



كلية الدراسات العليا

برنامج ماجستير الإرشاد النفسي والتربوي

اضطراب التسوق القهري (الأونيومانيا) وعلاقته بتقدير الذات لدى
الموظفين والموظفات في مدينة الخليل

**Compulsive Shopping Disorder (Oniomania) and its Relationship to
Self-Esteem among Male and Female Employees in Hebron City**

إعداد

عبير حسن سلهوب

إشراف

أ.د. نبيل الجندي

جاءت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإرشاد
النفسي والتربوي من كلية الدراسات العليا في جامعة الخليل

1445 هـ / 2023 م

إجازة الرسالة

" اضطراب التسوق القهري (الأونيومانيا) وعلاقته بتقدير الذات لدى الموظفين

والموظفات في مدينة الخليل "

إعداد الطالبة:

عبير حسن سلهوب

إشراف الأستاذ الدكتور:

نبيل الجندي

تم مناقشة هذه الرسالة بتاريخ 2023/07/18 وأجيزت من أعضاء لجنة المناقشة:

التوقيع

أعضاء لجنة المناقشة

..... أ.د. نبيل الجندي / مشرفاً ورئيساً

..... د. إبراهيم المصري / ممتحناً داخلياً

..... أ.د. تيسير عبد الله / ممتحناً خارجياً

الخليل - فلسطين

1445 هـ - 2023 م

الإهداء

إلى روح أُمي التي تسكن قلبي وروحي أينما كنت، إلى أبي الغالي، إلى زوجي
العزير الذي ساندني بكل شيء ووقف معي أمام الصعوبات وكان سبباً لكل نجاحاتي
إلى من هم لفؤادي فرحة ولحياتي بسمة بناتي وأولادي الذين هم قطعة من قلبي

إلى عزوتي إخوتي وأخواتي

إلى من قضيت معهم أجمل الأوقات، زملائي وأصدقائي

إلى كل شيء جميل في هذا الوجود

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والذي بفضله هداني لهذا لولاه لما كنت لأهتدي.

أتوجه بأسمى آيات الشكر والتقدير والعرفان للأستاذ الدكتور نبيل الجندي، الذي تفضل بالإشراف على هذه الرسالة حيث منحني الوقت الكافي والملاحظات والتوجيهات اللازمة التي أسهمت في إثرائها، وأشكره على رحابة صدره وسمو خلقه وأسلوبه المميز؛ لإتمام هذه الرسالة، أسأل الله أن يجزيه الخير والعافية.

كما وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير لكل من أ. د. تيسير عبد الله والدكتور إبراهيم المصري لتفضلهما بمنحي وقتهما الثمين لمناقشة الرسالة وإثرائها بملاحظاتها القيمة، حفظهما الله. والشكر موصول للجنة تحكيم أداة الدراسة، ولكل من دعمني وقدم لي أية معلومة أو نصيحة في مسيرتي العلمية والعملية، جزاهم الله عنا كل خير ونفع بهم أمة محمد صل الله عليه وسلم.

فهرس المحتويات

أ	الإهداء
ب	الشكر والتقدير
ج	فهرس المحتويات
و	فهرس الجداول
ح	فهرس الملاحق
ط	ملخص الدراسة:
ك	Abstract:
1	الفصل الأول
2	1 . 1 . مقدمة
5	1 . 2 . مشكلة الدراسة وأسئلتها
6	1 . 3 . أهمية الدراسة
7	1 . 4 . أهداف الدراسة
8	1 . 5 . مصطلحات الدراسة
11	1 . 6 . حدود الدراسة
12	الفصل الثاني
12	الأدب النظري والدراسات السابقة
13	2 . الفصل الثاني
13	2 . 1 . الإطار النظري:
13	2.1.1 . مقدمة
13	2.1.2 . التسوق القهري:
13	2.1.2.1 . مفهوم التسوق القهري
15	2.1.2.2 . نظريات التسوق القهري
16	2.1.2.3 . أسباب التسوق القهري
19	2.1.2.4 . تشخيص التسوق القهري:

19	مراحل الشراء القهري:	2.1.2.5
21	علاج إدمان واضطراب التسوق القهري:	2.1.2.6
22	ثانياً: تقدير الذات	2.1.3
22	مفهوم الذات	2.1.3.1
22	مفهوم تقدير الذات	2.1.3.2
26	تشكيل وتطوير تقدير الذات	2.1.3.3
26	نظريات تقدير الذات:	2.1.3.4
28	الدراسات السابقة	2 . 2
28	الدراسات المرتبطة بالتسوق القهري	2.2.1
34	الدراسات المتعلقة بتقدير الذات	2.2.1.1
38	الفصل الثالث	
38	الطريقة والإجراءات	
39	مقدمة	1 . 3
39	منهج الدراسة	2 . 3
39	مجتمع الدراسة	3 . 3
40	عينة الدراسة:	3 . 4 .
41	أدوات الدراسة:	5 . 3
41	مقياس اضطراب الشراء القهري (Compulsive buying Scale)	3.5.1
44	مقياس تقدير الذات	3.5.2
47	متغيرات الدراسة	6 . 3
47	إجراءات الدراسة	7 . 3
47	المعالجة الإحصائية	8 . 3

49	الفصل الرابع
49	عرض نتائج الدراسة
50	مقدمة . 1 . 4
50	نتائج أسئلة الدراسة . 2 . 4
64	الفصل الخامس
64	مناقشة النتائج والتوصيات
65	مناقشة نتائج السؤال الأول: . 1 . 5
67	مناقشة سؤال الدراسة الثاني: . 2 . 5
69	مناقشة سؤال الدراسة الثالث: . 3 . 5
70	مناقشة سؤال الدراسة الرابع: . 4 . 5
72	مناقشة سؤال الدراسة الخامس: . 5 . 5
79	مناقشة نتائج سؤال الدراسة السادس . 6 . 5
81	التوصيات: . 7 . 5
81	مقترحات دراسات مستقبلية: . 8 . 5
82	المصادر والمراجع
91	الملاحق

فهرس الجداول

- 2 إجازة الرسالة
- 41 الجدول (1): خصائص أفراد العينة الديموغرافية
- الجدول (2): مصفوفة لارتباط كل فقرة من الفقرات مع الدرجة الكلية لمقياس اضطراب التسوق
القهري. 42
- الجدول (3): معاملات الثبات لمقياس اضطراب التسوق القهري 43
- الجدول (4): تصنيف المستهلكين وفقاً لطبيعة الشراء..... 44
- الجدول (5): مصفوفة ارتباط كل فقرة من فقرات المقياس مع الدرجة الكلية لمقياس تقدير الذات. 45
- الجدول (6): معاملات الثبات لمقياس تقدير الذات..... 46
- الجدول (7): الأعداد والنسب المئوية لنتائج تصنيف طبيعة الشراء لدى الموظفين والموظفات في
مدينة الخليل 50
- الجدول (8): الخصائص الديموغرافية للموظفين والموظفات الذين لديهم اضطراب تسوق قهري 51
- الجدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لأهم مظاهر اضطراب
التسوق القهري لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل من وجهة نظرهم، مرتبة تنازلياً
(ن=152)..... 52
- الجدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمستوى تقدير الذات
لدى الموظفين والموظفات ذوي اضطراب التسوق القهري في مدينة الخليل من وجهة نظرهم،
مرتبة تنازلياً (ن=152)..... 54
- الجدول (11): نتائج معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين اضطراب التسوق القهري من جهة وبين
مستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل من جهة أخرى. (ن=152) 56
- جدول (12): يبين الأعداد والمتوسطات الحسابية والأخطاء المعيارية لاضطراب التسوق القهري
ومستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل تبعاً لمتغيرات: (الجنس نوع
الوظيفة، مستوى الدخل، طريقة التسوق المفضلة) 57
- الجدول (13) نتائج تحليل التباين المتعدد (MANOVA) للفروق في متوسطات درجات أفراد
عينة الدراسة على مقياس اضطراب التسوق القهري ومقياس تقدير الذات لدى الموظفين
والموظفات في مدينة الخليل تبعاً لمتغيرات: (الجنس نوع الوظيفة، مستوى الدخل، طريقة التسوق
المفضلة) 58
- الجدول (14) نتائج اختبار أقل فرق معنوي (LSD) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في
متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس اضطراب التسوق القهري ومقياس تقدير الذات
تبعاً لمتغير مستوى الدخل..... 60
- الجدول (15) نتائج اختبار أقل فرق معنوي (LSD) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في
متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس اضطراب التسوق القهري تبعاً لمتغير طريقة
التسوق المفضلة..... 61

جدول (16): نتائج تحليل الانحدار البسيط لدرجة إسهام تقدير الذات لدى الموظفين في مدينة
الخليل في التنبؤ باضطراب التسوق القهري لديهم..... 62

فهرس الملاحق

- ملحق (1) أسماء السادة المحكمين.....91
- ملحق (2) كتاب تسهيل المهمة.....92
- ملحق (3) عدد العاملين في محافظة الخليل حسب القطاع.....93
- ملحق (4) أداة الدراسة.....94

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على اضطراب التسوق القهري (الأونيومانيا) وعلاقته بتقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل، ولتحقيق ذلك، قامت الباحثة باستخدام الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات، حيث اعتمدت مقياس اضطراب التسوق القهري كما يعرفه (Moon, 2019)، ومقياس تقدير الذات (رشماوي، 2013) وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في القطاعين العام والخاص في مدينة الخليل للعام (2023)، وتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية المتاحة، حيث تكونت العينة من (646) موظف وموظفة من خلال استخدام نموذج (جوجل فورم) والتوزيع الورقي، بعد ذلك قامت الباحثة بتحديد الذي ينطبق عليهم اضطراب الشراء القهري، والذي بلغ عددهم (152) موظف وموظفة، وهم العينة الفعلية للدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة أن غالبية أفراد عينة الدراسة كانت دافعيتهم للشراء ما بين (الترفيهي والقهري) (اندفاعيين)، بنسبة مئوية بلغت (52.9%)، وكذلك أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات ذوي اضطراب الشراء القهري في مدينة الخليل من وجهة نظرهم كان متوسطاً.

كما بينت نتائج الدراسة وجود علاقة عكسية سالبة دالة إحصائياً بين اضطراب الشراء القهري وبين مستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل، وكذلك أظهرت وجود فروق دالة إحصائياً في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس اضطراب الشراء القهري تبعاً لمتغير الجنس، وكانت الفروق لصالح الإناث، وتبعاً لمتغير نوع الوظيفة، وكانت الفروق لصالح موظفي القطاع الخاص، وتبعاً لمتغير مستوى الدخل لصالح الموظفين ذوي الدخل المرتفع، وتبعاً لمتغير طريقة التسوق المفضلة لصالح الموظفين الذين يفضلون الاتيين معاً (التسوق المباشر والتسوق الإلكتروني).

أما تقدير الذات، فأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس تقدير الذات تبعاً لمتغير الجنس، وكانت الفروق لصالح الذكور، ولمتغير مستوى الدخل لصالح الموظفين ذوي الدخل المرتفع، في حين أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس تقدير الذات تبعاً لمتغير نوع الوظيفة وطريقة الشراء المفضلة، وأن (تقدير الذات) يؤثر في (اضطراب الشراء القهري)، ويفسر ما مقداره (15.6%) من التباين في (اضطراب الشراء القهري)

وبناء على هذه النتائج، خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات، أهمها: الاهتمام بزيادة الوعي حول السلوك الشرائي، والتخطيط له، وذلك من خلال عقد الندوات والدورات التدريبية للموظفين، نظراً لما أظهرته النتائج من درجة كبيرة في اضطراب السلوك الشرائي لدى المبحوثين.

الكلمات المفتاحية: اضطراب التسوق القهري، الأنيومانيا، تقدير الذات، الموظف، مدينة

الخليل

Abstract:

The study aimed to identify compulsive shopping disorder (ONYOMANIA) and its relationship to self-esteem among male and female employees in the city of Hebron. To achieve this, the researcher used the questionnaire as a tool for study and data collection. It adopted the compulsive shopping disorder scale as defined by (Moon, 2019), and the self-esteem scale (Rishmawi, 2013). The study population consisted of all workers in the public and private sectors in the city of Hebron for the year (2023), and the sample was selected using the available random method, as the sample consisted of (646) male and female employees through the use of (Google Form) and paper distribution, After that, the researcher determined who the compulsive buying disorder applies to, which numbered (152) male and female employees, and they are the actual sample of the study. (52.9%). The results of the study also indicated that the level of self-esteem of male and female employees with compulsive buying disorder in Hebron city, from their point of view, was medium..

The results of the study also showed that there is a statistically significant negative inverse relationship between compulsive buying disorder and the level of self-esteem of male and female employees in the city of Hebron. It also showed that there were statistically significant differences in the mean scores of the study sample on the compulsive buying disorder scale, according to the gender variable. The differences were in favor of females, and according to the job type variable, and the differences were in favor of private sector employees, and according to the income level variable in favor of high-income employees, and according to the preferred shopping method variable in favor of employees who prefer both (direct shopping and electronic shopping).

As for self-esteem, the results showed that there were statistically significant differences in the mean scores of the study sample on the self-esteem scale according to the gender variable, and the differences were in favor of males. And for the income level variable in favor of employees with high incomes, while the results showed that there were no statistically significant differences in the mean scores of the study sample on the self-esteem scale according to the variable of job type and preferred method of purchase. And that (self-esteem) affects (compulsive buying disorder), and explains (15.6%) of the variance in (compulsive buying disorder).

Based on these results, the study came out with a set of recommendations, the most important of which are: Paying attention to increasing awareness about purchasing behavior, and planning for it, by holding seminars and training courses for employees, given the great degree of disorder in purchasing behavior among the respondents..

Keywords: compulsive shopping disorder, onyomania, self-esteem, employee, Hebron city

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وخلفيتها

مقدمة

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

مشكلة الدراسة

محددات الدراسة

1.1 . مقدمة

يشعر بعض الأشخاص بنقص في جزء معين من شخصيتهم وعدم تقديرهم لذاتهم بشكل كافٍ، فيقومون بإتباع سلوكيات معتقدين أنها مساعده لتعويضهم عن هذا النقص، فمن هذه الأمور عملية الإدمان على التسوق سواء كان الفرد بحاجة إلى الشراء أم مجرد إرضاء للذات، فالعالم أصبح يعيش سيكولوجية متذبذبة، فيقوم بإتمام عملية الشراء كالتسوق بشكل شخصي أو عبر الإنترنت لتخفيف التوتر والقلق أو لخفض أي مشاعر تنتاب الفرد كالقلق أو الحزن أو تندي في تقدير الذات.

إن سلوك الشراء القهري(الأونيومانيا) هو سلوك زائد ومبالغ فيه في عملية الشراء قد نتج عنه تأثير سلبي في جميع المجالات الاجتماعية والاقتصادية والنفسية والدينية والترفيهية والتعليمية، فالأشخاص يجدون متنفساً للشراء كمتعة أو الشعور بالراحة وتخفيف القلق عند إتمام هذا السلوك، فهو رغبة للتخفيف من حدة القلق والخوف، فهم يبالغون في عملية الشراء لأشياء غير ضرورية ومتكررة وغير مستخدمة (الطيب، 2021).

إن العديد من المشترين يستمتعون بالتسوق وشراء السلع الاستهلاكية، فالمتاجر التي تباع أغراضهم المفضلة تلفت انتباههم بشكل كبير وتجعل عندهم إثارة كبيرة وشعوراً بالرضى، وتعد سلوكيات الشراء القهري من السلوكيات التي يقوم بها الأفراد لتحسين حالاتهم المزاجية، هؤلاء الأشخاص والذين يعانون من اضطراب التسوق القهري يشعرون بتوتر وقلق، يتم تخفيفه وبشكل مؤقت عن طريق التسوق، وهذا الارتياح يكون مؤقتاً، فبعد أن يقوم المصاب بإتمام عملية الشراء يشعر بخيبة أمل تجاه نفسه فينتابه الاكتئاب بسبب افتقاره الواضح ليطحكم في سلوكه (بلال وهنداوي وشبانة ، 2023).

هناك عوامل معرفية ترتبط بالتسوق القهري كالمزاج الاكتئابي وتوقع الخطر والاعتقادات الخاطئة عن طبيعة الأشياء، كإمكانية الشراء والفرص المتوفرة، والاعتقادات الخاطئة عن العائد النفسي للشراء، وصعوبة في اتخاذ القرار، بذلك يأخذ الشخص الشراء حلاً مناسباً ووسطاً بين الإدراكات الذاتية وتوقعات الكمالية، حيث لوحظ باهتمام الأفراد بشكل كبير ببعض المنتجات ذات العلامة التجارية والحرص على شرائها والحصول عليها قبل الآخرين، كنوع من التباهي والتفاخر وتشجيع الذات للإثبات للآخرين أنه يحصل على هذه المنتجات ويقوم بالتعرف عليها قبل أي شخص آخر (القحطاني، 2021).

ونجد أن عملية التسوق غير المحسوبة لا تكون لغاية حقيقية أو لاحتياج الفرد لهذه المشتريات، بل هي سلوك يسمى بعلم التسوق القهري الذي يجد الفرد نفسه مندفعاً لشراء أشياء غير لازمة أو ضرورية، فالشراء القهري رغبة لا تقاوم في عملية شراء السلع المختلفة (أبو بكر والمعمري، 2019).

من الأمور التي تدفع الفرد إلى عملية الهوس الشرائي، الأحداث والتطورات التي تعرض لها الفرد والمجتمع بشكل كامل، كالظروف الاقتصادية والسياسية التي تُشعر الفرد بالخوف والقلق من فقدان بعض المقتنيات أو ارتفاع أسعارها، فمثلاً جائحة كورونا التي مر بها العالم والتي فرضت على الدولة الحجر الصحي والمنزلي بشكل كامل أو جزئي، وأحدثت الهلع والقلق النفسي لدى الأفراد مما جعلهم يقومون ببعض السلوكيات والتصرفات كالمبالغة في عملية التسوق بشكل كبير، والتي عبرت عن خوفهم وحرصهم على الاستعداد للحماية الكاملة (بن جروة، 2021).

ونظراً لما يشهده العالم في قطاع التكنولوجيا أنشأت الشركات العديد من المواقع الإلكترونية الخاصة، فعملية التسوق عبر الإنترنت تعتبر من طرق التسوق السهلة مقارنة مع طرق التسوق التقليدية مما شكل حافزاً لتكرار التسوق عبر الإنترنت لدى الأفراد وبشكل هوسي مما أدى لظهور الإدمان الإلكتروني (الزيادات، 2019)، ومن تصنيفات الأفراد المستهلكين، الإنفاق غير القهري ويمثل الأفراد الذين يضعون خطط لمشترياتهم ويقومون بإنفاقها ضمن المخطط، أيضاً هناك الحد الفاصل والذي يمثل الأفراد الذين يقومون بالشراء، ولكن بعد الشراء يقومون بالشعور بالذنب، والإنفاق الترفيهي صنف للأفراد المستهلكين الذين يقومون بشراء الأشياء لغرض الترفيه والتسلية، وفيه الإنفاق القهري الذي يقوم به الأفراد بالشراء بشكل تكراري فيشعرون بالذنب، كما أنهم يعانون من حالة مزاجية سيئة بسبب سلوكهم الاستهلاكي (شريجى، 2019).

إن إدمان العلامة التجارية يرتبط بشكل إيجابي باحترام المظهر، فهو تقسيم فرعي لتقدير الذات حيث أن الأفراد ينخرطون في الاستهلاك المفرط لمنتجات ماركات الأزياء باعتباره وسيلة لتحقيق احترام الذات من خلال المظهر، فهم لديهم دافع لشراء منتجات من العلامات التجارية التي تتوافق مع صورتهم الذاتية أو تتطابق مع الصورة التي يرغب الفرد في تصويرها، فهنا يرى الباحث أن من المعقول أن يكون الإدمان على التسوق تأثير إيجابي على احترام الذات (Mard, 2020).

يشير اضطراب الشراء القهري (Compulsive Buying Disorder, CBD) إلى الشراء المزمّن للعناصر غير الضرورية أو غير المرغوب فيها، مما يتسبب في عواقب سلبية كبيرة، لا توجد معايير محددة لاتفاقية التنوع البيولوجي، وقد اعتمدت التعريفات التشغيلية على أوجه

التشابه مع الوسواس القهري واضطرابات تعاطي المخدرات واضطرابات التحكم في الانفعالات، وبذلك يُعد اضطراب الشراء القهري أمرًا شائعًا (Aboujaoude, 2014) .

1 . 2 . مشكلة الدراسة وأسئلتها

التسوق القهري يعتبر من الأزمات النفسية المؤلمة التي تواجه الفرد في حياته، فالظروف التي يواجهها الفرد والضغط النفسية تشجعه على التفكير باتباع سلوكيات تخفف من ضغوطه، ومن السلوكيات التي لاحظناها سلوك التسوق القهري والتي تواجدت في المجتمع بالسنوات الأخيرة رغم الظروف الاقتصادية الصعبة التي يعاني منها، وبدأ الأفراد الذين يعانون من التوتر والقلق باتباع عملية التسوق القهري التي تشعرهم بالتعويض والاكتماء، ولاحظنا أن كثيراً من الموظفين والموظفات يقدمون على عملية التسوق بشكل مفرط لتخفيف التوتر أو القلق الذي يشعر به الموظف، أو قد يكون مباحة فيما بينهم وخصوصاً الموظفات الإناث فيقبلن على الشراء المتزايد الذي يصل إلى هوس الشراء، وقد يتشجع الفرد على التسوق القهري لشعوره بالنشوة أو الغبطة التي تقوده إلى الدمار فتتراكم عليه الديون مما يسوقه إلى عملية السرقة أو الاختلاس المادي لإشباع رغبته، وأيضاً قد يلجأ إلى قروض لا يستطيع تسديدها، فيدخل المستهلك في نزاعات مستمرة مع القانون، ويزداد عنده القلق وشعوره بتدني تقدير الذات، لذلك قامت الباحثة في هذه الدراسة على التركيز بعملية هوس التسوق القهري للإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما مدى انتشار اضطراب التسوق القهري لدى الموظفين والموظفات في مدينة

الخليل؟

2. ما أهم مظاهر اضطراب التسوق القهري لدى الموظفين والموظفات في مدينة

الخليل من وجهة نظرهم؟

3. ما مستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات ذوي اضطراب التسوق القهري

في مدينة الخليل من وجهة نظرهم؟

4. هل هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين اضطراب التسوق القهري وبين

مستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل؟

5. هل تختلف تقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجات اضطراب التسوق القهري

ومستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل تبعاً لمتغيرات:

(الجنس، نوع الوظيفة، مستوى الدخل، طريقة التسوق المفضلة)؟

6. ما درجة إسهام تقدير الذات لدى الموظفين في مدينة الخليل في التنبؤ

باضطراب التسوق القهري لديهم؟

1 . 3 . أهمية الدراسة

نستوضح أهمية الدراسة في الجوانب التالية:

أولاً: الأهمية النظرية:

1- تتبع الأهمية للدراسة من الناحية الموضوعية بأنها تسلط الضوء على مستوى إدمان

التسوق القهري لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل، وما له من تأثير سلبي على

حياة الموظف المادية والاجتماعية ومستوى تقديره لذاته.

2- كما تكمن أهمية الدراسة بأنها تعتبر من الدراسات القليلة التي تناولت قضية اضطراب

التسوق القهري كظاهرة من الظواهر النفسية التي تشكل منعطفاً في سلوك الموظفين

وتصرفاتهم وما يربطها بتقدير الذات لديهم، وندرتها في أنها تتناول هذه القضية فيما يتعلق بمجتمع الموظفين، إذ يتوقع أن تثري المكتبات الفلسطينية بما تقدمه من علم ينتفع به ويوجه أنظار المهتمين والباحثين وأصحاب القرار نحو تلك الظاهرة.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

وتتمثل أهمية الدراسة من الناحية التطبيقية في النتائج التي تتوصل إليها والتوصيات التي تقدمها كمنهاج ودليل يُمكن الدارسين والمختصين من مواصلة البحث وتعزيز وجهات النظر التي تتعلق بتلك القضية، وتقديم رؤية علمية تساعد المعالجين والمتخصصين نفسياً على القدرة على تشخيص اضطرابات الشراء القهري.

1 . 4 . أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية للكشف عن العلاقة بين اضطراب التسوق القهري وتقدير الذات لدى عينة من الموظفين والموظفات العاملين في مدينة الخليل، والتعرف على سيكولوجية من يعاني من الاضطراب القهري، وأيضاً التعرف على الإدمان على التسوق لدى أفراد عينة البحث وفقاً للمتغيرات، كمستوى الدخل والتحصيل الدراسي وأيضاً الحالة الاجتماعية والمهنة والعمر، ومن خلال تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

- التعرف على مدى انتشار اضطراب التسوق القهري لدى الموظفين والموظفات في القطاع العام والخاص بمدينة الخليل.
- التعرف على أهم مظاهر اضطراب التسوق القهري لدى الموظفين وكذلك الموظفات بمدينة الخليل من خلال وجهة نظرهم.

- معرفة وجود علاقة ارتباطية ذي دلالة إحصائية بين اضطراب التسوق القهري وبين مستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل.
- للتعرف على اختلاف تقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجات اضطراب التسوق القهري ومستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل استناداً لمتغيرات: (الجنس، نوع الوظيفة، مستوى الدخل، طريقة التسوق المفضلة).
- معرفة مدى درجة إسهام تقدير الذات عند الموظفين في القطاع والخاص بمدينة الخليل في التنبؤ باضطراب التسوق القهري لديهم.

1 . 5 . مصطلحات الدراسة

أولاً: هوس الشراء القهري:

هو شراء مفرط لا يستطيع الفرد أن يسيطر عليه، ويحدث الشراء نتيجة لمشاعر وأحداث سلبية يشعر بها الفرد، فيزداد عنده التوتر والشعور بالذنب والندم، بالرغم أنه شعر بالسعادة بالبداية، ولكن أثارها كانت سلبية بعد فترة وجيزة، فالشراء القهري اعتبره البعض عملية تعديل مزاج والإحساس بالهوية الذاتية (السيد، 2016).

الشراء القهري كما يعرفه القحطاني (2021) هو سلوك لا إرادي واندفاعي لعملية الشراء، يتبعها حالة من الندم والشعور بالذنب، سلوك يصعب مقاومته فيدفع بالفرد للشراء المتكرر والمفرط الذي يشعره بالسعادة والتخلص من المشاعر السلبية، ولكن يتبعه عواقب نفسية واجتماعية واقتصادية سلبية.

ويعرف إجرائياً بدرجة ما يعانیه الموظفين في مدينة الخليل من شراء مفرط وعدم مقدرتهم من السيطرة عليه، واتباعهم سلوكيات لا إرادية واندفاعية لعملية الشراء، يتبعها حالة من الندم والشعور بالذنب مع تراكم الديون.

ثانياً: سلوك الأونيومانيا:

هو السلوك الإدماني للشراء والتسوق، فهو انشغال غير سوي لعملية الشراء نتيجة لاستجابة أفكار قهرية متكررة ومستمرة ملحة تجعل الفرد يستجيب إليها ليشعر بالراحة، ولكن سرعان ما ينتابه الشعور بالندم وتأنيب النفس مما ينتج عند الفرد نتيجة ذلك كثير من المشكلات في مختلف حياته (الطيب، 2021) وتعرف الأونيومانيا بأنها الرغبة القهرية للتسوق حيث يشار إليه عادة باسم التسوق القهري وأنه شعور ملح بالشراء لتحقيق سعادة اصطناعية مؤقتة تنتهي بانتهاء عملية الشراء قد يكون لنتيجة فراغ عاطفي أو شعور بالقلق أو خوف.

(مسعودة، 2015).

ويعرف إجرائياً بأنه حالة من الاهتمام غير السوي لعملية الشراء لدى الموظفين استجابة لأفكار قهرية متكررة ومستمرة ملحة تجعلهم يشعرون بالراحة عند الاستجابة.

ثالثاً: إدمان التسوق

هو الشراء المنفلت المتكرر والمزمن والذي يصبح عادة لدى الشخص، كما هو رد فعل أساسي للأحداث والمشاعر السلبية، ويشمل نمط إنفاق هوسي بالشراء الذي لا يستطيع الشخص السيطرة عليه، فيقوم الفرد بشراء أشياء لا يحتاجها وفي أغلب الأحيان يخزنها دون أن يستخدمها، فيشعر مدمن الشراء بنشوة غامرة أثناء عملية الشراء مع إثارة كبيرة ولكن بنهاية الأمر يشعر المدمن بالندم بسبب التورط المالي الذي يلحقه (الريبيعي، 2019).

وتعرفه الباحثة بأنه اعتياد الموظفين على الشراء المنفلة المتكرر والمزمن كرد فعل أساسي للأحداث والمشاعر السلبية، ويشمل نمط إنفاق هوسي بالشراء الذي لا يستطيعون السيطرة عليه.

رابعاً: الاندفاعية للشراء (الشراء الاندفاعي)

يعرف الشراء الاندفاعي بأنه: الميل إلى القيام بعمليات شراء دون النظر إلى العواقب، ويعكس الميل الفردية مثل: غياب غير مخطط لها، والشراء تلقائياً دون التخطيط والتفكير وعدم الصبر، تجنب التعقيد، الشroud، ويكون هذا النوع من الشراء ناجم عن محفز أو مثير من البيئة الخارجية (كامل، 2021).

ويعرف إجرائياً بأنه ميل الموظفين إلى القيام بعمليات شراء دون النظر إلى العواقب، والقيام بالشراء تلقائياً دون التخطيط والتفكير وعدم الصبر.

خامساً: تقدير الذات

هو تقييم يقوم به الفرد عن ذاته، وقد يعبر من ناحية الاستحسان أو الرفض، فالفرد يعبر عن تقديره لذاته من خلال إدراكه لنفسه وكيف يصفها، وعن طريق الأساليب السلوكية التي توضح مدى تقديره لذاته، سلباً أو إيجاباً، والتي تكون ملاحظه عليه من قبل الآخرين (العنزي، 2019). ويعرف إجرائياً بأنه تقييم الموظف لذاته، وطبيعة تعبيره عن نفسه من ناحية الاستحسان أو الرفض، ومن خلال إدراكه لنفسه وكيف يصفها، وعن طريق الأساليب السلوكية التي توضح مدى تقديره لذاته، سلباً أو إيجاباً.

1 . 6 . حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: التي تمثلت في قضية اضطراب التسوق القهري وعلاقته بتقدير الذات.
الحدود المكانية: والتي اقتصرت على الموظفين وكذلك الموظفات في مدينة الخليل.
الحدود الزمانية: أجريت الدراسة من الجانب الميداني والنظري في الفصل الثاني في العام الدراسي 2022-2023.
الحدود البشرية: ركزت الدراسة على الموظفين والموظفات في القطاع العام والخاص بمدينة الخليل.

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

2.1. الإطار النظري:

2.1.1. مقدمة

سيتناول هذا الفصل عرضاً للإطار النظري والدراسات السابقة، سيكون في الجزء الأول العرض عن متغيرات الدراسة الرئيسية المتمثلة بالتسوق القهري وعلاقته بتقدير الذات، أما الجزء الثاني سيتناول عن الدراسات المختلفة السابقة التي لها صلة بهذه الدراسة، حيث أنها وزعت بحسب متغيرات الدراسة، وقد شملت الدراسات دراسات عربية وأجنبية.

2.1.2. التسوق القهري:

2.1.2.1. مفهوم التسوق القهري

تعرفه اللحياني والأنصاري (2021) بأنه سلوك غير منضبط ينتج عنه ضغوطات مالية واجتماعية متراكمة.

وعرفه السيد (2015) على أنه رغبة ملحة تدفع الفرد إلى القيام بعملية التسوق بشكل مفرط يصعب مقاومتها، ويقوم الفرد بشراء أشياء لا يحتاجها ولن يستخدمها، فيصاحب عملية الشراء شعور بالسعادة والإثارة يختمها شعور بالندم والذنب.

أورد دريشي (2015) عدة أبعاد للتسوق القهري هي:

البعد الأول: الاندفاعية: وتعرف على أنها انعدام قدرة الفرد على التحكم والسيطرة على ذاته تجاه عملية الشراء.

البعد الثاني: السلوك القهري: ويعرف بأنه معاناة الفرد من سلوك قهري يدفعه للشراء، مع عدم قدرته على التحكم بهذا السلوك.

البعد الثالث: متعة الشراء: وتعرف على أنها حصول الفرد على المتعة والسعادة المبالغة الناتجة عن عملية الشراء وما يصاحبها من تحقيق للذات وزيادة الثقة بالنفس.

البعد الرابع: شراء أشياء لا يحتاج إليها: وتعرف على أنها شراء الفرد لمنتجات لا يحتاج إليها وليست ضرورية، ورغبة في الحصول على المتعة المناسبة للشراء فقط.

البعد الخامس: المشاعر السلبية المترتبة على الشراء: وتعرف على أنها شعور الفرد بالندم بعد عملية الشراء والإحساس بالضيق والتوتر نتيجة الإفلاس.

أوضحت دراسة بلال وآخرون (2023) بُعدين للشراء القهري، البُعد الاندفاعي وُبُعد اضطراب الوسواس القهري، حيث بينت أن بُعد اضطرابات التحكم الاندفاعي هي من فئة الاضطرابات النفسية وهو فشل مقاومة الإغراءات والدوافع التي يراها الفرد، فالمشتري الذي يعاني من هوس شرائي يعاني من الفشل المتكرر في مقاومة سلوكه الاندفاعي مقارنة بغيرهم والتي تؤثر عليهم سلباً سواء على أنفسهم أو على الآخرين، أما البُعد الثاني كما ذكرته الدراسة اضطراب الوسواس ذو الطابع القهري، فيتسم الوسواس القهري بنمط من المخاوف والأفكار غير المرغوب فيها والتي تجعل الفرد بأن يقوم بسلوكيات تكرارية قهرية، فهو اضطراب قلق يحدث في الوقت الذي يعاني منه الفرد من أفكار وهواجس وأحاسيس متكررة غير مرغوب فيها، والتي تجعل هؤلاء الأفراد يشعرون بانندفاعية متكررة نحو فعل شيء ما.

2.1.2.2. نظريات التسوق القهري

من النظريات المفسرة للتسوق القهري:

أولاً: نظريات العوامل السلوكية والتعلم الاجتماعي:

تقوم هذه النظرية على أساس أن الإنسان في تفاعل دائم ومستمر مع بيئته، فإنه يتلقى عدداً من المثيرات التي تؤثر عليه وتدفعه للاستجابة لها، من هنا يعرف التعلم الاجتماعي بأنه نوع من أنواع التعلم، الذي يهتم بدراسة المثيرات الاجتماعية الإنسانية، ولما كان التعلم تغيراً شبه دائم في سلوك الفرد، أي أنه تغير قابل للمحو أو التقدم، وكذلك للإضافة أو الحذف، فإن التعلم الاجتماعي هو تغير شبه دائم نسبياً في المعرفة أو السلوك، يحدث من خلال المواقف التي تتضمن علاقة فرد بآخر، أو فرد بجماعة، حينما يحدث تأثير متبادل بينهما، وهكذا يتعلم الفرد المعايير والقيم والعادات الاجتماعية والمعارف والمهارات، التي تساعده على التوافق الاجتماعي (مسعود، 2011)

ارتبطت هذه النظرية بعالم النفس بندورا (Bandura) الذي يعتقد أن لدى الإنسان ميل فطري لتقليد سلوكيات الآخرين حتى لو لم يستلم أي مكافأة أو تعزيز لفعل ذلك (الظاهر، 2008)

أوضحت تلك النظرية أن عملية الشراء القهري تكون بسبب التخلص من الانفعالات السلبية التي يشعر بها الفرد، هذه الانفعالات تدعم سلوك الفرد إلى الشراء المفرط، وأن إقبال الفرد على شراء الأشياء الثمينة يولد لديهم شعور بالاحترام، وتقبل الآخرين، وعند تعزيز هذه المشاعر بشكل موجب فإن عملية الشراء المفرطة ستتكرر بالمستقبل (جروان وآخرون، 2020)

ثانياً: النظرية المعرفية والانفعالية:

ترى هذه النظرية بأن الإنسان قد يتعرض أحيانا للاضطرابات عندما يقوم بتصديق افتراضاته الخاطئة وغير المنطقية عن نفسه وعن الآخرين، كما أنه في ذات الوقت يمكن أن يحمي نفسه من الاضطرابات عن طريق استخدام الأساليب المنطقية الانفعالية، وتشير هذه النظرية إلى تعقد وتقدم الثقافة والمعدات التقنية مما جعلت الإنسان يعيش في أحيان كثيرة بلا مشاعر أو انفعالات مما يجعله أن يعيش حالة من الاغتراب عن ذاته والآخرين وعليه فقد أتجه هذا الأسلوب إلى العمل كقوة تصحيحية تجريبية لتعويض النقص في أساليب التوجيه والإرشاد السلوكية وغيرها من الطرق التقليدية (النوايسة، 2013)

اعتقاد الفرد بأن السلع التي يقوم بشرائها نادرة ولا تعوض، فالسلوك القهري يعود إلى الحالات المزاجية السلبية لدى الفرد وأن هذه الحالات تتغير بنتيجة المحصلة الشرائية النهائية وشعور الفرد بالسعادة (جروان وآخرون، 2020)

2.1.2.3. أسباب التسوق القهري

الأسباب التي تدفع الفرد إلى التسوق القهري:

- أسباب نفسية: وهي المتعلقة بالضغوط التي يتعرض لها الفرد من التوتر، والقلق، وعدم القدرة على مواجهة المشكلات، فيلجأ إلى التسوق القهري للتفريغ والتنفيس الانفعالي؛ لتخفيف التوتر الناتج عن الضغوط، ويلجأ للتسوق لا إرادياً دون إدراك ما ينتج عن ذلك من أمور، وقد تدفع معتقدات واستراتيجيات في إدارة الضغوط والمواقف للجوء للشراء القهري (Islam et al., 2018).

- هناك عوامل تدفع الشخص إلى القيام بالشراء المتكرر اللاإرادي كالحرمان الشعوري، حيث يقوم الشخص بإشباع الحرمان الموجود عنده من خلال الشراء، هنا نجد أن عدم قدرة الفرد على التكيف بشكل صحيح مع المواقف التي تواجهه كالغضب أو الوحدة، فيستعد حينها الفرد للقيام بعملية الشراء تعويضاً لإحساسه بالنقص والحرمان ولتعطيه إحساساً بأنه يمتلك مقاليد السيطرة، فمن الأمور التي تدفع الفرد إلى الشراء المفرط حاجته في الحصول على القبول، ورغبته للمشاركة الفعالة بالأنشطة الاجتماعية (البدران وآخرون، 2020).

- وفيما يتعلق بالمتغيرات الاقتصادية والتي تتمثل في تواجد تسهيلات مقدمة من المشتري نحو الشراء القهري، المتمثل بمدى وجود التسهيلات المقدمة للفرد للقيام بعملية الشراء كالبطاقة الائتمانية (حسن، 2016).

أوضحت دراسة اللحياني والأنصاري (2021) أسباباً للشراء القهري مرتبط بقوة داخلية خفية مدعمة بقوة خارجية تدفع الفرد للشراء دون أي تخطيط أو هدف، وقد يكون نتيجة لضعف في التكيف الداخلي أو الخارجي لدى الفرد ومحاولة منع في تحقيق التوافق والذات.

نرى أن التسوق القهري أو الشراء القهري ليس انعكاساً لرغبة طبيعية أو حقيقية في استخدام المشتريات، فبالإضافة لعمليات الشراء التي تم ذكرها سابقاً سواء كانت نفسية أو اجتماعية أو اقتصادية، نجد أن التسوق القهري مرتبط باضطرابات نفسه، كالاكتئاب والقلق والوسواس القهري

الإدمان على التسوق: هو الشراء المنفلة المتكرر والمزمن والذي يصبح عادة لدى الشخص، كما هو رد فعل أساسي للأحداث والمشاعر السلبية، ويشمل نمط إنفاق هوسي بالشراء الذي لا يستطيع الشخص السيطرة عليه، فيقوم الفرد بشراء أشياء لا يحتاجها وفي أغلب الأحيان يخزنها

دون أن يستخدمها، فيشعر مدمن الشراء بنشوة غامرة أثناء عملية الشراء مع إثارة كبيرة ولكن بنهاية الأمر يشعر المدمن بالندم بسبب التورط المالي الذي يلحقه (الربيعي، 2019).

إدمان التسوق عند المرأة:

أكدت العديد من الدراسات أن المرأة تنفق حوالي 3-4 سنوات من عمرها في التسوق، وأن التسوق يعمل على تحسين مزاج المرأة ويفيد صحتها ويحسن حالتها النفسية، ومن أكثر المغريات التي تقود المرأة للتسوق أنها وسيلة للترفيه عن النفس على عكس الرجال الذين يملكون وسائل كثيرة للترفيه، كما أن المرأة تعاني من ضغوط أكثر من الرجل (مقاطف والمومني، 2011).

وتلعب التخفيضات فرصة للتوفير وممارسة هواية الشراء، ومتابعة بعض السيدات لكل ما هو جديد من البضائع وواجهات المحلات ما هو إلا تفرغ عن أنفسهن وهي أكثر عرضة للشراء من الرجل، لأنها تجد في ذلك فرصة للتنفيس عن الضغوط والمشاكل، كما أن (80%) من الإعلانات التلفزيونية موجهة للمرأة لأنها صاحبة القرار بالشراء في الأسرة، ولأنها تنقاد بسرعة وتضعف أمام بريق الإعلان (مقاطف والمومني، 2011).

علامات الإدمان على التسوق

من العلامات التي دلت على إدمان التسوق، قيام الفرد بشراء الكماليات بشكل مفرط ومبالغ فيه حيث أن عملية الشراء هذه تشعره بالسعادة والرضا أثناء الشراء، فالفرد الذي يتميز بفرط الشراء يدخل متجر الشراء من أجل شراء شيء واحد ولكن وبدون أن يشعر يقوم الفرد بشراء كميات كبيرة وأغلبها غير ضرورية، فتكرار الشيء وقيام الفرد بالشراء لمرات عديدة وإخفائها خوفاً من انتقاد الآخرين علامة بأن هذا الفرد مدمن تسوق، كما أن من أهم علامات الإدمان على التسوق

هو إنكار المصاب بأنه مدمن تسوق برغم إفراطه بعمليات الشراء وتراكم الديون لديه بسبب هوس الشراء الذي يعاني منه (الربيعي، 2019).

وهنا ترتبط الانشغالات المفرطة والمختلة والدوافع والرغبة الشديدة للتسوق بالضيق والضعف الإكلينيكي الكبير والذي يكون في النواحي النفسية وكذلك الاجتماعية و أيضاً المهنية والمالية ومجالات العمل المهمة الأخرى، ويرى الباحث أن الميل المرضي للشراء يأتي بجانب الرغبة في الاستحواذ، حيث أطلق على هذه الظاهرة الهوس الذهني، واعتبرها اضطراب السيطرة على الانفعالات الذي يتسم بالتسوق والإنفاق غير المنضبطين، مع تأخير متواصل في السداد وتراكم الديون، وتعرضهم إلى خلافات أسرية، وعدم القدرة على إدراك العواقب السلبية للشراء الزائد. (Nora, 2021).

2.1.2.4. تشخيص التسوق القهري:

من المهم جمع التاريخ المرضي للمصاب بصورة دقيقة من خلال المقابلة المتأنية، وهذا يمكن أن يشكل تحدياً للاضطراب بالتسوق القهري لأن المريض قد يحاول أن يقلل من حجم الأعراض حتى لا يشعر بالإحراج أو ينكرها على الإطلاق، هنا نميز ونتعرف على مشكلة التسوق من خلال التحريات غير الانتقادية "أي غير المباشرة من دون وعي المصاب" (نارك وشارما، 2016).

2.1.2.5. مراحل التسوق القهري:

وضح حسن وكمال (2022) أربع مراحل للتسوق القهري:

المرحلة الأولى: مرحلة الترقب (the anticipation) وهي تراود الفرد الأفكار أو القلق بشأن اكتساب شيء معين أو شراء شيء ما.

المرحلة الثانية: (the preparation) وهي مرحلة التحضير: وفيها يحضر الشخص نفسه للذهاب إلى السوق من أجل التسوق والبحث عن المطلوب أو تحديد الملابس التي سيتم ارتدائها أثناء التسوق والعمل على تحديد الوقت المناسب للتسوق وتحديد المكان وكيفية الدفع، ويمكن أن تقصر هذه المرحلة اعتماداً على درجة عدم الاستقرار العاطفي والمشاعر السلبية مثل للغضب والقلق والنقد الذاتي المرتبطتين بنوبات الشراء القهري.

المرحلة الثالثة: الشراء في حد ذاته (the purchase): وتمثل الحالة الانفعالية لدى الفرد والنشوة التي تدفعه للشراء.

المرحلة الرابعة: إتمام الشراء (the consummation of buying): هذه المرحلة مصحوبة بخفض وقتي للحالة الانفعالية والشعور بإرضاء الذات عند عملية الشراء، يأتي ذلك بعد فترة وجيزة شعور الفرد بلوم الذات والندم والشعور بعدم الرضا.

وضح حسن وكمال (2022) الاختلاف بين الشراء العادي والشراء القهري حيث أن الشراء العادي يتحول الى شراء قهري عندما يكون الشراء غير مخطط له وعفوي ويرتبط بمشاعر السرور والإثارة والمتعة، وعندما نجد أن الشراء القهري يتعلق بالحاجة للحصول على الراحة من التوتر أو المشاعر السلبية، كما أن قوة الانشغال بالشراء التي لا يمكن التحكم فيها هو نوع من الشراء القهري والسيطرة على الفرد فيؤدي به الى ضائقة مادية وشعوره بالندم.

2.1.2.6. علاج إدمان واضطراب التسوق القهري:

أولاً: نموذج وقف فرط التسوق:

هو برنامج شامل من العلاج الانتقائي التكاملي يتضمن تعليم مهارات وأدوات واستراتيجيات محددة لمساعدة الفرد على كسر دورة الشراء القهري، وتنمي القدرة على العيش في حياة أكثر رفاهية، ظهر نموذج وقف فرط التسوق ليساعد على العلاج من إدمان التسوق والذي يهدف إلى مساعدة الفرد في كيفية العيش بوعي شديد ووعي بالحياة المالية من أجل الوصول إلى حياة أفضل، ومساعدته على إدارة النفقات والمدخرات وإنهاء الصراع مع الأفكار والمعتقدات المرتبطة بفرط الشراء والتخلص من المحاولات الفاشلة التي يقوم بها الفرد لتلبية احتياجاته النفسية، والسعي لتحقيق واكتشاف الحاجات الأساسية الحقيقة والتي قد تكون اجتماعية أو وجدانية أو روحية، والوصول إلى وسائل إشباعها الإيجابية لتسحين احترام وتقدير الذات الإيجابية والعمل على التسوق اليقظ (حسن وكمال، 2022).

ثانياً: علاج اضطراب التسوق بالعلاج المعرفي السلوكي

قد يساعد العلاج السلوكي المعرفي (CBT (therapy behavioral–Cognitive) في علاج اضطراب التسوق القهري ولكن القليل من المعالجين يميلون نحو استعماله مع هذا الاضطراب، ويتحدى العلاج السلوكي المعرفي التشوهات المعرفية لدى المرضى والمخططات faulty حول التسوق (مثل أن امتلاكي أحدث الأزياء سيجعني أكثر شعبية) (وأن امتلاكي خمسة أزواج جديدة من الأحذية سيجعني شخصاً سعيداً وجيداً)، لذا يركز العلاج السلوكي المعرفي على تعليم المرضى كيف يغيرون من هذه المخططات المعرفية المرضية، وتقترح الأدلة الأولية بأن

مجموعة العلاجات السلوكية المعرفية للمتسوقين القهريين يمكنه أن يكون فعالاً في علاج الاضطراب (Kuzma, 2006).

2.1.3. ثانياً: تقدير الذات

2.1.3.1. مفهوم الذات

الذات: هو الإحساس بواقع الفرد ووعيه بنفسه، ومع نموها ينمو الإحساس بالخلق والمثاليات، أي يتكون الضمير وتتكون الذات المثالية التي توجه الفرد إلى رغبته بأن يكون إنساناً مثالياً طيباً، والتي منها تتكون الذات العليا وهو الجزء الذي يقوم بوظيفة تقويم سلوك الإنسان وضبط طريقة إشباع حاجاته، وحتى يصبح الفرد سعيداً مع نفسه لا بد أن يحدث نوع من التوازن بين مطالب الذات ومطالب الواقع ومطالب الذات العليا، (النملة، 2017).

2.1.3.2. مفهوم تقدير الذات

تعددت تعاريف تقدير الذات في جانب الباحثين والمشتغلين بالدراسات النفسية والمهتمين بكمال الشخصية، وسنذكر بعض التعريفات لتقدير الذات التي أوضحها الباحثين في دراساتهم على النحو التالي:

تقدير الذات لغةً: تقدير هو اسم من الفعل قَدَّرَ، يُقَدِّرُ، تقديرًا، وتقدير الشيء: إعطائه مقداراً ووزناً ومقاساً (بن درف، 2019).

تقدير الذات اصطلاحاً: هو تعبير عن الاحترام الذي يكنه الفرد لذاته والذي يحافظ عليه بشكل معتاد لأنه يعبر عن اتجاه مقبول أو غير مقبول نحو الذات (بن درف، 2019).

كما عرفه النملة (2016) بأنه حكم الشخص تجاه نفسه، وقد يكون هذا الحكم والتقدير بالموافقة أو بالرفض، وقد صمم لقياس اتجاهات الفرد نحو نفسه في مجال الخبرات الشخصية والأسرية

والأكاديمية والاجتماعية، أما في دراسة الزيني (2023) يرى أن تقدير الذات التقييم الذي يضعه الفرد لذاته ولكل ما يتمسك به من عادات مألوفة لديه، فيتضمن تقدير الذات الفهم الانفعالي للذات الذي يعكس الثقة بالنفس.

تقدير الذات كما تعرفه سمور (2015) بأنه كل فرد ينظر إلى نفسه بطريقة معينة، فبعض الأفراد ينظرون إلى أنفسهم أقل من الآخرين فينعكس على سلوكهم بشكل سلبي يجعلهم لا يتصرفون بحماس وعدم تقبل الآخرين، وبعض الأفراد نجد العكس يقدرون أنفسهم حق قدرها وبالتالي ينعكس على سلوكهم نحو غيرهم فنجدهم يتصرفون أفضل مع الآخرين.

وبين الكفاويين (2019) أن تقدير الذات المرتفع يعني أن الفرد يعتبر نفسه ذات قيمة وأهمية، أما تقدير الذات المنخفض يعني عدم رضا الفرد عن ذاته ورفضها أو احتقارها.

من تعريفات تقدير الذات: Self-esteem التي ظهرت بدراسة قاسم (2021) هو تقويم عام يصف الفرد لذاته فيما يتعلق بأهميتها وقيمتها، ويتضمن إيجابياتها وسلبياتها، وكذلك معرفة الفرد لحدود إمكاناته، ورضاه عنها وثقته بنفسه.

ويرتبط تقدير الذات بمفهوم الذات حيث أن العلاقة بينهما تكاملية فهما وجهان لعملة واحدة وهي الذات، فمفهوم الذات يشير إلى إدراك الفرد لذاته تتشكل هذه المدركات من خلال احتكاكات الفرد ومروره بالخبرات التي تتأثر بالتعزيزات من قبل الأشخاص المهمين في حياة الفرد كالوالدين والمدرسون والأقران (مؤنس، 2018)، أما تقدير الذات يشير إلى مدى ثقة الشخص في نفسه واحترامه لذاته واعتماده عليها، حيث أن هذه الثقة تعتبر إيمان الفرد بأهدافه وقدراته وإمكاناته بحجمها الحقيقي (المنور وعون، 2019).

الاتجاهات نحو تقدير الذات كما ذكرت بدراسة سمور (2015)

1. تقدير الذات بوصفه اتجاهًا:

والذي يوضح بأن تقدير الذات شعور الفرد بالإيجابية عن نفسه متمثلة في الكفاءة والقوة والإعجاب بالذات واستحقاق الحب.

2. تقدير الذات بوصفه حاجة:

حيث قام ماسلو بتصنيف حاجات تقدير الذات إلى اتجاهين مهمين:

- حاجات التقدير التي تتضمن الرغبة في الإنجاز، والكفاءة والثقة بالنفس.
- حاجات تتضمن الرغبة في الحصول على الهيبة والإعجاب، إذ أن الفرد لديه احتياج حقيقي للتقدير من خلال الآخرين.

3. تقدير الذات بوصفه حالة:

والتي تتضمن نظرة الشخص لنفسه وذاته، فالتقدير يتضمن التقييم والحكم على معرفة الذات التي تتضمن الإيجابية أو السلبية، حيث التقدير الإيجابي الذي يرتبط بالصحة النفسية والتوافق، والتقدير السلبي الذي يرتبط بالاكتئاب.

4. تقدير الذات بوصفه توقعًا:

فأصحاب هذا الاتجاه يرون أن مردودات التغذية المرتجعة السلبية أو الإيجابية قد تؤثر في تقدير الذات لدى الفرد، حيث (أدلر) يربط بين الإحساس بالفشل وتقدير الذات، وهو ما أسماه بعقدة النقص، أما البورت رأى أن تقدير الذات هو القوة والمثابرة، بينما (رولوماي) أكد أن تقدير الذات مرتبط بالكينونة (تكون أو لا تكون) حيث أن الوعي بالذات هو احتياج ومطلب رئيسي للأفراد حتى يعو بأنفسهم، وقدرتهم على قبول ما هو مقبول ومستحسن.

أنواع تقدير الذات وخصائصه التي تحدث عنها الباحثان باكيني ورمضاني(2017)

1. تقدير الإيجابي للذات:

والتي تشير إلى صحة الفرد النفسية والتوافق النفسي لديه، وقد ذكر أن تقبل الذات مرتبط ارتباطاً وثقياً وجوهرياً موجباً بتقبل الآخرين، فتقبل الذات يعتبر بعداً رئيساً للتوافق الشخصي. فالأفراد الذين يتمتعون بتقدير الذات الإيجابية يتميزون بشعورهم بالأهمية ولا يقعون تحت تأثير الآخرين بسهولة، كما أن لديهم المعرفة الكافية بقدراتهم ومواهبهم وشعورهم بالفخر تجاه أنفسهم، ولديهم القدرة على تحمل الإحباط والضغوطات، وقدرتهم على التحكم العاطفي في الذات، ولديهم اهتمام بأنفسهم وأجسامهم والتواصل مع الآخرين بشكل إيجابي.

2. التقدير السلبي للذات:

هؤلاء الأشخاص يتميزون بالإدراك السالب لذواتهم وعدم الرضا عن الذات، ويصعب عليهم تحمل المسؤولية بسبب الخبرات التي مرو بها والتنشئة الاجتماعية.

فالأشخاص الذين يتميزون بالتقدير السلبي للذات لديهم خصائص هي:

- لديهم حساسية نحو النقد فيزيد لديهم شعورهم بالنقص.
- لديهم النقد المتطرف الذي يستخدمونه للدفاع عن صورة الذات المهزوزة، حيث يظهر ذلك من خلال توجيه الانتباه إلى عيوب الآخرين وتجاهل العيوب الشخصية.
- الشعور بالاضطهاد.
- الميل إلى العزلة والابتعاد عن التنافس لإخفاء النقص المتوقع ظهوره.

2.1.3.3. تشكيل وتطوير تقدير الذات

تقدير الذات مرتبط بتكوين صورة الذات والضمير الذاتي، حيث يشمل تطور تقدير الذات بمرور الوقت في فترات السقوط خاصة خلال فترات الانتقال من مرحلة إلى أخرى أو من حالة إلى أخرى، مثال عليها مرحلة المراهقة (بسبب التحولات النفسية والجسدية أو العمر الكبير نتيجة للتغيير في الحالة والتقاعد والتغير في المهام والمسؤوليات، نجد هنا أن احترام الذات يتراجع فترة المراهقة ويزداد فترة الشباب (Abedkhalka, 2016).

2.1.3.4. نظريات تقدير الذات:

تناول العديد من العلماء مفهوم الذات بالدراسة العلمية، ووضعوا النظريات المفسرة لذلك، ومنهم:

نظرية الذات عند كارل روجرز (Rogers)

يصور روجرز كل فرد على أنه مركز لعالم من الخبرة يتغير باستمرار بعض منها يخبر بطريقة شعورية أو واعية، ولكن بعضها لا يخبر هكذا والأفراد يفكرون يشعرون ويعملون بجدية في الاستجابة لعالمهم وفقا للكيفية التي بها يخبرونه أو يدركونه وبالطريقة التي يخبرون أو يدركون عالمهم تكون بالنسبة لهم الحقيقة أو الواقع وجانب من العالم كما يدرك بواسطة الفرد يصير بالتدريج متميزا عن بقية عالمه (عامر، 2018)

ويرى كارل روجرز صاحب نظرية الذات أنه بالرغم من أن مفهوم الذات ثابت إلى حد كبير إلا أنه يمكن تعديله وتغييره تحت ظروف العلاج النفسي المتمركز حول العميل، والذي يؤمن بأن أحسن طريقة لإحداث التغيير في السلوك تكون بأن يحدث التغيير في مفهوم الذات، وأن الذات

عند كارل روجرز هي المفهوم النواة في نظريته عن الشخصية كما شرحها في كتابه العلاج المتمركز حول العميل (عامر، 2018)

والتي جعلت من الذات محور وجوه الشخصية إذ تعكس عند روجرز مبادئ النظرية الحويبية، وبعض من سمات نظرية المجال، كما أنها تؤكد المجال السيكولوجي وترى أنه منبع السلوك، كذلك ارتكزت نظرية الذات عند روجرز على عمق خبرته في الإرشاد والعلاج النفسي، وخاصة في الطريقة التي اتبعها هذا العلاج، وهو العلاج المتمركز حول الذات، ومن جهة تلك النظرية فإن الذي يحدد السلوك ليس المجال الطبيعي الموضوعي ولكنه المجال الظاهري «عالم الخبرة» الذي يدركه الفرد لنفسه، فالمجال الذي تحدث فيه الظاهرة هو الذي يحدد معناها، وأن هذا المعنى أو الإدراك هو الذي يحدد سلوكنا إزاء الموقف (أحمد، 2018).

نظرية الذات عند جورج ميد (Gorge meed)

يعتبر جورج ميد الذات موضوعاً للوعي أو ما اسماه الوعي أو الشعور بالذات، ويميز ميد بين وجهين للذات الأنا ومقابل الذات الاجتماعية ويتفق في هذا مع جيمس ولكن الأنا هنا تعني الاستجابة غير المنظمة للكائن أو العقوبة الفردية في التصرف بينما تعني الذات الاجتماعية مجموعة الاتجاهات المكتسبة والمنظمة والمرتبطة بتصوير الإنسان لذاته بتأثر الآخرين، وبهذا يتضمن معناها السلوك الموجة بما هو اجتماعي وثقافي، وبهذا ينطوي مع الأنا على الفردية التي يمكن أن ترتبط بالحرية الفردية والإبداع بينما تعكس الذات الاجتماعية نتيجة عملية التنشئة الضمير الاجتماعي والمسؤولية الاجتماعية أهمية هذا التمييز (عامر، 2018)

2.2 . الدراسات السابقة

في هذا الجزء سنتناول توضيح عن الدراسات السابقة المتصلة بموضوع الدراسة، وسوف نقوم بعرض الدراسات العربية والأجنبية، فقد قسمت إلى دراسات مرتبطة بالتسوق القهري وتقدير الذات.

2.2.1. الدراسات المرتبطة بالتسوق القهري

في دراسة أجراها (بلال وآخرون، 2023) هدفت إلى معرفة مدى تأثير العوامل النفسية تقدير الذات واتجاه المستهلك نحو المال على الشراء القهري، والتركيز على دور نزعة التملك كمتغير وسيط، وتمثل مجتمع الدراسة من مستهلكي السلع الخاصة بجمهورية مصر العربية، وكانت عينة الدراسة قد بلغت (384)مستهلك للسلع الخاصة بجمهورية مصر العربية، واعتمدت الباحثة في هذه الدراسة وللتأكيد من صحة الفروض التي قامت بصياغتها على المعادلة الهيكلية (SEM)، وكان من نتائج الدراسة وجود تأثير سلبي معنوي لتقدير الذات على أبعاد نزعة التملك وأبعاد الشراء القهري، كما أظهرت وجود تأثير إيجابي معنوي لاتجاه المستهلك نحو المال على أبعاد نزعة التملك وأبعاد الشراء القهري فيما عدا بُعد عدم الثقة، وتوصل البحث لوساطة نزعة التملك في العلاقة بين تقدير الذات والشراء القهري، وأخيراً نزعة التملك في العلاقة بين اتجاه المستهلك نحو المال والشراء القهري فيما عدا بُعد وساطة عدم الثقة لم تثبت معنويته.

هدفت دراسة (حارون، 2022) للكشف عن العلاقة بين التسوق القهري ومفهوم الذات لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة/ فرع رام الله والبيرة لتوضح الفروق باختلاف المتغيرات سواء بالجنس ومكان السكن والمستوى الاقتصادي، والتي استخدم فيها الباحث المنهجية الوصفية (الارتباطي)، من خلال تطبيق مقياس التسوق القهري ومفهوم الذات، وكانت العينة مكونة

من (365) طالب وطالبة من جامعة القدس المفتوحة، وكانت نتائج الدراسة قد بينت فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات أفراد العينة على مقياس التسوق القهري والتي بينت في مجالين هما: المتعة الناتجة عن عملية الشراء والمشاعر السلبية الناتجة عن عملية الشراء والتي تعزى لمتغير الجنس لصالح الأنثى، وكذلك بينت نتائج هذه الدراسة وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين متوسطات مفهوم الذات الذي يعزى لمتغير الجنس لصالح الأنثى.

في دراسة أجراها (حسن وكمال، 2022) لهدف التعرف على فعالية برنامج قائم على نموذج وقف فرط التسوق في خفض اضطراب الشراء القهري لدى طلاب كلية التربية بقنا، وكانت عينة الدراسة (22) طالب وطالبة من ذوي اضطراب الشراء القهري، حيث استخدم الباحثان مقياس للشراء القهري، والبرنامج القائم على نموذج وقف فرط التسوق، وبينت الدراسة فروق ذو دلالة إحصائية بين متوسطات رتب درجات طلاب المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي على مقياس اضطراب الشراء القهري لدى الطلاب الذي كان لصالح القياس البعدي، كما من نتائجها وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رتب درجات المجموعة التجريبية، وطلاب درجات المجموعة الضابطة في القياس البعدي على مقياس اضطراب الشراء القهري لدى طلاب المجموعة التجريبية.

وهدفت دراسة (اللياني والأنصاري، 2021) لمعرفة إمكانية التنبؤ بالاكنتاب من خلال الشراء القهري، والتي أدت إلى الكشف عن وجود فروق على مقياسي الشراء القهري والاكنتاب لدى طالبات ومنسوبات جامعة أم القرى تبعاً لبعض المتغيرات، تم تطبيق الدراسة على عينة من الموظفين وكذلك الموظفات بطريقة عشوائية طبقية عددها (373) فرد من طالبات وموظفات وعضوات هيئة تدريس بجامعة أم القرى بمكة المكرمة، فقد استخدم الباحثان في دراستهم مقياسي الشراء القهري والاكنتاب، وبينت النتائج أن مستوى كل من الاكنتاب والتسوق القهري

وأبعاده الفرعية كان منخفضاً، مع وجود فروق دالة إحصائياً على مقياس الاكتئاب ترجع لاختلاف الفئة لصالح الطالبات وفروق تعزى للعمر لصالح الأقل من عمر (22) سنة، وفروق تعود للحالة الاجتماعية لصالح لغير المتزوجات، في حين أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق دالة على مقياس الشراء القهري الذي يعود لاختلاف الوظيفة والعمر والحالة الاجتماعية والاقتصادية.

وفي دراسة أجراها (دردير، 2019) من أجل التحقق من الخصائص السيكو مترية للمقياس، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، ومقياس السلوك الشراء القهري التي أعده كل من نشوى أبو بكر وأحمد المعمرى، وطبقت الدراسة على عينة استطلاعية عددها (66) طالب وعينة أساسية عددها (247) طالب وطالبة بجامعة القصيم الواقعة بالمملكة العربية السعودية، كما استخدم في هذه الدراسة الأساليب الإحصائية كالمتوسط والانحراف المعياري ومعاملات الارتباط ومعامل الثبات ألفا والتحليل العاملي، وأظهرت الدراسة نتائج أسفرت من خلال التحليل العاملي عن وجود خمسة عوامل تشبع عليها الشراء القهري كالاندفاعية والسلوك القهري ومتعة الشراء.

أجرى جابوترا وآخرون (Japutra et al., 2019) دراسته للبحث في تأثير التطابق الذاتي الفعلي والمثالي على ارتباط العلامة التجارية، وقدمت في هذه الدراسة بُعدين لسلوك الشراء القهري بُعد الشراء الاندفاعي والوسواس القهري وشملت الدراسة (427) مشاركاً، وكان من نتائج الدراسة أن التطابق الذاتي يؤثر بشكل مباشر على ارتباط العلامة التجارية، بينما لا يؤثر التطابق الذاتي الفعلي والمثالي بشكل مباشر على الشراء والوسواس القهري، كما أوضحت النتائج أن التطابق الذاتي الفعلي يؤثر بشكل مباشر على الشراء الاندفاعي، أما التطابق المثالي مع الذات لا يؤثر بشكل مباشر.

واستكشفت دراسة بلاك وآخرون (Black et al., 2015) العلاقة المحتملة بين المقامرة المرضية (PG) واضطرابات الطيف المحتملة، كاضطرابات التحكم بالانفعالات واضطراب الانفجار المتقطع وهوس السرقة واضطراب الشراء القهري والسلوك الجنسي القهري، وإدمان الإنترنت، قاموا بتحليل النتائج باستخدام الانحدار اللوجستي بطريقة معادلات التقدير المعممة، تضمنت العينة (95) اختبار مع (PG) و (91) عنصر تحكم، وكان عدد المستجيبين 1075 من أقارب الدرجة الأولى، ومن نتائجها أن اضطراب التسوق القهري مع وجود أي اضطراب طيفي أكثر شيوعاً في اختبار ال PG وأقاربهم من الدرجة الأولى.

وهدف دراسة (Adamczyk, et al., 2020) للبحث في ظاهرة الشراء التعويضي والإجباري في مجتمع استهلاكي ناميك بولندا، حيث توفرت البيانات التجريبية التي حصلت عليها في هذه الدراسة لتقدير مدى انتشار الشراء التعويضي والإلزامي بين البولنديين المتزوجين والذين تربطهم علاقات مستمرة، وتم استخدام تحليل ليظهر إلى أي مدى يتم التمييز بين الانتشار حسب الظهور الفردية لتقدير الذات، والثقافة المادية والظروف الاجتماعية الديموغرافية (الجنس، والعمر) وكانت العينة التي تم استخدامها في هذه الدراسة هي عينة تمثيلية إحصائياً على مستوى البلاد تكونت من (1121) بولندي متزوجين أو في علاقات مستمرة تبلغ أعمارهم من 18 فما فوق بناءً، على هذا الاستطلاع لوحظ انتشار الشراء القهري بحوالي 3% كما هو الحال في البلدان الأخرى كما توضح بأن الجنس والعمر واحترام الذات والماديات تفرق بين مدى القابلية للشراء التعويضي والشراء الإجباري في بولندا.

كما هدفت دراسة (zheng et al., 2020) إلى كشف الإجهاد المتصور والشراء القهري عبر الإنترنت بين النساء، فقد قامت الدراسة بفحص الدور الوسيط بالتكيف السلبي والدور المعتدل لتقدير الذات في الارتباط بين الإجهاد المتصور والشراء القهري عبر الإنترنت، تم استخدام عينة

عددها (45) مستهلك وتم استخدام مقاييس الاستبيان للإجهاد الملحوظ واحترام الذات والتعامل السلبي والشراء القهري عبر الإنترنت، وقد تم استخدام تكرار الشراء عبر الإنترنت وإجمالي الميزانية المالية التي يتم إنفاقها عبر الإنترنت شهرياً كمتغيرات مشتركة، وكانت من نتائج الدراسة قد توصلت إلى أن الإجهاد الملحوظ كان مرتبطاً بشكل إيجابي بالشراء القهري عبر الإنترنت، أما التكيف السلبي فقد توسط جزئياً في هذا الارتباط فقد تم تعديل هذا الإجهاد الملحوظ والتأثير الوسيط للتكيف السلبي من خلال احترام الذات على وجه التحديد، فهذه الآثار تبين أنها أضعف بالنسبة للنساء ذوات الاحترام العالي.

في دراسة أجرتها ليبي وآخرون (Leby et al., 2021) للتحقق في سلوك الشراء القهري بين الشباب الماليزيين، ودراسة الآثار غير المباشرة للموقف النقدي على الشراء الإجباري من خلال المادية، استخدمت الباحثتان في دراستهما نموذج المعادلة الهيكلية لتحليل الآثار غير المباشرة لموقف المال على الشراء القهري من خلال وساطة المادية، كما تم اختيار المستجيبين بشكل منهجي بناء على كل طالب خامس يزور المكتبة الموجودة الجامعة، وتوصلت الدراسة إلى أن هيبة القوة وأبعاد القلق للموقف النقدي كان لهما تأثير كبير على الشراء القهري من خلال المادية.

في دراسة آيدين وزملائه (Aydin, 2021) هدفت للتحقق في العلاقة بين الشراء القهري والإيقاع البيولوجي والاندفاع والخوف من الضياع، بلغ عدد العينة (493) طالباً جامعياً، تم استخدام الاستبيان الشخصي، مقياس الشراء القهري ومقياس الخوف واستبيان الصباح والمساء ومؤشر النوم الصحي، وكانت نتائج الدراسة بأن الأفراد من النوع الصباحي درجات أقل من الاندفاع والقلق والتوتر مقارنة بأفراد المساء، حيث أظهرت النتائج أن الأفراد من النوع المسائي كانوا أكثر عرضة لسلوكيات الشراء القهري، والاندفاع والخوف.

هدفت دراسة تاركا (Tarka, 2020) لمعرفة مدى تأثير المادية على سلوك الشراء القهري حيث شخصت هذه الدراسة علاقة الشراء القهري في الولايات المتحدة وأوروبا الغربية والشراء القهري في الدول النامية وأوروبا الشرقية من خلال منظور البيئات الاجتماعية وأيضاً الاقتصادية وكذلك الثقافة البولندية، وقد قورنت هذه العلاقة بنتائج الأبحاث الأمريكية من خلال منظور أوجه التشابه والاختلاف العامة، وتم استخدام عينة تمثيلية عددها (504) مستهلك من الشباب البولنديين، كشفت نتائج هذه الدراسة أن المستهلكين الشباب في بولندا على وجود علاقة أقوى بكثير بين المادية والشراء القهري من نظرائهم في الولايات المتحدة.

بينما أوضحت دراسة (Suresh et al., 2020) عوامل إدمان الإنترنت ومدى تأثيرها على سلوك الشراء القهري عبر الإنترنت ومعرفة مدى تأثير المشاعر ذو الطابع السلبي وكذلك الضغوط الاجتماعية التي تؤدي إلى الشراء المفرط، حيث أن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو الحصول على رؤى حول هذه القضية من منظور تسويقي، وتم إجراء هذه الدراسة على مدى سبعة أشهر مع جمع البيانات وتحليلها على عينة عددها (202) مشاركاً من (بانغالور)، وكشفت الدراسة أن المشاعر كالوحدة والاكتئاب وتدني احترام الذات والقلق تشجع المستجيبين على المضي قدماً، والحفاظ على العلاقات في مساحة افتراضية بدلاً من الانخراط في التفاعلات وجهاً لوجه، ومن نتائج الدراسة تبين أن الإدمان المتزايد على الإنترنت قد يكون مرتبطاً بشكل إيجابي بالشراء القهري عبر الإنترنت، ومن أهمية هذه الدراسة أنها تتيح للمسوقين الوصول والتقاط تلك الشريحة من المراوغين والعملاء المتصلين دائماً بالإنترنت والمضمونين لإجراء عملية الشراء.

2.2.1.1. الدراسات المتعلقة بتقدير الذات

في دراسة (نمر وآخرون، 2021) التي أجراها وهدفت معرفة إمكانية التنبؤ بالرفاهة النفسية من خلال تقدير الذات والأمن النفسي لدى موظفي القطاع الحكومي والخاص، وأجريت الدراسة على عينة تكونت من (114) موظف، جرى اختيارهم من العاملين بالقطاع العام والذي عددهم (62)، والقطاع الخاص الذي عددهم (52) العاملين بمدارس التعليم الحكومية والخاصة، وقام الباحثان باستخدام مقياس تقدير الذات ومقياس الأمن النفسي، ومن نتائج البحث، تبين أنه يوجد علاقة تتسم بالإيجابية ذي دلالة إحصائية بين الرفاهة النفسية وأبعادها المختلفة وكل من الأمن النفسي وتقدير الذات لدى العاملين بالقطاع الخاص فيما عدا بُعد الاستقلال الذاتي الذي ارتبط فقط بالأمن المرتبط برؤية المستقبل، كما توصلت إلى إمكانية التنبؤ بالرفاهة النفسية من خلال تقدير الذات والأمن النفسي، وأنه لم يكن هناك فروق دالة إحصائية في الرفاهية النفسية والأمن النفسي وتقدير الذات بين العاملين في القطاع العام والقطاع الخاص.

هدفت دراسة (كاتبي، 2020) لمعرفة العلاقة بين تقدير الذات والرضا الوظيفي لدى عينة من معلمي ومعلمات مدينة دمشق، حيث استخدم الباحث عينة تكونت من (220) معلماً ومعلمة، تم استخدام مقياس تقدير الذات، ومقياس الرضا الوظيفي، واستخرج للمقياسين معامل الثبات والصدق اللازمة، وتوصلت الدراسة إلى وجود مستويات ذات طابع ايجابي متوسطة في كل من تقدير الذات والرضا الوظيفي لدى أفراد العينة، ومن نتائجها أيضاً وجود علاقة إيجابية دالة على مستوى الدلالة (0.01) بين تقدير الذات والرضا الوظيفي، ولم تظهر فروق ذي دلالة إحصائية بين متوسطات الدرجات المتعلقة بتقدير الذات والرضا الوظيفي لدى عينة البحث التي تعزى إلى متغيرات (الخبرة التدريسية للموظفين، وجنسهم).

هدفت دراسة (أبو كويك وآخرون، 2020) إلى التعرف على مستوى التفاؤل والتشاؤم وعلاقتها بتقدير الذات لدى موظفي السلطة الفلسطينية المحالين للتقاعد في قطاع غزة/فلسطين، ومعرفة مدى اختلاف مستواهما باختلاف متغيرات نوع الوظيفة والراتب الشهري، فقد قام الباحث بتطبيق أداة الدراسة باستخدام مقياس التفاؤل والتشاؤم بمقياس تقدير الذات على عينة عددها (197) موظف وموظفة، اختيرت عينة البحث بأسلوب العشوائية الطبقية، كما استخدم الباحثون المنهجية الوصفية التحليلية، وأظهرت نتائج دراستهم أن مستوى التفاؤل والتشاؤم بدرجة متوسطة ومستوى تقدير الذات بدرجة مرتفعة، ووجود علاقة بين التشاؤم والتفاؤل وتقدير الذات وعدم وجود فروق في مستوى التفاؤل والتشاؤم تعزى بتغير نوع الوظيفة والراتب الشهري، وأيضاً عدم وجود فروق ومستوى تقدير الذات تعزى لتغير نوع الوظيفة، مع وجود فروق تعزى إلى الراتب الشهري لدى موظفي السلطة الفلسطينية المحالين للتقاعد.

وجاءت دراسة سعاد (2019) بهدف المقارنة إلى التعرف على تقدير الذات لدى مجموعة طلبة السنة الأولى والسنة الثانية جامعي، قام الباحث باستخدام اختبار تقدير الذات لكوبر سميث، وقد تم تطبيق المقياس على عينة عددها (130) طالباً يدرسون بجامعة الجزائر، وكان من نتائج الدراسة أن تقدير الذات مرتفعاً لدى طلاب السنة الثانية ومنخفضاً لدى طلاب السنة الأولى.

جاءت دراسة بدران وآخرون (2019) للكشف عن علاقة الاحتراق النفسي لتقدير الذات لدى الممرضين، وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي الإحصائي، والذي طبقه على عينة عددها (225) من الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية لولاية مستغانم، حيث قام الباحث باستخدام عينة عشوائية بسيطة، ومن المقاييس التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة مقياس الاحتراق النفسي (لماسلاش) ومقياس تقدير الذات (لكوبر سميث)، وتوضحت النتائج بأن الممرضين العاملين لمؤسسات الصحة العمومية لديهم مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي وأن

المرضى العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستواهم منخفض من تقدير الذات، كما ظهرت علاقة ارتباطية عكسية بين الاحتراق النفسي وتقدير الذات لدى المرضى العاملين بمؤسسات الصحة العمومية.

هدفت دراسة راشيل (Rashel, 2019) للكشف عن العلاقة التجريبية بين احترام الذات للموظف والعفوية في مكان العمل في قطاع الضيافة النيجيرية، حيث قام الباحث بنشر تصميم المسح المقطعي، واستخدام أداة الاستبيان بشكل أساسي لتوليد البيانات، وكان عدد العينة 286 شخص، واستخدم لتحليل البيانات تحليلاً وصفيًا باستخدام متوسط الدرجات والانحراف المعياري، وقام الباحث بإجراء تحليل استنتاجي باستخدام إحصاء بيرسون والانحدار، وتم التوصل إلى النتائج بهذه الدراسة بوجود علاقة إيجابية وهامة بين احترام الذات لدى الموظف وعفوية مكان العمل.

وهدف دراسة ناصر وآخرون (2016) لمعرفة العلاقة بين تقدير الذات والثقة بالنفس لدى أساتذة وموظفي الجامعة العراقية في كلية التربية، قام الباحثون باستخدام مقياس الثقة بالنفس ومقياس تقدير الذات، حيث طبقوا المقياسين على عينة عددها (120) مستجيباً، وتوصل الباحثون في دراستهم إلى النتائج التالية، امتلاك أساتذة وموظفي الجامعة العراقية في كلية التربية مستوى عال من تقدير الذات والثقة بالنفس، وأن تقدير الذات والثقة بالنفس لا يتأثران بنوع الوظيفة.

هدفت دراسة قمر (2015) والمتعلقة بالكشف عن مستوى تقدير الذات ومدى علاقته بالسلوك العدوانى و كذلك قلق المستقبل المرتبطة بالمتغيرات الديمغرافية لدى طلاب جامعة دنقلا، ولجأ الباحث الى استخدام المنهجية الوصفية الارتباطية، وتم اختيار العينة في هذه الدراسة عن طريق العينة العشوائية الطبقية من كليات جامعة دنقلا، وبلغ حجم عينة الدراسة (277) طالباً

من مجتمع الدراسة الكلي الذي بلغ حوالي (2777) من جامعة دنقلا للعام الدراسي 2013/2012، استخدم الباحث في المعالجات الإحصائية في دراسته اختبار (ت) للمجموعتين المرتبطتين ومعامل الارتباط بيرسون ومعامل ثبات ألفا (كرونباخ)، وتوصلت نتائج البحث وجود علاقة دالة بين جميع أبعاد تقدير الذات وأبعاد السلوك العدوانى ماعدا تقدير الذات العائلي لدى طلاب جامعة دنقلا، حيث كان تقدير الذات العائلي أكثر تنبؤاً بالسلوك العدوانى، ومن نتائجها أنه لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في تقدير الذات لدى طلاب جامعة دنقلا، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة في السلوك العدوانى وتقدير الطالب في العام الماضى، بينما يوجد التفاعل دال إحصائياً بين تقدير الذات والسلوك العدوانى ومتغيرات التقدير الجامعي ووظيفة ولي الأمر ومستواه التعليمي.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة

مجتمع الدراسة

عينة الدراسة

أدوات الدراسة

متغيرات الدراسة

المعالجة الإحصائية

الفصل الثالث

الطريقة والاجراءات

3 . 1 . مقدمة

يحتوي هذا الفصل توضيحاً كاملاً لطريقة وإجراءات الدراسة حيث اشتمل على: منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، أداة الدراسة، صدق الأداة، ثبات الأداة، والأساليب الإحصائية.

3 . 2 . منهج الدراسة

من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي وهو أحد أنواع المناهج الوصفية، ويُستخدم في قياس العلاقة بين متغيرين، ويبين اتجاه العلاقة مُوجبة أم سالبة.

3 . 3 . مجتمع الدراسة

تكون مجتمع هذه الدراسة من جميع الموظفين والموظفات العاملين في القطاعين العام والخاص في مدينة الخليل حسب إحصائية الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، وقد أوضح الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني عدد العاملين في القطاعين الخاص والعام، وبلغ عدد العاملين في القطاع العام في مدينة الخليل (22,900) وعدد العاملين في القطاع الخاص (110,000) ليصبح عدد الموظفين والموظفات بالقطاعين (132,9) لعام 2022-2023، ملحق (3)

3 . 4 . عينه الدراسة:

أجرت الباحثة الاستبانة المعدة للدراسة على عينه من الموظفين والموظفات في مدينة الخليل، وقد طبقت الاستبانة بطريقتين، الأولى وجاهية، والثانية إلكترونية من خلال استخدام نماذج جوجل فورم، وبلغت الاستجابات والردود على الاستبانة (646) موظفاً وموظفة تم الحصول عليهم بطريقة عشوائية متاحة، حيث يوضح الجدول (1) خصائص أفراد العينة الديموغرافية:

الجدول (1): خصائص أفراد العينة الديموغرافية

المتغير	مستويات المتغير	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	268	41.5
	أنثى	378	58.5
	المجموع	646	100.0
نوع الوظيفة	قطاع خاص	257	39.8
	قطاع عام	389	60.2
	المجموع	646	100.0
مستوى الدخل	متدني	130	20.1
	متوسط	442	68.4
	مرتفع	74	11.5
	المجموع	646	100.0
طريقة التسوق المفضلة لديك	تسوق مباشر	361	55.9
	تسوق إلكتروني	40	6.2
	الإثنين معاً	245	37.9
	المجموع	646	100.0

3 . 5 . أدوات الدراسة:

3.5.1 مقياس اضطراب التسوق القهري (Compulsive buying)

(Scale)

1- وصف المقياس:

اعتمدت الباحثة مقياس (Moon, 2019) الذي ترجمته إلى اللغة العربية، وقد تكون المقياس

من (18) فقرة، أنظر ملحق رقم (2). الثبات للمقياس الأصلي (0,7)

2- صدق المقياس

لفحص صدق المقياس تم إيجاد العلاقة بين كل فقرة من الفقرات والدرجة الكلية للمقياس، وذلك

كما هو واضح في الجدول (2)

الجدول (2): مصفوفة لارتباط كل فقرة من الفقرات مع الدرجة الكلية لمقياس اضطراب التسوق القهري.

الرقم	الفقرات	معامل ارتباط بيرسون (r)
1.	أشتري أشياء رغم أنني لا أستطيع تحمل تكلفتها	.628**
2.	أشعر أن الآخرين سيصابون بالدهشة إذا عرفوا عاداتي في الإنفاق	.683**
3.	أفترض المال عندما أعلم أنه ليس لدي موارد كافية تحت تصرفي	.687**
4.	إذا كان لدي أي أموال متبقية في نهاية الشهر، فلا بد لي من إنفاقها	.723**
5.	من المهم أن أشتري حتى لو اضطررت للاستدانة من البنك	.683**
6.	أشعر بالقلق أو التوتر في الأيام التي لا أذهب فيها للتسوق	.734**
7.	إن شرائي للأشياء يشعرنني أحياناً بتحسّن حالتني المزاجية	.736**
8.	في بعض الأحيان، أريد فقط شراء أشياء ولا أهتم بما أشتريه	.735**
9.	أعتقد حقاً أن الحصول على المزيد من المال سيحل معظم مشاكلي	.749**
10.	تحتوي خزانة ملابسي على أكياس تسوق غير مفتوحة بداخلها	.744**
11.	يعتبرني الآخرون من محبي التسوق	.695**
12.	أشتري شيئاً لنفسني كل يوم تقريباً	.765**
13.	تتمحور معظم حياتي حول شراء الأشياء	.740**
14.	غالباً ما أشتري أشياء لا أحتاجها	.734**
15.	غالباً ما أشتري أشياء لم أكن أخطط لشرائها	.702**
16.	أشتري الأشياء دون تفكير	.736**
17.	أنا منتهور قليلاً بشأن ما أشتريه	.715**
18.	أعتبر نفسي مهووساً بالشراء	.707**

** دالة إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.01$)

تبين من الجدول (2) بأن جميع فقرات المقياس مرتبطة بشكل وثيق مع الدرجة الكلية للمقياس والتي ارتبطت ارتباطاً وثيقاً ودالة إحصائياً، وهذا مؤشر يدل على وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لمقياس اضطراب الشراء القهري، وهذا يعبر عن صدقها، وملائمتها لمقياس اضطراب الشراء القهري لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل.

3- الثبات:

حسب الثبات باستخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا، كما حسب بطريقة التجزئة النصفية، وذلك كما تبين في الجدول (3).

الجدول (3): معاملات الثبات لمقياس اضطراب التسوق القهري

المقياس	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا معامل الثبات	معامل الارتباط	معامل سبيرمان براون المصحح	التجزئة النصفية
الدرجة الكلية للمقياس	18	.944	.798	.888	

أشارت نتائج فحص الثبات المبينة في الجدول (3) بأن أداة الدراسة (المقياس) ثابتة بدرجة عالية الثبات، حيث بلغ معامل ثبات كرونباخ ألفا للدرجة الكلية للمقياس (0.944)، كما بلغ معامل سبيرمان براون المصحح للدرجة الكلية للمقياس (0.888) من خلال التأكد من الثبات باستخدام التجزئة النصفية. وهذا يشير إلى أن المقياس صالح للتطبيق في البيئة الفلسطينية (مدينة الخليل).

تصحيح مقياس اضطراب التسوق القهري:

من أجل التغلب على مشكلة تحديد نقاط القطع ومخططات التصنيف لمعرفة الموظفين الذين لديهم اضطراب التسوق القهري، فقد اعتمدت الباحثة على ما اعتمده مون وعتيق كنقطة قطع عالمية تصنف المستهلكين على سلسلة متصلة بالاعتماد على نظرية الكائن النفسي (Psychological object theory) (Albanese, 1988)، حيث ترسم هذه السلسلة توازياً بين الشراء القهري وإدمان الشراء لتحديد المشتريين القهريين فيما يتعلق بمستويات متفاوتة من الشراء القهري (Moon & Attiq, 2018).

وقد تم التصنيف من خلال حساب متوسط درجة الاستجابة على مقياس اضطراب الشراء القهري، وتم تصنيف المستهلكين (الموظفين) وفق التصنيف الموضح في الجدول (4).

الجدول (4): تصنيف المستهلكين وفقاً لطبيعة الشراء

الرقم	فئة المتوسط الحسابي	تصنيف الشراء
1	1.0	شراء غير إلزامي / عادي (non-compulsive/normal buying)
2	2.0 – 1.1	الشراء الترفيهي (recreational buying)
3	3.0 – 2.1	شراء حدودي (بين الترفيهي والقهري: اندفاعي) (borderline compulsive buying)
4	4.0 – 3.1	الشراء القهري (compulsive buying)
5	5.0 – 4.1	إدمان الشراء (addictive buying)

3.5.2. مقياس تقدير الذات

1- وصف المقياس

قامت الباحثة بتطوير مقياس تقدير الذات من خلال الرجوع للدراسات السابقة (رشماوي، 2013)، وتكون المقياس في صورته النهائية من (32) فقرة تقيس مجتمعة تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل، الرجوع إلى الملحق رقم (2).

2- صدق المقياس

أ- الصدق الظاهري

قامت الباحثة بعرض المقياس على (8) محكمين من الجامعات الفلسطينية من أصحاب الاختصاص والخبرة، الذين أبدوا ملاحظات حول صياغة بعض الفقرات التي تم تعديلها بناءً على ملاحظاتهم، أنظر ملحق رقم (1).

ب- صدق البناء

من أجل التأكد صدق المقياس، تم إيجاد العلاقة بين فقرات المقياس والدرجة الكلية له، وذلك كما هو مبين في الجدول (5)

الجدول (5): مصفوفة ارتباط كل فقرة من فقرات المقياس مع الدرجة الكلية لمقياس تقدير الذات.

معامل ارتباط بيرسون (r)	الفقرات	رقم الفقرة
.675**	أنا سعيد بوجودي بين زملائي في العمل.	1.
.658**	أبادر بالحديث مع غيري من الآخرين	2.
.509**	أطرح الأسئلة دون حرج أو خوف.	3.
.461**	أشعر بالراحة عندما أكون مع الآخرين.	4.
.586**	أجد سهولة في الاندماج مع أفراد المجتمع.	5.
.728**	أشعر بقدرتي على التواصل مع الآخرين	6.
.635**	أشعر أن حركاتي الجسمية خارج المنزل تتسم بالاتزان.	7.
.637**	توحي صلابة جسمي بشخصية قوية.	8.
.649**	أشعر بالإرهاق الشديد عند بذل أي جهد عضلي.	9.
.770**	أتمتع باللياقة البدنية العالية.	10.
.775**	أشعر أن وزني متناسب مع بنية جسمي.	11.
.796**	أشعر بالثقة من مظهري الخارجي	12.
.723**	لدي ثقة بنفسني فيما أقوم بعمله.	13.
.687**	أشعر أن لوجودي أهمية في مكان عملي.	14.
.600**	أشعر بمحبة زملائي وتشجيعهم لي دائما.	15.
.528**	أشعر بقدرتي على تقبل المواقف الاجتماعية الجديدة.	16.
.510**	أشعر أنني قادر على جذب اهتمام الآخرين ولطفهم.	17.
.560**	أشعر بالارتياح عند عودتي إلى المنزل	18.
.529**	تتوافق أفكارني مع سلوكي.	19.
.500**	لدي اتجاه إيجابي حول نفسي.	20.
.646**	أعتقد أنه يتوجب علي المشاركة في بيئة العمل بإيجابية.	21.
.582**	أميل إلى تعزيز الصفات المحببة عند الآخرين.	22.
.511**	أبتعد عن الإساءة في معاملة زملائي في العمل.	23.
.495**	ألتصرف بأمانة مهما كانت المغريات	24.
.582**	ألتصرف بحكمة في مواجهة المواقف الحرجة.	25.
.634**	أغير من أفكارني بما يتناسب مع الموقف.	26.
.542**	تساعدني قدراتي العقلية في النجاح والتميز في الحياة.	27.
.427**	تساعدني قدراتي العقلية على القيام بالمهام الموكلة إلي بدقة.	28.
.562**	أجد سهولة في اتخاذ قراراتني بنفسني.	29.
.490**	أشعر بقدرتي على حسن التصرف عندما ألتعرض لمواقف ضاغطة	30.

** دالة إحصائية عند ($\alpha \leq 0.01$)

تبين بأن جميع الفقرات الموجودة بالمقياس ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالدرجة الكلية للمقياس ودال إحصائياً، وهذا يشير بوجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لمقياس تقدير الذات، فبذلك يعبر عن صدق فقرات الأداة في قياس تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل.

3- الثبات

وذلك بمعادلة الثبات كرونباخ ألفا، كما جرى حسابه باستخدام التجزئة النصفية، وذلك كما هو موضح في الجدول (6).

الجدول (6): معاملات الثبات لمقياس تقدير الذات

المقياس	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا معامل الثبات	التجزئة النصفية معامل الارتباط	معامل سبيرمان براون المصحح
الدرجة الكلية للمقياس	32	.933	.752	.890

وحصل المقياس على درجة ثبات عالية، وبهذا بلغ معامل ثبات كرونباخ ألفا للدرجة الكلية للمقياس (0.933)، وكان معامل ارتباط سبيرمان براون المعدل للدرجة الكلية للمقياس قد بلغ (0.890).

تصحيح مقياس تقدير الذات

حيث وزعت درجات الإجابة على فقرات المقياس التي أعدته الباحثة بطريقة ليكرت الخماسية وأعطيت أوزان للفقرات كما يلي: دائماً (5) درجات، غالباً (4) درجات، أحياناً (3) درجات، نادراً (درجتان)، أبداً (درجة واحدة).

ولغايات تفسير المتوسطات الحسابية، ولتحديد مستوى تقدير الذات لأفراد عينة الدراسة حولت العلامة وفق المستوى الذي يتراوح ما بين (1-5) درجات، وتصنيف المستوى إلى ثلاثة مستويات: مستوى منخفض (2.33 فأقل)، مستوى متوسط (2.34 - 3.67)، مستوى مرتفع (3.68 فأكثر).

3 . 6 . متغيرات الدراسة

- الجنس، طبيعة العمل، مستوى الدخل، طريقة التسوق المفضلة لديك.
- اضطراب الشراء القهري لدى أفراد عينة الدراسة في مدينة الخليل.
- تقدير الذات لدى أفراد عينة الدراسة في مدينة الخليل.

3 . 7 . إجراءات الدراسة

- اعتمدت الدراسة على التراث الأدبي والنظري، المتعلق بمتغيرات هذه الدراسة، ولجات الباحثة للدراسات المحلية وكذلك العربية والعالمية المتصلة بمتغيرات الدراسة من أجل بناء أداة الدراسة.
- حصلت الباحثة على الموافقات القانونية لبدأ الدراسة من خلال (توزيع المقاييس على العينة المطلوبة لإجراء الدراسة) (ملحق رقم 2)
- تم تجهيز المقاييس التي استخدمت لجمع البيانات وتوزيعها وجاهاياً وإلكترونياً، ومن ثم تم استقبال الردود والإجابات ملحق رقم (4)
- تم إجراء المعالجات الإحصائية اللازمة للبيانات بعد فرزها وتبويبها وتحويلها إلى أرقام.

3 . 8 . المعالجة الإحصائية

بعد الانتهاء من تحضير البيانات للمعالجة الإحصائية، استخدمت الباحثة برنامج (SPSS) الذي ثبت فاعليته في البحوث الاجتماعية والتربوية، وقامت الباحثة باستخدام الأساليب الإحصائية وكذلك والاختبارات الإحصائية الآتية: التكرارات والأوزان النسبية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، اختبار كرونباخ ألفا لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة، معامل ارتباط سبيرمان براون لمعرفة الثبات بطريقة التجزئة النصفية، ومعامل ارتباط بيرسون (PearsonCorrelation)

لمعرفة صدق فقرات الاستبانة، ولمعرفة العلاقة بين اضطراب الشراء القهري من وتقدير الذات من جهة أخرى، واختبار تحليل التباين المتعدد (MANOVA)، لمعرفة فروق متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقاييس الدراسة، واختبار أقل فرق معنوي (LSD) للمقارنات الثنائية البعدية لإيجاد مصدر الفروق، تحليل الانحدار البسيط لإيجاد أثر تقدير الذات في اضطراب الشراء القهري.

الفصل الرابع

عرض نتائج الدراسة

نتائج السؤال الأول

نتائج السؤال الثاني

نتائج السؤال الثالث

نتائج السؤال الرابع

نتائج السؤال الخامس

نتائج السؤال السادس

الفصل الرابع

3 . 9 . مقدمة

اشتمل هذا الفصل الإجابة عن أسئلة هذه الدراسة، وذلك من خلال إجراءات المعالجة الإحصائية الملائمة لبيانات الدراسة.

3 . 10 . نتائج أسئلة الدراسة

السؤال الأول: ما مدى انتشار اضطراب التسوق القهري لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل؟

استخرجت التكرارات والنسب المئوية لمعرفة مدى انتشار اضطراب التسوق القهري لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل، والجدول (7) سيوضح ذلك:

الجدول (7): الأعداد والنسب المئوية لنتائج تصنيف طبيعة الشراء لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل

النسبة المئوية	التكرار	تصنيف الشراء
0.9%	6	شراء غير إلزامي (عادي)
22.6%	146	شراء ترفيهي
52.9%	342	شراء حدودي (بين الترفيهي والقهري: اندفاعي)
20.3%	131	شراء قهري
3.3%	21	إدمان الشراء
100.0	646	المجموع

تُظهر البيانات في جدول (7) أن غالبية أفراد عينة الدراسة كانت دافعيّتهم للشراء ما بين (الترفيهي والقهري) (اندفاعيين)، حيث بلغ عددهم (342) موظفاً وموظفةً وبنسبة مئوية بلغت (52.9%)، تلاهم الذين كانت دافعيّتهم للشراء (ترفيهيّة)، حيث بلغ عددهم (146) بنسبة مئوية بلغت (22.6%)، ثم جاء الذين دافعيّتهم للشراء (شراء قهري) وبلغ عددهم (131) موظفاً وموظفةً بنسبة مئوية بلغت (20.3%)، ثم جاء مدمني الشراء وبلغ عددهم (21) موظفاً وموظفةً

بنسبة مئوية (3.3%)، وحل أخيراً الموظفين الذين شرائهم (عادي) والذين بلغ عددهم (6) موظفين، وبنسبة مئوية (0.9%).

لذا فإن الموظفين والموظفات الذين ينطبق عليهم اضطراب الشراء القهري، هم الموظفون الذين لديهم اضطراب شراء قهري والموظفون مدمنو الشراء الذين بلغ عددهم معاً (152) موظفاً وموظفة بنسبة مئوية بلغت (23.6%) من عينة الدراسة الكلية، وهذه هي العينة التي ستم عليها المعالجة الإحصائية. والجدول (8) يوضح الخصائص الديموغرافية للموظفين والموظفات الذين لديهم اضطراب شراء قهري.

الجدول (8): الخصائص الديموغرافية للموظفين والموظفات الذين لديهم اضطراب تسوق قهري

المتغير	مستويات المتغير	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	56	36.8
	أنثى	96	63.2
	المجموع	152	100.0
نوع الوظيفة	قطاع خاص	58	38.2
	قطاع عام	94	61.8
	المجموع	152	100.0
مستوى الدخل	متدني	30	19.7
	متوسط	110	72.4
	مرتفع	12	7.9
	المجموع	152	100.0
طريقة التسوق المفضلة لديك	تسوق مباشر	85	55.9
	تسوق إلكتروني	7	4.6
	الإثنين معاً	60	39.5
	المجموع	152	100.0

السؤال الثاني: ما أهم مظاهر اضطراب التسوق القهري لدى الموظفين والموظفات في مدينة

الخليل من وجهة نظرهم؟

للإجابة عن السؤال الثاني، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لأهم مظاهر اضطراب التسوق القهري لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل من

وجهة نظرهم. وذلك كما هو موضح في الجدول (9).

الجدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لأهم مظاهر اضطراب التسوق

القهري لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل من وجهة نظرهم، مرتبة تنازلياً (ن=152)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%	تصنيف الشراء
17	أنا متهور قليلاً بشأن ما أشتريه	3.84	0.70	76.8	قهري
11	يعتبرني الآخرون من محبي التسوق	3.70	0.69	74.0	قهري
18	أعتبر نفسي مهووساً بالشراء	3.70	0.72	74.0	قهري
7	إن شرائي للأشياء يشعرنني أحياناً بتحسن حالتي المزاجية	3.70	0.64	74.0	قهري
10	تحتوي خزانة ملابسني على أكياس تسوق غير مفتوحة بداخلها	3.68	0.68	73.6	قهري
14	غالبًا ما أشتري أشياء لا أحتاجها	3.66	0.64	73.2	قهري
9	أعتقد حقًا أن الحصول على المزيد من المال سيحل معظم مشاكلي	3.66	0.67	73.2	قهري
16	أشتري الأشياء دون تفكير	3.64	0.64	72.8	قهري
12	أشتري شيئًا لنفسني كل يوم تقريبًا	3.63	0.62	72.6	قهري
13	تتمحور معظم حياتني حول شراء الأشياء	3.57	0.58	71.4	قهري
15	غالبًا ما أشتري أشياء لم أكن أخطط لشرائها	3.56	0.73	71.2	قهري
8	في بعض الأحيان، أريد فقط شراء أشياء ولا أهتم بما أشتريه	3.52	0.74	70.4	قهري
3	أفترض المال عندما أعلم أنه ليس لدي موارد كافية تحت تصرفني	3.43	0.82	68.6	قهري
6	أشعر بالقلق أو التوتر في الأيام التي لا أذهب فيها للتسوق	3.38	0.72	67.6	قهري
4	إذا كان لدي أي أموال متبقية في نهاية الشهر، فلا بد لي من إنفاقها	3.38	0.76	67.6	قهري
2	أشعر أن الآخرين سيصابون بالدهشة إذا عرفوا عاداتني في الإنفاق	3.37	0.82	67.4	قهري
5	من المهم أن أشتري حتى لو اضطرت للاستدانة من البنك	3.24	0.78	64.8	قهري
1	أشتري أشياء رغم أنني لا أستطيع تحمل تكلفتها	3.18	0.81	63.6	قهري
	المتوسط العام لاضطراب الشراء القهري	3.55	0.32	71.0	قهري

تشير البيانات الواردة في الجدول (9) أن أهم مظاهر اضطراب التسوق القهري لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل من وجهة نظرهم كان متوسطها العام (3.55) بنسبة مئوية بلغت (71.0%).

ويوضح جدول (9) أن أهم مظاهر اضطراب التسوق القهري لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل من وجهة نظرهم كانت كالاتي: أنا متهور قليلاً بشأن ما أشتريه، ويعتبرني الآخرون من محبي التسوق، وأعتبر نفسي مهووساً بالشراء، وإن شرائي للأشياء يشعري أحياناً بتحسن حالتي المزاجية، وتحتوي خزانة ملابسني على أكياس تسوق غير مفتوحة بداخلها. بينما جاءت أقل مظاهر اضطراب الشراء القهري على النحو الآتي: أشتري أشياء رغم أنني لا أستطيع تحمل تكلفتها، ومن المهم أن أشتري حتى لو اضطررت للاستدانة من البنك، وأشعر أن الآخرين سيصابون بالدهشة إذا عرفوا عاداتي في الإنفاق، وإذا كان لدي أي أموال متبقية في نهاية الشهر، فلا بد لي من إنفاقها، وأشعر بالقلق أو التوتر في الأيام التي لا أذهب فيها للتسوق.

السؤال الثالث: ما مستوى تقدير الذات للموظفين والموظفات ذوي اضطراب التسوق القهري في مدينة الخليل من وجهة نظرهم؟

للإجابة عن السؤال الثالث، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات ذوي اضطراب الشراء القهري في مدينة الخليل من وجهة نظرهم. كما هو موضح في الجدول (10).

الجدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمستوى تقدير الذات لدى الموظفين

والموظفات ذوي اضطراب التسوق القهري في مدينة الخليل من وجهة نظرهم، مرتبة تنازلياً (ن=152)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%	المستوى
14	اشعر أن لوجودي أهمية في مكان عملي.	3.47	0.88	69.4	متوسط
20	لدي اتجاه إيجابي حول نفسي.	3.32	1.20	66.4	متوسط
17	أشعر أنني قادر على جذب اهتمام الآخرين ولطفهم.	3.28	1.28	65.6	متوسط
22	أميل إلى تعزيز الصفات المحببة عند الآخرين.	3.28	1.37	65.6	متوسط
13	لدي ثقة بنفسني فيما أقوم بعمله.	3.28	0.82	65.6	متوسط
16	أشعر بقدرتي على تقبل المواقف الاجتماعية الجديدة.	3.22	1.32	64.4	متوسط
21	أعتقد أنه يتوجب عليّ المشاركة في بيئة العمل بإيجابية.	3.21	1.39	64.2	متوسط
18	أشعر بالارتياح عند عودتي إلى المنزل	3.18	1.44	63.6	متوسط
12	أشعر بالثقة من مظهري الخارجي	3.16	1.03	63.2	متوسط
11	أشعر أن وزني متناسب مع بنية جسمي.	3.10	1.00	62.0	متوسط
19	تتوافق أفكارني مع سلوكي.	3.09	1.33	61.8	متوسط
23	أتجنب الإساءة في معاملة زملائي في العمل.	3.08	1.26	61.6	متوسط
24	أحرص بأمانة مهما كانت المغريات	3.04	1.33	60.8	متوسط
30	أشعر بقدرتي على حسن التصرف عندما أتعرض لمواقف ضاغطة	3.03	1.26	60.6	متوسط
26	أغير من أفكارني بما يتناسب مع الموقف.	3.01	1.43	60.2	متوسط
15	أشعر بمحبة زملائي وتشجيعهم لي دائماً.	2.96	0.81	59.2	متوسط
25	أحرص بحكمة في مواجهة المواقف الحرجة.	2.89	1.39	57.8	متوسط
29	أجد سهولة في اتخاذ قراراتني بنفسني.	2.85	1.29	57.0	متوسط
27	تساعدني قدراتي العقلية في النجاح والتميز في الحياة.	2.73	1.36	54.6	متوسط
28	تساعدني قدراتي العقلية على القيام بالمهام الموكلة إلى بدقة.	2.72	1.31	54.4	متوسط
10	أتمتع باللياقة البدنية العالية.	2.67	0.95	53.4	متوسط
9	أشعر بالإرهاق الشديد عند بذل أي جهد عضلي.	2.51	0.77	50.2	متوسط
3	أطرح الأسئلة دون حرج أو خوف.	2.45	0.73	49.0	متوسط
1	أنا سعيد بوجودني بين زملائي في العمل.	2.36	0.76	47.2	متوسط
2	أبادر بالحديث مع غيرني من الآخرين	2.29	0.70	45.8	منخفض
8	توحي صلابة جسمي بشخصية قوية.	2.29	0.72	45.8	منخفض
7	أشعر أن حركاتني الجسمية خارج المنزل تنسم بالانتران.	2.28	0.73	45.6	منخفض
4	أشعر بالراحة عندما أكون مع الآخرين.	2.26	0.72	45.2	منخفض
6	أشعر بقدرتي على التواصل مع الآخرين	2.24	0.69	44.8	منخفض
5	أجد سهولة في الاندماج مع أفراد المجتمع.	2.15	0.68	43.0	منخفض
	المتوسط العام لمستوى تقدير الذات	2.85	0.46	57.0	متوسط

يتضح من الجدول (10) أن مستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات ذوي اضطراب التسوق القهري بمدينة الخليل من وجهة نظرهم كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي لمستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات ذوي اضطراب التسوق القهري في مدينة الخليل (2.85) نسبة مئوية بلغت (57.0%).

ويوضح جدول (10) أن الفقرات (14، 20، 17، 22، 13): قد حصلت على أعلى درجة موافقة بالنسبة لمستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات ذوي اضطراب التسوق القهري في مدينة الخليل من وجهة نظرهم، والتي نصها: "أشعر أن لوجودي أهمية في مكان عملي"، و"لدي اتجاه إيجابي حول نفسي"، و"أشعر أنني قادر على جذب اهتمام الآخرين ولطفهم"، و"أميل إلى تعزيز الصفات المحببة عند الآخرين"، و"لدي ثقة بنفسني فيما أقوم بعمله"، وجاءت جميعها بمستوى تقدير متوسط.

أما الفقرات (5، 6، 4، 7، 8): قد حصلت على أقل درجة موافقة بالنسبة لمستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات ذوي اضطراب التسوق القهري في مدينة الخليل من وجهة نظرهم، والتي نصها: "أجد سهولة في الاندماج مع أفراد المجتمع"، و"أشعر بقدرتي على التواصل مع الآخرين"، و"أشعر بالراحة عندما أكون مع الآخرين"، و"أشعر أن حركاتي الجسمية خارج المنزل تتسم بالاتزان"، و"توحي صلابة جسمي بشخصية قوية"، وجاءت جميعها بمستوى تقدير منخفض.

السؤال الرابع: هل يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اضطراب التسوق القهري

وبين مستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل؟

للإجابة عن السؤال الرابع، استخدم معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لإيجاد

العلاقة بين اضطراب التسوق القهري وبين مستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في

مدينة الخليل، كما هو موضح من خلال الجدول (11).

الجدول (11): نتائج معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين اضطراب التسوق القهري من جهة وبين مستوى تقدير

الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل من جهة أخرى. (ن=152)

المتغيرات	قيمة (r)	الدلالة الإحصائية
اضطراب الشراء القهري * تقدير الذات	-0.402**	0.001

** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)

تشير المعطيات الواردة في الجدول (11) أن معامل الارتباط للعلاقة بين اضطراب التسوق

القهري وبين مستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل بلغ (-0.402)

بدلالة إحصائية (0.001)، وهذا يدل على ظهور علاقة عكسية سالبة دالة إحصائياً بين

اضطراب الشراء القهري وبين مستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل،

حيث يتضح بأنه كلما زادت أعراض اضطراب التسوق القهري لدى الموظفين والموظفات في

مدينة الخليل، كلما دلّ ذلك على أن مستوى تقدير الموظف لذاته ينخفض، والعكس صحيح.

السؤال الخامس: هل تختلف تقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجات اضطراب التسوق القهري ومستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل تبعاً لمتغيرات: (الجنس، نوع الوظيفة، مستوى الدخل، طريقة التسوق المفضلة)؟

للإجابة عن السؤال الخامس، حسبت المتوسطات الحسابية والأخطاء المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس اضطراب التسوق القهري ومقياس مستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل تبعاً لمتغيرات: (الجنس نوع الوظيفة، مستوى الدخل، طريقة التسوق المفضلة)، كما يشير الجدول (12):

جدول (12): يبين الأعداد والمتوسطات الحسابية والأخطاء المعيارية لاضطراب التسوق القهري ومستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل تبعاً لمتغيرات: (الجنس، طبيعة العمل، مستوى الدخل، طريقة التسوق المفضلة)

تقدير الذات		اضطراب التسوق القهري			العدد	مستويات المتغير	المتغير
خطأ معياري	متوسط حسابي	خطأ معياري	متوسط حسابي				
0.09	3.05	0.05	3.51	56	ذكر	الجنس	
0.08	2.86	0.05	3.65	96	أنثى		
0.08	2.93	0.05	3.67	58	قطاع خاص	نوع قطاع الوظيفة	
0.08	2.97	0.05	3.48	94	قطاع حكومي		
0.10	2.75	0.06	3.71	30	متدني	مستوى الدخل	
0.07	2.97	0.04	3.58	110	متوسط		
0.13	3.14	0.08	3.44	12	مرتفع		
0.06	2.89	0.04	3.48	85	التسوق المباشر	طريقة التسوق المفضلة	
0.17	3.12	0.10	3.65	7	التسوق الإلكتروني		
0.07	2.84	0.05	3.60	60	الاثنتين معاً		

يتضح من الجدول (12) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس اضطراب التسوق القهري ومقياس مستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل تبعاً لمتغيرات: (الجنس، طبيعة العمل، مستوى الدخل، طريقة التسوق

المفضلة). وللتحقيق من دلالة الفروق، استخدم اختبار تحليل التباين المتعدد (MANOVA)،

كما هو موضح في الجدول (13):

الجدول (13) نتائج تحليل التباين المتعدد (MANOVA) للفروق في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس اضطراب التسوق القهري ومقياس تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل تبعاً لمتغيرات: (الجنس نوع الوظيفة، مستوى الدخل، طريقة التسوق المفضلة)

الدالة الإحصائية	قيمة (ف) المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المتغيرات التابعة	مصدر التباين
0.007**	7.504	0.538	1	0.538	اضطراب التسوق القهري	الجنس
0.021*	5.440	1.039	1	1.039	مستوى تقدير الذات	
0.000**	14.573	1.044	1	1.044	اضطراب التسوق القهري	نوع الوظيفة
0.691	0.159	0.030	1	0.030	مستوى تقدير الذات	
0.010**	4.729	0.339	2	0.678	اضطراب التسوق القهري	مستوى الدخل
0.017*	4.192	0.800	2	1.601	مستوى تقدير الذات	
0.022*	3.915	0.280	2	0.561	اضطراب التسوق القهري	طريقة التسوق المفضلة
0.265	1.339	0.256	2	0.511	مستوى تقدير الذات	
		0.072	145	10.388	اضطراب التسوق القهري	الخطأ
		0.191	145	27.687	مستوى تقدير الذات	
			152	1927.253	اضطراب التسوق القهري	المجموع
			152	1263.96	مستوى تقدير الذات	

** دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) / * دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول (13) ما يلي:

أولاً: الفروق في متوسطات درجات أفراد العينة الدراسية على مقياس اضطراب التسوق القهري

ومقياس تقدير الذات تبعاً لمتغير الجنس

- أظهرت النتائج الواردة في الجدول (13) وجود فروق دالة إحصائية في متوسطات درجات

أفراد عينة الدراسة على مقياس اضطراب التسوق القهري تبعاً لمتغير الجنس. وكانت الفروق

لصالح الإناث بمتوسط حسابي (3.65) مقابل (3.51) للذكور، وهذا يعني أن الإناث لديهن

اضطراب تسوق قهري أكثر من الذكور.

- أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس تقدير الذات تبعاً لمتغير الجنس، وكانت الفروق لصالح الذكور بمتوسط حسابي (3.05) مقابل (2.86) للإناث، وهذا يعني أن تقدير الذكور لذاتهم أعلى من الإناث.

ثانياً: الفروق في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس اضطراب التسوق القهري ومقياس تقدير الذات تبعاً لمتغير نوع قطاع الوظيفة

- أظهرت النتائج الواردة في الجدول (13) وجود فروق دالة إحصائياً في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس اضطراب التسوق القهري تبعاً لمتغير نوع الوظيفة. وكانت الفروق لصالح موظفي القطاع الخاص بمتوسط حسابي (3.67) مقابل (3.48) لموظفي القطاع الحكومي، وهذا يعني أن موظفي القطاع الخاص لديهم اضطراب تسوق قهري أكثر من موظفي القطاع الحكومي.

- أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس تقدير الذات تبعاً لمتغير نوع الوظيفة.

ثالثاً: الفروق في متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس اضطراب التسوق القهري ومقياس تقدير الذات تبعاً لمتغير مستوى الدخل

- أظهرت النتائج الواردة في الجدول (13) وجود فروق دالة إحصائياً في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس اضطراب التسوق القهري تبعاً لمتغير مستوى الدخل.

- حيث أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس تقدير الذات تبعاً لمتغير مستوى الدخل.

لإيجاد مصدر الفروق استخدم اختبار أقل فرق معنوي (LSD) للمقارنات الثنائية البعدية كما هو واضح من خلال الجدول (14).

الجدول (14) نتائج اختبار أقل فرق معنوي (LSD) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس اضطراب التسوق القهري ومقياس تقدير الذات تبعاً لمتغير مستوى الدخل

المتغير	المقارنات	الفرق في المتوسطات (I-J)	الخطأ المعياري	الدلالة الإحصائية
اضطراب التسوق القهري الكلي	متدني	متوسط	0.135	0.019
	متوسط	مرتفع	.268*	0.005
تقدير الذات	متدني	متوسط	-0.135	0.019
	متوسط	مرتفع	0.134	0.111
تقدير الذات	متدني	متوسط	-0.221	0.019
	متوسط	مرتفع	-.397*	0.011
	مرتفع	مرتفع	0.221	0.019
			-0.176	0.198

* الفرق في المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى (0.0125)

يتضح من الجدول (14) أن الفروق في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس اضطراب التسوق القهري تبعاً لمتغير مستوى الدخل، كانت بين الموظفين ذوي الدخل المتدني من جهة والموظفين ذوي الدخل المرتفع من جهة أخرى، لصالح الموظفين ذوي الدخل المرتفع الذين كان اضطراب الشراء القهري عندهم أعلى.

وأظهرت النتائج الواردة في الجدول (14) أن الفروق في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس تقدير الذات تبعاً لمتغير مستوى الدخل، كانت بين الموظفين ذوي الدخل المتدني من جهة والموظفين ذوي الدخل المرتفع من جهة أخرى، لصالح الموظفين ذوي الدخل المرتفع الذين كان تقدير الذات لديهم أعلى.

رابعاً: الفروق في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس اضطراب التسوق القهري

ومقياس تقدير الذات تبعاً لمتغير طريقة التسوق المفضلة

- بينت النتائج الواردة في الجدول (13) وجود فروق دالة إحصائياً في متوسطات درجات أفراد

عينة الدراسة على مقياس اضطراب التسوق القهري تبعاً لمتغير طريقة التسوق المفضلة.

لإيجاد مصدر الفروق استخدم اختبار أقل فرق معنوي (LSD) للمقارنات الثنائية البعدية كما هو

واضح من خلال الجدول (15).

الجدول (15) نتائج اختبار أقل فرق معنوي (LSD) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق في متوسطات درجات

أفراد عينة الدراسة على مقياس اضطراب التسوق القهري تبعاً لمتغير طريقة التسوق المفضلة

المتغير	المقارنات	الفرق في المتوسطات (I-J)	الخطأ المعياري	الدلالة الإحصائية
اضطراب التسوق القهري	التسوق المباشر	-0.168	0.106	0.114
	التسوق الإلكتروني	*-0.122	0.048	0.012
اضطراب التسوق القهري	التسوق المباشر	0.168	0.106	0.114
	التسوق الإلكتروني	0.046	0.108	0.673

* الفرق في المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى (0.0125)

يتضح من الجدول (15) أن الفروق في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس

اضطراب التسوق القهري تبعاً لمتغير طريقة التسوق المفضلة، كانت بين الموظفين الذين

يفضلون طريقة التسوق المباشر من جهة والموظفين الذين يفضلون الاثنين معاً (التسوق المباشر

والتسوق الإلكتروني) من جهة أخرى، لصالح الموظفين الذين يفضلون الاثنين معاً (التسوق

المباشر والتسوق الإلكتروني) الذين كان اضطراب الشراء القهري عندهم أعلى.

- كما بينت النتائج الواردة في الجدول (13) عدم وجود فروق دالة إحصائياً في متوسطات

درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس تقدير الذات تبعاً لمتغير طريقة الشراء المفضلة.

السؤال السادس: ما درجة إسهام تقدير الذات لدى الموظفين في مدينة الخليل في التنبؤ باضطراب التسوق القهري لديهم؟

للإجابة عن السؤال السادس، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط كما هو موضح في الجدول (16):

جدول (16): نتائج تحليل الانحدار البسيط لدرجة إسهام تقدير الذات لدى الموظفين في مدينة الخليل في التنبؤ باضطراب التسوق القهري لديهم

المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة (ت) المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية	قيمة (ف) ودالاتها الإحصائية
المقدار الثابت	4.348	0.151		28.798	0.001	28.954
تقدير الذات (X)	-0.282	0.052	-0.402	-5.381	0.001	0.001*
معامل الارتباط = 0.402	معامل التحديد = 0.162	معامل التحديد المعدل = 0.156				

* دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$

من خلال النتائج الواردة في الجدول (16) يتبين ثبات صلاحية النموذج، حيث بلغت (F) المحسوبة (28.954) وقيمة احتمالية (0.001) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وتدل على قدرة تنبؤيه مرتفعة.

كما يتضح من الجدول (16) أن المتغير المستقل (تقدير الذات) يؤثر في (اضطراب الشراء القهري) استناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة التي بلغت للمتغير المستقل (5.381)، التي هي أكبر من قيمة (ت) الجدولية (1.96) عند مستوى دلالة (0.05)، وبالاعتماد على قيمة معامل التحديد المعدل (R^2) تبين أن المتغير المستقل (تقدير الذات) يفسر ما مقداره (15.6%) من التباين في المتغير التابع المتمثل في "اضطراب الشراء القهري". وتم تمثيل المتغير التابع من خلال العلاقة الخطية التالية:

$$Y = (4.348) - (0.282)X \dots\dots\dots(1)$$

Y: المتغير التابع (اضطراب الشراء القهري)

(X): تقدير الذات

من المعادلة (1) يتبين أن الزيادة بمقدار (واحد صحيح) في (X) (تقدير الذات)، يؤدي إلى

انخفاض بمقدار (0.282) في (Y) (اضطراب التسوق القهري). وهذا يعني أن تقدير الموظف/ة

لذاته يقلل بشكل ملحوظ من اضطراب الشراء القهري عنده.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

مناقشة النتائج وتفسيرها

مناقشة السؤال الأول

مناقشة السؤال الثاني

مناقشة السؤال الثالث

مناقشة السؤال الرابع

مناقشة السؤال الخامس

مناقشة السؤال السادس

التوصيات

المقترحات

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

تهدف الدراسة إلى التعرف على اضطراب التسوق القهري (الأونيومانيا) وعلاقته بتقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل، وبعد إجراء الدراسة، توصلنا إلى النتائج التالية:

4 . 1 . مناقشة نتائج السؤال الأول، والذي ينص على:

"ما مدى انتشار اضطراب التسوق القهري لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل؟"

تم استخراج التكرارات، والنسب المئوية لمعرفة مدى انتشار اضطراب الشراء القهري لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل.

بينت نتائج هذه الدراسة أن غالبية الموظفين وهم عينة الدراسة كانت دافعيتهم للشراء ما بين (الترفيهي والقهري) (اندفاعيين)، بنسبة مئوية بلغت (52.9%)، تلاهم الذين كانت دافعيتهم للشراء (ترفيهية)، بنسبة مئوية بلغت (22.6%)، ثم جاء الذين دافعيتهم للشراء (شراء قهري) بنسبة مئوية بلغت (20.3%)، ثم جاء مدمنو الشراء بنسبة مئوية (3.3%)، وحل الموظفون أخيراً الذين شرائهم (عادي) بنسبة مئوية (0.9%).

وترى الباحثة أن دراسة سلوك الشراء يتعلق بفهم العوامل والمتغيرات التي تؤثر على سلوك الأفراد بشكل عام، وفي أوقات التسوق والشراء بشكل خاص، فيمكن أن يشمل تفسير السلوك الشرائي العوامل البيئية والاجتماعية والثقافية للمستهلك، وهذه هي العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية للمستهلك، وهي تمثل التأثير للأهل والأصدقاء وجماعات الضغط على سلوك الشراء.

وكذلك دراسة الاحتياجات والرغبات الداخلية التي يسعى المستهلك لتلبيتها وهي عوامل داخلية تمثل العواطف والمعتقدات والقيم الشخصية والصورة الذاتية، والتي تلعب دوراً في اتخاذ القرارات الشرائية والتفضيلات وتفسير سلوك المستهلك.

وأما فيما يتعلق بانتشار سلوك الشراء القهري تحديداً فإن تفسيرها يرتبط بالعوامل النفسية الداخلية للأفراد المستهلكين، وتحديد الرغبات للأفراد، فالرغبات هي ما يعبر عن اقتناء المنتجات والخدمات ذات القيمة الإضافية وما يحققه القيام بالشراء من إشباع لهذه الرغبات والحاجات النفسية الداخلية، أما الاحتياجات فهي أساسية (مثل الطعام والمأوى والملبس) ولا تعبر عن سلوك الشراء القهري.

ويؤكد ذلك كل النظريات النفسية التي حاولت تفسير اضطراب الشراء القهري، (كنظرية المرض والعوامل البيولوجية، نظرية التعلم الاجتماعي والعوامل السلوكية، النظرية المعرفية والانفعالية) على أن الشراء القهري يشعر الأفراد بالسعادة والاحترام وتقبل الآخرين، وهذه الحاجات التي حددها ماسلو في هرم الاحتياجات الإنسانية تكون في قمة الهرم، بينما قاع الهرم يكون للاحتياجات الأساسية والضرورية للبقاء على قيد الحياة.

وبناء على ذلك، فإن الباحثة تفسر انتشار اضطراب الشراء القهري لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل والذي جاء بنسبة أعلى من النصف (52.9%) بشعور الموظفين والموظفات بالاستقرار، وتوفر كافة الاحتياجات الأساسية.

تختلف هذه النتيجة مع ما أظهرته نتائج دراسة (Adamczyk, et al., 2020) التي أظهرت انتشار اضطراب الشراء القهري في بولندا كان بنسبة (3%)

4 . 2 . مناقشة سؤال الدراسة الثاني، والذي ينص على:

ما أهم مظاهر اضطراب التسوق القهري لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل من وجهة نظرهم؟

تم العمل على حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لأهم مظاهر اضطراب الشراء القهري لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل من وجهة نظرهم بينت النتائج أن أهم مظاهر اضطراب التسوق القهري لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل من وجهة نظرهم كان متوسطها العام (3.55) بنسبة مئوية بلغت (71.0%)، وأن أبرز أشكال مظاهر اضطراب الشراء القهري للموظفين والموظفات في مدينة الخليل من وجهة نظرهم كانت: (متهور قليلاً بشأن ما يتم شراؤه، واعتبار الآخرين أنه من محبي التسوق).

ترى الباحثة أن العوامل النفسية يمكن أن تلعب دوراً في زيادة احتمالية حدوث اضطراب الشراء القهري، مثل حالات التوتر والقلق والاكتئاب وانخفاض تقدير الذات، فيتجه هؤلاء الأشخاص المستهلكين إلى التسوق كوسيلة للتعامل معها، إضافة إلى أن الوصول إلى المنتجات والخدمات من خلال تكنولوجيا حديثة كالهواتف يزيد من حدوث اضطراب التسوق القهري، فقد أدى التوسع والتطور في خدمات التسوق عبر الإنترنت إلى زيادة الوصول إلى المنتجات وسهولة الشراء بما يشكل حافزاً ودافعاً نحو القيام بعملية التسوق والشراء.

وتعزو الباحثة اعتبار التهور بشأن ما يتم شراؤه أبرز مظاهر اضطراب التسوق القهري، إلى اعتقاد المستهلكين ذوي اضطراب الشراء القهري للشراء وسيلة للتخلص من الضغوط النفسية والعاطفية، ولذلك فإنهم يعتبرون شرائهم في كثير من الحالات متهوراً إلا أنه يسهم في التخفيف الفوري من حدة القلق والتوتر والحزن.

إن التهور في اتخاذ القرار للتسوق يشير إلى سرعة اتخاذ القرار دون التفكير العميق أو الانتباه الكافي، والذي يرتبط أيضاً إضافة إلى السابق بالاستجابة للترويج والإعلانات التي يتعرض لها الأفراد في العديد من الإعلانات التي تهدف إلى تشجيعهم على الشراء دون أن يتوقفوا للتفكير بشكل كافٍ.

وتعزو الباحثة اعتبار الآخرين أنه من محبي التسوق كأهم مظاهر لاضطراب التسوق القهري إلى رغبة الأفراد المستهلكين ذوي الاضطراب إلى الحصول على التقدير، ولفت انتباه الآخرين، ويمكن تفسير ذلك باعتقاد أصحاب الاضطراب بأن كثرة الشراء والحصول على الأشياء والمنتجات سيزيد من قبولهم وتقدير الآخرين وأن ذلك بتعزيز الصورة الذاتية وتحقيق الاعتراف الاجتماعي لهم.

وتختلف نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (الليحاني والأنصاري، 2021) التي أظهرت درجة منخفضة من مستوى اضطراب التسوق القهري

4 . 3 . مناقشة سؤال الدراسة الثالث، والذي ينص على:

ما مستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات ذوي اضطراب التسوق القهري في مدينة الخليل من وجهة نظرهم؟

قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات ذوي اضطراب الشراء القهري في مدينة الخليل من وجهة نظرهم أن مستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات ذوي اضطراب التسوق القهري في مدينة الخليل من وجهة نظرهم كان متوسطاً، وأن أبرز مظاهر تقدير الذات كانت الشعور بأهمية مكان العمل، والاتجاه الإيجابي حول الذات.

ترى الباحثة أن تقدير الذات يشير إلى كيفية تقدير الفرد لنفسه وصورته الذاتية أي أنه يكون ضمناً الاعتراف بالقيمة والمهارات الشخصية والإيجابيات والإنجازات الخاصة به، ويتميز هذا المفهوم عند الحديث عن بيئة العمل والموظفين بأنه يرتبط بتقدير الشخص لنجاحاته وإنجازاته في بيئة العمل والاعتراف بمساهماتها في تقدير قيمته لذاته، وأن هذا المفهوم داخل بيئة العمل سواء كان إيجابياً أو سلبياً يؤثر على المشاركة الفعالة في العمل، والاستمتاع بالتحديات وتطوير المهارات، وبناء علاقات مهنية.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة والتي جاءت بدرجة متوسطة إلى مستوى الدعم والتقدير سواء داخل بيئة العمل، أو خارجها، فعلى الرغم من أن البحث عن الدعم والتقدير هو أحد مسببات اضطراب الهوس نحو التسوق، إلا أنه في الوقت ذاته قد يكون سبب في انخفاض تقدير الذات، إذ أنه يسبب الانتقادات اللاذعة في كثير من الأحيان، واعتبار ذلك الشراء تصرفاً خاطئاً.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (كتابي، 2020) التي أظهرت درجة متوسطة من تقدير الذات لدى المعلمين.

تختلف نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (سعاد، 2019) والتي أظهرت درجة مرتفعة من تقدير الذات، ولعل الاختلاف في النتائج يرجع إلى كون الدراسة السابقة تم تطبيقها على طلبة جامعيين في حين أن الدراسة الحالية تم تطبيقها على الموظفين في مدينة الخليل، وكذلك تختلف مع نتائج دراسة (بن درف وآخرين، 2019) التي أظهرت مستوى منخفض من تقدير الذات، ودراسة (أبو كويك وآخرون، 2020)، والتي بينت وجود درجة مرتفعة من تقدير الذات، وأن هناك علاقة بين التشاؤم والتفاعل وتقدير الذات، فقد ظهر مستوى التشاؤم والتفاؤل بدرجة متوسطة، كما أظهرت دراسة (ناصر وآخرون، 2016) درجة مرتفعة من تقدير الذات والثقة بالنفس لدى الموظفين

4 . 4 . مناقشة سؤال الدراسة الرابع:

هل هناك وجود لعلاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين اضطراب التسوق القهري وبين مستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل؟

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون للعمل على إيجاد العلاقة بين اضطراب التسوق القهري وبين مستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل.

أظهرت النتائج وجود علاقة عكسية سالبة دالة إحصائياً بين اضطراب التسوق القهري وبين مستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل، حيث يتضح بأنه كلما زادت أعراض اضطراب الشراء القهري لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل، كلما دلّ ذلك على أن مستوى تقدير الموظف لذاته ينخفض، والعكس صحيح.

ترى الباحثة أنه على الرغم من النظريات الكثيرة التي اهتمت بهذا الموضوع وقامت بتفسيره، والدراسات التي بحثت في طبيعة هذه العلاقة إلا أن اتجاه العلاقة يمكن تفسيره من خلال أكثر من محور، فهل انخفاض تقدير الذات هو بسبب في اضطراب التسوق القهري، أم أن اضطراب التسوق القهري هو السبب في انخفاض تقدير الذات.

واستناداً إلى ما أظهرته النتائج في السؤال الأول، والثاني؛ فإن الباحثة ترى أن تفسير هذه النتيجة يكون بالاستناد إلى هذين المحورين دون إغفال أي منهما، وذلك على النحو الآتي:

استناداً إلى ما أظهرته نتائج السؤال الأول أن أبرز مظاهر التسوق القهري هو (التهور في عملية التسوق)، أي اتخاذ قرار الشراء بسرعة دون تفكير أو تخطيط لهذه العملية، وبالتالي ينتج عنها تزايد الشعور بالندم والإحباط بسبب سلوكهم الشرائي القهري، مما يؤثر سلباً على ثقتهم بأنفسهم وبالتالي تقديرهم لذاتهم.

أما الاتجاه الثاني، فهو استناداً لما أظهرته نتائج السؤال الأول أن أبرز مظاهر التسوق القهري كانت (واعتبار الآخرين أنه من محبي التسوق) أي البحث عن التقدير والاحترام بين الآخرين، وأن هذا السلوك يفسر أن انخفاض تقدير الذات يكون أولاً وهو المسبب لاضطراب السلوك الشرائي القهري، سعياً في تحقيق تقدير الذات والبحث عن الاحترام بين أفراد الجماعة وبيئتهم المحيطة.

وهذا تتفق نتيجة هذه الدراسة الحالية مع نتائج دراسة كل من (بلال وآخرون، 2023) والتي بينت وجود علاقة عكسية بين تقدير الذات وسلوك الشراء القهري.

4 . 5 . الإجابة عن سؤال الدراسة الخامس:

هل تختلف تقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجات اضطراب التسوق القهري ومستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل تبعاً لمتغيرات: (الجنس، طبيعة العمل، مستوى الدخل، طريقة التسوق المفضلة)؟

تم حساب المتوسطات الحسابية والأخطاء المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس اضطراب التسوق القهري ومقياس مستوى تقدير الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل تبعاً للمتغيرات.

أولاً: الفروق تبعاً للجنس

- بينت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس اضطراب التسوق القهري تبعاً لمتغير الجنس. وكانت الفروق لصالح الإناث.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى التوقعات الاجتماعية والثقافة والتي تلعب دوراً في زيادة اضطراب التسوق القهري بين الإناث، وما يُتوقع من النساء أن يكون لديهن اهتمام أكبر بالمظهر الخارجي والاستهلاك.

إضافة إلى ذلك يمكن تفسير هذه النتيجة وربطها بتأثير العلاقات الاجتماعية والتي تلعب دوراً في زيادة اضطراب التسوق القهري بين الإناث، حيث يتبادل الأصدقاء أو أفراد العائلة معلومات عن المشتريات المفرطة والضغط على الإناث لمواكبة التوجهات والموضة، مما يؤثر على سلوك الشراء لديهن.

وذلك قد يرجع إلى الأدوار الاجتماعية المفروضة على النساء فمثلاً، قد يتم تشجيع النساء على الاهتمام بالمظهر الخارجي والموضة وشراء الملابس والإكسسوار بشكل أكبر، مما يزيد من اضطراب التسوق القهري لديهن.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (حارون، 2022) التي بينت أن الإناث لديهن اضطراب تسوق قهري بدرجة أكبر ودراسة (Adamczyk, 2020) التي أظهرت تأثير الجنس على التسوق القهري.

- أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس تقدير الذات تبعاً لمتغير الجنس، والتي كانت لصالح فئة الذكور.

ترجع الباحثة هذه النتيجة إلى طبيعة التكوين النفسي والعاطفي للذكور والإناث، إذ تتأثر الإناث بدرجة أكبر بالظروف البيئية المحيطة والمرتبطة ببيئة العمل والعلاقة بين الزملاء وأفراد العائلة بدرجة أكبر من الذكور.

أي أنه قد تكون هناك اختلافات بين الذكور والإناث في التوجهات النفسية والاجتماعية التي تؤثر على تقدير الذات، فمثلاً يتوجه معظم الرجال إلى تحديد تقديرهم للذات بناءً على أدائهم في مجالات معينة مثل العمل أو المهارات الفنية، بينما قد يتأثر تقدير الذات لدى النساء أكثر بالعلاقات الاجتماعية والمظهر الخارجي.

وبالتالي ينتج عن ذلك انخفاض في تقدير الذات لدى الإناث، إذ أنه جزء كبير من المعايير التي تحدها ترتبط بآراء وتوجهات الآخرين (التوجهات النفسية والاجتماعية) في حين يتجه الذكور أكثر إلى تحديد تقدير الذات بناءً على العمل وما يتم إنجازه وتحقيقه.

واختلفت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (حارون، 2022) التي أوضحت أن تقدير الذات للإناث كان بدرجة أعلى، وكذلك تختلف مع دراسة (كتابي، 2020) التي أوضحت لا وجود لاختلافات في تقدير الذات تبعاً للجنس.

ثانياً: الفروق تبعاً لنوع قطاع الوظيفة

- أوضحت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس اضطراب التسوق القهري تبعاً لمتغير نوع الوظيفة. وكانت الفروق لصالح موظفي القطاع الخاص

ترجع الباحثة هذه النتيجة على أن العاملين في القطاع الخاص يكون لديهم استقرار مالي بدرجة أكبر من الموظفين في القطاع الحكومي، خصوصاً في ظل الأزمة المالية وانقطاع الرواتب وخصم أجزاء منها، كل هذه العوامل تجعل الموظفين الحكوميين يتجهون في سلوكهم الشرائي نحو تلبية الاحتياجات الأساسية، أما العاملين في القطاع الخاص فيمكن أن يتأثر سلوكهم الشرائي بعد تلبية الاحتياجات الرئيسية في البحث عن الرغبات الأخرى بما يزيد من اضطراب الشراء القهري لديهم.

إضافة إلى ذلك يمكن أن يتعرض العاملون في القطاع الخاص لعروض تسويقية مكثفة وإعلانات تستهدف تحفيزهم على الشراء، مما يزيد من احتمالية وقوعهم في دوامة الشراء القهري. كما يمكن النظر إلى هذه النتيجة من جانب آخر، إذ أن طبيعة العمل في القطاع الخاص يترتب عليها ضغوطات وإجهاد بدرجة أكبر من العمل في القطاع الحكومي، ولذلك يمكن أن يؤدي إلى زيادة الإجهاد والحاجة لإيجاد مسار للتخفيف النفسي من خلال الشراء القهري.

تختلف هذه النتيجة مع دراسة كل من (اللياني والأنصاري، 2019) والتي بينت عدم وجود فروق تبعاً لاختلاف الوظيفة

- كما بينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة وذلك على مقياس تقدير الذات تبعاً لمتغير نوع الوظيفة

على الرغم من أن العاملين في القطاع الخاص والعاملين في القطاع الحكومي قد يواجهون تحديات وظروف مختلفة في العمل والعلاقات بين الزملاء والعلاقات الاجتماعية مع الآخرين خارج إطار العمل، إلا أن تقدير الذات لديهم كان بدرجة متقاربة، دون وجود فروق.

وقد يرجع ذلك إلى الشعور بالرضا والإشباع الوظيفي الذي ينعكس على تقدير الذات؛ فإذا كان الموظف يشعر بالرضا والتحقق من إمكانياته في بيئة العمل، يؤدي ذلك إلى تعزيز تقدير الذات بغض النظر عن القطاع أو طبيعة العمل الذي يقوم به.

إضافة إلى ذلك فإن العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل تؤثر على تقدير الذات؛ وذلك من خلال زيادة الشعور بالانتماء والدعم الاجتماعي والتعاون في مكان العمل.

وبشكل عام يمكن القول إن هذه النتيجة تعكس تشابهاً وتقارباً في بيئة العمل، في القطاع الحكومي والقطاع الخاص، والتي تجعل تقدير الذات لدى جميع الموظفين بدرجة متقاربة.

أما فيما يتعلق بالمستوى الشخصي للموظفين، فإنه يمكن تفسير هذه النتيجة بالإنجازات والتحقيق الشخصي، بحيث يمكن أن يؤثر تحقيق الأهداف الشخصية والمهنية على تقدير الذات بصورة كبيرة، سواء كان يعمل في القطاع الخاص أو القطاع الحكومي.

واتفقت النتائج مع نتائج دراسة (نمر وآخرون، 2021) التي أظهرت عدم تأثير قطاع العمل على تقدير الذات، وتتفق مع دراسة (أبو كويك وآخرون، 2020) التي أظهرت عدم وجود فروق، وكذلك مع دراسة (ناصر وآخرون، 2016) التي أظهرت أن تقدير الذات لا يتأثر بنوع الوظيفة.

ثالثاً: الفروق تبعاً لمتغير مستوى الدخل

- بينت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس اضطراب التسوق القهري تبعاً لمتغير مستوى الدخل لصالح الموظفين ذوي الدخل المرتفع والذين كان اضطراب الشراء القهري عندهم أعلى.

وفسرت الباحثة في هذه النتائج في ضوء نظرية الاحتياجات الإنسانية، حيث تُرجع الباحثة هذه النتيجة إلى أن الموظفين ذوي الدخل المرتفع والذي يشبعون الاحتياجات الأساسية يبحثون عن تلبية الاحتياجات الأخرى والرغبات من خلال زيادة الشراء والمبالغة فيه، مما يجعلهم يظهرون اضطراب التسوق القهري بدرجة أعلى من الموظفين ذوي الدخل الأقل.

بحيث يكون لدى الأشخاص ذوي الدخل الأعلى القدرة على تلبية احتياجاتهم المادية وشراء الأشياء التي يرغبون فيها، وتؤدي هذه القدرة الزائدة إلى زيادة احتمالية الانخراط في الشراء القهري، حيث يكونون قادرين على إنفاق المزيد من المال على الأشياء غير الضرورية.

بالإضافة إلى ذلك، قد تؤثر الثقافة المجتمعية على اضطراب التسوق القهري، ففي بعض الثقافات، يكون للشراء المادي والاستهلاك الفاخر قدر كبير من القيمة والاحترام الاجتماعي؛ وهذا يمكن أن يشجع الأشخاص ذوي الدخل العالي على المزيد من الشراء والاندفاع نحو اكتساب الأشياء كوسيلة لزيادة التقدير الاجتماعي، والتفاخر أمام الآخرين.

تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة تاركا (Tarka, 2020) التي أظهرت أن المادية تؤثر على مستوى اضطراب التسوق القهري ودرجته، في حين اختلفت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (الليحاني والأنصاري، 2019) والتي أظهرت عدم وجود فروق تبعاً للحالة الاقتصادية للمبحوثين.

- وأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس تقدير الذات وفقاً لمتغير مستوى الدخل لصالح الموظفين ذوي الدخل المرتفع الذين كان تقدير الذات لديهم أعلى.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى طبيعة العلاقة بين تقدير الذات واضطراب التسوق القهري، وأن ذوي الدخل المرتفع يتجهون للإفراط في الشراء رغبة منهم في تحقيق ذاتهم، واعتقادهم بكسب احترام الآخرين، وتحقيق الانتماء للجماعة المحيطة بهم.

إضافة إلى ذلك، قد يشعر الأشخاص ذوو الدخل المرتفع بالاعتراف والتقدير المجتمعي لمكانتهم المادية، وبالتالي فإن ذلك يمكن أن يؤدي ذلك إلى زيادة تقدير الذات، حيث يعتبر النجاح المالي والمادي مؤشراً على القيمة الشخصية في بعض الثقافات والمجتمعات.

ومن جانب آخر، فإن تحقيق الإنجازات الشخصية والمهنية يكون بدرجة أكبر لدى الأشخاص ذوي الدخل المرتفع، إذ ينعكس ذلك على تقدير الذات لديهم، فقد يتاح للأشخاص ذوي الدخل المرتفع تلبية احتياجاتهم المادية وتحقيق أهدافهم بسهولة أكبر، وبالتالي فإن ذلك يساعد على بناء الثقة في القدرات الشخصية وزيادة تقدير الذات.

وكذلك اتفقت النتيجة مع نتائج دراسة (أبو كويك وآخرون، 2020) التي بينت اختلاف مستوى تقدير الذات باختلاف الدخل الشهري.

رابعاً: الفروق تبعاً لطريقة التسوق المفضلة

- بينت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس اضطراب الشراء القهري تبعاً لمتغير طريقة التسوق المفضلة لصالح الموظفين الذين يفضلون الاثنین معاً (التسوق المباشر والتسوق الإلكتروني) الذين كان اضطراب التسوق القهري عندهم أعلى.

ترجع الباحثة هذه النتيجة إلى أن اضطراب التسوق القهري يمثل الرغبة والدافع للشراء والإفراط فيه، ولذلك فإن عملية التسوق التي تجري بواسطة استخدام الوسائل الإلكترونية، أو من خلال التسوق المباشر تساعد الموظفين على زيادة الاضطراب لديهم.

ذلك لأنه يتيح السوق المباشر والتسوق الإلكتروني للأشخاص الوصول إلى مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات بسهولة وفي أي وقت، وبالتالي فإن هذا التوفر السهل يؤدي إلى زيادة احتمالية الشراء العابر وغير الضروري، وبالتالي زيادة اضطراب الشراء القهري.

كما أنه لا يمكن إغفال الدور الذي تلعبه وسائل التواصل الاجتماعي في التسويق الإلكتروني، فقد يؤدي الوجود الواسع للتواصل الاجتماعي والمراجعات عبر الإنترنت إلى تعزيز ثقافة المقارنة والتأثير على الشراء، مما يؤدي إلى أن يشعر الأشخاص بالضغط الاجتماعي لمطابقة مستوى الاستهلاك والمتواكب مع المعايير المجتمعية المفروضة، مما يزيد من اضطراب الشراء القهري.

تختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Suresh, 2020) التي أظهرت أن التسوق الإلكتروني يؤثر بدرجة أكبر على اضطراب الشراء القهري.

- أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على

مقياس تقدير الذات تبعاً لمتغير طريقة الشراء المفضلة

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن كل موظف أو موظفة يقرر طريقة الشراء التي تتناسب مع احتياجاته الشخصية وتلبي رغباته، ولذلك فإن طريقة الشراء لا تؤثر على تقدير الموظف لذاته، إذ أن تقدير الذات يشير إلى درجة الرضا عن الجوانب الشخصية والقدرات التي يمتلكها، وطبيعة الأعمال التي يقوم بها.

وبشكل عام يمكن القول إن تقدير الذات يعتمد على القيم الشخصية لكل فرد، فإذا كانت هذه القيم والأولويات أكثر أهمية من المواد والمشتريات، لا تؤثر طريقة الشراء كثيرًا على تقدير الذات، وكذلك بالنسبة للعلاقات الاجتماعية، فإذا كانت العلاقات القوية والداعمة هي مصدر الرضا والتقدير، فإن طريقة الشراء قد لا يكون لها تأثير على تقدير الذات.

4 . 6 . مناقشة نتائج سؤال الدراسة السادس والذي ينص على:

السؤال السادس: ما درجة إسهام تقدير الذات للموظفين في مدينة الخليل في التنبؤ باضطراب التسوق القهري لديهم؟

أظهرت النتائج أن (تقدير الذات) يؤثر في (اضطراب التسوق القهري)، ويفسر ما مقداره (15.6%) من التباين في (اضطراب التسوق القهري).

ترى الباحثة أنه قد يؤثر تقدير الذات على اضطراب التسوق القهري عن طريق القدرة على تنظيم السلوك واتخاذ القرارات الملائمة، إذا كان لدى الفرد تقديرًا أقوى لذاته ورضا عالٍ عن النفس، فقد يكون أكثر قدرة على تجنب الشراء القهري والتحكم في (التهور) في التسوق والشراء، وبالمقابل،

قد يكون لدى الأفراد الذين لديهم تقدير ذات منخفض ميل إلى الانجذاب نحو الشراء القهري للتعويض أو لتحقيق تقدير الذات المؤقت.

كما أنه يمكن أن يؤثر تقدير الذات على العواطف والمشاعر المرتبطة بالسلوك الشرائي لدى المستهلكين، فإذا كان لدى الفرد تقدير ذات عالٍ، فقد يكون أقل عرضة للشعور بالحاجة للتعويض أو الراحة النفسية من خلال الشراء القهري، وبالتالي فإن تقدير الذات العالي يمكن أن يقلل من احتمالية وقوع اضطراب الشراء القهري.

ذلك لأنه قد يلجأ الأشخاص إلى الشراء القهري كوسيلة لملء الفراغ العاطفي أو الشعور بالاحتياج (تقدير الذات المنخفض)، فعندما يكون لدى الأشخاص تقدير ذات منخفض، قد يحاولون تعويض هذا الشعور بشراء الأشياء، حتى لو كانت غير ضرورية (اضطراب الشراء القهري).

كما اتفقت النتائج مع نتائج دراسة (بلال وآخرون، 2023) والتي بينت وجود تأثير لتقدير الذات على اضطراب الشراء القهري، وكذلك تتفق مع دراسة (Adamczyk, et al., 2020)

4 . 7 . التوصيات:

بناء على ما توصلت إليه الباحثة من نتائج:

1. الاهتمام بزيادة الوعي حول السلوك الشرائي، والتخطيط له، وذلك من خلال عقد الندوات والدورات التدريبية للموظفين، نظراً لما أظهرته النتائج من درجة كبيرة في اضطراب السلوك الشرائي لدى المبحوثين.
2. حث الموظفين على تحديد احتياجاتهم النفسية والعاطفية، لما لذلك من دور في الحد من اضطراب التسوق القهري وفقاً لما أظهرته نتائج الدراسة.
3. الاهتمام بتوفير بيئة عمل داعمة إيجابية تشجع على التعاون والتعاطف بين الموظفين، وذلك من خلال التركيز على بناء علاقات إيجابية ومتعاونة بين الزملاء والتحفيز على تقدير مساهمات الآخرين، نظراً لما أظهرته النتائج من درجة منخفضة على الشعور بالارتياح في بيئة العمل وانعكاسها على تقدير الذات.

4 . 8 . مقترحات دراسات مستقبلية:

1. عمل المزيد من الدراسات والأبحاث على مجتمعات بحثية أخرى بما يساعد على تعميم نتائج الدراسة وتوسيعها.
2. عمل المزيد من الأبحاث والدراسات للتعرف على العوامل الأخرى التي تؤثر على اضطراب السلوك القهري الشرائي، مثل الرضا عن العمل.

المصادر والمراجع

أبو بكر نشوة، والمعمري أحمد (2019). الخصائص السيكو مترية لمقياس الشراء القهري.

المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، (11)، 223-241.

أحمد، محمود (محمود (2018). تقدير الذات لدى مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي

وعلاقته بصورتهم الذهنية، المجلة العربية لبحوث العلم والاتصال، 1(22)، 42_

71. 71.

باكيني، حكيمة، رمضاني، سارة. (2017). تقدير الذات وعلاقته بالتوافق النفسي لدى

المراهق الموهوب "دراسة وصفية ارتباطية لبعض ثانويات والية الوادي"، جامعة

الشهيد (حمه لخضر) بالواد كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علوم التربية، (أطروحة دكتوراه منشورة)، الجزائر.

البدران، هناء، العبادي، هناء (هناء (2020). قياس إدمان التسوق قسم الإرشاد النفسي

والتوجيه التربوي، مجلة رماح للبحوث والدراسات، 44، 126_ 145.

بلال، مروة محمد عبد الموجود، الهنداوي، محمد عبد الله عبد الله محمد، شبانة، مها مصباح

محمد (2023). المحددات النفسية لنزعة التملك وأثرها على الشراء القهري: دراسة

تطبيقية على مستهلكي السلع الخاصة بجمهورية مصر العربية. المجلة العلمية

لدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، 4(2)3،

790_757.

بن جروة، حكيم (2021). انعكاسات هوس الشراء القهري على سلوكيات المستهلك الجزائري مع ظهور وباء فيروس كورونا المستجد كوفيد 19. مجلة الاستراتيجية والتنمية، 11(1)، 141-163.

بن درف، سماعين (سماعين) (2019). علاقة الاحتراق النفسي بتقدير الذات لدى الممرضين: دراسة ميدانية بمؤسسات الصحة العمومية لولاية مستغانم، مجلة دراسات نفسية وتربوية، 12(3)، 167-184.

جروان، علي، الشواشرة، عمر وطشطوش رامي (2020). فاعلية برنامج إرشادي قائم على استراتيجية الضبط الذاتي في خفض سلوك الشراء القهري لدى طلبة جامعة اليرموك، مجلة العلوم التربوية، 3(1)، 522_548.

حارون، إسرائ. (2022). التسوق القهري وعلاقته بمفهوم الذات لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة، كلية الدراسات العليا، جامعة القدس المفتوحة، (رسالة ماجستير منشورة)، فلسطين.

حسن، محمود أبو المجد، كمال، ياسمين رمضان (رمضان) (2022). فعالية برنامج قائم على نموذج فرط التسوق في خفض اضطراب الشراء القهري لدى طلاب كلية التربية بقنا، مجلة جامعة جنوب الوادي الدولية للعلوم التربوية، 5(9)، 220-281.

حسن، نسرين، فاروق نسرين، فاروق (2016. 2016). إطار مقترح للعوامل المؤثرة على المستهلك المصري لتبني سلوك الشراء القهري - باستخدام بطاقات الائتمان كمتغير وسيط. رسالة دكتوراه غير منشورة (جامعة المنصورة :المنصورة: كلية التجارة/التجارة).

دبابي، بويكر. (2016). مستوى تقدير الذات لدى معلمي المرحلة الابتدائية، مجلة العلوم النفسية والتربوية، 3(2)، 353-365.

درشي، جميلة (جميلة) (2015). اضطراب الشراء القهري وعلاقته ببعض الاضطرابات النفسية الأخرى، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، 57، 341_371.

الربيعي، سالم (سالم) (2019). الإدمان على التسوق عند النساء: دراسة ميدانية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، 139، 126 - 173.

رشماوي، رولا. (2013). مدى فاعلية برنامج إرشادي جمعي في مستوى تقدير الذات لدى عينة من طلبة جامعة القدس المفتوحة فرع بيت لحم، عمادة الدراسات العليا-جامعة القدس، برنامج الإرشاد النفسي والتربوي، (رسالة ماجستير منشورة)، فلسطين.

الزيني، دلال (دلال) (2023). تقدير الذات وعلاقته بالطمأنينة النفسية لدى عينة من طالبات المرحلة المتوسطة بمحافظة حفر الباطن، المجلة التربوية، 6(2)، 24_59.

الزيادات، عاكف. (2019). العوامل المؤثرة على التسوق الإلكتروني في الأردن (الأردن دراسة تطبيقية على مواقع التسوق الإلكترونية)، المجلة العلمية للنشر العلمي، 1(11) 117-143.

سعاد، أية (أية) (2019). تقدير الذات لدى الطالب الجامعي (دراسة مقارنة على ضوء اختبار تقدير الذات لكوبر سميث)، دراسات نفسية وتربوية، 12(1)، 105_112.

سمور، أماني (أماني (2015). تقدير الذات وعلاقته بالضغط النفسية والمساندة الاجتماعية لدى الفتيات المتأخرات في الزواج في محافظات غزة، (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية غزة.

السيد، رجب (2016). الشراء القهري وعلاقته بتقدير الذات لدى عينة من طلاب الجامعة، مجلة دراسات عربية، 1(15)، 1-36.

شرجي، ابتسام (2019). تعقيدات الذات وعلاقتها بإدمان التسوق لدى المتأخرات عن الزواج، مجلة الآداب، (130)، 201-222.

الطيب، نرمين (2021). الديناميات النفسية لسلوك الأنبيومانيا لدى الطلبة الجامعيين بالزقازيق. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 34(5)، 168-188.

الظاهر، قحطان أحمد (2008) تعديل السلوك. دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.

عامر، طارق ؛ المصري ، إيهاب (2018) مفهوم وتقدير الذات. دار العلوم للنشر والتوزيع، الأردن.

العنزي، مصلح (2019). قلق المستقبل وعلاقته بتقدير الذات لدى الأحداث الجانحين، مجلة كلية التربية، 12(35)، 420_464.

عون، سعاد، لمنور، نجوى. (2020). الدافعية للتعلم وعلاقتها بتقدير الذات لدى طلبة الجامعة "دراسة ميدانية عمى عينة من طلبة جامعة الوادي"، جامعة الشهيد (حمو لخضر) الوادي كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، شعبة علوم التربية، (رسالة ماجستير منشورة)، الجزائر.

قاسم، محمد (محمد (2021). تقدير الذات لدى طلبة جامعة القران الكريم والعلوم الإسلامية

وعلاقته بالتحصيل الاكاديمي، مجلة العلوم التربوية، 1(18)، 55-83.

القحطاني، ظافر. (2021). سلوك الشراء القهري وعلاقته بالكمالية لدى المعلمين. مجلة

العلوم الإنسانية، 9، 177-202.

قمر، مجذوب (مجذوب (2015). تقدير الذات وعلاقته بالسلوك العدواني وقلق المستقبل

وبعض المتغيرات الديموغرافية (الديموغرافية (دراسة ميدانية على طلاب جامعة

دنقلا)، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة دنقلا.

كاتبي، محمد (محمد (2020). تقدير الذات وعلاقته بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على

عينة من معلمي ومعلمات مدينة دمشق، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات

العملية، 42(6)، 173_194.

كاران نارك، فارون شارما (2016). الادمان على التسوق دراسة في سيكولوجية التسوق

القهري، قسم الطب النفسي - كلية العلوم الطبية جامعة دلعي (ترجمة علي عبد

الرحيم صالح)، جامعة القادسية العراق.

كامل، رأفت وليم (2021). اليقظة الذهنية لدى المراهقين ودورها في الحد من ممارسات

الشراء الاندفاعي لملابس الموضة في إطار عوامل جذب مراكز التسوق، المجلة

العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 2(1)، 603-678.

اللحياني، مريم، الأنصاري، خولة (خولة (2021). الشراء القهري كمنبئ للاكتئاب لدى

طالبات ومنسوبات جامعة أم القرى، مجلة العلوم التربوية والنفسية، 14(3)، 1491_

1523.

محمد الكفاوين، ع.، & عطف. (2019). تقدير الذات وعلاقته بالتخصص الأكاديمي ودخل الأسرة ومكان الإقامة لدى عينة من طالبات جامعة الحسن بن طلال. مجلة كلية التربية (أسيوط)، 35(9)، 293-321.

محمد، مروة. (2020). الفروق في تقدير الذات في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية لدى طفل ما قبل المدرسة، دراسات تربوية واجتماعية - مجلة دورية محكمة تصدر عن كلية التربية - جامعة حلوان، 26(مارس 2020)، 253-289.

مسعود، أحمد طاهر (2011) المدخل إلى علم الاجتماع العام، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن.

مقاطف، سيما غالب والمومني، رائد. (2011). أثر عناصر المزيج التربوي على الإدمان الشرائي عند المرأة الأردنية. مجلة العلوم الاقتصادية والتيسير، 11(5): 33-58.

ناصر، غازي، عبد العزيز، عمر، فرجان، فواد، سليمان، احمد. (2016). تقدير الذات والثقة بالنفس لدى أساتذة وموظفي الجامعة العراقية كلية التربية بناء على ما جاء في لائحة السلوك الوظيفي لعام 2016، الجامعة العراقية، كلية التربية، العراق.

النملة، عبد الرحمن (الرحمن) (2017). تقدير الذات، مجلة فكر، 1(19)، 34_35.

النوايسة، فاطمة عبد الرحيم (2013) الإرشاد النفسي والتربوي. دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن.

المراجع الأجنبية:

- Abdel-Khalek, A. M. (2016). Introduction to the psychology of self-esteem. *Self-esteem: perspectives, influences, and improvement strategies*, 1-23.
- Aboujaoude, E. (2014). Compulsive buying disorder: a review and update. *Current pharmaceutical design*, 20(25), 4021-4025.
- Adamczyk, G., Capetillo-Ponce, J., & Szczygielski, D. (2020). Compulsive buying in Poland. An empirical study of people married or in a stable relationship. *Journal of Consumer Policy*, 43, 593-610.
- Albanese, P. J. (1988). The intimate relations of the consistent consumer: Psychoanalytic object relations theory applied to economics. *Psychological foundations of economic behavior*, 59-79.
- Allen, J. (2015). The relationship of DSM-IV pathological gambling to compulsive buying and other possible spectrum disorders: Results from the Iowa PG family study. *Psychiatry Research*, 226(1), 273-276.
- Aydin, D., Selvi, Y., Kandeger, A., & Boysan, M. (2021). The relationship of consumers' compulsive buying behavior with biological rhythm, impulsivity, and fear of missing out. *Biological Rhythm Research*, 52(10), 1514-1522.
- Black, D. W., & Kuzma, J. M. (2006). Compulsive shopping: When spending begins to consume the consumer. *Current Psychiatry*, 5(7), 28-40.
- Black, D. W., Coryell, W., Crowe, R., Shaw, M., McCormick, B., & Compulsive shopping: When spending begins to consume the consumer *The journal of Family Practice* July 2006 (Vol. 5, No. 7) Vol. 5, No. 7 / July 2006.
- Islam, T., Sheikh, Z., Hameed, Z., Khan, I., Azam, R. (2018). Social Comparison, Materialism and compulsive buying based on stimulus response- model: a comparative study among adolescents and young adults, *Young consumers*, Bradford, 19(1), 19-37.
- Japutra, A., Ekinci, Y., & Simkin, L. (2019). Self-congruence, brand attachment and compulsive buying. *Journal of Business Research*, 99, 456-463.

- Konyefa, R., & Akpotu, C. (2019). Employee self-esteem and workplace spontaneity in the Nigerian Hospitality Sector. *Global Journal of Social Sciences Studies*, 5(2), 168-178.
- Moon, M. A., & Attiq, S. (2018). Psychometric validation and prevalence of compulsive buying behavior in an emerging economy. *Sukkur IBA Journal of Management and Business*, 5(2), 92-113.
- Müller, A., Laskowski, N. M., Trotzke, P., Ali, K., Fassnacht, D. B., De Zwaan, M., ... & Kyrios, M. (2021). Proposed diagnostic criteria for compulsive buying-shopping disorder: A Delphi expert consensus study. *Journal of Behavioral Addictions*, 10(2), 208-222.
- Müller, A., Laskowski, N. M., Wegmann, E., Steins-Loeber, S., & Brand, M. (2021). Problematic online buying-shopping: Is it time to considering the concept of an online subtype of compulsive buying-shopping disorder or a specific internet-use disorder?. *Current Addiction Reports*, 1-6.
- Ong, Z., Lau, J., & Zainudin, N. (2021). Money attitude, materialism and compulsive buying among Malaysian young adults. *Management Science Letters*, 11(1), 281-290.
- Rachel, K. (2019). Employee Self-Esteem and Workplace Spontaneity in the Nigerian Hospitality Sector, *Global Journal of Social Sciences*
- Shoin, S. & Choi, Y. (2012). A model of compulsive buying: Dysfunctional beliefs and self-regulation of compulsive buyers, *Social Behavior and Personality*, 40(10), 1611-1624..
- Suresh, A. S., & Biswas, A. (2020). A study of factors of internet addiction and its impact on online compulsive buying behavior: Indian millennial perspective. *Global business review*, 21(6), 1448-1465.
- Tarka, P. (2020). Influence of materialism on compulsive buying behavior: General similarities and differences related to studies on young adult consumers in Poland and US. *Journal of International Consumer Marketing*, 32(3), 243-267.

Zheng, Y., Yang, X., Liu, Q., Chu, X., Huang, Q., & Zhou, Z. (2020). Perceived stress and online compulsive buying among women: A moderated mediation model. *Computers in Human Behavior*, 103, 13-20.

الملاحق

ملحق (1) أسماء السادة المحكمين

الرقم	الاسم	التخصص	الجامعة
1.	الدكتور محمد عجوة	علم النفس	جامعة الخليل
2.	الدكتور نبيل المغربي	علم النفس التربوي	جامعة القدس المفتوحة
3.	الدكتور خالد كتلو	علم النفس التربوي	جامعة القدس المفتوحة
4.	الدكتورة مريم أبو تركي	دكتوراه في فلسفة الإرشاد النفسي والتربوي	جامعة البوليتكنك
5.	الدكتورة إيمان الجوابرة	دكتوراه صحة نفسية وإرشاد نفسي	وزارة الصحة
6.	الدكتور نعيم الكومي	دكتوراه الإحصاء	جامعة الخليل
7.	الدكتور مراد الجندي	دكتوراه خدمة اجتماعية	جامعة القدس المفتوحة
8.	الأستاذ شوقي الرجعي	ماجستير في الإرشاد والعلاج النفسي المجتمعي	جامعة الخليل

ملحق (2) كتاب تسهيل المهمة

HEBRON UNIVERSITY  **جامعة الخليل**

Ref. : الرقم
Date : م خ / ت / 2023
2023/02/19 : التاريخ

لمن يهمه الامر

الموضوع: تسهيل مهمة

تحية طيبة وبعد،،،
يفيد برنامج ماجستير (الارشاد النفسي والتربوي) في جامعة الخليل أن الطالبة عبير حسن محمد
سويطي الرقم الجامعي (22029017) هي إحدى طالبات برنامج الماجستير، وهي في طور جمع
المعلومات لدراستها بعنوان:
اضطراب التسوق القهري (الأنثيمانيا) وعلاقته بتقدير الذات لدى الموظفين
في مدينة الخليل.
يرجى مساعدتها في تسهيل مهمتها لإعداد الدراسة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

د. صلاح الزرو



P.O.Box 40 , Hebron , West Bank , Palestine
www.hebron.edu

ب.ب ٤٠ الخليل - فلسطين
لغون : 970 (0)2-222-0995
فاكس : 970 (0)2-222-9303

ملحق (3) عدد العاملين في محافظة الخليل حسب القطاع

State of Palestine
Palestinian Central Bureau of Statistics



دولة فلسطين
الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني



عدد العاملين في محافظة الخليل حسب القطاع، 2022

المؤشر	محافظة الخليل	مدينة الخليل
عدد العاملين في القطاع العام	28,500	22,900
عدد العاملين في القطاع الخاص*	125,900	110,000

المصدر: الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2023. قاعدة بيانات القوى العاملة، 2022. رام الله- فلسطين.
(*): لا تشمل العاملين في إسرائيل والمستعمرات



جامعة الخليل

كلية الدراسات العليا والبحث العلمي

تخصص الإرشاد النفسي والتربوي

استبانة

عزيزتي الموظفة ... عزيزي الموظف /المحترمين:

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان:

اضطراب التسوق القهري (الأونيومانيا) وعلاقته بتقدير

الذات لدى الموظفين والموظفات في مدينة الخليل

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الإرشاد النفسي والتربوي، وبغرض جمع البيانات اللازمة، فقد تم عمل هذه الاستبانة، لذا نرجو التكرم بالإجابة عن أسئلتها وفقراتها، علماً بأن البيانات التي تحويها هذه الاستبانة هي لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم الحفاظ على سريتها.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

إشراف: أ. د. نبيل الجندي

إعداد: عبير سويطي

القسم الأول: البيانات الأولية:

يرجى وضع إشارة (x) داخل مربع الإجابة التي تتفق مع حالتك.

1- الجنس

أ- ذكر

ب- أنثى

2- مستوى الدخل

أ- متدني

ب- متوسط

ج- مرتفع

3- طريقة التسوق المفضلة لديك

أ- تسوق مباشر

ب- تسوق إلكتروني

ج- الاثنين معاً (مباشر

وإلكتروني)

4. طبيعة العمل

أ- خاص

ب- حكومي

القسم الثاني:

أولاً: مقياس اضطراب التسوق القهري (الأونيومانيا)

يشير مصطلح اضطراب التسوق القهري كما يعرفه (Moon, 2019) بأنه سلوك مزمن متكرر واندفاعي لعملية الشراء والذي يصبح استجابة أولية للأحداث السلبية، وهو سلوك يصعب مقاومته فيدفع بالفرد للشراء المتكرر والمفرط الذي يشعره بالسعادة والتخلص من المشاعر السلبية، ولكن يتبعه عواقب نفسية واجتماعية واقتصادية سلبية.

الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
1	أشتري أشياء رغم أنني لا أستطيع تحمل تكلفتها					
2	أشعر أن الآخرين سيصابون بالدهشة إذا عرفوا عاداتي في الإنفاق					
3	أفترض المال عندما أعلم أنه ليس لدي موارد كافية تحت تصرفي					
4	إذا كان لدي أي أموال متبقية في نهاية الشهر، فلا بد لي من إنفاقها					
5	من المهم أن أشتري حتى لو اضطررت للاستدانة من البنك					
6	أشعر بالقلق أو التوتر في الأيام التي لا أذهب فيها للتسوق					
7	إن شرائي للأشياء يشعرني أحياناً بتحسّن حالتني المزاجية					
8	في بعض الأحيان، أريد فقط شراء أشياء ولا أهتم بما أشتريه					
9	أعتقد حقاً أن الحصول على المزيد من المال سيحل معظم مشاكلي					
10	تحتوي خزانة ملابسي على أكياس تسوق غير مفتوحة بداخلها					
11	يعتبرني الآخرون من محبي التسوق					
12	أشتري شيئاً لنفسني كل يوم تقريباً					
13	تتمحور معظم حياتي حول شراء الأشياء					
14	غالباً ما أشتري أشياء لا أحتاجها					
15	غالباً ما أشتري أشياء لم أكن أخطط لشرائها					
16	أشتري الأشياء دون تفكير					
17	أنا متهور قليلاً بشأن ما أشتريه					
18	أعتبر نفسي مهووساً بالشراء					

ثانياً: مقياس تقدير الذات

يعرف دبابي (Dababi, 2016) تقدير الذات بأنه استبصار الفرد لجوانب شخصيته، وتقديراً لقدرات العامة، وينعكس ذلك في الأعمال الموكلة له، وفي الآراء والمقترحات التي يقدمها للآخرين، وفي تقدير الآخرين له وتقديره لهم، وتقبله لنفس، وميله نحو ذاته، وثقته بنفسه، وبقدراته المختلفة.

الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
1	أنا سعيد بوجودي بين زملائي في العمل.					
2	أبادر بالحديث مع غيري من الآخرين					
3	أطرح الأسئلة دون حرج أو خوف.					
4	أشعر بالراحة عندما أكون مع الآخرين.					
5	أجد سهولة في الاندماج مع أفراد المجتمع.					
6	أشعر بقدرتي على التواصل مع الآخرين					
8	أشعر أن حركاتي الجسمية خارج المنزل تتسم بالانتران.					
9	توحي صلابة جسمي بشخصية قوية.					
10	أشعر بالإرهاق الشديد عند بذل أي جهد عضلي.					
11	أتمتع باللياقة البدنية العالية.					
12	أشعر أن وزني متناسب مع بنية جسمي.					
13	أشعر بالثقة من مظهري الخارجي					
15	لدي ثقة بنفسي فيما أقوم بعمله.					
16	أشعر أن لوجودي أهمية في مكان عملي.					
17	أشعر بمحبة زملائي وتشجيعهم لي دائماً.					
18	أشعر بقدرتي على تقبل المواقف الاجتماعية الجديدة.					
19	أشعر أنني قادر على جذب اهتمام الآخرين ولطفهم.					
20	أشعر بالارتياح عند عودتي إلى المنزل					
21	تتوافق أفكارني مع سلوكي.					
22	لدي اتجاه إيجابي حول نفسي.					
23	أعتقد أنه يتوجب عليّ المشاركة في بيئة العمل بإيجابية.					
24	أميل إلى تعزيز الصفات المحببة عند الآخرين.					
25	أتجنب الإساءة في معاملة زملائي في العمل.					
26	أتصرف بأمانة مهما كانت المغريات					

أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً	الفقرة	الرقم
					أتصرف بحكمة في مواجهة المواقف الحرجة.	27
					أغير من أفكاري بما يتناسب مع الموقف.	28
					تساعدني قدراتي العقلية في النجاح والتميز في الحياة.	29
					تساعدني قدراتي العقلية على القيام بالمهام الموكلة إلى بدقة.	30
					أجد سهولة في اتخاذ قراراتي بنفسي.	31
					أشعر بقدرتي على حسن التصرف عندما أتعرض لمواقف ضاغطة	32

شكراً لتعاونكم