

الدور الوسيط للازدهار في العمل بين مناخ الأمان النفسي والتجاوز الإيجابي لقواعد العمل: دراسة ميدانية علي شركة ماكدونالز مانفودز مصر¹

د. بسنت عادل الزيادي

استاذ مساعد بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس

جمهورية مصر العربية

belziadi@yahoo.com

ملخص البحث

يهدف هذا البحث إلي معرفة تأثير مناخ الأمان النفسي علي كل من التجاوز الإيجابي لقواعد العمل والازدهار في العمل، والتعرف علي تأثير الازدهار في العمل علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل، والتعرف علي تأثير الازدهار في العمل كمتغير وسيط في العلاقة بين مناخ الأمان النفسي والتجاوز الإيجابي لقواعد العمل. وتم إجراء البحث علي عينة من العاملين بشركة ماكدونالز مانفودز مصر، وتم عمل قائمة استقصاء وتم توزيعها لعدد 370 استمارة علي مجتمع البحث. خضعت منها 340 استمارة للمعالجة الإحصائية، وتم تحليل البيانات واختيار فروض البحث باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة.

وتوصل البحث للنتائج التالية: وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمناخ الأمان النفسي علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل، وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للازدهار في العمل علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل، وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمناخ الأمان النفسي علي الازدهار في العمل، وجود تأثير ذو دلالة إحصائية غير مباشرة لمناخ الأمان النفسي وأبعاده (دعم والتزام الإدارة العليا، أولوية الإدارة لإعطاء الاهتمام لمناخ الأمان النفسي، الاتصال التنظيمي، المشاركة التنظيمية) على التجاوز الإيجابي لقواعد العمل وأبعاده (زيادة كفاءة وفعالية العمل، مساعدة الزملاء في العمل، تحسين خدمة العملاء) بتوسيط الازدهار في العمل وأبعاده (الحيوية، التعلم).

وفي ضوء ما أسفرت عنه النتائج السابقة فقد تم اقتراح توصيات من دورها أن تساهم في زيادة كفاءة وفعالية العمل بشركة ماكدونالز مانفودز مصر.

الكلمات الدالة

مناخ الأمان النفسي، الازدهار في العمل، التجاوز الإيجابي لقواعد العمل.

¹ تم تقديم البحث في 2024/4/7، وتم قبوله للنشر في 2024/5/18.

(1) المقدمة

تعيش منظمات الأعمال في بيئة شديدة التنافسية والتغيير والتطوير المستمر، لذا تبحث منظمات الأعمال التي تريد لنفسها النمو والبقاء في سوق الأعمال عن كل ما يمكن أن يميزها عن غيرها من منافسيها، والعمل علي خلق بيئة عمل داعمة وناجحة من خلال الاهتمام بالعنصر البشري فهو المحرك الرئيسي لأي منظمة من خلال السعي للحفاظ عليه وكسب ثقتة، وتوفير مناخ الأمان النفسي الإيجابي في مكان العمل يساعد علي تعزيز و تشجيع مشاركة العاملين في العمل وزيادة إنتاجيتهم والالتزامهم التنظيمي وإرتباطهم بالعمل والمحافظة علي موارد المنظمة المختلفة (Idris, Dollard & Tuckey, 2015)، فإن توافر مناخ الأمان النفسي يؤدي إلي استغلال موارد المنظمة استغلالاً "جيداً" وانخفاض معدل دوران العمل وتعزيز رفاهية العاملين والنجاح التنظيمي (karanika-Murray, Michaelides & Wood, 2017).

إن إعطاء الأولوية للسلامة النفسية ليس مجرد ضرورة أخلاقية، إنما هي ميزة استراتيجية، فالشركات التي تستثمر في خلق بيئات يشعر فيها الأفراد بالأمان والتعبير عن أنفسهم ومشاركة العاملين فيعزيز ازدهار العمل ويجعل العاملين قادرين علي الابتكار والإبداع، بالإضافة إلي تمهيد الطريق لمكان عمل مزدهر وشامل يستفيد منه جميع العاملين ويجعله أكثر قدرة علي مواجهة التحديات بسبب التغيير المستمر في سوق العمل، فالازدهار ينعكس علي العاملين فيصحبوا أكثر إنتاجية وتزاد رغبتهم في التعاون مع زملاء العمل والمشاركة، مما يسهم ذلك في خلق بيئة ايجابية للعمل يسهم ذلك في تطوير المنظمات ونجاحها فالعمل المزدهر يخفف من السلوكيات الغير مرغوبة التي تحدث في العمل. (Abid and Contreras, 2022) بالرغم من وجهة النظر السائدة التي تعتبر التجاوز الايجابي لقواعد العمل هو سلوك منحرف ولكن قدم Morrison (2006) شرحاً للتجاوز الإيجابي الذي لا يكون دافعه نوايا سيئة ولكن رغبة في مساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها.

فالتجاوز الإيجابي لقواعد العمل قد يحدث بسبب المؤثرات الخارجية، فقد تظهر أحداث غير مسبوقه مثل كوفيد 19، ولم تكن السياسة التنظيمية للمنظمة جاهزة للتعامل مع تلك المؤثرات ولم تأخذها في الحسبان وهنا تقوم إدارة المنظمة والعاملون بها بخرق بعض قواعد العمل، ويعتبر ذلك تجاوزاً إيجابياً للتكيف مع تلك الظروف الصعبة التي تواجهها (Deaves 2021) مثل عند انقطاع الكهرباء ويمكن أن يتجاوز الانقطاع ساعتين فيتم غلق الفرع مدة انقطاع الكهرباء أو عندما يكون موظف يساعد زميله لتجهيز اوامر الشراء بالمطعم ويتجاوز المسؤوليات المحددة لعمله الأصلي، فالتجاوز الإيجابي لقواعد العمل هو قرار أخلاقي، حيث أنه يعتبر أحد وسائل الإدارة في الحصول علي المعلومات المترددة للتغيير التنظيمي لكي تبقى المنظمة في دنيا الأعمال. (Vardaman, Gondo & Allen, 2014)

لذلك بدأ التركيز في جميع المنظمات علي الاهتمام بالازدهار في العمل (Suryan, Sudrajat, Hendryadi, Saihu, Amalia & Fathoni (2022) وكذلك علي مناخ الامان النفسي مما يؤثر علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل (Wan, Qin, Zhou & Wu 2023) وما سبق يمثل محاور البحث.

وفي ضوء ما سبق تهدف الباحثة إلي التعرف علي الدور الوسيط للازدهار في العمل بين مناخ الأمان النفسي والتجاوز الإيجابي لقواعد العمل بالتطبيق علي شركة مكدونالدز" مانفودز مصر".

(2) مشكلة البحث

إن عدم توافر الأمان النفسي للعاملين بالمنظمة يؤدي إلي توافر مستويات عالية من ضغوط العمل الوظيفية للعاملين بها، ويرجع ذلك إلي عدم وجود سياسات وإجراءات واضحة، تهدف إلي الحفاظ علي إجراءات العمل الضرورية عند مستويات معينة يمكن التحكم فيها، وأن توافر السياسات والإجراءات الواضحة والتي يمكن من خلالها الإبلاغ عن عبء العمل الزائد والذي يؤدي إلي إرهاق العاملين وزيادة ضغوط العمل عليهم يعتبر شيئاً ضرورياً، ويؤدي عدم وجود الأمان النفسي إلي وجود

مشاعر سلبية للعاملين تجاه العمل وكنمان هذه المشاعر بدلا من التعبير عنها ويحدث هذا عندما لا تهتم الإدارة العليا بالمنظمة بذلك، وحينما لا يتم الاعتراف بأهمية السلامة النفسية للعاملين. (Dollard and Bakker, 2010)

فوجود مناخ الأمان النفسي الإيجابي يساعد الأفراد علي النمو والتطوير وتحفيزهم علي التعلم والحيوية ووضوح السياسات والاجراءات الواضحة والمعلنة والشاملة لكافة إجراءات العمل يكون لها تأثير في عدم التجاوز لقواعد العمل. (Siami, Gorji & Martin, 2023)

وللوقوف علي مشكلة البحث قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية للمساعدة في صياغة مشكلة وأهداف وفروض البحث وذلك لتحقيق الأهداف الآتية:

- تحديد وبلورة المشكلات وتساؤلات البحث.

- صياغة فروض البحث والتي تسعى إلي التحقق من صحتها أو عدمه.

اعتمدت الباحثة في إجراء هذه الدراسة الاستطلاعية علي المقابلات مع عينة ميسرة من العاملين بشركة مكدونالدز مانفودز مصر، والتي بلغ عددها 25 مفردة، وتضمنت المقابلات بعدد من الاسئلة المتعلقة بأبعاد البحث وهي:

بعض الاسئلة الخاصة بمناخ الأمان النفسي:

- هل تعمل الادارة علي سرعة حل اي مشكلة تواجهك؟

- هل يتم مناقشة مخاطر السلامة النفسية التي تواجهك ويتم العمل علي حلها؟

بعض الأسئلة الخاصة بالإزدهار في العمل:

- هل تشعر بالحياة والحيوية في العمل؟

- هل تشعر بالنشاط في العمل؟

- هل تتعلم باستمرار اشياء جديدة في مجال عملك؟

بعض الاسئلة الخاصة بالتجاوز الإيجابي لقواعد العمل:

- هل تخالف القواعد أو السياسات التنظيمية للقيام بالعمل بكفاءة وفاعلية أكبر؟

- هل تخالف القواعد التنظيمية إذا احتاج زملائك في العمل المساعدة في واجباتهم؟

- هل تخرق القواعد التنظيمية لتقديم خدمة أفضل للعملاء؟

- هل تلتزم بالقواعد التنظيمية حتي تتمكن من المساعدة بشكل أفضل للعملاء؟

وقد أسفرت نتائج الدراسة الاستطلاعية في النقاط التالية:

- جاءت معظم آراء العاملين بأن الشركة تناقش معهم مخاطر السلامة النفسية التي تواجههم وكانت نسبة الموافقة (50%) أما بالنسبة لكيفية العمل علي حلها فجاءت بنسبة موافقة (53%).

- اختلاف العاملين فيما بينهم علي مشاركتهم ومشاورتهم حول المناخ النفسي وكانت نسبة الموافقة (40%).

- اختلاف نسبة شعور العاملين بالحيوية في الشركة جاءت بنسبة تصل إلي (33%).

- اختلاف نسبة تطلع الموظفين للتعلم بالشركة مع مرور الوقت جاءت بنسبة تصل إلي (47%).

- ارتفاع نسبة عدم مخالفة القواعد والسياسات التنظيمية للعمل بكفاءة وفاعلية وجاءت بالموافقة بنسبة (73%)، بينما جاءت محايدة في كلا من عدم الخرق للقواعد التنظيمية إذا احتاج زملائه في العمل، عدم خرق القواعد التنظيمية لتقديم خدمة أفضل للعملاء.

واتضح من إجراء الدراسة الاستطلاعية عدم مشاركة العاملين ومشاورتهم من قبل الشركة حول مناخ الأمان النفسي، ووجود في بعض الاحيان خرق وتجاوز إيجابي لقواعد العمل بالنسبة لمساعدة العاملين و تقديم خدمة أفضل للعملاء، وبالتالي فهناك احتياج إلي عمل البحث الحالي للتعلم في هذا الموضوع لمعرفة الدور الوسيط للازدهار في العمل بين مناخ الأمان النفسي والتجاوز الإيجابي لقواعد العمل.

لذلك يمكن تلخيص تساؤلات مشكلة البحث كمايلي:

إلي أي مدي يوجد تأثير لمناخ الأمان النفسي علي كلا من الازدهار في العمل والتجاوز الإيجابي لقواعد العمل بشركة مكدونالدز "مانفودز مصر"؟

إلي أي مدي يوجد تأثير للازدهار في العمل علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل بشركة مكدونالدز "مانفودز مصر"؟
ما مدي تأثير مناخ الأمان النفسي علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل بتوسيط الازدهار في العمل بشركة مكدونالدز "مانفودز مصر"؟

(3) أهداف البحث

تتمثل أهداف البحث فيما يلي:

- (1-3) تحديد شكل وقوة العلاقة بين مناخ الأمان النفسي والازدهار في العمل والتجاوز الإيجابي لقواعد العمل.
- (2-3) تحديد مدي تأثير مناخ الأمان النفسي علي كلا من الازدهار في العمل والتجاوز الإيجابي لقواعد العمل ومعرفة أثر الازدهار في العمل علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل بشركة مكدونالدز مانفودز مصر.
- (3-3) التعرف علي مدي تأثير مناخ الأمان النفسي علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل بتوسيط الازدهار في العمل بشركة مكدونالدز مانفودز مصر.

(4) أهمية البحث

تنبع أهمية البحث من خلال النقاط التالية:

- البحث الحالي يحاول إلقاء الضوء علي مفهوم وأبعاد مناخ الأمان النفسي، الازدهار في العمل، و التجاوز الإيجابي لقواعد العمل، ومن ثم يكون لهذا البحث أهمية من الناحية النظرية.
- قلة الدراسات التي تناولت التجاوز الإيجابي لقواعد العمل باللغة العربية وهناك العديد من الدراسات السابقة في البيئة الغربية التي تناولته.
- عدم وجود دراسة – علي حد علم الباحثة – تقوم بدراسة الدور الوسيط للازدهار في العمل في العلاقة بين مناخ الأمان النفسي والتجاوز الايجابي لقواعد العمل، الأمر الذي يعني أن الإطار الذي تقترحه الباحثة للكشف عن حقيقة هذه العلاقات ربما يمثل إسهاما علميا في فتح آفاق للمزيد من الدراسات المستقبلية في مجال الموارد البشرية.
- ستسهم نتائج البحث في تكوين صورة تصور واضح لأثر مناخ الأمان النفسي علي الازدهار في العمل والتجاوز الايجابي لقواعد العمل ومن ثم يمكن الاستفادة من هذه النتائج لتقديم توصيات من شأنها تحسين قواعد العمل

(5) الأطار النظري

(1-5) مناخ الأمان النفسي PSC

ظهر مفهوم مناخ الأمان (السلامة) لأول مرة بواسطة Zohar (1980) ليشير إلى مقياس مدي أهمية الاهتمام بأمان وسلامة العاملين في المنظمة مقارنة بالأهداف الأخرى في بيئة عملهم، و تمثيل الرأي الجماعي للموظفين بشأن إجراءات وممارسات السلامة التنظيمية والتي تؤكد علي الصحة والسلامة البدنية (Schwatka, Hecker & Goldenher, 2016, Zohar, 1980). ويشير مناخ الأمان النفسي إلى تصورات العاملين حول قيمة الأمان النفسي في مكان عملهم، فهي الاتجاه أو السلوك الذي تقدمه المنظمة للعاملين لتمكينهم من القيام بأعمالهم بكفاءة وفاعلية بالقدر الذي يكون ملائما لرغباتهم وحاجاتهم النفسية وإحساسهم بالسعادة النفسية (Cheung and Zhang, 2020) وعرف كل من Neil and Griffin (2006) مناخ الأمان النفسي بأنه السياسات والإجراءات والممارسات الفردية المتعلقة بالأمان في مكان العمل. والتزام الإدارة العليا بسياسات السلامة ويركز مناخ الأمان النفسي علي الحماية الصحية والسلامة النفسية للعاملين (Tagoe and Amponh, 2019). وإتفق معظم الباحثين حول تحديد أبعاد مناخ الأمان النفسي التالية: (Dollard and Kang ; Cox and Cheyne, 2000, 2007)

(1-1-5) دعم والتزام الإدارة العليا

يعتبر دعم الإدارة العليا والالتزام بالصحة النفسية شيء في غاية الأهمية، وكذلك مشاركتهم الفعلية الذاتية تعد أكثر أهمية، فهي تعطي مؤشرا قويا وإيجابيا للالتزامهم بمنع وإيقاف وحل مشكلاتهم الخاصة بالأمان النفسي ويعتبر ذلك عاملا أساسيا في بناء لغة مشتركة بينهم وبين العاملين بالمنظمة. (Dollard, Hall & Coward, 2010)

(2-1-5) أولوية الإدارة لإعطاء الاهتمام لمناخ الأمان النفسي

تركز الإدارة العليا وتعطي الأولوية للسلامة النفسية والأمان للعاملين بدلا من التركيز علي زيادة الإنتاجية فقط (Sjoblom, Makiniemi & Makikangas, 2022)

(3-1-5) الاتصال التنظيمي

إن الاتصال يستخدم لتحقيق التماسك بين أجزاء المنظمة ولتحسين مستواها وانتشارها، لكونه يلعب دورا كبيرا في الاتصال بين المديرين والعاملين في توصيل المعلومات ونشرها بين جميع المستويات.

(4-1-5) المشاركة التنظيمية

وتدور مشاركة العاملين حول إنشاء بيئة مواتية يكون للعاملين فيها تأثير على السياسات والإجراءات والقرارات التي تؤثر على شعورهم بالأمان النفسي، وبالتالي يجب علي فريق الإدارة العليا بالمنظمة، أن يلبي احتياجات العاملين وإشراكهم في المبادرات التنظيمية التي تؤثر علي الصحة النفسية للعاملين لأنهم يعتبرون أعظم أصول للمنظمة (Sjoblom et al., 2022).

(2-5) الازدهار في العمل TAW

الازدهار في العمل هو محرك نفسي حاسم للنمو الفردي وتطوره وهو أمر ضروري للأداء التنظيمي المستدام لتصوير بنية مزدهرة في العمل، عرفت بأنها حالة ذهنية يشعر فيها الأفراد بالحياة والشعور بالتعلم في العمل (Spreitzer and Porath, 2012) بينما يري Cavanagh, Pariona-Cabera & Bartram (2021) الازدهار في العمل بأنه الإحساس بتوليد طاقة إيجابية داخلية وشعور بالرغبة في النجاح والسعي للتتري في العمل.

كما أشار (Na-Nan, Kanthong, Wongsuwan, Pukkeeree & Sa-ngasilp, 2020) إلي أن الازدهار في العمل يشير إلي الحالة العقلية للعاملين لإدراك النمو والإنجاز في العمل والحماس أو أنه سلوكيات إيجابية تؤدي إلي أداء أعمالهم بكفاءة وفاعلية .

وعندما يزدهر العاملون بالعمل يكون لديهم شعور بالتقدم الذي يتغير من خلال التعلم باكتساب المزيد من المعرفة والفهم فإنهم يحاولون تحسين أنفسهم من خلال التعلم والتطور (Niessen, Sonntag & sach, 2012) ومن خلال الدراسات تم قياس الازدهار في العمل من خلال بعدي (الحيوية والتعلم) كما يلي:

- الحيوية هي حالة عاطفية تجعل العاملين لديهم طاقة إيجابية وينشطون في العمل ويسعون إلي إطلاق طاقاتهم البدنية والعقلية لإثبات ذاتهم وغالبا ما تتضمن سلوكياتهم في إنجاز المهام الوظيفية بالاتجاه للابتكار والإبداع أو العمل خارج نطاق الروتين. (Na-Nan et al., 2020) والحيوية هي شعور الفرد بالحماسة والطاقة الإيجابية والدافعية للعمل فيكونوا أقل قلقا من حولهم ويكونوا أكثر مرونة في المواقف الصعبة لذلك يحافظون علي نفسية جيدة (Al Wahhabi, Dukhaykh & Alonazi, 2023).

- التعلم هو اكتساب المعرفة والمهارات التي من شأنها زيادة ثقة العاملين فيكونوا قادرين علي مواجهة تغييرات العمل المستمرة (Bensemmane, Ohana & Stinglhamber, 2018) واستعداد العاملين لتصوير أشياء جديدة، والبحث عن طرق لزيادة امكانياتهم والرغبة في تحسين قدراتهم بشكل مستمر، وإن التعلم أمر أساسي للحصول على الخبرة، مما يدفع لتعزيز السلوك الابتكاري والإبداعي، وعندما يمنح العاملون فرصة الازدهار في أعمالهم، فإن ذلك يؤدي إلي توافر المزيد من الطاقة والدافع لديهم لتكريس جهودهم نحو البحث وتطبيق أساليب جديدة للعمل.

يشتمل الازدهار على الحالة المزاجية الإيجابية والعواطف، وكلاهما، يسهم في حل المشكلات الابتكارية والإبداعية (Suryani et al., 2022).

(3-5) التجاوز الإيجابي لقواعد العمل PSRB

ظهر مفهوم التجاوز الإيجابي لأول مرة من قبل (Brief and Motowidlo, 1986) ويعود أصل نشأة السلوك الاجتماعي إلي أنه يكمن في أدبيات علم السلوك التنظيمي فيمكن للفرد أن يتجاوز مسؤولياته لمحاولة مساعدة الآخرين.

ويري (Morisson, 2006) بأنه حالة متعمدة لكسر القواعد أو ينتهك الموظف سياسات ولوائح التنظيم لتعزيز رفاهية المنظمة، ويعرف أيضا بأنه خرق الموظفين للسياسات والقواعد المكتوبة بدوافع لتعزيز مصالح المنظمة في المقام الأول فأحيانا القواعد المكتوبة والسائدة تصبح قديمة وتعاني من بعض أوجه القصور بسبب ديناميكية الأعمال سريعة التغيير والغير المتوقعة في البيئة الخارجية (John and Shafi, 2020).

إن التجاوز الإيجابي لقواعد العمل هو نوع متميز من الاتجاه المؤيد للمجتمع يكسر فيه الموظف القواعد الرسمية ولكن بنوايا إيجابية وأغراض بناء، ويتعارض هذا النوع مع الانحراف المدمر الذي يخالف فيه الموظفون القواعد والمعايير لتعزيز المصالح الشخصية وليس التنظيمية (Brière et al., 2021). حيث تم الاعتماد علي أبعاد التجاوز الإيجابي لقواعد العمل التالية: (Dahling et al., 2012).

(1-3-5) زيادة كفاءة وفاعلية العمل

يشير (Lia and Chuang, 2004) أن زيادة كفاءة العمل هي القدرة على اتمام هدف ما أو عملية ما بنجاح، وفقا لما هو محدد لها وذلك بما يُتناسب مع طبيعة هذا العمل. كما أن قواعد ولوائح المنظمة تهدف إلي تنظيم العمل بما يحقق هذه الكفاءة التي تؤدي إلي تحقيق الفاعلية في العمل، ويتوقع أن يؤدي العاملون مهامهم المسندة إليهم مستخدمين الموارد من أجل الهدف أو الأهداف المحددة. ولكن إذا شعر العاملون بأن هذه القاعدة معوقة للهدف الذي وجدت أصلا لتحقيقه وهو

إنجاز العمل بكفاءة وفاعلية، فهل سيلتزمون بها مهما كانت النتيجة أم يقدمون علي كسرهما (Lia and Chuang, 2004; Litzky, Eddleston & kidder, 2006)

(2-3-5) مساعدة الزملاء في العمل

يعتبر التجاوز الإيجابي للزملاء في العمل بمثابة تكييف مرن للقواعد، فالتعاون أمر ضروري في كل جوانب الحياة، وهو يعد مهارة أساسية في أغلب نواحي العمل، ويرجع السبب في ذلك إلي أن التعاون بين أعضاء فريق العمل في أي منظمة يلعب دورا فعلا في تحقيق رسالة ورؤية وأهداف المنظمة، ويكون لكل فرد مهارات وقدراته التي تختلف عن الآخرين، وهذه الفروق هي التي تميز كل فريق عن الفرق الأخرى، ويتطلب التعاون بين الزملاء في العمل أن يعرف الجميع مسؤولياتهم، وكيف تساهم هذه المسؤوليات في إنجاز العمل المشترك على أكمل وجه ممكن. (Ambors, Taylor, & Hess, 2015)

(3-3-5) تحسين خدمة العملاء

إن التميز في المنافسة قد يكون أمرًا صعبا فمن خلال تقديم خدمة استثنائية للعملاء يمكن الحصول علي ميزة تنافسية للمنظمة مما يؤدي إلي زيادة مبيعاتها وتدفع المؤسسات الكثير من المال في الإعلانات لجذب العملاء وبنبغي العمل علي المحافظة عليهم والمساعدة علي تحسين الخدمة للعملاء لبناء السمعة الجيدة للمنظمة، مما يجعل العملاء شاكرين لمجهوداتها ولكن عندما تكون الخدمة سيئة فإنهم يحذرون الآخرين من التعامل معها وتقل أهميتها نتيجة عدم إهتمامها بالعملاء ومتطلباتهم، ويسعد العملاء كثيرا إذا تم تنفيذ اقتراحاتهم لتحسين الخدمة وبالتالي تزداد الثقة بين المنظمة والعملاء (Hancock et al., 2017)

(6) الدراسات السابقة وتنمية الفروض

يتضمن هذا الجزء عرض للدراسات السابقة، والتي تم بناء فروض البحث الحالي عليها وفيما يلي عرض لهذه الدراسات :

(1-6) دراسات تناولت مناخ الأمان النفسي والتجاوز الإيجابي لقواعد العمل

أظهرت بعض الدراسات وجود تأثير إيجابي لمناخ الأمان النفسي والتجاوز الإيجابي لقواعد العمل مثل دراسة Wan et al., (2023) أظهرت وجود علاقة إيجابية مباشرة لأثر مناخ الأمان النفسي، والشخصية الاستباقية علي سلوك الموظفين للتجاوز الإيجابي لكسر قواعد العمل، وتوصلت إلي أن الشخصية الاستباقية تؤثر سلبا علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل وخاصة في حالة الحصول علي ترقية أما عند وجود مناخ السلامة النفسية كدور وسيط لعب دورا إيجابيا بين الشخصية الاستباقية و تجاوز العاملين الإيجابي لقواعد العمل، بينما دراسة Siami et al. (2023) وأظهرت الدراسة أن مناخ العمل الآمن نفسيا واجتماعيا مع رأس المال النفسي الإيجابي للعاملين لهما تأثير إيجابي لتسهيل سلوكيات الخدمة الإيجابية التي تؤثر علي النوايا السلوكية للعملاء، ووضعت نموذج للمنظمات الخدمية في مواجهة الأزمات مثل تحدي كوفيد-19 بكفاءة عالية، ويوفر النموذج بيئة الخدمة وتجعل موظفيها قادرين على التغلب علي الضغوطات الجديدة والانخراط في سلوكيات الخدمة الإيجابية لإفادة العملاء وبالتالي تشجيعهم على إفادة المنظمة من خلال السلوكيات الإيجابية للنوايا.

بينما اختلفت دراسة He, He & Sarfraz (2021) في معرفة أثر القيادة الشاملة والتجاوز الإيجابي لكسر قواعد العمل من جانب العاملين من خلال الدور الوسيط للكفاءة الذاتية، و دور مناخ العلاقات للعاملين بين القيادة الشاملة والكفاءة الذاتية علي عينة من 438 موظف بدوام كامل بالمنظمات في الصين و أظهرت أهم النتائج أن القيادة الشاملة تؤثر بشكل إيجابي علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل والكفاءة الذاتية أيضا، وتؤثر القيادة بشكل أساسي علي الكفاءة الذاتية مما يشجع العاملين علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل.

كما تمكنت دراسة (shum and Ghosh, 2022) من فحص تأثير التجاوز الإيجابي لقواعد العمل علي رضا المستهلك في ظل جائحة كوفيد-19 وذلك بسبب مقاومة العاملين للقواعد الجديدة للسلامة في ظل جائحة كوفيد. وتوصلت الدراسة إلي ان التجاوز الإيجابي لقواعد العمل كان له تأثير سلبي مع تقييم أداء الخدمة من المستهلكين ورضائهم وهنا يأتي دور الامتثال لقواعد السلامة أثناء الوباء وبعده.

وبناء علي ما تم عرضه من الدراسات السابقة ويمكن صياغة الفرض الأول للبحث كمايلي:

الفرض الأول: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمناخ الأمان النفسي علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل.

(2-6) دراسات تناولت مناخ الأمان النفسي والازدهار في العمل

لمناخ الأمان النفسي دور هام في تحقيق الازدهار في العمل والتي من خلالها تستطيع المنظمة تحقيق أهدافها المطلوبة من خلال التعلم والحيوية ومن خلال البحث نجد أن دراسة (Okros and Virga, 2023) استهدفت فحص الدور الوسيط للازدهار في العمل في العلاقة بين الأمان في مكان العمل علي الرفاهية وكانت عينة الدراسة 350 ضابط، وأظهرت النتائج أن السلامة و الأمان في مكان العمل بشكل إيجابي بالرضا الوظيفي والحفاظ علي الموارد وسلبا بالشكاوي من خلال توسيط علاقة الازدهار في العمل، وان الأمان في مكان العمل هو آلية تترجم للتأثير الإيجابي للازدهار في مكان العمل فيجعل الضباط يشعرون بالحيوية والقدرة علي اكتساب المعرفة والمهارات وتطبيقها في مجال العمل.

وقد قامت دراسة (Rabiul et al., 2023) بمعرفة العلاقات المتبادلة بين أنماط القيادة بالاعتماد علي نظرية القيادة التحويلية ومفهوم الذات والقيادة الخادمة والسلامة النفسية والازدهار في العمل والارتباط في العمل في الفنادق وتم جمع البيانات من 294 موظف في الفنادق في كمبوديا، وتشير النتائج إلي أن السلامة النفسية و الازدهار يتوسطان جزئيا العلاقة بين القيادة الخادمة و الارتباط في العمل، في حين أن الازدهار في العمل يتوسط بين القيادة التحويلية و الارتباط في العمل بينما لا ترتبط القيادة بشكل كبير مع السلامة النفسية و لاتساهم كمتغير وسيط، وفي حين اهتمت دراسة عبد العزيز (2016) باختبار أثر المناخ النفسي وأساليب إدارة الصراع لدي المعلمين بمحافظة المنيا. وتكونت العينة الأساسية من (208) مدرس بالمنيا وقد توصلت لوجود علاقة بين درجات المدرسين علي مقياس المناخ النفسي ودرجاتهم علي أساليب إدارة الصراع ووجود فروق إحصائية بين الذكور والإناث من المعلمين علي أبعاد وضوح الدور والتعبير الذاتي والثقة و كذلك الدرجة الكلية للمناخ النفسي لصالح الإناث، و وجود فروق منخفضة بين الأمان النفسي وأساليب إدارة الصراع ما عدا أسلوب الإيجار لصالح مرتفعي المناخ النفسي.

وبناء علي ماتم عرضه في الدراسات السابقة كما يمكن صياغة الفرض الثاني للبحث كمايلي:

الفرض الثاني: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمناخ الأمان النفسي علي الازدهار في العمل.

(3-6) دراسات تناولت الازدهار في العمل و التجاوز الإيجابي لقواعد العمل

أشارت كل من دراسات (Porath et al., 2012)، (Kleine et al., 2019)، (Rubbab, 2021) و (Usman و Norberth et al., 2022) et al. (2022) إن الازدهار في العمل يساعد الأفراد علي التعلم والحيوية وتحفيزهم علي بناء المنظمة واستخدام كافة الموارد والامكانيات المتاحة لخلق بيئة عمل مناسبة ويكونوا أقل قلقا وأكثر مرونة للتعامل مع المواقف والحفاظ علي موارد المنظمة ويكون الفرد قادرا علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل فأوضحت دراسة (Morrison, 2006) أن التجاوز الإيجابي لقواعد العمل لا يعتبر انتهاكا للسياسة التنظيمية الرسمية أو لائحة أو عدم التوافق مع القواعد التنظيمية ولكن قد يجد العاملون أنفسهم أمام مواقف معينة تؤدي فيها إلي انتهاك القواعد لتعزيز مصلحة المنظمة امام العملاء علي سبيل المثال مدير المطعم تلقي شكوي بشأن سوء الخدمة من أحد العاملين بالمطعم أو التأخر في زمن إعداد الوجبة لأي سبب خارج

إرادتهم فإن مدير المطعم هنا يكسر القاعدة ويقوم بتقديم الوجبة كاملة مجاناً لأنه يعزز من مكانة المكان لدي العملاء وهنا فمدير المطعم تجاوز إيجابيا لقواعد العمل (Neubaum et al., 2004 ; Sonenshein, 2007; Bulultar and Oz, 2000).

وتناولت دراسة Lv et al (2020) التعرف علي أبعاد التجاوز في العمل أو كسر القواعد الإدارية المؤيدة للمجتمع (القائم علي الإحسان، القائم علي الواقعية، والقائم علي العدالة) وتوافقها مع الثقافة التقليدية الصينية ومعرفة أثر التجاوز لقواعد العمل علي الهوية التنظيمية المستدامة للعاملين وتم إجراء الدراسة علي 380 موظف بالصين وأظهرت النتائج مدي التأثير الإيجابي المباشر لكسر قواعد العمل علي الهوية التنظيمية المستدامة للموظفين بينما كأن لكسر قواعد العمل التأثير السلبي بين العدالة الإجرائية و كسر قواعد العمل الذي يعتبر تأثيره سلاح ذو حدين.

وبناء علي ماتم عرضه في الدراسات السابقة كما يمكن صياغة الفرض الثالث للبحث كمايلي :

الفرض الثالث: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لمناخ الازدهار في العمل علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل.

(4-6) دراسات تناولت الإزدهار في العمل كمتغير وسيط

أظهرت دراسات كل من (Zeng et al.(2020), Ioh et al. (2020), Zadow et al. (2019), Dollard and Bailey (2021), Okros and virga (2023) و Zadow et al.(2023) إن مناخ الأمان النفسي يساعد علي الازدهار في العمل فيجب علي المنظمة إعطاء الأولوية لسلامة الأمان النفسي سيؤدي إلي تحسين أدائهم في العمل والإبداع وزيادة مشاركة العاملين وخلق بيئة تساعد علي ازدهار العاملين في العمل، بينما بينت نتائج كل من (Kleine et al.(2019), Porath et al.(2012), Norberth et al.(2022), Rubbab (2022) و Usman et al.(2022) أن المناخ الآمن يرتبط إيجابيا بالتعلم والحيوية وأن الازدهار في العمل ويكون لدي الشركة أشخاص مزدهرين قادرين علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل.

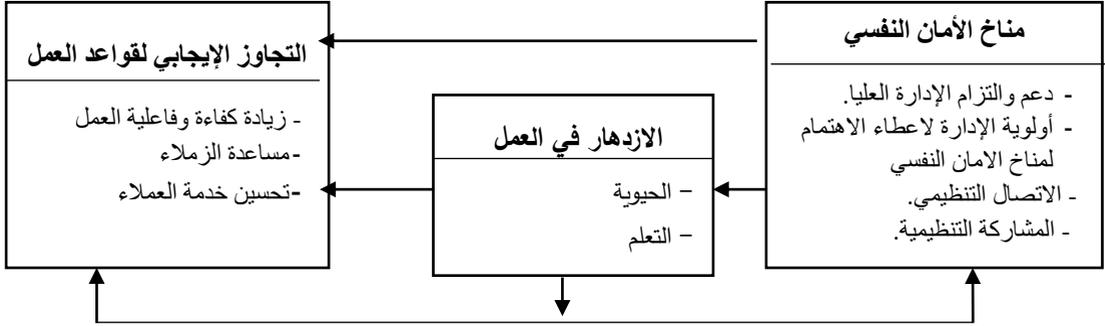
وقامت دراسة Zeng et al. (2020) بفحص الدور الوسيط للسلامة النفسية والازدهار في العمل في العلاقة بين القيادة وتحمل المسؤولية، وتم جمع البيانات من 205 عامل من العاملين والمشرفين من 17 شركة في الصين وجاءت النتائج أن القيادة الشاملة لها تأثير إيجابي علي سلوك تحمل المسؤولية للعاملين، وأوضحت النتائج أيضا أن عوامل الازدهار في العمل تلعب دورا إيجابيا في العلاقة بين القيادة الشاملة وسلوك تحمل المسؤولية و القيادة تعزز سلوك تحمل المسؤولية لدي العاملين أولا من خلال السلامة النفسية ومن ثم من خلال الازدهار في العمل، كما أهتمت دراسة داود (2022) بشكل أساسي بالدور الوسيط للازدهار في العمل بين مسبباته ورضا العاملين عن الحياة، و تناولت الدراسة تأثير كلا من : الدعم في مكان العمل، القيادة التحولية، و الكياسة على الازدهار في العمل، والتعرف على الدور الوسيط للازدهار في العمل علي العلاقة بين الدعم في مكان العمل، الكياسة، والقيادة التحولية وبين رضا العاملين عن الحياة في مديريات الخدمات بمحافظة دمياط وأجريت الدراسة على عينة قوامها (384) مفردة من العاملين في مديريات الخدمات بهذه المحافظة وجاءت النتائج كمايلي :

أولاً: وجود تأثير موجب معنوي لكل من الدعم في مكان العمل، القيادة التحولية، والكياسة على الإزدهار في العمل، ثانياً: وجود تأثير معنوي موجب للإزدهار في العمل على رضا العاملين عن الحياة، ثالثاً: تعدل ضغوط التحدي العلاقة بين كل من الدعم في مكان العمل، القيادة التحولية، و الكياسة مع الازدهار في العمل، وأخيراً وجود تأثير وسيط جزئي للازدهار في العمل علي العلاقة بين الدعم في مكان العمل، والكياسة، لا يتوسط الازدهار في العمل العلاقة بين القيادة التحولية ورضا العاملين عن الحياة ومن ثم فإن العلاقة المباشرة بين القيادة التحولية ورضا العاملين عن الحياة أكثر وجوداً وتأثيراً من العلاقة غير المباشرة.

وبناء " علي ماتم عرضه في الدراسات السابقة ويمكن ضياعة الفرض الرابع للبحث كمايلي:
الفرض الرابع: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمناخ الأمان النفسي علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل بتوسيط الازدهار في العمل.

(7) نموذج متغيرات البحث

يبين الشكل التالي رقم(1) نموذج لمتغيرات البحث :



شكل 1: نموذج لمتغيرات البحث

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد علي الدراسات السابقة

(1-7) منهجية وأسلوب البحث

يتضمن أسلوب البحث جانبين:

- الجانب النظري: تم الاطلاع علي الدوريات والدراسات المنشورة والاعتماد علي شبكة البيانات الدولية لتغطية الإطار النظري للبحث.

- الجانب الميداني: تم تصميم قائمة استقصاء موجهة إلي العاملين بشركة مكدونالدز "مانفودز مصر" لجمع البيانات الأولية من مصادرها الأساسية والاعتماد علي (Likert Scale) بحيث تحتوي القائمة علي متغيرات البحث المستقلة والتابعة وتم إضافة بعض التعديلات والعبارات التي تتناسب مع موضوع الدراسة، والقيام بتحليل البيانات لاختبار صحة فروض البحث والتوصل إلي النتائج واستخلاص التوصيات وقد شملت قائمة الاستقصاء علي مايلي:

○ البيانات العامة لوحدات المعاينة.

○ المتغير المستقل: الخاص بمناخ الأمان النفسي، تم الاعتماد علي المقياس الوارد في (Dollard et al. 2010).

○ المتغير الوسيط: الخاص بالازدهار في العمل، تم الاعتماد علي المقياس الوارد في (Peters et al. 2023).

○ المتغير التابع: الخاص بالتجاوز الإيجابي لقواعد العمل، تم الاعتماد علي المقياس الوارد في (Dahling et al. 2012).

(8) مجتمع وعينة البحث

شركة مكدونالدز "مانفودز مصر" هي شركة مصرية 100٪ مملوكة لرجل الأعمال الشهير السيد ياسين منصور ويعمل لدى مكدونالدز مصر 8000 عامل و 1440 مدير يشرفون علي العمالة الدائمة، بالإضافة إلي توفير الالاف من فرص التوظيف ويقوم أصحابها بدعم أكثر من 11000 عائلة. (المصدر: مدير الموارد البشرية بالشركة مجال البحث)

قد تم حساب حجم العينة علي موقع "surveysystem" وقد بلغ مجتمع البحث 9440 مفردة ويوضحها الشكل التالي :

Determine Sample Size

Confidence Level: 95% 99%

Confidence Interval:

Population:

Sample size needed:

شكل 2: تحديد حجم عينة البحث

المصدر: www.surveysystem.com

ويبين الجدول التالي تحديد حجم العينة علي المديرين والعاملين بماكدونالز "مانفودز مصر " :

جدول 1: تحديد حجم العينة علي المديرين والعاملين بشركة ماكدونالز "مانفودز مصر"

عدد الاستثمارات المستدة	عينة البحث	النسبة	أعداد العاملين	المستوي الوظيفي
40	55	%15	1440	المديرون
300	315	%85	8000	الموظفون
340	370	%100	9440	إجمالي

تم توزيع عدد 370 استثمارة علي العاملين في شركة ماكدونالز "مانفودز مصر" وتم استبعاد عدد 30 استثمارة غير كاملة ومنقوصة لتصبح العينة الفعلية هي عدد 340 مفردة وبالتالي تكون نسبة الاستجابة قد بلغت 92%.

كما يوضحها جدول رقم (2):

جدول 2: خصائص عينة البحث

النسبة %	العدد	خصائص العينة
		1- المسعى الوظيفي
% 11.8	40	مدير
%88.2	300	موظف
%100	340	الإجمالي
		2- العمر
%20	68	أقل من 30 سنة
%25.6	87	من 30 لأقل من 40 سنة
%39.7	135	من 40 لأقل من 50 سنة
%14.7	50	من 50 سنة فأكثر
%100	340	الإجمالي

خصائص العينة	العدد	النسبة %
3- سنوات الخبرة		
أقل من 5 سنوات	102	30%
من 5 لأقل من 10 سنوات	130	38.2%
من 10 لأقل من 20 سنة	72	21.2%
20 سنة فأكثر	36	10.6%
الإجمالي	340	100%

المصدر: من بيانات التحليل الإحصائي.

(9) نتائج البحث الميداني

(1-9) نتائج اختبار الصدق والثبات لمقاييس الدراسة

لتحديد درجة الصلاحية ومدى الاعتماد علي قائمة الاستقصاء المستخدمة في قياس استجابات مفردات العينة، و قامت الباحثة باستخدام معامل الاتساق الداخلي لأنه يقيس درجة مصداقية النتائج المحققة لكل عبارة من عبارات قائمة الاستقصاء والذي يعتمد علي معامل الارتباط الخطي البسيط لبيرسون، وبالتالي فمن الضروري أن يكون المعيار الأساسي هو اختبار معنوية معامل الارتباط ومعامل ألفا كرونباخ بهدف قياس معامل الثبات وذلك علي مستوي جميع العبارات الخاصة بمناخ الأمان النفسي والأزدهار في العمل والتجاوز الإيجابي لقواعد العمل. وقد قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية علي عينة مكونة من 40 مفردة من المديرين والعاملين لكي يتم التأكد من صلاحية جميع عبارات قائمة الاستقصاء لدي المستقصي منهم.

وفيما يلي عرض لنتائج كل من درجة المصدقية ومعامل الثبات كما يوضحها الجدول رقم (3):

جدول 3: درجة معامل الثبات ومعامل الصدق لمناخ الأمان النفسي والأزدهار

في العمل والتجاوز الإيجابي لقواعد العمل

م	أبعاد الدراسة	معامل الثبات	معامل الصدق
1	دعم والتزام الادارة العليا	0.841	0.917
2	أولوية الإدارة لإعطاء الاهتمام لمناخ الأمان النفسي	0.863	0.928
3	الاتصال التنظيمي	0.781	0.883
4	المشاركة التنظيمية	0.858	0.926
	إجمالي: مناخ الأمان النفسي	0.827	0.909
1	الحيوية	0.894	0.945
2	التعلم	0.872	0.913
	إجمالي: الأزدهار في العمل	0.863	0.928
1	زيادة كفاءة وفعالية العمل	0.764	0.874
2	مساعدة الزملاء في العمل	0.835	0.913
3	تحسين خدمة العملاء	0.806	0.897
	إجمالي: التجاوز الإيجابي لقواعد العمل	0.811	0.901
	إجمالي أبعاد: أثر مناخ الأمان النفسي علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل بتوسيط الأزدهار في العمل	0.865	0.930

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي.

يتبين من جدول رقم (4) إن قيم الثبات والصدق تراوحت بين (0.764، 0.945) مما يعني القدرة علي الاعتماد علي ذلك المقياس وصدق الأداة المستخدمة وصلاحيتها لتحليل النتائج والاجابة علي أسئلة البحث واختبار فروضه.

(2-9) الاحصاء الوصفي لمتغيرات البحث

تتناول الباحثة في هذا الجزء مناقشة استجابة عينة البحث الفعلية للمديرين والعاملين حول متغيرات البحث وهي مناخ الأمان النفسي والأزدهار في العمل والتجاوز الإيجابي لقواعد العمل كما يوضحها الجدول رقم (4):

جدول 4: المتوسطات والوزن النسبي لمتغيرات مناخ الأمان النفسي والأزدهار

في العمل والتجاوز الإيجابي لقواعد العمل لعينة البحث

المقاييس	دعم والتزام الإدارة العليا	أولوية الإدارة لإعطاء الاهتمام لمناخ الأمان النفسي	الاتصال التنظيمي	المشاركة التنظيمية
المتوسط الحسابي	3.64	3.74	3.66	3.49
الانحراف المعياري	0.58	0.78	0.69	0.80
الأهمية النسبية %	72.91%	74.91%	73.25%	69.82%

إجمالي أبعاد مناخ الأمان النفسي
المتوسط الحسابي= 3.63
الانحراف المعياري= 0.53
الأهمية النسبية = 72.72%

المقاييس	الحيوية	التعلم
المتوسط الحسابي	3.89	3.77
الانحراف المعياري	0.68	0.67
الأهمية النسبية %	77.92%	75.44%

إجمالي أبعاد الأزدهار في العمل
المتوسط الحسابي= 3.83
الانحراف المعياري= 0.57
الأهمية النسبية = 76.68%

المقاييس	زيادة كفاءة وفاعلية العمل	مساعدة الزملاء في العمل	تحسين خدمة العملاء
المتوسط الحسابي	3.30	3.55	3.25
الانحراف المعياري	0.79	0.82	0.65
الأهمية النسبية %	66.10%	71%	65.01%

إجمالي أبعاد التجاوز الإيجابي لقواعد العمل
المتوسط الحسابي= 3.36
الانحراف المعياري= 0.54
الأهمية النسبية = 67.37%

يتبين من الجدول رقم (4) ارتفاع مدركات العاملين لأبعاد (مناخ الأمان النفسي) بأهمية نسبية 72.72%، وجاء ترتيب أبعاد مناخ الأمان النفسي موافقة في الأهمية على النحو التالي (اولوية الادارة لاعطاء الاهتمام لمناخ الامان النفسي)، (الاتصال التنظيمي)، (دعم والتزام الادارة العليا)، (المشاركة التنظيمية)، وذلك بأهمية نسبية مقدارها (74.91%)، (73.25%)، (72.91%)، (69.82%)، على الترتيب وفقاً لردود مفردات عينة الدراسة.

و بالنسبة لأبعاد (الأزدهار في العمل) فبلغت الأهمية النسبية 76.68%، وأن أهم أبعاد الأزدهار في العمل موافقة في الأهمية على الترتيب (الحيوية)، و(التعلم)، وذلك بأهمية نسبية مقدارها (77.92%)، (75.44%)، على الترتيب وفقاً لردود مفردات عينة البحث.

أما بالنسبة لأبعاد التجاوز الإيجابي لقواعد العمل فبلغت الأهمية النسبية 67.37%، ارتفاع مدركات العاملين لمفهوم التجاوز الإيجابي لقواعد العمل، أن أهم أبعاد التجاوز الإيجابي لقواعد العمل موافقة في الأهمية على الترتيب (مساعدة الزملاء في العمل)، (زيادة كفاءة وفاعلية العمل)، و(تحسين خدمة العملاء)، وذلك بأهمية نسبية مقدارها (71%)، (66.10%)، (65.01%)، على الترتيب وفقاً لردود مفردات عينة الدراسة.

ومن الجدير بالذكر أنه عند تحليل استمارة الاستقصاء الخاصة بالمديرين والعاملين تبين وجود تشابه في استجاباتهم علي الأسئلة لأبعاد البحث لذلك تم دمج الاستمارات معا.

(3-9) اختبار فروض البحث

(1-3-9) تم عمل مصفوفة الارتباط وذلك لقياس العلاقات الارتباطية بين جميع متغيرات البحث

جدول 5: معاملات الارتباط بين أبعاد

"أثر مناخ الأمان النفسي علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل بتوسيط الازدهار في العمل"

y	Y3	Y2	Y1	m	M2	M1	X4	X3	X2	X1	x
											-
مناخ الأمان النفسي-x											
دعم الإدارة العليا-x1											*0.70
X2- أولوية الإدارة											*0.46
اتصال تنظيمي x3											*0.34
مشاركة تنظيمية x4											*0.35
الحيوية M1											*0.52
التعلم -M2											*0.42
الازدهار في العمل m											*0.84
زيادة كفاءة العمل y1											*0.43
مساعدة زملاء العمل y2											*0.27
تحسين خدمة العملاء y3											*0.32
التجاوز الإيجابي y											*0.68

* مستوي المعنوية 5% فائق

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (5) مايلي:

- وجود علاقة ارتباط معنوية بين جميع أبعاد مناخ الأمان النفسي وبين أبعاد الازدهار في العمل، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.271) كحد أدني بين (أولوية الإدارة العليا بمناخ الامان النفسي، الحيوية) وكحد أقصى بلغت (0.653) بين (مناخ الأمان النفسي، الازدهار في العمل)، وذلك عند مستوي معنوية 5%. فائق
- وكذلك وجود علاقة ارتباط معنوية بين جميع أبعاد مناخ الأمان النفسي وبين أبعاد التجاوز الإيجابي لقواعد العمل، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.244) كحد أدني بين (اتصال تنظيمي، تحسين خدمة العملاء) وكحد أقصى بلغت (0.729) بين (مناخ الأمان النفسي، التجاوز الإيجابي لقواعد العمل)، وذلك عند مستوي معنوية 5%. فائق.
- وكذلك وجود علاقة ارتباط معنوية بين جميع أبعاد الازدهار في العمل وبين أبعاد التجاوز الإيجابي لقواعد العمل، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.329) كحد أدني بين (التعلم، تحسين خدمة العملاء) وكحد أقصى بلغت (0.627) بين (الازدهار في العمل، التجاوز الإيجابي لقواعد العمل)، وذلك عند مستوي معنوية 5%. فائق

2-3-9) نتائج اختبار الفرض الأول

ينص الفرض الأول علي أنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمناخ الأمان النفسي علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل. ولائبات صحة الفرض الأول تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لقياس أثر مناخ الأمان النفسي ومعرفة أي مكوّن الأكثر تأثيراً علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل وذلك حسب قوة التأثير Beta، وكذلك حسب معامل التحديد R2، وذلك كما يلي:

جدول 6: الانحدار المتعدد لترتيب معنوية أبعاد مناخ الأمان النفسي

حسب درجة التأثير على التجاوز الإيجابي لقواعد العمل بشركة ماكدونالدز "مانفودز مصر"

R2	R	معامل جوهري (Sig. F) النموذج	قيمة F	مستوي الدلالة	قيم "ت"	Beta	الأبعاد المستقلة (مناخ الأمان النفسي)
%54.6	0.739	**0.01	100.796	**0.01	3.413	0.509	الجزء الثابت
				**0.001	8.256	0.335	الاتصال التنظيمي
				**0.01	5.876	0.256	دعم والتزام الادارة العليا
				**0.01	5.559	0.248	المشاركة التنظيمية
				**0.01	3.611	0.163	أولوية الإدارة إعطاء الاهتمام بمناخ الأمان النفسي

**دالة عند مستوي معنوية 0.01

يتضح من الجدول رقم (6) وجود تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية بين "أبعاد مناخ الأمان النفسي" علي "التجاوز الإيجابي لقواعد العمل، حيث بلغ معامل الارتباط (0.739) بمستوى معنوية أقل من (0.01)، فنجد أن المتغيرات المستقلة لإجمالي أبعاد (مناخ الأمان النفسي)، تفسر (54.6%) من "التجاوز الإيجابي لقواعد العمل"، ويمكن ترتيب أهم أبعاد مناخ الأمان النفسي تأثيراً على التجاوز الإيجابي لقواعد العمل كالآتي: (الاتصال التنظيمي)، (دعم والتزام الادارة العليا)، (المشاركة التنظيمية)، (أولوية الإدارة لاعطاء الاهتمام لمناخ الأمان النفسي)، وذلك من خلال قيم البيتا (β)، التي بلغت على الترتيب (0.335)، (0.256)، (0.248)، (0.163).

-بمعنى التأثير الفعال لمعظم أبعاد (مناخ الأمان النفسي) ولكن هذه التأثيرات متفاوتة على (التجاوز الإيجابي لقواعد العمل) وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (wang and Shi,2021) (Khattak et al.,2022) (wan et al., 2023) معادلة النموذج:

التجاوز الإيجابي لقواعد العمل = 0.509 + 0.335 الاتصال التنظيمي + 0.256 دعم والتزام الادارة العليا + 0.248 المشاركة التنظيمية + 0.163 أولوية الإدارة إعطاء الاهتمام لمناخ الأمان النفسي

- إثبات الفرض الأول

تم قبول الفرض الإحصائي القائل بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمناخ الأمان النفسي على التجاوز الإيجابي لقواعد العمل بشركة ماكدونالدز "مانفودز مصر".

(3-3-9) نتائج اختبار الفرض الثاني

ينص الفرض الثاني علي أنه "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمناخ الامان النفسي علي الازدهار في العمل. ولاثبات صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد كما يتضح من جدول رقم (7):

جدول 7: الانحدار المتعدد لترتيب معنوية أبعاد مناخ الأمان النفسي

حسب درجة التأثير على الازدهار في العمل بشركة بشركة مكدونالدز "مانفودز مصر"

R2	R	معامل جوهرية (Sig. F) النموذج	قيمة F	مستوي الدلالة	قيم "ت"	Beta	الأبعاد المستقلة (مناخ الأمان النفسي)
%49.5	0.704	**0.01	109.358	**0.01	6.382	1.032	الجزء الثابت
				**0.001	6.917	0.335	دعم والتزام الإدارة العليا
				**0.01	7.387	0.256	المشاركة التنظيمية
				**0.01	7.027	0.248	الاتصال التنظيمي
				0.15	1.419	0.067	أولوية الإدارة لأعطاء الاهتمام لمناخ الامان النفسي

**دالة عند 0.01 *مستوي المعنوية عند 0.05

وبتبيين من جدول رقم (7) وجود تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية "لأبعاد مناخ الأمان النفسي" علي "الازدهار في العمل بالشركة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.704) بمستوى معنوية أقل من (0.05)، ونجد أن المتغيرات المستقلة لإجمالي أبعاد (مناخ الأمان النفسي)، تفسر (49.5%) من التغير الكلي في المتغير التابع المتمثل في "الازدهار في العمل بالشركة"، يمكن ترتيب أهم أبعاد مناخ الأمان النفسي تأثيرًا على الازدهار في العمل كالآتي: (دعم والتزام الإدارة العليا)، (المشاركة التنظيمية)، (الاتصال)، وذلك من خلال قيم البيتا (β)، التي بلغت على الترتيب (0.323)، (0.308)، (0.296) وتتفق هذه النتيجة مع دراسات (Porath et al.(2012)، (Paterson et al.(2014)، (Kleine et al.(2019)، و (Spreitzer et al., (2022) وبالنسبة لأولوية الإدارة لأعطاء اهتمام لمناخ الأمان النفسي ويمكن تبرير تلك النتيجة أن الإدارة العليا تدعم مناخ الأمان النفسي ولكن توجد اولويات لدي الإدارة العليا مثل نسبة المبيعات ورضا العملاء التي تنعكس علي أرباح الشركة لاستمراريتها التنافسية في سوق العمل.

معادلة النموذج:

$$\text{الازدهار في العمل} = 1.032 + 0.323 \text{ دعم وإلتزام الإدارة العليا} + 0.308 \text{ المشاركة التنظيمية} + 0.296 \text{ الاتصال التنظيمي}$$

- إثبات الفرض الثاني

تم قبول الفرض الثاني في معظم أجزائه بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمناخ الأمان النفسي على الازدهار في العمل بشركة مكدونالدز "مانفودز مصر".

(4-3-9) نتائج اختبار الفرض الثالث

ينص الفرض الثالث أنه "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للازدهار في العمل علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل. ولاثبات صحة الفرض الثالث تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي كما يلي:

جدول 8: الانحدار المتعدد لترتيب معنوية أبعاد الازدهار في العمل

حسب درجة التأثير على التجاوز الإيجابي لقواعد العمل بشركة مكدونالدز "مانفودز مصر" محل الدراسة

R2	R	معامل جوهرية النموذج (Sig. F)	قيمة F	مستوي الدلالة	قيم "ت"	Beta	الأبعاد المستقلة (الازدهار في العمل)
%39.9	0.632	**0.01	111.802	**0.01	6.679	1.053	الجزء الثابت
				**0.001	9.436	0.441	1- الحيوية
				**0.01	6.524	0.304	2- التعلم

**دالة عند 0.01

يتضح من الجدول رقم (8) وجود تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية بين "أبعاد الازدهار في العمل" علي "التجاوز الإيجابي لقواعد العمل، حيث بلغ معامل الارتباط (0.632) بمستوى معنوية أقل من (0.01) و نجد أن المتغيرات المستقلة تفسر (39.9%) من "التجاوز الإيجابي لقواعد العمل"، ويمكن ترتيب أهم أبعاد المتغير الوسيط (الازدهار في العمل) تأثيراً على التجاوز الإيجابي لقواعد العمل كالآتي: (الحيوية)، (التعلم)، وذلك من خلال قيم البيتا (β)، التي بلغت على الترتيب (0.441)، (0.304) وتتفق مع دراسة Rubbab (2021) و Norberth et al. (2022)

$$\text{التجاوز الإيجابي لقواعد العمل} = 1.053 + 0.441 \text{ الحيوية} + 0.304 \text{ التعلم}$$

- إثبات الفرض الثالث

تم قبول الفرض الثالث بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية للالازدهار في العمل على التجاوز الإيجابي لقواعد العمل بشركة مكدونالدز "مانفودز مصر".

- نتائج اختبار الفرض الرابع (3-9-5)

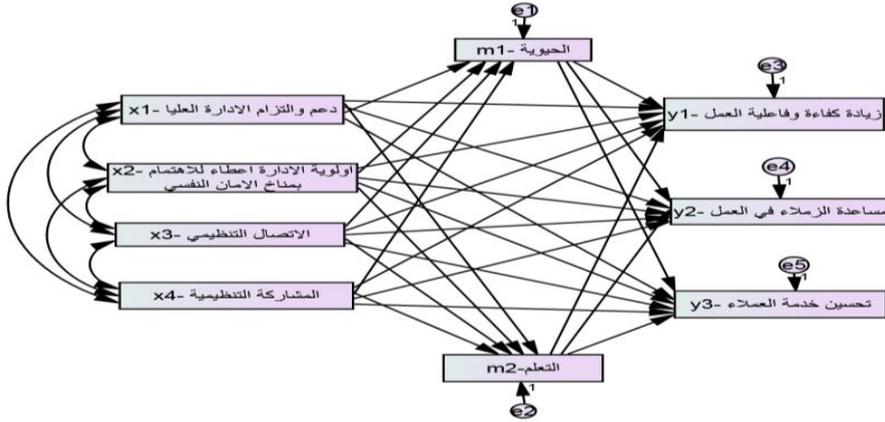
ينص الفرض الرابع علي أنه "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمناخ الأمان النفسي علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل بتوسيط الازدهار في العمل".

ولإثبات صحة الفرض الرابع تم استخدام تحليل SEM نمذجة المعادلات الهيكلية لقياس التأثير المباشر وغير مباشر بين أبعاد مناخ الأمان النفسي وأبعاد التجاوز الإيجابي لقواعد العمل من خلال أبعاد الازدهار في العمل. من خلال حزمة البرامج الإحصائية (AMOS.26.0) وتنقسم المتغيرات إلى مايلي:

- متغيرات داخلية مشاهدة Observed Endogenous Variables: وتشمل المتغير التابع التجاوز الإيجابي لقواعد العمل وأبعاده: (زيادة كفاءة وفاعلية العمل- مساعدة الزملاء في العمل- تحسين خدمة العملاء)، والمتغير الوسيط الازدهار في العمل وأبعاده: (الحيوية- التعلم).

- متغيرات خارجية مشاهدة Observed Exogenous Variables: وتشمل المتغير المستقل مناخ الأمان النفسي وأبعاده: (دعم والتزام الإدارة العليا- أولوية الإدارة اعطاء الاهتمام بمناخ االامان النفسي- الاتصال التنظيمي- المشاركة التنظيمية).

- ج- متغيرات داخلية غير مشاهدة Unobserved Exogenous Variables: وتشمل أخطاء القياس لأبعاد المتغير التابع والوسيط.



شكل 2: النموذج المقترح للبحث

معايير تقييم جودة توفيق النموذج الهيكلية:

لا يمكن الجزم بمعنوية المعاملات في النموذج المقترح النهائي حتى يتسنى التحقق من جودة التوفيق الكلية للنموذج على النحو التالي:

جدول 9: معايير تقييم جودة توفيق النموذج الهيكلية

م	المؤشرات	القيمة
1	الجذر التربيعي لمتوسط مربعات البواقي (RMR)	0.007
2	جودة التوفيق (GFI)	0.995
3	الجذر التربيعي لمتوسط مربع خطأ التقدير (RMSEA)	0.050

يتضح من الجدول رقم (9) ما يلي:

- الجذر التربيعي لمتوسط مربعات البواقي (RMR) بلغ (0.007): هو مؤشر للمقدار الذي تم تقديره، كلما كانت قيمته أقل كلما كان أفضل للنموذج.

- مؤشر جودة التوفيق (GFI) بلغ (0.995): هو نسبة التباين في متغير تباين العينة، ويقوم هذا المؤشر درجة كفاءة النموذج من خلال مقارنة مربع البواقي الكلية للبيانات المقدرة من خلال النموذج مع مربع البواقي المحسوب من البيانات الفعلية، وحد القبول لهذا المؤشر (0.70) أو أكثر، وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك على جودة توافق النموذج المقدر لبيانات عينة الدراسة، وهذا يوضح جودة النموذج الذي تم المسار الحرج وصلاحيته نتائجه في تفسير كافة العلاقات بين متغيرات الدراسة.

- مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط مربعات الخطأ (RMSEA) بلغ (0.050) يشير الي ملائمة النموذج قيمته (من 0.5 أو أقل) يدل على المناسبة ومن ثم فقد اجتاز النموذج كافة معايير الحكم على جودة النموذج.

تقييم معاملات النموذج الهيكلي المقترح لتفسير العلاقات:

تم تقييم معاملات المسارات المعيارية وغير المعيارية ومستوى معنويتها لتفسير العلاقات بين أبعاد مناخ الأمان النفسي وأبعاد التجاوز الإيجابي لقواعد العمل من خلال أبعاد الأزدهار في العمل، على النحو التالي:

جدول 10: تقديرات معاملات النموذج الهيكلي المقترح ومستوى معنويتها

التأثير الكلي	التأثير الغير مباشر	التأثير المباشر	الدلالة	مستوى المعنوية	معامل "C.R"	الخطأ المعياري	المسار المعياري	المسار		
0.313	-	0.313	دالة	**0.001	5.305	0.059	0.313	دعم والتزام الادارة العليا x1	→	الحيوية m1
0.099	-	0.099	دالة	*0.029	2.200	0.045	0.099	اولوية الادارة اعطاء الاهتمام بمناخ امان النفسي x2	→	
0.213	-	0.213	دالة	**0.001	4.532	0.047	0.213	الاتصال التنظيمي x3	→	
0.325	-	0.325	دالة	**0.001	7.558	0.043	0.325	المشاركة التنظيمية x4	→	
0.355	-	0.355	دالة	**0.001	5.917	0.06	0.355	دعم والتزام الادارة العليا	→	التعلم m2
0.002	-	0.002	غير دالة	0.971	0.043	0.046	0.002	اولوية الادارة اعطاء الاهتمام بمناخ امان النفسي	→	
0.293	-	0.293	دالة	**0.001	6.234	0.047	0.293	الاتصال التنظيمي	→	
0.138	-	0.138	دالة	*0.002	3.136	0.044	0.138	المشاركة التنظيمية	→	
0.247	0.072	0.175	دالة	*0.027	3.127	0.079	0.247	دعم والتزام الادارة العليا	→	زيادة كفاءة وفاعلية العمل y1
0.281	0.011	0.271	دالة	**0.001	5.018	0.056	0.281	اولوية الادارة اعطاء الاهتمام بمناخ امان النفسي	→	
0.399	0.054	0.345	دالة	**0.001	6.435	0.062	0.399	الاتصال التنظيمي	→	
0.302	0.051	0.251	دالة	*0.02	5.207	0.058	0.302	المشاركة التنظيمية	→	
0.233	-	0.233	دالة	*0.005	3.478	0.067	0.233	الحيوية	→	
0.296	-	0.296	دالة	*0.002	4.485	0.066	0.296	التعلم	→	مساعدة
0.201	0.087	0.114	دالة	*0002	3.941	0.051	0.201	دعم والتزام	→	

التأثير الكلي	التأثير الغير مباشر	التأثير المباشر	الدلالة	مستوى المعنوية	معامل "C.R"	الخطأ المعياري	المسار المعياري	المسار	المسار
								الادارة العليا	الزملاء
0.248	0.023	0.248	دالة	*0.002	4.351	0.057	0.248	اولوية الادارة اعطاء الاهتمام بمناخ الامان النفسي	في العمل y2
0.336	0.062	0.274	دالة	**0.001	5.333	0.063	0.336	الاتصال التنظيمي	→
0.251	0.081	0.17	دالة	*0.002	4.254	0.059	0.251	المشاركة التنظيمية	→
0.231	-	0.231	دالة	**0.001	3.397	0.068	0.231	الحيوية	→
0.227	-	0.227	دالة	**0.001	3.388	0.067	0.227	التعلم	→
0.211	0.073	0.138	دالة	**0.001	3.403	0.062	0.211	دعم والتزام الادارة العليا	→
0.257	0.020	0.237	دالة	**0.001	5.841	0.044	0.257	اولوية الادارة اعطاء الاهتمام بمناخ الامان النفسي	تحسين خدمة العملاء y3
0.312	0.051	0.261	دالة	**0.001	6.367	0.049	0.312	الاتصال التنظيمي	→
0.285	0.070	0.215	دالة	**0.001	6.196	0.046	0.285	المشاركة التنظيمية	→
0.205	-	0.205	دالة	*0.002	3.868	0.053	0.205	الحيوية	→
0.225	-	0.225	دالة	**0.001	4.327	0.052	0.225	التعلم	→

** دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.01)، * دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

يتضح من الجدول رقم (10) ما يلي:

وجود تأثير معنوي لأبعاد مناخ الأمان النفسي (دعم والتزام الادارة العليا، المشاركة التنظيمية والاتصال التنظيمي) علي أبعاد الازدهار في العمل (الحيوية والتعلم) بينما بعد أولوية الادارة اعطاء اهتمام بمناخ الأمان النفسي كأحد ابعاد مناخ الامان النفسي له تأثير معنوي علي الحيوية وليس له تأثير علي التعلم عند مستوي معنوي أقل من (0.05).

وجود تأثير معنوي لأبعاد مناخ الأمان النفسي (دعم والتزام الادارة العليا، اولوية الادارة اعطاء اهتمام بمناخ الامان النفسي، المشاركة التنظيمية والاتصال التنظيمي) وأبعاد الازدهار في العمل كمتغير وسيط (الحيوية والتعلم) علي زيادة كفاءة وفاعلية العمل كأحد أبعاد التجاوز الإيجابي لقواعد العمل عند مستوى معنوية أقل من (0.05) وأظهرت النتائج الوساطة الجزئية وجاءت نتائج التأثير الكلي (المسار المعياري) علي التوالي كما يلي (0.247)، (0.281)، (0.399)، (0.302)، (0.233)، (0.296).

وجود تأثير معنوي لأبعاد مناخ الأمان النفسي (دعم والتزام الادارة العليا، اولوية الادارة اعطاء اهتمام بمناخ الامان النفسي، المشاركة التنظيمية والاتصال التنظيمي) وأبعاد الازدهار في العمل كمتغير وسيط (الحيوية والتعلم) علي مساعدة الزملاء في العمل كأحد أبعاد التجاوز الإيجابي لقواعد العمل عند مستوى معنوية أقل من (0.05) وأظهرت النتائج الوساطة

الجزئية وجاءت نتائج التأثير الكلي (المسار المعياري) علي التوالي كما يلي (0.201)، (0.248)، (0.336)، (0.251)، (0.231)، (0.227).

وجود تأثير معنوي لأبعاد مناخ الأمان النفسي (دعم والتزام الادارة العليا، اولوية الادارة اعطاء اهتمام بمناخ الامان النفسي، المشاركة التنظيمية والاتصال التنظيمي) وأبعاد الازدهار في العمل كمتغير وسيط (الحيوية والتعلم) علي تحسين خدمة العملاء كأحد أبعاد التجاوز الإيجابي لقواعد العمل عند مستوى معنوية أقل من (0.05) وأظهرت النتائج الوساطة الجزئية وجاءت نتائج التأثير الكلي (المسار المعياري) علي التوالي كما يلي (0.211)، (0.257)، (0.312)، (0.258)، (0.205)، (0.225).

- إثبات الفرض الرابع

تم قبول الفرض الإحصائي بوجود تأثير ذو دلالة احصائية لمناخ الأمان النفسي علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل بتوسيط الإزدهار في العمل.

(10) مناقشة النتائج والتوصيات

وفيما يلي خلاصة النتائج من واقع مناقشة اختبار صحة فروض البحث والتوصيات المقترحة بشأنها:

(1-10) مناقشة نتائج البحث الميداني

تؤكد النتائج وفقا لرأي العاملين لأبعاد مناخ الأمان النفسي بمتوسط حسابي 3,63 حيث أن الادارة تهتم وتعمل علي خلق بيئة عمل آمنة ومناسبة للعاملين وتهتم بالاتصال المفتوح معهم علي جميع المستويات والمشاركة بطرح الأفكار والعمل علي حل مشكلاتهم وتلبية احتياجاتهم مما يعزز من رضائهم وثقتهم وولائهم للشركة. وجاءت النتيجة متفقة مع دراسة Sjjoblom et al.(2022).

هناك وضوح لدي عينة البحث لأهمية الازدهار في العمل وفوائده إذا بلغ المتوسط الحسابي له 3,83 ذلك الاهتمام الذي توليه الإدارة بتحفيز الأفراد علي بناء واستخدام الموارد النفسية والاجتماعية لخلق بيئة عمل مناسبة وممتعة من حولهم ويكونوا أكثر مرونة في المواقف الصعبة وجاءت النتيجة متفقة مع دراسة (Jiang et al.(2020).

أوضحت النتائج ادراك العاملين لمفهوم أبعاد التجاوز الإيجابي لقواعد العمل بمتوسط حسابي قدره 3.36 بأن كسر اللوائح يكون بدافع وبنوايا إيجابية وأغراض بناءة ويتعارض هذا النوع مع الانحراف المدمر الذي يخالف فيه الموظفون القواعد والمعايير لتعزيز المصالح الشخصية وليس التنظيمية ويقوم العاملون بالتجاوز الإيجابي لتحقيق رفاهية المنظمة والمتعاملين معها وتتفق النتائج مع دراسة (Morrison(2006) و (Briere et al. (2021).

تم قبول الفرض الأول بوجود تأثير إيجابي لمناخ الأمان النفسي علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل واتفق هذا البحث مع عدد من الأدبيات علي أن التغييرات السريعة في البيئة الخارجية تجبر الشركات علي التغيير بنفس الوتيرة احيانا تكون الإجراءات والقواعد تعيق الشركات من التغيير الذي تتطلبه البيئة الخارجية بل وقد يمنع العاملون من تأدية عملهم ويمكن للعاملين كآليته داخلية من كسر القواعد كآليته الداخلية للتطوير مع التغييرات البيئية فإذا شعر العامل بتوافر مناخ الأمان النفسي لدي العاملين وأن يكون العامل حرا في التعبير عن نفسه دون خوف من العواقب فانه يشعر بالأمان فيجرؤ علي القيام ببعض التجاوز الإيجابي لقواعد العمل وهذا ما يتفق مع نتائج كل من (Khattak et al.(2022)، (wang and Shi(2021) و (wan et al.(2023).

تم قبول الفرض الثاني في معظم أجزائه بوجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمناخ الأمان النفسي علي الازدهار في العمل فكان أكثر نمط مؤثر هو دعم والتزام الإدارة العليا يليه المشاركة التنظيمية ثم الاتصال التنظيمي بمعنى أنه كلما كان هناك وعي لدي الإدارة العليا ووجود ممارسات تنظيمية تتميز بتقديم الدعم لخلق بيئة عمل آمنة وصحية ومعالجة أي ضغوط مرتبطة بالعمل وهذا يتفق مع نتائج كل من (Molek-Kozakowska(2020) و (Tripathi et al. 2023) فإذا شعر العاملون بالأمان تحقق لديهم الدعم النفسي الذي يجعلهم قادرين علي الابتكار والإبداع والرغبة في تحمل المخاطر واستكشاف طرق جديدة والتصرف بشكل فعال مما ينعكس علي سلوكيات العمل والتي بدورها ستؤدي إلي الازدهار في العمل، ويساعد ذلك علي تنمية الموارد البشرية من أجل التكيف وتلبية الاحتياجات في السوق العالمية المتغيرة شديدة التنافسية، فالمنظمات لا تحتاج إلي عاملين يقومون بأداء عملهم فقط ولكنهم يتطورون وفقا للتغيرات المستمرة في سوق العمل، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة التي توصلت إلي وجود تأثير إيجابي بين مناخ الأمان النفسي والازدهار في العمل (Spreitzer et al. 2005)، (Porath et al. 2012)، (Paterson et al. 2014)، (Kleine et al. 2019)، (Usman et al. 2020)، (Norberth et al. 2022) ولم تنجح الدراسة في الوصول لأي تفسير لعدم اعطاء الإدارة العليا الأولوية لمناخ الأمان النفسي، ويمكن تبرير تلك النتيجة أن الإدارة العليا تدعم مناخ الأمان النفسي وتوجد أولويات لدي الإدارة العليا فيكون من أولوياتها نسبة المبيعات والغياب ودوران العمل وتكون من أولوياتها.

قبول الفرض الثالث حيث تبين وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين أبعاد الازدهار في العمل وبين التجاوز الإيجابي لقواعد العمل والذي يشير إلي أنه كلما زادت الحيوية والتعلم علي استخدام كافة الموارد والامكانيات المتاحة وتحفيزهم علي بناء المنظمة والحفاظ علي مواردها فيكون العاملون مزدهرين قادرين علي عمل سلوكيات التجاوز الإيجابي ولكن تكون سلوكيات هم في صالح الشركة مثل الحفاظ علي العملاء واكتساب عملاء جدد لا سلوكيات مدمرة لموارد الشركة وتتفق هذه النتيجة مع نتائج (Kleine et al. 2019)، (Rubbab(2021) و (Norberth et al. 2022).

قبول الفرض الرابع بوجود تأثير معنوي لمناخ الأمان النفسي وأبعاده (دعم والتزام الإدارة العليا، أولوية الإدارة لإعطاء الاهتمام لمناخ الأمان النفسي، الاتصال التنظيمي، والمشاركة التنظيمية) على التجاوز الإيجابي لقواعد العمل وأبعاده (زيادة كفاءة وفاعلية العمل، مساعدة الزملاء في العمل، وتحسين خدمة العملاء) بتوسيط الازدهار في العمل وأبعاده (الحيوية، والتعلم) بأنه كلما شعر العاملون بالأمان النفسي من قبل الإدارة العليا، والمشاركة التنظيمية ووجود اتصال مفتوح وأعطى أولوية الإدارة العليا للعاملين لتطويرهم وتعلمهم وجعلهم مزدهرين مما سيؤدي إلي جعل العاملين أكثر مرونة في التعامل مع المواقف الصعبة وزيادة كفاءة وفاعلية العمل، مساعدة زملائهم والاهتمام بخدمة العملاء بطريقة صحيحة ويؤدي ذلك إلي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل فيكونوا قادرين علي المحافظة علي سمعة المنظمة.

(2-10) التوصيات

جدول 11: برنامج عمل مقترح لتنفيذ التوصيات

التوصية	آليات التنفيذ	المسؤول عن التنفيذ	الأثار المترتبة علي تنفيذ التوصيات	مدة التنفيذ
بناء بيئة تنظيمية داعمة لتوفير مناخ الأمان النفسي الإيجابي والازدهار في العمل	خلق وتوفير مناخ الأمان النفسي وتوافر مناخ مناسب يتصف بالصدق والشفافية في بيئة العمل. عمل دورات تدريبية للمديرين لتقديم الدعم النفسي والوقاية من التوتر وإدارته من أجل تعزيز ثقافة مناخ الأمان النفسي. العمل علي استقطاب الأشخاص	الإدارة العليا والوسطي إدارة التدريب. إدارة الموارد البشرية.	تعزيز ثقافة مناخ الأمان النفسي الذي يساعد علي تقليل ضغوط العمل. تشجيع العاملين علي الانخراط في العمل والقدرة علي مواجهة أي مشكلات متعلقة بالدعم النفسي. اكتساب العاملين مهارات جديدة وتطوير كفاءتهم وفعاليتهم التي	بصفة مستمرة

التوصية	آليات التنفيذ	المسؤول عن التنفيذ	الأثار المترتبة علي تنفيذ التوصيات	مدة التنفيذ
	الذين لديهم رغبة في التعلم والتطور المستمر والتطلع لكل ما هو جديد.		تدعم الأزدهار في العمل	
	تشجيع العاملين علي إبداء اراءهم والاهتمام برغباتهم وحاجاتهم النفسية		شعور العاملين بالارتباط والالتزام مع شركتهم مما سيؤدي إلي ازدهارهم وتطورهم في العمل	
الاهتمام بمعرفة المشكلات التي تقابلهم والعمل علي حلها	البدائل والحلول للمشكلات والمخاطر التي تواجههم أثناء العمل عمل ندوات وورش عمل لتوعيتهم وحل مشاكلهم.	الإدارة العليا الإدارة الوسطي الإدارة الاشرافية	تسهيل عملية التواصل مع الإدارة دون خوف ومناقشة مشكلاتهم التي تواجههم مما يساهم في الوقوف علي أي عقبات تقابلهم في العمل ويقلل ذلك من سلوكيات التجاوز الإيجابي لقواعد العمل والمرؤوسين	عند الضرورة
تقديم رؤية تنظيمية واضحة عن سياسات وإجراءات وقواعد العمل	-توفير مناخ يتصف بالصدق والشفافية و تصميم أنشطة وفعاليات لتعريف العاملين علي أهداف وقيم وسياسات الشركة	الرؤساء المباشرون	فهم العاملون لقواعد العمل من ثم زيادة تفكيرهم والتصرف وفقا للقواعد والعمل علي تقليل التجاوز الإيجابي.	طوال مدة الخدمة بالشركة
ضرورة وجود علاقات طيبة وتفاعلات إيجابية بين المديرين والرؤساء	-أن يسعى الرؤساء علي بناء الاحترام والثقة والعمل علي وجود علاقات متبادلة بينهم وبين العاملين	الادارة العليا الادارة الوسطي الادارة الاشرافية	-تساهم في خلق مناخ ايجابي يعزز من حيوية ونشاط العاملين ويحقق الأزدهار في العمل.	- بصفة مستمرة
الوقوف علي أهم الأسباب التي تستدعي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل بالشركة.	معرفة العواقب التي تواجههم أثناء العمل. الاستماع لمشكلات العاملين وعقد محاضرات وندوات لهم بصفة مستمرة الاهتمام بالاتصال المفتوح والاهتمام بالمشاركة التنظيمية	الإدارة الوسطي الرؤساء المباشرون إدارة التدريب	حل مشكلاتهم وتقليل التجاوز الإيجابي لقواعد العمل تشجيع العاملين علي تقديم أفكار ومقترحات للإبتكار والإبداع في العمل.	عند الضرورة

(11) حدود البحث

تنقسم حدود الدراسة إلي:

- الحدود الموضوعية: اقتصر البحث علي ثلاثة متغيرات هي مناخ الامان النفسي والأزدهار في العمل والتجاوز الإيجابي لقواعد العمل وتم الاعتماد علي قوائم الاستقصاء لاثبات صحة الفروض.
- الحدود المكانية: والتي تعني مجال التطبيق في الدراسة الحالية علي العاملين بشركة مانفودز ماكدونالز مصر بمحافظة القاهرة.
- الحدود البشرية: تم جمعها والحصول عليها من المديرين والعاملين بشركة مانفودز ماكدونالز مصر.
- الحدود الزمنية: وتعني الفترة الزمنية التي تم فيها جمع بيانات البحث، وقد قامت الباحثة بجمع بيانات الدراسة الميدانية باستخدام قائمة الاستقصاء من يوليو 2023 إلي يناير 2024.

(12) الأبحاث المستقبلية

- إعادة تطبيق البحث الحالي علي قطاعات أخرى مثل البنوك والفنادق والقطاعات الطبية والتعليمية..... وغيرها مع مقارنة النتائج الحالية مع ما سيتم التوصل إليه في تلك القطاعات.
- تم البحث أثر أبعاد مناخ الامان النفسي علي الازدهار في العمل والتجاوز الإيجابي لقواعد العمل لذلك توصي الباحثة بإعادة الدراسة باستخدام متغيرات مستقلة أخرى مثل اليقظة التنافسية أو القيادة الرشيقة أو متغيرات تابعة أخرى مثل التميز المؤسسي او البراعة التنظيمية.
- اعتمدت الباحثة الازدهار في العمل كمتغير وسيط، لذلك توصي الباحثة بإعادة إجراء الدراسة باستخدام متغيرات وسيطة أخرى كالسعادة الوظيفية أو الالتزام الاخلاقي او الفضيلة التنظيمية.
- إجراء الدراسة بدون المتغير الوسيط ودراسة أثر مناخ الأمان النفسي علي التجاوز الإيجابي لقواعد العمل.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- داود، سوزان (2022). الدور الوسيط للازدهار في العمل بين مسبباته ورضا العاملين عن الحياة: دراسة تطبيقية على مديريات الخدمات بمحافظة دمياط. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية*. كلية التجارة جامعة دمياط، 1(3)، 667-719.
- عبد العزيز، اسماء فتحي (2016). المناخ النفسي وعلاقته بالأمن النفسي وأساليب إدارة الصراع لدي المعلمين. *مجلة كلية التربية - جامعة الإسكندرية*. (26). 23-69.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

- Abdel Aziz, A. F. (2016). Psychological climate and its relationship to psychological Security and Conflict Management Methods Among Teachers. *Journal of the Faculty of Education - Alexandria University*, 26(1), 23-69(in Arabic).
- Abid, G., & Contreras, F. (2022). Mapping Thriving at Work as a Growing concept: Review and Directions for future studies. *Information journal*,13(383)1-20 in <https://doi.org/10.3390/info13080383>
- Abid, G.; Sajjad, I.; Elahi, N. S.; Farooqi, S. &Nisar, A. (2018). The Influence of Prosocial Motivation and Civility on Work Engagement: the mediating Role of Thriving at Work. *Cogent Bus. Manage*, 5, 1–19.
- Al wahhabi, N.; Dukhaykh, S.& Alonazi, W.B. (2023). Thriving at Work as a Mediator of the Relationship between Transformational Leadership and Innovative Work Behavior. *Sustainable Business and Organizational Behavior*, 15(15), 1-12. <https://doi.org/10.3390/su151511540>.
- Ambrose, M. L.; Taylor, R.&Hess, R. L. (2015). Can I Help You? Employee Prosocial Rule Breaking as a Response to Organizational Mistreatment of Customers, *Mistreatment in Organizations*, 1-31.
- Bensemmane, S.; Ohana, M. & Stinglhamber, F. (2018). Team justice and thriving: A dynamic approach. *Journal of Management Psychol.*,33(1), 229–242.
- Bhadade, P. ;Sao,R. &Chandak, S.(2018) Pro-social Rule Breaking (PSRB): Going Beyond The Limits. *Helix – The Scientific Explorer*. 8 (6). 4259-4262
- Brière, M.; Le Roy, J. & Meier. O. (2021) Linking servant leadership to positive deviant behavior: The mediating role of self-determination theory. *Journal of Applied Social Psychology*. 51(2), 65–78 <https://doi.org/10.1111/jasp.12716>

- Cavanagh, J. ;Pariona-Cabera, P.& Bartram, T. (2022). Culturally appropriate health solutions: Aboriginal men ‘thriving’ through activities in Men’s Sheds/groups. *Health Promotion International*, 37, (3),1-23
- Cheung, C., & Zhang, R. P. (2020). How Organizational Support Can Cultivate a Multilevel Safety Climate in the Construction Industry. *Journal of Management in Engineering*. 36 (3), 1-13
- Cox, S. J. &Cheyne, A. J. T. (2000). Assessing safety culture in offshore environments. *Safety Science journal*, 34(1) 111–129.
- Dahling, J.; Mayer, D.&Gregory, J. (2012) Breaking rules for the right reasons? An investigation of prosocial rule breaking. *Journal of Organizational Behavior*, 33(1),21 – 42.
- Daoud, S. (2022). The mediating role of Thriving at work between its causes and employees’ life satisfaction: an applied study on service directorates in Damietta Governorate. *Scientific Journal of Financial and Commercial Studies and Research - Damietta University*. 3(1), 667-719 (in Arabic)
- Deaves, A.(2021).Pro-Social Rule Breaking : Are Rules made to be broken?. Psychological Consultancy Ltd continually work with researchers and academics(Report no.1). Birmingham :Aston University. in: <https://www.psychological-consultancy.com/pro-social-rule-breaking-are-rules-are-made-to-be-broken/>
- Dollard, M. F.; Hall, G. &Coward, J.(2010). Psychosocial safety climate: Development of the PSC- 12. *International Journal of Stress Management*, 17, (4), 353–383
- &Bakker, A.B. (2010). Psychosocial Safety Climate as a Precursor to Conducive Work Environments, Psychological Health Problems, and Employee Engagement, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83 (3),579-599.
- Dollard, M. F.; Kang, S. (2007). Psychosocial safety climate measure. Adelaide: Work & Stress Research Group, (Report No.3) Australia: University of South Australia
- Hancock, J.; Bryant, P.; Davis, C.& Vardaman, J. (2017). When Rule Makers Become Rule Breakers: Employee Level Outcomes of Managerial Pro-Social Rule Breaking. *journal of Employee Response Rights*, 22, 101–112.
- He, B.; He, Q.& Sarfraz, M. (2021). Inclusive Leadership and Subordinates’ Pro-Social Rule Breaking in the Workplace: Mediating Role of Self-Efficacy and Moderating Role of Employee Relations Climate. *Psychology Research and Behavior Management*. 14., 1691–1706.

- Hildenbrand, K.; Sacramento, C. A. & Binnewies, C. (2018). Transformational leadership and burnout: the role of thriving and followers' openness to experience. *Journal Occup. Health Psychol.* 23, 31–43.
- Idris, M. A.; Dollard, M. F. & Tuckey, M. R. (2015). Psychosocial Safety Climate as a Management Tool for Employee Engagement and Performance A Multilevel Analysis. *International Journal of Stress Management.* 22 (2), 183-206
- John, L.; Shafi, M. (2020). Impact of Organizational Structure and social support on pro-social Rule Breaking: A Frontline Perspective. *Cogent Business & Management.* 7(1). online in: <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1781994>
- Karanika – Murray, M. ; Michaelides, G. & Wood, S. J. (2017). job Demands, Job Control, Psychological Climate and Job Satisfaction A Cognitive Dissonance Perspective. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance.* 4(3), 1-37 .
- Khattak, S.R.; Zada, M. Nouman, M.; Rahman, S.U.; Fayaz, M.; Ullah, R.; Salazar-Sepúlveda, G.; Vega-Muñoz, A.; Contreras-Barraza, N. (2022) Investigating Inclusive Leadership and Pro-Social Rule Breaking in Hospitality Industry: Important Role of Psychological Safety and Leadership Identification. *International Journal Environment Research and Public Health,* (19), 8291. <https://doi.org/10.3390/>
- Kleine, A.; Rudolph, C. W. & Zacher, H. (2019) Thriving at Work: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior.* 40(9), 973-999.
- Liao, H. & Chuang, A. (2004). A Multilevel Investigation of Factors Influencing Employee Service Performance and Customer Outcomes. *Academy of Management Journal.* 47(1), 41-58. DOI:10.2307/20159559.
- Litzky, B. E.; Eddleston, K. A., & Kidder, D. L. (2006). The good, the bad, and the misguided: how managers inadvertently encourage deviant behaviors. *Academy of Management Perspectives,* 20(1), 91–103
- Lv. Yanyan, L. ; Xiaoguang, Li. G. & Choi, Y. (2020) Managerial Pro-Social Rule Breaking in the Chinese Organizational Context: Conceptualization, Scale Development, and Double-Edged Sword Effect on Employees' Sustainable Organizational Identification. *Sustainability, MDPI,* 12(17), 1-23 .
- Molek-Winiarska, D. & Molek-Kozakowska, K. (2020). Are Organizations Committed to Stress Management Interventions?, *Employee Relations: The International Journal,* V42(6), 1309-1325

- Morrison, E. W.(2006). Doing the job well: An investigation of pro-social rule breaking. *Journal of Management*, 32(1), 5-28
- Na-Nan, K.; Kanthong, S.; Wongsuwan, N.; Pukkeeree, P.& Sa-ngasilp, T. (2020) Concept Model to Measure the Thriving at Work (TAW): Developing and Applying. *Journal Open Innovation Technol.* 6(72), 1-20
- Neal, A., & Griffin, M. A. (2006). A study of the lagged relationships among safety climate, safety motivation, safety behavior, and accidents at the individual and group levels. *Journal of Applied Psychology*, 91(4), 947
- Niessen, C.; Sonnentag, S.& Sach, F.(2012) Thriving at work—A diary study. *Journal Organization Behavior.* 33(1), 468–487 .
- Nikandrou, I. &Tsachouridi, I. (2016) Towards a better understanding of the Buffering Effect of Organizational Virtuousness Perceptions on Employee Outcomes. *Management Decision*, 53(8),1824-1825
- Okros, N. & Virga, D. (2023) Impact of Workplace Safety on Well-Being: the Mediating Role of Thriving at Work. *Personnel review*,52(7), 1861-1877.
- Paterson, T. A.; Luthans, F. &Jeung,W.(2014). Thriving at Work: Impact of Psychological Capital and Supervisor Support. *Journal of Organizational Behavior.* 35(3), 301-446
- Peters, S. E.; Gundersen, D. A.; Katz, J. N.; Sorensen, G.& Wagner, G. R.(2023) Thriving from Work Questionnaire: Dimensionality, reliability, and validity of the long and shortform questionnaires. in <https://onlinelibrary.wiley.com>
- Rabiul, M. K.; Karatepe, O.; Al Karim, R.& Panhna, I.(2023). An Investigation of the Interrelationships of Leadership Styles, Psychological Safety, Thriving at Work, and Work Engagement in the Hotel Industry: A Sequential Mediation Model. *International Journal of Hospitality Management*, 113(2), 1-20
- Rego, A.; Ribeiro, N. &Cunha, M.(2010) Perceptions of Organizational Virtuousness and Happiness as Predictors of Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Business Ethics.* 93 (2), 223.
- Schwatka, N. V.; Hecker, S. ; Golden, L.M. (2016). Defining and Measuring Safety Climate: A Review of the Construction Industry Literature. Published by Oxford University Press on behalf of the British Occupational Hygiene Society. 60(5). 538
- Shum, C. & Ghosh, A.(2022) Safety or service? Effects of employee Pro-social Safety rule Breaking on Consumer satisfaction. *International Journal of Hospitality Management.* 103, 10322, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103225>

- Siami, S.; Gorji, M. & Martin, A. (2023) Psychosocial Safety Climate and Psychological Capital for Positive Customer Behavioral Intentions in Service Organizations. *American Journal of Business*. 38(1), 1-21.
- Sjöblom, K.; Mäkinen, J. P. & Mäkikangas, A. (2022). "I Was Given Three Marks and Told to Buy a Porsche"—Supervisors' Experiences of Leading Psychosocial Safety Climate and Team Psychological Safety in a Remote Academic Setting. *International Journal Environment Resources Public Health*. 19(1), 1-20 .
- Spreitzer, G. M. & Porath, C. I. (2012). Creating Sustainable Performance. *Harvard Business Review*, 90. 92-99
- Suryani, S.; Sudrajat, B.; Hendryadi, H. ; Saihu, M.; Amalia, E. & Fathoni, M. A. (2022). Development of Thriving at Work and Organizational Citizenship Behavior Through Islamic Work Ethics and Humble Leadership. *Asian Journal of Business Ethics*. 12(1), 23, in <https://doi.org/10.1007/s13520-022-00160-3>.
- Tagoe, T. & Amponsah, K. (2020). Psychological Hazards and Work Engagement in the Ghanaian Banking Sector – The moderating role of Psychological safety Climate. *International Journal of Bank Marketing*. 38 (2), 310-331 .
- Tripathi, P.; Priyadarshi, P.; Kumar, P. & Kumar, S. (2023) Role of Psychosocial Safety Climate in Job Satisfaction and Emotional Exhaustion: Mediating Role of Effort–Reward Imbalance. *Evidence-based HRM: a Global -Forum for Empirical Scholarship Emerald Publishing Limited*, 2049-3983. DOI 10.1108/EBHRM-03-2023-0049.
- Usman, M.; Ali, M.; Berber, A. & Ayoko, O. (2022). Seeing others' side to serve: Understanding how and when servant leadership impacts employee knowledge-hiding behaviors. *Sage Journal*. 77 (1), 1-30. <https://doi.org/10.1177/00187267221125353>
- Vardaman, J. M.; Gondo, M. M. & Allen, D. G. (2014). Ethical climate and pro-social rule breaking in the workplace. *Human Resource Management Review*, 24(1), 108-118. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2012.05.001> .
- Wan, J.; Qin, M.; Zhou, W. & Wu, Y. (2023). Effect of Proactive Personality on Employees' pro-social Rule Breaking: The Role of Promotion Focus and Psychological Safety Climate. *Curr Psychol Journal*. 34(14) .<https://doi.org/10.1007/s12144-023-05362-x> .
- Wang, F.; Zhang, M.; Kumar, A. ; Weng, H. & Yang, P. (2021) Aiming at the Organizational Sustainable Development: Employees' Pro-Social Rule Breaking as Response to High Performance Expectations. *Psychology of Sustainability and Sustainable Development*. 13(1), P200-230.

- ; Shi, W. (2021) Inclusive Leadership and Pro-Social Rule Breaking: The Role of Psychological Safety, Leadership Identification and Leader-Member Exchange. *Psychological Reports, Saga Journal, 124(5), 2155–2179. DOI: 10.1177/0033294120953558.*
- Zadow, A.; Loh, M.Y.; Dollard, M. F.; Mathisen, G.& Yantcheva, B. (2023) Psychosocial safety climate as a predictor of work engagement, creativity, innovation, and work performance: A case study of software engineers. *Organizational Psychology journal. 14(2), 1-16 <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1082283>*
- Zeng, H.; Zhao, L.& Zhao, Y. (2020). Inclusive Leadership and Taking-Charge Behavior: Roles of Psychological Safety and Thriving at Work. *Organizational Psychology Journal. 11 (1),1-20, <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00062> .*
- Zohar, D.(1980). Safety Climate in Industrial Organizations: Theoretical and Applied Implications. *Journal of Applied Psychology. 65(1),96-102. [https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.65.1.96.](https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.65.1.96)*

قائمة استقصاء

أولاً: البيانات العامة

- الاسم بالكامل (إذا رغبت):

- الوظيفة:

- المستوي الوظيفي: مدير () عامل ()

العمر:

أقل من 30 سنة () من 30 لأقل من 40 سنة ()

من 40 لأقل من 50 سنة () من 50 سنة فأكثر ()

- سنوات الخبرة (مدة الخدمة):

أقل من 5 سنوات () من 5 لأقل من 10 سنوات ()

من 10 لأقل من 20 سنة () من 20 سنة فأكثر ()

ثانياً: فيما يلي مجموعة من العبارات حول مناخ الأمان النفسي

برجاء وضع علامة (√) أمام الإجابة التي تعبر عن رأيك بالنسبة لكل عبارة.

مستجاب	العبارات	موافق تماماً (5)	موافق (4)	موافق إلى حد ما (3)	غير موافق تماماً (2)	غير موافق (1)
1	دعم والتزام الإدارة العليا: تعمل الإدارة العليا علي سرعة حل المشكلات النفسية التي تواجهني في العمل.					
2	يهتم مديري بسلامتي النفسية.					
3	لايتم الاهتمام بشكل جيد بمشكلاتي النفسية.					
4	هناك موقف ايجابي تجاه صحي النفسية في مكان العمل.					
5	يتم الاهتمام بمناخ الأمان النفسي علي أكمل وجه بمجال عملي.					
6	تستمع الإدارة العليا في مكان عملي لمشكلاتي النفسية					
7	تدعم الإدارة العليا الوقاية من التوتر والخوف من خلال مشاركتهم والتزامهم معي.					
8	أولوية الإدارة لإعطاء الاهتمام بمناخ الأمان النفسي تمنح شركتي الأولوية لسلامتي النفسية.					

مسلسل	العبارات	موافق تماماً (5)	موافق (4)	موافق إلى حد ما (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماماً (1)
9	مناخ الأمان النفسي لي له أهمية كبيرة لدي الإدارة العليا.					
10	أعتقد أن مناخ الأمان النفسي لايحظي بأولوية كبيرة.					
11	تعتبر شركتي أن الأمان النفسي لي لا يقل أهمية عن إنتاجيتي.					
12	الاتصال التنظيمي : يتم التواصل معي إذا كان هناك مشكلات نفسية لدي والاهتمام بها.					
13	أعرف المعلومات الجيدة وأي اخبار سارة بالشركة.					
14	يبلغني مديري دائما بالمخاوف والمشكلات الموجودة بالشركة.					
15	تتبع إدارتي سياسة الباب المفتوح فيما يتعلق بمشكلات مناخ الأمان النفسي.					
16	أعرف قنوات الاتصال المناسبة للإبلاغ عن مخاوفي.					
17	اشعر بالراحة في التحدث مع زملائي حول ظروف عملي التي تؤثر علي الأمان النفسي لدي.					
18	المشاركة التنظيمية: تتم مشاركتي والتشاور معي حول المناخ النفسي وسلامتي.					
19	نناقش مخاطر السلامة النفسية واعمل مع الإدارة علي حلها إن واجهتني.					
20	تشمل الوقاية من التوتر جميع المستويات الإدارية بالشركة.					
21	يتم تشجيعي علي المشاركة في وضع اي اقتراحات تخص مسائل السلامة النفسية.					

ثالثاً: فيما يلي مجموعة من العبارات حول الازدهار في العمل

برجاء وضع علامة (√) أمام الإجابة التي تعبر عن رأيك بالنسبة لكل عبارة.

مسلسل	العبارات	موافق تماماً (5)	موافق (4)	موافق إلى حد ما (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماماً (1)
1	الحيوية أشعر بالحياة والحيوية في العمل.					
2	اشعر بالنشاط في العمل.					
3	لدي طاقة وروح في العمل.					
4	لدي شعور بالانتباه واليقظة في عملي.					
5	أتطلع لكل يوم جيد في العمل.					
6	التعلم أستمر في تعلم المزيد مع مرور الوقت بالشركة.					
7	أجد نفسي أتعلم كثير "أ".					
8	أجد نفسي أتحسن باستمرار.					
9	أنا أتطور كثيراً كشخص في مجال عملي.					

رابعاً: فيما يلي مجموعة من العبارات حول التجاوز الإيجابي لقواعد العمل

برجاء وضع علامة (√) أمام الإجابة التي تعبر عن رأيك بالنسبة لكل عبارة.

مسلسل	العبارات	موافق تماماً (5)	موافق (4)	موافق إلى حد ما (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماماً (1)
1	زيادة كفاءة وفاعلية العمل : أتبع السياسات التنظيمية حتى لو كانت تجعلني أقوم بعملية بكفاءة وفاعلية أقل.					
2	أخالف السياسات التنظيمية لتوفير الوقت والمال للشركة.					
3	أتجاهل القواعد التنظيمية من أجل "قطع الروتين" ويكون أكثر كفاءة وفعالية.					
4	عندما تتعارض القواعد التنظيمية مع واجبات وظيفتي، أخالف تلك القواعد.					
5	أخالف لوائح الشركة عندما يؤدي إلي عدم كفاءة وفاعلية العمل.					
6	أحترم القواعد التنظيمية علي الرغم من أنها قد تجعل من الصعب القيام بعملية.					
7	مساعدة الزملاء في العمل: أتجنب خرق القواعد، حتي لو كان ذلك سيساعد زميلي في العمل.					
8	أنحلي بالمرونة، فيما يتعلق بالسياسات التنظيمية لمساعدة زميل لديه مشكلة.					

مسائل	العبارات	موافق تماماً (5)	موافق (4)	موافق إلى حد ما (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماماً (1)
9	لا أخالف اللائحة التنظيمية إذا كان زميل آخر في حاجة لمساعدتي.					
10	اساعد الموظفين الآخرين في عملهم حتي لو كان ذلك يعني تجاهل السياسات التنظيمية.					
11	تحسين خدمة العملاء: أكسر القواعد التي تقف في طريق العميل الجيد.					
12	أقدم خدمة سيئة للعملاء حتي لا أخالف القواعد التنظيمية للمنظمة.					
13	أكسر القواعد التنظيمية لتقديم خدمة أفضل للعملاء.					
14	التزم بالقواعد التنظيمية حتي أتمكن من المساعدة بشكل أفضل للعملاء.					
15	أرفض مخالفة القواعد التنظيمية لإعطاء العميل ما يريد.					

The Mediating Role of Thriving at Work Between Psychological Safety Climate and Pro-social Rule Breaking

An Empirical Study on McDonald's Manfoods Egypt

Dr. Bassant Adel Elziadi

Abstract

This research aims to identify the impact of psychological safety climate on both pro-social rule breaking and thriving at work. Also to identify the impact of thriving at work on pro-social rule breaking and to identify the impact of thriving at work as a mediating variable in the relationship between psychological safety climate and pro-social rule breaking.

This research was conducted on a sample of employees at McDonald's Manfoods Egypt. Data were collected through a survey list and 370 questionnaires were distributed on the study sample, of which 340 questionnaires were subjected to statistical treatment. Data were analyzed and the research hypotheses were tested using a set of appropriate statistical methods.

The study reached the following results: There is a statistically significant impact of the psychological safety climate on pro-social rule breaking. There is a statistically significant impact of thriving at work on pro-social rule breaking. There is a statistically significant impact of psychological safety climate on thriving at work. There is an indirect statistically significant impact of psychological safety climate and its dimensions (Supreme Management support and commitment, Management giving priority to psychological safety climate, organizational communication and organizational participation) on pro-social rule breaking and its dimensions (elevating work efficiency and effectiveness, assisting work colleagues, promoting customer service) by mediating thriving at work and its dimensions (vitality, learning).

On light of these results, a set of recommendations were proposed to contribute in uplifting the efficiency and effectiveness of work at McDonald's Manfoods Egypt.

Keywords

Psychosocial safety climate, Thriving at Work, Pro-Social Rule Breaking

التوثيق المقترح للدراسة وفقا لنظام APA

الزيادي، بسنت عادل (2024) الدور الوسيط للازدهار في العمل بين مناخ الأمان النفسي والتجاوز الإيجابي لقواعد العمل: دراسة ميدانية علي شركة ماكدونالز مانفودز مصر مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، 61(3)، 147-181.