

أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي المتميز

"دراسة ميدانية على مركز بنغازي الطبي"

أ. يوسف محمد مسعود البدري ، أ. سعيد عبد ربه مغرب عبد ربه الشريف

المعهد العالي لتقنيات السياحة والضيافة – بنغازي

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي، وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها، أكدت الدراسة علي وجود تأثير لبعد الكفاءة الذاتية على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين وفي ذلك دلالة علمية مؤداها ان الكفاءة الذاتية تعمل على تحسين الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي، كما أكدت الدراسة على وجود تأثير لبعد التفاؤل على الأداء الوظيفي للعاملين. وفي ذلك دلالة علمية مؤداها أن التفاؤل في العمل يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي المتميز للعاملين ويخلق روح حب العمل لدى العاملين ويزيد من حالة الرضا الوظيفي في مركز بنغازي الطبي. وأكدت الدراسة علي وجود تأثير لبعد الأمل على الأداء الوظيفي للعاملين. وفي ذلك دلالة علمية مؤداها ان الأمل لدى العاملين يحسن من الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي. وأخيراً أكدت الدراسة علي وجود تأثير لبعد المرونة على الأداء الوظيفي للعاملين وفي ذلك دلالة علمية مؤداها أن المرونة في العمل والتفكير وتغيير وتعديل خطط العمل اليومية يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي. وأوصت الدراسة بالاهتمام بالموظفين ومنحهم الاستقلالية والحرية في اداء المهام وتوفير الامكانيات اللازمة لهم. وكذلك الاهتمام بأساليب تمكين العاملين وتشجيع فرق العمل المدارة ذاتياً.

الكلمات المفتاحية: رأس المال النفسي، الأداء الوظيفي، التفاؤل، الثقة، المرونة.

مقدمة:

يعتبر رأس المال النفسي من المواضيع التي برزت حديثاً، والتي لم تحظى بالاهتمام الكافي من قبل الباحثين في مجتمعاتنا العربية على غرار الاهتمام بمكونات رأس المال الاقتصادي الملموس وغير الملموس سواء رأس المال البشري أو رأس المال الاجتماعي أو رأس المال الهيكلي، ونتيجة لما تشهده بيانات الأعمال من تطور وتغيير متسارع وملحوظ نتيجة التطور التكنولوجي وتعمق مفاهيم العولمة؛ فقد بدء ينظر لرأس المال النفسي باعتباره مصدراً من مصادر رأس المال التي يمكن تحويلها إلى طاقات ذات أثر ربحي ومنفعي للمنظمات والأفراد على حد سواء، تضاف إلى أنواع رأس المال غير الملموس.

ومما لا شك فيه يعد رأس المال النفسي من الدراسات الحديثة المهمة في الفكر الإداري الحديث، فهو كمصطلح نتيجة لتطور الأدبيات العالمية في علم النفس الإيجابي، والسلوك التنظيمي الإيجابي، والذي يركز على طبيعة الأفراد من حيث سماتهم الشخصية، والجوانب الإيجابية في حياتهم، للوصول بهم إلى الكفاءة الذاتية التي تحقق الأمل والتفاؤل والمرونة. (عبدالعال عبدالله، 2021: ص 155)

ولأن العنصر البشري يعد أهم مورد من بين موارد المؤسسة، فإن إدارة وتسيير الموارد البشرية أصبحت تمثل مهمة ومسؤولية جد صعبة، هذا لأن تحقيق المؤسسة لأهدافها وعلى رأسها تحسين أدائها المرتبط بشكل كبير بتحسين أداء الأفراد العاملين بها، لأن التركيز على أداء كل موظف هو السبيل لتحسين وزيادة نجاح المؤسسة. ولبلوغ هذه الغاية لا بد من إدارة المؤسسة العمل على تنمية قدرات ومهارات ومواهب الأفراد وكذا خلق المناخ والجو الملائمين للإبداع البشري. (منتصر مصطفى، 2019: ص 12).

ومن جهة أخرى، تعد قضية تحسين وزيادة الأداء الوظيفي للعاملين بالمنظمات هي الشغل الشاغل والهدف الرئيسي لجميع المدراء في المنظمات المعاصرة، كما يعد الناتج النهائي للحكم على أنشطة المنظمة، وأحد المؤشرات الهامة الدالة على مستوى كفاءة العاملين وبلوغهم لمستوي الإنجاز المطلوب وفق الإمكانيات المتاحة، ولذا تبحث العديد من المنظمات في إيجاد طرق لتحقيق أعلى مستويات ممكنة من أداء الموظفين. (مرزوق، خطاب، 2020: ص 264)

أولاً: أهمية الدراسة:

تتجسد أهمية هذه الدراسة كونها تحاول تحديد دور رأس المال النفسي في تحسين الأداء الوظيفي في مركز بنغازي الطبي ، ويمكن تحديد أهمية هذه الدراسة من خلال الأهمية العلمية، والأهمية العملية، أما الأهمية العلمية، فتتمثل في كون رأس المال النفسي مفهوم حديث بحاجة إلى المزيد من البحث والدراسة لفهم دوره في التأثير على بيئة العمل والأداء، كما ان هذه الدراسة تشكل إضافة للدراسات والأبحاث العلمية القليلة التي تغطي هذا الجانب الحديث في المفاهيم الإدارية. وعن الأهمية العملية، فإن هذه الدراسة ستقدم معرفة عملية لإدارة مركز بنغازي الطبي حول دور رأس المال النفسي في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المركز، كما يمكن أن تقدم مدخلاً عملياً للمنظمات في ليبيا كخطوة أولى لتعميق الفهم حول أهمية رأس المال النفسي ودوره في تحسين الأداء.

ثانياً: مشكلة الدراسة:

يعتبر رأس المال النفسي من المفاهيم الحديثة التي بدأت تستخدم في عالم الأعمال، كما وأنها بدأت تحظى باهتمام من الباحثين والمختصين في الآونة الأخيرة، وجاء ذلك كنتيجة طبيعية للتطور الكبير الذي دخل عالم الأعمال والتعقيدات والتحديات الكبيرة التي تشهدها بيئات الأعمال. ويلعب رأس المال النفسي دوراً مهماً في تقدم المنظمات وتطورها، وذلك من خلال ما يملكه العاملون من رأس مال نفسي إيجابي يساهم في تحسين الاداء الوظيفي، وعليه، تتمثل مشكلة هذه الدراسة في تحديد دور رأس المال النفسي في تحسين الأداء الوظيفي في مركز بنغازي الطبي وبناء على ما تقدم يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

الى اي مدى يؤثر راس المال النفسي لموظفي مركز بنغازي الطبي في الاداء الوظيفي للعاملين به من وجهة نظرهم؟

ويتفرع من هذا السؤال التساؤلات الفرعية الآتية:

ما هو مستوى راس المال النفسي في المؤسسة قيد الدراسة؟

ما هو مستوى الاداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة قيد الدراسة؟

هل هناك أثر ذو دلالة احصائية لراس المال النفسي في الاداء الوظيفي للعاملين؟

ثالثاً: فروض الدراسة

الفرض الرئيسي: "لا يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية الأبعاد رأس المال النفس، المتمثلة في: (الكفاءة الذاتية، التفاؤل الأمل، والمرونة) على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة". وينبثق من هذا الفرض الرئيسي، الفروض الفرعية التالية:

1. لا يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية للكفاءة الذاتية كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي.
2. لا يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية للتفاؤل كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي.
3. لا يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية للأمل كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي.
4. لا يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية للمرونة كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي.

رابعاً: أهداف الدراسة:

في ضوء ما تم عرضه في مشكلة الدراسة وأهميتها وتساؤلاتها، فإن الهدف الرئيس لهذه الدراسة يتمثل في تحديد دور رأس المال النفسي في الأداء الوظيفي للعاملين في مركز بنغازي الطبي، أما الأهداف الفرعية لهذه الدراسة، فتتمثل في:

1. التعرف على واقع رأس المال النفسي في مركز بنغازي الطبي.
2. التعرف على واقع الأداء الوظيفي في مركز بنغازي الطبي.
3. التعرف على طبيعة علاقة الارتباط بين رأس المال النفسي متمثلاً بأبعاده (الثقة، التفاؤل، المرونة، الأمل) والأداء الوظيفي.

خامساً: منهج الدراسة:

تم في هذه الدراسة استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لدراسة تأثير رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة، نظراً لملائمته لمثل هذه النوعية من الدراسات، وتم الاعتماد في هذه الدراسة علي نوعين من الدراسات، هما:

1- **الدراسة المكتبية** ويتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للبحث، إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة والدوريات والمقالات والتقارير، والوثائق والنشرات والإحصائيات التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

2- **الدراسة الميدانية** وذلك لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة حيث لجأ الباحث لاستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من الميدان محل الدراسة، وتكونت الاستبانة من ثلاثة أجزاء رئيسية، احتوى الجزء الأول على البيانات الديمغرافية، أما الجزء الثاني فاحتوى على (24) فقرة تتعلق بمكونات رأس المال النفسي، أما الجزء الثالث فاحتوى على (13) فقرة تتعلق بالأداء الوظيفي للعاملين.

سادساً: مجتمع الدراسة وعينته

1- **مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة من العاملين في مركز بنغازي الطبي "Benghazi Medical Center" أو (مستشفى 1200 سرير) والذي يضم حوالي (5400) كادر طبي ومهني، منهم (1200) كادر طبي، و(1470) كادر طبي مساعد، و (2700) كادر إداري وهندسي وخدمي.

2- **عينة الدراسة:** وقد تمثلت عينة الدراسة في جميع العاملين في مركز بنغازي الطبي وبالتالي أصبح اجمالي مجتمع الدراسة (5400) عاملاً. تم اختيار عينة من مركز بنغازي الطبي مجتمع الدراسة باستخدام المعادلة التالية:

$$P(1 - P)$$

$$n = \frac{P(1 - P)}{N} + \frac{(E \wedge 2)}{S D \wedge 2}$$

وبالتعويض في المعادلة السابقة تم الحصول على حجم العينة والذي يساوي (384) مفردة تقريباً، وقد تم توزيع استمارات الاستقصاء على حسب عدد العاملين باستخدام التوزيع المتناسب.

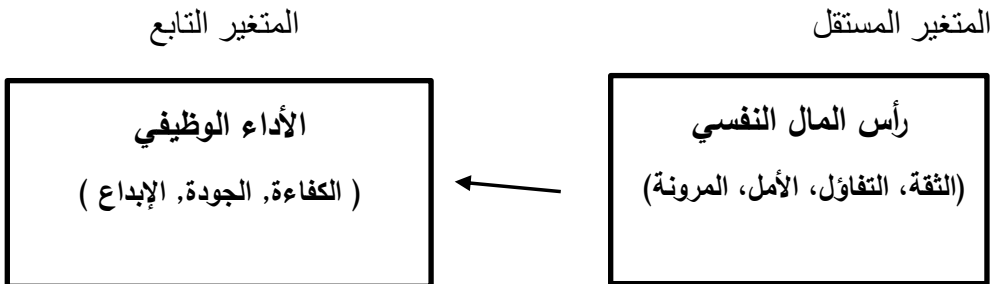
سابعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

قام الباحث باستخدام البرنامج الإحصائي الجاهز SPSS V25 لتحليل البيانات، وهو الأسلوب المناسب لمثل هذه النوعية من الدراسات، وتم الاستعانة بالعديد من الأساليب الإحصائية من أهمها:

- اختبار الثبات والصدق: تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Scale ومعامل الصدق، وذلك لتحديد معامل ثبات وصدق أداة الدراسة.
- أدوات التحليل الإحصائي الوصفي مثل التكرارات Frequencies، والنسب المئوية Percentages والأوساط الحسابية Means والانحراف المعياري Standard Deviation كأساليب إحصائية وصفية، تساعد في عرض البيانات في صورة أكثر تقدماً.
- معامل الارتباط البسيط Simple Linear Correlation Coefficient، ومعامل التحديد Coefficient of Determination وذلك لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة.
- معامل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression، وذلك لمعرفة قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة.
- تحليل التباين ANOVA وذلك لاختبار معنوية نماذج الانحدار، المتمثلة في العلاقات بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة.
- اختبار كروسكال واليس Kruskal Wallis وتم استخدامه لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أكثر من مجموعتين من البيانات الترتيبية.

ثامناً: نموذج الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة، تم تصميم نموذج الدراسة كما يبين الشكل رقم (1) الآتي:



تاسعاً: الدراسات السابقة

دراسة (ماضي، 2014) بعنوان: أبعاد بيئة العمل المادية والمعنوية ودورها في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية. هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد بيئة العمل المادية والمعنوية ودورها في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، حيث اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي كمنهجية علمية واستخدم قائمة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات من أفراد العينة والتي بلغت (344) موظف تم اختيارهم كعينة طبقية عشوائية من مجتمع الدراسة الذي تكون من (3254) موظف عامل في الجامعات الفلسطينية. خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أبرزها أن أكثر أبعاد بيئة العمل التي تحتاج إلى دعم الإدارة العليا هو البعد المتمثل في التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية وخصوصاً فيما يتعلق بجدول وترتيبات العمل المرنة. وأوصى الباحث بضرورة اهتمام أدارات الجامعات الفلسطينية بإسهامات العاملين وكذلك بضرورة تشجيعهم والاعتناء برفاهيتهم.

واشارت دراسة (الكردوي، مصطفى، 2017: ص 18) انه في ظل المتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال والضغوط المرافقة للمنافسة العالمية، وفي ظل الضغوط التكنولوجية والتسويقية والإنتاجية والبشرية التي تؤثر غالبيتها في العنصر البشري، فإن المنظمات اليوم تواجه العديد من المخاطر التي تتطلب منها أن تجد السياسات والاستراتيجيات لبناء الثقة بين المنظمات والعاملين فيها، وبما يشجع العاملين ويوجد الاطمئنان عندهم بعدم استغناء المنظمة عنهم سواء في الأمد الطويل أو القصير.

وترى (أسماء محسن، 2019: ص 27) بما أن الأداء الوظيفي للموظفين هو بناء حاسم في المؤسسة فإن فهم العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي أمر ضروري للمديرين. قد يساعد هذا الفهم المديرين على فهم وشرح والتنبؤ وقياس وتغيير الأداء الوظيفي للموظفين.

وهدف دراسة (Dehane & Saoudi 2020) إلى تقديم تحليل مقارنة بين نموذج التميز الأوروبي والأمريكي لسنة 2020 لاكتشاف أوجه التشابه والاختلاف وتوضيح رؤية كلا النموذجين حول كيفية تحقيق الأداء المتميز، وذلك بالاعتماد على منهج تحليلي مقارنة. وخلصت الدراسة إلى وجود اختلاف بين النموذجين في كيفية تحقيق الأداء المتميز، حيث أن النموذج الأوروبي اقترح رؤية جديدة لعملية تحقيق التميز في الأداء من خلال إدارة التغيير وقيادة الأداء في وقت واحد؛ كما يجب اعتبار التغيير حتماً ليس

فقط بسبب بيئة الأعمال المتغيرة باستمرار ولكن سرعة هذا التغيير أيضاً، وبالتالي يجب على المنظمات اعتماد التغيير بشكل استباقي.

واهتمت دراسة (زياده 2021) بالتعرف على مدى توافر أبعاد المنظمة المتعلمة بجامعة المنوفية من وجهة نظر العاملين فيها، ومدى الاهتمام بتحقيق الأداء الوظيفي المتميز، واعتمدت الدراسة على عينة عشوائية من العاملين بالجامعة. وخلصت نتائج الدراسة إلى وجود اختلافات جوهرية في استجابة موظفي الجامعة الأبعاد المنظمة المتعلمة، وكان بعد إيجاد فرص مناسبة للتعلم المستمر الأعلى بينهم. كما اتضح وجود اختلافات جوهرية في استجابة موظفي الجامعة لأبعاد الأداء الوظيفي المتميز، وكان بعد الكفاءة أعلى هذه الأبعاد تبايناً. وأكدت النتائج كذلك على وجود علاقات تبادلية وتأثيرية بين أبعاد المنظمة المتعلمة وأبعاد الأداء التنظيمي المتميز.

وجاءت دراسة (زياده، 2021) للكشف عن العلاقة بين نظام إدارة المواهب البشرية والأداء الوظيفي المتميز، والتعرف على أثر نظام إدارة المواهب البشرية على الأداء الوظيفي، وقد تم تطبيق الدراسة على موظفي مصرف الراجحي فرع أبها، وتكون مجتمع الدراسة من المديرين والموظفين، من خلال عينة عشوائية. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها، أن هناك علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين نظام إدارة المواهب البشرية والأداء الوظيفي المتميز في مصرف الراجحي، وأن هناك أثر دال إحصائية بين نظام إدارة المواهب البشرية والأداء الوظيفي المتميز في مصرف الراجحي.

مما سبق يمكن استنتاج أن التأثير المركب لرأس المال النفسي كبنية متعددة الأبعاد قد يكون مرتبطاً بشكل كبير وإيجابي الأداء الوظيفي المتميز للعاملين.

عاشراً: الإطار النظري

المتغير الأول: رأس المال النفسي:

أ- مفهوم رأس المال النفسي:

عرف (Avey & et al 2010,p108) رأس المال النفسي بأنه حالة الفرد النفسية الإيجابية والتي لها صلة بسلوكياته وأدائه في العمل. وعرفه (Chen& Lim,2012,P9) رأس المال النفسي: بأنه متعلق بقوة الأفراد وموقفهم تجاه العمل والنظرة العامة للحياة، كما ويعرف (Poon2013,p112) رأس المال النفسي: بأنها القدرة النفسية الإيجابية للفرد التي تبني على غرار الأمل، والثقة والمرونة، والتفاؤل

ومما سبق يعرف الباحث رأس المال النفسي: بأنه حالة نفسية إيجابية متطورة للفرد يعبر عنها من خلال المساهمات الإيجابية الناجحة في الوقت الحالي والمستقبل، والسعي الى تحقيق الأهداف، وبذل الجهد لتحقيق الأداء المتميز، والتغلب على جميع صعوبات العمل والحياة.

ب- أبعاد رأس المال النفسي:

تعد الأبعاد التي وضعها (Luthans& et al, 2017, P65) لرأس المال النفسي والتي تشمل (الأمل، الثقة، المرونة، التفاؤل) هي أكثر الأبعاد استخداماً وتداولاً في البحوث والدراسات، وقد استخدمت هذه الأبعاد واختبرت في دراسات كثيرة وحديثة .

ونتيجة لطبيعة تفاعل هذه الأبعاد فإن العامل سيشعر بالثقة في عمله وسيصبح متفائلاً بالتالي سيثابر حتى يتوصل إلى الأهداف المرجوة والمثابرة عليها، مما يعود على المنظمة بالمرجات (outcomes) الإيجابية المطلوبة (Cole& et al,2010,p7) كما أن من يتحلى بتلك الصفات الإيجابية عادة يتسم بروح التعاون ويحب مساعدة الآخرين، وسيستطيع أن يؤثر بمن حوله بطريقة إيجابية (Corner2015,p13) وبالتالي فإن الشخص الذي يتمتع بهذه الصفات الإيجابية سيستطيع أن يكون فريقاً ناجحاً يسعى إلى التطور في العمل وإنتاج عمل مبدع ويشجع على النجاح (Chen & Lim, 2017) ويمكن استعراض تلك المكونات الأربعة بشيء من التفصيل على النحو التالي:

1- الكفاءة الذاتية (الثقة) (Self – efficacy) :

هي إيمان الشخص بقدراته ومهاراته الخاصة والنجاح بها بغض النظر عن الأجواء المحيطة به (Avery & et al,2009) وهي القدرة على التحلي بالثقة والنجاح

ونقل تلك القدرات بطريقة دافعة ومحفزة للإنجاز لتحقيق الهدف المرسوم (Chen & Lim, 2012, p14) ومن هذا نستنتج أن هناك علاقة إيجابية بين الثقة وأداء العمل (Luthans & et al, 2017, p28) وهي أيضا تفاعل العاملين في المنظمة والتعبير عن آرائهم دون خوف أو شك (Lima 2015) كما أن الشخص الذي يثق بقدراته ستتعاكس هذه الثقة على حياته وهذا هو الأساس الذي يحفز الشخص والسلوك الذي يوجهه إلى الهدف الذي يريد تحقيقه إذ عندما يثق الفرد بأنه يستطيع تحقيق الهدف فسيكون لديه الدافع للمثابرة والوصول إلى مبتغاه ومواجهة الصعوبات، فالفرد إذا كانت لديه الثقة ستكون لديه القوة للمواجهة والتغير وبالتالي بلوغ الهدف المحدد (Lentz, 2013, P72).

لا شك أن للثقة تأثيراً على نظرة العامل لعمله والمنظمة التي يعمل بها (Lima, 2015) لذلك الأشخاص الذي يتمتعون بهذا البعد لديهم خمس خصائص كما ذكرها (Corner, 2015, 22) وهي: يضعون أهدافاً عالية المستوى ومهماً للتحدي، ويبحثون عن التحدي، ولديهم دوافع ذاتية، والالتزام بالوقت المحدد لتحقيق الأهداف، والمثابرة للوصول إلى الهدف عند مواجهة العوائق.

2- التفاؤل Optimism :

هو أساس رأس المال النفسي إذ إنه يرتبط ارتباطاً إيجابياً مع الأحداث المستقبلية التي تشمل المشاعر الإيجابية والتحفيز بوجود تقييم واقعي لتلك الأحداث عن مدى إمكانية حدوثها، مما يزيد من فاعلية الشخص وأمله (Seligman, 2011, p36) ويعود ذلك لطبيعة التفاؤل إذ إنه دائم التغير، وهو التكلم عن الحاضر والمستقبل بأسلوب ناجح، مشرق وإيجابي (Luthans & et al 2017, P62) وأظهرت دراسات عديدة أن للتفاؤل أثراً إيجابياً في رفع مستوى الأداء بمجالات عدة (Corner, 2015, p33) أي أن الفرد يقوم بالمثابرة ومواصلة نشاطه، لكي يحقق أهدافه المرجوة (Poon, 2013, p75) ويتم ذلك من خلال تعبير الفرد عن تقديره للآخرين ليحققوا النجاح من خلال التعلم من الأخطاء واتخاذ الخطوات المناسبة لتحقيق الأهداف المراد الوصول لها من خلال البحث والأمل والطموح تجاه التجارب الإيجابية (Seligman, 2011, p35). التفاؤل يعكس نظرة الشخص للأحداث بنجاح أو فشل، فالشخص المتفائل ينظر إلى الأحداث بنجاح ويعزو سبب هذا النجاح إلى عوامل داخلية، أما الشخص المتشائم فهو الذي يعزو سبب النجاح إلى عوامل خارجية مؤقتة (Brock, 2015, p77) وبالطبع لا يستطيع الفرد التحكم بالعوامل الخارجية التي تحد من الوصول إلى الهدف، ولكن الشخص المتفائل يركز على الإمكانيات والفرص لتحقيق تلك الأهداف.

ويقسم التفاؤل إلى تفاؤل واقعي وتفاؤل غير واقعي فالتفاؤل الواقعي يكون نتيجة الحفاظ على النظرة الإيجابية للأمور في المستقبل والتركيز على النواحي الإيجابية النابعة من خبرة الفرد، وترك الأحداث التي حدثت في الماضي والتركيز أكثر على الحاضر والبحث عن الفرصة في المستقبل لاغتنامها (Luthans & et al, 2017, P73) وعلى نقيضه التفاؤل الغير الواقعي وهو التغاضي عن بعض المعلومات التي لا يريد الفرد رؤيتها والاحتفاظ بمعلومات أخرى من خلال معتقدات معينة وذلك قد يؤدي لعدم تحقيق الأهداف المراد تحقيقها (Corner, 2015, P76)

وقد أوضح (Quisenberry, C, 2015, p76) أن كون المتفاؤلون يركزون على المستقبل وعلى أن الأحداث المستقبلية ستكون إيجابية بطبيعتها، فإن مكونات التفاؤل ستؤثر على الأداء حيث أن الأفراد ذوي النمط المتفاؤل يتحسن أداؤهم بعد تعرضهم للفشل والذي يعتبر بالنسبة لهم بمثابة فرصة تمكنهم من التحسين وتحقيق النجاح، بينما الأفراد المتشائمون لا يحدث لهم ذلك، كما أكد (Luthans, F. & Norman, S, 2017, P55) إمكانية تطوير التفاؤل داخل الفرد

3- الأمل Hope :

وفقاً للأدبيات التي تناولت الجوانب النفسية الإيجابية، يعرف الأمل بأنه إدراك الفرد لإملاكه القدرات التي تستنتج المسارات والوسائل التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المرغوبة، وتحفيز الفرد لذاته من خلال قوة و طاقة التفكير الموجهة بالهدف لإستخدام هذه المسارات (Cavus, & Gökçen, 2015, p51) ولقد تم تعريف مفهوم الأمل في السلوكيات التنظيمية الإيجابية - اعتماداً على ما قام به Snyder ورفاقه - باعتباره حالة من الدافعية الإيجابية والتي تعتمد على التفاعل بين ثلاثة عوامل هي: (الأهداف، وقوة التفكير والتي تتمثل في توافر الطاقة الموجهة بالهدف والتي يمكن اعتبارها بمثابة قوة الإرادة willpower التي يمكن من خلالها تحقيق الأهداف، والمسارات pathways، أي التخطيط لتحديد الوسائل إلى يمكن استخدامها لتحقيق الأهداف).

4- المرونة Resiliency :

تعتبر المرونة اقل عناصر رأس المال النفسي التي حصلت على إهتمام في الأدب التنظيمي، حيث تعرف في مجال الصحة النفسية بأنها التكيف الإيجابي عند مواجهة المخاطر أو المعوقات وتم تطبيقها في مكان العمل من قبل (منتصر مصطفى، 2019) والذي عرفها بأنها قدرات نفسية إيجابية للإرتداد أو العودة مرة أخرى من العقبات،

وعدم التأكد، والصراع، والفشل، بل وحتى التغيرات الإيجابية والتقدم الذي يحرزه الفرد، وزيادة المسؤوليات الملقاة على عاتقه.

وقد أوضح (عوض محمد، 2016: ص38) أن المرونة تعتبر قدرات نفسية يمتلكها كل شخص يمكن أن تتغير بمرور الوقت وتتأثر من خلال البيئة والأفراد المحيطة بالشخص، وبالتالي فإنها تحتاج للتطوير وإطلاق العنان لها، كما أوضح أيضاً أن قوة المرونة تتمثل في كونها لا تسمح فقط للأفراد بإمكانية الإرتداد والعودة مرة أخرى، وإنما تسمح لهم بأن يكونوا في حالة توازن أفضل من الحالة السابقة، وبالتالي فمن خلال تطوير المرونة وكذلك التكامل بين المرونة وعناصر رأس المال النفسي الأخرى فإن الموارد البشرية يمكن أن تتغلب على الضغوط وعدم التأكد سواء تلك التي يواجهونها أو مستقبلاً.

المتغير الثاني: الأداء الوظيفي المتميز للعاملين:

أ- الأداء الوظيفي المتميز:

إن أداء الأفراد بشكل عام هو انعكاس لما يحمله من معارف ومعلومات وخبرة والتي تكون موجودة في أذهان العاملين. وعلى هذا الأساس فإن تفاوت مستويات الأداء المقدم يعود إلى تفاوت مستويات إدراكهم وقدراتهم الفكرية وسلوكهم الإبداعي (Warholm, 2010: 24) وهذا ما يؤكد وجود علاقة ترابطية بين الأداء، والمستوى الفكري والثقافي ولكي تعمل المنظمات على بلوغ عاملها مستويات الأداء الوظيفي المتميز ينبغي عليها القيام بتحفيز القدرات واستخدام أساليب التطوير والتدريب خصوصاً الذهنية منها (Danher, 2013: 38). أما فيما يتعلق بمفهوم الأداء الوظيفي المتميز أو ما يطلق عليه بعض الباحثين بالأداء المتفوق أو العالي فهو من المفاهيم الإدارية التي حظيت بمستوى كبير من الاهتمام من قبل.

وقد قدمت العديد من التعاريف التي تناولت الأداء المتميز إذ عرفه (حسن، 2012: ص123) بأنه مجموعة من السلوكيات والمقدرات الفكرية والمعرفية التي يتمتع بها الأفراد داخل المنظمات.

أما (Sallch, 2011: 35) فقد عرفه بأنه: مجموعة من السلوكيات التي تعبر عن أداء الموظف بطريقة تضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ.

كما عرفه (فرج، 2009: ص1) بأنه: المهارات والقدرات التي يتمتع بها الأفراد داخل المنظمة لكي تصبح لهم القدرة على توظيف تلك المهارات والمعرفة في مجال أداء الأعمال.

وعرفه (الفتلاوي، 2012: ص126) بأنه: أداء المكلف بالوظيفة الذي يحقق مستويات عالية من الأداء الوظيفي في كل من جانب السلوك وجانب المخرجات وبما يتفق ويحقق أهداف المنظمة.

ومن خلال ما تقدم من استعراض آراء بعض الباحثين لمفهوم الأداء المتميز يرى الباحث أن الأداء المتميز هو المستوى الأعلى من مستويات الأداء الذي يميز الأفراد داخل المنظمة من خلال ما يمتلكون من سلوك ومهارات وقدرات معرفية يستطيعون بها إنجاز أعمال تتجاوز حدود المعايير الموضوعية من قبل المنظمة فضلاً عن كونه يتفوق كماً ونوعاً على الآخرين.

ب- أبعاد الأداء الوظيفي المتميز:

اختلف الباحثين فيما بينهم حول أبعاد الأداء الوظيفي المتميز كل منهم حسب دراسته، ويعرض الباحث في هذا الجزء أبعاد الأداء الوظيفي المتميز كما يلي، حيث حدد (أبو غنيم وفرج، 2017: ص191) أبعاد الأداء الوظيفي في الآتي:

- 1- **الكفاءة:** وهي القدرة على تقليل الفاقد في الموارد المتاحة للمنظمة، وذلك من خلال الاستعمال الأمثل والمناسب للموارد وفق معايير الجودة وتحديد التكلفة، فهي تشير إلى العلاقة بين مقدار الموارد المدخلة ونتائج المخرجات وتحقيق الهدف المنشود بمعنى تحقيق أعلى منفعة مقابل أقل التكاليف (شرف الدين، 2012، ص59) فهي تشير إلى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو أن يؤدي العامل مهامه بأقل وقت وأقل تكلفة في الجهد والمال. (العربي، 2012: ص323).
- 2- **الجودة:** تعرف الجودة بأنها تصميم عالي الأداء ينصب على جودة الخدمة المقدمة لأجل أن تتضمن خصائص وسمات عالية التفوق في الأداء واقتصادية الاستعمال والملائمة واللطافة وسهولة الدخول إلى مواقع الخدمة. (النجار ومحسن، 2019: ص59) وتعني أداء الأشياء بصورة صحيحة وتسعي الإدارات إلى تقديم خدمات تتميز بالجودة المطابقة للمواصفات بما يحقق رضا الزبون إذ إن العميل هو الجزء الأكثر أهمية في خطة الإنتاج ويجب أن يكون هدف الجودة حاجات الزبون الحاضرة والمستقبلية.

3- **الإبداع:** هو القدرة على الحصول لحل مناسب لمشكلة ما لا يوجد حل لها، وبطريقة جديدة وفريدة. وهو أيضا النظر الى الاشياء والظواهر والاحداث بمنظور مختلف يحتوي الكثير من الذكاء وهو لا يكون لدى أي شخص، ذلك ان القدرات الابداعية والمهارات والافكار المبتكرة تتفاوت وتتباين من شخص لآخر ، وهذا يرجع الى انواع الثقافات والتنشئة والتربية والتعليم لدى الناس بشكل عام، لكن هناك فئة معينة تهتم باثبات ذاتها وتهوى تحقيق اهدافها ومحبة للابتكار وصنع افكار جديدة تؤدي الى الرقي بالمجتمع الى نحو أفضل ، واذا كان هذا الشخص مبدع في مجال معين لا يكتفي بعلمه ومعرفته بل يسعى جاهدا لتنميتها وتدريبها وتنشئتها بشكل افضل (عكر، 2020: ص31).

ج-عوامل تحقيق الأداء الوظيفي المتميز:

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينهما وأن هذه العوامل تكون ذات تأثير متباين على الأداء وبالتالي اختلاف نتائج الدراسات التي تناولت هذا الموضوع ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة تأثير كل منهما على الأداء واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع. لذا نجد أن أغلب العلماء يواجهون صعوبات عدة في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي المتميز ومدى التفاعل بينهما، وقد حاول مجموعة من علماء الإدارة تحديد بعض العناصر التي يكون لها تأثير على الأداء الوظيفي المتميز والتي من أهمها (الساعدي، 2013: ص36) و (عكاشة، 2008: ص33)

1- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

2- **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلك من رغبة ومهارة وبراعة وقدرة على التعليم وتنفيذ العمل من دون الوقوع في الأخطاء.

3- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الأفراد إنجازه في ظروف عادية، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

4- **لمثابرة والوثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الفرد على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في أوقاتها ومتى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

وقد قسم (Rehman,2019:123) الأداء الوظيفي المتميز إلى ثلاثة أقسام وهي: أداء المهام والأداء الظرفي، والأداء المعاكس أو المجابه.

حادي عشر: الدراسة الميدانية:

1- توصيف عينة الدراسة:

بلغت عينة الدراسة (384) مفردة وبلغ عدد استمارات الاستقصاء السليمة المرتدة بعد استيفائها (296) وقام الباحث بوصف كل خاصية من الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة، ويوضح الجدول التالي خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (1) خصائص عينة الدراسة

النسبة %	العدد	الخصائص	
57.3%	169	ذكور	النوع
42.7%	127	اناث	
15.2%	45	اقل من 30	السن
55%	163	من 30 الي <50	
29.8%	88	50 سنة فأكثر	
14.4%	42	اقل من 5 سنوات	الخبرة
28.8%	86	من 5 : > 10 سنوات	
56.8%	168	10 سنوات فأكثر	
30.3%	90	تعليم متوسط	التعليم
63.4%	188	تعليم جامعي	
6.1%	18	تعليم فوق الجامعي	
100%	296	الإجمالي	

المصدر: قائمة الاستقصاء , نتائج اجابات القسم الثالث من قائمة استقصاء الدراسة الميدانية

خلص الباحث من توصيف خصائص عينة الدراسة، إلى تمثيل عينة الدراسة لكافة الفئات المحددة وأن نسبة كبيرة من مفردات عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من ٣٠ سنة إلى اقل من ٥٠ سنة, وغالبيتهم من الذكور وأن مستواهم التعليمي من الحاصلين على المؤهلات الجامعية وهذا يوضح أن معظم العاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة على دراية كافية بأهمية رأس المال النفسي وتأثيره على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة ويرجع ذلك لمستواهم التعليمي وخلفياتهم الثقافية المترتبة على ذلك مما سبق يتبين أن خصائص عينة الدراسة متمشية

أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي المتميز "دراسة ميدانية على مركز بنغازي الطبي" (مع المنطق ومع التوزيع الطبيعي، ومتناسبة مع خصائص مجتمع الدراسة، مما يجعل العينة ممثلة لمجتمع الدراسة.

2- توصيف متغيرات الدراسة:

يوضح الجدولان التاليان رقم (2)، ورقم (3) توصيف متغيرات الدراسة من خلال بيان الوسط الحسابي وكذلك الانحراف المعياري، وكذلك ابراز معاملات الارتباط الخطي البسيط بين متغيرات الدراسة، وذلك على النحو التالي:

جدول (2) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	متغيرات الدراسة
0.89	3.98	الكفاءة الذاتية
0.93	3.93	التفاؤل
0.84	3.75	الامل
1.04	3.2	المرونة
0.86	4.2	الكفاءة
0.75	4.1	الجودة
0.95	4.26	الابداع

المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي spss

جدول (3) معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة

الابداع	الجودة	الكفاءة	المرونة	الامل	التفاؤل	الكفاءة الذاتية	متغيرات الدراسة
						1	الكفاءة الذاتية
					1	*0.42	التفاؤل
				1	*0.31	*0.38	الامل
			1	*0.31	*0.31	*0.41	المرونة
		1	*0.21	*0.27	*0.27	*0.32	الكفاءة
	1	*0.29	*0.21	*0.21	*0.29	*0.34	الجودة
1	*0.24	*0.32	*0.21	*0.36	*0.26	*0.31	الابداع

تخلص الدراسة من توصيف البيانات إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات رأس المال النفسي والمتمثلة في الكفاءة الذاتية، والتفاؤل والأمل، والمرونة في مركز بنغازي الطبي، وبين الأداء الوظيفي المتميز للعاملين، وأن أبعاد رأس المال النفسي تؤثر معنوياً على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين. ولكن على الرغم من وجود علاقات الارتباط، إلا أن الدراسة قامت بالتأكد من وجود هذه العلاقات من خلال اتباع أساليب احصائية أكثر تقدماً.

3- اختبار مدى صحة الفرض الرئيسي:

قام الباحث في هذا الجزء من الدراسة باختبار مدى صحة الفرض الرئيسي من خلال اختبار الفروض الفرعية على النحو التالي:

• اختبار تأثير الكفاءة الذاتية كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة:

ولاختبار هذا الفرض تم طرح عدد من العبارات الممثلة لبعد الكفاءة الذاتية كأحد أبعاد رأس المال النفسي والأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة، لأخذ آراء مفردات العينة وتحليل هذه الآراء، وقام الباحث بدراسة هذه العلاقة. ولبيان أثر لبعد الكفاءة الذاتية على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة، تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط، ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار:

جدول رقم (4) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاثربعد الكفاءة الذاتية والاداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة

المتغير	Beta	B	R	R ²	T. Value	Sig.T
الكفاءة الذاتية	0.59	0.432	0.59	0.384	5.221	*0.00
المعامل الثابت Constant	1.895					
معامل التحديد المعدل Adj.R ²	0.345					
قيمة F	32.98					
معامل جوهريية النموذج (Sig.F)	*0.00					

المصدر : مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS P<0.01

ويتضح من الجدول السابق ما يلي :

- تشير معاملات الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد الكفاءة الذاتية والأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط 0,59 ، وذلك عند مستوى دلالة قدره $(P < 0.01)$
- يشير معامل التحديد المعدل $Adj R^2$ إلى أن بعد الكفاءة الذاتية يفسر حوالي 34.5% من التباين في الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة، وأن نسبة 65.5% ترجع لعوامل أخرى.
- يشير معامل جوهريّة النموذج (Sig.F) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة قدره $(P < 0.01)$ وتؤكد اشارات معلمات هذا النموذج على ايجابية هذه العلاقة.

في ضوء ما سبق من نتائج، يتبين عدم صحة الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي للدراسة، ومؤداه " لا يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية للكفاءة الذاتية كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة".

● اختبار تأثير التفاؤل كأحد أبعاد رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة:

قام الباحث في هذا الجزء باختبار مدى صحة الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي ومؤداه: "لا يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية للتفاؤل كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة.

ولاختبار هذا الفرض تم طرح عدد من العبارات الممثلة لبعد التفاؤل والأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة، لأخذ آراء مفردات العينة وتحليل هذه الآراء، وقام الباحث بدراسة هذه العلاقة، ولبيان أثر التفاؤل على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة، تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط، ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار:

جدول رقم (5) نتائج تحليل الانحدار البسيط لآثار التفاؤل والاداء الوظيفي المتميز للعاملين ب في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة

المتغير	Beta	B	R	R ²	T. Value	Sig.T
التفاؤل	0.63	0.432	0.63	0.397	5.632	*0.00
المعامل الثابت Constant	1.122					
معامل التحديد المعدل Adj.R ²	0.395					
قيمة F	32.74					
معامل جوهرية النموذج (Sig.F)	*0.00					

P<0.01

المصدر : مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

ويتضح من الجدول السابق ما يلي :

- تشير معاملات الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد التفاؤل وبين الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط 0,63 ، وذلك عند مستوى دلالة قدره ($P<0.01$)
 - يشير معامل التحديد المعدل Adj 2 إلى أن بعد التفاؤل يفسر حوالي 39.5% من التباين في الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة، وأن نسبة 60.5% ترجع لعوامل أخرى.
 - يشير معامل جوهرية النموذج (Sig) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة قدره ($P<0.01$) وتؤكد اشارات معلمات هذا النموذج على ايجابية هذه العلاقة.
- في ضوء ما سبق من نتائج، يتبين عدم قبول صحة الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي للدراسة ومؤداه : " لا يوجد تأثير جوهرى ذو دلالة إحصائية للتفاؤل كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة".

● اختبار تأثير الأمل كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة:

قام الباحث في هذا الجزء باختبار مدى صحة الفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي ومؤداه: " لا يوجد تأثير جوهرى ذو دلالة إحصائية للأمل كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة".

(أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي المتميز "دراسة ميدانية على مركز بنغازي الطبي"

ولاختبار هذا الفرض تم طرح عدد من العبارات الممثلة لبعد الأمل والأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة لأخذ آراء مفردات العينة وتحليل هذه الآراء، وقام الباحث بدراسة هذه العلاقة، ولبيان أثر بعد الأمل على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة، تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط، ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار.

جدول رقم (6) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر الأمل علي الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة

المتغير	Beta	B	R	R ²	T. Value	Sig.T
الامل	0.58	0.322	0.85	0.326	5.211	*0.00
المعامل الثابت Constant		1.845				
معامل التحديد المعدل Adj.R ²		0.334				
قيمة F		32.88				
معامل جوهرية النموذج (Sig.F)		*0.00				

المصدر : مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS P<0.01

ويتضح من الجدول السابق ما يلي :

- تشير معاملات الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد الأمل وبين الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط 0.58 ، وذلك عند مستوى دلالة قدره ($P<0.01$)
- يشير معامل التحديد المعدل Adj R² إلى أن بعد الأمل يفسر حوالي 33.4% من التباين في الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة، وأن نسبة 66.4% ترجع لعوامل أخرى.
- يشير معامل جوهرية النموذج (Sig.F) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة قدره ($P<0.01$) وتؤكد اشارات معلمات هذا النموذج على ايجابية هذه العلاقة.

في ضوء ما سبق من نتائج، يتم قبول صحة الفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي للدراسة، ومؤداه: "لا يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية للأمل كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة".

• اختبار تأثير المرونة كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة:

قام الباحث في هذا الجزء باختبار مدى صحة الفرض الفرعي الرابع من الفرض الرئيسي، ومؤداه: " لا يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية للمرونة كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة".

ولاختبار هذا الفرض تم طرح عدد من العبارات الممثلة لبعد المرونة والأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة، لأخذ آراء مفردات العينة وتحليل هذه الآراء، وقام الباحث بدراسة هذه العلاقة، ولبيان أثر بعد المرونة على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة، تم استخدام أسلوب الأنحدار البسيط، ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الأنحدار:

جدول رقم (7) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاثّر لبعد المرونة الاداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة

المتغير	Beta	B	R	R ²	T. Value	Sig.T
المرونة	0.67	0.523	0.67	0.449	4.678	*0.00
المعامل الثابت Constant		1.213				
معامل التحديد المعدل Adj.R ²		0.446				
قيمة F		54.21				
معامل جوهريّة النموذج (Sig.F)	*0.00					

المصدر : مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS P<0.01

ويتضح من الجدول السابق ما يلي :

- تشير معاملات الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد المرونة وبين الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط 0,67%، وذلك عند مستوى دلالة قدره
- ($P < 0.01$) يشير معامل التحديد المعدل $Adj R^2$ إلى أن بعد المرونة يفسر حوالي من التباين في الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة، وأن نسبة 55.4% ترجع لعوامل أخرى.

(أثر رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي المتميز "دراسة ميدانية على مركز بنغازي الطبي"

- يشير معامل جوهرية النموذج (Sig.F) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة قدره ($P < 0.01$) وتؤكد اشارات معلمات هذا النموذج على ايجابية هذه العلاقة. في ضوء ما سبق من نتائج، يتم قبول صحة الفرض الفرعي الرابع من الفرض الرئيسي للدراسة، ومؤداه: " لا يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية للمرونة كأحد أبعاد رأس المال النفس على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة".

• تأثير اجمالي أبعاد رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة:

قام الباحث في هذا الجزء باختبار مدى صحة الفرض الرئيسي الثاني كإجمالي، ومؤداه: " لا يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية الأبعاد رأس المال النفس المتمثلة في) الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرونة) على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة". ولاختبار هذا الفرض تم طرح عدد من العبارات الممثلة لأبعاد رأس المال النفسي وأبعاد الأداء الوظيفي المتميز للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، لأخذ آراء مفردات العينة وتحليل هذه الآراء، وقام الباحث بدراسة هذه العلاقة ولبيان أثر اجمالي أبعاد رأس المال النفسي على أبعاد الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة، تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط، ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار:

جدول رقم (8) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاثر اجمالي ابعاد رأس المال النفسي علي الاداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة

المتغير	Beta	B	R	R ²	T. Value	Sig.T
اجمالي ابعاد رأس المال النفسي	0.61	0.423	0.61	0.366	4.665	*0.00
المعامل الثابت Constant		1.343				
معامل التحديد المعدل Adj.R ²		0.365				
قيمة F		34.13				
معامل جوهرية النموذج (Sig.F)		*0.00				

P<0.01

المصدر : مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- تشير معاملات الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط موجبة لإجمالي أبعاد رأس المال النفسي والأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط 0.61، وذلك عند مستوى دلالة قدره ($P < 0.01$)
 - يشير معامل التحديد المعدل $Adj R^2$ إلى أن أبعاد رأس المال النفسي تفسر حوالي 36.3% من التباين في الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة، وأن نسبة 63.7% ترجع لعوامل أخرى.
 - يشير معامل جوهرية النموذج ($Sig.F$) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة قدره ($P < 0.01$) وتؤكد اشارات معلمات هذا النموذج على ايجابية هذه العلاقة.
- في ضوء ما سبق من نتائج، يتبين عدم قبول صحة الفرض الرئيسي كإجمالي للدراسة، ومؤداه: "لا يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية الأبعاد رأس المال النفس المتمثلة في الكفاءة الذاتية، التفاؤل الأمل والمرونة على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة".

ثاني عشر: النتائج والتوصيات

أ- نتائج الدراسة:

- 1- اكدت الدراسة علي وجود تأثير لبعد الكفاءة الذاتية على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين وفي ذلك دلالة علمية مؤداها أن الكفاءة الذاتية تعمل على تحسين الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة.
- 2- اكدت الدراسة علي وجود تأثير لبعد التفاؤل على الأداء الوظيفي للعاملين. وفي ذلك دلالة علمية مؤداها ان التفاؤل في العمل يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي المتميز للعاملين ويخلق روح حب العمل لدى العاملين ويزيد من حالة الرضا الوظيفي في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة.
- 3- اكدت الدراسة علي وجود تأثير لبعد الأمل على الأداء الوظيفي للعاملين. وفي ذلك دلالة علمية مؤداها ان الأمل لدى العاملين يحسن من الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة.
- 4- اكدت الدراسة علي وجود تأثير لبعد المرونة على الأداء الوظيفي للعاملين. وفي ذلك دلالة علمية مؤداها ان المرونة في العمل والتفكير وتغيير وتعديل خطط العمل اليومية يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة.

ب- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

قام الباحث بمناقشة وتفسير Explanation and Discussion النتائج التي تم التوصل إليها، وذلك على النحو التالي:

- اظهر نتائج الدراسة أن هناك علاقة ترابط جوهرية وتأثير لبعده الكفاءة الذاتية على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة كلا من دراسة (الكرداوي مصطفى، 2017) (منتصر مصطفى، 2019) (Luthans, F & Norman, S.2017)
- اظهر نتائج الدراسة، أن هناك علاقة ترابط جوهرية وتأثير لبعده التفاؤل على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة: (الكرداوي مصطفى، 2017) (عبد الحميد المغربي 2012 (Azril, M.2010)
- اظهر نتائج الدراسة أن هناك علاقة ترابط جوهرية وتأثير لبعده الأمل على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة: (منتصر مصطفى 2019) (Luthans, F & Norman, S.2017)
- اظهر نتائج الدراسة أن هناك علاقة ترابط جوهرية وتأثير لبعده المرونة على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة: (عبد الحميد المغربي، 2012) (Azril, M2010)

ج- دلالات الدراسة:

في ضوء تحليل نتائج الدراسة الحالية ومناقشتها يمكن الإشارة إلى بعض الدلالات النظرية والتطبيقية التي أفرزتها الدراسة، فيما يلي:

- 1- **على المستوى النظري:** أظهرت نتائج الدراسة الحالية وجود تأثير إيجابي جوهري لرأس المال النفسي على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي، وتعد هذه النتيجة بمثابة إضافة تسهم في إثراء أدبيات إدارة الموارد البشرية، وتعمل على توسيع قاعدة الدراسة في إدارة الأعمال عامة وإدارة الموارد البشرية خاصة.

2- على المستوى التطبيقي: أكدت نتائج الدراسة على وجود تأثير إيجابي إحصائية لرأس المال النفسي، المتمثلة في الكفاءة الذاتية التفاؤل الأمل، والمرونة على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة مما يعطى دلالة مهمة فيما يتعلق بجهود لمراكز الطبية و المستشفيات في الاهتمام بالعنصر البشرى داخلها.

د- توصيات الدراسة:

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة يقترح الباحث مجموعة من التوصيات التي ترى إنها تعزز من تأثير رأس المال النفسي على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في مركز بنغازي الطبي محل الدراسة، وذلك على النحو التالي:

- 1- تدعيم ممارسات اهتمام الإدارة بأبعاد رأس المال النفسي والتي اثبتت الدراسة الحالية تأثيرها المعنوي الموجب على الاداء الوظيفي للعاملين.
- 2- الاهتمام بالموظفين ومنحهم الاستقلالية والحرية فى اداء المهام وتوفير الامكانيات اللازمة لهم.
- 3- الاهتمام بأساليب تمكين العاملين وتشجيع فرق العمل المدارة ذاتيا والتدريب عليها.
- 4- منح الموظفين بالمستشفيات والمراكز الطبية مهارات في إدارة مواقف العمل اليومية ومشكلاته.
- 5- بناء فريق عمل داخل المراكز الطبية والمستشفيات متنوع القدرات والمهارات لإنجاز المهام الصعبة.
- 6- تصميم برامج تدريبية تلبي حاجات الموظفين وترفع من قدراتهم ومهاراتهم.

المراجع

1- مراجع باللغة العربية:

- عبدالعال، عبدالعال عبد الله، (2021) رأس المال النفسي وأثره في الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على مجموعة شركات المحمول في مصر، المجلة العلمية للدراسات والبيئة، المجلد 12، العدد 3
 - مرزوق، عبد العزيز على، خطاب، انعام السيد فهم، (2020) أثر رقاوية العاملين على الاداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية في محافظة كفر الشيخ، المجلة العلمية للبحوث والدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة جامعة دمياط، المجلد الاول العدد الثاني
 - ماضي، صبري محمد (2011). اتجاهات المدراء في البلديات الكبرى في قطاع غزة لدور إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
 - عكر، منى خالد، (2020)، أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات. المجلد الاول، العدد الحادي عشر
 - جمال، عوض محمد، (2016)، تأثير رأس المال النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام، محافظة الدهلية رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
 - حسن فاطمة محمد مهدي، (2015)، إدارة رأس المال النفسي كمدخل إداري لتطوير الأداء التنظيمي دراسة ميدانية بالتطبيق على المستشفيات الجامعية في محافظتي القاهرة والإسماعيلية
- <https://search.mandumah.com/Record/753925>
- محمد الكرداوي مصطفى، (2017)، أثر الانطمار الوظيفي في العلاقة بين رأس المال النفسي ومستوى الشعور بالاحتقان التنظيمي لدى العاملين بالقطاع القومي في محافظة الدهلية مجلة الادارة العامة، المجلد 35، العدد 3
 - محمود، أسماء محسن، (2019)، تأثير الذكاء التنظيمي على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين بديوان عام محافظة الدهلية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
 - مصطفى، منتصر مصطفى (2019)، أثر الاحتراق الوظيفي على رأس المال الفكري: دراسة مقارنة على عينة من العاملين بالمعاهد الحكومية والخاصة بالقاهرة

الكبرى، رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس.

2- مراجع باللغة الأجنبية:

- Avey, J.B., Luthans, F., Smith, R.M. and Palmer, N.F, (2010), "Impact of positive psychological capital on employee well-being over time, **Journal of Occupational Health Psychology** , Vol . 15 No4
- Chen ZX & Lim Lu, (2012), "Further investigation of the outcomes of loyalty to supervisor", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 16 No. 7.
- Cole, S.S., Fullagar, C.J. and Mills, M.J. (2010), "Feeling good and doing great: the relationship between psychological capital and well-being", **Journal of Occupational Health Psychology** , Vol . 15
- Hussein, A. M., & Taher, A. A. (2021). The Effect of Leadership Soft Skills on Knowledge Sharing. Analytical Research in Al Fallujah University. Revista Geintec Gestao Inovacao E Tecnologias,, 11(3), 340-354
- Islami, R., & Susanto, P. (2020, November). Mediating Effect of Work Commitment in The Relationship Between Supervisor Support and Job Performance of Higher Education Employees (Case Study in West Sumatera Public & Private Universities). In The Fifth Padang International Conference On Economics Education, Economics, Business and Management, Accounting and Entrepreneurship (PICEEBA-5/2020) (pp. 864-874). Atlantis Press.
- Lentz, K. M. (2013). Empowerment and human agency: The role of power transfer, control, and intentional actions by leaders on behalf of an organization (Order No. 3576850). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global.
- Lima, B. C., & Wang, C. J. (2015). Perceived autonomy support, behavioural regulations in physical education and physical activity intention. *Psychology of Sport and Exercise*, 10(1).
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2017). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. **Personnel Psychology**, Vol.60, No.3.
- Maduko, C., & Vidal Puche, P. (2020). The impact of hard and soft skills on managers innovativeness.
- Martin, Angela, Donohue, Wayne, Dawkins, Sarah, (2011), **Psychological Capital at the individual and team level: Implication for job satisfaction and turnover intentions of emergency services volunteers**. Proceeding of the 25 th Australian & New Zealand Academy of management Conference.
- Poon, C.M. and Luthans, F. (2013), "Positive psychological capital in the workplace: where we are and where we need to go", *Designing Positive*

Psychology: **Taking Stock and Moving Forward, Oxford University Press, New York, NY**

- Quisenberry, C.M. (2015), "Positive psychological capital in the workplace: where we are and where we need to go", **Designing Positive Psychology: Taking Stock and Moving Forward, Oxford University Press, New York, NY.**
- Saoudi, I. & Dehane, M. (2020). A New Perspective on How to Achieve Performance Excellence: A Comparative Analysis of the American and European 2020 Model. *Journal of Financial, Accounting and Managerial Studies*. 7, (2).