



دور الاستقواء بين العاملين بمصلحة الضرائب المصرية في العلاقة بين السمات

الشخصية والانفصال النفسي¹

أ. أماني أحمد الشيمي² د. أمير علي شوشة³

كلية التجارة- جامعة دمياط

ملخص البحث

سعت هذه الدراسة إلى استقصاء الأثر المباشر للسمات الشخصية للعاملين بمصلحة الضرائب المصرية على قدرتهم على الانفصال النفسي في أثناء تواجدهم خارج مكان العمل، وكذلك اختبار ما إذا كان الاستقواء في مكان العمل يتوسط العلاقة بين السمات الشخصية والانفصال النفسي. واعتمدت الدراسة على أسلوب الانحدار المتعدد لاختبار أثر السمات الشخصية على الانفصال النفسي، وتصميم مجموعة من نماذج الانحدار المتعدد وفقاً للمنهجية التي أوصى بها بارون وكيني (Baron and Kenny, 1986) لاختبار الدور الوسيط للاستقواء في مكان العمل في العلاقة بين السمات الشخصية والانفصال النفسي. واعتمدت الدراسة على استمارة استقصاء لجمع البيانات عن متغيرات الدراسة من عينة قوامها 384 مفردة. وأوضحت نتائج الدراسة وجود أثر سلبي معنوي لكل من الانبساطية والقبول والانفتاح على الجديد على التعرض للاستقواء في مكان العمل، كما أوضحت وجود أثر إيجابي معنوي للعصابية على التعرض للاستقواء في مكان العمل، وتوصلت أيضاً إلى وجود أثر إيجابي معنوي ليقظة الضمير على قدرة العامل على الانفصال النفسي. عن عمله في أثناء أوقات الراحة، وأثر سلبي معنوي للعصابية على قدرة العامل على الانفصال النفسي عن عمله أثناء أوقات الراحة، كما أوضحت النتائج أن التعرض للاستقواء في مكان العمل يتوسط بشكل جزئي العلاقة بين كل من يقظة الضمير والعصابية وقدرة العامل على الانفصال النفسي عن عمله في أثناء أوقات الراحة. وانتهت الدراسة بمجموعة من التوصيات لصانعي القرار في مصلحة الضرائب المصرية بغرض تعزيز قدرة العاملين على الانفصال النفسي والحد من سلوكيات الاستقواء في مكان العمل، وتوصيات بدراسات مستقبلية.

الكلمات المفتاحية: الاستقواء في مكان العمل، السمات الشخصية، الانفصال النفسي.

1- مقدمة

سعى العديد من العلماء المختصين في دراسة السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية على مر السنين إلى دراسة وشرح دور بيئة العمل وعلاقاته وتأثيرها على أداء وسلوكيات العاملين. وجاء الاهتمام والتركيز على دراسة الاستقواء في مكان العمل نظراً لما يسببه من مخاطر على صحة الموظف وبالتالي على أداء المنظمة وإنتاجيتها (Devonish, 2013).

¹ تم تقديم البحث في 2019/12/12، وتم قبوله للنشر في 2020/1/8.

² مدرس مساعد بقسم إدارة الأعمال كلية التجارة - جامعة دمياط (elshimyamany@yahoo.com)

³ أستاذ إدارة الأعمال المساعد كلية التجارة - جامعة دمياط (dr.amir.shusha@gmail.com)

إن الاستقواء هو المضايقة أو الايذاء واستبعاد شخص اجتماعياً والتأثير سلباً على عمله (Agervold, 2007) ويعتبر الاستقواء في مكان العمل مصدر قلق لكثير من العاملين في حياتهم اليومية بالمنظمات التي يعملون بها، إذ ينتج عن الاستقواء عدد من الآثار السلبية على العاملين كالقلق والاكتئاب والتغيب وترك العمل (Thomas, et al., 2013).

وترى دراسة نيلسن وكناردهل (Nielsen and Knardahl, 2015) أن السمات الشخصية (كأحد مقدمات الاستقواء في مكان العمل) موضوع نال اهتمام كثير من الباحثين، فقد حازت النظريات والنماذج المتعلقة بالشخصية باهتمام كبير. فشخصية الفرد تتضمن مواقف ومواهبه وتفضيلاته ومظهره الخارجي وعلاقاته مع الآخرين سواء في العمل أو خارجه، باختصار هي تفسير لحياة الفرد بأكملها، ومعرفة شخصية الفرد وتحديد نوعها ضروري جداً من أجل فهمه وتحديد الطريقة المثلى للتعامل معه (Karaman, et al., 2010). ويعد نموذج السمات الخمسة الكبرى للشخصية الذي وضعه كوستا وماكري من أهم النماذج التي حددت سمات الشخصية في الوقت الحاضر، فضلاً عن أنه يعتبر تصنيفاً شاملاً ودقيقاً لوصف الشخصية الإنسانية، فهو من أكثر نماذج الشخصية انتشاراً (Agyman, et al., 2016). وعرف كوستا وماكري (McCrae and Cost, 1991) نموذج السمات الخمسة الكبرى للشخصية بأنه "نموذج يقوم على تصور مؤداه أنه يمكن وصف الشخصية وصفاً كاملاً من خلال خمس سمات أساسية هي الانبساطية والقبول والعصابية ويقظة الضمير والانفتاح على الجديد".

والانفصال النفسي- كأحد النواتج الإيجابية يتطلب أن يتوقف العامل عن القيام بأي أنشطة ترتبط بعمله في أثناء تواجده خارج هذا العمل، فالانفصال النفسي- يتجاوز أو يتخطى مجرد الغياب الجسدي عن العمل إلى الامتناع عن القيام بأي مهام تتعلق بالعمل في أثناء أوقات الراحة (Shimazu, et al., 2016). ولذلك فالانفصال النفسي- عن العمل في أثناء أوقات الراحة يعتبر أمراً هاماً لجعل العامل يتعافى من الإجهاد والتعب اللذين يواجههما في أثناء عمله (Sonnetag and Krue, 2006).

وعرف شيمازو وزملاؤه (Shimazu, et al., 2016) الانفصال النفسي- بأنه "قدرة العامل على التوقف عن القيام بأي مهام تخص عمله أو التفكير فيه في أثناء أوقات الراحة". فعندما يقوم العامل بالامتناع عن التفكير في عمله في أثناء أوقات الراحة فإنه بذلك يتمكن من نسيان خبرات العمل المجهدة مثل الصراعات التي تحدث في مكان العمل، وبالتالي يتمكن من الاستمتاع بحياته الاجتماعية والاندماج في أنشطة لا تتعلق بالعمل (Sonnetag, et al., 2013).

ولقد تم الاستدلال على "مشكلة الدراسة" من خلال ما أظهرته الدراسة الاستطلاعية بأن العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا غير قادرين على فصل أنفسهم عن عملهم في أثناء تواجدهم خارجه وتشغلهم مشاكل عملهم وغير قادرين على الاستمتاع بأوقات راحتهم، مما ينعكس بالسلب عليهم وعلى المصلحة التي يعملون بها.

وقد ركزت أغلب الدراسات السابقة على دراسة المحددات التنظيمية والموقفية للانفصال النفسي-، أما هذه الدراسة فستركز على العوامل الشخصية والنفسية في دراسة الانفصال النفسي-، بالإضافة إلى معرفة دور الاستقواء في مكان العمل كأحد المتغيرات التنظيمية في العلاقة بين السمات الشخصية والانفصال النفسي-. وفي

هذا السياق تستهدف هذه الدراسة استقصاء أثر السمات الشخصية على الانفصال النفسي—ي مع توسيط الاستقواء في مكان العمل. وتم اختيار مصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا كمجال للتطبيق نظراً لأهمية هذا القطاع.

وتنبع أهمية هذه الدراسة من أن الانفصال النفسي—أصبح عامل ضروري لكي يستعيد العامل نشاطه ويتعافى من المجهود المبذول داخل بيئة العمل. وأصبح هناك دليل واضح على أن الاجهاد الوظيفي الناتج عن ضغوط العمل من الممكن أن يتراكم ويؤدى بمرور الوقت إلى حدوث مشاكل صحية للعاملين. وبالتالي، فإن التعافي من اجهاد العمل ضروري لمنع الآثار السلبية لضغوط العمل، فالانفصال النفسي—ي سيمكن العاملون من حماية مواردهم الداخلية وطاقاتهم ويجعلهم واثقون في أنفسهم وبحالة ذهنية جيدة. (Allen, et al., 2015)

2- الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة

يعتبر إيتزون (Etizon, et al., 1998) أول من صاغ مصطلح الانفصال النفسي—ي ليقوم بوصف العاملين الذين لديهم القدرة على عدم الارتباط النفسي—بعملهم في أثناء تواجدهم خارجه (Sonnetag, et al., 2013). وفي هذا السياق اهتم سوننتاج وكرول (Sonnetag and Krue, 2006) بدراسة كيفية استغلال العاملين لوقت فراغهم لكي يتمكنوا من التغلب على الإجهاد المرتبط بعملهم، وشحن طاقتهم مرة أخرى. وحظيت الأبحاث المتعلقة باستعادة النشاط باهتمام الكثير من الباحثين، وذلك بسبب الدور الحيوي لاستعادة النشاط في مساعدة العاملين على إدارة حياتهم العملية بكفاءة، وبالفعل فإن الانفصال النفسي—ي هو جزء من عملية استعادة النشاط (Boekhorst, et al., 2017). ويعتبر الانفصال النفسي—ي واحداً من الأبعاد الرئيسية للتغلب على التوتر النفسي، وتحسين صحة ورفاهية العامل، والعاملون الذين يمارسون الانفصال النفسي—ي عن عملهم لديهم القدرة على التمتع بمزاج أفضل، ولا يعانون من التوتر والقلق. ويعد الانفصال النفسي—ي عن العمل بمثابة استراتيجية ناجحة للتكيف مع ضغوط العمل فهو يمكن الفرد العامل من شحن طاقته مرة أخرى قبل الذهاب لعمله (Moreno-Jimenez, et al., 2009; Smit, 2016).

ومن الضروري معرفة أن الانفصال النفسي—ي هو أكثر من مجرد ابتعاد العامل جسدياً عن عمله، فهو لا يقوم بأي مهام تتعلق بعمله في أثناء تواجده خارجه. على سبيل المثال أن يقوم العامل بعمل اتصالات هاتفية، أو استكمال مهام متعلقة بعمله في أثناء تواجده بالمنزل فإن ذلك يجعل الانفصال النفسي شيئاً شبه مستحيل، لذا فمن الضروري أن ينفصل العامل عن عمله نفسياً ولا يرتبط به نهائياً أثناء تواجده خارج هذا العمل مما يستدعي قيام العامل بالتوقف عن التفكير في القضايا المتعلقة بالعمل في أثناء تواجده في منزله (Sonnetag and Krue, 2006). وبعبارة أخرى يمكن النظر إلى الانفصال النفسي—ي على أنه انفصال العامل جسدياً ونفسياً عن عمله، أو الانخراط في أي أنشطة تتعلق بعمله وعدم التفكير في كل ما يخص عمله في أثناء تواجده خارج هذا العمل.

وتناول سوننتاج وكرول (Sonnetag and Krue, 2006) ضغوط العمل والاستغراق الوظيفي والكفاءة الذاتية كمقدمات للانفصال النفسي—ي. ووجدت الدراسة أن هناك علاقة سلبية بين ضغوط العمل والانفصال النفسي—ي وأن العاملين ذوي الاستقرار الوظيفي العالي والكفاءة الذاتية المنخفضة لا يتمكنون من الانفصال

النفسي- عن وظائفهم في أثناء أوقات فراغهم. واقترحت الدراسة إدارة ضغوط العمل وزيادة الكفاءة الذاتية لتمكين العاملين من التغلب على ضغوط العمل وزيادة قدرتهم على الانفصال النفسي. وفي محاولة لتفسير العلاقة بين ضغوط العمل والانفصال النفسي- فقد قام سوننتاج وزملاؤه (Sonnentag, et al., 2010) باختبار الدور الوسيط للانفصال النفسي- بين ضغوط العمل والحدود الزمانية والمكانية للعمل داخل المنزل من ناحية وبين الإجهاد العاطفي والحاجة إلى الراحة من ناحية أخرى. وأظهرت النتائج أن ضغوط العمل والإجهاد العاطفي وإمكانية العمل داخل المنزل ترتبط إيجابياً بعدم القدرة على الانفصال النفسي- عن العمل في أثناء أوقات الراحة. وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أن عدم قدرة العامل على الانفصال النفسي- ي تؤدي إلى الإجهاد العاطفي. كما أكدت الدراسة على أن الانفصال النفسي- يتوسط بشكل جزئي العلاقة بين ضغوط العمل والتوتر النفسي.

وركزت أيضاً دراسة سوننتاج وزملاؤه (Sonnentag, et al., 2013) على اختبار الدور الوسيط للانفصال النفسي- في العلاقة بين الصراعات في مكان العمل والراحة النفسية. وتوصلت الدراسة إلى أن العاملين الذين يعانون من صراعات تتعلق بعملهم يفقدون إلى الراحة النفسية. وتوصلت أيضاً إلى أن الانفصال النفسي- ي عن العمل يخفف من العلاقة السلبية بين الصراع والراحة النفسية وأن الانفصال النفسي- ي عن العمل في أثناء التواجد خارجه يرتبط إيجابياً بالراحة النفسية للعاملين. وأوصت الدراسة بض- رورة تشجيع العاملين على الانفصال النفسي عن عملهم خلال أوقات الراحة.

أما دراسة شيمازو وزملاؤه (Shimazu, et al., 2016) فقد اتجهت نحو معرفة ما إذا كان المستوى المرتفع من الانفصال النفسي- خلال أوقات الراحة يرتبط بتحسين الصحة البدنية والجسدية للعامل، وأيضاً هدفت إلى معرفة العلاقة بين الانفصال النفسي والارتباط الوظيفي. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة بين الانفصال النفسي والصحة النفسية والارتباط الوظيفي للعاملين، فالصحة النفسية تتحسن عند زيادة الانفصال النفسي، وأظهرت النتائج أن المستويات العالية من الارتباط الوظيفي ترتبط بمستويات متوسطة من الانفصال النفسي.

يتضح مما سبق أن الدراسات التي تناولت الانفصال النفسي- ي توصلت إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بينه وبين العديد من المتغيرات منها على سبيل المثال: الراحة النفسية، الكفاءة الذاتية، والصحة النفسية (Shimazu, et al., 2016; Sonnentag, et al., 2013)، وعلاقة ارتباط سلبية بينه وبين ضغوط العمل والإجهاد العاطفي. (Sonnentag & Krueger, 2006; Sonnentag, et al., 2010)

وأكدت دراسة ناصر وزملاؤه (Naseer, et al., 2012) أن الانفصال النفسي- عن العمل في أثناء أوقات الراحة لا يعتمد فقط على العوامل المرتبطة بالعمل، بل إن الاختلافات الفردية بين العاملين توضح قدرة بعض العاملين على فصل أنفسهم عن عملهم في أثناء تواجدهم خارج هذا العمل، وأن هناك آخرين غير قادرين على ذلك. وبالتالي ستقوم الدراسة باستقصاء أثر السمات الشخصية للعاملين بمصلحة الضرائب المصرية على قدرتهم على الانفصال النفسي عن عملهم في أوقات الراحة.

وقبل أن نتعرف على مفهوم السمات الخمسة الكبرى للشخصية فإن من الضروري معرفة ما هية الشخصية، والتي عرفها باتشرا وكونجشان (Patchara and Kongchan, 2016) على أنها "مجموعة من السمات الموجودة داخل الفرد والتي تكون قادرة على تحديد سلوكه"، كما أشار أيضاً إلى أن الشخصية هي "عواطف الفرد وأفكاره

وأهماته السلوكية". وأضاف بوزينلو (Bozionelo, 2004) أن الشخصية تعني " الأنماط المعرفية والسلوكية التي تتسم بالاستقرار بمرور الوقت والمواقف"، لذلك من المنطقي أن تؤثر السمات الشخصية على القيم والمواقف الشخصية.

وعرف وولف و كيم (Wolff and Kim, 2012) السمات بأنها حجر الأساس في شخصية الفرد وتشير إلى أنماط مستقرة تبين طريقة تفكير الفرد وإحساسه وتصرفاته، وعلى الرغم من وجود نماذج متعددة للسمات الشخصية إلا أن نموذج السمات الخمسة الكبرى للشخصية قد حصل على إجماع العلماء كنموذج يصف الجوانب الأكثر بروزاً للسمات الشخصية.

وقديماً قسم الباحثون الشخصية بطرق مختلفة حيث قسمها (Alloprt, et al., 1965) إلى عوامل ثانوية، عامة، مركزية، وأساسية، أما (Cattel, 1966) فقسمها إلى ستة عشر عاملاً أساسياً وخمسة عوامل ثانوية، وجاء (Hysenck, 1975) وقسمها إلى ثلاثة عوامل فقط: هي الانبساطية، والعصابية، والمزاجية واعتبر أن هذه العوامل كافية لوصف شخصية الفرد، وبعد ذلك جاء (Goldberg, 1992) وقسمها إلى خمسة سمات، وأطلق عليهما السمات الخمسة الكبرى للشخصية، وتعتبر هذه السمات هي الأكثر قبولاً بين الباحثين للتعبير عن شخصية الفرد. (Hussain, et al., 2012).

وسوف تعتمد الدراسة الحالية على نموذج السمات الخمسة الكبرى للشخصية الذي قدمه كوستا وماكري، حيث تناولته العديد من الدراسات في مجال السلوك التنظيمي وعلم النفس الاجتماعي مثل (Bozionelos, 2016; Santos, et al., 2016; Agyemang, et al., 2016; Karaman, et al., 2010; 2004 وحاز قبولاً واسعاً في الأبحاث والدراسات السابقة كما ساعد على فهم الشخصية والسلوكيات داخل مكان العمل.

وأشار وولف و كيم (Wolff and Kim, 2012) إلى أن سمات الانبساطية والقبول هما المسيطران على سلوك الفرد، وأن سمة الانفتاح على الجديد تتعلق بالحياة الفكرية للفرد، أما يقظة الضمير فهي سمة شخصية تتعلق بالانخراط في التوجه بالمهام، والاستقرار العاطفي هو سمة شخصية عكس العصابية وتتعلم بتجارب الفرد العاطفية ومشاعره.

وبعد الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة والتعريفات الخاصة بالسمات الخمسة الكبرى للشخصية توصلت الدراسة إلى الخصائص التي تميز الأفراد في كل سمة من السمات الخمسة الكبرى للشخصية وهي كما يلي:

- **الانبساطية (Extraversion):** يتصف أصحاب هذه السمة بالنشاط وحب الاختلاط بالآخرين والطموح والرغبة في العمل والتفاؤل والثقة بالنفس والبحث عن الإثارة والتحدث كثيراً والتعامل بوضوح مع الآخرين والتعاطف معهم والميل إلى الحزم واستغلال الفرص المتاحة أمامهم. أما الأشخاص الذين يحتلون مرتبة منخفضة في هذه السمة يكونون أكثر تحفظاً، ويشعرون بعدم الارتياح عند التعامل مع الغرباء، ويميلون للبعد عن الغير والصمت والخضوع للآخرين والخجل (Karaman, et al., 2010).

- **القبول (Agreeableness):** هو سمة شخصية بداخل الفرد تجعله محباً للآخرين ومساعد لهم ومحترماً لمشاعرهم، وهذه السمة تمكن الفرد من حل المشكلات التي تواجهه من خلال الوصول إلى حل يرضى جميع الأطراف، وذلك لاتصافه بالمرونة والتسامح والتواضع والود والقدرة على التفاوض والميل لتحقيق

التعاون والانسجام الاجتماعي والإيثار وتغليب المصلحة العامة على المصلحة الخاصة. وعلى الجانب الآخر يميل الأشخاص الذين يحتلون مرتبة منخفضة في هذه السمة إلى الأنانية وعدم الاهتمام بالآخر والشك المستمر، كما يتصفون أيضاً بالحدق والغيرة (Kozako, et al., 2013).

- **يقظة الضمير (Conscientiousness):** تؤثر سمة يقظة الضمير على النجاح الوظيفي في أي منظمة فهو يعمل ما يميله عليه ضميره، فالأشخاص حاملو هذه الصفة يميلون إلى توخي الحذر بشأن خططهم المستقبلية، ولديهم القدرة على وضع جداول للعمل، ويفضلون العمل في بيئة خالية من العيوب. فكل شيء يتم بشكل صحيح. وذلك لأن الفوضى تسبب لهم ضغطاً نفسياً رهيباً، إذ يتميزون بالنظافة والأناقة ووضع كل شيء في مكانه المناسب والانضباط الذاتي والاجتهاد والمبادرة في حل المشكلات والميل إلى المشاركة في الأنشطة التي تتجاوز مسؤولياتهم. وعلى الجانب الآخر فالأشخاص الذين يحتلون مرتبة منخفضة يتصفون بالإهمال واللامبالاة والفوضى وعدم الالتزام بالقواعد وعدم الجدية وعملهم مليء بالأخطاء (Bozionelos, 2004).

- **العصابية (Neuroticism):** يتصف الأشخاص حاملو هذه السمة بالإحباط والغضب والاكتئاب والضغط النفسي— واللوم الذاتي ورؤية كل ما هو سلبي وصعوبة التوافق مع متطلبات الحياة والشعور الدائم بالقلق وعدم الرضا عن النفس. أما الأشخاص الذين يحتلون مرتبة منخفضة في هذه السمة يكونون أكثر تفاعلاً واستقراراً من الناحية العاطفية، ولديهم قوة داخلية لمواجهة المواقف العصيبة ولديهم أمل وفاعلية ذاتية وسيطرة أكبر على مشاعرهم. فالأشخاص العصائبيون يفتقرون للذكاء العاطفي وفي الغالب يفشلون في تحقيق النجاح في حياتهم العملية. أما الأشخاص غير العصائبيين فيكونون أكثر تفاعلاً واستقراراً عاطفياً وأكثر نضجاً في أثناء التعامل مع المشاكل ولديهم القدرة على السيطرة على أنفسهم (Hussian, et al., 2012; Agyemang et al., 2016).

- **الانفتاح على الجديد (Openness to experience):** يميل الأشخاص الذين يمتلكون هذه السمة إلى الإبداع والقدرة على تحليل الأمور بشكل مختلف، ويهتمون بمعرفة الأشياء الخفية والتفكير خارج الصندوق، ويقدرن الفنون مختلف أشكالها ويمتازون بقدرتهم على تقبل الأفكار الجديدة والمرونة في التفكير والميل لتطوير الأفكار والأهداف ولديهم التزام تجاه عملهم وارتباط به وكأنه ساحة للترفيه عن فضولهم ورغبتهم في اكتشاف كل ما هو جديد، كما يميلون لتطوير أي نشاط يقومون بالمشاركة فيه. أما الأشخاص الذين يفتقرون لهذه السمة فيميلون إلى التمسك بالروتين والأمور التقليدية ويكرهون التنوع والتغيير ويتسمون بالجمود في التفكير (Migliore, 2011).

ولا يمكننا دراسة العلاقة بين السمات الشخصية للعاملين وقدرتهم على الانفصال النفسي بدون توسيط ظروف العمل ومناخه وبيئته. وقد ظهر حديثاً مصطلح الاستقواء في مكان العمل ليصف السلوكيات السلبية التي يتعرض لها العاملون في مكان عملهم وتتسبب في أحداث أذى نفسي وجسدي لضحايا هذه السلوكيات.

ومن جانب آخر، ظهرت الأبحاث المتعلقة بدراسة الاستقواء في نهاية الثمانينات من القرن الماضي، وأشار الباحث السويدي هنرك ليمان إلى ظاهرة الاستقواء على أنها امتداد لظاهرة الاستقواء بين الأطفال في المدارس، وعرفها بأنها تفاعل اجتماعي يتم من خلاله تعرض شخص أو أكثر لمجموعة من السلوكيات السلبية من قبل

شخص آخر أو أكثر بشكل يومي ولمدة عدة أشهر، مما يجعل الشخص المستهدف في موقف غير قادر فيه على الدفاع عن نفسه (Agervold, 2007).

والتعرض للاستقواء داخل مكان العمل يتسبب في تدني الصحة العامة للموظف المستهدف، وأيضاً على مستوى المنظمة يتسبب في انخفاض كل من الأداء والإنتاجية والإبداع والارتباط الوظيفي، وارتفاع معدلات الغياب ودوران العمل. (Einarsen, et al., 2016)

ولذلك، فإنه من مصلحة صاحب العمل أن يساعد في منع حدوث سلوكيات الاستقواء للحد من نتائجه السلبية سواء على مستوى الفرد أو مستوى المنظمة. وبالرغم من أن سلوكيات الاستقواء مرتبطة بشخصية الأطراف المعنية، إلا أن الإدارة الوقائية لصاحب العمل والتي تتمثل في وجود مناخ تنظيمي جيد وسياسات وقواعد لإدارة النزاع داخل مكان العمل من شأنها أن تحد من هذه الظاهرة السلبية (Einarsen, et al., 2016).

إن الاستقواء هو المضايقة أو الإيذاء واستبعاد شخص اجتماعياً والتأثير سلباً على عمله، ولكي يتم اعتبار سلوك ما بأنه استقواء فيجب أن يحدث هذا السلوك بشكل متكرر ومنتظم (أسبوعياً) وعلى مدى فترة زمنية (حوالي ستة أشهر)، فالاستقواء عملية متصاعدة تهدف إلى وضع الشخص المستهدف في وضع متدنٍ يصير فيه هدفاً لسلوكيات سلبية مُمنهجة. ويمكن تقسيم مفهوم الاستقواء إلى جزئين: جزء يتعلق بالتحديد الموضوعي للسلوكيات التي تعتبر استقواءً وجزء يتعلق بإدراك الشخص لتعرضه للاستقواء. فوفقاً للجزء الأول، فالاستقواء هو عبارة عن تفاعل اجتماعي يستخدم فيه المرسل التواصل اللفظي وغير اللفظي بشكل منتظم (أسبوعياً) ولمدة ستة أشهر على الأقل) ويتعرض فيه الشخص المستهدف إلى سلوكيات سلبية وعدائية تستهدف شخصيته واحترامه لذاته، أما فيما يتعلق بالجزء الثاني فالشخص يدرك ويشعر أنه يتعرض للاستقواء عندما يواجه بشكل منتظم مضايقات من خلال اتصالات لفظية وغير لفظية سلبية تمثل تهديداً لشخصه (Agervold, 2007).

وحدد ارمسترونج روميرو (Armstrong-Romero, 2017) طرفي الاستقواء: الشخص المعتدى (الشخص الذي يمارس الاستقواء)، والذي يبدأ بالاعتداء وداًماً ما يسـيء استخدام السلطة أو القوة، وهو شخص لا يحترم الآخرين ولا يقدر احتياجاتهم وغير صبور ودائم الانتقاد. والشخص المستهدف من الاستقواء (الضحية)، وهناك نوعان من الضحايا، النوع الأول هو الشخص السلبي ويتصف بالهدوء ويسهل تخويفه ولديه احترام متدنٍ لذاته كما يتسم بالحساسية تجاه الآخرين وهو أقل استقلالية ولا يتمتع بالاستقرار النفسي أما النوع الثاني فهو الشخص الاستباقي فعندما يتعرض للاستقواء فإنه يقوم بردود فعل عنيفة مما يفقده دعم الآخرين.

ولاحظ شيريله و كونتانين (Chirila and Contanin, 2013) أن أغلب مفاهيم الاستقواء تتشابه في مضمونها، حيث يتم تعريف الاستقواء في مكان العمل من خلال عدد من السلوكيات السلبية التي تصدر من شخص تجاه شخص آخر أو أكثر بهدف إلحاق الأذى الجسدي أو النفسي أو الأخلاقي به، كما تصف الشخص المستهدف من الاستقواء (الضحية) بأنه غير قادر على الدفاع عن نفسه، ولذلك يُعرف الاستقواء في مكان العمل بأنه صراع لا ينتهي أي أنه صراع متصاعد، أما الصراعات أو الحوادث الفردية النادرة الحدوث فهي لا تعتبر استقواءً، ولكنها تعتبر كذلك إذا تكررت. وبالتالي توصل الباحثون إلى أول خاصية للاستقواء في مكان العمل وهي التكرار أي حدوث السلوك السلبي بشكل متكرر ومستمر (على الأقل مرة واحدة أسبوعياً).

وفي هذا السياق أوضح سامناني وسنخ (Samnani and Singh, 2012) أن الاستقواء له أربع خصائص وهي التكرار، والثبات، والعدوانية، واختلال ميزان القوة. فالتكرار يشير إلى عدد المرات التي يتعرض فيها الموظف لسلوكيات سلبية من شخص أو أشخاص آخرين بشكل مستمر (مرة واحدة أو مرتين أسبوعياً). أما الثبات فيشير إلى المدة الزمنية التي يتعرض فيها الموظف لسلوكيات سلبية وهي إما لمدة ستة أشهر أو اثني عشر شهراً. أما العدوانية فتشير إلى مدى سلبية هذه السلوكيات والعداء الكامن من ورائها. أما اختلال ميزان القوة فيشير إلى التفاوت في القوة بين الموظف المستهدف من هذه السلوكيات والشخص الذي يستهدفه، وهذه القوة قد تأخذ عدة أشكال فقد تكون قوة مادية أو قوة اجتماعية وبالتالي فهي لا تقتصر فقط على القوة الهرمية.

وتشير العديد من الدراسات (Bartlett and Bartlett, 2011; Glambek, et al., 2014; Einarsen, 2005; Einarsen, et al., 2009; Rai and Agarwal, 2017) إلى وجود بعدين للاستقواء في مكان العمل وهما:

- **الاستقواء الموجه نحو العمل (Work related bullying):** وتعنى السلوكيات السلبية التي توجه نحو عمل الموظف الضحية (المستهدف) مثل عدم إعطاء الموظف أوقاتاً مناسبة لإنجاز عمله مع حجب للمعلومات عنه، وتعرضه لأعباء عمل لا يمكنه السيطرة عليها، ومراقبته بشكل مفرط وإسناد مهام أقل من قدراته الوظيفية له، ووضع أهداف غير واقعية صعبة التحقيق بهدف إفشاله، ومنعه من فرص الترقى وتقييمه وانتقاده بشكل غير عادل، وتحمله مسئولية النتائج السلبية التي قام بها الآخرون، بالإضافة إلى تذكيره بشكل متكرر ومحبط بأخطائه، وتجاهل آرائه.

- **الاستقواء الموجه نحو الشخص (Person related bullying):** وينقسم إلى استقواء مباشر واستقواء غير مباشر، فالاستقواء المباشر هو اتصال مباشر بين الجاني والضحية ففيه يقوم الجاني بإزعاج الضحية واهانته وتهديده وتوجيه اعتداءات لفظية له وانتقاده بشكل مستمر ومتعمد والاستهزاء به، أما الاستقواء غير المباشر فهو تفاعل بين الجاني وآخرين ممن يضررون الضحية بشكل غير مباشر ويتضمن سلوكيات سلبية كالتجاهل والعزل والإقصاء وتوجيه الاتهامات بالكذب ونشر الشائعات وعدم الرد على الضحية هاتفياً أو من خلال البريد الإلكتروني.

وتعرض العاملين للاستقواء في مكان العمل وقدرتهم على الانفصال النفسي— عن عملهم في أثناء تواجدهم خارج هذا العمل بدون دراسة السمات الشخصية التي يتصف بها العامل والتي تؤثر على احتمالية تعرضه للاستقواء في مكان عمله، والفروق الفردية بين العاملين تعتبر أحد المقدمات لحدوث الاستقواء في مكان العمل (Garrosa, et al., 2009)، ولذلك لا يمكننا تجاهل الفروق الفردية لدراسة وتفسير ظاهرة الاستقواء في مكان العمل وكذلك قدرة العاملين على فصل أنفسهم نفسياً وجسدياً عند مغادرتهم لمكان عملهم.

فقد أوضح اينارسين وزملاؤه (Einarsen, et al., 2003) أن شخصية الضحية من الممكن أن ترتبط باحتمالية تعرضه للاستقواء في مكان العمل من خلال عدة جوانب: فسمات الشخص من الممكن أن تؤثر على مدى اختياره ليكون هدفاً لسلوكيات الاستقواء في مكان العمل، وأيضاً السمات الشخصية تلعب دوراً في مدى إدراك الشخص لكونه ضحية لسلوكيات الاستقواء في مكان العمل. فالسمات الشخصية تعتبر إحدى مقدمات الاستقواء في مكان العمل (Pallesen, et al., 2017).

لذلك استهدفت دراستي (Nielsen and Knardahl, 2015; Podsiadly and Gamian, 2016) معرفة العلاقة بين سمات الشخصية والتعرض للاستقواء في مكان العمل. وتوصلت الدراستان إلى وجود علاقة سلبية بين كل من الانبساطية والقبول والتعرض للاستقواء في مكان العمل، وعلاقة إيجابية بين كل من العصائية ويقظة الضمير والتعرض للاستقواء في مكان العمل، وتوصلوا أيضاً لعدم وجود علاقة بين الانفتاح على الجديد والتعرض للاستقواء في مكان العمل. واتفقت معهم دراسة باليسنت وزملاؤه (Pallesen, et al., 2017) في كل ما توصلوا إليه ما عدا العلاقة بين يقظة الضمير والاستقواء في مكان العمل، فقد توصلت دراسة باليسنت وزملاؤه (Pallesen, et al., 2017) إلى وجود علاقة سلبية بين يقظة الضمير والتعرض للاستقواء في مكان العمل.

وتوصلت دراسة جلاسو وزملاؤه (Glaso, et al., 2007) إلى وجود علاقة سلبية بين كل من الانبساطية والقبول ويقظة الضمير والانفتاح على الجديد والتعرض للاستقواء في مكان العمل، وعلاقة إيجابية بين العصائية والتعرض للاستقواء في مكان العمل.

أما دراسة اوجيدوكن وزملاؤه (Ojedokun, et al., 2014) فاستهدفت العلاقة بين سمات الشخصية وارتكاب سلوكيات الاستقواء في مكان العمل، وتوصلت إلى أن هناك علاقة سلبية بين كل من الانفتاح على الجديد والقبول ويقظة الضمير والانبساطية وارتكاب سلوكيات الاستقواء في مكان العمل، وأن هناك علاقة إيجابية بين العصائية وارتكاب سلوكيات الاستقواء في مكان العمل.

أما دراسة بالدوسي وزملاؤه (Balducci, et al., 2011) فقد ركزت فقط على سمة العصائية وعلاقتها بالتعرض للاستقواء في مكان العمل، كما توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين العصائية والتعرض للاستقواء في مكان العمل.

وبناء على ما سبق، ترى الدراسة الحالية ضرورة دراسة السمات الشخصية كمقدمة للاستقواء في مكان العمل. وفيما يتعلق بالعلاقة بين الاستقواء في مكان العمل والانفصال النفسي—ي فقد وتوصلت دراسة ألن وزملاؤه (Allen, et al., 2015) إلى وجود علاقة سلبية معنوية بين التعرض للاستقواء داخل مكان العمل وقدرة العامل على الانفصال النفسي— فضغوط العمل وتعرض العامل للإهانة يجعله غير قادر على فصل نفسه عن هذه الضغوط أثناء وصوله لمنزله، أما فيما يتعلق بالعلاقة بين السمات الشخصية والانفصال النفسي—ي فقد توصلت دراسة ناصر وزملاؤه (Nasser, et al., 2012) إلى أن الأشخاص الذين يتصفون بسمات الانبساطية والقبول ويقظة الضمير لديهم القدرة على الانفصال النفسي— عن العمل في أثناء أوقات الراحة، أما الأشخاص الذين يتصفون بالعصائية والانفتاح على الجديد غير قادرين على الانفصال النفسي عن العمل في أثناء أوقات الراحة. وبناء عليه، فالدراسة الحالية تهدف إلى معرفة أثر السمات الشخصية على قدرة العامل على الانفصال النفسي— عن عمله في أثناء أوقات الراحة، وهل يتوسط التعرض للاستقواء في مكان العمل العلاقة بين السمات الشخصية والانفصال النفسي.

1-2 التعليق على الدراسات السابقة

يتضح من عرض الدراسات السابقة ما يلي:

- توصلت دراسة نيلسين وكتردهل (Nielsen and Knardahl, 2015) أن السمات الشخصية كأحد مقدمات الاستقواء في مكان العمل موضوع مثير للجدل.
- وأشارت دراسة اوجدكون وزملاؤه (Ojedokun, et al., 2014) إلى وجود ارتباط معنوي بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية والاستقواء في مكان العمل.
- وأشارت دراسة ناصر وزملاؤه (Naseer, et al., 2012) إلى أن الأفراد الذين يمتلكون صفة الانبساطية والقبول ويقظة الضمير لديهم القدرة على الانفصال النفسي عن العمل في أثناء أوقات الراحة في حين الأفراد الذين يمتلكون صفة العصابية والانفتاح على الخبرة يجدوا من الصعب فصل أنفسهم عن العمل في أثناء أوقات الراحة.
- وقامت دراسة تامبور وفادي (Tambur and Vadi, 2012) بتقديم مجموعة من التوصيات لمنع وإدارة الاستقواء في مكان العمل وهي إعداد نصوص قانونية تحد من ممارسة الاستقواء في مكان العمل، وعمل حملات توعية لنشر الوعي حول طبيعة الاستقواء في مكان العمل وكيفية الوقاية والحد من هذه الظاهرة، وتدريب المديرين لمعرفة كيفية إدارة الاستقواء في مكان العمل، ووضع برامج وقائية على مستوى المنظمة وعلى مستوى الدولة ككل للحد من هذه الظاهرة.
- قلة الدراسات العربية في مجال الاستقواء في مكان العمل والانفصال النفسي على حد علم الباحثة مقارنة بالدراسات الأجنبية، وهو ما أدى إلى الاعتماد على الدراسات الأجنبية مع وجود اختلاف بين البيئتين حيث أن الدراسات الأجنبية تمت في بيئة تختلف عن البيئة المصرية. وانطلاقاً من ذلك تأتي هذه الدراسة كمحاولة لسد الفجوة بين الدراسات العربية والأجنبية.
- ومن ثم فإنه لا يوجد في - حدود علم الباحثة- دراسات تناولت التأثير المباشر وغير المباشر للعلاقة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية والانفصال النفسي من خلال توسيط الاستقواء في مكان العمل.

3- مشكلة الدراسة

وفقاً للدراسة الاستطلاعية فقد تمثلت مشكلة الدراسة في تعرض العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا لممارسات الاستقواء وعدم قدرتهم على مواجهة ضغوط العمل مما أثر بالسلب على حياتهم الشخصية نتيجة عدم قدرتهم على الانفصال النفسي، الأمر الذي يثير التساؤلات التالية:

- ما تأثير السمات الخمسة الكبرى للشخصية على التعرض للاستقواء بمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا؟
- ما تأثير الاستقواء في مكان العمل على الانفصال النفسي للعاملين بمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا؟
- ما تأثير السمات الخمسة الكبرى للشخصية على الانفصال النفسي للعاملين بمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا؟

- ما تأثير السمات الخمسة الكبرى للشخصية على الانفصال النفسى للعاملين عند توسيط الاستقواء في مكان العمل بمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا؟

4- أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

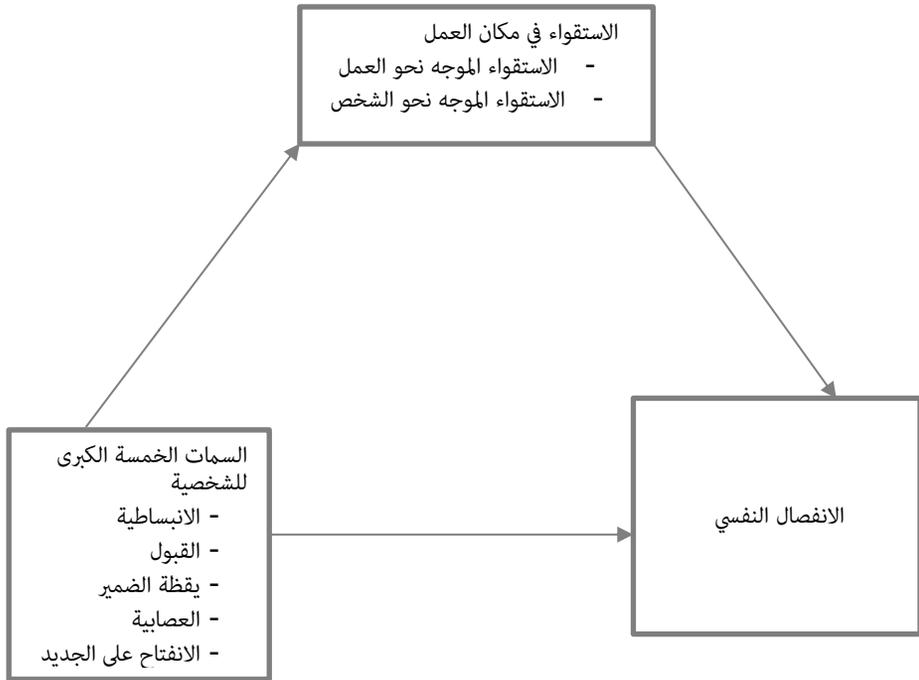
1. التعرف على نوع وطبيعة العلاقة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية والتعرض للاستقواء في مكان العمل والانفصال النفسى.
2. استكشاف التأثير المباشر للسمات الخمسة الكبرى للشخصية على التعرض للاستقواء في مكان العمل.
3. تحديد التأثير المباشر للاستقواء في مكان العمل على الانفصال النفسى للعاملين.
4. قياس التأثير المباشر للسمات الخمسة الكبرى للشخصية على الانفصال النفسى للعاملين.
5. بيان التأثير غير المباشر للسمات الخمسة الكبرى للشخصية على الانفصال النفسى للعاملين عند توسيط الاستقواء في مكان العمل.

5- فروض الدراسة

في ضوء ما تم استعراضه من خلال الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وكذلك مشكلة الدراسة التي اتضح من خلالها تعرض العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا لممارسات الاستقواء وعدم قدرتهم على مواجهة ضغوط العمل مما أثر بالسلب على حياتهم الشخصية نتيجة عدم قدرتهم على الانفصال النفسى، وبناءً على ما سبق يمكن صياغة الفروض الدراسية:

- يوجد أثر معنوي للعوامل الديموغرافية على الانفصال النفسى.
- يوجد أثر معنوي للسمات الخمسة الكبرى للشخصية (الانبساطية، والقبول، ويقظة الضمير، والعصابية، والانفتاح على الجديد) على التعرض للاستقواء (الاستقواء الموجه نحو العمل، والاستقواء الموجه نحو الشخص) بين العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا
- يوجد أثر معنوي للسمات الخمسة الكبرى للشخصية (الانبساطية، والقبول، ويقظة الضمير، والعصابية، والانفتاح على الجديد) على قدرة العامل على الانفصال النفسى في أثناء تواجده خارج مكان العمل.
- يوجد أثر معنوي للتعرض للاستقواء في مكان العمل على قدرة العامل على الانفصال النفسى في أثناء تواجده خارج مكان العمل.
- يوجد أثر معنوي للسمات الخمسة الكبرى للشخصية على الانفصال النفسى عند توسيط التعرض للاستقواء في مكان العمل للموظف لدى العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا.

وفي ضوء ما سبق يمكن عرض نموذج الدراسة في الشكل رقم 1 التالي:



المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على الدراسات السابقة.

شكل 1: نموذج يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة

6- أهمية الدراسة

تنقسم أهمية الدراسة إلى أهمية علمية وأهمية تطبيقية، وتشمل ما يلي:

6-1 الأهمية العلمية

تتمثل أهمية هذه الدراسة على المستوى العلمي فيما يلي:

- تمثل هذه الدراسة إضافة علمية جديدة في حقل الادارة نتيجة تناولها أبعاد جديدة لم يتم تناولها من قبل وفتح آفاق جديدة لمزيد من البحوث والدراسات في هذه المجـ _ الات- على حد علم الباحثان في مصر.
- تساهم هذه الدراسة في القاء الضوء ولفت أنظار الباحثين إلى الاتجاهات الادارية الحديثة التي سوف يتم تناولها من خلال الدراسة والمتمثلة في (الاستقواء في مكان العمل، والانفصال النفسي).
- تساهم هذه الدراسة في سد الفجوة البحثية بين الدراسات العربية والاجنبية في هذا المجال باعتبارها أحد الدراسات القليلة التي تناولت العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية والاستقواء في مكان العمل والانفصال النفسي- في حدود علم الباحثان.

2-6 الأهمية التطبيقية

- تتمثل أهمية هذه الدراسة على المستوي التطبيقي فيما يلي:
- تساهم نتائج هذه الدراسة في تقديم إطار نظري مقترح يساهم في القاء الضوء على الاستقواء في مكان العمل داخل القطاع محل الدراسة.
 - تساهم هذه الدراسة في مساعدة المديرين في الحد من ظاهرة الاستقواء في مكان العمل داخل مصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا وضمان بيئة عمل مناسبة وصحية.
 - تساهم هذه الدراسة في معرفة سمات الشخصية التي تجعل العامل ضحية لممارسات الاستقواء في مكان العمل.
 - توضح هذه الدراسة العلاقة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية والتعرض للاستقواء في مكان العمل وأثرهم على قدرة العاملين على الانفصال النفسي.

7- منهجية الدراسة

في ما يلي تتناول الدراسة منهج الدراسة ومجتمع الدراسة وعينتها ومواصفاتها، وأداة جمع البيانات وما تشمله من مقاييس لمتغيرات الدراسة واختبار ثبات تلك المقاييس وصدقها، ونماذج الانحدار اللازمة لاختبار التأثير المباشر للسمات الخمسة الكبرى للشخصية على الانفصال النفسي- وقياس أثر الاستقواء في مكان العمل على الانفصال النفسي، والدور الوسيط للاستقواء في مكان العمل في العلاقة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية والانفصال النفسي.

1-7 منهج الدراسة

سوف تقوم الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل المتغيرات والعلاقات فيما بينهما.

2-7 البيانات ومجتمع الدراسة وعينتها

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا ويبلغ عددهم 3053 عاملاً والتي تشتمل على أولاً: الضرائب العامة وتشمل 17 مأمورية مقسمة إلى ثلاث مناطق هي: منطقة دقهلية أول وتضم 6 مأموريات بالإضافة إلى العاملين بالمنطقة ويبلغ إجمالي العاملين بها 863 عاملاً، ومنطقة دقهلية ثاني وتضم 6 مأموريات بالإضافة إلى العاملين بالمنطقة ويبلغ إجمالي العاملين بها 850 عاملاً، ومنطقة دمياط وتضم 5 مأموريات بالإضافة إلى العاملين بالمنطقة ويبلغ إجمالي العاملين بها 850 عاملاً، ثانياً: الضرائب على المبيعات وتتضمن منطقة واحدة هي: منطقة شمال الدلتا وتضم 5 مأموريات بالإضافة إلى العاملين بالمنطقة ويبلغ إجمالي عدد العاملين بها 490 عاملاً، وذلك حسب أحدث حصر- لأعداد العاملين بمركز التخطيط والمتابعة وتنظيم المعلومات بمصلحة الضرائب المصرية.

اعتمدت الدراسة الحالية على أسلوب العينة العشوائية البسيطة في اختيار مفردات العينة نظراً لتوافر حجم المجتمع ومئات خصائصه، وفيما يتعلق بحجم العينة فطبقاً لدراسة سوندرس وزملاؤه (Saunders, et al., 2016) فإن الحد الأدنى لعينة الدراسة 384 مفردة. وبناء عليه لضمان الوصول لذلك الحد، فقد تم توزيع 450 استمارة استقصاء، وتم توزيعهم واستعادة 400 استمارة بمعدل استجابة يقترب من 89%، وذلك خلال

شهرى مايو ويونىو من عام 2019، وعند مراجعة الاستمارات المستعادة قبل إدراجها فى برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروف اختصاراً بـ SPSS تبين أن هناك 16 استمارة غير مستوفاة فتم استبعادها لتصبح الاستمارات الصالحة للتحليل 384 ويمثل ذلك العدد عينة الدراسة.

ويُلخص الجدول 1 مواصفات عينة الدراسة من حيث التكرارات والنسب المئوية، وذلك فيما يتعلق بأربعة متغيرات ديموغرافية. ولقد تم تجديد تلك المتغيرات لغرضين: هما وصف العينة وإدراج تلك المتغيرات كمتغيرات ضابطة عند تصميم نماذج الانحدار بغرض اختبار فرضيات الدراسة.

جدول 1: خصائص عينة الدراسة

المتغيرات		التكرار	النسبة المئوية
الجنس			
ذكر	248	65%	
انثى	136	35%	
العمر			
أقل من 30 سنة	25	7%	
من 30 سنة حتى أقل من 40 سنة	160	42%	
من 40 سنة حتى أقل من 50 سنة	116	30%	
أكبر من 50 سنة	83	21%	
مدة الخدمة			
أقل من 5 سنوات	17	4%	
من 5 سنوات حتى أقل من 10 سنوات	136	35%	
من 10 سنوات حتى أقل من 15 سنة	87	23%	
أكثر من 15 سنة	144	38%	
مستوى التعليم			
مؤهل متوسط	16	4%	
مؤهل جامعي	294	77%	
دراسات عليا (دبلوم عالي-ماجستير-دكتوراه)	74	19%	
إجمالي مفردات العينة	384	100%	

ويصف الجدول 1 عينة الدراسة المكونة من 384 مفردة ما يقرب من 65% منهم من الذكور والباقي من الإناث. ومن حيث الفئة العمرية فإن نسبة 42% من المشاركين فى الدراسة تتراوح أعمارهم بين 30 سنة وأقل من 40 سنة، وكانت الفئة العمرية التالية من حيث الوزن النسبى فئة الأعمار من 40 سنة حتى أقل من 50 سنة، فى حين كانت الفئة الأقل من المشاركين من هم أقل من 30 سنة. ومن حيث مدة الخدمة فإن نسبة 38% من المشاركين كانت مدة خدمتهم أكثر من 15 سنة، يليهم بنسبة 35% من قضاوا فى الخدمة 5 سنوات حتى أقل من 10 سنوات، فى حين كانت الفئة الأقل من المشاركين من قضاوا فى الخدمة أقل من 5 سنوات بنسبة 4%. وكانت نسبة المشاركين من حاملي المؤهل الدراسى الجامعى هى النسبة العليا بنسبة 77%، يليها نسبة المشاركين من حاملي مؤهلات دراسية فوق مستوى التعليم الجامعى 19%، وكانت الفئة الأقل من المشاركين من حاملي المؤهل الدراسى المتوسط 4%.

3-7 أداة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على تصميم استمارة لجمع البيانات وذلك عن المتغيرات الرئيسية للدراسة وهي العوامل الخمسة الكبرى للشخصية، والاستقواء في مكان العمل، والانفصال النفسي. علاوة على ذلك، اشتملت الاستمارة على مجموعة من الأسئلة الشخصية شملت متغيرات الجنس، والعمر، ومدة الخدمة، ومستوى التعليم. وكان الغرض من تلك المتغيرات الشخصية وصف عينة الدراسة، وكذلك إدراجها في نموذج انحدار مبدئي باعتبارها متغيرات ضابطة. وبالنسبة لمقاييس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية والاستقواء في مكان العمل والانفصال النفسي- ينبغي التأكد من جودة تلك المقاييس، كخطوة ضرورية سابقة على التحليل الإحصائي تسهم في دعم الثقة في النتائج وقابليتها للتعميم. ولقد تم تنفيذ تلك الخطوة من خلال اختبارات الثبات والصدق لتلك المقاييس، وهذا ما سوف توضحه الدراسة في الفقرات التالية.

3-7-1 مقياس السمات الخمسة الكبرى للشخصية (المتغير المستقل)

ويقاس السمات الشخصية الموجودة داخل كل عامل من العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا والتي قد تكون قادرة على وصف وتحديد سلوكهم، وقد استعانت الدراسة بمقياس اكيمنج وزملاؤه (Agyemang, et al., 2016) لكونه مقياساً يتسق مع المفهوم الذي تبنته الدراسة للسمات الخمسة الكبرى للشخصية، والذي تناول السمات الخمسة الكبرى للشخصية وهي: الانبساطية، والقبول، ويقظة الضمير، والعصابية، والانفتاح على الجديد. بالإضافة إلى إعادة صياغة العبارات بما يتلاءم مع البيئة المصرية وأهداف الدراسة الحالية. وقد اشتمل هذا المتغير على (30) عبارة تقيس السمات الخمسة الكبرى للشخصية، وتم تقسيمها إلى خمسة سمات كالتالي:

- العبارات من (1-6) تقيس سمة الانبساطية.
- العبارات من (7-12) تقيس سمة القبول.
- العبارات من (13:18) تقيس سمة يقظة الضمير.
- العبارات من (19-24) تقيس سمة العصابية.
- العبارات من (25-30) تقيس سمة الانفتاح على الجديد.

وقد استعانت الباحثة بمقياس ليكرت الخماسي، حيث تراوحت فقراته ما بين (موافق تماماً - موافق - غير متأكد - غير موافق - غير موافق تماماً)، وقم تم إعطاء كل عبارة درجة لتتم معالجتها إحصائياً على النحو التالي: موافق تماماً (5) موافق (4) غير متأكد (3) غير موافق (2) غير موافق تماماً (1)، وللتحقق من الصدق والثبات للسمات الخمسة الكبرى للشخصية تم استخدام معامل ألفا كرونباخ، ومعامل التحميل، ويوضح الجدول 2 نتائج اختبار الصدق العملي لبنود مقياس السمات الخمسة الكبرى للشخصية.

جدول 2: نتائج اختبار الصدق العاملي لمقياس السمات الخمسة الكبرى للشخصية

معامل التحميل	الفقرة
(0.541)	الانبساطية
0.405	1-أرى نفسي متحدث جيد.
0.367	2-أنا شخص مفعم بالطاقة والنشاط.
0.379	3-أمتلك الكثير من الحماس.
0.627	4-أميل إلى الهدوء.
0.507	5-أعتبر نفسي شخصية حازمة.
0.607	6-أشعر في بعض الأحيان بأنني خجول. (ع)
(0.710)	القبول
0.721	7-أميل إلى البحث عن أخطاء الآخرين. (ع)
0.668	8-أحرص على مساعدة الآخرين ولا أتصف بالأنانية.
0.655	9-أسعى إلى بدء المشاحنات مع الآخرين. (ع)
0.683	10-أعتبر نفسي شخص متسامح.
0.630	11-أفضل التعاون مع الآخرين.
0.657	12-أميل أحياناً إلى الغفظة في التعامل مع الآخرين. (ع)
(0.862)	يقظة الضمير
0.847	13-أهتم بإنجاز أعمالي بدقة.
0.842	14-أنا شخص غير منظم. (ع)
0.842	15-في بعض الأحيان أتصف بالإهمال. (ع)
0.829	16-أنا شخص يمكن الاعتماد عليه في العمل.
0.826	17-أقوم بأداء عملي بكفاءة.
0.847	18-أقوم بوضع الخطط وأتعاون مع الآخرين لتنفيذها.
(0.892)	العصابية
0.874	19-أشعر بالاكنتاب.
0.865	20-أشعر في عملي بالراحة وأعالج إجهادي بطريقة جيدة. (ع)
0.875	21-أرى نفسي شخص قلق.
0.870	22-أنا مستقر عاطفياً وليس من السهل مضايقتي. (ع)
0.881	23-أشعر بأني متقلب المزاج.
0.872	24-أستطيع أن أكون هادئ حتى وأن كان الوضع من حولي متوتر. (ع)
(0.522)	الانفتاح على الجديد
0.816	25-أسعى إلى طرح الأفكار الجديدة.
0.482	26-أميل إلى معرفة كل ما هو جديد في الفن والموسيقى والأدب.
0.418	27-أرى نفسي شخص بارع وقادر على التفكير بعمق.
0.413	28-أمتلك خيال نشط.
0.420	29-أنا شخص مبتكر.
0.435	30-أقدر الفن والجمال.

(ع) تشير لكون الفقرة عكسية

يتبين من الجدول 2 أن قيمة ألفا كرونباخ تراوحت بين (0.710-0.892) لسمات القبول ويقظة الضمير والعصابية، وبالتالي تعد هذه القيم مقبولة بالشكل الذي يعكس توافر الثبات للسمات الثلاثة، حيث أوضح هنكن (Hinkin, 1995) أن الحد الأدنى المقبول لثبات أي مقياس 0.7. وبخصوص صدق مقياس السمات الخمسة الكبرى للشخصية، أوضحت نتائج اختبار الصدق العاملي أن كافة معاملات فقرات السمات الثلاثة

تجاوزت الحد الأدنى لمعدل تحميل الفقرة على المتغير وهو 0.4 (Hinkin, 1995) وبذلك تم الاحتفاظ بجميع الفقرات للسّمات الثلاثة لكون كل فقرة تضيف قيمة وتدعم جودة المقياس. أما قيم ألفا كرونباخ لسّماتي الانبساطية والانفتاح على الجديد هما على الترتيب (0.522-0.541) وهم أقل من 0.7 ولذلك تم حذف العبارة رقم 4 (أميل إلى الهدوء) والعبارة رقم 6 (أشعر في بعض الأحيان بأني خجول) من سمة الانبساطية وذلك لأنّ $\text{corrected item-total correlation}$ بالسالب، وحذف العبارة رقم 25 من سمة الانفتاح على الجديد (أسعى إلى طرح الأفكار الجديدة) وأصبحت النتائج كما هو موضح في الجدول 3.

جدول 3: نتائج اختبار الصدق العاملي لسّماتي الانبساطية والانفتاح على الجديد بعد الحذف

معامل التحميل	الفقرة
(0.796)	الانبساطية
0.782	1-أرى نفسي متحدث جيد.
0.637	2-أنا شخص مفعم بالطاقة والنشاط.
0.649	3-أمتلك الكثير من الحماس.
0.847	5-أعتبر نفسي شخصية حازمة.
(0.877)	الانفتاح على الجديد
0.904	26-أميل إلى معرفة كل ما هو جديد في الفن والموسيقى والأدب.
0.840	27-أرى نفسي شخص بارع وقادر على التفكير بعمق.
0.834	28-أمتلك خيال نشط.
0.828	29-أنا شخص مبتكر.
0.840	30-أقدر الفن والجمال.

يتبين من الجدول رقم 3 أن قيمة ألفا كرونباخ لسمة الانبساطية زادت من 0.541 إلى 0.796 بعد حذف العبارتين رقم 4،6 وتعد هذه القيمة مقبولة، كذلك قيمة ألفا كرونباخ لسمة الانفتاح على الجديد زادت من 0.522 إلى 0.877 بعد حذف العبارة رقم 25 وتعد هذه القيمة ممتازة. وبالتالي جميع القيم أصبحت مقبولة بالشكل الذي يعكس توافر الثبات لمتغير السمات الخمسة الكبرى للشخصية، وبالإشارة إلى قيم معامل التحميل وجدت الدراسة أن جميع القيم للسمات الخمسة تتعدى (0.40) وبالتالي فإنها تثبت صدق المقياس.

7- 2-3 مقياس الاستقواء في مكان العمل (المتغير الوسيط)

اعتمدت الدراسة على مقياس راى واجرول (Rai and Agarwal, 2017) المكون من 22 عبارة، ويتناول هذا المقياس بعدين للاستقواء وهما: الاستقواء الموجه نحو العمل، والاستقواء الموجه نحو الشخص، وعندما تم عرض المقياس على السادة المحكمين من أساتذة الموارد البشرية قاموا بتطويره وإضافة بعض العبارات وهما (يتم التشكيك في كفاءتك المهنية، يتم تحميلك مسؤولية النتائج السلبية للعمل الذى قام به زملاؤك، يتم تقييم أدائك بشكل سلبي، يتم استبعادك من المناصب ذات الشأن، و يتم منعك من تلقي التدريبات وفرص الترقى) اعتماداً على مفهوم الاستقواء في مكان العمل، وأصبح المقياس بعد تطويره مكوناً من 24 عبارة، فالعبارات من 1: 12 تقيس بعد الاستقواء الموجه نحو العمل، والعبارات من 13-24 تقيس بعد الاستقواء الموجه نحو الشخص.

وقد استعانت الدراسة بمقياس ليكرت الخماسي الذي يوضح ديمومة تعرض الموظف للاستقواء في مكان العمل، وتم إعطاء كل عبارة درجة لتتم معالجتها إحصائياً على النحو التالي: لا يتعرض أبداً (1) - نادراً (2) - شهرياً (3) - أسبوعياً (4) - يومياً (5). وللتأكد من جودة المقياس اختبر ثباته وصدقته. وقد أظهرت نتائج اختبار الثبات أن المقياس يتسم بالثبات حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ لبعْد الاستقواء الموجه نحو العمل 0.943، ولبعْد الاستقواء الموجه نحو الشخص 0.966. ويوضح جدول 4 معاملات الصدق لفقرات بعْد مقياس الاستقواء في مكان العمل وجميعها تجاوز معيار الصدق المقبول علمياً، الذي سبقت الإشارة إليه.

جدول 4: نتائج اختبار الصدق العاملي لمقياس الاستقواء في مكان العمل

معامل التحميل	الفقرة
(0.943)	الاستقواء الموجه نحو العمل
0.938	1- شخص ما يحجب معلومات تؤثر على أدائك.
0.938	2- يُدبر أمر ما، لتؤدي عملك بمستوى أقل من كفاءتك.
0.936	3- يتم تجاهل أرائك المتعلقة بالعمل.
0.936	4- تُكلف بمهام مواعيد الانتهاء منها غير مناسبة بقصد إفشالك.
0.937	5- تتعرض للتدخل المفرط في عملك.
0.936	6- يتم تحميلك بأعباء عمل يصعب عليك إدارتها تهدف إلى تعجيزك.
0.937	7- يتم التشكيك في كفاءتك المهنية.
0.942	8- يتم تحميلك مسئولية النتائج السلبية للعمل الذي قام به زملائك.
0.941	9- يتم حذف مهامك الرئيسية وتُستبدل بمهام تافهة وأقل من قدراتك.
0.936	10- يتم تقييم أدائك بشكل سلبي.
0.940	11- يتم استبعادك من المناصب ذات الشأن.
0.936	12- يتم منعك من تلقي التدريبات وفرص الترفي.
(0.966)	الاستقواء الموجه نحو الشخص
0.964	13- تتعرض للإذلال والسخرية في عملك.
0.962	14- تتعرض للنميمة ونشر شائعات تتعلق بك.
0.963	15- يتم تجاهلك وإقصائك.
0.962	16- تسمع عبارات مهينة ومسيئة لشخصك ولحياتك الخاصة.
0.961	17- تتعرض لتذكير متكرر ومحبط لأخطائك.
0.963	18- تتعرض للتجاهل أو لرد فعل عدائي عند التعامل مع زملائك في العمل.
0.964	19- تتعرض للانتقاد بشكل مستمر وخاصة عندما تقوم بخطأ ما.
0.962	20- تتعرض لادعاءات مسيئة لك.
0.963	21- هناك أشخاص ليسوا على وفاق معك يقومون بإصدار نكات عنك لمضايقتك.
0.962	22- يتم الحديث معك بصوت مرتفع والصراخ في وجهك.
0.964	23- تواجه سلوكيات تخويف مثل: انتهاك حياتك الخاصة، إشارات مهينة، الدفع، واعتراض طريقك.
0.965	24- تتعرض لتهديدات بالعنف أو الإيذاء البدني أو الإساءة الفعلية.

7-3-3 مقياس الانفصال النفسي (المتغير التابع)

يقيس قدرة العامل بمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا على فصل نفسه نفسياً في أثناء تواجده خارج عمله وعدم التفكير في مشاكل تخص هذا العمل. وقد استعانت الدراسة بمقياس شيمازوت وزملاؤه (Shimazu, et al., 2016) المكون من أربع عبارات وتم إعادة صياغة العبارات بما يتلاءم مع البيئة المصرية وأهداف الدراسة الحالية، وبعد الرجوع لآراء السادة المحكمين فقد تم إضافة عبارتين وهما "حالي المزاجية خارج نطاق العمل تتأثر بظروف عملي"، "خارج نطاق العمل تؤثر ظروف العمل على قراري الشخصية".

وللتأكد من جودة المقياس تم اختبار ثباته وصدقه. ولقد أظهرت نتائج اختبار الثبات أن المقياس يتسم بالثبات حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ 0.701. أما نتائج الصدق العاملي فقد تم رصدها في الجدول 5 ووافقت جميع معاملات التحميل معيار الصدق المقبول علمياً. وهكذا أكدت تلك النتائج جودة مقياس الانفصال النفسي.

جدول 5: نتائج اختبار الصدق العاملي لمقياس الانفصال النفسي

معامل التحميل	الفقرة
(0.710)	الانفصال النفسي
0.682	1-حالي المزاجية خارج نطاق العمل تتأثر بظروف عملي. (ع)
0.567	2-تشغلني مشاكل عملي أثناء تواجدي خارجه. (ع)
0.703	3-خارج أوقات العمل، أفكر في مهام عملي. (ع)
0.573	4-خارج أوقات العمل، أتحدث مع الزملاء بشأن ظروف ومهام عملي. (ع)
0.633	5-أتستمتع بأوقات الراحة بعيداً عن متطلبات عملي.
0.598	6-خارج نطاق عملي، تؤثر ظروف عملي على قراري الشخصية. (ع)

(ع) تشير لكون الفقرة عكسية

7-4 الأساليب الإحصائية المستخدمة

تعتمد الدراسة على أساليب الإحصاء الوصفي من خلال استخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل ارتباط بيرسون لوصف متغيرات الدراسة ومعاملات الارتباط فيما بينها. كذلك تعتمد الدراسة على تطوير عدة نماذج انحدار لدراسة تأثير السمات الشخصية على الانفصال النفسي، وكذلك تأثير الاستقواء في مكان العمل على الانفصال النفسي، وكذلك اختبار الاستقواء في مكان العمل إذا ما كان يتوسط تلك العلاقة. ومن أجل إدراج البيانات في ملف المدخلات على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية المعروف اختصاراً بـSPSS، وتصميم نماذج الانحدار المتعدد اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة، فقد تم ترميز متغيرات الدراسة الحالية على النحو الموضح في جدول 6.

جدول 6: ترميز متغيرات الدراسة

رمز المتغير	اصطلاح المتغير بالإنجليزية	اصطلاح المتغير بالعربية
EXT	Extraversion	الانبساطية
AGR	Agreeableness	القبول
CON	Conscientiousness	يقظة الضمير
NEU	Neuroticism	العصابية
OPE	Openness to experience	الانفتاح على الجديد
PD	Psychological detachment	الانفصال النفسي
WB	Work related bullying	الاستقواء الموجه نحو العمل
PB	Person related bullying	الاستقواء الموجه نحو الشخص
GEN	Gender	الجنس
AGE	Age	العمر
TEN	Tenure	مدة الخدمة
EL	Educational Level	مستوى التعليم

وفي ضوء هذه الرموز، و لاختبار فروض الدراسة صممت مجموعة من نماذج الانحدار المتعدد صمم نموذج انحدار مبدئي لقياس أثر المتغيرات الضابطة على المتغير التابع أي أثر الجنس والعمر ومدة الخدمة ومستوى التعليم على الانفصال النفسي. وقد حدد بارون وكيني (Baron and Kenny, 1986) ثلاثة نماذج انحدار لاختبار الدور الوسيط: الأول يقيس انحدار المتغير المستقل على المتغير الوسيط أي انحدار السمات الخمسة الكبرى للشخصية على الاستقواء في مكان العمل. والثاني يقيس انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع أي انحدار السمات الخمسة الكبرى للشخصية على الانفصال النفسي. والثالث يقيس انحدار المتغير المستقل والمتغير الوسيط على المتغير التابع أي انحدار السمات الخمسة الكبرى للشخصية والاستقواء الموجه نحو العمل على الانفصال النفسي. واشترطت تلك المنهجية أن تكون نماذج الانحدار الثلاثة معنوية، و لاختبار الدور الوسيط أوضحت تلك المنهجية أنه يجب مقارنة قيمة معامل بيتا للمتغير المستقل (السمات الشخصية) في النموذجين الثاني والثالث، فإذا أصبح معامل بيتا للمتغير المستقل في النموذج الثالث غير معنوي كان المتغير الوسيط (الاستقواء الموجه نحو العمل، الاستقواء الموجه نحو الشخص) وسيطاً كلياً وإذا انخفضت قيمة معامل بيتا وظلت معنوية كان المتغير الوسيط وسيطاً جزئياً.

وفيما يلي نموذج انحدار المتغيرات الديموغرافية على الانفصال النفسي، ونماذج الانحدار المتعدد لاختبار أثر السمات الخمسة الكبرى للشخصية على الاستقواء في مكان العمل (الاستقواء الموجه نحو العمل، الاستقواء الموجه نحو الشخص)، واختبار أثر السمات الخمسة الكبرى للشخصية على الانفصال النفسي:

$$PD = \alpha + \beta_1 GEN + \beta_2 AGE + \beta_3 TEN + \beta_4 EL + \varepsilon \quad (A1)$$

$$WB = \alpha + \beta_1 GEN + \beta_2 AGE + \beta_3 TEN + \beta_4 EL + \beta_5 EXT + \beta_6 AGR + \beta_7 CON + \beta_8 NEU + \beta_9 OPE + \varepsilon \quad (A2)$$

$$PB = \alpha + \beta_1 GEN + \beta_2 AGE + \beta_3 TEN + \beta_4 EL + \beta_5 EXT + \beta_6 AGR + \beta_7 CON + \beta_8 NEU + \beta_9 OPE + \varepsilon \quad (A3)$$

$$PD = \alpha + \beta_1 GEN + \beta_2 AGE + \beta_3 TEN + \beta_4 EL + \beta_5 EXT + \beta_6 BAGR + \beta_7 CON + \beta_8 NEU + \beta_9 OPE + \varepsilon \quad (A4)$$

فيما يلي نماذج الانحدار المتعدد لاختبار أثر التعرض للاستقواء في مكان العمل على الانفصال النفسي:

$$PD = \alpha + \beta_1 WBW + \varepsilon \quad (C1)$$

$$PD = \alpha + \beta_1 WBW + \beta_1 WBP + \varepsilon \quad (C2)$$

وفيما يلي نماذج الانحدار المتعدد لاختبار أثر السمات الشخصية على الانفصال النفسي واختبار الدور الوسيط للاستقواء في مكان العمل في تلك العلاقة:

$$PD = \alpha + \beta_1 CON + \varepsilon \quad (B1)$$

$$PD = \alpha + \beta_1 CON + \beta_2 WB + \varepsilon \quad (B2)$$

$$PD = \alpha + \beta_1 CON + \beta_2 PB + \varepsilon \quad (B3)$$

$$PD = \alpha + \beta_1 NEU + \varepsilon \quad (B4)$$

$$PD = \alpha + \beta_1 NEU + \beta_2 WB + \varepsilon \quad (B5)$$

$$PD = \alpha + \beta_1 NEU + \beta_2 PB + \varepsilon \quad (B6)$$

8- النتائج

يصف الجدول 7 ملخص الإحصاء الوصفي بين متغيرات الدراسة حيث يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات السمات الخمسة الكبرى للشخصية والاستقواء في مكان العمل والانفصال النفسي. كما يعرض مصفوفة الارتباط بين تلك المتغيرات، وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون، والتي أوضحت معنوية جميع معاملات الارتباط وذلك عند مستوى معنوية 1%.

جدول 7: الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاستقواء الموجه نحو العمل	الاستقواء الموجه نحو الشخص	الانبساطية	القبول	يقظة الضمير	العصابية	الانفتاح على الجديد	الانفصال النفسي
الاستقواء الموجه نحو العمل	2.478	1.035	1							
الاستقواء الموجه نحو الشخص	2.304	1.104	**0.886	1						
الانبساطية	3.413	0.623	**0.527-	-	1					
القبول	2.203	0.237	**0.445-	-	**0.481	1				
يقظة الضمير	4.089	0.664	**0.496-	-	**0.647	**0.565	1			
العصابية	3.145	1.054	**0.684	**0.724	**0.586-	**0.417	**0.599	1		
الانفتاح على الجديد	3.341	0.912	**0.587-	-	**0.656	**0.413	**0.590	-	1	
الانفصال النفسي	2.541	0.979	**0.467-	-	**0.312	**0.229	**0.398	-	**0.382	1

** تشير إلى معنوية الارتباط عند مستوى معنوية 1%

يتضح من بيانات الجدول 7 ما يلي:

بلغ الوسط الحسابي لسلوكيات الاستقواء الموجه نحو العمل (2.478) بانحراف معياري (1.035)، وهو ما يعبر عن مستوى متوسط من التعرض لهذا النوع من السلوكيات، ويتضح من ذلك أن العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا يتعرضون للتدخل المفرط في عملهم ويتحملون أعباء عمل يصعب عليهم إدارتها ويتم تكليفهم بمهام تكون مواعيد الانتهاء منها غير مناسبة بشكل شهري، ونادرا ما يتم استبدال مهامهم الرئيسية بمهام تافهة وأقل من قدراتهم.

وبلغ الوسط الحسابي لسلوكيات الاستقواء الموجه نحو الشخص (2.304) بانحراف معياري (1.104)، ويتضح من ذلك أن العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا يتعرضون شهرياً للنميمة ونشر شائعات تتعلق بهم ويتم تجاهلهم وإقصاؤهم، ونادرا ما يواجهوا سلوكيات تخويف كانتهاك حياتهم الخاصة أو التهديد بالعنف أو الإيذاء البدني

بلغ الوسط الحسابي لسمة الانبساطية (3.413) بانحراف معياري (0.623)، مما يشير إلى أن أغلب مفردات العينة يرون أنفسهم متحدثين جيدين ولديهم الكثير من الحماس ومفعمين بالطاقة والنشاط.

كما بلغ الوسط الحسابي لسمة القبول (2.203) بانحراف معياري (0.237)، مما يشير إلى حرص مفردات العينة من العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا على مساعدة زملائهم واتصافهم بالتسامح وعدم الرغبة في افتعال مشاكل مع الآخرين.

وبلغ الوسط الحسابي لسمة يقظة الضمير (4.089) بانحراف معياري (0.664)، مما يشير إلى أن الغالبية العظمى من العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا يرون أنفسهم قادرين على العمل بكفاءة ويقومون بوضع الخطط ويتعاونون مع زملائهم لتنفيذها وكذلك فهم منظمون ويهتمون بإنجاز أعمالهم بدقة.

كما بلغ الوسط الحسابي لسمة العصائية (3.145) بانحراف معياري (1.054)، مما يشير إلى أن أغلب العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا يميلون إلى الشعور بالقلق والغضب والاكتئاب والتوتر.

كما بلغ الوسط الحسابي لسمة الانفتاح على الجديد (3.341) بانحراف معياري (0.912)، مما يشير إلى أن العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا غير متأكدين من امتلاكهم لخيال نشط ولقدرتهم على التفكير بعمق.

وبلغ الوسط الحسابي لمتغير الانفصال النفسي- (2.541) بانحراف معياري (0.979)، مما يشير إلى أن العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا غير قادرين على فصل أنفسهم عن عملهم في أثناء تواجدهم خارجه وتشغلهم مشاكل عملهم وغير قادرين على الاستمتاع بأوقات راحتهم.

يوجد ارتباط سلبي ضعيف بين الانبساطية وكل من الاستقواء الموجه نحو العمل والاستقواء الموجه نحو الشخص بمعاملات ارتباط (-,527، -,573) على التوالي عند مستوى معنوية 0.05، ويعنى ذلك أنه كلما اتصف الشخص بالحيوية والنشاط والتفاؤل والرغبة في العمل والإنجاز والثقة بالنفس كلما قل تعرضهم لسلوكيات الاستقواء في مكان العمل.

يوجد ارتباط معنوي سلبي قوى بين كل من القبول ويقظة الضمير والانفتاح على الجديد وكل من الاستقواء الموجه نحو العمل والاستقواء الموجه نحو الشخص، ويعنى ذلك انه كلما اتصف الموظف بصفات كالتعاطف مع زملائه وتقديرهم وتجنب الصراعات معهم ورغبته الدائمة في التعلم وتجربة كل ما هو جديد وتقديره للأفكار غير التقليدية وانضباطه الذاتي ومشاركته في الأنشطة التي تتجاوز حدود مسؤولياته كلما قل تعرضه لسلوكيات الاستقواء السلبية.

يوجد ارتباط معنوي إيجابي قوى بين العصائية وكل من الاستقواء الموجه نحو العمل والاستقواء الموجه نحو الشخص، ويعنى ذلك انه كلما اتصف الموظف بالقلق الزائد والخوف والغضب وعدم الثقة في النفس كلما ازداد تعرضه لممارسات الاستقواء الموجه نحو شخصه والموجه نحو عمله.

ويتضح من النتائج أن العصائية أكثر عوامل الشخصية ارتباطاً بكل من الاستقواء الموجه نحو العمل والاستقواء الموجه نحو الشخص يليها الانفتاح على الجديد ثم الانبساطية ثم يقظة الضمير، وأقل عوامل الشخصية ارتباطاً هو القبول.

يوجد ارتباط معنوي سلبي قوى بين الانفصال النفسي- وكل من الاستقواء الموجه نحو العمل والاستقواء الموجه نحو الشخص، ويعنى ذلك أنه كلما زاد تعرض الموظف لسلوكيات الاستقواء السلبية الموجهة نحو العمل والموجهة نحو الشخص كلما قلت قدرته على الانفصال النفسي- عن عمله وساءت حالته النفسية وأثرت ظروف

عمله على قراراته الشخصية وفشل في الاستمتاع بأوقات فراغه في أثناء تواجده خارج عمله، ويتضح من النتائج أن الاستقواء الموجه نحو الشخص أكثر ارتباطاً بالانفصال النفسي عن الاستقواء الموجه نحو العمل.

ويعرض الجدول 8 نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر المتغيرات الديموغرافية على الانفصال النفسي — ي (نموذج A1)، وأثر السمات الخمسة الكبرى للشخصية على الاستقواء في مكان العمل (الاستقواء الموجه نحو العمل (نموذج A2)، الاستقواء الموجه نحو الشخص (نموذج A3)، وأثر السمات الخمسة الكبرى للشخصية على الانفصال النفسي (نموذج A4).

جدول 8: نتائج تحليل الانحدار المتعدد لنماذج الدراسة

الانفصال النفسي (PD)	الاستقواء الموجه نحو الشخص (PB)	الاستقواء الموجه نحو العمل (WB)	الانفصال النفسي (PD)	المتغيرات
نموذج (A4) $T^{(4)}$	نموذج (A3) $T^{(3)}$	نموذج (A2) $T^{(2)}$	نموذج (A1) $T^{(1)}$	نماذج الانحدار
3.594**	3.493**	3.848**	1.566	الثابت (α)
-0.033	-0.065*	-0.041	0.018	الجنس (GEN)
-0.107	0.226**	0.213**	-0.270**	العمر (AGE)
0.094	-0.332**	-0.247**	0.457**	مدة الخدمة (TEN)
0.071	-0.069*	-0.048	0.075	مستوى التعليم (EL)
-0.097	-0.127**	-0.064		الانبساطية (EXT)
-0.038	-0.057	-0.155**		القبول (AGR)
0.135*	0.038	0.054		يقظة الضمير (CON)
-0.515**	0.449**	0.436**		العصابية (NEU)
0.059	-0.190**	-0.207**		الانفتاح على الجديد (OPE)
21.478**	66.738**	50.970**	8.206**	معنوية النموذج $F^{(sig)}$
32.5%	60.7%	54%	7%	القدرة التفسيرية R^2

لاحظ: * معنوي عند 0.05؛ و ** معنوي عند 0.01

باستعراض نتائج تحليل الانحدار المتعدد لنماذج الدراسة المتعلقة ببعد الانفصال النفسي — ي. أوضحت نتائج اختبار النموذج (A1) أن هذا النموذج معنوي وتفسر — المتغيرات الديموغرافية 7% من التغير الذي يحدث في قدرة العامل على الانفصال النفسي. عن عمله في أثناء تواجده خارجه. كذلك أظهرت النتائج أن بعض المتغيرات الديموغرافية كان لها تأثير على قدرة العامل على الانفصال النفسي. فهناك تأثير سلبي للعمر على الانفصال النفسي، أما مدة الخدمة في مصلحة الضرائب فتؤثر تأثيراً إيجابياً على قدرة العامل على الانفصال النفسي، ولم تؤثر متغيرات الجنس ومستوى التعليم على قدرة العامل على الانفصال النفسي.

وتشير نتائج اختبار النموذج (A2) إلى معنوية النموذج وقدرته على تفسير 54% من التباين بين مفردات العينة فيما يتعلق بتعرضهم للاستقواء الموجه نحو عملهم. وأوضحت النتائج أن هناك تأثيراً إيجابياً لكل من العصابية والعمر على التعرض للاستقواء الموجه نحو العمل، وهناك تأثير سلبي لكل من مدة الخدمة والانفتاح على الجديد والقبول على التعرض للاستقواء الموجه نحو العمل. ولم تؤثر متغيرات الجنس ومستوى التعليم والانبساطية واليقظة الضمير على التعرض للاستقواء الموجه نحو العمل.

وأوضحت نتائج اختبار النموذج (A3) إلى معنوية النموذج وقدرته على تفسير 60.7% من التباين بين مفردات العينة فيما يتعلق بتعرضهم للاستقواء الموجه نحو الشخص. وأوضحت النتائج أن هناك تأثير إيجابي لكل من

العصائية والعمر على التعرض للاستقواء الموجه نحو الشخص، وهناك تأثير سلبي لكل من مدة الخدمة والانفتاح على الجديد والانبساطية ومستوى التعليم والجنس على التعرض للاستقواء الموجه نحو الشخص. ولم تؤثر متغيرات القبول ويقظة الضمير على التعرض للاستقواء الموجه نحو الشخص.

وأوضحت نتائج اختبار النموذج (A4) إلى معنوية النموذج وقدرته على تفسير 32.5% من التباين بين مفردات العينة فيما يتعلق بقدرتهم على الانفصال النفسي. عن عملهم في أثناء تواجدهم خارجه. وأوضحت النتائج أن هناك تأثيراً سلبياً للعصائية على قدرة العامل على الانفصال النفسي، وأن هناك تأثيراً إيجابياً ليقظة الضمير على قدرة العامل على الانفصال النفسي. ولم تؤثر متغيرات الجنس والعمر ومدة الخدمة ومستوى التعليم والانبساطية والقبول والانفتاح على الجديد على قدرة العامل على الانفصال النفسي.

وبالتالي ستقوم الدراسة باختبار الدور الوسيط للاستقواء في مكان العمل (الاستقواء الموجه نحو العمل، والاستقواء الموجه نحو الشخص) في العلاقة بين السمات الشخصية (العصائية ويقظة الضمير) والانفصال النفسي.

ويعرض الجدول 9 نتائج تحليل الانحدار المتعدد للاستقواء في مكان العمل على الانفصال النفسي

جدول 9: نتائج تحليل نموذج الانحدار المتعدد للاستقواء في مكان العمل على الانفصال النفسي

المتغيرات	الانفصال النفسي	الانفصال النفسي
نماذج الانحدار	نموذج (C1) $T^{(sig)}$	نموذج (C2) $T^{(sig)}$
الثابت (α)	*3.636	*3.556
الاستقواء الموجه نحو العمل (WB)	*-0.442	
الاستقواء الموجه نحو الشخص (PB)		*-0.441
معنوية النموذج $F^{(sig)}$	*106.587	*125.276
القدرة التفسيرية R^2	0.216	0.245

** معنوية عند مستوى 0.01، * معنوية عند مستوى 0.05

شمل نموذج الانحدار (C1) أثر الاستقواء الموجه نحو العمل على الانفصال النفسي، ويتضح من النتائج وجود أثر معنوي سلبي للاستقواء الموجه نحو العمل على الانفصال النفسي، وقد بلغت قيمة ف المحسوبة (106.587) عند مستوى معنوية (0.05)، كما بلغت قيمة معامل التحديد للنموذج (0.216) مما يشير إلى أن الاستقواء الموجه نحو العمل يفسر (21.6%) من التغير الذي يحدث في قدرة الموظف على الانفصال النفسي.

شمل نموذج الانحدار (C2) أثر الاستقواء الموجه نحو الشخص على الانفصال النفسي، ويتضح من النتائج وجود أثر معنوي سلبي للاستقواء الموجه نحو الشخص على الانفصال النفسي، وقد بلغت قيمة ف المحسوبة (125.276) عند مستوى معنوية (0.05)، كما بلغت قيمة معامل التحديد للنموذج (0.245) مما يشير إلى أن الاستقواء الموجه نحو الشخص يفسر (24.5%) من التغير الذي يحدث في قدرة الموظف على الانفصال النفسي.

ويعرض الجدول 10 نتائج تحليل الانحدار بغرض اختبار الأثر المباشر لسمة العصائية ويقظة الضمير على الانفصال النفسي واختبار الدور الوسيط للاستقواء في مكان العمل في تلك العلاقة.

جدول 10: نتائج تحليل الانحدار لاختبار أثر سمة العصابية وبقظة الضمير على الانفصال النفسي واختبار الدور الوسيط للاستقواء في مكان العمل

الانفصال النفسي			الانفصال النفسي			المتغيرات
نموذج (B6)	نموذج (B5)	نموذج (B4)	نموذج (B3)	نموذج (B2)	نموذج (B1)	نماذج الانحدار
$T^{(sig)}$	$T^{(sig)}$	$T^{(sig)}$	$T^{(sig)}$	$T^{(sig)}$	$T^{(sig)}$	
**4.175	**4.241	**4.188	**2.196	**2.052	0.144	الثابت (α)
			**0.192	**0.220	**0.398	بقظة الضمير (CON)
**0.430-	**0.460-	**0.564-				العصابية (NEU)
	**0.153-			**0.358-		الاستقواء الموجه نحو العمل (WB)
**0.186-			**0.398-			الاستقواء الموجه نحو الشخص (PB)
**95.808	**94.090	**178.309	**71.870	**65.108	**71.842	معنوية النموذج $F^{(sig)}$
%33.1	%32.7	31.8%	%27	%25.1	%15.6	القدرة التفسيرية R^2

لاحظ: * معنوي عند 0.05؛ و ** معنوي عند 0.01

وأوضحت نتائج اختبار النموذج (B1) الذي يضم أثر بقظة الضمير على الانفصال النفسي- دون توسيط الاستقواء في مكان العمل، ويتضح من النتائج وجود أثر معنوي إيجابي لبقظة الضمير على قدرة الموظف على الانفصال النفسي، وقد بلغت قيمة ف المحسوبة (71.842) عند مستوى معنوية (0.01)، كما بلغت قيمة معامل التحديد للنموذج (0.156) مما يشير إلى أن بقظة الضمير كأحد السمات الخمسة للشخصية تفسر 15.6% من التغير الذي يحدث في قدرة الموظف على الانفصال النفسي.

ويوضح نموذج (B2) الذي يضم أثر بقظة الضمير على الانفصال النفسي- عند توسيط الاستقواء الموجه نحو العمل، ويتضح من النتائج وجود أثر معنوي إيجابي لبقظة الضمير على الانفصال النفسي- عند توسيط الاستقواء الموجه نحو العمل، حيث انخفضت قيمة معامل بيتا لبقظة الضمير مع وجود المعنوية (0.398 إلى 0.220)، مما يدل على أن توسط الاستقواء الموجه نحو العمل توسط جزئي وفقاً لدراسة (Baron and Kenny, 1986)، كما بلغت قيمة ف المحسوبة (65.108) عند مستوى معنوية (0.01)، وبلغت قيمة معامل التحديد للنموذج (0.251)، مما يشير إلى أن بقظة الضمير تفسر 25.1% من التغير في الانفصال النفسي عند توسيط الاستقواء الموجه نحو العمل.

ويضم نموذج (B3) أثر بقظة الضمير على الانفصال النفسي- عند توسيط الاستقواء الموجه نحو الشخص، ويتضح من النتائج وجود أثر معنوي إيجابي لبقظة الضمير على الانفصال النفسي- عند توسيط الاستقواء الموجه نحو الشخص، حيث انخفضت قيمة معامل بيتا لبقظة الضمير مع وجود المعنوية من (0.398 إلى 0.192)، مما يدل على أن توسط الاستقواء الموجه نحو الشخص توسط جزئي، كما بلغت قيمة ف المحسوبة (71.870) عند مستوى معنوية (0.01)، وبلغت قيمة معامل التحديد للنموذج (0.270)، مما يشير إلى أن بقظة الضمير تفسر 27% من التغير في الانفصال النفسي عند توسيط الاستقواء الموجه نحو الشخص.

أما نموذج (B4) فيضم أثر العصابية على الانفصال النفسي دون توسيط الاستقواء في مكان العمل، ويتضح من النتائج وجود أثر معنوي سلبي للعصابية على قدرة الموظف على الانفصال النفسي، وقد بلغت قيمة المحسوبة (178.309) عند مستوى معنوية (0.01)، كما بلغت قيمة معامل التحديد للنموذج (0.316) مما يشير إلى أن العصابية كأحد السمات الخمسة للشخصية تفسر (31.6%) من التغير الذي يحدث في قدرة الموظف على الانفصال النفسي.

ويشير نموذج (B5) إلى أثر العصابية على الانفصال النفسي عند توسيط الاستقواء الموجه نحو العمل، ويتضح من النتائج وجود أثر معنوي سلبي للعصابية على الانفصال النفسي عند توسيط الاستقواء الموجه نحو العمل، حيث انخفضت قيمة معامل بيتا لسمة العصابية مع وجود المعنوية من (0.564 إلى 0.460)، مما يدل على أن توسط الاستقواء الموجه نحو العمل توسط جزئي، كما بلغت قيمة المحسوبة (94.090) عند مستوى معنوية (0.05)، وبلغت قيمة معامل التحديد للنموذج (0.327)، مما يشير إلى أن العصابية تفسر (32.7%) من التغير في الانفصال النفسي عند توسيط الاستقواء الموجه نحو العمل.

ويضم نموذج (B6) أثر العصابية على الانفصال النفسي عند توسيط الاستقواء الموجه نحو الشخص، ويتضح من النتائج وجود أثر معنوي سلبي للعصابية على الانفصال النفسي عند توسيط الاستقواء الموجه نحو الشخص، حيث انخفضت قيمة معامل بيتا لسمة العصابية مع وجود المعنوية من (0.564 إلى 0.430)، مما يدل على أن توسط الاستقواء الموجه نحو الشخص توسط جزئي، كما بلغت قيمة المحسوبة (95.808) عند مستوى معنوية (0.01)، وبلغت قيمة معامل التحديد للنموذج (0.331)، مما يشير إلى أن العصابية تفسر (33.1%) من التغير في الانفصال النفسي عند توسيط الاستقواء الموجه نحو الشخص.

وبناءً على النتائج السابقة ووفقاً لدراسة (Baron and Kenny, 1986) التي أوضحت شروط الدور الوسيط للمتغير الوسيط في العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، فقد كانت هذه الشروط كالتالي:

- أن يؤثر المتغير المستقل على التابع، وهو ما ثبت صحته من خلال الفرض الثالث للدراسة، حيث كان للسمات الشخصية (العصابية وبقطة الضمير) الأثر المعنوي على الانفصال النفسي.
- أن يؤثر المتغير المستقل على الوسيط، وهو ما ثبت صحته من خلال الفرض الثاني للدراسة، حيث كان للسمات الشخصية الأثر المعنوي على الاستقواء في مكان العمل.
- أن يؤثر المتغير الوسيط على التابع، وهو ما ثبت صحته من خلال الفرض الرابع للدراسة، حيث كان للاستقواء في مكان العمل الأثر المعنوي على الانفصال النفسي.

وبتحقق هذه الشروط الثلاثة فإنه من المفترض وفقاً لدراسة (Baron and Kenny, 1986) أن يقل أثر المتغير المستقل على التابع في وجود المتغير الوسيط وهو ما يحقق التوسط الجزئي، أو إلغاء أثر المتغير المستقل على التابع في وجود المتغير الوسيط وهو ما يحقق التوسط الكلي، وبالتطبيق على نتائج التحليل السابقة فإن الاستقواء في مكان العمل كان له الدور الوسيط في خفض أثر السمات الشخصية (العصابية وبقطة الضمير) على قدرة العاملين على الانفصال النفسي محققاً التوسط الجزئي نتيجة تقليص الأثر.

9- مناقشة النتائج

أظهرت نتائج الدراسة الحالية ما يلي:

- وجود أثر إيجابي للعصابية كأحد السمات الشخصية على الاستقواء في مكان العمل، واتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسات (Glaso, et al., 2007; Balducci, et al., 2011; Nielsen and Knardahl, 2015; Podsiadly and Gamian, 2016).

ويمكن تفسير تلك النتائج في ضوء نظرية السمات حيث تؤثر السمات الشخصية على تصورات الأفراد وتقييمهم للبيئة المحيطة بهم وطريقة تفسيرهم للأحداث من حولهم وقدرتهم على تثبيط أو إظهار دوافعهم تجاه المجتمع بوجه عام ومكان عملهم بوجه خاص. فقد أوضحت الأدبيات التي تناولت العلاقة بين السمات الشخصية والاستقواء في مكان العمل أن سمة العصابية تشير إلى التكيف مقابل عدم الاستقرار العاطفي، وتعطى مؤشراً إلى ما إذا ما كان الفرد يميل إلى الاسترخاء والاستقرار أو يميل إلى القلق والتوتر. فالأفراد الذين لديهم درجة عالية من العصابية هم أكثر عرضة لتجربة ردود الفعل السلبية كالقلق والغضب والغيرة والشعور بالذنب والاكئاب. وترى الدراسة الحالية ان العلاقة الإيجابية بين العصابية والاستقواء في مكان العمل ترجع إلى سلوك وتصرفات الأفراد، بمعنى أن الأفراد الذين يعانون من ارتفاع درجة العصابية يتسمون بالقلق والاضطراب مما يجعل الآخرين ينظرون إلى هذه السلوكيات على أنها استفزازية وبالتالي يتعرض هؤلاء الأفراد إلى خطر متزايد بتعرضهم لسلوكيات الاستقواء بسبب أنهم يتصرفون بطريقة تثير العدوان من جانب الآخرين.

- وتوصلت الدراسة أيضاً إلى وجود أثر سلبي للانفتاح على الجديد على الاستقواء في مكان العمل، واتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إلى دراسة جلاسو وزملاؤه (Glaso, et al., 2007)، واختلفت مع ما توصلت إلى دراسة كل من (Nielsen and Knardahl, 2015; Podsiadly and Gamian, 2016) الذين توصلوا إلى عدم وجود علاقة بين الانفتاح على الجديد والتعرض للاستقواء في مكان العمل. ويمكن تفسير هذه النتيجة على أساس أن الشخص الذي يمتلك سمة الانفتاح على الجديد هو شخص استباقي ويهتم بالتعرف على كل ما هو جديد ومتسامح مع زملائه ويتصف بالإبداع والرغبة في التطوير واكتشاف كل ما هو جديد وبالتالي يتمتع باحترام جميع رؤسائه وزملائه في مكان العمل، ولذلك فهذه الصفات تقلل من تعرضه لسلوكيات الاستقواء في مكان العمل.

- كما توصلت الدراسة أيضاً إلى وجود أثر سلبي لسمة الانبساطية على الاستقواء الموجه نحو الشخص، واتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسات (Nielsen and Knardahl, 2015; Podsiadly and Gamian, 2016; Pallesen, et al., 2017; Glaso, et al., 2007)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الشخص الانبساطي يتصف بالرغبة في العمل والتفاوض والتعاطف مع الآخرين وحب العمل الجماعي ويميل بطبيعته إلى تفسير الأحداث بطريقة أكثر إيجابية، وبالتالي فهذه الصفات تقلل من تعرضه إلى سلوكيات الاستقواء في مكان العمل.

- وبالنسبة للأثر السلبي للقبول على الاستقواء الموجه نحو العمل، فقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسات (Nielsen and Knardahl, 2015; Podsiadly and Gamian, 2016; Pallesen, et al., 2017; Glaso, et al., 2007)، ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال الصفات التي يتسم بها الشخص الذي

يمتلك هذه الصفة وهي حب الآخرين ومساعدتهم واحترام مشاعرهم والرغبة في الوصول دائماً إلى حلول ترضى جميع الأطراف، وبالتالي فهو لا يتعرض لمضايقات ويتمتع بحب جميع زملائه، ولا يتم ممارسة سلوكيات الاستقواء ضده.

- وكذلك توصلت الدراسة الحالية إلى وجود أثر معنوي سلبي لكل من الاستقواء الموجه نحو العمل والاستقواء الموجه نحو الشخص على الانفصال النفسي. واتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة ألين وزملاؤه (Allen, et al., 2015). فضغوط العمل وتعرض الموظف للإهانة تجعله غير قادر على فصل نفسه عن مشاكل عمله في أثناء وصوله إلى منزله. ويمكن تفسير تلك النتيجة بأنه كلما زاد تعرض الموظف لسلوكيات الاستقواء السلبية الموجهة نحو العمل كحجب المعلومات التي تؤثر على أدائه وتجاهل آرائه وتحميلة أعباء عمل يصعب عليه إدارتها، كلما قلت قدرته على الانفصال النفسي عن عمله وساءت حالته النفسية وفشل في الاستمتاع بأوقات فراغه في أثناء تواجده خارج عمله، وأيضاً كلما زاد تعرض الموظف لسلوكيات الاستقواء السلبية الموجهة نحو شخصه مثل تعرضه للتنميمة وانتقاده بشكل مستمر وسماعه عبارات مهينة ومسيئة لشخصه وحياته الخاصة، كلما قلت قدرته على فصل نفسه ذهنياً عن عمله في أثناء تواجده خارج هذا العمل.

- كذلك أوضحت النتائج أن هناك علاقة سلبية بين سمة العصابية والانفصال النفسي، وعلاقة إيجابية بين سمة يقظة الضمير والانفصال النفسي. واتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة ناصر وزملاؤه (Nasser, et al., 2012).

ويمكن تفسير تلك النتيجة في ضوء نظرية السمات حيث إن الفروق الفردية بين الأشخاص تؤثر على قدرتهم على الفصل بين حياتهم الشخصية وحياتهم العملية، فهناك أشخاص قادرين على فصل أنفسهم عن عملهم في أثناء تواجدهم خارج هذا العمل وهناك آخرون غير قادرين على ذلك. وتفسر الدراسة الحالية الأثر السلبي لسمة العصابية على الانفصال النفسي من خلال أن هذه السمة تحلل التكيف العاطفي للشخص وقدرته على التعامل مع المواقف العصيبة، فالأشخاص الذين يمتلكون صفة العصابية يكونون غير ناضجين عاطفياً ولديهم مستويات عالية من القلق وانعدام الأمان والاكتئاب والغضب والاشمئزاز ولذلك فإنهم يعانون من ضغوط ومشاكل وظيفية وعائلية على حد سواء، وذلك يجعلهم يفكرون في المشاكل المتعلقة بعملهم في أثناء تواجدهم خارج هذا العمل مما يجعل من الصعب عليهم فصل أنفسهم عن عملهم، وبما أنهم أيضاً يضيعون الكثير من الوقت في أثناء تواجدهم داخل مكان العمل في الأفكار السلبية فلذلك يجدون أنفسهم مضطربين لأداء عملهم في منازلهم وبالتالي لا يتمكنوا من الاستمتاع بأوقات الراحة. أما بالنسبة للأثر الإيجابي لسمة يقظة الضمير على الانفصال النفسي فيمكن تفسيرها من خلال أن يقظة الضمير هي سمة تتعلق بتحقيق الأهداف والموثوقية والكفاءة والعمل بجد وتحمل المسؤولية والتخطيط الجيد. فالأشخاص ذوو الضمير اليقظ يظهرون أداءً عالياً ولديهم رضا عن حياتهم الوظيفية وحياتهم بصفة عامة وقادرون على استكمال مهام عملهم مما يجعلهم يتمتعون بمزاج جيد وذلك يساعدهم على التمكن من الاسترخاء عقلياً ونفسياً عند عودتهم لمنازلهم. ونتيجة قدرتهم على الاستفادة من وقتهم وأداء واجباتهم فهم قادرين على إدارة الصراع بين العمل والأسرة مما يجعل

من السهل عليهم الحفاظ على أنفسهم مسترخين عقلياً ومنفصلين عن مكان عملهم خلال تواجدهم خارج هذا العمل.

- وتوصلت أيضاً الدراسة الحالية إلى عدم وجود أثر معنوي لكل من سمات الانبساطية والقبول والانفتاح على الجديد على الانفصال النفسي، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة ناصر وزملاؤه (Nasser, et al., 2012) فدراسة ناصر وزملاؤه (Nasser, et al., 2012) توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين كل من الانبساطية والقبول والانفصال النفسي- وعلاقة سلبية بين الانفتاح على الجديد والانفصال النفسي- ومن الممكن أن يرجع هذا الاختلاف إلى طبيعة البيئة المصرية وطبيعة العاملين التي طبقت عليهم الدراسة.
- وبالتالي فقد قامت الدراسة بقياس أثر كل من العصائية ويقظة الضمير على الانفصال النفسي- عند توسيط الاستقواء الموجه نحو العمل والاستقواء الموجه نحو الشخص.
- وتوصلت الدراسة الحالية إلى أن الاستقواء الموجه نحو العمل والاستقواء الموجه نحو الشخص يتوسطان جزئياً العلاقة بين كل من سمة العصائية ويقظة الضمير والانفصال النفسي، مما يشير إلى أن العلاقة بين كل من سمة العصائية وسمة يقظة الضمير والانفصال النفسي- علاقة غير مباشرة، وأن هناك متغيرات أخرى تتوسط تلك العلاقة ويمكن تفسيرها بها.

10- حدود الدراسة

تنبغي الإشارة إلى أن هذه الدراسة اعتمدت على عينة عشوائية بسيطة، كما أنها دراسة عرضية (Cross sectional) حيث تم استطلاع آراء مفردات العينة فيما يتعلق بسماتهم الشخصية وقدرتهم على الانفصال النفسي- ومدى تعرضهم لسلوكيات الاستقواء في مكان العمل في لحظة زمنية معينة. ولذلك ينبغي التعامل مع تعميم نتائج الدراسة بشيء من الحذر، كما ينبغي التنويه لأهمية تكرار هذه الدراسة على عينات أخرى ولأكثر من مرة وذلك للتأكيد على ما توصلت إليه تلك الدراسة من نتائج.

11- التوصيات

- أشارت نتائج الدراسة إلى أن العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا غير قادرين على فصل أنفسهم عن عملهم في أثناء تواجدهم خارجه وتشغلهم مشاكل عملهم وغير قادرين على الاستمتاع بأوقات راحتهم، ومن ثم توصى الدراسة بضرورة تحسين الوعي بين العاملين بأهمية الانفصال النفسي- وأن الانفصال النفسي يرتبط بمجموعة من النواتج الإيجابية كالصحة العامة والرفاهية النفسية والأداء والارتباط الوظيفي، وتقترح الدراسة آلية التنفيذ التالية:
- عقد دورات تدريبية لكل من الرؤساء والمرءوسين لزيادة وعيهم بأهمية الانفصال النفسي وكيفية إدارة الوقت لكي يتمكنوا من انجاز أعمالهم الموكلة إليهم داخل مكان العمل بكفاءة وفعالية.
- عقد دورات تدريبية لتوعية العاملين بضرورة إدارة أعباء عملهم وزيادة الكفاءة الذاتية لتمكين العاملين من التغلب على ضغوط العمل وزيادة قدرتهم على الانفصال النفسي.
- التوعية بأهمية الانفصال النفسي- عن العمل في أثناء أوقات الراحة، ومساعدة العاملون على إدارة حياتهم العملية وضرورة الفصل بين العمل والحياة الشخصية.

- الاهتمام بالتنمية البشرية والصحة النفسية للعاملين، من خلال برامج التوعية الخاصة بالصحة النفسية وكيفية التعامل مع البيئة المحيطة.
- كما اتضح من نتائج الدراسة أن العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا يمتلكون سمات شخصية تميزهم عن بعضهم البعض، ومن ثم توصي الدراسة بضرورة عمل دورات تدريبية للرؤساء بشأن ضرورة الاهتمام بالفروق الفردية للعاملين وكيفية التفرقة بين السمات الشخصية المختلفة وأيضاً كيفية التعامل مع أصحاب كل سمة.
- وفي ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة، من أن هناك تأثيراً سلبياً للعصابية على قدرة العامل على الانفصال النفسي، توصي الدراسة بضرورة إعطاء العاملين الذين يمتلكون سمة العصابية مجموعة من الدورات لتدريبهم على كيفية إدارة ضغوط العمل ومساعدتهم على زيادة قدرتهم على الانفصال النفسي- وكيفية التخلص من القلق والاكتئاب، وتساعد هذه الدراسة إدارة مصلحة الضرائب في وضع وتطبيق استراتيجيات الاستقطاب والاختيار لشغل الوظائف الإدارية والقيادية.
- وأوضحت أيضاً نتائج الدراسة أن هناك تأثيراً إيجابياً ليقظة الضمير على قدرة العامل على الانفصال النفسي، ولذلك فيجب على المديرين إعطاء العاملون ذوو الضمير اليقظ دوراً محورياً في مجموعات العمل لقدرتهم على القيادة وتنفيذ المهام.
- واتضح كذلك من نتائج الدراسة أن العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا يتعرضون لسلوكيات الاستقواء في مكان عملهم كالتدخل المفرط في عملهم وتحملهم أعباء عمل يصعب عليهم إدارتها ويتم تكليفهم بمهام مواعيد الانتهاء منها غير مناسبة ويتعرضون للنميمة ونشر- شائعات تتعلق بهم ويتم تجاهلهم وإقصاؤهم، ولذلك توصي الدراسة بضرورة اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية للحد من هذه الظاهرة، وتقترح الدراسة آلية التنفيذ التالية:
- ضرورة عقد دورات للعاملين لنشر- الوعي حول ظاهرة الاستقواء في مكان العمل ومظاهرها وطرق الوقاية منها، وكيف يتصرف العامل في حال تعرضه لمثل هذه السلوكيات.
- كما يجب تطوير إجراءات عملية لمحاربة ظاهرة الاستقواء وتدريب العاملين على كيفية التعامل مع هذه الظاهرة وتفعيل الإرشاد النفسي- والاجتماعي وتفعيل الأنشطة التي تهدف إلى إقامة علاقات صحية بين العاملين.
- عمل رحلات اجتماعية ترفيهية للعاملين لتوطيد العلاقات بينهم وتعزيز أواصر المودة والمحبة.
- يجب على المديرين ضرورة معاملة العاملين باحترام وعدالة ومراعاة مشاعرهم وعدم تجاهل الأخذ برأيهم من أجل انعكاس ذلك على معاملتهم بين زملائهم وأدائهم في العمل والعمل على إقامة مناخ عمل أخلاقي يساعد على تجنب حدوث الاستقواء في مكان العمل.
- انشاء نظام عادل لتقديم الشكاوى يمكن من خلاله حل النزاعات التي تحدث داخل مكان العمل ووضع حوافز للعاملين المشاركين في حل النزاعات مع المديرين فهذا النظام يؤدي لرفع الروح المعنوية للعاملين نتيجة مشاركتهم في حل مشاكل العمل.
- كما تنوه الدراسة الحالية على أهمية الحد من ظاهرة الاستقواء في مكان العمل ودور سياسات الدولة للقضاء على هذه الظاهرة.

وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج توصى الدراسة مجتمع الباحثين بدراسات مستقبلية عن الانفصال النفسي- وأثره على الأداء ونوايا ترك العمل والإبداع الوظيفي. وأثر السياسات التنظيمية المدركة على الانفصال النفسي. كذلك ينبغي دراسة متغيرات وسيطة مثل عبء العمل وغموض الدور والثقافة التنظيمية.

المراجع

- Agervold, M. (2007). Bullying at work: A discussion of Definitions and Prevalence, Based on an Empirical Study. *Scandinavian Journal of Psychology*, 48(2): 161-172.
- Agyemang, F. G.; Dzandu, M. D. and Boateng, H. (2016). Knowledge Sharing Among Teachers: The Role of the Big Five Personality Traits. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 46 (1): 64-84.
- Allen, B. C.; Holland, P. and Reynolds, R. (2015). The Effect of Bullying on Burnout in Nurses: the Moderating Role of Psychological Detachment. *Journal of Advanced Nursing*, 71 (2): 381-390.
- Armstrong-Romero, K. A. (2017). Cultural Influences and the Impact of Workplace Bullying. *PhD Dissertation*, Capella University.
- Balduccia, C.; Fraccaroli, F. and Schaufeli, W. B. (2011). *Workplace Bullying and its Relation with Work Characteristics, Personality, and Post-Traumatic Stress Symptoms: an Integrated Model. Anxiety, Stress, & Coping*, 24 (5): 499_513.
- Barlett, J. E. and Barlett, M. E. (2011). *Workplace Bullying: An Integrative Literature Review. Advances in Developing Human Resources*, 13(1): 69-84.
- Baron, R. M. and Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6): 1173-1182.
- Boekhorst, J. A.; Singh, A. and Burke, R. (2017). Work Intensity, Emotional Exhaustion and Life Satisfaction: The Moderating Role of Psychological Detachment. *Personnel Review*, 46 (5): 891-90
- Bozionelos, N. (2004). The Big Five of Personality and Work Involvement. *Journal of Managerial Psychology*, 19 (1): 69-81.

- Chirilă, T. and Constantin, T. (2013). Understanding Workplace Bullying Phenomenon through its Concepts: A literature Review. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84: 1175 – 1179.
- Devonish, D. (2013). *Workplace Bullying, Employee Performance and Behaviors. Employee Relations*, 35 (6): 630 – 647.
- Einarsen, S.; Skogstad, A.; Rorvik, E.; Lande, A. B.; and Nielsen, M. B. (2016). Climate for Conflict Management, Exposure to Workplace Bullying and Work Engagement: A Moderated Mediation Analysis. *The International Journal of Human Resource Management*, 27: 1-22.
- Einarsen, S. (2005). The Nature, Causes and Consequences of Bullying at Work: The Norwegian Experience. *Perspectives Interdisciplinaires Sur Le Travail Et La Sante*. 7(3): 2-16.
- Einarsen, S.; Hoel, H. and Cooper, C. (Eds) (2003). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspective in Research and Practice*. CRC Press, (New York: Taylor and Francis e- Library).
- Einarsen S.; Hoel, H. and Notelaers, G. (2009). *Measuring Exposure to Bullying and Harassment at Work: Validity, Factor Structure and Psychometric Properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. Work and Stress*, 23(1): 24-44.
- Garrosa, E.; Jimenez, B. M.; Munoz, A. R.; Pastor, J. C. and Vergel, A. S. (2009). *The Moderating Effects of Psychological Detachment and Thoughts of Revenge in Workplace Bullying. Personality and Individual Differences*, 46: 359–364.
- Glabek, M.; Matthiesen, S. B.; Hetland, J. and Einarsen, S. (2014). Workplace Bullying as an Antecedent to Job Insecurity and Intention to Leave: a 6-Month Prospective Study. *Human Resource Management Journal*, 24(3): 255-268.
- Glaso, L.; Matthiesen, S. B.; Nielsen, M. B. and Einarsen, S. (2007). Do Targets of Workplace Bullying Portray a General Victim Personality Profile? *Scandinavian Journal of Psychology*, 48: 313-319.
- Hinkin, T. R. (1995). A Review of Scale Development Practices in the Study of Organizations. *Journal of Management*, 21(5): 967-988.

- Hussain, S., Abbas, M., Shahzad, K. and Bukhari, S. A. (2012). Personality and Career Choices. *African Journal of Business Management*, 6 (6): 2255-2260.
- Karaman, N. G.; Dogan, T. and Coban, A. E. (2010). *A Study to Adapt the Big Five Inventory to Turkish. Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2: 2357–2359.
- Kozako, I.; Safin, S. and Abdul Rahim, A. (2013). *The Relationship of Big Five Personality Traits on Counterproductive Work Behavior among Hotel Employees: An Exploratory Study. Procedia Economics and Finance*, 7: 181 – 187.
- McCrae, R. R. and Costa, P. T. (1991). *Adding Liebe und Arbeit: The Full Five-Factor Model and Well-Being. Personality and social psychology bulletin*, 17 (2): 227-232.
- Migliore, L. A. (2011). Relation between Big Five Personality Traits and Hofstede's Cultural Dimensions: Samples from the USA and India. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 18 (1): 38 – 54
- Moreno-Jimenez, B.; Rodriguez-Munoz, A.; Pastor, J. C.; Sanz-Vergel, A.; and Garrosa, E. (2009). *The Moderating Effects of Psychological Detachment and Thoughts of Revenge in Workplace Bullying. Personality and Individual Differences*, 46: 359–364.
- Naseer, S.; Khan, M. B. and Khawaja, K. F. (2012). The Impact of Big Five Personality Traits on Psychological Detachment from Work during Off Job Time. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2 (12): 12681-12688.
- Nielsena, M. B. and Knardahl, S. (2015). *Is Workplace Bullying Related to The Personality Traits of Victims? A Two-Year Prospective Study. Work & Stress*, 29 (2): 128–149.
- Ojedokun, O.; Oteri, I. O. and Ogungbamila, A. (2014). Which of the Big-Five Trait is More Predictive of Workplace Bullying among Academics in Nigeria? *Nigerian Journal of Applied Behavioral Sciences*, 2: 184-203.

- Pallesen, S.; Nielsen, M. B.; Mageroy, N.; Andreassen, C.S. and Einarsen, S. (2017). *An Experimental Study on the Attribution of Personality Traits to Bullies and Targets in a Workplace Bullying Setting. Frontiers in Psychology*, 8: 1-7.
- Patchara, W. O. and Kongchan, P. A. (2016). Perceived Supervisory Support and Service Recovery Performance: the Moderating Role of Personality Traits. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 8 (3): 1-32.
- Podsiadly, A. and Gamian-Wilk, M. (2016). *Personality Traits as Predictors or Outcomes of Being Exposed to Bullying in the Workplace, Personality and Individual Differences*. doi:10.2016/j.paid.2016.08.001.
- Rai, A., and Agarwal, A. (2017). Exploring Nature of Workplace Bullying and Psychometric Properties of Negative Acts Questionnaire-Revised (NAQ_R) in Indian Organizations. *Journal of Indian Business Research*, 9(3): 229-247.
- Samnani, K.; Singh, P. (2012. 20 Years)of *Workplace Bullying Research: A Review of the Antecedents and Consequences of Bullying in the Workplace. Aggression and Violent Behavior*, 17: 581-589.
- Santos, A.; Mustafa, M. and Chern, G. T. (2016).The Big Five Personality Traits and Burnout among Malaysian HR professionals: The Mediating Role of Emotion Regulation. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 8 (1):2-20.
- Saunders, M., Lewis, P. and Thornhill, A. (2016). *Research Methods for Business Students. 7/e. Person Education*.
- Shimazu, A.; Matsudaira, K.; Jonge, J.; Tosaka, N.; Watanabe, K. and Takahashi, M. 2016. Psychological Detachment from Work during non-work time: linear or Curvilinear Relations With Mental Health and Work Engagement? *Journal of Industrial Health*, 54: 282-292.
- Smit, B. W. (2016). Successfully Leaving Work at Work: The Self-Regulatory Underpinnings of Psychological Detachment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 89: 493-514.

- Sonnentag, S. and Krueger, U. (2006). Psychological Detachment from Work during Off-Job Time: The Role of Job Stressors, Job Involvement, and Recovery-Related Self-Efficacy. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15 (2):197-217.
- Sonnentag, S.; Kuttler, I. and Fritz, C. (2010). Job Stressors, Emotional Exhaustion, and Need for Recovery: A Multi-Source Study on the Benefits of Psychological Detachment. *Journal of Vocational Behavior*, 76 (3): 355-365.
- Sonnentag, S.; Unger, D. and Nagel, I. J. (2013). Workplace Conflict and Employee Well-Being: The Moderating Role of Detachment from Work during Off-Job Time. *International Journal of Conflict Management*, 24 (2): 166 – 183.
- Thomas, H. C.; Gardner, D.; O'Driscoll, M.; Catley, B.; Bentley, T. and Trenberth, L. (2013). Neutralizing Workplace Bullying: The Buffering Effects of Contextual Factors. *Journal of Managerial Psychology*, 28 (4): 384-407.
- Tambur, M. and Vadi, M. (2012). Workplace bullying and organizational culture in a post-transitional country. *International Journal of Manpower*, 33 (7): 754-768.
- Wolff H. G. and Kim, S. (2012). *The Relationship between Networking Behaviors and the Big Five personality dimensions*. *Career Development International*, 17 (1): 43 - 66

ملخص البحث باللغة الإنجليزية

Abstract

This study aimed to investigate the impact of personality traits of Egyptian Tax Authority's workers on their psychological detachment by testing the mediated role of workplace bullying. The study relied on the multiple regression method, as well as the methodology outlined by (Baron and Kenny, 1986) to test the mediated role of workplace bullying in the relationship between personality traits and psychological detachment. The study used a questionnaire to collect data from a sample of 384 workers. The results showed a significant negative effect of extraversion, agreeableness, and openness to experience on the exposure to bullying in the workplace. Also, the results showed a significant positive effect of neuroticism on the exposure to bullying in the workplace, showed a significant positive effect of conscientiousness on psychological detachment, and showed a significant negative effect of neuroticism on psychological detachment. In addition, the results showed that exposure to bullying in the workplace partially mediates the relationship between conscientiousness and neuroticism and the psychological detachment of workers during off time jobs. The study ended with a set of recommendations for decision makers to enhancing the ability of the workers' psychological detachment and reducing the behaviors of bullying in the workplace, and recommendations for future studies.

Key words: workplace bullying, personality traits, and psychological detachment.

التوثيق المقترح للدراسة وفقا لنظام APA

الشميمي، أماني أحمد؛ شوشة، أمير علي (2020). دور الاستقواء بين العاملين بمصلحة الضرائب المصرية في العلاقة بين السمات الشخصية والانفصال النفسي. مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، كلية التجارة - جامعة الإسكندرية، 57(1)، 129 - 165.

مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية متاحة على:

بوابة بنك المعرفة المصري

Egyptian Knowledge Bank (EKB)

<https://acjalexu.journals.ekb.eg/>

للسادة الراغبين في النشر في

مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية

(مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية سابقا)

يمكن ارسال الأبحاث على البريد الإلكتروني الرسمي للمجلة

JAS.AU@alexu.edu.eg

تقييم المجلة في لجان الترقية 6.5 درجة