

**الدور الحاكم والمعدل للعوامل الخمسة الكبرى للشخصية في العلاقة
بين السلوك غير المتحضر في مكان العمل وسلوكيات العمل المضادة
للإنتاجية في ظل جائحة كورونا بالتطبيق علي هيئة التمريض
بالمستشفيات العامة والمركزية في محافظة الدقهلية بمصر**

أ.د/ عبد الحكيم أحمد ربيع نجم **د/ ساره السيد الدريني**
أستاذ إدارة الأعمال مدرس بقسم إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة المنصورة كلية التجارة - جامعة المنصورة

الملخص:

يستهدف هذا البحث تحديد الدور الحاكم والمعدل للعوامل الخمسة الكبرى للشخصية في العلاقة بين السلوك غير المتحضر في مكان العمل والسلوكيات المضادة للإنتاجية بالتطبيق على هيئة التمريض بالمستشفيات العامة والمركزية في محافظة الدقهلية وبلغ حجم العينة ٣٤٤ مفردة وتم سحب عينة عشوائية طبقية من المستشفيات محل البحث ، كما تم تصميم قائمة استبيان موجهة لمفردات عينة البحث ، وبلغت نسبة الاستجابة ٦٩,٥ % .

وأظهرت نتائج البحث انخفاض متوسطات تواجد السلوك غير المتحضر في مكان العمل والسلوكيات المضادة للإنتاجية الموجهة للأفراد والمنظمة عموماً وهو الأمر الذي قد يعود إلي ظهور وانتشار فيروس كورونا وتأثيره علي المستشفيات، كما أظهرت النتائج وجود علاقات ارتباط معنوية إيجابية وسلبية بين بعض أبعاد المتغيرات محل البحث ، كما أظهرت النتائج أيضاً وجود تأثير معنوي إيجابي لسلوك عدم تحضر الأطباء على السلوكيات المضادة الموجهة للأفراد ، وبلغ معامل التحديد (٩.١%) عند مستوى معنوية ١% ، في حين لا يوجد تأثير معنوي لجميع مصادر السلوك غير المتحضر على السلوكيات المضادة الموجهة للمنظمة عند مستوى معنوية ٥%. وفيما يتعلق بالدور الحاكم للعوامل الخمسة الكبرى للشخصية في العلاقة بين السلوك غير المتحضر في مكان العمل والسلوكيات المضادة للإنتاجية ، اتضح أن بعض العوامل الخمسة الكبرى للشخصية تلعب دوراً مؤثراً كعوامل حاکمة control variables في العلاقة بين السلوك غير المتحضر في العمل وسلوكيات العمل المضادة حيث أدت إلي زيادة معامل التحديد من ١,٥% إلي ما بين ٣,٥% و ٨,٢% لكل من القبول والضمير الحي (تأثير سلبي) أي يؤديان إلي الحد من سلوكيات العمل المضادة ، بينما يؤثر عامل العصابية إيجابياً علي سلوكيات العمل المضادة . في حين لا يوجد تأثير معنوي لكل من عاملي الانبساط والانفتاح عند مستوى معنوية ٥% ، أما فيما يتعلق بالدور المعدل للعوامل الخمسة الكبرى ، فقد اتضح أن عامل القبول فقط له دور معدل معنوي عند مستوى معنوية ٥% ، في حين لا يوجد دور معدل معنوي لباقي عوامل الشخصية الأربعة في العلاقة بين السلوكيات غير المتحضرة في مكان العمل وسلوكيات العمل المضادة عند مستوى معنوية ٥%.

الكلمات المفتاحية : السلوك غير المتحضر - سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية - العوامل الخمسة الكبرى للشخصية

Abstract :

This research aims to determine the controlling and moderating role of the big five personality factors in the relationship between incivility behavior at workplace and counter productive work behavior (CPWB) applied to staff of nurses at the general and central hospitals in Dakahlia governorate .sample size is 344 respondants and sample type is random stratified , respondant rate is 69.5% .

Research results showed that there are positive and negative correlations between some dimensions of incivility behavior in workplace and counter productive work behaviors (CPWB) in hospitals , the results also showed that there is a positive significant effect for the doctors incivility behavior on individual-oriented CPWB.R2 is 9.1% sig. 1% .There is no significant effects for all sources of incivility behavior on organization-oriented CPWB .

With regard to the controlling and moderating role of the big five personality factors in the relationship between incivility behavior at workplace and counter productive work behavior (CPWB) the results showed that some of personality factors play a control role in the relationship and the R2 increased from 1.5% to 3.5% for acceptance factor and 8.3% for consciousness factor (negative effect) , while there is a positive effect for nurocism factor . in the same time there are no significant effects for extraversion and openness factors . also the results showed that there is no significant moderating role for all the personality factors in the relationship between incivility behavior at workplace and counter productive work behavior (CPWB), except for acceptance factor at sig. 5% .

مقدمة:

أصبحت الضغوط في حياة البشر عموماً والعاملين في المنظمات أمراً لا مفر منه ، وتأتي الضغوط من مصادر وأطراف عديدة داخل وخارج المنظمات ومنهم المديرين والزملاء والعملاء والموردين وغيرهم . ومن هذه الضغوط ما ينتج عن السلوك غير المتحضر في مكان العمل والذي يعرف بأنه سلوك سلبي متواصل منخفض الحدة قائم على نية غامضة ويسعى للإضرار بالشخص المستهدف ، في انتهاك لقواعد الاحترام المتبادل في مكان العمل" (Andersson & Pearson, 1999,P.457). وتتصف هذه السلوكيات بأنها وقحة وغير مهذبة وتتم عن عدم الاحترام للآخرين . ومن الأشكال الأكثر شيوعاً للسلوك غير المتحضر في مكان العمل تجاهل زميل العمل أو المروؤوس أو إقصائه ، أو مخاطبة زميل العمل أو المروؤوس بطريقة غير مهنية أو التشكيك في رأي الشخص في أمر معين من أمور العمل (Cortina et al., 2001)، وتشير الدراسات إلي أن المستهدفين من هذا السلوك يكونوا عادة من المروؤوسين أو زملاء العمل الأدنى في المرتبة الوظيفية (Sokeirai et al., 2012) .

واهتمت الدراسات التي أجري معظمها في الولايات المتحدة وأوروبا بفحص التأثيرات السلبية للسلوك غير المتحضر في مكان العمل ، وتوصلت إلي أنه يؤدي إلي نتائج سلبية كثيرة علي المدى البعيد ومنها الشعور بعدم الراحة النفسية وانخفاض الرضاء الوظيفي والانخراط في السلوكيات المضادة للانتاجية وارتفاع النية لترك العمل ؛ (Cortina and Magley,2009 ; Lim et al.,2008).

وتعتبر السلوكيات المضادة للانتاجية من السلوكيات الأكثر ضرراً في المنظمات سواء من حيث الأضرار المالية أو المادية عموماً لكل من المنظمات والأفراد العاملين فيها ، وتقدر خسائرها بمليارات الدولارات ، حيث قد تؤدي إلي تدمير الممتلكات أو تخريب إمكانيات المنظمة ، كما أنها قد تؤدي إلي تقويض القيم والمعايير الأخلاقية والإجتماعية التي تقوم عليها المنظمات (Shoss et al.,2016) . وتعرف السلوكيات المضادة للانتاجية بأنها : مجموعة من السلوكيات السلبية العمدية ، والتي تسعى للاحاق الضرر والإيذاء بكل من الأفراد العاملين أو المنظمة ككل (Anjum and Parvez ,2013;Ng et al. , 2016) . وتظهر هذه السلوكيات في شكل سرقة من ممتلكات المنظمة ، تخريب في المعدات والأدوات ، تعطيل الإنتاج ، الإساءة للعاملين ، إضاعة الوقت والانسحاب من العمل .

وتلعب العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وفقاً للدراسات السابقة دوراً متبايناً في العلاقة بين السلوكيات المختلفة في مكان العمل ، فمنها ما يؤثر إيجاباً ومنها ما يؤثر سلباً ، حيث توصلت

دراسة (Bowling et al., 2010) إلي أن القبول والضمير يرتبطان سلبيا مع سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية. وأن العاطفة السلبية ترتبط ايجابيا مع سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، وتوصلت دراسة (Penney et al., 2011) إلي عدم وجود علاقة ارتباط معنوي بين الضمير الحي وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، في حين يوجد ارتباط بين العاطفة السلبية وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية. وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة ايجابية بين كل من العصابية والانفتاح وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية الموجهة للمنظمة وعلاقة سلبية مع القبول . أما بالنسبة بسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية الموجهة للأفراد فقد أظهرت النتائج وجود علاقة ايجابية مع العصابية والانفتاح في حين توجد علاقة سلبية مع الانبساط والقبول .

وفي ضوء عدم وجود دراسات سابقة عن الدور الحاكم والمعدل للعوامل الخمسة الكبرى للشخصية في العلاقة بين السلوك غير المتحضر في مكان العمل وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، فإن هذا البحث يسعى لفحص وبيان هذا الدور وتأثيره الإيجابي أو السلبي علي تلك العلاقة بالتطبيق علي هيئة التمرريض بالمستشفيات العامة بمحافظة الدقهلية في ظل جائحة كورونا .

أولا : الإطار النظري :

أ- السلوك غير المتحضر في مكان العمل:

المفهوم: يعتبر السلوك غير المتحضر في مكان العمل سلوكاً سلبياً من جانب من يقوم به من أعضاء المنظمة، وقد قدم Katz هذا المصطلح عام ١٩٦٤، ومع ذلك فإن هذا النوع من السلوكيات ونتائجها السلبية لم تجذب انتباه باحثي الإدارة في ذلك الوقت (Shi et al., 2018).

وبعد ما يقرب من (٣٠) عام من حدوث تلك السلوكيات وتحديداً في عام ١٩٩٩ قدم Andersson & Pearson السلوك غير المتحضر في مكان العمل كمجال بحثي جديد عن السلوكيات السلبية في مكان العمل في مقال نظري في مجلة Academy of Management Review، وقد افترض أن السلوكيات غير المتحضرة التي تحدث أثناء التعامل المستمر بين زملاء العمل سوف يتم الرد عليها بأشكال أكثر سلبية (Schilpzand et al., 2016). ويعرف (Andersson & Pearson, 1999, P.457) السلوك غير المتحضر في مكان العمل بأنه "سلوك منخفض الحدة قائم علي نية غامضة للإضرار بالشخص المستهدف ، في انتهاك لقواعد الاحترام المتبادل في مكان العمل". وتنصف هذه السلوكيات بأنها وقحة وغير مهذبة مما يظهر عدم الاحترام للآخرين.

ويري (Cortina et al., 2001) أن السلوك غير المتحضر في مكان العمل يقتصر علي التعاملات بين موظفي المنظمة - ويستبعد التعاملات غير المتحضرة بين الموظفين والأطراف الخارجية للمنظمة مثل العملاء أو الموردين.

ويعرفه (Martin & Hine, 2005) بأنه "سلوك وقح وغير مهذب داخل مكان العمل ينتهك معايير الاحترام المتبادل سواء بنية أو عدم نية التسبب في إلحاق الضرر بالمستهدف، كما أنه لا يهدد المستهدف جسدياً ، ويحدث بين الزملاء داخل المنظمة، ويتجاوز التسلسل الهرمي التنظيمي حيث أن أي موظف قد يكون غير متحضر مع موظف آخر بصرف النظر عن مكانه في الهيكل التنظيمي".

ويري (Penney & Spector, 2005) أنه وفقاً لنموذج الضغوط الوظيفية فإن السلوك غير المتحضر يمكن تصنيفه كضغوط stressor حيث أن بعض الأحداث والمواقف في البيئة تتطلب استجابة.

أما (Abolfazl, 2015) فيعرفه بأنه " سلوك منخفض الحدة وذو نية غامضة ويفتقر إلي الاحترام المتبادل ولا يشمل الاعتداء الجسدي".

في حين يراه (Leiter et al., 2015) بأنه "شكل معين من أشكال سوء المعاملة الاجتماعية التي تسبب المعاناة للشخص distress علي الرغم من انخفاض حدته، وترجع قوته في إثارة الضيق إلي قدرته علي الإشارة إلي خطورة الأوضاع الاجتماعية التي تحبط الدوافع الأساسية (أي ضبط النفس)".

أما (Yürümezoglu & Kocaman, 2019) فينظر إلي السلوكيات غير المتحضرة علي أنها "ضغط stress منخفض الحدة علي الموظفين خلال الحياة اليومية مما قد يؤدي إلي ضغط مزمن ينتج عنه عواقب سلبية علي الفرد والمنظمة".

ويعد التعريف الذي وضعه (Andersson & Pearson, 1999) هو التعريف الأكثر قبولاً، والذي يتم الاستشهاد به بشكل كبير ومتكرر من قبل الباحثين (e.g Cortin et al., 2001; Estes & Wang, 2008; Milam et al., 2009; Abolfazl, 2015; Schilpzand et al., 2016; Welbourn & Sariorl, 2017; Shi et al., 2018).

ومن الأشكال الأكثر شيوعاً للسلوك غير المتحضر في مكان العمل تجاهل زميل العمل أو إقصائه، أو مخاطبة زميل العمل بطريقة غير مهنية أو التشكيك في رأي الشخص في أمر معين من أمور العمل (Cortina et al., 2001)، استخدام مستلزمات الآخرين دون إذن، السخرية والاستماع السطحي لحديث الآخرين وتجاهلهم (Abolfazl, 2015)، وعدم الالتزام بالمواعيد والتقليل من شأن الآخرين الذين يفكرون بشكل مختلف (Estes & Wang, 2008)، والسخرية واللهجة المهينة وإبداء تعليقات غير مهذبة بشأن شخص ما (Leiter et al., 2015).

السمات المميزة للسلوك غير المتحضر في مكان العمل:

- يتسم السلوك غير المتحضر في مكان العمل بمجموعة من السمات من أهمها :
- (١) انخفاض الحدة : حيث تقتصر علي أفعال بسيطة مثل تجنب زميل العمل أو تجاهله دون اللجوء للتصرفات القوية والمهينة والتهديدية مثل العدوان والعنف والبلطجة (Leiter et al., 2015; Abolfazl, 2015; Schilpzand et al., 2016; Welbourn & Sarioiri, 2017; Mao et al., 2019).
 - (٢) غموض النية : ويشير الغموض إلي عدم قدرة القائم بالسلوك أو المستهدف أو الشهود الحكم علي ما إذا كان الغرض من السلوك غير المتحضر هو الإضرار بالشخص أم لا (Pearson et al., 2001), فلا يوجد تصريح علني للضرر (Schilpzand et al., 2016), وبالتالي فهو يتضمن السلوكيات التي تنتج عن الجهل أو السهو , فقد يضر الفاعل بالمستهدف دون إدراك النية الكامنة وراء ذلك وقد ينكر أو يتناسى أو يتجاهل أثرها, وقد يزعم الفاعل أن المستهدف قد أساء تفسير السلوك أو أنه شديد الحساسية (Estes & Wang, 2008) بعكس السلوكيات الأخرى مثل العدوان والبلطجة والإشراف المسيئ التي تكون أكثر صراحة وعلنية, ومن ثم يمكن تفسيرها بسهولة أكبر بأنها مقصودة عمدًا (Schilpzand et al., 2016).
 - (٣) انتهاك المعايير المشتركة لاحترام العلاقات الشخصية حيث يعكس عدم احترام الآخرين (Mao et al., 2017), وإن كان انتهاك المعايير ليس مقصورا علي السلوك غير المتحضر نظرا لأن الأشكال الأخرى مثل العدوان والبلطجة تنتهك المعايير بطريقة مباشرة وأكثر قوة (Leiter et al., 2015).
 - (٤) سلوك خفي : مقارنة بغيره من السلوكيات مثل العدوان والعنف والبلطجة إلا أنه ينتشر بشكل متزايد في المنظمات , ويمثل مصدرا هاما للضغوط بالنسبة للموظفين (Cortina et al., 2001).
 - (٥) تعدد المصادر: حيث يري (Schilpzand et al., 2016; Guidroz et al., 2010) أن مصدر هذه السلوكيات لا يقتصر علي السلوكيات الصادرة من الموظفين أو المشرفين, ولكن أيضا تلك التي يكون مصدرها أطراف تتعامل مع المنظمة مثل العملاء.

أبعاد وقياس السلوك غير المتحضر في مكان العمل:

يري (Cortina et al., 2001) أن السلوك غير المتحضر في مكان العمل متغير أحادي البعد، وقام بوضع مقياس مكون من (٧) عبارات يستهدف تقييم مدى تكرار تجربة الموظفين للسلوك غير المتحضر في مكان العمل من قبل زملاء العمل والمشرفين خلال خمس سنوات

ماضية. ثم قام (Cortina et al., 2013) بتحديث هذا المقياس ليصبح (١٢) عبارة , ويعد هذين المقياسين من أكثر المقاييس استخداما لدراسة السلوك غير المتحضر في مكان العمل (e.g Mao et al., 2017; Shi et al., 2018; Yürümezoglu & Kocaman, 2019) , ويأخذ علي هذا المقياس عدم تضمنه للسلوك غير المتحضر من قبل العملاء كما أنه لا يفصل بين السلوك غير المتحضر الذي يبديه المشرف والسلوك غير المتحضر الذي يبديه زملاء العمل (Schilpzand et al., 2016).

وقام (Martin & Hine, 2005) بتحديد (٤) أبعاد للسلوك غير المتحضر في مكان العمل تتمثل في العدائية، انتهاك الخصوصية ، الإقصاء ، النميمة. ووضع مقياس يتكون من (١٧) عبارة يطلب فيه من المشاركين الإخبار عن تجربتهم مع السلوك غير المتحضر من جانب المشرفين أو زملائهم في العمل خلال العام الماضي ، ويمكن هذا المقياس المتعدد الأبعاد الباحثين ومديري الموارد البشرية من التمييز بين الأنواع المختلفة من السلوك غير المتحضر في مكان العمل وتقييم مدي انتشارها للحد منها بشكل أكثر فعالية. وقد اعتمد عليه (Bibi et al., 2013).

كما تعامل (Penney & Spector, 2005) مع السلوك غير المتحضر علي أنه متغير أحادي البعد , وقام ببناء مقياس مكون من (٤٣) بندا يجمع بين (٣) مقاييس هي : مقياس (Cortina et al., 2001), قائمة لي مان للإرهاب النفسي Leymann Inventory of Psychological terror , واستقصاء العدوان في مكان العمل، ويطلب من المشاركين الإشارة إلي عدد مرات تعرضهم لمجموعة متنوعة من السلوكيات من المشرف أو زميل العمل في وظائفهم الحالية.

أما (Guidroz et al., 2010) فينظر إلي السلوك غير المتحضر وفقا لمصدره حيث قام بتصميم مقياس للسلوك غير المتحضر في مجال التمريض لتقييم تجربة ممرضات المستشفيات مع السلوك غير المتحضر وفقا لـ (٥) مصادر محددة هي: السلوك غير المتحضر العام، الأطباء، زملاء العمل، المرضي (أو الزوار)، المشرفين المباشرين. بالنسبة للمصدر الأول هو السلوك غير المتحضر العام الذي يشتمل علي بعدين هما النكات غير اللائقة (٣) بنود، العداوة والوقاحة (٥) بنود ، أما المصدر الثاني عدم تحضر الممرضات (١٠) بنود حيث يتألف من (٣) أبعاد : هي السلوك المتهور (٣) بنود، النميمة والشائعات (٤) بنود ، ركوب الموجة (٣) بنود، أما المصدر الثالث عدم تحضر المشرف ويتضمن (٧) بنود، وكذلك المصدر الرابع عدم تحضر الأطباء ويتضمن (٧) بنود، أما المصدر الخامس عدم تحضر المرضي/ الزوار ويتضمن (٥) بنود ليصبح إجمالي المقياس (٣٧) بندا. ويعد هذا المقياس هو المقياس الوحيد المعروف للسلوك غير المتحضر الذي يشمل كل المصادر الداخلية للسلوكيات (الرؤساء والزملاء) والأفراد الخارجيين (العملاء).

ب-سلوكيات العمل المضادة للانتاجية:

المفهوم: تحظي سلوكيات العمل المضادة للانتاجية بإهتمام كبير في مجال إدارة الموارد البشرية وعلم النفس الصناعي/ التنظيمي (Bowling et al., 2010). وقد تعددت المصطلحات المستخدمة في الإشارة لسلوكيات العمل المضادة للانتاجية مثل السلوك المنحرف ، وانحراف الموظف والسلوك المعادي للمجتمع والسلوك المعوق للانتاجية إلا أن مصطلح سلوكيات العمل المضادة للانتاجية هو الأكثر تكراراً واستخداماً من قبل الباحثين (Spector et al., 2006; Kozako et al., 2013; Ferreira & Nascimento, 2016) مفهوم سلوكيات العمل المضادة للانتاجية من زوايا مختلفة حيث يعرفها (Robinson & Bennett, 1995) بأنها "أفعال طوعية تنتهك قواعد ومعايير العمل في المنظمة ، ولها تأثير سلبي علي رفاهية الموظفين والمنظمات". وتتضمن أفعال سلبية في مكان العمل مثل التحرش والسرقة وتعاطي المخدرات والكحول وسلوكيات الانسحاب (Bennett & Robinson, 2000).

أما (Sackett & Devore, 2001) فيراها بأنها "السلوك المتعمد الذي يقوم به بعض الموظفين ويتعارض مع المصالح المشروعة للمنظمة وموظفيها ، ويرى أن هذه السلوكيات الضارة قد تتضمن السرقة (مثل السرقة من الآخرين) ، التدمير (مثل إتلاف معدات المنظمة)،الإساءة (مثل إهانة الآخرين)، الانسحاب (مثل مغادرة العمل قبل الموعد)، انحراف في الإنتاج (مثل تعمد العمل ببطء)".

كما يعرفها (Spector & Fox, 2002) بأنها "سلوكيات الموظفين التي تضر المنظمة و/أو أعضائها ، وتتضمن أعمالاً مثل السرقة والتدمير والإساءة اللفظية وعدم بذل الجهد والكذب ورفض التعاون والاعتداء الجسدي".

ويراها (Spector & Fox, 2005) بأنها "سلوكيات إرادية تضر أو تنوي إلحاق الضرر بالمنظمات و/أو اصحاب المصلحة في المنظمة مثل العملاء وزملاء العمل والمشرفين".

ويرى (Penney & Spector, 2005) أنه وفقاً لنموذج الضغوط الوظيفية فإنه يمكن النظر إلي سلوكيات العمل المضادة للانتاجية علي أنها "نتيجة إجهاد سلوكي يحدث استجابة لظروف العمل الضاغطة". كما يراها (Milam et al., 2009) بأنها "سلوكيات ترتكب بنية واضحة لا غموض فيها لإلحاق الضرر بالغير".

ويعرفها (Bibi et al., 2013) بأنها "سلوك طوعي متعمد يمكن أن يضر بمصالح المنظمة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر عن طريق إلحاق الضرر بالموظفين مما يؤدي إلي تقليل فعاليتهم".

كما يعرفها (Raman et al., 2016) بأنها "السلوكيات التي تتجاهل القواعد والقيم المجتمعية والتنظيمية ، وتشكل انتهاكاً للمصالح المشروعة للمنظمة من خلال الإضرار بالمنظمة و/أو أعضائها. مثل تعمد العمل ببطء ، أخذ فترات راحة طويلة ، إتلاف المعدات، سرقة

الممتلكات ، إلقاء اللوم علي الآخرين ، تلقي الرشوة والفساد، الإساءة اللفظية والاعتداء الجسدي".

في حين يراها (Roppa, 2016) بأنها "سلوك متعمد وغير مقبول، والذي يمكن أن يكون له نتائج سلبية علي المنظمة وموظفيها ، ويؤدي هذ السلوك إلي تدمير الممتلكات وسوء استخدام الوقت والمعلومات والموارد وتعاطي المخدرات والكحول والأفعال غير المناسبة".

أما (Selvarajan et al., 2019) فيعرفها بأنها "سلوكيات العمل الطوعية خارج الدور، والتي تكون منحرفة ومضادة اجتماعياً في طبيعتها فهي غير مقبولة ، ويمكن أن تكون ضارة لرفاهية المنظمة وأعضائها. وتتضمن مجموعة واسعة من الأنشطة المنحرفة التي قد تستهدف المنظمة مباشرة مثل السرقة والتدمير والتباطؤ في العمل والغياب ، أو تستهدف زملاء العمل".

ويعد تعريف (Spector & Fox, 2002, 2005) من أكثر التعريفات استشهاداً من قبل الباحثين.

أبعاد سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية:

قام (Bennett & Robinson, 2000) بتصنيف سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية وفقاً للمستهدف في بعدين هما:

(١) السلوكيات الموجهة للمنظمة: وهي أفعال متعمدة لإلحاق الضرر بالمنظمة مثل سرقة أشياء من ممتلكات العمل ، التخريب ، تعطيل الآلات ، تأخر الوصول للعمل وتعهد العمل ببطء).

(٢) السلوكيات الموجهة للأفراد داخل المنظمة: وهي أفعال متعمدة تجاه الأفراد في بيئة العمل (الزملاء، الرؤساء، الموردين والعملاء) بقصد إلحاق الضرر بهم مثل السرقة من زملاء العمل، النسيمة ، التحرش والاعتداء الجسدي واللفظي.

وكذلك قسم (Spector et al. , 2006) سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية وفقاً للمستهدف منها إلي بعدين يشتملان علي (٥) أبعاد فرعية وهما:

(١) البعد الأول : السلوكيات التي تستهدف المنظمة وتتضمن الأبعاد الفرعية : انحراف الإنتاج، التخريب ، السرقة والانسحاب.

(٢) البعد الثاني: السلوكيات التي تستهدف الأفراد داخل المنظمة: وتتكون من السلوكيات الضارة الموجهة نحو زملاء العمل والآخرين وقد تضر جسدياً أو نفسياً وتتضمن الإساءة في المعاملة من خلال توجيه التهديدات أو التعليقات السيئة أو تجاهل الأفراد أو تقييد قدرة الشخص علي العمل بفعالية.

وهناك من الباحثين من اقتصر علي دراسة أبعاد سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية كأبعاد فرعية المتمثلة في الإساءة ، انحراف الإنتاج ، التخريب ، السرقة والانسحاب (Bibi et al., 2013; Welbourn & Sariorl, 2017).

ويوجد قبول واسع النطاق علي أن سلوكيات العمل المضادة للانتاجية مصنفة وفقا للمستهدف منها لتشكل بعددين هما : السلوكيات الموجهة للمنظمة والسلوكيات الموجهة للأفراد داخل المنظمة (Bennett & Robinson, 2000; Spector et al., 2006; Penney et al., 2011; Zhon et al., 2014; Raman et al., 2016; Ferreira & Nascimento, 2016; Selvarajan et al., 2019).

ج- العوامل الخمسة الكبرى للشخصية

لاقت النظريات والنماذج المتعلقة بالشخصية اهتماما كبيرا من قبل الباحثين. و أظهرت هذه النظريات أن شخصية الفرد تعبر عن سلوكياته ومواقفه و تفضيلاته ومظهره الخارجي وعلاقاته مع الآخرين داخل مكان العمل و خارجه ، كما أنها تعتبر تفسير لحياة الفرد بأكملها. ومعرفة شخصية الفرد وتحديد نوعها ضروري جدا من أجل فهمه وتحديد الطريقة المثلى للتعامل معه. (Karaman et al., 2010)

ومن بين نماذج الشخصية نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية الذي يمثل إطارا شاملا والأكثر استخداما وانتشارا في جميع أنحاء العالم للتحقق من دور الخصائص الفردية في السياقات المختلفة (Ferreira & Nascimento, 2016), كما تم استخدامه علي نطاق واسع في دراسات سلوكيات العمل المضادة للانتاجية (Penney et al., 2011; Zhou et al., 2014).

ويعد نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية لكوستا وماكرى من أهم النماذج التي فسرت أنماط الشخصية ، فضلا عن أنه يعتبر تصنيفا شاملا ودقيق لوصف الشخصية الإنسانية فهو من أكثر نماذج الشخصية انتشارا واستخداما في البحوث والدراسات ، حيث تناولته العديد من الدراسات في مجال السلوك التنظيمي وعلم النفس الإجتماعي وحاز بقبول واسع في الأدبيات وساعد في فهم الشخصية والسلوكيات داخل مكان العمل (Agymang et al., 2016) .

ويعرف (Patchara and Kongchan, 2016) الشخصية على أنها مجموعة من العوامل الموجودة داخل الفرد وقادرة على تحديد سلوكه. وأيضا أشار الى الشخصية على أنها عواطف الفرد وأفكاره وأنماطه السلوكية.

وتناول الباحثون الشخصية بطرق مختلفة حيث قسمها (1965) Allport وآخرون الى عوامل ثانوية وعامة ومركزية وأساسية , أما (1966) Cattell فقسمها الى ست عشرة سمة أساسية وخمس سمات ثانوية , وجاء (1992) Eysenck وقسمها إلي أربعة عوامل فقط وهي : الانبساط والعصابية والذكاء والتحرر واعتبر أن هذه العوامل كافية لوصف شخصية الفرد.

وقسمها Goldberg(1992) الى خمسة عوامل وأسماهم العوامل الخمسة الكبرى للشخصية ، وتعتبر هذه العوامل هي الأكثر قبولا بين الباحثين للتعبير عن شخصية الفرد (Hussain et al., 2012).

وتقسم نظرية العوامل الخمسة الكبرى أنماط الشخصية إلى خمسة عوامل رئيسية وهي: الانبساط والقبول والوعي والعصابية والانفتاح على الجديد ، ويمكن فهم شخصية الفرد وفقا لهذه العوامل (Karaman et al., 2010).

وعرف (1991) Mc Crae and Costa نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية بأنه نموذج يقوم على أساس وصف الشخصية وصفا كاملا من خلال خمسة عوامل أساسية هي الانبساط والقبول والعصابية والوعي والانفتاح على الجديد.

ووفقا لما سبق فإن نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وفقا (Agymang et al., 2016; Costa and McCrae, 1985 ; Bozionelos, 2004; Karaman et al., 2010) يشمل ما يلي :

١- الانبساط : يتصف الأشخاص الانبساطيون بالحيوية والنشاط والبحث عن الإثارة والتحدث كثيرا والمشاركة الإجتماعية والاهتمام بالآخرين ويفضل الشخص الانبساطي المواقف الإجتماعية ويتعامل جيدا معها, ويحب الطموح والرغبة في العمل والإنجاز والإحساس بالآخرين والإيجابية. وهم أشخاص مفوهين ويحبون النقاش والدفاع عن آرائهم ويتفاعلون مع الجميع ويسعون دائما للإثارة. أما الشخص الإنطوائي فيميل للبعد عن الآخرين والصمت والخضوع للآخرين والخجل والشعور بعدم الراحة والشك عند التعامل مع الغرباء.

٢- العصابية: يتصف الشخص العصابي بالقلق الزائد والتشاؤم وانخفاض الثقة والإندفاع. ويميل أصحاب النمط العصابي إلى الإحباط والتوتر والغضب والخوف والاكتئاب وهي عكس الاتزان العاطفي. والأشخاص العصائبيون يفتقرون للذكاء العاطفي وفي الغالب يفشلون في تحقيق النجاح في حياتهم العملية. أما الأشخاص غير العصائبيين فيكونون أكثر تفاؤلا ومستقرين عاطفيا وأكثر نضجا أثناء التعامل مع المشاكل ولديهم القدرة على السيطرة على أنفسهم

٣- الانفتاح على الجديد: يميل الأفراد الذين يمتلكون هذه السمة إلى تحليل الأمور بشكل مختلف والإبداع والتفكير خارج الصندوق ، كما يميلون إلى المغامرة والابتكار والفضول والجرأة ، وهذا النمط يميز بين الأشخاص المبدعين وغير المبدعين . كما تعنى تعدد اهتمامات الشخص وتقبله للأفكار الجديدة ومرونته الفكرية وميله الدائم للتطوير والإبداع . أما الأفراد الذين يفتقرون

إلى هذه السمة فيميلون إلى استخدام الطرق التقليدية ولا يحاولون اكتشاف طرق جديدة لحل المشاكل ويكرهون التجديد والتحديث والتنوع والتغيير (LePine, 2003; Molleman et al., 2004).

٤- القبول: يتصف أصحاب هذا النمط بالتعاطف والود والمحبة وتقدير الآخرين والثقة بالنفس، والإيثار والود والتواضع. كما يعني أن يكون لدى الفرد مجموعة من الخصائص مثل الرعاية والدعم العاطفي للآخرين والكرم والمرونة في حل المشاكل ، كما أنه شخص اجتماعي وودود ويميل إلى تحقيق التعاون ومنسجم مع المجتمع الذي ينتمي إليه. أما على الجانب الآخر فالفرد الذي يتصف بدرجة منخفضة من القبول فيميل إلى الأنانية والعدائية وعدم الاهتمام بالآخرين وشكاك ولا يميل إلى مساعدة الآخرين ويتصف أيضا بالحقود والغيرة (John & Srivastava, 1999).

٥- الوعي : يتصف أصحاب هذا النمط بالانضباط الذاتي وتحمل المسؤولية والرغبة في النجاح والدقة والتخطيط الجيد للأمور، بالإضافة إلى الاجتهاد والمثابرة والالتزام بالمسؤوليات. وللوعي تأثير كبير على النجاح الوظيفي في أي منظمة . فأصحاب الوعي اليقظ يكونون حذرين فيما يتعلق بخطتهم المستقبلية ولديهم التزام بالمواعيد ويدركون المخاطر ويفضلون العمل منخفض المخاطر ويمكن الإعتماد عليهم لأنهم يعملون بجد واجتهاد ولديهم انضباط ذاتي، وعلاوة على ذلك فالأشخاص ذوي الوعي اليقظ دائما ما يملكون المبادرة في حل المشكلات ، ويميلون إلى المشاركة في الأنشطة التي تتجاوز مسؤولياتهم . أما الأفراد الذين يفتقدون لهذه الصفة فيكونون مهملين في عملهم ويتسمون بالفوضى واللامبالاة وكثرة الأخطاء في العمل (John & Srivastava, 1999).

د-العلاقة بين السلوك غير المتحضر في مكان العمل والسلوكيات المضادة للإنتاجية:

يعد السلوك غير المتحضر أحد الأشكال الشائعة لسوء المعاملة في مكان العمل حيث يمثل نوعاً من السلوك الخفي (Abolfazl, 2015). الذي لا يدركه قادة المنظمات فلا يقومون بوضع آليات للوقاية منه ، ونتيجة لذلك من المحتمل أن ينتشر بشكل كبير ويصبح من الصعب الحد منه (Estes & Wang, 2008).

إن السلوك غير المتحضر في مكان العمل قد يكون نذيراً (مقدمة) لسلوكيات أكثر عدوانية (Andersson & Pearson, 1999). لذلك أولي الباحثون الكثير من الاهتمام لنتائج السلوك غير المتحضر بما في ذلك سلوكيات العمل المضاد للإنتاجية (e.g Penney & Spector, 2005; Bibi et al., 2013; Welbourne & Sariol, 2017; Mao et al., 2019).

وتعامل الباحثون مع السلوك غير المتحضر كضاغط حيث أن بعض الأحداث والمواقف في البيئة تتطلب استجابة في حين تعتبر سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية استجابة الفرد للضغط المدرك (Penney & Spector, 2005; Bibi et al., 2013; Welbourne & Sariol, 2016; Mao et al., 2019; Selvarajan et al., 2019).

ويري (Mao et al., 2017) أن المعاناة من السلوك غير المتحضر تؤدي إلى تنشيط سلوكيات الصراع مثل الانخراط في سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية حيث يثير رغبة الموظفين في الانتقام والحصول على التعادل مع الجناة. إن ضحايا السلوك غير المتحضر يقللون عمداً من جهودهم في العمل ويقضون جزء من وقت العمل في الرد على السلوك غير المتحضر ، وقد يتجنبون الجاني ويسعون لترك وظائفهم في المنظمة وقد فعل البعض ذلك لتجنب الجاني (Andersson & Pearson, 1999; Laschinger et al., 2009) بل قد يصل الأمر إلى ترك المهنة. (Yürümezoglu & Kocaman, 2019).

وقد اهتمت الدراسات التي تناولت السلوك غير المتحضر بشكل أساسي بمنظور المستهدف ورد فعله بمعنى كيف يدرك الفرد بأنه مستهدف أو ضحية السلوك غير المتحضر ويتأثر بالاتجاهات والسلوكيات السلبية ، حيث قام (Penney & Spector, 2005) بالتحقق من تأثير الضغوط الوظيفية المتمثلة في السلوك غير المتحضر في مكان العمل ، والقيود التنظيمية ، والصراع بين الأشخاص وذلك على كل من الرضا الوظيفي وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية. وأسفرت النتائج عن وجود تأثير معنوي للسلوك غير المتحضر في مكان العمل والقيود التنظيمية على الرضا الوظيفي، ووجود تأثير معنوي للسلوك غير المتحضر والقيود التنظيمية على سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية، وكذلك وجود ارتباط قوي بين السلوك غير المتحضر وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية الموجهة للمنظمة والموجهة للأفراد داخل المنظمة.

كما تناول (Bibi et al., 2013) العلاقة بين السلوك غير المتحضر وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية التي تتضمن سوء المعاملة ، انحراف الإنتاج ، التخريب ، السرقة والانسحاب، وذلك في سبع جامعات من القطاع العام والخاص في باكستان. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين السلوك غير المتحضر وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية بمختلف جوانبه. كما تبين أن سلوك الانسحاب كان الأكثر انتشاراً بين أعضاء هيئة التدريس ، يليه انحراف الإنتاج، وأن التخريب والسرقة أقل السلوكيات المستخدمة للتعامل مع السلوك غير المتحضر. ويشير ذلك إلى أن طبيعة الوظيفة لها دوراً هاماً في اختيار استجابات سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية التي تتراوح من الأكثر حدة للأقل حدة.

وفحص (Welbourn & Sariol, 2017) تأثير السلوك غير المتحضر في مكان العمل على سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية (انحراف الإنتاج وسلوك الانسحاب) عن طريق الدور المعدل للاستغراق الوظيفي وترابط المهمة ، وما إذا كان هذا التأثير يختلف باختلاف النوع. وقد أظهرت نتائجها أن الموظفين ذوي الاستغراق الوظيفي المرتفع أكثر ميلاً للانخراط في انحراف الإنتاج وسلوك الانسحاب نتيجة تعرضهم للسلوك غير المتحضر عن أولئك الموظفين ذوي

الاستغراق الوظيفي المنخفض. كما أن التأثير المعدل لترابط المهمة اختلف باختلاف النوع حيث كانت العلاقة بين السلوك غير المتحضر وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية أقوى لدي الاناث في ظل ارتفاع ترابط المهمة، في حين كانت ضعيفة لدي الذكور.

وقد حدد (Mao et al., 2017) ثلاث استجابات سلوكية للسلوك غير المتحضر في مكان العمل تمثلت في سلوك المهمة داخل الدور وسلوكيات المواطنة والسلوكيات المضادة للإنتاجية، وتدعيم المبدأ النظري بأن السلوك غير المتحضر يعمل كضغط وظيفي. لذلك تحقق من العلاقة بين السلوك غير المتحضر وسلوك مهام الدور وسلوكيات المواطنة والسلوكيات المضادة للإنتاجية. وقد أسفرت النتائج عن وجود ارتباط سلبي بين السلوك غير المتحضر وكل من سلوك المهمة داخل الدور وسلوكيات المواطنة، في حين يوجد ارتباط ايجابي بين السلوك غير المتحضر والسلوكيات المضادة للإنتاجية. كما تبين عدم وجود تأثير معنوي بين السلوك غير المتحضر وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية الموجهة للمنظمة والموجهة للأفراد داخل المنظمة.

كما تناول (Laschinger et al., 2009) تأثير التمكين في مكان العمل وعدم تحضر المشرف وزملاء العمل والاحترق الوظيفي علي نتائج الاحتفاظ المتمثلة في: الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي ونوايا ترك العمل لدي هيئة التمريض في كندا. وقد وجد أن ٦٧,٥٪ من الممرضات يعانون من السلوك غير المتحضر من قبل المشرف في حين أبلغ ٧٧,٦٪ عن معاناتهم من السلوك غير المتحضر من قبل زملاء العمل، ووجد أن السخرية وعدم تحضر المشرف والتمكين لهم تأثير قوي علي عدم الرضا الوظيفي في حين أن عدم تحضر المشرف كان أقوى متنبأ بنية ترك العمل.

وتناول (Lewis & Malecha, 2011) العلاقة بين مهارة المدير (وعي المدير، القدرة علي التعامل مع السلوك غير المتحضر في مكان العمل) والسلوك غير المتحضر، وتأثير السلوك غير المتحضر علي التكاليف والإنتاجية لدي الممرضات في ولاية تكساس بالولايات المتحدة. وقد توصلت النتائج إلي عدم وجود ارتباط بين إدراك الممرضات لوعي مديرهم بالسلوك غير المتحضر في وحدتهم/قسمهم ودرجات السلوك غير المتحضر، وعلي النقيض وجد ارتباط سلبي بين إدراك الممرضات لقدرة مديرهم علي التعامل مع السلوك غير المتحضر سواء السلوك غير المتحضر العام، وعدم تحضر الممرضات، والمشرفين، والأطباء حيث أظهرت الممرضات إنخفاض درجات السلوك غير المتحضر بإدراكهم لقدرة مديرهم علي التعامل مع السلوك غير المتحضر. كما أسفرت النتائج عن وجود علاقة سلبية بين السلوك غير المتحضر والإنتاجية فكلما زاد السلوك غير المتحضر انخفضت الإنتاجية وارتفعت التكاليف. كما أبلغ ٨٥٪ من مفردات عينة الدراسة عن معاناتهم من السلوك غير المتحضر علي مدار العام الماضي.

وفي نفس السياق قام (Yürümezoglu & Kocaman, 2019) باختبار العلاقات بين إدراك الممرضات للتمكين الهيكلي والسلوك غير المتحضر من قبل المشرف وزملاء العمل

ونواياهم لترك من في المنظمات ومهنة التمريض في تركيا. وقد كشفت النتائج عن وجود تأثير معنوي سلبي للتمكين الهيكلي علي كل من عدم تحضر المشرف وعدم تحضر زملاء العمل. كما أن عدم تحضر المشرف له تأثير معنوي ايجابي علي النية لترك مهنة التمريض من خلال تأثير النية لترك المنظمة ، ومع ذلك فإن عدم تحضر الزملاء لا يؤثر علي النية لترك المنظمة أو مهنة التمريض.

كما تحقق (Shi et al., 2018) من تأثير السلوك غير المتحضر علي الاحتراق الوظيفي بين الممرضات الجدد في الصين ، وفحص دور القلق كوسيط في العلاقة بين السلوك غير المتحضر والاحتراق الوظيفي، و الدور المعدل للمرونة في العلاقة بين السلوك غير المتحضر والاحتراق الوظيفي. وأظهرت النتائج أن الممرضات الجدد يتعرضن للسلوك غير المتحضر ولديهن مستوى مرتفع من القلق والاحتراق الوظيفي، كما أن القلق يلعب دور الوسيط وأن المرونة لها دور معدل في العلاقة بين السلوك غير المتحضر والاحتراق الوظيفي. وهذا يعني أن التعرض للسلوك غير المتحضر يؤدي لزيادة درجة القلق والتي بدورها يمكن أن تتسبب في الاحتراق الوظيفي، ويمكن للممرضات الجدد اللاتي لديهن مستويات مرتفعة من المرونة أن يعيقوا التأثير السلبي الناجم عن السلوك غير المتحضر إلي درجة معينة، والتي بدورها تقلل من مستوى الاحتراق الوظيفي لديهن.

هـ- العلاقة بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وسلوكيات العمل المضادة للانتاجية:

نظراً للأثار السلبية المحتملة لسلوكيات العمل المضادة للانتاجية فقد اهتم الباحثون بالكشف عن المقدمات المحتملة لها ، والتي تعزز من فهم أسباب مشاركة الموظفين في هذه السلوكيات والتي من بينها سمات الشخصية حيث اتضح أن الأفراد ذوي سمات شخصية معينة هم أكثر عرضة للانخراط في سلوكيات العمل المضادة للانتاجية (Zhou et al., 2014).

إن فهم السمات الشخصية للمستهدف (الضحية) يساعد علي فهم الفعل المخالف (Milam et al., 2009) وتعتبر سلوكيات العمل المضادة للانتاجية انعكاساً لميول السمة الشخصية فنجد أن الموظفين ذوي الوعي المرتفع يحجمون عن هذه السلوكيات لأنهم يميلون لاتباع القواعد ولذلك فإنهم أقل عرضة لإهدار طاقاتهم واهتماماتهم في السلوكيات التي تستهلك الموارد دون تقديم ناتج كاف لتحقيق الأهداف (Penney et al., 2011) ، كما أن ميل هؤلاء الموظفين لاتباع المبادئ الأخلاقية علي سبيل المثال يجعل من غير المحتمل أن يسرق الموظف من صاحب العمل أو يتحرش بزميله في العمل كما أنه من غير المرجح أن يضيع وقت العمل ويمتنع عن بذل الجهد عند أداء مهام الوظيفة. (Bowling et al., 2010).

أما بالنسبة للأفراد الذين يتسمون بدرجة عالية من القبول فهم إيثاريون ومتعاونون ويراعون احتياجات الآخرين ، لذلك فمن غير المحتمل أن يقوموا بتخريب عمل الآخرين أو تخريب

ممتلكات الشركة أو أن يتصرفوا بوقاحة تجاه العملاء أو يسخرون من زملاء العمل (Bowling et al., 2010). بينما الأفراد العصاةيون بدرجة مرتفعة قد يواجهون مشكلة في التعامل مع الصراعات الصغيرة اليومية بسبب عدم قدرتهم علي إظهار المشاعر المناسبة عند التعامل مع الآخرين نظرا للطبيعة الاستفزازية للشخص العصابي (Milam et al., 2009), وسيكون لديهم ردود أفعال قوية للأحداث السلبية لذلك يحاولون تفريغ مشاعرهم السلبية من خلال الانخراط في سلوكيات العمل المضادة للانتاجية مثل أخذ فترات راحة أطول أو السخرية من زملاء العمل وذلك للحد من تعرضهم للمواقف الصعبة (Penney et al., 2011) ، في حين أن الأفراد ذوي النمط الانبساطي يدركون الأحداث الايجابية بشكل متكرر ويفسرون الأحداث المحايدة في ضوء فهم ايجابي أفضل في التواصل والاجتماعية في مكان العمل (Milam et al., 2009).

كما تناولت دراسة (Kozako et al., 2013) تأثير السمات الشخصية الخمسة الكبرى علي سلوكيات العمل المضادة للانتاجية الموجهة للمنظمة أو الموجهة للأفراد بالنسبة لموظفي الفنادق في ماليزيا. وقد أسفرت نتائجها عن وجود علاقة ايجابية بين كل من العصابية والانفتاح و سلوكيات العمل المضادة للانتاجية الموجهة للمنظمة وعلاقة سلبية مع سمة القبول . أما بالنسبة بسلوكيات العمل المضادة للانتاجية الموجهة للأفراد فقد أظهرت النتائج وجود علاقة ايجابية مع العصابية والانفتاح في حين توجد علاقة سلبية مع الانبساط والقبول. كما تبين أن الانبساط ليس لها علاقة مع سلوكيات العمل المضادة للانتاجية الموجهة للمنظمة ، وأن الضمير ليس له علاقة بكل من سلوكيات العمل المضادة للانتاجية الموجهة للمنظمة والموجهة للأفراد. أما (Zhou et al., 2014) فقد تحقق من علاقة سمات الشخصية (القبول، الضمير، والثبات العاطفي) وضغوط الوظيفة (التمثلة في الصراع الشخصي والقيود التنظيمية) في التنبؤ بسلوكيات العمل المضادة للانتاجية الموجهة للمنظمة والموجهة للأفراد. وقد توصلت نتائج الدراسة إلي وجود علاقات سلبية معنوية للقبول والضمير والثبات العاطفي مع سلوكيات العمل المضادة للانتاجية الموجهة للمنظمة والموجهة للأفراد . كما توجد علاقة ايجابية معنوية بين كل من الصراع الشخصي والقيود التنظيمية وسلوكيات العمل المضادة للانتاجية الموجهة للمنظمة والموجهة للأفراد.

كما فحص (Ferreira & Nascimento, 2016) العلاقة بين العوامل الخمس الكبرى للشخصية وسلوكيات العمل المضادة للانتاجية (العامة، والموجهة للمنظمة، والموجهة للأفراد). وقد توصل إلي وجود ارتباط قوي لعوامل الانفتاح والقبول والضمير والعصابية مع سلوكيات العمل المضادة للانتاجية (العامة ، والموجهة للمنظمة). في حين أن عامل الانبساط ليس له علاقة بسلوكيات العمل المضادة للانتاجية الموجهة للأفراد. وكان عامل القبول الأقوي مقارنة مع

العوامل الشخصية الأخرى في التنبؤ بسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية الموجهة للمنظمة والموجهة للأفراد.

واهتم (Raman et al., 2016) بدراسة تأثير عوامل الشخصية (الضمير، القبول، الثبات العاطفي، الانبساط، والانفتاح) والذكاء العاطفي والعاطفة السلبية والعمل العاطفي والانهك العاطفي على سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية بين موظفي الحكومة في الخطوط المامية في مكاتب الخدمات في (٢٥) وزارة في ماليزيا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط سلبي بين الضمير والانفتاح وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية كما اتضح وجود تأثير معنوي لكل من الضمير والانفتاح والعاطفة السلبية والذكاء العاطفي والانهك العاطفي على سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية.

و-الدور المعدل للعوامل الخمسة للشخصية في العلاقة بين السلوك غير المتحضر في مكان العمل وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية:

قام (Bowling et al., 2010) بالتحقق من الدور المعدل لسمات شخصية الموظف (الضمير الحي، القبول، والعاطفة السلبية) في العلاقة بين ضغوط العمل (المتتمثلة في ضغوط الدور والقيود التنظيمية والصراع الشخصي) وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية سواء الموجهة للمنظمة أو الموجهة للأفراد. وتوصلت الدراسة إلى أن القيود التنظيمية والصراع الشخصي يرتبط إيجابيا بسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية الموجهة للمنظمة والموجهة للأفراد، كما اتضح أن القبول والضمير يرتبط سلبيا مع سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية. وأن العاطفة السلبية لها علاقة إيجابية مع سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية. كما كشفت النتائج عن وجود علاقة إيجابية بين ضغوط العمل وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية لدى العاملين الذين كانوا منخفضي الضمير أو لديهم عاطفة سلبية مرتفعة عن أولئك العاملين الذين لديهم ضمير مرتفع أو عاطفة سلبية منخفضة، في حين لا يوجد دعم على أن القبول يعدل العلاقة بين ضغوط العمل وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية.

تحقق (Penney & Spector, 2005) من الدور المعدل للمشاعر السلبية في العلاقة بين الضغوط الوظيفية وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية. وأسفرت النتائج عن أن العلاقات بين كل من المستويات المرتفعة من الضغوط الوظيفية وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية كانت أقوى لدى الأفراد الذين يعانون من مشاعر سلبية أكثر من الأفراد منخفضي المشاعر السلبية أي أن المستويات المرتفعة من الضغوط لدى الأفراد ذوي المشاعر السلبية المرتفعة تجعلهم ينخرطون في مستويات مرتفعة من سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية أكثر من الأفراد ذوي المشاعر السلبية المنخفضة.

وتحقق (Penney et al., 2011) من ارتباط كل من الضمير الحي والثبات العاطفي بسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، وكذلك فحص الدور المعدل للثبات العاطفي في العلاقة بين الضمير وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية. وتوصلت الدراسة إلي عدم وجود ارتباط بين الضمير الحي وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، في حين يوجد ارتباط بين العاطفة السلبية وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية. كما تبين أن العلاقة بين الضمير وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية كانت سلبية عندما كان الثبات العاطفي مرتفع ، وكانت ايجابية عندما كان الثبات العاطفي منخفض.

كما تناول (Bibi et al., 2013) الدور المعدل للذكاء العاطفي في العلاقة بين السلوك غير المتحضر وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية. ووجد أن الذكاء العاطفي له ارتباط سلبي مع سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، وأن الذكاء العاطفي يعدل من العلاقة بين السلوك غير المتحضر وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، وهذا يشير بدوره إلي أن الأشخاص الذين لديهم ذكاء عاطفي مرتفع أقل قياماً بسوء المعاملة وانحراف الانتاج والتخريب والسرقة مقارنة بنظرائهم الذين لديهم انخفاض في الذكاء العاطفي، وأن الأشخاص الذين لديهم انخفاض في الذكاء العاطفي ينجرون في سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية بشكل متكرر أكثر من نظرائهم ذوي الذكاء العاطفي المرتفع.

ثانياً : فجوة وتساؤلات البحث:

١- الفجوة البحثية:

تبين من استعراض الدراسات السابقة في غير مجال التمريض أن معظم الدراسات تناولت تأثير السلوك غير المتحضر في مكان العمل علي الرضا الوظيفي وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية (Penney & Spector, 2005; Bibi et al., 2013; Welbourn & Sariorl, 2016) والسلوكيات داخل الدور وسلوكيات المواطنة التنظيمية (Mao et al., 2017). أما في مجال التمريض فقد تم التركيز علي الارتباط بين السلوك غير المتحضر والإنتاجية (Lewis & Malecha, 2011), والاحتفاظ بالموظفين والرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل بالمنظمة وترك المهنة (Laschinger et al., 2009; Yürümezoglu & Kocaman, 2019), والاحترق الوظيفي (Shi et al., 2018) ، ولم تعطي الدراسات اهتماماً يذكر لدراسة وتحديد تأثير مصادر السلوك غير المتحضر في مكان العمل علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية في مجال التمريض.

وركزت مجموعة من الدراسات علي العوامل التي تدفع العاملين للانخراط في سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ومنها الضغوط الوظيفية المتمثلة في السلوك غير المتحضر في مكان العمل ، والقيود التنظيمية ، والصراع بين الأفراد في العمل (Penney & Spector, 2005; Bowling

(Zhou et al., 2014; et al., 2010), حيث تم دراسة أثر السلوك غير المتحضر بشكل عام دون الاهتمام بالمصادر المختلفة لمثل هذا السلوك سواء من قبل المشرفين أو زملاء العمل أو العميل لذا تسعى الدراسة الحالية إلي التركيز علي مصادر السلوك غير المتحضر، والدور المعدل للعوامل الخمسة الكبرى في العلاقة بين مصادر هذا السلوك وسلوكيات العمل المضادة وهو ما أغفلت عنه الدراسات السابقة في هذا المجال.

وركزت دراسات أخرى علي عوامل الشخصية وتأثيرها المباشر علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ومن هذه الدراسات من اهتم بدراسة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (Penney & Spector, 2005; Ferreira & Nascimento, 2016; Kozako et al., 2013), ومنها من اقتصر علي دراسة ثلاثة فقط من هذه العوامل (القبول ، الضمير والثبات العاطفي) (Bowling et al., 2010; Zhou et al., 2014) , ومنها من ركز علي دراسة عاملين فقط (الضمير والالتزان العاطفي) (Penney et al., 2011).

وبالنسبة للدور المعدل فقد تناولت إحدى الدراسات المشاعر السلبية كمعدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية (Penney & Spector, 2005) , وقد قام (Bowling et al., 2010) بالتحقق من الدور المعدل لسمات شخصية الموظف (الضمير ، القبول ، والعاطفة السلبية) في العلاقة بين ضغوط العمل وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية. وكذلك تم دراسة الدور المعدل للذكاء العاطفي في العلاقة بين السلوك غير المتحضر وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية (Bibi et al., 2013), ومع ذلك لم يعثر علي أي دراسة – في حدود علم الباحثين- تناولت الدور المعدل للعوامل الخمسة الكبرى للشخصية في العلاقة بين السلوك غير المتحضر في مكان العمل وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية.

ولذلك فإن هذه الدراسة تسعى إلي تحديد الدور الحاكم والمعدل للعوامل الخمسة الكبرى للشخصية علي العلاقة بين السلوك غير المتحضر في مكان العمل وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية وهو ما لم تتناوله الدراسات السابقة.

٢- تساؤلات البحث:

في ضوء الفجوة البحثية التي تم عرضها فإنه يمكن صياغة تساؤلات البحث علي النحو التالي: ما مستوي تأثير السلوك غير المتحضر علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية؟ ما هي أكثر مصادر السلوك غير المتحضر تأثيراً علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية؟ ما تأثير العوامل الخمسة الكبرى للشخصية علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية؟ هل تعدل العوامل الخمسة الكبرى للشخصية العلاقة بين السلوك غير المتحضر وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية؟

ثالثاً : أهداف البحث:

- يسعى هذا البحث لتحقيق الأهداف الآتية :
- ١- تحديد نوع وقوة علاقة الارتباط بين السلوك غير المتحضر في مكان العمل والعوامل الخمس الكبرى للشخصية والسلوكيات المضادة للانتاجية.
 - ٢- التحقق من تأثير أبعاد السلوك غير المتحضر في مكان العمل على السلوكيات المضادة للانتاجية.
 - ٣- بيان الدور الحاكم والمعدل للعوامل الخمس الكبرى للشخصية في العلاقة بين أبعاد السلوك غير المتحضر في مكان العمل والسلوكيات المضادة للانتاجية .

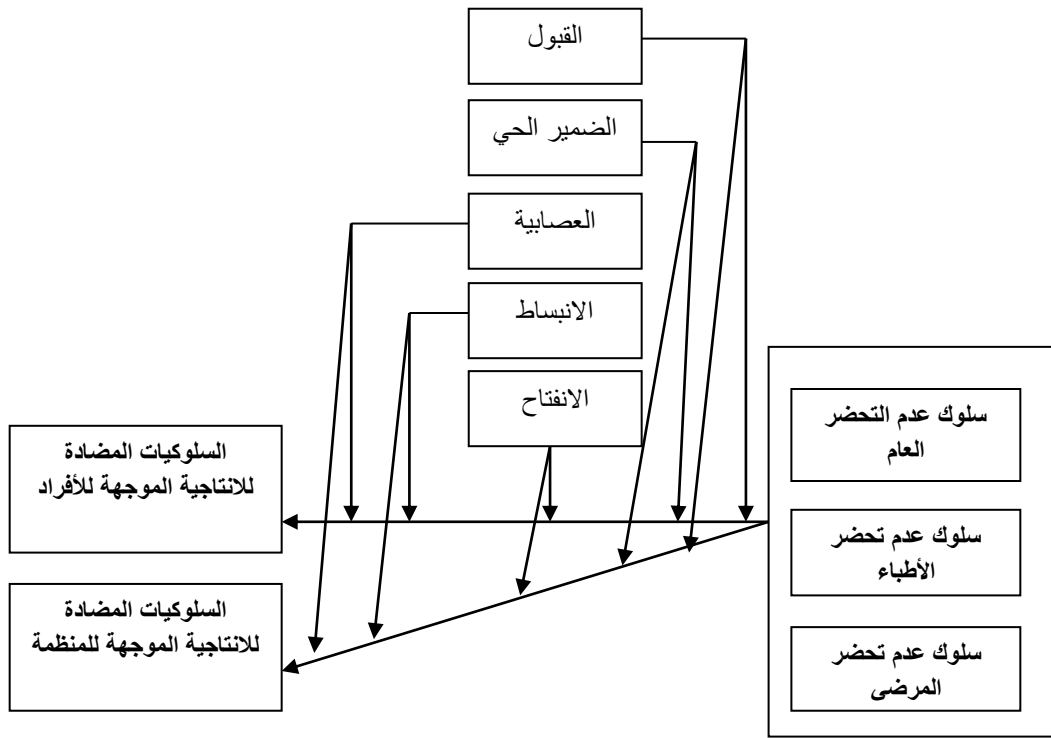
رابعاً : فروض البحث:

- انطلاقاً من الأهداف السابقة , تم صياغة الفروض على النحو التالي:
- ١- يوجد ارتباط معنوي بين مصادر السلوك غير المتحضر في مكان العمل والعوامل الخمس الكبرى للشخصية والسلوكيات المضادة للانتاجية.
 - ٢- يوجد تأثير معنوي إيجابي لمصادر السلوك غير المتحضر في مكان العمل على السلوكيات المضادة للانتاجية.
- وينبثق عن هذا الفرض الفرضين الفرعيين الآتيين :
- ١/٢ يوجد تأثير معنوي إيجابي لمصادر السلوك غير المتحضر في مكان العمل على السلوكيات المضادة الموجهة للأفراد.
 - ٢/٢ يوجد تأثير معنوي إيجابي لمصادر السلوك غير المتحضر في مكان العمل على السلوكيات المضادة الموجهة للمنظمة.
- ٣- يوجد تأثير معنوي إيجابي للعوامل الخمسة الكبرى للشخصية على السلوكيات المضادة للانتاجية.
- وينبثق عن هذا الفرض الفرضين الفرعيين الآتيين :
- ١/٣ يوجد تأثير معنوي إيجابي للعوامل الخمسة الكبرى للشخصية على السلوكيات المضادة الموجهة للأفراد.
 - ٢/٣ يوجد تأثير معنوي إيجابي للعوامل الخمسة الكبرى للشخصية على السلوكيات المضادة الموجهة للمنظمة.
- ٤- تلعب العوامل الخمس الكبرى للشخصية دوراً حاكماً في العلاقة بين السلوك غير المتحضر في مكان العمل والسلوكيات المضادة للانتاجية .
- وينبثق عن هذا الفرض الفرضين الفرعيين الآتيين :
- ١/٤ تلعب العوامل الخمس الكبرى للشخصية دوراً حاكماً في العلاقة بين السلوك غير المتحضر في مكان العمل والسلوكيات المضادة الموجهة للأفراد.

٢/٤ تلعب العوامل الخمس الكبرى للشخصية دورا حاكما في العلاقة بين السلوك غير المتحضر في مكان العمل والسلوكيات المضادة الموجهة للمنظمة.
٥- تعدل العوامل الخمس الكبرى للشخصية العلاقة بين أبعاد السلوك غير المتحضر في مكان العمل والسلوكيات المضادة للانتاجية .

وينبثق عن هذا الفرض الفروض الفرعية الآتية :
١/٥ تعدل العوامل الخمس الكبرى للشخصية إيجابيا العلاقة بين السلوك غير المتحضر في مكان العمل والسلوكيات المضادة الموجهة للأفراد.
٢/٥ تعدل العوامل الخمس الكبرى للشخصية إيجابيا العلاقة بين السلوك غير المتحضر في مكان العمل والسلوكيات المضادة الموجهة للمنظمة. والشكل رقم (١) يوضح تصور للعلاقات بين المتغيرات:

شكل رقم (١)
النموذج المقترح للعلاقة بين المتغيرات



المصدر: إعداد الباحثان.

خامساً: أهمية البحث:

تنضح أهمية البحث من الجانب العلمي والتطبيقي كما يلي:

أ- الأهمية العلمية:

١. يسلط هذا البحث الضوء علي المصادر المختلفة للسلوك غير المتحضر المتمثلة في (السلوك غير المتحضر بشكل عام ، الأطباء، والمرضي) مما يوفر فهم للاختلافات في تأثير مصادر السلوك غير المتحضر المختلفة علي سلوكيات العمل المضادة للانتاجية.
٢. يسعى هذا البحث لسد الفجوة المتعلقة بالظروف الفردية(متمثلة في العوامل الخمسة الكبرى للشخصية) والضغوط الوظيفية (متمثلة في السلوك غير المتحضر في مكان العمل) التي تدفع الموظفين للانخراط في سلوكيات العمل المضادة للانتاجية حيث لم تستكشف سوي القليل من الدراسات العلاقة بين السلوك غير المتحضر في مكان العمل وسلوكيات العمل المضادة للانتاجية بشكل عام. وفي قطاع التمريض بشكل خاص حيث لا توجد أي دراسة – في حدود علم الباحثان- ربطت بين هذين المتغيرين أو تعاملت مع العوامل الخمسة الكبرى كمعدل في العلاقة بينهم.

ب- الأهمية التطبيقية:

١. سيوفر هذا البحث للممارسين في قطاع الرعاية الصحية فهما أفضل للسلوك غير المتحضر في مكان العمل ونتائج هذا السلوك علي وجه التحديد سلوكيات العمل المضادة للانتاجية حتي يمكن توفير بيئة عمل صحية.
٢. إن القدرة علي التنبؤ بسلوكيات العمل المضادة للانتاجية يمكن أن تعود بفائدة كبيرة علي المنظمات التي تحاول الحد من تكلفة هذه السلوكيات سواء التكاليف الاقتصادية (مثل انخفاض الانتاجية وتلف الممتلكات وزيادة الأخطاء وزيادة معدلات ترك العمل) أو التكاليف الاجتماعية (عدم الرضا الوظيفي ، المعاناة من ضغوط الوظيفة ، الصراع بين الأسرة والعمل) وزيادة الرفاهية في مكان العمل.

سادساً : طرق البحث : Research methods

قام الباحثان بتخصيص هذا الجزء لعرض الطريقة البحثية والتي تشمل البيانات المطلوبة للبحث ومصادرها ، ومجتمع البحث والعينة ، وأداة جمع البيانات ، ومتغيرات البحث وأساليب قياسها، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات وذلك على النحو التالي :

١- البيانات المطلوبة ومصادرها: اعتمد هذا البحث علي نوعين من البيانات :

أ- البيانات الثانوية: وتتمثل في البيانات والمعلومات المنشورة في الكتب والبحوث والدراسات العلمية العربية والأجنبية والنشرات والتقارير ومواقع الإنترنت التي تناولت متغيرات البحث .

ب- البيانات الأولية: تتمثل هذه البيانات في البيانات التي قام الباحثون بجمعها لأول مرة باستخدام

قائمة الاستبيان من هيئة التمريض بالمستشفيات العامة والمركزية في محافظة الدقهلية.

٢- مجتمع وعينة البحث :

أ- مجتمع البحث : يتكون مجتمع البحث من جميع أعضاء هيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية العامة والمركزية محل البحث بمحافظة الدقهلية والتي لا يقل عدد هيئة التمريض فيها عن ٥٠٠ عضو وبلغ عددها سبع مستشفيات ويبلغ عدد مفردات المجتمع ٤٩٤٢ مفردة (مديرية الصحة بالدقهلية ، مارس ، ٢٠٢٠) .

ب- عينة البحث : يبلغ حجم عينة البحث ٣٥٧ مفردة (Saunders et al., 2016:281), وتم تحديد وسحب مفردات العينة علي مرحلتين: في المرحلة الأولى تم سحب عينة عشوائية طبقية ممثلة لمجتمع البحث بطريقة التمثيل النسبي لمفردات المجتمع من المستشفيات محل البحث ، وفي المرحلة الثانية تم سحب عينة عشوائية بسيطة داخل كل طبقة (مستشفى) من طبقات المجتمع ، وقد بلغ عدد الاستمارات المملوءة الصحيحة ٢٤٨ استمارة بنسبة استجابة بلغت ٦٩,٥ % ، ويوضح الجدول رقم (١) عدد هيئة التمريض بكل مستشفى ونصيبها من العينة .

٣-- أداة جمع البيانات :

تم الاعتماد في تجميع بيانات البحث الميدانية من مصادرها الأولية علي قائمة استبيان قام الباحثان بإعدادها خصيصاً لهذا الغرض في ضوء البحوث والدراسات السابقة، وتتضمن هذه القائمة مجموعة عبارات لقياس أبعاد المتغيرات التالية: السلوك غير المتحضر في مكان العمل، العوامل الخمس الكبرى للشخصية، السلوكيات المضادة للانتاجية.

جدول رقم (١)

بيان بعدد أعضاء هيئة التمريض بالمستشفيات العامة والمركزية
محل البحث بمحافظة الدقهلية وتوزيع العينة

النصيب من العينة	النسبة %	عدد أعضاء هيئة التمريض	اسم المستشفى
٦٠	١٦,٨	٨٣٠	م. المنصورة العام القديم
٥٦	١٥,٧	٧٧٠	م. المنصورة العام الجديد
٥٣	١٤,٩	٧٣٩	م. دكرنس العام
٤٥	١٢,٥	٦٢١	م. شربين العام
٥٢	١٤,٥	٧١٥	م. ميت غمر المركزي
٤٥	١٢,٦	٦٢٦	م. السنبلوين المركزي
٤٦	١٣	٦٤١	م. أجا المركزي
٣٥٧	١٠٠	٤٩٤٢	الإجمالي

المصدر : مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمديرية الشؤون الصحية والسكان بمحافظة الدقهلية.

٤- قياس متغيرات البحث :

يحتوى هذا البحث على ثلاثة متغيرات هي :
 المتغير المستقل: السلوك غير المتحضر في مكان العمل
 تم قياسه بالاعتماد علي مقياس (Guidros et al., 2010), ويشتمل المقياس المستخدم علي (٢٣) عبارة لقياس الأبعاد الثلاثة للمتغير.
 المتغير المعدل: العوامل الخمس الكبرى للشخصية
 تم قياسها بالاعتماد علي مقياس (John and Srivastava, 1999), ويشتمل المقياس المستخدم علي (٤٣) عبارة لقياس العوامل الخمس.
 المتغير التابع: سلوكيات العمل المضادة للانتاجية
 تم قياسها بالاعتماد علي مقياس (Spector et al., 2006), ويشتمل المقياس المستخدم في البحث علي (٢٩) عبارة لقياس بعدي المتغير.
 وتم تحديد الوزن النسبي لكل عبارة من عبارات المقاييس المستخدمة باستخدام ميزان ليكرت الخماسي.
 وتم إجراء تحليل عاملي توكيدي CFA لعبارات المقاييس الثلاثة الأمر الذي أدى إلي استبعاد بعض العبارات التي لا تلبي شروط التحليل, وأصبحت المقاييس بعض الحذف كما هو موضح بالجدول رقم (٢) .

جدول رقم (٢)

المقاييس التي تم استخدامها في قياس متغيرات البحث

المقاييس	أرقام العبارات	متغيرات البحث
(Guidros et al., 2010)	٢٠-١	السلوك غير المتحضر في مكان العمل
(John and Srivastava, 1999)	٦٠-٢١	العوامل الخمس الكبرى للشخصية
(Spector et al., 2006)	٨٠-٦١	سلوكيات العمل المضادة للانتاجية

المصدر: من إعداد الباحثان في ضوء الدراسات السابقة.

٥- اختبارات الصدق والثبات :

بعد إعداد قائمة الاستبيان ومراجعة ترجمة العبارات الواردة بها أكثر من مرة, تم إجراء اختباري الصدق والثبات علي النحو الآتي :
 أ- اختبار الصدق : تم استخدام هذا الاختبار للتأكد من أن قائمة الاستبيان التي تم إعدادها تقيس الغرض الذي أعدت من أجله , وقد تم الاعتماد في إجراء اختبار الصدق على صدق

المحكمين وبعد ذلك تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي, الذي أظهرت مؤشرات صلاحية المقاييس لقياس المتغيرات, حيث بلغت بالنسبة للسلوك غير المتحضر في مكان العمل: مؤشر جودة المطابقة قيمته واحد صحيح, ومؤشر المطابقة المقارنه بلغ قيمته واحد صحيح, وبالنسبة لمتغير العوامل الخمس الكبرى للشخصية: أظهرت مؤشرات المقياس صلاحيته للقياس حيث بلغت قيمة مؤشر جودة المطابقة ٠,٩٠٨, ومؤشر المطابقة المقارن بلغ قيمته ٠,٧٦٠, وفيما يتعلق بمتغير سلوكيات العمل المضادة للانتاجية: أظهر التحليل أن مؤشر جودة المطابقة بلغ قيمته واحد صحيح, ومؤشر المطابقة المقارن بلغ قيمته واحد صحيح وهو ما يدل علي صدق المقياس وأن العبارات تقيس ما أعدت من أجله.

ب- اختبار الثبات:

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة مدى إمكانية الاعتماد على قائمة الاستبيان, واعتمد الباحثان على معامال الثبات ألفا لكرونباخ, وأظهرت نتائج التحليل والتي يوضحها الجدول (٣) ما يلي: بالنسبة لمقياس السلوك غير المتحضر في مكان العمل: بلغ معامال ألفا للمقياس ككل ٠,٩٤٢, وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقياس. حيث أن معامال ألفا الذي يصل إلى ٠,٨٠ يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثقة والاعتمادية (Hair et al., 2013), وبلغت قيمة معامال ألفا وبالنسبة لمتغير العوامل الخمس الكبرى للشخصية ٠,٧٤٣, وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقياس. كما بلغ معامال ألفا لمتغير سلوكيات العمل المضادة للانتاجية ٠,٩٣٣, وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقياس.

٦- أساليب التحليل الإحصائي :

تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية المناسبة لنوع البيانات المستخدمة واختبار صحة الفروض وتشمل :

- الوسط الحسابي والانحراف المعياري
- تحليل الارتباط لبيرسون
- اختيار ألفا لكرونباخ
- تحليل الإنحدار الهرمي المتعدد

جدول رقم (٣)

نتائج اختبار الثبات لمتغيرات البحث

معامال ألفا	عدد العبارات	المتغيرات
٠,٩٤٢	٢٠	السلوك غير المتحضر في مكان العمل
٠,٧٤٣	٤٠	العوامل الخمس الكبرى للشخصية
٠,٩٣٣	٢٠	سلوكيات العمل المضادة للانتاجية

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا علي نتائج التحليل الإحصائي.

سابعاً: نتائج الدراسة الميدانية :

أ-التحليل الوصفي والارتباط بين متغيرات البحث :

تم استخدام تحليل ارتباط بيرسون لتحديد علاقة الارتباط بين المتغيرات وكانت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (٤) .

ومن الجدول رقم (٤) يتضح ما يلي :

(١) تتراوح متوسطات أبعاد المتغيرات ما بين منخفضة ومتوسطة ومرتفعة , حيث تراوحت

متوسطات أبعاد سلوك السلوك غير المتحضر بين ٢,٣٥ و ٢,٤٩ , وهي ما بين منخفضة

وأقل من المتوسط وتراوح متوسطات العوامل الخمسة الكبرى للشخصية بين ٢,٣٠

و ٤,١٤ , وهي ما بين أقل من المتوسط ومرتفعة , في حين بلغت متوسطات السلوكيات

المضادة الموجهة للأفراد والسلوكيات المضادة الموجهة للمنظمة ١,٩٩ , و ٢,٣٠ علي

التوالي. وهي منخفضة وأقل من المتوسط , ويمكن إرجاع انخفاض متوسطات أبعاد السلوك

غير المتحضر والسلوكيات المضادة الموجهة للأفراد والمنظمة إلي انتشار فيروس كورونا .

(٢) توجد علاقة ارتباط معنوي إيجابي وسلبي بين السلوك غير المتحضر العام وللأطباء وكل

من: العوامل الكبرى للشخصية الخاصة بالقبول والضمير الحي والعصابية والسلوكيات

المضادة للانتاجية الموجهة للفرد, وتراوح معاملات الارتباط بين ٠,٢٢٩ , و ٠,٣٢٣ ,

وهو ارتباط معنوي ضعيف عند مستوي معنوية ١% , في حين لا يوجد ارتباط معنوي بينهما

وبين كل من : الانبساط والانفتاح والسلوكيات المضادة للمنظمة عند مستوى

معنوية (١%) .

(٣) توجد علاقة ارتباط معنوي إيجابي وسلبي بين السلوك غير المتحضر للمرضي وكل

من : العصابية والسلوكيات المضادة للانتاجية الموجهة للفرد بمعامل الارتباط يبلغ ٠,٣٤٩ , و

١,٧٨ . علي التوالي وهو ارتباط معنوي ضعيف عند مستوي معنوية ١% , في حين لا يوجد

ارتباط معنوي بينه وبين كل من : القبول والضمير الحي والانبساط والانفتاح والسلوكيات

المضادة للمنظمة عند مستوى معنوية (١%) .

(٤) توجد علاقة ارتباط معنوي إيجابي وسلبي بين كل من: القبول والضمير الحي والعصابية

والانفتاح والسلوكيات المضادة للانتاجية الموجهة للأفراد بمعامل الارتباط يتراوح بين

٠,٢٤٥ , و ١,٤٤ . وهو ارتباط معنوي ضعيف عند مستوي معنوية ١% و ٥% , في حين لا

يوجد ارتباط معنوي بين الانبساط وتلك السلوكيات عند مستوى معنوية (١%) .

(٥) توجد علاقة ارتباط معنوي إيجابي وسلبي بين كل من : القبول والضمير الحي

والعصابية والسلوكيات المضادة للانتاجية الموجهة للمنظمة بمعامل الارتباط يتراوح بين

٠,٢٢٥ , و ١,٣٤ . وهو ارتباط معنوي ضعيف عند مستوي معنوية ١% و ٥% , في حين لا

يوجد ارتباط معنوي بين الانبساط والانفتاح وتلك السلوكيات عند مستوى معنوية (١%) .

ومما سبق يتضح صحة الفرض الأول جزئياً الذي ينص علي وجود علاقة ارتباط معنوي بين متغيرات البحث.

جدول (٤)
التحليل الوصفي والارتباط بين متغيرات البحث

متغيرات البحث	المتوسط الحسابي	القبول	الضمير الحي	العصابية	الانسياس	الانفتاح	السلوكيات المضادة الموجهة للأفراد	السلوكيات المضادة الموجهة للمنظمة
السلوك غير المتحضر العام	٢,٣٥	** (٠,٢٤٥)	(٠,٢٢٩) **	** ٠,٢٩٧	(٠,٠١٤)	* (٠,١٢٦)	** ٠,٢٣٥	٠,٢١
السلوك غير المتحضر للأطباء	٢,٤٤	** (٠,٢٥٩)	** (٠,٢٥٨)	** ٠,٣٢٣	٠,٠٣٤	(٠,١٠٠)	** ٠,٢٩٩	(٠,٠٤٩)
السلوك غير المتحضر للمرضى	٢,٤٩	(٠,٠٥٧)	(٠,٠٥٩)	** ٠,٣٤٩	٠,٠٧٩	(٠,٠٣٠)	** ٠,١٧٨	٠,٠٤٥
القبول	٣,٩٩	١	** ٠,٧٣٣	** (٠,٢١٣)	٠,٠٩٦	** ٠,١٧١	** (٠,٢١٤)	* ٠,١٣٩
الضمير الحي	٤,١٤	** ٠,٧٣٣	١	** (٠,٢٣٢)	٠,٠٢٨	٠,١٠١	** (٠,٢٣١)	** (٠,٢٢٥)
العصابية	٢,٩٦	** (٠,٢١٣)	** (٠,٢٣٢)	١	(٠,٠٥٨)	(٠,٠٩٦)	** ٠,٢٤٥	* ٠,١٣٤
الانسياس	٣,٥٦	٠,٠٩٦	٠,٠٢٨	(٠,٠٥٨)	١	** ٠,٤٩٣	(٠,٠٥٥)	(٠,٠٥٣)
الانفتاح	٣,٥٠	** ٠,١٧١	٠,١٠١	(٠,٠٩٦)	٠,٤٩٣ **	١	* (٠,١٤٤)	(٠,٠٥٨)
السلوكيات المضادة الموجهة للأفراد	٢,٣٠	** (٠,٢١٤)	** (٠,٢٣١)	** ٠,٢٤٥	(٠,٠٥٥)	(٠,١٤٤)	١	** ٠,٦٦٢
السلوكيات المضادة الموجهة للمنظمة	١,٩٩	* (٠,١٣٩)	** (٠,٢٢٥)	* ٠,١٣٤	(٠,٠٥٣)	(٠,٠٥٨)	** ٠,٦٦٢	١

** معنوية عند مستوى ٠,٠١ * معنوية عند مستوى ٠,٠٥

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج التحليل الإحصائي.

ب-تأثير السلوك غير المتحضر في مكان العمل علي السلوكيات المضادة للانتاجية والدور الحاكم والمعدل للعوامل الخمسة الكبرى للشخصية في العلاقة بينهما :

تم إجراء التحليل الإحصائي باستخدام طريقة الانحدار الهرمي Hirarchical regression علي ثلاثة مستويات وهي التأثير المباشر (نموذج ١) والدور الحاكم (نموذج ٢) والدور المعدل (نموذج ٣) وكانت النتائج علي النحو الآتي :

١-تأثير مصادر السلوك غير المتحضر علي السلوكيات المضادة الموجهة للأفراد بالمنظمة :

لمعرفة درجة تأثير مصادر السلوك غير المتحضر علي السلوكيات المضادة لانتاجية تم استخدام تحليل الانحدار الهرمي المتعدد ، ويوضح الجدول رقم (٥) تأثير مصادر السلوك غير المتحضر علي السلوكيات المضادة لانتاجية الموجهة للأفراد بالمنظمة (نموذج ١) .

جدول رقم (٥)
معاملات الانحدار المتعدد لمصادر السلوك غير المتحضر في مكان العمل علي السلوكيات المضادة الموجهة للأفراد

المتغير التابع: السلوكيات المضادة الموجهة للأفراد			المتغيرات المستقلة
Sig.	قيمة (ت)	معامل الانحدار الجزئي (B)	
١	٠,٠٠٠	٢,٠٧١	ثابت المعادلة
٠,٦٦١	٠,٤٣٩	٠,٠٤٤	السلوك غير المتحضر العام
*٠,٠٠٢	٣,٠٥٩	٠,٢٩٠	السلوك غير المتحضر للأطباء
٠,٦٦٩	(٠,٤٢٨)	(٠,٠٣٧)	السلوك غير المتحضر للمرضى
<ul style="list-style-type: none"> • (*) معنوية عند مستوى ٠,٠١ • معامل الارتباط المتعدد = , معامل التحديد R Square = ٠,٠٩١ • قيمة (ف) لمعنوية نموذج الانحدار = ٨,١١٠ (معنوية عند مستوى ٠,٠١). 			

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج التحليل الإحصائي

ومن الجدول رقم (٥) يتضح:

- معنوية نموذج الانحدار، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (٨,١١٠) وهي أكبر من القيمة الجدولية، ودالة إحصائياً عند مستوى معنوية (١٪).
- وجود تأثير معنوي إيجابي للسلوك غير المتحضر للأطباء علي السلوكيات المضادة الموجهة للأفراد ، حيث يبلغ معامل التحديد (٩,١٪) وهو يفسر نسبة

من التغيير في السلوكيات المضادة الموجهة للأفراد تبلغ ($R^2 = 0,091$)، الأمر الذي يعني أن النسب المتبقية وهي (90,9%) من التغيير تحدثها متغيرات أخرى لا يشملها النموذج بالإضافة الخطأ العشوائي .

- أن معامل الانحدار (B) للسلوك غير المتحضر للأطباء معنوي عند مستوى 0,01 وفقاً لاختبار (ت) ، في حين اتضح عدم معنوية معاملي الانحدار للسلوك غير المتحضر العام و للمرضي . وبناء على هذه النتيجة يمكن القول بتحقيق صحة الفرض الفرعي الأول من الفرض الثاني جزئياً.

٢- الدور الحاكم والمعدل للعوامل الخمسة الكبرى للشخصية في العلاقة بين السلوك غير المتحضر وسلوكيات العمل المضادة للانتاجية الموجهة للأفراد : (نموذج ٣ و٢).

يوضح الجدول رقم (٦) تأثير الدور الحاكم والمعدل للعوامل الخمسة الكبرى للشخصية في العلاقة بين السلوك غير المتحضر وسلوكيات العمل المضادة للانتاجية الموجهة للأفراد

ومن الجدول (٦) يتضح ما يأتي :

- (١) يؤدي دخول عامل القبول كعامل حاكم في العلاقة بين المتغيرين إلي زيادة التأثير الايجابي من 0,91 , إلي 0,11 (نموذج ٢) في حين لا يوجد له دور معدل معنوي في العلاقة بين المتغيرين (نموذج ٣) .
 - (٢) يؤدي دخول عامل الضمير الحي كعامل حاكم في العلاقة بين المتغيرين إلي زيادة التأثير الايجابي من 0,91 , إلي 0,115 (نموذج ٢) في حين لا يوجد له دور معدل معنوي في العلاقة بين المتغيرين (نموذج ٣) .
 - (٣) يؤدي دخول عامل العصابية كعامل حاكم في العلاقة بين المتغيرين إلي زيادة التأثير الايجابي من 0,91 , إلي 0,117 (نموذج ٢) في حين لا يوجد له دور معدل معنوي في العلاقة بين المتغيرين (نموذج ٣) .
 - (٤) يؤدي دخول عامل الانبساط كعامل حاكم في العلاقة بين المتغيرين إلي نقص التأثير الايجابي من 0,91 , إلي 0,059 (نموذج ٢) كما أنه لا يوجد له دور معدل معنوي في العلاقة بين المتغيرين (نموذج ٣) .
 - (٥) يؤدي دخول عامل الانفتاح كعامل حاكم في العلاقة بين المتغيرين إلي زيادة التأثير الايجابي من 0,91 , إلي 0,321 (نموذج ٢) في حين لا يوجد له دور معدل معنوي في العلاقة بين المتغيرين (نموذج ٣) .
- ومما سبق يتضح صحة الفرض الفرعي الأول من الفرضين الثالث والرابع جزئياً.

جدول رقم (٦)
تأثير السلوك غير المتحضر في مكان والعوامل الخمس الكبرى للشخصية
والدور المعدل لها علي السلوكيات المضادة الموجهة للأفراد

النموذج	المتغيرات	معامل الانحدار الجزئي (B)	قيمة (ت)	Sig.	معامل التحديد R2	F (Sig.)
الثاني	القبول	(٠,١٤٦)	(٢,٢٧٣)	٠,٠٢٤	٠,١١٠	٧,٤٧٨ (٠,٠٠٠)
الثالث	تفاعل القبول مع السلوك غير المتحضر	٠,١٢٦	١,٩٥٤	٠,٠٥٢	٠,١٢٣	٦,٨١٦ (٠,٠٠٠)
الثاني	الضمير الحي	(٠,١٦٤)	(٢,٥٨٦)	٠,٠١٠	٠,١١٥	٧,٨٩٦ (٠,٠٠٠)
الثالث	تفاعل الضمير الحي مع السلوك غير المتحضر	٠,١٠٢	١,٦٢٧	٠,١٠٥	٠,١٢٥	٦,٨٨٩ (٠,٠٠٠)
الثاني	العصابية	٠,١٧٦	٢,٧٠٧	٠,٠٠٧	٠,١١٧	٨,٠٧٢ (٠,٠٠٠)
الثالث	تفاعل العصابية مع السلوك غير المتحضر	(٠,٠٦٠)	(٠,٩٣٢)	٠,٣٥٢	٠,١٢٠	٦,٦٢٨ (٠,٠٠٠)
الثاني	الانبساط	(٠,٠٦٣)	(١,٠١٧)	٠,٣١٠	٠,٠٥٩	٦,٣٤٢ (٠,٠٠٠)
الثالث	تفاعل الانبساط مع السلوك غير	٠,٠٦٩	١,١١٤	٠,٢٦٦	٠,٠٩٩	٥,٣٢٧ (٠,٠٠٠)

النموذج	المتغيرات	معامل الانحدار الجزئي (B)	قيمة (ت)	Sig.	معامل التحديد R2	F (Sig.)
	المتحضر					
الثاني	الانفتاح	(٠,١١٤)	(١,٨٤٨)	٠,٠٦٦	٠,٣٢١	٦,٩٩٧ (٠,٠٠٠)
الثالث	تفاعل الانفتاح مع السلوك غير المتحضر	٠,٠٤٢	٠,٦٧٧	٠,٤٩٩	٠,٣٢٤	٥,٦٧٦ (٠,٠٠٠)

المصدر : إعداد الباحثين في ضوء نتائج التحليل الإحصائي .

٣-تأثير مصادر السلوك غير المتحضر علي السلوكيات المضادة الموجهة للمنظمة والدور الحاكم والمعدل للعوامل الخمسة الكبرى للشخصية في العلاقة بينهما :
تم إجراء التحليل الإحصائي باستخدام طريقة الانحدار الهرمي المتعدد Hirarchical regression علي ثلاثة مستويات وهي التأثير المباشر (نموذج ١) والدور الحاكم (نموذج ٢) والدور المعدل (نموذج ٣) وكانت النتائج علي النحو الآتي :

١/٣ تأثير مصادر السلوك غير المتحضر علي السلوكيات المضادة للانتاجية الموجهة للمنظمة (نموذج ١) : يوضح الجدول رقم (٧) تأثير مصادر السلوك غير المتحضر علي السلوكيات المضادة الموجهة للمنظمة .

جدول رقم (٧)
معاملات الانحدار المتعدد للسلوك غير المتحضر في مكان العمل على
السلوكيات المضادة الموجهة للمنظمة

المتغير التابع: السلوكيات المضادة الموجهة للمنظمة			المتغيرات المستقلة
Sig.	قيمة (ت)	معامل الانحدار الجزئي (B)	
١	٠,٠٠٠	(١,٥٥١)	ثابت المعادلة
٠,٤٢٣	٠,٨٠٢	٠,٠٨٣	السلوك غير المتحضر العام
٠,٠٧٧	(١,٧٧٧)	(٠,١٧٦)	السلوك غير المتحضر للأطباء
٠,٢٦٣	١,١٢١	٠,١٠١	السلوك غير المتحضر للمرضي
<p>• معامل الارتباط المتعدد = معامل التحديد R Square = ٠,٠١٥</p> <p>• قيمة (ف) لمعنوية نموذج الانحدار = ١,٢٣٧ (٠,٠٥, ٠,٠١).</p>			

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول رقم (٧) يتضح:

- عدم معنوية نموذج الانحدار حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (١,٢٣٧) وهي أقل من القيمة الجدولية, وغير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (١٪, ٥٪).
 - عدم وجود تأثير معنوي لجميع سلوكيات السلوك غير المتحضر على السلوكيات المضادة الموجهة للمنظمة, ويفسر النموذج (١,٥٪) من التغيير الحادث في السلوكيات المضادة الموجهة للأفراد ($R^2 = ٠,٠١٥$), بشكل غير معنوي الأمر الذي يعني أن النسب المتبقية وهي (٩٨,٥٪) من التغيير ترجع لمتغيرات أخرى لا يشملها النموذج الحالي.
 - أن معاملات الانحدار (B) كانت غير معنوية عند مستوى ٠,٠٥ وفقاً لاختبار (ت) وذلك بالنسبة لجميع سلوكيات السلوك غير المتحضر. وبناء على هذه النتيجة يمكن القول بصحة الفرض الفرعي (٢/٢) كلياً. ومما سبق يتضح خطأ الفرض الفرعي الثاني من الفرض الثاني.
- ٢/٣ الدور الحاكم والمعدل للعوامل الخمسة الكبرى للشخصية في العلاقة بين سلوكيات السلوك غير المتحضر وسلوكيات العمل المضادة الموجهة للمنظمة: (نموذج ٣ و٢).

يوضح الجدول رقم (٨) تأثير دخول العوامل الخمسة الكبرى للشخصية كعوامل حاكمة في العلاقة بين سلوكيات السلوك غير المتحضر وسلوكيات العمل المضادة الموجهة للمنظمة.

جدول رقم (٨)
تأثير السلوك غير المتحضر في مكان والعوامل الخمس الكبرى للشخصية
والدور المعدل لها علي السلوكيات المضادة الموجهة للمنظمة

النموذج	المتغيرات	معامل الانحدار الجزئي (B)	قيمة (ت)	Sig.	معامل التحديد R2	F (Sig.)
الثاني	القبول	(٠,١٧٨)	(٢,٦٧٤)	٠,٠٠٨	٠,٠٤٣	٢,٧٣٩ (٠,٠٢٩)
الثالث	تفاعل القبول مع السلوك غير المتحضر	٠,١٤٩	٢,٢٢٧	٠,٠٢٧	٠,٠٦٢	٣,٢١٩ (٠,٠٠٨)
الثاني	الضمير الحي	(٠,٢٧٢)	(٤,٢٠٣)	٠,٠٠٠	٠,٠٨٢	٥,٤٠٦ (٠,٠٠٠)
الثالث	تفاعل الضمير الحي مع السلوك غير المتحضر	٠,٠٣٨	٠,٥٩٧	٠,٥٥١	٠,٠٨٣	٤,٣٨٥ (٠,٠٠١)
الثاني	العصابية	٠,١٥٢	٢,٢٤٣	٠,٠٢٦	٠,٠٣٥	٢,٢٠١ (٠,٠٦٩)
الثالث	تفاعل العصابية مع السلوك غير المتحضر	(٠,٠٩٢)	(١,٣٧٤)	٠,١٧١	٠,٠٤٢	٢,١٤٥ (٠,٠٦١)
الثاني	الانبساط	(٠,٠٥٥)	(٠,٨٥٤)	٠,٣٩٤	٠,٠١٨	١,١٠٩ (٠,٣٥٣)

النموذج	المتغيرات	معامل الانحدار الجزئي (B)	قيمة (ت)	Sig.	معامل التحديد R2	F (Sig.)
الثالث	تفاعل الانبساط مع السلوك غير المتحضر	٠,١٠٧	١,٦٦٩	٠,٠٩٦	٠,٠٢٩	١,٤٥٠ (٠,٢٠٧)
الثاني	الانفتاح	(٠,٠٩١)	(١,٤٢٢)	٠,١٥٦	٠,٠٢٣	١,٤٣٧ (٠,٢٢٢)
الثالث	تفاعل الانفتاح مع السلوك غير المتحضر	٠,٠٥٢	٠,٨٠٣	٠,٤٢٣	٠,٠٢٦	١,٢٧٧ (٠,٢٧٤)

ومن الجدول (٨) يتضح ما يأتي :

- (١) يؤدي دخول عامل القبول كعامل حاكم في العلاقة بين المتغيرين إلي زيادة التأثير الايجابي من ٠,١٥ إلي ٠,٠٤٣ عند مستوي معنوية ١٪ (نموذج ٢) كما يوجد له دور معدل معنوي ايجابي في العلاقة حيث يحسن معامل التفسير من ٠,٠٤٣ إلي ٠,٠٦٢ عند مستوي معنوية ٥٪ (نموذج ٣) .
- (٢) يؤدي دخول عامل الضمير الحي كعامل حاكم في العلاقة المتغيرين إلي زيادة التأثير الايجابي من ٠,١٥ إلي ٠,٠٨٢ عند مستوي معنوية ١٪ (نموذج ٢) , في حين لا يوجد له دور معدل معنوي في العلاقة بين المتغيرين (نموذج ٣) .
- (٣) يؤدي دخول عامل العصابية كعامل حاكم في العلاقة المتغيرين إلي زيادة التأثير الايجابي من ٠,١٥ إلي ٠,٠٣٥ عند مستوي معنوية ٥٪ (نموذج ٢) في حين لا يوجد له دور معدل معنوي في العلاقة بين المتغيرين (نموذج ٣) .
- (٤) لا يؤدي دخول عامل الانبساط كعامل حاكم في العلاقة المتغيرين إلي أي تأثير معنوي عند مستوي معنوية ٥٪ (نموذج ٢) كما أنه لا يوجد له دور معدل معنوي في العلاقة بين المتغيرين (نموذج ٣) .
- (٥) لا يؤدي دخول عامل الانفتاح كعامل حاكم في العلاقة المتغيرين إلي تحقيق أي تأثير معنوي (نموذج ٢) كما أنه لا يوجد له دور معدل معنوي في العلاقة بين المتغيرين (نموذج ٣) .

ومما سبق يتضح خطأ الفرض الفرعي الثاني من الفرضين الثالث والرابع جزئياً .

ثامناً : مناقشة النتائج :

يستهدف هذا البحث تحديد مستوى تأثير مصادر السلوك غير المتحضر في مكان العمل علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية، وكذلك بيان الدور الحاكم والمعدل للعوامل الخمسة الكبرى للشخصية في العلاقة بين مصادر السلوك غير المتحضر وسلوكيات العمل المضادة الموجهة لكل من العاملين والمنظمة عموماً ، وقد أظهرت النتائج انخفاض متوسطات مستوى تواجد السلوك غير المتحضر وسلوكيات العمل المضادة الموجهة لكل من العاملين والمنظمة ، وهو الأمر الذي يمكن إرجاعه إلي جائحة كورونا وخصوصاً في المستشفيات. وأظهرت نتائج البحث وجود تأثير معنوي للسلوك غير المتحضر من جانب الأطباء علي سلوكيات العمل المضادة الموجهة للممرضات كأفراد بمعامل تحديد ٩,١ % ، في حين لا يوجد تأثير معنوي لكل من السلوك غير المتحضر العام والمرضي، وتتفق هذه النتيجة جزئياً مع نتائج دراسات كل من : (Bibi et al., 2013; Mao et al., 2019; Welbourne & Sariol, 2017) التي توصلت إلي وجود تأثير معنوي للسلوك غير المتحضر علي سلوكيات العمل المضادة.

كما اتضح أن بعض العوامل الخمسة الكبرى للشخصية تلعب دوراً مؤثراً كعوامل حاكمة control variables في العلاقة بين السلوك غير المتحضر في العمل وسلوكيات العمل المضادة حيث أدت إلي زيادة معامل التحديد إلي ما بين ١١٪ و ١٢,٥٪ لكل من القبول والضمير الحي (تأثير سلبي) أي يؤديان إلي الحد من سلوكيات العمل المضادة وبؤثر عامل العصابية إيجابياً علي سلوكيات العمل المضادة . في حين لا يوجد تأثير معنوي لكل من عاملي الانبساط والانفتاح عند مستوى معنوية ٥٪. وهذا يتفق مع نتائج دراسة (Zhou et al., 2014) التي توصلت إلي أن الأفراد ذوي سمات شخصية معينة هم أكثر عرضة للانخراط في سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية. كما تتفق مع دراسات (Bowling et al., 2010; Penney et al., 2011; Kozako et al., 2013) .

كما اتضح أنه لا يوجد دور معدل معنوي لعوامل الشخصية الخمسة في العلاقة بين السلوكيات غير المتحضرة في مكان العمل وسلوكيات العمل المضادة عند مستوى معنوية ٥٪. وهذه النتيجة تختلف عن النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة في هذا المجال، ويمكن للباحثين ارجاع ذلك إلي انخفاض مستوى كل من السلوك غير المتحضر وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية الذي قد يرجع أيضاً إلي الظروف الاستثنائية التي يمر القطاع الصحي في مصر بسبب انتشار جائحة كورونا.

أما بالنسبة لتأثير السلوك غير المتحضر في مكان العمل علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية الموجهة للمنظمة فقد أظهرت نتائج البحث عدم وجود تأثير معنوي لجميع مصادر السلوك غير المتحضر محل البحث علي سلوكيات العمل المضادة الموجهة للمنظمة عند مستوى معنوية (١٪, ٥٪). ولا تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات كل من : (Bibi et al., 2013; Mao et al., 2019; Welbourne & Sariol, 2017) التي توصلت إلي وجود تأثير معنوي

للسلوك غير المتحضر علي سلوكيات العمل المضادة ، وهو الأمر الذي قد يرجع إلي تأثير انتشار فيروس كورونا علي سلوك الأطباء والمرضى وهيئة التمريض بالمستشفيات . كما اتضح أن بعض العوامل الخمسة الكبرى للشخصية تلعب دورا مؤثرا كعوامل حاكمة *control variables* في العلاقة بين السلوك غير المتحضر في العمل وسلوكيات العمل المضادة حيث أدت إلي زيادة معامل التحديد من ١,٥٪ إلي ما بين ٣,٥٪ و ٨,٢٪ لكل من القبول والضمير الحي (تأثير سلبي) أي يؤديان إلي الحد من سلوكيات العمل المضادة وبؤثر عامل العصابية إيجابيا علي سلوكيات العمل المضادة . في حين لا يوجد تأثير معنوي لكل من عاملي الانبساط والانفتاح عند مستوي معنوية ٥٪ ، وهذا يتفق مع نتائج دراسة (Zhou et al., 2014) التي توصلت إلي أن الأفراد ذوي سمات الشخصية معينة هم أكثر عرضة للانخراط في سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية. كما تتفق مع دراسات (Bowling et al., 2010; Penney et al., 2011; Kozako et al., 2013; Raman et al., 2016) التي توصلت إلي وجود تأثير معنوي لسمات الشخصية الخمسة الكبرى علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية الموجهة للمنظمة أو الموجهة للأفراد في منظمات مختلفة.

أما بالنسبة للدور المعدل للعوامل الخمسة الكبرى ، فقد اتضح أن عامل القبول فقط له دور معدل معنوي عند مستوي معنوية ٥٪ ، في حين لا يوجد دور معدل معنوي لباقي عوامل الشخصية الأربعة في العلاقة بين السلوكيات غير المتحضرة في مكان العمل وسلوكيات العمل المضادة عند مستوي معنوية ٥٪ .

إن عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوكيات غير المتحضرة في مكان العمل وسلوكيات العمل المضادة يشير إلي أن العلاقة بين عدم التحضر في مكان العمل وسلوكيات العمل المضادة قد تكون أكثر تعقيدا. وأنه ربما يرجع عدم وجود تأثير للسلوك غير المتحضر في مكان العمل على سلوكيات العمل المضادة الموجهة للمنظمة من جانب الممرضات إلي الظروف الاستثنائية التي يمر بها القطاع الصحي كله بسبب انتشار فيروس كورونا والذي قد يكون أثر إيجابا علي تخفيض السلوكيات غير المتحضرة من جانب الأطباء والمرضى . وأيضا انخفاض مستوي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية من جانب الممرضات ، وتشير هذه النتيجة إلي الحاجة لدراسة أكثر لفهم وبيان العلاقة بين مصادر السلوك غير المتحضر وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية وكيف يتغير هذا التأثير بمرور الوقت . وبالاستناد إلي نظرية الحفاظ على الموارد (COR) (Hobfoll & Shirom , 2000). وأيضا أظهرت النتائج أن العلاقة مشروطة بالعوامل الخمسة الكبرى للشخصية للممرضات كعوامل حاكمة في العلاقة بين السلوك غير المتحضر في مكان العمل وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية .

تاسعا : التوصيات :

- في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها ومناقشة هذه النتائج يوصي الباحثان بالآتي :
- ١- ضرورة اهتمام إدارة المستشفيات الحكومية بتحسين وتنمية سلوكيات الأطباء في التعامل مع الممرضات والفنيين داخل مكان العمل حتي يمكن الحد من التأثير السلبي لتلك السلوكيات وبما يضمن العمل بروح الفريق.
 - ٢- رغم أن نتائج البحث تشير إلي انخفاض مستوى السلوك غير المتحضر العام والخاص بالمرضي في فترة إجراء الدراسة الميدانية نظرا للظروف غير العادية ، إلا أن الأمر يتطلب من إدارة المستشفيات متابعة هذا الأمر، ووضع الأدوات الكفيلة بإدارة هذه السلوكيات والسيطرة عليها لابقائها منخفضة الأمر الذي يؤدي إلي تحسين مناخ العمل بتلك المستشفيات.
 - ٣- ضرورة الاهتمام بدراسة السمات الشخصية للممرضات لما لها من تأثيرات إيجابية وسلبية علي سلوكهن في مكان العمل، وذلك لاستيعاب هذه السمات والاستفادة من تأثيرها الإيجابي وتجنب تأثيرها السلبي، أي توظيفها لصالح المستشفى وخصوصا تحسين مهارات التعامل في مكان العمل.
 - ٤- ضرورة قيام إدارة المستشفيات الحكومية بتبني مقاييس السمات الشخصية وتهيئة المناخ لاستخدامها في عمليات الاختيار والتوظيف والترقية بشكل دائم.
 - ٥- يجب علي إدارة المستشفيات الحكومية استخدام مقاييس معتمدة للتعرف علي مستوى السلوكيات السلبية في مكان العمل، ووضع قواعد مكتوبة لكيفية التعامل معها في حالة ظهور مؤشرات علي وجودها أو ارتفاع مستوياتها.
 - ٦- يجب أن تسعى إدارة المستشفيات الحكومية للحفاظ علي انخفاض مستوى السلوكيات غير المتحضرة في مكان العمل لما لذلك من أثار إيجابية علي انخفاض سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية الموجهة للمنظمة، وكذلك لمنع استنزاف الموارد الشخصية والتنظيمية المتاحة.
 - ٧- يجب علي إدارة المستشفيات الحكومية عدم التسامح مع السلوكيات السلبية في مكان العمل في حال ظهورها وأي كان مصدرها من خلال إدراك العلاقة بين مسببات تلك السلوكيات ونواتجها السلبية في مكان العمل.

المراجع :

- Abolfazl Vagharseyyedin, S. (2015). Workplace incivility: A concept analysis. *Contemporary nurse*, 50(1), 115-125.
- Agyemang, F. G., Dzandu, M. D., & Boateng, H. (2016). Knowledge sharing among teachers: the role of the Big Five Personality traits. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*.
- Allport, G. W., and H. S. Odbert (1936). "Trait Names: A Psycholexical Study," *Psychological Monographs* 47 (Whole No. 211), 1-171
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of management review*, 24(3), 452-471.
- Anjum, M. A., & Parvez, A. (2013). Counterproductive behavior at work: A comparison of blue collar and white collar workers. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 7(3), 417-434.
- Arslan Yürümezoğlu, H., & Kocaman, G. (2019). Structural empowerment, workplace incivility, nurses' intentions to leave their organisation and profession: A path analysis. *Journal of nursing management*, 27(4), 732-739.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of applied psychology*, 85(3), 349-360.
- Bibi, Z., Karim, J., & ud Din, S. (2013). Workplace incivility and counterproductive work behavior: Moderating role of emotional intelligence. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 28(2), 317-334.
- Bowling, N. A., & Eschleman, K. J. (2010). Employee personality as a moderator of the relationships between work stressors and counterproductive work behavior. *Journal of occupational health psychology*, 15(1), 91.

-
- Bozionelos, N. (2004). The Big Five of Personality and Work Involvement. *Journal of Managerial Psychology*, 19 (1): 69-81.
 - Carson, M. Shanock, L., Heggstad, E., Andrew, A., Pugh, S., & Walter, M (2012). The relationship between dysfunctional interpersonal tendencies, derailment potential behaviour and turnover. *Journal of Business Psychology*, 27, 291-304.
 - Cattell, R. B. (1945). "The Description of Personality: Principles and Findings in a Factor Analysis," *American Journal of Psychology* 58,69–90
 - Cortina, L. M., Kabat-Farr, D., Leskinen, E. A., Huerta, M., & Magley, V. J. (2013). Selective incivility as modern discrimination in organizations: Evidence and impact. *Journal of management*, 39(6), 1579-1605.
 - Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace:
 - Costa, P. and McCrae, R. (1985). *The NEO Personality Inventory Manual*. Odessa, FL :Psychological Assessment Resources.
 - Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory and Five-Factor Inventory Professional Manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources
 - Estes, B., & Wang, J. (2008). Integrative literature review: Workplace incivility: Impacts on individual and organizational performance. *Human Resource Development Review*, 7(2), 218-240.
 - Eysenck, H.J. (1992) Four ways five factors are not basic. *Personality and Individual Differences*, 13, 667–673.
 - Ferreira, M. F., & Nascimento, E. D. (2016). Relationship between personality traits and counterproductive work behaviors. *Ps-icoUSF*, 21(3), 677-685.

-
- Gallus, J. A., Bunk, J. A., Matthews, R. A., Barnes-Farrell, J. L., & Magley, V. J. (2014). An eye for an eye? Exploring the relationship between workplace incivility experiences and perpetration. *Journal of Occupational Health Psychology, 19*(2), 143-154.
 - Goldberg, L.R. (1992) The development of markers for the Big Five factor structure. *Psychological Assessment, 4*, 26-42.
 - Guidroz, A. M., Burnfield-Geimer, J. L., Clark, O., Schwetschenau, H. M., & Jex, S. M. (2010). The nursing incivility scale: Development and validation of an occupation-specific measure. *Journal of nursing measurement, 18*(3), 176-200.
 - Hobfoll, S. E., & Shirom, A. (2000). Conservation of resources theory. *appears in Handbook of Organizational Behavior, RT Golembiewski (ed.), Marcel Dekker, New York, 57-80*
 - Hussain, S., Abbas, M., Shahzad, K., & Bukhari, S. A. (2012). Personality and career choices. *African Journal of Business Management, 6*(6), 22-55..
 - John, O., and Srivastava, S. (1999). The Big Five trait taxonomy: History, measurement, and theoretical perspectives. In L. A. Pervin & O. P. John (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research*, New York: Guilford, 2nd ed., 102-138.
 - Karaman, N. G., Dogan, T., & Coban, A. E. (2010). A study to adapt the big five inventory to Turkish. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 2*(2), 2357-2359.
 - Kozako, I. N. A. M. F., Safin, S. Z., & Rahim, A. R. A. (2013). The relationship of big five personality traits on counterproductive work behaviour among hotel employees: An exploratory study. *Procedia Economics and Finance, 7*, 181-187.
 - Leiter, M. P., Peck, E., & Gumuchian, S. (2015). Workplace incivility and its implications for well-being. *Mistreatment in Organizations, 13*, 107-135.

-
- LePine, J. A. (2003). Team adaptation and postchange performance: effects of team composition in terms of members' cognitive ability and personality. *Journal of applied psychology*, 88(1), 27.
 - Lewis, P. S., & Malecha, A. (2011). The impact of workplace incivility on the work environment, manager skill, and productivity. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 41(1), 41-47..
 - Mao, C., Chang, C. H., Johnson, R. E., & Sun, J. (2019). Incivility and employee performance, citizenship, and counterproductive behaviors: Implications of the social context. *Journal of occupational health psychology*, 24(2), 213.
 - Martin, R. J., & Hine, D. W. (2005). Development and validation of the uncivil workplace behavior questionnaire. *Journal of occupational health psychology*, 10(4), 477.
 - McCrae, R. R., & Costa, P. T. (2008). The Five-Factor Theory of personality. In O. P. John, R. W. Robins, & L. A. Pervin (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research* (3rd ed., pp. 159–181). New York, NY: Guilford Press.
 - McCrae, R. R., & Costa, P. T. (2010). *NEO Inventories professional manual*. Lutz, FL: Psychological Assessment Resources
 - Milam, A. C., Spitzmueller, C., & Penney, L. M. (2009). Investigating individual differences among targets of workplace incivility. *Journal of occupational health psychology*, 14(1), 58.
 - Molleman, E., Nauta, A., & Jehn, K. A. (2004). Person-job fit applied to teamwork: A multilevel approach. *Small Group Research*, 35(5), 515-539.
 - Ng, T. W., Lam, S. S., & Feldman, D. C. (2016). Organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior: Do males and females differ?. *Journal of Vocational Behavior*, 93, 11-32.

-
- 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
 - Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Wegner, J. W. (2001). When workers flout convention: A study of workplace incivility. *Human relations*, 54(11), 1387-1419.
 - Penney, L. M., & Spector, P. E. (2005). Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): The moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 26(7), 777-796.
 - Penney, L. M., Hunter, E. M., & Perry, S. J. (2011). Personality and counterproductive work behaviour: Using conservation of resources theory to narrow the profile of deviant employees. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(1), 58-77.
 - Penney, L. M., David, E., & Witt, L. A. (2011). A review of personality and performance: Identifying boundaries, contingencies, and future research directions. *Human Resource Management Review*, 21(4), 297-310.
 - Raman, P., Sambasivan, M., & Kumar, N. (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*, 32(1), 25-37.
 - Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of management journal*, 38(2), 555-572.
 - Roopa, D. N., Nanjundeswaraswamy, T. S., & Swamy, D. R. (2016). An exploratory study on counterproductive work behaviors of nurses.

International Journal of Engineering and Management Research (IJEMR), 6(3), 685-692.

- Sackett, P. R., & Devore, C. J. (2001). Counterproductive behaviors at work. In N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of industrial, work, and organizational psychology* (Vol. 1, pp. 145–164). London: Sage.
- Sakurai, K., & Jex, S. M. (2012). Coworker incivility and incivility targets' work effort and counterproductive work behaviors: The moderating role of supervisor social support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17, 150–161
- Schilpzand, P., De Pater, I. E., & Erez, A. (2016). Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. *Journal of Organizational behavior*, 37, S57-S88.
- Selvarajan, T. T., Singh, B., Cloninger, P. A., & Misra, K. (2019). Work–family conflict and counterproductive work behaviors: Moderating role of regulatory focus and mediating role of affect. *Organization Management Journal*, 16(1), 42-54.
- Shi, Y., Guo, H., Zhang, S., Xie, F., Wang, J., Sun, Z., ... & Fan, L. (2018). Impact of workplace incivility against new nurses on job burn-out: a cross-sectional study in China. *BMJ open*, 8(4), e020461.
- Shi, Y., Guo, H., Zhang, S., Xie, F., Wang, J., Sun, Z., Dong, X., Sun, T. & Fan, L. (2018). Impact of workplace incivility against new nurses on job burn-out: a cross-sectional study in China. *BMJ open*, 8(4), e020461.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human resource management review*, 12(2), 269-292.

-
- Spector, P. E., & Fox, S. (2005). The stressor-emotion model of counterproductive work behavior. In S. Fox & P. Spector (Eds.), Counter productive work behavior: Investigations of actors and targets (pp. 151–174). Washington, DC: American Psychological Association.
 - Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S. (2006). The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal?. *Journal of vocational behavior*, 68(3), 446-460.
 - Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., and Kessler, S. (2006). The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal? *Journal of Vocational Behavior*, 68(2006), 446–460.
 - Spence Laschinger, H. K., Leiter, M., Day, A., & Gilin, D. (2009). Workplace empowerment, incivility, and burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *Journal of nursing management*, 17(3), 302-311.
 - Welbourne, J. L., & Sariol, A. M. (2017). When does incivility lead to counterproductive work behavior? Roles of job involvement, task interdependence, and gender. *Journal of occupational health psychology*, 22(2), 194.
 - Zhao, H., and S. E. Seibert (2006). “The Big Five Personality Dimensions and Entrepreneurial Status: A Meta-Analytical Review,” *Journal of Applied Psychology* 91(2), 259–271.
 - Zhou, Z. E., Meier, L. L., & Spector, P. E. (2014). The role of personality and job stressors in predicting counterproductive work behavior: A three-way interaction. *International Journal of Selection and Assessment*, 22(3), 286-296.