

"أثر إدمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية، والدور المعدل لأنماط الشخصية"  
(دراسة ميدانية في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مدينة دمشق وريفها)

**"The Impact of Workaholism on the Counterproductive Work Behaviors,  
the Moderating Role of Personality Types "**  
(A Field Study in Small and Medium Enterprises in Damascus city and its rural)

رسالة أعدت لنيل درجة الماجستير في علوم الإدارة

اختصاص: إدارة الموارد البشرية

إعداد الطالبة: هيا القبيطري

إشراف الدكتور: حسان اسماعيل

الأستاذ المساعد في المعهد العالي لإدارة الأعمال

العام الدراسي

2021-2020

"جميع الآراء الواردة في هذا التقرير تعبر عن وجهة نظر معده ولا يتحمل المعهد أية مسؤولية عن مدى دقة أو مصداقية الآراء المطروحة فيه"

## ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر إدمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية واختبار الدور المعدل لأنماط الشخصية الخمس الكبرى.

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مدينة دمشق وريفها، حيث بلغت عينة الدراسة 307 عامل.

لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث جُمعت البيانات الثانوية من الدراسات السابقة والكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة، في حين شكل الاستبيان أداة البحث الرئيسية لجمع البيانات الأولية، وحُللت بيانات الاستبيان باستخدام برامج SPSS 23.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها:

- ❖ يوجد أثر معنوي لإدمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد.
- ❖ عدم وجود أثر معنوي لإدمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة.
- ❖ لا تلعب أنماط الشخصية الكبرى (الانبساطية - التوافقية - العصابية - يقظة الضمير) دوراً معدلاً في العلاقة بين إدمان العمل والسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد.
- ❖ يلعب نمط الشخصية (المنفتحة على التجارب والخبرات) دوراً معدلاً في زيادة العلاقة بين إدمان العمل والسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد.

## Abstract

This study aims to examine the modifying role of the Big five personality types in the relationship between Workaholism & Counterproductive work behavior.

The population of the research consists of the workers in small & medium enterprises in the city of Damascus and its countryside.

A total sample of 307 employees was selected. Secondary data were collected from previous studies, books, and other related references.

The questionnaire was used as a main tool for collecting the primary data.

Data were analyzed by using “SPSS” version “23” statistical package analysis program for social science

The main most important results of the study are:

- ❖ There is a significant relationship of Workaholism in Counterproductive work behavior directed towards individuals.
- ❖ There is no significant relationship of Workaholism in Counterproductive work behavior directed towards the organization.
- ❖ The major personality (Extraversion – Agreeableness –Neuroticism –Conscientiousness) do not play the role of moderating for the relationship between Workaholism & Counterproductive work behavior towards the Individual.
- ❖ The personality type (Open to experience) plays a modified role in increasing the relationship between Workaholism and Counterproductive work behavior towards the Individual.

## الشكر والإهداء

قال تعالى: (وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا) صدقَ اللهُ العظيم  
الحمْدُ لله الذي وفقني لأتم بحثي هذا، وأسأله بالقدرة على الإنجاز المستمر..

أتقدم بالشكر والتقدير إلى المعلم والدكتور حسان اسماعيل على صبره وإرشاده وأهمية ملاحظاته للوصول  
إلى هذه الدرجة العلمية..

كما أتوجه بالامتنان إلى الكادر التعليمي والكادر الإداري في المعهد العالي لإدارة الأعمال  
على جهودهم المميزة والفارقة دوما..

إلى سبب وجودي ونجاحي عائلتي..

إلى عزي وعزوتي أبي..

إلى سندي ومسكني أمي..

إلى القريب البعيد في جنة الخلد جدي رحمك الله..

إلى القدوة والفخر جدتي أدام صحتك وحفظك ربي..

إلى ألوان حياتي أخي وأختي..

إلى من يسكنون القلب رغم المسافة الجغرافية خالتي نورة وخالي حسان..

إلى الجنود المجهولة رفاق الطريق والسبب في إكمال الرسالة..

هيا محمد سامر القبيطري

2021/9

## الفهرس

III	ملخص الدراسة
IV	Abstract
V	الشكر والإهداء
VI	الفهرس
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
1	الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة
2	1 - المقدمة
3	2 - التعريفات الإجرائية للدراسة
4	3 - الدراسات السابقة
14	4 - مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
15	5 - فرضيات الدراسة
16	6 - نموذج الدراسة
17	7- أهمية الدراسة
17	8 - أهداف الدراسة
18	9 - مصادر جمع البيانات
19	الفصل الأول: الإطار النظري
19	المبحث الأول: إيمان العمل.
20	تمهيد
20	1-1-1 مفهوم إيمان العمل
22	1-1-2 أبعاد إيمان العمل
23	1-1-3 العوامل المؤثرة في زيادة إيمان العمل
25	1-1-4 مخرجات إيمان العمل السلبية والإيجابية
27	1-1-5 الفرق بين الأداء العالي وإيمان العمل

28	6-1-1 النموذج الطبي والنفسي لظاهرة إدمان العمل
29	7-1-1 العملية الوقائية والعلاجية لإدمان العمل
31	المبحث الثاني: سلوكيات العمل المؤذية.
32	تمهيد
32	1-2-1 مفهوم سلوكيات العمل المؤذية
33	2-2-1 أبعاد سلوكيات العمل المؤذية
34	3-2-1 خصائص سلوكيات العمل المؤذية
35	4-2-1 الأسباب التي تؤدي إلى سلوكيات العمل المؤذية
39	5-2-1 آثار سلوكيات العمل المؤذية
40	6-2-1 أشكال سلوكيات العمل المؤذية
45	المبحث الثالث: أنماط الشخصية.
46	تمهيد
46	1-3-1 مفهوم العوامل الخمس الكبرى لسمات الشخصية
47	2-3-1 تاريخ وتطور نموذج العوامل الخمس الكبرى
48	3-3-1 النقد الموجه لنموذج العوامل الخمس الكبرى
49	4-3-1 سمات العوامل الخمس الكبرى للشخصية
54	5-3-1 أنماط الشخصية الخمس والجنس
55	6-3-1 الشخصية وسلوكيات العمل المؤذية
57	الفصل الثاني: الإطار العملي
58	تمهيد
58	1-2 مجتمع وعينة الدراسة
58	2-2 منهج الدراسة
59	3-2 أدوات جمع البيانات وتحليلها
59	4-2 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
60	5-2 ثبات وصلاحية أداة الدراسة

61	6-2 خصائص أفراد العينة
65	7-2 الإجابة عن تساؤلات الدراسة
73	8-2 اختبار فرضيات الدراسة
90	ملخص نتائج الدراسة
91	التوصيات
92	مقترحات للدراسات المستقبلية
93	المراجع
102	الملاحق



## قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	الصفحة
1	ثبات أداة الدراسة	60
2	خصائص أفراد العينة	61
3	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول إيمان العمل	65
4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول سلوكيات العمل المؤذية باتجاه الأفراد	66
5	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول سلوكيات العمل المؤذية باتجاه المنظمة	67
6	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول أنماط الشخصية الخمسة الكبرى	68
7	نتائج اختبار أثر إيمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد	73
8	نتائج اختبار أثر إيمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة	76
9	نتائج اختبار الدور المعدل لنمط الشخصية الانبساطية في العلاقة بين إيمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد	80
10	نتائج اختبار الدور المعدل لنمط الشخصية التوافقية في العلاقة بين إيمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد	82
11	نتائج اختبار الدور المعدل لنمط الشخصية يقظة الضمير في العلاقة بين إيمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد	84
12	نتائج اختبار الدور المعدل لنمط الشخصية العصابية في العلاقة بين إيمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد	86
13	نتائج اختبار الدور المعدل لنمط الشخصية المنفتحة على التجارب والخبرات في العلاقة بين إيمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد	88

قائمة الأشكال

الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
83	نموذج المتغير المعدل	1

## الفصل التمهيدي :الإطار العام للدراسة

---

- 1 - المقدمة.
- 2 - التعريفات الإجرائية للدراسة.
- 3 - الدراسات السابقة.
- 4 - مشكلة الدراسة وتساؤلاتها.
- 5 - فرضيات الدراسة.
- 6 - نموذج الدراسة.
- 7 - أهمية الدراسة.
- 8 - أهداف الدراسة.
- 9 - مصادر جمع البيانات.

## 1 - المقدمة

ساهم التقدم في العلوم والتكنولوجيا وازدياد المنافسة العالمية إلى تنوع أنماط العمل الحديثة، وعدم وضوح حدود وأبعاد العمل، وكان لتعدد الحاجات الحياتية اللامتناهية والتغيرات المجتمعية دور في تعاظم ظاهرة إدمان العمل، إذ تميز مدمنو العمل بالنمط السلوكي المفرط في استثمار الطاقة والوقت في مجال العمل (Zhang, et al., 2020).

كما تباينت وجهات النظر الباحثة في ظاهرة إدمان العمل بين الإيجابية والسلبية، حيث أوضحت بعض الأدبيات الأثر الإيجابي مبررة ذلك انطلاقاً من أنّ إدمان العمل يمكن أن يؤدي إلى نتائج إيجابية مثل تحقيق الرضا والولاء الوظيفي وأمور تتعلق بتطوير المسار المهني (Baruch, 2011).

أما فيما يتعلق بالنظرة السلبية لإدمان العمل، فقد لوحظ أنّ وجود حالات من مدمني العمل في المنظمات قد ساعد في تعزيز النقااعات السلبية غير المرغوب بها في بيئة العمل ومع الزملاء، مما كان له دور في الانخراط في سلوكيات مؤذية تظهر أحياناً بأشكالٍ تخريبية، وأحياناً أخرى بالسرقة أو الاعتداءات، أو التأخيرات والغيابات العشوائية وغير المبررة، إضافةً لما له من آثار مضرّة على الصحة العقلية والتي تؤدي إلى حدوث صراعات في العمل والأسرة، إذ أن قضاء وقت إضافي في العمل لا يعني زيادةً في الإنتاجية (Subramanian, 2018).

ولكن لا يعني بالضرورة بأنّ كل مدمنٍ على العمل سيقترجم حالته بسلوكياتٍ مؤذية في العمل، وذلك لأسبابٍ تعود لاختلاف نمط الشخصية.

مما يعني أنه يمكننا التنبؤ بسلوكيات العمل المؤذية في بيئة العمل سواء اتجه المنظمة أو اتجاه الزملاء من خلال دراسة نموذج أنماط الشخصية الخمس الكبرى للأفراد العاملين (Abdullah et al., 2021).

وبناءً على ما تقدم، تهدف الدراسة الحالية إلى تحقق من أثر إدمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة والأفراد العاملين بها، وهل يمكن اعتبار ذلك قاعدة تنطبق على جميع الأفراد بمختلف أنماط الشخصية، أم أن كل فردٍ يستجيب لهذه الظاهرة ويتفاعل معها بطريقةٍ مختلفة وفقاً لنمط شخصيته وتركيبتها، وذلك في مجال عمل المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مدينة دمشق وريفها.

## 2 - التعريفات الإجرائية للدراسة

فيما يلي تعرض الباحثة توضيح لأهم مصطلحات الدراسة:

أ- **إدمان العمل (Workaholism):** هو حالة نفسية من الشعور بالإكراه اتجاه العمل، وذلك بسبب ضغوطات داخلية مستمرة، ولوجود أفكار متكررة حول العمل خارج أوقات العمل الرسمية، والعمل بما يتجاوز المتوقع وفوق المسؤوليات والواجبات الوظيفية المطلوبة رغم العواقب السلبية المحتملة (Clark et al., 2014).

ب- **سلوكيات العمل المؤذية (Counterproductive Work Behavior):** وهي السلوكيات المقصودة التي يرتكبها الموظف الحالي، بقصد إلحاق الأذى والضرر في المنظمة أو باتجاه الأشخاص داخل المنظمة أو كلاهما وذلك عن طريق انتهاك المعايير التنظيمية (Spector et al., 2006).

▪ **سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة (CWB-O) (Organization):** وهي الأفعال التي تهدف إلى الإساءة إلى المنظمة وإلحاق الضرر بها من خلال سلوكيات تخريبية وإهدار وتخفيض الإنتاج.. الخ (Scherer et al., 2013).

▪ **سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الفرد (CWB-I) (Individual):** وهي الأفعال التي تقصد الإساءة المباشرة إلى زملاء العمل كالاغتداء الجسدي والمقابل اللئيمة والإشاعات.. الخ (Scherer et al., 2013).

ت- **أنماط الشخصية الخمس الكبرى (The Big Five Personality Trait):** وهي الفروق الفردية في الأنماط المميزة للتفكير والشعور والسلوك، وهي نموذج مبني على وصف الشخصية وصفاً اقتصادياً كاملاً، من خلال خمسة عوامل أساسية، وهي: العصابية والانبساطية والمنفتحة على التجارب والخبرات والتوافقية وبقظة الضمير، وحسب (McCrae & Johan, 1992) تجدون التعاريف التالية:

▪ **الشخصية العصابية (Neuroticism):** يميل الشخص العصابي إلى القلق والتوتر والاكتئاب، فهو متقلب المزاج، عدواني بعض الأحيان وسريع التهيج والانفعال، فهو شخص يتسم بالسلبية.

▪ **الشخصية المنفتحة على التجارب/الخبرات (Openness to experience):** يتسم الفرد ذو الدرجة العالية من هذا العامل بالانفتاح العقلي والذكاء وعدم الجمود والابتكار والتجديد، إذ يملك الحافز للحصول على تجارب جديدة، ولديه اهتمامات وأنشطة متنوعة، فهو شخص غير روتيني يحب المغامرة.

- الشخصية الواعية أو يقظة الضمير (Conscientiousness): يتميز الفرد ذو الشخصية الواعية بالمعايير العالية والقيم التي يمتلكها والتي بدورها تحكم أفعاله وانفعالاته، كما يسعى للمحافظة عليها وتحقيق الكمال في أفعاله.
- الشخصية الانبساطية (Extraversion): يتصف الفرد الانبساطي بالطاقة الإيجابية والدفء وتوكيد الذات، والقدرة العالية على تكوين العلاقات الاجتماعية الودية، فهو شخص يتواصل مع العالم الخارجي بسلاسة.
- الشخصية التوافقية (Agreeableness): يتسم الفرد ذو الدرجة العالية من التوافقية باعتدال الرأي وتقبل الاختلاف واحترام الآخرين والانسجام والمواقفة مع الجو والثقافة المجتمعية السائدة إذ يفضل العمل الجماعي ويُقدِّره.

### 3 - الدراسات السابقة

تعد الأبحاث والدراسات السابقة بمثابة الإطار الفكري المرجعي للدراسة، إذ تتناول هذه الفقرة مجموعة من الدراسات السابقة التي اهتمت بالبحث حول موضوع إيمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية وأنماط الشخصية الخمس الكبرى، من خلال عدة محاور والتي تناولت متغيرات الدراسة، وتم ترتيب الدراسات بدورها من الأقدم إلى الأحدث:

#### - المحور الأول: الدراسات التي تناولت متغير إيمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية:

1. دراسة (Balducci & Cecchin, 2012) استكشاف العلاقة بين إيمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية ودور العواطف المرتبطة بالعمل.

هدفت الدراسة إلى فهم المخرجات الفردية والمخرجات التنظيمية لمدمني العمل بشكل أفضل عن طريق التحقق من علاقتها مع سلوك العمل المؤذي، من خلال تأثير المتغيرات الديموغرافية والاجتماعية أولاً والتركيز على التباس وغموض الدور وعدم وضوح المسؤوليات بالإضافة إلى النزاعات الداخلية والنزاعات بين الأفراد.

افتترضت الدراسة وجود علاقة بين إيمان العمل والسلوك المؤذي وظروف العمل والصراعات الداخلية، كما افتترضت الدراسة أن الحالات العاطفية المرتبطة بالوظيفة من شأنها أن تتوسط العلاقة بين إيمان العمل والسلوك المؤذي.

تم اختبار الفرضيات على عينتين مختلفتين من الموظفين بغالبية منهم يعملون وفق عقود دائمة (78.1%)، تألفت العينة الأولى من 574 موظفاً من عمال الوكالة الصحية في شمال إيطاليا من أقسام

إدارية مختلفة يغلب العينة الجنس الأنثوي (76.9%)، وتألقت العينة الثانية 282 موظف من وكالة حماية البيئة العامة في وسط إيطاليا من أفراد الإدارات المتوسطة.

تم الاستناد لجمع البيانات في كلا الحالتين على استبيانات تدار خلال ساعات العمل، واستخدام الانحدار الهرمي وتحليلات الوساطة المتعددة.

تم الاعتماد على نموذج السلوك العدواني (Neuman, 2005) لفهم مخرجات الإدمان؛ ولفهم دور الحالات والمواقف الحرجة، وخاصة المشاعر السلبية الشديدة الإثارة (مثل الغضب والقلق والتوتر)، باعتبارها السوابق المباشرة للعدوان.

وأكدت الدراسة على أن إدمان العمل مرتبط بشكل إيجابي بالتفريغ العاطفي كاستراتيجية للتكيف، أي التنفيس علانية عن المشاعر السلبية للفرد اتجاه الآخرين عن طريق سلوك عدواني.

خلصت النتائج إلى أنه في كلا العينتين كان هناك دور تجاوز ال 20% للضغوطات الوظيفية وتعارض الأدوار وغموضها والصراعات ما بين الأفراد في السلوك المؤذي لدى الموظفين، حتى بعد عزل المتغيرات الاجتماعية تبين وجود علاقة إيجابية بين إدمان العمل والسلوك المؤذي، وأكدت الدراسات توسط العاطفة السلبية المرتبطة بالعمل بين إدمان العمل والسلوك المؤذي، فيما يتعلق بآثار هذه الدراسة فقد كانت النتائج تشير إلى السلوك المؤذي والعدواني في مكان العمل من خلال النظر ومتابعة مدمني العمل.

2. دراسة (Taheri et al., 2020) العلاقة بين إدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية في مكان العمل، ودور إثراء العمل والأسرة.

جُمعت البيانات من خلال دراسة استقصائية أجريت على 414 موظفًا في أحد البنوك العامة في إيران. اهتمت الدراسة بالبحث في سلوكيات العمل المؤذية من خلال أربعة أبعاد (العداء، انتهاك الخصوصية، الترتبة، وسلوكيات التحري).

وقصدت الدراسة بمصطلح إثراء العمل والأسرة هو التركيز على الجانب الإيجابي من وجهة العمل والأسرة، وعرفتها بأنها الخبرات في تحسين نوعية الحياة والحد من الفظاظ في مكان العمل، من خلال الحد من انعدام الأمان الاجتماعي وضغوط العمل والإجهاد الشخصي.

خلصت نتائج البحث إلى وجود علاقة بين إدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية، بناءً على هذه النتيجة، كلما زاد إدمان العمل، زادت سلوكيات العمل المؤذية.

كما أنه يوجد علاقة قوية وعكسية بين إدمان العمل وإثراء العمل والأسرة، أي كلما زاد معدل إدمان العمل عند الفرد، انخفضت معها صحة إثراء العمل والأسرة مما يزيد من الصراعات الأسرية وعدم القدرة على تأدية الأدوار الأسرية بشكل صحيح وكافي.

- المحور الثاني: الدراسات التي تناولت متغير إدمان العمل وأنماط الشخصية:

3. دراسة (Burke et al., 2006) هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين عوامل الشخصية ومكونات إدمان العمل (المشاركة في العمل، الشعور بالحاجة إلى العمل، الاستمتاع في العمل)، وتم النظر في عوامل الشخصية الخمسة الكبرى (العصابية، الانبساط، يقظة الضمير، والتوافقية والانفتاح على التجارب)، والكفاءة الذاتية المعممة.

جُمعت البيانات من 496 من موظفي الرعاية الصحية (معظمهم من الممرضات) في النرويج باستخدام الاستبيانات.

خلصت الدراسة إلى الارتباط الكبير لعوامل الشخصية بجميع مكونات إدمان العمل الثلاثة والتحكم في الخصائص الديموغرافية الشخصية وخصائص وضع العمل.

كما كانت الكفاءة الذاتية المعممة مرتبطة بشكل إيجابي بمكونات إدمان العمل الثلاثة.

كما توصلت الدراسة إلى أن نمط الشخصية الانبساطية كان يرتبط بشكل إيجابي بكل من المشاركة في العمل والاستمتاع في العمل.

كما أن نمط الشخصية العصابية ارتبط بشكل إيجابي بالشعور بالاندفاع إلى العمل وهو أحد أبعاد إدمان العمل.

4. دراسة (Součková et al., 2014) بعنوان أنماط الشخصية وإدمان العمل، والتي ركزت على فهم العلاقة بين مدمني العمل وأنماط الشخصية وتحديد الأنماط التالية (العصابية، يقظة الضمير، والانبساطية)، وهدفت بشكل رئيسي لشرح سوابق شخصية مدمني العمل، وتحديد دور نمط الشخصية يقظة الضمير والعصابية والانبساطية عند مدمني العمل في الجامعة التشيكية.

بناءً على الانحدارات الخطية المتعددة، أنشأ المؤلفون نموذجاً للعلاقات بين سمات الشخصية وإدمان العمل، حيث بلغت عينة الدراسة 470 عاملاً وعاملة بدوام جزئي وكلي.

قسمت الدراسة إدمان العمل إلى ثلاثة أبعاد وهي (الإفراط في الانغماس بالعمل - الحاجة القهرية للعمل - وعدم الرضا عن العمل).

أظهرت نتائج الدراسة أنه يمكن التنبؤ بمدمني العمل من خلال نمط شخصيتهم، وأكدت على وجود علاقة بين أنماط الشخصية وإدمان العمل، حيث لخصت أهم النتائج أنه يوجد علاقة إيجابية بشكل عام بين نمط الشخصية العصبية وإدمان العمل.

وكانت نمط الشخصية يقظة الضمير مرتبطة بشكل إيجابي بإدمان العمل.

علاوة على ذلك، كانت هناك أيضاً علاقة إيجابية بين الشخصية الانبساطية والانقياد إلى العمل.



وذكرت الدراسة أنّ الأفراد الأقل عاطفياً يميلون إلى قضاء وقت أطول في العمل، مما يؤدي إلى إدمان العمل أكثر من الأشخاص المستقلين عاطفياً، وأخيراً أكدت الدراسة على أنه يمكن التنبؤ بمدمني العمل من سمات شخصيتهم ونمطها، ونصحت بإجراء تدابير وقائية من أجل مساعدة المدمنين للحفاظ على حياتهم ولتجنب نمط سلوك سلبي ومؤذي.

5. دراسة (Sandy et al., 2016) بعنوان الشخصية وإدمان العمل.

هدفت الدراسة إلى معرفة كيف ارتبطت مجموعة من النماذج الشخصية المعاصرة (أنماط الشخصية الخمسة الكبرى) مع إدمان العمل من خلال بعدي: (الانسحاق نحو العمل، والتمتع به). تشكلت عينة البحث من جزئين، الأولى تتألف من 476 عاملاً بدوام كامل في أستراليا، بينما العينة الثانية مؤلفة من 105 مديراً في الولايات المتحدة الأمريكية، تم جمع البيانات باستخدام مختبر YWeDo المعرفي عبر الإنترنت. ظهر من خلال الدراسة أن شعور الخوف لا علاقة له بإدمان العمل. وبينت النتائج أنه يوجد علاقة إيجابية بين الشخصية التوافقية والشعور المدفوع والانسحاق نحو العمل في حين كانت الافتراضات عكس ذلك. لوحظ أيضاً وجود علاقة بين نمط الشخصية يقظة الضمير أو الواعية مع إدمان العمل من خلال بعد الاندفاع نحو العمل.

وأظهرت النتائج وجود علاقة بين نمط الشخصية المنفتح على التجارب والخبرات والاستمتاع بالعمل.

- المحور الثالث: الدراسات التي تناولت متغير أنماط الشخصية وسلوكيات العمل المؤذية:

6. دراسة (Ilies et al. , 2006) بعنوان العلاقة بين السمات الشخصية وسلوكيات العمل المؤذية من خلال الآثار الوسيطة للرضا الوظيفي.

هدفت الدراسة بشكل رئيسي اختبار النموذج الذي يسعى إلى شرح العلاقات بين ثلاثة تراكيب رئيسية في مجال علم النفس والأفراد وهم: سمات الشخصية، والرضا الوظيفي، وسلوكيات العمل المؤذية. استخدمت هذه الدراسة تحليل المسار لاختبار نموذج يفترض أن سمات الشخصية ذات الصلة مباشرة مع سلوكيات العمل المؤذية، والعلاقات غير المباشرة مع سلوكيات العمل المؤذية من خلال التأثيرات الوسيطة للرضا الوظيفي.

تكونت عينة البحث من 141 من موظفي خدمة العملاء، أظهرت النتائج وجود علاقة مباشرة بين نمط الشخصية التوافقية وسلوكيات العمل المؤذية اتجاه الزملاء، وكان لنمط الشخصية الواعية علاقة مباشرة بسلوكيات العمل المؤذية اتجاه المنظمة؛ والرضا الوظيفي له علاقة مباشرة بكل من سلوكيات العمل المؤذية بين الأشخاص وسلوكيات العمل المؤذية اتجاه المنظمة.

بالإضافة إلى توسط الرضا الوظيفي بشكل جزئي العلاقة بين نمط الشخصية التوافقية وسلوكيات العمل المؤذية اتجاه المنظمة واتجاه الأفراد.

تُظهر النتائج أن سمات الشخصية تتنبأ بشكل متباين بتغيرات السلوك المهني وأن مواقف الموظفين حول وظائفهم تفسر جزئياً ارتباطات الشخصية والسلوك.

كما أظهرت النتائج أن الانحراف الشخصي والتنظيمي مرتبطان ولكنهما مختلفان، وأن الدراسات التي تفشل في التمييز بين النوعين قد تسفر عن نتائج غير كاملة.

علاوة على ذلك، تم فحص العلاقات بطريقة تسمح بالتزامن مع كل من سلوكيات المؤذية اتجاه الفرد والسلوكيات المؤذية اتجاه المنظمة لأن هذا يمثل نموذجاً واقعياً لحقيقة أنه على الرغم من سلوكيات المؤذية اتجاه الفرد والسلوكيات المؤذية اتجاه المنظمة منفصلان، يمكن للأفراد عرض كليهما أنواع الانحراف. كان أحد الاكتشافات الجديرة بالملاحظة المتعلقة في سلوكيات العمل المؤذية هو وجود ارتباط بين سلوكيات المؤذية اتجاه الفرد والسلوكيات المؤذية اتجاه المنظمة، كما كانت الارتباطات بين تقييم الذات وتقييم المدير المباشر وسلوكيات العمل المؤذية اتجاه الأفراد أكبر بضعف من السلوكيات المؤذية اتجاه المنظمة.

وبالتالي، يتفق الأفراد ورؤسائهم على تكرار السلوكيات المؤذية الموجهة نحو الأفراد، أكثر مما يتفقون على تكرار السلوكيات الموجهة إلى المنظمة.

كما أظهرت النتائج أن اختيار الموظفين على أساس نمط الشخصية يقظة الضمير، والعصابية، والتوافقية من المرجح أن يقلل من حدوث سلوكيات العمل المؤذية.

وتوصلت الدراسة إلى أن الأشخاص ذوي نمط الشخصية الانفتاح على التجارب والخبرات قد انخرطوا بشكل أكبر في سلوكيات العمل المؤذية.

وبينت النتائج أن السمات الشخصية والرضا الوظيفي عوامل للتنبؤ في سلوكيات العمل المؤذية. علاوة على ذلك، فإن الرضا الوظيفي يتوسط جزئياً في العلاقة بين سمات الشخصية والسلوك العمل المؤذي، تم التوصل إلى أن الشخصية التوافقية تلعب دوراً حاسماً في التنبؤ سلوكيات العمل المؤذية، حيث كان لها آثار مباشرة على سلوكيات العمل المؤذية اتجاه الأفراد، والآثار غير المباشرة بسلوكيات العمل المؤذية اتجاه المنظمة من خلال علاقتها بالرضا الوظيفي. كما وجدت الدراسة أن نمط الشخصية يقظة الضمير يلعب دوراً حاسماً في التنبؤ بسلوكيات العمل المؤذية اتجاه المنظمة، وكان تأثيره في المقام الأول مباشرةً.

7. دراسة (Eschleman & Kevin, 2010) بعنوان شخصية الموظف كمعدل للعلاقات بين ضغوطات العمل وسلوكيات العمل المؤذية.

ركزت الدراسة على سلوكيات العمل المؤذية كاستجابة للتألم غير الفعال مع ضغوط العمل، وركزت الدراسة على نمط الشخصية التوافقية ويقظة الضمير في علاقتها مع سلوكيات العمل المؤذية. قامت الدراسة بافتراض وجود علاقة بين ضغوط العمل وسلوكيات العمل المؤذية المقصودة من قبل الموظف.

جمعت البيانات من عينة بلغت 726 شخص يعملون في مجموعة متنوعة من المهن. وجدت النتائج أن ضغوطات العمل كانت مرتبطة بشكل كبير بسلوكيات العمل المؤذية مع الأشخاص ذو الدرجة المنخفضة من نمط شخصية الضميرية.

كما وجدت الدراسة أن نمط الشخصية التوافقية هو الأقل اتساقاً مع سلوكيات العمل المؤذية بسبب ميله إلى التصرف الأخلاقي والإيثاري والتعاطف واتباع القواعد.

لهذه الدراسة لها العديد من الآثار العملية الهامة على وجه التحديد، تشير تأثيرات المعدل إلى أن المديرين يجب أن يهتموا بشكل خاص بضغوط العمل التي تؤدي إلى سلوكيات العمل المؤذية بين مجموعات فرعية معينة من الموظفين.

وهذا يعني أن النتائج التي توصلت إليها الدراسة، تشير إلى أن وجود ضغوط العمل قد يكون مشكلة كبيرة بين الأفراد ذوي الضمير المنخفض أو الأفراد ذوي زمالة المدمنين المجهولين.

وبالتالي، يمكن للمنظمات استهداف هؤلاء الأفراد على وجه التحديد عند تنفيذ إنهاء عقود العمل. في الحالات التي لا يمكن فيها فعل أي شيء لتقليل الضغوطات، يجب تشجيع الإدارة على تضمين اختبارات الشخصية (على سبيل المثال، مقاييس الضمير والوجدان السلبي) في اختيارهم.

8. دراسة (Kozako et al., 2013) بعنوان علاقة أنماط الشخصية الخمس الكبرى بسلوكيات العمل المؤذية بحث استكشافي، هدفت الدراسة إلى التحقق من أثر سمات الشخصية الكبرى نحو سلوكيات العمل المؤذية نحو الفرد ونحو المنظمة.

تألفت العينة من 178 موظفاً من مختلف الفئات الإدارية في القطاع الفندقي الماليزي، تم اختيار أكبر خمس فنادق من تصنيف الثلاث نجوم وما فوق.

أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين الموظفين من الشخصية العصابية والشخصية المنفتحة على التجارب والخبرات والسلوك المؤذي الموجه نحو المنظمة.

بينما كانت العلاقة سلبية بين الموظفين من الشخصية التوافقية والسلوك المؤذي الموجه نحو المنظمة.

أما بالنسبة إلى السلوك المؤذي الموجه نحو الأفراد فقد كانت هناك علاقة إيجابية بينها وبين الموظفين من أصحاب الشخصية العصبية والشخصية المنفتحة على الخبرة.

إذ خلصت الدراسة إلى العلاقة سلبية بين نمط الشخصية الانبساطية والتوافقية مع السلوك المؤذي الموجه نحو الأفراد.

ومن ناحية أخرى، أظهرت الدراسة أنه لا يوجد علاقة بين الشخصية الانبساطية مع السلوك المؤذي الموجه نحو المنظمة، وأن الشخصية يقظة الضمير لا علاقة لها لا بالسلوك المؤذي الموجه نحو المنظمة ولا السلوك المؤذي الموجه نحو الفرد.

9. دراسة (Özbağ, 2019) بعنوان "دور أنماط الشخصية في سلوكيات العمل المؤذية"، هدفت هذه الدراسة لتحليل العلاقة بين السمات الشخصية الخمس الكبرى (العصابية والانبساطية والمنفتحة على التجارب والخبرة والتوافقية ويقظة الضمير) وسلوك العمل المؤذي، سواءً كان موجهاً نحو الأفراد أو نحو المنظمة. افترضت الدراسة وجود علاقة بين أنماط الشخصية الخمسة والسلوك المؤذي في العمل الموجه نحو الفرد ونحو المنظمة.

استخدم الباحث لجمع البيانات أدوات مثل البريد الإلكتروني والمقابلات الشخصية، كما تم توزيع الاستبيانات على 144 موظف في مدينة قوجا التركية في 17 في شركة صناعية، شملت العينة 69 % من الرجال، و31% من النساء.

علاوة على ذلك، فإن غالبية المشاركين حاصلون على شهادة جامعية (46.5%)، ومتوسط الأعمار 31 سنة، فيما يتعلق الخبرة الوظيفية فإن غالبية الموظفين (37%) لديهم تم توظيفه لمدة 5-10 سنوات. ومن أهم نتائج الدراسة الحالية توصلت لها الدراسة إلى أنه لا يوجد علاقة بين نمط الشخصية المستقرة عاطفياً (العصابية) ونمط الشخصية التوافقية وشخصية الضمير (الواعية) والسلوك المؤذي في العمل الموجه نحو المنظمة ونحو الفرد.

كما أظهرت النتائج عدم وجود علاقة كبيرة أو تأثير بين الشخصية المنفتحة على الخبرة والشخصية الانبساطية على السلوك المؤذي في العمل الموجه نحو المنظمة.

ومن ناحية أخرى، لوحظ أنه لا يوجد علاقة بين من أنماط الشخصية الانبساطية والضمير الحي ونمط الشخصية المستقرة عاطفياً (العصابية) على السلوك المؤذي الموجه نحو الأفراد.

كما بينت النتائج عدم وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين الشخصية المنفتحة على التجارب والخبرات والشخصية الانبساطية مع السلوك المؤذي الموجه نحو الأفراد.

- المحور الرابع: الدراسات التي تناولت متغير إدمان العمل وأنماط الشخصية وسلوكيات العمل المؤذية:

10. دراسة (Clark et al., 2014) بعنوان إجراء تحليلي وتجميعي لروابط إدمان العمل ونتائجه.

هدفت الدراسة لمحاولة تعريف وتحديد من هم مدمنو العمل، وهدفت أيضاً القيام بإجراء تحليل مينا التجميعي لتوضيح الشبكة الاسمية لارتباطات نتائج مدمني العمل.

لخصت النتائج أن إدمان العمل مرتبط بشكل إيجابي بنمط الشخصية يقظة الضمير (الواعية)، ولكن ليس لها أي علاقة بالتصرفات الأخرى (احترام وتقدير الذات - التأثير الإيجابي)، والعوامل الديموغرافية الأخرى (النوع الاجتماعي - الحالة الأبوية - الحالة المجتمعية).

كما كانت النتائج مختلطة فيما يتعلق بالعلاقة بين مدمني العمل والمتغيرات العاطفية التي تتحدث عن الطبيعة المعقدة لإدمان العمل.

وأظهرت الدراسة أن إدمان العمل يرتبط بالعديد من النتائج السلبية مثل: الاحتراق الوظيفي - ضغوط العمل والحياة - انخفاض الصحة العقلية والبدنية - سلوكيات والممارسات المؤذية في العمل، بصورة شاملة يؤدي إدمان العمل إلى نتائج سلبية على الصعيد الفردي والتنظيمي.

وقد افترض الباحثون في هذه الدراسة أن مدمني العمل يميلون للحصول على مزيد من التفاعلات السلبية في مكان العمل مع زملاء العمل، حيث بينت النتائج أن مدمني العمل لديهم عدم الثقة عالية في زملائهم، كما أن لديهم ميول للمعايير للمثالية وغير الواقعية.

كما لخصت النتائج إلى وجود علاقة بين سلوكيات مدمني العمل بالتنافس مع زملاء العمل والتي بدورها تؤدي إلى زيادة التفاعلات السلبية وإلى السلوك العمل المؤذي.

وكما أكدت الدراسة على العلاقة بين إدمان العمل وأنماط الشخصية الخمس الكبرى، إذ توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط بين إدمان العمل ونمط الشخصية العصابية وذلك لشعور الشخصية العصابية بالتوتر والقلق الشديد من فقدان العمل، مقارنة بأنماط الشخصية الأخرى، بالإضافة وجدت الدراسة ارتباطاً إيجابياً بين الشخصية العصابية والشعور بالاندفاع نحو العمل.

11. دراسة (Razzaghian & Shah, 2018) بعنوان التنبؤ بإدمان العمل وتقييم نتائجه باستخدام النموذج الهرمي.

هدفت الدراسة إلى تحديد وقياس مفهوم إدمان العمل، بالإضافة لمحاولتها لتغطية ثغرات بعض الأبحاث السابقة.

افتترضت الدراسة أنه يمكن التنبؤ بإدمان العمل من خلال استخدام نظرية سمات الشخصية الخمس الكبرى والتعلم المجتمعي، كما افترضت أن إدمان العمل ينتج عنه سلوكيات العمل المؤذية التي تؤثر على صحة النفسية ورفاهية العاملين من خلال الاحتراق الوظيفي.

تم تطبيق البحث على عينه من موظفي أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي في باكستان بمختلف المستويات الإدارية (أساتذة - زميل - مساعد)، وزع 1800 استبياناً وكان منهم 1467 صالحاً للتحليل، كما أوضحت العينة أن الأساتذة الجامعيين في الأوساط الأكاديمية يعملون لساعات طويلة وبأجور قليلة، وبسبب ذلك ليس من الغريب أن يعتقدوا أن عملهم غير منتهي أبداً.

خلصت الدراسة إلى أن أنماط الشخصية التالية الواعية (يقظة الضمير)، والعصابية، والانبساطية، وكذلك نظرية التعلم المجتمعي، هي عوامل مهمة للتنبؤ بإدمان العمل.

وأن أنماط الشخصية التوافقية والمنفتحة على الخبرة لم تتنبأ بإدمان العمل، مع ارتباط هذين النمطين مع الانخراط الوظيفي، وتوضح أن الأشخاص المنفتحين على التجارب والخبرة هم أيضاً منفتحين على التعلم من أجل تطوير ذاتهم، بينما الشخصية التوافقية لا تتأثر بالإجهاد والضغط المرتبطان بالعمل.

ارتبطت الشخصية العصابية بشكل كبير بإدمان العمل، مع إظهار القلق والتوتر والذي انعكس من خلال اضطرابات نفسية ارتبطت بإدمان العمل.

في المقابل، يميل الأفراد ذو نمط الشخصية الانبساطية إلى الهيمنة، فمن الممكن أن ينغمسوا في العمل المفرط الإضافي من أجل الحفاظ على هيمنتهم في العمل على زملائهم.

وبما يخص الأفراد الذين يتسمون بنمط الشخصية الواعية (يقظة الضمير) يميلون إلى أن يكونوا أكثر توجهاً نحو الأداء العالي، وبالتالي فهذا من ضمن أحد مؤشرات التي تساعد على الانخراط في "إدمان العمل" وهؤلاء الأفراد أيضاً هم من أصحاب الإنجازات الكبيرة في بيئة العمل، لذا فهم حريصون على ذلك الأداء العالي باستمرار.

وكنتيجة أخرى مثيرة للاهتمام لهذه الدراسة، أدى إدمان العمل إلى سلوك عمل مؤذي وسلب في مكان العمل، مما عزز فكرة اعتبار أن العمل الشاق والمفرط له نتائج سيئة كما أوضحت ميل مدمنو العمل إلى افتعال الغضب المتكرر وتعرضهم لنوبات من القلق، نتيجة انخفاض الرفاهية الذاتية والصحة النفسية، حيث يأخذ ذلك في نهاية المطاف إلى تراكم الإجهاد الذي يترجم على شكل الإرهاق الوظيفي.

تلخيصاً لما سبق، لتحديد وقياس إدمان العمل ضمن الإطار الوظيفي يمكن إثبات أن الانخراط في المقارنات الاجتماعية هي أقوى مؤشر على إدمان العمل، ومن ثم يتبعها نمط الشخصية العصابية، كما عززت وجهة النظر القائلة بأن إدمان العمل له نتائج سلبية تنعكس من خلال سلوكيات العمل المؤذية.

## التعقيب على الدراسات السابقة

نلاحظ أن الدراسات السابقة تناولت متغيرات الدراسة إما بشكل منفرد أو بشكل مجتمع. إذ يتضح من الدراسات السابقة وجود نقاط تشابه واختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

من خلال المحور الأول تبين اتفاق نتائج كل من دراسة (Balducci & Cecchin, 2012) و (Taheri et al., 2020) حول ارتباط إيمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية.

إذ أكدت دراسة (Balducci & Cecchin, 2012) على أن إيمان العمل مرتبط بشكل إيجابي بالتفريغ العاطفي السلبي للفرد اتجاه الآخرين عن طريق سلوكيات عدوانية مؤذية، لكنها اختلفت مع الدراسة الحالية بعدم أخذ نمط الشخصية بعين الاعتبار كمتغير يتوسط هذه العلاقة.

كما تبين من دراسة (Taheri et al., 2020) كلما زاد إيمان العمل ازداد سلوكيات العمل المؤذية.

كما اتفقت الدراسات السابقة في المحور الثاني (Burke et al., 2006) و (Součková et al., 2014) و (Sandy et al., 2016).

أجمع كل من (Sandy et al., 2016) و (Součková et al., 2014) على وجود علاقة بين إيمان العمل وأنماط الشخصية الخمس الكبرى، إذ أجمعت الدراستين على وجود علاقة بين نمط الشخصية يقظة الضمير مع إيمان العمل. كما تبين من خلال المحور الثالث أن كل من (Ilies et al., 2006)، و (Eschleman & Kevin, 2010) و (Kozako et al., 2013) و (Özbağ, 2019) أجمعوا على وجود دور لأنماط الشخصية الخمس الكبرى في التنبؤ بسلوكيات العمل المؤذية، كما لاحظت الباحثة اتفاق أغلبية الدراسات على وجود علاقة بين نمط الشخصية الضميرية وسلوكيات العمل المؤذية. بعكس ما نفت (Kozako et al., 2013) حول عدم وجود علاقة بين السلوكيات المؤذية ونمط الشخصية الضمير الحي. كما اتفقت (Clark et al., 2014)، ودراسة (Razzaghian & Shah, 2018) على أن لنمط الشخصية تأثير في العلاقة بين إيمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية، مع تباين بين الدراسات النمط الأكثر تأثيراً وذلك تبعاً لطبيعة القطاع والعينة المدروسة. وكان لقلة الدراسات والمصادر العربية التي تناولت متغيرات الدراسة دور في الحد من قدرة جمع معلومات شاملة وواضحة، والتي يجب بدورها أن تبين أثر إيمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية والدور المعدل لنمط الشخصية. ولعل ما يميز هذه الدراسة هو محاولة دراسة المتغيرات الثلاثة مجتمعة ضمن بيئة العمل السورية، وخصيصاً على عينة المشاريع الصغيرة والمتوسطة، حيث لم نجد دراسات عربية سابقة في نفس المجال تجمع المتغيرات المطروحة سوية.

#### 4 - مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

في ظل الضغوطات الكبيرة والتطورات السريعة، تحول العمل من حاجة طبيعية إلى حالة هوس لا يمكن السيطرة عليه، حيث أصبح العمل هو الشاغل لتفكير معظم الأشخاص حتى خارج ساعات العمل الرسمية، مما ساعد على انتشار ما يعرف بظاهرة إدمان العمل، والتي بدورها قد تحمل آثاراً سلبية على الصحة الجسدية والسعادة النفسية على المستوى الشخصي، والتي تؤثر أيضاً على الأداء في العمل والعلاقات مع الزملاء على مستوى المنظمة، ولكن ليس لدى الجميع.

وعُزِرَ إدمان العمل من خلال الانسياق في سلوكيات مؤذية وانخراط بعض الموظفين في أفعال وسلوكيات تؤدي لإلحاق الضرر بزملائهم، وبالتالي تؤثر سلباً على عملية تحقيق المنظمة لأهدافها، وهذا ما يعرف بسلوكيات العمل المؤذية، ويكون ذلك من خلال خرق القواعد الضمنية والصريحة المتعلقة بالسلوك المحترم ضمن المنظمة، مما ينجم عنه أضراراً مادية أو جسدية أو نفسية، بما يتراوح بين التسبب والاعتداء والتخريب.

مع الأخذ بعين الاعتبار اختلاف هذه الحالة من موظف لآخر، وقد يعود ذلك لمدى استجابة الفرد للضغوطات والمتغيرات المحيطة وكيفية تعامله مع هذه الحالة حسب نمط شخصيته وأسلوبه، وانعكاسها في ردود فعل وسلوك معقد سلبي ممتلئ بنوايا مؤذية ومضرة سواء اتجه زملائه في العمل أو اتجاه المنظمة (Clark et al., 2014).

وانطلاقاً مما سبق تسعى الدراسة الحالية إلى اكتشاف أثر "إدمان العمل" والدور المعدل "نمط الشخصية"، في "سلوكيات العمل المؤذية" ضمن عينة من العاملين في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مدينة دمشق وريفها، وبالتالي يمكن عرض مشكلة الدراسة الرئيسية وفقاً للآتي:

ما هو أثر إدمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية، وهل يؤدي نمط الشخصية دوراً معدلاً في هذه العلاقة؟  
يتفرع عن مشكلة الدراسة الرئيسية التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما هو مستوى إدمان العمل السائد لدى العاملين في المشروعات الصغيرة والمتوسطة؟
- 2- ما هو مستوى سلوكيات العمل المؤذية السائدة لدى العاملين في المشروعات الصغيرة والمتوسطة؟
- 3- ما هو مستوى وجود كل نمط من أنماط الشخصية السائدة لدى العاملين في المشروعات الصغيرة والمتوسطة؟



## 5 - فرضيات الدراسة

لدراسة أثر إدمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية والدور المعدل لنمط الشخصية، تم صياغة الفرضيات التالية:

❖ الفرضية الأولى: يوجد أثر معنوي لإدمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية، وتنقسم إلى فرضيتين فرعيتين على شكل التالي:

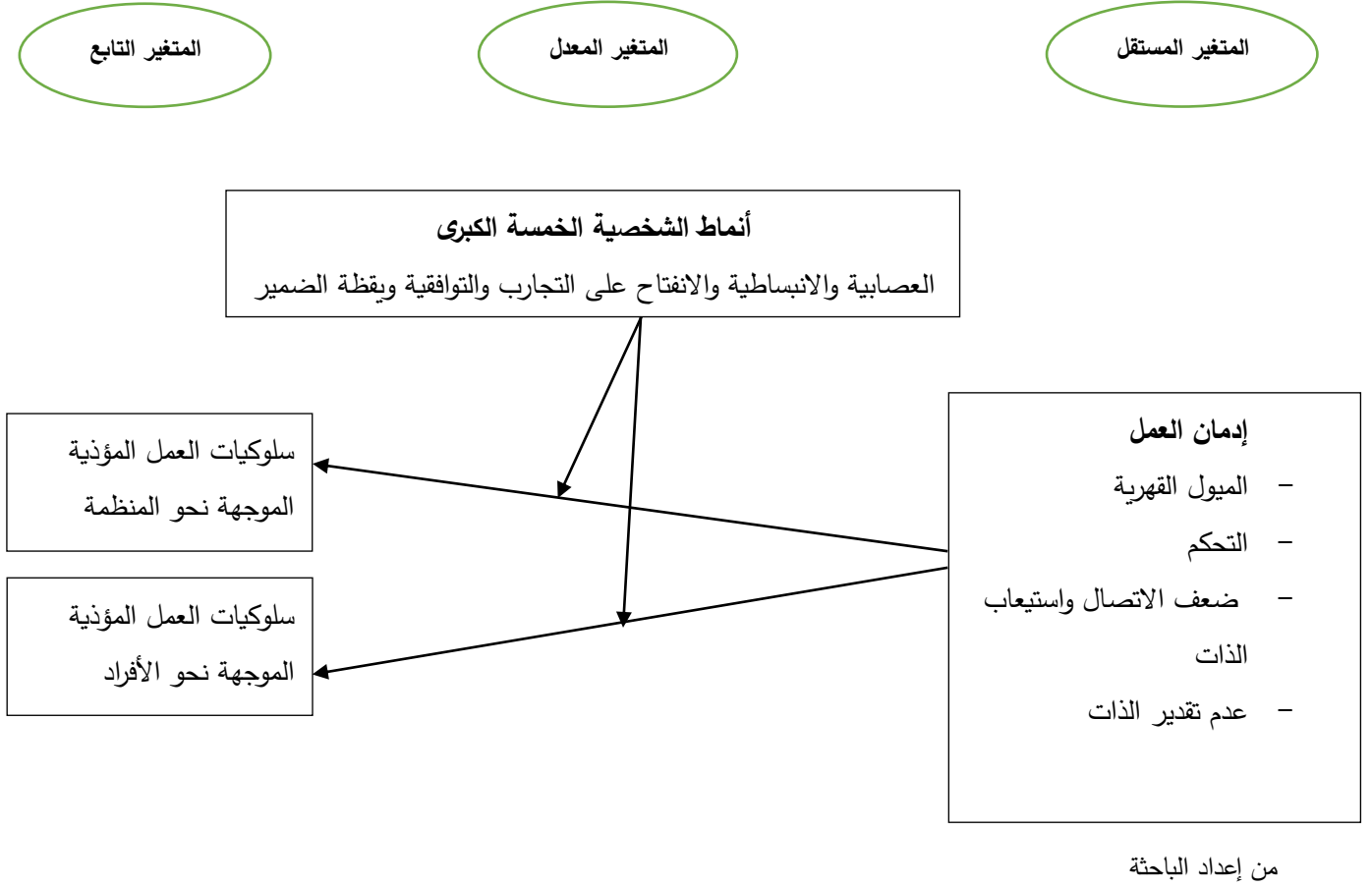
▪ يوجد أثر معنوي لإدمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد.

▪ يوجد أثر معنوي لإدمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة.

❖ الفرضية الثانية: تعدل أنماط الشخصية الخمس الكبرى العلاقة بين إدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة.

❖ الفرضية الثالثة: تعدل أنماط الشخصية الخمس الكبرى العلاقة بين إدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد.

## 6 - نموذج الدراسة



## 7- أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة الحالية في محاولة الكشف عن أثر إيمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية ودور أنماط الشخصية في تعديل العلاقة بينهما. وذلك، للمحاولة الحد من الآثار السلبية الناتجة عن المتغيرات، ووضعها في إطار عمل السليم، من أجل تنمية التفاعلات الإيجابية المثمرة والمنافسة الشريفة.

وفي صدد قلة المراجع والأدبيات العربية ضمن اختصاص إدارة الموارد البشرية التي تعنى بمتغيرات البحث مجتمعة تأتي هذه الدراسة كمحاولة لتزويد المكتبة العربية كمرجع للانطلاق منها.

وكما تخلص الدراسة إلى نتائج عملية تطبيقية وتوصيات مستمدة من الواقع المدروس، بحيث تعطي قيمة مضافة تطبيقية تقيّد واقع العمل السوري بالتحديد، ولا تتوقف على نتائج نظرية وتوصيات مكتوبة فقط بحيث تكون هذه الدراسة بوابة للأبحاث المستقبلية المهمة في إغناء بيئة العمل السورية بأبحاث تطبيقية وآثار ملموسة، التي تساهم في تعزيز نمو الفكر التنظيمي والإداري والتي بدورها تعزز التوازن بين الأهداف الاستراتيجية للمشاريع والسلامة والصحة النفسية و سلوكيات موظفيهم للاستمرار بإيجابية وتميز.

## 8 - أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي: تحديد دور المتغير المعدل لأنماط الشخصية في العلاقة بين إيمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية في عينة من المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مدينة دمشق وريفها في الجمهورية العربية السورية، وتتبنق عنه الأهداف التالية:

- 1- التعرف إلى أي مدى تنتشر ظاهرة إيمان العمل في بيئة العمل السورية وخصيصاً مدينة دمشق وريفها، وتأثيرها في سلوك العاملين المؤذي، واستكشاف دور اختلاف استجابة أنماط الشخصية في عينة من المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
- 2- التعرف على سلوكيات العمل المؤذية الناجمة عن إيمان العمل، لمحاولة الحد منها ووضعها في إطار العمل السليم، من أجل تنمية التفاعلات الإيجابية المثمرة والمنافسة الشريفة.
- 3- تحديد أثر إيمان العمل بأبعاده (التحكم - تقدير الذات - الميول القهرية - ضعف الاتصال والتواصل) في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة ونحو الفرد، والدور المعدل لأنماط الشخصية الخمس الكبرى (العصابية - الانفتاح على التجارب والخبرات - التوافقية - يقظة الضمير - الانبساطية).

## 9 - مصادر جمع البيانات

### أولاً-المصادر الثانوية:

تم معالجة الإطار النظري للدراسة من خلال مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

### ثانياً-المصادر الأولية:

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة اعتمدت الباحثة على توزيع استبيان خصيصاً لهذا الغرض، وتم تطوير هذا الاستبيان بالاعتماد على محددات الأنماط الشخصية، إيمان العمل، سلوكيات العمل المؤذية، وتم صياغة فقرات الاستبيان بما يلائم تساؤلات الدراسات، وتم الاستفادة من المراجع والدراسة السابقة التي لها صلة بالموضوع في بناء الاستبيان.

## الفصل الأول: الإطار النظري

---

المبحث الأول: إدمان العمل.

تمهيد.

1-1-1 مفهوم إدمان العمل.

2-1-1 أبعاد إدمان العمل.

3-1-1 العوامل المؤثرة في زيادة إدمان العمل.

4-1-1 مخرجات إدمان العمل السلبية والإيجابية.

5-1-1 الفرق بين الأداء العالي وإدمان العمل.

6-1-1 النموذج الطبي والنفسي لظاهرة إدمان العمل.

7-1-1 العملية الوقائية والعلاجية لإدمان العمل.

## تمهيد

تحظى ظاهرة إدمان العمل اهتمام العديد من الباحثين في الفترة الأخيرة، وأصبحت نقطة تركيز الأدبيات الإدارية والسلوكية التنظيمية، ويعود ذلك لما لهذه الظاهرة من آثار إيجابية على صعيد المنظمة في الوصول إلى النجاح والقدرة على تحقيق أهدافها، إضافةً إلى جعل الموظفين يحققون شعور الرضا والرفاهية الوظيفية، وعلى الصعيد المقابل لما لها من آثار سلبية أيضاً على الصحة النفسية والجسدية وصراعات وسلوكيات مؤذية في مكان العمل، والذي بدأ من عندما أصبح العمل هو الشاغل الأكبر لتفكير الأفراد، وعزز ذلك أيضاً العمل خارج ساعات العمل الرسمية والضغط والاحتياجات المستمرة وعدم الوعي الكافي بأبعاده وأضراره إلى الانسياق نحوه.

### 1-1-1 مفهوم إدمان العمل

ظهر مصطلح إدمان العمل لأول مرة في كتاب الاعتراف بإدمان العمل من قبل (Oates, 1971) والذي اشترك هذا التشبيه من "إدمان الكحول"، مما يعني ذلك أن مدمني العمل في بداية أعراضهم الأولى تظهر على وجه تشابه مع أعراض سلوك الإدمان المادي، وتشابهت أغلب الدراسات التي اهتمت بالبحث حول ظاهرة إدمان العمل على أن مدمنو العمل هم من يقضون معظم يومهم في الدوام.

وأشار (Machlowitz, 1980) إلى أن مدمني العمل هم أولئك الأشخاص الذين يبذلون دائماً المزيد من الوقت والطاقة في العمل أكثر مما هو مطلوب واعتقد أنهم أشخاص يعملون على الأقل 50 ساعة في الأسبوع، كما وصف إدمان العمل بالحاجة القهرية للعمل التي لا يمكن السيطرة عليها.

لذلك، في البحوث الأولى لمدمني العمل، اعتبر العلماء أن مدمني العمل هم من يتخذون سلوكاً إدمانياً، حتى في كيفية العلاج لهذه الظاهرة فقد تم التعامل معها كعلم الأمراض (Fassel, 1990).

وعبر (Spence & Robbins, 1992) عن مدمني العمل بأنهم من يتصفوا بالمشاركة الوظيفية العالية، وحركة العمل المستمرة، ومتعة العمل المنخفضة، كما اعتبر العلماء أن المحرك الرئيسي لهذه المشاعر السلبية هو الإكراه الداخلي، وجادل (Scottl et al., 1997) أن نمط إدمان العمل تظهر في ثلاث جوانب متنوعة، حيث تبين ذلك له من خلال قضاء هؤلاء الأفراد معظم وقت فراغهم في العمل، عدا عن ذلك انشغال تفكيرهم بالأمور المتعلقة بالعمل، حتى خارج ساعات العمل الرسمية، والقيام بالعمل فوق ما تطلبه الوظيفية أو المنظمة التي يعمل بها.

وعبر (Bonebright et al., 2000) أنه يمكن لمدمني العمل أن يتسببوا في تدخل العمل بشكل مفرط في الحياة الشخصية. فمثلاً، يعتقد بعض الناس أن مدمني العمل سيعملون بجد أكبر من متطلبات العمل والتوقعات التنظيمية، وبالتالي إهمال الحياة خارج العمل، حتى أنهم غالباً يهتمون بالنشاطات الترفيهية التي تعزز ارتباطهم بالعمل.

وركز (Harpaz & Snir, 2006) أن إيمان العمل هو تخصيصُ الفرد الوقت الثابت والكبير للأنشطة والأفكار المتعلقة بالعمل، والتي تنبع من تأثيرات الضرورات والضغطات الخارجية والمشاعر الداخلية.

لكن مع تعميق البحث، فإن الدراسات عملت على توسيع فهم ظاهرة إيمان العمل، حيث تم العمل على المزيد من الأبحاث حول الدوافع الكامنة وراء سلوك مدمن العمل وتجاربهم العاطفية.

من منظور معرفي، أدرك العلماء أن مدمنو العمل يمتلكون تأثيراً داخلياً يتسم بعدم الانضباط، والحاجة إلى العمل المكثف، هذا المنظور يعكس العملية النفسية الداخلية التي يركز عليها مدمنو العمل اتجاه العمل (Ng et al., 2007).

وعلى الرغم من محاولة الباحثون لإيضاح مفهوم مدمني العمل، إلا أنه لا يزال هناك جدل كبير حول درجة الإكراه اتجاه العمل والحاجة إلى العمل، إذ تم إدراجه ضمن لائحة علم الأمراض واعتبرته بعض الدراسات على أنه معضلة قد تؤدي إلى الوفاة (Spurk et al., 2016). كما افترضت دراسات أخرى أن مدمني العمل هم أشخاص يعانون من الوسواس القهري (Loscalzo & Giannini, 2017).

كما اعتبر علماء السلوك أن إيمان العمل هو استثمار مفرط في العمل، وينعكس هذا الاستثمار في طول مدة العمل، والتدخل المفرط للعمل في الحياة الشخصية (Shkole et al., 2017).

ووفقاً (Sussman, 2012) لاحظ أن مدمني العمل لا يحبون عملهم بالضرورة، ولكن قد يكونون مدمنين على تجربة الملذات المؤقتة (مثل الحصول على أجر أو توقيع عقد عمل جديد)، ونوه أيضاً إلى العواقب السلبية للعمل المفرط (مثل المشاكل العائلية أو المشاكل الصحية).

ومن وجه نظر الخبراء العاطفين، عرفه (Wojdylo et al., 2013) بأنه الاستحواذ العاطفي والنمط القهري للعمل وصوره بأنه التشخيص المرضي غير الصحي، والوسواس القهري. كما اعتبروا أن حالة مدمني العمل تميل إلى أن تكون مصحوبة بمشاعر سلبية، مثل القلق والشعور بالذنب أثناء خارج ساعات العمل كما أنهم لا يستمتعون بأداء عملهم، ولديهم راحة أقل (Aziz et al., 2018).

وعبر (Malinowska et al., 2018) عنه بأنه الاستغراق في العمل وقضاء وقت الفراغ في المشاريع المتعلقة والأنشطة المرتبطة بالعمل، كما يشير الشعور الدفع للعمل إلى ضغط داخلي يجبر الفرد على العمل أو التفكير فيه دون الحاجة لذلك، فهو يتعامل مع العمل على أنه مصدر للشعور بالبهجة.

تلخيصاً لما سبق يمكن تعريف إدمان العمل على أنه نمط سلوكي مستمر يتجسد من خلال استثمار الوقت الكبير وبذل الجهد العالي في العمل، لتحقيق فوق المتطلبات المتوقعة، وهو العمل وفق نمط تفكيري استحواذي تحت تأثير وساوس قهرية وهوس لفترة طويلة، يتحرك من خلال دافع داخلي لا يمكن السيطرة عليه، وغالباً ما يرافق ذلك مشاعر سلبية أثناء وخارج ساعات العمل، إضافةً لنتائج سلبية على الصعيد الفردي والتنظيمي.

### 1-1-2 أبعاد إدمان العمل

تم الاعتماد على الأبعاد المدروسة من قبل نموذج (Robinson B. E., 1989)، بعد مراجعة الأدبيات السابقة والدراسات بحيث تتناسب مع الدراسة الحالية تتمثل كالتالي:

#### أ. التحكم (Control) :

يتم تعريفه على أنه الحاجة إلى الكمال الذي يسبب نفاد الصبر والتهيج والغضب تجاه الآخرين والنفس عندما لا يناسب العمل معايير مدمني العمل.

#### أ. تقدير الذات (Impaired self-worth) :

لقد تم وصفه وصفاً شبيهاً للشعور بالذنب عند عدم العمل، وعدم التسامح تجاه الأخطاء، والنكسات الطفيفة.

#### أ. الميول القهرية (Compulsive tendencies) :

وهي عبارة عن الحاجة إلى التعجيل، والبقاء مشغولاً، وتعدد المهام، والإفراط في الالتزام، والشعور بالذنب إذا لم يعمل، والعمل لساعات طويلة، ووضع مواعيد نهائية يفرضها المرء على نفسه، وصعوبة في الاسترخاء، وقلة الوقت الذي يقضيه في التنشئة الاجتماعية.

#### أ. ضعف الاتصال واستيعاب الذات (impaired communication / self-absorption) :

يتم تحديده من خلال وجود عدم الانتباه إلى ما يقوله الآخرون، والقفز في المهام قبل إكمال الخطوات السابقة اللازمة، اتخاذ القرارات دون دعم واقعي ومعلومات كافية، وعدم الاهتمام بالعلاقات مع الآخرين.



### 1-1-3 العوامل المؤثرة في زيادة إدمان العمل

#### ❖ الخصائص والبيانات الديموغرافية:

ذكر (Kravina et al., 2014) أن المتغيرات الديموغرافية الأساسية (العمر، النوع الاجتماعي، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي) توضح بنسبة 1.2% الاختلاف بين مدمني العمل، كما أن المتغيرات الإحصائية المتعلقة بالعمل (طبيعة العمل، المنصب، القسم، الدخل السنوي) يمكنها تفسير الفرق البالغ 5.4%. كما أظهرت بعض الدراسات الأدبية أن المتغيرات الديموغرافية مثل (النوع الاجتماعي، والحالة الأبوية، والحالة الاجتماعية، والتعليم) تؤثر على سلوك مدمني العمل (Aziz et al. 2018).

مع المراجعة للأدبيات السابقة لم تجد الباحثة في الوقت الحاضر دراسة شاملة أخذت بعين الاعتبار أهمية وتأثير البيانات الديموغرافية بشكل كافي في إدمان العمل.

#### ❖ أنماط الشخصية الخمس الكبرى:

لأنماط الشخصية أثر طويل الأمد على السلوك الفردي، والعديد من الدراسات تؤكد العلاقة الوثيقة بين مدمني العمل وسمات الشخصية المختلفة. أظهرت الدراسات السابقة أن العوامل الخمسة الكبرى للشخصية مرتبطة بمدمني العمل إذ وجد (Burke, et al., 2006) أن نمط الشخصية الانبساطية مرتبطة بشكل إيجابي وملحوظ بانخراط العمل ومتعة العمل، وأن نمط الشخصية العصابية مرتبط بالانقياد والانذفاع نحو العمل. أظهرت دراسة تجريبية أجراها (Clark, et al, 2010) وجود علاقة إيجابية بين نمط الشخصية العصابية والدافع نحو العمل، ولم يتم العثور على العوامل الأربعة الأخرى ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمدمني العمل.

#### ❖ العوامل التنظيمية، ومنها:

أ- خصائص العمل: تختلف متغيرات خصائص العمل حسب الوظيفة، إذ يتم تقسيم نموذج خصائص العمل وفق متطلبات الموارد الوظيفية حيث يوجد ثلاث متطلبات رئيسية لها تأثير على مدمني العمل (Bakker & Demerouti, 2007):

- ثقل الدور وكمية المهام: أي أن الموظف يعتقد أن لديه الكثير من أدوار العمل، وأن الوقت غير كافي لإنجاز المهمة المطلوبة.
  - غموض الدور: عدم وجود تعريف واضح وصريح لمسؤوليات ومهام الموظف بشكل كافي.
  - تعارض الأدوار وضغط الدور الوظيفي: غير متطابقين ومتوازنين.
- وعلى الصعيد المقابل، جادل (Clark et al, 2016) حول وجود ارتباط إيجابي بين ما سبق من خصائص العمل ومدمني العمل، لكن الاستنتاجات بحاجة إلى مزيد من دعم البحث التجريبي.

ب- موارد العمل: هنالك نوعان من موارد العمل تؤثر على مدمني العمل أحدهما الشعور بالتحكم في العمل والآخر يتعلق بدعم رؤساء العمل.

إذ جد (Spurk et al., 2016) أن مدمني العمل هم أقل تحكماً في العمل وأقل اعتماداً على دعم المشرف لموارد العمل، لأنهم يتسمون بالعند والاكتفاء الذاتي، كما أن الدعم التنظيمي يزيد من الأمان النفسي للموظفين ويقلل من مستويات إيمان العمل لدى الموظف.

ت- الثقافة التنظيمية: تحتوي الثقافة التنظيمية على مجموعة من القيم الأساسية والمعتقدات والمعاني المشتركة للأيديولوجيات المحتملة والافتراضات الأساسية التي تعلم الحياة التنظيمية للأعضاء الجدد بطريقة التفكير المناسبة بما يتوافق مع بيئة العمل، أظهرت العديد من الدراسات أن الثقافة التنظيمية تلعب دوراً مهماً في تعزيز وتقوية ظاهرة إيمان العمل، إذ يتمتع مدمنو العمل بشعبية عامة في بيئة عمل التي تتسم بروح الثقافة الذكورية والتي تتميز بالمنافسة الشديدة والحماس للسلطة والتوجه نحو المهام والخوف من الفشل، كما أنّ البيئة التنافسية في المنظمة، وخاصةً على نفس المستوى سوف تعزز من تكوين بيئة حاضنة لمدمني العمل (Mazzetti et al., 2014).

#### ❖ عوامل اجتماعية:

تؤثر البيئة الاجتماعية الخارجية على سلوك مدمن العمل، ومع تغير سوق العمل وزيادة المنافسة العالمية، تعين على الموظفين العمل بجدية أكبر، والتي أدت بدورها إلى خلق بيئة تنافسية اجتماعية ساهمت في توسيع ظاهرة إيمان العمل، واستناداً لنظرية التعلم المجتمعي يتأثر الأفراد بالشخصيات العامة والقنوات التي تروج لها وسائل الإعلام والتي بدورها تؤدي إلى انخراط الفرد في سلوكيات وممارسات للعمل بجد عالي وساعات أكثر من المطلوب (Andreassen, et al., 2013).

وعلى الرغم من أن تأثير العوامل الاجتماعية على مدمني العمل لا يمكن تجاهله، فقد ناقش بعض العلماء أيضاً تأثير العوامل الاجتماعية على مدمني العمل لكن بشكل بحث تجريبي غير متعمق، والذي يعد أيضاً رابطاً ضعيفاً يمكن استكمالته بالأبحاث المستقبلية.

تلخيصاً لما سبق، تشرح هذه المتغيرات العوامل المؤثرة في توليد مدمني العمل من خلال ثلاثة مستويات مختلفة: الفرد والتنظيم والمجتمع. قد يكون إيمان العمل ناتجاً عن عوامل فردية (المتغيرات الديموغرافية والسمات الشخصية)، والعوامل التنظيمية (خصائص العمل والموارد التنظيمية)، ونتيجة مجموعة من العوامل الاجتماعية الثقافية (الثقافة المنافسة).

في الوقت الحاضر، تعد الأبحاث حول استعداد ما قبل العامل للمتغيرات بسيطة نسبياً وغير شاملة، ولا توجد رؤية موحدة.

## 1-1-4 مخرجات إدمان العمل السلبية والإيجابية

تتشابه نتائج إدمان العمل مع نتائج إدمان الكحول من ناحية الاضطرابات الجسدية والصحية والعلاقات الاجتماعية والأسرية والرفاهية، وذلك نتيجة الحاجة المفرطة للعمل التي لا يمكن السيطرة عليها (Oates, 1971).

أكد (Porter, 2001) على أن مدمني العمل يعانون من سلوك متطرف مستمر يؤدي إلى عواقب وخيمة، وذكرت العديد من الأبحاث أن مدمني العمل يبلغون عن مستويات منخفضة نسبياً من الذات الرفاهية أو السعادة والصحة النفسية.

ولخصت دراسة (Schaufeli, et al., 2008) على أن مدمني العمل يبلغون مستويات عالية من ضغوط العمل والشكاوى الصحية والإجهاد الوظيفي، والذي بدوره يؤدي إلى ارتفاع ضغط الدم الناتج عن السلوك الإدماني.

كما لاحظ علماء النفس والاجتماع (Bakker et al., 2009) وجود تأثير لإدمان العمل على الصحة الأسرية، حيث كان يشعر المدمنون بأنهم أقل قدرة على التحكم في حياتهم الزوجية، ويعانون من ضعف الأداء الاجتماعي والعائلي لأنهم يتجاهلون المناسبات الاجتماعية ويستغلون الفرص الاستراحة في قضاء وقت أطول في التفكير حول العمل، إضافة إلى ارتفاع معدل مستويات الطلاق لديهم.

ويتضح من الأدبيات السابقة أن مدمني العمل قد يعانون من انخفاض الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والإرهاق، ربما يعود ذلك لأنهم يعملون بجد أكثر من غيرهم وبعده ساعات أطول، ولا يتلقون المزيد من المكافآت والثناء على جهودهم.

نتيجةً لذلك، تنظر بعض المنظمات إلى مدمني العمل بشكل سلبي، لأنهم يعملون وفق نمط الهوس، وغير قادرين على الاسترخاء، مما قد يخلق منصة للأداء الوظيفي الضعيف وعلاقات شخصية سيئة مع زملاء العمل (Erkmen et al., 2010)، ويمكن تقسيم مخرجات إدمان العمل وفق ما يلي:

### - إدمان العمل وجودة العلاقة

يقترح الباحثون أن هنالك علاقة بين إدمان العمل وجودة العلاقة، وذلك لسبب أن مدمني العمل مستعدون للتضحية بالعلاقات الشخصية للحصول على رضا أرباب العمل، فإن مدمني العمل لديهم ارتباط عاطفي أقل بالعلاقات المجتمعية أو مع الزملاء وحتى العلاقات الأسرية، وذلك على عكس الأشخاص غير المدمنين فهم قادرين على خلق والاحتفاظ بالعلاقات الإيجابية مع المحيط سواء على صعيد العمل مع الزملاء وحتى على صعيد الأسري مع الزوج (Burke et al., 2002).

#### - إدمان العمل والصراع بين العمل والأسرة

يختلف مدمنو العمل عن غير مدمني العمل فيما يتعلق بمدى تعرضهم للصراع فيما بين العمل والأسرة، فالصراع بين العمل والأسرة هو شكل من أشكال الصراع والضغط التي يمر بها مدمن العمل فهو لا يملك القدرة على التوفيق بين هذين الجانبين، وبالتالي يصعب على الأشخاص المنخرطين بالعمل بشكل مهووس المشاركة في الأدوار الأسرية، وأكد (Hobfoll, 2002) على وجود علاقة إيجابية بين إدمان العمل والصراع بين العمل والأسرة، ويعود السبب لذلك تكريس مدمنو العمل جميع وقتهم للتفكير والبحث وبذل الجهد في العمل، فنتيجةً لذلك لن يبقى وقت لممارسة المهام والعلاقات الاجتماعية والأسرية.

#### - إدمان العمل والرفاهية

أكدت العديد من الأبحاث وجود علاقة بين إدمان العمل وسوء الصحة النفسية لمدمني العمل حيث يقضي مدمنو العمل وقتاً طويلاً في عملهم ويفكرون كثيراً في العمل حتى خارج ساعات الدوام، وبالتالي فإن فرصة التعافي واستعادة الطاقة والجهد المبذول قليلة، ونتيجة لذلك يصبحون مرهقين عاطفياً ومعرفياً بمرور الوقت، ويعانون من تدني جودة النوم والصحة النفسية المتدنية والذي يؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي كما يساهم في انخفاض الرضا الأسري والرضا عن العلاقات الاجتماعية، ويؤدي بشكل كبير في خلق الصراعات الأسرية، وبالتالي كل ما ذكر سابقاً يساهم في خلق معضلة نفسية تترجم بشكل سلوكي غير سوي لدى الشخص المدمن (Bakker et al., 2009).

#### - إدمان العمل والإرهاق

اعتُبر إدمان العمل سبباً جذرياً للإرهاق، فإن مدمني العمل يصبحون منهكين ومرهقين في النهاية لأنهم ينفقون الكثير من الطاقة في العمل، ولا يمكنهم موازنة ذلك بشكل صحيح، وافترض أيضاً أن النزاعات الداخلية في العمل تستهلك طاقة مدمني العمل، مما يؤدي إلى الإرهاق، نتيجةً لذلك يعزز إدمان العمل الإرهاق والذي بدوره يساهم بعدم الرضا عن الحياة الشخصية (Maslach, 1986).

#### - إدمان العمل والأداء الوظيفي

يُمكن تقسيم الأداء الوظيفي إلى أداء الدور وأداء دور إضافي، يمكن النظر إلى الأداء الدور على أنه العمل الذي من المفترض أن يقوم به الفرد كوظيفة نموذجية أنشطة، وحيث يتم تعريف أداء الدور الإضافي على أنه سلوكيات غير إلزامية تعزز بشكل مباشر الأداء الفعال للمؤسسة، ولكن لا يؤثر بالضرورة بشكل مباشر على إنتاجية شاغل الوظيفة، يُعرف أيضاً باسم سلوك المواطنة التنظيمية.

ووجدوا أن مدمني العمل يعملون بجد وليس بذكاء إذ يخلقون صعوبات لهم ولزملائهم في العمل من خلال تحويل المهام السهلة إلى معقدة وغير سهلة، في نفس الوقت هم جامدون وغير مرنين ولا يرغبون في تفويض السلطة.

اكتشف الباحثون وجود علاقة إيجابية ضعيفة بين إيمان العمل من حيث بعد العمل المفرط والعمل بشكل إلزامي لأداء مهام وأدوار إضافية، كما وجدوا أن العمل مرتبط بشكل قهري وكبير مع الأداء الوظيفي (Shimazu et al., 2009).

#### - إيمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية

تؤدي سلوكيات العمل المدمنة إلى تعزيز المنافسة مع الزملاء، مما يساهم في زيادة التفاعلات السلبية وإلى الميل المتزايد للانخراط في سلوك عمل مؤذي، كما توصل الباحثون إلى أن مدمني العمل يميلون إلى تفاعلات أكثر سلبية في مكان العمل مع زملاء العمل ويكون هذا نتيجة الميول الكمالية غير الواقعية للمدمن، لديهم قدر أكبر من عدم الثقة في زملائهم في العمل وبالتالي، يرتبط إيمان العمل بشكل إيجابي بسلوكيات العمل المؤذية اتجاه الأفراد (Balducci & Cecchin, 2012).

وبما يخص مخرجات إيمان العمل الإيجابية، وجدت بعض الدراسات نتائج إيجابية لإيمان العمل، أكد (Machlowitz, 1980) على أن مدمني العمل يبحثون عن الشغف في المشاركة والإشباع من خلال العمل، إذ قام بإجراء مقابلة نوعية على أكثر من 100 مدمن العمل، وخلصوا إلى أنهم راضون عن حياتهم. وذكر (Schaufeli et al., 2002) أن إيمان العمل إيجابي لأنه يتضمن جانباً من الاستمتاع بالعمل، والذي يقترب جداً من الانخراط بالعمل بطريقة إيجابية، ويمكن أن يكون إيمان العمل الإيجابي وفق حالة ذهنية ديناميكية تكون من خلال الاندماج والتفاني في العمل.

ومن وجهة نظر (Shimazu et al., 2009) يمكن لهذه الظاهرة أن تُقلل من الإرهاق الوظيفي وتزيد من الرضا والالتزام التنظيمي، ويُعتبر الموظفون المندمجون أن عملهم يمثل تحدياً، لأن لديهم إحساساً بالارتباط الفعال مع عملهم بدلاً من التوتر (Erkmen et al., 2010).

### 1-1-5 الفرق بين الأداء العالي وإيمان العمل

وفق دراسة تمت (Subramanian, 2018) قامت على التمييز بين مدمني العمل وأصحاب الأداء العالي وفق النقاط الأساسية التالية:

1. أصحاب الأداء العالي يعرفون قدرتهم وقيمتهم العملية والعلمية، على خلاف مدمني العمل يسمحون الآخرين لتحديدهم: "الشخص ذو الأداء العالي يعرف قيمته الذاتية وذو مستوى عالي من تقدير الذات وبالتالي يمكنه ذلك العمل بإحساس الحرية". يقومون بعملية تقييم الذات بشكل دوري لأدائهم حتى

يمكنوا من تحسين أدائهم. ويقومون بالاستفادة من التغذية العكسية من تقييمهم لأدائهم الذاتي. من ناحية أخرى، يعتمد مدمنو العمل على التقييم الخارجي من حولهم: الرؤساء والزملاء والعملاء، فهم ينتظرون التقييمات الخارجية، مثل مراجعات منتصف العام أو المراجعات السنوية، لفهم مدى جودة أدائهم، مما يسبب لهم العمل من شعور الخوف وقلق دائمين.

2. يقدم أصحاب الأداء العالي 100% من الجهد في الوقت المناسب، أما مدمنو العمل يقدمون 110% كل الوقت: يعرف صاحب الأداء العالي الوقت المناسب لاستخدام واستغلال كامل تركيزهم وجهدهم، فإنهم يوفرن طاقتهم لتلك المناسبات. يقول "إنهم لا يوافقون على وهم 110%" اعلم أن 110% غير مستدام. بدلاً من ذلك يركزون على زيادة سعة الجهد بحيث يكون 100% أفضل من المنافسة 110%. "مدمن العمل يحاول أن يذهب كل شيء في كل وقت،" إنهم يجدون صعوبة في تحديد أولويات ما هو مهم.

3. أصحاب الأداء العالي يأخذون زمام المبادرة، ومدمنو العمل يقومون بالفعل كرد الفعل: يخطط صاحب الأداء العالي ليومه بشكل مسبق على يقين من أنهم سينجزون ويحققون أكثر فاعلية وأهمية في أعمالهم. وبعد إكمال وانتهاء الأوليات ذو الأهمية العالية، يسمحون لأنفسهم بتحويل التركيز إلى الأحداث غير المخطط لها، على نقيض ذلك، فإن مدمني العمل تكون إنجازاتهم اليومية مقادة بالمشتتات الخارجية مثل قراءة رسائل البريد الإلكتروني والتعامل مع الأزمات.

4. أصحاب الأداء العالي يهتمون بالأعمال التجارية، مدمنو العمل مشغولون: الهدف الأساسي لأصحاب الأداء العالي هو القيام بأعمال تجارية، فهم يركزون على النتائج بدلاً من القلق على التفاصيل غير المهمة. فهم يحاولون خلق قيمة في الوقت الحالي ووضع استراتيجيات وخطط للمستقبل، لأنهم يعرفون أنه مثل الاقتصاد، يأتي العمل في الأمواج ليس في حالة ازدهار وضغط دائم، لذلك يستعدون أثناء الانخفاضات بما يمكن الاستفادة منها خلال فترات الصعود.

### 1-1-6 النموذج الطبي والنفسي لظاهرة إدمان العمل

يعتبر إدمان العمل مشكلة تظهر وتشخص بشكل سلوكي، وتتسم بطبيعة معقدة والتي بدورها تتطلب تدخلات من مختلف الاختصاصات النفسية والعلاجية الكيميائية (Atroszko et al., 2019).

على الصعيد الطبي، افترض (Fassel, 1992) أن متعة الانغماس في العمل تكون بسبب إفراز الجسم هرمون الأدرينالين والذي بدوره يحفز الفرد على العمل لساعات أطول وبطاقة أكبر وقدرة أعلى، كما يساعده في تحقيق مستويات أعلى في الإنتاج، ليشكل بدوره سلسلة غير متناهية من أشكال الإدمان.

واقترحَ (Di Chiara, 1995) أنّ إدمان العمل شبيهٌ بأشكالِ الإدمان الجسدية الخارجية الأخرى كالإدمانِ على المخدرات أو الكحول والتي تؤثر بشكل متزايد في عملية فرز الدوبامين في الدماغ. كما ارتبط إدمان العمل بمستويات الإجهاد العالية والتي تؤدي إلى الاكتئاب والإرهاق، واعتبر أن الإجهاد المزمن هو عامل خطر ويصنف تحت فئة الأمراض غير المعدية، وأنه المسبب الأول لأمراض القلب والسكري (Cohen et al. , 2007).

وعلى الصعيد النفسي، لاحظ (McMillan et al., 2001) أن الموظفون يقومون بالانخراط في العمل عندما يدركون المنافع المؤقتة للعمل المفرط وذلك لتحقيق الرضا النفسي وزيادة تقدير الذات والوصول إلى مكانة مجتمعية عالية أو الحصول على منصب وظيفي بمستوى إداري مرموق، غير واعين حول الأخطار التي يمكن أن تلحق بهم من صراعات نفسية ومشاكل أسرية وجسدية. واعتبر (Soroka et al., 2020) أنه لا يمكن حد إدمان العمل في نموذج طبي أو نفسي، ولا يمكن اعتبار وجود وسواس قهري ورغبة عالية في العمل أسباب كافية لوجود حالة إدمان العمل، بل أن هذه المشكلة تُشخص من خلال ثلاث أبعاد سلوكية وعاطفية ومعرفية.

### 1-1-7 العملية الوقائية والعلاجية لإدمان العمل

تكون العملية الوقائية والعلاجية لظاهرة إدمان العمل على ثلاث مستويات، لا يمكن العمل على بعد دون الآخر إذ يجب الأخذ بعين الاعتبار أن لكل من المجتمع والمنظمة والفرد دوراً هاماً في العملية الوقائية والعلاجية معاً، وفق (Sussman, 2012):

أولاً: على مستوى المجتمع، يكون التّحول من خلال التركيز الثقافي على أهمية التّوازن بين العمل والحياة الشخصية، والاستفادة من إغلاق مكاتب العمل خلال الأعياد الوطنية، وذلك للترويج إلى التركيز حول النشاطات الترفيهية والعائلية، ومن خلال حملات الوسائل الإعلامية التي من الممكن أن تواجه إدمان العمل من خلال بث فكرة "العمل بذكاء وليس بجهد أكبر".

ثانياً: على مستوى المنظمة، يمكن الاستفادة من برامج مساعدة الموظفين، كالإجازات الإجبارية، وفرص التطوير للانخراط بشكل أفضل أو خلق مرونة في أدوار العمل، والعمل على تدريبات إدارية لتسهيل التمتع بالوظيفة، وقد تساعد التقييمات الدورية للاستمتاع بالعمل في مكان العمل في تحديد ما إذا كان يجب تقليل عبء العمل، كل ما سبق مهم جداً للحد والتخفيف من مخاطر الإصابة بإدمان العمل.

ثالثاً: على مستوى الفرد، القيام بمحاولة لمعالجة خصائص الأفراد الذين يروجون لإدمان العمل، ومن المفيد تعزيز فرص الترفيه التي تحد وتقيّد التداخل بين العمل والحياة الشخصية.

على سبيل المثال، الاستعادة من الأساليب المعرفية مثل ممارسة التصريحات الذاتية لمساعدة الأفراد على الحد من ميولهم، لمحاولة السيطرة على العمال الآخرين في تقليل نزعات إدمان العمل، كما وقد يساعد توفر تذاكر الخصم للنشاطات الترفيهية المقدمة من مكان العمل أيضاً كوظيفة وقائية للأفراد. كما يمكننا البحث في المزيد من الإجراءات الوقائية المستهدفة.

على سبيل المثال، مشاركة أطفال الأشخاص المصابين بإدمان العمل في مناقشات جماعية يساهم في تخفيف خطر انتشار هذه الظاهرة، وذلك عبر تعليمهم كيفية مراقبة أنفسهم بحثاً عن التطور والتعليم المستمر، كما أن الاستعانة بدليل النشاطات الأسبوعية لتخطيط لوقت ترفيهي في الجدول الأسبوعي يساعد بالحد من الانخراط في العمل بطريقة عنيفة وغير فعّالة، إذ من الممكن أن تتشابه حالة إدمان العمل بأنواع الإدمان الأخرى من الناحية البيولوجية العصبية (معدل دوران الدوبامين غير المؤكد)، المفاهيم الخاطئة الإدراكية (عدم الوعي في تحديد السلوك الإدماني)، العمليات الاجتماعية الصغيرة (السلوكيات المشتركة الزائد)، والميزات البيئية الاجتماعية الكبيرة (الترويج من قبل وسائل الإعلام).

وترى الباحثة من خلال استقراء المفهوم النظري لإدمان العمل ومن الأبحاث الميدانية المتعددة والحديثه حوله، بأنه ظاهرة تستحق الاهتمام والتوعية بها من خلال برامج توعية بدايةً إلى برامج تطويرية تدريبية، وذلك لما لها من تأثير على السلوك المهني الوظيفي للفرد في المنظمة.

وبناءً على ما سبق وتفادياً للأضرار التي ممكن أن تلحق بالمنظمة جراء وجود حالات إدمان عمل يتوجب على إدارة الموارد البشرية توضيح التوصيف الوظيفي للفرد بشكل صريح مما يحتاجه لأداء عمله من مهارات ووقت متوقع لإنجازه بالشكل الأمثل، وخلق المبادرات التي تمنح للفرد الثقة بالنفس وتوكيد الذات، إضافةً إلى تعزيز المنافسة الإيجابية الشريفة بين الزملاء، ممالها من دور في المساعدة بتجنب وعلاج ظاهرة الإدمان السلبي التي من الممكن أن تعوق المنظمة عن تحقيق أهدافها الاستراتيجية.



المبحث الثاني: سلوكيات العمل المؤذية.

تمهيد.

1-2-1 مفهوم سلوكيات العمل المؤذية.

2-2-1 أبعاد سلوكيات العمل المؤذية.

3-2-1 خصائص سلوكيات العمل المؤذية .

4-2-1 الأسباب التي تؤدي إلى سلوكيات العمل المؤذية .

5-2-1 آثار سلوكيات العمل المؤذية.

6-2-1 أشكال سلوكيات العمل المؤذية.

## تمهيد

ازداد الاهتمام بسلوكيات العمل المؤذية نظراً لما لها من آثار سلبية سواءً على صعيد المنظمة إذ تؤدي إلى خسائر وأضرار كبيرة والتي بدورها تعيق المنظمة من الوصول إلى أهدافها الاستراتيجية، وعلى الصعيد الفردي والتي بدورها تجعل الموظف يخرط بممارسات سلبية لا أخلاقية بحق زملائه في العمل كالسرقة، والتخريب، والغياب عن العمل، والاحتيايل.

### 1-2-1 مفهوم سلوكيات العمل المؤذية

توجه الباحثون في الفترات الأخيرة إلى التركيز على ملاحظة وتحليل سلوكيات الموظفين المختلفة، لما لها من انعكاسات في نجاح عمل المنظمة أو فشلها.

إذ عرفَ (Mehta, 2004) سلوكيات العمل المؤذية بأنها الممارسات التي تقوم على انتهاك القواعد التنظيمية بطريقة ضارة إما على صعيد المنظمة نفسها أو على صعيد الأفراد العاملين بها، وتظهر بعض هذه الممارسات بأشكال مختلفة كالسرقات والتغيب غير المبرر وجميع ذلك يكون نتيجةً للظلم والإحباط والفشل التي تعرض لها الشخص.

وأوضح (Kaplan et al., 2006) أن سلوكيات العمل المؤذية تظهر بشكل منحرف عن طريق ردود فعل بديلة لخاصية المشاعر السلبية الناجمة عن التجارب والمواقف السابقة السيئة والتي بدورها تخلق الرغبة لدى الفرد للبحث عن بدائل ذات قيمة منخفضة ومتدنية بغرض الحد من موقف رفض الذات، كما وصفها (Spector, et al., 2006) بالسلوك المعادي في بيئة العمل والذي يحمل نية سيئة ويسعى لإلحاق الأذى والضرر بالمنظمة وموظفيها، إذ يوجد مجموعة مركبة من ظروف العمل والظروف التنظيمية (القيود المفروضة، الإجهاد الوظيفي، الظلم، وانتهاك العقد النفسي) التي تغذي بدورها جميعاً الاستجابات العاطفية السلبية وردود الفعل والتي تؤدي إلى احتمالية فرصة زيادة سلوكيات العمل المؤذية.

وعرفَ (Semmer, et al., 2010) سلوكيات العمل المؤذية على أنها السلوك السلبي المملوء بنية أذى المنظمة أو غيرها من أعضاء المنظمة من خلال العدوان والتخريب.

ووصف (Clinard et al., 2011) سلوكيات العمل المؤذية بأنها سلوكيات منحرفة والتي تنعكس من خلال فقدان المحرك الداخلي والدافعية الداخلية للتوافق مع السلوكيات الطبيعية التقليدية، ونتيجةً لذلك سيخلق داخل الفرد الدافع للانخراط في سلوكيات منحرفة وسلبية، وقد يعود ذلك إلى ضعف التواصل وإلى القيود والالتزامات الحياتية المفروضة، إضافةً إلى خبرات التنشئة الاجتماعية الخاطئة.

وعرفها (العطوي، 2011) بالممارسات اللاأخلاقية التي يرتكبها الموظف كالغياب غير المبرر، والتهرب من أداء الأعمال الموكلة له وعدم النضج الكافي في التصرف بالمواقف وحالات العمل المختلفة.

وأضاف إلى ذلك (Anjum & Parvez, 2013) بأنها مجموعة مختلفة من السلوكيات اللا طبيعية التي تتعارض مع السلوكيات المسموح بها داخل المنظمة والتي تؤدي إلى إحداث ضرر بالموظفين والمنظمة وكذلك أصحاب المصلحة وتسبب بتهديد وضع الاستقرار داخل المنظمة.

وأشار (Cohen, 2015) إليها على أنها إجراءات وأفعال مضرّة يتم توجيهها نحو المنظمات أو باتجاه أشخاص آخرين تؤدي إلى تدمير الممتلكات التنظيمية والعمل بشكل غير صحيح داخل المنظمة.

كما عرفها (Dirican et al., 2016) على أنها تصرفات واعية ومتعمدة وغير مقبولة ضد مصلحة المنظمة والتي تؤدي إلى تضييع الموارد والمعلومات الخاصة بالعمل.

ووضحها (Wagner & Michelle, 2017) بأنها إجراءات متعمدة تضر بالشركة ومصالحها التجارية والتي من الممكن أن تكون مكلفة لكل من المنظمة وأعضائها من الناحية المادية والمعنوية وتؤثر بدورها في دافعية الموظفين داخل الشركة.

ويرى (Makhdoom et al., 2019) سلوكيات العمل المؤذية بشكل أساسي على أنها نية واحدة ومجموعة أفعال منحرفة في مكان العمل المملوءة بنية التخريب والسرقة والانحراف في الإنتاج والإساءة ضد مصلحة الشركة.

ومن التعاريف السابقة يمكن استنتاج تعريف سلوكيات العمل المؤذية بأنها سلوك معتمد محمول بنية إلحاق الإضرار وتسبب الأذى بمصالح الشركة ومنعها من تحقيق أهدافها، أو الإضرار بزملائه أو الأطراف الخارجية التي تعمل مباشرة مع الشركة، والذي ينتج عنه أثراً سلبية كبيرة.

## 1-2-2 أبعاد سلوكيات العمل المؤذية

بالعودة إلى معظم الدراسات التي بحثت حول عنوان سلوكيات العمل المؤذية وجدت جميعها جذوراً وارتباطاً وثيقاً بالمشاعر السلبية والعدوان البشري، مثل الغضب والإحباط إضافة لتأثير الظروف البيئية المحيطة كالتغيرات الاجتماعية والنفسية، واستناداً لتضمن سلوكيات العمل المؤذية العديد من الأفعال متفاوتة الشدة التي تتراوح بين مخالفات بسيطة نسبياً مثل إهدار الوقت وإضاعة موارد الشركة، إلى مخالفات كبيرة مثل السرقات والتخريب، إضافة إلى انتهاك قواعد الشركة، إذ يمكن تصنيف سلوكيات العمل المؤذية حول هدف هذه السلوكيات إلى سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة وإلى سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد (Spector, et al., 2006)، بسبب ذلك لا يمكن اعتبار سلوكيات العمل المؤذية متغير أحادي البعد، إذ

قسمت معظم الدراسات سلوكيات العمل المؤذية إلى بعدين أساسين بشكل موجه نحو المنظمة ونحو الأفراد (Robinson & Bennett, 1995) ، والتي يمكن وصفها كما يلي:

### 1- سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد المنظمة (CWB-O):

وهي السلوكيات المقصودة التي يقوم به أعضاء المنظمة، والتي تتنافى مع معايير المنظمة وينتج عنها إلحاق الأذى بالمنظمة، وتشمل السلوكيات التي تنتهك القواعد التنظيمية إضافةً إلى أشكال الانحراف في الإنتاج، والتي توضح بالعمل بالحد الأدنى للكمية ونوعية العمل المطلوب.

على سبيل المثال (ترك العمل في وقت مبكر، المماثلة، إضاعة الموارد) ويكون ذو انحرافات طفيفة، وتُجسد أيضاً عبر انحراف الملكية، عندما يحصل العاملون على مواد من المنظمة أو يقوم أحد الموظفين بإتلاف الممتلكات المادية أو أصول المنظمة دون ترخيص، على سبيل المثال (السرقة من المنظمة وتخريب المعدات) وتعد من الانحرافات الخطرة على المنظمة.

### 2- سلوكيات العمل المؤذية الموجهة ضد الأفراد (CWB-I):

وهي السلوكيات التي تضر مباشرةً بزملاء العمل داخل المنظمة، ومنها المجادلة والتشاجر والسخرية من الآخرين والنميمة والتحرش الجنسي ونشر الإشاعات إضافةً إلى التمر والتنافس غير المفيد أو النميمة حول زملاء العمل.

### 1-2-3 خصائص سلوكيات العمل المؤذية

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

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

- يجب أن يُنتج 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 نفيه.
- يجب أن تتوجه سلوكيات العمل المؤذية إما اتجاه المنظمة (كالتخريب أو التغيب بقصد تخفيض الإنتاج) أو اتجاه الزملاء (كالاعتداء الجسدي أو اللفظي).
  - ينبغي أن يكون مرتكبو سلوكيات العمل المؤذية عاملين أو أعضاء في منظمة وليسوا غرباء عنها (زبائن): يمكن أن تكون سلوكيات غير المرغوب فيها من الغرباء 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.
  - يجب أن يتعارض السلوك مع مصلحة مشروعة للمنظمة: يمكن للعاملين الانخراط في سلوكيات تتعارض مع مصلحة المنظمة ولا تكون سلوكيات العامل مؤذية أو خاطئة، فالعامل المهم الذي يقرر قبول عرض عمل أفضل في مؤسسة أخرى أو العامل الذي يكشف عن مخالفات تقوم بها المنظمة اتجاه البيئة كلا العاملين على حد سواء شاركا في أعمال تتعارض مع مصلحة المنظمة ولكن لا تعتبر هذه السلوكيات ضمن فئة سلوكيات العمل المؤذية.
- كما أوضح (Oluwakemi et al., 2014) أن سلوكيات العمل المؤذية تتمتع بمجموعة من الخصائص أبرزها بأنها ذات نظام مركب تتكون من تفاعل مجموعة من المكونات على ثلاث أصعدة، والتي تتمثل بالجانب السلوكي من خلال أفعال ضارة وغير لائقة تقوم على انتهاك ومخالفة قواعد وقيم المنظمة سواء على الجانب المهني أو على جانب المعايير الاجتماعية، وأما الصعيد الثاني فيتمثل بالجانب المعنوي غير الملوس ويشمل النوايا الطوعية أو المتعمدة من قبل الموظف الموجهة نحو إلحاق الضرر بالشركة والعاملين بها، أما الصعيد الأخير فيتمثل بالآثار السلبية في المنظمة أو مع الزملاء في العمل أو أشخاص لديهم تواصل مع المنظمة بشكل مباشر.

## 1-2-4 الأسباب التي تؤدي إلى سلوكيات العمل المؤذية

اعتبر (Kickul & Scott, 2001) أنّ خرق العقد النفسي يمكن أن يتسبب بردود فعل شديدة في المواقف والسلوك تجاه صاحب العمل، وذلك في محاولة منهم للعثور على توازن بين ما يحصلون عليه من منظماتهم ومساهماتهم، وعندما يرى الموظفون أن صاحب العمل قد فشل في الوفاء بالإغراءات الموعودة فأنهم يحبون مساهماتهم في العمل نتيجة لانخفاض مستوى الثقة والرضا تجاه المنظمة.

ويرى (Rotundo & Spector, 2011) أن الفروق الفردية تساهم بشكل كبير في سلوكيات العمل المؤذية، فقد أوضح نموذج العوامل الخمسة للشخصية الارتباط القوي من خلال متغيرات الشخصية والتي تتضمن أبعادها (الانبساطية، التوافقية، الضمير الحي، الانفتاح على الخبرة، العصبية)، وأثبتت الدراسة أن نمط الضمير الحي ذو علاقة أقوى مع سلوكيات العمل السلبية باتجاه المنظمة مقارنةً مع سلوكيات العمل السلبية باتجاه الأفراد في المنظمة، في حين أن نمط الشخصية التوافقية أظهر وجود علاقة أقوى مع سلوكيات العمل السلبية باتجاه الأفراد في المنظمة مقارنة مع سلوكيات العمل السلبية باتجاه المنظمة.

ونوه (Roy et al., 2012) إلى أن سلوكيات العمل المؤذية هي نتيجة لضعف العدالة المتصورة داخل المنظمة، إذ أن هذا النهج يؤدي إلى تصورات معقدة تغذي النظرية الإدراكية للعواطف والتي تظهر كردود سلبية على العاطفة المتصورة.

وأضاف (Dadi, 2012) أن انتهاك العقد المتفق عليه من قبل صاحب العمل يؤدي إلى مجموعة من السلوكيات المؤذية والإهمال ومقاومة التغيير والتطوير والنقص في الولاء للمنظمة، وإن هذه الاستجابات جميعها تختلف بناءً على العوامل الظرفية مثل توافر بدائل جذابة للتوظيف ومبرر لانتهاك العقد والعدالة الإجرائية.

كما أشار (Maslach & Leiter, 1997) إلى أن الإرهاق المفرط يساهم في جعل العاملين ينخرطون في سلوكيات عمل مؤذية، إذ لاحظ من خلال استطلاع الفنيين لصيانة الطائرات العائدة للقوات الكندية لعينة N=157 فقد قدموا الدعم لنموذج من الإرهاق وتقييم المخاطر المهنية فالنموذج يصور تقييم الموظفين من المخاطر المهنية بوصفها وظيفة تنتشر فيها المخاطر المميتة في أماكن العمل ولقد كان شعور الموظفين للتحكم في إدارة المخاطر المهنية محورياً في كل تجربة من الإرهاق والتعرض للخطر والإجهاد في العمل هو كسوابق للسلوك العمل المؤذي.

وذكر (Martin et al., 2016) أنّ الرقابة التنظيمية الحادة والمفرطة تعدّ سبباً مهماً من أسباب ظهور السلوكيات المؤذية، إذ تؤدي دوراً في تحديد الطريقة التي يتفاعل بها الموظفون مع تلك الإجراءات الرقابية الصارمة، وقد تناولت الدراسات الحديثة مجموعة من الأشكال المختلفة في الرقابة، مثل الرقابة عن طريق الفيديو بواسطة الدوائر التلفزيونية المغلقة والاستشعار الإلكتروني للموقع والرقابة بواسطة الكمبيوتر، وتشير نظرية التفاعلات النفسية إلى كيفية تنظيم آليات الرقابة فيما يتعلق بالاستجابات السلوكية للموظفين إذ أن استخدام وسائل الرقابة من إدارة المنظمات قد يولد شعوراً نفسياً لدى الموظفين بأنّ هذه الأنظمة تحد من قدرتهم على التصرف بحرية، ما يدفع الموظفون إلى سن سلوكيات يرون بأنها تعوض الحرية المفقودة، ويمكن

تفسير بدء وتنفيذ المراقبة من إدارة المنظمات كدليل على أن الموظفين لم يعدوا جديرون بالثقة، كما ينظر إليها بأنها مسح للهوية المجتمعية وجميع التصورات المتعلقة بالخصوصية الشخصية، وهو ما يؤدي بدوره إلى خلق التصورات بعدم المساواة وهناك أدلة على أن المستويات العالية من الرقابة يمكن أن يكون لها تأثيراً سلبياً في سلوك العمل وتشكل هناك مقاومة لدى الموظفين عن طريق الانخراط في السلوكيات المؤذية.

وأكد لاحقاً (Cohen et al., 2017) بأن الإرهاق هو أحد الأسباب التي تؤدي إلى سلوكيات العمل المؤذية فعندما يتعرض الأفراد لمدة طويلة من الضغوط النفسية والعاطفية التي تتعلق بالعمل يؤدي ذلك إلى انخفاض مستوى أداءهم الوظيفي، وقُدِّمت عدة تفسيرات لهذه العلاقة باعتبار أن الإرهاق يعتبر بذل جهد كبير في العمل دون وجود مكافآت وهذا يجعل الموظفين في أوضاع متعبة دون أن يُقدِّروا على نحو كاف، ومن الإجراءات الأخرى التي تسبب الإرهاق عدم التعامل مع الأفراد باحترام مما يزيد من إرهاق الأفراد واستنفادهم، كذلك فإن سوء المعاملة قد تؤدي إلى انخفاض الشعور المهني والكفاءة الذاتية للأفراد وهذه كلها تعد من عوامل انخراط الموظفين في السلوكيات المؤذية داخل المنظمة.

ويجد (Bülbül & Ergun, 2017) أن أسباب سلوكيات العمل المؤذية تتكون من فئتين رئيسيتين، الأولى وهي الأسباب الخارجية التي تتعلق بالعوامل المرتبطة ببيئة العمل وبالمنظمة والتي تؤدي إلى أحداث سلوكيات العمل المؤذية. ويمكن تصنيفها تحت خمس موضوعات رئيسية:

### 1- الأسباب الخارجية:

أ- الخصائص الوظيفية: عندما لا يوجد هدف واضح ومسؤوليات عديدة وانخفاض بالاهتمام بمعايير جودة العمل والأهمية الوظيفية، كل ما سبق يساعد في انخراط الفرد ضمن سلوكيات سلبية ومؤذية والتي بدورها تعيق الالتزام والتطور الوظيفي.

ب- خصائص مجموعات العمل: تقاسم المواقف العدائية بين الأفراد ضمن فريق العمل والتفاعل مع الأحداث المضرّة بمصلحة المنظمة يجعل الموظفين ينخرطون بشكل كبير في السلوكيات المؤذية، ونتيجة لذلك يضطر بعض أعضاء المجموعة إلى التصرف وفقاً لطبيعة عمل المجموعة مما يشجع السلوك المخالف للمعايير الوظيفية مثل التغيب أو السرقة أو التستر على الأخطاء.

ت- الأنظمة الرقابية: تعتبر بمثابة إجراءات تخويفية لا تمنع من وجود سلوكيات مؤذية لكن تعمل على حدها. إذ من المحتمل أن يتجه الموظفون إلى التغيب غير المنظم وشرب الكحول ضمن ساعات العمل نتيجة لتغيب نظام إداري عالي الرقابة.

ومن الجهة المقابلة، فإن وجود نظام إداري عالي الرقابة ينطوي على خطر من الممكن أن يتسبب في سلوكيات عمل مؤذية، وذلك من خلال خلق بيئة قمعية إذ من الممكن أن يتجنب الموظف الإبلاغ عن حادث مهم خوفاً من السياسات الصارمة داخل المنظمة.

ث- العدالة التنظيمية: يعتبر الموظفون أن الظلم الممارس من قبل الإدارة في المنظمة عامل محفز للسلوكيات المؤذية مقارنةً بتصورات العدالة لدى الموظفين التي تقوم على مقارنة المكافآت التي يحصلون عليها مع زملائهم الآخرين.

فعندما يكون هناك عدم مساواة في توزيع الجهد والمسؤوليات والمكافأة فإنهم يصفون ذلك بعدم وجود إنصاف إذ أن الشعور بعدم المساواة يؤدي بهم إلى اللجوء إلى ممارسة سلوكيات مؤذية.

ج- الهيكل التنظيمي: له تأثير غير مباشر في سلوكيات العمل المؤذية، فيؤدي إلى التغيب، وشرب الكحول ويمكن تفسير ذلك بسبب انخفاض الخوف لدى الموظفين من الوقوع في العقاب.

## 2- الأسباب الداخلية:

وهي عبارة عن عوامل تتعلق بالفرد والتي تؤدي بالموظفين للانخراط في السلوك المخالف للقواعد التنظيمية والذي بدوره يضر بمصلحة المنظمة.

كالشخصية، الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والإدراك والمواقف والتركيبية الديموغرافية.

أ- الشخصية: والتي تشكل علاقة مباشرة مع سلوكيات العمل المؤذية وهي ترتبط بالسمات الشخصية الخمس الكبرى (العصابية، الانبساطية، يقظة الضمير، الانفتاح على التجارب والخبرات).

فنمط شخصية الفرد يؤثر بشكل عالي في الانخراط وممارسة سلوكيات العمل المؤذية، ويمكن أن تؤثر في تصورات الأفراد وتقييمهم للخصائص البيئية وأسباب الأحداث وكذلك الاستجابات العاطفية وقدرتها على منع أو حدوث الدوافع العدوانية والسلوكيات السلبية المؤذية، ونتيجةً لذلك تعد نمط الشخصية عنصراً هاماً في تحديد سلوك الفرد في مكان العمل.

ب- الرضا الوظيفي: حيث يعتبر أن الموظفين ذوي الرضا المنخفض لديهم أداء وظيفي منخفض، ما يزيد احتمال قيامهم بالسرقة والانسحاب والغياب والتخريب، فالموظفين غير الراضين يميلون إلى الانخراط في السلوكيات المؤذية يلجؤون إلى استخدام المخدرات من أجل ملء الوقت.

ت- الالتزام التنظيمي: يوجد علاقة إيجابية طردية بين مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي إذ يعد الرضا من أهم شروط الالتزام، حيث تبين أن الموظفين الذين يمتلكون التزاماً تنظيمياً عالياً هم أقل عرضة للانخراط في سلوكيات العمل المؤذية من أولئك الذين لديهم التزام تنظيمي منخفض.



ث- الإدراك: حيث يرتبط الوعي والإدراك العالي للضغوط المحيطة ببيئة العمل بمستوى الأداء الضعيف والغياب المتكرر، وقد يسبب ارتفاع مستوى التوتر أيضا بعض الاضطرابات في عمليات العمل ما يجعل الموظفين ينخرطون في السلوكيات المؤذية.

ج- المواقف: وتتشكل مواقف الموظف من المعايير والقيم المرتبطة بشخصيته، فإن الأخلاق ظاهرة تحدد موقف الفرد كسبب من أسباب سلوكيات العمل المؤذية.

ح- التركيبة الديموغرافية: والتي تتشكل من الجنس والعمر وعدد أفراد الأسرة ومستوى الدخل وبعض من التركيبة السكانية ذات الصلة مع سلوكيات العمل المؤذية، وأن نوع الجنس ووجود أسرة كبيرة يرتبط ارتباطا مباشراً بالتغيب، إذ أن النساء اللواتي يشكلن جزءا من عائلة مزدحمة يميلن إلى التأخير والتغيب عن مكان العمل، وفيما يتعلق بمستوى الدخل وجد أن الموظفين ذوي الدخل المنخفض أكثر عرضة لاستخدام الكحول والمخدرات.

### 1-2-5 آثار سلوكيات العمل المؤذية

في دراسة سابقة أقيمت في أمريكا أوضحت أن سرقة الموظفين وحدها تكلف الشركات مليارات الدولارات سنوياً، إضافةً للتكاليف المباشرة على المنظمات هناك أيضا تكاليف غير مباشرة والتي تنتج عن هذه السلوكيات العدائية إضافة إلى ما سبق تؤثر سلوكيات العمل المؤذية في المنظمة بطريقة مباشرة عن طريق إلحاق الضرر بممتلكاتها أو عن طريق إيذاء موظفيها مما يقلل من فعاليتها، وليس هناك شك في أن هذه السلوكيات التي تنتهك المعايير التنظيمية سوف تضر بمصالح المنظمة وتعيق تحقيق الأهداف العامة لها (Bowling et al., 2010).

ومن الآثار التي تسببها سلوكيات العمل المؤذية الملل، إذ يعد بأنه حالة من التحفيز المنخفض نسبياً وعدم الرضا الوظيفي الذي ينسب إلى البيئة غير المثيرة والنشطة بشكل كاف داخل المنظمة، ويعتبر الملل كرد فعل على ظروف العمل السلبية، ومن ناحية أخرى فإن الملل الوظيفي ينشأ من الروتين والبيروقراطية ضمن العمل ما يزيد من تأثر الموظفين برتابة العمل بشكل سلبي، ووجد أن الأفراد الذين لديهم مستويات عالية من الملل الوظيفي لديهم مستويات أعلى من التغيب والانسحاب وانخفاض في مستويات العمل وفاعليته (Bruursema et al., 2011).

ويرى آخرون أن سلوكيات العمل المؤذية لها تأثير في زيادة القيود التنظيمية التي تنشأ من جو العمل إذ أن هذا الأثر يمكن أن يكون نتيجة لقيام بعض الزملاء العمل بحجب المساعدة عن الآخرين وحجب المعلومات المطلوبة لأداء المهام الوظيفية، مما يجعل من الصعب عليهم القيام بالوظائف المطلوبة، وقد يشارك زملاء

العمل أيضاً في السلوك الانتقامي مثل توفير المعدات الخاطئة وإعطاء الأوامر المتعاكسة، وبصفة عامة قد يؤدي وجود سلوكيات عمل مؤذية إلى تراجع الاحترام المتبادل، ومن المرجح أن يخلق بيئة عمل مضطربة، وبالتالي فإن سيساعد على ارتفاع القيود التنظيمية (Meier et al., 2013).

كما ذكرَ (Bectona et al., 2017) العديد من الآثار المرتبطة بسلوكيات العمل المؤذية والتي تؤثر على الصعيد الشخصي وعلى الصعيد التنظيمي، إذ تبين آثار سلوكيات العمل المؤذية على المستوى الشخصي بوجود نتائج سلبية على الصحة النفسية والجسدية لدى الأفراد، وتعتبر هذه السلوكيات من مسببات الإجهاد والخوف من العنف في المستقبل، كما تؤدي إلى الإعاقة النفسية بما في ذلك الاكتئاب والقلق، فضلاً عن الآثار الفيزيولوجية التي تنشأ جراء هذه السلوكيات كاضطرابات النوم والصداع، كما لها تأثير على الالتزام العاطفي لدى الموظفين والنية في ترك العمل، ويشير الالتزام العاطفي إلى "الارتباط العاطفي بهوية المنظمة والتعرف عليها والمشاركة فيها" ويمكن القول إن السلوكيات المؤذية كالسرقة والعنف في مكان العمل تؤثر في الروح المعنوية العامة للمنظمة فضلاً عن ولاء الموظفين. كما يوجد لسلوكيات العمل المؤذية عواقب سلبية مباشرة وغير مباشرة على رفاه المنظمة، أنّ من بين الآثار السلبية لسلوكيات العمل المؤذية هي الخسائر الاقتصادية المتكبدة عن طريق السرقة وشراء المعدات والمواد التالفة، والاحتيايل، والإجراءات القانونية، وعدم الوفاء بمواعيد التسليم للعمل، والأداء بجودة منخفضة، أما تأثيرها على الموظفين فيظهر بشكل خطر نفسي وإجهاد عال في مكان العمل وصعوبة في إنجاز المهام.

## 1-2-6 أشكال سلوكيات العمل المؤذية

تظهر سلوكيات العمل المؤذية على أشكال مختلفة ومنها:

- 1- السرقة: ذكرَ (Dekker & Barling, 1995) في دراسة سابقة أن 75% من الموظفين حاولوا سرقةً أرباب عملهم لمرة واحدة على الأقل ممثلاً ذلك بأحد أشكال السلوكيات المؤذية في مكان العمل، وأشار إلى وجود تأثير لعوامل الشخصية على سلوك السرقة لدى الموظف في مكان العمل كالتالي:
  - i. الفرصة: عندما يعتقد الموظف أن هناك خطر ضئيل من الوقوع أو عدم الردع.
  - ii. الحاجة: وهذا العامل هو الغالب.
  - iii. المواقف: اتجاه السرقة بغض النظر عن وجود كل من الفرص والحاجة وسرقة الموظف يمكن تقليلها عندما لا يكون هناك تسامح مع مثل هذا السلوك.

كما أن سرقة الموظف تؤثر على جميع المنظمات وتخلخل جميع التصنيفات الوظيفية من البواب إلى رئيس المنظمة وقد تكون سرقة الموظف على شكل اختلاس نقدي أو سرقة بضائع، أخذ اللوازم والمعدات المكتبية، القيام باستعمال أجهزة المنظمة للأغراض الخاصة، إجراء المكالمات الهاتفية الخاصة من أجهزة المنظمة، أخذ استراحة الغداء الطويلة، أو قضاء الوقت مع نفسه بدون عمل، وتقدر غرفة التجارة الأمريكية تكاليف سرقة الموظف في الولايات المتحدة الأمريكية 40 مليار دولار سنوياً، ووفقاً للتقارير التي نشرتها منظمات التأمين الفدرالية عام 1994 على الودائع والحياة فإن ثلاث منظمات من أصل أربع تفشل تجارياً بسبب السرقة الداخلية من الموظفين (Thoms, et al., 2001).

ويرى (Coffin & Bill, 2013) أنه عندما يسرق الموظفون من أصحاب العمل فإنهم يكسرون قواعد العمل ويخالفون القوانين وبالتالي يعرضون جميع موظفي المنظمة للخطر، وإن سرقة مكان العمل يمكن أن تضع المنظمة في ضائقة مالية إذ يواجه الموظف العديد من القرارات الصعبة عندما يسرق شيء يعود لزميل في العمل، وهناك عدة طرائق يتم عن طريقها التعامل مع سرقة زملاء العمل هي:

أ . الإبلاغ عن السرقات: أبسط طريقة للتعامل مع زميل العمل الذي يسرق هو ترتيب لقاء خاص مع المشرف وأخبره بما حدث والسماح للمشرف بالتعامل مع هذه القضية.

ب . التواصل بشكل مباشر مع إدارة الموارد البشرية: بشكل عام لديها تتفاعل إدارة الموارد البشرية مع الموظف السارق بطريقة حكيمة فضلاً عن قيامهم باتخاذ الإجراء المناسب والعادل بحق السارق.

ت . إبلاغ السلطات الرسمية: في بعض الحالات قد تكون هنالك مؤامرة بين زملاء العمل إذ من الممكن أن يقوم الموظف ببيع المسروقات ومشاركة الأرباح مع الموظفين الآخرين، وكذلك من الممكن أن يقوم مدير الشركة أيضاً بسرقة الأموال أو المنتجات في مثل هذه الحالة قد يكون الخيار الأفضل للموظف إبلاغ السلطات المحلية عن السرقة.

ث . عدم مواجهة زميل العمل: ليس من الحكمة أبداً مواجهة زميل العمل بسرقة فقد يتخذ تدابير صارمة لزملائه في العمل لتغطية مساراته وقد يشمل ذلك تخريب ونشر الشائعات عن زميل العمل أو محاولة التأكد من إنهاء عمله وهناك بعض الزملاء يمكن أن يقوموا بالتهديد بالعنف البدني داخل أو خارج مكان العمل.

ونوه (Fox & Freeman, 2015) أن هناك نوعاً من سرقة زملاء العمل وهو سرقة الفكرة، وعبر عنها بأنها سلوك غير مصرح به، يتم عبر سرقة فكره تعود لزميل في العمل إذ يحدث هذا النوع من السلوك في مكان العمل في مرحلة الحياة المهنية إذ يقوم شخص ما بسرقة فكرة العمل المميزة الخاصة بزميل له والقيام بتمريرها بنفسه إلى الرؤساء.

2- التخريب وتدمير الممتلكات: وهو السلوكيات المقصودة التي تؤدي بالضرر في الممتلكات المادية للمنظمة كتعطيل أو تسبب الضرر بعمليات المنظمة لأغراض شخصية من خلال خلق دعاية سلبية والإحراج والتأخير في الإنتاج أو تشويهه في الممتلكات وتدمير علاقات العمل أو إيذاء الموظفين أو العملاء، ومن الممكن تنفيذ أنشطة التخريب من قبل جميع مستويات العاملين (Spector, et al., 2006).

ونوه (Harris & Ogbonna, 2009) إلى شكل من أشكال التخريب وهو التخريب في تقديم الخدمة من قبل الموظفين الكارهين، إذ يقومون بالتلاعب بمعايير الخدمة والتباطؤ في العمل مما يلحق الأذى الكبير في الشركة، كم لاحظ مجموعة من الأسباب التي تحرك الموظفين للانخراط في أفعال التخريب إذ يعد الملل والرتابة في العمل دافعاً قوياً للقيام بسلوكيات تخريبية فوضوية، وذلك بحثاً منه عن الإثارة وكسر الروتين مما يؤدي إلى انخفاض جودة العمل المقدم وبالتالي إلحاق الضرر بالشركة، إضافةً إلى اللامبالاة وعدم الاكتراث إلى أهداف الشركة وحاجات الزبون، كما يعتبر تدني الأجور وعدم تناسبها مع الجهد المقدم محركاً اتجاء الأفعال التخريبية المؤذية.

وأوضح (Cochran, 2014) أن من خصائص سلوكيات العمل المؤذية هو القيام بفعل سيئ بطريقة متعمدة وليس من باب الصدفة، ويعد التخريب أحد أشكال السلوكيات التي تؤدي بالضرر في الممتلكات المادية للمنظمة ويكون التخريب أكثر شدة من الانحراف في الإنتاج، ومن هذه السلوكيات على سبيل المثال سوء استخدام تكنولوجيا المعلومات وتخريب الأصول المادية للمنظمة من معدات وغيرها، ويمكن الحد من حالات التخريب من خلال تشجيع الموظفين وتقبل آرائهم، ومراقبة وسائل التواصل، وتدوير العمل وتوسيع المهام والمسؤوليات المطلوبة، وتوفير نظام آمن وصارم لحماية البيانات المهمة في المنظمة.

3- سوء استخدام الوقت والموارد: إضاعة الوقت في العمل يكون على أشكال مختلفة كإجراء الأعمال التجارية الشخصية خلال وقت العمل، استخدام موارد المنظمة التي لا يحق له استخدامها، القيام بمكالمات هاتفية عشوائية دولية في العمل، القيام باستخدام الأجهزة الإلكترونية في العمل لأغراض شخصية، قضاء كثير من الوقت على الإنترنت لأسباب لا تتعلق بالعمل، الانشغال بألعاب الكمبيوتر أثناء وقت العمل، التلاعب بساعة الدخول والخروج من مكتب العمل للحصول على أجر ساعات إضافي أكثر مما يعمل فعلياً، أخذ فترات الغداء أو الاستراحة لفترات طويلة لتناول القهوة دون الحصول على موافقة، وإن هذه الأفعال تكون متنوعة الخطورة وأن الهدف منها هو إيذاء المنظمة بطريقة مباشرة أو إيذاء أشخاص معينين داخل المنظمة (Semmer, et al., 2010).

وَوَرَدَ في مقال عملي لموقع (Salary.com) وهو موقع مهني منذ 14 سنة مفادها طلب من العمال عبر دراسة استقصائية الإجابة عبر الإنترنت عن الطرق التي يضيعون بها وقتهم ولقد شملت العينة (1000) عامل ووجد أن نسبة (43%) من إضاعة الوقت خلال العمل هي بالتحدث إلى زملاء العمل والذي من الممكن أن يكون هذا الوقت هو الجزء الأكثر إنتاجية في العمل ويليه تصفح الإنترنت. (Adams, 2013).

4- الانسحاب: عرفه (Lishchinsky & Zohar, 2011) بأنه سلوك سلبي يقلل من كمية ووقت العمل اللازم من قبل المنظمة، وذلك من خلال التأخر والغياب والنية على ترك العمل، فسلوكيات الانسحاب تشير إلى مجموعة من المواقف والسلوكيات المستخدمة من قبل الموظفين عندما يبغون في الوظيفة، ولكن لسبب ما يكونون أقل تشاركاً، وإنّ نتائجه مكلفة جداً تتمثل في انخفاض معايير الأداء، وتسبب الضغط للزملاء، وانخفاض الروح المعنوية، ودوران العمل العالي.

وعبر (Hsi, 2017) عن الانسحاب بأنه هو عرقلة العمل من خلال مجموعة من السلوكيات السلبية التي تقلل من وقت العمل أي الوقت المطلوب لدى المنظمة لإنجاز العمل، ويشمل ذلك التأخر في الحضور إلى العمل أو المغادرة المبكرة من الدوام، وكذلك أخذ أوقات راحة أطول من المسموح بها رسمياً، ويعد التغيب هو الشكل الأساسي للانسحاب الذي يحدث بسبب الاضطرابات النفسية، والإجهاد، والمعايير الاجتماعية، والصراع الثقافي، والفروقات الفردية، ويعد الانسحاب إجراء روتيني من قبل الموظفين يستخدمونه من أجل تجنب الوضع القائم بدلاً من الإضرار بالمنظمة وأعضائها.

5- الاعتداء: عرف (Spector, et al., 2006) الاعتداء بأنه السلوكيات الضارة الموجهة نحو الأفراد العاملين وغيرهم من الأطراف والتي تؤدي إلى إلحاق الضرر بهم أما جسدياً أو نفسياً ومن هذه السلوكيات على إطلاق التهديدات، والتعليقات السيئة، والتقليل من قدرة العامل على العمل.

6- الفساد والرشوة: عبر (Spector, et al., 2006) عن الفساد بأنه عملية يحصل الموظف عن طريقها على منافع إضافية ومكاسب مالية شخصية، من أجل الانحراف والخروج عن المسؤوليات الرسمية في العمل، وهذه الميزات يتم الحصول عليها بشكل غير قانوني عن طريق التلاعب بالقرارات لصالح الشخص الذي يدفع الرشوى.

في حين يرى (Krsteski, 2016) بأن الرشوة هي قيام الموظف باستخدام وظيفته من أجل الاتجار بها، وهو نوع من السلوكيات المنحرفة التي تتعارض مع المعايير التنظيمية يتم عن طريق التوجيه غير الصحيح لموارد المنظمة الشخصية أو التنظيمية من أجل تحقيق المنفعة ويكون على أشكال مختلفة كالرشوة والابتزاز، المدفوعات التسهيلية، والمحسوبية، وتداول المعلومات، واستخدام التأثير غير المبرر.

- ويتكون الفساد من مجموعة من المظاهر الإدارية والتي تتجسد وفقا للتالي (Edet, 2017):
- ◆ الفساد التنظيمي: ويظهر من خلال عدم احترام المواعيد، وعدم الالتزام بالمهام الموكلة إليه وفق التوصيف الوظيفي، إضافة إلى مشاركة معلومات الشركة الخاصة مع جهات خارجية لا يجب المشاركة معها.
  - ◆ الفساد السلوكي: ويكون على أشكال كمحاولة التتمر على الزملاء وعدم احترامهم، وسوء استخدام السلطة والوساطة والمحسوبيات في التعامل مع الأفراد.
  - ◆ الفساد المالي: وهي عبارة عن انحرافات مالية يقوم بها الموظفون تظهر من خلال تصرفات مخالفة للقواعد والأحكام المالية المنصوص عليها بالقانون وكذلك مخالفة قوانين وقواعد المنظمة وتعليمات الرقابة المالية.
  - ◆ الفساد الجنائي: كالرشوة وسرقة المال العام والتزوير والإضرار بالممتلكات العامة.

المبحث الثالث: أنماط الشخصية.

تمهيد.

1-3-1 مفهوم العوامل الخمس الكبرى للشخصية.

2-3-1 تاريخ وتطور نموذج العوامل الخمس الكبرى.

3-3-1 النقد الموجه لنموذج العوامل الخمس الكبرى.

4-3-1 سمات العوامل الخمس الكبرى للشخصية.

5-3-1 أنماط الشخصية الخمس والجنس.

6-3-1 الشخصية وسلوكيات العمل المؤذية.

## تمهيد

يبحث علم النفس منذ زمن بعيد في خلق وتأسيس نموذج مناسب لوصف الشخصية الإنسانية بطريقة صحيحة وفعالة، ونظراً للطبيعة المركبة والمعقدة للنفس البشرية فقد استغرق أمر اكتشاف نموذج عملي وشامل يصف سمات الشخصية ويساعد في تشخيص اضطراباتها جهداً كبيراً، ومن بين أشهر النماذج التي تناولت تحليل الشخصية من خلال أسلوب التحليل العاملي نظرية العوامل الخمسة الكبرى للشخصية والتي اتخذتها الباحثة كنموذج للدراسة الحالية، إذ تعتبر أنها أكثر النماذج وصفاً وشموليةً للشخصية الإنسانية وقدره على تحديد اختلافاتها، وتحتوي على أعداد كثيرة من السمات الشخصية للأفراد، وكذلك تساهم في تحسين الفهم العام للشخصية، وتتجلى أهميتها كذلك في قدرتها على التنبؤ بالسلوك ونتائجه.

لذا فإننا قمنا باعتماد نموذج أنماط الشخصية الخمس الكبرى الذي صُمم لقياس عوامل وأبعاد أنماط الشخصية الخمسة الرئيسية، بهدف قياس سمات الشخصية لدى عينة الدراسة وإيجاد الدور المعدل لها بين إيمان العمل وسلوكيات العمل المؤدية، وسوف نتعرض لها بشيء من التفصيل.

### 1-3-1 مفهوم العوامل الخمس الكبرى لسمات الشخصية

يعد نموذج العوامل الخمسة الكبرى من أهم النماذج وأحدثها وأشملها التي فسرت سمات الشخصية، إذ يعتبر أنه النموذج الأكثر ملائمةً والأكثر انتشاراً في علم النفس المعاصر كونه مؤلفاً من خمسة متغيرات مختلفة تصف الشخصية وصفاً دقيقاً عملياً قابلاً للتطبيق، فهو يهتم بوصف وتصنيف العديد من المصطلحات أو المفردات التي تصف سمات الشخصية التي يتباين فيها الأفراد، يعتبر نموذج عوامل الشخصية الخمس الكبرى بمثابة هيكل هرمي من سمات الشخصية، وتمثل العوامل الخمسة قمة الترتيب وتصف الشخصية بمستوى أعلى من التجريد (Gosling et al., 2003).

ويستند نموذج العوامل الخمسة إلى فكرة الاختلافات والفروق الفردية الدالة على التفاعلات اليومية للأشخاص أحدهم مع الآخر (شقيقة، 2011).

وهدف نموذج العوامل الخمسة الكبرى إلى تجميع الصفات المختلفة في مجموعات أساسية، وهذه المجموعات مهما تم التعديل عليها في إضافة أو حذف منها، تبقى محافظة على وجودها كمجموعات أو فئات، ولا يمكن الاستغناء عنها بأية حال في وصف الشخصية الإنسانية (Boele & Mlacic, 2015).

قام (Mat et al., 2019) بدعم هذه النظرية وعرف نموذج العوامل الخمس الكبرى بأنه الأكثر استقراراً القادر على التنبؤ بسلوك الفرد من خلال تحديد نمط شخصيته، كما يمكن تعريف نموذج العوامل الخمس الكبرى



على أنه تطبيق تقنيه القياس النفسي مبني على تحليل بيانات للوصول إلى المكونات الرئيسية للشخصية متأثراً بالميول البيولوجية للشخصية وجانب التطوير والتعلم (Gao et al., 2020).

### 1-3-2 تاريخ وتطور نموذج العوامل الخمس الكبرى

نشأ نموذج العوامل الخمسة للشخصية نتيجة التقدم المذهل في علم النفس الإحصائي، وامتدت جذوره التاريخية إلى الثلاثينيات من القرن الماضي، إذ استخدم علماء نفس أسلوب التحليل العاملي كوسيلة لاختصار السمات الشخصية الأكثر تكراراً، مما نتج عن ذلك نظريات سمات الشخصية، وكان من أبرزها نموذج العوامل الخمس الكبرى، ومنذ ذلك الحين بدأت طريقة تحليل السمات عن طريق المعاجم اللغوية على يد (Allport et al., 1936) حيث قاموا بجمع قائمتهم الأولية من قاموس (Webster, 1925) بما يقارب (18000) مصطلح، إذ صنفوا هذه الصفات إلى أربعة أصناف وذلك بناءً على قدرتها التمييزية بين الأفراد.

ثم استخدم (Catell, 1943) قائمة (Allport & Odbert) كنقطة بداية لنموذجه متعدد الأبعاد للشخصية، وباستخدام التحليل العاملي تمكن (Catell) من تشخيص (12) عاملاً في الشخصية التي أصبحت جزءاً من (16) عاملاً التي خلص إليها (الانطلاق، الذكاء، قوة الأنا، السيطرة، الاستثارة، قوة الأنا الأعلى، المغامرة، الطراوة، التوجس والارتياح، الاستقلال، الدهاء، الاستهداف للذنب، التحرر، الاكتفاء الذاتي، التحكم الذاتي في العواطف، ضغط الدوافع أو التوتر).

بعد ذلك توصل (Fiske, 1949) إلى خمسة عوامل للشخصية استخرجها عن طريق التحليل العاملي لقائمة (Catell).

ثم عاد (Norman, 1967) ووضع قائمة للسمات، وذلك عن طريق التحليل العاملي لقائمة (Allport & Odbert) وتوصل إلى خمسة عوامل رئيسية للشخصية وهي: (Extraversion – Agreeableness – Conscientiousness – Emotional stability – Culture).

ثم أجرى (Goldberg, 1981) بعد ذلك دراسة استخدم فيها قائمة (Norman) المنقحة والتي تضم (1710) صفة لاختبار مدى استقرارها وعمومتها، وباستخدام طرق مختلفة من التحليل العاملي توصل (Goldberg) إلى أن العوامل الخمسة الكبرى للشخصية بقيت ثابتة ومستقلة عملياً بعد تدويرها أكثر من خمس مرات.

وفي عام (1980) قام كلاً من (Costa & McCrae) بدراسات عديدة بغرض التأكد من وجود العوامل الخمسة الكبرى للشخصية، وانصب اهتمامهما في البدء على بعدي (الانبساط والعصابية)، بعدها قاما بتحليل العوامل الستة عشر لكاتل وتوصلا إلى استخراج ثلاثة عوامل كبرى للشخصية (التوافقية، يقظة الضمير، والانفتاح

على الخبرة) وهذا ما ساعدهما في بناء قائمة الشخصية (NEO Personality Inventory) لقياس العوامل التي توصلنا إليها سابقاً.

نشر كوستا وماكري بعد ذلك قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (NEO-FFI-5) في صورتها الإنكليزية في عام (1989)، ثم صدرت الصيغة الثانية للقائمة نفسها عام (1992).

وفي وقت لاحق (1996,1999,2003) قام كلاً من (Costa & McCrae) بوضع نظرية متكاملة في الشخصية بالاعتماد على نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية.

تلخيصاً لما سبق، جميع الدراسات التي تم ذكرها قد توصلت إلى العوامل الخمسة بطرق مختلفة، وأدت هذه الطرق إلى ملامح مشتركة لهذه العوامل على الرغم من اختلافها.

### 1-3-3 النقد الموجه لنموذج العوامل الخمس الكبرى

تعرض نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية على الرغم من انتشاره وأهميته لمجموعة من الانتقادات كما هو الأمر بالنسبة لجميع نظريات الشخصية.

إذ يرى بعض علماء الشخصية أن نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية ليست نظرية متكاملة للشخصية (McCrae & Johan, 1992)، كما وجه (Block, 1995) مجموعة من الانتقادات حول طريقة تحليل العوامل وسوء استخدامه في تطوير نموذج العوامل الخمس الكبرى، واستثناء اللغة السيكلوجية في تطوير النموذج، ونقص التحكم كتحيز الاستجابة في استبيانات الذات الجديد.

واعتُبر (Eysenk, 1997) من أكبر المعارضين لنموذج العوامل الخمس الكبرى حيث أكد على كثرة عدد العوامل وكما أشار إلى الحاجة في تقليصها إلى عدد أقل.

كما أشارت بعض الدراسات أن هناك العديد من السمات المستقلة عن العوامل الخمسة الكبرى في الشخصية، ولم يتضمنها هذا النموذج، ومن وجهة نظر (الوقفي، 1998) يوجد خطر الإقلال من تنوع وتعدد طبيعة الشخصية، حيث لا يمكن لقائمة من خمسة عوامل أو خلاف ذلك أن تستوعب تعقديه هذه الشخصية، وتحيط بالمسالك التي يمكن أن تسلكها في المواقف المختلفة، بحيث تجسد بالتالي شخصيات الأفراد بديناميته وتعددتها.

وأثبتت دراسة (Paunone & Ashton, 2001) بعد تحليل نتائج Goldberg وجود عوامل سلوكية لم يشار إليها ضمن العوامل الخمسة الكبرى للشخصية.

ويشير (Matthews et al., 2003) إلى مشكلة اختلاف التسمية بين بعض العوامل الخمسة وذلك تبعاً لاختلاف الدراسات واللغات والثقافات.

وكأي نظرية أخرى في علم النفس أو الشخصية لابد أن تتعرض النظرية للنقد، لكن لا يجوز إنكار الأهمية التي تتمتع بها نظرية ونموذج العوامل الخمسة الكبرى وانتشارها الواسع في الحضارات المختلفة، حيث يعد حالياً هو النموذج الأكثر أهمية واستخداماً من قبل الباحثين والعلماء.

### 1-3-4 سمات العوامل الخمس الكبرى للشخصية

#### - العصابية: Neuroticism

وهي من العوامل الشخصية التي تتعامل مع الاختلافات الفردية في التكيف والاستقرار العاطفي، والتي تشمل صفات القلق والعدوان والاكنتاب والانفعال والحساسية للنقد، إضافة لشعور انعدام الأمان وبتزايد مشاعر القلق والعدوان وبتزايد معها سمات الخوف والغضب، فالأشخاص الذين يحصلون على درجات عالية من عامل الشخصية العصابية فإنهم يعانون من تأثيرات سلبية متزايدة تتمثل بعدم القدرة على ضبط الانفعالات بفاعليه وعشوائية الأفكار، وبالتالي فإنهم ينغمسون بمشاعرهم وأفكارهم، أما الأشخاص الذين يحصلون على درجات منخفضة من عامل الشخصية العصابية فإنهم يتسمون بحالة من الاستقرار العاطفي والثقة العالية بالنفس والهدوء والتنظيم العالي، ويرتبط هذا العامل بالفروق الفردية بين الأفراد في خبراتهم ذات العلاقة بالانفعالات السلبية كالحزن، والقلق، والغضب، والخوف، والشعور بالذنب غيرها، كما أن الموظفين ذو الدرجات العالية من الشخصية العصابية سلبيون في طبيعتهم ويوجد ارتباط بين نمط الشخصية العصابية وصعوبة تحقيق الأهداف ضمن العمل، إذ أن الأفراد ذو الهدف المنخفض هم أقل عرضة للغضب إذ يتسمون بالهدوء والاستقرار، كما أن العصابية المنخفضة بشكل كبير في مكان العمل أمر غير مرغوب به لأنه يجعل الموظف يعمل بشكل بطيء وغير متفاعل.

وترتبط نمط الشخصية العصابية بسلوكيات العمل المؤذية، حيث أظهرت الأبحاث أن الأشخاص العصابيين يعانون من صعوبة في تعديل وضبط سلوكهم ضمن العمل بما يلائم متطلبات الموقف، وكل ما سبق يجعلهم أكثر عرضة للانخراط في أفعال سلبية ومسيئة وهم أكثر تأثراً بالضغوط (Gupta & Gupta, 2020)، وتشمل العصابية ستة أوجه (McCrae & Costa, 1999)، كالتالي:

أ- القلق: وهو شعور موجود عند الجميع باختلاف شدته وتواتره، إذ أن الأفراد الذين لديهم مستوى

مرتفع من القلق يتصفون بالعصبية، التوتر، الهم، الخوف من الفشل، لديهم قلق من المستقبل.

ب- الغضب العدائي: يمتلك الأفراد ذوي العدائية العالية ميلاً سريعاً للغضب ويزداد غضبهم بازدياد

تعرضهم للإحباط، كما أنهم يمتلكون عادةً مزاجاً سيئاً، وكما أنهم يعانون من صعوبة الانسجام مع

الآخرين. أما ذوي الدرجة المنخفضة من العدائية فهم ذوي مزاج هادئ، ويستغرقون وقتاً طويلاً للوصول إلى الغضب.

ت- الاكتئاب: يعيش الأشخاص ذوي الكأبة العالية بجو مشحون باليأس، والتشاؤم، والإحباط، حيث يعاني ذوي الدرجة المرتفعة من الاكتئاب من درجة كبيرة من الشعور بالذنب والإثم، والشعور بالوحدة، وتدني مفهوم الذات وغالباً ما يلومون أنفسهم عند حدوث المشاكل. أما ذوي الدرجة المنخفضة من الاكتئاب فنادرًا ما يشعرون بالحزن والوحدة، وليس لديهم شعور عميق بالذنب.

ث- وعي الذات: يميل الأفراد ذوي الدرجة المرتفعة من وعي الذات إلى أن يكونوا أكثر خجلاً وارتباكاً من الأفراد الآخرين، إضافة لكونهم أكثر حساسية تجاه تعليقات الآخرين لاسيما السخرية والمضايقات، ويشعرون بالحرج بسهولة، ويعود ذلك لكونهم يشعرون بأنهم أدنى من الآخرين. أما ذوي الدرجة المنخفضة من وعي الذات فأنهم يشعرون بالراحة مع وجود الآخرين، غير مباليين لا يشعرون بالحرج إزاء قيامهم بأفعال خاطئة.

ج- الاندفاعية: تتمثل الاندفاعية في قيام الفرد بأفعال غير متسقة ومتسعة، وميل الفرد للاستجابة السريعة والاستسلام للمغريات المختلفة، والعجز عن ضبط الرغبات الملحة. يفرط ذوي الدرجة المرتفعة من الاندفاعية المغامرة بالرغم من تعرضهم لمشاعر الندم بعد الاستسلام لنزواتهم ورغباتهم، إضافة لوجود صعوبة في السيطرة على مشاعرهم بعكس ذوي الدرجة المنخفضة من الاندفاعية.

ح- الحساسية العالية: تعكس الحساسية سرعة التفاعل مع البيئة المحيطة والتأثر بالضغوط، وعدم القدرة على التعامل بفاعلية مع الأحداث الضاغطة اليومية التي قد يتعرض لها الفرد، ويزداد ذلك من درجة شعور الفرد بالإجهاد في العمل.

ويشعر الأفراد ذوي الدرجة المرتفعة من الحساسية بالعجز، وعدم الاستقرار الانفعالي وضعف القدرة على التعامل مع معظم مشاكلهم، وصعوبة في القدرة على اتخاذ القرارات. أما ذوي الدرجة المنخفضة من الحساسية يسيطرون على أنفسهم أثناء الأزمات، ويمكنهم مواجهة معظم مشاكلهم واتخاذ قرارات سليمة تحت الضغط.

#### - الانفتاح على التجارب والخبرات " Openness to experience:

تشير إلى مستوى عال من المرونة، تمكن الفرد من الانفتاح على الآخرين والإقبال عليهم، وتبادل التأثير معهم أخذاً وعطاءً على المستويات كافة: النفسية والمعرفية والاجتماعية، فالأشخاص الذين يحصلون على درجات عالية من عامل الشخصية المنفتحة على التجارب والخبرات يتميزون بالإبداع الفكري وحب تذوق الفن

والأدب، إذ يقومون بخلق النشاطات التي تحول أحلامهم إلى حقيقة، ويوصفون بسعة الأفق والميل إلى الابتعاد عن التقليد واستقبال الأفكار الجديدة بإيجابية وحماسية عالية، إضافة إلى الفضول الداخلي لاستكشاف الحلول وتجاوز العقبات، وكل هذا يحررهم من الالتزام بالقواعد والقوانين (Nekljudova, 2019)، وتشمل الانفتاح على التجارب ستة أوجه (McCrae & Costa, 1999)، كالتالي:

أ- الخيال: يمتلك أصحاب الدرجة العالية من الخيال بارتفاع عالي لمعدل أحلام اليقظة وذلك من أجل خلق واقع مبدع ومتوافق مع أفكاره واحتياجاته، أما ذوي الدرجة المنخفضة يتجنبون الخيال، ويحاولون الحفاظ على أفكارهم واقعية ومنطقية، يواجهون صعوبة في التخيل بدون سيطرة أو توجيه.

ب- الجمالية: يرتبط هذا الجانب بالاستعداد العاطفي للشخص للانخراط بالأعمال الفنية والخيالية، يميل الأفراد ذو الدرجة العالية من الجمالية إلى تقدير الفن وحب الجمال، إذ تفتنهم المناظر الجذابة ويستمتعون في إضافة لمسات الذوق في أعمالهم كما يرتبط بالوعي الذات العالي فمن الممكن أن يعاني بنوع من الاكتئاب نتيجة الوعي العالي والفشل نتيجة صعوبة التوفيق بين الواقع الحقيقي والخيالي.

ت- المشاعر: يعيش الأفراد المنفتحون بدرجة عالية من التفاعل مع البيئة المحيطة ويعبرون عن انفعالاتهم الخاصة بطريقة أكبر من الآخرين، أما الأفراد ذوي الدرجة المنخفضة فنادرًا ما يمرون بتجارب انفعالية ذات شدة قوية.

ث- الفعل: يتمتع أصحاب الدرجة العالية من جانب الفعل بدرجة عالية من الصحة النفسية والجسدية وذلك لما يقومونه من محاولات للتجديد والتكيف مع تطورات البيئة المحيطة على الصعيد المهارات الفكرية وحتى الجسدية، فالأفراد ذو الدرجة العالية من الفعل هم الأفراد الذين يسعون دائماً لتعلم مهارات جديدة وهوايات جديدة، بعكس الأفراد ذو الدرجة المنخفضة من الفعل فهم لا يقومون بنشاطات أو تغيير للواقع في العمل.

ج- الأفكار: يتمتع أصحاب الفكر العالي بالذهن المنفتح والفضول العالي، والاهتمام بمجالات عملية مختلفة متنوعة.

ح- القيم: يميل الأفراد ذوي الدرجة المرتفعة من القيم لإعتبار القوانين والسياسات يجب أن تتجدد لتواكب الحاجات المتغيرة للعالم، إضافة لكون هؤلاء الأفراد أكثر تقبلاً لأنماط المتنوعة لحياة الناس.

## - التوافقية " Agreeableness:

تشير التوافقية إلى التوجه الاجتماعي الإيجابي نحو الآخرين، فالأشخاص ذو الدرجة العالية من التوافقية يتفاعلون مع الآخرين في المجالات المختلفة وذلك من خلال تبادلهم المشاعر والثقة والإيثار والتواضع والتعاون ويتسمون بالبعد عن الأنانية، ويساعد هذا في التكيف المجتمعي والبيئي المختلف لأن علاقاتهم تقوم على احترام الآخرين وتقبل الاختلاف والود والوئام، فالدرجة المرتفعة تدل على أن الأفراد يكونون أهل ثقة ويتميزون بالود والتعاون والإيثار والتعاطف والتواضع والحرص والمحافظة، ويحترمون مشاعر وعادات الآخرين، بينما تدل الدرجة المنخفضة على المواقف والسلوكيات العدوانية (Deniz et al., 2017)، وتشمل التوافقية ستة أوجه وفق (McCrea & Costa, 1999)، كالتالي:

- أ- الثقة: الميل نحو تصديق الآخرين والإيمان نواياهم وافتراس الأفضل بهم، فهم الأشخاص الذين يحاولون على إبقاء علاقات إيجابية مع الزملاء، على عكس الأشخاص ذو الدرجة المنخفضة من الثقة فهم يفترضون التشكيك بنوايا وصدق الآخرين.
- ب- الاستقامة: وتكون بالقيام بالمسؤوليات والمهام المطلوبة على أفضل وجه، والشخص المستقيم هو الشخص المخلص لعمله، إذ يمكن الاعتماد على الأشخاص ذو الدرجة العالية من الاستقامة لتحقيق أهداف العمل.
- ت- الإيثار: تكون بمراعاة حاجة وظروف الآخرين والميل إلى مساعدتهم على حساب مصلحته الشخصية ويتمون بالبعد عن الأنانية والتعاون العالي.
- ث- الإذعان: يتصف الشخص ذو الدرجة العالية من الإذعان بالتواضع والتصرف بشكل لطيف، إذ يتماشى مع رغبات واحتياجات الآخرين وذلك لتجنب الصراع والعدائية، والمحاولة منه بالحصول على قبول الجميع.
- ج- التواضع: القدرة على معرفة الذات بشكل متواضع بعيداً عن الغرور، على الصعيد المقابل الاعتراف بإمكانيات وقدرات الآخرين والثناء على إنجاز الزملاء في العمل.
- ح- اعتدال الرأي: تكون من خلال التعاطف والاهتمام بالآخرين، وهم أشخاص متأثرين بمشاعرهم ويعملون بشكل موافق لها.

## - يقظة الضمير " Conscientiousness (الواعية)

وهي ميل الفرد لتحقيق الدقة العالية والكمالية في أداء العمل بشكل متقاني، ويعتبر دافع الحاجة للإنجاز هو المحرك الأكبر للأشخاص ذوي الدرجة العالية من يقظة الضمير، فالأفراد ذو يقظة الضمير العالية يتجنبون إحداث المشاكل ويهتمون بتحقيق مستويات عالية من النجاح عبر التخطيط الهادف والمثابرة، ويثق بهم الناس، وينظرون إليهم نظرة إيجابية على اعتبار أنهم أذكاء، وفي الجانب السلبي يكون الأفراد محبين للكمال، الزاميين ومدمني عمل بشكل عالي (Sharma, 2011).

ويركز عامل يقظة الضمير على مسائل عديدة كالتوجيه، والمثابرة في السلوك، والتحكم بالنزوات، إضافةً إلى تضمينه عناصر ديناميكية (الحدس، توجيه النجاح، توجيه المهام) والتحكم بعناصر السلوك مثل (التنظيم، المثابرة، احترام المعايير)، وتشمل يقظة الضمير ستة أوجه وفق (McCrae & Costa, 1999)، كالتالي:

أ- الكفاءة: وهي الاستعداد الكامل لأداء المهام والمسؤوليات العالية على أفضل وجه، فالأشخاص الكفؤين هم المنتجين، ولهم قدرة عالية على اتخاذ القرارات بطريقة فعالة وذكية، أما ذوي الدرجة المنخفضة فهم غالباً لا يستعدون بشكل كامل للمواقف، ولا يقومون بتنفيذ مهامهم بشكل جدي وكامل.

ب-النظام: إذ يتسم الأشخاص المنظمين بالقيام بمهامهم برتابة ومنهجية موافقة لقواعد وقوانين المنظمة، كما يتميزون بالقدرة على التخطيط والعمل ضمن جدول زمني مرتب.

ت-الالتزام بالواجب: ويكون ذلك من خلال احترام قواعد وقوانين العمل والالتزام بها، والعمل بما يخدم مصلحة الشركة لتحقيق أهدافها، كما أن هؤلاء يضعون لأنفسهم أهداف عالية، لديهم رضا عن الحياة الخاصة بهم وعن مساهمهم في العمل.

ث-السعي نحو الإنجاز: يتميز الشخص ذو الدرجة العالية من السعي نحو الإنجاز بالكفاح والدأب في العمل، إذ يمتلكون مجموعة من الأهداف التي تبنى عليهم نشاطاتهم وأفعالهم اليومية، وعلى الصعيد المقابل يدعون بمدمني عمل لشدة انغماسهم بالعمل.

ج- القدرة على ضبط الذات: يمتلك هؤلاء الأفراد مهارة تحقيق الأهداف بالوقت المحدد، لما لهم قدرة عالية على التركيز والاستمرار.

ح- التروي: يتضمن الحذر والاحتباس قبل الدخول بقرارات والمشاركة بأفعال ذو تأثير على المستقبل وذلك تجنباً منهم للوقوع في مشاكل وصراعات ضمن بيئة العمل.

#### - الانبساطية "Extraversion"

تبرز نمط الشخصية الانبساطية توجهاً سلوكياً إيجابياً لدى الشخص نحو الحياة والعمل، ومقدرة على توكيد الذات، والعمل بحزم ونشاط وحيوية، والتمكن من التواصل الإيجابي، وإنشاء علاقات ودية حميمة، ودافئة مع الآخرين، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على إنجازاته، وصحته النفسية فهم أشخاص يفضلون البيئة التحفيزية والتشجيعية، ويتألف هذا العامل من جانبين رئيسي هما الاجتماعية والقدرة الاندفاعية، فالأفراد ذو الدرجة العالية من الانبساطية يسعون للتواجد في الأماكن التي توفر درجة عالية من الإثارة والنشاط والتفاعل مع المحيط، وهو بُعد أعلى مرتبة من تنوع الشخصية يشمل الفروق الفردية في التواصل الاجتماعي، والتأكيد، والعاطفية الإيجابية، وميول النهج، ودوافع الحالة (Lukaszewski, 2016).

وتشمل الانبساطية ستة أوجه وفق (McCrae & Costa, 1999) ، كالتالي:

أ- الدفاء: وهو نوع للتفاعل والتعاطف مع الآخرين بشكل ودي، ويكون من خلال الإنصات إليهم والاهتمام بهم وتقديم المساعدة والمساندة لهم فهم، ويمتلك الأشخاص ذو الدرجة العالية من الدفاء ارتباطاً عالياً بزملائهم على عكس الدرجة المنخفضة من الدفاء فهم لا يهتمون بمشاعر الآخرين ولا يقدرن ظروفهم.

ب- الاجتماعية: يعتبر الشخص ذو الدرجة العالية من الاجتماعية من يفضل التواجد ضمن مجموعات ويعمل على إنشاء علاقات إيجابية متنوعة من الزملاء ويمتلك الرغبة في ممارسة الأنشطة التي تحوي على فرق، على عكس الأشخاص ذو الدرجة من المنخفضة من الاجتماعية فهم يفضلون العزلة والعمل بشكل فردي دون الاضطرار إلى مجاملة الآخرين.

ت-توكيد الذات والإصرار: يسميها بعض الحزم، وهي القدرة العالية على تحمل المسؤولية واتخاذ القرارات الإدارية الصعبة فالأشخاص الحازمين يتمتعون بنمط شخصية مهيم ومؤثر ويقومون بالتعبير عن مشاعرهم ومواقفهم بطريقة واضحة وصريحة.

ث-النشاط والفعالية: ويعبر عنها بأنها الطاقة الإيجابية والاندفاع العالي اتجاه القيام بفعل أو تصرف ما متوافق معه سرعة في الأداء والتنفيذ، أما الأشخاص ذو الطاقة الانفعالية المنخفضة فهم يفضلون البيئة الهادئة والعمل ببطء.

ج- البحث عن الإثارة: هم الأشخاص الذين يقومون بخلق طابع الاستمتاع والتحدي في أداء عملهم، إضافة لحب التطوير ومواكبة التجديد العلمي والعملية، على عكس الدرجة المنخفضة من الإثارة فهم يفضلون الهدوء في قيام عملهم.

ح-الانفعالات الإيجابية: فالأشخاص المنفعليين يتسمون بالإيجابية وتقبل الظروف والقدرة على مواجهة الضغوطات فهم يضيفون التحفيز والتناؤل على فرق العمل وعلى المهام التي يقومون بها، على عكس الأشخاص المنطويين السلبيين فهم يسعون لخلق علاقات عدائية مع الزملاء ويتسمون بالخجل والانسحاب من المواقف الاجتماعية التفاعلية.

### 1-3-5 أنماط الشخصية الخمس والجنس

سلطت بعض الدراسات الضوء على الفروق بين الجنسين وأنماط الشخصية الخمس الكبرى. على سبيل المثال، فوجدت الدراسات أنّ النساء يسجلن باستمرار درجات أعلى من الرجال في العديد من جوانب نمط الشخصية العصابية والتوافقية.



من ناحية أخرى، سجل الرجال درجات أعلى في الإثارة والحزم وتلك من سمات نمط الشخصية الانبساطية، والكفاءة وتلك من سمات نمط الشخصية يقظة الضمير، والانفتاح على الأفكار والخيال وتلك من سمات نمط الشخصية المنفتحة على الخبرة والتجربة، بينما حصلت النساء على تسجيل أعلى في درجات الانفتاح على الفن، وبما يخص نمط الشخصية الانبساطية، سجل الرجال درجات أعلى في البحث عن الإثارة من النساء، وعلى صعيد آخر فإن النساء سجلن درجات أعلى في سمات الدفء (Costa et al., 2001).

وبالتالي، فإن النتائج من هذه التحقيقات السابقة تشير إلى وجود اختلافات بين الجنسين في سمات الشخصية بين الرجال والنساء.

وعلى الرغم من تشعب الدراسات، وفقاً لـ (Heineck, 2010)، اعتبر عندما يتم تضمين الجنس كوسيط للعلاقة بين الشخصية والأداء الوظيفي، يؤثر نمط الشخصية الانبساطية فقط على الأداء الوظيفي للرجال والنساء بشكل مختلف.

كما عبر (Cubel, 2014) أن نمط الشخصية الانفتاح على التجارب يؤثر على الأداء الوظيفي، إذ أن نمط الشخصية المنفتحة على التجارب لدى النساء يمكن أن تؤدي إلى أداء وظيفي منخفض، على عكس وعدم وجود تأثير لها على الرجال.

وبالتالي، فإن الجنس له تأثير معدل على العلاقة بين الشخصية والأداء الوظيفي على الرغم من أن الآلية الدقيقة لهذه العلاقة غامضة.

### 1-3-6 الشخصية وسلوكيات العمل المؤدية

تعتبر الشخصية هي المحرك الأول للسلوك والأفعال، إذ تُعد الشخصية من المؤثرات وأهم الأسباب للتنبؤ لوجود سلوكيات عمل مؤدية.

تتأثر سلوكيات العمل المؤدية بأنماط الشخصية المختلفة، فالشخصية محدد قوي لهذه السلوكيات باعتبار السلوك الصادر هو فعل مُتعمد ومخطط له، ويأخذ العامل فيه قراراً واعياً في الانخراط بهذه السلوكيات (Mount & Barrick, 2006).

وجد (Anusic et al., 2009) في دراسة أجراها بأنه كلما زاد الميل نحو نمط الشخصية التوافقية انخفض التوجه نحو سلوكيات التخريب والأذية، وكلما زاد الميل نحو نمط يقظة الضمير خف الانسحاب من العمل.

كما أن الاهتمام المتزايد بتحديد ما إذا كانت سمات الشخصية مرتبطة بميل الموظف نحو سلوك العمل المؤذي دفع (Ferreira & Nascimento, 2016) القيام بدراسة للتحقيق في العلاقة بين سمات الشخصية مع

سلوك العمل المؤذي، إذ تبين وجود ارتباط بين أنماط الشخصية (التوافقية - يقظة الضمير - العصابية) مع أبعاد سلوكيات العمل المؤذية الثلاثة.

كما استخدم (Raman et al, 2016) في دراسته نموذج العوامل الخمس الكبرى للشخصية في البحث في علاقة أنماط الشخصية والذكاء العاطفي والإنهاك العاطفي وبعض المتغيرات الشعورية الأخرى من جهة، وسلوكيات العمل المؤذية من جهة أخرى، ومن خلال مراجعته للعديد من الأدبيات السابقة وجد أن أصحاب أنماط الشخصية (يقظة الضمير - الاستقرار العاطفي - التوافقية) هم الأكثر تنبؤاً بسلوكيات العمل المؤذية بكلا البعدين الموجه نحو المنظمة ونحو الأفراد.

إذاً ومما سبق نجد علاقة بين أنماط الشخصية وسلوكيات العمل المؤذية، ستحاول الدراسة الحالية تحديد الدور المعدل لأنماط الشخصية الخمس في العلاقة بين إيمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية اتجاه الفرد أو المنظمة.

## الفصل الثاني: الإطار العملي

---

تمهيد.

1-2 مجتمع وعينة الدراسة.

2-2 منهج الدراسة.

3-2 أدوات جمع البيانات وتحليلها.

4-2 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

5-2 ثبات وصلاحيّة أداة الدراسة.

6-2 خصائص أفراد العينة.

7-2 الإجابة عن تساؤلات الدراسة.

8-2 اختبار فرضيات الدراسة.

## تمهيد

يتناول هذا الفصل أهم الإجراءات التي تتمثل بمنهج الدراسة، ومجتمع الدراسة، وكذلك الأدوات التي تم استخدامها في سبيل تحقيق أهدافه، تم الاعتماد على برنامج SPSS 23، لمعالجة البيانات وحساب (تأثير المعدل) وللإجابة عن تساؤلات وفرضيات الدراسة، للوصول إلى تحليل علمي يمكن تطبيقه والاستفادة منه في بيئة العمل السورية وخصيصاً مدينة دمشق وريفها، وأخيراً مناقشة النتائج وتفسيرها.

## 1-2 مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مدينة دمشق وريفها المسجلين في غرفة صناعة دمشق وريفها، حيث تم تقدير عدد العاملين في تلك المشروعات حوالي 5240 موظفاً في مدينة دمشق وريفها، استناداً إلى المعلومات الصادرة عن هيئة تنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة (كتاب رقم 68، 2020).

وقد تم توزيع ما يُقارب 400 نسخة من الاستبانة على العينة بشكل استقصاء إلكتروني أو مباشر، واستعادت الباحثة منها حوالي 340 نسخة، اتضح عند التدقيق وجود نسخ غير صالحة للتحليل بسبب نقص البيانات المطلوبة، وبذلك أصبح العدد النهائي 307 استبانة التي خضعت للتحليل الإحصائي على مجموعة من المشروعات الصغيرة والمتوسطة في مدينة دمشق وريفها بشكل متقارب، أي بلغت نسبة الاستجابة 76.75%، وهي نسبة استجابة جيدة في ظل الظروف البيئية ومعوقات الوصول نتيجة بعد المسافات وظاهرة كورونا.

وهنا تجدر الإشارة إلى أن نوع العينة المختارة هو عينة عشوائية (الطويل، 2015)، وذلك لعدة أسباب، منها:  
- من أجل العمل على توفير البيانات التي ترغب الباحثة في الحصول عليها، لتتمكن من الإجابة على أسئلة الدراسة بشكل واختبار الفرضيات بشكل يقبل التعميم.  
- كما أن مجتمع الدراسة هو مجتمع معلوم، وتتوفر لدينا معلومات عن حجمه.

## 2-2 منهج الدراسة

في ضوء أهداف الدراسة والفرضيات التي تحاول الباحثة اختبارها فإنه سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعبر عن الظاهرة المراد دارستها تعبيراً كميّاً وكيفياً، والمنهج الوصفي لا يقف عند حد جمع المعلومات، فهو أسلوب يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، إذاً هو لا يقتصر على وصف الظاهرة وإنما يعتمد إلى تحليل الظاهرة وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها وتحليلها للوصول إلى حقائق عن الظروف القائمة التي تسهم في تحسين الواقع وتطويره.

## 2-3 أدوات جمع البيانات وتحليلها

بالنظر إلى الدراسات السابقة ووفقاً لطبيعة البيانات المراد جمعها، تم الاعتماد على تقنية الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية في المدة بين (2021-06-01) وحتى (2021-07-30)، وتم اتباع نوعين من الاستقصاء المباشر والإلكتروني عبر الاستبيان، وفقاً للمقاييس ليكرت الخماسي كما يلي: (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، وتقابلها الدرجات التالية على التوالي (1-2-3-4-5) ووفق الترميز الخماسي تم إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، وتتكون الاستبانة من الأقسام التالية:

- **الجزء الأول:** يشمل البيانات الديموغرافية والوظيفية وهي: (النوع الاجتماعي والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة وطبيعة ونوع العمل وعدد أفراد المشروع وقطاع عمل المشروع).
  - **الجزء الثاني:** ويشمل المتغيرات الثلاثة الرئيسية للدراسة، وهي:
    - **المتغير الأول:** إيمان العمل: تم الاعتماد على مقياس (Robinson, 1989) في قياس أبعاد إيمان العمل، والذي يتكون من 22 سؤالاً والذي تم الاعتماد عليه في مجموعة من الدراسات بعد التأكد من صلاحية المقياس وموثوقيته.
    - **المتغير الثاني:** سلوكيات العمل المؤدية: تم الاعتماد على مقياس (Bennett & Robinson, 2000) ، الذي يتكون من 19 عنصر، مقسماً إلى جزئيين، سلوكيات العمل المؤدية باتجاه الأفراد المقصود بها إلحاق الضرر بالعاملين في المنظمة (7 عناصر). وسلوكيات العمل المؤدية باتجاه المنظمة المعنية والتي تستهدف الضرر بالمنظمة (12 عنصر)، والذي تم الاعتماد عليه في مجموعة من الدراسات بعد التأكد من صلاحية المقياس وموثوقيته.
    - **المتغير الثالث:** أنماط الشخصية الخمس الكبرى: تم الاعتماد على نموذج (Goldberg, 1993) الذي يقيس شخصية الفرد وفقاً لنظرية العوامل الخمس الكبرى من خلال 44 عنصراً.
- ولتحليل البيانات المجمع تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي وهو مقياس ترتيبى يعبر عن الخيارات التالية: (موافق بشدة: درجة 5 ، موافق: درجة 4، محايد: درجة 3، غير موافق: درجة 2، غير موافق بشدة: درجة 1).

## 2-4 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لتحليل البيانات المتحصل عليها واختبار صحة فرضيات الدراسة، تم الاستعانة بعدد من الأدوات الإحصائية وذلك باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. وهي:

1. معامل الثبات ألفا كرونباخ «Alpha Cronbach» بغرض قياس ثبات الأداة.

2. استخدام التكرارات والنسب المئوية وذلك لمعرفة توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الخصائص الديموغرافية.
3. حساب المتوسطات الحسابية المرجعية والانحرافات المعيارية، لكل محور وفقراته بهدف الكشف عن اتجاه آراء العينة حول متغيرات الدراسة.
4. الانحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير أبعاد المتغير المستقل في المتغير التابع.
5. اختبار المتغيرات المعدلة، لمعرفة الفروقات في إجابات العينة والتي تعزى لأنماط الشخصية الخمسة.

## 2-5 ثبات وصلاحيّة أداة الدراسة

بعد الانتهاء من الصياغة الأولية لفقرات الاستبيان وموضوع الدراسة، من أجل التأكد من ثبات وصلاحيّة الاستبيان تم فحصه من خلال مقياس ألفا كرونباخ، حيث يعبر عن متوسط الارتباط الداخلي بين العبارات التي يقيسها وتتراوح قيمته ما بين 0 - 1، وتعتبر القيمة المقبولة له 0.60 (الطويل، 2015) فأكثر وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح كلما ارتفعت درجة ثبات الأداة وصلاحيّاتها للاستخدام، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول رقم (1):

جدول (1) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المتغير	عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ
إدمان العمل	22	0.87
سلوكيات العمل المؤذية باتجاه الأفراد	7	0.88
سلوكيات العمل المؤذية باتجاه المنظمة	12	0.92
الانبساطية	8	0.60
التوافقية	9	0.71
الواعية أو يقظة الضمير	9	0.74
العصابية	8	0.71
المنفتحة على التجارب والخبرات	10	0.79

من إعداد الباحثة

من النتائج الموضحة في جدول (1) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مقبولة وتراوححت 0.60-0.92، بذلك تكون الباحثة قد تأكدت من ثبات وصلاحيّة استبانة الدراسة مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الاستبانة لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياته.

## 6-2 خصائص أفراد العينة

فيما يلي نستعرض خصائص أفراد عينة الدراسة:

الجدول رقم (2) خصائص أفراد عينة الدراسة:

النوع الاجتماعي		
Percent	Frequency	
44	134	أنثى
56	173	ذكر
100	307	Total
المؤهل العلمي		
Percent	Frequency	
33.6	103	دراسات عليا
58.6	180	إجازة جامعية
7.9	24	ثانوي/ معهد متوسط
100	307	Total
العمر		
Percent	Frequency	
60.6	186	أقل من 30 سنة
28.3	87	بين 30 - 39 سنة
8.1	25	بين 40 - 49 سنة
2.9	9	50 سنة وأكثر
100	307	Total
عدد سنوات الخبرة		
Percent	Frequency	
44.6	137	أقل من 5 سنوات
30	92	من 5 سنوات إلى 9 سنوات
12.4	38	من 10 سنوات إلى 14 سنة
13	40	15 سنة وأكثر
100	307	Total
طبيعة ونوع العمل		
Percent	Frequency	
66	204	مالك / مدير المشروع
34	103	موظف إداري
100	307	Total
قطاع مشروع		
Percent	Frequency	

65.8	202	قطاع خدمي
16.3	50	قطاع تجاري
16.6	51	قطاع صناعي
1.3	4	قطاع زراعي
100	307	Total
عدد أفراد المشروع		
Percent	Frequency	
44	135	من 5 إلى أقل من 11
13	40	من 11 إلى أقل من 21
11.4	35	من 21 إلى أقل من 50
5.9	18	من 50 إلى أقل من 75
6.5	20	من 75 إلى أقل من 100
19.2	59	من 100 إلى أقل من 150
100	307	Total

المصدر برنامج SPSS

### 1- توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي:

نلاحظ من الجدول رقم (2) أن نسبة المستجيبين من الإناث 43.6%، ونسبة المستجيبين من الذكور هي 56.4%، مما يعطي للعينة تجانس من حيث النوع الاجتماعي ودقة الإجابات.

وتعزو الباحثة غلبة نسبة عدد الذكور على نسبة عدد الإناث بشكل بسيط إلى الحاجة في نوع العمالة الذكورية خصيصاً في حالة المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وذلك لما لهم من قدرة على تحمل الضغط العالي، والقدرة على العمل لساعات إضافية بعد ساعات الدوام الرسمية أكثر من النساء.

### 2- توزيع أفراد العينة حسب مستوى المؤهل العلمي:

يبين الجدول رقم (2) أن أغلب عينة الدراسة تتميز بمستوى جامعي، ويتضح ذلك من خلال النسبة التي تحصلت عليها هذه الفئة والتي تقدر بـ 58.6% بتعداد 180 مفردة، ثم تليها النسبة الخاصة بمستوى الدراسات العليا بنسبة 33.6% بتعداد 103 مفردة، أما الأخيرة فكانت للمستوى الثانوي/معهد متوسط بنسبة 7.9% بتعداد 24 مفردات

نلاحظ من توزيع فئات المؤهل العلمي سيطرة فئة حملة الإجازة الجامعية ثم الحاصلون على الدراسات العليا، ويعزى هذا إلى بيئة العمل المدروسة إذ كان عدد العمال في شريحة مدير المشروع يشكلون أكثر من ثلثي العينة مجتمعين، والذي بدوره يحتاج إلى خلفية علمية متقدمة عن الإجازة الجامعية فقط.



### 3- توزيع أفراد العينة حسب العمر:

في الجدول (2) يلاحظ أن نسبة الذين تتراوح أعمارهم أقل من 30 سنة هي 60.6% بتعداد 186 مفردة وهي النسبة الأكبر، تليها الفئة العمرية التي يتراوح عمرها ما بين 30 - 39 بنسبة 28.3% بتعداد 87 مفردة، ثم تأتي الفئة العمرية الذين تتراوح أعمارهم من 40 إلى 49 بنسبة 8.1% بتعداد 25 مفردة، ونسبة الذين أعمارهم أكثر من 50 سنة هي 2.9% فقط.

إذ يشكل كلتا الفئتين (أقل من 30 سنة) ثم فئة الشباب من العمر (من 30 - 39 سنة) ما يقارب ثلثي العينة نلاحظ من توزع الفئات العمرية سيطرة فئة الشباب البالغين من العمر، إذ يستقطب مجتمع المشاريع الصغيرة والمتوسطة بشكل كبير من فئة الشباب اليافعين بسبب طبيعة العمل الخدمي الغالب في العينة، والذي بدوره يهتم بالأفكار والنشاطات الشبابية المتجددة المبنية على الثقافة المجتمعية القائمة، وعلى الصعيد المقابل إن الفئتين العمريتين الثالثة والرابعة يبحثون عن الثبات والأمان الوظيفي بحيث يضمن استقرار العمل وعدم المخاطرة.

### 4- توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة:

من الجدول رقم (2) يلاحظ أن نسبة الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات هي 44.6% بتعداد 137 مفردة وهي النسبة الأكبر، تليها نسبة الذين لديهم خبرة من 5 إلى 9 سنوات وهي 30% بتعداد 92 مفردة، ونسبة الذين لديهم خبرة من 10 إلى 14 سنة هي 12.4% بتعداد 38 مفردة ونسبة الذين خبرتهم أكثر من 15 سنة هي 13% بتعداد 40 مفردة.

نلاحظ من توزع فئات سنوات الخبرة سيطرة الفئة ذو الخبرة القليلة (أقل من 5 سنوات) بنسبة تقارب نصف حجم العينة، ويعزى ذلك بسبب غلبة الفئة العمرية الشابة اليافعة في العينة المدروسة، والتي بدورها تحكم غالبية مجتمع العينة المدروسة للمشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تعتمد على المبادرات والمهارات الناشئة. كما يمكننا تبرير ذلك من خلال الملاحظة السابقة أن غالبية العينة المدروسة تكونت من فئة الشباب اليافعين، الذين يُعتبرون أنهم في بداية تحقيق مساهمهم المهني.

### 5- توزيع أفراد العينة حسب طبيعة ونوع العمل:

يبين الجدول رقم (2) توزيع أفراد العينة حسب طبيعة ونوع العمل أن أغلب أفراد العينة هم من موظفين إداريين من مجموع أفراد العينة بتعداد 103 بنسبة 66%، تليهما فئة مالك/مدير مشروع بنسبة 33.6% بتعداد 204 مفردة.

نلاحظ من النسب السابقة اعتماد المشاريع الصغيرة والمتوسطة على نسبة تمثل ثلث العينة تقريباً من الموظفين الإداريين، وذلك لما لهم من دور أساسي في الأعمال الدورية اليومية والمسؤولة عن الحركة

الديناميكية لعمل المشاريع، وتعزو الباحثة السبب لطبيعة الأعمال التي تحتاج إلى كادر تنفيذي كبير مقارنةً بالكادر في شريحة مدير المشروع أو صاحب المشروع.

#### 6- توزيع أفراد العينة حسب قطاع المشروع:

نلاحظ من توزع فئات طبيعة عمل المشاريع في الجدول رقم (2)، تقارب نسبة المشاريع الصناعية والتجارية السائدة في العينة القائمة في مدينة دمشق وريفها بين 16% إلى 17%، ويعود عدم التركيز الكبير على طبيعة المشاريع الصناعية أو التجارية لما لها من كلفة كبيرة، كما أنها تتأثر بشكل عالي بتقلبات سعر الصرف والعقوبات القائمة والتي بدورها تُحمل المشروع مخاطر مرتفعة في النجاح أو الفشل.

كما تبين من النسب السابقة سيطرة الاهتمام الحالي بالمشاريع الخدمية والتي تجاوزت نصف العينة المدروسة، ونعزي السبب لقلة الكلفة المالية التي من الممكن من خلالها خلق مشروع خدمي، إضافة إلى كثرة التنوع والتجدد في الأفكار في المشاريع الخدمية، والتي بدورها أيضاً يعكس سبب ارتفاع نسبة الشباب اليافعين في العينة، كما أن الحاجة إلى مواكبة العالم والانفتاح الخارجي زاد بدوره التركيز على القطاع الخدمي.

وأخيراً نلاحظ ضعف الاهتمام بالمشاريع الزراعية بسبب تكاليفها الباهظة، وإعطاء الأهمية والأولوية الحالية للمشاريع التي لها تأثير ودور في النهوض الاقتصادي في مرحلة إعادة الأعمار، بالتالي نستبعد شمولية التوصيات والنتائج لضعف نسبة مشاركتها ضمن أفراد العينة.

#### 7- توزيع أفراد العينة حسب عدد أفراد المشروع:

ويبين الجدول (2) توزيع العينة حسب عدد أفراد المشروع، وفي هذا الصدد نجد أغلب أفراد العينة يعملون في مشاريع يتراوح عدد أفرادها من 5 إلى أقل من 11 فرد بنسبة 44% بتعداد 135 مفردة، تليها الفئة من 100 إلى أقل من 150 بنسبة 19.2% بتعداد 59 مفردة، ثم الفئة من 11 إلى أقل من 21 بنسبة 13% وبتعداد 40 مفردة، ثم من 21 إلى أقل من 50 بنسبة 11.4% بتعداد 35 مفردة، ثم من 75 إلى أقل من 100 بنسبة 6.5% بتعداد 20 مفردة، وأخيراً الفئة من 50 إلى أقل من 75 بنسبة 5.9% بتعداد 18 مفردة.

## 2-7 الإجابة عن تساؤلات الدراسة

تقييم المحور الأول: التساؤل الأول: ما هو مستوى إدمان العمل السائد لدى العاملين في المشروعات الصغيرة والمتوسطة؟

لمعرفة مستوى اعتماد تقييم إدمان العمل، فقد تم قياس هذه من خلال مجموعة من العبارات تبرز هذا التقييم والاعتماد وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، كما يلي:

جدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول إدمان العمل

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدالة الإحصائية
ينفذ صبري عندما أضطر للانتظار حتى ينهي شخص آخر عمله أو عندما يستغرق إنجاز الأعمال وقتاً طويلاً	3.45	1.14	0.000
أشعر بالانزعاج عندما تتم مقاطعتي وأنا أؤدي عملي	3.97	1.03	0.000
بالنسبة لي، لا يبدو أن الأمور تسير بالسرعة الكافية أو لا يتم إنجازها بالسرعة الكافية	3.76	1.07	0.000
أشعر بالانفعال عندما لا تسير الأمور بالطريقة التي أريد أو لا يتم إنجازها بما يناسبني	3.81	1.06	0.000
أشعر بالغضب عندما لا يفي الأفراد بمعايير الإنجاز المثالية التي وضعتها	3.78	0.97	0.000
أشعر بالإحباط عندما أجد نفسي في مواقف لا أستطيع التحكم بها	3.68	1.19	0.000
أشعر بالإحباط حتى حين أرتكب أخطاء	3.31	1.40	0.000
من المهم بالنسبة لي أن أرى نتائج ملموسة لعملي	1.51	0.75	0.000
أهتم بالنتيجة النهائية لعملي أكثر من العملية	2.31	1.19	0.000
أبدو في عملي وكأنني في عجلة من أمري وأساق الزمن	3.61	1.20	0.000
أبقى مشغولاً دائماً وأكلف نفسي فوق طاقتها	3.68	1.19	0.000
أجد نفسي مضطراً لتأدية شئنين أو ثلاثة في وقت واحد مثل تناول الغداء وكتابة مذكرة أثناء التحدث على الهاتف	3.54	1.25	0.000
أضغط على نفسي للعمل بشكل مفرط أكثر مما أستطيع فعله	3.43	1.21	0.000
أجد نفسي منهمكاً في العمل حتى بعد أن يكون زملائي قد انهوا عملهم	3.27	1.28	0.000
أضغط على نفسي بسبب المواعيد النهائية التي فرضتها لإنجاز عملي	3.60	1.26	0.000
يصعب عليّ الاسترخاء عندما لا أعمل	3.07	1.35	0.377
أقضي وقتاً في العمل أكثر مما أقضيه في التواصل مع الأصدقاء أو ممارسة الهوايات أو الأنشطة الترفيهية	3.61	1.17	0.000

0.009	1.26	2.81	أطرح السؤال نفسه عدة مرات دون أن أدرك ذلك، بعد أن أكون قد أعطيت الإجابة من قبل
0.000	1.15	2.53	أنخرط في المشاريع لكي أكون سباقاً في إنجازها
0.000	1.10	3.54	أقدم الكثير من الأفكار وأبذل الكثير من الجهد والوقت في عملي مقارنة مع علاقاتي مع الأصدقاء والمقربين
0.040	1.25	2.85	أنسى أو أتجاهل أو أقل من شأن مناسبات عديدة (أعياد الميلاد، اللقاءات العائلية، المناسبات السنوية، أيام العطلات
0.267	1.13	2.93	أخذ قرارات مهمة قبل توفر جميع الحقائق التي تمنحني فرصة للتفكير فيها ملياً.
<b>0.000</b>	<b>1.16</b>	<b>3.27</b>	إدمان العمل

المصدر: SPSS

إن المتوسط الحسابي العام لاستجابات أفراد العينة حول إدمان العمل قد بلغ (3.27) بالنسبة للمتوسط المفترض في هذه الدراسة (3)، وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي (1.16).

بالنتيجة يوافق أفراد العينة على وجود ظاهرة إدمان العمل في المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

### تقييم المحور الثاني: التساؤل الثاني: ما هو مستوى سلوكيات العمل المؤذية السائدة لدى العاملين في المشروعات الصغيرة والمتوسطة؟

لمعرفة مستوى اعتماد تقييم سلوكيات العمل المؤذية، فقد تم قياس هذه الأبعاد من خلال مجموعة من الأبعاد (باتجاه الأفراد، باتجاه المنظمة) ممثلة بمجموعة من العبارات تبرز هذا التقييم والاعتماد، وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، كما يلي:

#### - سلوكيات العمل المؤذية باتجاه الأفراد:

جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول سلوكيات العمل المؤذية باتجاه الأفراد

الدالة الإحصائية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
0.000	1.14	1.74	أستهزئ بالآخرين أثناء العمل
0.000	0.94	1.66	أوجه كلاماً جارحاً للآخرين في العمل
0.000	0.86	1.41	أوجه ملاحظات عنصرية لزملائي في العمل
0.000	0.98	1.55	أشتم الآخرين في العمل
0.000	1.18	1.99	أقوم بالمقابل تجاه الآخرين في العمل
0.000	0.92	1.57	أتصرف بفظاظة مع الآخرين في العمل
0.000	0.78	1.38	أوجه الإهانة والإحراج بشكل علني للآخرين في العمل
0.000	0.75	1.61	سلوكيات العمل المؤذية باتجاه الأفراد

المصدر: SPSS

إن المتوسط الحسابي العام لاستجابات أفراد العينة حول سلوكيات العمل المؤذية باتجاه الأفراد قد بلغ (1.61) بالنسبة للمتوسط المفترض في هذه الدراسة (3)، وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي (0.75).

فمثلاً عبارة (أقوم بالمقابل تجاه الآخرين في العمل) قد بلغ متوسطها الحسابي (1.99)، مما يعني أنه أكثر أنواع السلوكيات العمل المؤذية اتجاه الأفراد ممارسة لدى أفراد العينة في المشاريع الصغيرة والمتوسطة. يليها عبارة (أستهزئ بالآخرين أثناء العمل) بمتوسط حسابي (1.74)، وهو ثاني أكثر أنواع السلوكيات العمل المؤذية اتجاه الأفراد ممارسة في المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

وبالاطلاع على أعلى أنواع السلوكيات العمل المؤذية اتجاه الأفراد نلاحظ انخفاض في نسبة هذه السلوكيات رغم وجودها وهي سلوكيات أقل فظاظاً بالمقارنة مع باقي السلوكيات المؤذية الأخرى، مما يعني أن السلوكيات الأقل أذية هي الأعلى انتشاراً.

وقد تعزو الباحثة سبب الوجود الضعيف لسلوكيات العمل المؤذية اتجاه الأفراد إلى توقع ارتفاع أخلاقيات العمل والالتزام التنظيمي لأفراد العينة، كما إن للرقابة التنظيمية المعتدلة دوراً في ضبط سلوكيات العمل المؤذية اتجاه الأفراد، ويجب على إدارة الموارد البشرية مراعاة أهمية تطوير العلاقات بين العاملين والتركيز على احترام وتقبل الرأي الآخر بما يخدم مصلحة المنظمة وأهدافها.

#### - سلوكيات العمل المؤذية باتجاه المنظمة:

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول سلوكيات العمل المؤذية باتجاه المنظمة.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة الإحصائية
أخذ ممتلكات من العمل دون إذن	1.45	0.90	0.000
أضيق الوقت بأحلام اليقظة بدلاً من القيام بالعمل	1.86	1.16	0.000
أتلاعب بالإيصالات (الفواتير) للحصول على تعويض مالي أكبر من القيمة الحقيقية لنفقات العمل	1.35	0.88	0.000
أقوم بأخذ استراحة طويلة أكثر من الوقت المخصص	1.92	1.16	0.000
أتعمد الوصول متأخراً إلى العمل بدون إذن	1.74	1.21	0.000
أرمي الفضلات وألوث بيئة العمل	1.35	0.81	0.000
أتجاهل تعليمات رئيسي في العمل	1.73	1.10	0.000
أتعمد الإبطاء بالعمل بأقل من قدراتي الفعلية	1.64	1.01	0.000
أناقش معلومات سرية تخص منظمتي مع شخص غير مخول بمعرفة هذه	1.57	1.01	0.000

المعلومات			
0.000	0.84	1.35	أتناول الممنوعات أثناء العمل (كحول...)
0.000	0.90	1.57	أعمل بالحد الأدنى من الجهد المطلوب
0.000	0.84	1.34	أتلکأ في العمل من أجل الحصول على ساعات عمل إضافية
0.000	0.74	1.57	سلوكيات العمل المؤذية باتجاه المنظمة

المصدر: SPSS

إن المتوسط الحسابي العام لاستجابات أفراد العينة حول سلوكيات العمل باتجاه المنظمة قد بلغ (1.57)، وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي (0.74). فنلاحظ عبارة (أقوم بأخذ استراحة طويلة أكثر من الوقت المخصص) بلغ متوسطها الحسابي (1.92)، مما يعني أنه أكثر أنواع السلوكيات العمل المؤذية اتجاه المنظمة ممارسةً في المشاريع الصغيرة والمتوسطة. كما أن عبارة (أضيع الوقت بأحلام اليقظة بدلا من القيام بالعمل) بلغ متوسطها الحسابي (1.86)، مما يعني أنه ثاني أكثر أنواع السلوكيات العمل المؤذية اتجاه المنظمة ممارسةً في المشاريع الصغيرة والمتوسطة. وقد تعزو الباحثة السبب في انخفاض سلوكيات العمل المؤذية اتجاه المنظمة إلى احتمالية التزام أفراد العينة بأخلاقيات العمل ومراعاة النظم الداخلية التي تتخذها لإدارة إلى تحقيق أهداف المنظمة بشكل فعال وإيجابي.

### التساؤل الثالث: ما مستوى وجود كل نمط من أنماط الشخصية السائدة لدى العاملين في المشروعات

#### الصغيرة والمتوسطة؟

لمعرفة مستوى اعتماد تقييم أنماط الشخصية السائدة الخمس الكبرى، فقد تم قياس هذه الأبعاد من خلال مجموعة من الأبعاد (الانبساطية، التوافقية، يقظة الضمير، العصابية، المنفتحة على الخبرة) ممثلة بمجموعة من العبارات تبرز هذا التقييم والاعتماد وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، كما يلي في الجدول رقم (6):

الجدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول أنماط الشخصية الخمسة الكبرى:

نمط الشخصية الانبساطية			
الدالة الإحصائية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
0	1.24	2.69	أرى نفسي شخصاً كثير الكلام
0	1	2.75	أرى نفسي شخصاً متحفظاً
0	1.06	3.78	أنا شخص مفعم بالطاقة والحيوية
0	1.05	3.7	أبدو كشخص يولد الكثير من الحماس
0	0.99	2.12	أميل إلى الهدوء
0	1.01	3.56	أشعر بأنني أمتلك شخصية حازمة

0	1.03	2.37	ينتابني الخجل بعض الأحيان
0	1.003	3.99	اعتبر نفسي شخصاً اجتماعياً ومنفتحاً على الآخرين
0	0.54	3.12	الانسيابية
<b>نمط الشخصية التوافقية</b>			
الدلالة الإحصائية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
0	1.29	3.56	أميل لإيجاد العيوب في الآخرين
0	0.88	4.25	أرى نفسي شخصاً غير أناني ومتعاوناً مع الآخرين
0	1.16	3.98	أبدو كشخص يفتعل النزاعات مع الآخرين
0	0.92	4.14	أملك طبيعة متسامحة
0	0.78	4.4	أشعر بأنني شخص موثوق به من الآخرين
0	1.15	3.6	اعتبر نفسي شخصاً بارداً ومنعزلاً
0	0.89	4.21	أرى نفسي لطيف مع الجميع
0	1.27	3.33	أكون فظاً أحياناً مع الآخرين
0	0.98	4.04	أحب التعاون مع الآخرين
0	0.58	3.95	التوافقية
<b>نمط الشخصية يقظة الضمير</b>			
الدلالة الإحصائية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
0	0.94	3.85	أقوم بعمل شامل ودقيق
0	1.19	3.66	أكون إلى حد ما مهمل وغير مبالي
0	0.84	4.25	أعتبر نفسي عاملاً يمكن الاعتماد عليه
0	1.29	3.45	أميل لأكون شخصاً غير منظم
0	1.13	3.34	أشعر بالكسل
0	0.82	4.28	أثابر على المهمة حتى إنهاؤها
0	0.78	4.25	أؤدي العمل بفاعلية
0	1.06	3.73	أضع الخطط وأتابع تنفيذها مع الآخرين
0	1.05	3.25	أنا شخصٌ يسهل تشتيت انتباهه
0	0.59	3.79	شخصية يقظة الضمير
<b>نمط الشخصية العصابية</b>			
الدلالة الإحصائية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
0	1.27	2.72	أرى نفسي شخصاً كثيباً وحزيناً
0	1.07	2.55	اعتبر نفسي شخصاً يتعامل مع الضغط بأريحية وسلاسة
0	1.15	2.73	أبدو كشخصٍ متوتر
0	1.15	3.68	أقلق كثيراً
0	1.14	2.67	اعتبر نفسي شخصاً مستقراً عاطفياً، لا أغضب/أنزعج بسهولة
0	1.18	3.34	أشعر بأنني منقلب المزاج
0	1.07	2.44	أحافظ على هدوئي حتى في حالات التوتر
0.512	1.22	2.95	أصبح عصيباً (متوتراً) بسهولة

العصابية	2.89	0.69	0.004
النمط الشخصية المنفتحة على التجارب والخبرات			
العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة الإحصائية
أرى نفسي شخصاً مبدعاً ويأتي بأفكار جديدة	3.85	0.9	0
اعتبر نفسي شخصاً فضولياً فيما يتعلق بأشياء مختلفة	3.3	1.26	0
أرى نفسي شخصاً عبقرياً وأفكر بعمق	3.59	0.89	0
أمتلك مخيلة واسعة	3.91	1.02	0
أشعر بأنني شخص مبدع	3.8	0.84	0
أقدر الأمور الفنية والجمالية	4.03	0.99	0
أفضل العمل الروتيني	3.66	1.21	0
أحب التأمل والتلاعب بالأفكار	3.38	1.17	0
لدي القليل من الاهتمامات الفنية	2.93	1.23	0.33
ذواق للفن والأدب والموسيقى	3.82	1.1	0
المنفتحة على التجارب والخبرات	3.63	0.49	0

المصدر: من إعداد الباحثة.

تعبيراً على الجدول السابق رقم (6)، بما يخص محور نمط الشخصية الانبساطية فإننا نلاحظ إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس (النمط الشخصية الانبساطية) كأحد الأنماط الشخصية السائدة الخمس الكبرى في المشروعات الصغيرة والمتوسطة قد بلغ (3.12) درجة من أصل 5 درجات، وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط الحسابي المعياري في هذه الدراسة والبالغ (3) درجات، وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.54) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا النمط هو بدرجة وسط وأفراد العينة تعتبر (نمط الشخصية الانبساطية) كأحد الأنماط الشخصية السائدة الخمس الكبرى في المشروعات الصغيرة والمتوسطة معتمد لديها بمستوى وسط.

وبما يخص نمط الشخصية الانبساطية فإن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس (نمط الشخصية التوافقية) قد بلغ (3.59) درجة من أصل 5 درجات، وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط الحسابي المعياري في هذه الدراسة والبالغ (3) درجات، وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.58) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، إذ تعتبر نمط الشخصية التوافقية كأحد الأنماط الشخصية السائدة الخمس الكبرى في المشروعات الصغيرة والمتوسطة معتمد لديها بمستوى عالي.



ونلاحظ في محور نمط شخصية يقظة الضمير أن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس (نمط الشخصية يقظة الضمير) قد بلغ (3.79) درجة من أصل 5 درجات، وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط الحسابي المعياري في هذه الدراسة والبالغ (3) درجات، وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.58) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي.

وأن هذا النمط هو بدرجة وسط وأفراد العينة تعتبر (نمط الشخصية يقظة الضمير) كأحد الأنماط الشخصية السائدة الخمس الكبرى في المشروعات الصغيرة والمتوسطة معتمد لديها بمستوى عالي.

وتبين في محور نمط الشخصية العصابية أن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس (نمط الشخصية العصابية) قد بلغ (2.89) درجة من أصل 5 درجات، وهي قيمة أصغر من قيمة المتوسط الحسابي المعياري في هذه الدراسة والبالغ (3) درجات، وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.69) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا النمط هو بدرجة وسط وأفراد العينة تعتبر (نمط الشخصية العصابية) كأحد الأنماط الشخصية السائدة الخمس الكبرى في المشروعات الصغيرة والمتوسطة معتمد لديها بمستوى وسط.

كما يبدو في محور نمط الشخصية المنفتحة على الخبرة إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس (نمط الشخصية المنفتحة على الخبرة) قد بلغ (3.63) درجة من أصل 5 درجات، وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط الحسابي المعياري في هذه الدراسة والبالغ (3) درجات، وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.49) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا النمط هو بدرجة وسط وأفراد العينة تعتبر (النمط المنفتح على التجارب والخبرات) كأحد الأنماط الشخصية السائدة الخمس الكبرى في المشروعات الصغيرة والمتوسطة معتمد لديها بمستوى عالي.

تلخيصاً وتعقيباً على ما سبق من خلال استجابات أفراد العينة، نلاحظ أن نمط الشخصية السائد في المشاريع الصغيرة والمتوسطة السائدة في بحثنا الحالي هو نمط الشخصية التوافقية، حيث إن المتوسط الحسابي العام لاستجابات أفراد العينة أصحاب الشخصية التوافقية 3.95، ومن ثم أفراد العينة من نمط الشخصية "يقظة الضمير" 3.79، ومن ثم المنفتحة على الخبرة 3.63، ويليهما بدرجة متوسطة نمط الشخصية الانبساطية 3.12، وأخيراً نمط الشخصية العصابية 2.89.

نلاحظ توزيعاً طبيعياً ومتقارباً بين أنماط شخصية أفراد العينة ويعتبر هذا نتيجة طبيعة لارتباط أنماط الشخصية مع عدد سنوات الخبرة الوظيفية والفئة العمرية، إذ يميل العاملون في المشاريع الصغيرة والمتوسطة إلى إظهار نمط الشخصية التوافقية المتصفة بالتواضع واعتدال الرأي والميل نحو الثقة بالآخرين ذوي الخبرة الوظيفية الأعلى، وهذا ما ينسجم مع ما ظهر سابقاً في جدول توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة رقم (8) وكانت نسبتهم 45% الذين هم (أقل من 5 سنوات)، وما ينسجم مع العمر الزمني لأفراد العينة.

كما لوحظ ميل العاملين في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الدرجة الثانية إلى نمط شخصية يقظة الضمير المتصفة بالسعي نحو الإنجاز والقدرة على ضبط الذات والالتزام بمنهجية ورتابة قواعد وقوانين المنظمة، وهذا ما ينسجم مع ما ظهر سابقاً في جدول توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة رقم (5) وكانت نسبتهم 30% الذين هم (من 5 سنوات إلى 9 سنوات) وما ينسجم مع العمر الزمني لأفراد العينة،

كما ينسجم مع ما ظهر سابقاً في الجدول رقم (6) الذي يوضح توزيع طبيعة العمل لأفراد العينة وكانت النسب موزعة بشكل متقارب بين الإدارة الإشرافية والعليا والتي تتطلب إلى سمات الأفراد ذو نمط الشخصية يقظة الضمير.

وتبين من خلال توزيع أنماط شخصية أفراد العينة ميل العاملين في المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الدرجة الثالثة إلى إظهار نمط شخصية الانفتاح على الخبرة والتجارب المتصفة بالتوجه نحو العمل والصحة النفسية والجسدية العالية والذهن المنفتح والخيال لمواكبة التجديد والانفتاح وهذا ما ينسجم مع ما ظهر سابقاً في جدول توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة رقم (5) وكانت نسبتهم 12% الذين هم (من 10 سنوات إلى 14 سنة) وما ينسجم مع العمر الزمني لأفراد العينة والذي بدوره أيضاً ينسجم مع نسبة العمال في الإدارة الإشرافية 21% تقريباً الذين يحملون مسؤولية متابعة إنجاز الأعمال بطريقة دقيقة ومحاولة إدخال عنصر الخيال والابتكار إلى العمل المنجز لإثبات التقدم بالعمل والتميز.

كما نلاحظ ضئيلة نسبة نمط الشخصية الانبساطية التي اتصفت الدفء والانفعالات الإيجابية والاجتماعية، وضئيلة نسبة نمط الشخصية العصابية المتصفون الغضب العدائي والعواطف والقلق والاكتئاب والحساسية العالية، بما يضعف من دورها في تأثيرها على سير العمل وفي نتائج الدراسة الحالية.

## 2-8 اختبار فرضيات الدراسة

◆ الفرضية الأولى: يوجد أثر معنوي لإدمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية، ويتفرع عنها:

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر معنوي لإدمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد.

لاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على نموذج الانحدار الخطي البسيط، الذي يعد من الأساليب الإحصائية المتقدمة والتي تضمن دقة الاستدلال من أجل تحسين نتائج الدراسة عن طريق الاستخدام الأمثل للبيانات في إيجاد علاقات سببية بين ظواهر موضوع الدراسة.

ويبين الجدول أدناه رقم (7) نتائج العلاقة بين المتغير المستقل (إدمان العمل) والتابع (سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد).

جدول رقم (7): نتائج اختبار أثر إدمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد.

Model Summary						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate		
1	.143 <sup>a</sup>	.020	.017	.74722		
a. Predictors: (Constant), إدمان العمل						
ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.535	1	3.535	6.332	.012 <sup>b</sup>
	Residual	170.294	305	.558		
	Total	173.829	306			
Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.999	.248		4.034	.000
	إدمان العمل	.174	.069	.143	2.516	.012

المصدر: SPSS

نجد من جدول رقم (7) (Model Summary) أن قيمة معامل الارتباط إدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد = 0.143 وهو يدل على وجود ارتباط طردي ضعيف بينهما، ( $\text{Sig}=0.000 < \alpha=0.05$ )، وأن قيمة معامل التحديد  $R^2 = 0.020$ ، ومعامل التحديد المعدل = 0.017، والخطأ المعياري للتقدير = 0.747. وتفسر قيمة معامل التحديد كما يأتي: 2% فقط من التغير في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد (المتغير التابع) يمكن أن يفسر بالعلاقة الخطية بين المتغيرين، والنسبة المتبقية 98% ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد.

كما يبين الجدول نتائج تحليل التباين واختبار (ANOVA) لمعنوية العلاقة بين إدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد، إذ نجد أن قيمة  $F=6.332$ ،  $Sig.=0.012$  وهذا يدل على وجود علاقة معنوية بين إدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد وأن نموذج الانحدار السابق مقبول، وهذا يعني قبول معادلة الانحدار.

ويبين جدول (Coefficients) معاملات العلاقة بين إدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد، تظهر قيمة الإحصائي  $t$  ومستوى الدلالة الخاصتين باختبار دلالة قيمة  $Beta$ ، ولما كانت قيمة  $t_{b1}=4.034$ ، وقيمة  $Sig.=.000$  المقابلة للثابت، وأيضاً قيمة  $Sig.=.012$  المقابلة للمتغير المستقل إدمان العمل فهذا يدل على أن المتغير المستقل مؤثر في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد، ويجب أن يكون ضمن نموذج خط الانحدار.

من الجدول السابق يمكن استنتاج ما يأتي: إن نموذج انحدار إدمان العمل على سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد هو:

$$\text{سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد} = 0.999 + 0.174 * (\text{إدمان العمل})$$

ولما كانت قيمة  $Sig.$  المقابلة لأي من قيم  $Beta$  في الجدول السابق أقل من  $0.05$  فهذا يعني أن المتغير المقابل لهذه القيم له أثر كبير ذو دلالة إحصائية. وتفسير المعادلة على النحو التالي:  
الثابت  $\beta_0 = 0.999$ : يدل على أنه في حالة وجود إدمان للعمل، فإن سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد ستزيد بمقدار  $0.999\%$ .

معامل الانحدار  $\beta_1 = 0.174$ : يدل على أنه كلما زاد إدمان العمل بمقدار وحدة واحدة، حدثت زيادة في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد فقط بمقدار  $0.174\%$ .

وهذه النتائج مبنية على بيانات العينة، ويمكن أن تختلف حسب البيانات من عينة لأخرى وحسب المجتمع المدروس، ولكن يمكن البناء عليها في الدراسات المماثلة.

تعليقاً على ما سبق نجد أن لإدمان العمل أثر لكن ضعيف في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد في المشاريع الصغيرة والمتوسطة، إذ تبين كما وجدنا سابقاً أن سلوكيات العمل المؤذية اتجاه الأفراد أنها موجودة لكنها ضعيفة جداً، وهذا ما يساعدنا في فهم ضعف العلاقة بين هذه السلوكيات على العموم وإدمان العمل. إذ ترجم أفراد المشاريع الصغيرة والمتوسطة إدمان العمل لديهم من خلال سلوكيات مؤذية اتجاه الأفراد والتي ظهرت بدرجة طفيفة من خلال الاستهزاء والمقالب والتتمر وبعض الكلمات الجارحة، كما تبين في الجدول رقم (4)، وقد تعزو الباحثة ضعف سلوكيات العمل المؤذية اتجاه الزملاء نتيجة طبيعة العينة المدروسة إذ يمكننا أن نلاحظ حسب جدول (2) أن نسبة عدد الأفراد الذين يعملون وفق مشاريع تتراوح عددها

بين 5 ل 75 فرد قارب 228 فرد من كامل أفراد العينة البالغة 307 ما يتجاوز 75% من حجم العينة، والذي بدوره يؤثر على نوع السلوكيات المؤذية في العمل الممارسة اتجاه الأفراد، وبالتالي في حال مارس الفرد سلوكيات عمل مؤذية اتجاه الأفراد بدرجة عالية يُمكن ملاحظة هذا التصرف والفعل بسرعة ووضوح، وتظهر نتيجته مباشرة مما يشكل تهديد وخطر على استمراره ضمن عمله وقد يؤدي إلى فصله منه، فيقوم الفرد بالتوجه إلى أفعال ضعيفة الشدة مثل التنافس غير المفيد والتنمر والكلمات الجارحة والتي يكون نتيجتها نفسية على الزميل غير ملموسة.

وهذا يتوافق مع دراسة (Porter, 2001) الذي توصل إلى أن السلوكيات المدمنة على العمل تُعزز المنافسة مع زملاء العمل، مما يساهم في زيادة التفاعلات السلبية ويؤدي إلى ميل متزايد للانخراط في سلوك عمل مؤذي خاصة تجاه زملاء العمل الذين يُنظر إليهم على أنهم منافسون.

كما يتفق مع دراسات كل من (Balducci & Cecchin, 2012; Fraccaroli, & Schaufeli, 2012;) (Ng et al., 2007) التي وجدت أن سلوكيات العمل المؤذية اتجاه الأفراد مرتبطة بمدمني العمل الذين يميلون إلى تفاعلات أكثر سلبية في مكان العمل مع زملاء العمل.

كما اتفقت نتائج دراستنا مع دراسة (Clark et al., 2014) التي توصلت أن مدمني العمل يميلون للحصول على مزيد من التفاعلات السلبية في مكان العمل مع الزملاء، حيث تبين أن مدمني العمل لديهم عدم الثقة عالية في زملائهم، كما أن لديهم ميول للمعايير للمثالية وغير الواقعية، بالإضافة إلى ذلك لخصت النتائج إلى وجود علاقة بين سلوكيات مدمني العمل بالتنافس مع زملاء العمل والتي بدورها تؤدي إلى زيادة التفاعلات السلبية وإلى السلوك العمل المؤذي.

◆ نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر معنوي لإدمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبيان أثر إدمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية نحو المنظمة.

بين الجدول رقم (8) نتائج العلاقة بين إدمان العمل (المستقل) وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة (التابع).

جدول رقم (8): نتائج اختبار أثر إدمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة.

Model Summary						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate		
1	.008 <sup>a</sup>	0	-0.003	0.7435		
a. Predictors: (Constant), إدمان العمل						
ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	0.011	1	0.011	0.019	.889 <sup>b</sup>
	Residual	168.602	305	0.553		
	Total	168.613	306			
a. Dependent Variable: سلوكيات المؤذية نحو المنظمة						
b. Predictors: (Constant), إدمان العمل						
Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.608	0.246		6.523	0
	إدمان العمل	-0.01	0.069	-0.008	-0.139	0.889
a. Dependent Variable: سلوكيات المؤذية نحو المنظمة						

المصدر: SPSS

يظهر في الجدول رقم (8) في جدول (Model Summary) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (-0.008) ، ونجد أن قيمة  $F=0.019$  ،  $Sig.=0.889$  . وهذا يدل على عدم وجود أثر معنوي لإدمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة.

وبين جدول (Coefficients) معاملات العلاقة بين إدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة، تظهر قيمة الإحصائي t ومستوى الدلالة الخاصتين باختبار دلالة قيمة Beta، ولما كانت قيمة  $t_{b1}=6.523$  ، وقيمة  $Sig.=0.000$  المقابلة للثابت، وأيضاً قيمة  $Sig.=0.889$  المقابلة للمتغير المستقل إدمان العمل، فهذا يدل على أن المتغير المستقل لا يؤثر في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة.

تعلقاً على ما سبق، تبين من خلال دراستنا الحالية أنه لا يوجد أثر لإدمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة.

مما يعني ليس بالضرورة عند وجود إدمان وجود سلوكيات عمل مؤذية اتجاه المنظمة، وهذا ما يختلف مع نتائج دراسة سابقة (Balducci & Cecchin, 2012) التي توصلت إلى وجود علاقة بين إدمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية في مكان العمل مع اعتبار العاطفة المرتبطة بالوظيفة وسيطاً في هذه العلاقة. والتي اعتمدت الدراسة نموذج النظرية العدوانية في مكان العمل، واعتبرت أن العاطفة وظيفية تشير عند الفرد إلى الحاجة للتصرف في بيئة العمل هي وسيط حاسم في العلاقة بين بيئة العمل والشخصية العاطفية، من ناحية، وسلوك العمل المؤذي من ناحية أخرى، فإن المشاعر السلبية شديدة الإثارة مثل القلق التي ترتبط بالسلوك المؤذي، كما أن إدمان العمل يتسم بالهوس القهري، وبالتالي يقع في منطقة الاختلالات الوظيفية المرتبطة بالقلق، فإنه يغذي الحالات السلبية التي أدت إلى سلوكيات عمل مؤذية اتجاه المنظمة في مكان العمل.

وتزو الباحثة سبب اختلاف النتائج بسبب اختلاف العينة المدروسة حالياً عن الدراسات السابقة والبيئة المدروسة واختلاف استجابات أفراد العينة، إذ يمكننا تفسير عدم وجود علاقة بين إدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية نحو المنظمة، وذلك بالعودة إلى جدول رقم (2) والذي يبين أن نسبة العاملين من المالكين ومدراء المشاريع الظاهرة بعينة الدراسة 66%، وبالتالي يترتب على طبيعة عملهم الانغماس الإيجابي والعمل لساعات طويلة أكثر لما لها من انعكاس على مصالح المشروع والذي بدوره يعتبر مؤشر لعدم وجود سلوكيات مؤذية اتجاه المنظمة، وهذا يعني أن نتيجة الدراسة تختلف باختلاف طبيعة ونوع العينة المدروسة.

إذ أن إدمان العمل في المشاريع الصغيرة والمتوسطة كما هو ظاهر في نتائج دراستنا أقرب إلى النوع الإيجابي والذي يعرف بالانخراط الإيجابي العاطفي اتجاه المشاريع التي يعملون بها، والذي بدوره يساهم في خلق إدمان عمل إيجابي لا يؤدي في سلوكيات عمل مؤذية اتجاه المنظمة (Rauch, 2020)، كما يمكننا النظر من جهة أخرى أن أفراد العينة يميلون باتجاه عاطفي إيجابي اتجاه عملهم مما جعلهم ينخرطون في ظاهرة إدمان العمل بطريقة غير مؤذية أو سلبية اتجاه المنظمة، وقد يكون ذلك بسبب قطاع العمل الأكثر وضوحاً في المشروع حسب الجدول رقم (2) وهو القطاع الخدمي الذي شكل 66% تقريباً من مجمل العينة المدروسة والذي بدوره يكون أخف إرهاقاً وأكثر متعة من حيث نوع العمل الممارس والذي يتسم بالتجدد والأفكار والمنافسة بسبب الانفتاح على الخدمات وعلى العالم.

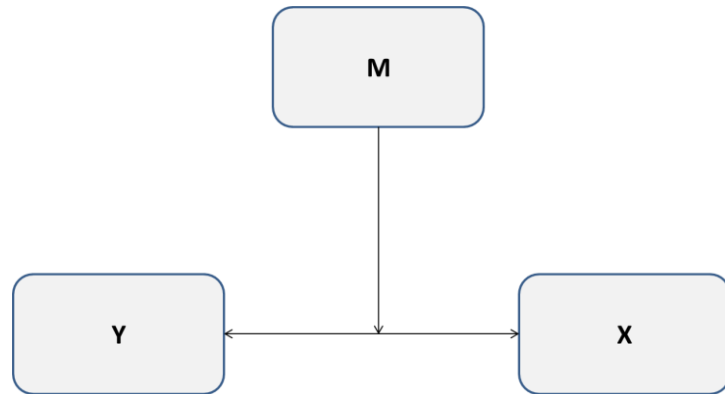
◆ نتائج اختبار الفرضية الثانية: تعدل أنماط الشخصية الخمس الكبرى العلاقة بين إدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية نحو المنظمة.

لم يكن هناك أثر لإدمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية اتجاه المنظمة حسب ماورد سابقاً في الجدول رقم (8)، وبالتالي لا نستطيع اختبار الدور المعدل لأنماط الشخصية في العلاقة بين إدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية حسب اختبار 'Hayes' وذلك لانعدام الشرط الأساسي.

◆ نتائج اختبار الفرضية الثالثة: تعدل أنماط الشخصية الخمس الكبرى العلاقة بين إدمان العمل والسلوكيات المؤذية نحو الأفراد.

لاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام تحليل المتغيرات المعدلة، يمكننا توضيح هذه الفرضية من خلال النموذج الموضح في الشكل الموالي وهو النموذج المشار إليه في برنامج SPSS بالنموذج (1) أو (Model 1) بحيث الرمز X يشير إلى المتغير المستقل (إدمان العمل)، والمتغير M يشير إلى المتغير المعدل (أنماط الشخصية الخمسة الكبرى)، والمتغير Y يشير إلى المتغير التابع (السلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد).

الشكل رقم (1): نموذج المتغير المعدل (Model 1).



المصدر: من إعداد الباحثة.

تم افتراض أن أنماط الشخصية الخمسة تلعب دور المتغيرات المعدلة في العلاقة بين إدمان العمل والسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد، فقد تؤثر في قوة العلاقة أو ضعفها، وعليه اعتمدنا على خاصية process macro v3.5 لأندرو هايس 'Hayes' بالاعتماد على النموذج الأول Model 1 المتوفرة في برنامج SPSS من أجل اختبار هذا النوع من المتغيرات. وهذا التحليل يحاول الإجابة على السؤال: كيف يرسل العامل السببي X تأثيره إلى Y؟ ما هي الآلية التي يمكن بها المتغير X أن يعدل أو يؤثر في Y؟



لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل المتغيرات المعدلة. وعليه اعتمدنا على خاصية **process macro** v3.5 لأندرو هايس ' Hayes' بالاعتماد على النموذج الأول **Model 1** المتوفرة في برنامج **SPSS** من أجل اختبار هذا النوع من المتغيرات.

اختبار المتغير المعدل الأول: يلعب نمط الشخصية الانبساطية دوراً معدلاً في العلاقة بين إيمان العمل والسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد.

من خلال الجدول رقم (9) أدناه يتضح لنا أن النموذج معنوي حيث قيمة مستوى المعنوية المحسوب تساوي  $P\text{-Value} = \text{sig.} = .0417 < 0.05$ ، حيث  $(F=.0044)$ ، كما وجد أن جميع معاملات الانحدار لكل متغير غير دال إحصائياً عن الحدين الأدنى والأعلى لفترات الثقة (95%) وحسبت فترات الثقة 95% للحدين الأدنى والأعلى على أساس معاينة 5000 **bootstrap resampling**.

ويلاحظ أن جميع قيم فترات الثقة متضمنة الصفر، مما يقودنا إلى رفض الفرضية أي أن نمط الشخصية الانبساطية لا يلعب دوراً معدلاً في العلاقة بين إيمان العمل والسلوكيات المؤذية الموجهة نحو الأفراد.

وبالتالي لم يوجد أثر معدل لنمط الشخصية الانبساطية، وبالتالي لا يتوقف تأثير إيمان العمل في تباين مستويات السلوكيات المؤذية نحو الأفراد على النمط الانبساطي وبالتالي لم تدعم النتائج الفرضية، أي أن نمط الشخصية الانبساطية لا يلعب دوراً معدلاً في العلاقة بين إيمان العمل والسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد.

Run MATRIX procedure:

```

***** PROCESS Procedure for SPSS Version 3.5.3 *****
      Written by Andrew F. Hayes, Ph.D.      www.afhayes.com
      Documentation available in Hayes (2018). www.guilford.com/p/hayes3
*****
Model : 1
      Y : سلوكيات الموجه نحو الأفراد
      X : إدمان العمل
      W : الانبساطية
Sample Size: 307
*****
OUTCOME VARIABLE: سلوكيات الموجه نحو الأفراد
Model Summary
      R          R-sq          MSE          F          df1          df2          p
      .1635      .0267          .5584          2.7733      3.0000      303.0000      .0417
Model
      coeff          se          t          p          LLCI          ULCI
constant          .6024          1.7217          .3499          .7267          -2.7856          3.9904
إدمان العمل          .1860          .4769          .3901          .6968          -.7524          1.1245
الانبساطية          .1487          .5374          .2767          .7822          -.9088          1.2062
Int_1          -.0098          .1472          -.0665          .9470          -.2994          .2799
Product terms key:
      Int_1 : إدمان العمل x الانبساطية
Test(s) of highest order unconditional interaction(s):
      R2-chng          F          df1          df2          p
X*W          .0000          .0044          1.0000          303.0000          .9470
-----
      Focal predict: إدمان العمل (X)
      Mod var: الانبساطية (W)
Data for visualizing the conditional effect of the focal predictor:
Paste text below into a SPSS syntax window and execute to produce plot.

DATA LIST FREE/
      إدمان          الانبساطية          سلوكيات الموجه نحو الأفراد.
BEGIN DATA.
      2.9056          2.5779          1.4530
      3.5222          2.5779          1.5521
      4.1387          2.5779          1.6513
      2.9056          3.1193          1.5181
      3.5222          3.1193          1.6140
      4.1387          3.1193          1.7098
      2.9056          3.6607          1.5832
      3.5222          3.6607          1.6758
      4.1387          3.6607          1.7684
END DATA.
GRAPH/SCATTERPLOT=
      إدمان العمل WITH سلوكيات الموجه نحو الأفراد BY الانبساطية .
***** ANALYSIS NOTES AND ERRORS *****
Level of confidence for all confidence intervals in output:
      95.0000----- END MATRIX --- المصدر SPSS

```

اختبار المتغير المعدل الثاني: يلعب نمط الشخصية التوافقية دوراً معدلاً في العلاقة بين إدمان العمل وسلوكيات المؤذية نحو الأفراد.

يعرض الجدول أدناه رقم (10) إحصاءات معامل التحديد و B غير المعيارية، والخطأ المعياري، وقيمة t، وقيم الاحتمال والحدود العليا والدنيا لفترات الثقة. بلغت قيم t على التوالي 3.5488 و 0.5141 و -2.6090 و 0.0160.

كما أن مستوى المعنوية لثابت الانحدار أقل من 0.05 وبالنسبة لنمط الشخصية التوافقية أيضاً أقل من 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة مباشرة بين نمط الشخصية التوافقية والسلوك العمل المؤذي الموجه نحو الأفراد ولكن ليس كدور معدل وإنما كدور مباشر. بينما باقي المتغيرات تجاوز مستوى المعنوية 0.05، ومعامل الارتباط 61%، معامل التحديد بلغ 37%، كما أن النموذج معنوي حيث قيمة مستوى المعنوية المحسوب تساوي  $P\text{-Value} = \text{sig.} = 0.000 < 0.05$ .

كما وجد أن معامل الانحدار لمتغير نمط الشخصية التوافقية دال إحصائياً عن الحدين الأدنى والأعلى لفترات الثقة (95%) وحسبت فترات الثقة 95% للحدين الأدنى والأعلى على أساس معاينة bootstrap resampling 5000، ويلاحظ أن جميع قيمة فترة الثقة لمتغير نمط الشخصية التوافقية غير متضمنة الصفر (-1.3420 ، -0.1476) وهي بالاتجاه السالب، مما يدل على وجود أثر سالب ومباشر للنمط الشخصية التوافقية على السلوك المؤذي نحو الأفراد، ولكن ليس كدور معدل لأن قيمة فترة الثقة للدور المعدل (Int\_1) تقع بين (-0.1707 ، 0.1635) ومتضمنة الصفر.

مما يقودنا إلى رفض الفرضية أي أن نمط الشخصية التوافقية لا يلعب دوراً معدلاً في علاقة بين إدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد.

كما يلاحظ أنه مع إضافة نمط الشخصية التوافقية للنموذج الإحصائي وجد أن التغير في معامل التحديد ( $R^2\text{-chng}$ ) لم يكن دال إحصائياً بما يفيد بأن إضافة حد التفاعل للنموذج لم يضيف جديداً مما يتعلق بقدرة النموذج على تفسير التباين في السلوكيات المؤذية نحو الأفراد، حيث ( $F=0.0003$ )،  $P=0.9873 > 0.05$ ، وبالتالي لم يوجد أثر معدل لنمط التوافقية، وبالتالي لا يتوقف تأثير إدمان العمل في تباين مستويات السلوكيات المؤذية نحو الأفراد على النمط التوافقي وبالتالي لم تدعم النتائج الفرضية.

أي أن نمط الشخصية التوافقية لا يلعب دوراً معدلاً في العلاقة بين إدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد.

\*\*\*\*\* PROCESS Procedure for SPSS Version 3.5.3 \*\*\*\*\*  
 Written by Andrew F. Hayes, Ph.D. www.afhayes.com  
 Documentation available in Hayes (2018). www.guilford.com/p/hayes3  
 \*\*\*\*\*

Model : 1  
 Y : سلوك الموجه نحو الأفراد  
 X : إدمان العمل  
 W : التوافقية

Sample Size: 307

OUTCOME VARIABLE:  
 soafrad

Model Summary

	R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
Model	.6132	.3760	.3580	60.8482	3.0000	303.0000	.0000

Model	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	4.0638	1.1451	3.5488	.0004	1.8104	6.3172
إدمان	.1631	.3172	.5141	.6076	-.4612	.7873
التوافقية	-.7735	.2965	-2.6090	.0095	-1.3570	-.1901
Int_1	.0013	.0823	.0160	.9873	-.1606	.1632

Product terms key:

Int\_1 : إدمان العمل x التوافقية  
 Test(s) of highest order unconditional interaction(s):

	R2-chng	F	df1	df2	p
X*W	.0000	.0003	1.0000	303.0000	.9873

-----

Focal predict: إدمان العمل (X)

Mod var: التوافقية (W)

Data for visualizing the conditional effect of the focal predictor:  
 Paste text below into a SPSS syntax window and execute to produce plot.

DATA LIST FREE/

. سلوك الموجه نحو الأفراد التوافقية إدمان العمل  
 BEGIN DATA.

2.9056	3.3495	1.9595
3.5222	3.3495	2.0628
4.1387	3.3495	2.1661
2.9056	3.9340	1.5096
3.5222	3.9340	1.6133
4.1387	3.9340	1.7171
2.9056	4.5186	1.0596
3.5222	4.5186	1.1638
4.1387	4.5186	1.2680

END DATA.

GRAPH/SCATTERPLOT=

التوافقية BY سلوك الموجه نحو الأفراد WITH إدمان العمل

\*\*\*\*\* ANALYSIS NOTES AND ERRORS \*\*\*\*\*

Level of confidence for all confidence intervals in output: 95.0000

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

اختبار المتغير المعدل الثالث: يلعب نمط الشخصية يقظة الضمير دوراً معدلاً بين إدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد.

يشير الجدول أدناه رقم (11) حسب إجراءات **Process** التي أعدت بواسطة **Hayes** إحصاءات معامل التحديد و **B** غير المعيارية، والخطأ المعياري، وقيمة **t**، وقيم الاحتمال والحدود العليا والدنيا لفترات الثقة. بلغت قيم **t** على التوالي 3.0132 و -0.4099 و -2.4195 و 0.9632. كما أن مستوى المعنوية لثابت الانحدار أقل من 0.05 وبالنسبة لنمط شخصية يقظة الضمير أيضاً أقل من 0.05 ، وهذا يدل على وجود علاقة مباشرة بين نمط يقظة الضمير والسلوك المؤذي نحو الأفراد ولكن ليس كدور معدل وإنما كدور مباشر .

بينما باقي المتغيرات تجاوز مستوى المعنوية 0.05، ومعامل الارتباط 46.2% وهي طردية ومتوسطة، معامل التحديد بلغ 21.35%، قيمة  $F = 27.4229$  وقيمة مستوى المعنوية المحسوب تساوي  $P\text{-Value} = \text{sig.} = 0.000 < 0.05$  والنموذج معنوي.

كما وجد أن معامل الانحدار لمتغير نمط الشخصية يقظة الضمير دال إحصائياً عن الحدين الأدنى والأعلى لفترات الثقة (95%) وحسبت فترات الثقة 95% للحدين الأدنى والأعلى على أساس معاينة 5000 bootstrap resampling .

ويلاحظ أن جميع قيمة فترة الثقة لمتغير يقظة الضمير غير متضمنة الصفر (-1.6583 ، -0.1707) وهي بالاتجاه السالب مما يدل على وجود أثر سالب ومباشر للنمط يقظة الضمير على السلوك المؤذي نحو الأفراد ولكن ليس كدور معدل لأن قيمة فترة الثقة للدور المعدل (Int\_1) تقع بين (-0.1083 ، 0.3160) ومتضمنة الصفر مما يقودنا إلى رفض الفرضية أي أن النمط يقظة الضمير لا يلعب دور المعدل للعلاقة بين إدمان العمل والسلوكيات المؤذية نحو الأفراد.

ويلاحظ أيضاً أنه مع إضافة نمط شخصية يقظة الضمير لنموذج الانحدار وجد أن التغير في معامل التحديد ( $R^2\text{-chng}$ ) لم يكن دال إحصائياً بما يفيد بأن إضافة حد التفاعل للنموذج لم يضيف جديداً مما يتعلق بقدرة النموذج على تفسير التباين في السلوكيات المؤذية نحو الأفراد، حيث ( $F = 0.9277$ )،  $P = 0.3362 > 0.05$  وبالتالي لم يوجد أثر معدل لنمط الشخصية يقظة الضمير، وبالتالي لا يتوقف تأثير إدمان العمل في تباين مستويات السلوكيات المؤذية نحو الأفراد على النمط يقظة الضمير وبالتالي لم تدعم النتائج الفرضية.

أي أن نمط شخصية يقظة الضمير لا يلعب دوراً معدلاً في العلاقة بين إدمان العمل والسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد.

Run MATRIX procedure:

\*\*\*\*\* PROCESS Procedure for SPSS Version 3.5.3 \*\*\*\*\*

Written by Andrew F. Hayes, Ph.D.      www.afhayes.com  
 Documentation available in Hayes (2018). www.guilford.com/p/hayes3

\*\*\*\*\*

Model : 1  
 Y : سلوكيات الموجة نحو الأفراد  
 X : إدمان العمل  
 W : الضميرية

Sample Size: 307

\*\*\*\*\*

OUTCOME VARIABLE:

سلوكيات الموجة نحو الأفراد

Model Summary

	R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
	.4621	.2135	.4512	27.4229	3.0000	303.0000	.0000

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	4.2733	1.4182	3.0132	.0028	1.4825	7.0640
إدمان العمل	-.1665	.4062	-.4099	.6822	-.9658	.6328
الضميرية	-.9145	.3780	-2.4195	.0161	-1.6583	-.1707
Int_1	.1039	.1078	.9632	.3362	-.1083	.3160

Product terms key:

Int\_1 : إدمان العمل x الضميرية  
 Test(s) of highest order unconditional interaction(s):

	R2-chng	F	df1	df2	p
X*W	.0024	.9277	1.0000	303.0000	.3362

-----

Focal predict: إدمان العمل (X)  
 Mod var: الضميرية (W)

GRAPH/SCATTERPLOT=

الضميرية BY سلوكيات الموجة نحو الأفراد WITH إدمان العمل

\*\*\*\*\* ANALYSIS NOTES AND ERRORS \*\*\*\*\*

Level of confidence for all confidence intervals in output:

95.0000

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

المصدر: SPSS

اختبار المتغير المعدل الرابع: يلعب نمط الشخصية العصابية دوراً معديلاً بين إدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد.

من خلال الجدول رقم (12) أدناه يتضح لنا أن مستوى المعنوية بالنسبة لجميع المتغيرات تتجاوز 0.05، ومعامل الارتباط 28% وهي ضعيفة جداً، معامل التحديد بلغ 7.85%، والنموذج معنوي حيث قيمة مستوى المعنوية المحسوب تساوي  $0.05 < P\text{-Value} = \text{sig.} = .0000$ . كما وجد أن جميع معاملات الانحدار لكل متغير غير دال إحصائياً عن الحدين الأدنى والأعلى لفترات الثقة (95%) وحسبت فترات الثقة 95% للحدين الأدنى والأعلى على أساس معاينة 5000 bootstrap resampling .

ويلاحظ أن جميع قيم فترات الثقة متضمنة الصفر مما يقودنا إلى رفض الفرضية تماماً أي أن نمط الشخصية العصابية لا يلعب دور معدل في العلاقة بين إدمان العمل والسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد.

ومع إضافة نمط الشخصية العصابية للنموذج الانحدار وجد أن التغير في معامل التحديد ( $R^2\text{-chng}$ ) لم يكن دال إحصائياً، بما يفيد بأن إضافة حد التفاعل للنموذج لم يضيف جديداً بما يتعلق بقدرة النموذج على تفسير التباين في السلوكيات المؤذية نحو الأفراد، حيث ( $F=.0539$ )،  $P.= .8165 > 0.05$ ، وبالتالي لم يوجد أثر معدل لنمط الشخصية العصابية، وبالتالي لا يتوقف تأثير إدمان العمل في تباين مستويات السلوكيات المؤذية نحو الأفراد على النمط العصابي وبالتالي لم تدعم النتائج الفرضية. مما يقودنا إلى رفض الفرضية تماماً أي أن النمط العصابي لا يلعب دور المعدل للعلاقة بين إدمان العمل والسلوكيات المؤذية نحو الأفراد.

Run MATRIX procedure:

\*\*\*\*\* PROCESS Procedure for SPSS Version 3.5.3 \*\*\*\*\*

Written by Andrew F. Hayes, Ph.D.      www.afhayes.com  
 Documentation available in Hayes (2018). www.guilford.com/p/hayes3

\*\*\*\*\*

Model : 1

Y : سلوكيات الموجة نحو الأفراد

X : إدمان العمل

W : العصابية

Sample Size: 307

\*\*\*\*\*

OUTCOME VARIABLE:

سلوكيات الموجة نحو الأفراد

Model Summary

	R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
Model	.2802	.0785	.5287	8.6054	3.0000	303.0000	.0000

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	.1415	1.2453	.1136	.9096	-2.3090	2.5920
إدمان العمل	.1966	.3417	.5752	.5656	-.4759	.8691
العصابية	.3685	.4405	.8367	.4034	-.4983	1.2353
Int_1	-.0277	.1194	-.2322	.8165	-.2628	.2073

Product terms key:

Int\_1 : إدمان العمل x العصابي

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

	R2-chng	F	df1	df2	p
X*W	.0002	.0539	1.0000	303.0000	.8165

-----

Focal predict: إدمان العمل (X)

Mod var: العصابي (W)

GRAPH/SCATTERPLOT=

إدمان العمل WITH سلوكيات الموجة نحو الأفراد BY العصابي.

\*\*\*\*\* ANALYSIS NOTES AND ERRORS \*\*\*\*\*

Level of confidence for all confidence intervals in output: 95.0000

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

المصدر: SPSS



اختبار المتغير المعدل الخامس: يلعب نمط الشخصية المنفتح على التجارب والخبرات دوراً معدلاً بين إدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية نحو الأفراد.

من خلال الجدول رقم (13) أدناه يتضح لنا أن مستوى المعنوية بالنسبة لجميع المتغيرات تتجاوز 0.05، ومعامل الارتباط 25% وهي ضعيفة جداً، معامل التحديد بلغ 6.47%، والنموذج معنوي حيث قيمة مستوى المعنوية المحسوب تساوي  $0.05 < P\text{-Value} = \text{sig.} = .0001$ . كما وجد أن جميع معاملات الانحدار لكل متغير دال إحصائياً عن الحدين الأدنى والأعلى لفترات الثقة (95%) وحسبت فترات الثقة 95% للحدين الأدنى والأعلى على أساس معاينة 5000 bootstrap resampling، ويلاحظ أن جميع قيم فترات الثقة غير متضمنة الصفر، مما يقودنا إلى رفض الفرضية العدم وقبول البديلة، أي أن نمط الشخصية المنفتحة على التجارب والخبرات يلعب دوراً معدلاً في العلاقة بين إدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية نحو الأفراد.

ومع إضافة نمط الشخصية المنفتح على التجارب لنموذج الانحدار وجد أن التغير في معامل التحديد ( $R^2\text{-chng}$ ) كان دالاً إحصائياً بما يفيد بأن إضافة حد التفاعل للنموذج أظهر قدرة النموذج على تفسير التباين في السلوكيات المؤذية نحو الأفراد، حيث  $(F=4.592)$ ،  $P.=0.03 > 0.05$ .

وبالتالي يوجد أثر معدل لنمط الشخصية المنفتح على التجارب والخبرة، مما يقودنا إلى قبول الفرضية، أي أن نمط الشخصية المنفتح على التجارب والخبرات يلعب دوراً معدلاً للعلاقة بين إدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية نحو الأفراد.

```

Run MATRIX procedure:
***** PROCESS Procedure for SPSS Version 3.5.3 *****
      Written by Andrew F. Hayes, Ph.D.      www.afhayes.com
      Documentation available in Hayes (2018). www.guilford.com/p/hayes3
*****
Model : 1
      Y : سلوك المتجه نحو الأفراد
      X : إدمان العمل
      W : المنفتح على الخبرة
Sample Size: 307
*****
OUTCOME VARIABLE: سلوك المتجه نحو الأفراد
Model Summary
      R          R-sq          MSE          F          df1          df2          p
      .2595      .0674          .5351      7.2941      3.0000      303.0000      .0001
Model
      coeff          se          t          p          LLCI          ULCI
constant      5.6191      1.7711      3.1726      .0017      2.1338      9.1044
إدمان          -.8505      .4975      -1.7096      .0884      -1.8295      .1285
المنفتح      -1.3287      .4966      -2.6756      .0079      -2.3060      -.3515
Int_1          .2972      .1387      2.1431      .0329      .0243      .5701
Product terms key:
      Int_1 : إدمان العمل x المنفتح على الخبرة
Test(s) of highest order unconditional interaction(s):
      R2-chng          F          df1          df2          p
X*W          .0141      4.5928      1.0000      303.0000      .0329
-----
      Focal predict: إدمان العمل (X)
      Mod var: المنفتح على الخبرة (W)
Conditional effects of the focal predictor at values of the moderator(s):
      المنفتح          Effect          se          t          p          LLCI          ULCI
3.1343          .0810          .0898          .9012          .3682          -.0958          .2577
3.6264          .2272          .0692          3.2815          .0012          .0909          .3634
4.1185          .3734          .1041          3.5883          .0004          .1686          .5782
Data for visualizing the conditional effect of the focal predictor:
Paste text below into a SPSS syntax window and execute to produce plot.
DATA LIST FREE/
      إدمان          المنفتح          نحوالأفراد          .
BEGIN DATA.
      2.9056          3.1343          1.6897
      3.5222          3.1343          1.7396
      4.1387          3.1343          1.7895
      2.9056          3.6264          1.4607
      3.5222          3.6264          1.6008
      4.1387          3.6264          1.7409
      2.9056          4.1185          1.2318
      3.5222          4.1185          1.4620
      4.1387          4.1185          1.6922
END DATA.
GRAPH/SCATTERPLOT= سلوك المتجه نحو الأفراد WITH إدمان العمل BY المنفتح .
***** ANALYSIS NOTES AND ERRORS *****
Level of confidence for all confidence intervals in output: 95.0000
W values in conditional tables are the mean and +/- SD from the mean.
End Matrix - Resource: SPSS

```

**-التعقيب على نتائج الاختبارات:** أظهرت النتائج عدم وجود أثر معدل لمتغير أنماط الشخصية (العصابية والتوافقية ويقظة الضمير والانبساطية) على العلاقة بين إدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية نحو الأفراد. كما أظهرت النتائج أن (نمط الشخصية المنفتحة على التجارب والخبرات) يعدل العلاقة بين إدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد، إذ أدى نمط الشخصية المنفتحة على التجارب والخبرات إلى زيادة الانفعالات والقيام وسلوكيات عمل مؤذية اتجاه الأفراد.

أي أن نمط الشخصية المنفتح على التجارب والخبرات يتأثر بشكل أكبر بإدمان العمل والذي بدوره يترجم هذه الانفعالات من خلال سلوكيات سلبية ومؤذية يمارسها الموظف اتجاه زملائه.

وهذا يختلف مع جزء من دراسة (Özbağ, 2019) التي تبينت النتائج عدم وجود علاقة بين نمط الشخصية المنفتحة على التجارب والخبرات مع السلوك المؤذي الموجه نحو الأفراد، وتعزو الباحثة سبب الاختلاف إلى طبيعية العينة المدروسة إذ طبقت الدراسة السابقة في عينة صناعية.

وبالعودة إلى النتائج السابقة في بحثنا في جدول رقم (6) والتي تتعلق بتوزيع أنماط الشخصية، تم ملاحظة أنماط الشخصية السائد بشكل كبير في عينة الدراسة هو نمط الشخصية التوافقية ونمط شخصية المنفتحة على الخبرة والذين يتصفون بالإيجابية.

كما اتسمت سلوكيات العمل المؤذية اتجاه الزملاء في عينتنا بعدم الحدة الكبيرة والقدر العالي من الإيذاء حيث أننا في هذا البحث وجدنا أن التصرفات المؤذية كانت من نوع القيام بمقالب اتجاه الزملاء أو إزعاج الزملاء ببعض من الكلام في أسوأ الأحوال، دون وجود نسب عالية من الإيذاء الجسدي أو التحرش الملحوظ مما يدل على عدم حدة أنماط شخصية أفراد العينة.

حيث أظهرت نتائج بحثنا على سبيل المثال أن نمط الشخصية التوافقية هو الأعلى بين أنماط الشخصيات السائدة، والتي اتفقت مع نتائج دراسة (Razzaghian & Shah, 2018) والتي كشفت نتائجها أن نمط الشخصية التوافقية لم تكن متغيراً مهماً للتنبؤ بإدمان العمل في مجتمع العينة.

وبالنسبة لدراسة (Eschleman & Kevin, 2010) وجدت أن نمط الشخصية التوافقية هو الأقل اتساقاً مع سلوكيات العمل المؤذية بسبب ميله إلى التصرف الأخلاقي والإيثاري والتعاطف واتباع القواعد، وهذا من الممكن أن يبرر عدم وجود سلوكيات مؤذية بدرجة عالية في العينة المدروسة لدينا.

كما أظهرت نتائج بحثنا عدم وجود علاقة بين نمط الشخصية العصابية وسلوكيات العمل المؤذية وإدمان العمل وعززت هذه النتيجة الدراسة السابقة (Özbağ, 2019) التي لم تجد علاقة بين نمط الشخصية العصابية وسلوكيات العمل المؤذية اتجاه الأفراد. لذلك فالارتباط الضعيف بدايةً في هذه السلوكيات المؤذية اتجاه

الزملاء وإدمان العمل قد يعزى إلى وجود شخصيات مثل الشخصية العصابية والتي كانت الأقل ضمن بحثتنا والتي تتصف عموماً بتأثرها بإدمان العمل مما ينتج عنه من سلوكيات مؤذية. وبالتالي هذا يفسر وجود سلوكيات مؤذية اتجاه الأفراد بشكل ضعيف كما أظهرت نتائج بحثتنا السابقة، حيث أن الشخصيات السائدة في هذه الدراسة لا تميل إلى قيام بسلوكيات مؤذية غير متطرفة اتجاه الأفراد. وقد تكون قلة نسبة عدد أفراد العينة من أصحاب هذه الشخصيات هو السبب في عدم القدرة على كشف العلاقة المعدلة بين أنماط الشخصية وإدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية اتجاه الفرد.

### ملخص نتائج الدراسة

بعد إجراء الاختبارات الإحصائية اللازمة يمكن تلخيص النتائج التي تم التوصل إليها بما يلي:

- ❖ توصلت الدراسة إلى أن استجابة أفراد العينة حول إدمان العمل جاءت ضمن درجة الموافقة وهي عالية.
- ❖ توصلت الدراسة إلى أن استجابة أفراد العينة حول سلوكيات العمل المؤذية باتجاه الأفراد لديها بمستوى منخفض جداً.
- ❖ توصلت الدراسة إلى أن استجابة أفراد العينة حول سلوكيات العمل المؤذية باتجاه المنظمة تتراوح بين بمستوى منخفض ومنخفض جداً.
- ❖ تعتبر نمط الشخصية التوافقية هو النمط السائد في عينة الدراسة ومن ثم يليها نمط الشخصية يقظة الضمير ومن ثم المنفتحة على التجارب والخبرات، ويليهما بدرجة متوسطة نمط الشخصية الانبساطية، وأخيراً نمط الشخصية العصابية.
- ❖ يوجد أثر معنوي لإدمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد.
- ❖ عدم وجد أثر معنوي لإدمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة.
- ❖ لا تلعب أنماط الشخصية الخمس الكبرى دوراً معدلاً في العلاقة بين إدمان العمل والسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو المنظمة.
- ❖ لا تلعب أنماط الشخصية (الانبساطية، والتوافقية، والعصابية، ويقظة الضمير) دوراً معدلاً في العلاقة بين إدمان العمل والسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد.
- ❖ يلعب نمط الشخصية (المنفتحة على التجارب والخبرات) دوراً معدلاً في زيادة العلاقة بين إدمان العمل والسلوكيات العمل المؤذية الموجهة نحو الأفراد.

## التوصيات

في ضوء ما أسفرت عنه الدراسة من نتائج، تجدون التوصيات التالية:

- ❖ على إدارة الموارد البشرية في المشاريع الصغيرة والمتوسطة أن تعي مخاطر إدمان العمل وتعمل على عدم استغلال عدم معرفة الموظف بحالته لما لها من أضرار على المدى البعيد، إذ يتوجب عليها خلق برامج تدريبية للمحاولة من الحد من هذه الظاهرة وتجنب الوقوع في نتائج سلبية على الصعيد الفردي.
- ❖ على إدارة الموارد البشرية أن تركز على تعزيز المنافسة الشريفة واحترام الرأي وتقبل الآخر، مما يساهم في الحد من سلوكيات العمل المؤذية اتجاه الزملاء حتى لا تتطور إلى أشكال أكثر تخريبية تلحق الضرر بالعمل الجماعي وتؤثر على مسار عمل المشروع والتي من الممكن أن تنعكس على أداء المنظمة.
- ❖ قيام إدارة الموارد البشرية باختبارات لتحليل سلوكيات إدمان العمل للموظفين الحاليين، لما لها من أهمية في التنبؤ بسلوكياته في العمل في المستقبل، لمعرفة مستوى إنتاجيته ومدى صحة علاقاته مع الزملاء لضمان تأطيرها في شكلها السليم.
- ❖ إجراء تقييم ومتابعة دورية لأداء الموظفين من قبل المشرف المباشر وإدارة الموارد البشرية، من حيث الوقت المستغرق في أداء المهام والمهارات اللازمة لأدائها في الشكل السليم، وذلك من أجل إلغاء مشاعر التوتر والقلق، التي من الممكن أن تعد سبب من أسباب انخراط الموظف في سلوكيات مؤذية تعكس ما يشعر به من غضب وإحباط.
- ❖ تعزيز إدارة الموارد البشرية لشعور الانخراط الإيجابي للموظفين وتقوية الروابط الإيجابية مع المنظمة، لما لها من أهمية في خلق بيئة عمل سليمة تمنع من تشكل سلوكيات مدمنة سلبية التي من الممكن أن تنعكس في مشاعر سلبية تسبب سلوكيات عمل مؤذية وغير منتجة.
- ❖ تشجيع الموظفين للمشاركة في النشاطات اللاتنظيمية كالتمارين الرياضية والنشاطات التي بدورها تساعد على خلق بيئة عمل إيجابية تعزز التعاون وترفع من الروح المعنوية والتي بدورها تُدعم روح الفريق والعمل الجماعي الذي يفرض احترام الآخر وتقبل رأيه وهذا يساعد في تخفيف حدة السلوكيات المؤذية اتجاه الزملاء في عينة دراستنا الحالية.

❖ قيام إدارة الموارد البشرية باختبارات تحديد أنماط الشخصية قبل عملية التوظيف، لمعرفة مدى احتمالية وقوع المرشحين في حالة من إدمان العمل والتي من الممكن أن تؤدي إلى سلوكيات عمل مؤذية.

❖ تطوير مقياس يهتم بتحديد أنماط شخصية المستجيبين بشكل استباقي قبل إجراء الدراسة، بهدف تخصيص أسئلة تتعلق بإدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية، وذلك بغرض تحديد أسئلة تناسب كل نمط من أنماط الشخصية على حدي.

### مقترحات للدراسات المستقبلية

توصلت الدراسة الحالية من خلال عرض الإطار النظري والنتائج التي تم توصلت إليها، إلى مجموعة من المقترحات العامة التي من الممكن أن تغيد في الدراسات المستقبلية:

❖ تناولت الدراسة الحالية متغير إدمان العمل باعتباره من المتغيرات الحديثة في بيئتنا العربية، ويُقترح تقديم نموذج متكامل لمسببات إدمان العمل ونتائجه، ودراسة علاقته بالمتغيرات الديموغرافية وعوامل أخرى كالرضا والالتزام والإدراك، ودراسة أثره بما يتعلق بالصراع بين العمل والأسرة.

❖ إجراء أبحاث معمقة تهتم بدراسة مسببات سلوكيات العمل المؤذية وارتباطاتها، وذلك لفهم ومعرفة الأسباب الأكثر تأثيراً بها.

❖ إجراء أبحاث معمقة حول توسط الالتزام التنظيمي وأخلاقيات العمل في العلاقة بين إدمان العمل وسلوكيات العمل المؤذية لما يتوقع لها من أثر في تحديد مجرى العلاقة.

❖ فيما يتعلق بالعينة، مما شك أن سلوكيات وسمات نتائج الدراسة الحالية تخص نطاق التطبيق فقط، يقترح إجراء بحوث مختصة وتضم أفراد عينة بعدد أكبر من حيث نوع القطاع المطبق، وذلك لتمكين من تعميم النتائج ومقارنتها مع نتائج الدراسة الحالية.

## المراجع

### المراجع العربية:

1. الوقفي، راضي (1998). مقدمه في علم النفس. عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع.
2. الطويل، ليلي (2015). منهجية البحث العلمي. جامعة تشرين . كلية الاقتصاد.
3. العطوي، عامر (2011). العدالة التنظيمية والدمج التنظيمي ودورها في تقليل سلوك العمل المنحرف دراسة تطبيقية في معمل سمنت المثني. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية الإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الكوفة، السنة السابعة، العدد الحادي والعشرين.
4. شقفة، عطا (2011). الاتجاهات السياسية وعلاقتها بالانتماء السياسي والعوامل الخمسة الكبرى في قطاع غزة. دراسة دكتوراه غير منشورة.
5. كتاب هيئة تنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة فرع دمشق وريفها، رقم 68، تاريخ-9-3-2020.

### المراجع الأجنبية:

1. Abdullah Nurul-Azza, Nasruddin Aina Nurin Muhamad, Mokhtar Daniella Maryam (2021). The Relationship Between Personality Traits, Deviant Behavior and Workplace Incivility. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences*, Vol. 11.
2. Adams, Susan .(2013) .*How We Waste Time at Work*, <https://www.forbes.com/sites/susanadams/2013/03/21/how-we-waste-time-at-work/>
3. Allpor ،G. W. ،Odbert ،H. S .(1936) .Trait-names: A psycho-lexical study . *Psychological Monographs*.
4. Andreassen ،C.S. ،Hetland J ، Pallesen ،S .(2013) . Psychometric Assessment of Workaholism Measures . *Journal of Managerial Psychology*.
5. Anjum, Muhammad Adeel & Parvez, Anjum " .(2013) .Counterproductive Behavior at Work: A Comparison of Blue Collar & White Collar Workers . *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*. Vol. 7 (3).
6. Anusic ، Schimmack ، Rebecca T .(2009) .The Nature and Structure of Correlations Among Big Five Ratings: The Halo-Alpha-Beta Model . *Journal of Personality and Social Psychology* .

7. Atroszko Paweł A. ,Demetrovics Zsolt ,Mark ,(2019) .Beyond the myths about work addiction: Toward a consensus on definition and trajectories for future studies on problematic overworking . *Journal of Behavioral Addictions*.
8. Aziz S. ,Zamary S. , K Wuensch ,(2018) .The Endless Pursuit for Self-Validation through Attainment: An Examination of Self-Esteem in Relation to Workaholism .*Personality & Individual Difference* .
9. Bakker A.B ,Demerouti E , Burke R ,(2009) .Workaholism and relationship quality: a spillover-crossover perspective .*Journal of Occupational Health Psychology*.
10. Bakker A.B ,Demerouti E ,(2007) .The Job Demands-Resources Model: State of the Art . *Journal of Managerial Psychology*.
11. Balducci C., & Cecchin M. (2012). Exploring the relationship between workaholism and workplace aggressive behaviour: The role of job-related emotion. *Personality and Individual Differences*.
12. Barrick ,M. K .Mount ,(1991) .The Big Five personality dimensions and job performance: A meta-analysis .*Personnel Psychology, 44: 1-26*.
13. Baruch Y ,(2011) .The positive wellbeing aspects of workaholism in cross cultural perspective: The chocoholism metaphor .*Career Development International*.
14. Bectona ,J. Bret ,Walkerb ,H. Jack ,P. Schwagerc ,(2017) . Is what you see what you get ? Investigating the relationship between social media content and counterproductive work behaviors, alcohol consumption and episodic heavy drinking . *The International Journal of Human Resource Management*.
15. Block J. (1995). A contrarian view of the five-factor approach to personality description. *Psychological Bulletin*,
16. Boele De Raad ,Mlacic Boris ,(2015) .Big Five Factor Model, Theory and Structure.
17. Bonebright ,C .A. ,Clay ,D. L. ,Ankenmann ,R. D ,(2000) .The relationship of workaholism with work-life conflict, life satisfaction, and purpose in life .*Journal of Counseling Psychology* ,47 , .477-469
18. Bowling ,Nathan , Gruys , L. Melissa ,(2010) . Overlooked issues in the conceptualization and measurement of counterproductive work behavior .*Human Resource Management Review*.



19. Bruursema , Kari ,Kesslerb ,R .Stacey ,Spect .(2011) .Bored employees misbehaving: The relationship between boredom and counterproductive work behavior " , Work & Stress . *An International Journal of Work, Health & Organisations.*
20. Bülbül, K. Gülnaz , Ergun, Nalan .(2017) .Counterproductive Work Behavior in air transportation organization : a study on airline cabin services .*Journal of Management Economics and Business .*
21. Burke, R. J., Koxsal, & H. (2002). *Workaholism among a sample of Turkish managers and professionals.* Turkey: An exploratory study. *Psychological Reports*, 91, 60–68.
22. Burke ,R.J ,.S , .Matthiesen ,S.B , .Pallesen .(2006) .Personality Correlates of Workaholism . *Personality and Individual Differences*.1233–1223 ,40 ,
23. Christina Maslach ,Michael P Leiter .(1997) .The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It .*JOSSEY-BASS.,*
24. Clark , Malissa A. ,Jesse S .Michel ,Ludmila Zhdanova ,Shuang Y .Pui ,Baltes B. .(2014) .All work and no play? A meta analytic “examination of the correlates and outcomes of workaholism . *Journal of Management.*
25. Clark, M. A. ,Lelchook ,Taylor .M. L .(2010) .Beyond the Big Five: How narcissism, perfectionism & ,dispositional affect relate to workaholism .*Personality and Individual differences ,* .891–786 ,48
26. Clinard ,Marshall ,Meier ,Robert .(2011) . *Sociology of Deviant Behavior* ,2ed, USA,2011 . *Wadsworth, Cengage learning.*
27. Cochran, Megan .(2014) .Counterproductive Work Behaviors,Justice, and Affect: A Meta–Analysis , A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in the Department of Psychology in the College of Sci.
28. Coffin ,Bill .(2013) .Breaking the Silence on White Collar Crime .,(*Risk Management.*
29. Cohen ,Janicki–Deverts ,Miller .(2007) . Psychological stress and disease . *JAMA*, 298(14), 1685–1687. doi:10.1001/jama.298.14.1685.
30. Cohen Aaron .(2015) .Are they among us? A conceptual framework of the relationship between the dark triad personality and counterproductive work behaviors (CWBs) .*Human Resource Management Review .*

31. Cohen ,Aaron ,Diamant ,Alon .(2017) . The role of justice perceptions in determining counterproductive work behaviors .*The International Journal of Human Resource Management*.
32. Costa Paul ,Terracciano ,Robert .(2001) .Gender Differences in Personality Traits Across Cultures Robust and Surprising Findings .*Journal of Personality and Social Psychology*.
33. Cubel M. N.-C .(2014) .A. Sanchez–Pages, S. Vidal–Fernandez, MDo personality traits affect productivity? Evidence from the lab. IZA, 8308.
34. Dadi Vincent .(2012) .The Black British Clerical Workers Response To Psychological Contract Violation .*International Journal of Human Resource Management*.
35. Dekker Inez ,Barling Julian .(1995) .Personal and Organizational Predictors of Workplace Sexual Harassment of Women by Men .*Journal of Occupational Health Psychology*.
36. Deniz Engin , M. ,Satici ,Seydi .(2017) .The Relationships between Big Five Personality Traits and Subjective Vitality *Anales de Psicología*, vol. 33, núm. 2, Universidad de Murcia Murcia, España.
37. Di Chiara G .(1995) .The role of dopamine in drug abuse viewed from the perspective of its role in motivation .*Drug and Alcohol Dependence*.
38. Dirican ,Ayşe Hatun ,Erdil ,Oya " .(2016) .An Exploration of Academic Staff's Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior in Relation to Demographic Characteristics , " *Procedia – Social and Behavioral Sciences* .
39. Edet S. .(2017) . CORRUPTION AND PROSPECTS OF SMALL AND MEDIUM SCALE ENTERPRISES IN THE NIGER DELTA REGION OF NIGERIA .*International Journal of Education and Research*.
40. Erkmen, Cerik, Bozkurt, Ozarslan (2010). The Development of Spence and Robbins Workaholism scale with its validity and Reliability Measurement. *International Journal of business and management studies*.
41. Eschleman J., & Kevin. (2010). Employee Personality as a Moderator of the Relationships Between Work Stressors and Counterproductive Work Behavior. *American Psychological Association*, 91 – 103.
42. Fassel D. .(1992) *Working Ourselves to Death*. London: HarperCollins. Hayes, H. A re-introduction to family therapy: Clarification of three schools.

43. Fassel D. (1990) . Working Ourselves to Death: The High Cost of Workaholism, the Rewards of Recovery. Harper San Francisco.
44. Ferreira, Mônica Freitas , Nascimento, Elizabeth do (2016) .Relationship between Personality Traits and Counterproductive Work Behaviors, *Psico-USF* ,v. 21, n. 3.,
45. Fox Suzy, Freeman Arthur (2015) .The Role of Individual Differences in Occupational Stress . *Research in Occupational Stress and Well Being*.
46. Gao ,Zhai Sumin , Xie Heping (2020) .Big five personality traits and problematic mobile phone use: A meta-analytic review .*Current Psychology*.3 ,
47. Goldberg, Lweis R. (1993) .The Structure of Phenotypic Personality Traits .*American Psychologist*.48 ,
48. Gosling ,Rentfrow ,W .Jr (2003) .A Very Brief Measure of the Big.
49. Gupta, Neema , Gupta Ashish K (2020) .Big Five Personality Traits and Their Impact on Job Performance of Managers in FMCG Sector :International : .*International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)* , *journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*.
50. Eysenk H.J. (1997) .Personality and experimental psychology, the unification of psychology and sibility of paradigm .*Journal of personality and social psychology*.
51. Harpaz, I. Snir, R (2006) .The workaholism phenomenon: A cross-national perspective .*Career Development International* .
52. Harris, Lloyd C ,Ogbonna , Emmanuel (2009) .Service sabotage : The dark side of service dynamics .*Business Horizons*.
53. Heineck G. a (2010) . The returns to cognitive abilities and personality traits in Germany . *Labour Economics*.
54. Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. Review of General Psychology, 6, 307–324.
55. Hsi E. (2017) .An Examination of Predictors of Counterproductive Work Behaviors . *Personality Traits and Transformational Leadership* .
56. Hu ,Q. ,Schaufeli ,W .,Taris ,T.W ,Hessen (2014) .East Is East and West Is West and Never the Twain Shall Meet. Work Engagement and Workaholism across Eastern and Western Cultures .*Journal of Behavioral*.

57. Ilies R., Mount M., & Johnson, E. (2006). RELATIONSHIP OF PERSONALITY TRAITS AND COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIORS: THE MEDIATING EFFECTS OF JOB SATISFACTION. *PERSONNEL PSYCHOLOGY*.
58. John O., Srivastava .(1999) .*The Big Five trait taxonomy: History, measurement, and theoretical perspectives* . .New York: Handbook of personality.:
59. K.S Scottl ,Moore ,M.P Miceli, M.P .(1997) . .An Exploration of the Meaning and Consequences of Workaholism .*Human Relations*. <https://doi.org/10.1177/001872679705000304>.
60. Kaplan ,Howard , Glen .(2006) .The Cycle of Deviant Behavior Investigating Intergenerational Parallelism), Springer Science .*Business Media*.
61. Keller ,A.C ,.Spurk ,D ,.Baumeler ,Hirschi .(2016) .Competitive Climate and Workaholism: Negative Sides of Future Orientation and Calling .*Personality and Individual Differences*.96 ,
62. Kickul Jill ,Lester ,Scott W. (2001) .Broken Promises: Equity Sensitivity as a Moderator between Psychological Contract Breach and Employee Attitudes Behavior .*Journal of Business and Psychology*.
63. Kozako, Ain Mohd Firdaus , Safin, Siti Zaharah ,Abdul Rahman Abdul Rahim .(2013) . The Relationship of Big Five Personality Traits on Counterproductive Work Behaviour among Hotel Employees: An Exploratory Study .*Procedia Economics and Finance*.
64. Kravina L. , Falco A. ,N.A De Carlo ,Andreassen ,Pallesen S .(2014) ..Workaholism and Work Engagement in the Family: The Relationship between Parents and Children as a Risk Factor . *European Journal of Work and Organizational Psychology*.
65. Krsteski , PhD. Natasha Georgieva Hadji .(2016) .CORRUPTION IN FRANCE, (JPMNT) .*Journal of Process Management – New Technologies, International*.
66. Lishchinsky, Orly Shapira- , Zohar, Shmuel Even- .(2011) .Withdrawal Behaviors Syndrome: An Ethical Perspective .*Journal of Business Ethics*.
67. Loscalzo Y. ,Giannini M. .(2017) .Clinical Conceptualization of Workaholism: A Comprehensive Model .*Organizational Psychology Review*.
68. Lukaszewski , Aaron .(2016) .*Extraversion* , California State University, Fullerton, CA, USA . ,. Fullerton, CA, USA.,: Springer International.
69. Machlowitz M. .(1980) .*Workaholics: Living with them, working with them* .Reading, MA: Addison–Wesley.

70. Makhdoom Fatima ,Atta Mohssen , Iqbal Najma .(2019) .Counterproductive Work Behaviors as an Outcome of Job Burnout among High School Teachers .*Bulletin of Education and Research*.
71. Malinowska. D. ,Tokarz A. ,Wardzichowska A .(2018) ..Job autonomy in relation to work engagement and workaholism: Mediation of autonomous and controlled work motivation . . *International journal of occupational medicine and environmental health*.31 ,
72. Maslach C. (1986) .*Stress, burnout and workaholism*. In R. R. Killberg, P. E. Nathan & R. W. Thoreson (Eds.), *Professionals in distress: Issues, syndromes and solutions in psychology* . Washington, DC.
73. Mat Norsiah , Jansriboot Parichat , Mat Norazuwa .(2019) .Big five personality, transformational leadership, psychological safety, and employee engagement of private sector employees in Southern Thailand .*Jurnal Pengurusan*.
74. Matthews G. I.J .Deary ,M.C. Whiteman .(2003) .*Personality Traits (2nd.ed.)* .Cambridge, UK: Cambridge University Press.
75. Mazzetti G. ,Schaufeli W.B ,Guglielmi D. .(2014) .Are Workaholics Born or Made? Relations of Workaholism with Person Characteristics and Overwork Climate .*International Journal of Stress Management*.
76. McCrae R. R, Johan O .(1992) ..An introduction to the five- factor model and its applications . *Journal of Personality*.
77. McCrae R. R, Costa Jr. (1999) .*A Five-Factor theory of personality*. In L. A. Pervin & O. P. John (Eds.), *Handbook of personality* .:Theory and research (pp. 139–153); Guilford Press.
78. McMillan, Lynley H. W , .P. Michael ,O’Driscoll ,Elizabeth C. Brady .(2001) . Understanding Workaholism: Data Synthesis, Theoretical Critique, and Future Design Strategies .*International Journal of Stress Management* ,Vol. 8, No. 2.,
79. Mehta , Kajal R. .(2004) .Examining The Relationships Between Motivational Traits and Counterproductive Work Behaviors), A Thesis Submitted to the Graduate Faculty of the Louisiana State University and Agricultural and Mechanical College in partial fulfillment.
80. Meier, Laurenz L , Spector , Paul E .(2013) . Reciprocal Effects of Work Stressors and Counterproductive Work Behavior: A Five Wave Longitudinal Study .*Journal of Applied Psychology*.
81. Mount, Micheal K. ,Barrick, Murray R. .(2006) .The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis .*Personall Psycology*.

82. Nekljudova SV. (2019) .Six aspects of openness to experience .*Journal of Psychology and Clinical Psychiatry*.
83. Neuman, J. H. (2005). *Aggression in the workplace: A social psychological perspective, Counterproductive work behaviour*:. Washington, DC: American Psychological Association.
84. Ng, T. W. H., Sorensen, K. L., & Feldman, D. C. (2007). Dimensions, antecedents, and consequences of workaholism: A conceptual integration and extension. *Journal of Organizational Behavior*, 28: 111–136.
85. Ng ,T.W. ,Feldman ,D.C .(2008) .Long Work Hours: A Social Identity Perspective on Meta-Analysis Data .*Journal of Organizational Behavior* .880–853 ,29 ,
86. O, Shkole ,E. Rabenu ,C. Vasiliu ,G. Sharoni .(2017) .Organizing the Confusion Surrounding Workaholism: New Structure, Measure, and Validation .*Frontiers in Psychology*.8 ,
87. Oates W. .(1971) .*Confessions of a Workaholic: The Facts about Work Addiction*. New York: World Publishing Co.
88. Oluwakemi , Aladenusi ,Olanrewaju ,Ayodele Kolawo .(2014) .Counterproductive Behaviour and Job Performance among Secondary School Teachers: School Climate as a Mediator ., " *Journal of Education and Practice* .
89. Özbağ Gönül Kaya .(2019) .THE ROLE OF PERSONALITY IN COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIOUR .*Joint Conference: 14th ISMC and 8th ICLTIBM–2018*) ISSN: 2357–1330 .Turkey: Social & Behavioural Sciences.
90. Paunone S.V , Ashton M. .(2001) .Big Five Factors and Facets and the Prediction of Behavior . *Journal of Personality and Social Psychology* .
91. Porter G. .(2001) . Workaholic tendencies and the high potential for stress among co-workers . *International Journal of Stress Management*.
92. R. Snir ,I .Harpaz .(2012) .Beyond workaholism: Towards a general model of heavy work investment .*Human Resource Management Review* .
93. 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. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

94. Rauch, A. (2020). Well-Being of Entrepreneurs: The Thin Line between Work Engagement and Workaholism. *Journal of Enterprising Culture*.
95. Razzaghian Mariya ,Shah Attaullah (2018) . An Assessment of the Predictors and Consequences of Workaholism using Hierarchical Models .*Business & Economic Review*.
96. Rebecca J. Bennett , Sandra L. Robinson .(2000) .Development of a Measure of Workplace Deviance .*Journal of Applied Psychology*.
97. Robinson S. ,Bennett R .(1995) .A typology of deviant workplace behaviors: A multi-dimensional scaling study .*Academy of Management Journal*.
98. Rotundo , Maria ,Spector , Phil .(2011) .Counter-Productive Work Behavior .*Rotman Magazine Spring, ROT139*.
99. Roy , Jeanne Le ,Bastounis ,Marina ,Poussard , Ja" .(2012) .Interactional Justice and Counterproductive Work Behaviors: The Mediating Role of Negative Emotions ., " *Social Behavior and personality*.
100. Sandy S. ,Man-Chung Fung , Jackson Chris .(2016) .Personality and Workaholism .*Personality and Individual Differences*.2 ,
101. Schaufeli ,W. B. ,Salanova ,M. ,Roma Gonzalez ,V .(2002) .The measurement of engagement and burnout and: A confirmative analytic approach .*Journal of Happiness*.
102. Schaufeli ,W. B. ,Taris ,T. W ,Bakker ,A. B .(2008) .It takes two to tango: Workaholism is working excessively and working compulsively .*Emerald* ,Bingley, UK.
103. Scherer Kelly T. ,Baysinger Michael, Zoly Dana .(2013) .Predicting counterproductive work behaviors with sub-clinical psychopathy: Beyond the Five Factor Model of personality .*Personality and Individual Differences. Elsevier*.
104. Semmer ,Norbert K. ,Tschan ,Franziska ,Meier ,Laur .(2010) .Illegitimate Tasks and Counterproductive Work Behavior .*APPLIED PSYCHOLOGY: International Review*.,
105. Sharma J. (2011) .Workaholism and Its Correlates: A Study of Academicians. Department of Business, School of Business, College of Management, Shri Mata Vishno Devi University, Jammu and Kashmir, India.
106. Soroka Ewelina , Iwanicka Aleksandra , Olajos Marcin .(2020) .Workaholism – psychological and social determinants of work addiction, Medical University of Lublin, Sciendo.

107. Součková Marie , Vaculík Martin, Procházka Jakub .(2014) .Personality Traits and Workaholism .  
*International Journal of Humanities and Social Science.*
108. Spector ,Paul E ,Fox ,Suzy ,Penney ,Lisa M ,Bruu .(2006) .The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal .*Journal of Vocational Behavior* .
109. Spence ,Robbins .(1992) .Workaholism: definition, measurement, and preliminary results .  
*Journal of Personality Assessment.*,
110. Subramanian, Dr. K.R .(2018) .Workaholism – Does Working More Impact Productivity ?  
*INTERNATIONAL JOURNAL OF INNOVATIVE TRENDS IN ENGINEERING (IJITE).*
111. Sussman S. .(2012) .Workaholism: A Review .*Journal of Addiction Research & Therapy* ,6 ,  
.4138–4120
112. Taheri Fatemeh, Asarian Mohammad & Shahhosseini Pooyan (2020). Workaholism and workplace incivility: the role of work–family enrichment. Article in Management Decision. Emerald Publishing Limited.
113. Taylor O. A. (2012) .The relationship between culture and counterproductive workplace behaviors A Meta–analysis (unpublished doctoral dissertation) University of Western Ontario, Canada.
114. Thoms ,Peg ,Wolper ,Paula ,Scott ,Kimberly, Jo .(2001) .The Relationship between Immediate Turnover and Employee Theft in the Restaurant Industry .*Journal of Business and Psychology.*
115. Wagner ,Michelle Lindsay .(2017) .Limiting Counterproductive Work Behaviors through management practices and performance appraisals training ",A Project Presented to the faculty of the Department of Psychology California State University, Sacramento .*Sacramento Submitted in partial satisfaction of the requirements for the degree of master of arts OF in Psychology (Industrial / Organizational).*
116. Wojdylo K ,N ,J Buczny ,G. Owens , Ku" .(2013) .Work Craving :A Conceptualization and Measurement", Running head: Work As Craving.
117. Zhang Jun ,Song Chen, Lan Yuxuan .(2020) . Workaholism and Subjective Well-being: Examining a Mediation Model .*Journal of Human Resource Management* .



## الملاحق

### الملحق /1/ الاستبيان

تحية طيبة،

تم تصميم هذا الاستبيان للحصول على بعض البيانات التي تخدم أهداف البحث العلمي الذي أقوم بإعداده لنيل درجة الماجستير في إدارة الموارد البشرية بموضوع:

أثر إدمان العمل في سلوكيات العمل المؤذية والدور المعدل لأنماط الشخصية.

دراسة ميدانية على قطاع المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مدينة دمشق وريفها.

سوف تكون إجاباتكم موضوع عناية واهتمام وسرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، ولذلك لا يطلب منكم كتابة الاسم، كما أن مدة الإجابة على الاستبيان تتراوح بين 5-10 دقيقة.

أمل منكم الإجابة على بنود الاستبيان. مع فائق الشكر لجهودكم ووقتكم.

#### أولاً البيانات الديموغرافية:

1. النوع الاجتماعي: ذكر - أنثى.
2. العمر: أقل من 30 سنة بين 30 - 39 سنة. بين 40 - 49 سنة 50 سنة وأكثر.
3. المؤهل العلمي: ثانوي/معهد متوسط. إجازة جامعية. دراسات عليا.
4. عدد سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى 9 سنوات. من 10 سنوات إلى 14 سنة 15 سنة وأكثر.
5. طبيعة ونوع العمل: موظف إداري صاحب/مدير المشروع قطاع زراعي (معامل وورشات) قطاع خدمي (تعليمي \_ برمجي \_ قانوني \_ هندسي \_ توصيل \_ ترفيه).
6. عدد أفراد المشروع: من 5 إلى أقل من 11 من 11 إلى أقل من 21 من 21 إلى أقل من 50 من 50 إلى أقل من 75 من 75 إلى أقل من 100 من 100 إلى أقل من 150
7. طبيعة عمل المشروع: قطاع تجاري (ملابس \_ حلي ومجوهرات \_ قرطاسية...)

## ثانياً: أسئلة الاستبيان:

1- عبارات إيمان العمل، المصدر (Robinson, B. E.,1999):

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	ينفذ صبري عندما أضطر للانتظار حتى ينهي شخص آخر عمله أو عندما يستغرق إنجاز الأعمال وقتاً طويلاً (مثل خطوط أو إجراءات عمل طويلة وبطيئة)					
2	أشعر بالانزعاج عندما تتم مقاطعتي وأنا أؤدي عملي					
3	بالنسبة لي، لا يبدو أن الأمور تسير بالسرعة الكافية أو لا يتم إنجازها بالسرعة الكافية					
4	أشعر بالانفعال عندما لا تسير الأمور بالطريقة التي أريد أو لا يتم إنجازها بما يناسبني					
5	أشعر بالغضب عندما لا يفي الأفراد بمعايير الإنجاز المثالية التي وضعتها					
6	أشعر بالإحباط عندما أجد نفسي في مواقف لا أستطيع التحكم بها					
7	أشعر بالإحباط حتى حين أرتكب أبسط الأخطاء					
8	من المهم بالنسبة لي أن أرى نتائج ملموسة لعملي					
9	أهتم بالنتيجة النهائية لعملي أكثر من العملية					
10	أبدو في عملي وكأنني في عجلة من أمري وأسابق الزمن					
11	أبقى مشغولاً دائماً وأكلف نفسي فوق طاقتها					
12	أجد نفسي مضطراً لتأدية شئنين أو ثلاثة في وقت واحد مثل تناول الغداء وكتابة مذكرة أثناء التحدث على الهاتف					
13	أضغط على نفسي للعمل بشكل مفرط أكثر مما أستطيع فعله					
14	أجد نفسي منهمكاً في العمل حتى بعد أن يكون زملائي قد انهو عملهم					

					أضغط على نفسي بسبب المواعيد النهائية التي فرضتها لإنجاز عملي	15
					يصعب علي الاسترخاء عندما لا أعمل	16
					أقضي وقتاً في العمل أكثر مما أفضيه في التواصل مع الأصدقاء أو ممارسة الهوايات أو الأنشطة الترفيهية	17
					أطرح السؤال نفسه عدة مرات دون أن أدرك ذلك، بعد أن أكون قد أعطيت الإجابة من قبل	18
					أنخرط في المشاريع لكي أكون سباقاً في إنجازها	19
					أقدم الكثير من الأفكار وأبذل الكثير من الجهد والوقت في عملي مقارنة مع علاقتي مع الأصدقاء والمقربين	20
					أنسى أو أتجاهل أو أقلل من شأن مناسبات عديدة (أعياد الميلاد، اللقاءات العائلية، المناسبات السنوية، أيام العطلات .....)	21
					أخذ قرارات مهمة قبل توفر جميع الحقائق التي تمنحني فرصة للتفكير فيها ملياً.	22

## 2. عبارات سلوكيات العمل المؤذية باتجاه الأفراد وباتجاه المنظمة، المصدر (Bennett & Robinson, 2000):

أ: سلوكيات العمل المؤذية باتجاه الأفراد					
الرقم	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق
1	أسخر (أستهزئ) بالآخرين أثناء العمل				
2	أوجه كلاماً جارحاً للآخرين في العمل				
3	أوجه ملاحظات عنصرية لزملائي في العمل				
4	أشتم/أسبب الآخرين في العمل				
5	أتصرف بلؤم من خلال القيام بمقابل تجاه الآخرين في العمل				
6	أتصرف بفظاظة مع الآخرين في العمل				
7	أوجه الإهانة والإحراج بشكل علني للآخرين في العمل				
ب: سلوكيات العمل المؤذية باتجاه المنظمة					

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	أخذ ممتلكات من العمل دون إذن					
2	أضيع الوقت بأحلام اليقظة بدلا من القيام بالعمل					
3	أتلاعب بالإيصالات (الفواتير) للحصول على تعويض مالي أكبر من القيمة الحقيقية لنفقات العمل					
4	أقوم بأخذ استراحة طويلة أكثر من الوقت المخصص					
5	أتعمد الوصول متأخراً إلى العمل بدون إذن					
6	أرمي الفضلات وألوث بيئة العمل					
7	أتجاهل تعليمات رئيسي في العمل					
8	أتعمد الإبطاء بالعمل بأقل من قدراتي الفعلية					
9	أناقش معلومات سرية تخص منظمي مع شخص غير مخول بمعرفة هذه المعلومات					
10	أتناول الممنوعات أثناء العمل					
11	أعمل بالحد الأدنى من الجهد المطلوب					
12	أتلكأ في العمل من أجل الحصول على ساعات عمل إضافية					

3. عبارات أنماط الشخصية الخمس الكبرى، المصدر (Goldberg, 1993):

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	أرى نفسي شخصاً كثير الكلام					
2	أميل لإيجاد العيوب في الآخرين					
3	أقوم بعمل شامل ودقيق					
4	أرى نفسي شخصاً كئيباً وحزيناً					
5	أرى نفسي شخصاً مبدعاً ويأتي بأفكار جديدة					
6	أرى نفسي شخصاً متحفظاً					
7	أرى نفسي شخصاً غير أناني ومتعاوناً مع الآخرين					

					أكون إلى حد ما مهمل وغير مبالٍ	8
					اعتبر نفسي شخصاً يتعامل مع الضغط بأريحية وسلاسة	9
					اعتبر نفسي شخصاً فضولياً فيما يتعلق بأشياء مختلفة	10
					أنا شخص مفعم بالطاقة والحيوية	11
					أبدو كشخص يفتعل النزاعات مع الآخرين	12
					أعتبر نفسي عاملاً يمكن الاعتماد عليه	13
					أبدو كشخصٍ متوتر	14
					أرى نفسي شخصاً عبقرياً وأفكر بعمق	15
					أبدو كشخصٍ يولد الكثير من الحماس	16
					أملك طبيعة متسامحة	17
					أميل لأكون شخصاً غير منظم	18
					أقلق كثيراً	19
					أمتلك مخيلة واسعة	20
					أميل إلى الهدوء	21
					أشعر بأنني شخص موثوق به من الآخرين	22
					أشعر بالكسل	23
					اعتبر نفسي شخصاً مستقراً عاطفياً، لا أغضب بسهولة	24
					أشعر بأنني شخص مبدع	25
					أشعر بأنني أمتلك شخصية حازمة	26
					اعتبر نفسي شخصاً بارداً ومنعزلاً	27
					أثابر على المهمة حتى أنهاها	28
					أشعر بأنني متقلب المزاج	29
					أقدر الأمور الفنية والجمالية	30
					ينتابني الخجل بعض الأحيان	31

					أرى نفسي لطيف مع الجميع	32
					أؤدي العمل بفاعلية	33
					أحافظ على هدوئي حتى في حالات التوتر	34
					أفضل العمل الروتيني	35
					اعتبر نفسي شخصاً اجتماعياً ومنفتحاً على الآخرين	36
					أكون فظاً أحياناً مع الآخرين	37
					أضع الخطط وأتابع تنفيذها مع الآخرين	38
					أصبح عصبياً (متوتراً) بسهولة	39
					أحب التأمل والتلاعب بالأفكار	40
					لدي القليل من الاهتمامات الفنية	41
					أحب التعاون مع الآخرين	42
					أنا شخصٌ يسهل تشتيت انتباهه	43
					ذواق للفن والأدب والموسيقى	44

الباحثة: هيا القبيطري

شكراً لتعاونكم.