

# الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي: دراسة تطبيقية علي العاملين بالمستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ

أ/ محمد صابر صلاح النجار

أ.د/محمد أبو القمصان محمد عبدالوهاب / د/ علي أحمد عبدالقادر  
أستاذ إدارة الأعمال / مدرس إدارة الأعمال  
ووكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث / كلية التجارة- جامعة كفر الشيخ  
كلية التجارة- جامعة كفر الشيخ

## ملخص البحث

فحصت الدراسة الحالية الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي، واستخدم الباحث قائمة الإستقصاء كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة والتي بلغت ٣٦٦ مفردة يمثلون العاملين في المستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ، وتم الاعتماد علي العينة العشوائية الطبقية في تحديد مفردات الدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة أن المناخ النفسي له تأثير مباشر إيجابي علي كل من رأس المال النفسي والإستغراق الوظيفي للعاملين، وأن رأس المال النفسي له تأثير مباشر إيجابي علي الإستغراق الوظيفي، كما أثبتت نتائج الدراسة الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي. وقدمت الدراسة لإدارة المستشفيات الحكومية مجموعة من التوصيات التي تسهم في تحسين المناخ النفسي ورأس المال النفسي بغرض تحسين درجة الإستغراق الوظيفي للعاملين، وتضمنت الدراسة المناقشة والحدود وتوصيات البحث المستقبلي.

## ABSTRACT

This study aims to examine the role of psychological capital as a mediator in the relationship between psychological climate and Jop involvement. A random sample on 366 workers in governmental hospitals is applied. the results show that psychological Climate had positive direct effects on both psychological capital and Jop involvement. Furthermore, psychological capital had a positive direct effect on Jop involvement. The study's major hypothesis that employees' psychological capital mediates the relationship between Psychological Climate and Jop involvement was also supported. The current study included discussion, practical implications, limitations, and suggestions for future research.

## أولاً : مقدمة البحث.

### ١- تمهيد.

يعتبر مفهوم الإستغراق الوظيفي من المفاهيم الحديثة نسبياً في مجال إدارة الموارد البشرية، والذي نال إهتمام العديد من قادة ومدبرين المنظمات، لإدراكهم بأنه عنصر حيوي يؤثر علي العديد من المتغيرات المتصلة بسلوك العاملين في منظمات الأعمال (عريشة، ١٩٩٥)، في العالم المعاصر، لا تتطلب المنافسة توظيف أفضل عناصر الموارد البشرية فقط، ولكن يجب علي المنظمات أن تلهم موظفيها وتمكنهم من إستخراج طاقاتهم الكاملة في العمل، فالمنظمات تحتاج للموظفين المحبين والمهتمين والمتصلين نفسياً بعملهم، والذين يكونون علي إستعداد وقادرين علي إستثمار أنفسهم تماماً في أدوار عملهم، الأمر الذي يولد لديهم الدافع للإستغراق الوظيفي (Bakker, Albrecht, & Leiter, 2011; المغربي، ٢٠٠٤).

ويعتبر المناخ النفسي من العوامل الفعالة في تنمية الإستغراق الوظيفي لدي العاملين، عندما يتم تلبية إحتياجات الموظفين النفسية في مكان العمل، فإنهم ينخرطون تماماً ويستثمرون كامل وقتهم وجهدهم في العمل، إضافة إلي ذلك فإن الإدراك الإيجابي للبيئة التنظيمية (التوافق مع قيمهم الخاصة واهتماماتهم الذاتية) يجعل العاملين يحددون أهدافهم الشخصية بالتوافق مع أهداف المنظمة، ويجعلهم يستثمرون كل جهدهم في العمل (Kahn, 1990 ; Brown & Leigh, 1996).

كما يساعد المناخ النفسي الإيجابي علي رفع مستوي رأس المال النفسي للعاملين، ورأس المال النفسي هو حالة الفرد النفسية الإيجابية القابلة للتطوير (Luthans, Youssef, & Avolio, 2007a)، ويتكون رأس المال النفسي من أربعة أبعاد رئيسية هي : الكفاءة الذاتية والتفاؤل والأمل والمرونة. وأكدت الدراسات العلمية أن المناخ الداعم يمكن أن يخلق الظروف الإيجابية اللازمة لإزدهار رأس المال النفسي (Luthans, Norman, Avolio, et al., 2008). وتشير بعض الدراسات إلي وجود علاقة إيجابية بين رأس المال النفسي والإستغراق الوظيفي، فأبعاد رأس المال النفسي تخلق وتوجه طاقة الفرد للأفعال المفيدة، وتجعل الموظف علي إستعداد للتركيز بشكل كامل في تحقيق أهداف وظيفته (Herbert, 2011 ; Harris, 2012).

وتشير الدراسة الإستطلاعية التي قام بها الباحثون إلي معاناة قادة القطاع الصحي الحكومي في مصر من انخفاض درجة الإستغراق الوظيفي لدي العاملين، ومطالبة العاملين المستمرة بتوفير المناخ النفسي المناسب لهم، لذلك جاءت فكرة هذا البحث لتساعد قادة المنظمات علي بناء بيئة عمل يدركها العاملون بشكل إيجابي وتعمل علي رفع مستوي رأس المال النفسي لهم، لتشجيع وتحفيز العاملين علي الإستغراق الوظيفي.

ونظراً لندرة الدراسات التي تناولت العوامل المؤثرة علي رأس المال النفسي والإهتمام فقط بأثار رأس المال النفسي علي المخرجات التنظيمية الإيجابية، فإن هذه الدراسة ستكون إمتداداً للدراسات التي تناولت تحسين رأس المال النفسي من خلال المناخ النفسي الإيجابي الأمر الذي سيؤدي في النهاية إلي إرتفاع مستويات الإستغراق الوظيفي لدي العاملين، لذلك فإن هذه الدراسة تهدف الي التحقق من دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في تحديد طبيعة واتجاه العلاقة بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي لدي العاملين .

## ٢- الدراسة الإستطلاعية:

تمثلت الدراسة الإستطلاعية في إجراء مقابلات شخصية فردية متعمقة مع عدد (٣٠) عامل من العاملين في المستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ، ومقابلات مع بعض المرضى المترددين علي هذه المستشفيات (١)، بالإضافة الي ملاحظة الباحثين الشخصية لعمل الأطباء والمرضى وعلاقتهم بالمرضي، وقد أسفرت نتائج الدراسة الإستطلاعية عن وجود مجموعة الظواهر الآتية :

- لاحظ الباحثون خلال زيارتهم لمستشفى الجلدية بكفر الشيخ وقلين المركزي انتهاء الأطباء من الكشف علي جميع الحالات المترددة عليهم والتي تبلغ أكثر من ٣٠ حالة في أقل من ساعة، كما لاحظ الباحثون ومن خلال تقمص احدهم دور المريض ، عدم قيام الطبيب بالكشف الفعلي عليه، والإكتفاء فقط بسؤاله عن شكواه، ومن ثم كتابة العلاج .
- يري ٧٠% من العاملين انهم لا يشعرون بالسعادة عند زيادة عدد الحالات المحتاجة للعلاج داخل المستشفى خصوصاً الحالات الحرجة والتي تتطلب مجهود كبير منهم في العلاج.
- يري العاملون أن الوقت يمر بصعوبة خصوصاً في الورديات المسائية.
- يري ما يقارب من ٦٢% من العاملين أن الإدارة لا تتسم بدرجة عالية من المرونة فيما يخص كيفية تحقيق الأهداف الوظيفية، فهي لا توفر لهم الإستقلالية المطلوبة لإتخاذ القرارات.
- يري ما يقارب من ٧٤% من العاملين أن الإدارة لا توضح بشكل كافي الطريقة التي يتعين القيام بها في الوظيفة، كما إنها لا توضح طريقة التعامل مع الحالات الحرجة ومعايير قبول الحالة أو تحويلها للعلاج لمستشفى آخر داخل أو خارج المحافظة.
- يري العاملون في المستشفيات الحكومية أن عملهم يمثل قيمة كبيرة للمنظمة، وأن أدائهم لهذا العمل بشكل جيد يحقق نتائج إيجابية للمستشفى والمرضي .

---

(١) تمت المقابلة في الفترة بين ١٠-١-٢٠١٥ الي ٢-٢-٢٠١٥ مع عدد (١٠) طبيب ، وعدد (١٠) ممرض ، وعدد(٥) فني ، وعدد(٥) إداري ، ممن يعملون في مستشفى قلين المركزي ، ومستشفى كفر الشيخ العام .

- يري ما يقارب من ٨١% من العاملين أنه و علي الرغم من أهمية دورهم في أداء الخدمة الصحية، إلا أن الإدارة لا تقوم بتقدير جهودهم والإعتراف بها بالشكل المناسب.
- يري ما يقارب من ٩٣% من العاملين أن الوظيفة تستنفد كل طاقاتهم لتحقيق أهداف العمل، فهي تمثل تحدياً كبيراً لهم.
- يري ما يقارب من ٥٠% من العاملين أن المشاعر التي يعبرون عنها في العمل ليست مشاعرهم الحقيقية، فهم لا يشعرون بالحرية التامة في التعبير عن أنفسهم في بيئة العمل.
- يشعر ٧٠% من العاملين بالمستشفيات الحكومية بقدرتهم علي تحليل المشاكل التي يواجهونها في العمل لإيجاد حلول لها.
- يري ٦١% من العاملين انهم يستطيعون التفكير في العديد من الطرق للوصول الي أهدافهم الوظيفية .
- يشعر ٦٤% العاملون في المستشفيات الحكومية بأن الأشياء الإيجابية سوف تحدث عند معالجة اي مشكلة مهما كانت صعوبتها، فهم عادة ما يتوقعون الأفضل.

### ٣- مشكلة وتساؤلات البحث :

في ضوء نتائج الدراسة الإستطلاعية، إتضح وجود قصور من الإدارة في الإهتمام بتوفير المناخ النفسي الملائم للعاملين في المستشفيات الحكومية، وضعف مستوي الإستغراق الوظيفي للعاملين. ونظراً لأهمية إختبار مفهوم رأس المال النفسي بإعتباره أحد القدرات النفسية الإيجابية للأفراد في المنظمات للتعرف علي أثاره الإيجابية كمتغير وسيط في العلاقة بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي، يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الآتي :-

**هل يرجع ضعف الإستغراق الوظيفي الي عدم توفر المناخ النفسي الملائم؟ وهل يؤدي رأس المال النفسي (كمتغير وسيط) الي زيادة تأثير المناخ النفسي علي الإستغراق الوظيفي؟**

ومن ثم فإن هذا البحث يسعى إلي الإجابة علي التساؤلات التالية :

- (١) هل يؤثر المناخ النفسي علي الإستغراق الوظيفي؟
- (٢) هل يؤثر رأس المال النفسي علي الإستغراق الوظيفي؟
- (٣) هل يؤثر المناخ النفسي علي رأس المال النفسي؟
- (٤) هل يؤثر رأس المال النفسي كمتغير وسيط علي العلاقة بين المناخ النفسي الإستغراق الوظيفي؟

#### ٤- أهداف البحث :

يسعى الباحث من خلال الدراسة الحالية الي تحقيق الأهداف الأتية :

- (١) التحقق من تأثير المناخ النفسي علي الإستغراق الوظيفي .
- (٢) التحقق من تأثير رأس المال النفسي علي الإستغراق الوظيفي .
- (٣) التحقق من تأثير المناخ النفسي علي رأس المال النفسي.
- (٤) التعرف علي طبيعة الآثار المباشرة والغير مباشرة للمناخ النفسي علي الإستغراق الوظيفي من خلال رأس المال النفسي كمتغير وسيط علي العلاقة بينهما.
- (٥) تقديم مجموعه من التوصيات بأليات تنفيذها من قبل إدارة المستشفيات الحكومية والتي تسهم في تحسين المناخ النفسي ودرجة الإستغراق الوظيفي للعاملين.

#### ٥- أهمية البحث :

ترجع أهمية هذه الدراسة للمساهمات التي من المتوقع أن تقدمها علي المستوي العلمي والعملية وتمثل هذه المساهمات فيما يلي :

##### ١- الأهمية العلمية.

١. دراسة الدور الوسيط لرأس المال النفسي وتأثيره علي العلاقة بين المناخ النفسي الإستغراق الوظيفي، حيث إتضح من الدراسات السابقة عدم وجود أي دراسة أجنبية أو عربية – إلي حد علم الباحثين - تناولت الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي .
٢. تكمن أهمية الدراسة كونها امتداداً للدراسات السابقة التي تناولت تطوير رأس المال النفسي حيث اتضح من الدراسات السابقة ندرة الدراسات الأجنبية والعربية التي تناولت العوامل المؤثرة علي رأس المال النفسي والإهتمام فقط بآثاره علي المخرجات التنظيمية الإيجابية.
٣. التأسيس النظري لمفهوم المناخ النفسي ورأس المال النفسي والإستغراق الوظيفي وذلك لندرة الدراسات العربية التي تناولت المفاهيم الثلاثة .
٤. يتناول هذا البحث ثلاثة من الموضوعات الهامة في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية في السنوات الأخيرة وهما المناخ النفسي ورأس المال النفسي والإستغراق الوظيفي، وهما من المؤشرات الإيجابية للعديد من الظواهر السلوكية مثل الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي والمشاركة وسلوكيات العمل العكسية .

## ب- الأهمية العملية.

١. تعد قضية ضعف الإستغراق الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية في الوقت الحالي قضية هامة ودرجة للغاية، وذلك لانعكاساتها السلبية المتمثلة في ضعف الخدمات الصحية المقدمة للمرضي، ومن ثم فإن تحسين الإستغراق الوظيفي للعاملين من خلال دراسة الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي سيساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضي.
٢. يقدم البحث للإدارة العليا في المستشفيات الحكومية نتائج وتوصيات يمكن من خلالها الإلمام بالمتغيرات التي لها علاقة معنوية بالإستغراق الوظيفي، حتي يمكن للمسؤولين إجراء التعديلات اللازمة في بيئة العمل والتي تحسن من مستوي إدراك العاملين للمناخ النفسي وترفع من مستوي رأس المال النفسي لديهم .

## ٦- حدود البحث :

تتمثل حدود الدراسة في الحدود المكانية والبشرية والزمنية وهي كما يلي :

- (١) **حدود مكانية :** تم إجراء الدراسة علي المستشفيات الحكومية بمحافظة كفرالشيخ لأن هذه المحافظة هي موطن الباحثين ومحل إقامتهم مما ساعدهم علي جمع البيانات منها بسهولة ويسر وبأقل تكلفة، كما أن هذه المستشفيات تخدم أكبر عدد من المواطنين بمحافظة كفرالشيخ ومعظمهم من محدودي الدخل، وتتمثل المستشفيات الحكومية التي تم التطبيق عليها ( ١٥ ) مستشفى هي المستشفى العام والرمد والحميات والصدر والجلدية و العبور ودسوق المركزي و مطوبس المركزي و بيلا المركزي و فوة المركزي الجديد و سيدي سالم المركزي و الحامول المركزي و الرياض المركزي و بلطيم المركزي و قلين المركزي، وإستبعد الباحثون من الدراسة المستشفيات التكاملية التي تعمل بالقري لأنه يصعب علي الباحثين جمع بيانات منها.
- (٢) **حدود بشرية :** تم جمع بيانات الدراسة الميدانية من أربعة فئات من العاملين في المستشفيات الحكومية وهم الأطباء والمرمضين والفنيين والإداريين، وذلك لأهمية دورهم في أداء الخدمة الصحية فبدونهم يصعب أداء الخدمة الصحية بالشكل الصحيح والمناسب الذي يرجي منه العلاج التام للمرضي.
- (٣) **حدود زمنية :** تم جمع البيانات الثانوية والأولية للدراسة في الفترة من شهر فبراير ٢٠١٥ حتي شهر يونيو ٢٠١٦.

## ثانياً : الإطار النظري وتنمية الفروض.

### ١ - الإطار النظري.

يستعرض هذا الجزء الإطار النظري للبحث من خلال تناول مفاهيم وأبعاد متغيرات البحث وهي رأس المال النفسي، والمناخ النفسي، والإستغراق الوظيفي، وذلك علي النحو التالي :

### أولاً : رأس المال النفسي Psychological Capital :

#### ١ - مفهوم رأس المال النفسي.

رأس المال النفسي هو حالة الفرد النفسية الإيجابية القابلة للتطوير والتي تتميز بامتلاك الثقة (الكفاءة الذاتية) لبذل الجهود الضرورية للنجاح في المهام عالية التحدي، خلق الصفة الإيجابية المميزة (التفاؤل) بشأن تحقيق النجاح الآن وفي المستقبل، المثابرة نحو تحقيق الأهداف وعند الضرورة إعادة توجيه المسارات (الأمل) للنجاح في تحقيق الأهداف، والقدرة علي الإرتداد (المرونة) لتحقيق النجاح عند التعرض للمشاكل والمحن (Luthans et al.,2007a) .

ويتكون رأس المال النفسي من أربعة أبعاد هي الأمل، والتفاؤل، والثقة، والمرونة، وهو يجسد ميول الفرد لأن يكون محفزاً تجاه إنجاز الهدف، وإدراك المسار لتحقيقه، والإيمان بالنجاح في الوصول إليه، والتعافي من العقبات التي تظهر في طريق تحقيقه (Caza, Baggioz, Woolleg, et al.,2010). ويعبر رأس المال النفسي عن تقييم الفرد الإيجابي للظروف وإحتمالية النجاح إستناداً الي المثابرة والجهد المحفز، فهو عامل نفسي إيجابي بشكل عام (Luthans&Youssef,2004) .

#### ٢ - أبعاد رأس المال النفسي.

(١/٢) **الكفاءة الذاتية Self-efficacy**: قدم مفهوم الكفاءة الذاتية علي يد Albert Bandura ويمكن تعريفه علي إنه ثقة الفرد في قدرته علي تعبئة الدوافع والموارد المعرفية واتخاذ الاجراءات اللازمة لانجاز الأعمال داخل السياق التنظيمي (Luthans&Youssef,2004). أي أن الكفاءة الذاتية لا تعني قدرة الفرد علي فعل الشيء ولكن ثقة بقدرته علي فعله، فقد يكون الفرد يتمتع بالإمكانات اللازمة للنجاح في مهمة معينة ولكن بسبب عدم ثقته بنفسه لا يحاول تنفيذ المهمة وبالتالي يكون المصير هو الفشل.

(٢/٢) **الأمل Hope**: هو إمتلاك قوة الإرادة والمسارات اللازمة لتحقيق الأهداف (Luthans&Youssef,2004) ، وهو اعتقاد الفرد بأنه يستطيع أن يوجد مسارات بديلة للأهداف المرغوب فيها ويصبح محفزاً لإستخدام هذه المسارات.(Snyder & Lopez ,2005).

(٣/٢) **التفاؤل Optimism**: هو أن يرجع الفرد الحوادث الايجابية إلى أسباب داخلية ودائمة وواسعة الإنتشار (Luthans & Youssef, 2004)، فالتفاؤل هو توجه مستقبلي إيجابي حيث يفسر الفرد الأحداث الإيجابية المحددة مثل تحقيق الأهداف وإنجاز المهام لأسباب ترجع للشخص ودائمة ومنتشرة عالمياً ( أنا موهوب)، بينما يفسر الأحداث السلبية مثل الفشل في الوصول الي الأهداف أو عدم الوفاء بالمواعيد المحددة لأسباب خارجية ( ليس خطأي) ولأسباب مؤقتة وغير مستقرة (سيحدث هذا هذه المرة فقط) (Luthans et al., 2008).

(٤/٢) **المرونة Resilience**: تعني المرونة إمتلاك القدرة على الإرتداد أو العودة من حالات الصراع والفشل، أو حتى بعد التغيرات الإيجابية الشديدة مثل زيادة المسؤولية (Luthans & Youssef, 2004).

ويؤدي وجود رأس المال النفسي الي العديد من النتائج التنظيمية والسلوكية الإيجابية، فوجود رأس المال النفسي الإيجابي يزيد من مستوي الإلتزام التنظيمي (Sharifi & Shahtalebi, 2014 ; Etebarian, Tavakoli, & Abzari, 2012)، والرضا الوظيفي للعاملين، فالموظف الذي يمتلك الكفاءة الذاتية والتفاؤل والأمل والمرونة سوف يكون راضي بوظيفته وملتزم اتجاه منظمته (Abdelwahab, 2013)، ويوجد تأثير لكل من الأمل والتفاؤل والمرونة علي مخرجات الموظف المرتبطة بالعمل والمرغوب فيها مثل الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي والسعادة في العمل والإلتزام التنظيمي (Youssef & Luthans, 2007) وكان تأثير التفاعل بين الأبعاد الأربعة المكونة لرأس المال النفسي أكبر من تأثير كل عامل علي حدة علي الرضا والأداء الوظيفي (Luthans et al., 2005; Luthans et al., 2007b).

كما يؤدي وجود رأس المال النفسي الي تقليل العديد من النواتج السلوكية الغير مرغوب فيها، حيث توجد علاقة عكسية بين رأس المال النفسي الإيجابي وبين السلوكيات التنظيمية الغير مرغوب فيها مثل النية لترك العمل، وسلوكيات مكان العمل المضادة للإنتاجية (Avey, Luthans, & Youssef, 2008)، كما توجد علاقة سلبية معنوية بين رأس المال النفسي والإلتزام من الوظيفة، حيث يزيد رأس المال النفسي من رغبة العاملين للبقاء في المنظمة، ويجعلهم لا يفكرون في تركها (Abdelwahab, 2013)، وتوجد علاقة عكسية معنوية بين رأس المال النفسي وكل من النية لترك العمل وسلوك البحث عن وظيفة (Avey et al., 2009).

## ثانياً : المناخ النفسي Psychological Climate :

### ١ - مفهوم المناخ النفسي .

يشير المناخ النفسي الي الكيفية التي من خلالها يتم إدراك وتفسير بيانات العمل من خلال أعضائها (Jones & James, 1974)، ويعبر عن إدراكات الفرد المعرفية للمواقف الظرفية القريبة نسبياً والتي يتم التعبير عنها في كلمات تعكس



التفسيرات النفسية ذات المغزي للوضع (James ,Harter ,Gent, et al., 1978) . ويتضح من التعريف الموضح سابقاً نقطتين هامتين وهما أولاً: أن المناخ النفسي ينظر اليه علي أنه سمة فردية وليس سمة تنظيمية ، فهو يهتم بالتصورات ذات المغزي للفرد أكثر من الإهتمام بالخصائص التنظيمية الملموسة (james et al., 1978) ، ثانياً: المناخ النفسي ينظر اليه علي إنه متعدد الأبعاد حيث يوجد إجماع علي انه يتضمن أبعاد متعددة.

## ٢- أبعاد المناخ النفسي:

١/٢ - الإدارة الداعمة **Supportive management** : وهو أن تسمح الإدارة لموظفيها بالمحاولة والخطأ دون الخوف من الإنتقام ، وتمنحهم سيطرة أكبر علي أعمالهم ، وتسمح لهم بتجربة طرق جديدة لتحقيق أهدافهم الوظيفية (Brown & Leigh, 1996) .

٢/٢ - **وضوح الدور Role Clarity**: الدور هو حجر الأساس في الأنظمة الإجتماعية وهو عبارة عن مجموعة من المتطلبات التي يفرضها التنظيم علي الموظف (Katz&Kahn,1978). ويعرف غموض الدور بأنه حاله من عدم الوضوح في الأدوار المرسله الي القائم بالدور (Schuler,Aldage,Brief,1977) ، بينما وضوح الدور يعني أن تكون ظروف العمل والأدوار المتوقعة من الموظفين واضحة ومتناسقة ويمكن التنبؤ بها (Brown & Leigh, 1996).

٣/٢ - **المساهمة Contribution**: تشير المساهمة الي إدراك الموظف بأن عمله يؤثر بشكل كبير علي العمليات التنظيمية، وأن عمله ذو قيمة كبيرة للمنظمة (Brown & Leigh, 1996).

٤/٢ - **الإعتراف Recognition** : الإعتراف هو أن تقدر المنظمة وتعترف بجهود الموظف ومساهماته التي من المرجح أن تزيد من المغزي المدرك من العمل (Brown&Leigh,1996)، أو التصورات بأن مساهمات الأعضاء للمنظمة معترف بها (koy&decoitiis,1991) .

٥/٢ - **التعبير عن الذات Self-Expression** : التعبير عن الذات يشير الي حرية الموظف في التعبير عن ذاته ومشاعره الحقيقية في بيئة العمل (Brown&Leigh, 1996) . ويسمح حرية التعبير عن الذات في مكان العمل للأفراد بالتعبير عن العناصر الفريدة من نوعها في شخصيتهم والإبداع في العمل (Brown&Leigh,1996;Kiewitz et al., 2002).

٦/٢ – **التحدي Challenge**: هو أن يمثل العمل تحدياً ويتطلب إستخدام الإبداع ومجموعة متنوعة من المهارات (Brown&Leigh,1996).وتجعل المهام المتحدية الفرد يستثمر كل طاقاته العاطفية والمادية والمعرفية في المهام، وذلك يؤدي علي الأرجح الي زياده المغزي المدرك من العمل وكما أن ذلك يؤدي الي تحقيق النمو الشخصي(Khan, 1990 ; Brown & Leigh,1996).

ويعد توافر المناخ النفسي الإيجابي من المؤشرات التي تؤدي إلي العديد من النتائج التنظيمية والسلوكية الإيجابية ، حيث توجد علاقة إيجابية معنوية بين المناخ النفسي الإيجابي وكل من إتجاهات العمل والدافعية والأداء (Parker ,Baltes, Young,etal.,2003). كما توجد علاقة بين تصورات المناخ النفسي الإيجابي والإلتزام التنظيمي (Sager ,Dubinsky,&Wilson,2009) ، وتوجد علاقة إيجابية بين تصورات المناخ النفسي والأداء الوظيفي، فالتقييم المدرك للسياسات والإجراءات والممارسات التنظيمية له أثر إيجابي كبير علي الأداء الوظيفي من خلال الدور الوسيط لسلوكيات المواطنة التنظيمية (Eisele& D'Amato,2011).

وتسمح المستويات المرتفعة من المناخ النفسي للفرد بالتعبير عن ذاته بحرية في العمل، مما يوفر فرصة للموظف ذو المستوي المرتفع من الإستغراق الوظيفي لإيجاد حلول مبتكرة للمشاكل المرتبطة بالعمل، كما يزيد المناخ النفسي الإيجابي من مستوي الرضا الوظيفي (Biswas,2011 ; Baltes et al ., 2009).ويقلل المناخ النفسي الإيجابي من نسبة الغياب المرضي للعاملين، فلا يكون الغياب المرضي بسبب إعتلال الصحة فقط، ولكن تلعب العوامل النفسية والاجتماعية في مكان العمل أيضا دوراً مهما في هذه الظاهرة (Romá, Väänänen,Ripoll ,et al .,2005).

### **ثالثاً: الإستغراق الوظيفي Jop involvement**

يعرف (Schaufeli & Salanova , 2002) الإستغراق الوظيفي بأنه درجة انهماك الفرد في عمله، وشعوره بأن الوقت ينقضي بسرعة في العمل، وصعوبة فصل نفسه عن العمل . ويرى (العنقري، ٢٠١١) أن الإستغراق الوظيفي يمثل الدرجة التي يندمج فيها الفرد مع الوظيفة التي يمارسها ويستشعر أهميتها، سواء من الناحية العقلية أو من الناحية العاطفية.

ويرى (العنقري، المغربي، ٢٠١٢) أن الإستغراق الوظيفي يشير الي الشعور بالتركيز الكامل في العمل، والإنهماك في عمل واحد لدرجة مرور الوقت بسرعة، وصعوبة فصل النفس عن العمل. في حين يرى (المغربي، ٢٠١٢) أن الإستغراق الوظيفي يشير الي الإرتباط النفسي بين

الفرد ووظيفته بحيث تعد هذه الوظيفة ذات بعد محوري في حياته وفي تقديره لذاته .

ويؤثر الإستغراق الوظيفي بشكل كبير علي العديد من النتائج التنظيمية والسلوكية، حيث يعمل علي زيادة مستوي الأداء والرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي وتنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية وتقليل النية لترك العمل لدي العاملين ; (khan & nemati,2010 ; chughtai , 2008 ; Raymond & mjoli,2013 ; khan & jam,2011)، كما يتمتع العاملون الأكثر إستغراقاً وإرتباطاً بعملهم بالمشاعر الإيجابية بما فيها السعادة والفرح والحماس، كما يتمتعون بصحة أفضل، ويمتلكون القدرة علي تعبئة مواردهم الشخصية والوظيفية في عملهم، ويستطيعون نقل إرتباطهم الي الأخرين، مما يزيد من إنتاجيتهم ويجعلهم يؤدون بشكل أفضل داخل وخارج الدور ويجعلهم أكثر ابتكاراً (Bakker & Demerouti , 2008). كما أنهم يكونون أكثر انفتاحاً للحصول علي معلومات جديدة، أكثر إنتاجية، وأكثر استعداداً للتقدم (Bakker, 2011).

## ٢ – الدراسات السابقة وتنمية فروض البحث.

سوف يبدأ هذا الجزء بعرض للدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين متغيرات البحث، وذلك من أجل تدعيم الأدلة لفروض البحث.

### ١/٢ دراسات تناولت العلاقة بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي .

توصلت دراسة (Khan,1990) الي انه عندما يتم تلبية إحتياجات الموظفين النفسية في مكان العمل، فإنهم ينخرطون تماماً ويستثمرون كامل وقتهم وجهدهم في العمل، فحرية الإختيار والإحساس بالأمان من قبل الإدارة الداعمة من المرجح أن يعززا الدوافع ويزيدا من مستوي الإستغراق الوظيفي. وعندما تكون توقعات الدور وظروف العمل غير واضحة وغير متناسقة أو لا يمكن التنبؤ بها فان الأمان النفسي يكون قليلاً، ويكون هناك إنخفاض في مستوي الإستغراق الوظيفي. كما أوضحت الدراسة أن إدراك الأفراد بأن عملهم يؤثر بشكل كبير علي العمليات التنظيمية والمخرجات، وأن مساهماتهم محل تقدير يسهم في زيادة المغزي المدرك من العمل، وبالتالي يزيد من مستوي الإستغراق الوظيفي.

وأظهرت نتائج دراسة (Brown& Leigh ,1996) وجود علاقة إيجابية بين تصورات المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي، حيث توجد علاقة بين التعبير عن الذات والإستغراق الوظيفي، عندما يتوقع الموظفون أنهم سوف يتكبدون عقوبات تنظيمية عند التعبير عن أنفسهم في دور العمل، فانهم من المرجح أن يتعدوا عن أدوار العمل الخاصة بهم، مما يؤدي الي انخفاض الإستغراق الوظيفي، وفي أحسن الأحوال من المرجح أن يتم تنفيذ أدوار العمل بطريقة روتينية، وهكذا فان الحرية

المدركة للتعبير عن الذات تكون مرتبطة بشكل ايجابي مع الاستغراق الوظيفي. كما أوضحت النتائج أن ادراك الموظفين انهم يسهمون في تحقيق أهداف المنظمة يجعلهم أكثر إنخراطاً في وظائفهم. وأن العمل المتحدي يدفع الموظف لإستثمار الموارد المادية والمعرفية والعاطفية في العمل، ومن المرجح أن يؤدي ذلك الي زيادة الإستغراق الوظيفي. وعلي النحو المبين أعلاة فإن كل هذه الاوجة للمناخ النفسي من المرجح أن تسهم في بيئة عمل تدرك من خلال الموظفين علي إنها أمنه نفسياً وذات مغزي، وهكذا فإن المناخ التي تخلقه يرتبط إيجابياً بالإستغراق الوظيفي.

وتوصلت دراسة(Hart et al .,2010) الي أن الإرتباط الوظيفي هو الحالة النفسية الايجابية التي يمكن تعريفها من خلال الروح المعنوية للأفراد ومجموعة العمل والالتزام العاطفي والمستمر والإستغراق الوظيفي، وأن المناخ النفسي سوف يتنبأ بالمكونات الخمسة للإرتباط الوظيفي . بينما أظهرت نتائج دراسة (Biswas,2011) أن المناخ النفسي الإيجابي يوفر بيئة مشجعة للأفراد مما يزيد من مستوي الإستغراق الوظيفي لديهم، فالدرجة العالية من التحدي والمساهمة يشجع هؤلاء الأفراد لتعزيز مخرجاتهم، وهذا يؤدي الي زيادة مستوي الإستغراق الوظيفي، وعلاوة علي ذلك فإن المستويات المرتفعة من المناخ النفسي تسمح للفرد بالتعبير عن ذاته بحرية في العمل، مما يوفر فرصة للموظف ذو المستوي المرتفع من الإستغراق الوظيفي لإيجاد حلول مبتكرة للمشاكل المرتبطة بالعمل.

ونظرا لأن المتغيرات الفرعية المكونة للمناخ النفسي مثل الإدارة الداعمة وضوح الدور والتحدي والمساهمة والاعتراف والتعبير عن الذات كانت لها علاقة إيجابية هامة بتطوير الإستغراق الوظيفي، فيمكن الأفتراض أن الموظفين الذين يدركون المناخ النفسي إيجابيا يكونون أكثر إستغراقاً، وبناء عليه يمكن صياغة الفرض الأول علي النحو التالي :-

### **الفرض الأول : يؤثر المناخ النفسي إيجابياً ومعنوياً علي الإستغراق الوظيفي .**

٢/٢ دراسات تناولت العلاقة بين رأس المال النفسي والإستغراق الوظيفي. توصلت دراسة(Herbert, 2011) الي وجود علاقة إيجابية بين التناؤل والإستغراق الوظيفي، فالأفراد الذين يمتلكون نظرة تفاؤلية الي الحياة والعمل يجدون أنه من المفيد لهم أن يستثمروا وقتهم وطاقتهم في العمل، وذلك بسبب أهميته والفخر المكتسب من هذا العمل، والذي سوف ينظر اليه علي انه يستحق كل هذا الجهد المبذول فيه. في حين توصلت دراسة (Harris,2012) الي أن المرونة تلعب دوراً كبيراً في تفسير الإنغماس في العمل، فالأفراد الذين يبدون مرونة يعتقدون بأن وجودهم ذا مغزي، وهو ما يعني بأن الفرد يعتقد بأن مهام العمل والوظيفة هامة في مخطط أكبر، وبالتالي يكون أكثر إستغراقاً وإنغماساً في العمل .

وتوصلت دراسة (Rostiana&Lihardja,2013) الي وجود علاقة إرتباط معنوية بين رأس المال النفسي والإستغراق الوظيفي، فالمستويات العالية من رأس المال النفسي تخلق روح عمل جيدة بين الموظفين، وتجعل هناك إستغراق قوي في الوظيفة، وتركيز بشكل كامل في فعل واجبات الوظيفة . بناء علي ما سبق يمكن الإفتراض أن أبعاد رأس المال النفسي سوف تخلق وتوجه طاقة الفرد للأفعال المفيدة، وتجعل الموظف علي إستعداد للتركيز بشكل كامل في تحقيق أهداف وظيفته (الإستغراق ) وبناء علي ذلك يمكن صياغة الفرض الثاني علي النحو التالي .:

**الفرض الثاني : يؤثر رأس المال النفسي إيجابياً ومعنوياً علي الإستغراق الوظيفي.**

**٣/٢دراسات تناولت العلاقة بين المناخ النفسي ورأس المال النفسي .**

توصلت دراسة (Luthans et al., 2008) أن تصورات المناخ الداعم يمكن أن تخلق الظروف الإيجابية اللازمة لإزدهار رأس المال النفسي، عندما يشعر الموظفين بالدعم من الإدارة فإنهم يكونوا أكثر عرضة لتوليد أو خلق المسارات أو الطرق الجديدة لتحقيق المهام داخل السياق التنظيمي، وهي سمة من سمات الأمل، وبالمثل فان المناخ الداعم يؤدي الي مستويات مرتفعة من المرونة، فعندما تحدث الإبتكاسة بسبب خطأ الموظف فان المناخ الداعم يؤدي الي عدم خوف الموظف من الإنتقام أو العقاب بسبب خطأهم، ويتم الاستمرار في التركيز علي المهمة التي بين أيديهم، ويتم وضع الإبتكاسة وراء ظهورهم، ويكون هناك إستجابة فعالة بطريقة إيجابية بعد الإبتكاسة، كما يعزز المناخ الداعم مستويات التفاؤل لدي الأفراد، فعندما يكون المناخ داعماً فإن الأخطاء تعزي في الأرجح للجوانب الخارجية الغير مستقرة، أي يتم تشجيع الموظف ليكون متفائلاً في مهمته، فعلي سبيل المثال لو أخطأ الموظف في المناخ الداعم، فانهم سوف يستمرون في الشعور بالدعم، وسوف يتم إرجاع الفضل للظروف الخارجية، وليس بسبب إنخفاض المعرفة الشخصية والمهارات والقدرات، وحتى لو نسب الخطأ الي الموظف، فانه في ظل المناخ الداعم يتوقع أن تكون الرسالة دعونا نحاول مرة أخرى بطريقة مختلفة .

وأوضحت نتائج دراسة (ElAyouby,2012) أن المناخ النفسي يلعب دور هام في تنمية رأس المال النفسي، وأن أكثر محددات المناخ النفسي تأثيراً علي رأس المال النفسي هو الاستقلالية، يليه الثقة، ثم الضغوط، وأخيرا الترابط أو التلاحم بينما العدالة والإبتكار والإعتراف والدعم لم يكن مرتبطين بتكوين رأس المال النفسي. في حين أوضحت دراسة (Qadeer &Jaffery,2014) أن المناخ التنظيمي الإيجابي يؤدي الي إعتقاد الموظف بأنه يعمل في منظمة تعزز عملة الشاق وتعترف بمساهماته، وهذا بدوره يقوده الي الأمل في مستقبل أفضل، ويجعله أكثر تفاؤلاً نحو المكافآت والفرص المستقبلية الواعدة، ويكون أكثر مرونة ومقاومة لنية ترك العمل، وتزيد كفاءته الذاتية، مما يعزز من رأس المال النفسي بشكل عام، وأقتصرت الدراسة في قياس المناخ التنظيمي علي الدعم الإداري.

بناء على ما سبق يمكن الإفتراض أنه كلما أدرك العاملون المناخ النفسي ايجابياً كلما ارتفعت مستويات رأس المال النفسي لديهم، وبناء على ذلك يمكن صياغة الفرض الثالث علي النحو التالي:.

**الفرض الثالث : يؤثر المناخ النفسي إيجابياً ومعنوياً علي رأس المال النفسي .**

**٤/٢ دراسات تدعم الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي .**

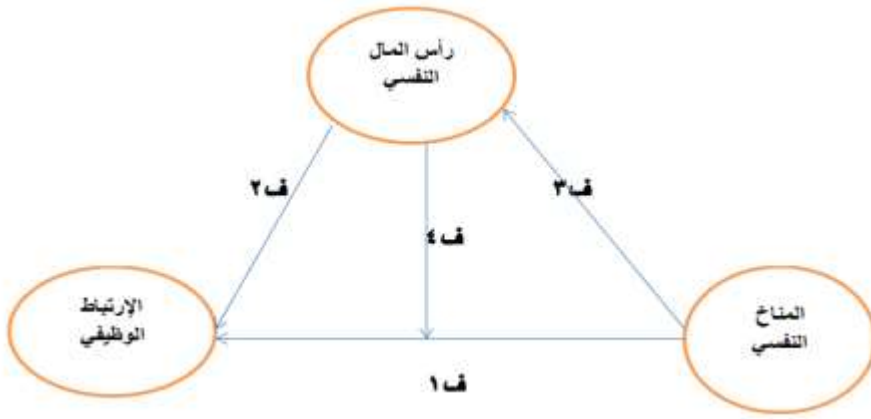
أوضحت الدراسات التي تم عرضها في الجزء السابق أن تصورات المناخ الداعم تخلق الظروف الإيجابية الضرورية لإزدهار رأس المال النفسي الإيجابي، كما أوضحت هذه الدراسات الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين المناخ الداعم ومخرجات العمل مثل رضا والتزام وأداء العاملين، فتوصلت دراسة (Luthans et al., 2008) الي أن رأس المال النفسي يتوسط العلاقة بين المناخ الداعم والاداء الوظيفي، في حين توصلت دراسة (ElAyouby,2012) الي أن رأس المال النفسي يتوسط العلاقة بين المناخ النفسي ومستويات التزام ورضا العاملين.

وفي هذا الجزء سوف يتم تقديم إحددي الدراسات التي تدعم الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي وهي دراسة (Karatepe& Olugbade, 2009) والتي هدفت الي تطوير واختبار نموذج بحثي يتنبأ بتأثير كل من دعم المشرف والموارد البشرية(القدرة التنافسية والكفاءة الذاتية) علي الإرتباط الوظيفي للعاملين بأبعاده الثلاثة الحماس والتفاني والإستغراق الوظيفي، وذلك من خلال عينة تتكون من موظفي الصف الاول في فنادق خمس واربع نجوم في أبوجا. وتوصلت النتائج الي أن القدرة التنافسية تنبأت بالأبعاد الثلاثة للإرتباط الوظيفي أفضل من الكفاءة الذاتية، حيث أن القدرة التنافسية كان لها تأثير إيجابي علي كل من الحماس والتفاني والإستغراق في العمل، بينما للكفاءة الذاتية كان لها تأثير إيجابي علي الإستغراق في العمل فقط . كما أشارت النتائج الي أن إدراك العاملين للدعم المقدم من المشرف يزيد من مستوي ثقة العاملين بأنفسهم (الكفاءة الذاتية)، والتي تعتبر أحد أبعاد رأس المال النفسي، والتي تؤدي بدورها الي زيادة مستوي الإستغراق الوظيفي للعاملين، وبالتالي يمكن القول أن هذه الدراسة أيضا تدعم الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي، وبالتالي يمكن صياغة الفرض الرابع علي النحو التالي .

**الفرض الرابع : يتوسط رأس المال النفسي العلاقة الإيجابية بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي.**

### ٣- نموذج البحث المقترح.

في ضوء نتائج الدراسات السابقة والتي أظهرت وجود علاقة إيجابية بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي، وأن إدراكات العاملين للمناخ النفسي يمكن أن يخلق الظروف الايجابية اللازمة لإزدهار رأس المال النفسي لدى الفرد، وفي ضوء نتائج الدراسات السابقة التي دعمت الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي يكون نموذج البحث المقترح كما هو موضح بالشكل (١).



شكل رقم (١) نموذج مقترح للعلاقة بين متغيرات الدراسة.

### ثالثاً : منهجية البحث.

يتناول الباحثون في هذا الجزء المنهجية المتبعة في البحث وتصميم البحث، وتتضمن نوع البحث، ومجتمع البحث والعينة، ثم متغيرات البحث والمقاييس المستخدمة في قياسها، والبيانات المطلوبة ومصادرها، وكذلك أساليب جمع البيانات، وأخيراً أساليب تحليل البيانات واختبار فروض البحث.

#### ١- نوع البحث .

يتمثل الهدف الرئيسي من هذه الدراسة التحقق من الآثار المباشرة والغير مباشرة للمناخ النفسي علي الإستغراق الوظيفي للعاملين في ظل وجود رأس المال النفسي الإيجابي كمتغير وسيط في العلاقة بينهما، وإعتمد الباحث في منهج البحث علي مرحلتين رئيسيتين للبحث الإجتماعي هما : مرحلة البحث الوصفي، ومرحلة البحث التفسيري، تهدف المرحلة الأولى الي توضيح مفاهيم الدراسة والتعرف علي ما توصلت اليه الدراسات السابقة وإجراء الدراسة الإستطلاعية ثم تحديد المشكلة واستخلاص الفروض. أما المرحلة التالية فإعتمد فيها الباحث علي المدخل السببي أو التفسيري وذلك بغرض توضيح العلاقة بين متغيرات البحث المستقلة والوسيطية والتابعة وإستنتاج العلاقات السببية بينهما . (الإمام، ٢٠١٠)

## ٢ - مجتمع البحث والعينة .

سوف يعرض الباحثون في هذا الجزء ما يتعلق بتحديد مجتمع البحث، وتحديد حجم العينة ووحدة المعاينة، ونوع العينة وطريقة اختيارها - وذلك على النحو التالي:

### أولاً: مجتمع البحث.

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في المستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ، والبالغ عددهم ٧٨٩٨ طبيب / ممرض / فني / إداري، ويوضح جدول (١) بيان بأعداد العاملين حتى نهاية يوليو ٢٠١٥.

#### جدول رقم (١)

مجتمع البحث من العاملين بالمستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ .

م	اسم المستشفى	عدد الاطباء	عدد الممرضين	عدد الفنيين	عدد الإداريين	الإجمالي	الوزن النسبي للمستشفيات
١	المستشفى العام	٦٠٣	٨٣٥	١٢٣	١٥٥	١٧١٦	٠,٢١٧
٢	مستشفى الحميات	٩٧	١٤٤	١٥	٢٦	٢٨٢	٠,٠٣٥
٣	مستشفى الصدرية	٧٦	٦٣	٢٣	١٥	١٧٧	٠,٠٢١
٤	مستشفى الجلدية	١٢٠	١٨	٣٦	٣٥	٢٠٩	٠,٠٢٦
٥	مستشفى الرمذ	٧٨	٦٢	١٧	٢٢	١٧٩	٠,٠٢٢
٦	مستشفى العبور	١٢٢	٣٥	٤٩	٧٧	٢٨٣	٠,٠٣٥
٧	مستشفى دسوق	٥١٨	٣٩٣	٨٩	١١٥	١١١٥	٠,١٤١
٨	مستشفى مطويس	١٧٦	٢٧١	٤٤	٣٥	٥٢٦	٠,٠٦٥
٩	مستشفى بيلا	٢٣٤	٣٥٧	٤٩	٩٥	٧٣٥	٠,٠٩٣
١٠	فوة المركزي	١٦٢	١٣٧	٥٦	٥٦	٤١١	٠,٠٥٢
١١	سيدي سالم	١٤٣	٣٢٨	٢٣	٤٢	٥٣٦	٠,٠٧٦
١٢	الحامول المركزي	٢٩١	٢٢٩	٦٧	٨٨	٦٧٥	٠,٠٨٥
١٣	الرياض المركزي	١٦٥	٤٦	٥٥	٣٦	٣٠٢	٠,٠٣٨
١٤	بلطيم المركزي	٦٦	٢٠٢	١٥	٤٥	٣٢٨	٠,٠٤١
١٥	قلين المركزي	١٢٠	٢٠٩	٣٥	٦٠	٤٢٤	٠,٠٥٣
	الإجمالي	٢٩٧	٣٣٢٩	٦٩٦	٩٠٢	٧٨٩٨	%١٠٠
	الوزن النسبي للفئات	٠,٣٧	٠,٤٢١	٠,٠٨٨	٠,١١٤	%١٠٠	

المصدر: إعداد الباحثون بالإعتماد على بيان من مديرية الشؤون الصحية، مركز المعلومات، وسجلات شئون العاملين ببعض المستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ، يوليو ٢٠١٥.



### ثانياً : تحديد حجم العينة ووحدة المعاينة.

قام الباحثون بالإعتماد علي أسلوب العينة في تحديد مفردات الدراسة، وبلغ حجم العينة ٣٦٦ مفردة تم تحديدها بإستخدام المعادلة التالية (ادريس، ٢٠٠٨) .

$$n = \frac{Nz^2 P(1 - P)}{Ne^2 + z^2 P(1 - P)}$$

حيث:

(N)=حجم مجتمع البحث

(n)=حجم العينة

(Z)=حدود الخطأ المعياري وهي ١,٩٦ عند درجة ثقة ٩٥%

(P) =نسبة عدد المفردات بالعينة التي تتوافر فيها خصائص مجتمع البحث وهي = ٥٠%

(e)=خطأ العينة المسموح به في تقدير النسبة وهو = ٥,٠%

$$\text{حجم العينة} = \frac{٧٨٩٨ \times (١,٩٦)^2 \times ٠,٢٥}{٠,٢٥ \times (١,٩٦)^2 + ٠,٠٠٢٥ \times ٧٨٩٨} = ٣٦٦ \text{ مفردة.}$$

ووحدة المعاينة هي المفردة التي ستجمع منها البيانات المطلوبة والتي تتوافر لديها هذه البيانات، وتتمثل وحدة المعاينة في الدراسة الحالية في الأطباء والمرضى والفنيين والإداريين بالمستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ .

### ثالثاً: نوع العينة وطريقة اختيارها.

تم الإعتماد علي العينة العشوائية الطبقية في تحديد مفردات الدراسة لمراعاة أن يتاح لكل مفردة من مفردات مجتمع البحث نفس الفرص المتكافئة للإختيار في العينة . حيث تم تقسيم مجتمع البحث الي أربعة طبقات، تمثل الطبقة الأولى فئة الأطباء، بينما تمثل الطبقة الثانية فئة المرضى، في حين تمثل الطبقة الثالثة فئة الفنيين، والطبقة الرابعة فئة الإداريين، وتم تحديد حجم العينة في كل طبقة أو مجموعة وفقاً للوزن النسبي لكل فئة في مجتمع البحث.

وبعد ذلك تم تقسيم كل طبقة إلي مجموعات أو طبقات، بحيث تمثل كل مستشفى طبقة من الطبقات، وتم تحديد عدد الأطباء والمرضى والفنيين والإداريين في كل مستشفى باستخدام طريقة التوزيع المتناسب (وفقاً للوزن النسبي لكل مستشفى)، ثم تم سحب عينة منتظمة من سجلات العاملين بالمستشفيات المذكورة . ويوضح جدول (٢) توزيع مفردات العينة علي المستشفيات المذكورة .

جدول رقم (٢)

توزيع مفردات العينة علي المستشفيات الحكومية والفئات وفقاً للوزن النسبي .

م	اسم المستشفى	عدد الاطباء	عدد الممرضين	عدد الفنيين	عدد الإداريين	الإجمالي
١	المستشفى العام	٢٨	٣٩	٥	٧	٧٩
٢	مستشفى الحميات	٤	٧	١	١	١٣
٣	مستشفى الصدرية	٣	٣	١	١	٨
٤	مستشفى الجلدية	٦	١	٢	٢	١١
٥	مستشفى الرمد	٤	٣	١	١	٩
٦	مستشفى العبور	٦	٢	٢	٣	١٣
٧	مستشفى دسوق	٢٤	١٨	٤	٥	٥١
٨	مستشفى مطويس	٨	١٢	٢	٢	٢٤
٩	مستشفى بيلا	١١	١٦	٢	٤	٣٣
١٠	قوة المركزي الجديد	٧	٦	٣	٣	١٩
١١	سيدي سالم المركزي	٧	١٥	١	٢	٢٥
١٢	الحامول المركزي	١٤	١١	٣	٤	٣٢
١٣	الرياض المركزي	٨	٢	٢	٢	١٤
١٤	بلطيم المركزي	٣	٩	١	٢	١٥
١٥	قلين المركزي	٥	١٠	٢	٣	٢٠
	الإجمالي	١٣٨	١٥٤	٣٢	٤٢	٣٦٦

٣- متغيرات البحث وأساليب القياس .

يتناول هذا الجزء من تصميم البحث كل من متغيرات الدراسة الميدانية، وأساليب قياس هذه المتغيرات.

(أ) المناخ النفسي:

يمثل المناخ النفسي المتغير المستقل، ويتكون من ٦ متغيرات، وإعتمد الباحث علي مقياس (Brown & Leigh, 1996) في قياس المناخ النفسي، ويتكون المقياس من ٢١ عبارة تعكس ٦ أبعاد للمناخ النفسي هي الإدارة الداعمة (٥ عبارات)، وضوح

الدور (٣ عبارات)، المساهمة (٤ عبارات)، التعبير عن الذات (٤ عبارات)، التقدير (٣ عبارات)، والتحدي (٢ عبارة). وإعتمد الباحث علي هذا المقياس لأنه يتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات، حيث بلغ معامل الفا كرونباخ لثبات المقياس ٠,٩٢، كما أثبتت نتائج التحليل العاملي التوكيدي درجة مطابقة جيدة للبيانات تعكس ملائمة استخدام مقياس موحد للمناخ النفسي مكون من السمات الستة وذلك عند مستوي معنوية ٠,٠٥ ( $\chi^2/df=3.82$ ،  $CFI=0.98$ ،  $NFI=0.94$ ،  $RMSEA=0.06$ )

#### (ب) رأس المال النفسي :

يمثل رأس المال النفسي المتغير الوسيط، ويتكون من ٤ متغيرات، وإعتمد الباحث علي مقياس (Luthans et al., 2007 a) في قياس رأس المال النفسي للعاملين، ويتكون المقياس من ٢٤ عبارة تجسد أبعاد رأس المال النفسي الأربعة وهي الكفاءة الذاتية (٦ عبارات)، الأمل (٦ عبارات)، التفاؤل (٦ عبارات)، المرونة (٦ عبارات). وإعتمد الباحث علي هذا المقياس لأنه يتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات، حيث بلغ معامل الفا كرونباخ لثبات المقياس ٠,٩١، كما أثبتت نتائج التحليل العاملي التوكيدي عن درجة مطابقة جيدة للبيانات تعكس ملائمة استخدام مقياس موحد لرأس المال النفسي مكون من السمات الأربعة وذلك عند مستوي معنوية ٠,٠٥ ( $\chi^2/df = 1.94$ ،  $CFI=0.92$ ،  $NFI= 0.88$ ،  $RMSEA=0.09$ ).

#### (ج) الإستغراق الوظيفي :

يمثل الإستغراق الوظيفي المتغير التابع، وإعتمد الباحث علي مقياس (Schaufeli et al., 2002) في قياس الإستغراق الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية، ويتكون المقياس من ٦ عبارات تجسد أبعاد الإستغراق الوظيفي. وإعتمد الباحث علي هذا المقياس لأنه يتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات، حيث بلغ معامل الفا كرونباخ لثبات المقياس ٠,٨٧، كما أثبتت نتائج التحليل العاملي التوكيدي عن درجة مطابقة جيدة للبيانات وذلك عند مستوي معنوية ٠,٠٥ ( $\chi^2/df = 1.45$ )،  $CFI=0.91$ ،  $NFI= 0.89$ ،  $RMSEA=0.08$ .

وقد تم تصميم استمارة الاستبيان وفقا لمقياس ليكرت الخماسي الذي يحتوي علي خمس أوزان تتراوح بين غير موافق علي الاطلاق وأعطيت وزن (١) وبين موافق تماما وأعطيت وزن (٥) .

#### ٤ - البيانات المطلوبة ومصادرها .

إعتمد الباحث علي نوعين من البيانات لتحقيق أهداف البحث وهما البيانات الثانوية والبيانات الأولية، وفيما يلي عرض لهذين النوعين من البيانات :

- **البيانات الثانوية :** وهي البيانات التي إستعان بها الباحث في بلورة مشكلة وأسئلة البحث وصياغة فروضه، وتكوين الإطار النظري للبحث وقياس متغيراته وفي تحديد مجتمع البحث وتوزيع مفرداته، وتم جمع هذه

البيانات من خلال الإعتماد علي الكتب والرسائل العلمية والدوريات التي تناولت مفهوم المناخ النفسي ورأس المال النفسي والإستغراق الوظيفي، بالإضافة الي سجلات العاملين في المستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ .

■ **البيانات الأولية :** بالإضافة إلي البيانات الثانوية تم الإعتماد علي البيانات الأولية اللازمة لتحقيق أهداف البحث، وتم الحصول علي البيانات الأولية من مفردات عينة البحث للتعرف علي طبيعة العلاقة المباشرة والغير مباشرة بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي من خلال رأس المال النفسي الإيجابي كمتغير وسيط علي العلاقة بينهما، وتم جمع هذه البيانات من خلال الإعتماد علي قائمة إستقصاء تم توزيعها علي العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظة كفر الشيخ . وقد تم تصميم أداة جمع البيانات في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، وفي ضوء المقاييس التي اعتمد عليها وصممها باحثون آخرون .

#### ٥- أداة البحث وطريقة جمع البيانات .

إستخدم الباحث الإستقصاء كأداة لجمع البيانات وهي عبارة عن قائمة أسئلة معدة جيداً قام الباحث بتوجيهها إلي العاملين في المستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ طالباً منهم الإجابة عليها. وقد إنقسمت هذه القائمة الي ثلاثة أقسام كما هو موضح بالملحق رقم (١):

- **القسم الأول:** ويتعلق بأبعاد المناخ النفسي، والتي قسمت الي دعم الادارة ( العبارات من ١-٥)، وضوح الدور (العبارات من ٦- ٨)، المساهمة ( العبارات من ٩-١٢)، التقدير (العبارات من ١٣-١٥)، التعبير عن الذات( العبارات من ١٦-١٩)، التحدي(العبارات من ٢٠-٢١) .
- **القسم الثاني :** ويتعلق بأبعاد رأس المال النفسي الايجابي، والتي قسمت الي الكفاءة الذاتية (العبارات من ٢٢-٢٧)، والأمل (العبارات من ٢٨-٣٣)، والمرونة (العبارات من ٣٤-٣٩)، والتفاؤل (العبارات من ٤٠-٤٥) .
- **القسم الثالث :** ويتعلق بالإستغراق الوظيفي(العبارات من ٤٦- ٥١) .

#### ٦- أساليب تحليل البيانات واختبارات فروض البحث:

إستخدم الباحث الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات وإختبار الفروض وذلك من خلال إستخدام البرامج الإحصائية الجاهزة علي الحاسب الآلي ومنها برامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وبرنامج Amos وتم الاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية نظرا لتوافقها مع بيانات الدراسة وهي ،

(أ) أساليب التحليل الوصفي: اعتمد الباحث على أساليب التحليل الوصفي وخاصة الوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك في تحليل ووصف استجابات المستقضي منهم وعرض قيم المتغيرات محل الدراسة وهي المناخ النفسي ورأس المال النفسي والإستغراق الوظيفي .

(ب) أسلوب معامل الارتباط ألفا Alpha Correlation coefficient: لقياس مستوي ثبات مقاييس متغيرات البحث.

(ج) أسلوب التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis : لتقدير التطابق والملائمة للبيانات التي تقيس متغيرات الدراسة باستخدام مؤشرات جودة المطابقة الأتية.

- $\chi^2/df$  ( $\chi^2 = 2, df =$  درجات الحرية).
- RMSEA (مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي).
- NFI (مؤشر المطابقة المعياري).
- CFI (مؤشر المطابقة المقارن).

(د) أسلوب التحليل المساري Path Analysis، لإختبار تأثير المناخ النفسي علي كل من رأس المال النفسي والإستغراق الوظيفي، وتأثير رأس المال النفسي علي الإستغراق الوظيفي، بالإضافة الي إختبار الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي.

(هـ) معامل إرتباط بيرسون Pearson : لوصف قوة واتجاه علاقات الإرتباط بين جميع متغيرات الدراسة.

## رابعاً : نتائج التحليل وإختبار فروض البحث.

يتناول الباحث فيما يلي تحليلاً للنتائج التي توصلت إليها المعالجة الإحصائية للبيانات، وإختبار فروض البحث لتحديد مدي صحة هذه الفروض، وذلك علي النحو الآتي :

### ١ - التحليل الوصفي للبيانات:

يوضح الجدول رقم (٣) المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة ويوضح أيضاً معاملات الإرتباط بين هذه المتغيرات .

**جدول رقم (٣)  
نتائج التحليل الوصفي للبيانات**

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	١	٢	٣
١- المناخ النفسي	٣,٤٣	٠,٧٠	-		
٢- رأس المال النفسي	٣,٥٧	٠,٥٧	**٠,٥٥٨	-	
٣- الإستغراق الوظيفي	٣,٠٧	٠,٧٣	**٠,٥٥٩	*٠,٦٣٩	-

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي للمناخ النفسي السائد في المستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ مقدار (٣,٤٣)، وبانحراف معياري (٠,٧٠)، وهذا يعني أن مستوي إدراك العاملون في المستشفيات الحكومية للمناخ النفسي متوسط نسبياً.
- بلغ المتوسط الحسابي لرأس المال النفسي مقدار (٣,٥٧)، وبانحراف معياري (٠,٥٧)، وهذا يعني أن مستوي رأس المال النفسي للعاملين في المستشفيات الحكومية مرتفع.
- بلغ المتوسط الحسابي للإستغراق الوظيفي مقدار (٣,٠٧)، وبانحراف معياري (٠,٧٣)، وهذا يعني أن مستوي الإستغراق الوظيفي لدي العاملين في المستشفيات الحكومية متوسط. وهو أيضاً ينخفض عن كل من المتوسط الحسابي لكل من متغير المناخ النفسي ومتغير رأس المال النفسي والذي بلغ المتوسط الحسابي لهما (٣,٤٣)، (٣,٥٧) علي الترتيب.
- وجود علاقة إرتباط إيجابية ومعنوية بين جميع متغيرات الدراسة المستقلة والوسيط والتابعة، حيث توصلت النتائج الي إرتباط الإستغراق الوظيفي إيجابياً ومعنوياً بجميع متغيرات الدراسة المناخ النفسي (٠,٥٥٩)، رأس المال النفسي (٠,٦٣٩). وكذلك وجود علاقة إرتباط إيجابية ومعنوية بين المناخ النفسي ورأس المال النفسي (٠,٥٥٨).

## ٢- اختبار مدي صحة فروض الدراسة.

إستخدام الباحث أسلوب تحليل المسار لإختبار فروض الدراسة، وفيما يلي إختبارات فروض الدراسة لتحديد مدي صحتها :

## أولاً : تأثير المناخ النفسي علي الإستغراق الوظيفي .

يوضح جدول (٤) نتائج تحليل المسار للعلاقة بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية وذلك بغرض إختبار صحة الفرض الأول للدراسة والذي ينص علي :

### " يؤثر المناخ النفسي إيجابياً ومعنوياً علي الإستغراق الوظيفي "

جدول رقم (٤)

نتائج تحليل المسار للعلاقة بين المناخ النفسي الإستغراق الوظيفي

الإستغراق الوظيفي Z				المناخ النفسي X
مستوي الدلالة (sig)	قيمة (ت)	الخطأ المعياري	معامل المسار (بيتا)	
***٠,٠٠٠	٦,٨٢٢	٠,٠٥	٠,٣٣	

\* معنوي عند ٠,٠٥ \*\* معنوي عند ٠,٠١ \*\*\* معنوي عند ٠,٠٠١

### ويتبين من الجدول السابق ما يلي

- معنوية نموذج تحليل المسار المقدر للمناخ النفسي وأثره علي الإستغراق الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية حيث أن قيمة (ت) بلغت ٦,٨٢٢، عند مستوي معنوية (٠,٠٠١) والتي تعتبر قيمة ذات دلالة، وتؤيد هذه النتيجة صحة الفرض الأول للدراسة والذي يشير الي تأثير المناخ النفسي الإيجابي علي الإستغراق الوظيفي للعاملين. وهو ما يتفق مع نتائج دراسة (Shuck,2010 ; Hughes,2008 ; Kahn,1990).
- وجود علاقة طردية بين المناخ النفسي (كمتغير مستقل) والإستغراق الوظيفي (كمتغير تابع)، وتظهر العلاقة من خلال إشارة معامل المسار الموجبة، مما يعني أن زيادة إهتمام المستشفيات الحكومية بتوفير المناخ النفسي الإيجابي يزيد من الإستغراق الوظيفي للعاملين .
- بلغت قيمة معامل المسار (٠,٣٣) مما يعني أن إدراك العاملين للمناخ النفسي بشكل ايجابي يفسر ٣٣ % من الإستغراق الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية.

### ثانياً: تأثير رأس المال النفسي علي الإستغراق الوظيفي .

يوضح جدول (٥) نتائج تحليل المسار للعلاقة بين رأس المال النفسي والإستغراق الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية وذلك بغرض إختبار صحة الفرض الثاني للدراسة والذي ينص علي :

### " يؤثر رأس المال النفسي إيجابياً ومعنوياً علي الإستغراق الوظيفي "

جدول رقم (٥)  
نتائج تحليل المسار للعلاقة بين رأس المال النفسي والإستغراق الوظيفي

الإستغراق الوظيفي Z				معامل المسار (بيتا)	الخطأ المعياري	قيمة (ت)	مستوي الدلالة	
								٠,٥٩
				رأس المال النفسي Y				

\* معنوي عند ٠,٠٥    \*\* معنوي عند ٠,٠١    \*\*\* معنوي عند ٠,٠٠١

#### ويتبين من الجدول السابق ما يلي

- معنوية نموذج تحليل المسار المقدر لرأس المال النفسي وأثره علي الإستغراق الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية، حيث أن قيمة (ت) بلغت ٨,٨٥٩، عند مستوي معنوية (٠,٠٠١)، والتي تعتبر قيمة ذات دلالة، وتؤيد هذه النتيجة صحة الفرض الثاني للدراسة والذي يشير الي تأثير رأس المال النفسي الإيجابي علي الإستغراق الوظيفي للعاملين . وهو ما يتفق مع نتائج دراسة (Luthans et al.,2007; Herbert,2011 ; Harris,2012).
- وجود علاقة طردية بين رأس المال النفسي (كمتغير مستقل) والإستغراق الوظيفي (كمتغير تابع)، وتظهر العلاقة من خلال إشارة معامل المسار الموجبة، مما يعني أن العاملين الذين يتمتعون بمستويات مرتفعة من رأس المال النفسي هم الأكثر إستغراقاً في وظائفهم .
- بلغت قيمة معامل المسار (٠,٥٩) مما يعني أن رأس المال النفسي الإيجابي للموظف يفسر ٥٩% من الإستغراق الوظيفي في المستشفيات الحكومية.

#### ثالثاً: تأثير المناخ النفسي علي رأس المال النفسي .

يوضح جدول (٦) نتائج تحليل المسار للعلاقة بين المناخ النفسي و رأس المال النفسي للعاملين في المستشفيات الحكومية وذلك بغرض إختبار صحة الفرض الثالث للدراسة والذي ينص علي :

" يؤثر المناخ النفسي إيجابياً ومعنوياً علي رأس المال النفسي "



جدول رقم (٦)  
نتائج تحليل المسار للعلاقة بين المناخ النفسي و رأس المال النفسي

رأس المال النفسي Y				المناخ النفسي X
مستوي الدلالة	قيمة (ت)	الخطأ المعياري	معامل المسار (بيتا)	
***٠,٠٠٠	١٢,٢٥٨	٠,٠٣٧	٠,٤٦	

\* معنوي عند ٠,٠٥    \*\* معنوي عند ٠,٠١    \*\*\* معنوي عند ٠,٠٠١

ويتبين من الجدول السابق ما يلي

- معنوية نموذج تحليل المسار المقدر للمناخ النفسي وأثره علي رأس المال النفسي للعاملين في المستشفيات الحكومية، حيث أن قيمة (ت) بلغت ١٢,٢٥٨، عند مستوي معنوية (٠,٠٠١) والتي تعتبر قيمة ذات دلالة، وتؤيد هذه النتيجة صحة الفرض الثالث للدراسة والذي يشير الي تأثير المناخ النفسي علي رأس المال النفسي للعاملين. وهو ما يتفق مع نتائج دراسة (Luthans et al., 2008 ; El Ayouby,2012).
- وجود علاقة طردية بين المناخ النفسي (كمتغير مستقل) ورأس المال النفسي (كمتغير تابع)، وتظهر العلاقة من خلال إشارة معامل المسار الموجبة، مما يعني أن زيادة إهتمام المستشفيات الحكومية بتوفير المناخ النفسي الإيجابي يزيد من مستوي رأس المال النفسي لدي العاملين.
- بلغ معامل التحديد (٠,٤٦) مما يعني أن المناخ النفسي يفسر ٤٦% من مستوي رأس المال النفسي للعاملين في المستشفيات الحكومية.

رابعاً: تأثير رأس المال النفسي كمتغير وسيط علي العلاقة بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي.

يوضح جدول (٧) نتائج تحليل المسار لتأثير دخول رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين المناخ النفسي (المتغير المستقل) والإستغراق الوظيفي (المتغير التابع)، وذلك بغرض إختبار صحة الفرض الرابع للدراسة والذي ينص علي :

"يتوسط رأس المال النفسي العلاقة الإيجابية بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي"

ولتحديد تأثير دخول المتغير الوسيط في العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع تم إتباع الخطوات التالية :-

- (١) تحديد التأثير المباشر: وهو ما تم التعبير عنه سابقاً بمعلمة المسار (بيتا) وهي القيمة التي تعبر عن درجة تأثير المناخ النفسي (المتغير المستقل) علي الإستغراق الوظيفي (المتغير التابع) وذلك دون دخول رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بينهما .
- (٢) تحديد التأثير الغير مباشر: وهو تأثير المناخ النفسي (المتغير المستقل) علي الإستغراق الوظيفي (المتغير التابع) وذلك في ظل دخول رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بينهما.
- (٣) تحديد التأثير الكلي السببي: وهو عبارة عن التأثير المباشر مضافاً اليه التأثير الغير مباشر.
- ويوضح جدول رقم (٧) التأثيرات المباشرة والغير مباشرة والتأثير الكلي السببي الناتج عن دخول رأس المال النفسي كمتغير وسيط في لعلاقة بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي .

جدول رقم (٧)

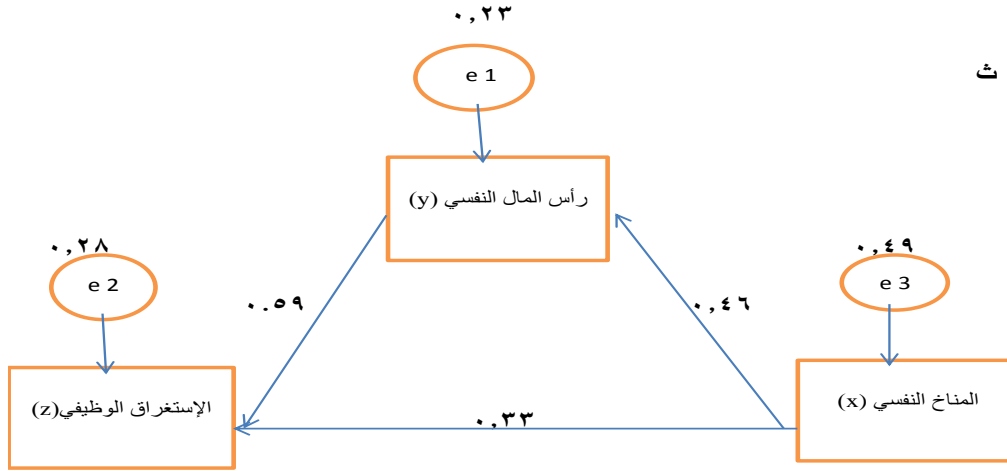
تأثير رأس المال النفسي كمتغير وسيط بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي

المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة	التأثير المباشر (معلمة المسار)	التأثير الغير مباشر من خلال Y	التأثير الكلي السببي
Y رأس المال النفسي	X المناخ النفسي	٠,٤٦	-	٠,٤٦
Z الإستغراق الوظيفي	X المناخ النفسي	٠,٣٣	٠,٢٩	٠,٦٢
	Y رأس المال النفسي	٠,٥٩	-	٠,٥٩

ويتضح من الجدول السابق وجود تأثير ناتج عن دخول رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي، حيث زادت قوة العلاقة من ٠,٣٣ الي ٠,٦٢ بمقدار ٠,٢٩ وهو ما يمثل قيمة التأثير الغير مباشر لرأس المال النفسي، فضلاً عن ذلك ووفقاً لمؤشرات المطابقة فإن النموذج يتميز بوجود مطابقة جيدة ( $\chi^2/df=1.75$ )، (CFI=0.93، NFI= 0.87، RMSEA=0.11) وهو ما يؤكد صحة الفرض الرابع للدراسة .

### ٣- نموذج تحليل المسار للعلاقة بين متغيرات الدراسة .

من خلال النتائج السابقة عن العلاقات بين متغيرات الدراسة يمكن التوصل الي نموذج تحليل المسار (شكل رقم ٢) والذي يوضح العلاقات المسارية بين متغيرات الدراسة .



(شكل ٢) نموذج تحليل المسار للعلاقة بين متغيرات الدراسة

## خامساً : مناقشة النتائج والتوصيات والبحث المستقبلي.

### ١ - مناقشة النتائج العامة للدراسة .

رأس المال النفسي هو حالة الفرد النفسية الإيجابية القابلة للتطوير والتي تتميز بامتلاك الكفاءة الذاتية والتفاؤل والأمل والمرونة، وعلي الرغم من الدور المحتمل الذي قد يلعبه رأس المال النفسي في تعزيز مخرجات الفرد في المنظمة، هناك ندرة في الدراسات التي تناولت العوامل المؤثرة علي رفع مستوي رأس المال النفسي وتم التركيز الإهتمام بآثار رأس المال النفسي الإيجابي علي المخرجات التنظيمية للأفراد مثل الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي والأداء الوظيفي والإرتباط الوظيفي .

في السنوات الأخيرة، تم تحول الانتباه نحو شرح الألية التي من خلالها تؤثر بعض العوامل مثل المناخ النفسي علي رأس المال النفسي (ElAyouby,2012). وتناولت بعض الدراسات الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين المناخ النفسي وبعض المتغيرات الإيجابية مثل الرضا والأداء الوظيفي والإلتزام التنظيمي (Luthans et al., 2008 ; ElAyouby,2012) . وامتداداً للدراسات التي تناولت تطوير رأس المال النفسي، هدفت الدراسة الحالية الي شرح الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي، كما فحصت أثر كل من المناخ النفسي ورأس المال النفسي علي الإستغراق الوظيفي، وأثر المناخ النفسي علي رأس المال النفسي للعاملين في المستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ .

ولتحقيق أهداف الدراسة، تم جمع البيانات من ٣٦٣ عامل من العاملين بالمستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ من فئة الأطباء والمرضى والفنيين والإداريين، وتم استخدام أسلوب تحليل المسار لإختبار فروض الدراسة . وأثبتت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي معنوي للمناخ النفسي علي كل من رأس المال

النفسي والإستغراق الوظيفي كلاً علي حده، كما أثبتت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي معنوي لرأس المال النفسي علي الإستغراق الوظيفي، وكذلك أثبتت النتائج الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي، وفيما يلي مناقشة نتائج الدراسة .

### ١/١- تأثير المناخ النفسي علي الإستغراق الوظيفي .

تشير نتائج الدراسة الي وجود تأثير للمناخ النفسي الإيجابي علي الإستغراق الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية . وتظهر هذه النتيجة أن المناخ النفسي الإيجابي يوفر بيئة تزيد من درجة الإستغراق الوظيفي، فكلما كانت الإدارة مرنة بالنسبة لكيفية تحقيق الأهداف الوظيفية للعاملين، وكانت داعمة لأفكار وطرق العاملين لإنجاز العمل، وكانت لا تنتقد الأفكار الجديدة للعاملين، كلما زادت درجة إنهماك العامل لتقديم أفكار ومقترحات تفيد العمل، وزاد حبه لعمله وإهتمامه به، وقل انشغاله عن عمله لسعيه لتحقيق أفكاره ومقترحاته. وكلما ووضحت الإدارة بشكل محدد طريقة أداء الوظيفة، وكانت مسؤوليات العمل والجهد المتوقع من الوظيفة محددين بدقة، وقواعد الأداء مفهومة ومعروفة جيداً، كلما قلت مخاطر العمل وبالتالي زادت درجة الإستغراق الوظيفي. كما أن الموظفون الذين يشعرون بالحرية في التعبير عن أنفسهم في مكان العمل سيكونوا أكثر إستغراقاً، في حين اذا ما توقع الموظف عقوبات أو جزاءات عند التعبير عن ذاته في دور العمل فانه من المتوقع أن يبتعد عن دور العمل الخاصة به أو أن يقوم به بطريقة روتينية.

وكلما زاد تقدير الإدارة للموظف واعترفت بمساهماته وأهميتها، كلما زادت درجة شعور الموظف بتلقي عائد من خلال الانخراط الكامل في العمل، وبالتالي زادت درجة إنهماكه وحبه وتعلقه بعمله، كما أن إدراك العاملون بأنهم يقدمون مساهمات مفيدة وأن عملهم ذو قيمة كبيرة، وأن ادائهم لهذا العمل بشكل جيد يحقق نتائج ايجابية وتطور ايجابي ملموس للمستشفى والمرضي، يزيد أيضاً من درجة شعور العامل بتحقيق عائد من وظيفته وبالتالي يزداد درجة الإستغراق الوظيفي، وتجعل المهام المتحدية الفرد يستثمر كل طاقاته العاطفية والمادية والمعرفية في المهام من أجل تنفيذها، مما يجعل الفرد أكثر إستغراقاً بهذه المهام.

### ٢/١- تأثير رأس المال النفسي علي الإستغراق الوظيفي .

توصلت نتائج الدراسة الي وجود تأثير لرأس المال النفسي الايجابي علي الإستغراق الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية. فالأفراد ذوي الكفاءة الذاتية يكون لديهم الثقة بقدرتهم علي تحقيق الأهداف أو المهام، وبالتالي فهم يضعون لأنفسهم الأهداف الصعبة (المتحدية) ويعملون علي تحقيقها، ويكون لديهم الدوافع القوية لتحقيق هذه الأهداف، وبالتالي فهم يستثمرون كل طاقاتهم لتحقيق هذه الأهداف،

ويكونوا علي درجة عالية من الإستغراق والإنهماك في العمل، كما أنهم لا يشعرون بمرور الوقت في عملهم لإنهم في طريقهم لتحقيق أهدافهم الوظيفية.

كما أن الأفراد الذين يتمتعون بمستويات عالية من الأمل يكون لديهم أهداف محددة سواء كانت أهداف شخصية أو وظيفية ومسارات بديلة لتحقيقها وقوة إرادة لتحقيق هذه الأهداف، وبالتالي فهؤلاء الأفراد سوف يبذلون كل طاقاتهم في عملهم من أجل تحقيق هذه الأهداف، وسيكونوا أكثر استغراقاً في عملهم حتي ينجحون في تحقيق أهدافهم الشخصية والوظيفية . وينظر الأفراد الذين يمتلكون نظرة تفاؤلية دائماً الي الجانب الإيجابي من الأشياء المتعلقة بوظيفتهم، فهم يتوقعون حدوث الأشياء الإيجابية عند إنجاز اي موضوع متعلق بالعمل مهما كانت صعوبته، وبالتالي فهؤلاء الأفراد يجدوا انه من المفيد لهم أن يستثمروا كل وقتهم وطاقاتهم في عملهم ، .

وتلعب المرونة دوراً مهماً في شرح الإستغراق الوظيفي، فالأفراد الذين يمتلكون مستويات مرتفعة من المرونة يستطيعون التغلب علي صعوبات العمل بطريقة أو بأخري، وعندما يواجهون انتكاسة فانهم لا يجدون صعوبة في التعافي منها، ويمكنهم الإعتماد علي أنفسهم اذا ما اضطروا لذلك، وبالتالي فانهم يعتقدون بأن وجودهم له أهمية كبيرة ويكونوا فخورون بأنفسهم ويكونوا أكثر استغراقاً وانغماساً في العمل.

### ٣/١- تأثير المناخ النفسي علي رأس المال النفسي .

توصلت نتائج الدراسة الي وجود تأثير للمناخ النفسي علي رأس المال النفسي، وتظهر هذه النتيجة أنه كلما أدرك العاملون المناخ النفسي إيجابياً كلما زاد مستوي رأس المال النفسي لديهم. فكلما كانت الإدارة مرنة بالنسبة لكيفية تحقيق الأهداف الوظيفية، وكانت داعمة لأفكار وطرق العاملين لإنجاز العمل، كلما زادت درجة ثقة العاملين بقدرتهم علي أداء المهام المطلوبة منهم، كما أن الإدارة الداعمة توضح الأهداف الوظيفية للعاملين وتضع مسارات لتحقيقها مما يزيد من مستويات الأمل لدي العاملين، ولا تنتقد الإدارة الداعمة الأفكار الجديدة للعاملين، وتشجع العاملين علي تقديم الأفكار الجديدة، مما يجعل العاملون أكثر تفاؤلاً، ويجعلهم أكثر مرونة عند مواجهه صعوبات العمل .

ويلعب وضوح الدور الوظيفي دور مهم في زيادة مستويات رأس المال النفسي للعاملين من خلال زيادة مستويات الثقة الذاتية والأمل والمرونة، فكلما وضحت الإدارة بشكل محدد طريقة أداء الوظيفة، ووفرت المعلومات اللازمة لإنجاز المهام المنوطة بدور وظيفي معين، وكانت مسئوليات العمل والجهد المتوقع من الوظيفة محددين بدقة، وكانت قواعد الأداء مفهومة ومعروفة جيداً، فإن ذلك يزيد من ثقة العاملين بقدرتهم علي تحقيق المهام، كما يؤدي توفير المعلومات عن الدور الوظيفي إلي زيادة مستويات الأمل، لأن المعلومات تقود الفرد نحو التفكير في العديد من الطرق اللازمة لحل المشاكل المرتبطة بالعمل أو المسارات اللازمة لتحقيق

الهدف الوظيفي، كما تلعب المعلومات دور رئيسي في زياده مستويات المرونة لأن الفرد ومن خلال المعلومات يستطيع التغلب علي الصعوبات لتوفر المعلومات عنها .

ويلعب التعبير عن الذات دور مهم في زيادة مستوي رأس المال النفسي، فكلما شعر الموظف بالحرية التامة في التعبير عن نفسه في مكان العمل، وكان هناك حرية للموظف في إبراز شخصيته، فإن ذلك من شأنه أن يفود الموظف إلي خلق المسارات أو الطرق لتحقيق المهام، وهي سمة من سمات الأمل، كما سيزيد ذلك من ثقته بقدرته علي تحقيق المهام، كما ستزيد التفاؤل لدي الموظف كلما استطاع التعبير عن مشاعره الحقيقية في العمل، وكان من المقبول التعبير عن هذه المشاعر .

وكلما زاد تقدير الإدارة للموظف واعترفت بمساهماته وأهميتها كلما زادت مستوي رأس المال النفسي الإيجابي للعاملين من خلال زيادة مستويات الثقة الذاتية والتفاؤل والمرونة والأمل، فكلما شعر الفرد بأهميته كلما زادت ثقته بنفسه، وبالتالي وضع لنفسه هدف وظيفي أعلى ومسارات لازمة لتحقيقه مما يقوده الي مستويات أمل أعلى، كلما يزيد إدراك العامل للتقدير من جانب الإدارة من درجة التفاؤل لدي الموظف، ومن المتوقع أن يكون لديه مرونة أعلى تجاه المشاكل أو المحن . كما أن أدراك العاملين في المستشفيات الحكومية بأنهم يقدمون مساهمات مفيدة وأن عملهم ذو قيمة كبيرة للمستشفى، وأن أدائهم لهذا العمل بشكل جيد يحقق نتائج ايجابية وتطور إيجابي ملموس للمستشفى والمرضي من المتوقع أيضاً أن يسهم في زيادة مستويات التفاؤل والأمل والثقة الذاتية وبالتالي من مستوي رأس المال النفسي الإيجابي. وتجعل المهام المتحدية الفرد يستثمر كل طاقاته العاطفية والمادية والمعرفية في المهام مما يسهم في زيادة مستوي رأس المال النفسي الإيجابي.

#### ٤/١- الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين المناخ النفسي والإستغراق الوظيفي .

علي الرغم من عدم اطلاع الباحثون علي أي دراسة تتناول الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين المناخ النفسي و الإستغراق الوظيفي الا أن الباحثون يرون أن المنطق وراء هذه العلاقة بسيط، عندما يدرك الموظف المناخ النفسي إيجابياً ويتم تلبية احتياجاته النفسية في مكان العمل، فإن ذلك يكون له أثر إيجابي علي مستوي رأس المال النفسي حيث ترتفع مستوي الكفاءة الذاتية والأمل والتفاؤل والمرونة لديه، مما يكون له أثر إيجابي علي مستوي الإستغراق الوظيفي. الموظف الذي يتمتع بمستوي عالي من رأس المال النفسي يكون مستوي الإستغراق الوظيفي لديه أعلى من الموظف ذو المستوي الأقل من رأس المال النفسي عندما يدركون المناخ النفسي بشكل متساوي، حيث أن المستويات المرتفعة من رأس المال النفسي سوف تخلق وتوجه طاقة الفرد للأفعال المفيدة، وتجعل الموظف علي إستعداد للتركيز بشكل كامل في تحقيق أهداف وظيفته (الاستغراق).

## ٢ - توصيات الدراسة .

في ضوء نتائج الدراسة تم تناول توصيات الدراسة من خلال التركيز علي (مجال التوصية – التوصية – اليات تنفيذ التوصية – والمسئول عن تنفيذ التوصية ) و جدول (٨) يوضح ذلك :-

### جدول ( ٨ ) توصيات الدراسة

المسئول عن التنفيذ	اليات التنفيذ	التوصية	مجال التوصية
الإدارة العليا الإدارة الوسطي الإدارة الإشرافية	دعم أفكار وطرق العاملين لإنجاز العمل. تشجيع العاملين علي تقديم أفكار ومقترحات تفيد العمل مع الأخذ بها طالما ثبت جدواها. السماح للمرؤسين بالمشاركة في اتخاذ القرارات المرتبطة بعملهم، وإعطائهم الفرصة في التعبير عن آرائهم في الأمور المتعلقة بعملهم، ومنحهم السلطة للقيام بعملهم كما يروء مناسباً .	<ul style="list-style-type: none"> <li>تحسين مستوي ادراك العاملين للـدعم المقدم من الإدارة .</li> </ul>	الدعم الإداري
الإدارة الإشرافية إدارة الموارد البشرية	تقدير أدوار العاملين بما يتفق مع حجم مساهماتهم، فيجب علي المدير عندما يقدم العامل مساهمات مفيدة ونتائج ايجابية أن يشعرة بحجم مساهماته وأهميتها للمستشفى . إعادة النظر في نظام الأجور والمكافآت وتعديله لكي يناسب ويكافيء العاملين علي حجم المساهمات التي يبذلونها في خدمة المرضى وذويهم والمتردددين علي المستشفيات طوال ٢٤ ساعة. ضرورة تحلي القائد ببعض السمات الشخصية التي تساعد علي إدراك المرؤسين بالتقدير مثل الود في التعامل والصدق والأمانة.	<ul style="list-style-type: none"> <li>اعتراف إدارة المستشفى بجهوده الموظفين ومساهماته.</li> </ul>	التقدير
الإدارة العليا الإدارة الوسطي الإدارة الإشرافية	توفير بيئة تنظيمية تعزز حرية العمل . تحفيز المرؤسين علي إستخدام مهاراتهم وقدراتهم بشكل أفضل وتقديم حلول ابتكارية أو غير تقليدية.	<ul style="list-style-type: none"> <li>حريية الموظف في التعبير عن مشاعره والعناصر الفريدة من شخصيته.</li> </ul>	التعبير عن الذات

الإدارة العليا الإدارة الوسطى الإدارة الإشرافية	توفير المعلومات اللازمة لإنجاز المهام المنوطة بدور وظيفي معين . توضيح أدوار العمل داخل الأقسام، والمسئوليات والصلاحيات الممنوحة لكل موظف. يجب أن معايير الأداء مفهومة جيداً ويتم نشرها باستمرار، لأن كل ذلك يساعد الموظف بسهولة علي اتخاذ القرار المناسب داخل الدور الوظيفي.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أن تكون ظروف العمل والأدوار المتوقعة</li> <li>• من الموظفين واضحة ومتناسقة ويمكن التنبؤ بها.</li> </ul>	وضوح الدور
الإدارة العليا الإدارة الوسطى إدارة الموارد البشرية	اعادة النظر في أدوار العمل لكي تكون أكثر تحدياً. توزيع المهام وتصميم الوظائف بشكل يساعد علي إظهار مهارات الفرد واستنفاد طاقاته. عقد دورات تدريبية في الداخل والخارج عن كيفية التعامل مع الحالات الحرجة والأمراض المزمنة.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أن يمثل العمل تحدياً ويتطلب استخدام الإبداع ومجموعه متنوعة من المهارات.</li> </ul>	التحدي
الإدارة العليا الإدارة الوسطى إدارة الموارد البشرية	تصميم الوظائف بطريقة تشبع طموحات الفرد وتظهر إبداعه وتشعره بأهميته كعنصر عامل في المستشفى. تنويع المهارات المطلوبة في الوظيفة. تناسب أجر الوظيفة مع أهميتها.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحسين مستوي إدراك العاملين بأن عملهم يمثل قيمة كبيرة للمنظمة.</li> </ul>	المساهمة
الإدارة العليا الإدارة الوسطى الإدارة الإشرافية	توفير المناخ الداعم. زياده مستويات الثقة لدي العاملين . إدارة ضغوط العمل والمبادرات التوازنية بين العمل والحياة .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• زيادة مستويات التفاؤل لدي العاملين</li> </ul>	التفاؤل
الإدارة العليا الإدارة الوسطى الإدارة الإشرافية	تقويض السلطات للعاملين للقيام ببعض المهام الصعبة، لأن ذلك يؤدي الي مرور الفرد بتجارب النجاح لهذه المهام، مما يزيد من مستوي ثقتهم بأنفسهم. الإهتمام بالصحة النفسية والجسدية لدي العاملين .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• زياده مستوي ثقة العاملين بقدرتهم علي تحقيق المهام.</li> </ul>	الكفاءة الذاتية



الإدارة العليا الإدارة الوسطى الإدارة الإشرافية	<ul style="list-style-type: none"> <li>● تحديد الأهداف الوظيفية للعاملين بدقة، ووضعها في صورة أرقام ونسب وتواريخ مستهدفة .</li> <li>● تجزئة الأهداف المعقدة الي أهداف فرعية حتي يشعر العامل بالسعادة عند انجازها وبالتالي يزداد مستوي الأمل لديه .</li> <li>● كما يجب علي إدارة المستشفيات وضع أكثر من مسار لتحقيق الهدف .</li> <li>● تفويض السلطات لدي المرؤسين.</li> </ul>	زيادة مستويات الأمل لدي العاملين.	الأمل
الإدارة العليا الإدارة الوسطى الإدارة الإشرافية	<ul style="list-style-type: none"> <li>● عمل برامج تدريبية ترفع من مهارة المحافظة علي حالات الهدوء والتركيز عند مواجهه التكتسات</li> <li>● عمل برامج تدريبية ترفع من مهارات تجنب التفكير السلبي عند حدوث حالات الفشل .</li> </ul>	تحسين مستويات المرونة لدي العاملين.	المرونة

### ٣- مقترحات لبحوث مستقبلية .

ما زال مجال المناخ النفسي ورأس المال النفسي والإستغراق الوظيفي مفتوحاً أمام الباحثين لإجراء المزيد من الأبحاث العلمية وتطبيقها في البيئة المصرية، ويقترح الباحث إجراء أبحاث علمية في الموضوعات الآتية :-

- تغيير مجال تطبيق الدراسة لتكون في احدي المؤسسات الخاصة .
- دراسة تأثير أبعاد أخري للمناخ النفسي علي الإستغراق الوظيفي للعاملين مثل أبعاد العدالة والضغوط والثقة .
- الدور الوسيط للمغزي والأمان النفسي في العلاقة بين المناخ النفسي ورأس المال النفسي.

### قائمة المراجع النهائية

#### أولاً : المراجع العربية .

١. إدريس، ثابت عبد الرحمن (٢٠٠٨). **بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض**. الدار الجامعية، الإسكندرية .
٢. الإمام، وفقى السيد (٢٠١٠). **البحث العلمي إعداد مشروع البحث وكتابة التقرير النهائي**. الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة.
٣. العنقري، عبدالعزيز. إدارة المواهب كمدخل لتنمية سلوكيات الاستغراق الوظيفي لدي العاملين بالمنظمات الحكومية السعودية (٢٠١٣) . **المؤتمر الثاني لمعاهد الإدارة العامة والتنمية الإدارية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية**، ١٠٢٥-١٠٨٧ .

٤. العنقري، عبدالعزيز & المغربي، عبد الحميد (٢٠١٢). أثر الأنماط القيادية علي الارتباط الوظيفي لدي العاملين بمصرف الراجحي بالمنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية . *المجلة المصرية للدراسات التجارية*، مجلد ٢٦، العدد (٣)، ١٠٧-٥١ .
٥. المغربي، عبد الحميد(٢٠٠٤). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي . *مجلة الدراسات والبحوث التجارية*، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، العدد (٢) .
٦. المغربي، عبد الحميد(٢٠١٢). أثر الثقافة التنظيمية على الارتباط الوظيفي بالتطبيق على الأجهزة الحكومية السعودية. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*، كلية التجارة – جامعة المنصورة، مجلد ٢٦، العدد (٣)، ١-٥٠ .
٧. عريشة، محمد(١٩٩٥). تحليل علاقة الخصائص الفردية والرضا الوظيفي مع الإستغراق الوظيفي وأثره على جهد الأفراد في العمل – دراسة تطبيقية. *المجلة العلمية لكلية الإدارة والإقتصاد* .

#### ثانياً : المراجع الأجنبية :

1. Abdelwahab, M.A. (2013). The Direct And Interactive Effects Of Psychological Capital And Psychological Ownership On Work Attitudes And Withdrawal Behaviors. *New Horizons for business studies* , Faculty Of Monifia , 3(4) , 1-28 .
2. Avey, J.B., Luthans, F., & JENSEN, S.(2009). psychological capital : a positive resource for combating employee stress and turnover . *Human Resource Management*, 48(5) , 677– 693
3. Avey, J.B., Luthans, F., & Youssef, C.M. (2008) . The Additive Value of Positive Psychological Capital in Predicting Work Attitudes and Behaviors . *Journal Of Management*. 36- 430-452.
4. Bakker, A.(2011). An Evidence-Based Model of Work Engagement. *Current Directions in Psychological Science* , 20 (4) , 265–269
5. Bakker, A., Albrecht, S., & Leiter, M.(2011). Key questions regarding work engagement. *European Journal Of Work And Organizational psychology*, 20 (1) , 4–28
6. Bakker, A., & Demerouti, B. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International* , 13 (3) , 209-223

7. Baltes, B.B., Zhdanova, L.S., & Parker, C.P. (2009). Psychological climate : A comparison of organizational and individual level referents. *Human Relations*, 62(5), 669–700.
8. Biswas, S.(2011). psychological climate and affective commitment as antecedents of salespersons job involvement . *Management Insight*, 7(2) , 1-8.
9. Brown, S.P.,& Leigh, T.W.(1996). A New Look at Psychological Climate and Its Relationship to Job Involvement, Effort, and Performance . *Journal of Applied Psychology*, 81(4) , 358-368
10. Caza, A., Baggioz, R., Woolleg, & Caza, B.B.(2010). Psychological capital and authentic leadership . *Asia-Pacific journal of business administration*, 2(1) , 53-70.
11. Chughtai,A.(2008) .Impact of job involvement on in-role job performance and organizational citizenship behavior, *Institute of Behavioral and Applied Management*.
12. Eisele, P., & D'Amato, A.(2011).Psychological climate and its relation to work performance and well-being: The mediating role of Organizational Citizenship Behavior (OCB) . *Baltic Journal of Psychology*, 12 (1, 2), 4–21.
13. Etebarian, A., Tavakoli, S., & Abzari, M. (2012).The relationship between psychological capital and organizational commitment . *African Journal of Business Management* , 6(14) , 5057-5060.
14. El Ayouby, A.S.(2012).The Impact of Psychological Climate and psychological capital on Employee Satisfaction , commitment and Performance , *M. Sc. Thesis* (Alexandria University : Faculty of Commerce , 2012) 1-111.
15. Harris, C.(2012) . Relationships Between Psychological Capital, Work Engagement And Organisational Citizenship Behaviour In South African Automotive Dealerships. *Ph. D. Dissertation* (Nelson Mandela Metropolitan University : Faculty of Business and Economic Sciences , 2012) , 1-196.

16. Herbert , M.(2011). An Exploration Of The Relationships Between Psychological Capital (Hope, Optimism, Self-Efficacy, Resilience), Occupational Stress, Burnout and Employee Engagement . *M. Sc. Thesis* (South Africa : University of Stellenbosch , 2011), 1-246.
17. James, L.R., Hater, J.J., Gent, M.J., & Bruni, J.R.(1978) . Psychological climate : implications from cognitive social learning theory and interactional Psychology. *Pers. Psychol.*, 31(4), 783-813.
18. James, L.R., & Jones, A.P. (1974) . Organizational climate : a review of theory and research . *Psychol. Bull* , 81, 1096-1112.
19. Jones, A.P., & James, L.R.(1974). Psychological climate: Dimensions and relationships of individual and aggregated work environment perceptions.*Organizational Behaviour and Human Performance*, 23, 201–250 .
20. Kahn, W.A.(1990). Psychological Conditions Of Personal Engagement And Disengagement At Work . *Academy of Management Journal* , 33(4) , 692-724.
21. Karatepe, O.M., & Olugbade, O.A.(2009).The effects of job and personal resources on hotel employees’ work engagement . *International Journal of Hospitality Management*, 28, 504–512.
22. Karatepe, O.M. (2011).Perceptions of organizational politics and hotel employee outcomes: the mediating role of work engagement . *International Journal of Contemporary Hospitality Management* , 25(1) ,1-41.
23. Katz, D., & Kahn, R.(1978).*The Social Psychology of Organization*. 2nd ed., (New York, Wiley:1978)
24. Khan, K., & Nemati, A.(2010). involvement on employee satisfaction, A study based on medical doctors working at Riphah international university teaching hospitals in Pakistan. *African Journal of Business Management*. 5 (6) , 2241- 2246.
25. Khan,T., Jam, F., &Akbar, A.(2011).Job involvement as predictor of employee commitment: Evidence from

- Pakistan, *International Journal of Business & Management*, 6(4),252-262.
26. Kiewitz, C., Hochwarter, W. A., Ferris, G. R., & Castro, S. L. (2002). The role of psychological climate in neutralizing the effects of organizational politics on work outcomes. *Journal of Applied Social Psychology*, 32(6) , 1189-1207.
  27. Koys, D., & Decotiis, T.(1991). Inductive Measures of Psychological Climate. *Human Relations* ,44, 265-286.
  28. Larson, M.D., Norman, S.M., Hughes, L.W., & Avey, J.B. (2013) . Psychological Capital: A new Lens For Understanding Employee Fit And Attitudes . *International Journal of Leadership Studies* , 8(1), 28-43.
  29. Luthans, F., Avolio, B.J., Avey, J.B., & Norman, S.M. (2007b). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60 , 541–572.
  30. Luthans, F., Avolio, B., Walumbwa, F., & Li, W.(2005) . The Psychological Capital of Chinese Workers : Exploring the Relationship with Performance . *Management and Organization Review* ,1(2) , 249–271.
  31. Luthans, F.,(2002a).The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 695 – 706.
  32. Luthans, F., & Youssef, C.M.(2004).Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management:Investing in People for Competitive Advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143–160.
  33. Luthans, F., & Youssef, C.M., & Avolio, B.J. (2007a). Psychological capital. **Oxford University Press** , New York.
  34. Luthans, F., Norman, S.M., Avolio, B.J., & Avey, J.B. (2008) . The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate—employee performance relationship . *Journal of Organizational Behavior* , 29 , 219–238 .

35. Mathumbu, D., & Dodd, N.(2013). Perceived Organisational Support, Work Engagement and Organisational Citizenship Behaviour of Nurses at Victoria Hospital. *J Psychology*, 4(2): 87-93 .
36. Odnokon, P.A.(1999) . the effects of cohesion and psychological climate on male ice hockey players perceived effort and intention to return . *M. Sc. Thesis* (Saskatchewan University : College of Graduate Studies And Research , 1999), 1-89.
37. O'Neill, B., & Arendt, L.(2008) . Psychological Climate and Work Attitudes: The Importance of Telling the Right Story. *Journal of Leadership and Organizational Studies* , 14(4) .1-34.
38. Parker, C.P., Baltes, B.B., Young, S.A., Huff, J.W., Altmann, R.A., Lacost.H.A., & Roberts, J.E. (2003). Relationships Between Psychological Climate Perceptions And Work Outcomes : A Meta-Analytic Review . *Journal of Organizational Behavior*, 24, 389–416 .
39. Qadeer, F., & Jaffery, H. (2014) . Mediation of Psychological Capital between Organizational Climate and Organizational Citizenship Behavior . *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences* , 8 (2) , 453- 470.
40. Raymond, T., & Mjoli, T. (2013) . The relationship between job involvement, job satisfaction and organizational commitment among lower- level employees at a motor- car manufacturing company in East London, South Africa, *Journal of business and economic management*, 1 (2) , 025- 035.
41. Romá,V.G., Väänänen. A., Ripoll, P., Caballer, A., Peiró, J.M., & Kivimäki, M. (2005). Psychological climate, sickness absence and gender. *Psicothema* , 17(1) , 169-174 .
42. Rostiana & Lihardj, A.N. (2013). The influence Of Psychological Capital To Work Engagement And Organizational Citizenship Behavior. *International Conference on Entrepreneurship and Business Management* , 21, 161-171 .

43. Sager, J., Dubinsky, A.J., & Wilson, P.H.(2009). Psychological Climate Dimensions As Antecedents To Salespeople's Organizational Commitment, Turnover, Success Beliefs, And Performance. *Journal of Selling & Major Account Management* , 9(4) ,8-27.
44. Schaufeli, W. P., Salanova, M., Roma, V.G., & Bakker, A.B. (2002) . The Measurement Of Engagement And Burnout :A two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3 , 71–92.
45. Schuler, R., Aldag, R., & Brief, A. (1977) . Role conflict and ambiguity: A scale analysis. *Organizational Behavior and Human Performance*, 20 , 111-128 .
46. Sharifi, N., & Shahtalebi, B.(2014).The Relationship Between Dimensions Of Psychological Capital With Organizational Commitment Studied : Staffs Of General Directorate Of Education Of Isfahan. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 3(11) ,23-30.
47. Shuck, M.B.(2010).Employee Engagement: An Examination of Antecedent and Outcome Variables. *Ph. D. Dissertation*,( Interim Dean Delia C. Garcia: College of Education , 2010) ,1-147 .
48. Snyder, C.R., & Lopez, S.J.(2005). *Handbook of Positive Psychology*. New York: Oxford University Press
49. Ugwu, F.O.(2012).Are Good Morals Often Reciprocated? Perceptions Of Organizational Virtuosity And Optimism as Predictors of Work . *Asian Journal of Social Sciences & Humanities* , 1(3),188-198.
50. Welch, M.(2011). The evolution of the employee engagement concept : communication implications .*Corporate Communications: An International Journal* , 6(4) , 328-346 .
51. Youssef, C., & Luthans, F. (2007). Positive Organizational Behavior in the Workplace: The Impact of Hope, Optimism, and Resilience . *Journal of Management* 33(5) , 774-800 .

## ملاحق البحث

### قائمة الاستقصاء

الأخ الفاضل /

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

عظيم تحياتي وامتتاني لسعادتكم، وشاكر ومقدر لكم سلفاً ما ستقدمونه من معلومات، وما ستقضونه من وقت في استيفاء بيانات هذا الاستقصاء .

وبعد،،،،

يهدف هذا الاستقصاء إلى التعرف على الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين المناخ النفسي والارتباط الوظيفي، وتهدف هذه الدراسة إلى تقديم التوصيات المناسبة التي تسهم في تحسين بيئة العمل وزيادة إهتمام وتقدير الإدارة للعاملين في المستشفيات الحكومية. ويسعدني أن الفت انتباه سيادتكم إلى أن نجاح البحث الذي أعده يتوقف على مدى مساهمتكم الفعالة بأراكم البناءة، وأعدكم بأن ما ستتفضلون به من آراء وبيانات لن يستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، ولمراعاة الموضوعية والسرية فإن ذكر الاسم يعد أمراً اختيارياً .

وأشكركم مقدماً على حسن تعاونكم ،

الباحثون

### السؤال الأول:

تعكس العبارات التالية مدى الإستغراق الوظيفي لديكم، الرجاء من سيادتكم قراءتها جيداً ووضع علامة ( ٤ ) في الخانة المقابلة التي تعبر عن وجهة نظركم.

العبارات	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق تماماً	غير موافق
١ أنسى كل شيء حولي عندما أقوم بعملي.					
٢ عندما أقوم بعملي لا أشعر بمرور الوقت.					
٣ عند تأدية العمل، أركز فيه فقط دون الانشغال بأشياء أخرى.					
٤ من الصعب أن أفصل نفسي عن وظيفتي .					
٥ أشعر بالاستغراق الشديد في عملي.					
٦ أشعر بسعادة عندما أعمل بشكل مكثف.					



السؤال الثاني :

تعكس العبارات التالية مستوى ادراككم للمناخ النفسي السائد في المستشفيات الحكومية، الرجاء قراءة كل عبارة من العبارات التالية جيداً، ووضع علامة ( ٤ ) في الخانة المقابلة التي تعبر عن وجهة نظركم.

العبارات	موافق تماماً (٥)	موافق (٤)	محايد (٣)	غير موافق (٢)	غير موافق تماماً (١)
١ يعتبر مديري مرنا فيما يخص كيفية تحقيق أهدافي الوظيفية.					
٢ يدعم مديري أفكارى وطرقى لإنجاز العمل.					
٣ يمنحني مديري السلطة للقيام بعملى كما أراه مناسباً.					
٤ أنا حذر فى تحمل المسؤولية لأن مديرى غالباً ما ينتقد الأفكار الجديدة					
٥ أثق أن مديرى سيدعمنى فيما اتخذه من قرارات .					
٦ توضح الإدارة بشكل محدد طريقة أداء الوظيفة .					
٧ مسئوليات العمل والجهد المتوقع فى الوظيفة محددى بدقة .					
٨ قواعد الأداء فى قسمى مفهومة ومعروفة جيداً.					
٩ أقدم مساهمات مفيدة فى عملى .					
١٠ أدائى لعملى بشكل جيد يحقق نتائج إيجابية .					
١١ أشعر بأننى عضواً رئيسياً فى المنظمة.					
١٢ عملى ذو قيمة كبيرة للمنظمة .					
١٣ نادراً ما أشعر بأن عملى أمراً مسلم به .					
١٤ يقدر رؤسائى الطريقة التى أؤدى بها عملى .					
١٥ تدرك المنظمة أهمية المساهمات التى أقدمها.					
١٦ المشاعر التى أعبر عنها فى العمل هى مشاعرى الحقيقية.					
١٧ أشعر بالحرية التامة فى التعبير عن نفسى فى مكان العمل.					
١٨ توجد جوانب من شخصيتى لا أستطيع التعبير عنها فى العمل.(R)					
١٩ من المقبول أن أعبر عن مشاعرى الحقيقية فى هذه الوظيفة.					
٢٠ تمثل وظيفتى تحدياً كبيراً لى.					
٢١ تستنفد وظيفتى كل طاقاتى لتحقيق أهداف عملى .					

### السؤال الثالث :

تعكس العبارات التالية مستوى رأس المال النفسي لديكم، الرجاء قراءتها جيداً ووضع علامة ( ٤ )

في الخانة المقابلة التي تعبر عن وجهة نظركم.

غير موافق تماماً (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق تماماً (٥)	العبارات
					١ أشعر بالقدرة علي تحليل المشاكل طويلة الأجل لإيجاد حلول لها
					٢ أشعر بالقدرة علي التعبير عن عملي في الاجتماعات مع الإدارة.
					٣ أشعر بأنني قادر علي المساهمة في الحوارات حول استراتيجية المستشفى.
					٤ أثق بأنني قادر علي المساعدة في وضع أهداف عملي .
					٥ أشعر بالقدرة علي التواصل مع الأشخاص ذوي العلاقة من خارج
					٦ أشعر بالقدرة علي تقديم المعلومات إلي الزملاء في المستقبل.
					٧ عندما أجد نفسي أمام مشكلة في عملي، استطيع التفكير في العديد من الطرق لحلها.
					٨ في الوقت الراهن، أبذل كل طاقتي في تحقيق أهدافي الوظيفية.
					٩ يوجد الكثير من الطرق لحل المشاكل الوظيفية.
					١٠ الآن، أرى نفسي ناجحاً في وظيفتي.
					١١ أستطيع أن أفكر في العديد من الطرق لتحقيق أهدافي الوظيفية.
					١٢ في هذا الوقت، أنا حققت الأهداف الوظيفية التي وضعتها لنفسي.
					١٣ عندما أواجه إنتكاسة في الوظيفة، أجد صعوبة في التعافي منها. (R)
					١٤ في وظيفتي، أستطيع أن أتغلب علي الصعوبات بطريقة أو بأخرى.
					١٥ أستطيع أن أعتد علي نفسي إذا اضطررت لذلك .
					١٦ يمكنني التغلب علي الأمور الصعبة في عملي .
					١٧ يمكنني إجتياز الأوقات الصعبة في وظيفتي لأنني واجهتها من قبل .
					١٨ أشعر أنني أستطيع التعامل مع أشياء كثيرة في وظيفتي في وقت واحد.
					١٩ عندما تكون الأمور غير مؤكدة في العمل، عادة ما أتوقع الأفضل.
					٢٠ من الممكن أن تحدث لي أشياء سلبية أثناء العمل (R) .
					٢١ أنا دائماً ما أنظر إلي الجانب الإيجابي من الأشياء المتعلقة بوظيفتي.
					٢٢ أنا متفائل حول ما سيحدث لي في وظيفتي.
					٢٣ أثناء العمل، توجد أشياء لا تحدث بالطريقة التي أريد لها (R) .
					٢٤ أتوقع حدوث أشياء إيجابية عند إنجاز أي موضوع مهما كانت صعوبته.