

أثر القيادة الجديرة بالثقة على الانغماس الوظيفي من خلال سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط
"دراسة تحليلية لآراء عينة من هيئة التمريض في عدد من المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة"

**The impact of leadership that deserve trustworthy on job immersion through
organisational citizenship behaviours as a mediating variable
"Analytical study of the opinions of a nursing staff sample in a number of major
governmental hospitals in the Gaza Strip"**

د. محمد جودت محمد فارس

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

جامعة الأزهر - غزة - فلسطين

mfares2000@yahoo.com

تاريخ استلام البحث 2021/7/29 تاريخ قبول النشر 2021/9/25 تاريخ النشر 2021/12/22

المستخلص:

هدف البحث إلى معرفة أثر القيادة الجديرة بالثقة على الانغماس الوظيفي من خلال سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط من وجهة نظر عينة من هيئة التمريض في عدد من المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة، ولتحقيق أهداف البحث استخدم المنهج الوصفي، وكان مجتمع البحث المستهدف مكون من (1259) ممرض وممرضة من المستشفيات الثلاث الكبرى في قطاع غزة، وتم توزيع استبانة كأداة للبحث على عينة طبقية عشوائية وبالغلة (294) مفردة، حيث تم استرداد (274) استبانة بنسبة استرداد (93.1%)، وقد توصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر غير مباشر للقيادة الجديرة بالثقة على الانغماس الوظيفي بوجود سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط، وقد أوصى البحث بتحسين شفافية العلاقة بين القائد والمرؤوسين حتي يمكن تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية، وتعزيز الانغماس الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: القيادة الجديرة بالثقة، الانغماس الوظيفي، سلوكيات المواطنة التنظيمية، المنظور الأخلاقي الداخلي

Abstract:

The aim of the research is to know the impact of trustworthy leadership on job immersion through organisational citizenship behaviours as a mediating variable from the point of view of nursing staff sample in a number of major governmental hospitals in the Gaza Strip. To achieve the objectives of the research, the descriptive approach was used, and the target research community consisted of (1259) male and female nurses from the three major hospitals in the Gaza Strip. A questionnaire was distributed as a research tool to a random stratified sample of (294) individual, where (274) questionnaires were retrieved with a recovery rate of (93.1%). The research found a set of results, the most important of which are: There is an indirect effect of trustworthy leadership on job immersion with organisational citizenship behaviours as a mediating variable. The research recommended improving the transparency of the relationship between the leader and subordinates so that organisational citizenship behaviours can be developed and job immersion can be enhanced.

Keywords: trustworthy leadership, job immersion, organisational citizenship behaviours, internal ethical perspective

1. المقدمة:

حظيت القيادة لاهتمام الباحثين والمسؤولين في كل مناحي العمل الإداري، إذ يتوقف نجاح جميع المنظمات سواء كانت التي تقدم خدم أو سلعة على نجاح القادة الإداريون في قيادة منظماتهم، وذلك من خلال تأديتهم لأدوارهم ومهامهم المنوطة بهم، ومدى إسهامهم في تطوير منظماتهم، ووفقاً لما لديهم من قدرات ومهارات وسلوكيات إيجابية تمكنهم من التأثير في المرؤوسين لتحقيق أهداف المنظمة (الاسماعيل، 2019).

في عصرنا الحالي فإن التحديات المعاصرة تفرض على المنظمات جميعها بضرورة تطبيق القيادة الإيجابية التي تتسم بالنزاهة والصدق والأخلاق والشعور بالمسؤولية سواء كانت منظمات عامة أم خاصة، حيث يعتقد الباحثون أن القيادة الجديرة بالثقة هي الحل لأمثل لأزمة القيادة المعاصرة في المنظمات (العولقي، 2019).

وينبثق سلوك المواطنة التنظيمية من السلوك التنظيمي الإيجابي والذي يبحث عن الجوانب الإيجابية لدي العاملين في المنظمات، ويعزز قيم سلوكية إيجابية لدي الموارد البشرية في المنظمات لأن الموارد البشرية هم أهم مورد تمتلكه المنظمات، فيه المحرك الأساسي لكل النشاطات التي ينتج عنها تحويل المدخلات إلى مخرجات، فكل فرد داخل المنظمة له دوراً رسمياً يقوم به يتم تحديده من خلال وصف وظيفي، إلا أن نوع من السلوكيات زاد الاهتمام به وهو سلوكيات الدور الإضافي، ومن أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية: الأيثار، والروح الرياضية، والكرامة، والالتزام العام، والسلوك الحضاري، لذلك فإن تحقيق الأهداف لا يتم فقط عن طريق الأدوار الأساسية للعاملين إنما عن طريق أداء ما أمكن من أدوار إضافية (المصري، 2015).

ويعتبر الانغماس الوظيفي أكثر العوامل تأثيراً في حياة الأفراد، وأن أنشطة العمل المتنوعة في مختلف المنظمات تستهلك نسبة كبيرة من ساعات الفرد، بالإضافة إلى شتى الانعكاسات الحيوية والمنتوعة التي ترتكز الأنشطة التنظيمية على مختلف ابعاد حياة الفرد المهنية والخاصة، فالانغماس يعبر عن مدى اندماج الفرد مع الوظيفة التي يعمل بها وبما يضمن تحقيق أهداف الفرد والمنظمة، ويجب على القائد تنمية الانغماس الوظيفي لدي العاملين في المنظمة حتي يصبح الفرد منغمساً في واجباته ومسئولياته وهذا يعمل على فرص النمو والترقي والتقدم لدي الفرد، وكذلك وجود سلوكيات مواطنة تنظيمية لدي الأفراد وتوفير بيئة مادية ومعنوية مناسبة وجو تنظيمي ملائم من اشراف ورقابة وايجابية العلاقات بين الافراد وهذا كله يسمح للفرد بالانغماس في عمله وبذل قصاري جهده، وهذا يعمل على رفع معدل أدائه وبالتالي تحسين الانتاجية.

ومن هذا المنطلق فإن البحث يأتي محاولة لتحقيق من طبيعة التأثير المباشر وغير المباشر بين القيادة الجديرة بالثقة والانغماس الوظيفي في المستشفيات الحكومية الكبرى من وجهة نظر هيئة التمريض في ظل وجود سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط.

المحور الأول: منهجية البحث والدراسات السابقة

أولاً: منهجية البحث

1. مشكلة البحث:

تعتبر المستشفيات الحكومية في قطاع غزة من أهم القطاعات التي تقدم خدمات للمواطنين، لذلك كان لابد من البحث في هذا القطاع الهام وتحديد الاشكاليات التي تواجهه، حيث لوحظ أن الممرضين في المستشفيات يؤدون وظيفتهم كروتين والقلّة منهم يقوم بالجهد المطلوب منه على أكمل وه، وذلك لأن الممرضين يعانون من كثرة عدد المرضى في الأقسام المختلفة داخل المستشفيات وقلّة الامكانيات المتاحة لهم، بالإضافة إلى عدم استقرار رواتبهم التي يحصلون عليها مما أدي لعدم اهتمام الممرضين بعملهم وهذا ما دفع الباحث للدراسة، كما أن دراسة (المصري،2015) التي أكدت على وجود مشكلة في الانغماس الوظيفي لدي الممرضين والأطباء في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة.

وأشارت العديد من الدراسات مثل(القرني،2020)، (الاسماعيل،2019)،(صبح،2016)، إلى أن وجود قيادة جديرة بالثقة له دور في تعزيز وتحسين الأداء وتنمية الانغماس الوظيفي، وذلك من خلال تفاعل وتطبيق القائد للشفافية في العلاقة، والوعي الذاتي لدي القادة، والتشغيل المتوازن، والمنظور الأخلاقي الداخلي، كما أكدت مجموعة من الدراسات مثل (سلامي،2020)، (منيرة،2020)، (القرني،2020)،(الاسماعيل،2019)، (على،2018)، (حسون،2016)،(صبح،2016)، على وجود علاقة بين القيادة الجديرة بالثقة والانغماس الوظيفي، وعلاقة بين القيادة الجديرة بالثقة وسلوكيات المواطنة التنظيمية، ووجود علاقة بين الانغماس الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وبناءً عليه تم صياغة مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو أثر القيادة الجديرة بالثقة على الانغماس الوظيفي من خلال سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط "دراسة تحليلية لآراء عينة من هيئة التمريض في عدد من المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة" ؟
ويتفرع عنه الأسئلة الآتية:

- 1- ما مدى توافر القيادة الجديرة بالثقة بهيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة؟
- 2- ما مدى توافر الانغماس الوظيفي بهيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة؟
- 3- ما مدى توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية بهيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة؟
- 4- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\geq \alpha 0.05$) للقيادة الجديرة بالثقة على الانغماس الوظيفي بهيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة؟
- 5- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\geq \alpha 0.05$) للقيادة الجديرة بالثقة على سلوكيات المواطنة التنظيمية بهيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة؟
- 6- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\geq \alpha 0.05$) لسلوكيات المواطنة التنظيمية على الانغماس الوظيفي بهيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة؟

7- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) للقيادة الجديرة بالثقة على الانغماس الوظيفي للقيادة الجديرة بالثقة على الانغماس الوظيفي بوجود سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط بهيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة؟

2. أهداف البحث:

يهدف البحث إلي معرفة أثر القيادة الجديرة بالثقة على الانغماس الوظيفي من خلال سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط " دراسة تحليلية لآراء عينة من هيئة التمريض في عدد من المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة"، ويتفرع منه الأهداف الفرعية التالية:

- 1- التعرف على مفهوم القيادة الجديرة بالثقة وسلوكيات المواطنة التنظيمية والانغماس الوظيفي في ضوء المفاهيم الحديثة في الإدارة.
- 2- تحديد طبيعة العلاقة بين كل بعد من أبعاد القيادة الجديرة بالثقة بالانغماس الوظيفي في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة.
- 3- التعرف على أثر القيادة الجديرة بالثقة على الانغماس الوظيفي في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة.
- 4- معرفة أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية على الانغماس الوظيفي في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة.
- 5- تحديد أثر خصائص أبعاد القيادة الخادمة على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة.
- 6- التعرف على أثر خصائص القيادة الخادمة على سلوكيات المواطنة التنظيمية بوجود الثقة بالقائد كمتغير وسيط في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة.
- 7- تقديم التوصيات للمستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة والتي تساهم في تحسين الانغماس الوظيفي بوجود قيادة جديرة بالثقة مع وجود سلوكيات مواطنة تنظيمية للمبشرين.

3. أهمية البحث:

يستمد البحث أهميته من أهمية الموضوع الذي نتناوله كون موضوع القيادة أحد الموضوعات الهامة التي حظيت ولا تزال تحظى باهتمام بالغ من قبل المهتمين بهذا المجال، وما لها من تأثير كبير على تقدم المستشفيات ونجاحها وذلك لامتلاكها قائد جدير بالثقة يعمل على تقديم مصالح المرؤوسين على مصالحه الشخصية وأيضاً على التزام القائد بنمو وتطوير المرؤوسين، مع وجود سلوكيات مواطنة تنظيمية للمرؤوسين مما يزيد من فعاليتهم ويعود ذلك بالنفع على المستشفيات والأفراد. في ضوء ما تقدم يمكننا تحديد أهمية البحث فيما يلي:

أ- الأهمية العلمية:

- تتبثق أهمية هذا البحث من خلال الموضوع الذي تناولته وهو خصائص القيادة الخادمة والثقة بالقائد وأثرها على سلوك المواطنة التنظيمية، إذ أن من المتوقع أن يساهم هذا البحث في زيادة التراكم المعرفي وفتح المجال للباحثين للبحث في مجال دراسة سلوك الموارد البشرية لإجراء المزيد من الدراسات.
- سيوفر البحث للباحث عدداً من الجوانب المعرفية والعلمية التي تشكل نقطة انطلاق دراسات أخرى تتعلق بالموضوع.

ب- الأهمية العملية :

- يشكل هذا البحث الإطار المعرفي بالمستشفيات الحكومية، حيث أن الدور الذي تلعبه المستشفيات الحكومية من تقديم خدمات مهمه للمواطنين تعطي الأهمية للبحث من قبل الباحثين وذلك أملا من زيادة دورها في المجتمع بشكل مرضى للمواطنين ومن خلال هذا البحث يمكن أن تكون نتائجه ذات أهمية للتعرف على المعوقات التي تواجهها المستشفيات والتغلب عليها.

- الخروج ببعض المقترحات التي من شأنها أن تعمل على تحسين الخدمة التي يقدمها الممرضين في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة لأفراد المجتمع.

4. منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي الذي يعتبر بمثابة مظلة واسعة ومرنة تتضمن عدداً من المناهج والأساليب الفرعية مثل المسوح الاجتماعية والميدانية، كما أن هذا المنهج من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية ولأنه يناسب الظاهرة موضوع البحث، حيث أن المنهج الوصفي يركز على أساس تحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها وما إلى ذلك من جوانب تدور حول مشكلة أو ظاهرة معينة بهدف فهم مضمونها والتعرف على حقيقتها في أرض الواقع، وبشكل عام يعرف المنهج الوصفي على أنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن موضوع محدد من خلال فترات زمنية محدودة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية يتم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة، وفي هذا البحث تم استخدام هذا المنهج لدراسة "أثر القيادة الجديرة بالثقة على الانغماس الوظيفي من خلال سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط لدراسة تحليلية لآراء عينة من هيئة التمريض في عدد من المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة".

5. المخطط الفرضي للبحث:

يوضح الشكل (1) المخطط الفرضي علاقة ارتباط وتأثير متغيرات البحث الحالي والمتمثلة بالآتي:-

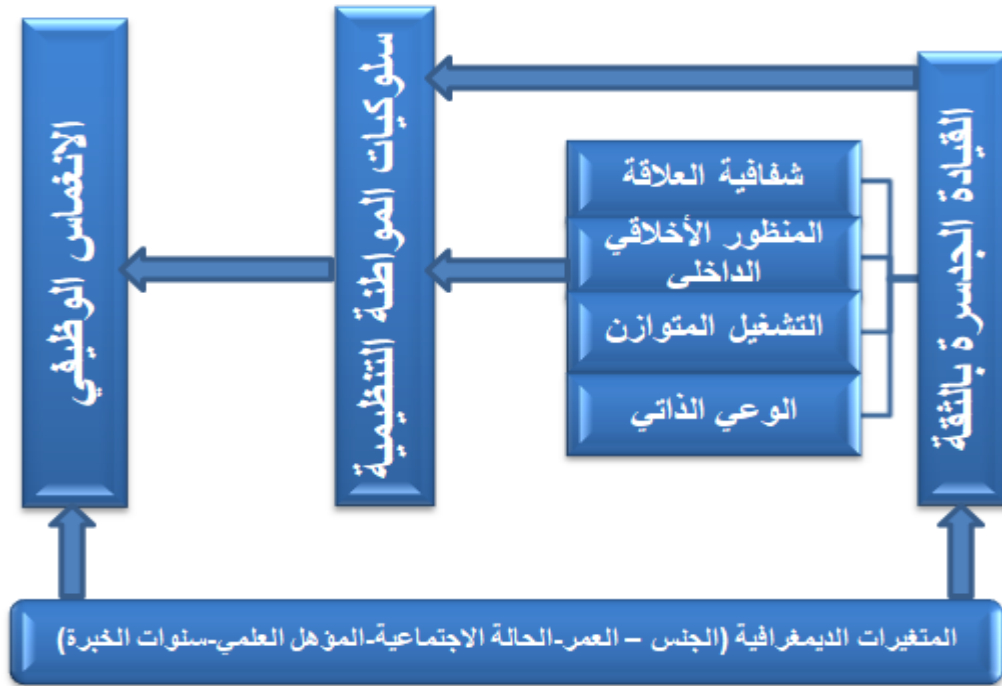
أ- المتغير المستقل: تم اعتماد نموذج القيادة الجديرة بالثقة (Walumbwa et al., 2008) متمثلاً بأبعاده:

(شفافية العلاقة، المنظور الأخلاقي الداخلي، التشغيل المتوازن، الوعي الذاتي)

ب- المتغير الوسيط: سلوكيات المواطنة التنظيمية

ج- المتغير التابع: الانغماس الوظيفي

د- المتغيرات الديمغرافية: (الجنس، العمر، حالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)



شكل رقم (1): المخطط الفرضي للبحث

6. فرضيات البحث:

- الفرضية الرئيسة الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha 0.05$) للقيادة الجديرة بالثقة على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة.

- الفرضية الرئيسة الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha 0.05$) لسلوكيات المواطنة التنظيمية على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة.

- الفرضية الرئيسة الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha 0.05$) للقيادة الجديرة بالثقة على سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة.

- الفرضية الرئيسة الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha 0.05$) للقيادة الجديرة بالثقة على الانغماس الوظيفي بوجود سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة.

7. مجتمع وعينة البحث:

يهدف البحث بشكل عام لتسليط الضوء على القطاع الحكومي وخاصة المستشفيات الحكومية الذي يعتبر قطاع مهم مقارنة بالقطاعات الأخرى، حيث يتمثل مجتمع البحث بالعاملين في هيئة التمريض (المرضى) في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة، ويبلغ عدد المستشفيات الحكومية في قطاع غزة (12) مستشفى، حيث تم اختيار أكبر ثلاث مستشفيات حكومية بقطاع غزة وهي (مستشفى الشفاء، ومستشفى ناصر، ومستشفى غزة الأوروبي)، وذلك لأن عدد المرضى فيهم الأكبر عدداً، ولأن هذه المستشفيات الثلاث تخدم أكبر شريحة من عدد سكان قطاع غزة، حيث أن عدد المرضى في الثلاث مستشفيات يبلغ (1259) ممرض وممرضة، وتم اختيار عينة طبقية عشوائية حسب المستشفى ممثلة لمجتمع البحث باستخدام معادلة (Moore ، 2003) التالية:

$$n = \left(\frac{Z}{2m} \right)^2 \quad (1)$$

حيث:

Z : القيمة المعيارية المقابلة لمستوى دلالة معلوم (مثلاً: $Z=1.96$ لمستوى دلالة $\alpha = 0.05$).

m : الخطأ الهامشي: ويُعبر عنه بالعلامة العشرية (مثلاً: ± 0.05)

يتم تصحيح حجم العينة في حالة المجتمعات النهائية من المعادلة:

$$n = \frac{nN}{N + n - 1} \quad (2)$$

حيث N تمثل حجم المجتمع، وباستخدام المعادلة (1) نجد أن حجم العينة يساوي:

$$n = \left(\frac{1.96}{2 \times 0.05} \right)^2 \cong 384 \quad (3)$$

حيث أن مجتمع البحث $N = 465$ ، فإن حجم العينة المُعدّل باستخدام المعادلة (2) يساوي:

$$n_{\text{المُعدّل}} = \frac{384 * 1259}{1259 + 384 - 1} = 294$$

وبذلك فإن حجم العينة المناسب في هذه الحالة يساوي 294 استبانة، والجدول (1) يوضح توزيع مجتمع وعينة البحث على المستشفيات الحكومية في قطاع غزة.

جدول (1): يوضح توزيع مجتمع وعينة البحث على المستشفيات الحكومية الكبرى في قطاع غزة

المستشفى	مجتمع البحث	النسبة %	العينة (المطلوبة)	عدد الاستبانات المستردة	نسبة الاسترداد
مستشفى الشفاء	659	52.2%	154	143	92.9%
مستشفى ناصر	321	25.5%	75	70	93.3%
مستشفى غزة الأوروبي	281	22.3%	65	61	93.8%
المجموع	1261	100.0%	294	274	93.2%

المصدر: تم الاعتماد على احصائيات الإدارة العامة للموارد البشرية في وزارة الصحة 2021

حيث تم توزيع (294) استبانة، وبعد الانتهاء من عملية جمع البيانات واسترداد الاستبانات التي تم توزيعها تم استرداد (274) استبانة صالحة للتحليل من أصل الاستبانات الموزعة لعينة البحث، حيث بلغت نسبة الاسترداد الكلية (93.2%)، وتعتبر هذه النسبة ممثلة لمجتمع البحث وبناءً عليه يمكن الاعتماد عليها في استكمال إجراءات البحث، حيث يرى البعض أن نسبة الاسترداد التي تزيد عن 40% أو 50% تعتبر نسبة مقبولة ويمكن الاعتماد عليها، كما أنه وفقاً لما توصل له (2000،Sekaran) فإنه يعتبر نسبة استرداد 30% كحد أدنى مناسبة لأغراض البحث.

8. محتوى أداة البحث:

تتمثل أداة البحث باستبانة حول أثر القيادة الجديرة بالثقة على الانغماس الوظيفي من خلال سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط، حيث تتكون الاستبانة من قسمين رئيسيين، يتكون القسم الأول من البيانات الديموغرافية لأفراد عينة البحث المتمثل (نوع الجنس، العمر، عدد سنوات الخدمة في مجال العمل الحالي، المؤهل العلمي، اسم المستشفى)، بينما يتمثل القسم الثاني بمحاور البحث الرئيسية بأبعاده، ويتكون البحث من ثلاثة أنواع من المتغيرات، النوع الأول: يتمثل في المتغير المستقل "أبعاد القيادة الجديرة بالثقة" والذي تم قياسه من خلال (12) فقرة موزعة على أربعة أبعاد (شفافية العلاقة، المنظور الأخلاقي الداخلي، التشغيل المتوازن، الوعي الذاتي)، والنوع الثاني: ويمثل المتغير الوسيط "سلوكيات المواطنة التنظيمية" والذي تم قياسه من خلال (21) فقرة، أما النوع الثالث: فيتمثل بالمتغير التابع "الانغماس الوظيفي" والذي تم قياسه من خلال (15) فقرة.

9. المحك المعتمد في البحث:

الجدول رقم (2) أدناه يوضح مستويات الموافقة استناداً لخمس مستويات (منخفض جداً، منخفض، متوسط، مرتفع، مرتفع جداً)، وتم الاعتماد على مقياس الوسط الحسابي والوزن النسبي لتحديد اتجاهات الموافقة.

جدول (2): مستويات الموافقة على فقرات ومحاور وأبعاد البحث

مستوى الموافقة	غير موافق بشدة (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق بشدة (5)
	منخفض جداً	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً
الوسط الحسابي	أقل من 1.80	1.80 إلى 2.59	2.60 إلى 3.39	3.40 إلى 4.19	أكبر من 4.20
الوزن النسبي	أقل من 36%	36% إلى 51.9%	52% إلى 67.9%	68% إلى 83.9%	أكبر من 84%

10. صدق وثبات الاستبانة:

• صدق الاتساق الداخلي لأبعاد البحث ومتغيراته: يوضح جدول رقم (3) درجة التشعب لجميع فقرات أبعاد البحث ومتغيراته، والتي تمثل نسبة مساهمات كل فقرة في البعد المنتمي إليه، وبعد إجراء التحليل تبين وجود فقرات أقل من الحد الأدنى المسموح لتواجدها ضمن النموذج (درجة التشعب = 0.3)، وهي الفقرة العشرون من متغير الوسيط = 0.229، الفقرة الأولى من المتغير التابع = 0.076) وسيتم حذفها من الاستبانة لعدم تحقق صدق الاتساق الداخلي، بينما باقي فقرات الاستبانة كانت ضمن معايير صدق الاتساق الداخلي حيث بلغ أقل درجة تشعب

(0.300 الفقرة الخامس عشر من المتغير الوسيط، 0.885 الفقرة الأولى للبعد الثاني)، وتعد هذه القيم مقبولة، ويمكن الاعتماد عليها في تقدير النموذج الهيكلي البنائي للبحث.

جدول (3): يوضح نتائج الاتساق الداخلي (درجة التشبع) لأبعاد البحث ومتغيراته

فقرات البعد الثالث: التشغيل المتوازن		فقرات البعد الثاني: المنظور الأخلاقي الداخلي		فقرات البعد الأول: شفافية العلاقة	
درجة التشبع	الفقرة	درجة التشبع	الفقرة	درجة التشبع	الفقرة
0.595	الفقرة 1	0.885	الفقرة 1	0.791	الفقرة 1
0.785	الفقرة 2	0.666	الفقرة 2	0.693	الفقرة 2
0.716	الفقرة 3	0.730	الفقرة 3	0.884	الفقرة 3
0.786	الفقرة 4	0.852	الفقرة 4	0.776	الفقرة 4
فقرات البعد الرابع: الوعي الذاتي					
		0.860	الفقرة 3	0.885	الفقرة 1
		0.526	الفقرة 4	0.882	الفقرة 2
فقرات المتغير الوسيط: سلوكيات المواطنة التنظيمية					
0.300	الفقرة 15	0.792	الفقرة 8	0.712	الفقرة 1
0.805	الفقرة 16	0.735	الفقرة 9	0.829	الفقرة 2
0.542	الفقرة 17	0.786	الفقرة 10	0.852	الفقرة 3
0.337	الفقرة 18	0.754	الفقرة 11	0.633	الفقرة 4
0.337	الفقرة 19	0.727	الفقرة 12	0.667	الفقرة 5
0.229	الفقرة 20	0.805	الفقرة 13	0.679	الفقرة 6
0.547	الفقرة 21	0.627	الفقرة 14	0.563	الفقرة 7
فقرات المتغير التابع: الانغماس الوظيفي					
0.557	الفقرة 11	0.847	الفقرة 6	0.076	الفقرة 1
0.609	الفقرة 12	0.770	الفقرة 7	0.622	الفقرة 2
0.692	الفقرة 13	0.777	الفقرة 8	0.793	الفقرة 3
0.703	الفقرة 14	0.313	الفقرة 9	0.728	الفقرة 4
0.625	الفقرة 15	0.315	الفقرة 10	0.793	الفقرة 5

المصدر: إعداد الباحث استناداً لمخرجات برنامج JASP (0.14).

- ثبات الاستبانة: تم استخدام مؤشر كرونباخ ألفا ومؤشر الثبات المركب، وذلك لقياس ثبات أداة البحث، حيث بلغ قيم مؤشر معامل كرونباخ ألفا للمحور الأول القيادة الجديرة بالثقة = 0.838، للمحور الثاني سلوكيات المواطنة التنظيمية = 0.920 وللمحور الثالث الانغماس الوظيفي = 0.886، بينما بلغ مؤشر الثبات المركب للمحور الأول = 0.959، للمحور الثاني = 0.939، وللمحور الثالث = 0.915، وتشير هذه النتائج إلى وجود درجة مرتفعة من

الثبات في أداة البحث التي تم جمعها من أفراد عينة البحث، وعليه فإنه يمكننا الاعتماد على أداة البحث المستخدمة، وتحليلها وتفسير نتائجها وتعميمها، والجدول (4) يوضح نتائج اختبارات الثبات لمتغيرات، وأبعاد، ومحاور البحث.

جدول (4): نتائج اختبارات ثبات لأبعاد البحث ومحاوره

الثبات المركب	كرونباخ ألفا	البعد	متغيرات الدراسة
0.867	0.785	M1	شفافية العلاقة
0.866	0.790	M2	المنظور الأخلاقي الداخلي
0.813	0.679	M3	التشغيل المتوازن
0.874	0.802	M4	الوعي الذاتي
0.959	0.838	M	المحور الأول "القيادة الجديرة بالثقة"
0.939	0.920	Med	المحور الثاني "سلوكيات المواطنة التنظيمية" ¹
0.915	0.886	D	المحور الثالث "الانغماس الوظيفي" ¹

المصدر: إعداد الباحث استناداً لمخرجات برنامج JASP.¹ بعد حذف الفقرات غير مرتبط بالبعد أو المحور المنتمي إليه

ثانياً: الدراسات السابقة

1- الدراسات الخاصة بالمتغير المستقل (القيادة الجديرة بالثقة):

أ- دراسة (العولقي، 2019) بعنوان: "أثر القيادة الجديرة بالثقة في تنمية سلوك العمل الإبداعي - رأس المال النفسي كمتغير وسيط: بالتطبيق على المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية"، هدف البحث لتحليل العلاقة المباشرة وغير المباشرة بين القيادة الجديرة بالثقة في تنمية سلوك العمل الإبداعي من خلال رأس المال النفسي كمتغير وسيط في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية، ولتحقيق أهداف البحث فقد تم اختيار عينة قوامها (285) موظفاً، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة وبلغت الاستبانات الصالحة للتحليل (226) استبانة بنسبة استجابة 79%، وأظهرت النتائج وجود قصور في ممارسة الرؤساء في المؤسسة لأبعاد القيادة الجديرة بالثقة وفق اتجاهات المرؤوسين، كما أن مستوي رأس المال النفسي للعاملين وسلوكهم الإبداعي متوسطاً، كما بينت النتائج وجود علاقة معنوية بين ممارسة القيادة الجديرة بالثقة وتنمية سلوك العمل الإبداعي، وأخيراً أوضحت النتائج أن رأس المال النفسي يتوسط العلاقة بين ممارسة القيادة الجديرة بالثقة وتنمية سلوك العمل الإبداعي.

ب- دراسة (محمود، 2019) بعنوان: "أثر القيادة الجديرة بالثقة في التميز التنظيمي بالتطبيق على البنوك التجارية في محافظة الدقهلية"، هدفت الدراسة لتحديد أثر القيادة الجديرة بالثقة على التميز التنظيمي، وذلك بالتطبيق على البنوك التجارية في محافظة الدقهلية، وتم تصميم نموذج مقترح للدراسة لكي يستخدم كدليل لاختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتم اختيار طريقة كمية باستخدام المدخل الاستنتاجي في هذه الدراسة، كما تم تصميم قائمة استقصاء لجمع البيانات عن طريق المقابلة الشخصية من عينة عشوائية من العاملين بالبنوك التجارية في محافظة الدقهلية، وقد بلغ حجم العينة المختارة 190 مفردة، وقد أوضحت نتائج التحليل الإحصائي وجود ارتباط معنوي إيجابي بين القيادة الجديرة بالثقة والتميز التنظيمي، كما أوضحت وجود تأثير معنوي إيجابي للقيادة الجديرة بالثقة

على التميز التنظيمي ، كما توصلت إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للقيادة الجديرة بالثقة على جميع أبعاد التميز التنظيمي (القيادة ، السياسات والاستراتيجيات ، الموارد البشرية ، الشراكات والموارد ، العمليات).

ج- دراسة (رضوان،2018) بعنوان: " الدور الوسيط للتمائل التنظيمي في العلاقة بين القيادة الجديرة بالثقة والارتباط الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين بالمستشفيات الخاصة بمدينة طنطا"

هدفت هذه الدراسة قياس أثر التماثل التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين أبعاد القيادة الجديرة بالثقة وبين الارتباط التنظيمي، وتم استخدام أسلوب المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبانة كأداة دراسة لجمع البيانات، وطبقت الدراسة على عينة من العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة طنطا قوامها (241) مفردة ، وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن هناك تأثيراً معنوياً إيجابياً لأبعاد القيادة الجديرة بالثقة في التماثل التنظيمي، وكذلك وجود تأثير معنوي إيجابي للتماثل التنظيمي و الارتباط الوظيفي، كما أكدت الدراسة على أهمية التماثل التنظيمي في زيادة درجة تأثير أبعاد القيادة الجديرة بالثقة في الارتباط الوظيفي.

2- الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع (الانغماس الوظيفي):

أ- دراسة (أصرف،2021) بعنوان: "تأثير المناخ الأخلاقي على تعزيز الانغماس الوظيفي للعاملين بالتطبيق على هيئة النقل بعجمان"، هدفت الدراسة للتعرف على تأثير المناخ الأخلاقي على تعزيز الانغماس الوظيفي بالتطبيق على هيئة النقل بعجمان، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة كأداة للدراسة من خلال أخذ عينة من العاملين في هيئة النقل بعجمان قدرت (116) مفردة، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية بين المناخ الأخلاقي بأبعاده والانغماس الوظيفي، وأيضاً وجود أثر ذو دلالة احصائية بين القيادة الأخلاقية بأبعاده والانغماس الوظيفي.

ب- دراسة (القرني،2020) بعنوان: "الدور الوسيط للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين القيادة الخادمة والاستغراق الوظيفي: بالتطبيق على قادة المدارس الاهلية بمحافظة جدة من وجهة نظر المعلمين"

هدفت الدراسة لتحديد العلاقة بين ممارسة قيادة المدارس الأهلية بمحافظة جدة للقيادة الخادمة والاستغراق الوظيفي لدي المعلمين، وتحديد دور الدعم المدرك كمتغير وسيط في هذه العلاقة، ولتحقيق ذلك، استخدم منهجية تصميم البحث الارتباطي التنبؤي، وكانت نتائج الدراسة خلصت إلى أن قادة المدارس يميلون إلى ممارسة القيادة الخادمة بصورة عالية، كما أظهرت الدراسة درجات عالية من الاستغراق الوظيفي لدي المعلمين، وتبين وجود علاقات ارتباطية طردية بين سلوكيات القيادة الخادمة لدي قادة المدارس والاستغراق الوظيفي، وأظهرت النتائج أن الدعم التنظيمي المدرك يرتبط إيجابياً بعلاقة ارتباطية قوية بممارسة قادة المدارس لأبعاد القيادة الخادمة، ويرتبط إيجابياً بعلاقة عالية القيمة بالاستغراق الوجداني، وبالعلاقة متوسطة القيمة بالاستغراق السلوكي، وبالعلاقة ضعيفة بالاستغراق الإدراكي.

ج- دراسة (الغامدي،2020) بعنوان: "القيادة الخادمة وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدي معلمات المدارس الثانوية الحكومية بمدينة الرياض"، هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين ممارسات القائدات للقيادة الخادمة والاستغراق

الوظيفي، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي الارتباطي، واعتمدت الاستبانة كأداة للدراسة، وكانت نتائج الدراسة أن درجة ممارسة القيادة الخادمة لدي قائدات المدارس الثانوية في مدينة الرياض من وجه نظر المعلمات عالية، كم أشارت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين درجة ممارسة القيادة الخادمة ومستوي الانغماس الوظيفي، كما أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لدرجة ممارسة القيادة الخادمة تعزي لمتغير عدد سنوات الخبرة، كما وجدت فروق ذات دلالة احصائية لمستوي الاستغراق الوظيفي تعزي لمتغير المؤهل العلمي لصالح من مؤهلين بكالوريوس.

3- الدراسات المتعلقة بالمتغير الوسيط (سلوكيات المواطنة التنظيمية):

أ- دراسة (المصري،2015) بعنوان: "الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في قطاع غزة"، هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين الانغماس الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدي الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة لاستطلاع آراء مجتمع الدراسة المكون من (1072) طبيبياً، وتم أخذ عينة طبقية عشوائية عددها (285) طبيب، وأظهرت النتائج وجود علاقة طردية بين الانغماس الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، كما أظهرت ارتفاع درجة ممارسة الانغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية، وأظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية حول مستوى الانغماس الوظيفي للأطباء في المستشفيات الحكومية وفقاً للمتغيرات الجنس والحالة الاجتماعية.

ب - دراسة (2014.Obamiro,et.al) بعنوان: "سلوك المواطنة التنظيمية الصورة المؤسسية لأداء المستشفيات"، هدفت الدراسة إلى البحث عن العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وصورة الأداء المؤسسي في المستشفيات، وتم استخدام المنهج الوصفي، وتم استخدام الاستبانة كأداة دراسة وتم توزيع (350) استبانة على المرضى وتم إعادة (298) استبانة بنسبة استرداد (58.7%) دراسة، وأظهرت نتائج الدراسة على أنه يمكن زيادة الأداء من خلال سلوكيات المواطنة التنظيمية، وأيضاً أوضحت الدراسة على وجود تباين سلبي بين سلوكيات المواطنة التنظيمية و مساهمة الأداء الفردي الإيجابي.

ج- دراسة (Saeed and Shahbaz,2012) بعنوان: "نمط القيادة التحويلية وسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة حالة على الموظفين الإداريين في جامعة البنجاب"، هدفت الدراسة إلى قياس مستوى نمط القيادة التحويلية ومستوي سلوك المواطنة التنظيمية والتحقق من تأثير القيادة التحويلية على سلوك المواطنة التنظيمية لدي العاملين الإداريين، حيث لوحظ بناءً على الدراسات السابقة أن العلاقة بين القيادة التحويلية وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها المختلفة كانت علاقة ايجابية، حيث تكونت عينة الدراسة في هذه الدراسة من جميع العاملين الإداريين في جامعة البنجاب والتي تتكون من (15) كلية، وأظهرت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباطاً إيجابياً بين القيادة التحويلية وبين سلوكيات المواطنة التنظيمية، كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن استخدام نمط القيادة التحويلية يعزز من سلوك الدور الإضافي في الجامعة.

د- دراسة (Trivers,2009) بعنوان: "تأثيرات القيادة الخادمة على الثقة بالقائد وسلوكيات المواطنة التنظيمية"، هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين القيادة الخادمة وسلوكيات المواطنة التنظيمية، أجريت الدراسة على

المنظمات نورث وسترون الأمريكية باستخدام ثلاثة أدوات لمسح لقياس القيادة الخادمة والثقة وسلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر المرؤوسين، واستخدمت الاستبانة كأداة دراسة وتم توزيع (285) استبانة على الموظفين وتم استرجاع (137) استبانة منها (134) استبانة صالحة لعملية التحليل بنسبة (47%)، وأظهرت نتائج الدراسة على وجود علاقة طردية بين قيادة الخادمة والثقة بالقائد وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وتم العثور على ارتباطات قوية وإيجابية بين المتغيرات الدراسة القيادة الخادمة والثقة بالقائد وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

المحور الثاني: الجانب النظري للبحث

أولاً: مفهوم القيادة الجديرة بالثقة وأبعادها

بعد ظهور القيادة الخادمة والقيادة التحويلية والقيادة الأخلاقية والقيادة الروحية والقيادة الكاريزمية وهي عبارة عن نظريات القيادة الإيجابية بدء ظهور القيادة الجديرة بالثقة وتعتبر امتداد لنظريات القيادة الإيجابية، حيث دمجت القيادة الأخلاقية والتحويلية في إطار أوسع وسميت القيادة الجديرة بالثقة، حيث قام Gardne et al (2005)، بتطويرها، باعتبار أن القيادة الجديرة بالثقة تركز على المناخ التنظيمي الإيجابي، وعلى وعي القائد وتمسكه بالمعايير الأخلاقية والنزاهة والأمانة وتعزيز القدرات النفسية الإيجابية والتي تؤدي إلى زيادة الوعي الذاتي والتنظيم الذاتي والسلوكيات الإيجابية من جانب القائد والمرؤوسين لتعزيز التنمية الذاتية الإيجابية (العولقي، 2019).

فتعرف القيادة الجديرة بالثقة بأنها نمط سلوك القائد القائم على تعزيز القدرات النفسية الإيجابية والمناخ الأخلاقي بغية تعزيز الوعي الذاتي والمنظور الأخلاقي والمعالجة المتوازنة للمعلومات وشفافية العلاقة من جانب قادة المنظمة مع مرؤوسيههم وكذلك تعزيز التنمية الذاتية الإيجابية (Walumbwa et al، 2008)، فيما يري سعيد وحميد (2019) أن القيادة الجديرة بالثقة هي القيادة التي تستند قادتها على وعيهم الذاتي ومعاييرهم الأخلاقية العالية في التعامل ضمن علاقات شفافة مع مرؤوسيههم، على أن لا تخلو قراراتهم من المعالجة المتوازنة لوجهات النظر المحيطة والمرتبطة بالقرار، وذلك تعزيزاً للقدرات النفسية الإيجابية والسياق التنظيمي الذي تستمد منه هذه القيادة سلوكياتها بالإضافة إلى التأثير على المرؤوسين وتحفيزهم ليكونوا ذوي مستوي مرتفع من الاصاله، ويمكن تعريف القيادة الجديرة بالثقة على أنها نمط السلوك القيادي الإيجابي المستمد والمعزز للقدرات النفسية الإيجابية والمناخ الأخلاقي الإيجابي عبر تعزيز الوعي الذاتي وتنبي القيم الأخلاقية للقيادة عند التعامل وتجهيز المعلومات بشكل متوازن وكذلك تحقيق الشفافية في العلاقات بين القائد والمرؤوسين (البردان، 2017)، وتعرف أيضاً بأنها هم القادة المدركين للكيفية التي يفكرون ويتصرفون بها، ويشعر الآخرون بأنهم مهتمين بقيمهم وقيم مرؤوسيههم، ويعرف هؤلاء القادة بنواحي القوة الخاصة بهم أو بمرؤوسيههم، ويهتمون بالكيفية التي يمكن من خلالها نقل الثقة للآخرين من أجل التأثير في مرؤوسيههم وذلك لتحقيق الأهداف المشتركة (إبراهيم، 2010).

وعرف Avolio et al (2009) القيادة الجديرة بالثقة بأنها نمط السلوك الشفاف والاخلاقي الذي يشجع مرؤوسيه على الانفتاح وتبادل المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات مع قبول مدخلات المرؤوسين. وحدد Walumbwa et al (2008) أبعاد القيادة الجديرة بالثقة في شفافية العلاقة، والمنظور الأخلاقي الداخلي، والتشغيل المتوازن، والوعي الذاتي.

أ- شفافية العلاقة: يقصد بها أن يقوم القائد بتبادل المعلومات بينه وبين مرؤوسيه بشكل علني وأن تكون هناك ثقة متبادلة من خلال أن تكون قيم ومعتقدات القائد واضحة للآخرين، وأن يكون صادق في العلاقة مع مرؤوسيه حتي يعزز هذه العلاقة وذلك لتحقيق أهداف المنظمة.

ب- الوعي الذاتي: وتعني فهم القائد لنقاط قوته وضعفه من خلال تعامله مع الآخرين، لكي يعرف انطباعات وإدراك المرؤوسين عنه، وكذلك إدراكه للمتغيرات المحيطة به، ومن ثم يعزز ثقته في نفسه كقائد وثقة مرؤوسيه به.

ج- المنظور الأخلاقي الداخلي: وهو عبارة عن القيم والمعايير الأخلاقية التي يتحلى بها القائد وينخذها حدوداً له في قراراته، وهي تظهر مدى التطابق بين سلوكياته كقائد وقراراته وبين قيمه والأخلاقيات الخاصة به.

د- التشغيل المتوازن: تشير إلى مدى قدرة القائد على تحليل البيانات المرتبطة بالقرارات بشكل موضوعي، ومدى قدرته على معالجة المواقف بشكل موضوعي ودون تحيز لطرف، وكذلك تشجيع المرؤوسين على ابداء وجهات نظرهم المختلفة ثم تفسير وجهات نظرهم لكي يكون لديه الفرصة لفهم امكانياتهم حتى يستفيد منها عند تحليل البيانات لاتخاذ قرارات صحيحة.

ثانياً: مفهوم الانغماس الوظيفي وأبعاده

يعتبر مفهوم الانغماس الوظيفي أحد أهم المفاهيم الحديثة نسبياً في إدارة الموارد البشرية، حيث نال اهتمام الكثير من الأكاديميين والممارسين، كونه عنصر هام يؤثر على العديد من المتغيرات السلوكية المتصلة بسلوك العاملين داخل المنظمات مثل الأداء، والانتاجية، والغياب عن العمل، وسلوكيات المواطنة التنظيمية (إمام، 2018).

يعرف الانغماس الوظيفي بأنه الحالة الشعورية والإدراكية المرتبطة بنجاح وفعالية العمل، التي تتكون من ثلاث أبعاد النشاط، والتفاني، والانهماك (Liu et al، 2010)، وعرفه المصري (2015) بأنه الانغماس في بيئة العمل بدرجة عالية وتجعل الفرد يحب بيئة العمل بكافة جوانحه بشكل عام وعمله بشكل خاص.

كما يعرف الانغماس الوظيفي بأنه مدى الاهتمام النفسي بوظيفة معينة، وهو الحالة النفسية للفرد النشطة معرفياً ومهمة بالعمل الذي يؤديه (Lmambert et al، 2016)، وعرفه الياصري والسعيدى (2019) بأنه الحالة العاطفية والسلوكية للأفراد العاملين، وتوجيه سلوكهم نحو النتائج التنظيمية المرغوبة.

ويعرف الانغماس الوظيفي بأنه هو عمل ايجابي ذا صلة بقوة تفاني و إخلاص العاملين تجاه مهنتهم ومنظمتهم، إذ يمثل التوجهات المتعلقة بكيفية استثمار الفرد لشعوره تجاه وظيفته وعن مستوى التزامه واندماجه مع الآخرين في العمل وشدة تمسكه بقيم المؤسسة من أجل تحسين أدائها (شادي، 2020).

ويعرف على ومحمد (2021) الانغماس الوظيفي بأنه يمثل الدرجة التي يندمج فيها الفرد الموظف مع وظيفته التي يمارسها ويستشعر بأهميتها، ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها الموظف على مقياس الانغماس الوظيفي.

أما أبعاد الانغماس الوظيفي حسب yoshimural (1996) والذي أكد أن الانغماس الوظيفي له ثلاث أبعاد وهي (المصري، 2015):

أ- الانغماس الوظيفي: ويشير إلى مدى قوة استمتاع الفرد للعمل في وظيفته أو مدى حبه للعمل.

ب- الانغماس المعرفي: ويشير إلى درجة قوة مشاركة الفرد في اتخاذ القرارات الخاصة بوظيفته أو درجة أهمية الوظيفة في حياته.

ج- الانغماس السلوكي: وهو اتخاذ الفرد العامل دوراً إضافياً كأن يأخذ الفترة المسائية لتعزيز مهاراته المتعلقة بوظيفته، أو التفكير في العمل بعد مغادرته.

ثالثاً: مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعادها

يتصل سلوك المواطنة التنظيمية بالسلوكيات الايجابية للعاملين وتجنب السلوكية السلبية والتي تلحق ضرر سواء في زملاء العمل أو في المنظمة بشكل عام، حيث أن سلوك المواطنة هو التزام أخلاقي، يقوم على مجموعة من

الاعتبارات أخلاقية واجتماعية وانسانية ودينية، كما يجب أن يتوافر مجموعة من الصفات في الموظف كالمسؤولية وتحمل الامانة والاخلاص في العمل والالتزام بالمبادئ والقيم والانظمة والقوانين داخل منظمته والقيام بكل ما يتطلبه الصالح العام للمنظمة من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

يعرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه سلوك ايجابي طوعي من العاملين في المنظمة إزاء الآخرين أو المنظمة ولا تشمل لوائح المنظمة الخاصة بمكافآت وترقيات العاملين (الزبيدي، 2007)، كما يعرفها Yang (2012) هي الأنشطة التي يقوم بها الفرد لإنجاز العمل بطريقة غير مباشرة في بيئة العمل التي تتضمن مساعدة الزملاء، والالتزام بالأنظمة والقوانين والتعليمات والمشاركة في اتخاذ القرارات، وتحمل ضغوط العمل.

كما يمكن تعريف سلوك المواطنة التنظيمية على أنه ذلك السلوك الذي يتمخض عنه ممارسة الموظف لأدوار إضافية تتجاوز حدود الوصف الوظيفي للمهام أو الوظيفة التي الموظف، فهي سلوكيات اختيارية يقوم بها الموظف من غير إلزام أو إجبار (Niehoff & Moorman، 2013)، كما عرفها بحري وخرموش (2017) بأنها سلوك تطوعي يقوم به الموظف خارج إطار المهام المحددة في توصيف وظيفته، فهو لا يدخل ضمن الأعمال الموكلة إليه، بل يقوم بها بصفة اختيارية، حيث لا ينتظر الموظف إي جزاء أو مكافأة من المنظمة.

كما تعرف بأنها السلوك الاختياري القائم على تطوير إدارة المنظمة والمساهمة في تقدمها من خلال العمل بالأدوار الإضافية والأعمال غير الرسمية في الوصف الوظيفي له ويقوم به الفرد دون إجبار من أحد ودون النظر إلى المكافأة والحوافز المادية (فارس، 2018)، كما عرف الكندري (2021) سلوك المواطنة التنظيمية بأنه سلوك من السلوكيات الاختيارية التطوعية التي يقوم بها الموظف، وهو سلوك لا يرتبط بشكل مباشر بالأنظمة والمكافآت.

أما أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية فهناك شبه إجماع بين الباحثين حول هذه الأبعاد، وسوف نتناول بشكل مختصر الأبعاد التي تناولتها الدراسة وهي (Organ، 1990) و (Modassir، Tripiti، 2008):

أ- الإيثار: وهي النشاطات الطوعية التي يقوم بها الموظف لمساعدة زملاؤه حول حل مشكلة، ومشاركة العاملين الآخرين طرق وأساليب العمل الجديدة أو مساعدة زملاء العمل الجدد وتعليمهم لمنع حدوث مشكلات متعلقة بالعمل.

ب- الضمير الحي: وهو السلوك الذي يتعدى حدود الالتزام الرسمي المعمول به في المنظمة، وحرص الموظف على الالتزام بقيود وقوانين العمل، كما يعمل الموظف خارج أوقات الدوام والمحافظة على الموارد، والابتعاد عن الأعمال الشخصية وقت العمل الرسمي.

ج- الكياسة والالطف: وهو مدي مساهمة الموظف بمنع المشاكل التي يمكن أن يتعرض لها زملائه، وذلك بتقديم النصح والإرشاد لهم لضمان مناخ عمل ملائم، ويعكس هذا البعد رغبة الموظف في المبادرة بالاتصال بالآخرين قبل اتخاذ القرارات التي تؤثر على أعمالهم.

د- الروح الرياضية: هي قدرة الموظف على تحمل العمل تحت أي ضغط من دون أي شكوي، كما تعكس مدي استعدادة لتقبل بعض الاحباطات والمضايقات التنظيمية دون امعاض، وتظهر هذه المضايقات نتيجة تفاعل العاملين داخل المنظمة أو العمل ضمن جماعة، إضافة إلى قبول العمل في أقل من الظروف العادية والتماس العذر للمنظمة وعدم محاولة لإظهار التقصير.

هـ- السلوك الحضاري: وهو السلوك الذي يظهر الاهتمام بالمنظمة ومشاركة المسؤولية في شؤون المنظمة وجعل أهداف المنظمة قبل أهدافه، ويعكس رغبة الموظف في الاندماج الجاد والبناء في كافة الفعاليات والنشاطات غير الرسمية، وقيام الموظف ببعض الأعمال التي تسهم في تطور المنظمة وتضمن تحقيق أهدافها وتحسين نوعية الخدمات التي تقدمها.

المحور الثالث: الجانب العملي للبحث

أولاً: الوصف الإحصائي لأفراد عينة البحث وفقاً للبيانات الديموغرافية

بلغ عدد المستجيبين في تعبئة استبانة البحث (274) من الموظفين العاملين في هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة، والجدول (5) يوضح الوصف الإحصائي لأفراد عينة البحث وفقاً للبيانات الديموغرافية للمستجيبين في الدراسة كما يلي:

جدول (5): الوصف الإحصائي لأفراد عينة البحث وفقاً للبيانات الديموغرافية (العدد = 274)

المتغير		العدد	%	المتغير		العدد	%
نوع الجنس	ذكر	152	55.5	العمر	أقل من 30	143	52.2
	أنثى	122	44.5		30 أقل من 40	57	20.8
عدد سنوات الخدمة	أقل من 5	128	46.7	40 أقل من 50	40	14.6	
	5 أقل من 10	42	15.3	50 فأكثر	34	12.4	
اسم المستشفى	10 أقل من 15	52	19.0	المؤهل العلمي	دبلوم	89	32.5
	15 فأكثر	52	19.0		بكالوريوس	154	56.2
اسم المستشفى	الشفاء	143	52.2	ماجستير	25	9.1	
	ناصر	70	25.5	دكتوراه	6	2.2	
	الأوروبي	61	22.3				

المصدر: إعداد الباحث استناداً لمخرجات برنامج SPSS

يتبين من الجدول (5) أن عدد الذكور (152)، أي بنسبة (55.5%)، وعدد الإناث (122)، أي بنسبة (44.5%)، يشكلون معاً المبحوثين جميعاً وعددهم (274)، ويرى الباحث أن نسب التوظيف بحسب النوع الاجتماعي في هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة تتفق تقريباً مع النسب السائدة في المجتمع الفلسطيني، فهي بالنسبة للذكور أعلى بقليل من الإناث، حيث أن التمريض في المستشفيات يحتاج من كلا الجنسين، حيث أنه الأقسام داخل المستشفيات بها أقسام مخصصة للمرضى الذكور، وأقسام مخصصة للمرضى النساء.

كما يبين الجدول (5) أن نسبة حملة شهادة الدبلوم (32.5%)، ونسبة حملة شهادة البكالوريوس (56.2%)، كما يبين أن (9.1%) من المبحوثين يحملون شهادة دراسات عليا الماجستير، وما نسبته (2.2) يحملون شهادة الدكتوراه، ويرى الباحث أن هذه النسب متقاربة مع النسب السائدة في المجتمع الفلسطيني حيث بلغت نسبة حملة شهادة الدبلوم (5.8%)، من إجمالي عدد السكان (PCBS، المرأة والرجل في فلسطين، قضايا وإحصائيات 2018، 2018:30)، ويرجع الباحث نسبة حملة شهادات البكالوريوس في مجتمع الدراسة وهي (56.2%) إلى أن نسبة حملة شهادات البكالوريوس في المجتمع الفلسطيني هي النسبة السائدة بين حملة الشهادات في المجتمع الفلسطيني، وأن طبيعة العمل ومتطلبات التوظيف في المستشفيات (الوظائف الحكومية) تتطلب الحصول على شهادة البكالوريوس.

كما يتبين من الجدول (5) أن نسبة من لديهم عدد سنوات الخدمة أقل من (5) سنوات كانت (46.7%)، كما يتبين أن نسبة من لديهم عدد سنوات الخدمة من 5- أقل من 10 سنوات (15.3%)، ونسبة من لديهم خدمة 10- أقل من 15 (19%)، ونسبة من لديهم سنوات خدمة 15 سنة فأكثر (19%)، ويرى الباحث أن هذه النسب منطقية خصوصاً بعد الانقسام الفلسطيني وما نتج عنه من تقاعد لموظفي السلطة وتوظيف موظفين جدد من قبل حكومة غزة.

كما يبين الجدول السابق، أن ما نسبته (52.2%) من عينة البحث هم من الذين أعمارهم أقل من 30 عام، ويفسر الباحث هذه النتيجة أن معظم العاملين هم من فئة الشباب هذا يرجع للظروف السياسية المرتبطة بالانقسام السياسي، وأيضاً طبيعة العمل في المستشفيات يحتاج لتوظيف بشكل مستمر لأن المستشفيات دائماً تحتاج إلى ممرضين لخدمة المرضى، في حين أن ما نسبته (20.8%) من عينة الدراسة هم من الذين أعمارهم 30 عام حتى أقل من 40 عام، بينما في حين ما نسبته (16.4%) من عينة الدراسة هم من عمر 40 عام حتى أقل من 50 عام، بينما في حين ما نسبته (12.4%) من عينة الدراسة هم من عمر أكثر من 50 عام.

كما بين الجدول (5) توزيع العينة حسب مكان العمل ومقارنة مع الوزن النسبي لعدد ممرضين كل مستشفى مع عدد الممرضين في المستشفيات الحكومية الكبرى حيث كانت نسبة ممرضين في مستشفى الشفاء (52.2%) وكانت نسبة ممرضين مستشفى ناصر (25.5%) وكانت نسبة ممرضين مستشفى غزة الأوروبي (22.3%).

ثانياً: وصف الاحصائي لمتغيرات البحث

يوضح الجدول (6) المقاييس الوصفية لأبعاد البحث ومحاوره لدي عينة من الموظفين العاملين في هيئة التمريض في عدد من المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة، حيث بلغ متوسط الموافقة للدرجة الكلية لأبعاد القيادة الجديرة بالثقة (3.71 من 5) بوزن نسبي (74.2%) وتعتبر عن مستوى موافقة مرتفعة، وهذا يدل على أن القادة في هذه المستشفيات محل البحث لديهم شفافية في العلاقة مع المرؤوسين، ولديهم وعي ذاتي ومنظور أخلاقي داخلي، كما أنهم يتصفون بثبات مواقفهم ما دامت تخدم غاية وأهداف العمل، كما يعامل القادة مرؤوسيهم بعدل وبطرق متكافئة، وفيما يتعلق بأبعاد القيادة الجديرة بالثقة، فقد أظهرت النتائج بأن البعد الأول "شفافية العلاقة" احتل المرتبة الأولى بوزن نسبي (76.2%) وتعتبر عن مستوى موافقة مرتفعة، وهذا يعني أن القادة يشجعون مرؤوسيهم على التعبير عن أفكارهم، ويقول القائد ما يعنيه بالفعل داخل العمل، ويصرح القائد بالأخطاء التي يرتكبها الآخرون، ويخبر الآخرين بالحقائق بصراحة حتى وإن كانت مؤلمة، واحتل بعد "التشغيل المتوازن" على المرتبة الثانية بوزن نسبي (74.4%) وهي درجة مرتفعة من الموافقة، وهذا يبين أن القائد يلتزم وجهات النظر المختلفة حتى لو كانت تمثل تحدياً لأوضاع قائمة منذ وقت بعيد، ويصغي القائد باهتمام لوجهات النظر المختلفة قبل التوصل إلى أي استنتاج، بينما احتل بعد "المنظور الأخلاقي الداخلي" المرتبة الثالثة بوزن نسبي (73.4%) وتعتبر عن درجة موافقة مرتفعة، ويفسر هذا بأن القائد يحرص على أن يعبر عن معتقداته التي تتفق مع أفعاله، ويتخذ القائد قرارات صعبة بناءً على معايير أخلاقية رفيعة، ويظهر الصدق والنزاهة في التعامل مع جميع المواقف، بينما احتل البعد الرابع "الوعي الذاتي" المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (73%) وتعتبر عن وجود درجة موافقة مرتفعة، وهذا يبين أن القائد يبحث عن المعلومات المرتدة لتحسين التعامل مع الآخرين، يدرك كيف تؤثر تصرفاته على الآخرين، ويعرف ما هو الوقت المناسب لإعادة تقييم مواقفهم في القضايا الهامة.

أما المحور الثاني المتمثل "سلوكيات المواطنة التنظيمية" حيث بلغ الوسط الحسابي (3.72 من 5) بوزن نسبي (74.4%) وتعتبر النتيجة عن وجود درجة موافقة مرتفعة، وهذا يعكس البيئة الصحية التي يعيشها الممرضون داخل المستشفيات محل الدراسة، حيث تسود المودة والمحبة والانسجام بين العاملين، كما يسود الروح الرياضية والكيافة واللطافة والإيثارة، أما فيما يتعلق بالمحور الثالث المتمثل "الانغماس الوظيفي" فقد بلغ الوسط الحسابي (3.69 من 5) بوزن نسبي (73.8%) والتي تعبر عن وجود درجة موافقة مرتفعة، وهذا يعني أن هيئة التمريض في المستشفيات

الحكومية الكبرى بقطاع غزة يتمتعون بانغماس وظيفي، وذلك بالاستمرار في العمل لمدة طويلة، وأنه يشعر بالسرور لمعالجة المرضى، ويعتبر وظيفته مثيرة للتحدي.

جدول (6): نتائج التحليل الإحصائي لمتغيرات البحث ومحاوَره

المقاييس الوصفية الإحصائية لمتغيرات البحث					أبعاد ومحاوَر البحث	
مستوى الموافقة	الترتيب ب	اختبار T	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الوسط الحسابي	المقياس
مرتفعة	1	18.53**	0.72	76.2%	3.81	شفافية العلاقة
مرتفعة	3	13.63**	0.81	73.4%	3.67	المنظور الأخلاقي الداخلي
مرتفعة	2	14.56**	0.82	74.4%	3.72	التشغيل المتوازن
مرتفعة	4	13.22**	0.82	73.0%	3.65	الوعي الذاتي
مرتفعة	----	18.83**	0.63	74.2%	3.71	المحور الأول " القيادة الجديرة بالثقة
مرتفعة	----	19.69**	0.61	74.4%	3.72	المحور الثاني " سلوكيات المواطنة التنظيمية"
مرتفعة	---	18.02**	0.64	73.8%	3.69	المحور الثالث " الانغماس الوظيفي"

ملاحظة: ** ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01. (حيث مستوى الدلالة أقل من 0.05 والتي تشير معنوية البعد والمحور)

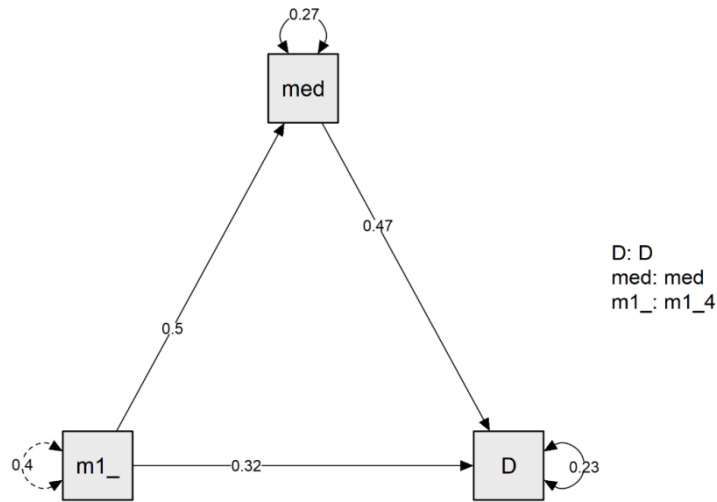
ثالثاً: اختبار فرضيات البحث

من خلال جدول (7) تم استعراض التأثيرات المباشرة غير المباشرة وكذلك من خلال شكل (1) النموذج الهيكلي الكلي وشكل (2) النموذج الهيكلي التفصيلي للمتغيرات الرئيسية للبحث كالتالي:

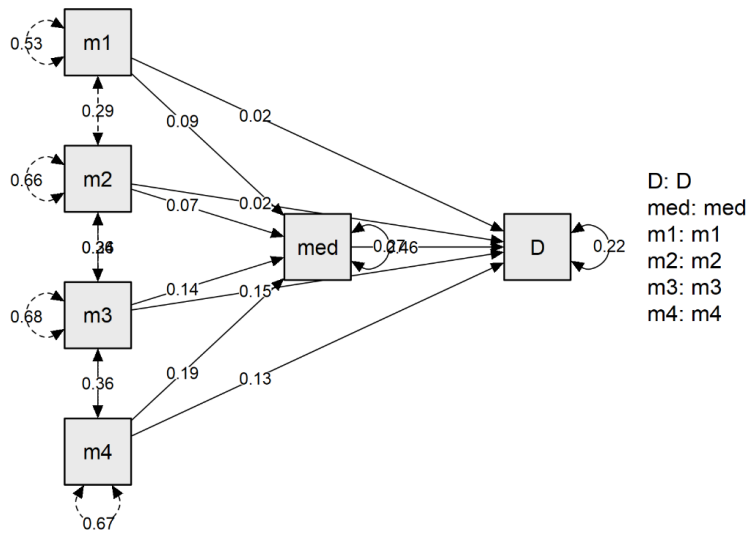
جدول (7): يوضح نتائج التأثير المباشر وغير المباشر للنموذج الهيكلي لمتغيرات البحث

التأثير غير المباشر		التأثير المباشر		التأثير
الدلالة	قيمة التأثير	الدلالة	قيمة التأثير	
0.001**	0.235	0.001**	0.320	: ID@M الانغماس الوظيفي ⊕ القيادة الجديرة بالثقة
-	-	0.000**	0.499	: Med@M سلوكيات المواطنة التنظيمية ⊕ القيادة الجديرة بالثقة
-	-	0.001**	0.470	: D@Med الانغماس الوظيفي ⊕ سلوكيات المواطنة التنظيمية
0.096	0.090	0.660	0.021	: ID@M1 الانغماس الوظيفي ⊕ شفافية العلاقة
0.156	0.070	0.720	0.020	: ID@M2 الانغماس الوظيفي ⊕ المنظور الأخلاقي الداخلي
0.007**	0.140	0.002**	0.150	: D@M3 الانغماس الوظيفي ⊕ التشغيل المتوازن
0.001**	0.190	0.004**	0.131	: D@M4 الانغماس الوظيفي ⊕ الوعي بالذات

ملاحظة: قيمة التأثير غير المباشر = (قيمة تأثير المتغير المستقل على الوسيط) X (قيمة تأثير المتغير الوسيط على التابع)



الشكل (2): يوضح النموذج الهيكلي الكلي للمتغيرات الرئيسية للبحث



الشكل (3): يوضح النموذج الهيكلي التفصيلي للمتغيرات الرئيسية للبحث

وبناء على ما سبق من نتائج جدول رقم (7) و شكل (2) و (3) سيتم مناقشة فرضيات الدراسة كالتالي:
الفرضية الرئيسية الأولى، والتي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بشكل مباشر عند مستوى دلالة $(\alpha 0.05) \geq$ للقيادة الجديرة بالثقة على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة".

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (7) أن القيادة الجديرة بالثقة تؤثر بشكل مباشر على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة، حيث بلغت قيمة التأثير (0.320) بمستوى دلالة = 0.001 أقل من (0.05).

ويتفرع من الفرضية الرئيسية الأولى فرضيات فرعية كما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى: والتي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بشكل مباشر عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لشفافية العلاقة على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة".

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (7) أن شفافية العلاقة لا تؤثر بشكل مباشر على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.660) أكبر من (0.05).

الفرضية الفرعية الثانية: والتي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بشكل مباشر عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) للمنظور الأخلاقي الداخلي على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة".

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (7) أن المنظور الأخلاقي الداخلي لا يؤثر بشكل مباشر على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.720) أكبر من (0.05).

الفرضية الفرعية الثالثة: والتي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بشكل مباشر عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) للتشغيل المتوازن على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة".

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (7) أن التشغيل المتوازن يؤثر بشكل مباشر على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة، حيث بلغت قيمة التأثير (0.146) بمستوى دلالة = 0.002 أقل من (0.05).

الفرضية الفرعية الرابعة: والتي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بشكل مباشر عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) للوعي بالذات على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة".

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (7) أن الوعي بالذات يؤثر بشكل مباشر على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة، حيث بلغت قيمة التأثير (0.131) بمستوى دلالة = 0.004 أقل من (0.05).

الفرضية الرئيسية الثانية، والتي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لسلوكيات المواطنة التنظيمية على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة".

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (7) أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تؤثر بشكل مباشر على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة، حيث بلغت قيمة التأثير (0.640) بمستوى دلالة = 0.001 أقل من (0.05).

الفرضية الرئيسية الثالثة: والتي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) للقيادة الجديرة بالثقة على سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة".

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (7) أن القيادة الجديرة بالثقة تؤثر بشكل مباشر على سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة، حيث بلغت قيمة التأثير (0.499) بمستوى دلالة = 0.000 أقل من (0.05).

الفرضية الرئيسية الرابعة، والتي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) للقيادة الجديرة بالثقة على الانغماس الوظيفي بوجود سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة".

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (7) أن القيادة الجديرة بالثقة تؤثر بشكل غير مباشر على الانغماس الوظيفي بوجود سلوكيات المواطنة كمتغير وسيط من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة، حيث بلغت قيمة التأثير (0.235) بمستوى دلالة = 0.001 أقل من (0.05).

ويتفرع من الفرضية الرئيسية الرابعة فرضيات فرعية كما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى: والتي تنص على أنه "الشفافية العلاقة على الانغماس الوظيفي بوجود سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة".

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (7) أن شفافية العلاقة لا تؤثر بشكل غير مباشر على الانغماس الوظيفي بوجود سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة، حيث بلغت قيمة مستوى دلالة = 0.096 أكبر من (0.05)

الفرضية الفرعية الثانية: والتي تنص على أنه "المنظور الأخلاقي الداخلي على الانغماس الوظيفي بوجود سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة".

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (7) أن المنظور الأخلاقي الداخلي لا تؤثر بشكل غير مباشر على الانغماس الوظيفي بوجود سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة، حيث بلغت قيمة مستوى دلالة = 0.156 أكبر من (0.05).

الفرضية الفرعية الثالثة: والتي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) للتشغيل المتوازن على الانغماس الوظيفي بوجود سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة".

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (7) أن التشغيل المتوازن تؤثر بشكل غير مباشر على الانغماس الوظيفي بوجود سلوكيات المواطنة كمتغير وسيط من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة، حيث بلغت قيمة التأثير (0.065) بمستوى دلالة = 0.007 أقل من (0.05).

الفرضية الفرعية الرابعة: والتي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) للوعي بالذات على الانغماس الوظيفي بوجود سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة".

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (7) أن الوعي بالذات تؤثر بشكل غير مباشر على الانغماس الوظيفي بوجود سلوكيات المواطنة كمتغير وسيط من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة، حيث بلغت قيمة التأثير (0.086 بمسئوى دلالة = 0.001 أقل من 0.05).

المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- 1- وجود قيادة جديرة بالثقة في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة محل البحث من وجهة نظر هيئة التمريض، وهذا يعني وجود شفافية في العلاقة بين القائد والمرؤوسين، ووعي القائد الذاتي، وللقائد منظور أخلاقي داخلي، ويقوم بالتشغيل المتوازن.
- 2- هناك انغماس وظيفي لهيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة.
- 3- القادة في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة لديهم الكياسة والإيثار والروح الرياضية في العمل.
- 4- أظهرت النتائج أن القيادة الجديرة بالثقة تؤثر بشكل مباشر على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة.
- 5- بينت النتائج أنه لا يوجد أثر مباشر لشفافية العلاقة، والمنظور الأخلاقي الداخلي على الانغماس الوظيفي، بينما يوجد أثر مباشر للتشغيل المتوازن، والوعي الذاتي على الانغماس الوظيفي.
- 6- أظهرت النتائج وجود أثر بشكل مباشر لسلوكيات المواطنة التنظيمية على الانغماس الوظيفي، كما يوجد أثر مباشر للقيادة الجديرة بالثقة على سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- 7- وجود أثر غير مباشر للقيادة الجديرة بالثقة على الانغماس الوظيفي بوجود سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة.
- 8- أظهرت النتائج وجود أثر غير مباشر للتشغيل المتوازن والوعي الذاتي على الانغماس الوظيفي بوجود سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط، وعدم وجود أثر بشكل غير مباشر لشفافية العلاقة، والمنظور الأخلاقي الداخلي على الانغماس الوظيفي بوجود سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط من وجهة نظر هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة.

ثانياً: التوصيات

- 1- تطوير برنامج تدريبية وورش عمل لكل من القادة والمرؤوسين في المستشفيات لتنمية الوعي بأبعاد القيادة الجديرة بالثقة، وتنمية الوعي بسلوكيات المواطنة التنظيمية والانغماس الوظيفي، وذلك من خلال عقد مجموعة من الدورات التدريبية وورش العمل للقادة والمرمضين سواء داخل العمل أو خارجه.
- 2- زيادة مستوي الوعي بأهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي هيئة التمريض، حيث له نتائج ايجابية لصالح المرضى بشكل خاص والمستشفيات بشكل عام.

- 3- تحسين شفافية العلاقة بين القائد والمرؤوسين، حتى يمكن تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى هيئة التمريض، ومن ثم تعزيز الانغماس الوظيفي في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة، ويتحقق ذلك بعقد دورات تدريبية عقد دورات تدريبية عن الاتصال والتواصل بين الرئيس والمرؤوس.
- 4- زيادة مستوى الوعي الذاتي لدى القادة، حتى يمكن تعزيز سلوكيات المواطنة، وزيادة الانغماس الوظيفي لدى هيئة التمريض في المستشفيات، وذلك بعقد دورات تدريبية لتعزيز مفهوم العمل التطوعي.
- 5- العمل على ربط سلوك المواطنة التنظيمية بالمكافآت والحوافز المادية والمعنوية، وذلك لرفع أداء الممرضين في العمل، ويكون ذلك بإعادة تصميم هيكل الأجور في المستشفيات وربط سلوك المواطنة التنظيمية بمكافآت مادية ومعنوية.
- 6- العمل على تطوير الانغماس الوظيفي لدى هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية الكبرى بقطاع غزة، وذلك عن طريق تحديد احتياجات الممرضين وتحقيق الأهداف الشخصية لهم، والعمل على اشباع وسد الفجوة من الناحية المادية والمعنوية ليصل الممرض إلى حالة الأمان والاطمئنان الوظيفي.
- 7- إعادة هيكلة نظام المكافآت والأجور والحوافز المادية والمعنوية للممرضين الذين يعملون بوقت إضافي تطوعي في المستشفيات، وذلك من خلال وضع مكافآت مادية ومعنوية للممرضين الذين يجيدون في العمل حسب التقييم السنوي.
- 8- عمل دراسات مستقبلية في موضوع القيادة الجديرة بالثقة ولكن بالربط بمتغيرات أخرى أو التطبيق على مجتمعات دراسية أخرى، كدراسة أثر القيادة الجديرة بالثقة على الرضا الوظيفي.

المصادر:

أ- المصادر العربية

- إبراهيم، مني محمد السيد.(2010). "نموذج مقترح لبعض مسببات ونتائج رأس المال النفسي بالتطبيق على المستشفيات والمراكز الطبية بجامعة المنصورة"، مجلة التجارة والتمويل. جامعة طنطا: (2). 133.1-172.
- أصرف، حامد.(2021). "تأثير المناخ الأخلاقي على تعزيز الانغماس الوظيفي للعاملين بالتطبيق على هيئة النقل بعجمان"، المجلة العربية للإدارة: عدد خاص. 41.67-87.
- الاسماعيل، جابر شعيب.(2019). "دور القيادة التحويلية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على العاملين في المصارف الإسلامية العمانية"، مجلة الاقتصاد والأبحاث الإدارية. تركيا: (2). 41.1-62.
- البردان، محمد فوزي أمين.(2017). "دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأصيلة والارتباط بالعمل: دراسة ميدانية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة. جامعة مدينة السادات. مصر.
- الزيدي، ناظم جواد عبد سلمان.(2007). "العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والقيادة التحويلية وأثرهما في تفوق المنظمات". أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة بغداد. العراق.
- العولقي، عبدالله أحمد.(2019). "أثر القيادة الجديرة بالثقة في تنمية سلوك العمل الإبداعي- رأس المال النفسي كمتغير وسيط: بالتطبيق على المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية"، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المركز الجامعي لميلة. الجزائر: (3). 221.2-263.
- الغامدي، مريم بنت مسفر.(2020). "القيادة الخادمة وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدي معلمات المدارس الثانوية الحكومية بمدينة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة. كليات الشرق العربي للدراسات العليا. قسم الإدارة التربوية. السعودية.
- القرني، صالح بن علي يعن الله.(2020). "الدور الوسيط للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين القيادة الخادمة والاستغراق الوظيفي"، مجلة الإدارة العامة: (61). 295.2-368.
- الكندري، ياسر أحمد أحمد.(2021). "دور الرضا الوظيفي في تعزيز المواطنة التنظيمية في الوزارات الحكومية في دولة الكويت"، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، الأردن: (10). 383.2-395.
- المصري، محمد شفيق سعيد.(2015). "الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. جامعة الأزهر- غزة.
- الياسر، أكرم محسن، والسعيد، صفاء سعدون.(2019). "أثر التوجه الثقافي في تعزيز الانغماس الوظيفي: بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في جامعة كربلاء"، مجلة وارث للبحوث العلمية، جامعة وارث الأنبياء. العراق: (1). 112.1-119.
- أمام، محمود السيد.(2018). "الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوي الاحتراق الوظيفي لدي العاملين بشركات السياحة المصرية"، مجلة اقتصاد المال والأعمال. المركز الجامعي لميلة. الجزائر: (2). 316.4-338.
- بحري، صابر، وخرموش، مني.(2017). "العجالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدي العاملين في مجال الإدارة المحلية في الجزائر، مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث: (3). 74.2-108.

- حسون، محمد ياسين.(2016). "أثر النمط القيادي في سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة مقارنة بين المصارف التجارية العامة والخاصة في سورية"، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة دمشق. كلية الاقتصاد. سورية.
- رضوان، طارق رضوان محمد.(2018). "الدور الوسيط للنماثل التنظيمي في العلاقة بين القيادة الجديرة بالثقة والارتباط الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين بالمستشفيات الخاصة بمدينة طنطا، مجلة التجارة والتمويل. جامعة طنطا. كلية التجارة:(4).3.205-254.
- سعيد، هديل كاظم، وحמיד، على حميد.(2019). "القيادة الأصيلة وتأثيرها في الأداء السياقي بحث تحليلي في أقسام وشعب ودوائر ومراكز وزارة الخارجية العراقية"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد. كلية الاقتصاد والإدارة: (25).71-49.112.
- شادي، منيرة.(2020). "القيادة الملهمة وعلاقتها بالانغماس الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية بشركة مغرب بايب للأنابيب بالمسيلة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف. المسيلة. الجزائر.
- صبح، نوال محمود النادي.(2016). "توسيط العدالة التنظيمية في العلاقة بين القيادة الجديرة بالثقة والاستغراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على المستشفيات والمراكز الطبية بجامعة المنصورة"، مجلة مركز صالح للاقتصاد الإسلامي، جامعة الأزهر.(20).8.15-70.
- على، حمدي أحمد عمر، وعمر، وفاء محمد على.(2021). "التنمر في بيئة العمل والانغماس الوظيفي على عينة من الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين في جامعة سوهاج"، مجلة علوم الانسان والمجتمع، جامعة محمد خيدر بسكرة. الجزائر: (10).1.91-143.
- فارس، رامي خليل.(2018). "أثر خصائص القيادة الخادمة على سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال الثقة بالقائد كمتغير وسيط: دراسة ميدانية على هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. جامعة الأزهر - غزة. فلسطين.
- محمود، منال فؤاد منصور.(2019). "أثر القيادة الجديرة بالثقة في التميز التنظيمي بالتطبيق على البنوك التجارية في محافظة الدقهلية ". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة المنصورة. كلية التجارة. قسم إدارة الأعمال. مصر.

ب- المصادر الأجنبية

- Aamir Saeed & Shahbaz Ahmad.(2012). "Perceived Trans Formational Leader Ship Style and Organizational Citizen Ship Behavior : A case Study Of Administrative Staff Of The Punjab, European Journal Of Business and Management.
- Avolio,B. J., Walumbwa,F.O,Weber,TJ.(2009).Leader Ship: Current theories, research, and future Annual review of Psychology, bo. 421-449.
- Lambert,E.G., Minor,i., Wells,J,B & Hogan,N.L.(2016). Social Supports relationship to Car- rectional Staff job Stress, Job involvement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment"< Social Science Journal:(53).1.
- Liu, Xiaoqian, li, Xupei, Shi, yu & Shi, Kan.(2010)."The Im Pact Of Emotional Labor on Job engagement, IEE.

- Modassir, Atika & Singh, Tripiti.(2008)."Relation Ship Of emotional intelligence with transformational leader Ship and Organizational Citizenship behavior". In ternatioal Journal Of leader Ship Studies.(4).1:3-21.
- Niehoff, B., & Moorman,R.(2013)."Justice as Mediator Of the Relation Ship Monitoring and Organizational Citizenship Behavior". Academy Of Management Journal, 36:(3).527-556.
- Obamiro, Ogunnaike, Osibanjnjo.(2014). " Organizational Citizen Ship Behavior Hospital Corporate", Image and Performance .36-49.
- Organ,D.W,(1990)."The Motivational Basis Of Organizational Citizen Ship Behavior", Green Witch CT. JAI Press.(12).43-72.
- Sekaran Uma.(2000)."Research Methods For Business", Southern Illinois University at Carbondale.
- Trives,(2009),"Servant Leadership's effects on trust and Organizational Citizenship behaviors" Dissertation Presented to the Faculty of Argosy university Seattle college of Business In Partial Fulfillment of The Requirements for the Degree of Doctor of Business Administration.
- Walaumbwa, Fred, Avolio, Bruce, Garcher, William, Wernsing, Tara & Peterson, suzana.(2008)."Authentic Leader ship: Development and Validation of a theory- based measure" Journal of Management:(34).1.89-129.
- Yang, Yi- chun,(2012)."High Involvement Human Resource Practices, Affective Commitment and Organizational Citizenship Behaviors". Service Industries Journal:(32).8.