



مجلة البحوث المالية والتجارية

المجلد (٢٣) – العدد الثالث – يوليو ٢٠٢٢



أثر الصراع بين الأسرة والعمل كمتغير وسيط بين العمل من المنزل خلال
جائحة كورونا والأداء الوظيفي : الدعم الاجتماعي للمشرفين كمتغير مُعدل
(دراسة تطبيقية على العاملين في قطاع الأعمال العام)

**The impact of conflict between family and work as a mediating variable
between working from home during the Corona pandemic and job
performance : social support for supervisors as a Moderator Variable
(Applied study on workers in the Public Business Sector)**

دكتور / السيد يوسف السيد رجب حراز

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

وكيل معهد راية العالى للإدارة والتجارة الخارجية بدمياط الجديدة

Email: drhraz1967@gmail.com

رابط المجلة : <https://jsst.journals.ekb.eg/>

الملخص :

يهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين العمل من المنزل خلال جائحة كورونا والأداء الوظيفي، وتأثير الوساطة من جانب الصراع بين الأسرة والعمل، وما إذا كان الدعم الاجتماعي للمشرفين يعمل كمُعدّل للآثار السلبية للصراع بين الأسرة والعمل على الأداء الوظيفي، وقد أجرى البحث على عينة قوامها (٣٨٤) مفردة من العاملين في الشركات التابعة للشركة القابضة للسياحة والفنادق أثناء جائحة كورونا، واعتمد الباحث منهج البحث الاستنتاجي، وأظهرت النتائج وجود تأثير معنوي للعمل من المنزل على كل من الأداء الوظيفي ، والصراع بين الأسرة والعمل ، كما اتضح وجود تأثير للصراع بين الأسرة والعمل على الأداء الوظيفي، كما توصل البحث إلى أنه خلال جائحة كورونا وفي الأوقات التي أبلغ فيها الموظفون عن مزيد من الصراع بين الأسرة والعمل، أبلغوا أيضًا عن أداء مهام وأداء سياقى أقل وسلوك عمل غير منتج أكثر، علاوة على ذلك، أوضحت النتائج أن الدعم الاجتماعي للمشرفين خفف من علاقة الصراع بين الأسرة والعمل وأداء المهام الوظيفية، والأداء السياقي وسلوك العمل غير المنتج.

الكلمات المفتاحية : الصراع بين الأسرة والعمل، الأداء الوظيفي، الدعم الاجتماعي للمشرفين، العمل عن بُعد من المنزل



Abstract :

This research aims to study the relationship between working from home during the Corona pandemic and job performance, the mediation effect of the conflict between family and work, and whether social support for supervisors acts as a modifier of the negative effects of conflict between family and work on job performance. The research was conducted on a sample of (384) individual workers in the Public Business Sector during the Corona pandemic, and the researcher adopted the deductive research method, and the results showed a significant effect of working from home on both job performance, and conflict between family and work, as it became clear that there is an effect of conflict between Family and work on job performance, and the research also found that during the Corona pandemic and at times when employees reported more conflict between family and work, they also reported less task performance, contextual performance, and more unproductive work behavior, social supervisors mitigate the conflict relationship between family, work, job performance, contextual performance and unproductive work behaviour.

Keywords: family-to-work conflict , work performance, social support for supervisors, , working from home

المقدمة

تسبب فيروس كورونا في أزمة صحية عالمية وعطل العمل والمنظمات في جميع أنحاء العالم، وانتهى روتين العمل اليومي، وتغيرت طبيعة العمل، وفُقدت الروابط الاجتماعية (Slavkovic et al., 2021)، وقبل حدوث جائحة كورونا، كان بعض الموظفين يعملون بالفعل من المنزل، ومع ذلك، كان العمل من المنزل يتم في الغالب بدوام جزئي أو عرضي وليس طوال أسبوع العمل بأكمله، وبالتالي، قد يختلف العمل من المنزل خلال جائحة كورونا عن العمل من المنزل قبل الجائحة؛ لأنه كان هناك عامل إلزامي (Kniffin et al., 2021)، ونتيجة لذلك، لا يمكن تعميم نتائج البحث الذي تم إجراؤه على العمل من المنزل قبل الجائحة إلا على نطاق محدود للعمل من المنزل خلال الجائحة (Kylili et al., 2020)، وأدى ذلك إلى زيادة الاهتمام بالبحث في دور العمل من المنزل خلال الجائحة.

وعلاوة على ذلك، أصبحت الحدود بين الأسرة والعمل أكثر غموضًا، مما قد يؤدي إلى مزيد من الصراع بين الأسرة والعمل (Howe et al., 2020)، وتوصلت البحوث السابقة إلى أن الصراع بين الأسرة والعمل قد يؤثر سلبًا على أداء عمل الموظفين (Fisher et al., 2020 ; Ayyagari et al., 2011)، ومع ذلك، تمت دراسة تلك البحوث في ظل ظروف مختلفة تمامًا وأقل تأثيرًا من جائحة كورونا (Behar-Zusman, 2020)، وحتى الآن، لم يتم إجراء الكثير من البحوث حول علاقة الصراع بين الأسرة والعمل وأداء العاملين في ظل جائحة كورونا (Luchetti et al., 2020)، لذلك، يهتم هذا البحث بدراسة الصراع بين العمل والأسرة خلال جائحة كورونا وعلاقته بالأداء الوظيفي.

ومن ناحية أخرى، ربما يكون الدعم الاجتماعي للمشرفين في العمل بمثابة حاجز ضد آثار الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا؛ حيث يتمتع الموظفون المدعومين اجتماعيًا بمستويات عالية من الحيوية والنشاط، وغالبًا يكونون مستغرقين في عملهم (Sulea et al., 2012)، بالإضافة إلى ذلك، تقل احتمالية تعرض الموظفين الذين يتوفر لهم دعم اجتماعي لدرجة عالية من الصراع بين الأسرة والعمل، حيث من المحتمل أن الصراع بين الأسرة والعمل لا يمكن تخفيفه دون دعم متصور من المديرين والزملاء (Talukder et al., 2018 ; Talukder et al., 2021)، لذلك، يهتم هذا البحث بدراسة ما إذا كان الدعم الاجتماعي للمشرفين بمثابة حاجز للصراع بين الأسرة والعمل في علاقته بأداء عمل الموظفين خلال جائحة كورونا.

وعليه يمكننا القول، أن هذا البحث يُركز على دراسة تأثير العمل من المنزل على الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات التابعة للشركة القابضة للسياحة والفنادق خلال



جائحة كورونا، حيث يُتوقع أنه إذا تغير نمط العمل والصراع بين الأسرة والعمل ، فقد يتغير أداء العاملين، بالإضافة إلى ذلك، سوف يقوم الباحث بدراسة دور الدعم الاجتماعي للمشرفين خلال جائحة كورونا، وإذا كان الدعم الاجتماعي للمشرفين قد يكون بمثابة حاجز ضد تأثير الصراع بين الأسرة والعمل على أداء العاملين خلال جائحة كورونا.

[١] الإطار النظري وفرضيات البحث

يتناول الباحث في هذا الجزء أدبيات البحث المتمثلة في العمل من المنزل خلال جائحة كورونا والصراع بين الأسرة والعمل ، والأداء الوظيفي، والدعم الاجتماعي للمشرفين؛ وبالتالي سنضع الأساس لتطوير الفرضيات ونموذج البحث، ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي :

١/١- العمل من المنزل والأداء الوظيفي خلال جائحة كورونا

في حين أن العمل عن بعد ليس بالأمر الجديد ، إلا أن معظم الأشخاص الذين يقومون به اليوم تم دفعهم إليه دون اختيار، ولم يُعوض الاستخدام المكثف للأدوات الرقمية بشكل تام الوجود المادي في مكان العمل، وتكشف طرق العمل عن بُعد عن مشكلات مُحددة : أولاً ، العمل عن بعد مناسب فقط لأولئك الذين يتعاملون بشكل مباشر مع المعرفة بدلاً من الأصول المادية، ثانياً ، العمل عن بُعد أقل ملاءمة لبناء الثقة والعلاقات التعاونية ، لا سيما في الخدمات القائمة على التواصل وجهًا لوجه (Okubo, 2020)، ثالثاً ، يتطلب العمل عن بُعد دون خبرة سابقة أو تدريب عملي أكثر من العمل من المكتب، رابعاً ، يمكن أن يؤثر العمل عن بُعد القسري سلبيًا على تحفيز الموظف ويخلق توترات مع أفراد الأسرة في المنزل ، خامساً ، غالبية الموظفين ليس لديهم مساحة عمل مخصصة ومناسبة في المنزل، وأخيراً يمكن أن يكون الموظفون الأصغر سنًا والأقل خبرة والذين يحتاجون إلى مزيد من الإشراف معرضين بشكل خاص لعيوب العمل عن بُعد (Scarr et al., 2020).

وفيما يتعلق بأبعاد العمل عن بُعد خلال جائحة كورونا، فيمكن القول أن توافر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والمرونة الوظيفية ، وتفاعلات الوظيفة خارج المنظمة تُعتبر من أهم الأبعاد التي يمكن من خلالها قياس متغير العمل عن بُعد من المنزل، ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي :

- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات : تُعتبر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات هي الركيزة الأساسية للعمل عن بعد من المنزل، حيث أنه بدون وجود أجهزة حاسوب وأجهزة ذكية وشبكات إنترنت وبرمجيات وبرامج إلكترونية، لا يمكن أن تتم عملية العمل عن بعد، بالإضافة إلى ذلك فلا بد أن يكون الأفراد مؤهلين وقادرين على توظيف التكنولوجيا واستخدامها بالشكل الصحيح، ويمتلكون المهارات اللازمة للتعامل مع البرامج والتطبيقات الحديثة. (Athanasidou and Theriou, 2021; Kumar et al., 2021).

- المرونة الوظيفية : أظهرت البحوث السابقة أن الموظفين الذين يتمتعون بمزيد من الاستقلالية الوظيفية بشكل عام يتمتعون أيضًا برضا وظيفي وإنتاجية أعلى (Golden and Gajendran, 2019) ، ولذلك فإن مدى نجاح تجربة العمل عن بُعد تعتمد على طبيعة المهام التي يتم إجراؤها، وبشكل أكثر تفصيلاً تعتمد على أسلوب العمل، حيث أن العمل عن بُعد هو أفضل للعمال ذوي المهارات العالية واستقلالية المهام، وخاصة استقلالية جدولة العمل، واستقلالية اتخاذ القرار واستقلالية أساليب العمل (Shipman et al., 2021)، وتعد ملاءمة العمل عن بُعد أيضًا دالة على مستوى الترابط الوظيفي والدعم الوظيفي من جانب الزملاء (Golden and Gajendran, 2019).

- تفاعلات الوظيفة خارج المنظمة : ويُقصد بالتفاعلات خارج المنظمة للوظيفة "إلى أي مدى تتطلب الوظيفة من الموظفين التفاعل والتواصل مع أفراد خارج المنظمة" ، وردود الفعل من جانب الآخرين، والدرجة التي يقدم بها الآخرون معلومات حول أداء العاملين (Morgeson and Humphrey, 2006).

وبسبب جائحة كورونا، كان هناك العديد من التغييرات في مجتمعنا، ومع ذلك، فمن غير الواضح كيف تأثر أداء العاملين في ضوء تلك التغييرات، ويُعرّف أداء العاملين على أنه سلوك أو أفعال الموظفين وليس النتائج، ويجب أن يرتبط هذا الأداء بأهداف المنظمة (Koopmans et al., 2014)، وأداء العاملين هو بناء مجرد، ولا يمكن الإشارة إليه أو قياسه مباشرة، ويتكون من مكونات أو أبعاد متعددة، وهذه الأبعاد لها مؤشرات مرتبطة يمكن قياسها مباشرة، ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي :

- أداء المهام : وهي مستوى الكفاءة التي يؤدي بها الأفراد الواجبات الأساسية لوظيفتهم، وعلى سبيل المثال، أداء المهمة هو كمية عمل الموظف وجودة العمل والمعرفة الوظيفية، وخلال جائحة كورونا، بدأ بعض الموظفين العمل من المنزل، ومع ذلك، قد يفتقر الموظفون الذين لا يعملون عادةً من المنزل إلى المساحة والمعدات الكافية للقيام بعملهم في هذا المكان غير المعتاد، وكذلك قد يجدون صعوبة في تنظيم أيام عملهم (Brynjolfsson et al., 2020)، وعلاوة على ذلك، كانت الحدود بين الأسرة والعمل شبه معدومة (Rigotti et al., 2020)، وغيرت بيئة العمل الافتراضية من كيفية أداء الموظف لتلك المهام (Kylili et al., 2021)، وبسبب هذه الظروف الصعبة (بيئة العمل الافتراضية الجديدة، والحدود غير الموجودة)، قد تصبح بعض المهام الوظيفية غير واضحة للموظفين (Brynjolfsson et al., 2020)؛ لذلك، من المتوقع انخفاضاً في أداء المهام الوظيفية خلال الجائحة.



- الأداء السياقي (contextual performance) : وهي مجموعة من السلوكيات التي تدعم البيئة التنظيمية والاجتماعية والنفسية التي يمكن أن يتم فيها المهام الوظيفية، وعلى سبيل المثال، العمل التطوعي، والتعاون مع الأفراد، وتسهيل أداء زملاء العمل للفريق، والتواصل مع الآخرين (Koopmans et al., 2011)، وخلال جائحة كورونا، واجه الموظفون بيئة عمل افتراضية جديدة عبر الإنترنت عند العمل من المنزل، وجاءت هذه البيئة الجديدة مع العديد من التحديات للموظفين وفرقهم (Brynjolfsson et al., 2020)، وعلى سبيل المثال، أظهرت البحوث السابقة أن الإشراف في البيئات الافتراضية يُمثل بالفعل تحديًا أكثر من الفرق التي تتم وجهاً لوجه، كما أن التنسيق داخل تلك الفرق، يتطلب جهودًا إضافية مقارنة بالفريق التقليدي (Liao, 2017)، إلى جانب ذلك، تفتقر الاتصالات داخل تلك الفرق إلى الإشارات غير اللفظية، مما قد يؤدي إلى سوء التواصل بين الزملاء (Kniffin et al., 2021)، وبالتالي، من المتوقع انخفاضاً في الأداء السياقي خلال جائحة كورونا.

- سلوكيات العمل غير المنتجة : وهي مجموعة السلوكيات التي تضر بالأداء المؤسسي، وعلى سبيل المثال، الغياب والتأخر عن العمل، والانخراط في سلوكيات خارج المهام المكلف بها الموظف (Koopmans et al., 2011)، وخلال الجائحة، كانت الحدود بين الأسرة والعمل شبه معدومة، مما ساعد على قضاء وقت أقل في المهام المتعلقة بالعمل (Rigotti et al., 2020)، ونتيجة لذلك، قد يكون الموظفون شاركوا في سلوك خارج المهمة، وعلاوة على ذلك، يمكن أن تؤدي جائحة كورونا إلى زيادة التوتر والقلق والإرهاق والخوف والإحباط بين الموظفين (Arslan et al., 2020; Talaei et al., 2022)، لذلك من المتوقع زيادة في سلوك العمل غير المنتج خلال جائحة كورونا. وعليه يمكن صياغة الفرضية الأولى :

الفرضية الأولى : يؤثر العمل من المنزل خلال جائحة كورونا تأثيراً معنوياً على الأداء الوظيفي، ويتفرع من هذه الفرضية الفرعية التالية :

الفرضية الفرعية الأولى : يؤثر العمل من المنزل خلال جائحة كورونا تأثيراً معنوياً على أداء المهام الوظيفية

الفرضية الفرعية الثانية : يؤثر العمل من المنزل خلال جائحة كورونا تأثيراً معنوياً على الأداء السياقي

الفرضية الفرعية الثالثة : يؤثر العمل من المنزل خلال جائحة كورونا تأثيراً معنوياً على سلوك العمل غير المنتج

٢/١- العمل من المنزل والصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا

أثناء جائحة كورونا، تم إغلاق المدارس، وقضى الأطفال وقتاً أطول في المنزل، وأصبحت الحدود بين الأسرة والعمل أكثر غموضاً (Abdel Hadi et al., 2021 ; Sarbu, 2018)،

وأدت تلك الحدود الغامضة إلى تنافس الأسرة والعمل على موارد الأفراد ووقتهم (Rigotti et al., 2020)، وزاد معدل الصراع بين الأسرة والعمل خلال الجائحة (Abdel Hadi et al., 2021)، ويتكون الصراع بين الأسرة والعمل من ثلاثة أبعاد :

- الصراعات القائمة على الوقت، والتي تحدث عندما يقضي الشخص على سبيل المثال وقته المحدود في دور واحد ولا يكون قادرًا على قضاء هذا الوقت في أدوار أخرى، ووفقًا لبعض الباحثين، خلال جائحة كورونا، أصبح دور الأسرة مقابل العمل أكثر تشابكًا مع بعضهما البعض، وقد يكون هذا قد تسبب في مزيد من الصراعات القائمة على الوقت (Sarbu, 2018; Rigotti et al., 2020).

- الصراعات القائمة على الإجهاد، والتي تحدث عندما يتعرض الموظف على سبيل المثال للكثير من الضغط والتوتر من المنزل، ويؤثر هذا الضغط والتوتر على عمله، (Greenhaus & Beutell, 1985)، وكان لجائحة كورونا القدرة على زيادة مستويات التوتر (Talaee et al., 2022)، وأصبح الأفراد قلقين بشأن صحتهم وصحة أسرهم (Sarbu, 2018).

- الصراعات القائمة على السلوك، حيث يتوقع العمل من الموظفين أن يتصرفوا بطريقة معينة، بينما في المنزل، من المتوقع حدوث سلوك آخر مختلف (Greenhaus & Beutell, 1985). وخلال الجائحة، ربما أثرت هذه الأنواع الثلاثة المختلفة من الصراع بدرجات مختلفة على تفاعل الموظفين بين الأسرة والعمل (Arslan et al., 2020; Pretti et al., 2020)، حيث أبلغ واحد من كل خمسة موظفين ممن عملوا عن بعد عن مزيد من الصراعات مع أسرهم؛ وذلك بسبب زيادة مطالب رعاية الأطفال، والصعوبات في استخدام التقنيات الجديدة، علاوة على ذلك فإن أولئك الذين يعملون من مكتب منزلي شعروا غالبًا بالانفصال الاجتماعي والمهني عن زملائهم في بيئة العمل (Arkesteijn et al., 2021؛ Chong et al., 2020)، بينما الموظفون الذين يعملون خارج المنزل، قلقون بشأن مخاطر الإصابة (Zito et al., 2021; Kurniawan et al., 2021).

وأظهرت البحوث السابقة أنه "عندما يعمل الموظف عن بُعد من المنزل على نطاق واسع، فمن المرجح أن يواجه عددًا أكبر من المطالب والضغط نظرًا لإمكانية الوصول إليه وقربه من أفراد الأسرة (Kylili et al., 2021)، وعندما يكون هناك المزيد من الوقت الذي يقضيه في دور الأسرة، فقد يؤدي ذلك إلى تقليل الوقت الذي يقضيه في دور العمل (Greenhaus & Powell, 2003)، وفي المقابل، قد يتزايد الصراع بين الأسرة والعمل (Hafermalz & Riemer, 2016).



وفى المقابل قد يرتبط العمل من المنزل بشكل إيجابي أيضًا بالصراع بين العمل والأسرة؛ لأن العمل من المنزل قد يمنح الموظفين فرصًا لتغيير جدول أعمالهم وإدارة احتياجات أسرهم بفعالية (Sarbu, 2018)، ومع ذلك، فإن الجائحة عندما أنهت روتين العمل العادي؛ لم تكن المنظمات مستعدة لبيئة العمل الافتراضية الجديدة والتي احتاجوا إلى إنشائها بسرعة عالية (Kniffin et al., 2021)، وربما لم يتم منح الموظفين الفرصة لإدارة احتياجات أسرهم بفعالية وتغيير جدول أعمالهم خلال جائحة كورونا، ومن ناحية أخرى واعتمادًا على قطاع العمل، كان على بعض الموظفين أن يكونوا حاضرين فعليًا في عملهم خلال جائحة كورونا، ومن المتوقع أنه عندما يكون الموظفون حاضرين فعليًا في مكان عملهم، كانت حدود عملهم وأسرهم أكثر وضوحًا (Kylili et al., 2021)، ومن غير المرجح أن تتدخل الأسرة في العمل؛ مما يؤدي إلى تقليل الصراع بين الأسرة والعمل (Gálvez et al., 2020). وعليه يمكن صياغة الفرضية الثانية :

الفرضية الثانية : يؤثر العمل من المنزل خلال جائحة كورونا تأثيرًا معنويًا على الصراع بين الأسرة والعمل

٣/١- الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا والأداء الوظيفي

لقد تم إجراء الكثير من البحوث حول علاقة الصراع بين الأسرة والعمل والأداء الوظيفي (Chambel et al., 2017; Gözükar & Çolakoğlu, 2016)، حيث يرتبط عدم وجود صراع بين الأسرة والعمل بعملية أفضل من أداء المهام الوظيفية والأداء السياقي (Van der Lippe and Lippenyi, 2020)، وعلاوة على ذلك، أظهرت البحوث السابقة أن الصراع المنخفض بين الأسرة والعمل مرتبط بارتفاع أداء المهام والرضا الوظيفي (Gözükar & Çolakoğlu, 2016)؛ ولذلك، يمكن النظر إلى المستويات العالية من الصراع بين الأسرة والعمل على أنه خطر في مكان العمل ويجب التعامل معه، حيث يؤثر الصراع بين الأسرة والعمل بطريقة سلبية على أداء عمل الموظفين (Hafermalz & Riemer, 2016)، كما أظهر بحث سابق أن الصراع بين الأسرة والعمل يؤثر بشكل مباشر على سلوك العمل غير المنتج (Greenhaus et al., 2006)، وبالتالي، عندما يواجه الموظفون صراعا بين الأسرة والعمل، فقد يؤدي ذلك إلى انخفاض أداء العاملين (Hafermalz & Riemer, 2016)، وهذا يؤدي إلى الفرضية الثالثة :

الفرضية الثالثة : يؤدي الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا إلى انخفاض الأداء الوظيفي. ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية :

الفرضية الفرعية الأولى : يؤدي الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا إلى انخفاض أداء المهام الوظيفية

الفرضية الفرعية الثانية : يؤدي الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا إلى انخفاض الأداء السياقي

الفرضية الفرعية الثالثة : يؤدي الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا إلى زيادة سلوك العمل غير المنتج

٤/١- أثر الصراع بين الأسرة والعمل على العلاقة بين العمل من المنزل والأداء الوظيفي
أظهرت البحوث السابقة أن العمل من المنزل يساعد على مزيد من المرونة في أداء المهام، وبالتالي مزيد من التوازن بين الأسرة والعمل، مما يؤدي في النهاية إلى نتائج إيجابية في الأداء الوظيفي (Van der Lippe & Lippenyi, 2020) ، وعلاوة على ذلك قد يرتبط العمل من المنزل بشكل إيجابي أيضًا بالصراع بين الأسرة والعمل؛ لأن العمل من المنزل قد يمنح الموظفين فرصًا لتغيير جدول أعمالهم وإدارة احتياجات أسرهم بفعالية، والذي بدوره ينعكس على أدائهم الوظيفي (Sarbu, 2018)، وفي المقابل كانت الحدود بين العمل والأسرة غير واضحة (Kylili et al., 2021)، وكان من المرجح أن تتدخل الأسرة في العمل مما يؤدي إلى مزيد من الصراع، والذي بدوره انعكس بطريقة سلبية على أداء العاملين (Gálvez et al., 2020)، ومن ناحية أخرى اضطر العديد من العاملين في القطاعات المختلفة قضاء وقت أطول مع أفراد الأسرة في مساحة مادية محدودة (Behar-Zusman et al., 2020)، كما أن الموظفون ذو الأسر الكبيرة قد خصصوا وقتًا وجهدًا أكبر لعائلاتهم وأقل لوظائفهم، وواجه هؤلاء الموظفون مطالب كبيرة من أفراد عائلاتهم، (Abdel Hadi et al., 2021)، والذي أدى لمزيد من الصراع بين الأسرة والعمل وانخفاض في الأداء الوظيفي. وهذا يؤدي إلى الفرضية الرابعة :
الفرضية الرابعة : يتوسط الصراع بين الأسرة والعمل العلاقة بين العمل من المنزل خلال جائحة كورونا والأداء الوظيفي.

٥/١- الدعم الاجتماعي للمشرفين خلال جائحة كورونا

تطلب الإغلاق السريع للحكومة خلال جائحة كورونا من المنظمات تقديم أنواع فريدة من الدعم المادي بسبب تغييرات القوى العاملة، واستجابةً للوباء، وظهرت التزامات جديدة على صاحب العمل ، بما في ذلك سياسات السلامة الخاصة بالجائحة ، (Santeusanio et al., 2020)، ومساعدة الوالدين العاملين عن بعد مع أطفالهم في المنزل (Gigauri , 2020) ، واستشارات الصحة العقلية (Kurniawan, et al., 2021)، ومن ناحية أخرى، تطلب من المنظمات تقديم أنواع أخرى فريدة من الدعم الاجتماعي بسبب تغييرات تلك الأوضاع الجديدة، بما في ذلك تكرار الاتصال بالعاملين ، والاهتمام والتعاطف ، والانفتاح ، واستماع القادة لمخاوف العاملين (Moreno et al. , 2020).



ولقد أدى الواقع المتجسد للعمل عن بعد من المنزل في الظروف الجديدة إلى إحداث تغييرات جذرية في السياق الاجتماعي للأفراد، وبالنسبة للعمال عن بعد المتواجدين مع العائلة، تم استبدال العلاقة مع زملاء العمل بالروابط الأسرية، ولم تكن هناك علاقة تفاعلية بين العمال عن بعد مع زملائهم، مما أدى إلى تضيق مجال شبكتهم الاجتماعية (Branscum et al., 2016)، وأصبح هناك وجود اتصال اجتماعي أقل بسبب انقطاع العلاقات وجهاً لوجه مع الزملاء والمشرفين ومجال مفتوح لتنمية الشعور بالوحدة (Ling & Bhatti, 2014)، وتضمنت الآثار الجانبية الأخرى الافتقار إلى الإشراف وجهاً لوجه، ونقص الوصول إلى المعلومات، مما يشير إلى الحاجة لتقديم إجراءات جديدة للتفاعل بين الأفراد (Foy et al., 2019)، ويتأثر تحقيق نتائج الأعمال المهمة المتعلقة بالأفراد مثل الأداء الوظيفي، والالتزام التنظيمي بتصورات الموظفين للدعم التنظيمي (Kim et al., 2016)؛ ونظرًا لأن تصورات الموظفين للدعم التنظيمي تتأثر بسلوكيات المديرين المباشرين (Kurtessis et al., 2017)، لذلك فإن فهم تصورات الموظف للدعم التنظيمي من جانب المشرفين أمرًا بالغ الأهمية أثناء جائحة كورونا.

وخلال جائحة كورونا، من المتوقع أن يواجه الموظفون المزيد من الصراع بين الأسرة والعمل (Rigotti et al., 2020)، كما أن الصراع بين الأسرة والعمل ارتبط سلبًا بأداء العاملين (Odle-Dusseau et al., 2012) ومع ذلك، قد يساهم الدعم الاجتماعي للمشرفين في تقليل الصراع بين الأسرة والعمل (Twenge et al., 2019)، ولقد كشف (Ross & Altmaier, 1989) أن الإجهاد المرتبط بالوظيفة كان مرتبطًا بمستويات أعلى من الصراع بين الأسرة والعمل، وأن الدعم الاجتماعي القادم من المشرفين والزملاء كان مرتبطًا بمستويات أقل من الصراع بين الأسرة والعمل، مما يشير إلى الدور المُعدل للدعم الاجتماعي للمشرفين، وكانت لهذه النتائج آثار على بحثنا؛ الآن لإرهاق المرتبط بالوظيفة يمكن أن يسجل تفاعلًا سلبيًا بين الأسرة والعمل، في حين تم وصف الإرهاق بأنه نتيجة لقلّة الدعم الاجتماعي للمشرفين.

وتشير البحوث السابقة إلى أن مزيد من الصراع بين الأسرة والعمل يؤدي إلى مزيد من فقدان الموارد والإجهاد للعاملين (Amarneh et al., 2010)، وفي المقابل فإن العاملين المدعومين اجتماعيًا يكونون أكثر مقاومة وتحمل للإجهاد ولضغوط العمل (Ruiz-Frutos et al., 2020)، لذلك، قد يكون الموظفون المدعومون اجتماعيًا بدرجة عالية قادرين على تعويض فقدان الموارد الناتج عن الصراع بين الأسرة والعمل (Nasurdin et al., 2018)؛ ونتيجة لذلك، من المتوقع أن الموظفين ذوي الدعم الاجتماعي العالي أقل تأثرًا بفقدان الموارد بسبب الصراع بين الأسرة والعمل أثناء جائحة كورونا، وهذا يؤدي إلى الفرضية الخامسة :

الفرضية الخامسة : يُعدل الدعم الاجتماعي للمشرفين من علاقة الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا بالأداء الوظيفي

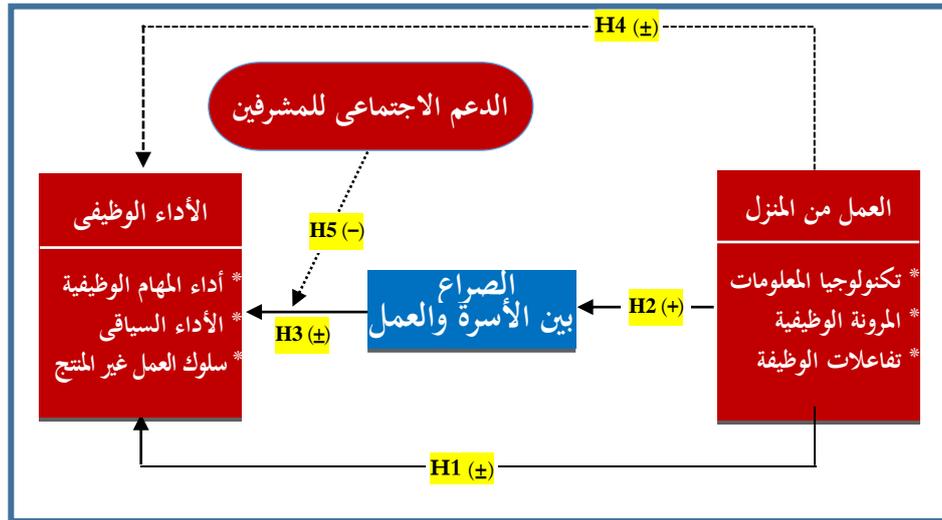
ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية :

الفرضية الفرعية الأولى : يُعدل الدعم الاجتماعي للمشرفين من علاقة الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا بأداء المهام الوظيفية.

الفرضية الفرعية الثانية : يُعدل الدعم الاجتماعي للمشرفين من علاقة الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا بالأداء السياقي.

الفرضية الفرعية الثالثة : يُعدل الدعم الاجتماعي للمشرفين من علاقة الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا بسلوك العمل غير المنتج.

وفي ضوء تحليل أدبيات البحوث السابقة؛ فقد تم تصميم هذا البحث لدراسة مدى تأثير العمل من المنزل خلال جائحة كورونا على أداء العاملين في الشركات التابعة للشركة القابضة للسياحة والفنادق ، بالإضافة إلى ذلك، قام هذا البحث أيضًا بفحص دور الوساطة التي يقوم بها الصراع بين الأسرة والعمل بين كلا من العمل من المنزل خلال جائحة كورونا والأداء الوظيفي، وعلاوة على ذلك، يهتم هذا البحث بدراسة الدعم الاجتماعي للمشرفين خلال جائحة كورونا، وما إذا كان يعمل كمعدل للآثار السلبية المتوقعة للصراع بين الأسرة والعمل على الأداء الوظيفي، وعليه يمكن عرض نموذج البحث من خلال الشكل رقم (1).



الشكل رقم (1) : نموذج الحث



[٢] الفجوة البحثية

بعد استعراض البحوث ذات الصلة بموضوع البحث الحالي، ظهرت بعض الفجوات العلمية التي يسعى البحث الحالي في تغطيتها من أجل الإضافة إلى المعرفة في هذا المجال، والتي يمكن استعراضها في النقاط التالية :

١/٢- توصلت البحوث السابقة إلى وجود علاقة بين العمل من المنزل والأداء الوظيفي، ولكن كان العمل من المنزل يتم في الغالب بدوام جزئي أو عرضي وليس طوال أسبوع العمل بأكمله (Kylili et al., 2021)، وبالتالي، قد يختلف تأثيرات العمل من المنزل خلال جائحة كورونا عن العمل من المنزل قبل الجائحة لأنه كان هناك عامل إلزامي، ولا يمكن تعميم البحث الذي تم إجراؤه على العمل من المنزل قبل الجائحة إلا على نطاق محدود للعمل من المنزل خلال جائحة كورونا.

٢/٢- توصلت البحوث السابقة إلى أن الصراع بين الأسرة والعمل قد يؤثر سلبًا على أداء عمل الموظفين (Golden & Gajendran, 2019)، ومع ذلك، تمت دراسة الصراع بين الأسرة والعمل وأداء العاملين في الغالب في ظل ظروف مختلفة وأقل حدة من جائحة كورونا (Rigotti et al., 2020)، وهذا يشير إلى أهمية التحقيق في دور الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا على الأداء الوظيفي.

٣/٢- أظهرت البحوث السابقة أهمية التفاعلات الاجتماعية والمحادثات غير الرسمية مع المشرفين والزملاء للصحة العقلية والجسدية للشخص (Luchetti et al., 2020)، ومع ذلك لم تتعرض البحوث السابقة لتأثيرات التفاعلات الاجتماعية مع المشرفين والزملاء من خلال العمل عن بعد خلال جائحة كورونا عند العمل من المنزل.

٤/٢- أظهرت البحوث السابقة أهمية الدعم الاجتماعي للمشرفين من جانب المديرين في تخفيض درجة الصراع بين الأسرة والعمل التي يتعرض لها العاملين في بيئة العمل الطبيعية والتي تختلف تماما عن ظروف العمل المحيطة بالجائحة (Nasurdin et al., 2016 ; Branscum et al., 2018)، وهذا يشير إلى أهمية البحث في دور الدعم الاجتماعي للمشرفين في الحد من أثر الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا.

[٣] مشكلة البحث

في ضوء البحوث السابقة، وما توصلت إليه من نتائج أظهرتها الفجوة البحثية يمكن القول أن مشكلة البحث تتمثل في أن العمل من المنزل خلال جائحة كورونا من الممكن أن

يؤدى إلى وجود صراع بين الأسرة والعمل، والذي بدوره يمكن أن يؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات التابعة للشركة القابضة للسياحة والفنادق، كما يمكن للدعم الاجتماعي أن يخفف من تأثير الصراع بين الأسرة والعمل على الأداء الوظيفي للعاملين. ويمكن ترجمة مشكلة البحث في مجموعة من التساؤلات، وذلك على النحو التالي :

١/٣ - ما هو التأثير المباشر وغير المباشر للعمل من المنزل خلال جائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات التابعة للشركة القابضة للسياحة والفنادق ؟

٢/٣ - هل يؤثر العمل من المنزل خلال جائحة كورونا على زيادة معدلات الصراع بين الأسرة والعمل؟

٣/٣ - ما التأثير المباشر للصراع بين الأسرة والعمل على الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات التابعة للشركة القابضة للسياحة والفنادق خلال جائحة كورونا؟

٤/٣ - هل للدعم الاجتماعي دور مُعدل Moderating في العلاقة بين كلا من الصراع بين الأسرة والعمل والأداء الوظيفي للعاملين خلال جائحة كورونا؟

[٤] أهداف البحث

يسعى البحث الحالي إلى تحقيق الأهداف التالية :

١/٤ - قياس مستوى التأثير المباشر وغير المباشر للعمل من المنزل خلال جائحة كورونا على الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات التابعة للشركة القابضة للسياحة والفنادق.

٢/٤ - قياس مستوى التأثير المباشر للعمل من المنزل خلال جائحة كورونا على درجة الصراع بين الأسرة والعمل.

٣/٤ - قياس مستوى التأثير المباشر للصراع بين الأسرة والعمل على الأداء الوظيفي للعاملين خلال جائحة كورونا.

٤/٤ - اختبار الدور المُعدل للدعم الاجتماعي على علاقة الصراع بين الأسرة والعمل بالأداء الوظيفي للعاملين خلال جائحة كورونا.

[٥] أهمية البحث :

يمكن توضيح أهمية البحث من خلال الأهمية العلمية والتطبيقية، وذلك على النحو التالي :

١/٥ - الأهمية العلمية : تنبع الأهمية العلمية للبحث من الآتي :

- تناوله لموضوع حديث لم تتناوله بحوث سابقة في المجال الإداري وهو أثر العمل من المنزل على أداء العاملين خلال جائحة كورونا، بوساطة الصراع بين الأسرة والعمل، والدور المُعدل للدعم الاجتماعي للمشرفين.



٢/٥ - الأهمية التطبيقية : تنبع الأهمية التطبيقية للبحث من الآتي :

- يستمد هذا البحث أهميته من أهمية مجال التطبيق على العاملين في الشركات التابعة للشركة القابضة للسياحة والفنادق خلال جائحة كورونا، والتي من المتوقع أن يتكرر موجات أخرى منها، ولجوء جميع المؤسسات في الشركات التابعة للشركة القابضة للسياحة والفنادق إلى أسلوب العمل عن بُعد مرة أخرى؛ وبالتالي من المهم التعرف على أهم المعوقات التي تحد من نجاح تلك التجربة في المستقبل.
- من المتوقع أن تُقدم نتائج البحث الحالي توصيات عملية وواقعية لمتخذي القرار في الشركات التابعة للشركة القابضة للسياحة والفنادق حول مستوى الصراع بين الأسرة والعمل عند العمل عن بُعد من المنزل لأسباب اضطرارية وأثر ذلك على الأداء الوظيفي للعاملين.

[٦] منهجية البحث :

١/٦ - منهجية وأسلوب البحث :

- اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال أسلوبين أساسيين من أساليب البحث العلمي لتحقيق أهداف البحث وهما :
- الجانب النظري : حيث استخدم الباحث أسلوب الدراسة المكتبية لعرض وتحليل البحوث التي تناولت موضوع البحث.
 - الجانب التطبيقي : اعتمد فيه الباحث على أسلوب الدراسة الميدانية لاستطلاع آراء عينة البحث فيما يتعلق بتأثير العمل من المنزل على كلا من الصراع بين الأسرة والعمل والأداء الوظيفي ، ومن ناحية أخرى قياس أثر الصراع بين الأسرة والعمل على الأداء الوظيفي للعاملين، بالإضافة إلى قياس الدور المعدل للدعم الاجتماعي للمشرفين على هذه العلاقة.

٢/٦ - مجتمع وعينة البحث

يتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين بالشركات التابعة للشركة القابضة للسياحة والفنادق، وهي إحدى الشركات القابضة لقطاع الأعمال العام، والتي طُبّق عليها إجراءات الإغلاق والعمل من المنزل أثناء جائحة كورونا ، وتم اختيار الموظفين الإداريين في الشركة القابضة للسياحة والفنادق ليكونوا العينة المثلى لهذا البحث، حيث أن قطاع السياحة والفنادق كان الأكثر تأثراً في الشركات القابضة بسبب وباء فيروس كورونا المستجد، وكان العاملين مطالبين بإيجاد حلول جديدة أثناء العمل من المنزل لمواجهة هذا الوضع.

ولكبر حجم مجتمع البحث وانتشار مفرداتها، فقد اعتمد الباحث على عينة عشوائية طبقية قوامها (٣٨٤) مفردة من العاملين بمختلف المستويات الإدارية بالشركات التابعة للشركة القابضة للسياحة والفنادق ، ورغبة في زيادة نسبة الاستجابة ؛ فقد حرص الباحث علي جلب عدد (٤٥٠) استمارة من العاملين في الشركات محل البحث تفاديا لوجود بعض الاستثمارات غير الصحيحة، وذلك من خلال توزيع جزء من تلك الاستثمارات باليد علي أفراد العينة، والجزء الآخر باستخدام تطبيق وسائل التواصل الاجتماعي، وفي الوقت الذي لم يستجب (٧٥) مفردة لاستيفاء قائمة الاستقصاء ؛ كما استبعد الباحث (٦٦) استمارة لم يتوفر بها الشروط المناسبة لتحليل البيانات؛ فكان عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل الإحصائي (٣٠٩) استمارة، ومن ثم بلغت نسبة الردود الصحيحة (٦٩%) من إجمالي العينة النهائية، وحوالي (٨١%) من العينة المخططة قبل الإضافة، ويوضح الجدول رقم (١) توزيع عينة البحث على المجموعات الوظيفية المختلفة بالشركات محل البحث.

جدول رقم (١)

توزيع عينة البحث على الشركات التابعة للشركة القابضة للسياحة والفنادق محل البحث

أسم الشركة	عدد العاملين	حجم العينة	الاستثمارات الصحيحة	نسبة الاستجابة
١. بيوت الأزياء الراقية - هانو	٢٠١٩	٧٠	٥٥	٠,٧٩
٢. شركة بيع المصنوعات	٢٢٧١	٧٥	٥٠	٠,٦٧
٣. الأزياء الحديثة بنزايون	٩٨٠	٤٥	٣٥	٠,٧٨
٤. سيدناوى وبيع المصنوعات المصرية	٢١٠١	٧٠	٤٥	٠,٦٤
٥. المصرية العامة لسياحة والفنادق	١٥٠٣	٥٠	٣٣	٠,٦٦
٦. مصر للفنادق	٩٣	١٥	١١	٠,٧٣
٧. المعمورة للتعمير والتنمية السياحية	١١٥٨	٣٥	٢٢	٠,٦٣
٨. مصر للسياحة	٢٢٨٩	٧٠	٤٥	٠,٦٤
٩. مصر للصوت والضوء والسينما	٤٥٤	٢٠	١٣	٠,٦٥
الإجمالي	١٢٨٦٨	٤٥٠	٣٠٩	٠,٦٩

المصدر : وزارة قطاع الأعمال العام، الشركة القابضة للسياحة والفنادق، ٢٠٢١م



ومن ناحية أخرى يوضح الجدول رقم (2) الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة البحث من حيث (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي، لديه عائلة، لديه أطفال)

الجدول رقم (2) : توزيع عينة البحث حسب المتغيرات الديمغرافية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	٧٤	٢٤%
	أنثى	٢٣٥	٧٦%
	المجموع	٣٠٩	١٠٠%
العمر	أقل من ٣٠ سنة	١٢٧	٤١%
	من ٣٠ - ٣٩ سنة	١١١	٣٦%
	من ٤٠ - ٤٩ سنة	٤٠	١٣%
	من ٥٠ سنة فأكثر	٣١	١٠%
	المجموع	٣٠٩	١٠٠%
المؤهل العلمي	بكالوريوس	٢٨٤	٩٢%
	ماجستير	١٩	٦%
	دكتوراه	٦	٢%
	المجموع	٣٠٩	١٠٠%
سنوات الخبرة	٥ سنوات فأقل	١٧٣	٥٦%
	من ٦ - ١٠ سنوات	١٠٢	٣٣%
	أكبر من ١٠ سنوات	٣٤	١١%
	المجموع	٣٠٩	١٠٠%
المسمى الوظيفي	مدير	١٥	٥%
	رئيس قسم	٣٧	١٢%
	مشرف إداري	٥٣	١٧%
	موظف	٢٠٤	٦٦%
	المجموع	٣٠٩	١٠٠%
لديه عائلة	نعم	٢٥٠	٨١%
	لا	٥٩	١٩%
	المجموع	٣٠٩	١٠٠%
لديه أطفال	نعم	٢٥٦	٨٣%
	لا	٥٣	١٧%
	المجموع	٣٠٩	١٠٠%

المصدر : في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

٣/٦ - وحدة المعاينة : جميع العاملين في الشركات التابعة للشركة القابضة للسياحة والفنادق محل البحث.

٤/٦ - أداة القياس :

تم تطوير الاستبيان الخاص بالبحث من خلال البحوث السابقة، وتم إعادة صياغة بعض العبارات لتكون مفهومة لعينة الدراسة، وتم نشره على منصات التواصل الاجتماعي المتعددة مثل (Facebook و WhatsApp)، خلال جائحة كورونا، ويمكن توضيح المصادر التي تم الاعتماد عليها عند إعداد المقاييس المستخدمة في هذا البحث كما هو مبين بالجدول رقم (٣)، وذلك على النحو التالي :

جدول رقم (٣) المقاييس المستخدمة بالبحث

المرجع	عدد العبارات	المتغيرات
Messenger et al, 2017; Eraso & Garcés ,2020	٩	١. العمل من المنزل
Koopmans et al., 2014	٨	٢. أداء العاملين
Geurts et al., 2005; Holger et al., 2021	٤	٣. الصراع بين الأسرة والعمل
Morgeson & Humphrey, 2006; Ruby A. Daniels et al., 2022	٤	٤. الدعم الاجتماعي

المصدر : في ضوء البحوث السابقة

وعلاوة على ذلك، تم حساب معامل ألفا كرونباخ لجميع متغيرات البحث، وكما هو موضح بالجدول رقم (٤)، يتضح أن جميع قيم الأداة تتميز بمعامل ثبات قادر على تحقيق الغرض من الدراسة.

الجدول (٤) : معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات القياس

م	المتغيرات	معامل ألفا كرونباخ
١	العمل من المنزل	٠,٨٦
٢	الصراع بين الأسرة والعمل	٠,٧٠
٣	أداء المهام الوظيفية	٠,٨١
٤	الأداء السياقي	٠,٨٢
٥	سلوك العمل غير المنتج	٠,٨١
٦	الدعم الاجتماعي للمشرفين	٠,٩١

المصدر : من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي



٥/٦- أساليب المعالجة الإحصائية

استخدم الباحث البرنامج الإحصائي SPSS في تحليل البيانات الخاصة بالدراسة الميدانية، كذلك اعتمد الباحث على برنامج AMOS لإعداد نموذج المعادلة الهيكلية لقياس الآثار المباشرة وغير المباشرة لتأثير العمل من المنزل على الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات التابعة للشركة القابضة للسياحة والفنادق.

[٧] تحليل البيانات واختبار فرضيات البحث

فيما يلي سوف نقوم باختبار مؤشرات الملائمة والمطابقة ، وموثوقية وصحة النموذج المقترح، والإحصاء الوصفي، واختبارات الفرضيات، وذلك على النحو التالي :

١/٧- قياس موثوقية وصحة النموذج المقترح

قبل اختبار الفروض، فلا بد في البداية التأكد من صلاحية نموذج البحث بما يحتويها من متغيرات وفقرات للقياس (Hair et al., 2010)، ويأتي ذلك من خلال الوقوف على قياس النموذج عبر مرحلتين، وهما اختبار صلاحية نموذج القياس، وقياس العلاقة بين المتغيرات، ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي :

١/٧-١ اختبار مؤشرات الملائمة والمطابقة لمقياس البحث

استخدم الباحث التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis) (CFA) لاختبار صحة جميع مكونات أداة القياس؛ بهدف التحقق من أدلة الصدق البنائي للاستبانة وفقاً لأبعادها الرئيسية (العمل من المنزل، الصراع بين الأسرة والعمل، أداء المهام الوظيفية، الأداء السياقي، سلوك العمل غير المنتج، الدعم الاجتماعي للمشرفين) ، وذلك من خلال الاعتماد على معيار فورنال-لاركر - بالإضافة إلى أربع مؤشرات رئيسية أخرى لاختبار صلاحيته وهي : (1 مربع كاي ودرجات الحرية (Chi-Square) (Df) ، (2 مربع كاي المعياري (النسبي) (CMIN/DF) حيث يجب أن يكون $(2 \leq \chi^2 / df \leq 5)$ ، (3 مؤشر المطابقة المقارن (CFI) حيث يجب أن يكون أكبر من (٠,٩٠) ، (4 مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA) ، حيث يجب أن يكون أقل من (٠,٠٨) (Tabouli et al., 2016).

ودلت نتائج التحليل العاملي التوكيدي كما هو مبين في الجدول رقم (٥) أن مقياس البحث وأبعاده الستة تشوبها إشكاليات عدم التطابق، وبالنظر إلى قيمة مؤشر التطابق المقارن كانت نتيجته (CFI = ٠,٨٥٦) ، وهي قيمة أقل من قيمة المحك (٠,٩٠) ، إضافة إلى قيمة مؤشر RMSEA الذي كانت نتيجته أيضاً أعلى من القيمة المرغوبة حيث تجاوزت قيمته قيمة المعيار المحدد (RMSEA = ٠,٠٩٣) ، وهي قيمة أكبر من قيمة المحك (٠,٠٨٠).

جدول (٥) قيم مؤشرات الملائمة والتطابق لمقياس البحث

ت	مؤشرات التطابق	قيمة المؤشر قبل تعديل النموذج	القيمة الدالة على جودة التطابق
1	مربع كاي (CMIN)	٤٥٤,٣٢١	
2	درجة الحرية (DF)	١٢١	
3	مستوى الدلالة (P)	٠,٠٠٠	غير دال
4	مربع كاي المعياري (CMIN/DF)	٤,٠٩٦	أقل من (5)
5	مؤشر التطابق المقارن (CFI)	٠,٨٥٦	أكبر من (٠,٩٠)
6	مؤشر رمسي (RMSEA)	٠,٩٣	أقل من (٠,٠٨)

المصدر : في ضوء نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج AMOS

٢/١/٧ - اختبار صلاحية النموذج التقاربية

تم التحقق من الصلاحية التقاربية للنموذج، وذلك من خلال ما أسفرت عنها النتائج الإحصائية حول قيمة معامل الثبات المركب C.R. للمتغيرات والتي كانت أكبر من ٦٠% لجميع المتغيرات، بالإضافة إلى أن قيمة متوسط التباين المستخرج من الجدول رقم (٦) A.V.E. جاءت أكبر من ٥٠%، مما يؤكد على صلاحية النموذج (Byrne, 2016).

وكما هو موضح بالجدول رقم (٦)؛ فقد قام الباحث بحذف العبارات التي يكون معامل التحميل الخاص بها أقل من 35% (Hair et al., 2014)، وذلك لزيادة معامل الثبات العام، وبعد عملية الحذف فقد تم تمثيل متغير العمل من المنزل بـ (٧) عبارات بدلاً من (٩) عبارات حيث تم حذف عبارة "لدى استقلالية في أداء وظيفتي"، وعبارة "لدى استقلالية في اختيار أساليب العمل"، بينما تم تمثيل الصراع بين الأسرة والعمل بـ (٣) عبارات بدلاً من (٤) عبارات، حيث تم حذف عبارة "أشعر بالإجهاد لعدم إمكانية تلبية احتياجات الأسرة والعمل"، كما تم تمثيل الأداء الوظيفي بـ (٦) عبارات بدلاً من (٨) عبارات، حيث تم حذف العبارة "أحرص على أداء مهام وظيفتي بدقة في المنزل"، والعبارة "أطوع لأداء العمل الإضافي بصدق رجب"، كما تم تمثيل الدعم الاجتماعي للمشرفين بـ (٤) عبارات دون تعديل.



جدول رقم (٦) اختبار نموذج القياس

المتغيرات	العبارات	معاملات الثبات		معاملات التحميل
		الثبات العام	الثبات للفقرات	
العمل من المنزل	١. وفرت الشركة لى جهاز يساعدنى فى العمل من المنزل	٠,٨٩٧	٠,٥٣٤	٠,٦٤١
	٢. وفرت الشركة لى خط انترنت للعمل من المنزل		٠,٥٥٧	
	٣. تم تدريبي على استخدام الأجهزة فى أداء مهامى		٠,٧١٣	
	٤. تم تخصيص شخص لمساعدتى فى إنجاز مهامى من المنزل		٠,٦٨٧	
	٥. لدى استقلالية فى أداء وظيفتى بالشركة		٠,١٦٥	
	٦. لدى استقلالية فى جدولة أعمالى بالشركة		٠,٧٩٢	
	٧. لدى استقلالية فى اتخاذ قراراتى بالشركة		٠,٧٢١	
	٨. لدى استقلالية فى اختيار أساليب العمل		٠,١٩١	
	٩. وظيفتى لا تتطلب التفاعل مع أفراد من خارج المنظمة		٠,٧٥٣	
الصراع بين الأسرة والعمل	١٠. تؤثر متطلبات أسرتى على الوقت المخصص للعمل	٠,٨٧٦	٠,٥٢٢	٠,٥٤١
	١١. أشعر بالإجهاد لعدم إمكانية تلبية احتياجات الأسرة والعمل معا		٠,٦٣١	
	١٢. سلوكياتى فى الأسرة لا تتناسب مع سلوكيات العمل		٠,٦٦٧	
	١٣. أشعر بالتوتر بسبب إمكانية وصول أسرتى لى أثناء العمل		٠,١١٠	

المتغيرات	العبارات	معاملات الثبات		معاملات التحميل
		الثبات العام	الثبات للفقرات	
		الصلاحية التقاربية		
		A.V.E.	C.R.	
الأداء الوظيفي	١٤. أحرص على أداء مهام وظيفتي بدقة في المنزل	٠,٦٨٧	٠,٧٨٦	٠,٧٩٨
	١٥. أقوم بإنجاز المهام المطلوبة وفق المعدلات المطلوبة			٠,٤٩٨
	١٦. أقوم بإنجاز المهام المطلوبة في الوقت المحدد			٠,٤٧٧
	١٧. أقوم بالدخول المتكرر على وسائل التواصل الاجتماعي أثناء العمل			٠,٧٧٤
	١٨. أبادر من تلقاء نفسي لحل مشكلات العمل			٠,٥٣٢
	١٩. أتعاون مع الآخرين في فريق العمل			٠,١٢٧
	٢٠. أقوم بإنجاز طلبات الأسرة قبل مهام العمل			٠,٥٤٦
	٢١. أتطوع لأداء العمل الإضافي بصدر رجب			٠,٢٤٥
	الدعم الاجتماعي للمشرفين			٢٢. يستمع المشرفون في الشركة للموظفين أثناء الجائحة
٢٣. يهتم المشرفون بمخاوف الموظفين أثناء الجائحة		٠,٧٨٧		
٢٤. يتم التواصل والاستماع بصفة دورية مع الموظفين		٠,٦٥٢		
٢٥. تم تفعيل استشارات الصحة العقلية أثناء الجائحة		٠,٧٥٤		
				٠,١٧٨
				٠,٦٧٨
				٠,٨٧٢
				٠,٨١٣
				٠,٥٦٢
				٠,٥٨٧
				٠,٥٦١
				٠,١٣٢
				٠,٧٧٤
				٠,٥٤٧
				٠,٨١٣
				٠,٨٠١

ملاحظة : CR = الموثوقية المركبة، AVE = متوسط التباين المستخرج

وكما هو موضح بالجدول رقم (٦)؛ قام الباحث بحذف العبارات التي يكون معامل التحميل الخاص بها أقل من 35% (Hair et al.,2014)، وذلك لزيادة معامل الثبات العام، وبعد عملية الحذف فقد تم تمثيل متغير العمل من المنزل بـ (٧) عبارات بدلاً من (٩) عبارات حيث تم حذف



عبارة "لدى استقلالية فى أداء وظيفتى" ، وعبارة "لدى استقلالية فى اختيار أساليب العمل" ، بينما تم تمثيل الصراع بين الأسرة والعمل بـ (٣) عبارات بدلاً من (٤) عبارات ، حيث تم حذف عبارة "أشعر بالإجهاد لعدم إمكانية تلبية احتياجات الأسرة والعمل" ، كما تم تمثيل الأداء الوظيفي بـ (٦) عبارات بدلاً من (٨) عبارات، حيث تم حذف العبارة "أحرص على أداء مهام وظيفتي بدقة فى المنزل" ، والعبارة "أطوع لأداء العمل الإضافي بصدور رغب" ، كما تم تمثيل الدعم الاجتماعى للمشرفين بـ (٤) عبارات دون تعديل.

٣/١/٧- نتائج المعالم والمعاملات المعيارية واللامعيارية للمقياس

بعد حذف بعض الفقرات للمقياس كشفت لنا نتائج المعالم والمعاملات المعيارية واللامعيارية الموضحة بالجدول رقم (٧) ؛ بأن مؤشرات تطابق النموذج مع البيانات جاءت تماما والمعايير المحددة ، حيث كانت قيم تلك المؤشرات بالنسبة لقيمة مربع كاي (CMIN = ٢٠٢,٤٥٤) ، ودرجة الحرية تساوي (DF = ٦٣) ومستوى الدلالة المعنوية دالة إحصائياً (P = 0.000) ، كما كانت قيمة مربع كاي المعيارى (CMIN/DF = ٣,٢١٣) ولم يتجاوز قيمة المحك (٥) ، وبالإضافة إلى قيمة مؤشر التطابق المقارن كانت (CFI=٠,٩٥٣) ، وهى قيمة أعلى من قيمة المحك (٠,٩٠) ، كما دلت النتائج أيضاً إلى ملائمة قيمة مؤشر جذر متوسط مربع خطأ التقريب (RMSEA=٠,٠٧٧) وأقل من المعيار (المحك) (٠,٠٨٠) ، وكل تلك المؤشرات دليل على أن نموذج القياس أصبح يتوافق وبيئة الدراسة التي جمعت منها البيانات.

جدول (٧) قيم مؤشرات الملائمة والتطابق لمقياس البحث

ت	مؤشرات التطابق	قيمة المؤشر بعد تعديل النموذج	القيمة الدالة على جودة التطابق
1	مربع كاي (CMIN)	٢٠٢,٤٥٤	
2	درجة الحرية (DF)	٦٣	
3	مستوى الدلالة (P)	٠,٠٠٠	غير دال
4	مربع كاي المعيارى (CMIN/DF)	٣,٢١٣	أقل من (5)
5	مؤشر التطابق المقارن (CFI)	٠,٩٥٣	أكبر من (٠,٩٠)
6	مؤشر رمسي (RMSEA)	٠,٠٧٧	أقل من (٠,٠٨)

المصدر : فى ضوء نتائج التحليل الإحصائى لبرنامج AMOS

٤/١/٧- قياس العلاقة بين متغيرات البحث :

قبل البدء فى اختبار فرضيات البحث، تم استكشاف قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات المستخدمة فى البحث ومعنوياتها من خلال اختبار ارتباط سبيرمان، ووفقاً لـ (Pallant 2010) ،

يُفضل ألا ترتبط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة عند مستوى أقل من (٠,٣٠)، ولا تزيد عن مستوى أعلى من (٠,٧٠)، مما يشير إلى أنها ترتبط ارتباطاً وثيقاً ببعضها البعض، وتوضح مصفوفة الارتباط المعروضة في الجدول رقم (٨)، العلاقة بين متغيرات البحث.

الجدول رقم (٨) : الارتباطات بين متغيرات البحث

(٦) الدعم الاجتماعي للمشرفين	(٥) سلوك العمل غير المنتج	(٤) الأداء السياقي	(٣) أداء المهام الوظيفية	(٢) الصراع بين الأسرة والعمل	(١) العمل من المنزل	متغيرات البحث
						١- العمل من المنزل
					**٠,٥٥	٢- الصراع بين الأسرة والعمل
				٠,٥٤-	**٠,٤٣-	٣- أداء المهام الوظيفية
			*٠,١٢	**٠,٤٤-	*٠,٣٢-	٤- الأداء السياقي
		*٠,٢٨-	*٠,١٨-	**٠,٤٧	*٠,٣٤	٥- سلوك العمل غير المنتج
	**٠,٤٤-	**٠,٥٨	*٠,٢٢	*٠,٠٢-	**٠,٠٥	٦- الدعم الاجتماعي للمشرفين

ملحوظة : * دال إحصائياً عند مستوى (0.05) ** دال إحصائياً عند مستوى (0.01)

ويتضح من الجدول رقم (٨) ما يلي :

- وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغير المستقل (العمل من المنزل خلال جائحة كورونا) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي)، حيث بلغ معدل الارتباط (-٠,٤٣) مع أداء المهام الوظيفية ، (-٠,٣٢) مع الأداء السياقي، (٠,٣٤) مع سلوك العمل غير المنتج.
- وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغير المستقل (العمل من المنزل خلال جائحة كورونا) والمتغير الوسيط (الصراع بين الأسرة والعمل)، حيث بلغ معدل الارتباط (٠,٥٥).
- وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغير الوسيط (الصراع بين الأسرة والعمل) والمتغيرات الفرعية للمتغير التابع، حيث بلغ معدل الارتباط مع أداء المهام الوظيفية (-٠,٥٤)، والأداء السياقي (-٠,٤٤) ، وسلوك العمل غير المنتج (٠,٤٧).
- وجود علاقة ارتباط ضعيفة فيما بين المتغيرات الفرعية للمتغير التابع ، حيث بلغ معدل الارتباط بين أداء المهام والأداء السياقي (٠,١٢)، ووجود علاقة ارتباط سلبية بين أداء المهام وسلوك العمل غير المنتج بمعدل (-٠,١٨)، كما بلغ معدل الارتباط بين الأداء السياقي وسلوك العمل غير المنتج (-٠,٢٨).
- وجود علاقة ارتباط متوسطة بين الأداء السياقي والدعم الاجتماعي للمشرفين (٠,٥٨)، ووجود علاقة ارتباط ضعيفة بين العمل من المنزل والدعم الاجتماعي للمشرفين (٠,٠٥)، ووجود علاقة ارتباط ضعيفة بين أداء المهام والدعم الاجتماعي للمشرفين (٠,٢٢)، ووجود علاقة ارتباط متوسطة بين سلوك العمل غير المنتج والدعم الاجتماعي للمشرفين بلغت (-٠,٤٤).



٢/٧ - الإحصاء الوصفي

تقدم الإحصاءات الوصفية نظرة عامة على البيانات التجريبية المستخدمة في التحليل، ففي البحوث التي يشارك فيها المشاركون من البشر، فإن التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة يكون فقط قبل إجراء اختبارات أخرى للحكم فيما إذا كانت القيم المدرجة في الإحصاء الوصفي تتماشى مع هذه الدراسة أم لا (Pallant, 2010)، ويوضح الجدول رقم (٩) الإحصاء الوصفي لعينة البحث.

الجدول رقم (٩) الإحصاء الوصفي لعينة البحث

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغيرات	المتغيرات
٠,٦٢٦	٣,٥٤	WH1	العمل من المنزل
٠,٧٥٣	٣,٣٣	WH2	
٠,٧١١	٣,٧٦	WH3	
٠,٨٠٩	٣,٧٣	WH4	
٠,٨٩١	٢,٦٥	WH5	
٠,٥٤٦	٣,١٣	WH6	
٠,٨١١	٣,٤٤	WH7	
٠,٨٨١	٣,٢٣	CFW1	الصراع بين الأسرة والعمل
٠,٩٧١	٣,١٢	CFW2	
١,٠٠١	٣,٣٥	CFW3	
٠,٦٦٤	٣,٣٧	JP1	الأداء الوظيفي
٠,٦٥٢	٣,٨٦	JP2	
١,٧٨٦	٣,٨٩	JP3	
٠,٨٧٧	٣,٥٦	JP4	
٠,٨٧٥	٢,٥٨	JP5	
١,٧٦٤	٢,٦٧	JP6	
١,٤٤١	٢,٣٣	TL1	الدعم الاجتماعي للمشرفين
١,٢٤٠	٢,٢٤	TL2	
٠,٩٧١	٣,٤٢	TL3	
١,٠٠٦	٢,٨٤	TL4	

المصدر : في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

ومن الجدول رقم (٩) ، يتضح أنه فيما يتعلق بعينة الدراسة الأولى تراوحت قيم المتوسط الحسابي للعمل من المنزل ما بين (٣,١٣) إلى (٣,٧٦)، بينما تراوحت قيم المتوسط الحسابي للصراع بين الأسرة والعمل ما بين (٣,١٢) إلى (٣,٣٥)، كما تراوحت قيم

المتوسط الحسابي للأداء الوظيفي ما بين (٢,٥٨) إلى (٣,٨٩)، وأخيرا تراوحت قيم المتوسط الحسابي للدعم الاجتماعي للمشرفين ما بين (٢,٢٤) إلى (٣,٤٢).

٣/٧ - اختبارات الفرضيات

في ضوء ما أسفر عنه نتائج التحليل الإحصائي، فإنه يمكن توضيح نتائج اختبارات فرضيات البحث كما هو موضح على النحو التالي :

١/٣/٧ - الفرضية الأولى : يؤثر العمل من المنزل خلال جائحة كورونا تأثيرا معنويا على الأداء الوظيفي.

ويمكننا اختبار الفرضية الأولى على النحو التالي :

١/١/٣/٧ - تأثير العمل من المنزل خلال جائحة كورونا على أداء المهام الوظيفية

يوضح الجدول رقم (١٠) اختبار تأثير العمل من المنزل خلال جائحة كورونا على

أداء المهام الوظيفية، وذلك على النحو التالي :

جدول (١٠) : تأثير العمل من المنزل خلال جائحة كورونا على أداء المهام الوظيفية

أبعاد المتغير المستقل	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	β	قيمة (F)	قيمة (P)
أبعاد العمل عن بُعد من المنزل	-٠,٤٣	٠,١٩	٠,١٨	٢١,٥٦	٠,٠٠١
البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	٠,١٨	٠,٠٤١	٠,٢٥	٢,٣٣	٠,٣٤٦
المرونة الوظيفية	٠,٢١	٠,٠٥٩	٠,٢٣	٢,٣٨	٠,٠٠٠
تفاعلات الوظيفة خارج المنظمة	-٠,١٣	٠,٠٤٨	-٠,١٩	-٣,٤٤	٠,٠٠٢

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من الجدول رقم (١٠) ما يلي :

- وجود تأثير ذو دلالة معنوية عند مستوى (٠,٠٠١) لأبعاد العمل عن بُعد من المنزل مجتمعة على أداء المهام الوظيفية، حيث بلغ معامل الارتباط ($R = -٠,٤٣$) ومعامل التحديد ($R^2 = ٠,١٩$)، وبلغت قيمة الاختبار ($F = ٢١,٥٦$).
- وجود تأثير طردى وغير دال إحصائيا عند مستوى (٠,٣٤٦) للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على أداء المهام الوظيفية، حيث بلغت قيمة ($\beta = ٠,٢٥$)، ($T = ٢,٣٣$)، وهي قيم موجبة وغير دالة إحصائيا.
- وجود تأثير طردى ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٠٠) للمرونة الوظيفية على أداء المهام الوظيفية، حيث بلغت قيمة ($\beta = ٠,٢٣$)، ($T = ٢,٣٨$)، وهي قيم موجبة غير دالة إحصائيا.



- وجود تأثير عكسي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٠٢) لتفاعلات الوظيفية خارج المنظمة على أداء المهام الوظيفية، حيث بلغت قيمة (B = ١٩.٠-) ، (T = ٣,٤٤-)، وهي قيم سالبة ودالة إحصائياً.

٢/١/٣/٧- تأثير العمل من المنزل خلال جائحة كورونا على الأداء السياقي
يوضح الجدول رقم (١١) اختبار تأثير العمل من المنزل خلال جائحة كورونا على الأداء السياقي، وذلك على النحو التالي :

جدول (١١) : تأثير العمل من المنزل خلال جائحة كورونا على الأداء السياقي

أبعاد المتغير المستقل	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	B	قيمة (F)	قيمة (P)
أبعاد العمل عن بُعد من المنزل	-٠,٣٢	٠,١٠	٠,٠٩	١٣,٤١	٠,٠٠٢
البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	٠,٢٣	٠,٠٣	٠,٢٧	٢,٢١	٠,٤٧٦
المرونة الوظيفية	٠,٢٧	٠,٠٣	٠,٢٥	٢,٤١	٠,٧٨٣
التفاعلات خارج المنظمة	-٠,١٦	٠,٠٥	-٠,٢٢	٣,٤٤-	٠,٠٠٠

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من الجدول رقم (١١) ما يلي :

- وجود ارتباط عكسي سالب ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية (٠,٠٠٢) لأبعاد العمل عن بُعد من المنزل مجتمعة على الأداء السياقي، حيث بلغ معامل الارتباط (R = -٠,٣٢)، ومعامل التحديد (R² = ٠,١٠)، وبلغت قيمة الاختبار (F = ١٣,٤١).

- وجود تأثير طردى موجب وغير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٤٧٦) للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على الأداء السياقي، حيث بلغت قيمة (B = ٠,٢٧)، (T = ٢,٢١)، وهي قيم موجبة وغير دالة إحصائياً.

- وجود تأثير طردى موجب وغير دال إحصائياً عند مستوى (٠,٧٨٣) للمرونة الوظيفية على الأداء السياقي، حيث بلغت قيمة (B = ٠,٢٥)، (T = ٢,٤١)، وهي قيم موجبة وغير دالة إحصائياً.

- وجود تأثير عكسي ودال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٠٠) لتفاعلات الوظيفية خارج المنظمة على الأداء السياقي، حيث بلغت قيمة (B = -٠,٢٢)، (T = ٣,٤٤-)، وهي قيم سالبة ودالة إحصائياً.

٣/١/٣/٧- تأثير العمل من المنزل خلال جائحة كورونا على سلوك العمل غير المنتج
يوضح الجدول رقم (١٢) اختبار تأثير العمل من المنزل خلال جائحة كورونا على

سلوك العمل غير المنتج، وذلك على النحو التالي :

جدول (١٢) : تأثيرات العمل من المنزل خلال جائحة كورونا على سلوك العمل غير المنتج

أبعاد المتغير المستقل	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	β	قيمة (F)	قيمة (P)
أبعاد العمل عن بُعد من المنزل	0,34	0,12	0,11	33,45	0,000
	B	الخطأ المعياري	β	(T) المحسوبة	المعنوية الاحصائية
البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	0,23	0,03	0,21	3,31	0,002
المرونة الوظيفية	0,27	0,05	0,18	2,41	0,618
التفاعلات خارج المنظمة	0,16-	0,06	0,16-	3,41-	0,002

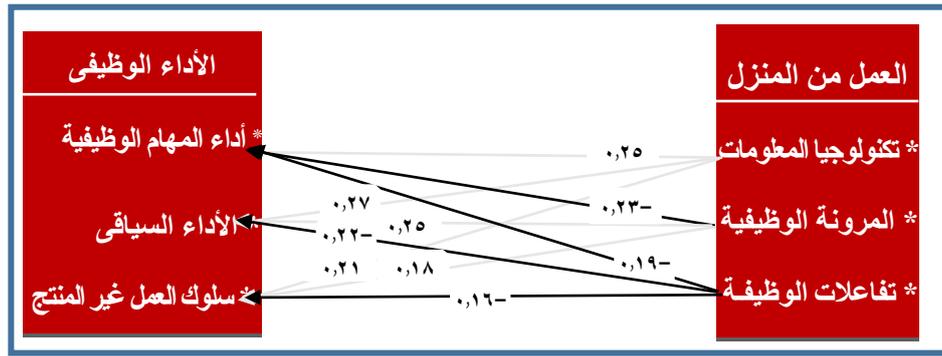
المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من الجدول رقم (١٢) ما يلي :

- وجود ارتباط طردى موجب ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0,000) لأبعاد العمل عن بُعد من المنزل مجتمعة على سلوك العمل غير المنتج، حيث بلغ معامل الارتباط ($R = 0,34$)، ومعامل التحديد ($R^2 = 0,12$)، وبلغت قيمة الاختبار ($F = 33,45$).
- وجود تأثير طردى موجب ودال إحصائياً عند مستوى معنوية (0,002) للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على سلوك العمل غير المنتج، حيث بلغت قيمة ($\beta = 0,21$)، ($T = 3,31$)، وهي قيم موجبة ودالة إحصائياً.
- وجود تأثير طردى موجب وغير دال إحصائياً عند مستوى (0,618) للمرونة الوظيفية على سلوك العمل غير المنتج، حيث بلغت قيمة ($\beta = 0,18$)، ($T = 2,41$)، وهي قيم موجبة وغير دالة إحصائياً.
- وجود تأثير عكسي سالب ودال إحصائياً عند مستوى (0,002) لتفاعلات الوظيفية خارج المنظمة على سلوك العمل غير المنتج، حيث بلغت قيمة ($\beta = 0,16-$)، ($T = 3,41-$)، وهي قيم سالبة ودالة إحصائياً.

ويوضح الشكل رقم (٢) جميع التأثيرات المهمة لتحليل الانحدار متعدد المستويات فيما

يتعلق بتأثيرات العمل من المنزل على الأداء الوظيفي، وذلك على النحو التالي :



ملحوظة : الخط باللون الأسود معنوي، والخط باللون الفاتح غير معنوي

الشكل رقم (٢) : تأثيرات تحليل الانحدار المتعدد للعمل من المنزل على الأداء الوظيفي

وبالتالي، يتضح صحة الفرضية الأولى جزئياً والتي تنص على أن : العمل من المنزل يؤثر تأثيراً معنوياً على الأداء الوظيفي، حيث اتضح أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لا تؤثر معنوياً في أداء المهام الوظيفية ، والأداء السياقي، وسلوك العمل غير المنتج، وأن المرونة الوظيفية تؤثر معنوياً في أداء المهام الوظيفية، ولا تؤثر في الأداء السياقي أو سلوك العمل غير المنتج ، وأن تفاعلات الوظيفة خارج المنظمة تؤثر في أداء المهام الوظيفية، والأداء السياقي، وسلوك العمل غير المنتج.

٢/٣/٧ - الفرضية الثانية : يؤثر العمل من المنزل خلال جائحة كورونا تأثيراً معنوياً على الصراع بين الأسرة والعمل

يوضح الجدول رقم (١٣) نتائج التأثير المباشر للمتغير المستقل (العمل من المنزل خلال جائحة كورونا) على المتغير الوسيط (الصراع بين الأسرة والعمل)، وذلك على النحو التالي:

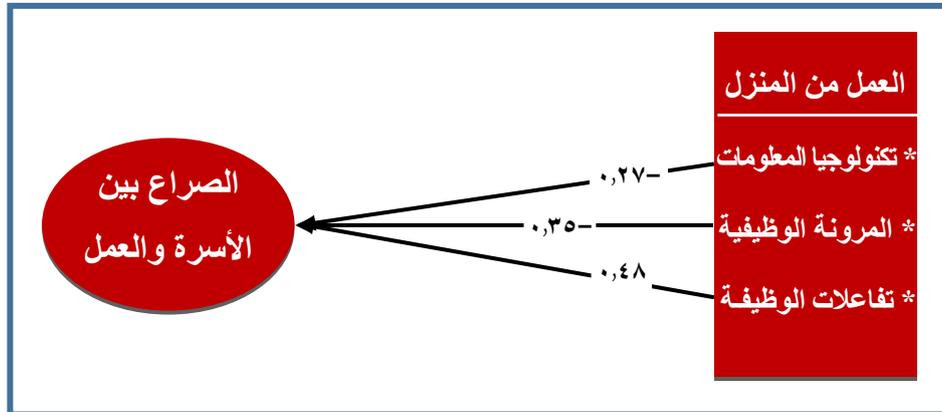
جدول (١٣) : نتائج التأثير المباشر للعمل من المنزل على الصراع بين الأسرة والعمل

أبعاد المتغير المستقل	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	معامل التحديد المعدل Adjusted (R ²)	قيمة (F)	قيمة (P)
أبعاد العمل عن بُعد مجتمعة	٠,٥٥	٠,٣٠	٠,٢٩	١٨,٤٩	٠,٠١٠
البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	٠,٢٨-	٠,٠٣	٠,٢٧-	٢,٢٩-	٠,٠٠١
المرونة الوظيفية	٠,٣٧-	٠,٠٣	٠,٣٥-	١,٥٤-	٠,٠٠٠
التفاعلات خارج المنظمة	٠,٤٦	٠,٠٥	٠,٤٨	٢,٤٣	٠,٠١٣

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

وفي ضوء الجدول رقم (١٣) يتضح ما يلي :

- وجود ارتباط طردى موجب ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0,010) لأبعاد العمل عن بُعد مجتمعة على الصراع بين الأسرة والعمل، حيث بلغ معامل الارتباط ($R = 0,55$) ، ومعامل التحديد ($R^2 = 0,30$)، وبلغت قيمة الاختبار ($F = 18,49$).
 - وجود تأثير عكسي سالب ودال إحصائياً عند مستوى معنوية (0,001) للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على الصراع بين الأسرة والعمل ، حيث بلغت قيمة ($\beta = -27$)، ($T = 2,29$)، وهي قيم سالبة ودالة إحصائياً.
 - وجود تأثير عكسي سالب ودال إحصائياً عند مستوى (0,000) للمرونة الوظيفية على الصراع بين الأسرة والعمل ، حيث بلغت قيمة ($\beta = -35$)، ($T = 1,54$)، وهي قيم سالبة ودالة إحصائياً.
 - وجود تأثير طردى موجب ودال إحصائياً عند مستوى (0,013) لتفاعلات الوظيفية خارج المنظمة على الصراع بين الأسرة والعمل، حيث بلغت قيمة ($\beta = 0,48$)، ($T = 2,43$)، وهي قيم موجبة ودالة إحصائياً.
- ويوضح الشكل رقم (3) جميع التأثيرات المهمة لتحليل الانحدار متعدد المستويات فيما يتعلق بتأثيرات العمل من المنزل على الصراع بين الأسرة والعمل، وذلك على النحو التالي :



الشكل رقم (3)

تأثيرات تحليل الانحدار المتعدد للعمل من المنزل على الصراع بين الأسرة والعمل

وبالتالي، يتضح صحة الفرضية الثانية والتي تنص على أن : العمل من المنزل خلال جائحة كورونا يؤثر تأثيراً معنوياً على الصراع بين الأسرة والعمل، حيث ثبت أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والمرونة الوظيفية لهما تأثير عكسي على الصراع بين الأسرة والعمل، بينما ثبت أن تفاعلات الوظيفة خارج المنظمة لها تأثير طردى على الصراع بين الأسرة والعمل.



٣/٣/٧- الفرضية الثالثة : يؤدي الصراع بين الأسرة والعمل إلى انخفاض الأداء الوظيفي للعاملين خلال جائحة كورونا. ويمكننا اختبار الفرضية الثالثة على النحو التالي :

١/٣/٣/٧- تأثير الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا على أداء المهام الوظيفية

يوضح الجدول رقم (١٤) اختبار تأثير الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا على أداء المهام الوظيفية، وذلك على النحو التالي :

جدول (١٤) : تأثير الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا على أداء المهام الوظيفية

المتغير الوسيط	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	معامل التحديد المعدل Adjusted (R ²)	قيمة (F)	قيمة (P)
الصراع بين الأسرة والعمل	-٠,٥٤	٠,٢٩	٠,٢٨	١٢,٥١	٠,٠١٠
	B	الخطأ المعياري	β	(T) المحسوبة	المعنوية الاحصائية
	-٠,٣٨	٠,٠٣	-٠,٣٧	-٢,٢٩	٠,٠١١

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من الجدول رقم (١٤) ما يلي :

- وجود ارتباط عكسي سالب ذو دلالة معنوية بين أداء المهام الوظيفية والصراع بين الأسرة والعمل، حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٥٤) ، ومعامل التحديد (٠,٢٩)، وبلغت قيمة الاختبار F (١٢,٥١) بدلالة إحصائية (٠,٠١٠).
- وجود تأثير عكسي سلبي ودال إحصائياً عند مستوى (٠,٠١١) للصراع بين الأسرة والعمل على أداء المهام الوظيفية، حيث بلغت قيمة (-٣٧=β)، (-٢,٢٩=T)، وهي قيم سالبة ودالة إحصائياً.

٢/٣/٣/٧- تأثير الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا على الأداء السياقي

يوضح الجدول رقم (١٥) اختبار تأثير الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا

على الأداء السياقي، وذلك على النحو التالي :

جدول (١٥) : تأثير الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا على الأداء السياقي

المتغير الوسيط	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	معامل التحديد المعدل Adjusted (R ²)	قيمة (F)	قيمة (P)
الصراع بين الأسرة والعمل	-٠,٤٤	٠,١٩	٠,١٨	١٨,٢٢	٠,٠٠٠
	B	الخطأ المعياري	β	(T) المحسوبة	المعنوية الاحصائية
	-٠,٢٨	٠,٠٣	-٠,٢٧	-١,٣٩	٠,٠٢٠

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من الجدول رقم (١٤) ما يلي :

- وجود ارتباط عكسي سالب ذو دلالة معنوية بين الأداء السياقي والصراع بين الأسرة والعمل، حيث بلغ معامل الارتباط (-٤٤.٠)، ومعامل التحديد (٠,١٩)، وبلغت قيمة الاختبار $F(18,22)$ بدلالة إحصائية (٠,٠٠٠).

- وجود تأثير عكسي سلبي ودال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٢٠) للصراع بين الأسرة والعمل على الأداء السياقي، حيث بلغت قيمة (-٠,٢٧ = β)، ($T = 1,39$)، وهي قيم سالبة ودالة إحصائياً.

٣/٣/٧- تأثير الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا على سلوك العمل غير المنتج.

يوضح الجدول رقم (١٦) اختبار تأثير الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا

على سلوك العمل غير المنتج، وذلك على النحو التالي :

جدول (١٦) : تأثير الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا على سلوك العمل غير المنتج

المتغير الوسيط	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل التحديد المعدل Adjusted (R^2)	قيمة (F)	قيمة (P)
الصراع بين الأسرة والعمل	٠,٤٧	٠,٢٢	٠,٢١	١٨,٧٢	٠,٠٠٠
	B	الخطأ المعياري	β	(T) المحسوبة	المعنوية الاحصائية
	٠,٤٠	٠,٠٣	٠,٣٩	٢,٢٩	٠,٠١١

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

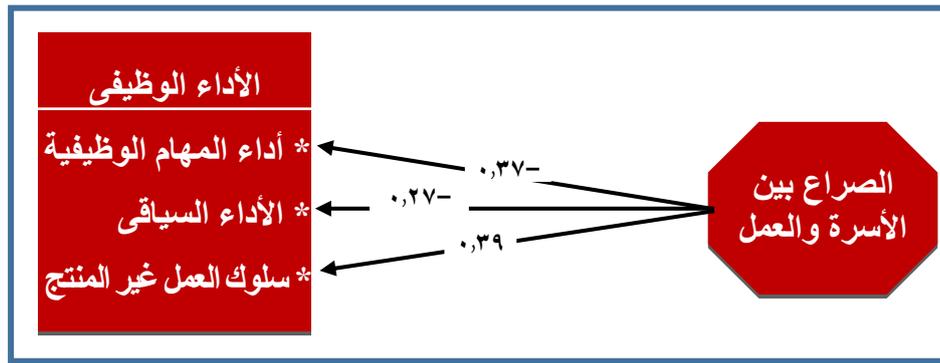
ويتضح من الجدول رقم (١٦) ما يلي :

- وجود ارتباط طردي موجب ذو دلالة معنوية عند مستوى (٠,٠٠٠) بين سلوك العمل غير المنتج والصراع بين الأسرة والعمل، حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٤٧) ، ومعامل التحديد (٠,٢٢)، وبلغت قيمة الاختبار $F(18,27)$ بدل وهي قيم موجبة ودالة إحصائياً.

- وجود تأثير طردي موجب ودال إحصائياً عند مستوى (٠,٠١١) للصراع بين الأسرة والعمل على سلوك العمل غير المنتج، حيث بلغت قيمة ($\beta = 39$)، ($T = 2,29$)، وهي قيم موجبة ودالة إحصائياً.

ويوضح الشكل رقم (٤) جميع التأثيرات المهمة لتحليل الانحدار متعدد المستويات فيما

يتعلق بتأثيرات الصراع بين الأسرة والعمل على الأداء الوظيفي، وذلك على النحو التالي :



الشكل رقم (٤) : الصراع بين الأسرة والعمل على الأداء الوظيفي

وبالتالي، يتضح صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على أن : الصراع بين الأسرة والعمل يؤثر تأثيراً معنوياً على الأداء الوظيفي، حيث ثبت أن الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا يؤثر على كلا من أداء المهام الوظيفية، والأداء السياقي تأثيراً سلبياً، بينما يؤثر الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا تأثيراً طردياً في سلوك العمل غير المنتج.

٤/٣/٧ - الفرضية الرابعة : يتوسط الصراع بين الأسرة والعمل العلاقة بين العمل من المنزل خلال جائحة كورونا والأداء الوظيفي

يوضح الجدول رقم (١٧) نتائج التأثير غير المباشر للمتغير المستقل (العمل من المنزل خلال جائحة كورونا) على المتغير التابع (الأداء الوظيفي)، وذلك من خلال المتغير الوسيط (الصراع بين الأسرة والعمل)، وذلك على النحو التالي :

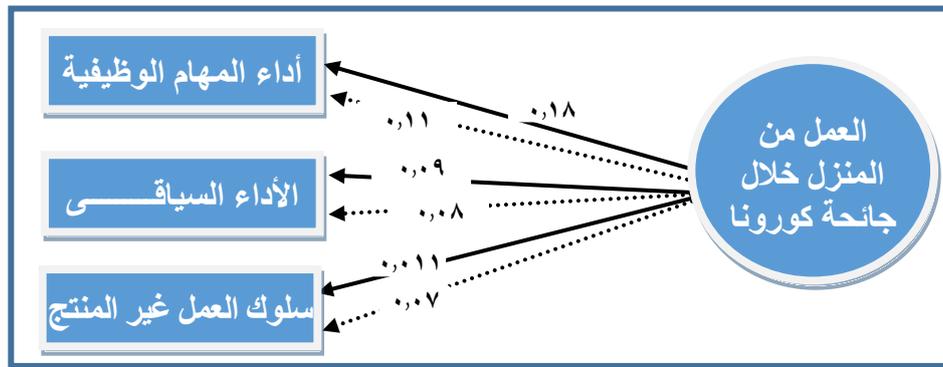
جدول (١٧) التأثير غير المباشر للعمل من المنزل على الأداء الوظيفي

نوع الوساطة	VAF	التأثيرات الكلية		التأثيرات غير المباشرة		التأثيرات المباشرة		المتغير التابع	المتغير الوسيط	المتغير المستقل
		المعنوية	β	المعنوية	β	المعنوية	β	الأداء الوظيفي	الصراع بين الأسرة والعمل	العمل من المنزل
جزئية	٠,٦١	٠,٠٠١	٠,٢٩	٠,٠١٠	٠,١١	٠,٠٠١	٠,١٨	أداء المهام الوظيفية	الصراع بين الأسرة والعمل	لعمل من المنزل
جزئية	٠,٥٣	٠,٠٠١	٠,١٧	٠,٠٢١	٠,٠٠٨	٠,٠٠٢	٠,٠٠٩	الأداء السياقي	الصراع بين الأسرة والعمل	لعمل من المنزل
جزئية	٠,٤٩	٠,٠٠١	٠,١٨	٠,٠٠١	٠,٠٠٧	٠,٠٠٠	٠,١١	سلوك العمل غير المنتج	الصراع بين الأسرة والعمل	لعمل من المنزل

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج AMOS

ومن الجدول (١٧) يتضح ما يلي :

- وجود تأثير معنوي غير مباشر بين المتغير المستقل (العمل من المنزل) والمتغير التابع (أداء المهام الوظيفية) ، وذلك بتوسيط الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا، وبلغ قيمة التأثير غير المباشر (٠,١١)، كما بلغت قيمة التأثيرات الكلية (٠,٢٩).
 - وجود تأثير معنوي غير مباشر بين المتغير المستقل (العمل من المنزل) والمتغير التابع (الأداء السياقي) ، وذلك بتوسيط الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا، وبلغ قيمة التأثير غير المباشر (٠,٠٨)، كما بلغت قيمة التأثيرات الكلية (٠,١٧).
 - وجود تأثير معنوي غير مباشر بين المتغير المستقل (العمل من المنزل) والمتغير التابع (سلوك العمل غير المنتج) ، وذلك بتوسيط الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا، وبلغ قيمة التأثير غير المباشر (٠,٠٧)، كما بلغت قيمة التأثيرات الكلية (٠,١٨).
- ويوضح الشكل رقم (٥) التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لتحليل الانحدار متعدد المستويات فيما يتعلق بتأثيرات العمل من المنزل على الأداء الوظيفي بتوسيط الصراع بين الأسرة والعمل، وذلك على النحو التالي :



الشكل رقم (٥) : التأثيرات المباشرة وغير المباشرة للعمل من المنزل على الأداء الوظيفي

وتشير النتائج السابقة إلى أن الصراع بين الأسرة والعمل تسهم بشكل معنوي في زيادة التأثير السلبي للعمل من المنزل على مستوى الأداء الوظيفي، وهذا يشير إلى أن الصراع بين الأسرة والعمل يقوم بدور الوساطة الجزئية بين المتغير المستقل والمتغير التابع (Hair et al.,2014)، وذلك يدعم صحة الفرضية الرابعة التي تنص على أن الصراع بين الأسرة والعمل تتوسط العلاقة بين العمل من المنزل خلال جائحة كورونا والأداء الوظيفي.



٥/٢/٧- الفرضية الخامسة : يُعدل الدعم الاجتماعي للمشرفين من علاقة الصراع بين الأسرة والعمل بالأداء الوظيفي.

وفقا للدراسات التي قام بها (Hayes, 2017) فإن المتغير المُعدل (Moderator Variable) هو أداة جيدة في اختبار العلاقة التفاعلية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، والذي يُقدم لنا إجابة عن: متي يسبب أو يؤثر المتغير المستقل بشكل كبير (أو ضعيف) في المتغير التابع، حيث أن المتغير التفاعلي يُعدل قوة أو اتجاه العلاقة السببية بين متغيرين، فهو أشبه بالمفتاح الذي يزيد أو يخفف من إضاءة المصباح، ولذلك فإن المتغير المُعدل هو أداة معقولة للإجابة على أسئلة مثل ما هي الظروف التي يحدث فيها المتغير المستقل تأثير بدرجة ما على المتغير التابع؟ (Zumbo & Wu, 2008)، ويوضح الجدول رقم (١٨) الدور المُعدل للدعم الاجتماعي للمشرفين في العلاقة بين الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا والأداء الوظيفي على النحو التالي:

الجدول (١٨)

الدور المُعدل للدعم الاجتماعي للمشرفين في العلاقة بين الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا والأداء الوظيفي

المتغير الوسيط × المتغير المُعدل	← المتغير التابع	B	حجم التأثير F ²	المعنوية
الصراع بين الأسرة والعمل × الدعم الاجتماعي للمشرفين	← أداء المهام الوظيفية	٠,١١-	٠,٠٠٤	٠,٠٠٠
الصراع بين الأسرة والعمل × الدعم الاجتماعي للمشرفين	← الأداء السياقي	٠,٠٩-	٠,٠٠٤	٠,٠١١
الصراع بين الأسرة والعمل × الدعم الاجتماعي للمشرفين	← سلوك العمل غير المنتج	٠,٠٧	٠,٠٠٦	٠,٠٠١

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج AMOS

وتشير النتائج الواردة في الجدول رقم (١٨) إلى ما يلي :

- يتضح أن التأثير التفاعلي لكل من الصراع بين الأسرة والعمل والدعم الاجتماعي للمشرفين على أداء المهام الوظيفية بلغ (-٠,١١) عند مستوى معنوية (٠,٠٠٠) ، مما يشير إلى أن الدعم الاجتماعي للمشرفين ساهم في تلطيف التأثير السلبي للصراع بين الأسرة والعمل على أداء المهام الوظيفية ، حيث انخفض التأثير من (-٠,٣٧) ، وذلك حال تأثير الصراع بين الأسرة والعمل بمفرده إلى (-٠,١١) وذلك حال تفاعل كل من الصراع بين الأسرة والعمل والدعم الاجتماعي للمشرفين.
- يتضح أن التأثير التفاعلي لكل من الصراع بين الأسرة والعمل والدعم الاجتماعي للمشرفين على الأداء السياقي بلغ (-٠,٠٩) عند مستوى معنوية (٠,٠١١) ، مما يشير إلى أن

الدعم الاجتماعي للمشرفين ساهم في تلطيف التأثير السلبي للصراع بين الأسرة والعمل على الأداء السياقي، حيث انخفض التأثير من (-٠,٢٧) ، وذلك حال تأثير الصراع بين الأسرة والعمل بمفرده إلى (-٠,٠٩) وذلك حال تفاعل كل من الصراع بين الأسرة والعمل والدعم الاجتماعي للمشرفين.

- يتضح أن التأثير التفاعلي لكل من الصراع بين الأسرة والعمل والدعم الاجتماعي للمشرفين على سلوك العمل غير المنتج بلغ (٠,٠٧) عند مستوى معنوية (٠,٠٠١)، مما يشير إلى أن الدعم الاجتماعي للمشرفين ساهم في تلطيف التأثير السلبي للصراع بين الأسرة والعمل على الأداء الوظيفي، حيث انخفض التأثير من (-٠,٣٩) ، وذلك حال تأثير الصراع بين الأسرة والعمل بمفرده إلى (٠,٠٧) وذلك حال تفاعل كل من الصراع بين الأسرة والعمل والدعم الاجتماعي للمشرفين.

وهذا يؤكد قبول الفرضية الخامسة والتي تنص على أن الدعم الاجتماعي للمشرفين يُعدل من تأثير الصراع بين الأسرة والعمل على الأداء الوظيفي، حيث اتضح أن الدعم الاجتماعي للمشرفين يُعدل من العلاقة بين كلا من أداء المهام الوظيفية، والأداء السياقي وسلوك العمل غير المنتج من ناحية والصراع بين الأسرة والعمل من ناحية أخرى.

[٨] مناقشة النتائج :

استهدف هذا البحث التعرف على العلاقة بين العمل من المنزل أثناء جائحة كورونا والأداء الوظيفي، وتأثير الوساطة من جانب الصراع بين الأسرة والعمل، تحت تأثير مُعدّل من الدعم الاجتماعي للمشرفين، وأسفر التحليل الإحصائي للبحث عن مجموعة من النتائج، والتي يمكن مناقشتها على النحو التالي :

١/٨ - أثر العمل من المنزل على الأداء الوظيفي

تنص الفرضية الأولى على : يؤثر العمل من المنزل خلال جائحة كورونا تأثيراً معنوياً على الأداء الوظيفي، حيث كان من المتوقع انخفاض الأداء الوظيفي في ظل الظروف الاضطرارية والسريعة التي جلبها العمل من المنزل خلال جائحة كورونا، وفي ظل بنية تحتية تكنولوجية ضعيفة في المنزل، وأفراد في الغالب غير مؤهلين، وعدم استقلالية الموظفين فيما يتعلق بجدولة الأعمال، أو اتخاذ القرارات واختيار أساليب العمل، وخاصة أن العمل عن بعد في الشركات التابعة للشركة القابضة للسياحة والفنادق كان أغلبه قائم على الأعمال الإدارية، وكذلك اعتماد تلك الوظائف أحياناً على التواصل مع أفراد من خارج المنظمة وهم المتعاملين مع تلك الجهات.

وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي صحة الفرضية الأولى جزئياً؛ حيث أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لا تؤثر معنوياً في أداء المهام الوظيفية ، والأداء السياقي، وسلوك العمل



غير المنتج، وأن المرونة الوظيفية تؤثر معنويًا فقط في أداء المهام الوظيفية، ولا تؤثر في الأداء السياقي أو سلوك العمل غير المنتج، وفي المقابل استمر تأثير تفاعلات الوظيفة خارج المنظمة في أداء المهام الوظيفية، والأداء السياقي، وسلوك العمل غير المنتج، وقد يكون ذلك بسبب صعوبة التفاعل مع الآخرين عبر وسائل التواصل الإلكترونية والتي غالبًا ما يفقد فيها الموظف إلى استخدام مهارات لغة الجسد في التواصل.

وقد يكون تفسير تلك النتائج غير المطابقة تمامًا لتوقعات البحث هو أنه في بداية الجائحة، ربما انخفض أداء عمل الموظفين، مقارنة بما كان عليه قبل جائحة كورونا، ولكن من المرجح أن الناس مع مرور الوقت استخدموا أساليب التأقلم للتعامل مع الجائحة، وأصبحوا أكثر اعتيادًا على إجراءات منع انتشار فيروس كورونا؛ (Luchetti et al., 2020; Sharma & Kar, 2019)، ولذلك، بدأ الناس في التعامل مع جائحة كورونا والاعتياد على الإجراءات الوقائية التي فرضتها الحكومة، علاوة على ذلك، وخلال الموجة الأولى، قررت الحكومة المصرية تخفيف الإجراءات الوقائية بالتدرج؛ وبالتالي انخفض تأثير العمل عن بُعد على أداء المهام المطلوبة والأداء السياقي وسلوك العمل غير المنتج.

وتتفق تلك النتائج جزئيًا مع نتائج دراسة (Monteiro et al., 2019)، التي أظهرت أنه لا يوجد أثر للعمل عن بُعد على أداء المهام الوظيفية والأداء السياقي، كما تتفق مع دراسة (Arslan et al., 2020; Talae et al., 2022) والتي توصلت إلى أن جائحة كورونا من الممكن أن تؤدي إلى زيادة التوتر والقلق والإرهاق والخوف والإحباط بين الموظفين وبالتالي زيادة في سلوك العمل غير المنتج، وفي المقابل تتعارض تلك النتائج مع النتائج التي توصل إليها (Athanasiadou & Theriou, 2021; Kumar et al., 2021)، والتي تُعتبر أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات هي الركيزة الأساسية للعمل عن بُعد من المنزل، كما تتعارض مع دراسة (Golden & Gajendran, 2019) والتي أظهرت أن نجاح تجربة العمل عن بُعد تعتمد على طبيعة المهام التي يتم إجراؤها، وأن العمل عن بُعد هو أفضل عند استقلالية المهام، وخاصة استقلالية جدولة المهام وأساليب العمل (Shipman et al., 2021).

٢/٨ - تأثير العمل من المنزل خلال جائحة كورونا على الصراع بين الأسرة والعمل

تنص الفرضية الثانية على: يؤثر العمل من المنزل خلال جائحة كورونا تأثيرًا معنويًا على الصراع بين الأسرة والعمل، حيث كان من المتوقع زيادة الضغوط التي يتعرض لها الموظف عند العمل من المنزل، وكان من المرجح أن يواجه الموظف عددًا أكبر من المطالب والتوقعات والضغوط نظرًا لإمكانية الوصول إليه وقربه من أفراد الأسرة (Kylili et al., 2021)، وعندما يكون هناك المزيد من الوقت الذي يقضيه في دور الأسرة، فقد يؤدي ذلك إلى تقليل الوقت الذي

يقضيه في دور العمل (Hafermalz & Riemer, 2016)؛ مما يساعد على زيادة الضغوط التي يتعرض لها الموظف.

وأظهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة معنوية للعمل من المنزل خلال جائحة كورونا على الصراع بين الأسرة والعمل، حيث يوجد تأثير عكسي سالب للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والمرونة الوظيفية على الصراع بين الأسرة والعمل، ووجود تأثير طردى موجب لتفاعلات الوظيفية خارج المنظمة على الصراع بين الأسرة والعمل، وهو ما يتماشى مع البحوث السابقة التي أظهرت أنه كلما زاد عدد الساعات التي يتم قضائها في المنزل، زاد عدد الموظفين الذين عانوا من صراع بين الأسرة والعمل (Zhang et al., 2020)، وعلاوة على ذلك، عندما يكون لدى الموظفين المزيد من الأعباء المتعلقة بالأولاد خلال الجائحة يكون هناك مزيد من الصراع بين الأسرة والعمل، وكان هذا أيضًا يتماشى مع البحث السابق الذي أظهر أن الموظفين ذوي العائلات الكبيرة يميلون إلى تخصيص المزيد من الوقت والجهد لعائلاتهم وأقل لوظائفهم (Kurowska, 2020).

وعلاوة على ذلك، أظهرت النتائج أيضًا أنه عندما عمل الموظف من المنزل خلال جائحة كورونا، لم يرتفع الصراع بين الأسرة والعمل بدرجة كبيرة حيث كان التأثير متوسط، ولم يكن هذا متوافقًا مع توقعات البحوث السابقة؛ حيث من المتوقع أن الموظفون سيبلغون عن معدلات عالية من الصراع بين الأسرة والعمل (Luchetti et al., 2020)، وقد يكون التفسير لذلك هو أنه قبل جائحة كورونا، كان العمل من المنزل قد سُمح بالفعل لبعض الموظفين بإدارة احتياجات أسرهم بفعالية (Golden et al., 2006; Zhang et al., 2020)، لذلك، لا يزال بإمكان الموظفين إدارة احتياجات أسرهم واحتياجات العمل بشكل فعال، وذلك على الرغم من عدم استعداد المؤسسات الحكومية لبيئة العمل الافتراضية الجديدة عبر الإنترنت (Kylili et al., 2021).

بالإضافة إلى ذلك، شارك معظم الموظفين الذين عملوا من المنزل خلال جائحة كورونا هذه التجربة مع زملائهم لأن زملائهم عملوا أيضًا من المنزل، وأظهرت البحوث السابقة، في أوقات التوتر المشترك، أنه من الطبيعي أن يشعر الموظفون بالحاجة إلى التواصل مع بعضهم البعض لأن التفاعلات الاجتماعية تقلل من هذا التوتر (Altena et al., 2020)، لذلك، قد تكون الخبرة المشتركة للعمل من المنزل والتباعد الاجتماعي كان بمثابة عاملاً وقائيًا للصراع بين الأسرة والعمل (Saltzman et al., 2020)، ولذلك، لا يشعر الموظفون الذين يعملون من المنزل بدرجات عالية من الصراع بين الأسرة والعمل لأن لديهم تفاعلات اجتماعية متكررة مع زملائهم الذين يعملون أيضًا من المنزل.



٣/٨- أثر الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا على الأداء الوظيفي

تنص الفرضية الثالثة على : يؤدي الصراع بين الأسرة والعمل إلى انخفاض الأداء الوظيفي للعاملين خلال جائحة كورونا، حيث كان من المتوقع أن يؤثر الصراع بين الأسرة والعمل بطريقة سلبية على الأداء الوظيفي (Hafermalz & Riemer , 2016)، وبالتالي، عندما يواجه الموظفون صراعا بين الأسرة والعمل، فقد يؤدي ذلك إلى انخفاض أداء العاملين (Hafermalz & Riemer ,2016).

وأظهرت النتائج أنه خلال جائحة كورونا، عندما أبلغ الموظفون عن مزيد من الصراع بين الأسرة والعمل ، فقد أبلغوا أيضًا عن انخفاض أداء المهام الوظيفية والأداء السياقي، وارتفاع سلوك العمل غير المنتج، بالإضافة إلى ذلك، خلال جائحة كورونا، كان من المتوقع أن تكون الحدود بين الأسرة والعمل غامضة، وأظهر البحث السابق أن عدم وجود حدود بين متطلبات الأسرة ومتطلبات العمل أدى إلى مزيد من الصراع بين الأسرة والعمل (Abdel Hadi et al., 2021; Kurowska, 2020; Zhang et al., 2020)، وكانت النتائج متوافقة مع البحوث السابقة التي أظهرت أن الصراع بين الأسرة والعمل كان مرتبطًا بأداء سياقي أقل ومزيد من غياب الموظفين، وهو مؤشر على سلوك العمل غير المنتج (Amstad et al., 2011; Odle-Dusseau et al., 2012)، ونظرًا لإمكانية وصول الموظفين وقربهم من أفراد الأسرة خلال جائحة كورونا، لم يكونوا قادرين على بذل جهد كافٍ في عملهم (Abdel Hadi et al., 2021; Koopmans et al., 2011)، لذلك، يمكن النظر إلى الصراع الكبير بين الأسرة والعمل على أنه خطر في مكان العمل ويؤثر سلبًا على أداء الموظفين خلال جائحة كورونا (Kurowska, 2020).

ومن ناحية أخرى فإنه خلال جائحة كورونا، أمضت بعض العائلات وقتًا استثنائيًا طويلًا معًا في المنزل، وفي بعض الحالات، اضطر الآباء إلى تعليم أطفالهم داخل المنزل (Behar-Zusman et al., 2020) ؛ ولقد وُجد هذا الكثير من الاحتمالات لإحداث صراعات داخل تلك العائلات؛ لأن ساعات طويلة تم قضاؤها معًا في مساحة محدودة أثناء مواجهة ضغوط جائحة كورونا (Abdel Hadi et al., 2021)، بالإضافة إلى ذلك، أظهرت البحوث السابقة أن الموظفين ذوي العائلات الكبيرة يميلون إلى تخصيص المزيد من الوقت والجهد لأسرهم وأقل لوظائفهم (Jackson and Fransman, 2018) ؛ لذلك، من المتوقع أن الموظفين ذوي العائلات الكبيرة و/ أو الأطفال سيواجهون المزيد من الصراع بين الأسرة والعمل والقليل من الأداء.

٤/٨- العلاقة بين العمل من المنزل والأداء الوظيفي بوساطة الصراع بين الأسرة والعمل

تنص الفرضية الرابعة على : يتوسط الصراع بين الأسرة والعمل العلاقة بين العمل من المنزل خلال جائحة كورونا والأداء الوظيفي لدى العاملين بالشركات التابعة للشركة القابضة

للسياحة والفنادق ، حيث كان من المتوقع أن الصراع بين الأسرة والعمل سوف يسهم بشكل معنوي في زيادة التأثير السلبي للعمل من المنزل على مستوى الأداء الوظيفي، وهذا يشير إلى أن الصراع بين الأسرة والعمل يقوم بدور الوساطة الجزئية بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

وقد توصلت النتائج إلى قبول الفرضية الرابعة ووجود ارتفاع في التأثير السلبي للعمل من المنزل خلال جائحة كورونا على الأداء الوظيفي بتوسيط الصراع بين الأسرة والعمل، الأمر الذي يعني أنه كلما زاد الصراع بين الأسرة والعمل انخفض الأداء الوظيفي للعاملين في الشركات التابعة للشركة القابضة للسياحة والفنادق من المنزل؛ حيث اتضح وجود تأثير معنوي غير مباشر بين العمل من المنزل خلال جائحة كورونا والأداء الوظيفي (أداء المهام الوظيفية، الأداء السياقي، وسلوك العمل غير المنتج) وذلك بتوسيط الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا.

وتتعارض تلك النتائج من نتائج البحوث السابقة والتي توصلت إلى أن العمل من المنزل يساعد على مزيد من المرونة في أداء المهام، وبالتالي مزيد من التوازن بين الأسرة والعمل، مما يؤدي في النهاية إلى نتائج إيجابية في الأداء الوظيفي (Van der Lippe & Lippenyi, 2020) ، كما يتعارض مع النتائج التي توصل لها (Sarbu, 2018)، بأن العمل من المنزل قد يرتبط بشكل إيجابي أيضاً بالصراع بين الأسرة والعمل؛ لأن العمل من المنزل قد يمنح الموظفين فرصاً لتغيير جدول أعمالهم وإدارة احتياجات أسرهم بفعالية، والذي بدوره ينعكس على أداؤهم الوظيفي، وفي المقابل تتفق تلك النتائج مع بعض البحوث الأخرى والتي توصلت إلى أن الحدود بين العمل والأسرة أثناء الجائحة كانت غير واضحة (Kylili et al., 2021)، وكان من المرجح أن تتدخل الأسرة في العمل مما يؤدي إلى مزيد من الصراع، والذي بدوره انعكس بطريقة سلبية على أداء العاملين (Gálvez et al., 2020)، علاوة على أن العديد من العاملين في القطاعات المختلفة اضطر إلى قضاء وقت أطول مع أفراد الأسرة في مساحة مادية محدودة (Behar-Zusman et al., 2020)، كما أن الموظفون ذو الأسر الكبيرة قد خصصوا وقتاً وجهداً أكبر لعائلاتهم وأقل لوظائفهم، وواجه هؤلاء الموظفون مطالب كبيرة من أفراد عائلاتهم، (Abdel Hadi et al., 2021)، والذي أدى لمزيد من الصراع بين الأسرة والعمل وانخفاض في الأداء الوظيفي.

٥/٨ - الدور المعدل للدعم الاجتماعي للمشرفين

تنص الفرضية الخامسة على : يُعدّل الدعم الاجتماعي للمشرفين من علاقة الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا بالأداء الوظيفي، وهذا يشير إلى أن تأثيرات الصراع بين الأسرة والعمل على أداء العاملين خلال جائحة كورونا أقوى بالنسبة للموظفين ذوي الدعم



الاجتماعى المنخفض في العمل، وقد توصلت النتائج إلى قبول الفرضية الخامسة؛ حيث إن الدور الاجتماعى للمشرفين ساهم في تقليل التأثير السلبى للصراع بين الأسرة والعمل على الأداء الوظيفى للعاملين في الشركات التابعة للشركة القابضة للسياحة والفنادق ، الأمر الذى يعنى أنه كلما زاد نشاط تكرار الاتصال بالعاملين من جانب المشرفين أثناء جائحة كورونا ، والاهتمام والتعاطف بهم، والانفتاح على آراءهم، والاستماع لمخاوفهم انخفض تأثير الصراع بين الأسرة والعمل على الأداء الوظيفى للعاملين.

ويمكن تفسير تلك النتائج، بأن الدعم الاجتماعى للمشرفين في بيئة العمل يجلب موارد وظيفية محددة، مثل التحفيز الذاتى والطاقة والعاطفة للعاملين، كما أن العاملين المدعومين اجتماعيا من جانب المشرفين قد يشعرون بأنهم مدينون لمنظمتهم لإتاحة الفرصة لهم لإنجاز مهامهم الوظيفية عن بُعد ويصبح العاملون على استعداد لتقديم مساهمة أكبر في الديناميكيات التنظيمية للتعويض عن مثل هذا الامتياز (Gajendran et al., 2014)، والذى بدوره يُغذى الشعور بالالتزام تجاه المنظمة، ويرتبط ارتباطاً وثيقاً بالأداء الوظيفى (Giovanis, 2019)، ومثل هذا التصور يحفز من الفائدة التنظيمية المتصورة المستمدة من الدعم الاجتماعى للمشرفين، ويصبح العاملون أكثر قدرة على استيعاب الآثار السلبية المحتملة للإجهاد والضغط الناجم عن زيادة التداخل بين التزامات العمل والحياة اليومية (Charalampous et al., 2019)، وتزيد تلك المشاعر الإيجابية من الدافع الوظيفى للعاملين (Ruiz-Frutos et al., 2020).

وكانت تلك النتائج تتماشى مع نتائج البحث السابق، والذى توصل إلى أنه عندما يواجه الموظفون المزيد من الصراع بين الأسرة والعمل ، فقد يؤدي ذلك إلى فقدان الموارد، وبالتالي، أداء عمل أقل، ومع ذلك، فإن الدعم الاجتماعى للمشرفين في العمل يقلل من فقدان الموارد لأن الدعم الاجتماعى للمشرفين في العمل هو بمثابة مورد تحفيزى للموظفين (Talukder et al., 2017; Clark et al., 2021)، لذلك، فإن الموظفين المدعومين اجتماعيا الذين أبلغوا عن المزيد من الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا لم يبلغوا عن انخفاض في المهام الوظيفية والأداء السياقى أو ارتفاع في سلوك العمل غير المنتج ، وفى المقابل، فإن الدعم الاجتماعى المنخفض للمشرفين في العمل لا يمكن أن يمنع انخفاض الأداء الوظيفى بسبب الصراع بين الأسرة والعمل للموظفين خلال جائحة كورونا (Clark et al., 2017).

وفي ضوء النتائج السابقة، فإن يمكن توضيح المساهمات النظرية والعملية للبحث على النحو التالي :

أ- المساهمات النظرية

- يقدم هذا البحث العديد من المساهمات النظرية، والتي يمكن توضيحها على النحو التالي :
- 1- التأسيس النظري لبعض المفاهيم العلمية الحديثة نسبياً، والتي لا يوجد كتابات عربية حولها مثل الصراع بين الأسرة والعمل خلال جائحة كورونا وعلاقاته بأداء العاملين، حيث يوجد ندرة في تناول هذه الموضوعات الإدارية على مستوى المكتبة العربية.
 - 2- يُساهم هذا البحث في الدراسة المتطورة حول علاقة العمل عن بُعد من المنزل والأداء الوظيفي من خلال توسيط الصرع بين الأسرة والعمل، ويحاول هذا البحث فحص المعرفة المختبئة من خلال تفاعل نتائج البحوث السابقة والنتائج التي تم التوصل إليها، ومن ثم تساهم في نظرية وممارسة إدارة المعرفة.
 - 3- من خلال التحقق من الدور المُعدّل للدعم الاجتماعي للمشرفين، يُقدم هذا البحث نظرة ثاقبة للظروف التي بموجبها يخلق المشرفين بيئة عمل مواتية عن بُعد ، في مثل هذه البيئة، يتوقع أن يكون إدراك الصراع بين الأسرة والعمل أقل، مما يؤدي إلى ردود فعل إيجابية من جانب الموظفين، بما في ذلك ارتفاع الأداء الوظيفي، وقد يرغب الباحثون مستقبلاً الاستمرار في استكشاف الدور المُعدّل للدعم الاجتماعي للمشرفين لتقديم المزيد من الأفكار حول الاستراتيجيات المصممة لتقليل الصراع بين الأسرة والعمل أثناء العمل عن بُعد.

ب- المساهمات العملية :

- أظهرت نتائج هذا البحث أن المزيد من الصراع بين الأسرة والعمل يؤدي إلى انخفاض المهام الوظيفية والأداء السياقي وارتفاع سلوك العمل غير المنتج، علاوة على ذلك، أوضحت النتائج أن الدعم الاجتماعي للمشرفين خفف من علاقة الصراع بين الأسرة والعمل وسلوك العمل غير المنتج، وفي ضوء هذه النتائج يمكن وضع مجموعة من التوصيات وآليات تنفيذها بالشكل الذي يخدم المنظمات، وذلك على النحو التالي :
- 1- ضرورة العمل على مساعدة الموظفين الذين يعملون من المنزل على تقليل درجة الصراع بين الأسرة والعمل ، ويمكن تنفيذ هذه التوصية من خلال وضع سياسات صديقة للأسرة في مكان العمل، وذلك من خلال اتباع الآليات التالية :
 - وجود جداول عمل أكثر مرونة بما يسمح للموظفين بإدارة احتياجاتهم العائلية بشكل فعال بالإضافة إلى تنفيذ مهام العمل.
 - السماح مستقبلاً لبعض الموظفين بالحصول على إجازة عندما يحتاج أطفالهم إلى التعليم في المنزل بسبب التدابير الوقائية.



- أن تقوم المنظمة بتخصيص مرشد (موظف لديه الخبرة الكافية)، ويكون دوره تدعيم رغبة الموظف في تحقيق التوازن بين العمل وأدوار الأسرة.
- يجب على المشرفين في المنظمات مشاركة الآراء والمقترحات مع الموظفين الذين يرغبون في تحقيق التوازن بين الأسرة والعمل.
- دعم الروابط الاجتماعية مع الآخرين من الزملاء والمشرفين؛ بما يساهم في تدعيم الانتماء الوظيفي وتقليل الصراع بين الأسرة والعمل .
- ٢- ضرورة العمل على تقليل الصراع بين الأسرة والعمل ؛ لمساعدة الموظفين على تحسين الأداء عن بُعد من المنزل، ويمكن تنفيذ هذه التوصية من خلال اتباع الآليات التالية :
 - التزام المنظمة بمساعدة الموظف على إنشاء مكتب منزلي منفصل، بما يساهم في تقليل احتمال إزعاج الموظفين من قبل أفراد الأسرة في المنزل.
 - إعداد برامج تحسين المهارات الاجتماعية لدى الموظفين عند العمل من المنزل؛ بما يساهم ذلك من تقليل مشاعر العزلة لديهم، ومساعدتهم على التكيف مع تلك التغييرات.
 - إعداد برامج الدعم الاجتماعي للموظفين؛ والذي يساهم في تدعيم فرص التفاعلات الاجتماعية بين الموظفين وزملائهم في أماكن أخرى في حالة العمل عن بُعد.
 - إعداد برامج تقليل مشاعر الإدراك الاجتماعي غير القادر على التكيف للأشخاص الذين يعيشون بمفردهم ؛ بما يقلل من الأفكار السلبية حول تقدير الذات وكيف يرانا الآخرون.
- ٣- ضرورة العمل على زيادة الدعم الاجتماعي ؛ بما يساهم في تعديل علاقة الصراع بين الأسرة والعمل وسلوك العمل غير المنتج، ويمكن تنفيذ هذه التوصية من خلال اتباع الآليات التالية :
 - تنمية الموارد الوظيفية للموظفين الذين يعملون عن بُعد، وخاصة الاستقلالية والدعم الاجتماعي من الزملاء والمشرفين وتنوع المهارات، وتغيير إجراءات العمل لتعزيز التغذية الراجعة.
 - زيادة درجة المشاركة في العمل بين الموظفين، وذلك من خلال التناوب الوظيفي والتدوير الوظيفي، بما يساهم في تحفيز الموظفين ويحفز عمليات التعلم والتطوير المهني.
 - تشجيع الاتصال غير الرسمي بين الموظفين عن بُعد، وتوفير فرص التعلم وإنشاء مجتمع افتراضي لاستضافة أنشطة الموظفين عبر الإنترنت.
 - تدعيم وتطوير برامج التعلم الرقمي الهادفة إلى ترقية مهارات الموظفين الإلكترونية؛ بما يؤدي إلى تقليل الصراع بين الأسرة والعمل .
 - بينما لا يمكن التنبؤ بوقت ومكان الجائحة التالية ، يتفق الباحثون على أن الأوبئة ستحدث في المستقبل (Moreno et al. , 2020)، ونتيجة لذلك ، من الضروري للمنظمات تطوير خطة للدعم الاجتماعي أثناء الجوائح.

[٩] محددات وقيود البحث

يجب أن تؤخذ بعض القيود في الاعتبار عند تفسير نتائج البحث الحالي :

١/٩- كانت الفترة الزمنية لملأ الاستبيانات في هذا البحث (٣٠) يوماً، وهي قصيرة نسبياً، ويمكن أن تكون الفترة الزمنية القصيرة قيوداً لأن بعض التأثيرات المتوقعة ربما احتاجت إلى فترة زمنية أطول لإظهار النتائج في النهاية، لذلك، لاختبار ما إذا كان العمل من المنزل خلال جائحة كورونا وما ترتب عليه قد أدى إلى مزيد من الصراع بين الأسرة والعمل ، كانت هناك حاجة إلى فترة زمنية أطول للاطمئنان على النتائج التي يتوصل إليها البحث.

٢/٩- تضمن هذا البحث قياس لأداء العاملين، والصراع بين الأسرة والعمل ، وقام المشاركون بملء الاستبيان مرة واحدة خلال جائحة كورونا، لذلك، يمكن أن يكون حجم العينة القليل قيوداً، وربما يكون المشاركون يعانون من صراع بين الأسرة والعمل قبل الجائحة؛ ونتيجة لذلك، كان من الأفضل التعرف على معدلات الصراع بين الأسرة والعمل قبل الجائحة.

٣/٩- تحد خصائص عينة الدراسة من قابلية تعميم النتائج على بقية المجتمع، فعلى سبيل المثال كان (٧٦٪) من المشاركين من الإناث، وبالتالي، فإن هذه الدراسة لم تُمثل تمثيلاً صادقا من الذكور، وسيكون وجود نفس عدد الذكور مثل الإناث أكثر تمثيلاً لبقية المجتمع، مثال آخر هو أن (٨١٪) من المشاركين عاشوا مع أشخاص آخرين خلال جائحة كورونا، ونتيجة لذلك، عاش فقط (١٩٪) بمفردهم في هذه العينة، ولذلك، لم تكن العينة عشوائية، وربما أصبحت النتائج أقل قابلية للتعميم على بقية مجتمع الدراسة، لذلك، قد يكون من الصعب على الباحثين في المستقبل تكرار هذه الدراسة لأنهم قد لا يتمكنون من الوصول إلى نفس المشاركين، وعند استخدام مشاركين آخرين في البحث المستقبلي، قد تختلف النتائج.

٤/٩- تستند النتائج إلى التصورات التي تم الإبلاغ عنها ذاتياً والتي تم جمعها عبر الإنترنت ، في المقام الأول من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، وقد تختلف تصورات مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي وأولئك الذين لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت عن الأفراد الذين ليس لديهم اتصال عبر الإنترنت أو وجود على وسائل التواصل الاجتماعي.

٥/٩- علاوة على ذلك ، قد تكون البيانات المبلغ عنها ذاتياً متحيزة بسبب الذاكرة الانتقائية (استدعاء بعض إجراءات المشرفين دون غيرها) ، والمبالغة (تجميل الأحداث)، لذلك ، قد تكون التصورات متحيزة وغير قابلة للتعميم.



[١٠] البحوث المستقبلية

بالنسبة للبحث المستقبلي، قد يكون من المثير للاهتمام ما يلي :

- ١/١٠ - التحقق عما إذا كان انخفاض الدعم الاجتماعي للمشرفين يؤثر في حدوث الصراع بين الأسرة والعمل وتأثير ذلك على الارتباط الوظيفي.
- ٣/١٠ - التحقق عما إذا كان الصراع بين الأسرة والعمل يعمل على زيادة الشعور بالوحدة لدى الموظفين والذي يؤثر بدوره على الأداء التنظيمي
- ٣/١٠ - التحقق عما إذا كان الضمير الحي يعمل على تعديل علاقة الصراع بين الأسرة والعمل وأداء العاملين.
- ٤/١٠ - التحقق عما إذا كان حجم الأسرة وتركيبها يؤثران في درجة الصراع بين الأسرة والعمل عند العمل من المنزل.

References :

- Abdel Hadi, S., Bakker, A. B., & Häusser, J. A. (2021). The role of leisure crafting for emotional exhaustion in telework during the COVID-19 pandemic. *Anxiety, Stress and Coping*, 34(5), 530-544.
- Altena, E., Baglioni, C., Espie, C. A., Ellis, J., Gavriloff, D., Holzinger, B., Schlarb, A., Frase, L., Jernelöv, S., & Riemann, D. (2020). Dealing with sleep problems during home confinement due to the COVID-19 outbreak: Practical recommendations from a task force of the European CBT-I Academy. *Journal of Sleep Research*, 29(4), 123-137.
- Amarneh, B.H.; Abu Al-Rub, R.F. & Abu Al-Rub, N.F. (2010). Co-workers' support and job performance among nurses in Jordanian hospitals. *Journal of Research in Nursing*, 15(5), 391–401
- Amstad, F. T., Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A., & Semmer, N. K. (2011). A meta-analysis of work– family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 151–169.
- Arkesteijn, M. H., Jansen, S., Kieft, B., Appel-Meulenbroek, R., Hoekstra, B. S., & Jongens-van der Schaaf, P. (2021). The influence of the physical home work environment on perceived productivity during the COVID-19 pandemic. *Proceedings of the 20th EuroFM Research Symposium 2021, European Facility Management Network*, 7-12. EuroFM. https://eurofm.org/wp-content/uploads/2021/06/Proceedings_EuroFM_Research_Symposium_2021.pdf
- Arslan, G., Yildirim, M., Tanhan, A., Buluş, M., & Allen, K. A. (2020). Coronavirus stress, optimism pessimism, psychological inflexibility, and psychological health: psychometric properties of the coronavirus stress measure. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 19(6), 2423–2439.
- Athanasiadou, C. & Theriou, G. (2021). Telework : Systematic literature review and future research agenda. *Heliyon*, 7(10), 153-165.
- Ayyagari, R., Grover, V. & Purvis, R., (2011). Technostress : technological antecedents and implications. *MIS quarterly* , 35(4), 831–858.
- Behar-Zusman, V., Chavez, J. V., & Gattamorta, K. (2020). Developing a Measure of the Impact of COVID-19 Social Distancing on Household Conflict and Cohesion. *Family Process*, 59(3), 1045– 1059.
- Branscum, P.; Haider, T.; Brown, D. & Sharma, M. (2016). Using emotional intelligence and social support to predict job performance of health educators. *American Journal of Health Education*, 47(5), 309–314.
- Brynjolfsson, E., Horton, J.J., Ozimek, A., Rock, D., Sharma, G. & TuYe, H.Y. (2020). COVID-19 and remote work: an early look at US data, Technical Report, National Bureau of Economic Research. https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2021/07/Remote-work-wanted_July.pdf



- Byrne, B. M. (2016). *Structural Equation Modelling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming* (3rd ed.). New York: Routledge.
- Chambel, M. J., Carvalho, V. S., Cesário, F., & Lopes, S. (2017). The work-to-life conflict mediation between job characteristics and well-being at work: Part-time vs full-time employees. *The Career Development International*, 22(2), 142-164.
- Chong, S., Huang, Y., & Chang, C. H. D. (2020). Supporting interdependent telework employees: A moderated mediation model linking daily COVID-19 task setbacks to next-day work withdrawal. *Journal of Applied Psychology*, 105(12), 1408–1422.
- Clark, M. A., Rudolph, C. W., Zhdanova, L., Michel, J. S., & Baltes, B. B. (2017). Organizational support factors and work–family outcomes: Exploring gender differences. *Journal of Family Issues*, 38(11), 1520–1545.
- Fisher, J., Languilaire, J.C., Lawthom, R., Nieuwenhuis, R., Petts, R.J., Runswick-Cole, K. & Yerkes, M.A. (2020). Community, work, and family in times of covid-19. *Community, Work & Family* 23(3), 247–252.
- Foy Tommy, Rocky J. Dwyer, Roy Nafarrete, Mohamad Saleh Hammoud & Pat Rockett (2019). Managing job performance, social support and work-life conflict to reduce workplace stress. *International Journal of Productivity and Performance Management* , 68(12), 1-27.
- Gajendran Ravi , Harrison David A. & Kelly Delaney-Klinger (2014). Are Telecommuters Remotely Good Citizens? Unpacking Telecommuting's Effects on Performance Via I-Deals and Job Resources. *Personnel Psychology* 68(2), 1-41.
- Gálvez, A., Tirado, F., & Martínez, M. J. (2020). Work–life balance, organizations and social sustainability: Analyzing female telework in Spain. *Sustainability (Switzerland)*, 12(9), 1–21.
- Geurts, S. A. E., Taris, T. W., Kompier, M. A. J., Dijkers, J. S. E., Van Hooff, M. L. M., & Kinnunen, U.M. (2005). Work-home interaction from a work psychological perspective: Development and validation of a new questionnaire. *the SWING. An International Journal of Work, Health & Organisations*, 19(4), 319–339.
- Gigauri, I. (2020). Organizational support to HRM in times of the COVID-19 pandemic crisis. *European Journal of Marketing and Economics*, 3(3), 36–48.
- Giovanis, Eleftherios (2019). Do the flexible employment arrangements increase job satisfaction and employee loyalty? Evidence from Bayesian networks and instrumental variables. *International journal Computational Economics and Econometrics*, 9(1) ,84-115
- Golden, T. D., Veiga, J. F., & Simsek, Z. (2006). Telecommuting’s differential impact on work-family conflict: Is there no place like home? *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1340–1350.

- Golden, T.D. & Gajendran, R.S. (2019). Unpacking the role of a telecommuter's job in their performance: examining job complexity, problem solving, interdependence and social support. *Journal of Business and Psychology*, 34(1), 55-69.
- Gözükara, İ., & Çolakoğlu, N. (2016). The mediating effect of work family conflict on the relationship between job autonomy and job satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 29, 253-266.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76–88.
- Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2003). When work and family collide: Deciding between competing role demands. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 90(2), 291–303.
- Greenhaus, J.H. & Powell, G.N. (2006). When Work and Family Are Allies: A Theory of Work-Family Enrichment. *Academy of Management Review*, 31, 72-92.
- Hafermalz, E. & Riemer, K., (2016). The work of belonging through technology in remote work: A case study in tele-nursing , 24th European Conference on Information Systems (ECIS) , Istanbul, Turkey, 1-17
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition. Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey
- Hair, J.F., Jr, Sarstedt, M., Hopkins, L. & Kuppelwieser, V.G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) : an emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106-121.
- Holger Raúl Barriga Medina, Ronald Campoverde Aguirre, David Coello-Montecel , Paola Ochoa Pacheco, & Milton Ismael Paredes-Aguirre (2021). The influence of work–family conflict on burnout during the covid-19 pandemic: the effect of teleworking overload , *International Journal of Environmental Research and Public Health* (18), 1-22
- Howe, D.C.; Chauhan, R.S.; Soderberg, A.T. & Buckley, M.R. (2020). Paradigm shifts caused by the COVID-19 pandemic. *Organizational Dynamics*, 50(4), 1–9.
- Jackson, L. T. B., & Fransman, E. I. (2018). Flexi work, financial well-being, work–life balance and their effects on subjective experiences of productivity and job satisfaction of females in an institution of higher learning. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 21(1), 1–13.
- Kim, K. Y., Eisenberger, R., & Baik, K. (2016). Perceived organizational support and affective organizational commitment: Moderating influence of perceived organizational competence. *Journal of Organizational Behavior*, 37(4), 558–583.
- Kniffin, K. M., Narayanan, J., Anseel, F., Antonakis, J., Ashford, S. P., Bakker, A. B., Bamberger, P., Bapuji, H., Bhawe, D. P., Choi, V. K., Creary, S. J.,



- Demerouti, E., Flynn, F. J., Gelfand, M. J., Greer, L. L., Johns, G., Kesebir, S., Klein, P. G., Lee, S. Y. & Vugt, M. van. (2021). COVID-19 and the workplace: Implications, issues, and insights for future research and action. *American Psychologist*, 76(1), 63–77.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., de Vet Henrica, C. W., & van der Beek, A. J. (2011). Conceptual Frameworks of Individual Work Performance. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856–866.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Van Der Beek, A. J., & de Vet, H. C. W. (2012). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28.
- Koopmans, L., Bernaards, C.M., Hildebrandt, V.H., Van Buuren, S., Van der Beek, A.J. & De Vet, H.C. (2014). Improving the individual work performance questionnaire using rasch analysis. *Journal of applied measurement* 15(2), 160–175.
- Kumar, S., Sarkar, S. & Chahar, B. (2021). A systematic review of work-life integration and role of flexible work arrangements. *International Journal of Organizational Analysis*. 30(7),1-27.
- Kurniawan, D. T., Juariyah, L., Prohimi, A. H. A., & Salleh, M. S. (2021). Analysis of HR management and organizational support in maintaining employee well-being and performance when working from home during COVID-19. *KnE Social Sciences*, 5(8), 300–312.
- Kurowska, A. (2020). Gendered effects of home-based work on parents' capability to balance work with nonwork: Two countries with different models of division of labour compared. *Social Indicators Research*, 151(2),405–425.
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*, 43(6), 1854–1884.
- Kylili, A.; Afxentiou, N.; Georgiou, L.; Panteli, C.; Morsink-Georgalli, P.Z.; Panayidou, A. & Fokaidis, P.A. (2020). The role of remote working in smart cities: Lessons learnt from COVID-19 pandemic. *Energy Sources Part A Recovery Util. MDPI Journal*, 14, 1–16.
- Liao, C. (2017). Leadership in virtual teams: A multilevel perspective. *Human Resource Management Review*, 27(4), 648–659.
- Ling, S.M. & Bhatti, M.A. (2014). Work stress and job performance in Malaysia academic sector : Role of social support as moderator. *British Journal of Economics Management & Trade* 4(12),1986-1998
- Luchetti, M., Lee, J. H., Aschwanden, D., Sesker, A., Strickhouser, J. E., Terracciano, A., & Sutin, A. R. (2020). The trajectory of loneliness in response to COVID-19. *American Psychologist*, 75(7), 897–908.

- Monteiro, Natália P. , Straume, Odd Rune , Straume, Odd Rune & Valente, Marieta (2019). Does Remote Work Improve or Impair Firm Labour Productivity? Longitudinal Evidence from Portugal, CESifo Working Paper No. 7991. <https://ssrn.com/abstract=3507262> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3507262>
- Moreno, C., Wykes, T., Galderisi, S., Nordentoft, N., Crossley, N., & Jones, N. (2020). How mental health care should change as a consequence of the COVID-19 pandemic. *The Lancet Psychiatry*, 7, 813–824.
- Morgeson, F.P. & Humphrey, S.E. (2006). The work design questionnaire (WDQ): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, 91(6),13-21.
- Nasurdin, A.M.; Ling, T.C. & Khan, S.N. (2018). Linking social support, work engagement and job performance in nursing. *International Journal of Business and Society* 19(2),363-386
- Odle-Dusseau, H. N., Britt, T. W., & Greene-Shortridge, T. M. (2012). Organizational work–family resources as predictors of job performance and attitudes: The process of work–family conflict and enrichment. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(1), 28–40.
- Okubo, T. (2020). Spread of COVID-19 and telework: evidence from Japan. *Center for Economic Policy Research (CEPR)*, 32, 1-25.
- Pallant, J., (2010). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using the SPSS program*. 4th Edition, McGraw Hill, New York.
- Pretti, T.J., Etmanski, B. & Durston, A., (2020). Remote work-integrated learning experiences: Student perceptions. *International Journal of Work-Integrated Learning*, 21(4), 401–414.
- Rigotti, T., De Cuyper, N., & Sekiguchi, T. (2020). The Corona Crisis: What Can We Learn from Earlier Studies in Applied Psychology?. *Applied Psychology*, 69(3), 1–6.
- Ross, R.R.; Altmaier, E.M. & Russell, D.W. (1989). Job stress, social support, and burnout among counseling center staff. *Journal of Counseling Psychology*, 36(4), 464–470.
- Ruby A. Daniels, Leslie A. Miller, Michael Zia Mian & Stephanie Black (2021). One size does NOT fit all: Understanding differences in perceived organizational support during the COVID-19 pandemic. *Business and Society Review* 12(9),1-30
- Ruiz-Frutos, C., Ortega-Moreno, M., Allande-Cussó, R., Ayuso-Murillo, D., Domínguez-Salas, S., & Gómez-Salgado, J. (2020). Sense of coherence, engagement, and work environment as precursors of psychological distress among non-health workers during the COVID-19 pandemic in Spain. *Safety Science*, 133, 1-10.



- Saltzman, L. Y., Hansel, T. C., & Bordnick, P. S. (2020). Loneliness, isolation, and social support factors in post-COVID-19 mental health. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 12(S1), S55–S57.
- Santeusanio, D. J., Sokol, H., & Sloane, M. W. (2020). New employer obligations in the age of COVID-19: Safety policies, PPE and deep cleaning. Holland & Knight. <https://www.hklaw.com/en/insights/publications/2020/05/new-employer-obligations-in-the-age-of-covid19>
- Sarbu, M. (2018). The role of telecommuting for work-family conflict among German employees. *Research in Transportation Economics*, 70, 37–51.
- Scarr, S., Hernandez, M., Sharma, M., Ando, R. & Kelly, T. (2020). Sheltering in small places: what life indoors looks like in Tokyo's cramped homes. *International Journal of Organizational Analysis* , 34, 3-20
- Schall, Marie Antoinette (2019). *The Relationship Between Remote Work and Job Satisfaction: The Mediating Roles of Perceived Autonomy, Work-Family Conflict, and Telecommuting Intensity*. Master's Theses, San Jose State University.
- Sharma, A., & Kar, N. (2019). Posttraumatic Stress, Depression, and Coping Following the 2015 Nepal Earthquake: A Study on Adolescents. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 13(02), 236–242.
- Shipman, K., Burrell, D.N. & Huff Mac Pherson, A. (2021). An organizational analysis of how managers must understand the mental health impact of teleworking during COVID-19 on employees. *International Journal of Organizational Analysis*, 30(7),1-24
- Slavkovic Marko , Stefan Sretenovic & Marijana Bugaric (2021). Remote Working for Sustainability of Organization during the COVID-19 Pandemic: The Mediator-Moderator Role of Social Support. *Sustainability*, 14(1) , 70.
- Sulea, C., Virga, D., Maricutoiu, L. P., Schaufeli, W., Zaborila Dumitru, C., & Sava, F. A. (2012). Work engagement as mediator between job characteristics and positive and negative extra-role behaviors. *Career Development International*, 17(3), 188–207.
- Tabouli, Esmael.M.A. ,Habtoor Nasser Ahmed & Nashief, Mohammad S. (2016). (TESTING The validity of proposed model for measuring the organizational commitment to employees of banking institutions in Libyan : using confirmatory factor analysis). *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship (GBSE)* , 2(1) , 41–149.
- Talae, N., Varahram, M., Jamaati, H., Salimi, A., Attarchi, M., Kazempour dizaji, M., Sadr, M., Hassani, S., Farzanegan, B., Monjazebi, F., & Seyedmehdi, S. M. (2022). Stress and burnout in health care workers during COVID-19 pandemic: validation of a questionnaire. *Journal of Public Health*, 30(3), 531-536.

- Talukder, A. K. M., & Galang, M. C. (2021). Supervisor support for employee performance in Australia: mediating role of work-life balance, job, and life attitude. *Journal of Employment Counseling*, 58(1), 2–22.
- Talukder, A. K. M., Vickers, M., & Khan, A. (2018). Supervisor support and work–life balance impacts on job performance in the Australian financial sector. *Personnel Review*, 47(3), 727–744.
- Twenge, J.M., Spitzberg, B.H. & Campbell, W.K., (2019). Less in-person social interaction with peers among us adolescents in the 21st century and links to loneliness. *Journal of Social and Personal Relationships* 36, 1892–1913.
- Van der Lippe & T., Lippenyi, Z., (2020). Co-workers working from home and individual and team performance. *New Technology, Work and Employment* 35(1), 60–79.
- Van Duijn, M. A. ., Van Busschbach, J. T., & Snijders, T. A. . (1999). Multilevel analysis of personal networks as dependent variables. *Social Networks*, 21(2), 187–210.
- Zhang, S., Moeckel, R., Moreno, A. T., Shuai, B., & Gao, J. (2020). A work–life conflict perspective on telework. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 14, 51–68.
- Zito, M., Ingusci, E., Cortese, C. G., Giancaspro, M. L., Manuti, A., Molino, M., Signore, F., & Russo, V. (2021). Does the end justify the means? The role of organizational communication among work-from-home employees during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(8), 33-39.
- Zumbo, Bruno D. & Wu , Amery D. (2008). Understanding and Using Mediators and Moderators. *Social Indicators Research* 87(3):367-392