# الهندسة النفسية وأثرها في رأس المال الفكري

## بحث استطلاعي لأراء عينة من العاملين في شركة زين العراق للاتصالات

بحــث مستــل


**أ.د.يوسف حچيم سلطان الطائي**

**كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الكوفة**

**م.م.عامر عبد كريم الذبحاوي**

**كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الكوفة**

# Psychological Engineering and impact on the Intellectual Capital Exploratory Research for the opinions of a sample of workers in Iraq Zain Telecom

**Prof. Dr. Yusif H. Al-Taai**
**Assist.lecturer. Amer A. AL.Thabhawee**

## Abstract

The current research aims to reveal the relationship and influence between Psychological Engineering through its subsidiary dimensions and intellectual capital on a sample of Zain Iraq for mobile communications in the level of Iraq, on the basis of a major problem diagnosed several questions included the extent of awareness of the relationship and impact between the field variables, and rooting philosophical foundations adopted Find a model (Gardner, 2014), which is consistent with the model, 2015) Yazdanifard & Joey (to measure the psychological Engineering, which consists of four dimensions (Rapport, Sensory Awareness, Thinking Outcome, Behavioral Flexibility) and model (Gholami & Sabetnia, 2015) to measure intellectual capital which included three main components (Human capital, structural capital, Relational (Customer) Capital). In particular it has been using these models because they fit with the sample and can be applied in the Iraqi environment. The resolution was adopted as a tool for President Head of the collection of data and information search as well as some personal interviews with respondents who have internalized a set of leaders and followers in Zain Iraq sample numbered 175 individuals were divided by (16) commander (directors and directors of departments and Branches and the Director of the Commissioner) and (159) continued, in the provinces (Najaf, Karbala, Babylon, Qadisiyah) For the purpose of statistical analysis and treatment used Find descriptive analytical method as a way to search, these methods have been used by statistical software (SPSS V.22).

Has been reached through research to many conclusions was the most important interest of leaders and followers in Zain Iraq Telecom research sample psychological Engineering, which is of relatively modern systems that take the work out and blending its objectives and was founded with a lot of concepts and foundations of other systems and extract the outcome of this synthesizer which system It aims to create more sophisticated to

work out a system, psychological and engineering mainly works on the installation of the human soul and dealt with means and methods of moving the process of cognition and perception, ideas and feeling and thus behavior, skills and human performance, which would strengthen intellectual capital, which has become a strategic resource and weapon competitive constitutes a powerful force in building organizations based on the use of knowledge resources through the availability of minds distinguished her intelligence and ability to invest the rest of the resources and harnessed for the benefit of expanding the competitive mainstay of business organizations, where the intellectual base building represents a major commitment of senior management to create a list on the basis of the principles of psychological engineering to build and guide the cognitive environment intellectual capital dimensions.

● المجلد العاشر
● العدد عشرون
● أيـــار 2018
● استلام البحث: 2016/2/4
● قبول النشر: 7/ 2016/3

# الهندسة النفسية وأثرها في رأس المال الفكري

## بحث استطلاعي لأراء عينة من العاملين في شركة زين العراق للاتصالات

أ.د. يوسف حجيم الطائي
م.م. عامر عبد الكريم

## المستخلص

يهدف البحث الحالي إلى الكشف عن العلاقة والتأثير بين الهندسة النفسية من خلال أبعادها الفرعية ورأس المال الفكري على مستوى عينة من شركة زين العراق للاتصالات المتنقلة في العراق، انطلاقاً من مشكلة رئيسة شخصت بعدة تساؤلات تضمنت مدى إدراك العلاقة والأثر بين المتغيرات ميدانياً، ولتجذير الأسس الفلسفية اعتمد البحث أنموذج (Gardner,2014) والذي يتفق مع أنموذج,(Joey & Yazdanifard 2015 ) لقياس الهندسة النفسية الذي يتكون من أربعة أبعاد ( الألفة ، الوعي الحسي ، نتائج التفكير ، المرونة السلوكية ) وأنموذج (Gholami & Sabetnia,2015) لقياس رأس المال الفكري الذي تضمن ثلاثة مكونات رئيسة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي أو الزبائني)، وقد تم استخدمت هذه النماذج تحديداً لأنها تتلائم مع عينة الدراسة ويمكن تطبيقها في البيئة العراقية. وقد اعتُمدت الاستبانة كأداة رئيسة في جمع بيانات ومعلومات البحث فضلا عن بعض المقابلات الشخصية مع أفراد العينة الذين تمثلوا بمجموعة من القادة والتابعين في شركة زين العراق عينة البحث بلغ عددهم (175 ) فرداً توزعوا بواقع (16 ) قائداً (أعضاء مجلس إدارة ومديري أقسام وفروع ومدير مفوض) و (159) تابعاً، في محافظات (النجف،كربلاء، بابل، القادسية) ولغرض التحليل والمعالجة الإحصائية استعمل البحث المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للبحث ، وقد استخدمت هذه الأساليب عن طريق البرامج الإحصائية (SPSS V.22).

وقد تم التوصل من خلال البحث إلى استنتاجات عديدة كان من أهمها اهتمام القادة والتابعين في شركة زين العراق للاتصالات عينة البحث بنظام الهندسة النفسية الذي يعد من النظم الحديثة نسبياً التي اخذ العمل بها ومزج أهدافها وأسسها مع الكثير من مفاهيم وأسس النظم الأخرى واستخراج المحصلة لهذا المزج الذي يهدف إلى إيجاد نظام أكثر تطوراً للعمل بها، والهندسة النفسية تعمل أساساً على تركيب النفس الإنسانية والتعامل معها بوسائل وأساليب عملية مؤثرة بالإدراك والتصور والأفكار والشعور وبالتالي بالسلوك والمهارات والأداء الإنساني ، والتي من شأنها أن تعزز رأس المال الفكري الذي أصبح مورداً استراتيجياً وسلاحاً تنافسيا يشكل قوة فاعلة في بناء المنظمات القائمة على استخدام الموارد المعرفية وذلك من خلال توافر العقول المتميزة بذكائها وقدرتها على استثمار باقي الموارد وتسخيرها لصالح توسيع الدعامة التنافسية لمنظمات الأعمال ، حيث إن بناء قاعدة فكرية تمثل التزاما كبيرا للإدارة العليا من تهيئة بيئة معرفية قائمة على أساس مبادئ الهندسة النفسية لبناء وتوجيه أبعاد رأس المال الفكري.

## المبحث الأول : البنية الإجرائية للبحث

يتناول هذا المبحث التعرف على مشكلة البحث وأهميته وهدفه والمخطط الفرضي والفرضيات وهي :

**أولا : مشكلة البحث**

إن الفكر الإداري المعاصر وإدراكاً للمعضلة الفكرية سعى ومنذ أواخر التسعينات للقرن الماضي وبداية القرن العشرين من القرن الحالي إلى دراسة طروحات عديدة ترتبط بالمعضلة الفكرية، ومن بين أهم ما تطرق إليه السعي لتقديم مدخل الهندسة النفسية لمعرفة النفس الإنسانية والتعامل معها بوسائل وأساليب محددة يمكن التأثير بشكل حاسم وسريع في عملية الإدراك والتصور والأفكار والشعور وبالتالي في السلوك والمهارات والأداء الإنساني الجسدي والفكري والنفسي بصورة عامة، والهندسة النفسية يمكن عدّها وسيلة تساعد الفرد على تغيير نفسه وتفكيره وسلوكه وعاداته وكذلك تعينه على تغيير نفسه وتغيير الآخرين ليمكن المنظمات من التعامل بصورة أكثر تكاملية وتطوير استراتيجيات النجاح والتفوق في ممارسة سياسة التغيير السريع والتعامل معه بطرائق وأساليب معينة من أجل تنمية المهارات والسلوك والأداء الجسدي والفكري (Stevenson,2015:6-7). وكذلك أخذ الفكر الإداري الحديث اهتمامه وتوجهاته نحو رأس المال الفكري لدوره الفعال في استمرارية ونجاح منظمات الأعمال في العصر الحديث، إذ أصبح يُنظر إليه بوصفه ممثلا حقيقيا لقدرة المنظمة على المنافسة وتحقيق النجاح كونه يمثل القدرات العقلية على توليد الأفكار الجديدة والمناسبة القابلة للتنفيذ والتي تتمتع بمستوى عالٍ من الجودة، وهذه المقدرات التي تمتلكها المنظمات لا يمكن تقليدها بسهولة من قبل المنافسين، والقادرة على تحقيق التكامل والتناغم بين مكونات مختلفة للوصول إلى الأهداف المنشودة (Taghieh,2015:54).

ومن خلال ذلك يمكن تأطير مشكلة البحث في إطار تساؤلات الدراسة والتي يمكن إيجازها بالاتي :

1- ما هي المعايير والاتجاهات الفلسفية والمفاهيمية لموضوعات البحث الحالي والجدل الفكري بينهما (الهندسة النفسية، رأس المال الفكري) ؟

2- ما هي أبعاد وتقنيات الهندسة النفسية ؟ وما طبيعتها ؟ وهل لها تأثير في رأس المال الفكري ؟

3- ما هي طبيعة العلاقة المنطقية بين متغيرات البحث الرئيسة والفرعية ؟ وما هي صور الجدل الفكري حولها ؟ وكيف تستخدم للإفادة منها في الجانب الميداني للبحث ؟

**ثانياً: أهمية البحث :**

أكدت العديد من الإسهامات البحثية المعاصرة ومن خلال الدور الذي تؤديه منظمات الأعمال وبالخصوص شركات الاتصالات في التطورات والابتكارات التكنولوجية

في المجالات كافة ومنها المجال الالكتروني إذ أصبح نظام الهندسة النفسية يعمل أساساً على تركيب النفس الإنسانية والتعامل معها بوسائل وأساليب عملية مؤثرة بالإدراك والتصور والأفكار والشعور وبالتالي بالسلوك والمهارات والأداء الإنساني, وهذا يساعد على مواكبة وبناء مكونات رأس المال الفكري الذي يمثل جزءاً من رأس مال المنظمة ولكنه يتسم بالطابع المعنوي غير الملموس إذ يتضمن مجموعة من الأفراد الذين يمتلكون قدرات معرفية متميزة للمساهمة في تطوير الأوضاع الحالية لمنظمات الأعمال فضلاًعن إنتاج أفكار ابتكاريه قائمة على الأساس المعرفي، ومن خلال ذلك تجلت أهمية البحث في **محورين أولهما: معرفي مفاهيمي** تمثل في تصدي البحث إلى إحدى الموضوعات المعاصرة في حقل إدارة الأعمال التي باتت مثار جدل فكري ونظري عميق في أدبيات الفكر الإداري المعاصر إذ سعى البحث إلى تأطير الإسهامات المعرفية والنظرية في هذا الحقل المعرفي المعاصر, **أما المحور الثاني العملي لأهمية البحث** فتمثل في السعي إلى تبني سمات الهندسة النفسية التي يمكن عدّها وسيلة لإعادة تصميم وبناء جديد للسلوك والنفس البشرية في مختلف المجالات والمستويات بما يتوافق مع أهداف وطبيعة شركات الاتصالات في العراق التي تواجه تحديات إستراتيجية تنافسية كبيرة، ومتطلبات المجتمع في عصر باتت فيه التقنيات المتطورة وتكنولوجيا المعلومات وغيرها من المؤثرات التي يسعى الزبون من الاستجابة لها بصفة مستمرة وتكون بمثابة نمط سلوكي يتعامل معه الزبون بشكل مستمر ومتواصل مع التطورات التكنولوجية الحديثة . لذا تكمن أهمية البحث في النقاط الآتية:

أ. إن الهندسة النفسية تعطينا دليلاً تدريجياً لتعزيز الاهتمام بالممارسة والخبرة من أجل الوصول وصنع النجاح والتفوق بتطبيقها ضمن تطوير التفكير الإبداعي واكتساب المهارات والتخطيط الاستراتيجي .

ب. لرأس المال الفكري أهمية كبيرة إذ يمكن استخدامه في إيجاد القيمة للشركة وجعلها تعمل في المحيط العالمي، ويمكنها من استخدام التقنيات الحديثة لتحقيق رضا الزبائن من خلال الاستجابة لطلباتهم، وبذلك فان رأس المال الفكري يعد سلاحاً بيد منظمات الأعمال .

**ثالثاً: أهداف البحث:**

استرشاداً بمحتوى مشكلة البحث وتساؤلاته وتناغماً مع الاهتمامات التي أظهرتها الأدبيات للهندسة النفسية وأثرها في رأس المال الفكري في منظمات الأعمال بشكل عام وشركات الاتصالات في العراق بشكل خاص، حيث إن الهدف الرئيس للبحث هو التحقق من العلاقة والتأثير بين (الهندسة النفسية، رأس المال الفكري) وذلك في ضوء مشكلة البحث وأهميته، وبشكل أكثر تحديداً فقد سعى البحث إلى تحقيق أهداف عدة أهمها :

1. بناء إطار معرفي لموضوعات الدراسة (الهندسة النفسية، رأس المال الفكري) وأبعادها الفرعية، عبر تتبع المسارات الفكرية للأدبيات المتخصصة، وتجذير المعرفة التي تحويها، ثم تقديم تأصيل مفاهيمي يصف الاتجاهات التفسيرية لتلك الموضوعات،

ويصف آراء المنظرين بصددها على وفق مجال المعالجة ومستوى تحليلهم لمضامينها وأبعادها.

2. تأصيل العلاقة المنطقية بين متغيرات البحث الرئيسة والفرعية، وهذا يتحقق من خلال تمحيص وفحص التراكمات المعرفية الخاصة بالمتغيرات واستخلاص ما يؤسس البناء الفكري والمفاهيمي الذي يدعم ويعزز هذه العلاقة منطقياً .
3. تحديد وتحليل وتشخيص أبعاد الهندسة النفسية، ومكونات رأس المال الفكري، في شركة زين للاتصالات.
4. اختبار مستوى العلاقة بين الهندسة النفسية ورأس المال الفكري كل على انفراد بأبعادها إحصائياً على مستوى الشركة عينة البحث .
5. قياس مستوى أهمية المتغيرات الرئيسة والفرعية إحصائياً على مستوى الشركة عينة البحث والتوقف على ترتيبها الحقيقي لبيان أهميتها الميدانية حسب إجابات أفراد عينة البحث.

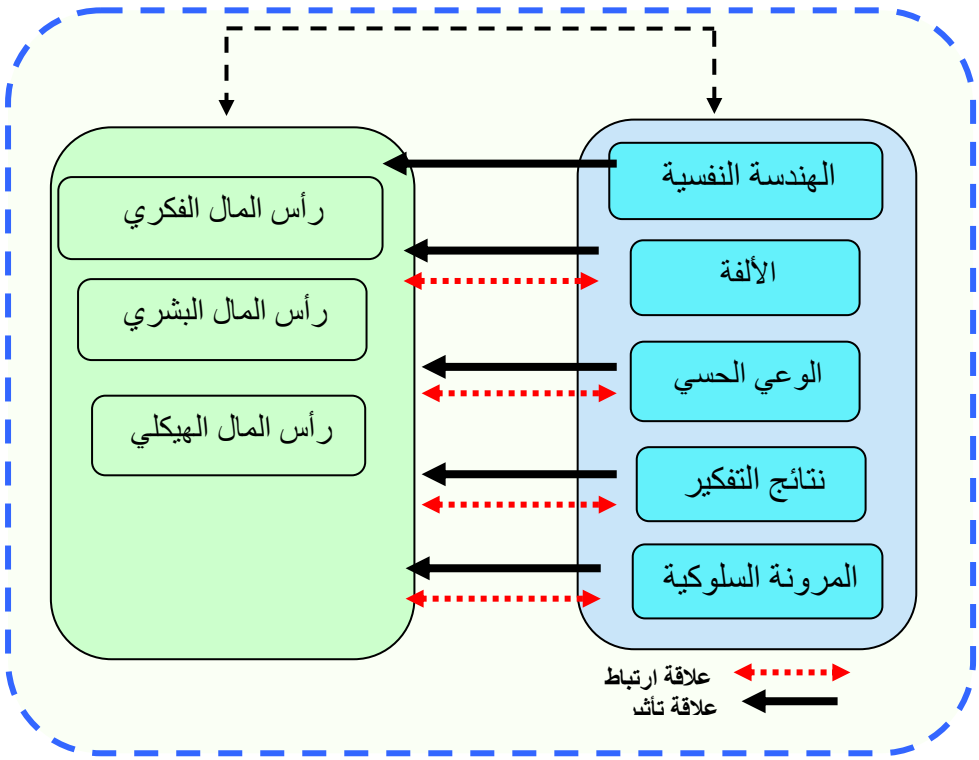
**رابعاً: مخطط البحث**

تم تصميم المخطط الفرضي للبحث على وفق ما جاء من مسح للنتاجات الفكرية للأدبيات العلمية الرصينة ذات الصلة بمتغيرات البحث الرئيسة والفرعية، إذ يقدم المخطط صورة معبرة عن فكرة البحث، ويوضح طبيعة العلاقات واتجاهات التأثير بين متغيراتها . وبعد إجراء مراجعة واسعة للدراسات الحديثة في هذا الحقل جرى تطوير المخطط الفرضي للبحث ليعكس طبيعة العلاقات الارتباطية والتأثيرية بين الأبعاد والمتغيرات الرئيسة والفرعية داعماً لمشكلة البحث ومحققاً لأهدافها ومصوراً لفرضياتها ومنطلقاتها الفلسفية لتعكس أبعاد ومتغيرات الظاهرة المبحوثة متمثلة بتساؤل البحث ومنطلقاته الأساسية التي نصت على تحليل وتشخيص تقنيات الهندسة النفسية وأثرها في رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، فقد فسر مخطط البحث بأنه تركيبة متناغمة من المسارات المقترحة للبحث الحالي لحل مشكلة ما، ومن هنا وعلى وفق مشكلة وأهداف ومحددات بحثنا الحالي ومن خلال المسح الشامل للأدبيات ذات الصلة باهتمامات البحث تم تطوير النموذج الفرضي للبحث المكون من محورين انظر الشكل (1) إذ يتمثل **المحور الأول** للمخطط الفرضي، **الهندسة النفسية** ومحدداتها هي: (**الألفة، الوعي الحسي، نتائج التفكير، المرونة السلوكية** ) وهي عوامل التي تساعد على تدعيم وتفعيل **مكونات رأس المال الفكري** المتمثل بإبعاده (**رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي أو الزبائني**) . ولكي يتم فهم المخطط بشكل أكثر تفصيلاً يمكن النظر إليه على انه يتكون من جزأين هما :

أ. **المتغير المستقل:** وتمثل هذا المتغير بالهندسة النفسية (PE) التي اشتملت على أربعة أبعاد فرعية هي(الألفة، الوعي الحسي، نتائج التفكير، المرونة السلوكية ) .

ب. **المتغير المعتمد :** تمثل هذا المتغير برأس المال الفكري (IC) الذي اشتمل على ثلاثة مكونات فرعية هي (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي أو الزبائني) .

وقد تم بناء المخطط الفرضي للبحث في ضوء المراجعة النظرية للبحث وبالإفادة من نتائج بحوث ودراسات الباحثين والمتخصصين في هذا المجال الذي ساعد في اكتمال ووضوح الرؤية لبناء المخطط الفرضي للبحث والذي يُعّبر عن العلاقات التأثيرية لظواهر متغيري البحث التي حددت بالمتغير الأول (المستقل) المتمثل بالهندسة النفسية والذي شمل مجموعة من الأبعاد أفترض الباحثان أنها تؤثر في رأس المال الفكري، في حين مثّل رأس المال الفكري المتغير الثاني (المعتمد) ونتيجة لوضوح تلك الرؤية التصورية عن رأس المال الفكري، تم بناء النموذج الفرضي للبحث.




**شكل (1)**
**مخطط البحث الفرضي**

**خامساً : فرضيات البحث**

تمثل الفرضيات ادعاءات متوقعة تنسجم في اتجاهاتها مع ما شُخّص في مشكلة البحث وما أُثير من تساؤلات لمشكلة البحث، فقد تم صياغة فرضيات البحث الحالي وبشكل جديد يتوافق مع توجهات البحث والتحليل العملي له من خلال اختبار العلاقة والتأثير غير المباشر للهندسة النفسية مع رأس المال الفكري وعبر **الاستدلال الإحصائي للفرضيات** واستكمالاً لمتطلبات البحث وبهدف الإجابة عن تساؤلاته تم وضع مجموعة من الفرضيات التي تتبلور في الآتي :

**1- الفرضية الرئيسة الأولى** : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد الهندسة النفسية ورأس المال الفكري .

أ- الفرضية الفرعية الأولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الألفة ورأس المال الفكري.

ب- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الوعي الحسي ورأس المال الفكري.

ج- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نتائج التفكير ورأس المال الفكري.

د- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المرونة السلوكية ورأس المال الفكري.

**2- الفرضية الرئيسة الثانية** : توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين أبعاد الهندسة النفسية ورأس المال الفكري .

أ- الفرضية الفرعية الأولى : توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الألفة ورأس المال الفكري.

ب- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الوعي الحسي ورأس المال الفكري.

ج- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين نتائج التفكير ورأس المال الفكري.

د- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين المرونة السلوكية ورأس المال الفكري.

**سادساً: مجتمع وعينة البحث :**

إن التعريف بمجتمع وعينة البحث وتبيان خصائصه ضرورة أساسية يركز عليها البحث ميدانياً، خاصة إذا ما علمنا إن طبيعة التوافق بين خصائص كل منها يتيح إمكانية تعميم نتائج البحث في العينة على باقي مفردات المجتمع الذي سحبت منه، وهذا يستدعي التحديد الدقيق لمجتمع وعينة البحث الحالية، ونظراً للتطورات والأهمية المتزايدة التي بدأ يحتلها قطاع الاتصالات المتنقلة في العراق، فقد تمّ اختياره مجالاً تطبيقياً للبحث، أما المجتمع فقد تمثل بشركة " زين العراق للاتصالات المتنقلة " بوصفها من الشركات الكبيرة التي تضم عدداً كبيراً من العاملين ممن يحملون مؤهلات أكاديمية ومهنية عالية. وتعمل هذه الشركة في جميع محافظات العراق وتمتلك القدرات على المنافسة واستخدام التقنيات الحديثة. لذا يوجز الباحث بشكل بسيط ملخصاً عن تأسيس هذه الشركة وكما يلي :

**شركة زين العراق**

نشأت شركة زين العراق عن اندماج شركتين، ففي 2008/1/5 أُعلن رسمياً عن دمج شركتي عراقنا للاتصالات التابعة لشركة Orascom Telecom وشركة أثير التابعة لشركة Mobile Telecommunications Company (MTC) في إطار مجموعة زين الكويتية العاملة في الشرق الأوسط وأفريقيا لتؤسس بذلك أقوى شركة اتصالات متنقلة في القطر العراقي وفي منطقة الشرق الأوسط، ولاسيما أن قاعدة المتعاملين مع الشركة الجديدة (زين العراق) قد تجاوز (7) ملايين مشترك. وسوف نقدم فيما يأتي نبذة موجزة عن كل شركة.

**أ) شركة عراقنا للاتصالات المتنقلة**

وهي جزء من مجموعة شركات التي تم إنشاؤها سنة 1976 وبدأت شركة عراقنا لخدمات الهاتف الجوال أعمالها في العراق في نهاية سنة 2003 حين حصلت على إجازة تقديم الخدمة الأولى في المنطقة الوسطى من العراق.

**رؤية ورسالة الشركة:** تتمثل رؤية (Vision) الشركة بأن تصبح إحدى الشركات القائدة العاملة في مجال الاتصالات المتنقلة في العالم من خلال توفير أفضل الخدمات، وأفضل قيمة لحاملي الأسهم، وبيئة تتصف بالتغير المستمر، إذ تعتمد الشركة على موظفين عراقيين بنسبة 90% من مجموع موظفيها البالغين (1000) موظف في العراق .

**ب) شركة الأثير للاتصالات المتنقلة**

وهي فرع من شركة (MTC) التي تأسست سنة 1983 لتوفير خدمة الاتصالات الخلوية في الكويت وهو البلد الأم للشركة، وتعد الآن إحدى الشركات القائدة في توفير خدمة الاتصالات المتنقلة والتي تعمل في خمسة أسواق في الشرق الأوسط وهي الكويت والبحرين والأردن ولبنان والعراق، فضلاً عن أفريقيا. تنتهج الشركة إستراتيجية التوسع في الشرق الأوسط والنمو بثلاث مراحل إقليمياً ودولياً وعالمياً وتحقيق عدد مشتركين يزيد على ثلاثين مليون مشترك.

بدأت شركة أثير أعمالها في العراق في نهاية سنة 2003، وللشركة أهداف متعددة منها اقتصادية واجتماعية مثل الإيمان بمشاركة المرأة بالعمل وهذا واضح من خلال المناصب الوظيفية في الإدارة العليا التي يشغلها العنصر النسوي ومن أهدافها الاقتصادية دورها في القضاء على البطالة من خلال استخدام الأيدي العاملة العراقية، إذ يبلغ عدد موظفيها من العراقيين (1136) موظفاً تتمثل رسالة الشركة بتوفير أفضل خدمة للزبون وتوسيع توقعات حاملي الأسهم وجذب أفضل الكفاءات للصناعة وزيادة مستوى الرضا الوظيفي والتشجيع على النمو والتطور.

**وصف أفراد عينة الدراسة**

بعد تحديد عدد أفراد العينة من الضروري تحديد وصفاً علمياً دقيقاً حول خصائصهم الديمغرافية وطبيعتهم الشخصية، إذ اختيرت عينة المبحوثين من المديرين المفوضين ومديري

الفروع والموظفين على وفق معيار الخبرة في مجال الإدارة، والدور المؤثر لكل منهم في رسم إستراتيجية الشركة التي يعملون فيها، والجدول (1) يبين أبرز هذه الخصائص التعريفية، وكما يأتي:

الجدول (1)
وصف الأفراد عينة الدراسة

| الجنس | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الإناث | | | | الذكور | | | | | |
| النسبة | | العدد | | النسبة | | العدد | | | |
| % 16 | | 28 | | % 84 | | 147 | | | |
| الفئات العمرية | | | | | | | | | |
| 60 فأكثر | | 59 – 50 | | 49- 40 | | 39- 31 | | 30فأقل | |
| النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد |
| - | - | % 3 | 6 | % 20 | 35 | % 32 | 55 | % 45 | 79 |
| المؤهل العلمي | | | | | | | | | |
| دكتوراه | | ماجستير | | دبلوم عالي | | بكالوريوس | | دبلوم | |
| النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد |
| - | - | % 1 | 2 | % 17 | 30 | % 60 | 104 | % 22 | 39 |
| الخدمة الوظيفية | | | | | | | | | |
| 20 فأكثر | | 14 - 10 | | 9 – 6 | | 5 سنوات فأقل | | | |
| النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | | |
| % 2 | 4 | % 24 | 42 | % 49 | 86 | % 25 | 43 | | |

♦المصدر : من إعداد الباحث استناداً إلى معلومات استمارة الاستبانه

**سابعا : حدود البحث**

تقف الحدود المفاهيمية لهذا البحث عند تحليل العلاقة والأثر بين الهندسة النفسية بأبعادها (الألفة، الوعي الحسي، نتائج التفكير، المرونة السلوكية)، ورأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي أو الزبائني)، وإن حصر حدود البحث ضمن نطاقات واضحة المعالم ضرورة أساسية لأية دراسة أكاديمية ضمن اختصاص علمي معين، وبذلك أصبح لزاماً تشخيص الحدود الخاصة بالخصوص البشرية، المكانية والزمانية المناسبة للبحث الحالي، وعلى النحو الآتي :

1. **الحدود المكانية Place Bounders**

تم اختيار شركة زين العراق للاتصالات المتنقلة في العراق بوصفها الحدود المكانية للبحث، وتنشر مواقعها الجغرافية في مختلف ارجاء العراق وضمن حدوده، (محافظات الفرات الاوسط : النجف، كربلاء، بابل، القادسية) وقد تم اختيارها لاسباب تتعلق بطبيعة متغيرات البحث.

2. **الحدود البشرية Human Bounders**

على وفق متغيرات البحث فقد تمّ اعتماد الفئات ذات التأثير في المستويات الإدارية كافة (العليا، الوسطى، الدنيا) من (المدير التنفيذي، معاون المدير التنفيذي، وبعض من أعضاء مجلس الإدارة، رؤساء الأقسام، ومديري الوحدات والشعب) العاملين في المنظمة المبحوثة.

3. **الحدود الزمانية Time Bounders**

امتدت الحدود الزمانية للدراسة بجانبيها النظري والميداني من **2015/7/1 لغاية 2015/12/27** تخللتها فترة توزيع استمارة الاستبانة واستمارة المقابلة الشخصية، مع الحصول على الموافقات الرسمية لإنجاز البحث.

**ثامنا :** أدوات البحث

لتحقيق أهداف البحث وتغطية موضوعاته النظرية والميدانية على حدٍ سواء، اعتمد الباحث مجموعة من الأدوات والوسائل العلمية لتحقيق هذا الغرض والتي تعد الأساس في إبراز نتائج البحث، وعلى النحو الآتي:

**1- أدوات جمع البيانات والمعلومات : Data and Information Collection Tools**

اعتمد الباحث في تغطية الجانب النظري على ما متوافر من مراجع مكتبية والكترونية تمثلت بالمصادر العلمية العربية والأجنبية التي شملت الكتب والدوريات، والرسائل والأطاريح الجامعية ذات الصلة المباشرة وغير المباشرة بمتغيرات البحث، كما تمت الإفادة من شبكة المعلومات الدولية (Internet) لجمع البحوث والدراسات ذات الاختصاص بموضوع البحث وتعقب المستجدات العلمية ذات العلاقة. أما الجانب الميداني فقد اعتمد الباحث في إعداده على الوسائل الآتية :

أ. **المقابلة الشخصية**: تمّ صياغة أسئلة المقابلة الشخصية لتغطي بعضاً من الجوانب الخاصة بالبحث، استطاع الباحث من خلالها الاتصال المباشر بالقائمين على الواقع الميداني من خلال الحوار والمناقشة مع المبحوثين حول متغيرات البحث، وتمكن من تهيئة أذهانهم لاستقبال وفهم عبارات وفقرات الاستبانة، مما أتاح له معرفة بعض الجوانب التي لا يمكن معرفتها من خلال وسائل أخرى، كملاحظة الواقع الفعلي للعمل، واستطاع توضيح مشكلة البحث للمبحوثين، وبيان مدى الاستفادة من البحث بالنسبة للشركة المبحوثة. وكانت الأسئلة المطروحة في استمارة المقابلة الشخصية تتعلق بمدى تأثير الهندسة النفسية في رأس المال الفكري في الشركة المبحوثة. أما الهدف من إجراء هذه المقابلات فيمكن إجماله في الآتي :

- ♦ مقابلة أفراد العينة في أماكن عملهم لتوضيح فقرات الاستبانة ومناقشتهم بمحتواها والرد على استفساراتهم .
- ♦ الحصول على صورة واقعية عن متغيرات البحث تفيد في تحليل بعض النتائج وتفسير اتجاهاتها المختلفة .

♦ الاستفسار عن نتائج بعض الفقرات ومدى واقعيتها ميدانياً وتشخيص التناقض إن وجد .

ب. **استمارة الاستبانة**: مثلت استمارة الاستبانة المصدر الرئيس أو الأداة الرئيسة الذي اعتمده الباحث في جمع البيانات والمعلومات عن متغيرات البحث، وروعي في صياغة الاستبانة قدرتها على التشخيص وقياس متغيرات البحث الرئيسة والفرعية، وقد اعتمد الباحث في إعدادها وتحديدها على مجموعة من المقاييس العالمية المتوافرة والمناسبة في الأدبيات الخاصة بمتغيرات البحث، والتراكم المعرفي فيها، فضلاً عن الاستفادة من آراء الخبراء وذوي التخصص في هذا المجال، وتمّ إخراج استمارة الاستبانة بشكلها النهائي، الملحق (1)، وكالآتي:

**ج. تصميم الاستبانة**: تحتوي الاستبانة على أربعة أجزاء رئيسة استهدفت جمع المعلومات اللازمة لغرض اختبار فرضيات البحث، وعلى النحو الآتي:

- **الجزء الأول**: خصص للمعلومات الشخصية لأفراد عينة البحث، وضمت (4) فقرات.أما الأجزاء اللاحقة فقد تضمنت (35) سؤالاً خاصاً بمتغيرات البحث، وزعت بحسب المتغيرات وأبعادها، الملحق (1).
- **الجزء الثاني**: خصص لمتغير الهندسة النفسية، وبعدد من الفقرات بلغ مجموعها (20) فقرة، طلب من أفراد العينة الإجابة عنها، وقد تمّ توزيع هذه الفقرات إلى (5) أبعاد فرعية، وعلى النحو الآتي: تبني الألفة (5) فقرات، الوعي الحسي (5) فقرات، نتائج التفكير (5) فقرات، والمرونة السلوكية (5) فقرات.
- **الجزء الثالث**: تمّ تخصيص هذا الجزء لمتغير رأس المال الفكري، وشمل عدداً من الفقرات بلغ مجموعها (15) فقرة، وقد تمّ توزيع هذه الفقرات على (3) أبعاد، وهي: رأس المال البشري (5) فقرات، رأس المال الهيكلي (5) فقرات، رأس المال العلائقي أو الزبائني (5) فقرات .

**2. مقياس الاستمارة:** تمّ استخدام مقياس (Likert) ذي الخيارات الخمسة الذي يعدّ من أكثر الأساليب المستخدمة في العلوم الإدارية والاجتماعية، كونه من المقاييس سهلة الحساب والقياس، ويتسم بالوضوح والدقة، وقد حددت قيم المقياس بـ (5) لأعلى مقياس و(1) لأقل مقياس.

**3. المتغيرات والمقاييس:** يعرض الجدول (2) متغيرات البحث وأبعاده والمقاييس التي تمت الاستعانة بها في تطوير مقياس البحث، وبالشكل الذي يتناسب مع شركات الاتصالات في البيئة العراقية، وكالاتي :

الجدول (2)
متغيرات الدراسة وأبعادها وأداة المقياس وترميزها والمصادر المعتمدة في تحديدها

| ت | أبعاد أداة القياس | الاختصار | عدد الفقرات | المصادر |
|---|---|---|---|---|
| **1** | **الهندسة النفسية** | PE | 20 | (Joey ،(Gardner,2014) & Yazdanifard ,2015) |
| | الألفة | R | 5 | |
| | الوعي الحسي | SA | 5 | |
| | نتائج التفكير | OT | 5 | |
| | المرونة السلوكية | BF | 5 | |
| **2** | **رأس المال الفكري** | IC | 15 | (Gholami & Sabetnia,2015) (Ciger & Topsakal,2015) |
| | رأس المال البشري | HC | 5 | |
| | رأس المال الهيكلي | SC | 5 | |
| | رأس المال العلائقي أوالزبائني | RC | 5 | |

المصدر : من إعداد الباحث على وفق المصادر المذكورة

**4. اختبارات الاستبانة**

أجرى الباحث العديد من الاختبارات على الاستبانة، كان الهدف منها التحقق من صدقها وثباتها، وعلى النحو الآتي:

**أ. اختبار الصدق الظاهري**

ويقصد به قدرة المقياس المستخدم (استمارة الاستبانة) على قياس الظاهرة قيد البحث، إذ تمّ توزيع الاستمارة على عدد من الأساتذة المحكمين في مختلف الاختصاصات، من أجل التعرّف على الثغرات والصعوبات التي قد تواجه المبحوثين من حيث أبعادها، وصياغتها، وموازينها. وفي ضوء الملاحظات والمقترحات المقدمة جرى تعديل الاستبانة لتصبح أكثر دقة وتعبيراً لتوضيح العلاقات بين المتغيرات المبحوثة، وقد حققت الاستبانة نجاحاً جيداً في إيصال الأفكار المتوخاة للمبحوثين في الحصول على استجابات موضوعية.

**ب. اختبار صدق المحتوى**

يقصد به درجة استقلالية المتغيرات بعضاً عن بعض، وذلك من خلال معامل الارتباط البسيط، وتمّ اختبار الاتساق الداخلي بين متغيرات البحث، إذ تعبّر قيم معاملات الارتباط عن مدى مصداقية تلك الفقرات للمتغيرات، وكانت نتائج الاتساق الداخلي للمتغيرات تشير إلى وجود علاقات ارتباط معنوية بين متغيرات البحث، مما يدل على وجود تناسق وتناغم بين المتغيرات وإمكانية قياسها.

وقد أخذت جميع ملاحظات الخبراء بالاعتبار وأجري التعديل أو الحذف والإضافة على وفق ما ورد من ملاحظات، وفيما يتعلق بصدق وثبات أداة البحث ولغرض الوصول إلى أفضل النتائج المتوخاة من البحث تم تصميم الاستبانة بشكلها الأولي بالاعتماد على ما تناوله الجانب النظري من آراء وأفكار للكتاب والباحثين في هذا المجال، ولغرض الوصول إلى الصدق

الظاهري وصدق المحتوى تم تحكيم استمارة البحث من قبل (24) من الخبراء والمتخصصين في مجال العلوم الإدارية، أما الصدق الإحصائي فقد تم التوصل إليه باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) عبر حزمة البرنامج الإحصائي (spss v.22) إذ كانت النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول (3)

اختبار الصدق والثبات الإحصائي لمقياس البحث

| ت | متغيرات البحث | عدد الفقرات | معامل ألفا كرونباخ |
|---|---|---|---|
| 1 | الهندسة النفسية | 20 | 0.81 |
| 2 | رأس المال الفكري | 15 | 0.83 |
| 3 | مجموع المتغيرات | 35 | 0.83 |

♦ المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد إلى مخرجات الحاسبة الالكترونية

ومن الجدول المذكور آنفاً نجد إن ثبات الاستبانة Reliability of Questionnaire اعتمد البحث على معامل الثبات باستخدام مقياس (Cronbach Alpha) إذ كانت قيمة (Alpha) لفقرات الهندسة النفسية (0.81) وقيمة (Alpha ) لفقرات رأس المال الفكري (0.83) أما قيمة (Alpha) على مستوى الكلي للاستبانه فهي (0.83) وهي معنوية عند مستوى ثقة (0.05). وهذا مؤشر جيد يدل على أن مقياس إستبانة البحث ذو ثبات مرتفع ويمكن اعتماده للأفراد أنفسهم وفي مدد مختلفة ويحقق النتائج نفسها.

## المبحث الثاني : الإطار النظري

### الهندسة النفسية ورأس المال الفكري

**أولا : الهندسة النفسية psychological Engineering**

**1 - نبذة تاريخية عن الهندسة النفسية A brief history of psychological Engineering**

إن الاهتمام بموضوع الهندسة النفسية ليس حديث عهد، فقد حظيت باهتمام العديد من الفلاسفة القدماء من خلال كتاباتهم الأولى المتعلقة بتفسير طبيعة المعرفة والتعلم لدى الكائنات البشرية، إذ يرى فرجيل "إن الفرد كم هو سعيد عندما يستطيع البحث عن مسببات الأشياء" حيث إن الأفراد يختلفون في خصائصهم بما فيها الهندسة النفسية وقوتها ومدى الحاجة إليها لكل الناس وخاصة الذين يرغبون في أن يغيروا عاداتهم ويؤثروا في غيرهم، لذلك من الضروري أن يكون الإنسان مثابراً ومجتهداً وصبوراً، متقناً عمله، منظماً لوقته وذلك من خلال الهندسة النفسية ( جارايت،2006 :11) . إن الهندسة النفسية هي المصطلح العربي المقترح لما يطلق عليه باللغة الإنكليزية Neuro Linguistic Programming والترجمة الحرفية لهذه العبارة هي ( برمجة الأعصاب لغوياً ) أو (البرمجة اللغوية العصبية ) وتعني الهندسة النفسية، وقد قسم هذا المصطلح إلى ثلاثة أقسام هي :

- العصبية Neuro ، والتي تعني كل ما يحصل في الدماغ، وفي الجهاز العصبي، وهي سبيل حواسنا الخمس التي من خلالها نرى، ونسمع، ونشعر، ونتذوق، ونشم، وهو الذي يتحكم في وظائف الجسم وأدائه وفعالياته، كالسلوك، والتفكير، والشعور .
- اللغويةLinguistic ، وهي وسيلة التعامل مع الآخرين، وتعود إلى الأنماط التي تستعمل بها الكلمات، وكيف يؤثر ذلك في إدراك الفرد للعالم الخارجي، وعلاقته معه، وتمثل المقدرة الطبيعية على استخدام اللغة الملفوظة أو غير الملفوظة، والملفوظة تشير إلى كيفية عكس كلمات معينة ومجموعات من الكلمات لكلمات الفرد الذهنية، وغير الملفوظة لها صلة "بلغة الصمت"، لغة الوضعيات والحركات والعادات التي تكشف على أساليب الفرد الفكرية ومعتقداته .
- البرمجةProgramming ، هي طريقة تشكيل صورة العالم الخارجي في ذهن الفرد، أي برمجة دماغ الفرد، وهي عملية متفاعلة تسمح للفرد بانتفاء خيارات محددة حول مناط تفكيره، كلامه وشعوره، حيث انه من الممكن استبدال البرامج المألوفة بأخرى جديدة وايجابية (Roderique-Davies,2015:58) .

ويرى (Zadeh,2009:529) إن تاريخ الهندسة النفسية قد بدأ في منتصف السبعينات الميلادية أي ما بين عامي (1973-1978)، إذ وضع العالمان الأمريكيان الدكتور (جون غرندر) John Grinder عالم اللغويات والدكتور (ريتشارد باندلر) Richard Bandler عالم الرياضيات أصل الهندسة النفسية للذهن، وقد بنى غرندر وباندلر أعمالهما على أبحاث قام بها علماء آخرون، منهم عالم اللغويات الشهير (نعوم تشكومسكي) Noam Chomsky ، والعالم البولندي الفريد (كورزيبسكي)Aifrd Korzybsky ، والمفكر الانكليزي (غريغوري باتيسون)Gregory Batison ، والخبير النفسي الدكتور (ميلتون اركسون) Milton Erickson والدكتورة (فرجينيا ساتير)virginia Satir ، ورائد المدرسة السلوكية العالم الألماني الدكتور (فرتز بيرلز) Fritz Perls ونشر (غرند وباندلر) اكتشافهما عام 1975م في كتاب من جزأين بعنوان The Structure of Magic وخطا هذا العالم خطوات كبيرة في الثمانينات، وانتشرت مراكزه، وتوسعت معاهد التدريب عليه في الولايات المتحدة الأمريكية، كما افتتحت مراكز له في بريطانيا وبعض البلدان الأوربية الأخرى، ولا نجد اليوم بلدا من بلدان العالم الصناعي إلا وفيه عدد من المراكز والمؤسسات لهذه التقنية الجديدة . وبعد دراسة دقيقة ومفصلة لأنماط السلوكيات المتشابكة، بدأ باندلر في اتخاذ نموذج، والعمل على نسخ الاستراتيجيات الفردية وأنماط السلوك وتجريبها على أشخاص آخرين، واستطاع أن يحصل على نتائج ايجابية مماثلة (Witkowski,2010:3-4) .

**2 - مفهوم الهندسة النفسية The concept of Psychological Engineering**

إن الهندسة النفسية منهج ثوري للتواصل الإنساني والتطوير الذاتي، ويعرفها بعضهم بأنها "فن وعلم التفوق الشخصي" أو "درأسة الخبرات الشخصية"، وان هذا المنهج يقدم أحدث ما

وصل إليه العلم من مهارات في مجال علوم الاتصال والتواصل، وأفضل الطرائق العملية لتغيير طريقة الفرد في التفكير والسلوك، ولقد استفاد الملايين من مبادئها البسيطة وتطبيقاتها، إذ وصلوا إلى درجات أعلى من الثقة بالنفس وتمكنوا من تحقيق العديد من النجاحات في كل جوانب الحياة (Bashir & Ghani,2012: 216 ) . و يرى ( Ruohonen,2013:7) إن الهندسة النفسية هي المنهج الذي يتعامل مع السلوك البشري، والوظائف المعرفية وبنيتها، ونماذج من اللغة، والنفس البشرية، وإنها ليست نظرية، وإنما هي مزيج من المواقف، وهي طريقة من التقنيات التي تستخدم في مجالات العلاج النفسي، والأعمال التجارية، والرياضة والطب والتعليم، ويدركها الناس بطرائق مختلفة ويستفيدون منها في أشياء متباينة، فهي دليل استخدام العقل، أو دراسة التجريب الموضوعي، وهي "برامج تشغيل العقل"، وتتمثل الهندسة النفسية في قدرة الفرد على بذل قصارى جهده أكثر فأكثر، وهي الطريقة الجبارة والعملية التي تؤدي إلى التغيير الشخصي، وهي تكنولوجيا الانجاز الجديدة .

ويضيف (Hejase,2015:135 ) إن الهندسة النفسية هي حقل جديد في الأدب الأكاديمي، وذلك يعني إن الإنسان يستطيع تغيير العالم عن طريق تغيير ما في ذهنه، ولكن كيف يمكنه تغيير ما في ذهنه ؟ هذا ما تجيب عنه الهندسة النفسية، لأن الهندسة النفسية تتناول تصميم السلوك، والتفكير، والشعور، وكذلك تصميم الأهداف، للفرد أو الأسرة أو المنظمة، وتصميم الطرائق الموصلة إلى هذه الأهداف، والعمل على تقييم عمليات التفكير وتنظيم عقول الأفراد فضلا عن مشاعرهم وكيف يتم استخدام الحواس كافة للوصول إلى نقطة اهتمام أو تركيز معينة، فالهندسة النفسية تم نشرها في جميع أنحاء العالم وقد وثقت للغاية إذ حولت القادة والمستشارين في المنظمات على الجوانب الإبداعية والمبتكرة للهندسة النفسية للإلهام في التطوير التنظيمي، إدارة الجودة الشاملة، وبناء فريق العمل والتخطيط الاستراتيجي . في حين إن (Sturt et al.,2012:1-757) يرى إن الهندسة النفسية هي التكنولوجيا الناشئة في إطار إمكانية الاستفادة وجذب الاهتمام، والقدرة على التواصل باستخدام تقنيات لفهم ودعم التغيير في تفكير الفرد وسلوكه، وابتكار وسائل عملية لتحفيزه، وتحسين الخطاب، وبناء العلاقات الإنسانية وغير ذلك من الأدوات والمهارات التي نستطيع من خلالها التعرف على شخصية الفرد وتفكيره وسلوكه وأدائه وقيمه . ويذكر (Pishghadam & Shayesteh,2015:5 ) إن مفهوم الهندسة النفسية يقوم على طريقة نصف تجريبية لنمذجة التفوق الإنساني، وإنها تهتم بكيفية ما يقوم به الأشخاص الناجحون، والغرض من ذلك إمكانية نقل تلك المهارات، وتعرف بأنها "فن التميز والاتصالات"، الهدف ولغاية من الاهتمام في الأفراد هو الخوض في مشاعرهم الداخلية والتركيز على كيف يفكرون وهذه عملية أساسية من الهندسة النفسية لتحقق أنماط اللغة والسلوكيات والأفكار لكشف الاستراتيجيات المعرفية المخفية وراء قدرات معينة، والهندسة النفسية تمثل المنهج الموجه نحو هدف معين باستخدام تقنيات متعددة لتوليد تعزيز الأداء في مجال العمل الوظيفي وهي كعامل محفز للمساعدة في تحسين الذاكرة،

وتعزيز قوة الشخصية، وتبني استراتيجيات تعليمية فعالة للفرد، والتمييز وإعادة الصياغة والعمل على إعاقة المعتقدات الفردية المعقدة، ورفع احترام الذات، وتحسين الدافع للفرد . ويرى (Wiseman et al., 2015:1) إن الهندسة النفسية هي دراسة بنُية الخبرة الذاتية، وتمثل طريقة لتطبيق المعرفة والقيم أو أدوات تساعد على تطبيق المعرفة وتتكون من مجموعة متنوعة من الأساليب النفسية التي تهدف إلى تعزيز حياة الفرد، وتعد جانباً مهماً من جوانب العمل التنظيمي الذي ينطوي على محاولة لتحسين مهارات التواصل بين الأفراد من خلال تعليمهم حول الألفة في العمل .

**2- أبعاد الهندسة النفسية : The Dimensions of Psychological Engineering**

تتكون الهندسة النفسية من مجموعة أبعاد وهذه الأبعاد الجوهرية تكوَّن المنهج الكامل لبناء الهندسة النفسية لدى الفرد ويحتاجها للقيام بما هو صحيح ومقاومة أي ضغوط قد تتحدى عاداته الشخصية المتماسكة والحياة الأخلاقية الجيدة، والمتكونة من أربعة أبعاد هي: الألفة (الوئام)، الوعي الحسي، نتائج التفكير، المرونة السلوكية، (التكريتي، 2003 : 27 ). ويتفق على هذه الأبعاد كل من(Smart,2006:6) و (Metcalf & Njoroge,2008:4) و(Ready and Burton,2010:13) و,(Joey & Yazdanifard 2015: 461 ) و (Gardner,2014:3) .

وهذه الأبعاد هي التي سيعتمدها البحث في قياس الهندسة النفسية، وتمثل مكونات أو أركان الهندسة النفسية . وهذه الأبعاد تساعدنا على امتلاك خبرات ومهارات نستطيع من خلالها التعرف على شخصية الفرد وطريقة تفكيره وسلوكه وأدائه وقيمه والعوائق التي تقف في طريق إبداعه وأدائه، وكذلك تمدنا بأدوات وطرائق يمكن بها إحداث التغيير المطلوب في سلوك الإنسان وتفكيره وشعوره وقدرته على تحقيق أهدافه.

وستتم مناقشة هذه الأبعاد بشكل مختصر وكما يأتي:

**أ. الألفة " الوئام " : Rapport**

إن تقنية الألفة تعد مهارة مهمة وسهلة جداً تسْمحُ للفردِ للتَقَدُّم وبسهولة للوصول إلى أيّ فرد يرغب في التعامل معه والعمل على كَسْب اعتماده وثقتِه، وتشمل الألفة عملية النسخ المتطابق ومُجَاراة لغةِ الجسمِ التي يجب أن تكون متطابقة للموقف، والتنفس والدرجة اللونية من خلال إتباع الشخص لخلق بيئة متناغمة، ومع ذلك فإن الشخص يحتاج إلى تحديد ما إذا كان الإدراك الحسي الرئيس للمتلقي غير مرئي، حركي أو سمعي ويستخدم الإدراك الحسي لأنواع مختلف من الألفة. على سبيل المثال، عندما يكون الإدراك الحسي الرئيس للمتلقي هو السمعي، يمكن للفرد أن يستخدم عبارة مثل "أنا أسمعك"، في حين، الأنواع الحسية الأخرى كالبصرية مع الجمهور، يمكن للفرد استخدام عبارات مثل "رؤيتي واضحة",(458 :2015 Joey & Yazdanifard ). ويرى (Hejase,2015:139 ) إن الألفة هي ركن من أركان الهندسة النفسية ولها أهمية كبيرة من القدرة في التركيز على نوعية العلاقة التي تؤدي إلى

الثقة المتبادلة والقدرة على الاستجابة بين الأطراف في جميع مجالات الحياة كالعمل والأسرة وغيرها، حيث إن الهندسة النفسية هي منهج فريد لتحديد الخبرات والمهارات والتركيز على الأداء المتميز مثل الموهبة الطبيعية التي يتم تعليمها للآخرين من أجل تعليم ناجح وان حدوث ذلك ينبغي أن تكون هناك الألفة أو الوئام بين مختلف الأفراد، والألفة من خلال التفاهم واحترام الرأي الآخر، الألفة بنيت لتحقيق نتائج معينة. ويضيف (Zadeh,2009:535) إن الألفة هي القدرة على الانضمام إلى الأفراد الآخرين من أجل بناء مناخ من الثقة، والاتصال معهم عقليا وعاطفيا، يفهم فيها الشخص الآخر، ويشعر ويحترم ما يفكر هذا الشخص، حتى لو كان على خلاف مع أفكاره ومشاعره الخاصة، وإن الأفكار التي يمتلكها شخص ما قد تكون فريدة من نوعها وتختلف عن الآخرين في أفكارهم، وسلوكياتهم، وتصوراتهم، ومن خلال الألفة يمكن لأي شخص أن يؤثر ويتأثر فيما حوله، وذلك من خلال الانسجام الذي يمثل علاقة ايجابية أو رابطة بين الأشخاص، حيث الانسجام العالي يعطي تشابهاً كبيراً في السلوك بين الأشخاص المنسجمين، الأفراد الذين ينجحون بشكل عام في تحقيق الألفة داخل أنفسهم، فبذلك هم في وئام مع أنفسهم .

**ب. الوعي الحسي : Sensory Awareness**

إن الحواس هي منافذ الإدراك وكل ما يدركه الفرد أو يتعلمه إنما ينفذ عن طريق الحواس، فلذلك تعمل الهندسة النفسية على تنمية الحواس، وشحذ طاقتها وقدراتها، لتكون أكثر كفاءة وأفضل أداء في دقة الملاحظة وموضوعيتها، ضمن الحدود البشرية وفطرة الإنسان لاشك انه كلما ارتقت وسائلها في الرصد كلما زادت مدركات الفرد ووعيه وثقافته، وتكون الفرص متهيئة أمامه بشكل أفضل لبلوغ النجاح، إذ يؤكد (Zadeh,2009:535) إن الهندسة النفسية تحدد أربعة من الأنظمة التمثيلية التي يستخدمها الأفراد لفظياً عندما يميل الشخص إلى استخدام الحس الداخلي، عادة عندما يتكلم شخص ما عن موضوع معين أمام الآخرين، نجد من الصعوبة فهم الآخرين لما يتكلم به الفرد، إذ يمكن تقسيم الوعي الحسي إلى أربع مجموعات رئيسة هي: البصرية والسمعية والحركية والصوتية، ولتحسين الاتصال وإقامة الألفة، يجب على الفرد أن يكون قادراً على التعرف على هذه الأنظمة التمثيلية في أنماط الكلام .ويرى ( Ruohonen,2013:9) إن القنوات الحسية الرئيسة الثلاث هي الرؤية (البصر)، السمعية (السمع) والحركية (الأحاسيس الجسدية). والآخران الأقل استخداماً هما : حاسة الشم (نظام حاسة الشم) والذوق (نظام الذوقية)، نحن نستخدم القنوات الحسية لتمثيل تجاربنا بجعل الصور، وتخيل الأصوات، الأحاسيس والمشاعر، أحيانا الذاكرة قد تعيد النكهات أو الروائح، وباختصار، يتم تلقي جميع المعلومات الحسية على حد سواء ومعالجتها من خلال الحواس الخمس، ويمكن تحديد الأنظمة التمثيلية بعضها بعضاً من خلال الاستماع إلى لغة الأفراد عندما يصفون تجاربهم يستخدمون آخر طريقة لتحديد النظم التمثيلية . ويذكر (Gardner,2014:3) إن اهتمام الأفراد بالوعي الحسي يعني الفهم الأفضل للواقع، وعلى

الرغم من زيادة البراعة الحسية من أجل معرفة ما إذا كان الفرد يتحرك قريباً أو بعيداً عن النتيجة المقصودة، وبعبارة أخرى، إذا كان الفرد يعرف ما يريد فمن المهم جداً أن يولي اهتماماً لما يقوم به من أجل الحصول على إستراتيجيته الخاصة التي تعمل في الواقع. وتعد أنظمة التمثيل(الحواس البشرية) ذات أهمية كبيرة وتقدم لكثير من الأفراد بعضاً من أنواع النتائج المطلوبة والمهمة في تحقيق استراتيجيات أكثر فاعلية للمستقبل، وكلما كان الأفراد أنفسهم أكثر إدراكاً ووعياً أصبحوا أكثر مرونة وفاعلية، والمصالح الرئيسة في الهندسة النفسية هي الطرائق التي تسمح للأفراد في تمثل العالم داخليا، من خلال الصور الحسية (البصرية، السمعية والحركية)، حيث إن الهندسة النفسية مهتمة بصفة خاصة في طريقة التمثيل الداخلية، وان هيكل التمثيل الداخلي يظهر الأطر الفريدة من نوعها لكل فرد (Pourbahreini,2015:1-2) .

**ج. نتائج التفكير : Thinking Outcome**

يرى (Hejase,2015:139 ) إن نتائج التفكير تتمثل في معرفة ما هي النتيجة المرجوة حول ما هو مطلوب من الفرد في بيئة العمل والتي ينبغي أن تكون واضحة، وان لقوة التفكير لدى الأفراد أهمية كبيرة إذ يعد التفكير من الظواهر الإنمائية التي تتطور عبر مراحل العمر المختلفة للفرد، وكما يعد التفكير من أكثر الموضوعات التي تختلف الرؤى وتعدد أبعادها وتشابكها والتي تعكس تعقد العقل البشري وتعقد عملياته، وإن ما يميز الإنسان عن غيره من المخلوقات قدرته على التفكير، وان قوة التفكير لها تأثيرات في سلوك الفرد وأحاسيسه ونتائج عمله، ولكي يصل الفرد إلى السلام الداخلي، والهدوء النفسي عليه بالتركيز على قوة ونتائج التفكير، حيث إن نتائج التفكير تقوم على ثلاثة عناصر أساسية:

أ) معرفة الوضع الحالي

ب) معرفة الوضع المطلوب

ج) التخطيط الإستراتيجي لتحقيق هذا الهدف.

و يرى ( Ruohonen,2013:7-8) إن الهندسة النفسية تمثل الموقف الذي يتيح للفرد أن يعيش حياة سعيدة وناجحة، وهي وسيلة لنمذجة الأفكار وسلوكيات الأفراد الناجحة وتعلم الفرد أن يفعل الشيء نفسه وذلك من خلال النباهة والتفكير، فالتفكير يبدأ فعالياته الفكرية بوصف للمعلومة أو المنبه الذي يستقبله الدماغ ويبدأ الإنسان بالتوسع بهذه المعلومة وتفسيرها بأن يضيف لها مما في ذاكرته من خبرات ومعارف لإلقاء المزيد من الأضواء عليها وتبين أسبابها أو التنبؤ بنتائجها، وينتقل الفكر بعد ذلك إلى تقرير ما يجب فعله تجاه هذه المعلومة، فيضع خطة لتنفيذ العمل وتوجيهه، وقد يتخذ قراراً بشأن منبه جديد وعلاوة على ذلك، فان نتائج التفكير هي التكنولوجيا التي تعمل ضمن أنظمة ومجموعة من الممارسات من أجل التغيير وتحسين نوعية الحياة للفرد.

ويضيف (Metcalf & Njoroge,2008:5-6) إن نتائج التفكير الايجابي تؤدي دوراً مهماً في سعادة الفرد وانجازه لأهدافه التي يسعى إلى تحقيقها في حياته العملية، وهو مهم إذ يساعد الفرد على إدارة الضغوط ويعطي نظرة ايجابية أو سلبية تجاه البيئة التي يعيش فيها، وإن لبُعد نتائج التفكير أو النتيجة من أبعاد الهندسة النفسية أهمية كبيرة، إذ يعد من الضروري أن تتشكل الأهداف بدقة واختبارها في مجال الأعمال التجارية، فمن الشائع أن تجد الأهداف التي يتم تحديدها من خلال المعايير المحددة، وهي قابلة للقياس، وقابلة للتحقيق وواقعية ومحددة زمنيا، والهندسة النفسية تضع تسعة معايير تهدف إلى زيادة احتمالات النجاح في نتائج التفكير وهي :

1. النظر إلى نتائج التفكير بشكل ايجابي.
2. التأكد من أن نتائج التفكير هي ضمن التحكم الخاصة بالفرد .
3. أن تكون محددة قدر الإمكان.
4. إن تكون نتائج التفكير لديها إجراءات تستند إلى الأدلة الحسية.
5. النظر في السياق.
6. هل لدى الفرد القدرة من الوصول إلى الموارد.
7. التأكد من إن نتائج التفكير تحافظ على الفوائد القائمة.
8. التحقق من إن نتائج التفكير هي سليمة بيئياً.
9. تحديد الخطوة الأولى بعد طرح نتائج التفكير.

ويؤكد (Pishghadam et al.,2015:3) إن الحصيلة أو الهدف تتمثل في عملية التفكير لدى الفرد، التي هي عملية مستمرة في الدماغ لا تتوقف أو تنتهي طالما أن الفرد في حالة يقظة أو حتى إذا كان مسترخياً إلا أن دماغه في حالة نشاط وعمل دائم فهذا النشاط الدائم يسمى بالتفكير، حيث إن الفرد يحتاج إلى رؤية واضحة لما يريد ويسعى إلى تحقيقه، ويعمل على تحقيق نتائج معينه لمسعاه في تحقيق أهدافه.

**د. المرونة السلوكية Behavioral Flexibility**

المرونة هي أساس أي تطور أو تغيير أو نجاح، إذا كان الفرد لا يمتلك المرونة في قبول الأوضاع والبرامج وأنماط الحياة الجديدة، فأنه سيبقى في دائرة الروتين المعتاد، والفرد الذي يمتلك مرونة عالية في التفكير والسلوك هو الذي تكون لديه سيطرة وقدرة على التحكم في كل الأوضاع المطروحة أمامه سواء على مستوى الأسرة أم على مستوى العمل، والمرونة السلوكية هي إدراك الفرد أن الأمر واقع تحت سيطرته واختياره، فكل سلوك يقوم به نابع من قرار ذاتي، وإن المرونة هي إذا كان ما يجري هو ليس تحقيق النتيجة الصحيحة، فان هناك حاجة إلى تغيير الإستراتيجية (Hejase,2015:139 ) . ويرى (التكريتي، 2003 :122) إن الاستعـــــداد للتغييـــــر هو المرونة السلوكية، وان المرونة هي مقارنة الحالة الحالية مع الحالة المطلوبة والمعرفة بالوسائل والسبل والقابليات التي يحتاج إليها الفرد للوصول لما هو

مطلوب, وهذه الوسائل والسبل والقابليات تسمى بالموارد وتعني إيجاد خبرات جديدة, إي الاستعداد لتغيير العادات والميول والمعتقدات, فلا بد من أن تكون لدى الفرد المرونة في وسائله, فيكون قادراً على تغيير تفكيره وسلوكه ومشاعره, أما إذا كانت الوسائل جامدة لا تتغير فهنا تظهر الحاجة إلى تغيير الأهداف . والتغيير هو الأساس المهم في الهندسة النفسية والأكثر صعوبة من بقية الأسس, إذ يمكن أن تتغير الاتجاهات من وقت لأخر بتغير الأحوال, إلا إن بعضاً من هذه الاتجاهات يكون مستقرا ومرتبطا بهيكل الشخصية الإنسانية، والتغيير يكون نتيجة تغيير العوامل التي كونت هذا الاتجاه فتحصيل الفرد لخبرات جديدة قد يغير في اتجاهاته السابقة وقدراته المتخذة في حقبه الزمن بشان موضوع محدد, والتغيير أيضاً يحدث في حالة تغيير المعلومات والحقائق التي قد توافرت للفرد وكان سببا في بناء معتقد أو رأي معين، والتغيير في المستوى الثقافي والتعليمي للفرد قد يجعله يعيد النظر في قدراته وسلوكه وتصرفاته التي سبق أن اكتسبها من خلال تفاعله مع بيئته التي تأثر بها لبناء عادات وتقاليد وقيم ومبادئ أصبحت هي المحدد لمسارات الشخص في تعامله مع الآخرين وفي علاقاته سواء كانت على المستوى العائلي أم الاجتماعي أم المنظمي خلال عمله اليومي . (Witkowski,2010:3-4)

**ثانيا : رأس المال الفكري Intellectual Capital**

**1- مفهوم رأس المال الفكري The Concept of Intellectual Capital**

يعد مفهوم رأس المال الفكري من المفاهيم الجديدة في كل المستويات النظرية والتجريبية، وقد أعطيت آراء مختلفة من قبل الباحثين لمفهوم رأس المال الفكري إذ بدأ العديد من العلماء بإعطاء مفهوم لرأس المال الفكري وانتهت بآراء مماثلة، وبمجموعها تؤكد أن رأس المال الفكري هو الموارد الفريدة من نوعها التي تمتلكها المنظمات، والتي تسهم في توظيف المعرفة والعمل على استثمارها لصالح المنظمة، وهو في الواقع يمثل الموارد التي تعد مهمة لخلق القيمة وتدعيم القدرات التنافسية للمنظمة (Survilaite et al.,2015:32) . إذ اتسع ليشمل كل المجالات والإمكانات المادية والمالية والمعنوية والثقافية والذهنية المتاحة للمنظمة، ويتمثل في المعرفة والمعلومات وحقوق الملكية الفكرية والخبرات، التي تعمل المنظمة على توظيفها لإنتاج الثروة ودعم قدراتها التنافسية، ويعد من الأصول غير الملموسة ويمثل قاعدة المعرفة في المنظمة ولذلك، يرتبط أساسا بأداء المنظمة ويعد الميزة المستدامة التي تسهم في تعزيز القدرة التنافسية لهذه المنظمة، لأنه يمثل الأصول غير الملموسة وقاعدة المعرفة والقدرات والموارد الفكرية للمنظمة، وقد أُدركت الظواهر المتزايدة من رأس المال الفكري التي كتبها الكثير من الباحثين المعاصرين وصانعي السياسات، حيث إن نجاح المنظمة والبقاء على قيد الحياة يقوم على القدرات البشرية والخبرة والمهارة، وعملية الابتكار والتكنولوجيا، ويعد رأس المال الفكري كما الأصول الفكرية قيماً وهو من الكفاءات الأساسية لتعزيز نمو المنظمة . رأس المال الفكري يمثل المعرفة التي يمكن أن تتحول إلى توليد القيمة، ويعتمد

نجاح أي منظمة في بيئة تنافسية هو من خلال توظيف الموارد الفكرية (Arslan & Zaman,2015:127) . ويضيف (Artuc, et al.,2015:6) إن رأس المال الفكري يتمثل في المهارات والخبرات والمعارف العالية للذين يمتلكون المعرفة الضمنية، حيث إن معظم الشركات وفي مختلف البلدان وخاصة البلدان الأكثر تقدما تنفذ سياسات لجذب أفضل وألمع العاملين الموهوبين الذين لديهم خبرات ومهارات عالية في مجال عملهم للعمل في سوق تنافسية بشكل متزايد من العاملين ذوي المهارات والخبرات العالية، من ناحية أخرى فان العديد من الشركات الأقل تطوراً، وخاصة الشركات التي تعاني فعلاً من مستويات منخفضة من رأس المال الفكري، فإنهم قلقون للغاية بشأن الحفاظ على عاملين ماهرين، وهذا يمس في نهاية المطاف التنمية الاقتصادية والسياسية للشركة على المدى الطويل .

ويرى (Rodrigues Vaz,2015:464) إن مفهوم رأس المال الفكري من المفاهيم التي تتغير نتيجة التغيرات المتسارعة على الساحة العالمية، ونتيجة الاستثمار في العنصر البشري تلقى رأس المال الفكري الاهتمام المتزايد من قبل الكتاب والباحثين في مختلف الأبحاث والمنشورات العلمية، ويتمثل في مجموعة من القيم الخفية للأفراد والمنظمات والتي تشكل المصدر الحالي والمتوقع في تكوين الثروة، وان هذه القيم تمثل الجذور الأساسية للموجودات الفكرية والمعرفية التي تؤثر في زيادة قيمة الموجودات الأخرى للمنظمة . ويذكر (Jung,2015:146) إن رأس المال الفكري بوصفه مجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية التي يتمتع بها العاملون والتي تمكنهم من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير أفكار قديمة تسمح للمنظمة بتوسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها وتسهم في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة أعلى وتحقيق ميزة تنافسية لها . ويرى (Shulver & Lawrie,2015:2) إن مصطلح رأس المال الفكري يصف الموارد التنظيمية التي يمكن استخدامها كمصدر للميزة التنافسية، ولذلك فإن قدرة المنظمة على إدارة رأس المال الفكري يكون عامل النجاح الرئيس. ويضيف ( Gogan, et al ., 2014:729) على إن رأس المال الفكري هو السبيل لخلق القيمة للمنظمات من خلال استغلال الموارد المادية وغير المادية واستخدم (استغلال) وقياس (تقييم والرقابة) وإدارتها بشكل صحيح، ويتألف من المعرفة لدى المنظمة التي لديها القدرة على تحويل مختلف العمليات في عدد من العناصر التشغيلية، وخلق قيمة ويمكن دمجها في أصول المنظمة .

**2- أبعاد رأس المال الفكري : Dimensions of Intellectual Capital**

يشير (Iranmahd et al.,2014:3) إلى إن رأس المال الفكري يشمل الأصول غير الملموسة التي تتمثل برأس المال البشري (مثل المهارات والمواهب، والمعرفة)، ورأس المال المعلوماتي (مثل قواعد البيانات ونظم المعلومات، والبنية التحتية لتكنولوجيا)، ورأس المال التنظيمي (الثقافة وأسلوب القيادة، والقدرة على تبادل المعارف) . ويرى ( Bhatia & Agarwal,2015:41) إن معيار القول لمكونات رأس المال الفكري في المنظمة هو رأس

المال البشري (الموهبة) ورأس الهيكلي (الملكية الفكرية)، ورأس مال الزبائن (علاقات الزبائن) . وأن مكونات رأس المال الفكري عموما لديها آثار إيجابية مباشرة وغير مباشرة على أداء المنظمات، وقد توصلت العديد من الدرأسات وبشكل ملحوظ وإيجابي على إن رأس المال الفكري مرتبط بكفاءة المنظمات، وإن قيمة المنظمات ترتبط ارتباطاً إيجابياً مع رأس المال الفكري (Berzkalne & Zelgalve, 2014: 888) . وإن التفاعل بين هذه المكونات يساعد على تحديد القيمة الحقيقية لرأس المال الفكري الكلي للمنظمة حيث يرى (Stark & Dorn, 2013:412-413) إن رأس المال الفكري بإبعاده الثلاثة المختلفة يؤدي دوراً مهماً في نجاح المنظمات في الوقت الحاضر، حيث أنه يميز المنظمات التي يمكنها تقديم منتجات جديدة، وبشكل أفضل مع تقديم ابتكارات لمنتجاتها وخدماتها بمعدلات سريعة، ويؤكد ذلك ما ظهر من نتائج استقصاء رؤساء مجال إدارة المنظمات الدولية كبيرة الحجم في الولايات المتحدة الأمريكية، إذ أكدوا أن رأس المال الفكري يعد أكثر الأصول أهمية، ويعد أساس النجاح في القرن الحادي والعشرين . ويرى (Lipunga,2015:213 ) إن مكونات رأس المال الفكري من الأمور الجوهرية التي تساعد في قياسه وتقييمه، وتمثل أحد أهم العناصر الرئيسة للتعرف على مصادر ومسببات خلق القيمة في المنظمات . ويتفق اغلب الباحثين على إن أبعاد أو مكونات رأس المال الفكري ومنهم : (Ciger & Topsakal,2015) و (Gholami & Sabetnia,2015)و(Jung,2015) ، إذ يتفقون على ثلاثة أبعاد هي: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني (العلائقي) وسوف نستعرض هذه الأبعاد الثلاثة كما يلي :

**1. رأس المال البشري : Human Capital**

رأس المال البشري يشمل المعرفة والمهارات والمواهب والخبرة المتراكمة القادرة على الإبداع والابتكار، إذ يعد رأس المال البشري من الخصائص التي يتسم بها أفراد المجتمع، ولا تقع ضمن ملكية المنظمة، ويمثل المعرفة والخبرة والمهارة التي يمتلكها الموظفون في المنظمات، وكذلك الكفاءات التي تمتلكها المنظمة، وهذه الكفاءات هي القادرة على خلق القيمة لما تملكه من المعرفة والمهارة والقدرات الفكرية، ويعرف على انه القدرات التي يمتلكها الموظفين جنباً إلى جنب مع الموظفين الآخرين في المنظمة، إذ يتم إيجاد الحلول القصوى للمشاكلات داخل أو خارج بيئة العمل بالاستناد إلى المعرفة والخبرة والمهارة التي يمتلكها الأفراد

(Arslan & Zaman,2015:128) . ويرى (Rodrigues et al.,2015:15) إن رأس المال البشري يتوافق مع القيمة الحالية والمحتملة للمعارف الإجمالية للأفراد، وقيمة المعرفة والموهبة تتجسد في الأفراد الذين يمثلون المنظمة، والذين يمثلون الدراية، والقدرات، والمعرفة والموهبة والكفاءة، والموقف، وخفة الحركة الفكرية والإبداع . ويضيف ( Ciger & Topsakal,2015:16) إن رأس المال البشري يمثل أحد أهم الأصول غير الملموسة

التي تعد المصدر الأساسي لتكوين وتشخيص الأفراد الذين يمتلكون المقدرة العقلية والمهارات والخبرات اللازمة لإيجاد الحلول العملية المناسبة لمتطلبات ورغبات الزبائن لأنهم مصدر الابتكار والتجديد في المنظمة، ويتميز بخاصية مهمة وهي إن منحنى إنتاجية المورد البشري تتصاعد بنفس اتجاه منحنى خبراته ومهارته، وتمثل مزيجاً لعناصر المعرفة المتعلقة بالمهارات وتراكم الخبرات والإبداع والابتكار والقدرة على أداء المهام التنظيمية، وهو غير قابل للملكية من قبل المنظمة . ويشير (Taghieh,2015:52) إلى إن رأس المال البشري يعبر عن المهارات والمعرفة والكفاءات والخصائص الأخرى والمتجسدة في الأفراد والمكتسبة خلال مسيرة حياتهم والتي تستخدم في إنتاج المنتجات من السلع والخدمات، وتعطي الميزة التنافسية للمنظمة.

**2. رأس المال الهيكلي : Structural Capital**

رأس المال الهيكلي هو البُعد الثاني من أبعاد رأس المال الفكري وهو جزء لا يتجزأ منه، ويشير إلى العمليات المبتكرة، والتكنولوجيا، وقواعد البيانات، وبراءات الاختراع وحقوق الطبع وعمليات البنية التحتية الداعمة التي تمكن رأس المال البشري ليعمل بشكل صحيح، ورأس المال الهيكلي يحدد عمليات المنظمات والتكنولوجيا والأنشطة الداعمة لربط لكفاءة وخلق القيمة للمنظمة، لذلك، هو آلية رئيسة للغاية لنقل وتوصيل المعرفة في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة التي تساهم في خلق القيمة (Arslan & Zaman,2015:128) . ويضيف (Survilaite et al.,2015:34) إنه يمكن وصف رأس المال الهيكلي بأنه كمية المعرفة التي تملكها المنظمة وتبني عليها ثقافتها، وتتمثل في تكنولوجيا المعلومات والمعرفة الصريحة، وان الكثير من الكتاب والباحثين يشددون على أهمية القدرات التنظيمية والمهارات في رأس المال الهيكلي في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة، حيث تلعب القدرات التنظيمية دوراً هاماً في أداء المنظمة، ويرجع ذلك إلى حقيقة إن رأس المال الهيكلي يمسك المهارات المهمة للمنظمة، وان القدرة التنظيمية هي جزء من تشغيل المنظمة وتمثل المورد الثابت الذي يمكن أن يُنمي رأس المال الهيكلي، ويُعد هذا المورد ضمن مجموعة من موارد المنظمة . ويذكر (Rodrigues et al.,2015:15) إن رأس المال الهيكلي يمثل القيمة التي تُعد جزءاً لا يتجزأ من المنظمة، والذي يتضمن القواعد الرسمية والأعراف غير الرسمية، وغيرها، ويعرف بأنه المعارف والمهارات والخبرات، والمعلومات التي يتم إضفاء الطابع المؤسسي عليها، وقد تكون مقننة والتي يتم استخدامها من قبل قواعد البيانات، وبراءات الاختراع، والكتيبات، والهياكل والنظم والروتين، والعمليات . ويرى (Taghieh,2015:52) إن رأس المال الهيكلي أو التنظيمي يتمثل بقدرة المنظمة على تلبية متطلبات السوق، والقدرة على تحريك وتطوير المبادرات بالاعتماد على التوقعات والأفكار والأدوات والمفاهيم الجديدة التي لها القدرة على التكيف مع التغيير وتتجسد في الأنظمة الفرعية للمنظمة .

**3. رأس المال العلائقي (الزبائني) Relational (Customer) Capital**

رأس المال العلائقي أو الزبائني يُعد جزءاً أساسياً من رأس المال الفكري وهو جزء لا يتجزأ من قنوات التسويق والعلاقات التي تعمل المنظمات على تطويرها من خلال أنشطتها، ويمثل قيمة العلاقات التي تقيمها المنظمة مع الزبائن من خلال العمل على تحقيق رضا الزبون وولائه ومدى الاحتفاظ به، من خلال الاهتمام بمقترحاته والاستماع إليه ومشاركته في أعمالها بما يسهم من إقامة علاقات تعاونية قوية (Bhatia & Aggarwal,2015:34-35) . ويرى (Sumedrea, 2013:139) إن رأس المال الزبائني يعني الارتباطات الخارجية مع الموردين والزبائن للمنظمات، والذي يسمح بشراء وبيع السلع والخدمات بطريقة فعالة (من خلال معرفة رغبات الزبائن والعوامل التي تؤدي إلى علاقة مرضية معهم )، وهو ما يطلق عليه أيضاً رأس المال العلائقي Relational Capital ويمثل رأس مال الزبائني الحلقة التي تجمع مكونات رأس المال الفكري فيما بينها من جهة و بين أصحاب المصالح من جهة أخرى . ويمثل العلاقات مع الزبائن والموردين وأصحاب المصلحة التي تؤثر في حياة المنظمة، وأن العلاقات مع الزبائن هي العامل الحاسم في الميزة التنافسية التي تؤدي إلى زيادة الأداء المؤسسي، وان الزبائن هم مصدر لزيادة كفاءة المنظمات، وتستند زيادة الكفاءة التنظيمية إلى العلاقات مع الزبائن (Arslan & Zaman,2015:128) . ويقوم رأس المال العلائقي على أساس قيمة العلاقات والأعمال التي تقوم بها المنظمة بالاشتراك مع البيئة وأصحاب المصلحة الخارجيين للمنظمة، على سبيل المثال المعرفة المستمدة من السوق والزبون والموارد والتفاعلات والعلاقات مع الجمعيات الحكومية أو الصناعية أو من خلال العلاقات مع شركاء الأعمال وأصحاب المصالح (Rodrigues et al.,2015:15) . ويرى ( Shamsuddin et al.,2015:86) إن رأس المال العلائقي (الزبائني) هو قيمة علاقة الشركة مع الناس، وكيفية المحافظة على علاقة جيدة لمزاولة العمل ويشتمل هذا النوع من رأس المال على العلاقة مع أصحاب المصلحة الخارجيين والشبكات من الموردين والموزعين ومنظمات الأعمال الأخرى والشركاء والزبائن لبناء العلاقات وبناء الصورة، والولاء، مع شبكة من الشركاء والمستثمرين، والعلامات التجارية (المواقف، التفضيلات، والسمعة، والتعرف على العلامة التجارية)، ويسمى أيضاً رأس المال الزبائني برأس المال الخارجي، رأس المال العلائقي ورأس المال العامل، ويؤلف مع جزء من رأس المال البشري والهيكلي العلاقات التي تتعامل الشركة من خلالها مع أصحاب المصلحة، وكذلك التصورات التي يحملونها عن الشركة . ويضيف (Iranmahd et al.,2014:3) إن رأس المال العلائقي يمثل قيمة العلاقات الحالية والمستمرة مع الأفراد أو المنظمات التي تقدم لهم الخدمات، وتشمل مؤشرات رأس المال الزبائني الحصة في السوق، والمحافظة على الزبائن، والأرباح المكتسبة من كل زبون، وبشكل عام رأس المال العلائقي يؤدي دور الجسر في عملية رأس المال الفكري وهو المحدد الرئيس في تحويل رأس المال الفكري إلى القيمة السوقية وأداء الأعمال في المنظمة .

## المبحث الثالث

### تحليل واختبار فرضيات البحث

**أولا:الوصف الإحصائي لمتغيرات البحث**

تهدف هذه الفقرة إلى معرفة مستوى أبعاد البحث المتمثلة ب(الهندسة النفسية ورأس المال الفكري) من خلال استعمال الوسط الحسابي, الانحراف المعياري والنسبة المئوية, إذ إن كل بُعد يحصل على وسط حسابي اقل من (3) وسط افتراضي أو نسبة مئوية اقل من (60%) فهو مرفوض.

**جدول (4)**
**الوصف الإحصائي الهندسة النفسية**

| ت | الأبعاد المستقلة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | ترتيب الأبعاد |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | الألفة | 3.68 | 0.78 | 0.74 | 1 |
| 2 | الوعي الحسي | 3.64 | 0.79 | 0.73 | 2 |
| 3 | نتائج التفكير | 3.57 | 0.75 | 0.71 | 4 |
| 4 | المرونة السلوكية | 3.58 | 0.83 | 0.72 | 3 |
| | الهندسة النفسية | 3.62 | 0.68 | 0.72 | |

**المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج برنامج SPSS. 22**

- حقق متغير الألفة للعينة المبحوثة وسطا حسابياً قدره (3.68)، بانحراف معياري بلغ (0.78)، ووزن مئوي بلغ (74%)، وجاء ترتيب البعد (1) .
- حقق متغير الوعي الحسي للعينة المبحوثة وسطا حسابياً قدره (3.64)، بانحراف معياري بلغ (0.79)، ووزن مئوي بلغ (73%)، وجاء ترتيب البعد (2) .
- حقق متغير نتائج التفكير للعينة المبحوثة وسطا حسابياً قدره (3.57)، بانحراف معياري بلغ (0.75)، ووزن مئوي بلغ (71%)، وجاء ترتيب البعد (4) .
- حقق متغير المرونة السلوكية للعينة المبحوثة وسطا حسابياً قدره (3.58)، بانحراف معياري بلغ (0.83)، ووزن مئوي بلغ (72%)، وجاء ترتيب البعد (3) .
- حقق المتغير الرئيس المستقل الهندسة النفسية للعينة المبحوثة وسطا حسابياً قدره (3.62)، بانحراف معياري بلغ (0.68)، ووزن مئوي بلغ (72%) .

**جدول (5)**
**الوصف الإحصائي لأبعاد رأس المال الفكري**

| ت | الأبعاد | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | ترتيب الأبعاد |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | رأس المال البشري | 3.66 | 0.82 | 0.73 | 3 |
| 2 | رأس المال الهيكلي | 3.73 | 0.74 | 0.75 | 1 |
| 3 | رأس المال العلائقي | 3.67 | 0.86 | 0.73 | 2 |
| 4 | رأس المال الفكري | 3.69 | 0.72 | 0.74 | |

**المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج الحاسبة الالكترونية**

- حقق متغير رأس المال البشري للعينة المبحوثة وسطا حسابياً قدره (3.66)، بانحراف معياري بلغ (0.82)، ووزن مئوي بلغ (73%)، وجاء ترتيب البعد (3) .
- حقق متغير رأس المال الهيكلي للعينة المبحوثة وسطا حسابياً قدره (3.73)، بانحراف معياري بلغ (0.74)، ووزن مئوي بلغ (75%)، وجاء ترتيب البعد (1) .
- حقق متغير رأس المال العلائقي للعينة المبحوثة وسطا حسابياً قدره (3.67)، بانحراف معياري بلغ (0.86)، ووزن مئوي بلغ (73%)، وجاء ترتيب البعد (2) .
- حقق المتغير الرئيس التابع رأس المال الفكري للعينة المبحوثة وسطا حسابياً قدره (3.69)، بانحراف معياري بلغ (0.72)، ووزن مئوي بلغ (74%).

**ثانيا: اختبار فرضيات علاقات الارتباط لمتغيرات البحث الرئيسة والفرعية :**

يتخصص هذا الجزء من البحث بعرض إحصائي يجري من خلاله اختبار وتحليل علاقات الارتباط بين متغيري البحث (الهندسة النفسية ورأس المال الفكري) وسيتم اختبارها حسب ورودها في المخطط البحث الفرضي وهي كالأتي:

**جدول(6)**

**مصفوفة علاقات الارتباط للمتغيرات الرئيسة والفرعية**

| ت | البعد | رأس المال الفكري | مستوى المعنوية |
|---|---|---|---|
| 1 | الألفة | 0.60 | 0.000 |
| 2 | الوعي الحسي | 0.74 | 0.000 |
| 3 | نتائج التفكير | 0.68 | 0.000 |
| | المرونة السلوكية | 0.81 | 0.000 |
| 4 | الهندسة النفسية | 0.81 | 0.000 |

**المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج الحاسبة الالكترونية**

1- **الفرضية الرئيسة الأولى :** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الهندسة النفسية ورأس المال الفكري على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول(6) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (**0.81**),أما مستوى المعنوية فكان (**0.000**) وهو اقل من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحث (0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

2- **الفرضية الفرعية الأولى** : توجد علاقة ارتباط ذات دلاله معنوية بين الألفة ورأس المال الفكري على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول(6) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (0.60), أما مستوى المعنوية فكان (**0.000**) وهو اصغر من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحث(0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

3- **الفرضية الفرعية الثانية** : توجد علاقة ارتباط ذات دلاله معنوية بين الوعي الحسي ورأس المال الفكري على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول(6) اتضح وجود علاقة

ارتباط موجبة (0.74), أما مستوى المعنوية فكان (**0.000**) وهو اقل من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحث(0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

4- **الفرضية الفرعية الثالثة** : توجد علاقة ارتباط ذات دلاله معنوية بين نتائج التفكير ورأس المال الفكري على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول(6) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (0.68), أما مستوى المعنوية فكان (**0.000**) وهو اقل من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحث(0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

5- **الفرضية الفرعية الرابعة** : توجد علاقة ارتباط ذات دلاله معنوية بين المرونة السلوكية ورأس المال الفكري على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول(6) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (0.81), أما مستوى المعنوية فكان (**0.000**) وهو اقل من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحث(0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

**ثالثا :نتائج علاقات التأثير بين متغيرات البحث**

في هذا المبحث ستتم مناقشة نتائج اختبار وتحليل علاقات التأثير بين متغيرات البحث وعلى وفق ما نصت عليه فرضية التأثير الرئيسة (بوجود تأثير ذي دلالة إحصائية موجبة للهندسة النفسية في رأس المال الفكري على المستوى الكلي ) والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها سيجري اختبارها تباعا على وفق ما ورد في مخطط البحث الفرضي:

**1- نتائج اختبار علاقة التأثير للفرضية الرئيسة**

يبين الجدول (7) نتائج اختبار علاقة التأثير للهندسة النفسية في رأس المال الفكري على وفق نتائج تحديد الانحدار البسيط بافتراض وجود علاقة دالية بين القيمة الحقيقية للهندسة النفسية (X) ورأس المال الفكري (Y) ويمكن التعبير عنها بالمعادلة الآتية :

$$Y = a + \beta X$$

حيث أن y = رأس المال الفكري.

X = الهندسة النفسية.

B = ميل المعادلة (مقدار التغير في y الذي يطرأ نتيجة تغير x وحدة).

a= ثابتة إحصائية .

إن هذه المعادلة تبين أن رأس المال الفكري هو دالة للقيمة الحقيقة للهندسة النفسية,أن تقديرات هذه المعادلة ومؤشراتها الإحصائية قد حسبت على مستوى عينة البحث البالغة (175) فردا وكانت معادلة الانحدار البسيط للعلاقة بين متغيري الهندسة النفسية ورأس المال الفكري كما يأتي:

**رأس المال الفكري = (0.575) + (0.81) الهندسة النفسية**

وفي إطار ذلك تم تحليل التباين (ANOVH) للمتغيرين وكانت النتائج كما في الجدول(7).

الجدول ( 7 )

تحليل التباين (ANOVA) للعلاقة بين الهندسة النفسية ورأس المال الفكري

| مصدر التباين | درجة الحرية | مجموع المربعات | متوسط المربعات | $R^2$ | قيمةF المحسوبة | مستوى المعنوية |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الانحدار | 1 | 59.774 | 59.774 | 0.66 | 338.193 | .000 |
| الخطأ | 173 | 30.577 | .177 | | | |
| المجموع | 174 | 90.352 | | | | |

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج الحاسبة الالكترونية.

N=175

أما جدول المعاملات فقد أشار إلى القيم المبينة وكما يأتي:

جدول (8)

نتائج اختبار علاقة تأثير الهندسة النفسية في رأس المال الفكري

| النموذج | المعاملات غير المعيارية | | المعاملات المعيارية | T | مستوى المعنوية |
|---|---|---|---|---|---|
| | معامل بيتا | الخطأ المعياري | بيتا | | |
| الثابت | .575 | .172 | | 3.338 | .001 |
| الهندسة النفسية | .860 | .047 | .813 | 18.390 | .000 |

**المصدر** : من إعداد الباحث بالاستفادة من مخرجات الحاسبة الالكترونية: N=175

يتضح من جدول تحليل التباين وجدول المعاملات للعلاقة بين الهندسة النفسية (X),رأس المال الفكري وعلى مستوى عينة البحث البالغة (175) شخصاً، إن قيمة (t) كبيرة عند مقارنتها بقيمتها الجدولية (1.685) وبمستوى معنوية (0.05) وهذا يدل على أن منحنى الانحدار كاف لوصف العلاقة بين (X, Y) وبمستوى ثقة (0.95) وهذا ما تؤكده قيمة إحصائية (X) وعلى وفق اختبار (t) فقد بلغت (t =18.390) .

وفي ضوء معادلة الانحدار يؤشر الثابت (a=0.575)، وهذا يعني إن هناك وجوداً لرأس المال الفكري مقداره (0.575) عندما تكون قيمة الهندسة النفسية تساوي صفراً.

أما قيمة الميل الحدي فقد بلغت (β=0.81) والمرافقة لـ(X) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في الهندسة النفسية(X) سيؤدي إلى تغير مقداره (0.81) في رأس المال الفكري.

كما أشارت قيمة معامل التحديد (R2) إلى معامل مقداره (0.66)، بما يعني أن الهندسة النفسية(X) تفسر قيمته (0.66) من التباين الحاصل في رأس المال الفكري، وان (0.34) من

التباين غير المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل نموذج الانحدار، وهو مؤشر مقبول عن مقارنة قيمة (f) المحسوبة (338.193) اكبر من قيمتها الجدولية البالغة(3.91) في حدود ثقة(0.05) وفي ضوء هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

**2. اختبار الفرضيات الفرعية:**

بعد ما تم اختبار فرضية التأثير الرئيسة لا بد من اختبار مدى تأثير الهندسة النفسية (الألفة, الوعي الحسي, نتائج التفكير, المرونة السلوكية) في رأس المال الفكري .

وعلى وفق هذه الفرضية فأن معادلة الانحدار المتعدد لمتغيرات الهندسة النفسية ( X1, X2, X3, X4) في رأس المال الفكري (y) بدلالة معادلة الانحدار المتعدد الآتية :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

كانت معادلة الانحدار المتعدد للعلاقة بين الهندسة النفسية(X) ورأس المال الفكري هي:

**رأس المال الفكري = (0.731) + (0.01) الألفة+ (0.32) الوعي الحسي + (0.04) نتائج التفكير+ (0.55) المرونة السلوكية.**

أما جدول (9) فقد أشار إلى القيم المبينة وكما يأتي:

الجدول (9)

نتائج اختبار علاقات التأثير بين الهندسة النفسية ورأس المال الفكري

| النموذج | المعاملات غير المعيارية | | المعاملات المعيارية | T | مستوى المعنوية |
|---|---|---|---|---|---|
| | معامل بيتا | الخطأ المعياري | بيتا | | |
| الثابت | .731 | .162 | | 4.517 | .000 |
| الألفة | .010 | .057 | .01 | .168 | .867 |
| الوعي الحسي | .291 | .067 | .32 | 4.379 | .000 |
| نتائج التفكير | .037 | .064 | .04 | .575 | .566 |
| المرونة السلوكية | .482 | .057 | .553 | 8.503 | .000 |

**المصدر** : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج الحاسبة الالكترونية. N=175

يتضح من جدول (9) إن معادلة الانحدار يؤشر الثابت (a=0.731)، وهذا يعني إن هناك وجوداً لرأس المال الفكري مقداره (0.731) عندما تكون قيمة الهندسة النفسية تساوي صفراً. أما قيمة الميل الحدي للألفة قد بلغ ($\beta_1$=0.01) والمرافقة لـ($X_1$) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في الألفة ($X_1$) سيؤدي إلى تغير ايجابي مقداره (0.01) في رأس المال الفكري.

أما قيمة الميل الحدي للوعي الحسي فقد بلغ ($\beta_2$=0.32) والمرافقة لـ($X_2$) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في الوعي الحسي (X2) سيؤدي إلى تغير ايجابي مقداره (0.32) في رأس المال الفكري.
أما قيمة الميل الحدي لنتائج التفكير قد بلغ ($\beta_3$=0.32) والمرافقة لـ($X_3$) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في نتائج التفكير($X_3$) سيؤدي إلى تغير ايجابي مقداره (0.32) في رأس المال الفكري.

أما قيمة الميل الحدي للمرونة السلوكية فقد بلغ ($\beta_4$=0.55) والمرافقة لـ($X_4$) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في المرونة السلوكية ($X_4$) سيؤدي إلى تغير ايجابي مقداره (0.55) في رأس المال الفكري.

وعلى أساس هذه النتائج ترفض الفرضية على مستوى الألفة ونتائج التفكير وتقبل الفرضيات الفرعية على مستوى الوعي الحسي والمرونة السلوكية.

## المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

**أولا: الاستنتاجات**

(1) إن موضوعة الهندسة النفسية من الموضوعات المعاصرة التي تعمل على إيجاد علاقات متميزة بين الأفراد في مختلف مجالات الحياة، وان أسس وسمات الهندسة النفسية مرتبطة بشكل كبير بإعادة التفكير والعمل على تطوير الذات وبشكل متواصل مع مرور الأيام وبتغير الظروف المحيطة .
(2) تعد الهندسة النفسية من المفاهيم الحديثة الهادفة إلى تطوير أفراد المجتمعات، حيث إن النفس تمثل جانب النشاطات التي لا تكون من فراغ وإنما تتفاعل مع البيئة المحيطة بكل مكوناتها، من أجل إشباع الحاجة العضوية والنفسية على الرغم مما يعترض من عوائق مادية واجتماعية للوصول بالتوفيق بين الحاجات ومتطلبات الواقع .
(3) الهندسة النفسية ما هي إلا سيطرة على المشاعر وتهذيب النفس والإيمان بإمكانية التغير نحو الأفضل، كنتيجة لنظرة متفائلة في تحسين الذات، وتعمل بكل أبعادها على تحسين العلاقات الإنسانية بين أفراد المجتمع في مختلف مواقعهم الاجتماعية كانت أو التنظيمية وكيفية التأثير بالآخرين وإقناعهم .
(4) إن مفهوم رأس المال الفكري من المفاهيم الحديثة المرتبطة بالموارد البشرية في المنظمة والذي أصبح يحظى باهتمام العديد من المنظمات باختلاف أنواعها ولا سيما في ظل تطور أهمية المعرفة ودور الأصول غير الملموسة في المنظمة والمتضمنة الموارد الفكرية والتي يمكن أن يكون لها دورا مهم في خلق الثروة للمنظمة المتمثلة في المنافسة والربحية والإنتاجية.

(5) استدلالاً بمضامين رأس المال الفكري فهو موضوع ذو أبعاد مهمة جسدت أثره المباشر في صياغة وفهم وتنفيذ وتقييم إستراتيجية منظمات الأعمال في مختلف المستويات، واعتمدت في مواجهة عدم التأكد البيئي والتكنولوجي، وبما يدعم الميزة التنافسية للمنظمة عبر التركيز على حاجات الزبون والعلاقات معه وكذلك معرفة السوق والخبرات والمهارات لخلق قيمة مضافة للمنظمة .

(6) انطلاقاً من التفسير المنطقي الذي يحمله كل بُعد من أبعاد رأس المال الفكري أتضح للباحث أن أغلب الباحثون متفقون على إن مكونات رأس المال الفكري تنحصر في ثلاثة مكونات رئيسة وهي رأس المال البشري الذي يمثل المهارات والقدرات العقلية ومستوى التدريب والخبرة وغيرها، ورأس المال الهيكلي ويعبر عن القدرات التنظيمية والنظم التي تمثل بنية المنظمة، ورأس المال العلائقي أو الزبائني ويشمل علاقة المنظمة مع المجتمع المحلي والمستفيدين من خدماتها أو مورديها أو الحلفاء الاستراتيجيين .

(7) ندرة الأدبيات ذات الصلة بتحليل وتشخيص الهندسة النفسية وأثرها في رأس المال الفكري وتحديداً في منظمات الأعمال من أجل العمل على دعم وتنمية الإنتاج القائم على المعرفة .

(8) من خلال التحليل الإحصائي والاطلاع الميداني للباحثين واللقاءات المتعددة فضلاً عن المعلومات التي تم استحصالها من استمارة الاستبانة اتضح أن هنالك ترابطاً بين استخدام تقنيات الألفة كبعد من أبعاد الهندسة النفسية مع متغير رأس المال الفكري والمتمثلة بإحداث جو من الثقة المتبادلة بين الأفراد العاملين في بيئة العمل وبالتالي القدرة على جذب رأس المال الفكري أو العاملين الموهوبين للشركات إذ كانت العلاقة ايجابية أي كلما زادت الألفة أدى ذلك إلى جذب رأس المال الفكري وزيادة المعرفة التي تتحول إلى قيمة.

**ثانيا : التوصيات**

(1) ضرورة الانتباه إلى مبادئ الهندسة النفسية وتفعيلها من اجل زيادة الألفة والوعي الحسي وظهور الإبداع المتمثل بنتائج التفكير المعرفية وبالتالي المرونة السلوكية والقدرة على مواجهة ومواكبة التغيير واستخدام طرائق مبتكرة لبذر الأفكار البناءة لجذب رأس المال الفكري للمنظمة التي تسمى بالمرحلة الاستباقية في الشركة قيد البحث.

(2) ضرورة تفعيل منظومة البحث العلمي في موضوع الهندسة النفسية التي عدت من الموضوعات المعاصرة في الأدبيات وصولا إلى نظرية متكاملة لإعادة تصميم وبناء جديد للسلوك والنفس البشرية في مختلف المجالات والمستويات بما يتوافق مع أهداف وطبيعة المنظمة ومتطلبات المجتمع .

(3) حث قادة منظمات الأعمال على استثمار نظام الهندسة النفسية الذي يعد من النظم الحديثة نسبياً التي أخذ العمل بها ومزج أهدافها وأسسها مع الكثير من مفاهيم وأسس النظم الأخرى واستخراج المحصلة لهذا المزج الذي يهدف إلى إيجاد نظام أكثر تطوراً للعمل بها، حيث إن

الهندسة النفسية تعمل على إيجاد علاقات متميزة بين الأفراد في مختلف المجالات وتحقيق أساليب التأثير بالآخرين وتأسيس الألفة وكسب الثقة في بيئة العمل التنظيمية .

(4) إن تركز المعالجات النظرية والتطبيقية لموضوع الهندسة النفسية على المضامين الإستراتيجية التي تعنى بالاهتمام بالممارسة والخبرة من اجل الوصول وصنع النجاح والتفوق بتطبيق هذه الاستراتيجيات ضمن تطوير التفكير الإبداعي كطريقة لتحسين علاقات الفرد وتطوير عمله والإبداع في العمل والتخلص من القلق وتغيير السلوك والعادات ومن ثم بمجالات الحياة الخاصة بإدارة الأعمال ومهارات التعامل مع الآخرين والتفكير النظامي الذي أصبح احد فروع الهندسة النفسية.

(5) تحتم البيئة شديدة الديناميكية ضرورة تفعيل الإسهامات البحثية النظرية والتطبيقية في مجال إدارة واستثمار رأس المال الفكري، والعمل على تنمية برامج إدارية تركز على رأس المال الفكري من اجل التكيف مع الضغوط والمتغيرات البيئية كونه يمثل الركيزة الأساسية لبناء التقدم الاقتصادي بصفة عامة ونجاح منظمات الأعمال بصفة خاصة .

(6) ضرورة العمل على تعزيز الفهم المعمق بأهمية رأس المال الفكري كونه مورداً استراتيجيا وثروة متجددة لا تنضب للمجتمعات المعاصرة، وبدلاً من النقل الحرفي لتجارب ومشروعات تقييم وقياس رأس المال الفكري يكون البديل هو مواءمة إدارة المعرفة مع الفكر على ارض الواقع لبيئة الأعمال وهذا الضمان الأكيد لنجاح مشروعات تطبيق المعرفة ورأس المال الفكري في منظماتنا، ومن ثم العمل على تطوير برامج رأس المال الفكري ليس فقط على مستوى المنظمات وإنما المجتمع ككل .

(7) واقعياً على جميع منظمات الأعمال أن تعترف بأن رأس المال الفكري أصبح يمثل حجر الأساس لأي منظمة في الوقت الراهن وذلك في ضوء التحديات التي يفرضها منطق العولمة، كما إن إدراك أهمية رأس المال الفكري في تحقيق واخذ مكانة في قطار التنافسية المتجددة والبيئة الحركية المتغيرة مما يستدعي الأخذ بمجموعة من الدوافع للوصول إلى ذلك اذكر منها : اكتساب التكنولوجيات المتطورة، الاعتناء بالمواهب والمهارات والخبرات العملية .

## المصـــادر

**أولاً: المصادر العربية**


1. التكريتي، محمد عبد الكريم، (2003)، " **آفاق بلا حدود بحث في هندسة النفس الإنسانية** "، الطبعة الخامسة، الملتقى للنشر والتوزيع، الجمهورية العربية السورية .
2. جاريت، تد،(2006)،"البرمجة اللغوية العصبية للمدرب الفعال"، تعريب، توفيق، عبد الرحمن، إصدارات بميك، القاهرة، مصر.


**Reference**


1. Arslan,Muhammad & Zaman,Rashid,(2015)," ***Intellectual Capital and Its Impact on Financial Performance: A Study of Oil and Gas Sector of Pakistan***",International Letters of Social and Humanistic Sciences Vol. 43.
2. Artuc, Erhan & Docquier, Frederic & Ozden, Caglar & Parsons,Christopher, 2015, " ***A Global Assessment of Human Capital Mobility: The Role of Non-OECD Destinations*** ", World Development Vol. 65, pp. 6–26, 2015 0305-750X/2014 Published by Elsevier Ltd.
3. Bashir,Ahsan & Ghani,Mamuna,(2012),"***Effective Communication and Neurolinguistic Programming***",Pak. Journal. Commer. Soc. Sci.Vol. 6 (1).
4. Berzkalnea, Irina & Zelgalve, Elvira, 2014, ***" Intellectual capital and company value*** ", Procedia - Social and Behavioral Sciences 110, Published by Elsevier Ltd.
5. Bhatia,Meena & Agarwal,Bhawna,(2015),"***Intellectual Capital Disclosures in IPO Prospectuses of Indian Companies***",Int. J. Soc. Sci. Manage. Vol-2, issue1.
6. Ciger,Aysegul & Topsakal,Yunus,(2015), " ***The Relationship between the Financial Performance and Intellectual Capital in the Food and Beverade Enterrises*** ",The Macrotheme Review 4(4), Special Issue III,The Macrotheme Review A multidisciplinary journal of global macro trends.

7. Gardner, Richard, (2014), " ***NLP-Neuro-Linguistic Programming Introduction : Principles and Techniques (Edited)*** ", Perception, Patterns and Pursuasion.
8. Gholami,Abdolkhalegh & Sabetnia,Masooud,(2015)," ***Identifying and Ranking of the Components of Intellectual Capital Management and Their Impact on Financial Performance of Yasooj University of Medical Sciences*** ",Jurnal UMP Social Sciences and Technology Management Vol. 3, Issue. 3.
9. Gogan, Luminita-Maria & Rennung, Frank & Fistis, Gabriela & Draghici, Anca, 2014, ***" A proposed tool for managing intellectual capital in small and medium size enterprises***", Published by Elsevier Ltd, Procedia Technology 16.
10. Hejase,Hussin Jose,(2015)," ***Neuro-Linguistic Programming (NLP) : Awareness and Practice in UAE***",European Journal of Business and Social Sciences, Vol. 3, No. 10.
11. Iranmahd,Mohsen & Moeinaddin,Mahmoud & Shahmoradi,Nasim & Heyrani,Forough,(2014),"***The Effect of Intellectual Capital on Cost of Finance and Firm Value***",International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences,Vol. 4, No.2.
12. Joey,Lim & Yazdanifard,Rashad,(2015),"***Can Neuro-Linguistic Programming (NLP) Be Used As Contemporary and Effective Skill for an Exceptional Manager in an Organization?***",International Journal of Management, Accounting and Economics,Vol. 2, No. 5.
13. Jung, Mee-Kyung,(2015), " ***Intellectual Capital and Innovative Capabilities of Manufacturing Enterprises in Korea***",Information and Knowledge Management,Vol.5, No.3.
14. Lipunga,Andrew Munthopa,(2015***)," Intellectual Capital Performance of the Commercial Banking Sector of Malawi***", International Journal of Business and Management; Vol. 10, No. 1.

15. Metcalf, Denise & Njoroge,Damaris,(2008), "***Neuro Linguistic Programming Topic Gateway Series***", Printed in Great Britain,Copyright ©CIMA 2008 First published in 2008 by: The Chartered Institute of Management Accountants 26 Chapter Street London SW1P 4NP United Kingdom.
16. Pishghadam,Reza & Shapoori,Mitra & Shayesteh,Shaghayegh, (2015), "***NLP and its Relationship with Teacher Success, Gender, Teaching Experience, and Degree: A Comparative Study***", World Journal of English Language Vol. 1, No. 2.
17. Pishghadam, Reza & Shayesteh, Shaghayegh,(2015), " ***Neuro-Linguistic Programming (NLP) for Language Teachers: Revalidation of an NLP Scale***",See discussions, stats, and author profiles for this publication at: http://www. Researchgate.net/ publication /262731720,Letter of Acceptance, the paper gas been scheduled to the Vol.4,No10.
18. Pourbahreini,Fatemeh,(2015)," ***The Effect of Neuro-Linguistic Programming Technique on Enhancing Grammatical Knowledge of Iranian EFL Learners at Intermediate Level***",English for Specific Purposes World, ISSN 1682-3257, www.esp-world.info, Issue 44, Vol. 16.
19. Ready, Romilla & Burton, Kat, (2010), "***Neuro-linguistic Programming For Dummle***",2nd Edition,Copyright © 2010 John Wiley & Sons, Ltd, Chichester, West Sussex, England Published by John Wiley & Sons, Ltd, Chichester, West Sussex.
20. Roderique-Davies,Gareth,(2015),"***Neuro-Linguistic Programming Cargo Cult Psychology ?***",Journal of Applied Research in Higher Education.
21. Rodrigues Vaz,Caroline & Inomata,Danielly Oliveira & Maldonado, Mauricio Uriona & Selig, Paulo Mauricio & Varvakis, Gregório, (2015), "***State of the Art on Intellectual Capital Research in Brazil :A Structured Literature Review (2001-***

***2014)***",Business and Management Review, Special Issue,Vol 4, No 7.

22. Rodrigues,Helena Santos & Gupta,Praveen & Carlson, Robert, (2015)," ***Exploiting Intellectual Capital for Economic Renewal***", International Journal of Innovation Science,Volume 7,Number 1.
23. Ruohonen,Kirsti,(2013)," ***NLP in Early Childhood Education– Empowering Childerne***", Master's Thesis on Early Childhood Education, University of Tampere.
24. Shamsuddin,Amanuddin & Khalit,Muhammad Safwan Bin & Abd Latib,Zakuan Sufi Bin & Abdul Rahman,Raja Mohd Zhafran Bin Raja & Raub,Mohammad Ikram Bin,(2015)," ***Proceeding - Kuala Lumpur International Business***", Economics and Law Conference 6, Vol. 1.
25. Shulver,Michael & Lawrie,Gavin,(2015)," ***Balanced Scorecard: Developing Strategically Relevant Measures Of Intellectual Capital***", 2GC Active Management 1 Bell Street Maidenhead Berkshire SL6 1BU UK.
26. Stark, Oded & Dorn, Agnieszka, (2013)," ***International migration, human capital formation, and saving***", Elsevier B.V. All rights reserved., Contents lists available at Sciverse Science Direct, Economics Letters 118.
27. Sturt,Jackie & Ali,Saima & Robertson,Wendy & Metcalfe, David & Grove,Amy & Bourne,Claire (2012)," ***Neurolinguistic programming: a systematic review of the effects on health outcomes*** ",British Journal of General Practice, November 2012.
28. Sumedrea, Silvia, (2013), ***" Intellectual Capital and Firm Performance: A Dynamic Relationship in Crisis Time***", Published by Elsevier B.V., Procedia Economics and Finance 6.
29. Survilaite, Simona & Tamosiuniene, Rima & Shatrevich, Vladimir,(2015),"***Intellectual capital Approach to modern Management Through the Perspective of a Company's Value***"

Added,Verslas: Teorija ir praktika / Business: Theory and Practice Issn 1648-0627 / eIssn 1822-4202.

30. Smart,Jamie,(2006),"***10 of the Coolest, Most Powerful & Useful NLP Techniques I've Ever Learne***",All Rights Reserved, www. Saladltd.co.uk.
31. Taghieh,Sediegheh,(2015)," ***Investigating the Effects of Organizational Trust on the Intellectual Capital and Organizational Performance Emphasizing the Role of Organizational Learning***", Sediegheh taghieh /GIMAR-2015/Full Paper Proceeding Vol. 1.
32. Wiseman,Richard & Watt,Caroline & Brinke,Leanne ten & Porter,Stephen & Couper,Sara-Louise & Rankin,Calum,(2015),"***The Eyes Don't Have It: Lie Detection and Neuro- Linguistic Programming***",PLoS ONE | www.plosone.org,Volume 7, Issue 7.
33. Witkowski,Tomasz,(2010),"***Thirty-Five Years of Research on Neuro-Linguistic Programming. NLP Research Data Base. State of the Art or Pseudoscientific Decoration?"***,Ciepła 15A/31, PL 50-524 Wrocław, Poland.
34. Zadeh,Mariam,(2009)," ***The Missing Link: Enhancing Mediation Success Using Neuro- Linguistic Programming***",Pepperdine Dispute Resolution Law Journal,Vol. 9: 3.