



**صراع الأُسرة والعمل كمتغير معدل في العلاقة بين رأس المال  
النفسي والمواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على العاملين  
بالمستشفيات الحكومية المركزية: محافظة بني سويف**

**إعداد**

د. محمود بلوي أحمد كمال

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة – جامعة بني سويف

**مجلة راية الدولية للعلوم التجارية**

**دورية علمية محكمة**

**المجلد (٢) . العدد (٧) . أكتوبر ٢٠٢٣**

<https://www.rijcs.org/>

**الناشر**

**معهد راية العالي للإدارة والتجارة الخارجية بدهياط الجديدة**

**الهنشأ بقرار وزير التعليم العالي رقم ٤٨٩٠ بتاريخ ٢٢ أكتوبر ٢٠١٨ بجمهورية مصر**

**العربية**

## صراع الأسرة والعمل كمتغير معدل في العلاقة بين رأس المال النفسي والمواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على العاملين بالمستشفيات الحكومية المركزية: محافظة بني سويف

### إعداد

د. محمود بدوي أحمد كمال

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة بني سويف

استهدف البحث اختبار الدور المعدل لصراع الأسرة مع العمل في العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك على عينة قدرها ٢٦٦ مفردة من العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية المركزية، وتم تجميع البيانات عن طريق قوائم الاستقصاء، وبلغت نسبة الاستجابة ٨٩٪.

## المستخلص

وبالاعتماد على أساليب التحليل الإحصائي وباستخدام برنامج (SPSS V.26) أظهرت النتائج إدراك مفردات البحث بشكل متوسط إلى مرتفع لأبعاد متغيرات البحث "رأس المال النفسي - صراع الأسرة مع العمل - سلوكيات المواطنة التنظيمية" كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة تأثير إيجابية معنوية بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، كذلك وجود علاقة تأثير سلبية معنوية بين صراع الأسرة مع العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية، كما توصلت الدراسة إلى أن صراع الأسرة مع العمل يُسهم في تعديل قوة تأثير رأس المال النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: رأس المال النفسي - سلوكيات المواطنة التنظيمية - صراع الأسرة مع العمل.

## Abstract

The research aims to test the moderating role of family- work conflict in the relationship between psychological capital and organizational citizenship behaviors, applied to nursing staff in central government hospitals, numbered 266 individuals. The data has been collected through survey lists, With a response rate of 89%. Based on statistical analysis methods and using (SPSS V.26) program. The results indicate that the research sample has a moderate to high awareness of the dimensions of the research variables: “psychological capital – family-work conflict - organizational citizenship behaviors.” Moreover, the research results show the existence of a direct positive significant influence relationship between psychological capital and organizational citizenship behaviors, in addition to the negative significant influence relationship between family - work conflict and organizational citizenship behaviors. The study also found that family - work conflict contributes to modifying the strength of the influence of psychological capital on organizational citizenship behaviors.

**Keywords:** Psychological capital - family work conflict - organizational citizenship behaviors

## المقدمة

تواجه بيئة المنظمات اليوم تحديات كثيرة تفرض ضرورة الاهتمام بتحسين مستوى الأداء التنظيمي والمرتبطة بأداء الأفراد، حيث أصبحت المنظمات بحاجة إلى أفراد قادرين على تجاوز الدور الوظيفي المحدد والاتجاه نحو سلوكيات التعاون ومساعدة الآخرين، فالمنظمات لن تستطيع التقدم وتحسين مستوى أدائها دون سلوكيات العمل الإيجابية (Chalachew and William, 2020)، وتعتبر سلوكيات المواطنة التنظيمية أحد أهم سلوكيات العمل الإيجابية والتي تزايد الاهتمام بدراساتها كأحد مفاهيم السلوك التنظيمي المؤثرة في أداء الأفراد والمنظمات في بداية الثمانينات حيث قدم كل من (Organ and Batman, 1983) مفهوم المواطنة التنظيمية ليعبر عن الأنشطة الطوعية التي يقوم بها العاملين وتؤدي إلى تحسين مناخ العمل، وتدعيم الروابط الإنتاجية، وزيادة الفعالية التنظيمية دون أن ترتبط بمهام العمل الأصلية ودون أن ترتبط بنظم الحوافز والأجور (إبراهيم، وآخرون، ٢٠١٨) (María Zayas, et al, 2015) لقد ظهر مفهوم رأس المال النفسي في الأدبيات المرتبطة بسلوكيات العمل الإيجابية، وهو ما يعني التركيز على الجوانب الإيجابية للفرد أكثر من التركيز على السمات الشخصية (Harun Yildiz, 2019) وتعكس هذه السلوكيات " ثقة الموظف في قدرته على القيام بما يكلف به من مهام بنجاح، وتفأؤله بالمستقبل بما يحمله من عدم تأكد، مع قناعته بقدرته على المثابرة نحو تحقيق الأهداف " (Poots and Cassidy, 2020; Raja et al., 2020) ولذلك يُعد رأس المال النفسي أحد أهم محددات الاتجاهات الوظيفية كذلك أحد أهم العوامل المؤثرة في النتائج التنظيمية. (رشوان، ٢٠٢٢)

وعلى الرغم من أهمية دراسة طبيعة العلاقة بين رأس المال النفسي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية على اعتبار أن كلاهما يُسهم في تحسين مستوى الأداء وتحقيق العديد من النتائج التنظيمية إلا أن الصراع بين الأسرة والعمل والذي يحدث حينما تغطي مسؤوليات أحد الأدوار على الدور الآخر. (Rahman, et al, 2020) قد يؤثر في طبيعة العلاقة بينهم، ولذلك تسعى

الدراسة الحالية إلى محاولة التعرف على الدور المعدل لصراع الأسرة مع العمل في العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

### أولاً مشكلة البحث

تشهد بيئة المنظمات اليوم الكثير من التطورات والتغيرات على المستويين المحلي والعالمي حيث شهد القطاع الصحي خلال الآونة الأخيرة أحد أهم هذه الصعوبات والمتمثلة في جائحة كورونا، التي فرضت العديد من التحديات أمام العاملين بالقطاع الصحي فيما يتعلق بالوقاية من الأمراض ومكافحة العدوى، بل تقديم خدمات طبية عالية الجودة تُسهم في تحسين صحة المواطنين. (Zhenya Liu, et al, 2023) ، ويُعتبر العاملون بقطاع التمريض أكثر الفئات الطبية تعاملًا مع المرضى بشكل مباشر ومستمر وهو ما يفرض ضرورة أن يمتلك هؤلاء الأفراد الكفاءة والمرونة والنظرة التفاؤلية اللازمة للقيام بمهام عملهم ليس ذلك فحسب بل أصبح من المهم أن يمتلك هؤلاء الأفراد روح التعاون ومساعدة الآخرين والتي تُمكنهم من تحسين مستوى الخدمات المقدمة. (Tanveer, et al, 2023)

وقد تناولت دراسة (Zeng et al, 2023) الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك بالتطبيق على العاملين بقطاع التمريض أثناء جائحة كورونا بالصين. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية مباشرة بين رأس المال النفسي وكل من الالتزام التنظيمي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وكذلك وجود علاقة غير مباشرة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال الالتزام التنظيمي.

في حين تناولت دراسة (Subramaniam and Nadira, 2022) الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين القيادة الأصيلة وسلوكيات المواطنة التنظيمية حيث تم تطبيق الدراسة على عينة من مقدمي الخدمات بالمنظمات العامة بسريلانكا. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة

إيجابية مباشرة بين القيادة الأصيلة والمواطنة التنظيمية، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية مباشرة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

كما تناولت دراسة (Ulfa and Siwi, 2021) العلاقة بين كل من " الصراع بين العمل والأسرة، العدالة التنظيمية، والضغط الوظيفية " وسلوكيات المواطنة التنظيمية في ظل الثقة بالقائد كمتغير وسيط، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة من العاملين بالقطاع المصرفي الخاص.

وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة بين كل من " صراع الأسرة مع العمل، والضغط الوظيفية " وسلوكيات المواطنة التنظيمية في حين توجد علاقة إيجابية بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، كما توصلت الدراسة إلى أن الثقة في القائد تؤثر بشكل إيجابي في سلوكيات المواطنة التنظيمية، كما توصلت الدراسة إلى أن الثقة بالقائد تتوسط العلاقة الإيجابية بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

أما دراسة (Syed, et al, 2021) فقد تناولت أثر الصراع بين الأسرة والعمل على كل من الاحتراق الوظيفي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة من العاملين بقطاع التمريض بباكستان. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين صراع الأسرة مع العمل والاحتراق الوظيفي، وعدم وجود علاقة بين صراع الأسرة مع العمل والمواطنة التنظيمية.

واستهدفت دراسة (حسن، ٢٠٢٣) بيان الدور الوسيط للضغط الوظيفية في العلاقة بين سلوكيات المواطنة الإجبارية وصراع العمل / الأسرة وتأثير الانفصال النفسي كمتغير معدل لهذه العلاقة وقد تم تطبيق الدراسة على عينة من العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات الحكومية وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين سلوكيات المواطنة الاجبارية وكل من الضغوط الوظيفية، وصراع العمل / الأسرة ، كما توصلت الدراسة إلى إيجابية العلاقة بين الضغوط الوظيفية وصراع العمل الأسرة كما تبين أن الانفصال النفسي عن العمل في غير أوقات العمل يُخفف التأثير الإيجابي لممارسة سلوكيات المواطنة الاجبارية وصراع العمل / الأسرة .

وحاولت دراسة (Jamshed et al, 2023) التعرف على النتائج المترتبة على صراع الأسرة مع العمل حيث تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٣٤٧ مفردة من العاملين " الإناث" بقطاع التمريض بعدد من المدن بباكستان. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين صراع العمل مع الأسرة وكل من " الرضا الوظيفي، الالتزام الفعال، والمواطنة التنظيمية " كذلك وجود علاقة إيجابية بين صراع العمل مع الأسرة ومعدل الدوران، كما توصلت الدراسة إلى أن الدوافع الذاتية تُسهم في تعديل هذه العلاقات.

باستعراض ما تقدم من دراسات يمكن القول بأنه لا توجد دراسة - في حدود علم الباحث - تناولت فحص العلاقة بين كل من الصراع بين الأسرة والعمل، رأس المال النفسي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وفي ظل التباين الواضح في نتائج الدراسات السابقة المرتبطة ببعض متغيرات البحث يمكن القول بوجود فجوة بحثية معرفية تتعلق بالدور المعدل لصراع الأسرة مع العمل في العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

كما قام الباحث بدراسة استطلاعية بقطاع التطبيق للتعرف على مدركات العاملين لكل من رأس المال النفسي - سلوكيات المواطنة التنظيمية - صراع الأسرة مع العمل، وذلك عن طريق المقابلات المخططة مع عينة ميسرة مكونة من ٤٠ مفردة من العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات المركزية بمحافظة بني سويف، وذلك خلال الفترة (من ١٢ يونيو ٢٠٢٣ إلى ٢٨ يوليو ٢٠٢٣) وأسفرت نتائج هذه الدراسة الاستطلاعية عما يلي:

- عبرت نسبة تصل إلى ٧٥٪ ممن تم مقابلتهم عن تعارض الوقت المخصص لأداء العمل مع الوقت المخصص للواجبات والمسئوليات الأسرية.
- عبرت نسبة تصل إلى ٧٠٪ ممن تم مقابلتهم عن الشعور بالإجهاد المستمر بسبب ضغوط العمل والمطالبة بالقيام بالأعباء الأسرية.

- عبرت نسبة تصل إلى ٦٥٪ ممن تم مقابلتهم عن انخفاض الروح المعنوية لديهم وعدم القدرة على مساعدة زملائهم في العمل نتيجة الواجبات والمسئوليات الأسرية من جانب، ومن جانب آخر نتيجة ضعف نظم الأجور والحوافز.
- عبرت نسبة تصل إلى ٧٠٪ ممن تم مقابلتهم عن رغبتهم في تغيير الوظيفة الحالية والتحول إلى وظيفة أخرى.

في ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية وبناءً على الفجوة المعرفية في الدراسات السابقة تتمثل مشكلة هذه الدراسة في محاولة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ١- ما هو مستوى إدراك العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات محل الدراسة لأبعاد كل من رأس المال النفسي، سلوكيات المواطنة التنظيمية، وصراع الأسرة مع العمل؟
- ٢- ما هو الأثر المباشر لرأس المال النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية المركزية - محافظة بني سويف؟
- ٣- ما هو الأثر المباشر للصراع بين الأسرة والعمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية المركزية - محافظة بني سويف؟
- ٤- هل يُفسر الصراع بين الأسرة والعمل كمتغير معدل العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية المركزية - محافظة بني سويف؟

### ثانياً أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ١- قياس وتحديد مستويات: رأس المال النفسي، المواطنة التنظيمية، والصراع بين الأسرة والعمل لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات الحكومية المركزية - محافظة بني سويف.

- ٢- تحديد طبيعة العلاقة بين رأس المال النفسي والمواطنة التنظيمية لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية المركزية - محافظة بني سويف.
- ٣- تحديد طبيعة العلاقة بين صراع الأسرة والعمل والمواطنة التنظيمية لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية المركزية - محافظة بني سويف.
- ٤- اختبار الدور المعدل للصراع بين الأسرة والعمل في العلاقة بين رأس المال النفسي والمواطنة التنظيمية لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية المركزية - محافظة بني سويف.
- ٥- التوصل إلى بعض الدلالات النظرية والعملية التي قد تُسهم في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية، وتعظيم الموارد الإيجابية لدى الفرد، وتحقيق التوازن بين الواجبات والمسئوليات الأسرية ومتطلبات العمل.

#### ثالثاً أهمية البحث:

تظهر أهمية هذا البحث النظرية والتطبيقية من الاعتبارات التالية:

#### (أ) الأهمية العلمية:

- تناولت الدراسات السابقة متغيرات هذا البحث بشكل منفصل أو دراسة العلاقة بين متغيرين فقط وبالتالي لا توجد دراسة - في حدود علم الباحث - تناولت الدور المعدل لصراع الأسرة مع العمل في العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
- تُعتبر الدراسة الحالية امتداد للدراسات السابقة التي تناولت سلوكيات العمل الإيجابية حيث يتناول البحث الحالي العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

## (ب) الأهمية العملية:

- يستمد البحث أهميته العملية من أهمية قطاع التطبيق حيث يُعتبر القطاع الصحي أحد أهم القطاعات الحيوية نظراً لارتباطه بصحة المواطنين وحياة الإنسان، كما أن العاملين بقطاع التمريض هم أكثر الفئات الطبية تعاملًا مباشراً مع المرضى.
- تُسهم الدراسة الحالية في مساعدة المسؤولين بالقطاع الصحي على تدعيم ثقافة العمل والأسرة وبالتالي تقديم مجموعة من السياسات " الحلول " التي تُساعد على تحقيق التوازن بين متطلبات الوظيفة والواجبات الأسرية.
- تُسهم الدراسة الحالية في تحسين سلوكيات المواطنين التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات محل الدراسة، وهو ما يُساعد على تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة وبالتبعية تحسين مستوى الأداء.

رابعاً الإطار النظري للبحث

## (١) رأس المال النفسي

ظهر مصطلح رأس المال النفسي (Psychological Capital) في أواخر التسعينات من القرن العشرين حيث أكد (Martin Seligman, 2002) على دراسة نقاط القوة الإنسانية والمشاعر الإيجابية لدى الفرد والارتقاء بها لتحقيق فهم أفضل لها. (ورد في: سليم، ٢٠٢١؛ إسماعيل، ٢٠١٦) وأوضح (Paek, et al., 2015) أنه كلما ارتفعت مكونات رأس المال النفسي لدى العاملين كلما ارتفعت معدلات الأداء الوظيفي، ويستخدم العديد من الباحثين مفهوم رأس المال النفسي، ومفهوم رأس المال النفسي الإيجابي بشكل مترادف وكلاهما يعكس المصادر النفسية الشخصية للفرد (Gooty et al., 2009) وقدّم (Luthans et al., 2007) تعريفاً لرأس المال النفسي بأنه حالة نفسية إيجابية متطورة للفرد تُوصف من خلال امتلاك الفرد الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، والمرونة الذاتية.

وعرف (Alessondri et. al., 2015) رأس المال النفسي بأنه حالة نفسية إيجابية تأتي من داخل الفرد مقترنة بمقدار كفاءته الذاتية، ومن خلال التفاؤل، المرونة، والأمل، وعرفت (الشربيني، ٢٠١٦) رأس المال النفسي على أنه الموارد والقدرات الإيجابية التي تمتلكها المنظمة والمتمثلة في الحالة الإيجابية للعاملين التي تتميز بثقة العامل في قدرته على تحقيق أهدافه بأكثر من وسيلة، وتفاؤله بالمستقبل، وقدرته على العودة من الأزمات والأحداث التي مر بها.

وفي ذات السياق أكد (Newman et al,2014) على أنه يمكن النظر إلى رأس المال النفسي كمورد يتجاوز رأس المال البشري حيث يُجيب على التساؤل " من أنت؟ " أي تحديد ما تملكه من قدرات حالية تمكنك من تحقيق مهامك الحالية "وماذا يمكنك أن تُصبح عليه في المستقبل القريب؟" أي تحديد ما تطمح اليه من آمال وطموحات مستقبلية، ويتمتع رأس المال النفسي بالعديد من الخصائص أهمها:

- رأس المال النفسي قابل للقياس: حيث توجد العديد من الأدوات لقياس رأس المال النفسي منها الأداة التي قدمتها دراسة (Luthans et al.,2007) والمكونة من ٢٤ فقرة، كذلك الأداة المختصرة التي قدمتها دراسة (Avey et al., 2010) والمكونة من ١٢ فقرة، وقدمت دراسة (Harms and Luthans, 2012) أداة تعتمد على القياس الضمني لرأس المال النفسي بدلاً من الاعتماد على التقرير الذاتي.
- يعكس رأس المال النفسي محتوى متعدد الأبعاد كما أشارت نظرية الموارد النفسية فهو ليس بعداً واحداً إنما يتكون من أربعة أبعاد متمثلة في " الكفاءة الذاتية، الأمل، التفاؤل، والمرونة " (Luthans, and Youssef, 2017)
- يُمثل رأس المال النفسي مجالاً محدداً عادة ما يتم تفعيله في مجال العمل لتنمية القدرات وتطوير الأداء. (Arash, et al, 2014)

- يتمتع رأس المال البشري بثبات المحتوى وهو ما أكدته الدراسات السابقة حيث إنه أكثر استقراراً من العواطف وفي نفس الوقت أكثر انفتاحاً للتغيير بشكل أكبر من الشخصية (Kim, 2020)
- يُعتبر رأس المال النفسي محدد هام للكثير من النتائج حيث تناولت العديد من الدراسات السابقة (Badran, 2015; Nafei, 2015) النتائج المترتبة على رأس المال النفسي في المنظمات المختلفة كونه مصطلح إيجابي يرتبط بشكل كبير بالعديد من النتائج على مستوى الفرد والمنظمة.

#### ٢/١ أبعاد رأس المال النفسي:

أكدت العديد من الدراسات السابقة أن رأس المال النفسي يتناول دراسة وتطبيق الحالات النفسية الإيجابية للأفراد والتي يمكن قياسها وتطويرها وإدارتها بفعالية لتحسين مستوى الأداء، ويتكون هذا المفهوم من (٤) أربعة أبعاد أساسية (Li, et al, 2015; Luthans and Huang, 2015a; Luthans, et al, 2015b ; Darvishmotevali and Ali, 2020) وذلك على النحو التالي:

- الكفاءة الذاتية *Self efficacy / Confidence* : يعكس هذا البُعد مدى إدراك الفرد لقدرته على أداء مهام معينة بنجاح أي ثقة الأفراد في قدرتهم على تحريك دافعيتهم والموارد المعرفية لديهم لتنفيذ مهام محددة بنجاح (Abdullah, et al; 2019; Badura, 2012) ، ولذلك فإن الفرد ذو الكفاءة الذاتية يتمتع بخمس سمات : يُحدد لنفسه أهداف عالية، يُرحب بالتحدي ويسعى لتحقيقه، يمتلك تحفيز ذاتي مرتفع ، يستثمر الجهد اللازم لتحقيق الأهداف، ويُثابر عندما يواجه العقبات .

- **التفاؤل Optimism:** يعكس هذا البُعد إدراك الأفراد بأن الأشياء الجيدة المرتبطة بمجال عملهم سوف تحدث لهم مستقبلاً أي امتلاك الفرد حصيلة من توقع لنتائج إيجابية للأحداث المستقبلية (Schmitt et al., 2013) والأفراد المتفائلين مميزين بأن لديهم توقعات إيجابية عن مخرجات أحداث محددة مع الايمان بقدرتهم على تحقيق النجاح في العديد من المجالات.
- **الأمل Hope:** يعكس هذا البُعد حالة من التحفيز الإيجابي بشأن المستقبل، ويقوم على شعور الفرد بالنجاح وامتلاك قوة الإرادة، وإدراك المسار الصحيح لتحقيق الأهداف (معوض، ٢٠١٨)
- **المرونة Resilience:** يعكس هذا البُعد ادراك الفرد لامتلاكه القدرة على استعادة نشاطه بعد الفشل والتعرض للمخاطر والضغوط، أي القدرة على التغلب على الأحداث السلبية والتأقلم مع المتغيرات بحيث يمكن تحقيق الأهداف بكفاءة عالية. (عشري، ٢٠٢٠) والأفراد ذوي المرونة المرتفعة لديهم بعض السمات مثل قبول الواقع، القدرة على التكيف مع المتغيرات، والإيمان بأن الحياة ذات معنى. (Guo, L., et al, 2018)

## (٢) سلوكيات المواطنة التنظيمية

لا يستطيع أحد ان يُنكر أن سلوكيات وتصرفات الأفراد تؤثر في كفاءة وفعالية المنظمات، وتُعد سلوكيات المواطنة التنظيمية أحد مفاهيم السلوك التنظيمي المؤثرة في أداء الأفراد والمنظمات، ويرجع ظهور هذا المفهوم إلى دراسات **Chester Bernard** والذي قدم مفهوم الرغبة في التعاون كأساس لتحسين مستوى الأداء التنظيمي. (Ali, and Anwar 2021) بدوي، ٢٠١٠) ودراسات **Katz** والذي أكد أن أحد أسباب ضعف النظم الاجتماعية في المنظمات هو الاعتماد بصورة كلية على النظم واللوائح الرسمية التي تُحدد الأدوار المطلوبة من

العاملين مما يجعلها تفتقر إلى المرونة والتماسك، وأن الحل لهذا الجمود يكمن في إطلاق روح السلوك المبدع والتلقائي الذي يُبنى على التطوع سواء بالأفكار الإيجابية أو التعاون البناء مع الزملاء لحل مشاكل العمل. (Chalachew and William, 2020; Subramaniam . and Nadira, 2022 )

وفي هذا السياق تناول الكثير من الباحثين مفهوم المواطنة التنظيمية حيث عرفها (الجبشي، حسان، ٢٠٢٠) بأنها "سلوك فردي لا يرتبط بنظم المكافآت الرسمية، ويُساعد على تحسين فعالية المنظمة" وعرفها (محمد، ٢٠١٩) بأنها "سلوك فردي اختياري غير منصوص عليه في نظام العمل الرسمي، ويتعلق بتقديم المساعدة للزملاء واحترام قواعد ومواعيد العمل، ويتم القيام به طواعية.

وتناولت دراسة (Hermawan, et al, 2020) مفهوم المواطنة التنظيمية بأنها "سلوك اختياري طوعي ليس جزءاً من النظام الرسمي للموظفين، ويتعلق بتنفيذ مهام أو وظائف خارج نطاق العمل الرسمي لتحسين فعالية المنظمة".

١/٢ أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

قدّم العديد من الباحثين أبعاداً لسلوكيات المواطنة التنظيمية تتمثل في "الإيثار، السلوك الحضاري، يقظة الضمير، الكياسة، والروح الرياضية" (Thiruvendran. T and Yabesh, 2017; Yildiz and Hastier, 2020) (صباح، ٢٠٢١؛ إبراهيم وآخرون، ٢٠١٨) وذلك على النحو الآتي:

- الإيثار Altruism: يسمى هذا البُعد بسلوكيات المساعدة، ويعكس مساعدة الآخرين أثناء تنفيذ مهام العمل، وحل المشاكل التي تواجههم، وتوجيه وتحفيز الأفراد نحو تحقيق الأهداف (Wibowo, and Mochklas , 2020).

- السلوك الحضاري Civic virtue: يعكس هذا البعد المشاركة الطوعية من جانب العاملين في الأنشطة التي تخص العمل كحضور الاجتماعات، وتصميم استراتيجيات العمل، وكذلك المساعدة في تحقيق الأهداف والحفاظ على موارد وممتلكات المنظمة (زاهر، ٢٠١٥).
- يقظة الضمير Conscientiousness: يصف هذا البعد السلوك الاختياري من جانب العاملين الذي يتخطى مهام ومحددات العمل الرسمي وبموجبه يلتزم الأفراد بمواعيد وسياسات العمل وقواعده وتنفيذ مهامهم الوظيفية بكل دقة، وتنفيذ مهام إضافية طوعاً لتحقيق النتائج المطلوبة (Ana Rosario, et al, 2020)
- الكياسة Courtesy: يعكس هذا البعد مجموعة السلوكيات المرتبطة باللياقة في التعامل واحترام آراء ووجهات نظر الآخرين (Sharma, 2018).
- الروح الرياضية Sportsmanship: يعكس هذا البعد رغبة الفرد في القيام بالمهام المطلوبة منه تحت أي ظروف ودون أي شكوى أو تدمير، وهو ما يعني عدم الاستياء عند حدوث مشاكل وأزمات تخص العمل، وتحمل المسؤولية، والتمتع بالروح الإيجابية حتى يمكن تحقيق أهداف المنظمة. (Udin, and Yuniawan, 2020).

### (٣) الصراع بين الأسرة والعمل:

#### المفهوم والأبعاد

يُعد الصراع بين الأسرة والعمل أحد أشكال الصراع بين الأدوار والذي يتحقق حينما تطغى مسؤوليات أحد الأدوار على الدور الآخر (Rahman, et al, 2020) وهو مفهوم ثنائي البعد يشمل الصراع بين العمل والأسرة والذي يتحقق حينما يطغى عبء العمل على المسؤوليات

والواجبات الأسرية، ويتحقق البُعد الثاني – الصراع بين الأسرة والعمل – حينما تؤثر الواجبات والمسئوليات الأسرية على الدور الوظيفي للفرد، ويشمل هذا الصراع ثلاثة جوانب " الوقت – الجهد - السلوك " (Zheng and Wu, 2018; Asiedu, et al, 2018) إن هذا الصراع يعني عدم التوافق بين متطلبات وتوقعات الأسرة من جانب، والدور الوظيفي من جانب آخر مما يتسبب في الشعور بالإجهاد، والتوتر، والقلق .

وقد تناول بعض الباحثين (Kim, et al, 2015;; Carlson et al, 2000) الأبعاد الأساسية للصراع بين الأسرة والعمل على النحو الآتي:

- الصراع القائم على الوقت **Time-Based Conflict**: يُعتبر هذا الصراع أحد أشكال استنزاف الموارد حيث إن وقت الفرد محدود بين القيام بمهام العمل ومتطلبات الأسرة، وبالتالي تخصيص الوقت لأحد الأدوار يؤثر على قيامه بالدور الآخر أي أنه الصراع الذي يحدث نتيجة تعارض الوقت المخصص لأحد الأدوار مع الدور الآخر (Michel et, et al, 2011; Su and Zhang, 2014).
- الصراع القائم على الضغوط " الاجهاد " **Strain-Based Conflict**: يعكس هذا البُعد الصراع الناتج عن وجود أدوار متعددة للأسرة والعمل مما يؤدي إلى الكثير من الضغوط على الفرد عند توجيه الجهد لأداء دور معين وإهمال الأدوار الأخرى مما يؤدي إلى سوء الحالة المزاجية للفرد. (Mihelic and Tekavcic, 2014) ومن امثلة صراع الضغوط غموض أو زيادة مسئوليات أحد الأدوار مما يؤثر على الدور الآخر ويتسبب في حالة من التوتر وعدم الرضا الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض القدرة الجسدية والنفسية اللازمة لأداء مهام الأسرة والعمل (النادي، ٢٠٢٠؛ مصطفى، ٢٠١٩).

- الصراع القائم على السلوك Behavior-Based Conflict: يحدث هذا الصراع نتيجة أن السلوكيات المحددة لأداء دور معين تتعارض مع السلوكيات المتوقعة لأداء الدور الآخر مثل العادات السلوكية وتوقعات الدور. (Sanaz and Khadijah, 2014; Kimberly, et al, 2022) وينتج صراع السلوك عن صراع الوقت وصراع الضغوط.

#### خامساً الدراسات السابقة وصياغة الفروض:

يتناول الباحث في هذا الجزء صياغة الفروض في ضوء نتائج الدراسات التطبيقية التي تناولت العلاقة بين متغيرات البحث وذلك من خلال (٣) ثلاثة محاور على النحو الآتي:

المحور الأول دراسات تناولت العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية:

استهدفت دراسة (Nafei, 2015a) بيان طبيعة العلاقة بين رأس المال النفسي وكل من جودة الحياة الوظيفية والمواطنة التنظيمية، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٣١٥ مفردة من العاملين بجامعة مدينة السادات وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية مباشرة بين رأس المال النفسي وكل من جودة الحياة الوظيفية، وسلوكيات المواطنة التنظيمية. في حين تناولت دراسة (Azim and Dora, 2016) الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والمواطنة التنظيمية حيث تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٣٥٠ مفردة من العاملين في المؤسسات العاملة في مجال الوسائط المتعددة بماليزيا . وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية مباشرة بين الدعم التنظيمي المدرك وكل من رأس المال النفسي والمواطنة التنظيمية، كذلك وجود علاقة إيجابية مباشرة بين رأس المال النفسي والمواطنة التنظيمية، كما توصلت الدراسة إلى أن رأس المال النفسي يتوسط العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والمواطنة التنظيمية.

وتناولت دراسة ( Omid, et al, 2017 ) طبيعة العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك على عينة من العاملين بالمستشفيات في مدينة طهران بإيران . وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية مباشرة بين رأس المال النفسي والمواطنة التنظيمية، كما توصلت الدراسة إلى أن بُعدي الكفاءة الذاتية، والتفاؤل من أكثر أبعاد رأس المال النفسي تأثيراً في سلوكيات المواطنة التنظيمية. أما دراسة (Manish, et al, 2017) فقد استهدفت بيان أثر الارتباط الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين رأس المال والمواطنة التنظيمية حيث تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٢٩٣ مفردة من العاملين في العديد من الصناعات الخدمية بالهند. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية مباشرة بين رأس المال النفسي وكل من الارتباط الوظيفي، والمواطنة التنظيمية. كذلك وجود علاقة إيجابية غير مباشرة بين رأس المال النفسي والمواطنة التنظيمية من خلال الارتباط الوظيفي كمتغير وسيط. كذلك توصلت الدراسة إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يُسهم في تعديل العلاقة بين رأس المال النفسي والارتباط الوظيفي كذلك بين الارتباط الوظيفي والمواطنة التنظيمية.

واستهدفت دراسة (داهش، ٢٠١٨) بحث العلاقة المباشرة بين التنشئة التنظيمية للعاملين وسلوكيات العمل الإيجابية المتمثلة في (الالتزام التنظيمي- السلوك الإبداعي- المواطنة التنظيمية (وكذلك العلاقة غير المباشرة من خلال رأس المال النفسي كمتغير وسيط ، وتطابق قيم الفرد مع قيم المنظمة كمتغير معدل. وذلك على عينة مكونة من ٢٣٠ مفردة من العاملين في البنوك التجارية. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية مباشرة بين التنشئة التنظيمية وسلوكيات العمل الإيجابية " الالتزام التنظيمي - السلوك الإبداعي - المواطنة التنظيمية " كما توصلت الدراسة إلى أن رأس المال النفسي يتوسط هذه العلاقة، وأن تطابق قيم الفرد مع المنظمة يُسهم في تعديل العلاقة بين التنشئة التنظيمية والالتزام التنظيمي كأحد السلوكيات الإيجابية، ولا يُسهم في تعديل العلاقة بين التنشئة التنظيمية وكل من السلوك الإبداعي والمواطنة التنظيمية.

وحاولت دراسة (رضوان، عطا، ٢٠١٨): بيان أثر رأس المال النفسي في أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك على عينة قدرها ٢١٤ مفردة من العاملين بجامعة طنطا. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية مباشرة بين رأس المال النفسي والمواطنة التنظيمية وأن بُعد المرونة من أكثر أبعاد رأس المال النفسي تأثيراً في المواطنة التنظيمية يليه بُعدي الأمل والكفاءة الذاتية في حين لم تُثبت النتائج معنوية تأثير بُعد التفاؤل على سلوكيات المواطنة التنظيمية. وفي ذات السياق استهدفت دراسة (El sayed, et al, 2019). بيان طبيعة العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية على عينة مكونة من ١٠٩ مفردة من العاملين بقطاع التمريض بمستشفيات جامعة عين شمس، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

حاولت دراسة ( EL Zohiry, and Abd elbaky, 2019 ) بيان الدور الوسيط للدوافع الذاتية في العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك على عينة مكونة من ٣٣٥ مفردة من العاملين بالشركة المصرية للاتصالات بالقاهرة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية مباشرة بين رأس المال النفسي وكل من الدوافع الذاتية، المواطنة التنظيمية، كذلك توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية مباشرة بين الدوافع الذاتية والمواطنة التنظيمية، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية غير مباشرة بين رأس المال النفسي والمواطنة التنظيمية من خلال الدوافع الذاتية .

وتناولت دراسة (Chamisa, et al, 2020) طبيعة العلاقة بين رأس المال النفسي والمواطنة التنظيمية حيث تم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٢٢٨ مفردة من العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات العامة بمقاطعة Cape الشرقية بجنوب أفريقيا. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية مباشرة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى مجتمع البحث. واستهدفت دراسة (Jin, et al, 2022) بيان أثر الارتباط الوظيفي كمتغير وسيط في

العلاقة بين رأس المال النفسي والمواطنة التنظيمية حيث تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٦٠٦ مفردة من العاملين بقطاع التمريض بعدد ٦ مستشفيات تعليمية بمقاطعة Sichuan بالصين. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية مباشرة بين رأس المال النفسي وكل من الارتباط الوظيفي والمواطنة التنظيمية، كذلك وجود علاقة إيجابية مباشرة بين الارتباط الوظيفي والمواطنة التنظيمية، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية غير مباشرة بين رأس المال النفسي والمواطنة التنظيمية من خلال الارتباط الوظيفي كمتغير وسيط.

في ضوء ما سبق يمكن صياغة الفرض الأول على النحو الآتي:

الفرض الأول: توجد علاقة إيجابية معنوية بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين ببيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية المركزية محل الدراسة.

المحور الثاني دراسات تناولت العلاقة بين صراع الأسرة مع العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية:

استهدفت دراسة (Sehar Zulfiqar, 2017) بيان أثر كل من (الصراع، والتوازن) بين العمل / الأسرة وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة قدرها ٢٥٠ مفردة من الأكاديميين بمدينة Islamabad بباكستان وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية معنوية بين صراع الأسرة مع العمل والمواطنة التنظيمية في حين توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين توازن الأسرة والعمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية. وتناولت دراسة (Aurangzeb, et al, 2017) أثر صراع الأسرة والعمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية حيث تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ١٠٠ مفردة من العاملين بقطاع البنوك في باكستان. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية معنوية مباشرة بين صراع الأسرة والعمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وحاولت دراسة (Kun Yu, et al, 2018) بيان الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين صراع العمل والأسرة والمواطنة التنظيمية كذلك الدور المعدل لحرية صنع واتخاذ القرارات، وتوصلت الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي يتوسط العلاقة بين صراع العمل مع الأسرة والمواطنة

التنظيمية، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية مباشرة بين صراع العمل مع الأسرة وكل من الرضا الوظيفي، والمواطنة التنظيمية، كذلك توجد علاقة سلبية غير مباشرة بين صراع العمل مع الأسرة والمواطنة التنظيمية من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، كذلك توصلت الدراسة إلى أن حرية صنع واتخاذ القرارات تُسهم في تعديل هذه العلاقات. وفي سياق متصل حاولت دراسة (حسانين، وآخرون، ٢٠١٨) تحديد أثر الصراع بين الأسرة والعمل على النواتج الوظيفية للموظف حيث تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٣٤١ مفردة من العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير سلبى معنوي مباشر للصراع بين الأسرة والعمل وكل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، كما توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للصراع بين الأسرة والعمل ونية ترك العمل.

أما دراسة (Catur Zuliyanto, et al, 2019) اتجهت إلى تحديد طبيعة العلاقة بين صراع الأسرة مع العمل وكل من الالتزام التنظيمي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية حيث تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ١٨١ مفردة من العاملين بعدد من المنظمات بإحدى ولايات إندونيسيا. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية سلبية بين صراع الأسرة مع العمل وكل من الالتزام التنظيمي، والمواطنة التنظيمية. في حين توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين الالتزام التنظيمي والمواطنة التنظيمية. في حين تناولت دراسة (Stella, et al, 2020) طبيعة العلاقة بين صراع العمل مع الأسرة وسلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك على عينة مكونة من ٢١٤ مفردة من العاملين في الفنادق ذات الأربع والخمس نجوم بمدينة نيروبي بكينيا. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية معنوية بين صراع العمل مع الأسرة وسلوكيات المواطنة التنظيمية. وتناولت دراسة (Quan, et al, 2022) الدور الوسيط للموارد النفسية في العلاقة بين صراع الأسرة مع العمل، والمواطنة التنظيمية، وكذلك الدور المعدل لتقسيم المهام بين العمل والأسرة، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٢٠٩ مفردة من المدراء والعاملين بعدد من

المؤسسات بجنوب الصين. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية مباشرة بين صراع العمل والأسرة وكل من الموارد النفسية، والمواطنة التنظيمية، وكذلك وجود علاقة سلبية غير مباشرة بين صراع الأسرة - العمل والمواطنة التنظيمية من خلال الموارد النفسية، كما توصلت الدراسة إلى أن تفضيل تقسيم المهام بين العمل والأسرة يُسهم في تعديل هذه العلاقة.

في ضوء ما سبق يمكن صياغة الفرض الثاني على النحو الآتي:

**الفرض الثاني:** توجد علاقة سلبية معنوية بين صراع الأسرة مع العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية المركزية محل الدراسة.

### المحور الثالث دراسات تناولت الدور المعدل أو الوسيط لصراع الأسرة مع العمل

تناولت بعض الدراسات الدور الوسيط أو الدور المعدل لصراع الأسرة / العمل مع بعض المتغيرات الأخرى حيث تناولت دراسة (Izlem and Nurdan, 2016) الدور الوسيط لصراع العمل مع الأسرة في العلاقة بين الاستقلال الوظيفي والرضا الوظيفي، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٢٧٠ مفردة من العاملين. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الاستقلال الوظيفي والرضا الوظيفي في حين توجد علاقة سلبية تداخلية " وساطة " لصراع العمل/ الأسرة في العلاقة بين الاستقلال الوظيفي، والرضا الوظيفي. واستهدفت دراسة (Zahoor, et al, 2023) التعرف على الدور الوسيط للتوازن بين الحياة والعمل في العلاقة بين رأس المال النفسي والاتجاهات الوظيفية المتمثلة في " الرضا الوظيفي - الالتزام التنظيمي - معدل الدوران " وقد تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٦١٣ مفردة من العاملين في المستشفيات الخاصة والعامة. وتوصلت الدراسة إلى أن التوازن بين الحياة والعمل يتوسط العلاقة بين رأس المال النفسي والاتجاهات الوظيفية.

وتناولت دراسة (Shazia, et al, 2022) الدور المعدل لصراع الأسرة/ العمل في العلاقة بين التوتر النفسي والراحة النفسية، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٣٠٠ مفردة من العاملين بالقطاع المصرفي الخاص والعام. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة سلبية معنوية مباشرة

بين كل من (التوتر النفسي، صراع العمل والأسرة) والراحة النفسية، كما توصلت الدراسة إلى أن صراع العمل والأسرة يُسهّم في تعديل العلاقة بين التوتر النفسي والراحة النفسية.

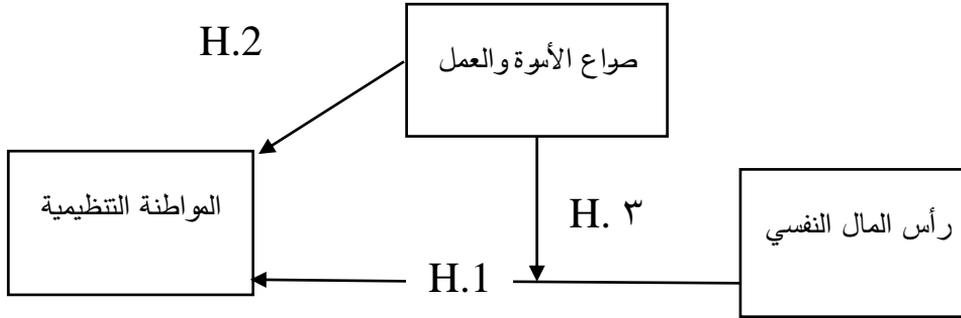
في ضوء ما سبق يمكن صياغة الفرض الثالث على النحو الآتي:

**الفرض الثالث:** يُعدل صراع الأسرة مع العمل من قوة تأثير رأس المال النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية المركزية محل الدراسة.

ولأغراض التحليل الإحصائي تم تقسيم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية الآتية:

- الفرض الفرعي الأول: يُعدل صراع الأسرة مع العمل من قوة تأثير رأس المال النفسي على الإيثار كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية المركزية محل الدراسة.
- الفرض الفرعي الثاني: يُعدل صراع الأسرة مع العمل من قوة تأثير رأس المال النفسي على الكياسة كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية المركزية محل الدراسة.
- الفرض الفرعي الثالث: يُعدل صراع الأسرة مع العمل من قوة تأثير رأس المال النفسي على السلوك الحضاري كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية المركزية محل الدراسة.
- الفرض الفرعي الرابع: يُعدل صراع الأسرة مع العمل من قوة تأثير رأس المال النفسي على الروح الرياضية كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية المركزية محل الدراسة.
- الفرض الفرعي الخامس: يُعدل صراع الأسرة مع العمل من قوة تأثير رأس المال النفسي على يقظة الضمير كأحد أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى

العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية المركزية محل الدراسة. وبناءً على التحليل السابق يمكن صياغة النموذج النظري لهذا البحث، والعلاقات بين متغيراته والتي سيتم اختبارها ميدانيًا في الشكل رقم (١)



شكل رقم (١)  
النموذج النظري للبحث

#### سادساً: منهج البحث

لتحقيق أهداف البحث واختبار فروضه تم استخدام المنهج الاستنباطي Deductive Approach في تكوين الإطار النظري للبحث وتحديد المتغيرات التي تضمنها نموذج البحث بالاعتماد على الدراسات السابقة، وتحديد طرق قياس هذه المتغيرات وتطوير الإطار المقترح للعلاقات بينهما، كما استخدم الباحث المنهج الاستقرائي Inductive Approach حيث قام بتوجيه قائمة استقصاء لعينة من مجتمع البحث وقام بتحليل البيانات والتوصل من خلال ذلك لنتائج البحث ويتضمن منهج البحث ما يلي:

(١) مجتمع وعينة البحث: يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين بقطاع التمريض في المستشفيات الحكومية المركزية بمحافظة بني سويف والبالغ عددها (٦) مستشفيات مركزية، وبلغ عدد العاملين بهيئة التمريض بهذه المستشفيات (١٣١٠) موظف خلال شهر سبتمبر ٢٠٢١. وبناءً على معادلة تحديد حجم العينة عند درجة ثقة ٩٥٪، ونسبة خطأ  $\pm ٥\%$ ، ونسبة توافر الظاهرة بالمجتمع ٥٠٪ يكون حجم العينة الممثل لحجم المجتمع يساوي (٢٩٨) مفردة من العاملين بهيئة التمريض بالمستشفيات محل الدراسة، وقد تم توزيع هذا العدد بطريقة التوزيع المناسب، وتم الاعتماد على نوع العينة العشوائية البسيطة لتجميع البيانات من مفرداتها، ويوضح الجدول رقم (١) بيانات المجتمع والعينة والقوائم المستردة حيث بلغت نسبة الردود حوالي (٨٩٪) تقريباً، وكان عدد القوائم الصالحة للتحليل الإحصائي (٢٦٦) بعد استبعاد (٣٢) قائمة غير مكتملة أو بها أكثر من إجابة واحدة لنفس البند.

### جدول رقم (١)

#### توزيع العينة على مفردات مجتمع البحث

المستشفى	العاملين بقطاع التمريض	النسبة	العينة	القوائم المستردة
مستشفى الواسطى العام	٢٥١	٪١٩	٥٧	٥٤
مستشفى ناصر العام	١٨٤	٪١٤	٤٢	٣٨
مستشفى اهناسيا العام	١٨١	٪١٤	٤٢	٣٦
مستشفى ببا العام	٢٣٢	٪١٨	٥٤	٤٧
مستشفى القشن العام	٢٥٠	٪١٩	٥٧	٥٣
مستشفى سمسطا العام	٢١٢	٪١٦	٤٨	٣٨

المستشفى	العاملين بقطاع التمريض	النسبة	العينة	القوائم المستردة
الإجمالي	١٣١٠	٪١٠٠	٢٩٨	٢٦٦

المصدر: إعداد الباحث بناءً على مركز المعلومات والتوثيق - مديرية الصحة - محافظة بني سويف (٢٠٢١) \* تم تحديد حجم العينة باستخدام الموقع الإلكتروني لتحديد حجم العينة

<https://www.calculator.net/sample-size-calculator.htm>

## (٢) قياس متغيرات البحث:

- قياس متغير رأس المال النفسي: يشير إلى القدرات والموارد النفسية التي يمكن توجيهها نحو تنفيذ المهام الوظيفية والأعمال المطلوبة بكفاءة عالية، ويعتمد الباحث في قياس رأس المال النفسي لدى عينة البحث محل الدراسة على المقياس الذي أعده (Luthans, et al. 2007) والذي تم استخدامه في العديد من الدراسات السابقة مثل (الشرييني ٢٠١٦، رضوان ٢٠١٨)، (Guo, 2018; Urgan, 2020; Kim, 2020; Mubarak, 2021) ويتكون من (٢٠) عبارة تمثل أبعاد رأس المال النفسي، وتمثل هذه الأبعاد فيما يلي: بُعد الكفاءة الذاتية: العبارات من (١-٥)، بُعد الأمل: العبارات من (٦-١٠)، بُعد التفاؤل: العبارات من (١١-١٥)، وبُعد المرونة: العبارات من (١٦-٢٠)، وتقع هذه العبارات في القسم أولاً بقائمة الاستقصاء.
- قياس متغير الصراع بين الأسرة والعمل: يُعرف بأنه شكل من أشكال صراع الدور ينشأ بسبب عدم التوافق المتبادل من حيث الدور بين الأسرة والعمل، ويعتمد الباحث في قياس المتغير الخاص بالصراع بين الأسرة والعمل على المقياس الذي قدّمه (Carlson, et al., 2000) وتم استخدامه في العديد من الدراسات

السابقة مثل دراسات (Karatepe&Kilic,2015; Isaac, etal,2023; Ibrahim Khatieb, et al, 2020) وكذلك دراسات كل من ( النادي، ٢٠٢٠؛ إبراهيم، آرون، ٢٠١٨ ) ويشمل المقياس (٩) عبارات تعكس الأبعاد الثلاثة للصراع بين الأسرة: بُعد صراع الوقت: العبارات من (١-٣) ، بُعد صراع الإجهاد: العبارات من (٤-٦) ، وبُعد صراع السلوك: العبارات من (٧-٩) وتقع في القسم ثانياً من قائمة الاستقصاء .

• قياس متغير المواطنة التنظيمية: هي سلوكيات فردية تطوعية من العاملين غير منصوص عليها في الإطار الرسمي المنظم للعمل، وتعزز الأداء الفعال للمنظمة. ويعتمد الباحث في قياس سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي المستقضي منهم علي المقياس الذي أعده (Podsakoff, et al. 1990) وتم استخدامه في دراسات (إسماعيل ٢٠١٥؛ أبوزيد، ٢٠١٩؛ صبح، ٢٠٢٠) ودراسات (Lawal, 2016; Sharma, 2018; Abdullah, 2019 ; Yu, 2021) ويتضمن هذا المقياس (٢٠) عبارة موزعة على خمس أبعاد تتمثل في: بُعد الايثار: العبارات من (١-٤)، بُعد الكياسة: العبارات من (٥-٨)، بُعد السلوك الحضاري: العبارات من (٩-١٢)، بُعد الروح الرياضية: العبارات من (١٣-١٦)، وبُعد يقظة الضمير: العبارات من (١٧-٢٠) ويقع هذا المقياس في البند ثالثاً بقائمة الاستقصاء.

#### سابعاً الإطار التطبيقي للدراسة:

يحتوي البحث على ثلاثة متغيرات أساسية وهم رأس المال النفسي والذي يمثل المتغير المستقل ويتضمن أربعة أبعاد (الكفاءة الذاتية، والأمل، والتفاؤل، والمرونة)، إلى جانب الصراع بين الأسرة والعمل بأبعاده الثلاثة (صراع الوقت، وصراع الاجهاد، وصراع السلوك) الذي يمثل المتغير المعدل للدراسة، وأخيراً المواطنة التنظيمية والذي يمثل المتغير التابع للدراسة بأبعاده الخمسة

(الايثار، والكياسة، والسلوك الحضاري، والروح الرياضية، ويقظة الضمير) ويقوم الباحث في هذا الجزء باختبار مدى صحة فروض الدراسة من خلال استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تتفق وطبيعة البيانات التي تم الحصول عليها وذلك على النحو التالي:

#### (أ) التحليل الإحصائي للبيانات

(١) التحليل الوصفي: تناول الباحث في هذا الجزء التحليل الوصفي لبيانات الدراسة حيث قام بتحليل إحصائي وصفي لمتغيرات الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وذلك للتعرف على طبيعة البيانات وقيم المتوسطات والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة، ويوضح الجدول رقم (٢) نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة على أساس قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

#### جدول رقم (٢)

#### التحليل الوصفي لمتغيرات وأبعاد البحث (ن = ٢٦٦)

المتغير	الرمز	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الالتواء	معامل التفرطح
الكفاءة الذاتية	X1	4.14	0.69	-0.98	1.28
الأمل	X2	4.14	0.73	-0.81	0.51
التفاؤل	X3	3.82	0.78	-0.23	-0.82
المرونة	X4	3.95	0.68	0.19	-1.10
رأس المال النفسي	X	4.01	0.66	-0.34	-0.76
صراع الوقت	M1	2.90	0.85	0.48	0.24
صراع الاجهاد	M2	2.37	0.93	1.30	1.47
صراع السلوك	M3	2.51	0.75	-0.05	-0.76

## صراع النسرة والعمل كمتغير معدل في العلاقة بين رأس المال النفسي والمواطنة التنظيمية

المتغير	الرمز	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الالتواء	معامل التفرطح
الصراع بين الأسرة والعمل	M	2.59	0.70	0.91	1.02
الايثار	Y1	4.43	0.51	-0.05	-1.60
الكياسه	Y2	4.45	0.53	-0.37	-1.13
السلوك الحضاري	Y3	4.37	0.59	-0.35	-1.08
الروح الرياضية	Y4	4.14	0.72	-0.61	0.01
يقظة الضمير	Y5	4.49	0.52	-0.38	-1.36
المواطنة التنظيمية	Y	4.38	0.51	-0.16	-1.35

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من الجدول (٢) ما يلي:

- حصلت أبعاد رأس المال النفسي على متوسطات تراوحت ما بين (٣,٨٢: ٤,١٤)، حيث حصل التفاؤل على القيمة الأدنى للوسط الحسابي وبلغت ٣,٨٢ فيما حصلت الكفاءة الذاتية والأمل على القيمة الأعلى للوسط الحسابي وقد بلغت ٤,١٤، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد رأس المال النفسي بدرجة معقولة بين مفردات العينة.
- حصلت أبعاد الصراع بين الأسرة والعمل على متوسطات تراوحت بين (٢,٣٧: ٢,٩٠)، حيث حصل صراع الاجتهاد على القيمة الأدنى للوسط الحسابي وبلغت ٢,٣٧ فيما حصل صراع الوقت على القيمة الأعلى للوسط الحسابي وقد بلغت ٢,٩٠، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد الصراع بين الأسرة والعمل بدرجة سلبية بين مفردات العينة.

- حصلت أبعاد المواطنة التنظيمية على متوسطات تراوحت ما بين (٤,١٤ : ٤,٤٩)، حيث حصلت الروح الرياضية على القيمة الأدنى للوسط الحسابي وبلغت ٤,١٤ فيما حصلت يقظة الضمير على القيمة الأعلى للوسط الحسابي وقد بلغت ٤,٤٩، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد المواطنة التنظيمية بدرجة معقولة بين مفردات العينة.
- كما يتبين من نتائج الجدول السابق أن جميع عبارات المقياس تميل الى التوزيع الطبيعي حيث تراوحت قيم معامل الالتواء ما بين  $(\pm ٣)$ ، كما كانت قيم معامل التفرطح تتراوح ما بين  $(\pm ١٠)$ .

#### (٢) معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة:

تم اجراء اختبار الارتباط الثنائي لبيرسون، وذلك لتحديد معنوية الارتباط بين متغيرات الدراسة ويعرض الجدول رقم (٣) قيم تلك الارتباط

صراع النسرة والعهول كهتغير معدل في العلاقة بين رأس الهال النفسي والهواطنة التنظيوية

جدول رقم (٣)

معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة (ن = ٢٦٦)

المتغير التابع						المتغيرات المعدلة				المتغيرات المستقلة					
Y	Y5	Y4	Y3	Y2	Y1	M	M3	M2	M1	X	X4	X3	X2	X1	
														1	X1
													1	.822**	X2
												1	.838**	.705**	X3
											1	.830**	.798**	.608**	X4
										1	.889**	.932**	.952**	.860**	X
									1	-.214**	-0.10063	-.216**	-.216**	-.242**	M1
								1	.659**	-.256**	-.180**	-.269**	-.150*	-.330**	M2
							1	.547**	.353**	-.326**	-.422**	-.356**	-.228**	-.176**	M3
						1	.744**	.905**	.822**	-.317**	-.272**	-.334**	-.235**	-.307**	M
				1	.806**	-.270**	-.284**	-.220**	-.175**	.739**	.674**	.678**	.683**	.653**	Y1
			1	.895**	.717**	-.375**	-.426**	-.317**	-.201**	.786**	.740**	.842**	.700**	.563**	Y2
		1	.828**	.764**	.646**	-.284**	-.482**	-.183**	-0.07318	.771**	.759**	.809**	.683**	.542**	Y3
	1	.638**	.749**	.750**	.763**	-.351**	-.383**	-.303**	-.197**	.802**	.729**	.782**	.773**	.626**	Y4
1	.858**	.884**	.939**	.936**	.863**	-.358**	-.438**	-.277**	-.194**	.865**	.813**	.878**	.788**	.655**	Y5
															Y

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

يتضح من نتائج الجدول رقم (٣) وجود علاقة ارتباط معنوية وقوية بين معظم متغيرات الدراسة، كما يتضح سلبية المتغيرات المعدلة للعلاقة وكانت جميع معاملات الارتباط متوسطة وقوية باستثناء البعض منها كان ضعيفاً بشكل عام على النحو المبين بالجدول أعلاه، كما تُشير نتائج الارتباط الى الاتفاق مع اتجاهات العلاقة المفترضة بصورة أولية.

### (٣) اختبارات الصدق والثبات:

يُستخدم هذا الاختبار لمعرفة مدى إمكانية الاعتماد على قائمة الاستقصاء في جمع بيانات تتسم بالثبات، ويقصد به إمكانية الحصول على نفس البيانات عند إعادة الدراسة في نفس الظروف باستخدام نفس الأداة ونفس الأفراد (Adams, et al., 2007). ومعامل الثبات ألفا كرونباخ هي الطريقة التي استخدمها الباحث لحساب ثبات المقاييس وذلك باستخدام برنامج SPSS (V. 26)، وفي معظم الحالات يمكن اعتبار ألفا كرونباخ مؤشراً ملائماً وممتازاً لقياس ثبات المقاييس ويعتبر من المعاملات التي من خلالها يمكن قياس مدى ثبات المقاييس من خلال الاتساق الداخلي، حيث يرى (Hair, et al. (2014 أن قيم ألفا المقبولة هي التي تتراوح من ٠,٦ الى ٠,٧ في حين أن القيم أكبر من ٠,٧ تشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقاييس المستخدمة. بينما يُستخدم اختبار الصدق الذاتي لبيان مدى صدق عبارات قائمة الاستقصاء في قياس ما صُممت من أجله وهو الجذر التربيعي لقيمة معامل ألفا، والتأكيد على أن عبارات القائمة تعطي للمستقصي منه نفس المعنى والمفهوم الذي يقصده الباحث (Adams, et al., 2007). وبالتالي قام الباحث باختبار الصدق والثبات لقائمة الاستقصاء باستخدام عينة الدراسة المكونة من ٢٩٧ مفردة، وأظهرت نتائج التحليل الجدول التالي رقم (٤):

جدول رقم (٤)

قيم معاملات الثبات والصدق الذاتي للاستبيان

المتغير	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
الكفاءة الذاتية	٥	0.836	0.914
الأمل	٥	0.834	0.913
التفاؤل	٥	0.824	0.908
المرونة	٥	0.793	0.891
رأس المال النفسي	٢٠	0.944	0.972
صراع الوقت	٣	0.671	0.819
صراع الاجهاد	٣	0.853	0.924
صراع السلوك	٣	0.829	0.910
الصراع بين الأسرة والعمل	٩	0.864	0.930
الايثار	٤	0.842	0.918
الكياسه	٤	0.817	0.904
السلوك الحضاري	٤	0.926	0.962
الروح الرياضية	٤	0.777	0.881
يقظة الضمير	٤	0.876	0.936
المواطنة التنظيمية	٢٠	0.954	0.977

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من الجدول رقم (٤) ما يلي:

- فيما يخص مقياس المتغير المستقل (رأس المال النفسي) فقد تخطت قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع أبعاد المتغير ٠,٦٠، وهي القيمة الأدنى لقبول واعتماد ثبات المقياس، حيث تراوحت قيم معامل الثبات لجميع الأبعاد ما بين (٠,٧٩٣): (٠,٨٣٦) وهو ما يوضح وجود درجة مرتفعة من الاعتمادية على المقياس.
- بالنسبة لمقياس الصراع بين الأسرة والعمل والذي يمثل المتغير المعدل اتضح أن قيم معامل ألفا كرونباخ قد تجاوزت ٠,٦٠، وهي الحد الأدنى لقبول واعتماد ثبات المقياس، حيث تراوحت قيم معامل الثبات لجميع الأبعاد ما بين (٠,٦٧١): (٠,٨٥٣) وهو ما يوضح وجود درجة مرتفعة من الاعتمادية على المقياس.
- أما بالنسبة لمقياس المواطنة التنظيمية والذي يمثل المتغير التابع، اتضح أن قيم معامل ألفا كرونباخ قد تجاوزت ٠,٦٠، وهي الحد الأدنى لقبول واعتماد ثبات المقياس، حيث تراوحت قيم معامل الثبات لجميع الأبعاد ما بين (٠,٧٧٧): (٠,٩٢٦) وهو ما يوضح وجود درجة مرتفعة من الاعتمادية على المقياس.
- وفي ضوء ذلك، يتضح أن جميع المقاييس المستخدمة لقياس متغيرات البحث تحظى بصدق وثبات مرتفع.

#### (ب) نتائج اختبار فروض الدراسة:

تم استخدام نموذج المعادلة الهيكلية لاختبار الفروض، حيث يتم أولاً تقدير نموذج القياس، ثم يتبعه تقدير للنموذج الهيكلية لاختبار نموذج الدراسة وفروضها.

(١) تحليل نموذج القياس الكلي لمتغيرات الدراسة Measurement Model:

تم تحليل نموذج القياس الكلي لمتغيرات الدراسة، وتم استخدام أبعاد المتغير المستقل (رأس المال النفسي)، والمتغير المعدل (الصراع بين الأسرة والعمل) والمتغير التابع (المواطنة التنظيمية)، وتم استخدام هذه الأبعاد كمتغيرات ملاحظة، وذلك لتعقد نموذج القياس، وقد تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي للتأكد من الصدق البنائي لمقياس الدراسة ومن صحة النموذج وصلاحيته، والتأكد من مطابقته لبيانات الدراسة قبل إجراء اختبار الفروض وذلك من خلال صياغة النموذج النظري للدراسة وتقييمه ثم محاولة تعديله، عن طريق حذف العبارات التي تكون معاملات تحميلها على المتغيرات ضعيفة. وقد أسفرت نتائج التحليل الاحصائي عن النتائج التالية:

جدول رقم (٥)

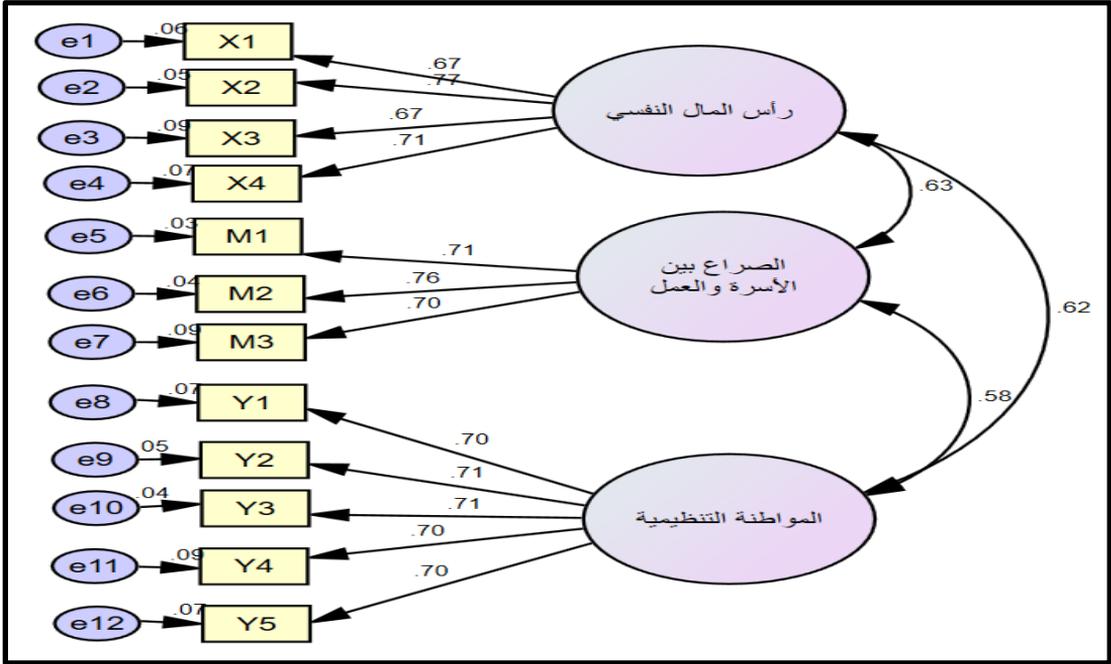
مؤشرات جودة التوافق لنموذج القياس الكلي للدراسة

المؤشر	الرمز الاحصائي	القيمة	مدى القبول	معيار القبول
جودة المطابقة	GFI	٠,٩٦٣	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
جذر متوسط مربعات البواقي	RMR	٠,٠٢٦	مقبول	كلما اقترب من الصفر
المطابقة المقارنة	CFI	٠,٩٧٥	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
تاكر لويس	TLI	٠,٩٧٣	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
الجذر التربيعي لمتوسط مربع الخطأ التقاربي	RMSEA	٠,٠٣٣	مقبول	أقل من ٠,٠٨

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

تُظهر النتائج المعروضة في الجدول السابق أن مؤشرات جودة التوافق لنموذج القياس الأساسي جيدة ولا تحتاج إلى إجراء أي تعديل، حيث تظهر النتائج ما يلي:

- ارتفاع مؤشرات جودة التطابق، حيث بلغت قيمة (GFI = 96.3% & CFI = 97.50%) وهي أعلى من ٠.٩٠، كذلك انخفضت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط مربعات الخطأ حيث إن (RMSEA = 0.033) وارتفاع مؤشر تاكر لوييس (TL = 0.973) وهي أعلى من ٠.٩. هذا ويوضح الشكل رقم (٢) النموذج النهائي للقياس الكلي لمتغيرات الدراسة



شكل رقم (٢)

النموذج النهائي للقياس الكلي لمتغيرات الدراسة

## صراع النسرة والعمل كمتغير معدل في العلاقة بين رأس المال النفسي والمواطنة التنظيمية

لحساب الصدق والثبات لمتغيرات الدراسة وفقاً لنموذج القياس وبعد اثبات التوافق الجيد لنموذج القياس الكلي لمتغيرات الدراسة، تم حساب الثبات المركب، والصدق المشترك للمتغيرات، كما تم حساب الصدق التمييزي من خلال نتائج التحليل العاملي التوكيدي، وذلك كما يظهر في الجدولين رقم (٦، ٧) التاليين:

### جدول رقم (٦)

#### نتائج التحليل العاملي التوكيدي لنموذج القياس الكلي للدراسة

الثبات المركب CR	الثباتين المستخلص AVE	قيمة ت (CR)	معاملات التحميل المعيارية	المتغير
٠,٧٢٥	٠,٧٠٦			المتغير المستقل: رأس المال النفسي
		ثابت	٠,٦٧١	الكفاءة الذاتية
		٤,١٩٨***	٠,٧٧٠	الأمل
		٥,٠٣٥***	٠,٦٧٤	التفاؤل
		٥,٧٧٥***	٠,٧١٠	المرونة
٠,٧٣١	٠,٧٢٤			المتغير المعدل: الصراع بين الأسرة والعمل
		ثابت	٠,٧١٤	صراع الوقت
		٤,٥٢١***	٠,٧٦٢	صراع الاجهاد
		٧,٧٤٥***	٠,٦٩٥	صراع السلوك
٠,٧٨٣	٠,٧٠٥			المتغير التابع: المواطنة التنظيمية
		ثابت	٠,٧٠٤	الايثار

المتغير	معاملات التحميل المعيارية	قيمة ت (CR)	التباين المستخلص AVE	الثبات المركب CR
القياس	٠,٧١٠	٨,٧٩٦***		
السلوك الحضاري	٠,٨١٢	٣,٩٢٢***		
الروح الرياضية	٠,٦٩٩	٤,٦١٣***		
يقظة الضمير	٠,٦٩٨	٩,٢٨٣***		

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

- جميع المعاملات المعيارية مقبولة حيث يرى (Hair, et al., (2014) أن قيم المعاملات المعيارية المقبولة لا بد وأن تكون مساوية أو أكبر من ٠,٥، ومن ثم لن يتم حذف أي عبارة من عبارات قائمة الاستقصاء.
- تظهر قيم ت (CR) أن جميع التحميلات المعيارية معنوية احصائياً عند (٠,٠٠١)، كما أن قيم الصدق التقاربي المعبر عنه بمتوسط التباين المستخلص (AVE) والثبات المركب (CR) ذات قيم كبيرة، حيث كانت قيم الثبات المركب أكبر من ٠,٦، ومن ثم قبول الصدق التقاربي للنموذج وذلك لارتفاع متوسط التباين عن ٠,٥، حيث أن قيم AVE المقبولة لا بد وأن تكون مساوية أو أكبر من ٠,٥. وهذا يعني أن المتغير الضمني قادر على تفسير ٥٠٪ فأكثر من التباين في المتغيرات الظاهرة وأن الباقي يرجع الى خطأ في القياس مما يعتبر دليلاً على أن جميع الأبعاد تقيس المتغيرات المرتبطة بها وتؤكد الصدق المشترك

(٢) الصدق التمييزي لمتغيرات الدراسة:

يُشير الصدق التمييزي الى مدى تميز أو تباين المتغيرات الضمنية، ويتم حسابه من خلال مقارنة قيم الارتباط بين المتغير مع غيره من المتغيرات بمتوسط التباين المستخلص AVE لهذا المتغير، ويتوفر الصدق التمييزي عندما يكون متوسط التباين المستخلص للمتغير أكبر من أي قيمة من متوسط قيم الارتباط بين هذا المتغير وغيره من المتغيرات. وتم حساب الصدق التمييزي بين متغيرات الدراسة من خلال حساب التباين المشترك بين المتغيرات والتأكد من أن هذه التباينات أقل من متوسط التباين المحسوب لكل متغير، ويعرض الجدول رقم (٧) مصفوفة التباين المشترك بين متغيرات الدراسة.

جدول رقم (٧)

مصفوفة التباين المشترك بين متغيرات الدراسة

المتغير التابع: المواطنة التنظيمية	المتغير المعدل: الصراع بين الأسرة والعمل	المتغير المستقل: رأس المال النفسي	
		0.840	المتغير المستقل: رأس المال النفسي
	0.851	0.831	المتغير المعدل: الصراع بين الأسرة والعمل
0.840	0.815	0.826	المتغير التابع: المواطنة التنظيمية

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

وفقاً للنتائج المعروضة في الجدول رقم (٧) يتضح أن قيم متوسط التباين المحسوب لكل متغير أكبر من قيم التباين المشترك بين هذا المتغير وغيره من المتغيرات الأخرى، أن قيم التباين المستخلص  $\leq 0.5$ ، وهذا يعني أن المتغير الضمني قادر على تفسير ٥٠٪ من التباين في المتغيرات الظاهرة والباقي يرجع الى الخطأ في القياس

(٣) النتائج الإحصائية لاختبارات الفروض:

يسعى الباحث في هذا الجزء من الدراسة الى اختبار صحة الفروض من خلال الاعتماد على نموذج الانحدار المتعدد، وذلك على النحو التالي:

١/٣ نتيجة اختبار الفرض الأول:

يتنبأ الفرض الأول للدراسة بالعلاقة بين رأس المال النفسي بأبعاده والمواطنة التنظيمية بأبعاده، وقد أسفرت نتائج التحليل الاحصائي باستخدام الانحدار المتعدد عن الجدول رقم (٨) التالي:

## جدول رقم (٨)

## نتيجة اختبار الفرض الأول للدراسة

Sig	T	الخطأ المعياري	قيم المعاملات	المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة	الفرض
			المعيارية Beta			
٠,٠٠٠	٤,٣٧٦	٠,٠٥٤	٠,٣٢٤	الايثار (Y1)	الكفاءة الذاتية (X1)	ف (١/١)
٠,٨٤٩	٠,١٩١	٠,٠٧١	٠,٠٢٠		الأمل (X2)	
٠,٠٦٤	١,٨٥٧	٠,٠٥٧	٠,١٦٣		التفاؤل (X3)	
٠,٠٠٠	٤,٠٥٤	٠,٠٦٠	٠,٣٢٦		المرونة (X4)	
٠,٧٤٢	٠,٣٢٩-	٠,٠٤٩	٠,٠٢١-	الكياسه (Y2)	الكفاءة الذاتية (X1)	ف (٢/١)
٠,٥٤٧	٠,٦٠٣	٠,٠٦٤	٠,٠٥٤		الأمل (X2)	
٠,٠٠٠	٨,٣١٥	٠,٠٥٢	٠,٦٣٧		التفاؤل (X3)	

صراع النسرة والعمل كمتغير معدل في العلاقة بين رأس المال النفسي والمواطنة التنظيمية

Sig	T	الخطأ المعياري	قيم المعاملات المعيارية	المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة	الفرض
			Beta			
٠,٠١٦	٢,٤٢٢	٠,٠٥٤	٠,١٦٩		المرونة (X4)	
٠,٣٤٧	٠,٩٤٢-	٠,٠٥١	٠,٠٥٦-	السلوك الحضاري (Y3)	الكفاءة الذاتية (X1)	ف (٣/١)
٠,٧٥٠	٠,٣١٨-	٠,٠٦٦	٠,٠٢٦-		الأمل (X2)	
٠,٠٠٠	١١,١٨٦	٠,٠٥٣	٠,٧٨٥		التفاؤل (X3)	
٠,٠٢٧	٢,٢٢٤	٠,٠٥٦	٠,١٤٣		المرونة (X4)	
٠,٤٦٤	٠,٧٣٤-	٠,٠٦٥	٠,٠٤٦-	الروح الرياضية (Y4)	الكفاءة الذاتية (X1)	ف (٤/١)
٠,٥٤٨	٠,٦٠١-	٠,٠٨٥	٠,٠٥٢-		الأمل (X2)	
٠,٠٠٠	٨,٥٤٨	٠,٠٦٨	٠,٦٣٥		التفاؤل (X3)	
٠,٠٠٠	٤,٤٣٧	٠,٠٧٢	٠,٣٠١		المرونة (X4)	
٠,٦٨٩	٠,٤٠١-	٠,٠٤٨	٠,٠٢٦-	يقظة الضمير (Y5)	الكفاءة الذاتية (X1)	ف (٥/١)
٠,٠٠٠	٤,١٢٥	٠,٠٦٣	٠,٣٦٦		الأمل (X2)	
٠,٠٠٠	٤,٩٤٥	٠,٠٥١	٠,٣٧٨		التفاؤل (X3)	
٠,٠٤٨	١,٩٨٧	٠,٠٥٣	٠,١٣٩		المرونة (X4)	

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من الجدول رقم (٨) ما يلي:

- ينص الفرض الأول على أنه " توجد علاقة إيجابية معنوية بين رأس المال النفسي والمواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات المركزية – محافظة بني سويف.

ونظراً لوجود أربعة أبعاد للمتغير المستقل وخمسة أبعاد للمتغير التابع يمكن للباحث ابداء الملاحظات التالية:

- فيما يتعلق بالعلاقة بين أبعاد المتغير المستقل والايثار كأحد أبعاد المتغير التابع فقد تم اثبات صحة العلاقة جزئياً بالنسبة للكفاءة الذاتية والمرونة كأبعاد للمتغير المستقل رأس المال النفسي، حيث يشير الجدول رقم (٨) الى قيمة معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغير المستقل (الكفاءة الذاتية والمرونة) والمتغير التابع الايثار حيث إن  $(\beta = 0.324, 0.326; T = 4.376, 4.054)$ .

- فيما يتعلق بالعلاقة بين أبعاد المتغير المستقل والكياسة كأحد أبعاد المتغير التابع فقد تم اثبات صحة العلاقة جزئياً بالنسبة للتفاؤل والمرونة كأبعاد للمتغير المستقل رأس المال النفسي، حيث يشير الجدول رقم (٨) الى قيمة معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغير المستقل (التفاؤل والمرونة) والمتغير التابع الكياسة حيث إن  $(\beta = 0.637, 0.169; T = 8.315, 2.422)$ .

- فيما يتعلق بالعلاقة بين أبعاد المتغير المستقل والسلوك الحضاري كأحد أبعاد المتغير التابع فقد تم اثبات صحة العلاقة جزئياً بالنسبة للتفاؤل والمرونة كأبعاد للمتغير المستقل رأس المال النفسي، حيث يشير الجدول رقم (٨) الى قيمة معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغير المستقل (التفاؤل والمرونة) والمتغير التابع السلوك الحضاري حيث إن  $(\beta = 0.785, 0.143; T = 11.186, 2.224)$ .

- فيما يتعلق بالعلاقة بين أبعاد المتغير المستقل والروح الرياضية كأحد أبعاد المتغير التابع فقد تم اثبات صحة العلاقة جزئياً بالنسبة للتفاؤل والمرونة كأبعاد للمتغير المستقل رأس المال النفسي، حيث يشير الجدول رقم (٨) الى قيمة معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغير المستقل (التفاؤل والمرونة) والمتغير التابع الروح الرياضية حيث إن  $(\beta = 0.635, 0.301; T = 8.548,$  (4.437).

- فيما يتعلق بالعلاقة بين أبعاد المتغير المستقل ويقظة الضمير كأحد أبعاد المتغير التابع فقد تم اثبات صحة العلاقة جزئياً بالنسبة للأمل والتفاؤل كأبعاد للمتغير المستقل رأس المال النفسي، حيث يشير الجدول رقم (٨) الى قيمة معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغير المستقل (الأمل والتفاؤل) والمتغير التابع يقظة الضمير حيث إن  $(\beta = 0.366, 0.378; T = 4.125,$  (4.945).

وبناء على الملاحظات السابقة للعلاقة بين الأبعاد وبعضها البعض بالفرض الرئيسي الأول يمكن للباحث قبول الفرض الاحصائي الرئيسي الأول للدراسة جزئياً على الشكل البديل التالي: **توجد علاقة إيجابية معنوية بين رأس المال النفسي والمواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات المركزية - محافظة بني سويف.** أي أن زيادة مستوى رأس المال النفسي يؤدي الى ارتفاع مستوى المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات المركزية - محافظة بني سويف.

## ٢/٣ نتيجة اختبار الفرض الاحصائي الثاني للدراسة:

يتنبأ الفرض الاحصائي الثاني للدراسة بالعلاقة بين صراع الأسرة مع العمل بأبعاده والمواطنة التنظيمية بأبعادهما، وقد أسفرت نتائج التحليل الاحصائي باستخدام الانحدار المتعدد عن الجدول رقم (٩) التالي:

## جدول رقم (٩)

## نتيجة اختبار الفرض الاحصائي الثاني للدراسة

Sig	T	الخطأ المعياري	قيم المعاملات	المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة	الفرض
			المعيارية Beta			
٠,٤٧٣	- ٠,٧١٩	٠,٠٤٧	٠,٠٥٦-	الايثار (Y1)	صراع الوقت (M1)	ف (١/٢)
٠,٥٣٧	- ٠,٦١٨	٠,٠٤٨	٠,٠٥٤-		صراع الاجهاد (M2)	
٠,٠٠١	- ٣,٣٢٥	٠,٠٤٨	٠,٢٣٥-		صراع السلوك (M3)	
٠,٠١٣	- ٢,٤٩٦	٠,٠٤٧	٠,١٩٠-	الكياسه (Y2)	صراع الوقت (M1)	ف (٢/٢)
٠,٤٥٥	٠,٧٤٨	٠,٠٤٨	٠,٠٦٤		صراع الاجهاد (M2)	
٠,٠٠٠	- ٤,٦١٧	٠,٠٤٨	٠,٣١٦-		صراع السلوك (M3)	
٠,٩٠٢	٠,١٢٤	٠,٠٥٢	٠,٠٠٩	السلوك الحضاري (Y3)	صراع الوقت (M1)	ف (٣/٢)
٠,١٢٨	- ١,٥٢٧	٠,٠٥٣	٠,١٢٦-		صراع الاجهاد (M2)	

صراع النسرة والعمل كهتغير معدل في العلاقة بين رأس المال النفسي والمواطنة التنظيمية

Sig	T	الخطأ المعياري	قيم المعاملات المعيارية	المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة	الفرض
			Beta			
٠,٠٠٠	- ٥,٤١٥	٠,٠٥٢	٠,٣٦٠-		صراع السلوك (M3)	
٠,٢٨٥	١,٠٧١	٠,٠٦١	٠,٠٧٧	الروح الرياضية (Y4)	صراع الوقت (M1)	ف (٤/٢)
٠,٤٢٤	٠,٨٠٢	٠,٠٦٢	٠,٠٦٤		صراع الاجهاد (M2)	
٠,٠٠٠	- ٨,٤٦٤	٠,٠٦١	٠,٥٤٤-		صراع السلوك (M3)	
٠,٩٨٨	٠,٠١٥	٠,٠٤٦	٠,٠٠١	يقظة الضمير (Y5)	صراع الوقت (M1)	ف (٥/٢)
٠,١١٣	- ١,٥٩٢	٠,٠٤٧	٠,١٣٤-		صراع الاجهاد (M2)	
٠,٠٠٠	- ٤,٥٦٨	٠,٠٤٧	٠,٣١٠-		صراع السلوك (M3)	

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من الجدول رقم (٩) ما يلي:

- ينص الفرض الثاني على أنه " توجد علاقة سلبية معنوية بين صراع الأسرة مع العمل والمواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات المركزية - محافظة بني سويف.

ونظراً لوجود ثلاثة أبعاد للمتغير المعدل وخمسة أبعاد للمتغير التابع يمكن للباحث ابداء الملاحظات التالية:

- فيما يتعلق بالعلاقة بين أبعاد المتغير المعدل والايثار كأحد أبعاد المتغير التابع فقد تم اثبات صحة العلاقة جزئياً بالنسبة لصراع السلوك كأبعاد للمتغير المعدل صراع الأسرة مع العمل، حيث يشير الجدول رقم (٩) الى قيمة معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغير المعدل (صراع السلوك) والمتغير التابع الايثار حيث إن  $(\beta = -0.235; T = -3.325)$ .
- فيما يتعلق بالعلاقة بين أبعاد المتغير المعدل والكمياسة كأحد أبعاد المتغير التابع فقد تم اثبات صحة العلاقة جزئياً بالنسبة لصراع الوقت وصراع السلوك كأبعاد للمتغير المعدل صراع الأسرة مع العمل، حيث يشير الجدول رقم (٩) الى قيمة معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغير المعدل (صراع الوقت وصراع السلوك) والمتغير التابع الكمياسة حيث أن  $(\beta = -0.190, -4.617; T = -2.496, 0.316)$ .
- فيما يتعلق بالعلاقة بين أبعاد المتغير المعدل والسلوك الحضاري كأحد أبعاد المتغير التابع فقد تم اثبات صحة العلاقة جزئياً بالنسبة لصراع السلوك كأبعاد للمتغير المعدل صراع الأسرة مع العمل، حيث يشير الجدول رقم (٩) الى قيمة معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغير المعدل (صراع السلوك) والمتغير التابع السلوك الحضاري حيث إن  $(\beta = -0.360; T = -5.415)$ .
- فيما يتعلق بالعلاقة بين أبعاد المتغير المعدل والروح الرياضية كأحد أبعاد المتغير التابع فقد تم اثبات صحة العلاقة جزئياً بالنسبة لصراع السلوك كأبعاد للمتغير المعدل صراع الأسرة مع العمل، حيث يشير الجدول رقم (٩)

الى قيمة معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغير المعدل (صراع السلوك) والمتغير التابع الروح الرياضية حيث إن ( $\beta = -0.544$ ;  $T = -8.464$ ).

- فيما يتعلق بالعلاقة بين أبعاد المتغير المعدل وبقطة الضمير كأحد أبعاد المتغير التابع فقد تم اثبات صحة العلاقة جزئياً بالنسبة لصراع السلوك كأبعاد للمتغير المعدل صراع الأسرة مع العمل، حيث يشير الجدول رقم (٩) الى قيمة معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغير المعدل (صراع السلوك) والمتغير التابع يقطة الضمير حيث إن ( $\beta = -0.310$ ;  $T = -4.568$ ).

وبناء على الملاحظات السابقة للعلاقة بين الأبعاد وبعضها البعض بالفرض الرئيسي الثاني يمكن للباحث قبول الفرض الاحصائي الرئيسي الثاني للدراسة جزئياً على الشكل البديل التالي: توجد علاقة سلبية معنوية بين صراع الأسرة مع العمل والمواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات المركزية - محافظة بني سويف. أي أن زيادة مستوى صراع الأسرة مع العمل يؤدي الى انخفاض مستوى المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات المركزية - محافظة بني سويف.

### ٣/٣ نتيجة اختبار الفرض الاحصائي الثالث للدراسة:

يتنبأ الفرض الاحصائي الثالث للدراسة بالأثر التفاعلي بين صراع الأسرة مع العمل ورأس المال النفسي بأبعادهما والمواطنة التنظيمية بأبعادهما. وبالتالي، ينقسم هذا الفرض الى المجموعة من الفروض الفرعية على النحو التالي:

## جدول رقم (١٠)

نتيجة اختبار الفرض الاحصائي الفرعي الأول من الفرض الثالث الرئيسي للدراسة

Sig	T	الخطأ المعياري	قيم المعاملات المعيارية	المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة	الفرض
			Beta			
٠,٠٠٠	٣,٧٧٢	٠,١٢٨	٣,٥٧٠	الايثار (Y1)	الكفاءة الذاتية (X1) * صراع الوقت (M1)	ف (١/٣)
٠,٦٧٠	٠,٤٢٧-	٠,١٣٦	٠,٤٣٩-		الأمل (X2) * صراع الوقت (M1)	
٠,٠٠٠	٤,٨٩٧-	٠,١٦٥	٥,٩٩٧-		التفاؤل (X3) * صراع الوقت (M1)	
٠,٠٠١	٣,٢٥٨	٠,١٠١	٢,٤٨٩		المرونة (X4) * الوقت (M1)	
٠,٠٠٠	٣,٨١٠-	٠,١٢٦	٣,٣٠٤-		الكفاءة الذاتية (X1) * صراع الاجهاد (M2)	
٠,١٣٦	١,٤٩٧	٠,١٦٢	١,٨٦٢		الأمل (X2) * صراع الاجهاد (M2)	
٠,٠٠٠	٧,٤٦٤	٠,١٦١	٨,٢٧٠		التفاؤل (X3) * الاجهاد (M2)	
٠,٠٠٠	٦,٩٣٧-	٠,١٢٩	٦,٧٠٣-		المرونة (X4) * الاجهاد (M2)	
٠,٠٠٣	٢,٩٧١-	٠,٠٩٤	١,٨٦٠-		الكفاءة الذاتية (X1) * صراع السلوك (M3)	
٠,٤٤٤	٠,٧٦٦	٠,١٥٥	٠,٧٥٢		الأمل (X2) * صراع السلوك (M3)	
٠,٠٣٨	٢,٠٨٩-	٠,١٠٢	١,٢٦١-		التفاؤل (X3) * السلوك (M3)	
٠,٠٠٠	٤,٥٧٤	٠,٠٩١	٢,٣٢٨		المرونة (X4) * السلوك (M3)	

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

- ينص الفرض الفرعي الأول على أنه " يُعدل صراع الأسرة والعمل من قوة تأثير رأس المال النفسي على الايثار كأحد أبعاد المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات المركزية – محافظة بني سويف. ونظراً لوجود العديد من الأبعاد الخاصة بمتغيرات الدراسة يمكن للباحث ابداء التعليقات التالية:

- ثبوت معنوية العلاقة التفاعلية لمتغير صراع الأسرة مع العمل ورأس المال النفسي، حيث تبين معنوية بعض المتغيرات التفاعلية باستثناء بعد الأمل كأحد أبعاد المتغير المستقل مع كافة أبعاد المتغير المعدل.
- وجود علاقة سلبية معنوية بين غالبية أبعاد العلاقة التفاعلية لمتغير صراع الأسرة مع العمل ورأس المال النفسي، والمتغير التابع الخاص بالإيثار، حيث يشير الجدول رقم (١٠) الى قيمة معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغير التفاعلي (التفاؤل × صراع الوقت، الكفاءة الذاتية × صراع الاجهاد، والمرونة × صراع الاجهاد، والكفاءة الذاتية × صراع السلوك، والتفاؤل × صراع السلوك) والمتغير التابع الايثار حيث أن  $\beta = -5.997, -3.304, -1.261, -1.860, -2.089, -2.971, -6.937, -3.810, -4.897$ ; CR =
- يمكن قبول الفرض الفرعي الأول جزئياً على الشكل البديل التالي: يُعدل صراع الأسرة والعمل من قوة تأثير رأس المال النفسي على الايثار كأحد أبعاد المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات المركزية – محافظة بني سويف.

## جدول رقم (١١)

نتيجة اختبار الفرض الاحصائي الفرعي الثاني من الفرض الثالث الرئيسي للدراسة

Sig	T	الخطأ المعياري	قيم المعاملات المعيارية	المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة	الفرض
			Beta			
٠,٤٥٩	٠,٧٤٢	٠,١١٥	٠,٦٠٧	القياسية (Y2)	الكفاءة الذاتية (X1) * صراع الوقت (M1)	ف (٢/٣)
٠,٧٠٥	٠,٣٧٩	٠,١٢٢	٠,٣٣٦		الأمل (X2) * صراع الوقت (M1)	
٠,٠٠٠	٥,٣٢٤-	٠,١٤٨	٥,٦٣٥-		التفاؤل (X3) * صراع الوقت (M1)	
٠,٠٠٠	٦,٧٢٩	٠,٠٩٠	٤,٤٤٢		المرونة (X4) * صراع الوقت (M1)	
٠,٠٠٠	٣,٨٠٢-	٠,١١٣	٢,٨٥٠-		الكفاءة الذاتية (X1) * صراع الاجهاد (M2)	
٠,٠٠٠	٥,٣١٥	٠,١٤٥	٥,٧١٣		الأمل (X2) * صراع الاجهاد (M2)	
٠,٠٠٠	٦,٢٤٦	٠,١٤٤	٥,٩٨٢		التفاؤل (X3) * صراع الاجهاد (M2)	
٠,٠٠٠	١٠,٤٧٢-	٠,١١٦	٨,٧٤٥-		المرونة (X4) * صراع الاجهاد (M2)	
٠,٨٦٩	٠,١٦٥	٠,٠٨٥	٠,٠٨٩		الكفاءة الذاتية (X1) * صراع السلوك (M3)	
٠,٠٠١	٣,٣٩٦-	٠,١٣٩	٢,٨٨٢-		الأمل (X2) * صراع السلوك (M3)	
٠,٠٧٢	١,٨١٠	٠,٠٩٢	٠,٩٤٤		التفاؤل (X3) * صراع السلوك (M3)	
٠,٠٠٠	٤,٢٥٨	٠,٠٨١	١,٨٧٣		المرونة (X4) * صراع السلوك (M3)	

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

- ينص الفرض الفرعي الثاني على أنه " يُعدل صراع الأسرة والعمل من قوة تأثير رأس المال النفسي على الكياسة كأحد أبعاد المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات الحكومية – محافظة بني سويف. ونظراً لوجود العديد من الأبعاد الخاصة بمتغيرات الدراسة يمكن للباحث ابداء التعليقات التالية:

- ثبوت معنوية العلاقة بين العلاقة التفاعلية لمتغير صراع الأسرة مع العمل ورأس المال النفسي، حيث تبين معنوية بعض المتغيرات التفاعلية باستثناء بعد الكفاءة الذاتية والأمل مع صراع الوقت، وبعد الكفاءة الذاتية والتفاؤل مع صراع السلوك كأحد أبعاد المتغير المستقل مع كافة أبعاد المتغير المعدل.
- وجود علاقة سلبية معنوية بين غالبية أبعاد العلاقة التفاعلية لمتغير صراع الأسرة مع العمل ورأس المال النفسي، والمتغير التابع الخاص بالكياسة، حيث يشير الجدول رقم (١١) الى قيمة معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغير التفاعلي (التفاؤل × صراع الوقت، الكفاءة الذاتية × صراع الاجهاد، والمرونة × صراع الاجهاد، والأمل × صراع السلوك) والمتغير التابع الكياسة حيث أن  $\beta = -5.635, -2.850, -8.745, -2.882; CR = -5.324, -3.802, -10.472, -3.396$
- يمكن قبول الفرض الفرعي الثاني جزئياً على الشكل البديل التالي: يُعدل صراع الأسرة والعمل من قوة تأثير رأس المال النفسي على الكياسة كأحد أبعاد المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات المركزية – محافظة بني سويف.

## جدول رقم (١٢)

نتيجة اختبار الفرض الاحصائي الفرعي الثالث من الفرض الثالث الرئيسي للدراسة

Sig	T	الخطأ المعياري	قيم المعاملات المعيارية	المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة	الفرض
			Beta			
٠,٨٦٠	٠,١٧٦-	٠,١٢٠	٠,١٣٥-	السلوك الحضاري (Y3)	الكفاءة الذاتية (X1) * صراع الوقت (M1)	ف (٣/٣)
٠,٠٠٠	٤,٠٣٥	٠,١٢٨	٣,٣٤٧		الأمل (X2) * صراع الوقت (M1)	
٠,٠٠٠	٨,٠٨٥-	٠,١٥٥	٧,٩٨٧-		التفاؤل (X3) * صراع الوقت (M1)	
٠,٠٠٠	٧,٥٢٦	٠,٠٩٥	٤,٦٣٨		المرونة (X4) * صراع الوقت (M1)	
٠,٠٠٠	٤,٢١٧-	٠,١١٩	٢,٩٥٠-		الكفاءة الذاتية (X1) * صراع الاجتهاد (M2)	
٠,٠٥٣	١,٩٤٦	٠,١٥٢	١,٩٥٢		الأمل (X2) * الاجتهاد (M2)	
٠,٠٠٠	٨,٥٧٤	٠,١٥٢	٧,٦٦٤		التفاؤل (X3) * صراع الاجتهاد (M2)	
٠,٠٠٠	٨,٧١٨-	٠,١٢٢	٦,٧٩٥-		المرونة (X4) * صراع الاجتهاد (M2)	
٠,١٩٣	١,٣٠٤	٠,٠٨٩	٠,٦٥٨		الكفاءة الذاتية (X1) * صراع السلوك (M3)	
٠,٠٠١	٣,٤٠١-	٠,١٤٦	٢,٦٩٤-		الأمل (X2) * صراع السلوك (M3)	
٠,٠٠١	٣,٢٩٠	٠,٠٩٦	١,٦٠٢		التفاؤل (X3) * صراع السلوك (M3)	
٠,٢١٢	١,٢٥١	٠,٠٨٦	٠,٥١٤		المرونة (X4) * صراع السلوك (M3)	

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

- ينص الفرض الفرعي الثالث على أنه " يُعدل صراع الأسرة والعمل من قوة تأثير رأس المال النفسي على السلوك الحضاري كأحد أبعاد المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات المركزية – محافظة بني سويف.

ونظراً لوجود العديد من الأبعاد الخاصة بمتغيرات الدراسة يمكن للباحث ابداء التعليقات التالية:

- ثبوت معنوية العلاقة بين العلاقة التفاعلية لمتغير صراع الأسرة مع العمل ورأس المال النفسي، حيث تبين معنوية بعض المتغيرات التفاعلية باستثناء بعد الكفاءة الذاتية مع صراع الوقت، وبعد الأمل مع صراع الاجهاد، وبعد الكفاءة الذاتية والمرونة مع صراع السلوك كأحد أبعاد المتغير المستقل مع كافة أبعاد المتغير المعدل.

- وجود علاقة سلبية معنوية بين غالبية أبعاد العلاقة التفاعلية لمتغير صراع الأسرة مع العمل ورأس المال النفسي، والمتغير التابع الخاص بالسلوك الحضاري، حيث يشير الجدول رقم (١٢) الى قيمة معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغير التفاعلي (التفاؤل × صراع الوقت، الكفاءة الذاتية × صراع الاجهاد، والمرونة × صراع الاجهاد، والأمل × صراع السلوك) والمتغير التابع السلوك الحضاري حيث أن  $\beta = -7.987, -2.950, -6.795, -2.694$ ;  $CR = -8.085, -4.217, -8.718, -3.401$ .

- يمكن قبول الفرض الفرعي الثالث جزئياً على الشكل البديل التالي: يُعدل صراع الأسرة والعمل من قوة تأثير رأس المال النفسي على السلوك الحضاري كأحد أبعاد المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات المركزية – محافظة بني سويف.

## جدول رقم (١٣)

نتيجة اختبار الفرض الاحصائي الفرعي الرابع من الفرض الثالث الرئيسي للدراسة

Sig	T	الخطأ المعياري	قيم المعاملات المعيارية	المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة	الفرض
			Beta			
٠,١٧٠	١,٣٧٧-	٠,١٨٣	١,٣١٢-	الروح الرياضية (Y4)	الكفاءة الذاتية (X1) * صراع الوقت (M1)	ف (٤/٣)
٠,٢٣٨	١,١٨٤	٠,١٩٤	١,٢٢٥		الأمل (X2) * صراع الوقت (M1)	
٠,٠٦٥	١,٨٥٥-	٠,٢٣٥	٢,٢٨٦-		التفاؤل (X3) * صراع الوقت (M1)	
٠,٠٠١	٣,٤٩٩	٠,١٤٤	٢,٦٩٠		المرونة (X4) * صراع الوقت (M1)	
٠,٥٩٢	٠,٥٣٦	٠,١٨٠	٠,٤٦٨		الكفاءة الذاتية (X1) * صراع الاجهاد (M2)	
٠,٢٣٦	١,١٨٩	٠,٢٣١	١,٤٨٨		الأمل (X2) * صراع الاجهاد (M2)	
٠,٢١٧	١,٢٣٨	٠,٢٣٠	١,٣٨٠		التفاؤل (X3) * صراع الاجهاد (M2)	
٠,٠٠٠	٣,٥٨٥-	٠,١٨٥	٣,٤٨٦-		المرونة (X4) * صراع الاجهاد (M2)	
٠,٦٠٨	٠,٥١٤-	٠,١٣٥	٠,٣٢٤-		الكفاءة الذاتية (X1) * صراع السلوك (M3)	
٠,١٦٢	١,٤٠٣-	٠,٢٢١	١,٣٨٧-		الأمل (X2) * صراع السلوك (M3)	
٠,٠٠٤	٢,٩٢٠	٠,١٤٦	١,٧٧٥		التفاؤل (X3) * صراع السلوك (M3)	
٠,٦٥٥	٠,٤٤٧-	٠,١٣٠	٠,٢٢٩-		المرونة (X4) * صراع السلوك (M3)	

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

- ينص الفرض الفرعي الرابع على أنه " يُعدل صراع الأسرة والعمل من قوة تأثير رأس المال النفسي على الروح الرياضية كأحد أبعاد المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات المركزية – محافظة بني سويف. ونظراً لوجود العديد من الأبعاد الخاصة بمتغيرات الدراسة يمكن للباحث ابداء التعليقات التالية:

- ثبوت معنوية العلاقة بين العلاقة التفاعلية لمتغير صراع الأسرة مع العمل ورأس المال النفسي، حيث تبين عدم معنوية غالبية المتغيرات التفاعلية باستثناء بعد المرونة مع صراع الوقت، وبعد المرونة مع صراع الاجهاد، وبعد التفاؤل مع صراع السلوك كأحد أبعاد المتغير المستقل مع كافة أبعاد المتغير المعدل.

- وجود علاقة سلبية معنوية بين أحد أبعاد العلاقة التفاعلية لمتغير صراع الأسرة مع العمل ورأس المال النفسي، والمتغير التابع الخاص بالروح الرياضية، حيث يشير الجدول رقم (١٣) الى قيمة معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغير التفاعلي (المرونة × صراع الاجهاد) والمتغير التابع الروح الرياضية حيث أن  $(\beta = -3.486; CR = -3.585)$ .

- يمكن قبول الفرض الفرعي الرابع جزئياً على الشكل البديل التالي: يُعدل صراع الأسرة والعمل من قوة تأثير رأس المال النفسي على الروح الرياضية كأحد أبعاد المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات المركزية – محافظة بني سويف.

## جدول رقم (١٤)

نتيجة اختبار الفرض الاحصائي الفرعي الخامس من الفرض الثالث الرئيسي للدراسة

Sig	T	الخطأ المعياري	قيم المعاملات المعيارية	المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة	الفرض
			Beta			
٠,٥٧٥	٠,٥٦٢	٠,١٢٢	٠,٤٩٣	يقظة الضمير (Y5)	الكفاءة الذاتية (X1) * صراع الوقت (M1)	ف (٥/٣)
٠,٦٩٢	٠,٣٩٧	٠,١٢٩	٠,٣٧٨		الأمل (X2) * صراع الوقت (M1)	
٠,١٥١	١,٤٤١-	٠,١٥٧	١,٦٣٧-		التفاؤل (X3) * الوقت (M1)	
٠,١٨٧	١,٣٢٢	٠,٠٩٦	٠,٩٣٧		المرونة (X4) * الوقت (M1)	
٠,٠١٢	٢,٥٢٨-	٠,١٢٠	٢,٠٣٤-		الكفاءة الذاتية (X1) * صراع الاجهاد (M2)	
٠,٠٩٤	١,٦٨١	٠,١٥٤	١,٩٣٩		الأمل (X2) * صراع الاجهاد (M2)	
٠,٠٠٠	٥,٣١٩	٠,١٥٣	٥,٤٦٨		التفاؤل (X3) * الاجهاد (M2)	
٠,٠٠٠	٦,٢٨٢-	٠,١٢٣	٥,٦٣٢-		المرونة (X4) * الاجهاد (M2)	
٠,٥٠٦	٠,٦٦٦-	٠,٠٩٠	٠,٣٨٧-		الكفاءة الذاتية (X1) * صراع السلوك (M3)	
٠,٧٥٥	٠,٣١٢	٠,١٤٧	٠,٢٨٤		الأمل (X2) * السلوك (M3)	
٠,٠٠٠	٤,٤٢٤-	٠,٠٩٧	٢,٤٧٩-		التفاؤل (X3) * السلوك (M3)	
٠,٠٠٠	٥,١٣١	٠,٠٨٦	٢,٤٢٣		المرونة (X4) * السلوك (M3)	

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

• ينص الفرض الفرعي الخامس على أنه " يُعدل صراع الأسرة والعمل من قوة تأثير رأس المال النفسي على يقظة الضمير كأحد أبعاد المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات الحكومية – محافظة بني سويف. ونظراً لوجود العديد من الأبعاد الخاصة بمتغيرات الدراسة يمكن للباحث ابداء التعليقات التالية:

- ثبوت معنوية العلاقة بين العلاقة التفاعلية لمتغير صراع الأسرة مع العمل ورأس المال النفسي، حيث تبين عدم معنوية غالبية المتغيرات التفاعلية باستثناء بعد الكفاءة الذاتية مع صراع الاجهاد، وبعد التفاؤل والمرونة مع صراع الاجهاد، وبعد التفاؤل والمرونة مع صراع الاجهاد المتغير المستقل مع كافة أبعاد المتغير المعدل.

- وجود علاقة سلبية معنوية بين بعض أبعاد العلاقة التفاعلية لمتغير صراع الأسرة مع العمل ورأس المال النفسي، والمتغير التابع الخاص بيقظة الضمير، حيث يشير الجدول رقم (١٤) الى قيمة معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغير التفاعلي (الكفاءة الذاتية × صراع الاجهاد، المرونة × صراع الاجهاد، التفاؤل × صراع الاجهاد) والمتغير التابع يقظة الضمير حيث أن  $(\beta = -2.034, -5.362, -2.479; CR = -2.528, -6.282, -4.424)$ .

- يمكن قبول الفرض الفرعي الخامس جزئياً على الشكل البديل التالي: يُعدل صراع الأسرة والعمل من قوة تأثير رأس المال النفسي على يقظة الضمير كأحد أبعاد المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات المركزية – محافظة بني سويف.

وبناء على نتائج اختبارات الفروض الفرعية للفرض الرئيسي الثالث يمكن للباحث قبول الفرض الاحصائي الرئيسي الثالث للدراسة جزئياً على الشكل البديل التالي: *يُعدّل صراع الأسرة والعمل من قوة تأثير رأس المال النفسي على المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات المركزية - محافظة بني سويف*. أي أن زيادة مستوى صراع الأسرة مع العمل يقلل من العلاقة الايجابية بين رأس المال النفسي والمواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات المركزية - محافظة بني سويف من خلال تحويل العلاقة الايجابية بينهما الى سلبية (معدل معنوي).

#### ثامناً مناقشة النتائج:

تمثل الهدف الرئيسي للبحث في دراسة الدور المعدل للصراع بين الأسرة والعمل في العلاقة بين رأس المال النفسي والمواطنة التنظيمية وذلك من خلال (٣) ثلاث فروض تضمنها نموذج البحث، وتوصلت نتائج الدراسة إلى تأييد صحة الفروض الثلاث بشكل جزئي وذلك على النحو التالي:

- أيدت نتائج الدراسة الميدانية صحة الفرض الأول جزئياً، والذي يُشير إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات محل البحث، وقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن المرونة، والتفاؤل هم أكثر أبعاد رأس المال النفسي تأثيراً في سلوكيات المواطنة التنظيمية يلي ذلك الكفاءة والأمل ويعزو ذلك من وجهة نظر الباحث إلى أن العاملين بقطاع التمريض يتعاملون على مدار الساعة مع حالات حرجة من المرضى والمترددین على المستشفى ومن ثم فكلما امتلك هؤلاء الأفراد مرونة في التعامل وتفاؤل بالنتائج كلما استطاعوا مساعدة الآخرين..

وتتفق هذه النتيجة مع دراسات كل من ( بكر، ٢٠١٧؛ إسماعيل، ٢٠٢١؛ رضوان، عطا، ٢٠١٨ ) ودراسات ( Jnaneswar K. and Gayathri Ranjit; Chamisa, et al, 2020 ) ( Shu-Hsien Liao, et al, 2022; )

• أيدت نتائج الدراسة الميدانية صحة الفرض الثاني جزئياً، والذي يُشير إلى وجود علاقة سلبية معنوية بين صراع الأسرة والعمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات محل البحث، حيث أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن صراع السلوك يليه صراع الوقت هم أكثر أبعاد المتغير المعدل تأثيراً في سلوكيات المواطنة التنظيمية، ويرجع ذلك من وجهة نظر الباحث إلى أن صراع السلوك هو محصله لصراع الوقت والإجهاد فضلاً على أن طبيعة عمل العاملين بقطاع التمريض تقتضي العمل لفترات زمنية أكبر ( نوبتجات ) وهو ما يجعل صراع الوقت من أكثر الأبعاد تأثيراً في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسات كل من ( Catur, et al, 2019; Solomon and Mark, 2019; Claudia and Paula, 2022 ) وتختلف نتيجة هذه الدراسة مع دراسات كل من ( Ulfa, et al, 2021; Syed Haider, et al, 2021 ) والتي أشارت إلى عدم وجود علاقة بين صراع الأسرة والعمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية .

• أيدت نتائج الدراسة الميدانية صحة الفرض الثالث جزئياً، والذي يُشير إلى الدور المعدل للصراع بين الأسرة والعمل في العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات محل البحث حيث يُعدل صراع الأسرة والعمل من قوة تأثير رأس المال النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات محل البحث.

تاسعاً التوصيات:

في ضوء ما عرضه الباحث من نتائج البحث ومناقشتها يقترح مجموعة من التوصيات يجب الأخذ بها في المستشفيات محل الدراسة وذلك كما يلي:

- في ضوء نتائج الفرض الأول والمتمثلة في وجود علاقة إيجابية معنوية بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية يوصي الباحث:
  - ١- تنمية وتدعيم الكفاءة الذاتية لدى العاملين بقطاع التمريض من خلال عقد دورات تدريبية وورش عمل خاصة بتنمية الثقة لديهم، كذلك تدعيم شعورهم بالكفاءة الذاتية من خلال خبراتهم السابقة وملاحظة الممارسات الفعلية للآخرين.
  - ٢- تنمية وتدعيم شعور العاملين بقطاع التمريض بالتفاؤل نحو مستقبلهم الوظيفي وذلك من خلال تحسين وتطوير نظم الأجور والحوافز، وخلق بيئة عمل تدعم التعلم المستمر.
  - ٣- تعزيز إدراك العاملين بقطاع التمريض بقدرتهم على التعامل مع الأحداث الطارئة وإنجاز الأعمال في الأوقات الصعبة وذلك من خلال برامج تدريبية تتعلق بتوقع مشكلات العمل وكيفية التعامل معها.
  - ٤- تشجيع العاملين بقطاع التمريض على التفكير بطرق مختلفة لحل مشاكل العمل، وتعزيز شعورهم بالقدرة على النجاح في العمل.

- في ضوء نتائج الفرض الثاني المتمثلة في وجود علاقة سلبية بين صراع الأسرة مع العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية، كذلك في ضوء نتائج الفرض الثالث المتعلقة بالدور المعدل لصراع الأسرة مع العمل في العلاقة بين رأس المال النفسي والمواطنة التنظيمية يوصي الباحث:
  - ٥- تحديد وتوضيح المهام الوظيفية للعاملين بقطاع التمريض بما يضمن التوازن بين متطلبات العمل والواجبات الأسرية.
  - ٦- عقد لقاءات دورية ودورات تدريبية للعاملين بقطاع التمريض تتعلق بالوقوف على مستوى شعورهم بصراع الأسرة مع العمل واتخاذ التدابير اللازمة للحد من هذا الصراع.
  - ٧- تحديث قوانين العمل بما يسهم في تحقيق التوازن بين الواجبات والمسئوليات الأسرية ومتطلبات العمل.
  - ٨- تطبيق سياسات العمل المرنة من خلال السماح للعاملين بإجازة بعض الوقت وبما لا يتعارض مع قوانين العمل، وتخفيض ساعات العمل تدريجياً على مدى سنوات العمل.
  - ٩- ضرورة الاهتمام بوضع سياسة محددة للأنشطة الاجتماعية والثقافية والترفيهية ضمن سياسات إدارة الموارد البشرية لما لها من تأثير في تدعيم الروابط الاجتماعية، ومن ثم المشاركة في الأنشطة الطوعية.
  - ١٠- إعادة هيكلة نظم تقييم أداء العاملين بحيث تشمل الأنشطة الطوعية " الدور الإضافي " بشكل يدعم اتجاه العاملين نحو هذه الأنشطة.

تاسعاً آفاق لبحوث ودراسات مستقبلية:

- تناول البحث الحالي الدور المعدل لصراع الأسرة مع العمل في العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، ومن الممكن أن يتم دراسة متغيرات أخرى على النحو التالي:
  - ١- دراسة الدور المعدل لصراع الأسرة مع العمل في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
  - ٢- دراسة الدور الوسيط للتوافق بين الفرد والمنظمة في العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
  - ٣- دراسة الدور الوسيط لسلوكيات المواطنة التنظيمية في العلاقة بين رأس المال النفسي والأداء التنظيمي.
  - ٤- دراسة الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين القيادة الخادمة وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
  - ٥- دراسة العلاقة بين نمط القيادة الخيرة وسلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة بخدمة العملاء.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- إبراهيم، سالي سمير أحمد؛ شوشه، أمير علي؛ دويدار، محمود محمد عوض (٢٠١٨). دور السلوك الانسحابي للموظف كمتغير وسيط بين الفضاظة التنظيمية وسلوك المواطنة في مديريات الخدمات بمحافظة دمياط. مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، مج ٥٥ (٢) ١-٤٣.
- أبوزيد، دينا عبد العاطي محمد، أبو زيد، داليا عبد العاطي محمد (٢٠١٩). أثر ممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية على الأداء الاستراتيجي — دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التمريض بالتأمين الصحي محافظة الإسماعيلية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج ٤، (٤) ٧١٦-٧٦١.
- إسماعيل، دينا أحمد حسن (٢٠٢١). النموذج البنائي للعلاقة بين القيادة الأصلية المدركة ورأس المال النفسي والاندماج في العمل وسلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي. مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، ٧، (١٥) ٤٩٣-٦٦٨.
- إسماعيل، عمار فتحي موسى (٢٠١٦). دور رأس المال النفسي في بناء البراعة التنظيمية للعاملين بجامعتي المنوفية ومدينة السادات. مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، مج ٥٣، (٢) ١-٤٨.
- بدوي، سحر محمد (٢٠١٠). أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية. المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، مج ٧ (٢) ١-٦٣.

- بكر، سوزان فؤاد السيد (٢٠١٧). العقد النفسي ودوره في تعزيز العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على قطاع الدواء المصري. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة حلوان، ٣١، (٢) ٦٧-١.
- حسنين، جاد الرب عبدالسميع، المتولي، محمد محمود عبداللطيف، محجوب، إبراهيم جمال الدين محمود (٢٠١٨). أثر الصراع بين الأسرة والعمل على النواتج الوظيفية للموظف دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا. المجلة المصرية للدراسات التجارية. كلية التجارة، جامعة المنصورة، ٤٢ (٤) ٥٨-٨٤.
- حسن، مرفت حسين (٢٠٢٣). الدور المعدل للانفصال النفسي في العلاقة بين سلوكيات المواطنة الاجبارية وصراع العمل/الأسرة: الضغوط الوظيفية كوسيط بالتطبيق على أطقم التمريض في المستشفيات العامة بمحافظة بني سويف. مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، (٣) ٢٥٣-٣١٤.
- داهش، جمال عبد الحميد محمد (٢٠١٨). دور رأس المال النفسي وتطابق القيم في العلاقة بين التنشئة التنظيمية وسلوكيات العمل الإيجابية للعاملين في البنوك التجارية. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة حلوان، مج ٣٢ (٢) ٧١٣-٧٢٢.
- رشوان، أمل عثمان (٢٠٢٢). أثر رأس المال النفسي في الحد من التهكم التنظيمي والاحترق الوظيفي لدى العاملين بالبنوك الحكومية المصرية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مج ٥٢ (٣)، ١٣-٦٢.
- رضوان، طارق محمد. عطا، أسماء محمد (٢٠١٨). أثر رأس المال النفسي في أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية. مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، (١) ٢١ - ٦٤.
- زهران، علي السيد بنداري (٢٠١٥). العلاقة بين الثقة التنظيمية وتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية. المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، (١٤) ٧٢١-٧٥١.

- سليم، دعاء علي سعد الدين (٢٠٢١). أثر الذكاء الأخلاقي للمدراء كمتغير وسيط في العلاقة بين رأس المال النفسي والصمت التنظيمي. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٥١، (١) ٧٨٦-٧٢٣.
- شاذلي، إيمان محمود (٢٠٢٣). دور سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجهة بالخدمة كمتغير وسيط في العلاقة بين مناخ الخدمة والأداء الاستباقي لخدمة العملاء: دراسة تطبيقية بالبريد المصري. المجلة الأكاديمية للبحوث التجارية المعاصرة كلية التجارة، جامعة القاهرة، ٣ (٣) ٧٢-٥٠.
- الشربيني، صفاء أحمد. عوض، محمد جمال (٢٠١٦). العلاقة بين أبعاد رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بالدقهلية، المجلة المصرية للدراسات التجارية: كلية التجارة، جامعة المنصورة، مج ٤ (١) ١٠٩ - ١٤٠.
- صبح، أمنية سامي عبد الحليم (٢٠٢١). توسط سلوك المواطنة التنظيمية في العلاقة بين القيادة التحويلية والنية في ترك العمل. مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، (٤) ٣١٠-٣٨١.
- عشري، تامر إبراهيم السيد (٢٠٢٠). رأس المال النفسي الإيجابي كوسيط بين المتعة في مكان العمل والارتباط الوظيفي ( بالتطبيق على معاوني أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مج ٤، (٥٠) ٤٢٩-٤٧٢.

- محمد، السيد خليل رزق (٢٠١٩). أثر المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمنظمة على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على العاملين بهيئة ميناء دمياط. مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، (٤) ٣٧٠-٤٢٢.
- مصطفى، أبوبكر فكري (٢٠١٩). تحليل الدور المعدل للخصائص الديموغرافية في التأثير المتبادل للصراع بين العمل والأسرة والارتباط الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين بقطاع البنوك بمحافظة بني سويف. مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بني سويف (١) ٥٧-١٠٦.
- معوض، عايدة سيد (٢٠١٨). دراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية على رأس المال النفسي (دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي للحكومي بجمهورية مصر العربية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٤٨، (٢) ٣٠٩-٣٧٣.
- النادي، نوال محمود (٢٠٢٠). أثر توافق الفرد مع بيئة المنظمة على الصراع بين العمل والأسرة بالتطبيق على العاملين بالبنوك الخاصة بمحافظة الدقهلية. المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، (٢٣) ١٨٧-٢٤٤.

المراجع الأجنبية:

- Abdullah, M. R., Sabitha, M., and Kamil, N. M. (2019). The Mediating Role OF Self-Efficacy onThe Relationship Between Work-Family Conflict and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Nusantara Studies* , 4(1), PP 246-272.
- Alessandri, G., Borgogni, L., Consiglio, C., and Mitidieri, G. (2015). Psychometric Properties of the Italian Version of the Psychological Capital Questionnaire. *International Journal of Selection and Assessment*, 23, (2) 149-159.
- Ali, B, J., and Anwar, G. (2021). Organization citizenship behavior as a determining Factor in Business outcome. *International journal of Rural Development, Environment and Health Research*, 5(2), Pp 17- 25.
- Ana Rosario Nunez, Eulalia Marquez, Mar ia Zayas and Evelyn Lopez (2020). Relationship between organizational citizenship and commitment in Puerto Rico banks. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 40 (7/8),. 643-658
- Arash Shahin, Javad Shabani Naftchali and Javad Khazaei Pool (2014). Developing a model for the influence of perceived organizational climate on organizational citizenship behavior and organizational performance based on balanced score card. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63 (3), 290-307.
- Asiedu, E. E. A., Annor, F., Amponsah-Tawiah, K., and Dartey- Baah, K. (2018). Juggling family and professional caring: Role demands, work–

- family conflict and burnout among registered nurses in Ghana. *Nursing open*, 5(4), 611–620.
- Aurangzeb, Zaeema Asrar, Tabinda Ilyas and Sana Arz Bhutto (2017). Work Family Conflict and Organizational Citizenship Behavior in Bank Employees. *Industrial Engineering Letters*. 7(2) 54- 58.
  - Avey, J. B., Fred, L., and Susan, M. J. (2010). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Human resource management*, 48(5), PP 677-693.
  - Azim, A. M., and Dora, M.T. (2016). Perceived organizational support and organizational citizenship behavior: The mediating role of psychological capital. *Journal of Human Capital Development*, 9(2), PP 99-118.
  - Badran, M. A., Carolyn, M., and Youssef, M. (2015) Psychological capital and job satisfaction in Egypt. *Journal of Managerial Psychology*, 30(3), 354-370.
  - Bandura, A. (2012). On the functional properties of perceived self-efficacy revisited. *Journal of Management*, -38, 9–44.
  - Carlson, D. S., Kacmar, K. M., and Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work– family conflict, *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249–276.
  - Catur Zuliyanto, Hermanto and Siti Nurmayanti (2019). Influence of Work-Family Conflict On organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior (Study at the Manpower and Transmigration

- Department of West Nusa Tenggara Province). *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 8(2)705- 712.
- Chalachew Almw Tefera a, William D. Hunsaker (2020). Intangible assets and organizational citizenship behavior: A conceptual model. *Heliyon* , (6) 4497.
  - Chalachew Almw Tefera and William D. Hunsaker (2020). Intangible assets and organizational citizenship behavior: A conceptual model. *Heliyon*, (6)e 4497.
  - Chamisa, S. F., Temba, Q. M., and Tatenda, S. M. (2020). Psychological capital And organizational citizenship behaviour in selected public hospitals in the Eastern Cape Province of South Africa. *Journal of Human Resource Management*, 18(12), PP 1-12.
  - Cheng, T.-M., Hong, C.-Y., and Yang, B.-C. (2018). Examining the moderating effects of service climate on psychological capital, work engagement, and service behavior among flight attendants. *Journal of Air Transport Management*, (67), 94-102 .
  - Claudia Andrade and Paula C. Neves (2022) Perceived organizational support, Coworker's conflict and organizational citizenship behavior: The Mediation Role of Work Family Conflict . *Administrative Science*, 12 (1), 1-12.
  - Darvishmotevali, M., and Ali, F. (2020). Job insecurity, subjective well-being and job performance: The moderating role of psychological capital. *International Journal of Hospitality Management*, (87),102462.

- El sayed, S. M., Badran, F. M., and Adam, S. S. (2019). Psychological Capital and Organizational Citizenship Behavior among Staff Nurses. Evidence-Based Nursing Research, 1(4)35-41.
- El Zohiry, A. A., and Abd El baky, K. Y. (2019). The moderating effect of intrinsic motivation on the relationship between psychological capital and organizational citizenship behaviors. Management Review: An International Journal, 14(2), 4-32.
- Gooty J., Gavin M., Johnson P.D., Frazier M.L., and Snow D.B. (2009). In the Eyes of the Beholder: Transformational Leadership, Positive Psychological Capital, and Performance. Journal of Leadership & Organizational Studies, 15(4), 353-367.
- Guo, L., Decoster, S., Babalola, M. T., De Schutter, L., Garba, O. A., and Riisla, K. (2018). Authoritarian leadership and employee creativity: The moderating role of psychological capital and the mediating role of fear and defensive silence. Journal of Business Research, (92) 219-230 .
- Harms, P.D. and Luthans, F. (2012). Measuring implicit psychological constructs in organizational behavior: An example using psychological capital. Journal of Organizational Behavior,33, 589-594.
- Harun Yildiz (2019). The Interactive Effect of Positive Psychological Capital and Organizational Trust on Organizational Citizenship Behavior. SAGE Open, 1-15.

- Hermawan, H., Thamrin, H. M., and Susilo, P. (2020). Organizational citizenship behavior and performance: the role of employee engagement, *The Journal of Asian Finance Economics and Business*, 7(12), 1089-1097.
- Ibrahim Khatieb, Ghada Khairat, Mohamed Ziedan (2020). The Impact of Work-Family Conflict on Employees' performance in Travel Agencies. *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City*, 4, (1/1) 151-166.
- Isaac Nyarko Adu, Evelyn Twumasi, Kwame Owusu Boakye and Michael Kyei-Frimpong (2023). Does Organizational Support Moderate the Influence of Family–Work Conflict on Career Progression? *FIIB Business Review*, 12(2) 208–220, 2023
- İzlem Gözükaraa and Nurdan Çolakoglub ( 2016). The Mediating Effect of Work Family Conflict on the Relationship between Job Autonomy and Job Satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 229, 253 – 266.
- Jamshed, H., Noor, S., Ali, H.Y., Arshad, H.M. and Asrar-ul-Haq, M. (2023). Work–family conflict and organizational outcomes: moderating effect of intrinsic motivation among women in health care sector of Pakistan, *Kybernetes*, 1 (1) 368-49.
- Jin, M., Zhang, Y., Wang, F., Huang, J., Gong, S., and Wang, J. (2022). Impact of Psychological capital on Organizational citizenship behavior among nurses: Mediating effect of work engagement. *Journal of Nursing Management*, 30 (5), 1263-1272.

- Jnaneswar K. and Gayathri Ranjit (2022). Organizational justice and organizational citizenship behavior: the mediating role of psychological ownership. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 9, (1)1-19.
- Kim, S., Young, R. (2020). Psychological Capital Mediates the Association between Job Stress and Burnout of among Korean Psychiatric Nurses Healthcare. *Journal Multidisciplinary Digital Publishing Institute*, 8(3), 1-11.
- Kun Yu, Zhen Wang and Youhuang Huang (2018). Work-family conflict and organizational citizenship behavior: the role of job satisfaction and decision authority. *Frontiers of Business Research in China*, 12-17.
- Li , Xirui ; Kan , Dani ; Liu,Li ; Shi, Meng and Wong , yang (2015) The Mediating role of Psychological Capital on the Association Between Occupational Stress and Job Burnout among Bank Employees in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health* , 12 , 2984 – 3001 .
- Luthans, F., and Huang, L., (2015a). Toward better understanding of the learning goal orientation–creativity relationship: The role of positive psychological capital. *Applied Psychology*, 64(2), 444-472.
- Luthans, F., and Youssef, M. (2017). Psychological capital: An evidence-based positive approach, *Journal of Organizational Behavior*. 4(17), Pp 339-366.

- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., and Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel psychology*, 60(3), 541-572.
- Manish Gupta, Musarrat Shaheen and Prathap K. Reddy (2017). Impact of psychological capital on organizational citizenship behavior Mediation by work engagement. *Journal of Management Development*, 36 (7) 973-983.
- María Zayas-Ortiz, Ernesto Rosario, Eulalia Marquez and Pablo Colón Gruñeiro (2015). Relationship between organizational commitments and organizational citizenship behavior in a sample of private banking employees. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 35, (1/2) 91-106.
- Michel, J. S., Mitchelson, J. K., Pichler, S., and Cullen, K. L. (2011). Clarifying relationships among work and family social support, stressors, and work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 76, 91–104.
- Mihelic, K. K., and Tekavcic, M. (2014), Work-family conflict: a review of antecedents and outcomes. *International Journal of Managements & Information Systems*, 18(1), pp: 15-26.
- Nafei, W. (2015a). Meta-analysis of the impact of psychological capital on quality of work life and organizational citizenship behavior: A study on Sadat City University. *International Journal of Business Administration*, 6(2), Pp 42-62.
- Nafei, W. (2015b). The effects of psychological capital on employee attitudes and employee performance: A study on teaching hospitals in

- Egypt. *International Journal of Business and Management*, 10(3), pp 249-270.
- Newman, A., Ucbasaran, D., Zhu F., and Hirst, G. (2014). Psychological capital: A review and synthesis. *Journal of Organizational Behavior*, 35, 120–138.
  - Omid, K., Soudabeh, V., Samira, A., Farzaneh, D., Haleh, E., and Mobina, R. (2017). Organizational citizenship behavior and its relationship with psychological capital: a survey of hospital staffs. *Evidence Based Health Policy Management & Economics*. 1(1), Pp 24-31.
  - Paek, S., Schuckert, M., Kim, T. T., and Lee, G. (2015). Why is hospitality employees, psychological capital important? The effects of psychological capital on work engagement and employee morale. *International journal of hospitality management*, 50, 9-26.
  - Poots, A., & Cassidy, T. (2020). Academic expectation, self-compassion, psychological capital, social support and student wellbeing. *International Journal of Educational Research*, Vol. 99, pp. 1-9.
  - Quan Lin, Wanchao Guan and Nana Zhang (2022). Work–family conflict, family well-being and organizational citizenship behavior: a moderated mediation model. *International Journal of Conflict Management*, 33 (1) 47-65.
  - Rahman, M. M., Ali, N. A., Jantan, A. H., Dato’Mansor, Z., and Rahaman, M. S. (2020). Work to family, family to work conflicts and work family balance as predictors of job satisfaction of Malaysian academic community. *Journal*

of Enterprising Communities: People and Places in the Global Economy, 14(4).

- Raja, U., Azeem, M., Haq, I., and Naseer, S. (2020). Perceived threat of terrorism and employee outcomes: The moderating role of negative affectivity and psychological capital. *Journal of Business Research*, Vol. 110, pp. 316-326 .
- Sanaz, A., Syaquirah, A., and Khadijah, S. (2014). Validation study of the Malay version of the Work-Family Conflict Questionnaire. *Malays, J Med Sci*, 21(1), 50-57.
- Schmitt A., Gielnik M.M., Zacher H., and Klemann D.K. (2013). The motivational benefits of specific versus general optimism. *Journal of Positive Psychology*, 8, 425–434.
- Sehar Zulfiqar (2017). Do Conflict and Balance Work and Family Effect Organizational Citizenship Behavior ? Comparative Study of Single and Dual Earner Couple. *The Annals of the University of Oradea. Economic Sciences*, 1(1)89.
- Sharma, A., and Puja, C. (2018). Impact OF Stress ON Organizational Citizenship Behavior Affecting The Organizational Performance. *Journal of Research in Commerce & Management*, 7 (9), PP 25-30.
- Shazia Qayyum , Rida Ahmad , and Shahnaila Tariq (2022). Moderating role of work-family conflict in psychological intimidation and psychological well-being: A cross-sectional study of bank employees. *Journal of Public Value and Administrative Insight*, 5(2)267-291.

- Solomon Ojo and Mark Chidinma Marian (2019). Influence of Work Family Conflict on Organizational Citizenship Behavior among Secondary School Science Subjects Teachers in Ikeja Metropolis, Lagos State. *International Journal of Research in Humanities and Social Studies*, 6, (12) , 8-18.
- Stella C. Barsula, Erick V.O. Fwaya and Richard O.B. Makopondo (2020). The relationship between work-family conflict and organizational citizenship behavior in star-rated hotels in Nairobi-Kenya. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 9 (1) 1-17.
- Subramaniam Sri Ramalu and Nadira Janadari (2022). Authentic leadership and organizational citizenship behavior: the role of psychological capital. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 71 (2) 2, 365-385.
- Sun, H., & Zhu, G. (2014). Effects of standardization and innovation on mass customization: An empirical investigation, *Tec novation*, 48, 79-86.
- Suwanti.S , Udin.U & Widodo.W.(2018). Person-Organization Fit, Person-Job Fit, and Innovative Work Behavior: The Role of Organizational Citizenship Behavior, *International Journal of Economics & Business Administration (IJEBA)*, (3), 146-159.
- Syed Haider Ali Shah, Aftab Haider, Ahmad Farooq Butt and Zahir Shah (2021). The role of Work Family Conflict on Burnout and Organizational Citizenship Behaviors on Nurses in Health Sector in Pakistan. *Ilkogretim Online - Elementary Education Online*, 20 (3), 2284-2300.

- Tanveer Ahmad Shah, Zahoor Ahmad Parray and Shahbaz ul Islam (2023). The empirical relationship between transformational leadership and job attitudes: mediating role of psychological capital – a study of healthcare in India International Journal of Public Leadership, 19 (1), 45-63.
- Thiruvankadam . T and Yabesh Abraham Durairaj (2017). Organizational Citizenship Behavior: its Definitions and Dimensions, GE-International Journal of Management Research, 5, (5) 2394-4226.
- Udin, U., and Yuniawan, A. (2020). Psychological capital, personality traits of big-five, organizational citizenship behavior, and task performance: Testing their relationships. The Journal of Asian Finance, Economics and Business, 7(9), 781-790.
- Ulfa, C. S., and Siwi, T. P. U. (2021). The Effect Work-Family Conflict, Organizational Justice, Job Stress on Organizational Citizenship Behavior Mediating by Supervisor Trust. Asian Journal of Economics, Business and Accounting, 21(4), 96–117.
- Wibowo, S., and Mochklas, M. (2020). Urgency Of Organizational Citizenship Behavior Towards Performance Of Nurses Of Type-C Hospitals In Surabaya. International Journal of Scientific & Technology Research, 9(2), Pp 4534-4538.
- Yildiz, Y., Hastier, H. (2019). Impact of organizational citizenship behavior on customer satisfaction. Eurasian Journal of Management & Social Sciences, (1), Pp 17-35.

- Zahoor Ahmad Parray, Tanveer Ahmad Shah and Shahbaz Ul Islam (2023). Psychological capital and employee job attitudes: the critical significance of work-life balance. Evidence-based HRM: a Global Forum for Empirical Scholarship, 11 (3) 483-500.
- Zheng, J., and Wu, G. (2018). Work–family conflict, perceived organizational support and professional commitment: A mediation mechanism for Chinese project professionals. International Journal of Environmental Research and Public Health, 15(2), 344.