

الإختصاص: ماجستير في إدارة الموارد البشرية

أثر خرق وانتهاك العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤنّية،

والدور المعدل لأنماط الشخصية

دراسة تطبيقية على العاملين القطاع المصرفي الخاص في سورية

إعداد الطالب: خالد سعد الدين

إشراف: د.حسان إسماعيل

الأستاذ المساعد في المعهد العالي لإدارة الأعمال

2021

جميع الآراء الواردة في هذا البحث تعبر عن وجهة نظر معديه ولا يتحمل المعهد أي مسؤولية عن مدى دقة أو مصداقية

الآراء المطروحة فيه

الملخص:

هدف البحث إلى التعرف على أثر كل من خرق العقد النفسي وانتهاكه في سلوكيات العمل المؤذية (الموجهة ضد المنظمة وضد الزملاء) والدور المعدل لأنماط الشخصية، وبلغت عينة البحث 249 عاملاً من مختلف المستويات من البنوك الخاصة العاملة في سورية، وجمعت البيانات عن طريق الاستبيان وحلت البيانات باستخدام برنامج Spss، وكانت أهم النتائج:

- لا يوجد أثر معنوي لخرق العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية، في حين يوجد أثر معنوي طردي لانتهاك العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية.
 - يوجد دور معدل للميل نحو نمط الشخصية العصابية في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الزملاء. بحيث كلما ارتفع الميل نحو نمط الشخصية العصابية انخفض الانخراط في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد الزملاء عند التعرض لانتهاك في العقد النفسي. ولا يوجد دور معدل لباقي عوامل الشخصية في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد الزملاء.
 - يوجد دور معدل للميل نحو الموافقة في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة. بحيث كلما ارتفع الميل نحو الموافقة ازداد الانخراط في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة عند التعرض لانتهاك في العقد النفسي، ويوجد دور معدل للميل نحو نمط الشخصية الانبساطية في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة، بحيث كلما ارتفع الميل نحو نمط الشخصية الانبساطية انخفض الانخراط في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة عند التعرض لانتهاك في العقد النفسي، ولا يوجد دور معدل لباقي عوامل الشخصية في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة.
- وأوصى الباحث بأهمية تدارك خرق العقد النفسي قبل أن يتطور إلى انتهاك، والسعي لاختيار عاملين من ذوي الميل العالي نحو نمط الشخصية الانبساطية، وضرورة التنبيه لعدم استغلال العاملين ذوي الميل العالي نحو نمط الشخصية التوافقية، وعدم التسرع بالحكم على العاملين ذوي الميل العالي نحو نمط الشخصية العصابية.

الصفحة	العنوان
1	ملخص
4	الفصل الأول: الإطار العام للبحث
5	المقدمة
6	مصطلحات البحث
7	الدراسات السابقة وتطوير فرضيات البحث
11	مشكلة البحث وتساؤلاته
11	نموذج البحث
11	أهمية وأهداف البحث
12	أسلوب وإجراءات البحث
14	الفصل الثاني: المبحث الأول: العقد النفسي
15	تمهيد
16	مفهوم العقد النفسي وتطوره
19	العقد النفسي والعقد القانوني
20	العقد النفسي والعقد الضمني
20	تشكيل العقد النفسي
22	أنواع العقود النفسية
23	خصائص العقد النفسي
25	الوفاء بتعهدات العقد النفسي
25	نموذج تطور انتهاك العقد النفسي
32	المبحث الثاني: سلوكيات العمل المؤذية
33	تمهيد
33	مفهوم سلوكيات العمل المؤذية
34	أبعاد سلوكيات العمل المؤذية
36	مميزات وشروط سلوكيات العمل المؤذية
38	مسببات سلوكيات العمل المؤذية
40	المبحث الثالث أنماط الشخصية
41	تمهيد

41	مفهوم الشخصية وأنماطها
43	سمات وقيم الشخصية
43	نظريات في الشخصية
48	العوامل الخمسة الكبرى للشخصية
50	الشخصية وسلوكيات العمل المؤدية
53	الفصل الثالث: القسم العملي
54	تمهيد
54	أداة البحث
57	خصائص أفراد العينة
58	الوصف الإحصائي لمتغيرات البحث والإجابة على تساؤلاته
66	اختبار الفرضيات
80	النتائج والتوصيات
82	مقترحات لدراسات مستقبلية
83	المراجع
92	الملحق

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

المقدمة

الدراسات السابقة وتطوير فرضيات البحث

مشكلة البحث وتساؤلاته

نموذج البحث

أهمية وأهداف البحث

أسلوب وإجراءات البحث

1-1 المقدمة

الوعد والعقود والاتفاقات بأنواعها، الصريحة منها وضمنية، الموضوعة بالقانون أو بالتراضي، المكتوبة والغير مكتوبة... الخ، تعد أداة هامة في صياغة العلاقة بين المنظمة والعامل، ويهتم البحث الحالي بالعقد النفسي وتحديداً خرقه وانتهاكه. يعد العقد النفسي من المحددات الأساسية في العلاقة بين العامل ومنظّمته، وهو مجمل الوعود المتبادلة بين العامل والمنظمة، لكن كثيراً ما تضطر المنظمات إلى الاخلال بالوعد المقدمة لعاملها نتيجة لتغيرات طارئة أو ضغوط البيئة الخارجية أو لأسباب أخرى، وبالتالي خرق العقد النفسي، الأمر والذي لا بد وأن يترك وقعاً سلبياً على العلاقة بين العامل ومنظّمته، فتبعاً لتفسير العامل لأسباب وظروف الخرق الحاصل، فإذا أدرك عدم عدالة وعدم منطقية الأسباب المؤدية للخرق أو أنه أدركها على أنها مجحفة وغير عادلة تطور الخرق إلى انتهاك في العقد النفسي والذي يعد مرحلة أعلى من الخرق، تشتد فيها مشاعر الحنق والغضب تجاه المنظمة. الأمر الذي قد يولد العديد من الآثار السلبية كإنخفاض الرضا الوظيفي أو الالتزام التنظيمي وانخفاض الأداء والثقة بالمنظمة وازدياد النية في ترك العمل وظهور سلوكيات العمل المؤذية، وهذه الأخيرة هي أيضاً من مواضيع هذا البحث.

أما سلوكيات العمل المؤذية، فهي السلوكيات المتممة المؤذية التي تستهدف الإضرار بالمنظمة أو عاملها، نتيجة عدم وفاء المنظمة بوعودها تجاه العامل، والتي قد يقوم بها العامل كنوع من الانتقام من منظّمته. وتكلف هذه السلوكيات ملايين الدولارات من الخسائر سنوياً سواء في التخريب المتعمد للتجهيزات أو التغيب أو التأخير أو السرقة أو تخفيض الإنتاج عمداً ... الخ. قدره بعض الاختصاصيين في قطاع التجزئة الأمريكي لوحده بخسائر على شكل السرقات فقط بما يقارب 17.6 مليار دولار، وأن 33 % إلى 75 % من العاملين قد انخرطوا بسلوكيات كالسرقة، الاحتيال، التخريب، أو التغيب عن العمل. (Jensen and Et , 2010) الأمر الذي دفع الباحثين والإداريين على حد السواء إلى الاهتمام بهذه السلوكيات بهدف فهمها والحد منها.

كما تتأثر سلوكيات العمل المؤذية بمجموعة من صفات وخصائص الشخصية كصفة الغضب والمشاعر السلبية والاستقرار العاطفي والнерجسية والقلق والتقدير الذاتي (Metofe, 2017).

بالتالي يسعى هذا البحث إلى دراسة أثر خرق وانتهاك العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية والدور المعدل لأنماط الشخصية.

1-2 مصطلحات البحث:

بدايةً، وجب التنويه إلى أن الباحث اعتمد في تعريب أغلب مصطلحات البحث الحالي على مجموعة من الأسانذة الباحثين المختصين في إدارة الموارد البشرية والخبراء العاملين في هذا المجال. وفيما يلي تعاريف لأهم مصطلحات الدراسة بغية تحقيق فهم أفضل للبحث:

- **العقد النفسي Psychological Contract**: المعتقدات والقناعات المستندة على وعود صريحة أو ضمنية، فيما يتعلق بالاتفاق المتبادل بين العامل والمنظمة أو ممثليها. (Rousseau,2004)
- **خرق العقد النفسي (PCB) Psychological Contract Breach**: هو إدراك العامل أن المنظمة قد فشلت في الوفاء بأحد التزاماتها أو أكثر ضمن العقد النفسي مع العامل وبطريقة تتناسب مع مساهماته وجهوده تجاه المنظمة. (Agarwal, Bhargava, 2013)
- **انتهاك العقد النفسي (PCV) Psychological Contract Violation**: حالة نفسية شعورية مؤثرة جداً تتجلى بخيبة الأمل، الإحباط، الغضب والامتعاض، نتيجة تفسير العامل لأسباب خرق العقد النفسي الحاصل وللظروف المحيطة به. (Wolf Morrison and Robinson 1997)
- **سلوكيات العمل المؤذية Counterproductive Work Behavior**: أعمال وسلوكيات متعمدة يقوم بها العامل تنتهك معايير المنظمة الهامة وتتناقض مع اهتمامات المنظمة المشروعة. (Jensen and et, 2009)
- **سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة (CWB-O) (Organization)**: تهدف هذه السلوكيات إلى الإساءة إلى المنظمة التي ينتمي العامل كتخفيض الإنتاج، التخريب، زيادة الهدر.... الخ. (Kelly, 2012)
- **سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد الأفراد العاملين في المنظمة CWB-I (Interpersonal)**: تهدف هذه السلوكيات إلى الإساءة إلى الزملاء كالمزاح غير الملائم، الاعتداء الجسدي، نشر الإشاعات... الخ. (Kelly, 2012)
- **الشخصية المنفتحة على التجارب/الخبرات: Openness to experience**: من سمات الفرد الذي يمتلك مستوى عالي من هذا العامل السعي للحصول على تجارب وخبرات جديدة، و الانفتاح العقلي والفتنة وعدم الجمود والتجديد والابتكار في الأفكار والتبصر والرغبة في

تجديد الأنشطة والاهتمامات والذهاب إلى أماكن لم يسبق زيارتها في السابق والرغبة في التخلص من الروتين اليومي والمغامرة.

- **الشخصية الواعية (يقظة الضمير) Conscientiousness**: يتسم الفرد الذي لديه مستوى عالي من الميل نحو نمط الشخصية الواعية (يقظة الضمير) بأن لديه العديد من المعايير والقيم التي يسعى للحفاظ عليها، والتي من خلالها يسيطر على انفعالاته ودوافعه.
- **الشخصية الانبساطية Extraversion**: يتميز الفرد الذي لديه مستوى عالي من الميل نحو نمط الشخصية الانبساطية بأنه يسعى إلى المزيد من التواصل مع الأشخاص واجتماعي، أي يستمتع بالتواصل مع العالم الخارجي.
- **الشخصية التوافقية Agreeableness**: يميل الفرد المتسم بمستوى عالي من الميل نحو الشخصية التوافقية إلى العمل الاجتماعي وقليلاً ما يخالف الآخرين، ويميل نحو موافقة الرأي الآخر، ذو إحساس عام بالتعاون والميل نحو الانسجام الاجتماعي.
- **الشخصية العصائية Neuroticism**: يميل الفرد ذو الميل العالي نحو نمط الشخصية العصائية إلى الشعور بمشاعر سلبية كالقلق، الخوف، الهم، الانشغال، وسرعة التهيج والغضب الناتج عن الاحباطات، عدواني بسبب كبت مشاعر الغضب، متقلب المزاج يميل إلى الاكتئاب والانقباض أكثر من الفرح ويؤدي ذلك إلى الهم والكرب.

1-3 الدراسات السابقة وتطوير فرضيات البحث:

فيما يلي استعراض للدراسات السابقة ذات العلاقة بالمتغيرات محل البحث وفقاً للمحاور التالية:

أولاً: الدراسات التي تناولت خرق وانتهاك العقد النفسي مع سلوكيات العمل المؤذية:

اهتمت العديد من الدراسات بدراسة العلاقة بين خرق وانتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية، وجميع الدراسات التي تمكن الباحث من الاطلاع عليها وجدت علاقة إيجابية بين خرق وانتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية، ففي البداية اطلع الباحث على دراسة (Fang, 2010)، والتي وجدت أثراً إيجابياً لخرق العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية، ودراسة (Jensen and et, 2010) التي تعمقت أكثر في أنواع خروقات العقد النفسي وعلاقتها بسلوكيات العمل المؤذية، فوجدت علاقة إيجابية ولكنها متباينة بين خرق العقد النفسي العلائقي والتبادلي في سلوكيات العمل المؤذية المدروسة (الإساءة، الإساءة للإنتاج، التخريب، السرقة،

والانسحاب) يليها دراسة (TIEN HSU and et, 2011) التي وجدت أيضاً أثراً إيجابياً لخرق العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية، وأكدت دراسة (Kelly, 2012) هذا الأثر، ولاحقاً وجدت دراسة (Fayyazi and et, 2015) نفس الأثر الإيجابي، ومن ثم دراسة (Ishaq and et, 2016) التي أكدت نفس النتيجة. أما دراستي (Griep and et al, 2017 & Griep and et al, 2018) فقد اهتمت بالعلاقة المتبادلة بين خرق العقد النفسي وبين سلوكيات العمل المؤذية وبالعكس، فكشفت الدراستين عن وجود أثر للانخراط في سلوكيات العمل المؤذية في زيادة إدراك خرق العقد النفسي وزيادة حدوثه، بالإضافة للأثر المباشر لخرق العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية.

بررت الدراسات آنفة الذكر الأثر المباشر لخرق العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية بأن عدم الوفاء بالوعود التي قطعتها المنظمة يولد نوعاً من حالة الإحساس بانخفاض العدالة فيسعى العامل إلى إعادة التوازن عن طريق الانخراط بسلوكيات انتقامية مقصودة تتدرج تحت تصنيف سلوكيات العمل المؤذية سواء تجاه الزملاء أو المنظمة.

أما الدراسات التي تناولت أثر انتهاك العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية فهي أقل بحسب ما اطلع عليه الباحث، فمعظم الباحثين لم يفرقوا بين خرق العقد النفسي وانتهاكه واعتبروه أمراً واحداً، أو أن البعض الآخر اهتم فقط بخرق العقد النفسي. في الدراسات التالية سيتم التركيز أكثر على انتهاك العقد النفسي، ففي دراسة (Sharkawi and et 2013) وجدت أن لانتهاك العقد النفسي من ناحية الاستقلال والتحكم علاقة إيجابية مع سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة، وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد العاملين في المنظمة. وأيضاً دراسة (Sharma and Et, 2016) ووجدت علاقة بين انتهاك العقد النفسي بأنواعه الثلاثة (واجبات المنظمة، واجبات العامل، والوفاء بالعقد النفسي) وبين سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد العاملين في المنظمة.

هناك أيضاً بعض الباحثين الذين فرقوا بين خرق وانتهاك العقد النفسي، ودرسوا أثرهما معاً على سلوكيات العمل المؤذية كدراسة (Lepoiev, 2011) التي وجدت أثر لخرق وانتهاك العقد النفسي على نية ترك العمل وسلوكيات العمل المؤذية، إلا أن أثر الانتهاك كان أقوى، ووجدت أيضاً أثراً لخرق العقد النفسي في انتهاك العقد النفسي.

هذه الدراسات فسرت التأثير المباشر لانتهاك العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية على أن انتهاك العقد النفسي يولد الكثير من مشاعر الحنق والغضب تجاه المنظمة، مما يدفع العامل إلى الانتقام من المنظمة عن طريق الانخراط في سلوكيات العمل المؤذية.

ومما سبق يمكن وضع الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى:

يوجد أثر معنوي لخرق وانتهاك العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة.

الفرضية الثانية:

يوجد أثر معنوي لخرق وانتهاك العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد العاملين في المنظمة (الزملاء).

الدراسات التي تناولت الدور المعدل لأنماط للشخصية في العلاقة بين خرق وانتهاك العقد

النفسي وسلوكيات العمل المؤذية:

في دراسة (Lepoiev, 2011) دُرِس الدور المعدل لأنماط الشخصية في العلاقة بين خرق وانتهاك العقد النفسي وبين نية ترك العمل وسلوكيات العمل المؤذية وقيست أنماط الشخصية وفق نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية، ووجدت الدراسة أن عوامل الشخصية تعدل العلاقة بين خرق والانتهاك العقد النفسي وبين سلوكيات العمل المؤذية، وتفاصيل أكثر فإن أبرز ما وجدته الدراسة هو أن العاملين ذوي الميل المنخفض نحو نمط الشخصية الواعية يشعرون بعلاقة أقوى وغير مباشرة بين خرق العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية من ذوي العاملين ذوي الميل المرتفع نحو نمط الشخصية الواعية، وأن العاملين ذوي الميل المنخفض نحو نمط الشخصية التوافقية يشعرون بعلاقة قوية وغير مباشرة بين خرق النفسي وسلوكيات العمل المؤذية، في حين لم تجد الدراسة أدوار أخرى لباقي أنماط الشخصية. أيضاً دراسة (Jensen and et, 2010) أخذت بعين الاعتبار دور المتغيرات الشخصية التي قد تخفف من مشاركة العاملين في سلوكيات العمل المؤذية ودرست التأثيرات المعدلة لسياسات المنظمة المعدة لردع سلوكيات العمل المؤذية وأيضاً الدور المعدل لأنماط لشخصية (الواعية ، التوافقية، العصائية) وأبرز ما توصلت إليه الدراسة في هذا الشق هو وجود أثر محدود للمتغيرات المعدلة (أنماط الشخصية وسياسات المنظمة)، أبرزها أن الميل المرتفع نحو نمط الشخصية التوافقية زاد العلاقة بين خرق العقد النفسي التبادلي والإساءة، ويخفض الميل العالي نحو نمط الشخصية الواعية

العلاقة بين خرق العقد النفسي العلائقي وتخفيض الإنتاج. أما دراسة (ying,2018) ووجدت بأن ما سماه الجانب المظلم من الشخصية (النجسية والسيكوباتية والميكافيلية) يرتبط بسلوكيات العمل المؤذية، وأن خرق العقد النفسي يخفض من استعداد العامل للقيام بالسلوكيات المطلوبة منه، ويزيد من احتمال انخراطه في سلوكيات العمل المؤذية.

مما سبق يمكن أن يستدل أن لشخصية العاملين دور في العلاقة بين خرق وانتهاك العقد النفسي وبين سلوكيات العمل المؤذية، بحيث يمكن أن تلعب أنماط الشخصية دوراً في إدراك العاملين لحدوث خرق أو انتهاك للعقد النفسي. بالإضافة للدور الذي يمكن أن تلعبه أنماط الشخصية في تحديد حدة وشدة ونوع سلوكيات العمل المؤذية، وبالتالي يمكن وضع الفرضيتين التاليتين:

الفرضية الثالثة:

يعدل نمط الشخصية العلاقة بين خرق العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية.

الفرضية الرابعة:

يعدل نمط الشخصية بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية.

تعقيب على الدراسات السابقة وأوجه الاختلاف والتشابه بينها وبين البحث الحالي:

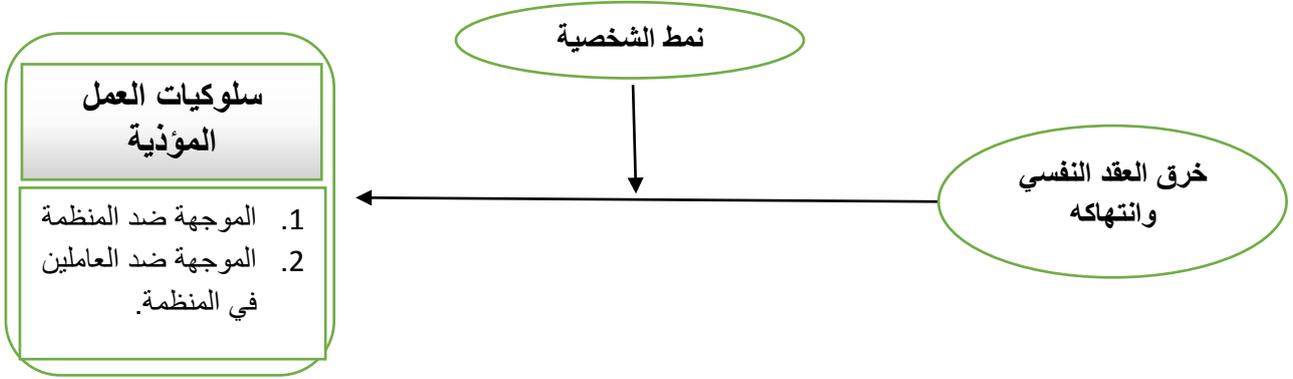
جميع الدراسات السابقة أكدت على أهمية الأبعاد المدروسة، وجميعها وجدت أثراً لخرق وانتهاك العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية، ويتشابه البحث الحالي مع بعض الدراسات السابقة في تناوله لبعض المتغيرات: (خرق وانتهاك العقد النفسي، وسلوكيات العمل المؤذية بنوعها، والدور المعدل للشخصية) ويختلف عن بعض الدراسات السابقة باختلاف أبعاد سلوكيات العمل المؤذية المدروسة، أو يزيد عليها متغيرات أخرى، ويفرق البحث الحالي بين خرق وانتهاك العقد النفسي في أثرهما على سلوكيات العمل المؤذية، ويحاول كشف الدور المعدل للشخصية في العلاقة بينهما. في حين أن أغلب الدراسات التي اطلع عليها الباحث وذات الصلة بموضوع البحث الحالي تناولت أثر خرق العقد النفسي فقط ولم تفرق بينه وبين الانتهاك وهذا يتناقض مع عمل (Wolf Morrison, Robinson 1997) والذي فرق بين الخرق والانتهاك للعقد النفسي فليس كل خرق سيؤدي إلى انتهاك، ومن هنا يأتي أهمية هذا البحث في الفصل بين الخرق والانتهاك وزيادة رصيد المكتبة العربية بالدراسات حول هذا الموضوع.

4-1 مشكلة البحث وتساؤلاته:

يسعى البحث بشكل أساسي إلى اكتشاف أثر خرق وانتهاك العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية، والدور المعدل لأنماط الشخصية في العلاقة بين خرق وانتهاك العقد النفسي وبين سلوكيات العمل المؤذية، وفي سبيل ذلك يمكن صياغة التساؤلات التالية:

1. ما هو مستوى خرق وانتهاك العقد النفسي المدرك من قبل العاملين في البنوك الخاصة السورية؟
2. ما هو مستوى سلوكيات العمل المؤذية ببعديها الموجهة ضد المنظمة وضد العاملين في البنوك الخاصة السورية؟
3. إلى أي مدى يؤثر خرق وانتهاك العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية ببعديها؟
4. ما هو دور أنماط الشخصية في العلاقة بين خرق وانتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية؟

5-1 نموذج البحث:



6-1 أهمية وأهداف البحث:

تتجسد أهمية وأهداف البحث في النقاط التالية:

1. أهمية المتغيرات التي يتم دراستها وخصوصاً في الفترة الحالية نتيجة التغيرات الاقتصادية الحاصلة في سورية (تخفيض عدد العمال، تخفيض الرواتب، تغيير في أماكن العمل وظروفه... الخ)

2. يحاول البحث التعرف على مستوى كل من خرق وانتهاك العقد النفسي المدرك من قبل العاملين في البنوك الخاصة السورية، ومستوى انخراطهم في سلوكيات العمل المؤذية ببعديها.
3. يسعى هذه البحث إلى التعرف على طبيعة وشدة العلاقة بين كل من خرق وانتهاك العقد النفسي وبين سلوكيات العمل المؤذية ببعديها.
4. البحث يفرق بين خرق العقد النفسي وانتهاكه.
5. توضيح أهمية نمط الشخصية في العلاقة بين خرق وانتهاك العقد النفسي وبين سلوكيات العمل المؤذية.
6. توضيح الوقت الأمثل للتدخل قبل حدوث سلوكيات العمل المؤذية.
7. المساهمة في وضع حلول وتوصيات للتخفيف من الآثار السلبية لكل من خرق وانتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية، ووضع اقتراحات لدراسات وأبحاث مستقبلية.
8. زيادة رصيد المكتبة العربية بالمزيد من الأبحاث التي تدرس العلاقة بين خرق وانتهاك العقد النفسي من جهة وبين سلوكيات العمل المؤذية من جهة أخرى، وخصوصاً بسبب ندرة الأبحاث العربية التي تناولت هذه العلاقة بحسب اطلاع الباحث.

1-7 أسلوب وإجراءات البحث:

مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث بالعاملين في البنوك السورية الخاصة، وتم اختيار عينة متاحة قدرت حسب الإمكانيات المادية والبشرية والفترة الزمنية المتاحة لإعداد البحث.

متغيرات البحث:

- المتغيرات المستقلة: وهي خرق العقد النفسي وانتهاكه.
- المتغيرات التابعة: سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة، وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد العاملين في المنظمة (الزملاء).
- المتغيرات المعدلة: أنماط الشخصية

جمع البيانات:

استخدم الاستبيان لجمع البيانات الأولية. من خلال توزيعها على عينة متاحة من العاملين في البنوك الخاصة العاملة في سورية بالتنسيق مع إدارات الموارد البشرية في هذه البنوك. جمعت البيانات خلال شهر شباط من عام 2020.

تحليل البيانات:

بعد ادخال البيانات في برنامج Spss، تمت معالجتها باستخدام المتوسطات للتعرف على العينة، واختبار t لعينة واحدة للتعرف على مستويات إدراك العينة لأبعاد البحث، والانحدار الخطي المتعدد لدراسة أثر المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة واستخدمت طريقة هايز لدراسة الدور المعدل للشخصية.

الفصل الثاني: الإطار النظري للبحث

المبحث الأول: العقد النفسي

تمهيد

مفهوم العقد النفسي وتطوره

العقد النفسي والعقد القانوني

العقد النفسي والعقد الضمني

تشكيل العقد النفسي

الوفاء بتعهدات العقد النفسي

أنواع العقود النفسية

خصائص العقد النفسي

نموذج تطور انتهاك العقد النفسي

2-1 تمهيد:

عندما يصبح الشخص عاملاً لدى منظمة ما، فإنه يوقع العديد من الأوراق والعقود القانونية التي تحدد ما هو متوقع ومطلوب من الطرفين، لكن الأمر الذي لا يدركه أغلب العاملين وممثلي المنظمات على حد سواء، أنهم يشكلون نوعاً آخر من العقود والاتفاقات الغير مكتوبة والغير محكية حتى، هذه العقود والاتفاقات تسمى بالعقد النفسي والذي يلعب دوراً هاماً ومحورياً في كيفية فهم العامل لمنظمتة، وفي كيفية أدائه لأعماله. حتى الآن أغلب الدراسات ركزت على أهمية الوفاء بالعقد النفسي ومخرجات العمل الناتجة عن هذا الوفاء (Ballou, 2013)، في حين أن المنظمة غالباً ما تتعثر في عملية الوفاء بالعقد النفسي لأسباب قد تكون خارجة عن نطاق قدرتها كالتشريعات القانونية أو استجابة للتغيرات الاقتصادية، وهذا ما يدعى بخرق العقد النفسي وتبعاً لتفسير العامل قد يتطور الخرق إلى انتهاك بحسب تفسير العامل لأسباب الخرق والظروف المصاحبة له، فإذا ما أدرك العامل أن الخرق حدث لأسباب غير عادلة وغير منطقية وشعر بالغيظ والإحباط والكره تجاه المنظمة عندها يمكن القول أن الخرق قد تطور إلى انتهاك. (Wolf Morrison and Robinson, 1997) الأمر الذي له آثار سلبية هامة على الدافعية، وقد أظهرت العديد من الدراسات السابقة أن خرق العقد النفسي هو قاعدة وليس استثناء. (Agarwal and Bhargava, 2013)

تعد العقود أداة أساسية لتوجيه سلوك الأفراد والمنظمات (Rousseau and Parks, 1993)، وأهم أنواع العقود في المنظمات العقود الكتابية والتي تستمد غالباً من قوانين العمل المعمول بها في الدولة، وأيضاً هناك العقود النفسية والتي تستمد من مصادر متعددة منها ما هو مكتوب في عقد العمل وفي النظام الداخلي للمنظمة أو من مصادر غير مكتوبة كسلوكيات الزملاء والوعود والتعهدات الشفهية. (Rousseau, 2004)، ويوفر العقد النفسي إطاراً مفيداً لفحص العلاقة بين المنظمة والعامل. (Agarwal and Bhargava, 2013)

ولا تستطيع منظمات اليوم البقاء والاستمرار دون وجود اتفاق يحدد ويؤطر العلاقة بين المنظمة وعاملها، فكل من المنظمة والعامل بحاجة إلى الاتفاق حول المساهمات التي سيقوم بها العاملون تجاه المنظمة، والعكس بالعكس. كما أنّ الفهم الجيد والإدارة الفعالة لهذه العقود النفسية يمكن أن يساعد المنظمة على الازدهار. (Rousseau, 2004)

ألقت الأزمة السورية بظلالها على المنظمات السورية التي اضطرت في بعض الحالات إلى تغيير ظروف عملها ونشاطها ومكان وزمان العمل وتخفيض عدد العاملين أو رواتبهم... الخ الأمر الذي يؤثر بشكل مباشر على العقد النفسي المبرم بين المنظمة والعامل، ويأتي هذا البحث للتأكيد على أهمية العقد النفسي في إدارة العلاقة بين المنظمة والعامل. وبما أن خرق وانتهاك العقد النفسي هما أحد أسس البحث الحالي، وقد سبق في هذا البحث الإشارة إلى أن خرق العقد النفسي هو فشل المنظمة في الوفاء بأحد أو أكثر من وعودها وتهداتها، وأن انتهاك العقد النفسي هو الحالة النفسية الشديدة المتمثلة بالغضب والحنق والإحباط التي تنتج عن إدراك وتفسير العامل لأسباب ومبررات خرق العقد النفسي، فقد يتبادر للقارئ سؤال مهم مفاده: ما هو العقد النفسي أصلاً؟ فيجد الباحث أنه لا بد من الإجابة على هذا السؤال من خلال توضيح مفهوم العقد النفسي وخصائصه وذكر بعض التعاريف التي تناولها الباحثون حول هذا المفهوم، وكيفية تشكيله، وبيان أنواعه، وتبيان ما يميزه عن باقي أنواع العقود من خلال إجراء بعض المقارنات، وبالتالي يصبح كيفية حدوث الخرق وتطوره إلى انتهاك أمراً يسيراً للقارئ.

2-2 مفهوم العقد النفسي وتطوره:

يعود أصل العقد النفسي لآلاف السنين، وتحديداً للأديان السماوية والعالمية. بعد ذلك تحدث الفلاسفة السياسيون والاجتماعيون كهوبز ولوك عن العقد الاجتماعي بين المواطنين والدولة فيما يتعلق بتبادل الواجبات والالتزامات. (Wellin, 2007)

أول من استخدم مصطلح العقد النفسي في الأدب الإداري هو أيجرس Argyris عام 1960 حيث استخدمه لوصف العلاقة بين العمال وكبير العمال في مصنعين اثنين من خلال المقابلات مع العمال ومشرفيهم، حيث استخدم مصطلح العقد النفسي لوصف العلاقة بين العمال ورؤسائهم والتي اعتمدت على أسلوب القيادة بعدم التدخل، حيث أن أداء العمال يكون في حاله الأمثل عند اتباع أسلوب القيادة بعدم التدخل، فالعمال في هذين المصنعين يعملون بالشكل الأمثل وبدون تدمير طالما احترم المشرفين ثقافة العاملين وعاداتهم في العمل، ولم يتم أيجرس بتحديد تعريف للعقد النفسي وإنما اكتفى بذكره فقط. (Schalk, 1998)

قام ليفنوسن Levinson لاحقاً 1962 بتطوير مفهوم العقد النفسي، وهو يعتبر أبو هذا المفهوم، حيث قام بدراسة حالة مفصلة لإحدى الشركات الصناعية حول مفهوم العقد النفسي والذي عرفه على أنه عقد غير مكتوب يمثل مجمل التوقعات المشتركة بين المنظمة والعامل، واستخدم

ليفنوسن مفهوم العقد النفسي للتعبير عن العقد الضمني المطبق على أرض الواقع والتعهدات والوعود الغير مكتوبة والتي بعضها كان واضحاً كالأجر مقابل العمل، في حين البعض كان أكثر غموضاً ويتم الحديث عنها بشكل غير مباشر كالترفيه بعيد المدى. (Schalk, 1998)

قام شين Schein أيضاً في عام 1980 بالتركيز على العقد النفسي حيث اعتبره مجموعة من التوقعات الغير مكتوبة والتي تتمثل في كل لحظة أثناء العلاقة بين جميع أعضاء المنظمة، يركز شين على العقد النفسي من خلال مستويين الأول على مستوى المنظمة والثاني على مستوى العامل. (Schalk, 1998)

هاربوت وبيترمونت Herriot and Pemberton's رأوا في دراستهما عام 1995 أن العقد النفسي هو اعتقاد الطرفين (العامل والمنظمة) حول علاقتهما وتعهداتهما، وهو ما شكل القاعدة لبناء المفهوم الحديث للعقد النفسي. (Schalk, 1998)

في هذه الفترة لم يكن التركيز كبيراً على العقد النفسي حيث تناولته القليل من الدراسات إلى أن قامت روسو ببناء النموذج الحديث للعقد النفسي حيث عرفته على أنه معتقدات الفرد (العامل) حول الشروط في العلاقة المتبادلة بين الفرد والطرف أو الأطراف الأخرى، ونظراً للمتغيرات الاقتصادية واضطرار المنظمات إلى إعادة الهيكلة وتخفيض حجم العمالة والتغير في التشريعات القانونية وازدياد دور نقابات واتحادات العمال بالإضافة إلى إسهامات روسو في بناء النظرية الحديثة للعقد النفسي. كل هذه الأمور أدت إلى المزيد من الاهتمام بالعقود النفسية كونها تحكم العلاقة بين المنظمة والعامل وبدأت حينها الأبحاث بالازدياد حول هذا المفهوم من حيث نشأته وأثاره على العلاقة بين العامل والمنظمة نظراً للدور الكبير والمحوري الذي يلعبه العقد النفسي في فهم وتحديد نوعية العلاقة بين العامل والمنظمة. (Isci, 2008 & Bankis, 2012)

صاغت روسو نظرية العقد النفسي على ما هي عليه اليوم بأنها اعتقادات العامل حول التبادلات بينه وبين الطرف أو الأطراف الأخرى (المنظمة، المشرفين، الزملاء، أو الإدارة العليا وتوجهاتها وممارساتها....الخ). (Kelly, 2012). القضية الأساسية بالنسبة لروسو هي أنه يوجد علاقة تبادلية بين العامل ومنظمتها يقدم فيها العامل أفضل أداء مقابل الحصول على عوائد، وكلما استمرت هذه العلاقة وتكررت تعزز العقد النفسي، والذي بنفس الوقت يتصف بالديناميكية أي أنه يتغير وفقاً للمؤثرات التي تؤثر على العلاقة بين العامل والمنظمة (Bankis, 2012).

يتضمن العقد النفسي بعض الوعود الصريحة وبعض الوعود الضمنية، ففي دراسة (McInnis,2012) وجد أن جميع أفراد العينة التي أجري معها مقابلات معمقة، يوجد لديهم وعد ضمني واحد على الأقل. قديماً كانت تعاريف العقد النفسي تركز على الوعود والتعهدات الضمنية فقط، لكن الباحثين الآن يأخذون بعين الاعتبار الوعود الصريحة أيضاً في تشكيل العقد النفسي كالتالي تحدث أثناء محادثة شفوية على سبيل المثال. (McInnis,2012)

يمكن فهم العقد النفسي من خلال نظرية التبادل الاجتماعي والتي تعرف على أنها التعاون وتبادل المنفعة بين طرفين أو أكثر، مما يحقق مصلحة جميع الأطراف، مما يعني أن الأطراف المشاركة في التبادل يصبح لديها واجبات تجاه بعضها البعض، فيصبح هناك اعتقاد بأن المنفعة التي يقدمها طرف من الأطراف ستقابل بمنفعة أخرى تعود على الطرف الأول (Kelly, 2012). هذه الاعتقادات ستتطور مع الزمن لتصبح واجبات متبادلة بين الطرفين عندما يدرك العامل أنه مدين للمنظمة ببعض الواجبات والمنظمة بدورها تدين له ببعض الحقوق مقابل هذه الواجبات، وهذا العقد لا داعي لأن يصرح عنه بشكل واضح وعلني إنما قد يكفي التلميح إليه، وكلما استمر العقد استمر المزيد من هذه التفاعلات بالظهور. (Kelly, 2012)

يستعرض الباحث فيما يلي مجموعة من أبرز التعاريف التي قدمها الباحثون من أجل تحقيق فهم أفضل لكل من العقد النفسي وخرقه وانتهاكه.

العقد النفسي وفق كل من موريسون وروبينسون: هو اعتقادات العامل حول الواجبات والالتزامات المتبادلة بينه وبين منظمته والتي تحدد أسس علاقة العمل، وتدرك هذه الواجبات والالتزامات من قبل العامل وليس من الضروري أن يتم تشاركتها مع ممثلي المنظمة (كالمدرء أو المشرفين). (Wolf Morrison and Robinson, 1997)

ويعرفه (ويلن) على أنه: التوقعات المشتركة التي يمتلكها الأطراف عن بعضهم البعض في العلاقة، وكيف تتغير هذه التوقعات وتؤثر على السلوك. (Wellin,2007)

أما عند (جام) فإن العقد النفسي يعبر عن العلاقة بين الالتزامات المشتركة بين العامل والمنظمة. (Jam and et 2006)

وعرفت (روسو) العقد النفسي على أنه: المعتقدات والقناعات المستندة على وعود صريحة أو ضمنية، فيما يتعلق بالاتفاق المتبادل بين العامل والمنظمة أو ممثليها. (Rousseau,2004)

أما خرق العقد النفسي، فإنه يحدث بحسب (Phuong, 2013) عندما يدرك العامل أن المنظمة قد فشلت في الوفاء بالتزاماتها.

وهو بحسب موريسون فشل المنظمة في الوفاء بواجباتها وتعهداتها الموجودة في العقد النفسي بطريقة تتناسب مع جهد العامل ومساهماته. (Wolf Morrison and Robinson 1997)

وسيتبنى البحث الحالي التعريف التالي لخرق العقد النفسي والذي قدمه (Agarwal and Bhargava, 2013): هو إدراك العاملين أن المنظمة قد فشلت في الوفاء بأحد التزاماتها أو أكثر ضمن العقد النفسي مع العامل وبطريقة تتناسب مع مساهماته وجهوده تجاه المنظمة.

بينما يحدث انتهاك العقد النفسي بحسب (Ran, 2007) حينما يشعر الفرد بفرق بين التعهدات التي أوفت بها المنظمة بالفعل وبين وعود المنظمة السابقة بخصوص تلك التعهدات (الشعور قد يترافق بالغضب والإحساس بالخيانة).

وكذلك ستتبنى هذا البحث تعريف (Wolf Morrison and Robinson 1997) لانتهاك العقد النفسي والذي عُرف على أنه: حالة نفسية شعورية مؤثرة جداً تتجلى بخيبة الأمل، الإحباط، الغضب والامتناع، نتيجة تفسير العامل لخرق العقد النفسي الحاصل وللظروف المحيطة به. وللمزيد من فهم العقد النفسي يقوم الباحث ببعض المقارنات بين العقد النفسي والعقد القانوني والعقود الضمنية.

2-3 العقد النفسي والعقد القانوني:

يوجد فرق بين العقد النفسي والعقد القانوني فبحسب (McInnis,2012) العقد القانوني الذي يلتزم الطرفان بتوقيعه تبعاً لتشريعات الدولة، والذي يحدد عادةً عدد ساعات العمل القصوى والحد الأدنى للأجور، والذي يتفق فيه الطرفان على أداء عمل معين لقاء عوائد معينة، يكون لوحده غير كافٍ في العلاقة بين المنظمة والعامل، ويتم ملئ الفراغات من خلال العقد النفسي، والذي يوجد بين المنظمة والعامل (طرفي العقد)، ويزداد أهمية العقد النفسي مع ازدياد سنوات عمل العامل لدى منظمته ويصبح القد القانوني أكثر صمتاً.

ويختلف أطراف العقد النفسي عن أطراف العقد القانوني تبعاً لحجم المنظمة، فالطرف الأول في المنظمات هو غالباً إدارة الموارد البشرية التي تهتم بالعقود القانونية، في حين أن المنظمات الصغيرة يكون فيها صاحب العمل والمنظمة هو نفسه في كلا العقدين النفسي والقانوني

(McInnis, 2012). على سبيل المثال من خلال الدراسة التي أجراها McInnis 81 % من عينة المقابلات التي أجراها أفادوا بأن الطرف الآخر في العقد النفسي هو شخص واحد إما المشرف، المدير، أو المدير العام.... الخ (ويجب التنويه إلى أن المسميات تختلف بين منظمة وأخرى)، وأكثر من نصف العينة 52% التي اختارها أفادت أثناء المقابلات المعمقة أنه يوجد وعود صريحة غير موجودة ضمن العقد القانوني، وأن العقود النفسية الغير معلنة تصبح أكثر كلما ازدادت الفترة التي يقضيها العامل في المنظمة، وأبرز العقود النفسية التي يتم تناقلها ضمناً هي فرص التطور في المنظمة. (McInnis, 2012)

2-4 العقد النفسي والعقد الضمني:

فرقت روسو بين العقد النفسي والعقد الضمني على الرغم من تشابههما، فالعقد النفسي يكون عند العامل فقط، ويبني وفق اعتقاداته فقط، دون وجود عقد نفسي مقابل لدى المنظمة، في حين أن العقد الضمني هو متبادل بين المنظمة والعاملين، ويمكن ملاحظته من قبل الطرفين والمراقبين الخارجيين كالباحثين ويمكن نقله إلى القضاء في حال الإخلال به، فالعقد الضمني كما يرى الباحث هو أقرب للعرف، ويتشابه العقدان في حال الإخلال بالتعهدات والوعد المقدمة من قبل المنظمة في حالة الامتناع وعدم الرضا إلا أن العقد الضمني يتميز أن الإخلال به قد لا يكون دوماً سيئاً، فقد يكون هنالك تجديد لصالح العامل كتضمين النقابات والاتحادات في المفاوضات حول الأجور، في حين أن الإخلال في العقد النفسي يعتمد على فشل المنظمة في الوفاء بتعهداتها التي يعتقد العامل بأنها من حقه، ونتيجة وجود اختلافات في الافتراضات بين المنظمة أو أحد ممثليها وبين العامل، كون العقد النفسي موجود فقط في عقل العامل وهو غير مدرك بالضرورة من قبل المنظمة، فقد تختلف اعتقادات المنظمة عن اعتقادات العامل الذي غالباً ما يختار ما يلائم ويدعم أفكاره وفقاً لتوجهاته. (Rousseau, 1989)

بعد هذه المقارنات لا بد من القاء الضوء على كيفية تشكيل العقد النفسي ولذلك لبيان أهمية الوعد بأنواعها وكيف يدركها العامل، مما سيزيد من فهم القارئ لمفهوم العقد النفسي والذي بدوره سيسهل فهم خرق وانتهاك العقد النفسي.

2-5 تشكيل العقد النفسي:

يتشكل العقد النفسي من الوعد الصريحة والغير صريحة (الضمنية) كممارسات الإدارة العليا أو تكرار التعاملات مع المنظمة أو ممارسات إدارة الموارد البشرية أو التصريحات الصادرة عقب

تقييم الأداء أو ممارسات الزملاء والعواقب المترتبة عليها أو ما يجري من تصريحات أو تلميحات خلال مقابلات التوظيف أو تلميحات المشرف المباشر، وغالباً ما يكون هنالك أكثر من عامل في تشكيل العقد النفسي، والذي يتشكل تبعاً لإدراك العامل الذي يختار من المعلومات ما يلائم معرفته وإدراكه، ويختار تجاهل بعض المعلومات الأخرى. بحسب روسو فإن العامل الأهم لتشكيل العقد النفسي هو السياق الذي يحدث فيها الاتصال بين العامل وممثل المنظمة، وهو أهم من الوعود الضمنية بحد ذاتها. (Bankins, 2012)

ومن مسلمات نظرية العقد النفسي وجود أكثر من جهة تشكل العقد النفسي كالزملاء والمدراء والمشرفين والمدربين والعاملين المسؤولين عن عميلة التوظيف والجهاز الإداري والهيكل التنظيمي وممارسات إدارة الموارد البشرية، حيث أن الزملاء تحديداً هم غالباً المصدر الأول للمعلومات حول العمل والمنظمة وسياساتها وإجراءاتها، كما أن العلاقات الغير رسمية تلعب دوراً في تشكيل العقد النفسي. (McInnis, 2012 and Dabos, 2004)

يقوم العاملون وبشكل واعي بإجراء ثلاث أنواع من المقارنات للعلاقات، والتي تلعب دوراً في بداية تشكيل العقد النفسي وهي كالتالي: (McInnis, 2012)

1. تقييم علاقة الزملاء مع صاحب العمل.
2. تقييم علاقة الزملاء في المنظمات المشابهة مع منظماتهم.
3. تقييم العلاقات الموجودة في العقود النفسية الخاصة بالعامل والتي تسبق التعاقد مع الشركة الحالية.

ويزداد العقد النفسي قوة مع القدم الوظيفي ومحافظة الأطراف على الوفاء بتعهداتها، وهذا لا ينفي حدوث تعديلات على العقد النفسي كونه يتصف بالديناميكية.

يتأثر أيضاً العقد النفسي بثقافة المنظمة وثقافة المجتمع والقوانين الرسمية السائدة، فبعض القوانين تترك مجالاً ضيقاً للتفاوض كما في فرنسا، حيث القوانين الملزمة غالباً ما تحكم العلاقة بين المنظمة والعامل، ولكن هذا بدوره لا ينفي وجود العقد النفسي حول بعض الأمور المتعلقة بالعمل، في حين تتيح القوانين الأمريكية والبريطانية والنيوزيلندية مساحة أكبر للتفاوض وتشكيل عقد نفسي على نطاق أوسع. (Rousseau, 2005)

2-6 أنواع العقود النفسية:

أغلب الدراسات الحديثة التي اطلع عليها الباحث ركزت على أنّ للعقد النفسي نوعين رئيسيين هما:

1. **العقد النفسي التبادلي:** يتميز بأنه عقد قصير الأمد، ويركز على المدى المنظور في العلاقات وبمستوى منخفض من الولاء المتبادل بين طرفي العقد (العامل والمنظمة)، وتتركز العلاقة على الأمور المادية الملموسة، وعلى المصلحة الفردية، حيث يقوم العامل بالتفاوض حول حصوله على أمور مادية (كالأجور والمزايا والعطل) مقابل تعهده بمستوى معين من الأداء. (حيدر وناصر، 2014)

2. **العقد النفسي العلاني:** يعتمد العقد العلاني على الاستثمار العاطفي والتبادل الاجتماعي، مثل الولاء والثقة، وتكون العلاقة بين طرفي العقد (العامل والمنظمة) أمر بالغ الأهمية لكلا الطرفين، تقوم على المصلحة الجماعية، وتتركز بشكل أقل على التبادلات المالية، وتتصف بأنها علاقة طويلة الأمد تستند على التبادلات الاجتماعية العاطفية الغير مادية، وتتصف بالتزام عاطفي عالي المستوى ودرجات عالية من التكامل والاستقرار في البنى والاحترام لتقاليد وقيم المنظمة. (حيدر وناصر 2014)

ويضاف للنوعين السابقين نوعان آخران هما:

3. **العقد المتوازن:** يشير العقد المتوازن إلى العلاقة الديناميكية والغير محددة المدة بين العامل والمنظمة والتي تستند إلى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها مع إعطاء الفرص للعامل لكي يطور مهاراته ويتطور مهنيًا، ويساهم كل من العامل والمنظمة في تطوير بعضهم البعض. تعتمد مكافآت العامل على أداءه ومساهمته في نجاح المنظمة أو في تحقيق الميزة التنافسية، وخصوصاً لمواجهة بيئة العمل المتغيرة. (Goyal, 2009)

4. **العقد الانتقالي:** هو حالة انتقالية بين عقدين نفسيين بسبب التغيرات في المنظمة، يفقد العامل خلاله الثقة بدوافع منظمته ويفقد الأمن الوظيفي، وكذلك قد تفقد المنظمة الثقة بدوافع العامل وتحجب عنه المعلومات الهامة. يصبح العامل غير واثق بشأن التزاماته المستقبلية، وكذلك قد تمتنع المنظمة عن تقديم أي ضمانات للعامل. وإذا لم يتم إدارة هذه المرحلة

الانتقالية بكفاءة فإن جودة أداء العامل ستبدأ بالانهيار، وكذلك ستتهدد العلاقة بين المنظمة والعامل. (Goyal, 2009)

وعند مراجعة الباحث لأدبيات العقد النفسي وأبعاده وجد أن النوعين المتوازن والانتقالي نادراً ما يتم استخدامها في حين أن التركيز الكبير يقع على العقدان التبادلي والعلائقي.

2-7 خصائص العقد النفسي: (Rousseau, 2004)

A. الاختيار الطوعي:

يحفز العقد النفسي العاملين للوفاء بالتزاماتهم تجاه المنظمة، لأن هذه الالتزامات تمت طواعية أثناء مرحلة تبادل الوعود بين العامل والمنظمة، والالتزامات والوعود الطوعية غالباً ما يتم الوفاء بها (Zottoli, 2003)، فالعامل الذي وافق أن يعمل في المنظمة لمدة عام على الأقل، هو أقل عرضة لحدوث اضطراب داخلي لديه في حال عرض عليه وظيفة أخرى من عامل لم يتعهد أو يوافق على مثل هذا العقد النفسي، فالتزام الصريح الطوعي والذي ينص " أنا أوافق على العمل سنة على الأقل" له تأثير أكبر من "البقاء لفترة"

B. الاعتقاد بالاتفاق المتبادل:

يعكس العقد النفسي فهم العامل للالتزامات والوعود التي قطعت بينه وبين المنظمة، بحيث أن العاملين يعتقدون أن فهمهم الذاتي للعقد النفسي هو فهم مشترك، بغض النظر عن الواقع. على سبيل المثال: تم إخبار عامل جديد أثناء مقابلة التوظيف أن عمله يتطلب السفر 3 مرات أسبوعياً، العامل قد يفهم في هذه الحالة أن عمله يتطلب السفر 3 أيام أسبوعياً فقط، بينما كان المقصود حقيقة أن السفر 3 أيام أسبوعياً في المتوسط. العامل سيتصرف وفق فهمه الخاص الذاتي للعقد النفسي والذي قد يكون غير موضوعي، ويمكن تلافي هذه المشكلة من خلال قيام شخص متمرس بمقابلات التوظيف. (Goyal, 2009).

C. النقص:

العقود النفسية تميل لأن تكون غير مكتملة وتحتاج إلى بلورة عبر الزمن، باستثناء العقود النفسية قصيرة الأمد أو العلاقات المحدودة (كمساعدة مؤقتة)، فلا المنظمة أو المرشح يمكنهما توضيح كافة التفاصيل على المدى البعيد منذ بداية العلاقة. في الواقع، فإنه من غير العملي أن نتوقع

أن يتذكر أي طرف كل التفاصيل ذات الصلة، والتي من المفترض أنه تم تبادلها وتشاركها مع الطرف الآخر، وعلاوة على ذلك فإن الظروف تتغير، بمعنى صعوبة التنبؤ بالحالات والتغيرات الطارئة، ونتيجة لذلك فإن العقود النفسية تميل إلى أن تصبح أكثر تفصيلاً خلال علاقة العمل، ويمكن لهذه التفاهات أن تصبح غير منسجمة بين الأطراف، ما لم يتم بذل جهود دورية لتعزيز عملية الفهم المشترك. ومن المثير للاهتمام تحول بعض جوانب العمل التي يجدها العاملون مرضية ولكنها ليست جزءاً من العقد النفسي (كالصداقات الحميمة) إلى عقود نفسية مع مرور الوقت الأمر الذي يستدعي اهتمام بهذه الجوانب والتي قد تتطور إلى عقد نفسي. Lambert (and et, 2004)

D. تعدد الأطراف المساهمة في تشكيل العقد النفسي:

يأتي تفسير العاملين للعقد النفسي من مصادر عديدة كالإدارة العليا، والعقد الكتابي الموقع، والنظام الداخلي للمنظمة، وممثلي إدارة الموارد البشرية والمصدران الأهم هما الرئيس المباشر والزملاء، حيث يرسل الرئيس إشارات بشأن شروط العقد النفسي للعامل بشكل مستمر وقوي. وأيضاً يعد الزملاء أحد أهم مصادر تشكيل العقد النفسي، فعن طريق الزملاء يمكن للعامل تحديد الالتزامات التي يجب عليه تأديتها تجاه المنظمة وما هي التزامات المنظمة تجاهه. وأخيراً، ممارسات الموارد البشرية كالتدريب وتقييم الأداء يمكنها أن تعطي إشارات حول الأداء المطلوب والفوائد التي سيحصل عليها العامل، وعندما تتعدد مصادر العقد النفسي والتي يحمل كل مصدر منها رسائل مختلفة للعامل حول العقد النفسي فإن ذلك قد يؤدي إلى إضعاف التبادلية في العقد النفسي وحدث ازدواجية في التوقعات. (Rousseau, 2004)

E. العقد كنموذج لعلاقة العمل:

يخلق العقد النفسي نموذج عقلي دائم يعبر عن علاقة العمل، مما يوفر فهم مستقر لما هو متوقع أن يحدث في المستقبل، ويحدد السلوكيات الفعالة دون الحاجة لخبرة كبيرة في سلوكيات العمل، فهو يمكن المنظمة من تحديد الأساليب الفعالة لتحفيز العامل نحو تحقيق الأهداف، وهو يمكن العامل على حد السواء من تحديد سلوكيات العمل المطلوبة. (Ho and et , 2003)

ولا بد الآن من بعض التوضيح حول أهمية الوفاء بالعقد النفسي وأثره الإيجابي على كل من المنظمة والعامل.

2-8 الوفاء بتعهدات العقد النفسي:

يعد الوفاء بالوعود التي يتضمنها العقد النفسي أمراً ضرورياً، وخصوصاً وعود المنظمة تجاه العامل للعديد من الأسباب أهمها: من ناحية المنظمة يدفع العاملين إلى المزيد من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والثقة في المنظمة والنية في البقاء وأداء أفضل وإلى سلوكيات المواطنة التنظيمية، في حين وفاء العامل بتعهداته في العقد النفسي يتجسد من ناحية تقدير المنظمة لإنجازات هذا العامل ودعم العاملين في أدائهم لأعمالهم (Rousseau and et, 1993)

وبما أن البحث الحالي يركز على خرق العقد النفسي والذي سبق وأن تم تعريفه على أنه فشل المنظمة بالوفاء بأحد وعودها تجاه العامل، وأن انتهاك العقد النفسي والذي أيضاً قد سبق تعريفه على أنه حالة الحنق والغضب الشديدين الناتجة عن تفسير العامل لأسباب عدم الوفاء بالوعود والتي يجدها غير عادلة، فلا بد من شرح الآلية التي يقوم بها العامل بإدراك خرق العقد النفسي وصولاً لانتهاك العقد النفسي، ويتبنى الباحث في سبيل توضيح ذلك نموذج تطور انتهاك العقد النفسي الذي وضعه روبنسون وموريسون عام 1997.

2-9 نموذج تطور انتهاك العقد النفسي: (Wolf Morrison, Robinson 1997):

قدم الباحثان Wolf Morrison و Robinson نموذجاً مفصلاً لكيفية تطور انتهاك العقد النفسي ابتداءً من التنصل وتناقض الوعود، مروراً بإدراك العامل أن هناك وعوداً لم تلبّ وصولاً لإدراك حدوث الخرق وانتهاءً بحدوث انتهاك للعقد النفسي، فيما يلي توضيح للعمليات السابقة:

أولاً: التنصل: عامل وحيد ممكن أن يؤدي لإدراك عدم الوفاء بالوعد

حالات الانتهاك في العقد النفسي يمكن أن تعود جذورها إما لوجود تناقض أو تنصل من الوعود. يحدث التنصل عندما يعرف ممثل المنظمة أن هناك التزام معين تجاه عامل في المنظمة لكنه لا يقوم بالوفاء به، ويعود سبب التنصل إما لعجز المنظمة في الوفاء بالتزاماتها أو لعدم رغبتها في ذلك.

- **العجز:** قد تعجز المنظمة عن الوفاء بوعودها تجاه عاملها، إما بسبب كثرة الوعود التي قدمتها، أو بسبب حدوث تغيرات في البيئة الداخلية أو الخارجية وتمنعها من الوفاء بوعودها.

• **عدم الرغبة:** التنصل قد يحدث بسبب عدم رغبة ممثلي المنظمة في الوفاء ببنود محددة في اتفاق العمل. حيث أن ممثل المنظمة قد يعطي وعداً بدون وجود نية في الوفاء به أصلاً، أو يمكن يقدم وعداً ما وينوي حقاً الوفاء به لحظة تعهده، إلا أنه يتنصل من ذلك لاحقاً. إن التنصل من الالتزامات في هذه الحالة مكلف، فقد يؤدي إلى انخفاض في الولاء التنظيمي، انخفاض في الأداء، ترك العمل، الإساءة لسمعة المنظمة، أو حتى دعاوي قضائية. إلا أن الوفاء بالالتزامات يعد أمراً مكلفاً أيضاً بالنسبة للمنظمة، لأن الوعود تجاه العامل غالباً ما يتطلب الوفاء بها موارد هامة بالنسبة للمنظمة. هذا يعني أن المنظمة غالباً ما تتنصل من وعودها عندما تكون فوائد التنصل أكبر من التكاليف، وهناك عدة عوامل قد تؤثر في حساب التكاليف والفوائد من التنصل، أهمها: (Wolf Morrison and Robinson 2000)

A. عدم تناسق القوة في علاقة العمل: عندما يكون العامل هو الطرف الأقوى في علاقة العمل أي أنه يؤدي مهام حساسة ويتمتع بمهارات نادرة، ويصعب استبداله فإن احتمال تنصل المنظمة من وعودها سيكون منخفضاً لأن تكلفة التنصل في الحالة ستكون مرتفعة. أما في حال كان الطرف الأقوى هو المنظمة أي أنه من السهل استبدال العامل، فإن احتمال تنصل المنظمة من وعودها سيرتفع، لأن مزايا التنصل في هذه الحالة أكبر من تكاليفه. العاملون الأقوى سيشعرون بخرق العقد النفسي أكثر من نظرائهم الأضعف في علاقة العمل.

B. كيف يرى ممثلو المنظمة سلوك العامل: أي تقييمهم لمدى وفاء العامل لالتزاماته تجاه الشركة. إذا أُعتبر أن العامل لم يفي بالتزاماته تجاه المنظمة كما يجب، فإن تكلفة التنصل من الوعود ستعد منخفضة في هذه الحالة، أما في حال وفاء العامل بالتزاماته بالشكل المطلوب فإن تكلفة التنصل ستكون مرتفعة، فالتنصل قد يضر بسمعة الشركة أو يدفع العامل للقيام بأعمال انتقامية.

C. طبيعة علاقة التبادل: إن أصحاب العقد العلائقي يقدرون العلاقة بحد ذاتها أكثر من مما يتم تبادله من خلال العلاقة. مما سبق يمكن أن نستنتج أن تكلفة التنصل سترتفع عندما تكون طبيعة العقد علائقي، وبالتالي سينخفض احتمال التنصل. (Rousseau,2004)

ثانياً: التناقض: الشرط الأقل وضوحاً يقود لإدراك عدم الوفاء بالوعد

يحدث التناقض عندما يختلف تصور العامل للوعد عن تصور ممثل المنظمة المسؤول عن الوفاء بهذا الوعد. ويعود سبب هذا الاختلاف لأن بنود العقد النفسي ذو إدراك حسي بطبيعتها. وينتج التناقض إما خلال تقديم الوعود، أو مع مرور الوقت وتشوش الوعود في الذاكرة، وهناك ثلاثة عوامل أساسية تلعب دوراً في خلق التناقض هي:

A. المخططات المتباينة: هي أطر معرفية تمثل معرفة المنظمة حول مفهوم معين أو أحد المحفزات، وتحدد كيف يفهم العاملون ويتعاملون مع هذه المفاهيم. وكل من ممثلي المنظمة والعامل قد يمتلكان مخططات مختلفة عن الآخر لما يجب أن تتضمنه علاقة العمل. إما بسبب الاختلافات في الثقافة، أو بسبب حدوث خطأ ما في مرحلة التطبيع الاجتماعي. (Wolf Morrison and Robinson 2000)

B. تعقد وغموض الالتزامات: يواجه ممثلوا المنظمة والعاملون صعوبة في تذكر وفهم جميع تفاصيل المحفز وخصوصاً عندما تكون وعود ضمنية، أو عندما تعطي وعود ناقصة فيحاول الأفراد ترميم التفاصيل الناقصة، وعملية الترميم هذه قد لا تكون دقيقة. أو قد يصبح الالتزام غامضاً بسبب مرور وقت طويل دون تذكره (Cable, 2008).

C. التواصل: التواصل الصادق والدقيق فيما يتعلق بالالتزامات سيخفف من التناقض، وخصوصاً أثناء مرحلة التوظيف والتي ينشئ خلالها العديد من بنود العقد النفسي. (Zottoli, 2003)

ثالثاً: هل سيتم إدراك الوعود التي لم تلب؟ أثر البروز واليقظة

العامل قد لا يدرك أن الوعود تجاهه لم تلب إذا لم يقم بمقارنة المخرجات مع ما فهمه من العقد النفسي، والإدراك يعتمد على أمرين:

A. البروز: وهو مدى بروز الوعود الغير ملبأة عن سياقها المباشر، ويوجد عدة عوامل تؤثر في البروز، أهمها: (Pinder and Harlos, 2001)

ا. حجم التناقض.

اا. أهمية الوعد بالنسبة للعامل.

ااا. إلى أي مدى مازال الوعد واضح في ذهن العامل.

B. اليقظة: إلى أي مدى يراقب العامل مدى نجاح المنظمة في الوفاء ببنود العقد النفسي.

وهناك ثلاثة عوامل تؤثر في اليقظة، وهي:

أ. **عدم التأكد** من أن المنظمة ستقوم بالوفاء ببنود العقد النفسي إما بسبب حداثة العقد النفسي، أو بسبب التغيير في العقد.

ب. **طبيعة العلاقة:** العلاقة مرتكزة على العقد العلائقي تكون فيها الأطراف غير مهتمة كثيراً بالوعود قصيرة المدى، أما العلاقة المرتكزة على العقد التبادلي تكون الالتزامات محددة بوضوح والأطراف تتوقع تعويض مباشر وفوري لقاء مساهماتها، فأصحاب هذا النوع من التبادل أكثر يقظة. وكلما انخفضت الثقة بين العامل والمنظمة فإن العامل سيكون أكثر يقظة ومراقبة للعقد النفسي. (Rousseau, 2004)

ج. **التكاليف المدركة لاكتشاف عدم الوفاء بالوعود:** أحياناً يتجنب الأفراد معرفة معلومات قد تكون مقلقة أو تهدد الأنا لديهم حتى لو كانت معلومات هامة. وتزداد يقظة العامل بازدياد بدائل العمل التي يملكها. وتزداد اليقظة أيضاً بامتلاك المنظمة لآليات وخيارات جيدة لإصلاح الانتهاك في العقد النفسي، وأخيراً أصحاب التقدير الذاتي المنخفض يكونون أقل يقظة بسبب خوفهم من تكاليف الانتباه إلى الخرق قد حصل، والعكس بالعكس. (Fiske and Taylor 1984)

رابعاً: عملية المقارنة: من الوعد الغير ملبي إلى إدراك خرق العقد النفسي

لا يكفي عدم الوفاء بالوعود حتى يدرك أن العامل أن خرقاً للعقد النفسي قد حدث، بل لابد، أيضاً من أن يفهم العامل بالوعود الذي قدمها بالمثل، وتتم عملية المقارنة من خلال مقارنة النسب وفق المعادلة التالية:

المساهمات التي قدمها العامل	مقارنة بـ	المنافع المقدمة من المنظمة
المساهمات التي وعد بها العامل		المنافع الموعود بها من قبل المنظمة

أي إلى أي مدى قامت المنظمة بالوفاء بالالتزامات التي تعهدت بها، بالمقارنة مع مدى وفاء العامل بالالتزامات التي تعهد بها. وكلما كانت نسبة وفاء العامل (الطرف الأيسر من المعادلة) أكبر من نسبة وفاء المنظمة (الطرف الأيمن من المعادلة) فإن احتمال إدراك خرق العقد النفسي يرتفع، وتتأثر عملية المقارنة بما يلي: (Wolf Morrison and Robinson 2000)

1. التحيز لخدمة مصالح ذاتية: غالباً ما يتحيز العاملون لصالح تضخيم إنجازاتهم ومساهماتهم السابقة، وإلى تكوين افتراض مشوش حول مدى وفاء منظماتهم بالتزاماتها. وبالعكس، هناك عوامل تجعل العامل يتحيز سلباً فيقلل من أهمية إنجازاته، كما في حالة عامل يملك تقديراً ذاتياً منخفضاً، وأيضاً الحالة المزاجية للعامل قد تؤثر على التحيز، وأخيراً للتغذية الراجعة الدقيقة دوراً في منع التحيز.

2. تأثيرات العتبة: يقصد بالعتبة مدى اختلال التوازن في المعادلة السابقة حتى يقر العامل بحدوث خرق للعقد النفسي، وهناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على عتبة تحديد حدوث خرق للعقد النفسي، أهمها:

أ. الفروقات الفردية المعروفة بحساسية العدالة: العاملون الذين لديهم حساسية عالية للعدالة يشعرون عادة بأنهم يستحقون أكثر من الآخرين، وهؤلاء يعتبرون أن أقل تعارض أو فرق في النسبة يعني أن خرقاً للعقد النفسي قد حدث، والعكس بالعكس. (Lai, 2010)

ب. نوع العقد: العاملون ذوي العقد التبادلي لديهم عتبة أقل من ذوي العقد العلائقي، لأن التبادليين يهتمون بالتعويضات على المدى القصير. (Rousseau, 2004)

ج. التباين في القوة بين العامل والمنظمة: عندما يكون العامل الطرف الأقوى في العلاقة فإنه سيعتقد أنه يستحق مزايا أكثر، وبالتالي تكون عتبة خرق العقد النفسي لديه منخفضة، والعكس بالعكس.

خامساً: عملية التفسير: من الخرق المدرك إلى الانتهاك

يعرف انتهاك العقد النفسي على أنه: حالة نفسية شعورية مؤثرة تتجلى بخيبة الأمل، الإحباط، الغضب والامتعاض نتيجة تفسير العامل لأسباب خرق العقد النفسي الحاصل وللظروف المحيطة به. ويمكن أن تتم عملية التفسير بشكل لا واعي، وتتضمن عملية التفسير:

1. **تقييم النتائج:** إن حدة الانتهاك مرتبطة بحجم الخرق المدرك للعقد النفسي، وهذا يتفق مع الأبحاث التي أجريت عن المشاعر، والتي تؤشر أن مشاعر الإحباط، الخيبة، الحزن والكرب تنتج عند عدم حدوث حدث مرغوب بشدة (الوعد). (Spector and et, 2005).

الحكم على حجم الخرق مرتبط بشكل مباشر بعملية المقارنة، والتي سبق توضيحها. بل أكثر من ذلك، حيث يأخذ العامل النتائج الثانوية للوفاء بالوعد، وتدخل ضمن تقييمه العام للنتائج، كأن تفشل المنظمة بالوفاء بوعدا تجاه أحد العاملين بترقيته، العامل سيقم أنه خسر تقدير الآخرين والزيادة في الراتب والمزايا بالإضافة لخسارته الترقية، وقد يمتد الأثر السلبي ليصل إلى التقدير الذاتي للعاملين، والمكانة الاجتماعية. (Wolf Morrison and Robinson, 2000)

2. **التسبيب:** أي بمعنى إلى من يعود السبب في عدم الوفاء بالوعد؟ يشعر العاملون بمشاعر سلبية حادة إذا ما تم عزو الخرق في العقد النفسي إلى التنصل المتعمد من قبل المنظمة ومثلها.

وتشير نظريات علم النفس الاجتماعي إلى أن عملية تقييم المسؤولية تركز على تحليل العوامل التالية: السببية، التحكم (درجة تحكم عملاء المنظمة بالخرق الحاصل)، التوقع والتعمد، (Zottoli, 2003) كما أن عملية التسبيب تتأثر بطبيعتها بدرجة ثقة العامل بمنظمتها، فكلما زادت هذه الثقة عزى الخرق لأسباب لا تتعلق بالمنظمة لأن العامل يثق بأن منظمته لن تنكث بوعدا تجاهه، وكذلك للاعتبارات الاجتماعية دور في عملية التسبيب من خلال تقديم التبريرات والأعذار للخرق الحاصل. (Cable, 2008)

3. **إطلاق الأحكام العادلة:** يعتمد إطلاق الأحكام بشأن عدالة الطريقة التي عومل بها العامل بعد مرحلة الخرق على: (Wolf Morrison and Robinson, 2000)

a. الإجراءات الرسمية: والتي أدت لخرق العقد النفسي، حيث ترتبط عدالة الإجراءات بمشاعر الانتهاك.

b. العدالة التفاعلية: تشير إلى أحكام العامل فيما يتعلق بالمعاملة الشخصية التي اختبرها أثناء مرحلة الخرق.

4. **العقد الاجتماعي: الخرق في السياق:** إن جميع المراحل وعمليات التقييم السابقة محكومة بالعقد الاجتماعي بين العامل والمنظمة، والذي يحدد افتراضات، وقناعات، وأنماط السلوك

المرغوب في وحدة اجتماعية معينة. وفي سياق علاقة العمل، يحدد العقد الاجتماعي القناعات حول التبادل، والنية الحسنة والمعاملة العادلة. ويبين كيف كان في الماضي وكيف يجب أن يكون في المستقبل. ويشير العقد الاجتماعي إلى بنود وشروط التي تحكم تنفيذ العقد النفسي، حيث أن الأطراف في العقد النفسي لا تتبادل فقط الوعود بشأن الخدمات والمزايا، ولكن يوجد أيضاً وعود ضمنية بتنفيذ التبادل وفق مجموعة من القيم والمعايير والقناعات والأنماط. (Wellin, 2007)

وفي نهاية هذا الفصل لا بد من التنويه إلى أن كل من العامل والمنظمة يعتمدان على العقود النفسية لتوجيه السلوكيات، وإنّ الفشل في وفاء أحد الأطراف لالتزاماته سينتج عنه خرق للعقد النفسي، وإنّ هذا الخرق هو السبب الأساسي لحدوث الانتهاك في العقد النفسي (تبعاً لتفسير العامل وللظروف) والذي يولد مشاعر سلبية قوية تتضمن الغضب، الإحباط، وقد تصل إلى ترك العمل والانسحاب. ويجب على العاملين والمنظمة على حد سواء التركيز على الوفاء بالوعد والالتزامات الموجودة في العقد النفسي فضلاً عن إدارة الخرق الحاصل في حال حدوث فشل في الوفاء بالالتزامات، فعلى سبيل المثال عندما تفشل المنظمة في ترقية أحد عاملها فإنها قد تقدم له فرصة بديلة كالمشاركة في مشروع مهم ليكتسب الخبرة كبديل عن الترقية (Rousseau, 2004)

المبحث الثاني:

سلوكيات العمل المؤذية

تمهيد

مفهوم سلوكيات العمل المؤذية

أبعاد سلوكيات العمل المؤذية

مميزات وشروط وخصائص سلوكيات العمل المؤذية

مسببات سلوكيات العمل المؤذية

3-1 تمهيد:

هناك ثلاث فئات للسلوك الوظيفي تمارس من قبل العاملين في المنظمة بشكل عام هي: سلوك تنفيذ المهام، وسلوك المواطنة التنظيمية وسلوكيات العمل المؤذية. (العطوي، 2011)

سلوكيات العمل المؤذية هي سلوكيات شائعة بين العاملين في العديد من المنظمات لكنها غالباً لا تلاحظ أو لا يتم التبليغ عنها (Raman and et, 2016)، تشير سلوكيات العمل المؤذية إلى سلوكيات العاملين التي تؤذي المنظمة أو أحد أعضائها في حين أن دراسات أخرى وجدت أنها تكلف المنظمات ملايين الدولارات سنوياً (Lai, 2010). ويختلف تقدير التكاليف الناتجة عن هذه السلوكيات تبعاً لاختلاف السلوك الذي يتم دراسة تكاليفه، فمثلاً تقدر نسبة تتراوح بين 33% و 75% من العاملين قد انخرطوا في سلوكيات كالسرقة، الاحتيال، التخريب، والتغيب عن العمل. وبلغت قيمة سرقات العاملين ب 200 مليار دولار في منظمات الأعمال الأمريكية (العطوي والعنزي 2011)، 17.6 مليار دولار في القطاع الصناعي الأمريكي لوحده. (Jensen and et 2009).

قُدِّم مصطلح سلوكيات العمل المؤذية لأول مرة عام 1992 في دراسة Chen and Spector، والتي أرادوا من خلالها معرفة إلى أي مدى يرتبط كل من الإحباط التنظيمي وضغوطات العمل سلباً مع سلوكيات العامل كالسرقة والعدائية تجاه مكان العمل. (Kelly, 2012)

وإزداد الاهتمام بهذه السلوكيات نظراً للخسائر الكبيرة التي تُكبدها لمنظمات الأعمال، وإلى أضرارها المختلفة سواء للمنظمة أو العاملين فيها، كما دُكِرَ آنفاً، فتزايد اهتمام الباحثين بهذه السلوكيات لفهمها ومعرفة أسبابها ونتائجها وكيفية الحد منها ومن أضرارها.

3-2 مفهوم سلوكيات العمل المؤذية:

بغية فهم أفضل لمصطلح سلوكيات العمل المؤذية، نستعرض مجموعة من التعاريف لبعض الباحثين في هذا المجال:

قدم كل من (العطوي والعنزي 2011) تعريفاً لسلوكيات العمل المؤذية، كالتالي: هو سلوك مقصود تطوعي لا أخلاقي يمارسه العامل داخل المنظمة التي يعمل بها، يؤذي المنظمة وممتلكاتها أو عاملها بشكل يؤثر على فاعلية عمل المنظمة.

وعرفه (Lai, 2010) على أنه: سلوك يتعمد فيه العامل إيذاء زملائه أو المنظمة.

وأيضاً عُرف من قبل (Spector and et 2005) على أنه السلوكيات المتعمدة من قبل العاملين والتي تؤذي المنظمة وأصحاب المصلحة مع المنظمة.

ويعرفه (Taylor, 2012) على أنه أي سلوك متعمد من قبل أحد أعضاء المنظمة يرى من قبل المنظمة على أنه يتناقض مع مصالحها المشروعة.

ويطلق على سلوكيات العمل المؤذية أيضاً بالعداء التنظيمي، وسلوك العمل المعطل أو السلوك اللا اجتماعي (العطوي، 2011).

ومن التعاريف السابقة يمكن تعريف سلوكيات العمل المؤذية بأنها أي سلوك متعمد يقوم به العامل بهدف الإضرار بمصالح المنظمة المشروعة أو الإضرار بزملائه أو الأطراف الخارجية والتي لها علاقة عمل مباشرة مع المنظمة، وينتج عنه نتائج سلبية بالفعل.

3-3 أبعاد سلوكيات العمل المؤذية:

تختلف أبعاد سلوكيات العمل المؤذية باختلاف الزاوية التي تدرس من خلالها، وفيما يلي مجموعة من التصنيفات والتي تشرح أهم ومختلف الأبعاد:

A. التصنيف حسب الهدف من السلوك:

أشار كل من Fox and Spector عام 1999 أنه يمكن تصنيف سلوكيات العمل المؤذية حول هدف هذه السلوكيات إلى سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد الزملاء¹ CWB-I، أو سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة² CWB-O . (Jensen and et, 2009)

وأيضاً يمكن تصنيف سلوكيات العمل المؤذية CWB في ثلاثة أشكال هي: سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد الزملاء، سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد الإنتاج، وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد الممتلكات. (Abdul Rahim and et, 2012)

B. تصنيف الأبعاد وفق أشكال السلوك:

صنف (Jensen and et 2009) أبعاد سلوكيات العمل المؤذية وفقاً لأشكالها إلى:

1. الإساءة للآخرين: كالاغتداء الجسدي أو اللفظي.

¹ Counterproductive Work Behavior- Interpersonal : CWB-I
² Counterproductive Work Behavior- Organizational : CWB-O

II. الإضرار بالإنتاج: كالعامل ببطء أو التعمد بالقيام بالإنتاج بشكل خاطئ.

III. التخريب.

IV. السرقة.

V. الانسحاب: كالتغيب أو التأخر أو الاستغراق في أحلام اليقظة.

وتتضمن سلوكيات العمل المؤذية العديد من الممارسات الأخرى كالاختيال، وحجب الجهد، وسوء استعمال الوقت والموارد، والرشوة والتزوير، وقد حدد Gruys 11 فئة من سلوكيات العمل المؤذي وهي: (العنزي والعطوي، 2011)

I. السرقة والسلوكيات ذات العلاقة: كسرقة الأموال والممتلكات، وسوء استعمال الخصومات المالية الممنوحة.

II. تخريب الممتلكات: كالتشويه، وتحطيم الممتلكات.

III. سوء استعمال المعلومات: كإفشاء المعلومات وتزوير السجلات.

IV. سوء استعمال الوقت والموارد: كهدر الوقت، إجراء الأعمال الشخصية أثناء وقت العمل، أخذ استراحات أطول مما هو مسموح.

V. سلوك العمل الخطر: كعدم اتباع إجراءات السلامة والأمان في مكان العمل.

VI. الحضور السيء: الغياب والتأخر بدون عذر وسوء استعمال الإجازات المرضية.

VII. ضعف جودة العمل: كالإهمال أو البطء عمداً في تأدية العمل.

VIII. استعمال الكحول: القدوم للعمل تحت تأثير الكحول.

IX. استعمال المخدرات: استعمال أو بيع المخدرات في العمل.

X. الأقوال الغير الملائمة: مضايقة زملاء العمل كلامياً، أو المجادلة مع الزبائن.

XI. الأفعال الجسدية الغير ملائمة: كالاغتداء الجسدي أو التحرش الجنسي.

ويضاف إلى كل ما سبق التمر والمضايقات، الانتقام، والإساءة العاطفية. (Spector and

et, 2005

C. التصنيف حسب خطورة السلوك:

يمكن تصنيف سلوكيات العمل المؤذية بحسب خطورة نتائجه من السلوك الخفيف (كأخذ فترات استراحة أطول مما هو مسموح في أوقات العمل اليومية) إلى السلوك الشديد (كالاعتداء الجسدي أو تخريب الآلات). (Sharkawi and et, 2013)

وبعد أن قام الباحث بتعريف سلوكيات العمل المؤذية وتصنيفها وأبعادها لابد من تحديد مميزات هذه السلوكيات وخصائصها وشروطها حتى يتمكن تمييزها عن غيرها من السلوكيات الضارة.

3-4 مميزات وشروط وخصائص سلوكيات العمل المؤذية:

ذكر تايلور مجموعة من الشروط التي تميز سلوكيات العمل المؤذية عن غيرها، وهي: (Taylor, 2012)

A. السلوك يجب أن يكون مقصوداً ومؤذياً: السلوكيات التي ينتج عنها نتائج سلبية، لكنها تكون بسبب حوادث غير مقصودة، لا يمكن اعتبارها بأنها سلوكيات عمل مؤذية، فالعامل الذي قد يحذف سهواً ملفاً مهماً من حاسوب المنظمة، لا يمكن اعتباره سلوكه بأنه ضمن سلوكيات العمل المؤذية. ولا بد من الإشارة إلى أن بعض الباحثين يعتبرون أن نية العامل في إيذاء المنظمة شرطاً أساسياً لاعتبار السلوك المؤذي على أنه يقع ضمن سلوكيات العمل المؤذية، حيث يمكن في بعض الحالات أن ينخرط العامل في سلوك مؤذي دون أن يقصد إيذاء المنظمة، كالعامل الذي يتغيب عن العمل لأداء أعمال شخصية، دون وجود نية في تخفيض إنتاجية المنظمة، هذا السلوك لا يعتبر على أنه سلوك عمل مؤذي.

B. يجب أن ينتج عن سلوك العامل نتائج سلبية بالنسبة للمنظمة أو زملاء العمل: على الرغم من أن بعض السلوكيات يمكن أن تكون ضارة في ظاهرها، إلا أنه قد لا ينتج عنها أي ضرر فعلي، على سبيل المثال: سائق الحافلة الذي يقود تحت تأثير الكحول قد يكون محظوظاً بما يكفي كي ينجو ولا يتسبب بأي حادث مروري، ومع ذلك، فإن خطورة وجسامة العمل بصفته سلوك عمل مؤذي لا يمكن دحضه.

C. يجب أن تتوجه سلوكيات العمل المؤذية إما تجاه المنظمة (كالتخريب، أو التغيب بقصد تخفيض الإنتاج)، أو تجاه الزملاء (كالاعتداء الجسدي أو اللفظي).

D. ينبغي أن يكون مرتكبوا سلوكيات العمل المؤذية عاملين أو أعضاء في المنظمة وليسوا غرباء عنها (كالملاء): يمكن أن تكون السلوكيات الغير المرغوب فيها من الغراء ضارة جداً، وتؤدي إلى عواقب سلبية وتميل إلى أن تكون مصدر قلق للمنظمات وعاملها، وتكون السيطرة عليها، في بعض الأحيان، أصعب من تلك التي يرتكبها أعضاء المنظمة، بالإضافة إلى ذلك، المنظمات هي المعنية في المقام الأول في السيطرة على سلوكيات أعضائها.

E. يجب أن يتعارض السلوك مع مصلحة المنظمة: يمكن للعاملين الانخراط في سلوكيات تتعارض مع مصلحة المنظمة، ولا تكون سلوكيات العامل مؤذية أو خاطئة. على سبيل المثال: العامل المهم الذي يقرر قبول عرض عمل أفضل في مؤسسة أخرى، أو العامل الذي يكشف عن مخالفات تقوم بها المنظمة تجاه البيئة، كلا العاملين على حد سواء انخرطا في أعمال تتعارض مع مصلحة المنظمة، ولكن لا تعتبر هذه السلوكيات ضمن فئة سلوكيات العمل المؤذية.

على الرغم من تنوع وتعدد سلوكيات العمل المؤذية، إلا أن جميعها تمتلك ثلاث خصائص مشتركة فيما بينها (Abdul Rahim and et 2012)، وهي:

1. تعكس سلوكيات العمل المؤذية أي شكل من أشكال السلوك الذي ينتهك القيم والمعايير المعتادة للمنظمة، سواء القيم والمعايير التنظيمية أو الاجتماعية.
 2. تشير سلوكيات العمل المؤذية إلى النوايا الطوعية المتعمدة والتي من شأنها أن تسبب ضرراً للمنظمة أو أعضائها أو كلاهما.
 3. تؤدي سلوكيات العمل المؤذية إلى عواقب سلبية على المنظمة أو أعضائها أو حتى الأشخاص الآخرين الذين لديهم اتصال مباشر مع المنظمة.
- وبعد أن وضع الباحث مفهوم سلوكيات العمل المؤذية وأبعادها وخصائصها، لابد من إلقاء الضوء على التفاسير التي قدمها الباحثون عن سبب حدوث سلوكيات العمل المؤذية.

3-5 مسببات سلوكيات العمل المؤذية:

بحسب نظرية العدالة³ لآدم والتي قُدمت في عام 1963: العاملون الذين يشعرون بالظلم أو غياب العدالة، فإنهم سيحاولون استعادة التوازن من خلال الانخراط بمواقف وسلوكيات سلبية كالانسحاب والتخريب ومجموعة من السلوكيات التي تندرج ضمن سلوكيات العمل المؤذية. (Lai, 2010)

ووفق نظرية سببية التصرف⁴، فإن قناعات الأفراد قد تؤثر على اتجاهاتهم. هذه الاتجاهات تعد المحدد الأساسي لنية الأفراد لممارسة نوع معين من السلوك (Tien Hsu, and et 2011) وعلى وجه التحديد، يتوقع العاملون أن المنظمة ستؤمن لهم رواتب معقولة، مكافآت، التقدير، وفرص التدريب.. الخ، وإذا فشلت المنظمة في الوفاء بهذه التوقعات أو أنها أهملت عاملها، فإن ذلك قد يسبب خرقاً للعقد النفسي وبالتالي الانخراط في سلوكيات العمل المؤذية. (Lai, 2010) ويمكن تجميع العوامل المسببة لسلوكيات العمل المؤذية ضمن أربع مجموعات رئيسية وهي: (Abdul Rahim and et, 2012)

1. العوامل المرتبطة بالشخص: والتي ترتبط بشخصية الفرد كالغضب والقلق.
2. العوامل التنظيمية: كالعدالة التنظيمية والتغيرات في بيئة العمل.
3. العوامل المرتبطة بالعمل: كمتطلبات العمل والأمن الوظيفي.
4. العوامل البيئية: كمنط الحياة والصراعات العائلية.

أشار تايلور أيضاً إلى العوامل الموقفية التي ترتبط بسلوكيات العمل المؤذية: كغياب العدالة التنظيمية، والتنوع في بيئة العمل، وسياسات وثقافة وأنماط المنظمة، وضغوط العمل والتوتر. (Taylor, 2012)

ويمكن للظروف الفيزيائية أن تعزز العدائية في بيئة العمل، على سبيل المثال: سوء التهوية، المستويات العالية من الضجيج، الازدحام، الإضاءة السيئة، الحرارة المرتفعة أو المنخفضة، والرطوبة العالية، ترتبط جميعها بالعدائية والتوتر (Taylor, 2012)، وكذلك للعواطف الناتجة عن الإجهاد في العمل أهمية بالغة في سلوكيات العمل المؤذية، حيث يدرك ويقيم العاملون

³ Equity theory

⁴ Theory of reasoned action

الظروف والأحداث التي تجري في العمل، وأولئك الذين يعتقدون أنهم يخضعون لضغوطات كبيرة، تتحفز لديهم مشاعر سلبية، تتضمن الغضب، والقلق، والاكتئاب. وتساهم هذه المشاعر في تشكيل سلوكيات العمل المؤذية، والتي يمكن أن تحدث على الفور وبتهور أو في وقت لاحق. (Spector and et, 2005)

وأيضاً تؤثر خصائص العمل في حدوث سلوكيات العمل المؤذية، مثل: أهمية العمل، والتغذية الراجعة وهوية العمل. (Abdul Rahim and et, 2012).

وفي النهاية وبعد أن تعرفنا على سلوكيات العمل المؤذية وأهم شروطها وخصائصها ومسبباتها، يتوجب أن نحظى هذا السلوكيات بمزيد من الاهتمام وخصوصاً في المنظمات العربية عامة والسورية خاصة بسبب التغيرات الاقتصادية التي طرأت على المنظمات العاملة في سورية نتيجة الأزمة السورية، والتي لا بد وأن تلقي بظلمها على سلوك العاملين، بالإضافة للخسائر الضخمة والتي يمكن أن تسببها هذه السلوكيات، كما سبق وأسلفنا، ولا بد من إجراء المزيد من الأبحاث والدراسات بغرض الحد من آثارها.

المبحث الثالث: الشخصية وأنماطها

تمهيد

مفهوم الشخصية وأنماطها

سمات الشخصية والقيم الشخصية

نظريات في الشخصية

العوامل الخمسة الكبرى للشخصية

الشخصية وسلوكيات العمل المؤدية

4-1 تمهيد:

تعد الشخصية واحدة من أعقد مفاهيم علم النفس التي شغلت علماء النفس نظراً لتعدد مدارسهم وخلفياتهم، وقد حاول الكثيرون من الفلاسفة والعلماء، القدماء والمعاصرين، الكشف عن غموضها ومعالمها، إلا أنهم إلى الآن لم يتوصلوا إلى تعريف مانع جامع لمفهوم الشخصية. يأتي مصطلح الشخصية من كلمة *persona* الإغريقية والتي تعني القناع الذي يرتديه الممثل قبل اعتلائه المسرح لتأدية الدور. (الرحو، 2005)

يعود أصول علم الشخصية إلى عام 1937 حيث بدأ بعض العلماء بنشر الكتب حول مفهوم الشخصية كألبورت وستانجر وموري، وبعد عملهم هو نتيجة تطور علوم الفلسفة والطب النفسي وعلم النفس في كل من الولايات المتحدة وأوروبا، وتعددت وتنوعت النظريات حول الشخصية بين مختلف الباحثين. بعض هذه النظريات توسع وازدهر والبعض الآخر اختفى واندثر وتباينت الآراء حول نظريات الشخصية وخصوصاً بين الباحثين في علم النفس والاجتماعيين ولكن المعيار الأساسي لقبول نظرية أو رفضها هو مدى الفائدة التي تقدمها لحياة الأفراد. (Cloninger, 2009)

تعددت المدارس والنظريات حول الشخصية حتى نشأ فرع خاص بها من علم النفس اسمه علم نفس الشخصية محاولاً سبر أغوار الشخصية والتعرف عليها وفهمها والسيطرة عليها. ويهدف علم نفس الشخصية إلى تحليل الطبيعة البشرية والنظريات المتعلقة بالشخصية والتي يجب أن تسبر المجالات التالية: التحفيز، اللاوعي، التطور الذاتي والنضوج (Panatik, 2016)

يميل معظم الباحثين اليوم إلى اعتبار الشخصية علماً طبيعياً كونه أوضح ثبات سماته عبر الزمن بالإضافة للتأثير الجيني والهرمونات على الشخصية والعديد من الإثباتات التي قدمها العلم الحديث على ذلك، لكن ذلك لا يلغي دور البيئة التي يعيش فيها الفرد والظروف المحيطة وظروف الشخص في صقل شخصيته. (Matthews, and et, 2008)

4-2 مفهوم الشخصية وأنماطها:

يعرض الباحث مجموعة من تعاريف العلماء الذين قاموا بتعريف الشخصية: تعريف ألبورت: الشخصية هي عبارة عن تنظيم ديناميكي داخل الفرد من النظم النفسية والتي تحدد خصائص الفرد كأنماط أفكاره وإحساسه وسلوكه. (Alpattani, 2015)

تعريف جيلفورد: شخصية الفرد هي طرازه المميز من السمات (Kandler and et, 2014) (الشمالي، 2015)

تعريف ايزنك: إنها التنظيم الأكثر ثباتاً، واستمراراً لخلق الفرد، ومزاجه، وعقله وجسمه، والذي يحدد توافقه المميز للبيئة التي يعيش فيها. (Matthews and et, 1999)

تعريف كاتل: إنها مجموعة من السمات المترابطة التي تسمح لنا بالتنبؤ عما سيفعله الشخص في موقف معين. (Boyle and et 2016)

تعريف بيرت: هي ذلك النظام المتكامل من الميول والاستعدادات الجسمية والعقلية الثابتة نسبياً التي يتحدد بمقتضاها أسلوب الفرد الخاص في التكيف مع البيئة المادية والاجتماعية. (الشمالي، 2015)

تعريف واتسون: جميع أنواع النشاط التي نلاحظها عند الفرد، عن طريق ملاحظته ملاحظة فعلية خارجية لفترة طويلة كافية من الزمن تسمح لنا بالتعرف الكامل عليه. (الشمالي، 2015)

تعريف سكرن: مجموعة من الأنماط السلوكية التي يمكن ملاحظة تطورها وإمكان التنبؤ بحدتها والتحكم فيها عن طريق استخدام مبدأ التعزيز. (الشمالي، 2015)

تعريف شيرمان: يعرف الشخصية بأنها السلوك المميز للفرد. (الشمالي، 2015)

تعريف جريفت: الشخصية هي مجموع الصفات التي يتصف بها الفرد والناجئة عن عملية التوافق مع البيئة الاجتماعية، وتظهر على شكل أساليب سلوكية معينة للتعامل مع العوامل المكونة لتلك البيئة (الشمالي، 2015)

بينما أنماط الشخصية بحسب جراير هي مصطلح يعبر عن المظلة الواسعة للمقاييس والتصنيفات النفسية التي قدمها يونغ في نظريته وما نبع عنها من مقاييس لاحقاً، بالإضافة للنظريات والتي لم تعتمد على المقاييس كنظرية كريسلي ذات علاقة بالتصنيفات الاجتماعية وما نبع عنها من نظريات. (Geyer,2010)

وبعد أن قام الباحث باستعراض مجموعة من تعاريف الشخصية، يقوم الآن بإجراء بعض المقارنات البسيطة حول المفاهيم ذات الصلة، بغية توضيح هذا المفهوم.

3-4 سمات الشخصية والقيم الشخصية:

لتوضيح الصورة حول الشخصية والمصطلحات المرتبطة بها لا بد من التفريق بين سمات أو صفات الشخصية وبين القيم الشخصية.

تعريف سمات الشخصية: يتم عادةً تعريف سمات الشخصية على أنها مجموعة من الصفات والسلوكيات والأفكار والمشاعر الثابتة نسبياً. (Feldman and et, 2014)

في حين أن القيم الشخصية: هي مجموع ما يؤمن به الفرد وتعد أساساً لاتخاذ قراراته وتلعب دوراً هاماً في تشكيل طموحه، وتوصف بأنها أهداف حياة ثابتة تقريباً، تقود أفكاره وحكمه وسلوكه. (Feldman and et, 2014)

مما سبق نجد الترابط والتداخل بين المفهومين، وهذا ما يعد أمراً معتاداً عند التعامل مع الشخصية ومصطلحاتها، لكن الباحث لن يخوض كثيراً فيهما كونهما ليسا جوهر البحث.

4-4 نظريات في الشخصية:

على الرغم من اعتماد نظرية العوامل الخمسة الكبرى للشخصية في هذا البحث، إلا أن الباحث يلقي بعض الضوء على أهم نظريات الشخصية في علم النفس، دون الاستفاضة بشرحها كونها لا تصب في هدف البحث ولكن يجدر الاطلاع عليها لإدراك مدى تنوع واهتمام العلماء في الشخصية.

تتدرج نظريات الشخصية ضمن أربع فئات هي: الديناميكية النفسية، النظريات الوجودية/ الإنسانية، نظريات الميول، ونظريات التعلم. (Feist,2008)

• الفئة الأولى: الديناميكية النفسية:

تتضمن هذه الفئة العديد من النظريات والعلماء الذين يركزون على دراسة العوامل النفسية التي تكمن وراء تصرفات الفرد وأحاسيسه وعواطفه ومدى علاقتها بالتجارب السابقة. بمعنى آخر، يركز على العلاقة الديناميكية بين دوافع الوعي ودوافع العقل الباطن. (Levy,2009)

1. النظرية التحليلية: مؤسسها سيجموند فرويد واكتسبت شهرتها بسبب تركيز فرويد على الجنس والعذوانية، والذين مازالا يعتبران أمران مثيران حتى اليوم، بالإضافة لأن الكتاب والباحثين اعتبروا فرويد بطلاً رومانياً وحيداً، كما أن أسلوب فرويد اللغوي القوي لعباً دوراً في نشر

نظريته (Feist,2008) . فهم فرويد للشخصية جاء من خلال خبرته مع مرضاه و توسعه في القراءة في العديد من العلوم والمجالات الإنسانية ذات الصلة بالإضافة إلى تحليله لأحلامه الذاتية. كل ذلك كان الأساس في تطوير نظيرته التي استمر في تحسينها لمدة تزيد عن 50 عام.(Feist,2008)

2. سيكولوجيا الفرد: وهي نظرية ألد، والتي يقدم فيها نظرة تفاعلية حول الإنسان وترتكز على التفاعل الاجتماعي، ومن أهم الافتراضات التي قدمها ألد أن أهم الدوافع للفرد هي الدوافع الاجتماعية والرغبة في النجاح والتفوق. يفترض ألد أيضاً أن للأفراد دور كبير في تشكيل شخصيتهم، وأن السلوك الحالي للفرد يحدد تطلعات الفرد نحو المستقبل، وليس بسبب التجارب السابقة، وأيضاً يضيف ألد افتراض بأن الأفراد الأصحاء نفسياً يعيون تماماً سلوكهم ولماذا يقومون بهذه السلوكيات. ظهرت في كتابه عام 1925 . (Feist,2008&Cloninger,2009)

3. علم النفس التحليلي: مؤسس هذه النظرية كارل يونغ الذي انفصل عن زميله فرويد ليؤسس نظريته الخاصة حول الشخصية والتي تقوم على افتراض أن الظواهر الغامضة أو السرية يمكن أن تؤثر وتؤثر على حياة الجميع. آمن يونغ بأن كل منا يتحفظ ليس فقط بالتجارب السابقة بل حتى بالتجارب الموروثة عن أجدادنا ونشكل في ذلك ما يعرف باللاوعي التراكمي. (Feist,2008)

4. نظرية العلاقة مع الغرض: بنت كلين نظريتها على الملاحظة الدقيقة للأطفال في عمر 4 إلى 6 أشهر بعكس فرويد الذي ركز في نظريته على عمر 4 إلى 6 سنوات. نظريتها ارتكزت على توجه الرضيع نحو الغرض في دوافعه (الجوع، الجنس وهلم جرا) أي ثدي الأم. (Feist,2008)

5. نظرية التحليل النفسي الاجتماعي: لكارن هورناي والتي بنت نظريتها على افتراض أن الظروف الاجتماعية والثقافية وخصوصاً في مرحلة الطفولة تلعب دوراً كبيراً في تشكيل الشخصية، وأن الطفل الذي يحرم من الاهتمام يطور عدائية تجاه والديه ومستقبلاً يصبح ضحية للقلق، وأن المصابين بهذا النوع من القلق يتأقلمون من خلال ثلاث تقنيات أساسية وهي: التقرب من الأفراد الآخرين، تجنب الأفراد الآخرين، والتوجه ضد الأفراد الآخرين. (Feist,2008)

6. نظرية التحليل النفسي الإنساني: تقوم نظرية فروم على افتراض أن انفصال الإنسان عن الطبيعة نتيجة لتطور الحياة هو ما أدى إلى ظهور ما دعاه فروم بالفلق الأساسي. وأن شخصية الإنسان لا يمكن فهمها إلا من خلال التطور التاريخي للإنسان. (Feist,2008)
7. نظرية التفاعل مع الآخرين: يعد سوليفان أول باحث أمريكي صاغ نظرية متكاملة للشخصية، تقوم النظرية التفاعلية لسوليفان على افتراض أن شخصية الإنسان لا وجود لها إلا من خلال التفاعل مع الأشخاص الآخرين عبر مراحل الحياة المختلفة من الطفولة الأولى إلى مرحلة البلوغ. واعتقد سوليفان بأن التطور الصحي للشخصية يكون عندما يكون الفرد قادراً على اختبار كل من الحميمية والرغبة تجاه شخص آخر. (Feist,2008)
8. نظرية ما بعد فرويد: تختلف نظرية اركسون عن النظريات السابقة التي قطعت جميع العلاقات مع نظرية فرويد، بأن نظرية اركسون تعد امتداداً لنظرية فرويد، بحيث أن فرويد اعتمد في نظريته على المراحل الأولى لحياة الفرد، في حين أن نظرية اركسون امتدت لباقي المراحل حتى الكهولة، وافترض أن لكل مرحلة نوع من الكفاح النفسي الاجتماعي يساهم في تشكيل الشخصية، وأن من مرحلة البلوغ فصاعداً يكون الكفاح بما يعرف بأزمة الهوية والتي بدورها تعد نقطة انعطاف في شخصية الفرد فيما أن تقويها أو تضعفها. (Feist,2008)
- الفئة الثانية وهي النظريات الوجودية / الإنسانية، وهي:
1. نظرية الديناميكية النفسية الشمولية: لماسلو لهذه النظرية العديد من المسميات لكن ماسلو سماها بالديناميكية الكلية لأنها تفترض بأن الفرد بكامله محفز بحاجة أو بأخرى، وأن الفرد يقوم أولاً بإشباع الحاجات الدنيا الأساسية لبقائه وبعدها يقوم بإشباع الحاجات الأعلى. (Feist,2008)
2. النظرية المرتكزة على الشخص لروجر: كان روجر معالماً نفسياً أكثر من أن يكون منظرًا فكان همه الأول هو كيفية مساعدة الشخص على تطوير شخصيته بدلاً من تحديد الأسباب الكامنة وراء تصرفاته. دُعِيَ روجر في منتصف حياته المهنية لصياغة نظريته في الشخصية والتي كانت مرتكزة بشكل كبير على الأفراد وسميت بذلك " النظرية المرتكزة على الفرد في الشخصية". اعتمد روجر في علاج مرضاه على تجاربه الذاتية ورأيه الشخصي أكثر من اعتماده على النظريات التي قدمها باقي العلماء حيث اعتبر أن النظريات كانت جافة ولا تلبي حاجة الفرد، لكنه دَعَى إلى إجراء دراسات تجريبية على منهجه ونظريته التي

قدمها. احتاجت نظريته لاحقاً مع مرور السنوات لبعض التطوير إلا أنه روجر لم يقم بإعادة صياغتها. نظريته قامت على افتراضين واسعين في تشكيل الشخصية وهما الميل نحو التشكيل والذي افترض من خلاله أن كل شيء في الكون يتطور من شكله الأولي إلى أشكال أعقد ومن ضمنها الوعي الإنساني الذي تطور من اللاوعي البدائي إلى مستوى عالي ومعقد من الوعي، والميل نحو التحقيق والذي افترض من خلاله أن كل الكائنات ومن ضمنها الإنسان تسعى إلى تحقيق الإنجازات وإشباع حاجاتها وهي الدوافع الوحيدة التي يمكنها الإنسان. (Feist,2008& Cloninger,2009)

3. النظرية الوجودية لمي: من خلال عمل مي كمعالج طور نظريته في علم النفس الوجودي حيث أصبح يرى أن كل شخص من خلال تجاربه الحالية مسؤول عما سيحصل له، ويرى مي بأن العديد من الأشخاص لا يمتلكون الشجاعة على مواجهة أقدارهم فيتخلون عن جزء كبير من حريتهم أثناء محاولتهم الهرب من قدرهم، وبالتالي عن قدرتهم في صنع اختياراتهم ومن مسؤولياتهم، وفي المقابل هناك الأشخاص الأصحاء الذين يواجهون أقدارهم ويعتزون بحريتهم ويعيشون بأصالة مع أنفسهم والآخرين ويتقبلون فكرة الموت ويعيشون الحاضر. (Feist,2008&Cloninger,2009)

• الفئة الثالثة وهي نظريات الميول، وتتضمن:

1. سيكولوجية الفرد: في نظرية سيكولوجية الفرد يركز ألبورت على الصفات الفردية المميزة لكل فرد ويرفض تصنيف الأشخاص بناء على عوامل عامة، فعلى سبيل المثال لا الحصر، صفة العناد الموجود في فرد ما تختلف عن أي صفة عناد موجودة في شخص آخر وتختلف بطريقة تفاعلها مع باقي الصفات الفردية وفي كيفية تطورها. (Feist,2008)

2. نظريات العوامل والسمات لكل من إنسك وماكري وكوستا: حاول الباحثون في هذه المجال الإجابة على تساؤلين هاميين هما إلى كم صفة يمكن أن نقسم الشخصية؟ وكيف يمكن قياس هذه الصفات؟ خلال 25 ل 45 سنة الماضية قام العديد من الباحثين باستخدام التحليل العاملي للإجابة على هذه التساؤلات. أبرز النظريات أشارت إلى وجود خمس صفات في حين أن البعض أشار إلى وجود 3 صفات. واعتمدت نظرية السمات على المقاييس النفسية بشكل أكبر من الملاحظات السريرية. (Feist,2008)

يعود أصل فكرة أن الأشخاص يمكن تقسيمهم إلى أنماط معينة إلى أكثر من 2400 عام مضت، إلى أبقراط تحديداً. حيث كان الاعتقاد السائد حينها بأن نمط الشخصية ينشأ بحسب السوائل الموجودة في الجسم، وهي الدموي والصفراوي والسوداوي والبلغمي، فالشخص المكتئب مثلاً يكون قد ارتفع لديه مستوى السائل السوداوي (Bauger,2011)

وفي الزمن الأحدث من أبقراط قدم كارل يونج نظريته حول وجود نمطين أساسين للشخصية وهما المنفتح والمنغلق. المنفتح يستمتع ويفضل صحبة الآخرين على البقاء وحيداً في حين أنّ المنغلق يفضل البقاء وحيداً وغالباً ما يوصف بأنه خجول. النماذج الأحدث قدمت فكرة وجود استمرارية في صفات الشخصية، والأشخاص يمكن أن يحصلوا على درجات مرتفعة أو منخفضة فيما يتعلق بهذه الصفات، حيث قام ريموند كاتل بتقديم 16 نمط مستخدماً التحليل العاملي. وأيضاً هانز انسك استخدم التحليل العاملي لإثبات وجود نمطين أساسين للشخصية وهما المنفتح مقابل المنغلق والانفعالي مقابل المستقر. (Bauger,2011)

قام كل من ماير وبرغز ببناء نموذج لقياس واختبار أنماط الشخصية الرئيسية، وذلك اعتماداً على نظرية يونغ وقدم الأناط الأساسية وهي المنفتح والمنغلق والحسي والحدس، ويقوم هذا المقياس أو الاختبار على افتراض أنه يجب قياس أنماط الشخصية بدلاً من صفات الشخصية. حيث أن كل فرد يمتلك صفة غالبية ولها نقيضها ومن امتزاج هذه الصفات ببعضها يوجد 16 احتمال لنمط لشخصية وعرفت النظرية باسم MBTI (Sullivan,2012) ونظرية العوامل الخمسة الكبرى المستخدمة في هذا البحث تندرج ضمن هذه الفئة.

- الفئة الرابعة وهي نظريات التعلم، وتشمل:

1. نظرية سكينر في التحليل السلوكي: في حين استخدم بعض العلماء الملاحظة السريرية، والبعض الآخر استخدم المقاييس النفسية، استخدم البعض الآخر منهجاً آخر يدعى بالمنهج السلوكي في دراسة سلوك الإنسان والحيوان. وأبرز الباحثين السلوكيين سكينر والذي كان عمله منصباً بشكل كامل على مراقبة السلوك البشري، ووفقاً لسكينر فإن مراقبة السلوك البشري لم تقتصر على السلوك الخارجي فقط بل امتد أيضاً لمراقبة السلوك الداخلي كالتفكير والتذكر كونها سلوكيات يختبرها الفرد. منهج سكينر ركز فقط على مراقبة السلوك وتجاهل البنى الافتراضية كالأنا والصفات والدوافع والحاجات مما أعطى سكينر لقب السلوكي المتطرف (Feist,2008). يمكن إسقاط مساهمة سكينر في 5 مجالات وهي: أسلوب

ومحتوى العلم الذي قدمه، تفسيراته للسلوك البشري التقليدي وغير التقليدي، الاستنتاجات والتطبيقات التي قدمها، الوصف الذي قدمه لهذه التطبيقات، وتطبيقاته الشخصية للسلوك البشري وغير البشري، ويعد سكينر الأب للتحليل السلوكي التطبيقي. (Morris and et,2005)

2. نظرية المعرفة الاجتماعية لباندورا: تركز على أهمية الأحداث العارضة والتي تعود للصدف والحظ في تشكيل شخصية الإنسان وهذا جانب تجاهلته بقية النظريات بحسب باندورا. حيث يرى باندورا أن الأفراد قادرين على تنظيم الاستجابة للأحداث الغير المتوقعة ومن ثم قد يمكن استثمارها. (Feist,2008)

3. نظرية التعلم الاجتماعي المعرفي: تتشابه مع نظرية باندورا حيث يرى كل من ميشيل وروتر أن الفرد يتعلم من خلال تفاعله مع بيئته، فبعض الأحداث التي تأتي بالصدفة قد تلعب دوراً هاماً في تشكيل شخصية الفرد. (Feist,2008)

4. نظرية كيلي حول البناء الشخصي: تقوم على افتراض أن الأفراد يتعلمون من خلال إدراكهم للمواقف وما يعطونه لهذه المواقف من معنى. (Feist,2008)

4-5 العوامل الخمسة الكبرى للشخصية:

اعتماداً على منهج الأنماط ظهرت نظرية العوامل الخمسة الكبرى the big five factors على يد العالم لويس غولدبرغ، والتي تعد النظرية الحديثة الأكثر استعمالاً في أدبيات الإدارة المعاصرة والأكثر انتشاراً وقبولاً في تقييم الشخصية (Piskin, 2014 , Feldman and et, 2014)، والعوامل الخمسة هي:

1. الشخصية المنفتحة على التجارب/الخبرات: من سمات الفرد الذي يمتلك مستوى عالي من هذا العامل، السعي للحصول على تجارب وخبرات جديدة، والانفتاح العقلي والفتنة وعدم الجمود والتجديد والابتكار في الأفكار والتبصر والرغبة في تجديد الأنشطة والاهتمامات والذهاب إلى أماكن لم يسبق زيارتها في السابق والرغبة في التخلص من الروتين اليومي والمغامرة، ويميل للتعبير عن مشاعره بشكل أكبر حيث يعبر عن الانفعالات بشكل أقوى من الآخرين والتطرف في الحالة إذ يشعر الفرد بقيمة السعادة، وقد ينتقل فجأة إلى قمة الحزن، كما تظهر عليه علامات الانفعالات الخارجية كالمظاهر الفسيولوجية المصاحبة للانفعال في أقل المواقف

الضاغطة والمفاجئة، ولديه تصورات قوية وكثيرة وحياة مفعمة بالخيال، عنده أحلام كثيرة وطموحات غريبة. كثرة أحلام اليقظة لديه ليس هروباً من الواقع وإنما بهدف توفير بيئة تناسب خيالاته، ويعتقد بأن هذه الخيالات تشكل جزءاً مهماً من حياته وتساعد على البقاء والاستمتاع بالحياة، أما بالنسبة للقيم فلديه الميل لإعادة النظر في القيم الاجتماعية والسياسية والدينية، وفي بعض الأحيان يتميز بحب الفن والأدب ولديه اهتمامات بارزة في تذوق جميع أنواع الفنون والجماليات. (Costa and McCrea, 1992 & Leduc and et, 2015)

2. الشخصية الواعية (يقظة الضمير): يتسم الفرد الذي لديه مستوى عالي من يقظة الضمير بأن لديه العديد من المعايير والقيم التي يسعى للحفاظ عليها، والتي من خلالها يسيطر على انفعالاته ودوافعه (Piskin, 2014)، يتسم أيضاً بالكفاءة فهو مدرك وحكيم ويتصرف بحكمة مع المواقف الحياتية المختلفة، منظم ومرتب ومهذب، يضع الأشياء في مواضعها الصحيحة ملتزم لما يمليه ضميره ولواجباته ويتقيد بالقيم الأخلاقية بصرامة، مناضل في سبيل الإنجاز ومكافح وطموح ومثابر ومجتهد، ذو أهداف محددة في الحياة، قادر على ضبط الذات والبدء في عمل ومن ثم الاستمرار فيه حتى إنجازها دون الإصابة بالملل، وقادر على إنجاز الأعمال دون الحاجة إلى تشجيع من قبل الآخرين، لديه نزعة إلى التأني والتفكير قبل القيام بأي فعل وبذلك يتسم بالحذر والحرص واليقظة. (Costa and McCrea, 1992 & Leduc and et, 2015)

3. الشخصية الانبساطية: يتميز الفرد الذي لديه مستوى عالي من الانبساطية بأنه يسعى إلى المزيد من التواصل مع الأشخاص واجتماعي، أي يستمتع بالتواصل مع العالم الخارجي (Piskin, 2014). ودود، حسن المعشر، لطيف، يميل إلى الصداقة. يحب الحفلات، لديه الكثير من أصدقاء، يحتاج إلى أناس حوله، قيادي يحب السيطرة والسيادة والتنافس وكذلك الزعامة، يتكلم دون تردد، يتميز أيضاً بالحيوية وسرعة الحركة وبأنه سريع في العمل محب له وأحياناً يكون مندفعاً، مغرم بالبحث عن المواقف المثيرة الاستفزازية ويحب الألوان الساطعة والأماكن المزدحمة يميل للانفعالات الإيجابية والشعور بالبهجة والسعادة والحب والمتعة وسرعة الضحك والابتسام والتفاؤل. (Costa and McCrea, 1992 & Leduc and et, 2015)

4. الشخصية التوافقية: يميل الفرد المتمسك بمستوى عالي من الميل نحو نمط الشخصية التوافقية إلى العمل الاجتماعي وقليلاً ما يخالف الآخرين ويميل نحو موافقة الرأي الآخر. ذو إحساس

عام بالتعاون والميل نحو الانسجام الاجتماعي (Piskin, 2014). يشعر بالثقة تجاه الآخرين، واثق من نفسه، يشعر بالكفاءة، جذاب من الناحية الاجتماعية، غير متمركز حول ذاته مخلص، مباشر، صريح، مبدع، يتسم بالإيثار وحب الغير والرغبة في مساعدة الآخرين، متعاون، يشارك وجدانياً في السراء والضراء مع الآخرين، يقمع المشاعر العدوانية ويميل للنفو والنسيان تجاه المعتدين والتزوي في المعاملة مع الغير أثناء الصراعات، متواضع غير متكبر ولا ينافس الآخرين، معتدل الرأي متعاطف مع الآخرين ومعين لهم، ويدافع عن حقوق الآخرين وخصوصاً الحقوق الاجتماعية والسياسية. (Costa and McCrea, 1992 & Leduc and et, 2015)

5. الشخصية العصابية: يميل الفرد ذو الميل العالي نحو نمط الشخصية العصابية إلى الشعور بمشاعر سلبية كالقلق، الخوف، الهم، الانشغال، وسرعة التهيج والغضب الناتج عن الاحباطات، عدواني بسبب كبت مشاعر الغضب، متقلب المزاج يميل إلى الاكتئاب والانقباض أكثر من الفرح ويؤدي ذلك إلى الهم والكرب، يشعر بالإثم، الحرج، الخجل، والقلق الاجتماعي الناتج عن عدم الظهور أمام الآخرين في صورة مقبولة. لديه عدم قدرة على ضبط الدوافع مما يشعره بالتوتر والقلق وسرعة الاستثارة، وأيضاً عدم قدرة الفرد على تحمل الضغوط وبالتالي يشعر الفرد بالعجز واليأس ويميل إلى الاتكال وعدم القدرة على اتخاذ القرارات في المواقف الضاغطة. (Costa and McCrea, 1992 & Leduc and et, 2015)

ولما كانت الشخصية وسلوكيات العمل المؤذية من المحاور الأساسية في هذا البحث يلقي الباحث مزيداً من الضوء على العلاقة بينهما.

4-6 الشخصية وسلوكيات العمل المؤذية:

كثيرة وعديدة هي الدراسات التي تناولت العلاقة بين الشخصية وسلوكيات العمل المؤذية، سواء كانت دراسات تطبيقية أم دراسات راجعت الأدبيات السابقة (meta analysis)، وهناك عدد ليس بالقليل من الدراسات التي استخدمت نظرية العوامل الخمسة الكبرى. (Salgado, 2013)

تتأثر سلوكيات العمل المؤذية بالشخصية وأنماطها، فالشخصية محدد قوي لهذه السلوكيات كون السلوك الصادر هو سلوك متعمد ومخطط له، ويأخذ العامل فيه قرار واعى في الانخراط بهذه السلوكيات (Piskin, 2014 and Mount, 2006)، كما أنه أعطي الكثير من الاهتمام للتنبؤ بسلوكيات العمل المؤذية عن طريق نموذج الأنماط الخمسة للشخصية (Jensen, 2011)، حيث

استخدمت هذه النظرية بشكل موسع لدراسة العلاقة بين الشخصية وسلوكيات العمل المؤذية، ومن العوامل الخمسة كان الميل العالي نحو نمط الشخصية الواعية (يقظة الضمير) الأكثر تأثيراً، على الرغم من ارتباط كل من أنماط الشخصية ذات الميل العالي نحو العصابية والتوافقية مع سلوكيات العمل المؤذية. (Penney, 2011)

وجد (Piskin, 2014) في الدراسة التي أجراها أنه كلما زاد الميل نحو نمط الشخصية التوافقية انخفض التوجه نحو التخريب والأذية، وكلما زاد الميل نحو نمط الشخصية الواعية (يقظة الضمير) خف الانسحاب من العمل.

وفي دراسة (Jensen,2011) وجد أن التفاعل بين أنماط الشخصية يزيد من التنبؤ بسلوكيات العمل المؤذية أكثر من كل نمط لوحده، حيث دُرس التفاعل بين كل من أنماط الشخصية الواعية والاستقرار العاطفي، التوافقية والاستقرار العاطفي، الواعية والتوافقية.

أيضاً دراسة (Raman and et 2016) استخدمت العوامل الخمسة للشخصية في دراسة العلاقة بين أنماط الشخصية والذكاء العاطفي والانهاك العاطفي وبعض المتغيرات الشعورية الأخرى من جهة وسلوكيات العمل المؤذية من جهة أخرى ووجدت الدراسة ومن خلال مرجعتها للعديد من الأدبيات السابقة أن الميل العالي نحو أنماط الشخصيات يقظة الضمير والاستقرار العاطفي والتوافقية هما الأكثر تنبؤاً بسلوكيات العمل المؤذية ببعديه المتجه نحو الزملاء والمتجه نحو المنظمة. وأن العديد من الباحثين أشاروا إلى مدى إدراك وجود العدالة أو عدهما هو من أهم عوامل التنبؤ بحدوث سلوكيات العمل المؤذية أو لا. هذا ويتشابه مبدأ تقييم العدالة التنظيمية المدركة مع خرق وانتهاك العقد النفسي لأن العامل في النهاية سيقوم بعملية ذهنية لدراسة الخرق لتحديد فيما إذا كان عادلاً أم لا. هذه الدراسة أشارت إلى وجود علاقة غير مباشرة بين نمط الشخصية وسلوكيات العمل المؤذية من خلال الذكاء العاطفي.

في حين أن دراسة (Ying,2018) أخذت منحى مختلف في دراسة العلاقة بين الشخصية وسلوكيات العمل المؤذية حيث قامت بدراسة الجانب المظلم من الشخصية Dark triad personalities والتي هي عبارة عن ثلاث جوانب من الشخصية المستقلة نظرياً فيما بينها إلا أنها في الواقع وعملياً مترابطة ومتداخلة، وهي تتشكل من الجوانب التالية:

(a) الشخصية النرجسية: وتوصف بجنون العظمة والشعور بالاستحقاق وانعدام التعاطف.

(b) الشخصية الميكافيلية: وهي مرتبطة بتجاهل الأهمية الأخلاقية واستخدام الخداع والكذب لإقناع الآخرين والحفاظ على القوة.

(c) الشخصية السيكوباتية: وتوصف بالاندفاعية وتسعى للإثارة ومرتبطة بانخفاض التعاطف وبالقلق.

ووجدت الدراسة بأن الجانب المظلم من الشخصية يرتبط بسلوكيات العمل المؤذية، وأن خرق العقد النفسي يخفض من استعداد العامل للقيام بالسلوكيات المطلوبة منه، ويزيد من احتمال انخراطه في سلوكيات العمل المؤذية. (ying,2018)

إذاً ومما سبق نجد وجود علاقة بين الشخصية وأنماطها وسلوكيات العمل المؤذية، ويحاول البحث الحالي تحديد الدور المعدل لأنماط الشخصية في العلاقة بين خرق وانتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية.

الفصل الثالث: القسم العملي للبحث

تمهيد

أداة البحث

خصائص أفراد العينة

الوصف الإحصائي لمتغيرات البحث والإجابة على تساؤلاته

اختبار الفرضيات

النتائج والتوصيات

مقترحات لدراسات مستقبلية

5-1 تمهيد:

بهدف الإجابة على تساؤلات البحث واختبار الفرضيات، يقوم الباحث فيما يلي بتوضيح الإجراءات التي قام بها:

5-2 أداة البحث:

أستخدم الاستبيان لجمع البيانات من العينة، ويتكون استبيان البحث من 6 أجزاء كالتالي: (انظر الملحق)

- الجزء الأول: يقيس خرق العقد النفسي حيث تم استخدام المقياس العالمي الذي وضعه كل من (Robinson and Morrison, 2000)، ويتكون من 5 عبارات: من 1 إلى 5.
- الجزء الثاني: يقيس انتهاك العقد النفسي حيث تم استخدام المقياس العالمي الذي وضعه أيضاً كل من (Robinson and Morrison, 2000)، ويتكون من 4 عبارات: من 6 إلى 9.
- الجزء الثالث: يقيس سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد الزملاء، حيث استخدم المقياس الذي وضعه (Kelly, 2012)، ويتكون من 7 عبارات: من 10 إلى 16.
- الجزء الرابع: يقيس سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة، حيث استخدم أيضاً المقياس الذي وضعه (Kelly, 2012)، ويتكون من 12 عبارة: من 17 إلى 28.
- الجزء الخامس: يقيس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية، وضع المقياس من قبل (John and 1999) واستخدمه عدد من الباحثين (Bouchard and et, 2003 Tkach, and et, 2006 Shiota and et, 2006) ويتكون هذا الجزء من 44 عبارة تقيس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية.
- الجزء السادس: يقيس المتغيرات الديموغرافية.

وبسبب أن جميع فقرات الاستبيان مأخوذة من دراسات منشورة ومحكمة ومختبرة سابقاً من قبل الباحثين، وبعد عرض الاستبيان والمراجع على الدكتور المشرف ومجموعة من العاملين المختصين بإدارة الموارد البشرية، فإننا سنقتصر اختبار الاستبيان على الثبات الداخلي باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (1) نتائج اختبار الثبات الداخلي

الجزء	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الجزء الأول (المتعلق بخرق العقد النفسي)	5	%89
الجزء الثاني (المتعلق بانتهاك العقد النفسي)	4	%92
الجزء الثالث (المتعلق بسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد الزملاء)	7	%83
الجزء الرابع (المتعلق بسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة)	12	%86
الجزء الخامس المتعلق بقياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية		
العامل الأول: والذي يقيس الشخصية المنفتحة على الخبرات	9	%65
العامل الثاني: والذي يقيس الشخصية الواعية	9	%79
العامل الثالث: والذي يقيس الشخصية الانبساطية	7	%62
العامل الرابع والذي يقيس الشخصية التوافقية	9	%68
العامل الخامس والذي يقيس الشخصية العصابية	8	%78

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

بالنسبة للجزء الأول والذي يقيس خرق العقد النفسي كان الاتساق الداخلي لأجوبة العينة حسب معامل ألفا كرونباخ يساوي %89، كما هو مبين بالجدول رقم (1) أعلاه، وبما أن هذه النسبة أكبر من %60، فإنه يمكن قبول هذا الجزء من الاستبيان. (الربيعي، 2007)

بالنسبة للجزء الثاني والذي يقيس انتهاك العقد النفسي كان الاتساق الداخلي لأجوبة العينة حسب معامل ألفا كرونباخ يساوي 92% وبما أن هذه النسبة أكبر من 60%، فإنه يمكن قبول هذا الجزء من الاستبيان. (الربيعي، 2007)

أما بالنسبة للجزء الثالث والمتعلق بسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد العاملين في المنظمة (الزملاء) فإن معامل ألفا كرونباخ يساوي 83% وبما أن هذه النسبة أكبر من 60%، فإنه يمكن قبول هذا الجزء من الاستبيان. (الربيعي، 2007)

أما بالنسبة للجزء الرابع والمتعلق بسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة فإن معامل ألفا كرونباخ فقد بلغ 86% وبما أن هذه النسبة أكبر من 60%، فإنه يمكن قبول هذا الجزء من الاستبيان. (الربيعي، 2007)

الجزء الخامس والمتعلق بالعوامل الخمسة الكبرى للشخصية، كانت النتائج بالنسبة للعامل الأول والذي يقيس الشخصية المنفتحة على الخبرات، كان الاتساق الداخلي لأجوبة العينة حسب معامل ألفا كرونباخ يساوي 46%، وبعد حذف العبارة رقم 41 (أرى نفسي كشخص لديه بعض الاهتمامات الفنية.) من الجزء الخامس من الاستبيان "مقياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية"، وبملاحظة الجدول رقم (1) السابق، ارتفع معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ والمتعلق بأجوبة أفراد العينة على عامل الشخصية المنفتحة على الخبرات إلى 65%. وبما أنه أكبر من 60% فإنه يمكن قبول هذا الجزء من الاستبيان. (الربيعي، 2007)

أما بالنسبة للعامل الثاني والمتعلق بعامل الشخصية الواعية نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ قد بلغ 79% وبما أن هذه النسبة أكبر من 60%، فإنه يمكن قبول هذا الجزء من الاستبيان. (الربيعي، 2007)

أما بالنسبة للعامل الثالث والمتعلق بعامل الشخصية الانبساطية فقد كان معامل الاتساق الداخلي لأجوبة العينة حسب معامل ألفا كرونباخ يساوي 59%، وبعد حذف العبارة رقم 6 (أرى نفسي كشخص متحفظ) من الجزء الخامس من الاستبيان "مقياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية"، يرتفع معامل ألفا كرونباخ إلى 62%، وبما أن هذه النسبة أكبر من 60%، فإنه يمكن قبول هذا الجزء من الاستبيان. (الربيعي، 2007)

أما بالنسبة للعامل الرابع والمتعلق بالشخصية التوافقية نلاحظ من الجدول السابق أن معامل ألفا كرونباخ يبلغ 68% وبما أن هذه النسبة أكبر من 60%، فإنه يمكن قبول هذا الجزء من الاستبيان. (الربيعي، 2007)

أما بالنسبة للعامل الخامس والمتعلق بالشخصية العصابية نلاحظ من الجدول السابق أن معامل ألفا كرونباخ يبلغ 78% وبما أن هذه النسبة أكبر من 60%، فإنه يمكن قبول هذا الجزء من الاستبيان. (الربيعي، 2007)

5-3 خصائص أفراد العينة:

تم اختيار عينة البحث من العاملين في القطاع المصرفي السوري الخاص، تم توزيع 350 استبيان على عينة متاحة من المجتمع المدروس واسترد منهم 249 استبيان صالح أي بمعدل الاسترداد بلغ حوالي 72%، وبالتالي كانت عينة البحث 249 عاملاً من مختلف الدرجات الوظيفية في البنوك الخاصة السورية، قدرت حسب الإمكانيات المادية والبشرية والفترة الزمنية المتاحة لإعداد البحث، وفيما يلي متوسطات وتكرارات العينة:

الجدول رقم (2) متوسطات وتكرارات إجابات عينة البحث

المتغيرات	الفئات	التكرارات	النسب المئوية
الجنس	ذكر	122	49%
	أنثى	127	51%
العمر	أقل من 30	131	52.6%
	30-39	96	38.6%
	40- فأكثر	22	8.8%
المركز الوظيفي	موظف	119	47.8%
	مشرف	71	28.5%
	مدير	50	20.1%
	مدير تنفيذي	9	3.6%

51.8%	129	أقل من 5	سنوات الخبرة
27.3%	68	5-9	
12.9%	32	10-14	
8%	20	15 فأكثر	

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

من الجدول رقم (2) السابق نلاحظ أن نسبة الإناث للذكور متقاربة مع نسبة الذكور حيث بلغت نسبة الإناث 51% والذكور 49%، وهو ما ينسجم مع طبيعة المجتمع السوري وازدياد دخول المرأة لعالم الأعمال، أما فيما يتعلق بالأعمار فقد بلغت نسبة الشباب تحت سن 30 الـ 52% وكانت هي الأعلى، الأمر الذي ينسجم أيضاً مع طبيعة المجتمع السوري الفتى، أما بالنسبة للدرجات الوظيفية فقد بلغت نسبة الدرجة الإدارية الدنيا "موظف" النسبة الأعلى 48% وهذا ما يتلائم مع كون أغلب عينة البحث من الشباب تحت سن 30، وأيضاً مع بلوغ سنوات الخبرة لعينة البحث الأقل من 5 سنوات 52%، وهذا غالباً يعزى لما أتيح للباحث، حيث أن العاملين ذو الرتب الوظيفية العليا لا تميل إلى الإجابة على الاستبيانات، بالإضافة إلى أنه من الطبيعي أن يكون عدد الموظفين في المستويات الدنيا أكثر، وسفر عدد كبير من الخبرات إلى الخارج.

4-5 الوصف الاحصائي لمتغيرات البحث والإجابة على تساؤلاته:

أولاً: مستوى خرق العقد النفسي المدرك من قبل أفراد العينة:

لمقارنة متوسط إجابات العينة حول خرق العقد النفسي مع المتوسط المفترض (3)، تم إجراء اختبار T لعينة واحدة وذلك، وكانت النتائج:

الجدول رقم (3) One-Sample Test

	Test Value = 3						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference		Mean
					Lower	Upper	
1. معظم الوعود التي قدمتها منظمتي خلال مرحلة الاستقطاب قد تحققت حتى الآن	1.096	248	.274	.076	-.06-	.21	3.08
2. أشعر بأن منظمتي قد أوفت بوعودها تجاهي والتي قدمتها عند تعييني	1.039	248	.300	.072	-.06-	.21	3.07
3. تؤدي منظمتي عملاً ممتازاً فيما يتعلق بتنفيذ وعودها تجاهي حتى الآن	2.763	248	.006	.189	.05	.32	3.19
4. لم ألتق كل ما وعدت به مقابل إسهاماتي في المنظمة التي أعمل بها	6.653	248	.000	.470	.33	.61	3.47
5. أخلّت (لم تلتزم) منظمتي بالكثير من وعودها تجاهي على الرغم من وفائي بالتزاماتي تجاهها.	2.923	248	.004	.209	.07	.35	3.21
خرق العقد النفسي PCB	3.448	248	.001	.20321	.0871	.3193	3.2032

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

من الجدول رقم (3) وبملاحظة قيمة Sig المقابلة لخرق العقد النفسي والتي تساوي تقريباً 0%، وكونها أصغر من 5% مما يعني وجود فرق معنوي بين خرق العقد النفسي والمتوسط المفترض (3) وبملاحظة الإشارة الموجبة لفرق المتوسطات فإن متوسط إجابات العينة أعلى من المتوسط المفترض (3)، أي يوجد خرق للعقد النفسي.

ثانياً: مستوى انتهاك العقد النفسي المدرك من قبل أفراد العينة:

لمقارنة متوسط إجابات العينة حول انتهاك العقد النفسي مع المتوسط المفترض (3)، تم إجراء اختبار T لعينة واحدة وذلك، وكانت النتائج:

الجدول رقم (4) One-Sample Test

	Test Value = 3						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference		Mean
					Lower	Upper	
1. أشعر بالغضب الشديد تجاه منظمتي	-.156-	248	.876	-.012-	-.16-	.14	2.99
2. أشعر أن منظمتي قد خانتني	-3.570-	248	.000	-.273-	-.42-	-.12-	2.73
3. أشعر بأن منظمتي قد انتهكت العقد المبرم بيننا	-2.932-	248	.004	-.225-	-.38-	-.07-	2.78
4. أشعر بقدر كبير جداً من الإحباط بسبب الطريقة التي عوملت بها من قبل منظمتي	1.781	248	.076	.145	-.02-	.30	3.14
انتهاك العقد النفسي PCV	-1.305-	248	.193	-.09137-	-.2293-	.0465	2.9086

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

من الجدول رقم (4) وبملاحظة قيمة Sig المقابلة لانتهاك العقد النفسي والتي تساوي 19%، وكونها أكبر من 5%، مما يعني لا يوجد فرق معنوي بين انتهاك العقد النفسي والمتوسط المفترض (3)، أي أن أجوبة أفراد العينة تميل إلى الحياد.

ثالثاً: مستوى سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد العاملين في المنظمة (الزملاء) المدركة من قبل أفراد العينة:

لمقارنة متوسط إجابات العينة حول سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد الزملاء مع المتوسط المفترض (3)، تم إجراء اختبار T لعينة واحدة، وكانت النتائج:

الجدول رقم (5) One-Sample Test

	Test Value = 3						
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference		Mean
					Lower	Upper	
1. أسخر (استهزء) بالآخرين أثناء العمل	-13.766-	248	.000	-.980-	-1.12-	-.84-	2.02
2. أوجه كلاماً جارحاً للآخرين في العمل	-24.544-	248	.000	-1.378-	-1.49-	-1.27-	1.62
3. أوجه ملاحظات عنصرية لزملائي في العمل	-51.012-	247	.000	-1.823-	-1.89-	-1.75-	1.18
4. أشتم/أسب أحداً في العمل	-28.267-	248	.000	-1.542-	-1.65-	-1.43-	1.46
5. أتصرف بلوم على شكل مقالب تجاه الآخرين في العمل	-45.723-	248	.000	-1.751-	-1.83-	-1.68-	1.25
6. أتصرف بفظاظة/وقاحة مع أحد الأشخاص في العمل	-33.538-	248	.000	-1.538-	-1.63-	-1.45-	1.46
7. أوجه الإهانة والإحراج بشكل علني للآخرين في العمل	-32.182-	248	.000	-1.570-	-1.67-	-1.47-	1.43
سلوكيات العمل المؤذية ضد الزملاء CWB_1	-41.384-	248	.000	-1.51109-	-1.5830-	-1.4392-	1.4889

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

يلاحظ من الجدول رقم (5) أن قيمة Sig المقابلة لسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد الزملاء تساوي تقريباً 0%، وكونها أصغر من 5%، مما يدل وجود فرق معنوي بين سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد الزملاء والمتوسط المفترض 3، ومن الإشارة السالبة لفرق المتوسطات فإن متوسط إجابات العينة أقل من المتوسط المفترض (3)، أي تميل إلى عدم الموافقة.

رابعاً: مستوى سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة المدركة من قبل أفراد العينة:

لمقارنة متوسط إجابات العينة حول سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة مع المتوسط المفترض (3)، تم إجراء اختبار T لعينة واحدة، وكانت النتائج:

الجدول رقم (6) One-Sample Test

	Test Value = 3						
	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference		Mean
					Lower	Upper	
1. أقوم بأخذ ممتلكات المنظمة بدون إذن	-45.963-	247	.000	-1.815-	-1.89-	-1.74-	1.19
2. أمضي وقتاً طويلاً في التخيالات أو أحلام اليقظة بدلاً من العمل	-22.702-	248	.000	-1.269-	-1.38-	-1.16-	1.73
3. أزور إيصالات (فواتير) للحصول على تعويض مالي أكبر من القيمة الحقيقية لنفقات العمل	-60.617-	248	.000	-1.884-	-1.94-	-1.82-	1.12
4. أقوم بأخذ استراحة إضافية أو أطول مما هو مقبول في مكان عملي.	-18.216-	248	.000	-1.141-	-1.26-	-1.02-	1.86
5. أتأخر على عملي بدون إذن	-21.585-	248	.000	-1.301-	-1.42-	-1.18-	1.70
6. أرمي الفضلات وألوث بيئة العمل	-66.461-	248	.000	-1.908-	-1.96-	-1.85-	1.09
7. أتجاهل اتباع تعليمات مديري	-27.901-	248	.000	-1.402-	-1.50-	-1.30-	1.60
8. أتعمد العمل بشكل أبطأ من قدرتي الحقيقية على العمل	-26.056-	248	.000	-1.426-	-1.53-	-1.32-	1.57
9. أناقش معلومات سرية لمنظمتي مع شخص غير مخول بمعرفة هذه المعلومات	-31.322-	247	.000	-1.637-	-1.74-	-1.53-	1.36
10. أتناول مخدرات/عقاقير غير مشروعة أو أشرب الكحول أثناء العمل	-102.069-	247	.000	-1.964-	-2.00-	-1.93-	1.04
11. أبذل جهداً ضئيلاً في عملي	-28.529-	248	.000	-1.498-	-1.60-	-1.39-	1.50
12. أتلكأ في العمل من أجل الحصول على ساعات عمل إضافية.	-63.353-	248	.000	-1.871-	-1.93-	-1.81-	1.13
CWB_O سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة	-53.395-	248	.000	-1.59267-	-1.6514-	-1.5339-	1.4073

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

يلاحظ من الجدول رقم (6) أن قيمة Sig المقابلة لسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة تساوي 0%، وكونها أصغر من 5%، مما يدل وجود فرق معنوي بين سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة والمتوسط المفترض (3)، ومن الإشارة السالبة لفرق المتوسطات فإن متوسط إجابات العينة أقل من المتوسط المفترض (3)، أي أنها تميل إلى عدم الموافقة.

خامساً: مستوى الميل نحو نمط الشخصية المنفتحة على التجارب/الخبرات المدرك من قبل أفراد العينة:

لمقارنة متوسط إجابات العينة حول الميل نحو نمط الشخصية المنفتحة على التجارب/الخبرات مع المتوسط المفترض (3)، تم إجراء اختبار T لعينة واحدة وكانت النتائج:

الجدول رقم (7) One-Sample Test

	Test Value = 3						
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference		Mean
					Lower	Upper	
أرى نفسي كشخص مبدع، يأتي بأفكار جديدة (1)	18.362	248	.000	.908	.81	1.00	3.91
أرى نفسي كشخص فضولي حول أشياء مختلفة (2)	8.644	248	.000	.562	.43	.69	3.56
أرى نفسي كشخص مبتكر ويفكر بعمق. (3)	21.383	248	.000	1.064	.97	1.16	4.06
أرى نفسي كشخص لديه مخيلة واسعة. (4)	18.718	248	.000	.976	.87	1.08	3.98
أرى نفسي كشخص مبادر (5)	21.508	248	.000	1.020	.93	1.11	4.02
أرى نفسي كشخص يقدر التجارب الفنية والجمالية (6)	20.044	248	.000	1.032	.93	1.13	4.03
أرى نفسي كشخص يفضل العمل الروتيني. (7)	12.344	248	.000	.751	.63	.87	3.75
أرى نفسي كشخص يحب التبصر والتلاعب بالأفكار (8)	-4.623	248	.000	-.313	-.45	-.18	2.69
أرى نفسي كشخص مثقف بالفنون والأدب والموسيقى (9)	7.860	248	.000	.482	.36	.60	3.48
الشخصية المنفتحة على التجارب	24.632	248	.000	.72021	.6626	.7778	3.7202

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

يلاحظ من الجدول رقم (7) أن قيمة Sig المقابلة للميل نحو نمط الشخصية المنفتحة على التجارب تساوي تقريباً 0%، وكونها أصغر من 5%، مما يدل وجود فرق معنوي بين الميل نحو نمط الشخصية المنفتحة على التجارب والمتوسط المفترض (3)، ومن الإشارة الموجبة لفرق المتوسطات فإن متوسط إجابات العينة أعلى من المتوسط المفترض (3)، أي أن أجوبة العينة تميل إلى الموافقة.

سادساً: مستوى الميل نحو نمط الشخصية الواعية (بقظة الضمير) المدرك من قبل أفراد العينة:

لمقارنة متوسط إجابات العينة حول الميل نحو نمط الشخصية الواعية المدرك من قبل أفراد العينة مع المتوسط المفترض (3)، تم إجراء اختبار T لعينة واحدة، وكانت النتائج:

الجدول رقم (8) One-Sample Test

	Test Value = 3							Mean
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference			
					Lower	Upper		
أرى نفسي كشخص يقوم بعمل دقيق (1)	24.211	248	.000	1.181	1.08	1.28	4.18	
أرى نفسي كشخص يمكن أن يكون غير مبالي (2)	8.503	248	.000	.598	.46	.74	3.60	
أرى نفسي كعامل يعتمد عليه (3)	35.972	248	.000	1.506	1.42	1.59	4.51	
أرى نفسي كشخص يميل لأن يكون غير منظم. (4)	10.944	248	.000	.735	.60	.87	3.73	
أرى نفسي كشخص يميل لأن يكون كسولاً. (5)	14.443	248	.000	.920	.79	1.05	3.92	
أرى نفسي كشخص يتابع حتى إنهاء المهمة. (6)	31.894	248	.000	1.390	1.30	1.48	4.39	
أرى نفسي كشخص يقوم بالمهام بفاعلية. (7)	33.002	248	.000	1.309	1.23	1.39	4.31	
أرى نفسي كشخص يضع الخطط ويعمل بناء عليها. (8)	20.165	248	.000	.932	.84	1.02	3.93	
أرى نفسي كشخص يسهل تشتيت انتباهه (9)	7.480	248	.000	.442	.33	.56	3.44	
P_Con الشخصية الواعية	29.702	248	.000	1.00134	.9349	1.0677	4.0013	

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

يلاحظ من الجدول رقم (8) أن قيمة Sig المقابلة للميل نحو نمط الشخصية الواعية تساوي تقريباً 0%، وكونها أصغر من 5%، مما يدل وجود فرق معنوي بين الميل نحو نمط الشخصية الواعية والمتوسط المفترض (3)، ومن الإشارة الموجبة لفرق المتوسطات فإن متوسط إجابات العينة أعلى من المتوسط المفترض (3)، أي أنها تميل إلى الموافقة.

سابعاً: مستوى الميل نحو نمط الشخصية الانبساطية المدرك من قبل أفراد العينة:

لمقارنة متوسط إجابات العينة حول الميل نحو نمط الشخصية الانبساطية المدرك من قبل أفراد العينة مع المتوسط المفترض (3)، تم إجراء اختبار T لعينة واحدة، وكانت النتائج:

الجدول رقم (9) One-Sample Test

	Test Value = 3						Mean
	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
					Lower	Upper	
أرى نفسي كشخص كثير الكلام	(1) -14.767-	248	.000	-.932-	-1.06-	-.81-	2.07
أرى نفسي كشخص ممتلئ بالطاقة والحيوية.	(2) 15.336	248	.000	.900	.78	1.02	3.90
أرى نفسي كشخص يولد الكثير من الحماس.	(3) 18.143	248	.000	.968	.86	1.07	3.97
أرى نفسي كشخص يميل لأن يكون هادئاً.	(4) -16.273-	248	.000	-.880-	-.99-	-.77-	2.12
أرى نفسي كشخص لديه شخصية حازمة	(5) 15.534	248	.000	.807	.70	.91	3.81
أرى نفسي كشخص خجول ومثبط أحياناً	(6) 3.820	248	.000	.257	.12	.39	3.26
أرى نفسي كشخص منطلق واجتماعي	(7) 17.766	248	.000	.988	.88	1.10	3.99
نمط الشخصية الانبساطية P_Ext	9.395	248	.000	.30120	.2381	.3643	3.3012

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

يلاحظ من الجدول رقم (9) أن قيمة Sig المقابلة للميل نحو نمط الشخصية الانبساطية تساوي تقريباً 0%، وكونها أصغر من 5%، مما يدل وجود فرق معنوي بين الميل نحو نمط الشخصية الانبساطية والمتوسط المفترض (3)، ومن الإشارة الموجبة لفرق المتوسطات فإن متوسط إجابات العينة أعلى من المتوسط المفترض (3)، أي أنها تميل إلى الموافقة.

ثامناً: مستوى الميل نحو نمط الشخصية التوافقية المدرك من قبل أفراد العينة:

لتحديد مستوى الميل نحو نمط الشخصية التوافقية المدرك من قبل أفراد العينة، تم إجراء اختبار T لعينة واحدة وذلك لمقارنة متوسط إجابات العينة مع المتوسط المفترض (3)، وكانت النتائج:

الجدول رقم (10) One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
أرى نفسي كشخص يميل لإيجاد العيوب في الآخرين	12.874	248	.000	.799	.68	.92
أرى نفسي كشخص مساعد وغير أناني مع الآخرين.	23.878	248	.000	1.317	1.21	1.43
أرى نفسي كشخص يبدأ النزاعات مع الآخرين.	22.282	248	.000	1.177	1.07	1.28
أرى نفسي كشخص لديه طبيعة متسامحة	23.215	248	.000	1.173	1.07	1.27
أرى نفسي كشخص يثق بالآخرين بشكل عام	6.515	248	.000	.422	.29	.55
أرى نفسي كشخص يمكن أن يكون قاسي القلب ومنعزلاً	3.731	248	.000	.241	.11	.37
أرى نفسي كشخص لطيف مع الجميع تقريباً.	31.055	248	.000	1.301	1.22	1.38
أرى نفسي كشخص فظ مع الآخرين أحياناً.	12.831	248	.000	.823	.70	.95
أرى نفسي كشخص يحب أن يتعاون مع الآخرين.	27.546	248	.000	1.213	1.13	1.30
P_Agr الشخصية التوافقية	31.271	248	.000	.94065	.8814	.9999

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

يلاحظ من الجدول رقم (10) أن قيمة Sig المقابلة للميل نحو نمط الشخصية التوافقية تساوي 0%، وكونها أصغر من 5%، مما يدل على وجود فرق معنوي بين الميل نحو نمط الشخصية التوافقية والمتوسط المفترض (3)، ومن الإشارة الموجبة لـ t فإن متوسط إجابات العينة أعلى من المتوسط المفترض (3)، أي أنها تميل إلى الموافقة، وقد يعود ذلك لميل البنوك لتوظيف هؤلاء الأشخاص نظراً لمرونتهم.

تاسعاً: مستوى الميل نحو نمط الشخصية العصابية المدرك من قبل أفراد العينة:

لمقارنة متوسط إجابات العينة حول الميل نحو نمط الشخصية العصابية المدرك من قبل أفراد العينة مع المتوسط المفترض (3)، تم إجراء اختبار T لعينة واحدة، وكانت النتائج:

الجدول رقم (11) One-Sample Test

	Test Value = 3							Mean
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference			
					Lower	Upper		
1. أرى نفسي كشخص مكتئب وحزين	-4.078-	248	.000	-.297-	-.44-	-.15-	2.70	
2. أرى نفسي كشخص مسترخي ويتعامل بشكل جيد مع الضغط النفسي	-4.687-	248	.000	-.293-	-.42-	-.17-	2.71	
3. أرى نفسي كشخص يمكن أن يتشنج نفسياً.	2.009	248	.046	.133	.00	.26	3.13	
4. أرى نفسي كشخص يقلق كثيراً.	6.541	248	.000	.462	.32	.60	3.46	
5. أرى نفسي كشخص مستقر شعورياً، لا يزعج بسهولة.	-2.576-	248	.011	-.173-	-.30-	-.04-	2.83	
6. أرى نفسي كشخص يمكن أن يكون متقلب المزاج.	4.650	248	.000	.333	.19	.47	3.33	
7. أرى نفسي كشخص يبقى هادئاً في المواقف المتوترة.	-8.742-	248	.000	-.510-	-.62-	-.40-	2.49	
8. أرى نفسي كشخص يتوتر بسهولة	-2.371-	248	.019	-.161-	-.29-	-.03-	2.84	
P_Neu الشخصية العصابية	-1.488-	248	.138	-.06325-	-.1470-	.0205	2.9367	

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

يلاحظ من الجدول رقم (11) أن قيمة Sig المقابلة للميل نحو نمط الشخصية العصابية تساوي 13%، وكونها أكبر من 5%، مما يعني أنه لا يوجد فرق معنوي بين الميل نحو نمط الشخصية العصابية لإجابات العينة والمتوسط المفترض (3)، أي أن أجوبة أفراد العينة تميل إلى الحياد.

5-5 اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى:

لاختبار الفرضية الأولى والتي تنص على وجود أثر معنوي لخرق وانتهاك العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة، استخدم الباحث الانحدار الخطي المتعدد، وكانت النتائج:

الجدول رقم (12) Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.371 ^a	.137	.130	.43895

a. Predictors: (Constant), PCV, PCB

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

الجدول رقم (13) ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.543	2	3.772	19.575	.000 ^a
	Residual	47.399	246	.193		
	Total	54.942	248			

a. Predictors: (Constant), PCV, PCB

b. Dependent Variable: CWB_O

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

الجدول رقم (14) Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.034	.101		10.277	.000
	PCB	-.066	.054	-.130	-1.219	.224
	PCV	.201	.045	.471	4.432	.000

a. Dependent Variable: CWB_O

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

من الجدول رقم (14) أعلاه نجد أن مستوى الدلالة Sig المقابل لخرق العقد النفسي يساوي 22%، وبما أنه أكبر من 5%، فلا يوجد أثر معنوي لخرق العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة، وأما مستوى الدلالة Sig المقابل لانتهاك العقد النفسي يساوي تقريباً 0%، وبما أنه أصغر من 5%، مما يدل على وجود أثر لانتهاك العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة، وأيضاً من جدول رقم (12) أعلاه نجد أن قيمة R^2 المعدلة 13%، أي أن 13% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة) سببها المتغيران المستقلان (خرق وانتهاك العقد النفسي).

مما سبق يمكن إيجاد معادلة الانحدار:

سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة = $1.034 + 0.2$ من انتهاك العقد النفسي.

تعزى النتيجة السابقة والمتعلقة بعدم وجود أثر معنوي لخرق العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة إلى السياسات والإجراءات الرقابية العديدة والقوية المتبعة في البنوك، بالإضافة إلى ثقافة أفراد العينة والتي يعتقد أنها تخفف من الانخراط في سلوكيات العمل

المؤذية. في حين أن انتهاك العقد النفسي وُجد الكثير من مشاعر الغضب والحنق والامتعاض، مما قد يدفع العاملين إلى الانتقام من البنوك التي يعملون بها عن طريق الإضرار في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة على الرغم من وجود السياسات والإجراءات الرقابية.

واختلفت النتيجة التي توصل لها الباحث في عدم وجود أثر معنوي لخرق العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية مع جميع نتائج الدراسات السابقة التي وجدت أثراً لخرق العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية. (TIEN HSU and et, 2011, Kelly, Fang lai, 2010), 2012, Jensen and et, 2010, Griep and et al, 2018, Fayyazi and et, Griep and et al, 2015, Ishaq and et, 2016, Sharkawi and et 2013 and (2017)، في حين اتفقت النتيجة التي توصل إليها الباحث من حيث وجود أثر معنوي لانتهاك العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة مع النتيجة التي توصل إليها كل من (Sharkawi and et, 2013, Sharma and Et, 2016, Lepoiev, 2011)

الفرضية الثانية:

لاختبار الفرضية الثانية والتي تنص على وجود أثر معنوي لخرق وانتهاك العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد العاملين في المنظمة (الزملاء)، قام الباحث باستخدام معامل الانحدار الخطي المتعدد، وكانت النتائج:

الجدول رقم (15) Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.310 ^a	.096	.089	.55007

a. Predictors: (Constant), PCV, PCB

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

الجدول رقم (16) ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.899	2	3.949	13.052	.000 ^a
	Residual	74.434	246	.303		
	Total	82.332	248			

a. Predictors: (Constant), PCV, PCB

b. Dependent Variable: CWB_I

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

الجدول رقم (17) Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.157	.126		9.176	.000
	PCB	-.100	.067	-.162	-1.487	.138
	PCV	.225	.057	.431	3.958	.000

a. Dependent Variable: CWB_I

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

من الجدول رقم (17) أعلاه نلاحظ أن مستوى الدلالة Sig المقابل لخرق العقد النفسي يساوي 13%، وبما أنه أعلى من 5%، فلا يوجد أثر معنوي لخرق العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد العاملين في المنظمة (الزملاء)، في حين أن مستوى الدلالة Sig المقابل لانتهاك العقد النفسي يساوي تقريباً 0%، وبما أنه أصغر من 5%، مما يعني وجود أثر معنوي لانتهاك العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد العاملين في المنظمة، وأيضاً من جدول رقم (15) أعلاه نجد أن قيمة R^2 المعدلة 8% مما يعني أن 8% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد العاملين في المنظمة) سببها المتغيران المستقلان (خرق وانتهاك العقد النفسي).

وبالتالي فإن معادلة الانحدار:

سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد العاملين في المنظمة = $0.225 + 1.157$ من انتهاك العقد النفسي

تعزى النتيجة السابقة فيما يتعلق بعدم وجود أثر معنوي لخرق العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد العاملين في المنظمة (الزملاء) أيضاً إلى السياسات والإجراءات الرقابية العديدة والقوية المتبعة في البنوك، وانخفاض مستوى سنوات الخبرة والمنصب الوظيفي مما يدفع العاملين إلى تجنب سلوكيات العمل المؤذية حفاظاً على وظيفتهم، حيث يسهل استبدالهم، في حال قيام الزملاء بالتقدم بشكاوى نتيجة هذه السلوكيات، بالإضافة إلى ثقافة أفراد العينة والتي يعتقد أنها تخفف من الانخراط في سلوكيات العمل المؤذية. في حين أن انتهاك العقد النفسي والذي ولد الكثير من مشاعر الغضب والحنق قد يدفع العاملين إلى الانتقام من زملائهم، أو تفريغ حالة الغضب والحنق تجاههم وبالتالي الانخراط في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد الزملاء.

أيضاً كما في الفرضية السابقة فقد اختلفت النتيجة التي توصل لها الباحث في عدم وجود أثر معنوي لخرق العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية مع جميع نتائج الدراسات السابقة التي وجدت أثر لخرق العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية. (TIEN HSU Fang lai, 2010), and et, 2011, Kelly, 2012, Jensen and et, 2010, Griep and et al, 2018, Fayyazi and et, 2015, Ishaq and et, 2016, Sharkawi and et 2013 and Griep and et al, 2017)، في حين اتفقت النتيجة التي توصل إليها الباحث من حيث وجود أثر معنوي لانتهاك العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد العاملين في المنظمة مع النتيجة التي توصل إليها كل من (Sharkawi and et, 2013, Sharma and Et,) (2016, Lepoiev, 2011)

الفرضية الثالثة:

لا يمكن دراسة الفرضية الثالثة والتي تنص على أن نمط الشخصية يعدل العلاقة بين خرق العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية، كونه لا يوجد أثر معنوي لخرق العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية، بنوعيتها.

الفرضية الرابعة:

لدراسة الفرضية الرابعة والتي تنص على أن نمط الشخصية يعدل العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية، قام الباحث بتجزئ هذه الفرضية، ودراسة الدور المعدل لكل عامل من عوامل الشخصية الخمسة الكبرى في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد الزملاء، ومن ثم دراسة الدور المعدل لكل عامل من عوامل الشخصية الخمسة الكبرى في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة، واستخدم الباحث طريقة هايز Hayes,2018 PROCESS Procedure for SPSS Version 3.5، وكانت النتائج كالآتي:

العامل الأول: بالنسبة للدور المعدل للميل نحو نمط الشخصية التوافقية في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد الزملاء:

```
***** PROCESS Procedure for SPSS Version 3.5 *****
Model   : 1
Y       : CWB_I
X       : PCV
W       : P_Agr

OUTCOME VARIABLE:CWB_I
```

Model Summary						
R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
.4335	.1879	.2729	18.8995	3.0000	245.0000	.0000

الجدول رقم (18) Model

	coeff	se	t	P	LLCI	ULCI
constant	3.3032	.8160	4.0481	.0001	1.6960	4.9105
PCV	-.1000	.2519	-.3971	.6916	-.5962	.3962
P Agr	-.5672	.2035	-2.7868	.0057	-.9681	-.1663
Int_1	.0622	.0629	.9890	.3236	-.0617	.1862

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

Product terms key:

Int_1 : PCV x P_Agr

Test(s) of highest order unconditional interaction(s):

	R2-chng	F	df1	df2	p
X*W	.0032	.9781	1.0000	245.0000	.3236

Focal predict: PCV (X)
Mod var: P_Agr (W)

Level of confidence for all confidence intervals in output: 95.0000

----- END MATRIX -----

من جدول رقم (18) نجد قيمة P المقابلة للدور المعدل تساوي 32%، وبالتالي لا يوجد دور معدل للميل نحو نمط الشخصية التوافقية في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الزملاء. قد يعود ذلك لأن الميل نحو نمط الشخصية التوافقية لا يؤثر على العلاقة مع الزملاء عن حدوث انتهاك للعقد النفسي.

العامل الثاني: أما بالنسبة للدور المعدل للميل نحو نمط الشخصية الواعية (بقطة الضمير) في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد الزملاء:

***** PROCESS Procedure for SPSS Version 3.5 *****

Model : 1
Y : CWB_I
X : PCV
W : P_Con

OUTCOME VARIABLE: CWB_I

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
.3303	.1091	.2994	10.0031	3.0000	245.0000	.0000

الجدول رقم (19) Model

	coeff	Se	T	P	LLCI	ULCI
constant	2.1033	.7767	2.7081	.0072	.5735	3.6331
PCV	.0133	.2299	.0579	.9539	-.4394	.4661
P Con	-.2571	.1891	-1.3594	.1753	-.6296	.1154
Int_1	.0325	.0564	.5759	.5652	-.0786	.1436

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

Product terms key:

Int_1 : PCV x P_Con

Test(s) of highest order unconditional interaction(s):

	R2-chng	F	df1	df2	p
X*W	.0012	.3317	1.0000	245.0000	.5652

Focal predict: PCV (X)

Mod var: P_Con (W)

Level of confidence for all confidence intervals in output: 95.0000

----- END MATRIX -----

من جدول رقم (19) نلاحظ أن قيمة P المقابلة للدور المعدل تساوي 56%، وبالتالي لا يوجد دور معدل للميل نحو نمط الشخصية الواعية (يقظة الضمير) في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الزملاء. أيضاً هنا قد يعود ذلك لأن الميل نحو نمط الشخصية الواعية (يقظة الضمير) لا يؤثر على العلاقة مع الزملاء عند حدوث انتهاك للعقد النفسي.

العامل الثالث: أما بالنسبة للدور المعدل للميل نحو نمط الشخصية العصابية في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد الزملاء:

***** PROCESS Procedure for SPSS Version 3.5 *****

Model : 1
Y : CWB_I
X : PCV
W : P_Neu

OUTCOME VARIABLE: CWB_I

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
.3349	.1121	.2984	10.3158	3.0000	245.0000	.0000

الجدول رقم (20) Model

	coeff	Se	T	P	LLCI	ULCI
constant	-.1486	.4711	-.3154	.7527	-1.0764	.7793
PCV	.5061	.1431	3.5375	.0005	.2243	.7879
P_Neu	.4083	.1587	2.5718	.0107	.0956	.7209
Int_1	-.1198	.0473	-2.5341	.0119	-.2128	-.0267

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

Product terms key:

Int_1 : PCV x P_Neu

Test(s) of highest order unconditional interaction(s):

	R2-chng	F	df1	df2	p
X*W	.0233	6.4219	1.0000	245.0000	.0119

Focal predict: PCV (X)

Mod var: P_Neu (W)

Conditional effects of the focal predictor at values of the moderator(s):

الجدول رقم (21)

P Neu	Effect	Se	T	P	LLCI	ULCI
2.2500	.2366	.0458	5.1615	.0000	.1463	.3269
2.8750	.1618	.0318	5.0827	.0000	.0991	.2245
3.6250	.0720	.0448	1.6052	.1097	-.0163	.1603

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

Level of confidence for all confidence intervals in output: 95.0000

W values in conditional tables are the 16th, 50th, and 84th percentiles.

----- END MATRIX -----

من جدول رقم (20) نلاحظ أن قيمة P المقابلة للدور المعدل تساوي 1%، مما يعني وجود دور معدل للميل نحو نمط الشخصية العصابية في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الزملاء، ومن الإشارة السالبة عند الدور المعدل في عمود coeff، بالإضافة إلى الجدول رقم (21) والذي يحدد أثر الدور المعدل عند النسب 16 و 50 و 84، يتبين لنا كلما ارتفع الميل نحو نمط الشخصية العصابية انخفض الانخراط في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد الزملاء عند التعرض لانتهاك في العقد النفسي. ويتفاجيء الباحث من هذه النتيجة ويفسرها باحتمالية أن الأشخاص ذوي الميل العالي نحو العصابية لا يميلون إلى الإساءة لزملائهم عند حدوث انتهاك للعقد النفسي، وأن العاملين سيتعاضدون معاً تجاه الانتهاك الحاصل وخصوصاً أن معظم العاملين في عينة البحث من الأعمار الفتية والمستويات الوظيفية الدنيا. بالتالي من المحتمل أن الانتهاك الحاصل هو لجميع العاملين، بالإضافة لاحتمال خشية هؤلاء من ردة فعل باقي الزملاء والتي من الممكن أن تهدد مكانتهم الاجتماعية، أو حتى وظيفتهم.

العامل الرابع: أما بالنسبة للدور المعدل لنمط الشخصية المنفتحة على التجارب/ الخبرات في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد الزملاء:

***** PROCESS Procedure for SPSS Version 3.5 *****

Model : 1
Y : CWB_I
X : PCV
W : P_Ope

OUTCOME VARIABLE: CWB_I

Model Summary
R R-sq MSE F df1 df2 p
.3080 .0949 .3042 8.5593 3.0000 245.0000 .0000

الجدول رقم (22) Model

	coeff	Se	T	P	LLCI	ULCI
constant	1.1369	.7930	1.4337	.1529	-.4251	2.6989
PCV	.2454	.2420	1.0141	.3115	-.2312	.7220
P_Ope	-.0283	.2092	-.1353	.8925	-.4403	.3837
Int_1	-.0237	.0634	-.3731	.7094	-.1486	.1013

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

Product terms key:

Int_1 : PCV x P_Ope

Test(s) of highest order unconditional interaction(s):

	R2-chng	F	df1	df2	p
X*W	.0005	.1392	1.0000	245.0000	.7094

Focal predict: PCV (X)
Mod var: P_Ope (W)

Level of confidence for all confidence intervals in output: 95.0000

----- END MATRIX -----

من جدول رقم (22) نلاحظ أن قيمة P المقابلة للدور المعدل قد بلغت 70%، وبالتالي لا يوجد دور معدل للميل نحو نمط الشخصية المنفتحة على التجارب/ الخبرات في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الزملاء. أيضاً قد يعود ذلك إلى أن الميل نحو لنمط الشخصية المنفتحة على التجارب/ الخبرات الانفتاح على الخبرة لا يؤثر على تفاعل العاملين بين بعضهم البعض عند حدوث الانتهاك في العقد النفسي.

العامل الخامس: أما بالنسبة للدور المعدل للميل نحو نمط الشخصية الانبساطية في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد الزملاء:

***** PROCESS Procedure for SPSS Version 3.5 *****

Model : 1

Y : CWB_I
X : PCV
W : P_Ext

OUTCOME VARIABLE: CWB_I

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
.3150	.0992	.3027	8.9973	3.0000	245.0000	.0000

الجدول رقم (23) Model

	coeff	Se	T	P	LLCI	ULCI
constant	.6780	.6782	.9997	.3184	-.6578	2.0137
PCV	.3694	.2020	1.8290	.0686	-.0284	.7672
P Ext	.1088	.1993	.5457	.5858	-.2838	.5013
Int_1	-.0651	.0595	-1.0943	.2749	-.1824	.0521

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

Product terms key:

Int_1 : PCV x P_Ext

Test(s) of highest order unconditional interaction(s):

	R2-chng	F	df1	df2	p
X*W	.0044	1.1974	1.0000	245.0000	.2749

Focal predict: PCV (X)
Mod var: P_Ext (W)

Level of confidence for all confidence intervals in output: 95.0000

----- END MATRIX -----

من جدول رقم (23) نجد أن قيمة P المقابلة للدور المعدل والتي بلغت 27% فإنه لا يوجد دور معدل للميل نحو نمط الشخصية الانبساطية في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الزملاء. أيضاً قد يعود ذلك أيضاً لكون عامل الميل نحو نمط الشخصية الانبساطية لا يؤثر على تفاعل العاملين بين بعضهم البعض عند حدوث الانتهاك في العقد النفسي

أما بالنسبة للدور المعدل للعوامل الخمسة الكبرى للشخصية في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة تجاه المنظمة فكانت النتائج كالتالي:

العامل الأول: بالنسبة للدور المعدل للميل نحو نمط الشخصية التوافقية في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة:

***** PROCESS Procedure for SPSS Version 3.5 *****

Model : 1
Y : CWB_O
X : PCV
W : P_Agr

OUTCOME VARIABLE: CWB_O

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
.4388	.1925	.1811	19.4729	3.0000	245.0000	.0000

الجدول رقم (24) Model

	Coeff	Se	T	P	LLCI	ULCI
constant	3.4234	.6647	5.1504	.0000	2.1141	4.7326
PCV	-.4158	.2052	-2.0263	.0438	-.8200	-.0116
P Agr	-.6188	.1658	-3.7326	.0002	-.9454	-.2923
Int_1	.1427	.0513	2.7834	.0058	.0417	.2436

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

Product terms key:

Int_1 : PCV x P_Agr
 Test(s) of highest order unconditional interaction(s):
 R2-chng F df1 df2 p
 X*W .0255 7.7473 1.0000 245.0000 .0058

 Focal predict: PCV (X)
 Mod var: P_Agr (W)

Conditional effects of the focal predictor at values of the moderator(s):

الجدول رقم (25)

P Agr	Effect	Se	t	P	LLCI	ULCI
3.4444	.0756	.0366	2.0678	.0397	.0036	.1477
4.0000	.1549	.0245	6.3187	.0000	.1066	.2032
4.3333	.2025	.0306	6.6131	.0000	.1422	.2628

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

Level of confidence for all confidence intervals in output: 95.0000

W values in conditional tables are the 16th, 50th, and 84th percentiles.

----- END MATRIX -----

من جدول رقم (24) نجد قيمة P المقابلة للدور المعدل تساوي 0%، مما يعني وجود دور معدل للميل نحو نمط الشخصية التوافقية في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة، ومن الإشارة الموجبة عند الدور المعدل في عمود coeff في جدول (24)، بالإضافة إلى الجدول رقم (25) والذي يحدد أثر الدور المعدل عند النسب 16 و 50 و 84، نجد أنه كلما ارتفع مستوى الميل نحو نمط الشخصية التوافقية ازداد الانخراط في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة عند التعرض لانتهاك في العقد النفسي. وهذه نتيجة مفاجئة أيضاً للباحث. قد يعود ذلك إلى شعور العاملين ذوي الميل العالي نحو نمط الشخصية التوافقية بأن المنظمة تستغل هذا الجانب من شخصيتهم مما يدفعهم للانتقام منها، وأيضاً قد يتفقون مع باقي العاملين في الشعور بضرورة الانتقام والنيل من المنظمة بسبب انتهاكها للعقد النفسي.

العامل الثاني: أما بالنسبة للدور المعدل للميل نحو نمط الشخصية الواعية في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة:

***** PROCESS Procedure for SPSS Version 3.5 *****

Model : 1
 Y : CWB_O
 X : PCV
 W : P_Con

OUTCOME VARIABLE: CWB_O

Model Summary
 R R-sq MSE F df1 df2 p
 .5394 .2910 .1590 33.5183 3.0000 245.0000 .0000

الجدول رقم (26) Model

	coeff	Se	t	P	LLCI	ULCI
constant	1.9747	.5660	3.4889	.0006	.8599	3.0896
PCV	.2785	.1675	1.6627	.0977	-.0514	.6085
P_Con	-.2392	.1378	-1.7355	.0839	-.5106	.0323
Int_1	-.0364	.0411	-.8847	.3772	-.1174	.0446

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

Product terms key:

Int_1 : PCV x P_Con

Test(s) of highest order unconditional interaction(s):

R2-chng F df1 df2 p
 X*W .0023 .7827 1.0000 245.0000 .3772

Focal predict: PCV (X)
 Mod var: P_Con (W)

Level of confidence for all confidence intervals in output: 95.0000

----- END MATRIX -----

من جدول رقم (26) السابق نجد أن قيمة P المقابلة للدور المعدل بلغت 37%، وبالتالي لا يوجد دور معدل للميل نحو نمط الشخصية الواعية (يقظة الضمير) في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة. قد يعود ذلك لكون عامل الميل نحو نمط الشخصية الواعية لا يؤثر على سلوك العاملين عند حدوث الانتهاك في العقد النفسي.

العامل الثالث: أما بالنسبة للدور المعدل للميل نحو نمط الشخصية العصابية في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة:

***** PROCESS Procedure for SPSS Version 3.5 *****

Model : 1
 Y : CWB_O
 X : PCV
 W : P_Neu

OUTCOME VARIABLE: CWB_O

Model Summary
 R R-sq MSE F df1 df2 p
 .3983 .1586 .1887 15.3974 3.0000 245.0000 .0000

الجدول رقم (27) Model

	Coeff	se	t	P	LLCI	ULCI
constant	.0826	.3746	.2204	.8257	-.6553	.8204
PCV	.3516	.1138	3.0910	.0022	.1276	.5757
P Neu	.3049	.1262	2.4155	.0164	.0563	.5536
Int_1	-.0688	.0376	-1.8303	.0684	-.1428	.0052

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

Product terms key:

Int_1 : PCV x P_Neu

Test(s) of highest order unconditional interaction(s):

	R2-chng	F	df1	df2	p
X*W	.0115	3.3500	1.0000	245.0000	.0684

Focal predict: PCV (X)
Mod var: P_Neu (W)

Level of confidence for all confidence intervals in output: 95.0000

----- END MATRIX -----

من جدول رقم (27) نجد أن قيمة P المقابلة للدور المعدل بلغت 6%، وبالتالي لا يوجد دور معدل للميل نحو نمط الشخصية العصابية في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة. قد يعود ذلك لكون الانتهاك لم يكن قوياً بما يكفي ليلعب عامل العصابية دوراً في سلوك العاملين فيما يتعلق بالعلاقة بين خرق العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية تجاه المنظمة. بالإضافة إلى ضرورة ضبط الذات التي تحتمه طبيعة العمل في البنوك حيث قيم الاحترام واتباع قواعد السلوك الاحترافي مهمة للغاية في القطاع المصرفي.

العامل الرابع: أما بالنسبة للدور المعدل للميل نحو نمط الشخصية المنفتحة على التجارب في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة:

***** PROCESS Procedure for SPSS Version 3.5 *****

Model : 1
Y : CWB_O
X : PCV
W : P_Ope

OUTCOME VARIABLE: CWB_O

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
.3914	.1532	.1899	14.7776	3.0000	245.0000	.0000

الجدول رقم (28) Model

	coeff	se	t	P	LLCI	ULCI
constant	.2551	.6266	.4071	.6843	-.9791	1.4892
PCV	.5044	.1912	2.6381	.0089	.1278	.8810
P Ope	.1836	.1653	1.1108	.2678	-.1420	.5091
Int_1	-.0921	.0501	-1.8373	.0674	-.1908	.0066

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

Product terms key:

Int_1 : PCV x P_Ope

Test(s) of highest order unconditional interaction(s):

	R2-chng	F	df1	df2	p
X*W	.0117	3.3755	1.0000	245.0000	.0674

Focal predict: PCV (X)
Mod var: P_Ope (W)

Level of confidence for all confidence intervals in output: 95.0000

----- END MATRIX -----

من جدول رقم (28) السابق نجد أن قيمة P المقابلة للدور المعدل تساوي 6%، وبالتالي لا يوجد دور معدل للميل نحو نمط الشخصية المنفتحة على التجارب في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة. قد يعود ذلك إلى أن الانتهاك في العقد النفسي لم يحفز العاملين إلى البحث عن طرق أو تجارب جديدة في عملهم وفي علاقتهم مع منظماتهم بالإضافة إلى الروتين التي يفرضه العمل في المصارف حيث كل شؤون العمل محصورة بتعاميم وقوانين وسياسات وإجراءات سواء من الجهات الحكومية أو البنك نفسه.

العامل الخامس: أما بالنسبة للدور المعدل للميل نحو نمط الشخصية الانبساطية في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة:

***** PROCESS Procedure for SPSS Version 3.5 *****

Model : 1
Y : CWB_O
X : PCV
W : P_Ext
OUTCOME VARIABLE: CWB_O

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
.4629	.2142	.1762	22.2677	3.0000	245.0000	.0000

الجدول رقم (29) Model

	Coeff	se	T	P	LLCI	ULCI
constant	.3358	.5174	.6490	.5169	-.6833	1.3549
PCV	.5827	.1541	3.7815	.0002	.2792	.8862
P Ext	.1876	.1521	1.2339	.2184	-.1119	.4872
Int_1	-.1300	.0454	-2.8631	.0046	-.2195	-.0406

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

Product terms key:

```
Int_1      :      PCV      x      P_Ext
Test(s) of highest order unconditional interaction(s):
      R2-chng      F      df1      df2      P
X*W      .0263      8.1973      1.0000      245.0000      .0046
-----
      Focal predict: PCV      (X)
      Mod var: P_Ext      (W)
```

Conditional effects of the focal predictor at values of the moderator(s):

الجدول رقم (30)

P_Ext	Effect	se	T	P	LLCI	ULCI
2.2500	.2112	.0330	6.4007	.0000	.1462	.2762
3.2857	.1555	.0244	6.3785	.0000	.1075	.2035
3.8571	.0812	.0334	2.4344	.0156	.0155	.1469

مصدر الجدول: من إعداد الباحث

Level of confidence for all confidence intervals in output: 95.0000

W values in conditional tables are the 16th, 50th, and 84th percentiles.

----- END MATRIX -----

من جدول رقم (29) السابق نجد أن قيمة P المقابلة للدور المعدل اقتربت من 0%، مما يدل على وجود دور معدل للميل نحو نمط الشخصية الانبساطية في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة. ومن الإشارة السالبة عند الدور المعدل في عمود coeff في جدول (29)، بالإضافة إلى الجدول رقم (30) والذي يحدد أثر الدور المعدل عند النسب 16 و 50 و 84، نجد أنه كلما ارتفع الميل نحو نمط الشخصية الانبساطية انخفض الانخراط في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة عند التعرض لانتهاك في العقد النفسي. وذلك لأن العامل ذو الميل العالي نحو نمط الشخصية الانبساطية يميل غالباً إلى التشارك بهوموم ومشاكله مع باقي زملائهم ويميل إلى قيادتهم باتجاه حل الانتهاك الحاصل وما نتج عنه من مشاكل.

5-6 النتائج والتوصيات:

فيما يلي يتم يلخص الباحث النتائج التي توصل إليها الباحث ويقدم التوصيات التي يراها مناسبة:

1. لا يوجد أثر معنوي لخرق العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة، في حين يوجد أثر معنوي طردي لانتهاك العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة

2. لا يوجد أثر معنوي لخرق العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد العاملين في المنظمة (الزملاء)، في حين يوجد أثر معنوي طردي لانتهاك العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد العاملين في المنظمة (الزملاء)
3. لا يوجد دور معدل للميل نحو كل من أنماط الشخصية (التوافقية، الواعية "يقظة الضمير"، المنفتحة على الخبرات، الانبساطية) في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الزملاء.
4. يوجد دور معدل للميل نحو نمط الشخصية العصابية في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الزملاء. بحيث كلما ارتفع الميل نحو نمط الشخصية العصابية انخفض الانخراط في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد الزملاء عند التعرض لانتهاك في العقد النفسي.
5. يوجد دور معدل للميل نحو نمط الشخصية التوافقية في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة. بحيث كلما ارتفع الميل نحو نمط الشخصية التوافقية ازداد الانخراط في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة عند التعرض لانتهاك في العقد النفسي
6. لا يوجد دور معدل للميل نحو كل من أنماط الشخصية (الواعية "يقظة الضمير"، العصابية، الشخصية المنفتحة على الخبرات في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة.
7. يوجد دور معدل للميل نحو نمط الشخصية الانبساطية في العلاقة بين انتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة. بحيث كلما ارتفعت الميل نحو نمط الشخصية الانبساطية انخفض الانخراط في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة عند التعرض لانتهاك في العقد النفسي.

وبناءً على النتائج السابقة، يوصى بما يلي:

1. يجب تدارك خرق العقد النفسي قبل أن يتطور إلى انتهاك، من خلال تفسير وشرح الأسباب التي أدت لحدوث الخرق أو التعويض عن الوعود والالتزامات التي لم يتم الوفاء بها، بتعهدات أخرى تهم العامل، بحيث يتم تخفيف من شعور الإحباط والغضب الذي قد ينتج

عن خرق العقد النفسي، وذلك للحد من تطور الخرق إلى انتهاك وبالتالي الحد من سلوكيات العمل المؤذية.

2. السعي لاختيار العاملين من ذوي الميل العالي نحو نمط الشخصية الانبساطية.
3. التنبه لعدم استغلال العاملين ذوي الميل العالي نحو نمط الشخصية التوافقية، وإلى أن العاملين ذوي الميل العالي نحو نمط الشخصية العصابية ليس بالضرورة أن يزيد ذلك انخراطهم في سلوكيات العمل المؤذية كما هو متوقع نظرياً.

5-7 مقترحات لدراسات مستقبلية:

1. دراسة أثر خرق العقد النفسي العلائقي والتبادلي في سلوكيات العمل المؤذية.
2. دراسة الدور الوسيط والمعدل لسياسات المنظمة وإجراءاتها على العلاقة بين خرق وانتهاك العقد النفسي وبين سلوكيات العمل المؤذية.
3. دراسة مسببات أخرى لسلوكيات العمل المؤذية كإخفاض العدالة التنظيمية.
4. دراسة أثر خرق وانتهاك العقد النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية.
5. دراسة أبعاد سلوكيات العمل المؤذية وفق تصنيفات أخرى.
6. دراسة الدور المعدل للشخصية وفق نظريات أو تصنيفات أخرى أو التفاعلات بين عوامل الشخصية في العلاقة بين خرق وانتهاك العقد النفسي وسلوكيات العمل المؤذية.

المراجع:

المراجع العربية:

الكتب العربية:

الرحو، جنان سعيد.(2005). أساسيات في علم النفس. الطبعة الأولى. الدار العربية للعلوم. بيروت لبنان.

الدراسات العربية:

حيدر، عصام و ناصر، فداء. (2014). أثر انتهاك العقد النفسي في النية ترك العمل (دراسة ميدانية على أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة السورية). مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30، العدد 1.

الربيعي، ليث سلمان. (2007). عوامل جذب الطلبة الأجانب في استهداف الجامعة الأسواق الدولية "دراسة تحليلية لاتجاهات الطلبة الوافدين في جامعة البترا" . قسم التسويق، كلية العلوم الإدارية والمالية جامعة البترا.

العطوي، عامر علي وسعد علي العنزي. (2011). فهم الهيكل الكامن لمحددات تقييم الأداء الوظيفي الشامل. المجلة العراقية للعلوم الإدارية، 2011

العطوي، عامر علي. (2011). العدالة التنظيمية والدمج التنظيمي ودورهما في تقليل سلوك العمل المنحرف دراسة تطبيقية في معمل سمنت المثنى. مجلة الغري للدراسات الإدارية والاقتصادية، جامعة الكوفة، (2011).

الكتب الأجنبية:

Wellin, Michael. (2007). Managing The Psychological Contract: Using The Personal Deal to Increase Business Performance. Gower Publishing, Ltd., Hampshire, England.

Feist, Jess. (2008). Theories of Personality 7th Edition. McGraw-Hill Primis.

الدراسات الأجنبية:

Abdul Rahim, Abdul Rahman and Shabudin, Alwi and Nasurdin, Azzat Mohd. (2012). Effects of Job Characteristics on Counterproductive Work Behavior Among Production Employees: Malaysian Experience. International Journal of Business and Development Studies, Vol. 4, No. 1, (2012) Pages:123-145.

Abu Kabar, Ainul and Barrett, Betsy. (2010). The Impact Psychological Contract Violation on Job Satisfaction, OCB and Intent to Leave in a Continuing Care Retirement Community. Scholar Works, International CHRIE Conference-Refereed Track, University of Massachusetts-Amherst

Agarwal, Upasna A. and Bhargava, Shivganesh. (2013). Effects of Psychological Contract Breach on Organizational Outcomes: Moderating Role of Tenure and Educational Levels. VIKALPA. Volume 38. No 1

Ballou, Nichole S. (2013) The Effects of Psychological Contract Breach on Job Outcomes In Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Master of Science. The Faculty of the Department of Psychology, San José State University.

Bauger, Lars. (2011). Personality, Passion, Self-esteem and Psychological Well-being among Junior Elite Athletes in Norway. Master thesis in Psychology Department of Psychology Faculty of Health Sciences University of Tromsø

Bouchard, T. J. & McGue, M. (2003). Genetic and environmental influences on human psychological differences. *Journal of Neurobiology*, 54, 4–45

Boyle, Gregory J. & Stankov, Lazar & Martin, Nicholas & Petrides, K.V. & Eysenck, Michael & Ortet–Fabregat, Generós. (2016). Hans J. Eysenck and Raymond B. Cattell on intelligence and personality. *Personality and Individual Differences*. 103. 40–47. 10.1016/j.paid.2016.04.029.

Cable, Donald A. J. (2008). *The Psychological Contract: The Development And Validation of Managerial Measure*. Doctor of Philosophy Thesis. The University of Waikato.

Costa, P. T., & McCrea, R.R (1989). Neuroticism, somatic complaints and disease: is bark worse than the bits? *Journal of personality*, vol 55, (p.p 299–316)

Costa, P. T., & McCrea, R.R (1992). Normal personality assessment in clinical practice: the neo personality inventory, *psychological assessment*, vol 13, p–p 20–22

Fiske, S.T., and Taylor, S.E. (1984). *Social cognition*. New York: Random House. Frijda, N.H.1988 . The law of emotion. *American Psychologist*, 43: Pages 349–358

Geyer, Peter. (2010). *Personality Types and the Workplace*. 10.13140/2.1.2712.7684.

Goyal, Manoj. (2009). *Relationship between Psychological Contract and Personality: A Study of Employees of Selected Government*

Organizations / PSUs in India. Master Dissertation. Department of Business Management, Padmashree Dr. D.Y. Patil University

Griep, Yannick & Vantilborgh, Tim. (2017). Let's get cynical about this! Recursive relationships between psychological contract breach and counterproductive work behavior.. Journal of Occupational and Organizational Psychology. 91. 10.1111/joop.12201.

Griep, Yannick & Vantilborgh, Tim. (2018). Reciprocal effects of psychological contract breach on counterproductive and organizational citizenship behaviors: The role of time. Journal of Vocational Behavior 104 (2018) 141–153.

Ho, V. T., Ang, S., and Straub, D.(2003). When subordinates become IT contractors: Persistent managerial expectations in IT outsourcing. Information Systems Research,14: Pages 66–86.

Ishaq, Hafiz Muhammad & Shamsheer, Quratulain. (2016). Effect of Breach of Psychological Contracts on Workplace Deviant Behaviors with the Moderating Role of Revenge Attitude and Self Control. Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences 2016, Vol. 10 (1), 69–83

Jam, Farooq Ahmad and Fatima, Tasneem and Ul Haq, Inam (2006). Psychological Contract and Job Outcomes: Mediating Role of Affective Commitment. Proceedings of the 1st International Technology, Education and Environment Conference, African Society for Scientific Research (ASSR).(

Jensen, Jaclyn & Opland, Richard & Ryan, Ann. (2010). Psychological Contracts and Counterproductive Work Behaviors: Employee Responses to Transactional and Relational Breach. Journal of Business and Psychology. 25. 555–568. 10.1007/s10869-009-9148-7.

Jensen, Jaclyn M. and Patel, Pankaj. (2011). Predicting counterproductive work behavior from the interaction of personality traits. *Personality and Individual Differences* 51 (2011) 466–471

Jensen, M. Jensen and Opland, Richard A. Ryan, Ann Marie. (2009) *Psychological Contracts and Counterproductive Work Behaviors: Employee Responses to Transactional and Relational Breach*. Springer Science + Business Media, LLC. *J Bus Psychol* (2010) Vol 25: Pages: 555–568

John, O. P., & Srivastava, S. (1999). The Big-Five trait taxonomy: History, measurement, and theoretical perspectives. In L. A. Pervin & O. P. John (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research* (Vol. 2, pp. 102–138). New York: Guilford Press.

Kandler, Christian & Zimmermann, Julia & McAdams, Dan. (2014). Core and Surface Characteristics for the Description and Theory of Personality Differences and Development. *European Journal of Personality*. 28. 231–243. 10.1002/per.1952.

Kelly, Darrell Scott. (2012). *A Study on Psychological Contract Breach by The Supervisor*. Master of science thesis, Wright State University .

Knights, Janice Anna and Kennedy, Barbara Jean. (2005). *Psychological Contract Violation: Impacts on Job Satisfaction and Organizational Commitment Among Australian Senior Public Servants*. James Cook University, *Applied H.R.M. Research*, 2005, Volume 10, Number 2, pages 57–72

Lai, Hsi Fang. (2010). *Investigating Mediated and Moderated Mechanisms between Psychological Contract Breach and*

Counterproductive Work Behaviors. National Digital Library of Theses and Dissertations in Taiwan .

Lambert, L. S., Edwards, J. R., and Cable, D. M. (2004). Breach and fulfillment of the psychological contract: A comparison of traditional and expanded views. *Personnel Psychology*.

Lepoiev, Mira. (2011). The effect of psychological contract breach and violation on employees' responses – the moderating effect of personality. Master thesis, Faculty of Economics and Business, University of Amsterdam.

Matthews, Gerald & Gilliland, Kirby. (1999). The personality theories of H. J. Eysenck and J. A. Gray: A comparative review. *Personality and Individual Differences*. 26. 583–626. 10.1016/S0191-8869(98)00158-5.

Meehan, Kevin & Levy, Kenneth. (2009). Psychodynamic theories of relationships. *Encyclopedia of Human Relationships*. 1299–1302.

Metofe PA (2017) Antecedents of Deviant Work Behavior: A Review of Research. *Acta Psychopathol*. Vol. 3 No. 5: 59.

Morris, Edward & Smith, Nathaniel & Altus, Deborah. (2005). B.F. Skinner's contributions to applied behavior analysis. *The Behavior analyst / MABA*. 28. 99–131. 10.1007/BF03392108.

Mount, Michael and Ilies, Remus and Johnson, Erin. (2006). Relationship of Personality Traits and Counterproductive Work Behaviors: The Mediating Effects of Job Satisfaction. *Personal Psychology* 2006, 59, 591–622

Parks–Leduc, Laura & Feldman, Gilad & Bardi, Anat. (2014). Personality traits and personal values: A meta–analysis. *Personality and Social Psychology Review*. 19. 10.1177/1088868314538548.

Phuong, Tran Huy. (2013). How to Measure Psychological Contract Breach as Predictor of Workplace Outcomes: Evidence from Vietnam. *The Macrotheme Review A multidisciplinary journal of global macro trends*, Vol. 2, No. 2, special issue on education and training.

Pinder, C. C., and Harlos, K. P. (2001). Employee silence: quiescence and acquiescence as responses to perceived injustice. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 20, 331–369

Piskin, Metin and Ersoy–Kart, Muge and Savci, İlkey and Guldu, Ozgur. (2014). Counterproductive work behavior in relation to personality type and cognitive distortion level in academics. *European Journal of Research on Education*, 2014, 2(Special Issue 6), 212–217

Raman, Ponniah; Sambasivan, Murali; Kumar, Naresh. (2016). Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Journal of Work and Organizational Psychology* 32 (2016) 25–37

Ran, Yuhong. (2007). The Effects of Psychological Contract Violation On Employees' Commitment to Organizational Change. Master thesis. Simos Fraser University, Faculty of Business Administration, Management and Organization Studies.

Rousseau, Denise M (2004). Psychological Contracts in The Workplace: Understanding the Ties That Motivate. *Academy of Management Executive*, Volume 18, No 1, Pages 120– 127.

Rousseau, Denise M. and Parks, Judi McLean (1993). The Contracts of Individuals and Organizations. *Research in Organizational Behavior*, Volume 15, Pages 1–43.

Salgado, Jesus & Moscoso, Silvia & Anderson, Neil. (2013). Personality and Counterproductive Work Behavior.

Sharkawi, Sharizan and Abdul Rahim, Abdul Rahim and AzuraDahalan, Noor. (2013). Relationship between Person Organization Fit, Psychological Contract Violation on Counterproductive Work Behavior. *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 4 No. 4; April 2013, Pages: 173–183.

Shiota, M.N., Keltner, D., & John, O. P. (2006). Positive emotion dispositions differentially associated with Big Five personality and attachment style. *The Journal of Positive Psychology*, 1, 61–71

Sullivan, Maureen. (2012). A Study of The Relationship Between Personality Types and The Acceptance of Technical knowledge Managment Systems (TKMS). A Dissertation Presented in Partial Fulfillment Of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy, Capella University

Tien Hsu, Chin and Yu Yang, Mei and Fang Lai, His. (2011). The Relationships between Psychological contract Breach and Counterproductive Work Behaviors: Investigating The Mediation and The Moderated Mediation Effects. *Academy of Management Proceedings*, January 2011 Vol.1, Pages 1–6

Tkach, C., & Lyubomirsky, S. (2006). How do people pursue happiness: Relating personality, happiness–increasing strategies, and well–being. *Journal of Happiness Studies*, 7, 183–225

Turnley, W. H., and Feldman, D. C. (1999). A discrepancy model of psychological contract violations. *Human Resource Management Review*, 9(3), 367–386.

Wolf Morrison, Elizabeth and Robinson, Sandra L. (1997). When Employees Feel Betrayed: A Model of How Psychological Contract Violation Develops. *Academy of Management Review*, Vol. 22, No. 1 Pages 226–256.

Wolf Morrison, Elizabeth and Robinson, Sandra L. (2000). The Development of Psychological Contract Breach and Violation: a longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, Vol 21, Pages 525–546

Ying, Liu & Cohen, Aaron. (2018). Dark triad personalities and counterproductive work behaviors among physicians in China. *The International Journal of Health Planning and Management*. 10.1002/hpm.2577.

Zottoli, Michael A. (2003). Understanding the Process Through Which Breaches of the Psychological Contract influence Feelings of Psychological Contract Violation: An Analysis Incorporating Causal, Responsibility, and Blame Attributions, Doctor of Philosophy Dissertation, Graduate school, The Ohio State University.

الملحق

استبيان البحث

يقوم الطالب بإجراء دراسة ميدانية لنيل رسالة الماجستير في إدارة الموارد البشرية، بغرض التعرف على أثر كل من خرق وانتهاك العقد النفسي في سلوكيات العمل المؤذية لدى العاملين في البنوك الخاصة السورية.

فأرجو التكرم من سيادتكم بالإجابة بدقة على الأسئلة الواردة في هذا الاستبيان، لكي تكون نتائج هذا البحث دقيقة وسليمة.

علماً أن البيانات التي سوف تدلون بها ستكون موضع سرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. ولن تستطيع أي جهة معرفة إجاباتكم (ومن ضمنهم الطالب) كونه لن يطلب منكم تعبئة أي بيانات من الممكن أن تدل على شخصيتكم.

وشكراً

الجزء الأول: خرق العقد النفسي PCB:

العبرة	موافق بشدة 5	موافق 4	محايد 3	غير موافق 2	غير موافق بشدة 1
1. معظم الوعود التي قدمتها منظمي خلال مرحلة الاستقطاب قد تحققت حتى الآن					
2. أشعر بأن منظمي قد أوفت بوعودها تجاهي عند تعيني					
3. تؤدي منظمي عملاً ممتازاً فيما يتعلق بتنفيذ وعودها تجاهي حتى الآن					
4. لم ألتق كل ما وعدت به مقابل إسهاماتي في					

					المنظمة التي أعمل بها
					5. أخلّت (لم تلتزم) منظمتي بالكثير من وعودها تجاهي على الرغم من وفائي بالتزاماتي تجاهها.

الجزء الثاني: انتهاك العقد النفسي PCV:

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
6. أشعر بالغضب الشديد تجاه منظمتي					
7. أشعر أن منظمتي قد خاننتني					
8. أشعر بأن منظمتي قد انتهكت العقد المبرم بيننا					
9. أشعر بقدر كبير جداً من الإحباط بسبب الطريقة التي عوملت بها من قبل منظمتي					

الجزء الثالث: الانحراف في العلاقات الشخصية-CWB-1 :

العبارة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
	5	4	3	2	1
10. أسخر (أستهزم) بالآخرين أثناء العمل					
11. أوجه كلاماً جارحاً للآخرين في العمل					
12. أوجه ملاحظات عنصرية لزملائي في العمل					
13. أشتم/أسب أحداً في العمل					
14. أتصرف بلؤم على شكل مقالب تجاه الآخرين في العمل					
15. أتصرف بفضاظة/وقاحة مع أحد الأشخاص في العمل					
16. أوجه الإهانة والإحراج بشكل علني للآخرين في العمل					

الجزء الرابع: الانحراف التنظيمي CWB-O:

العبارة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
---------	--------	--------	---------	--------	-------

					17. أقوم بأخذ ممتلكات المنظمة بدون إذن
					18. أمضي وقتاً طويلاً في التخيلات أو أحلام اليقظة بدلاً من العمل
					19. أزور إيصالات (فواتير) للحصول على تعويض مالي أكبر من القيمة الحقيقية لنفقات العمل
					20. أقوم بأخذ استراحة إضافية أو أطول مما هو مقبول في مكان عملي.
					21. أتأخر على عملي بدون إذن
					22. أرمي الفضلات وألوث بيئة العمل
					23. أتجاهل اتباع تعليمات مديري
					24. أتعتمد العمل بشكل أبطأ من قدرتي الحقيقية على العمل
					25. أناقش معلومات سرية لمنظمتي مع شخص غير مخول بمعرفة هذه المعلومات
					26. أتناول مخدرات/عقاقير غير مشروعة أو أشرب الكحول أثناء العمل
					27. أبذل جهداً ضئيلاً في عملي
					28. أتلكأ في العمل من أجل الحصول على ساعات عمل إضافية.

الجزء الخامس: مقياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية:

فيما يلي مجموعة من الخصائص التي قد تنطبق عليك أو لا، على سبيل المثال هل توافق على أنك شخص يحب قضاء الوقت مع الآخرين؟ لطفا اكتب الرقم بجانب كل عبارة وفق الدرجة التي توافق أو لا توافق على هذه العبارة؟

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

أرى نفسي كشخص:

1. كثير الكلام _____	23. يميل لأن يكون كسولاً _____
2. يميل لإيجاد العيوب في الآخرين. _____	24. مستقر شعورياً، لا يزعج بسهولة. _____
3. يقوم بعمل دقيق. _____	25. مبادر. _____
4. مكتئب وحزين. _____	26. لديه شخصية حازمة. _____
5. مبدع، يأتي بأفكار جديدة. _____	27. يمكن أن يكون قاسي القلب ومنعزلاً _____
6. متحفظ. _____	28. يتابع حتى نهاء المهمة. _____
7. مساعد وغير أناني مع الآخرين. _____	29. يمكن أن يكون متقلب المزاج. _____
8. يمكن أن أكون غير مبالي. _____	30. يقدر التجارب الفنية والجمالية. _____
9. مسترخي ويتعامل بشكل جيد مع الضغط النفسي. _____	31. خجول ومنتبذ أحياناً. _____
10. فضولي حول أشياء مختلفة. _____	32. يعد لطيفاً مع الجميع تقريباً. _____
11. ممتلئ بالطاقة والحيوية. _____	33. يقوم بالمهام بفاعلية. _____
12. يبدأ بالنزاعات مع الآخرين. _____	34. يبقى هادئاً في المواقف المتوترة. _____
13. عامل يعتمد عليه. _____	35. يفضل العمل الروتيني. _____
14. يمكن أن يتشنج نفسياً. _____	36. منطلق واجتماعي. _____
15. مبتكر ويفكر بعمق. _____	37. فظ مع الآخرين أحياناً. _____
16. يولد الكثير من الحماس. _____	38. يضع الخطط ويعمل بناء عليها. _____
17. لديه طبيعة متسامحة. _____	39. يتوتر بسهولة. _____
18. يميل لأكون غير منظم. _____	40. يحب التبصر والتلاعب بالأفكار. _
19. يقلق كثيراً. _____	41. لديه بعد الاهتمامات الفنية. _____
20. لديه مخيلة واسعة. _____	42. يحب أن يتعاون مع الآخرين _____
21. يميل لأن يكون هادئاً. _____	43. يسهل تشتيت انتباهه. _____

22. يثق بالآخرين بشكل عام.	44. متقن بالفنون والأدب والموسيقى.
----------------------------	------------------------------------

الجزء الأول: البيانات الشخصية.

- (1) الجنس: ذكر أنثى
- (2) السن: 30_20 40_31 50_41
- (3) المؤهل العلمي: ثانوية معهد متوسط جامعي دراسات عليا
- (4) الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج
- (5) المركز الوظيفي: عامل رئيس وحدة (مشرف) رئيس قسم مدير إدارة مدير عام غير ذلك:
- (6) الدخل (بالآلاف): 70_50 90_71 110_91 130_111 131 فأكثر