

دراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية علي رأس المال النفسي (دراسة تطبيقية علي القطاع المصرفي الحكومي بجمهورية مصر العربية) اعداد/ د. عايدة سيد معوض

مدرس ادارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة القاهرة

ملخص البحث

الهدف : يهدف البحث الي الوقوف علي تأثير جودة الحياة الوظيفية (والمتمثلة في خمسة أبعاد رئيسية هي بيئة العمل الصحية الأمانة ، فرص النمو و الترقى ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، السلوك القيادي والاشرافي ونظم الأجور و المكافات) وبين رأس المال النفسي للعاملين (و المتمثل في أربعة أبعاد رئيسية هي الثقة بالنفس ، الطموح ، التفاؤل و القدرة علي المقاومة) وذلك بالنسبة للعاملين في القطاع المصرفي الحكومي المصري ، وتحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية الأكثر تأثيرا علي رأس المال النفسي للعاملين في هذا القطاع بشكل خاص .

منهجية البحث : تم الاعتماد علي عينة عشوائية بسيطة من العاملين بالبنوك محل الدراسة (البنك الأهلي ،بنك مصر وبنك القاهرة) و التي بلغ حجمها ٣٨٤ مفردة ، ثم اجراء التحليل الإحصائي واختبار الفروض وذلك من خلال اجراء التحليل الوصفي لكلا من عينة الدراسة وبنود قياس المتغيرات، ثم تحليل كلا من العامل الاستكشافي(Exploratory Factor Analysis (EFA) والعامل التوكيدي Confirmatory Factor Analysis (CFA)، ثم تحليل نمذجة المعادلة الهيكلية Structure Equation Modeling (SEM).

النتائج : اظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ايجابي لثلاثة أبعاد فقط من الأبعاد الخمسة لجودة الحياة الوظيفية (بيئة العمل الصحية الأمانة ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، السلوك القيادي والاشرافي) علي رأس المال النفسي للعاملين ، بينما لم

يظهر هذا التأثير بالنسبة للبعدين الآخرين (فرص النمو و الترتي ونظم الأجور والمكافآت) ، كذلك أوضحت الدراسة أن أكثر ابعاد جودة الحياة الوظيفية تأثيرا علي رأس المال النفسي للعاملين قد تمثل في وجود بيئة العمل الصحية الأمانة المشاركة في اتخاذ القرارات والسلوك القيادي والاشرفي علي الترتيب .

الكلمات الدالة : جودة الحياة الوظيفية - رأس المال النفسي - القطاع المصرفي الحكومي - جمهورية مصر العربية .

١ - المقدمة:-

منذ بداية الثورة الصناعية وحتى وقتنا الحاضر ، تتسارع المنظمات للوصول إلى مستويات مرتفعة من الإنتاجية والربحية ، وفي ظل هذا التسارع تم التغاضي عن العديد من الجوانب الإنسانية والاجتماعية والأخلاقية داخل بيئة العمل (Jain & Thomas , 2016 as cited by Walton , 1973) ، الأمر الذي أدى إلى ظهور العديد من الآثار السلبية سواء فيما يتعلق باتجاهات العاملين (Nareh et al, 2014) وسلوكياتهم (Sirgy et al, 2008) ومن ثم ادائهم الوظيفي (Saraji & Dargahi , 2006) ، وهو ما أثر بشكل مباشر وغير مباشر على أداء منظمات الأعمال. (Garg et al, 2012 , Swamy et al , 2013)

وعلى الرغم من ايمان منظمات الأعمال باهمية توفير بيئة عمل مناسبة تساهم في تعظيم الاستفادة من المواد البشرية ومضاعفة دورها في تحقيق الميزة التنافسيه (Tho etel , 2014 , parvar , 2013) وكذلك على الرغم من تأكيد العديد من الكتابات في مجال السلوك التنظيمي وادارة الموارد البشرية ، بداية من كتابات هيرزبرج ١٩٥٩ عن عوامل الدافعية والاستمرارية في العمل (motivational and hygiene Factors) وحتى كتابات (Bora , 2013 ;)

(Thomas , 2016 , عن ضرورة توفير ظروف عمل مناسبة تساعد علي الوصول بأداء العاملين إلي المستويات التنافسية المرغوبة , نجد أنه ولفترات زمنية طويلة تم اهمال عملية الاهتمام بتوفير هذه الظروف سواء علي المستوي المادي ،النفسي أو الاجتماعي . (Sirgy ,2008 ; Nair, 2013) ، إلا انه في السنوات الاخيرة زاد الاهتمام سواء علي المستوي الاكاديمي أو العملي بتحقيق قدر أكبر من الجودة داخل بيئة العمل , وذلك علي اعتبار ان العمل لم يعد مجرد وظيفة يشغلها الفرد ولكنه أصبح تجربة وظيفته متكاملة. (strivastava & kaumpur , 2014) ولعل ذلك ما دعي اللجنة الاقتصادية والاجتماعية بالاتحاد الاوروبي في جلستها التي انعقدت في عام ٢٠٠١ ، إلي التأكيد علي أهمية الوصول لمعايير افضل تحكم بيئة العمل وهي تلك المعايير المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية , والتي اصبحت السلاح الاكثر فعالية والقادر علي تمكين العاملين من التعايش والمنافسة في ظل اقتصاد المعرفة . (Royne et al , 2007)

و مع تزايد الاهتمام بالموارد البشرية والاتجاه نحو تفعيل دورها داخل منظمات الأعمال , اهتمت العديد من الدراسات بموضوع جودة الحياة الوظيفية سواء من حيث تحديد ابعادها والبرامج المستخدمة في تحقيق هذه الجودة . (Sirgy , 2001 ; Chip , 2012) أو من حيث اهميتها علي اعتبار أن هذه الجودة اصبحت بمثابة القوة الدافعة الرئيسية لاداء العاملين بالمنظمة وزيادة انتاجية العمل في العديد من الشركات الصناعية الكبرى . (Jerome , 2013)

وبناء عليه تسعى الدراسة الي إلقاء مزيد من الضوء حول مفهوم جودة الحياة الوظيفية والبرامج المختلفة التي يمكن استخدامها لتحقيق هذه الجودة , وكذلك تحديد دور هذه البرامج في تحسين الجوانب النفسية للعملية خاصة فيما يتعلق بتدعيم رأس

المال النفسي لهم Psychological Capital والمتعلق بصفة رئيسية بتدعيم شعور العاملين بالثقة , النفاؤل الأمل والقدرة علي مقاومة التغيرات و الظروف الطارئة.

٢- الإطار النظري و الدراسات السابقة :-

٢/١- جودة الحياة الوظيفية :- (Qwl) Quality of work life

٢/١/١- مفهوم جودة الحياة الوظيفية

يعد مفهوم جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الضاربة بجذورها في تاريخ العلوم السلوكية والبشرية داخل منظمات الأعمال منذ بداية السبعينيات وحتى وقتنا الحاضر , وقد ظهر هذا المفهوم لأول مرة في عام ١٩٧٢ في المؤتمر الدولي لعلاقات العمل علي يد (Richard Walton) وتم تطبيقه في العديد من المنظمات الناجحة امثال جنرال موتورز و وسيترن الكيرتيك (Jain & Thomas , 2016) وفي السنوات الاخيرة يلاحظ تزايد الاهتمام بالحديث عن هذا المفهوم واهميته وآليات تنفيذه , وذلك كاستجابة لتزايد الاهتمام بالموارد البشرية ودورها داخل منظمات الأعمال و ضرورة توفير بيئة عمل تساعد علي مضاعفه الاستثمارات في هذه الموارد (Jayakumer & kalaiselvi, 2012 ; Garg etal , 2012) ، إضافة إلي زيادة وعي وثقافة العاملين ومطالبهم المادية والنفسية وتزايد نسبة العمالة من الاناث ، وكذلك نشاط الدور الذي تمارسه النقابات العمالية وجماعات الضغط علي المنظمات لتحسين ظروف العمل و تحمل مسؤولياتها الاجتماعية نحو العاملين (Chib , 2012 ; Nair , 2013)

هذا ويشير (Sirgy , 2001 ; 2008) أن جودة الحياة الوظيفية تعبر عن درجة أو مستوي الأشباع الذي يحققه العاملون من خلال الموارد و الأنشطة و المخرجات الناتجة عن المشاركة في العمل سواء ارتبط ذلك بالحاجات المادية مثل الأجور و التسهيلات أو المعنوية مثل العلاقات و التمكين (جاد الرب , ٢٠٠٨)

، كما ينظر لجودة الحياة الوظيفية علي إنها برنامج متكامل يتم تصميمه لتحسين مكان العمل بما يساعد في تحسين رضا العاملين وتمكينهم من الحصول علي فرص افضل للتعلم والتغير والترقي . (Saraji & Dargahi , 2006)

ومن ناحية اخري يري (Chip , 2012) أن جودة الحياة الوظيفية هي تلك التجربة الوظيفية الجيدة التي يعيشها العاملون داخل مكان العمل والتي يعبر عنها بشكل غير مباشر بجودة العلاقات المختلفة بين العاملين وصاحب العمل ، والتي تسهم في تحقيق مصالح كلا الطرفين ، ويضيف (Swamy et al , 2013) أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يعكس محاولات صاحب العمل لجعل بيئة العمل أكثر انسانية سواء علي المستوي المادي أو المعنوي ، ولذلك يمكن الاعتماد علي ادراك العاملين لجودة هذه الحياة الوظيفية كمؤشر لشعورهم تجاة عناصر العمل المختلفة . (Garg et al , 2012) ، وفي نفس السياق يؤكد (Jaykumar & Kalaiselvi , 2012) أن جودة الحياة الوظيفية هي مفهوم يركز علي العوامل الإنسانية داخل بيئة العمل بهدف جعل هذه البيئة أكثر ملائمة للطبيعة الإنسانية للعاملين وهو ما يستدعي بالضرورة البحث عن نوعين من العوامل ، أولها العوامل المفضلة للعاملين Favorable factors وذلك بهدف تدعيمها مثل عدالة الأجور والبيئة الصحية ، وثانيها هي العوامل غير المفضلة Unfavorable factors بهدف تخفيضها والحد منها بقدر الإمكان مثل جمود الافكار ومركزية القرار .

ومن ناحية اخري ينظر لجودة الحياة الوظيفية علي إنها تلك الإجراءات والآليات المختلفة التي تتخذها كل منظمة (وفقا لظروفها) لتحسين بيئة العمل بما يساهم في تسهيل دور المواد البشرية في تحقيق الفعالية والتطوير التنظيمي (ديوب ، ٢٠١٤ ; Jerom , 2013) ويلاحظ أن هذه الإجراءات قد تتخذها المنظمة بشكل تطوعي أو كاستجابة لرغبات العاملين وجماعات الضغط العمالية المختلفة .

(Swamy et ,2013) ، كما يمكن النظر لجودة الحياة الوظيفية علي إنها إعادة تفكير إدارة المنظمات في بيئة العمل بهدف احداث مجموعه من التغيرات في هذه البيئة ، بما يسمح بوجود قدر اكبر من التفاعل بين العوامل التنظيمية ، الإنسانية ، التكنولوجية ، وهو ما يصب في مصلحة كلاً من العاملين والإدارة . (Gain & Thomas , 2016)

هذا ويلاحظ انه على الرغم من تعدد التعريفات والمفاهيم الخاصة بجوه الحياة الوظيفية ، إلا أن هذا التعدد لا يعكس اختلافات واضحة في جوهر هذا المفهوم حيث نجد انه بشكل عام فان جوده الحياة الوظيفية تعنى :-
 ((التجربة الوظيفية الجيدة التي يعيشها العاملون داخل المنظمة بأبعادها المختلفة والتي تتحقق كنتيجة لاستخدام المنظمة لعدة آليات (مادية ، اجتماعية ،نفسية) لجعل هذه البيئة أكثر إنسانية وملائمة لظروف العاملين ، وهو ما يسهم بدوره في تحقيق العديد من الايجابيات سواء على مستوى العاملين أو المنظمة ككل.))
 ومن هنا يظهر التساؤل عن ما هي تلك الآليات التي يمكن للمنظمات أن تستخدمها لتحقيق جوده الحياة الوظيفية؟

٢/١/٢-أساليب (أبعاد) تحقيق جوده الحياة الوظيفية

يتطلب تحقيق جوده الحياة الوظيفية استخدام المنظمة للعديد من الأساليب والآليات ، والتي تعكس في حد ذاتها الأبعاد المكونة لهذا المفهوم ، ويلاحظ من مراجعة الدراسات السابقة حول هذا الموضوع ، تعدد وجهات النظر حول طبيعة تلك الآليات و ماهية هذه الأبعاد ، وبناء عليه يمكن توضيح العديد من هذه الأبعاد في الجدول التالي:

جدول رقم (١) بعض الآليات المستخدمة لتحقيق جودة الحياة الوظيفية

المصدر	الآليات المستخدمة	المؤلف	السنة
Kumer,2012	كفاية وعدالة التعويضات - ظروف عمل آمنة وصحية - تنمية القدرات - النمو المهني - العوامل التنظيمية - العوامل المادية - التفاعل الإجتماعي و الالتزام التنظيمي .	Withon	١٩٧٣
Garg etal 2012	عوامل معنوية (المشاركة -العادلة - النمو والتطوير - الدعم الإجتماعي - حرية التصرف) عوامل مادية (الأجور - ساعات العمل - الظروف المادية للعمل).	Taylor	١٩٧٩
Nair , 2013	بيئة عمل آمنة - أجور متوازنة - عدالة الفرص - التطوير والنمو الوظيفي	Mirvis & lowler	١٩٨٤
Jerome, 2013	المشاركة- الإنتاج - فعالية الاتصالات - تصميم الوظيفة البيئة المادية للعمل .	Skrovon	١٩٨٨
Garge etal, 2012	وضوح الأدوار - المشاركة - ظروف العمل الامنه	Baba & Jamal	١٩٩١
Sirgy, 2001	الصحة والأمان - فرص الإبداع - الظروف المادية للمعمل - فرص تحقيق الذات - فرص التعليم - الجوانب الاجتماعية.	Sirgy	٢٠٠١
Jerome,2013	الاندماج - المشاركة - التوازن بين المتطلبات الوظيفية والعائلية .	Kotze	٢٠٠٥
Roynela etal 2007	جوده محتوى الوظيفة- التعليم الوظيفي - المساواة - مرونة - بيئة عمل امنه - الحوار الاجتماعي - العدالة الكلية - التوازن بين المتطلبات الوظيفية العائلية.	Roynela etal	٢٠٠٧
Sirgy, 2008	-العوامل المرتبطة بالوظيفة نفسها (المشاركة في القرارات ، الأثر الوظيفي - الإشراف على الوظيفة - سياسات العمالة) العوامل المرتبطة ببيئة العمل (فرق العمل - توازن الهياكل الوظيفية - دوائر الجودة - المركزية - اللامركزية - الثقافة التنظيمية) .	Sirgy	٢٠٠٨
Azril etal 2010	الأمان داخل بيئة العمل - العلاقات - نمط الإدارة - الصحة النفسية للعاملين - الدعم التنظيمي - البيئة المادية للمعمل - التدوير الوظيفي- التوازن بين المتطلبات الوظيفية والعائلية .	Azril etal	٢٠١٠

Chib 2012	الأمان - نظم الأجور - فرص النمو - المشاركة - الاستقلالية- تصمم الوظيفة - نمط الادارة - التمكين - التعليم التنظيمي -برامج دعم العاملين - اندماج العاملين - نزاهة التعاملات -العلاقات الاجتماعية .	Chib	٢٠١٢
Jerome 2013	ظروف العمل الأمانة - التعويضات- العلاقات الاجتماعية- تنمية القدرات والمهارات - بيئة العمل المادية - الرفاهية .	Jerome	٢٠١٢
Swamy & Nangunda-swamy 2012	ظروف العمل -ثقافة المنظمة - العلاقات الاجتماعية - الأمان -التدريب - الحوافز -التعويضات - كفاية الموارد - التسهيلات المادية	Swamy & swamy 2012	٢٠١٢
Strivastave & Kanpur 2014	دعم كرامة العاملين - النمو التوظيفي - المشاركة التفاعل الإجتماعي - توافق الأهداف الفردية والوظيفية .	Strivastave & Kanpur	٢٠١٤
Tho etal 2014	صحة العاملين - الأجور - الأمان - العلاقات الجيدة - تقدير العاملين - تحقيق الأهداف - تنمية المهارات - القدرة على الإبداع	Tho etal	٢٠١٤
Swimy etal 2015	بيئة العمل المادية - ثقافة المنظمة - العلاقات - التدريب - الأجور والتعويضات - استقلالية في العمل -كفاية الموارد .	Swimy etal	٢٠١٥
Phan & Truny 2016	عدالة التعويضات - ظروف العمل لأمنة - التفاعل الإجتماعي - قواعد العمل - فرص النمو والتطوير اتاحة الوقت للأنشطة الحياتية الاخرى	Phan & Truny	٢٠١٦

المصدر: من اعداد الباحث

٢/١/٣ - الإيجابيات (الأهمية) المترتبة على جودة الحياة الوظيفية :

يمكن النظر لأهمية جودة الحياة الوظيفية من عدة زوايا خاصة بالنسبة للعاملين والمنظمة , فعلى **مستوى العاملين** تؤدي جودة الحياة الوظيفية الى زيادة شعور العاملين بالرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وكذلك ارتفاع مستوى ولائهم نحو المنظمة وانخفاض رغبتهم في الانسحاب منها . (Sirgy , 2001 , Sirgy & Dargoh , 2006)، كما تساهم جودة الحياة الوظيفية في تدعيم الجوانب الأخلاقية

داخل بيئة العمل , وتحقيق قدر اكبر من المساواة والعدالة بين العاملين خاصة فيما يرتبط بكلا من عدالة التوزيعات و الإجراءات (Sirgy, 2008) وهو ما يساهم في زيادة معدلات الاستغراق الوظيفي للعاملين (المغربي , ٢٠٠٤)، إضافة الى زيادة مستوى المرونة وشفافية خطوط الاتصالات بين الادارة والعاملين (Swamy, 2013) وهو ما يدعم فعالية فرق العمل ودورها في المشاركة بعملية صنع القرارات وعلاج المشكلات المختلفة للعمل (Prava et al, 2013).

ويضيف (Garge et al, 2012) أن جودة الحياة الوظيفية غالبا ما ترتبط بمستويات مرتفعة من اندماج العاملين سواء على المستوى الوظيفي أو التنظيمي خاصة فيما يتعلق بأنشطة التمكين ، منح فرص النمو الوظيفي والمشاركة في صنع القرارات الامر الذى يدعم شعور العاملين بالثقة والانجاز وهو ما يساهم في تحسين الصحة النفسية والبدنية لهم .(Azril et al,2010; Bora 2015) ، وفى نفس السياق تؤكد العديد من الدراسات تلك العلاقة الوثيقة بين جودة الحياة الوظيفية والصحة العامة للعاملين بابعادها الثلاثة ، فالنسبة للصحة النفسية (البعد الأول) فتظهر في صورة ارتفاع شعور العاملين بالرضا والامان والثقة (Bora , 2015) ، وبالنسبة للصحة البدنية (البعد الثاني) فتظهر في صورة انخفاض الاحساس بالتعب والإجهاد وإحتمالات الإصابة بامراض القلب، أما على المستوى الاجتماعي (البعد الثالث) فيظهر التحسن في صورة نبذ الطرعات ، دعم العلاقات الشخصية والتنظيمية ، تظافر القوى وزيادة معدلات المشاركة في الرأى . (Gain &Thomas , 2016 ; Jerome, 2013)

هذا ويمكن النظر لجودة الحياة الوظيفية على انها أحد اليات التغلب على ما يعانیه العاملون من ضغوط عدة تفرضها عليهم البيئة المحيط بهم سواء على المستوى التنظيمي أو العائلي (Jerome, 2013; Gain & Thomas , 2016). كما أن

البرامج المختلفة التي تستخدمها المنظمة لتحسين الحياة الوظيفية للعاملين تساهم بشكل كبير في زيادة قدرتهم على تحقيق التوازن الفعال بين المتطلبات الوظيفية والعائلية سواء من حيث الوقت Time balance أو من حيث الاهتمام involvement balance أو من حيث الرضا Satisfaction balance , بمعنى أن جودة الحياة الوظيفية (خاصة فيما يتعلق ببرامج الدعم الإداري , نظم العمل المرنة) تزيد من قدرة الفرد على كفاءة توزيعه للوقت . الجهد , والاهتمام بين متطلباته الوظيفية , والعائلية وهو ما يؤدي لرفع مستويات شعورهم بالرضا على كلا المستويين. (Azril et al,2010)

ويضيف (Sirgy , 2008) أن جودة الحياة الوظيفية إذا كانت تساهم بشكل مباشر في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين , فهي تؤدي بشكل غير مباشر الي تحقيق قدر اعلي من الرضا الكلي عن الحياة Total life satisfaction و ذلك علي اعتبار ان الحياة الوظيفية للفرد لا يمكن فصلها باي حال من الأحوال عن حياته الاجتماعية والعائلية لذلك فان البرامج التي يتم استخدامها لتنمية جودة الحياة الوظيفية لابد أن تركز اهتمامها ليس فقط علي الجوانب المرتبطة بالوظيفة وبيئة العمل ولكن ايضا علي الحياة الكلية للعاملين (Norehan et al , 2014) ، وهنا يقترح (Gain & Thomas , 2016) بعض الآليات التي يمكن استخدامها لتحقيق ذلك التوازن بين الحياة الوظيفية والعائلية مثل برامج الدعم الاجتماعي , برامج الرعاية الصحية , النقل نظرا للظروف الاجتماعيه , اضافة الي السماح بالعطلات الدورية وإتاحة الفرصة للراحة والاستجمام (Larson et al , 2015) وكذلك برامج رعاية كبار السن من المتقاعدين , والبرامج الخاصة بالدعم الإبداعي للموهوبين داخل المنظمة. (Sirgy , 2008)

أما بالنسبة **للمستوى التنظيمي** فلم تحظى العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و الأداء التنظيمي بنفس الاهتمام ، إلا أن هذا يجب إلا يعنى بالضرورة عدم أهمية تلك العلاقة وإنما قد يعنى بديهية هذه العلاقة غير المباشرة بين هذه الجودة وأداء المنظمة ، وذلك فى ضوء ما تحققه من أثار ايجابية مباشرة على اتجاهات وسلوكيات العاملين ومستوياتهم أدائهم الفردية .

وهنا يشير (Sirgy , 2008) أن تحسين الجوانب المعنوية للعاملين مثل الرضا ، الالتزام والولاء يساهم فى تخفيض معدل دوران العمالة وزيادة الثقة فى المنظمة بما يدفع العاملين الي مضاعفة الجهد المبذول ومن ثم تحسين مستويات جودة الأداء وتحقيق الفعالية التنظيمية ، كما يؤكد (Chib 2013) على أن جودة الحياة الوظيفية (خاصة فيما يتعلق بسياسات الأجور ، قواعد العمل) تؤثر على زيادة الأداء التنظيمي ، حيث استطاعت الأولى (سياسات الأجور) تفسير الزيادة فى الأداء التنظيمي بنسبة ٥٢,٤% ، والثانية (قواعد العمل) يمكنها تفسير هذه الزيادة بنسبة ٨,٣% .

ويضيف (Jaykumar&Kalaiselvi,2012) انه يمكن النظر لأهمية برامج جودة الحياة الوظيفية على ثلاثة مستويات رئيسية هى على الترتيب الفرد المنظمة والمجتمع ، فالنسبة **لل فرد** تظهر هذه الأهمية فى صورة تحسين مستوى حياتهم الوظيفية، النفسية و الاجتماعية ، و علي مستوى **المنظمة** تظهر هذه الأهمية فى صورة زيادة القدرة على الانجاز ورفع مستويات الإنتاجية بما يزيد من الربحية التنظيمية والتميز فى الأداء التنظيمي ككل (عبد الفتاح ، ٢٠١١ ؛ عارف، ٢٠١١) ، وبالنسبة للمستوى الأخير **(المجتمع)** فهو يُعد محصلة المستويين السابقين حيث يظهر فى صورة تحسين مستوى المعيشية ، والرفاهية الاجتماعية

وزيادة مستويات الالتزام الأخلاقي و الاجتماعي بالمجتمع فضلا عن المساهمة الفعالة في زيادة الدخل القومي .

هذا ويشير (Swamy etal, 2012) أن برامج جودة الحياة الوظيفية لا تعمل فقط على تحقيق الجودة داخل بيئة العمل , ولكن دورها يتخطى ذلك إلى تحقيق الجودة في الحياة العائلية والجودة المجتمعية ككل , حيث تساهم هذه البرامج في الربط بين تحقيق النجاح والتنافسية التنظيمية وبين تحقيق النتائج الاقتصادية على المستوى القومي وكذلك كفاءة الاستثمار في العنصر البشري وبناء نظام قوى داعم لهذا العنصر (Roynela etal 2007) ، وأكد (عارف , ٢٠١١) علي العلاقة الوثيقة بين جودة الحياة الوظيفية وقدرة المنظمات علي الوصول لمعايير الجودة الشاملة في الأداء ، ويضيف (Nair , 2013) ان هناك علاقة إيجابية بين برامج جودة الحياة الوظيفية خاصة فيما يتعلق بفاعلية الاتصالات والثقة بين العاملين وبين مشاركة العاملين في سلوكيات المواطنة التنظيمية خاصة فيما يتعلق بالتفاني في العمل والرغبة في مساعدة الزملاء .

وأوضح (Tho etal , 2014) أن الأداء الوظيفي للعاملين يمكن النظر له كمتغير يتوسط العلاقة بين برامج جودة الحياة الوظيفية ومضاعفة الأداء التنظيمي , والذي يظهر واضحا في ارتفاع مستوى نجاحها وقدراتها التنافسية , كما تساهم هذه البرامج في دعم الأداء التنظيمي والقدرة على التطوير والإبداع والمشاركة في المعرفة (Qui etal , 2015)، إضافة إلى دور هذه البرامج في تدعيم الاستغراق الوظيفي للعاملين بما يدفعهم لمضاعفة الجهد المبذول لانجاز الأهداف (أبو ليفة , ٢٠١٥)، وكذلك قدرة تلك البرامج علي الحد من التكاليف التي تتحملها المنظمة و التي ترتبط بالموارد البشرية مثل تكاليف الرعاية الصحية والنفسية , إصابات العمل نتيجة الإجهاد، اختناقات العمل , تعطل خطوط الإنتاج .(Bora , 2015) ، و يضيف

(Parvar et al , 2013) أن برامج جودة الحياة الوظيفية خاصة فيما يرتبط بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية، قانونية التعاملات وتحمل المنظمة لمسئولياتها الاجتماعية تجاه العاملين ، يدعم الأداء التنظيمي في صورة زيادة الثقة في هذه المنظمة و تحسين سمعتها في السوق (كصاحب عمل متميز) ، فضلا عن خفض العديد من بنود التكاليف التي تتحملها المنظمة يوميا ، كما يلاحظ وجود علاقة ارتباطية تبادلية بين كلا من جودة الحياة الوظيفية و الذكاء الوجداني للعاملين ، حيث تؤدي الأولي الي تنمية الذكاء الوجداني للعاملين ذلك من ناحية ، كما يساهم هذا الذكاء في زيادة قدرة العاملين علي التكيف، التفاعل و الأداء داخل بيئة العمل. (القحطاني ، ٢٠١٦)

٢/٢- رأس المال النفسي : Psychological capital :-

أكد العديد من مديري المنظمات الناجحة أمثال جنرال اليكتريك ، مايكرو سوفت ، آبل، ويست سوث ايرلاينز و انتل ، ان الموارد البشرية هي الأصول الأكثر إستراتيجية للمنظمة وأساس تحقيق الميزة التنافسية لها (Luthans&youssef 2004) ولذلك لابد من تحقيق الإدارة الفعالة لهذه الأصول باستخدام مداخل أكثر فعالية وأكثر قدرة على تضيق الفجوة بين ما هو معروف وما يتم انجازه على أرض الواقع . Knowing doing gap (Luthans etal , 2012) ، وتستدعي هذه الإدارة الفعالة للموارد البشرية ضرورة التركيز على الجوانب الأساسية لرأس المال المرتبط بالعنصر البشري Human capital والمتمثل في رأس المال الاجتماعي Social capital ، رأس المال العاطفي Emotional capital ، رأس المال الفكري Intellectual capital و رأس المال النفسي Psychological capital ، حيث يشير الأول (رأس المال الاجتماعي) إلى شبكة العلاقات والتفاعلات والهياكل الاجتماعية التي تتم داخل المجتمع التنظيمي والتي من الضروري ان يراعى فيها ثلاثة اعتبارات رئيسية هي الثقافية ، المبادئ والثقة ، أما

رأس المال **العاطفي** فيشير الى مجموعة الخبرات والقدرات العاطفية التي يكتسبها الفرد داخل المنظمة وخارجها بما يزيد من فعالية الدور الذي يلعبه داخل المنظمة خاصة فيما يتعلق بعملية صنع القرارات ، ويُعرف **رأس المال الفكري** بأنه مجموعة القدرات العقلية التي تزيد من قدرة المنظمة على تحقيق القيمة سواء في الوقت الحالى أو المستقبل ومن أمثلتها المعرفة ، الخبرة ، حقوق الملكية الفكرية.
(Luthans&Youssef,2004)

وبالنسبة ل**رأس المال النفسي** (المتغير التابع بالدراسة) فسيتم تناوله فيما يلي بشئ من التفصيل وذلك من حيث المفهوم والابعاد المكونة له و دورة في دعم الأداء .

١/٢/٢ - مفهوم رأس المال النفسي **Psychological capital**:-

يُعد رأس المال النفسي (Psy Cap) احد الافرازات الرئيسية لمدخل السلوك التنظيمي الايجابي والذي يركز على دراسة الجوانب الايجابية والقدرات المتميزة لدى الأفراد والعمل على تنميتها (Luthans & yousef , 2007; Luthans et al, 2010) ، وذلك على عكس ما يتناول المدخل التقليدي (السلبى) فى دراسة السلوك التنظيمي والذي يهتم بالمشكلات السلوكية والنفسية للعاملين والعمل على علاجها . (Luthans et al ,2010)

هذا ويشير رأس المال النفسي إلى تلك الحالة الايجابية للفرد والتي يمكن اعتبارها احد عناصر القوة فى العنصر البشرى حيث يتم الاستفادة منها ومن تأثيراتها الايجابية على أداء الأفراد والمنظمات على حد سواء . (Luthans , 2002;) ابراهيم , ٢٠١٠) ، وقد أشارت العديد من الدراسات الي أن رأس المال النفسي يتناول دراسة وتطبيق الحالات النفسية الايجابية للأفراد والتي يمكن قياسها وتطويرها وادارتها بفعالية لتحقيق تحسن فى أداء الأفراد والمنظمات .

(Luthans, 2003;Luthans &youssef,2007;Luthans et al,2007,2010)

كما تشير (Chen & Lim , 2012) الي أن رأس المال النفسي هو تلك الحالة الايجابية التي تؤثر على ادراك الفرد لقدراته الحالية (انجاز الأهداف) والمستقبلية (تحقيق الطموحات) ومن ثم تعكس هذه الحالة إلى أى مدى يمكن للفرد تحمل الصعاب فى سبيل الوصول لهذه الأهداف وتلك الطموحات , وفى نفس السياق يرى (Newman etal , 2014) أن البحث فى رأس المال النفسى يهتم بتحديد أمرين : **أولهما** تحديد من أنت : بمعنى تحديد ما تملكه من قدرات حالية تمكنك من تحقيق مهامك الحالية , **وثانيهما** تحديد ما ستصبح عليه , بمعنى تحديد ما تطمح إليه من آمال مستقبلية وما هى المسارات البديلة التى يمكن أن تسلكها للوصول إلى هذه الطموحات .

ومن ناحية أخرى يمكن النظر رأس المال النفسى على أنه تلك الطاقة أو الآلية التحفيزية التى تدعم سلوكيات واتجاهات العاملين نحو العمل والمنظمة , بحيث تصبح تلك السلوكيات والاتجاهات أكثر ميلا نحو الايجابية سواء فى صورة مضاعفة الأداء , الولاء , الرضا , تقديم مقترحات للتطوير (O' Donohue, 2015), وينفق فى ذلك (Larson etal , 2013) والذى يشير الي رأس المال النفسى على أنه طاقة ايجابية ذات أهمية قصوى لتحفيز أداء العاملين وجعله أكثر توجهاً نحو تحقيق الأهداف وأكثر قتالية نحو النجاح , ويضيف (Pradhan,2016) ان رأس المال النفسى هو أحدث الإصدارات (Virgens) المرتبطة برأس المال البشرى والتى تناولت رأس المال الانسانى بشكل عام ثم رأس المال الاجتماعى , ثم رأس المال الفكرى , وأخيرا رأس المال النفسى والذى يتعلق بدراسة العناصر النفسية المرتبطة بالعنصر البشرى باعتبارها من أكثر العوامل المؤثرة على الأداء خاصة فى ظل تعقد ظروف البيئة وتشابك العلاقات داخل بيئة الأعمال بشكل خاص , كذلك أوضح (Luthans et al, 2006) أنه قد أطلق علي هذا المفهوم صفة راس المال لأنه

يمكن تنميته والاستثمار فيه ومن ثم تحديد معدل العائد علي هذا الاستثمار ROI أو هذه التنمية ROD حيث أظهرت الدراسات التي قام بها أن معدل العائد علي رأس النفسي يعادل ٢٧٠% ، وأكد ذلك في دراسته التالية واتي أظهرت أن معدل العائد علي الاستثمار في رأس المال النفسي تخطي نسبة ٢٠٠% (Luthans & Avolio, 2008) .

و أخيرا يشير(العنزي , ٢٠١٢) انه يمكن النظر لرأس المال النفسي علي أنه استراتيجية (رباعية الأبعاد) يمكن للمنظمة استخدامها لتحفيز طاقات العاملين نحو النمو و التطوير المستمر عن طريق غرس الثقة في نفوس العاملين و العمل علي دعم طموحهم و شعورهم بالأمل اضافة الي زيادة قدرتهم علي التصدي للأزمات .
وبشكل عام فإن رأس المال النفسي يشير الي :

((تلك الحالة النفسية الايجابية للفرد والتي يمكن توصيفها من خلال قدرة الفرد على انجاز الأهداف ذات التحدي - الثقة-، التحلي بالنظرة التفاؤلية للأمور - التفاؤل- والتوجه بالأهداف وصياغة المسارات البديلة لانجاز هذه الأهداف - الأمل- وكذلك القدرة على مواجهة المشكلات وضبط النفس واستعادة السيطرة عقب حدوثها - القدرة علي المقاومة-))

(Luthans, et al, 2010; Luthans& yossef , 2007)

٢/٢/٢- أبعاد رأس المال النفسي :-

في ضوء العرض السابق لمفهوم رأس المال النفسي يمكن تحديد الأبعاد الأساسية لة فيما يلي :-

(أ) الثقة بالنفس (Efficacy)

تشير هذه الثقة إلي إيمان الفرد بقدرته علي تحقيق النجاح وانجاز الأعمال التي يكلف بها (Luthans et al, 2007) ، وقد أوضح (Luthans , 2002) أن هذه

الثقة تلعب دورا هاما في زيادة دافعية الفرد وإصراره علي إحراز النجاح من خلال صياغة استراتيجيات أكثر فعالية ، وأظهرت الدراسات الحديثة دور هذه الثقة في تخفيض إدراك العاملين لضغوط وأعباء العمل خاصة بالنسبة للعاملين في الصفوف الأمامية (Jensen, 2010) إضافة إلي زيادة الشعور بالانجاز وتخفيض الاحباط ومن ثم تخفيض احتمالات شعور العاملين بالاحترق الوظيفي (Li et al, 2015) ذلك علي المستوي الفردي أما علي المستوي التنظيمي فقد أوضحت حوالي ١١٤ دراسة وجود علاقة إيجابية بين عنصر الثقة بالنفس وبين الأداء التنظيمي وذلك كنتيجة لارتفاع معدلات أداء العاملين ذوي الثقة المرتفعة في أنفسهم. (Luthans et al 2008

هذا و يمكن العمل علي زيادة مستوي الثقة لدي العاملين باستخدام العديد من الآليات والتي منها المادي مثل التعليم ، الخبرة ، محاكاة التجارب الناجحة (Luthans et al, 2006 , 2004) ومنها بعض الآليات المعنوية مثل الدعم النفسي للعاملين كإبراز المتميزين منهم والاعتراف بدورهم في النجاح التنظيمي ، وتوفير مناخ العمل المناسب. (Donald &Ko, 2010)

(ب) الأمل (Hope)

يشير الأمل إلي قدرة الفرد علي تحديد الأهداف والعمل علي وضع المسارات أو الطرق البديلة لانجاز هذه الأهداف (lathans & yousef , 2004) ، أي أن هذا الأمل يرتبط ارتباطا وثيقا بدرجة إصرار الفرد علي تحقيق الأهداف (Walumbwa, 2010)، وبناء عليه يمكن الحكم علي الفرد أنه يتمتع بدرجة عالية من الأمل أم لا إذا توافر لديه أمرين **أولهما** التوجه نحو الهدف (الرغبة في الوصول للأهداف- will power –agency) **وثانيها** القدرة علي التخطيط وتحديد الأساليب البديلة (pathway) لتحقيق هذا الهدف (Luthans et al , 2006) ، و في عام ٢٠٠٧

أضاف Luthans عنصر ثالثا للأمل وهو الجزء الخاص بقدرة الفرد علي إزالة العقبات التي تعوق تحقيقه للهدف ووضع مسارات أخرى للوصول إليه وذلك بعد حذف المسارات الغير ممكنة التحقيق. (Luthans et al, 2007)

كذلك يمكن أن يساهم هذا الأمل في زيادة درجة رضا العاملين ومستوي أدائهم في العمل (Petersan &Luthans, 2003) و زيادة الالتزام التنظيمي وزيادة شعور العاملين بالسعادة داخل بيئة العمل (luthans et al, 2008) ، إضافة الي القدرة العالية علي مواجهة ضغوط العمل وإدراكها علي أنها تحديات يجب مواجهتها وليس ضغوطا يجب تجنبها (Avey et al, 2007) ، كما يساهم الأمل في زيادة قدرة العاملين علي علاج المشكلات ويزيد من كفاءة تغلبهم علي صعوبات العمل (Avey et al, 2008) يضاف الي ذلك زيادة القدرة التوظيفية للفرد و المتمثلة في قدرته علي البحث عن اساليب جديدة للوصول إلي فرص عمل وذلك عقب فقدته لوظيفته الحالية (Chen &Lim, 2012)

هذا ويشير (Luthans et al , 2004) أنه يمكن العمل علي زيادة مستوي هذا الأمل لدي العاملين من خلال عدة أليات منها وضع الأهداف المحفزة للعاملين ، العمل علي تجزأة المهام الصعبة ، التركيز علي الانجازات قصيرة المدى و استخدام السيناريوهات البديلة (what if) لزيادة درجة الجاهزية (الاستعداد) لمواجهة الظروف الطارئة. (Aveg et al, 2011)

(ج) التفاؤل (Optimism)

يعرف (luthans &youssef , 2004) التفاؤل علي أنه توقع الفرد لحدوث النتائج الايجابية ، وعند تحقق هذه النتائج فإنه غالبا ما يرجعها للذات وفي نفس الوقت فإنه يرجع وقوع النتائج السلبية (حالة تحققها) للعوامل الخارجية وليس لضعف قدراته أو

امكانياته ، وعادة ما يرتبط هذا التفاؤل بالنظرة الايجابية للحياة بشكل عام وتوقع الأحداث الجيدة وليس السيئة منها (Dehoogh & Denoogh, 2008) ، كما يرتبط ذلك التفاؤل ارتباطا وثيقا بالأمل hope خاصة فيما يتعلق بالجزء الخاص بالبحث علي الطرق البديلة لتحقيق الأهداف (pathway) ، حيث يشير (Luthans & Youssef, 2007) أنه كلما كان الفرد قادرا علي البحث عن المسارات البديلة لتحقيق أهدافه وتحديد غير المألوف منها ، كلما زادت قدرته علي مواجهة العقبات وتحقيق الأهداف ومن ثم يزيد مستوي تفاؤله بصفة عامة.

كما يؤكد (Luthans et al 2010) أن هناك اختلاف بين عنصري التفاؤل والثقة ، حيث يرتبط الأول بالتوقع أما الثاني فيرتبط بالإدراك وكذلك نجد أن التفاؤل عادة يرتبط بالحياة بصفة عامة أما الثقة فتتعلق بموقف محدد ، بمعنى أن الفرد قد يفقد الثقة في قدراته في موقف محدد مثل العمل ، ولكنه يظل متفائلا بالنسبة لنواحي أخرى من حياته مثل الحياة الأسرية علي سبيل المثال ، وذلك علي العكس بالنسبة لعنصر التفاؤل .

وعن الدور الذي يلعبه التفاؤل كأحد المكونات الأساسية لرأس المال النفسي يشير (Luthans et al, 2008) ان هذا التفاؤل يزيد من قدرة الفرد علي بذل مزيد من الجهد في العمل وبناء عليه يزيد من احتمالات تحقق النتائج الايجابية فيشعر الفرد بالرضا الوظيفي من ناحية والسعادة بصفة عامة من ناحية أخرى ، كما يزيد التفاؤل من إدراك العاملين لجوده الحياة الوظيفية (Mortazavi et al, 2012) مما يؤدي الي رفع درجة رضاهم عن الحياة ككل ، ويضيف (Chen & Lix 2012) أن التفاؤل يزيد من قدرة الفرد علي السيطرة في حالة فقد الوظيفة حيث غالبا ما يرجع أسباب ذلك الفقد للعوامل الموقفية وليس لضعف قدراته الذاتية لذلك يكون من غير الصعب عليه ايجاد فرصة عمل جديدة ، ومن ناحية أخرى يمكن النظر للتفاؤل علي

أنه قوة للحماية أو وقاية للعاملين من ضغوط العمل والحياة بصفة عامة بما يعمل علي زيادة استخدامهم للأساليب الايجابية للتعامل مع هذه الضغوط (Jenson, 2012).

كما يساهم التفاؤل في زيادة التزام العاملين نحو المنظمة بما يزيد من دافعيتهم للمشاركة في سلوكيات المواطنة التنظيمية (Hui et al , 2014) ، ويؤكد ذلك ما توصلت إليه دراسة (Kapagoda et al, 2014) إلي وجود تلك العلاقة الوثيقة بين التفاؤل ومعدل أداء العاملين ، حيث أرجعت الدراسة السبب في ذلك إلي أن العاملين ذوي درجة التفاؤل المرتفعة أكثر قدرة علي القيام بالسلوكيات الإيجابية الرسمية والتطوعية بما يساهم في ارتفاع نسبة انجازهم للأهداف وذلك علي عكس العاملين ذوي درجة التفاؤل المنخفضة .

وعن آليات تدعيم هذا التفاؤل لدي العاملين أشار (Luthans et al 2004) أنه من الضروري تحديد أساليب دفاعية عند حدوث المواقف الصعبة ، البعد عن الأهداف غير الواقعية والعمل علي تجنب ذلك الخلط بين التفاؤل والأحلام غير المدروسة ، ويؤكد (Hui et al , 2014) علي أهمية وجود الدعم التنظيمي سواء كان ذلك بشكل رسمي أو غير رسمي في زيادة التفاؤل لدي العاملين خاصة فيما يرتبط بالأحداث المستقبلية.

(د) القدرة علي المقاومة (Resilience)

تمثل المقاومة تلك الطاقة الإيجابية التي تدفع الفرد لاعادة السيطرة علي مجريات الأمور وذلك عقب الأحداث الطارئة أو السيئة مثل الفشل ، الصراع والتغير التنظيمي ،حيث تساعده علي تحمل تبعات هذه الأحداث من خلال زيادة قدرته علي تحمل المسؤولية (Luthans , 2002)، هذا وتختلف هذه المقاومة عن مجرد التكيف مع التغيرات في أنها تتضمن عناصر أخرى مثل التوافق ، الرضا ، الحافز

وفعالية التواجد ، بمعنى أن الفرد قد يتكيف مع الظروف السيئة أو الفشل و لكنه لا يستطيع أن يوفر الحافز و الرضا الذي يمكنه من التعافي من هذه الظروف و ذلك علي عكس القدرة علي المقاومة . (Luthans , 2003)

وترتبط هذه المقاومة بنوعين من العوامل هما العوامل أو الأصول الشخصية Personal assets والعوامل المؤثرة أو عوامل الخطر Risk or influence factors، حيث تشير **الأولي** إلي تلك العوامل المرتبط بالفرد مثل المستوي التعليمي ، الخبرة ، المستوي الاجتماعي والاستقرار العائلي وتساعده علي تحقيق المقاومة الفعالة لكل ما هو سئ أو طارئ ، والعوامل **الثانية** فهي التي ترتبط بالتأثير أو الخطر وتعلق بالبيئة الخارجية ودرجة إدراك الفرد للخطر الموجود في هذه البيئة ، مثل تضارب السلطات ، التخفيض التنظيمي والأزمات الاقتصادية. (Luthans et al 2006).

هذا ويشير (Luthans & Avalio 2007) إلي أن هذه المقاومة تختلف عن الثقة في أنها رد فعل للعوامل الخارجية Reactive أما الثقة فهي فعل داخل استباقي للأحداث Proactive ، كما ترتبط المقاومة بالأمل و الطموح وذلك لأنه عند حدوث الأزمات أو المواقف الخطرة يعمل الفرد علي تحديد المسارات أو الطرق البديلة pathway التي تزيد من مقاومته لهذه الأحداث بحيث أنه كلما زاد مستوي الأمل و الطموح لدي الفرد يكون من المتوقع أن تزيد قدرته علي المقاومة و ذلك علي العكس بالنسبة للأفراد ذوي المستوي المنخفض من الأمل و الطموح . (Luthans et al, 2007).

وحول أهمية الدور الذي تمثله هذه المقاومة يشير (Tugad & Fredrichson, 2004) الي أن هذه المقاومة تساهم في جعل العاملين أكثر قدرة علي تحمل ضغوط العمل وكذلك أكثر كفاءة في التعامل مع مصادر هذه الضغوط وذلك بسبب ما

تحققه هذه المقاومة من مزايا للفرد مثل المرونة ، التكيف والثبات العاطفي ، كما أنها تزيد من قدرة الأفراد علي المواجهة ، قبول التغير بل والترحيب به والسرعة في استعادة السيطرة حالة حدوث هذا التغيير (Avey et al, 2010) ، ويضيف Chen) (Lin, 2012) أنه يمكن النظر لهذه المقاومة علي أنها تمثل طاقة / قدرة نفسية وعقلية تمكن الأفراد من التفكير في الخطوات التالية عقب حدوث الأزمات بصفة خاصة مثل أزمة فقد الوظيفة.

وعن كيفية تدعيم وتنمية قدرة العاملين علي المقاومة خاصة في ظل البيئة المضطربة التي يواجهونها سواء داخل أو خارج المنظمة ، يشير (Luthans et al, 2010) أن تحقيق ذلك يتوقف بصفة أساسية علي تدعيم العوامل الخاصة بالفرد اضافة الي تخفيض حدة العوامل المرتبطة بالخطر ، ويضاف الي ذلك ضرورة البعد عن أساليب التفكير السلبية ، البحث عن الحلول البديلة ، التركيز والهدوء ، و التدريب علي كفاءة التعامل مع الضغوط الوظيفية والحياتية . (O'donoheu, 2015).

٢/٣ - العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية ورأس المال النفسي :

تؤثر جودة الحياة الوظيفية باعتبارها تجربة وظيفية كلية متعددة الأبعاد والمكونات (مادية ومعنوية) على تكوين وتنمية رأس المال النفسي عند العاملين ، ويلاحظ من قراءة الدراسات السابقة حول العلاقة بين هذه التجربة الوظيفية ورأس المال النفسي انه يمكن تقسيم هذه الدراسات إلى قسمين رئيسيين هما :

- ١) الدراسات التي تناولت تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية علي رأس المال النفسي
- ٢) الدراسات التي تناولت التأثير العكسي لرأس المال النفسي على جودة الحياة الوظيفية .

٢/٣/١- الدراسات التي تناولت تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية علي رأس المالالنفسي :-

تؤثر جودة الحياة الوظيفية باعتبارها تجربة وظيفية كلية متعددة الأبعاد والمكونات (مادية ومعنوية) على تكوين وتنمية رأس المال النفسي عند العاملين حيث أكدوا (Agala eta,2003) في دراسته التي تناولت عينة من ٢٦٤ مفردة من العاملين في القطاع الصناعي أن هناك علاقة وثيقة بين خمسة أبعاد مرتبطة بجودة الحياة الوظيفية وهي (التدريب والتطوير -الدعم التنظيمي - الرضا الوظيفي- الدعم النفسي - التوازن بين الحياة الوظيفية و العائلية) وبين الصحة النفسية للعاملين وبالتالي على دعم رأس المال النفسي لديهم خاصة من حيث دعم الثقة بالنفس وزيادة القدرة على التكيف والمقاومة حالة حدوث الظروف الطارئة التي تواجه المنظمة وفرادها , لذلك يكون من المهم بمكان ان تعمل المنظمات على تضمين برامج جودة الحياة الوظيفية كجزء رئيسي من سياسات واستراتيجيات الموارد البشرية بهدف تحسين قدراتهم النفسية ومن ثم رفع مستويات الانجاز والتطوير . (Rathi,2009)

كذلك أوضح (Chan & Wyatt , 2007) أن أدراك العاملين لجودة الحياة الوظيفية وما يرتبط بها من توفير للامان المادى والنفسى لهم , تؤثر على رأس المال النفسى لهؤلاء العاملين خاصة من حيث تطلعاتهم المستقبلية (الطموح) قدرتهم على انجاز الأعمال , وتحقيق ما يطمحون إليه من أهداف (الثقة) , كما يؤثر المناخ التنظيمي الداعم للعاملين (كأحد مكونات جودة الحياة الوظيفية) على تحسين رأس المال النفسى للعاملين بأبعادها الأربعة(الثقة , الامل , الطموح , المقاومة) يضاف إلى ذلك الدور الوسيط الذى يلعبه رأس المال النفسى فى العلاقة يبين ذلك المناخ التنظيمي الداعم ويبين تحسين أداء العاملين على المستويات المختلفة (, Luthans, etal

2008; 2007) ويؤكد هذه العلاقة ما أوضحه (Hui et al ,2014) من ان ما توفره المنظمة للعاملين من دعم على المستوياته المختلفة يؤثر على الأبعاد الأربعة لرأس المال النفسي وهو ما يؤدي بدوره إلى زيادة التزام العاملين سواء فيما يتعلق بمهامهم الوظيفية الرسمية أو التطوعية ، ومن ناحية أخرى تؤثر القيادة الداعمة للعاملين على رأس المال النفسي لهم خاصة فيما يدعم ثقتهم بأنفسهم وقدرتهم على تحقيق الأهداف الذاتية والتنظيمية و ذلك من خلال دور هذه القيادة في تنمية كلا من الطاقات النفسية الايجابية للعاملين من ناحية والمناخ الأخلاقي الايجابي داخل المنظمة من ناحية اخرى . (Walumbwo etal,2009)

واوضح (Reddy&Reddy,2010) العلاقة بين الأبعاد الثمانية لجودة الحياة الوظيفية والتي وضعها Walton في عام ١٩٧٣ وبين تدعيم الجوانب النفسية للعاملين حيث تؤدي هذه الابعاد مجتمعة (باعتبارها برنامج متكامل يحقق تجربة وظيفية جيدة للعاملين) إلى تحسين القدرات العقلية والبدنية للعاملين بما يزيد من ثقتهم بانفسهم وقدرتهم على مواجهة ضغوط وتحديات البيئة المحيطة . كما يرتبط بها زيادة في مستويات شعور العاملين بالرضا و الأمان الوظيفي بما يسهم بدوره في رفع مستوى الطموح والامل لديهم .(Sirgy, 2008) ، وفي نفس السياق يشير (AL Qutop & Harrim , 2011) إلى العلاقة المباشرة بين جودة الحياة الوظيفية وبين صحة العاملين وتواجههم الفعال داخل المنظمة , وذلك فيما يتعلق بالأبعاد السبعة التي اقترحها كمؤشر لقياس الصحة الكلية للعاملين (الصحة البدنية - الذهنية - الاجتماعية - النفسية - العاطفية - الوظيفية - الاخلاقية) حيث أوضح أن ما تستخدمه المنظمة من برامج هدفها زيادة جودة الحياة الوظيفية للعاملين تساهم في تحقيق سعادة العاملين وارتفاع مستويات شعورهم بالطموح والأمل والقدرة على تحقيق الذات من خلال العمل بهذه المنظمة ويدعم ذلك ما أوضحه (Swamy)

(etal, 2012) من أن جودة الحياة الوظيفية تساهم في زيادة شعور العاملين بالتفاؤل والطموح نحو المستقبل كما ترتبط جودة الحياة الوظيفية باستخدام العديد من البرامج التي تحقق قدر مرتفع من الاستقلالية للعاملين مثل التمكين , المشاركة في صنع القرارات - الاندماج الوظيفي والتنظيمي، الامر الذي يزيد من قدرة العاملين علي الحصول علي المعلومات بما يسهم في زيادة درجة الثقة والطموح لديهم ، اضافة الي ذلك فان مثل هذه البرامج يزيد من امتلاك العاملين لادوات القوة خاصة فيما يرتبط بالتأثير في صنع القرار بما يساهم بشكل مباشر في زيادة شعورهم بالمقاومة حيال التغيرات التنظيمية المختلفة (Swamy&Swamy , 2013) اضافة الي ذلك فان جودة الحياة الوظيفية تعمل علي استخدام العديد من البرامج المهمة بتطوير المسار المهني للعاملين مثل التدريب - مكافأة المتفوقين - سهولة الدخول لمصادر المعلومات ، الامر الذي يؤدي الي زيادة تطلعات العاملين ، رفع مستويات طموحاتهم ، زيادة ثقتهم بانفسهم ، القدره علي المواجهة والمقاومة في تطوير وتحسين وتنظيم اليات العمل بما يزيد من تدفق العمل وتخفيض الاختناقات بما يسهم بدوره في رفع مستويات الانتاجية وانجاز الاهداف بما يحقق ارتفاع في مستوي راس المال النفسي بابعاده الاربعة . (Amin , 2013)

هذا ويشير (Narehan etal , 2014) الي دور الثقافة التنظيمية كأحد مكونات جودة الحياة الوظيفية في تدعيم راس المال النفسي للعاملين ، حيث يؤكد انه كلما كانت هذه الثقافة ايجابية ، بمعني كونها ثقافة متفتحة ، فعالة ، متعاونة ، اجتماعية ، مرنة ، داعمة للأخلاقيات كلما ساهم ذلك في شعور العاملين بالرضاء والامان والثقة ، وهو ما يؤدي الي رفع مستويات ثقتهم بانفسهم وقدرتهم علي مواجهة صعوبات ومشكلات العمل ، ويضيف (Bora,2015) انه بصفه عامة تسهم ظروف العمل الجيدة في رفع مستويات الاشباع النفسي لدي العاملين ومايرتبط بها

من زيادة اتجاهاتهم الايجابية نحو العمل ونحو انفسهم وقدرتهم علي مواجهة ضغوط العمل المتزايدة يوماً بعد يوم ، كما يشير (Sihag & Karikwol , 2015) أن جودة الحياة الوظيفية خاصة فيما يتعلق بظروف العمل المادية ، العدالة التنظيمية، القيادة ، الاشراف والاعتراف بجهود العاملين ترتبط ايجابيا برأس المال النفسي للعاملين خاصة فيما يتعلق بشعور العاملين بالثقة والامل والقدرة علي المقاومة، و أخيراً تؤكد (مهدي ، ٢٠١٥) علي الدور الوسيط الذي يلعبه رأس المال النفسي في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و الاستغراق الوظيفي للعاملين ، حيث أظهرت الدراسة أن جودة الحياة الوظيفية تساهم في زيادة رأس المال النفسي للعاملين وهو ما يؤدي بدوره الي زيادة رغبتهم في المشاركة في الممارسات الخاصة بالاستغراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (السلوكي ، العاطفي ، المعرفي).

٢/٣/2- الدراسات التي تناولت التأثير العكسي لرأس المال النفسي علي

جودة الحياة الوظيفية

اظهرت العديد من الدراسات التأثيرات الايجابية المتعددة التي يحدثها وجود رأس المال النفسي علي تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين سواء بشكل مباشر او غير مباشر، حيث اوضحت الدراسات التي قام بها Luthans وزملائه خاصة منذ عام ٢٠٠٥ ، ان هناك تأثيرات غير مباشرة لرأس المال النفسي كطاقه تظافرية synergistic capacity علي اتجاهات وسلوكيات العاملين بشكل ايجابي (Luthans etal , 2008) ومنها ذلك التأثير علي الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي (Luthans etal , 2007)، وانخفاض معدلات الغياب وزيادة معدلات اندماج العاملين داخل المجتمع التنظيمي (Avey etal , 2011) ، كما يؤثر وجود رأس المال النفسي بأبعاده المختلفة علي قدرة العاملين علي ادراك ضغوط

العمل بشكل جيد وكفاءة التعامل معها , حيث اوضح , Luthans & Avey etal (2009) أن الافراد ذوي الدرجة المرتفعة من رأس المال النفسي يكون لديهم قدرة أكبر علي مواجهة هذه الضغوط باستخدام أساليب ايجابية وفعالة مثل المواجهة، التكيف و ايجاد الحلول البديلة أكثر من غيرهم ممن يواجهون نفس هذه الضغوط بالطرق السلبية مثل الانسحاب والتوقف عن العمل .

كما اظهر (Norman etal , 2010) وجود علاقة ارتباطية قوية بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية سواء علي المستوي الفردي (العلاقة مع الزملاء) او المستوي التنظيمي (العلاقة مع المنظمة) ، ومن ناحية أخرى يؤكد (Avey etal , 2011) علي العلاقة السلبية بين رأس المال النفسي وما اطلق عليه السلوكيات المضادة للانتاجية Counter Productivity Work Behaviors سواء كان ذلك علي المستوي الفردي او التنظيمي ، حيث لوحظ أنه مع انخفاض رأس المال النفسي للعاملين غالبا ما يميل العاملون الي المشاركة في هذه السلوكيات والعكس صحيح ، كذلك أكد (Nguyen & Nguen , 2011) أن وجود رأس المال النفسي لدي العاملين بما يحققه من شعور مرتفع بالامل والطموح والثقة في قدراتهم وزيادة قدراتهم علي المقاومة ، يساعد في ادراكهم لجودة الحياة الوظيفية وكذلك ادراكهم لجودة الحياة بشكل عام وأكدت الدراسة علي ضرورة ان تهتم المنظمات بتدعيم هذه الجوانب الاربعة لرأس المال النفسي باعتبارها أحد آليات مواجهة تحديات البقاء خاصة في بيئة الأعمال الحالية .

هذا وقد اظهر (Mortazavi etal , 2012) أن وجود رأس المال النفسي يساعد في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين سواء من حيث اشباع حاجاتهم للبقاء والانتماء وكذلك الحصول علي المعرفة وشعورهم بالسعادة وقبول التغيير وهو ما يؤثر بدوره علي جودة اداء هؤلاء العاملين سواء من الناحية المادية او المعنوية ، و يؤكد

هذه العلاقة دراسة (Thoetal . 2014) والتي اظهرت تلك العلاقة الايجابية بين رأس المال النفسي وجودة الحياة الوظيفية الامر الذي يدفع العاملين لمضاعفة الجهد الوظيفي ومن ثم تحسين الاداء الوظيفي والتنظيمي وتحسين القدرات التنافسية للمنظمات، ومن ناحية اخري فان العاملين ذوي رأس المال النفسي المرتفع غالبا مايسعون لتحقيق جودة الحياة الوظيفية في صورة جودة العلاقات وكفاءة التعاملات مع ضغوط العمل (lanzo etal , 2015) وذلك لأن ادراك هؤلاء العاملين للأنشطة الادارية الهادفة لتحسين جودة الحياة الوظيفية غالبا ما يكون مرتفع عن غيرهم من العاملين ذوي رأس المال النفسي المنخفض (Nafi . 2015) ، اضافة الي ذلك فان رأس المال النفسي يؤدي الي تحقيق جودة الحياة الوظيفية من حيث توفير العديد من القدرات والاليات مثل الثقة بالنفس وتحديد المسارات البديلة ، تخطيط الاعمال والتي تزيد من درجة التوافق بين الفرد والمنظمة بشكل عام ، وبين الفرد وزملائه بشكل خاص (Larson etal , 2013) ، كما يساهم في تحقيق تلك الجودة في صورة تحسين العلاقات ، زيادة القدرة علي تكوين الصداقات داخل بيئة العمل ، القدرة علي الحصول علي المعلومات اللازمة لانجاز الاهداف اضافة الي تطوير القدرات والمهارات الابداعية للعاملين (Huong , 2016) . هذا ويترتب علي وجود رأس المال النفسي تحسين جودة الحياة الوظيفية وخاصة من حيث زيادة درجة اندماج العاملين في العمل ، حيث يلاحظ ان العاملين ذوي رأس المال النفسي المرتفع تتوافر لديهم موارد نفسية وانسانية تساعد علي تحقيق ذلك الاندماج بفعالية (Leven , 2015) ، ومن ناحية اخري يحقق رأس المال النفسي زيادة في مستويات الذكاء العاطفي للعاملين مما يوطد من العلاقات الرسمية والغير رسمية داخل المنظمة ويزيد من مشاركة العاملين في سلوكيات المواطنة التنظيمية (Pradhan , 2016) ، كما يساهم رأس المال النفسي في تحسين مستويات جودة

الحياة الوظيفية للعاملين من خلال تحقيق قدر من التوازن بين المتطلبات الوظيفية والعائلية سواء من حيث الوقت , الجهة والاهتمامات خاصة فيما يرتبط بعنصر الثقة بالنفس والذي يعمل علي زيادة قدرة الافراد علي كفاءة توزيع هذه الجوانب الثلاثة بين العمل والحياة العائلية وهو ما يؤدي بدوره الي تحقيق جودة الحياة الوظيفية والعائلية علي حد سواء . (Siu , 2015) .

واخيرا يشير (Qui , et al , 2015) الي ان رأس المال النفسي يمكنه تحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال تحسين عملية المشاركة في المعرفة وزيادة القدرة علي الدخول للمصادر المختلفة للمعلومات ويضاف الي ذلك دور راس المال النفسي في تحسين الصحة النفسية والعقلية والبدنية للعاملين مما يجعلهم اكثر قدرة علي تقبل الاخرين , العمل في فريق , تطوير افكار جديدة و زيادة القدرات الابتكارية للعاملين بما يزيد من فاعلية دورهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية داخل بيئة العمل . (Sweetman,etal , 2011) .

(4) مشكلة الدراسة :-

من استعراض الدراسات السابقة التي تناولت جودة الحياة الوظيفية , وراس المال النفسي والتأثيرات المتبادلة بينهما , تتضح عدة جوانب أساسية هي :

١- أنه يمكن اعتبار جودة الحياة الوظيفية أحد الاليات الهامة التي يمكن استخدامها لتعظيم الاستفادة من الموارد البشرية المنتظمة . (; 2008 , sirgy ; 2016 , Thomas . pravar 2013 ; 2012 , Garg etal)

٢- ان تعظيم الاستفادة من الموارد البشرية لا يتوقف فقط علي الاهتمام بالجوانب الفكرية والاجتماعية , ولكنه يستدعي ايضا بالضرورة اعطاء قدر اكبر من الاهتمام بالجانب النفسي والذي يعد من اكثر العوامل تأثيرا علي اتجاهات وسلوكيات الموارد البشرية خاصة في ظل ما تعاني منه هذه الموارد من بيئة مضطربة علي

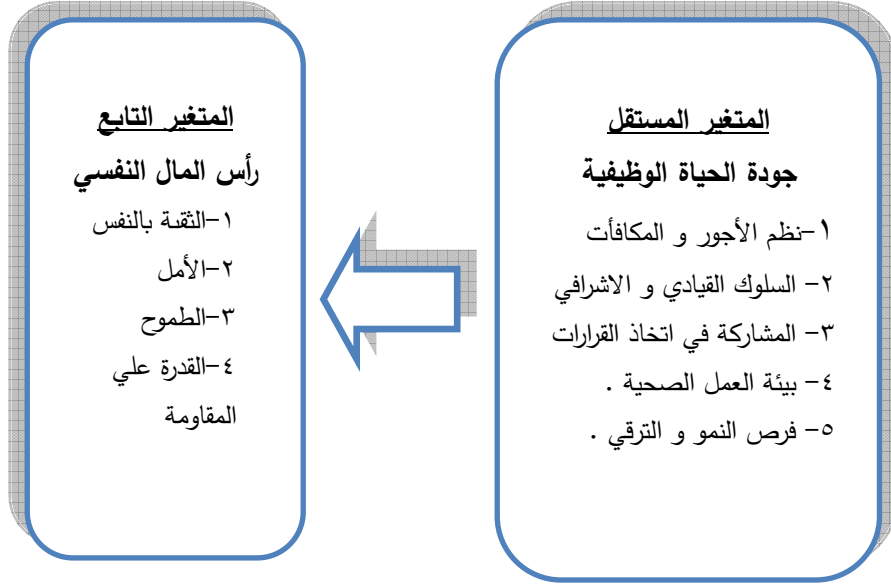
عدة مستويات (اجتماعية - اقتصادية. Luthans , 2002 , 2003 ; Luthans etal , 2010 Newman etal , 2014 ; Pradhan , 2016)
 ٣- أن معظم الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية ورأس المال النفسي , قد ركزت علي :-
 أ- استخدام رأس المال النفسي كمتغير مستقل يؤثر علي تحسين أحد جوانب جودة الحياة الوظيفية . Nafi , 2012 ; Mortazavi etal , 2011; Avey etal (, 2015 ; Larson etal , 2015 ; Huong , 2016) .
 ب- بالنسبة للدراسات التي تناولت جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل قد اكتفت فقط بدراسة احد ابعاد هذه الجودة (الثقافة التنظيمية أو القيادة أو المناخ التنظيمي) وليس كونه استراتيجية متكاملة ، واثرها علي الصحة النفسية للعاملين أو الجوانب النفسية للعاملين , وذلك دون التركيز بشكل واضح علي راس المال النفسي . (Sihag & Karikwal , 2015 ; Chan and Wyatt , 2007 ; Ajala , 2003) .

وبناء عليه فإنه يمكن صياغة مشكلة الدراسة فيما يلي :-

((تحدد تأثير جودة الحياة الوظيفية كمفهوم متكامل ومتعدد الابعاد علي راس المال النفسي للعاملين بابعاده الأربعة -الثقة ، التفاؤل ، المقاومة ، و الامل))

(5) نموذج الدراسة :-

في ضوء العرض السابق لمتغيرات الدراسة و مراجعة الأدبيات التي تناولت العلاقة بينها ، يمكن تحديد نموذج الدراسة في الشكل التالي :



شكل رقم (١)
(نموذج الدراسة)

المصدر :- من اعداد الباحث

(6) أهمية الدراسة :-

يشير (Fred Luthans , 2003) انه في خضم الحياة المعاصرة وتعقد العوامل البيئية سواء التنظيمية او البيئة الخارجية , اصبحنا في حاجة ملحة للبحث عن المزيد من الايجابية في حياتنا سواء كمواطنين او عاملين في المنظمات المختلفة , وبعبارة اخري فان الموارد البشرية في الوقت الحاضر تعاني من العديد من الضغوط

سواء علي المستوي الوظيفي او الحياتي بشكل عام ولذلك فان تعظيم الاستفادة وتحقيق العائد المرجو من الاستثمار في هذه الموارد (الاصول) البشرية يستدعي التركيز بشكل اكبر علي تحسين النواحي النفسية لها خاصة وان هناك اتفاق حول كون هذه الاصول هي حجر الزاوية في بقاء وتفوق وتنافسية منظمات الاعمال (Newman etal , 2014 ; Hui etal , 2014 ; Naïf, 2015 ; Sihag & Sarikwal , 2015) ، ولعل البيئة التنظيمية وماصبحت تمثله من حياة تنظيمية بالنسبة للعاملين ، وذلك علي اعتبار أن العمل لم يعد مجرد وظيفة ولكنه تجربة وظيفية متكاملة تعد من اكثر العوامل المؤثرة في تلك النواحي النفسية للموارد البشرية وكيفية الاستفادة منها وتعظيم دورها في تحقيق النجاح التنظيمي . (Chib, 2012 ; Jain and Thomas , 2016 ; Phan &Vo, 2016) ولذلك فان هذه الدراسة تسعى الي تحديد العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المتعددة باعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة والمؤثرة علي الموارد البشرية وادائها ، وبين رأس المال النفسي لهذه الموارد ، وتبرز أهمية هذا البحث من عدة زوايا أساسية هي :-

أ- انها من الدراسات العربية القليلة التي تناولت مفهوم رأس المال النفسي .

ب- ان الدراسات السابقة لم تدرس دور جودة الحياة الوظيفية كمفهوم متكامل وتأثيره علي رأس المال النفسي للعاملين.

ج- التطبيق علي القطاع المصرفي والذي يعاني العاملون به من الكثير من الضغوط الوظيفية والامر الذي يستدعي الاهتمام بدعم الحياة الوظيفية لهم حتي يمكن تنمية رأس المال النفسي لديهم ودعم مستويات ادائهم الوظيفي .

(7) أهداف الدراسة :-

تسعي الدراسة الي تحقيق عدة اهداف أساسية يمكن تحديدها وتوضيح اليات تحقيقها في الجدول التالي :-

جدول رقم (٢)**(أهداف الدراسة واليات تنفيذها)**

ألية التنفيذ	الهدف
الدراسة النظرية	١- ابراز مفهوم جودة الحياة الوظيفية بابعاده المتعددة باعتباره أحد الاستراتيجيات الفعالة لتعظيم الاستفادة من الموارد البشرية في منظمات الاعمال .
الدراسة النظرية	٢- توجيه الانظار بشكل اكبر لمفهوم رأس المال النفسي باعتباره من احداث المفاهيم المرتبطة بالاستفادة من الموارد البشرية في منظمات الاعمال.
الدراسة الميدانية (اختبار الفروض)	٣- الوقوف علي العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية بابعادها المختلفة والأبعاد المختلفة المكونة لرأس المال النفسي .

المصدر: الجدول من اعداد الباحث

(8) فروض الدراسة :-

يتمثل الفرض الرئيس للدراسة في :-

"هناك تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لجودة الحياة الوظيفية علي رأس

المال النفسي للعاملين "

ويتفرع هذا الفرض الي خمسة فروض فرعية هي:-

١/١ - " هناك تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لنظم لأجور و المكافآت علي رأس

المال النفسي للعاملين (الثقة بالنفس- الأمل - الطموح -القدرة علي المقاومة) "

- ٢/١- " هناك تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية للسلوك القيادي و الاشرافي علي رأس المال النفسي للعاملين (الثقة بالنفس- الأمل - الطموح -القدرة علي المقاومة)"
 ٣/١- " هناك تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية للمشاركة في اتخاذ القرارات علي رأس المال النفسي للعاملين (الثقة بالنفس- الأمل - الطموح -القدرة علي المقاومة)"
 ٤/١ - "هناك تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لبيئة العمل الصحية علي رأس المال النفسي للعاملين (الثقة بالنفس- الأمل - الطموح -القدرة علي المقاومة)"
 ٥/١- "هناك تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لفرص النمو و الترتي علي رأس المال النفسي للعاملين (الثقة بالنفس- الأمل - الطموح -القدرة علي المقاومة)"
(9) متغيرات الدراسة و أساليب القياس

يوضح الجدول رقم (٣) المتغيرات الأساسية للدراسة و ما يرتبط بها من مفاهيم و أساليب القياس و ذلك علي النحو التالي :-

جدول رقم (٣) متغيرات الدراسة و أساليب القياس

المتغيرات	المفهوم	الأبعاد و أسلوب القياس
١-جودة الحياة الوظيفية	والتي تشير الي التجربة الوظيفية الجيدة التي يعيشها العاملون داخل المنظمة و التي تتحقق كنتيجة لاستخدام المنظمة لعدة أليات (مادية -اجتماعية - نفسية) لجعل هذه الظروف أكثر انسانية و ملائمة لظروف العمل هو ما يسهم بدورة في تحقيق العديد من الايجابيات سواء علي مستوي الأفراد أو المنظمات .	تم الاعتماد في قياس هذا المتغير علي قائمة الأستقصاء و ذلك باستخدام خمسة أبعاد رئيسية هي الأكثر استخداما في الدراسات السابقة مثل (Swamy etal, 2014; Jain&Thomas, 2016) وقد تمثلت هذه الأبعاد في :- ١- بيئة العمل الصحية الأمانة ٢- فرص النمو و الترتي . ٣- المشاركة في اتخاذ القرارات ٤- السلوك القيادي و الاشرافي ٥- نظم الأجور و المكافآت .
٢-رأس المال النفسي	و الذي يتمثل في تلك الحالة النفسية الايجابية للفرد والتي يمكن توصيفها من	تم الاعتماد في قياس هذا المتغير علي قائمة الأستقصاء و ذلك باستخدام الأبعاد

الأربعة الرئيسية المتفق عليها في الدراسات السابقة مثل (Luthans et al, 2010; O'Donohue, 2015) وقد تمثلت هذه الأبعاد في :- ١- الثقة بالنفس . ٢- الأمل . ٣- الطموح . ٤- القدرة علي المقاومة .	خلال قدرة الفرد على انجاز الأهداف ذات التحدي (الثقة)، التحلي بالنظرة التفاؤلية للأمور (التفاؤل) والتوجه بالأهداف وصياغة المسارات البديلة لانجاز هذه الأهداف (الأمل) وكذلك القدرة على مواجهة المشكلات وضبط النفس واستعادة السيطرة عقب حدوث الأزمات والأحداث الطارئة (القدرة علي المقاومة) .
--	--

المصدر: الجدول من اعداد الباحث .

(10) أسلوب و طريقة الدراسة :-

اعتمدت الدراسة علي كلا من الدراسة المكتبية و الميدانية ، و التي تمثل

هيكل كلا منها فيما يلي :-

(أ) الدراسة المكتبية :

و التي تمثلت في مراجعة الدراسات و الأبحاث السابقة في مجالات جودة الحياة الوظيفية و رأس المال النفسي بشكل عام ، و كذلك الدراسات التي حاولت الربط بين هذين المجالين و ايجاد العلاقة بينهما .

و قد سعت هذه الدراسة المكتبية الي تحقيق ثلاثة أهداف أساسية هي :

- ١- تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة .
- ٢- تحديد العلاقات بين هذه المفاهيم و صياغة الفروض .
- ٣- تطوير المقاييس الرئيسية التي تم الاعتماد عليها في قياس متغيرات الدراسة .

(ب) الدراسة الميدانية :-

و قد اشتملت هذه الدراسة علي تحديد العناصر التالية :-

- ١- مجتمع و عينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في العاملين بقطاع البنوك الحكومية المصرية (البنك الأهلي - بنك مصر - بنك القاهرة) و ذلك لأن هذه البنوك الثلاثة تستحوذ علي أكبر نسبة من الأصول و الودائع و القروض التي يشملها القطاع المصرفي المصري كما يظهر بالجدول التالي :

جدول رقم (٤)

بيانات أكبر عشرة مصارف مصرية في نهاية عام (٢٠١٦)

(الأرقام بالمليون دولار)

البنك	الأصول		الودائع		القروض	
	النسبة	القيمة	النسبة	القيمة	النسبة	القيمة
البنك الأهلي	٣٧%	٦١,٥	٣٧%	٥١,٨	٣٢%	١٥,٧
بنك مصر	١٩%	٣١,٢	٩%	٢٧	١٤%	٧
بنك القاهرة	٥%	٩,٤	٥%	٨	١٧%	٣,٥
اجمالي الحكومية	٦١%	١٠٢,١	٥١%	٨٦,٨	٦٣%	٢٦,٢
باقي المصارف العشرة	٣٩%	٦٢,٣	٤٩%	٥٢,٧	٣٧%	٢٣,٣
الاجمالي	١٠٠%	١٦٤,٤	١٠٠%	١٣٩,٥	١٠٠%	٤٩,٥

المصدر: الجدول من اعداد الباحث بناء علي تقارير اتحاد المصارف العربية نهاية عام ٢٠١٦

يلاحظ من الجدول السابق أن البنوك الحكومية الثلاثة التي شملتها الدراسة تستحوذ علي نسبة ٦١% من اجمالي الأصول و ٥١% من اجمالي الودائع و ٦٣% من اجمالي القروض في المصارف المصرية العشرة الكبرى و ذلك طبقا لما تشير الية تقارير اتحاد المصارف العربية ، و هو ما يبرز أهمية هذه البنوك و السبب في اختيارها مجالاً للدراسة الميدانية .

وقد تم الاعتماد علي عينة عشوائية بسيطة من العاملين بهذه البنوك ، و بالاعتماد علي الجداول الخاصة بتحديد حجم العينة ، فان الحجم المناسب هو

٣٨٤ مفردة و ذلك لأن حجم المجتمع يتجاوز ١٠٠٠ مفردة و ذلك عند معامل ثقة ٩٥% (بازعة ١٩٩٦) ، و قد تم بالفعل استيفاء عدد ٣٤٨ قائمة من اجمالي ٣٨٤ قائمة وذلك بمعدل استجابة يصل الي ٩١% تقريبا .

٢- جمع البيانات

تم جمع البيانات من خلال قائمة الاستقصاء التي تضم مجموعة من العبارات الخاصة بقياس ميغيرات الدراسة وهي *جودة الحياة الوظيفية* (المتغير المستقل) التي يدركها العاملون و مدي تقييمهم لهذه الجودة ، فقد تم قياسها من خلال ٢٦ عبارة تعكس الخمسة أبعاد الأساسية المستخدمة بالدراسة هي:

- ١- بيئة العمل الصحية الأمنة ،و تمثلت في (العبارات من ١-٥)
 - ٢- فرص النمو و الترقى ، و تمثلت في (العبارات من ٦-١١)
 - ٣- المشاركة في اتخاذ القرارات ، و تمثلت في (العبارات من ١٢-١٧)
 - ٤- السلوك القيادي و الاشرافي ،و تمثلت في (العبارات من ١٨-٢٢)
 - ٥- نظم الأجور و المكافات ، و تمثلت في(العبارات من ٢٣-٢٦)
- أما بالنسبة للمتغير الثاني (التابع) و هو *رأس المال النفسي*، فقد تم قياصة من خلال ٢٤ عبارة تعكس الأبعاد الأربعة الأساسية المتعارف عليها لقياس هذا المتغير ، وهي :

- ١- الثقة بالنفس ،و تمثلت في (العبارات من ١-٦)
 - ٢- التفاؤل ، و تمثل في (العبارات من ٧-١٢)
 - ٣- الطموح ، و تمثل في (العبارات من ١٣-١٨)
 - ٤- القدرة علي المقاومة ،و تمثلت في (العبارات من ١٩-٢٤)
- هذا و قد تم صياغة جميع العبارات و تطويرها بما يلائم التطبيق و الواقع العملي بالبيئة المصرية ، و قد تم اختبار القائمة علي عينة صغيرة من المجتمع بلغت ٤٥

مفردة و في ضوء هذا تم اجراء بعض التعديلات في صياغة بعض العبارات ، وكذلك تم استخدام معامل ألفا كرونباخ Conbach's alpha لاختبار اعتمادية القائمة و الذي بلغ (٠,٨) .

٣ - التحليل الإحصائي واختبار الفروض:

بعد قيام الباحث بجمع البيانات، تم اجراء التحليل الإحصائي واختبار الفروض وذلك من خلال اجراء التحليل الوصفي لعينة البحث، متبوعا بنتائج التحليل الوصفي لبنود قياس المتغيرات، ثم تحليل العامل الاستكشافي Exploratory Factor Analysis (EFA) وذلك باستخدام برنامج (SPSS v. 20)، وكذلك تحليل العامل التوكيدي Confirmatory Factor Analysis (CFA) ، ثم تحليل نمذجة المعادلة الهيكلية Structure Equation Modeling (SEM)، ثم تحليل الفروق بين المجموعات المتعددة Multi Group Analysis (MGA) وذلك باستخدام برنامج Smart (PLS v. 3.2.6) وذلك لأنه يمتاز بإمكانية تحليل نمذجة المعادلة الهيكلية للعلاقات المتعددة والمعقدة بين المتغيرات في ظل حجم عينة يمثل نصف حجم العينة المطلوب في برامج أخرى لتحليل نمذجة المعادلة الهيكلية (Ringle et al., 2015)

وقد تمثلت مراحل عملية التحليل الإحصائي للبيانات الميدانية للدراسة فيما يلي:-

أولاً : - تحليل الصلاحية و الثبات لبنود قياس متغيرات الدراسة

للقيام بعملية تحليل الصلاحية و الثبات تم الاعتماد على العامل الاستكشافي Exploratory Factor Analysis وذلك للوقوف علي مدى صلاحية بنود قياس المتغيرات ، وكذلك اختبار الاعتمادية لأداةالقياس حتي يمكن تحديد درجة الاتساق الداخلي بينها internal consistency و ذلك باستخدام معامل Conbach's alpha قبل القيام بتحليل العامل التوكيدي Confirmatory Factor Analysis واختبار الاعتمادية باستخدام معامل الاعتمادية المركبة Composite

reliability واختبار فروض البحث، وذلك نظراً لأن متغيرات البحث يتم قياسها بأكثر من بعد وأكثر من بند (مقياس متعدد العبارات) Multi Item scale ، و بناء عليـة فان

عملية تحليل الصلاحية و الثبات قد اجريت من خلال الخطوات التالية :-

(أ) تحليل العامل الاستكشافي (Exploratory Factor Analysis)

(ب) تحليل الاعتمادية باستخدام معامل معامل (Conbach's alpha)

(ج) تحليل العامل التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis)

(أ) تحليل العامل الاستكشافي (EFA)

يعتبر تحليل العامل الاستكشافي من أهم الأساليب الإحصائية التي تستخدم في البحوث العلمية للقيام بتحديد أهم البنود التي ترتبط بالمقياس الخاص بكل متغير، وذلك من خلال تجميع كل مجموعة من البنود تقيس بعداً معيناً في المتغير في مجموعة تسمى عاملاً Factor ويمثل هذا العامل بعداً كامناً من أبعاد المتغير، ومن ثم يحتوي كل منها على عدة بنود (Malhotra, 2010,; Field, 2009, Ch. 17; Hair et al., 2010,; Pallant, 2011,) في تحديد بنود قياس المتغيرات في تحليل العامل التوكيدي Confirmatory Factor Analysis وكذلك مستوى القياس (Hair et al., 2010, p.142).

يوضح الجدول رقم (٥) نتائج تطبيق هذا التحليل كما يلي :-

جدول رقم (٥) تحليل العامل الاستكشافي والاعتمادية
باستخدام معامل كرونباخ ألفا

بنود القياس	المتغير								
	بيئة عمل صحية وأمنة	فرص النمو والترقي	المشاركة في اتخاذ القرارات	السلوك القيادي والإشرافي	الأجور و المكافآت	الثقة بالنفس	التعاون	الطموح	المقاومة
Q1	.691								
Q2	.767								
Q3	.840								
Q4	.774								
Q5	.665								
Q16	.655								
Q17	.716								
Q18	.703								
Q19	.749								
Q20	.713								
Q21	.569								
Q22	.748								
Q23	.750								
Q24	.694								
Q25	.503								
Q26	.073								
Q27	.659								
Q28	.768								
Q29	.821								
Q30	.785								
Q31	.630								
Q37	.668								
Q38	.724								
Q39	.800								
Q40	.594								
Q41	.496								

دراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية علي رأس المال النفسي

د /عايدة سيد معوض ٢٠١٨/٣/٢٠

بنود القياس	المتغير								
	بيئة عمل صحية وأمنة	فرص النمو والترقي	المشاركة في اتخاذ القرارات	السلوك القيادي والإشرافي	الأجور و المكافآت	الثقة بالنفس	التقاول	الطموح	المقاومة
Q42						.599			
Q43						.727			
Q44						.700			
Q45						.701			
Q46						.662			
Q47						.408			
Q48						.590			
Q49						.673			
Q50						.656			
Q51						.670			
Q52						.604			
Q53						.537			
Q54						.706			
Q55						.720			
Q56						.739			
Q57						.640			
Q58						.583			
Q59						.624			
Q60						.737			
Q61						.725			
Q62						.756			
Q63						.770			
Q64						.698			
KMO	0.834	0.878	0.826	0.861	0.809	0.866	0.833	0.845	0.908
Eigen value	3.737	3.537	3.336	3.663	2.786	3.885	3.600	3.925	4.130
معامل التباين Cumulative variance %	74.738	70.737	55.604	73.265	69.662	64.742	60.000	65.411	71.836
Conbach's alpha	0.915	0.896	0.815	0.908	0.854	0.890	0.863	0.889	0.921

يتضح من الجدول رقم (٥) أنه يمكن الثقة في نتائج تحليل العامل الاستكشافي بالنسبة لكل المتغيرات حيث أن معامل "KMO" الخاص بكل منها أكبر من ٠,٦ ، كما أن لنتائج اختبار Bartlett's لها تعتبر معنوية عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥ ، كما تم الاعتماد على معامل Eigen value وذلك لتحديد عدد العوامل التي سيتم تحميل البنود عليها، وذلك بالاعتماد على طريقة المكون الأساسي Principle component وبتبني طريقة Varimax في تدوير البنود. أيضًا فإن معامل التباين الكلي أكبر من ٥٠% مما يعكس بناء الصلاحية للمتغير (Hair et al., 2010) أيضًا يجب الإشارة إلى أن تحليل العامل الاستكشافي يتم هنا للاسترشاد بنتائج فقط للحكم على الصلاحية بنوعها (التقاربية Convergent والتمييزية Discriminant) حيث يعد تحليل العامل التوكيدي أدق من تحليل العامل الاستكشافي، كذلك فإن جميع متغيرات البحث سيتم الإبقاء عليها وذلك وفقًا لمعيار تحميل البنود على العوامل الخاصة بها وهو ٠,٣ (Hair et al., 2010, p. 117). كما يتضح أيضًا أن جميع متغيرات البحث (التابعة) سيتم تحميلها على متغير واحد First order –reflective measurement و هو (رأس المال النفسي) ، في حين سيتم تحميل متغيرات البحث (المستقلة) على متغير واحد و هو(جودة الحياة الوظيفية) بمستوى قياس من الفئة الثانية Second-order reflective-reflective measurement وذلك للاسترشاد به في تحليل العامل التوكيدي.

(ب) تحليل الاعتمادية باستخدام معامل Cronbach's alpha

يتضح ايضا من الجدول رقم (٥) ان جميع المتغيرات قد اتسمت بالاعتمادية وفقاً لمعيار Cronbach's alpha حيث لا يقل اي منها عن ٠,٨ (Hair et al 2010).

(ج) تحليل العامل التوكيدي (CFA) Confirmatory Factor Analysis

أكدت نتائج تحليل العامل التوكيدي على الصلاحية التقاربية Convergent validity وكذلك الصلاحية التمييزية Discriminant validity كما يلي:

جدول (٦) نتائج تحليل العامل التوكيدي

(باعتبار أن رأس المال النفسي يتكون من عدة أبعاد)

Discriminant validity (Fornelllarcker)									الثبات المركب Composite reliability	الصلاحية التقاربية AVE	معامل التفسير R ²	Evaluation criteria of variables
فرص النمو والتنقي	بيئة عمل صحية وأمنة	المقاومة	المشاركة في اتخاذ القرارات	الطموح	السلوك القيادي و الإشرافي	الثقة بالنفس	التناؤل	الأجور و المكافآت				
								0.834	0.901	0.696		نظم الأجور والمكافآت
							0.773	0.328	0.899	0.597	0.173	التناؤل
						0.802	0.696	0.222	0.915	0.644	0.273	الثقة بالنفس
					0.855	0.341	0.362	0.475	0.931	0.731		السلوك القيادي والإشرافي
				0.806	0.270	0.429	0.274	0.003	0.917	0.649	0.23	الطموح
			0.758	0.180	0.568	0.191	0.243	0.313	0.726	0.574		المشاركة في اتخاذ القرارات
		0.847	0.167	0.742	0.201	0.366	0.243	0.008	0.938	0.717	0.147	المقاومة
	0.863	0.297	0.170	0.364	0.167	0.250	0.113	0.127	0.935	0.744		بيئة عمل صحية وأمنة
0.838	0.078	-0.128	0.421	-0.156	0.155	-0.223	0.015	0.381	0.922	0.702		فرص النمو والتنقي

يتضح من الجدول رقم (٦) أن جميع متغيرات البحث في نموذج القياس المحسن تتسم بالصلاحية التقاربية وفقاً لمعيار $AVE > 0.5$ (Average Variance Extracted)، كما أنها تتسم بالصلاحية التمييزية وفقاً لمعيار Fornell larcker، أيضاً تتسم بالاعتمادية المركبة Composite reliability وفقاً لمعيار $CR > 0.7$ ، كما يلاحظ أن معامل التفسير الكلي R^2 للتناؤل 17.3%، و للثقة بالنفس 27.3%، و للطموح 23%، المقاومة 14.7%، ومن ثم يمكن الاعتماد على نموذج القياس المحسن في اختبار فروض البحث.

ثانياً: اختبار الفروض :-

لاعطاء قدر أكبر من المصدقية لعملية اختبار الفروض و التثبيت من النتائج ، قام الباحث بإجراء عملية اختبار الفروض علي مرحلتين هما :-

- (١) اختبار فروض الدراسة (باعتبار أن رأس المال النفسي يتكون من عدة أبعاد)
 (٢) اختبار الفروض (باعتبار أن رأس المال النفسي هو متغير واحد)
 و ذلك علي أساس أن الكثير من الدراسات السابقة أكدت علي العلاقة التظافرية بين أبعاد رأس المال النفسي بحيث يمكن النظر لهذا المتغير الأساسي ككل متكامل و ليس كأبعاد فرعية (. (luthans et al, 2010; kapagoda et al, 2014; Denehue, 2015.....).

(١) اختبار فروض الدراسة (باعتبار أن رأس المال النفسي يتكون من عدة أبعاد)**جدول (٧) نتائج اختبار فروض الدراسة****(باعتبار أن رأس المال النفسي يتكون من عدة أبعاد)**

النتيجة	P Values	T Statistics	B	الفرض
قبول *	0.000	3.655	0.258	نظم الأجر والمكافآت -> التفاؤل
قبول *	0.001	3.408	0.223	نظم الأجر والمكافآت -> الثقة بالنفس
رفض	0.098	1.654	-0.098	نظم الأجر والمكافآت -> الطموح
رفض	0.385	0.869	-0.054	نظم الأجر والمكافآت -> المقاومة
قبول *	0.004	2.896	0.193	السلوك القيادي والاشرفي -> التفاؤل
قبول *	0.009	2.595	0.172	السلوك القيادي والاشرفي -> الثقة بالنفس
قبول *	0.000	3.591	0.228	السلوك القيادي والاشرفي -> الطموح
قبول *	0.046	1.994	0.125	السلوك القيادي والاشرفي -> المقاومة
قبول *	0.071	1.803	0.114	المشاركة في اتخاذ القرارات -> التفاؤل
قبول *	0.020	2.333	0.167	المشاركة في اتخاذ القرارات -> الثقة بالنفس
قبول *	0.081	1.744	0.122	المشاركة في اتخاذ القرارات -> الطموح
قبول *	0.039	2.065	0.157	المشاركة في اتخاذ القرارات -> المقاومة
رفض	0.442	0.769	0.042	بيئة عمل صحية -> التفاؤل
قبول *	0.000	3.812	0.198	بيئة عمل صحية -> الثقة بالنفس

النتيجة	P Values	T Statistics	B	الفرض
قبول *	0.000	7.202	0.336	بيئة عمل صحية -> الطموح
قبول *	0.000	5.075	0.273	بيئة عمل صحية -> المقاومة
رفض	0.032	2.146	-0.165	فرص النمو والترقي -> التفاؤل
رفض	0.000	5.960	-0.420	فرص النمو والترقي -> الثقة بالنفس
رفض	0.000	3.718	-0.231	فرص النمو والترقي -> الطموح
رفض	0.002	3.046	-0.215	فرص النمو والترقي -> المقاومة

** مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥ .

* مستوى معنوية أقل من ٠,٠١ .

بتضحج من الجدول رقم (٧) قبول بعض فروض الدراسة و رفض بعضها الاخر و ذلك علي النحو التالي :

(١) قبول الفرض الفرعي الأول الذي ينص علي أن "هناك تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لنظم لأجور و المكافآت علي رأس المال النفسي للعاملين (الثقة بالنفس- الأمل - الطموح -القدرة علي المقاومة)" ، وذلك بشكل جزئي ، حيث تم قبول العلاقة بين نظم الأجور و المكافآت وبين كلا من شعور العاملين بالتفاؤل و الثقة بالنفس ، في حين لم تثبت صحة العلاقة بين هذه النظم و بين شعور العاملين بالطموح و القدرة علي المقاومة .

(٢) قبول الفرض الفرعي الثاني الذي ينص علي أن "هناك تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية للسلوك القيادي و الاشرافي علي رأس المال النفسي للعاملين (الثقة بالنفس- الأمل - الطموح -القدرة علي المقاومة)" ، حيث تثبت صحة العلاقة بين السلوك الاشرافي و القيادي و بين الأبعاد الأربعة لرأس المال النفسي للعاملين .

(٣) قبول الفرض الفرعي الثالث الذي ينص علي أن "هناك تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية للمشاركة في اتخاذ القرارات علي رأس المال النفسي للعاملين (الثقة بالنفس- الأمل - الطموح -القدرة علي المقاومة)" ، حيث ثبتت صحة العلاقة بين تلك المشاركة و بين الأبعاد الأربعة لرأس المال النفسي للعاملين .

(٤) قبول الفرض الفرعي الرابع الذي ينص علي أن "هناك تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لبيئة العمل الصحية علي رأس المال النفسي للعاملين (الثقة بالنفس- الأمل - الطموح -القدرة علي المقاومة)" ، وذلك بشكل جزئي ، حيث تم قبول العلاقة بين هذه البيئة و بين كلا من شعور العاملين بالثقة بالنفس و الطموح و المقاومة، في حين لم تثبت صحة العلاقة بين هذه البيئة وشعور العاملين بالتفاؤل

(٥) رفض الفرض الفرعي الخامس الذي ينص علي أن "هناك تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لفرص النمو و الترقى علي رأس المال النفسي للعاملين ، حيث تم رفض هذه العلاقة بالنسبة لكل أبعاد رأس المال النفسي .

(٢) اختبار فروض الدراسة (باعتبار أن رأس المال النفسي متغير

واحد)

وبناء عليه فقد تمثلت نتائج هذا المستوي الثاني من اختبار الفروض كمايلي:-

(أ) تحليل العامل التوكيدي Confirmatory Factor Analysis**جدول (٨) نتائج تحليل العامل التوكيدي****(باعتبار أن رأس المال النفسي هو متغير واحد)**

Discriminant validity (Fornelllarcker)						الثبات المركب Composite reliability	الصلاحية التقاربية AVE	معامل التفسير R ²	Evaluation criteria of variables
فرص النمو والترقي	رأس المال النقسي	بيئة عمل صحية	المشاركة في اتخاذ القرارات	السلوك القيادي والإشرافي	الأجور والمكافآت				
					0.704	0.935	0.744		بيئة عمل صحية وأمنة
				0.854	0.450	0.920	0.5		الأجور والمكافآت
			0.759	0.561	0.334	0.931	0.729		السلوك القيادي والإشرافي
		0.863	0.172	0.167	0.211	0.730	0.577		المشاركة في اتخاذ القرارات
	0.707	0.360	0.200	0.295	0.130	0.940	0.500	39.3	رأس المال النقسي
0.837	-0.195	0.078	0.444	0.149	0.273	0.921	0.701		فرص النمو والترقي

يتضح من الجدول رقم (٨) أن جميع متغيرات البحث في نموذج القياس المحسن تتسم بالصلاحية التقاربية وفقاً لمعيار $AVE > 0.5$ ، كما يلاحظ أيضاً أنها تتسم بالصلاحية التمييزية وفقاً لمعيار Fornell larcker، أيضاً تتسم بالاعتمادية المركبة وفقاً لمعيار $CR > 0.7$. كما أن معامل التفسير لرأس المال النفسي ككل هو ٣٩,٣% ومن ثم يمكن الاعتماد على نموذج القياس المحسن في اختبار فروض الدراسة.

(ب) اختبار الفروض :-**جدول (٩) اختبار الفروض****(باعتبار أن رأس المال النفسي هو متغير واحد)**

النتيجة	P Values	T Statistics	B	الفرض
رفض	0.909	0.115	0.009	الأجور والمكافآت -> رأس المال النفسي
قبول	0.003	3.000	0.182	السلوك القيادي والاشرفي -> رأس المال النفسي
قبول	0.021	2.309	0.188	المشاركة في اتخاذ القرارات -> رأس المال النفسي
قبول	0.000	6.630	0.321	بيئة عمل صحية -> رأس المال النفسي
رفض	0.000	4.751	-0.333	فرص النمو والترقي -> رأس المال النفسي

** مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠٥ .

* مستوى معنوية أقل من ٠,٠١ .

يتضح من الجدول رقم (٩) قبول بعض فروض الدراسة و رفض بعضها الأخر**و ذلك علي النحو التالي :**

- (١) رفض الفرض الفرعي الأول الذي ينص علي أن "هناك تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لنظم لأجور و المكافآت علي رأس المال النفسي للعاملين (الثقة بالنفس- الأمل - الطموح -القدرة علي المقاومة)"
- (٢) قبول الفرض الفرعي الثاني الذي ينص علي أن "هناك تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية للسلوك القيادي و الاشرافي علي رأس المال النفسي للعاملين (الثقة بالنفس- الأمل - الطموح -القدرة علي المقاومة)".
- (٣) قبول الفرض الفرعي الثالث الذي ينص علي أن أن "هناك تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية للمشاركة في اتخاذ القرارات علي رأس المال النفسي للعاملين (الثقة بالنفس- الأمل - الطموح -القدرة علي المقاومة)"

(٤) قبول الفرض الفرعي الرابع الذي ينص علي أن "هناك تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لبيئة العمل الصحية علي رأس المال النفسي للعاملين (الثقة بالنفس- الأمل - الطموح -القدرة علي المقاومة)"

(٥) رفض الفرض الفرعي الخامس الذي ينص علي أن "هناك تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لفرص النمو و الترتقي علي رأس المال النفسي للعاملين (الثقة بالنفس- الأمل - الطموح -القدرة علي المقاومة)"

(١١) مناقشة نتائج الدراسة :-

يتضح من التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة و اختبار الفروض أن هناك تأثيرات متباينة لأبعاد جودة الحياة الوظيفية علي رأس المال النفسي للعاملين بالبنوك الحكومية المصرية وذلك سواء علي مستوي التأثير الكلي أو التأثير الجزئي علي كل بعد من أبعاد رأس المال النفسي ، فبالرجوع لجدول رقم (٩) نجد أن تأثير جودة الحياة الوظيفية علي رأس المال النفسي الكلي أكثر ما يكون في توافر بيئة العمل الصحية الأمانة ($B=0,321$) والتي أثرت ايجابيا علي كافة أبعاد رأس المال النفسي كما يظهره الجدول رقم (٧) ، وهو ما يتوافق مع الدراسات السابقة التي أكدت علي دور هذه البيئة في تدعيم رأس المال النفسي . (Agala,2003;Chan&Wyatt,2007;Reddy&Reddy,2010) ، بمعني أن العاملين الأكثر ادراكا لهذه البيئة الصحية الأمانة هم الأكثر امتلاكاً لرأس المال النفسي في صورة شعورهم بالثقة بالنفس ، الطموح ، الأمل و القدرة علي المقاومة و التصدي لأزمات العمل .

وبالرجوع لجدول رقم (٧) نجد أن تأثير هذه البيئة الصحية الأمانة علي أبعاد رأس المال النفسي قد اختلفت من بعد لآخر ، حيث كان تأثيرها الأكبر علي شعور العاملين بالطموح ($B=0,336$) ، القدرة علي المقاومة ($B=0,237$) ، الثقة

بالنفس ($B=0,198$) ، ، وهو ما يشير الي أن قيام المنظمة بتوفير هذه البيئة الصحية الأمانة في صورة الاهتمام بسلامة و أمن العاملين و الاهتمام ببرامج الصحة و السلامة المهنية اضافة الي وضع اللوائح و القوانين المؤكدة علي هذه السلامة يؤدي الي تدعيم رأس المال النفسي للعاملين ، بينما لم تظهرمعنوية العلاقة بين هذه البيئة وشعور العاملين بالتفاؤل و هو ما يتناقض مع الدراسات السابقة التي أكدت علي تأثير هذه البيئة علي كافة أبعاد رأس المال النفسي (Sihag&karikwol , 2015;Rathi,2009) ، و ربما يرجع السبب في ذلك الي أن العاملين في القطاع المصرفي يتعرضون لكثير من ضغوط العمل سواء النفسية أو البدنية اضافة الي الضغوط المعيشية ، الأمر الذي قد يجعل من بيئة العمل الصحية الأمانة ليست محركا قويا لزيادة شعورهم بالتفاؤل ، و لذلك تستدعي هذه العلاقة مزيد من الدراسة و البحث لتحديد أسبابها الحقيقية .

و يأتي في المرتبة الثانية تأثير المشاركة في اتخاذ القرارات ($B=0,188$) والتي أثرت ايضا ايجابيا علي رأس المال النفسي للعاملين كما يظهره الجدول رقم (٩) وهو ما يتوافق مع الدراسات السابقة التي أكدت علي دور هذه المشاركة في تدعيم رأس المال النفسي (Swamy et al,2007;Sertgy,2008;Al Qutop&Harrim,2011) ، حيث يكون من المتوقع انة عندما تحرص المنظمة علي اشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات سواء من خلال المشاركة في تحديد مشكلات العمل ، تقديم مقترحات لعلاج هذه المشكلات و الاعتراف بدور العاملين في علاج تلك المشكلات ، سوف يؤدي ذلك الي توفير قدر مرتفع من الثقة في قدراتهم بما يزيد من مستوي الطموح و التفاؤل لديهم ، كما أن توفير قدر من الشفافية حول عملية صنع القرارات سوف يؤدي الي زيادة تلك الثقة و زيادة القدرة علي

المقاومة و تحمل صدمات العمل طالما أن العاملين لديهم قدر من التأثير علي عملية صنع القرارات .

و لتحديد درجة تأثر أبعاد رأس المال النفسي بعملية المشاركة في اتخاذ القرارات ، يلاحظ من الجدول رقم (٧) أن تأثيرها الأكبر كان علي شعور العاملين بالثقة بالنفس ($B=0,167$)، القدرة علي المقاومة ($B=0,157$)،الشعور بالطموح ($B=0,122$) وأخيرالشعور بالتقاول ($B=0,144$).

و بالنسبة للبعد الخاص بالسلوك القيادي و الاشرافي فيأتي في المرتبة الثالثة من حيث التأثير علي رأس المال النفسي للعاملين ($B= 0,182$) كما يظهر من الجدول رقم (٩) ، و هو ما أكدت عليه الدراسات السابقة (Hui et al,2014) (Bora,2015) من أن سلوك المشرفين و الرؤساء المباشرين سواء من حيث تمكين العاملين و تشجيعهم علي المبادرة في العمل و توفير قدر من العدالة في التعامل معهم اضافة الي حرصهم علي توفير قدر من التعاون بين العاملين ، يؤثر بشكل كبير علي شعور هؤلاء العاملين بالقدرة علي انجاز أعمالهم و تحقيق أهدافهم الوظيفية الأمر الذي يتبعه زيادة شعورهم بالتقاول و الطموح والذي غالبا ما يقابل بالرعاية الجيدة من الرؤساء المباشرين بما يسهم بدوره في زيادة قدرة العاملين علي تحمل الضغوط اليومية و مقاومة تحديات و صعوبات العمل .

كما يظهر من الجدول رقم (٧) لتحديد تأثير السلوك القيادي و الاشرافي علي أبعاد رأس المال النفسي ، نجد أن هذا التأثير قد اختلفت من بعد لآخر ، حيث كان التأثير الأكبر علي شعور العاملين بالطموح ($B=0,228$)،الشعور بالتقاول ($B=0,193$)الثقة بالنفس ($B=0,198$) و أخير القدرة علي المقاومة ($B=0,125$) أما بالنسبة للبعدين الاخرين لأبعاد جودة الحياة الوظيفية الذين لم يثبت التحليل الاحصائي العلاقة بينهما و بين رأس المال النفسي للعاملين فهما (الاجور

و المكافآت - فرص النمو و الترتي) ، فبالنسبة للبعد الاول (لنظم الأجور و المكافآت) فلم تظهر تأثير لهذه النظم علي شعور العاملين بالتفاضل (B=,258) و الثقة بالنفس (B=,223) بينما لم تظهر معنوية علاقة هذه النظم بكل من شعور العاملين بالطموح و القدرة علي المقاومة (انظر جدول رقم ٧) وهو ما يتنافض مع الدراسات السابقة التي أكدت علي علاقة نظم الأجور و المكافآت بكافة أبعاد رأس المال النفسي (Swamy&Swamy,2013;Amin,2013 , أبو ليفة , ٢٠١٥) ، و ربما يمكن ارجاع السبب في ذلك الي أن العاملين في القطاع المصرفي (علي الرغم من الأجور المرتفعة) غالبا ما يرتبط طموحهم بالترقي و النمو الوظيفي و شغل منصب أعلي ، اضافة الي أن نظم الاجور و المكافآت ليست هي المؤثر الوحيد علي قدرتهم علي المقاومة و تحمل صعوبات العمل ، بمعني أنه يمكن القول أن الحوافز المادية (نظم الأجور و المكافآت) ليست هي المحرك الأساسي لطموح العاملين و قدرتهم علي المقاومة نظرا لأن هناك تشبع في هذه الحوافز ، و ربما يؤكد ذلك العلاقة التي ثبتت معنويتها بين شعور العاملين بالطموح و قدرتهم علي المقاومة و بين كلا من المشاركة في القرارات و السلوك القيادي والاشرافي (حوافز معنوية) .

أما بالنسبة للبعد الثاني وهو فرص النمو والترقي فلم يكن من المتوقع ان لا يؤثر هذا البعد علي رأس المال النفسي بكل أبعاده كما أظهرت التحليل الاحصائي و اختبار الفروض (انظر جدول رقم ٧) ، حيث كان من المتوقع أن يكون هناك تأثير ايجابي لهذه الفرص علي أبعاد رأس المال النفسي كما أكدت الدراسات السابقة (Newman et al , 2014; Jain and Thomas , 2016) ، الا أنه يمكن تفسير ذلك بأنه قد يكون هناك أسباب أخرى ترتبط بفرص النمو و الترتي مثل طول الفترة الزمنية لعمليات الترتي ، حيث غالبا ما يخضع العاملون في القطاع المصرفي

لفترات اختبار طويلة اضافة الي أن عمليات الترقى غالبا ما تستغرق وقتا طويلا، بمعنى أن المنظمة تقدم فرص الترقى الوظيفي علي فترات متباعدة الأمر الذي قد لا يرضي طموح و رغبات العاملين وهو ما قد يؤثر سلبا علي أبعاد رأس المال النفسي لهم ، اضافة الي أنه قد تكون هناك محدودية في فرص النمو و الترقى المتاحة للعاملين مما يؤثر سلبا علي ادراكهم لمدي توافر هذه الفرص ، و أخيرا قد يدرك العاملون أن فرص الترقى و النمو يتم توزيعها بناء علي معايير أخرى غير الكفاءة في العمل ، بمعنى أنه قد تكون هناك عدالة في عملية توزيع فرص الترقى بين الادارات و المستويات الادارية المختلفة الا أن معايير اختيار من يحصلون عليها قد لا ترجع للكفاءة و من ثم تترك أثر سلبي علي العاملين و ثقتهم بأنفسهم و بالتالي انجازهم في العمل و طموحاتهم و كذلك مستوي تقاؤلهم و قدرتهم علي مواجهه و تحمل صعوبات العمل .

(١٢) توصيات الدراسة :-

في ضوء مناقشة نتائج الدراسة يتسني للباحث تقديم بعض التوصيات التي يمكن أن يكون لها بعض الفائدة لمنظمات الأعمال ، وتتمثل هذه التوصيات في النقاط التالية:-

١/١٢- يجب علي منظمات الأعمال الاهتمام بالحياة الوظيفية للعاملين و العمل علي توفير دعائم الجودة لهذة الحياة سواء علي المستوي المادي ،النفسي و الاجتماعي ، و ذلك لأنها تؤثر بشكل كبير علي قدرات العاملين و انجازهم لما يكلفون به من أعمال .

٢/١٢- علي المنظمات توجيه قدر أكبر من التركيز علي النواحي النفسية للعاملين و التي تم تجاهلها في السنوات الأخيرة في ظل ازدياد الأهداف و تصارع المنظمات ،

علي الرغم من أنها ذات التأثير الأكبر علي الأداء في ظل ما يعاني منه العاملون من ضغوط سواء علي المستوي الشخصي أو الوظيفي .

٣/١٢- لا بد أن تحرص المنظمات علي ضرورة توفير قدر من المراجعة و التقييم المستمر للجوانب المتعددة المرتبطة بالحياة الوظيفية لهم بهدف تحقيق قدر أكبر من الفعالية بها .

٤/١٢- لا بد من الحرص علي مشاركة العاملين و عدم اغفال دورهم في تطوير الجوانب المختلفة المرتبطة بالحياة الوظيفية للعاملين (مع مراعاة اختلاف العاملين في حاجاتهم ورغباتهم) وهو ما سيكون له جم الأثر علي معنوياتهم و من ثم أدائهم الوظيفي و الحياتي.

(١٣) الدراسات المستقبلية المقترحة :-

تناولت الدراسة خمسة أبعاد أساسية لجودة الحياة الوظيفية و تحديد علاقتها برأس المال النفسي للعاملين في القطاع المصرفي الحكومي بجمهورية مصر العربية ، و بناء علية يفتح ذلك المجال لدراسات أخرى مستقبلية مثل :-

١/١٣- دراسة جوانب أخرى لجودة الحياة الوظيفية للعاملين مث الاتصالات ، العلاقات الاجتماعية و المشاركة في اتخاذ القرارات و تحديد علاقتها برأس المال النفسي للعاملين .

٢/١٣- تكرار نفس الدراسة مع تغير قطاع التطبيق الي أحد القطاعات الأخرى و التي يعاني العاملون بها من ضغوط وظيفية كبيرة مثل هيئة التدريس بالجامعات - الأطباء..... الخ، و ذلك لأن العامل النفسي يلعب دورا هاما بالنسبة للعاملين في هذه القطاعات خاصة من حيث قدرتهم علي العمل و الانجاز .

٣/١٣- يمكن ادخال أثر بعض العوامل الديموجرافية مثل النوع - السن - الحالة الاجتماعية الخ كمتغيرات وسيطة و تحديد درجة تأثيرها علي طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و رأس المال النفسي للعاملين .

٤/١٣- اجراء دراسة مقارنة للعلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و رأس المال النفسي للعاملين في أحد القطاعات الحكومية و نظيرها من القطاع الخاص ، لتحديد الاختلافات في طبيعة هذه العلاقة فيما بين بيئة العمل الحكومي و الخاص .

أولا :- المراجع العربية

- ابراهيم ،مني محمد سيد (٢٠١٠)، " نموذج مقترح لبعض مسببات و نتائج رأس المال النفسي التطبيق علي المستشفيات و المراكز الطبية بجامعة المنصورة ،"المجلة العلمية للتجارة و التمويل ، كلية التجارة ، جامعة طنطا ، المجلد الأول ، العدد الثاني .

-أبو ليفة ،سناء مصطفى محمد(٢٠١٥)، دور رأس المال النفسي الايجابي في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و الاستغراق الوظيفي، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، جامعة الدول العربية، الطبعة الأولى ، القاهرة .

-العنزى ،سعد علي حمودة و ابراهيم،ابراهيم خليل (٢٠١٢)، "رأس المال النفسي الايجابي منظور فكري في المكونات و المرتكزات الجوهرية للبناء و التطوير " ، مجلة العلوم الاقتصادية و الادارية ، العدد ٦٥ .

-المغربي ، عبد الحميد عبد الفتاح(٢٠٠٤)، "جودة حياة العمل و أثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية " ، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة -جامعة الزقازيق، المجلد السادس و العشرين ، العدد الثاني .

- بازرة ،محمود صادق(١٩٩٦)، بحوث التسويق ،الرياض ، مكتبة العبيكان .

-جاد الرب،سيد محمد (٢٠٠٨) ، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال المصرية،القاهرة ، دار النهضة العربية .

-ديوب ،أيمن حسن (٢٠١٤)،" تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات: دراسة ميدانية " ،مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية ، المجلد (٣٠) ، العدد الأول ، كلية الاقتصاد جامعة دمشق .
-عارف، محمد عارف(٢٠١١)، "جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق معايير الجودة الشاملة: دراسة تطبيقية في المستشفيات الحكومية ببورسعيد"، رسالة ماجستير غير، منشورة كلية التجارة -جامعة قناة السويس .

-عبد الفتاح ، ايمان صالح (٢٠١١)، "أثر تغير الادارة كمتغير وسيط علي العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و تميز أداء المنظمات بالتطبيق علي الهيئة العامة لموانئ بورسعيد"، المجلة المالية و التجارية ، كلية التجارة ، جامعة بورسعيد .

-القحطاني،سالم سعيد سالم(٢٠١٦) ،"أثر الذكاء الوجداني عند المديرين علي جودة الحياة الوظيفية"، رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية التجارة -جامعة القاهرة
-مهدي ، فاطمة محمد حسن (٢٠١٥) "ادارة رأس المال النفسي كمدخل اداري لتطوير الأداء التنظيمي: دراسة ميدانية بالتطبيق علي المستشفيات الجامعية في محافظتي القاهرة و الاسماعلية

، " /https://753925/Record/search.mandumah.com/

ثانياً :- المراجع الأجنبية

-Ajala , E.M (2013) ." " Quality of Work life and Workers Well-being :The Industrial Social Workers Approach" , **Life Psychology** , vol .21, No.2, pp.342-357.

-Al Qutop , Mohi & Harrim , Hussein (2011) , " Quality of Work life Human well- being Linkage : Integrated Conceptual

- Framework ", **International Journal of Business and Management** , vol . 6 , No 8 , pp 193 – 205.
- Amin , Zalkarnin (2013) , The Mediating Effect of Quality of Work Life on the Relationship Between Career Development and Psychological – Wellbeing" , **International Journal of Research Studies in Psychological** , vol . 2 , No.2, pp 67-80.
- Avey, James; Richaard , Rebecca ; Luthans , Fred & Matre , Katen (2011) , " Meta – Analysis of the Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes , Behavior and performance " , **Human Resource Development Quarterly** , vol . 22 , No.2 pp 127-152.
- Avey , James ; Luthans , Fred & Jensen , Susan . (2009) " Psychological Capital : A Positive " , **Human Resource Management** , vol . 48 , No . 5 , pp 677 – 694 .
- Azril , Hayrol ; Asiah ,Jegak ; Azman , Noor & Behaman , A.S , (2010) ," Can Quality of Work life Affect work Performance among Government Agriculture Extension Officers : A case from Malaysia " , **Journal of Social Science** , vol . 6 , No.1 pp . 64-73.
- Bora , Balaram (2015) , " Quality of Work life – A literature Review " **International Journal of Management and Social Science** , vol . 3 , issue . 3 , pp . 106 – 115.
- Çavus , Mustafa & Gokcen . Ayse (2015) " Psychological Capital : Definition , Components and Effects " , **British Journal of Education , Society and Behavior Science** , vol . 5, No.3 pp 244 -255.
- Chan , W . Anita &Wyatt , Thomas (2007) ",Quality of Work life : A study of Employees in Shanghai , China " , **Asia Pacific Business Review** , vol . 13 , No .4 , pp . 501-517.
- Chen , Don J.Q & Lim , Vivien , (2012) " Strength in adversity : The influence of Psychological Capital on Job

- Search " , **Journal of Organizational Behavior** , vol . 33 . pp 811 – 839 .
- Chilb , Shineg (2012) , " Quality of Work life and Organizational Performance Parameters at Work place " , **SEGI Review** , vol . 5 , No . 2 , pp . 36 –47 .
- Choi , jeong (2014) " The Effect of Autonomous Work Environment and Positive Psychological Capital on Self – Directed Employee Behavior : Evidence form Korea " , **PHD dissertation , Universty of ilinois at Urbana - Champaign** .pp 87 -150
- Field, A. (2009). **Discovering statistics using SPSS**. Sage publications.
- Garg , C.P ; Munjal , Neetu ; Bansal , preeti & Singhal , Akshay (2012) , "Quality of Work life : An Over View " , **International Journal of Physical and Social Ciences** , vol . 2 , Issue , 3 , pp . 232 – 242 .
- Greenhous , Jeffrey ; Collins , Karen & Shaw , Jason (2003) ,"The Relation between Work – family Balance and Quality of life " , **Journal of Vocational Behavior** , vol . 36 , pp.510-531.
- Hair. Jr, Black, Babin, and Anderson (2010). "**Multivariate data analysis**", 7th edition, *Pearson Prentice Hall*.
- Hair. Jr, Hult. M, Ringle. M, and Sarstedt (2014). "**A primer on partial least squares**
- Hsu , Chia ; Husu,Ling & Chiu , Ming (2012), " Assessing the Impact of Psychological Capital on Project Team Members ' Creativity : A Potential Value – Added Rescues " , **Pacific Asia Conference on Information Systems . Paper . 100 (, [http : //aisel . asinet – org /pacis/ 2012](http://aisel.asinet-org/pacis/2012) , 100)**
- Huong , Thai Ho (2016) ,"Psychological Capital and Quality of Work Life Among Employees in Public Sector : Evidence

form Hochi City ", **Master Thesis , university of Tampere , School of Management.**

-Hui , Qingshan; Cao , Xuansheng & He , Hue (2014) " Empirical Research on the Influence if Organizational Support on Psychological Capital " , **American Journal of Industrial and Business Management** , vol . 4 , pp 182 – 189

- Jain , Yogesh & Thomas , Renil (2016)," Astudy on Quality of Work life Among the Employees of Leading Pharmaceuticals Limited Company of Vadorda District " , **International Journal of Applied Research** , vol .2 , No – 5 pp . 926-934.

- Jaider , Uma (2013) " Socio – psychological Determinants of Quality of Work Life Among Academicians" **International Journal of Science and Research** , pp . 2039 – 2043.

- Jayakumar .A & Kalaiselvi .K (2012) ." Quality of Work life : An Overview", **International Journal of Marketing and Financial Services and Management Research** , vol . 1 , issue 10 , pp . 140-151

- Jerome . S (2013) , "A study on Quality of Work life of Employees at Jeppiaar Cement Private LTD " , **International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies** , vol . 1 , Issue , 4 , pp . 49 – 57.

- Jensen , Susan . M (2012)" Psychological Capital : Key to Understanding Entrepreneurial Stress " **Economics and Business Journal** , vol . 4 , No . 1 ,pp 44 – 54

- Kappagoda , Sampath ; Othman , Hohg & Alwis , Gamini , (2014) " Psychological Capital and Job Performance : the Mediating Role of Work Attitudes " , **Journal of Human Resource and Sustainability Studies** , vol . 2 , pp 102 – 116.

-Kline, R. B. (2015). "Principles and practice of structural equation modeling". *Guilford press.*

- Larson ,Milan ; Norman , Steven ; Hughes , Larry & Avey , James (2013) " Psychological Capital : A New lens for Understanding Employee Fit and Attitudes " , **International Journal of Leadership Studies** , vol . 8 , issue . 8 pp 1554 – 3145
- Ieven , Ronald (2015), " Positive Psychology at Work" Psychological Capital and Thriving as Pathways to Employee Engagement " , **Master Thesis , university of Pennsylvania.**
- Li , Xirui ; Kan , Dani ; Liu,Li ; Shi, Meng & Wong , yang (2015) " The Mediating role of Psychological Capital on the Association Between Occupational Stress and Job Burnout among Bank Employees in China " **International Journal of Environmental Research and Public Health** , vol . 12 , pp 2984 – 3001 .
- Lonzo , Lauren ; Aziz , Shahnaz and Wuensch , Karl (2015) , " Work Aholism and Incivility Stress and Psychological Capital Role " , **International Journal of Work Place Health Management** , vol . 9 , No . 2 , pp . 165 – 183.
- Luthans,Fred& Avolio,Burce (2009) "The Point of Positive Organizational Behavior " , **Journal of Organizational Behavior** , vol .30 , pp 291-307
- Luthans, Fred ; Norman,steve ;Avolio,Bruce & Avey,Jams (2008),"The Mediating Role of Psychological Capital in the Supportive Organizational Climate – Employee Performance Relationship " , **Journal of Organizational Behavior** , vol .29 , pp 219 -238.
- Luthans , Fred . (2002) "The Need for and Meaning of Positive Organizational Behavior " , **Journal of Organizational Behavior** , vol . 23 , pp . 645 – 706.
- Luthans , Fred & Youssef , Carolyn M. (2004) , " Human , Social and Now Positive Psychological Capital Management

- :Investing in People for Competitive Advantage ", **Organizational Dynamics** ,vol . 33 , No.2, pp . 143 – 160 .
- Luthans , Fred & Youssef , Carolyn M. (2007) , " Positive Organizational Behavior in the Work place : The Impact of Hope , Optimism and Resilience " , **Journal of Management** , vol .33, No.5 , pp 774-800.
- Luthans , Fred; Luthans , Kyle & luthans, Brett (2004) " Positive Psychological Capital : Beyond Human and Social Capital " , **Business Horizons** ,vol.47 , No.1(January-February), pp 45-50
- Luthans ,Fred ; Avey James ;& Avolio , Bruce , (2006) " Psychological Capital Development :Toward a Micro – intervention " ,**Journal of Organizational Behavior** , vol . 27, pp.387 -393
- Luthans , Fred; Avey James ; Avolio , Bure & Peterson , Suzanne , (2010) "The Development and Resulting Performance :Impact of Positive Psychological Capital", **Human Resource Development Quarterly** , vol .21,N o.1 , pp . 41-67
- Luthans . Fred ; Avolio , Bruce ; Avey , James & Norman ,Steven " Positive Psychological :Measurement , and Relationships with Performance and Satisfaction " , **Personnel Psychology** , vol . 70 , No 3 , pp 541 – 572.
- Malhotra, N. K. (2010). "**Marketing research: An applied orientation**", 6th Global edition, *Upper Saddle River, NJ: Pearson.*
- Mortazavi, Saeed ; Yaziad, Sayed & Amani Alireza "Pstchological apital on Quality of Work Life and Organizatinal Performance " ,**International Journal of Contemporary Research in Business** , vol – 4 No.2, pp 206-217.

- Murthy , Ravindranath k (2014) " Psychological Capital , Work Engagement and Organizational Citizenship Behavior " , (SIMCA) pp . 347 – 358 .
- Nafi , wageeh , (2015) " Meta . Analysis of the the Impact of Psychological Capital on Quality of Life and Organizational Citizenship Behavior : Astudy on Sadat City Universty " , **International Journal of Business Administration** , vol . 6, No. 2, pp 42 -59.
- Nguyen , Tho .D & Naguen . Trang T.M (2012) " Psychological Capital , Quality of Work Life and Quality of Life of Marketers , " **Journal of Macro marketing** , March , vol . 33 , No . 1 , pp 87- 95.
- Nair , Sandhya (2013)," A Study on the Effect of Quality of Work life on Organizational Citizenship Behavior " , **Journal of Management** , vol . 6 , No .1, pp.34 -46.
- Narehan , Hassan ; Hariunnisa , Ma'amor ; Norfadzillah Rezak & Freziamella ; Lapok (2014),"The Effect of Quality of Work life Programs on Quality of life Among Employs at Multinational Companies in Malaysia " , **Social and Behavior Science**, vol . 112 , pp .24 . 34 .
- Norman , S.M; Avey , James ; Nimmich , J & Pigeon . N.G (2010) ," The Interactive Effect of Psychological Capital and Organizational Identity on Employee Organizational Citizenship Behavior and Deviance Behavior " , **Journal of leadership and Organizational Studies** ,vol . 17 , pp , 380 – 391.
- Pallant, J. (2011). "SPSS survival manual: a step by step guide to data analysis using SPSS". Crows Nest. New South Wales: Allen & Unwin.
- Pradhan , Robindra K (2016) " Impact of Psychological Capital on Organizational Citizenship Behavior : Moderating

Role of Emotional Intelligence " , **Business and Management** , vol . 6 , pp 1-16.

- Parvar , Mohamed ; Allamah , Sayyed & Ansari , Reza , (2013)," Effect of Quality Work life on Organizational Commitment by SEM ",**International Journal of Academic Research in Business Social science** , vol . 3 , No . 10 , pp . 135-143.

- Qiu , xiamawei ; Yan xiaocen & Lv , Yanle (2015) , " The Effect of Psychological Capital and Knowledge Sharing on Innovation Performance for Professional Technical Employees " , **Journal of Service Science and Management** .vol .8 , pp . 545 – 551 .

- Reddy , Lokandha & Reddy , Mohan . (2010)", Quality of work life of employees : Emerging Dimensions " **Asian Journal of Management Rresearch** , pp – 827 – 839

- Rego , Armenio ; Sousa , Filipa ; Marques, Carla & Cunha , Miguel (2012)," Authentic leadership Promoting Employessl Psychological Capital and Productivity " , **Journal of Business Research** , vol . 65 , pp . 429-437 .

-Rethi,Neerpal (2009) , " Relationship of Quality of Work life with Employees Psychological Well – Being " , **International Journal of Business Insights and Transformation** , vol.3 , issue . 1, pp.52-60

- Ringle, C. M., Wende, S., and Becker, J.-M. 2015. "SmartPLS3.'**Boenningstedt:SmartPLSGmbh** <http://www.smartpls.com>.

- Royuela , Vicente ; Leopez , Jordi & Surinach ,Jordi , (2007), " The Institutional vs. the Academic Definition of the Quality of Work life . What is the Focus on the European Commission ?" , **Research Institute of Applied Economic , Barcelona , Spain** (working paper)

- Rioli , Laura ; Savicki , Vector & Richards , Joseph , (2012) " Psychological Capital as A Buffer of Student Stress " , **Personal Psychological** , vol . 3 , No . 12 A , pp . 1202 – 1207.
- Saraji , Nasl & Daragahi , H (2006)" Study of Quality of Work life , " , **Iranian Journal of Public Health** , vol . 35 , No . 4 , p . 8-24
- Sen , Chandrani (2015)," Psychological Capital and Work Life Balance : Astudy on Police Officers " , **International Journal of Management and Sciences Reseach** , vol , 4. , No . 6 pp . 93 – 96 .
- Siu , ling , (2015), "Psychological Capital , Work well - being , and Work Life Balance Among Chinese Employees " , **Journal of Personnel Psychological** , vol . 12 , pp . 170 -181 .
- Sihag , Priyanka & Sarikwal , lory (2015) " , Effect of erceived Organizational Support on Psychological Capital : Astudy of IT Studies in Indian Framework " , **Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies** , vol . 20 , No . 2 , pp . 19-26
- Sigry , Joesph ; Efraty . David , Siegel , Philip & Lee , Dong (2001), "A new Measure ; of Work life Based on Need Satisfaction and Spillover Theories " , **Social Indicators Research** , Vol . 55 , pp . 241-302.
- Sirgy ,Joseph , Reilly , Nora & Wu , Jiyun (2008)," A Work life Identity Model of Well – being : Towards a Research Agenda Linking Quality of Work life Programs with Quality of life " , **Applied Research Quality life** , vol . 3 , pp .181 - 202.
- Shahnawaz.M.G &Jafri , Hassan , (2009) "Psychological Capital as Predictors of Organizational Commitment and Citizenship Behavior " , **Journal of the Indian Academy of Applied psychology** , vol . 35 , (special issue) , pp . 78-84.

- Strvastrava , Shefali & Kanpour , Rooma , (2014) , "A study on Quality of Work life : Key Elements and its Implications " , **Journal of Business and Management** , vol , issue , 3 , pp . 54 – 59.
- Sweetman , David ; Luthans , Fred ; Avey , James & Luthans . Brett (2011), " Relationship between Positive Psychological Capital and Creative Performance " , **Canadian Journal of Administrative Science** (March) , pp . 4-13 .
- Swamy , D,R and Nanjundeswara Swamy T.S (2012), Review of Literature on Quality of Work life " , **International Journal of Quality Research** , vol . 7, No . 2 , pp 201 – 214
- Tho , Nguyen ; Phong , Nguyen & Quan , Tran , (2014) " Marketers ' Psychological Capital and Performance " , **Asia Pacific Journal of Business Administration** , vol . 6 , No 1 , pp 38- 48.
- Walumbwa , Fred ; Luthans , Fred ; Avey , James & Oke Adgoke (2009) "Authenticity Leading Groups : the Mediating Role of Collective Psychological Capital " , **Journal of Organizational Behavior** , vol . 32 , pp 4

