مستوى رأس المال النفسي لدى بعض موظفي المؤسسات الخدماتية في الجزائر

The level of psychological capital of some employees of service institutions in Algeria

حداد ابراهيم[1]*، عيسى قاسم[2]

[1]جامعة البليدة 2(الجزائر)، مخبر الصحة النفسية، التربية الموهبة والابداع،eb.haddad@univ-blida2.dz
[2] جامعة البليدة 2(الجزائر)، مخبر الصحة النفسية، التربية الموهبة والابداع،gacem3issa@gmail.com

Haddad brahim[1], **Aissa gacem**[2]

[1] University blida2 (Algeria), psychological health –education– talent and creativity laboratory, eb.haddad@univ-blida2.dz
[2] University blida2 (Algeria),psychological health –education– talent and creativity laboratory, gacem3issa@gmail.com

تاريخ الاستلام:2024/03/07 تاريخ القبول:2024/12/29 تاريخ النشر:2025/01/31

ملخص

كان الغرض من هذه الدراسة هو الكشف عن مستوى رأس المال النفسي لدى بعض موظفي المؤسسات الخدماتية في الجزائر، تم استخدام المنهج الوصفي الاستكشافي، وقد تكونت عينة الدراسة من 80 موظفا وموظفة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام مقياس رأس المال النفسي لـــ (*Luthans,2007*)، وقد توصلت الدراسة إلى تسجيل مستوى رأس مال نفسي مرتفع لدى عينة الدراسة، عدم وجود فروق دالة بين درجات رأس المال النفسي تعزى لمتغير الجنس، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر ومتغير الأقدمية. على ضوء تلك النتائج تم تقديم مقترحات قد تسهم في تطوير مستوى رأس المال النفسي في المؤسسات.

✓ **الكلمات المفتاحية:** رأس المال النفسي، السلوك التنظيمي الإيجابي، المؤسسة الخدماتية، مكونات رأس المال النفسي.

Abstract

The purpose of this study is to reveal the level of psychological capital among employee of service institutions, by using the descriptive approach and referring to previous literature review. The questionnaire was used in this study a psychological capital questionnaire (PCQ) that developed by (Luthans, 2007), it has been applied to a random sample of (80) employees. The study found that the degree of level of psychological capital were high, It also found that there were no significant differences between the employee ' estimates for level of psychological capital due to gender, while It found that there are significant differences between the employee ' estimates for level of psychological capital due to age and seniority variable. The study recommended a set of recommendations to improve level of psychological capital in organizations.

Keywords: Psychological capital (PsyCap), Positive Organizational Behavior (POB), Service institution, Components of psychological Capital.

* حداد ابراهيم.

1- مقدمة:

في ظل العولمة والتطورات المتسارعة في عالم اليوم أصبحت المنظمات الخدماتية كغيرها من المنظمات تواجه الكثير من التحديات من أجل ضمان بقاءها ونموها، تلك التغيرات الحاصلة كانت نتاج للتطورات التكنولوجية والتقنيات الحديثة، بالإضافة إلى بروز اتجاهات ومفاهيم جديدة في الفكر الإداري المعاصر والتي تم تطبيقها في الدول المتقدمة، والتي أكدت على أن بقاء المنظمة وتطورها من عدمه لا يتوقف فقط على الجانب التقني والمادي فحسب، بل بما تنتهجه وتطبقه من مفاهيم إدارية حديثة؛ وهو ما دفع الباحثين في مختلف الحقول العلمية إلى البحث في هذه المفاهيم والاستثمار فيها مع التذكير بأهميتها والعوائد التي تجنيها المنظمات سواء على المستوى الفردي أوعلى مستوى الجماعة أوعلى مستوى المنظمة. ويعتبر رأس المال النفسي أحد تلك المفاهيم الحديثة التي يجري الاستثمار فيها نظرا للمخرجات التنظيمية الايجابية الناتجة عنه.

2- إشكالية الدراسة:

بعد الاهتمام برأس المال الاقتصادي ورأس المال الاجتماعي ورأس المال البشري، كان لابد من الاهتمام بنفسية الموظف وابراز القدرات الموجودة فيه في ظل سعي المنظمات لاستثمار جل الموارد المتاحة ومجابهة التغيرات البيئية الموجودة، فالموظف يعتبر المورد الأهم وخصوصا نفسيته التي تعد مركز سلوكياته لاستكمال الطريقة المنشودة في تطوير قدرات الموظفين لتحقيق الاهداف التنظيمية، مما أدى إلى التركيز على رأس المال النفسي.

لاقى مصطلح الرأسمال النفسي اهتماما كبيرا من طرف الباحثين والأكاديميين، حيث يعتبر في حد ذاته ميزة تنافسية في عصرنا الحالي، فهو يتضمن القدرات النفسية الايجابية التي تعكس حالة الفرد وصحته النفسية التي تساعده على التوافق والانسياب في حياته النفسية بجعلها خالية من الاضطرابات والأفكار السلبية وبالتالي التعامل بفعالية مع المتغيرات في حياته المهنية والشخصية وخلق ردود أفعال إيجابية ومنه بيئة عمل حيوية وبالتالي تحقيق الفعالية التنظيمية. فغياب رأس المال النفسي سينجر عنه حالة نفسية سيئة لدى الموظف والتي من المرجح جدا أن يكون لذلك نتائج سلبية على المستويين الفردي والمنظمة.

أكدت العديد من الابحاث الميدانية أهمية رأس المال النفسي وتأثيره الايجابي على السلوكات المرغوبة في مكان العمل مثل الأداء الموظفين كدراسة: (لوثانس وآخرون، 2004)، (سيليجمان وشيكسانت ميهايي،2000)، (لوثانس وآخرون، 2006)، (ستايكوفيتش ولوثانس، 1998)، (بيترسون وآخرون، 2011)،(سنايدر ولوبيز، 2001) (Luthans و YOUSSEF، 2004) ، (Stajkovic و Luthans، 1998) ، (Seligman و Ollendick، 1998) ، (Snyder و Lopez، 2001) ، (PETERSON, S.J , et al)كما أكدت عدة دراسات أخرى على تأثير رأس المال النفسي على ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي مثل دراسة (WALUMBWA, F.O; et al, 2010) ، (Cromer, K, 2009) ، (Badran & Youssef, 2015) ، والعلاقة الايجابية بين الرأس مال النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية مثل دراسة كل من (Gooty, J; et al, 2009) ، (Norman & Avey, 2010) ، (Nafei, 2015) ، (أحمد الشربيني و عوض، 2016) ، (Avey, J.B; et al, 2010) .(بالإضافة إلى التأثير الإيجابي لرأس المال النفسي في زيادة مستوى الارتباط بالعمل مثل ما أثبتته نتائج دراسة. (Sihag & Sarikwal, 2014) .

وأثبتت العديد من الدراسات الميدانية والبحوث وجود علاقة سلبية بين الرأس مال النفسي وبين السلوكات السلبية وغير المرغوبة في مكان العمل مثل: العلاقة السلبية بينه وبين الاحتراق الوظيفي كدراسة (Jan & Ali, 2014) ، (Spence & Fida, 2014)، كما توصلت دراسات أخرى إلى مساهمة رأس المال النفسي في تقليل وتخفيض سلوك الانسحاب من العمل (Cromer, K, 2009)، ومستويات نية ترك العمل والسلوك التخريبي والاحتقان في مكان العمل (Avey & al, 2008)، وكذا مساهمة الرأس مال النفسي في التقليل من الغياب المتعمد وغير المتعمد (Avey , J.B; et al, 2006) ووفقا لمعايير السلوك التنظيمي الإيجابي؛ فقد خلُصَت البحوث الميدانية لأن يكون رأس المال النفسي قابلا للقياس (Luthans, F; et al, 2007) موثوقا به (Avey, J.B; et al, 2011) ، ويمكن الاعتماد عليه كمؤشر يسمح بالتنبؤ بمخرجات العمل الهامة (Avey , J.B; et al، 2006) ، (Story , J.S.P; et al, 2013) ، مما يسمح لأخصائيي الموارد البشرية في منظماتهم من خلال الاعتماد على رأس المال النفسي بتطوير السلوكات الايجابية لدى الموظفين وتدعيمها أو اتخاذ الخطوات الاستباقية للتقليل من السلوكات غير المرغوب بها في مكان العمل.

بناءً على ما تقدم يرغب الباحثان في تسليط الضوء على هذا الموضوع (رأس المال النفسي)، والتعرف على مستواه لدى موظفي المؤسسات الخدماتية، نظرا لتأثيراته الايجابية والتي تؤدي إلى خفض التكاليف وتخفيف الآثار السلبية في المنظمة، حيث أصبحت المنظمات لا تستطيع النجاح دون استثمارها وإدارتها بشكل جيد لرأس المال النفسي، إضافة إلى أن الاستثمار فيه غير مكلف مقارنة بالطرق التقليدية الساعية لتطوير المورد البشري .

ومما سبق ذكره فإن التساؤل المطروح هو :

-ما مستوى رأس المال النفسي لدى بعض موظفي المؤسسات الخدماتية في الجزائر؟

- هل توجد فروق في مستوى رأس المال النفسي لدى بعض موظفي المؤسسات الخدماتية في الجزائر تعزي لمتغير (الجنس- السن- الأقدمية)؟

3- فرضيات الدراسة:

-يتمتع موظفوو المؤسسات الخدماتية بمستوى متوسط لرأس المال النفسي .

-توجد فروق في مستوى رأس المال النفسي لدى بعض موظفي المؤسسات الخدماتية في الجزائر تعزي لمتغير الجنس.

-توجد فروق في مستوى رأس المال النفسي لدى بعض موظفي المؤسسات الخدماتية في الجزائر تعزي لمتغير السن.

-توجد فروق في مستوى رأس المال النفسي لدى بعض موظفي المؤسسات الخدماتية في الجزائر تعزي لمتغير الأقدمية.

4- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى رأس المال النفسي لدى موظفي المؤسسات الخدماتية، ومدى تأثره بخصائص الموظفين الشخصية (الجنس-السن-الاقدمية)، كذلك تسعى الدراسة إلى استكشاف مستوى أبعاد رأس المال النفسي (الفعالية الذاتية، الأمل، التفاؤل، المرونة).

5- أهمية الدراسة:

تتناول هذه الدراسة أحد أحدث المفاهيم في السلوك التنظيمي والموارد البشرية.

-إن التعرف على مستوى رأس المال النفسي لدى الموظفين يسمح للقائمين عليها بالتنبؤ بالسلوكات المرغوبة أوغير المرغوبة وبالتالي اتخاذ الاجراءات المناسبة في الوقت المناسب.

-المساهمة في رفع مستوى رأس المال النفسي لدى موظفي المؤسسات الخدماتية الذي بدوره يولد المشاعر الايجابية لديهم مما يساهم في تحسين الخدمة المقدمة للعملاء.

-تتجلى أهمية هذه الدارسة من خلال محاولتها تمهيد الطريق أمام الباحثين للتوسع والتعمق في دراسة رأس المال النفسي كونها من الدراسات القلائل التي تطرقت لهذا المتغير.

6- المفاهيم الإجرائية للدراسة:

يعرف رأس المال النفسي بأنه الحالة النفسية الايجابية للموظف الحالة المنفتحة للتطوير والتي تتضمن أربع أبعاد رئيسية (الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرونة)، حيث يتم قياس مستواه عن طريق إجابة الموظف على أسئلة المقياس الذي أعده (Luthans, F; et al, 2007)

أما إجرائيا فهي عدد الدرجات التي يتحصل عليها الموظف بعد الاجابة على المقياس .

7- الدراسات السابقة:

يعد رأس المال النفسي ذو أهمية كبيرة في مجال تطوير الموظفين كونه يسمح للقادة والمدراء بإثبات أن الموظفين يمثلون مصدرا للميزة التنافسية (Nolzen, 2018, p. 02)، وهو ما دعى الى اختبار رأس المال النفسي في عدة مجالات للتعرف على الآثار الإيجابية التي يفضي لها؛ الأمر الذي زاد من أهميته على مستوى البحوث والواقع العملي للمنظمات. فمن خلال مراجعة الادبيات السابقة حول رأس المال النفسي، نجد أن هناك دراسات تناولت مفهوم رأس المال النفسي كمتغير مستقل، وأخرى تناولته كمتغير تابع، ودراسات أخرى كمتغير وسيط، بالإضافة إلى دراسات تناولت أبعاد رأس المال النفسي كل على حدة مبرزة أهميتها المساهمة في المخرجات الإيجابية . حيث أكدت الدراسات أهمية رأس المال النفسي في تحقيق بيئة عمل منتجة وفعالة، لما له من أثر إيجابي في بناء مناخ تنظيمي فعال، مرتكز على الثقة المشتركة، والرضا الوظيفي، والمواطنة التنظيمية، ومساهمته في تعزيز في المخرجات التنظيمية المرغوبة والتقليل من السلوكات السلبية، وقد حاول الباحث مسح ومراجعة الأدبيات السابقة. نذكر منها:

دراسة سارة عبد الزهرة عبيد وأمل كاظم ميرة (2009):

حيث سعت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الرأس مال النفسي لدى طلاب الدراسات العليا، والفروق في رأس المال النفسي تبعا لمتغير الجنس و التخصص والمرحلة. وقد تكونت عينة البحث من 380 طالب، تم استخدام مقياس(Luthans, F; et al, 2007) حيث أسفرت النتائج أن مستوى رأس المال النفسي مرتفعا لدى عينة البحث مع وجود فروق دالة في متغير التخصص لصالح طلبة التخصص العلمي . وعدم وجود فروق دالة مستوى رأس المال النفسي تبعا لمتغير الجنس، التخصص والمرحلة.

دراسة الرشيد ومهبج (2021):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة رأس المال النفسي الايجابي بكفاءة القيادة النسائية بجامعة سبها والكشف عن الفروق في متوسط درجات رأس المال النفسي وكفاءة القيادة النسائية تعزى لمتغير العمر، الوظيفة، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الكلية؛ واشتمل البحث على عينة قصدية تكونت من 30 امرأة قيادية بجامعة سبها، وخلُصت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية قوية بين مستوى رأس المال النفسي والكفاءة القيادية، كما توصلت بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسط درجات رأس المال النفسي والكفاءة القيادية تعزى لمتغير العمر، توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسط درجات رأس المال النفسي والكفاءة القيادية تعزى لمتغير الخبرة ولصالح سنوات الخبرة (21سنة فأكثر)، ووجود فروق ذات دلالة احصائية في متوسط درجات رأس المال النفسي والكفاءة القيادية تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة الدكتوراه.

دراسة (المطيري، 2021) :

سعت الدراسة إلى التعرف على مستوى رأس النفسي لدى طلاب المرحمة المانوية بدولة الكويت ومستوى التوجه نحو التفوق الرياضي لديهم، بالإضافة إلى معرفة العلاقة بينهما. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي حيث اعتمد الباحث عمى مقاييس عالمية لقياس متغيرات البحث؛ فقد استخدم مقياس رأس المال النفسي الإيجابي، الذي أعده **Lathans** وآخرون بالإضافة لاستخدامه مقياس التوجه نحو أبعاد التفوق الرياضي من إعداد **Donald Dell**، وأجريت الدراسة على عينة عشوائية قواهما (90) طالبا بالمرحلة الثانوية بدولة الكويت، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: تمتع طلاب المرحمة الثانوية بدولة الكويت بمستوى مرتفع لرأس المال النفسي، وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين رأس المال النفسي والتوجه نحو التفوق الرياضي لدى عينة البحث، امتلاك رأس المال النفسي الإيجابي يتأثر بالعوامل البيئية الخاصة بالفرد؛ فكلما توافرت البيئة الثقافية والاجتماعية الملائمة كلما زاد امتلاك الفرد لرأس المال النفسي الإيجابي.

دراسة (سعيد، 2021) :

سعت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين رأس المال النفسي وطيب الحياة النفسية لدى الأخصائيين النفسانيين وتمونت عينة الدراسة من 40 أخصائي/أخصائية نفسانية ، وتم اختيار العينة بطريقة قصدية، اُستخدِم فيها مقياس (Luthans, F; et al, 2007) من أهم ما خلصت إليه الدراسة؛ وجود علاقة بين راس المال النفسي وطيب الحياة لدى الأخصائيين النفسانيين ، وجود فروق ذات دلالة احصائية في متوسط درجات رأس المال النفسي وفقا لمتغير نوع الجنس لصالح الذكور مقارنة بالإناث ، وفقا لمتغير السن لصالح الأكبر مقارنة بالأصغر، ووفقا لمتغير الخبرة لصالح الأكثر خبرة مقارنة بالأقل، ووفقا لمتغير الشهادة لصالح الشهادة الأعلى مقارنة بالشهادة الأقل. أوصت الدراسة بالتوسع في إجراء البحوث التي تستهدف تنمية رأس المال النفسي في جميع المجالات لما له من أهمية مؤسسية إيجابية.

دراسة (Pamela L ,et.al. 2007) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى رأس المال النفسي لدى العاملين في المنظمات الرياضية في الولايات المتحدة الأمريكية، وتكونت عينة الدراسة من الموظفين العاملين في الفرق الرياضية في المهنية أو الاجتماعية، واستخدمت الدراسة الأداة التالية، مقياس رأس المال النفسي، وقد توصلت الدراسة إلي النتائج إلى أن مستوى رأس

المال انفسي لدى عينة البحث كان مرتفعا، كما توصلت الدراسة إلى وجود نموذج مفاهيمي للأمل، الفعالية والمرونة والتفاؤل بين العاملين في الرياضة، كما بينت أ ن المكونات المذكورة سلفا تؤثر بشكل فعال على موظفي الرياضة.

دراسة(Biricik, 2020) :

حاولت الدراسة اكتشاف مستوى كل من رأس المال النفسي والأداء والرضا الوظيفيين والعلاقة بين هذه المتغيرات بمؤسسات التعليم العالي تخصص التربية الرياضية بتركيا، وكانت الفئة المستهدفة أعضاء هيئة التدريس بتلك المؤسسات وتكونت العينة من 122 فردا، وخلصت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ايجابية قوية بين رأس المال النفسي والأداء والرضا الوظيفيين، كما توصلت الدراسة أن عينة البحث لديها مستوى رأس مال نفسي مرتفع، كما أنها لم تجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط درجات رأس المال النفسي (وأبعاده) تعزى لمتغير الجنس، ووجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط درجات رأس المال النفسي تبعا لمتغير الأقدمية حيث سجلت المجموعة ذات أقدمية ما بين 6-10سنوات أعلى مستوى مقارنة مع باقي المجموعات، كما وجدت فروق دالة بين متوسطات بُعد الأمل تبعا للرتبة العلمية حيث سجل الأساتذة الدكاترة مستوى أعلى عن باقي نظرائهم الذين هم في رتب علمية أقل.

د راسة (محمد ع.، 2021) :

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين رأس المال النفسي وبين كل من الرضا الوظيفي والاحتراق الوظيفي لدى المعلمات بالروضة في ضوء بعض المتغيرات (سنوات الخبرة – المؤهل الدراسي)، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي وتم إعداد مقياسين لرأس المال النفسي والرضا الوظيفي كأداة للدراسة، حيث بلغت عينة الدراسة 110 معلمة من معلمات الروضة بالمدارس التجريبية حيث خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن المعلمات بالروضة يتمتعن بمستوى مرتفع من رأس المال النفسي ويمتلكن مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي، بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال النفسي والرضا الوظيفي. وعدم وجود فروق بين متوسطي درجات المعلمات بالروضة على مقياس رأس المال النفسي فيما يتعلق بسنوات الخبرة والمؤهل العلمي.

دراسة علوان (2021):

سعت الدراسة إلى معرفة التفكير المستند إلى الحكمة وعلاقته برأ س المال النفسي ومعرفة الفروق في مستوى كل من التفكير المستند إلى الحكمة و رأس المال النفسي وفقا لمتغيري النوع والتخصص الدراسي (علمي وإنساني)، حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتم إعداد مقياسَي التفكير المستند إلى الحكمة و رأس المال النفسي من طرف الباحثة بعد التأكد من خصائصهما السيكومترية كأداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 380 طالبا وطالبة، ومن أهم النتائج التي خلصت إليها هذه الدراسة :امتلاك طلبة الجامعة مستوى عاليا من رأس المال النفسي؛ وعدم توجد فروق دالة إحصائيًا تبعًا لمتغير الجنس(ذكر– أنثى) في رأس المال النفسي، وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير التخصص لصالح التخصص (الإنساني) في رأس المال النفسي.

8-الجانب النظري:

8-1-تعريف رأس المال النفسي:

لقد انعكست التطورات الحاصلة في شتى المجالات اليوم في البيئة العالمية التنافسية على التوسع في استخدام مصطلح رأس المال لتوفير الميزة التنافسية للمنظمات، هذا التوسع في مصطلح رأس المال(الاقتصادي، الاجتماعي، البشري، الفكري) ليمتد إلى رأس المال النفسي الذي كان نتيجة جهود الباحثين لدمج علم النفس الإيجابي في مكان العمل والاستفادة من التركيب الإيجابي على المستوى الفردي لتحسين المنظمة (Cameron, Dutton, & Quinn, 2003)، (Luthans & YOUSSEF, 2004).

ويعرف (Luthans, F; et al, 2007, p. 03) رأس مال النفسي بأنه:" حالة نفسية إيجابية متطورة للفرد تتميز بالثقة (الفعالية الذاتية) لبذل الجهد اللازم للنجاح في المهام الصعبة؛ والقيام بتعزيز إيجابي للنجاح حاليا ومستقبلا (التفاؤل)؛ والمثابرة نحو الأهداف وإعادة توجيه المسارات نحوها من أجل النجاح في تحقيقها (الأمل)؛ ويتحمل الشدائد والصعاب التي تواجهه في تحقيق الأهداف ويرتد ولو تطلب الأمر الرجوع إلى مستوى أقل بغية تحقيق النجاح (المرونة).

ويعرفه (الكرداوي، 2013، الصفحات 741-789) بأنه :مجموعة المشاعر الإيجابية التي تنتاب الموظف وتجعله يشعر بالأمل في تحقيقه أهدافه، والتفاؤل بشأن مستقبله الوظيفي، وزيادة قدرته على التكيف وسرعة العودة إلى حالته الطبيعية أثناء اجتيازه للأزمات أو مشاكل داخل مع القناعة الراسخة بالنجاح في المهام التي يكلف بها.

ويعرفه (Caza, Bagozzi, Woolley, Levy, & Barker Caza, 2010, p. 54) بأنه: الحالة الإيجابية للموظف التي تتسم بالثقة الجهد اللازم للنجاح، والسعي نحو تحقيق أهداف بكل الوسائل، وتفاؤله بالمستقبل، وقدرته على التحمل والعودة لحالته الطبيعية حال تعرض للمشكلات والأحداث التي تواجهه داخل العمل.

8-2-أبعاد رأس المال النفسي:

8-2-1-الأمـــل: يعرف (Snyder, C.R, 1991)بانه حالة تحفيزية إيجابية متسمة بالقوة (الطاقة الموجهة بالهدف) وإنشاء المسارات ، أي أن العامل يستطيع إيجاد خطط بديلة لتحقيق الأهداف في حالة ظهور أي عراقيل مع وجود التحفيز الي يشير إلى الإصرار على النجاح في تحقيق أهداف الماضي، الحاضر والمستقبل (Mcgee, 2011, p. 8)

والأمل هو حالة تحفيزية إيجابية تعتمد على شعور تفاعلي مشتق من النجاح (Amunkete & Rothmann, 2015, p. 91)، فالأفراد ذو المستوى العالي من الأمل يؤطرون المهام بطريقة تجعلهم جد متحمسين لتحقيق النجاح في المهمة التي يؤدونها، بينما يقومون في الوقت ذاته بإنشاء طرائق متعددة وبديلة لتحقيق أهدافهم في حالة ظهور أي عقبات(Snyder & Lopez, 2001) .

8-2-2-الفعـــــــــالية الـــــــــذاتية: وقد عرفها (Bandura, 2012) بأنها إدراك الفرد واعتقاده بقدرته على أداء مهمة معينة بنجاح. ليتم نقل هذا المفهوم فيما بعد إلى مكان العمل (Luthans & YOUSSEF, 2004) وحسبهم فإن الفعالية الذاتية تمثل قناعة الفرد وثقته في إمكانياته في اتخاذ الاجراءات تجاه هدف معين والنجاح في نهاية المطاف في تحقيق ذلك الهدف؛ وتستند هذه القناعة على قدرة الفرد غلى

استخلاص وايجاد الحافز الضروري؛ الموارد المعرفية ومسارات وطرائق العمل بغية تحقيق مهمة محددة في سياق معين (Stajkovic & Luthans, 1998)، حيث يتميز الأفراد الذين لديهم مستوى عال من الفعالية الذاتية بالجهد الدؤوب والمستمر لتحقيق الأهداف مدفوعا بالإيمان في نجاحهم (Avey & al, 2008) .

8-2-3-التفاؤل : غالبا ما يتم التعبير عن هذا المصطلح بأنه نمط التفكير الإيجابي تجاه المستقبل وتوقع حدوث الأمور الإيجابية؛ حيث يُعرف هذ البعد بأنه توقع الفرد لنتائج إيجابية (Scheier, M.F et al, 1994)، عندما يُظهر الأفراد هذ التوقع الإيجابي فسيكونون أكثر استعداداً لبذل الجهد؛ حتى أثناء مواجهة العقبات المتتالية بناءً على توقع حدوث النتيجة المرجوة (Scheier, M.F et al, 1994) فالأفراد المتفائلون لديهم أسلوب تفسيري إيجابي يُرجِعون فيه النتائج الإيجابية لأسباب داخلية (ذاتية) مستقرة؛ بينما يفسرون نتائج الأحداث السلبية لأسباب خارجية مؤقت (Seligman & Ollendick, 1998) .

وهنا وجب التفريق بين الأمل والتفاؤل؛ فالتفاؤل حسب (Herbert, 2011, p. 73) يشير إلى توقع إيجابي عام للنتائج المقبلة بغض النظر عن التأثيرات الشخصية ولا يعتمد على المسارات التي تؤدي لتحقيق الأهداف؛ بينما الأمل حسب(Stoykova, 2013, pp. 14-15) ، يعتمد على المسارات وعلى إرادة الفرد في تحقيق الهدف.

8-2-4-المرونة: إذا كانت الفعالية الذاتية والامل تساعد الفرد على تنمية الدافع الضروري لتحقيق الأهداف، فإن المرونة تساعد الأفراد على تنمية الدافع الضروري لتحقيق الأهداف، فإن المرونة تساعد الأفراد على الوثوب والارتداد أما الشدائد والعثرات التي تواجههم أثناء سعيهم لتحقيق تلك الأهداف(Masten & al, 1988) ، وتستمد أدبيات المرونة أساسها النظري والتجريبي بصورة كبيرة من علم النفس الإكلينيكي؛ والذي يقوم على العمل مع الأطفال والمراهقين الذين نجحوا رغم المحن والشدائد الكثيرة(Masten & Reed, 2002) (Masten, A.S, 2001)

كما يتسم الأفراد ذوو المرونة العالية بالخصائص التالية:(Coutu, 2002)

-1القبول التام للواقع؛

2- الاعتقاد والايمان بمغزى الحياة من خلال القيم؛

3- القدرة الكبيرة على التكيف والارتجال في المتغيرات الكبيرة.

8-3-خصائص رأس المال النفسي:

حسب (Avey, 2014)فإن رأسمال النفسي يتميز بالخصائص التالية:

- يتميز رأس المال النفسي بقابلية القياس والتطوير.

- رأس المال النفسي محدد بأطر وظروف معينة **Domain Specific** ، وغالبا ما يتم تفعيله في مكان العمل؛ حيث نجد أن رأس المال النفسي للفرد داخل المنظمة يختلف عنه خارجها؛ فقد نجد هذا الفرد أكثر مقاومة لمواجهة مشكلات العمل؛ بينما عندما يتعلق الأمر بمجال آخر كالأسرة مثلا نجده أقل مقاومة لمواجهة المشكلات الشخصية.
- بناء متعدد الأبعاد وليس بعدا واحدا، حيث يتكون من أربعة أبعاد متمثلة في : الأمل؛ الفعالية الذاتية ؛ التفاؤل والمرونة.
- يتميز رأسمال النفسي بثبات المحتوى: فهو أكثر استقراراً من المشاعر أو العواطف، حيث أن بنية رأس المال النفسي الشبيهة بالحالة **State-like** تُضفي عليه ذلك الاستقرار النسبي بعكس العواطف التي تتميز بعدم الاستقرار.
- يعتبر رأس المال النفسي أحد محددات الأداء.
- عند التحليل؛ يمكن تناول راس المال النفسي عدة مستويات مختلفة (المستوى الفردي؛ وعلى مستوى فريق العمل وعلى مستوى المنظمة).

9- منهج الدراسة:

نظرا لطبيعة مشكلة الدراسة الراهنة ونوع المعلومات المراد الوصول إليها، عن طريق تفسير وتحليل البيانات دفعنا إلى استخدام المنهج الوصفي الاستكشافي كونه المنهج المناسب لهذا النوع من الدراسة.

10-مجتمع الدراسة:

إن مجتمع الدراسة هو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من مجموعة العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث، ويتمثل المجتمع الأصلي للدراسة الحالية بعض موظفي المؤسسات الخدماتية (مؤسسة بريد الجزائر- المستشفى الجامعي مصطفى باشا – مؤسسة اتصالات الجزائر – مستشفى مايو باب الواد)

11-عينة الدراسة:

لقد تم اختيار عينة الدراسة باعتماد اجراءات اختيار العينة العشوائية البسيطة، وهي أفضل طريقة من حيث إمكانية تمثيل المجتمع الأصلي؛ إذ أن لكل الأفراد فرص متساوية لاختياره . وحاولنا أثناء اختيارنا لعينة البحث أن تكون مراعية لشروط العينة السليمة، وقد تكونت عينة الدراسة من 80 موظفا من المؤسسات ذات الطابع الخدماتي(مؤسسة بريد الجزائر- المستشفى الجامعي مصطفى باشا – مؤسسة اتصالات الجزائر – مستشفى مايو باب الواد.

12-خصائص عينة الدراسة: إن الغاية الأساسية للباحث أثناء قيامه بالبحث العلمي، هو الوصول إلى جملة من الحقائق التي تساعده في تقديم تفسيرات موضوعية للظواهر النفسية الاجتماعية، وهذا لن يتأتى إلا إذ استطاع الباحث ضبط العينة المراد دراستها والتعرف على مدى تفاعلها مع أدوات بحثه وكذا مميزاتها وخصائصها.

- **توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس:** ويمكن توضيح توزيع أفراد العينة من حيث الجنس من خلال الجدول الموالي :

الجدول رقم 01: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	50	% 62.5
أنثى	30	% 37.5
المجموع	80	% 100

المصدر : من إعداد الباحث باستعمال برنامج SPSS V.20

يبين الجدول (01) أن 62.5 % من عينة الدراسة هم من الذكور، و 5. 37% من عينة الدراسة هم من الإناث وهي نسبة قليلة مقارنة بنظرائهم الذكور.

- **توزيع عينة الدراسة حسب السن:** يمكن توضيح توزيع أفراد العينة من حيث السن من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم 02: توزيع عينة الدراسة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 35 سنة	28	% 35
من 36 إلى 50 سنة	43	% 53.75
أكثر من 50 سنة	9	% 11.25
المجموع	80	% 100

المصدر : من إعداد الباحث باستعمال برنامج SPSS V.20

نلاحظ في الجدول (02) أن نسبة 35 % من أفراد عينة الدراسة كانت أعمارهم اقل من 35 سنة، في حين أن نسبة 53.75 % مجموع أفرد العينة كانت تراوحت أعمارهم من ما بين 36 و 50 سنة، بينما مثلت الفئة العمرية أكثر من 50 سنة نسبة 11.25% ، ويتضح أن عينة الدراسة تكونت من نسبة كبيرة من فئة الشباب.

- **توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية:** يمكن توضيح توزيع أفراد العينة من حيث الأقدمية من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم03: توزيع العينة حسب الأقدمية

سنوات الاقدمية	التكرار	النسبة المئوية
من 0 إلى 10 سنوات	31	% 39
من 11 إلى 21 سنة	37	% 46
أكثر من 21 سنة	12	% 15
المجموع	80	% 100

المصدر : من إعداد الباحث باستعمال برنامج SPSS V.20

يبين الجدول (03) أن نسبة % 39 من عينة الدراسة تراوحت سنوات الأقدمية لديهم 10 سنوات وأقل، في حين كانت نسبة % 46 ذوو سنوات أقدمية 11 الى 20 سنة، أما من لديهم سنوات الخبرة اكثر من 20 سنة فبلغت النسبة 15 % من عينة الدراسة. و يتبن لنا أفراد عينة الدراسة لديهم سنوات أقدمية متوسطة وهذا راجع لكون أغلبهم شباب كما تمت إليه الإشارة من قبل.

13-أداة الدراسة:

بغية تحقيق أهداف الدراسة الراهنة قام الباحثان بالاستعانة بـــ : مقياس رأس المال النفسي (PCQ) **Psychological Capital Questionnaire**، الذي أعده .(Luthans, F; et al, 2007) وللتأكد من الخصائص السيكومترية للمقياس تم تمريره على عينة مكونة من 37 فرد من موظفي مؤسسات خدماتية مختلفة. حيث كان ذلك بعد عرض المقياس بنسخته المترجمة إلى العربية على مجموعة من الأساتذة المحكمين وذوي الاختصاص لإبداء رأيهم أو التحفظ حول مدى ملائمة وسلاسة وتطابق المفردات لقياس ما وضعت لأجله من حيث وضوح المعنى وكفاية العبارات.

ولقياس ثبات الأداة قام الباحث بإجراء اختبار (ألفا كرونباخ) بغية التأكد أن الفقرات تقيس الأبعاد التابعة لها، حيث قدرت قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ لبعد الامل 0,808 وبعد الفعالية الذاتية 0,834 وبعد التفاؤل 0,788 وبعد المرونة 0,706 بينما ثبات مقياس الرأس مال النفسي ككل 0,854 وهي قيمة مقبولة إحصائيا في البحوث الإدارية والسلوكية لأن قيمتها أكبر من 0,75 (Nunnally & Bernstein, 1994)، وهو ما يعني أن الأداة ثابتة وجاهزة للتطبيق على العينة الأساسية.

14-أساليب المعالجة الإحصائية:

بعد مرحلة التطبيق تم تفريغ البيانات المجمعة بواسطة أداة الدراسة في الحاسب الآلي بغرض تحليلها ومعالجتها إحصائيا عن طريق رزمة البرامج الاحصائية للعلوم الاجتماعية (**Statistical Package for Social Sciences**) (**SPSS.version.20**)، وذلك لإيجاد التحليلات الإحصائية التالية:

-التكرارات والنسب المئوية والرسوم البيانية بالنسبة للمتغيرات الاسمية لوصف خصائص مفردات العينة وتحديد نسب إجاباتهم على محاور أداة الدراسة؛

-معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات اداة الدراسة ؛

-اختباريْ الاعتدالية **Kolmogorov-Smirnov** :و **Shapiro-Wilk** ؛

-اختبار(ت **T-test**)لعينة واحدة؛

-اختبار(ت **T-test**)لعينتين مستقلتين؛

-اختبار التباين الأحادي(**ANOVA** (**One Way** ؛

-اختبار تجانس التباين**Levene** ؛

-الاختبار اللامعلمي **KRUSKAL-WALLIS** ؛

-الاختبار اللامعلمي Mann–Whitney U .

15-عرض ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة :

15-1- المحك المعتمد لتحليل نتائج الدراسة:

بغية التعرف على اتجاه اجابات افراد عينة الدراسة ومستواها، ومن أجل وصف واقع متغير الدراسة " رأس المال النفسي" في المؤسسات الخدماتية قام الباحثان بحساب التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ومعاملات الاختلاف، ومقارنة قيم المتوسطات الحسابية مع المتوسط الفرضي لمقياس رأس المال النفسي وهو (3) باعتبار أن المقياس خماسي والذي تحصلنا عليه من خلال جمع رتب مقباس ليكرت الخماسي الممثل للفئات :(اتفق تماما-اتفق- محايد-لا اتفق- لا اتفق تماما) تنازليا مقسومة على عددها كالآتي : 5+4+3+2+1/ 5 = 5/15=3.

بالإضافة الى حساب شدة الاجابة على مساحة المقياس لإجابة عينة البحث المكونة لفقرات الابعاد ومن ثم الابعاد المكونة للمتغير وبعدها الخروج بمستوى توفر المتغير المبحوث على المستوى الكلي.

جدول رقم 04 : قيم التدرجات للمقياس ودرجات الاتجاه المقابلة لها.

درجات الموافقة	المتوسط		الوزن النسبي	
	من	إلى	من	إلى
منخفضة جدا	1.00	أقل من 1.80	20.00	36.00
منخفضة	1.80	أقل من 2.60	36.00	52.00
متوسطة	2.60	أقل من 3.40	52.00	68.00
مرتفعة	3.40	أقل من 4.20	68.00	84.00
مرتفعة جدا	4.20	5.00	84.00	100.00

المصدر: (الفتلاوي،2018).

15-2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أن موظفي المؤسسات الخدماتية لديهم مستوى رأس المال النفسي متوسط، ومن أجل اختبار هذه الفرضية عمد الباحثان- وبعد التأكد من اعتدالية التوزيع وتجانس التباين- إلى إجراء اختبار T لعينة واحدة، وقد كانت النتائج كالآتي :

الجدول رقم 05: توزيع نتائج عينة الدراسة على مقياس مستوى رأس المال النفسي:

أبعاد رأس المال النفسي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة .Sig	الترتيب	القيمة
الفعالية الذاتية	3,940	0,433	19,373	0,000	1	مرتفع
الأمل	3,685	0,513	12,016	0,000	2	مرتفع
التفاؤل	3,679	0,531	11,180	0,000	3	مرتفع
المرونة	3,570	0,704	7,280	0,000	4	مرتفع
رأس المال النفسي	3,731	0,315	21,114	0,000	---	مرتفع

المصدر : من إعداد الباحث باستعمال برنامجSPSS V.20

نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول (05) أنه هناك توجه إيجابي بشكل عام لإجابات افراد العينة حول متغير رأس المال النفسي (الفعالية الذاتية، الأمل، النفاؤل والمرونة)، حيث كان مرتفعا بمتوسط حسابي قيمته 3,731 وقيمة انحراف المعياري بلغت 0,315 وهو ما يشير إلى ان هناك تشتت ضعيف لاستجابة أفراد العينة وتشتت مقبول عن المتوسط الحسابي، في حين بلغت قيمة T المحسوبة 21,114 عند مستوى دلالة معنوية 0.000، مما يصنف موظفي المؤسسة الخدماتية في مستوى مرتفع على مقياس رأس المال النفسي، فالموظف في المؤسسة الخدماتية يتمتع بحالة نفسية ايجابية مبينة على ايمانه بقدراته على تحقيق ماهو مطلوب منه وثقته بنفسه خاصة وهو يفكر من منطلق القوة الباعثة على رؤية الحل بأكثر من مسار وفي ظل نظرة ايجابية وقدرة على التأقلم مع ما يطرأ على البيئة من تغيرات تساعده على تخطي المشكلات وتحقيق النجاح في أغلب المهام المكلف بها.

أما فيما يخص نتائج افراد العينة على أبعاد المقياس فكانت مرتفعة كذلك، حيث نلاحظ أن بُعد الفعالية الذاتية كان الأعلى بمتوسط حسابي قيمته 3,940 وانحراف معياري 0,433، يليها بُعد الأمل بمتوسط حسابي 3,685 وانحراف معياري 0,513، ثم بُعد التفاؤل بمتوسط حسابي 3,679 بانحراف معياري قيمته 0,531 ، وأخيرا بُعد المرونة 3,570 وانحراف معياري 0,704. وتتفق نتائج الدراسة مع دراسة (الشويات، محمد، و الشرعة، 2021) ودراسة (أبوهلال، 2021)، دراسة (محمد ع.، 2021) ، دراسة علوان (2021) التي اظهرت نتائجها مستويات رأس مال نفسي مرتفع لأفراد العينة المبحوثة.

15-3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

والتي نصت على أنه توجد فروق في مستوى رأس المال النفسي لدى بعض موظفي المؤسسات الخدماتية في الجزائر تعزي لمتغير الجنس ، وللتحقق من صحة الفرضية استخدم الباحث اختبار T لدراسة الفروق بين متوسط الأدوار لكلا الجنسين وبغية تحديد اي نوع من اختبار T نختاره قمنا باختبار التجانس بين المجموعتين وذلك بتطبيق اختبار **Levene** لتجانس التباين ، حيث اسفر عن قيمة 0,03 ومستوى معنوية **Sig.=0 ,955** وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 **α**=مما يقودنا الى اعتبار تجانس تباين المجموعتين، ومنه كان نوع الاختبار الذي سيطبق اختبار T لعينيتن مستقلتين ومتجانستين، وفيما يلي جداول وصفية تعرض النتائج المتوصل اليها:

جدول رقم 06: يوضح نتائج اختبار Levene لتباين التجانس بين مجموعتي الموظفين الذكور و الاناث :

المجموعة	اختبار Levene لتباين التجانس	
	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة .Sig
الذكور	0,003	0,955
الإناث		

المصدر : من إعداد الباحث باستعمال برنامج SPSS V.20

الجدول رقم 07: يوضح نتائج اختبار T للفروق بين المتوسط الحسابي للموظفين الذكور والمتوسط الحسابي للإناث فيما يخص مستوى رأس المال النفسي:

جنس الموظف	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة Sig.	متوسط الفروق
ذكر	50	3,757	0,332	0,912	78	0,364	0,065
أنثى	30	3,692	0,271				

المصدر : من إعداد الباحث باستعمال برنامج SPSS V.20

من خلال الجدول (07) يتبن لنا أن مستوى رأس المال النفسي لدى الموظفين الذكور كان مرتفعا، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3,757 وانحراف معياري 0,332، وقد كان مستوى رأس المال النفسي للموظفين الإناث كذلك مرتفعا بمتوسط حسابي قيمته 3,692 وانحراف معياري 0,271، وكانت قيمة **T** المحسوبة 0,912 عند مستوى دلالة 0,364 ، وهو ما يدل على عدم وجود فروق دالة بين المتوسطات الحسابية لرأس المال النفسي للموظفين الذكور والموظفات الاناث.

وهو ما يعني أن موظفي المؤسسات الخدماتية لكلا الجنسين لديهم نفس التوجهات الايجابية فيما يخص رأس المال النفسي حيث يعزو الباحث ذلك إلى تمتع هذه المؤسسات بتوفر نفس الظروف الإدارية دونما أي تمييز بين الجنسين، وقد اتفقت النتائج مع دراسة (عبيد و ميرة ، 2009) ودراسة(Biricik, 2020) ودراسة علوان (2021) غير أنها اختلفت مع دراسة (سعيد، 2021) التي خلصت نتائجها إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط الفروق لدرجات راس المال النفسي تعزى لمتغير الجنس.

15-4-عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

تنص هذه الفرضية أنه توجد فروق في مستوى رأس المال النفسي لدى بعض موظفي المؤسسات الخدماتية في الجزائر تعزي لمتغير السن، وبهدف التأكد من صدق هذه الفرضية ،قام الباحث كأول خطوة؛ بإجراء اختبار **Levene**للتأكد من تجانس التباين بين العينات الثلاث بإجراء، حيث كان قيمته 7,15 عند مستوى دلالة 0,001 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 = **α** مما يعني ان المجموعات الثلاث غير متجانسة، والنتائج كماهي مبينة أسفله في الجداول التالية :

الجدول رقم 08: يوضح نتائج اختبار Levene لتباين التجانس:

اختبار Levene لتباين التجانس	درجات الحرية 1	درجات الحرية 1	مستوى الدلالة .Sig
7,15	2	77	0,001

المصدر : من إعداد الباحث باستعمال برنامج SPSS V.20

في هذه الحالة لجأ الباحث إلى الاعتماد على الاختبار اللامعلمي **KRUSKAL-WALLIS** على هذه المجموعات الثلاث من أجل قبول أو دحض الفرضية الثالثة، والتي تنص على أنه لا يوجد اختلاف في مستوى رأس المال النفسي لموظفي المؤسسات الخدماتية باختلاف السن، وفي الجدول رقم (09) عرض لنتائج المجموعات على مقياس مستوى رأس المال النفسي وفي الجدول رقم (10) عرض كذلك لنتائج اختبار **KRUSKAL-WALLIS** .

الجدول رقم 09:توزيع نتائج المجموعات حسب متغير السن على مقياس رأس المال النفسي:

الاحصائيات / المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
أقل من 35 سنة	28	3,672	0,206	0,039
ما بين 36 و 50 سنة	43	3,679	0,319	0,048

أكبر من 50 سنة	9	4,176	0,147	0,049
المجموع	80	3,733	0,310	0,034

المصدر : من إعداد الباحث باستعمال برنامج SPSS V.20

يوضح لنا الجدول الوصفي (09) توزيع نتائج مقياس رأس المال النفسي على المجموعات حسب متغير السن، وقد كان مستوى رأس مالهم النفسي مرتفعا، وقد سجلت مجموعة الموظفين أكبر من 50 سنة أعلى متوسط حسابي بقيمة 4,176 وانحراف معياري 0,147، تليها فئة الموظفين ما بين سن 36 إلى 50 سنة بمتوسط حسابي 3,679 وانحراف معياري قيمته 0,319، في حين تحصلت مجموعة الأقل من 35 سنة على أدنى متوسط حسابي مقارنة مع باقي المجموعات كانت قيمته 3,672 بانحراف معياري 0,206.

الجدول رقم 10: توزيع نتائج اختبار KRUSKAL-WALLIS على المجموعات حسب السن:

الفئة العمرية	العدد N	متوسط الرتب	قيمة كا2 Chi-Square	مستوى الدلالة .Sig	درجة الحرية df
أقل من 35 سنة	28	35,50	19,52	0,000	2
ما بين 36 و 50 سنة	43	37,03			
ما بين 51 و 65 سنة	9	72,61			
المجموع	80	----			

المصدر : من إعداد الباحث باستعمال برنامج SPSS V.20

نلاحظ في الجدول رقم (10) أن قيمة كا2 = 19,52 عند مستوى دلالة ,0000 ، وهو ما يعني وجود فروق ذات لالة احصائية. وقد كانت الفروق لصالح فئة الموظفين ما بين 51 و 65 سنة حيث سجلت أعلى متوسط رتب 72,61، وتلتها فئة الموظفين ما بين 36 و 50 سنة بمتوسط رتب 37,03، وأخيراً الفئة العمرية أقل من 35 سنة التي سجلت أدنى متوسط رتب قيمته 35,50.

كما قام الباحث باختبار المقارنات البعدية حيث تم من خلاله إجراء مقارنات ثنائية بين كل مجوعتين على حدى، وذلك من أجل تحديد أي من متوسطات المجموعات يختلف عن بعضها البعض ، وقد تم استخدام الاختبار اللامعلمي**Mann–Whitney U test** ، حيث كانت النتائج كالآتي:

جدول رقم 11: نتائج اختبار Mann–Whitney U البعدي للتعرف على مصدر الفروق في رأس المال النفسي :

المجموعة	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة الاختبار Mann–Whitney U	مستوى الدلالة
أقل من 35 سنة	28	35,39	991,00	585,00	0,841
ما بين 36 و 50 سنة	43	36,40	1565,00		

المصدر : من إعداد الباحث باستعمال برنامج SPSS V.20

يتضح لنا من خلال الجدول(11) أن عدد أفرد الفئة العمرية أقل من 35 سنة يساوي 28 فردا وبلغت متوسطات الرتب **35,39** و مجموع الرتب 991,00، بينما كان عدد أفراد المجموعة ما بين سن 36 و 50 سنة يساوي 43 فردا وسجلوا متوسطات رتب **36,40** ومجموع رتب **1565,00**. كما يتضح لنا من الجدول أن قيمة

اختبار Mann–Whitney U بلغت 585,00 عند مستوى دلالة 0,841، مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائيا بين المجموعتين.

جدول رقم 12: نتائج اختبار Mann–Whitney U البعدي للتعرف على مصدر الفروق في رأس المال النفسي

المجموعة	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة الاختبار Mann–Whitney U	مستوى الدلالة
أقل من 35 سنة	28	14,64	409,00	3,000	0,000
أكبر من 50 سنة	9	32,67	294,00		

المصدر : من إعداد الباحث باستعمال برنامج SPSS V.20

نلاحظ في الجدول (12) أن عدد افراد مجموعة الأقل من 35سنة هو 28 فردا وقد سجلت متوسط رتب قيمته 14,64 ومجموع رتب بلغ 409,00،بينما كان عدد أفراد المجموعة الأكبر من 50 سنة هو 9 أفراد وسجلت متوسطات رتب بلغت 32,67 و مجموع الرتب 294,00 . وفي نفس الجدول نلاحظ أن قيمة اختبار Mann–Whitney Uبلغت 3,000 ومستوى دلالة 0,000 وهو ما يعني أن الفروق بين المجموعتين (أقل من 35 سنة) و(أكبر من 50 سنة) هي فروق ذات دلالة إحصائية.

جدول رقم 13: نتائج اختبار Mann–Whitney U البعدي للتعرف على مصدر الفروق في رأس المال النفسي

المجموعة	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة الاختبار Mann–Whitney U	مستوى الدلالة
ما بين 36 و 50 سنة	43	22,64	973,50	27,500	0,000
أكبر من 50 سنة	9	44,94	404,50		

المصدر : من إعداد الباحث باستعمال برنامج SPSS V.20

في الجدول (13) نلاحظ أن عدد افراد مجموعة الموظفين ما بين 36 و 50 سنة هو 43 فردا وقد سجلت متوسط رتب قيمته 22,64 ومجموع رتب بلغ 973,50 ، في حين كان عدد مجموعة الموظفين الأكبر من 50 سنة هو 9 أفراد وبلغ متوسط الرتب 44,94 ومجموع الرتب كان 404,50 . كما أن قيمة اختبار–Mann Whitney Uالمسجلة بلغت 27,500 ومستوى دلالة 0,000 ما يدفعنا للقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 36 و 50 سنة وبين مجموعة الموظفين البالغ سنهم أكبر من 50 سنة.

يتضح لنا من خلال ما سبق بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات رأس المال النفسي تبعا لمتغير السن لصالح المجموعة الأكبر سنا (أكبر من 50سنة)، ويعزو الباحث ذلك إلى التجارب والخبرات التي مر بها هؤلاء تجعلهم أكثر ثباتا وفعالية في التعامل مع المشكلات التي تواجههم، والميل للنجاح مع امتلاكهم نظرة ايجابية للمستقبل وايجاد أكثر من سبيل لتخطي الصعوبات. واتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة كل من دراسة (سعيد، 2021) ؛ واختلفت نتائجها مع دراسة الرشيد ومهبج (2021) التي أسفرت نتائجها عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير السن.

15-5-عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة :

والتي تنص على أنه توجد فروق في مستوى رأس المال النفسي لدى بعض موظفي المؤسسات الخدماتية في الجزائر تعزي لمتغير الاقدمية، ومن أجل اختبار هذه الفرضية لجأنا لاستخدام اختبار الاختبار اللامعلمي KRUSKAL-WALLISلكونه الاختبار المناسب في مثل هذه الحالة، وذلك بعد إجراء اختبار Levene و التأكد من عدم تجانس المجموعات الثلاث ، وفي الجداول التالية عرض للنتائج المتوصل اليها ، وذلك تبعا لمتغير الأقدمية:

الجدول رقم 14: يوضح نتائج اختبار Levene لتباين التجانس بين المجموعات تبعا الأقدمية:

اختبار Levene لتباين التجانس	درجات الحرية 1	درجات الحرية 2	مستوى الدلالة .Sig
7,150	2	77	0,001

المصدر : من إعداد الباحث باستعمال برنامج SPSS V.20

يتضح من الجدول (14) أن قيمة الاختبار 7,15 عند مستوى دلالة 0,001 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهو ما يدل على عدم تجانس المجموعات الثلاث.

الجدول رقم 15:يوضح توزيع نتائج مقياس راس المال النفسي للمجموعات حسب متغير الاقدمية :

الاحصائيات / المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	ادنى متوسط	اقصى متوسط
أقل من 10سنوات	31	3,662	0,200	0,035	3,588	3,735
من 11 إلى 21 سنة	37	3,658	0,342	0,056	3,570	3,799
أكثر من 21 سنة	12	4,063	0,239	0,069	3,911	4,216
المجموع	80	3,733	0, 553	0,034	3,66	3,802

المصدر : من إعداد الباحث باستعمال برنامج SPSS V.20

يعرض لنا الجدول الوصفي (15) توزيع نتائج مقياس رأس المال النفسي للمجموعات حسب متغير الأقدمية، حيث نلاحظ أن الموظفين ذوو أقدمية أكثر من 21 سنة سجلوا أعلى مستوى بمتوسط حسابي قيمته 4,063 بانحراف معياري 0,239 ، وتليها مجموعة الموظفين ذوو الأقدمية أقل من 10 سنوات بمتوسط حسابي 3,662 وانحراف معياري قيمته 0,200، وسجلت مجموعة الموظفين التي تتراوح أقدميتهم ما بين 11 إلى 21 سنة على أدنى متوسط حسابي كانت قيمته 3,658 وانحراف معياري 0,056.

الجدول رقم 16: توزيع نتائج اختبار KRUSKAL-WALLIS على المجموعات حسب متغير الأقدمية

الأقدمية	العددN	متوسط الرتب	قيمة كا2 Chi-Square	مستوى الدلالة .Sig	درجة الحرية df
أقل من 10سنوات	31	34,55	14,699	0,001	2
من 11 إلى 21 سنة	37	37,91			
أكثر من 21 سنة	12	63,88			
المجموع	80	---			

المصدر : من إعداد الباحث باستعمال برنامج SPSS V.20

يبين لنا الجدول رقم (16) أن قيمة كا2 = 14,69 عند مستوى دلالة احصائية **0,001** مما يعني أن الفروق دالة المسجلة هي فروق غير دالة، حيث كانت الفروق لصالح فئة الموظفين ذوو أقدمية أكثر من 21 سنة التي سجلت أعلى متوسط رتب قيمته **63,88** ، تليها فئة الموظفين ذوو أقدمية ما بين 11إلى 21 سنة بمتوسط رتب **37,91**، ثم فئة الموظفين ذوو أقدمية أقل من 10 سنوات التي سجلت أدنى متوسط رتب من بين المجموعات قيمته **34,55** . وقد قام الباحث باختبار المقارنات البعدية حيث تم إجراء مقارنات ثنائية بين كل مجوعتين على حدى ،وذلك من أجل تحديد أي من متوسطات المجموعات يختلف عن بعضها البعض، ولتحديد الفروق بين متوسطات المجموعات وقد تم استخدام الاختبار اللامعلمي**Mann–Whitney U test** ، حيث كانت النتائج كالآتي :

جدول رقم 17: نتائج اختبار Mann–Whitney U البعدي للتعرف على مصدر الفروق في رأس المال النفسي

المجموعة	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة الاختبار Mann–Whitney U	مستوى الدلالة
أقل من 10سنوات	31	33,31	1032,50	536,500	0,648
من 11 إلى 21 سنة	37	35,50	1313,50		

المصدر : من إعداد الباحث باستعمال برنامج SPSS V.20

يتضح لنا من الجدول (17) أن عدد أفراد مجموعة الأقل من 10سنوات أقدمية هو 31 فردا حيث سجلت هذه المجموعة متوسط رتب قدره 33,31 ومجموع رتب بلغ 1032,50، بينما كان عدد أفراد مجموعة ذو أقدمية من 11 سنة إلى 21 سنة 37 هو فردا وكان متوسط رتب هذه المجموعة 35,50 ومجموع الرتب 1313,50.

كما نلاحظ في الجدول أن قيمة الاختبار**Mann–Whitney U** بلغت 536,500 ومستوى دلالة 0,648 وهوما يعني أن انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين.

جدول رقم 18: نتائج اختبار Mann–Whitney U البعدي للتعرف على مصدر الفروق في رأس المال النفسي

المجموعة	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة الاختبار Mann–Whitney U	مستوى الدلالة
أقل من 10سنوات	31	17,24	534,50	38,500	0,000
أكثر من 21 سنة	12	34,29	411,50		

المصدر : من إعداد الباحث باستعمال برنامج SPSS V.20

يتضح لنا من الجدول (18) أن عدد أفراد المجموعة ذات أقدمية أقل من 10 سنوات هو 31 فردا حيث كان متوسط الرتب في هذه المجموعة **17,24** ومجموع رتب بلغ **534,50** ، وعدد أفراد المجموعة ذات أقدمية أكثر من 21 سنة كان 12 فردا وقيمة متوسط الرتب لهذه المجموعة كان **34,29** في حين بلغ مجموع الرتب لديها **411,50** .

وقد كانت قيمة الاختبار **Mann–Whitney U** **38,500** عند مستوى دلالة **0,000** مما يعني أنه الفروق الموجودة بين المجموعتين هي دالة إحصائيا .

جدول رقم 19: نتائج اختبار Mann–Whitney U البعدي للتعرف على مصدر الفروق في رأس المال النفسي

المجموعة	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة الاختبار Mann–Whitney U	مستوى الدلالة

من 11 إلى 21 سنة	37	21,41	792,00	89,000	0,002
أكثر من 21 سنة	12	36,08	433,00		

المصدر : من إعداد الباحث باستعمال برنامج SPSS V.20

من خلال الجدول (19) نلاحظ أن عدد أفراد المجموعة ذات الأقدمية من 11 إلى 21 سنة هو 37 فردا وكانت قيمة متوسط الرتب في هذه المجموعة 21,41 في حين بلغ مجموع الرتب 792,00، في حين بلغ عدد أفراد المجموعة ذات أقدمية أكثر من 21 سنة 12 فردا وسجلت متوسط رتب بلغت قيمته 36,08 بينما بلغ مجموع الرتب لهذه المجموعة 433,00. كما نلاحظ في نفس الجدول بأن قيمة اختبار **Mann–Whitney U** بلغت 89,000 عند مستوى دلالة 0,002 وهو ما يعني أن الفروق بين هذين المجموعتين هي فروق ذات دلالة إحصائية.

يتضح لنا مما سبق أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الأقدمية لصالح الفئة الأكثر أقدمية (أكثر من 21 سنة) ، ويعزو الباحث ذلك إلى أنهم خلال مسارهم المهني الطويل تعرضوا لمواقف ووضعيات مهنية مختلفة مكنتهم من اكتساب خبرات عديدة وقدرات على التعامل مختلف المواقف، مما أكسبهم ثقة في ذوا تهم وجعلتهم أكثر أملا وتفاؤلا ورسم رؤية إيجابية للمستقبل، واكثر مرونة في التعامل مع الصعوبات ، كما أنهم قد يكونوا تقلوا تكوينات أو تدريبات أثناء مساره المهني وظفوها في مكان العمل جعلتهم أكثر فعالية وأكثر ثقة وإصرار للنجاح.

وقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة الرشيد ومهبج (2021)، ودراسة (سعيد، 2021) ودراسة (Biricik، 2020)، غير أنها اختلفت مع دراسة (محمد ع.، 2021)، ودراسة (المَدهُون، 2022) ، ودراسة أبوهلال (أبوهلال، 2021) التي أفضت نتائجها إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزو لمتغير الاقدمية فيما يخص مستوى راس المال النفسي.

إن المستوى المرتفع لرأس المال النفسي لدى موظفي المؤسسات الخدماتية يعتبر تركيب جوهري وصمام أمان في ظل التغيرات المتسارعة التي تعصف بمختلف القطاعات بشكل عام والقطاع الخدماتي بشكل خاص، حيث سمح المستوى المرتفع لرأس المال النفسي من تعزيز السلوكات التنظيمية الإيجابية وخلق بيئة صحية تسمح للموظف بامتلاك نظرة ايجابية للحياة الشخصية والمهنية وبالتالي امتلاك ردود افعال ايجابية تنعكس تقديم أداءه متميز يرضي العملاء ويساهم في تحسين الخدمة.

16- الخاتمة:

يعتبر القطاع الخدماتي من أهم القطاعات في الجزائر، والتي تؤثر على عدة قطاعات أخرى، حيث يرتبط نجاح هذا القطاع في تقديم خدمات مرضية للعملاء ومواكبة التغيرات المتسارعة على عنصرها البشري، وبالخصوص قدراته وحالته النفسية، لذا توجب على الإدارة الحديثة الاهتمام بهذا المورد وخلق بيئة إيجابية، من أجل ذلك توجهت إدارة الموارد البشرية إلى تبني مفهوم رأس المال النفسي، الذي يعتبر في حد ذاته ميزة تنافسية إذا ما تم الاستثمار فيه وإدارته بشكل جيد. نظرا إلى التأثيرات الايجابية التي تنتج عنه والتكاليف المنخفضة التي يتطلبها مقارنة بالتكاليف الباهظة التي يتطلبها الاستثمار في باقي رؤوس الأموال الأخرى التقليدية .

وعلى ضوء نتائج الدراسات الحالية، فإننا نوصي بـــ:

ضرورة تبني المؤسسات الخدماتية لمفهوم رأس المال النفسي فكرًا وممارسةً، وإجراء دورات تدريبية كي يتسنى للموظفين بمختلف مناصبهم ورتبهم التعرف على فلسفته التطبيقية.

ضرورة استحداث مصلحة متخصصة تقوم باختبارات لتشخيص مكامن القوة والضعف في سلوكيات المرؤوسين للحد من الاختلالات الحقيقية في سلوكهم.

استقطاب أفراد مؤهلين ممن يمتلكون خبرات نفسية وإدارية تستطيع تبني مفهوم رأس المال النفسي ضمن المؤسسات الخدماتية.

كما يقترح الباحثان بعض الدراسات المستقبلية مثل:

إجراء بحوث مماثلة على القطاعات الأخرى كالقطاع الصناعي والاقتصادي...

ربط متغير رأس المال النفسي ببعض المتغيرات وقياس مدى تأثيره عليها كالأداء، الارتباط الوظيفي، والنية في ترك العمل....

إجراء دراسة لاستكشاف المتغيرات التي تؤثر في مستوى رأس المال النفسي.

قائمة المراجع

- المراجع العربية بالأحرف اللاتينية:

1. **الأطروحات :**

Abu Hilal, Abdul Rahman Hassan Muhammad. (2021). Athar Ra’s al-māl al-nafsī ‘alá al-adā’ al-waẓīfī ladá al-‘āmilīn bi- Ministry of Interior in Gaza Governorate [Master’s Thesis], Jāmi‘at alaqsa University, Palestine. https://scholar.alaqsa.edu.ps/8450/

Al-Bardan, Muhammad Fawzi Amin, (2017). Dawr Ra’s al-māl al-nafsī kmtghyr wasīṭ fī al-‘alāqah bayna al-Qiyādah al-aṣīlah wa-al-irtibāṭ bi-al-‘amal dirāsah maydānīyah [Risālat duktūrāh takhaṣṣuṣ Idārat a‘māl], Sadat City University, Egypt.

Al-Madhoun, Amer Rasem. (2022). nmdhjh al-‘Alāqāt al-sababīyah bayna Ra’s al-māl al-nafsī wa-asālīb Idārat al-ṣirā‘ al-idārī al-tanẓīmī bāl’ndyh al-riyāḍīyah al-Filasṭīnīyah [Risālat mājīstīr], Jāmi‘at alaqsa University, Palestine. https://scholar.alaqsa.edu.ps/9605/

2. **المقالات :**

Ahmed El-Sherbiny, Safaa and Gamal Abdel-Qader Awad, Mohamed. (2016). al-‘alāqah bayna Ab‘ād Ra’s al-māl al-nafsī wa slwکyāt al-muwāṭanah al-tanẓīmīyah bi-al-taṭbīq ‘alá al-‘āmilīn bi-al-sharikāt al-Ṣinā‘īyah al-tābi‘ah li-qiṭā‘ al-A‘māl al-‘āmm bi- In Dakahlia. Egyptian Journal of Business Studies, 40 (1). 109 – 139, https://doi.org/10.21608/alat.2016.215486.

Abu Saif, Mahmoud Sayed Ali. (2018). Dawr Jawdah ḥayāt al-‘amal fī al-‘alāqah bayna Ra’s al-māl al-nafsī wa-mustawá al-iltizām al-tanẓīmī ladá a‘ḍā’ Hay’at al-tadrīs bi-Kullīyat al-Tarbiyah fī Jāmi‘at al- Taif, Kingdom of Saudi Arabia. Journal of the College of Education in Mansoura, 101 (2), 611 – 665. https://doi.org/10.21608/maed.2018.174608

Al-Hassani, Kamal Kazem Taher. (2013). Ra’s al-māl al-nafsī wa-atharuhu fī alāstghrāq al-

waẓīfī. Al-Muthanna Journal of Administrative and Economic Sciences, 3 (6), 3-7. https://doi.org/10.21608/maed.2018.174608

Saeed, Hossam Ibrahim Hammad. (2021). al-‘alāqah bayna Ra’s al-māl al-nafsī wṭyb al-ḥayāh al-nafsīyah ladá al’khṣā’yyn alnfsyyn. Research, 1 (1) 131-146. https://doi.org/10.21608/buhuth.2021.128950

Al-Shuwayat, Alaa Muhammad Mustafa and Al-Sharaa, Hussein Salem Dhaif Allah. (2021). musāhamah ‘Anāṣir Ra’s al-māl al-nafsī wa-qūwat al-anā fī al-tanabbu’ bālḍghṭ al-nafsī ladá ummahāt al-aṭfāl dhawī Iḍṭirāb Ṭayf al-tawaḥḥud fī al- Jordan. Al-Quds Open University Journal for Educational and Psychological Research and Studies, 12(34)،258. https://doi.org/10.33977/1182-012-034-020

Obaid, Sarah Abdel Zahra and Mira Amal, Kazem. (2019). Ra’s al-māl al-nafsī li-ṭalabat al-Dirāsāt al-‘Ulyā, Researcher Journal, 21, 173-186. https://www.iasj.net/iasj/article/175762

Al-Kardawi, Mustafa Muhammad. (2013). Athar alānṭmār al-waẓīfī fī al-‘alāqah bayna Ra’s al-māl al-nafsī wa-mustawá al-iḥtiqān al-tanẓīmī ladá al-‘āmilīn bi-al-qiṭā‘ al-ḥukūmī fī Dakahlia Governorate. Public Administration Journal, 35 (3), 741-789.

Muhammad, Ola Abdul Rahman Ali Muhammad. (2021). Ra’s al-māl al-nafsī wa-‘alāqatuhu bālrḍā al-waẓīfī wālāḥtrāq al-nafsī ladá alm‘lmāt bālrwḍh fī ḍaw’ ba‘ḍ al-mutaghayyirāt. Studies in childhood and education, 16 (16), 101-186, https://doi.org/10.21608/dftt.2021.170989

Al-Mutairi, Mansour. (2021). Ra’s al-māl al-nafsī wa-‘alāqatuhu bāltwjh Naḥwa al-Tafawwuq al-riyāḍī ladá ṭullāb al-marḥalah al-thānawīyah In the State of Kuwait. Education Journal, 40 (189), 421-455. https://jsrep.journals.ekb.eg/article_154729_05c46ff100d66148d7476740c7cbaaf3.pdf

– المراجع باللغات الأجنبية:

Amunkete, S., & Rothmann, S. (2015). Authentic leadership, psychological capital, job satisfaction and intention to leave in state-owned enterprises. *Journal of Psychology in Africa*, *25*(4), 91. https://doi.org/10.1080/14330237.2015.1078082

Avey, J. B. (2014). The Left Side of Psychological Capital. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, *21*(2), 141–149. https://doi.org/10.1177/1548051813515516

Avey, J. B., Luthans, F., & Youssef, C. M. (2009). The Additive Value of Positive Psychological Capital in Predicting Work Attitudes and Behaviors. *Journal of Management*, *36*(2), 430–452. https://doi.org/10.1177/0149206308329961

Avey, J. B., Nimnicht, J. L., & Graber Pigeon, N. (2010). Two field studies examining the association between positive psychological capital and employee performance. *Leadership & Organization Development Journal*, *31*(5), 384–401. https://doi.org/10.1108/01437731011056425

Avey, J. B., Patera, J. L., & West, B. J. (2006). The Implications of Positive Psychological Capital on Employee Absenteeism. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, *13*(2), 42–60. https://doi.org/10.1177/10717919070130020401

Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human Resource Development Quarterly*, *22*(2), 127–152.

https://doi.org/10.1002/hrdq.20070

Avey, J. B., Wernsing, T. S., & Luthans, F. (2008). Can Positive Employees Help Positive Organizational Change? Impact of Psychological Capital and Emotions on Relevant Attitudes and Behaviors. *The Journal of Applied Behavioral Science*, *44*(1), 48–70. https://doi.org/10.1177/0021886307311470

Badran, M. A., & Youssef-Morgan, C. M. (2015). Psychological capital and job satisfaction in Egypt. *Journal of Managerial Psychology*, *30*(3), 354–370. https://doi.org/10.1108/jmp-06-2013-0176

Bandura, A. (2012). On the Functional Properties of Perceived Self-Efficacy Revisited. *Journal of Management*, *38*(1), 9–44. https://doi.org/10.1177/0149206311410606

Berlinguette, M. (2014). *Examining psychological capital as a predictor of ethical leadership PSYCAP AND ETHICAL LEADERSHIP* [Thesis, Saint Mary's University]. https://library2.smu.ca/bitstream/handle/01/25861/berlinguette_michelle_k_masters_2014.pdf?sequence=1

Biricik, Y. S. (2020). The Relationship between Psychological Capital, Job Performance and Job Satisfaction in Higher Education Institutions Offering Sports Education. *World Journal of Education*, *10*(3), 57–63. https://doi.org/10.5430/wje.v10n3p57

Cameron, K., Dutton, J., & Quinn, R. (2003). Positive Organizational Scholarship: Foundations of a New Discipline. In *www.bkconnection.com*. https://www.bkconnection.com/static/Positive_Organizational_Scholarship_EXCERPT.pdf

Caza, A., Bagozzi, R. P., Woolley, L., Levy, L., & Barker Caza, B. (2010). Psychological capital and authentic leadership. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, *2*(1), 53–70. https://doi.org/10.1108/17574321011028972

Coutu, D. (2002). HBR A T L A R G E How Resilience Works. Harvard Business Review, 80(5), 46–55. https://www.boyden.com/media/how-resilience-works/img/how-resilience-works.pdf

Cromer, K. (2009). A conceptual model of volunteer engagement: The influence of organizational assimilation and psychological capital constructs as reflections of overall volunteer engagement attitude on multidimensional and overall individual effective volunteer behavior. (Unpublished doctoral thesis). Trident University, Cypress, United States .

Gooty, J., Gavin, M., Johnson, P. D., Frazier, M. L., & Snow, D. B. (2009). In the Eyes of the Beholder. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, *15*(4), 353–367. https://doi.org/10.1177/1548051809332021

Herbert, M. (2011). *AN EXPLORATION OF THE RELATIONSHIPS BETWEEN PSYCHOLOGICAL CAPITAL (HOPE, OPTIMISM, SELF-EFFICACY, RESILIENCE), OCCUPATIONAL STRESS, BURNOUT AND EMPLOYEE ENGAGEMENT* [Doctoral dissertation]. https://scholar.sun.ac.za/bitstream/handle/10019.1/17829/herbert_exploration_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jan, S., & Ali, N. (2014). An examination of the relationship between psychological capital and job burnout among doctors of KPK and Punjab provinces, Pakistan by using confirmatory factor analysis. *Life Science Journal*, *11*(4s), 91–93.

http://www.lifesciencesite.com/lsj/life1104s/012_23368life1104s14_91_93.pdf

Katharine Berlinguette, M. (2014). *Examining psychological capital as a predictor of ethical leadership* (pp. 43–50) [Thesis]. https://library2.smu.ca/bitstream/handle/01/25861/berlinguette_michelle_k_masters_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., & Combs, G. M. (2006). Psychological capital development: toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior*, *27*(3), 387–393. https://doi.org/10.1002/job.373

LUTHANS, F., AVOLIO, B. J., AVEY, J. B., & NORMAN, S. M. (2007). POSITIVE PSYCHOLOGICAL CAPITAL: MEASUREMENT AND RELATIONSHIP WITH PERFORMANCE AND SATISFACTION. *Personnel Psychology*, *60*(3), 541–572. https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x

Luthans, F., Luthans, K. W., & Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: beyond human and social capital. *Business Horizons*, *47*(1), 45–50. https://doi.org/10.1016/j.bushor.2003.11.007

Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate—employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior*, *29*(2), 219–238. https://doi.org/10.1002/job.507

Luthans, F., Stajkovic, A., Luthans, B. C., & Luthans, K. (1998). Applying behavioral management in Eastern Europe. *European Management Journal*, *16*(4), 466–475. https://doi.org/10.1016/s0263-2373(98)00023-1

LUTHANS, F., & YOUSSEF, C. M. (2004). Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management: *Organizational Dynamics*, *33*(2), 143–160. https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2004.01.003

Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging Positive Organizational Behavior. *Journal of Management*, *33*(3), 321–349. https://doi.org/10.1177/0149206307300814

Masten, A. S., Garmezy, N., Tellegen, A., Pellegrini, D. S., Larkin, K., & Larsen, A. (1988). COMPETENCE AND STRESS IN SCHOOL CHILDREN: THE MODERATING EFFECTS OF INDIVIDUAL AND FAMILY QUALITIES. *Journal of Child Psychology* and Psychiatry, 29(6), 745–764. https://doi.org/10.1111/j.1469-7610.1988.tb00751.x

Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. American Psychologist, 56(3), 227–238. https://doi.org/10.1037/0003-066x.56.3.227

Masten, A., & Reed, M. J. (2002). Resilience in development. In Handbook of Positive Psychology (pp. 72–82). Oxford University Press. https://urlis.net/psycappos

Mcgee, E. (2011). *An Examination of the Stability of Positive Psychological Capital An Examination of the Stability of Positive Psychological Capital Using Frequency-Based Measurement Using Frequency-Based Measurement* [Dissertation submitted to gain the degree of "Doctor in Philosophy"]. https://trace.tennessee.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2049&context=utk_graddiss

Müşterilerin, İ., Süresi, K., Sermayenin, P., Boyutunu, D., & Etkilemektedir, N. (2020). Special Issue on Business and Organization Research How Internal Customers' Job Tenure Affects Four Dimensions of PSYCAP? *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*,

15(Special Issue), 316–328. https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1049971

Nafei, W. (2015). Meta-Analysis of the Impact of Psychological Capital on Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior: A Study on Sadat City University. *International Journal of Business Administration*, *6*(2). https://doi.org/10.5430/ijba.v6n2p42

Nolzen, N. (2018). The concept of psychological capital: a comprehensive review. *Management Review Quarterly*, *68*(3), 2. https://doi.org/10.1007/s11301-018-0138-6

Norman, S. M., Avey, J. B., Nimnicht, J. L., & Graber Pigeon, N. (2010). The Interactive Effects of Psychological Capital and Organizational Identity on Employee Organizational Citizenship and Deviance Behaviors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, *17*(4), 380–391. https://doi.org/10.1177/1548051809353764

Norman, S. M., Avolio, B. J., & Luthans, F. (2010). The impact of positivity and transparency on trust in leaders and their perceived effectiveness. *The Leadership Quarterly*, *21*(3), 350–364. https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2010.03.002

Nunnally, J., Bernstein, I. H., & Bernstein, I. (1994). *Psychometric Theory* (pp. 293–323). McGraw-Hill Humanities/Social Sciences/Languages.

PETERSON, S. J., LUTHANS, F., AVOLIO, B. J., WALUMBWA, F. O., & ZHANG, Z. (2011). PSYCHOLOGICAL CAPITAL AND EMPLOYEE PERFORMANCE: A LATENT GROWTH MODELING APPROACH. *Personnel Psychology*, *64*(2), 427–450. https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2011.01215.x

Scheier, M. F., Carver, C. S., & Bridges, M. W. (1994). Distinguishing optimism from neuroticism (and trait anxiety, self-mastery, and self-esteem): A reevaluation of the Life Orientation Test. *Journal of Personality and Social Psychology*, *67*(6), 1063–1078. https://doi.org/10.1037/0022-3514.67.6.1063

Seligman, L. D., & Ollendick, T. H. (1998). Comorbidity of Anxiety and Depression in Children and Adolescents: An Integrative Review. *Clinical Child and Family Psychology Review*, *1*(2), 125–144. https://doi.org/10.1023/a:1021887712873

Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, *55*(1), 5–14. https://doi.org/10.1037/0003-066x.55.1.5

Sihag, P., & Sarikwal, L. (2014). Impact of Psychological Capital on Employee Engagement : A Study of IT Professionals in Indian Context. *Management Studies and Economic Systems*, *1*(2), 127–139. https://doi.org/10.12816/0006211

Snyder, C. R., Harris, C., Anderson, J. R., Holleran, S. A., Irving, L. M., Sigmon, S. T., Yoshinobu, L., Gibb, J., Langelle, C., & Harney, P. (1991). The will and the ways: Development and validation of an individual-differences measure of hope. *Journal of Personality and Social Psychology*, *60*(4), 570–585. https://doi.org/10.1037/0022-3514.60.4.570

Snyder, C. R., Irving, L. M., & Anderson, J. R. (1991). Hope and health. In *Handbook of social and clinical psychology: The health perspective* (pp. 285–305). https://scholarship.richmond.edu/cgi/viewcontent.cgi?filename=14&article=1167&context=bookshelf&type=additional

Snyder, C. R., & Lopez, S. J. (2001). Handbook of Positive Psychology. In *Google Books*. Oxford University Press. https://tinyurl.com/3xn93wtv

Snyder, C. R., & Lopez, S. J. (2002). The future of positive psychology. Handbook of positive

psychology, 751-767.
https://www.academia.edu/download/63850623/Snyder_Lopez_Handbook_of_Positive_Psychology20200707-11216-19i29y4.pdf#page=770

Spence Laschinger, H. K., & Fida, R. (2014). New nurses burnout and workplace wellbeing: The influence of authentic leadership and psychological capital. *Burnout Research*, *1*(1), 19–28. https://doi.org/10.1016/j.burn.2014.03.002

Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, *124*(2), 240–261. https://doi.org/10.1037/0033-2909.124.2.240

Story, J. S. P., Barbuto, J. E., Luthans, F., & Bovaird, J. A. (2013). Meeting the Challenges of Effective International HRM: Analysis of the Antecedents of Global Mindset. *Human Resource Management*, *53*(1), 131–155. https://doi.org/10.1002/hrm.21568

Stoykova, P. S. (2013). *DEVELOPING PSYCHOLOGICAL CAPITAL: TEST OF A TRAINING INTERVENTION WITH BULGARIAN STUDENTS AND PROFESSIONALS Petya Stancheva Stoykova Project submitted as a partial requirement for the conferral of Master of Human Resources Management* [Doctoral dissertation]. https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/6904/1/Master%20Thesis_Petya%20Stoykova.pdf

Sweetman, D., Luthans, F., Avey, J. B., & Luthans, B. C. (2010). Relationship between positive psychological capital and creative performance. *Canadian Journal of Administrative Sciences / Revue Canadienne Des Sciences de L'Administration*, *28*(1), 4–13. https://doi.org/10.1002/cjas.175

WALUMBWA, F. O., PETERSON, S. J., AVOLIO, B. J., & HARTNELL, C. A. (2010). AN INVESTIGATION OF THE RELATIONSHIPS AMONG LEADER AND FOLLOWER PSYCHOLOGICAL CAPITAL, SERVICE CLIMATE, AND JOB PERFORMANCE. *Personnel Psychology*, *63*(4), 937–963. https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2010.01193.x