

UKJAES

University of Kirkuk Journal
For Administrative
and Economic Science

ISSN:2222-2995 E-ISSN:3079-3521

University of Kirkuk Journal For
Administrative and Economic Science



Balal Siddiq Balal Ibrahim, Mohammed Bushara Musa Bushara & Al-Dosari Muhammad Rajis. The impact of positive organizational behavior on service performance "A study of a sample of service institutions - Eastern Region - Saudi Arabia". *University of Kirkuk Journal For Administrative and Economic Science* (2025) 15 (1):317-327.

The impact of positive organizational behavior on service performance "A study of a sample of service institutions - Eastern Region - Saudi Arabia"

Siddiq Balal Ibrahim Balal ¹, Bushara Musa Bushara Mohammed², Muhammad Rajis Al-Dosari ³

¹ Applied Science University, Manama, Bahrain

(^{2,3}) Sudan University of Science and Technology- College of Business Studies, Khartoum, Sudan

siddigb1@hotmail.com ¹

busharaw@hotmail.com ²

axax55@gmail.com ³

Abstract: This study aimed to determine the impact of positive organizational behavior with its dimensions (citizenship behavior, satisfaction, belonging, loyalty) on service performance in service institutions in the Eastern Province of the Kingdom of Saudi Arabia. The study population included employees of Saudi service institutions. A descriptive approach was used, and primary data were collected through a questionnaire developed for the purpose of the study, which was distributed to service institutions. A total of (450) questionnaires were distributed to the sample individuals, and the number of valid questionnaires for analysis was (417), representing (92%) of the total questionnaires distributed. The study concluded with a set of results, the most important of which is the existence of a statistically significant relationship between positive organizational behavior and its dimensions on service performance in Saudi service institutions in the Eastern Province. The study provided several recommendations, the most important of which is the necessity of focusing on positive organizational behavior in service institutions due to its importance in providing customer – satisfying services.

Keywords: Positive organizational behavior, satisfaction, citizenship behavior, service performance.

أثر السلوك التنظيمي الإيجابي على أداء الخدمة "دراسة عينة من المؤسسات الخدمية – المنطقة الشرقية – السعودية"

أ.م.د. صديق بلال إبراهيم بلال ¹، د. بشارة موسى بشارة محمد ²، الباحث: محمد راجس الدوسري ³

¹ الجامعة التطبيقية، المنامة، البحرين

(^{2,3}) جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان

المستخلص: هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر السلوك التنظيمي الإيجابي بأبعادها (سلوك المواطنة، الرضا، الانتماء، الولاء) على أداء الخدمة، في المؤسسات الخدمية بالمملكة العربية السعودية – المنطقة الشرقية حيث

اشتمل مجتمع الدراسة العاملين بالمؤسسات الخدمية السعودية ، تم استخدام المنهج الوصفي ، تم جمع البيانات الأولية للدراسة من خلال استبانة تم تطويرها لغرض الدراسة تم توزيعها على المؤسسات الخدمية ، وزعت (٤٥٠) استبانة على أفراد عينة الدراسة ، و كانت عدد الاستبانات الصحيحة القابلة للتحليل (٤١٧) استبانة بنسبة (٩٦,٧ ٪) من مجمل الاستبانات التي تم توزيعها . وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة نت النتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوك التنظيمي الإيجابي بأبعاده على أداء الخدمة في المؤسسات الخدمية السعودية – المنطقة الشرقية ، و قدمت الدراسة عدد من التوصيات أهمها ضرورة الاهتمام بالسلوك التنظيمي الإيجابي في المؤسسات الخدمية لأهميتها في تقديم خدمة ترضي العميل .

الكلمات المفتاحية: السلوك التنظيمي الإيجابي، الرضا، سلوك المواطنة، أداء الخدمة.

Corresponding Author: E-mail: siddigb1@hotmail.com

المقدمة:

تعمل رؤية المملكة العربية السعودية عن مكان لها في التميز دائما في كل المجالات وبالأخص (القطاع الخدمي) ، وتسعي لتكون في المقدمة وقادرة على تقديم الاداء الافضل من خلال عاملين يمتلكون مهارة عالية والقدرة على مواجهة المنافسة وتحقيق الاداء الأفضل، ومن المؤكد أن الشركات الخدمية المتميزة هي التي تكون قادرة على الابتكار والإبداع والتجديد على أساس دائم ومستمر، والعدالة وقيم النزاهة والحيادية في الشركات يعتبر من المتطلبات الأساسية لتشكيل سلوكيات واتجاهات إيجابية لدى العاملين فيها ، مما يجعل الشركات قادرة على التكيف مع المتغيرات والأحداث الإقليمية والعالمية لتحقيق الرؤية. (رؤية المملكة ٢٠٣٠).

ويرى الباحثون ان السلوك التنظيمي الإيجابي تلعب دورا مهم في حقل الإدارة ويرتبط ارتباطا وثيقا بالأداء ، وقد حظي بالاهتمام المتزايد عبر كثير من الأبحاث والدراسات المتعلقة بالسلوك التنظيمي وبالتطوير المعرفي للموارد البشرية في الشركات ، للعمل على خلق الثقافة التنظيمية المناسبة للأغراض الإدارية والإنسانية والمجتمعية. حيث أن العدالة التنظيمية تصب في المسعى العلمي لردم الفجوة الحاصلة بين أهداف العاملين وأهداف المنظمة، في خلق الروابط الدافعة إلى إيجاد سبل ووسائل تكفل للأجهزة الإدارية، إشاعة مناخ تنظيمي إيجابي يتعامل معه العاملون في المؤسسات، من منطلق كون أن السلوك التنظيمي الإيجابي مؤشرا يتضمن تفسير قيم كثيرة ومتعددة من جوانب العمل، وما يختص بالعمليات الإدارية في المنظمة، والتي تمثل في مخرجاتها الاداء الافضل للعاملين لتحقيق الرؤية (الدارس، ٢٠٢٤) .

أولاً: مشكلة الدراسة:

تسعى المؤسسات الخدمية السعودية على كسب رضا العملاء من خلال تقديم خدمات أفضل ولن يتحقق ذلك إلا عندما يرى العاملون أنهم جزء لا يتجزأ من المؤسسة، وهذا ما فسره العلماء و الباحثون ضمن مفهوم السلوك التنظيمي الإيجابي الذي يسهم في تقديم خدمة مميزة تكسب رضا العميل و تكسب ولائه ، وبدوره ينعكس على رؤية المؤسسة ومن ثم رؤية المملكة ٢٠٣٠ .

وظهرت مشكلة الدراسة ايضا وفقا لما تقدمت به العديد من الدراسات السابقة من ضرورة دراسة أشمل في موضوع السلوك التنظيمي الإيجابي وأثرها على أداء الخدمة و منها دراسة (٢٠٢٤، Bagus S. Narmaditya) ، (Rohani&all, 2024) ، (كومار ، ٢٠٢٤) ، (احمد العجاج ، ٢٠٢٤) ، (بن السايح ، ٢٠٢٣) ، (خير ، ٢٠٢٤) ، (Furk Kaly, 2024) .

وتتمحور مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:

- السؤال الرئيسي الأول: هل يؤثر السلوك التنظيمي الإيجابي على أداء الخدمة؟
- السؤال الفرعي الأول: هل يؤثر سلوك المواطنة على أداء الخدمة؟
- السؤال الفرعي الثاني: هل يؤثر الرضا على أداء الخدمة؟
- السؤال الفرعي الثالث: هل يؤثر الإلتزام على أداء الخدمة؟
- السؤال الفرعي الرابع: هل يؤثر الولاء على أداء الخدمة؟

ثانياً: أهداف الدراسة:

- ١ . معرفة اثر السلوك التنظيمي الإيجابي على اداء الخدمة بالمؤسسات السعودية.
- ٢ . معرفة اثر سلوك المواطنة على اداء الخدمة بالمؤسسات السعودية.
- ٣ . معرفة اثر الرضا على اداء الخدمة بالمؤسسات السعودية.
- ٤ . معرفة اثر الإلتزام على اداء الخدمة بالمؤسسات السعودية.
- ٥ . معرفة اثر الولاء على اداء الخدمة بالمؤسسات السعودية.

ثالثاً: أهمية الدراسة:

١- الأهمية النظرية:

تستمد الدراسة أهميتها البحثية في تسليط الضوء على محورين لهما دور كبير في تميز المؤسسات وتعكس الأثر على نجاح المؤسسة وتميزها، وهما السلوك التنظيمي الإيجابي وأداء الخدمة، إضافة إلى إثراء الأدبيات النظرية بموضوع أداء الخدمة وأهميته ومحدداته والنتائج المترتبة عليه والبحث أيضاً في أبعاد العدالة التنظيمية ودراسة دورها في تحقيق استدامة المنظمات بمختلف المجالات. كما تعزز هذه الدراسة الجوانب النظرية بوجود السلوك التنظيمي الإيجابي بأبعاد مختلفة، إضافة إلى أن الدراسات العلمية التي ربطت بين هذه المواضيع وخاصة في الدراسات العربية – وبحود علم الباحثة – قليلة جداً.

٢- الأهمية العلمية:

تقدم الدراسة قراءة ميدانية للإدارات العليا في الشركات الخدمية السعودية على مستوى مديري ممارسة محتويات السلوك التنظيمي الإيجابي، وممارسة تأثيرها على أداء الخدمة ومعرفة مدى تأثير السلوك الإيجابي وبالتالي القدرة على وضع خطط وبرامج لتحسين هذه الممارسات في المؤسسات الخدمية في المملكة.

٣- السلوك التنظيمي الإيجابي:

بدأ الاهتمام بدراسة هذا النمط من السلوك علي يد ماكوجل منذ عام ١٩٠٨، ولا يتفق الكثير من الباحثين حول وضع تعريفاً له، ويشمل علي كثير من الخصائص جميعها تتفق علي أنه عبارة عن نمط من السلوك يهدف لتقديم النفع أو المنفعة لشخص ما أو الآخرين (آخرين) (Kennedy, 2011, pp.5-10; Coporael, 2001; Eisenberg, 2000). ويزيد من الشعور بالالتزام والواجب نحو الآخرين بدلاً من البحث عن المصالح الشخصية فقط (Khatchadourian, 2010, p. 3). ويساعد هذا النمط من السلوك علي زيادة استخدام المهارات الاجتماعية الإيجابية (Woods, 2012, p. 2)، وعلي تبسير العلاقات الشخصية الإيجابية بين الأفراد لذا يجب علي أي مجتمع متحضر أن يهتم ويشجع مثل هذا النمط من التصرفات التي تؤثر بصورة إيجابية في العلاقات بين أعضاء (Eisenberg; Fabes & Spinrad 2006).

ويشمل السلوك الاجتماعي الإيجابي كثير من الخصائص كالتعاطف، والمشاركة، والعطاء، والتطوع، وأي تصرفات ذات طابع اجتماعي لها خصائص إيجابية تعود بالنفع علي الآخرين من حولنا (McGinley, 2008, pp1-5; Bower, 2012, pp.5-10). كما يتحدد من خلال بعض وظائفه المعرفية، والانفعالية التي تظهر في الطريقة التي يدرك بها، ويحل الفرد عملية التفاعل الاجتماعي في المواقف الاجتماعية المختلفة (Komninos, 2009, pp22-23)، ويفترض أنه وظيفة لعملية التنشئة الاجتماعية للفرد (Alexander, 2000, pp3-20).

بعض الخصائص الإيجابية للسلوك الاجتماعي

نظراً لتعدد الخصائص السلوكية الإيجابية الاجتماعية فسوف يقتصر حديثنا علي تلك الخصائص التي تتعلق بالقائمة ومقاييسها الفرعية التي تعني بها دراستنا وسوف نوجز الحديث عنها علي النحو التالي:

١. **سلوك المواطن:** أنه السلوك الطوعي الذي يقوم به الموظفون بهدف المساعدة في أداء الأنشطة والمهام التي لا تدخل ضمن متطلبات الوظيفة، غير أنه يعتبر سلوكاً مفيداً لجميع أعضاء الفريق ويشجع علي الوصول لمستويات عالية من من الأداء والكفاءة. (أورجان، ١٩٨٨)

٢. **الرضا الوظيفي:** الشعور الإيجابي الذي يشعر به الموظف بشكل عام تجاه عمله، بسبب تحقيق احتياجاته، ورغباته في العمل، إذ إنه من الأهداف الأساسية التي تسعى معظم المؤسسات للحصول عليه لما له من دور في زيادة إنتاجية العمال وتحفيزهم. (صهيب الخزاعلة، ٢٠١٩).

٣. **الإنتماء التنظيمي:** بأنه مشاعر داخلية تحرك في الإنسان واجب دعم شخص أو منظمة أو فكرة أو كيان ما، وهو مقياس للالتزام الذي يبديه المرء حسب درجة رضاه عن الخدمات أو الأداء الذي يحصل عليه. (عمر اللحام، ٢٠١٩).

٤. **الولاء التنظيمي:** عملية مستمرة يقوم بها العاملون في المنظمة من خلالها بالتعبير عن إهتمامهم وحرصهم علي المنظمة وإستمرار نجاحها وبقائها. (العطية، ٢٠٠٣).

العلاقة بين السلوك الإيجابي التنظيمي و الاداء :

أشارت نظرية تبادل المنفعة الاجتماعية التي تعمل علي تبادل المنافع بين الافراد والمؤسسات، والوصول الى مستوى متميز من الاداء الذي يرضي العملاء الخارجيين وقدرة المؤسسات علي المنافسة محليا واقليميا.

حيث توصلت دراسة (فالح البوص، ٢٠٢٤) إلى تأثير السلوك الإيجابي التنظيمي الأداء الوظيفي للعاملين، وتوصلت دراسة (عبدالحليم، ٢٠٢٣) بأنه يوجد علاقة ايجابية بين السلوك الايجابي التنظيمي و تطوير الأداء، بينما أشارت دراسة (أبو فريجة، ٢٠٢٢) والتي هدفت إلى التعرف على تأثير السلوك الإيجابي التنظيمي على الأداء الوظيفي وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة، أما دراسة (مرسال، ٢٠٢٠) أشارت إلى وجود علاقة بين السلوك الإيجابي التنظيمي على الالتزام، ومن خلال العلاقات التي توصلت إليها الدراسات السابقة يمكن إستنتاج فرضيات الدراسة و التي تتضمن:

هناك علاقة ايجابية بين السلوك التنظيمي الإيجابي و أداء الخدمة و يتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية :

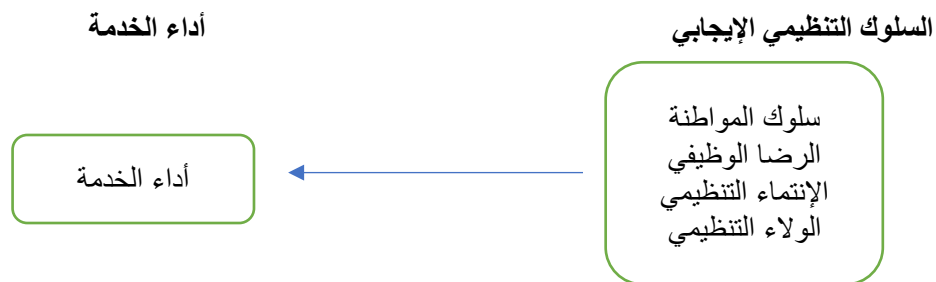
هناك علاقة ايجابية بين سلوك المواطنة و أداء الخدمة
هناك علاقة ايجابية بين الرضا و أداء الخدمة
هناك علاقة ايجابية بين الإلتزام و أداء الخدمة
هناك علاقة ايجابية بين الولاء و أداء الخدمة

نظرية تبادل المنفعة الاجتماعية : جورج هومانز

بدأ جورج هومانز في علم الاجتماع عام ١٩٣٣م في جامعة هارفارد في قسم إدارة الأعمال. وأهتم بدراسة المبادلات الاقتصادية وأثرها وعلاقتها بالتبادل الاجتماعي في المجتمع البدائي. كما أن له اهتمامات بعلم الاجتماع الثقافي. من مؤلفاته: «الجماعة الإنسانية» و«النظرية المعاصرة في السوسيولوجيا» و«السلوك الاجتماعي». يعد جورج هومانز أحد أهم المنظرين في مجال التبادل. والذي سعى إلى وضع نموذجاً لنظريته التي أطلق عليها «نظرية تبادلية استنباطية». والتي أعتمدت على العديد من نتائج البحوث الميدانية في مجال الجماعات والسلوك الاجتماعي. يعرف جورج هومانز التبادل أنه تفاعل الأفراد التقابلي (وجها لوجه) عاكسا الأوجه النفسية والاقتصادية والاجتماعية لتكون قاعدة لعملية التبادل فيما بعد بين المتفاعلين قوامها وأهداف وغايات اجتماعية كالسمعة والاعتبار والاحترام والتقدير والنفوذ الاجتماعي وليس المنفعة المادية الصرفة لأنها ليست دائماً هدف التبادل الاجتماعي ولأن الفرد داخل جماعته يشترك في عدة عمليات تبادلية مستمرة تستهدف القبول الاجتماعي من قبل أعضاء جماعته واحترامهم له الذي يزيد من اعتباره الاجتماعي ومكانته الاجتماعية وبدوره يكثف من تماثله الاجتماعي لقواعد جماعته.

رابعاً: نموذج الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير النموذج التالي :



شكل (١) :

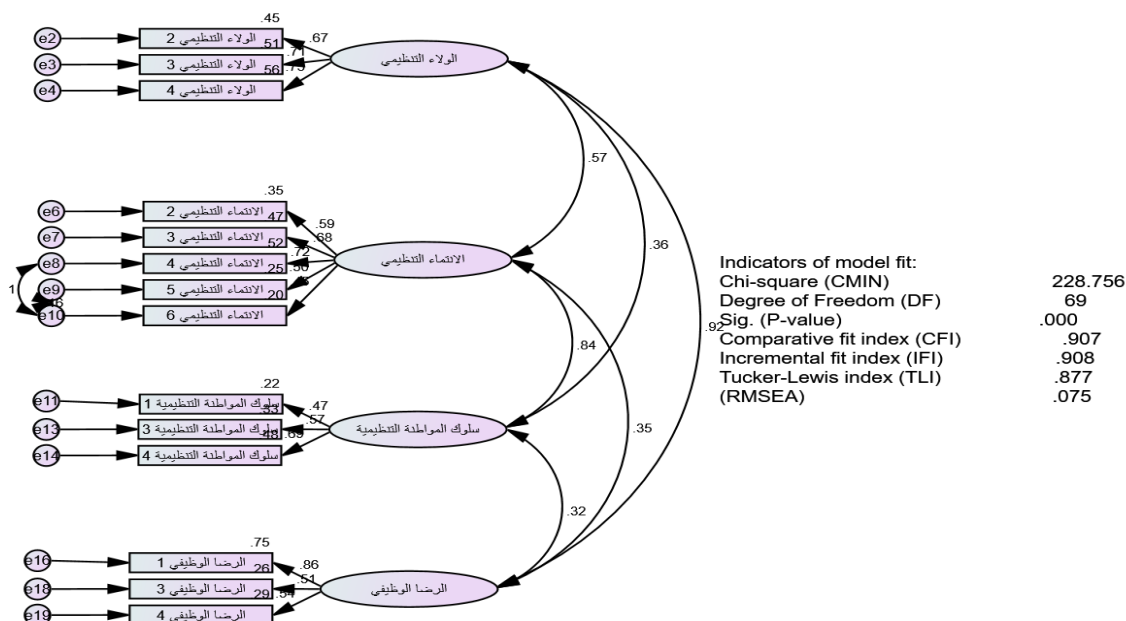
إعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال أدوات التحليل الإحصائي الوصفي، و قد إعتمدت على نوعين من البيانات هي البيانات الأولية و البيانات الثانوية . تم الإعتماد على الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية ، حيث تصميم الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي المتدرج والذي يتكون من خمسة مستويات على النحو التالي : (٥) أوافق بشدة ، (٤) أوافق ، (٣) محايد ، (٢) لا أوافق ، (١) لا أوافق بشدة ، للمتغير التابع و المتغير المستقل ، وحتى يتم التحقق من مستوى أداة الدراسة و التأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين في مجال الإدارة ، و طلب منهم إبداء آرائهم حول أداة الدراسة ، وتم استرجاع الاستبانات من جميع الخبراء و تحليل إستجاباتهم و الأخذ بملاحظاتهم و إجراء التعديلات التي اقترحت عليها ، و قد إعتبر الباحث الأخذ بملاحظات المحكمين و إجراء التعديلات المشار إليها بمثابة الصدق الظاهري و صدق المحتوى للأداة و بالتالي فإن الأداة أصبحت صالحة لقياس ما وضعت اليه ، و بذلك تم تصميم الإستبانة في صورتها النهائية ، و قد تكون مجتمع الدراسة من عينة من مؤسسات القطاع الخدمي بالمنطقة الشرقية وتم اختيار مفردات الحصر الشامل ستة أنواع من هذه الخدمات . حيث تم توزيع (٥٠) إستبانة لمؤسساته تكون ممثلة لمجموعة ، و تم توزيع (٤٥٠) إستبانة على المؤسسات المبحوثة و استرداد (٤٣٧) بنسبة (٩٧٪) ، فيما تم إستبعاد (٢٠) إستبانة ، لتصبح الإستبانات الصالحة للتحليل (٤١٧) إستبانة بنسبة (٩٦,٧٪) ، وإعتمد الباحث في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على اسلون نمذجة المعادلة البنائية ، و بالتحديد اسلوب المسار ، لما يتمتع به هذا الاسلوب من عدة مزايا تتناسب مع طبيعة هذه الدراسة .

التحليل العاملي لمتغيرات الدراسة:

للتأكد من صلاحية النموذج تم إستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS25) بالإضافة إلى اموس (AMOS23) في إجراء عملية التحليل العاملي الإستكشافي و التحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات الدراسة المكون من (السلوك الايجابي التنظيمي و أداء الخدمة) ، حيث تم إستخدام طريقة المكونات الأساسية و طريقة تدوير العوامل لتحديد معاملات التشعب و تم حذف التي يقل فيها ٠,٦ (جيمس جاكسين ، ٢٠١٤) ، لإختبار الصدق تم التحقق من البناء

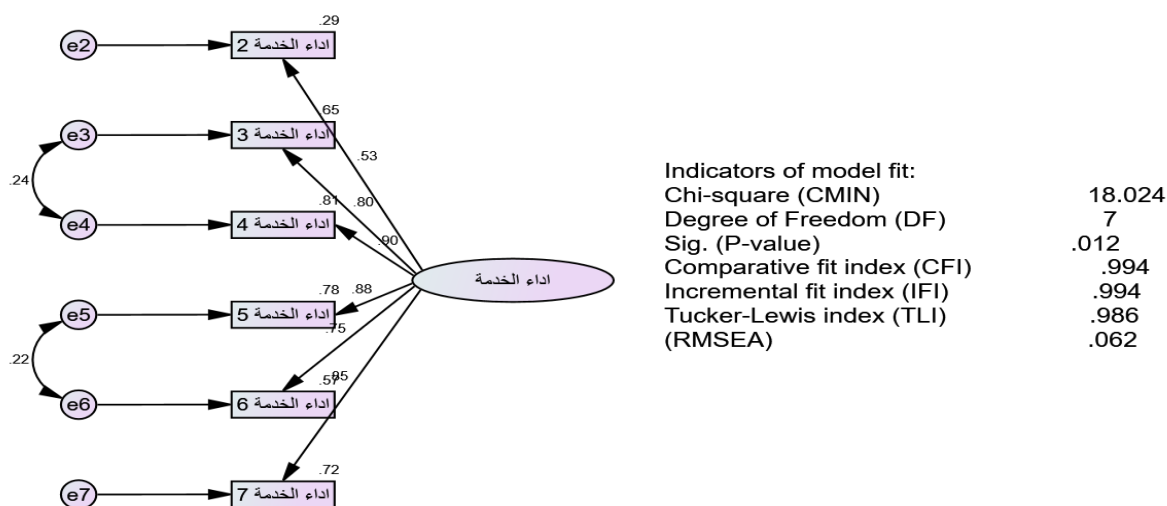
العاملية لمتغيرات الدراسة عن طريق التحليل العاملي التوكيدي وهو أحد تطبيقات نموذج المعادلة البنائية بعكس التحليل العاملي الإستكشافي حيث يتيح التحليل العاملي التوكيدي الفرصة لتحديد وإختبار صحة نماذج معينة للقياس و التي يتم بناءها على ضوء أسس نظرية سابقة ، و إعتد البحث في تطبيق التحليل العاملي التوكيدي في تقدير الباروميترات على طريقة الارحجية العظمى .

التحليل العاملي التوكيدي (السلوك الايجابي)



شكل (٢)

التحليل العاملي التوكيدي (اداء الخدمة)



شكل (٣)

تحليل الاعتمادية والصلاحية:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (٠ إلى ١)، تم احتساب قيمة (ألفا كرونباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي واستنادا على اقتراح (Hair et al, 2010) اقترح أن قيمة ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من ٠,٧٠ عن طريق (CR) الموثوقة المركبة وكذلك احتساب كل من (AVE,MSV, MaxR(H)) للتأكد من صلاحية النموذج والجدول التالي يوضح الفا بعد التحليل العملي التوكيدي.

جدول رقم (١): تحليل الاعتمادية والصلاحية لنموذج الدراسة

MaxR(H)	MSV	AVE	CR	
0.759	0.868	0.508	0.755	الولاء التنظيمي
0.759	0.687	0.354	0.724	الانتماء التنظيمي
0.619	0.687	0.544	0.669	سلوك المواطنة التنظيمية
0.769	0.868	0.632	0.685	الرضا الوظيفي
0.936	0.896	0.645	0.914	اداء الخدمة

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح ان اغلب قيمة (CR) للابعد اعلي من الحد المقبول الذي حدده (Hair et 2010) أن قيمة ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من ٠,٧٠. حين ان قيمة متوسط نسبة التباين المفسر لمعظم الابعاد أكبر عن الحد المقبول ٠,٥. **مجتمع الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من المؤسسات الخدمية بالمملكة العربية السعودية – المنطقة الشرقية – الدمام البالغ عددها (٦) ، و تم الاعتماد على اسلوب العينة لانه من غير العملي استقصاء كل عنصر من المجتمع ، تم اختيار القطاع الخدمي بالمنطقة الشرقية و ذلك لأهمية دورها في خدمة المجتمع و خدمة الإقتصاد في المملكة العربية السعودية من ناحية عامة ، و من ناحية اخرى فإنها تمثل أكثر عددا من بقية الأنشطة الاخرى

عينة البحث : تتمثل عينة البحث في الادارات العليا (مدير ، نائب مدير ، مدير تنفيذي، والموظفين،العاملين)

الأساليب الاحصائية:

إعتمد الباحث في عملية التحليل الإحصائي على (spss) و (amos v23) لتحليل البيانات ، و إختبار فروض الدراسة ، ثن استخدام الأدوات الإحصائية التالية : (إختبار الثبات ، الإنحراف المعياري ، تحليل المسار ، معامل الارتباط) .

الإنحرافات والمتوسطات المعيارية والارتباطات بين المتغيرات:

جدول رقم (٢)

الانحراف	المتوسط	١	٢	٣	٤	٥
الرضا الوظيفي(١)	2.3536	0.8616	1			
سلوك المواطنة التنظيمية(٢)	2.268٢	0.303	1			
الانتماء التنظيمي(٣)	2.5459٢	0.332	0.831	1		
الولاء التنظيمي(٤)	2.919٢	0.944	0.357	0.569	1	
اداء الخدمة(٥)	2.8553	1.08005	0.205	0.102	-0.113	0.079

يلاحظ من الجدول (٢) أن كل الابعاد يقل متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل على عدم موافقة أفراد العينة علي تلك الابعاد في المجتمع موضع الدراسة تحقق مستوي موافقة مرتفعة حيث حققت جميع الابعاد متوسطاً عام مقداره (٢,٢٢) بانحراف معياري (٠,٨٨) بأهمية نسبية مرتفعة.

ويلاحظ من الجدول أن بعد (اداء الخدمة) جاء في المرتبة الأولى حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (2.85) بانحراف معياري (1.08) بأهمية نسبية مرتفعة.

٣/ أما المرتبة الأخيرة فقد كانت (سلوك المواطنة التنظيمية) حيث بلغ متوسطها (٢,٢٢) وبانحراف معياري (٠,٨٨). اما الارتباطات: من خلال بيانات الجدول اعلاه يتضح ان اعلي قيمة ارتباط بين أداء الخدمة و الرضا الوظيفي حيث بلغ الارتباط ١,٠٨ وهو ارتباط قوي موجب.

اختبار العلاقة بين السلوك التنظيمي الإيجابي و أداء الخدمة :

وللحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (٠,٠٥) والعكس صحيح , والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (٣) قيم تحليل المسار توجد علاقة ذات دلالة إحصائية السلوك الايجابي واداء الخدمة

النتائج	P	C.R.	S.E.	Estimate	
توجد تأثير	.004	2.889	.081	.234	الرضا الوظيفي <--- اداء الخدمة
لا يوجد تأثير	.277	1.086	4.232	4.596	سلوك المواطنة التنظيمية <--- اداء الخدمة
توجد تأثير	.002	3.097	.078	.242	الانتماء التنظيمي <--- اداء الخدمة
يوجد تأثير	***	5.611	.051	.284	الولاء التنظيمي <--- اداء الخدمة

من خلال بيانات الجدول اعلاه واستنادا على مستوى الدلالة المعتمد (٠,٠٥) فانه يتضح النتائج الاتية: هناك علاقة ايجابية بين السلوك الايجابي التنظيم واداء الخدم عدا سلوك المواطنة التنظيمية.

مناقشة النتائج:

النتائج الخاصة بالمتغيرات يتضح أن هناك علاقة ذو دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء الخدمة، بينما لا توجد علاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وأداء الخدمة، اما الانتماء التنظيمي توجد علاقة ذو دلالة إحصائية، والولاء التنظيمي توجد علاقة ذو دلالة إحصائية

اولا : هناك علاقة ايجابية بين سلوك المواطنة و أداء الخدمة إتفقت مع دراسة (العواشلة ، ٢٠٢٤) ، (محمد السادي ، ٢٠٢٤) ، بينما اختلفت مع دراسة (مروة صلاح قاعود ، ٢٠٢٣) ، (عادل عيد ، ٢٠٢٢)
ثانيا : هناك علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي و أداء الخدمة ونجد انها اتفقت مع دراسة (ميساء ابو أرميلة ، ٢٠٢٣) ، (وليد الحجيلي ، ٢٠٢٤) ، (محمد فكري ، ٢٠٢١) بينما اختلفت مع دراسة ، (بخيت قسم الله ، ٢٠٢٢)
ثالثا : هناك علاقة ايجابية بين الانتماء الوظيفي و أداء الخدمة : اختلفت مع الدراسات (محمد حسين ، ٢٠٢٤) ، (عساف العجمي ، ٢٠٢١) ، من حيث الأبعاد قيد الدراسة .
رابعا : هناك علاقة ايجابية بين الولاء التنظيمي و أداء الخدمة : اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (فريد زيني ، ٢٠٢٣) ، (مصطفى شديد ، ٢٠٢١) .

التوصيات:

* تنمية وتطوير السلوك التنظيمي الايجابي لدى العاملين عن طريق المحاضرات أو الندوات حول مفهوم السلوك الايجابي التنظيمي ودوره في خلق فرق عمل متكامل.
* العمل على التدريب والتنمية المستمر وإنشاء وحدة ادارية تسمى وحدة التنمية والتطوير للعمل على مواكبة ما يحدث في مجال اداء الخدمة من تطور.
* إتاحة الفرص لدى العاملين الذين يمتلكون أفكار تساعد وتفيد في ترقية بيئة العمل الداخلية والتي تنعكس إيجابا على المؤسسة.
* الإدارات التي تسعى الى التجديد والابتكار في الاعمال يجب أن تتفهم أن العامل الذي يشعر بالأمان في مكان العمل يستطيع أن يساهم بصورة فعالة في تنمية المؤسسات الخدمية.
* اختبار السلوك الايجابي التنظيمي مع متغيرات أخرى.
* الاهتمام المستمر بالتحفيز لانه يعتبر أول دوافع الخروج من الصمت التنظيمي ويسهم في تقديم المقترحات والافكار من قبل العاملين في بعض الاحيان وتسهم في تحقيق الاهداف.
* الإدارات التي تسعى الى التجديد والابتكار في الاعمال يجب أن تتفهم أن العامل الذي يشعر بالامان في مكان العمل يستطيع أن يساهم بصورة فعالة في تنمية المؤسسات الخدمية.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: اشتملت الدراسة المؤسسات الخدمية بالمملكة العربية السعودية – المنطقة الشرقية – الدمام
الحدود الزمانية: الفترة من ٢٠٢٢ الى ٢٠٢٥

التوصيات:

تشمل حدود الدراسة قطاع الخدمات الذي أجبرنا على أخذ عينات ملائمة وقد لا تعطي نتائج ذات قابلية أكبر للتعميم. أداء الخدمة، وأداء الأعمال. يمكن أن يؤدي هذا القيد إلى عدم وجود مراجعة شاملة للأدبيات والخلفية المفاهيمية لكل خدمة من خدمات الدراسة. يمكن أن تكون النتائج مختلفة في قطاعات أخرى مثل الخدمات والضيافة والترفيه وما إلى ذلك. قد تكون نتائج الدراسة مختلفة إذا أجريت الدراسة في قطاع التصنيع. قد يغير السياق الثقافي والاجتماعي أيضًا نتائج الدراسة. لذلك يُقترح إجراء دراسة في ثقافات أخرى.

المصادر

أولاً: المصادر العربية

- ١- أحمد عبد الخالق، (٢٠٠٠): التفاؤل والتشاؤم: عرض لدراسات عربية، مجلة علم النفس الهيئية المصرية العامة للكتاب، ٤٦، ٦-٢٧.
- ٢- أحمد عبد الخالق، غادة عيد، مایسة النیال (٢٠١٠). حب الحياة لدى عینتین من طلاب الجامعة الكويتیین واللبنانیین: دراسة فی علم النفس الإیجابی. حولیات الآداب والعلوم الاجتماعیة، الحولیة ٣١، الرسالة ٣٢١.
- ٣- حسن عبد اللطیف، ولولة حمادة (١٩٩٨). التفاؤل والتشاؤم وعلاقتهما ببعدی الشخصیة: الانبساط والعصابیة. مجلة العلوم الاجتماعیة جامعة الكويت، ٢٦، ٨٣-١٠٤.
- ٤- عثمان الخضر (١٩٩٩). التفاؤل والتشاؤم والأداء الوظيفی. المجلة العربیة للعلوم الإنسانیة جامعة الكويت، العدد ٦٧، ٢١٤-٢٤٢.
- ٥- هیام صابر (٢٠١٢). تنمیة العفو وضبط الغضب لدى عینة من المراهقین بطینین التعلم. دراسات نفسیة، ٢٢(٢)، ٢٢٥-٢٦٨.

ثانياً: المصادر العربية المترجمة

- 1- Ahmed Abdel Khaleq, (2000): Optimism and Pessimism: A Review of Arab Studies, Psychology Magazine, Egyptian General Book Authority, 46, 6-27.
- 2- Ahmed Abdel Khaleq, Ghada Eid, Maysa Al-Nial (2010). Love of Life among Two Samples of Kuwaiti and Lebanese University Students: A Study in Positive Psychology. Annals of Arts and Social Sciences, Annual 31, Message 321.
- 3- Hassan Abdel Latif, and Lulwa Hamada (1998). Optimism and Pessimism and Their Relationship to Two Personality Dimensions: Extraversion and Neuroticism. Journal of Social Sciences, Kuwait University, 26, 83-104.
- 4- Hiam Saber (2012). Developing forgiveness and anger control in a sample of slow-learning adolescents. Psychological Studies, 22(2), 225-268.
- 5- Othman Al-Khidr (1999). Optimism, Pessimism and Job Performance. Arab Journal of Humanities, Kuwait University, Issue 67, 214-242.

ثالثاً: المصادر الاجنبية

- 1- Abu-Nimer, M., (2002). Reconciliation and justice as prerequisites for peace –building, peace & conflict. Journal of peace psychology (3):289-291.
- 2- Adams, E.M & AL., ET (2003). Creating peace by confronting prejudice: Examining the effects of a multicultural communication skills group intervention. International Journal for the Advancement of Counseling, 25(4):281-291.
- 3- Adms, M., (2004): Whatever will be, will be: Trust, fate and the reflexive self. Culture & Psychology, 10 (4), 387-408.
- 4- Akhtar, S. (2002). Forgiveness: Origins, dynamics, psychopathology and technical relevance. Psychoanalytic Quarterly, 71(2), 175-212.
- 5- Alexander, Karen L. M.S. (2000). Prosocial behaviors of Adolescents in work and Family life: Empathy and Conflict resolution strategies with parents and peers. Un published doctoral dissertation, University Ohio State.
- 6- Anderson, Craig A.; Shibuya, Akiko; Ihori, Nobuko; Swing, Edward L.; Bushman, Brad J.; Sakamoto, Akira; Rothstein, Hannah R.; Saleem, Muniba (2010). Violent video game effects on aggression, empathy, and prosocial behavior in Eastern and Western countries: A meta-analytic review. Psychological Bulletin, 136 (2), 151-173.
- 7- Andrade, Brendan F. (2006). Finding the positive in hostile world: Relationships between aspects of social information processing, prosocial behavior and aggressive behavior, in children with ADHD and disruptive behavior. Un published doctoral dissertation, University of Halifax, Nova Scotia.
- 8- Bakker, A.B., (2005). Flow among music teachers and their students: the crossover experience. Journal of Vocational Behavior, 66(1), 26-44.
- 9- Barclay, P. (2004). Trustworthiness and competitive altruism can also solve the tragedy of the commons. Evolution & Human Behavior, 25(4):209.
- 10- Baskin, T.W. & Enright, R.D., (2004). Intervention studies on forgiveness: A Meta –analysis. Journal of Counseling & Development, 82(1), 79-90.
- 11- Batson, C., Daniel & Ahmad, Nadia Y. (2009). Empathy- -induce altruism: A threat to the collective good. Advances in Group Processes, 26, 1–23.
- 12- Brent Simpson & 86. Mark Van Vugt (2009). Sex differences in cooperation and prosocial behavior. Advances in Group Processes, 26, 81–103.
- 13- Cacioppo, J.T., et, al., (2005). Sociality, spirituality and meaning making: Chicago health aging and social relation study. Review of General Psychology, 9(2), 143-155.
- 14- Cairns, E.D., (2005). Healing, reconciliation and the prevention of violence: A comment. Journal of Social & Clinical Psychology, 24(3), 35-337.
- 15- Carlo, G. (2006). Care-based and altruistically based morality. In M. Killen & J. Smetana (Eds.), Handbook of moral development (pp. 551-579). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- 16- Carlo, Gustavo; Koller, Silvia H.; Eisenberg, Nancy; Da Silva, Marcia S.; Frohlich, Claudia B. (1996). A cross-national study on the relations among prosocial moral reasoning, gender role orientations, and prosocial behaviors. Developmental Psychology, 32(2), 231-240.

- 17- Christodonlidi, F., (2005).Forgiveness and the healing process: A central therapeutic concern. *British Journal of Guidance & counseling*, 33 (1), 141-142.
- 18- Clack,B.,et.al.,(2005),Eating together apart :Patterns of segregation in a multi – ethnic cafeteria. *Journal of community & Applied Social Psycholgy*,15(1),1-16.
- 19- Clare., (2003).cognitive training and cognitive rehabilitation for people with dementia. *Review in clinical gerontology*, 13 (1), 75-83.
- 20- Clarke, S., ET, al., (2002).Using multiple measures to evaluate positive behavior support: A case example. *Journal of Positive Behavior Interventions*, 3, 131-145.
- 21- Cornell, A. H., & Frick, P. J. (2007). The moderating effects of parenting styles in the association between behavioral inhibition and parent-reported guilt and empathy in preschool children. *Journal of Clinical Child and Adolescent Psychology*, 36,305–318.
- 22- Duncan, E. & Grazzani-Gavazzi, I., (2004).Positive emotional experiences in Scottish and Italian young adults: A diary study. *Journal of Happiness Studies*, 5 (4), 359-384.
- 23- Ebstyne King,P.& Furrow,J,L.,(2004).Religion as a resource for positive youth development :Religion, social capital and moral outcomes .*Developmental Psychology*,40(5),703-713.
- 24- Edelstein, I. &Gibson, K., (2003).A psychoanalytic contribution to the concept of reconciliation. *Psychoanalytic Psychotherapy in South Africa*, 11(1), 17-22.
- 25- Edwards, L.M., ET .al. (2002).A positive relationship between religions faith and forgiveness: Faith in the absence of data?. *Pastoral Psychology*, 50(3), 147-152.
- 26- Eisenberg, N., Fabes, R. A., & Spinrad, T. L. (2006). Prosocial development. In W. Damon, R. M. Lerner, & N. Eisenberg (Eds.), *Handbook of child psychology*, Vol. 3. Social, emotional, and personality development (6th ed., pp. 646-718). Hoboken, NJ: Wiley.
- 27- Freeman, R., et, al.,(2005).Building a statewide plan for embedding positive behavior support in human service organization . *Journal of Positive Behavior Interventions*,2,10-119.
- 28- Friesen, M,D., et, al.,(2005).A dyadic assessment of forgiveness in intimate relationships .*Personal Relationships*,12(1),61-77.
- 29- Gable, S.L., ET, al., (2004).What do you do when things go right? The intrapersonal and interpersonal benefits of sharing positive events. *Journal of Personality & Social Psychology*, 87(2), 228-245.
- 30- Grusec, J. E., Davidov, M., & Lundell, L. (2002). Prosocial and helping behavior. In P. K. Smith & C. H. Hart (Eds.), *Handbook of childhood social development* (pp. 457-474). Boston: Blackwell.
- 31- Hagen, K, A., ET, al., (205).Hope, social support and behavior risk children. *American Journal of Orthopsychiatry*, 75(2), 211-219.
- 32- Harry T. Reis (2013) "Altruism" In: R. F. Baumeister & K.D. Vohs (Eds), *Encyclopedia of Social Psychology*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- 33- Hastings, P. D., McShane, K. E., Parker, R., & Ladha, F. (2007). Ready to make nice: Parental socialization of young sons' and daughters' prosocial behaviors with peers. *The Journal of Genetic Psychology*, 168, 177-200.
- 34- Hastings, P. D., Utendale, W. T., & Sullivan, C. (2007). The socialization of prosocial development. In J. Grusec & P. D. Hastings (Eds.). *Handbook of socialization*. New York: Guilford.
- 35- Healy, K., (2004).Altruism as an organizational problem: The case of organizational approach, *American Sociological Rivew*, 69(3), 387-404.
- 36- Holeman, V.T..., (2003).Marital reconciliation: A long and winding road. *Journal of Psychology & Christianity*, 22(1), 30-42.
- 37- Huang, C.C. &Han, W.J., (2004). Perceptions of child support and sexual activity of adolescence. *Journal of Adolescence*, 27(6), 731-748.
- 38- Hui, E.K. & Hq, D.K., (2004).Forgiveness in the context of developmental guidance: Implementation and evaluation. *British Journal of Guidance & Counseling*, 32(4), 471-492.
- 39- Irwin, Kyle (2009). Prosocial behavior across cultures: The effects of institutional versus generalization trust. *Advances in Group Processes*, 26, 165–198.
- 40- Isaacowits, D.M., (2005).The gaze of the optimist. *Personality &Social Psychology Bulletin*, 31(3), 407-415.
- 41- Jasper, J.D., ET, al., (2004).Altruism, incentives and organ donation: Attitudes of the transplant community. *Medical Care*, 42(4), 378-386.
- 42- Jasper, James M.(2011). "Emotions and Social Movements: Twenty Years of Theory and Research". *Annual Review of Sociology* 37:285-303.
- 43- Joffe, S., ET, al., (2003).What do patients value in their hospital care? An empirical perspective on autonomy centered bioethics. *Journal of Medical Ethics*, 29(2), 103-108.
- 44- Johnson, D.W., (2004).The psychology of Good &Evil, Peace & Conflict. *Journal of Peace Psychology*, 10(3), 293-295.
- 45- Karremans, J.C. &Van Lange, P.A., (2005).Does activating justice help or hurt in promoting forgiveness?. *Journal of Experimental Social Psychology*, 41(3), 290-297.
- 46- Kennedy, Karen Marie (2011).Subject disposition and individuals differences association with prosocial donor behaviors. Unpublished doctoral dissertation, University of Fordham.

- 47- Khatchadourian, Mariam (2010). The influence of a social skills program on children's social behavior, affective perspective-taking, and empathy skills. Unpublished master's thesis, University of Concordia.
- 48- Kim, H., (2004). Transfer of training as a sociopolitical Process. *Human Resource Development Quarterly*, 15(4), 497-501.
- 49- Kincaid, D., ET, al., (2002). Measuring the impact of positive behavior support. *Journal of Positive Behavior Interventions*, 4(2), 109-117.
- 50- Knafo, Ariel; Schwartz, Shalom H. & Levine, Robert V. (2009). Helping Strangers Is Lower in Embedded Cultures. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 1, 40, 875-879.
- 51- Komninou, Thalia (2009). Prosocial Behavior as a moderator of the relationship between Spirituality and subjective Well-Being. Unpublished doctoral dissertation, University of Fordham.
- 52- Kulzansky, L.D., ET al. (2002). Breathing easy: A prospective study of optimism and pulmonary function in the normative aging study. *Annals of Behavioral Medicine*, 24(4), 345-353.
- 53- Kumru, Asiye; Carlo, Gustavo; Mestre, Maria V; Sample, Paula (2012). Prosocial moral reasoning and prosocial behavior among Turkish and Spanish adolescents. *Social Behavior and Personality* 40.2 , 205-214.
- 54- Laible, D. J., et.al. (2004). Pathways to self-esteem in late adolescence: The role of parent and peer attachment, empathy and social behavior. *Journal of Adolescence* ,27(6),703-716.
- 55- Lamontagne, A. & Steele, C., (2004). Reconciling relationships and preserving the family business: Tools for success. *Transactional Analysis Journal*, 34(4), 356.
- 56- Lee, D.Y., et.al. (2005). Characteristics of exemplary altruists. *Journal of Humanistic Psychology*, 45(2), 146-155.
- 57- Levav, I., et.al., (2004). Mental health-related knowledge, attitudes and practices in two kibbutzim. *Social Psychiatry & Psychiatric Epidemiology*, 39(9), 758-764.
- 58- Levine, Robert V.; Norenzayan, Ara & Philbrick, Karen (2001). Cross-Cultural Differences in Helping Strangers. *Journal of Cross-Cultural*, 5, PP.23-36.
- 59- Lewis, P., (2004). Forgiveness and reconciliation as applied to national and international conflicts. *Journal of Psychology & Theology*, 32 (3), 266-267.
- 60- Lewis., (2004). The art of serenity: The Path to a joyful life in the best and worst of times. *Bulletin of the Minnesinger Clinic*, 68(4), 359-360.
- 61- Lin, Y.C. & Raghubir, P., (2005), Gender differences in unrealistic optimism about marriage and divorce: Are men more optimistic and women more realistic?. *Personality & Social Psychology Bulletin*, 31(2), 198-207.
- 62- Lockwood, P., et, al., (2004). Feeling better about doing worse: Social comparisons within romantic relationships. *Journal of Personality & Social Psychology*, 87(1), 80-95.
- 63- Lopes, et, al., (2003). Emotional intelligence, personality and the perceived quality of social relationships. *Personality & Individual Differences* ,35(3),641-658.
- 64- Macaskill, A., (2005). The Treatment of forgiveness in counseling and therapy. *Counseling Psychology Review*, 20(1), 26-32.
- 65- Macaskill, A., ET, al., (2002). Forgiveness of self and others and emotional empathy. *Journal of Social Psychology*, 142(5), 663-665.
- 66- Magnus, So'derlund (2013). Positive social behaviors and suggestive selling in the same service encounter. *Managing Service Quality*, 23, 4, pp. 305-320.
- 67- Malby, J., ET, al., (2005). Forgiveness and happiness, the differing context of forgiveness using the distinction between hedonic and eudemonic happiness. *Journal of happiness studies* 1,1-13.
- 68- Mallrtt, S., (2004). Understanding home: A critical review of the literature. *Sociological Review*, 52(1), 62-89.
- 69- Maltby, J. & Day, L., (2004). Forgiveness and defense style. *Journal of Genetic Psychology*, 165(1), 99-109.
- 70- Mancini, J.A. & Huebner, A.J., (2004). Adolescent risk behavior patterns: Effects of structured time use: Interpersonal connections, self-system characteristics and demographic influences. *Child & Adolescent Social Work Journal*, 21(6), 647-668.
- 71- McGinley, M. & Carlo, G. (2007). Two sides of the same coin? The relations between prosocial and physically aggressive behaviors. *Journal of Youth and Adolescence*, 37, 337-349.
- 72- McGinley, Meredith (2008). Temperament, parenting, and prosocial behavior: Applying new interactive theory of prosocial development. Unpublished doctoral dissertation, University of Nebraska.
- 73- Meisinger, E. B., t, al., (2004), Interaction quality during partner reading. *Journal of Literacy Research*, 36(2), 111-140.
- 74- Mendez, F.X., et.al., (2002). The Matson evaluation of social skills with youngsters psychometric properties of the Spanish translation in the adolescent population, *European Journal of Psychological Assessment*, 18 (1), 30-42.
- 75- Mikulincer, M., & Shaver, P.R., (2005). Attachment, security Compassion and altruism. *Current Directions in Psychological Science*, 14(1), 34-38.
- 76- Miller, E.D., (2004). It, not that easy to let go, living with loss, *Psycho-Critiques*, 3,4.
- 77- Mitra, K., ET, al., (2003). Self-Concept of depressive patients and normal population: A comparative study. *Social Science International*, 19(1), 3-7.
- 78- Mizuno, M., (2004). What do Japanese youth think about their relationships with significant friends. Generation of hypothetical model from the grounded theory approach. *Japanese Journal of Educational Psychology*, 52(2), 170-185.

- 79- Morrissey, K. M. & Werner-Wilson, R. J., (2005). The relationship between out of school activities and positive youth development :An investigation of communities and family. *Adolescence*, 40(157), 67-85.
- 80- Mullet, E., et.al, (2003). Religious involvement and the forgiving personality. *Journal of Personality*, 71(1), 1-19.
- 81- Nantel-Vivier, Amélie (2010) .Patterns and Correlates of Prosocial Behavior Development. Unpublished doctoral dissertation, University of McGill.
- 82- Naoto, Ogawa (2007). Stress, coping behavior, and social support in Japan and the United States. Unpublished doctoral dissertation, University of Oklahoma graduate College.
- 83- Neff, L. A. & Karney, B. R., (2005). Gender differences in social support :A question of skill or responsiveness. *Journal of Personality & Social Psychology* ,88 (1), 79-90.
- 84- Paleari, F. G., et, al., (2005). Marital quality, forgiveness, empathy and rumination: A longitudinal analysis. *Personality & Social Psychology Bulletin*, 31(3), 368-378.
- 85- Penner, Louis A; Dovidio, John F; Piliavin, Jane A & Schroeder, David A (2005). Prosocial Behavior : Multilevel Perspectives. *Annual Review of Psychology* 56 , 365-392.
- 86- Placencia, M., E., (2004). Rapport-building activities in corner shop interaction. *Journal of Sociolinguistics* (2), 215-245.
- 87- Popvic, M., et.al., (2003). The scale of perceived interpersonal closeness (PICS). *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 10(5), 286-301.
- 88- Rimland, B., (1983). The altruism paradox. *Psychological Reports*, 51, 521-522.
- 89- Roothman, B., ET, al., ((2003). Gender differences in aspects of psychological well-being. *South African Journal of Psychology*, 33 (4), 212-218.
- 90- Ross, S. R., et al., (2004). A person logical examination of self and other –forgiveness in the five factor model. *Journal of Personality Assessment*, 82(2), 207-214.
- 91- Ryavec, M., (2002) Positive psychology: A new direction in Psychology. *Suvremena Psihologija*, 5(1), 105-118.
- 92- Seligman, M. E. P (1998). Positive Psychology network concept paper. APA. (B).
- 93- Seligman, M. E. P., (1998) building human strength: psychology, s forgotten mission. APA, 29 (1) 1-3, (A).
- 94- Shapiro, A., (2004). The theme of the family in contemporary society and positive family psychology. *Journal of Family Psychotherapy*, 15(1-2), 19-38.
- 95- Sliwak, J., (2002). Anxiety and level of altruism. *Przegląd Psychologiczny*, 45(2), 229-245.
- 96- Snyder, C. R. & Heinze, L. S., (2005). Forgiveness as a mediator of the relationship between PTSD and hostility in survivors of childhood abuse. *Cognition & Emotion*, 19(3), 413-431.
- 97- Spires, A., (2004). Forgiveness as a secondary prevention strategy for victims of interpersonal crime. *Australasian Psychiatry*, 12(3), 261-263.
- 98- Springs, Betty H. (2002). the effectiveness of life skills training in promoting positive social behavior. Education, Teaching, Fifth-grade, Social behavior, Curricula, Dissertation/Thesis ISBN 9780493664248, p. 64.
- 99- Symington, S. h., et, al., (2002). The relationship of forgiveness and reconciliation to five & sixteen factors of personality. *Journal of Psychology & Christionty*, 21(2), 141-150.
- 100- Taulman Ben-Ari, O., et, al., (2002). The effects of mortality salience on relationship strivings and beliefs: The moderating role of attachment style. *British Journal of Social Psychology*, 41(3), 419-441.
- 101- Teraji, S., (2004). Herd behavior and quality of opinions. *Journal of Socio-Economics*, 32(6), 661-673.
- 102- Thompson, L. y., ET, al., (2005). Dispositional forgiveness of self, others and situations. *Journal of Personality*, 73(2), 313-359.
- 103- Tugaoale, M. M. & Fredrickson, B. L., (2004) Resilient individuals use positive emotion to bounce back from negative emotional experiences. *Journal of Personality & Social Psychology*, 86(2), 320-333.
- 104- Turnage, B. F., et. al. (2003). Reality therapy, domestic violence survivors and self –forgiveness. *International Journal of Reality Therapy*, 22(2), 24-27.
- 105- Tyler, Forrest B. (2007). Developing Prosocial Communities, Across Cultures. Springer Science Business Media, LLC.
- 106- Van Puymbroeck, M., (2004). Emotions, Stress and health. *Therapeutic Recreation Journal*, 38(4), 394-396.
- 107- Walker, D. F. & Gorsuch, R. L., (2004). Dimensions underlying sixteen models of forgiveness and reconciliation. *Journal of Psychology & Theory*, 32(1), 12-25.
- 108- Walker, D. F. & Gorsuch, R. L., (2002). Forgiveness within the Big Five personality model. *Personality & Individual Differences*, 32(7), 1127-1138.
- 109- White, K & Lehman, D. R., (2005). Culture and social comparison seeking: The role of self- motives. *Personality & Social Psychology Bulletin*, 31(2), 232-242.
- 110- Whiting, Beatrice & Edwards, Carolyn Pope (1971). A Cross-Cultural Analysis of Sex Differences in the Behavior of Children Aged Three Through 11. *The Journal of Social Psychology*, 91, 2, PP. 171-188.
- 111- Woods, Sara Eileen O'Neil (2012). Links among mental emotion Socialization,