفريق العمل، والمتمثلة في: (الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهمك في العمل) كمتغير تابع من وجهة نظر المديرين العاملين في قطاع البريد محل الدراسة.

• أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة، فيما يلي:

١- الجانب الأكاديمي:

- تستمد أهمية هذا الموضوع باعتبار رأس المال النفسي والإجهد المهني والارتباط الوظيفي لفريق العمل من أحد الموضوعات المستجدة المهمة التي حظيت ولا تزال تحظى بإهتمام بالغ من قبل المهتمين بهذا المجال وحجم التأثير الذي تملكه في مجمل البيئة التي عولجت فيها على أرض الواقع حيث أن تقدم المجتمعات وتطور منظماتها واستمرارها يعتمد بشكل رئيسي على العاملين بها.
- تحاول هذه الدراسة التوصل لنتائج تفسير هذه العلاقة في قطاع البريد محل الدراسة وتحديد اتجاه ونوع هذه العلاقة.
- نقص وجود ثقافة تحفيزية بنسبة ٥١% لتصرف المرؤوسين وكثرة القيود المفروضة عليهم مما يحد من انطلاقاتهم الإبداعية في العمل.
- ظهور الدور السلبي للرؤساء في تكوين وتنمية الأفراد لتكوين قيادات المستقبل، وعدم توفر أسلوب الإشراف الفعال الدافع للعمل والإنجاز.

٢- الجانب العملي:

- يتمثل في كون البحث يتعلق برصد وتحليل ظاهرة إنتشار الإجهد المهني في بعض المنظمات الحكومية وتأثيرها على الارتباط الوظيفي لفريق العمل داخل هذه المنظمات.
- كما أن النتائج التي سوف تتوصل إليها هذه الدراسة، والتوصيات التي ستقدمها سوف تسهم في تحسين العلاقة المباشرة بين الإجهد المهني والارتباط الوظيفي لفريق العمل إجمالاً في قطاع البريد المصري محل الدراسة، وذلك من خلال الأساليب والأدوات التي سوف تقوم نتائج الدراسة وتوصيتها بطرحها.
- ويمكن من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة، تمكين مسؤولي قطاع البريد المصري، من وضع الخطط والاستراتيجيات المتعلقة بتحسين الإنتاجية وذلك من خلال تقديم الدليل الإرشادي لتفسير توصيات هذه الدراسة.

• الإطار النظري والدراسات السابقة:

يعرض هذا الجزء الإطار والمفاهيم للدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة على النحو التالي:

المتغير المستقل: الإجهد المهني:

أولاً: مفهوم الإجهد المهني:

ويري كلاً من (Luthans, et al., 2014; Yip, et al., 2016) أن الإجهد المهني هو متلازمة تنجم عن إجهاد مزمن في مكان العمل لم يتم التعامل معه بنجاح. وبأنه يتسم بثلاثة أبعاد: (شعور دائم بإستنفاد أو استنزاف الطاقة، وزيادة التباعد النفسي للفرد عن وظيفته أو شعوره بالسلبية أو التشاؤم فيما يتعلق بهذه الوظيفة، وتدني الفعالية المهنية). وتتفق الدراسة مع

د. جيهان أحمد خليل دغيم

تعريف (خليل، ٢٠١٨) الإجهاد المهني هي حالة تصيب واحد أو أكثر من العاملين في شركتك والذين أثبتوا جدارتهم في السابق، ولكن لم يعودوا كسابق عهدهم من ناحية جودة عملهم وإنتاجيتهم وشغفهم في العمل. ويرى (Ben, 2018) أن الإجهاد المهني هو حالة توتر مزمن غالباً ما يعاني منها الأشخاص المتفوقون والناجحون بسبب طول ساعات العمل وكثرة أعباء العمل والضغط الهائل الذي يشعرون به لتحقيق التفوق والتميز. ويمكن أن تؤثر هذه الحالة بشكل خطير على الصحة، إذ تسبب الإرهاق الجسدي والنفسي والتشاؤم والإنعزال الاجتماعي وسرعة الانفعال والشعور بعدم الرضا عن النفس.

ثانياً: مؤشرات رئيسة للإجهاد المهني:

يبدأ ظهور أعراض الإجهاد المهني ببطء بحيث يصعب تمييزها، لكن من أهم المؤشرات الجسدية والنفسية لهذه الحالة (لطفى، ٢٠١٦ نقلاً عن Lamara, 2013; Ben, 2018):

١- **التعب المزمن والأرق:** ويشمل ذلك الشعور المستمر بالخمول والتعب. يبدأ الأمر بشعور بسيط بنقص الطاقة، لكن كلما تفاقم الشعور بالتعب، بات النوم أصعب، وهذا يؤدي مع الوقت إلى استنزاف الشخص جسدياً ونفسياً.

عدم انتظام الشهية: يبدأ الأمر بتخطي بعض الوجبات أحياناً، ثم يتحول في مرحلة الإجهاد إلى فقدان الاهتمام بتناول الطعام وحدثت خسارة كبيرة في الوزن (Luthans, etal., 2015; Sony, etal., 2016).

٢- **القلق والإكتئاب:** ويعد هذا من أسوأ مؤشرات الإصابة بالإجهاد المهني. ويبدأ الأمر بالقلق أو التوتر بشكل دائماً بشأن اليوم التالي، ثم يتطور تدريجياً إلى الشعور الدائم بالحزن واليأس.

٣- **الإنعزال وفقدان الحماس:** يسبب الإجهاد المهني عدم الرغبة في الذهاب إلى العمل وتولي مسؤولية مهام جديدة أو حتى مقابلة أشخاص جدد، ويؤدي بالتالي إلى الإنعزال عن البيئة الاجتماعية.

٤- **حدة المزاج وسرعة الانفعال:** إلى جانب القلق والتوتر، يسبب الإجهاد موجات الغضب والميل إلى إثارة المشاكل والخوض في جدالات حول مسائل لا قيمة لها (Carver, etal., 2003; Scheier, etal., 2003).

ثالثاً: مكونات ظاهرة الإجهاد المهني:

يرى كل من (لطفى، ٢٠١٦; Ben, 2018) أن هناك ثلاث عناصر مترابطة هي المكونة لظاهرة الإجهاد المهني، تتمثل في:

١- **قوى ضاغطة أو عوامل مجهدة:** وهي تتمثل في متطلبات موقفية تحتاج إلى التكيف الفردي معها مثل: العمل الزائد، الصراع، الغموض، والمخاطر، الملل... إلخ.

٢- **إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى وطبيعتها وديناميكتها وأثارها:** وذلك لقدرته على التعامل معها والسيطرة عليها واحتوائها.

٣- **الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة حسب طبيعة إدراكها وتقييمها،** فغالباً ما تكون هذه الاستجابة مزيجاً من ردود أفعال نفسية وجسمية.

ويرى (حسين، ٢٠١٥) أن هناك ثلاث عناصر مترابطة هي المكونة لظاهرة الإجهاد المهني، تتمثل في:

- ١- المثير: وهو عبارة عن القوى التي تبدأ بها حالة الإجهاد لدى الفرد ومصدرها البيئة.
- ٢- الاستجابة: وهي عبارة عن ردود الفعل النفسية والسلوكية، والمتمثلة في الإحباط والقلق.
- ٣- التفاعل: وتعني التفاعل بين عوامل المثيرات والاستجابات، ويأتي ذلك من العوامل التنظيمية في العمل ومن المشاعر الانسانية.

رابعاً: علاج الإجهاد المهني: (Khuong, et al., 2016)

- ١- رصد المؤشرات التحذيرية للإجهاد الوظيفي: الانتباه إلى حدوث أي تغييرات في الصحة الجسدية والنفسية، وطلب مساعدة الأخصائيين عند ملاحظة وجود حالة من القلق أو تغير المزاج أو فقدان الشهية أو غيرها من مؤشرات الإجهاد.
- ٢- ترتيب الأولويات: دراسة بنود الجدول اليومي وإعطاء الأولوية للأشياء المهمة أولاً، مع تحديد فترة لا تتجاوز ٨-١٠ ساعات للعمل، والحرص على توفير الوقت الكافي للنوم وممارسة الرياضة، ومحاولة تخصيص بعض الوقت للعادات والهوايات الشخصية، مثل المطالعة أو التأمل أو اليوغا، على سبيل المثال.
- ٣- رسم حدود لما يمكن القيام به: الحرص دوماً على تقدير الوقت والجهد اللازمين للقيام بأي شيء، سواء أكان ذلك يتعلق بالعمل أم لا، قبل التعهد بالالتزام به. قد لا يكون من السهل رفض طلبات الآخرين، خاصة إذا كانوا من رؤساء العمل أو الأصدقاء المقربين، لكن من الضروري رسم حدود لما يمكن القيام به، وسرعان ما سيحترم الآخرون ذلك.

- ٤- الاستمتاع والامتنان: من المهم جداً الشعور بالحماس لما نقوم به والاستمتاع به، فذلك يمنح الإحساس بأن لحياتنا معنى وهدف. لذلك، يجب الابتعاد عن النشاطات التي تستنزف الطاقة بقدر الإمكان والتركيز على الشعور بالامتنان لما نمتلكه.
- ٥- تخصيص وقت للاستراحة: تساعد فترات الاستراحة، سواء كانت لمدة ٥ دقائق أم لعدة أيام، على تجديد الطاقة والقدرة على الاستمرار بالعمل. فإذا كانت الآلات تحتاج إلى وقت للتوقف والراحة والتزود بالوقود، فما بالك بنا نحن البشر؟

رابعاً: العلاقة بين الارتباط الوظيفي والإجهاد المهني:

تشير دراسة (Yip, et al., 2016; Ben, 2018) التي تناولت العلاقة بين الارتباط الوظيفي والإجهاد المهني بأن مصادر شعور العاملين بالإجهاد المهني متعددة، منها ما يرتبط بالعمل والآخر يرتبط بظروف خارج نطاق العمل، ويختلف العاملين في التعامل مع هذه المصادر، بين متكيف ومستفيد منها كوسيلة للوصول إلى الأهداف المحددة وبين من يفشل في التعامل معها بأن تؤدي به إلى مشكلات صحية ونفسية، وأن خصائص العمل يمكن أن تعد من مسببات شعور العاملين بالإجهاد المهني، فإحتواء العمل على مهام قليلة جداً أو كثيرة جداً قد يؤدي إلى الأحساس بالإجهاد المهني، كما أن تنوع المهارات التي يحتاجها العمل أو عندما تكون الاستقلالية محدودة أو واسعة جداً قد يزيد من معاناة العاملين، كما أن قلة المعلومات التي يحصل

د. جيهان أحمد خليل دغيم

عليها العاملين عن نتائج أعمالهم أو عدم شعورهم بأهمية العمل الذي يقومون به قد يؤدي إلى نوع من القلق والتوتر مما يؤدي إلى شعورهم بالإجهاد المهني.

المتغير الوسيط: رأس المال النفسي:

أولاً: مفهوم رأس المال النفسي:

عرف (Avey, et al., 2010) رأس المال النفسي بأنه حالة الفرد النفسية الإيجابية والتي لها صلة بسلوكياته وأدائه في العمل. وعرفه (Chen, et al., 2012) رأس المال النفسي: بأنه متعلق بقوة الأفراد وموقفهم تجاه العمل والنظرة العامة للحياة. ويعرف (Poon, et al., 2013) رأس المال النفسي: بأنها القدرة النفسية الإيجابية للفرد التي تبني على غرار الأمل، والثقة والمرونة، والتفاؤل.

ومما سبق تعرف الدراسة رأس المال النفسي: بأنه حالة نفسية إيجابية متطورة للفرد يعبر عنها من خلال المساهمات الإيجابية الناجحة في الوقت الحالي والمستقبلي، والسعي إلى تحقيق الأهداف، وبذل الجهد لتحقيق الأداء المتميز، والتغلب على جميع صعوبات العمل والحياة.

ثانياً: أبعاد رأس المال النفسي:

تعد الأبعاد التي وضعها (Luthans, et al., 2006) لرأس المال النفسي والتي تشمل (الأمل، الثقة، المرونة، التفاؤل) هي أكثر الأبعاد استخداماً وتداولاً في البحوث والدراسات، وقد استخدمت هذه الأبعاد وأختبرت في دراسات كثيرة وحديثة ومنها دراسة كلا من:

(Avey, et al., 2010; le, et al., 2015; Corner, 2015; Poon, et al., 2013; Quisenberry, 2015; Bockorny, 2015; Fuming, et al., 2007; Lentz, 2013)

أن نتيجة لطبيعة تفاعل هذه الأبعاد فإن العامل سيشعر بالثقة في عمله وسيصبح متفائلاً بالتالي سيثابر حتى يتوصل إلى الأهداف المرجوة والمثابرة عليها، مما يعود على المنظمة بالمرجات (outcomes) الإيجابية المطلوبة (Cole, et al., 2010) كما أن من يتحلى بتلك الصفات الإيجابية عادة يتسم بروح التعاون ويحب مساعدة الآخرين، وسيستطيع أن يؤثر بمن حوله بطريقة إيجابية (Corner, 2015) وبالتالي فإن الشخص الذي يتمتع بهذه الصفات الإيجابية سيستطيع أن يكون فريقاً ناجحاً يسعى إلى التطور في العمل وإنتاج عمل مبدع ويشجع على النجاح (Chen, et al., 2012).

ويمكن استعراض تلك المكونات الأربعة بشيء من التفصيل على النحو التالي:

١ - الكفاءة الذاتية (الثقة) (Self - efficacy):

هي إيمان الشخص بقدراته ومهاراته الخاصة والنجاح بها بغض النظر عن الأجواء المحيطة به (Avey, et al., 2010) وهي القدرة على التحلي بالثقة والنجاح ونقل تلك القدرات بطريقة دافعة ومحفزة للإنجاز لتحقيق الهدف المرسوم (Chen, et al., 2012) ومن هذا نستنتج أن هناك علاقة إيجابية بين الثقة وأداء العمل (Luthans, et al., 2017) وهي أيضاً تفاعل العاملين في المنظمة والتعبير عن آرائهم دون خوف أو شك (Lima, et al., 2015) كما أن الشخص الذي يثق بقدراته ستعكس هذه الثقة على حياته وهذا هو الأساس الذي يحفز الشخص والسلوك الذي يوجهه إلى الهدف الذي يريد تحقيقه إذ عندما يثق الفرد بأنه يستطيع تحقيق الهدف فسيكون لديه الدافع للمثابرة والوصول إلى مبتغاه ومواجهة الصعوبات، فالفرد إذا

كانت لديه الثقة ستكون لديه القوة للمواجهة والتغير وبالتالي بلوغ الهدف المحدد (Lentz, 2011; Seligman, et al., 2013). لا شك أن للثقة تأثيراً على نظرة العامل لعمله والمنظمة التي يعمل بها (Lima, et al., 2015) لذلك الأشخاص الذي يتمتعون بهذا البعد لديهم خمس خصائص كما ذكرها (Phan, 2017 ; Corner, 2015) وهي: (يضعون أهدافاً عالية المستوى ومهماً للتحدي، ويبحثون عن التحدي، ولديهم دوافع ذاتية، والالتزام بالوقت المحدد لتحقيق الأهداف، والمثابرة للوصول إلى الهدف عند مواجهة العوائق).

وترى الدراسة أن ثقة الفرد بنفسه مهمة جداً، لأنها أساس تميزه عن الآخرين في جوانب قبول التحدي والمثابرة والالتزام الذاتي.

٢- التفاؤل Optimism :

هو أساس رأس المال النفسي إذ إنه يرتبط ارتباطاً إيجابياً مع الأحداث المستقبلية التي تشمل المشاعر الإيجابية والتحفيز بوجود تقييم واقعي لتلك الأحداث عن مدى إمكانية حدوثها، مما يزيد من فاعلية الشخص وأمله (Seligman, et al., 2011) ويعود ذلك لطبيعة التفاؤل إذ إنه دائم التغير، وهو التكلم عن الحاضر والمستقبل بأسلوب ناجح، مشرق وإيجابي (Luthans, et al., 2006). وأظهرت دراسات عديدة أن للتفاؤل أثراً إيجابياً في رفع مستوى الأداء بمجالات عدة (Corner, 2015) أي أن الفرد يقوم بالمثابرة ومواصلة نشاطه، لكي يحقق أهدافه المرجوة (Poon, et al., 2013) ويتم ذلك من خلال تعبير الفرد عن تقديره للآخرين ليحققوا النجاح من خلال التعلم من الأخطاء واتخاذ الخطوات المناسبة لتحقيق الأهداف المراد الوصول لها من خلال البحث والأمل والطموح تجاه التجارب الإيجابية (Seligman, et al., 2011). التفاؤل يعكس نظرة الشخص للأحداث بنجاح أو فشل، فالشخص المتفائل ينظر إلى الأحداث بنجاح ويعزو سبب هذا النجاح إلى عوامل داخلية، أما الشخص المتشائم فهو الذي يعزو سبب النجاح إلى عوامل خارجية مؤقتة (Bockorny, 2015). وبالطبع لا يستطيع الفرد التحكم بالعوامل الخارجية التي تحد من الوصول إلى الهدف، ولكن الشخص المتفائل يركز على الإمكانيات والفرص لتحقيق تلك الأهداف. ويقسم التفاؤل إلى تفاؤل واقعي وتفاؤل غير واقعي. فالتفاؤل الواقعي يكون نتيجة الحفاظ على النظرة الإيجابية للأمور في المستقبل والتركيز على النواحي الإيجابية النابعة من خبرة الفرد، وترك الأحداث التي حدثت في الماضي والتركيز أكثر على الحاضر والبحث عن الفرصة في المستقبل لاغتنامها (Luthans, et al., 2017) وعلى نقيضه التفاؤل الغير الواقعي وهو التغاضي عن بعض المعلومات التي لا يريد الفرد رؤيتها والاحتفاظ بمعلومات أخرى من خلال معتقدات معينة وذلك قد يؤدي لعدم تحقيق الأهداف المراد تحقيقها. (Corner, 2015 ; Kazan, 2013)

ولقد قدم (Carver, et al., 2003) تفسيراً آخر للتفاؤل مفترضين أن الأفراد المتفائلين يتوقعون أن الأشياء الجيدة ستحدث لهم والتي بدورها سيكون لها انعكاسات سلوكية ومعرفية هامة، ومن المهم أن نلاحظ أن رأس المال النفسي يأخذ بعين الاعتبار قيمة التفاؤل الذي يرتبط بالمرجات الإيجابية ويتضمن الدوافع والعواطف الإيجابية وقدراً كبيراً من الواقعية التي تحدد ما الذي يستطيع الفرد إنجازه في موقف محدد، وما الذي لا يستطيع الفرد إنجازه في موقف ما، وذلك لأن التفاؤل غير الواقعي سيؤدي لنتائج سلبية، حيث أوضح (إبراهيم، ٢٠١٠) أن التفاؤل الواقعي عملية ديناميكية وقابلة للتغيير بدرجة كبيرة، وأن الأفراد الذين لديهم تفاؤل واقعي يكون لديهم التزاماً مما يؤدي إلى تحقيقهم لمستوى أداء مرتفع. وقد أوضح (Quisenberry,

د. جيهان أحمد خليل دغيم

(2015) أن كون المتفائلون يركزون على المستقبل وعلى أن الأحداث المستقبلية ستكون إيجابية بطبيعتها، فإن مكونات التفاؤل ستؤثر على الأداء حيث أن الأفراد ذوي النمط المتفائل يتحسن أداءهم بعد تعرضهم للفشل والذي يعتبر بالنسبة لهم بمثابة فرصة تمكنهم من التحسين وتحقيق النجاح، بينما الأفراد المتشائمون لا يحدث لهم ذلك، كما أكد (Luthans, et al., 2017) إمكانية تطوير التفاؤل داخل الفرد.

٣- الأمل Hope :

وفقاً للأدبيات التي تناولت الجوانب النفسية الإيجابية، يعرف الأمل بأنه إدراك الفرد لإملاكه القدرات التي تستنتج المسارات والوسائل التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المرغوبة، وتحفيز الفرد لذاته من خلال قوة وطاقة التفكير الموجهة بالهدف لإستخدام هذه المسارات (Çavuş, 2015)، ولقد تم تعريف مفهوم الأمل في السلوكيات التنظيمية الإيجابية- اعتماداً على ما قام به Snyder ورفاقه - باعتباره حالة من الدافعية الإيجابية والتي تعتمد على التفاعل بين ثلاثة عوامل هي: (الأهداف، وقوة التفكير والتي تتمثل في توافر الطاقة الموجهة بالهدف والتي يمكن إعتبارها بمثابة قوة الإرادة *willpower* التي يمكن من خلالها تحقيق الأهداف، والمسارات *pathways*، أي التخطيط لتحديد الوسائل إلى يمكن أستخدامها لتحقيق الأهداف) وينطلق الأفراد لإنجاز أهدافهم من خلال إحساسهم وإدراكهم لقدراتهم والتي تمدهم بتصميم ذاتي وقوة إرادة لإستثمار الطاقة الضرورية لتحقيق أهدافهم، فالأفراد الذين يمتلكون الأمل غالباً ما يتم حفزهم من خلال شعورهم بإملاكهم القدرات لتطوير الطرق للوصول إلى ما يرغبون في تحقيقه والتي تمدهم بالقدرة على خلق مسارات بديلة تجاه تحقيق أهدافهم إذا ما حدثت معوقات ضد مسارهم الرئيسي الذي تم تربيته. وقد أوضح (Avolio & Luthans, 2006) أن الأمل قابل للتطوير من خلال العديد من الممارسات مثل المشاركة في وضع الأهداف، وأن تتسم الأهداف بالمرونة، وأن يتم إحتواء العاملين وغيرها. توجد بعض الدراسات التي تقدم دلائل على أن الأمل له تأثير إيجابي على الأداء في مكان العمل، حيث تقترح هذه الدراسات أن الأشخاص الذين لديهم أمل يكون لديهم دافعية وثقة كبيرة في قدرتهم على القيام بالمهام المطلوبة منهم ولديهم مسارات بديلة عند التعرض للعقبات مما ينتج عنه أداء مرتفع، كما أوضحت دراسة (Avey, et al., 2010) أن وجود أمل لدى القادة له تأثير إيجابي معنوي على الأداء المالي، ورضا العاملين.

٤- المرونة Resiliency:

تعتبر المرونة أقل عناصر رأس المال النفسي التي حصلت على إهتمام في الأدب التنظيمي، حيث تعرف في مجال الصحة النفسية بأنها التكيف الإيجابي عند مواجهة المخاطر أو المعوقات وتم تطبيقها في مكان العمل من قبل (مصطفى، ٢٠١٩) والذي عرفها بأنها قدرات نفسية إيجابية للإرتداد أو العودة مرة أخرى من العقبات، وعدم التأكد، والصراع، والفشل، بل وحتى التغييرات الإيجابية والتقدم الذي يحرزه الفرد، وزيادة المسؤوليات الملقاة على عاتقه.

وفي ضوء ما سبق، توصف المرونة بالاستجابة الإيجابية ليس فقط للأحداث المعاكسة ولكن أيضاً للأحداث الإيجابية التي يمكن أن تسبب ردود أفعال معاكسة من قبل الفرد، وأيضاً في شكل زيادة الضغوط التي يتعرض لها الفرد.

وتختلف المرونة عن عناصر رأس المال النفسي الثلاثة الأخرى نظراً لأنها تعتبر بمثابة رد فعل وليس مبادرة كما هو الحال بالنسبة للكفاءة الذاتية، والأمل، والتفاؤل، وبمعنى آخر فإن المرونة تمثل إستجابة للأحداث وبخاصة المعوقة منها وليس صنع الأحداث، فعندما يواجه الأفراد أو الجماعة معوقات أثناء أدائهم للمهام المطلوب إنجازها، فإن المدى الذي يعود الأفراد مرة أخرى بسرعة وبفاعلية يكون هو ناتج المرونة (Fuming, et al., 2007)، وبالتالي فالأفراد الذين يمتلكون المرونة يميلون لأن يكونوا أكثر كفاءة في خبرات الحياة المتنوعة بما في ذلك إمكانية التطوير في العديد من خبرات الحياة المتنوعة في ظل ظروف قد يتعرضون فيها إلى تهديد). وقد أوضح (جمال، ٢٠١٦) أن المرونة تعتبر قدرات نفسية يمتلكها كل شخص يمكن أن تتغير بمرور الوقت وتتأثر من خلال البيئة والأفراد المحيطة بالشخص، وبالتالي فإنها تحتاج للتطوير وإطلاق العنان لها، كما أوضح أيضاً أن قوة المرونة تتمثل في كونها لا تسمح فقط للأفراد بإمكانية الإرتداد والعودة مرة أخرى، وإنما تسمح لهم بأن يكونوا في حالة توازن أفضل من الحالة السابقة، وبالتالي فمن خلال تطوير المرونة وكذلك التكامل بين المرونة وعناصر رأس المال النفسي الأخرى فإن الموارد البشرية يمكن أن تتغلب على الضغوط وعدم التأكد سواء تلك التي يواجهونها أو مستقبلاً.

وقد تم التوصل إلى أن رأس المال النفسي له فوائد إضافية تفوق منافع كل مكون من تلك المكونات الأربعة على حدة، وذلك لأن العلاقة بين تلك المكونات تعطى نوعاً من المؤازرة لبعضها البعض عندما تتجمع معاً لتعضد بعضها البعض ومن ثم تفوق الفوائد الناتجة عن ذلك ما يتم الحصول عليه دون تجميع هذه العناصر معاً.

العلاقة بين رأس المال النفسي وبين الإجهاد المهني:

ويرى (Rus, 2012) الأفراد العاملين وما يكونونه من مشاعر جيدة تجاه منظماتهم كالإعجاب، الثقة، والأمل والتفاءل والاحترام، في العمل وأكثر إهتماماً الجاذبية الشعورية *Appeal Emotional* سيكونون أكثر رغبة بالأنشطة التنظيمية، فبيئة العمل الملائمة التي توفرها الإدارة والممارسات العادلة تجاه الأفراد العاملين، القيادة الفعالة، والرؤية الموضوعية والمنتجات ذات الجودة العالية والسياسة السعيرية الكفاء ستسهم في بناء الثقة بخصوص المنظمة وهذا بدوره سيسهم بشكل ملحوظ في تقليل الإجهاد المهني.

المتغير التابع: الارتباط الوظيفي لفريق العمل:

١- الارتباط الوظيفي:

يشكل الارتباط الوظيفي أحد المجالات المهمة التي أستاذت بإهتمام علماء الإدارة، وذلك لبلوغ أرقى الأهداف والرؤى الاستراتيجية، وتعظيم أنتماء العامل لمؤسسته من أجل تطويره وتنمية وأنفتاحه على المحيط العملي، نحو تحقيق أعلى مستوى من الأهداف النفعية المرودية والكيفية، والارتباط الوظيفي هو علاقة ثابتة وراسخة بين المؤسسة والعامل وذلك من خلال زرع الولاء لدى العامل لبذل قصارى الجهد لصالح المؤسسة التي ينتمى لها، من خلال الأستثمار البشري في دمج كل وسائل المبادرات والتشجيع والتدريب والتأهيل والتطوير وإدارة المواهب وثقافة الأداء، وغيرها من العوامل التي تعود بالنفع وتشجيع روح التعاون والزمالة والولاء، والتوازن في محيط بيئة العمل. (المغربي، ٢٠١٢)

أولاً: مفهوم الارتباط الوظيفي:

هناك العديد من المفاهيم الخاصة بالارتباط الوظيفي رغم الحداثة لهذا المفهوم، ومنها ما يلي: يعرف (Sony, et al., 2016) الارتباط الوظيفي: بأنه مفهوم لتحفيز الأفراد لأداء الأعمال المرتبطة بالوظيفة بشكل فعال. ويعرف (Scheier, et al., 2003) الارتباط الوظيفي: بأنه حالة إيجابية مرتبطة بالعمل يشعر من خلالها الفرد بأن العمل يمتلكه، ويمكن وصفها من خلال ثلاث أبعاد رئيسية هي: (الحيوية، التقاني، والأستغراق).

وتتفق الدراسة الحالية مع مفهوم الارتباط الوظيفي (Scheier, et al., 2003).

ثانياً: أهمية الارتباط الوظيفي وطرق تحسينه:

توصلت دراسة (Kazan, 2013) إلى أن العاملين المرتبطين بعملهم يكونوا أكثر إنتاجية من نظرائهم غير المرتبطين بعملهم. وأن ارتباط العامل يشمل الالتزام والحماس والطاقة والتركيز على الجهد المميز ويتم وضع الارتباط على انه نموذج يحتضن النفسية والسلوك في آن واحد. بالإضافة إلى السمات الشخصية مثل المبادرة والروح الرياضية والإيثار والسمات الفريدة. وترى دراسة (المغربي، ٢٠١٢) أن العاملين المرتبطين بعملهم يكونوا أكثر ولاء وبالتالي أقل عرضة لتترك العمل، بالإضافة إلى وجود علاقة قوية بين الارتباط الوظيفي والربحية وكذلك زيادة الإنتاجية والمبيعات ورضاء العملاء والحفاظ على حقوق العاملين.

وقد تناولت دراسة (عبد السلام وآخرون، ٢٠١٦) أثر الارتباط الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك على الأداء الوظيفي في المؤسسات الأكاديمية. وقد توصلت الدراسة إلى ان درجة شعور العاملين بالارتباط الوظيفي بمؤسساتهم الأكاديمية مرتفعة، وأن إدراكهم للدعم التنظيمي الذي تقدمه تلك المؤسسات جاءت متوسطة.

كما تناولت دراسة (حسين، ٢٠١٥) التعرف على طبيعة العلاقة بين تصميم العمل والإجهد الوظيفي للعاملين في المستشفيات الخاصة، وخلصت الدراسة إلى أن الأعمال في المستشفيات الخاصة مصممة بشكل جيد وأنها تتضمن أغلب خصائص العمل من تنوع للمهارات وأهمية العمل والتحقق من هوية العمل والاستقلالية والتغذية العكسية.

وجاءت دراسة (الكرادوي، ٢٠١٧) للتعرف على أثر الإنطمار الوظيفي في العلاقة بين رأس المال النفسي ومستوى الشعور بالإحتقان التنظيمي لدى العاملين بالقطاع الحكومي في محافظة الدهقالية وخلصت الدراسة إلى أن الإنطمار الوظيفي يلعب دور الوساطة الجزئية الداخلية في العلاقة بين رأس المال النفسي ومستوي الشعور بالإحتقان التنظيمي، وأن وجود الإنطمار الوظيفي في تلك العلاقة يلطف من التأثير السلبي لمشاعر الإحتقان التنظيمي لدي العاملين.

وترى الدراسة الحالية أن الارتباط الوظيفي له أهمية بالغة في تحقيق الأهداف والعمل بروح التعاون والحماس، كما أن الارتباط الوظيفي من الجوانب التي يحتاجها العامل والمؤسسة لنقل علاقتهما إلى مستوى أعلى من كونه عضواً في جماعة العمل، إلى عضواً فعالاً في تحقيق أهداف المؤسسة.

ومما سبق من عرض مبسط لمراجعة الدراسات لا توجد دراسة تناولت دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين الإجهاد المهني والارتباط الوظيفي لفريق العمل، مما يضيف أهمية لدراسة هذا الدور ويظهر الفجوة البحثية.

نموذج وفروض الدراسة:

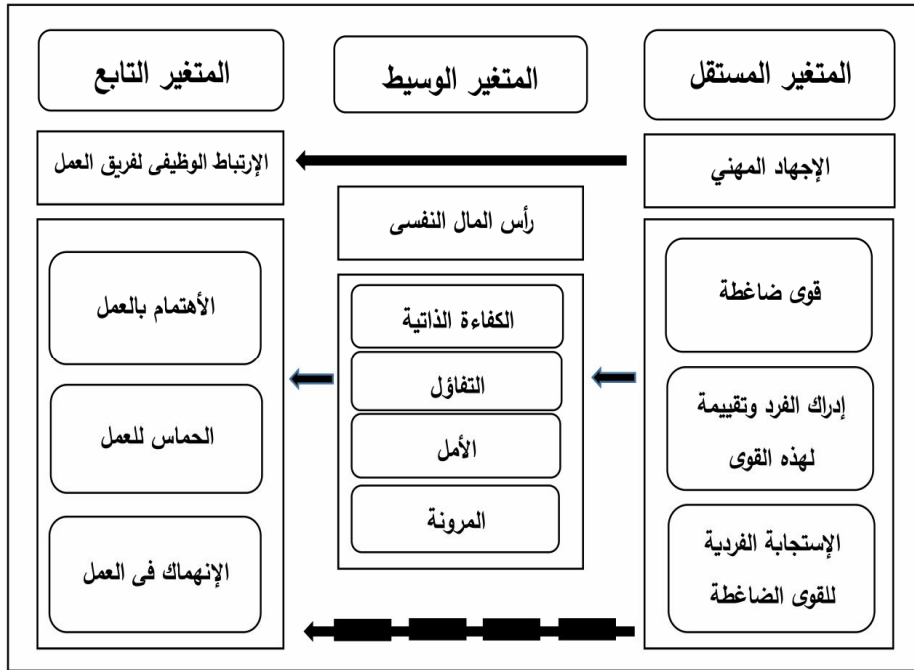
أعتمد البحث في بناء نموذج على دراسة (Lima, et al., 2015; Quisenberry, 2015) الذين يحددون أبعاد رأس المال النفسي، المتمثلة في: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرونة) ودراسة (محمد، ٢٠١٧) في أبعاد كل من الإجهاد المهني، المتمثلة في: (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة) والارتباط الوظيفي لفريق العمل، والمتمثلة في: (الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهماك في العمل). وفي ضوء ما سبق أمكن صياغة نموذج الدراسة والذي يحتوي على علاقات مباشرة وعلاقات وسيطة ويمكن توقع العلاقات التالية:

- العلاقة المباشرة بين الإجهاد المهني (كمتغير مستقل) والارتباط الوظيفي لفريق العمل (كمتغير تابع)

- علاقة موجبة بين الإجهاد المهني وأبعاد رأس المال النفسي.

- علاقة موجبة بين رأس المال النفسي والارتباط الوظيفي لفريق العمل.

- دور الوساطة التداخلية لأبعاد رأس المال النفسي في العلاقة بين الإجهاد المهني، والارتباط الوظيفي لفريق العمل. بناء على ذلك تم اقتراح نموذج الدراسة وفروضها على النحو التالي:



المصدر: من إعداد الباحثة

فروض الدراسة:

تم تحديد أربعة فروض رئيسية، قامت الدراسة الحالية عليها، وهي:

• **الفرض الرئيسي الأول:**

يختبر هذا الفرض العلاقة المباشرة بين الإجهاد المهني بأبعاده المتمثلة في: (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة) كمتغير مستقل، والارتباط الوظيفي لفريق العمل بأبعاده والمتمثلة في: (الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهمك في العمل) كمتغير تابع. وقد تم صياغة الفرض على النحو التالي: "توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الوظيفي بأبعاده المتمثلة في: (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة)، والارتباط الوظيفي لفريق العمل بأبعاده والمتمثلة في: (الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهمك في العمل) بقطاع البريد محل الدراسة". وينبثق من هذا الفرض الرئيسي الفروض الفرعية التالية:

١- توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد المهني بأبعاده المتمثلة في: (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة)، كإجمالي، وبعد الاهتمام بالعمل كأحد أبعاد الارتباط الوظيفي لفريق العمل بقطاع البريد محل الدراسة.

٢- توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد المهني بأبعاده المتمثلة في: (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة)، كإجمالي، وبعد الحماس للعمل كأحد أبعاد الارتباط الوظيفي لفريق العمل بقطاع البريد محل الدراسة.

٣- توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد المهني بأبعاده المتمثلة في: (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة)، كإجمالي، وبعد الانهمك في العمل كأحد أبعاد الارتباط الوظيفي لفريق العمل بقطاع البريد محل الدراسة.

• **الفرض الرئيسي الثاني:**

يختبر هذا الفرض العلاقة بين الإجهاد المهني بأبعاده المتمثلة في: (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة) وأبعاد رأس المال النفسي، المتمثلة في: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرونة). وقد تم صياغة الفرض على النحو التالي: "توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد المهني بأبعاده المتمثلة في: (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة) كإجمالي، وأبعاد رأس المال النفسي، المتمثلة في: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرونة) بقطاع البريد محل الدراسة". وينبثق من هذا الفرض الرئيسي الفروض الفرعية التالية:

١- توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد المهني بأبعاده المتمثلة في: (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة) كإجمالي، وبين الكفاءة الذاتية كأحد أبعاد رأس المال النفسي بقطاع البريد محل الدراسة.

- ٢- توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد المهني بأبعاده المتمثلة في: (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة) كاجمالي، وبين التفاؤل كأحد أبعاد رأس المال النفسي بقطاع البريد محل الدراسة.
- ٣- توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد المهني بأبعاده المتمثلة في: (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة) كاجمالي، وبين الأمل كأحد أبعاد رأس المال النفسي بقطاع البريد محل الدراسة.
- ٤- توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد المهني بأبعاده المتمثلة في: (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة) كاجمالي، وبين المرونة كأحد أبعاد رأس المال النفسي بقطاع البريد محل الدراسة.

• **الفرض الرئيسي الثالث:**

يهدف هذا الفرض إلى اختبار العلاقة بين المتغير الوسيط التداخلي وهو رأس المال النفسي، والمتغير التابع وهو الارتباط الوظيفي لفريق العمل إجمالاً. وقد تم صياغة الفرض على النحو التالي: "توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال النفس، المتمثلة في: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرونة) كاجمالي، والارتباط الوظيفي لفريق العمل بأبعاده والمتمثلة في: (الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهماك في العمل) بقطاع البريد محل الدراسة". وينبثق من هذا الفرض الرئيسي الفروض الفرعية التالية:

- ١- توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال النفس، المتمثلة في: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرونة) كاجمالي، وبعد الاهتمام بالعمل كأحد أبعاد الارتباط الوظيفي لفريق العمل بقطاع البريد محل الدراسة.
- ٢- توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال النفس، المتمثلة في: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرونة) كاجمالي، وبعد الحماس للعمل كأحد أبعاد الارتباط الوظيفي لفريق العمل بقطاع البريد محل الدراسة.
- ٣- توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال النفس، المتمثلة في: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرونة) كاجمالي، وبعد الانهماك في العمل كأحد أبعاد الارتباط الوظيفي لفريق العمل بقطاع البريد محل الدراسة.

• **الفرض الرئيسي الرابع:**

يهدف هذا الفرض إلى اختبار الوساطة لمتغير رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة المباشرة بين الإجهاد المهني والارتباط الوظيفي لفريق العمل بقطاع البريد محل الدراسة. وقد تم صياغة الفرض على النحو التالي: "يؤثر رأس المال النفسي المتمثل في: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرونة) كاجمالي كمتغير وسيط في العلاقة بين الإجهاد المهني كمتغير مستقل بأبعاده المتمثلة في: (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة) بشكل اجمالي، والارتباط الوظيفي لفريق العمل كمتغير تابع بأبعاده المتمثلة في: (الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهماك في العمل) بقطاع البريد محل الدراسة". وينبثق من هذا الفرض الرئيسي الفروض الفرعية التالية:

د. جيهان أحمد خليل دغيم

- ١- توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد المهني بشكل إجمالي كمتغير مستقل على رأس المال النفسي بشكل إجمالي كمتغير وسيط بقطاع البريد محل الدراسة.
- ٢- توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية الإجهاد المهني بشكل إجمالي كمتغير مستقل على الارتباط الوظيفي لفريق العمل بشكل إجمالي كمتغير تابع بقطاع البريد محل الدراسة.
- ٣- توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال النفسي بشكل إجمالي كمتغير وسيط على الارتباط الوظيفي لفريق العمل بشكل إجمالي كمتغير تابع والإجهاد المهني بشكل إجمالي كمتغير مستقل بقطاع البريد محل الدراسة.

منهج الدراسة:

في هذه الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لدراسة دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين الإجهاد المهني والارتباط الوظيفي لفريق العمل بقطاع البريد محل الدراسة، نظرا لملائمته لمثل هذه النوعية من الدراسات، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على نوعين من الدراسات، هما:

١- **الدراسة المكتبية:** وتتجه الدراسة في معالجة الإطار النظري للبحث، إلي مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، والدوريات والمقالات والتقارير، والوثائق والنشرات والإحصائيات التي لها علاقة بموضوع الدراسة، والأبحاث والدراسات السابقة والتي تناولت موضوع الدراسة، والدراسة والمطالعة في التقارير الصادرة عن الجهات المسؤولة عن البريد ومواقع الأنترنت المختلفة.

٢- **الدراسة الميدانية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، تم جمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة من الميدان محل الدراسة.

٣- **مجتمع الدراسة:** يمثل مجتمع وعينة الدراسة من مكاتب قطاع البريد داخل القاهرة الكبرى والحيزة.

تحديد حجم العينة بدون أخذ مجتمع الدراسة في الاعتبار، ويتم ذلك باستخدام المعادلة التالية:

$$n = t^2 p (1-p) / d^2$$

حيث أن:

n = حجم العينة بدون أخذ مجتمع الدراسة في الاعتبار.

t = عدد الوحدات المعيارية وهي $\pm 1,96$ لمستوى ثقة ٩٥%.

p = نسبة عدد المفردات التي يتوافر فيها الخصائص موضوع الدراسة وهي ٥٠%.

d = حدود الخطأ وهي ٥% لمستوى ثقة ٩٥%.

وبالتعويض في هذه المعادلة يكون حجم العينة: $n = (1,96)^2 (0,5) \times 0,5 / (0,05)^2 = 384$ مفردة

تحديد حجم العينة بأخذ مجتمع الدراسة في الاعتبار، وذلك باستخدام المعادلة التالية:

$$n' = n / (1 + n/N)$$

حيث أن:

n' = حجم العينة المطلوب للدراسة بأخذ حجم مجتمع الدراسة في الاعتبار.

n = حجم العينة بدون أخذ مجتمع البحث في الاعتبار.

N = حجم مجتمع الدراسة.

وبالتالي يكون حجم العينة المطلوب للدراسة كالتالي: $n' = (991/384 + 1) / 384 = 277$

مفردة. ٢٧٧

وأعتمدت الدراسة على أسلوب العينة العشوائية الطبقية في اختيار مفردات العينة من مجتمع العاملين بمكاتب البريد بالقاهرة والجيزة محل الدراسة، وقد تم توزيع العينة على العاملين، بطريقة التوزيع المتناسب، ويوضح الجدول رقم (١) التوزيع بالإضافة لنسبة الردود المتحصل عليها:

جدول رقم (١)

مجتمع وعينة الدراسة

م	المناطق البريدية	التوزيع المتناسب للمجتمع الدراسة				التوزيع المتناسب للعينة ونسبة الردود
		عدد العاملين	النسبة %	القوائم الموزعة(*)	القوائم المفقودة	
١	مكاتب بريد العتبة	٢٨٦	٢٨,٩	٨٢	٣	٧٩
٢	مكاتب بريد المعادى	٧٣	٧,٤	١٧	١	١٦
٣	مكاتب بريد الهرم	٦٣	٦,٤	١٦	١	١٥
٤	مكاتب بريد المهندسين	٥٥	٥,٥	١٥	١	١٤
٥	مكاتب بريد رمسيس	١١١	١١,٢	٣١	٢	٢٩
٦	مكاتب بريد الجيزة	٩٩	١٠	٢٨	١	٢٧
٧	مكاتب بريد شبرا الخيمة	٦٠	٦	١٥	١	١٤
٨	مكاتب بريد الدراسة	٣٥	٣,٥	١٠	-	١٠
٩	مكاتب بريد العباسية	٦٩	٧	٢١	١	٢٠
١٠	مكاتب بريد بين السريات	٤٠	٤	١٢	-	١٢
١١	مكاتب بريد بولاق الذكور	٣٤	٣,٤	١٠	-	١٠
١٢	مكاتب بريد السيدة زينب	٦٦	٦,٧	٢٠	٢	١٨
	الإجمالي	٩٩١	١٠٠	٢٧٧	١٣	٢٦٤

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة، اعتماداً على سجلات العاملين الرسمية بالهيئة القومية للبريد، ٢٠١٩

(* حجم العينة لكل وظيفة = (نسبة العاملين الى الإجمالي × حجم العينة) .

د. جيهان أحمد خليل دغيم

من الأسباب التي أدت إلى اختيار الهيئة القومية للبريد كمجال للدراسة، ما يلي: عراقية ومكانة الهيئة القومية للبريد منذ أناتها. تعد الهيئة الوحيدة المكلفة بالإتصالات المنقولة (نقل الرسائل) بـ ج.م.ع. تعتبر من أوائل الهيئات بقارة أفريقيا، فضلاً عن تمتعها بأماكن وموارد بشرية تقدر بنحو ٦٠ ألف موظف بمختلف المجالات.

٢- اختبار الفروض:

١- توصيف عينة الدراسة:

بلغت عينة الدراسة (٢٧٧) مفردة، وبلغ عدد أستمارات الإستقصاء السليمة المرتدة بعد إستيفائها (٢٦٤) وقامت الباحثة بوصف كل خاصية من الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة، ويوضح الجدول التالي خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (٢)

خصائص عينة الدراسة

النسبة %	العدد	الخصائص	النوع
٥٧,٣%	١٥٢	ذكور	النوع
٤٢,٧%	١١٢	أناث	
١٥,٢%	٤١	أقل من ٣٠	السن
٥٥%	١٤٥	من ٣٠ إلى > ٥٠	
٢٩,٨%	٧٨	٥٠ سنة فأكثر	الخبرة
١٤,٤%	٣٨	أقل من ٥ سنوات	
٢٨,٨%	٧٦	من ٥ : > ١٠ سنوات	
٥٦,٨%	١٥٠	١٠ سنوات فأكثر	التعليم
٣٠,٣%	٨٠	تعليم متوسط	
٦٣,٦%	١٦٨	تعليم جامعي	
٦,١%	١٦	تعليم فوق الجامعي	
١٠٠%	٢٦٤	الإجمالي	

المصدر: قائمة الإستقصاء، نتائج اجابات القسم الأول من قائمة إستقصاء الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول السابق رقم (٢) ما يلي:

نخلص من توصيف خصائص عينة الدراسة، إلى تمثيل عينة الدراسة لكافة الفئات المحددة، وأن نسبة كبيرة من مفردات عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من ٣٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة، وغالبيتهم من الذكور، وأن مستواهم التعليمي من الحاصلين على المؤهلات الجامعية، وهذا يوضح أن معظم العاملين بقطاع البريد محل الدراسة على دراية كافية بأهمية دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين الإجهاد المهني والارتباط الوظيفي لفريق العمل، ويرجع ذلك لمستواهم التعليمي وخلفياتهم الثقافية المترتبة على ذلك. مما سبق يتبين أن خصائص عينة الدراسة متمشية مع المنطق، ومع التوزيع الطبيعي، ومتناسبة مع خصائص مجتمع الدراسة، مما يجعل العينة ممثلة لمجتمع الدراسة.

٢- توصيف متغيرات الدراسة:

صدق وثبات الإستقصاء:

استخدم طريقة حساب الثبات وهي طريقة الفا كرونباخ وذلك لإيجاد معامل ثبات قائمة الإستقصاء لتقييم إعتمادية مجموعة العبارات التى تقيس متغيرات الدراسة، حيث حصل على قيمة معامل الفا لكل محور على حدة، وكذلك للإستقصاء ككل حيث يوضح الجدول رقم (٣) و(٤) ذلك:

جدول رقم (٣)

نتائج معاملات الثبات لمحاور الإستقصاء

البيان	عدد العبارات	معاملات الثبات
الفا كرونباخ	٥٠	٠,٨٣٥

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة

ويتضح من الجدول السابق صلاحية الإستقصاء للإستخدامها، كما أشارت النتائج إلى تمتع الإستقصاء بثبات مرتفع حيث أن معامل الثبات الناتج وصل إلى مستوى الدلالة الإحصائية (٠,٥٠%).

جدول رقم (٤)

نتائج معاملات ثبات عبارات محاور الإستقصاء

رقم المحور	المحور	عدد العبارات	معامل ثبات الفا للبعد	معامل الصدق للبعد	معامل ثبات الإستقصاء	معامل صدق الإستقصاء	
الأول	البعد الأول: الإجهاد الوظيفي:	١٧	٠,٨٥	٠,٩٢	٠,٨٤٥	٠,٩١٥	
	العنصر الأول: قوى ضاغطة.	٦	٠,٩١	٠,٩٥			
	العنصر الثانى: إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى.	٥	٠,٧١	٠,٨٤			
	العنصر الثالث: الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة.	٦	٠,٨٥	٠,٩٢			
	الثانى	البعد الثانى: رأس المال النفسى:	١٨	٠,٩٢			٠,٩٦
		العنصر الأول: الكفاءة الذاتية.	٥	٠,٧٩			٠,٨٩
		العنصر الثانى: التفاؤل.	٥	٠,٧٢			٠,٨٥
		العنصر الثالث: الأمل.	٤	٠,٨٥			٠,٩٢
	الثالث	العنصر الرابع: المرونة.	٤	٠,٧٦			٠,٨٧
البعد الثالث: الارتباط الوظيفى لفريق العمل:		١٥	٠,٨٣	٠,٩١			
العنصر الأول: الاهتمام بالعمل.		٦	٠,٧٦	٠,٨٧			
العنصر الثانى: الحماس للعمل.		٤	٠,٩١	٠,٩٥			
	العنصر الثالث: الانهماك فى العمل.	٥	٠,٧١	٠,٨٤			

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة

د. جيهان أحمد خليل دغيم

ويتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات ثبات عبارات قائمة الإستقصاء قيم أكبر من (٠,٧١) حتى (٠,٩٢) مما يدل على ثبات العبارات وذلك يعنى أعتدافية مقبولة يتمتع بها كل محور حيث أن (٠,٥) يعنى الحد الأدنى المقبول لمعامل ألفا وذلك يدل على ارتفاع درجة الأتساق الداخلى بين محتويات كل محور، كما أن معاملات ثبات عبارات كل محور على حدة أقل من معامل الثبات الكلى الذى تنتمى إليه كل العبارات، مما يدل على أن حذف أى عبارة يؤثر سلباً على المحور، وقد بلغ معامل الثبات الكلى للإستقصاء (٠,٨٣٥) مما يدل على ثبات الإستقصاء ككل وبالتالي تمتعه بدرجة عالية من الثبات، أما بخصوص معاملات الصدق للأبعاد فتراوح بين (٠,٨٤) و (٠,٩٦) وحيث أنها أكبر من (٠,٧) فهى عالية الصدق، وبلغ معامل الصدق الكلى (٠,٩١٤) مما يدل على صدق الإستقصاء ككل.

ب- تحليل البيانات (المقاييس الإحصائية الوصفية لمحاور قائمة الإستقصاء):

تم استخدام مقياس ليكرت للأجابة على بنود قائمة الإستقصاء باعتبارها أكثر المقاييس شيوعاً فى البحوث الإجتماعية والأنسب لأسئلة الاختيار من متعدد، وقد تدرجت الأجابة على عبارات المقياس من خلال تدرج خماسى كما ذكر سلفاً، كما تم استخدام مقياس المتوسط والانحراف المعياري، والجدول التالي (جدول رقم ٥) يوضح قيم المتوسطات والانحراف المعياري لكل بعد من عناصر تكنولوجيا المعلومات وإدارة المواهب والإستدامة البيئية التشغيلية.

جدول رقم (٥)

نتائج متوسطات الأبعاد والانحراف المعياري لكل بعد

الأبعاد	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة*
البعد الاول: الإجهاد المهني:	٢٦٤	٤,٢٦	٠,٩٥	موافق
العنصر الاول: قوى ضاغطة.	٢٦٤	٣,٩٧	٠,٩٣	موافق
العنصر الثانى: إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى.	٢٦٤	٣,٨٧	٠,٩٩	موافق
العنصر الثالث: الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة.	٢٦٤	٣,٨٣	٠,٨٧	موافق
البعد الثانى: رأس المال النفسى:	٢٦٤	٤,٢١	٠,٨٥	موافق
العنصر الاول: الكفاءة الذاتية.	٢٦٤	٣,٨٧	٠,٩٩	موافق
العنصر الثانى: التفاؤل.	٢٦٤	٣,٧٤	٠,٨٢	موافق
العنصر الثالث: الأمل.	٢٦٤	٣,٨٣	٠,٨٧	موافق
العنصر الرابع: المرونة.	٢٦٤			
البعد الثالث: الارتباط الوظيفى لفريق العمل.	٢٦٤	٣,٧٨	٠,٧٦	موافق
العنصر الاول: الاهتمام بالعمل.	٢٦٤	٣,٩٧	٠,٩٣	موافق
العنصر الثانى: الحماس للعمل.	٢٦٤	٣,٣	١,٠١	موافق
العنصر الثالث: الانهمك فى العمل.	٢٦٤	٤,٢٥	٠,٩٤	موافق
الاجمالي	٢٦٤			

* من مقياس ليكرت، الجدول من إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

٣- اختبار الفروض:

- نتائج اختبار مدي صحة الفرض الرئيسي الأول:

لأختبار مدي صحة الفرض الرئيس الأول، والفروض الفرعية المنبثقة منه، تم استخدام أسلوب الإنحدار متعدد المتغيرات ومتعدد المراحل، والمعروف إحصائياً باسم *Stepwise Multiple Regression Analysis*، لأختبار العلاقة بين الإجهاد المهني (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة)، كمتغير مستقل، الارتباط الوظيفي لفريق العمل إجمالاً وبأبعاده كمتغير تابع، وتحديد أكثر أبعاد الإجهاد الوظيفي (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة) أهمية في تأثيرها على الارتباط الوظيفي لفريق العمل إجمالاً وبأبعاده (الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهمك في العمل) وتحديد أفضل الأبعاد المفسرة للتباين في المتغير التابع، وذلك كما هو مبين في الجدولين التاليين (٦)، (٧):

جدول رقم (٦)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لعلاقة تأثير الإجهاد المهني إجمالاً وبأبعاده على الارتباط الوظيفي لفريق العمل إجمالاً وبأبعاده بقطاع البريد من وجهة نظر العاملين

المتغيرات	R	R ²	ΔR ²	F	Sig.f
الارتباط الوظيفي لفريق العمل إجمالاً:	٠,٨٥٠	٠,٧٢٢		٧٨٣,٧٩٣	٠,٠٠٠*
قوى ضاغطة:	٠,٦٥١	٠,٤٢٤	٠,٤٢٤	٢٨٠,١٣٢	٠,٠٠٠*
إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى:	٠,٧٨٤	٠,٦١٥	٠,١٩١	٢٦,٥٩٦	٠,٠٠٠*
الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة:	٠,٧٩٦	٠,٦٣٣	٠,٠١٨	١٨,٧٥٨	٠,٠٠٠*
أبعاد الارتباط الوظيفي لفريق العمل:					
الاهتمام بالعمل:					
قوى ضاغطة:	٠,٥١٦	٠,٢٦٧	٠,٢٦٧	١٣٨,٤٤٦	٠,٠٠٠*
إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى:	٠,٦٢٠	٠,٣٨٥	٠,١١٨	٢٠,٧٧٥	٠,٠٠٠*
الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة:	٠,٦٤٨	٠,٤٢٠	٠,٠٣٥	٢٢,٧٣٨	٠,٠٠٠*
الحماس للعمل:					
قوى ضاغطة:	٠,٣٦١	٠,١٣٠	٠,١٣٠	٥٧,٠٨٧	٠,٠٠٠*
إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى:	٠,٥٨٤	٠,٣٤١	٠,٢١١	١٢١,٤٢٣	٠,٠٠٠*
الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة:	٠,٦٩٨	٠,٤٨٧	٠,١٤٦	٧٠,٠٦٢٥	٠,٠٠٠*
الانهمك في العمل:					
قوى ضاغطة:	٠,٧١٦	٠,٥١٢	٠,٥١٢	٤٠٠,٣٦٦	٠,٠٠٠*
إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى:	٠,٧٥٤	٠,٥٦٨	٠,٠٥٦	٤٩,٠٥٣	٠,٠٠٠*
الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة:	٠,٧٧٧	٠,٦٠٣	٠,٠٣٥	٩,٩٨٠	٠,٠٠٠*

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، ن = ٢٦٤ * دالة عند مستوى معنوية ٠,٠٥ B=0.875

د. جيهان أحمد خليل دغيم

ويلاحظ من الجدول رقم (٦) ما يلي:

١- تشير نتائج تحليل الانحدار الى وجود علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية لجميع أبعاد الإجهاد المهني كمتغير مستقل وكبعد إجمالي من جانب والارتباط الوظيفي لفريق العمل إجمالاً، وأبعاده (الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهماك في العمل) من جانب آخر بقطاع البريد محل الدراسة. حيث تتراوح معاملات الارتباط R ما بين (٠,٦,١%) إلى (٠,٦,٧٩%). حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٦,٧٩%).

٢- يشير معامل التحديد R^2 ما بين الإجهاد المهني كمتغير مستقل والارتباط الوظيفي كمتغير تابع إجمالاً بلغ (٠,٢,٧٢%) الى انه يمكن الاعتماد على نموذج الانحدار المعنوي في تفسير والتنبيؤ بالتباين في المتغير التابع من خلال المتغير المستقل بما نسبته (٠,٢,٧٢%). ومعامل B (0.875) توضح انه كلما تحسن الإجهاد الوظيفي بوحدته واحدة إنعكس إيجابياً على احتمال تحسن الارتباط الوظيفي بنسبة (٠,٥,٨٧%) وهو معامل عالي لتفسير التباين به.

جدول رقم (٦) الشكل النهائي لنتائج معادلة الانحدار المتعدد لعلاقة تأثير الإجهاد المهني إجمالاً وأبعاده على الارتباط الوظيفي لفريق العمل إجمالاً وأبعاده بقطاع البريد من وجهة نظر العاملين

المتغيرات	B	Beta	قيمة T	Sig.t	المعامل الثابت	F	Sig.f
الارتباط الوظيفي لفريق العمل إجمالاً:							
قوى ضاغطة:	٠,٣٥٥	٠,٢٦٤	٦,٩٩٦	٠,٠٠٠			
إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى:	٠,١٨٨	٠,٢٠٠	٤,٨٤١	٠,٠٠٠			
الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة:	٠,١٤١	-	٤,٥٣٤-	٠,٠٠٠	٠,٧٤٤	١٤١,٢٦٧	٠,٠٠٠*
أبعاد الارتباط الوظيفي لفريق العمل:							
الاهتمام بالعمل:							
قوى ضاغطة:	٠,٤٥٠	٠,٥٤٢	١٠,٠٦٦	٠,٠٠٠			
إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى:	٠,٣٠١	٠,٢٧٤	٥,١٩١-	٠,٠٠٠			
الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة:	٠,٢٥٠	-	٣,٦٠٢-	٠,٠٠٠	١,٩٣٦	٥٨,٩٦١	٠,٠٠٠*
الحماس للعمل:							
قوى ضاغطة:	٠,٤٧٣	٠,٤٦٠	١٠,٦١٦	٠,٠٠٠			
إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى:	٠,٣٥٧	-	٨,٤٤٠-	٠,٠٠٠			
الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة:	٠,١٩٢	٠,١٠٥	٢,٣٢٣	٠,٠٠٠	٤,١٤٥	٧٣,٦٤٧	٠,٠٠٠*
الانهماك في العمل:							
قوى ضاغطة:	٠,٥٩٠	٠,٥٨٤	١٥,٥٣٨	٠,٠٠٠			
إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى:	٠,١٢٣	-	٣,٣٩١-	٠,٠٠٠			
الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة:	٠,١١٩	٠,٠٨٥	٢,١٦٢	٠,٠٠٠	٠,٥١٩	١١٦,٨٧١	٠,٠٠٠*

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة

ويلاحظ من الجدول رقم (٧) ما يلي:

تؤكد إشارات المعلمات: وجود نوعين من العلاقات، علاقة مباشرة موجبة ومعنوية بين أبعاد الإجهاد المهني من جانب الارتباط الوظيفي إجمالاً وأبعاده من جانب آخر، ووجود علاقة مباشرة سالبة ومعنوية بين أبعاد الإجهاد الوظيفي والارتباط الوظيفي مجملًا وأبعاده من جانب آخر.

تشير نتائج (*T-Value*) إلى معنوية معممات النموذج، كما يشير معامل جوهريّة النموذج (*Sig. f*) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى معنوية قدره (٠,٠٥).

بناء على ما تقدم من نتائج، يمكن قبول صحة الفرض الرئيسي الثاني والذي أثبت التحليل الإحصائي أنه توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد المهني (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة) كإجمالي، والارتباط الوظيفي إجمالاً بقطاع البريد.

نتائج اختبار مدي صحة الفرض الرئيسي الثاني:

يهدف هذا الفرض إلى اختبار العلاقة بين الإجهاد المهني (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة) كإجمالي، ورأس المال النفسي إجمالاً وأبعاده، بقطاع البريد محل الدراسة.

جدول رقم (٨) نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لعلاقة تأثير أبعاد رأس المال النفسي على الإجهاد

المهني بقطاع البريد المصري محل الدراسة

Sig.f	F	ΔR^2	R^2	R	المتغيرات
					رأس المال النفسي إجمالاً:
٠,٠٠٠*	٣١١,٧٠٤	٠,٤٥٠	٠,٤٥٠	٠,٦٧١	قوى ضاغطة.
٠,٠٠٠*	٤٥,٠٢٠	٠,٣٥٦	٠,٨٠٦	٠,٨٩٨	إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى.
٠,٠٠٢*	٩,٣٥٩	٠,٠٢١	٠,٨٢٧	٠,٩٠٩	الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة.
					ابعاد رأس المال النفسي:
					الكفاءة الذاتية.
٠,٠٠٠*	١٨٧,٧٤٤	٠,٣٣٠	٠,٣٣٠	٠,٥٧٥	قوى ضاغطة.
٠,٠٠٠*	٤٨,١٤٥	٠,٢٦٩	٠,٥٩٩	٠,٧٧٤	إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى.
٠,٠١٥*	٥,٩٧٧	٠,٠٧٤	٠,٦٧٣	٠,٨٢٠	الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة.
					التفاؤل.
٠,٠٠٠*	١٦٣,٠٨٩	٠,٣٠٠	٠,٣٠٠	٠,٥٤٧	قوى ضاغطة.
٠,٠٠٠*	٦٢,١٢٦	٠,٢٨٢	٠,٥٨٢	٠,٧٦٣	إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى.
٠,٠٠٠*	٨٩,٢٩٣	٠,٠٨	٠,٦٦٢	٠,٨١٤	الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة.
					الامل.
٠,٠٠٠*	٣٦٠,٤٣٨	٠,٤٨٦	٠,٤٨٦	٠,٦٧٩	قوى ضاغطة.
٠,٠٠٠*	١٠٣,٨٥٧	٠,٢١٣	٠,٦٩٩	٠,٨٣٦	إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى.
٠,٠٤٢*	٤,١٧٤	٠,٠١٦	٠,٧١٥	٠,٨٤٥	الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة.
					المرونة.
٠,٠٠٠*	٢٨٢,٠٥٢	٠,٤٢٥	٠,٤٢٥	٠,٦٥٢	قوى ضاغطة.
٠,٠٠٠*	٢٢,٢٧٨	٠,٢٠٣	٠,٦٢٨	٠,٧٩٣	إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى.
٠,٠٢٦*	٤,٩٦٦	٠,٠١١	٠,٦٣٩	٠,٧٩٩	الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة.

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، ن = ٢٦٤ * دالة عند مستوى معنوية ٠,٠٥

د. جيهان أحمد خليل دغيم

ويلاحظ من الجدول (٨) ما يلي:

- ١- تشير معاملات الارتباط R إلى وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد المهني ذات التأثير المعنوي من جانب ورأس المال النفسي إجمالاً وأبعاده (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة) بقطاع البريد محل الدراسة. كما يوضح أن (بعد قوى ضاغطة) هو أهم بعد يفسر للتباين في رأس المال النفسي إجمالاً، حيث بلغ معامل الارتباط (٩٠,٩%).
- ٢- يشير معامل التحديد المعدل R² إلى أن مراحل إدخال الإجهاد المهني محل الدراسة طبقاً لأهميتها النسبية في تفسير حوالي (٨٢,٧%) من التباين في رأس المال النفسي إجمالاً وبأبعاده (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة) بقطاع البريد محل الدراسة.

ويوضح الجدول التالي رقم (٩)

الشكل النهائي لنتائج معادلة الانحدار المتعدد لعلاقة تأثير الإجهاد المهني على رأس المال النفسي بقطاع البريد المصري محل الدراسة

المتغيرات	B	Beta	قيمة T	Sig.t	المعامل الثابت	F	Sig.f
رأس المال النفسي جماًلاً							
قوى ضاغطة	٠,٤٥٣	٠,٤٤٦	١٧,٤٥٣	٠,٠٠٠			
إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى	٠,٣٠٣	٠,٣٤٣	١٤,٢٥٥	٠,٠٠٠			
الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة	٠,٠٩٨-	٠,٠٩٠-	٣,٠٥٩-	٠,٠٠٢	٠,٢٢٦-	٢٩٩,٠٧٤	٠,٠٠٠*
أبعاد رأس المال النفسي:							
الكفاءة الذاتية:							
قوى ضاغطة	٠,٥٤٢	٠,٤٢٦	١٢,١٢٢	٠,٠٠٠			
إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى	٠,٢٧٨	٠,٢٥١	٧,٦٠٠	٠,٠٠٠			
الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة	٠,١٣٤-	٠,٠٩٨-	٢,٤٤٥-	٠,٠١٥	١,٢٦٤-	١٢٩,٠٧٨	٠,٠٠٠*
التفاؤل:							
قوى ضاغطة	٠,٧٢٨	٠,٦١٣	١٤,٦٧٧	٠,٠٠٠			
إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى	٠,٦١٥-	٠,٣٩١-	٩,٦١٣-	٠,٠٠٠			
الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة	٠,٤٠٤	٠,٣١٦	٩,٤٥٠	٠,٠٠٠	٠,٧١٢-	١٨٥,٠٢٢	٠,٠٠٠*
الامل:							
قوى ضاغطة	٠,٤٦١	٠,٥٣٨	١٧,٤٢١	٠,٠٠٠			
إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى	٠,٠٦٣	٠,٠٧٩	٢,٠٥٦	٠,٠٤٠			
الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة	٠,١٠٦-	٠,٠٧٠-	٢,٠٤٣-	٠,٠٤٢	٠,١٧٢-	١٥٦,٨٥٠	٠,٠٠٠*
المرونة:							
قوى ضاغطة	٠,٤٦٣	٠,٤٣٥	١١,٧٨٦	٠,٠٠٠			
إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى	٠,٤٣١-	٠,٢٦٣-	٦,٨٤٧-	٠,٠٠٠			
الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة	٠,٠٧٢	٠,٠٧٧	٢,٢٢٨	٠,٠٢٦	٠,٩٦٨	١١٠,٩٤٥	٠,٠٠٠*

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، ن=٢٦٤ * دالة عند مستوى معنوية ٠,٠٥

ويلاحظ من الجدول رقم (٩) ما يلي:

توضح نتائج الجدول لأختبار الإنحدار وجود علاقة تأثير موجبه ذات دلالة إحصائية لأبعاد الإجهاد المهني وأبعاد رأس المال النفسي إجمالاً. تؤكد إشارات المعلمات: وجود نوعين من العلاقات، علاقة مباشرة موجبة ومعنوية بين أبعاد الإجهاد المهني من جانب ورأس المال النفسي إجمالاً وأبعاده من جانب آخر، ووجود علاقة مباشرة سالبة ومعنوية بين أبعاد الإجهاد المهني ورأس المال النفسي مجملاً وبأبعاده من جانب آخر.

تشير نتائج (*T-Value*) إلى معنوية معممات النموذج، كما يشير معامل جوهريّة النموذج (*Sig. f*) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى معنوية قدره (٠,٠٥).

بناءً على ما تقدم من نتائج، يمكن قبول صحة الفرض الرئيس الثاني والتي أثبت التحليل الإحصائي أنه توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد المهني (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة) كإجمالي، ورأس المال النفسي إجمالاً بقطاع البريد.

نتائج اختبار مدى صحة الفرض الرئيسي الثالث:

هدف هذا الفرض إلى اختبار العلاقة بين أبعاد رأس المال النفسي (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة) كإجمالي، والارتباط الوظيفي لفريق العمل إجمالاً وأبعاده (الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهمك في العمل) بقطاع البريد محل الدراسة.

جدول رقم (١٠)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لعلاقة تأثير أبعاد رأس المال النفسي على الارتباط الوظيفي

لفريق العمل بقطاع البريد محل الدراسة

Sig.f	F	R	R	المتغيرات
				الارتباط الوظيفي لفريق العمل إجمالاً:
٠,٠٠٠*	٦٧,٧٥٥	٠,١٥١	٠,٣٨٩	الكفاءة الذاتية.
٠,٠٠٠*	١٢٠,٦٢٦	٠,٠٨٩	٠,٤٩٠	التفاؤل.
٠,٠١٤*	٦,١٣١	٠,٠١٣	٠,٢٥٣	الأمل.
٠,٠٤١*	٤,٠٢٠٥	٠,٠٠٨	٠,٢٦١	المرونة.
				ابعاد الارتباط الوظيفي لفريق العمل:
				الاهتمام بالعمل
٠,٠٠٠*	٣٠٦,٢٧٥	٠,٤٤٦	٠,٤٤٦	الكفاءة الذاتية.
٠,٠٠٠*	٧١,٠٣٠	٠,٠٨٧	٠,٥٣٣	التفاؤل.
٠,٠٠٠*	٧١,٢٤٢	٠,٠٧٤	٠,٦٠٧	الأمل.
٠,٠١٤*	٦,١٣١	٠,٠٤٦	٠,٦٥٣	المرونة.
				الحماس للعمل
٠,٠٠٠*	١٤,٦٤٤	٠,٠٣٧	٠,١٩٢	الكفاءة الذاتية.
٠,٠٠٠*	١٦,٦١٧	٠,٠٤٠	٠,٠٧٧	التفاؤل.
٠,٠٠٠*	٦٧,٧٥٥	٠,٠٧٤	٠,١٥١	الأمل.
٠,٠٢٤*	٥,١٦٨	٠,٠١١	٠,١٦٢	المرونة.
				الانهمك في العمل:
٠,٠٠٠*	٤٨,١٣٠	٠,١١٢	٠,١١٢	الكفاءة الذاتية.
٠,٠٠٠*	٢٨,٠٦٥	٠,٠٦١	٠,١٧٣	التفاؤل.
٠,٠٤٧*	٣,٩٧٠	٠,٠٠٩	٠,١٨٢	الأمل.
٠,٠٠٢*	٩,٧٨٤	٠,٠٢٠	٠,٢٠٢	المرونة.

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، ن = ٢٦٤. * دالة عند مستوى معنوية ٠,٠٥

د. جيهان أحمد خليل دغيم

ويلاحظ من الجدول رقم (١٠) مايلي:

- ١- تشير معاملات الارتباط R إلى وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال النفسي كإجمالي ذات التأثير المعنوي من جانب، والارتباط الوظيفي لفريق العمل إجمالاً وأبعاده (الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهمك في العمل) من جانب آخر بقطاع البريد محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط (٥١%).
- ٢- يشير معامل التحديد المعدل R² إلى أن مراحل إدخال رأس المال النفسي محل الدراسة طبقاً لأهميتها النسبية في تفسير حوالي (٢٦,١%) من التباين في الارتباط الوظيفي إجمالاً وبأبعاده (الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهمك في العمل) بقطاع البريد محل الدراسة.

جدول رقم (١١)

الشكل النهائي لنتائج معادلة الإنحدار المتعدد لعلاقة تأثير أبعاد رأس المال النفسي على الارتباط الوظيفي لفريق العمل بقطاع البريد محل الدراسة

المتغيرات	B	Beta	قيمة T	Sig.t	المعامل الثابت	F	Sig.f
الارتباط الوظيفي لفريق العمل إجمالاً:							
الكفاءة الذاتية.	٠,٥٢٢	٠,٥٨٦	٩,١٢٧	٠,٠٠٠			
التفاؤل.	٠,٤٥١	٠,٤٣٢	١١,٢٩٣	٠,٠٠٠			
الأمل.	-٠,١٦٨	-٠,٢٠٤	-٣,٠٢٤	٠,٠٠٣			
المرونة.	٠,٠٦٥	٠,١٠٩	٢,٠٥١	٠,٠٤١	٢,٣٠٤	٤٤,٥٥٦	٠,٠٠٠*
أبعاد الارتباط الوظيفي لفريق العمل							
الاهتمام بالعمل:							
الكفاءة الذاتية.	٠,٣٨٢	٠,٣٢٢	٥,٨٠٤	٠,٠٠٠			
التفاؤل.	٠,٥٦١	٠,٨٠٣	١٥,٩٤٦	٠,٠٠٠			
الأمل.	٠,٤٥١	٠,٤٣٢	١١,٢٩٣	٠,٠٠٠			
المرونة.	-٠,٣٥٧	-٠,٤٤٣	-٠٨,٤٤١	٠,٠٠٠	١,١٤٧	١٩٤,٩٩٧	٠,٠٠٠*
الحماس للعمل:							
الكفاءة الذاتية.	-٠,٢٩٧	-٠,٣١٨	-٥,٤٧٣	٠,٠٠٠			
التفاؤل.	٠,٢٨٧	٠,٢٣٧	٤,٠٧٦	٠,٠٠٠	٣,٥٢٠	١٥,٩٣١	٠,٠٠٠*
الانهمك في العمل:							
الأمل.	٠,٣٨٢	٠,٣٢٢	٥,٨٠٤	٠,٠٠٠			
المرونة.	٠,١١٦	٠,١٢٦	٢,٢٧٣	٠,٠٢٤	٢,٢٤٢	٣٦,٨٣٢	٠,٠٠٠*

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، ن = ٢٦٤ * دالة عند مستوى معنوية ٠,٠٥

ويلاحظ من الجدول رقم (١١) ما يلي:

تشير نتائج الإنحدار وأشارات المعلمات الى وجود نوعين من العلاقات، علاقة مباشرة موجبة ومعنوية بين أبعاد رأس المال النفسي كإجمالي من جانب، والارتباط الوظيفي لفريق العمل إجمالاً وبأبعاده من جانب آخر، وكذلك وجود علاقة مباشرة سالبة ومعنوية بين أبعاد رأس المال النفسي كإجمالي من جانب، والارتباط الوظيفي لفريق العمل إجمالاً وبأبعاده من جانب آخر.

تشير نتائج (*T-Value*) إلى معنوية معلمات النموذج، كما يشير معامل جوهريّة النموذج (*Sig.f*) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى معنوية قدره (٠,٠٥). وأهم المعلمات وفقاً لقيمة $B(0.522)$ هو الكفاءة الذاتية يليها التفاؤل ، حيث أن تحسين الكفاءة الذاتية للعامل بوحده واحده يعكس إيجابياً على الارتباط الوظيفي بما يقدر ب ٥٢,٢% .

وبناء على ما تقدم من نتائج، يمكن قبول صحة الفرض الرئيس الثالث بصورة جزئية بالنسبة للأبعاد التي أثبت التحليل الإحصائي وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال النفسي كإجمالي، والارتباط الوظيفي لفريق العمل إجمالاً، ورفضه بالنسبة لبعد رأس المال النفسي (المرونة) التي أثبت التحليل الإحصائي عدم وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بينها وبين الارتباط الوظيفي إجمالاً.

نتائج اختبار مدى صحة الفرض الرئيسي الرابع:

• **الفرض الرئيسي الرابع:**

يهدف هذا الفرض إلى اختبار الوساطة لمتغير رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة المباشرة بين الإجهاد المهني والارتباط الوظيفي لفريق العمل بقطاع البريد محل الدراسة. وقد تم صياغة الفرض على النحو التالي: "يؤثر رأس المال النفسي المتمثل في: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرونة) كإجمالي كمتغير وسيط في العلاقة بين الإجهاد المهني كمتغير مستقل بأبعاده المتمثلة في (قوى ضاغطة، إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى، الاستجابة الفردية للقوى للضاغطة) بشكل إجمالي، والارتباط الوظيفي لفريق العمل كمتغير تابع بأبعاده المتمثلة في (الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهمك في العمل) بقطاع البريد محل الدراسة". وينبثق من هذا الفرض الرئيسي الفروض الفرعية التالية:

- ١- توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد المهني بشكل إجمالي كمتغير مستقل على رأس المال النفسي بشكل إجمالي كمتغير وسيط بقطاع البريد محل الدراسة.
- ٢- توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية الإجهاد المهني بشكل إجمالي كمتغير مستقل على الارتباط الوظيفي لفريق العمل بشكل إجمالي كمتغير تابع بقطاع البريد محل الدراسة.
- ٣- توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال النفسي بشكل إجمالي كمتغير وسيط على الارتباط الوظيفي لفريق العمل بشكل إجمالي كمتغير تابع والإجهاد المهني بشكل إجمالي كمتغير مستقل بقطاع البريد محل الدراسة.

لأختبار نموذج الوساطة تم الاعتماد على نموذج وساطة بطريقة Baron&Kenny 1986 كما هو موضح في الجدول رقم (١٢) للمعادلات الثلاث كما يلي:

د. جيهان أحمد خليل دغيم

معادلة (١): تأثير المتغير المستقل (الإجهاد المهني) على المتغير الوسيط (رأس المال النفسي) باستخدام الإنحدار البسيط.

معادلة (٢): تأثير المتغير المستقل (الإجهاد المهني) على المتغير التابع (الارتباط الوظيفي لفريق العمل) باستخدام الإنحدار البسيط.

معادلة (٣): تأثير المتغير الوسيط (رأس المال النفسي) على المتغير التابع (الارتباط الوظيفي لفريق العمل) بوجود المتغير المستقل (الإجهاد المهني) كمتغير رقابي باستخدام الإنحدار المتعدد.

جدول رقم (١٢)

نموذج الوساطة لرأس المال النفسي كمتغير وسيط للعلاقة بين الإجهاد المهني كمتغير مستقل والارتباط الوظيفي لفريق العمل كمتغير تابع بقطاع البريد محل الدراسة

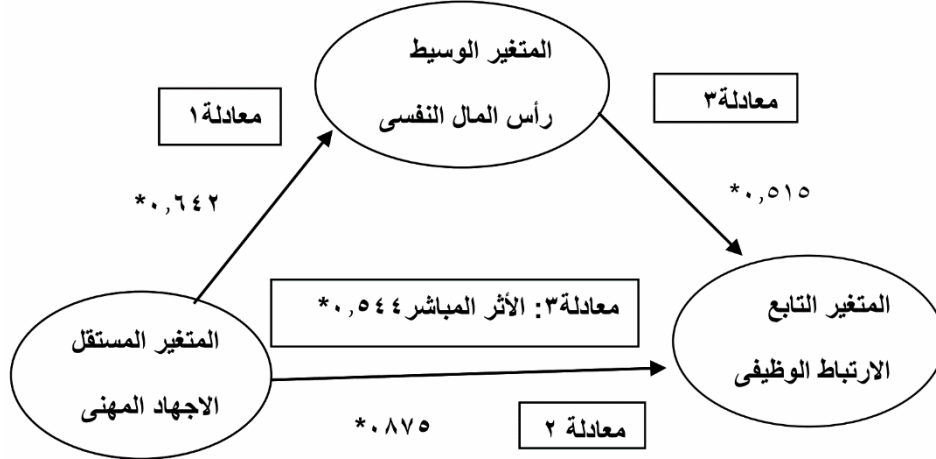
المتغيرات	R	R ²	B	قيمة T	Sig.f
المعادلة (١) علاقة المتغير المستقل والمتغير الوسيط	٠,٧٤٤	٠,٥٤٤	٠,٦٤٢	١٧,٩٣٠	٠,٠٠٠*
المعادلة (٢) علاقة المتغير المستقل والمتغير التابع	٠,٨٥٠	٠,٧٢٢	٠,٨٧٥	٢٥,٩١٩	٠,٠٠٠*
المعادلة (٣) علاقة المتغير الوسيط والمتغير التابع بوجود المتغير المستقل	٠,٨٩٧	٠,٨٠٥	٠,٥٤٤ (إجهاد مهني) ٠,٥١٥ (راسمال نفسى)	١٢,٨٣٣ ١٠,٤٨٥	٠,٠٠٠*

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS V.25 ، * معنوية عند ٠,٥

ويلاحظ من الجدول رقم (١١) ما يلي:

- ان ارتباط الإجهاد المهني كمتغير مستقل برأس المال النفسي كمتغير وسيط بعلاقة تأثير موجبه ذات دلالة إحصائية كما يلاحظ من معامل الارتباط الذي يبلغ (٧٤,٤%) ومعامل تحديد (٥٤,٤%). وان B هو (٠,٦٤٢) كمعادلة رقم (١) أى تحقق الشرط الأول للوساطة.
- ان ارتباط الإجهاد المهني كمتغير مستقل بالارتباط الوظيفي لفريق العمل كمتغير تابع بعلاقة تأثير موجبه ذات دلالة إحصائية كما يلاحظ من معامل الارتباط الذي يبلغ (٨٥,٥%) ومعامل تحديد (٧٢,٢%). وان B هو (٠,٨٧٥) للأثر الكلى بمعادلة رقم (٢) أى تحقق الشرط الثانى للوساطة.
- ان تأثير رأس المال النفسي كمتغير وسيط بالارتباط الوظيفي لفريق العمل كمتغير تابع مع وجود الإجهاد المهني كمتغير مستقل كمتغير رقابى يوضح علاقة تأثير موجبه ذات دلالة إحصائية كما يلاحظ من معامل الارتباط الذي يبلغ (٨٩,٧%) ومعامل تحديد (٨٠,٥%).

وان B هو (0,544) للأثر المباشر بمعادلة رقم (3) أى تحقق الشرط الثالث للوساطة. يمكن توضيحها في الشكل التالي:



يتضح من الشكل تحقق الشروط الثالث للوساطة أن المعادلات الثلاث علاقات تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنويه (0,5) أى أن رأس المال النفسى يتوسط العلاقة المباشرة بين الإجهاد المهنى كمتغير مستقل والارتباط الوظيفى بفريق العمل كمتغير تابع. ونظرا لان الأثر المباشر أقرب للصفر B (0,544) في معادلة 3 أقل من قيمة B (0,875) في معادلة 2 وان هذا المعامل معنوى وذات دلالة إحصائية أى أن الوساطة جزئية لرأس المال النفسى بين العلاقة المباشرة بين الإجهاد المهنى كمتغير مستقل والارتباط الوظيفى كمتغير تابع.

نتائج الدراسة:

فيما يلي أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- 1- وجود علاقة ارتباط موجبة معنوية بين الإجهاد المهنى وبين كل بعد من أبعاد الارتباط الوظيفى لفريق العمل (الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهمك في العمل).
- 2- وجود علاقة ارتباط موجبة معنوية بين الإجهاد المهنى وبين كل بعد من أبعاد رأس المال النفسى المتمثلة في (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة).
- 3- وجود علاقة ارتباط موجبة معنوية بين أبعاد رأس المال النفسى، المتمثلة في (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة) وبين أبعاد الارتباط المهنى لفريق العمل، المتمثل في (الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهمك في العمل).
- 4- وجود تأثير معنوي لرأس المال النفسى كإجمالي في العلاقة المباشرة بين الإجهاد الوظيفى كمتغير مستقل وبين كل بعد من أبعاد الارتباط المهنى لفريق العمل المتمثل في (الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهمك في العمل) كمتغير تابع.
- 5- أدى متغير رأس المال النفسى دور الوسيط بين كل من الإجهاد المهنى والارتباط الوظيفى لفريق العمل إجمالاً، وكذا مع أبعاده تفصيلاً، نتيجة لتوافر الشروط الثالث للوساطة.

مناقشة نتائج الدراسة:

١ - مناقشة وتفسير نتائج اختبار مدى صحة الفرض الرئيسي الأول:

أختبر هذا الفرض العلاقة المباشرة بين الإجهاد الوظيفي كمتغير مستقل وبين الارتباط الوظيفي لفريق العمل كمتغير تابع، وأسفر التحليل عن وجود علاقة ارتباط موجبة معنوية بين الإجهاد المهني والارتباط الوظيفي لفريق العمل، وإن البعد الانهماك في العمل كأحد أبعاد الارتباط الوظيفي لفريق العمل هو أكثر الأبعاد تأثيراً في الإجهاد المهني. وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة (محمد، ٢٠١٧؛ Ben, 2018)، وذلك دعوة للتكيف والإستفادة من كل الظروف في نطاق العمل كوسيلة للوصول إلي الأهداف المحددة وعبور المشكلات النفسية والصحية التي تسبب الشعور بالإجهاد المهني.

٢ - مناقشة وتفسير نتائج اختبار مدى صحة الفرض الرئيسي الثاني:

أختبر هذا الفرض مدى وجود علاقة معنوية بين الإجهاد المهني وبين أبعاد رأس المال النفسي، أسفرت نتيجة هذا الفرض والذي تم اختياره بواسطة التدرج في تحليل الإنحدار المتعدد، عن وجود علاقة ترابط موجبة معنوية بين الإجهاد المهني ورأس المال الفسي، حيث إن بعد التفاؤل يفسر التباين في الإجهاد المهني، وأن الإجهاد الوظيفي يخفض من الكفاءة الذاتية للعاملين. وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة كلاً من (Ben, 2018؛ محمد، ٢٠١٧) وبذلك يكونون أكثر رغبة للأنشطة التنظيمية بعد بناء الثقة بين الإدارة والعاملين والقيادة الفعالة والرؤية الموضوعية لتقليل الإجهاد المهني.

٣ - مناقشة وتفسير نتائج اختبار مدى صحة الفرض الرئيسي الثالث:

أختبر هذا الفرض العلاقة المباشرة بين أبعاد رأس المال النفسي (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة) كاجمالي، والارتباط الوظيفي لفريق العمل إجمالاً (الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهماك في العمل) بقطاع البريد محل الدراسة، أسفرت نتيجة هذا الفرض والذي تم اختياره بواسطة التدرج في تحليل الإنحدار المتعدد، عن وجود علاقة ترابط موجبة معنوية بين رأس المال النفسي وبين الارتباط الوظيفي. كما أسفرت نتائج تحليل الإنحدار المتعدد، عن أن هناك تأثير معنوي للمرونة، وبذلك يشكل زيادة للضغوط التي يتعرض لها الفرد، وهذا يحتاج إلى تطوير وإطلاق العنان لهم حتى تحدث حالة من التوازن لديهم للتغلب على الضغوط التي يواجهونها حالياً ومستقبلاً.

٤ - مناقشة وتفسير نتائج اختبار مدى صحة الفرض الرئيسي الرابع:

أختبر هذا الفرض دور المتغير الوسيط التداخلي وهو رأس المال النفسي في العلاقة المباشرة بين الإجهاد المهني ومتغير والارتباط الوظيفي لفريق العمل إجمالاً (الاهتمام بالعمل، والحماس للعمل، والانهماك في العمل) بقطاع البريد محل الدراسة. وقد تم التعرف على دور الوساطة التداخلية، وفقاً للإجراءات التالية: التعرف على العلاقة المباشرة بين المتغير المستقل (الإجهاد المهني) والارتباط الوظيفي لفريق العمل (المتغير التابع)، والتعرف على علاقة بين المتغير المستقل والمتغير الوسيط، واختبار تأثير المتغير الوسيط التداخلي، أسفرت النتائج عن وجود تأثير معنوي لرأس المال النفسي كاجمالي في العلاقة المباشرة بين الإجهاد المهني والارتباط الوظيفي لفريق العمل، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Khuong, et al., 2016)،

وبهذا يتحقق زيادة للأنتاجية والمبيعات ورضاء العملاء والحفاظ علي حقوق العاملين نتيجة للارتباط والولاء لديهم وبذل قصاري الجهد لصالح المؤسسة التي ينتمون إليها.

توصيات الدراسة:

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة، تقترح الدراسة مجموعة من التوصيات، التي ترى إنها من الممكن أن تساهم في تعزيز دور رأس المال النفسي في تقليل ضغوط الإجهاد المهني وزيادة الارتباط الوظيفي لفريق العمل بقطاع البريد محل الدراسة، وذلك على النحو التالي:

- ١- تفعيل دور رأس المال النفسي بقطاع البريد محل الدراسة والتي من شأنها تصميم البرامج التي تعمل رفع الكفاءة الذاتية للموظفين وتبث روح التفاؤل والأمل لديهم وتزيد من المرونة في العمل، لتقليل القوي الضاغطة عليهم.
- ٢- ضرورة وضع منهجية علمية واضحة المعالم للمحافظة على المناخ الملائم للعمل وتوفير المبالغ المادية المناسبة سواء كانت مرتبات شهرية أو حوافز متنوعة للعاملين، لكي تحدث استجابة فردية موجبة للقوي الضاغطة.
- ٣- ضرورة وضوح السياسات والأرشادات المتعلقة بالعمل، وأسنادها إلى عاملين لديهم مهارات وقدرات ومبادئ تتفق معهم وذلك حتى لا يشعر بقوي ضاغطة عليها.
- ٤- الاهتمام بالأمن الصناعي حتى يشعر العاملون بتوافر الأمن والسلام في مكان العمل ولزيادة من إدراكة وتقيمة لهذة القوي الضاغطة.
- ٥- منح العاملين بقطاع البريد تدريبات ترفع من مهاراتهم في إدارة مواقف العمل اليومية والمشكلات حتى تزيد من الكفاءة الذاتية لديهم.
- ٥- منح العاملين فرص للتفكير والأبداع للوصول من خلالها إلى أهداف عملية حتى يشعر بالتفاؤل والأمل.

الدليل الإرشادي المقترح لتنفيذ توصيات الدراسة:

لمساعدة المسؤولين والقائمين على اتخاذ القرارات بقطاع البريد محل الدراسة على تنفيذ هذه التوصيات، قدمت الدراسة دليل ارشادي، وذلك من خلال تحديد المسئول عن التنفيذ، والإطار الزمني للتنفيذ، ومبررات التوصية، وذلك على النحو التالي:

د. جيهان أحمد خليل دغيم

جدول رقم (١٤) الدليل الإرشادي لتنفيذ توصيات الدراسة

م	التوصية	المسئول عن التنفيذ	اليات التنفيذ	الإطار الزمني المطلوب
١	تفعيل دور رأس المال النفسي بقطاع البريد محل الدراسة والتي من شأنها تصميم البرامج التي تعمل رفع الكفاءة الذاتية للعاملين وتبث روح التفاؤل والأمل لديهم وتزيد من المرونة في العمل.	إدارة البريد ومراكز التدريب والتطوير.	من خلال إعداد برامج من شأنها بث روح الأمل والتفاؤل لدى العاملين، وعقد اجتماعات بين الإدارة والمشاركة في القرارات	خطط طويلة الأجل، وتنقسم لخطط متوسطة وقصيرة الأجل في هذا الصدد مع البدء من الآن وباستمرار.
٢	إدراك قطاع البريد أهمية تطبيق الأساليب الحديثة والتي تعمل على خلق الأمن والسلامة وتقليل ضغوط العمل لدى العاملين.	إدارة البريد.	من خلال الاهتمام بالعنصر البشري من حيث التحفيز والتشجيع وبث روح الأمل والتفاؤل والاهتمام بالصحة الجسدية للعاملين.	خطط طويلة الأجل وتنقسم لخطط متوسطة وقصيرة الأجل في هذا الصدد، مع البدء من الآن وبصفة مستمرة.
٣	ضرورة وضع منهجية علمية واضحة المعالم للمحافظة على المناخ الملائم للعمل وتوفير المبالغ المادية المناسبة سواء كانت مرتبات شهرية أو حوافز متنوعة للعاملين.	الإدارات المعنية بالتنمية والتطوير، في البريد بالتعاون مع المديرين بالإدارة العليا.	وذلك من خلال إعطاء العاملين الحرية في تنفيذ الأعمال اليومية المطلوبة منهم بالشكل الذي يرويه مناسب ويحقق الغرض المطلوب وبكفاءة عالية، وأن تكون هناك عمليات إتصالات من أعلى لأسفل والعكس ولا يكون هناك جمود في تنفيذ الأعمال.	خطط طويلة الأجل وتنقسم لخطط متوسطة وقصيرة الأجل في هذا الصدد مع البدء من الآن وبصفة مستمرة.
٤	من الضروري لقطاع البريد محل الدراسة تحديد نقاط قوة العنصر البشري والعمل على تعزيزها، وتحديد نقاط الضعف والعمل على معالجتها والنهوض بأداء القطاع، ويكون ذلك بالتقييم المستمر للعنصر البشري بهدف متابعة الحالة النفسية للموظفين داخل العمل بشكل فاعل يساهم في تحقيق أهداف قطاع البريد محل الدراسة.	إدارة البريد ومراكز التدريب والتطوير.	وذلك من خلال القيام بعمل تقييم شهري للموظفين.	خطط طويلة الأجل وتنقسم لخطط متوسطة وقصيرة الأجل في هذا الصدد مع البدء من الآن وباستمرار.
٥	بناء فريق عمل داخل بقطاع البريد متنوع القدرات والمهارات لإنجاز المهام الصعبة	إدارة البريد.	وذلك من خلال تحديد خصائص العاملين ومهاراتهم وقدراتهم، وتبنى سياسات واجراءات لتكوين فريق عمل بناءً على طبيعة خصائص العاملين ومهاراتهم وقدراتهم وطبيعة المهام المنوطة بهم.	خطط طويلة الأجل وتنقسم لخطط متوسطة وقصيرة الأجل في هذا الصدد مع البدء من الآن وبصفة مستمرة.

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج الدراسة

أفاق لدراسات مستقبلية:

في ضوء البحث الحالي توصي الدراسة بإجراء العديد من الدراسات المستقبلية ومنها:

- ١- تأثير رأس المال النفسي على الارتباط الوظيفي والإداء الوظيفي للعاملين.
- ٢- تأثير رأس المال النفسي على الأحتراق الوظيفي والارتباط الوظيفي لفريق العمل.
- ٣- دراسة العلاقة بين الإجهاد الوظيفي والارتباط الوظيفي لفريق العمل.
- ٤- دراسة العلاقة بين الإجهاد الوظيفي والإداء الوظيفي للعاملين.
- ٥- دراسة العلاقة بين رأس المال النفسي والإجهاد الوظيفي.

مراجع الدراسة:

أ- مراجع باللغة العربية:

- إبراهيم، مني محمد سيد، (٢٠١٠). نموذج مقترح لبعض مسببات ونتائج رأس المال النفسي بالتطبيق على المستشفيات والمراكز الطبية بجامعة المنصور، مجلة التجارة والتمويل. العدد (٢)، كلية التجارة - جامعة طنطا.
- إدريس، ثابت عبد الرحمن، (٢٠٠٦). المناخ التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي. جامعة عين شمس، مصر.
- الحداد، زكريا، (٢٠٠٩). العلاقة بين الاتصالات الإدارية والأداء الوظيفي: دراسة إتجاهات المديرين في الوزارات السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الأردنية. عمان.
- الكرداوي، مصطفى محمد، (٢٠١٧). أثر الإنطمار الوظيفي في العلاقة بين رأس المال النفسي ومستوى الشعور بالإحتقان التنظيمي لدى العاملين بالقطاع الحكومي في محافظة الدهقالية. مجلة الادارة العامة. المجلد ٥٣. العدد ٣.
- المغربي، عبد الحميد، (٢٠١٢). أثر الثقافة التنظيمية على الارتباط الوظيفي بالتطبيق الاجهزة الحكومية السعودية. المجلة المصرية للدراسات التجارية. جامعة المنصورة. المجلد ٣٦. العدد ٣.
- جمال، عوض محمد، (٢٠١٦). تأثير رأس المال النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام، بمحافظة الدهقالية. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة. جامعة المنصورة.
- حسن، فاطمة محمد مهدي، (٢٠١٥). إدارة رأس المال النفسي كمدخل إداري لتطوير الأداء التنظيمي دراسة ميدانية بالتطبيق على المستشفيات الجامعية في محافظتي القاهرة والإسماعيلية <https://search.mandumah.com/Record/753925>.
- حسين، قيس إبراهيم، (٢٠١٥)، أثر تصميم العمل في الإجهاد الوظيفي: دراسة ميدانية في المستشفيات الخاصة، المجلة العراقية للعلوم الادارية.

د. جيهان أحمد خليل دغيم

- خليل، مصطفى صباح، (٢٠١٩). الأحتراق الوظيفي وعلاقته بارتباط جماعات العمل دراسة تطبيقية في معمل إطارات الديوانية. مجلة جامعة بابل. Issue 8 .Volume 26 .Pages 192-209.
- عبد السلام، خالد وحسن، محمد، (٢٠١٦)، أثر الارتباط الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك على الأداء الوظيفي في المؤسسات الأكاديمية الفلسطينية، *مجلة الاقتصاد والأعمال*، المجلد ٢٤، العدد ٤.
- لطفى، مسعودي، (٢٠١٦). تأثير الإجهاد المهني على الأداء الوظيفي للعامل في المؤسسة: دراسة ميدانية بمركز التكوين المهني. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة بن مهيدي. أم البواقي.
- محمود، أسماء محسن، (٢٠١٩). تأثير الذكاء التنظيمي على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين بديوان عام محافظة الدقهلية. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة. جامعة المنصورة.
- مصطفى، منتصر مصطفى، (٢٠١٩). أثر الإحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري: دراسة مقارنة على عينة من العاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة بالقاهرة الكبرى. رسالة دكتوراه غير منشورة. معهد لدراسات والبحوث البيئية. جامعة عين شمس.
- ب- مراجع باللغة الاجنبية:
- Achahbar, O., (2014). The Impact of Virtualization on High Performance Computing Clustering in the Cloud. Master Thesis of Science in Software Engineering, School of Science and Engineering, *Al Akhawayn University, Ifrane, Morocco*.
- Avey, J.B., ; Luthans, F., ;Smith, R.M. and Palmer, N.F., (2010). "Impact of positive psychological capital on employee well-being over time". *Journal of Occupational Health Psychology*. Vol. 15 No4.
- Azril, M.S.H., (2010). "Can Quality of Work Life Affect Work Performance among Government Agriculture Extension Officers? A Case from Malaysia. " *Journal of Social Sciences*. Vol,60.
- Ben, M.H., (2018). Syndrome d'épuisement professionnel « burnout » chez le personnel infirmier de deux établissements hospitaliers: le centre hospitalo-universitaire. d'Alger et le centre Pierre et Marie Curie d'Alger.

- Bockorny, K.M., (2015). Psychological capital, courage, and entrepreneurial success. (Order No. 3725236). Available from ProQuest Dissertations.
- Carver, C.S., and Scheier, M.F. (2003). Snyder, C.R., and Lopez S. J., (Eds.). Handbook of positive psychology. Oxford: Oxford University Press, Inc. 198 Madison Avenue, New York, 10016. ISBN 0-19-513533-4.
- Carver, C.S., and Scheier, M.F. (2003). *Three human strengths*. In L. G. Aspinwall & U. M. Staudinger (Eds.). *A psychology of human strengths: Fundamental questions and future directions for a positive psychology*. p. (87–102). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10566-007>.
- Çavuş, M.F., and Gökçen, A., (2015). Psychological Capital: Definition, Components and Effects. ***British Journal of Education, Society & Behavioral Science***. 5, NO3.
- Chen, Z.X., and Lim, L., (2012). “Further investigation of the outcomes of loyalty to supervisor”. *Journal of Managerial Psychology*. Vol. 16 No.7.
- Cole, S.S., ; Fullagar, C.J., and Mills, M.J., (2010). “Feeling good and doing great: the relationship between psychological capital and well-being”. ***Journal of Occupational Health Psychology***. Vol. No15.
- Corner, J., (2015). *Management in China during the Age of Reform*. Cambridge University Press. Cambridge.
- Fuming, X., and Jiliang, S., (2007). Research on Job Satisfaction of Elementary and High School Teachers and Strategies to Increase Job Satisfaction", ***Chinese Education and Society***. Vol. 40, no. 5.
- James, B.A., Rebecca, J. R., :Fred, L., and Ketan H.M., (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. ***Human Resource Development Quarterly***. volume 22, issue 2. <https://doi.org/10.1002/hrdq.20070>.

- Kazan, H., (2013). Measurement of Employees' Performance: A State Bank Application). *International Review of Management and Business Research*. Vol. 2 Issue 2.
- Khuong, M.N. and Vu, H.Y. (2016). Investigate the Effects of Job fatigue on Employee Job Performance - A Case Study at Dong Xuyen Industrial Zone.Vietnam, Internatio.
- Lamara, M.A., (2013). Evaluation des troubles anxio-depressifs chez le personnel soignant. XXII èmes journées méditerranéennes internationales de médecine du travail. Barcelone. 10 mai 2013.
- Le, T.L., ;Pham, T.M.L., and Le X.L., (2015). Factors affecting job satisfaction of employees at media companies. *Journal of Economics & Development*. 220, NO.1.
- Lentz, K.M., (2013). Empowerment and human agency: The role of power transfer, control, and intentional actions by leaders on behalf of an organization (Order No. 3576850). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global.
- Li-feng, Z., and Hua-li, R., (2009). The Relationship between Academic Stress and Psychological Distress: The Moderating Effects of Psychological Capital. International Conference on Management Science & Engineering (16th) September 14-16. 2009.
- Lima, B.C., and Wang, C.J., (2015). Perceived autonomy support, behavioural regulations in physical education and physical activity intention. *Psychology of Sport and Exercise*, 10(1).
- Luthans, F., ;Avolio, B.J., ;Avey, J.B., and Norman, S.M. (2017). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*. Vol.60. No.3.
- Luthans, F., ;Avolio, B.J., ;Avey, J.B., and Norman, S.M., (2006). "Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction". *Personnel Psychology*.60, pp.541-572.
- Luthans, F., ;Avolio, B.J., ;Walumbwa, F.O., and Li,W., (2015). The psychological capital of Chinese workers: Exploring the relationship with performance. *Management and Organization Review*. VOL. 1, NO.4.

- Luthans, F., and Youssef, C.M., (2014). Human, Social, and Now Positiv Psychological Capital Management: Investing in People For Competitive. *Advantage Organizational Dynamics*. Vol33, No.2.
- Martin, A., ;O'Donohue, W., and Dawkins, S., (2011). *Psychological Capital at the individual and team level: Implication for job satisfaction and turnover intrntions of emergency services volunteers*. Proceeding of the 25 th Australian and New Zealand Academy of management Conference.
- Phan, T.H., (2017). The Research of Factors Affecting the Job Satisfaction of Auditors in Auditing Firms: Empirical Evidence in Vietnam. *International Journal of Economic Research*. 14, NO.9.
- Poon, C.M., and Luthans, F., (2013). “Positive psychological capital in the workplace: where we are and where we need to go”, Designing Positive Psychology: *Taking Stock and Moving Forward, Oxford University Press*. New York, NY.
- Quisenberry, C.M., (2015). “Positive psychological capital in the workplace: where we are and where we need to go”, Designing Positive Psychology: *Taking Stock and Moving Forward, Oxford University Press*. New York, NY.
- Rus. C., (2012). Psychological capital, group processes/emergent states and work perform, doctoral thesis, BABEŞ-BOLYAI UNIVERSITY FACULTY OF PSYCHOLOGY AND EDUCATION SCIENCES.
- Scheier, M.F., and Carver, C.S., (2003). *Goals and confidence as self-regulatory elements underlying health and illness behavior*. In L. D. Cameron & H. Leventhal (Eds.). *The self-regulation of health and illness behaviour* (p. 17–41). Routledge.
- Seligman, M.E.P., and Csikszentmihalyi, M., (2011). “Positive psychology”, *American Psychologist*. Vol. 55. pp. 5-14.
- Sony, M., and Mekoth, N., (2016). The relationship between emotional intelligence, frontline employee adaptability, job satisfaction and job performance. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 30, NO1.

- Valaei, N., and Jiroudi, S., (2016). Job satisfaction and job performance in the media industry A synergistic application of partial least squares path modelling. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*. 28, NO5.
- Xiaofu, P., and Qiwen, Q., (2007). An Analysis of The Relation Between Secondary School Organizational Climate and Teacher Job Satisfaction. *Chinese Education and Society*. Vol. 40, No.5.
- Yip, B., and Rowlinson, S., (2016). Coping Strategies among Construction Professionals: Cognitive and Behavioral Efforts to Manage Job fatigueors. *Journal for Education in Built Environment*. Vol 1 issue 2, august.

بسم الله الرحمن الرحيم

تحية طيبة وبعد،،،،

تقوم الباحثة بدراسة تحت عنوان: دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين الإجهاد المهني والارتباط الوظيفي لفريق العمل "دراسة ميدانية على قطاع البريد بمحافظة القاهرة والجيزة". وقد تم إعداد الاستقصاء المرفق، للحصول على البيانات المتعلقة بدور رأس المال النفسي في تحقيق الارتباط الوظيفي وتقليل الإجهاد المهني على العاملين. وبصفتكم أحد العاملين بقطاع البريد، فإن قيامكم بملئ الاستقصاء بكل دقة ووضوح وموضوعية، سوف يسهم في تحقيق أهداف الدراسة. ونحيط سيادتكم علماً بأن البيانات التي سيتم الحصول عليها، سوف تعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي فقط، وسوف نوافيكم بنتائج الدراسة فور الانتهاء منها.

البيانات الشخصية:

الرجاء من سيادتكم اعطاء البيانات التالية بوضع علامة (√) في المكان المناسب:

أ- النوع:

ذكور - ()

انثى - ()

ب- السن:

- أقل من ٣٠ سنة ()

- من ٣٠ إلى أقل من ٥٠ ()

- من ٥٠ سنة فأكثر ()

ج- الخبرة:

- أقل من ٥ سنوات ()

- من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات ()

- من ١٠ سنوات فأكثر ()

د- التعليم:

- تعليم متوسط ()

- تعليم جامعي ()

- تعليم فوق الجامعي ()

نشكركم لحسن تعاونكم معنا

د. جيهان أحمد خليل دغيم

المحور	التساؤل	درجة الموافقة			
		موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق تماماً
قوى ضاغطة	أشعر بأنني اعمل في ظل سياسات وارشادات متعارضة.				
	أشعر بالحاجة الى المزيد من الوقت لأنها العمل الموكل الى.				
	أشعر بصعوبة وتعقيد المهام المسندة الى.				
	أشعر بأن نوعية العمل الموكل الى يحتاج الى قدرات ومهارات اعلى مما هو متوافر لدى.				
	أشعر انني اقوم احيانا بتنفيذ بعض الأعمال التي لا تتفق مع مبادئ الشخصية.				
	أشعر بعدم التأكد من مسؤوليات وظيفتي الحالية.				
إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى.	أشعر بأن كمية العمل الملقاة على أكبر من قدراتي واستعدادي.				
	أشعر بمحدودية توافر الأمن الجسدي في المكان الذي اعمل فيه.				
	أشعر بقلّة توافر فرص الأمن والسلامة في مكان العمل.				
	أشعر بعدم التقدم في وظيفتي الحالية.				
الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة.	أشعر بعدم توافر فرص النمو والتقدم في وظيفتي الحالية.				
	أشعر ان مرتبي الحالي لا يتناسب مع ما اقوم به من مهام.				
	أشعر بوجود تداخل مع الاخرين في السلطات والصلاحيات الممنوحة لي.				
	أشعر بالرغبة في اخذ المزيد من الاجازات من العمل.				
	أشعر بالاحباط من العمل ولا ارغب في إداء أى من مهام العمل الإضافية.				
	أشعر بالضغط من الادارة العليا على في اداء مهام اضافية عند نفس الاجر.				
	أشعر بثقة عند تحليل المشكلة ذات المدى الطويل بأن أجد لها حلا.				

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية - كلية التجارة - جامعة دمياط

المحور	التساؤل	درجة الموافقة			
		موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق تماماً
الكفاءة الذاتية	أشعر بثقة عندما أعرض مجالات عملي في الاجتماعات مع الإدارة.				
	أشعر بثقة عند الاسهام في المناقشات المتعلقة بإستراتيجية/ بمستقبل المكتب.				
	أشعر بثقة في المساعدة في وضع الأهداف التي تتعلق بمجال عملي.				
	أشعر بثقة في التواصل مع أناس من خارج المكتب عند مناقشة بعض المشكلات المتعلقة بالمكتب.				
التفاؤل	عندما أجد نفسي في ورطة في عملي، أعتقد أن هناك طرقاً كثيرة للخروج من تلك الورطة.				
	أواصل بنشاط أهداف عملي حتى نهاية اليوم.				
	يوجد عدد وافر من الطرق حول أية مشكلة.				
	من الصحيح أن أري نفسي ناجحاً إلى حد ما في عملي.				
الأمل	أستطيع أن أفكر في طرق عديدة للوصول من خلالها إلى أهداف عملي الحالية.				
	في الوقت الحالي، أنا أحقق أهداف عملي التي أضعها لنفسي.				
	عندما أواجه عائقاً في عملي، يكون لدي القدرة على التعافي منها والتحرك مرة أخرى.				
	عادة ما انتقل في إدارتي لل صعوبات من طريق لأخري.				
المرونة	أتعامل بلا تردد وصعوبة مع جوانب الضغط والإجهاد في عملي.				
	يمكنني إنجاز العمل في الأوقات الصعبة لأن لدي خبرة سابقة في هذا الاتجاه.				
	أشعر أنه يمكنني التعامل في نفس الوقت مع عدة أشياء تتعلق بوظيفتي.				
	عندما تكون الأشياء غير مؤكدة لي في العمل، فأنا عادة أتوقع حدوث الأفضل.				
	أنا متفائل بما قد يحدث لي في المستقبل فيما يتعلق بعملي.				
	أتمتع بالنشاط اللازم لتتقيم المساعدة لزملاء				

د. جيهان أحمد خليل دغيم

درجة الموافقة					التساؤل	المحور
غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً		
					العمل.	الاهتمام بالعمل.
					ارغب بالعمل ضمن فريق جدي.	
					تمثل وظيفتي مصدر تحفيز لى.	
					أجد ان وظيفتي لها معنى وذات مقصد واضح.	
					أشعر بالسعادة فى مكان العمل ومع زملائى.	
					لا اقبل التهاون فى عملى ولا أشجع عليه مع أى أحد من زملاء العمل.	الحماس للعمل.
					أشعر بالحيوية أثناء تأديتى لمهام وظيفتى.	
					أشعر بمتعة العمل عند انتهاء المهام اليومية.	
					أشعر بمتعة العمل عند تكليفى بأعمال اضافية.	
					نادراً ما أشعر بالممل عندى اداء عملى الذى اقوم به.	
					أقوم بعملى ولا أشعر بمرور الوقت.	الانتماء فى العمل.
					أشعر بالاستغراق الشديد فى العمل.	
					أشعر بالسعادة عندما أعمل بشكل مكثف.	
					افهم تماماً الهدف من العمل الذى اؤديه.	
					لا أشعر بالوقت اثناء اداء العمل الذى اقوم به.	

The Role of Psychological Capital as a Mediating Variable in the Relationship between and Employee Adherence and Job Engagement to the Work Team: A field study on the postal sector in Cairo and Giza Governorates

By

Dr. Gehan Ahmed Khalil Doghem

Lecturer of Business Administration at the Higher Institute for

Qualitative Studies – Giiza

a1madkor2050@gmail.com

Abstract:

The study aim to identify the mediating role of psychological capital in the relationship between job engagement and job adherence to the work team in the postal sector, and the study was applied to employees in the post sector in Cairo and Giza governorates, And it is stripped from the study (277) singular and apostate thereof (264) singular, and the study achieved many outcomes, the most important of which are: the existence of a substantial impact of psychological capital as a whole in the direct relationship between work stress as an independent variable and the functional cohesion of the work team between each dimension As a result of the availability of the three criteria for mediation, the psychological capital variable played the mediating role between each of the work stress and the work team's job adherence as a whole, as well as its dimensions in detail And the study has led to the activation of the role of psychological capital in the postal sector under research, which will build programs that increase employee self-efficacy, spread a spirit of optimism and hope and increase workplace flexibility.

Key words: Psychological capital - Job engagement - Adherence to the work team - the post sector - Raising self-efficacy.