



مركز الاستشارات والبحوث والتطوير
بأكاديمية السادات للعلوم الإدارية

مجلة البحوث الإدارية

Journal of Management Research

علمية - متخصصة - مُكمّمة - دورية ربع سنوية

للسنة
الحادية والأربعون

Vol. 41, No.4; Oct. 2023

عدد أكتوبر 2023



www.sams.edu.eg/crdc

رئيس مجلس الإدارة
أ.د. محمد حسن عبد العظيم
رئيس أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

رئيس التحرير
أ.د. أنور محمود النقيب
مدير مركز الاستشارات والبحوث والتطوير

ISSN : 1110-225X

أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في المنظمات غير
ربحية "دراسة ميدانية على مستشفيات القطاع العام"

**The impact of psychological capital on the outstanding job
performance of workers in non-profit organizations
" A field study on public sector hospitals "**

إعداد

الباحثة / نورا محمود عبد الفتاح على حسن

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير رأس المال النفسى على الأداء الوظيفى المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة. وطبقت الدراسة على اكبر عشر مستشفيات بالقطاع العام المصرى بمحافظة القاهرة والجيزة. وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج اهمها: اكدت الدراسة علي وجود تأثير لبعء الكفاءة الذاتية على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين وفي ذلك دلالة علمية مؤداها ان الكفاءة الذاتية تعمل على تحسين الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة. كما اكدت الدراسة علي وجود تأثير لبعء التفاؤل على الأداء الوظيفي للعاملين. وفي ذلك دلالة علمية مؤداها ان التفاؤل فى العمل يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي المتميز للعاملين ويخلق روح حب العمل لدى العاملين ويزيد من حالة الرضا الوظيفي بالمستشفيات محل الدراسة. و اكدت الدراسة علي وجود تأثير لبعء لأمل على الأداء الوظيفي للعاملين. وفي ذلك دلالة علمية مؤداها ان لأمل لدى العاملين يحسن من الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة. وأخيراً اكدت الدراسة علي وجود تأثير لبعء المرونة على الأداء الوظيفي للعاملين. وفي ذلك دلالة علمية مؤداها ان المرونة فى العمل والتفكير وتغيير وتعديل خطط العمل اليومية يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة. واوصت الدراسة بالاهتمام بالموظفين ومنحهم الاستقلالية والحرية فى اداء المهام وتوفير الامكانيات اللازمة لهم. وكذلك الاهتمام بأساليب تمكين العاملين وتشجيع فرق العمل المدارة ذاتيان والتدريب عليها.

Abstract:

The study aimed to identify the effect of psychological capital on the outstanding job performance of employees in the hospitals under study. The study was applied to the ten largest hospitals in the Egyptian public sector in Cairo and Giza governorates. The study concluded with many results, the most important of which are: The study confirmed the existence of an effect of the self-efficacy dimension on the outstanding job performance of the workers, and this is a scientific indication to the effect that self-efficacy works to improve the outstanding job performance of the workers in the hospitals under study. The study also confirmed the existence of an effect of optimism on the job performance of employees. This is a scientific indication to the effect that optimism at work leads to improving the outstanding job performance of employees and creates a spirit of love for workers among workers and increases job satisfaction in the hospitals under study. The study confirmed that there is an effect of the dimension of hope on the job performance of employees. This is a scientific indication to the effect that the hope of the workers improves the outstanding job performance of the workers in the hospitals under study. Finally, the study confirmed that there is an impact of the flexibility dimension on the job performance of employees. This is a scientific indication to the effect that flexibility in work, thinking, changing and modifying daily work plans leads to improving the outstanding job performance of workers in the hospitals under study. As well as paying attention to methods of empowering workers and encouraging and training self-managed work teams.

مقدمة:

في السنوات الأخيرة من القرن الماضي ظهرت العديد من المصطلحات الإدارية نتيجة للتنوع والتعقيد وتسارع التغيرات في البيئة التي تعمل فيها منظمات الأعمال. فالناظر إلى الخمسين سنة الماضية من تطور الفكر الإداري يجد أن الاهتمام بالقدرة الفنية للمنظمات بصورة عامة وللعاملين بصورة خاصة قد جعل جهود إدارة المنظمات تنصب في كيفية إدارة الاعتماد المتبادل للعناصر المكونة للمنظمة.

كما تركز المنظمات الحديثة جهودها للارتقاء المستمر بمستوى أداء العاملين فيها، وذلك من خلال البحث عن العوامل المؤثرة في أداء وكفاءة العاملين، 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 الأفراد العاملين بها، لأن التركيز على أداء كل موظف هو السبيل لتحسين وزيادة نجاح المؤسسة. ولبلوغ هذه الغاية لا بد من إدارة المؤسسة العمل على تنمية قدرات ومهارات ومواهب الأفراد وكذا خلق المناخ والجو الملائمين للإبداع البشري. (منتصر مصطفى، ٢٠١٩، ص ١٢)

وفى بيئة الأعمال شديدة التنافس اليوم، يعد الأداء الوظيفي للموظفين أحد الهياكل الرئيسية التي تلعب دوراً حاسماً في تحقيق الأداء التنظيمي. حيث يعد الأداء الوظيفي أهم متغير تابع في السياق التنظيمي وأهم مفهوم في علم النفس الصناعي التنظيمي. حيث يعبر عن السلوكيات الملحوظة التي يقوم بها الموظفون في وظائفهم ذات الصلة بأهداف المنظمة. وفي مراجعة الأدلة النظرية والتجريبية، حدد الباحثون عوامل مختلفة يمكن أن تتأثر بالأداء الوظيفي. من بينها، أعطى المفهوم المطور حديثاً لرأس المال النفسي اهتماماً كبيراً في الماضي القريب في الولايات المتحدة الأمريكية والصين باعتباره نهجاً جديداً لتعزيز الأداء الوظيفي للموظفين

أولاً: موضوع الدراسة:

يعتبر الاداء الوظيفي المكون الرئيسى للعملية الادارية والتنظيمية للمنظمة، كونه الجزء الحى منها لانه مرتبط بالانسان الذى يدير العملية الانتاجية ويحول موادها الخام الى مواد جاهزة للاستهلاك، كما ان اهمية الاداء الوظيفي لا تتوقف على مستوى المنظمة بل تتعدى ذلك الى نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدولة. والاداء يتكون من مجموعة من العناصر منها ما هو مرتبط بمعرفة الوظيفة، ومنها

ما هو مرتبط بنوعية العمل وكميته والمثابرة والثوق والوقت المستغرق والتكلفة. وتختلف انواع الاداء الوظيفي حسب عدة معايير فحسب المعيار المصدر يوجد أداء داخلي وأداء خارجي، أما حسب معيار الشمولية فيوجد أداء كلي وآخر جزئي. ومن أجل تحسين الأداء والرفع من مستواه، تقوم الإدارة بعملية التقييم من حين لآخر وفق أسس علمية وعملية مدروسة، للوصول إلى أهداف، ويوجد العديد من النظريات المفسرة للأداء الوظيفي وأشهرها النظريات الكلاسيكية للتنظيم الإداري المتأثرة بالثورة الصناعية، والتي تميزت بسيطرة الالو على الانسان وبعدها نظرية العلاقات الانسانية التي جاءت مناقضة لها ووجهت الانظار للجانب الانساني للعامل. (Luthans, F.2017,P35)

ويشير كل من (أسماء محسن، ٢٠١٩) و(جاد الرب، ٢٠١٠) إلى أن الوصول إلى أداء وظيفي متميز للعاملين مرهون بمدى توفر مستوى مقبول من الرضا الوظيفي عن الخدمات وعن العمل وعن العدالة المادية والمعنوية. كما أن الأداء الوظيفي يحتل مكانه خاصة داخل أي مؤسسة كانت، باعتباره الناتج النهائي لمحصلة الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمؤسسة، ذلك أن المؤسسة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء العاميين أداء متميزاً وبشكل عام فإن اهتمام الإدارة وقيادتها بمستوى الأداء عادة ما يفوق الاهتمام بالعاملين بها، ولذلك يمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة، وفي أي جزء منها لا يعد انعكاساً لدوافع وقدرات المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لدوافع وقدرات الرؤساء والقادة أيضاً. وإذا كان الأداء الوظيفي هاماً في المؤسسات فإن أهميته تزداد بشكل أكبر في المستشفيات، وتسعى معظم المستشفيات إلى تحديد نوعية وكمية أداء الأفراد العاملين فيها وتحديد القابليات والإمكانات التي يمتلكها كل فرد، ومدى احتياجات الأفراد إلى التطوير.

وأشارت دراسة (الكرداوي مصطفى، ٢٠١٧، ص ١٨) انه في ظل المتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال والضغوط المرافقة للمنافسة العالمية، وفي ظل الضغوط التكنولوجية والتسويقية والإنتاجية والبشرية التي تؤثر غالبيتها في العنصر البشري، فإن المنظمات اليوم تواجه العديد من المخاطر التي تتطلب منها أن تجد السياسات والاستراتيجيات لبناء الثقة بين المنظمات والعاملين فيها، وبما يشجع العاملين ويوجد الاطمئنان عندهم بعدم استغناء المنظمة عنهم سواء في الأمد الطويل أو القصير.

كما تتطلب بيئة الأعمال اليوم المرونة والابتكار والتطوير الفعال للمعارف وخبرات ومهارات العاملين، والتي يطلق عليها بصورة مجتمعة رأس المال البشري، ولقد حصل رأس المال النفسي علي اهتمام 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 الأهتمام بالموارد البشرية كمصدر لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمات. (Avey, J. & Palmer, N.2010,p79)

لهذا فقد أصبح موضوع رأس المال النفسي من الموضوعات التي تخص 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، فتنشأ بينهم علاقات عمل وتتكون بينهم روابط وصلات شخصية واجتماعية، 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 سيتأثر بشكل عام بعدد من العوامل بعضها يستطيع الموظف أن يتحكم فيها بينما يخرج الآخر عن هذه السيطرة، وهناك ثلاثة عوامل مهمة في هذا المجال وهي: الموظف وما يمتلكه من معرفة ومهارات واهتمامات 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. (عوض محمد، ٢٠١٦، ص ٢١)

وهناك أدلة كثيرة في مجالات مختلفة على علاقة علم النفس الإيجابي بالرضا الوظيفي، والتحفيز، والإنتاجية، والأداء الوظيفي، والتماسك الوظيفي، والرفاهية، والالتزام التنظيمي، والعاطفية الإيجابية، والتقييمات الذاتية الأساسية، والمواطنة التنظيمية، والدافع الجوهري، وتقرير المصير والعدالة التنظيمية. (Martin, Angela, 2011, P43) كما تعددت الدراسات التي تناولت العلاقة بين رأس المال النفسي والأداء الوظيفي فقد توصلت دراسة (فاطمة محمد، ٢٠١٥) إلى وجود علاقة ارتباط جوهري وتأثير وتأثر بيم رأس المال النفسي وبين الاداء الوظيفي.

وترى (أسماء محسن، ٢٠١٩، ص ٢٧) بما أن الأداء الوظيفي للموظفين هو بناء حاسم في المؤسسة، فإن فهم العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي أمر ضروري للمديرين. قد يساعد هذا الفهم المديرين على فهم وشرح والتنبؤ وقياس وتغيير الأداء الوظيفي للموظفين.

وهدف دراسة (خرشي، ٢٠١٩) إلى الكشف عن العلاقة بين فعالية أداء الموارد البشرية والأداء المتميز للموظفين في المؤسسات الرياضية، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي وعينة قصدية من الموظفين بمديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة. وأكدت نتائج الدراسة على أن القدرات الفردية وأنظمة

وإجراءات العمل ونمط القيادة لهم أدواراً جوهرية في تحقيق الأداء المتميز لأفراد الموارد البشرية بالمؤسسات الرياضية.

وهدفت دراسة (Dehane & Saoudi, 2020) إلى تقديم تحليل مقارنة بين نموذج التميز الأوروبي والأمريكي لسنة ٢٠٢٠ لاكتشاف أوجه التشابه والاختلاف وتوضيح رؤية كلا النموذجين حول كيفية تحقيق الأداء المتميز، وذلك بالاعتماد على منهج تحليلي مقارنة. وخلصت الدراسة إلى وجود اختلاف بين النموذجين في كيفية تحقيق الأداء المتميز، حيث أن النموذج الأوروبي اقترح رؤية جديدة لعملية تحقيق التميز في الأداء من خلال إدارة التغيير وقيادة الأداء في وقت واحد؛ كما يجب اعتبار التغيير حتماً ليس فقط بسبب بيئة الأعمال المتغيرة باستمرار ولكن سرعة هذا التغيير أيضاً، وبالتالي يجب على المنظمات اعتماد التغيير بشكل استباقي.

واهتمت دراسة (زيادة، ٢٠٢١) بالتعرف على مدى توافر أبعاد المنظمة المتعلمة بجامعة المنوفية من وجهة نظر العاملين فيها، ومدى الاهتمام بتحقيق الأداء الوظيفي المتميز، واعتمدت الدراسة على عينة عشوائية من العاملين بالجامعة. وخلصت نتائج الدراسة إلى وجود اختلافات جوهرية في استجابة موظفي الجامعة الأبعاد المنظمة المتعلمة، وكان بعد إيجاد فرص مناسبة للتعليم المستمر الأعلى بينهم. كما اتضح وجود اختلافات جوهرية في استجابة موظفي الجامعة لأبعاد الأداء الوظيفي المتميز، وكان بعد الكفاءة أعلى هذه الأبعاد تبايناً. وأكدت النتائج كذلك على وجود علاقات تبادلية وتأثيرية بين أبعاد المنظمة المتعلمة وأبعاد الأداء التنظيمي المتميز.

وجاءت دراسة (زيادة، ٢٠٢١) للكشف عن العلاقة بين نظام إدارة المواهب البشرية والأداء الوظيفي المتميز، والتعرف على أثر نظام إدارة المواهب البشرية على الأداء الوظيفي، وقد تم تطبيق الدراسة على موظفي مصرف الراجحي فرع أبها، وتكون مجتمع الدراسة من المديرين والموظفين، من خلال عينة عشوائية. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها، أن هناك علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين نظام إدارة المواهب البشرية والأداء الوظيفي المتميز في مصرف الراجحي، وأن هناك أثر دال إحصائية بين نظام إدارة المواهب البشرية والأداء الوظيفي المتميز في مصرف الراجحي، وفي ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج فقد أوصت الدراسة: بوضع أنظمة متقدمة لعمليات الاستقطاب والاختيار للموظفين، ووضع الاستراتيجية للمحافظة على أفضل العاملين المبدعين، وتوفير الميزانية الملائمة لتحفيز الموهوبين، وتفعيل دور إدارة المواهب البشرية في تعزيز الأداء الوظيفي المتميز.

ثانياً: الهدف من الدراسة: تهدف الدراسة الحالية الى تحقيق ما يلي:

- ١- التعرف على تأثير رأس المال النفسى على الأداء الوظيفى المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة.
- ٢- قياس تأثير رأس المال النفسى على أداء الوظيفى المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة.
- ٣- تقديم بعض الدلالات للمديرين التى تساعد فى تحسين رأس المال النفسى ولأداء الوظيفى للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة.

ثالثاً: أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة على المستوى النظرى فى انها تعد الدراسة اضافة للأدبيات العلمية، وقامت الباحثة بحصر الابحاث الموجودة بقواعد المعلومات العربية، ولم تجد اى دراسة تتعلق بتأثير رأس المال النفسى على الأداء الوظيفى المتميز للعاملين فى المنظمة غير ربحية والمتمثلة فى مستشفيات القطاع العام، لذلك تحظى الدراسة باهمية على مستوى المستشفيات التى تبحث عن النجاح والتميز فى ظل المنافسة.

اما على المستوى التطبيقى قد تساعد هذه الدراسة المسؤولين فى المستشفيات من رسم الخطط ووضع الاستراتيجيات المتعلقة بتحسين رأس المال النفسى ولأداء الوظيفى المتميز للعاملين والتعرف على العلاقة بين هذه المتغيرات وتأثير كل منهما على الاخر.

رابعاً: الإطار النظرى والدراسات السابقة:

المتغير الاول: رأس المال النفسى:

اولاً: مفهوم رأس المال النفسى:

عرف (Avey & et al ,2010,P108) رأس المال النفسى بأنه حالة الفرد النفسية الإيجابية والتي لها صلة بسلوكياته وأدائه فى العمل.

وعرفه (Chen& Lim,2012,P9) رأس المال النفسى: بأنه متعلق بقوة الأفراد وموقفهم تجاه العمل والنظرة العامة للحياة.

ويعرف (Poon, 2013,P112) رأس المال النفسى: بأنها القدرة النفسية الإيجابية للفرد التى تبني على غرار الأمل، والثقة والمرونة، والتفاؤل.

ومما سبق تعرف الباحثة رأس المال النفسي: بأنه حالة نفسية إيجابية متطورة للفرد يعبر عنها من خلال المساهمات الإيجابية الناجحة في الوقت الحالى والمستقبل، والسعي الى 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, 2017, P65) لرأس المال النفسي والتي تشمل (الأمل، الثقة، المرونة، التفاؤل) هي أكثر الأبعاد استخداماً وتداولاً في البحوث والدراسات، وقد استخدمت هذه الأبعاد واختبرت في دراسات كثيرة وحديثة ومنها دراسة: (Avey & etal, 2009; Chan 2010, Poon,2013; Corner,2015 ; Quisenberry, 2015 ; Bockorny,2015)

نتيجة لطبيعة تفاعل هذه الأبعاد فإن العامل سيشعر بالثقة في عمله وسيصبح متفائلاً بالتالى سيثابر حتى يتوصل إلى الأهداف المرجوة والمثابرة عليها، مما يعود على المنظمة بالمخرجات (outcomes) الإيجابية المطلوبة (Cole & et al,2010,P7) كما أن من يتحلى بتلك الصفات الإيجابية عادة يتسم بروح التعاون ويحب مساعدة الآخرين، وسيستطيع أن يؤثر بمن حوله بطريقة إيجابية (2015,P13 Corner, 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 & Lim, 2012,P77).

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 (Avery & et al, 2009) وهي القدرة على التحلي بالثقة والنجاح ونقل تلك القدرات بطريقة دافعة ومحفزة للإنجاز لتحقيق الهدف المرسوم (Chen & Lim,2012,P14) ومن هذا نستنتج أن هناك علاقة إيجابية بين الثقة وأداء العمل (Luthans & et al, 2017,P28) وهي أيضاً تفاعل العاملين في المنظمة والتعبير عن آرائهم دون خوف أو شك (Lima 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 والتغيير وبالتالي بلوغ الهدف المحدد (Lentz,2013,P72).

لا شك أن للثقة تأثيراً على نظرة العامل لعمله والمنظمة التي يعمل بها (Lima 2015) لذلك الأشخاص الذي يتمتعون بهذا البعد لديهم خمس خصائص كما ذكرها (Corner,2015,P22) 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, 2011,P36) ويعود ذلك لطبيعة التفاؤل إذ إنه دائم التغيير، وهو التكلم عن الحاضر والمستقبل بأسلوب ناجح، مشرق وإيجابي (Luthans & et al 2017,P62).

وأظهرت دراسات عديدة أن للتفاؤل أثراً إيجابياً في رفع مستوى الأداء بمجالات عدة (2015,P33) (Corner, أي أن الفرد يقوم بالمثابرة ومواصلة نشاطه، لكي يحقق أهدافه المرجوة (2013,P75) (Poony 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, 2011,P35). 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,P77). 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,P73) 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,P76).

ولقد قدم (*Carver & Scheier, 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 (*مني محمد، ٢٠١٠، ص ٣٢*) 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, C, 2015, P76*) 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 المتشائمين لا يحدث لهم ذلك، كما أكد (*Luthans, F. & Norman, S, 2017, P55*) 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 وطاقته التفكير الموجهة بالهدف لإستخدام هذه المسارات (*Çavuş, & Gökçen, 2015, P51*)، 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 اعتبارها بمثابة قوة الإرادة *willpower* التي يمكن من خلالها تحقيق الأهداف، والمسارات *pathways*، أي التخطيط لتحديد الوسائل إلى يمكن استخدامها لتحقيق الأهداف).

هذا، وينطلق الأفراد لإنجاز أهدافهم من خلال إحساسهم وإدراكهم لقدراتهم والتي تمدهم بتصميم ذاتي وقوة إرادة لاستثمار 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 مساهم الرئيسي الذي تم تبنيه. 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, J & Palmer, N,2010) أن وجود أمل لدى القادة له تأثير إيجابي معنوي على الأداء المالي، ورضا العاملين.

٤- المرونة Resiliency :

تعتبر المرونة اقل 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 (منتصر مصطفى، ٢٠١٩) والذي عرفها بأنها قدرات نفسية إيجابية للإرتداد أو العودة مرة أخرى من العقبات، وعدم التأكد، والصراع، والفشل، بل وحتى التغيرات الإيجابية والتقدم الذي يحرزه الفرد، وزيادة المسؤوليات الملقاة على عاتقه.

وفي ضوء ما سبق، توصف المرونة بالإستجابة 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 عنده يعود الأفراد مرة أخرى بسرعة وبفاعلية يكون هو ناتج المرونة (Clapp- Smith et al, 2009) ، 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 (عوض محمد، ٢٠١٦، ص ٣٨) 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 لتعزز بعضها البعض ومن ثم تفوق الفوائد الناتجة عن ذلك ما يتم الحصول عليه دون تجميع هذه العناصر معاً.

المتغير الثاني: الأداء الوظيفي المتميز للعاملين:

أولاً: الأداء الوظيفي المتميز:

إن أداء الأفراد بشكل عام هو انعكاس لما يحمله من معارف ومعلومات وخبرة والتي تكون موجودة في أذهان العاملين. وعلى هذا الأساس فإن تفاوت مستويات الأداء المقدم يعود إلى تفاوت مستويات إدراكهم، وقدراتهم الفكرية وسلوكهم الإبداعي (Warholm, 2010: 24) وهذا ما يؤكد وجود علاقة ترابطية بين الأداء، والمستوى الفكري والثقافي ولكي تعمل المنظمات على بلوغ عاملها مستويات الأداء الوظيفي المتميز ينبغي عليها القيام بتحفيز القدرات واستخدام أساليب التطوير والتدريب خصوصاً الذهنية منها (Dancher, 2013: 38). أما فيما يتعلق بمفهوم الأداء الوظيفي المتميز أو ما يطلق عليه بعض الباحثين بالأداء المتفوق أو العالي فهو من المفاهيم الإدارية التي حظيت بمستوى كبير من الاهتمام من قبل

وقد قدمت العديد من التعاريف التي تناولت الأداء المتميز إذ عرفه (حسن، ٢٠١٢: ١٢٣) بأنه مجموعة من السلوكيات والمقدرات الفكرية والمعرفية التي يتمتع بها الأفراد داخل المنظمات. أما (Sallch, 2011: 35) فقد عرفه بأنه: مجموعة من السلوكيات التي تعبر عن أداء الموظف بطريقة تضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ.

كما عرفه (فرج، ٢٠٠٩: ١) بأنه: المهارات والقدرات التي يتمتع بها الأفراد داخل المنظمة لكي تصبح لهم القدرة على توظيف تلك المهارات والمعرفة في مجال أداء الأعمال.

وعرفه (الفتلاوي، ٢٠١٢: ١٢٦) بأنه: أداء المكلف بالوظيفة الذي يحقق مستويات عالية من الأداء الوظيفي في كل من جانب السلوك وجانب المخرجات وبما يتفق ويحقق أهداف المنظمة.

ومن خلال ما تقدم من استعراض آراء بعض الباحثين لمفهوم الأداء المتميز ترى الباحثة أن الأداء المتميز هو المستوى الأعلى من مستويات الأداء الذي يميز الأفراد داخل المنظمة من خلال ما يمتلكون من سلوك ومهارات وقدرات معرفية يستطيعون بها إنجاز أعمال تتجاوز حدود المعايير الموضوعية ومن خلال التطرق إلى آراء الباحثين فقد أشارت بأن الأداء الوظيفي المتميز هو الأداء الذي يتجاوز حدود المعايير الموضوعية من قبل المنظمة فضلاً عن كونه يتفوق كماً ونوعاً على الآخرين، وأن التميز هو تقديم شيء جديد سواء كان فكرة أم خدمة كما بينت التعاريف أن الأداء المتميز يرتبط بعدد من العوامل والتي تخضع بعضها لإرادة الموظف في حين تخرج العوامل الأخرى من سيطرته.

ثانياً: أبعاد الأداء الوظيفي المتميز:

اختلف الباحثين فيما بينهم حول أبعاد الأداء الوظيفي المتميز كل منهم حسب دراسته، وتعرض الباحثة في هذا الجزء أبعاد الأداء الوظيفي المتميز كما يلي، حيث **حدد (أبوغنيم وفرج، ٢٠١٧: ١٩١)** أبعاد الأداء الوظيفي في الآتي:

١- **الكفاءة:** وهي القدرة على تقليل الفاقد في الموارد المتاحة للمنظمة، وذلك من خلال الاستعمال الأمثل والمناسب للموارد وفق معايير الجودة وتحديد التكلفة، فهي تشير إلى العلاقة بين مقدار الموارد المدخلة ونتائج المخرجات وتحقيق الهدف المنشود بمعنى تحقيق أعلى منفعة مقابل أقل التكاليف (**شرف الدين، ٢٠١٢: ٥١**)، فهي تشير إلى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو أن يؤدي العامل مهامه بأقل وقت وأقل تكلفة في الجهد والمال. (**العربي، ٢٠١٢: ٣٢٣**)

٢- **الجودة:** تعرف الجودة بأنها تصميم عالي الأداء ينصب على جودة الخدمة المقدمة لأجل أن تتضمن خصائص وسمات عالية التفوق في الأداء واقتصادية الاستعمال والملائمة واللطفة وسهولة الدخول إلى مواقع الخدمة. (**النجار ومحسن، ٢٠١٩: ٥٩**) وتعني أداء الأشياء بصورة صحيحة وتسعي الإدارات إلى تقديم خدمات تتميز بالجودة المطابقة للمواصفات بما يحقق رضا الزبون إذ إن العميل هو الجزء الأكثر أهمية في خطة الإنتاج ويجب أن يكون هدف الجودة حاجات الزبون الحاضرة والمستقبلية.

٣- الإبداع:

مما سبق ترى الباحثة أن أبعاد الأداء الوظيفي المتميز تختلف في مجملها من باحث إلى آخر حسب طبيعة الدراسة التي يجريها كل منهما، إلا أن الدراسة الحالية تتبنى الأبعاد التالية (الكفاءة، والجودة، والإبداع) كأبعاد للأداء الوظيفي المتميز.

ثالثاً: عوامل تحقيق الأداء الوظيفي المتميز:

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينهما وأن هذه العوامل تكون ذات تأثير متباين على الأداء وبالتالي اختلاف نتائج الدراسات التي تناولت هذا الموضوع ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة تأثير كل منهما على الأداء واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع. لذا نجد أن أغلب العلماء يواجهون صعوبات عدة في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي المتميز ومدى التفاعل بينهما، وقد حاول مجموعة من علماء الإدارة تحديد بعض العناصر التي يكون لها تأثير على الأداء الوظيفي المتميز والتي من أهمها (الساعدي، ٢٠١٣: ٣٦) و (عكاشة، ٢٠٠١: ٣٣):

- ١- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
 - ٢- نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلك من رغبة ومهارة وبراعة وقدرة على التعليم وتنفيذ العمل من دون الوقوع في الأخطاء.
 - ٣- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الأفراد إنجازه في ظروف عادية، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
 - ٤- المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الفرد على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في أوقاتها ومتى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين
- وقد قسم (Rehman, 2019: 123) الأداء الوظيفي المتميز إلى ثلاثة أقسام وهي: أداء المهام، والأداء الظرفي، والأداء المعاكس أو المجابهة. يشير أداء المهام إلى السلوكيات التي تسهم في إنجاز عمليات جوهرية في المنظمة مثل الخدمات التي يقدمها، في حين أن الأداء الظرفي أو الموقفى والسلوكيات التي تسهم بشكل مباشر في تحويل ومعالجة الأعمال الجوهرية في المنظمة.

وترى الباحثة أن هذه السلوكيات تسهم في تشكيل كل من الثقافة والمناخ الذي يحيط بالعمل، أما الأداء المعاكس فهو يختلف عن النوعين السابقين، لأنه يمثل السلوك السلبي في العمل فهو يختلف عن التأخر عن مواعيد العمل أو الغياب، وإنما يشمل سلوكيات أخرى مثل الانحراف في العمل، والعدوان، وسوء الاستخدام والعنف.

خامساً: العلاقة بين متغيرات الدراسة:

فحصت الكثير من الأبحاث مساهمة كل بعد من ابعاد رأس المال النفسى واثره على أداء الموظفين. فقد اشار (منتصر مصطفى، ٢٠١٩) إلى ان الثقة بالنفس لدى الموظفين تجعلهم يتفاعلون مع المهمة المحددة ويكملون تلك المهمة بنجاح من خلال فريق عمل متكامل ومتماسك فى اداء المهمة والوظيفة المطلوبة منهم، وان الثقة بالنفس تعد اداة مهم فى نجاح هذه المهمة. وأشارت دراسة (فاطمة محمد، ٢٠١٥) الى انه إذا كان لدى الموظفين الكفاءة الذاتية العالية، فإنهم يعتقدون أن بإمكانهم النجاح. ونتيجة لذلك، يبذلوا المزيد من الجهد في المهمة المعطاة. حيث انه عندما يبذل الموظفون قصارى جهدهم لتحقيق النجاح، فإن أداءهم يكون أفضل بشكل عام. وهذا يعني أن الكفاءة الذاتية ترتبط بالأداء الوظيفي وتماسك فريق العمل وتماسك الوظيفة او المهمة التى يقوم بها العاملون.

وترى الدراسة ان الفعالية الذاتية مرتبطة بشكل إيجابي وقوي بالأداء الوظيفي. وقد اشار (فاطمة محمد، ٢٠١٥) الى ان الامل ينم عن التقاتل والموظفين المتفائلين أكثر فعالية من الموظفين غير المتفائلين. حيث أن الموظفين المتفائلين يمتلكون جهوداً موجهة نحو الهدف. ولديهم قدرة خاصة على إيجاد الطرق البديلة المستمرة لتحقيق أهدافهم.

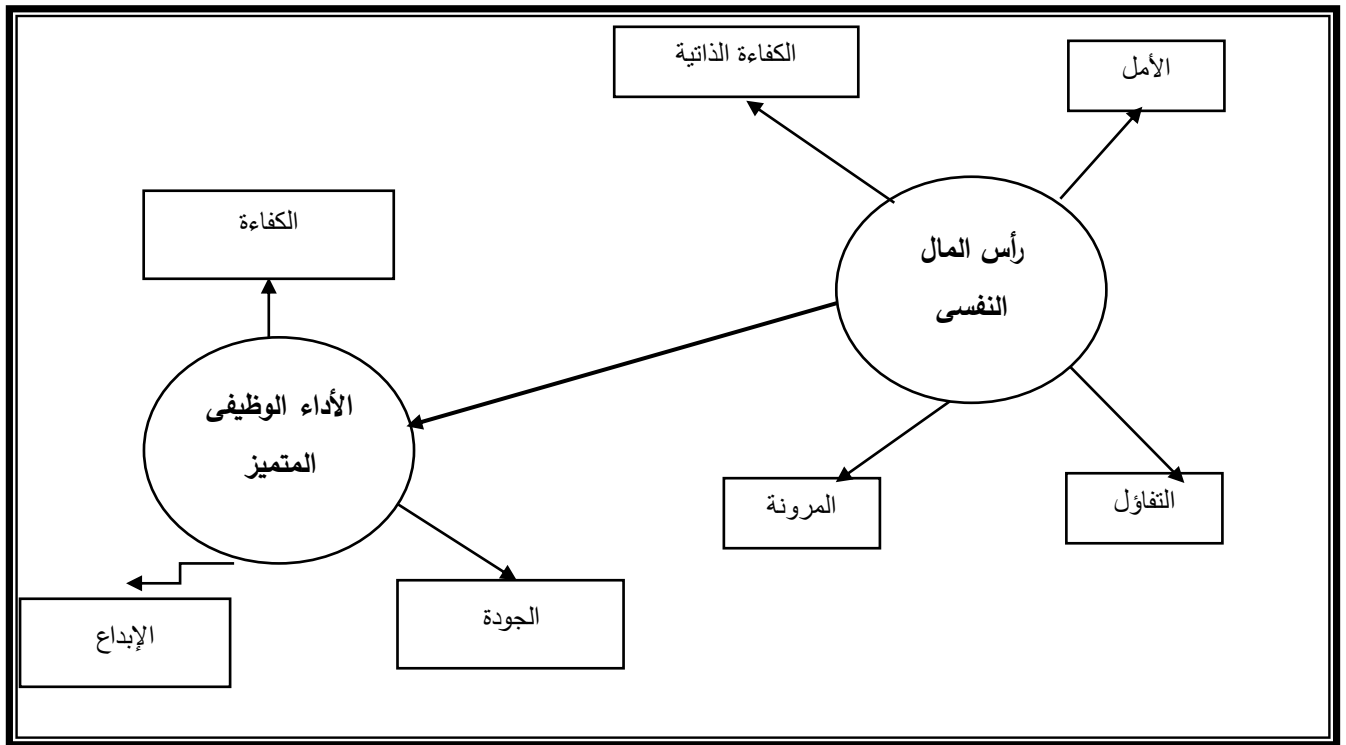
واشارة دراسة كل من (Avey, james B, & et al, 2011, p96) (Luthans, F. 2014, p107) إلى أن الموظفين الذين لديهم المزيد من الأمل لديهم أداء وظيفي مرتفع. وقاسوا هذه العلاقة بعد عام واحد من السيطرة على كفاءتهم الذاتية والقدرة الإدراكية، والموظفين ذوي الكفاءة الذاتية والأمل لديهم أداء أفضل لأن هؤلاء الموظفين يقبلون التحديات ويبذلون المزيد من الجهود لتحقيق الأهداف بسبب ارتفاع فعالية. وكذلك تحديد الأهداف الفرعية والاستراتيجيات لتحقيق تلك الأهداف. ويرى (Sony, M. & Mekoth, 2016, p91) ان المرونة تعزيز أداء العاملين في البيئة المضطربة وتزيد من التماسك الوظيفي.

مما سبق يمكن استنتاج أن التأثير المركب لرأس المال النفسى كبنية متعددة الأبعاد قد يكون مرتبطاً بشكل كبير وإيجابي الأداء الوظيفي المتميز للعاملين.

سادساً: نموذج وفروض الدراسة:

١- نموذج الدراسة:

ويوضح الشكل التالي المتغيرات المستقلة والمتغير التابع للدراسة، والعلاقة بينها والتي تهدف الدراسة إلى تحديدها:



شكل رقم (١) متغيرات الدراسة

المصدر: الشكل من إعداد الباحثة، اعتماداً على الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة، ونتائج الدراسات السابقة.

٢- فروض الدراسة:

الفرض الرئيسي: " لا يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال النفسي، المتمثلة في: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرونة) على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات

محل الدراسة". وينبثق من هذا الفرض الرئيسي، الفروض الفرعية، التالية:

١- لا يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية للكفاءة الذاتية كأحد أبعاد رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة.

- ٢- لا يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية للتفاوت كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة.
- ٣- لا يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية للأمل كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة.
- ٤- لا يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية للمرونة كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة.
- ٣- منهج الدراسة :**

تم في هذه الدراسة استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لدراسة تأثير رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في المنظمة غير ربحية بمستشفيات القطاع العام محل الدراسة، نظرا لملائمته لمثل هذه النوعية من الدراسات، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على نوعين من الدراسات، هما:

١- **الدراسة المكتبية:** وتتجه الباحثة 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 مستشفيات القطاع العام ومواقع الانترنت المختلفة.

٢- **الدراسة الميدانية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، لجأت الباحثة إلي جمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة من الميدان محل الدراسة. وقد سارت الباحثة في هذه الدراسة وفقا للخطوات العلمية المتعارف عليها في هذا المجال.

٣- **مجتمع الدراسة:** يمثل مجتمع الدراسة من اكبر عشر مستشفيات بالقطاع العام داخل القاهرة، وهم: (مستشفى الحسين الجامعي، مستشفى القصر العيني، مستشفى ابو الريش، مستشفى عين شمس التخصصي، مستشفى المعهد القومي للأورام، مستشفى معهد ناصر، مستشفى سرطان الاطفال ٥٧٣٥٧، مستشفى القاهرة التخصصي، مستشفى دار الشفاء).

٤- **عينة الدراسة:** وقد تمثلت عينة الدراسة في عدد (٥) مستشفيات لكي يتم اجراء الدراسة عليهم وهم (مستشفى الحسين الجامعي، مستشفى القصر العيني، مستشفى ابو الريش، مستشفى معهد ناصر، مستشفى سرطان الاطفال ٥٧٣٥٧) ، وذلك حتى تكون النتائج واقعية وبالتالي اصبح اجمالى مجتمع الدراسة (٦٧٤٠) عاملاً. تم اختيار عينة من هذه الشركات بأستخدام المعادلة التالية:

$$n = \frac{P(1-P)}{\frac{P(1-P)}{N} + \frac{E^2}{SD^2}}$$

وبالتعويض في المعادلة السابقة تم الحصول على حجم العينة والذي يساوي (٣٨٤) مفردة تقريباً، وقد تم توزيع استمارات الأسئلة على حسب عدد العاملين باستخدام التوزيع المتناسب.

- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

قامت الباحثة باستخدام البرنامج الإحصائي الجاهز *SPSS V25* لتحليل البيانات، وهو الأسلوب المناسب لمثل هذه النوعية من الدراسات، وتم الاستعانة بالعديد من الأساليب الإحصائية، من أهمها:

- اختبار الثبات والصدق: تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ *Cronbach's Alpha Scale* ومعامل الصدق، وذلك لتحديد معامل ثبات وصدق أداة الدراسة.
 - أدوات التحليل الإحصائي الوصفي: مثل: التكرارات *Frequencies*، والنسب المئوية *Percentages*، والأوساط الحسابية *Means*، والانحراف المعياري *Standard Deviation*، كأساليب إحصائية وصفية، تساعد في عرض البيانات في صورة أكثر تقدماً.
 - معامل الارتباط البسيط *Simple Linear Correlation Coefficient*، ومعامل التحديد *Coefficient of Determination*، وذلك لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة.
 - معامل الانحدار الخطي البسيط *Simple Linear Regression*، وذلك لمعرفة قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة.
 - تحليل التباين *ANOVA*، وذلك لاختبار معنوية نماذج الانحدار، المتمثلة في العلاقات بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة.
 - اختبار كروسكال واليس *Kruskal Wallis*: وتم استخدامه لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أكثر من مجموعتين من البيانات الترتيبية.
- وقامت الباحثة** بعد تحليل البيانات بالأساليب الإحصائية، بتفسيرها واستخلاص النتائج والدلالات منها بأسلوب منطقي، حيث أن الأسلوب الإحصائي يعد وسيلة لمساعدة الباحثة في التحليل والاستنتاج، وهو لا يقدم كل شيء للباحثة، ولذلك يجب الاعتماد على الرأي الشخصي أيضاً في استقراء النتائج.

ثامناً: الدراسة الميدانية:

١- توصيف عينة الدراسة:

بلغت عينة الدراسة (٣٨٤) مفردة، وبلغ عدد استمارات الاستقصاء السليمة المرتدة بعد استيفائها (٢٩٦) وقامت الباحثة بوصف كل خاصية من الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة، ويوضح الجدول التالي خصائص عينة الدراسة :

جدول رقم (١) خصائص عينة الدراسة

النسبة %	العدد	الخصائص	النوع
٥٧,٣%	١٦٩	ذكور	النوع
٤٢,٧%	١٢٧	إناث	
١٥,٢%	٤٥	أقل من ٣٠	السن
٥٥%	١٦٣	من ٣٠ إلى > ٥٠	
٢٩,٨%	٨٨	٥٠ سنة فأكثر	
١٤,٤%	٤٢	أقل من ٥ سنوات	الخبرة
٢٨,٨%	٨٦	من ٥ : > ١٠ سنوات	
٥٦,٨%	١٦٨	١٠ سنوات فأكثر	
٣٠,٣%	٩٠	تعليم متوسط	التعليم
٦٣,٤%	١٨٨	تعليم جامعي	
٦,١%	١٨	تعليم فوق الجامعي	
١٠٠%	٢٩٦	الإجمالي	

المصدر: قائمة الاستقصاء، نتائج اجابات القسم الثالث من قائمة استقصاء الدراسة الميدانية.

تخلص الباحثة 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 بمستشفيات القطاع العام محل الدراسة على دراية كافية بأهمية رأس المال النفسي وتأثيره على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، 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:

يوضح الجدولان التاليان رقم (٢)، ورقم (٣) توصيف متغيرات الدراسة من خلال بيان الوسط الحسابي وكذلك الانحراف المعياري، وكذلك ابراز معاملات الارتباط الخطي البسيط بين متغيرات الدراسة، وذلك على النحو التالي :

جدول (٢) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	الوسط الحسابي	الأنحراف المعياري
الكفاءة الذاتية	٣,٩٨	٠,٨٩
التفاؤل	٣,٩٣	٠,٩٣
الأمل	٣,٧٥	٠,٨٤
المرونة	٣,٢	١,٠٤
الكفاءة	٤,٢	٠,٨٦
الجودة	٤,١	٠,٧٥
الإبداع	٤,٢٦	٠,٩٥

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

جدول (٣) معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	الكفاءة الذاتية	التفاؤل	لأمل	المرونة	الكفاءة	الجودة	الإبداع
الكفاءة الذاتية	١						
التفاؤل	*٠,٤٢	١					
الأمل	*٠,٣٨	*٠,٣١	١				
المرونة	*٠,٤١	*٠,٣١	*٠,٣١	١			
الكفاءة	*٠,٣٢	*٠,٢٧	*٠,٢٧	*٠,٢١	١		
الجودة	*٠,٣٤	*٠,٢٩	*٠,٢٩	*٠,٢١	*٠,٢٩	١	
الإبداع	*٠,٣١	*٠,٢٦	*٠,٢٦	*٠,٢١	*٠,٣٢	*٠,٢٤	١

تلخص الدراسة من توصيف البيانات إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات رأس المال النفسي، والمتمثلة في: الكفاءة الذاتية، والتفاؤل، والأمل، والمرونة بمستشفيات القطاع العام، وبين الأداء الوظيفي المتميز للعاملين، وأن أبعاد رأس المال النفسي تؤثر معنوياً على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين. ولكن على الرغم من وجود علاقات الارتباط، إلا أن الدراسة قامت بالتأكد من وجود هذه العلاقات من خلال اتباع أساليب إحصائية أكثر تقدماً.

٢- اختبار مدى صحة الفرض الرئيسي:

قامت الباحثة في هذا الجزء من الدراسة باختبار مدى صحة الفرض الرئيسي، من خلال اختبار الفروض الفرعية على النحو التالي:

١- اختبار تأثير الكفاءة الذاتية كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة:

ولاختبار هذا الفرض تم طرح عدد من العبارات الممثلة لبعد الكفاءة الذاتية كأحد أبعاد رأس المال النفسي والأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، لأخذ آراء مفردات العينة وتحليل هذه الآراء، وقامت الباحثة بدراسة هذه العلاقة. ولبيان أثر لبعد الكفاءة الذاتية على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، تم استخدام أسلوب الأنحدار البسيط، ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الأنحدار:

جدول رقم (٤) نتائج تحليل الأندجار البسيط لأثر بعد الكفاءة الذاتية والأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة

المتغير	Beta	B	R	R ²	T.Value	Sig. T
الكفاءة الذاتية	٠,٥٩	٠,٤٣٢	٠,٥٩	٠,٣٤٨	٥,٢٢١	*٠,٠٠٠
المعامل الثابت <i>Constant</i>		١,٩٣٤				
معامل التحديد المعدل <i>Adj. R²</i>		٠,٣٤٥				
قيمة <i>F</i>		٣٣,٦٥				
معامل جوهرية النموذج (<i>Sig. F</i>)		*٠,٠٠٠				

* P < 0.01

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي *Spss*

ويتضح من الجدول السابق ما يلي :

- تشير معاملات الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد الكفاءة الذاتية والأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٥٩ ، وذلك عند مستوى دلالة قدره ($P < 0.01$).
- يشير معامل التحديد المعدل *Adj. R²* إلى أن بعد الكفاءة الذاتية يفسر حوالي ٣٤,٥% من التباين في الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، وأن نسبة ٦٥,٥% ترجع لعوامل أخرى.
- يشير معامل جوهرية النموذج (*Sig. F*) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة قدره ($P < 0.01$) ، وتؤكد اشارات معاملات هذا النموذج على ايجابية هذه العلاقة.

في ضوء ما سبق من نتائج، يتبين عدم صحة الفرض الفرعي الاول من الفرض الرئيسي للدراسة، ومؤداه: "لا يوجد تأثير جوهرى ذو دلالة إحصائية للكفاءة الذاتية كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة".

٢- اختبار تأثير التفاؤل كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة:

قامت الباحثة في هذا الجزء باختبار مدى صحة الفرض الفرعي الثانى من الفرض الرئيسي ومؤداه: "لا يوجد تأثير جوهرى ذو دلالة إحصائية للتفاؤل كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة".

ولاختبار هذا الفرض تم طرح عدد من العبارات الممثلة لبعد التفاؤل والأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، لأخذ آراء مفردات العينة وتحليل هذه الآراء، وقامت الباحثة بدراسة هذه العلاقة.

ولبيان أثر التفاؤل على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، تم استخدام أسلوب الأنحدار البسيط، ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الأنحدار:

جدول رقم (٥) نتائج تحليل الأنحدار البسيط لأثر التفاؤل والأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة

المتغير	Beta	B	R	R ²	T.Value	Sig. T
التفاؤل	٠,٦٣	٠,٤٣٢	٠,٦٣	٠,٣٩٧	٥,٦٣٢	*٠,٠٠
المعامل الثابت <i>Constant</i>		١,١٢٢				
معامل التحديد المعدل <i>Adj. R²</i>		٠,٣٩٥				
قيمة <i>F</i>		٣٢,٧٤				
معامل جوهرية النموذج (<i>Sig. F</i>)		*٠,٠٠				

* P < 0.01

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- تشير معاملات الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد التفاؤل وبين الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٦٣ ، وذلك عند مستوى دلالة قدره ($P < 0.01$).
 - يشير معامل التحديد المعدل *Adj. R²* إلى أن بعد التفاؤل يفسر حوالي ٣٩,٥% من التباين في الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، وأن نسبة ٦٠,٥% ترجع لعوامل أخرى.
 - يشير معامل جوهرية النموذج (*Sig. F*) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة قدره ($P < 0.01$) ، وتؤكد اشارات معاملات هذا النموذج على ايجابية هذه العلاقة.
- في ضوء ما سبق من نتائج، يتبين عدم قبول صحة الفرض الفرعي الثأني من الفرض الرئيسي للدراسة، ومؤداً: " لا يوجد تأثير جوهرى ذو دلالة إحصائية للتفاؤل كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة".
- ٣- اختبار تأثير الأمل كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة:

قامت الباحثة في هذا الجزء باختبار مدى صحة الفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي ومؤداً: "لا يوجد تأثير جوهرى ذو دلالة إحصائية للأمل كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة".

ولاختبار هذا الفرض تم طرح عدد من العبارات الممثلة لبعده الأمل والأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة لأخذ آراء مفردات العينة وتحليل هذه الآراء، وقامت الباحثة بدراسة هذه العلاقة.

ولبيان أثر بعد الأمل على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، تم استخدام أسلوب الأنحدار البسيط، ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الأنحدار:

جدول رقم (٦) نتائج تحليل الأنحدار البسيط لأثر الأمل على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة

المتغير	Beta	B	R	R ²	T. Value	Sig. T
الامل	٠,٥٨	٠,٣٢٢	٠,٥٨	٠,٣٣٦	٥,٢١١	*٠,٠٠
المعامل الثابت Constant		١,٨٤٥				
معامل التحديد المعدل Adj. R ²		٠,٣٣٤				
قيمة F		٣٢,٨٨				
معامل جوهرية النموذج (Sig. F)		*٠,٠٠				

* P < 0.01

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

ويتضح من الجدول السابق ما يلي :

- تشير معاملات الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد الأمل وبين الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٥٨ ، وذلك عند مستوى دلالة قدره $(P < 0.01)$.
- يشير معامل التحديد المعدل $Adj. R^2$ إلى أن بعد الأمل يفسر حوالي ٣٣,٤٪ من التباين في الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، وأن نسبة ٦٦,٤٪ ترجع لعوامل أخرى.
- يشير معامل جوهرية النموذج $(Sig. F)$ إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة قدره $(P < 0.01)$ ، وتؤكد اشارات معاملات هذا النموذج على ايجابية هذه العلاقة.

في ضوء ما سبق من نتائج، يتم قبول صحة الفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي للدراسة، ومؤداه: "لا يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية للأمل كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة".

٤- اختبار تأثير المرونة كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة:

قامت الباحثة في هذا الجزء باختبار مدى صحة الفرض الفرعي الرابع من الفرض الرئيسي، ومؤداه: " لا يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية للمرونة كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة".

ولاختبار هذا الفرض تم طرح عدد من العبارات الممثلة لبعد المرونة والأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، لأخذ آراء مفردات العينة وتحليل هذه الآراء، وقامت الباحثة بدراسة هذه العلاقة.

ولبيان أثر بعد المرونة على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، تم استخدام أسلوب الأنحدار البسيط، ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الأنحدار:
جدول رقم (٧) نتائج تحليل الأنحدار البسيط لأثر لبعد المرونة الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة

المتغير	Beta	B	R	R ²	T. Value	Sig. T
المرونة	٠,٦٧	٠,٥٢٣	٠,٦٧	٠,٤٤٩	٤,٦٧٨	*٠,٠٠
المعامل الثابت <i>Constant</i>		١,٢١٣				
معامل التحديد المعدل <i>Adj. R²</i>		٠,٤٤٦				
قيمة <i>F</i>		٥٤,٢١				
معامل جوهرية النموذج (<i>Sig. F</i>)		*٠,٠٠				

* P < 0.01

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss.

ويتضح من الجدول السابق ما يلي :

- تشير معاملات الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد المرونة وبين الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٦٧، وذلك عند مستوى دلالة قدره (0.01) ($P <$

- يشير معامل التحديد المعدل *Adj. R²* إلى أن بعد المرونة يفسر حوالي ٤٤,٦٪ من التباين في الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، وأن نسبة ٥٥,٤٪ ترجع لعوامل أخرى.

- يشير معامل جوهرية النموذج (*Sig. F*) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة قدره (0.01) ($P <$ ، وتؤكد اشارات معاملات هذا النموذج على ايجابية هذه العلاقة.

في ضوء ما سبق من نتائج، يتم قبول صحة الفرض الفرعي الرابع من الفرض الرئيسي للدراسة، ومؤداه: " لا يوجد تأثير جوهرى ذو دلالة إحصائية للمرونة كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة".

٥- تأثير اجمالي أبعاد رأس المال النفسى على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة: قامت الباحثة في هذا الجزء باختبار مدى صحة الفرض الرئيسي الثانى كإجمالي، ومؤداه: " لا يوجد تأثير جوهرى ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال النفس، المتمثلة فى: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرونة) على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة".

ولاختبار هذا الفرض تم طرح عدد من العبارات الممثلة لأبعاد رأس المال النفسى وأبعاد الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، لأخذ آراء مفردات العينة وتحليل هذه الآراء، وقامت الباحثة بدراسة هذه العلاقة. ولبيان أثر اجمالي أبعاد رأس المال النفسى على أبعاد الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، تم استخدام أسلوب الأنحدار البسيط، ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الأنحدار:

جدول رقم (٨) نتائج تحليل الأندحر البسيط لأثر اجمالي أبعاد رأس المال النفسى على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة

المتغير	Beta	B	R	R ²	T. Value	Sig. T
اجمالي أبعاد رأس المال النفسى	٠,٦١	٠,٤٢٣	٠,٦١	٠,٣٦٦	٤,٦٦٥	*٠,٠٠٠
المعامل الثابت <i>Constant</i>		١,٣٤٣				
معامل التحديد المعدل <i>Adj. R²</i>		٠,٣٦٣				
قيمة <i>F</i>		٣٤,١٣				
معامل جوهرية النموذج (<i>Sig. F</i>)		*٠,٠٠٠				

* P < 0.01

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- تشير معاملات الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط موجبة لإجمالي أبعاد رأس المال النفسى والأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٦١ ، وذلك عند مستوى دلالة قدره ($P < 0.01$).
- يشير معامل التحديد المعدل *Adj. R²* إلى أن ابعاد رأس المال النفسى تفسر حوالي ٣٦,٣٪ من التباين في الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، وأن نسبة ٦٣,٧٪ ترجع لعوامل أخرى.
- يشير معامل جوهرية النموذج (*Sig. F*) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة قدره ($P < 0.01$) ، وتؤكد اشارات معلمات هذا النموذج على ايجابية هذه العلاقة.

في ضوء ما سبق من نتائج، يتبين عدم قبول صحة الفرض الرئيسى كإجمالي للدراسة، ومؤداه: "لا يوجد تأثير جوهرى ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال النفسى، المتمثلة فى: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرونة) على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة".

أ- نتائج الدراسة:

فيما يلي أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

- ١- اكدت الدراسة علي وجود تأثير لبعء الكفاءة الذاتية على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين وفى ذلك دلالة علمية مؤداها ان الكفاءة الذاتية تعمل على تحسين الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة.
- ٢- اكدت الدراسة علي وجود تأثير لبعء التفاؤل على الأداء الوظيفي للعاملين. وفى ذلك دلالة علمية مؤداها ان التفاؤل فى العمل يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي المتميز للعاملين ويخلق روح حب العمل لدى العاملين ويزيد من حالة الرضا الوظيفي بالمستشفيات محل الدراسة.
- ٣- اكدت الدراسة علي وجود تأثير لبعء لأمل على الأداء الوظيفي للعاملين. وفى ذلك دلالة علمية مؤداها ان لأمل لدى العاملين يحسن من الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة.

٤-أكدت الدراسة علي وجود تأثير لبعده المرنة على الأداء الوظيفي للعاملين. وفي ذلك دلالة علمية مؤداها ان المرنة في العمل والتفكير وتغيير وتعديل خطط العمل اليومية يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة.

ب- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة :

قامت الباحثة بمناقشة وتفسير *Explanation and Discussion* النتائج التي تم التوصل اليها، وذلك على النحو التالي:

- اظهر نتائج الدراسة، ان هناك علاقة ترابط جوهرية وتأثير لبعده الكفاءة الذاتية على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة كلا من: دراسة (الكرداوي مصطفى، ٢٠١٧) (منتصر مصطفى، ٢٠١٩) (Luthans, F & Norman, S.2017)
- اظهر نتائج الدراسة، ان هناك علاقة ترابط جوهرية وتأثير لبعده التفاؤل على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة: (الكرداوي مصطفى، ٢٠١٧) (عبدالحميد المغربي، ٢٠١٢) (Azril, M.2010)
- اظهر نتائج الدراسة، ان هناك علاقة ترابط جوهرية وتأثير لبعده الأمل على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة: (منتصر مصطفى، ٢٠١٩) (Luthans, F & Norman, S.2017)
- اظهر نتائج الدراسة، ان هناك علاقة ترابط جوهرية وتأثير لبعده المرنة على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة: (عبدالحميد المغربي، ٢٠١٢) (Azril, M.2010)

ج- دلالات الدراسة :

في ضوء تحليل نتائج الدراسة الحالية ومناقشتها، يمكن الإشارة إلى بعض الدلالات *Implication* النظرية والتطبيقية التي أفرزتها الدراسة، فيما يلي:

- ١- على المستوى النظري: أظهرت نتائج الدراسة الحالية، وجود تأثير ايجابي جوهري لرأس المال النفسي على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في المنظمة غير ربحية. وتعد هذه النتيجة بمثابة إضافة تسهم في إثراء أدبيات إدارة الموارد البشرية، وتعمل على توسيع قاعدة الدراسة في إدارة الأعمال عامة وإدارة الموارد البشرية خاصة.
- ٢- على المستوى التطبيقي: أكدت نتائج الدراسة على وجود تأثير ايجابي إحصائية لرأس المال النفسي، المتمثلة في: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرنة) على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في المنظمة غير ربحية المتمثلة في مستشفيات القطاع العام محل الدراسة، مما يعطى دلالة مهمة فيما يتعلق بجهود المستشفيات في الاهتمام بالعنصر البشري داخلها.

د- توصيات الدراسة:

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة، تقترح الباحثة مجموعة من التوصيات، التي ترى إنها تعزز من تأثير رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في المنظمة غير ربحية المتمثلة في مستشفيات القطاع العام محل الدراسة، وذلك على النحو التالي:

- ١- تدعيم ممارسات اهتمام الإدارة بأبعاد رأس المال النفسي والتي اثبتت الدراسة الحالية تأثيرها المعنوي الموجب على الاداء الوظيفي للعاملين.
- ٢- الاهتمام بالموظفين ومنحهم الاستقلالية والحرية في اداء المهام وتوفير الامكانيات اللازمة لهم.
- ٣- الاهتمام بأساليب تمكين العاملين وتشجيع فرق العمل المدارة ذاتيان والتدريب عليها.
- ٤- منح الموظفين بالمستشفيات العامة مهارات في إدارة مواقف العمل اليومية ومشكلاته.
- ٥- بناء فريق عمل داخل المستشفيات متنوع القدرات والمهارات لإنجاز المهام الصعبة.
- ٦- تصميم برامج تدريبية تلبي حاجات الموظفين وترفع من قدراتهم ومهاراتهم.

٥- الدليل الإرشادي المقترح لتنفيذ توصيات الدراسة:

لمساعدة المسؤولين والقائمين علي اتخاذ القرارات بالمستشفيات محل الدراسة علي تنفيذ هذه التوصيات، قامت الباحثة بإعداد دليل ارشادي للشركات، وذلك من خلال تحديد المسئول عن التنفيذ، والاطار الزمني للتنفيذ، ومبررات التوصية، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (٩) الدليل الإرشادي لتنفيذ توصيات الدراسة

م	التوصية	المسئول عن التنفيذ	اليات التنفيذ	الاطار الزمني المطلوب
١	تدعيم ممارسات اهتمام الإدارة بأبعاد رأس المال النفسي الاداء الوظيفي للعاملين.	إدارة المستشفى ومراكز التدريب والتطوير.	من خلال اعداد برامج من شأنها بث روح الامل والتفاؤل لدى الموظفين، وعقد اجتماعات بين الادارة والموظفين	خطط طويلة الاجل، وتنقسم لخطط متوسطة وقصيرة الاجل في هذا الصد مع البدء من الآن وباستمرار.
٢	الاهتمام بالموظفين ومنحهم الاستقلالية والحرية في اداء المهام وتوفير الامكانيات اللازمة لهم.	ادارة المستشفيات.	من خلال الاهتمام بالعنصر البشري من حيث التحفيز والتشجيع وبث روح الامل والتفاؤل والاهتمام برفاهية الموظف النفسية.	خطط طويلة الاجل وتنقسم لخطط متوسطة وقصيرة الاجل في هذا الصد، مع البدء من الآن وبصفة مستمرة.
٣	الاهتمام بأساليب تمكين العاملين وتشجيع فرق العمل المدارة ذاتيان والتدريب عليها.	الادارات المعنية بالتنمية والتطوير، في المستشفيات بالتعاون مع المديرين بالإدارة العليا.	وذلك من اخلا اعطاء الموظفين الحرية في تنفيذ الاعمال اليومية المطلوبة منهم بالشكل الذي يرونه مناسب ويحقق الغرد المطلوب وبكفاءة عالية، وان تكون هناك عمليات اتصالات من اعلي لأسفل والعكس ولا يكون هناك جمود في	خطط طويلة الاجل وتنقسم لخطط متوسطة وقصيرة الاجل في هذا الصد مع البدء من الان وبصفة مستمرة.

	تنفيذ الاعمال.			
٤	منح الموظفين بالمستشفيات العامة مهارات في إدارة مواقف العمل اليومية ومشكلاته.	إدارة المستشفى ومراكز التدريب والتطوير.	وذلك من خلال صياغة برامج تدريبية، واقامت ندوات	خطط طويلة الاجل وتنقسم لخطط متوسطة وقصيرة الاجل في هذا الصدد مع البدء من الان وباستمرار.
٥	بناء فريق عمل داخل المستشفيات متنوع القدرات والمهارات لإنجاز المهام الصعبة.	ادارة المستشفيات.	وذلك من خلال تحديد خصائص الموظفين ومهاراتهم وقدراتهم، وتبنى سياسات واجراءات لتكوين فريق عمل بناءً على طبيعة خصائص الموظفين ومهاراتهم وقدراتهم وطبيعة المهام المنوطة بهم.	خطط طويلة الاجل وتنقسم لخطط متوسطة وقصيرة الاجل في هذا الصدد مع البدء من الآن وبصفة مستمرة.
٦	تصميم برامج تدريبية تلبي حاجات الموظفين وترفع من قدراتهم ومهاراتهم.	إدارة المستشفى ومراكز التدريب والتطوير.	وذلك من خلال اعداد ادوات لفهم حاجات الموظفين التدريبية، وتصميم برامج تدريبية تتفق مع التغيرات المستقبلية وتلبي حاجات الموظفين التدريبية.	خطط طويلة الاجل وتنقسم لخطط متوسطة وقصيرة الاجل في هذا الصدد، مع البدء من الآن وبصفة مستمرة.

المصدر: الجدول من اعداد الباحثة اعتماداً على توصيات الدراسة.

مراجع البحث:

١- مراجع باللغة العربية:

- ❖ جمال، عوض محمد،(٢٠١٦)، تأثير راس المال النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام، بمحافظة الدهلية، 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>
- ❖ محمد، الكرداوي مصطفى،(٢٠١٧)، أثر الانطمار الوظيفي في العلاقة بين راس المال النفسي ومستوى الشعور بالاحتقان التنظيمي لدى العاملين بالقطاع الهومي في محافظة الدهلية، مجلة الادارة العامة، المجلد ٣٥، العدد ٣
- ❖ محمود، أسماء محسن،(٢٠١٩)، تأثير الذكاء التنظيمي علي الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية علي العاملين بديوان عام محافظة الدهلية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- ❖ مصطفى، منتصر مصطفى،(٢٠١٩)، أثر الاحتراق 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.

٢- مراجع باللغة الاجنبية:

- ❖ 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

- ❖ Chen Z.X & Lim Lu., (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.
- ❖ Hussein, A. M., & Taher, A. A. (2021). The Effect of Leadership Soft Skills on Knowledge Sharing, Analytical Research in Al Fallujah University. *Revista Geintec Gestao Inovacao E Tecnologias*, , 11(3), 340-354
- ❖ Islami, R., & Susanto, P. (2020, November). Mediating Effect of Work Commitment in The Relationship Between Supervisor Support and Job Performance of Higher Education Employees (Case Study in West Sumatera Public & Private Universities). In The Fifth Padang International Conference On Economics Education, Economics, Business and Management, Accounting and Entrepreneurship (PICEEBA-5/2020) (pp. 864-874). Atlantis Press.
- ❖ 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.
- ❖ Lima, B. C., & 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., & Norman, S. M. (2017). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, Vol.60, No.3.
- ❖ Maduko, C., & Vidal Puche, P. (2020). The impact of hard and soft skills on managers innovativeness.
- ❖ Martin, Angela, Donohue, Wayne, Dawkins, Sarah,(2011), *Psychological Capital at the individual and team level: Implication for job satisfaction and turnover intentions of emergency services volunteers*. Proceeding of the 25 th Australian & New Zealand Academy of management Conference.
- ❖ Martin, Angela, Donohue, Wayne, Dawkins, Sarah,(2011), *Psychological Capital at the individual and team level: Implication for job satisfaction and turnover intentions of emergency services volunteers*. Proceeding of the 25 th Australian & New Zealand Academy of management Conference.
- ❖ 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.
- ❖ Saoudi, I. & Dehane, M. (2020). A New Perspective on How to Achieve Performance Excellence: A Comparative Analysis of the American and European 2020 Model. *Journal of Financial, Accounting and Managerial Studies*. 7, (2),