

دور رأس المال النفسي الإيجابي في الأداء السياقي – دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في شركة كورك تيليكوم للاتصالات في مدينة السليمانية

شيلان فاضل محمود حسن^١

^١ قسم ادارة المشاريع، كلية التجارة، جامعة السليمانية، سلیمانية، إقليم كردستان، عراق

Corresponding author's e-mail: shelan.mahmood@univsul.edu.iq

ملخص

يسعى البحث التعرف على طبيعة العلاقة والتاثير بين راس المال النفسي الايجابي بابعاده (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الامل، المرونة) والاداء السياقي بعناصره (الالتزام التنظيمي، سلوك المواطنة التنظيمية) ذلك لمحاولة في معالجة مشكلة واقعية تؤثر بصورة مباشرة على قطاع الاتصالات بشكل عام وشركة كورك للاتصالات بشكل خاص في مدينة السليمانية، وتم تصميم مخطط فرضي يعبر عن الفرضيات الرئيسية، واستخدمت استمارة الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتم توزيعها على (٧٠) عاملا كعينة للبحث عشوائيا في شركة كورك للاتصالات في مدينة السليمانية ميدانا للبحث، وتم استرجاع (٥١) استمارة صالحة للتحليل، ولجل التأكد من صحة الفرضيات خضعت لاختبارات متعددة من خلال استخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) وانتهج البحث المنهج الوصفي التحليلي ومن اهم الاستنتاجات التي وصل اليه البحث وجود علاقة وتأثير معنوي بين راس المال النفسي الايجابي وابعاده على الاداء السياقي وعناصره واقترح البحث ضرورة الاهتمام برأس المال النفسي للعاملين إذ يشجع العاملين لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي، عن طريق تحسين العلاقات الإجتماعية والإنسانية ورفع كفاءتهم وقدراتهم لأداء اعمالهم الى الأفضل.

الكلمات المفتاحية (رأس المال النفسي الإيجابي ، الأداء السياقي ، شركة كورك تيليكوم للاتصالات).

گۆفاری زانکۆی ههلهبجه: گۆفاریکی زانستی ئەکادیمیە زانکۆی ههلهبجه دەری دەکات	
به‌رگ	٥ ژماره ٣ سالی (٢٠٢٠)
پێکه‌وته‌کان	پێکه‌وتی وه‌رگرتن: ٢٠٢٠/٦/١٨ پێکه‌وتی په‌سه‌ندکردن: ٢٠٢٠/٧/٢٧ پێکه‌وتی بلا‌وکردنه‌وه: ٢٠٢٠/٩/٣٠
ئیمه‌یلی توێژه‌ر	shelan.mahmood@univsul.edu.iq
مافی چاپ و بلا‌وکردنه‌وه	© ٢٠٢٠ م. شیلان فاضل محمود حسن، گه‌پشتن به‌م توێژینه‌وه‌یه‌ کراوه‌یه له‌ژێر په‌ژامه‌ندی CCBY-NC_ND 4.0

Abstract

The research seeks to identify the nature of the relationship and the influence between positive psychological capital with its dimensions (self-efficacy, optimism, hope, flexibility) and contextual performance with its elements (organizational commitment, organizational citizenship behavior) that is to try to address a real problem that directly affects the communications sector in general and the korek Company For communications in particular in the city of Sulaymaniyah, a hypothetical scheme was designed that expresses the main hypotheses, and the questionnaire was used as a tool to collect data and was distributed to (70) workers as a sample for random search in the Cork Company in the city of Sulaymaniyah a field of research, and (51) valid forms were retrieved In order to ensure the validity of the hypotheses, they were subjected to multiple tests through the use of the statistical program (SPSS). For workers as it encourages workers to practice organizational citizenship behavior and organizational commitment, by improving social and human relationships and raising competence Counts and their capabilities to do their jobs for the better.

Key words (positive psychological capital, contextual performance, korek Telecom).

پوختە:

ئەم توێژینەوویە دە کۆلیتەو لە سروشت و کاریگەری نێوان سە رمایە دە رونی ئەرێنی بە پێنە رە کانی (توانای کە سی، گەشبینی، هیوا، نەرمی) وە کاریگە ری لە سەر ئە دای پە یوهندیە کان بە پیکهینه رە کانی (پابەندی ریکخستن-رەفتاری کە سە کان بە ریکخستن)، ئە مە ش وە ک هە وئیک بۆ چارە سە رکردنی کیشە یە کی راستە قینە کە کاریگەری لە سەر کە تی پە یوهندیە کان هە یە بە گشتی وە بە تایبەتیش لە سەر کۆمپانیای کۆرەک تیلیکوم لە شاری سلیمانی، فۆرمی راپرسی وە ک ئامرازیک بۆ شی کردنەووی داتاگان بە کار هێنراکۆمە لگای توێژینەووی پیک دیت لە (۷۱) کارمەند کە وە ک نمونە ی توێژینەووی کە بە کارهینرا بە شیوہی هە رەمە کی لە کۆمپانیای کۆرەک بۆ پە یوهندی، فۆرمی گە راوہ ی دروست لە کارمەندان (۵۱) بوو، وە بۆ دنیای بون لە دروستی ئە گەرە کان (هە لسە نگانندی ژمیراوە) ی ئاماریم بە کار هینا بە هاوکاری بەرنامە ی (SPSS) وە گرنگترین ئە و دەرئە نجامانە ی کە توێژەر پێی گە شتوہ بونی پە یوهندی مە عنەوی ئەرێنی ئاماری سە رمایە دە رونی لە سەر ئە دای سیاقی پە یوهندیە کان بە پیکهینه رە کانی، وە گرنگترین پێشنیارە کانی توێژینەووی کە گرنگی دان بە سەر مایە دە رونی کارمەندان و هاندانیانی کارمەندان بە ئە زمونی کردنی ریکخستنی رەفتاری کارمەند وە پابەندی ریکخستن، لە رێگە ی باشکردنی پە یوهندیە کۆمە لایە تی یە مرۆپییە کان وە بەرزرکردنەووی توانا و لێھاتویان لە کارکردنیان بە شیوہی باشتر.

و شە ی دە ست پیک : سە رمایە دە رونی ئەرێنی، ئە دای پە یوهندیە کان، کۆمپانیای کۆرەک بۆ پە یوهندی.

المقدمة

أن نجاح المؤسسات واستمرارها بتحقيق أهدافها مرتبط بدرجة كبيرة بوجود موارد بشرية تتمتع بحالة نفسية إيجابية لكونها الدعامة الرئيسية لنجاح المؤسسات من خلال العمل الذي تؤديه بما تملكه من قدرات وقابليات، وبما أن الموارد البشرية من أهم موارد المؤسسة ومصدراً لقدراتها التنافسية جاء الاهتمام بمصطلح جديد وهو رأس المال النفسي الإيجابي، إذ لم يعد رأس المال التقليدي هو العامل الأساسي لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة، كما لم تعد الموارد التقليدية تدعم المنظمات للحصول على مصادر تمكنها للوصول لهذه الميزة، بل أصبح المورد البشري هو الأهم لتحقيق المعادلة التنافسية في ضوء الشراسة الدولية في التنافس، الأمر الذي أدى بالباحثين إلى البحث عن تفسيرات تساعد في تحسين الحالة النفسية للأفراد بما ينعكس على ادائهم الوظيفي، وبعض المفاهيم الأخرى مثل شعورهم بالملكية للمنظمة والتماثل الوظيفي والإلتزام التنظيمي، كما أن سلوك الموظف في بيئة العمل من المحاور الأساسية التي تؤثر على أداء المنظمة وخصوصاً تلك السلوكيات الخارجية عن نطاق المهام الوظيفية والرسمية والتي تعرف بسلوكيات المواطننة التنظيمية. وتناولت هذه الدراسة أثر رأس المال النفسي الإيجابي على الأداء السياقي، وهدف البحث هو اختبار أثر الأبعاد المستخدمة لرأس المال النفسي الإيجابي على الأداء السياقي.

وتأسيساً على ما تقدم تم بناء مخطط فرضي يحدد طبيعة العلاقة والأثر بين المتغير المستقل (رأس المال النفسي الإيجابي) في المتغير المعتمد (الأداء السياقي)، نتجت عنه فرضيتين رئيسيتين تظهر العلاقة والتأثير بينهما. وبهدف تغطية مضامين البحث نظرياً وتطبيقياً فقد تأطرت مكوناتها ضمن فصل واحد تحت مجموعة مباحث التي تغطي التأثيرات النظرية والإحاطة بالطروحات الفكرية المتعلقة بمتغيرات البحث والجانب العملي للبحث، وتضمن أربعة مباحث، تناول الأول منهجية البحث من حيث المشكلة والأهمية والهدف والنموذج وفرضيات البحث وأساليب جمع البيانات. أما الثاني فتناول الجانب النظري للبحث فيما تناول الثالث الجانب العملي للبحث التي تضمنت وصف مجتمع البحث وعينة البحث واختبار فرضياتها، وختم البحث بمبحثها الرابع الذي يتناول أهم الاستنتاجات وتقديم بعض التوصيات التي ترى الباحثة ضرورة وضعها أمام الجهات المختصة عن اتخاذ القرارات في الشركة المبحوثة لتطوير واقع العمل.

المبحث الأول: منهجية البحث

● منهجية البحث

تمهيداً للجانب الميداني يعرض البحث من خلال المنهجية التي اعتمدها في تحديد مشكلة البحث وأهميته وأهدافه وبناء أنموذجه وفرضياته، فضلاً عن الأساليب المتبعة في جمع البيانات وتحليلها على وفق الأطر التي قدمتها الإسهامات الفكرية للموضوع وذلك ضمن ما يأتي:

أولاً: مشكلة البحث

الموارد البشرية التي تعاني من سوء الصحة النفسية هي أدنى مستوى في الأداء من أقرانهم الذين لا يعانون من ذلك، وأن فقدان تشخيص الحدود المفاهيمية للصحة النفسية للموارد البشرية على وفق الإتجاهات العالمية والذي يمكن أن يعد عائق بوجه كفاءة وفعالية الأداء، لذلك فقد أنصب الاهتمام بما يسمى برأس المال النفسي الإيجابي وتحسين بيئة العمل على أن يقوموا بواجباتهم إلى أبعد مدى من المتطلبات الواردة في الوصف الوظيفي، من خلال إبراز سلوكيات الأداء السياقي التي تدعم وتقوي أداء المهمة. وبناء على ما سبق أطرت إشكالية البحث بالتساؤل الآتي:- (هل هناك أثر لرأس المال النفسي الإيجابي في الأداء السياقي لدى العاملين في شركة كورك تيليكوم للاتصالات). من خلال هذه الإشكالية يمكن طرح الاسئلة الفرعية الآتية:

١- ما مستوى رأس المال النفسي الإيجابي وابعاده الأربعة في الشركات قيد الدراسة؟

٢- ما مستوى الإلتزام التنظيمي ومستوى سلوك المواطننة التنظيمية لدى الشركات المبحوثة.

٣- هل هناك اثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي الإيجابي في الأداء السياقي؟

ثانياً: أهمية البحث

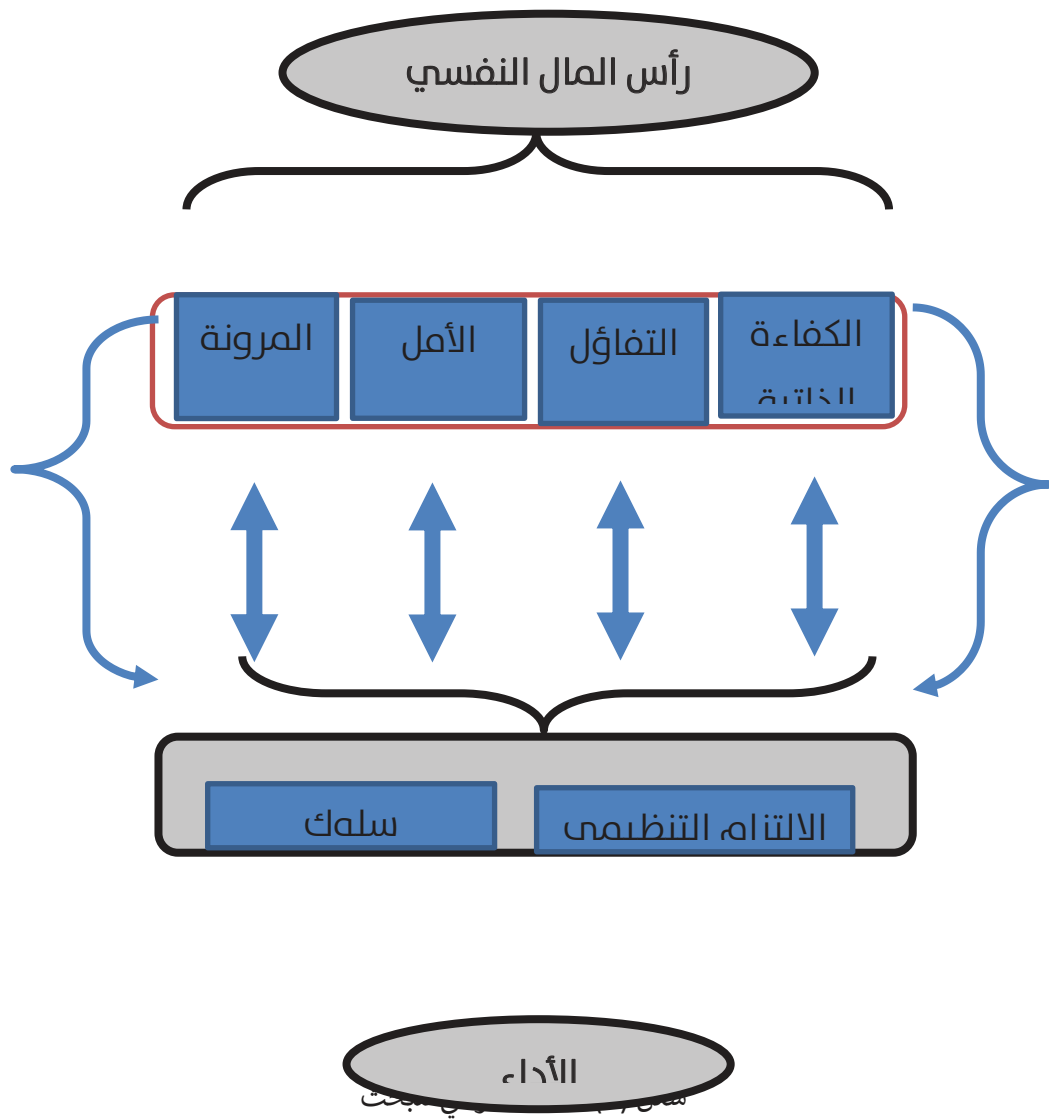
- ١- تأتي أهمية البحث من خلال أهمية المتغيرات التي تتناولها، كونها تعالج أحد أهم الموضوعات المعاصرة في الفكر الإداري خلال السنوات القليلة الأخيرة خصوصاً في ندرة الكتابات العربية في هذا الموضوع.
 - ٢- تسليط الضوء على أهم المتغيرات تأثيراً على أداء المؤسسات وهو الفرد كونه الفاعل والمحور الأساسي لعملية التنمية ومحاولة كسب ولائه والتزامه.
 - ٣- يأتي أهمية البحث من خلال بيان أهمية التعمق في الجانب النفسي والسلوكي ولاسيما الأبعاد النفسية الإيجابية للقوى العاملة لتحفيز العاملين على تبني هذا النوع من السلوكيات التطوعية حيث تزداد الحاجة لشيوع هذا النوع من السلوكيات في الشركات للتوافق والتكيف مع متغيرات وتحديات القرن الحادي والعشرين.
 ٤. يمكن من خلال التطبيق العملي أن يقدم هذا البحث حلولاً التي تعاني منها الكثير من الشركات قطاع الاتصالات في أداء المهمة ولاسيما بناء سلوكيات الأداء السياقي وتعزيزه عند العاملين.
 ٥. أن سلوكيات الأداء السياقي ورأس المال النفسي الإيجابي يمثلان أحد الوسائل المهمة لتحقيق نجاح المنظمات في بيئة الأعمال التي تتميز بتزايد حجم المنافسة في سوق العمل.
 ٦. أن اكتساب حالة نفسية وجسمانية لائقة للمرؤوسين تعزز من تنمية سلوك المواطنة التنظيمية والإلتزام التنظيمي، كما يساعد على غرس قيم المواطنة والقيم الخلقية لدى العاملين وما يترتب عليه من رفع كفاءة الأداء الفردي والجماعي.
- ثالثاً: أهداف البحث: يهدف البحث إلى ما يأتي:-

- ١- التعرف على رأس المال النفسي الإيجابي وأثره على الأداء السياقي بأبعاده المختلفة .
- ٢- تقديم اطار مفاهيمي خاص لرأس المال النفسي لكونه من المواضيع الحديثة
- ٣- التعرف على مدى توافر سلوكيات الأداء السياقي لدى العاملين في شركة كورك تيليكوم للاتصالات.
- ٤- الوصول الى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي تساهم في تنمية السلوك التطوعي وروح الإلتزام والانتماء لدى الموظف في المؤسسة.

رابعاً: مخطط فرضي للبحث:

لتحقيق أهداف البحث يستلزم بناء مخطط شمولي متكامل لتشخيص أبعاد رأس المال النفسي في شركة كورك تيليكوم للاتصالات ميداناً للبحث. واستناداً إلى ما تقدم يوضح الشكل (١) مخطط فرضي للبحث الذي تم استخلاصه من واقع الأدبيات الإدارية، حيث يشمل مخطط فرضي للبحث على نوعين من المتغيرات الأساسية هي:

- ١- المتغير المستقل: تتمثل برأس المال النفسي الإيجابي بأبعاده (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة).
- ٢- المتغير التابع: تتمثل في فاعلية الاداء السياقي من خلال ابعاده (سلوك المواطنة التنظيمية ، الإلتزام التنظيمي).



من إعداد الباحثة

خامساً: فرضيات البحث

في ضوء مشكلة البحث التي تم تحديدها هنالك أربعة فرضيات رئيسية :-

- أ-الفرضية الرئيسة الأولى : هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين رأس المال النفسي الإيجابي بأبعادها و الاداء السياقي بأبعادها .
- ب- الفرضية الرئيسة الثانية : ليست هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين رأس المال النفسي الإيجابي بأبعادها و الاداء السياقي بأبعادها .
- ت-الفرضية الرئيسة الثالثة : هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لرأس المال النفسي الإيجابي بأبعادها على أبعاد الاداء السياقي.
- ث-الفرضية الرئيسة الرابعة : ليست هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لرأس المال النفسي الإيجابي بأبعادها على أبعاد الاداء السياقي

سادساً: أساليب جمع البيانات

للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لاختبار أنموذج البحث وفرضياته والوصول إلى النتائج اعتمدنا على الأساليب الآتية:

١-الجانب النظري: تم الاعتماد في تناول هذا الجانب على المصادر المتمثلة بالمراجع العلمية من كتب ومجلات - ودراسات وبحوث واطاريح ورسائل ذات صلة بالموضوع المتوفر في داخل الإقليم وخارجها والأعتماد على الانترنت للوصول إلى إطار علمي واضح لمعالجة مشكلة البحث.

٢-الجانب العملي: استخدم الباحثين الوسائل الآتية لغرض الحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة للدراسة.

ا. استمارة الاستبانة: والتي تعد المصدر الرئيسي للحصول على البيانات الخاصة بمتغيرات البحث (ملحق ١) وتضمنت جزءين الأول تضمن المعلومات التعريفية لإفراد عينة البحث من حيث (الجنس، العمر، التحصيل الدراسي أما الجزء الثاني من استمارة الاستبانة فقد تضمنت متغيرات البحث المتمثلة بأبعاد (راس المال النفسي الإيجابي و الأداء السياقي).

المبحث الثاني/ الجانب النظري لراس المال النفسي الإيجابي والأداء السياقي

يتناول هذا الجزء من الدراسة تأطيراً مفاهيمياً لمتغيرات الدراسة من خلال التعرف على الخلفية النظرية والفلسفية لرأس المال النفسي الإيجابي ومكوناته الاربعة الكفاءة الذاتية والتفاؤل والأمل والمرونة، ثم تحليل مفهوم الأداء السياقي وعرض لأبعاده الأهم وهي الإلتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية. أولاً. مفهوم وأهمية رأس المال النفسي الإيجابي.

١- رأس المال النفسي الإيجابي :-

لقد دعا علم النفس الإيجابي الى توازن أكبر وتركيز على الإيجابية ك مجال أكاديمي من النشاط العلمي، وقد قدمت الأدبيات، ولا سيما إسهامات عالم النفس الامريكيني (Seligman) و(Csikszentmihalyi) مقالات تضمنت هياكل إيجابية مثل الأمل وآليات عقلية تكيفية، وحالات شخصية، وتطوير الفرد، والسعادة (Avey et al, ١٩, ٢٠١٠)، وقد شدد هذا العالمان في التأكيد على التحول من التركيز شبه المنفرد على المشاعر السلبية التي جسدت في الحقل النفسي كالأزمات العقلية والاضطرابات النفسية الى تضمين عناصر المفاهيم الإيجابية للروح الانسانية، وبصدد ذلك يشير (Pigeon et al, ٣٨٦, ٢٠١٠)، إن هذه التصريحات بشأن المفاهيم الإيجابية لم تكن جديدة بالنسبة لحقل الدراسة، بل كانت مرتبطة منذ مدة بدراسة علم النفس، اما الجديد في الأمر فيصفه (Sheldon and King, ٢١٦, ٢٠٠١)، بالدعوة للتركيز والتحول الأساسي نحو تطوير فهمًا غنياً لما يؤدي الى حياة سعيدة داخل موع العمل وخارجه، وهكذا فإن المعالجة لا تتمثل بإصلاح ما انكسر، وانما تتجسد في رعاية وتنمية ما هو افضل.

وقد اشار (Donaldson & Ko, ٢, ٢٠١٠)، إلى أن علم النفس الإيجابي أصبح مصطلح عام يستخدم لتحفيز وتنظيم البحث والتطبيق والثقافة على نقاط القوة، والمزايا، والتفوق، والازدهار، والمرونة، والعمل المثالي بشكل عام، الأمر الذي يسهم في تقديم جانب جوهري جديد لتطوير هيكل الثقافة، وهذا التوجه الجديد نحو علم الاجتماع سيكون اساسياً في فهم المدى الكامل للتجارب الانسانية في الاوقات المعاصرة.

ويرى (Xi-Zhou & Jiu-yu, ٥٣٩, ٢٠١١)، رأس المال النفسي كتركيب جوهري لا بد استثماره من قبل المنظمات لتنمية وتطوير القوة العاملة وتحقيق الانجازات على ارض الواقع، وتحسين الأداء والنمو المتواصل، فهو مدخلاً جديداً يساعد الإدارة في تحقيق الميزة التنافسية في بيئة عمل تتسم بالتغيير المتسارع، وقد عرف (العنزي و ابراهيم، ٨، ٢٠١٠) علم النفس

الإيجابي بأنه الصفات والقدرات النفسية والإيجابية التي يمتلكها الشخص والتي تساعده على إتخاذ وتنفيذ السلوك اللازم لتحقيق النجاح والريادة في المهام الموكلة اليها.

وعرفها (smith et al) على أنه الحالة النفسية الإيجابية للفرد القابلة للتطوير التي تتصف بالكفاءة الذاتية والأمل والمرونة (جلاب، ١٣، ٢٠١٥). اما (الكرداوي، ٧٥٩، ٢٠١٣) عرف رأس المال النفسي بأنه مجموعة من المشاعر النفسية الإيجابية التي تنتاب الموظف وتجعله يشعر بالأمل في تحقيق أهدافه والتفاؤل بشأن مستقبله الوظيفي، وزيادة قدرة على التحمل والعودة الى حالته الطبيعية في حالة تعرضه لأزمات او مشكلات داخل بيئة العمل مع قناعته بقدرته على القيام بما يكلف به من مهام بنجاح.

وتأييداً للتوجهات المذكورة انفاً يضيف (Luthans et al, ٦٩٦, ٢٠٠٢) انه كما هو الحال في إدراك أهمية رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي في نجاح المنظمات وتحقيق ميزتها التنافسية في الوقت الحاضر، وفي المستقبل فإن الوقت قد حان للذهاب الى أبعد من الانواع المذكورة من رأس المال، والمتمثل في الموجودات البشرية وهو ما نسميه برأس المال النفسي الإيجابي)، ويسانده في الرأي (Kersting, ٢٦, ٢٠٠٣)، إذ يشير أنه آن الأوان لاستخدام مصطلح رأس المال النفسي ليجسد النزاعات التحفيزية الفردية التي تحدث عن طريق التركيبات النفسية

الإيجابية (مثل الكفاءة، والأمل، والتفاؤل، والمرونة).

من هنا يتبين اعترافاً متزايداً بقيمة وأهمية إدارة الموارد البشرية من خلال تطوير الموارد النفسية للفرد، كونه أحد أهم العوامل التي يمكنها رفع مستوى الانتاجية ، ودعم القدرة التنافسية لها، وتعرف الباحثة رأس المال النفسي الإيجابي بأنها "القدرة الكامنة المشتركة والتي تعتبر حاسمة لتحفيز الموارد البشرية والسعي لتحقيق النجاح ، فهي المشاعر الإيجابية التي تنتاب الموظف وتجعله يشعر بالأمل في تحقيق النجاح في أداء المهمة، والتفاؤل بشأن مستقبله الوظيفي، وقدرته على العودة الى حالته الطبيعية في حال مواجهة لمشكلات او صعوبات.

٢- أهمية رأس المال النفسي :-

تعددت الدراسات التي تناولت أهمية رأس المال النفسي فأغلبها أقر بأن رأس المال النفسي أهمية على الفرد العامل والمنظمة (نجم، ٢٩٠، ٢٠١٠).
أ- بالنسبة للفرد:- تتمثل أهمية رأس المال النفسي على الفرد في:-

- الاستقرار في العمل.
- ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العامل.
- المبادرة في العمل.
- الروح المعنوية العالية.
- التفاؤل.
- الانضباط وعدم الغياب.
- الإنفتاح الإيجابي للعمل الجماعي.
- ب- بالنسبة للمنظمة : توصل الباحثين إلى أهتمام المنظمة بتطوير رأس المال النفسي من شأنه.
- تحسين علاقات العمل.
- تحمل المسؤولية في العمل.
- ارتفاع مستوى الأداء لدى العاملين.
- قبول مبادرات الافراد الابتكارية.
- تحسين سلوك المنظمة في مجال المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل ومواطنة المنظمة.

٣- أبعاد رأس المال النفسي الإيجابي:-

أن اغلب وجهات النظر حول ابعاد رأس المال النفسي الإيجابي قد ركزت على أربعة ابعاد هي (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل والمرونة)، بينما أشار آخرون فضلاً عن ذلك الى الاعتقاد الذاتي، القيمة الذاتية، وكذلك روح التسامح، والحكمة والشجاعة، وغيرها من الصفات المرغوبة كالإصرار على الإنجاز والانخراط في العمل، ومنهم من أشار الى قابلية القياس، والحالة الإيجابية وقابلية التطوي، والفرد في بعض الصفات الحميدة ،، التدفق ، الفكاهة، العرفان ، الغفران ، الذكاء العاطفي ، الروحانيات (كنزة، ٢٠١٨ ، ٤). إلا أن اغلب الدراسات تبنت أربعة أبعاد لرأس المال النفسي الإيجابي وهي (الأمل التفاؤل والمرونة والكفاءة الذاتية)، وقد نبعت من دراسات تجريبية قابلة للقياس في حين ان باقي الأبعاد أستمدت من دراسات نظرية. ومن وجهة نظر الباحثة ان جميع هذه الأبعاد كونها على الاقل تشكل افضل مجموعة يمكن أن يطلق عليها رأس المال النفسي الإيجابي التي تمثل بمجملها الحالة النفسية الإيجابية للفرد وتكون متكاملة ومتشابهة جداً لإظهار الحالة النفسية للفرد وتأثيرها على السلوكيات المرغوبة وغير المرغوبة بين العاملين داخل مكان العمل فهناك علاقة إيجابية بين راس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي حيث تعزى هذه السلوكيات الإيجابية الى المشاعر الإيجابية التي يشعر بها الافراد ذوي رأس المال النفسي المرتفع، وعليه سنستعرض الأبعاد الأساسية لرأس المال النفسي كما يأتي:-

١- الكفاءة الذاتية - Self - efficacy

الكفاءة الذاتية مستمدة من نظرية الإدراك الاجتماعي لعالم النفس (Albert Bandura)، وتعد الكفاءة الذاتية أفضل مقابلة لمعيار التضمين بالنسبة لرأس المال النفسي، فهي تمثل اعتقاد إيجابي (وليس القدرة أو توقع النتائج بجد ذاتها)، (Luthans et al, ١٦, ٢٠٠٧)، وفيما يتعلق بموقع العمل نعرف الكفاءة الذاتية بأنها إيمان المرؤوس وثقته بشأن التحفيز ومصادر الإدراك، والافعال اللازمة لتنفيذ النجاح لمهمة معينة ضمن سياق محدد (Cervone, ٤٩: ٢٠٠٠).

الكفاءة الذاتية تمثل الابعاد الإدراكية الإجتماعية، فهي تمثل ثقة الأفراد بقدراتهم لحشد وتحريك الموارد ومصادر الدافعية والإدراكية والأداء الضروري لتنفيذ المهام بنجاح في المحيط التنظيمي (Millard, ١٧, ٢٠١١).

كما يرى (Luthans, ٤٨, ٢٠٠٨)، انه لتحسين الكفاءة الذاتية هناك اربعة اساليب: اولها أنه يتم تطويرها عندما يمر الفرد بتجربة النجاح، أو ما يسمى التمكين من المهمة، والثانية يمكن تطوير كفاءة الأفراد حينما يتعلمون بطريقة النمذجة، والثالثة تتطور الكفاءة الذاتية من خلال اقتناع الأفراد الذين يتمتعون بالاحترام به من خلال تغذيتهم الراجعة لأداءه (الاقتناع الاجتماعي)، والرابعة تتطور من خلال الإثارة والصحة النفسية. كما يتميز الأفراد ذوي الكفاءة الذاتية بخمسة سلوكيات مهمة بأنهم يضعوا أهدافاً عالية، ويختارو مهاماً صعبة لانفسهم، ويرحبون ويتطورون بالتحدي، كما أن الدافعية الذاتية لديهم عالية، ويستثمرون الجهد اللازم لتحقيق أهدافهم، ولديهم قدر كبير من المثابرة عندما تواجههم العقبات.

٢- التفاؤل (optimism) :-

يمكن تعريف التفاؤل بأنه " درجة امتلاك الافراد لحصيلة من التوقعات النتائج الإيجابية، بحيث انهم يعتقدون أن الأشياء الجيدة سوف تحدث ما يتعلق بعملهم وبلغة اخرى يمكن وصف التفاؤل من خلال التفكير الإيجابي للفرد، فالأفراد المتفائلون يميلون لجعل الأحداث الإيجابية مستمرة نتيجة عوامل ذاتية، بينما الأحداث السلبية ناتجة عن عوامل خارجية كونها احداثا مؤقتة (Schmittm, A et, ٤٢٥, ٢٠١٣).

يتميز التفاؤل بأنه الى موضع خارجي عالي للسيطرة، إذ قد يكون الشخص غير متفائل بينما لديه أمل، والعكس يمكن أن يكون صحيحاً فقد يكون لدى شخص أمل كبير لكنه لا يشعر بالتفاؤل، وفي هذا الشأن يشير (Corr & Gray, ٨٥: ١٩٩٦)، إلى أن الشخص موضع السيطرة الداخلي القوي ربما يظهر درجة عالية من التفاؤل بشأن احتمال نجاحه في كلا من الاحداث المستقبلية والآنية.

أما فيما يتعلق بمجالات بحث علم النفس التنظيمي فحسب (Peterson, ٢٠٠٠)، أن التفاؤل تقييم موضوعي بشأن ما يمكن للفرد تحقيقه في موقف معين مع وجود الموارد المتاحة، ويمكن أن يتفاوت التفاؤل استناداً لذلك الموقف. وعلى مستوى القيادة فان القادة ذوي التفاؤل الأكبر يميلون بشكل أكبر لوضع أهداف بديلة، ويحفزون بشكل عالي لتحقيق الاهداف ويعملون على إيجاد السبل لتخطي العقبات التي تعترض طريق إنجاز الأهداف، ومن هنا يظهر الدور المهم للتفاؤل كأحد مكونات رأس المال النفسي للقائد، إذ يساهم في حث المرؤوسن في محاكاة ادتهم (Kappagoda, ١٤٥, ٢٠١٤).

٣- الأمل hope :-

يعرف الأمل بأنه " إدراك الفرد بامتلاكه القدرات التي تستنتج المسارات التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المرغوبة ، وتحفيز الفرد لذاته من خلال قوة و طاقة التفكير المرحة بالهدف لإستخدام هذه المسارات وهكذا يتضح أن الأمل يتضمن ثلاث اتجاهات رئيسية هي " القوة والمسار والهدف يتمثل إتجاه القوة في الإرادة لتحقيق الهدف المطلوب فهي بمثابة محفز للوصول لذلك الهدف اما المسار فهو البديل الذي يمكن الإعتماد في السعي للوصول للهدف (Lopez, 251, Snyder, 2002).

وكونه تركيب علم نفس إيجابي فان الأمل يتأثر بالمشاعر إذ يمتلك الافراد ذوي المستوى العالي من الأمل نظرة إيجابية للحياة ومواجهة التحديات والتركيز على النجاح، بينما يتضح لدى الأفراد من ذوي المستوى المنخفض للأمل نظرة سلبية للحياة، ومشاعر ازدواجية وتركيز على الفشل، وتعمل العواطف على تعزيز التوجهات المفعمة بالأمل للأفراد بشأن انفسهم. وتأسيساً على ذلك تشير الكثير من الطروحات

الفكرية إلى التشابهات بين الأمل والتركيبات النفسية الأخرى وبالأخص التفاؤل والكفاءة الذاتية (Harvey et al, 2007). (٢٠٠٧).

٤- المرونة resilience:-

تمثل المرونة في علم النفس الإيجابي وتحمل إيجابي وتكيف تجاه خطر هام (Masten, 2001, 227)، وعرفها (Luthans et al, 2004: 47)، على أنها ركناً أساسياً في علم النفس الإيجابي، وهي تعني العودة أو الأرتداد من المشكلات أو النكسات المتعلقة ببيئة العمل مع تغيرات إيجابية مثيرة، فيما يصفها البعض بإنها المدى التي يستطيع فيه الافراد على الانضمام ثانية، والقيام بالهجوم على هدفهم، مع فرصة حقيقية للنجاح. بينما يرى (Li-feng & Hua-L)، المرونة تلعب دوراً جوهرياً في التكيف الصحي للأفراد، وبالذات للأحداث الحياتية المرهقة، فالأفراد الذين لديهم مهارات التحمل يمتلكون قدرة عالية على التكيف وتحويل مسببات الضغط إلى فرص للتعلم والتنمية، فالأفراد العاملين قد يتعرضون للإحباط وتواجههم بعض المعوقات، وهنا يبرز دور المرونة في تمكينهم من التغلب على هذه المعوقات (الحسني، 8، 2013). أما (Coutu, 2002, 47)، فيؤكد أن المرونة لدى الأفراد تمثل قبول قوي للحقيقة واعتقاد عميق غالباً ما يستند إلى قيم معتنقة بقوة في كون الحياة ذات مغزى، فضلاً عن قدرة على الارتجال والتكيف مع التغيرات الهامة. ويتضح مما سبق أن المرونة تمثل قدرة الفرد على احتواء المواقف السلبية والتعامل معها، ومن ثم العودة إلى سابق عهده، وهي لا تقتصر على كونها ردود أفعال تجاه الأحداث السلبية المضادة، بل يمكن أن تكون كذلك تجاه الأحداث الإيجابية أيضاً وهي تعتمد في كل ذلك على القيم المغروسة داخل الفرد بشأن قدرته على مواجهة الصعاب.

ثانياً: الأداء السياقي (Contextual Performance)

1- مفهوم وتعريف الأداء السياقي:-

قد أشار (Cha & Others: 2009: 3) إلى استخدام مصطلح الاداء السياقي لأول مرة من قبل (Borman & Motowidlo) في عام (1993) . وان الجانب الأكثر تميزاً في الأداء السياقي هو أن العامل يخرج من سلوكيات الدور المحدد له وذلك من خلال إظهار أداء الدور الإضافي. (Motowidlo & Van scotter: 1994: 16)

وكما أشار كل من (Motowidlo & Van scotter: 1996: 16) إلى السلوكيات التي تكون خارج الدور والوصف الوظيفي للعمل ويتألف من نوعين من السلوكيات، وهما سلوك التسهيل أو (التعاون بين الاشخاص)، وسلوك التركيز أو التفاني الوظيفي. وذكر ((Alibegovic & Others: 2009: 17) ان الأداء السياقي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بعدد من المتغيرات التنظيمية خارج دور السلوك الرسمي، وعلى الأخص سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها وتميل إلى التداخل مع بعضها البعض فمثلاً: ان أبعاد الإيثار والكياسة (المجاملة) يمكن ان تقابل بشكل قريب جداً بسلوك تسهيل أو التعاون بين الاشخاص، في حين تميل الأبعاد الباقية إلى مقابلة مفهوم التركيز أو التفاني الوظيفي . إذن يمكن ان تكون سلوكيات المواطنة التنظيمية بديلاً للأداء السياقي، وذلك لأن كليهما تركز على تلك السلوكيات التي تكون إيجابية ومهمة على صعيد ما بين الأشخاص. وكما يرى (Johnson: 2001: 984) أن الأداء السياقي يكون مرتبطاً عموماً بأداء المهمة، ويجب ان لا يأخذ بنظر الاعتبار في عمليات التوظيف العاملين وتقييم الأداء، واختيار العاملين، ومكافآت أداء المهمة فقط ، بل يجب أن يأخذ بنظر الإعتبار سلوكيات الأداء السياقي لوجود ارتباط وثيق نسبي بين هذين النوعين من الاداء.

وعلى ضوء المفاهيم السابقة للأداء السياقي نجد انه من الأبعاد الأساسية لأداء العمل، لذا يجب الإهتمام به، وبيان سلوكياته بوضوح ليفهم العاملون ما هو مطلوب منهم رسمياً من قبل المنظمة، وما هي الأدوار الإضافية التي تكون خارج متطلبات العمل، ويتم تقييم العاملين على كيفية تحقيقها من خلال العمل مع الآخرين وليس فقط على النتائج. وبناءً على ما ذكره هناك تعريف عديدة بشأن الأداء السياقي منها عرف (العطوي: 2007: 5)، الأداء السياقي بإنها السلوكيات التي لاتدعم الجوهر الفني للمنظمة مثلما تدعم البيئة النفسية والإجتماعية التي تجري فيها العمليات الفنية. وعرفها (عامر: 2011: 116) السلوكيات التي تسهم في فاعلية المنظمة بتقديم بيئة جيدة يمكن ان يُحدَّث بها أداء المهمة بينما عرف (Lepine: 200: 1: 4)، الأداء السياقي هي الأنشطة التي تسهم في السياقات الإجتماعية والنفسية للمنظمة.

2- أبعاد الأداء السياقي:

١- الإلتزام التنظيمي (Organizational Commitment):-

حظي مفهوم الإلتزام التنظيمي باهتمام كبير من قبل العديد من الباحثين منذ عدة سنوات فقد اشار (دودين:2012: 180)، إلى أن الإلتزام التنظيمي هو عملية تقوم على أساس تبادل المنافع بين الفرد والمنظمة، فالأفراد لهم حاجات أساسية ورغبات متنوعة ويقدمون مهارات مختلفة، والمنظمة توفر البيئة السليمة الصحيحة والمناخ التنظيمي الجيد، لأفرادها لممارسة مهاراتهم وقدراتهم وإشباع حاجاتهم، والنتيجة الطبيعية تكون بسبب التبادل والتفاهم بين الأفراد والمنظمة وزيادة الثقة بينهما، وهذا بدوره يؤدي إلى زيادة الإلتزام التنظيمي لدى الأفراد تجاه منظماتهم، وعندما تفشل المنظمة في مشاركة الأفراد، وإندماجهم وتحفيزهم، وتنميتهم، فإن ذلك سيؤدي حتماً إلى إنخفاض مستوى الثقة لديهم، وبالتالي إنخفاض في مستوى الإلتزام التنظيمي عندهم.

و عرف (عابدين: 2010: 57) الإلتزام التنظيمي بأنه " الدرجة التي يشعر من خلالها الفرد بقبوله للأهداف التنظيمية والرغبة بالبقاء والإستمرار في المنظمة ". كما عرفه كل من (Wright & Kenoe:2007) بأنه " الدرجة التي تتطابق فيها قيم الفرد والمنظمة وقوة مساهمته في أنشطتها من خلال إيمانه وقبوله بقيم وأهداف المنظمة ورغبته وإستعداده في إستمرار عضويته فيها ". (عابدين: 2010: 57).

* أبعاد الإلتزام التنظيمي:

١- الإلتزام العاطفي (الشعوري) (Affective commitment)

هو تطابق الفرد مع المنظمة وانهماكه فيها وارتباطه شعورياً بها، ويعبر عن قوة رغبة الفرد في الإستمرار بالعمل في منظمة معينة لأنه موافقاً على أهدافها وقيمها ويريد المشاركة في تحقيق تلك الأهداف ". أي ان هذا النوع من الإلتزام يشير ويتعلق بالإرتباط العاطفي والحسي الذي ينشأ بين الفرد والمنظمة. (حواس: 2003: 60)

و عرفها (Ekmekci: 2011: 69) بـ " إمتلاك الرغبة لدى الفرد في البقاء مع المنظمة، وتوحيد أهدافه مع الأهداف التنظيمية بشكل رئيس من دون الإهتمام بالمنافع المالية "

٢- الإلتزام الأخلاقي (المعياري) (Normative comitment)

هو النوع الآخر من الإلتزام التنظيمي يعبر عن الإلتزام الأدبي والشخصي من خلال التمسك بقيم وأهداف المنظمة ويكون ناتجاً عن التأثير بالقيم الإجتماعية والثقافية والدينية. (الوزان: 2006: 39) وينشأ هذا المفهوم شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبب ضغوط الآخرين، فالأفراد ذوي الإلتزام المعياري القوي يأخذون في حساباتهم، ماذا يمكن أن يقوله الآخرون لو تركوا العمل في المنظمة. إذن فهؤلاء لا يريدون أن يتركوا إنطباعاً سيئاً لدى زملائهم بسبب تركهم للعمل، لذلك فهم ملتزمون أدبياً وأخلاقياً بعملهم حتى ولو كان ذلك على حساب أنفسهم. (الكردي: 2011: 58)

وقد أشار (Meyer et al: 1993: 54) إلى ان القيم الشخصية التي يؤمن بها الفرد لها الدور الكبير في بلورة هذا النوع من الإلتزام، فضلاً عن شعور بالمسؤولية والواجب تجاه المنظمة والعاملين فيها الأمر الذي يتحتم عليه الوفاء للمنظمة، لذا فان الأفراد الذين يوصفون بان إلتزامهم معياري يعملون بطريقة ملائمة لأهداف المنظمة كونهم يؤمنون بان ما يفعلونه صحيح وأخلاقي.

٣- الإلتزام الإستمراري (Continuance commitment)

الإلتزام الإستمراري يعني إستعداد الفرد للبقاء في المنظمة بسبب إستثماراته الشخصية غير القابلة للإستغناء عنها، والتي تتمثل بعلاقات العمل مع الزملاء، والتقاعد، والمهنة والمهارات التي توجه نحو نشاط محدد وكذلك مدة الخدمة والمنافع الأخرى التي تجعل مغادرة أو ترك المنظمة للعمل في مكان آخر أمراً مكلفاً بدرجة كبيرة بالنسبة للفرد (Ugboro: 2006: 6). وقد يفسر إلتزام الفرد هنا في ضوء مقدار العوائد المادية التي يحصل عليها أو الصعوبة في إيجاد عمل بديل في منظمة أخرى (Meyer et al: 1993: 54). أي يبقى ملتزماً للمنظمة لأنه يحتاج لذلك، وهو إلتزام محسوب يدرك من خلاله أو يقدر الكلفة المرتبطة بتوقف نشاطه في المنظمة. (الزيدي: 2004: 13).

ب- سلوك المواطنة التنظيمية (Organizational Citizenship Behavioe - OCB)

يختلف مسمي السلوك المواطنة التنظيمية إلى عدة أسماء مثل " سلوك التطوعي " (Smith: 1983)، و " سلوك الدور الإضافي "

(Scholl:1987)، و " سلوك المدعم إجتماعياً " (Puffer:1987). (غازي: 2011: 51).

وقد أشار (Netemeyer & Boles:1997) إلى ان هذا السلوك إختياري بطبيعته وليس جزءاً من متطلبات الدور الرئيس للعاملين لأن العامل لا يحاسب عليه إذا لم يقيم به على إعتبار انه دور إضافي، وبذلك فان هذا السلوك يتضمن إجمالاً العناصر الآتية: (العامري: 2002: 68) بينما يشير (Organ, 1990) إلى ان هذا السلوك التطوعي الإختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة، والهادف إلى تعزيز أداء المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها.

وهناك العديد من التعريفات لتوضيح معنى سلوك المواطنة التنظيمية وذلك من وجهة نظر عينة من الباحثين منها عرف (أبو تأيه: 2012: 149)، هي سلوك إختياري تطوعي لا يرتبط مباشرة بنظام الحوافز أو المكافآت في المنظمة ويقوم به العامل من أجل الإرتقاء بسلوك المنظمة وفعاليتها.

وعرف (حواس: 2003: 42) سلوك المواطنة التنظيمية بإنها المساهمات الإيجابية للعاملين والتي تتضمن نوعين من السلوكيات: الأولى العمل بسلوكيات إيجابية فعالة، والثانية تجنب السلوكيات المؤذية والتي تلحق الضرر بزملاء العمل أو المنظمة .
* أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

يختلف الباحثون والمهتمون حول الأبعاد الأساسية للمحتوى الحقيقي لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية ، وقد قدم عدد من الأبعاد والنماذج السلوكية بخصوصها من أهمها: نموذج (Graham:1989) وهو نموذج ثلاثي الأبعاد ويتألف من " الإذعان التنظيمي (الطاعة)، والولاء التنظيمي، والمشاركة التنظيمية " ، ونموذج (Netemeyer et.al:1997) حيث يصنف هذا النموذج سلوكيات المواطنة التنظيمية إلى أربعة أبعاد وهي " الإيثار، والإنجاز وفقاً لما يمليه الضمير، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري"، ونموذج (Organ:1988) الذي يتكون من خمسة أبعاد وهي " الإيثار، ووعي الضمير، والكياسة، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري" ، والنموذج السباعي من قبل (Podsakoff et.L:2000) وهو " سلوك المساعدة، والروح الرياضية، والولاء للمنظمة، والطاعة للمنظمة، والمبادرة الشخصية، والسلوك الحضاري، والتنمية الذاتية

(Alibegovic & Others:2009:34).

1- الإيثار (حب الغير) (Alteruism) :-

يُقصد به تحب لأخيك ما تحبه لنفسك. (الزوبيعي:2010: 47) وميل الشخص العامل إلى مساعدة زملائه في العمل ضمن الشركة التي يعملون فيها. (Alibegovic & Others:2009:17) أو مدى مساعدة الفرد للأشخاص الذين حوله في العمل، فهو إذن سلوك تطوعي يتضمن مساعدة الأفراد الذين يقعون في مشاكل ويحتاجون للمساعدة وقد يكون هؤلاء الأفراد رؤساء أو زملاء العمل أو حتى العملاء.

2- وعي الضمير (الطاعة) (Conscientionsness) :-

هو العمل وفقاً لما يمليه الضمير أي تفاني أو تكريس العامل في العمل من خلال الإمتثال إلى المعايير المنظمة والحاجة إلى تجاوز المتطلبات الرسمية. (Alibegovic & Others:2009:17) أو سلوك الفرد التطوعي الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة في مجال الحضور وإحترام اللوائح والأنظمة، والإستراحات، والعمل بجدية، وقد اطلق الباحثون عدة تسميات على هذا البعد منها الضمير الحي، والإلتزام العام. (العامري: 2002: 70)

1- الروح الرياضية (الروح التسامح) (Sportmanship) :-

وهي مدى تحمل الشخص لأي متاعب شخصية مؤقتة أو بسيطة، من دون تدمير أو رفض أو ما شابه ذلك، أي التسامح والصبر على المضايقات والإزعاج في الحياة التنظيمية من دون التذمر والشعور بالظلم. (الرفاد وأبو تأيه: 2012: 746) أو بمعنى مدى إستعداد الفرد لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية من دون امتعاض أو شكوى حول المسائل البسيطة والتافهة. (Chien:2003) ومن الواضح ان تقبل الفرد لتلك الإحباطات الوظيفية دون تدمير يمكن ان يخفف عبء العمل على الرئيس المباشر بل ويؤدي إلى تفرغ كل من الرئيس والمرؤوس لحل مشاكل العمل الحقيقية. (ثاميدي: 2008: 49) أو مقدرة الفرد على التكيف مع ظروف العمل الإستثنائية غير الملائمة والمزعجة من

دون تدمير أو شكوى.

المبحث الثالث/ الجانب العملي للبحث

اولاً: وصف مجتمع البحث وعينته:-

يعد تحديد مجتمع البحث من المحاور المهمة التي تسهم اسهاماً مباشراً في نجاح او فشل البحث باعتباره لمصدر الأساسي للحصول على البيانات الخاصة للبحث، ويتمثل مجتمع البحث الحالي جميع العاملين في شركة كورك تيليكوم وهي شركة عراقية للاتصالات النقالة (الموبايل, GSM Mobile operator) شركة محدودة المسؤولية مسجلة في العراق لتشغيل وتقديم خدمات الاتصالات اللاسلكية، بدأت كورك بالعمل في قطاع الاتصالات بالعراق منذ عام ٢٠٠٠م، وتحديدًا في المناطق الشمالية من العراق. في ١٧ أغسطس ٢٠٠٧م، حازت كورك على رخصة تشغيل وطنية لشبكة الهاتف الجوال في أنحاء العراق ومنذ ذلك الحين تقوم كورك بتقديم خدمات الاتصال في جميع أنحاء العراق، هدف شركة كورك تيليكوم أن تصبح أكبر وأوسع شبكة في تقديم خدمات الاتصالات في العراق. ومنذ عام ٢٠٠٩ والشركة تتوسع في رقعة تغطية شبكتها. وأصبح لديها ما يقارب ستة ملايين مشترك، وتم اختيار عينة من العاملين في شركة كورك تيليكوم للاتصالات في مدينة السليمانية عشوائياً وقامت الباحثة بتوزيع (٧٠) استمارة وتم استرجاع (٥١) استمارة صالحة للتحليل.

ثانياً- وصف الخصائص الشخصية لعينة البحث:

نستعرض في هذه الفقرة الخصائص الشخصية لعينة البحث من حيث الجنس، العمر، التحصيل الدراسي كما في الجدول (١).

جدول (١): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية

ت	المتغيرات	العدد	النسبة%
الجنس	ذكر	38	74.5
	انثى	13	25.5
العمر	اقل من ٢٥ سنة	0	0.0
	٢٥ - ٢٩ سنة	4	7.8
	٣٠ - ٣٤ سنة	22	43.1
	٣٥ - ٣٩ سنة	19	37.3
	٤٠ سنة فأكثر	6	11.8
التحصيل الدراسي	اعدادية	1	2.0
	دبلوم	5	9.8
	بكالوريوس	44	86.3
	ماجستير	1	2.0
	دكتوراه	0	0.0
المجموع		51	100

١. متغير الجنس: يلاحظ أن نسبة الذكور (٧٤,٥٪) في عينة البحث أكبر منها بالنسبة لفئة الإناث (٢٥,٥٪)، وهذا يمكن تفسيره بأن نسبة الذكور متاح لهم فرصة العمل أكثر من فئة الإناث في الشركة .

٢. متغير العمر: يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (١) ارتفاع نسبة الفئة العمرية (٣٠-٣٤) سنة إذ كانت ما نسبته (٤٣,١٪) من عينة البحث، يليها في ذلك الفئة العمرية (٣٥-٣٩) سنة وكونت ما نسبته (٣٧,٣٪) من عينة البحث، تليها الفئة العمرية (٤٠ سنة و فأكثر) وكونت ما نسبته (١١,٨٪) من عينة البحث، وتليها الفئة العمرية (٢٥-٢٩) سنة وكونت ما نسبته (٧,٨٪)، واخيراً فئة اقل من (٢٥) سنة وكونت ما نسبته (٠,٠٪).

٣. التحصيل الدراسي: شكلت نسبة الحاصلين على شهادة البكالوريوس ما نسبته (٨٦,٣٪)، وهي أعلى فئة في عينة البحث، ويأتي بعدها فئة خريجي دبلوم التي شكلت (٩,٨٪) من عينة البحث، ومن ثم فئة حملة شهادات العليا الماجستير والدكتوراه التي شكلت ما نسبته (٢,٠٪) من عينة البحث، ومن ثم فئة حملة شهادات الاعدادية التي شكلت ما نسبته (٢,٠٪) من عينة البحث، وتشير النتائج السابقة إلى تنوع عينة البحث من حيث التحصيل الدراسي الذي حصلت عليه.

* اختبار مصداقية البيانات:

تم تحليل مدى توفر الثبات الداخلي (المصدقية) في استبانة الدراسة الذي يبين قوة الترابط او التماسك بين فقرات الاستبانة ووفقا

للمجدول التالي:

جدول (٢): اختبار مصداقية اداة الدراسة

المتغيرات	عدد العبارات	الثبات	الصدق
المتغير الاول	12	0.87	0.93
المتغير الثاني - البعد الاول	9	0.86	0.92
المتغير الثاني - البعد الثاني	9	0.89	0.94
المجموع	30	0.94	0.97

ويتضح من الجدول اعلاه توفر الثبات و الصدق في اداة الدراسة، والذي بلغ و لجميع اسئلة الاستبانة بنسبة حوالي (٩٤٪ و ٩٧٪) على التوالي، و لجميع اسئلة متغير الاول (رأس المال النفسي الإيجابي) بنسبة حوالي (٨٧٪ و ٩٣٪) على التوالي، و ايضا لجميع اسئلة بعد الاول من المتغير الثاني (الإلتزام التنظيمي) بنسبة حوالي (٨٦٪ و ٩٢٪) على التوالي، و اخيرا لجميع اسئلة بعد الثاني من المتغير الثاني (سلوك المواطنة التنظيمية) بنسبة حوالي (٨٩٪ و ٩٤٪) على التوالي، مما يعني ان الاداة تتصف بقيمة ثبات و صدق عالية جدا بمجموعها وهي كذلك في تفاصيلها وكما مبين في الجدول المذكور، ويلاحظ من الجدول (١) أن قيم معامل كرونباخ الفا قد تراوحت بين (٠,٨٦ - ٠,٩٤) وهي قيم مقبولة إحصائيا في البحوث الإدارية والمحاسبية لان قيمتها اكبر من (0.70) (Nunnally&Bernstein, 248-292 و1994)، مايدل على أن الاداة تتصف بالاتساق والثبات الداخلي.

ت - الاحصاء الوصفي للمتغيرات الدراسة (رأس المال النفسي الإيجابي):

وقد حددت الدراسة مستوى الإجابات في ضوء المتوسطات الحسابية بوساطة تحديد إنتمائها لأي فئة، ولما كانت استبانة الدراسة معتمدة على مقياس ليكرت الخماسي (أفق بشدة - لاأفق بشدة) فإن هناك خمس فئات تنتمي إليها المتوسطات الحسابية، وتحدد الفئة بوساطة إيجاد طول المدى (٤=١-٥) ومن ثم قسمة المدى على عدد الفئات (٥) أي (٠,٨٠=٥/٤) وبعد ذلك يضاف (٠,٨٠) إلى الحد الأدنى للمقياس (١) أو يطرح من الحد الأعلى للمقياس (٥)، وتكون الفئات كالآتي:

(١ - ١,٨٠): منخفض جداً

(١,٨١ - ٢,٦٠): منخفض

(٢,٦١ - ٣,٤٠): معتدل

(٣,٤١ - ٤,٢٠): مرتفع

(٤,٢١ - ٥,٠): مرتفع جداً

الجدول (٣): الأوساط الحسابية الانحرافات المعيارية و معامل الاختلاف ل فقرات متغير رأس المال النفسي الإيجابي

الفقرات	لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية
1	0.00	1.00	1.00	35.00	14.00	4.22	0.57	13.54	84.31
	0.0	2.0	2.0	68.6	27.5				
2	1.00	0.00	2.00	31.00	17.00	4.24	0.70	16.59	84.71
	2.0	0.0	3.9	60.8	33.3				
3	1.00	1.00	3.00	24.00	22.00	4.27	0.82	19.15	85.49
	2.0	2.0	5.8	47.1	43.1				
4	1.00	0.00	8.00	35.00	7.00	3.92	0.68	17.38	78.43
	2.0	0.0	15.7	68.6	13.7				
5	1.00	2.00	9.00	30.0	9.00	3.86	0.82	21.15	77.25
	2.0	3.9	17.6	58.8	17.6				
6	0.00	6.00	14.00	25.00	6.00	3.61	0.84	23.34	72.16
	0.0	11.8	27.8	49.0	11.8				
7	0.00	8.00	4.00	36.0	3.00	3.67	0.81	22.05	73.33
	0.0	15.7	7.8	70.6	5.9				
8	1.00	1.00	0.00	41.00	8.00	4.06	0.64	15.74	81.18
	2.0	2.0	0.0	80.4	15.7				
9	1.00	0.00	2.00	31.00	17.00	4.24	0.70	16.59	84.71
	2.0	0.0	3.9	60.8	33.3				
10	0.00	6.00	9.00	30.0	6.00	3.71	0.82	22.22	74.12
	0.0	11.8	17.6	58.8	11.8				
11	0.00	1.00	6.00	32.00	12.00	4.08	0.65	15.99	81.57
	0.0	2.0	11.8	62.7	23.5				
12	1.00	0.00	2.00	37.00	11.00	4.12	0.65	15.69	82.35
	2.0	0.0	3.9	72.5	21.6				
مجموع	7.0	26.0	60.0	387.0	132.0	4.00	0.47	11.75	79.97
	1.1	4.2	9.8	63.2	21.6				

يتضح من الجدول (٣)، الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية و معامل الاختلاف لكل الفقرات المتعلقة بمتغير رأس المال النفسي الإيجابي، أن نسبة الوسط الحسابي على مستوى العام لهذا المتغير بلغ (٤,٠٠) والانحراف المعياري البالغ (٠,٤٧) ومعامل الاختلاف (١١,٧٥٪) واهمية نسبية (٧٩,٩٧٪)، والاتجاه العام لهذا المتغير ككل نحو(أتفق). وتبين أن الوسط الحسابي على المستوى العام في هذا المتغير أكبر من الوسط الحسابي الفرضي للمقياس (٣)، وهذا يدل على موافقة أفراد المجتمع البحث أن رأس المال النفسي الإيجابي له أهمية كبيرة، ونسبة (٨٤,٨٪) عند مستوى (اتفق واتفق بشدة)، وفقاً لوجهة نظرهم، وكما أن نسبة (٩,٨٪) من أفراد عينة البحث غير متأكدين من ذلك، وأن نسبة (٥,٣٪) عند مستوى (لااتفق ولااتفق بشدة). أما بالنسبة لكل سؤال على حدة ضمن هذا المتغير يمكن تلخيص شرحه

في الآتي: بالنسبة للفقرة (X3) يظهر اعلى نسبة للوسط الحسابي وبلغ (٤,٢٧) ويدل هذا اكبر من الوسط الحسابي الفرضي للمقياس (٣) وهذا يعني الاتفاق عليه، أما بالنسبة للانحراف المعياري بلغ (٠,٨٢) ومعامل الاختلاف (١٩,١٥٪) واهمية نسبية لهذه الفقرة يساوي (٨٥,٤٩٪)، وأشارة هذه الفقرة الى أن نسبة (٩٠,٢٪) عند مستوى (أتفق وأتفق بشدة) من إستجابات أفراد عينة البحث، وكما أن نسبة (٥,٨٪) من أفراد عينة البحث غير المتأكدين من ذلك، وأن نسبة (٤,٠٪) عند مستوى (لاتتفق ولا تتفق بشدة). وأيضاً بالنسبة للفقرة (X6) وهي ادنى نسبة للوسط الحسابي وبلغ (٣,٦١) ويدل هذا اكبر من الوسط الحسابي الفرضي للمقياس (٣)، وهذا يعني موافقة أفراد عينة البحث، ونسبة الانحراف المعياري بلغ (٠,٨٤) ومعامل الاختلاف (٢٣,٣٤٪) واهمية نسبية لهذه الفقرة يساوي (٧٢,١٦٪)، وأشارة هذه الفقرة إلى أن نسبة (٦٠,٨٪) عند مستوى (أتفق وأتفق بشدة) وفقاً لوجهة نظرهم، ونسبة (٢٧,٤٪) من أفراد عينة البحث غير المتأكدين من ذلك، وكما ان نسبة (١١,٨) عند مستوى (لا أتفق ولا أتفق بشدة). وهكذا لل فقرات الاخرى بنفس الترتيب الفقرتين السابقتين في ضوء اعلى نسبة للوسط الحسابي الى اقل نسبة وكذلك يجب الإشارة بالانحراف المعياري ومعامل الاختلاف.

ج- الاحصاء الوصفي للمتغيرات الدراسة (الأداء السياقي - الإلتزام التنظيمي):

الجدول (٤): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لفقرات متغير الأداء السياقي لبعده (الإلتزام التنظيمي)

الفقرات	لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية					
										العدد	العدد	العدد	العدد	العدد
										%	%	%	%	%
1	1.00	1.00	5.00	30.00	14.00	4.08	0.79	19.33	81.57					
	2.00	2.00	9.80	58.80	27.50									
2	0.00	1.00	5.00	30.00	15.00	4.16	0.67	16.07	83.14					
	0.00	2.00	9.80	58.80	29.40									
3	0.00	1.00	4.00	19.00	19.00	4.25	0.68	16.02	85.10					
	0.00	2.00	7.80	52.90	37.30									
4	0.00	1.00	5.00	30.00	15.00	4.16	0.67	16.07	83.14					
	0.00	2.00	9.80	58.80	29.40									
5	2.00	1.00	0.00	16.00	16.00	4.16	0.85	20.42	83.14					
	3.90	2.00	0.00	31.40	62.70									
6	2.00	3.00	8.00	16.00	16.00	3.92	1.03	26.16	78.43					
	3.90	5.90	15.70	31.40	43.10									
7	1.00	1.00	5.00	26.00	18.00	4.16	0.83	19.86	83.14					
	2.00	2.00	9.80	51.00	35.30									
8	2.00	6.00	11.00	9.00	9.00	3.61	1.03	28.56	72.16					
	3.90	11.80	21.60	17.60	45.10									
9	2.00	3.00	15.00	16.00	16.00	3.78	1.07	28.33	75.69					
	3.90	5.90	29.40	31.40	29.40									
مجموع	10.00	18.00	58.00	138.00	138.00	4.03	0.60	14.89	80.61					
	2.20	3.90	12.60	30.10	51.20									

يتضح من الجدول (٤)، الأوساط الحسابية الانحرافات المعيارية و معامل الاختلاف لكل الفقرات المتعلقة بمتغير الأداء السياقي - الإلتزام التنظيمي، أن نسبة الوسط الحسابي على مستوى العام لهذا المتغير بلغ (٤,٠٣) والانحراف المعياري البالغ (٠,٦٠) ومعامل الاختلاف (١٤,٨٩) وأهمية نسبية (٨٠,٦١)٪، والاتجاه العام لهذا المتغير ككل نحو (أنتفق). وتبين أن الوسط الحسابي على المستوى العام في هذا المتغير أكبر من الوسط الحسابي الفرضي للمقياس (٣)، وهذا يدل على موافقة أفراد مجتمع البحث أن الأداء السياقي - الإلتزام التنظيمي له أهمية كبيرة، ونسبة (٨١,٣)٪ عند مستوى (اتفق واتفق بشدة)، وفقاً لوجهة نظرهم، وكما أن نسبة (١٢,٦)٪ من أفراد عينة البحث غير متأكدين من ذلك، وأن نسبة (٦,١)٪ عند مستوى (لااتفق ولااتفق بشدة). أما بالنسبة لكل سؤال على حدة ضمن هذا المتغير يمكن تلخيص شرحه في الآتي: بالنسبة للفقرة (X٣) يظهر اعلى نسبة للوسط الحسابي وبلغ (٤,٢٥) ويدل هذا أكبر من الوسط الحسابي الفرضي للمقياس (٣) وهذا يعني الاتفاق عليه، أما بالنسبة للانحراف المعياري بلغ (٠,٦٨) ومعامل الاختلاف (١٦,٠٢) وأهمية نسبية لهذه الفقرة يساوي (٨٥,١٠)٪، وأشارة هذه الفقرة الى أن نسبة (٩٠,٢)٪ عند مستوى (أنتفق واتفق بشدة) من إستجابات أفراد عينة البحث، وكما أن نسبة (٧,٨)٪ من أفراد عينة البحث غير متأكدين من ذلك.، وأن نسبة (٢,٠)٪ عند مستوى (لااتفق ولااتفق بشدة). وأيضاً بالنسبة للفقرة (X٨) وهي ادنى نسبة للوسط الحسابي وبلغ (٣,٦١) ويدل هذا أكبر من الوسط الحسابي الفرضي للمقياس (٣)، وهذا يعني موافقة أفراد العينة البحث، ونسبة الانحراف المعياري بلغ (١,٠٣) ومعامل الاختلاف (٢٨,٥٦)٪ وأهمية نسبية لهذه الفقرة يساوي (٧٢,١٦)٪، وأشارة هذه الفقرة إلى أن نسبة (٦٢,٧)٪ عند مستوى (أنتفق واتفق بشدة) وفقاً لوجهة نظرهم، ونسبة (٢١,٦)٪ من أفراد عينة البحث غير متأكدين من ذلك، وكما ان نسبة (١٥,٧) عند مستوى (لا أنتفق ولا أنتفق بشدة). وهكذا للفقرات الأخرى بنفس الترتيب الفقرتين السابقتين في ضوء اعلى نسبة للوسط الحسابي الى اقل نسبة وكذلك يجب الإشارة بالانحراف المعياري ومعامل الاختلاف.

د- الاحصاء الوصفي للمتغيرات الدراسة (الأداء السياقي - سلوك المواطنة التنظيمية):

الجدول (٥): الأوساط الحسابية الانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لفقرات متغير الأداء السياقي لبعده (سلوك المواطنة التنظيمية)

الفقرات	لا أنتفق بشدة	لا أنتفق	محايد	أنتفق	أنتفق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية
1	1.00	0.00	1.00	25.00	24.00	4.39	0.72	16.31	87.84
	2.0	0.0	2.0	49.0	47.1				
2	1.00	1.00	1.00	25.00	23.00	4.33	0.78	18.09	86.67
	2.0	2.0	2.0	49.0	45.1				
3	0.00	1.00	0.00	26.00	24.00	4.43	0.60	13.59	88.63
	0.0	2.0	0.0	51.0	47.1				
4	1.00	0.00	0.00	17.00	33.00	4.59	0.69	15.06	91.76
	2.0	0.0	0.0	33.3	64.7				
5	1.00	1.00	0.00	29.00	20.00	4.29	0.75	17.44	85.88
	2.0	2.0	0.0	56.9	39.2				
6	0.00	1.00	4.00	25.00	21.00	4.29	0.69	16.17	85.88
	0.0	2.0	7.8	49.0	41.2				
7	1.00	0.00	6.00	31.00	13.00	4.08	0.74	18.07	81.57
	2.0	0.0	11.8	60.٧	25.5				
8	0.00	1.00	6.00	25.00	19.00	4.22	0.72	17.14	84.31
	0.0	2.0	11.8	49.0	37.3				
9	0.00	0.00	2.00	39.00	10.00	4.16	0.46	11.04	83.14
	0.0	0.0	3.9	76.5	19.6				
مجموع	5.0	5.0	20.0	242.0	187.0	4.31	0.50	11.60	86.19
	1.1	1.1	4.4	52.7	40.7				

يتضح من الجدول (٥)، الأوساط الحسابية الانحرافات المعيارية و معامل الاختلاف لكل الفقرات المتعلقة بمتغير الأداء السياقي - سلوك المواطنة التنظيمية، أن نسبة الوسط الحسابي على مستوى العام لهذا المتغير بلغ (٤,٣١) والانحراف المعياري البالغ (٠,٥٠) ومعامل الاختلاف (١١,٦٠) واهمية نسبية (٨٦,١٩٪)، والاتجاه العام لهذا المتغير ككل نحو (أنتفق بشدة). وتبين أن الوسط الحسابي على المستوى العام في هذا المتغير اكبر من الوسط الحسابي الفرضي للمقياس (٣)، وهذا يدل على موافقة أفراد المجتمع البحث أن الأداء السياقي - سلوك المواطنة التنظيمية له أهمية كبيرة، ونسبة (٩٣,٤٪) عند مستوى (اتفق واتفق بشدة)، وفقاً لوجهة نظرهم، وكما أن نسبة (٤,٤٪) من أفراد عينة البحث غير المتأكدين من ذلك، وأن نسبة (٢,٢٪) عند مستوى (لاتتفق و لاتتفق بشدة). أما بالنسبة لكل السؤال على حدة ضمن هذا المتغير يمكن تلخيص شرحه في الآتي: بالنسبة للفقرة (X٤) يظهر اعلى نسبة للوسط الحسابي وبلغ (٤,٥٩) ويدل هذا اكبر من الوسط الحسابي الفرضي للمقياس (٣) وهذا يعني الاتفاق عليه، أما بالنسبة للانحراف المعياري بلغ (٠,٦٩) ومعامل الاختلاف (١٥,٠٦) واهمية نسبية لهذه الفقرة يساوي (٩١,٧٦٪)، وأشارة هذه الفقرة الى أن نسبة (٩٨,٠٪) عند مستوى (أنتفق واتفق بشدة) من إستجابات أفراد عينة البحث، وأن نسبة (٢,٠٪) عند مستوى (لاتتفق و لاتتفق بشدة). وأيضاً بالنسبة للفقرة (X٧) وهي ادنى نسبة للوسط الحسابي وبلغ (٤,٠٨) ويدل هذا اكبر من الوسط الحسابي الفرضي للمقياس (٣)، وهذا يعني موافقة أفراد العينة البحث، ونسبة الانحراف المعياري بلغ (٠,٧٤) ومعامل الاختلاف (١٨,٠٧) واهمية نسبية لهذه الفقرة يساوي (٨١,٥٧٪)، وأشارة هذه الفقرة إلى أن نسبة (٨٦,٢٪) عند مستوى (أنتفق واتفق بشدة) وفقاً لوجهة نظرهم، ونسبة (١١,٨٪) من أفراد عينة البحث غير المتأكدين من ذلك، وكما ان نسبة (٢,٠٪) عند مستوى (لا أتفق و لا أتفق بشدة). وهكذا للفقرات الاخرى بنفس الترتيب الفقرتين السابقتين في ضوء اعلى نسبة للوسط الحسابي الى اقل نسبة وكذلك يجب الإشارة بالانحراف المعياري ومعامل الاختلاف.

ثالثاً: أ: اختبار فرضيات العلاقة:

اعتمدت في هذه الدراسة معامل الارتباط البسيط (Pearson) لاختبار الفرضيتين الاولى والثانية المتمثلة في علاقات الارتباط وعدم الارتباط بين متغيرات الدراسة ذات دلالة معنوية بين رأس المال النفسي الإيجابي بأبعادها والاداء السياقي بأبعادها"، بناء على ماتقدم من نتائج تحليل الارتباطات والتي اكدت على وجود ارتباط معنوي بين المتغيرات الدراسة، والنتائج كما يلي:

الجدول (٦): نتائج الارتباط بين رأس المال النفسي الإيجابي بأبعادها و الاداء السياقي بأبعادها

المتغير (رأس المال النفسي الإيجابي)					المتغير الأداء السياقي		
ككل	المرونة	الأمل	التفاؤل	الكفاءة الذاتية			
	.424**	.607**	.613**	.524**	مقدار العلاقة	الإلتزام الشعوري	الإلتزام التنظيمي
	0.002	0.000	0.000	0.000	مستوى المعنوي		
	.377**	.389**	.687**	.424**	مقدار العلاقة	الإلتزام المعياري	
	0.006	0.005	0.000	0.002	مستوى المعنوي		
	0.158	0.226	.717**	.419**	مقدار العلاقة	الإلتزام الاستمراري	
	0.269	0.112	0.000	0.002	مستوى المعنوي		
.679**	مقدار العلاقة				الإلتزام التنظيمي		
0.000	مستوى المعنوي				ككل		
	.418**	.401**	.627**	.612**	مقدار العلاقة	الإيثار	سلوك المواطنة التنظيمية
	0.002	0.004	0.000	0.000	مستوى المعنوي		
	.425**	.463**	.361**	.542**	مقدار العلاقة	وعي الضمير	
	0.002	0.001	0.009	0.000	مستوى المعنوي		
	.633**	.412**	0.228	.335*	مقدار العلاقة	الروح الرياضية	
	0.000	0.003	0.108	0.016	مستوى المعنوي		
.698**	مقدار العلاقة				سلوك المواطنة التنظيمية		
0.000	مستوى المعنوي				ككل		

يتضح من الجدول (٦)، مقدار العلاقة أو الارتباط بين رأس المال النفسي الإيجابي بأبعادها و الاداء السياقي بأبعادها، ومستوى المعنوي المتعلقة بهذا الاختبار، نلاحظ ان مقدار العلاقة بين بعد الإلتزام التنظيمي ككل من المتغير الاداء السياقي و المتغير رأس المال النفسي الإيجابي ككل يساوي (٠,٦٧٩) بمستوى المعنوي يساوي (٠,٠٠٠) والذي اقل من دلالة الاحصائية الذي تم اعتماده لغايات هذه الدراسة وهو (٠,٠٥) $\alpha =$ وهذا يعني وجود علاقة معنوية موجبة ذات دلالة احصائية بين بعد الإلتزام التنظيمي ككل و رأس المال النفسي الإيجابي ككل. وايضا هناك علاقة معنوية موجبة عند مستوى الاحصائي المقبول ($\alpha = ٠,٠٥$) بين بعد (الإلتزام الشعوري) من الإلتزام التنظيمي و ابعاد (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة) في المتغير (رأس المال النفسي الإيجابي) بمقدار (٠,٥٢٤، ٠,٦١٣، ٠,٦٠٧، ٠,٤٢٤) على التوالي، وهناك

علاقة معنوية موجبة بين بعد (الإلتزام المعياري) من الإلتزام التنظيمي و ابعاد (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة) في المتغير (رأس المال النفسي الإيجابي) بمقدار (٠,٤٢٤، ٠,٦٨٧، ٠,٣٨٩، ٠,٣٧٧) على التوالي، و يوجد علاقة معنوية موجبة بين بعد (الإلتزام الاستمراري) من الإلتزام التنظيمي و ابعاد (الكفاءة الذاتية، التفاؤل) في المتغير (رأس المال النفسي الإيجابي) بمقدار (٠,٧١٧، ٠,٤١٩) على التوالي، ونلاحظ لايوجد علاقة بين الإلتزام الاستمراري و ابعاد (الأمل، المرونة).

وهناك علاقة موجبة بين بعد الثاني (سلوك المواطنة التنظيمية) من المتغير الإلتزام التنظيمي ككل و المتغير رأس المال النفسي الإيجابي ككل، نلاحظ ان مقدار العلاقة بين المتغيرين المذكورين يساوي (٠,٦٨٩) بمستوى المعنوي يساوي (٠,٠٠٠) والذي اقل من دلالة الاحصائية، وهذا يعني وجود علاقة معنوية موجبة ذات دلالة احصائية بين المتغيرين. وايضا هناك علاقة معنوية موجبة بين بعد (الإيثار) من سلوك المواطنة التنظيمية و ابعاد (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة) في المتغير (رأس المال النفسي الإيجابي) بمقدار (٠,٦١٢، ٠,٦٢٧، ٠,٤٠١، ٠,٤١٨) على التوالي، وهناك علاقة معنوية موجبة بين بعد (وعي الضمير) من سلوك المواطنة التنظيمية و ابعاد (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة) في المتغير (رأس المال النفسي الإيجابي) بمقدار (٠,٥٤٢، ٠,٣٦١، ٠,٤٦٣، ٠,٤٢٥) على التوالي، واخيرا يوجد علاقة معنوية موجبة بين بعد (الروح الرياضية) من سلوك المواطنة التنظيمية و ابعاد (الكفاءة الذاتية، الأمل، المرونة) في المتغير (رأس المال النفسي الإيجابي) بمقدار (٠,٣٣٥، ٠,٤١٢، ٠,٦٣٣) على التوالي، ونلاحظ لايوجد علاقة بين الروح الرياضية و بعد (التفاؤل).

وبهذا قبول الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على ان " هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين رأس المال النفسي الإيجابي بأبعادها و الاداء السياقي بأبعادها ". ورفض الفرضية الثانية التي تنص على أن ليست هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين رأس المال النفسي الإيجابي بأبعادها و الاداء السياقي بأبعادها.

ب: اختبار فرضيات التأثير:

تم اختبار الفرضيتين الثالثة والرابعة والتي أكدت على وجود تأثير بين المتغيرين أو عدم الوجود تأثير ذات دلالة معنوية لرأس المال النفسي الإيجابي بأبعادها على أبعاد الاداء السياقي "، بناء على ماتقدم من نتائج تحليل الانحدار والتي اكدت على وجود تأثير معنوي لمتغير (الرأس المال النفسي الإيجابي بأبعادها) على المتغير الاداء السياقي بأبعادها كما مبين في النتائج الادنى:

جدول (٧) تأثير لرأس المال النفسي الإيجابي بأبعادها على أبعاد الاداء السياقي

اختبار F		R ²	Beta معلمة	اختبار T		المتغير (رأس المال النفسي الإيجابي)	المتغير التابع (الأداء السياقي)	
P-value	المحتسبة			P-value	المحتسبة			
0.000	12.38	%52	.085	.559	.579	الكفاءة الذاتية	الإلتزام الشعوري	الإلتزام التنظيمي
			.415	3.581	.001	التفاؤل		
			.327	1.942	8٤.0	الأمل		
			.050	.375	.709	المرونة		
0.000	12.19	%52	.147	.963	.341	الكفاءة الذاتية	الإلتزام المعياري	
			.621	5.331	.000	التفاؤل		
			-.117	-.690	.493	الأمل		
			.191	1.428	.160	المرونة		
0.000	17.10	%60	.397	2.865	.006	الكفاءة الذاتية	الإلتزام الاستمراري	
			.724	6.834	.000	التفاؤل		
			-.367	-2.387	.021	الأمل		
			-.033	-.268	.790	المرونة		
0.000	41.81	%46	0.679	0.000	6.47	رأس المال النفسي الإيجابي ككل	الإلتزام التنظيمي ككل	
0.000	16.62	%59	.552	3.949	.000	الكفاءة الذاتية	الإيثار	
			.490	4.587	.000	التفاؤل		
			-.349	-2.252	.029	الأمل		
			.205	1.673	.101	المرونة		
0.001	5.88	%34	.383	2.153	.037	الكفاءة الذاتية	وعي الضمير	
			.142	1.047	.301	التفاؤل		
			.009	.046	.963	الأمل		
			.177	1.134	.263	المرونة		
0.000	7.73	%40	-.017	-.103	.918	الكفاءة الذاتية	الروح الرياضية	
			.046	.354	.725	التفاؤل		
			.012	.063	.950	الأمل		
			.621	4.191	.000	المرونة		
0.000	46.43	%49	0.698	0.000	6.81	رأس المال النفسي الإيجابي ككل	سلوك المواطنة التنظيمية ككل	

تشير نتائج التحليل في الجدول (٧) الخاص بتحليل أنموذج التأثير لرأس المال النفسي الإيجابي بأبعادها على أبعاد الاداء السياقي، واهتت نتائج التحليل الاحصائي بوجود تأثير ذات دلالة الاحصائية لرأس المال النفسي الإيجابي بأبعادها على أبعاد الاداء السياقي، ونلاحظ بان يوجد تأثير ذات دلالة الاحصائية للمتغير (رأس المال النفسي الإيجابي) ككل على البعد (الإلتزام التنظيمي ككل) من المتغير الأداء السياقي بمعامل التحديد (R²) بلغ (٠,٤٦)، وتؤكد معنوية هذا التأثير بقيمة F المحسوبة والتي بلغت (٤١,٨١)، وبمستوى المعنوي (P-value) يساوي (٠,٠٠٠) والذي اصغر من قيمة دلالة الاحصائية المقبولة، ويستخدم اختبار t لتقييم معنوية هذا التأثير، نلاحظ ان قيمة t المحتسبة لرأس المال النفسي الإيجابي ككل يساوي (٦,٤٧) بمستوى المعنوي (٠,٠٠٠) والذي اصغر من قيمة دلالة الاحصائية المقبولة، وبلغت درجة هذا التأثير الى (٠,٦٧٩).

واضهت نتائج بوجود تأثير كل من ابعاد (التفاؤل، الأمل) من المتغير الرأس المال النفسي الإيجابي على بعد (الإلتزام الشعوري) من الإلتزام التنظيمي بمعامل التحديد (R²) بلغ (0,52)، وتؤكد معنوية هذا التأثير بقيمة F المحسوبة والتي بلغت (12,38)، وبمستوى المعنوي (P-value) يساوي (0,000) والذي اصغر من قيمة دلالة الاحصائية، ويستخدم اختبار t لتقييم معنوية هذا التأثير، نلاحظ ان قيمة t المحسوبة لبعدين (التفاؤل، الأمل) يساوي (3,08، 1,94) وبمستوى المعنوي (0,001، 0,48) على التوالي، والذي اصغر من قيمة دلالة الاحصائية المقبولة، وبلغة درجة هذا التأثير الى (0,415، 0,327) على التوالي.

وايضا تشير الجدول الاعلى الى وجود تأثير بعد (التفاؤل) من المتغير الرأس المال النفسي الإيجابي على بعد (الإلتزام المعياري) من الإلتزام التنظيمي بمعامل التحديد (R²) بلغ (0,52)، وتؤكد معنوية هذا التأثير بقيمة F المحسوبة والتي بلغت (12,19)، وبمستوى المعنوي (P-value) يساوي (0,000) والذي اصغر من قيمة دلالة الاحصائية، ويستخدم اختبار t لتقييم معنوية هذا التأثير، نلاحظ ان قيمة t المحسوبة لبعده المذكور يساوي (5,33) وبمستوى المعنوي (0,000) والذي اصغر من قيمة دلالة الاحصائية المقبولة، وبلغة درجة هذا التأثير الى (0,621)، ونلاحظ بان لا يوجد تأثير كل من ابعاد (الكفاءة الذاتية، الأمل، المرونة) من المتغير الرأس المال النفسي الإيجابي على بعد (الإلتزام المعياري) من الإلتزام التنظيمي.

واضهت نتائج بوجود تأثير كل من ابعاد (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل) من المتغير الرأس المال النفسي الإيجابي على بعد (الإلتزام الاستمراري) من الإلتزام التنظيمي بمعامل التحديد (R²) بلغ (0,60)، وتؤكد معنوية هذا التأثير بقيمة F المحسوبة والتي بلغت (17,10)، وبمستوى المعنوي (P-value) يساوي (0,000) والذي اصغر من قيمة دلالة الاحصائية، ويستخدم اختبار t لتقييم معنوية هذا التأثير، نلاحظ ان قيمة t المحسوبة للابعاد المذكورة يساوي (2,86، 6,83، 2,38-) وبمستوى المعنوي (0,006، 0,000، 0,021) على التوالي، والذي اصغر من قيمة دلالة الاحصائية المقبولة، وبلغة درجة هذا التأثير الى (0,397، 0,724، 0,367-).

وتشير الجدول الاعلى بوجود تأثير ذات دلالة الاحصائية للمتغير (رأس المال النفسي الإيجابي) ككل على البعد (سلوك المواطنة التنظيمية ككل) من المتغير الأداء السياقي بمعامل التحديد (R²) بلغ (0,49)، وتؤكد معنوية هذا التأثير بقيمة F المحسوبة والتي بلغت (46,43)، وبمستوى المعنوي (P-value) يساوي (0,000) والذي اصغر من قيمة دلالة الاحصائية المقبولة، ويستخدم اختبار t لتقييم معنوية هذا التأثير، نلاحظ ان قيمة t المحسوبة لرأس المال النفسي الإيجابي ككل يساوي (6,81) بمستوى المعنوي (0,000) والذي اصغر من قيمة دلالة الاحصائية المقبولة، وبلغة درجة هذا التأثير الى (0,698).

وايضا اضهت نتائج بوجود تأثير كل من ابعاد (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل) من المتغير الرأس المال النفسي الإيجابي على بعد (الإيثار) من سلوك المواطنة التنظيمية بمعامل التحديد (R²) بلغ (0,59)، وتؤكد معنوية هذا التأثير بقيمة F المحسوبة والتي بلغت (16,62)، وبمستوى المعنوي (P-value) يساوي (0,000) والذي اصغر من قيمة دلالة الاحصائية، ويستخدم اختبار t لتقييم معنوية هذا التأثير، نلاحظ ان قيمة t المحسوبة لابعاد المذكورة يساوي (3,94، 4,08، 2,25-) وبمستوى المعنوي (0,000، 0,000، 0,029) على التوالي، والذي اصغر من قيمة دلالة الاحصائية المقبولة، وبلغة درجة هذا التأثير الى (0,552، 0,490، 0,349-) على التوالي.

وايضا تشير الجدول الاعلى الى وجود تأثير بعد (الكفاءة الذاتية) من المتغير الرأس المال النفسي الإيجابي على بعد (وعي الضمير) من سلوك المواطنة التنظيمية بمعامل التحديد (R²) بلغ (0,34)، وتؤكد معنوية هذا التأثير بقيمة F المحسوبة والتي بلغت (5,58)، وبمستوى المعنوي (P-value) يساوي (0,001) والذي اصغر من قيمة دلالة الاحصائية، ويستخدم اختبار t لتقييم معنوية هذا التأثير، نلاحظ ان قيمة t المحسوبة لبعده المذكور يساوي (2,15) وبمستوى المعنوي (0,037) والذي اصغر من قيمة دلالة الاحصائية المقبولة، وبلغة درجة هذا التأثير الى (0,383)، ونلاحظ بان لا يوجد تأثير كل من ابعاد (التفاؤل، الأمل، المرونة) من المتغير الرأس المال النفسي الإيجابي على بعد (وعي الضمير) من سلوك المواطنة التنظيمية.

واخيرا تشير الجدول الاعلى الى وجود تأثير بعد (المرونة) من المتغير الرأس المال النفسي الإيجابي على بعد (الروح الرياضية) من سلوك المواطنة التنظيمية بمعامل التحديد (R²) بلغ (0,40)، وتؤكد معنوية هذا التأثير بقيمة F المحسوبة والتي بلغت (7,73)، وبمستوى

المعنوي (P-value) يساوي (0,000) والذي اصغر من قيمة دلالة الاحصائية، ويستخدم اختبار t لتقييم معنوية هذا التأثير، نلاحظ ان قيمة t المحسوبة لبعده المذكور يساوي (٤,١٩١) وبمستوى المعنوي (0,000) والذي اصغر من قيمة دلالة الاحصائية المقبولة، وبلغت درجة هذا التأثير الى (0,6٢١)، ونلاحظ بان لا يوجد تأثير كل من ابعاد (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل) من المتغير الرأس المال النفسي الإيجابي على بعد (الروح الرياضية) من سلوك المواطنة التنظيمية.

وبهذا تم قبول الفرضية الثالثة هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لرأس المال النفسي الإيجابي بأبعادها على أبعاد الاداء السياقي ورفض الفرضية الرابعة والتي تنص على ان " ليست هناك تأثير ذات دلالة معنوية لرأس المال النفسي الإيجابي بأبعادها على أبعاد الاداء السياقي".

المبحث الرابع / الاستنتاجات والمقترحات

اولاً / الاستنتاجات

١- أظهرت نتائج التحليل واختبار الفرضيات إن هناك علاقة ارتباطية طردية قوية بين رأس المال النفسي الإيجابي كمتغير مستقل والأداء السياقي كمتغير تابع.

٢- وجود تأثير معنوي بين رأس المال النفسي الإيجابي في الأداء السياقي، وهذا يؤكد أن التغيرات التي تطرأ على سلوكيات الأداء السياقي من قبل الموظفين ترجع إلى تأثير رأس المال النفسي الإيجابي للموظفين.

٣- تبين من نتائج البحث أن هناك مستوى عال لمفهوم رأس المال النفسي الإيجابي لدى العاملين يبين ذلك إلى اهتمام الشركة بالصحة النفسية لعاملها وذلك من خلال توفير الجو الملائم للعمل.

٤- هناك مستوى عال من الإلتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية ، نظرا للإلتزام والأنضباط من قبل العاملين بتنفيذ المهام الموكلة اليهم وفق المعايير المحددة لهم.

٥- إن الإلتزام التنظيمي متوافر لدى العاملين وبدرجة كبيرة، وأن لديهم الإلتزام الشعوري والمعياري والأستمراري، وذلك انهم يشعرون بنوع من العقد الروحي بينهم وبين الشركة، وذلك يرغبون بالبقاء في الشركة والاستمرار فيها لما تقدمه لهم، الذي يؤدي بدوره إلى زيادة انتاجيتهم والاستقرار الوظيفي في الشركة.

٦- إن سلوك المواطنة التنظيمية على المستوى الإجمالي متوافر وبدرجة كبيرة لدى الموظفين، وهذا يشير الى وجود إرتباط قوي بين الشركة وموظفيها، وبين الموظفين فيما بينهم، وجاء الإيثار والروح الرياضية بأعلى مرتبة، فهم يتكيفون مع ظروف العمل الأستثنائية الغير الملائمة من دون تدمير أو شكوى.

ثانياً/ المقترحات وكتابة اليات التنفيذ:-

١- الاهتمام بمكونات تحسين رأس المال النفسي الإيجابي، والتي اثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباطية طردية عالية بين راس المال النفسي الإيجابي وابعاده ومستوى الأداء السياقي.

٢- على تعزيز الشعور بالأمل والتفائل لدى العاملين لما لهذه العوامل من اثار ايجابية كبيرة على تحسين مستوى الأداء.

٣- الأهتمام بالتنمية البشرية والصحة النفسية للعاملين، من خلال برامج التوعية بالصحة النفسية والتعامل مع البيئة المحيطة.

٤- تبني الشركة لثقافة تقدير السلوكيات التعاونية والتشجيعية التي توفرها سلوك المواطنة التنظيمية، والسعي وراء مكافاتها رسمياً.

٥- ضرورة الإهتمام بتفعيل سلوك المواطنة التنظيمية، من خلال إبراز هذا السلوك في الشخصية وتعامل المدراء مع العاملين بأعتبارهم قدوة وينظر لهم كمثال أعلى.

٦- توفير المناخ التنظيمي يشجع العاملين ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية عن طريق تحسين العلاقات الإجتماعية والإنسانية، وتحقيق التعاون والتنسيق، والعمل بروح الفريق الواحد.

المصادر:-**أولاً:- الكتب العربية :**

- ١-دودين، احمد يوسف، (٢٠١٢)، ادارة التغيير والتطوير التنظيمي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى ، الاردن، عمان.
- ٢-عامر، سامح عبد المطلب،(٢٠١١)، ادارة الاداء، دار الفكر ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى.
- ٣-نجم، نجم عبود،(٢٠١٠)، إدارة اللاملموسات إدارة مالايقاس، الطبعة العربية، دار الباروزي العلمية للنشر والتوزيع..

ثانياً:- الرسائل والاطاريح :-

- ١-الزوبيعي، مجيد حميد عبد الله،(٢٠١٠)، اثر أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية في استراتيجيات تمكين فرق العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.
- ٢-كزنة، بودرهم،(٢٠١٨)، (أثر ضغوط العمل على رأس المال النفسي الإيجابي) ، دراسة حالة لمؤسسة العمومية الاستشفائية سعد دحلب- مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر اكايمي.علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير.
- ٣-ثاميدي، طرين مصطفى خالد،(٢٠٠٨)، الاثر التتابعي للسلوك السياسي والاندمانج الوظيفي في سلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة دهوك

ثالثاً : المجالات والدوريات

- ١-أبو تايه، بندر كريم،(٢٠١٢)، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية المجلد(٢٠)،العدد(٢).
- ٢-جلاب، احسان دهش، الطعين، يوسف موسى سبتي، (٢٠١٥)، تاثير رأس المال النفسي الإيجابي على الأداء الابداعي، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، قسم إدارة الاعمال،المجلد ١٧، العدد٣،ص ١٣ .
- ٣-الحسني،كمال كاظم الطاهر،(٢٠١٣)، رأس المال النفسي وأثره في الاستغراق الوظيفي،مجلة المثني للعلوم الادارية والاقتصادية جامعة المثني، المجلد٣، العدد ٦ ، .
- ٤-العامري، احمد بن سالم،(٢٠٠٢)، السلوك القيادي التحويلي وسلوك المواطنة التنظيمية في الاجهزة الحكومية السعودية، مجلة العربية للعلوم الادارية، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، المجلد(٩)، العدد(١).
- ٥-العطوي، عامر علي حسين،(٢٠٠٧)، اثر العدالة التنظيمية في الاداء السياقي، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد(٩)، العدد(٣).
- ٦-العززي، سعد على حمود، وابراهيم، ابراهيم خليل، (٢٠١٠)،رأس المال النفسي الإيجابي منظور فكري في المكونات والمرتكزات الجوهرية للبناء والتطوير،مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، جامعة بغداد، قسم إدارة الاعمال،المجلد ١٨، العدد٦٥، ص٧-٨.
- ٧-العززي، سعد علي محمود، الزبيدي، غني دحام،(٢٠٠٦)،علاقة الإلتزام المنظمي بمشاركة العاملين واثرها في تحقيق متطلبات الجودة للموارد البشرية ، مجلة الادارة والاقتصاد، المجلد(٧٢)،العدد(٢٥).
- ٨-الكرداوي، مصطفى، (٢٠١٣)،أثر الانظمار الوظيفي في العلاقة بين رأس المال النفسي ومستوى الشعور بالاحتقان التنظيمي لدى العاملين بالقطاع الحكومي في محافظة الدقهلية بمصر، دورية الإدارة العامة، العدد ، ٣، المجلد٥٣، ٧٥٩.
- ٩-حواس، اميرة محمد رفعت،(٢٠٠٣)،اثر الإلتزام التنظيمي والثقة في الادارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة القاهرة، مصر.
- ١٠-العامري، احمد بن سالم،(٢٠٠٢)، السلوك القيادي التحويلي وسلوك المواطنة التنظيمية في الاجهزة الحكومية السعودية، مجلة العربية للعلوم الادارية، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، المجلد(٩)، العدد(١).
- ١١-الرقاد، هناء خالد ، ابو تاية، عزيزة، (٢٠١٢)، الذكاء العاطفي لدى القادة الاكاديميين في الجامعات الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة

التنظيمية لدى اعضاء الهيئة التدريسية، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد (٢٠)، العدد (٢).

رابعاً/ المصادر الانكليزية

- 1- Alibegovic, Sandra, Hawkins, Andrew, Parmar, Mitesh: (2009): "Empowerment , Contextual Per formance & Job Sa t isfact ion: A Case Study of the Scandic Hotels in Jönköping" : Doctoral thesis Jonkoping Interntational Business School.
- 2-Avey, J. B. , Luthans, F. and Pigeon, N. G. (2010), "Two field studies examining the +association between posi- tive psychological capital and employee performance", Leadership and organizational development journal, Vol.31 No.5, pp.384-301.
- 3-Cervone, D. (2000), "Thinking about self-efficacy", Behavior Modification, Vol. 24, pp. 30-56.
- 4-Coutu, Dianne L. (2002), "How resilience works", Harvard Business Review 80/5 (May), pp. 46-55.
- 5-Cha, JaeMin, Kim ,Seung Hyun, Cichy, Ronald F.,(2009), "Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Contextual Performance": Examining Effects of Work Status and Emotional. Intelligence among Private Club Staff Members: Vol. (18), No.(2)
- 6-Corr, P.J. and Gray, J.A. (1996), "Attributional style as a personality factor in insurance sales performance in the UK", Journal of Occupational & Organizational Psychology, Vol. 69, pp. 83-7.
- 7-Ekmekci, Asli Kucukaslan: (2011): "A Study on involvement and Commitment of Employees in Turkey" :Jour- nal of Public Administration and Polic Research: Vol. (3), No.(3).
- 8-Donaldson, S. I. and Ko, I.(2010), "Positive organizational psychology behavior, and scholarship: A review of the emerging literature and evidence base", School of Behavioral and Organizational Science, Claremont Graduate University, Claremont, USA.
- 9-Harvey, M. , Novicevic, M. and Breland, J.W. (2007), "Global dual-career exploration and the role of hope and curiosity during the process", Journal of managerial psychology, Vol.42 No.2, pp.178-197.
- 10-Johnson, J. (2001). The relative importance of task and contextual performance dimensions to supervisor judgments of overall performance. Journal of Applied Psychology, Vol. (86) No (5). www.infed.org
- 11-Kersting K. (2003),"Turning happiness into economic power" Monitor on Psychology,34(11),p. 26.
- 12-Luthans F. (2002b), "The need for and meaning of positive organizational behavior", Journal of organiza- tional behavior, 23/6 (September), pp.695-706.
- 13-Luthans F, Youssef CM. (2004)m "Human, social, and now positive psychological capital management", Organizational Dynamics, 33, p.152
- 14-Luthans F, Youssef CM, Avolio BJ. (2007b), "Psychological capital", Oxford University Press, New York.
- 15-Luthans.F,Norman.M,Avolio.B&Aveyluthans.J:(2008)The mediating role of psychological capital in the sup- portive organizational climate employee performance relationship , Journal of Organizational Behavior J. Or- ganiz . Behav. 29,pp 219–238 (www.inter science .wiley. com) DOI: 10.1002/ job. 507.
- 16-Nunnally, J.C. and Bernstein, I.H. (1994) The Assessment of Reliability. Psychometric Theory, 3rd edu., 248-

- 292.
- 17-Masten AS. (2001). "Ordinary magic: Resilience processes in development", *American Psychologist*, 56, pp.227–239.
- 18-Milan , D. L., Steven, M. N., & Larry , W. H. (2013). PSYCHOLOGICAL CAPITAL: A NEW LENS FOR
- 19-Millard .M (2011)Psychological Net Work : Finding the balance between psychological capital and psychological debt , A DISSERTATION Presented to the Faculty of the Graduate college at the university of NEBRASKA in partial faculty of the graduate college for the degreeof doctor of philosophy ,p17.
- 20- Motowido,S .& Van scotter, J.(1994), Evidence The Task Performance Should Be Distinguished From Contextual Performance, *Journal Of Applied Psychology*, Vol.(79), No(4).
- 21-Meyer, John P.; Allen, Natalie J.; Smith, Catherine A.(1993), Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization, *Journal of Applied Psychology*, Vol. (78),No (4). www.psycnet.apa.org.
- 22-Pigeon, N. G., Avey, S. B. and Nimnicht, L.(2010), ."Two field studies examining between positive psychological capital and employee performance", *Leadership and organizational development journal*, Vol.31 No.5, pp.384-401.
- 23-Sampath Kappagoda & others, The Impact of Psychological Capital on Job Performance, *European journal of business and management*, N°15,2014,p145
- 24-Schmitt, A.,Gielnik, M.M., Zacher, H., & Klemann D.K.The motivational benefits of specific versus general optimism. *Journal of Positive Psychology*,8, 2013, P425.
- 25-Sheldon K, King L. (2001), "Why positive psychology is necessary". *American Psychologist*,56(3), 216–217.
- 26-Snyder, C.R., & Lopez,S.(Eds.).*Handbook of Positive Psychology*. Oxford, UK: Oxford University Press.2002, P251
- 27-Ugboro, Isaiah O.:(2006):"Organizational Commitment, Job Redesign, Employee Empowerment and Intent to Quit Among Survivors of Restructuring and Downsizing": North Carolina A&T State University.
- 28-Xi-zhou.T & Jin-yu .X:(2011)Impact of Objective and Subjective Task Complexity on Employee Performance and Satisfaction: Moderating Role of Psychological Capital ,*International Conference on Management Science & Engineering (18th) September 13-15, 2011 Rome, Italy .*

استمارة الاستبانة

السيد/السيدة المحترم تحية طيبة:

نضع بين أيديكم هذه الاستبانة المعدة لأغراض البحث العلمي، ونشكركم لتعاونكم وتخصيصكم جزء من وقتكم الثمين للإجابة على فقرات استمارة الاستبانة المتعلقة بقياس متغيرين في علوم إدارة الأعمال الموسومة (أثر رأس المال النفسي الإيجابي في الأداء السياقي - دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في شركة كورك تليكوم للاتصالات) للقطاع الخاص.

تملؤنا الثقة بدقة إجاباتكم وموضوعيتها حول جميع الفقرات والتي ستسهم في سلامة التحليل ودقة النتائج المستخرجة، ونود إحاطتكم علماً أن المعلومات تستخدم لأغراض البحث فقط وتتسم بالسرية نتمنى سلفاً تعاونكم معنا. (ملاحظة)

• تكون الإجابة حصراً لأغراض البحث العلمي ودون الضرورة لذكر الاسم .

• يرجى الإجابة على جميع الأسئلة مع الرجاء عدم ترك أي سؤال لان ذلك يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل والقياس .

• يرجى وضع علامة (صح) في الحقل الذي تراه مناسباً ويمثل وجهة نظرك الخاص مع الشكر والأمتنان

اولاً/ معلومات خاصة بالمبحوثين

١. الجنس: ذكر () أنثى ()

٢. العمر: () سنة .

٣. التحصيل الدراسي: اعدادية () دبلوم () بكالوريوس () ماجستير () دكتوراه () .

ثالثاً: متغيرات البحث

المتغير المستقل : رأس المال النفسي الإيجابي

مجموعة من المشاعر النفسية الإيجابية التي تنتاب الموظف وتجعله يشعر بالأمل في تحقيق أهدافه والتفاؤل بشأن مستقبله الوظيفي.

أ. الكفاءة الذاتية : امتلاك الثقة لتقديم الجهود الاستثنائية من أجل النجاح في تحدي المهام.

ت	العبارات	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
١	أشعر بالثقة في مساهمتي بالمناقشات الخاصة باستراتيجية شركتنا					
٢	لدي الثقة في تحليل المشاكل التي تواجهني وإيجاد الحلول لها					
٣	أشعر بالثقة عند تمثيل زملائي في الاجتماعات					

ب. **التفاؤل** : تحقيق النجاح الآني والمستقبلي

ت	العبارات	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
٤	من الحكمة حدوث الأخطاء في العمل وهو أمر طبيعي					
٥	أنا متفائل بشأن الأحداث المستقبلية في عملي					
٦	الأحداث تجري وفق المسارات التي أريدها في شركتنا					

ج. **الأمل** : المثابرة تجاه الأهداف ، وعند الضرورة إعادة توجيه المسارات تجاه الاهداف لتحقيق النجاح المنشود.

ت	العبارات	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
٧	لدي الامكانية في التفكير بالمسارات الكفيلة لتجاوز ضغط العمل					
٨	لدي القدرة على التفكير بعدة أشكال لتحقيق أهدافي المهنية					
٩	أرى نفسي كشخص ناجح جداً في الشركة					

د. **المرونة** : عند حدوث المشاكل والمعوقات لدي القدرة على التحمل والانتعاش والعودة الى الوضع الطبيعي

ت	العبارات	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
١٠	لدي المرونة العالية في التعافي عند مواجهة العقبات					
١١	لدي الامكانية في تجاوز الظروف الصعبة في العمل .					

١٢	اشعر بإمكانية معالجتي للعديد من الأشياء أثناء عملي				
----	--	--	--	--	--

المتغير التابع : الأداء السياقي / السلوكيات التي تسهم في فاعلية المنظمة بتقديم بيئة جيدة
 يمكن ان يُحدَّثُ بها أداء المهمة
البعد الاول. الالتزام التنظيمي : هو إيمان الفرد المطلق بأهداف الشركة وقيمها والاندماج في أعمالها وتحمل المسؤولية والولاء لها والتقويم الايجابي لها ورغبة قوية للبقاء فيها.
أ. الالتزام الشعوري / العاطفي / شعور الموظف أن أهدافه وقيمه توافق أهداف وقيم الشركة ويرغب المشاركة في تحقيق تلك الأهداف.

ت	العبارات	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
١	ينتابني الفخر كلما تحدثت عن الشركة التي اعمل فيها أمام الآخرين.					
٢	اشعر بارتباط عاطفي تجاه الشركة التي اعمل بها.					
٣	تتوافق قيمتي الذاتية مع القيم السائدة في هذه الشركة.					

ب. الالتزام المعياري: شعور الموظف بالالتزام أدبي تجاه الشركة والزملاء، والبقاء في المنظمة هو نوع من الواجب.

ت	العبارات	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
٤	احرص على بقائي في هذه الشركة حتى ولو خسرت مادياً.					
٥	هناك فضل للشركة في بناء حياتي الوظيفية.					
٦	توفر لي شركتي فرصة إظهار الطاقات لدي.					

ج. الالتزام الاستمراري / شعور الموظف بأن تركه للعمل في الشركة سيكلفه الكثير من التضحيات.

ت	العبارات	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
٧	لدي استعداد للاستمرار بعملي الحالي في هذه الشركة.					

ت	العبارات	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
٨	اشعر بان لدي خيارات وفرص قليلة جداً للنظر في مغادرة هذه الشركة.					
٩	سأقبل أي وظيفة أكلف بها مقابل استمراري في العمل في هذه الشركة.					

البعد الثاني : سلوك المواطنة التنظيمية : السلوك التطوعي الاختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز

ت	العبارات	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
١	أتعاون مع رؤسائي لاداء الاعمال على أحسن وجه وبكفاءة.					
٢	مصلحة العمل أولاً وثم مصلحتي الشخصية					
٣	أساعد زملائي الذين لديهم حجم عمل كبير					

الرسمي في المنظمة، والهادف إلى تعزيز أداء المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها.

أ. الإيثار : مساعدة الأفراد الذين يقعون في مشاكل ويحتاجون للمساعدة وقد يكون هؤلاء الأفراد رؤساء أو زملاء العمل أو حتى العملاء.

ب. وعي الضمير سلوك الفرد التطوعي الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة في مجال الحضور وإحترام اللوائح والأنظمة، والإستراتيجيات، والعمل بجدية.

ت	العبارات	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
٤	ألتزم بمواعيد العمل المحددة دائماً وبكل سرور					
٥	أحرص على عدم الغياب ، حتى عندما تكون هناك أسباب مقنعة للغياب					
٦	أكمل واجباتي الوظيفية باتقان وعناية فائقة دون أخطاء					

ج. الروح الرياضية: مقدرة الفرد على التكيف مع ظروف العمل الإستثنائية غير الملائمة والمزعجة من دون تدمير أو شكوى.

ت	العبارات	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
٧	أقبل التغييرات في ظروف العمل بدون تدمير					
٨	أجنب تصيد أخطاء من حولي وأساعدهم شخصياً					
٩	أقبل المساءلة عن أخطائي في العمل					