



مجلة البحوث المالية والتجارية  
المجلد (24) – العدد الأول – يناير 2023



الدور المعدل للانفصال النفسي في العلاقة بين سلوكيات المواطنة الإجبارية وصراع العمل/ الأسرة – الضغوط الوظيفية كوسيط بالتطبيق على أطقم التمريض في المستشفيات العامة بمحافظة بني سويف

**The moderator role of psychological detachment on the relation between compulsory citizenship behaviors and work/family conflict– job stress as a mediator: applying on nursing staff in public hospitals in Beni–Suef Governorate**

د/ مرفت حسين حسن

استاذ ادارة الاعمال المساعد- كلية التجارة جامعة بني سويف

8—11-2022	تاريخ الإرسال
15-12-2022	تاريخ القبول
رابط المجلة: <a href="https://jsst.journals.ekb.eg/">https://jsst.journals.ekb.eg/</a>	

### الملخص

استهدفت الدراسة اختبار الدور الوسيط للضغوط الوظيفية في العلاقة بين سلوكيات المواطنة الاجبارية وصراع العمل والاسرة وتأثير الانفصال النفسي كمتغير معدل لتلك العلاقة بالتطبيق على افراد أطقم التمريض في المستشفيات الحكومية بمحافظة بني سويف وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لإدخال وتحليل البيانات الأولية التي تم جمعها من خلال قائمة إستقصاء تم توزيعها على عينة البحث البالغة 384 مفردة وتم استرجاع 325 مفردة، بمعدل 84.4% من إجمالي حجم العينة، كما تم استخدام برنامج Amos v.23 لإختبار العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة وقد اوضحت النتائج أن هناك علاقة تائثر ايجابية ذات دلالة احصائية بين ممارسة سلوكيات المواطنة الاجبارية وادراك افراد اطقم التمريض لتزايد الضغوط الوظيفية عليهم وأثبتت النتائج ايضا ان هناك علاقة تائثر ايجابية مباشرة بين الضغوط الوظيفية وصراع العمل والاسرة كما اشارت النتائج الى وجود علاقة تائثر ايجابية مباشرة بين ممارسة سلوكيات المواطنة الاجبارية وبين تزايد صراع العمل والاسرة , وتبين ان الانفصال النفسي عن العمل في غير اوقات العمل يخفف من التائثر الايجابي القوي لممارسة سلوكيات المواطنة الاجبارية على صراع العمل والاسرة.

كلمات مفتاحية: سلوكيات المواطنة الإجبارية, الانفصال النفسي, الضغوط الوظيفية ,  
صراع العمل والاسرة, اطقم التمريض



### **Abstract**

The study aimed at test the mediating role of job stress on the relation between compulsory citizenship behaviors and work-family conflict, and test the modified role of Psychological Detachment on this relation applying on nursing members at Beni -Suef governmental hospitals. The SPSS statistical program was used to enter and analyze the primary data collected through a survey list and Amos v.23 program to test the direct and indirect relations between the variables. The research sample was 384 individuals, and 325 were retrieved, at a rate of 84.4% of the total sample size.

The results indicate that there is a positive significant relationship between compulsory citizenship behaviors and the awareness of the nursing staff members of the increase in job stress, and the results also proved that there is a positive and direct relation between job stress and work -family conflict, as the results indicated that there is a direct and positive relationship between compulsory citizenship behaviors and the increase in work -family conflict, and it was found that psychological detachment from work during non-working hours mitigates the strong positive effect of practicing Compulsory citizenship behaviors on work -family conflict.

**Kye words:** Compulsory citizenship, Psychological Detachment, Job stress, Work -family conflict, Nurse

## 1- مقدمة:

كثيراً ما يواجه الموظفون ضغوطاً اجتماعية أو إدارية قوية للإنخراط بشكل لا إرادي في أنشطة عمل غير رسمية، وغالباً ما يضطر الموظفون الاستجابة لمثل هذه الضغوط، على الرغم من حقيقة أنهم لن يتلقوا أي مكافأة رسمية أو تعويض عن مثل هذه الأنشطة، وهكذا فإن كلمة "طوعي" في الواقع لا تنطبق على تلك السلوكيات، وقد ظهر مصطلح "سلوكيات العمل الإجبارية والذي يصف تلك الأنشطة، ولا تزال ضغوط العمل تلاقى اهتمام الباحثين نظراً لما يرتبط بها من آثار سلبية على سلوك العاملين أو مواقفهم تجاه العمل أو حياتهم الشخصية والمهنية ويمثل الصراع بين العمل والأسرة أحد أنواع صراع الأدوار الذي يحدث نتيجة لضغوط الدور غير المتوافقة من متطلبات العمل والمجالات العائلية، ومدى التداخل بين كلاً من أدوار العمل وأدوار الأسرة.

ويمثل الانفصال النفسي عن العمل "القدرة على التوقف عن القيام بأي مهام تخص عمله أو التفكير فيه في أثناء أوقات الراحة، وهذا يعني أن المرء لا يعمل جسدياً ولا ينشغل عقلياً بالمسائل المتعلقة بالعمل أثناء ساعات ما بعد العمل، يُعتبر الانفصال النفسي عن العمل جزء مهم من عملية الاسترداد أو التعافي ليتمكن من نسيان خبرات العمل المجهدة التي تحدث في مكان العمل، وبالتالي يتمكن من الاستمتاع بحياته الاجتماعية، ويُعتبر الانفصال النفسي عن العمل استراتيجية ناجحة للتكيف مع ضغوط العمل، وبالتالي تقليل الآثار السلبية المتوقعة من التأثيرات السلبية لضغوط العمل على صراع العمل مع الأسرة.

## 2- مشكلة البحث:

نظراً لطبيعة العمل التي تمارسها الأطقم الطبية بشكل عام والتمريض بشكل خاص، فإنهم غالباً ما يضطرون إلى ممارسة بعض سلوكيات العمل التي تخرج عن نطاق متطلبات عملهم الرسمية، والتي تتجاوز نطاق العمل الطوعي لتصبح سلوكيات إجبارية لا يمكن رفضها، وتتسبب تلك السلوكيات في تأثيرات سلبية على مستوى العمل أو على المستوى الشخصي مثل تزايد الشعور بالضغوط الوظيفية لعملهم، وخاصةً أن الدراسات تشير إلى أن أطقم التمريض تتعرض لقدرة كبير من الضغوط الوظيفية والاجتماعية والذهنية نظراً لطبيعة عملهم التي تتعلق برعاية المرضى والمصابين، والعمل لساعات طويلة، ومواجهة مخاطر الأمراض المعدية وربما الموت ; Zhang, (Essa, 2021 et al., 2021; Talae, et al., 2020) ، وأوضحت دراسات عديدة ارتفاع مستوى الضغوط الوظيفية للأطباء والتمريض العاملين بالمستشفيات المصرية؛ مما يؤثر على



حياتهم الشخصية نفسيًا وسلوكيًا، ويؤثر أيضًا بشكل سلبي على أدائهم الوظيفي ورفاهيتهم النفسية (Kama, A., et al., 2015.; Hassan, et al., 2020; Easa, 2021.; Said, R. ) (M., & El-Shafei, D. A. 2021

وللتعرف على مدى وجود المشكلة وأبعادها قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية من خلال مقابلات متعمقة مع عينة ميسرة مكونة من (40) ممرض وممرضة في مستشفيات بني سويف المركزي والتأمين الصحي للحصول على بيانات استكشافية حول مدى إدراك العاملين لممارستهم لبعض السلوكيات داخل العمل قد تدخل في نطاق سلوكيات المواطنة الإجبارية، والتي تخرج عن نطاق متطلبات عملهم الرسمية، ومدى إدراكهم لنوع وحجم الضغوط الوظيفية التي يواجهونها، ومدى تأثير ذلك على شعورهم بالصراع بين عملهم وأسرهم، وهل يمكنهم تحقيق الانفصال عن عملهم في غير أوقات العمل، ومدى تأثير قدرتهم على الانفصال عن العمل على إدراكهم لضغوط العمل وإحساسهم بالصراع بين عملهم وأسرهم، وقد أظهرت نتائج الدراسة الاستطلاعية:

- أن 86% من أفراد العينة أقرروا بوجود ممارسات أو سلوكيات داخل العمل تدخل في إطار سلوكيات مواطنة الإجبارية مثل (الاستمرار في العمل لورديه إضافية أو العمل في قسم آخر أو البقاء في العمل في حالات الطوارئ، وتنفيذ مهام ربما تكون متعارضة، أو تنفيذ تلك المهام في فترة زمنية لا تتناسب مع الوقت الفعلي المطلوب لإنجازها).
- أن 89% من أفراد العينة يعانون من زيادة الأعباء الوظيفية الملقاة على عاتقهم وخاصة في السنوات الأخيرة، بالإضافة إلى وجود عجز في أطقم التمريض في المستشفيات؛ مما قد يؤدي إلى العمل أكثر من الساعات المقررة للوردية الواحدة، أو ربما العمل أكثر من وردية في اليوم الواحد؛ مما ينعكس سلبيًا على حياتهم الخاصة وبالتالي على أسرهم.
- 78% تقريبًا من أفراد العينة يدركون وجود تعارض أو صراع بين عملهم، وحياتهم الأسرية ناتج عن مسؤولياتهم الوظيفية والضغوط التي يتعرضون له داخل عملهم.
- 86% من عينة أفراد العينة لا يستطيعون الانفصال عن عملهم في غير أوقات العمل سواء بالتفكير في مشاكل العمل أو التزاماته أو بالدخول في أحاديث مع الزملاء حول مشاكل العمل.
- 89% من أفراد العينة يعملون ورديات أخرى في مستشفيات خاصة؛ مما يعرضهم للمزيد الضغوط والتوتر.
- 72% من أفراد العينة أقرروا بشعورهم بانخفاض الضغوط عليهم، وتحسن علاقاتهم مع أسرهم عند الابتعاد عن العمل أو في فترات الاجازات.

من خلال مراجعة الدراسات السابقة ونتائج الدراسة الاستطلاعية يمكن للباحثة أن تصيغ مشكلة البحث في الإجابة على التساؤلات التالية:

- (1) هل هناك سلوكيات مواطنة إجبارية تفرض على التمريض بالمستشفيات عينة الدراسة؟
- (2) هل يدرك أفراد أطقم التمريض لأنواع الضغوط الوظيفية الواقعة عليهم نتيجة لتلك السلوكيات الإجبارية؟
- (3) ما هو تأثير كلا من سلوكيات المواطنة الإجبارية والضغوط الوظيفية على إدراكهم للصراع بين عملهم وأسرهم؟
- (4) هل يساعد الانفصال النفسي على تخفيف تأثير الضغوط الوظيفية على الصراع بين عملهم وأسرهم؟

### 3- أهداف البحث:

يسعى البحث الحالي إلى تحقيق الأهداف التالية:

- (1) تحديد مدى إدراك العاملين بقطاع التمريض في المستشفيات عينة البحث إلى ممارسة سلوكيات مواطنة إجبارية داخل عملهم.
- (2) تحديد مدى إدراك العاملين بقطاع التمريض في المستشفيات عينة البحث إلى تعرضهم لأنواع من ضغوط العمل أثناء ممارسة عملهم.
- (3) دراسة طبيعة الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها أطقم التمريض في المستشفيات عينة الدراسة وتأثيرها السلبي على تزايد حدة الصراع بين العمل والأسرة لدى عينة الدراسة.
- (4) اختبار طبيعة العلاقة بين ممارسة سلوكيات المواطنة الإجبارية وضغوط العمل داخل المستشفيات عينة البحث.
- (5) تحليل وقياس دور الانفصال النفسي عن العمل في التخفيف من تأثير ضغوط العمل على الصراع بين العمل والأسرة لدى العاملين بقطاع التمريض في المستشفيات محل الدراسة.
- (6) اكتشاف العلاقات المتداخلة المباشرة وغير المباشرة بين سلوكيات المواطنة الإجبارية وضغوط العمل والصراع بين العمل والأسرة لأفراد عينة البحث.



#### 4-أهمية البحث:

يستمد هذا البحث أهميته على المستوى الأكاديمي والتطبيقي من خلال الاعتبارات التالية:

- (1) يُعتبر كلُّ سلوكيات المواطنة الإجبارية والانفصال النفسي من المفاهيم الحديثة نسبياً في الكتابات المهمة بالسلوك التنظيمي والموارد البشرية، والتي لم تلق الاهتمام الكافي في الدراسات العربية.
- (2) يُسهم البحث الحالي في اختبار العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين ممارسة سلوكيات المواطنة الإجبارية والضغوط الوظيفية وصراع العمل/ الأسرة ودور الانفصال النفسي في التخفيف من حدة تأثير الضغوط على صراع العمل الأسرة.
- (3) أهمية قطاع التطبيق حيث تقدم مستشفيات وزارة الصحة المصرية خدماتها إلى ملايين المصريين، ويُعتبر العاملين بقطاع التمريض من أهم عناصر الأداء؛ حيث يعتمد نجاح الخدمة الطبية على قطاع التمريض بنسبة (70%) من نجاح هذه الخدمة المهمة للأفراد حسب ما ذكرت نقابة التمريض 2019 ( أبو زيد، 2019).
- (4) تنامي أهمية الدور الذي يقوم به العاملون في القطاع الصحي بشكل عام وأطقم التمريض بشكل خاص، وتحديداً مع ظهور جائحة كورونا والعبء النفسي والمهني، والبدني الذي يقع على عاتق الأطقم الطبية.
- (5) وفقاً للعديد من الدراسات الأجنبية والعربية فإن القطاع الطبي وقطاع التمريض بشكل خاص من القطاعات التي تتعرض لمستويات مرتفعة من الضغوط الوظيفية (الصباغ 2020، عثمانة 2022، على مرزوق 2013؛ Kama, A., et al., 2015; Easa, 2021)، كما أشارت بعض الدراسات الأجنبية-لم تتمكن الباحثة من التوصل أي دراسة عربية تناولت سلوكيات المواطنة الإجبارية - إلى وجود سلوكيات مواطنة إجبارية منتشرة بين أفراد أطقم التمريض مثل دراسات كل من (Zhang, et al., 2019; Tziner, et al., 2015; Mo, Deng, et al., 2020; Unaldi Baydin, et al., 2020; Han, et al., 2015; Klein, et al., 2011; S. S., et al., 2015).
- (6) يقدم البحث عدة مقترحات قد تُسهم في الحد من السلوكيات الإجبارية التي تمارس داخل العمل، والتي تؤدي إلى زيادة حدة الضغوط المهني التي يعاني منها أطقم التمريض وتخفيف وطأة الصراع بين العمل الأسرة للعاملين في التمريض في المستشفيات عينة البحث.

#### 5- الاطار النظري:

1/5 سلوكيات المواطنة الإجبارية (Compulsory citizenship behaviors)

تُعتبر سلوكيات المواطنة التنظيمية (Organization Citizenship Behavior) (OCBs) من السلوكيات المطلوبة بقوة في العديد من بيئات الأعمال نظرًا لتأثيراتها الإيجابية المتوقعة على نواتج العمل (Bolino et al., 2010; Podsakoff, et al., 2000) إلا أن الاهتمام كان أقل نحو دراسة طبيعة سلوكيات المواطنة نفسها (Podsakoff, et al., 2000)، وقد أظهرت بعض الدراسات أن سلوكيات المواطنة التنظيمية قد تفقد طبيعتها التطوعية عندما يواجه الموظفون ضغوط إدارية أو اجتماعية لأداء تلك الممارسات الطوعية، فبعض المهام قد لا تدخل ضمن التوصيف الرسمي لوظائفهم، ويتم تنفيذها طوعًا منهم ومع الوقت تصبح تلك المهام متوقع تنفيذها بشكل مستمر حتى إذا لم يتقبل الموظفون تنفيذها طوعية ليصبح من غير المقبول أن يرفضوا تنفيذ تلك المهام أو غيرها، وتتوقع الشركات من موظفيها المشاركة في المزيد من سلوكيات المواطنة التنظيمية، لتصبح سلوكيات الأدوار الإضافية قاعدة في مكان العمل وتخلق إكراهًا على العمال لأداء تلك السلوكيات، ويشعرون بأنهم يتعرضون للضغط بشكل مباشر أو غير مباشر سواء كانت تلك الضغوط "داخلية"، والتي يمكن اشتقاقها من سمات وتفضيلات العمال الخاصة أو "ضغوط خارجية" تنجم عن عوامل تنظيمية مثل المشرف المباشر وزملاء العمل والثقافة التنظيمية، .... إلخ

(He, Wang, et al., 2018; Zhao, Peng, & Chen, 2014; Alkan, S.

E. & Turgut, T. 2015)

يُعتبر مفهوم سلوكيات العمل الإجبارية (Compulsory citizenship behaviors) من المفاهيم الجديدة نسبيًا والأدبيات حول هذا المفهوم محدودة وخاصة الأدبيات العربية، وقد تم تحليل سلوكيات المواطنة الإجبارية على المعلمين في المدارس الإسرائيلية (Vigoda-Gadot, 2007)، وعلى المرؤوسين والمشرفين في جنوب الصين (Zhao et al., 2014) وعلى الموظفين وزملاء العمل في شركة خدمات كبيرة في الصين (Zhao, et al., 2013)، وهناك مفاهيم مماثلة مثل ضغط المواطنة (Citizenship Pressure) الذي اختبره (Bolino, et al., 2010)، بين الموظفين المتفرغين في جامعتين بالولايات المتحدة (Alkan, 2015).

S. E., & Turgut, T. 2015)

قدم (Vigoda-Gadot, 2006) مفهوم "سلوكيات المواطنة الإجبارية" (CCBs) (Compulsory Citizenship Behavior) ليعبر عن سلوكيات لها نفس طبيعة سلوكيات المواطنة، إلا أنها لا تستند إلى روح المبادرة الحقيقية للفرد وإرادته الحرة، واعتبرها تمثل انعكاس



سلبى لسلوكيات المواطنة التنظيمية، غالبًا ما تنشأ سلوكيات المواطنة الإجبارية عندما يوزع المديرون أو زملاء العمل في موقع السلطة الواجبات على الموظفين خارج نطاق التوصيف الوظيفي، ومع ذلك فمن المتوقع أن يكون عرض أو ممارسة تلك السلوكيات الإيجابية أمرًا أساسيًا، وطرح (Vigoda-Gadot, 2006, 2007) تساؤلين هامين لتوضيح مفهوم السلوكيات المواطنة التنظيمية؛ وهما: السؤال الأول ماذا يحدث عندما يتم الاختراق بشكل متعمد للحرية أو الإرادة الطوعية للموظفين بواسطة المديرين أو أي أطراف أخرى ذات قوة؟، والسؤال الثاني ما هو الحد الفاصل بين اختيار الأفراد لعمل شيء ما برغبتهم أو ما يشعرون أنه يجب أن يؤدي بغير رغبتهم؟، وقد سلط الباحث الضوء على أن الموظفين يمكن أن يواجهوا ضغوطًا اجتماعية أو إدارية قوية لإظهار سلوكيات زائده عن الدور تظهر تلك الضغوط الخارجية من الزملاء أو المدير تتحول تلك السلوكيات من كونها سلوكيات طوعية إلى سلوكيات إجبارية تتم بغير رغبتهم.

وُصفت سلوكيات المواطنة الإجبارية بأنها "مساهمة الأفراد في أنشطة زائدة عن الدور ضد رغبتهم وأن تركيز تلك السلوكيات على أن الفرد قد يجبر على المشاركة في مهام غير رسمية خارج المسئوليات الرسمية لوظيفته" (Vigoda-Gadot, 2006)، وقدمها (Bolino, et al., 2010) بأنها ضغط للمواطنة (Citizenship pressure) وتمثل "طلب عمل محدد يشعر فيه الموظف بالضغط لأداء سلوكيات مواطنة تنظيمية"، بهذه الطريقة فإن ضغط المواطنة يوحي بأن الشعور بالضغط يمكن أن ينبع من قوى داخلية أو خارجية (مثل عادات المجموعة، إدراك الدور، الرغبة في التقدم).

وعند محاولة وضع صيغة مفاهيمية لسلوكيات المواطنة الإجبارية CCB، يمكن أن نكتشف أنها تهتم بالضغوط الخارجية مثل الإشراف التعسفي، وضغوط السوق، وضغوط الزملاء، والضغط الاجتماعي أو الإداري،..... إلخ، وتشير بعض الدراسات أن الموظفين قد ينخرطون في تلك السلوكيات التي يمكن أن توصف بأنها سلوكيات مواطنة إجبارية OCBs لأنهم قلقون بشأن فقدان وظائفهم بسبب الظروف الاقتصادية السيئة أو تسريح العمال أو غير ذلك، وإن الانخراط في تلك السلوكيات التي تشبه سلوكيات المواطنة قد يوفر طريقة للعمال للتميز عن زملائهم، وعلى سبيل المثال يرى (Salamon and Deutsch, 2006) أن الموظفين ينخرطون في سلوكيات المواطنة إلزامية أو إجبارية لأسباب عديدة منها إثبات أنهم موظفين استثنائيين يستحقون الاحتفاظ بهم (Bolino, et al., 2013)، وأشار (Vigoda-Gadot, 2006) أن سلوكيات المواطنة الإجبارية تمثل نوع من الضغوط المعوقة باعتبارها نوع من ضغوط المواطنة وسلوكيات الدور الزائد التي تمارس بشكل أقل طواعية ولكنها لاتزال تعبر عن جهود زائده في العمل، وغالبًا ما تكون مثل

تلك السلوكيات شائعة في العمل ولأنها تُمثل ضغوط غير تقليدية فإن تأثيراتها من المتوقع أن تكون سلبية وضارة برفاهية الموظفين وربما ذات تأثير سلبي على تقدم المنظمة ككل ( Zhao )  
.et al., 2013

وقد ظهرت بعض الدراسات التي تناولت الآثار السلبية المتوقعة لسلوكيات المواطنة الإجبارية، خاصة آثارها الضارة على مواقف وسلوكيات العمل (Vigoda- Gadot, 2007)، مثل دراسة (He, et al., 2019) التي أظهرت التأثير الإيجابي لسلوكيات المواطنة الإجبارية على سلوكيات المضادة للإنتاجية، ودراسة (Shaheen, et al., 2019) التي أشارت إلى العلاقة الإيجابية بين سلوكيات المواطنة الإجبارية والانسحاب النفسي، ومستويات أقل من أداء الدور (Vigoda-Gadot, 2007)، بالإضافة إلى التأثير الإيجابي لسلوكيات المواطنة الإجبارية على والصمت التنظيمي والاجهاد العاطفي (He, P., Wang et al., 2018; He, Pang., et al., 2019)، والتأثير الإيجابي لسلوكيات المواطنة الإجبارية على الاحتراق التنظيمي (Hayat, Z., et al., 2019)، ولكن نظراً لتزايد الاهتمام بدراسة طبيعة تلك السلوكيات وتأثيراتها المباشرة وغير مباشرة، فإن هناك دعوات لمزيد من البحث في CCB من أجل فهم أفضل لنتائج تلك السلوكيات سواء الإيجابية أو السلبية التي لا يزال يعتبرها البعض أنها تُمثل سلوكيات مواطنة تنظيمية (Ahmadian, et al., 2017).

## 2/5: ضغوط العمل (Work Stress)

ضغوط العمل من الموضوعات التي كانت ولا تزال تلق حيزاً كبيراً من اهتمام الباحثين والممارسين في مجال السلوك التنظيمي نظراً لتأثيراتها المباشرة وغير المباشرة على سلوكيات العاملين داخل وخارج المنظمات؛ حيث تؤثر على قدرة الفرد على أداء واجباته الوظيفية، وعلى علاقته مع الآخرين بالإضافة إلى سلامته وصحته (Klein, 2011)، وتأثيرها السلبي على من الالتزام التنظيمي وتوازن العمل/ الأسرة (الصباغ, 2020)، بالإضافة إلى تأثيرها السلبي على مستوى رفاهية الموظفين (Easa, N., 2020)

وعُرفت ضغوط العمل على أنها "تأثير العوامل النفسية، والعوامل الجسدية والاجتماعية التي يواجه الفرد صعوبة في تجاوزها في مكان العمل وتتضمن ردود فعل الفرد والتفاعلات مع التهديد الأخلاقي والعاطفي والجسدي والعوامل والاختلافات الشخصية أو السلوكيات النفسية في مكان العمل، والتي قد تكون بسبب عدم التوازن بين متطلبات مكان العمل وقدرات الفرد، وعدم



التأكد المرتبط بمكان العمل وزيادة الصراعات والمسؤوليات (Gharib, A. & Ghouse, 2016), وعرف (Hassan, et al., 2020) ضغوط العمل بأنها "اضطراب نفسي وسلوكي قد يتعرض له العاملون بشكل مستمر بسبب المهام المتزايدة في وظائفهم، والتي تفوق قدراتهم وإمكاناتهم".

قدم (Behjati., et al., 2013) تعريف للضغوط الوظيفية بأنها: "حالة نفسية ناتجة عن اختلال التوازن بين متطلبات العمل، وقدرة الفرد على مواجهة تلك المتطلبات"، وأشار (Essa, 2021) إلى الضغوط باعتبارها "استجابات جسدية وعاطفية ضاره تحدث عندما لا تتطابق متطلبات الوظيفة مع قدرات وموارد الفرد، ويرى كل من (Bostock, S, Al-Hawajreh, 2013; 2019) أن الضغوط هي "مجموعة من الاستجابات العاطفية والجسدية الضارة الناتجة عن اختلاف متطلبات العاملين وحاجاتهم وقدراتهم مع متطلبات الوظيفة"، في حين عرف (Todd, 2019, et al., D) الضغوط بأنها "الإجهاد النفسي والعقلي والبدني الذي يتعرض له الموظفون، والتي تسبب لهم حالة من عدم القدرة على التكيف مع البيئة المحيطة نتيجة لتزايد المتطلبات وعدم قدرتهم على تلبية تلك المتطلبات وضعف الدعم المقدم لهم".

هناك العديد من مصادر الضغوط التي تنتوع تبعاً للوظائف التي يشغلها الفرد أو شخصيته، كما أن مصادر الضغوط قد تكون تنظيمية (غموض الدور أو صراع الدور أو المسؤولية عن الآخرين) أو مصادر متعلقة بالتطور الوظيفي (عدم الأمان الوظيفي أو الترقيات) أو مرتبطة بطبيعة الوظيفة (بيئة العمل المادية أو ضغوط الوقت)، وربما تكون مصادر الضغوط متعلقة بعلاقات العمل (العلاقات مع الزملاء أو صعوبة تفويض السلطة) (الصباغ, 2020, حسيب, 2015; Klein 2011; Gharib, et al., 2016).

أشارت الدراسات إلى تعرض أطقم التمريض لمستويات متزايدة من الضغوط في مختلف دول العالم؛ حيث أشارت دراسة (عثامنه, 2022) إلى ارتفاع مستوى الضغوط (عبء الدور وصراع الدور وغموض الدور وطبيعة العمل) لدى أطقم التمريض في المستشفيات الجامعية في الأردن، وأشارت دراسة (Ilo, I. C., et al., 2020) إلى تعرض أطقم التمريض الي مستويات مرتفعة من أعباء العمل في نيجيريا، وأظهرت دراسة (Essa, 2021) إلى ارتفاع مستوى الضغوط الوظيفية التي تتعرض لها أطقم التمريض في مصر خاصة أثناء جائحة كورونا، وأكدت دراسة (Mo, Y., Deng, et al., 2020) على تعرض الممرضات في الصين لضغوط عمل متزايدة خاصة الذين يعملون في ودييات ليلية أو يتقلدون مناصب إدارية.

وتتناول الباحثة فيما يلي أهم مصادر الضغوط التي لدى أطقم التمريض لتشمل:

(أ) عبء الدور:

يُقصد بعبء الدور مجموعة المهام أو الواجبات الوظيفية الملقاة على عاتق الفرد التي قد تتضمن زيادة في الدور الذي يكلف به، وقد تكون الزيادة عبئًا كميًا، أو نوعيًا كالتكليف بأداء مهام تتطلب قدرات جسمية ومهارات علمية عالية لا يملكها الموظف (عثامنه، 2022)، وتشير أيضًا إلى "حجم وكمية ونوعية العمل الذي يكلف به الفرد"؛ حيث تشير كمية العمل إلى زيادة ما يكلف به الفرد من مهام أو واجبات بما لا يتناسب مع الوقت المحدد لإنجاز المهمة (عبد النعيم 2021)، وتشير دراسات عديدة إلى التأثيرات السلبية لعبء الدور على مخرجات العمل مثل زيادة نوايا ترك العمل (Lui, et al., 2019) أو انخفاض الالتزام التنظيمي (Goh et al., 2015)، وانخفاض القدرة على الانفصال النفسي عن العمل (Sonnetag, S., & Fritz, C. 2015)، وتزايد الصراع بين العمل والأسرة (Demsky, C.A., et al. 2014; Goh, et al., 2015)

(ب) غموض الدور:

يتعلق غموض الدور بنقص المعلومات اللازمة لأداء عمل محدد أو عدم المعرفة بالمهام التي يفترض أن يقوم بها الفرد أو بحدود سلطاته؛ حيث تكون مطالب العمل غير واضحة أو هناك ضغط في الوقت لأداء مهمة، وافتقار الموظف إلى المعلومات التي تبين حدود سلطاته ومسؤولياته أو علاقاته مع الآخرين داخل العمل، بما يؤدي إلى ارتبائه في أداء العمل وإحساسه بالضغط النفسية وعدم الرضا، بما يجعله غير قادر على الاندماج في العمل، وبالتالي الشعور بالخوف من ارتكاب أخطاء تعرضه للمساءلة (Todd, 2019; Amiruddin, A. 2019).

(ج) العلاقات مع الزملاء:

تلعب العلاقات الشخصية داخل المنظمة دورًا هامًا في إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية للأفراد، وتنشأ الضغوط إذا كانت العلاقات سيئة بين الأفراد، بما يؤدي إلى عدم رغبة الفرد في التعاون مع الآخرين والتوتر في العلاقات مع الزملاء أو الرؤساء أو المرؤوسين ويسبب حالة من عدم الرضا (حسيب، 2015).

3/5: صراع العمل الأسرة: المفهوم والأبعاد (Work-Family Balance)

يُشكل الصراع بين العمل والأسرة أو الصراع بين الأسرة والعمل أحد الموضوعات التي لاقَت اهتمام الباحثين في السنوات الأخيرة نظرًا لأن الموازنة بين مسؤوليات العمل والمسؤوليات العائلية أصبحت تمثل تحديًا لكل من الموظفين وإدارة المنظمات، ويحاول المهنيين وصانعي



السياسات البحث عن حل لهذا التحدي الكبير الذي يواجهه العمال والموظفين، والمتمثل في تحقيق التوافق الناجح والفعال بين الالتزامات الأسرية والواجبات العملية والوظيفية ( Zhang, J., & Liu, Y. 2011), ومن جهة أخرى فإن الآلية التي من خلالها تؤثر سياسات التوازن بين العمل والأسرة على سلوك الموظفين ومن ثم على الأداء الكلي للمنظمة لا يزال يشوبها الكثير من الغموض، وينقصها الكثير من البحث والدراسة، خاصةً مع تزايد صراع العمل والأسرة بشكل مضطرب على كافة مستويات العمل بغض النظر عن طبيعة عمل المنظمة ( Pogan., 2014).

وُعرف الصراع بين العمل والأسرة من خلال العديد من الباحثين؛ حيث عرفه (Stoner, & Wankel, 1990) بأنه "شكل من أشكال الصراع الداخلي بين الأدوار الناشئة بسبب الضغوط الناجمة عن احد الأدوار والغير متوافقة مع الضغوط الناشئة عن الدور الآخر" (Smith, T. D, et al., 2019), وعرفه (Judge et al., 2006) على أنه "شعور الموظف بأن ضغوط العمل أو الجهود المبذولة لتحسين متطلباته تتعارض مع قدرته على تلبية متطلبات الأسرة"، كما تُشير دراسة (Tziner, A., & Sharoni, G. 2014) الي صراع العمل/ الأسرة على أنه "اضطرار الموظف للتمزق بين ضغوط العمل المفرطة والتزامات الأسرة ليصبح أمام تحديًا صعبًا متمثلًا في كيفية تقسيم موارده الذاتية - خاصة الوقت - بين العمل والأسرة"، ويعتبره (Barling & Byrne, 2017) أحد أشكال الصراع الداخلي المتمثل في تعارض سلبي للعمل مع الأسرة، وتقدمه دراسة (Soomro et al., 2018) على أنه "شعور الفرد بحالة من عدم التوازن نتيجة تكريس قدر كبير من الوقت لصالح العمل الأمر الذي يقود للتضارب مع متطلبات الأسرة"، ويعتبر الصراع بين الأسرة والعمل أحد مصادر الضغوط على الأفراد؛ لأنه يُمثل أحد أشكال صراع الدور نظرًا لتعارض أدوار كل من الأسرة والعمل

(Tziner & Sharon, 2014; Aminah, A. 2008; Armstrong, G.S., et al., 2015)

2/3/5: أبعاد صراع العمل مع الأسرة:

ينشأ الصراع بين ادوار العمل والاسرة على محورين أساسيين هما ( Judge et al.,

2006; (Carlson, et al., 2000; Tziner, 2017)

- أولاً: صراع بين العمل / الأسرة (Work-Family Conflict WFC) يحدث عندما يحمل الموظفون المشاكل والتوتر من العمل وتؤثر على حياتهم الأسرية في منازلهم وبالتالي يؤثر سلبًا على طبيعة حياتهم العائلية

- ثانيًا: الصراع بين الأسرة / العمل (Family –Work Conflict FWC) يحدث عندما تتداخل مسؤوليات الأسرة مع عمل الفرد والواجبات ذات الصلة، وجميع مواصفات الصراع بين العمل والأسرة كلها تركز على ارتفاع الصراع نتيجة متطلبات الأدوار المزدوجة على الموظف. ويُعتبر (Carlson et al., 2000) من أوائل الباحثين الذين تناولوا أبعاد صراع العمل/الأسرة، وهي الأكثر استخدامًا من قبل الدراسات؛ حيث قسم صراع العمل مع الأسرة إلى ثلاثة أبعاد تتمثل في:
  - صراع العمل/ الأسرة القائم على الوقت WCF/Time: يشير للصراع الناشئ نتيجة تخصيص الفرد قدرًا كبيرًا من الوقت لصالح العمل، ما يؤدي لعدم القدرة على الوفاء بالتزامات الأسرة، وغالبًا ما ينتج من ضرورة أداء أكثر من دور للأسرة والعمل في فترة زمنية واحدة.
  - صراع العمل/ الأسرة القائم على الإجهاد WCF/Strain: يُقصد به الصراع الناشئ نتيجة الإجهاد الناتج عن أداء الفرد لمهام العمل والناتج من زيادة الأعباء الواجب القيام بها لكل من الأسرة والعمل معًا، وهو الأمر الذي قد يؤدي إلى انخفاض القدرات الجسدية والذهنية، وهو ما يؤدي إلى تزايد الضغوط على الفرد نتيجة لتوجيه الجهد نحو أداء دور معين وإهمال الأدوار الأخرى.
  - صراع العمل / الأسرة القائم على السلوك WCF/ Behavioral: يشير إلى الصراع الناتج عن السلوكيات المطلوبة لأداء الفرد لمهام عمله، والتي تتعارض مع السلوكيات المطلوبة للتعامل مع الأسرة، ويحدث الصراع عند تطبيق السلوك المناسب لأحد الأدوار بشكل غير مناسب للأدوار الأخرى.
- واهتمت الدراسات باختبار تأثير الصراع بين العمل/ الأسرة ، فقد أشارت نتائج الدراسة إلى التأثيرات السلبية لتزايد صراع العمل/ الأسرة على الاستنزاف العاطفي للعاملين ( Galletta, et al., 2019; Wang, et al., 2021)، والتأثير السلبي على صحة الموظف ورفاهيته النفسية (Noor, 2006)، والعلاقة الإيجابية بين صراع العمل الأسرة والاحتراق الوظيفي (جودة، عبدالمحسن، 2018، 2019، Todd D. Smith, )، والتأثير السلبي لصراع العمل/ الأسرة على الرضا الوظيفي (Dartey–Baah, 2015; Page, K. J, et al., 2018)، وعلى الالتزام التنظيمي. (Talukder, A. M. H. 2019)، بالإضافة إلى التأثير السلبي لصراع العمل/ الأسرة على مستوى الأداء الوظيفي ( Nohe, C., et al., 2014; Aminah, 2008; )، بالإضافة إلى التأثير الإيجابي لصراع العمل/ الأسرة على نوايا ترك العمل (Page, K. J, et al., 2018)؛ جاد الرب (2018)



#### 4/5: الانفصال النفسي (Psychological Detachment):

حظيت الأبحاث المتعلقة باستعادة النشاط باهتمام الباحثين بسبب الدور الحيوي لاستراتيجيات استعادة النشاط والتعافي في مساعدة العاملين على إدارة حياتهم العملية بكفاءة، ويُعتبر الانفصال النفسي جزء من عملية استعادة النشاط (Boekhorst, et 2019 ; 2015 ; Sonnentag & Fritz, 2007, al.,)؛ حيث يُعتبر أحد استراتيجيات التغلب على التوتر النفسي وتحسين صحة ورفاهية العامل، والأفراد الذين يتمكنون من ممارسة الانفصال النفسي عن عملهم لديهم القدرة على التمتع بحالة نفسية أفضل، ولا يعانون من التوتر والقلق؛ لذا يُعد الانفصال النفسي عن العمل بمثابة استراتيجية ناجحة للتكيف مع ضغوط العمل ليتمكن العامل من شحن طاقته مرة أخرى قبل الذهاب للعمل (Moreno-Jimenez, et al., 2009; Smit, 2019). أشار بعض الباحثين إلى أنه وفقًا لنظرية الحفاظ على الموارد (Conservation of Resources-COR) يمكن اعتبار الانفصال النفسي كأحد استراتيجيات استعادة النشاط بما يُمكن العاملين من حماية مواردهم الداخلية وطاقاتهم ويجعلهم واثقين في أنفسهم وبحالة ذهنية جيدة؛ لذا يُعتبر جزءًا مهمًا من عملية الاسترداد أو التعافي التي من المتوقع أن تخفف من الآثار السلبية لمتطلبات العمل وتقلل من الإجهاد على المدى القصير (Sonnentag & Fritz, 2007 ; Allen, et al., 2015)

ويعتبر (Etizon, et al., 1998) أول من أشار إلى مصطلح الانفصال النفسي ليصف العاملين الذين لديهم قدرة على عدم الارتباط النفسي بعملهم في أثناء تواجدهم خارجه، ويشير الانفصال النفسي عن العمل أثناء الإجازة إلى "شعور الفرد بالابتعاد عن العمل، وهذا يعني أن الفرد لا يعمل جسديًا ولا عقليًا أو ينشغل بالمسائل المتعلقة بالعمل أثناء ساعات ما بعد العمل (Sonnentag, et al., 2010)، وعرف (Shimazu, et al., 2016) الانفصال النفسي بأنه "قدرة العامل على التوقف عن القيام بأي مهام تخص عمله أو التفكير فيه في أثناء أوقات الراحة"، فعندما يقوم العامل بالامتناع عن التفكير في عمله في أثناء أوقات الراحة فإنه بذلك يتمكن من نسيان خبرات العمل المجهدة مثل الصراعات التي تحدث في مكان العمل، وبالتالي يتمكن من الاستمتاع بحياته الاجتماعية والاندماج في أنشطة لا تتعلق بالعمل، فالانفصال النفسي هو أكثر من مجرد ابتعاد العامل جسديًا عن عمله، فيجب ألا يقوم الفرد بأي مهام تتعلق بعمله في أثناء تواجده خارجه؛ مما يستدعي قيام العامل بالتوقف تمامًا عن التفكير في القضايا المتعلقة بالعمل في أثناء تواجده في منزله (Sonnentag, 2005)، وتناولها (Sonnentag & Fritz,

(2007) من نظرة أوسع؛ حيث شملت عدم الدخول أو الارتباط في أي التزامات سلوكية أو أفكار أو مشاعر خاصة بالعمل.

ويساعد الانفصال النفسي عن العمل في استعادة الموارد الشخصية المفقودة و/أو اكتساب موارد جديدة, فقد أشارت دراسة (Sonntag, et al., 2010) إلى أن الانفصال النفسي عن العمل أثناء عطلة نهاية الأسبوع ينبئ بحالة التعافي (أي الشعور بالانتعاش الجسدي والعقلي) في بداية أسبوع العمل التالي, وأكدت دراسة (Naseer, et al., 2012) أن الانفصال النفسي عن العمل في أثناء أوقات الراحة لا يعتمد فقط على العوامل المرتبطة بالعمل, بل أن الاختلافات الفردية بين العاملين قد توضح قدرة البعض على فصل أنفسهم عن عملهم في أثناء تواجدهم خارج العمل, واتجهت دراسة (Shimazu, et al., 2016) نحو معرفة ما إذا كان المستوى المرتفع من الانفصال النفسي - خلال أوقات الراحة يرتبط بتحسين الصحة البدنية والجسدية للعامل, وهدفت إلى معرفة العلاقة بين الانفصال النفسي والارتباط الوظيفي, وأشارت نتائج دراسة (Ghosh, D., et al., 2020) إلى أن الصحة النفسية للعامل تتحسن عند زيادة قدرته على الانفصال النفسي عن العمل, وأظهرت أن المستويات العالية من الارتباط الوظيفي ارتبطت بمستويات متوسطة من الانفصال النفسي, وتخفف عملية التعافي من الآثار السلبية لمتطلبات العمل, وتقلل من الإجهاد.

نظرًا للاهتمام المتزايد بالحفاظ على المورد البشري, وزيادة رفاهية العاملين فقد قام العديد من الباحثين بدراسة تأثير الانفصال النفسي على نواتج العمل, وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين الانفصال النفسي وانخفاض معدلات دوران العمل, بالإضافة إلى زيادة مستويات الراحة النفسية, الكفاءة الذاتية, والصحة النفسية ورفاهية الموظفين ذوي مستويات الانفصال المرتفعة (Shimazu, et al., 2016; Sonntag, et al., 2013), كما أشارت دراسة (Lu, L., & Chou, C. Y. 2020) إلى أن المستويات المرتفعة من الانفصال النفسي تخفف من التأثير السلبي لساعات العمل الطويلة على الارتباط الوظيفي والأداء الوظيفي, بالإضافة إلى أن المستويات المرتفعة من الانفصال النفسي عن العمل تخفض من احتمالية وجود سلوكيات عمل منحرفة من العاملين نحو العملاء (Song, Y. H., et al., 2021)



## 6- العلاقات بين متغيرات البحث وصياغة الفروض:

تستعرض الباحثة في الجزء التالي عدداً من أهم الدراسات التي تناولت بالتحليل العلاقات المتداخلة بين متغيرات البحث، وتم استعراضها كما يلي:

### 1/6 العلاقة بين سلوكيات المواطنة الإجبارية وضغوط العمل:

تنص نظرية الحفاظ على الموارد (Conservation of Resources COR) على أن الأفراد يسعون جاهدين للاحتفاظ بالموارد وحمايتها وبنائها نظراً للموارد المحدودة (Hobfoll, 2001)، وإن الخسارة الفعلية (أو المحتملة) لهذه الموارد القيمة تمثل تهديد يعمل على خلق قدر من الإجهاد وينشأ ضغط الموظف من إدراكه لمحدودية موارده الحالية، وإمكانية خسارته المستقبلية (Hobfoll, et al., 2012)، وبالتالي فإن المنظمات التي تجبر الموظفين على ممارسة CCBs لغرض زيادة الإنتاجية ولا تقدم أي مكافآت رسمية أو متوقعة لتلك السلوكيات من المتوقع أن تؤدي إلى زيادة مستويات التوتر لدى الموظفين؛ حيث يضطر الموظفون إلى تكريس وقت فراغهم وجهدهم في أداء أدوار إضافية/ زائده عن الدور خاصة بوظائفهم بدون الحصول على أجر مقابل تلك المهام، وبالتالي يؤدي هذا الجهد المبذول إلى خسارة موارده المحدودة (Chen & Yu, 2013).

واهتمت بعض الدراسات باختبار العلاقة بين سلوكيات المواطنة الإجبارية وضغوط العمل، فعلى سبيل المثال تناولت دراسة (Unaldi Baydin, et al., 2020) مدى وجود علاقة بين السلوكيات الإجبارية وضغوط الوظيفة بين الممرضات في المستشفيات الحكومية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه من المتوقع أن تظهر الممرضات مستويات عالية من سلوكيات المواطنة الإجبارية، وأن هناك علاقة قوية إيجابية جوهرية بين الضغوط الوظيفية وسلوكيات العمل الإجبارية؛ بالإضافة إلى أنهم يتعرضون لمستوى مرتفع من الضغوط، وكشفت الدراسة أن مستوى السلوكيات الإجبارية التي تتعرض لها الممرضات ترتبط بمستوى الضغوط، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق معنوية بين الممرضات في إدراكهم لمستوى الضغوط أو للسلوكيات الإجبارية بناء على خصائصهم الشخصية، في حين ظهر اختلاف في إدراك هيئة التمريض لمستوى الضغوط أو السلوكيات الإجبارية/ الإجبارية بناء على مراكزهم الوظيفية، وأشار كلا من (Vigoda-Gadot, 2007; Karakaş, A., & Tezcan, N. 2019) إلى أن هناك علاقة إيجابية بين ضغوط الوظيفة والسلوكيات الإجبارية، كما أشار (Bolino, 2010) إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين السلوكيات الإجبارية والضغوط الوظيفية؛ حيث أوضح أن الظاهرة المرتبطة بتشجيع المديرين لتنفيذ سلوكيات

مواطنة تنظيمية من خلال عادات وثقافة تنظيمية، وخصص تركيز على السلوكيات التي تتجاوز حدود الواجب، والتي ربما تمثل ضغط على الموظفين للانخراط في مثل تلك السلوكيات، وأن هذا الاحساس المتضخم بالالتزام بأداء مهام وأنشطة لا تعتبر جزء من المتطلبات الوظيفية تزيد من مستوى الضغوط على الموظفين، وقد أشار بعض الباحثين إلى أن صراع العمل/ الأسرة يؤثر إيجابياً على ضغوط العمل (Amiruddin, A., 2019)، وكشفت نتائج دراسة (Liu, et al., 2019) عن الدور الوسيط لسلوكيات المواطنة الإجبارية في العلاقة بين إدارة الانطباع، وأعباء العمل وعن التأثير الإيجابي لإدارة الانطباع على تزايد سلوكيات المواطنة الإجبارية وزيادة أعباء العمل.

وبناء على ما سبق يمكن للباحثة اقتراح الفرض التالي:

الفرض الأول: هناك علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة الإجبارية على إدراك هيئة التمريض لضغوط العمل.

## 2/6 العلاقة بين سلوك المواطنة الإجبارية/الإجبارية والصراع بين العمل والأسرة:

يُمثل الصراع بين العمل والأسرة تعارض بين الأدوار ناتج عن عدم التوافق بين مجالات العمل ومتطلبات الأسرة، وأن الأشكال المحتملة للصراع سواء على الوقت، أو الجهد، أو السلوك، فإن الموظفين الذين يتعين عليهم ممارسة سلوكيات مواطنة إجبارية/إجبارية يكتشفون أن مواردهم الذاتية أصبحت مستنزفة، وبالتالي يصبحون أكثر احتمالاً للتعرض لأحد أو كل أشكال الصراع بين العمل والأسرة (Wan, Q., et al., 2018).

ونظراً لأن ممارسة سلوكيات المواطنة الإجبارية تستهلك وقت الموظف الشخصي وخاصةً في غير أوقات العمل، وبالتالي يظهر الصراع على الوقت بين العمل/ الأسرة، ونظراً لأن الوقت والطاقة محدودان، وتطرح فرضية الندرة التي أشار إليها (Sieber's 1974) في كتاباته فكرة أن سلوكيات مثل سلوك المواطنة التنظيمية الإجبارية التي يُجبر الموظفين من خلالها على الانخراط في واجبات تتجاوز الوصف الوظيفي لعملهم يكلفهم المزيد من الطاقة تؤدي إلى مستويات أعلى من الإرهاق الوظيفي والتوتر (Vigoda-Gadot, 2007)، وبالتالي يحدث الصراع المبني على الجهد، ونظراً لأن العائلات الحديثة أصبحت تُمثل وجوداً عائلياً أكثر عقلانية ومساواة، فإن الاضطرار إلى ممارسة سلوكيات مواطنة إجبارية كطريقة لا إرادية وخاضعة لحل مشكلة التعامل مع السلطة الأعلى في العمل يؤدي إلى صراع قائم على السلوك Hofmann and (Stokburger, 2017) حيث من المتوقع أن تدمر سلوكيات المواطنة الإجبارية توازن العمل/



الأسرة وتعزز من الصراعات بين العمل والأسرة، والذي يزيد بشكل عام من الضغوط النفسية على الموظفين وتخفض من مستوى الرفاهية النفسية لديه (Liu et al, 2019; Hofmann and Stokburger, 2017; Safstrom, M., & Hartig, T. 2013)

وأشارت الدراسات إلى أن الموظفين الذين يجبرون على ممارسة سلوكيات مواطنة إجبارية CCBS يواجهون صعوبة في الموازنة بين العمل والأسرة؛ مما يؤدي إلى تزايد الصراع بين العمل والأسرة (Zhang & Liu et al., 2011)، وأشار (Liu, Y., et al. 2017) إلى التأثير الإيجابي لضغط المواطنة على الصراع بين العمل والأسرة يتوسطه سلوكيات المواطنة الإجباري بمعنى أن الضغوط المرتبطة بسلوكيات المواطنة تؤدي إلى إجبار الموظف على ممارسة سلوكيات مواطنة رغما عن إرادته؛ مما يؤدي إلى تزايد الصراع بين العمل والأسرة؛ لذلك نفترض أن الأفراد الذين يضطرون إلى ممارسة المزيد من سلوكيات المواطنة الإجبارية سيعانون من المزيد من الصراع بين العمل والأسرة، و اشارت دراسة (Chen, P., et al., 2021) الى وبناءً على ما سبق يمكن للباحثة أن تقترح الفرض التالي:

الفرض الثاني: هناك علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين سلوكيات المواطنة الإجبارية وإدراك هيئة التمريض لصراع العمل /الأسرة.

### 3/6 العلاقة بين ضغوط العمل وصراع العمل الأسرة:

أظهرت عدة دراسات أن الموظفين الذين يعانون من الضغوط والإجهاد لديهم وقت و طاقة أقل لعائلاتهم، وقد يشعرون بأنهم غير قادرين على الموازنة بين مسؤوليات العمل والأسرة، وبالتالي يواجهون صراع متزايداً بين العمل والأسرة (Smith, T, et al., 2018; Chang et al., 2017; Liu, J., et al., 2017).

ولاختبار هذه العلاقة تناولت عدد من الدراسات العلاقة بين ضغوط العمل والصراع بين العمل والأسرة حيث أشارت دراسة (Tran, Q. H. N. 2022) إلى أن الضغوط الناتجة عن عبء الدور ارتبطت إيجابياً بكل من صراع العمل / الأسرة وصراع الأسرة / العمل، كما أوضحت النتائج أن الأشخاص الراضون وظيفياً ينخفض شعورهم بالصراع بين العمل والأسرة، وتوصلت نتائج دراسة (Freire, C. and Bettencourt, C. 2021) إلى أن هناك ارتباط إيجابي بين صراع العمل الأسرة وبين الضغوط المعوقة، وأن تلك الضغوط تتوسط العلاقة بين صراع العمل الأسرة والرضا الوظيفي على عينة من أطقم التمريض، وأظهرت النتائج أن صراع العمل الأسرة له

تأثير إيجابي جوهري على ضغوط العمل، وأن كلاً من صراع العمل الأسرة والضغوط الوظيفية لهما تأثير سلبي جوهري على أداء التمريض وعلى الرضا الوظيفي،  
اختبرت دراسة (Viegas & Henriques, 2021) العلاقة بين ضغوط العمل لضباط الشرطة وصراع العمل الأسرة والرضا الوظيفي، وتوصلت الدراسة أن هناك علاقة ارتباط قوية وجوهرية بين ضغوط العمل التي يعاني منها ضباط الشرطة وصراع العمل الأسرة، وأن هناك ارتباط سلبي قوى بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، وإن الرضا الوظيفي ارتبط سلبياً بشكل غير جوهري بصراع العمل الأسرة، وأشارت دراسة (Ilo, I. C., et al., 2020) إلى أن أطقم التمريض يعانون من مستويات مرتفعة من صراع العمل/ الأسرة، وأن عبء العمل ومتوسط عدد المرضى الذين يساعدونهم خلال فترة عملهم تمثل خصائص وظيفية تؤثر سلباً على صراع العمل/ الأسرة، كما استهدفت دراسة (Karakas, & Tezcan, 2019) اختبار العلاقة بين كلاً من صراع العمل/ الأسرة وصراع الأسرة/ العمل وضغوط العمل والأداء الوظيفي، وقد أشارت النتائج إلى أن صراع الأسرة العمل له تأثير سلبي على أداء الموظفين وعلى الضغوط الوظيفية، كما تبين أن ضغوط العمل لها دور وسيط في العلاقة بين الأداء الوظيفي وصراع العمل/ الأسرة، وأن الضغوط ليس لها دور وسيط في علاقة التأثير للأداء الوظيفي على صراع الأسرة العمل.

واهتمت دراسة (Sugawara, et al., 2017) باختبار دور صراع العمل الأسرة في العلاقة بين الضغوط المهنية/الوظيفية والصحة النفسية، وأظهرت النتائج أن الاجهاد العاطفي والعوامل الوظيفية مثل عبء العمل الكمي والتباين في عبء العمل تؤثر سلباً على مستوى الصحة النفسية، وبالتالي يرتفع مستوى الشعور بصراع العمل والأسرة، واهتمت دراسة (Tziner, & Sharoni, 2017) بالعلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية وضغوط العمل وصراع العمل الأسرة؛ حيث أشارت إلى أن ضغوط العمل ارتبطت إيجابياً وبشكل قوى بصراع العمل/ الأسرة، كما اختبرت دراسة (Liu, J., Lambert, et al., 2017) تأثير الصراع المعتمد على الضغوط والصراع المعتمد على السلوك كأبعاد لصراع العمل/ الأسرة على الضغوط الوظيفية، وأشارت النتائج أن صراع العمل/ الأسرة له تأثير إيجابي معنوي على ضغوط العمل.

وأوضحت دراسة (Mansour & Tremblay, 2016) إلى أن الأشخاص الذين يعانون من تزايد عبء العمل يظهرون صعوبة في موازنة العمل مع الأسرة، وإن ساعات العمل الطويلة وغير المنتظمة يمكن أن تسبب صراع بين العمل والأسرة، كما اختبرت دراسة (Han, S. S., et al., 2015) العلاقة بين ضغوط العمل التي تتعرض لها أطقم التمريض وبين صراع العمل الأسرة



وطرق التأقلم مع ذلك الصراع، بالإضافة إلى تأثير الضغوط على الاحتراق الوظيفي ونوايا ترك العمل، وقد توصلت الدراسة إلى تأثير إيجابي لضغوط العمل على تزايد صراع العمل الأسرة، وأشارت دراسة (Armstrong, G, et al., 2015) إلى أن صراع الأسرة/ العمل وصراع العمل الأسرة المعتمد على الضغوط والسلوك لهما علاقة تأثير إيجابية على الضغوط الوظيفية، واقترحت دراسة (Tziner & Sharoni, 2014) نموذجين للعلاقات المتداخلة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة والضغوط الوظيفية وصراع العمل الأسرة وكلا النموذجين أظهرتا وجود علاقة إيجابية بين الضغوط وصراع العمل الأسرة، واختبرت دراسة (Tziner, A., et al., 2015) العلاقة بين العدالة التنظيمية والضغوط وصراع العمل الأسرة، وأشارت النتائج إلى العلاقة الإيجابية بين ضغوط العمل وصراع العمل الأسرة، بالإضافة إلى انخفاض مستوى إدراك الضغوط مع تزايد المواطنة التنظيمية، ودراسة (Foley et al., 2005) اختبرت التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لكل من الدعم التنظيمي المدرك على العلاقة بين ضغوط العمل والصراع بين العمل/ الأسرة، وأظهرت النتائج أن ضغوط العمل ارتبطت إيجابياً بكل من صراع العمل/ الأسرة وصراع الأسرة/ العمل، وأن وجود الدعم التنظيمي المدرك يؤدي إلى إضعاف/ تخفيف العلاقة الإيجابية بين ضغوط العمل وصراع العمل/ الأسرة.

ومما سبق يمكن أن تقترح الباحثة الفرض التالي:

الفرض الثالث: هناك علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل على إدراك هيئة التمريض لصراع العمل/ الأسرة في المستشفيات عينة الدراسة.

#### 4/6 العلاقة بين سلوكيات المواطنة الإيجابية وضغوط العمل وصراع العمل/ الأسرة:

نظراً لتداخل العلاقات بين سلوكيات العمل بشكل عام مع العديد من نتائج السلوك مثل ضغوط العمل والصراع بين العمل والأسرة، كما تُعتبر سلوكيات المواطنة الإيجابية أحد أنماط السلوك التي يقوم الموظفون بأدائها بشكل غير طوعي، فقد تناولت دراسات العلاقات المتداخلة بين سلوكيات المواطنة الإيجابية وصراع العمل/ الأسرة وضغوط العمل، فقد هدفت دراسة (Chen, P. et al., 2021) إلى بيان أثر سلوكيات المواطنة الإيجابية على الصراع بين العمل والأسرة، وكشفت أن سلوك المواطنة الإيجابية الذي يضطر الموظفون لممارسته بشكل غير طوعي ارتبط بشكل إيجابي بمستويات أعلى من الصراع بين العمل والأسرة، وأن ضغوط العمل تتوسط العلاقة بين سلوكيات المواطنة الإيجابية والصراع بين العمل والأسرة، كما تبين أن الشخصية الاستباقية تخفف من الآثار السلبية لسلوكيات المواطنة الإيجابية على الموظفين.

وتناولت دراسات أخرى سلوكيات المواطنة الإجبارية كمتغير وسيط؛ حيث استهدفت دراسة (Liu, Y. et al., 2017) اختبار التأثير الوسيط لسلوك المواطنة الإجبارية/ الإجبارية في العلاقة بين ضغوط المواطنة التنظيمية وصراع العمل الأسرة والدور المعدل للاستقلال الوظيفي، وأظهرت النتائج أن ضغوط المواطنة التنظيمية ارتبطت إيجابياً بسلوكيات المواطنة الإجبارية، وأن التأثير الإيجابي لضغوط المواطنة على صراع العمل الأسرة يتوسطه سلوكيات المواطنة الإجبارية، وأن استقلالية الوظيفة خفت من التأثير الوسيط لسلوكيات المواطنة الإجبارية على صراع العمل/ الأسرة.

لم تتوصل الباحثة إلى دراسات أخرى تناولت العلاقات بين المتغيرات السابقة ونظراً لطبيعة البحث ودراسة تأثير سلوكيات المواطنة الإجبارية كمتغير مستقل يمكن للباحثة أن تقترح اختبار الدور الوسيط لضغوط العمل في العلاقة بين سلوك المواطنة الإجبارية والصراع بين العمل والأسرة في الفرض التالي:

الفرض الرابع: تتوسط ضغوط العمل العلاقة بين سلوكيات المواطنة الإجبارية وصراع العمل/ الأسرة".

#### 5/6 العلاقة بين ضغوط العمل والانفصال النفسي وصراع العمل/ الأسرة:

يقترح نموذج الضغوط /الانفصال (The stressor-detachment model) أن الانفصال النفسي يُعتبر وسيط هام في علاقات الضغوط-الإجهاد (stressor-strain) خاصة عندما يواجه الموظفون ضغوط وظيفية أكبر في العمل، فمن المحتمل أن يتعرضوا لزيادة المشاعر والاستجابات النفسية السلبية، ونقص القدرة على الانفصال نفسياً عن العمل الأمر الذي يُمكن أن يمنع الموظفين من التعافي بشكل كفاء من الضغوط التي يتعرض لها في العمل، وبالتالي سيعانون من ضغوط أكبر (Sonnentag & Fritz, 2015).

واختبر (Safstrom, M., & Hartig, T. 2013) العلاقة الوسيطة والمعدلة للانفصال النفسي في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والضغط النفسي على عينة من طلاب برامج تخصصية متقدمة والذين تبين أنهم لا يستطيعون الانفصال عن عملهم، وأكدت النتائج على دور الانفصال النفسي كوسيط في العلاقة بين متطلبات الوظيفة والضغط المدرك، كما تبين أن الانفصال توسط العلاقة بين متطلبات الوظيفة والرضا عن الحياة بشكل عام، وقدم (Zhou, Z. 2020) نموذج يوضح أن بعض السلوكيات الغير قانونية التي تمارس ضد الموظفين مثل



المواطنة الإجبارية يمكن أن تؤدي إلى تزايد صراع العمل/ الأسرة من خلال ضعف القدرة على الانفصال النفسي عن العمل في غير أوقات العمل المعتادة.

وعندما لا يتمكن الأفراد من الانفصال نفسيًا عن عملهم فإنهم ينشغلون بشكل مستمر بأفكار حول العمل أو يدخلون في أنشطة مرتبطة بالعمل، وبالتالي فمن المتوقع أن يتعرضوا لأنواع الثلاث من صراع العمل الأسرة وخاصة أن التفكير أو الدخول في أنشطة مرتبطة بالعمل في المنزل من المتوقع أن تؤدي إلى صراع أكبر حول الوقت، وفي نفس الوقت فإن المشاعر والضغط النفسية التي تنشأ من نقص أو ضعف الانفصال يمكن أن تخلق ضغوط مستمرة أو تمنع إمكانية التداخل بفعالية في الأنشطة العائلية؛ مما يقود إلى صراع أكبر بين العمل/العائلة حول الضغوط، وفي النهاية فإن عدم إمكانية تغيير الأدوار بين العمل والأسرة أو تبني طرق تفكير مختلفة بسبب ضعف القدرة على الانفصال عن العمل يمكن أن يؤدي إلى اظهار سلوكيات عمل غير متطابقة مع الحياة الأسرية؛ مما يخلق صراع معتمد على السلوك Potok, & Littman-Ovadia, (2014).

تشير الدراسات إلى أن الابتعاد عن العمل بعد ساعات العمل الرسمية أصبح ضرورة، وأن الموظفين غير القادرين على الانفصال عقليًا عن عملهم، يتعرضون لضغوط متزايدة ناتجة عن أعباء العمل وهو ما يتسبب في إجهاد الموظفين وعدم القدرة على التحول من سلوك العمل إلى السلوك المنزلي؛ مما يؤدي إلى عواقب أو صراعات بين العمل والأسرة، وأشار (2017) Dettmers, أن الانفصال النفسي عن العمل مهم للاسترخاء؛ مما يساعد في تحسين أداء العقل والجسم.

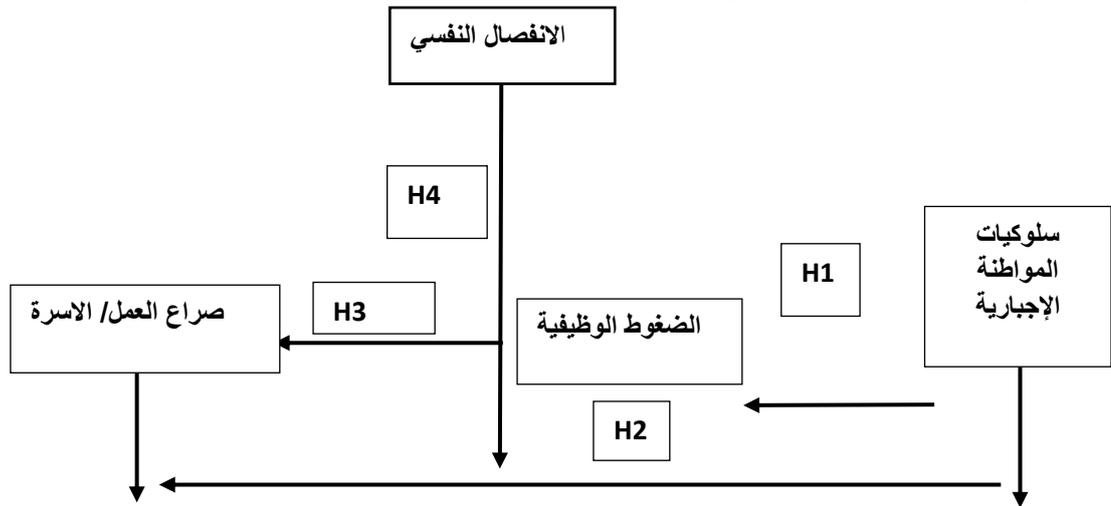
بشكل عام فإن الموظفين الذين لا يستطيعون الانفصال نفسيًا عن عملهم من المحتمل أن يقوموا بتخصيص وقت أكبر للعمل، ويتعرضون لضغوط وظيفية أكبر ويظهرون سلوكيات مرتبطة بالعمل داخل المنزل، وبالتالي فإنهم أكثر احتمالاً لأن يتعرضوا لأنواع الثلاث من صراع العمل/ الأسرة، ولكن هذه الفكرة لم تتلق الاهتمام الكافي ولا يوجد دراسات تجريبية مباشرة كافية، ولكن الدراسات المتاحة تستعرض بعض الأدلة حول هذه العلاقة؛ حيث تشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباط متبادلة بين تزايد الشعور بضغط العمل مع نقص القدرة عن الانفصال النفسي عن العمل، وأن الانفصال النفسي يرتبط سلبًا بصراع العمل الأسرة (Li, J, et al., 2021; Dettmers, 2017; Michel, et al., 2014; Zhang, R., et al., 2019)

وأشارت دراسة (Moreno-Jimenez et al., 2009) إلى أن الانفصال النفسي يرتبط سلبًا بصراع العمل الأسرة، ويمكن أن يخفف من التأثير السلبي لصراع العمل الأسرة على

الضغوط النفسية, كما أشار (Sanz-Vergel, et al., 2011) أن الانفصال النفسي اليومي يُعد مؤشر سلبي لصراع العمل الأسرة، والذي يتسق مع ما سبق، وأشار إليه ( Demsky, et al., 2014) أن الانفصال النفسي يبنى سلْبًا بصراع العمل/الأسرة؛ حيث أشار الباحث إلى أن الانفصال النفسي يلعب دور وسيط في العلاقة بين ضغوط العمل وصراع العمل الأسرة, كما أشار (Ilies R, et al.,2007) إلى أنه عندما لا يتمكن الموظفين من الانفصال نفسيًا بشكل كاف عن العمل فإن الحدود بين العمل والأسرة تصبح ضبابية، وبالتالي تصل التأثيرات السلبية والضغوط التي يشعر بها الموظف داخل عمله إلى نطاق أسرته، ويؤثر على حياته الأسرية بما يخلق صراع بين العمل الأسرة, وإذا لم يتمكن الموظف من تحقيق انفصال نفسي في غير أوقات العمل، فإنه لا يتمكن من ممارسة أنشطة عائلية بما يصعب من قيامه بدوره الأسري والوفاء بالتزاماته الأسرية، إلا أن دراسة (Safstrom and Terry Hartig,2013) نتائج متعارضة حيث أشارت إلى أن الانفصال النفسي لا يعدل (لا يؤثر) في العلاقة بين ضغوط العمل والاجهاد النفسي, ومما سبق يمكن للباحثة أن تقترح الفرض التالي:

الفرض الخامس: يعدل الانفصال النفسي من قوة تأثير سلوكيات المواطنة الإجبارية، على إدراك هيئة التمريض لصراع العمل/ الأسرة.

#### 6/6 نموذج الدراسة المقترح



شكل (1) نموذج الدراسة المقترح



7- منهجية البحث:

1/7 مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث في العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات الحكومية الخاضعة لإشراف وزارة الصحة المصرية والتابعة لمديرية الصحة بمحافظة بني سويف، وهي (مستشفى بني سويف المركزي - مستشفى التأمين الصحي - مستشفى الواسطي المركزي - مستشفى ناصر - مستشفى إهناسيا - مستشفى ببا - مستشفى الفشن - مستشفى سمسطا المركزي) والبالغ عددهم (1953) مفردة، كما هو موضح في الجدول التالي:

## جدول رقم (1)

توزيع مفردات مجتمع وعينة البحث على المستشفيات الخاضعة للدراسة

م	المستشفى	عدد أفراد أطقم التمريض	العينة	الردود الصحيحة
1	مستشفى بني سويف المركزي	491	96	83
2	مستشفى التأمين الصحي	315	63	56
3	مستشفى الواسطي المركزي	204	40	37
4	مستشفى ناصر العام	184	36	29
5	مستشفى إهناسيا	171	35	28
6	مستشفى ببا	200	39	30
7	مستشفى الفشن	201	39	32
8	مستشفى سمسطا المركزي	187	36	30
	الإجمالي	1953	384	325

المصدر: مركز المعلومات والتوثيق بمديرية الصحة بمحافظة بني سويف (2019).

2/7 حجم وعينة البحث:

اعتمدت الباحثة على استخدام العينة العشوائية البسيطة لتحديد حجم العينة على أساس درجة توافر الخصائص المطلوب دراستها في مجتمع البحث بحيث يجب ألا تقل عن 50%، وحدود خطأ  $\pm 05$ ، ودرجة ثقة 95% (بازرعة، محمود صادق 1996)، وقد تم توزيع العينة على المستشفيات باستخدام أسلوب التوزيع المتناسب كما هو موضح في الجدول (1)، وتم الاعتماد على الجداول العشوائية لاختيار مفردات المعاينة، وتم توزيع وتجميع قائمة الاستقصاء على عينة من أطقم التمريض في المستشفيات محل الدراسة، ويوضح الجدول (1) نسبة الاستجابة والقوائم الصحيحة، وقد بلغت القوائم الصحيحة التي تم استردادها وإدخالها واختبارها إحصائياً 325 مفردة، بمعدل 84.4% وتعتبر هذه النسبة استجابة مقبولة.

### 3/7 وحدة المعاينة:

تتمثل وحدة المعاينة في الممرضين والممرضات العاملين في المستشفيات عينة البحث  
4/7 مقاييس متغيرات الدراسة:

اعتمدت الباحثة في قياس متغيرات البحث على مقياس ليكرت الخماسي وتمت إعادة  
ترجمة وصياغة بعض العبارات لتنسق مع مجال التطبيق، وتشمل هذه المقاييس ما يلي:  
1/4/7 سلوكيات العمل الإجبارية:

لقياس سلوكيات المواطنة الإجبارية استخدمت الباحثة المقياس الذي طوره (Vigoda-  
Gadot 2007)، وتم استخدامه في دراسات (Chen, et al., 2021; Huai-Liang  
2019; Nihal Unaldi Baydin, 2019)، ويتكون المقياس من العبارات من 1-5  
2/4/7 ضغوط العمل:

تم قياس ضغوط العمل اعتمادًا على المقياس الذي طوره (Gray-Toft & 1)  
Anderson, J.G., 198 ( واستخدمه كل من ( Easa, N.F., Lee, M., et al., 2007)  
(2021;، وقامت الباحثة بتعديل بعض العبارات لتنسق مع طبيعة البحث من خلال ستة عشر  
عبارة (16) تقيس أبعاد ضغوط العمل حيث تقيس العبارات من (6-11) غموض الدور والعبارات  
من (12-16) لقياس عبء الدور وتقيس العبارات من (17-21) العلاقات مع الزملاء.  
3/4/7 صراع العمل مع الأسرة:

اعتمدت الباحثة على مقياس (Carlson, et al., 2000)، الذي يُعد أكثر مقاييس  
صراع العمل مع الأسرة قبولاً نظرًا لتمتعه بدرجة عالية من الصدق والثبات، وتم الاستعانة به في  
العديد من الدراسات السابقة كدراسات ( Rabenu, E., et al., 2017; Gaojian Huang, )  
(2014; Tziner, A., & Sharoni, G. 2019)، بالإضافة إلى دراسات العربية مثل دراسة  
كل من (عيد سليمان حسانين 2020، جاد الرب عبد السميع حسانين، 2018، عبدالمحسن  
جودة 2018)، ويتكون المقياس من (9) عبارة على النحو التالي:

- العبارات من 22-24 لقياس صراع العمل مع الأسرة القائم على الوقت.
- العبارات 25-27 لقياس صراع العمل مع الأسرة القائم على الإجهاد.
- العبارات 28-30 لقياس صراع العمل مع الأسرة القائم على السلوك.



7/ 4/ الانفصال النفسي:

اعتمدت الباحثة في قياس الانفصال النفسي على المقياس الذي وضعه (Sonnentag and Fritz, 2007) وأستخدم في دراسات كل من (Zang, et al., 2019; Shimazu et al., 2016; My Safstrom, 2013)، وقد تم تعديل المقياس وإضافة عبارتين من خلال دراسة (أمانى الشيمي 2020) من خلال العبارات من (31-36)

7/ 5 معاملات الصدق والثبات:

يهدف تقنين المقياس إلى التأكد من صلاحية وجود المقياس، وذلك من خلال قياس كلٍ من المصداقية **Validity** والاعتمادية **Reliability**.  
(أ) المصداقية **Validity**:

يُقصد بالمصداقية قدرة المقياس على القياس الفعلي لمكونات المفهوم، وكلما كان انتماء عبارات المقياس إلى المفهوم الخاص بها كبيراً، كانت مصداقية المقياس عالية، ولتحقيق المصداقية تم عرض المقياس ومراجعته من قبل بعض الأكاديميين وأساتذة إدارة الأعمال (عبر البريد الإلكتروني)، لاستقصاء آرائهم في مدى انتماء مضمون كل عبارة للبعد الذي تندرج تحته، واتجاه العبارات (سلبية - إيجابية)، وتم تعديل بعض العبارات، ولتحقيق معامل الصدق تم توزيع الاستمارة على عدد 30 مفردة كعينة استطلاعية، وتمت مقارنة النتائج التي تم الحصول عليها من الدراسة الاستطلاعية مع نفس إجابات المفردات بعد التعميم، وتم حساب معاملات الارتباط الخاصة بالإجابات قبل وبعد التعميم كمعامل للثبات، حيث كان معامل الارتباط 0.81 وهو ما يدل على صدق كبير لأفراد العينة.

(ب) الاعتمادية **Reliability**:

أ- معامل كرونباخ الفا ( $\alpha$ ) Cronbach's Alpha

تم استخدام معامل الثبات الفا كرونباخ لإجمالي أبعاد متغيرات البحث لكامل العينة والمبينة في الجدول (2) الذي بلغ (0.836) الأمر الذي انعكس أثره على الصدق الذاتي (الجزر التربيعي للثبات)، الذي بلغ (0.914).

- 1- أكدت قيم معاملات الثبات لأبعاد المتغير المستقل: سلوكيات المواطنة الإجبارية بالارتفاع؛ حيث بلغ (0.825) وهي أكبر من (0.07)؛ مما يعني القدرة على الاعتماد على تلك المقاييس.
- 2- أكدت قيم معاملات الثبات لأبعاد المتغير الوسيط: ضغوط العمل حيث بلغ (0.784) وهي أكبر من (0.07)؛ مما يعني القدرة على الاعتماد على تلك المقاييس.

الدور المعدل للانفصال النفسي في العلاقة بين سلوكيات المواطنة الإجبارية وصراع العمل/ الأسرة -  
الضغوط الوظيفية كوسيط ..... د / مرفت حسين اسماعيل

- 3- أكدت قيم معاملات الثبات لأبعاد المتغير التابع: صراع العمل/ الأسرة بالارتفاع؛ حيث بلغ (0.842) وهي أكبر من (0.07)؛ مما يعني القدرة على الاعتماد على تلك المقاييس.
- 4- أكدت قيم معاملات الثبات لأبعاد المتغير المعدل: الانفصال النفسي الارتفاع؛ حيث بلغ (0.809) وهي أكبر من (0.07)؛ مما يعني القدرة على الاعتماد على تلك المقاييس.

### جدول رقم (2)

نتائج اختبار ثبات وصدق قائمة الاستقصاء وفقاً لأبعاد البحث

م	الأبعاد	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
1	إجمالي المتغير المستقل: سلوكيات المواطنة الإجبارية.	5	0,825	0.908
2	إجمالي المتغير الوسيط: ضغوط العمل.	16	0,784	0.885
3	إجمالي المتغير التابع: صراع العمل/ الأسرة.	9	0.842	0.917
4	إجمالي المتغير المعدل: الانفصال النفسي.	6	0,809	0.899
	إجمالي أبعاد متغيرات البحث (سلوكيات المواطنة الإجبارية وضغوط العمل وصراع العمل الأسرة والانفصال النفسي)	36	0.836	0.914

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج الدراسة (ن=325).

### (ج) الإتساق الداخلي Internal consistency:

تم حساب صدق الاتساق لأبعاد متغيرات البحث باستخدام معامل ارتباط (بيرسون) Pearson correlation لقياس العلاقة بين كل بعد من أبعاد متغيرات البحث والدرجة الكلية لإجمالي أبعاد البحث.

جدول رقم (3) الاتساق الداخلي لمعاملات الارتباط بين كل بعد وإجمالي الدرجة الكلية

باستخدام معامل ارتباط (بيرسون)

أبعاد الدراسة	(معامل الارتباط)
إجمالي المتغير المستقل: سلوكيات المواطنة الإجبارية	0.772**
-إجمالي المتغير الوسيط: ضغوط العمل	0.695**
-إجمالي المتغير التابع: صراع العمل / الأسرة	0.841**
-إجمالي المتغير المعدل: الانفصال النفسي	0.719**

\*\* دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.01)



يتضح من الجدول (3) أن علاقة معاملات الارتباط لكل بعد بالدرجة الكلية لإجمالي البعد المنتمي إليه دالة عند مستوى معنوية (0.05) فأقل، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.695 و0.841)؛ مما يدل على أن جميع الأبعاد صادقة ومرتبطة مع أداة الدراسة، بما يبين صدق أداة الدراسة وصلاحيتها للتطبيق.

6/7 توصيف متغيرات البحث:

من خلال المقاييس الإحصائية الوصفية للمتغيرات يوضح بيانات الجداول (4-8) أن العبارات التي حازت على أعلى درجات الأهمية وأقل درجات الأهمية وفقاً لاستجابات مفردات العينة، وقد استخدمت الباحثة المتوسط المرجح، والانحراف المعياري، والأهمية النسبية لكل عبارة، فكلما زاد المتوسط المرجح زادت الأهمية النسبية للعبارة بما يدل ذلك على زيادة قوة اتجاه العلاقة.

أولاً: المتغير المستقل: (سلوكيات المواطنة الإجبارية)، ويشتمل على 5 عبارات كما يلي:

#### جدول (4)

المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية والترتيب)  
لسلوكيات المواطنة الإجبارية

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات
1	87.40	.693	4.37	1- تمارس الإدارة ضغوط على العاملين للدخول أو للانخراط في أنشطة عمل زائده عن الدور (ذات أدوار إضافية) تتجاوز مهام الوظيفة الرسمية.
5	70.40	1.216	3.52	2- هناك ضغوط اجتماعية في المنظمة للعمل لساعات إضافية خارج أو أكثر من عبء العمل الرسمي وبدون أي مكافآت رسمية.
4	72.80	1.004	3.64	3- أشعر أنني من المتوقع أن استثمر مزيد من الجهد في الوظيفة أكثر مما أريد وخارج التزاماتي الوظيفية الرسمية.
2	80.40	.995	4.02	4- أشعر بأنني أجبر على مساعدة الموظفين الآخرين بعيداً عن التزاماتي الرسمية وحتى لو لم يكن لدى وقت أو طاقة لذلك.
3	74.80	1.238	3.74	5- أشعر أنني مجبر أن اساعد مشرفي بدون رغبتني وبعيداً عن الالتزامات الرسمية للوظيفة.
-1	77.16	0.55-8	3.85-7	6- المتوسط العام لبعده: سلوكيات المواطنة الإجبارية.

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss.

ويوضح الجدول السابق ما يلي:

- المتوسط العام لإجمالي عبارات المتغير المستقل "سلوكيات المواطنة الإجبارية" بلغ (3.85)، بانحراف معياري قدره (0.55)، وبأهمية نسبية (77.16%)، بما يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو عبارات هذا المتغير تميل إلى الموافقة.
- تُعد العبارات الأكثر موافقة من خلال استجابات أفراد العينة على الترتيب (تمارس الإدارة ضغوط على العاملين للدخول أو للانخراط في أنشطة عمل زائدة عن الدور (ذات أدوار إضافية) تتجاوز مهام الوظيفة الرسمية)، (أشعر بأنني أجبر على مساعدة الموظفين الآخرين بعيداً عن التزاماتي الرسمية وحتى لو لم يكن لدى وقت أو طاقة لذلك، بأهمية نسبية (87.40%، 80.40%) على التوالي، وأقل العبارات موافقة (هناك ضغوط اجتماعية في المنظمة للعمل ساعات إضافية خارج أو أكثر من عبء العمل الرسمي وبدون أي مكافآت رسمية)، بأهمية نسبية (70.40%)، وفقاً لردود عينة الدراسة.

مما يدل على ارتفاع مستوى إدراك أفراد أطقم التمريض عينة البحث لسلوكيات المواطنة التنظيمية التي يمارسونها بشكل غير طوعي أثناء عملهم.

ثانياً: المتغير الوسيط: ضغوط العمل ويتكون من 3 أبعاد تشمل (16 عبارة) كما يلي:

#### جدول (5)

المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية والترتيب)  
لأبعاد " ضغوط العمل "

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات
البعد الأول: عبء العمل:				
1	84.40	0.98	4.22	6. لا أجد القدرة على إنهاء كل الأعمال المكلف بها في أوقات العمل.
2	80.20	1.11	4.01	7. أنا مسؤول عن عدة واجبات غير مرتبطة مع بعضها.
5	54.60	1.05	2.73	8. أخطئ في عملي بسبب كثرة الأعباء.
4	64.00	1.10	3.20	9. أحياناً ما تكون المهام المسندة لي معقدة أو صعبة للغاية.
3	76.20	1.10	3.81	10. ينقصني التدريب على بعض الأعمال التي تتطلب مهارات مهنية.
6	43.60	1.45	2.18	11. أشعر بالملل نظراً لتكرار نفس المهام.
-	67.13	0.57	3.35	المتوسط العام



الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات
البعد الثاني: غموض الدور:				
1	67.80	1.28	3.39	12. عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي.
2	62.00	1.37	3.10	13. عدم وضوح طبيعة العمل الذي أقوم به.
5	38.40	1.11	1.92	14. عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في المستشفى التي أعمل بها.
4	43.40	0.95	2.17	15. لا أعرف الطريقة السليمة لأداء المطلوب مني.
3	61.80	1.37	3.09	16. لا أعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف المستشفى.
-	54.62	0.68	2.73	المتوسط العام
البعد الثالث: العلاقات مع الزملاء:				
4	40.20	1.30	2.01	17. أجواء العمل تتسم بالتوتر.
5	36.40	1.03	1.82	18. أشعر بأن هناك شيء من عدم الثقة بيني وبين زملائي في العمل.
3	60.40	1.37	3.02	19. التعامل مع الجميع بقسوة بسبب ضغط العمل.
2	76.00	1.18	3.80	20. قليل ما أشارك زملائي في مناسبتهم بسبب ضغوط العمل.
1	82.20	0.99	4.11	21. يزعجني اللامبالاة الكثيرة من قبل العاملين تجاه العمل.
-	59.02	0.68	2.95	المتوسط العام
-	60.26	0.46	3.01	المتوسط العام لبعد: ضغوط العمل

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

يوضح الجدول السابق الآتي:

- المتوسط العام لإجمالي المتغير الوسيط (ضغوط العمل) بلغ (3.01)، بانحراف معياري قدره (0.46)، وبأهمية نسبية (60.26%)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو "إجمالي بعد: ضغوط العمل" تميل إلى الموافقة والموافقة لحد ما، وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي متوسطات أبعاد ضغوط العمل كما يلي:
- 1- عبء الدور: المتوسط العام لبعد "عبء الدور" بلغ (3.35)، بانحراف معياري (0.57)، وبأهمية نسبية (67.13%)، بما يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو بعد "عبء العمل" تميل إلى الموافقة والموافقة لحدما.
- تُعد العبارات الأكثر موافقة على الترتيب (لا أجد القدرة على إنهاء كل الأعمال المكلف بها في أوقات العمل، أنا مسؤول عن عدة واجبات غير مرتبطة مع بعضها)، بأهمية نسبية (84.40)%،

- 80.20%)، بينما عبارة (أشعر بالملل نظرًا لتكرار نفس المهام)، أقل موافقة بأهمية نسبية (43.60%) وفقًا لردود عينة الدراسة.
- 2- غموض الدور: بلغ المتوسط العام لإجمالي عبارات "غموض الدور" (2.73)، بانحراف معياري قدره (0.68)، وبأهمية نسبية (54.62%)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو بعد "غموض الدور" تميل إلى الموافقة لحد ما والموافقة المنخفضة.
- تُعد العبارات الأكثر موافقة على الترتيب (عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي)، (عدم وضوح طبيعة العمل الذي أقوم به)، بأهمية نسبية (67.80% - 62%)، بينما عبارة (عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في المستشفى التي أعمل بها) أقل موافقة بأهمية نسبية (38.40%) وفقًا لردود عينة الدراسة.
- 3- بعد العلاقات مع الزملاء: بلغ المتوسط العام لإجمالي بعد "العلاقات مع الزملاء" (2.95)، بانحراف معياري قدره (0.68)، وبأهمية نسبية (59.02%)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو بعد "العلاقات مع الزملاء" تميل إلى الموافقة والموافقة المنخفضة.
- تُعد العبارات الأكثر موافقة على الترتيب (يزعجني اللامبالاة الكثيرة من قبل العاملين تجاه العمل، قليل ما أشارك زملائي في مناسبتهم بسبب ضغوط العمل)، بأهمية نسبية (82.20%، 76%)، بينما عبارة (أشعر بأن هناك شيء من عدم الثقة بيني وبين زملائي في العمل)، وأقل موافقة بأهمية نسبية (36.40%) وفقًا لردود عينة الدراسة.
- تشير البيانات إلى تزايد شعور أفراد أطقم التمريض بالضغوط الوظيفية بشكل عام، ويمثل عبء العمل أو عبء الدور نوع الضغوط الأكثر إدراكًا بمتوسط (3.35) يليه العلاقات مع الزملاء بمتوسط (2.95)، ويُعتبر غموض الدور أقل أنواع الضغوط إدراكًا من قبل أطقم التمريض بمتوسط (2.73).



ثالثاً: المتغير التابع: (صراع العمل/ الأسرة):

جدول (6)

المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية والترتيب)

لصراع العمل/ الأسرة

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات
5	74.00	1.35	3.70	22. ممارسة عملي يمنعني من ممارسة الأنشطة الأسرية.
2	81.40	1.11	4.07	23. الوقت الذي يجب أن أخصه لعملي يمنعني من المشاركة العادلة في تحمل مسؤوليات أنشطة منزلي.
1	86.00	0.73	4.30	24. افتقد لأنشطة أسرتي بسبب الوقت الذي يجب أن أقضيه في عملي.
7	70.20	1.33	3.51	25. عندما أعود من العمل إلى المنزل أكون متعب لدرجة عدم قدرتي على المشاركة في الأنشطة الأسرية.
4	74.20	1.21	3.71	26. عندما أعود من العمل للمنزل أكون مستنزف عاطفياً مما يمنعني من المشاركة مع أسرتي.
8	64.40	1.55	3.22	27. نظراً لكل الضغوط في العمل أحيانا عندما أعود للمنزل أكون مرهق جداً لدرجة تمنعني من القيام بالأنشطة التي استمتع بها.
3	74.40	1.17	3.72	28. السلوك الذي اتبعه في حل مشاكلي في العمل لا يكون فعالاً في حل مشاكلي في المنزل.
9	54.00	1.18	2.70	29. السلوك الذي يكون فعالاً بالنسبة لي في العمل من الممكن أن يترتب عليه نتائج عكسية في المنزل.
6	72.20	1.30	3.60	30. السلوك الذي أقوم به والذي يجعلني كفاء في عملي لا يساعدني أن أكون أب / أم أو زوج / زوجة جيد.
-	72.29	0.56	3.61	المتوسط العام لبعده: صراع العمل/ الأسرة

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

يوضح الجدول السابق المتوسط العام لإجمالي عبارات صراع العمل/ الأسرة الذي بلغ (3.61)، بانحراف معياري (0.56)، وبأهمية نسبية (72.29%)، بما يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو صراع العمل/ الأسرة تميل إلى الموافقة والموافقة لحد ما.

- تُعتبر العبارات الأكثر موافقة على الترتيب (أفتقد لأنشطة أسرتي بسبب الوقت الذي يجب أن أقضيه في عملي، الوقت الذي يجب أن أخصه لعملي يمنعني من المشاركة العادلة في

تحمل مسئوليات أنشطة منزلي)، (السلوك الذي اتبعه في حل مشاكل في العمل لا يكون فعالاً في حل مشاكل في المنزل)، بأهمية نسبية بلغت (86%، 81.40%، 74.40%)  
• أقل العبارات موافقة على الترتيب (نظراً لكل الضغوط في العمل أحياناً عندما أعود للمنزل  
أكون مرهق جداً لدرجة تمنعني من القيام بالأنشطة التي استمتع بها)، (السلوك الذي يكون فعالاً بالنسبة لي في العمل من الممكن أن يترتب عليه نتائج عكسية في المنزل)، وفقاً لردود العينة.

تدل البيانات السابقة على ارتفاع إدراك أفراد العينة لوجود تعارض بين أدوارهم ومسؤولياتهم في العمل مع التزاماتهم الأسرية بمتوسط (3.61)؛ مما يزيد من مستوى حدوث احتمالية حدوث صراع بين العمل والأسرة سواء على الوقت أو الجهد أو السلوك.

#### جدول (7)

المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية والترتيب)  
للانفصال النفسي

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات
4	71.20	1.26	3.56	31.حالاتي المزاجية خارج نطاق العمل تتأثر بظروف العمل.
2	76.60	1.08	3.83	32.تشغني مشاكل العمل أثناء تواجدي خارجه.
5	65.60	1.04	3.28	33.خارج أوقات العمل أفكر في مهام عملي.
3	73.00	1.08	3.65	34.خارج أوقات العمل أتحدث مع الزملاء بشأن ظروف ومهام عملي.
1	86.00	0.77	4.30	35.تؤثر ظروف عملي على قراراتي الشخصية.
6	42.20	1.23	2.11	36.استمتع بأوقات الراحة بعيداً عن متطلبات عملي خارج نطاق عملي.
-	69.13	0.58	3.45	المتوسط العام لبعده: الانفصال النفسي

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Sps

توضح بيانات الجدول السابق المتوسط العام أن إجمالي عبارات المتغير المعدل

(الانفصال النفسي) بلغ (3.45)، بانحراف معياري (0.58)، وبأهمية نسبية (69.13%)

- تراوحت المتوسطات الحسابية من ( 2.11 إلى 4.30)، بأهمية نسبية من (42.20% إلى (86%).



- تُعد العبارات الأكثر موافقة على الترتيب (تؤثر ظروف عملي على قراراتي الشخصي)، (تشغلني مشاكل العمل أثناء تواجدي خارجه)، بأهمية نسبية (86%، 76.60%)، بينما أقل العبارات موافقة (استمتع بأوقات الراحة بعيدًا عن متطلبات عملي خارج نطاق عملي)، بأهمية نسبية (42.20%)، وفقًا لردود عينة الدراسة.
- ارتفاع المتوسط العام لعبارات الانفصال النفسي يدل على انخفاض قدرة أطقم التمريض عن البعد عن العمل أو التفكير في مشاكله في غير أوقات العمل وخاصةً مع طبيعة العمل في القطاع الصحي.

### جدول (8)

المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية والترتيب)

لكامل متغيرات البحث

المقاييس	سلوكيات المواطنة الإجبارية	ضغوط العمل	صراع العمل / الأسرة	الانفصال النفسي
الوسط الحسابي	3.85	3.01	3.61	3.45
الانحراف المعياري	0.55	0.46	0.56	0.58
الأهمية النسبية%	77.16	60.26	72.29	69.13
إجمالي متغيرات البحث: (سلوكيات المواطنة الإجبارية وضغوط العمل وصراع العمل الأسرة والانفصال النفسي)	الوسط الحسابي 3.48 الانحراف المعياري 0.34 الأهمية النسبية 69.70%			

يوضح الجدول رقم (8) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية على

مستوى إجمالي متغيرات البحث (سلوكيات المواطنة الإجبارية وضغوط العمل - صراع العمل/ الأسرة - الانفصال النفسي)؛ حيث يتضح أن:

- 1- الإدراك القوي نسبيًا لسلوكيات المواطنة الإجبارية؛ حيث بلغ الوسط الحسابي 3.85 وانحراف معياري 0.55 بأهمية نسبية 77.16% وهو اختلاف محدود يعني قدر من التجانس بين مختلف آراء العينة.
- 2- بلغت قيمة الوسط الحسابي صراع العمل/ الأسرة 3.61 وانحراف معياري 0.56 بأهمية نسبية 72.29% وهو اختلاف محدود وهو ما يعني وجود قدر من التجانس بين مختلف آراء العينة.
- 3- بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجمالي أبعاد ضغوط العمل 3.01 وانحراف معياري 0.46 بأهمية نسبية 60.26% بما يشير إلى ارتفاع متوسط إدراك عينة البحث لضغوط العمل.

4- بلغت قيمة الوسط الحسابي لمتغير الانفصال النفسي 3.45 وبانحراف معياري 0.58، بأهمية نسبية 69.13%، وهو اختلاف محدود وهو ما يعني وجود قدر من التجانس بين مختلف آراء العينة.

تتصف استجابات عينة البحث بالاهتمام القوي نسبياً إجمالاً بمتغيرات البحث؛ حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.48 وبانحراف معياري 0.34 بأهمية 69.70%، وهو اختلاف محدود لا يمكن وصفه بالوضوح بقدر كونه محدوداً، بما يعني وجود قدر من التجانس لحد ما بين مختلف آراء العينة حول هذا البعد.

8 - اختبار صحة الفروض:

تستعرض الباحثة فيما يلي اختبار صحة الفروض بناءً على أهداف الدراسة ونتائج الدراسات السابقة:

1/8 اختبار صحة الفرض الأول:

#### جدول رقم (9)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر سلوكيات المواطنة الإجبارية على ضغوط العمل

المتغير	Beta	R2	T. Value	Sig. T
سلوكيات المواطنة الإجبارية	0.636	40.4%	14.804	0.01**
المعامل الثابت Constant	0.883			
معامل التحديد المعدل Adj. R2	40.2%			
قيمة F	219.150			
معامل جوهرية النموذج (Sig. F)				0.01**

\*\*داله عند 0.01

\*داله عند 0.05

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط لاختبار أثر سلوكيات المواطنة الإجبارية على أبعاد ضغوط العمل بالمستشفيات محل الدراسة يوضح الجدول رقم (9) نتائج تحليل الانحدار؛ توضح بيانات الجدول يلي:

1- بلغ معامل الارتباط (0.636)، عند مستوى دلالة أقل من 0.05؛ حيث يشير معامل الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط موجبة لسلوكيات المواطنة الإجبارية على ضغوط العمل.



- 2- يشير معامل التحديد  $R^2$  إلى أن سلوكيات المواطنة الإجبارية تفسر حوالي 40.4% من التباين في أبعاد ضغوط العمل بالمستشفيات محل الدراسة، والباقي النسبة يرجع لعوامل أخرى.
- 3- باستخدام اختبار (T.test) يتضح أن سلوكيات المواطنة الإجبارية لها تأثير إيجابي معنوي على ضغوط العمل؛ حيث بلغت قيمة "T" (14.804)، وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.05).
- 4- يشير معامل معنوية النموذج (Sig. F) إلى معنوية النتائج عند مستوى دلالة (0.05)؛ حيث بلغت قيمة "F" (219.150)، وتؤكد إشارات معاملات هذا النموذج على إيجابية العلاقة
- يمكن نموذج العلاقة الانحداريه من التنبؤ بمستوى ضغوط العمل من خلال قياس مستوى سلوكيات المواطنة الإجبارية المفروضة على أطقم التمريض بالمستشفيات عينة البحث، وتطبيق ذلك النموذج يدل على أن كل زيادة في درجة (سلوكيات المواطنة الإجبارية)، قدرها معامل البيتا  $\beta$  (0.636) تؤدي إلى زيادة في ضغوط العمل بمقدار واحد صحيح.
- ومما سبق يمكن قبول الفرض الأول الذي ينص على "هناك علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة الإجبارية على إدراك هيئة التمريض لضغوط العمل

#### 2/8 اختبار صحة الفرض الثاني:

لاختبار الفرض تم استخدام أسلوب الانحدار لتوضيح أثر سلوكيات المواطنة الإجبارية على صراع العمل/ الأسرة بالمستشفيات محل الدراسة، ويوضح الجدول رقم (10) نتائج تحليل الانحدار: جدول رقم (10) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر سلوكيات المواطنة الإجبارية على صراع العمل/ الأسرة بالمستشفيات محل الدراسة

Sig. T	T. Value	R2	Beta	المتغير
0.01**	18.622	51.8%	0.720	سلوكيات المواطنة الإجبارية
			0.918	المعامل الثابت Constant
			51.6%	معامل التحديد المعدل Adj. R2
			346.781	قيمة F
			0.01**	معامل جوهرية النموذج (Sig. F)

\*\*داله عند 0.01

\*داله عند 0.05

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

يتضح من بيانات الجدول (10) ما يلي:

- 1- بلغ معامل الارتباط (0.720)، وذلك عند مستوى دلالة أقل من 0.05 بما يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية موجبة لسلوكيات المواطنة الإجبارية على صراع العمل/ الأسرة.

- 2- يشير معامل التحديد  $R^2$  إلى أن سلوكيات المواطنة الإجبارية تفسر حوالي 51.8% من التباين في أبعاد صراع العمل/ الأسرة بالمستشفيات محل الدراسة.
- 3- باستخدام اختبار (T.test) يتبين أن سلوكيات المواطنة الإجبارية لها تأثير معنوي على صراع العمل/ الأسرة؛ حيث بلغت قيمة "T" (18.622) عند مستوى معنوية أقل من (0.05).
- 4- يشير معامل معنوية النموذج (Sig. F) إلى معنوية النتائج عند مستوى دلالة (0.05)؛ حيث بلغت قيمة "F" (346.781)، وتؤكد إشارات معاملات النموذج على إيجابية هذه العلاقة.
- يوضح نموذج علاقة الانحدار إمكانية التنبؤ بمستوى صراع العمل/ الأسرة بالمستشفيات محل الدراسة من خلال قياس مستوى سلوكيات المواطنة الإجبارية التي يمارسها أفراد أطقم التمريض، وتطبيق ذلك النموذج يدل على أن: كل زيادة في درجة (سلوكيات المواطنة الإجبارية)، قدرها معامل البيتا  $\beta$  (0.720) تؤدي إلى زيادة في بعد ضغوط العمل بمقدار واحد صحيح.
- ومما سبق يمكن قبول الفرض الثاني الذي ينص على "هناك علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة الإجبارية على إدراك هيئة التمريض لضغوط العمل.

### 3/8 إختبار الفرض الثالث:

لاختبار صحة الفرض تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط لتحديد تأثير ضغوط العمل على إدراك أطقم التمريض بالمستشفيات محل الدراسة لوجود صراع بين العمل الأسرة، ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار:

#### جدول رقم (11)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر ضغوط العمل على صراع العمل / الأسرة بالمستشفيات محل الدراسة

المتغير	Beta	R2	T. Value	Sig. T
ضغوط العمل	0.823	67.8%	26.076	0.01**
المعامل الثابت Constant	1.030			
معامل التحديد المعدل Adj. R2	67.7%			
قيمة F	679.948			
معامل جوهريية النموذج (Sig. F)	0.01**			

\*\*داله عند 0.01

\*داله عند 0.05



المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss

توضح بيانات الجدول رقم (11) أن:

- 1- بلغ معامل الارتباط (0.823) عند مستوى دلالة أقل من 0.05 بما يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية موجبة لضغوط العمل على صراع العمل/ الأسرة
- 2- يشير معامل التحديد R2 إلى أن ضغوط العمل تفسر حوالي 67.8% من التباين في أبعاد صراع العمل/ الأسرة بالمستشفيات محل الدراسة، وأن باقي النسبة يرجع لعوامل أخرى.
- 3- توضح نتيجة اختبار (T.test) أن ضغوط العمل ذات تأثير معنوي على صراع العمل/ الأسرة؛ حيث بلغت قيمة "T" (26.076) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.05).
- 4- يشير معامل معنوية النموذج (Sig. F) أن هذه النتائج معنوية عند مستوى دلالة قدرة (0.05)؛ حيث بلغت قيمة "F" (679.948) وتؤكد إشارات معلمات هذا النموذج على إيجابية هذه العلاقة. نموذج العلاقة الإندارويه يمكن من التنبؤ بصراع العمل/ الأسرة لأطقم التمريض بالمستشفيات محل الدراسة من خلال قياس تأثير ضغوط العمل، وتطبيق ذلك النموذج يدل على أن كل زيادة في درجة (ضغوط العمل)، قدرها (0.823) (معامل البيتا  $\beta$ ) تؤدي إلى زيادة في بعد صراع العمل/ الأسرة بالمستشفيات محل الدراسة بمقدار واحد صحيح، ويتضح مما سبق وجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وصراع العمل/ الأسرة لدى أطقم التمريض بالمستشفيات محل الدراسة، وبالتالي يمكن قبول الفرض الثالث الذي ينص على "توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وصراع العمل/ الأسرة ونظرًا لثبوت وجود علاقات التأثير بين ضغوط العمل بشكل إجمالي وصراع العمل/ الأسرة فيمكن تطبيق نموذج الانحدار الخطي المتعدد لتحديد تأثير كل بعد من أبعاد ضغوط العمل بشكل فردي على صراع العمل/ الأسرة وما إذا كانت تلك التأثيرات دالة إحصائيًا.

#### جدول رقم (12)

نموذج الانحدار الخطي المتعدد التدريجي للتنبؤ بأكثر (أبعاد ضغوط العمل) على بعد صراع

العمل / الأسرة

R2	قيمة ف		معامل تضخم التباين VIF	مستوى المعنوية	قيمة ت القيمة	المعلمت المقدره $\beta$	المتغير المستقل
	مستوى المعنوية	القيمة					
69.5%	0.01	243.75 9	-	0.01**	7.950	0.880	الجزء الثابت
			2.692	0.01**	9.453	0.478	1- عبء العمل

الدور المعدل للانفصال النفسي في العلاقة بين سلوكيات المواطنة الإجبارية وصراع العمل/ الأسرة -  
الضغوط الوظيفية كوسيط ..... د / مرفت حسين اسماعيل

			4.924	0.01**	2.433	0.166	2- غموض الدور
			4.469	0.01**	3.832	0.250	3- العلاقات مع الزملاء

\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

\*\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.01).

توضح بيانات الجدول (12) ما يلي:

1- بلغ معامل التحديد (R2) 69.5% بما يشير إلى أن ضغوط العمل ككل، تفسر (69.5%) من التغيير الكلي في صراع العمل/ الأسرة.

2- تم استخدام اختبار (t.test) لاختبار معنوية أيًا من أبعاد ضغوط العمل أكثر تأثيرًا على صراع العمل/ الأسرة، وتبين أن الأبعاد التي تؤثر على صراع العمل/ الأسرة هي على التوالي (عبء العمل ثم العلاقات مع الزملاء ثم غموض الدور)؛ حيث بلغت قيم "T" على الترتيب (9.453)، (3.832)، (2.433) عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

3- لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل تم استخدام اختبار (F-test)، وبلغت قيمة اختبار (F-test) (243.759) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (0.01)؛ مما يدل على قوة تأثير ضغوط العمل على الصراع بين العمل والأسرة.

يُمكن نموذج علاقة الانحدار السابق من التنبؤ بصراع العمل/ الأسرة من خلال قياس تأثير كل بعد من أبعاد ضغوط العمل بشكل مستقل، وتشير نتائج تطبيق نموذج علاقة الانحدار إلى أن:

- كل زيادة في درجة (عبء العمل)، قدرها بمعامل البيتا  $\beta$  (0.478) تؤدي إلى زيادة في بعد صراع العمل/ الأسرة بمقدار واحد صحيح.

- كل زيادة في درجة (غموض الدور)، قدرها بمعامل البيتا  $\beta$  (0.166) تؤدي إلى زيادة في بعد صراع العمل/ الأسرة بمقدار واحد صحيح.

- كل زيادة في درجة (العلاقات مع الزملاء)، قدرها بمعامل البيتا  $\beta$  (0.250) تؤدي إلى نقص في بعد صراع العمل/ الأسرة بمقدار واحد صحيح.

يتبين مما سبق وجود تأثير لكل بعد من أبعاد ضغوط العمل بشكل منفرد على إدراك أطقم التمريض لوجود صراع العمل/ الأسرة في المستشفيات محل الدراسة، كما يتضح أن عبء العمل هو الأكثر تأثيرًا على إدراك الصراع بين متطلبات العمل والأسرة، وتأتي العلاقات مع الزملاء في

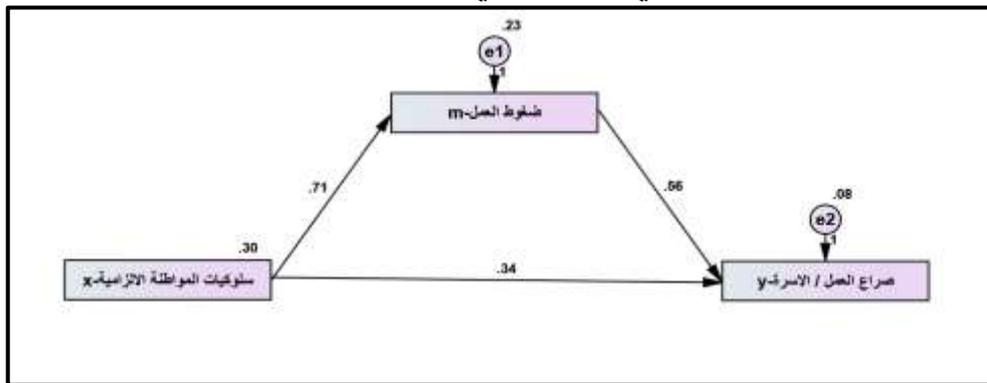


المرتبة الثانية للتأثير على إدراك صراع العمل/ الأسرة، ثم غموض الدور في المرتبة الأخيرة في التأثير.

4 / 8 اختبار الفرض الرابع:

ينص الفرض على "ضغوط العمل تتوسط العلاقة بين سلوكيات المواطنة الإجبارية وصراع العمل/ الأسرة"

لاختبار صحة الفرض تم استخدام تحليل المسار (Path analysis) لقياس التأثير المباشر وغير المباشر بين سلوكيات المواطنة الإجبارية وضغوط العمل وصراع العمل الأسرة، وتحديد المتغيرات في النموذج المقترح الموضح في الشكل التالي



شكل (2): النموذج المقترح لتفسير تأثير ضغوط العمل كمتغير وسيط في العلاقة بين سلوكيات المواطنة الإجبارية وصراع العمل الأسرة

للتحقق من جودة التوافق الكلية للنموذج المقترح تم تحديد مستوى معنوية قيمة  $\chi^2$  (كا<sup>2</sup> Chi-square) للتأكد من صحة النموذج أو جودة التوافق الكلية للنموذج الهيكلي المقترح، وقد أكدت النتائج معنوية النموذج حيث بلغت قيمة مؤشرات كل من: كا<sup>2</sup> المعياري، جودة التوفيق، جودة التوفيق المعياري، جودة التوفيق المقارن (0.001)، (0.999)، (0.998)، (0.998)؛ حيث اجتازت جميع المؤشرات الحدود المطلوبة الأتقل عن (0.90)، كما يتضح أن معظم مؤشرات جودة النموذج موجبة وتقرب من الواحد الصحيح بما يشير إلى أنه يمكن قبول هذه المعايير؛ مما يدل على أن جميع المؤشرات داخل الحدود المقبولة، ومن ثم إمكانية مطابقة النموذج الفعلي للنموذج المتوقع لعلاقات الدراسة، كما بلغ الجذر التربيعي لمتوسط مربع خطأ التقدير (0.001)، (0.789) على الترتيب؛ مما يدل على جودة توفيق النموذج الكلي.

الدور المعدل للانفصال النفسي في العلاقة بين سلوكيات المواطنة الإيجابية وصراع العمل/ الأسرة -  
الضغوط الوظيفية كوسيط ..... د / مرفت حسين اسماعيل

#### تقييم معاملات النموذج الهيكلي المقترح لتفسير العلاقات:

تم تقييم معاملات المسارات المختلفة ومستوى المعنوية لتفسير العلاقات بين سلوكيات المواطنة الإيجابية، وبين إدراك هيئة التمريض لصراع العمل/ الأسرة، من خلال ضغوط العمل، على النحو التالي:

جدول رقم (13) تقديرات معاملات النموذج الهيكلي المقترح ومستوى معنوياتها

المسار	المسار المعياري	الخطأ المعياري	قيمة المسار	مستوى المعنوية
سلوكيات المواطنة الإيجابية ← ضغوط العمل	0.715	0.048	14.827	0.001**
ضغوط العمل ← صراع العمل/ الأسرة	0.559	0.033	16.814	0.001**
سلوكيات المواطنة الإيجابية ← صراع العمل/ الأسرة	0.337	0.037	9.010	0.001**

\*\* دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.01).

#### جدول (14)

تقدير علاقات التأثير الكلية بين المتغيرات (Standard total effects)

المتغيرات	سلوكيات المواطنة الإيجابية	ضغوط العمل
ضغوط العمل	0.715	0.000
صراع العمل / الأسرة	0.337	0.559

#### جدول (15)

تقدير علاقات التأثير المباشرة بين المتغيرات (Standard direct effects)

المتغيرات	سلوكيات المواطنة الإيجابية	ضغوط العمل
ضغوط العمل	0.715	0.000
صراع العمل / الأسرة	0.736	0.559

#### جدول (16)

تقدير علاقات التأثير غير المباشرة بين المتغيرات (Standard indirect effects)



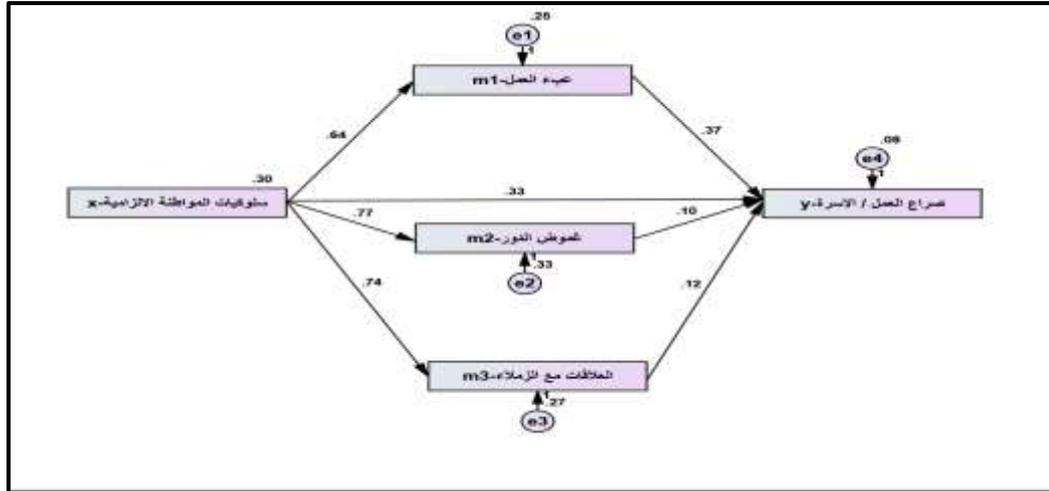
المتغيرات	سلوكيات المواطنة الإجبارية	ضغوط العمل
ضغوط العمل	0000	0.000
صراع العمل / الأسرة	0.400	0000

يتضح من الجدول رقم (13) ما يلي:

- يوجد تأثير إيجابي مباشر دال إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0.05) لسلوكيات المواطنة الإجبارية على ضغوط العمل، بقيمة المسار المعياري (0.715).
- يوجد تأثير إيجابي مباشر دال إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0.05) لسلوكيات المواطنة الإجبارية على إدراك هيئة التمريض لصراع العمل/ الأسرة، بقيمة المسار المعياري (0.337).
- يتضح وجود تأثير إيجابي مباشر دال إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0.05) لضغوط العمل على إدراك هيئة التمريض لصراع العمل/ الأسرة، بقيمة مسار معياري تبلغ (0.559).

تشير بيانات الجدول (16) إلى وجود تأثير غير مباشر لسلوكيات العمل الإجبارية على صراع العمل/ الأسرة بمعامل تأثير (0.400)، وأن هذه العلاقة معنوية حيث بلغت قيمة (0.001)، ومما سبق يمكن استنتاج أنه "توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل كمتغير وسيط في العلاقة بين سلوكيات المواطنة الإجبارية وإدراك التمريض لصراع العمل/ الأسرة" ولتفسير التأثير الوسيط المباشر وغير المباشر لكل بعد من أبعاد ضغوط العمل بشكل منفصل على العلاقة بين سلوكيات العمل الإجبارية وصراع العمل الأسرة تم استخدام تحليل المسار (Path analysis)، وللتحقق من جودة التوافق الكلية للنموذج المقترح تم تحديد مستوى معنوية قيمة (كا Chi-square<sup>2</sup>) للتأكد جودة التوافق الكلية للنموذج الهيكلي المقترح، وقد أكدت النتائج معنوية النموذج على النحو التالي: بلغت قيمة مؤشرات كل من: كا<sup>2</sup> المعياري، جودة التوفيق، جودة التوفيق المعياري، جودة التوفيق المقارن (535.554)، (0.630)، (0.622)، (0.621)؛ حيث اجتازت جميع المؤشرات الحدود المطلوبة، وهي ألا تقل عن (0.90)، ويمكن قبول هذه المعايير عندما تكون المؤشرات تتعدى (0.80)؛ مما يدل على أن جميع المؤشرات بالحدود الجيدة، ومن ثم إمكانية مطابقة النموذج الفعلي للنموذج المقترح.

الدور المعدل للانفصال النفسي في العلاقة بين سلوكيات المواطنة الإجبارية وصراع العمل/ الأسرة -  
الضغوط الوظيفية كوسيط ..... د / مرفت حسين اسماعيل



شكل (3): النموذج المقترح لتفسير تأثير أبعاد الضغوط كمتغير وسيط في العلاقة بين سلوكيات المواطنة الإجبارية وصراع العمل الأسرة

لتفسير العلاقات بين سلوكيات المواطنة الإجبارية، وبين إدراك هيئة التمريض لصراع العمل/ الأسرة، تم تقييم معاملات المسارات المختلفة ومستوى المعنوية من خلال أبعاد ضغوط العمل (عبء العمل، غموض الدور، العلاقات مع الزملاء) ما يتضح من خلال البيانات الواردة في الجداول (17-20) على النحو التالي:

#### جدول رقم (17)

تقديرات معاملات النموذج الهيكلي المقترح ومستوى معنوياتها

الدلالة	مستوى المعنوية	قيمة المسار الحرج "C.R"	الخطأ المعياري	المسار المعياري	المسار
دالة	0.001*	12.655	0.050	0.636	سلوكيات المواطنة الإجبارية/ الإجبارية ← عبء العمل
دالة	0.001*	13.194	0.058	0.771	سلوكيات المواطنة الإجبارية ← غموض الدور
غير دال	0.007*	13.918	0.053	0.737	سلوكيات المواطنة الإجبارية ← العلاقات مع الزملاء



دالة	0.001*	12.062	0.031	0.373	عبء العمل ← صراع العمل/ الأسرة
دالة	0.001*	3.736	0.027	0.099	غموض الدور ← صراع العمل/ الأسرة
دالة	0.001*	4.095	0.029	0.120	العلاقات مع الزملاء ← صراع العمل/ الأسرة
دالة	0.001*	7.368	0.045	0.334	سلوكيات المواطنة الإجبارية ← صراع العمل/ الأسرة

\* دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.01)

يوضح الجدول (17) التأثير الكلي المباشر لسلوكيات المواطنة الإجبارية/ الإجبارية، على أبعاد ضغوط العمل كما يلي:

- يوجد تأثير إيجابي مباشر دال إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0.05) لسلوكيات المواطنة الإجبارية/ الإجبارية علي عبء العمل، بقيمة المسار المعياري "(0.636)".
- يوجد تأثير إيجابي مباشر دال إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0.05) لسلوكيات المواطنة الإجبارية/ الإجبارية علي غموض الدور، بقيمة المسار المعياري (0.771).
- يوجد تأثير إيجابي مباشر غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0.05) لسلوكيات المواطنة الإجبارية/ الإجبارية على العلاقات مع الزملاء، بقيمة المسار المعياري "(0.737)".

### جدول (18)

تقديرات علاقات التأثير الكلية بين متغيرات البحث

المتغيرات	المواطنة الإجبارية	العلاقات مع الزملاء	غموض الدور	عبء الدور
العلاقات مع الزملاء	0.737	000	000	000
غموض الدور	0.771	000	000	000
عبء الدور	0.636	000	000	000
صراع العمل/ الأسرة	0.736	0.120	0.099	0.373

توضح بيانات الجدول (18) التأثير الكلي المباشر لأبعاد ضغوط العمل على إدراك صراع العمل/ الأسرة:

- يوجد تأثير إيجابي مباشر دال إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0.05) لعبء العمل كمتغير وسيط على إدراك هيئة التمريض لصراع العمل/ الأسرة، بقيمة المسار المعياري (0.373).

الدور المعدل للانفصال النفسي في العلاقة بين سلوكيات المواطنة الإيجابية وصراع العمل/ الأسرة -  
الضغوط الوظيفية كوسيط ..... د / مرفت حسين اسماعيل

- يوجد تأثير إيجابي مباشر دال إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0.05) لغموض الدور كمتغير وسيط علي إدراك هيئة التمريض لصراع العمل/ الأسرة، بقيمة المسار المعياري (0.099).
- يوجد تأثير إيجابي مباشر دال إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0.05) للعلاقات مع الزملاء كمتغير وسيط علي إدراك هيئة التمريض لصراع العمل/ الأسرة بقيمة المسار المعياري (0.120).

### جدول (19)

تقدير علاقات التأثير المباشرة بين متغيرات البحث

المتغيرات	المواطنة الإيجابية	العلاقات مع الزملاء	غموض الدور	عبء الدور
العلاقات مع الزملاء	0.737	000	000	000
غموض الدور	0.771	000	000	000
عبء الدور	0.636	000	000	000
صراع العمل/ الأسرة	0.334	0.120	0.099	0.373

### جدول (20)

تقديرات علاقات التأثير غير المباشرة بين متغيرات البحث

المتغيرات	المواطنة الإيجابية	العلاقات مع الزملاء	غموض الدور	عبء الدور
العلاقات مع الزملاء	000	000	000	000
غموض الدور	000	000	000	000
عبء الدور	000	000	000	000
صراع العمل/ الأسرة	0.402	000	000	000

توضح بيانات الجدول (19) وجود تأثير إيجابي مباشر دال إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0.05) لسلوكيات المواطنة الإيجابية/ الإيجابية على إدراك هيئة التمريض لصراع العمل/ الأسرة، بقيمة المسار (0.334)، كما توضح بيانات الجدول (20) وجود تأثير إيجابي غير مباشر دال إحصائياً بين سلوكيات العمل الإيجابية وصراع العمل/ الأسرة في وجود ضغوط العمل كمتغير وسيط بقيمة مسار حرج (0.402)، بما يشير إلى أنه "يوجد تأثير معنوي ذا دلالة إحصائية

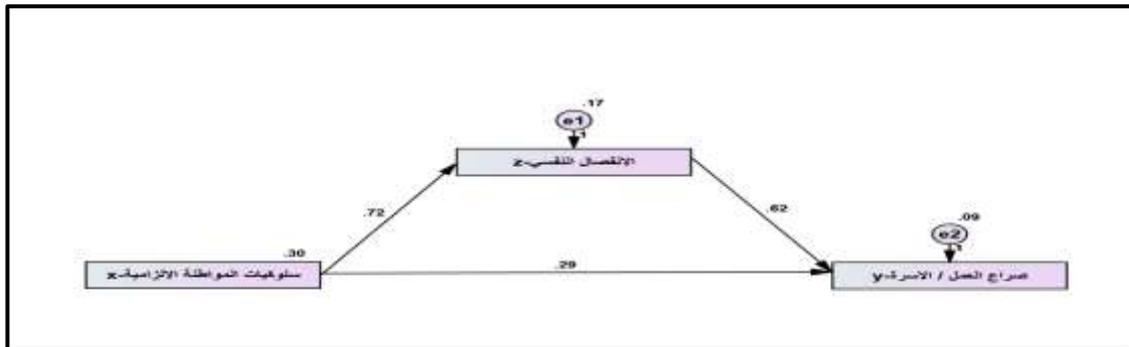


لضغوط العمل كمتغير وسيط في العلاقة بين سلوكيات المواطنة الإجبارية/ الإجبارية وإدراك هيئة التمريض لصراع العمل/ الأسرة)، وبالتالي يمكن قبول الفرض الرابع جزئيًا؛ حيث لم يثبت معنوية علاقة التأثير بين سلوكيات المواطنة الإجبارية والعلاقات مع الزملاء

5/8 اختبار صحة الفرض الخامس:

ينص الفرض على "يعدل الانفصال النفسي من قوة تأثير سلوكيات المواطنة الإجبارية، على إدراك هيئة التمريض لصراع العمل/ الأسرة".

لاختبار التأثير المعدل للانفصال النفسي على قوة علاقة التأثير لسلوكيات المواطنة الإجبارية على صراع العمل/ الأسرة تم اختبار النموذج بالاعتماد على برنامج SPSS V.26 ، وقد تم حساب القيم المعيارية (ZScore) للمتغيرات الداخلة في النموذج وذلك بالاعتماد على المعادلة (القيم المشاهدة - المتوسط الحسابي للمتغير)/ الانحراف المعياري للمتغير لإيجاد أو لحساب نقاط التقاطع (Intersection) بين قيمة المتغير المستقل وقيمة المتغير المعدل



شكل (5): النموذج المقترح لتفسير تأثير الانفصال النفسي كمتغير معدل في العلاقة بين سلوكيات المواطنة الإجبارية وصراع العمل الأسرة

لتحديد مدى إمكانية قبول أو رفض النموذج المقترح تم التحقق من جودة التوافق الكلية للنموذج، وتحديد مستوى معنوية قيمة (كا  $\text{Chi-square}^2$ ) للتأكد من صحة النموذج وجودة التوافق الكلية للنموذج الهيكلي المقترح، وقد أكدت النتائج معنوية النموذج على النحو التالي:

الدور المعدل للانفصال النفسي في العلاقة بين سلوكيات المواطنة الإجبارية وصراع العمل/ الأسرة -  
الضغوط الوظيفية كوسيط ..... د / مرفت حسين اسماعيل

جدول (21) معايير تقييم جودة توفيق النموذج الهيكلي

المؤشرات	القيمة
كا <sup>2</sup> المعياري	0.001
جودة التوفيق GFI	0.998
جودة التوفيق المعياري NFI	0.997
جودة التوفيق المقارن CFI	0.997

تشير بيانات الجدول (21) أن قيمة مؤشرات كا<sup>2</sup> المعياري، جودة التوفيق، جودة التوفيق المعياري، جودة التوفيق المقارن (0.001)، (0.998)، (0.997)، (0.997)؛ حيث اجتازت جميع المؤشرات الحدود المطلوبة وهي ألا تقل عن (0.90)؛ مما يدل على أن جميع المؤشرات بالحدود الجيدة، ومن ثم إمكانية مطابقة النموذج الفعلي للنموذج المقدر؛ مما يدل على جودة توفيق النموذج الكلي.

وقد تم تقييم معاملات المسارات المختلفة ومستوى معنوياتها لتفسير الدور المعدل للانفصال النفسي في العلاقة بين سلوكيات المواطنة الإجبارية، وإدراك هيئة التمريض لصراع العمل/ الأسرة، في النموذج المقترح باستخدام نموذج Amos v.23 على النحو التالي

جدول(23)

تقديرات معاملات النموذج الهيكلي المقترح ومستوى معنوياته

المسارات (في ظل المتغير المعدل)	معلمات المسار	الخطأ المعياري	قيمة المسار الحرج "C.R"	المعنوية (*)	الدلالة
سلوكيات المواطنة الإجبارية ← صراع العمل/ الأسرة	0.282	0.042	6.994	** 0.001	دالة
الانفصال النفسي ← صراع العمل/ الأسرة	0.617	0.040	15.308	** 0.001	دالة
سلوكيات المواطنة الإجبارية ← الضغوط	0.537	0.0455	7.704	** 0.001	دالة
الانفصال النفسي ← الضغوط	0.48	0.0543	16.567	** 0.001	داله
الانفصال النفسي كمتغير معدل لقوة تأثير سلوكيات المواطنة الإجبارية ← صراع العمل / الأسرة	0.441	0.0315	15.862	** 0.001	دالة

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لاختبار نموذج المتغيرات المعدل  
\*\* دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.01).



توضح البيانات الواردة في الجدول (23) نتائج اختبار نموذج العلاقات التفاعلية؛ حيث تشير إلى انخفاض معنوي في التأثير المباشر لسلوكيات المواطنة الإجبارية على صراع العمل/ الأسرة؛ حيث بلغت معلمة المسار (0.282)، وقد كانت معلمة هذا المسار في نموذج العلاقات المستقلة المباشرة (0.337)، كما ظهر في جدول (18)، بما يوضح أن الانخفاض يرجع إلى التأثير المعدل للانفصال النفسي، وتظهر النتائج أن قيمة معلمة المسار للانفصال النفسي كمتغير معدل بلغت (0.441)، وهذا التأثير جوهري وفقاً لقيمة المسار الحرج والتي بلغت (15.862) وبناءً عليه يمكن قبول الفرض الخامس؛ حيث ثبت أن الانفصال النفسي يخفف من قوة التأثير السلبي لسلوكيات المواطنة الإجبارية على صراع العمل/ الأسرة بين أطقم التمريض عينة البحث.

#### 9- مناقشة وتفسير النتائج:

تتناول الباحثة في الجزء التالي مناقشة، وتفسير النتائج علي النحو التالي:

#### 1/9 تفسير نتائج اختبار توصيف عينة البحث:

- تظهر بيانات الجدول (4-8) نتائج توصيف متغيرات البحث؛ حيث يتضح ما يلي:
- ارتفاع مستوى إدراك أطقم التمريض في المستشفيات عينة البحث لسلوكيات المواطنة الإجبارية التي يضطرون إلى القيام بها بشكل غير طوعي، والتي تخرج عن نطاق متطلبات عملهم الوظيفية، والتي لا يمكنهم أن يرفضوا القيام بها، والتي قد تضطربهم إلى البقاء بعد أوقات العمل الرسمية، أو العمل في أقسام غير التي يعملون بها، أو العمل لأكثر من ودية عمل، أو العمل في أيام العطلات.
  - تشير النتائج إلى تزايد شعور أطقم التمريض بأنواع مختلفة من ضغوط العمل أثناء أدائهم لعملهم داخل المستشفيات، ويأتي عبء العمل في المرتبة الأولى، ثم يليه العلاقات مع العملاء، ويمثل غموض الدور أقل أنواع الضغوط إدراكاً من قبل أطقم التمريض.
  - تظهر النتائج تزايد إدراك أطقم التمريض عينة البحث لوجود صراع بين متطلبات عملهم ومتطلباتهم الأسرية، ويأتي الصراع على الوقت في المرتبة الأولى، ثم الصراع على الجهد، وفي المرتبة الأخيرة الصراع على السلوك.
  - تشير النتائج إلى أن إدراك عينة البحث لمفهوم الانفصال النفسي ليس قوياً؛ حيث لا يستطيع معظم الأفراد الانفصال عن عملهم أو عدم التفكير في مشاكل العمل خاصةً مع طبيعة عملهم التي قد تضطربهم إلى الذهاب إلى العمل في غير أوقات العمل الرسمية، أو في حالات الطوارئ.

## 2/9 مناقشة وتفسير نتائج اختبار الفروض:

- نتائج اختبار الفرض الأول: اشارت إلى وجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية لممارسة سلوكيات المواطنة الإجبارية على إدراك هيئة التمريض لضغوط العمل بأنواعها في المستشفيات عينة الدراسة؛ حيث بلغ معامل الارتباط (0.636)، وبناءً عليه تم قبول الفرض الأول، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات كل من (Nihal Unaldi Baydin, et Bolino, 2010) كما تتسق نتيجة اختبار الفرض مع واقع أن أطقم التمريض في المستشفيات قد تُجبر إلى القيام بالعديد من المهام التي تخرج عن متطلباتها الوظيفية الرسمية؛ مما يشعرهم بقدر أكبر من الضغوط (أعباء العمل، أو غموض الدور) الذي يجب عليهم القيام به، بالإضافة إلى اضطراب علاقاتهم مع زملائهم داخل العمل وخارجه.

- نتائج اختبار الفرض الثاني: تشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة سلوكيات المواطنة الإجبارية، وتزايد إدراك هيئة التمريض لوجود صراع بين العمل والأسرة؛ حيث بلغ معامل الارتباط (0.720)، وهذه النتيجة تتفق مع ما سبق وأشارت إليه نتائج دراسات كل من (Liu, et al., 2017; Zhang et al., 2011; Liu et al., 2019; Shang et al., 2018)، وبالتالي يمكن قبول الفرض الثاني.

- أظهرت نتائج اختبار الفرض الثالث: أن هناك علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل التي يشعر بها أفراد أطقم التمريض وبين تزايد إدراكهم لوجود صراع بين متطلبات العمل ومتطلبات أسرهم؛ حيث بلغ معامل الارتباط (0.823)، وأن هذا الصراع يتزايد مع تزايد مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرضون لها أثناء ممارستهم لعملهم داخل المستشفيات، وتتفق هذه النتائج مع ما سبق، وأظهرته دراسات كل من (Tran, Q. 2022; Bettencourt, C. ) (2020; Vijay Viega, 2021; Ilo, I. C., et al., 2021) وتختلف مع ما سبق، وأظهرته نتائج دراسات (Karakaş, A., & Tezcan, N. 2019; Sugawara, N. et al., 2017) التي أظهرت التأثير الإيجابي لصراع العمل/ الأسرة على تزايد الشعور بضغوط العمل لمحاولة تحديد التأثير المنفرد لكل بعد من أبعاد ضغوط العمل على إدراك صراع العمل/ الأسرة تبين



أن كلا من عبء الدور وغموض الدور لهما تأثير إيجابي معنوي على تزايد إدراك الصراع بين العمل والأسرة، في حين تبين أن العلاقات مع الزملاء تؤثر سلبًا على إدراك أطقم التمريض عينة البحث لصراع العمل الأسرة، بمعنى أن علاقات الزملاء تخفف من حدة إدراك أطقم التمريض لتزايد الصراع بين متطلبات عملهم ومتطلباتهم ومسئولياتهم الأسرية، وتتسق النتيجة السابقة المرتبطة بتأثير عبء الدور كأحد أنواع الضغوط الوظيفية على تزايد إدراك الأفراد للصراع بين العمل والأسرة مع نتائج دراسات كل من (Mansour & Tremblay, 2016; Tran, Q. H. N. 2022; Ilo, I. C., et al., 2020)

- أظهرت نتائج اختبار الفرض الرابع: أن هناك تأثير إيجابي مباشر ذو دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة الإجبارية على كلاً من ضغوط العمل وصراع العمل الأسرة، كما تبين أن هناك علاقة تأثير مباشر ذات دلالة إحصائية بين ضغوط وصراع العمل الأسرة، كما اتضح أن هناك تأثير غير مباشر لسلوكيات العمل الإجبارية على صراع العمل الأسرة، بما يشير إلى أن ضغوط العمل تتوسط العلاقة بين سلوكيات العمل الإجبارية وصراع العمل الأسرة، وبناءً عليه أمكن إثبات صحة الفرض الثالث وقبول الفرض، وتتسق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Chen, et al., 2021) حيث لم تتمكن الباحثة من الوصول إلى أي دراسة أخرى اختبرت التأثير الوسيط لضغوط العمل في العلاقة بين سلوكيات المواطنة الإجبارية وصراع العمل/الأسرة بين المتغيرات السابقة، وتتفق النتيجة السابقة مع واقع اضطرار أطقم التمريض للقيام بمهام خارج متطلبات وظائفهم الرسمية، أو العمل تحت ضغط نفسي وعصبي، أو العمل لساعات طويلة خاصةً في حالات الطوارئ بما يزيد من شعورهم بالضغوط الوظيفية، وينعكس سلبًا على قدرتهم على القيام بمسئولياتهم الأسرية؛ بما يزيد من شعورهم بالصراع بين متطلبات عملهم وواجباتهم الاجتماعية والأسرية.

- أظهرت نتائج الفرض الخامس: انخفاض معنوي في التأثير المباشر لسلوكيات المواطنة الإجبارية على صراع العمل/الأسرة في ظل وجود الانفصال النفسي كمعدل للعلاقة؛ حيث بلغت معلمة المسار المعدل (0.282)، وقد كانت معلمة هذا المسار في نموذج العلاقات المستقلة المباشرة (0.337) بما يوضح أن الانخفاض يرجع إلى التأثير المعدل للانفصال النفسي، وتظهر النتائج أن قيمة معلمة المسار للانفصال النفسي كمعيار معدل بلغت (0.441)، وهذا التأثير جوهري، وبناءً عليه يمكن قبول الفرض الخامس؛ حيث ثبت أن الانفصال النفسي يخفف من قوة التأثير السلبي لسلوكيات المواطنة الإجبارية على صراع العمل/الأسرة بين أطقم التمريض عينة البحث، وتتسق

هذه النتيجة مع ما أظهرته دراسات (Moreno-Jimenez et al., 2009; Sanz-) Vergel, et al., 2011; Demsky, et al., 2014 Huyghebaert et al., 2016; Li, J., Xu et al.,2021; Michel, Bosch, & ) حول التأثير السلبي للانفصال النفسي على الصراع بين العمل والأسرة، وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة (My Safstrom and Terry Hartig,2013) التي اشارت إلى أن الانفصال النفسي لا يعدل العلاقة بين ضغوط العمل والاجهاد النفسي.

#### 10-التوصيات:

1/10: في ضوء ما أظهرته نتائج البحث بوجود سلوكيات مواطنة إجبارية يضطر أفراد أطقم التمريض بالقيام بها بدون رغبتهم فإن الباحثة توصي بـ:

- برغم أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تُعتبر هامة لتحقيق تنافسية ورفع كفاءة المؤسسات الصحية إلا أن هناك خيط رفيع جدًا بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وسلوكيات المواطنة الإجبارية؛ لذا على رؤساء التمريض والمشرفين مراعاة هذا الفرق الدقيق أثناء تحفيزهم لأطقم التمريض، ويجب أن يدرك الفرق بين السلوكيات التطوعية التي يمكن أن يقوموا بها وسلوكيات المواطنة الإجبارية التي تفرض عليهم، ويمكن أن يتم ذلك من خلال برامج تدريب توضح للمشرفين تلك الفروق والتأثيرات السلبية المتوقعة من إجبارهم على القيام بأعمال أو إظهار سلوكيات مواطنة بشكل غير طوعي.

- وجود تحديد دقيق ومعروف لالمهام الوظيفية والمسئوليات الخاصة بكل أفراد التمريض في الأقسام المختلفة، وحدود مسئولياته الوظيفية، والمهام خارج نطاق اختصاصه وليس مضطرًا للقيام به.

- اتخاذ الإجراءات اللازمة لزيادة أعداد أطقم التمريض في المستشفيات خاصة الحكومية منها لتخفيف حجم أعباء العمل التي يعانون منها، وخاصةً في فترات الأزمات أو الجوائح، وبالتالي سيقبل احتمالية إجبارهم على إظهار سلوكيات، أو القيام بمهام ليست ضمن مسئولياتهم الوظيفية الرسمية.

2/10: في ضوء نتائج البحث التي أظهرت معاناة أطقم التمريض من ارتفاع مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرضون لها خاصةً مع تزايد الأعباء الوظيفية، بالإضافة إلى العلاقات السيئة مع الزملاء وعدم وضوح الأدوار التي من المفروض أن يقومون بها فإن الباحثة توصي بـ



- عقد لقاءات دورية لمناقشة الضغوط التي يوجهونها، وطرح اقتراحات للتعامل معها، وتفعيل الملائم منها، والتوعية بكيفية إدارة أعباء العمل، والتعريف ببعض استراتيجيات التعامل مع الضغوط؛ مثل: استراتيجيات تخطيط وإدارة الوقت، والدخول في أنشطة ترفيهية، وتعزيز الذكاء العاطفي، وتقدير الذات، وتقديم الدعم من الزملاء والمشرفين لتعزيز قدرتهم على التعامل مع ضغوط العمل.
  - محاولة تخفيض الضغوط من خلال تحسين ظروف العمل من حيث مواعيد الورديات، أو عدد ساعات العمل في الوردية، أو قرب العمل من مكان السكن.
  - إعادة النظر في نظام العمل في القطاع الطبي بشكل عام من حيث الإجراءات وطرق تقييم الأداء، وقواعد الاجازات والترقيات، أو الأجور خاصة في المستشفيات الحكومية مقارنة بالقطاع الخاص.
  - زيادة الدعم المعنوي المقدم لأطعم التمريض وأسره، وزيادة الأنشطة الاجتماعية والترفيه من خلال نقابة التمريض أو مسؤولي الأنشطة الاجتماعية في مديريات الصحة.
  - القيام بلقاءات دورية بين أفراد التمريض في القسم الواحد لمحاولة حل المشاكل التي تنشأ بين الزملاء والتي تمثل نوع من مسببات الضغوط، والتركيز على مراعاة القواعد الاخلاقية والمهنية في التعامل والاحترام المتبادل بين الزملاء والعمل على زيادة الثقة في الزملاء والقيادات.
- 3/10 : في ضوء ما أظهرته النتائج من وجود صراع بين العمل والأسرة وتعارض متطلبات العمل مع المسؤوليات الأسرية والشخصية والاجتماعية لأطعم التمريض فإن الباحثة توصي ب
- نشر ثقافة عمل مدعمة للأسرة بين القيادات والمشرفين لمساعدة الممرضات في تحمل مسؤولياتهم الأسرية؛ مثل: توفير دور رعاية للأطفال في المستشفيات، المساعدة في تقديم بعض الخدمات الاجتماعية التي من شأنها التخفيف من أعباء المسؤوليات العائلية، وتوفير رعاية طبية لأطعم التمريض وأسره داخل المستشفيات، والالتزام بتكليف الممرضات في أماكن قريبة من محل إقامتهم.
  - طرح نظم أكثر مرونة لساعات العمل التي يجب أن يقضيها أطعم التمريض داخل المستشفيات.
- 4/10: نظرًا لعدم وضوح مفهوم الانفصال النفسي لدى العاملين بقطاع التمريض، ونظرًا لأهميته كأحد استراتيجيات التعافي من العمل، فإن الباحثة توصي بعقد لقاءات أو ورش عمل التعريف بكيفية الانفصال عن العمل في أوقات الراحة أو الاجازات، وأهمية ذلك لتحسين الحالة النفسية والمزاجية، والمحافظة على الرفاهية النفسية للعاملين، والرجوع إلى العمل بنشاط وحيوية.

### 11- مقترحات لأبحاث مستقبلية:

في ضوء نتائج البحث يمكن اقتراح عدد من المقترحات لأبحاث مستقبلية؛ منها:

- 1/11: نظرًا لندرة الأبحاث العربية التي تناولت سلوكيات المواطنة الاجبارية (برغم انتشارها في العديد من مجالات العمل) التي قد يضطر الأفراد إلى ممارستها في وظائفهم فإن الباحثة تقترح دراسة:
  - العلاقة بين القيادة المدمرة أو النرجسية على إدراك العاملين لممارسة سلوكيات المواطنة الإجبارية.
  - الدور الوسيط لسلوكيات المواطنة الإجبارية في العلاقة بين المدير/المروؤوس والصمت التنظيمي.
  - العلاقة بين ممارسة سلوكيات مواطنة إجبارية والأداء الوظيفي للعاملين.
  - تأثير سلوكيات المواطنة الإجبارية على سلوكيات العمل المنحرفة.
- 2/11: في ضوء ندرة الأبحاث باللغة العربية عن مفهوم الانفصال النفسي برغم أهميته كأحد استراتيجيات التعافي من ضغوط العمل التي يعاني منها العاملين في معظم القطاعات؛ لذا فإن الدراسات في هذا المجال تُعتبر حديثة، ويمكن للباحثة أن تقترح الأفكار التالية:
  - اختبار دور الانفصال النفسي في العمل في ظل بيئة العمل الرقمية والعمل عن بعد.
  - الدور الوسيط للانفصال النفسي في العلاقة بين إدمان العمل والإجهاد العاطفي.
  - دور الانفصال النفسي في العلاقة بين ممارسات العمل عالية الأداء والاحتراق التنظيمي.
- 3/11: الموازنة بين مسؤوليات العمل والمسؤوليات العائلية أصبحت تُمثل تحديًا لكلا من الموظفين وإدارة المنظمات لما لها من آثار مباشرة وغير مباشرة على حياة الفرد الوظيفية أو الشخصية فإن الاهتمام بالدراسات الخاصة بأبعاد ومسببات ونتائج الصراع بين العمل والأسرة لا تزال تتطلب المزيد من الاهتمام؛ لذا تقترح الباحثة:
  - دور الأنماط الشخصية على إدراك صراع العمل الأسرة وعلاقتها بالرضا الوظيفي.
  - الدور الوسيط لصراع العمل/ الأسرة بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
  - تأثير العوامل الديموجرافية في إدراك صراع العمل/ الأسرة



## المراجع

- أبو زيد، دينا عبد العاطي محمد، أبو زيد، داليا عبد العاطي محمد. (2019). أثر ممارسات سلوك المواطنة التنظيمية على الأداء الاستراتيجي: دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التمريض بالتأمين الصحي - محافظة الإسماعيلية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، كلية التجارة بالإسماعيلية، 10(4).
- جاد الرب عبد السميع حسنين. (2018). أثر الصراع بين الأسرة والعمل على النواتج الوظيفية للموظف: دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا. المجلة المصرية للدراسات التجارية، 42(4).
- جودة، ع. ع.، عبدالمحسن، عبدالسلام & عصام مسعد. (2018). تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الاحتراق الوظيفي بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة المنصورة. مجلة البحوث التجارية، 40.
- حسيب، السيد أحمد فتحي. (2015). دور الإشراف المسيء كمتغير وسيط على العلاقة التأثيرية بين التهامية التنظيمية والضغط الوظيفية: دراسة تطبيقية بقطاع جمارك بورسعيد. مجلة البحوث المالية والتجارية، (4).
- الشمي، أماني أحمد، شوشة & أمير علي. (2020). دور الاستقواء بين العاملين بمصلحة الضرائب المصرية في العلاقة بين السمات الشخصية والانفصال النفسي. مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، 57(1).
- الصباغ، ش. م. ع.، شوقي محمد عبد القوى، عاشور & محمد يمانى زوام. (2020). اختبار الدور الوسيط للتوازن بين الحياة والعمل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية علي عينة من العاملين بالمستشفيات الجامعية. المجلة العلمية للبحوث التجارية، 39(4).
- عبد النعيم أحمد، ف. (2021). دراسة العلاقة التأثيرية بين ضغوط العمل والتوازن بين العمل والحياة. مجلة الدراسات المالية والتجارية، 31(1).
- عثامنة، سيف ناصر، عبد الغني & دنيا أحمد. (2022). أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن. المجلة العربية للإدارة.
- علي مرزوق، ع عبد العزيز. (2013). الرعاية المهنية وعلاقتها بالضغوط الوظيفية: دراسة تطبيقية علي المستشفيات الحكومية والخاصة بمحافظة كفر الشيخ. المجلة المصرية للدراسات التجارية، 37(1).

عيد سليمان حسنين, ح, حماده, السيد الطبلاوي, أسامه & محمد العباسي, ايناس. (2020).  
تأثير إدمان العمل على الاستنزاف العاطفي بتوسيط صراع العمل مع الأسرة بالتطبيق على  
أعضاء هيئة التدريس بجامعة إقليم الدلتا . مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، 6(9).

#### المراجع الاجنبية

- Ahmadian, S., Sesen, H., & Soran, S. (2017). Expanding the boundaries of compulsory citizenship behavior: Its impact on some organizational outputs. Business and Economic Horizons (BEH), 13,
- Al-Hawajreh, K. M. (2013). Exploring the relationship between occupational stress and organizational commitment among nurses in selected jordanian hospitals. Dirasat: Administrative Sciences, 40(1), 127-43.
- Alkan, S.E., & Turgut, T. (2015). A research about the relationship of psychological safety and organizational politics perception with compulsory citizenship behavior and the pressures behind compulsory citizenship behavior. Research journal of Business and Management, 2(2).
- Allen, B.C., Holland, P., & Reynolds, R. (2015). The effect of bullying on burnout in nurses: the moderating role of psychological detachment. Journal of advanced nursing, 71(2).
- Aminah, A.(2008). Direct and Indirect Effects of Work-Family Conflict on Job Performance. International Journal of Knowledge Management Studies. Malaysia,3(2).
- Amiruddin, A. (2019).Mediating effect of work stress on the influence of time pressure, work-family conflict and role ambiguity on audit quality reduction behavior", International Journal of Law and Management, 61 (2).
- Armstrong, G.S., Atkin-Plunk, C.A., & Wells, J.(2015). The relationship between work-family conflict, correctional officer job stress, and job satisfaction. Criminal justice and behavior, 42(10).
- Behjati, A.M., Zare, M., Mahdavi, S., Ghezavati, M., Fallah, H., Halvani, G., & Bagheraat, A. (2013). Relation between job stress dimensions and job satisfaction in workers of a refinery control room.
- Bolino, M. C., Klotz, A. C., Turnley, W. H., & Harvey, J. (2013). Exploring the dark side of organizational citizenship behavior. Journal of Organizational Behavior, 34(4).
- Bolino, M.C., Turnley, W.H., Gilstrap, J.B., & Suazo, M.M. (2010). Citizenship under pressure: What's a "good soldier" to do? Journal of Organizational Behavior, 31(6).
- Bostock, S., Crosswell, A.D., Prather, A.A., & Steptoe, A.(2019). Mindfulness on-the-go: Effects of a mindfulness meditation app on work stress and well-being. Journal of occupational health psychology, 24(1).
- Byrne, A., & Barling, J. (2017). When she brings home the job status: Wives' job status, status leakage, and marital instability. Organization Science, 28(2).



- Carlson, D.S., Kacmar, K.M., & Williams, L.J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational behavior*, 56(2).
- Chang, X., Zhou, Y., Wang, C., & Heredero, C. D. P. (2017). How do work-family balance practices affect work-family conflict? The differential roles of work stress. *Frontiers of Business research in China*, 11(1).
- Chen, M., & Yu, G.(2013). The contingent effects of abusive supervision on compulsory citizenship behavior: a Study of Moderators. *Nankai Business Review*, 16(4).
- Chen, P., Xu, Y., Sparrow, P., & Cooper, C.(2021). Compulsory citizenship behaviour and work-family conflict: a moderated mediation model. *Current Psychology*.
- Demsky, C.A., Ellis, A.M., & Fritz, C.(2014). Shrugging it off: Does psychological detachment from work mediate the relationship between workplace aggression and work-family conflict? *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(2).
- Dettmers, J. (2017). How extended work availability affects well-being: The mediating roles of psychological detachment and work-family-conflict. *Work & Stress*, 31(1).
- Dewiana Novitasari , Ipang Sasono , Masduki Asbari.(2020). Work-Family Conflict and Worker's Performance during Covid-19 Pandemic: What is the Role of Readiness to Change Mentality? *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*.3(4).
- Easa, N.F.(2021). Nurses' Emotional Intelligence and Stress at Workplace during the COVID-19 Pandemic: Evidence from Egypt. *Journal of Alexandria University for Administrative Sciences*, Faculty of Commerce- Alexandria University 58(2).
- Foley, S., Hang-Yue, N., & Lui, S. (2005). The effects of work stressors, perceived organizational support, and gender on work-family conflict in Hong Kong. *Asia Pacific Journal of Management*, 22(3).
- Freire, C., & Bettencourt, C. (2021). The effect of work-family conflict and hindrance stress on nurses' satisfaction: the role of ethical leadership. *Personnel Review*, 51(3).
- Galletta, M., Portoghese, I., Melis, P., Gonzalez, C.I. A., Finco, G., D'Aloja, E., & Campagna, M. (2019). The role of collective affective commitment in the relationship between work-family conflict and emotional exhaustion among nurses: a multilevel modeling approach. *BMC nursing*, 18(1).
- Gharib, M., Jamil, S.A., Ahmad, M., & Ghouse, S. (2016). The impact of job stress on job performance: A case study on academic staff at Dhofar University. *International Journal of Economic Research*, 13(1).
- Ghosh, D., Sekiguchi, T., & Fujimoto, Y. (2020). Psychological detachment: A creativity perspective on the link between intrinsic motivation and employee engagement. *Personnel review*.
- Goh, Z., Ilies, R., & Wilson, K.S. (2015). Supportive supervisors improve employees' daily lives: The role supervisors play in the impact of daily workload on life satisfaction via work-family conflict. *Journal of vocational behavior*, (89).

- Han, S. S., Han, J. W., & Choi, E. H. (2015). Effects of nurses' job stress and work-family conflict on turnover intention: Focused on the mediating effect of coping strategies. *Asian Women*, 31(3).
- Hassan, M., Azmat, U., Sarwar, S., Adil, I. H., & Gillani, S. H. M. (2020). Impact of job satisfaction, job stress and motivation on job performance: a case from private universities of karachi. *Kuwait Chapter of the Arabian Journal of Business and Management Review*, 9(2).
- Hayat, Z., Batool, I., Hayat, S., & Amin, U. (2019). Emotional instability, employees work outcomes among academia: Compulsory citizenship behavior and leadership style as moderators. *Review of Economics and Development Studies*, 5(3).
- He, P., Peng, Z., Zhao, H., & Estay, C. (2019). How and when compulsory citizenship behavior leads to employee silence: a moderated mediation model based on moral disengagement and supervisor-subordinate guanxi views. *Journal of Business Ethics*, 155(1).
- He, P., Wang, X., Wu, M., & Estay, C. (2018). Compulsory citizenship behavior and employee silence: The roles of emotional exhaustion and organizational identification. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 46(12).
- Hobfoll, S. E. (2012). Conservation of resources and disaster in cultural context: The caravans and passageways for resources. *Psychiatry*, 75(3).
- Hofmann, V., & Stokburger-Sauer, N. E. (2017). The impact of emotional labor on employees' work-life balance perception and commitment: A study in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, (65).
- Ilies, R., Schwind, K.M., Wagner, D.T., Johnson, M.D., DeRue, D.S., & Ilgen, D.R. (2007). When can employees have a family life? The effects of daily workload and effect on work-family conflict and social behaviors at home. *Journal of applied psychology*, 92(5).
- Ilo, I. C., Eze, C. C., Agbapuonwu, N. E., Makata, N. E., & Anieche, J. E. (2020). Job characteristics and influence on work-family conflict among nurses working in teaching hospitals in Anambra State, Nigeria. *International Journal of Nursing and Midwifery*, 12(3).
- Judge, T.A., Ilies, R., & Scott, B.A. (2006). Work-family conflict and emotions: Effects at work and at home. *Personnel psychology*, 59(4).
- Kama, A.A., Sabbour, S.M., Habel, I.S., & Ghanem, E.A.(2015). Prevalence and risk factors of work-related stress among residents at Ain Shams University Hospitals. *Egypt J Common Med*, 33(3).
- Karakaş, A., & Tezcan, N. (2019). The relation between work stress, work-family life conflict and worker performance: A research study on hospitality employees. *European Journal of Tourism Research*, (21).



- Klein, J., Frie, K.G., Blum, K., & Von Dem Knesebeck, O.(2011). Psychosocial stress at work and perceived quality of care among clinicians in surgery. *BMC Health services research*, 11(1).
- Liu, F., Chow, I. H., & Huang, M.(2019). Increasing compulsory citizenship behavior and workload: does impression management matter? *Frontiers in psychology*, (10).
- Liu, J., Lambert, E.G., Jiang, S., & Zhang, J.(2017). A research note on the association between work-family conflict and job stress among Chinese prison staff. *Psychology, Crime & Law*, 23(7).
- Liu, Y., Zhao, H., & Sheard, G.(2017). Organizational citizenship pressure, compulsory citizenship behavior, and work-family conflict. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 45(4).
- Lu, L., & Chou, C.Y. (2020). Protecting job performance and well-being in the demanding work context: The moderating effect of psychological detachment for Chinese employees. *Applied Psychology*, 69(4).
- Mansour, S., & Tremblay, D.G. (2016). Workload, generic and work-family specific social supports and job stress: Mediating role of work-family and family-work conflict. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Michel, A., Bosch, C., & Rexroth, M. (2014). Mindfulness as a cognitive-emotional segmentation strategy: An intervention promoting work-life balance. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, (87).
- Mo, Y., Deng, L., Zhang, L., Lang, Q., Liao, C., Wang, N., & Huang, H. (2020). Work stress among Chinese nurses to support Wuhan in fighting against COVID-19 epidemic. *Journal of nursing management*, 28(5).
- Moreno-Jimenez, B., Mayo, M., Sanz-Vergel, A.I., Geurts, S., Rodriguez-Munoz, A., & Garrosa, E.(2009). Effects of work-family conflict on employees 'well-being: The moderating role of recovery strategies. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(4).
- Muhammad Nabeel.(2013).Impact of Work Life Conflict on Employee Performance. *Journal of Psychology and Business*. Septemper.12(3).
- Naseer, S., Khan, M. B., & Khawaja, K.F.(2012). The impact of Big Five personality traits on psychological detachment from work during off job time. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(12).
- Nohe, C., Michel, A., & Sonntag, K.(2014). Family-work conflict and job performance: A diary study of boundary conditions and mechanisms. *Journal of Organizational Behavior*, 35(3).
- Noor, N. M. (2006). Locus of control, supportive workplace policies and work-family conflict. *Psychologia*, 49(1).
- Page, K.J., Robles, Z., Rospenda, K.M., & Mazzola, J.J.(2018). Understanding the correlates between care-recipient age and caregiver burden, work-family conflict, job satisfaction, and turnover intentions. *Occupational health science*, 2(4).

- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B., & Bachrach, D.G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of management*, 26(3).
- Pogan, L.(2014). Work-Family Conflict in the Context of Demographic Change. *Annals Constantin Brancusi U. Targu Jiu, Letters & Soc. Sci. Series*, 143.
- Potok, Y., & Littman-Ovadia, H.(2014). Does personality regulate the work stressor–psychological detachment relationship? *Journal of Career Assessment*, 22(1).
- Safstrom, M., & Hartig, T.(2013). Psychological detachment in the relationship between job stressors and strain. *Behavioral sciences*, 3(3).
- Said, R.M., & El-Shafei, D.A.(2021). Occupational stress, job satisfaction, and intent to leave: nurses working on front lines during COVID-19 pandemic in Zagazig City, *Egypt. Environmental Science and Pollution Research*, 28(7).
- Salamon, S.D., & Deutsch, Y.(2006). OCB as a handicap: An evolutionary psychological perspective. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 27(2).
- Shaheen, K., Bashir, M., Shabbir, R., & Saleem, S.(2019). An Investigation of the Relationship between Compulsory Citizenship Behaviour and Psychological Withdrawal. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 8(2).
- Shimazu, A., Mastsudaira, K., Jonge, J. D., Toska, N., Watanabe, K., & Takahashi, M. (2016). Psychological detachment from work during non-work time: Linear or curvilinear relations with mental health and work engagement? *Industrial Health*, 54.
- Smith, T. D., DeJoy, D. M., Dyal, M. A., & Huang, G. (2019). Impact of work pressure, work stress and work–family conflict on firefighter burnout. *Archives of environmental & occupational health*, 74(4).
- Smith, T. D., Hughes, K., DeJoy, D. M., & Dyal, M. A. (2018). Assessment of relationships between work stress, work-family conflict, burnout and firefighter safety behavior outcomes. *Safety science*, 103.
- Song, Y.H., Skarlicki, D.P., Shao, R., & Park, J. (2021). Reducing customer-directed deviant behavior: The roles of psychological detachment and supervisory unfairness. *Journal of Management*, 47(8).
- Sonnentag, S., and Fritz, C. (2015). Recovery from job stress: the stressor–detachment model as an integrative framework. *J. Organ. Behav.* (36).
- Sonnentag, S., and Fritz, C.(2007). The recovery experience questionnaire: development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work. *J. Occup. Health Psychol.* (12).
- Sonnentag, S., Binnewies, C., & Mojza, E.J.(2010). Staying well and engaged when demands are high: the role of psychological detachment. *Journal of Applied Psychology*, 95(5).



- Soomro, A. A., Breitenecker, R. J., & Shah, S. A. M. (2018). Relation of work-life balance, work-family conflict, and family-work conflict with the employee performance-moderating role of job satisfaction. *South Asian Journal of Business Studies*, 7(1).
- Sugawara, N., Danjo, K., Furukori, H., Sato, Y., Tomita, T., Fujii, A. & Yasui-Furukori, N.(2017). Work-family conflict as a mediator between occupational stress and psychological health among mental health nurses in Japan. *Neuropsychiatric disease and treatment*, (13).
- Talae, N., Varahram, M., Jamaati, H., Salimi, A., Attarchi, M., Sadr, M., ... & Seyedmehdi, S. M. (2020). Stress and burnout in health care workers during COVID-19 pandemic: validation of a questionnaire. *Journal of Public Health*.
- Talukder, A. M. H. (2019). Supervisor support and organizational commitment: The role of work-family conflict, job satisfaction, and work-life balance. *Journal of Employment Counseling*, 56(3).
- Todd D. Smith, David M. DeJoy, Mari-Amanda (Aimee) Dyal & Gaojian Huang (2019) Impact of work pressure, work stress and work-family conflict on firefighter burnout, *Archives of Environmental & Occupational Health*, 74(4).
- Tran, Q.H.N.(2022). Exploring Relationships Among Overload Stress, Work-Family Conflict, Job Satisfaction, Person-Organization Fit and Organizational Commitment in Public Organizations. *Public Organization Review*.
- Tziner, A., & Sharoni, G.(2014). Organizational citizenship behavior, organizational justice, job stress, and work family conflict: Examination of their interrelationships with respondents from a non-Western culture. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 30(1).
- Tziner, A., Rabenu, & Sharoni, G.(2017). The relationship between work-family conflict, stress, and work attitudes. *International Journal of Manpower*.
- Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R., & Belkin, A. (2015). Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3).
- Unaldi Baydin, N., Tiryaki Sen, H., Kartoglu Gurler, S., Dalli, B., & Harmanci Seren, A. K. (2020). A study on the relationship between nurses' compulsory citizenship behaviours and job stress. *Journal of nursing management*, 28(4).
- Viegas, V., & Henriques, J. (2021). Job stress and work-family conflict as correlates of job satisfaction among police officials. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 36(2).
- Vigoda-Gadot, E. (2006). Compulsory citizenship behavior: Theorizing some dark sides of the good soldier syndrome in organizations. *Journal for the theory of social behavior*, 36(1).
- Vigoda-Gadot, E. (2007). Redrawing the boundaries of OCB? An empirical examination of compulsory extra-role behavior in the workplace. *Journal of business and psychology*, 21(3).

- Wan, Q., Zhou, W., Li, Z., & Shang, S. (2018). Associations of organizational justice and job characteristics with work engagement among nurses in hospitals in China. *Research in nursing & health*, 41(6).
- Wang, I. A., Tsai, H. Y., Lee, M. H., & Ko, R. C. (2021). The effect of work–family conflict on emotional exhaustion and job performance among service workers: The cross-level moderating effects of organizational reward and caring. *The International Journal of Human Resource Management*, 32(14).
- Zhang, J., & Liu, Y. (2011). Antecedents of work-family conflict: Review and prospect. *International journal of business and management*, 6(1).
- Zhang, M., Zhang, P., Liu, Y., Wang, H., Hu, K., & Du, M.(2021). Influence of perceived stress and workload on work engagement in front-line nurses during COVID-19 pandemic. *Journal of clinical nursing*, 30(11-12).
- Zhang, R., Wu, Y., & Ferreira-Meyers, K. (2019). The Work-Family spillover effects of customer mistreatment for service employees: The moderating roles of psychological detachment and Leader–Member exchange. *Frontiers in psychology*, 10.
- Zhang, Y., Rasheed, M. I., & Luqman, A. (2019). Work–family conflict and turnover intentions among Chinese nurses: The combined role of job and life satisfaction and perceived supervisor support. *Personnel Review*.
- Zhao, H., Peng, Z., & Chen, H.K.(2014). Compulsory citizenship behavior and organizational citizenship behavior: The role of organizational identification and perceived interactional justice. *The Journal of psychology*, 148(2).
- Zhao, H., Peng, Z., Han, Y., Sheard, G., & Hudson, A. (2013). Psychological mechanism linking abusive supervision and compulsory citizenship behavior: A moderated mediation study. *The Journal of psychology*, 147(2).
- Zhou, Z. E., Eatough, E. M., & Che, X. X. (2020). Effect of illegitimate tasks on work-to-family conflict through psychological detachment: passive leadership as a moderator. *Journal of Vocational Behavior*, (121).