

سلوك التمر الوظيفي ودوره في الولاء التنظيمي

دراسة تحليلية لآراء عينة من التدريسيين في عدد من الكليات في جامعة دهوك

جيهان زورو سعدو الباعدي

قسم إدارة الأعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة دهوك، اقليم كردستان-العراق

(تاريخ استلام البحث: 3 آذار، 2021، تاريخ القبول بالنشر: 15 آب، 2021)

الخلاصة

هدفت الدراسة إلى التعرف على سلوكيات التمر الوظيفي ودوره في الولاء التنظيمي والتي يمارسها التدريسيون في عدد من كليات جامعة دهوك، إذ بدأت الدراسة من مخطط فرضي يأخذ بنظر الاعتبار اتجاه العلاقة بين المتغيرين والابعاد الرئيسة، وتحقيقاً لهدف الدراسة واكمال متطلباتها باشرت الباحثة بأعداد اطار نظري بالاستفادة من ادبيات الموضوع، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والتي وزعت على (115) فرداً حيث تم الطلب من أفراد العينة من التدريسيين الإجابة على فقرات الاستبانة في الكليات المبحوثة والبالغ عددها (10) كليات، وقد تمت الإجابة عنها من قبل (102) تدريسياً حيث كان عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل هو (98) والتي مثلت عينة الدراسة. وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات ومن اهمها: هناك علاقة عكسية ما بين التمر الوظيفي والولاء التنظيمي، إذ إن أي انخفاض في مستوى التمر الوظيفي سينعكس في أغلب الأحيان على زيادة مستوى الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة في الكليات المبحوثة لجامعة دهوك. وفي ضوء تلك الاستنتاجات وضعت الدراسة عدداً من المقترحات ومن أهمها: على الإدارة في الكليات المبحوثة الاهتمام بمعالجة التمر الوظيفي وعدم الاستخفاف بالعاملين لديهم لأن ذلك له دور كبير في اكتساب ولائهم التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: التمر الوظيفي، الولاء التنظيمي، الاستخفاف، التقويض العمل، الاساءة اللفظية.

المقدمة

وربما يسبب التمر الوظيفي ترك الوظيفة من قبل الموظفين في المنظمة.

ويختلف سلوك الموظفين ذوي الولاء التنظيمي القوي عن غيرهم من الموظفين، فاحتمال ترك الموظف الملتزم للعمل ضئيل جداً، إذ أنهم يكونون أقل احتمالاً لترك الوظيفة أو الغياب، بمعنى أنهم أكثر استقراراً في العمل التنظيمي، وهذا مع ملاحظة أن كثرة الغياب قد لا يكون مرجعه فقط قوة الالتزام من عدمه بل قد يرجع لأسباب أخرى منه التعرض للتمر الوظيفي. ولكن في اغلب الاحيان فإن الموظفين ذوي الولاء القوي يكون لديهم الرغبة في الاستمرار بالمنظمة ويكونون أكثر استعداداً للتضحية من أجل البقاء في المنظمة واستمرارها. وانه من الضروري زيادة الاهتمام بمعالجة التمر

يعد السلوك التمر شكل من اشكال السلوك التنظيمي ويجب النظر إليه بوصفه سلوكاً موجوداً ومنتشراً في جميع المنظمات ومنها الكليات، ومن المستحيل تجاهه تماماً ويجب دراسته والعمل على تفهمه ووضع الخطط اللازمة لإدارته على الرغم من إنكاره من قبل الإدارة العليا أحياناً، ويعد من العوامل التي قد تؤثر في الكثير من الجوانب التنظيمية ويمكن أن يحدث في اي جزء من اجزاء المنظمة. وعندما يكون هذا السلوك على مستوى الإدارة العليا فإن تأثيره يمكن أن يمتد في مواقف الموظفين وسلوكياتهم على أساس ان الموظفين في الإدارات الوسطى والتنفيذية يقتدون بسلوكيات الإدارة العليا،

الاعمال السلبية المتكررة (على الاقل مرة واحدة في الاسبوع) خلال فترة زمنية مدتها (6 أشهر) من قبل الأقران أو الرؤساء (Glabek *et al.*, 2014: 255)، في حين يؤكد (Patath *et al.*, 2010: 16) بأنه (سلوك مستمر للإهانة والخبث سواء كان متعمداً أو غير متعمد وذلك بهدف توجيه الأذى والسيطرة على الزملاء في العمل). أما (النعيمة & عزيز، 2018: 232) فيشير إلى التنمر الوظيفي بأنه صورة من صور الاساءة اللفظية والإيذاء موجه من قبل الموظف أو مجموعة من الموظفين نحو شخص أو مجموعة من الأشخاص، كما أنه يعد وسيلة للتخويف والتقليل من قيمة الفرد الموظف في منظمته، وهي من الاعمال المتكررة والمستمرة في المنظمات. بينما يُعرّف (Bentley *et al.*, 2012: 352) التنمر في العمل بأنه سلوك مسيء ومستمر بين الأشخاص قد يسبب مشاكل اجتماعية ونفسية وجسدية خطيرة في النهاية كونها سلوكيات غير مرغوب فيها والتي يقوم بها موظف أو مجموعة موظفين تجاه موظف آخر بشكل متكرر، وتحدث عادة في مكان العمل، ولها تأثير خطير على الفرد والمنظمة التي يعمل بها" (أرنوط، 2018: 492). ويعرف (Mishra *et al.*, 2018: 42) بأنه منهج سلبي من خلال الاعمال الموجه نحو العامل من قبل فرد أو مجموعة من الافراد لفترة زمنية طويلة والذي يؤدي إلى عزل العامل عن العمل واستبعاده من الحياة العملية بسبب المشاكل الصحية، إذ يضطر اولئك العاملون الذين يتعرضون الى التنمر وبشدة إلى مغادرة العمل.

2. أبعاد التنمر الوظيفي

التنمر الوظيفي حاله حال اي موضوع إداري علمي يتكون من عدة أبعاد، وهناك اختلاف او تباين للآراء التي يطرحها الكتاب والباحثون بخصوص أبعاد التنمر الوظيفي من حيث مضمونها أو عددها، كما أن هناك عدداً من الباحثين يطلقون عليها تسميات مختلفة فهناك من يطلق عليها مكونات أو سلوكيات أو خصائص بدلاً من أبعاد، إذ أن (مغار، 2015: 516) يرى بأن هناك مجموعة من العلامات

الوظيفية بوصفه أحد الخيارات الاستراتيجية للوصول الى حالة من الولاء التنظيمي في المنظمة.

المبحث الأول: تأطير نظري

أولاً: التنمر الوظيفي

1. مفهوم التنمر الوظيفي:

ان الاهتمام بموضوع التنمر الوظيفي Career Bulling ليس حديث العهد، فقد حظي باهتمام العديد من الباحثين والكتاب في الفترات الماضية من خلال كتاباتهم وبحوثهم المتعلقة بالحقول الاجتماعية والنفسية والسلوكية والإدارية وغيرها من حقول المعرفة، ويرى كل من (Yeh & Wang, 2014: 92) أن البحوث التنمر بدأت في عام (1970) في أوروبا، حيث عرفه العالم النرويجي (Olweus) بأنه (توجيه كلام غير مرغوب، المقصود أو المؤذي مراراً وتكراراً لشخص آخر الذي لا يستطيع أن يدافع عن نفسه) وهناك مجموعة من المصطلحات استخدمت لوصف التنمر خلال العقود القليلة الماضية، حيث في المملكة المتحدة استخدمت مصطلح التنمر بالشكل الاوسع، والمهاجمة هي المصطلح المستخدم في المانيا وبعض الدول الذين يتكلمون باللغة الالمانية، ومصطلحات أخرى من ضمنها الاشراف السيء (Patath *et al.*, 2010: 16) التسلط، التهيب، الاستقواء، مصطلحات أو أسماء مختلفة لظاهرة سلبية نشأت في الغرب وبدأت تغزو المنظمات كافة سواء كانت (خدمية أو إنتاجية) وبفعل تأثيرات العولمة والغزو الإعلامي، وكفي الاطلاع على الإحصائيات العالمية الخاصة بهذه الظاهرة للوقوف على مدى انتشارها وخطورتها ففي الولايات المتحدة الأمريكية التي يعتبر فيها التنمر المشكلة الأكثر حضوراً من مشاكل العنف (مغار، 2015: 511). وفي هذا السياق يرى كل من (Ciby & Raya, 2014: 70) بأن التنمر الوظيفي من المشاكل الرئيسية في بيئة العمل، ومن العوامل الرئيسية التي تسبب الضغط في العمل أكثر من العوامل الاخرى المتعلقة بالضغط والتوتر والقلق في العمل. ويعرف التنمر الوظيفي بأنه العملية التي يخضع فيها الموظف الى

يمكن حصر ابعاد التنمر التي اتفق عليها الكثير من الباحثين في: (الاستخفاف، وتقويض العمل، والإساءة اللفظية).

أ. **الاستخفاف**: الموظف بطبيعته له مشاعر واحاسيس وكرامة في الوظيفة ولا يرضى بالانتقاص من شخصيته أو التقليل من شأنه، وعادةً الانتقاص من الآخرين يولد الحقد والكراهية والانتقام واضراراً نفسية والرد بالمثل بين الموظفين في المنظمة، كونه إذلال العاملين أمام الآخرين والتقليل من قيمتهم لتبرير العدوان تجاههم، فالمدير المستبد يبرر تسلطه وعدوانه على الموظفين أو الافراد بالتقليل من شخصهم، وادعاء عدم نضوجهم وعدم معرفتهم بمصلحة المنظمة، ويبرر قراراته بحقهم بالنظر اليهم على أنهم جاهلون وكسالى لا يليق بهم التعامل الانساني (النعيمة & عزيز، 2018: 232).

ب. **تقويض العمل**: والذي يتمثل بالافعال السلبية التي تعكس سلوكاً عدوانياً مثل اجراءات عدم إعطاء معلومات الضرورية وأساسية للموظفين أو الزملاء في العمل يعتبر صورة من صور التقويض العمل (Beheshtifar, 2014: 22). شعور الموظفين بالسيطرة مما يدفعهم إلى الشعور بأن المنظمة تقوم بأعمال غير عادلة تجاههم وبانعدام العدالة التوزيعية (مثل المكافآت غير المرتبطة بالأداء)، والافتقار إلى العدالة الاجرائية (على سبيل المثال التأثير المنخفض في المشاركة بصنع القرار)، وإساءة معاملة الآخرين في العمل (النعيمة & عزيز، 2018: 232). ويرى (العطوي وآخرون، 2017: 9) بوصفه الانتهاكات المتعمدة التي يقوم بها الشخص بهدف تشوية سمعة الآخرين، وكذلك الحد من قدراتهم على إنجاز اعمالهم، والسعي نحو إعاقه قدرتهم على بناء علاقات إيجابية والحفاظ عليها وكذلك إعاقته محاولة إعاقه النجاح في مكان العمل. ويُعرّف تقويض العمل بأنه سلوكيات تعوق قدرة الآخرين على إنشاء والحفاظ على العلاقات الشخصية الإيجابية، والنجاح المرتبط بالعمل، والسمعة الإيجابية. ومن الأمثلة المحددة لتقويض العمل هي أن يجعل الشخص يتعرض الى الانتقادات لقدرته من خلال عدم كفاءته والتقليل من جهوده وتوزيع المهام من دون غاية او اجهاده في العمل، وحجب المعلومات

يمكن نعتبرها كـ (سلوكيات التنمر) وتتمثل في (الصياح أمام الأصدقاء ، الزملاء، العملاء أو حتى بينهما على انفراد، رفض المناداة بالاسم أو مناداة الموظفين بأسماء اخرى، وايضاً التعليقات المفتقدة للاحترام، والمراقبة والانتقاد بالشكل المبالغ فيه لعمل أحد الموظفين، إئثار كآهل أحدهم بمزيد من الشغل بشكل متعمد، التقليل من عمل أحد الموظفين بغرض دفعه للفشل، الاحتفاظ بمعلومات ضرورية لإتمام العمل بشكل متعمد، استبعاد أحد الموظفين من المحادثات التقليدية في بيئة العمل من أجل إشعاره بأنه غير مرحب به، إسناد المهام التافهة التي لا تعكس مهارات أو المستوى العلمي للضحية، لا يولي أدنى اهتمام لمقترحات أو مداخلات أو ملاحظات الضحية في الاجتماعات، يهدد مختلف أنواع التهديدات كالخصم من الراتب الشهري بلا سبب فعلي يستدعي ذلك، الرغبة في جعل المتنمر عليه أضحوكة أمام الأصدقاء و زملاء العمل، يتلذذ بإلقاء اللوم على الآخرين دون وجه حق. وذكر كل من (إسماعيل، 2017: 13) مجموعة من السلوكيات تمثل ابعاد التنمر الوظيفي وهي: التهديد بالوضع المهني مثل (التقليل من قيمة الرأي، والإهانة المهنية العامة، والاثام فيما يتعلق بعدم بذل الجهد)، والتهديد بالمكانة الشخصية مثل (استدعاء الاسماء والإهانات والتخويف)، العزلة (مثل منع الوصول الى الفرص، والعزلة البدنية أو الاجتماعية، وحجب المعلومات)، والعمل الزائد: (مثل الضغط غير المبرر، والمواعيد المستحيلة، والاختلالات غير الضرورية)، وزعزعة الاستقرار: (مثل عدم تقديم الائتمان عند استحقاقه، والمهام التي لا معنى لها، وإزالة المسؤولية). ويرى (الزعي & مهيدات، 2014: 45) بأن الثقافة التنظيمية، ردود فعل الادارة، صفات ضحايا المتنمر، صفات المتنمرين، من العوامل المسببة ولها علاقة بسلوكيات التنمر بين العاملين. ولكن حدد كل من (النعيمة & عزيز، 2018: 232) و (Einarsen, Matthiesen & Lee, 2010, 2007, Brotheridge and 2004) هذه الأبعاد بثلاثة أبعاد وهي: (الاستخفاف، وتقويض العمل، والإساءة اللفظية). ومن خلال ما تقدم

يشار إلى إن الولاء يعد بعداً من أبعاد الالتزام أما (خروفة ، 2002: 37) فقد عد الالتزام بعداً من أبعاد الولاء. ويعد مفهوم الولاء التنظيمي بصورة المتعددة من الممارسات الإدارية التي لاقت اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين والدارسين وقد أدى ذلك الاهتمام إلى شيوع مفهومه لدى الكثير من المديرين الكاديين على اعتبار أن الولاء يمثل عنصر هام للربط بين المنظمة وبين الموظفين فيها، كما يشير إلى أن ولاء الموظفين لمنظمتهم يعتبر عاملاً مهماً في ضمان نجاح تلك المنظمات ويعمل على نجاح واستمرار المنظمة لما له من أثر وانعكاس على سلوك الفرد والمنظمة على حد سواء (بوسالم، 2010: 39).

على الرغم من تزايد عدد الدارسين والباحثين والجهات التي أولته اهتمامها بموضوع الولاء التنظيمي إلا أنه لا يوجد اتفاق على تعريف محدد له ويعود ذلك إلى تعدد المنطلقات والزوايا التي نظر له الباحثون من خلالها وإلى الصعوبة التي تكتشف تحديد تعريف واضح لهذا المفهوم ويمكن توضيح مفهوم الولاء التنظيمي من خلال التعاريف التي وردت بحقها والتي تعددت بتعدد وجهات نظر الباحثين والمهتمين، بأنه الرغبة في البقاء مع المنظمة، حيث عرفه كل من (عزيمة & اخرون، 2007: 3) بأنه الرغبة القوية في البقاء داخل المنظمة واستعداد الموظف لبذل درجات عالية من الجهد لصالح المنظمة وقبوله لأهدافها وقيمتها الأساسية. ويرى (غريب، 2012: 6) بأنه درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها ورغبته في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها، مع رغبة قوية بالاستمرار في عضوية هذه المنظمة. امتداد للولاء الاجتماعي المتمثل في المشاعر الفرد وولائه وانتمائه للمجتمع الذي يعيش فيه (عبدالباس & جوان، 2016: 80). ويرى كل من (Iqbal et al., 2015: 1) بأن ولاء التنظيمي على أنهم موظفون ملتزمون بنجاح المنظمة ويعتقدون بأن العمل في هذه المنظمة هو أفضل خيار لديهم. وهو ممارسة أساسية حيث وجد الموظف هويته في المنظمة معينة ويطبق أقصى قدر من مشاركته على الأداء

الهامة أو المطلوبة، والتحدث من وراء ظهر شخص ما، ونشر الشائعات حول شخص معين (Duffy, 2006: 106). والمشكلة الأكثر تعقيداً وتدميراً للموظفين من جميع الضغوطات الأخرى المرتبطة بالعمل مثل التعرض المستمر أو المتكرر إلى الاساءة وعدم الاعتراف بأرائهم وبعملهم والتهجم عليهم وتخويفهم من خلال الضغوطات والإجهاد في العمل.

ت. الإساءة اللفظية: تعد الإساءة اللفظية أو الكلامية وسيلة لممارسة أو لتطبيق السلطة والسيطرة، والتسلط على الآخرين، وهذا يعني أن المعتدى يشعر بقوة أكبر حين يسيء إلى الموظف، أو ينتقص منه بشكل أو بآخر، وقد يكون الاعتداء بصراخ أو الصياح أو في الكثير من الأحيان يكلمه ببيئة نكات ودعابات (النعمي & عزيز، 2018: 234).

ثانياً: ماهية الولاء التنظيمي

1. مفهوم الولاء التنظيمي:

أن الولاء التنظيمي يعد من المواضيع التي لاقت اهتماماً متميزاً من قبل الباحثين وإدارات المنظمات في مجال السلوك التنظيمي فضلاً عن علماء النفس الاجتماعي، وسبب هذا الاهتمام يعود إلى علاقة الولاء التنظيمي بمجموعة من المواقف والسلوكيات كالأداء الوظيفي، التسرب الوظيفي، أو النية في ترك المنظمة، ولقد بين هؤلاء الباحثون والدارسون على أن العضو الموالي هو احد الموظفين الجيدين والذي يسهم بفاعلية باتجاه المنظمة ويعد خاصية أساسية لتعزيز الإدارة العليا وقد تناولت البحوث والدراسات ظاهرة الولاء ضمن توجهات عديدة، فقد ركزت بعض الدراسات والبحوث على محاولة اكتشاف العمليات والنشاطات التي يتم عن طريقها تعزيز الولاء، أي جعل الموظفين أكثر ولاءاً لمنظمتهم ومهنتهم، بينما تناولت دراسات أخرى تشخيص العوامل الفردية والمنظمية التي لها تأثير في مستويات الولاء في حين تخصصت دراسات أخرى بتحديد نتائج الولاء الى جانب ذلك استخدمت الكثير من التعبيرات والمصطلحات للدلالة على الولاء مثل: الالتزام فقد عده البعض الوجه الآخر لمفهوم الولاء في حين

وكلما زاد شعور الأفراد بالولاء كلما ساعدتهم ذلك على التجاوب أكثر مع فكرة التغيير وعدم مقاومته (بو سالم، 2010: 47).

3- أبعاد الولاء التنظيمي:

أن للولاء ثلاثة أبعاد يركز عليها هي أولاً: الولاء الاستمراري ويقصد به أن يكرس الفرد حياته ويضحي بمصالحه لبقاء واستمرارية الجماعة. ثانياً: الولاء ألتلاحي ويقصد به ممارسة العلاقات الاجتماعية التي تربط الفرد بغيره بشكل يؤدي إلى تماسك الجماعة واستمراريتها. وثالثاً: الولاء الموجه ويشير إلى ارتباط الفرد بقيم الجماعة ومبادئها وباستعمال الولاء بديلاً أو مرادفاً لمصطلح الالتزام هو بسبب التقارب بين المصطلحين فالولاء يعبر عن قوة الالتزام، إذ أن مفهوم الولاء ينبع من الالتزام الشعوري والالتزام المعياري طالما هنالك تقارب للقيم والأهداف والمبادئ بين الفرد والمنظمة والتي بالمقابل تحتم على الفرد نتيجة لحمله للقيم والمبادئ الشخصية التمسك والوفاء لتلك المنظمة، لذلك فإن الولاء يمثل أعلى درجات الالتزام لتلك المنظمة (كاظم، 2014: 236). واستناداً إلى وجهة النظر هذه يمكن عد الإبعاد الثلاثة والتي تعد الأكثر شيوعاً بين الباحثين ابعادا للولاء التنظيمي وتعاملت معها هذه الدراسة كمتغير تابع وهي:

أ. **الولاء العاطفي:** يتأثر هذا البعد بمدى إدراك الفرد للخصائص المميزة لعملهم من حيث درجة الاستقلالية وأهميتها، والمهارات المطلوبة وتوافر الإشراف والتوجيه وكما يتأثر ولاء الموظف بدرجة الحس بأن البيئة التي يعمل فيها تسمح بالمشاركة الفعالة عملية صنع القرار أو ما يخصها (Boussalem, 2014: 147). ويرى (بو سالم، 2010: 41) على أنه ارتباط الفرد بالمنظمة وأهدافها وجدولها ويعكس الارتباط العاطفي بالمنظمة والرغبة في الانتساب إليها والتوحد مع هويتها، وأكد أيضاً بان الولاء العاطفي يشير إلى درجة تطابق الفرد مع المنظمة وارتباطه شعورياً بها وان البقاء في المنظمة عن اقتناع مما يدل على تطابق

الأمثل لواجباته (Boussalem, 2014: 144) حالة استعداد الموظف على بذل درجات عالية من الجهد لصالح المنظمة، والرغبة القوية في البقاء في المنظمة، وقبول القيم والاهداف الاساسية للمنظمة (صادق وآخرون، 2016: 14). على أنه رابط قوي يربط الموظف بمنظمتهم حتى عندما لا يكون من المناسب اقتصادياً له البقاء فيها (Murali et al., 2017: 62) كما أنه يمثل العملية المستمرة والمعقدة والتي يقوم من خلالها أعضاء المنظمة بالمحافظة عليها وإدارة التغيير فيها (الشمري & الدراجي، 2015: 136). وهي حالة توحد الموظف مع المنظمة التي يعمل بها ومع أهدافها ورغبته بالمحافظة على عضويته فيها، وهو ذلك المستوى من الشعور الإيجابي المتولد تجاه آراء منظمتهم الإدارية والالتزام بقيمها والإخلاص لأهدافها والشعور الدائم بالارتباط معها والافتخار بالانتماء إليها (الروسان & العموش، 2013: 230).

2. أهمية الولاء التنظيمي:

يرجع الاهتمام بهذا الموضوع إلى الحقيقة التي مفادها أن الولاء عند الفرد هو من أهم العوامل التي تحدد من فعالية وكفاءة المنظمة حيث يرى (غريب، 2012: 6) الولاء التنظيمي يعد عنصراً هاماً في الربط بين المنظمة والموظفين بها لاسيما في الاوقات التي لا تستطيع فيه المنظمات ان تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الموظفين للعمل وتحقيق اعلى مستوى من الانجاز. ويرى (النوري & خلف، 2013: 115) ان الولاء التنظيمي من اكثر المسائل التي اخذت تشغل بال ادارة المنظمات كونها اصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المنظمة في حالة صحية وسليمة تمكنها من الاستمرار والبقاء. وانطلاقاً من ذلك برزت الحاجة لدراسة السلوك الانساني في تلك المنظمات لغرض تحفيزه وزيادة درجات ولاء باهدافها وقيمتها. بينما بينت (صادق & آخرون، 2016: 150) أن الولاء التنظيمي المرتفع يحافظ على مستوى مرتفع من الروح المعنوية، لدى العاملين في المنظمة كون الجميع يعمل لتحقيق أهداف تعد بالنسبة لهم في غابة الأهمية. يعزز الولاء التنظيمي لدى الأفراد مشاعر الارتياح والاستقرار والأمان الوظيفي،

من خلال إشباع حاجات ورغبات الموظفين وتشعرهم بأن أهدافهم الخاصة تتحقق من خلال أهداف المنظمة، وهذا يتطلب دارية من المديرين والمسؤولين بأهم الطرق التي تسهل عليهم فهم سلوك الموظفين ودوافعهم لخدمة مصالح المنظمة، فسلوك الإنسان دائماً تحركه دوافع، والسلوكيات الغير الرسمية والتي هي بأهمية السلوكيات الرسمية تعتبر هامة وحاسمة في استمرارية المنظمات، وان عدم الاهتمام بها يؤدي إلى عرقلة مسيرة هذه المنظمات وتطويرها، ومن ابرز هذه السلوكيات (غير الرسمية) التي يمكن ان تشكل ظاهرة في المجتمع، سلوكيات التمر بين العاملين، والتي من المتوقع أن تؤثر في أدائهم بشكل سلبي، وبالتالي انعكاس ذلك على أداء وإنتاجية المنظمات بشكل عام والكلية بشكل خاص، لأنه من المتوقع أن تؤثر سلباً على الحالة النفسية للموظفين، مما سينعكس بصورة مباشرة على تعاملهم مع الزملاء والطلاب والمجتمع الخارجي (الزغي & مهيدات، 2014: 34). حيث ان نجاح الكليات يعتمد بشكل أساسي على مدى استعداد الموظفين فيها أكاديمين وإداريين لأداء واجباتهم وتحمل مسؤولياتهم الوظيفية الرسمية ومنح الكثير من وقتهم وطاقاتهم برغبة منهم لتحقيق أهداف الكليات التي يعملون فيها. وبما أن التدريسيين في جامعة دهوك من ضمن المنظمات، والذين يحتاجون كغيرهم إلى تقليل هذا السلوك من شأنها أن تحقق الولاء التنظيمي لديهم مما يساهم في بذل كل ما يستطيعون لتحقيق أهداف المنظمة. ومنه جاءت الحاجة لدراسة سلوك التمر الوظيفي ودوره في الولاء التنظيمي لدى التدريسيين في جامعة دهوك، ويمكن صياغة المشكلة من خلال التساؤلات الآتي :

1. هل يمكن لآراء أفراد عينة الدراسة في الكليات المبحوثة أن تتفق وبنفس المستويات على توصيف متغيرات الدراسة وأبعادها؟
2. هل يوجد علاقة ارتباط بين متغير التمر الوظيفي ومتغير الولاء التنظيمي في الكليات المبحوثة؟
3. هل يوجد تأثير لمتغير التمر الوظيفي في الولاء التنظيمي في الكليات المبحوثة؟

أهداف الفرد مع أهداف المنظمة لاقتراجه بها واندماجه فيها ورغبته القوية في البقاء فيها.

ب. الولاء المعياري: يعني إحساس أو مشاعر التزام الموظفين بالبقاء مع المنظمة وغالباً ما يتم تعزيز ذلك من خلال تعزيز ودعم الجيد من قبل المنظمة لموظفيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الاجتماعي، ليس فقط في طريقة تنفيذ إجراءات العمل ولكن للمساهمة في تطوير الأهداف والتخطيط ووضع سياسات المنظمة (Boussalem, 2014: 147).

ت. الولاء الاستمراري: يشير إلى قوة رغبة الفرد في بقاء عمله بالمنظمة لاعتقاده بأن ترك العمل فيها يكلفه الكثير (بو سالم، 2010: 41) ويرى (Boussalem, 2014: 147) بانه يتم التحكم في درجة ولاء الفرد في هذه الحالة من خلال قيمة الاستثمار التي يمكن تحقيقها إذا استمرت مع المنظمة أو ما قد تخسره إذا قررت الالتحاق بمنظمة أخرى. ويرى (بو سالم، 2010: 41) أن الولاء المستمر يتحقق نتيجة الامتيازات التي يحصل عليها الفرد في المنظمة والتي سيفقددها إذا ما ترك العمل بها، فالفرد يدرك أن ترك العمل بالمنظمة أكثر تكلفة بقاءه ناتج لعدم وجود بديل آخر.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة:

يعد الولاء التنظيمي من المواضيع التي تحظى بالدراسة في أداء وسلوك الأفراد وكذلك في إنتاجية المنظمات وانتظام أدائها على النحو المرغوب به، فضعف الولاء التنظيمي يقود إلى العديد من السلبيات مثل: الغياب والتسرب الوظيفي، عدم الرضا، والهدر في الموارد وعدم المحافظة على الممتلكات وتدني الأداء..... وعكس ذلك في حال الولاء المرتفع حيث النتائج الإيجابية نتيجة إخلاص العاملين وتفانيهم في العمل وتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية وسلوك المواطنة التنظيمية المطلوبة (الفارس، 2011: 70).

وبما أن الولاء التنظيمي شعور يكتسب، ولذلك يجب على المنظمات أن تسعى لكسب ولاء العاملين لديها وذلك

أن نتائجها يمكن أن تكون ذات فائدة لإدارة الكليات المبحوثة، وايضاً تكتسب أهميتها في زيادة إدراك التدريسين في جامعة دهوك عن أهم معالم التنمر الوظيفي التي يجب أن ينظروا إليها بقدر كاف من الاهتمام وتقليل هذا السلوك وذلك لتحقيق الولاء التنظيمي الذي يؤهل كلياتهم للاستمرار والبقاء منافساً فاعلاً في الميدان الذي يشهد تطوراً متسارعاً ومتزايداً في الحالة التنافسية وبخاصة في خضم حالة الانفتاح التي تشهدها البيئة العراقية عامةً وبيئة الإقليم خاصةً.

رابعاً: فرضيات الدراسة: وضعت الفرضيات التالية في ضوء مشكلة الدراسة، وأهدافها، ومخططها من أجل الاختبار الميداني لمتغيرات الدراسة، كما يأتي:

الفرضية الأولى: يوجد اختلاف في مستويات اتفاق آراء أفراد العينة في الكليات المبحوثة تجاه وصف أبعاد التنمر الوظيفي.

الفرضية الثانية: يوجد اختلاف في مستويات اتفاق آراء أفراد العينة في الكليات المبحوثة تجاه وصف أبعاد الولاء التنظيمي.

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي منفردة ومجموعة وبين التنمر الوظيفي منفردة ومجموعة.

الفرضية الرابعة: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوي (0.05) للولاء التنظيمي في التنمر الوظيفي

خامساً: مخطط الدراسة: تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة الدراسة في ضوء إطارها النظري ومضامينها الميدانية وفرضياتها تصميم نموذج تتكامل مكوناته فيما بينها لتعبر عن العلاقة النظرية بين متغيرات الدراسة، والتي تعطي تصورات وإجابات أولية للفرضيات التي افترضها الباحثة للإجابة عن الأسئلة المطروحة في مشكلة الدراسة، ويتضمن النموذج المتغيرات الرئيسة الآتية:

ثانياً: أهداف الدراسة:

في ضوء تحديد مشكلة الدراسة يهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي:

1. بناء الجانب المعرفي المتصل بمتغيري الدراسة وأبعادها الفرعية عبر تتبع ما قدمته الأدبيات العلمية في أبعاد التنمر الوظيفي والولاء التنظيمي، ثم تقديم إطار مفاهيمي يصف الاتجاهات التفسيرية لتلك الموضوعات.

2. وضع مخطط افتراضي للتعبير عن نموذج الدراسة بهدف توضيح العلاقة بين متغيراتها الرئيسة وأبعادها، وكذلك التحقق الميداني من سريان ذلك النموذج بالتطبيق على البيانات المجمعة من الكليات المبحوثة.

3. الكشف الميداني عن الآتي:

3.1 مستويات الاتفاق والاختلاف بين آراء أفراد العينة تجاه كل من أبعاد التنمر الوظيفي والولاء التنظيمي للكليات المبحوثة.

3.2 تحديد أهمية أبعاد التنمر الوظيفي والذي يتم التركيز عليه من قبل الكليات المبحوثة في ممارسة سلوكها التنظيمية.

3.3 التعرف على طبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين التنمر الوظيفي والولاء التنظيمي وبحسب النتائج الميدانية.

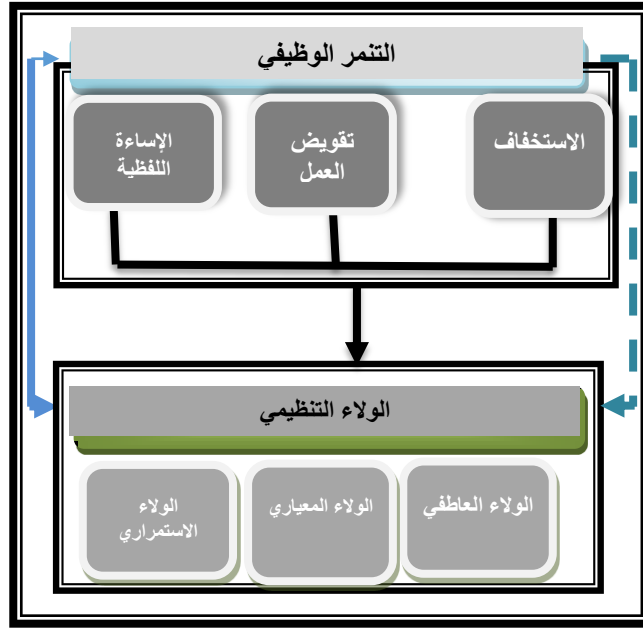
ثالثاً: أهمية الدراسة: تنبثق أهمية الدراسة في جانبين مهمين هما:

1. الجانب الأكاديمي : يقدم الدراسة توضيح لموضوعين مهمين وهما سلوك التنمر الوظيفي والولاء التنظيمي، من خلال عرض أهم الآراء والأفكار التي تناولتها أدبيات الموضوع، وصولاً إلى إطار فكري يساهم في تعزيز ما قدمته أدبيات الموضوع، وبالتالي فهذه الدراسة مساهمة وإن كانت متواضعة لتعميق المعرفة العلمية لهذا المفهوم.

2. الجانب الميداني: تكتسب الدراسة أهميتها الميدانية في كونها تناولت مجالاً مازالت هناك ندرة في الدراسات الميدانية التي أجريت في هذا المجال في بيئة إقليم كوردستان وبمحدود اطلاع الباحثة، كما إن الدراسة تكتسب أهميتها الميدانية في

في حين يمثل متغير الولاء التنظيمي المتغير المعتمد. ويشير النموذج في الشكل (1) إلى العلاقات بين متغيرات الدراسة، وجرى استنباط هذه العلاقات من حصيلة الجانب النظري وما تسنى للباحثة الاطلاع عليه من نتائج الدراسات ذات العلاقة.

1. يمثل التمر الوظيفي والذي يتكون من ثلاثة متغيرات أو ابعاد فرعية هي (الاستخفاف، وتقويض العمل، والإساءة اللفظية).
2. متغير الولاء التنظيمي والذي يتكون من ثلاثة متغيرات أو ابعاد فرعية هي الولاء العاطفي، الولاء المعياري، والولاء الاستمراري. حيث يمثل متغير التمر الوظيفي المتغير المستقل،



الشكل (1):- المخطط الافتراضي للدراسة

1.1 متطلبات النظرية والمنهجية: تم الاعتماد على مجموعة من المصادر العربية والاجنبية المتاحة من دراسات أكاديمية وبحوث علمية، فضلاً عن الأطاريح والرسائل الجامعية المتوفرة في مكتبة الكلية وشبكة المعلومات العالمية (الإنترنت)، بهدف إكمال متطلبات الجوانب النظرية والمنهجية للدراسة الحالية.
1.2 المتطلبات الميدانية: اعتمدت استمارة الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات الخاصة بالجانب الميداني للدراسة، وقد روعي في صياغتها وإعدادها الأخذ بنظر الاعتبار خطوات منهج الدراسة العلمي، وقد تضمنت الاستبانة الفقرات الآتية:

سادساً: أساليب جمع البيانات وتحليلها:

تم اعتماد عدد من الأساليب الخاصة بكل من الإطار النظري والمنهجي والميداني من أجل الحصول على البيانات اللازمة لإتمام هذه الدراسة والوصول إلى نتائجها وتحقيق أهدافها، وعلى وفق المحاور الآتية:

1. أساليب جمع البيانات

تم تطبيق تنوع من الأساليب ذات العلاقة بجمع بيانات الدراسة وتحليلها بهدف تحقيق متطلبات الجوانب النظرية والمنهجية والميدانية لها، وكما يلي:

1.2.3 عبارات المتغير المعتمد: خصص هذا الجزء من الاستبانة لمجموعة العبارات المتصلة بقياس أبعاد الولاء التنظيمي باعتباره المتغير المعتمد في الدراسة.

واستخدمت الدراسة الحالي مقياس (Likert) الخماسي الذي يتدرج وفق مؤشرات القياس (اتفق بشدة، اتفق، غير متأكد، لا اتفق، لا اتفق بشدة) بأوزان القياس التي تتدرج من (5) إلى (1) على التوالي. ويوضح الجدول (1) كل من متغيرات الدراسة الرئيسة وأبعادها، والمراجع العلمية المعتمدة عند تصميم وصياغة الاستبانة.

جدول (1) -متضمنات استبانة الاستبانة

الجزء	المتغير الرئيسي	المتغير الفرعي	عدد العبارات	المجموع	المصادر
الأول		بيانات تعريفية	6	6	
الثاني	التنمر الوظيفي	الاستخفاف تقويض العمل الإساءة اللفظية	5 5 5	15	النجمي & عزيز، 2018
الثالث	الولاء التنظيمي	الولاء المعياري الولاء العاطفي الولاء الاستمراري	5 5 5	15	كاظم، 2014: 241

المصدر: إعداد الباحثة

2.2 استخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري للتعرف على آراء عينة الدراسة وفئاتها تجاه متغيرات الدراسة.

2.3 استخدام معامل الارتباط البسيط والمتعدد لإيجاد علاقات الارتباط بين المتغيرات المستقلة المتمثلة بالتنمر الوظيفي والمتغيرات المعتمدة والمتمثلة بالولاء التنظيمي.

2.4 استخدام تحليل الانحدار الخطي والمتعدد من اجل التعرف على العلاقة التأثيرية بين المتغيرات وكذلك الدلالة الإحصائية للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات المعتمدة في الدراسة.

سابعاً: وصف مجتمع وعينة الدراسة:

تمت هيكلية هذا المحور في ثلاث نقاط بهدف التعرف على توصيف مجتمع الدراسة وعينتها، ومبررات اختيارها كما يأتي:

1. وصف مجتمع الدراسة: يُعد تحديد المجتمع الذي تجري فيه الدراسة ذا أهمية كبيرة ومن المحاور المهمة التي تسهم في نجاح أو

2. أساليب التحليل الإحصائي:

وبهدف استخلاص النتائج تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية لوصف أفراد عينة الدراسة وتشخيص متغيرات الدراسة وطبيعة العلاقة بينها، وتم الاعتماد في ذلك على استخدام الحزمة البرمجية الإحصائية (Statistical Package for Social Sciences) والتي يرمز لها بالاختصار (SPSS V.24). لإتمام عمليات التحليل الإحصائي المطلوبة من اجل اختيار فرضيات الدراسة والتثبت من صحتها وإيجاد العلاقات بين متغيراتها وذلك من خلال المقاييس الآتية :-

2.1 استخدام التكرارات والنسب المئوية من اجل وصف عينة الدراسة وإجراء المقارنة والتحليل بين فئاتها.

لديهم القدرة على فهم مضامين الاستمارة والاجابة عليها بكل موضوعية.

أما على صعيد المواقع الوظيفية للأفراد المستجيبين فقد تم اختيار التدريسين في الكليات المبحوثة بدءاً من عميد الكلية، ومعاونيه، ورؤساء الأقسام حيث وزعت (115) استمارة استبانة على أفراد العينة، وتمت عملية فرز الاستمارات للتعرف على الاستمارات الصالحة واستبعاد الاستمارات غير الصالحة، حيث كانت عدد الاستمارات الصالحة (98) استمارة شكلت نسبة إعادة بلغت (85.2%) مما تشير إلى الاستجابة العالية للأفراد المبحوثين في الإجابة على عبارات الاستبانة كلها. ويمثل الجدول (2) توضيحاً للاستمارات الموزعة والمعادة.

فشلها، لأنه يُعد المصدر الأساسي في الحصول على البيانات الخاصة لها، والإفادة منها في الوصول إلى نتائج دقيقة، وقد قامت الباحثة باختيار كليات جامعة دهوك كمجتمع للدراسة، والبالغ عددها (18) كلية.

2. عينة الدراسة: اختير التدريسيون ليمثلوا عينة الدراسة ومن (10) كليات من مجموع الكليات المتواجدة في جامعة دهوك، وتم اختيار الجامعة لتكون ميداناً للبحث وذلك لعدة أسباب، ومن أهمها:

2.1 وجود الكليات التابعة للجامعة في موقع واحد مما يسهل على الباحثة عملية توزيع استمارات الاستبيان وعملية جمعها.

2.2 إن التدريسيون في جامعة دهوك وفي مختلف الكليات

جدول (2):- الاستمارات الموزعة والمعادة

ت	اسم الكلية	الاستمارات			
		الموزعة		المعادة	
		عدد	نسبة%	عدد	نسبة%
جامعة دهوك					
1	كلية العلوم الإنسانية	15	46.7	7	46.7
2	كلية القانون والسياسة	5	100	5	100
3	كلية الادارة والاقتصاد	15	93.3	14	93.3
4	كلية التربية الأساسية	15	100	13	100
5	كلية العلوم	15	93.3	14	93.3
6	كلية التخطيط	10	70	7	70
7	كلية الطب البيطري	10	100	10	100
8	كلية الزراعة	10	100	10	100
9	كلية التمريض	10	90	8	80
10	كلية الصيدلة	10	100	10	100
	المجموع	115	88.7	102	85.2

المصدر: اعداد الباحثة

3.2 يتضح من الجدول (3) أن المرتبة الاولى فقد جاءت فئة الأفراد الذين تقع أعمارهم ضمن فئة (30 إلى أقل من 40) سنة وبلغت (53%)، في حين أن نسبة (39.8%) كانت من الفئة العمرية الذين تتجاوز أعمارهم (40)، أما المرتبة الأخيرة أفراد عينة الدراسة (20 أقل من 30 سنة) وبلغت نحو (7.2%).

3. وصف الأفراد المبحوثين: يمكن وصف السمات الجوهرية للأفراد المبحوثين من خلال تحليل بيانات استمارة الاستبانة حسب الفقرات الآتية:

3.1 يبين الجدول (3) أن نسبة الذكور في العينة بلغت (67.3%) من الأفراد المستجيبين مقارنة بنسبة الإناث التي بلغت (32.7%) من أفراد العينة، وهذا يدل على أن غالبية الكليات المبحوثة في عينة الدراسة تعتمد بالدرجة الأولى على الذكور.

3.3. يشير الجدول (3) إلى أن غالبية أفراد العينة هم من التدريسين فئة (مدرس مساعد) وبنسبة بلغت (48%) وجاءت بالمرتبة الثانية التدريسين فئة (مدرس) وبنسبة بلغت (36.8%) ، بينما كانت نسبة التدريسين من فئة (أستاذ مساعد) قد بلغت (14.2%) من العينة، وأخيراً جاءت فئة (أستاذ) وكانت النسبة (1%).

4.3. يشير الجدول (3) إلى أن غالبية أفراد العينة هم من التدريسين فئة (متزوج) وبنسبة بلغت (72.5%)، بينما كانت نسبة التدريسين من فئة (أعزب) قد بلغت (26.5%) من العينة، وأخيراً جاءت فئة (حالات أخرى) وكانت النسبة (1%).

5.3. يشير الجدول (3) إلى أن النسبة البالغة (70.4%) كانت للأفراد الباحثين الذين بلغت مدة خدمتهم في الكلية ضمن فئة (5- أقل من 15 سنوات) وهي النسبة الأعلى من بين الأفراد الباحثين، في حين أن نسبة (26.5%) من الأفراد الباحثين لمن مدة خدمتهم في الكلية تراوحت (15 سنة فأكثر)، وجاءت نسبة (3.1%) في المرتبة الأخيرة للذين كانت مدة خدمتهم في الكلية ضمن الفئة (أقل من 5 سنوات).

6. يتضح من الجدول (3) أن حملة شهادة الماجستير هم الفئة الغالبة على العينة المبحوثة التي بلغت نسبتهم (68.4%)، في حين كانت نسبة حاملي شهادة الدكتوراه أقل من ذلك فقد بلغت (31.6%).

جدول (3) :- وصف الأفراد الباحثين حسب خصائصهم الفردية

الخصائص	الفئات	تكرار	%
الجنس	ذكر	66	67.3
	التي	32	32.7
العمر	20 اقل من 30 سنة	7	7.2
	من 30 - 40 سنة	52	53
	اكثر من 40 سنة	39	39.8
اللقب العلمي	مدرس مساعد	47	48
	مدرس	36	36.8
	أستاذ مساعد	14	14.2
	أستاذ	1	1
الحالة الاجتماعية	أعزب	26	26.5
	متزوج	71	72.5
	حالات اخرى	1	1
مدة الخدمة في الكلية	أقل من 5 سنوات	3	3.1
	5 أقل من 15 سنوات	69	70.4
	15 سنة فأكثر	26	26.5
التحصيل الدراسي	ماجستير	67	68.4
	دكتوراه	31	31.6

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرامج الإحصائي (Spss).

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي للدراسة

يتضمن المبحث الحالي وصف متغيرات الدراسة وأبعادها وذلك بتحليل البيانات المتعلقة بها، والذي تم فيه استخدام التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، ولتحقيق ذلك تم تقسيم هذا المبحث إلى المحاور الآتية:

أولاً: وصف متغير التنمر الوظيفي: نتناول في هذه الفقرة وصف آراء عينة الدراسة تجاه أبعاد متغير التنمر الوظيفي الاداري والمتمثلة الاستخفاف، وتقويض العمل والاساءة اللفظية، وكما يلي:

1. وصف بُعد الاستخفاف: تشير معطيات التحليل الواردة في الجدول (4) إلى إجابات المبحوثين وعلى المستوى الكلي للكليات المبحوثة والتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات تجاه العبارات (X1-X5) الخاصة بوصف آراء عينة الدراسة تجاه بُعد الاستخفاف، التي تميل بتجاه عدم الاتفاق تجاه هذا البُعد وبمستويات عالية، إذ تشير النسب بحسب المؤشر الكلي إلى أن (69%) من أفراد عينة الدراسة ليسوا متفقون على مضمون هذه العبارات، في حين بلغت نسبة غير متأكد (18.5%)، أما نسبة الاتفاق مع هذا التوجه فقد بلغت (12.5%)، وجاء هذا بوسط حسابي مقداره (2.232) وانحراف معياري مقداره (0.992).

جدول (4): - وصف بُعد الاستخفاف

البُعد	الرمز	مقياس الاستجابة										
		أتفق بشدة		أتفق		غير متأكد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
X1	2	2.0	8	8.2	11	11.2	11	11.2	21	21.4	2.12	0.91
X2	6	6.1	11	11.2	22	22.4	36	36.7	23	23.5	2.40	1.146
X3	3	3.1	10	10.2	20	20.4	48	49.0	17	17.3	2.33	0.982
X4	-	-	7	7.1	9	9.2	46	46.9	36	36.7	1.87	0.857
X5	4	4.1	11	11.2	29	29.6	34	34.7	20	20.4	2.44	1.066
المعدل		3.06	9.5	18.56	44.88	23.86						
المؤشر الكلي		12.5	18.5	69							2.232	0.9922

المصدر: إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات البرامج الإحصائي (Spss).

2. وصف بُعد تقويض العمل: تُشير معطيات الجدول (5) إلى إجابات المبحوثين والتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات تجاه العبارات (X6-X10) والتي مثلت آراء عينة الدراسة تجاه بُعد تقويض العمل والتي تميل إلى عدم الاتفاق، إذ تشير النسب وبحسب المؤشر الكلي إلى أن (66.5%) من أفراد عينة الدراسة غير متفقين على مضمون هذه العبارات مقابل (12%) ذهبوا إلى الاتفاق مع هذا التوجه.

المصدر: إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات البرامج الإحصائي (Spss).

جدول (5): - وصف بُعد تقويض العمل

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة										الرمز	البُعد
		لا أتفق بشدة		لا أتفق		غير متأكد		أتفق		أتفق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.979	2.22	17.3	17	60.2	59	9.2	9	9.2	9	4.1	4	X6	تقويض العمل
0.969	2.48	17.3	17	30.6	30	38.8	38	10.2	10	2.0	2	X7	
0.982	2.33	18.4	18	46.9	46	20.4	20	12.2	12	2.0	2	X8	
0.995	2.17	26.5	26	41.8	41	22.4	22	6.1	6	3.1	3	X9	
1.112	2.43	20.4	20	53.1	52	15.3	15	10.2	10	1.0	1	X10	
		19.98		46.52		21.22		9.58		2.44			
1.007	2.326		66.5			21.5			12				المؤشر الكلي

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرامج الإحصائي (Spss)

3. وصف الإساءة اللفظية: تُشير معطيات الجدول (6) إلى إجابات المبحوثين والتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات تجاه العبارات (-X15 X10) التي مثلت آراء عينة الدراسة تجاه بُعد الإساءة اللفظية التي تميل إلى عدم الاتفاق بمستويات عالية جداً، إذ تشير النسب وبحسب المؤشر الكلي إلى أن (80%) من أفراد عينة الدراسة غير متفقون على مضمون هذه العبارات مقابل (7.5%) متفقون مع مضمون عبارات هذا البُعد، وأن نسبة

(12.5%) اتخذوا موقفاً غير متأكد من ذلك وجاء ذلك بوسط حسابي (1.924) وانحراف معياري (0.901)، وعليه فإنه توجد نسبة عدم اتفاق عالية مع مؤشرات هذا البُعد. والمعطيات الإحصائية الخاصة بأبعاد التنمر الوظيفي تشير إلى صحة اختبار فرضية الدراسة الأولى التي تنص على أنه " يوجد اختلاف في مستويات اتفاق آراء أفراد العينة في الكليات المبحوثة تجاه وصف أبعاد التنمر الوظيفي".

جدول (6): وصف بُعد الإساءة اللفظية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة										الرمز	البُعد
		لا أتفق بشدة		لا أتفق		غير متأكد		أتفق		أتفق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.936	1.78	46.9	46	36.7	36	10.2	10	4.1	4	2.0	2	X11	الإساءة اللفظية
0.912	2.18	20.4	20	53.1	52	15.3	15	10.2	10	1.0	1	X12	
0.879	1.97	30.6	30	50.0	49	12.2	12	6.1	6	1.0	1	X13	
0.760	1.57	58.2	57	27.6	27	13.3	13	1.0	1	-	-	X14	

1.018	2.12	27.6	27	48.0	47	12.2	12	9.2	9	3.1	3	X15
												المعدل
												المؤشر الكلي
0.901	1.924	80		12.5		7.5						
المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرامج الإحصائي (Spss).												

ثانياً: وصف متغير الولاء التنظيمي:

نتناول في هذه الفقرة وصف آراء عينة الدراسة تجاه متغير أبعاد الولاء التنظيمي والمتمثلة بالولاء العاطفي، والولاء المعياري والولاء الاستمراري كما يلي:

1. وصف بُعد الولاء العاطفي: تُشير معطيات الجدول (7) إلى التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة بمضمون العبارات (Y5-Y1) (0.987).

جدول (7): - وصف بُعد الولاء العاطفي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة										الرمز	البعد
		لا أتفق بشدة		لا أتفق		غير متأكد		أتفق		أتفق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
1.120	3.89	4.1	4	9.2	9	16.3	16	34.7	34	35.7	35	Y1	: العبارات الخمسة
0.944	3.93	2.0	2	6.1	6	17.3	17	45.9	45	28.6	28	Y2	
1.021	3.73	2.0	2	14.3	14	13.3	13	49.0	48	21.4	21	Y3	
0.912	3.82	2.0	2	8.2	8	15.3	15	55.1	54	19.4	19	Y4	
0.939	4.23	3.1	3	3.1	3	7.1	7	40.8	40	45.9	45	Y5	
												المعدل	
0.9872	3.92	11		14		75							المؤشر الكلي

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرامج الإحصائي (Spss).

2. وصف بُعد الولاء المعياري: تُشير معطيات الجدول (8) إلى التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة بمضمون العبارات (Y10-Y6) الخاصة بوصف آراء عينة الدراسة تجاه وصف بُعد الولاء المعياري والتي تميل إلى الاتفاق وبمستويات جيدة، إذ تشير النسب بحسب المؤشر الكلي إلى أن (77%) من أفراد عينة الدراسة متفقون على مضمون هذه العبارات مقابل نسبة (11%) لا تتفق مع هذا التوجه، وأن نسبة (12%) اتخذوا موقفاً غير متأكد من ذلك وجاء ذلك بوسط حسابي (3.936) وانحراف معياري (0.983).

جدول (8): - وصف بُعد الولاء المعياري

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة										الرمز	البعد
		لا أتفق بشدة		لا أتفق		غير متأكد		أتفق		أتفق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
1.110	3.67	4.1	4	15.3	15	12.2	12	45.9	45	22.4	22	Y6	الولاء الاستمراري
1.043	3.77	3.1	3	11.2	11	16.3	16	44.9	44	24.5	24	Y7	
0.978	4.05	3.1	3	5.1	5	11.2	11	44.9	44	35.7	35	Y8	
0.904	4.08	1.0	1	6.1	6	12.2	12	44.9	44	35.7	35	Y9	
0.884	4.11	1.0	1	6.1	6	9.2	9	48.0	47	35.7	35	Y10	
		2.46		8.76				45.72		30.8		المعدل	
0.9838	3.936	11		12		77						المؤشر الكلي	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرامج الإحصائي (Spss).

3. وصف بُعد الولاء الاستمراري: تُشير معطيات الجدول (9) إلى التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة بمضمون العبارات (Y15-Y11) الخاصة بوصف آراء عينة الدراسة تجاه وصف بُعد الولاء الاستمراري والتي تميل إلى الاتفاق وبمستويات مقبولة، إذ تشير النسب بحسب المؤشر الكلي إلى أن (48%) من أفراد عينة الدراسة متفقون على مضمون هذه العبارات مقابل نسبة (27.5%) لا تتفق مع هذا التوجه، وأن نسبة (24.5%) اتخذوا موقفاً غير متأكد من ذلك وجاء ذلك بوسط حسابي (3.308) وانحراف معياري (1.114).

وبذلك فإن المعطيات الإحصائية الخاصة بأبعاد الولاء التنظيمي تُشير إلى صحة اختبار فرضية الدراسة الثانية التي تنص على " يوجد اختلاف في مستويات اتفاق آراء أفراد العينة في الكليات المبحوثة تجاه وصف أبعاد الولاء التنظيمي".

وبذلك فإن المعطيات الإحصائية الخاصة بأبعاد الولاء التنظيمي تُشير إلى صحة اختبار فرضية الدراسة الثانية التي تنص على " يوجد اختلاف في مستويات اتفاق آراء أفراد العينة في الكليات المبحوثة تجاه وصف أبعاد الولاء التنظيمي".

جدول (9): - وصف بُعد الولاء الاستمراري

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة										الرمز	البعد
		لا أتفق بشدة		لا أتفق		غير متأكد		أتفق		أتفق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
1.198	3.27	8.2	8	21.4	21	21.4	21	33.7	33	15.3	15	Y11	الولاء الاستمراري
1.153	2.90	11.2	11	28.6	28	28.6	28	22.4	22	9.2	9	Y12	
1.088	3.03	6.1	6	28.6	28	31.6	31	23.5	23	10.2	10	Y13	
1.142	3.47	3.1	3	21.4	21	22.4	22	31.6	31	21.4	21	Y14	
0.991	3.87	3.1	3	6.1	6	19.4	19	43.9	43	27.6	27	Y15	
		6.34		21.22		24.68		31.02		16.74		المعدل	
1.1144	3.308	27.5		24.5		48						المؤشر الكلي	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرامج الإحصائي (Spss).

المبحث الرابع

تحليل العلاقات بين متغيرات الدراسة

يهتم المبحث الحالي بتحليل العلاقات بين متغيرات الدراسة وذلك للتحقق من مدى صحة الافتراضات وذلك باستخدام عدد من الأدوات والأساليب الاحصائية التي اختيرت لإجراء التحليل على البيانات الميدانية للدراسة وبحسب الفقرات الآتية:

أولاً: تحليل علاقات الارتباط :

استكمالاً للعمليات الوصفية والتشخيصية القائمة على معطيات التحليل الوصفي تم إجراء اختبار لعلاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة، للتأكد من وجود علاقة ارتباط معنوية بين التمر الوظيفي والولاء التنظيمي على المستوى الكلي والجزئي عبر استخدام معامل الارتباط البسيط بطريقة (Pearson)، إذ يركز هذا المحور على اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة على النحو الآتي:

1. تحليل علاقات الارتباط على المستوى الكلي:

توضح النتائج في الجدول (10) تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة وعلى مستوى المؤشر الكلي لها، إذ تبين وجود علاقة ارتباط معنوية وسالبة وبمستويات مقبولة بين المتغير المستقل (التمر الوظيفي) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي)، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.335) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.01). وبناءً على هذه النتيجة يمكن للباحثة الاستنتاج بأن هنالك مستويات معنوية سالبة من التلازم بين التمر الوظيفي والولاء التنظيمي لدى الكليات المبحوثة، مما يشير إلى أنه كلما زاد سلوكيات التمر الوظيفي لدى التدريسيين في الكليات المبحوثة أدى إلى انخفاض الولاء التنظيمي لديهم.

2. تحليل علاقات الارتباط على المستوى الجزئي

تم اللجوء إلى التحليل على المستوى الجزئي وذلك للتعمق في فهم علاقات الارتباط على مستوى أبعاد التمر الوظيفي والولاء التنظيمي وبيان مستويات الارتباط فيما بينها، وذلك لفهم أعمق وأكثر شمولية للمجالات التي تقوي أو تضعف من مستويات الارتباط بين المتغيرات الرئيسة للدراسة، حيث يوضح الجدول (10) وجود علاقات الارتباط كما يلي:

أ. تظهر نتائج تحليل البيانات في الجدول (10) بأن هناك علاقة ارتباط معنوي سالب ذات دلالة احصائية بين الاستخفاف والولاء التنظيمي، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (-0.362) وعند مستوى معنوي (0.01) والذي يستنتج منه أنه كلما قامت الكليات المبحوثة بإذلال واستخفاف التدريسيين أمام الآخرين والتقليل من قيمتهم ذلك سيؤدي إلى التقليل الولاء لديهم واتجاه كلياً لهم.

ب. جاءت علاقة الارتباط بين تقويض العمل والولاء التنظيمي بمعامل ارتباط قيمته (-0.283) وعند مستوى معنوي (0.01) والذي يستنتج منه أنه كلما قامت الكلية بإعطاء المعلومات الأساسية والضرورية للموظفين فأن ذلك سيساعد التدريسيين على البقاء فيها وقبولهم لأهدافها وقيمها الأساسية.

ت. تُشير معطيات تحليل الارتباط الجزئي بين بعد الإساءة اللفظية ومتغير الولاء التنظيمي إلى وجود علاقة ارتباط معنوية وسالبة بقيمة (-0.244) وعند مستوى معنوي (0.05) مما يدل على أنه كلما قامت الكليات المبحوثة بعدم ممارسة السلطة والسيطرة، والتسلط على الآخرين فإن ذلك يساعد الكلية على الاحتفاظ بموظفيها.

جدول (10): -علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة

المؤشر الكلي	التمر الوظيفي			المتغير المستقل
	الاساءة اللفظية	تقويض العمل	الاستخفاف	
				المتغير المعتمد
				العاطفي
				المعياري
				المستمر
				المؤشر الكلي

المصدر: إعداد الباحثة على وفق نتائج التحليل الإحصائي * $P \leq 0.05$, ** $P \leq 0.01$

الدراسة والبالغ (0.05)، ويدعم ذلك أن قيمة (F) المحسوبة والبالغة (12.390) كانت أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1.40) وبدرجات حرية (1.97) مما يشير إلى معنوية التأثير وعند مستوى (0.05). وعليه فإنه يمكن الاستنتاج بوجود العلاقة التأثيرية للمتغير المستقل في المتغير المستجيب، وتشير نتائج التحليل على المستوى الكلي إلى الآتي:

1.1 في ضوء معادلة الانحدار تبين قيمة الثابت (B0) والبالغة (-0.303) أن هناك ظهوراً للتمر الوظيفي من خلال أبعادها مقداره (0.303) وذلك عندما تكون قيمة التمر الوظيفي ومن خلال ابعادها المساوية للصفر. فيمكن تفسير هذه النتيجة بأن الولاء التنظيمي يستقي معظم سماته وبمستويات عالية من التمر الوظيفي التي تعتمدها الكليات عينة الدراسة.

1.2 أما قيمة الميل الحدي (B1) فقد بلغت (0.338) وهي دلالة على أن تغيراً مقداره واحد (1) في متغير التمر الوظيفي سيؤدي بالتبعية إلى تغير مقداره (0.338) في الولاء التنظيمي، وهو تغير مقبول يمكن الاستناد إليه في تفسير العلاقة التأثيرية للمتغير المستقل التمر الوظيفي في المتغير المعتمد الولاء التنظيمي.

1.3 أما قيمة (R2) فقد بلغت (0.114) والتي تشير إلى أن ما نسبته (11.4%) من التغير الذي يطرأ على الولاء التنظيمي يمكن أن نعزوه إلى التمر الوظيفي، أي أن القيمة التفسيرية للمتغير المستقل فيما يحدث للمتغير المستجيب بلغت (11.4%)، كما تشير هذه النتيجة إلى أن النسبة

حيث يتضح من الجدول السابق أن هناك ارتباط عكسي ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التمر الوظيفي منفردة ومجموعة وبين أبعاد الولاء التنظيمي منفردة ومجموعة، حيث كلما انخفضت التمر الوظيفي زادت سلوكيات الولاء التنظيمي لدى تدريسين في جامعة دهوك، وعليه يتم رفض الفرضية الرئيسة الثالثة التي تنص على أنه " لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التمر الوظيفي منفردة ومجموعة وبين أبعاد الولاء التنظيمي منفردة"، قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التمر الوظيفي منفردة ومجموعة وبين أبعاد الولاء التنظيمي منفردة.

ثانياً: تحليل علاقات التأثير: نحاول في هذا المحور التحقق من مدى وجود العلاقات التأثيرية بين متغيرات الدراسة لاختبار الفرضية الرئيسة الرابعة التي تنص عدم وجود تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية أبعاد التمر الوظيفي منفردة ومجموعة منفردة ومجموعة في أبعاد الولاء التنظيمي منفردة ومجموعة. باعتماد أسلوب الانحدار الخطي البسيط وباستخدام البرمجية الإحصائية (SPSS) حيث بينت نتائج التحليل ما يلي:

1. التأثير حسب المؤشر الكلي: تشير نتائج تحليل البيانات الميدانية الموجودة في الجدول (11) إلى وجود تأثير معنوي للتمر الوظيفي في الولاء التنظيمي وعلى مستوى المؤشر الكلي لها، إذ بلغت قيمة (P-Value) المحسوبة (0.001) وهي أقل بكثير من قيمة مستوى المعنوية الافتراضي والذي اعتمده

التأثيرية المتبقية والبالغة (88.6%) تعود لعوامل تأثيرية أخرى. دراستها الحالية. غير مضمنة في النموذج الافتراضي الذي اعتمده الباحث في

جدول (11):-- تأثير التنمر الوظيفي في الولاء التنظيمي

الأنموذج	قيمة B0	قيمة B1	قيمة R2	قيمة F المحسوبة	قيمة P-Value المحسوبة
الثابت	4.375	-	-	-	-
التنمر الوظيفي	0.303	0.338	0.114	12.390	0.001

قيمة F الجدولية (1، 97) = 1.40 ، N = 98 ، (P ≤ 0.05)

المصدر: إعداد الباحثة على وفق نتائج التحليل الإحصائي

الدلالة المحسوبة (0.000) وهي أقل بكثير من مستوى المعنوية الافتراضي للدراسة والبالغ (0.05)، وعند مقارنة قيمة (T) المحسوبة والبالغة (3.806) نجد أنها أكبر من قيمة مثلتها الجدولية والبالغة (1.66) مما يؤكد معنوية التأثير للاستخفاف في الولاء التنظيمي. كما تشير نتائج التحليل في الجدول المذكور أن قيمة (R2) بلغت (0.131) وتدلل على أن مقاومة التغيير تفسر ما نسبته (13.1%) من التغيير الذي يحصل في الولاء التنظيمي.

2. تحليل علاقات التأثير على المستوى الجزئي: بهدف التعرف على مستويات العلاقة التأثيرية لكل بعد من ابعاد التنمر الوظيفي في أبعاد الولاء التنظيمي فقد تم اللجوء إلى التحليل على المستوى الجزئي، حيث كانت نتائج العلاقات تلك كما يأتي:

2.1 تأثير الاستخفاف في الولاء التنظيمي: تبين نتائج تحليل البيانات الميدانية في الجدول (12) وجود علاقة تأثير معنوية وذات دلالة إحصائية للاستخفاف في الولاء التنظيمي وعلى المستوى الجزئي لمتغيرات الدراسة، حيث كانت قيمة مستوى

جدول (12):-- تأثير الاستخفاف في الولاء التنظيمي

الأنموذج	قيمة B0	قيمة B1	قيمة R2	قيمة t المحسوبة	قيمة مستوى المعنوية المحسوبة
الاستخفاف	-0.271	-0.362	0.131	-3.806	0.000

قيمة t الجدولية (97) = 1.66 ، N = 98 ، (α ≤ 0.05)

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرمجية الإحصائية (SPSS)

وعند مقارنة قيمة (T) المحسوبة والبالغة (2.893) نجد أنها أكبر من قيمة مثلتها الجدولية والبالغة (1.66) مما يؤكد معنوية التأثير لتقويض العمل في الولاء التنظيمي. كما تشير نتائج التحليل في الجدول المذكور أن قيمة (R2) بلغت (0.080) وتدلل على أن مقاومة التغيير تفسر ما نسبته (8.0%) من التغيير الذي يحصل في الولاء التنظيمي.

2.2 تأثير تقويض العمل في الولاء التنظيمي: تبين نتائج تحليل البيانات الميدانية في الجدول (13) وجود علاقة تأثير معنوية وذات دلالة إحصائية لتقويض العمل في الولاء التنظيمي وعلى المستوى الجزئي لمتغيرات الدراسة، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.005) وهي أقل بكثير من مستوى المعنوية الافتراضي للدراسة والبالغ (0.05)،

جدول (13): - تأثير تقويض العمل في الولاء التنظيمي

الأنموذج	قيمة B0	قيمة B1	قيمة R2	قيمة t الحسوبة	قيمة مستوى المعنوية المحسوبة
تقويض العمل	0.211	0.283	0.080	2.893	0.005

قيمة t الجدولية (97) = 1.66 ، N = 98 ، $(\alpha \leq 0.05)$

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرمجية الإحصائية (SPSS) .

مقارنة قيمة (T) المحسوبة والبالغة (2.465) نجد أنها أكبر من قيمة ممثليتها الجدولية والبالغة (1.69) مما يؤكد معنوية التأثير للإساءة اللفظية في الولاء التنظيمي . كما تشير نتائج التحليل في الجدول المذكور أن قيمة (R2) بلغت (0.060) وتدل على أن مقاومة التغيير تفسر ما نسبته (6.0%) من التغيير الذي يحصل في الولاء التنظيمي.

2.3 تأثير الاساءة اللفظية في الولاء التنظيمي: تبين نتائج تحليل البيانات الميدانية في الجدول (14) وجود علاقة تأثير معنوية وذات دلالة إحصائية للإساءة اللفظية في الولاء التنظيمي وعلى المستوى الجزئي لمتغيرات الدراسة، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.015) وهي أقل من مستوى المعنوية الافتراضي للدراسة والبالغ (0.05)، وعند

جدول (13): - تأثير الاساءة اللفظية في الولاء التنظيمي

الأنموذج	قيمة B0	قيمة B1	قيمة R2	قيمة t الحسوبة	قيمة مستوى المعنوية المحسوبة
الاستخفاف	-0.221	0.224	0.060	2.465	0.015

قيمة t الجدولية (97) = 1.66 ، N = 98 ، $(\alpha \leq 0.05)$

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرمجية الإحصائية (SPSS) .

2. يعد موضوع الولاء التنظيمي من أبرز الاهتمامات للمنظمات لأجل نجاحها وتميزها وذلك تناولنا لأهميته في تحقيق ودعم الميزة التنافسية.

3. هناك علاقة عكسية ما بين التمرن الوظيفي والولاء التنظيمي، إذ إن أي تقليل في مستوى التمرن الوظيفي سينعكس في أغلب الأحيان على زيادة مستوى الولاء التنظيمي، لدى تدريسين جامعة دهوك.

4. أن قضاء على التمرن الوظيفي سيؤدي إلى ارتفاع مستويات الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة.

5. من خلال تحليل علاقات الارتباط تبين بان هناك علاقة ارتباط معنوية سالبة بين التمرن الوظيفي والولاء التنظيمي إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (-0.362) وعند مستوى معنوية (0.01).

وإشارة إلى نتائج تحليل الانحدار على المستوى الكلي والجزئي فإنه يتم رفض الفرضية الرئيسة الرابعة التي تنص على أنه (لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد التمرن الوظيفي الاداري في أبعاد الولاء التنظيمي)، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد التمرن الوظيفي في أبعاد الولاء التنظيمي).

رابعاً: الاستنتاجات والمقترحات

أ. الاستنتاجات:

1. لا يوجد لمفهوم التمرن الوظيفي تعريف واحد شامل بل تعددت تعاريفه وفقاً إليه منها فكل باحث يضع مفهومها له، فهو ينسبه على أساس معطيات أو مبررات معينة.

وتمكينهم والتعامل معهم على اساس الاحترام من أجل تحقيق الولاء التنظيمي.

المصادر

أولاً: المصادر باللغة العربية:

أ. الرسائل والأطاريح الجامعية:

أبو بكر، بوسالم، دور سياسة التمكين العاملين في تحقيق الولاء الوظيفي، دراسة حالة شركة سوناطراك البترولية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، سطيف، 2013 .

خروفا، رغد محمد يحيى سليمان، (٢٠٠٢)، حركة جماعة والسلوك القيادي واثرها في تعزيز الولاء المنظمي، دراسة لأراء الإدارة العليا في عينة من شركات القطاع الخاص في محافظة نينوى، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية ادارة الاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.

ب. الدوريات:

إسماعيل، عمار فتحي موسي، 2017، دور القيادة الروحية في خفض سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بجامعة مدينة السادات "دراسة تطبيقية"، مجلة البحوث المالية والتجارية المعاصرة كلية التجارة - جامعة بورسعيد، العدد 18، المجلد 1.

أرنوط، بشرى إسماعيل أحمد، (2018)، فعالية برنامج قائم على العلاج بالقبول والالتزام عبر الإنترنت في خفض اعراض التنمر الوظيفي، مجلة الاستاذ، العدد 227.

الروسان، محمود علي، العموش، مثنى محمد، (2013)، دور نظام معلومات الموارد البشرية في الولاء التنظيمي، دراسة ميدانية في القطاع الفندقي الاردني، جامعة عجلون الوطنية، الأردن، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد (37) .

الزعبي، دلال محمي، مهيدات، ززان علي، (2014)، سلوكيات التنمر التي يمارسها العاملون في المؤسسات الأكاديمية في الأردن والعوامل المرتبط بها (دراسة حالة)، المجلة الدولية للأبحاث التربوية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد 35 .

الشمري، ابراهيم راشد، الدراجي، هشام صباح محسن، (2015)، أثر تمكين العاملين في تعزيز الولاء التنظيمي، دراسة استطلاعية في المديرية العامة لنقل الطاقة الكهربائية الفرات الاعلى، جامعة المستنصرية مجلة ادارة الاقتصاد، العدد (103) .

صادق، زانا مجيد، احمد، فاروق حكيم، نجم، سردار عبدالحميد، (2016)، دور انماط الثقافة التنظيمية في الولاء التنظيمي، دراسة استطلاعية لأراء عينة من القيادات الإدارية في المعاهد التقني الإداري، في مدينة

6. أوضحت نتائج التحليل بأن أقوى علاقات الارتباط بين أبعاد التنمر الوظيفي والولاء التنظيمي كانت لبعد الاستخفاف والولاء المعياري اذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (-0.361) وعند مستوى معنوية (0.01)، أي أنه كلما ارتفعت مستويات توجه الكليات المبحوثة نحو تقليل مستوى الاستخفاف واعطاء قيمة للموظفين وعدم ازالهم امام الاخرين أدى ذلك إلى التزام الموظف بالبقاء مع المنظمة.

7. هنالك تأثير إيجابي بمستويات معنوية لمتغير التنمر الوظيفي في متغير الولاء التنظيمي، وبموجب ما أفرزته مؤشرات التحليل على المستوى الكلي.

ب. المقترحات:

1. على الإدارة في الكليات المبحوثة الاهتمام بمعالجة التنمر الوظيفي وعدم الاستخفاف بالعاملين لديهم، لأن ذلك له دور كبير في اكتساب ولائهم التنظيمي.

2. تعميق الفهم بموضوعات التنمر الوظيفي والولاء التنظيمي في ظل وجود خلط وعدم فهم واضح لهم ولأبعادهم المختلفة. كما أنه لا يوجد اتفاق بين آراء الكتاب والباحثين حتى الآن على الأبعاد الرئيسة والاساسية لهم.

3. ضرورة اهتمام الكليات المبحوثة بإحداث التغيير الايجابي لصالح الموظفين من خلال عدم الانتقاص من قيمة الموظفين وقيمة وظيفتهم وعدم الضغط عليهم في الوظيفة بل اعطاءهم نوع من المسؤولية في المنظمة.

4. على الاصحاب القرار في الادارة العليا إضافة مادة إلى النظام تمنع التنمر وتعاقب عليه وتطوير الاجراءات عملية لمحاربة هذه الظاهرة مثل إشراف ورقابة إضافية، وتدريب الموظفين على كيفية التعامل مع حالات التنمر وتفعيل الارشاد النفسي والاجتماعي وتفعيل الانشطة التي تهدف الى اقامة علاقات صحية بين الموظفين.

5. يجب التركيز من قبل الكليات المبحوثة على عدم حجب المعلومات من الموظفين بل دعمهم بكل الوسائل من خلال التعاون وتبادل المعلومات، وتقديم العون والمساعدة لهم

- Anam Iqbal, Muhammad Sajid Tufail, Rab Nawaz Lodhi, (2015), EMPLOYEE LOYALTY AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN PAKISTANI ORGANIZATIONS, Global Journal Of Human Resource Management, Vol.3, No.1, Pp.1-11.
- Bentley, T. A., Catley, B., Gardner, D., O'Driscoll, M. P., Trenberth, L., & Cooper Thomas, H. (2012). Perceptions of workplace bullying in the New Zealand travel industry: Prevalence and management strategies. The Journal of Tourism Management 351 at 351..
- Ciby, M. and Raya, R.P. (2014), "Exploring victims' experiences of workplace bullying: a grounded theory approach", Vikalpa, Vol. 39 No. 2, pp. 69-82.
- Duffy, M. K., Ganster, D. C., Shaw, J. D., Johnson, J. L., & Pagon, M. (2006). The social context of undermining behavior at work. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 101(1), 105-126
- Glambek, M., Matthiesen, S. B., Hetland, J., & Einarsen, S. (2014). Workplace bullying as an antecedent to job insecurity and intention to leave: A 6-month prospective study. Human Resource Management Journal, VOL 24 NO 3, 2014 24, 255-268. doi: 10.1111/1748-8583.12035
- Malikeh Beheshtifar, (2014), Problems of Social Undermining in the Organizations, Applied mathematics in Engineering, Management and Technology 2 (1) 2014:219-222.
- Murali, S., Poddar, A., & Seema, A. (2017). Employee loyalty, organizational performance & performance evaluation – a critical survey. Journal of Business and Management, Volume 19, Issue 8. Ver. III.
- Patah, M, O, R, A., Abdullah, R., Naba, M, M., Zahari, M, S, M., & Radzi, S, M, (2010), Workplace Bullying Experiences, أربيل، جامعة صلاح الدين ، اربيل، العراق، مجلة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (8)، العدد (16).
- عبدالعباس، محمد تركي ، جوان، حيدر خضير، (2016)، نماذج تحليل السلوك وتأثيرها في تعزيز الولاء التنظيمي، جامعة كربلاء ، كربلاء، العراق، مجلة جامعة كربلاء العلمية، المجلد (14)، العدد (2) .
- عزيمية، سالم رشيد، احمد، كريم ذياب، عكاب، شهاب احمد، (2007) ، علاقة الولاء التنظيمي بأداء العاملين في الوحدات الرياضية في كليات جامعة بغداد، جامعة بغداد مجلة فتح، العدد (31) .
- الخطوي، عامر علي حسين، سبتي، يوسف موسى، كريم، جاسم محمد، (2017)، التقويض الاجتماعي ودوره في تفسير العلاقة بين الروابط السلبية و الأداء الوظيفي، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 4 المجلد 7 .
- غريب، معاذ نجيب، (2012) الحوافز وعلاقتها بالولاء التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين بالادارة العامة للمصرف الصناعي السوري، مجلة الادارة الاقتصاد ، العدد (93) .
- الفارس، سليمان، (2011)، أثر سياسات التحفيز في الولاء التنظيمي بالمؤسسات العامة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية – المجلد 27 – العدد الأول.
- كاظم، أمير خضير، (2014)، الثقة التنظيمية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في فروع مصرف الرافدين في محافظة النجف، النجف، العراق، مجلة الغري العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد (8)، العدد (31).
- مغار، عبد الوهاب، (2015)، التمر الوظيفي : مقارنة نظرية، مجلة العلوم الإنسانية، مج. ب، ع. 43، ص ص. 511-521.
- النعمي، صلاح عبدالقادر، عزيز، شعيب أحمد، 2018، تأثير التمر الوظيفي في الالتزام التنظيمي : دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في المديرية العامة لتربية بابل، مجلة تنمية الرافدين، العدد 111 المجلد 73 .
- النوري، مرتضى جبار، خلف، مديعة عباس ، (2013) ، أثر مستويات التوتر في الولاء التنظيمي بحث ميداني ، مجلة ادارة الاقتصاد ، العدد (96).

ثانياً: المصادر باللغة الانكليزية:

Journal

- Abu-Bakr BOUSSALEM, (2014), Impact Of Employees' Empowerment On Organizational Loyalty – Case Study On Algerian Communications Company, Arabian Journal of Business and Management Review (Nigerian Chapter) Vol. 2, No. 7.

- Journal of Business and Management .
Volume 20, Issue 4. Ver. V (April. 2018),
PP 42-46.
- Yeh, C. W., & Wang, C. Y. (2014). The influence of workplace bullying to job stress in Taiwan. *Economic World*, 2(2), 92-99.
- Emotional Dissonance And Subsequent Intentions To Pursue A Career In The Hospitality Industry, *Journal of Global Business and Economics*, vol. 1, issue 1.
- S Mishra, M Chaudhuri, AK Dey, (2018), Leaders' Approach And The Bullies It Nurture: A Qualitative Study. *IOSR*

**THE ROLE OF CAREER BULLYING IN ORGANIZATIONAL LOYALTY
AN ANALYTICAL STUDY FOR TEACHERS OPINIONS IN A SAMPLE OF OF COLLEGES
AT THE UNIVERSITY OF DUHOK**

JIHAN ZORO SAADO AL-BAADRE

Dept. of Business Administration, College of Administration & Economics, University of Duhok,
Kurdistan Region-Iraq

ABSTRACT

The study aimed to recognize the behaviors of Career Bulling and its role in organizational loyalty, which is practiced by teachers in a number of faculties of the University of Dohuk. As the study initiated from a hypothetical scheme that takes into account the direction of the relationship between the variables and the main dimensions. For the purpose of achieving the objective of the study and to complete its requirements, the researcher began preparing a theoretical framework, making use of the literature on the subject, study adopted the descriptive analytical method and the researcher used the questionnaire as a tool for data collection, which was distributed to (115) individuals, where the members of the sample of the teachers were asked to answer the questions of the questionnaire in the studied faculties that were numbered (10) colleges, and they were answered by (102) teachers, where the number of valid forms for analysis was (98), which represented the study sample. The study has been reached a set of conclusions, the most important of them are the following: there is an opposite relationship between Career Bulling and organizational loyalty as any decrease in the level of Career Bulling, it will often be reflected in an increase in the level of organizational loyalty among the sample members in the surveyed colleges of the University of Duhok. In the light of these conclusions, the study put forward a number of proposals; the most significant ones are the following: the administration in the investigated colleges should pay attention to addressing Career Bulling and should not underestimate their employees because this has a major role in gaining their organizational loyalty.