

" العقد النفسى ودوره فى تعزيز العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات
المواطنة التنظيمية بالتطبيق على قطاع الدواء المصرى "

أسم الباحث * سوزان فؤاد السيد بكر

ملخص

تهدف الدراسة إلى إختبار " دور العقد النفسى كمتغير وسيط فى تعزيز
العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية " بالتطبيق على
قطاع الدواء المصرى ، و قد بلغ حجم العينة 373 مفردة. وتوصلت الدراسة
إلى أن أبعاد العقد النفسى (الراتب ، أداء العمل المطلوب، روح المبادرة
والابتكار) كمتغيرات وسيطة لها تأثير معنوى على العلاقة بين رأس المال
النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية .

* سوزان فؤاد السيد بكر

مدرس ادارة الأعمال – كلية التجارة جامعة الأزهر (فرع البنات)

Abstract

The study aims to examine the role of psychological contract as an intermediate variable in enhancing the relationship between psychological capital and organizational citizenship behaviors by applying it on the Egyptian medicine sector. The study sample size has reached 373 respondents. The study concluded that the dimensions of psychological contract (salary , performance of work required , entrepreneurship and innovation) as intermediate variables have a significant impact on the relationship between psychological capital and citizenship behaviors.

1- طبيعة مشكلة الدراسة وأهميتها :

يعتبر رأس المال النفسي مدخلاً إيجابياً مميزاً Specific positive approach لما يحققه من نتائج ايجابية في تنمية الموارد البشرية وإدارة الأداء (Luthans et.al,2008) ، حيث يزيد من سعي الأفراد العاملين نحو تحقيق الأهداف التنظيمية و تحقيق الحد الأقصى من مصالحهم الخاصة (Liu:2012) .

ويستمد رأس المال النفسي أهميته من قدرته على تحقيق العديد من النتائج والسلوكيات الايجابية المرغوب فيها ، كالإلتزام التنظيمي والتميز في الأداء والرضا الوظيفي ، وقدرته على بث روح التعاون و التماسك بين أعضاء المنظمة وإحداث تغيير ايجابي في ثقافتها التنظيمية ، بالإضافة إلى أن العاملين ذوي رأس المال النفسي المرتفع أكثر ممارسة للسلوكيات الإبداعية والابتكارية و أقل تأثراً بضغوط العمل من نظرائهم ، كما يساهم أيضاً في الحد من ظاهرة الغياب والنية لترك العمل داخل المنظمة (Abbas & Raja,2011) .

فراس المال النفسي يؤثر على السلوكيات الايجابية التي تعمل على تحقيق الفعالية التنظيمية Organizational effectiveness ويحد من المواقف والسلوكيات السلبية التي يمكن أن تعيق الفعالية والنجاح التنظيمي (Millard,2011) .

وبما أن رأس المال النفسي يرتبط إيجابياً ببعض السلوكيات المرغوبة ، فإن سلوكيات المواطننة التنظيمية تعد أحد أهم هذه السلوكيات (Avey et al .,2010) ، حيث أن ممارسة العاملين لسلوكيات المواطننة التنظيمية يؤدي إلى تحقيق الكثير من النتائج الإيجابية و المنافع بالنسبة للفرد أو المنظمة ، فتعمل على تعزيز السلوك الأخلاقي بين العاملين و تقليل الصراع بينهم (Kaur,2014) كما تعمل على تنمية المهارات الابتكارية للعاملين وتحسين أدائهم و الاداء الكلي للمنظمة (Haider et al,2015) . وكذلك تلعب دوراً هاماً في تنمية رأس المال الاجتماعي داخل المنظمة و

جذب الكفاءات المتميزة إليها والحفاظ عليها وخفض معدل دوران العمل وتحقيق مستوى مرتفع من الالتزام التنظيمى للعاملين (Bolino et al, 2002). ولذلك فعلى المنظمات التى ترغب فى تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية أن تنمى القدرات النفسية للعاملين لديها.

وأن الوفاء والالتزام بالعقد النفسى الذى يعبر عن التوقعات المتبادلة حول طبيعة العلاقة بين الأفراد ومنظمتهم يرتبط إيجابيا ببعض السلوكيات المرغوبه أيضاً (Wellin, 2006, :17) حيث أنه يعمل على ربط الأفراد والمنظمة معاً ويعمل على تنظيم سلوكهم ويساعد على تسيير العمل بيسر خاصة فى أوقات إعادة الهيكلة ، كما يساعد المنظمة فى التنبؤ بالنتائج التى ستحصل عليها من العاملين ويساعد العاملين على توقع أنواع الإمتيازات التى سيحصلوا عليها مقابل استثمار وقتهم وجهدهم فى المنظمة ، مما يساعد على الحد من انعدام الأمان ويزيد من ارتباط العاملين بمنظمتهم والبقاء فيها (Heather, 2009)، (Paille, 2013) والذى يساعد على نجاح المنظمة وبقائها.

ويعتبر قطاع الصناعات الدوائية من الصناعات الهامة ، فالدواء هو أحد السلع الاستراتيجية الهامة التى لا يستغنى عنها المجتمع . ويرتبط استقرار سوق الدواء فى الدولة بمدى قدرتها على توفير دواء آمن وفعال للمريض بالسعر المناسب وبكمية تتناسب مع حجم الطلب والأستهلاك . وعدم القدرة على تحقيق ذلك يتسبب فى مشكلات عديدة داخل المنظومة الصحية وداخل المجتمع ككل.1

¹ التقرير المبدئى للجنة الصحة والسكان والبيئة عن موضوع" الأمن القومى الدوائى :واقع شركات قطاع الأعمال الدوائية" الحلول العاجلة، وخطة التطوير المستقبلية"، مجلس الشورى المصرى، دور الإنعقاد العادى الثالث والثلاثون، 2013/1/17.

وقد احتلت مصر المرتبة الأولى عربياً فى صناعة الدواء ، وفقاً لإحصائيات الاتحاد العربى لمنتجات الأدوية والمستلزمات الطبية.2 حيث استطاعت الشركات المصرية أن تحقق الأمان الصحى وتغضى أسواق معظم الدول العربية والإفريقية، بالإضافة إلى أن الدواء المصرى كان الأرخص عالمياً وإقليمياً، و لكن فى السنوات الأخيرة بدء دور مصر الريادى فى التراجع ، وذلك وفقاً لأراء خبراء الصناعة يرجع لأسباب عديدة ، منها مايلى : 3

- توجد منافسة كبيرة على المستوى المحلى بين شركات القطاع الخاص والاستثمارى وقطاع الأعمال العام بسبب تكرار المستحضرات التى تنتجها الشركات وتشابه خطوط الإنتاج فى كل منها.
- تواجه الصناعات الدوائية فى مصر وفى الدول الصغيرة والمتوسطة تحدياً بسبب عمليات الدمج التى تتم بين الشركات العالمية لخلق كيانات عملاقة حيث من المتوقع أن تتحكم فى السوق العالمية للدواء خلال الأعوام القادمة خمس أو ستة شركات فقط مما يمثل وضعاً احتكارياً خطيراً.
- خضوع صناعة الدواء فى مصر لاتفاقية TRIPS التى تنظم هذه الصناعة طبقاً لثلاث آليات رئيسية وهى النفاذ إلى الأسواق فى جو من التنافسية المفتوحة، والإلتزام بالمواصفات المقبولة علمياً وعالمياً، وحماية حقوق الملكية الفكرية، لذا فإن صناعة الدواء فى مصر تعمل فى ظل إطار من المنافسة العالمية سواء من ناحية استيراد الخامات الأساسية والمواد الوسيطة الداخلة فى صناعة

2 "تقرير عن صناعة الدواء فى مصر وأهم التحديات التى تواجهها" شركة مصر للاستثمارات المالية، www.mfic-sae.com ، مايو 2014.
3 وزارة التجارة الخارجية والصناعة، قطاع بحوث التسويق والدراسات السلعية والمعلومات، " دراسة عن الصناعات الدوائية المصرية ومنتجاتها البيئية الدولية فى ظل تطبيق اتفاقية حماية حقوق الملكية الفكرية"، تم إسترجاع الدراسة ، موقع الوزارة <http://www.tpegypt.gov.eg/arabic/Ar-Studies.aspx> ابريل 2016.

المستحضرات الطبية، أو من حيث تصدير الدواء المنتج محليا إلى الأسواق العالمية.

- عدم نمو القدرات البحثية فى مجال صناعة الخامات الدوائية بالمعدل المناسب وعدم تكاملها. فما زالت مصر تعتمد على استيراد المواد الخام ، حيث تستورد ما يقرب 75% من المواد الخام اللازمة للصناعة.
- ضعف الترابط والتنسيق بين مراكز البحوث الأكاديمية وغيرها من جانب وقطاع الصناعة من جانب آخر .
- تفنقر صناعة الدواء لمراكز التدريب المتخصصة التى تحتاجها صناعة الدواء بمختلف مراحلها.

ونظراً لأهمية قطاع صناعة الدواء المصرى وحجم التحديات التى تواجه هذا القطاع فى الوقت الحالى. فهو فى حاجة إلى أفراد عاملين يقومون بأداء أدوار إضافية أكثر من الدور الرسمى المطلوب ويقدمون أفكاراً ابداعية وابتكارية خارجة عن متطلبات الدور التقليدى لأداء الدور الوظيفى. أى يمارسون سلوكيات المواطنة التنظيمية ولكى يتحقق ذلك يجب أن يتوافر فى الأفراد العاملين فى شركات هذا القطاع مجموعة من القدرات والطاقات الإيجابية متمثلة فى الثقة ، والقدرة على تحقيق الأهداف بأكثر من وسيلة، والتفائل بالمستقبل ، والقدرة على استعادة التوازن عند المرور باحداث أو أزمات ، هذة القدرات والطاقات الإيجابية يمكن للشركة تطويرها وادارتها .

ومن هنا يمكن بلورة مشكلة الدراسة، فى المحاولة للإجابة على الأسئلة التالية :-

1. ما هو مستوى رأس المال النفسى لدى العاملين بشركات صناعة الدواء المصرى؟.
2. ما مدى ممارسة العاملين بالشركات محل الدراسة لسلوكيات المواطنة التنظيمية؟.

3. ما مدى إلتزام كل من الشركات محل الدراسة والعاملين فيها ببند العقد النفسى بينهما؟.
4. ما طبيعة العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطننة التنظيمية فى الشركات محل الدراسة؟.
5. ما طبيعة العلاقة بين درجة الإلتزام بالعقد النفسى وسلوكيات المواطننة التنظيمية فى الشركات محل الدراسة؟.
6. هل يوجد تأثير للعقد النفسى كمتغير وسيط فى العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطننة التنظيمية فى الشركات محل الدراسة؟.

2- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى إختبار " دور العقد النفسى كمتغير وسيط فى تعزيز العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطننة التنظيمية ". وفى سبيل تحقيق هذا الهدف يتطلب الأتى:

- 1/2 تحديد وقياس مستويات رأس المال النفسى للعاملين فى الشركات محل الدراسة.
- 2/2 قياس مستوى ممارسة العاملين بالشركات محل الدراسة لسلوكيات المواطننة التنظيمية.
- 3/2 قياس مدى إلتزام كل من الشركات محل الدراسة والعاملين فيها ببند العقد النفسى بينهما.
- 4/2 قياس طبيعة العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطننة التنظيمية .
- 5/2 قياس طبيعة العلاقة بين درجة الإلتزام بالعقد النفسى وسلوكيات المواطننة التنظيمية فى الشركات محل الدراسة.
- 6/2 قياس وتحديد الدور الوسيط للعقد النفسى فى تحديد طبيعة واتجاه العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطننة التنظيمية فى الشركات محل الدراسة.

3- الخلفية النظرية وصياغة فروض الدراسة:

فى هذا الجزء تتناول الباحثة متغيرات الدراسة الثلاثة من حيث المفهوم والأبعاد و الدراسات السابقة التى تناولت العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية والعقد النفسى ، وكذلك صياغة فروض الدراسة ، وذلك على النحو التالى:

1/3 المفهوم والأبعاد لمتغيرات الدراسة

أولاً: رأس المال النفسى Psychological capital

وفىما يلى يمكن تناول رأس المال النفسى من خلال :-

• مفهوم رأس المال النفسى

يمكن تعريف رأس المال النفسى بأنه " بث الثقة فى الفرد لبذل الجهد اللازم لتحقيق أهداف المنظمة" (Sahanawaz et al,2009). وقد أشار (Liu et al ,2012) بأنه هو " التقييم الإيجابى للظروف والأحداث التى يمكن أن يواجهها الفرد فى العمل ومثابراته على تحقيق أهدافه". كما يمكن تعريف رأس المال النفسى بأنه هو " الجانب الإيجابى للفرد والذى يعمل على اكتساب ميزة تنافسية للاستثمار والتطوير للفرد" (Mortazavi et al 2012). أو أنه " يمثل الموارد الشخصية الإيجابية ، التى تساعد الأفراد على تحقيق النجاح فى نواحى الحياة المختلفة" (Baron et al 2013). و تتفق الباحثة مع تعريف (Luthans et al ,2008) والذى يرى أن رأس المال النفسى " يعبر عن الحالة النفسية الإيجابية للأفراد والقابلة للتطوير والتى تتميز بأربعة خصائص وهى:

- إمتلاك الثقة (الكفاءة الذاتية) لتقديم الجهود الإستثنائية من أجل النجاح فى تحقيق المهام الصعبة.
- المثابرة فى تحقيق الأهداف وإعادة توجيه المسار عند وجود انحراف عن الأهداف (الأمل) لتحقيق النجاح المنشود.

- تمكين الصفات الإيجابية (التفاؤل) فيما يتعلق بالنجاح فى الحاضر والمستقبل والوصول إلى تحقيق الأهداف.
 - القدرة على تحمل الصعوبات والتمتع بالنشاط والحيوية (المرونة أو إستعادة التوازن) والعودة إلى الوضع الطبيعي من أجل تحقيق الأهداف المنشودة.
- يتضح من هذا التعريف أن رأس المال النفسى يرتبط بحالة الفرد الإيجابية فى أداء عمله وأن هذه الحالة يمكن تطويرها وتنميتها وإدارتها من قبل المنظمة ، كما يتضح أيضاً أن مفهوم رأس المال النفسى يتكون من أربع أبعاد أساسية وهى: الكفاءة الذاتية والأمل و التفاؤل والمرونة .

• أبعاد رأس المال النفسى

أشارت العديد من الدراسات التى تناولت رأس المال النفسى أنه يتكون من أربع أبعاد وهى:

1. الكفاءة الذاتية Self – Efficacy

تعرف الكفاءة الذاتية بأنها " إدراك أو إعتقاد الفرد فى قدرته على أداء مهمة معينة بنجاح" (Bandura,2012). كما يمكن تعريفها بأنها " ثقة الأفراد فى قدرتهم على تحريك دافعيتهم والموارد المعرفية لديهم أو التصرفات والطرق اللازمة لتنفيذ المهام المحددة بنجاح فى ظل بيئة معينة" (Avey et al ,2009). ولذلك فإن الأفراد ذو الكفاءة الذاتية المرتفعة يتميزون بخمس سمات هامة ، وهى : (Luthans et al ,2007)

- يحدد لنفسه أهداف مرتفعة ويختار المهام الصعبة.
- لديه القدرة على التحدى ويسعى إلى تحقيقه.
- يتمتع بتحفيز ذاتى مرتفع.
- يستثمر الجهد اللازم لتحقيق أهدافه المنشودة.

- يتأثر عندما يواجه العقبات المختلفة.

2. الأمل Hope

هو "حالة تحفيزية إيجابية تستند إلى إحساس مستمد من القوة الناجحة؛ والتي تعني الطاقة الموجهة نحو الهدف، والمسارات الناجحة وتعني التخطيط لتحقيق الأهداف" (Snyder et al.,1991). وعرفة (Jafri,2013) بالإصرار على تحقيق الأهداف وإعادة توجيه المسارات نحو تلك الأهداف من أجل تحقيق النجاح. أويمكن تعريفه بأنه مزيج من الإرادة الناجحة المقترنة بالخطة المحددة ، والتي تستهدف الإنجاز الناجح لبعض المهام والمخرجات المرغوب فيها(Avey,2014).

3. التفاؤل Optimism

أن الأفراد المتفائلون مميزين بأن لديهم توقعات إيجابية عن مخرجات أحداث محددة مع الإيمان بقدراتهم على تحقيق النجاح فى عدة مجالات ، والثبات والأستمرار فى تحقيق ذلك النجاح ، فى حين عندما يتعرضون للفشل يقومون بمواجهة ذلك الفشل من خلال العديد من الأسهامات غير المحدودة (Seligman,2002). أن مستوى التفاؤل لدى الأفراد يرجع لأسباب معينة تعود إلى الصفات الإيجابية المستقرة نسبياً لديهم ، فالإنسان المتفائل يدرك المحنة على أنها انتكاسة مؤقتة وأن الفرص مازالت متاحة (Luthans et al 2007).

ويمكن تعريف التفاؤل بأنه " امتلاك الأفراد لحصيلة من توقعات النتائج الإيجابية ، بحيث أنهم يعتقدون أن الأشياء الجيدة سوف تحدث لهم فيما يتعلق بعملهم" (Schmitt et al,2013).

4. المرونة Resiliency

قد عرفها (Luthans, 2002) بأنها قدرة الأفراد على التعامل بنجاح في مواجهة التغيرات الكبيرة والمحن والمخاطر. كما تمثل المرونة " النزعة الفردية للعودة إلى الحالة الطبيعية عند تعرض الفرد للمشكلات والمحن ، حيث يدعم هذا الاتجاه عدم الاستسلام والقدرة على مواجهة المشاكل والعقبات (Rego,2012).

ثانياً: سلوكيات المواطنة التنظيمية Organizational citizenship behaviors

ويمكن تناول سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال الأتي :-

• مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية

عرفها (Konovsky & Pugh, 1994) بأنها" سلوكيات وظيفية يؤديها الفرد طواعية وتتعدى حدود واجبات الوظيفة الرسمية، ولا يتم مكافأتها من خلال هيكل الحوافز الرسمي بالمنظمة." بينما عرفها كل من (Jahangir et al., 2004;) (Altinkurt & Yilmaz, 2012) " بسلوكيات العمل الاختيارية التي تتجاوز متطلبات الوظيفة الأساسية للفرد العامل ، ويطلق عليها أحيانا السلوكيات التي تتجاوز نداء الواجب".

و تعرف أيضاً بأنها مجموعة من الأنشطة التطوعية التي يمارسها الفرد أو مجموعة من الأفراد العاملين من أجل تحسين مناخ العمل داخل المنظمة، وهذه الأنشطة لا تعد ضمن الأعباء الرسمية للقائمين بها، كما أنها لا تدخل ضمن نظام تقييم الأداء للعاملين (Haider, 2014).

ومن التعريفات السابقة يمكن القول بأنها كلها تشترك في أن سلوكيات المواطنة التنظيمية نابعه من إرادة ذاتية وهو سلوك اختياري لا يثاب فاعله ولا يعاقب تاركة إلا أنه يساهم في تحسين أداء المنظمة وزيادة فاعليتها وبقائها في ظل بيئة مضطربة

ومنافسة شرسة ، لذلك يجب على ادارة المنظمات أن تعمل على تدعيم وتشجيع أصحاب تلك الممارسات التطوعية وان تبحث عن الطرق والوسائل التى تساهم فى زيادتها داخل المنظمة.

• أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

تناول الباحثون أبعاد مختلفة لسلوكيات المواطنة التنظيمية ، وأعدمت الدراسة الحالية على الأبعاد التالية:

1. الإيثار Altruism

عرف الإيثار بأنه السلوك الإختيارى المخصص لمساعدة وتحفيز الزملاء فى العمل لأداء واجباتهم بكفاءة، ومواجهة المشكلات المتعلقة بالعمل (Podsakoff et al., 1990; Kolade et al., 2014 . ويقصد به مساعدة الفرد للآخرين سواء كانوا زملاء أو مديرين أو عملاء (Podsakoff et al, 2009). وعرف قاموس Merriam-Webster الإيثار بأنه تلك المشاعر والسلوكيات التى تظهر الرغبة فى مساعدة الآخرين وعدم الأنانية فى التعامل معهم (Haynes et al., 2015).

2. الكياسة Courtesy

أشار (Podsakoff & Mackenzie, 1994) إلى أن الكياسة تتكون من التصرفات والأفعال التى تساعد فى منع المشكلات المتعلقة بالعمل مع الآخرين .كما تعني اللياقة واحترام الآخرين وتعكس الحرص على معرفة آراء الآخرين قبل اتخاذ القرارات أو ممارسة الأفعال المؤثرة على أعمالهم، فالكياسة تتخذ نمط جدولة وتدفق أنشطة العمل ذات الاعتماد المتبادل بما يودى إلى الحفاظ على معنويات العاملين المشاركين فى نفس العمل عند مستوى مرتفع بما يمكنهم من تقديم الإسهامات البناءة بدلا من الجدل أو

النزاع الشخصي بينهم(عوض، محمد،2016). وتهدف الكياسة إلى منع الفوضى والصراع بين العاملين ومن ثم الحفاظ على النظام الإجتماعى والانسجام بين جماعة العمل (Paillé,2013).

3. الروح الرياضية Sportsmanship

يعد بعد الروح الرياضية من السلوكيات الموجهة نحو المنظمة وهي انعكاس لمدى استعداد الأفراد العاملين لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية . وبعبارة أخرى هو استعداد الفرد لتحمل وضع أقل من الظروف غير المواتية في بيئة العمل دون شكوى أو تذمر، وكذلك الامتناع عن الشكوى من الصغائر والأمور الهامشية وادخار الطاقة الموجهة لمثل ذلك لإنجاز العمل المطلوب (Podsakoff et al,2009).

4. السلوك الحضاري Civic virtue

أن السلوك الحضارسلوك يفيد المنظمة ككل و يظهر ذلك جليًا في الرغبة أو الاستعداد للمشاركة الفاعلة في أنشطة المنظمة كحضور الاجتماعات، والمشاركة في مناقشة سياساتها، وإبداء الرأى فيما يتعلق بالاستراتيجية التي ينبغى على المنظمة اتباعها، وكذلك متابعة البيئة وما تشملها من فرص وتهديدات، والإهتمام بدراسة التغيرات التي تحدث في البيئة ومدى تأثيرها على المنظمة، بالإضافة إلى الاهتمام بمصلحة المنظمة بالإبلاغ عن المخاطر التي قد تتعرض لها(Podsakoff et al., 2000). فهو سلوك إختياري يشير إلى مشاركة الأفراد العاملين فى إدارة أمور المنظمة وقلقهم بشأن الحياة التنظيمية ، واستعدادهم للمشاركة بحماس ونشاط فى الإجراءات الإدارية والعمل بشكل أفضل من أجل مصلحة المنظمة (Unal,2013).

5. يقظة الضمير Conscientiousness

تعرف بكونها السلوك الاختياري الذي يصدر من الفرد والذي يتجاوز الحد الأدنى من متطلبات الدور الرسمي المحدد من المنظمة، وذلك فيما يتعلق بالحضور والانصراف والالتزام بقواعد و اجراءات المنظمة، أيضاً فيما يتعلق بالالتزام بفترات الراحة الرسمية وغيرها (Podsakoff et al, 2009) كما تعرف بأنها بذل العاملون لمزيد من الجهد الذي يتجاوز المستويات الدنيا من المعايير المقبولة من أجل الحفاظ على التعاون داخل المنظمة (YungKuei et al., 2015).

ثالثاً: العقد النفسي Psychological contract

وفيما يلي يمكن تناول العقد النفسي على النحو التالي :-

• مفهوم العقد النفسي

يمكن تعريف العقد النفسي على أنه " اتفاق ضمني غير مكتوب بين طرفين على الاحترام والالتزام المتبادل " (Janssens, et al, 2004). أو أنه عبارة عن " معتقدات الأفراد بشأن بنود وشروط اتفاق متبادل بينهم وبين منظماتهم " (Cyril, 2004).

كما عرفة (Wellin, 2006) على أنه " توقعات متبادلة حول طبيعة العلاقة بين الأفراد والمنظمات التي يعملون بها".

وعرفة (Dick, 2006) أيضاً على أنه " عقد ضمني يشمل اتفاق متبادل بين طرفين. بينما عرفة (السيد، 2007)، بأنه، هيكل اعتقادي فيما يتوقعه الفرد في المنظمة، وما تتوقعه المنظمة في الفرد في المقابل ". ويتفق مع ذلك تعريف (Gabriela, et al, 2008) حيث أشار أن العقد النفسي هو " مجموعة من المعتقدات فيما يتعلق بالالتزامات المتبادلة والمنافع التي تشكل العلاقة بين الفرد والمنظمة".

ومن هنا فإن العقد النفسى هو علاقة تبادلية بين طرفين هما الفرد والمنظمة قوامها المعاملة بالمثل ، ويرسم حدود هذه العلاقة التبادلية بالتوقعات الآتية: (Sarantions,2008)

- ما الذي تقدمه المنظمة : ويتضمن كل شيء تقدمه المنظمة بهدف الاتفاق بداية من المكافآت المادية، وتحقيق الانصاف وصولاً إلى الوفاء بجميع التزاماتها.
- ما الذي تتوقعه المنظمة من الافراد: كل شيء تعتقد المنظمة انه سوف يضيف قيمة اجمالية لها، وعلى وجه الخصوص العناصر غير الملموسة في العمل مثل الصدق، والولاء، والمرونة وما إلى ذلك.
- ما الذي يقدمه الافراد للمنظمة : كل شيء يدرك الافراد بأنه يجب ان يقدم بموجب الاتفاق مثل، الجهد، المهارات، الالتزام، والوفاء به.
- ما الذي يتوقعه الافراد من المنظمة : يتوقعون أن توفر المنظمة لهم الاجر، والامن الوظيفي، وبيئة العمل الجيدة.

مما سبق يمكن القول أن العقد النفسى هو عقد ضمني بين طرفين وهما الفرد والمنظمة مبنى على توقعات ومعتقدات مدركة من كل منهما ، وبناءً على تحدد واجبات والتزامات كل طرف تجاه الطرف الآخر ، وعند إلتزام كلا الطرفين بهذا العقد يؤدي إلى المزيد من الإيجابيات، أما في حالة الإخلال به أو إنتهاكه من أحد الطرفين يؤدي إلى عواقب سلبية على الفرد والمنظمة.

• أبعاد العقد النفسى

تعتمد الدراسة الحالية على أبعاد العقد النفسى من خلال شقين أساسيين وهما : إلتزامات المنظمة نحو العاملين والتزامات العاملين نحو المنظمة ، وذلك كما يلي:

أ- إلتزامات المنظمة نحو العاملين

تشتمل التزامات المنظمة نحو العاملين على أربعة أبعاد ، كما يلي :-

1. العدالة الإجرائية :

تشير العدالة الإجرائية procedural Justice إلي العمليات التي يتم بها توزيع النتائج الإيجابية والسلبية علي العاملين فى المنظمة وتتضمن تحديد المكافآت، ونظم تقييم الأداء ، و توزيع الموارد على العاملين والإجراءات التأديبية، وتمثل أهم معايير العدالة الإجرائية فى المساواة ، وتعنى الدرجة التي يعتبر فيها تحديد الإجراءات عادلاً لجميع العاملين (السيد ، 2011). إن العدالة الإجرائية تؤثر على المرؤسين فى تقييمهم لرؤسائهم ، وتؤثر أيضاً على ثقتهم بهم ، فإذا كانت الإجراءات التي يتبعها الرؤساء تتسم بالنزاهة والإنصاف، فمن المرجح أن ينعكس ذلك على المرؤسين بشكل إيجابى (Chang et al ,2006).

2. الراتب :

هو ما يستحقه العامل لدى صاحب العمل في مقابل ما قدمه من وقت وجهد وما حققة من نتائج وأهداف ، وفقاً للإتفاق الذي يتم بينهما وفي إطار ما تقرضه التشريعات المنظمة للعلاقة بين العامل و صاحب العمل.الراتب هو من أهم محددات رضا الفرد والتزامه فالعاملون يقومون بعمل مقارنة بين جملة الأجر الذي يحصلون عليه وبين الأجر الذي يرغبون في الحصول عليه ، أو الذي يستحقونه والفرق بين الأثنين يسبب الشعور بعد الرضا ولتقليل هذا الشعور لدى العاملين يجب أن تقوم الإدارة بشرح الأساس الذي يتم تحديد الراتب عليه (شلبى ، 2012).

3. الحوافز :

تعرف الحوافز بأنها هي المقابل المادى والمعنوى الذى يقدم للأفراد كتعويض عن أدائهم المتميز (ماهر ، 2009). وقد عرفت أيضاً بأنها مجموعة العوامل والمؤثرات الخارجية التى تثير الفرد وتدفعه لأداء الأعمال الموكلة إليه على خير وجه عن طريق اشباع حاجاته المادية والمعنوية (الجباسى، 2011).

4. الترقية :

هى توفير فرص للأفراد للانتقال من وظيفتهم الحالية إلى وظيفة أعلى فى المستوى التنظيمى، ذات واجبات ومسؤوليات أكبر وفقاً لأداء الأفراد وضوابط نظامية محددة مسبقاً (محفوظ، 2014).

ب- إلتزامات العاملين نحو المنظمة

تشتمل إلتزامات العاملين نحو منظماتهم على ثلاثة أبعاد، وهى: (محفوظ، 2014،

1. أداء العمل المطلوب:

هو قدرة الفرد على أداء العمل الموكل إليه بالدرجة المطلوبة من الاتقان مقابل المعايير الكمية والنوعية والزمنية.

2. القدرة على تحمل المسؤولية

وتعنى قدرة الفرد على القيام بالأدوار المتوقعة منه داخل العمل بنجاح ، وتحمل المسؤولية المترتبة على هذه الأدوار ، كما تعنى القدرة على الاستجابة لإنجاز الأعمال واتخاذ القرارات المناسبة.

3. روح المبادرة والإبتكار

هو أن يكون لدى الفرد القدرة على المبادئة والتطوير والتجديد، والقدرة على تقديم أفكار جديدة مميزة أو حلول مبتكرة للمشكلات أو طرق وأساليب جديدة لإنجاز الأعمال.

2/3 الدراسات السابقة وصياغة فروض الدراسة

1/2/3 رأس المال النفسى و سلوكيات المواطنة التنظيمية :-

توجد بعض الدراسات التي تناولت العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية و التي سيتم تناول نتائجها على النحو التالى - :

توصلت دراسة (Gooty et al., 2009) إلى أن رأس المال النفسى يرتبط إيجابياً، بكل من سلوكيات المواطنة التي تفيد المنظمة OCBO وسلوكيات المواطنة التي تفيد العاملين OCBI، واعتمدت هذه الدراسة على المدخل الثنائي لسلوكيات المواطنة التنظيمية .

وتوصلت دراسة (Avey et al., 2010) إلى أن رأس المال النفسى يرتبط إيجابياً بسلوكيات المواطنة التنظيمية ؛ فالعاملين ذو رأس المال النفسى المرتفع أكثر انخراطاً في أداء السلوكيات التطوعية التي تفيد المنظمة. كما توصلت دراسة (Shukla & singh, 2013) إلى أن رأس المال النفسى يرتبط إيجابياً بكل من سلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي.

وأشارت نتائج دراسة (Beal et al., 2013) إلى وجود علاقة إيجابية بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية، كما أوضحت أن مقاومة التغيير تتوسط العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية رأس المال النفسى فالمرؤسين الذين يظهرون مستويات عالية من مقاومة التغيير يكون رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية عندهم منخفضة .

وفي أحد الدراسات التي هدفت إلى معرفة تأثير رأس المال النفسي والارتباط الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية على عينة من المديرين التنفيذيين توصلت دراسة (Murthy., 2014) إلى أن كل من رأس المال النفسي والارتباط الوظيفي يمكنهم التنبؤ بسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وكذلك هدفت دراسة (Qadeer & Jaffery., 2014) إلى بحث توسط رأس المال النفسي في العلاقة بين المناخ التنظيمي وسلوكيات المواطنة لتنظيمية، وأشارت النتائج إلى ارتباط رأس المال النفسي بكل من المناخ التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، كما توصلت إلى انه لا توجد علاقة مباشرة بين المناخ التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، ولكن تأثير المناخ التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية تأثير غير مباشر لأن هذا التأثير لا يكون إلا عن طريق وسيط وهو رأس المال النفسي.

ومن خلال عرض هذه المجموعة من الدراسات السابقة والتي أشارت معظمها على وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوي بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، تمكنت الباحثة من صياغة الفرض الأول للدراسة والقائل " يتوقع وجود علاقة تأثير معنوية بين مقياس رأس المال النفسي ومقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية، وفقا لاتجاهات عينة البحث في القطاع محل الدراسة "

2/2/3 العقد النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية :-

تناولت بعض الدراسات السابقة العلاقة بين العقد النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، وقد كانت نتائجها على النحو التالي:-

قام (Uen et al ,2009) بدراسة أثر العقد النفسي كمتغير وسيط على العلاقة بين نظم الموارد البشرية وسلوكيات الدور، وقد أسفرت نتائجها إلى وجود ارتباط بين العقد النفسي ونظم الموارد البشرية المعتمدة في التأثير على الألتزام بسلوكيات الدور وعلى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية.كما توصلت دراسة (Restubog et al

(2010)، إلى أن خرق (انتهاك) العقد النفسى له تأثير سلبى قوى على سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلى مهام الدور الوظيفى الرسمى.

بينما هدفت دراسة (عامر، 2011) إلى دراسة أثر الإخلال بالعقد النفسى (وضوح الدور ، الراتب ، العدالة الإجرائية ، الأسلوب الأشرافى ، التغذية العكسية) وسلوكيات المواطنة التنظيمية (سلوكيات المواطنة التى تفيد الفرد ، سلوكيات المواطنة التى تفيد المنظمة ككل)، وقد أظهرت النتائج إلى وجود علاقة تأثير معنوية بين الإخلال بالعقد النفسى وممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية ، فالإخلال بنود العقد النفسى ينعكس سلبياً على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية .

وقد قام (Xander D, et al, 2011) بدراسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لأجيال مختلفة من العاملين بالضيافة والفنادق وعلاقتها بعقودهم النفسية ؛ وقد تم تقسيم العقود النفسية إلى نوعين وهما: عقود المعاملات Transactional contract وعقود العلاقات (الإرتباطية) Relational contract ، وقد تم تقسيم الأجيال العاملة إلى الجيل X (مواليد 1965-1980) والجيل Y (مواليد ما بعد 1980)، وقد أظهرت نتائج الدراسة بأنة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إدراك الأجيال المختلفة للعقود النفسية ولممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية ، كما أظهرت أن سلوكيات المواطنة التنظيمية يمكن التنبؤ بها عند الإلتزام بعقود العلاقات (الإرتباطية) أكثر من عقود المعاملات. فإن إدراك الإلتزام بعقود العلاقات تؤثر على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية الأمر الذى يؤثر بدوره على الإلتزام بعقود العلاقات ، بمعنى أن إلتزام المنظمة يؤدي بدوره إلى إلتزام العاملين نحو المنظمة ، مما يؤدي إلى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية.

وقد هدفت دراسة (Atkimson, 2014) إلى التعرف على أثر تقييم الأداء فى سلوكيات المواطنة التنظيمية فى ظل إنتهاك العقد النفسى ، وقد توصلت إلى أن

تقييم الأداء الذي يفتقد إلى العدالة كأحد أبعاد العقد النفسى يؤثر سلبياً على السلوك التنظيمى ، ويؤدى إلى إنخفاض سلوكيات المواطنة التنظيمية .

ومن خلال هذه المجموعة من الدراسات السابقة ، تمكنت الباحثة من صياغة **الفرض الثانى** للدراسة والقائل " يتوقع وجود علاقة تأثير معنوية بين العقد النفسى (التزامات الشركة نحو العاملين ، والتزامات العاملين نحو الشركة) وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وفقاً لاتجاهات عينة البحث في القطاع محل الدراسة "

3/2/3 العقد النفسى ودوره الوسيط فى تعزيز العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية:-

قد أظهرت المجموعتان السابقتان من الدراسات السابقة أن رأس المال النفسى يرتبط معنوياً ويؤثر إيجابياً على سلوكيات المواطنة التنظيمية ، وأن الأخلال أو إنتهاك العقد النفسى يؤثر سلبياً على سلوكيات المواطنة التنظيمية ، كما أن العقد النفسى كان له دوراً وسيطاً بين عدد من المتغيرات وسلوكيات المواطنة التنظيمية، إلا أنه لم توجد دراسات كافية وفقاً لما اطلعت عليه الباحثة قامت بإختبار العلاقة بين المتغيرات الثلاثة للدراسة الحالية معاً (رأس المال النفسى والعقد النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية) ، ماعدا دراستين : الدراسة الأولى وهى دراسة (Wanjun et al, 2016) والتي قامت باختبار رأس المال النفسى كمتغير وسيط بين إنتهاك العقد النفسى وكل من سلوكيات المواطنة التنظيمية والهوية التنظيمية كمحددات للدور الإضافى ، وقد توصلت إلى أن إنتهاك أو خرق العقد النفسى يرتبط سلبياً برأس المال النفسى ، وأن رأس المال النفسى يرتبط إيجابياً بالهوية التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، كما بين تحليل المسار أن رأس المال يتوسط بشكل كامل العلاقات بين إنتهاك العقد النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، ويتوسط بشكل جزئى العلاقة بين إنتهاك العقد النفسى والهوية التنظيمية.فإنتهاك العقد النفسى كان

مرتبطاً سلباً برأس المال النفسى والذى بدوره يضعف سلوكيات المواطنة التنظيمية والهوية التنظيمية. و تختلف الدراسة الحالية عن هذه الدراسة فى أنها تقوم بإختبار العقد النفسى كمتغير وسيط وليس رأس المال النفسى كما فى هذه الدراسة .

أما الدراسة الثانية وهى دراسة (Tazeem,2016) ، وقد كان الهدف منها هو فحص الدور الوسيط لأنواع العقد النفسى (العقد الإرتباطى relational contract والعقد المعاملاتى transactional contract) على العلاقة المباشرة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية . وقد توصلت هذه الدراسة إلى أنه توجد علاقة إرتباط معنوية موجبة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، كما توجد علاقة إرتباط معنوية موجبة بين العقد الإرتباطى وسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقة إرتباط معنوية سالبة بين العقد المعاملاتى وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، وأوضحت الدراسة أيضاً أنه لا يوجد تأثير غير مباشر عندما تتوسط أنواع العقود النفسية العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية، بمعنى أن أنواع العقود النفسية كمتغير وسيط لا تغير العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية . وتختلف الدراسة الحالية عن هذه الدراسة بأن الدراسة الحالية لم تعتمد على أنواع العقود النفسية عند قياس العقد النفسى ، ولكنها أعمدت على الأبعاد المرتبطة بكل من إلتزامات المنظمة نحو العاملين (العدالة الإجرائية ، الراتب ، الحوافز ، الترقية) وإلتزامات العاملين نحو المنظمة (أداء العمل المطلوب ، القدرة على تحمل المسؤولية ، روح المبادرة والابتكار) بغرض قياس مدى إلتزام كلا الطرفين بالعقد النفسى وفقاً لهذه الأبعاد دوراً وسيطاً فى تعزيز العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، وذلك من خلال وضع وصياغة الفرض الثالث للدراسة والقائل " يتوقع أن تؤثر أبعاد العقد النفسى - كمتغيرات

وسيطرة - تأثيراً معنوياً على العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة
التنظيمية".

4- منهجية الدراسة :

1/4 مجتمع وعينة الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة فى كل من المديرين والعاملين فى شركات صناعة الأدوية التابعة للشركة القابضة للأدوية والكيماويات والمستلزمات الطبية والبالغ عددها (8) شركات ، وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (1) وقد تم سحب عينة مقدارها 50% من اجمالى عدد الشركات أى بواقع (4) شركات . تم اختيارها وفقاً لأكبر حجم عمالة ، فأصبح مجتمع الدراسة يتكون من أربع شركات وهى : (شركة تنمية الصناعات الكيماوية "سيد" ، شركة النصر للكيماويات ، شركة القاهرة للأدوية والصناعات الكيماوية ، شركة النيل للأدوية والصناعات الكيماوية) ، بإجمالى عدد عاملين (10955) ، بما يمثل 61,6% من إجمالى عدد العاملين بشركات صناعة الدواء ككل.

وقد تم حساب حجم العينة باستخدام معادلة الخطأ المعيارى كنسبة مع ترجيحها بحجم المجتمع (بازرعة، 2012)، والتي قد بلغ حجمها 373 مفردة ، تم زيادتها الى 400 مفردة لإحتساب أى إخفاق فى نسبة الردود أو الإستثمارات الغير صالحة وقد تم توزيع ال 400 قائمة استقصاء على مفردات العينة بالشركات محل الدراسة طبقاً لطريقة التوزيع المتناسب وفقاً لأعداد العاملين بكل شركة ، وقد كانت المستردة منها بعد استبعاد القوائم الغير صالحه 309، أى بنسبة استجابة 77% .

جدول (1)⁴ شركات صناعة الدواء التابعة للشركة القابضة
للأدوية والكيمائيات والمستلزمات الطبية

عدد العاملين	إسم الشركة
3069	شركة تنمية الصناعات الكيماوية "سيد"
2784	شركة النصر للكيمائيات
2684	شركة القاهرة للأدوية والصناعات الكيماوية
2418	شركة النيل للأدوية والصناعات الكيماوية
10955	عدد العاملين بالشركات محل الدراسة
1840	شركة ممفيس
1817	شركة مصر للمستحضرات الطبية
1776	شركة الأسكندرية للأدوية والصناعات الكيماوية
1384	الشركة العربية للأدوية
17772	إجمالى عدد العاملين بالشركات صناعة الدواء ككل

وتتمثل وحدة المعاينة من العاملين بشركات صناعة الدواء محل الدراسة وذلك على النحو التالى:

- المديرون (شاغلو الوظائف الإشرافية) فى المستويات الإدارية الثلاثة وتمثلها الوظائف التالية : - مدير عام - مدير إدارة - مدير تنفيذى - رئيس قسم - نائب مدير - خبير أ- خبير ب).
- العاملون (شاغلو الوظائف غير الإشرافية) والتي تمثلها جميع الوظائف الأخرى.

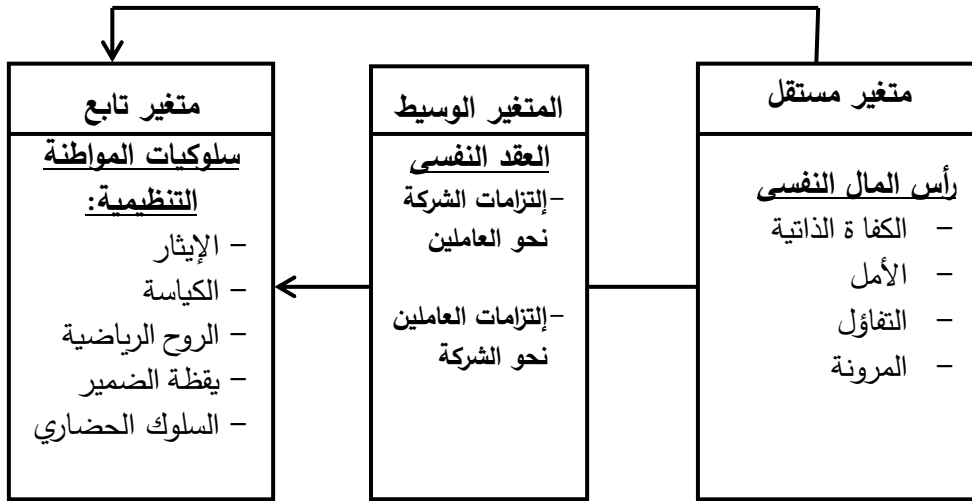
⁴ الموقع الرسمى لمركز معلومات قطاع الأعمال العام
- و الصفحة الرسمية لشركة هولدى فارما

<http://www.bsic.gov.eg/medical.asp>

<http://www.holdipharma.com.eg/ar/home/pages/companyhistory.aspx>

2/4 متغيرات الدراسة :

تتضمن الدراسة ثلاث أنواع من المتغيرات ،وهي: (المتغيرات المستقلة ، والمتغيرات التابعة ، والمتغيرات الوسيطة) ويوضح النموذج التالي طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة .



*من اعداد الباحثة

شكل (1) يوضح نموذج متغيرات الدراسة

3/4 المقاييس المستخدمة فى الدراسة :

تم قياس متغيرات الدراسة باستخدام قائمة استقصاء لجمع بيانات الدراسة الميدانية ، وتتكون من أربع أجزاء - الجداول (1) و(2) و(3) ملحق (1) - ، وذلك كما يلي:-

• الجزء الأول (مقياس العقد النفسى) :

تم إعداد مقياس العقد النفسى لقياس إدراك العاملين فى القطاع محل الدراسة بالاعتماد على المقاييس التى تم استخدامها فى دراسة (عامر، 2011) و(محفوظ،

(2014) ويتكون المقياس من (24) عبارة موزعة على مقياسين فرعيين على النحو التالى: -

أولاً مقياس التزامات الشركة نحو العاملين ، ويتكون من عبارة (1-13) موزعة على الأبعاد الآتية:

- العدالة الإجرائية: ويتم قياس هذا البعد بالعبارات من رقم 1-4 فى قائمة الأستقصاء.

- الراتب : ويتم قياسه بالعبارات من (5 - 6).

- الحوافز: تعبر عنه العبارات من (7-9).

- الترقية: ويتمثل فى العبارات من (10 - 13).

ثانياً: مقياس التزامات العاملين نحو الشركة ، ويتكون من عبارة (14-24) موزعة على الأبعاد الآتية:

- أداء العمل المطلوب: ويتم قياس هذا المتغير بالعبارات من رقم (14-16) فى قائمة الأستقصاء.

- القدرة على تحمل المسئولية : ويتم قياس هذا البعد بالعبارات من (17-21).

- روح المبادرة والابتكار : تعبر عنه العبارات من (22-24).

• الجزء الثانى (مقياس رأس المال النفسى) :

تم إعداد مقياس رأس المال النفسى لقياس إدراك العاملين فى القطاع محل الدراسة لأبعاد رأس المال النفسى ، بالاعتماد على مقياس (Luthans et al ,2007) الذى يتكون من (24) عبارة موزعة على الأبعاد المكونة للمقياس ، على النحو التالى:-

- الكفاءة الذاتية : وتم قياس هذا البعد بالعبارات من (1 - 6) .

- الأمل: والذى تم قياسه بالعبارات من رقم (7 - 12).

- التفاؤل: وتعبر عنه العبارات من (13 - 18) .

- المرونة (استعادة التوازن): وتمثلة العبارات من (19 - 24) .

• الجزء الثالث (مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية) :

تم إعداد مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية لقياس إدراك العاملين في القطاع محل الدراسة لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ، بالاعتماد على مقياس Organ ، 1988 والذي تم استخدامه في العديد من الدراسات منها : (Menguc, 2002) ، (Supriyanto, 2013) (Shukla & singh, 2013) (LePine et al., 2002) ، (Narimani et al., 2013) (Ibrahim et al., 2013) و يتكون هذا المقياس من (20) عبارة موزعة على خمس أبعاد مكونة للمقياس ، على النحو التالي:-

- الإيثار: وتم قياس هذا البعد بالعبارات من (1 - 4) .
- الكياسة : والذي تم قياسه بالعبارات من رقم (5 - 8).
- الروح الرياضية : وتعبر عنه العبارات من (9 - 12) .
- يقظة الضمير : وتمثلة العبارات من (13 - 16) .
- السلوك الحضاري : يشتمل على العبارات من (17 - 20) .

• الجزء الرابع : المتغيرات الديموجرافية والوظيفية:

تم قياس هذه الخصائص من خلال 6 من المتغيرات الديموجرافية والوظيفية في القطاع محل الدراسة وهي : (النوع ، والعمر ، المؤهل العلمي، التخصص العلمي ، ومدة الخدمة في الشركة ، والمستوى الوظيفي) ، وذلك بغرض توصيف لمفردات عينة الدراسة ، وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (2) التالي:

جدول رقم (2) توصيف عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الديموجرافية والوظيفية

المتغير	العدد	النسبة
1-النوع		
- ذكر	175	54,7
- أنثى	134	45,3
الإجمالي	309	100
2-العمر		
- أقل من 25 سنة	4	1,3
- من 25 إلى أقل من 35 سنة	128	41,4
- من 35 إلى أقل من 45 سنة	139	45,0

10,0	31	- من 45 إلى أقل من 55 سنة
2,3	7	- 55 سنة فأكثر
100	309	الإجمالي
3- المؤهل العلمى		
0,6	2	- دكتوراة
7,4	23	- ماجستير
92,0	284	- بكالوريوس
100	309	الإجمالي
4-التخصص العلمى		
47,9	148	- علوم صيدلة
28,8	89	- علوم إدارة
23,3	72	- أخرى
100	309	الإجمالي
5-مدة الخدمة فى الشركة		
9,1	28	- أقل من 5 سنوات
31,4	97	- أقل من 10 سنة
51,5	159	- من 10 لأقل من 15 سنة
7,1	22	- من 15 لأقل من 20 سنة
0,9	3	- 20سنة فأكثر
100	309	الإجمالي
6-المستوى الوظيفى		
30,8	95	- وظيفة إشرافية
69,2	214	- وظيفة غير إشرافية
100	309	الإجمالي

4/4 تقنين المقياس المستخدم فى الدراسة :

لقد أخذت الباحثة فى الاعتبار التأكد من صدق المقياس وفقا للصدق المنطقي والصدق الإحصائي ، فيما يتعلق بالصدق المنطقي أو صدق المحكمين فقد تم عرض المقياس على مجموعة من المحكمين فى الشركات محل الدراسة ؛ وقد تم التأكد من الصدق المنطقي للأداة، أما بالنسبة للصدق الإحصائي فقد تم استخدام معامل الثبات الفاكرونباخ لقياس ثبات محتوى متغيرات الدراسة، وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (3) وقد تبين أن:

- أن معامل الثبات لإجمالي أبعاد "مقياس الدراسة الكلي (العقد النفسي و رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية"، قد بلغ (0,896)، ما يدل على الثبات المرتفع الذي انعكس أثره على الصدق الذاتي فبلغ (0,947).
- أن معامل الثبات لاجمالي العقد النفسي (0,900) مما يدل على الثبات المرتفع الذي إنعكس أثره على الصدق الذاتي حيث بلغ (0,949).
- معامل الثبات لاجمالي أبعاد رأس المال النفسي (0,957)، مما يدل على الثبات المرتفع الذي إنعكس أثره على الصدق الذاتي حيث بلغ (0,978).
- معامل الثبات لاجمالي أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (0,916)، مما يدل على الثبات المرتفع الذي إنعكس أثره على الصدق الذاتي حيث بلغ (0,957).

جدول رقم (3)

معاملات الثبات والصدق الذاتي لكلاً من العقد النفسي ورأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية باستخدام الفاكرونباخ

أبعاد متغيرات الدراسة	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
إجمالي أبعاد العقد النفسي	24	0,900	0,949
إجمالي أبعاد رأس المال النفسي	24	0,957	0,978
إجمالي أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية	20	0,916	0,957
إجمالي أبعاد المقياس ككل"	68	0,896	0,947

5/4 الأساليب الإحصائية المستخدمة

في ضوء أهداف الدراسة ولإثبات صحة أو عدم صحة فروضها قامت الباحثة باستخدام الإحصاء الوصفي والذي يتمثل في: المتوسط الحسابي، الإنحراف المعياري، معامل الاختلاف، التكرارات، والنسب المئوية لتحديد سمات وخصائص

عينة البحث ، ومتوسط إتجاهات المستقصى منهم .واستخدام الإحصاء التحليلي والذى يتمثل فى :-

- معامل إرتباط بيرسون لتحديد قوة وإتجاه العلاقة بين أبعاد الدراسة(أبعاد رأس المال النفسى وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية وبين العقد النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية).

- أسلوب الإنحدار الخطى المتعدد التدريجى لتحديد أكثر عوامل تأثيراً فى العلاقة التأثيرية بين كل من رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة وبين العقد النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية .

- أسلوب الأنحدار الهرمى Hierarchical Regression لقياس دور العقد النفسى كمتغير وسيط على العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

5- تحليل النتائج واختبار فروض الدراسة :-

1/5: المؤشرات العامة :-

1/1/5 قياس مدى ادراك العاملين لأبعاد رأس المال النفسى فى القطاع محل الدراسة باستخدام المقياس المطبق فى البحث أمكن حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ، ومعامل الإختلاف لكل بعد من أبعاد رأس المال النفسى لتحديد الأهمية النسبية ، وذلك كما هو موضح بالجدول رقم(4):

جدول رقم (4)
الأهمية النسبية والمتوسطات الحسابية العقد النفسى "

العنصر	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب الأهمية النسبية %
الكفاءة الذاتية	2,20	1,12	1,25	4
الأمل	2,16	1,08	1,18	3
التفاؤل	2,8	1,06	1,12	2
المرونة (استعادة التوازن)	1,73	0,31	0,09	1
المتوسط العام لإجمالي أبعاد رأس المال النفسى	2,04	0,81	0,66	-

يوضح الجدول السابق أن اجمالى المتوسط العام لأبعاد " رأس المال النفسى " بلغ (2,04) ، بمعامل اختلاف (0,66%)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو أبعاد " رأس المال النفسى " سلبية" ، مما يشير أن مستوى رأس المال النفسى فى القطاع محل الدراسة منخفض بدرجة كبيرة ، ويعد أكثر الأبعاد تأثيراً فى مستوى رأس المال النفسى ، وفقاً لترتيب الأهمية النسبية للأبعاد كان بعد (المرونة) يليه بعد (التفاؤل) ثم بعد (الأمل)، يليه بعد (الكفاءة الذاتية)، بمعاملات اختلاف (0,09%)، (1,12%)، (1,18%)، (1,25%)، على التوالي، وفقاً لردود عينة الدراسة . وأن اتجاهات مفردات عينة الدراسة نحو اجمالى مقياس رأس المال النفسى هى انعكاس لإتجاهاتهم نحو كل بعد من أبعاد المقياس ، حيث يتضح من الجدول السابق أن جميع الأبعاد المكونة لمقياس رأس المال النفسى (الكفاءة الذاتية ، الأمل ، التفاؤل ، المرونة) تتسم اتجاهات مفردات عينة الدراسة نحوها بالميل الى السلبية أو السلبية أو أعلى درجات السلبية ، بمتوسطات حسابية (2,20)،(2,16)،(2,8)،(1,73) وانحرافات معيارية (1,12)، (1,08)، (1,06)،(0,31)، على التوالي . كما يرجع انخفاض اتجاهات مفردات عينة الدراسة نحو الأبعاد إلى انخفاض اتجاهاتهم أيضاً نحو العناصر المكونة لكل بعد من أبعاد مقياس رأس المال النفسى ، وذلك كما هو واضح فى الجدول رقم (2) ملحق (1).

2/1/5 قياس مدى ادراك العاملين لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية فى القطاع محل الدراسة

باستخدام المقياس المطبق فى البحث أمكن حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، ومعامل الإختلاف لكل بعد من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لتحديد الأهمية النسبية ، وذلك كما هو موضح بالجدول رقم(5):

جدول رقم (5)

الأهمية النسبية والمتوسطات الحسابية لسلوكيات المواطنة التنظيمية "

ترتيب الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العنصر
5	1,25	1,12	2,10	1. الإيثار
4	1,04	1,02	2,24	2. الكياسة
3	0,99	0,995	2,14	3. الروح الرياضة
2	0,98	0,993	2,11	4. يقظة الضمير
1	0,21	0,46	1,74	5. السلوك الحضارى
-	0,73	0,85	2,18	المتوسط العام لإجمالي أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

ويوضح الجدول السابق أن المتوسط العام لإجمالي أبعاد " سلوكيات المواطنة التنظيمية " بلغ (2,18)، بمعامل اختلاف (0,73%)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو اجمالى " سلوكيات المواطنة التنظيمية " سلبية" ، وهذا يشير إلى أن مستوى ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية فى القطاع محل الدراسة منخفضة بدرجة كبيرة ، ويعد أكثر الأبعاد تأثيراً فى مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية، وفقاً لترتيب الأهمية النسبية للأبعاد كان بعد (السلوك الحضارى) يليه بعد(يقظة الضمير) ثم بعد (الروح الرياضية)، و(الكياسة) ويليه بعد(الإيثار) ، بمعاملات اختلاف (0,21%)، (0,98%)، (0,99%)، (1,04%)، ، (1,25%) على التوالي، وفقاً لردود عينة الدراسة . وقد انعكس اتجاه مفردات العينة نحو اجمالى مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية على كل بعد من

أبعاد المقياس (الإيثار ، الكياسة ، الروح الرياضية ، يقظة الضمير ، السلوك الحضارى (، حيث اتسمت اتجاهات مفردات العينة نحو جميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية بالسلبية وأعلى درجات السلبية ، بمتوسطات حسابية (2,14) ، (2,24) ، (2,10) ، (2,11) ، (1,74) وا نحرفات معيارية (1,12) ، (1,02) ، (0,995) ، (0,993) ، (0,46) على التوالي. كما اتسمت اتجاهات مفردات عينة الدراسة نحو العناصر المكونة لجميع أبعاد مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية بالميل الى السلبية والسلبية وأعلى درجات السلبية ، وذلك كما هو مبين فى الجدول رقم (3) ملحق (1).

3/1/5 قياس مدى ادراك العاملين لأبعاد العقد النفسى فى القطاع محل الدراسة

باستخدام المقياس المطبق في البحث أمكن حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، ومعامل الإختلاف لكل بعد من أبعاد المقياسيين الفرعيين للعقد النفسى (إلتزامات الشركة نحو العاملين و إلتزامات العاملين نحو الشركة)، وذلك لتحديد الأهمية النسبية ، كما هو موضح بالجدول رقم(6) و جدول رقم (7):

أولاً: مقياس إلتزامات الشركة نحو العاملين:-

جدول رقم (6)

الأهمية النسبية والمتوسطات الحسابية لأبعاد العقد النفسى أولاً: إلتزامات الشركة نحو العاملين

ترتيب الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العنصر
4	1,49	1,22	2,15	1. العدالة الإجرائية
1	1,14	1,07	2,22	2. الراتب
2	1,17	1,08	2,19	3. الحوافز
3	1,42	1,19	2,08	4. الترقية
	1,23	1,11	2,15	المتوسط العام لإجمالي أبعاد إلتزامات الشركة نحو العاملين

ويوضح الجدول السابق أن اجمالى المتوسط العام لأبعاد الجزء الأول من مقياس العقد النفسى - إلتزامات الشركة نحو العاملين - بلغ (2,15)، بمعامل اختلاف (1,23%)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو هذا الجزء من المقياس تتسم بالسلبية ، بمعنى أن مستوى إلتزامات الشركة نحو العاملين فى القطاع محل الدراسة منخفض ، وفقاً لإتجاهات مفردات العينة ، ويعد أكثر الأبعاد تأثيراً فى مقياس إلتزامات الشركة نحو العاملين ، وفقاً لترتيب الأهمية النسبية: هو (الراتب) ويليه بعد (الحوافز) ثم (الترقية) و يليه (العدالة الإجرائية) ، بمعاملات اختلاف (1,14%)، (1,17%)، (1,42%)، (1,49%) على التوالي وفقاً لردود عينة الدراسة . وقد انعكس الاتجاه السلبى لمفردات العينة نحو اجمالى إلتزامات الشركة نحو العاملين على كل بعد من أبعاد المقياس (العدالة الإجرائية ، الراتب ، الحوافز ، الترقية) ، حيث اتسمت اتجاهات مفردات العينة نحوها بالسلبية ، بمتوسطات حسابية (2,15) ، (2,22) ، (2,19) ، (2,08) وانحرافات معيارية (1,22) ، (1,07) ، (1,08) ، (1,19) على التوالي. كما اتسمت اتجاهات مفردات عينة الدراسة نحو جميع العناصر المكونة لتلك الأبعاد بالسلبية وأعلى درجات السلبية ، وذلك كما هو وضح بالجدول (1) ملحق (1).

ثانياً: مقياس إلتزامات العاملين نحو الشركة :-

جدول رقم (7)

الأهمية النسبية والمتوسطات الحسابية لأبعاد العقد النفسى
(ثانياً إلتزامات العاملين نحو الشركة)

العنصر	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب الأهمية النسبية %
5. أداء العمل المطلوب	2,90	0,76	0,58	3
6. القدرة على تحمل المسؤولية	3,29	0,66	0,44	1
7. روح المبادرة والابتكار	3,09	0,75	0,56	2
المتوسط العام لإجمالى أبعاد إلتزامات العاملين نحو الشركة	3,13	0,54	0,29	

ويوضح الجدول السابق أن المتوسط العام لإجمالى أبعاد الجزء الثانى من مقياس العقد النفسى - إلتزامات العاملين نحو الشركة - بلغ (3,13)، بمعامل اختلاف (0,29%)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو هذه الجزء من المقياس تتسم بالميل إلى

الإيجابية ، بمعنى أن مستوى التزامات العاملين نحو الشركة فى القطاع محل الدراسة ليست مرتفعة بدرجة كافية ، ويعد أكثر الأبعاد تأثيراً فى هذا الجزء من المقياس بالشركات ، وفقاً لترتيب الأهمية النسبية: هو (القدرة على تحمل المسؤولية) ويليه بعد (روح المبادرة والابتكار) ثم (أداء العمل المطلوب)، بمعاملات اختلاف (0,44%)، (0,56%)، (0,58%)، على التوالي وفقاً لاجابات عينة الدراسة . وقد كانت اتجاهات مفردات العينة نحو كل بعد من أبعاد المقياس (أداء العمل المطلوب، القدرة على تحمل المسؤولية ، روح المبادرة والابتكار) تتسم بالميل إلى الإيجابية والميل إلى السلبية ، بمتوسطات حسابية قدرها (2,90)، (3,29)، (3,09) وانحرافات معيارية (0,76)، (0,66)، (0,75) على التوالي. كما اتسمت اتجاهات العينة نحو جميع العناصر المكونة لتلك الأبعاد بالميل إلى الإيجابية والميل إلى السلبية والسلبية ، وذلك كما هو موضح بجدول (1) ملحق (1).

2/5 نتائج اختبار فروض الدراسة :-

1/2/5 نتائج اختبار الفرض الأول للدراسة :-

والذى ينص على " يتوقع وجود علاقة تأثير معنوية بين مقياس رأس المال النفسى ومقياس سلوكيات المواطنين التنظيمية، وفقاً لاتجاهات عينة البحث فى القطاع محل الدراسة "

1/1/2/5 قياس العلاقة بين أبعاد رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنين التنظيمية باستخدام مصفوفة الارتباط

لتحديد قوة واتجاه علاقات الارتباط بين أبعاد رأس المال النفسى و سلوكيات المواطنين التنظيمية تم استخدام معاملات الارتباط ويوضح ذلك الجدول رقم (8) التالي:

جدول رقم (8)
مصفوفة الارتباط بين أبعاد رأس المال النفسى و سلوكيات المواطنة التنظيمية

الدالة	مستوى المعنوية	معامل الارتباط (r)	أبعاد رأس المال النفسى
دالة	***0,001	0,953	الكفاءة الذاتية
دالة	***0,001	0,951	الأمل
دالة	***0,001	0,949	التفاؤل
دالة	***0,001	0,280	المرونة(استعادة التوازن)
دالة	***0,001	0,983	إجمالي: أبعاد رأس المال النفسى

*** دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.001).

بالنظر فى مصفوفة الارتباط السابقة يتضح أنه توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين " إجمالي أبعاد رأس المال النفسى " وإجمالي أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية "، حيث بلغ معامل الارتباط (0,983) بمستوى معنوية اقل من (0,001). ويدل على انه كلما زاد اجمالى مستوى رأس المال النفسى بالقطاع محل الدراسة كلما زادت درجة ممارسة العاملين به لسلوكيات المواطنة التنظيمية . كما يتضح أيضاً أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد رأس المال النفسى (الكفاءة الذاتية ، الأمل ، التفاؤل ، المرونة) و سلوكيات المواطنة التنظيمية "، حيث بلغت معاملات الارتباط على النحو التالى: (0,953)، (0,951) ، (0,949) ، (0,280) ، بمستوى معنوية اقل من (0,001). ويدل على انه كلما زادت أبعاد رأس المال النفسى محل الدراسة كلما انعكست ايجابيا على وزادت سلوكيات المواطنة التنظيمية .

2/1/2/5 قياس تأثير رأس المال النفسى على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالقطاع محل الدراسة

نتائج تحليل الانحدار الخطى المتعدد التدريجي للتنبؤ باكثر أبعاد رأس المال النفسى تأثيرا على إجمالي أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ، ويوضح ذلك الجدول التالى:

جدول رقم (9) نموذج الانحدار الخطى المتعدد التدريجي للنتبؤ بأكثر
أبعاد رأس المال النفسى تأثيراً على سلوكيات المواطنة التنظيمية

R ²	VIF	F		T		معلمات المقدرة β_i	المتغير المستقل
		مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
%96,6		***0,001	2123,82				الجزء الثابت
				*0,02	2,339	0,125	
	8,855			***0,001	10,769	0,261	الكفاءة الذاتية
	9,157			***0,001	9,627	0,245	الأمل
	6,680			***0,001	12,360	0,275	التفاؤل
	1,075			***0,001	7,36	0,217	المرونة (استعادة التوازن)

* دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05). *** دال عند مستوى معنوية أقل (0,001)

يتضح من الجدول السابق مجموعة من النتائج التي تم التوصل إليها:

1- معامل التحديد (R²)

أظهرت النتائج أن المتغيرات المستقلة (أبعاد رأس المال النفسى)، تفسر (96,6%) من التغير الكلي في المتغير التابع المتمثل في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

2- اختبار معنوية المتغير المستقل.

باستخدام اختبار (T-test) وجد أن المتغيرات المستقلة الأكثر تأثيراً (التفاؤل، الكفاءة الذاتية، الأمل، المرونة)، على سلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث بلغت قيم "ت" (12,360)، (10,769)، (9,627)، (7,36)، على التوالي وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0,001).

3- اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:

لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل ، تم استخدام إختبار (F-test)، وحيث أن قيمة إختبار (F-test) هي (2123,82) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (0,001) ، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

- معامل تضخم التباين (VIF) :-

لتحديد مدى وجود ازدواج خطى Multicollinearity ، بين المتغيرات المستقلة وبعضها البعض ، تم حساب (VIF) وهي اختصار Variance inflation factor لكل متغير مستقل على حدة مع باقى المتغيرات المستقلة، وقد اتضح أن المتغيرات المستقلة المقبولة ضمن نموذج الانحدار الخطى المتعدد لا تعاني من مشكلة الازدواج الخطى فى أى من هذه المتغيرات ، حيث إن قيم VIF أقل من (10) مما يدل على عدم وجود مشكلة.

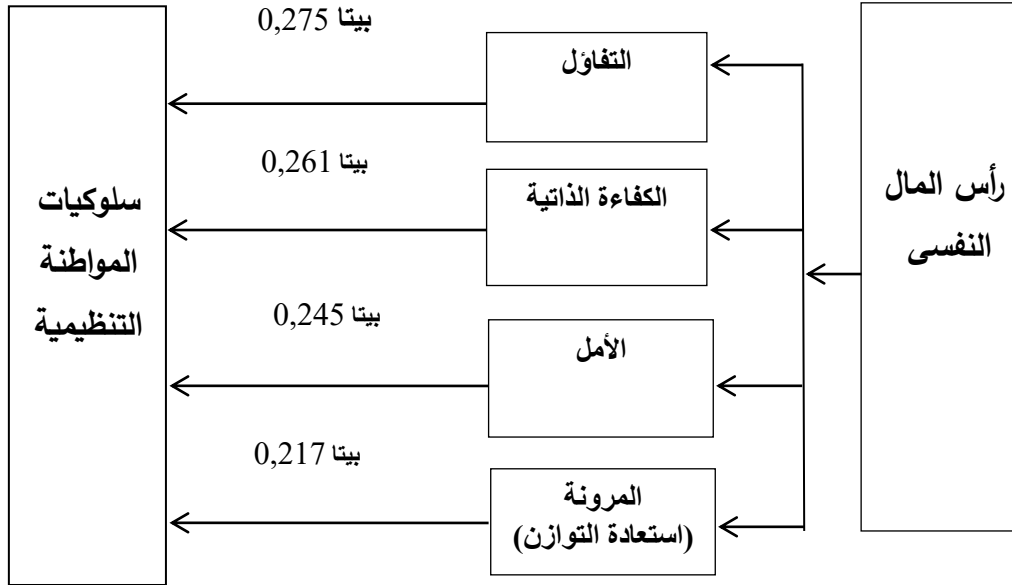
4- معادلة النموذج:

$$\text{سلوكيات المواطنة التنظيمية} = 0,125 + 0,261 \text{ الكفاءة الذاتية} + 0,245 \text{ الأمل} + 0,275 \text{التقاؤل} + 0,217 \text{ المرونة}$$

ومن نموذج العلاقة الإنداربه السابق ، يمكن التنبؤ بدرجات سلوكيات المواطنة التنظيمية ، من خلال قياس أبعاد رأس المال النفسى ، وتطبيق ذلك النموذج ، وهو يدل على أن : كل زيادة فى درجة الكفاءة الذاتية بمقدار واحد صحيح تؤدي الى زيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية بمقدار (0,261) . كل زيادة فى الأمل بمقدار واحد صحيح تؤدي الى زيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية بمقدار (0,245) . كل زيادة فى درجة التقاؤل بمقدار واحد صحيح تؤدي الى زيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية بمقدار (0,275) . كل زيادة فى بعد المرونة بمقدار واحد صحيح تؤدي إلى زيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية بمقدار (0,217) .

- مما يدلنا على التأثير الدال والفعال للمتغير المستقل (أبعاد رأس المال النفسى على المتغيرا التابع سلوكيات المواطنة التنظيمية ، وذلك كما هو موضح بالشكل التوضيح التالى:-

$R^2 = 96,6\%$



(*) من إعداد الباحثه

الثابت = 0,125

شكل رقم (2) رسم تخطيطي يوضح أثر رأس المال النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالشركات محل الدراسة

ومن خلال نموذج الانحدار التدريجي السابق يتضح أن أكثر أبعاد رأس المال النفسي تأثيراً على سلوكيات المواطنة التنظيمية بعد التفاؤل ، يليه بعد الكفاءة الذاتية ثم بعد الأمل ، وأخيراً بعد المرونة ، على التوالي.

إثبات الفرضية

تم قبول الفرض الأول للدراسة والقائل " يتوقع وجود علاقة تأثير معنوية بين مقياس رأس المال النفسي ومقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية، وفقاً لاتجاهات عينة البحث في القطاع محل الدراسة "

2/2/5 نتائج اختبار الفرض الثانى للدراسة :-

والذى ينص على " يتوقع وجود علاقة تأثير معنوية بين العقد النفسى (التزامات الشركة نحو العاملين ، والتزامات العاملين نحو الشركة) وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وفقا لاتجاهات عينة البحث فى القطاع محل الدراسة "

لتحديد قوة واتجاه علاقات الارتباط بين أبعاد العقد النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية تم استخدام معاملات الارتباط ويوضح ذلك الجدول رقم (10) التالي:

جدول رقم (10) مصفوفة الارتباط بين أبعاد العقد النفسى (التزامات الشركة نحو العاملين، والتزامات العاملين نحو الشركة) وسلوكيات المواطنة التنظيمية

أبعاد العقد النفسى	معامل الارتباط (r)	مستوى المعنوية	(الدلالة)
أولاً: إلتزامات الشركة نحو العاملين	0,971	***0,001	دالة
العدالة الإجرائية	0,943	***0,001	دالة
الراتب	0,893	***0,001	دالة
الحوافز	0,936	***0,001	دالة
الترقية	0,933	***0,001	دالة
ثانياً إلتزامات العاملين نحو الشركة	0,368	***0,001	دالة
أداء العمل	0,315	***0,001	دالة
القدرة على تحمل المسئولية	0,247	***0,001	دالة
روح المبادرة والابتكار	0,289	***0,001	دالة

***دالة عند مستوى معنوية أقل من (0,001).

بالنظر فى مصفوفة الارتباط السابقة يتضح أنه توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين " إجمالى مقياس إلتزامات الشركة نحو العاملين وسلوكيات المواطنة التنظيمية "، حيث بلغ معامل الارتباط (0,971) بمستوى معنوية اقل من (0.001). ويدل على انه كلما زاد اجمالى إلتزامات الشركة نحو العاملين كجزء من مقياس العقد

النفسي كلما زادت ممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية .كما يتضح أنه توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد هذا الجزء من المقياس وهي (العدالة الاجرائية ، الراتب ، الحوافز ، الترقية) وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، حيث بلغت معاملات الارتباط (0,943)، (0,893)، (0,936)، (0,933) عند مستوى معنوية اقل من (0,001). كما يتضح أنه توجد علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين " إجمالي مقياس إلتزامات العاملين نحو الشركة وسلوكيات المواطنة التنظيمية "، حيث بلغ معامل الارتباط (0,368) بمستوى معنوية اقل من (0.001). ويدل على انه كلما زاد اجمالي إلتزامات العاملين نحو الشركة كجزء من مقياس العقد **النفسي** كلما زادت ممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية .كما يتضح أيضاً أنه توجد علاقة طردية ما بين متوسطة وضعيفة ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد هذا الجزء من المقياس وهي (أداء العمل ، القدرة على تحمل المسؤولية ، روح المبادرة والابتكار ، وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، حيث بلغت معاملات الارتباط (0,315)، (0,247)، (0,289) عند مستوى معنوية اقل من (0,001).

ومما سبق يشير إلى انه كلما زادت الأبعاد المكونة لإلتزامات الشركة نحو العاملين وإلتزامات العاملين نحو الشركة كلما انعكست ايجابيا على وزادت ممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية بالقطاع محل الدراسة.

2/2/2/5 قياس تأثير العقد النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالقطاع محل الدراسة

أولاً تأثير مقياس إلتزامات الشركة نحو العاملين على سلوكيات المواطنة التنظيمية

نتائج تحليل الانحدار الخطى المتعدد التدريجي للتنبؤ بأكثر أبعاد التزمات الشركة نحو العاملين تأثيرا على إجمالي أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ، ويوضح ذلك الجدول التالي:

جدول رقم (11)

نموذج الانحدار الخطى المتعدد التدريجي للتنبؤ بأكثر أبعاد إلتزامات الشركة نحو العاملين على سلوكيات المواطنة التنظيمية

R ²	VIF	قيمة ف		قيمة ت		المعملات المقدرة β_i	المتغير المستقل
		مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
%94,3		***0,001	1259,610	***0,001	19511	0,544	الجزء الثابت
	8,762			***0,001	8,132	0,231	العدالة الاجرائية
	4,773			***0,001	5,976	0,143	الراتب
	7,968			***0,001	6,702	0,204	الحوافز
	7,649			***0,001	6,544	0,177	الترقية

** *دالة عند مستوى معنوية أقل من (0,001).

يتضح من الجدول السابق مجموعة من النتائج التي تم التوصل إليها:

1- معامل التحديد (R²)

أشارت النتائج أن المتغيرات المستقلة (أبعاد التزمات الشركة نحو العاملين)، تفسر (94,3%) من التغير الكلي في المتغير التابع المتمثل فى سلوكيات المواطنة التنظيمية .

2- اختبار معنوية المتغير المستقل.

باستخدام اختبار (T-test) أتضح أن المتغيرات المستقلة الأكثر تأثيرا ، (العدالة الاجرائية ، الحوافز ، الترقية ، الراتب)، على سلوكيات المواطنة التنظيمية ، حيث بلغت قيم "ت" (8,132)، (6,702)، (6,544)، (5,967) على التوالي وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0,001).

3- اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:

لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل ، تم استخدام إختبار (F-test)، وحيث أن قيمة إختبار (F-test) هي (1259,610) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (0,001) ، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

- معامل تضخم التباين (VIF) :-

لتحديد مدى وجود ازدواج خطى Multicollinearity ، بين المتغيرات المستقلة وبعضها البعض ، تم حساب (VIF) وهي اختصار Variance inflation factor لكل متغير مستقل على حدة مع باقى المتغيرات المستقلة، وقد اتضح أن المتغيرات المستقلة المقبولة ضمن نموذج الانحدار الخطى المتعدد لا تعاني من مشكلة الازدواج الخطى فى أياً من هذه المتغيرات ، حيث إن قيم VIF أقل من (10) مما يدل على عدم وجود مشكلة.

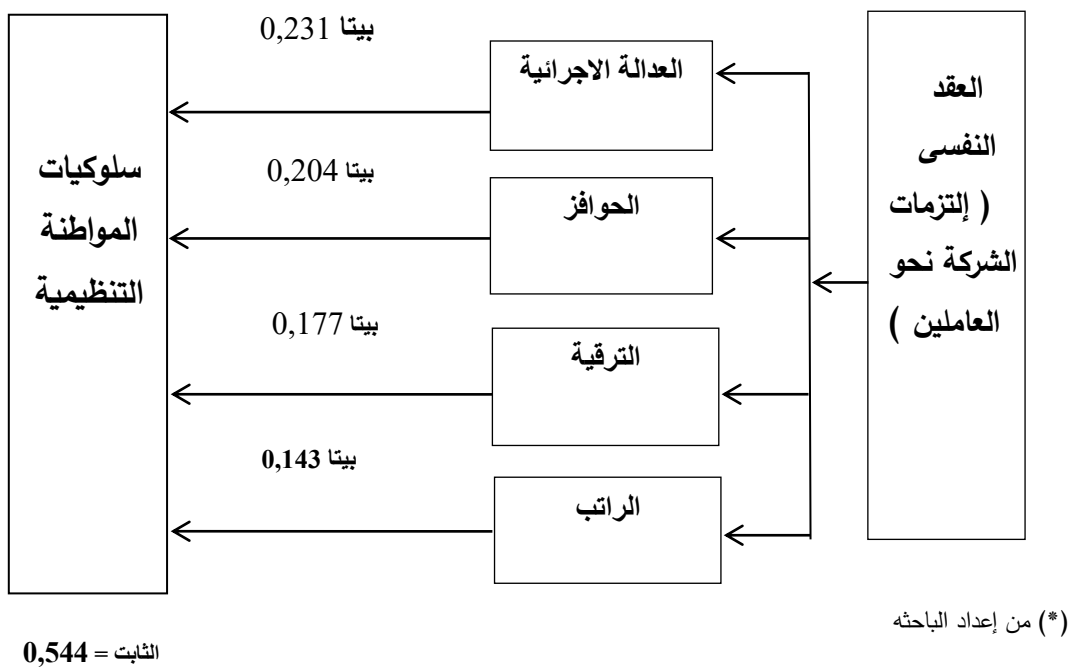
4- معادلة النموذج:

$$\text{سلوكيات المواطنة التنظيمية} = 0,544 + 0,231 \text{ العدالة الاجرائية} + 0,204 \text{ الحوافز} \\ + 0,177 \text{ الترقيية} + 0,143 \text{ الراتب}$$

ومن نموذج العلاقة الإندارويه السابق ، يمكن التنبؤ بدرجات سلوكيات المواطنة التنظيمية ، من خلال قياس أبعاد التزامات الشركة نحو العاملين كجزء من مقياس العقد النفسى ، وتطبيق ذلك النموذج ، وهو يدل على أن : كل زيادة فى درجة العدالة الاجرائية بمقدار واحد صحيح تؤدي الى زيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية بمقدار (0,231). كل زيادة فى الحوافز بمقدار واحد صحيح تؤدي الى زيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية بمقدار (0,204). كل زيادة فى درجة الترقيية بمقدار واحد صحيح

تؤدى الى زيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية (0,177). كل زيادة فى الراتب بمقدرا واحد صحيح تؤدي إلى الزيادة فى سلوكيات المواطنة التنظيمية بمقدار (0,143).
- مما يدلنا على التأثير الدال والفعال للمتغير المستقل (أبعاد التزامات الشركة نحو العاملين على المتغيرا التابع سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك كما هو موضح بالشكل التوضيح التالى:-

$R^2 = 94,3\%$



شكل رقم (3) رسم تخطيطى يوضح أثر العقد النفسى (إلتزامات الشركة نحو العاملين) على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالشركات محل الدراسة

ومن خلال نموذج الانحدار التدريجي السابق نستطيع ان نستنتج ان أكثر أبعاد التزامات الشركة نحو العاملين تأثيراً على سلوكيات المواطنة التنظيمية بعد العدالة الاجرائية ، يليه بعد الحوافز ، وبعد الترقية ، وأخيراً بعد الراتب على التوالي.

ثانياً: تأثير مقياس التزامات العاملين نحو الشركة على سلوكيات المواطنة التنظيمية

نتائج تحليل الانحدار الخطى المتعدد التدريجي للنتيجة بأكثر أبعاد التزامات العاملين نحو الشركة تأثيراً على إجمالي أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ، ويوضح ذلك الجدول التالي:

جدول رقم (12)
نموذج الانحدار الخطى المتعدد التدريجي للنتيجة بأكثر أبعاد إلتزامات العاملين نحو الشركة على سلوكيات المواطنة التنظيمية

R ²	VIF	قيمة ف		قيمة ت		معلومات المقدرة β_i	المتغير المستقل
		مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
%15		***0,001	17,830	0,162	1,403	0,375	الجزء الثابت
	1,295			***0,001	3,672	0,248	اداء العمل المطلوب
	1,319			0,161	1,405	0,110	القدرة على تحمل المسؤولية
	1,126			***0,001	3,632	0,232	روح المبادرة والابتكار

*** دالة عند مستوى معنوية أقل من (0,001).

يتضح من الجدول السابق مجموعة من النتائج التي تم التوصل إليها:

1- معامل التحديد (R^2)

نجد أن المتغيرات المستقلة (أبعاد التزامات العاملين نحو الشركة)، تفسر (15%) من التغير الكلي في المتغير التابع المتمثل فى سلوكيات المواطنة التنظيمية ، وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائى فى المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج أو لاختلاف طبيعة نموذج الانحدار عن النموذج الخطى.

2- اختبار معنوية المتغير المستقل.

باستخدام اختبار (T-test) نجد أن المتغيرات المستقلة الأكثر تأثيرا ، (اداء العمل المطلوب ، روح المبادرة والابتكار) على سلوكيات المواطنة التنظيمية ، حيث بلغت قيم "ت" (3,672) ، (3,632)، على التوالي وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0,001).

3- اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:

لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل ، تم استخدام اختبار (F-test)، وحيث أن قيمة اختبار (F-test) هي (17,830) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (0,001) ، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

- معامل تضخم التباين (VIF) :-

لتحديد مدى وجود ازدواج خطى Multicollinearity ، بين المتغيرات المستقلة وبعضها البعض ، تم حساب (VIF) وهى اختصار Variance inflation factor لكل متغير مستقل على حدة مع باقى المتغيرات المستقلة، وقد اتضح أن المتغيرات المستقلة المقبولة ضمن نموذج الانحدار الخطى المتعدد لا تعاني من مشكلة الازدواج الخطى فى أى من هذه المتغيرات ، حيث إن قيم VIF أقل من (10) مما يدل على عدم وجود مشكلة.

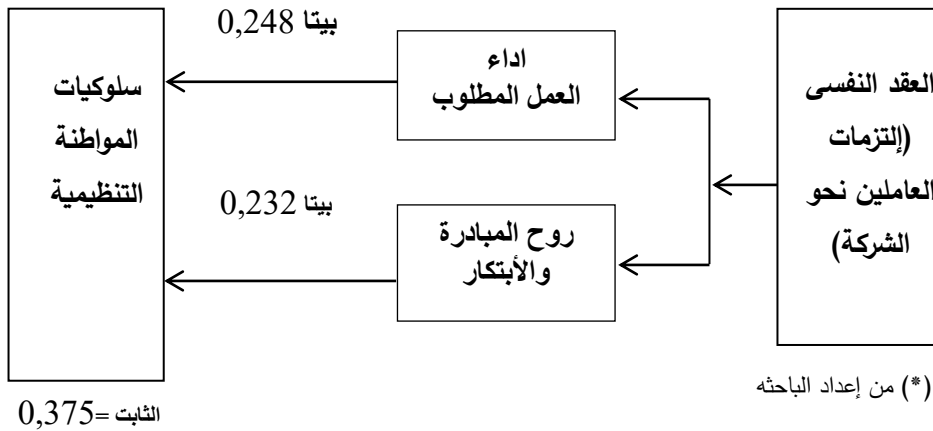
4- معادلة النموذج:

سلوكيات المواطنة التنظيمية = 0,375 + 0,248 اداء العمل + 0,232 روح المبادرة والابتكار

ومن نموذج العلاقة الإنحداريه السابق ، يمكن التنبؤ بدرجات سلوكيات المواطنة التنظيمية ، من خلال قياس أبعاد التزامات العاملين نحو الشركة كجزء من مقياس العقد النفسى ، وتطبيق ذلك النموذج ، وهو يدل على أن : كل زيادة فى درجة اداء العمل بمقدار واحد صحيح تؤدي الى زيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية بمقدار (0,248) . كل زيادة فى روح المبادرة والابتكار بمقدار واحد صحيح تؤدي الى زيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية بمقدار (0,232) .

- مما يدلنا على التأثير الدال والفعال للمتغير المستقل (أبعاد التزامات العاملين نحو الشركة على المتغيرا التابع سلوكيات المواطنة التنظيمية ، وذلك كما هو موضح بالشكل التوضيح التالى:-

$$R^2 = 15\%$$



شكل رقم (4) رسم تخطيطى يوضح أثر العقد النفسى (التزامات العاملين نحو الشركة) على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالشركات محل الدراسة

ومن خلال نموذج الانحدار التدريجي السابق نستطيع ان نستنتج ان أكثر أبعاد التزامات العاملين نحو الشركة تأثيراً على سلوكيات المواطنة التنظيمية بعد اداء العمل المطلوب ، يليه بعد روح المبادرة والابتكار. كما يتضح ان بعد القدرة على تحمل المسؤولية خرج من نموذج الانحدار المتعدد ولا يعني خروجه من النموذج كما أوضحت العلاقة التأثيرية بأنهم غير مؤثر وفعال على الإطلاق ، ولكن يمكن القول بان تأثيره ضعيف او متوسط.

إثبات الفرضية

تم قبول الفرض الثانى جزئياً والذي ينص على " يتوقع وجود علاقة تأثير معنوية بين العقد النفسى (التزامات الشركة نحو العاملين ، والتزامات العاملين نحو الشركة) وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وفقاً لاتجاهات عينة البحث في القطاع محل الدراسة "

3/2/5 نتائج اختبار الفرض الثالث للدراسة :-

والذى ينص على " يتوقع أن تؤثر أبعاد العقد النفسى - كمتغيرات وسيطة - تأثيراً معنوياً على العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية".

و لاختبار مدى صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد الهرمى Hierarchichal Multiple Regression لتحديد مدى التغيير فى قيمة R^2 بعد تفاعل المتغير الوسيط (أبعاد العقد النفسى) مع المتغير المستقل (رأس المال النفسى) فى التأثير على المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية)، وذلك كما هو واضح بالجدول رقم (13) التالى:

جدول رقم (13) نموذج تحليل الانحدار المتعدد الهرمي لتحديد أثرأبعاد العقد النفسى كمتغيرات وسيطة على العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية

T.		β_i	R ²	F		المغيرات المستقلة	معادلات الإنحدار
مستوى المعنوية	القيمة			مستوى المعنوية	القيمة		
** 0,01	2,469	0,061	%96,5	***0,001	8517,19	الجزء الثابت	<u>النموذج الأول</u> رأس المال النفسى و سلوكيات المواطنة التنظيمية
***0,001	92,289	1,036				رأس المال النفسى	
T. test		β_i	R ² change	F		المغيرات المستقلة	<u>النموذج الثانى</u> تأثير الدور الوسيط لأبعاد العقد النفسى على العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية
مستوى المعنوية	القيمة			مستوى المعنوية	القيمة		
0,01	2,582	0,170	96,8	*0,001	1119,74	الجزء الثابت	
***0,001	13,802	0,932				رأس المال النفسى	
0,139	1,483	0,39				العدالة الإجرائية	
*0,027	2,217	0,43				الراتب	
0,821	0,226	0,007				الحوافز	
0,665	0,434	0,010				الترقية	
**0,007	2,718	0,039				أداء العمل المطلوب	
0,278	1,088	0,017				القدرة على تحمل المسؤولية	
**0,035	2,115	0,027				روح المبادرة والابتكار	

يتضح من الجدول السابق مجموعة من النتائج التي تم التوصل إليها:

النموذج الأول (لقياس التأثير المباشر لرأس المال النفسى على سلوكيات المواطنة

التنظيمية) ، وقد أشارت نتائجها إلى :-

1 - معامل التحديد (R^2)

نجد أن المتغير المستقل إجمالي أبعاد رأس المال النفسى يفسر (96,5%) من التغير الكلي في المتغير التابع سلوكيات المواطنة التنظيمية.

2- اختبار معنوية المتغير المستقل.

باستخدام اختبار (T-Test) نجد أن المتغير المستقل رأس المال النفسى ، ذو تأثير معنوي على سلوكيات المواطنة التنظيمية ، حيث بلغت قيمة "ت" (92,289) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0,001).

3 - اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:

لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل ، تم استخدام إختبار (F-test)، وحيث أن قيمة إختبار (F-test) هي (8517,19) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (0,001) ، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

4 - معادلة النموذج:

$$\text{سلوكيات المواطنة التنظيمية} = 0,061 + 1,036 \text{ أبعاد رأس المال النفسى}$$

النموذج الثانى (لقياس التأثير غير المباشر ، من خلال قياس تأثير الدور الوسيط

لأبعاد العقد النفسى على العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة

التنظيمية وقد أشارت نتائجها إلى :-

1 - معامل التحديد المعدل ($R^2 \text{ Change}$)

أن الدورالوسيط لأبعاد العقد النفسى مع المتغير المستقل رأس المال النفسى يفسر (96,8%) من التغير الكلي في المتغير التابع سلوكيات المواطنة التنظيمية، وذلك بحدوث تغيير بسيط فى قيمة (R^2) فى ظل هذا النموذج عن النموذج الأول،

حيث كان رأس المال النفسى كمتغير مستقل يفسر (96,5%) من التغيير الكلى فى المتغير التابع سلوكيات المواطنة التنظيمية ، وبعد دخول العقد النفسى كمتغير وسيط تغيرت (R² Change) إلى (96,8%) أى بمقدار زيادة (0,3%) فقط .

2- اختبار معنوية المتغير الوسيط مع المتغير المستقل.

باستخدام اختبار (T-test) وجد أن المتغيرات الوسيطة الأكثر تأثيراً على العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، هى (الراتب ، أداء العمل المطلوب، روح المبادرة والابتكار)، حيث بلغت قيم "ت" (2,217)، (2,718)، (2,115)، على التوالي وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0,05) و (0,01).

3 - اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:

لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل ، تم استخدام إختبار (F-test)، وحيث أن قيمة إختبار (F-test) هي (1119,74) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (0,001) ، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

4 - معادلة النموذج:

$$\text{سلوكيات المواطنة التنظيمية} = 0,170 + 0,932 \text{ رأس المال النفسى} (0,43) \\ \text{الراتب} + 0,039 \text{ أداء العمل المطلوب} + 0,027 \text{ روح المبادرة والابتكار})$$

ومن خلال نموذج الانحدار الهرمى السابق نستطيع ان نستنتج ان أكثر أبعاد العقد النفسى كمتغير وسيط تأثيراً على العلاقة بين رأس المال النفسى و سلوكيات المواطنة التنظيمية بعد الراتب كأحد أبعاد التزامات الشركة نحو العاملين ثم بعدى أداء العمل المطلوب و روح المبادرة والابتكار كجزء من أبعاد التزامات العاملين نحو الشركة. كما يتضح ان باقى أبعاد العقد النفسى ليس لها تأثير معنوى فى نموذج الانحدار الهرمى كمتغيرات وسيطة على العلاقة بين رأس المال النفسى و سلوكيات المواطنة التنظيمية .

إثبات الفرضية

تم قبول الفرض الثالث جزئياً ، والذي ينص على " يتوقع أن تؤثر أبعاد العقد النفسى - كمتغيرات وسيطة - تأثيراً معنوياً على العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية".

6- النتائج والتوصيات

1/6 النتائج:-

1/1/6 ثبت من الدراسة الميدانية انخفاض مستوى رأس المال النفسى فى الشركات محل الدراسة بدرجة كبيرة ، حيث اتسمت اتجاهات العاملين بالشركات محل الدراسة نحو إجمالى رأس المال النفسى بالسلبية . كما اتسمت اتجاهاتهم نحو جميع الأبعاد المكونة لمقياس رأس المال النفسى (الكفاءة الذاتية ، الأمل ، التفاؤل ، المرونة) بالميل الى السلبية أو السلبية أو أعلى درجات السلبية.

2/1/6 ثبت من الدراسة الميدانية انخفاض مستوى ممارسة العاملين فى الشركات محل الدراسة لسلوكيات المواطنة التنظيمية ، حيث اتسمت اتجاهات العاملين نحو إجمالى سلوكيات المواطنة التنظيمية بالسلبية . كما اتسمت اتجاهاتهم نحو جميع الأبعاد المكونة لمقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثار ، الكياسة ، الروح الرياضية ، يقظة الضمير ، السلوك الحضارى) بالسلبية وأعلى درجات السلبية.

3/1/6 ثبت من الدراسة الميدانية أن اجمالى المتوسط العام لأبعاد الجزء الأول من مقياس العقد النفسى - إلتزمات الشركة نحو العاملين - فى القطاع محل الدراسة منخفض ، حيث اتسمت اتجاهات مفردات العينة نحو هذا الجزء من المقياس والأبعاد المكونة له (العدالة الإجرائية ، الراتب ، الحوافز ، الترقية) بالسلبية. كما ثبت أيضاً أن المتوسط العام لإجمالى أبعاد الجزء الثانى من مقياس العقد النفسى - إلتزمات العاملين نحو الشركة - منخفض ، حيث اتسمت اتجاهات مفردات العينة نحو هذه الجزء من المقياس بالميل إلى الإيجابية ، وكذلك اتسمت اتجاهاتهم نحو كل بعد من أبعاد المقياس (أداء العمل المطلوب، القدرة على تحمل المسؤولية ، روح المبادرة والابتكار) بالميل إلى الإيجابية والميل إلى السلبية .

4/1/6 ثبت صحة الفرض الأول للدراسة والذي ينص على أنه " يتوقع وجود علاقة تأثير معنوية بين مقياس رأس المال النفسى ومقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية،

وفقا لاتجاهات عينة البحث في القطاع محل الدراسة " . حيث ثبت صحة الفرض على النحو التالي:-

- توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين " إجمالي أبعاد راس المال النفسى " وإجمالي أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية "، حيث بلغ معامل الارتباط (0,983) بمستوى معنوية اقل من (0,001). ويدل على انه كلما زاد اجمالى مستوى رأس المال النفسى بالقطاع محل الدراسة كلما زادت درجة ممارسة العاملين به لسلوكيات المواطنة التنظيمية .
- أن راس المال النفسى كمتغير مستقل ، ذو تأثير معنوي على سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير تابع ، حيث أن المتغيرات المستقلة المتمثلة فى (أبعاد راس المال النفسى) تفسر (96,6%) من التغير الكلي في المتغير التابع المتمثل فى سلوكيات المواطنة التنظيمية. وقد كانت أكثر الأبعاد تأثيراً على سلوكيات المواطنة التنظيمية بعد التفاؤل ، يليه بعد الكفاءة الذاتية ثم بعد الأمل ، وأخيرا بعد المرونة ، على التوالى.

5/1/6 تم قبول الفرض الثانى جزئياً والذى ينص على أنه " يتوقع وجود علاقة تأثير معنوية بين العقد النفسى (التزامات الشركة نحو العاملين ، والتزامات العاملين نحو الشركة) وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وفقا لاتجاهات عينة البحث في القطاع محل الدراسة " . حيث ثبت صحة الفرض على النحو التالي:-

- توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين " إجمالي مقياس إلتزامات الشركة نحو العاملين وسلوكيات المواطنة التنظيمية "، حيث بلغ معامل الارتباط (0,971) بمستوى معنوية اقل من (0.001). ويدل على انه كلما زاد اجمالى إلتزامات الشركة نحو العاملين كجزء من مقياس العقد النفسى كلما زادت ممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية. كما يتضح أنه توجد علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين " إجمالي مقياس إلتزامات العاملين نحو الشركة وسلوكيات المواطنة التنظيمية "، حيث بلغ معامل الارتباط (0,368) بمستوى معنوية اقل من (0.001). ويدل على انه كلما زاد اجمالى إلتزامات

العاملين نحو الشركة كجزء من مقياس العقد النفسى كلما زادت ممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية.

- إن التزامات الشركة نحو العاملين كمتغير مستقل لها تأثير معنوى على سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير تابع ، حيث أن المتغيرات المستقلة (أبعاد التزامات الشركة نحو العاملين)، تفسر (94,3%) من التغير الكلي فى المتغير التابع المتمثل فى سلوكيات المواطنة التنظيمية ،وقد كانت أكثر المتغيرات المستقلة الأكثر تأثيراً ، (العدالة الاجرائية ، الحوافز ، الترقية ، الراتب)، على سلوكيات المواطنة التنظيمية على التوالى.

- إن التزامات العاملين نحو الشركة كمتغير مستقل لها تأثير معنوى على سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير تابع ، حيث أن المتغيرات المستقلة (أبعاد التزامات العاملين نحو الشركة)، تفسر (15%) من التغير الكلي فى المتغير التابع المتمثل فى سلوكيات المواطنة التنظيمية. وقد كانت أكثر الأبعاد تأثيراً بعد اداء العمل المطلوب ، يليه بعد روح المبادرة والابتكار.بينما بعد القدرة على تحمل المسؤولية لم يكن له تأثير معنوى.

6/1/6 تم قبول الفرض الثالث جزئياً ، والذى ينص على" يتوقع أن تؤثر أبعاد العقد النفسى - كمتغيرات وسيطة - تأثيراً معنوياً على العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية". حيث ثبت صحة الفرض على النحو التالى:-

- أن أبعاد العقد النفسى كمتغيرات وسيطة لها تأثير معنوى على العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، حيث أن الدورالوسيط لأبعاد العقد النفسى مع المتغير المستقل رأس المال النفسى يفسر (96,8%) من التغير الكلي فى المتغير التابع سلوكيات المواطنة التنظيمية.

- أن المتغيرات الوسيطة الأكثر تأثيراً على العلاقة بين رأس المال النفسى وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، هي (الراتب ، أداء العمل المطلوب، روح المبادرة والابتكار)، وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0,05) و (0,01).

2/6 التوصيات :-

1/2/6 يجب على إدارة الشركات محل الدراسة أن تركز على الجوانب الايجابية لدى العاملين (رأس المال النفس) بدلاً من التركيز على الأخطاء والجوانب السلبية لهم ، لأن التركيز على الإيجابيات يحقق العديد من المزايا للشركة والعاملين بها ويتحقق ذلك من خلال الأتى :-

- الأهتمام بتنمية قدرات العاملين على تحقيق أهدافهم وكذلك قدراتهم على وضع الخطط البديلة فى حالة عدم صلاحية الخطط الأساسية، و يتم ذلك من خلال اشراك العاملين فى اتخاذ القرارات مع تدعيم قنوات الأتصال ثنائية الأتجاه ، وتشجيع العاملين على المساهمة بمقترحاتهم فى وضع أهداف الشركة ، بالإضافة إلى عقد دورات تدريبية فى التخطيط لكى يستطيع العاملون وضع أهدافهم بسهولة ووضع الوسائل الملائمة لتحقيقها. وكذلك يجب العمل على تعيين العاملين فى الوظائف التى تتلائم مع قدراتهم ونقاط القوة لديهم .
- تعزيز قدرة العاملين على تحمل الأزمات والعودة مرة أخرى إلى حالتهم الطبيعية بعد تعرضهم للأزمات ، ويتم تنفيذ ذلك من خلال خلق ثقافة تنظيمية إيجابية تقوم على الثقة بين الرئيس والمرؤوسين، وتشجيع العاملين على التعلم المستمر ، وأن يقوم المدير باحتواء مرؤوسة الذى يواجه مشكلات بالعمل أو الأسرة ويسعى جاهداً إلى الوصول لحل لها. كما يمكن عقد دورات تنمية بشرية لترسيخ فكرة أن الفرد يمكنه التغلب على الظروف المحيطة به وأنه هو من يقود حياته وليست الظروف.
- تنمية ثقة الأفراد فى قدراتهم على تحقيق الأهداف وإنجاز المهام الموكلة إليهم ، من خلال ابراز نماذج العاملين الذين تمكنوا من تنفيذ المهام

المطلوبة ، مع عدم توبيخ العاملين ذوى القدرات المحدودة وإسناد المهام البسيطة إليهم لتعزيز ثقتهم بأنفسهم ، كما يجب العمل على التغلب على الضغوط والمشكلات التى تحيط بمكان العمل لكى يستطيع العاملون المواصلة على العمل بأريحية كافية.

- من الضرورى تعزيز قدرات العاملين على إدارة الذات ، من خلال وضع أهداف مرنة وتحديد الأولويات ، وعقد دورات فى مهارة إدارة الوقت وإدارة الذات .
- يجب الإعتراف بما ينجزه العاملون من نجاحات سواء كبيرة أو صغيرة ومكافأتهم عليها.
- 2/2/6 يجب على إدارة الشركات محل الدراسة أن تعمل على تبنى مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية ، وتعمل على تنمية تلك السلوكيات لدى العاملين فى كافة المستويات الإدارية من خلال خلق ثقافة تنظيمة تدعم ذلك ، وذلك من خلال :-
- اعتماد الالتزام بالسلوكيات التطوعية ضمن معايير الاختيار والترقية والتقييم لكافة العاملين.
- وضع نظام للحوافز المادية والمعنوية يوظف لصالح الجهود والأعمال التطوعية ، وذلك لدفع العاملين لمزيد من الأداء والإنجاز فى العمل التطوعى.
- تنظيم العاملين فى فرق عمل ، حيث أن حث العاملين على العمل الجماعى وروح الفريق الواحد له دور فى تشجيع العاملين على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- تنظيم اجتماعات وندوات نقاشية لتعميق مفهوم سلوكيات المواطنة لدى العاملين وأهميتها.
- العمل على تكريم العاملين الأكثر التزاماً بالسلوكيات التطوعية تقديراً لجهودهم وكنوع من التشجيع للآخرين على ممارسة تلك السلوكيات.

3/2/6 يجب على إدارة الشركات محل الدراسة الأهتمام بمفهوم العقد النفسى والذى يحدد العلاقات الاجتماعية بين العاملين والمنظمة وعدم الاقتصار على العقد الرسمى الذى يحدد العلاقات الأقتصادية فقط بين العاملين ومنظماتهم ، وذلك من خلال

:-

- أن يكون العقد النفسى بين الشركة والعاملين عقد صريح وليس ضمنى ، وذلك من خلال التعرف على توقعات الأفراد العاملين حين التحاقهم بالشركة والالتزام بتحقيقها وعدم تجاهلها ، وتوفير معلومات صادقة وحقيقية عن طبيعة وظروف العمل بالشركة.
- الأهتمام بتطوير وتنمية الالتزامات المتبادلة بين الإدارة والعاملين ، من خلال عقد اجتماعات دورية بين الإدارة والعاملين ومناقشة ومراجعة التزامات كل طرف نحو الآخر ، مع وجود قنوات اتصال مفتوحة بين العاملين ورئيسهم المباشر وبينهم وبين الإدارة.
- ضرورة توفير مناخ تنظيمى يشجع على الابداع والإبتكار على كافة المستويات الإدارية داخل الشركة.
- ضرورة إعلام العاملين بالاجراءات المتبعة داخل العمل ، وأى تغييرات ستجرى عليها مستقبلاً وذلك لتعريفهم بحقوقهم وواجباتهم ، مع وضوح نظم الأجور والحوافز والترقية المتبعة فى الشركة عند إلتحاق العاملين للعمل بها ، مع الالتزام والوفاء بكافة البنود التى تم الإتفاق عليها ،حتى ولو كان هذا الإتفاق ضمنى.

7- المراجع:

أولاً: المراجع العربية :

- الموقع الرسمى لمركز معلومات قطاع الأعمال العام
<http://www.bsic.gov.eg/medical.asp>
- الصفحة الرسمية لشركة هولدى فارما
<http://www.holdipharma.com.eg/ar/home/pages/companyhistory.asp>
- الجساسى، عبدالله ، حمد.(2011). " أثر الحوافز المادية والمعنوية فى تحسين أداء العاملين فى وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان". رسالة ماجستير ، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالى ،ص.23.
- السيد، محمود محمد.(2007). "العقد النفسى بين الفرد والمنظمة". المؤتمر العربى الأول، إدارة الموارد البشرية الاتجاهات المعاصرة والحديثة ، شرم الشيخ ، جمهورية مصر العربية، 29 أبريل-3 مايو.
- السيد محمود محمد(2011). " دراسات متقدمة فى الموارد البشرية". ماس للطباعة.
- بازرعة، محمود صادق (2012) . "بحوث التسويق للرقابة واتخاذ القرارات التسويقية". خوارزم العلمية للنشر والتوزيع ، جدة ، السعودية.
- تقرير لجنة الصحة والسكان والبيئة عن موضوع" الأمن القومى الدوائى :واقع شركات قطاع الأعمال الدوائية" الحلول العاجلة، وخطة التطوير المستقبلية"، مجلس الشورى المصرى، دور الإنعقاد العادى الثالث والثلاثون، 2013/1/17.
- "تقرير عن صناعة الدواء فى مصر وأهم التحديات التى تواجهها" شركة مصر للإستثمارات المالية ، www.mfic-sae.com ، مايو 2014.
- شلبى، دعاء ممدوح محمد.(2012). " العلاقة بين المناخ الأخلاقى والتفكير الابتكارى فى ظل مداركات الرضا عن الأجر ، دراسة مقارنة بين جامعة عين شمس واحدى الجامعات الخاصة". رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس.
- عامر ، ميال ، حمود (2011). " نموذج مقترح لأثر العقد النفسى على سلوكيات المواطنة التنظيمية ، دراسة مقارنة بالمستشفيات الحكومية والخاصة". رسالة دكتوراة ، غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس.
- عوض ، محمد جمال. (2016) . " تأثير رأس المال النفسى على سلوكيات المواطنة التنظيمية ، بالتطبيق على العاملين بالشركات التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، جامعة المنصورة .

- ماهر، أحمد، مصطفى(2009). " نظم الأجور والتعويضات". الدرا الجامعية، اسكندرية،ص.255.
- محفوظ، إيمان ، مصطفى (2014). " نموذج مقترح لقياس أثر خصائص القيادة الخادمة على جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على الإلتزام بالعقد النفسى ، دراسة مقارنة على قطاع البنوك". رسالة دكتوراة ، غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس.
- وزارة التجارة الخارجية والصناعة، قطاع بحوث التسويق والدراسات السلعية والمعلومات، "دراسة عن الصناعات الدوائية المصرية ومتغيرات البيئة الدولية فى ظل تطبيق إتفاقيات حماية حقوق الملكية الفكرية"، تم إسترجاع الدراسة ، موقع الوزارة <http://www.tpegypt.gov.eg/arabic/Ar-Studies.aspx> ابريل 2016.

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية:

- Abbas, M., & Raja, U. (2011). " Impact of Psychological Capital on Innovative Performance and Job Stress". **In 15th International Business Research Conference.**
- Altinkurt, Y., & Yilmaz, K. (2012). "Relationship between School Administrators' Organizational Power Sources and Teachers' Organizational Citizenship Behaviors". **Educational Sciences: Theory and Practice**, 12(3), 1843-1852.
- Atkinson, Theresa Patricia.(2014). "What do you mean I have a bad review?: The effects of race on perceptions of performance appraisal fairness and deviant behaviors". Clemson University, ProQuest, **[Dissertations Publishing]** UMI Number:2014. 1557916.
- Avey, J. B., Luthans, F., & Youssef, C. M. (2010). The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behaviors. **Journal of Management**, 36(2), 430-452.
- Avey, J.B.(2014). " The left side of Psychological capital : New Evidence on the Antecedents of PsyCap". **Journal of leadership and organizational Studies** ,21(2),141-149.
- Avey, J.B., Luthans F.,& Jensen S.M.(2009). " Psychological capital A positive Recourse For Combating Employee stress And Turnover . " **Human Recourse Management Journal** ,48(5), 677-693.
- Bandura,A. (2012). " On the function al properties of perceived self – efficacy revisited". **Journal of Management**, 38 , 9- 44.
- Baron, R. A., Franklin, R. J., & Hmieleski, K. M. (2013). " Why Entrepreneurs Often Experience Low, Not High, Levels of Stress The

- Joint Effects of Selection and Psychological Capital". **Journal of Management**, 0149206313495411,pp.1-17.
- Beal III, L., Stavros, J. M., & Cole, M. L. (2013)." Effect of psychological capital and resistance to change on organizational citizenship behavior". **SA Journal of Industrial Psychology**, 39(2), 01-11.
 - Bolino, M. C., Turnley, W. H., & Bloodgood, J. M. (2002). Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations. **Academy of management review**, 27(4), 505-52.
 - Chang M.Lau;Sharon L.C.Tan(2006)."The Effects of procedural Fairness and Interpersonal Trust on Job Tension in Budgeting".**Management Accounting Research**,17 , 171-186.
 - Cyril Van de Ven.(2004)." The psychological contract; a big deal?". **The Journal of Applied Business Research**,12(1) , 1-20.
 - Dick Penny.(2006)." The psychological contract and the transition from full to part- time police work." **Journal of Organizational behavior** ,29 , 37-58.
 - Gabriela Topa Cantisano J. Francisco Morales & Marco Depolo.(2008)." Psychological contract breach and outcomes : Combining meta-analysis and structural equation models." **Psicothema** , 20 (3) , 487-496.
 - Gooty, J., Gavin, M., Johnson, P. D., Frazier, M. L., & Snow, D. B. (2009)."In the eyes of the beholder transformational leadership, positive psychological capital, and performance". **Journal of Leadership & Organizational Studies**, 15(4), 353-367.
 - Haider, A., & Nadeem, S. (2015)." The Relationship Between Emotional Intelligence (EI) And Organizational Citizenship Behaviour (OCB): The Moderating Role Of Islamic Work Ethics (IWE)". **ASEAN Journal of Psychiatry**, 16(1), 95-105.
 - Haynes, K. T., Josefy, M., & Hitt, M. A. (2015)." Tipping Point Managers' Self-Interest, Greed, and Altruism". **Journal of Leadership & Organizational Studies**, 1548051815585171.1-15.
 - Heather Maguir .(2009)." **The changing psychological contract : challenges and implications for HRM. organizations and employees.**" Prentice Hall, Second Ed.
 - Ibrahim, R. M., Ghani, M. A., & Salleh, A. M. M. (2013)." Elevating Organizational Citizenship Behavior among Local Government

- Employees: The Mediating Role of Job Satisfaction". **Asian Social Science**, 9(13), 92-104.
- Jafri, M. H. (2013). " A study of the relationship of psychological capital and students' performance". **Business Perspectives and Research**, 1(2), 9-16.
 - Jahangir, N., Akbar, M. M., & Haq, M. (2004). " Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents". **BRAC University Journal**, I (2) ,75-85.
 - Janssens Moddy, Brand Inge Van Den& Luuc Sels.(2004). "Assessing the nature of psychological contracts: a validation of six dimensions." **Journal of Organizational behavior**, 25(1), 461-488.
 - Kolade, O. J., Ogunnaike, O. O., & Osibanjo, O. A. (2014). " Organizational Citizenship Behaviour, Hospital Corporate Image and Performance". **Journal of Competitiveness**, 6(1), 36-49.
 - Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). " Citizenship behavior and social exchange". **Academy of management journal**, 37(3), 656-669.
 - LePine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. (2002). " The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: a critical review and meta-analysis". **Journal of applied psychology**, 87(1), 52-65.
 - Liu, Li, Chang, Ying, Fu, Jialiang, Wang, Jiana & Lie Wang.(2012). " The mediating role of psychological capital on the association between occupational stress and depressive symptoms among Chinese physicians a cross-sectional study". **BMC Public Health**, 12, 249–271.
 - Luthans, F ., Norman Steven M, Avolio, Bruce J., & Avey, James B.(2008). " The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate employee performance relationship". **Journal of Organizational Behavior**, 29 (1), 219–238.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. **Journal of Organizational Behavior**, 23(6), 695-706
- Luthans, F., Avolio, B., Avey, J. B. & Norman, S. M.(2007). " Psychological capital: Measurement and relationship with performance and job satisfaction". **Personnel Psychology**, 60 (3); 541-572.
 - Menguc, B ., & Bell, S. J. (2002). The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviors, and superior service quality. **Journal of retailing**, 78(2), 131-146.
 - Millard.M:(2011) ."Psychological Net Worth: 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 Fulfillment of Requirements For the Degree of Doctor of Philosophy .

- Mortazavi, Saeed, Yazd ,Seyyed V. S ., & Amini, Alireza.(2012)." The Role of the Psychological Capital on Quality of Work Life And organization performance". **Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business** , 4 (2), 206–217.
- Murthy, R. (2014). "Psychological Capital, Work Engagement and Organizational Citizenship Behaviour". **Sinhgad Institute**. 978-81-927230-0-6, 347-358.
- Narimani, M., Tabaeian, E., Khanjani, M., & Soltani, F. (2013)." The impact of organizational citizenship behavior on enterprise resource planning success: The mediator role of TQM". **International Journal of Quality & Reliability Management**, 31(1), 53-65.
- Paillé Pascal.(2013)."Employee responses to psychological contract breach and violation : Intentions to leave the Job, employer or profession." **The Journal of Applied Business Research**, 29,(1), 205-216 .
- Paillé, P. (2013)." Organizational citizenship behaviour and employee retention: how important are turnover cognitions?". **The International Journal of Human Resource Management**, 24(4), 768-790.
- Podsakoff, N.P., Whiting S.W, Blume, B,D.(2009)."Individual and organizational Level Consequences of Organizational Citezenship Behaviors : A Meta Analysis ". **Journal of Applied Psychology**, 94,(1), 122-141.
- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1994)." Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness". **Journal of marketing research**, 31(3), 351-363.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990)." Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors". **The Leadership Quarterly**, 1(2), 107-142.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). "Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research". **Journal of management**, 26(3), 513-563.

- Qadeer, F., & Jaffery, H. (2014). "Mediation of psychological capital between organizational climate and organizational citizenship behavior". **Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences**, 8(2), 453-470.
- Rego, A., Sousa, F., Marques, C., & e Cunha, M. P. (2012). "Authentic leadership promoting employees' psychological capital and creativity". **Journal of Business Research**, 65(3), 429-437.
- Restubog, Simon Lloyd; Bordia, prashant; Tang, Robert; Krebs, Scott (2010). "Investigating the Moderating Effects of Leader- Member Exchange in The Psychological Contract Breach- Employee performance Relationship: A Test of tow competing perspectives". **British Journal of Management**, 21 (2), 422-437.
- Sarantinos, Vlasios, (2008), " psychological contract in small firms: A managerial Insight", **Asian Social science**, 4(6) , 49-56.
- Schmitt A., Gielnik M.M., Zacher H & Klemann D.K.(2013). "The motivational benefits o specific versus general optimism ". **Journal of positive psychological**, 8, 425-434.
- Seligman, M.P.(2002). "**Authentic Happiness**". Ne York., Free Press.
- Shahnawaz, M. G., & Jafri, M. H. (2009). "Psychological capital as predictors of organizational commitment and organizational citizenship behavior ". **Journal of the Indian Academy of Applied Psychology**, 35, 78-84.
- Shukla, A., & Singh, S. (2013). Psychological capital & citizenship behavior: evidence from telecom sector in India. **Indian Journal of Industrial Relations**, 49(1), 97-111.
- Shukla, A., & Singh, S. (2013). "Psychological capital & citizenship behavior: evidence from telecom sector in India". **Indian Journal of Industrial Relations**, 49(1), 97-111.
- Snyder, C. R., Irving, L. M., & Anderson, J. R. (1991). " Hope and health. Handbook of social and clinical psychology: **The health perspective**, 162, 285-305.
- Supriyanto, A. S. (2013). " Role of procedural justice, organizational commitment and job satisfaction on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior". **International Journal of Business and Management**, 8(15), 57-67.
- Tazeem Ali Shah (2016). " Combined effects o psychological capital and psychological contract on employees, Job Level Outcomes". **European**

Journal Of Business and Management, 6(26) , 5-19. ISSN:2222-2839(online).

- Uen, Jin-feng; Chien, Michael S; Yen, Yu-Fang. (2009) "The Mediating effects of psychological contracts on the Relationship Between Human Resource systems and Role Behaviors: A Multilevel Analysis "**Journal of Business and psychology**. New York: Jun ,24, ISS.2, PP. 215-223.
- Unal, O.F,(2013)."Relationship between the facets of job satisfaction and the dimensions of organizational citizenship behavior :Mediating role of organizational commitment". **The Journal of Faculty of Economic And Administrative Science** ,18(1) ,245-259.
- Wanjun Tang,Lin Chao (2016)." How psychological contract breach influences organizational identification and organizational citizenship behavior : The Mediating Role of psychological capital. **American Journal of Industrial Business Management**, 6 , 922-930.online August 2016 in SciRes.<http://www.Scrip.org/journal/ajibm>
<http://dx.doi.org/10.4236/ajibm.2016.68089>
- Wellin Michael.(2006)." **Managing the psychological contract using the personal deal to increase business performance.**" Gower, Third Ed.
- Xander D.Lub , Rob.J. Blomme & P. Matthijs .(2011) " Psychological contract and citizenship behavior : A new deal for new generations?". **Advances in Hospitality and Leisure** , 7, 109-130 . Copyright by Emerald Group, ISSN: 1745-3542/doi:10.1108/S1745-3542(2011)0000007010
- YungKuei, H., McDowell, J., Vargas, P., Mulvaney, M., & Hurd, A. (2015)." How old I feel matters: examining age-related differences in motives and organizational citizenship behavior". **Journal of Park and Recreation Administration**, 33(1), 20-39.

ملحق (1) قائمة الأستقصاء والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المستقصى منهم
حدول (1) مقياس العقد النفس،

أولاً: مقياس التزامات الشركة نحو العاملين فيها

م	الأبعاد بالعبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
العدالة الإجرائية:			
1.	معاملة جميع العاملين بصورة عادلة دون محاباة أو تمييز	2,09	1,23
2.	تطبيق لوائح الثواب والعقاب على الجميع دون تفضيل .	2,06	1,35
3.	تقدم نظام موضوعي وعادل لتقييم الأداء.	2,14	1,36
4.	تقديم نظم للرواتب والحوافز والترقية موضوعية وعادلة.	2,31	1,29
الراتب :			
5.	الحصول على راتب يكفي لإشباع حاجاتي الأساسية	2,35	1,06
6.	الحصول على راتب يعكس مقدار ما أبدله من جهد.	2,08	1,37
الحوافز :			
7.	تقديم الحوافز المرتبطة بزيادة الإنتاجية أو التميز في الأداء	2,14	1,25
8.	تقديم المكافآت للعمل الإضافي.	2,21	1,29
9.	تحديد الحوافز من خلال تقييم الأداء بصورة دقيقة ونزيهة.	2,23	1,06
الترقية :			
10.	تقديم فرص جيدة للترقية .	2,15	1,24
11.	الإعلان عن فرص الترقية.	2,16	1,23
12.	تقديم وتطوير المعايير والإرشادات المتعلقة بالترقية.	1,99	1,38
13.	كفاية فرص الترقية.	2,04	1,43

ثانياً: مقياس التزامات العاملين نحو الشركة

م	الأبعاد بالعبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أداء العمل المطلوب :			
14.	التكيف مع التغيرات المطلوبة في أداء العمل طبقاً لحاجة العمل.	3,36	1,49
15.	الإستجابة الإيجابية لمتطلبات الأداء المتغيرة.	2,15	1,05
16.	تقبل ما هو جديد ومختلف من متطلبات الأداء	3,19	1,06
القدرة على تحمل المسئولية :			
17.	تبذل أقصى ما عندك من جهد لأداء عملك.	3,32	1,08
18.	تتعامل مع الآخرين باحترام.	3,68	0,91
19.	المحافظة على اسرار عملك داخل الشركة	2,32	1,20
20.	الإصغاء لتعليمات رؤسائك داخل العمل.	3,95	1,02

م	الأبعاد بالعبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
21.	اتباع السياسات والقيم المتبعة داخل الشركة	3,19	1,42
روح المبادرة والابتكار :			
22.	القدرة على التطوير والتجديد.	2,73	1,27
23.	ايجاد بدائل لحل مشكلات العمل .	2,96	1,23
24.	تقديم افكار جديدة ومبتكرة في العمل الذي تقوم به.	3,58	1,17

جدول (2) مقياس رأس المال النفسي

م	الأبعاد بالعبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الكفاءة الذاتية :			
1.	تمكنتي فدراتي على الوصول لحل المشكلات التي تواجهني في العمل.	2,24	1,30
2.	لدي القدرة على تمثيل فريق عملي في الاجتماعات مع إدارة الشركة التي أعمل بها	2,09	1,23
3.	أشارك في مناقشة استراتيجية الشركة بكل ثقة.	2,06	1,35
4.	لدي من الثقة ما يمكنني من المشاركة في وضع اهداف الشركة التي اعمل بها.	2,14	1,36
5.	استطيع مساعدة الأطراف ذات العلاقة بالشركة التي اعمل بها(مثل عملا الشركة) في حل مشاكلهم.	2,31	1,29
6.	الاستطيع إمداد زملائي في العمل بالمعلومات التي تساعدكم في ادا عملهم.	2,35	1,06
الامل:			
7.	افكر في العديد من الطرق لمواجهة ضغوط العمل بفعالية.	2,08	1,37
8.	اسعى لتحقيق اهداف عملي بهمة ونشاط.	2,14	1,25
9.	امتلك العديد من الطرق لمواجهة المشكلات التي تواجهني في عملي بهذه الشركة.	2,21	1,29
10.	ارى انني حققت نجاحا كبيرا في حياتي الوظيفية.	2,023	1,06
11.	استطيع تحقيق اهداف عملي باستخدام طرق عديدة.	2,15	1,24
12.	اشعر بانني حققت الاهداف التي وضعتها لنفسي.	2,16	1,23
التفاؤل :			
13.	اتوقع الافضل دائما في ظل حاله عدم التأكد.	1,99	1,38
14.	حينما اشعر بالسخط على شي ما في العمل، احاول الا يؤثر على غيره من الأنشطة الأخرى.	2,35	1,09
15.	انا متفائل بشأن مستقبلي الوظيفي.	2,04	1,43
16.	تسير الامور في العمل وفقا لما اتوقعه.	1,91	1,18
17.	اركز في عملي على الجوانب الإيجابية أكثر من الجوانب السلبية.	2,06	1,27
18.	ارى في كل سحابة (مشكلة) جانباً مشرقاً(جوانب إيجابية).	2,09	1,17
المرونة (استعادة التوازن) :			
19.	يسهل علي العودة إلى حالي الطبيعية عند مواجهه انتكاسات في العمل.	1,40	0,592
20.	ادبر الصعوبات التي اواجهها بطريق او باخر.	1,59	0,713
21.	يمكنني ان اودي العمل بمفردي إذا اردت ذلك.	1,66	0,664

م	الأبعاد بالعبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.22	اتغلب على ضغوط العمل بسهولة.	1,79	0,667
.23	استطيع تجاوز معوقات العمل لأنني واجهت الكثير من قبل.	1,74	0,654
.24	يمكنني القيام بأكثر من عمل في وقت واحد.	2,20	0,756

جدول (3) مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية

م	الأبعاد بالعبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الإيثار:			
.1	اتطوع لمساعدة زملائي الذين تزيد اعباء العمل عليهم.	2,03	1,15
.2	اقوم بإداء أعمال زملائي في العمل في حالة تغييرهم.	2,00	1,029
.3	اساعد زملائي في حل المشكلات التي تواجههم في العمل.	2,09	1,31
.4	اتطوع لمساعدة زملائي الجدد بتوجيههم حتى ولو لم يطلبوا مني ذلك.	2,30	1,27
الكميابة:			
.5	اخبر زملائي في العمل بالقرارات والتصرفات التي تؤثر على عملهم.	2,61	1,28
.6	احترم حقوق زملائي في العمل ولا اتدخل فيما لا يعنيهم.	2,09	1,38
.7	اتجنب حدوث المشكلات مع زملائي في العمل.	2,12	1,23
.8	اخذ في اعتياري كيف سيؤثر سلوكي على زملائي في العمل.	2,14	1,22
الروح الرياضية:			
.9	اتغاضى عن الامور الهامشية التي تسير على عكس ما اريد.	2,32	1,16
.10	اناقش المشكلات بموضوعية ولا اعطيها أكثر من حقها.	2,17	1,26
.11	اتحدث دائما عن رغيتي في البقاء والتمسك بوظيفتي.	2,16	1,24
.12	اركز دائما على الإيجابيات في العمل أكثر من التركيز على الجوانب السلبية.	1,93	1,30
يقظة الضمير:			
.13	اذهب إلى عملي في الوقت الذي حددته الشركة التي اعلم بها.	2,38	1,12
.14	تكفي الراحة الرسمية التي حددتها الشركة ومن ثم لا اأخذ راحة إضافية.	2,08	1,47
.15	الآنم باجرات وفواعد العمل حتى في حالة غياب الرقابة.	1,91	1,18
.16	اتحدث مع زملائي في الامور الشخصية اثنا العمل.	2,07	1,28
السلوك الحضاري:			
.17	احرص على متابعة التغيرات التي تتم داخل الشركة التي اعلم بها.	2,09	1,17
.18	اهتم بالمهام التي تساعد في تحسين صورة الشركة التي اعلم بها.	1,41	0,626
.19	اشارك في اللقاءات والندوات التي تعقد في الشركة باقتراحات بناءة.	1,70	0,952
.20	استجيب للتطورات التي تحدث في الشركة بتطوير مهاراتي.	1,75	0,883