



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ، الطور الثاني

في ميدان : علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع علوم التسيير ، تخصص إدارة الاعمال

بعنوان :

أثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

دراسة الحالة في بنك الجزائر الخارجي - ورقلة -

من إعداد الطالب : بركبيه محمد علي / بن الصديق علاء الدين

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ.....:

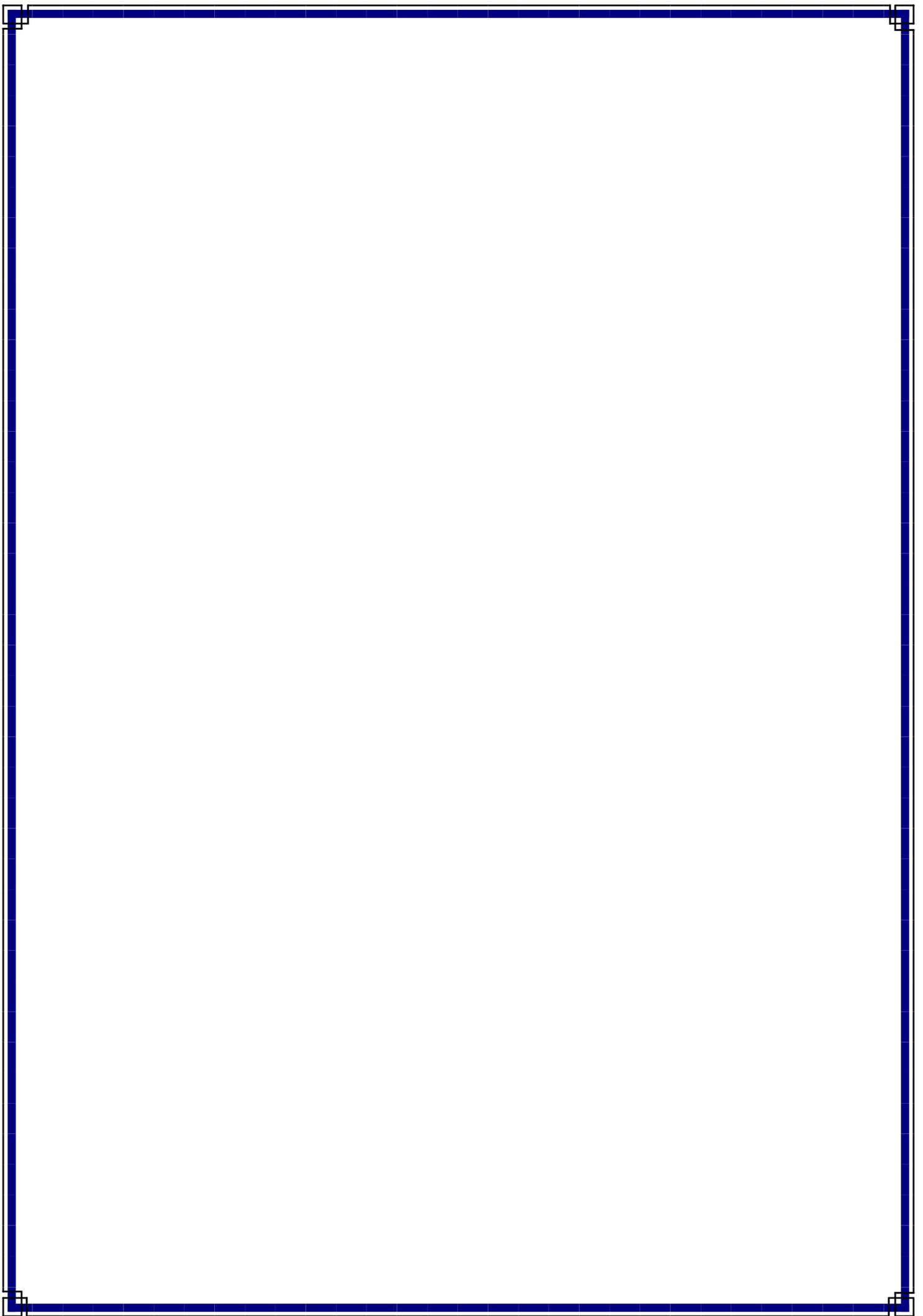
أمام اللجنة المكونة من السادة :

أ.د / الدكتور (رئيسا)

أ.د / الدكتور (عبد الحفيظ بن ساسي) مشرفا

أ.د / الدكتور (مناقشا)

السنة الجامعية : 2020/2019





جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ، الطور الثاني

في ميدان : علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع علوم التسيير ، تخصص إدارة الاعمال

بعنوان :

أثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

دراسة الحالة في بنك الجزائر الخارجي - ورقلة -

من إعداد الطالب : بركبيه محمد علي / بن الصديق علاء الدين

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ.....:

أمام اللجنة المكونة من السادة :

أ.د / الدكتور (رئيسا)

أ.د / الدكتور (عبد الحفيظ بن ساسي) مشرفا

أ.د / الدكتور (مناقشا)

السنة الجامعية : 2020/2019



إهداء

أهدي عملي هذا و مجهودي :

إلى سر وجودي ، إلى والدي الكريمن رفيقا دربي و سندي في
الحياة ، تقديرا و عرفانا بفضلهما ، أطال الله عمرهما و
حفظهما و جزاهما الله عنا الفضل الكبير و الخير الكثير.
و كذلك إلى مصدر السعادة إخوتي و أخواتي الأعزاء و إلى
أصدقائي كل باسمه و كل قريب و عزيز
و لا أنسى زملائي و أحبائي كل باسمه.

الشكر

نحمد الله عز و جل الذي ألهمنا الصبر و الثبات و أمدنا بالقوة

و العزم على مواصلة مشوارنا الدراسي و الجامعي

و توفيقه لنا على إنجاز هذا العمل المتواضع ، فنحمدك اللهم و نشكر

على نعمتك و فضلك و نسألك البر و التقوى و من العمل ما ترضى ،

و سلام على حبيبك و نبيك المصطفى محمد عليه أفضل الصلاة

و التسليم .

أتقدم بجزيل الشكر و عظيم العرفان و الامتنان إلى الأستاذ المشرف بن

ساسى عبد الحفيظ على توجيهاته القيمة لنا

كما أتوجه بالشكر إلى كل إدارات و موظفي الوكالة

و المديرية الجهوية لبنك الجزائر الخارجي بورقلة

و إلى كل زملاء الدراسة و طلبة الدفعة .

قائمة المحتويات

I.	الإهداء.....
IV.	الشكر.....
V.	قائمة المحتويات.....
VI.	الملخص.....
VII.	قائمة الجداول.....
VIII.	قائمة الأشكال.....
IX.	قائمة الملاحق.....
(أ - د)	مقدمة.....
(1- 31)	الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الإيجابي في الالتزام التنظيمي.....
2	المبحث الاول : ماهية رأس المال النفسي الايجابي و الالتزام التنظيمي.....
27	المبحث الثاني : الدراسات السابقة.....
	الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لموضوع أثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي لدى بنك الجزائر
33	المبحث الأول : ماهية بنك الجزائر الخارجي.....
37	المبحث الثاني : النتائج و المناقشة.....
73	الملاحق.....
78	المراجع و المصادر.....
80	الفهرس.....

المخلص :

هدفت الدراسة التي قمنا بها إلى التعرف على أثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي ببنك الجزائر الخارجي بورقلة ، حيث سعينا إلى قياس مستوى رأس المال النفسي الايجابي لدى الموظفين بمختلف مستوياتهم الادارية و قياس مستوى الالتزام التنظيمي لديهم ، إضافة إلى دراسة أثر الفروق الفردية على الالتزام التنظيمي ، فقمنا بجمع البيانات اللازمة بالاستعانة بالمقابلات الشخصية مع إطارات و موظفي بنك الجزائر الخارجي و كذلك اعتمدنا على أداة الاستبيان ، حيث كانت مكونة من (35 فقرة) موزعة على 50 موظفا ، فتم استرجاع 30 استبيانا منها صالح للتحليل و الدراسة الاحصائية و قدرت نسبة الاستجابة بـ 60 % .

و لقد توصلنا إلى نتائج مفادها أن لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي مستوى من رأس المال النفسي الإيجابي عالي و كبير ، و كذا لديهم مستوى متوسط من الالتزام التنظيمي ، من النتائج كذلك أن الفروق الفردية ليس لها أثر على المتغير التابع المتمثل في الالتزام التنظيمي ، رغم وجود علاقة بينهما ، ما عدا متغير السن و كأهم نتيجة خلصت إليها الدراسة هي أن لرأس المال النفسي الايجابي أثر كبير في الالتزام التنظيمي .

الكلمات المفتاحية : رأس المال النفسي الإيجابي ، إلتزام تنظيمي ، كفاءة ذاتية ، مرونة ، أمل ، التفاؤل .

Summary :

The purpose of the study we have done , to identify the impact of the head of positive psychological capital in compliance with the regulatory Bank of Algeria external Ouargla .

Where we sought to measure the level of positive psychological capital among employees at various administrative levels , as well as measuring the level of organizational commitment they have , in addition to studying the impact of individual differences on organizational commitment ,we have collected the necessary data using the personal interviews with the frames and employees of the Bank of Algeria abroad , and We also relied on the questionnaire tool , as it was composed of (35 items) distributed over 50 employees , and 30 questionnaires were retrieved ,which are valid for analysis and statistical study, and the response rate was estimated at 60 % .

And we have reached the results that the Bank of Algeria staff level of external capital high psychological positive and significant , and as well as have an average level of organizational commitment, And from the results as well that the individual differences have no effect on the dependent variable represented in the organizational , despite the existence of a relationship between them , except for the age variable.

And as the most important result of the study is that positive psychological capital has a significant impact on organizational commitment.

Key words : positive psychological capital organizational commitment, self -efficacy , flexibility ,hope , optimis .

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
14	كتابات الباحثين حول مراحل تطور الالتزام التنظيمي للفرد	الجدول (1 . 1)
37	توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة	الجدول (1 . 2)
41	سلم ليكارت الخماسي	الجدول (2 . 2)
42	نتائج اختبار ألفا كرونباخ	الجدول (3 . 2)
44	توزيع العينة من حيث الجنس	الجدول (4 . 2)
45	توزيع العينة من حيث السن	الجدول (5 . 2)
46	توزيع العينة من حيث الحالة الاجتماعية	الجدول (6 . 2)
47	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	الجدول (7 . 2)
48	توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي	الجدول (8 . 2)
49	توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة	الجدول (9 . 2)
50	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لكل عبارة لبعء الكفاءة الذاتية	الجدول (10 . 2)
51	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لكل عبارة لبعء الأمل	الجدول (11 . 2)
52	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لكل عبارة لبعء التفاؤل	الجدول (12 . 2)
53	الحسابي و الانحراف المعياري لكل عبارة لبعء المرونة	الجدول (13 . 2)
54	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمتغير المستقل رأس المال النفسي الايجابي.	الجدول (14 . 2)
55	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لكل عبارة لبعء الالتزام العاطفي	الجدول (15 . 2)
56	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لكل عبارة لبعء الالتزام الاستمراري	الجدول (16 . 2)
57	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لكل عبارة لبعء الالتزام المعياري	الجدول (17 . 2)
58	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمتغير التابع و هو الالتزام التنظيمي.	الجدول (18 . 2)
59	نتائج إختبار الطبيعية لتوزيع البيانات	الجدول (19 . 2)
60	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA)	الجدول (20 . 2)
61	نتائج إختبار الانحدار الخطي البسيط	الجدول (21 . 2)
62	نتائج الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر أبعاد رأس النفسى الايجابي في الالتزام التنظيمي	الجدول (22 . 2)
63	نتائج اختبار مان ويتني للمتغير الجنس	الجدول (23 . 2)
64	نتائج اختبار مان ويتني للمتغير الشخصي الحالة الاجتماعية	الجدول (24 . 2)
65	نتائج اختبار كروكسل للمتغير الشخصي للسن	الجدول (25 . 2)
65	نتائج اختبار كروكسل للمتغير الشخصي المستوى التعليمي	الجدول (26 . 2)
66	نتائج اختبار كروكسل للمتغير الشخصي المستوى التنظيمي	الجدول (27 . 2)
67	نتائج اختبار كروكسل للمتغير الشخصي سنوات الخبرة	الجدول (28 . 2)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
4	أنواع رأس المال	الشكل (1 . 1)
34	الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي	الشكل (1 . 2)
38	هيكل الدراسة	الشكل (2 . 2)
44	توزيع العينة حسب الجنس	الشكل (3 . 2)
45	توزيع العينة حسب السن	الشكل (4 . 2)
46	توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية	الشكل (5 . 2)
47	توزيع أفراد العينة من حيث المستوى التعليمي	الشكل (6 . 2)
48	توزيع أفراد العينة من حيث المستوى الوظيفي	الشكل (7 . 2)
49	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة سنوات الخبرة	الشكل (8 . 2)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
73	وثيقة توضح الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي بورقلة	الملحق
74	الاستبانة المقدمة لموظفي بنك الجزائر الخارجي بورقلة	الملحق

المقدمة

مقدمة :

إن التحول في العلوم التنظيمية و التركيز على الخصائص النفسية الإيجابية للأفراد من شأنه أن يسهم في زيادة فعالية السياسات و الممارسات الإدارية و تحسين الرفاهية النفسية و البدنية لأعضاء المنظمة ، إن علم النفس الإيجابي جاء ليهتم بنقاط القوة لدى الأفراد بدلا من التركيز على نقاط الضعف دون إهمال السعي للتخلص منها أو التعامل معها و كيف يمكنهم تحقيق النمو و الازدهار بدلا من الخمول و الكسل ، في هذا الصدد يشير إلى أن السلوك التنظيمي الإيجابي و المشتق من علم النفس الإيجابي تجسده القدرات القابلة للقياس و الانفتاح نحو التطور و إدارة أداء العمل بفاعلية أكثر ، ففي هذا الحقل من المعرفة يمكن التمييز بين أربعة أبعاد إيجابية هي الكفاءة الذاتية والمرونة والأمل و التفاؤل كونها على الأقل تشكل أفضل مجموعة يمكن أن يطلق عليها رأس المال النفسي الإيجابي التي تمثل بمجملها الحالة النفسية الإيجابية للفرد ، فمصطلح رأس المال النفسي ذكر باختصار في أعمال متعددة مثل الاقتصاد و الاستثمار و علم الاجتماع إلا أنه يمتد إلى أبعد من رأس المال البشري و الاجتماعي ، إذ يتضمن بشكل أساسي فلسفة (من أنت ؟) بدلا من (ماذا تعرف ؟) أو (من تعرف ؟) .

إن الإدراك المتزايد للموارد البشرية في كونها ميزة تنافسية في الاقتصاد العالمي الجديد حفز الباحثين و الكتاب على إثارة موضوعات رأس المال البشري و الاجتماعي في المجالات النظرية و البحث و التطبيق بينما واجه رأس المال النفسي إهمالا من جانب الأكاديميين و الممارسين في ميادين الأعمال على الرغم من كونه جزء من رأس المال البشري (ماذا أعرف ؟) و رأس المال الاجتماعي (من أعرف ؟) ، فمع ظهور نمط القيادة الأصلية في الآونة الأخيرة و الذي في ظله يعتنق القادة مبادئ الأمانة و الشفافية و المعايير الأخلاقية المرتفعة و التي أصبحت أكثر قيمة في ظل ما تواجهه منظمات اليوم بكافة أنواعها من تحديات أخلاقية و تزايد التحديات وحدت المنافسة. فإن منظمات اليوم لا بد أن تحتتم بالحالة الإيجابية للعاملين و شعورهم بالحيوية نحو تحقيق الأهداف الشخصية و التنظيمية و التفاني و الانغماس في أداء أدوارهم بشكل أفضل و التي تنعكس من خلال مستوى الارتباط بالعمل .

الإشكالية :

- ما مدى تأثير رأس المال النفسي الإيجابي في الالتزام التنظيمي لدى وكالة و مديرية بنك الجزائر الخارجي ؟

الأسئلة الفرعية :

- 1) ما هو مستوى رأس المال النفسي الإيجابي لدى العاملين في وكالة و مديرية بنك الجزائر الخارجي؟
- 2) ما هو مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في وكالة و مديرية بنك الجزائر الخارجي؟
- 3) هل هناك علاقة ارتباط بين رأس المال النفسي الإيجابي و الالتزام التنظيمي ؟



المقدمة

الفرضيات :

- 1) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال النفسي الايجابي و الالتزام التنظيمي؛
- 2) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي و كل بعد من أبعاد رأس المال النفسي الايجابي؛
- 3) هناك علاقة ذات دلالة إحصائية في استجابات العاملين حول درجة الالتزام التنظيمي تعزى إلى الفروقات الفردية التالية (الجنس ، الحالة الاجتماعية ، السن ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، المستوى الوظيفي) .

أسباب اختيار الدراسة :

لقد قمنا باختيار هذه الدراسة المندرجة تحت عنوان أثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي باعتبار أننا موظفين بالمؤسسة و سعيا منا للوصول إلى تصور عام حول واقع رأس المال النفسي الايجابي و مستوى الالتزام التنظيمي في بنك الجزائر الخارجي لاقتراح حلول للمشاكل في هذا الجانب إن وجدت أو لتعزيز نقاط قوة و كمساهمة منا في الحفاظ على المورد البشري فيها كونه ذو أهمية بالغة ، و لكسب التزامه و ولائه تجاه المؤسسة .

أهداف الدراسة :

- 1) السعي لمعرفة مستوى رأس المال النفسي الايجابي من خلال أبعاده الأربعة و هي الكفاءة الذاتية ، الأمل ، التفاؤل ، المرونة .
- 2) معرفة مدى تأثير الفروق الفردية كالجنس ، الحالة الاجتماعية ، السن ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، المستوى الوظيفي في الالتزام التنظيمي .
- 3) اقتراح حلول لمشاكل المورد البشري حول إلتزامهم التنظيمي لدى بنك الجزائر الخارجي .

أهمية الدراسة :

بعد أن زاد الاهتمام بالمورد البشري خلال السنوات الأخيرة كونه اليوم أهم الموارد و مصدرا للميزة التنافسية لذلك ووجب مراعاة كل احتياجاته و التي من بينها الحاجات النفسية و التي يعالج موضوع دراستنا أحد جوانبها و المتمثل في رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي ، و بالتالي فإن أهمية البحث تظهر في النقاط لتالية :

1) الأهمية العلمية :

إن دراستنا هذه تعد إضافة للدراسات الأخرى و مساهمة لإثراء الرصيد المعرفي و الدراسي و إظهار أهمية رأس المال النفسي الايجابي في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى المورد البشري .



المقدمة

2) الأهمية العملية :

تكمن الأهمية العملية لهذه الدراسة سنحاول تقديم مساعدة لبنك الجزائر الخارجي من خلال النتائج التي وصلنا إليها حول واقع مورده البشري و مدى توافر رأس مال نفسي إيجابي و علاقته بالالتزام التنظيمي فيها ، بالإضافة إلى التوصل لنقاط الضعف في هذا الجانب و تقديم اقتراحات و حلول لمعالجته .

حدود الدراسة :

1) الحدود الخاصة بمجتمع الدراسة :

اقتصرت الدراسة في حدود المجتمع المكون من الموظفين العاملين ببنك الجزائر الخارجي لولاية ورقلة .

2) الحدود الخاصة بموضوع الدراسة :

حيث اقتصرت الدراسة على البحث و محاولة الوصول إلى معرفة إلى أي مدى تأثير رأس المال النفسي الايجابي الذي يعتبر متغيرا مستقلا في المتغير التابع وهو الالتزام التنظيمي .

3) الحدود المكانية للدراسة :

حيث اقتصرت الدراسة في حدودها المكانية على كل من الوكالة و المديرية الجهوية للجنوب لبنك الجزائر الخارجي .

4) الحدود الزمنية للدراسة :

لقد قمنا بالقيام بالدراسة في الحدود الزمنية الممتدة من 2020/03/08 إلى غاية 2020/04/07 .

منهج الدراسة :

لقد قمنا بالاعتماد على المنهج الوصفي في الدراسة الميدانية لأنه منهج يمتاز بنظرة شمولية و اقتران وصف الحالة بتحليلها ، إذ يتناول هذا المنهج وصف ما هو كائن وتفسيره وتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع ومن ثم تحليل وتفسير البيانات والمعلومات المتحصل عليها لغرض تحديد النتائج والوقوف على ابرز المؤشرات وذلك ليقترن الوصف بالتحليل للمتغيرات .



صعوبات الدراسات :

من بين الصعوبات التي واجهتنا خلال قيامنا بعملية البحث و جمع المعلومات :

- 1) ندرة المراجع التي شملت موضوع الدراسة ؛
- 2) الشح الكبير في كم المعلومات داخل المؤسسة حول موضوع الدراسة و متغيراتها ؛
- 3) بعد المؤسسة محل الدراسة عن الإقامة .

مكونات الدراسة :

تتمثل مكونات الدراسة في متغيرين رئيسيين كما يأتي :

أولاً : رأس المال النفسي الايجابي capital psychological

الذي يمثل المتغير المستقل ويتضمن الأبعاد التالية :

- 1) بعد الكفاءة الذاتية Confidence؛
- 2) بعد التفاؤل Optimism؛
- 3) بعد الأمل Hope؛
- 4) بعد المرونة Resilience .

ثانياً : الالتزام التنظيمي Continuanace Commitment؛

الذي يمثل المتغير التابع ويتضمن الأبعاد التالية :

- 1) بعد الالتزام الشعوري Effective Commitment ؛
- 2) بعد الالتزام المعياري Normative Commitment؛
- 3) بعد الالتزام الاستمراري continuity Commitment .

الفصل الأول

أساسيات حول رأس المال النفسي

الإيجابي في الالتزام التنظيمي

الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

المبحث الأول : ماهية رأس المال النفسي الايجابي و الالتزام التنظيمي

المطلب الأول: رأس المال النفسي الايجابي مفهومه و أبعاده

في هذا المطلب سنقوم بعرض مجموعة من التعاريف لرأس المال النفسي الايجابي و نشأته أهميته و الأبعاد المكونة له ، بالإضافة إلى ذكر الأنواع المختلفة لرأس المال .

أولاً : التعريف برأس المال النفسي الايجابي

لقد أعطى الكثير من الباحثين تعاريف متقاربة في أغلبها لرأس المال النفسي الايجابي نذكر منها التالي :

أ) التعريف الأول :

ينبثق رأس المال النفسي الإيجابي من الإجابة عن السؤال (من أنت) لما تتضمنه تلك الإجابة من مؤشرات حول الحالة الشخصية و النفسية للشخص المقصود و التي تقود إلى تكوين صورة واضحة عما يمتلكه من قدرات نفسية يتحدد بناءا عليها الإجابة عن السؤال التالي (ما إمكانية أن يكون الشخص ناجحا أم لا ؟) .

ليمتد بالتوجه إلى ما هو أبعد من رأس المال الاقتصادي (ماذا تملك ؟) و رأس المال البشري (ماذا تعرف ؟) و رأس المال الاجتماعي (من تعرف ؟)¹

ب) التعريف الثاني : LUTHANS (2005)

يشير LUTHANS إلى رأس المال النفسي الإيجابي بوصفه العامل النفسي الجوهرى للإيجابية بشكل عام و حالة تحقيق معايير السلوك التنظيمي الإيجابي بشكل خاص و الذي يذهب إلى ما وراء رأس المال البشري و الاجتماعي لتحقيق الميز التنافسية من خلال استثمار أو تطوير من أنت ؟ (WHO ARE YOU ?)²

ج) التعريف الثالث : LESTER وVOGELGESANG (2006)

عرفا رأس المال النفسي الإيجابي على أنه حالة التطور النفسي الإيجابية للأفراد و الذي يتميز بأربع خصائص هي :

- 1) امتلاك الثقة (الكفاءة الذاتية) لتقديم الجهود الاستثنائية من أجل النجاح في تحدي المهام ؛
- 2) توفر العزم الايجابي حول إمكانية النجاح الآني و المستقبلي ؛

¹ سحر أحمد كرجي ، أثر رأس المال النفسي الايجابي في الأداء الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية ، مجلة الإدارة و الاقتصاد ، العدد الثامن و الثلاثون ، العراق ، 2015 ، ص 89.

² يوسف موسى سبيتي آل طعين ، تأثير رأس المال النفسي الايجابي في الأداء الإبداعي ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية ، المجلد 17 العدد 3 ، العراق ، 2015 ، ص 13.

الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

- (3) المثابرة تجاه الأهداف ، و إعادة توجيه المسارات تجاه الأهداف (الأمل) ؛
- (4) القدرة على التحمل و الانتعاش عند حدوث المشكلات و العوائق و العودة إلى الوضع الطبيعي ما بعد الصدمة (المرونة أو الرجوعية)³.
- (د) التعريف الرابع : تعريف الكرداوي (2013) :
- عرف رأس المال النفسي بأنه " مجموعة المشاعر النفسية الإيجابية التي تنتاب الموظف وتجعله يشعر بالأمل في تحقيق أهدافه ، والتفاؤل بشأن مستقبله الوظيفي وزيادة قدرته على التكيف وسرعة العودة إلى حالته الطبيعية في حال تعرضه لأزمات أو مشكلات داخل بيئة العمل ، مع فناعته بقدرته على القيام بما يكلف به من مهام بنجاح .⁴
- (هـ) تعريف شامل :
- بناءً على ما تقدم يمكن النظر إلى مفهوم رأس المال النفسي الايجابي بأنه الصفات أو القدرات النفسية التي يمتلكها الشخص و التي تساعده على اتخاذ و تنفيذ السلوك اللازم لتحقيق النجاح و الريادة في المهام الموكلة بها .⁵

ثانيا : نشأة رأس المال النفسي الايجابي

ظهر رأس المال النفسي كحقل فاعل نشأ أولاً من التحذيرات لرئيس جمعية النفسانيين الأمريكيان (MARTIIN و SELIGMAN) في أواخر التسعينيات من القرن العشرين إذ دعا في تلك التحذيرات زملائه لتوسيع تركيزهم في تحقيق ليتضمن دراسة التفوق و السعادة الإنسانية (FOSTER & Lloyd) ويبدو أن (SELIGMAN) سعى من خلال دعواته إلى تشجيع و تنشيط دراسة نقاط القوة الإنسانية أو المشاعر الايجابية و الارتقاء بها إلى موقع الاهتمام و الامتياز الذي يمكن أن يؤدي إلى استكشاف اختباري ثمين فضلاً عن التوصل إلى فهم أفضل .

يشير (Luthans et al ,2004) إلى أن مصطلح (رأس المال النفسي) ذكر باختصار في أعمال متعددة في مجال الاقتصاد و الاستثمار وعلم الاجتماع وعندما ظهر (علم النفس الإيجابي) قبل بضعة سنين قام العالم النفساني (Seligman) بإظهار تحدي كبير تمثل الهدف منه في تغير الانشغال بما هو خاطئ لدى الناس وتحول لما هو صحيح و حسن عنهم و بشكل أكثر تحديد فقد ركز في أطروحته على نقاط القوة بدلا من نقاط الضعف وعلى الصحة و الحيوية بدلا من الأمراض .

³ رشا مهدي صالح، تأثير رأس المال النفسي في تحقيق الالتزام التنظيمي، العدد 41 المجلد 11، مجلة العلوم الاقتصادية، العراق، 2016، ص6.

⁴ محمد فوزي أمين البردان، دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأصيلة والارتباط بالعمل، مذكرة دكتوراه، جامعة مدينة السادات، 2017، ص55.

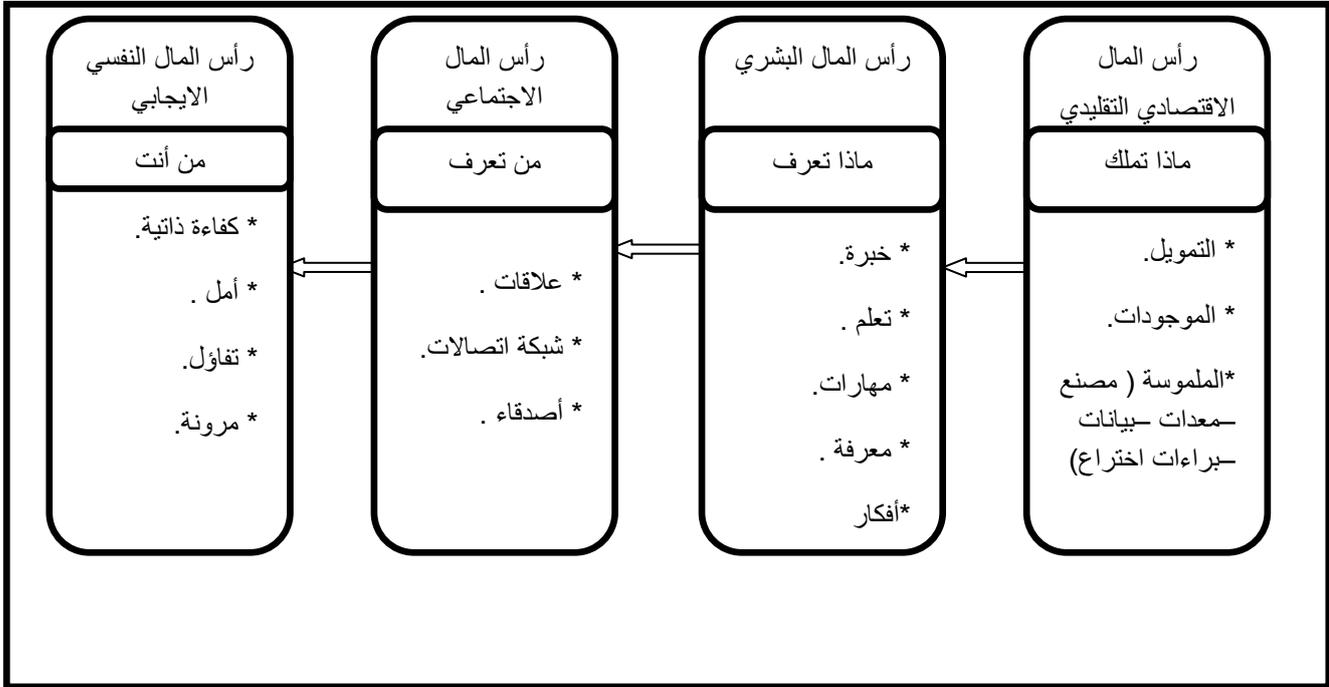
⁵ حنان شهاب أحمد، العلاقة بين رأس المال النفسي الايجابي والارتجال التنظيمي في اطار سلوك الريادي للعاملين في المؤسسات التعليمية، مجلة المتى للعلوم الادارية و الاقتصادية، المجلد السابع العدد الثالث، العراق، 2017، ص143.

الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

يمتد رأس المال النفسي إلى أبعد من رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي إذ يتضمن بشكل أساسي فلسفة (من أنت) بدلا من (ماذا تعرف) .

يشير Luthans (2004) إلى أن الإدراك المتصاعد للموارد البشرية في كونها ميزة تنافسية في الاقتصاد العالمي الجديد حفز الباحثين و الكتاب على إثارة موضوعات رأس المال البشري و رأس المال الاجتماعي في مجالات النظرية و البحث و التطبيق بينما واجه رأس المال النفسي الايجابي إهمالا من قبل الأكاديميين و الممارسين في ميادين العمل على الرغم من كونه جزء مهم من رأس المال البشري (ماذا أعرف) و رأس المال الاجتماعي (من أعرف؟) إذ جاء رأس المال النفسي ليمثل (من أنا؟) لتكون مهمة بقدر أهمية (ماذا أعرف و من أعرف) و الشكل يوضح ذلك :

الشكل (1.1) : أنواع رأس المال



المصدر : من إعداد الطلبة

و تأييدا للتوجهات المذكورة آنفا يضيف Luthans (2002) أنه كما هو الحال في إدراك أهمية رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي في نجاح المنظمات و تحقيق ميزتها التنافسية في الوقت الحاضر و المستقبل فإن الوقت قد حان للذهاب إلى أبعد من الأنواع المذكورة من رأس المال و المتمثل في الموجودات البشرية وهو ما نسميه بـ (رأس المال النفسي الايجابي) .

يسانده في الرأي Kersting (2003) إذ يشير أنه أن الأوان لاستخدام مصطلح رأس المال النفسي ليجسد النزعات التحفيزية الفردية التي تحدث عن طريق التركيبات النفسية الايجابية (مثل الكفاءة - الأمل -التفاؤل - المرونة) . يعرف رأس المال النفسي الايجابي بأنه تقييم الفرد الايجابي للظروف واحتمالية النجاح استنادا إلى المثابرة و الجهد المحفز .

الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

و يصفه Caza (2010) أنه نظام يتكون من أربعة مكونات هي :

(الأمل ، التفاؤل ، الكفاءة ، المرونة) وهو يجسد ميول الفرد لأن يكون محفزا تجاه انجاز الهدف وإدراك المسار لتحقيقه و الإيمان بالنجاح في الوصول إليه و التعافي من العقبات التي تظهر في طريق تحقيقه .⁶

ثالثا : أبعاد رأس المال النفسي الايجابي

إن أبعاد رأس المال النفسي الايجابي كانت محط اهتمام الأدبيات الخاصة بعلم النفس و دعم البحوث النظرية و التطبيقية الجمع بين الأبعاد الأربعة لرأس المال النفسي الايجابي و هي الأمل،التفاؤل،الكفاءة الذاتية،المرونة إذ أن المستوى العالي من الأمل يساعد على التفاؤل في تحفيز الأفراد و أن الكفاءة الذاتية تؤدي إلى مرونة أكبر تجاه المشكلات و المصاعب ، و هي هذه الأبعاد الأربعة تمثل مجملها حالة التطور الايجابي للفرد و كما يأتي:

أ) الأمل HOPE :

1) التعريف الأول :

يمثل الأمل مكونا جوهريا في رأس المال النفسي ، عرف على أنه التحفيز الايجابي الذي يستمده الأفراد من خلال إدراكهم للنجاح، تم العثور على الأمل على أنه مرتبط بالأداء الأكاديمي و الرياضي ، و الصحة العقلية و البدنية و القدرة على التعامل مع الشدائد ، فالأفراد عالية الأمل يميلون لأن يكونوا مفكرين ومستقلين و البحث عن مسارات بديلة عديمة القيمة و يبدو أنهم أكثر عرضة للعمل على الأفكار الإبداعية من أجل حل المشكلات و ينظرون للمشكلات و الفرص من مختلف الجوانب .

2) التعريف الثاني :

فقد عرف MADDEN (2013) الأمل على أنه توقع الفرد الايجابي لتحقيق الهدف ، يشير إلى رغبة الفرد للوصول إلى الهدف ، يتألف الأمل من مكونين هما :

المكون الأول : القوة إذ تشير إلى أن الدوافع وراء رغبة الفرد في الوصول إلى الهدف ؛

المكون الثاني : المسار و يحيل إلى قدرة الفرد على تحديد الهوية بطرائق معقولة للوصول إلى الهدف ، في علم النفس الإيجابي يعرف الأمل عموما القدرة المدركة لاستخلاص المسارات لتحقيق الأهداف و تحفيز الذات عبر قوة التفكير في استخدام تلك المسارات .⁷

⁶ يوسف موسى سبي آل طعين ، مرجع سبق ذكره ، ص 13.

الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

(3) التعريف الثالث :

هو التركيز بلا هوادة على الهدف و إذا لزم الأمر إعادة توجيه المسارات من أجل تحقيق الهدف المنشود⁸ .

(ب) التفاؤل optimism :

(1) التعريف الأول :

يمثل العزو الايجابي (positive attribution) أي التفاؤل في تحقيق النجاح الآني و المستقبلي Luthans (2008) و نعي بالتفاؤل ميل الفرد للاعتقاد بأفضل النتائج و الاحتفاظ بالتوقعات الايجابية من خلال النتائج .

(2) التعريف الثاني :

كما عرفه aney (2009) على أنه نمط توضيحي لأسلوب الفرد الذي يعزى للحوادث الايجابية والأسباب الشخصية الدائمة للفرد ، و الأحداث السلبية للمواقف المحددة لخارجية ، فالأفراد المتفائلون ذو صلة بالأحداث السلبية و الخارجية و الغير مستقرة ، و هؤلاء الأفراد يقيمون المتاعب اليومية بطريقة ايجابية و لديهم القدرة على التأقلم مع الإجهاد ، و الاستمرار في العمل الجاد و التعامل بفاعلية مع المشكلات التي يواجهونها في الوقت الذي تواصل به تحقيق النتائج المرجوة ، يعطي المتفائل الإسناد للأحداث الخارجية السلبية في أي حال وقوع حدث غير مرغوب فيه ، يساعد التفاؤل الفرد على التركيز على الجوانب الايجابية المهمة للمتفائلون يشعرون بأن الأمور جيدة و يأخذون الأشياء بإيجابية و سوف تحدث لديهم أهمية المعرفة بالعواقب و قد أظهر أحد الباحثين بوجود علاقة إيجابية بين الإبداع و التفاؤل مع الموقف الإيجابي و التفكير البناء⁹ .

(3) تعريف الثالث :

هم الناس الذين يتوقعون أن تحدث لهم أشياء جيدة ، و المتشائمون هم أناس يتوقعون حدوث أشياء سيئة لهم ، هذا الاختلاف في التوقعات يجعل المتفائلين و المتشائمين يختلفون في تعاملهم مع المشكلات و طريقة التعامل معها¹⁰ .

⁷ رشا مهدي صالح ، مرجع سبق ذكره ، ص8.

⁸ Rabindra kumar pradhan, impact of psychological capital on organizational citizenship behavior , department of humanities and social science , west bengal , india , 2016 , page 16 .

⁹ رشا مهدي صالح ، مرجع سبق ذكره ، ص 8 .

¹⁰ Timothy D.Hodges ,note doctor of philosophy about the impact of psychological capital on performance, engagement , and the contagion effect , university of Nebraska , lincoln , 2010, page 23.

الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

أ) الكفاءة الذاتية self-efficacy :

1) التعريف الأول :

تتمثل في الثقة الموجودة لدى الفرد و القدرة على تعبئة التحفيز و الموارد المعرفية و مسارات العمل اللازمة بنجاح تنفيذ مهمة محددة داخل سياق معين ، وجدت إحدى الدراسات بوجود علاقة إيجابية قوية مع الأداء ذات صلة بالعمل حتى في حالة غياب ردود الفعل ، فهي حالة إيجابية من العقل تمكن الأفراد من الاقتراب من وظائفهم أو تحديد المهمة مع الثقة (anjum et la 2014) .

2) التعريف الثاني :

على وفق رأي bandura et lock (2003) تتضمن الكفاءة الذاتية المعتقدات التي تساعد على المثابرة في مواجهة العقبات و التعامل مع الحالات العاطفية المؤلمة ، و المنهكة الذاتية التي تعوق في تنفيذ الأنشطة ، و يمكن قياس الكفاءة الذاتية بصفتها إحدى أبعاد رأس المال النفسي من خلال خمسة سمات و هي :

- أ) الهدف الذي يشير إلى الواجبات الصعبة؛
- ب) الهدف الواضح و إلا تجنب ذلك؛
- ج) الحفاظ على الدافع في مستوى عال و من الصعب الحصول على ذلك بالملل؛
- د) تحديد الإجراءات اللازمة و تجنب الأفعال الغير الفعالة؛
- هـ) المثابرة على الرغم من مواجهة المشكلات المختلفة.¹¹

3) التعريف الثالث :

حمل الثقة بالنفس اللازمة للامتلاك و بذل الجهود اللازمة لخلافة المهام الصعبة.¹²

ب) المرونة (الرجوعية) Résilience :

1) التعريف الأول :

المكون الرابع في رأس المال النفسي و تعني القدرات النفسية الايجابية من الصراع و عدم اليقين و عدم التغيير و التقدم و زيادة المسؤولية (Luthans et Youssef 2004) .

¹¹ رشا مهدي صالح ، مرجع سبق ذكره ، ص 9 .

¹² Rabindra kumar pradhan, OP.CIT page 16 .

الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

فالأفراد المرنون لديهم القدرة على التعامل بإيجابية و التكيف مع المخاطر و المحن ، و تعني المرونة الاعتقاد أن أحدهم لديه ما يلزم للنجاح و ما يلزم للبقاء في السلطة و في مواجهة الفشل المتكرر و النكسات و ردود الفعل الاجتماعية الحرجة أو المشككة ، فالمرونة تساعد الأفراد على التكيف و يصبحوا بذلك مرنين ، فالأفراد المرنون متفائلون ذو حيوية تجاه الحياة المفتوحة لتجارب جديدة ، تثير مرونة الأفراد المشاعر الايجابية في أنفسهم و كذلك في غيرهم التي قد تساعدهم على خلق بيئة داعمة تسهل السلوكيات المبتكرة ، و مثل هؤلاء الأفراد تكون لديهم القدرة على التكيف الايجابي و التكيف مع التغيير ، إن مستويات عالية من المرونة تمكن من التعامل مع الانتكاسات بسلاسة ، و تساعد قدرة الفرد في التغلب على الشدائد و عدم اليقين لتحقيق النجاح (Lin et Huang 2013) .

2) التعريف الثاني :

أما (Rostiana et Lihardja 2013) فقد وضعوا مجموعة من الخصائص للأفراد الذين لديهم مرونة و هي كالآتي:

- أ) قبول الواقع؛
- ب) الإيمان العميق استنادا إلى الحياة قيمة ذات معنى أو مغزى؛
- ج) مهارة غير عادة تجاه التكيف و الارتجال و إدارة التغييرات في الحياة.

يمكن إستنتاج أن المرونة هي القوة الايجابية التي يمكن أن تكون تستخدم لمواجهة الأحداث السلبية و كذلك الأحداث الايجابية المتطرفة (Kappagoda et al2014) .¹³

3) التعريف الثالث :

للحفاظ على و العودة في خضم الشدائد يقوي فهما أكبر لتقييم ظروف الحياة بطريقة تكيفية .¹⁴

رابعا : تصنيفات رأس المال

يعد التدرج في تصنيف رأس المال نتيجة سنوات من العمل الدؤوب لتحقيق المزايا التنافسية المطلوب تحقيقها في ظل التسارع العلمي و التكنولوجي و المعرفي و السباق المحيظ بالمنظمات أدى ذلك كله إلى ضرورة فك قيود الاستثمار ، من كونه مختصا بنمط رأس المال التقليدي الذي يتكون من أصول مادية و ملموسة إلى توسيع فكرة رأس المال إلى أن تشمل على فكرة (ماذا تعرف ؟) لتصل إلى رأس المال الفكري المتعلق بالمعرفة ، و البدء بتوسيع المجال للإبداع الفكري المتعلق بالمعرفة ، كان لا بد من تطوير العنصر البشري ، و بالتالي أصبح لا بد من التطور وصولا إلى رأس المال الاجتماعي ، و هو يركز على التساؤل (من تعرف ؟) ، لتكوين

¹³ رشا مهدي صالح، مرجع سبق ذكره ، ص9.

¹⁴ Rabindra kumar pradhan, OP.CIT page 16 .

الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

علاقات اجتماعية تتكون من الأفراد المهمين لإنجاز المهام ، و تحقيق الهدف ثم التدرج وصولا إلى رأس المال النفسي الذي يهتم بالتساؤل عن (من أنت ؟) ، و يركز على الأفراد و سماتهم الشخصية و مكوناتهم النفسية التي ينتج عنها أداء الدور بالمنظمة ، و ضرورة اكتشاف مواهبهم و ابداعهم ، و التركيز عليه و الاهتمام بالإجابة عما سوف يصبحوا عليه هؤلاء الأفراد حول من هم بالمستقبل .¹⁵

خامسا : أهمية رأس المال النفسي الايجابي

أثبتت الدراسات الأهمية الكبيرة لرأس المال النفسي على سلوكيات الأفراد في بيئة العمل عبر اتجاهات كثيرة منها الأداء و المناخ التنظيمي الايجابي و التعاون و السعادة في العمل و السلوك الايجابي و التغيير التنظيمي الايجابي و الالتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي و أظهرت إحدى الدراسات بوجود علاقة بين رأس المال النفسي و موقف الأفراد مثل سلوكيات المواطنة التنظيمية و الأداء الوظيفي (Martin et al.,2011) .

كذلك وجود علاقة بين رأس المال النفسي الذي يتألف من التفاؤل و الأمل و المرونة و الكفاءة الذاتية و القيادة و كيف لهم تصور مناسب يتصل بمستوى الاستغراق في العمل و الرضا الوظيفي و التوافق التنظيمي المدرك

و إن التحقيق في هذه العلاقة قيم في فهم دور رأس المال النفسي الايجابي في تفسير تفاعلات العمل ولاسيما في ضوء التحديات و غالبا سلمي و المنظور التي تواجهه العديد من المنظمات اليوم (Larson et al.,2013) .

يمتد رأس المال النفسي الى أبعد من رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي إذ يتضمن بشكل أساسي فلسفة (من أنت ؟) بدلا من (ماذا تعرف ؟) أو (من تعرف ؟) ويشير (Luthans et al ,2004) إلى أن الإدراك المتصاعد للموارد البشرية في كونها ميزة تنافسية في الاقتصاد العالمي الجديد حفز الباحثين و الكتاب على إثارة موضوعات رأس المال النفسي الايجابي إهمالا من قبل الأكاديميين و الممارسين في الميادين العمل على الرغم من كونه جزءا مهما من (رأس المال البشري ماذا أعرف ؟) و (رأس المال الاجتماعي من أعرف ؟) ، إذ جاء رأس المال النفسي مثل (من أنا ؟) لتكون مهمة بقدر أهمية (ماذا أعرف ؟) و (من أعرف ؟) .

(Norvapalo,2014) يشير رأس المال البشري (ماذا أعرف ؟) إلى متغيرات على سبيل المثال :

(المستوى التعليمي القدرات المعرفية و المهارات) و رأس المال الاجتماعي (من أعرف ؟) يشمل (الكفاءات و الشبكات الاجتماعية الرسمية و الغير رسمية) (Chen&Lim,2012 :811) و يمكن توضيح أهمية رأس المال النفسي من خلال الأتي :

1- يمثل رأس المال النفسي مدخلا ايجابيا نوعيا من خلال ما يحققه من نتائج ايجابية في تطوير الموارد البشرية و ادارة الأداء

(LUTHANS et al 2008)؛

¹⁵ تمار محمد محمود زقوت، أثر رأس المال النفسي في الالتزام التنظيمي، العدد السادس ، مجلة تنمية الموارد البشرية و الأبحاث، ألمانيا برلين، أكتوبر 2019 ، ص 99 - 100 .

الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

- 2- يرتبط رأس المال النفسي ارتباطا ايجابيا بالثقافة التنظيمية اذ تبحث الثقافة التنظيمية الايجابية في جوانب كثيرة منها نقاط القوة, المرونة, الحيوية و الثقة و الانحراف الايجابي و الاستثنائية؛
- 3- يزيد رأس المال النفسي من سعي الأفراد العاملين نحو تحقيق الأهداف التنظيمية و تحقيق الحد الأقصى من مصالحهم الخاصة فضلا عن تحسين تماسك الفريق و التعاون (Liu,2010) و الصراع و الارتياح؛
- 4- يتشكل رأس المال النفسي من القابليات النفسية الايجابية فضلا عن الطاقة النفسية الايجابية؛
- 5- يعد رأس المال النفسي استثمارا طويل الأمد يمكن المنظمة من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة؛
- 6- يسهم رأس المال النفسي في إدراك الأفراد العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية باتجاه تحقيق الأهداف (Norman et al,2010)؛
- 7- ينتج رأس المال النفسي باستمرار العلاقات المتبادلة مع نتائج الأداء العالي, اذ أن لرأس المال النفسي تأثيرا متناغما من حيث العموم , قد يكون أكبر من مجموع أجزائه أي الأمل و التفاؤل و الكفاءة الذاتية و المرونة ؛
- 8- يسهم رأس المال النفسي في تحسين الأداء التنظيمي مثل زيادة الإنتاجية , و خدمة أفضل للزبون , والاحتفاظ بحق الموظف , وهذا يشير إلى الحاجة لرأس المال النفسي في المشاركة بالعمل و تدريب المديرين التنفيذيين؛
- 9- يضيف رأس المال النفسي العديد من النتائج الايجابية منها الالتزام التنظيمي فهو يؤثر في السلوكيات الايجابية والابتعاد عن السلوكيات السلبية التي يمكن أن تعوق النجاح التنظيمي (Millard 2011)؛
- 10- يسهم رأس المال النفسي بأبعاده (الكفاءة الذاتية , التفاؤل , الأمل , المرونة) في زيادة جودة حياة العمل التي من شأنها أن تؤثر في نمو المنظمة ورفحتها (Mortazavi, Yazdi & Amini,2012)؛
- 11- تنعكس أهمية رأس المال النفسي على رفاية الأفراد في مكان العمل , و هذا يشير إلى المشاعر العاطفية للايجابية للأفراد العاملين تجاه وظائفهم مثل الرضا الوظيفي و المشاركة بالعمل مما يتولد لديهم شعور بالانجاز تجاه أداء المهمة؛
- 12- يعد رأس المال النفسي عملية شاملة لتنمية المهارات القيادية و توسيع القدرات المعرفية و من خلال التأثير الايجابي في الآخرين؛
- 13- يسهم رأس المال النفسي في استغراق الأفراد العاملين في العمل و كيف يمكن للقدرات النفسية و نقاط القوة للعاملين أن تؤثر بدورها في سلوكيات المواطنة التنظيمية للمديرين التنفيذيين (Murthy,2014).¹⁶

المطلب الثاني : الالتزام التنظيمي و أهميته للمنظمات

في هذا المطلب سنقوم بعرض مجموعة من التعاريف كذلك للالتزام التنظيمي و مراحل تطوره و أهميته ، بالإضافة إلى ذكر أنواعه و أبعاده و الاجراءات المشجعة عليه .

¹⁶ رضا مهدي صالح ، مرجع سبق ذكره ، ص 10، ص 11 .

الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

أولاً : التعريف بالالتزام التنظيمي

أ) يرى Wiener (1982) :

أن نمط و صيغة السلوك الناتج من الالتزام يجب أن تكون فيه المزايا التالية :

- 1) أن تعكس التضحيات الشخصية من أجل المنظمة ؛
- 2) أن يكون فيها إصرار أي أن السلوك يجب أن لا يعتمد بصورة رئيسة على الرقابة البيئية مثل التعزيزات أو العقوبة ؛
- 3) يدل على إنشغال شخصي بالتنظيم مثل تكريس قدر كبير من الوقت الشخصي للأفعال و الأفكار ذات الصلة بالمنظمة .

ب) PRABHAKAR ET RAM (2011) :

عرف الالتزام التنظيمي بأنه إيمان الفرد و قبوله بأهداف و قيم المنظمة ، و الرغبة في العمل بجد نيابة عن المنظمة ، و الرغبة القوية للبقاء في المنظمة .

ج) BERGMAN (2000) :

الالتزام هو موقف الولاء تجاه المنظمة كما يظهر عند الأفراد ، ينشأ ذلك من إيمان الأفراد العاملين ، بأن مساعي و قيم و أهداف المنظمة تلتقي مع أهدافهم و قيمهم و مساعيهم .

د) TRUCKENBRODT (2000) :

كما أن الالتزام هو قوة نسبية لتحديد هوية الفرد مع المنظمة و شموله فيها فيما يتعلق بالقيم و الأهداف ، إذ يذكر أن الأفراد الملتزمين يرتبطون بأفضل أداء تنظيمي و لديهم أقل معدل تجاوز و تحول و أقل غيابات .

هـ) تعريف شامل :

على ضوء ما تقدم ذكره نرى أن الالتزام التنظيمي هو درجة الارتباط و الاقتناع و الرغبة في البقاء و الاستمرار في العمل بالمنظمة و النابع من الشعور القيمي و الايجابي تجاهها .¹⁷

¹⁷ هادي عذاب سلمان، دور الأنماط القيادية المعاصرة في تحقيق الالتزام التنظيمي، أطروحة دكتوراه في الإدارة العامة، العراق ، 2013، ص79.

الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

ثانيا : مراحل تطور الالتزام التنظيمي :

أ) يمر الالتزام التنظيمي بثلاثة مراحل رئيسية و هي :

1) مرحلة الالتزام :

حيث أن الالتحاق الفرد بالمنظمة يكون مبني على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة وتبعاً لذلك فهو يتقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلب منه سعياً للحصول على الفوائد المختلفة من المنظمة.

2) مرحلة التطابق بين الفرد والمنظمة :

حيث يتقبل الفرد سلطات الآخرين لرغبته في الاستمرار في العمل بالمنظمة ، فهو يشعر بالفخر والاعتزاز بانتمائه له .

3) مرحلة التبني :

أي قبول الفرد بأهداف وقيم المنظمة كما لو كانت أهدافه وقيمه الخاصة .

ب) كما توصل (Bochnan) إلى أن الالتزام التنظيمي للفرد يمر بثلاث مراحل متتابعة وهي :

1) مرحلة التجربة :

هي التي تمتد من تاريخ بدء العمل حتى عام واحد ، يكون خلالها الفرد خاضعاً للتدريب والإعداد و التجربة و يكون اهتمام الفرد في هذه المرحلة منصبا على تأمين قبوله في المنظمة ، ومحاولة التأقلم مع بيئة العمل الجديدة .

2) مرحلة العمل والانجاز :

تتراوح هذه المرحلة بين عامين إلى أربعة أعوام ، ويحاول الفرد في هذه المرحلة تأكيد مفهوم الانجاز ، واهم ما يميز هذه الفترة الأهمية الشخصية للفرد و تخوفه من العجز و يتبلور وضوح الولاء للعمل وللمنظمة .

3) مرحلة الثقة بالتنظيم :

تبدأ تقريبا من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى مالا نهاية ، حيث يزداد ولاؤه وتتقوى علاقته بالتنظيم والانتقال إلى مرحلة النضج .

ج) وآخرون ذكروا إن الالتزام التنظيمي يمر بمرحلتين هما :

1) مرحلة انضمام الفرد للمؤسسة التي يريد العمل بها :

في الغالب يقع اختياره على المؤسسة التي يتوقع أن تحقق رغباته وتطلعاته .

الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

2) ومرحلة الالتزام التنظيمي :

حيث أن الفرد يحرص على بذل جهدا كبيرا من اجل تحقيق أهداف المنظمة ونهوضه بها .

د) الشمالي (2002) :

وغيرهم ذكر أن هناك ثلاثة مراحل للالتزام التنظيمي وهي:

1) مرحلة الإذعان والالتزام :

حيث يكون التزام الفرد في البداية مبنيا على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة وبالتالي فهو يقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلبونه .

2) مرحلة التطابق والتماثل :

بين الفرد والمنظمة حيث يتقبل سلطة الآخرين رغبة منه في الاستمرار بالعمل في المنظمة لأنها تشبع حاجاته للانتماء وبالتالي فهو يفخر بها .

3) مرحلة التبني :

اعتبار أهداف وقيم المنظمة أهدافا وقيما له وهنا يكون الالتزام نتيجة لتطابق القيم والأهداف ويمكن توضيح تلك المراحل عند عدد من الباحثين من خلال الجدول التالي:¹⁸

¹⁸ هادي عذاب سلمان، مرجع سبق ذكره، ص88، ص89.

الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

جدول (1.1) : كتابات الباحثين حول مراحل تطور الالتزام التنظيمي للفرد

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
وشنان	لش ولافان	ودي وبورتر	ورلي وجاتمان	لبليسي
ويمر عنده الولاء بثلاث مراحل	ويمر عندهم الولاء بمرحلتين	ويمر عنده الولاء بثلاث مراحل	ويمر عنده الولاء بثلاث مراحل	ويمر عنده الولاء بثلاث مراحل
مرحلة التجربة	مرحلة الانضمام للمنظمة	مرحلة ما قبل العمل	مرحلة الازعان والالتزام	مرحلة الطاعة
مرحلة العمل والانجاز	مرحلة الثقة في التنظيم	مرحلة البدء في العمل	مرحلة التطابق والتماثل	مرحلة الاندماج مع الذات
مرحلة الثقة في التنظيم		مرحلة الترسخ	مرحلة التبني	مرحلة الهوية

المصدر : هادي عذاب سلمان، دور الأنماط القيادية المعاصرة في تحقيق الالتزام التنظيمي ، أطروحة دكتوراه في الإدارة العامة
العراق ، 2013 ، ص 89 .

الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

ثالثا : أنواع الالتزام التنظيمي :

يمكن تصنيف التزام الفرد داخل المنظمة تبعا لاختلاف المصدر الذي يحدد نوع وطبيعة الالتزام الفرد ، فضلا عن اختلاف وجهات نظر الباحثين الذين درسوا مفهوم الالتزام فطبقا ل :

أ) Angle&Perry (1981) إذ أشارا إلى نوعين من الالتزام هما :
1) الالتزام القيمي (Value Commitment) :

مدى التطابق بين قيم وأهداف المنظمة مع قيم وأهداف الفرد داخل المنظمة .

2) الالتزام للبقاء (Commitment To Stay) :

هو الرغبة في البقاء في المنظمة وبذل أقصى الجهود للمحافظة على عضويتهم في المنظمة .

ب) في حين حدد (Penley&Gould) طبقا إلى (Meyer & Herscovitch, 2001)

ثلاثة أنواع للالتزام التنظيمي وهي :

1) الالتزام المعنوي (Moral Commitment) :

يشير إلى الدرجة التي يكون فيها الفرد مرتبط سيكولوجيا بالمنظمة من خلال تطابق أهدافه وقيمه مع أهداف وقيم المنظمة .

2) الالتزام المحسوب (Caulactive Commitment) :

يكون هذا النوع من الالتزام قائما على أساس تلقي الفرد العامل المكافآت والحوافز مقابل إنجاز المهام .

3) الالتزام الانتقالي (Alternative Commitment) :

يشير ذلك إلى الارتباط التنظيمي الذي يتضح عندما يدرك الفرد بأن المكافآت لا تتناسب مع المهام المنجزة ومع ذلك يبقى مستمرا بالعمل بسبب الضغوط البيئية .

ج) أما الزبيدي فقد حدد نوعين من للالتزام التنظيمي هما :

1) الالتزام الخارجي (External commitment) :

نتيجة إذعان العاملين إذ تكون لديهم (Argyvis) ويبرز هذا النوع من الالتزام كما يرى سيطرة منخفضة على أهدافهم وتخصصاتهم وهذا يعني امتلاك الأفراد قوة اقل من صياغة أو تشكيل حياتهم العملية فالإدارة تحدد ومن طرف واحد ظروف العمل لمستخدميها ، الأمر الذي يضعف شعورهم بالمسؤولية ، و وفقا لوجهة نظر أخرى يعبر الالتزام الخارجي عن الالتزام الفرد تجاه زبائن المنظمة .

2) الالتزام الداخلي (Internal Commitment) :

ينبثق هذا النوع من الالتزام من داخل الفرد فالأفراد يكونوا في العادة ملتزمين لمشروع أو فرد أو برنامج معين على أساس امتلاكهم الأسباب الدافعة حياله، وإذا ما اأردت الإدارة العليا الالتزام داخلي لأفأردها وجب عليها إشراكهم في تحديد أهداف عملهم وإعطائهم الفرصة لتحديد السلوكيات المطلوبة لتحقيق هذه الأهداف .¹⁹

رابعا : أهمية الالتزام التنظيمي

اكتسب الالتزام التنظيمي الكثير من الاهتمام في إدارة الموارد البشرية ، و منذ أن وجد فهو عامل رئيسي للمنظمة و نتائج الأفراد ، و قد وجد أن الالتزام التنظيمي و الالتزام الوظيفي يمكن أن يكونا مترابطين بعضهما مع بعض، فالالتزام الوظيفي يقترح الالتزام ذو العلاقة بالمدى القصير في وضع الأهداف و المهام و المتطلبات، في حين الالتزام التنظيمي و يعني الالتزام بالأهداف التنظيمية و المؤسسة الداخلية و الطويلة الأمد (riveros et tsai 2011) .

إن الالتزام في الفكر الإداري قد تم تحليله من وجهات نظر متعددة، عمل على أنه متغير يعتمد على السوابق مثل العمر، و التعليم، و تولي الوظيفة ، نتيجة لتوقع نتائج مختلفة مثل النية للترك ، الدوران و التغيب ، الأداء ، بعض الكتاب و صنفوا الالتزام كبعد من الفعالية التنظيمية ، أو كقوة تسهم في زيادة الفعالية التنظيمية من خلال تحسين أداء الأفراد و الحد من الدوران ، الالتزام التنظيمي وجد بأشكال مختلفة ليكون مرتبطا بشكل إيجابي بالنتائج التنظيمية مثل الرضا عن العمل و التحفيز و الحضور و يؤثر سلبا في النتائج مثل الغياب و دوران القوة العاملة ، و يبدو أن له أهمية حاسمة بالنسبة للمنظمة للحصول على ميزة تنافسية و إلى رفع مستوى الأداء .

و للالتزام ثلاث خصائص هي : الاعتقاد و القبول بقيم المنظمة و أهدافها ، الرغبة القوية للوضع في محاولة للمنظمة ، و الرغبة في البقاء مع المنظمة ، مؤلفان آخران حددوا الالتزام من خلال : الرابط النفسي بين الفرد و المنظمة ، ملزم للفرد إلى أفعال سلوكية ، القوة لتحديد هوية الفرد و المنظمة و لاسيما مع المنظمة ، و وجود تعلق عاطفي فيما يتعلق بأهداف و قيم المنظمة ، فهو شعور التفاني في أحد توظف للمنظمة ، و استعدادا على أن نعمل بجد من أجل ذلك الفرد ، و النية في البقاء مع تلك المنظمة ، و كذلك وصف كعامل الذي يشجع على تعلق الفرد في المنظمة ، الأفراد تعدهم كملتزمين للمنظمة عن طيب خاطر إذا ما استمروا في ارتباطهم بالمنظمة ، و تكريس جهد كبير لتحقيق الأهداف التنظيمية (2011 bakan) .

فيما أضاف كل من (khan et al 2010) إن إلتزام الأفراد يمكن أن يكون أداة مهمة لتحسين أداء المنظمات على نسبة عالية من التوتر يؤدي إلى انخفاض الرضا و بدوره ينتج عن إلتزام تنظيمي منخفض جدا ، إن للاتصال التنظيمي علاقة مهمة و إيجابية مع الالتزام التنظيمي و أن ارتفاع مستو الاتصالات في المنظمة أدى إلى أعلى مستوى من الالتزام .

و قد كشفت الدراسات بأنه لم يكن لصراع الدور تأثير في الالتزام التنظيمي ، و لكن وجدت علاقة إيجابية بين دعم المشرف و تماسك المجموعة و فرص الترقية و الالتزام التنظيمي (ziauddin et la 2010) .²⁰

¹⁹هادي عذاب سلمان، مرجع سبق ذكره، ص93، ص94.

²⁰رشا مهدي صالح ، مرجع سبق ذكره، ص16.

الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

خامسا : أبعاد الالتزام التنظيمي و الإجراءات المشجعة عليه

أ. أبعاد الالتزام التنظيمي

1) الالتزام الفعال

هو الارتباط النفسي العاطفي للفرد تجاه المنظمة ويعبر عنه عن مدى انتمائه لها و ينعكس على السلوكيات الايجابية تجاه المنظمة حيث تسير أهدافه جنبا إلى جنب مع أهداف المنظمة وهو يعتبر مقياسا يعبر عن مدى ارتباط الفرد وجدانين بأهداف و قيم المنظمة مع الرغبة الملحة للبقاء في هذه المنظمة و إن عدم تركها من أولوياته كما انه يشعر بالفخر كونه منتسب لها و يعتبر الالتزام الفعال من أقوى أنواع الالتزام تأثيرا على السلوكيات التنظيمية بالمنظمة وأكثرها تأثيرا على نوايا ترك العمل خاصة أن الالتزام الفعال يعبر عن الارتباط الشديد بالمنظمة من الناحية الوجدانية .

2) الالتزام الاستمراري

هو وعي الفرد الكافي لتكاليف مغادرة العمل المرتبط بالمنظمة وهو يعبر عن إدراك الفرد التام لموازنة التكاليف و المخاطر المحتملة و المترتبة على ترك المنظمة بالوقت الحالي وان الموظفين الذين يفكرون بهذه الطريقة لا يزالون مستمرين في العمل لأسباب تتعلق باحتياجاتهم الشخصية لهذا العمل فالالتزام الاستمراري يعبر عن تفكير الأفراد المرتبط بالأرباح وتكلف إنهاء الخدمة بالمنظمة فهو إطار عمل متبادل حيث يتم تقديم الأداء الجيد و الولاء مقابل الفوائد المادية المتوقع الحصول عليها و المكافآت التي تقدمها المنظمة فالأفراد يرغبون دائما الاحتفاظ بعمل يوفر جميع احتياجاتهم المادية و غير المادية و يشبعها لذلك يفضلون البقاء و الاستمرار في المنظمة من اجل ما تقدمه لهم من دعم لمعنوياتهم ومستوى التزامهم الاستمراري نحو المنظمة .

3) الالتزام المعياري

ويعبر الالتزام المعياري عن انتماء الأفراد على أساس الحس الأخلاقي و الشعور الايجابي المتولد لديهم نتيجة ارتباطهم و مشاركتهم في تحقيق أهدافها مما يؤدي إلى اتحاد أهدافه مع أهداف المنظمة ويسعى الأفراد في هذه الحالة إلى بذل أقصى قدر من العطاء لأجلها والاستمرار العمل فيها وكلما ارتفع مستوى الالتزام المعياري لدى الفرد أدى ذلك إلى ارتفاع درجة انسجام أهداف الفرد مع قيم المنظمة و أهدافها وتعزز لديه الرغبة بالبقاء و الاستمرار فيها مع العطاء الدائم و المستمر له . و يحدث الالتزام المعياري في المنظمة على أساس معايير السلوك الاجتماعية المتوقعة وعوامل التنشئة الاجتماعية و هؤلاء الأفراد يتميزون بطاعة و الحذر و اهتمامهم بالشكليات الاجتماعية كما أنهم يمتلكون نفس سلوكيات و تصرفات الأفراد ذوي الالتزام الفعال .²¹

²¹ تمارا محمد محمود زقوت، مرجع سبق ذكره، ص104، ص106.

الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

ب. الاجراءات التنظيمية التي تشجع الالتزام التنظيمي

تقوم بعض المنظمات باستخدام عدد من الممارسات الإجراءات التنظيمية التي تساعد في بناء الالتزام لدى الفرد داخل المنظمة .

فقد أشار Dessler (2003) إلى بعض من هذه الممارسات وهي :

1) وضع أسس للقيم المبدئية للأفراد :

إذ يجب أن يعرف مدير المنظمة أن الأفراد هم أهم وأعلى أصول المنظمة التي يجب الوثوق فيها و إشراكها في عملية اتخاذ القرارات؛

2) ضمان معاملة طيبة وعادلة :

يجب وضع نظام لمعالجة الشكاوى أو التظلمات بحيث يكفل التعامل الجيد مع كل العاملين في كل المواضيع محل الخلاف أو الشكوك؛

3) وضع نظام قيم لاستخدام أو اختيار العاملين :

إن بناء الالتزام يبدأ قبل وليس بعد تشغيل أو تعيين الفرد ، ولهذا يجب زيادة مدة العمل التجريبية التي تتطلب تضحية من الموظف أو المرشح للعمل لقياس مدى التزامه التنظيمي؛

4) إشعار الموظف بالأمان :

ومن أمثلة ذلك نظم التوظيف مدى الحياة التي تجعل الموظف يشعر بالأمان حيث يضمن الفرد الوظيفة والتطور المستمر من خلال العمل بالمنظمة أو جهة العمل؛

5) وضع نظام للحوافز والمكافآت :

يجب وضع نظام للأجور يشجع الموظفين على الإسهام والمشاركة في أنشطة المنظمة بحيث يعتبرونها ملك لهم وليسوا كعاملين بها؛

6) مساعدة العاملين في إشباع حاجاتهم إلى تحقيق الذات :

من خلال إتاحة الفرصة أمام العاملين لتوظيف مهاراتهم ويتم ذلك بتكليفهم بمهام تيسر لديهم دوافع التحدي فضلا عن إثراء وظائفهم ومنح المزيد من السلطات التي تمكنهم من ممارسة واجباتهم الوظيفية .²²

²² هادي عذاب سلمان، مرجع سبق ذكره، ص99، ص100.

الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

المطلب الثالث : علاقة رأس المال النفسي الايجابي بالالتزام التنظيمي

في هذا المطلب سنقوم بعرض العلاقة بين رأس المال النفسي الايجابي بالالتزام كما أشارت إليه مجموعة من الأبحاث و الدراسات :

أظهرت العديد من الدراسات دلائل تشير إلى إمكان إرتباط رأس المال النفسي بالمواقف المرغوبة في العمل ، فعلى سبيل المثال توصلت من الدراسات إلى أن الأمل يرتبط بالالتزام التنظيمي إرتباطا إيجابيا (Etebarian et al2012) .

و أن المستوى العالي من الأمل يميل لأن يقود إلى ثقة أكبر بشأن المهام المحددة (أي إلى كفاءة ذاتية) و أن يكون قادرا على التحول بسرعة بعد حالة اليأس المؤقت(أي المرونة) (Snyder 2000) .

فالكفاءة الذاتية تؤدي إلى مرونة أكبر تجاه المشكلات و المحن (bandura 1997) .

و وصف (seligman) المتفائلين بأنهم أولئك الأفراد الذين يتسمون بالاستقرار الداخلي و أشياء معزوة خارجيا بشأن الأحداث الخارجية و عدم الاستقرار بشأن الحوادث السلبية ، و أن العاملين ذوي المستوى العالي من التفاؤل يمتلكون حماية مضافة في موقع العمل و هذا يعني أنهم أقل تعرضا للإجهاد في العمل (Totterdill 2006) .

كما و أشارت الدراسات ذات الصلة إلى أن المدربين الذين يمتلكون نسبة أعلى من الأمل يحققون مستويات يحققون مستويات الالتزام التنظيمي لديهم ، الأمر الذي يعني وجود ترابط بين الأمل و الالتزام التنظيمي ، و إمكان أن يكون الأمل مصدرا إيجابيا للأفراد في حالة تعرضهم للإجهاد في العمل ، فضلا عن أن مستوى الأمل للأفراد يتيح لهم الحماية ضد الشعور بالضعف ، و عدم القدرة على التحكم ، و قد أثبتت الدراسات الأهمية الكبيرة لرأس المال النفسي على سلوكيات الأفراد في بيئة العمل عبر اتجاهات كثيرة منها الالتزام التنظيمي (العنزي إبراهيم 2011).

و أثبتت الدراسات أيضا بوجود علاقة إرتباط إيجابية و تأثير بين أبعاد رأس المال النفسي و الالتزام التنظيمي للعاملين و الأداء ، و أن رأس المال النفسي عامل فعال في الالتزام التنظيمي (dirzyte 2013).²³

أشارت دراسة (Kumar) إلى أهمية رأس المال النفسي وأثره الإيجابي في تحقيق الالتزام التنظيمي ، فقد أثبتت الدراسة أن رأس المال النفسي يؤثر إيجابيا في الالتزام التنظيمي وله دوره في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الأفراد من خلال اتباع السياسات و الإجراءات السليمة بالعمل والتركيز على نقاط القوة لدى الأفراد العاملين.

كما تشير دراسة (Nangoy & Hamsal) على وجود علاقة أثر إيجابي لرأس المال النفسي على الالتزام التنظيمي وعدم النية في ترك العمل ، و الالتزام بأداء المهام والقيم لتحقيق الأهداف ، وبشكل خاص رأس المال النفسي يتوسط العلاقة بين رفاهية الأفراد والالتزام التنظيمي و يؤثر إيجابيا في كل منهما.

و أكدت دراسة (مهدي) على أهمية رأس المال النفسي في تحقيق الالتزام التنظيمي و أثره الايجابي على الالتزام التنظيمي لدي الافراد العاملين ، وبالتالي عدم نيتهم في ترك العمل وتحقيق مزايا كثيرة تنعكس على الأداء .

و أشارت دراسة (Bahrat) إلى أهمية رأس المال النفسي و أثره الايجابي على الالتزام التنظيمي ، و أنه يجب العمل على استثماره والتركيز عليه للحصول على نتائج أعلى في تحقيق الالتزام التنظيمي.

²³تمارا محمد محمود زقوت، مرجع سبق ذكره، ص102.

الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

و أوضحت دراسة (Akbar) أن هناك علاقة ارتباط إيجابية قوية بين رأس المال النفسي بأبعاده في الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي ، كذلك له أثر إيجابي على القادة و المديرين ، وحثت الدراسة على ضرورة استثمار وتطوير رأس المال النفسي لما له من آثار إيجابية على تحسين الأداء وخلق ميزة تنافسية للمنظمة .

و توصلت دراسة (yalcin) إلى أهمية رأس المال النفسي وأثره الايجابي لدى المدرسين في تحقيق الالتزام التنظيمي .

و في نفس السياق أشارت دراسة (Lifeng) إلى وجود أثر لرأس المال النفسي في الالتزام التنظيمي بالتطبيق على عمال شركات الفحم الصينية ، وبالرغم من وجود التغيرات المتسارعة بالعمل ، إلا أنها أكدت وجود علاقة إيجابية و أثر إيجابي لرأس المال النفسي في الالتزام التنظيمي ، والرضا الوظيفي وأدائهم الوظيفي الذي يعزز القوة التنافسية لكل من العمال و المشرفين ، وحثت الدراسة على استثماره وضرورة التركيز عليه لتحقيق المزايا التنافسية للمنظمة .

هذا و دعمت دراسة (Luthans) أهمية رأس المال النفسي في تحفيز السلوكيات الإيجابية بالعمل ، و أكدت على أثره الايجابي على الالتزام التنظيمي من خلال تطوير رأس المال النفسي ، ومنحه الاهتمام الضروري الذي بدوره يدعم ويؤثر إيجابيا على أداء الأفراد بالعمل .²⁴

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

في هذا المبحث سنسلط الضوء على بعض الدراسات السابقة بالغتين العربية و الاجنبية التي تطرقت لموضوع رأس المال النفسي الايجابي .

المطلب الأول : الدراسات باللغة العربية

في هذا المطلب سنقوم بعرض بعض الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي باللغة العربية .

الدراسة الأولى :

وقد تمت هذه الدراسة سنة 2014 من طرف الباحثة سحر أحمد كرجي العزاوي ، لاستكمال متطلبات درجة الدكتوراه في فلسفة في إدارة الأعمال تحت عنوان أثر رأس المال النفسي الايجابي و التوافق المهني و تأثيرهما في الإستراتيجية ، بجامعة المستنصرية ، كانت دراسة تحليلية ميدانية و متغيرات هذه الدراسة هي كالتالي :

- رأس المال النفسي الايجابي و التوافق المهني اللذان يمثلان متغيرين مستقلين؛
- الأداء الاستراتيجي للموارد البشرية و الذي يمثل المتغير التابع.

²⁴ تمار محمد محمود زقوت ، رأس المال النفسي كمنظور حديث في تحقيق الالتزام التنظيمي ، المجلد الثاني - العدد الخامس ، مجلة الدراسات الاستراتيجية للكوارث وإدارة الفرص ، المركز الديمقراطي العربي ، برلين ، 2020 ، ص 35- 36 .

الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

و تم تطبيقها على عينة مكونة من 482 من مجتمع الدراسة المتمثل في 3195 تدريسي من جامعة المستنصرية و ذلك بهدف الوقوف على واقع عمل كليات الجامعة المستنصرية ، في مجال رأس المال النفسي الايجابي و التوافق المهني و دورهما في مجال الأداء الاستراتيجي للموارد البشرية ، و كانت نتائجها كالتالي :

1) تركيز اهتمام الجامعة بجوانب الصحة النفسية من خلال إقامة المؤتمرات ، المكاتب الاستشارية و التدريبية و بالتنسيق مع كلياتها لتكثيف الجهود المتعلقة ببناء و تنمية رأس المال النفسي الايجابي لما للجوانب الايجابية من تأثير واضح على السلوك الإنساني ؛

2) الاهتمام بشريحة التدريبيين من حيث توفير المتطلبات التي تحثهم و تدفعهم نحو التوافق مع طبيعة مهنتهم .²⁵

الدراسة الثانية :

وقد تمت هذه الدراسة سنة 2018 من طرف الباحث سباعي هشام بغية استكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص تسيير المؤسسات تحت عنوان أثر رأس المال النفسي على الالتزام التنظيمي ، بالمركز الجامعي بلحاج بوشعيب – عين تموشنت - وفق المنهج الوصفي و متغيرات هذه الدراسة كانت كالتالي:

➤ أثر رأس المال النفسي الذي يمثل المتغير المستقل ؛

➤ الالتزام التنظيمي الذي يمثل المتغير التابع .

و تم تطبيقها على عينة عشوائية مكونة من 43 موظفا من مجتمع الدراسة المتمثل في موظفي الإدارة المحلية لولاية تلمسان و ذلك بهدف المساهمة في زيادة و تفعيل دور الكفاءات البشرية المتاحة على مستوى الإدارة المحلية لولاية تلمسان في أداء مهامهم..، و كانت نتائجها كالتالي :

1) يمثل دور رأس المال النفسي في تحسين أداء الموظفين والارتقاء به ورفع كفاءة وفعالية قدراتهم وأدائهم إلى الأفضل والأحسن؛

2) لرأس المال النفسي علاقة تأثير واضحة على الالتزام التنظيمي من خلال الدراسة الميدانية التي قام بها ؛

3) يعتبر رأس المال النفسي من أهم الأساليب المعاصرة لتحسين أداء العاملين حيث يوفر ظروف العمل الملائمة و يشجع العاملين على استخدام أسلوب معاصرة لأداء مهامهم و صقل مهاراتهم و تنمية قدراتهم من الوصول إلى أداء جيد و فعال.²⁶

4) الدراسة الثالثة :

وقد تمت هذه الدراسة سنة 2019 من طرف الباحثة تمارا محمد محمود زقوت لاستكمال متطلبات الماجستير تحت عنوان أثر رأس المال النفسي في الالتزام التنظيمي، بجامعة عين شمس ، مصر، وفق المنهج الوصفي و متغيرات هذه الدراسة كانت كالتالي :

²⁵ سحر أحمد كرجي العزاوي ، أثر رأس المال النفسي الايجابي و التوافق المهني و تأثيرهما في الاستراتيجية ، درجة الدكتوراه ، بجامعة المستنصرية ، العراق ، 2014 .

²⁶ سباعي هشام ، أثر رأس المال النفسي على الالتزام التنظيمي، مذكرة الماستر في العلوم الاقتصادية ، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب ، عين تموشنت ، 2018 .

الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

- أثر رأس المال النفسي الذي يمثل المتغير المستقل ؛
- الالتزام التنظيمي الذي يمثل المتغير التابع .

و تم تطبيقها على عينة مكونة من 201 عامل من مجتمع الدراسة المتمثل في الأفراد العاملين في شركات المحمول الفلسطينية (وطنية و جوال) ، و ذلك بهدف تسليط الضوء على مشكلة الالتزام التنظيمي التي تعاني منها معظم المؤسسات نتيجة المتغيرات المحيطة في بيئة العمل ، و كانت نتائجها كالتالي :

- 1) حققت عينة الدراسة متوسطات حسابية مرتفعة فيما يتعطر برأس المال النفسي للأفراد العاملين في شركة المحمول الفلسطينية ، مما يعكس ارتفاع رأس المال النفسي لدى الأفراد العاملين في شركات المحمول الفلسطينية ؛
- 2) كما حققت عينة الدراسة متوسطات مرتفعة فيما يتعلق ببعد الكفاءة الذاتية لدى عينة البحث من الأفراد العاملين في شركة المحمول الفلسطينية ، يشير إلى ارتفاع كفاءتهم و ثقتهم بأداء المهام بنجاح ؛
- 3) أشارت النتائج إلى ارتفاع متوسطات التفاؤل و التي تعكس النظرة المتفائلة و الايجابية التي تفسد ما تحدثه الكارثة بالعمل ؛
- 4) كما أنهم يتمتعون بمتوسط حسابي مرتفع لبعد المرونة ، و الذي يعكس خبرتهم القوية و المناسبة للتصدي لأي ظرف و ضغوط بالعمل .²⁷

المطلب الثاني : الدراسات باللغة الأجنبية

في هذا المطلب سنقوم بعرض بعض الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي باللغات الاجنبية .

الدراسة الأولى :

وقد تمت هذه الدراسة سنة 2010 من طرف الباحثة Marie-Claude Décarie بغية استكمال متطلبات شهادة الماجستير في العلاقات الصناعية ، تخصص العلاقات الصناعية تحت عنوان دراسة :
La Relations Entre l'engagement organisationnel et la détresse psychologique chez les travailleurs et les travailleuses.

بجامعة مونتريال وفق المنهج الوصفي و متغيرات هذه الدراسة كانت كالتالي:

- الالتزام التنظيمي الذي يمثل المتغير المستقل ؛
- و الاضطراب النفسي الذي يمثل المتغير التابع .

و تم تطبيقها على عينة عشوائية مكونة من 264 موظفا من مجتمع الدراسة المتمثل في موظفي شركة تأمين كندية و ذلك بهدف معرفة العلاقة بين الالتزام التنظيمي و الاضطراب النفسي و كذا تأثير جنس الفرد في هذه العلاقة . و كانت نتائجها كالتالي :

²⁷ تمار محمد محمود زقوت ، أثر رأس المال النفسي في الالتزام التنظيمي، مذكرة ماجستير ، بجامعة عين شمس، مصر، 2019.

الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

- 1) العامل المنخرط عاطفيا أقل عرضة للإصابة بالاضطراب النفسي في العمل ؛
- 2) لا توجد صلة تفسيرية مهمة بين الالتزام الأخلاقي و الضيق النفسي ؛
- 3) كلما زاد الالتزام الاستمراري الذي يظهره الموظفون لمنظمتهم ، انخفض مستوى الاضطراب النفسي في العمل ؛
- 4) وجود مستوى منخفض من الالتزام العاطفي بالعمل له تأثير أكبر على إحصائية الإصابة بالاضطراب النفسي لدى المرأة منه على الرجل.²⁸

الدراسة الثانية :

وقد تمت هذه الدراسة سنة 2014 من طرف الباحث Alper Genc بغية استكمال متطلبات شهادة الماجستير في ادارة الاعمال ، تخصص إدارة الاعمال تحت عنوان :

PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: GÖRGÜL BİR ARAŞTIRMA

بجامعة باكنت ، أنقرة بتركيا وفق المنهج الوصفي و متغيرات هذه الدراسة كانت كالتالي:

- التحمل النفسي الذي يمثل المتغير المستقل ؛
- الالتزام التنظيمي و الانفصال الذي يمثل المتغير التابع .

و تم تطبيقها على عينة عشوائية مكونة من 309 موظفا من مجتمع الدراسة المتمثل في موظفي القطاع العام بأنقرة و ذلك بهدف معرفة العلاقة بين الالتزام التنظيمي و رأس المال النفسي على النية في ترك العمل .
و كانت نتائجها كالتالي :

- 1) هناك علاقة بين الالتزام التنظيمي و رأس المال النفسي الايجابي ؛
- 2) رأس المال النفسي يؤثر ايجابا على الالتزام التنظيمي؛
- 3) الزيادة في نسبة رأس المال النفسي يخفض من نسبة النية في ترك العمل؛
- 4) الزيادة في نسبة الالتزام التنظيمي يخفض من نسبة النية في ترك العمل.²⁹

الدراسة الثالثة :

وقد تمت هذه الدراسة سنة 2017 من طرف الباحث آنا إيزابيل باربوسا بغية استكمال متطلبات شهادة الماجستير في ادارة ، تخصص إدارة تحت عنوان :

²⁸ Marie-Claude Décarie , La Relations Entre l'engagement organisationnel et la détresse psychologique chez les travailleurs et les travailleuses ,mémoire master , la faculté de arts et des sciences , Montréal ,2010 .

²⁹ Alper Genc , PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: GÖRGÜL BİR ARAŞTIRMA, YÜKSEK LİSANS TEZİ, BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ, ANKARA,2014.

الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

The Relevance of Psychological Capital on Individual's Perceptions of Performance, Motivation, Work-Engagement and Job-Satisfaction

بجامعة كاتوليكا بورتوغيزا ، كانت الدراسة استقصائية و متغيرات هذه الدراسة كانت كالتالي:

- رأس المال النفسي يمثل المتغير المستقل ؛
- تصورات الفرد للأداء و التحفيز و الارتباط بالعمل و الرضا الوظيفي يمثل المتغير التابع.

و تم تطبيقها على عينة عشوائية مكونة من 120 موظفا من مجتمع الدراسة المتمثل في موظفي شركة olano Portugal transportes.SA و ذلك بهدف دراسة التناسق و أهمية رأس المال النفسي و تأثيره على تصورات أداء الموظفين و التحفيز و الارتباط بالعمل و الرضا الوظيفي ، و كذلك تأثير رأس المال النفسي لدى القادة و تأثيره على التابعين. و كانت نتائجها كالتالي :

- 1) يوجد تأثير إيجابي لرأس المال النفسي على المتغيرات التابعة و هي تصورات الأداء و التحفيز و الارتباط بالعمل و الرضا الوظيفي؛
- 2) في حالة قدم القادة مستويات عالية لرأس المال النفسي يكونون قدوة لأتباعهم و بالتالي يكون هناك تأثير لرأس المال النفسي للقادة على الأتباع و الاهتمام برأس المال النفسي للأتباع يزيد م تحسين بيئة العمل و الوصول لأداء عالي .³⁰

المطلب الثالث : محل الدراسة من الدراسات السابقة

في هذا المطلب سنحاول إظهار محل الدراسة التي قمنا بها من بين الدراسات السابقة التي تناولت موضوع راس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي .

الموضوع الذي تتناوله الدراسة التي قمنا بها و المدرج تحت عنوان أثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي رغم أنه موضوع حديث النشأة في الوسط العلمي و الأكاديمي ، إلا أن هناك بعض الدراسات التي تطرقت إلى الموضوع و هي قليلة و بالتالي فإن المعلومات ومصادرها شحيحة بشكل كبير .

لذلك فإن محل دراستنا من بين الدراسات السابقة أننا ركزنا على رأس المال النفسي الايجابي و علاقته و كيفية تأثيره في الالتزام التنظيمي في مجال البنوك و المصارف بخلاف الدراسات السابقة التي تم تطبيقها في مجالات أخرى كالوظائف العمومي أو المؤسسات الخاصة ، و كذلك اختلاف دراستنا عن الدراسات السابقة من حيث المتغير التابع المدروس ، على سبيل المثال كأثر رأس المال النفسي على التحفيز أو الارتباط بالعمل أو الأداء الاستراتيجي للموارد البشرية و عدة متغيرات تابعة مختلفة .

³⁰ Ana isabel barabosa , The Relevance of Psychological Capital on Individual's Perceptions of Performance, Motivation, Work-Engagement and Job-Satisfaction , memoir master, Universidad Católica Portuguesa,2017.

الفصل الثاني

الدراسة التطبيقية لموضوع أثر رأس
المال النفسي الايجابي في الالتزام
التنظيمي

المبحث الأول : ماهية بنك الجزائر الخارجي

المطلب الأول : النشأة و التعريف ببنك الجزائر الخارجي

سنقوم في هذا المطلب بالتعريف ببنك الجزائر الخارجي و نشأته و المساهمين فيه .

أولا : نشأة بنك الجزائر الخارجي

يعتبر تأسيس بنك الجزائر الخارجي الحلقة الأخيرة من إجراءات التأمين التي قامت بها الدولة الجزائرية ، وكان ذلك في الفاتح من أكتوبر عام 1967 بموجب الأمر 67-204 المؤرخ في 31/10/1967 ويعتبر شركة وطنية خاضعة لقانونها الأساسي والقانون التجاري ، وبنك الجزائر الخارجي هو بنك إبداع أنشئ لمدة محددة ولم يتم حله إلا بمقتضى نص تشريعي ويقدر رأس ماله الحالي بـ 76.000.000.000 دج .

وقد ترسخت عمليات البنك منذ سنة 1970 والذي يضم حسابات الشركات الصناعية الكبرى في الجزائر مثل شركة سوناطراك و نفطال و الشركة الوطنية للحديد والصلب ، النقل البحري وبالتالي فهو مكلف بتقديم كل الخدمات الخاصة بها .

وفي إطار أحكام القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12/01/1988 تحول بنك الجزائر الخارجي إلى شركة ذات أسهم (شركة مساهمة) تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي و أصبح البنك يسير حسب نظام الاقتصاد الحر ، ويساهم بنك الجزائر الخارجي في رأس مال عدة بنوك أجنبية منها :

- البنك الدولي العربي؛
- البنك العربي للاستثمار والتجارة الخارجية؛
- البنك الدولي عبر القارات؛
- اتحاد البنوك العربية في فرنسا ولندن .

وقدر إجمالي موارد بنك الجزائر الخارجي بتاريخ 2001/12/31 بـ 255 مليار دينار جزائري ، بينما إجمالي الاستخدامات فقد قدر بـ 375 مليار دينار جزائري .

³¹ - أمر 204/67 المتضمن القانون الأساسي لبنك الجزائر الخارجي .

³² - الحكم 01/88 المتضمن تحول لبنك الجزائر الخارجي إلى شركة مساهمة .

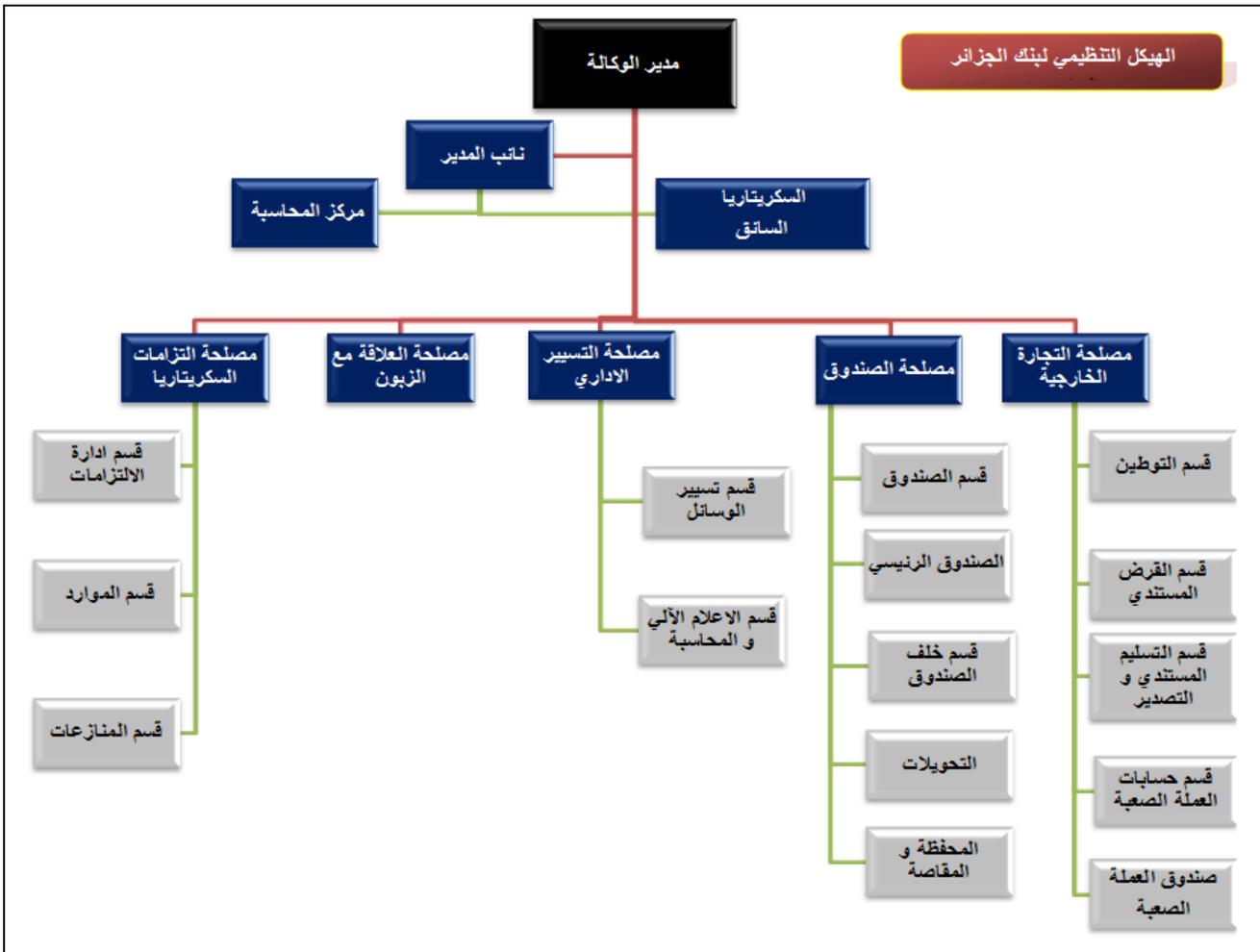
الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

ثانيا : تعريف بنك الجزائر الخارجي

يعتبر بنك الجزائر الخارجي بنكا ودائعيًا تملكه الدولة ويخضع للقانون التجاري ، يقوم بتسهيل العلاقات الاقتصادية مع مختلف دول العالم تأسس بموجب مرسوم 67-204 الصادر بتاريخ 01 أكتوبر 1967م برأس مال قدره 20 مليون دينار جزائري ، ويعتبر من البنوك الأولى التي تحولت إلى مؤسسات مستقلة ضمن مرسوم 88-61 في 12 جانفي 1988 وفي 05 جانفي 1989 تحول البنك إلى شركة مساهمة برأس مال قدره 24.500.000 دج ، حيث عدل في آخر سنة 2011 إلى 76.000.000.000 دج .

ثالثا : الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي

الشكل (1.2) : الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي



المصدر : وثائق بنك الجزائر الخارجي - ورقة -

رابعا : تقديم وكالة ورقلة

وكالة ورقلة والتي أنشئت بعد التوسع الذي حدث في 1970 م وتعتبر ثاني وكالة بالنسبة للمديرية الجهوية للجنوب .

المطلب الثاني : مصالح بنك الجزائر الخارجي

سنقوم في هذا المطلب بتقديم المصالح الموجود ببنك الجزائر الخارجي :

أولا : مصلحة الصندوق

تنقسم هذه المصلحة إلى قسمين:

أ) Front office (الواجهة):

ويحتوي هذا القسم على الصندوق الرئيسي = صناديق فرعية

يقوم الصندوق الرئيسي بعمليات الدفع والسحب حيث أن السحب يفوق الخمسين ألف دينار جزائري، كما يقوم بتمويل الصناديق الفرعية قصد تسديد الصكوك التي تساوي أو أقل من خمسين ألف دينار جزائري كما يقوم بالسحب من البنك المركزي دوريا وهذا التمويل الصندوق الرئيسي للبنك ويكون مرتين في الأسبوع حسب وجود السيولة على مستوى بنك الجزائر.

ب) Back office (الخلفية):

و ينقسم هذا القسم إلى:

1) قسم التحويلات:

يقوم هذا القسم بجميع عمليات التحويل منها:

- تحويل من حساب إلى حساب على مستوى نفس الوكالة؛
- تحويل من حساب على مستوى الوكالة نحو حساب في وكالة أخرى خارج المنطقة؛
- تحويل من نفس الوكالة نحو بنك آخر خارج المنطقة .

2) قسم دفع الصكوك:

يتمثل دور هذا القسم في القيام بعمليات التحويل عن طريق صكوك مشطوبة من حساب إلى حساب .

3) قسم المقاصة الالكترونية :

يقوم بعمليات التحويلات عن طريق صكوك مشطوبة قابلة للدفع على مستوى بنوك أخرى عن طريق رسالة إلكترونية وصورة الكترونية .

ثانيا : مصلحة المحاسبة

- الرقابة المسبقة للعمليات البنكية؛
- تصريح رقم الأعمال .

ثالثا : مصلحة التجارة الخارجية

تقوم بعمليات التوطين للفواتير الشكلية المقدمة من طرف الزبائن الراغبين في استيراد سلع أو معدات من الخارج حيث يعتبر البنك كوسيط تجاري وضامن للعملية التجارية بين المورد و المستورد ، كما يقوم بتحويل الدينار الجزائري إلى العملة الصعبة .

رابعا : مصلحة العلاقات مع الزبائن

- استقبال الزبائن حيث تستقبل الملفات؛
- فتح الحسابات .

خامسا : مصلحة الالتزامات و الأمانة

- دراسة الملفات واستكمال إجراءات القرض ومتابعتها .

سادسا : مصلحة الشؤون الإدارية

- تهتم بمراقبة العمال وكذا كل ما يتعلق بالشؤون الإدارية للمؤسسة وكذلك تسيير الميزانية .

المطلب الثالث : أهداف بنك الجزائر الخارجي

في هذا المطلب سنقوم بذكر بعض أهداف بنك الجزائر الخارجي .

- أ) تلعب البنوك دورا مهما في التنمية الاقتصادية من خلال تقديمها للقروض بعد أن يقتنع البنك من الهدف والغاية من القرض الذي يطلبه العميل ، بحيث يؤدي إلى تحقيق مصلحة اقتصادية للعميل وللمجتمع على حد سواء؛
- ب) من خلال قيام البنوك في المشاركة في تأسيس الشركات على اختلاف أنواعها ضمن القانون؛
- ج) تقديم الاستثمارات المالية للعملاء ، كعمل دراسات جدوى اقتصادية؛
- د) تشجيع التجارة المحلية الداخلية والخارجية (من خلال تقديم قروض على شكل اعتمادات مستندية)؛
- هـ) تساهم البنوك في تنمية الأسواق و المؤسسات المالية ، كما تلعب البنوك دورا مهما في التخفيف من مشكلة البطالة من خلال التوظيف المباشر .

المبحث الثاني : النتائج و المناقشة

في هذا المبحث سنقوم بمجموعة النتائج و مناقشتها حيث سيتم التطرق إلى منهج الدراسة و عينة الدراسة بالإضافة الى نموذج ومتغيرات الدراسة ، مصادر و طرق جمع بيانات الدراسة ، الأساليب و الأدوات المستخدمة ، صدق أداة الدراسة ، ثبات أداة الدراسة .

المطلب الأول : الطريقة و الأدوات

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي بنك الجزائر الخارجي بورقلة و الذي يبلغ عددهم حوالي 50 موظف . أما عينة الدراسة فتمثلت في مجموعة من الموظفين حيث تم توزيع 50 إستبانة ، و تمكنا من استرجاع 30 استبيان و الذي يمثل نسبة 60% من مجموع الاستبيانات الموزعة ، و من بين الاستبيانات المسترجعة لم يكن هناك استبيانات ملغاة ، كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (1.2) : توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة

النسبة %	العدد	البيان
100%	50	الاستبيانات الموزعة
60%	30	الاستبيانات المسترجعة
0%	0	الاستبيانات الملغاة
60%	30	الاستبيانات الصالحة للدراسة

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج Excel

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

أولاً : متغيرات الدراسة

تمثلت أهم متغيرات الدراسة في :

أ) المتغير المستقل :

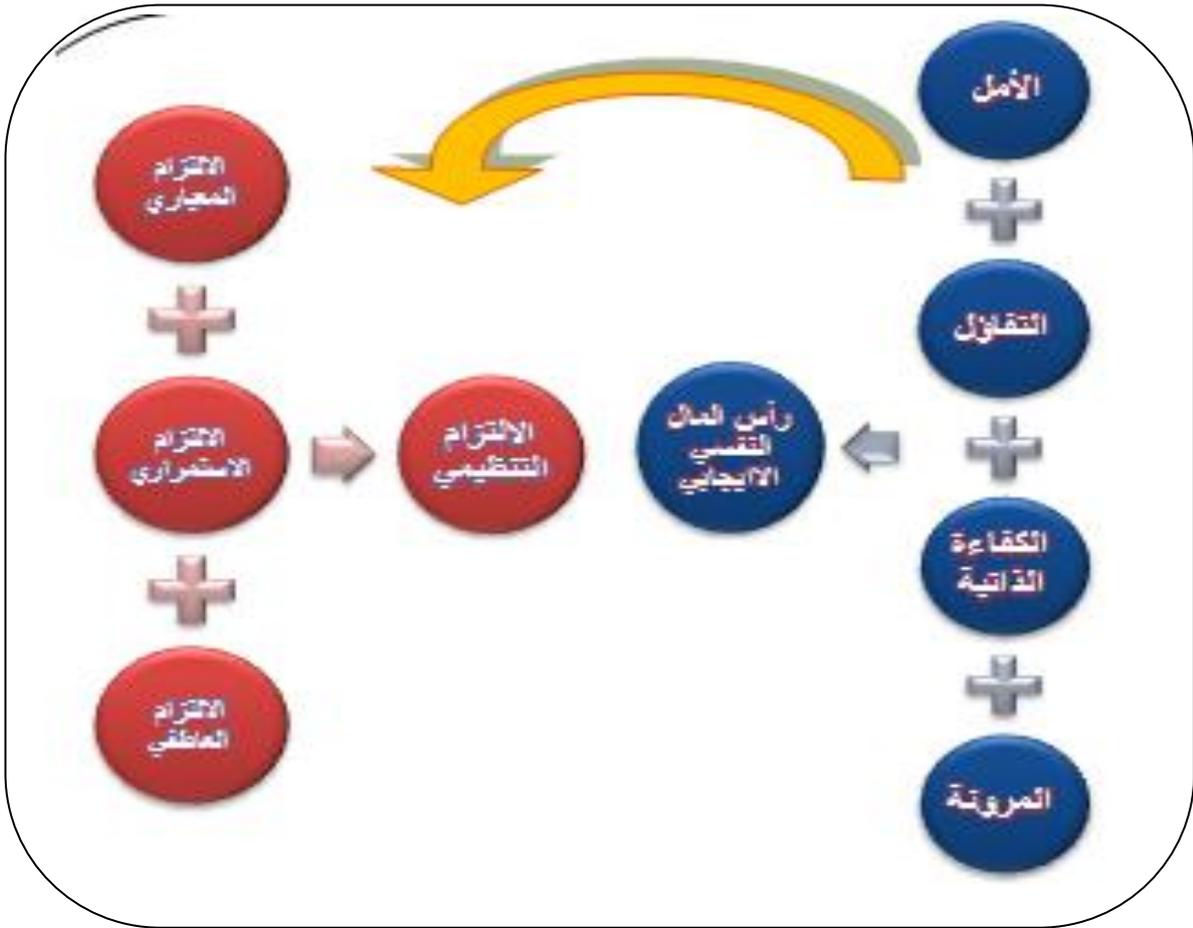
و الذي تمثل في تأثير رأس المال النفسي الايجابي ، و قد قمنا بتقسيمه إلى أربعة أبعاد و هي (بعد الكفاءة الذاتية ، بعد الأمل ، بعد المرونة ، بعد التفاؤل) .

ب) المتغير التابع :

و الذي تمثل في الالتزام التنظيمي ، (بعد الالتزام الاستمرار ، بعد الالتزام المعياري ، بعد الالتزام العاطفي).

سنقوم بالتوضيح في الشكل الموالي :

الشكل (2.2) : هيكل الدراسة



المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج Word

ثانيا : مصادر الحصول على البيانات

تمثلت أهم مصادر الحصول على البيانات فيما يلي :

أ) المصادر أولية :

للقيام بالجانب الميداني للدراسة ، قمنا بجمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة ، و قد تم إعداده بشكل خاص لهذا الغرض و وزعت على بنك الجزائر الخارجي بورقلة ، و كذلك بالإضافة إلى الاعتماد على المقابلات الشخصية مع مجموعة من إطارات المصالح التابعة للمؤسسة .

ب) المصادر ثانوية :

و لإثراء موضوع الدراسة في كلا الفصلين لجئنا إلى مصادر ثانوية والتي تمثلت في الموقع الرسمي للمؤسسة ، و نائق المؤسسة ، و نائق مقدمة من المصالح المختلفة للبنك ، بالإضافة الى المذكرات و المجالات التي تناولت موضوع الدراسة .

ثالثا : أدوات الدراسة

تتطلب عملية انجاز البحوث والدراسات توفر مجموعة من الأدوات البحثية والوسائل التي تستخدم لجمع المعلومات التي تمكن الباحث من الوصول إلى البيانات اللازمة ، حيث يستطيع معرفة واقع أو ميدان الدراسة. ولأن أدوات جمع البيانات متعددة ومتنوعة ، فإن طبيعة الموضوع الخاضع للدراسة وخصوصيته تفرض علينا انتقاء الأدوات المناسبة و المساعدة على جمع البيانات ، والأساليب الإحصائية لتحليل تلك البيانات .

أ) أدوات جمع البيانات

اعتمدنا وفقا لأهداف الدراسة على الأدوات التالية:

1) الاستبيان

قصد جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة ولتحقيق أهدافها ، قمنا باستخدام الاستبيان كأداة أساسية للدراسة ، و ذلك للوصول إلى تصور حول مدى تأثير رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي لدى موظفي البنك الجزائري الخارجي بورقلة و تضمن الاستبيان ثلاث محاور على النحو التالي :

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

المحور الأول : تعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة من حيث الجنس ، السن ، الحالة العائلية ، المستوى التعليمي ، المستوى التنظيمي ، سنوات الخبرة .

المحور الثاني : و قد تضمن الفقرات المتعلقة بالمتغير المستقل المتمثل في رأس المال النفسي الايجابي و هي 20 فقرة مقسمة على أربعة أبعاد وهي كالتالي:

- 1- بعد الكفاءة الذاتية و الذي يشمل الفقرات (1,2,3,4,5)؛
- 2- بعد الأمل و الذي يشمل الفقرات (6,7,8,9,10)؛
- 3- بعد التفاؤل و الذي يشمل الفقرات (11,12,13,14,15)؛
- 4- بعد المرونة و الذي يشمل الفقرات (16,17,17,18,19,20).

المحور الثالث : تضمن الفقرات المتعلقة بالمتغير التابع وهو الالتزام التنظيمي وكان عددها 15 فقرة مقسمة على ثلاثة أبعاد كالتالي:

- 1- بعد الالتزام العاطفي و الذي يشمل الفقرات (1,2,3,4,5) ؛
- 2- بعد الالتزام الاستمراري و الذي يشمل الفقرات (6,7,8,9,10)؛
- 3- بعد الالتزام المعياري و الذي يشمل الفقرات (11,12,13,14,15)؛

و أعطينا لكل فقرة من فقرات الاستبيان وزنا مدرجا وفق سلم ليكارت الخماسي لتحديد الاتجاه العام لآراء الموظفين كما هو موضح في الجدول التالي :

سلم ليكارت الخماسي : إذن 5 عبارات

من 1 إلى 2 ، من 2 إلى 3 ، من 3 إلى 4 ، من 4 إلى 5 إذن : لدينا 4
وعليه نقوم بالعمليات الحسابية التالية $0,8 = 4 / 5$:

إذن:

من 5 إلى 4,2 موافق بشدة	$4.2 = 0.8 - 5$
من 4.19 إلى 3,4 موافق	$3.4 = 0.8 - 4.2$
من 3,39 إلى 2,6 محايد	$2.6 = 0.8 - 3.4$
من 2,59 إلى 1,8 غير موافق	$1.8 = 0.8 - 2.6$
من 1,79 إلى 1 غير موافق بشدة	$1 = 0.8 - 1.8$

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

جدول رقم (2.2) : سلم ليكارت الخماسي

الدرجة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
مجال المتوسط	من 1,79 إلى 1	من 2,59 إلى 1,8	من 3,39 إلى 2,6	من 4.19 إلى 3,4	من 5 إلى 4,2

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على وثائق المحاضرة

(2) المقابلة

لقد قمنا بمجموعة من المقابلات الشخصية مع بعض من إطارات المصالح بينك الجزائر الخارجي حيث قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة عليهم و حاولنا الحصول على أجوبة تساهم في التعرف على واقع رأس المال النفسي الايجابي في المؤسسة ، أما باقي المقابلات فحاولنا من خلالها التعرف على المصالح المختلفة و أنشطتها بالإضافة إلى الحصول على وثائق أفادتنا في إثراء دراستنا .

(ب) المعالجة الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها استخدمنا برنامج الحزمة الإحصائية spss نسخة 22 الذي يعتبر البرنامج المناسب لتحليل هذه البيانات ، وذلك بتفريغ جميع البيانات فيه وترميز الإجابات وتحليلها إحصائيا من خلال الأساليب الإحصائية التالية :

- 1) اختبار ألفا كرونباخ لقياس مستوى الثبات في فقرات الاستبيان؛
- 2) حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لعينة الدراسة؛
- 3) المتوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض في استجابات أفراد العينة على كل فقرة من فقرات متغيرات الدراسة؛
- 4) الانحراف المعياري للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد العينة لكل فقرة من متغيرات الدراسة عن متوسطها الحسابي؛
- 5) اختبار الطبيعة لمعرفة التوزيع الاحتمالي للبيانات المستخدمة في الدراسة؛
- 6) اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) متوسط مربعات انحرافات القيم عن وسطها الحسابي؛
- 7) اختبار الانحدار الخطي البسيط يعتبر مقياس لنوعية العلاقة بين متغيرين؛
- 8) اختبار الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر أبعاد رأس المال النفسي الايجابي على الالتزام التنظيمي؛
- 9) دراسة تأثير العوامل الشخصية على الالتزام التنظيمي؛
- 10) كذلك تمت الاستعانة ببرنامج Excel في رسم الأشكال .

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

ج) صدق وثبات الاستبيان

تم التأكد من صدق الاستبيان باستخدام صدق المحتوى ، إذ تم عرض الاستبيان بصورته الأولية على مجموعة من المحكمين وعددهم أربعة محكمين من ذوي الاختصاص من أعضاء هيئة التدريس بكلية علوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة وذلك للتأكد من وضوح الفقرات ودقة صياغتها وصلاحياتها لقياس ما صممت لقياسه .

بعدها تم الأخذ بملاحظات المحكمين وإضافاتهم والتعديلات التي تتعلق بصياغة بعض الفقرات لتصبح أكثر ملائمة ضمن المتغيرات التي تقيسها .

اختبار ألفا كرونباخ :

سنقوم باختبار ألفا كرونباخ و ذلك لقياس مستوى الثبات في فقرات الاستبيان .

الجدول (3.2) : نتائج اختبار ألفا كرونباخ

النسبة المئوية	قيمة ألفا كرونباخ	المحور
82 %	0,820	المحور الأول: رأس المال النفسي الايجابي
78,2 %	0,782	بعد الكفاءة الذاتية
74,3 %	0,743	بعد الأمل
74,5 %	0,745	بعد التفاؤل
66 %	0,66	بعدد المرونة
90,5 %	0,908	المحور الثاني: الالتزام التنظيمي
86,8 %	0,868	بعد الالتزام العاطفي
73,7 %	0,737	بعد الالتزام المعياري
90,6 %	0,906	بعد الالتزام الاستمراري
88,3 %	0,883	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج SPSS

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

من الجدول (3.2) نلاحظ :

أن معامل ألفا كرونباخ بلغ % 82 بالنسبة لمحور رأس المال النفسي الايجابي ، و بلغ % 90,5 بالنسبة لمحور الالتزام التنظيمي ، أما الإجمالي بلغ % 88,3 وتعتبر كل النسب المتحصل عليها جيدة على اعتبار أنها أعلى من النسبة المقبولة في دراسات العلوم الاجتماعية والإنسانية وهي 60 %، وهذا يدل على ثبات الاستبيان الموزع .

المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة التطبيقية على بنك الجزائر الخارجي

بعد التطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة وأهم الأدوات التي تم استخدامها في معالجة الاستبيان ، سنقوم بالانتقال إلى مرحلة التحليل الإحصائي للبيانات وهي أهم مراحل البحث العلمي ، لأن تبنى على أساسها نتائج الدراسة المتعلقة بالجانب الميداني ، لمعرفة أثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي لدى بنك الجزائر الخارجي بورقلة ، لذلك سوف نتطرق إلى تحليل البيانات الشخصية للعينة المدروسة ثم نتطرق إلى التحليل لأهم النتائج المتوصل إليها بخصوص متغيرات الدراسة ومناقشتها .

أولاً : تحليل البيانات الشخصية للعينة المدروسة

الجنس : الجدول التالي يبين توزيع افراد العينة من حيث الجنس (ذكور- إناث)

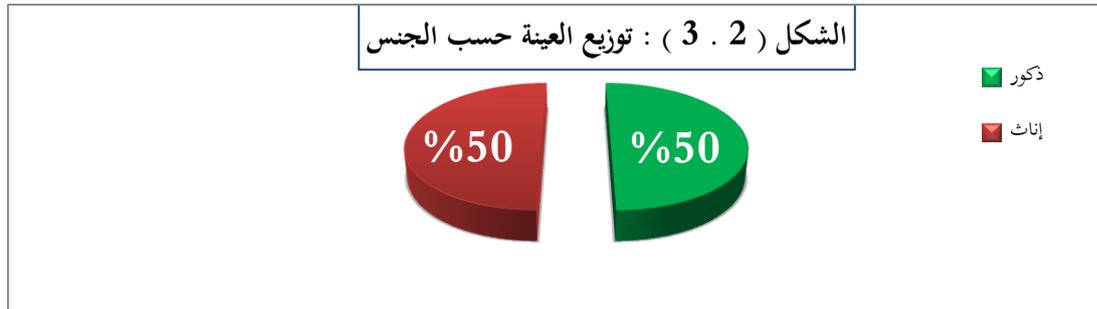
الجدول رقم (2 . 4) : توزيع العينة من حيث الجنس

النسبة المئوية	العدد	الجنس
50%	15	ذكور
50%	15	إناث
100%	30	المجموع

من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال نتائج الجدول (2 . 4) نجد :

ان عدد الذكور 15 و هو ما يمثل نسبة 50 % من إجمالي العينة و 15 إناث و هو ما يمثل نسبة 50% إناث من إجمالي العينة ، و هو ما يعكس أن هناك تساوي و تكافؤ في الفرص في التوظيف بينك الجزائر الخارجي بورقلة و ذلك راجع لطبيعة النشاط .



المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج Excel

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

السن : الجدول التالي يبين توزيع افراد العينة من حيث السن

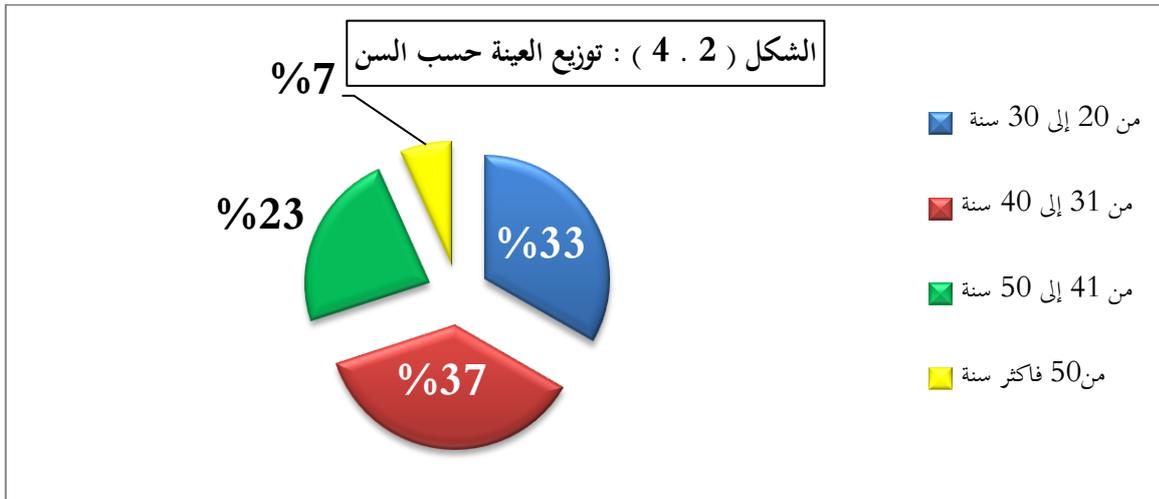
الجدول رقم (2 . 5) : توزيع العينة من حيث السن

النسبة المئوية	العدد	الفترة العمرية
% 0	0	من 20 فأقل
% 33,3	10	من 20 إلى 30
% 36,7	11	من 31 إلى 40
% 23,3	7	من 41 إلى 50
% 6,7	2	من 50 فأكثر
%100	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول (2 . 5) نلاحظ :

أن الفئة الغالبة من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 20 - 40 سنة ممثلة بنسبة % 70 و هي تم نسبة عالية و تمثل الفئة الغالبة ، و أما الفئة من 41 سنة فأكثر فكانت نسبتها 30 % و هي نسبة منخفضة مقارنة بالفئات الاخرى ، و بالتالي فإننا لاحظنا أن الموظفين ببنك الجزائر الخارجي أغلبهم من فئة الشباب .



المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج Excel

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

الحالة الاجتماعية : الجدول التالي يبين توزيع أفراد العينة من حيث الحالة الاجتماعية

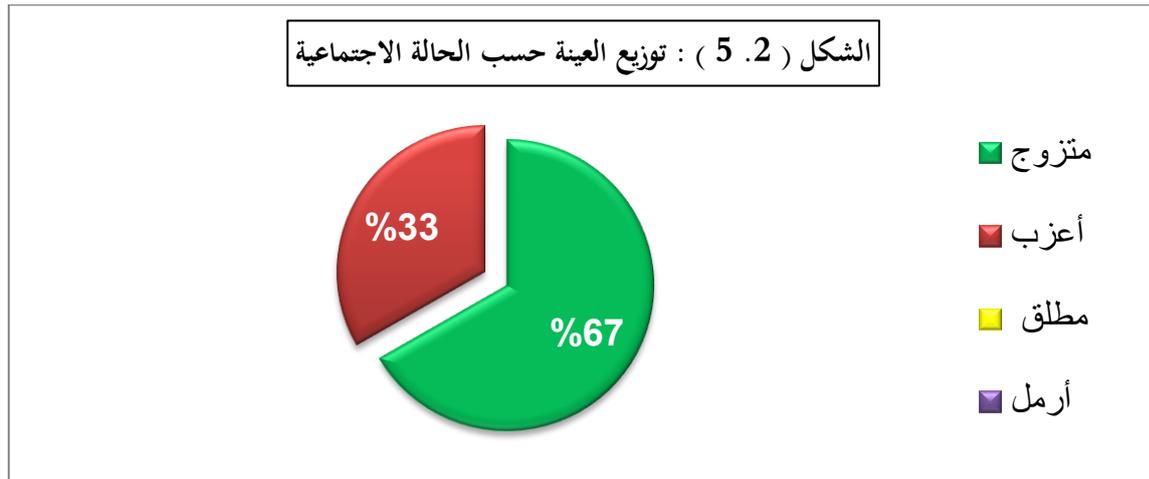
الجدول رقم (6 . 2) : توزيع العينة من حيث الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	العدد	الحالة الاجتماعية
66,7 %	20	متزوج
33,3 %	10	أعزب
0 %	0	مطلق
0 %	0	أرمل
100 %	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول (6 . 2) نلاحظ :

أن عدد المتزوجين هو 20 موظف من إجمالي عدد أفراد العينة المدروسة و التي تمثل نسبتهم 66,7 % و هي النسبة الغالبة ، و 10 افراد حالتهم الاجتماعية هي أعزب من إجمالي أفراد العينة و التي تمثل نسبة 33,3 % ، و هو ما يعني أن أغلبهم لديهم التزامات عائلية و مسؤوليات خارج العمل أما بالنسبة للحالة الاجتماعية أرمل و مطلق فلا يوجد .



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج Excel

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

المستوى التعليمي : الجدول التالي يبين توزيع افراد العينة من حيث المستوى التعليمي

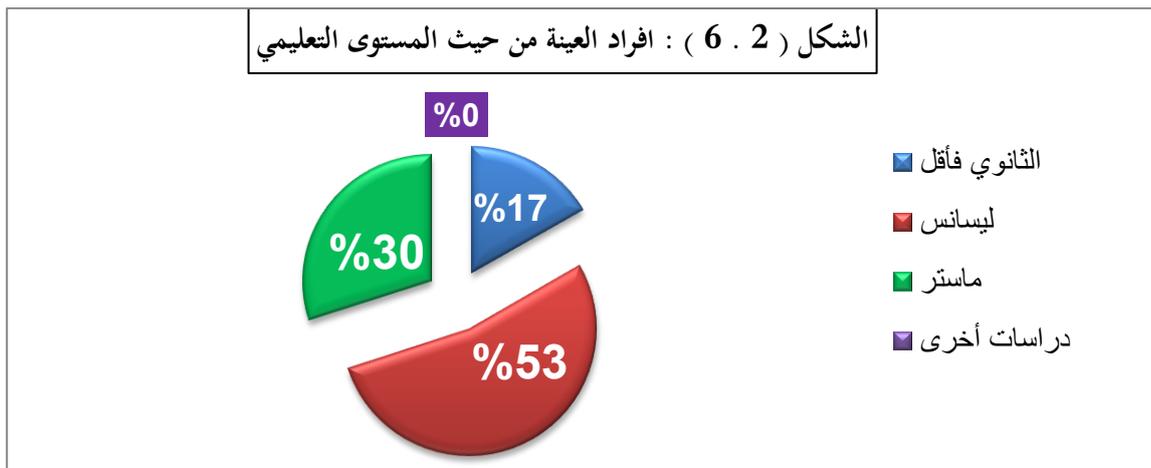
الجدول رقم (2 . 7) : توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	العدد	المستوى التعليمي
16,7%	5	الثانوي فأقل
53,3%	16	ليسانس
30%	9	ماستر
0%	0	دراسات أخرى
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول (2 . 7) نلاحظ :

أن عدد الموظفين ذوي مستوى تعليمي الأقل من الثانوي هو 5 موظفين من إجمالي أفراد العينة و تمثل نسبتهم 16,7 % ، و عدد الموظفين ذوي مستوى تعليمي ماستر هو 16 موظف من إجمالي أفراد العينة المدروسة و تمثل نسبتهم 30 % ، و عدد الموظفين ذوي المستوى التعليمي ليسانس فكان عددهم 16 موظف من إجمالي أفراد العينة المدروسة و تمثل نسبتهم 53,3 % و هي النسبة الغالبة ، و يتضح لنا أن غالبية الموظفين في بنك الجزائر الخارجي ذوي مستوى تعليمي و ثقافي جيد.



المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج Excel

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

المستوى الوظيفي : الجدول التالي يبين توزيع افراد العينة من حيث المستوى الوظيفي

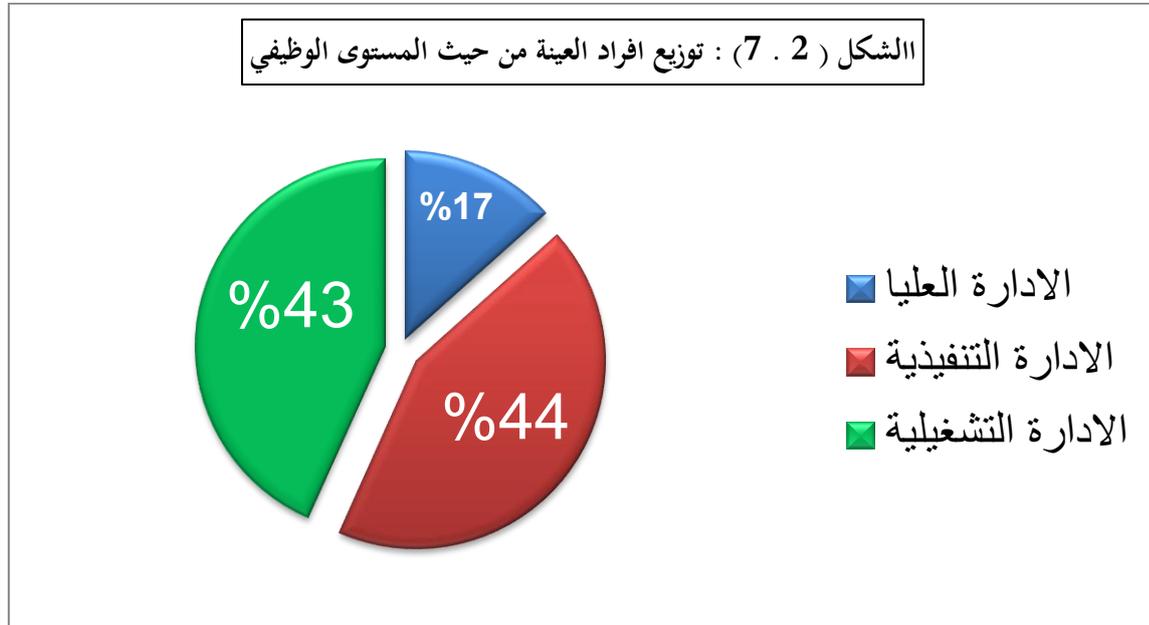
الجدول رقم (2 . 8) : توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي

النسبة المئوية	العدد	المستوى الوظيفي
13,4%	4	الادارة العليا
43,3%	13	الادارة التنفيذية
43,3%	13	الادارة التشغيلية
100%	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول (2 . 8) نلاحظ :

أنه يوجد أربعة موظفين من إجمالي أفراد العينة و التي تمثل نسبتهم 13,4 % ، و 13 موظف على مستوى الادارة التنفيذية و التي تمثل نسبتهم 43,3 % ، و 13 موظف على مستوى الادارة التشغيلية 43,3 % ، و هذا يظهر التسلسل الهرمي لمستويات السلطة في المؤسسة .



المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج Excel

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

سنوات الخبرة : الجدول التالي يبين توزيع افراد العينة من حيث سنوات الخبرة

الجدول (2 . 9) : توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة

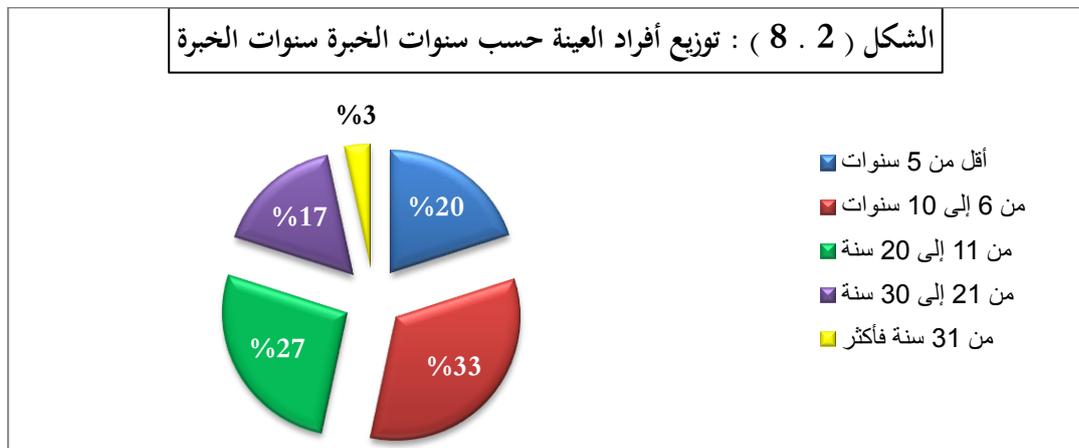
سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	6	20%
من 6 إلى 10 سنوات	10	33,3%
من 11 إلى 20 سنة	8	26,6%
من 21 إلى 30 سنة	5	16,7%
من 31 سنة فأكثر	1	3,4%
المجموع	30	100%

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول (2 . 9) نلاحظ :

أن عدد العمال الذين لديهم أقل من 5 سنوات خبرة مهنية هم 6 موظفين من إجمالي أفراد العينة و هو ما يمثل 20 % ، و 10 موظفين ذوي خبرة مهنية من 6 إلى 10 سنوات و تمثل نسبتهم 33,3% و هي النسبة الأعلى ، و 8 موظفين ذوي خبرة مهنية من 11 إلى 20 سنة و نسبتهم تمثل 26,6% ، و 5 موظفين ذوي خبرة مهنية من 21 إلى 30 سنة و نسبتهم تمثل 16,7% ، و موظف واحد ذو خبرة مهنية أكثر من 31 سنة و نسبته تمثل 3,4% وهي النسبة الأقل ، و بالتالي فإن أغلب الموظفين ببنك الجزائر الخارجي هم موظفين ذوي خبرة مهنية كبيرة و أغلبهم له أكثر من 5 سنوات خبرة مهنية .

الشكل (2 . 8) : توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة سنوات الخبرة



المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج SPSS

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

ثانيا : الدراسة الإحصائية لمتوسط الإجابات حول رأس المال النفسي الايجابي و الالتزام التنظيمي :

كانت نتائج استجابة موظفي بنك الجزائر الخارجي في عبارات المتغير المستقل و هو رأس المال النفسي الايجابي بعد تفرغ معطيات الاستبيان في برنامج SPSS، كما هو موضح في الجداول التالية :

الدراسة الإحصائية لمتوسط الإجابات لمتغير رأس المال النفسي الايجابي لبعء الكفاءة الذاتية

الجدول رقم (2 . 10) : المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعء الكفاءة الذاتية

بعء الكفاءة الذاتية					
الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الملاحظة
1.	أشعر بالثقة عندما أقوم بتحليل المشاكل لأجد حلا لها	3,97	0,79	4	قوية
2.	أنا لا أخاف من عرض أفكارتي و اقتراحاتي في الاجتماعات	4,10	0,85	2	قوية
3.	أشعر بالثقة عند المشاركة في المناقشات الخاصة بتطوير المؤسسة	3,87	0,95	5	قوية
4.	أنا أقدم المعلومات لزملائي في العمل لأنني أشعر بالثقة	4,07	0,69	3	قوية
5.	أجد نفسي موظفا جيد و كفاً في العمل	4,30	0,42	1	قوية جدا
المجموع		4,06	0,74		قوية

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول (2 . 10) نلاحظ أنه :

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

بالنسبة لبعد الكفاءة الذاتية للمتغير المستقل و هو رأس المال النفسي الايجابي قد سجلنا متوسط حسابي إجمالي قدره (4,06) و بإنحراف معياري قدر بـ (0,74) و هذا يدل على إستجابة قوية بشكل عام للعينة المدروسة تجاه بعد الكفاءة الذاتية بينك الجزائر الخارجي لورقلة .

حيث إحتلت الفقرة رقم (5) الترتيب الأول من بين الفقرات المتعلقة بهذا البعد ، بمتوسط حسابي قدره (4,30) و إنحراف معياري (0,42) و هذا يدل على إستجابة قوية جدا ، أي أن موظفي بنك الجزائر الخارجي يجدون أنفسهم موظفين جيدين و ذوي كفاءة في العمل ، و قد إحتلت الفقرة (3) المرتبة الأخيرة من بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي قدره (3,87) و إنحراف معياري (0,95) و هذا يدل على إستجابة قوية كذلك و هو ما يعني أن موظفي بنك الجزائر الخارجي يشعرون بالثقة عند المشاركة و المناقشة في تطوير المؤسسة .

الدراسة الإحصائية لمتوسط الإجابات لمتغير رأس المال النفسي الايجابي لبعد الأمل

الجدول رقم (2 . 11) : المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعد الأمل

بعد الأمل					
الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الملاحظة
1.	عندما يحدث لي ضغط في العمل فإنه بإمكانني التفكير في عدة طرق للخروج منه	3,37	1,62	4	متوسطة
2.	أتعامل مع مشكلات العمل بدون عصبية أو قلق	2,63	1,90	5	متوسطة
3.	أنا أقدم الكثير من النجاح في مؤسستي	3,63	0,72	2	قوية
4.	أستطيع تحقيق أهدافي الشخصية التي قد لا تتناسب مع أهداف مؤسستي	3,60	1,35	3	قوية
5.	أنا قادر على تحقيق أهدافي بعدة طرق	4,07	1,24	1	قوية
المجموع		3,46	1,37		قوية

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج SPSS

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

من خلال الجدول (2 . 11) نلاحظ أنه :

بالنسبة لبعد الأمل للمتغير المستقل و هو رأس المال النفسي الايجابي قد سجلنا متوسط حسابي إجمالي قدره (3,46) و بانحراف معياري قدر ب (1,37) و هذا يدل على إستجابة قوية بشكل عام للعينة المدروسة تجاه بعد الأمل بينك الجزائر الخارجي لورقلة .

حيث إحتلت الفقرة رقم (5) الترتيب الأول من بين الفقرات المتعلقة بهذا البعد ، بمتوسط حسابي قدره (4,07) و إنحراف معياري (1,24) و هذا يدل على إستجابة قوية ، أي أن موظفي بنك الجزائر الخارجي يجدون أنفسهم قادرين على تحقيق أهدافهم بعدة طرق ، و قد إحتلت الفقرة (2) المرتبة الأخيرة من بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي قدره (2,63) و إنحراف معياري (1,90) و هذا يدل على إستجابة متوسطة و هو ما يعني أن موظفي بنك الجزائر الخارجي يشعرون ببعض القلق أو العصبية عند التعامل مع المشكلات في العمل

الدراسة الإحصائية لمتوسط الإجابات لمتغير رأس المال النفسي الايجابي لبعد التفاؤل

الجدول رقم (2 . 12) : المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعد التفاؤل

بعد التفاؤل					
الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الملاحظة
1.	أنا أتوقع الأفضل عندما تكون الأمور غير مؤكدة	3,67	0,92	1	قوية
2.	حدوث الأخطاء في عملي شيء محتمل و أنا سأواجه هذا الأمر بحكمة	3,40	1,56	4	قوية
3.	أنا أنظر للجانب المشرق بخصوص الأشياء المتعلقة بعملي	3,37	1,40	5	متوسطة
4.	أنا أرى أن مؤسستي شيء مهم	3,43	2,05	3	قوية
5.	أنا متفاعل بخصوص ما سيحدث مستقبلا في مؤسستي	3,47	1,29	2	قوية
المجموع		3,47	1,44		قوية

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج SPSS

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

من خلال الجدول (2 . 12) أعلا نلاحظ أنه :

بالنسبة لبعء التفاؤل للمتغير المستقل و هو رأس المال النفسي الايجابي قد سجلنا متوسط حسابي إجمالي قدره (3,47) و بإحرف معياري قدر ب (1,44) و هذا يدل على إستجابة قوية بشكل عام للعينة المدروسة تجاه بعء التفاؤل بينك الجزائر الخارجي لورقلة .

حيث إحتلت الفقرة رقم (1) الترتيب الأول من بين الفقرات المتعلقة بهذا البعد ، بمتوسط حسابي قدره (3,67) و إحرف معياري (0,92) و هذا يدل على إستجابة قوية، أي أن موظفي بنك الجزائر الخارجي يتوقعون الأفضل عندما تكون الأمور غير مأكدة و قد إحتلت الفقرة (3) المرتبة الأخيرة من بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي قدره (3,37) و إحرف معياري (1,40) و هذا يدل على إستجابة متوسطة و هو ما يعني أن موظفي بنك الجزائر الخارجي ينظرون للجانب المشرق بالنسبة للأشياء المتعلقة بالعمل لكن ليس بشكل كبير .

الدراسة الإحصائية لمتوسط الإجابات لمتغير رأس المال النفسي الايجابي لبعء المرونة

الجدول رقم (2 . 13) : المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعء المرونة

بعء المرونة					
الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الملاحظة
1.	أنا لدي القدرة على حل المشاكل التي تواجهني	4,07	1,10	2	قوية
2.	أنا لدي القدرة على تحمل الأمور المجهدة في العمل	4,07	1,17	1	قوية
3.	أنا أعتمد على نفسي في العمل	4,03	0,86	3	قوية
4.	أستطيع التعامل مع عمل واحد فقط في وقت واحد	3,30	2,08	5	متوسطة
5.	لدي القدرة على تجاوز المواقف الصعبة لأنني أعتقد نفسي ذو خبرة كبير	3,93	0,96	4	قوية
المجموع		3,88	1,23		قوية

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج SPSS

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

من خلال الجدول (2 . 13) نلاحظ أنه:

بالنسبة لبعده المرونة للمتغير المستقل و هو رأس المال النفسي الايجابي قد سجلنا متوسط حسابي إجمالي قدره (3,88) و بانحراف معياري قدر ب (1,23) و هذا يدل على إستجابة قوية بشكل عام للعينة المدروسة تجاه بعد المرونة بنك الجزائر الخارجي لورقلة .

حيث إحتلت الفقرة رقم (2) الترتيب الأول من بين الفقرات المتعلقة بهذا البعد ، بمتوسط حسابي قدره (4,07) و إنحراف معياري (1,17) و هذا يدل على إستجابة قوية ، أي أن موظفي بنك الجزائر الخارجي لديهم القدرة على تحمل الأمور المجهدة في العمل و قد إحتلت الفقرة (4) المرتبة الأخيرة من بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي قدره (3,30) و إنحراف معياري (2,08) و هذا يدل على إستجابة متوسطة و هو ما يعني أن موظفي بنك الجزائر الخارجي يستطيعون التعامل مع عمل واحد و يمكن أكثر في نفس الوقت.

الجدول رقم (2 . 14) : المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمتغير المستقل رأس المال النفسي الايجابي .

المتغير المستقل : رأس المال النفسي الايجابي			
الملاحظة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
قوية	0,74	4,06	بعد الكفاءة الذاتية
قوية	1,37	3,46	بعد الأمل
قوية	1,44	3,47	بعد التفاؤل
قوية	1,23	3,88	بعد المرونة
قوية	1,20	3,72	رأس المال النفسي الإيجابي

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول (2 . 14) :

بعد دراسة المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لكل بعد من أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي توصلنا إلى متوسط حسابي إجمالي لرأس المال النفسي الإيجابي قدر ب (3,72) و إنحراف معياري قدره (1,20) و هو ما يدل على إستجابة إجمالية قوية و ذلك يعني أن لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي رأس مال نفسي إيجابي كبير ، و بالتالي يعتبر أحد نقاط القوة لدى المؤسسة و عليها تعزيزه و يمكن أن يكون ميزة تنافسية لها .

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

الدراسة الإحصائية لمتوسط الإجابات لمتغير الالتزام التنظيمي لبعدها الالتزام العاطفي

الجدول رقم (2 . 15) : المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعدها الالتزام العاطفي

بعدها الالتزام العاطفي					
الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الملاحظة
1.	أشعر أن كل مشكلة بالمؤسسة هي جزء من مشاكلها الخاصة	2,77	2,25	4	متوسطة
2.	أشعر بالانتماء القوي للمؤسسة التي أعمل بها	3,17	2,01	2	متوسطة
3.	أعتبر الحديث عن عملي خارج ساعات العمل أمرا ممتعا	2,57	1,91	5	ضعيفة
4.	أشعر أن زملائي في العمل هم جزء من أفراد عائلتي	3,03	1,90	3	متوسطة
5.	أشعر بأني جزء فعال من فريق العمل في مؤسستي	3,97	1,41	1	قوية
المجموع		3,10	1,90	متوسطة	

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول (2 . 15) نلاحظ أنه:

بالنسبة لبعدها الالتزام العاطفي للمتغير التابع و هو الالتزام التنظيمي قد سجلنا متوسط حسابي إجمالي قدره (3,10) و بانحراف معياري قدره (1,90) و هذا يدل على إستجابة متوسطة بشكل عام للعينة المدروسة تجاه بعدها الالتزام العاطفي بينك الجزائر الخارجي لورقلة .

حيث إحتلت الفقرة رقم (5) الترتيب الأول من بين الفقرات المتعلقة بهذا البعد ، بمتوسط حسابي قدره (3,97) و إنحراف معياري (1,41) و هذا يدل على إستجابة قوية ، أي أن موظفي بنك الجزائر الخارجي يشعرون كل منهم بأنه جزء فعال من فريق العمل بالمؤسسة .

و قد إحتلت الفقرة (3) المرتبة الأخيرة من بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي قدره (2,57) و إنحراف معياري (1,91) و هذا يدل على إستجابة ضعيفة و هو ما يعني أن موظفي بنك الجزائر الخارجي لا يعتبرون الحديث عن عملهم خارج أوقات العمل أمرا ممتعا .

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

الدراسة الإحصائية لمتوسط الإجابات لمتغير الالتزام التنظيمي لبعده الالتزام الاستمراري

الجدول رقم (2 . 16) : المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعده الالتزام الاستمراري

بعده الالتزام الاستمراري					
الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الملاحظة
1.	يمثل بقائي في عملي الحالي ضرورة أكثر منها رغبة	3,63	1,76	1	قوية
2.	أعتبر أن تمسكي بعملي سيكسبني الكثير في المستقبل	3,47	1,77	3	قوية
3.	سيتسبب تركي لعملي بالمؤسسة الآن في الكثير من المشاكل المادية و الاجتماعية و النفسية في حياتي	3,03	2,31	5	متوسطة
4.	أشعر بعدم توفر بدائل عمل أخرى إذا تركت عملي الحالي بالمؤسسة	3,40	2,04	4	قوية
5.	لولا بدلي الكثير في مؤسستي لفكرت في العمل بمؤسسة أخرى	3,60	2,04	2	قوية
المجموع		3,43	1,98		قوية

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول (2 . 16) نلاحظ أنه :

بالنسبة لبعده الالتزام الاستمراري للمتغير التابع و هو الالتزام التنظيمي قد سجلنا متوسط حسابي إجمالي قدره (3,43) و بانحراف معياري قدر ب (1,98) و هذا يدل على إستجابة قوية بشكل عام للعينة المدروسة تجاه بعده الالتزام الاستمراري بينك الجزائر الخارجي لورقلة .

حيث إحتلت الفقرة رقم (1) الترتيب الأول من بين الفقرات المتعلقة بهذا البعد ، بمتوسط حسابي قدره (3,63) و إنحراف معياري (1,76) و هذا يدل على إستجابة قوية ، أي أن موظفي بنك الجزائر الخارجي يرون أن سبب بقائهم في عملهم الحالي هو بدافع الحاجة و ليس الرغبة ، و قد إحتلت الفقرة (3) المرتبة الأخيرة من بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي قدره

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

(3,03) و إنحراف معياري (2,31) و هذا يدل على إستجابة متوسطة و هو ما يعني أن موظفي بنك الجزائر الخارجي يرون أن تركهم للعمل بالمؤسسة حاليا قد يتسبب لبعضهم في الكثير من المشاكل المادية و الاجتماعية و النفسية في حياته .

الدراسة الإحصائية لمتوسط الإجابات لمتغير الالتزام التنظيمي لبعء الالتزام المعياري

الجدول رقم (2 . 17) : المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعء الالتزام المعياري

بعء الالتزام المعياري					
الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الملاحظة
1.	أشعر بالالتزام أخلاقي تجاه المؤسسة للبقاء فيها	3,07	2,20	1	متوسطة
2.	أشعر بالذنب إذا تركت العمل في المؤسسة في هذا الوقت الحالي	2,90	2,09	3	متوسطة
3.	لن أترك عملي الحالي لارتباطي القوي بزملائي في العمل	2,50	1,57	5	ضعيفة
4.	أعتبر نفسي مدينا للمؤسسة لما لها عليا من فضل و أثر في حياتي	2,97	2,31	2	متوسطة
5.	أشعر بالسعادة والفخر في العمل حتى بلوغي سن التقاعد في هذه المؤسسة	2,83	2,28	4	متوسطة
المجموع		2,85	2,09		متوسطة

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول (2 . 17) نلاحظ أنه :

بالنسبة لبعء الالتزام المعياري للمتغير التابع و هو الالتزام التنظيمي قد سجلنا متوسط حسابي إجمالي قدره (2,85) و بانحراف معياري قدر ب (2,20) و هذا يدل على إستجابة متوسطة بشكل عام للعينة المدروسة تجاه بعء الالتزام المعياري بينك الجزائر الخارجي لورقلة .

حيث إحتلت الفقرة رقم (1) الترتيب الأول من بين الفقرات المتعلقة بهذا البعد ، بمتوسط حسابي قدره (3,07) و إنحراف معياري (1,76) و هذا يدل على إستجابة متوسطة ، أي أن موظفي بنك الجزائر الخارجي يشعرون ببعض الالتزام الأخلاقي تجاه المؤسسة للبقاء فيها ، و قد إحتلت الفقرة (3) المرتبة الأخيرة من بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي قدره (2,50) و

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

إنحراف معياري (1,57) و هذا يدل على إستجابة ضعيفة و هو ما يعني أن موظفي بنك الجزائر الخارجي لا يعتبرون عدم تركهم لعملهم الحالي هو بسبب إرتباطهم القوي بزملائهم في العمل.

الجدول رقم (2 . 18) : المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمتغير التابع الالتزام التنظيمي.

المتغير التابع : الالتزام التنظيمي			
الملاحظة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
متوسطة	1,90	3,10	بعد الالتزام العاطفي
قوية	1,98	3,43	بعد الالتزام الاستمراري
متوسطة	2,09	2,85	بعد الالتزام المعياري
متوسطة	1,99	3,13	الالتزام التنظيمي

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول (2 . 18) :

بعد دراسة المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لكل بعد من أبعاد الالتزام التنظيمي ، توصلنا إلى متوسط حسابي إجمالي للالتزام التنظيمي قدر بـ (3,13) و إنحراف معياري قدره (1,99) و هو ما يدل على إستجابة إجمالية متوسطة و ذلك يعني أن موظفي بنك الجزائر الخارجي ليس لديهم إلتزام تنظيمي كبير أو مثالي ، و على المؤسسة ايجاد حلول للرفع مستواه لدى الموظفين ، و لكي لا يكون نقطة ضعف لها .

ثالثا : اختبار الطبيعية (Tests de normalité)

و هي من أهم الفروض في الاختبارات الاحصائية المعلمية أن يكون التوزيع الاحتمالي للبيانات المستخدمة هو التوزيع الطبيعي (Normal Distribution) ، حيث يعتبر من أهم التوزيعات في الاحصاء ، و يلعب دورا في إختبارات الفروض الاحصائية .³³

بعد ما قمنا بتطبيق إخبار الطبيعة على البيانات التي لدينا تحصلنا على النتائج التالية :

جدول (2 . 19) : نتائج إختبار الطبيعية لتوزيع البيانات

Tests de normalité						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
البيانات	0,091	24	0,200*	0,978	24	0,858

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول (2 . 19) نلاحظ أن :

مستوى الدلالة المعنوية تساوي 0,858 و هي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05

(أكبر من 5 بالمئة) و بالتالي فإن البيانات المدروسة تتبع توزيعا طبيعيا ، و بالتالي يمكننا تحقيق الاختبار من الناحية العلمية .

رابعا : اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

و هو اختصار للمصطلح الانجليزي Analysis of Variance ، و يعتمد هذا الأسلوب من أساليب التحليل الاحصائي على ما يعرف باختبار F ، و الذي يعتمد أساسا على تحليل التباين ، حيث التباين ما هو إلا متوسط مربعات انحرافات القيم عن وسطها الحسابي .³⁴

لدينا :

الفرضية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير رأس المال النفسي الايجابي و متغير الالتزام التنظيمي؛

الفرضية H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير رأس المال النفسي الايجابي و متغير الالتزام التنظيمي .

³³ وليد عبد الرحمان الفراء، تحليل نتائج الاستبيان باستخدام البرنامج الاحصائي spss ، الدوة العالمية للشباب الاسلامي ، ادارة البرامج و الشؤون الخارجية ، 2009 م ، الرياض ، ص 16

³⁴ وليد عبد الرحمان الفراء، مرجع سابق ، ص 31

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

بعد ما قمنا بتطبيق تحليل التباين الأحادي على المتغيرين اللذان لدينا تحصلنا على النتائج التالية :

جدول (2 . 20) : نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

ANOVA					
	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	8032,958	15	535,531	7,303	0,004
Intragroupes	586,667	8	73,333		
Total	8619,625	23			

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال (2 . 20) الجدول أن :

أن قيمة Sig هي (0,004) و هي قيمة أقل من (0.05) و بالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية H_0 (فرضية العدم) و نقبل الفرضية البديلة H_1 التي تقول أنه يوجد فروق ذات دلالة احصائية و هذا ما يعني أن هناك علاقة ارتباط و تأثير بين متغير رأس المال النفسي الايجابي و متغير الالتزام التنظيمي .

خامسا : اختبار الانحدار الخطي البسيط

يعتبر مقياس لنوعية العلاقة بين متغيرين ، وفي كثير من الدراسات تكون العلاقة بين أكثر من متغيرين هي علاقة اعتماد (انحدار) ويعتبر الانحدار الخطي البسيط من الأساليب الإحصائية التي تستخدم في قياس العلاقة بين متغيرين على هيئة علاقة دالة ، وتمثل هذه العلاقة بمعادلة الخط المستقيم : $Y=a + bX$ ، حيث أن b تمثل انحدار الخط المستقيم (ميله) و تعني بما معدل التغير في قيمة Y عندما تتغير قيمة المتغير المستقل X وحدة واحدة .

أما a فتمثل معامل التقاطع (ثابت المعادلة) أو المسافة بين الصفر وتقاطع خط الانحدار مع المحور Y^{35} .
لدينا الفرضيتين:

الفرضية H_0 : لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية لرأس المال النفسي الايجابي على الالتزام التنظيمي؛

الفرضية H_1 : يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين رأس المال النفسي الايجابي و الالتزام التنظيمي .

³⁵ وليد عبد الرحمان الفراء، مرجع سابق ، ص 33

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

الجدول رقم (21 . 2) : نتائج إختبار الانحدار الخطي البسيط

المتغيرات	معاملات الانحدار	Beta	قيمة T المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الثابت	10,787		0,780	4440,
رأس المال النفسي الايجابي	1,624	0,876	8,518	0,000
معامل الارتباط R	8760,			
معامل التحديد R ²	0,767			

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول (21 . 2) الذي يوضح نتائج الانحدار الخطي البسيط تبين لنا :

أن قيمة معامل الارتباط (R) 0,876 أي أن حوالي 87,6% و هو دليل على وجود علاقة قوية بين المتغير المستقل المتمثل في رأس المال النفسي الايجابي و المتغير التابع المتمثل في الالتزام التنظيمي .

و قد بلغت قيمة معامل التحديد (R²) 0,767 أي أن حوالي 76,7% من التغيرات الحاصلة في الالتزام التنظيمي ناتج عن تأثير رأس المال النفسي الايجابي ، أما النسبة الباقية و التي تقدر ب 23,3% فتفسرها عوامل عشوائية أخرى .

و بالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية H0 التي تنص على أنه لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية لرأس المال النفسي الايجابي على الالتزام التنظيمي و نقبل الفرضية H1 التي تنص على أنه يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين رأس المال النفسي الايجابي و الالتزام التنظيمي .

و منه يمكننا بناء معادلة الارتباط الخطي المتعدد لنظام الحوافز :

$$Y = a + bx$$

$$Y = 10,787 + 1,624x \text{ (لرأس المال النفسي الايجابي)}$$

و بالتالي فإنه كلما زاد المتغير المستقل وهو رأس المال النفسي الايجابي بمقدار وحدة واحدة فإنه يحدث زيادة في المتغير التابع و هو الالتزام التنظيمي بمقدار 1,624 .

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

سادسا : نتائج الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر أبعاد رأس المال النفسي الايجابي على الالتزام التنظيمي

سنقوم بالقيام بتحليل الانحدار الخطي المتعدد و ذلك للتعرف على أي بعد من أبعاد المتغير المستقل (رأس المال النفسي الايجابي) هو الأكثر تأثيرا في المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) .

جدول رقم (2 . 22) : نتائج الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر أبعاد رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

Coefficientsa					
Sig.	T	Coefficients standardizes	Coefficients non standardizes		Modèle
		Bêta	Ecart standard	B	
0,831	0,217		17,687	3,838	(Constante)
0,196	1,341	0,193	1,121	1,503	الكفاءة الذاتية
0,934	0,084	0,012	0,776	0,065	الامل
0,001	3,889	0,555	0,643	2,502	التفاؤل
0,001	3,765	0,371	0,716	2,695	المرونة

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول (2 . 22) أعلاه الذي يوضح نتائج الانحدار الخطي المتعدد يتبين لنا:

أن بعد المرونة هو الأكثر تأثيرا على المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) بمستوى دلالة إحصائية قدر بـ 0,001 و ميل قدره 2,695 ، ثم يليه في التأثير بعد التفاؤل بمستوى دلالة قدره 0,001 و ميل قدره 2,502 .

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

و بالتالي فإن كل من بعدي المرونة و التفاؤل هما المتغيران اللذان لهما أثر ذو دلالة لأن قيمة الدلالة الاحصائية لهما أكبر من 5 % بالمئة ، في حين أن كل من بعد الكفاءة الذاتية و الأمل ليس لهما أثر ذو دلالة لأن قيمة الدلالة الاحصائية لهما أقل من 5 % بالمئة رغم وجود علاقة .

سابعاً : دراسة تأثير العوامل الشخصية على الالتزام التنظيمي ببنك الجزائر الخارجي بورقلة

سنقوم باختبار مان ويتني و كروكسل و ذلك لمعرفة إذا كان هناك وجود لعلاقة بين المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) و المتغيرات الشخصية من عدمها .

لدينا:

الفرضية H0 : لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية؛

الفرضية H1 : يوجد علاقة ذات دلالة معنوية .

(1) تأثير الجنس :

جدول رقم (2 . 23) : نتائج إختبار مان ويتني للمتغير الجنس

Tests statistiques ^a	
	التنظيمي.الالتزام
U de Mann-Whitney	59,500
W de Wilcoxon	164,500
Z	-0,616
Sig. asymptotique (bilatérale)	0,538
Sig. exacte [2*(sig. unilatérale)]	0,546 ^b

a. Variable de regroupement : الجنس

b. Non corrigé pour les ex aequo.

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss.

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

من خلال الجدول (2 . 23) نلاحظ أن :

مستوى الدلالة المعنوية للمتغير المستقل الشخصي المتمثل في الجنس هي (0,546) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05 و بالتالي :

نقبل الفرضية الصفرية H_0 التي تنفي وجود علاقة ذات دلالة بين جنس الموظف بينك الجزائر الخارجي و إلتزامه الوظيفي .
و نرفض الفرضية H_1 التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة بين جنس الموظف بينك الجزائر الخارجي و إلتزامه الوظيفي
و بالتالي فإن جنس الموظف لا يحدد و لا يفسر إلتزامه الوظيفي .

(2) تأثير الحالة الاجتماعية :

جدول رقم (2 . 24) : نتائج إختبار مان ويتني للمتغير الشخصي الحالة الاجتماعية

Tests statistiques ^a	
	الالتزام.التنظيمي
U de Mann-Whitney	54,500
W de Wilcoxon	99,500
Z	-0,776
Sig. asymptotique (bilatérale)	0,438
Sig. exacte [2*(sig. unilatérale)]	0,446 ^b

a. Variable de regroupement: الحالة الاجتماعية

b. Non corrigé pour les ex aequo.

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول (2 . 24) نلاحظ أن :

مستوى الدلالة المعنوية للمتغير المستقل الشخصي المتمثل في الحالة الاجتماعية هي (0,446) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05 و بالتالي :

نقبل الفرضية الصفرية H_0 التي تنفي وجود علاقة ذات دلالة بين الحالة الاجتماعية للموظف بينك الجزائر الخارجي و إلتزامه الوظيفي .

و نرفض الفرضية H_1 التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة بين الحالة الاجتماعية للموظف بينك الجزائر الخارجي و إلتزامه الوظيفي و بالتالي فإن الحالة العائلية للموظف لا تحدد و لا تفسر إلتزامه الوظيفي .

3) تأثير السن :

جدول رقم (2 . 25) : نتائج إختبار كروكسل للمتغير الشخصي للسن

Tests statistiques ^{a,b}	
	الالتزام.التنظيمي
Khi-deux	10,176
Ddl	3
Sig. asymptotique	0,017
a. Test de Kruskal Wallis	
b. Variable de regroupement : السن	

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول (2 . 25) نلاحظ :

أن مستوى الدلالة المعنوية للمتغير المستقل الشخصي المتمثل في السن هي (0,017) وهو أقل من مستوى الدلالة المعنوية 0.05 و بالتالي :

نرفض الفرضية الصفرية H_0 التي تنفي وجود علاقة ذات دلالة بين سن الموظف بينك الجزائر الخارجي و إلتزامه الوظيفي .
و نقبل الفرضية H_1 التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة بين سن الموظف بينك الجزائر الخارجي و إلتزامه الوظيفي و بالتالي فإن سن الموظف يحدد و يفسر إلتزامه الوظيفي .

4) تأثير المستوى التعليمي :

جدول رقم (2 . 26) : نتائج إختبار كروكسل للمتغير الشخصي المستوى التعليمي

Tests statistiques ^{a,b}	
	الالتزام.التنظيمي
Khi-deux	3,268
Ddl	2
Sig. asymptotique	0,195
a. Test de Kruskal Wallis	
b. Variable de regroupement : المستوى التعليمي	

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss.

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي

من خلال الجدول (2 . 26) نلاحظ أن :

مستوى الدلالة المعنوية للمتغير المستقل الشخصي المتمثل في المستوى التعليمي هي (0,195) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05 و بالتالي :

نقبل الفرضية الصفرية H_0 التي تنفي وجود علاقة ذات دلالة بين المستوى التعليمي للموظف ببنك الجزائر الخارجي و إلتزامه الوظيفي .

و نرفض الفرضية H_1 التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة بين المستوى التعليمي للموظف ببنك الجزائر الخارجي و إلتزامه الوظيفي و بالتالي فإن المستوى التعليمي لا تحدد و لا تفسر إلتزامه الوظيفي .

5) تأثير المستوى التنظيمي :

جدول رقم (2 . 27) : نتائج إختبار كروكسل للمتغير الشخصي المستوى التنظيمي

Tests statistiques ^{a,b}	
	الالتزام التنظيمي
Khi-deux	5,162
Ddl	2
Sig. asymptotique	0,076
a. Test de Kruskal Wallis	
b. Variable de regroupement : المستوى التنظيمي	

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول (2 . 27) نلاحظ أن :

مستوى الدلالة المعنوية للمتغير المستقل الشخصي المتمثل في المستوى التنظيمي هي (0,076) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05 و بالتالي :

نقبل الفرضية الصفرية H_0 التي تنفي وجود علاقة ذات دلالة بين المستوى التنظيمي للموظف ببنك الجزائر الخارجي و إلتزامه الوظيفي .

و نرفض الفرضية H_1 التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة بين المستوى التنظيمي للموظف ببنك الجزائر الخارجي و إلتزامه الوظيفي و بالتالي فإن المستوى التنظيمي لا تحدد و لا تفسر إلتزامه الوظيفي .

(6) تأثير سنوات الخبرة :

جدول رقم (2 . 28) : نتائج إختبار كروكسل للمتغير الشخصي سنوات الخبرة

Tests statistiques ^{a,b}	
	الالتزام.التنظيمي
Khi-deux	9,011
Ddl	4
Sig. asymptotique	0,061

a. Test de Kruskal Wallis
b. Variable de regroupement : سنوات.الخبرة

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول (2 . 28) نلاحظ أن:

مستوى الدلالة المعنوية للمتغير المستقل الشخصي المتمثل في سنوات الخبرة هي (0,061) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05 و بالتالي :

نقبل الفرضية الصفرية H0 التي تنفي وجود علاقة ذات دلالة بين سنوات الخبرة للموظف ببنك الجزائر الخارجي و إلتزامه الوظيفي .

و نرفض الفرضية H1 التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة بين سنوات الخبرة للموظف ببنك الجزائر الخارجي و إلتزامه الوظيفي و بالتالي فإن المستوى التنظيمي لا تحدد و لا تفسر إلتزامه الوظيفي .

الخاتمة

المطلب الثالث : الخاتمة و إختبار الفرضيات

سنقوم في هذا المطلب بالإجابة على الفرضية و تقديم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ، بالإضافة الى اعطاء توصيات و اقتراح آفاق أخرى للدراسة .

أولا : إختبار الفرضيات

على ضوء ما سبق سنحاول إعطاء إجابات للفرضيات المطروحة بالاعتماد على النتائج المتحصل عليها من الدراسة التطبيقية للموضوع .

1) الفرضية الأولى :

بعد قيامنا بإجراء الاختبارات و التحليلات ، توصلنا إلى أنه توجد علاقة إرتباط و تأثير و بالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل المتمثل في رأس المال النفسي الايجابي و المتغير التابع المتمثل في الالتزام التنظيمي ، بناء على نتائج الاختبارات و هي أن قيمة sig (0,004) أقل من نسبة 5 % .

بالإضافة إلى نتائج إختبار الخطي البسيط حيث وجدنا أن نسبة معامل الارتباط 87,6 % التي تدل على وجود علاقة قوية بين المتغيرين التابع و المستقل ، و بالتالي نكون قد أثبتنا صحة الفرضية الأولى التي تنص على أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال النفسي الايجابي و الالتزام التنظيمي .

2) الفرضية الثانية :

وفقا للنتائج التي تحصلنا عليها من إجراءنا لإختبار الانحدار الخطي المتعدد لكل بعد من أبعاد رأس المال النفسي الايجابي و المتغير التابع المتمثل في الالتزام التنظيمي أن كل من بعد المرونة و التفاؤل على الترتيب هما البعدان الأكثر تأثيرا و إرتباطا بمتغير الالتزام التنظيمي وفقا لمستوى الدلالة الاحصائية ، بالنسبة لبعده المرونة الذي كانت قيمة دلالاته الاحصائية (0,001) و بميل قدره (2,695) ، أما كل من بعد الكفاءة الذاتية و الأمل فلا يؤثران على متغير الالتزام التنظيمي لأن قيمة الدلالة الاحصائية لهما أكبر من 5% و لكن رغم ذلك فإن لهما علاقة به .

و منه يمكننا القبول بالفرضية الثانية و التي تنص على أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي و كل بعد من أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي .

بعد دراستنا لتأثير العوامل الشخصية على الالتزام التنظيمي ، أظهرت النتائج أن كل من متغير الجنس و الحالة الاجتماعية و المستوى التعليمي و المستوى التنظيمي و سنوات الخبرة ليس لها أي علاقة ذات دلالة إحصائية لموظفي بنك الجزائر الخارجي و إلتزامهم الوظيفي لأن مستوى الدلالة أكبر من 5 % لدى تلك المتغيرات .

أما بالنسبة للمتغير الشخصي (السن) فقد تبين أن له علاقة ذات دلالة بالالتزام التنظيمي لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي لأن قيمة مستوى الدلالة المعنوية (0,017) أقل من 5 % .

و منه يمكننا أن نقبل هذه الفرضية لوجود متغير شخصي واحد وهو السن من بين باقي المتغيرات الشخصية الذي يثبت هذه الفرضية التي تنص على أن يوجد فروق ذات دلالة إحصائية حول درجة الالتزام التنظيمي تعزى لفروق فردية (الجنس ، السن ، الحالة الاجتماعية...) .

ثانيا : نتائج أخرى للدراسة

- بالنسبة لبعده الكفاءة الذاتية فإن لدى موظف بنك الجزائر الخارجي كفاءة عالية ، و هم يشعرون بالثقة عند المشاركة و المناقشة في تطوير المؤسسة ؛
- بالنسبة لبعده الأمل فإنه لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي مستوى عالي من الأمل و لديهم ثقة بأنهم قادرين على تحقيق أهدافهم بعد طرق ، بالرغم من وجود بعض المشاكل في العمل التي تشعرهم بالقلق؛
- بالنسبة لبعده التفاؤل فإن موظفي بنك الجزائر الخارجي لديهم مستوى مرتفع و جيد من التفاؤل و هم يتوقعون الأفضل في غالب الأوقات ، و ينظرون للجانب المشرق؛
- بالنسبة لبعده المرونة فإن موظفي بنك الجزائر الخارجي لديهم مرونة عالية و قدرة على تحمل الأمور و الأعمال المجهدة في العمل و هم قادرين على التعامل مع أكثر من عمل في آن واحد؛
- من النتائج المتحصلة عليها أن موظفي بنك الجزائر الخارجي لديهم رأس مال نفسي إيجابي كبير و بالتالي نكون قد أجابنا على السؤال الفرعي الأول؛
- بالنسبة لبعده الإلتزام العاطفي ، فإن لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي إلتزام عاطفي لكن ليس بدرجة كبيرة وكذلك ليس لديهم رغبة ملحة تجاه المؤسسة و عدم تركها ليس من أولوياتهم و من المحتمل تخليهم عنها في حالة فرص أفضل؛
- يشعر الموظف ببنك الجزائر الخارجي أنه جزء فعال و فرد مهم من فريق العمل؛
- الموظفون ببنك الجزائر الخارجي يفصلون بين حياتهم الوظيفية و حياتهم الشخصية و لا يجذبون الحديث عن العمل خارج وقت العمل؛
- لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي إلتزام إستمراري كبير تجاه المؤسسة ، و لكن ليس بدافع رغبتهم أو ولائهم للمؤسسة و إنما بدافع الحاجة و الاضطرار ، و تركهم للعمل بما في الوقت الحالي سيسبب لهم الكثير من المشاكل المادية و الاجتماعية و النفسية في حياتهم؛

الخاتمة

- بالنسبة لبعد الالتزام المعياري ، فإن لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي إلتزام معياري و لكن بمستوى متوسط و ذلك لعدم إرتباطهم و مشاركتهم بشكل كبير في تحقيق أهداف البنك و التي لا تتوافق مع أهدافهم بشكل كبير؛
- موظفي البنك الجزائري الخارجي لا يعتبرون بقائهم بالعمل حاليا راجع إلى علاقتهم و إرتباطهم بزملائهم في العمل ، رغم إلتزامهم الأخلاقي في المؤسسة؛
- من خلال نتائج الدراسة توصلنا على أن موظفي بنك الجزائر الخارجي لديهم إلتزام تنظيمي متوسط بشكل عام و منه نكون قد أجبنا على السؤال الفرعي الثاني الذي نصه (ما هو مستوى الإلتزام التنظيمي لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي)؛
- أسلوب القيادة يؤثر على مستوى رأس المال النفسي الايجابي لدى موظفي بنك الجزائر الخارجي سواء بالإيجاب أو السلب .

ثالثا : التوصيات

- تعزيز دور الموظفين ببنك الجزائر الخارجي في المناقشة و المشاركة في تطوير المؤسسة للرفع من مستوى الثقة لديهم و ولائهم للمؤسسة و إلتزامهم التنظيمي؛
- إيجاد حلول لمشاكل الموظفين في العمل و العمل على التكفل و حل كافة انشغالاتهم لتوفير بيئة عمل ملائمة و مستقرة للوصول إلى أداء مثالي و إلتزام وظيفي عال؛
- اعتماد نظام حوافز قوي و جيد لتحفيز الموظفين و تشجيعهم للاستمرار في العمل ببنك الجزائر الخارجي و الرفع من مستوى رأس المال النفسي الايجابي لديهم و بالتالي زيادة ولائهم و استقرارهم بالمؤسسة؛
- التدريب المستمر و التطوير الدائم لمهارات و قدرات الموظفين لتعزيز نقاط القوة و إصلاح نقاط الضعف و الرفع من مرونتهم و قدرتهم في التعامل مع المشاكل في العمل أو التغيير ، و إمكانية أدائهم لعدة أعمال في وقت واحد .

رابعا : آفاق الدراسة

- إمكانية إجراء هذه الدراسة على قطاعات أخرى كالقطاع الخاص ، المؤسسات التعليمية ، المؤسسات الصناعية و غيرها من المؤسسات الأخرى؛
- دراسة أثر الإلتزام التنظيمي على جودة الخدمة؛
- دراسة أثر القيادة في رأس المال النفسي الايجابي؛
- دراسة أثر رأس المال النفسي الايجابي في الولاء التنظيمي .

الخاتمة العامة :

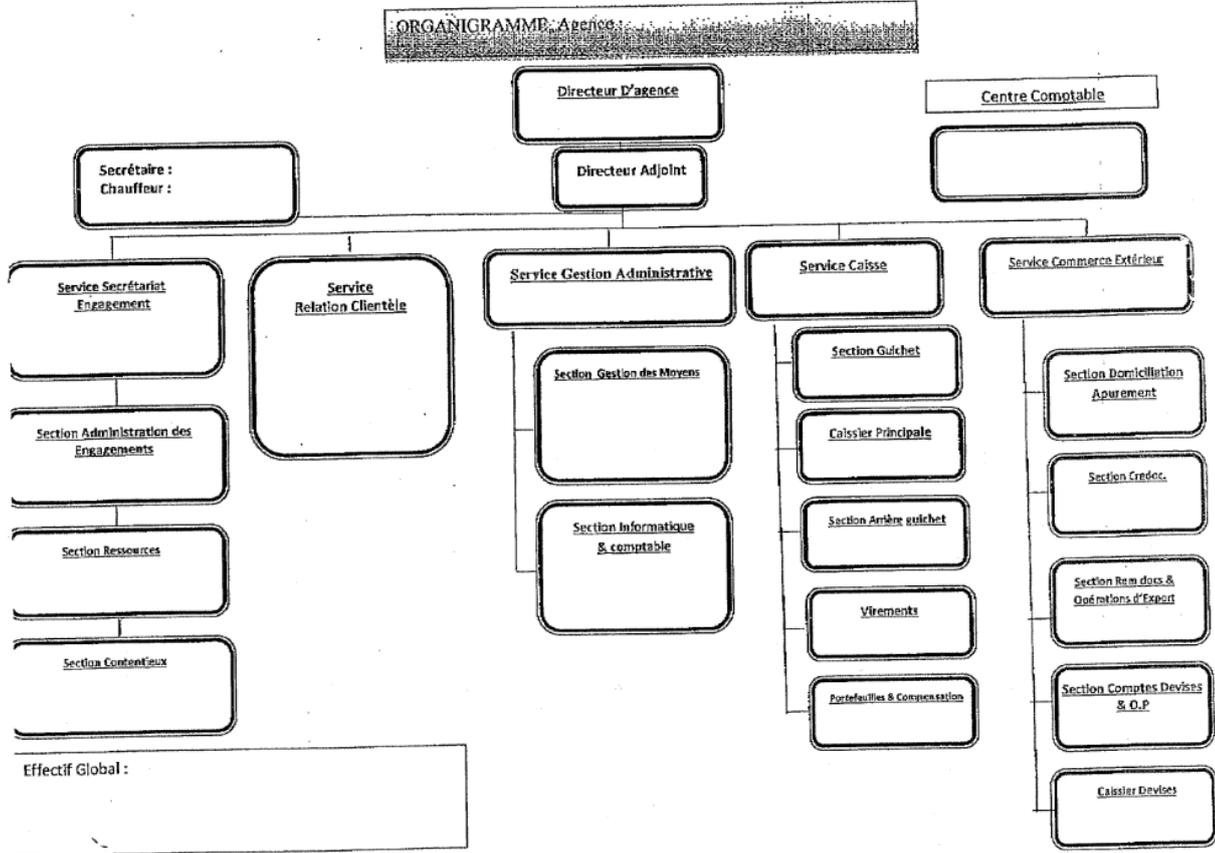
من خلال ما توصلت إليها الدراسة و نتائجها سواء على مستوى الموظف أو المؤسسة ككل لمسنا التأثير الكبير الذي يطبقه رأس المال النفسي الايجابي بأبعاده الأربعة (الكفاءة الذاتية و الأمل و التفاؤل و المرونة) في المتغير التابع المتمثل في الالتزام التنظيمي و أبعاده الثلاث (الالتزام المعياري ، الالتزام الاستمراري ، الالتزام العاطفي) ، فإن كان بمستويات متدنية فسيعود بالسلب على الموظف بشكل مباشر و سينخفض أدائه بشكل كبير و يقتل الابداع و الابتكار لديه ، كذلك يؤثر على إنتاجية المؤسسة و قدرتها التنافسية .

أما إن كان في مستويات عالية فسيكون له تأثير إيجابي و نتائج إيجابية أخرى كارتفاع الأداء الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى الفرد تجاه المؤسسة ، كما يعتبر الاهتمام بهذا الجانب النفسي لدى الموظف استثمارا في رأس المال البشري للمؤسسة و كسبه كميزة تنافسية .

الخاتمة

الملاحق :

الملحق (1) : الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي بورقلة



المصدر : وثائق بنك الجزائر الخارجي بورقلة

الخاتمة

الملحق (2) : الاستبانة المقدمة لموظفي بنك الجزائر الخارجي بورقلة

بسم الله الرحمن الرحيم

استبيان

أخي الكريم / أختي الكريمة السلام عليكم

أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يهدف إلى دراسة (أثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي) راجين منكم التفضل بقراءة جميع الفقرات بعناية و الإجابة عليها بدقة و موضوعية ، و وضع علامة (X) أمام الإجابة المختارة ، و نود إعلامكم بأن المعلومات التي ستدلون بها ، ستستخدم لأغراض البحث العملي فقط ، لذا لا ضرورة للذكر الاسم شاكرين لكم تعاونكم معنا. مع جزيل الشكر و التقدير.

الباحث : بركبيه محمد علي / بن الصديق علاء الدين

محور البيانات الشخصية:

• الجنس:

 أنثى ذكر

• الحالة الاجتماعية:

 أرمل مطلق أعزب متزوج

• السن:

 من 31 إلى 40 سنة من 20 إلى 30 سنة أقل من 20 سنة من 51 سنة فما فوق من 41 إلى 50 سنة

• المستوى التعليمي:

 دراسات أخرى ماستر ليسانس مستوى ثانوي فأقل

• المستوى الوظيفي:

 الإدارة التشغيلية الإدارة التنفيذية الإدارة العليا

الخاتمة

• سنوات الخبرة :

من 11 إلى 20 سنة

من 6 إلى 10 سنوات

أقل من 5 سنوات

من 31 سنة فأكثر

من 21 إلى 30 سنة

❖ المحور الأول : محول رأس المال النفسي الايجابي (الكفاءة الذاتية ، الأمل ، التفاؤل ، المرونة)

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أولا : بعد الكفاءة الذاتية						
1.	أشعر بالثقة عندما أقوم بتحليل المشاكل لأجد حلا لها					
2.	أنا لا أخاف من عرض أفكاري و اقتراحاتي في الاجتماعات					
3.	أشعر بالثقة عند المشاركة في المناقشات الخاصة بتطوير المؤسسة					
4.	أنا أقدم المعلومات لزملائي في العمل لأنني أشعر بالثقة					
5.	أجد نفسي موظفا جيد و كفاً في العمل					
ثانيا : بعد الأمل						
6.	عندما يحدث لي ضغط في العمل فإنه بإمكانني التفكير في عدة طرق للخروج منه					
7.	أتعامل مع مشكلات العمل بدون عصبية أو قلق					
8.	أنا أقدم الكثير من النجاح في مؤسستي					
9.	أستطيع تحقيق أهدافي الشخصية التي قد لا تتناسب مع أهداف مؤسستي					
10.	أنا قادر على تحقيق أهدافي بعدة طرق					
ثالثا : بعد التفاؤل						
11.	أنا أتوقع الأفضل عندما تكون الأمور غير مؤكدة					
12.	حدوث الأخطاء في عملي شيء محتمل و أنا سأواجه هذا الأمر بحكمة					
13.	أنا أنظر للجانب المشرق بخصوص الأشياء المتعلقة بعملي					
14.	أنا أرى أن مؤسستي شيء مهم					
15.	أنا متفائل بخصوص ما سيحدث مستقبلا في مؤسستي					

الخاتمة

رابعاً : بعد المرونة					
					16. أنا لدي القدرة على حل المشاكل التي تواجهني
					17. أنا لدي القدرة على تحمل الأمور المجهدة في العمل
					18. أنا أعتد على نفسي في العمل
					19. أستطيع التعامل مع عمل واحد فقط في وقت واحد
					20. لدي القدرة على تجاوز المواقف الصعبة لأنني أعتقد نفسي ذو خبرة كبير

❖ المحور الثاني : محور الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي ، الالتزام الاستمراري ، الالتزام المعياري)

أولاً : بعد الالتزام العاطفي					
					21. أشعر بالالتزام أخلاقي تجاه المؤسسة لبقاء فيها
					22. أشعر بالذنب إذا تركت العمل في المؤسسة في هذا الوقت الحالي
					23. لن أترك عملي الحالي لارتباطي القوي بزملائي في العمل
					24. أعتبر نفسي مدينا للمؤسسة لما لها عليا من فضل و أثر في حياتي
					25. أشعر بالسعادة والفخر في العمل حتى بلوغي سن التقاعد في هذه المؤسسة
ثاني ا: بعد الالتزام الاستمراري					
					26. أشعر بالالتزام أخلاقي تجاه المؤسسة لبقاء فيها
					27. أشعر بالذنب إذا تركت العمل في المؤسسة في هذا الوقت الحالي
					28. لن أترك عملي الحالي لارتباطي القوي بزملائي في العمل
					29. أعتبر نفسي مدينا للمؤسسة لما لها عليا من فضل و أثر في حياتي
					30. أشعر بالسعادة والفخر في العمل حتى بلوغي سن التقاعد في هذه المؤسسة
ثالثاً : بعد الالتزام المعياري					
					31. أشعر بالالتزام أخلاقي تجاه المؤسسة لبقاء فيها
					32. أشعر بالذنب إذا تركت العمل في المؤسسة في هذا الوقت الحالي
					33. لن أترك عملي الحالي لارتباطي القوي بزملائي في العمل

الخاتمة

					أعتبر نفسي مدينا للمؤسسة لما لها عليا من فضل و أثر في حياتي	1.
					أشعر بالسعادة والفخر في العمل حتى بلوغي سن التقاعد في هذه المؤسسة	2.

الخاتمة

المراجع

المراجع باللغة العربية :

- 1) سحر أحمد كرجي ، أثر رأس المال النفسي الايجابي في الأداء الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية ، مجلة الإدارة و الاقتصاد ، العدد الثامن و الثلاثون ، العراق، 2015؛
- 2) يوسف موسى سبتي آل طعين ، تأثير رأس المال النفسي الايجابي في الأداء الإبداعي ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية، المجلد 17 العدد 3، العراق ، 2015؛
- 3) رشا مهدي صالح، تأثير رأس المال النفسي في تحقيق الالتزام التنظيمي ، العدد 41 المجلد 11 ، مجلة العلوم الاقتصادية ، العراق ، 2016؛
- 4) محمد فوزي أمين البردان ، دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأصيلة والارتباط بالعمل، مذكرة دكتوراه ، جامعة مدينة السادات ، 2017؛
- 5) جنان شهاب أحمد ، العلاقة بين رأس المال النفسي والارتجال التنظيمي في اطار السلوك الريادي للعاملين في المؤسسات التعليمية ، مجلة المتنى للعلوم الادارية و الاقتصادية ، المجلد السابع العدد الثالث ، العراق، 2017؛
- 6) تمارا محمد محمود زقوت ، أثر رأس المال النفسي في الالتزام التنظيمي ، العدد السادس ، مجلة تنمية الموارد البشرية و الأبحاث، ألمانيا برلين ، أكتوبر 2019؛
- 7) تمارا محمد محمود زقوت ، رأس المال النفسي كمنظور حديث في تحقيق الالتزام التنظيمي ، المجلد الثاني العدد الخامس ، مجلة الدراسات الاستراتيجية للكوارث وإدارة الفرص ، المركز الديمقراطي العربي ، ألمانيا برلين ، 2020؛
- 8) هادي عذاب سلمان ، دور الأنماط القيادية المعاصرة في تحقيق الالتزام التنظيمي ، أطروحة دكتوراه في الإدارة العامة ، العراق ، 2013 ،
- 9) أمر 204/67 المتضمن القانون الأساسي لبنك الجزائر الخارجي؛
- 10) الحكم 01/88 المتضمن تحول لبنك الجزائر الخارجي إلى شركة مساهمة ؛
- 11) وليد عبد الرحمان الفرا ، تحليل نتائج الاستبيان باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS ، الدورة العالمية للشباب الاسلامي ، ادارة البرامج و الشؤون الخارجية ، 2009 م ، السعودية الرياض؛
- 12) سباعي هشام ، أثر رأس المال النفسي على الالتزام التنظيمي ، مذكرة الماستر في العلوم الاقتصادية ، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب ، عين تموشنت ، 2018؛
- 13) سحر أحمد كرجي العزاوي ، أثر رأس المال النفسي الايجابي و التوافق المهني و تأثيرهما في الإستراتيجية ، درجة الدكتوراه ، بجامعة المستنصرية ، العراق ، 2014 .

- 1) Rabindra kumar pradhan, impact of psychological capital on organisational citizenship behavior , department of humanities and social science , west bengal , india , 2016 ;
- 2) Timothy D.Hodges , note doctor of philosophy about the impact of psychological capital on performance, engagement , and the contagion effect , university of Nebraska , lincoln , 2010;
- 3) Marie-Claude Décarie , La Relations Entre l'engagement organisationnel et la détresse psychologique chez les travailleurs et les travailleuses , mémoire master , la faculté de arts et des sciences Montréal ,2010 ;
- 4) Alper Genc , PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: GÖRGÜL BİR ARAŞTIRMA, YÜKSEK LİSANS TEZİ, BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ, ANKARA,2014;
- 5) Ana isabel barabosa , The Relevance of Psychological Capital on Individual's Perceptions of Performance, Motivation, Work-Engagement and Job-Satisfaction , memoir master, Universidad Católica Portuguesa,2017 .

الخاتمة

الفهرس

II.الشكر
X.الإهداء
XI.قائمة المحتويات
XII.الملخص باللغة العربية
XIII.الملخص باللغة الانجليزية
XIV.قائمة الجداول
XV.قائمة الأشكال
XVI.قائمة الملاحق
مقدم (أ - د)
الفصل الأول : أساسيات حول رأس المال النفسي الإيجابي في الالتزام التنظيمي (1- 31)
2المبحث الاول : ماهية رأس المال النفسي الايجابي و الالتزام التنظيمي
2المطلب الأول : رأس المال النفسي الايجابي مفهومه و أبعاده
10المطلب الثاني : الالتزام التنظيمي و أهميته بالنسبة للمنظمات
26المطلب الثالث : علاقة رأس المال النفسي الايجابي بالالتزام التنظيمي
27المبحث الثاني : الدراسات السابقة
27المطلب الاول : الدراسات باللغة العربية
29المطلب الثاني : الدراسات باللغة الأجنبية
31المطلب الثالث : محل الدراسة من الدراسات السابقة
الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لموضوع أثر رأس المال النفسي الايجابي في الالتزام التنظيمي لدى بنك الجزائر الخارجي (33 - 73)
33المبحث الأول : ماهية بنك الجزائر الخارجي
33المطلب الأول : النشأة و التعريف ببنك الجزائر الخارجي
35المطلب الثاني : مصالح بنك الجزائر الخارجي

المقدمة

37.....	المطلب الثالث : أهداف بنك الجزائر الخارجي
37.....	المبحث الثاني : النتائج و المناقشة.....
37.....	المطلب الاول : نتائج الدراسة التطبيقية على بنك الجزائر الخارجي.....
44.....	المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة التطبيقية على بنك الجزائر الخارجي.....
69.....	المطلب الثالث : الخاتمة و اختبار الفرضيات.....
73.....	الملاحق.....
78.....	المراجع و المصادر.....
80.....	الفهرس.....