

# توسيط التنمر في مكان العمل في العلاقة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية ونية ترك العمل: بالتطبيق على العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية<sup>1</sup>

د. تامر إبراهيم عشري

المدرس بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة- جامعة المنصورة

جمهورية مصر العربية

tamerashry@mans.edu.eg

## ملخص البحث

هدف البحث الحالي إلى اختبار أثر السمات الخمسة الكبرى للشخصية بوصفها متغيراً مستقلاً متعدد الأبعاد، وسلوكيات التنمر في مكان العمل بوصفها متغيراً وسيطاً على نية ترك العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية. وأجري البحث على عينة قوامها (373) مفردات، وتم جمع البيانات الأولية باستخدام قائمة استقصاء تم توزيعها على مفردات العينة، وبلغ عدد قوائم الاستقصاء الصحيحة (266) قائمة بمعدل استجابة (71.3%)، ومن خلال استخدام أسلوب المربعات الصغرى الجزئية (PLS). وتوصل البحث إلى وجود علاقة معنوية مباشرة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية وسلوكيات التنمر في مكان العمل. وكذلك تم التوصل إلى وجود علاقة معنوية مباشرة بين سلوكيات التنمر في مكان العمل ونية ترك العمل، بالإضافة إلى وجود أثر لسلوكيات التنمر في مكان العمل في العلاقة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية ونية ترك العمل.

## الكلمات المفتاحية

السمات الخمسة الكبرى للشخصية - سلوكيات التنمر في مكان العمل - نية ترك العمل.

<sup>1</sup> تم تقديم البحث في 2020/9/22، وتم قبوله للنشر في 2020/11/7.

## (1) المقدمة

تشكل شخصية الإنسان من مجموعة من السمات التي تميز كل فرد عن الآخر، وهذه السمات الخمسة للشخصية تحدد شخصية الفرد وأفكاره ومشاعره وسلوكياته والتي تجعل الشخص يختلف عن الآخرين، والتي تؤثر على كل من سلوكه الفردي والتنظيمي (Glasø, et al., 2007; Jeswani & Dave, 2012).

وتعد ظاهرة التنمر في مكان العمل من السلوكيات السلبية المنتشرة في بيئة العديد من المنظمات، وأصبحت مصدر قلق لكثير من العاملين في حياتهم اليومية بأماكن العمل، إذ ينتج عن التنمر العديد من الآثار السلبية على العاملين كالنية لترك العمل أو البقاء مع انخفاض إنتاجيته ومشاركته الفعالة وزيادة التغيب عن العمل مما يؤثر على الأداء الكلي للمنظمة (Devonish, 2013; Attell et al., 2017; Ahmad, 2018).

ويعكس مفهوم نية ترك العمل النية التي تسبق قيام العامل بترك مكان العمل والبحث عن مكان بديل، وهذا لا يعني بالضرورة تقديم الشخص استقالته أو ترك العمل، وإنما يعني تشتيت انتباه الموظف وتركيزه بعيداً عن مهام وظيفته (Wang et al., 2020).

ويأمل الباحث أن تساعد نتائج هذا البحث القطاع الحكومي بشكل عام، ومجالس المدن بمحافظة الدقهلية بشكل خاص على إدراك أهمية العلاقة التفاعلية بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية وانتشار ظاهرة التنمر في بيئة العمل ونية ترك العمل، للوقوف على أسبابها ومحاولة تجنبها وتقليل معدلاتها.

ويعرض الباحث فيما يلي الإطار النظري والدراسات السابقة، ومشكلة البحث وتساؤلاته، وأهدافه، وأهميته، وفروضة، يلي ذلك توضيح لمنهجية البحث، وتقييم الصدق والثبات في المقاييس المستخدمة به، ثم عرض لنتائج البحث، ومناقشة لهذه النتائج وتفسيرها، وتوضيح لتوصيات البحث، وأخيراً محدّدات البحث، وتوجهات لبحوث مستقبلية.

## (2) الإطار النظري والدراسات السابقة

يتضمن الإطار النظري والدراسات السابقة توضيح لمفاهيم، وأبعاد متغيرات البحث، وعرض لعدد من الدراسات السابقة ذات الصلة المباشرة بهذه المتغيرات والتي أتاحت للباحث فرصة الاطلاع عليها، وذلك على النحو الآتي:

### (1-2) الإطار النظري

وفيه يعرض الباحث مفاهيم، وأبعاد متغيرات البحث، وذلك على النحو الآتي:

#### (1-1-2) السمات الخمسة الكبرى للشخصية Big Five Personality Traits

قدمت الكتابات والدراسات العلمية عدد من التعريفات للسمات الخمسة الكبرى للشخصية، فعبر عنها (Tharp et al., 2020) بأنها مجموعة من السمات الموجودة داخل الفرد والتي تمثل ميوله لإظهار أنماط مستقرة نسبياً من الأفكار والمشاعر والأفعال تكون قادرة على تحديد أفكاره وأنماطه السلوكية.

واتفق (Kajonius & Johnson, 2018) مع (McCrae & John, 1998; McCrae, 2002) على أنها تنظيم هرمي يُنظم الشخصية في خمسة سمات أساسية هي: الانبساطية، القبول، يقظة الضمير (التفاني)، العصابية (عدم الاستقرار العاطفي)، الانفتاح على الخبرة.

وانسجاماً مع ما هو متبع في أغلب الدراسات السابقة سوف يتبنى البحث الحالي نموذج السمات الخمسة الكبرى للشخصية، كنموذج يصف الجوانب الأكثر بروزاً للسمات الشخصية، ويمكن توضيح تلك الأبعاد على النحو التالي: (Karaman et al., 2010; Toegel & Barsoux, 2012; Yilmaz & Bilgin, 2017; Milovanovic, 2017; Podsidiyly & Wilk, 2017; Kajonius & Johnson, 2018).

- **الإنبساطية Extraversion**: يتسم الانبساطيون بأنهم أشخاص يفضلون العمل مع الآخرين والتعاطف معهم، كما أنهم متفائلون ويتسمون بالحيوية والبحث عن الإثارة والثقة في النفس، ويتميزون بالحزم والقدرة على التحدث بطلاقة. أما الأشخاص الانطوائيون فيكونون أكثر تحفظاً، ويتسمون بالهدوء والخجل ويشعرون بعدم الارتياح عند التعامل مع الغرباء، ويميلون للوحدة والاستقلالية أغلب الأوقات.
- **القبول Agreeableness**: سمة شخصية تعكس كيفية تعامل الفرد مع الآخرين، ويتميز أصحاب هذه السمة بالطيبة والتواضع والود والتسامح والتعاون والإيثار واحترام مشاعر الآخرين والإستقامة. وفي المقابل نجد الشخص النرجسي الذي يتسم بالأنانية والميل للخداع والشك المستمر والغيرة.
- **يقظة الضمير Conscientiousness**: يتميز أصحاب هذه السمة بالمتابعة وقوة الإرادة والتفاني والعمل الجاد والسعي نحو الإنجاز والانضباط الذاتي بقواعد العمل دون رقيب خارجي، والتأني والتحكم في الإندفاعات، والإحساس بالمسئولية، والميل إلى المشاركة في الأنشطة التي تتجاوز مسؤولياتهم، ويفضلون النظام والعمل في بيئة خالية من العيوب، فالفوضى تسبب لهم ضغطاً نفسياً رهيباً. وفي المقابل نجد الشخص الفوضوي الذي يتسم بالإهمال واللامبالاة وعدم الالتزام بالقواعد والإندفاع وعدم التركيز.
- **العصبائية Neuroticism**: يتميز أصحاب هذه السمة بعدم الاستقرار العاطفي والتقلب المزاجي وسهولة الإستفزاز والتأثر بالضغوط والشعور بالعديد من المشاعر السلبية مثل الإحباط والقلق والعدائية والاكتئاب، ويميل أصحاب تلك السمة إلى المبالغة في ردود الأفعال. وفي المقابل نجد الشخص غير العصابي الذي يتسم بالثبات الإنفعالي والهدوء والاستقرار العاطفي وسيطرة أكبر على مشاعره، ولديه القدرة على اتخاذ القرارات في ظل المواقف العصبية.
- **الانفتاح على الخبرة Openness to Experience**: يتميز أصحاب هذه السمة إلى الإبداع والخروج عن المألوف والتفكير خارج الصندوق وتبني الأفكار غير التقليدية والتحرر من الروتين، ويهتمون بالإطلاع على كل ما هو جديد ويقدرّون الفنون والموسيقى والجمال والمشاعر، كما يميلون لتطوير أي نشاط يقومون بالمشاركة فيه. أما الأشخاص المتحفظون فيميلون إلى الانغلاق والتمسك بالروتين ويكرهون التغيير ويتسمون بالجمود في التفكير وعدم تنوع الاهتمامات.

## (2-1-2) التنمر في مكان العمل Workplace Bullying

قدمت الكتابات والدراسات العلمية عدد من التعريفات لسلوكيات التنمر في مكان العمل، فعبر عنها (Einarsen et al., 2016) بأنها تعرض الشخص في مكان العمل بشكل ممنهج ومنظم للسلوك العدواني من الزملاء أو الرؤساء أو المرؤوسين على مدى فترة زمنية طويلة.

في حين يراها (Francioli et al., 2016) بأنها الرغبة المتعمدة التي تصدر من شخص تجاه شخص آخر بهدف إلحاق الأذى البدني أو النفسي به وتهديده وترهيبه والتقليل من قيمته داخل مكان العمل، والتي تنجم عن ثقافة

شديدة العدوانية، ويواجه الشخص الضحية صعوبة في الدفاع عن نفسه أو الهروب من هذا الموقف، حيث يوجد تفاوت في القوة بين المتنمر والضحية.

واتفق (Agervold, 2007) مع (Djurkovic et al., 2008) على أنها مجموعة من السلوكيات السلبية المتكررة التي تحدث مراراً وتكراراً وعلى مدى فترة زمنية (على الأقل ستة أشهر) في مكان العمل والتي تستهدف العمل أو شخصية الفرد.

وبمراجعة العديد من الأدبيات السابقة للوقوف على أبعاد التنمر في مكان العمل اتضح أن غالبية هذه الأدبيات تتفق على أن هناك ثلاثة أبعاد أساسية هي التنمر الموجه نحو العمل، و التنمر الموجه نحو الشخص، و التنمر الموجه نحو الجسد، وفيما يلي توضيح لهذه الأبعاد على النحو الآتي:

(Palaz, 2013; Dussault & Frenette, 2015; Glambek et al., 2016; ; Olsen et al., 2017; Däder man & Impola, 2019).

- **التنمر نحو العمل Work-related Bullying**: يعني مجموعة من السلوكيات السلبية الموجهة للتأثير على أداء الشخص (الضحية) لعمله، والتي تستهدف إفشال الشخص مثل: حجب المعلومات الهامة التي تؤثر على حسن سير العمل، تكليفه بأعمال مع تخصيص أوقاتاً غير مناسبة لإنجازها، وإسناد مهام أقل من قدراته الوظيفية له، أو إسناد مهام ذات أهداف غير واقعية يصعب تحقيقها بهدف إفشاله عن عمد، وتجاهل آرائه في الأمور المتعلقة بالعمل، بالإضافة إلى تذكيره بشكل متكرر بأخطائه، ومراقبته بشكل مفرط، وتحميله مسئولية أشياء غير مسئول عنها، ومطالبته بأعمال خارج نطاق عمله، وتقييمه بشكل غير عادل.

- **التنمر نحو الشخص Person-related Bullyin**: يعني مجموعة من السلوكيات السلبية التي تستهدف شخصية الضحية مثل: النميمة ونشر الشائعات عنه، الإهانة والتقليل من قيمة الشخص والاستهزاء به، التهكم والسخرية وتوجيه تعليقات وإيماءات مسيئة لمظهر الشخص أو لأفكاره، والتدخل في حياته الخاصة، والمعاملة بطريقة مهينة أمام الآخرين، والعزل والإقصاء وعدم الرد عليه، وتوجيه اعتداءات لفظية له.

- **التنمر نحو الجسد Physically - intimidating Bullying**: يعني مجموعة من السلوكيات السلبية التي تستهدف استخدام العنف أو الاعتداء الجسدي أو الإيذاء البدني، والتعرض للتهديد والترهيب، والحديث بصوت مرتفع والصراخ في وجه الضحية، والدفع بقوة، واعتراض طريق الضحية.

### (3-1-2) نية ترك العمل Turnover Intention

تبحث المنظمات باستمرار عن أفضل الطرق للحفاظ على موظفيها، لأن ترك العمل من قبل الموظف يؤدي إلى تحمل المنظمة بمجموعة كبيرة من التكاليف، فكل موظف يترك المنظمة يحمل المنظمة تكاليف لإيجاد بديل مناسب وتدريبه فضلاً عن تكاليف ترك الوظيفة شاغرة طوال هذه الفترة.

وعرفت دراسة (Jiang, 2019) نية ترك العمل على أنه الإرادة الواعية والحرّة (إنسحاب طوعي) لترك العمل والبحث عن فرصة أفضل من حيث العائد أو المكانة.

وقدمت دراسة (Li, et al., 2019) مفهوم نية ترك العمل على أنه عدم رغبة الفرد في مواصلة العمل، والتفكير في ترك الوظيفة ومحاولة البحث عن فرص عمل جديدة.

ويمكن تقسيم العوامل التي قد تؤثر على نية ترك العمل إلى أربع فئات (عوامل شخصية، عوامل متعلقة بالعمل، عوامل تنظيمية، عوامل البيئية الخارجية) التي تتفاعل مع بعضها البعض، ومنها: العمر، المستوي التعليمي، الإجراءات غير العادلة، طبيعة وظروف العمل غير المناسبة، المعاملة السيئة من جانب الزملاء والرؤساء، وعدم وضوح الأدوار والأهداف، عدم توافر الرضا الوظيفي بمكان العمل. (Wang et al., 2020)

ويعد نية ترك العمل مرحلة دراسة وتخطيط لترك العمل فعلياً من المنظمة، الأمر الذي ينجم عنه عواقب سلبية على المنظمة ليس فقط في الوقت والمال والموارد التي تحتاجها لتوظيف وتدريب واستبدال الموظفين المغادرين، ولكن أيضاً من حيث تعطل العمل، وانخفاض الروح المعنوية، والعبء الزائد على عاتق باقي الموظفين (Lieberman, 2012).

## (2-2) الدراسات السابقة والفجوة البحثية

باستقراء الدراسات السابقة- وجد الباحث أن بعض الدراسات السابقة تناولت العلاقة المباشرة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية والتنمر في مكان العمل.

فأوضحت دراسة (Einarsen et al., 2003) أن السمات الشخصية تلعب دوراً هاماً في جعل الضحية هدفاً لسلوكيات التنمر، ومن ثم لا يمكن تجاهلها عند دراسة وتفسير ظاهرة التنمر في مكان العمل.

وأسفرت نتائج دراسة كل من (Glaso et al., 2007; Ojedokun et al., 2014) عن وجود تأثير معنوي سلبي بين كل من الانبساطية، القبول، يقظة الضمير، الانفتاح والتعرض لسلوكيات التنمر في مكان العمل، في حين يوجد تأثير معنوي إيجابي بين العصابية والتعرض لسلوكيات التنمر في مكان العمل.

كما أشارت دراسة كل من (Nielsen & Knardahl, 2015; Pallesen et al., 2017) إلى وجود علاقة وجود تأثير إيجابي معنوي بين العصابية والتعرض لسلوكيات التنمر في مكان العمل، كما أشارت كل منهما إلى وجود تأثير سلبي معنوي بين كل من الانبساطية والقبول ويقظة الضمير والتعرض لسلوكيات التنمر في مكان العمل، في حين لا يوجد تأثير معنوي بين الانفتاح على الخبرة والتعرض لسلوكيات التنمر في مكان العمل.

وتوصلت دراسة (Podsiadly & Gamian, 2016) إلى وجود تأثير إيجابي معنوي بين كل من العصابية ويقظة الضمير والتعرض لسلوكيات التنمر في مكان العمل، كما أشارت إلى وجود تأثير سلبي معنوي بين كل من الانبساطية والقبول والتعرض لسلوكيات التنمر في مكان العمل، في حين لا يوجد تأثير معنوي بين الانفتاح على الخبرة والتعرض لسلوكيات التنمر في مكان العمل.

كما تناولت بعض الدراسات السابقة العلاقة المباشرة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية ونية ترك العمل فأشارت دراسة (Milovanovic, 2017) إلى وجود تأثير إيجابي معنوي بين كل من العصابية والانفتاح على الخبرة ونية ترك العمل، كما أشارت إلى وجود تأثير سلبي معنوي بين كل من الانبساطية والقبول ويقظة الضمير ونية ترك العمل.

وأسفرت نتائج دراسة (Salgado, 2002) عن وجود تأثير معنوي إيجابي بين العصابية ونية ترك العمل، كما أشارت إلى وجود تأثير معنوي سلبي بين كل من الانبساطية، القبول، يقظة الضمير، الانفتاح ونية ترك العمل.

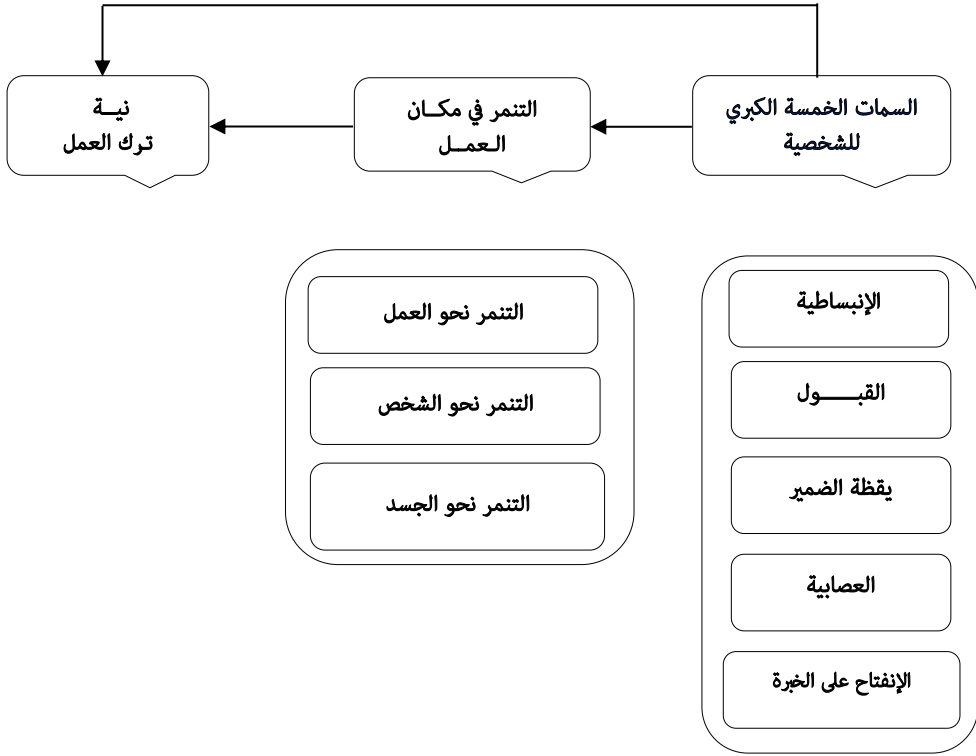
وبينت دراسة (Liao et al., 2008) إلى وجود تأثير معنوي إيجابي بين العصابية ونية ترك العمل، كما أشارت إلى وجود تأثير معنوي سلبي بين كل من الانبساطية، القبول، ونية ترك العمل، في حين لا يوجد تأثير معنوي بين يقظة الضمير، الانفتاح على الخبرة ونية ترك العمل.

وتوصلت دراسة (Jeswani & Dave, 2012) إلى وجود تأثير سلبي معنوي بين كل من الانبساطية، والقبول ونية ترك العمل، في حين لا يوجد تأثير معنوي بين كل من العصابية، يقظة الضمير، الانفتاح على الخبرة، ونية ترك العمل.

بينما ركزت بعض الدراسات السابقة على تحديد طبيعة العلاقة المباشرة بين التنمر في مكان العمل ونية ترك العمل، أسفرت نتائج دراسة كل من (Einarsen et al., 2009; Basal & Elkazeh, 2014; Oh et al., 2016) عن وجود تأثير معنوي إيجابي بين التنمر في مكان العمل ونية ترك العمل. كما أشارت دراسة (Laschinger et al., 2012) إلى وجود تأثير معنوي إيجابي بين التنمر نحو العمل ونية ترك العمل. وتوصلت دراسة (Djurkovic et al., 2008) إلى وجود تأثير معنوي إيجابي بين التنمر نحو العمل ونية ترك العمل، كما توصلت إلى أن تأثير التنمر نحو العمل على النية لترك العمل يكون أقل عند تدخل الدعم التنظيمي كمتغير معدل للعلاقة.

وتأسيساً على ما سبق يرى الباحث:

- عدم وجود دراسات - في حدود علم الباحث - تناولت العلاقة بين المتغيرات محل الدراسة مجتمعة في دراسة واحدة.
- استهدفت الدراسات السابقة قياس العلاقات المباشرة بين المتغيرات محل الدراسة، في حين تستهدف الدراسة الحالية قياس العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين هذه المتغيرات.
- اختلفت الدراسات السابقة فيما بينها من حيث الأبعاد والمتغيرات التي تم التركيز عليها من جانب كل دراسة، مما أتاح الفرصة للباحث لاختيار أكثر المتغيرات مناسبة للمشكلة قيد الدراسة، والموضح في الشكل رقم (1) في محاولة لفهم دور كل من السمات الخمسة الكبرى للشخصية، والتنمر في مكان العمل في التنبؤ بنية ترك العمل وذلك في البيئة العربية عامةً، والبيئة المصرية خاصةً، ويوضح الشكل رقم (1) تصوراً للعلاقة.



شكل 1: الإطار المقترح للدراسة

المصدر: إعداد الباحث في ضوء الدراسات السابقة.

### (3) الدراسة الاستطلاعية

لتحديد مشكلة الدراسة قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية وذلك بالاعتماد على كل من الملاحظة والمقابلات الشخصية على عينة ميسره قوامها (26) مفردة من العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية، منها (5) مفردات من مجلس مدينة المطرية، و(4) مفردات من حي شرق، و(3) مفردات من حي غرب، و(3) مفردات من طلخا، و(5) مفردات من محلة دمنة، و(6) مفردات من مجلس مدينة دكرنس، وتم إجراء مقابلات شخصية مع هذه المفردات اعتماداً على إطار للمقابلة الذي تم إعداده في ضوء الأدبيات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، وذلك لتكوين فكرة مبدئية عن مدى توافر السمات الخمسة الكبرى للشخصية، ودرجة توافر أبعاد التنمر في مكان العمل، ومدى نية ترك العمل لدى المفردات موضع التطبيق، كذلك التعرف على الدور الذي يمكن أن يلعبه التنمر في مكان العمل في العلاقة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية ونية ترك العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.

وقد كشفت هذه الدراسة الاستطلاعية عن مجموعة من المؤشرات الأولية تمثلت أهمها في:

- أفاد كثير من العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية عن رؤية بعض السلوكيات السلبية في مكان العمل يقوم بها زملائهم مثل: النميمة، التنابز بالألقاب، عمل مقالب في بعضهم البعض.

- أغلبية العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية يشعرون بزيادة الضغط النفسي والعصبية في مكان العمل. والتي عادة ما تكون مصحوبة بمعاملة سيئة وإهانة مستمرة واعتداء جسدي من قبل الجمهور أو الرؤساء أو الزملاء.
- أشار كثير من العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية أن البعض من زملائهم عندما يتعرضون لسلوك عدائي أو النقد بصوت مرتفع من قبل الجمهور أو الزملاء فإنهم يقومون بالرد بعنف، أو يقومون بقضاء وقت كبير دون عمل، والعمل ببطء متعمد.

#### (4) مشكلة وتساؤلات الدراسة

وفي ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية يمكن للباحث صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

ما أثر السمات الخمسة الكبرى للشخصية بوصفها متغيراً مستقلاً، والتنمر في مكان العمل بوصفه متغيراً وسيطاً على نية ترك العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية؟

الأمر الذي يثير التساؤلات البحثية التالية:

- (1-4) هل تؤثر أبعاد السمات الخمسة الكبرى للشخصية علي أبعاد التنمر في مكان العمل بشكل مباشر؟ وما نوع هذا التأثير؟
- (2-4) هل تؤثر أبعاد السمات الخمسة الكبرى للشخصية علي نية ترك العمل بشكل مباشر؟ وما نوع هذا التأثير؟
- (3-4) هل تؤثر أبعاد التنمر في مكان العمل علي نية ترك العمل بشكل مباشر؟ وما نوع هذا التأثير؟
- (4-4) هل يوجد تأثير غير مباشر لأبعاد السمات الخمسة الكبرى للشخصية على نية ترك العمل من خلال الدور الوسيط لأبعاد للتنمر في مكان العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية؟

#### (5) أهداف الدراسة

يسعى البحث الحالي لتحقيق الأهداف الآتية:

- (1-5) تحديد التأثيرات المباشرة لأبعاد السمات الخمسة الكبرى للشخصية على أبعاد التنمر في مكان العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.
- (2-5) تحديد التأثيرات المباشرة لأبعاد السمات الخمسة الكبرى للشخصية على نية ترك العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.
- (3-5) تحديد التأثيرات المباشرة لأبعاد التنمر في مكان العمل على نية ترك العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.
- (4-5) تحديد التأثير غير المباشر لأبعاد السمات الخمسة الكبرى للشخصية على نية ترك العمل من خلال الدور الوسيط لأبعاد التنمر في مكان العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.



## (6) أهمية الدراسة

يستمد البحث أهميته من عدة اعتبارات علمية وعملية بيانها فيما يلي:

### (1-6) الأهمية العلمية

- السعي للمساهمة في التأصيل النظري لموضوعي السمات الخمسة الكبرى للشخصية وسلوكيات التنمر في مكان العمل.
- المساعدة في تحديد طبيعة العلاقة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية والتعرض لسلوكيات التنمر في مكان العمل ونية ترك العمل.
- يعتبر موضوع التعرض لسلوكيات التنمر في مكان العمل بوصفه متعدد الأبعاد يتضمن أبعاد مختلفة هي (التنمر الموجه نحو العمل، التنمر الموجه نحو الشخص، التنمر الموجه نحو الجسد)، وفي حدود علم الباحث فإن هناك العديد من الدراسات السابقة في البيئة الغربية التي تناولت أثر السمات الخمسة الكبرى للشخصية علي التعرض لسلوكيات التنمر في مكان العمل، مع غياب لمثل هذه الدراسات في البيئة العربية بوجه عام، والبيئة المصرية بوجه خاص، لذا يسعى البحث الحالي إلى تضيق الفجوة البحثية بين الدراسات العربية والأجنبية في هذا المجال.
- تعد هذه أول دراسة -على حد علم الباحث- تقوم بدراسة تأثير الدور الوسيط للتنمر في مكان العمل في العلاقة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية ونية ترك العمل.

### (2-6) الأهمية العملية

- يستمد البحث أهميته العملية من أهمية مجال التطبيق المتمثل في مجالس المدن بمحافظة الدقهلية، حيث تعد مجالس المدن من الوحدات المحلية الحاكمة للمدن التابعة للمحافظة، الأمر الذي يفرض ضرورة مساعدة هذه المجالس على توفير بيئة عمل مناسبة وصحية.
- تساهم نتائج هذا البحث في توعية المسؤولين في مجالس المدن موضع التطبيق بمفهوم وأبعاد السمات الخمسة الكبرى للشخصية التي تجعل العامل ضحية التعرض لسلوكيات التنمر في مكان العمل وكذلك النية في ترك العمل، وكيف يمكن الاستفادة من النتائج التي يكشف عنها البحث في مساعدة المسؤولين لمعالجة مشاكل واقعية تؤثر بشكل كبير على سلوك وأداء العاملين بهذه المجالس.

## (7) فروض الدراسة

في ضوء مشكلة البحث، وتحقيقاً لأهداف الدراسة، قام الباحث بصياغة الفروض التالية:

الفرض الأول: يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد السمات الخمسة الكبرى للشخصية على أبعاد التنمر في مكان العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.

وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

- يوجد تأثير سلبي معنوي مباشر للإنبساطية على أبعاد التنمر في مكان العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.
- يوجد تأثير سلبي معنوي مباشر للقبول على أبعاد التنمر في مكان العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.
- يوجد تأثير سلبي معنوي مباشر ليقظة الضمير على أبعاد التنمر في مكان العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.
- يوجد تأثير إيجابي معنوي مباشر للعصابية على أبعاد التنمر في مكان العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.
- يوجد تأثير سلبي معنوي مباشر للإنفتاح على الخبرة على أبعاد التنمر في مكان العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.

**الفرض الثاني: يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد السمات الخمسة الكبرى للشخصية على نية ترك العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.**

وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

- يوجد تأثير سلبي معنوي مباشر للإنبساطية على نية ترك العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.
- يوجد تأثير سلبي معنوي مباشر للقبول على نية ترك العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.
- يوجد تأثير سلبي معنوي مباشر للضمير على نية ترك العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.
- يوجد تأثير إيجابي معنوي مباشر للعصابية على نية ترك العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.
- يوجد تأثير سلبي معنوي مباشر للإنفتاح على الخبرة على نية ترك العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.

**الفرض الثالث: يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد التنمر في مكان العمل على نية ترك العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.**

وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

- يوجد تأثير إيجابي معنوي مباشر للتنمر نحو العمل على نية ترك العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.
- يوجد تأثير إيجابي معنوي مباشر للتنمر نحو الشخص على نية ترك العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.

- يوجد تأثير إيجابي معنوي مباشر للتنمر نحو الجسد على نية ترك العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.

الفرض الرابع: يزداد التأثير المعنوي لأبعاد السمات الخمسة الكبرى للشخصية على نية ترك العمل عند توسط أبعاد التنمر في مكان العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.

## (8) منهجية الدراسة

اعتمد البحث الحالي علي المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافه، وذلك من خلال تطوير مجموعة من الفروض التي تتعلق بتفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة، وذلك بالرجوع إلي الأدبيات المنشورة المرتبطة بتلك المتغيرات، ثم تحليل البيانات وإخضاعها للمعالجة الإحصائية، للكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، والتأكد من مدي صحة فروض الدراسة، لتعميمها على مجتمع الدراسة. وتتضمن منهجية البحث عدة عناصر تتمثل في أنواع البيانات المطلوبة ومصادرها، ومتغيرات البحث والقياس، ومجتمع وعينة البحث، وأداة البحث وطريقة جمع البيانات، وأساليب التحليل الإحصائي المستخدمة، وفيما يلي يستعرض الباحث هذه العناصر على النحو الآتي:

### (1-8) أنواع البيانات المطلوبة ومصادر الحصول عليها

اعتمد البحث الحالي علي نوعين من البيانات (الثانوية - الأولية)، بالنسبة للنوع الأول من البيانات تم الحصول عليه من قسم شؤون العاملين بديوان عام محافظة الدقهلية عن أعداد العاملين بمجالس المدن بالمحافظة، أما النوع الثاني من البيانات فقد تم جمعه من المستقصى منهم المستهدفين في الدراسة الميدانية باستخدام أسلوب الاستقصاء.

### (2-8) متغيرات الدراسة والقياس

تتعلق البيانات الأولية اللازمة لهذا البحث بمجموعة من المتغيرات الرئيسية التي تتضمن عدد من الأبعاد الفرعية المرتبطة بها، واعتمد الباحث في قياس هذه المتغيرات وأبعادها الفرعية على مجموعة من المقاييس التي احتوت كل منها مجموعة من العبارات لقياس كل متغير، وتم قياس الوزن النسبي لكل عبارة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي حيث تراوحت موافقة المستقصى منهم على عبارات كل مقياس من (1= غير موافق تماماً) إلى (5= موافق تماماً). وفيما يلي توضيح لمتغيرات البحث والمقاييس التي اعتمد عليها البحث:

- السمات الخمسة الكبرى للشخصية (متغير مستقل): تم قياس هذا المتغير من خلال خمسة أبعاد هي الانبساطية، القبول، يقظة الضمير، الانفتاح، العصابية، وذلك بالاعتماد على المقياس الذي وضعته دراسة (Agyemang et al., 2016)، باعتباره المقياس الأكثر استخداماً في الدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها والتي ثبت صدقها وثباتها، كما اعتمدت عليه العديد من الدراسات السابقة، وقد اشتمل هذا المقياس على (30) عبارة.

- التنمر في مكان العمل (متغير مستقل/ وسيط): تم قياس هذا المتغير من خلال ثلاثة أبعاد هي التنمر الموجه نحو العمل، التنمر الموجه نحو الشخص، التنمر الموجه نحو الجسد، وذلك بالاعتماد على المقياس الذي

وضعت دراسة (Einarsen et al., 2009)، باعتباره المقياس الأكثر استخداماً في الدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها والتي ثبت صدقها وثباتها، وقد اشتمل هذا المقياس على (26) عبارة.

- نية ترك العمل (متغير تابع): تم قياس هذا المتغير من خلال (3) عبارات، وذلك بالاعتماد على المقياس الذي طوره دراسة (Wang et al., 2020)، باعتباره المقياس الأكثر استخداماً في الدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها والتي ثبت صدقها وثباتها.

### (3-8) مجتمع وعينة الدراسة

يشمل مجتمع البحث جميع العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية، وبلغ عدد تلك المجالس (20) مجلس مدينة، وإجمالي عامليها (11599) مفردة، ونظراً لكبر حجم المجتمع وانتشار مفرداته، فقد تم الاعتماد على أسلوب العينات لتجميع البيانات المطلوبة لإتمام البحث، لذلك تم سحب عينة عشوائية طبقية (بسبب توافر شروط استخدامها وهما: عدم وجود تجانس بين مفردات المجتمع فيما يتعلق بالخصائص المطلوب دراستها، ووجود إطار لمجتمع البحث) مكونة من (373) مفردة، وتم تحديدها باستخدام برنامج Sample Size Calculator عند مستوى معنوية (5%)، وحدود ثقة (95%)، وتم توزيع هذه العينة بالاعتماد على أسلوب التوزيع النسبي الذي يأخذ في اعتباره التباين بين عدد المفردات داخل كل مجلس مدينة، ونظراً لعدم إمكانية الإطلاع علي سجلات العاملين بالمجالس محل الدراسة، لأسباب تتعلق بسرية البيانات الخاصة بالعاملين، لذلك اعتمد الباحث في تحديد مفردات كل طبقة عن طريق الإختيار العشوائي للأقسام المختلفة داخل المجالس محل الدراسة، وفي فترات زمنية مختلفة، وذلك من أجل تخفيض تحيز الوقت والمكان.

### (4-8) أداة الدراسة وجمع البيانات

تمثلت أداة البحث في قائمة الاستقصاء والتي تم تصميمها وتطويرها في ضوء الدراسات السابقة، وتم جمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة الميدانية من خلال أسلوب الاستقصاء، وبلغ عدد قوائم الاستقصاء الصحيحة التي تم الحصول عليها (266) قائمة بمعدل استجابة (71.3%)، وهي نسبة مقبولة (Fincham, 2008).

ويوضح الجدول رقم (1) حجم مجتمع البحث وتوزيع مفردات العينة وعدد الاستجابات الصحيحة من مجالس المدن موضع التطبيق.

جدول 1: توزيع مجتمع وعينة البحث وفق مجالس المدن موضع التطبيق

م	مجلس المدينة	حجم المجتمع	النسبة المئوية	حجم العينة	القوائم الصحيحة
1	حي شرق	828	7%	26	21
2	حي غرب	623	5%	19	14
3	طلخا	861	7%	26	18
4	جمصة	198	2%	7	6
5	الكردي	145	1%	4	3
6	محلة دمنة	113	1%	4	4
7	ميت غمر	1489	13%	48	39

م	مجلس المدينة	حجم المجتمع	النسبة المئوية	حجم العينة	القوائم الصحيحة
8	السنبلاوين	1067	9%	34	21
9	أجا	1121	10%	37	26
10	بلقاس	698	6%	22	15
11	منية النصر	499	4%	15	11
12	المنزلة	542	4%	15	13
13	المطرية	288	3%	11	11
14	الجمالية	207	2%	8	7
15	دكرنس	1076	9%	34	22
16	تحي الأمديد	365	3%	11	4
17	ميت سلسيل	170	2%	8	2
18	شربين	711	6%	22	16
19	بني عبيد	295	3%	11	5
20	نبروه	283	3%	11	8
	الإجمالي	11599	100%	373	266

المصدر: إعداد الباحث في ضوء بيانات قسم شئون العاملين بديوان عام محافظة الدقهلية، واستجابة مفردات العينة.

هذا، وقد بلغت نسبة الذكور (42%) والإناث (58%) تقريباً، وبلغت نسبة مفردات العينة بالفئة العمرية أقل من 30 سنة (16%)، وبالفئة العمرية من 30 سنة لأقل من 40 سنة (22%)، وبالفئة العمرية من 40 سنة لأقل من 50 سنة (35%)، وبالفئة العمرية 50 سنة فأكثر (27%) تقريباً، وفيما يتعلق بمستوى التعليم بلغت نسبة فئة مؤهل متوسط (46%)، وفئة مؤهل جامعي (39%) تقريباً، وفئة دراسات عليا (دبلوم عالي-ماجستير-دكتوراه) (15%) تقريباً، وأخيراً فيما يتعلق بمدى الخدمة فقد بلغت نسبة مفردات العينة بالفئة من سنة لأقل من 10 سنوات (19%)، وبالفئة من 10 سنوات لأقل من 20 سنة (32%)، وبالفئة من 20 سنة لأقل من 30 سنة (35%)، وبالفئة 30 سنة فأكثر (14%) تقريباً.

### (5-8) أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة في الدراسة

اعتمد البحث في تحليل البيانات الميدانية على:

- التحليل العاملي التوكيدي: وذلك لاختبار صدق مقاييس متغيرات الدراسة.
- التحليل العاملي الاستكشافي: للتحقق من صدق وثبات قائمة الاستقصاء، حيث من خلاله تم تحري صدق البناء (التقارب، والتمييز) لعبارات وأبعاد الاستقصاء من خلال قيم "AVE" وجذرها التربيعي، وإيجاد مصفوفة معاملات الارتباط، وحساب قيمة ثبات التركيب لأبعاد الاستقصاء.
- معامل ألفا لكرونباخ: وذلك لاختبار درجة الثبات في المقاييس متعددة البنود في الدراسة الحالية، حيث يركز هذا الأسلوب على درجة التناسق الداخلي بين البنود أو المتغيرات التي يتكون منها المقياس الخاضع للاختبار.

- معامل ارتباط بيرسون: ويستخدم لقياس العلاقة بين متغيرين أو أكثر مع تحديد نوع العلاقة وقوتها.
- طريقة المربعات الصغرى الجزئية (PLS) – The Partial Least Square: التي تُعد أحد أساليب نماذج المعادلات الهيكلية (SEM)، ويستخدم لقياس العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات، وذلك باستخدام برنامج Warp PLS 7.0.

## (9) تقييم الصدق والثبات في المقاييس

بعد القيام بالتصميم المبدئي لقائمة الاستقصاء وقبل الاعتماد عليها بشكل نهائي، قام الباحث بإجراء اختبارات الصدق والثبات عليها (اختبار نموذج القياس)، وذلك على النحو الآتي:

### (1-9) تقييم صدق المقاييس

استخدم هذا الاختبار لبيان مدى صدق عبارات قائمة الاستقصاء في قياس ما صممت من أجله، وأن هذه العبارات تعطى للمستقصي منه نفس المعنى والمفهوم الذي يقصده الباحث، واعتمد البحث في إجراء اختبار الصدق على ما يلي:

- **صدق المحتوى:** وذلك للتأكد من صدق عبارات قائمة الاستقصاء سواء من الناحية العلمية والتطبيقية حيث تم عرضه على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بقسم إدارة الأعمال بكليات التجارة، إضافةً إلى (12) مفردة من مجالس المدن موضع التطبيق، وقد تم إجراء هذا الاختبار المبدئي من خلال مقابلات شخصية مع المحكمين، وقد أبدى هؤلاء المحكمون مجموعة من الملاحظات على بعض الألفاظ الواردة بعبارات الاستقصاء، وقام الباحث بتعديل القائمة وفقاً لهذه الملاحظات.
- **صدق التقارب:** وذلك لقياس مدى التوافق بين العبارات أو الأبعاد المتعددة التي يشملها كل متغير من متغيرات البحث، وتشير نتائج الجدول رقم (2) أن قيم المعاملات المعيارية لجميع العبارات أكبر من (0.7)، وجميع هذه القيم معنوية عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على وجود الصدق التقاربي على مستوى العبارات الخاصة بكل بُعد من الأبعاد الفرعية، كما أن قيمة متوسط التباين المستخرج (AVE) لكل متغير أكبر من (0.5)، مما يدل على وجود الصدق التقاربي على مستوى الأبعاد الفرعية والمتغيرات الرئيسية (Hair et al., 2010).
- **صدق التمايز:** وذلك لقياس عدم تشابه المتغيرات وأن كل متغير يمثل نفسه، وتم حسابه من خلال الجذر التربيعي لقيمة متوسط التباين المستخرج (AVE)، حيث يجب أن يكون قيمة هذا الجذر التربيعي أكبر من معاملات الارتباط بين المتغير نفسه وباقي المتغيرات الأخرى، وتوضح نتائج الجدول رقم (3) أن قيمة الجذر التربيعي لقيمة متوسط التباين المستخرج أكبر من معاملات الارتباط بين المتغير وباقي المتغيرات الأخرى، مما يدل على أن أداة البحث تتصف بصدق التمايز، كما تؤكد هذه النتيجة على عدم وجود الارتباط المتداخل أو المشترك بين متغيرين (Hair et al., 2010).

جدول 2: المتغيرات الرئيسة للبحث وأبعادها الفرعية

المعاملات المعيارية	أولاً: أبعاد السمات الخمسة الكبرى للشخصية
	<b>1- الانبساطية</b>
0.723	– أرى نفسي متحدث جيد.
0.715	– أنا شخص مفعم بالطاقة والنشاط.
0.794	– أمتلك الكثير من الحماس.
0.780	– أميل إلى الهدوء.
0.801	– أعتبر نفسي شخصية حازمة.
0.744	– أشعر في بعض الأحيان بأنني خجول. (ع)
	نتائج اختبارات الصدق والثبات لُبعد الانبساطية: جميع قيم المعاملات المعيارية معنوية عند مستوى 0.05، ومعامل ألفا لكرونباخ $(\alpha)=0.702$ ، ومعامل الثبات المركب $(CR)=0.866$ ، و متوسط التباين $(AVE)=0.562$ .
	<b>2- القبول</b>
0.795	– أميل إلى البحث عن أخطاء الآخرين. (ع)
0.756	– أحرص على مساعدة الآخرين ولا أتصف بالأنانية.
0.710	– أسعى إلى بدء المشاحنات مع الآخرين. (ع)
0.738	– أعتبر نفسي شخص متسامح.
0.700	– أفضل التعاون مع الآخرين.
0.783	– أميل أحياناً إلى الفظاظاة في التعامل مع الآخرين. (ع)
	نتائج اختبارات الصدق والثبات لُبعد القبول: جميع قيم المعاملات المعيارية معنوية عند مستوى 0.05، ومعامل ألفا لكرونباخ $(\alpha)=0.736$ ، ومعامل الثبات المركب $(CR)=0.801$ ، و متوسط التباين $(AVE)=0.496$ .
	<b>3- يقظة الضمير</b>
0.718	– أهتم بإنجاز أعمالي بدقة.
0.810	– أنا شخص غير منظم. (ع)
0.771	– في بعض الأحيان أتصف بالإهمال. (ع)
0.770	– أنا شخص يمكن الاعتماد عليه في العمل.
0.797	– أقوم بأداء عملي بكفاءة.
0.763	– أقوم بوضع الخطط وأتعاون مع الآخرين لتنفيذها.
	نتائج اختبارات الصدق والثبات لُبعد يقظة الضمير: جميع قيم المعاملات المعيارية معنوية عند مستوى 0.05، ومعامل ألفا لكرونباخ $(\alpha)=0.707$ ، ومعامل الثبات المركب $(CR)=0.879$ ، و متوسط التباين $(AVE)=0.570$ .
	<b>4- العصابية (عدم الاستقرار العاطفي)</b>
0.710	– أشعر بالاكترتاب.

0.738	– أشعر في عملي بالراحة وأعالج إجهادي بطريقة جيدة. (ع)
0.700	– أرى نفسي شخص قلق.
0.783	– أنا مستقر عاطفياً وليس من السهل مضايقتي. (ع)
0.767	– أشعر بأني متقلب المزاج.
0.779	– أستطيع أن أكون هادئ حتى وأن كان الوضع من حولي متوتر. (ع).
نتائج اختبارات الصدق والثبات لُبعد العصبية: جميع قيم المعاملات المعيارية معنوية عند مستوى 0.05، ومعامل ألفا لكرونباخ $(\alpha)=0.716$ ، ومعامل الثبات المركب $(CR)=0.799$ ، و متوسط التباين $(AVE)=0.568$	
<b>5- الانفتاح على الجديد</b>	
0.723	– أسعى إلى طرح الأفكار الجديدة.
0.723	– أميل إلى معرفة كل ما هو جديد في الفن والموسيقى والأدب.
0.774	– أرى نفسي شخص بارع وقادر على التفكير بعمق.
0.738	– أمتلك خيال نشط.
0.700	– أنا شخص مبتكر.
0.756	– أقدر الفن والجمال.
نتائج اختبارات الصدق والثبات لُبعد الانفتاح على الجديد: جميع قيم المعاملات المعيارية معنوية عند مستوى 0.05، ومعامل ألفا لكرونباخ $(\alpha)=0.746$ ، ومعامل الثبات المركب $(CR)=0.766$ ، و متوسط التباين $(AVE)=0.601$	
<b>ثانياً: أبعاد التنمر في مكان العمل</b>	
<b>1- التنمر الموجه نحو العمل</b>	
0.738	– شخص ما يحجب معلومات تؤثر على أدائك.
0.700	– يتم استبعادك من المناصب ذات الشأن.
0.783	– يتم تجاهل آرائك المتعلقة بالعمل.
0.795	– تُكلف بمهام مواعيد الانتهاء منها غير مناسبة بقصد إفشالك.
0.756	– تتعرض للتدخل المفرط في عملك.
0.710	– يتم تحميلك بأعباء عمل يصعب عليك إدارتها تهدف إلى تعجيزك.
0.744	– يتم التشكيك في كفاءتك المهنية.
0.889	– يتم تحميلك مسئولية النتائج السلبية للعمل الذي قام به زملائك
0.887	– يتم حذف مهامك الرئيسية وتُستبدل بمهام تافهة وأقل من قدراتك
0.723	– يتم تقييم أدائك بشكل سلبي.
0.774	– يتم منعك من تلقي التدريبات وفرص الترقى.



نتائج اختبارات الصدق والثبات لبُعد التنمر الموجه نحو العمل: جميع قيم المعاملات المعيارية معنوية عند مستوى 0.05، ومعامل ألفا لكرونباخ  $(\alpha)=0.729$ ، ومعامل الثبات المركب  $(CR)=0.777$ ، ومتوسط التباين  $(AVE)=0.691$

### 2- التنمر الموجه نحو الشخص

0.834	– تتعرض للإذلال والسخرية في عملك.
0.910	– تتعرض للنميمة ونشر شائعات تتعلق بك.
0.825	– يتم تجاهلك وإقصائك.
0.846	– تسمع عبارات مهينة ومسيئة لشخصك ولحياتك الخاصة.
0.821	– تتعرض لتذكير متكرر ومحبط لأخطائك.
0.883	– تتعرض للتجاهل أو لرد فعل عدائي عند التعامل مع زملائك في العمل.
0.875	– تتعرض للانتقاد بشكل مستمر وخاصة عندما تقوم بخطأ ما.
0.773	– تتعرض لادعاءات مسيئة لك.
0.722	– هناك أشخاص ليسوا على وفاق معك يقومون بإصدار نكات عنك لمضايقتك.
0.913	– يتم الحديث معك بصوت مرتفع والصراخ في وجهك.
0.910	– تواجه سلوكيات تخويف مثل: انتهاك حياتك الخاصة، إشارات مهينة، الدفع، واعتراض طريقك.
0.845	– تتعرض لتهديدات بالعنف أو الإيذاء البدني أو الإساءة الفعلية.

نتائج اختبارات الصدق والثبات لبُعد التنمر الموجه نحو الشخص: جميع قيم المعاملات المعيارية معنوية عند مستوى 0.05، ومعامل ألفا لكرونباخ  $(\alpha)=0.796$ ، ومعامل الثبات المركب  $(CR)=0.801$ ، و متوسط التباين  $(AVE)=0.540$

### 3- التنمر الموجه نحو الجسد

0.821	– تتعرض للحديث معك بصوت مرتفع والصراخ في وجهك.
0.869	– تتعرض للتخويف والترهيب مثل توجيه أصابع الإتهام، الدفع بقوة، اعتراض الطريق.
0.853	– تتعرض للتهديد بالعنف مثل التهديد بالإعتداء الجسدي أو الضرب.

نتائج اختبارات الصدق والثبات لبُعد التنمر الموجه نحو الجسد: جميع قيم المعاملات المعيارية معنوية عند مستوى 0.05، ومعامل ألفا لكرونباخ  $(\alpha)=0.714$ ، ومعامل الثبات المركب  $(CR)=0.730$ ، و متوسط التباين  $(AVE)=0.630$

### ثالثاً: نية ترك العمل

0.738	– تفكر دائماً في ترك عملك الحالي داخل مجلس المدينة.
0.700	– تبحث جدياً عن فرصة عمل شاغرة في مكان آخر خلاف مجلس المدينة.
0.783	– سوف تترك العمل في المستقبل عندما تتاح لك الفرصة.

نتائج اختبارات الصدق والثبات لُبعد نية ترك العمل: جميع قيم المعاملات المعيارية معنوية عند مستوى 0.05،

ومعامل ألفا كرونباخ  $\alpha=0.768$ ، ومعامل الثبات المركب  $(CR)=0.849$ ، و متوسط التباين  $(AVE)=0.532$

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على أدبيات البحث ونتائج التحليل الإحصائي.

(ع) تشير لكون الفقرة عكسية

جدول 3: الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومصفوفة معاملات الارتباط بين متغيرات البحث وصدق التمايز

م	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1- الانبساطية	3.298	0.399	0.749								
2- القبول	3.423	0.381	0.615	0.704							
3- يقظة الضمير	3.427	0.548	0.303	0.328	0.754						
4- العصائية	3.483	1.019	0.325	0.432	0.327	0.753					
5- الانفتاح	2.561	0.471	0.561	0.309	0.334	0.359	0.775				
6- التنمر نحو العمل	2.439	1.015	0.604-	0.523-	0.469-	0.536	0.434-	0.831			
7- التنمر نحو الشخص	2.379	1.056	0.415-	0.651-	0.473-	0.479	0.459-	0.734	0.676		
8- التنمر نحو الجسد	2.124	1.026	0.511-	0.463-	0.488-	0.576	0.418-	0.492	0.514	0.793	
9- نية ترك العمل	2.373	1.004	0.684-	0.504-	0.518-	0.713	0.471-	0.558	0.564	0.499	0.729

ملحوظة (1): قطر المصفوفة يمثل الجذر التربيعي لقيمة متوسط التباين المستخرج (AVE)

ملحوظة (2): \*\* جميع هذه القيم معنوية عند مستوى معنوية (0.01)

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.

ومن الجدول السابق يتضح ما يلي:

- بالنظر إلى قيم المتوسطات الحسابية لأبعاد السمات الخمسة الكبرى للشخصية، يتضح وجود تفاوت في آراء مفردات عينة الدراسة، وكانت أعلى قيمة خاصة ببعد العصائية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (3.384) وهو أعلى من المتوسط العام للمقياس (3 درجة)، وهو ما يشير إلى الشعور بالقلق والاكتئاب والارتباك والتقلب المزاجي بشكل مرتفع لدي مفردات عينة الدراسة، وبلغت أقل قيمة (2.561) وهي خاصة بالانفتاح، وهو ما يشير إلى أن الفضول وحب الإطلاع والخروج عن المألوف، وتقبل الأفكار الجديدة والميل إلى التغيير تتوافر بشكل متوسط لدي مفردات عينة الدراسة، أي أنهم يميلون إلى التمسك بالروتين والجمود في التفكير.
- أما بالنسبة لقيم المتوسطات الحسابية لأبعاد التنمر في مكان العمل، يتضح وجود تفاوت في آراء مفردات عينة الدراسة، حيث كانت أعلى قيمة خاصة بالتنمر نحو العمل حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي له (2.439)، وبلغت أقل قيمة (2.124) وهي خاصة ببعد التنمر نحو الجسد، وهو ما يشير إلى تعرض مفردات عينة الدراسة لحجب المعلومات الهامة، وتجاهل آرائهم في العمل، والتدخل المفرط في عملهم بشكل متوسط، وعندما يتعرضون للتهديد بالعنف أو للتخويف والترهيب والإعتداء الجسدي أو الضرب فيكون ذلك بين الحين والآخر.

- وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير نية ترك العمل (2.373)، وهو ما يشير إلى أن إستمرار مفردات عينة الدراسة في العمل بمجالس المدن لا يعني ارتباطهم الشديد به وإنما يعني أنهم يفكرون بين الحين والآخر في ترك العمل ولكنهم غير قادرين علي إيجاد فرصة عمل مماثلة أو أفضل في مكان آخر.
- يوجد ارتباط معنوي سلمي بين كل من الانبساطية، القبول، يقظة الضمير، الانفتاح وُبعد التنمر الموجه نحو العمل بمجالس المدن محل الدراسة، كما يتضح أن أعلى هذه الأبعاد ارتباطاً كانت ما بين الانبساطية والتنمر الموجه نحو العمل حيث بلغت قيمة معامل ارتباطهما (0.604) عند مستوى معنوية 0.01، وكانت أقل هذه الأبعاد ارتباطاً ما بين الانفتاح والتنمر الموجه نحو العمل حيث بلغت قيمة معامل ارتباطهما (0.434) عند مستوى معنوية 0.01، كذلك يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين العصابية وُبعد التنمر الموجه نحو العمل بمجالس المدن محل الدراسة.
- يوجد ارتباط معنوي سلمي بين كل من الانبساطية، القبول، يقظة الضمير، الانفتاح وُبعد التنمر الموجه نحو الشخص بمجالس المدن محل الدراسة، كما يتضح أن أعلى هذه الأبعاد ارتباطاً كانت ما بين القبول والتنمر الموجه نحو الشخص حيث بلغت قيمة معامل ارتباطهما (0.651) عند مستوى معنوية 0.01، وكانت أقل هذه الأبعاد ارتباطاً ما بين الانبساطية والتنمر الموجه نحو الشخص حيث بلغت قيمة معامل ارتباطهما (0.415) عند مستوى معنوية 0.01، كذلك يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين العصابية وُبعد التنمر الموجه نحو الشخص بمجالس المدن محل الدراسة.
- يوجد ارتباط معنوي سلمي بين كل من الانبساطية، القبول، يقظة الضمير، الانفتاح وُبعد التنمر الموجه نحو الجسد بمجالس المدن محل الدراسة، كما يتضح أن أعلى هذه الأبعاد ارتباطاً كانت ما بين الانبساطية والتنمر الموجه نحو الجسد حيث بلغت قيمة معامل ارتباطهما (0.511) عند مستوى معنوية 0.01، وكانت أقل هذه الأبعاد ارتباطاً ما بين الانفتاح والتنمر الموجه نحو الجسد حيث بلغت قيمة معامل ارتباطهما (0.418) عند مستوى معنوية 0.01، كذلك يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين العصابية وُبعد التنمر الموجه نحو الجسد بمجالس المدن محل الدراسة.
- يوجد ارتباط معنوي سلمي بين كل من الانبساطية، القبول، يقظة الضمير، الانفتاح وُبعد نية ترك العمل بمجالس المدن محل الدراسة، كما يتضح أن أعلى هذه الأبعاد ارتباطاً كانت ما بين الانبساطية ونية ترك العمل حيث بلغت قيمة معامل ارتباطهما (0.684) عند مستوى معنوية 0.01، وكانت أقل هذه الأبعاد ارتباطاً ما بين الانفتاح ونية ترك العمل حيث بلغت قيمة معامل ارتباطهما (0.471) عند مستوى معنوية 0.01، كذلك يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين العصابية وُبعد نية ترك العمل بمجالس المدن محل الدراسة.
- يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين أبعاد التنمر في مكان العمل(التنمر الموجه نحو العمل، التنمر الموجه نحو الشخص، التنمر الموجه نحو الجسد) وُبعد نية ترك العمل بمجالس المدن محل الدراسة، كما يتضح أن أعلى هذه الأبعاد ارتباطاً كانت ما بين التنمر الموجه نحو العمل ونية ترك العمل حيث بلغت قيمة معامل

ارتباطهما (0.564) عند مستوى معنوية 0.01، وكانت أقل هذه الأبعاد ارتباطاً ما بين التنمر الموجه نحو الجسد ونية ترك العمل حيث بلغت قيمة معامل ارتباطهما (0.499) عند مستوى معنوية 0.01.

## (2-9) تقييم ثبات المقاييس

استخدم هذا الاختبار لقياس مدى إمكانية الاعتماد على قائمة الاستقصاء في الحصول على بيانات تتسم بالثبات، وقد تم إجراء هذا الاختبار للمقاييس المستخدمة في البحث بالاعتماد على كل من معامل ألفا لكرونباخ لتركيزه على الاتساق الداخلي بين محتويات كل مقياس خاضع للاختبار، ومعامل الثبات المركب للتأكد من مدى ترابط عبارات كل مقياس، وتظهر نتائج الجدول رقم (2) أن قيمة كل من معامل الثبات ألفا ( $\alpha$ )، ومعامل الثبات المركب أكبر من (0.7) مما يدل على ثبات المقاييس المستخدمة في البحث (Hair et al., 2010).

## (10) نتائج الدراسة

يمكن توضيح النتائج التي تم التوصل إليها في ضوء التحليل الإحصائي واختبار فروض البحث على النحو التالي: لتحديد التأثيرات المباشرة لمتغيرات الدراسة (السمات الخمسة الكبرى للشخصية، التنمر في مكان العمل، نية ترك العمل)، قام الباحث بصياغة الفرض الثالث التالية من فروض الدراسة:

- يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد السمات الخمسة الكبرى للشخصية على أبعاد التنمر في مكان العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.
- يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد السمات الخمسة الكبرى للشخصية على نية ترك العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.
- يوجد تأثير معنوي مباشر لأبعاد التنمر في مكان العمل على نية ترك العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.

وأظهر التحليل الإحصائي الذي تم إجرائه النتائج الخاصة بهذه العلاقات كما هو موضح في جدول (4) التالي:

جدول 4: نتائج تحليل التأثيرات المباشرة لمتغيرات الدراسة

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل المسار المباشر	P-Value	معامل التحديد R <sup>2</sup>	مدي صحة أو خطأ الفرض
1- الانبساطية 2- القبول 3- يقظة الضمير 4- العصابية 5- الانفتاح	التنمر نحو العمل	-0.373**	0.000	%28.1	ثبوت صحة الفرض
		-0.272**	0.011		
		-0.228**	0.014		
		0.261**	0.012		
		-0.171*	0.028		
1- الانبساطية 2- القبول 3- يقظة الضمير 4- العصابية 5- الانفتاح	التنمر نحو الشخص	-0.203**	0.005	%17.3	ثبوت صحة الفرض
		-0.395**	0.000		
		-0.342**	0.000		
		0.186*	0.006		
		-0.263*	0.003		
1- الانبساطية 2- القبول 3- يقظة الضمير 4- العصابية 5- الانفتاح	التنمر نحو الجسد	-0.301**	0.000	%15.9	ثبوت صحة الفرض
		-0.275*	0.023		
		-0.297**	0.003		
		0.305**	0.000		
		-0.194**	0.031		
1- الانبساطية 2- القبول 3- يقظة الضمير 4- العصابية 5- الانفتاح	نية ترك العمل	-0.347**	0.000	%36.7	ثبوت صحة الفرض
		-0.249*	0.030		
		-0.323**	0.000		
		0.218**	0.008		
		-0.188*	0.047		
1- التنمر نحو العمل 2- التنمر نحو الشخص 3- التنمر نحو الجسد	نية ترك العمل	0.451**	0.000	%14.5	ثبوت صحة الفرض
		0.404**	0.000		
		0.373**	0.000		

\* مستوى معنوية عند (0.05)

\*\* مستوى معنوية عند (0.01)

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (4) ما يلي:

- وجود تأثير معنوي سلبى لكل من بُعد الإنبساطية، يليه بُعد القبول، ثم بُعد يقظة الضمير، وبُعد الانفتاح على الترتيب من حيث أهميتها وقدرتها على التنبؤ ببُعد التنمر الموجه نحو العمل وذلك وفقاً لمعاملات المسار، كما وجد تأثير معنوي إيجابي للعصابية على بُعد التنمر الموجه نحو العمل، وقد بلغت قيمة معامل التحديد 28.1% ومن ثم تسهم تلك الأبعاد بشكل إجمالي بنسبة 28.1% في تفسير التباين في بُعد التنمر الموجه نحو

العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية، والنسبة المتبقية ترجع لمتغيرات أخرى لم يشملها النموذج.

- وجود تأثير معنوي سلبي لكل من بُعد القبول، يليه بُعد يقظة الضمير، ثم بُعد الانفتاح، ويُعد الإنبساطية علي الترتيب من حيث أهميتها وقدرتها على التنبؤ ببُعد التنمر الموجه نحو الشخص وذلك وفقاً لمعاملات المسار، كما وجد تأثير معنوي إيجابي للعصابية علي بُعد التنمر الموجه نحو الشخص، وقد بلغت قيمة معامل التحديد 17.3% ومن ثم تسهم تلك الأبعاد بشكل إجمالي بنسبة 17.3% في تفسير التباين في بُعد التنمر الموجه نحو الشخص لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية، والنسبة المتبقية ترجع لمتغيرات أخرى لم يشملها النموذج.

- ثبوت صحة الفرض السادس، حيث تبين وجود تأثير معنوي سلبي لكل من بُعد الإنبساطية، يليه بُعد يقظة الضمير، ثم بُعد القبول، وبُعد الانفتاح علي الترتيب من حيث أهميتها وقدرتها على التنبؤ ببُعد التنمر الموجه نحو الجسد وذلك وفقاً لمعاملات المسار، كما وجد تأثير معنوي إيجابي للعصابية علي بُعد التنمر الموجه نحو الجسد، وقد بلغت قيمة معامل التحديد 15.9% ومن ثم تسهم تلك الأبعاد بشكل إجمالي بنسبة 15.9% في تفسير التباين في بُعد التنمر الموجه نحو الجسد لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية، والنسبة المتبقية ترجع لمتغيرات أخرى لم يشملها النموذج.

- وجود تأثير معنوي سلبي لكل من بُعد الإنبساطية، يليه بُعد يقظة الضمير، ثم بُعد القبول، وبُعد الانفتاح علي الترتيب من حيث أهميتها وقدرتها على التنبؤ ببُعد نية ترك العمل وذلك وفقاً لمعاملات المسار، كما وجد تأثير معنوي إيجابي للعصابية علي بُعد نية ترك العمل، وقد بلغت قيمة معامل التحديد 36.7% ومن ثم تسهم تلك الأبعاد بشكل إجمالي بنسبة 36.7% في تفسير التباين في بُعد نية ترك العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية، والنسبة المتبقية ترجع لمتغيرات أخرى لم يشملها النموذج.

- وجود تأثير معنوي إيجابي لكل من بُعد التنمر الموجه نحو العمل، يليه بُعد التنمر الموجه نحو الشخص، ثم بُعد التنمر الموجه نحو الجسد علي الترتيب من حيث أهميتها وقدرتها على التنبؤ ببُعد نية ترك العمل وذلك وفقاً لمعاملات المسار، وقد بلغت قيمة معامل التحديد 14.5% ومن ثم تسهم تلك الأبعاد بشكل إجمالي بنسبة 14.5% في تفسير التباين في بُعد نية ترك العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية، والنسبة المتبقية ترجع لمتغيرات أخرى لم يشملها النموذج.

ولتحديد التأثيرات غير المباشرة والكلية لأبعاد السمات الخمسة الكبرى للشخصية على نية ترك العمل عند توسيط التنمر نحو العمل، قام الباحث بصياغة الفرض التالي من فروض الدراسة:

- يزداد التأثير المعنوي لأبعاد السمات الخمسة الكبرى للشخصية على نية ترك العمل عند توسيط أبعاد التنمر في مكان العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية.

وأظهر نتائج التحليل الإحصائي الذي تم إجرائه النتائج الخاصة بهذه العلاقة كما هو موضح في جدول (5) التالي:

جدول 5: نتائج تحليل التأثيرات المباشرة وغير المباشرة والكلية لأبعاد السمات الخمسة الكبرى للشخصية على نية ترك العمل عند توسيط أبعاد التمرن نحو العمل

المتغير المستقل	المتغير الوسيط	المتغير التابع	معامل المسار المباشر	معامل المسار غير المباشر	معامل المسار الكلي
1- الانبساطية			**0.347-	0.104-	**0.451-
2- القبول			*0.249-	0.111-	**0.360-
3- يقظة الضمير	التمرن نحو العمل	نية ترك العمل	**0.323-	0.105-	**0.428-
4- العصابية			**0.218	0.098	**0.316
5- الانفتاح			*0.188-	0.034-	*0.222-
1- الانبساطية			**0.347-	0.060-	**0.407-
2- القبول			*0.249-	0.096-	**0.345-
3- يقظة الضمير	التمرن نحو الشخص	نية ترك العمل	**0.323-	0.081-	**0.404-
4- العصابية			**0.218	0.068	**0.286
5- الانفتاح			*0.188-	0.073-	*0.261-
1- الانبساطية			**0.347-	0.052-	**0.399-
2- القبول			*0.249-	0.024-	*0.273-
3- يقظة الضمير	التمرن نحو الجسد	نية ترك العمل	**0.323-	0.028-	**0.351-
4- العصابية			**0.218	0.039	**0.287
5- الانفتاح			*0.188-	0.021-	*0.209-

\*\* مستوى معنوية عند (0.01) \* مستوى معنوية عند (0.05)

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

ويتضح من الجدول رقم (5) ما يلي:

- ثبوت صحة الفرض، حيث تبين زيادة التأثير المعنوي لأبعاد السمات الخمسة الكبرى للشخصية على نية ترك العمل عند توسيط كل بعد من أبعاد التمرن في مكان العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية؛ حيث يتحقق التأثير الوسيط عندما يستطيع متغير ما التأثير معنوياً على العلاقة بين متغيرين آخرين إما بتقوية هذه العلاقة أو إضعافها (Baron & Kenny, 1986).

## (11) مناقشة النتائج والتوصيات

يمكن توضيح أهم النتائج التي تم التوصل إليها وتفسيرها، كذلك تقديم مجموعة من التوصيات، وذلك على النحو الآتي:

### (1-11) مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها

توصلت نتائج الدراسة إلي ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي سلبي بين كل من الانبساطية، القبول، يقظة الضمير، الانفتاح والتعرض لسلوكيات التنمر في مكان العمل، في حين يوجد تأثير معنوي إيجابي بين العصبية والتعرض لسلوكيات التنمر في مكان العمل، وبمقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة يلاحظ أنها تتفق كلياً مع ما توصلت إليه دراستي (Nielsen et al., 2014; Ojedokun et al., 2007; Glaso et al., 2014)، وتتفق جزئياً مع ما توصلت إليه دراستي (Nielsen et al., 2014; Pallesen et al., 2017)، والتي أشارت إلى وجود تأثير إيجابي معنوي بين العصبية والتعرض لسلوكيات التنمر في مكان العمل، كما أشارت إلى وجود تأثير سلبي معنوي بين كل من الانبساطية والقبول ويقظة الضمير والتعرض لسلوكيات التنمر في مكان العمل، كما أشارت إلى عدم وجود تأثير معنوي بين الانفتاح على الخبرة والتعرض لسلوكيات التنمر في مكان العمل. كما تتفق جزئياً مع ما توصلت إليه دراسة (Podsiadly & Gamian, 2016) والتي أشارت إلى وجود تأثير إيجابي معنوي بين كل من العصبية ويقظة الضمير والتعرض لسلوكيات التنمر في مكان العمل، كما أشارت إلى وجود تأثير سلبي معنوي بين كل من الانبساطية والقبول والتعرض لسلوكيات التنمر في مكان العمل، كما أشارت إلى عدم وجود تأثير معنوي بين الانفتاح على الخبرة والتعرض لسلوكيات التنمر في مكان العمل.

- يوجد تأثير معنوي سلبي بين كل من الانبساطية، القبول، يقظة الضمير، الانفتاح ونية ترك العمل، في حين يوجد تأثير معنوي إيجابي بين العصبية ونية ترك العمل، وبمقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة، يلاحظ أنها تتفق كلياً مع ما توصلت إليه دراسة (Salgado, 2002)، وتتفق جزئياً مع ما توصلت إليه دراسة (Milovanovic, 2017)، والتي أشارت إلى وجود تأثير إيجابي معنوي بين كل من العصبية والانفتاح على الخبرة ونية ترك العمل، كما أشارت إلى وجود تأثير سلبي معنوي بين كل من الانبساطية والقبول ويقظة الضمير ونية ترك العمل.

- يوجد تأثير معنوي إيجابي بين التعرض لسلوكيات التنمر في مكان العمل ونية ترك العمل، وبمقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة، يلاحظ أنها تتفق كلياً مع ما توصلت إليه دراسة كل من (Devonish, 2017; Chen et al., 2017; Jones et al., 2016; Shraf & Khan, 2014; 2013).

ويمكن تفسير تلك النتائج، بأن الأفراد الذين يغلب علي شخصياتهم سمة العصبية يميلون إلى عدم الاستقرار العاطفي، وسرعة الغضب والميل للأفكار والمشاعر السلبية، وعدم القدرة على التحكم في عواطفه وانفعالاته وبالتالي هم أكثر عرضة لسلوكيات التنمر في مكان العمل من قبل الآخرين. وهذه السلوكيات تؤدي إلى انخفاض مستوى دافعيتهم للإنجاز وانخفاض كل من مستويات الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، وتزيد من ميل هؤلاء الأفراد إلى التفكير الجاد في ترك العمل سواء كان ذلك في شكل تغيب عن العمل أو الحصول على أجازة أو طلب النقل الداخلي أو الخارجي للحد من تعرضهم للمواقف العصبية.

أما الأفراد الذين يغلب علي شخصياتهم سمة (الانبساطية، القبول، يقظة الضمير، الانفتاح)، فهم يحبون العمل الجماعي والإختلاط بالناس، ويميلون إلى التروي والتصرف بحكمة مع المواقف الحياتية، ويتقيدون بالقيم الأخلاقية وملتزمون بما يملية ضميرهم، ويتميزون بالثقة في الآخرين، والمثابرة والإستقامة والتواضع، ويحترمون مشاعر الآخرين، ويتمتعون بحب واحترام الجميع، وكلها سمات تجعلهم أقل عرضة لسلوكيات التنمر في مكان



العمل من قبل الآخرين، مما يزيد لديهم قيم الانتماء وإنكار الذات، الأمر الذي يساهم في عدم وجود نية لديهم لترك العمل.

إن أبعاد التنمر في مكان العمل تلعب درواً وسيطاً بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية ونية ترك العمل، مما يشير إلى أن هناك متغيرات أخرى قد تتوسط تلك العلاقة ويمكن تفسيرها بها.

## (2-11) توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، والاطلاع على نتائج عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وما قُدم من اقتراحات في ذلك الصدد، يمكن تقديم بعض التوصيات التي يمكن أن تساعد في الحد من انتشار ظاهرة التنمر في مكان العمل وتهيئة المناخ المناسب للعاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية، حتى يمكن الحفاظ علي العنصر البشري وتعظيم الاستفادة منه داخل العمل، الأمر الذي ينعكس على تقديم الخدمات للمواطنين. وفيما يلي عرض لأهم هذه التوصيات:

- ضرورة توجيه مزيد من الاهتمام نحو الفروق الفردية للعاملين وكيفية التفرقة بين السمات الشخصية المختلفة وكذلك كيفية التعامل مع أصحاب كل سمة.
- ضرورة عقد دورات للعاملين لنشر الوعي حول ظاهرة التنمر في مكان العمل ومظاهرها وطرق الوقاية منها، وكيف يتصرف العامل في حال تعرضه لمثل هذه السلوكيات.
- نشر ثقافة عمل قائمة على الاحترام المتبادل وبناء مناخ أخلاقي، بحيث لا يتم التسامح مع أي فرد يخل بقواعد السلوك المنصوص عليها ويقوم بأي شكل من أشكال التنمر في مكان العمل.
- إنشاء صندوق لتلقي الاقتراحات والشكاوى والإبلاغ عن سلوكيات التنمر في مكان العمل والتحقق فيها بشكل جاد.
- إمكانية نقل العاملين من قسم لقسم آخر للحد من الاحتكاك بجمهور المتعاملين أو الرؤساء أو الزملاء الذين يتعرضون من قبله للسلوكيات التنمر في مكان العمل.
- تنظيم رحلات اجتماعية ترفيهية للعاملين ولأسرهم لتوطيد العلاقات بينهم وتعزيز أواصر المودة والمحبة.
- تطوير سياسات الاختيار والتعيين ووضع معايير للإختيار بشكل يضمن اختيار الشخص المناسب لبيئة العمل.

## (12) حدود الدراسة وتوجهات الدراسات مستقبلية

تم إعداد البحث في ضوء عدد من المحددات التي يمكن توضيحها، ومع ذلك، يمثل كل محدد منهم فرصة لمزيد من البحث المستقبلي على النحو الآتي:

### (1-12) حدود تطبيقية

تركزت الدراسة التطبيقية لهذا البحث على مجالس المدن بمحافظة الدقهلية دون التطرق لمجالس المدن التابعة لمحافظة أخرى بجمهورية مصر العربية، ومن ثم يقترح الباحث إجراء المزيد من البحوث لتطوير مجال التطبيق

بحيث يمتد ليشمل مجالس المدن التابعة لمحافظة أخرى، وكذلك يمكن تغيير مجال التطبيق لتشمل قطاعات أخرى مثل الجامعات، والبنوك، والمستشفيات والمراكز الطبية.

### (2-12) حدود بشرية

تم جمع بيانات الدراسة التطبيقية لهذا البحث من العاملين بمجالس المدن محل الدراسة، وتم قياس سلوكيات التنمر في مكان العمل من وجهة نظر ضحية التنمر، وليس من وجهة نظر القائمين بهذه السلوكيات (المتنمر)، كما تم دراسة سلوكيات التنمر في مكان العمل دون التعرض لمصدر هذه السلوكيات سواء رئيس أو مرؤوس أو زميل، أو جمهور، لإتاحة الفرصة للتعبير عن الرأي بحرية.

### (3-12) حدود موضوعية

تناول البحث المتغيرات التي اشتمل عليها الإطار المقترح للبحث والمتمثلة في السمات الخمسة الكبرى للشخصية، والتنمر في مكان العمل، ونية ترك العمل، ومن ثم يُقترح إعادة النظر في متغيرات هذا البحث ليشمل دراسة متغيرات وسيطة أخرى بخلاف التنمر في مكان العمل، كما يمكن أن يتضمن البحث مجموعة جديدة من المتغيرات التابعة بخلاف نية ترك العمل مثل القلق الوظيفي، والتعرض للسلوك العدائي في مكان العمل، والسلوكيات المناوئة للعمل، والأداء الوظيفي، والانسحاب النفسي.

## 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.
- Ahmad, S. (2018). Can ethical leadership inhibit workplace bullying across East and West: Exploring cross-cultural interactional justice as a mediating mechanism. *European Management Journal* 36, 223-234.
- Ashraf, F. and Khan, A. M. (2014). Does emotional intelligence moderate the relationship between workplace bullying and job performance?. *Asian Business & Management* 13, 171-190.
- Attell, B. K.; Brown, K. K. and Treiber, L. A. (2017). Workplace bullying, perceived job stressors, and psychological distress: Gender and race differences in the stress process. *Social Science Research* 65, 210-221.
- 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.

- Basal, A. A. and Elkazeh, E. A. (2014). Nursing Students' Perception and Experience of Bullying Behavior in the Faculty of Nursing. *Nature and Science* 12(1), 20-27.
- Chen, T. and Wu, C. (2017). Improving the turnover intention of tourist hotel employees: transformational leadership, leader–member exchange, and psychological contract breach. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 29(7), 1914-1936
- Chen, Y.; Li, S.; Xia, Q., & He, C. (2017). The Relationship Between Job Demands and Employees' Counterproductive Work Behaviors: The Mediating Effect of Psychological Detachment and Job Anxiety. *Frontiers in psychology* 8, 1-15.
- Dåderman, A. N. and Impola, C. R. (2019). Workplace bullies, not their victims, score high on the Dark Triad and Extraversion, and low on Agreeableness and Honesty-Humility. *Heliyon* 5, 1-9.
- Devonish, D. (2013). Workplace Bullying, Employee Performance and Behaviors. *Employee Relations* 35(6), 630 – 647.
- Djurkovic, N.; McCormack, D. and Casimir, G. (2008). Workplace bullying and intention to leave: the moderating effect of perceived organisational support. *Human Resource Management Journal* 18(4), 405-422.
- Dussault, M. and Frenette, É. (2015). Supervisors' Transformational Leadership and Bullying in the Workplace. *Psychological reports* 117(3), 724-733.
- 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.
- Fincham, J. E. (2008). Response Rates and Responsiveness for Surveys, Standards, and the Journal. *American journal of pharmaceutical education* 72(2), 1-4.
- Francioli, L.; Conway, P. M.; Hansen, Å. M.; Holten, A. L.; Grynderup, M. B.; Persson, R.; Mikkelsen E. G.; Costa, G. and Høgh, A. (2016). Quality of Leadership and Workplace Bullying: The Mediating Role of Social Community at Work in a Two-Year Follow-Up Study. *Journal of Business Ethics* 132(4), 639-891.

- 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., Skogstad, A., and Einarsen, S. (2016). Do the bullies survive? A five-year, three-wave prospective study of indicators of expulsion in working life among perpetrators of workplace bullying. *Industrial health* 54(1), 68-73.
- 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.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7 th ed). New Jersey, NJ: Prentice Hall.
- Jeswani, S., & Dave, S. (2012). Impact of individual personality on turnover intention a study on faculty members. *Management and Labour Studies* 37(3), 253-265.
- Jiang, W.; Wang, L.; Chu, Z. and Zheng, C. (2019). Does leader turnover intention hinder team innovation performance? The roles of leader self-sacrificial behavior and empathic concern. *Journal of Business Research* 104, 261-270.
- Jones, M. K.; Latreille, P. L., & Sloane, P. J. (2016). Job Anxiety, Work-Related Psychological Illness and Workplace Performance. *British Journal of Industrial Relations* 54(4), 742-767.
- Kajonius, P. J., & Johnson, J. (2018). Sex differences in 30 facets of the five factor model of personality in the large public. *Personality and Individual Differences* 129, 126-130.
- 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.
- Laschinger, H. K. S.; Wong, C. A. and Grau, A. L. (2012). The influence of authentic leadership on newly graduated nurses' experiences of workplace bullying, burnout and retention outcomes: A cross-sectional study. *. International journal of nursing studies* 49(10), 1266-1276.

- Liao, H.; Chuang, A. and Joshi, A. (2008). Perceived deep-level dissimilarity: Personality antecedents and impact on overall job attitude, helping, work withdrawal, and turnover. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 106, 106–124.
- Li, N.; Zhang, L.; Xiao G.; Chen, J., and Lu, Q. (2019). The relationship between workplace violence, job satisfaction and turnover intention in emergency nurses. *International emergency nursing* 45, 50-55.
- Liberman, B. E. (2012). The mediating role of family-work conflict on the relationship between family and work domain variables and employment trade-offs. *Ph. D. Dissertation*, Columbia University.
- McCrae, R. R. (2002). Cross-cultural research on the five-factor model of personality. *Online Readings in Psychology and Culture* 4(4), 1-12.
- McCrae, R. R., & John, O. P. (1998). An introduction to the five-factor model and its applications. *Journal of personality* 60(2), 175-215.
- Milovanovic, I. (2017). Big-Five Personality traits, job satisfaction, and turnover intention: A heuristic model for hospital nurses in Japan. *International Journal of Scientific & Engineering Research* 8(2), 267-275.
- Nielsen, M. B.; Glasø, L., & Einarsen, S. (2017). Exposure to workplace harassment and the Five Factor Model of personality: A meta-analysis. *Personality and individual differences* 104, 195-206.
- Oh, H.; Uhm, D. C., and Yoon, Y. J. (2016). Workplace Bullying, Job Stress, Intent to Leave, and Nurses' Perceptions of Patient Safety in South Korean Hospitals. *Nursing research* 65(5), 380-388.
- 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.
- Olsen, E.; Bjaalid, G., and Mikkelsen, A. (2017). Work climate and the mediating role of workplace bullying related to job performance, job satisfaction, and work ability: A study among hospital nurses. *Journal of Advanced Nursing* 73(7), 1533-1768.
- Palaz, S. (2013). Turkish nursing students' perceptions and experiences of bullying behavior in nursing education. *Journal of Nursing Education and Practice* 3(1), 23-30.

- 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.
- Podsiadly, A. and Wilk, M. G. 2016. Personality Traits as Predictors or Outcomes of Being Exposed to Bullying in the Workplace. *Personality and Individual Differences* 115, 43-49.
- Salgado, J. F. (2002). The Big Five personality dimensions and counterproductive behaviors. *International Journal of Selection and Assessment* 10, 117-125.
- Tharp, D. T.; Seay, M. C.; Carswell, T. A. and MacDonald, M. (2020). Big Five personality traits, dispositional affect, and financial satisfaction among older adults. *Personality and Individual Differences* 166, 1-13.
- 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.
- Toegel, G., & Barsoux, J. L. (2012). How to become a better leader. *MIT Sloan Management Review* 53(3), 51-60.
- Wang, H.; Jin, Y.; Wang, D.; Zhao, S.; Sang, X.; and Yuan, B.(2020). Job satisfaction, burnout, and turnover intention among primary care providers in rural China: results from structural equation modeling. *BMC Family Practice* 12, 1-10.
- Yılmaz, A., & Bilgin, M. (2017). The relationship between social network usage and some personality traits. *Journal of Human Sciences* 14(3), 2219-2243.

## **Mediating Workplace Bullying in the relationship between Big Five Personality Traits and Turnover Intention: Applied to the employees in City Councils in Dakahlia Governorate**

Dr. Tamer Ibrahim Ashry

### **Abstract**

The current study analyzes the direct effects of the Big-Five personality traits might have on turnover intention, as well as the mediating role of exposure to workplace bullying behaviors. The sample comprised 373 employees from different city councils in dakahlia governorate, among them was 266 valid surveys with a response rate of 71.3%. Partial least Square (PLS) was used to Validate and test the measurement and structural models. The results indicated that Big-Five personality traits had direct effects on both workplace bullying and turnover intention and an indirect effect on turnover intention through workplace bullying. The study showed that workplace bullying had direct effects on turnover intention.

### **Keywords**

Big Five Personality Traits - Workplace Bullying - Turnover Intention.

### **التوثيق المقترح للدراسة وفقا لنظام APA**

عشري، تامر إبراهيم (2021). توسيط التنمر في مكان العمل في العلاقة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية ونية ترك العمل: بالتطبيق على العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية. مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية 58(1)، 221 - 251.

جميع حقوق النشر والطباعة والتوزيع محفوظة

لمجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية © 2021