

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علومالتسيير



مذكرة ماستر مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم تسيير، علوم تجارية
الشعبة: علوم تسيير التخصص: إدارة الموارد البشرية

بغنوان:

اثر رأس المال النفسي الإيجابي على سلوكيات المواطنة

"دراسة ميدانية بشركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت"

من إعداد الطلبة:

عيادي مُجّد

قمازي مُجّد بشير

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/06/13

أمام اللجنة المكونة من السادة:

د./.....(أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

أ.د./عراية الحاج.....(أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا

د./.....(أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2022/2021



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة ماستر مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية, علوم تسيير, علوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير التخصص: إدارة الموارد البشرية

بمعنوان:

اثر رأس المال النفسي الإيجابي على سلوكيات المواطنة

"دراسة ميدانية بشركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت"

من إعداد الطالبة:

عيادي مُجَّد

قمازي مُجَّد بشير

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/06/13

أمام اللجنة المكونة من السادة:

د/..... (أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

أ.د/عرابة الحاج..... (أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا

د/..... (أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2022/2021

الإهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم ونزينا بالحلم وأكرمنا بالتقوى وجعلنا بالعافية

أهدى ثمرة جهدي المتواضعا لعماد صبيحنا اللطيف والسورسول

المستعيبو ضحمتنا جلوسو ليلها المرحلة أبي العزيز حفظها الله

إلى لتجعلها للجنة تحتقد ميمها، أميا لجبيرة أظال الله، فيعمرها وحفظها

إلى منكانوار فقاء وبني و فقهم الله

إلى كل الأصدقاء وزملاء في الدراسة

شكر و عرفان

إلهيلاً يطيباً لليل وللنهار لا يطيباً لنهار إلا بطاعتك، ولا تطيباً للحظات إلا بذكرك،

ولا تطيباً للأخيرة إلا بعفوك، ولا تطيباً للجنة إلا برويتك.

والحمد لله الذي أعاننا وفقنا علينا بنجاح هذا العمل المتواضع

أما بعد

نشكر في المقام الأول الاستاذ المشرف على هذا العمل الاستاذ الدكتور عرابية الحاج

على ما قدمه لنا من توجيهات وارشادات

الملخص:

جاءت هذه الدراسة بعنوان " اثر راس المال النفسي الإيجابي على سلوكيات المواطنة التنظيمية" وقد هدفت الى اختبار مدى تأثير ابعاد راس المال النفسي الإيجابي (الفعالية - الكفاءة - المرونة) على ابعاد سلوكيات التنظيمية (الايثار - الكياسة - وعي الضمير - السلوك الحضاري) .

تمثل مجتمع الدراسة في مؤسسة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت من خلال تصميم استبانة تم توزيعها على افراد عينة الدراسة البالغ عددهم 40 اين تم جمع البيانات وتفرغها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية spss وبعد تحليل النتائج توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها :

- 1) توجد علاقة طردية موجبة بين راس المال النفسي الإيجابي وسلوكيات المواطنة التنظيمية
- 2) هناك ذات دلالة إحصائية في علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بسلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى إلى كل أو أحد من المتغيرات الوظيفية أو الديمغرافية.

الكلمات المفتاحية: المواطنة التنظيمية - راس المال النفسي - الايثار - الفعالية - وعي الضمير

Summary:

The study, entitled "The Positive Impact of Psychological Capital on Organizational Citizenship Behavior," aims to test the extent to which the positive psychological capital dimension (effectiveness, efficiency, flexibility) affects organizational behavior (altruism, civility, conscience awareness, cultural behavior) .

The study community at the Ain al-Tuta Cement Company is the commercial unit that decided through the design of a resolution that was distributed to the 40 individuals in the study sample, where the data were collected and emptied using the statistical package spss. After analyzing the results, the study reached a set of results, the most important of which are :

- 1) There is a positive correlation between positive psychological capital and organizational citizenship behavior
- 2) There is statistical significance in the relationship of positive psychological capital to organizational citizenship behaviors attributable to each or every one of the functional or demographic variables

Key words: organizational citizenship- psychological capital- altruism, effectiveness- conscience-awareness

قائمة المحتويات	
الصفحة	العنوان
I	الاهداء
II	الشكر والعرفان
III	المخلص
IV	» قائمة المحتويات
V	» قائمة الجداول
VI	» قائمة الاشكال
VI	» قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الاول: الادبيات النظرية والتطبيقية لراس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية	
02	تمهيد
03	◀ المبحث الأول: عموميات حول راس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية
03	☒ المطلب الأول: ماهية رأس المال النفسي
10	☒ المطلب الثاني: سلوكيات المواطنة التنظيمية
16	☒ المطلب الثالث: محددات واثار سلوك المواطنة التنظيمية
20	◀ المبحث الثاني: الدراسات السابقة للموضوع
20	☒ المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
22	☒ المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغات الأجنبية
23	☒ المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة
24	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للموضوع	

26	تمهيد
27	المبحث الاول: الاجراءات المنهجية للدراسة.
27	المطلب الاول: منهج الدراسة
27	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة ومتغيراتها
32	المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة في الدراسة
34	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
34	المطلب الاول: عرض وتفسير نتائج الجزء الأول من الاستبيان
40	المطلب الثاني: عرض وتفسير نتائج الجزء الثاني من الاستبيان
44	المطلب الثالث: مناقشة صحة الفرضيات
47	خلاصة الفصل
49	خاتمة
52	» قائمة المصادر والمراجع
56	» الملاحق

قائمة الاشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الشكل
13	يمثل مدخل لسلوكيات المواطنة التنظيمية	(1-1)
15	الشكل 02: يمثل ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية	(2-1)
33	يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	(1-2)
34	يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	(2-2)
35	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي	(3-2)
36	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية	(4-2)

الصفحة	العنوان	الجدول
26	أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.	(1-1)
33	توزيع عينة الدراسة	(1-2)
34	معامل الثبات الكلي للإستبانة	(2-2)
35	يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	(3-2)
36	يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	(4-2)
37	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي	(5-2)
38	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير نوع الخبرة المهنية	(6-2)
39	يمثل توزيع المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المحور الأول	(7-2)
40	يمثل توزيعات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لابعاد المحور الأول	(8-2)
41	توزيع المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المحور الثاني	(9-2)
42	يمثل توزيعات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لابعاد المحور الثاني	(10-2)
43	يشمل توزيعات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لابعاد المحور الثاني	(11-2)
44	يمثل توزيعات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لابعاد المحور الأول	(12-2)
45	يمثل اختبار person	(13-2)
45	يمثل اختبار الانحدار الخطي	(14-2)
46	يمثل اختبار ANOVA	

قائمة الملاحق:

الصفحة	الملحق
67	الاستبانة
70	مخرجات spss

المقدمة

أ- توطئة

أن الأبحاث في مجال السلوك التنظيمي قد شهدت خلال السنوات الماضية تحولاً من النظر إلى نقاط ضعف الموظفين وكيفية تقويمها إلى التركيز على تعزيز نقاط القوة الإيجابية وذلك رغبة في تحقيق الاستخدام الأمثل لقدرات ومهارات الأفراد، حيث أن معظم الدراسات التي أجريت أكدت على أهمية التعرف على النواحي الإيجابية للعاملين وذلك بغرض دعم السلوكيات المرغوبة داخل بيئة العمل والتخلص من السلوكيات غير المرغوبة أو محاولة إضعافها مما ينعكس بالإيجاب على إنتاجية الفرد

وبما أن أداء المنظمة هو محصلة أداء مجموعة من الأفراد العاملين فيها، فإن التركيز على أداء كل فرد هو السبيل لتحسين وزيادة إنتاجية المنظمة، ومن خلال هذه المبادئ تولدت حتمية الاهتمام بالحالة النفسية والشعورية للمورد البشري.

ومن هذا المنظور كان لزاماً على الإدارة الواعية البحث عن العوامل التي تؤثر على الصحة النفسية للأفراد العاملين وتحليلها، واستخراج نقاط القوة وتطويرها، ومحاولة القضاء على نقاط الضعف، وتأصيل العوامل التي تؤدي إلى مستويات أداء مرتفعة.

ويعتبر رأس المال النفسي أحد تلك الاتجاهات الحديثة التي تركز على نظرة العاملين الإيجابية لوظيفتهم ولمنظمتهم، حيث أن العاملين الأكثر تفاؤلاً وأملاً وكفاءة ولديهم المرونة الكافية في التعامل مع مشكلات وقضايا العمل يكونوا أكثر ثقة بأنفسهم ولديهم الإصرار على بذل المزيد من الجهد ومواجهة المشكلات بصورة أكبر من نظرائهم ذوي المستويات المختلفة من رأس المال النفسي.

وعلى ضوء ما سبق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية التالية: أي مدى يساهم رأس المال النفسي الإيجابي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية في شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت؟

وانطلاقاً من الإشكالية الرئيسية تبتثق عدة تساؤلات فرعية منها:

- ◀ ما مستوى رأس المال النفسي الإيجابي في المؤسسة محل الدراسة؟
- ◀ ما مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة؟
- ◀ كيف تؤثر ابعاد رأس المال النفسي في ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية؟
- ◀ هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بسلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى إلى كل أو أحد من المتغيرات الوظيفية أو الديمغرافية؟

ب- فرضيات البحث

بناء على الاشكالية السابقة والاسئلة الفرعية المنبثقة منها قدمنا الفرضيات التالية كإجابات اولية:

- ◀ مستوى راس المال النفسي الايجابي في المؤسسة محل الدراسة عالي جدا؛
- ◀ ما مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة على جدا؛
- ◀ تؤثر ابعاد راس المال النفسي في ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية بشكل إيجابي؛
- ◀ هناك ذات دلالة إحصائية في علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بسلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى إلى كل أو أحد من المتغيرات الوظيفية أو الديمغرافية.

ت- أهداف البحث

يسعى هذا البحث للوصول إلى الأهداف الآتية:

- ◀ محاولة معرفة وتشخيص تأثير راس المال النفسي الايجابي على سلوكيات المواطنة التنظيمية؛
- ◀ إبراز العلاقة بين راس المال النفسي الايجابي وسلوكيات المواطنة التنظيمية؛
- ◀ تسليط الضوء على ما هو مدرّوس نظريا ومقارنته بما هو موجود فعليا.

ث- أهمية الموضوع

تبرز أهمية هذا البحث في تركيزها بشكل جوهري على إبراز مدى تأثير راس المال النفسي الايجابي على سلوكيات المواطنة التنظيمية والدور الذي تلعبه هذه الاخيرة في تحسين وضعية المؤسسة وذلك من خلال تحقيق التناسق والانسجام بين العمال والعمل في جو ملائم يسمح لهم بالرفع من مدوديتهم

ج- أسباب اختيار الموضوع

بالإضافة إلى الأهمية المذكورة للموضوع سابقا فان هناك أسبابا أدت لاختيار هذا البحث منها:

- ◀ الأهمية البالغة لراس المال النفسي في مردود العمال؛
- ◀ الرغبة في إبراز دور سلوكيات المواطنة التنظيمية في رفع من مردودية المؤسسة؛
- ◀ الرغبة في الاستزادة المعرفية من الجانب التطبيقي

ح- منهج الدراسة

فصد الإجابة علماً لإشكالية المطروحة في هذا الدراسة وكذا التساؤلات الفرعية تما لاعتتماد علماً المنهج الوصفي لجزء النظرية الذي يعتبر هنا سبباً للطبيعة ونوع الموضوع وذلك من خلال تقديم مفاهيم عامة ونظرية حول راس المال النفسي الإيجابي وسلوكيات المواطنة التنظيمية وما يشملها من معايير وأهداف. أما في الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على منهج دراسة الحالة باستخدام الاستبيان بهدف جمع والإمام بالمعلومات بصورة جيدة

خ- صعوبات الدراسة

- ◀ تزامن وقت الدراسة مع شهر رمضان
- ◀ صعوبة استخدام برنامج SPSS
- ◀ ضيق الوقت

د- هيكل البحث:

بغية الإمام بالموضوع محل البحث من جميع الجوانب، قمنا بتقسيم هذا البحث إلى فصلين علنحوالتالي:

◀ **الفصل الأول:** حمل عنوان "الأدبيات النظرية والتطبيقية لرأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة" يندرج ضمنه مبحثين استعرضنا في المبحث الأول الإطار التعريفي لراس المال النفسي الإيجابي وسلوكيات المواطنة التنظيمية وبعض المفاهيم المتعلقة بهما بينما خصصنا المبحث الثاني لاستعراض الدراسات السابقة التي تطرقت لهذا الموضوع

◀ **الفصل الثاني:** جاء بعنوان "الدراسة الميدانية للموضوع" هو الآخر تضمن مبحثين فكان المبحث الأول بمثابة مدخل للدراسة التطبيقية من خلاله تطرقنا للإجراءات المنهجية للدراسة، بينما تطرقنا في المبحث الثاني لدراسة البيانات وتحليله.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية
لرأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة

تمهيد

في إطار الاهتمام المتزايد بالصحة النفسية وتأثيرها على أداء العنصر البشري، يعتبر مفهوم رأس المال النفسي من المفاهيم الحديثة في مجال إدارة الأعمال، ما دفع بالعديد من الباحثين إلى الاهتمام بمحاولة إيجاد إجابات عن أسئلة متعلقة بمدى تأثير رأس المال النفسي على العديد من المتغيرات المميزة لمجالات الإدارة. ومن بين هذه المتغيرات نجد متغيرات سلوكيات المواطنة التنظيمية التي شهدت خلال السنوات الماضية تحولاً من النظر إلى نقاط ضعف الموظفين وكيفية تقويمها إلى التركيز على تعزيز نقاط القوة الإيجابية وذلك رغبة في تحقيق الاستخدام الأمثل لقدرات ومهارات الأفراد.

المبحث الأول: عموميات حول رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية

يعتبر رأس المال النفسي الاتجاهات الحديثة التي تركز على نظرة العاملين الإيجابية لوظيفتهم ومنظمتهم، حيث أن العاملين الأكثر تفاؤلاً وأملاً وكفاءة ولديهم المرونة الكافية في التعامل مع مشكلات وقضايا العمل يكونوا أكثر ثقة بأنفسهم ولديهم الإصرار على بذل المزيد من الجهد مما يخلق تضافر الجهود والسعي نحو المزيد من العمل والعطاء بما يفوق أداء الواجبات والمسؤوليات الرسمية للوظيفة ويعد هذا تطبيقاً لما يعرف وسلوكيات المواطنة التنظيمية

المطلب الأول: ماهية رأس المال النفسي

أولاً: نشأة مفهوم رأس المال النفسي.

لقد تطور مفهوم رأس المال النفسي في الإدارة عبر مراحل عديدة¹:

❖ **المرحلة الأولى** : تم استخدام علم النفس المرضي (**Psychopatology**) من أجل دراسة السلوك

الإنساني في العمل، للمساعدة في فهم الاختلال النفسي الذي يظهره العاملون في ظروف العمل الصعبة والتي تتسم بالضعف و التوتر.

❖ **المرحلة الثانية** : تطور مفهوم الاهتمام إلى الجوانب الإيجابية في السلوك التنظيمي للعاملين من أجل

تحسين كفاءة وفعالية العاملين إذ تم تجاوز تحليل الحالات الذهنية و الاختلال الوظيفي السلوكي إلى الاهتمام ببناء السلوك التنظيمي الاجتماعي فيما يعرف بعلم النفس الايجابي (**Positive Psychology**).

❖ **المرحلة الثالثة**: طرح (**Youssef&Luthans**) مفهوم رأس المال النفسي سواء كبنية فيما يشبه

الرصيد الموجب في الخصائص الإيجابية وتأثير عمليات المساهمة في تحسين الأداء في العمل (كتدفق أو عمليات)، لهذا فقد اعتبره بمثابة المساهم الرئيس في تحقيق الميزة التنافسية في المنظمات.

¹ صباح محمد موسى و سحر الكرجي، أثر رأس المال النفسي الإيجابي في الاداء الاستراتيجي الادارة الموارد البشرية، مجلة الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية العدد 105، 2015، ص 89

ثانيا: مفهوم رأس المال النفسي:¹

عرفه البعض على أنه القدرات النفسية المرنة التي سيتم تطويرها وتحسينها باستخدام برامج تدريبية قصيرة نسبية، كذلك بالاعتماد على أنشطة العمل المتعددة، وهذه القدرات تتقلب بمرور الوقت زيادة أو نقصان تبعا للظروف الموجودة

عرف الكرداوي رأس المال النفسي على أنه مجموعة من المشاعر النفسية الإيجابية التي تنتاب الموظف وتجعله يشعر بالأمل في تحقيق أهدافه و التفاؤل بشأن مستقبله الوظيفي، وزيادة قدرته على التحمل والعودة إلى حالته الطبيعية في حال تعرضه لأزمات أو مشكلات داخل بيئة العمل مع قناعته بقدرته على القيام بما يكلف به من مهام بنجاح.

أما **Luthans** فعرف رأس المال النفسي بأنه البناء الأساسي الذي يتكون من الأمل، الكفاءة الذاتية، التفاؤل، المرونة، وهي العوامل الأساسية التي تسهم بتنمية الأفراد وتطوير أدائهم وصولا إلى تحقيق الميزة التنافسية.

عرفه **Chen and Lim** بأنه مظهر من مظاهر الحالة النفسية الإيجابية، والتأثير في شكل إيجابي وتوضيح إدراك الموظفين لقدرتهم على العمل بعد فقدان الوظيفة ويجعلهم أكثر قدرة للتكيف مع حركات العمل والاشتراك بأي عمل إبداعي، وفي السياق نفسه

ثالثا: أهمية رأس المال النفسي:

تعددت الدراسات التي تناولت أهمية رأس المال النفسي فأغلبها أقر بأن لرأس المال النفسي أهمية على الفرد العامل وعلى المنظمة:²

(1) بالنسبة للفرد: تتمثل أهمية رأس المال النفسي على الفرد في:

❖ الاستقرار في العمل؛

❖ ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العامل؛

❖ المبادرة في العمل

¹ خميس اسية ، أثر رأس المال النفسي عمى الأداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز "مديرية التوزيع بورقلة" في اطار مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في ميدان علوم التسيير تخصص ادارة الاعمال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017/2018 ص 30

² نجم عبود نجم ، إدارة الامموسات " إدارة مالا يقاس"، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن ، 2010 ص 290

❖ الروح المعنوية العالية؛

❖ التفاؤل؛

❖ الانضباط وعدم الغياب؛

❖ الانفتاح الإيجابي للعمل الجماعي.

(2) بالنسبة للمنظمة: توصل الباحثين إلى أن اهتمام المنظمة بتطوير رأس المال النفسي من شأنه¹:

❖ الحد من التكاليف الإضافية؛ وتحسين علاقات العمل؛

❖ تحمل المسؤولية في العمل؛

❖ ارتفاع مستوى الأداء لدى العاملين؛

❖ قبول مبادرات الأفراد الابتكارية؛

❖ تحسين سلوك المنظمة في مجال المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل ، ومواطنة المنظمة؛

❖ دعم القدرة للميزة التنافسية.

رابعاً: أبعاد رأس المال النفسي:

إن اعتبار رأس المال النفسي كمنهج جديد في إدارة الموارد البشرية يمكن المدراء من استغلال هذا المفهوم واستثمار الجوانب النفسية الإيجابية بدلا من التركيز على نقاط الضعف. وقد تم اعتماد مجموعة من الأبعاد لرأس المال النفسي وكان عددها ستة عشر تتمثل في الرفاهية، التدفق، الفكاهة، العرفان، الغفران، الذكاء العاطفي، الروحانيات... إلا أن أغلب الدراسات تبنت أربع أبعاد لرأس المال النفسي وعليه ستستعرض الأبعاد الأساسية لرأس المال النفسي كما يلي:

(1) الفعالية الذاتية (الثقة) (Self Efficacy) :

عرفها عالم النفس المشهور (Albert Bandura,2007)على أنها معرفيات قائمة حول توقعات ذاتية عن قدرة الشخص على مواجهة المواقف والمهام المختلفة بصورة جيدة.

¹ مجّد فوزي أمين البردان، دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأصيلة الإرتباط بالعمل دراسة ميدانية، رسالة دكتوراه تخصص إدارة أعمال، ص 58

كما يعرفها (Luthans,2008) على أنها إيمان المرؤوس و ثقته بشأن قدراته على تعبئة الحافز والموارد المعرفية ومسارات الأحداث المطلوبة لتنفيذ مهمة ضمن سياق محدد .

وقد أشار كل من (Luthans& Larsen, 2006) إلى أن الفرد ذو الفعالية الذاتية المرتفعة يمكن أن يتميز بخمسة سمات هامة هي:

- ❖ الهدف الذي يشير إلى الواجبات الصعبة؛
- ❖ الهدف الواضح و إلا تجنب ذلك؛
- ❖ الحفاظ على الدافع في مستوى عال، ومن الصعب الحصول على ذلك بالملل؛
- ❖ تحديد الإجراءات اللازمة، وتجنب الأفعال غير الفعالة؛
- ❖ المثابرة على الرغم من مواجهة المشكلات المختلفة¹.

(2) التفاؤل (optimism) :

قد يرتبط مصطلح التفاؤل لدى غالبية الأفراد بنمط التفكير الذي يتميز بالإيجابية نحو المستقبل. ويعرف التفاؤل حسب العالم (Smith,2013) وزملائه أنه درجة امتلاك الأفراد لحصيلة من توقعات النتائج الإيجابية بحيث يعتقدون أن الأشياء الجيدة تحدث لهم فيما يتعلق بمهامهم، في حين قدم العالم (Snyder,2000) ثلاثة وجهات نظر لتطوير تفاؤل واقعي كما يلي:

- ❖ **التساهل في الماضي** : ليس إنكار الماضي أو رفض مسؤوليات، على العكس هي تقنية إعادة تأطير تجعل من الممكن معرفة حقيقة الموقف وتعديله؛
- ❖ **تقييم الحاضر** : يعني ترجمة الحدث أو الوضع إلى منظور إيجابي؛
- ❖ **البحث عن الفرص للمستقبل** : ويشير إلى وصول الفرد إلى اكتشاف إجراء استباقي بشأن الفرص المستقبلية مع مراعاة قدراته ومواطن ضعفه.

ويشير Luthans وزملاؤه إلى أن المتفائلين يترجمون الأحداث السيئة بأنها مؤقتة، بينما يترجم المتشائمون الأحداث السيئة بأنها دائمة .

¹ نجم عبود نجم ، إدارة الاملموسات" إدارة مالا يقاس"، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن ،2010 ص290

أما فيما يتعلق بمجالات بحث علم النفس التنظيمي فحسب (Peterson, 2000) أن التفاؤل تقييم موضوعي بشأن ما يمكن للفرد تحقيقه في موقف معين مع وجود الموارد المتاحة، ويمكن أن يتفاوت التفاؤل استنادا لذلك الموقف. وعلى مستوى القيادة فإن القادة ذوي التفاؤل الأكبر يميلون بشكل أكبر لوضع أهداف بديلة، و يحفزون بشكل عالي لتحقيق الأهداف ويعملون على إيجاد السبل التخطي العقبات التي تعترض طريق انجاز الأهداف، ومن هنا يظهر الدور المهم للتفاؤل كأحد مكونات رأس المال النفسي للقائد، إذ يسهم في حث المرؤوسين على محاكاة سلوكيات قادتهم¹.

(3) الأمل (Hope) :

يعرف الأمل عند (Lopez & Snyder, 2002) على أنه حالة من الدافعية الإيجابية المعتمدة على التفاعل بين عدة عوامل متمثلة في: الأهداف، وقوة التفكير وتمثل في الطاقة الموجهة بالهدف والتي تعتبر بمثابة قوة الإرادة التي يمكن من خلالها تحقيق الأهداف، والمسارات من خلال التخطيط لتحديد الوسائل التي يمكن استخدامها في تحقيق الأهداف أما (Avey) وزملاؤه فقد أقروا بأن الأمل يتضمن قوة الإرادة (قوة الأفراد وتصميمهم على أداء أهدافهم) وقوة الطريق (أي التفكير في أن يكون قادرا على ابتكار المسارات البديلة والخطة الموقفية لإنجاز الأهداف في حال مواجهة العقبات). و يرى (Envick, 2004) أن الأمل هو رغبة مصحوبة بتوقع الإنجاز، وهو حالة تحفيزية إيجابية تتضمن المقدرة والمسار.²

الآليات الرئيسية للأمل: تناقش نظرية النظم ثلاث آليات رئيسية للأمل تتمثل في :

❖ **الأهداف** : حيث من الضروري وضع أهداف محددة، قابلة للتحقيق والقياس، مع تحليل الأهداف

المعقدة أو الصعبة أو طويلة الأجل إلى أهداف فرعية يمكن إدارتها بسهولة.

❖ **المسارات** : تشير إلى قدرة الفرد على توليد و تنمية بدائل مقبولة لتحقيق الهدف.

❖ **قوة التفكير** : و هي تعكس الجانب التحفيزي لنظرية الأمل، وتظهر قوة التفكير بشكل محدد من خلال

الاعتقاد بأن الفرد يمتلك القدرة على البدء والمثابرة ومن ثم الوصول إلى الهدف في النهاية باتباع المسارات

التي حددها.

¹ محمد فوزي أمين البردان، دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأصيلية الإرتباط بالعمل دراسة ميدانية، رسالة دكتوراه

تخصص إدارة أعمال، ص 58

² نفس المرجع السابق، ص 60

4) المرونة :

ارتبط موضوع المرونة بالعلاج النفسي وعلم النفس الاجتماعي وعلم البيئة، فالباحث (Coutu,2012) يرى أن المرونة ليست صفة أخلاقية جيدة ولا صفة أخلاقية سيئة بل إنها مجرد مهارة وقابلية تؤدي بصاحبها إلى أن يكون قويا عند التعرض للضغط أو التغيير الكبير.

وقد تم استخدام مصطلح المرونة من طرف (Luthans,2002) و الذي عرفها بأنها القدرات النفسية الإيجابية للارتداد أو العودة مرة أخرى من العقبات، وعدم التأكد، والصراع وال فشل، بل وحتى التغييرات الإيجابية الشديدة والتقدم الذي يحققه الفرد وزيادة المسؤوليات الملقاة على عاتقه.

وتشير دراسة (Coutu,2012) إلى أن الأفراد ذوي المرونة العالية لديهم سمات مشتركة و هي: القبول الراسخ للواقع، الإيمان العميق بأن الحياة ذات معنى و التي غالبا ما تدعمها القيم التي يتمسك بها الفرد بقوة، القدرة المذهلة على التكيف مع التغيرات الهامة.¹

مبادئ المرونة: وهي:²

❖ **مبدأ الرقابة الشخصية:** أفادت الكثير من الدراسات خلال عقود من الزمن إلى حاجة الناس للاعتقاد بامتلاكهم رقابة في حياتهم، و أنهم يمتلكون مصادر شخصية من أجل تحقيق أهدافهم، فالأشخاص الذين يتميزون بمستويات رقابة مرتفعة يمتلكون مستوى مرتفع من الرضا والأخلاق والميل للعيش حياة أطول ومستوى منخفض من الكآبة، وإدراك أفضل، فضلا عن مستو بأداء محسن

❖ **مبدأ التماسك:** يفسر هذا المبدأ عند علماء النفس بتوجه الأفراد إلى البحث عن إجابات للعديد من الأسئلة ويطلق عليها علماء النفس (السلوك المعرفي) وهو الدافع لمعرفة عدم التأكد وإزالته، وهذا الدافع يعتبر أساسا لتحفيز كل الكائنات الحية، و يمكن ملاحظة هذا السلوك في الكوارث والأزمات عندما يستنجد الناس للحصول على الغذاء و الماء وفي الوقت ذاته يوجهون أسئلة مرتبطة بمهنتهم فتراهم يسألون أين عائلتي؟ أين بيتي؟... وهم بذلك يبحثون عن أجوبة لتساؤلاتهم، لذلك نقول أن مبدأ التماسك يظهر من خلال تحسين العزم والاتحاد والفهم أثناء مواجهة أصعب الأوقات.

¹ احسان دهب جلاب ، يوسف موسى ستي آل لعوين، تأثير راس المال النفسي الابجابي في الأداء الابداعي محلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 3 2015، ص 15.

² نفس المرجع السابق ص 16

❖ **مبدأ الارتباط والتواصل :** يستند هذا المبدأ إلى أن الأفراد الذين يتميزون بروابط اجتماعية تتسم بمستويات مرتفعة لديهم أداء للقلب و إفرازات عصبية أفضل، في حين أن الأفراد المعزولون اجتماعيا يعانون من أخطار مسببة للأمراض وضعف في مستوى التحمل، ذلك لأن الدور الاجتماعي يساعد في تحجيم التجارب المرهقة.

خامسا: تصنيفات رأس المال المختلفة:

لقد انعكست التطورات التي تواجه جميع المجالات اليوم في البيئة العالمية التنافسية على التوسع في استخدام مصطلح رأس المال التوفير المزاي التنافسية للمنظمات. ذلك التوسع في مصطلح رأس المال الاقتصادي، والاجتماعي، والبشري، والفكري) ضروري لتحقيق المزاي التنافسية و لكنه ليس كافيا وحده وينبغي أن يتم الربط فيما بينهم، بالإضافة إلى ذلك لم يحظ رأس المال النفسي بالاهتمام الكافي مقارنة بالأنواع الأخرى لرأس المال، وتدعم البحوث أهمية تنمية إدارة رأس المال النفسي في المنظمات لزيادة الفعالية التنظيمية والإنتاجية والنجاح في تنفيذ التغيير التنظيمي. كما ينظر إلى رأس المال النفسي كمورد لتجاوز رأس المال البشري (الخبرة والمعرفة والمهارات والقدرات) ورأس المال الاجتماعي (العلاقات، شبكات الإتصال والأصدقاء) ، إذ أنه يجيب على التساؤل "من أنت؟" و"ماذا يمكنك أن تصبح عليه في المستقبل القريب" ¹.

سادسا: خصائص رأس المال النفسي:

بناء على الدراسات التي تناولت مفهوم رأس المال النفسي تبين أن له سبعة خص نلخصها في ما يلي ²:

- (1) **رأس المال النفسي متعدد الأبعاد :** يتكون رأس المال النفسي من أربعة أبعاد متمثلة في الفعالية الذاتية، التفاؤل، الأمل والمرونة)، وهذا ما أشارت إليه نظرية الثقة
- (2) **رأس المال النفسي مجال محدد :** وتعني هذه الخاصية أن الفرد قد يتمتع بمستوى مرتفع من رأس المال النفسي لتحقيق أهداف العمل، وفي مجال آخر (كالأسرة على سبيل المثال) قد يكون رأس المال النفسي منخفضا في بعض أبعاده.

¹ سعد علي حمود العنزي، إبراهيم خليل إبراهيم، رأس المال النفسي الإيجابي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، ص 17

² خميس اسية ، أثر رأس المال النفسي عمى الأداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز "مديرية التوزيع بورقلة" في اطار مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في ميدان علوم التسيير تخصص ادارة الاعمال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2017/2018 ص 30

- (3) **ثبات المحتوى** : يتسم رأس المال النفسي بثبات المحتوى وهذا ما أكدت عليه نتائج الثقة والمصادقية في الدراسات السابقة حيث أنه أكثر استقرار من العواطف، ولكنه أكثر انفتاح للتغيير بشكل أكبر من الشخصية.
- (4) **تفعيل الرأي الذاتي** : على الرغم من أن بعض الدراسات تعتبر أن تقييم الآخرين هو رأس المال النفسي (على سبيل المثال تقييم الرئيس للمرؤوس)، إلا أن التفعيل الرئيس لرأس المال النفسي ينبع من الذات.
- (5) **القابلية للقياس** : يتسم رأس المال لنفسي بقابليته للقياس، فهناك العديد من الأدوات المستخدمة حاليا في قياسه و التي قدمتها الأبحاث و الدراسات على غرار دراسة **luthans** وزملاؤه في سنة 2007 التي تعتمد على القياس الضمني لرأس المال التنفسي بدل الاعتماد على استبيان التقرير الذاتي .
- (6) **مؤثر على الأداء** : يعتبر رأس المال النفسي أحد محددات الأداء، وقد تناولت العديد من الدراسات النتائج التي تترتب على كونه مصطلحا إيجابيا ومستمر ويرتبط بشكل كبير بأداء العاملين.
- (7) **تعدد مستويات التحليل** : يمكن تناول رأس المال النفسي على المستوى الفردي أو الجماعي وكذلك على مستوى المنظمة.

المطلب الثاني: سلوكيات المواطنة التنظيمية

أولا: مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية

تعددت التعاريف المقدمة لسلوكيات المواطنة التنظيمية ومن بين هذه التعاريف نجد:¹

❖ **تعريف (Organ1988):** حيث عرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه "السلوك الفردي التطوعي

الاختياري غير المعترف به بشكل مباشر أو صريح في النظام الرسمي للمكافآت ويسهم في مجمله في تعزيز فعالية الأداء الوظيفي للمنظمة".²

❖ **تعريف (Dipaola 2001):** تمثل رغبة الفرد بالمشاركة بالأعمال التي تتجاوز متطلبات العمل الرسمية

للعاملين والتي تسهم في أداء العمل الكلي للمنظمة بأعلى كفاءة وفعالية ممكنة.

¹ حنيش صلاح الدين، دور الرضا الوظيفي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي، في اطار مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في ميدان علوم التسيير تخصص ادارة الاعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 2017/2018 ص 25

❖ **تعريف** (عبد الفتاح المغربي 2007): هي سلوك اختياري تطوعي من طرف العاملين حيث أن هذا السلوك

ليس متوقعا أو مطلوباً منه ولهذا السبب لا يمكن مكافأة أو عقاب هذا السلوك رسمياً من قبل المنظمة.

❖ **تعريف** (Yenta 2008): هي الأنشطة التي يقوم بها الأفراد لإنجاز العمل بطريقة غير مباشرة في بيئة

العمل التي تتضمن مساعدة زملاء العمل، المحافظة والالتزام بأنظمة وقواعد بيئة العمل والمشاركة الفعالة في

عملية اتخاذ القرارات فضلاً عن تحمل ظروف العمل دون إبداء أي شكوى أو تدمير من العمل.

❖ **عرف كل** (Katz&Kahn) سلوكيات المواطنة التنظيمية بأنها: هي تلك السلوكيات التي لم يتم

تحديدها من قبل الوصف الوظيفي والتي تسهل تحقيق الأهداف التنظيمية

ثانياً: خصائص المواطنة التنظيمية

تنوع خصائص المواطنة التنظيمية بين التطوعية وعدم الارتباط بنظام المكافآت الرسمية وكذا المساهمة التنظيمية، كما

يمكن أن يتميز بالخصائص التالية¹:

- 1) يعد سلوك المواطنة التنظيمية سلوك غير ملزم للفرد من الناحية الفنية والتنظيمية
- 2) لا ينتظر الفرد مكافأة تنظيمية مقابل الأدوار الإضافية التي يقوم بها
- 3) تحرص المنظمات على تشجيع العاملين في الانخراط في السلوك بالرغم من كونه سلوك تطوعي.
- كما يؤكد بعض الباحثين خصائص سلوك المواطنة التنظيمية بإضافة الخصائص التالية²:
- 4) أنها مجموعة أفعال وليس فعلاً واحداً، وتختلف هذه الأفعال من منظمة الأخرى وفقاً لطبيعته ولشكل اللوائح والثقافات المحددة
- 5) يعد سلوك فردي نابع من المبادرة الذاتية ويخضع للإرادة التطوعية الحرة للفرد .
- 6) لا يجلب هذا السلوك أي فائدة أو مصلحة مباشرة رسمية للفرد على المدى القصير ولكن يتوقع الفرد أن تؤخذ هذه السلوكيات في الاعتبار عند ظهور فرص تنافسية أو تمييزية
- 7) يساهم هذا السلوك في زيادة فعالية المنظمة والارتقاء بالأداء الوظيفي كما أنه يساهم في تحقيق الأهداف الكلية

¹ زايد عادل مجّد ، تنمية سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في شركات قطاع الأعمال المصري دراسة تطبيقية ، جامعة القاهرة، كلية التجارة، مجلة

الحاسبة والادارة والتامين، العدد55، القاهرة، 2000، ص 576

² نفس المرجع السابق ، ص 576

ثالثاً: أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية:

يمكن إبراز أهمية ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية على مستوى الفرد، المجموعة، المنظمة، كما يلي:

1) على مستوى الفرد

- ❖ يعمل على تحسين أداء وإنتاجية الفرد وتطويره ذاتياً
- ❖ يقلل من معدلات التسرب الوظيفي
- ❖ يحسن من قدرة المديرين، والموظفين على أداء أعمالهم عن طريق تخصيص وقت أكبر للتخطيط الفعال، وجدولة الأعمال وحل المشكلات.

2) على مستوى المجموعة:

- ❖ يساعد على تنسيق النشاطات بين أعضاء المجموعة وفرق العمل
- ❖ يساهم في التقليل من الصراعات بين الأفراد
- ❖ يعمل على تماسك النظام الاجتماعي بين أعضاء المجموعة وفرق العمل

3) على مستوى المنظمة:

- ❖ يعمل على زيادة معدلات الأداء والإنتاجية على مستوى المنظمة
- ❖ يقلل الحاجة إلى تخصيص جزء من موارد المنظمة في وظائف الانضباط، والصيانة داخل المنظمة، والاستفادة من هذه الموارد لزيادة الإنتاجية الكلية للمنظمة.
- ❖ يمكن المنظمة من جذب الموظفين الأكفاء والاحتفاظ بهم
- ❖ يعزز من قدرة المنظمة على التكيف مع التغيرات البيئية
- ❖ يساهم في تحسين رضا العملاء والمستفيدين من خدمات المنظمة.

رابعاً: مداخل سلوك المواطنة التنظيمية:

يمكن تناول مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من خلال مدخلين أساسيين هما¹:

¹أميرة رفعت حواس، أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، كلية إدارة الأعمال، مصر، 2003، ص 20

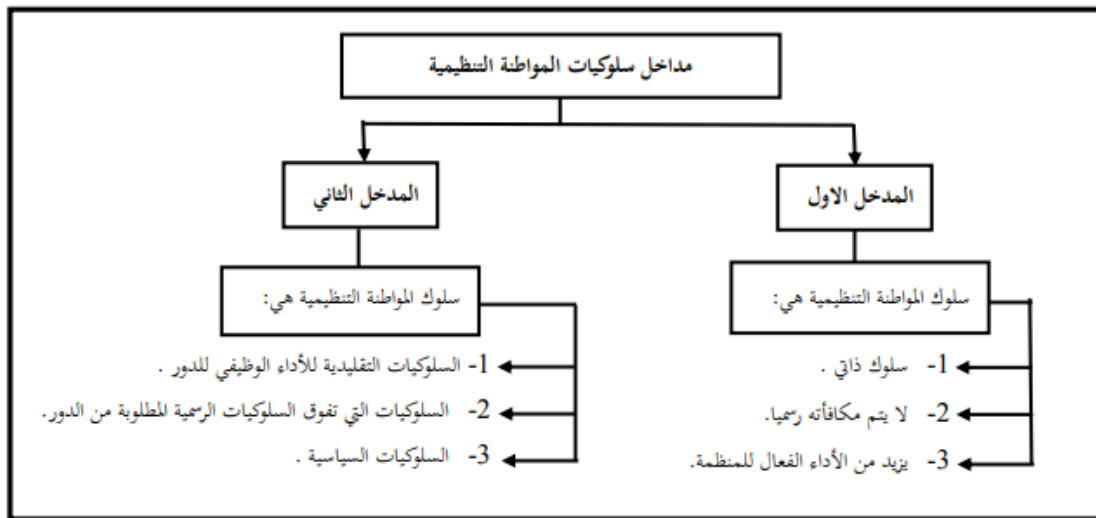
(1) المدخل الأول: يفترض هذا المدخل أن هناك انفصالا بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وبين الأداء الوظيفي المطلوب رمية، وطبقا لهذا المدخل ينظر إلى سلوكيات المواطنة التنظيمية على أنها سلوك ذاتي، لا يتم مكافأته من قبل نظام المكافأة الرسمي، كما أنه يزيد من الأداء الفعال للمنظمة

(2) المدخل الثاني: ويقوم هذا المدخل على التراث الفكري لبحوث المواطنة المدنية في علوم الفلسفة، السياسية، الاجتماع، حيث يتم النظر إلى المواطنة المدنية على أنها تشتمل على كل السلوكيات الإيجابية المرتبطة بالمجتمع، وطبقا لهذا المدخل فإن سلوكيات المواطنة التنظيمية تشتمل على ثلاثة أنواع من السلوكيات وهي كالتالي:

- ❖ السلوكيات التقليدية للأداء الوظيفي للدور
- ❖ السلوكيات التي تتفوق السلوكيات الرسمية المطلوبة من الدور
- ❖ السلوكيات السياسية.

ويمكن تجسيد ذلك في الشكل التالي:

الشكل (1-1): يمثل مداخل سلوكيات المواطنة التنظيمية



المصدر: أميرة رفعت حواس، أثر الالتزام التنظيمي و الثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، كلية إدارة الاعمال، مصر، 2003، ص 20.

خامسا : أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

أختلف الباحثون في عدد الأبعاد التي يتكون منها مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية أخذاً بعين الاعتبار التطور التاريخي للمفهوم، كما تعد دراسة (Bateman&Organ) و (Smith ,ct al1983) من الباحثين الأوائل الذين حاولوا تقسيم أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، وقد اقترحوا بعدين للمفهوم هما (الإيثار و الطاعة العامة، وفي سنة 1988 اقترح Organ خمسة أبعاد للمفهوم وهي: الإيثار (Altruism)، الكياسة (Courtesy)، الروح الرياضية (Sportsmanship)، السلوك الحضاري (Civic virtue)، ووعي الضمير (Conscientiousness) كالتالي¹:

- 1) الإيثار (Altruism): وهو عبارة عن سلوك اختياري يقوم به الفرد طواعية لمساعدة زملائه في العمل في حل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل و مساعدة العاملين الجدد في التعرف على أساليب وطرق إنجاز مهامهم، مساعدة زملاء العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة بسبب الغياب.
- 2) الكياسة (Courtesy): هناك من يطلق عليه اللياقة والطف، و يعكس مدى محاولة الشخص منع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل وإدراكه لتأثير السلوك على الآخرين، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين وتجنب إثارة المشاكل
- 3) الروح الرياضية (Sportsmanship): وتعكس مدى تحمل الشخص لأي متاعب شخصية مؤقتة أو بسيطة دون تدمير أو رفض أو ما شابه ذلك وإدخار الطاقة الموجهة لمثل ذلك لإنجاز العمل
- 4) السلوك الحضاري (Civic virtue): ويعني المشاركة البناءة في إدارة أمور المنظمة و الاهتمام بمصير المنظمة من خلال حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية، و المحافظة على التغيير من خلال المتابعة المستمرة لما يكتب ونشر كإعلانات و تعاليم داخلية في المنظمة، كما يعني احترام قوانين وأنظمة المنظمة والمحافظة على معناها والحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بالعمل
- 5) ووعي الضمير (Conscientiousness): ويعني هذا البعد سلوك الموظف التطوعي والاختياري الذي يتجاوز الحدود الدنيا من متطلبات وظيفته، من خلال التطوع بأعمال إضافية وإبداء مقترحات تساهم في تطوير العمل وتحسينه، والمساهمة بشكل اختياري في حل المشاكل في المنظمة

¹ يوسف أسماء ، علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين دراسة في البنوك التجارية الأردنية، مذكرة ماجستير في إدارة أعمال، الجامعة الأردنية، 2012، ص19

هذه الأبعاد الخمسة مثل الأساسي الذي يقوم عليه مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وقد تختلف مسميات هذه الأبعاد عند بعض الباحثين لكنها تبقى متشابهة في جوهرها وحتى تعريفاتها الإجرائية، بالمقابل هناك شبه اتفاق بين الباحثين مؤخرا على أن هذه الأبعاد الخمسة هي المكونات الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية وقد صنف ويليامز واندرسون سنة 1991 (Anderson & Williams) الأبعاد الخمسة في بعدين كالتالي:

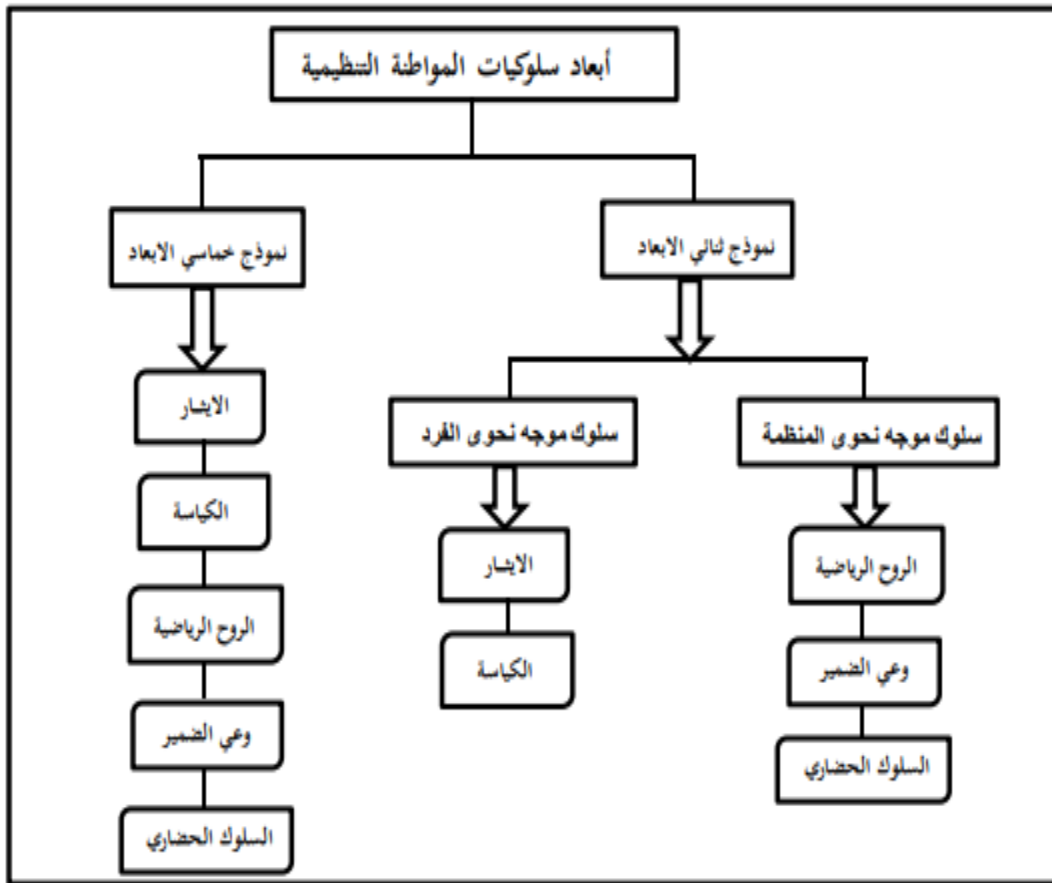
1) سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو الأفراد (O C B. Individual): ويشمل هذا السلوك كلا

من الإيثار والكمياسة (اللباقة واللفظ)

2) سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة (O C B. Organization): ويشمل هذا السلوك

كل من وعي الضمير، الروح الرياضية و السلوك الحضاري.

الشكل (1-2): يمثل ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية



المصدر: يوسف أسماء ، علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين دراسة في البنوك

التجارية الأردنية، مذكرة ماجستير في إدارة أعمال، الجامعة الأردنية، 2012 ، ص 19

المطلب الثالث: محددات واثار سلوك المواطنة التنظيمية

أولا محددات سلوك المواطنة التنظيمية:

تشتمل سلوك المواطنة التنظيمية على مجموعة من المحددات نورد اهمها¹:

(1) **الرضا الوظيفي:** يقصد بالرضا الوظيفي الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لعمله فيما يتعلق بالحوافز، أسلوب الإشراف، المناخ العام.....إخ.

(2) **الولاء التنظيمي:** لقد تعددت وجهات نظر الباحثين حول تعريفه فهناك من يعرفه بمدى قوة ارتباط الفرد وتفاعله مع المؤسسة العمل وهناك فريق آخر يعرفه بأنه الاستعداد والرغبة في زيادة طاقة العمل والولاء للنظام الاجتماعي ومن هنا فالولاء عبارة عن درجة ارتباط الفرد بالمؤسسة وإحساسه بروح الانتماء إليها.

(3) **العدالة التنظيمية:** يتكون مفهوم العدالة التنظيمية من ثلاثة أبعاد رئيسية : عدالة التوزيع، عدالة الإجراءات وعدالة التعاملات، حيث تعني عدالة التوزيع مدى شعور الموظف بأن ما يحصل عليه مساوي لما يبذله من جهد مقارنة بزملائه، في حين يقصد بعدالة الإجراءات مدى إحساس الموظفين بأن الإجراءات المتبعة في تحديد الكفاءات التنظيمية عادلة كالاشترك في الأسس التي يتم بموجبها عملية التقييم الأداء، أما عدالة التعاملات بقصد بها مستوى العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين خلال عملية تقييم الأداء، كل هذه الأبعاد متداخلة وفي النهاية تؤدي إلى شعور الموظف بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية

(4) **القيادة الإدارية:** وهي تعد من أهم العوامل المؤثرة على البيئة التنظيمية في بناء وتكوين ومبادئ وثقافة المنظمة، والتي بدورها تؤثر تأثير بالغاً في سلوكيات الموظفين في مختلف المستويات الإدارية، لذا فإن الممارسات التطوعية أو سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يقوم بها القادة المسؤولون على انعكاساتها المباشرة على فهم وأفعال سلوك المرؤوسين الذين يستلهمون التوجيه والإرشاد منهم

(5) **السن:** أن لعمر الموظف تأثير واضحاً على سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال تأثيره على بعض المتغيرات الوظيفية، فقد اتضح أن العوامل والأسباب المؤدية إلى ظهور هذا النوع من السلوك تختلف باختلاف السن العمر الموظف يحدد نظرته للعمل، ففي الوقت الذي يهتم فيه صغار السن بموضوع

¹ أحمد بن سالم العامر ، سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة دراسة استطلاعية لآراء المديرين ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز،

كلية الاقتصاد والإدارة ، المملكة العربية السعودية، المجلد 16، العدد 2، 2002، ص 47

العدالة والعمليات التبادلية التي يتم بموجبها الموازنة بين ما يبذلونه من جهد مقابل ما يحصلون عليه من مردود، تجد كبار السن يهتمون بالعلاقات الاجتماعية والأخلاقية التي تم بناؤها عبر الزمن

(6) الأقدمية: إن لمدة خدمة الموظفين بالمنظمة دور في وجود سلوك المواطنة التنظيمية أو اختفائه، هناك علاقة سلبية بين الأقدمية وسلوك المواطنة التنظيمية، وتبين أن الموظف الجديد لم يتمكن بعد من معرفة وتحديد واجباته بدقة وبالتالي يحددها بشكل واسع ومع مرور الزمن يتكيف مع النظام الاجتماعي للمنظمة وتقل درجة الغموض لديه ويصبح أكثر قدرة على تحديد أدواره بدقة مما يترتب عليه التقليل من النشاطات التطوعية الإضافية التي يقوم بها،

(7) الدوافع الذاتية: يقصد بها حاجات الفرد الداخلية الإنجاز وتحقيق الذات ، والتي تعمل على تحريك السلوك والعمليات النفسية وترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال قيام الموظف في النهاية بالانخراط مسارات تطوعية في مجال عمله وخارج الدور الموصوف له رسمياً في مؤسسته ودون توقعه الحصول على أي مردود مقابل ذلك

(8) الثقافة التنظيمية: تعتبر أحد العوامل المؤثرة في سلوك الأفراد، ويعرفها شايينSchlein بانتهاء نسق من الافتراضات الأساسية التي اكتشفت بواسطة جماعة معينة من الأفراد من أجل مواجهة مشكلات التكيف الخارجي والتكامل والتنسيق الداخلي، حيث تعتبر من الثوابت الراسخة التي يتم تلقينها للأعضاء الجدد باعتبارها المنهج الصحيح للإدراك والتفكير عند التعامل مع تلك المشاكل. وإن تأثير الثقافة على سلوك المواطنة التنظيمية يأتي من خلال مدى تشجيعها أو رفضها لهذا النوع من السلوك، فتحدها تؤثر إما سلباً أو إيجابياً على سلوك المواطنة تبعاً للاعتقادات التي تقوم عليها هذه الثقافة

(9) السياسة التنظيمية: وتعني النشاطات التنظيمية الداخلية الهادفة إلى تطوير واستخدام المصادر المختلفة للقوة لتحقيق الأهداف التي يسعى إليها الشخص في المواقف التي تكون فيها الخيارات غامضة وغير متوقعة، و ترتبط السياسة التنظيمية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على النواحي المختلفة للحياة في المنظمة، حيث تحد مع زيادة حدة السياسة التنظيمية نقل الممارسات التطوعية من قبل الأفراد في المنظمة، وهذا يتناقض مع أسس سلوك المواطنة التنظيمية¹

¹ حمزة معمري، بن زاهي منصور، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الجديدة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ورفلة، العدد 14، مارس 2014، ص 49.

ثانيا : آثار سلوك المواطنة التنظيمية :

أن من أهم اثار سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى المنظمات تكمن في عدد من الاثار الإيجابية لسلوك المواطنة التنظيمية علي الأداء وتحقيق الفعالية التنظيمية، ونذكر من أهمها ما يلي:¹

- (1) إن سلوك المواطنة التنظيمية قد يسهم في التحفيز للجوانب الاجتماعية للمؤسسة، ويوفر المرونة اللازمة للعمل، ويحافظ على التوازن الداخلي للتنظيم
- (2) إن سلوك المواطنة التنظيمية يحسن الأداء من خلال تدعيم السلوك الاجتماعي للمؤسسة، وتقليل الاحتكاك، وزيادة الكفاءة
- (3) يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى تحسين الإنتاجية بين زملاء العمل وإنتاجية الإدارة
- (4) يساهم سلوك المواطنة التنظيمية للمرؤوسين في تكوين صورة ايجابية لدى المديرين نحوهم ونحو التزامهم بتحقيق أهداف المؤسسة
- (5) يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى تحسين أداء وإنتاجية الفرد وتطويره ذاتيا
- (6) يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى تحسين سبل الاتصال والتنسيق بين الأفراد والوحدات الإدارية، ورفع الروح المعنوية للموظفين، وتحسين رضا العملاء والمستفيدين من خدمات المؤسسة

ثالثا : معوقات القيام بسلوك المواطنة التنظيمية:

أن عدم قيام موظفين بسلوكيات تطوعية في المنظمات يعود مجموعة من المعوقات نوردتها فيما يلي:²

- (1) عدم إشراك الموظفين في القرارات التي تم اللقمة.
- (2) عجز ثقافة و قيم المنظمة في التخفيف من ضغوط العمل
- (3) عدم إتاحة الفرصة للموظفين للتعبير عن آرائهم تجاه وظائفهم
- (4) افتقار معظم المنظمات الإدارية لتحقيق العدالة التنظيمية

¹ محمد بن عبد الله بن سعيد الزهراني، سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2002ص31

² هناء خالد الرقاد ، عزيزة عيسى أبودية ، الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية ، المجلد 20 ، العدد 02، 2012، ص 125

(5) العوامل النفسية كفقْدان الثقة من جانب العمال والرؤساء والذيقديؤدبالامبالاةوالاغتراب، وعدمالرضاوقلةالدافعية للعمل

(6) العوامل الاجتماعية والاقتصادية، وهياكل الأجور والمرتبات، والعوامل الإدارية التي تتعلق بعدم الاستقرار الإداري و الوظيفي.

وكما جاء في دراسة جونز وكراندال (Jones & Crandall 1991) فإن التغلب على المعوقات السابقة يستدعي اهتمام المنظمات بما يلي¹:

- (1) تقوية مهارات التفكير والاتصال الشخصي لدى الموظفين
- (2) سعي القيادات الإدارية للحصول على أحداث المعلومات المتعلقة بتحسين نشاطات الموظفين الإضافية مثل؛ معلومات عن ظروف العمل السيئة، وساعات العمل الطويلة، والإشراف غير الفعال
- (3) السعي إلى تنمية علاقات مفتوحة مع العمال وعدم التركيز على العلاقات الرسمية
- (4) إتاحة الفرصة للموظفين الجدد للانخراط اجتماعيا بالمنظمة
- (5) التركيز على حاجات الموظفين وتشجيعهم على أبناء آرائهم وتوجهاتهم، فمشاركة العمال تدفعهم لبذل المزيد من الجهود لتحقيق فاعلية الأداء والتميز للمنظمة.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لرأس المال النفسي الإيجابي والسلوكيات المواطنة التنظيمية

سنتطرق من خلال هذه المبحث إلى أهم الدراسات السابقة التي تعرضت للموضوع

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

الدراسة الأولى: دراسة - أسماء سعيد محمد عطا

جاءت هذه الدراسة بعنوان " أثر ابعاد راس المال النفسي في سلوكيات المواطنة التنظيمية " في إطار

رسالة ماجستير في تخصص ادارة الاعمال، جامعة طنطا

هدفت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى تسليط ضوء عن أثر ابعاد راس المال النفسي المتمثلة في

(الفعالية - التفاؤل - المرونة - الأمل) على ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية المتمثلة في (الايثار - الكياسة -

السلوك الحضاري - الضمير) وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

¹ حمزة معمر، إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه

تخصص علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2013/2014، ص 122

1) وجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين الأبعاد المختلفة لرأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية

2) أبعاد رأس المال النفسي تؤثر تأثيراً معنوية إيجابية في كل بعد من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية،

الدراسة الثانية: مليكة مدفوني 2017

جاءت الدراسة بعنوان: " دراسة أثر الاستثمار في رأس المال البشري على ربحية مؤسسة مناجم

الفسفاط Somiphos باستخدام منهجية معامل القيمة المضافة الفكرية (vaicmt) " مجلة دراسات

وأبحاث ، العدد 27 جوان ، السنة التاسعة

هدفت هذه الدراسة لتقصي اثر الاستثمار في رأس المال البشري على ربحية مؤسسة مناجم

الفسفاط خلال الفترة الممتدة من سنة 2005 الى غاية 2015، وقد تم التعبير عن الاستثمار في رأس المال

البشري بكفاءة رأس المال البشري HCE ، وقيست الربحية بالعائد على الاصول (ROA) ، و باعتماد

منهجية معامل القيمة المضافة الفكرية (VAIC) تم بناء نموذج وفق معادلة الانحدار المتعدد تم تقدير نتائجه

باستخدام برنامج eviews بطريقة المربعات الصغرى العادية ، و خلصت الدراسة إلى ان هناك علاقة تأثير ايجابية

معنوية بين الاستثمار في رأس المال البشري وربحية المؤسسة مقاسة بـ (ROA)

الدراسة الثالثة: وليد شلابي، صلاح الدين شيخاوي 2020

جاءت بعنوان " واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية بولاية المسيلة " ، مجلة

مجلة إبراهيمي للدراسات ل نفسية والتربوية ، المجلد 03، العدد 01

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية بولاية

المسيلة، و الكشف عن الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وفقا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المستوى

التعليمي، الاقدمية المهنية)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وجمع البيانات

إستخدام الباحثان إستبيان لقياس سلوك المواطنة التنظيمية من إعدادهما، وطبقت الأداة على مجتمع الدراسة الذي

شمل موظفي الجماعات الإقليمية بولاية المسيلة حيث كان تعداد العينة (218) موظفاً، وبعد المعالجة الإحصائية

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1) مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية كان مرتفعاً لدى افراد عينة

الدراسة في جميع أبعاده (الإيثار، اللطافة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري).

(2) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لإستجابات أفراد العينة حول

مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية تعزى لمتغير الجنس.

(3) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لإستجابات أفراد العينة حول

مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الجماعات الإقليمية تعزى لمتغير الاقدمية المهنية.

الدراسة الرابعة: مُجد حسن الخطيب ، بن حسان حكيم 2021

جاءت هذه الدراسة بعنوان : تأثير رأس المال الفكري على تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية في الجامعات

الفلسطينية (جامعة الأزهر – غزة أنموذج) ، مجلة رؤى الاقتصاد ، العدد 11

هددت الدراسة إلى الكشف عن تأثير رأس المال الفكري على تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية في

الجامعات الفلسطينية (جامعة الأزهر أنموذج)، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع

الدراسة جميع العمداء ومدراء الكليات ورؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس في جامعة الأزهر بغزة، فلسطين من

العام 2017-2018م، والذي يبلغ عددهم (272) مبحوثاً.

وقد جاءت النتائج مؤكدة للفرضية الرئيسة القائلة: يوجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين مختلف

متطلبات رأس المال الفكري (البشرية، الهيكلية، العلائقية) في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في

جامعة الأزهر إذ بلغ معامل الارتباط (71%)، وحجم تأثير قدره (56%). كما كشفت أنه لا توجد علاقة تأثير

ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول كل من متطلبات رأس المال الفكري على

تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

الدراسة الأولى- دراسة 2015 kyung-heechung

Positive psychological capital ,organisationalcommitment and job stress of nurses in small and medium-sized hospitals.

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم معلومات أولية عن تسيير التمريض في المستشفيات الصغيرة ومتوسطة

الحجم، ولتحقيق هذه الغاية بحثت هذه الدراسة عن درجة رأس المال النفسي الإيجابي والالتزام التنظيمي والإجهاد

الوظيفي لدى الممرضات العاملات في المستشفيات الصغيرة والمتوسطة، للتحقيق في تأثير رأس المال النفسي

الإيجابي على الالتزام التنظيمي والإجهااد الوظيفي، ولمعالجة إشكالية الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من (197) وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

أن رأس المال النفسي الإيجابي يؤثر على الإلتزام التنظيمي وضغوط العمل، وأن الممرضات اللواتي هن أكثر إيجابية ولديهم رأس مال نفسي مرتفع هن أكثر التزاما تجاه التنظيم ولديهم ضغط عمل أقل من غيرهم؛ ٧ أن رأس المال النفسي الإيجابي كان له علاقة إيجابية كبيرة مع الإلتزام التنظيمياً رأس المال النفسي الإيجابي له علاقة سلبية كبيرة مع ضغوط العمل.

الدراسة الثانية: دراسة AbdAlkadir 2016

Sharing and Organizational Citizenship Behaviors on Creative Behaviors in Educational Institutions in Turkey!

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر التشارك المعرفي والسلوكيات التنظيمية على السلوكيات الإبداعية بين العاملين في المؤسسات التعليمية. ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام أداة الاستبيان وتوزيعها على عينة عشوائية التيشملت 220 فردا وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية:

- 1) هناك أثر ايجابي للتشارك المعرفي على السلوكيات الإبداعية للموظفين
- 2) عند تشارك المعرفة الضرورية يظهر الموظفين المزيد منسلوكيات المواطنة التنظيمية
- 3) هناك أثر ايجابي لسلوكيات المواطنة التنظيمية على السلوكيات الإبداعية للموظفين .

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة مع الدراسات السابقة

سنحاول في هذا المطلب تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة سواء باللغة العربية أو الأجنبية حيث سنوضح نقاط التشابه ونقاط الاختلاف، كما سنتطرق لأهم النقاط التي استفدنا منها خلال اطلاعنا عليها، وفي ما يلي جدول يوضح أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

الجدول (1-1) : أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة.

أوجه الشبه			
المتغيرات	المنهج المستعمل	أداة تحليل المعلومات	نوع القطاع
اعتمدت كل الدراسات على اعتبار سلوكيات المواطنة التنظيمية و رأس المال النفسي الإيجابي كمتغيرات أساسية للدراسة	تم الاعتماد على المنهج الاحصائي القياسي لكل الدراسات (الحالية والسابقة).	تم اعتماد على برنامج الإحصائي spss كأداة لتحليل المعلومات لكل الدراسات الحالية والسابقة.	أجريت الدراسة الحالية والدراسات السابقة في القطاع العام .
أوجه الاختلاف			
بالرغم من أوجه التشابه إلا أنه لا تخلو من الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة من حيث المكان، الزمان، العينة، المتغيرات.			

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

مجال الاستفادة من الدراسات السابقة:

- ◀ ساهمت في الإثراء الفكري والإداري للجانب النظري لدراسة وصياغة وإعداد الجانب التطبيقي؛
- ◀ الإلمام بالنتائج المتوصل إليها من الدراسات السابقة، مما مكن الباحثين من الانطلاق في الدراسة الحالية؛
- ◀ المساعدة في الاطلاع على الأساليب والأداة الإحصائية المستخدمة في الدراسة السابقة مما ساعد الباحثين على تحديد الأداة المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية؛
- ◀ تعتبر الدراسات السابقة نقطة قوة وقاعدة أساسية في البحث وانطلاقة جيدة للباحث لإعداد الدراسة الحالية وخاصة عند تحديد المشكلة.

خلاصة الفصل الأول :

تعرفنا من خلال هذا الفصل على المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة المتمثلة في سلوكيات المواطنة التنظيمية ورأس المال النفسي الإيجابي اين قدمنا تعريف للمتغيرات وابعادهم في المبحث الأول ثم تطرقنا في المبحث الثاني الى اهم الدراسات التي سبقتنا لدراسة الموضوع ثم مقارنة بالدراسة الحالية

الفصل الثاني:

الدراسة المدانية للموضوع

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الأول الى الجانب النظري أين تم فيه التعريف بمتغيرات الدراسة المتمثلة في كل من سلوكيات المواطنة التنظيمية وراس المال النفسي الإيجابي وبهدف اثناء ما جاء فيه من معلومات وتعزيز الدراسة النظرية بدراسة تطبيقية خصصنا هذا الفصل لتسليط الضوء على اثر راس المال النفسي الإيجابي على سلوكيات المواطنة التنظيمية في مؤسسة الاسمنت عين توتة الوحدة التجارية تقرت من خلال تصميم استبانة وزعت على مجموعة من عمال لمؤسسة بعد ذلك قمنا بتحليل النتائج باستخدام برنامج spss

المبحث الأول: الاجراءات المنهجية للدراسة

تتمحور الدراسة الميدانية على تقييم اثر رأس المال النفسي الإيجابي على سلوكيات المواطنين في شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت، ومن اجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة خصصنا هذا المبحث للتعريف بالإجراءات المنهجية للدراسة

المطلب الأول: منهج الدراسة

للوصول لنتائج البحث العلمي لابد من طريقة منظمة منسقة بمعنا الوسيلة التي يتم بواسطتها الوصول للحقيقة والمجموعة حقائقياً، وقفمنا للموافق ومحاولة اختبار هل لتأكد من صلاحيته في مواقف أخرى بتعميمها للوصول إليها بما يطلق عليها اصطلاحاً نظرية وهي هدفك. حثعلمي.

على ذكر ما سبق وانطلاقاً من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها ميدانياً، تم الاعتماد على المنهج الإحصائي، وذلك نظر الطبيعة البحثية التي تفرض علينا إتباع هذا المنهج باعتبارها طريقة تتناول أحداثاً وظواهر وممارسات موجودة للدراسة وقياس الدلالة الإحصائية بين متغيرات الدراسة. وقد اعتمدنا هذا المنهج بهدف تحليل نتائج الدراسة الميدانية للوصول إلى الإجابة على الإشكالية الرئيسة والتساؤلات الفرعية واختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة ومتغيراتها

الفرع الأول: تقديم مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من عمال شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت

ثانياً: عينة الدراسة

من اجل معرفة اثر رأس المال النفسي الإيجابي على سلوكيات المواطنين، تم توزيع 50 استبانة ورقية على مجموعة من شركة الاسمنت عين توتة الوحدة التجارية تقرت ، وتم استرجاع 40 استمارة صالحة لتحليل اي بنسبة 80 في المائة، بينما تم اهمال 5 استمارات باعتبارهم غير قابلين للدراسة والجدول أدناه يوضح توزيع عينة الدراسة.

الجدول (2-1): توزيع عينة الدراسة

نوع الإستبانة	التوزيع	المسترجع	المستبعدة	النهائي
استبانة ورقية	50	40	10	40
النسبة	%100	%80	%10	%80

المصدر: من إعداد الطالبين وفق نتائج توزيع الاستبيانات

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة

بافتراض ثبات العوامل الأخرى التي لم تدخل ضمن نطاق البحث فإن متغيرات الدراسة تكون على النحو التالي:

أ- المتغير المستقل: راس المال النفسي الايجابي

ب- المتغير التابع: سلوكيات المواطنة التنظيمية

المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة

الفرع الأول: أدوات الدراسة الميدانية

لقد اعتمدنا في دراستنا الميدانية على المقابلة الشخصية وكما تم الاعتماد على الاستبانة الورقية كأداة رئيسية لجمع المعلومات (انظر الملحق رقم 01)، وتم تصميم لاستبانة وفق مقياس ليكارت الثلاثي (موافق، محايد، غير موافق)، كما قسمة الاستبانة إلى محورين وهما كالتالي:

أولاً: الجزء الأول

يشمل البيانات الشخصية لعمال المؤسسة والمتمثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة).

ثانياً: الجزء الثاني

يشمل هذا الجزء من الاستبانة البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة اين خصصنا المحور الأول للمتغير التابع وهو سلوكيات المواطنة التنظيمية مقسم الى اربعة ابعاد، اما المحور الثاني فقد خصصناه لمتغير المستقل وهو راس المال النفسي الإيجابي مقسم الى ثلاثة ابعاد وفق مقياس ليكارت الثلاثي، موضح في الجدول التالي:

ثالثاً: صدق وثبات أداة الدراسة

بعد الاطلاع على مختلف الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة تم إعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات اللازمة، حيث تم عرضها على مجموعة من المحكمين تألفت من ثلاثة متخصصين في مجال علوم التسيير، وذلك من أجل معرفة آرائهم واقتراحاتهم وتمت الاستجابة لتوجيهاتهم، حيث تم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل وتصحيح الأخطاء على ضوء الاقتراحات، وبذلك تم تصميم وإخراج الاستبانة في صورتها النهائية.

ومن أجل قياس الثبات (الاتساق) الداخلي لأداة الدراسة، تم استخدام معامل ثبات كرونباخ ألفا وهذا بالاستعانة ببرنامج SPSS v22 كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (2-2) معامل الثبات الكلي للإستبانة

معامل الثبات الفا كرونباخ	عدد العبارات	
0.891	20	المحور الأول
0.857	15	المحور الثاني
0.939	35	الاستبيان كامل

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (2-2) أن قيمة ألفا كرونباخ أكبر من 0.62 حيث تقدر قيمتها بـ 0.939 وهي نسبة قابلة لتحليل الإحصائي ويمكن الاعتماد عليها، حيث أنها تتجاوز الحد الأدنى المعتمد في مثل هذه الدراسات، مما قد يعني الحصول على نفس الإجابات في حالة استجواب أفراد عينة الدراسة في نفس الظروف

الفرع الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية

من أجل تحليل بيانات الاستبانة تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- ◀ التكرارات والنسب المئوية لمعرفة ووصف أفراد عينة الدراسة؛
- ◀ معامل كرونباخ ألفا لتحديد ثبات أداة الدراسة؛
- ◀ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد أهمية الدراسة لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور وأبعاد أداة الدراسة؛
- ◀ الانحدار الخطي ومعامل الارتباط واختبار الفرضيات واختبار anova
- ◀ كما تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي وقد كانت الخيارات المتاحة أمام كل عبارة تتمثل في موافق، محايد، غير موافق.

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

المطلب الأول: عرض نتائج الجزء الأول من الاستبيان

ويشمل تحليل الصفات الشخصية للعمال الذين تم استقصاؤهم، وذلك بهدف التعرف على بعض الحقائق الأساسية المتعلقة بهذه العينة من أجل إعطاء صورة واضحة عن الأفراد المشاركين هذه الدراسة

1-متغير الجنس

جاء توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس كما يوضحه الجدول التالي:

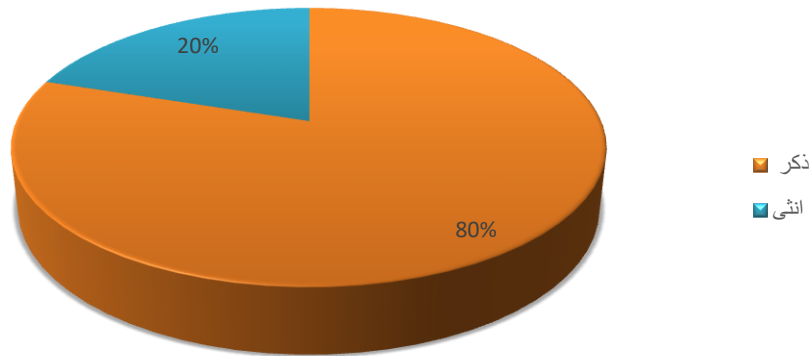
الجدول رقم (2-3) يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة	التكرار	الفئة
80%	32	ذكر
20%	08	أنثى
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات برنامج SPSS v22

ويمكن ترجمة بيانات الجدول إلى الشكل البياني التالي:

الشكل (2-1) توزيع الجنس على أفراد العينة



المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات برنامج SPSS v22

يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الذكور بلغت 80 في المائة وهي أعلى من نسبة الإناث التي بلغت 20 في المائة، ويعود ذلك إلى طبيعة نشاط المؤسسات محل الدراسة.

2-متغير العمر

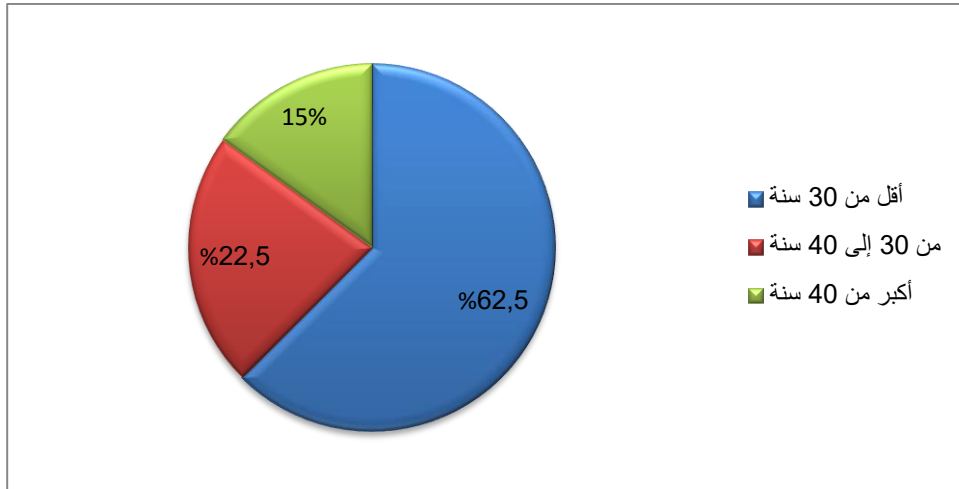
جاء توزيع أفراد عينة الدراسة وفق لمتغير العمر كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (2- 4) يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

النسبة	التكرار	الفئة العمر
62,5%	25	أقل من 30 سنة
22,5%	9	من 30 سنة إلى 40 سنة
15%	6	أكبر من 40 سنة
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS v22

ويمكن ترجمة بيانات الجدول الى الشكل التالي:



المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS v22

يظهر لنا من الجدول والشكل الخاص لتوزيع أفراد العينة بحسب فئة العمرية، إلى أن ما نسبته 62.5 في المائة من عينة الدراسة أعمارهم أقل من 30 سنة ، ونسبة 22.5 في المائة أعمارهم تتراوح بين (30 و40 سنة)، ونسبة 15 في المائة أعمارهم تتجاوز الأربعين سنة

وبناء على ما سبق ان المؤسسة تسعى لتوظيف شباب الذين تتراوح أعمارهم بين 20 و30 سنة كونهم يعتبرون في اوج طاقتهم الإنتاجية وهذا ما يساعد المؤسسة ويتوافق مع طبيعة عملها وهذا يعتبر مؤشر جيد ويدل الاستمرارية والقدرة على التفكير والإبداع والمواصلة وهذا ما يتوافق مع المناصب التي يشغلها هؤلاء.

3-متغير المؤهل العلمي

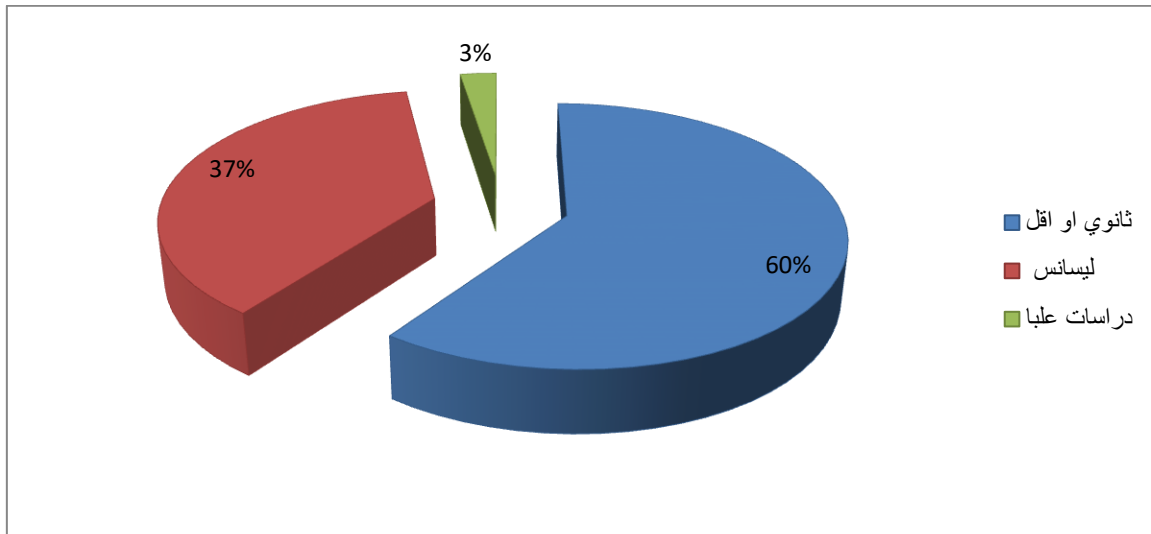
جاء توزيع أفراد عينة الدراسة وفق لمتغير المؤهل كالتالي:

الجدول رقم(2-5)توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
60%	24	ثانوي او اقل
37%	15	ليسانس
03%	01	دراسات عليا
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS v22

ويمكن ترجمة بيانات الجدول الى الشكل التالي:



المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS v22

يظهر لنا من الجدول الخاص بتوزيع أفراد العينة، أن ما نسبته 60 في المائة من عينة الدراسة مستواهم العلمي ثانوي او اقل ، في حين بلغت نسبة الذين لديهم مستوي علمي اعلى من الماستر ما نسبته 15 في المائة. ومن خلال ما سبق من النتائج يتضح لنا أن اغلب المستجوبين البالغ عددهم 24 وبنسبة تقدر ب 60 في المائة يحملون مؤهل ثانوي او اقل وهذا راجع الى المؤسسو محل الدراسة لديها سياسة لتوظيف تستهدف الاعوان التقنيين بشكل كبير نظرا لطبيعة عمل المؤسسة

4-متغير الخبرة المهنية

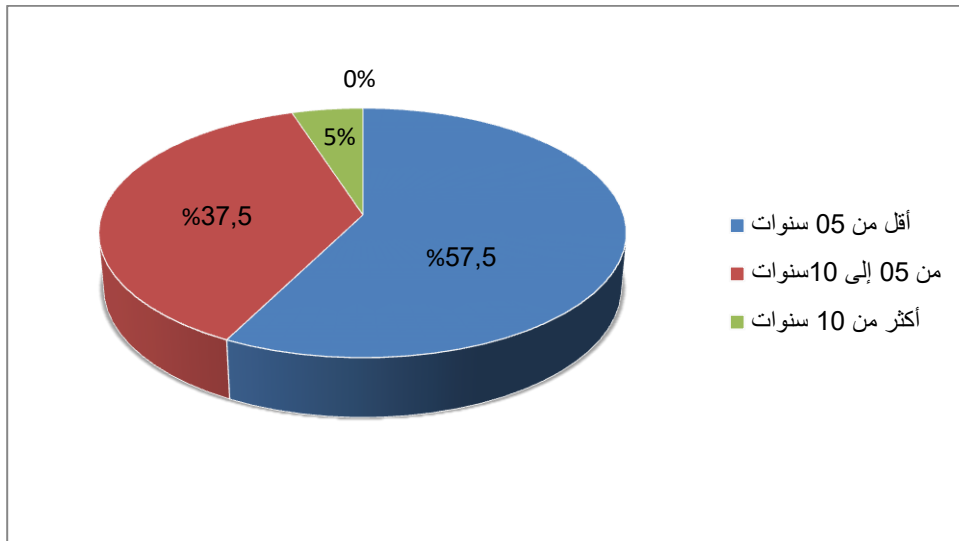
جاء توزيع أفراد عينة الدراسة وفق لمتغير الخبرة كالتالي:

جدول رقم(2-6) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
57,5%	23	أقل من 05 سنوات
37,5%	15	من 05 إلى 10 سنوات
5%	2	أكبر من 10 سنوات
%100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS v22

ويمكن ترجمة بيانات الجدول الى الشكل التالي:



المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS v22

يظهر لنا من الجدول الخاص بتوزيع أفراد العينة، أن ما نسبته 57.5 في المائة من عينة الدراسة خبرتهم المهنية تقل عن الخمس سنوات، في حين بلغت نسبة الذين خبرتهم تتجاوز الخمس سنوات وتقل عن العشر سنوات ما نسبته 37.5 في المائة وهذا راجع الى ان اغلب المستجيبين كانوا من فئة الشباب وقد تم توظيفهم حديثا في حين تعتمد المؤسسة على الخبرة في المناصب الإدارية

المطلب الثاني: تفسير النتائج الجزء الثاني من الاستبيان

أولاً: تم التعبير عن المحور الأول بعنوان سلوكيات المواطنة التنظيمية بمجموعة من العبارات كما هو وضح في

الجدول الموالي

جدول رقم (2-07) توزيع المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الاول

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	رقم
2	موافق	,84	1,60	مصلحة المؤسسة فوق مصلحتي الخاصة	01
10	موافق	,49	1,40	اقبل ان أكون بديلا لزملائي في العمل إذا تطلب الامر	02
20	موافق	,42	1,22	أتنازل عن الاجازة لتمنح لغيري عند الحاجة	03
3	موافق	,77	1,60	اساعد زملائي الذين عليهم حجم عمل كبير	04
13	موافق	,46	1,30	أوجه واساعد الافراد الجدد في العمل وافديهم بخبراتي	05
4	موافق	,75	1,50	أحرص على تزويد زملائي بالمعلومات المناسبة التي تساعدهم في عملهم	06
15	موافق	,43	1,25	اساعد زملائي في حل مشاكل العمل الخاص بهم	07
18	موافق	,43	1,25	ابتعد عن التدخل في خصوصيات الزملاء	08
19	موافق	,53	1,22	اتشاور مع زملائي في حالة اتخاذ قرار يؤثر عليهم	09
8	موافق	,50	1,42	أتبع أسلوب لبق عند رغبتني في تعديل سلوك خاطئ في المؤسسة	10
1	موافق	,82	1,70	مستعد للقيام بأي عمل بعد نهاية الدوام الرسمي	11
12	موافق	,46	1,30	اتقيد بالأنظمة والتعليمات حتى إذا لم تكن رقابة إدارية علي	12
5	موافق	,75	1,50	احرص على اكمال عملي بالرغم من انتهاء دوامي	13
16	موافق	,43	1,25	احافظ على وسائل العمل ولا استعملها استعمال شخصيا	14
18	موافق	,43	1,25	احرص على ابلاغ المؤسسة مسبقا في حالة عزمي على الغياب عن العمل	15
14	موافق	,45	1,27	احث زملائي على التفكير في مصلحة المؤسسة وترك مصالحهم الخاصة	16
9	موافق	,63	1,40	احث زملائي على العمل التطوعي المستمر لصالح المؤسسة والمجتمع	17
6	موافق	,50	1,50	احرص على اظهار المؤسسة في صورة جيدة في المجتمع	18
7	موافق	,67	1,45	اشرح للمجتمع خدمات المؤسسة	19
11	موافق	,52	1,32	اتقيد بالقوانين والنظم الإدارية السائدة في المنظمة	20

المحور الأول: سلوكيات المواطنة التنظيمية 1.38 0.56 / موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يظهر من لنا خلال الجدول اعلاه أن المتوسط العام للعبارات المتعلقة بقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة في قد بلغ (1.38) كما سجلنا انحراف معياري يقدر (0.56)، وقد جاءت العبارة رقم 11 (مستعد للقيام بأي عمل بعد نهاية الدوام الرسمي) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (1.70) فيما سجلت العبارة انحراف معياري قدر ب (0.82)، بينما جاءت العبارة رقم 01 (بمصلحة المؤسسة فوق مصلحة الخاصة) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (1.60) فيما سجلت العبارة انحراف معياري قدر ب (0.84).

في حين كانت النتائج ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية على النحو التالي

الجدول (2-08): يمثل توزيعات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لابعاد المحور الاول

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية
1	0.59	1.42	الايثار
4	0.52	1.32	الكياسة
2	0.57	1.40	وعى الضمير
3	0.55	1.38	السلوك الحضاري

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه يظهر لنا ان بعد الايثار سجل اعلى تقييم اين بلغ متوسطه الحسابي (1.42) لي تليه السلوك الحضاري بمتوسط حسابي بلغ (1.40) ثم السلوك الحضاري بمتوسط حسابي بلغ (1.38) وفي الأخير الكياسة بمتوسط حسابي قدر (1.32) في حين تراوحت قيمة الانحرافات المعيارية (0.50 - 0.60) وهي اقل من (01) وهذا يعني عدم وجود تبيان او تشتت في إجابات افراد عينة الدراسة على مستوى جميع ابعاد المحور الاول

إذن حسب نتائج السابقة فإن المتوسط العام لعبارات المحور الأول جاء مرتفعاً مما يعني إن تقييم العمال لمحور سلوكيات المواطنة التنظيمية كان إيجابياً ، وهذا يدل على أن هناك وعي من قبل عمال المؤسسة بسلوكيات المواطنة التنظيمية واهتمام المؤسسة بتقدير وتنمية قدرات عمالها مما يساهم في إعطاء صور إيجابية للمؤسسة، كما يتمتع عمال المؤسسة بدرجة عالية من الوعي والضمير المهني وذلك لان نظام المؤسسة الداخلي يلزم العمال بالتقيد بالتوقيت ويقدم لهم مكافآت حسب التزامهم

ثانياً: تم التعبير عن المحور الثاني بعنوان راس المال النفسي الإيجابي بمجموعة من العبارات كما هو موضح في الجدول الموالي:

جدول رقم(2-09) توزيع المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمعيارية المحور الثاني

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الترتيب
11	موافق	,43	1,25	أفكر في العديد من الطرق لمواجهة ضغوط العمل بفعالية عالية	01
10	موافق	,45	1,27	لدى القدرة على تمثيل فريق عمل في الاجتماعات مع الإدارة العليا	02
7	موافق	,63	1,40	تمكنني قدراتي من حل المشاكل التي توجهني في العمل	03
4	موافق	,50	1,50	أستطيع تحقيق اهداف عملي بطرق عديدة	04
5	موافق	,67	1,45	اسعى لتحقيق اهداف عملي بهمة ونشاط	05
9	موافق	,52	1,32	اشعر بأنني حققت الاهداف التي وضعتها لنفسي	06
6	موافق	,50	1,42	اشعر بالتفاؤل تجاه مستقبلي الوظيفي	07
1	موافق	,84	1,72	أركز على الجانب المشرق في عملي	08
13	موافق	,43	1,25	حينما اشعر بالسخط على شي ما في العمل اسعى ان لا يوتر في العمل وفقاً لما اتوقعه	09
3	موافق	,75	1,50	ارى في كل مشكلة جانبا اخر مشرف	10
15	موافق	,42	1,22	لدى القدرة على ادارة مواقف عديدة في نفس الوقت عندما اكون في العمل	11
12	موافق	,43	1,25	لدى امكانية على التعامل مه جميع ذهنيات الزملاء في العمل	12
8	موافق	,57	1,35	اتجاوز ضغوطات العمل بسهولة	13
2	موافق	,74	1,55	يمكنني القيام بأكثر من عمل في ان واحد	14
14	موافق	,42	1,22	اواجه الصعوبات او مشكلات العمل بمرونة عالية	15
//////	موافق	0.52	1.37	المحور الأول: راس المال النفسي الإيجابي	

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يظهر من لنا خلال الجدول اعلاه الذي يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني الذي يعبر عن راس المال النفسي الايجابي اين حدد المتوسط الحسابي لهذا المحور ب (1.37) كما سجلنا انحراف معياري يقدر (0.52)، وقد جاءت العبارة رقم 08 (أركز على الجانب المشرق في عملي) في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ (1.72) فيما سجلت العبارة انحراف معياري قدر ب(0.84)، بينما جاءت العبارة رقم 14 (يمكنني القيام بأكثر من عمل في ان واحد) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (1.55) فيما سجلت العبارة انحراف معياري قدر ب(0.74)

في حين جاءت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذا المحور على النحو التالي:

الجدول (2-10): يشمل توزيعات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لابعاد المحور الثاني

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ابعاد راس المال النفسي الايجابي
2	0.5364	1.3742	الفعالية
1	0.6083	1.4425	التفاؤل
3	0.5167	1.3185	المرونة

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

يوضح الجدول اعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب النسبية الأبعاد رأس المال النفسي الإيجابي، فقد جاء بعد التفاؤل المرتبة الأولى في الأهمية النسبية بمتوسط حسابي (1.44) وبانحراف معياري (0.60) وهذا يدل أن هذا البعد له الأهمية عالية لدى المنظمة وهو المحرك الدافع للعمل، فيما جاء في المرتبة الثانية حسب الأهمية النسبية بعد العفالية بمتوسط حسابي (1.37) وبانحراف معياري (0.53) أما البعد الثالث فهو بعد المرونة فقد حقق وساطة حسابية بلغت (1.31) وبانحراف معياري (0.511.06) وهذا يدل على ضعف المنظمة في جانب المرونة في التعامل مع العاملين وعدم اعطائهم الفرصة في تحقيق الأهداف.

في حين تراوحت الانحرافات المعيارية لجميع الابعاد بين (0.50---0.61) وهي اقل من (01) وهذا يعني عدم وجود تبيان او تشتت في إجابات افراد عينة الدراسة على مستوى جميع ابعاد المحور الثاني

المطلب الثالث: مناقشة الفرضيات

أولاً: مناقشة الفرضية الأولى

سنحاول من خلال هذه النقطة مناقشة الفرضية الفرعية الأولى والتي كانت كالتالي مستوى راس المال النفسي الإيجابي في المؤسسة محل الدراسة عالي جداً" باستخدام برنامج spss يمكننا إجراء حساب المتوسطات والانحرافات لأبعاد المتغير المستقل المتمثل في راس المال النفسي الإيجابي كما هو موضح في الشكل الجدول الموالي:

الجدول (2-11): يشمل توزيعات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المحور الثاني

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ابعاد راس المال النفسي الإيجابي
2	0.5364	1.3742	الفعالية
1	0.6083	1.4425	التفاؤل
3	0.5167	1.3185	المرونة

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

يوضح الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب النسبية الأبعاد رأس المال النفسي الإيجابي، فقد جاء بعد التفاؤل المرتبة الأولى في الأهمية النسبية بمتوسط حسابي (1.44) وانحراف معياري (0.60) وهذا يدل أن هذا البعد له الأهمية عالية لدى المنظمة وهو المحرك الدافع للعمل، فيما جاء في المرتبة الثانية حسب الأهمية النسبية بعد العفالية بمتوسط حسابي (1.37) وانحراف معياري (0.53) أما البعد الثالث فهو بعد المرونة فقد حقق وساطة حسابية بلغت (1.31) وانحراف معياري (0.51.06) وهذا يدل على ضعف المنظمة في جانب المرونة في التعامل مع العاملين وعدم اعطائهم الفرصة في تحقيق الأهداف.

في حين تراوحت الانحرافات المعيارية لجميع الأبعاد بين (0.50---0.61) وهي اقل من (01) وهذا

يعني عدم وجود تبيان او تشتت في إجابات افرء عينة الدراسة على مستوى جميع ابعاد المحور الثاني

إذن حسب نتائج السابقة فإن المتوسط العام لعبارات المحور الثاني جاء مرتفعاً مما يعني إن تقييم العمال

لمحور راس المال النفسي الإيجابي كان إيجابياً ، وهذا يدل على أن هناك وعي من قبل المؤسسة بدور العمال النفسي

في تحسين أداء العمال وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الأولى ويفرض علينا قبولها

ثانيا: مناقشة الفرضية الثانية

سنحاول من خلال هذه النقطة مناقشة الفرضية الفرعية الاولى والتي كانت كالتالي مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة على جدا" باستخدام برنامج spss يمكننا اجراء حساب المتوسطات والانحرافات لأبعاد المتغير المتبع المتمثل في سلوكيات كما هو موضح في الشكل الجدول الموالي

الجدول (2-12): يمثل توزيعات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لابعادالمحور الاول

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية
1	0.59	1.42	الايثار
4	0.52	1.32	القياسة
2	0.57	1.40	وعى الضمير
3	0.55	1.38	السلوك الحضاري

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه يظهر لنا ان بعد الايثار سجل اعلى تقييم اين بلغ متوسطه الحسابي (1.42) لي تليه السلوك الحضاري بمتوسط حسابي بلغ (1.40) ثم السلوك الحضاري بمتوسط حسابي بلغ (1.38) وفي الأخير القياسة بمتوسط حسابي قدر (1.32) في حين تراوحت قيمة الانحرافات المعيارية (0.50 - 0.60) وهي اقل من (01) وهذا يعني عدم وجود تبيان او تشتت في إجابات افراد عينة الدراسة على مستوى جميع ابعاد المحور الاول

إذن حسب نتائج السابقة فإن المتوسط العام لعبارات المحورالأول جاء مرتفعمما يعني إن تقييم العمال لمحور سلوكيات المواطنة التنظيمية كان إيجابيا ، وهذا يدل على أن هناك وعي من قبل عمال المؤسسة بسلوكيات المواطنة التنظيمية واهتمام المؤسسة بتقدير وتنمية قدرات عمالها كما يتمتع عمال المؤسسة بدرجة عالية من الوعي والضمير المهني وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية ويفرض علينا قبولها

ثالثا: مناقشة الفرضية الثالثة

سنحاول من خلال هذه النقطة مناقشة الفرضية الفرعية الثانية والتي كانت كالتالي: "تؤثر ابعاد راس المال النفسي

الاجيبياتايثير معنويا إيجابيا في ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية "

أولا: اختبار **person**: كما هو موضح في الجدول الموالي

الجدول (2-13) : يمثل اختبار **person**

Corrélations			
		المحورالأول	المحورالثاني
المحورالأول	Corrélacion de Pearson	1	,984**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	40	40
المحورالثاني	Corrélacion de Pearson	,984**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	40	40

المصدر: من اعداد الطالبين باستخدام برنامج **spss**

ثانيا: اختبار الانحدار الخطي: كما هو موضح في الجدول الموالي

الجدول (2-14): يمثل اختبار الانحدار الخطي

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,984 ^a	,969	,968	1,19266

a. Prédicteurs : (Constante), b

المصدر: من اعداد الطالبين باستخدام برنامج **spss**

من خلال الدراسة الاحصائية للجدولين اعلاه نلاحظ أن قيمة $\text{sig}=000$ وهي قيمة اقل من قيمة

مستوى المعنوية المعلوم عند 5 %، اما معامل الارتباط الخطي للمحاور قد بلغ $r=0.984$ وهذا ما يعني ان راس

المال النفسي الإيجابي وسلوكيات المواطنة التنظيمية يرتبطان مع بعضها البعض بعلاقة طردية موجبة بنسبة

98.4% في حين بلغت نسبة **R-deux** (96) والذي تبين مدى دقة ابعاد راس المال النفسي الإيجابي في

تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الأولى ويفرض علينا قبولها

رابعاً: مناقشة الفرضية الرابع

سنحاول من خلال هذه النقطة مناقشة الفرضية الرابعة والتي كانت كالتالي: "هناك ذات دلالة إحصائية في علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بسلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى إلى كل أو أحد من المتغيرات الوظيفية أو الديمغرافية.

باستخدام برنامج spss يمكننا اجراء اختبار ANOVA الذي يبين تحليل التباين الأحادي لمتغيرات الدراسة كما موضح في الجدول التالي:

الجدول (2-15): يمثل اختبار ANOVA

	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carrémoyen	F	Sig.
1	Régression	1691,922	1	1691,922	1189,451	,000 ^b
	Résidus	54,053	38	1,422		
	Total	1745,975	39			
a. Variable dépendante : a						
b. Prédicteurs : (Constante), b						

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه يظهر لنا ان:

◀ مجموع مربعات الانحدار يساوي 1691.92

◀ مجموع مربعات البواقي يساوي 54.053

◀ درجة حرية الانحدار تساوي 1

◀ معدل مربعات الانحدار يساوي 1189.451

◀ مستوى دلالة 0.000

بناء على نتائج السابقة التي أظهرت ان مستوى الدلالة قد كان اقل من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يعني انه توجد فروقات ذات دلالة احصائية في علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بسلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى إلى كل أو أحد من المتغيرات الوظيفية أو الديمغرافية.

خلاصة الفصل الثاني:

تم في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بمدى أثر راس المال النفسي الإيجابي على سلوكيات المواطنة التنظيمية وتم الاعتماد في هذه الدراسة على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي spss.v.22 لتحليل الاستبيانة الموزع على مجموعة من عمال المؤسسة محل الدراسة (مؤسسة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت)

بعد تحليل نتائج الدراسة تبين لنا ان وجود علاقة طردية موجبة بين راس المال النفسي الإيجابي وسلوكيات المواطنة التنظيمية مما يعني ان راس المال النفسي الإيجابي تؤثر بشكل مباشر في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة .



الخاتمة

خاتمة :

كان للتغيرات التي عرفها العالم في جميع الأصعدة خلال الفترة الأخيرة اثر كبير على القطاع إدارة الموارد البشرية فأمام التطورات المستمرة في بيئة النشاط كانتشار التدريب الالكتروني عبر منصات زوم وغيرها تفاقمت حدة المنافسة في السوق وأصبحت الميزة التنافسية تتمثل في استقطاب افراد ذو مواهب متعددة وكفاءات عالية وتوفير الجو المناسب

كما ان المنظمة تحتاج الى تضافر جهود جميع العاملين بها والسعي الى المزيد من العمل والعطاء بما يوفق أداء الواجبات والمسؤوليات الرسمية للوظيفة ويعد هذا تطبيقا لما يعرف بسلوكيات المواطنة التنظيمية وقد أكدت معظم الدراسات على أهمية التعرف على النواحي الإيجابية للعاملين وذلك بغرض دعم السلوكيات المرغوبة داخل بيئة العمل والتخلص من السلوكيات غير المرغوبة التي تنعكس سلبا على إنتاجية العمل .

وفي ظل هذا جاءت هذه الدراسة لتبحث عن اثر راس المال النفسي الإيجابي على سلوكيات المواطنة التنظيمية وقد أثارت الدراسة العديد من التساؤلات المتعلقة بدور راس المال النفسي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية حاولنا من خلالها معالجة الاشكالية التالية: " ماهو الى أي مدى يساهم راس المال النفسي الايجابي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية في شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت؟ " أولا: اختبار صحة الفرضيات:

1) جاءت الفرضية الأولى للدراسة على النحو التالي: "مستوى راس المال النفسي الايجابي في المؤسسة محل

الدراسة عالي جدا " و باستخدام برنامج spss الذي افادنا بنتائج المتوسطات الاسببية لابعاد المحور الثاني المخصص لراس المال النفسي الإيجابي تم اثبات صحة الفرضية وتم قبولها

2) جاءت الفرضية الأولى للدراسة على النحو التالي: "ما مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة

محل الدراسة عال جدا" وباستخدام برنامج spss الذي افادنا بنتائج المتوسطات الحاسبية والانحرافات المعيارية لابعاد المحور الاول المخصص لراس لسلوكيات المواطنة التنظيمية تم اثبات صحة الفرضية وتم قبولها

3) جاءت الفرضية الفرعية الثانية للدراسة على النحو التالي: " توتر ابعاد راس المال النفسي في ابعاد

سلوكيات المواطنة التنظيمية بشكل إيجابي" و باستخدام برنامج spss الذي افادنا باختبار

PERSON الذي بين مدى الارتباط بين متغيرات الدراسة واختبار الانحدار الخطي تم تأكيد صحة

الفرضية وتم قبولها

4) جاءت الفرضية الرابعة للدراسة على النحو التالي: "هناك ذات دلالة إحصائية في علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بسلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى إلى كل أو أحد من المتغيرات الوظيفية أو الديمغرافية" وباستخدام برنامج SPSS الذي افادنا بنتائج اختبار ANOVA الذي يبين مستوى الدلالة والقيمة المحسوبة التي تجمع بين متغيرات الدراسة ومنه تم التأكيد صحة الفرضية وتم قبولها

ثانيا : نتائج الدراسة

توصلت إلى عدة نتائج ساهمت في حل مشكلة الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها، وكانت أهم نتائج الدراسة كما يلي:

- 1) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية رأس المال النفسي الإيجابي وسلوكيات المواطنة التنظيمية
- 2) هناك ذات دلالة إحصائية في علاقة رأس المال النفسي الإيجابي بسلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى إلى كل أو أحد من المتغيرات الوظيفية أو الديمغرافية
- 3) تؤثر ابعاد رأس المال النفسي تأثير معنويا إيجابيا في ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية "
- 4) تتمتع سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة بمستوى مرتفع
- 5) أوضحت الدراسة انه على الرغم من تاثر سلوكيات المواطنة التنظيمية لعمال المؤسسة محل الدراسة بالابعاد المختلفة لرأس المال النفسي الإيجابي الا ان هذه الابعاد قد اختلفت في الأهمية تأثيرها على سلوكيات المواطنة التنظيمية فقد جاءت الفعالية في المقام الاول

ثالثا: التوصيات:

على ضوء نتائج الدراسة الميدانية وبناء على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الميدانية فانه يمكننا تقديم مجموعة من التوصيات لفائدة المؤسسة تتمثل في مايلي :

- 1) ضرورة اهتمام مؤسسة الاسمنت عين توتة الوحدة التجارية ببناء وتنمية رأس المال النفسي للعاملين لما له من نتائج إيجابية في سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك من خلال عقد الدورات التدريبية التي تمكنهم تحقيق كلا من أهداف الإدارة والأهداف الشخصية
- 2) تشجيع العاملين ودعمهم سواء دعم مادية مثل المكافآت والحوافز لأصحاب الكفاءة والقدرة الذاتية العالية أو الدعم المعنوي المتمثل في الشكر والتقدير والثناء لأصحاب الكفاءة الذاتية العالية وأن يتم ترفينهم بناء على معيار الكفاءة في العمل

(3) محاولة إكساب العاملين المرونة وذلك عن طريق تدريبهم على كيفية مواجهة المخاطر ومساعدتهم على سرعة الرجوع إلى حالتهم الطبيعية بعد الأزمات

(4) العمل على رفع مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين من خلال عقد دورات تدريبية للعاملين في مجال سلوكيات المواطنة التنظيمية توضح الأبعاد المختلفة لها والآثار الإيجابية المترتبة عليها وتأصيل السلوك التطوعي في نفوسهم.

(5) الاهتمام بالنواحي الشخصية الخاصة بالعاملين والمساهمة في حل مشكلاتهم الشخصية ومشاركتهم في مناسباتهم مما يدعم أحساسهم بالانتماء بالإدارة ويزيد من سلوكهم التطوعي الخدمة زملائهم ومنظمتهم.

رابعاً: افاق الدراسة :

بعد ان حاولنا في هذه الدراسة البحث عن اثر راس المال النفسي الإيجابي في سلوكيات المواطنة التنظيمية فتحنا المجال لعدد من الدراسات ذات صلة مباشرة بالموضوع منها مايلي :

(1) اثر راس المال النفسي الإيجابي على أداء العاملين

(2) اثر العوامل التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية

(3) اثر جودة الحياة الوظيفية على سلوكيات المواطنة التنظيمية

(4) دور راس المال النفسي في بناء مناخ تنظيمي إيجابي

المراجع

أولا - الكتب

- 1) احسان دهب جلاب ، يوسف موسى ستي آل لعوين، تأثير راس المال النفسي الايجابي في الأداء الابداعي مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 3 2015.
- 2) أحمد بن سالم العامر ، سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة دراسة استطلاعية لآراء المديرين ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة ، المملكة العربية السعودية، المجلد 16، العدد 2، 2002.
- 3) سعد علي حمود العنزي، إبراهيم خليل إبراهيم، راس المال النفسي الإيجابي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد.
- 4) نجم عبود نجم ، إدارة الاملموسات" إدارة مالا يقاس"، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، 2010.
- 5) نجم عبود نجم ، إدارة الاملموسات" إدارة مالا يقاس"، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، 2010 .

ثانيا- مقالات

- 1) حمزة معمري، بن زاهي منصور، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الجديدة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ورفلة، العدد 14، مارس 2014.
- 2) زايد عادل مُجّد ، تنمية سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في شركات قطاع الأعمال المصري دراسة تطبيقية ، جامعة القاهرة، كلية التجارة، مجلة المحاسبة والادارة والتامين، العدد55، القاهرة، 2000
- 3) صباح مُجّد موسى و سحر الكرجي، أثر رأس المال النفسي الإيجابي في الاداء الاستراتيجي الادارة الموارد البشرية، مجلة الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية العدد105، 2015.
- 4) هناء خالد الرقاد ، عزيزة عيسى أبودية ، الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية ، المجلد 20 ، العدد 02، 2012.

ثالثا- رسالة واطروحات

- 1) أميرة رفعت حواس، أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، كلية إدارة الأعمال، مصر، 2003.
- 2) حمزة معمري، إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه تخصص علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2013/2014.
- 3) محمد بن عبد الله بن سعيد الزهراني، سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2002.
- 4) محمد فوزي أمين البردان، دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأصيلة الإرتباط بالعمل دراسة ميدانية، رسالة دكتوراه تخصص إدارة أعمال.
- 5) يوسف أسماء ، علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين دراسة في البنوك التجارية الأردنية، مذكرة ماجستير في إدارة أعمال، الجامعة الأردنية، 2012 .

رابعا- مذكرات

- 1) حنيش صلاح الدين، دور الرضا الوظيفي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي، في اطار مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في ميدان علوم التسيير تخصص ادارة الاعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، 2018/2017 .
- 2) خميس اسية ، أثر رأس المال النفسي عمى الأداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز "مديرية التوزيع بورقلة" في اطار مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في ميدان علوم التسيير تخصص ادارة الاعمال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2018/2017 .

الملاحق

المخلق رقم واحد الاستبيان



- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي -

- جامعة قاصدي مرباح بورقلة -

- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير -



- قسم علوم التسيير -

- تخصص : ادارة الموارد البشرية -

السيد (ة) /.....

بعد تحية طبية وبعد

نرجو مساهمتكم بالقيمة وذلك بالتكرم بالإدلاء بالمعلوما المطلوبة في هذا الاستبيان بهدف الحصول على آرائكم وتوفير البيانات والمعلوما المتعلقة بالجانب الميداني من أجل ترقية الماجستير، والذي يحمل عنوان: "اثر رأس المال النفسي الإيجابي على سلوكيات المواطنة"، ونظرا لما تتمتعون به من خبرة في مجال عملكم وبحكم موقعكم الوظيفي، فإننا نحث الباحثين بمرجو منكم الاطلاع على محاور هذا الاستبيان بعناية والإجابة علماً أسئلتها بموضوعية ومهنية، علماً بأن المعلوما التي سيتم جمعها ستعامل بسرية تامة وسوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

" شاكرين تتعاونكم معنا، وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير " .

من اعداد الطلبة: تحت اشراف الدكتور :

❖ عيادي محمد - د. عرابة الحاج -

❖ قمازي محمد بشير

الجزء الاول : القسم الخاص بالبيانات العامة

الجنس: ذكر انثى

❖ العمر: اقل من 30 سنة من 30 سنة الى اقل 40 سنة من 40 فأكثر

❖ المؤهل او الشهادة العلمية:

ثانوي او اقل

جامعي

دراسات عليا

❖ الخبرة المهنية :

اقل من خمس سنوات من 5 الى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

الجزء الثاني: أثر رأس المال النفسي الإيجابي على سلوكيات المواطنة
 المحور الأول: سلوكيات المواطنة التنظيمية

الرقم	العبرة	موافق	غ/موافق	محايد
البعد الأول: الايثار				
01	مصلحة المؤسسة فوق مصلحتي الخاصة			
02	اقبل ان أكون بديلا لزملائي في العمل إذا تطلب الامر			
03	أتنازل عن الاجازة لتمنح لغيري عند الحاجة			
04	اساعد زملائي الذين عليهم حجم عمل كبير			
05	أوجه واساعد الافراد الجدد في العمل وافديهم بخبراتي			
البعد الثاني الكياسة				
06	أحرص على تزويد زملائي بالمعلومات المناسبة التي تساعدهم في عملهم			
07	اساعد زملائي في حل مشاكل العمل الخاص بهم			
08	ابتعد عن التدخل في خصوصيات الزملاء			
09	اتشاور مع زملائي في حالة اتخاذ قرار يؤثر عليهم			
10	أتبع أسلوب لبق عند رغبتني في تعديل سلوك خاطئ في المؤسسة			
البعد الثالث: وعى الضمير				
11	مستعد للقيام بأي عمل بعد نهاية الدوام الرسمي			
12	اتقيد بالأنظمة والتعليمات حتى إذا لم تكن رقابة إدارية علي			
13	احرص على اكمال عملي بالرغم من انتهاء دوامي			
14	احافظ على وسائل العمل ولا استعملها استعمال شخصيا			
15	احرص على ابلاغ المؤسسة مسبقا في حالة عزمي على الغياب عن العمل			
البعد الرابع: السلوك الحضاري				
16	احث زملائي على التفكير في مصلحة المؤسسة وترك مصالحهم الخاصة			
17	احث زملائي على العمل التطوعي المستمر لصالح المؤسسة والمجتمع			
18	احرص على اظهار المؤسسة في صورة جيدة في المجتمع			
19	اشرح للمجتمع خدمات المؤسسة			
20	اتقيد بالقوانين والنظم الإدارية السائدة في المنظمة			

المحور الثاني: راس المال النفسي الإيجابي

الرقم	الفقرة	موافق	غ/موفق	محايد
البعد الاول: الفعالية				
01	أفكر في العديد من الطرق لمواجهة ضغوط العمل بفعالية عالية			
02	لدى القدرة على تمثيل فريق عمل في الاجتماعات مع الإدارة العليا			
03	تمكنني قدراتي من حل المشاكل التي توجهني في العمل			
04	أستطيع تحقيق اهداف عملي بطرق عديدة			
05	اسعى لتحقيق اهداف عملي بجمّة ونشاط			
البعد الثاني: التفاؤل				
06	اشعر بأنني حققت الاهداف التي وضعتها لنفسي			
07	اشعر بالتفاؤل تجاه مستقبلي الوظيفي			
08	أركز على الجانب المشرق في عملي			
09	حينما اشعر بالسخط على شي ما في العمل اسعى ان لا يوتر في العمل وفقا لما اتوقعه			
10	ارى في كل مشكلة جانبا اخر مشرف			
البعد الثالث: المرونة				
11	لدى القدرة على ادارة مواقف عديدة في نفس الوقت عندما اكون في العمل			
12	لدى امكانية على التعامل مه جميع ذهنيات الزملاء في العمل			
13	اتجاوز ضغوطات العمل بسهولة			
14	يمكنني القيام بأكثر من عمل في ان واحد			
15	اواجه الصعوبات او مشكلات العمل بمرونة عالية			

الملحق الثاني: مخرجات spss

معامل الفا كرونباخ

البعداً الأول: الايثار

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	40	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
,772	5

البعداً الثاني الكياسة

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	40	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
,644	5

البعداً الثالث: وعبالضمير

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	40	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
,696	5

البعد الرابع: السلوك الحضاري

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	40	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
,879	5

المحور الأول

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	40	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
,891	20

البعد الأول: الفعالية

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	40	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
,648	5

البعد الثاني: التفاؤل

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	40	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
,882	5

البعد الثالث: المرونة

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	40	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
,730	5

المحور الثاني

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	40	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
,857	15

المحور الأول والثاني

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	40	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

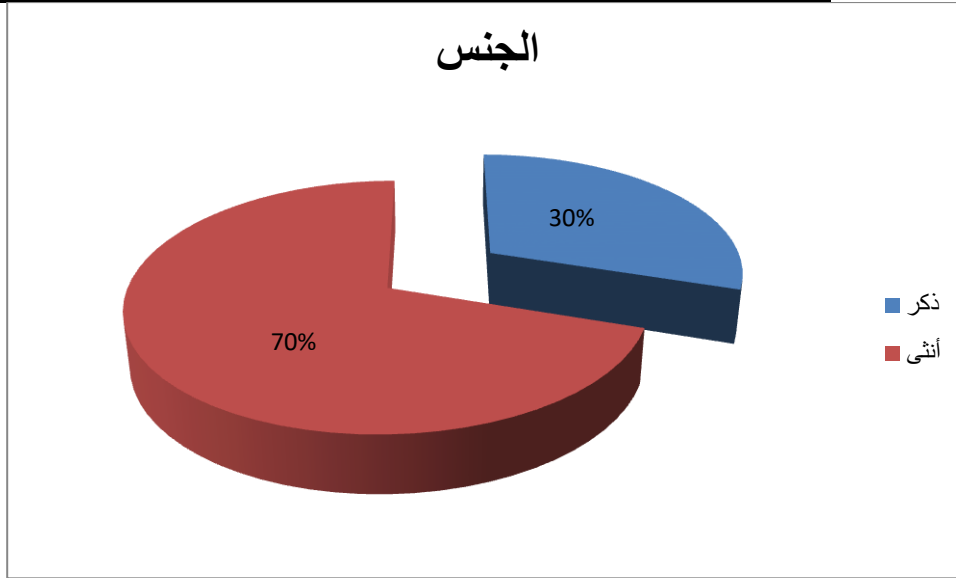
الملاحق

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
,939	35

التكرارات والنسبة المئوية

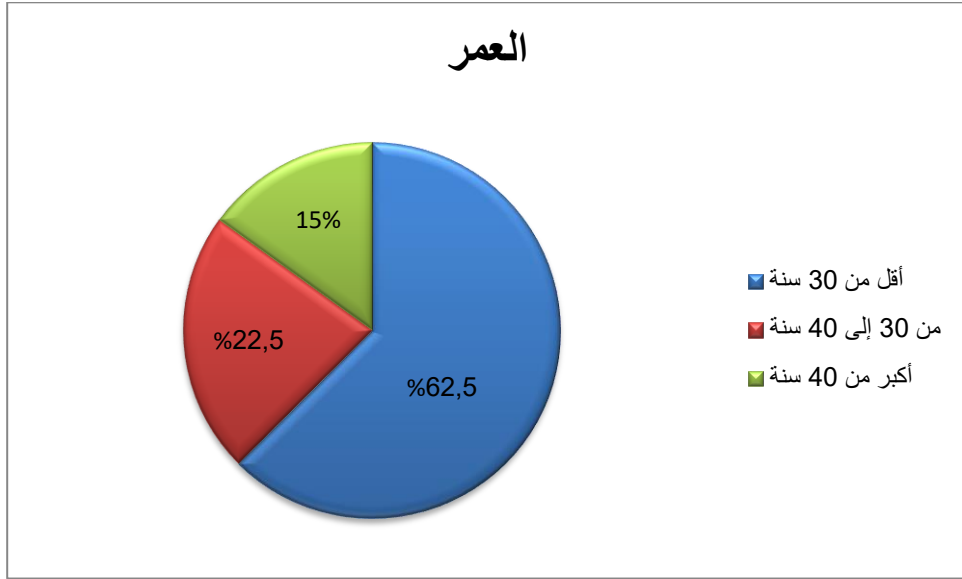
الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide ذكر	12	30,0	30,0	30,0
أنثى	28	70,0	70,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	



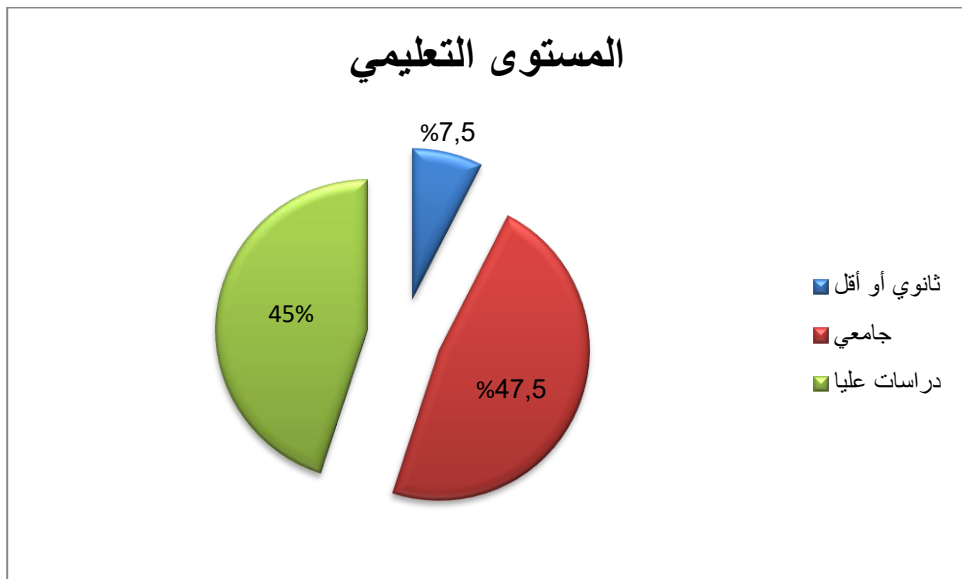
العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide أقل من 30 سنة	25	62,5	62,5	62,5
من 30 سنة إلى 40 سنة	9	22,5	22,5	85,0
أكبر من 40 سنة	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	



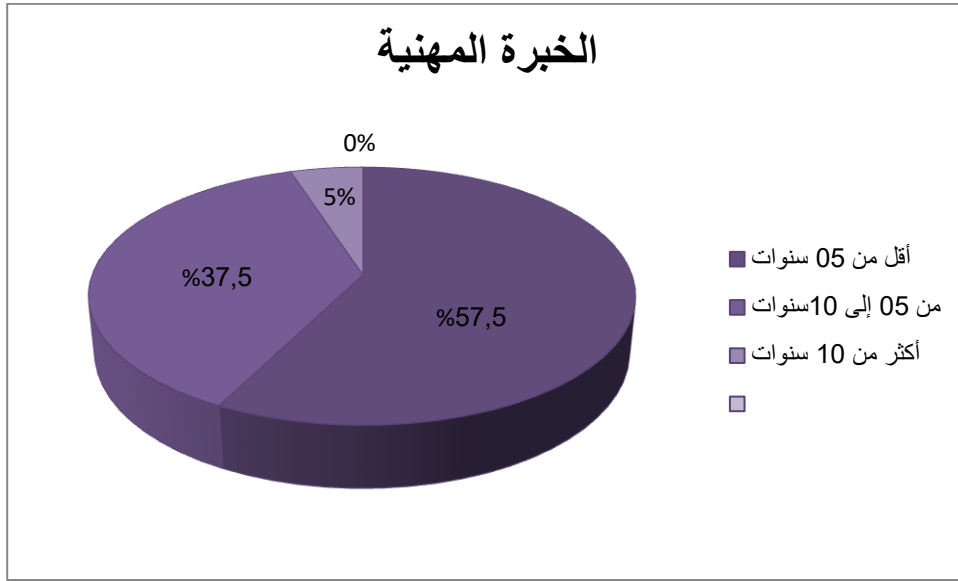
المستوى التعليمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide جامعي	19	47,5	47,5	47,5
دراساتعليا	18	45,0	45,0	92,5
ثانويأو أقل	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	



الخبرة المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	أقل من 05 سنوات	23	57,5	57,5	57,5
	من 05 إلى 10 سنوات	15	37,5	37,5	95,0
	أكبر من 10 سنوات	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



مصلحة المؤسسة فوق مصحتها الخاصة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	موافق	25	62,5	62,5	62,5
	غير موافق	6	15,0	15,0	77,5
	محايد	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

أقبلنا أو نريد لزم ملائمة في العمل إذا تطلب الأمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	موافق	24	60,0	60,0	60,0
	غير موافق	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

الملاحق

انتاز لغنا لاجاز قلمنحغير بعد الحاجة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	موافق	31	77,5	77,5	77,5
	غير موافق	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

اساعدن ملانبا الذين عليهم حجم عمل كبير

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	موافق	23	57,5	57,5	57,5
	غير موافق	10	25,0	25,0	82,5
	محايد	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

أوجهو اساعد الافراد الجدد في العملو افديهم بخيراتي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	موافق	28	70,0	70,0	70,0
	غير موافق	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

أحرص على تزويدن ملانبا بالمعلومات المناسبة التي تساعد هم في عملهم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	موافق	26	65,0	65,0	65,0
	غير موافق	8	20,0	20,0	85,0
	محايد	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

اساعدن ملانبا في حل مشاكلا لعمالا لخاص بهم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé

الملاحق

Valide	موافق	30	75,0	75,0	75,0
	غير موافق	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

ابتعد عنالتدخلفيخصوصياتالزملاء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	موافق	30	75,0	75,0	75,0
	غير موافق	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

اتشاورمعزملايفي حالة اتخاذقراربؤثرعليهم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	,00	2	5,0	5,0	5,0
	موافق	27	67,5	67,5	72,5
	غير موافق	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

أنتبعأسلوبلقعدنرغبتيبتعدبسلوكخاطفيالمؤسسة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	موافق	23	57,5	57,5	57,5
	غير موافق	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

مستعدللقيامبأيعملبعدنهايةالدوامالرسمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	موافق	21	52,5	52,5	52,5
	غير موافق	10	25,0	25,0	77,5
	محايد	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

اتقديبالأنظمةوالتعليماتحتإبذاالمتكترقابةإداريةعلي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide موافق	28	70,0	70,0	70,0
غير موافق	12	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

احرصعلماكمالعملبيبالر غمنانتهاعدوامي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide موافق	26	65,0	65,0	65,0
غير موافق	8	20,0	20,0	85,0
محايد	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

احافظعلوسانالاعملولااستعملهااستعمالشخصيا

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide موافق	30	75,0	75,0	75,0
غير موافق	10	25,0	25,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

احرصعلمابالاغالالمؤسسةمسبقا فيحالة عز ميعنالغيابعنالعمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide موافق	30	75,0	75,0	75,0
غير موافق	10	25,0	25,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

احترزمالايعنالتفكير فيمصلحة المؤسسةوتركصالحهمالخاصة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé

الملاحق

Valide	موافق	29	72,5	72,5	72,5
	غير موافق	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

احترام ملائمة العمل لتطويع المستمر لصالح المؤسسة والمجتمع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecumulé
Valide	موافق	27	67,5	67,5	67,5
	غير موافق	10	25,0	25,0	92,5
	محايد	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

احرص على اظهار المؤسسة في صور جيدة في المجتمع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecumulé
Valide	موافق	20	50,0	50,0	50,0
	غير موافق	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

اشرح للمجتمع مخدمات المؤسسة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecumulé
Valide	موافق	26	65,0	65,0	65,0
	غير موافق	10	25,0	25,0	90,0
	محايد	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

اتقيد بالقوانين والنظم الإدارية الساندة في المؤسسة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecumulé
Valide	موافق	28	70,0	70,0	70,0
	غير موافق	11	27,5	27,5	97,5
	محايد	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

الملاحق

أفكر في العديد من المناظر قلموا جهة ضغوط العمل فعالية عالية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	موافق	30	75,0	75,0	75,0
	غير موافق	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

لدا القدرة على التمييز في العمل الاجتماعي مع الإدارة العليا

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	موافق	29	72,5	72,5	72,5
	غير موافق	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

تمكنت في قدراتي من حل المشاكل التي تواجهني في العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	موافق	27	67,5	67,5	67,5
	غير موافق	10	25,0	25,0	92,5
	محايد	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

أستطيع تحقيق أهداف عملي ببطء عديدة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	موافق	20	50,0	50,0	50,0
	غير موافق	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

أستطيع تحقيق أهداف عملي ببطء ونشاط

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé

الملاحق

Valide	موافق	26	65,0	65,0	65,0
	غير موافق	10	25,0	25,0	90,0
	محايد	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

اشعر بأنني حققتا لاهداف التوظيف وضعتها نفسي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	موافق	28	70,0	70,0	70,0
	غير موافق	11	27,5	27,5	97,5
	محايد	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

اشعر بالتفاؤل لتجاءمستقبالي الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	موافق	23	57,5	57,5	57,5
	غير موافق	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

أركز على الجانب المشرق في عملي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	موافق	21	52,5	52,5	52,5
	غير موافق	9	22,5	22,5	75,0
	محايد	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

حينما اشعر بالسخط عن شيمافياي العمل اسعدت لايوتر في العمل و فقا لما اتوقعه

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	موافق	30	75,0	75,0	75,0
	غير موافق	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

اريفيكلمشكلةجانباالخرمشرف

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	موافق	26	65,0	65,0	65,0
	غير موافق	8	20,0	20,0	85,0
	محايد	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

لداالقدرةعنادارتموافقعديدةفينفسالوقتعندماكونفبالعمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	موافق	31	77,5	77,5	77,5
	غير موافق	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

لدامكانيةعلالتعاملهمجميعذهنياتالزماملاءفيالعمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	موافق	30	75,0	75,0	75,0
	غير موافق	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

اتجاوزضغوطاتالعملبسهولة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide	موافق	28	70,0	70,0	70,0
	غير موافق	10	25,0	25,0	95,0
	محايد	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

يمكننيالقيامبأكثرمنعملفيأناوحد

الملاحق

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide موافق	24	60,0	60,0	60,0
غير موافق	10	25,0	25,0	85,0
محايد	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

اواجه الصعوبات ومشكلات العمل بدرجة عالية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide موافق	31	77,5	77,5	77,5
غير موافق	9	22,5	22,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

Statistiques

	N		Moyenne	Ecart type
	Valide	Manquant		
الجنس	40	0	1,7000	,46410
العمر	40	0	1,5250	,75064
المستوى	40	0	1,6000	,63246
الخبرة المهنية	40	0	1,4750	,59861
مصلحة المؤسسة وقمصحتيا الخاصة	40	0	1,6000	,84124
اقبلنا كوننا نبدلنا ملائنا في العمل اذا تطلب الامر	40	0	1,4000	,49614
انتنا لننا لاجازة لتنا نغيرنا عند الحاجة	40	0	1,2250	,42290
اساعدنا ملائنا الذين نعملنا معهم كمبر	40	0	1,6000	,77790
أوجهنا اساعدنا الافراد الجدد في العمل وادبنا خبراتنا	40	0	1,3000	,46410
أحرصنا لننا ويدرنا ملائنا المعلوما لنا المناسبة لتنا نساعدنا هم في عملنا	40	0	1,5000	,75107
اساعدنا ملائنا في عملنا كالمصالحنا الخاصنا	40	0	1,2500	,43853
ابتعدنا عننا خلفنا خصوصا لنا	40	0	1,2500	,43853
انتنا ورنا ملائنا في حالنا اتنا نقررنا اننا نؤثرنا عليهم	40	0	1,2250	,53048
أتبعنا سلونا بلنا ندرنا غبنا نغيرنا في سلونا كاطنا في المؤسسة	40	0	1,4250	,50064
مستعدنا للقيامنا بأعمالنا عندنا نهايةنا الدوامنا الرسمي	40	0	1,7000	,82275
اننا نغيرنا الأنظمةنا التعليميةنا لتنا نحتنا نإنا المتنا نرنا قابنا لإنا إنا علي	40	0	1,3000	,46410
أحرصنا كالمعلمنا بالنا غمنا ننا ننا دوا مننا	40	0	1,5000	,75107
أحافظنا علنا سائلنا لعلنا لا ناستعملنا استعمالنا الشخصنا	40	0	1,2500	,43853
أحرصنا بالنا لعلنا مؤسسةنا سبنا قنا في حالنا عزنا ميعنا لنا الغنا بعلنا العمل	40	0	1,2500	,43853
أحترنا ملائنا لتنا نغيرنا في مصلحةنا المؤسسةنا نترنا كمصالحنا الخاصة	40	0	1,2750	,45220

الملاحق

احترز ملائمة العمل لتطويع المستمر لصالح المؤسسة والمجتمع	40	0	1,4000	,63246
احرص على اظهار المؤسسة في صور جيدة في المجتمع	40	0	1,5000	,50637
اشرك المجتمع مع خدمات المؤسسة	40	0	1,4500	,67748
انقيد بالقوانين والنظم الإدارية السائدة في المنظمة	40	0	1,3250	,52563
أفكر في العديد من الطرق لرفع ضغط العمل في عالية	40	0	1,2500	,43853
لدي القدرة على تنفيذ العمل في اجتماعات مع الإدارة العليا	40	0	1,2750	,45220
تمكنت في تقدير اتي من حل المشاكل التي تواجهني في العمل	40	0	1,4000	,63246
أستطيع تحقيق أهدافي بطريقة فعالة	40	0	1,5000	,50637
استعملت تحقيق أهدافي بطريقة فعالة	40	0	1,4500	,67748
اشعر بأنني حققنا أهدافنا التي وضعناها لنفسنا	40	0	1,3250	,52563
اشعر بالتفاؤل تجاه مستقبلنا الوظيفي	40	0	1,4250	,50064
أركز على الجانب المشرق في عملي	40	0	1,7250	,84694
حينما اشعر بالسخط على شئ ما في العمل اسعى ان لا يؤثر في العمل وفعالما اتوقعه	40	0	1,2500	,43853
اريد في كل مشكلة جانبها الاخر مشرف	40	0	1,5000	,75107
لدي القدرة على ادارة اموال عديدة في نفس الوقت عندما يكون في العمل	40	0	1,2250	,42290
لدي إمكانية على التعامل مع جميع هذه التغيرات في العمل	40	0	1,2500	,43853
اتجاوز ضغوطات العمل بسهولة	40	0	1,3500	,57957
يمكنني القيام بأكثر من عملي واحد	40	0	1,5500	,74936
واجه الصعوبات ومشاكل العمل برونه عالية	40	0	1,2250	,42290

معامل الارتباط بيرسون
فرضية الرئيسية

Corrélations

		المحور الأول	المحور الثاني
المحور الأول	Corrélation de Pearson	1	,984**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	40	40
المحور الثاني	Corrélation de Pearson	,984**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	40	40

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الفرضية الأولى	40	7,1250	1,89720	,29997

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الفرضية الأولى	23,752	39	,000	7,12500	6,5182	7,7318

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الفرضية الثانية	40	27,7250	6,69093	1,05793

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الفرضية الثانية	26,207	39	,000	27,72500	25,5851	29,8649

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الفرضية الثالثة	40	20,7000	4,97790	,78708

Test suréchantillon unique

	Valeur de test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différencemoyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الفرضية الثالثة	26,300	39	,000	20,70000	19,1080	22,2920

معادلة الانحدار الخطي البسيط

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,984 ^a	,969	,968	1,19266

a. Prédicteurs : (Constante), b

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carrémoyen	F	Sig.
1	Régression	1691,922	1	1691,922	1189,451	,000 ^b
	Résidus	54,053	38	1,422		
	Total	1745,975	39			

a. Variable dépendante : a

b. Prédicteurs : (Constante), b

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	,336	,816		,411	,683
	b	1,323	,038	,984	34,488	,000

a. Variable dépendante : a

وفي الأخير نسأل الله السداد والتوفيق