

The role of job bullying in the low level of
organizational performance: an analytical study of
the opinions of a sample of workers in the Hilla
Textile Factory

دور التمر الوظيفي في انخفاض مستوى الاداء التنظيمي: بحث تحليلي
لآراء عينة من العاملين في معمل نسيج الحلة

Assistant Prof. Dr. Maysoon Ali Hussain Al-Obaidy*
College of Administration and Economics - Iraqi
University- Baghdad

أ.م.د. ميسون علي حسين العبيدي*
كلية الإدارة والاقتصاد – الجامعة العراقية – بغداد

تاريخ النشر: 2022/11/28

Received: 18/9/2022

تاريخ القبول: 2022/11/20

Accepted: 20/11/2022

تاريخ الاستلام: 2022/9/18

Published: 28/11/2022

المستخلص:

يهدف البحث لمعرفة مستوى ادراك عينة البحث لدور التمر الوظيفي في تحديد مستوى الاداء التنظيمي في معمل نسيج الحلة والذي يعد من المنظمات الحكومية التي تسعى لتقديم افضل الخدمات للمجتمع. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في البحث ، لمعرفة علاقة الارتباط والتأثير بين المتغيرين تم اعداد الاستبانة وتوزيعها على عينة البحث والبالغ عددهم (320) عامل تم اختيارهم من الدوام الصباحي والدوام المسائي وبعدد (160) عامل من الدوام الصباحي و(160) عامل من الدوام المسائي. وتمثل مشكلة البحث في دراسة ظاهرة التمر الوظيفي وعلى نحو عملي ، ومدى تأثيره في أداء العاملين في المنظمة وما ينتج عنه من سلوكيات عدوانية ، منحرفة ، غير مرغوب فيها ومحاولة التوصل الى العوامل المرتبطة بهذه السلوكيات ومساعدة الادارة التي تنتشر فيها مثل هذه السلوكيات في اقتراح المعالجات الناجعة للتخلص او الحد من هذه الظاهرة ، وتم استخدام برنامج spss لتحليل البيانات ومعرفة العلاقات، وتم التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات اهمها وجود علاقة ارتباط وتأثير ضعيفة بين المتغيرين كون المعمل يتمتع بمناخ تنظيمي جيد ويبعد عن ممارسات التمر الوظيفي ، مع ذلك يتوجب على ادارة المعمل بذل المزيد من الاهتمام ببعد الرعاية من خلال تقديم المزيد من الاهتمام والرعاية بالعاملين وذلك لان مستوى الاهتمام ليس بالمستوى المطلوب .

الكلمات المفتاحية: التمر الوظيفي ، الاداء التنظيمي

Abstract:

The research aims to know the level of awareness of the research sample of the role of occupational bullying in determining the level of organizational performance in the Hilla textile factory, which is one of the governmental organizations that seek to provide the best services to the community. Their number is (320) workers who were selected from the morning shift and the evening shift, with (160) workers from the morning shift and (160) workers from the evening shift, The problem of the research is to study the phenomenon of job bullying in a practical way, and the extent of its impact on the performance of employees in the organization and the resulting aggressive, deviant, undesirable behaviors and trying to reach the factors associated with these behaviors and help the administration in which such behaviors are spread in proposing effective treatments To eliminate or reduce this phenomenon , The(spss) program was used to analyze the data and know the relationships, and a set of conclusions and recommendations were reached, the most important of which is the existence of a weak correlation and influence between the two variables, because the lab enjoys a good organizational climate and stays away from job bullying

practices, however, the lab management must pay more attention to the dimension of care through Providing more attention and care to workers, because the level of attention is not at the required level.

Keywords: job bullying, organizational performance

المقدمة:

يشير التنمر بصورة عامة الى تعمد الايذاء الجسدي او النفسي وهو سلوك عدواني متعمد ومتكرر يهدف من خلاله ممارس التنمر الى الحصول على مكاسب معينة مادية او معنوية، اما التنمر الوظيفي او ما يسمى بالتنمر في العمل فانه يتمثل بميل بعض أصحاب او مديري او رؤساء العمل او من هم في مركز سلطة على الموظفين الى السيطرة والهيمنة على مرؤوسيه ومضايقتهم بشتى الطرق والأساليب مما يجعل المتنمر عليه في حالة قهر وضعف واجهاد نفسي-والذي يؤدي الى انخفاض في مستوى الاداء. وقد تمثلت مشكلة البحث بضعف الاداء في معمل نسيج الحلة، مما دعا الباحثة للتقصي عن اسباب هذا الضعف، خاصة بعد ظهور السلوكيات الجديدة والغريبة في العمل، وقد بدت ملامح ظهور التنمر الوظيفي في بعض المنظمات كسلوك عدواني وغير مرغوب فيه، وجاء البحث للكشف عن وجود هذه الظاهرة من عدمه في المعمل، وهل له علاقة بتدني مستويات الاداء للعاملين، والتنمر الوظيفي ليس بالضرورة ان يكون بين رئيس ومرؤوسيه فقد ينشأ التنمر بين زملاء العمل او قد يمارس التنمر أحيانا من قبل المرؤوس ضد رئيسه. وأحيانا يساعد مناخ العمل والسياسات المتبعة في المنظمة على انتهاج الافراد لسلوكيات التنمر من خلال عدم الاكتراث للإبلاغ عن حوادث التنمر او عدم وضع سياسات او إجراءات صارمة تمنع او تحد من هذه السلوكيات. ومن خلال الاطلاع على بعض الأبحاث نجد ان للسلوك التنظيمي السائد بالمنظمة دورا مهما في تنشئة المناخ الاخلاقي وبروز السلوكيات الإيجابية وعلى العكس من ذلك فانه كلما كان مناخ العمل لا أخلاقيا أدى ذلك الى بروز سلوكيات عدوانية منحرفة سواء بين الافراد أنفسهم او بين الإدارة والافراد. ومن هنا تبلورت فكرة البحث الحالي الموسوم (دور التنمر الوظيفي في انخفاض مستوى الاداء التنظيمي في معمل نسيج الحلة). وتضمن البحث ثلاث مباحث جاء الاول منها ليوضح الاطار العام للبحث وتناول المبحث الثاني الاطار النظري للبحث فيما خصص المبحث الثالث للاطار العملي.

المبحث الاول (الاطار العام للبحث)

يتناول هذا المبحث محورين اساسيين وهما:

المحور الاول: منهجية البحث والذي تضمن مشكلة البحث فضلا عن الاهمية والاهداف التي يسعى البحث للوصول اليها، وكذلك عرض المخطط الفرضي للبحث وتحديد مجتمعه وعينته وحدوده واسلوب اجراء البحث فضلا عن وسائل جمع المعلومات والبيانات ومنهج البحث.

المحور الثاني: بعض الدراسات السابقة

المحور الاول: منهجية البحث:

اولا: مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في دراسة ظاهرة التنمر الوظيفي وعلى نحو عملي، ومدى تأثيره في أداء العاملين في المنظمة وما ينتج عنه من سلوكيات عدوانية، منحرفة، غير مرغوب فيها ومحاولة التوصل الى العوامل المرتبطة بهذه السلوكيات ومساعدة الإدارة التي تنتشر- فيها مثل هذه السلوكيات في اقتراح المعالجات الناجعة للتخلص او الحد من هذه الظاهرة، اذ ان نجاح المنظمات يعتمد بشكل اساس على مدى استعداد الإدارة والعاملين فيها لأداء واجباتهم المناطة بهم وتحمل مسؤولياتهم الوظيفية بعيدا عن السلوكيات غير المرغوب فيها. ويشخص البحث الحالي حالة التنمر الوظيفي في معمل نسيج الحلة. وجاءت مشكلة البحث الرئيسة في الاجابة على التساؤل الاتي:-

- ماهو دور التنمر الوظيفي في تحديد مستوى الاداء التنظيمي في معمل نسيج الحلة؟

ثانيا: أهمية البحث:- تتجلى أهمية البحث من خلال النقاط الاتية:-

- 1 أهمية متغيرات البحث من الجانب النظري (التنمر الوظيفي والاداء التنظيمي) وما لها من فائدة للباحثين وطلاب العلم.
- 2 يساهم البحث في زيادة وعي الإدارة والافراد بأهمية الاداء التنظيمي والانعكاسات السلبية التي تنتج عن التنمر الوظيفي.
- 3 يمثل البحث نموذج جديد للعلاقة بين التنمر الوظيفي والاداء وهو إضافة الى ما يتوفر من أبحاث مكتوبة حالية في هذا المجال.

ثالثا: أهداف البحث: في ضوء مشكلة البحث وأهميته فإنه يمكن اجمال اهداف البحث بالآتي:

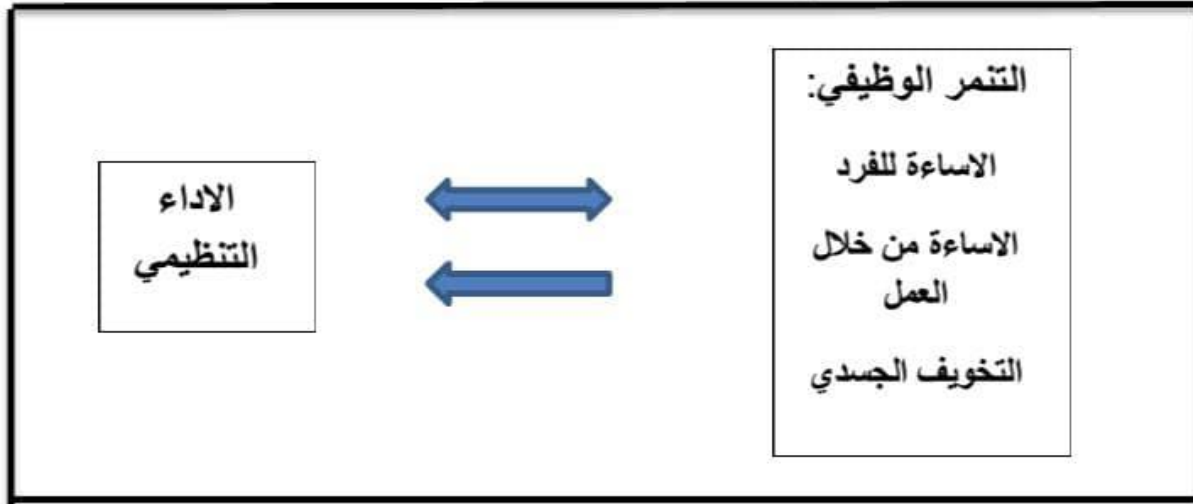
- 1 معرفة مستوى التنمر الوظيفي في معمل نسيج الحلة.
- 2 معرفة مستوى الاداء التنظيمي في معمل نسيج الحلة.
- 3 معرفة علاقة الارتباط والتاثير بين التنمر الوظيفي والاداء التنظيمي في معمل نسيج الحلة.

رابعا: فرضيات البحث:-

الفرضية الرئيسة الاولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ابعاد التنمر الوظيفي ومستوى الاداء التنظيمي في معمل نسيج الحلة.
الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لابعاد التنمر الوظيفي في مستوى الاداء التنظيمي في معمل نسيج الحلة.

خامساً: المخطط الفرضي للبحث:
الشكل ادناه يوضح المخطط الفرضي للبحث:

المخطط الفرضي للبحث:-



المخطط من اعداد الباحثة

المحور الثاني: بعض الدراسات السابقة:

1- اسم الباحث والسنة	(Aleassa and Megdadi , 2014)
عنوان البحث	Workplace Bullying and Unethical Behaviors: A Mediating Model نموذج توسط بين السلوكيات غير الأخلاقية والتهمر في العمل
هدف البحث	يزداد الاعتراف بالتهمر والسلوكيات غير الأخلاقية في العمل باعتبارها مشكلات خطيرة تستدعي الاهتمام ومع ذلك لا يوجد بحث سابق قد بحث في التأثير المحتمل للتهمر في العمل على سلوكيات الموظفين غير الأخلاقية لذلك هذه الدراسة هي محاولة ملئ هذا الفراغ علاوة على ذلك سيتم التحقق فيما اذا كان هذا التأثير يتم بواسطة الملكية النفسية.
منهج البحث	الوصفي
مجتمع وعينة البحث	عينة من 295 من موظفي البنك التجاري -الأردن
متغيرات البحث	التهمر في العمل ، الملكية النفسية ، السلوكيات غير الأخلاقية ، الأردن
الأساليب الإحصائية	الانحدار الخطي البسيط .
نتائج الدراسة	دعمت النتائج نموذج الدراسة المقترح ، اذ تنبأ التهمر في العمل بالسلوكيات غير الأخلاقية وتوسعت الملكية النفسية جزئياً بين السلوكيات غير الأخلاقية والتهمر في العمل.
2- اسم الباحث والسنة	(Einarsen and et.al , 2017)

عنوان البحث	Ethical Infrastructure and Successful Handling of Workplace Bullying البنية التحتية الأخلاقية والمعالجة الناجحة للتنمر في العمل
هدف البحث	استكشاف دور البنية التحتية الأخلاقية في المعالجة الناجحة المتصورة لحوادث التنمر المبلغ عنها في أماكن العمل.
منهج البحث	المنهج الاستقصائي الوصفي
مجتمع وعينة البحث	مديري الموارد البشرية وممثلي رئيس السلامة المنتخبين HSRs في جميع المنظمات البلدية النرويجية
متغيرات البحث	اخلاقيات الاعمال، التنمر الوظيفي
الأساليب الإحصائية	تحليل الانحدار، مؤشر كرونباخ، مقياس ليكرت الخماسي، برنامج SPSS للتحليلات الإحصائية الإصدار 21، الانحراف المعياري، تحليل الارتباط
نتائج الدراسة	اثبتت النتائج الحجة القائلة بأن البنية التحتية الأخلاقية للمنظمات تتعلق بتصورات مديري الموارد البشرية وممثلي رئيس السلامة المنتخبين (HSRs) فيما يتعلق بمعالجة منظماتهم للتنمر في العمل.

المبحث الثاني (الاطار النظري)

أولاً: التنمر الوظيفي : job bullying

1) مفهوم التنمر الوظيفي:

يعد موضوع التنمر الوظيفي في مراحله الأولى في البيئة العربية رغم وجود العديد من الدراسات المتقدمة في هذا المجال في الدول الاجنبية كونه أحد السلوكيات السلبية الخطيرة المنتشرة في أماكن العمل التي لم يصرح بها في العلن رغم تأثيرها السلبي على انجاز العمل وعلى تحقيق اهداف المنظمة. وقد بدأ الاهتمام بهذا المفهوم في أواخر القرن الماضي عندما أقدمت مجموعة من الممرضات على الانتحار الجماعي حيث لفتت هذه الحادثة نظر العالم السويدي (Hans Lyman) وبدأ يبحث لمعرفة الأسباب الحقيقية وراء هذه الحادثة حتى اكتشف انهن كن يتعرضن الى الاستغلال والاذلال والتنمر من قبل الأطباء، لذا فقد نادى بعد ذلك الى ضرورة وجود قوانين تحمي حقوق العاملين داخل المنظمات. بعدها نشر الكاتب البريطاني (Andria Adams) سلسلة من المقالات في مجلات علمية كان يدعو فيها الافراد الى إدراك خطورة سلوكيات التنمر في العمل لأنه لاحظ ارتفاع حدوث مثل هذه السلوكيات في عدد كبير من المنظمات، وقد ألف اول كتاب عن موضوع التنمر وكيفية مواجهته والتغلب عليه عنوانه (bullying at work: how to comport and overcome). وقد لفت الموضوع نظر الباحثين الامريكان وكانت اول الاعمال من قبل المتخصصين في علم النفس والسلوك التنظيمي وبدءوا يدرسون تأثير هذه السلوكيات على الافراد وعلى المنظمات واخذت تتوالى العديد من المؤلفات التي تناولت في اغلبها مواقف عن حالات واقعية لعاملين تعرضوا للتنمر من قبل مديريهم او زملائهم في العمل، ونتيجة لانتشار هذه المؤلفات والحملات المضادة للتنمر، بدأ العالمن الامريكان (Nami ' Ruse) بجمع معلومات وبيانات عن حالات واقعية عن التنمر وبدءا بمطالبات قانونية تحمي حقوق هؤلاء الضحايا والقيام بحملات توعية ضد هذه السلوكيات، ولم يكتفيا بذلك وانما قاما بفضح المنظمات الكبرى التي تسئ معاملة العاملين لديها، وفي عام (2017) أنشأ الدكتور (Nami) مركزاً متخصصاً يتم فيه استقبال المديرين والمشرفين من المنظمات التي تنتشر فيها سلوكيات التنمر للتدريب وتقديم الاستشارة.

التنمر سلوك عام يمارسه الافراد بأساليب متعددة ومتنوعة، فهو موجود لدى افراد الجنس البشري بأشكال مختلفة ودرجات متفاوتة، ويظهر عندما تتوافر الظروف المناسبة، ولكون الانسان لا يعيش في فراغ وسلوكه ليس محصلة لخصائصه وصفاته الشخصية الفردية فحسب، بل هو محصلة أيضاً للمواقف والظروف التي يجد نفسه فيها (أبو الديار، 2012: 17). وتعدد وتنوع التسميات التي تدل على التنمر وتعبر عنه مثل (الاستقواء، الاستئساد، التسلط، التحرش، الايذاء، الإساءة النفسية، الإهابة النفسي، سوء المعاملة، المضايقة)، ويبدو ان جميع هذه المفاهيم تدل على نفس الظاهرة وهي إساءة المعاملة لأحد الأشخاص، التي اذا استمرت قد تسبب مشاكل اجتماعية ونفسية وجسدية للمتنمر عليه (الشوابكة، 2019: 18). ويختلف التنمر عن غيره من اشكال العدوان الأخرى في ان سلوك التنمر يكون بين طرفين غير متساويين بالقوة، كما وان سلوك التنمر متكرر ومتعمد ومقصود، ويحقق سلوك التنمر للشخص الذي يمارسه (المتنمر) شعور مريح على عكس شعور المتنمر عليه الذي يتعرض للتنمر الذي يسبب له مشاعر مؤلمة (الصحيحين والقضاة، 2013: 13). ويرى (الشوابكة، 2019: 20) ان أسباب سلوكيات التنمر الوظيفي ناجمة اما عن مشاكل نفسية، او إساءة استخدام السلطة، او قد تنشأ نتيجة الصراع داخل المنظمة بسبب أساليب القيادة المستخدمة وبيئة العمل السيئة او التكاتف من قبل بعض الزملاء لهجمة شخص معين.

2) عواقب التنمر:- تتمثل آثار التنمر في أماكن العمل او التنمر الوظيفي فيما يأتي:

- (أ) الآثار المباشرة: ومنها التأثير على صحة الافراد الجسدية والنفسية، التوتر والقلق والخوف المستمر، الارق او النوم الزائد، مشاكل في الجهاز العضلي او في المعدة او القولون، عواقب او نتائج خطيرة جدا مثل ارتعاش اليدين. ويعد انخفاض الإنتاجية من الآثار السلبية المباشرة للتمر الوظيفي وذلك لقلة العاملين بسبب التغيب عن العمل او تركه او النقل هربا من السلوكيات السلبية في العمل ومنها التمر الوظيفي او ما يسببه الضغط النفسي- والجسدي للتمر مما يقلل من فعالية العاملين وبالتالي ينعكس ذلك سلبا على إنتاجية المنظمة وترتفع تكاليف العمالة لديها.
- (ب) الآثار غير المباشرة: تؤثر تجارب الفرد الواحد على عدة افراد، فعندما تؤثر سلوكيات التمر الوظيفي على شخص معين يعمل داخل المنظمة فمن الممكن ان يقوم هذا الشخص بعكس التأثير السلبي نتيجة تعرضه لهذا السلوك في العمل على أسرته في المنزل او على أصدقائه خارج وسط العمل او على اقاربه.

وهناك من يقسم آثار التمر الى نوعين من الآثار الأول يمثل الآثار على مستوى الفرد والتي تكاد تكون مشابهة لما ذكر سابقا من الشكاوى العضلية الهيكلية والقلق والتعب والاكنتاب واضطراب ما بعد الصدمة وأفكار الكراهية الذاتية والانتحارية وانخفاض الثقة بالنفس وقلة تقدير الذات والحجل وزيادة الشعور بالضعف بالإضافة إلى الشعور بالذنب وازدراء الذات، وقد أفاد العديد من ضحايا التمر في أماكن العمل بأن صحتهم البدنية وسلامتهم العقلية قد تضررت بشكل دائم. (إسماعيل، 2017 : 17) اما النوع الثاني من آثار التمر الوظيفي فيمثل الآثار على مستوى المنظمة والتي تتضح من خلال التكاليف التنظيمية والاقتصادية العالية للقضايا القانونية التي تخص سلوكيات التمر الوظيفي وكذلك مساهمة عناصر التكلفة المختلفة، مثل الغياب، والدوران، والإنتاجية المنخفضة، وفقدان الكفاءات وذوي الخبرة من الافراد بسبب تركهم العمل او الغيابات المتكررة او دوران العمل او النقل بسبب تعرضهم الى التمر في أماكن عملهم (الزعي ومحمدات، 2014 : 36).

- (3) استراتيجيات مواجهة التمر:- بين (إسماعيل، 2017 : 16) ان هناك ثلاث طرق متميزة يمكن للمنظمة والعاملين التعامل بها او استخدامها تجاه التمر الوظيفي هي:

- (أ) التدخلات الأولية: وتتضمن منع حدوث التمر في العمل وتكون بمثابة تهيئة الأرضية المناسبة او المناخ الملائم داخل المنظمة الذي يدعم السلوكيات الإيجابية وتغيير طرق تفاعل الافراد مع الوظيفة وتطوير مهارات الذكاء العاطفي للعاملين وزيادة مشاركة العاملين لتحقيق الرضا والالتزام الوظيفي والثقة بالإدارة.
- (ب) التدخلات الثانوية: يتم تزويد العاملين بالمهارات اللازمة للتعامل مع السلوكيات السلبية في العمل ومنها التمر الوظيفي وتطوير الثقافة التنظيمية وتطوير أساليب تدريب للعاملين والمديرين للتعامل مع التمر، ووضع سياسات وإجراءات رادعة.
- (ت) التدخلات ما بعد الثانوية: ويكون هنا التمر قد حدث فعلا، وتركز التدخلات هنا على الحد من العواقب السلبية للتمر سواء على الصعيد الجسدي او النفسي للضحايا، كما وتجب الاستجابة السريعة للمنظمة على البلاغات او الشكاوى التي تخص حوادث التمر وان تتعامل معها وفقا للسياسات والاليات المتبعة في مثل هذه الحالات.

- (4) ابعاد التمر الوظيفي: تعددت اراء الكتاب والباحثون في تحديد الابعاد او الاشكال الرئيسة للتمر الوظيفي وهناك تقارب في وجهات النظر حول اعتداد الابعاد الاتية :

1) الإساءة للفرد Personal Bullying:

الإساءة للفرد تمثل التهديد بالمكانة الشخصية والتقليل من شأن الفرد امام زملائه او مسؤوليه في العمل مثل استدعاء الأسماء او التنابز بالألقاب وتوجيه الإهانات بشأن الشكل او اللبس او طريقة الكلام والنقد المستمر (إسماعيل، 2017 : 13). بينما يشمل التمر من خلال العمل عوامل مرتبطة بالعمل تشير إلى معاملة بين الفرد والبيئة بسبب مطالب تسببها البيئة الخارجية التي لا يمكن إدارتها بموارد الفرد ، وهذا يتسبب في اختلال التوازن بين هذه الطلبات والموارد ، مما يؤثر على الرفاه البدني والنفسي للأفراد ويتطلب إجراءات لاستعادة التوازن ، ويتم تحديد التمر من خلال العمل على مستوى الوظيفة (مثل عبء العمل) والفريق (مثل المناخ الاجتماعي) والمنظمة (مثل أنماط القيادة) ، اما التمر الشخصي او الإساءة الشخصية فتشمل العوامل المتعلقة بالشخص نفسه والتي تُبنى عليها سلوكياته مثل سمات الشخصية ، العصاوية ، الضمير والانبساط ، وتشير الى معاملة بين الفرد والفرد الاخر في مكان العمل ، (Van den & et.al.2016 : 2).

2) الإساءة من خلال العمل Work – Related Bullying :

التمر من خلال العمل يتضمن سلوكيات مثل إعطاء مواعيد نهائية غير معقولة أو أعباء عمل غير قابلة للإدارة، أو مراقبة مفرطة للعمل، أو تعيين مهام لا معنى لها أو حتى عدم وجود مهام. تظهر الدراسات التجريبية أنه غالبا ما يكون من الصعب تحديد ما إذا كان شخص ما يتعرض للتمر بناءً على التسلط المرتبط بالعمل وحده. والسبب هو أن هناك أيضًا موظفين أبلغوا عن معاناة من عبء عمل لا يمكن السيطرة عليه أو مراقبة مفرطة لا يعتبرون أنفسهم ضحايا التمر. ربما يكون الشكل الأكثر

تطرفا من التمر المرتبط بالعمل هو "عدم إسناد أي مهام على الإطلاق لشخص ما". يحدث هذا أكثر مما يعتقد المرء (Einarsen & et.al,2010:13). ينطوي التمر المرتبط بالعمل على سلوكيات سلبية موجهة نحو الدور المهني للهدف (الضحية) وقدرته على العمل ببراعة في التمر المرتبط بالعمل، يُعطى الأفراد أعباء عمل ثقيلة، ويتم رفض طلباتهم للحصول على أي مكافأة، ويتم تخصيص المهام الوضيعة لهم، وتشمل سلوكيات التمر تغيير الآراء، وإلغاء قرار الضحية، ومهاجمة الضحية باحتراف، والتباهي بصراحة بوضع الشخص وقوته، وتتخذ شكل المراقبة المفرطة، والنقد غير العادل، والحكم على العمل بشكل خاطئ، وحظر ترقية شخص ما، ويتضمن أيضًا سلوكيات مثل تجاهل الضحية، وعدم الرد على المكالمات الهاتفية والمذكرات ورسائل البريد الإلكتروني. إن التمر في مكان العمل لا يؤدي فقط إلى الأذى النفسي ولكن أيضًا إلى القضايا المتعلقة بالصحة، والخسارة المالية، وزيادة معدل دوران الموظفين، وخفض الروح المعنوية، وانخفاض الإنتاجية، والولاء التنظيمي، يمكن أن يكون التمر في مكان العمل "مشكلة أكثر أذى ودمارًا للموظفين من جميع الضغوط الأخرى المرتبطة بالعمل" مجتمعة (Akella,2016:2).

3) التخويف الجسدي Physically Intimidating

التخويف الجسدي أو التهريب المادي في مكان العمل هو استخدام سلوكيات سلبية مخيفة للضحية، مثل الصراخ والتهديدات بالعنف إن التعرض لسلوكيات التمر في مكان العمل في شكل سلوكيات تخويف جسدي هو عامل خطر للتفكير في الانتحار. ويعاني ضحايا التمر الجسدي بالإضافة إلى الآلام والاضطرابات الجسدية من صعوبة النوم والقلق والاكتئاب والخوف والتشاؤم (Litwiller & Brausch, 2013:676). على الرغم من أن انتشار التهريب الجسدي منخفض، إلا أن الدراسات قد أثبتت أن العواقب يمكن أن تكون ضارة إذا ان التعرض المتكرر للأحداث المؤلمة والاستفزازية في شكل تخويف بدني مرتبط بزيادة خطر التفكير في الانتحار، وتفسير ذلك هو أن السلوكيات التخويفية، مثل كون الضحية هدفًا للغضب العفوي أو التعرض (للتبديدات) بالعنف أو الإيذاء الجسدي، قد يكون لها تأثير مباشر وعميق على السلامة الجسدية والنفسية للضحية مقارنة بالأشكال الأخرى من سوء المعاملة. كما ان هناك تفسير آخر هو أن التهريب الجسدي غير شائع إلى حد ما وأقل قبولاً من أشكال التمر الأخرى لذلك قد يُنظر إلى هذا النوع من التعرض على أنه مسيء وتهديد بشكل خاص (Nielsen & et.al,2016:249).

وترى (الشمري، 2020: 79) ان بعد العزلة هو نوع من أنواع السلوكيات العدائية المقصودة في العمل تتضمن عزل الضحية اجتماعياً عن باقي زملائه وإقرانه في العمل او منعه من الوصول الى الموارد التي تساعد في انجاز مهام عمله او منعه من المشاركة في فرق العمل والنشاطات الاجتماعية داخل او خارج المنظمة . ولأهمية الابعاد الثلاث الاولى وتوافقها مع متغيرات البحث تم اختيارها في البحث الحالي.

ثانياً:- الاداء التنظيمي :- organizational performance

1) مفهوم الاداء التنظيمي: ان التعرف على الاداء التنظيمي يساعد في الكشف عن مدى قدرة المنظمة على مواجهة المحددات البيئية ودرجة

ملائمة الاجراءات الاستراتيجية لأهداف المنظمة ومواردها الاداء التنظيمي هو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية واستثمارها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق اهدافها (Wright, 1996) او هو محصلة لكافة العمليات التي تقوم بها المنظمة واي خلل فيها لابد من ان يؤشره الاداء الذي يعد مرآة المنظمة (Daft, 2001) بينما اوضحه (Kotler, 2000) بتحديد المصالح وتحسين العمليات الاساسية وتخصيص مناسب للموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية وادارة فاعلة متمكنة من وضع استراتيجيات واضحة ومفهومة ومعروفة للعاملين. فالاداء الفعال للمنظمة اذن يتحقق من خلال قدرتها على ادارة مقدراتها الداخلية التي تمنحها القدرة على التكيف والتاقل مع المتغيرات البيئية المحيطة بها من اجل الابتكار والتجديد بالشكل الذي يضمن حاجات الزبائن المتغيرة ويحقق أكبر عائد للمنظمة لغرض تحقيق اهدافها واهداف المتفعين منها (دوسة وحسين، 2008: 165)

2) اهداف الاداء التنظيمي:-تم تحديد بعض الاهداف التي من الممكن ان يحققها الاداء التنظيمي وكالاتي (خالد و يونس، 2017: 419):

- معرفة مستوى انجاز المنظمة للوظائف المكلفة بادائها مقارنة بالوظائف المدرجة في خطتها الانتاجية فضلا عن معرفة مواقع الخلل والضعف في نشاط المنظمة «والعمل على تلافيها من خلال وضع الحلول المناسبة لها بعد تحليلها ومعرفة مسبباتها.
- تحديد مسؤولية كل جزء من اجزاء المنظمة «وتحديد انجازاته سلبا ويجابا مما يولد المنافسة بين الاقسام ويرفع من مستوى ادائها وكذلك الوقوف على مدى استخدام الموارد المتاحة بطريقة رشيدة تحقق عائدا أكبر بتكاليف اقل بنوعية جيدة.
- تكوين قاعدة معلوماتية كبيرة «تستخدم في رسم السياسات والخطط العلمية المتوازنة والدافعية»بالإضافة الى اعطاء صورة واضحة للإدارة العليا مما يمكنها من اجراء مراجعة
- تقديم افضل المعلومات التي يمكن ان تستخدم في متابعة وتطوير المتطلبات الادارية والاقتصادية والمالية لمختلف الوحدات الاقتصادية وتنشيط الاجهزة الرقابية على اداء عملها وايضا زيادة الاداء في المنظمات المصرفية من خلال استخدام المعدات المؤتمتة وتحسين وتدريب المرؤوسين.

- تقليل كلف الموارد من خلال الاستخدام الأمثل لهاء وزيادة عن ذلك فان الاداء التنظيمي هو تحقيق الاهداف التنموية والحفاظ على راس المال من الضياع والتآكل من خلال زيادة الارباح والمحافظة عليها.
- (3) **مقياس الاداء التنظيمي**: مومن مقاييس الاداء الحديثة التي تشمل على مجموعة من المقاييس المالية وغير المالية .وتتألف من اربعة ابعاد رئيسة هي :البعد المالي، وبعد الزبائن ، وبعد العمليات الداخلية، وبعد التعلم والنمو (الحاميد واخرون ، 2015: 584)
- **البعد المالي**: يشير الى مدى استخدام البنك لمجموعة من المؤشرات المالية مثل الدخل التشغيلي، والعائد على الاستثمار، والعائد على الاصول، والتدفقات النقدية، والقيمة الاقتصادية المضافة.
- **بعد الزبائن**: يشير الى قدرة البنك على الايفاء بمتطلبات وحاجات الزبائن من الخدمات المصرفية مثل القدرة على تسليم الخدمات في الوقت المحدد، والقدرة على الاستجابة لرغبات الزبائن، والقدرة على الاحتفاظ بالزبائن الحاليين واكتساب زبائن جدد.
- **بعد العمليات الداخلية**: يشير الى قدرة البنك على تطوير عملياته الداخلية وزيادة كفاءتها بحيث تكون فريدة عن عمليات البنوك المنافسة.
- **بعد التعلم والنمو**: يشير الى قدرة البنك على تطوير قدرات العاملين فيه كونهم يمثلون الركيزة الاساسية لبناء وتطوير البنك، مثل تطوير قدرة العاملين على حل المشكلات، وتنمية قدرة العاملين على التعلم من خلال تدريب، واستخدام الموارد البشرية المتاحة بشكل كفؤ لتحقيق اهداف البنك.

المبحث الثالث الاطار العملي للبحث

اولاً: تحليل فقرات التمر الوظيفي

حصل المتغير الاول على وسط حسابي (2.439) وهو ميل منخفض لأنه اقل من الوسط الفرضي (3)، وبلغ معامل الاختلاف (32.318) الذي يدل على اهمية الفقرة، وبينما كان الانحراف المعياري (0.788) الذي يشير الى تجانس الإجابات حول الوسط الحسابي. تحاول المنظمة المبحوثة على حماية عاملها من الضغط النفسي في العمل من خلال بث روح التعاون بين العاملين واحترام ومساعدة بعضهم البعض والعمل بمبدأ المساواة والعدل فيما بينهم وانجاز الاعمال بشكل فريق العمل المتعاون. وتم قياس متغير التمر الوظيفي من خلال ثلاثة ابعاد (الاساءة للفرد، الاساءة من خلال العمل، التخويف الجسدي) وقد تباينت استجابة العينة المبحوثة وكما هي موضحة بالتفصيل الاتي :

جدول (1) التحليل الاحصائي لبعد الإساءة للفرد

متغير التمر الوظيفي	الفقرات	اتفق تماماً		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق تماماً		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
الاساءة للفرد	1. اتعرض دائماً للنقد المباشر من قبل مسؤولي بدون مبرر.	14	4.3	54	16.8	72	22.4	124	38.5	57	17.7	2.514	1.097	43.629
	2. يُعد النقد المستمر لأدائي ظالماً مقصوداً م قبل مسؤولي.	29	9	85	26.4	75	23.3	93	28.9	38	11.8	2.919	1.178	40.352
3. أشعر بالضغط الشديد من الأوامر الشديدة التي اتلقاها من مسؤولي.		23	7.1	115	35.7	69	21.4	77	23.9	36	11.2	3.038	1.156	38.054

50.012	1.086	2.172	30.4	98	38.8	125	16.5	53	9.9	32	3.7	12	4. يتدخل مسؤولي المباشر في شؤوني الشخصية.
50.439	1.118	2.217	31.1	100	34.8	112	19.9	64	9.9	32	4.3	14	5. يتم نشر الشائعات الساخرة عني من قبل زملائي في العمل.
50.209	0.926	1.845	42.2	136	39.4	127	11.2	36	5.9	19	1.2	4	6. أتعرض باستمرار للسخرية والاهانة من قبل زملائي في العمل
33.529	0.82	2.45	الإجمالي										

الجدول من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss v.14

- (1) **الاساءة للفرد:** حصل هذا البعد على وسط حسابي بلغ (2.451) وهو ميل منخفض لأنه اقل من الوسط الحسابي الفرضي (3) , بينما كان معامل الاختلاف (33.529) الذي يدل على اهمية الفقرة , وبلغ الانحراف المعياري (0.822) الذي يشير الى عدم تشتت النتائج عن الوسط الحسابي. تسعى الدائرة المبحوثة على تكليف عاملها كل حسب امكانياته ومؤهلاته بالمهام وتحاول جاهدة على بث روح الالفة والمحبة بين العاملين. تستعرض هذه الفقرة مجموعة من العبارات التي تقيس هذا البعد والمتضمنة ستة عبارات وكالاتي:
- حصلت الفقرة (اتعرض دائما للنقد المباشر من قبل مسؤولي بدون مبرر) على وسط حسابي بلغ (2.514) وهو ميل منخفض لأنه اقل من الوسط الحسابي الفرضي (3) , بينما بلغ معامل الاختلاف (43.629) الذي يدل على اهمية الفقرة , وكان الانحراف المعياري (1.097) الذي يشير الى مقبولية النتائج وتجانسها حول الوسط الحسابي. نجد ان الدائرة تعمل على حث مسؤوليها على التعامل بمبدأ العدالة والانصاف في تقييم العاملين .
 - حصلت الفقرة (بعد النقد المستمر لأدائي ظلما مقصودا من قبل مسؤولي) على وسط حسابي (2.919) الذي يدل على ميل منخفض لأنه اقل من الوسط الفرضي (3) , وبلغ معامل الاختلاف (40.352) الذي يدل على اهمية الفقرة, وبلغ الانحراف المعياري (1.178) الذي يشير تشتت الإجابات عن الوسط الحسابي. يحاول مسؤولي الدائرة تشجيع عاملها على الاداء الافضل وبث روح المنافسة بينهم وتحقيق مبدأ العدالة بين العاملين.
 - الفقرة (أشعر بالضغط الشديد من الاوامر الشديدة التي أتلقاها من مسؤولي) على وسط حسابي (3.038) الذي يدل على ميل عال لأنه أكبر من الوسط الفرضي (3) , وبلغ معامل الاختلاف (38.054) الذي يدل على اهمية الفقرة, وبلغ الانحراف المعياري (1.156) الذي يشير الى عدم تجانس الاجابات حول الوسط الحسابي. نظرا لطبيعة عمل الدائرة المتمثل بالعدد الكبير من المراجعين قد يشعر عاملها بضغط العمل لكثرة الاعمال التي تناط اليهم .
 - الفقرة (يتدخل مسؤولي المباشر في شؤوني الشخصية) حصلت على وسط حسابي (2.172) الذي يدل على ميل منخفض لأنه أقل من الوسط الفرضي (3) , وبلغ معامل الاختلاف (50.012) الذي يدل على اهمية الفقرة, وبلغ الانحراف المعياري (1.086) الذي يشير الى مقبولية النتائج وتجانسها حول الوسط الحسابي. يحاول مسؤولي الدائرة احترام خصوصيات العاملين وعدم التدخل بها الا في حالة طلب منهم ذلك .
 - حصلت الفقرة (يتم نشر الشائعات الساخرة عني من قبل زملائي في العمل) على وسط حسابي (2.217) الذي يدل على ميل منخفض لأنه أقل من الوسط الفرضي (3) , وبلغ معامل الاختلاف (50.439) الذي يدل على اهمية الفقرة, وبلغ الانحراف المعياري (1.118) الذي يشير الى تشتت الإجابات وابتعادها عن الوسط الحسابي. يسود اجواء الدائرة الاحترام والتقدير والمساعدة بين عاملها بعضهم البعض .

➤ حصلت الفقرة (أعرض باستمرار للسخرية والاهانة من قبل زملائي في العمل) على وسط حساسي (1.845) الذي يدل على ميل منخفض لأنه أقل من الوسط الفرضي (3) , وبلغ معامل الاختلاف (50.209) الذي يدل على أهمية الفقرة, وبلغ الانحراف المعياري (0.926) الذي يشير الى مقبولة النتائج وتجانسها حول الوسط الحسائي. غالبا ما يسود جو الاحترام المتبادل بين العاملين وتشجيع بعضهم البعض لأداء الاعمال.

(2) **الإساءة من خلال العمل:** حصل هذا البعد على وسط حساسي بلغ (2.453) وهو ميل منخفض لأنه أقل من الوسط الحسائي الفرضي (3). بينما كان معامل الاختلاف (37.757) الذي يدل على أهمية الفقرة , وبلغ الانحراف المعياري (0.926) الذي يشير الى تجانس النتائج عن الوسط الحسائي. تلزم الدائرة مسؤوليها على التعامل بلطف ولين مع العاملين ومحاولة استعمال التشجيع للعاملين في اداء الاعمال واستخدام روح الفريق الواحد في العمل والتعاون فيما بينهم. تستعرض هذه الفقرة مجموعة من العبارات التي تقيس هذا البعد والمتضمنة خمسة عبارات وكالاتي:

➤ حصلت الفقرة (يستخدم مسؤولي المباشر الصوت العالي غير المبرر عند طلبه أداء مهمة معينة) على وسط حساسي (2.239) الذي يدل على ميل منخفض لأنه أقل من الوسط الفرضي (3) , وبلغ معامل الاختلاف (49.937) الذي يدل على أهمية الفقرة, وبلغ الانحراف المعياري (1.118) الذي يشير الى عدم التجانس الحاصل في إجابات عينة البحث. نجد ان المسؤولين يتعاملون باحترام مع المنتسبين اثناء طلبهم اداء المهام من عاملهم .

جدول (2) التحليل الاحصائي لبعد الإساءة من خلال العمل

معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسائي	لا اتفق تماما		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق تماما		الفقرات	متغير التمر الوطني
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
49.937	1.118	2.239	28.6	92	39.4	127	15.8	51	11.8	38	4.3	14	7. يستخدم مسؤولي المباشر الصوت العالي غير المبرر عند طلبه أداء مهمة معينة.	الإساءة من خلال العمل
48.627	1.150	2.364	24.8	80	38.8	125	15.2	49	16.5	53	4.3	14	8. اشعر بعدم الرغبة في العمل بسبب تهديد مسؤولي المباشر بالعقوبات	
43.533	1.188	2.728	16.1	52	31.7	102	21.7	70	22.7	73	7.1	23	9. اعاني من تكليف مشرفي المباشر بمهام ضمن اوقات استراحتي	
47.314	1.149	2.428	24.2	78	32.6	105	23.3	75	14.3	46	5	16	10. عند تقديمي طلب إجازة لا يتم الموافقة عليه من قبل مسؤولي المباشر رغم حاجتي الماسة لها	

11. لا يتم تزويدي بالمعلومات التي احتاج اليها في عملي												
44.747	1.114	2.489	18.9	61	38.5	124	21.7	70	15.5	50	5	16
37.757	0.926	2.453	الإجمالي									

الجدول من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss v.14

➤ حصلت الفقرة (اشعر بعدم الرغبة في العمل بسبب تهديد مسؤولي المباشر بالعقوبات) على وسط حساسي (2.364) الذي يدل على ميل منخفض لأنه أقل من الوسط الفرضي (3) , وبلغ معامل الاختلاف (48.627) الذي يدل على أهمية الفقرة, وبلغ الانحراف المعياري (1.150) الذي يشير الى ابتعاد النتائج وعدم تجانسها حول الوسط الحسائي. يسود مبدأ العقاب والثواب في تقييم اداء العاملين فنجد تكريم المجتهد في العمل ومعاينة المقصر في عمله.

➤ حصلت الفقرة (اعاني من تكليف مسؤولي بمهام ضمن اوقات استراحتي) على وسط حساسي (2.728) الذي يدل على ميل منخفض لأنه أقل من الوسط الفرضي (3) , وبلغ معامل الاختلاف (43.533) الذي يدل على أهمية الفقرة, وبلغ الانحراف المعياري (1.188) الذي يشير الى تشتت الاجابات عن الوسط الحسائي. تعتمد الدائرة المبحوثة على اعتماد انجاز العمل ضمن اوقات الدوام الرسمي ولا تسمح بإنجاز العمل خارج اوقات الدوام الرسمي.

➤ الفقرة (عند تقديمي طلب اجازة لا يتم الموافقة عليه من قبل مسؤولي المباشر رغم حاجتي الماسة لها) حصلت على وسط حساسي (2.428) الذي يدل على ميل منخفض لأنه أقل من الوسط الفرضي (3) , وبلغ معامل الاختلاف (47.314) الذي يدل على أهمية الفقرة, وبلغ الانحراف المعياري (1.149) الذي يشير الى عدم تجانس إجابات عينة البحث حول الوسط الحسائي. في الدائرة نظام معتمد في الاجازات وهو ثلاثة ايام في الشهر تمنح لعاملها حسب الحاجة لها .

➤ الفقرة (لا يتم تزويدي بالمعلومات التي احتاج اليها في عملي) حصلت على وسط حساسي (2.489) الذي يدل على ميل منخفض لأنه أقل من الوسط الفرضي (3) , وبلغ معامل الاختلاف (44.747) الذي يدل على أهمية الفقرة, وبلغ الانحراف المعياري (1.114) الذي يشير الى ابتعاد النتائج وتشتتها عن الوسط الحسائي. تتوفر الدائرة لكل موظف حاسوب خاص به لأداء عمله ويقوم بخزن المعلومات الخاصة بالمهام التي توكل اليه ويستطيع الحصول على اي معلومة من زملائه بسهولة.

(3) **التخويف الجسدي :** حصل هذا البعد على وسط حساسي بلغ (2.484) وهو ميل منخفض لأنه أقل من الوسط الفرضي (3) , بينما كان معامل الاختلاف (34.750) الذي يدل على أهمية الفقرة , وبلغ الانحراف المعياري (0.863) الذي يشير الى عدم تشتت النتائج عن الوسط الحسائي. تحصر الدائرة المبحوثة على توزيع العمل بشكل متناسب مع القدرات والمؤهلات وتلزم المسؤولين بضرورة استخدام مبدأ العدالة في التقييم. تستعرض هذه الفقرة مجموعة من العبارات التي تقيس هذا البعد والمتضمنة خمسة عبارات وكالاتي:

➤ الفقرة السادسة والثلاثين (يكلفني مسؤولي المباشر بمهام تفوق طاقتي الجسدية) حصلت على وسط حساسي (2.467) الذي يدل على ميل منخفض لأنه أقل من الوسط الفرضي (3) , وبلغ معامل الاختلاف (44.898) الذي يدل على أهمية الفقرة, وبلغ الانحراف المعياري (1.108) الذي يشير الى تشتت النتائج وعدم تجانسها عن الوسط الحسائي, يعمل مسؤولي الدائرة على توزيع المهام بشكل متوازن كل حسب اختصاصه وقابلياته .

➤ الفقرة السابعة والثلاثين (اتعرض للضغط المستمر في العمل) حصلت على وسط حساسي (2.489) الذي يدل على ميل منخفض لأنه أقل من الوسط الفرضي (3) , وبلغ معامل الاختلاف (44.744) الذي يدل على أهمية الفقرة, وبلغ الانحراف المعياري (1.114) الذي يشير الى عدم تجانس إجابات عينة البحث. يسعى المسؤولون في المعمل على تكليف العاملين بمهام حجمها متوازن حسب قابلية وطاقات العاملين.

➤ الفقرة (اتعرض في عملي للتهديد والوعيد بالإيذاء الجسدي باستمرار) حصلت على وسط حسابي (1.770) الذي يدل على ميل منخفض لأنه أقل من الوسط الفرضي (3) , وبلغ معامل الاختلاف (48.668) الذي يدل على أهمية الفقرة, وبلغ الانحراف المعياري (0.862) الذي يشير الى ابتعاد النتائج وعدم تجانسها حول الوسط الحسابي. يحظى العاملون في العمل بفسحة من الحرية في اداء مهامهم دون اي ضغوط خارجية.

➤ الفقرة (اشعر بوجود كثير ممن يزجني في العمل بشكل متعمد) حصلت على وسط حسابي (2.475) الذي يدل على ميل منخفض لأنه أقل من الوسط الفرضي (3) , وبلغ معامل الاختلاف (46.826) الذي يدل على أهمية الفقرة, وبلغ الانحراف المعياري (1.159) الذي يشير الى ابتعاد النتائج عن الوسط الحسابي. اجواء العمل في المعمل نسبيا تسودها الالفة والمحبة والتعاون.

➤ الفقرة (اشعر ان بيئة العمل تسودها تصرفات غير صحية) حصلت على وسط حسابي (3.217) الذي يدل على ميل عال لأنه أكبر من الوسط الفرضي (3) , وبلغ معامل الاختلاف (38.215) الذي يدل على أهمية الفقرة, وبلغ الانحراف المعياري (1.230) الذي يشير الى تشتت إجابات عينة البحث بحكم أعداد العاملين الكبير وصغر حجم بنائات المعمل قد يتعرض العاملون الى بعض الامراض .

جدول (3) التحليل الاحصائي لبعد التخويف الجسدي

معدل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق تماماً		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق تماماً		الفقرات	متغير التمر الوطني
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
44.898	1.108	2.467	18.3	59	41.6	134	19.9	64	14.6	47	5.3	17	12. يكلفني مسؤولي المباشر بمهام تفوق طاقتي الجسدية	التخويف الجسدي
44.744	1.114	2.489	44.1	142	40.7	131	10.6	34	3.4	11	1.2	4	13. اتعرض في عملي للتهديد والوعيد بالإيذاء الجسدي باستمرار.	
48.668	0.862	1.770	19.9	64	40.1	129	18.6	60	14	45	6.8	22	14. اتعرض للصراخ بصوت عالي من قبل الاخرين في العمل.	
46.826	1.159	2.475	11.5	37	18	58	22.4	72	33.5	108	14.6	47	15. اشعر بوجود كثير ممن يزجني في العمل بشكل متعمد.	
38.215	1.230	3.217	22.4	72	43.2	139	19.9	64	12.1	39	2.5	8	16. اشعر ان بيئة العمل تسودها تصرفات غير صحية	
34.750	0.863	2.484	الإجمالي											

الجدول من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss v.14
ثانيا: تحليل فقرات الاداء التنظيمي : يبين الجدول (4) التحليل الاحصائي لمغیر الاداء التنظيمي

الجدول (4) التحليل الاحصائي لمغیر الاداء التنظيمي

مغیر الاداء الوظيفي	الفقرات		اتفق تماما		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق تماما		الوسط الحسابي		الانحراف المعياري		معامل الاختلاف	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
الاداء الوظيفي	تتأثر المنظمة بسرعة بالتغيرات البيئية		17	5.3	47	14.6	64	19.9	134	41.6	59	18.3	4.03	.964	23.9%			
	تحرص ادارة المنظمة على استحداث تخصصات علمية جديدة تنسجم مع متطلبات المجتمع.		4	1.2	11	3.4	34	10.6	131	40.7	142	44.1	3.90	.922	23.6%			
	تتوفر لاي ادارة المنظمة رؤية واضحة عن البيئة التي تعمل في المنظمة التعليمية.		23	7.1	73	22.7	70	21.7	102	31.7	52	16.1	3.83	.791	20.6%			
	تسعى ادارة المنظمة الى تكوين علاقات طيبة مع العاملين		16	5	46	14.3	75	23.3	105	32.6	78	24.2	4.06	.827	20.3%			
	تتعامل ادارة المنظمة مع العاملين ذوي القدرات المتميزة على اساس الثقة		8	2.5	39	12.1	64	19.9	139	43.2	72	22.4	4.00	.830	20.7%			
	تبذل ادارة المنظمة قصارى جهدها من اجل المحافظة على العاملين ذوي الخبرة والاختصاص		22	6.8	45	14	60	18.6	129	40.1	64	19.9	4.06	.827	20.3%			
	اهتمت ادارة المنظمة بتحقيق ولائها عند العاملين		47	14.6	108	33.5	72	22.4	58	18	37	11.5	4.00	.787	19.6%			

الإجمالي	0,6.9	%19.3	22.4	72	43.2	139	19.9	64	12.1	39	2.5	8	قدرات العاملين الابداعية تنال احترام القيادات الادارية في المنظمة			
	9/270	.817	4.23	22.4	72	43.2	139	19.9	64	12.1	39	2.5	8			
	4.12	%	20.58	.844	4.10	44.1	142	40.7	131	10.6	34	3.4	11	1.2	4	هناك جهة متخصصة ترعى العمل الابداعي.
		%	20.0	.808	4.03	11.5	37	18	58	22.4	72	33.5	108	14.6	47	تشجع ادارة المنظمة العاملين على تطوير اساليب العمل الحالية.
		%	23.1	.907	3.93	19.9	64	40.1	129	18.6	60	14	45	6.8	22	توفر الوظيفة الحالية مكانة مناسبة في المجتمع وفرصا لكسب احترام وتقدير الغير
	%	22.2	.860	3.86	44.1	142	40.7	131	10.6	34	3.4	12	1.2	3	حققت ادارة المنظمة مستويات رضا عالية في جميع اقسامها	

الجدول من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss v.14

يبين الجدول (4) وسطا حسابيا عاما (4) وهي قيمة عالية لمتغير الاداء التنظيمي، وهو اعلى من الوسط المعياري، وتشتت قليل بالاجابات، اذ بلغ الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف (0.276) و (6.9%) على التوالي، وتشير هذه النتيجة الى ان الاداء التنظيمي عموما جيد، وتراوحت الاجابات بين اعلى قسمة حققتها الفقرة اعلى وسطا حسابيا اذ بلغ (4.23) (قرارات العاملين الابداعية تنال احترام القيادات الادارية في المنظمة). وبانسجام متوسط بالاجابات اذ بلغ الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف (0.817) و (19.3%) على التوالي، وحققت الفقرة (تتوفر لاي ادارة المنظمة رؤية واضحة عن البيئة التي تعمل في المنظمة) ادنى وسطا حسابيا اذ بلغ (3.83) بانسجام متوسط بالاجابات اذ بلغ الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف (0.791) و (20.6%) على التوالي.

ثانيا: اختبار فرضيات البحث

1. اختبار الفرضية الرئيسة الاولى

الفرضية الرئيسة الاولى " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التمر الوظيفي والاداء التنظيمي".

لم تظهر النتائج اية علاقة معنوية بين التمر الوظيفي والاداء التنظيمي، وهذا يعني رفض الفرضية الرئيسة الاولى التي تنص على " توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين التمر الوظيفي والاداء التنظيمي". كما مبينة في الجدول (5) الاتي:

الجدول (5) قيم معاملات ارتباط (Spearman) بين التمر الوظيفي والاداء التنظيمي

العلاقات المعنوية		الاداء التنظيمي	
الاهمية النسبية %	العدد	اجمالي الاداء التنظيمي	التمر الوظيفي
0%	0	.337	اجمالي التمر الوظيفي

العلاقات	العدد	0	0	0
المعنوية	الاهمية النسبية %	%	0	%0

الجدول من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss مستوى المعنوية (0.05)، ** مستوى معنوية (0.01)

2. اختبار الفرضية الرئيسة الثانية

تشير الفرضية الرئيسة الثانية "يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتمر الوظيفي في الاداء التنظيمي". وللتحقق من صحة الفرضية من عددها تم توظيف نموذج الانحدار الخطي البسيط البحث كما موضحة في الجدول (6) وابعاده الفرعية

الجدول (6) نتائج تأثير التمر الوظيفي في الاداء التنظيمي

الاداء التنظيمي						المتغير
قبول او رفض الفرضية	التاثير		F المحسوبة			
قبول	معنوي		4.936			اجمالي التمر الوظيفي

*قيمة F الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) = 4.17، **قيمة F الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) = 7.56

الجدول من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss

كان أتمودج تأثير اجمالي التمر الوظيفي في الاداء التنظيمي معنوي بدلالة قيمة (F) المحسوبة (4.936) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية البالغة (4.17) تحت مستوى معنوية (0.05)، و تسمح هذه النتيجة دعماً كافياً لقبول الفرضية الرئيسة الثانية "يوجد تأثير للتمر الوظيفي في الاداء التنظيمي".

المبحث الرابع (الاستنتاجات والتوصيات)

اولا : الاستنتاجات

- 1) يلاحظ ان مستوى الاهتمام في التمر الوظيفي في المعمل وجد بنسب متدنية في اغلب الفقرات وذلك نتيجة كون المستوى الثقافي والعلمي لدى العاملين في المعمل كان بمستوى جيد نسبياً، وهذا ما يفرض روح الاحترام والتعاون والالفة بينهم .
- 2) هناك شعور بالضغط من الأوامر الشديدة التي يتلقاها العاملون من المسؤولين المباشرين.
- 3) هناك تصرفات غير صحيحة في بيئة العمل في المعمل اعتماداً على فقرات الاستبانة.
- 4) قد يكون التمر موجوداً ولكن غير مصرح به علناً في المعمل ولم يتم اكتشافه من خلال فقرات الاستبانة. مما يتطلب الحاجة لاجراء دراسات اخرى تعتمد المقابلات والمشاهدة ودراسة الحالة.
- 5) عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التمر الوظيفي والاداء التنظيمي في المعمل.
- 6) وجد ان هناك تأثير ضعيف للتمر الوظيفي في مستوى الاداء التنظيمي في المعمل وهي تعد حالة صحية جيدة.

ثانياً: التوصيات

- 1) العمل على القضاء بشكل نهائي على نسب التمر الوظيفي لدى العاملين بالرغم من كونها ضئيلة من اجل خلق اجواء مثالية لأداء الاعمال وذلك لأهمية المنتجات التي يقدمها المعمل للمواطنين.
- 2) وضع برامج تدريبية جديدة للعاملين للتعريف بنود مدونات السلوك الاخلاقي وكيفية تطبيقها بشكل يأخذ بالحسبان الفروقات السلوكية والمعرفية والمعتقدات بين العاملين الامر الذي يجعل الجميع مستوعب الفقرات وقادر على تطبيقها.
- 3) محاولة معرفة احتياجات العاملين بشكل فردي عن طريق التقارير الدورية المقدمة من المسؤولين عن حالة وظرف كل منتسب ومدى القدرة على مساعدتهم وحل مشاكلهم والمصاعب التي يتعرضون اليها. وتخفيف ضغط العمل عليهم خاصة ذوي الظروف الخاصة.
- 4) يتوجب على ادارة المعمل بذل المزيد من الاهتمام ببيئة العمل من خلال تقديم المزيد من الاهتمام والرعاية الصحية للعاملين وذلك لان مستوى الاهتمام لهذه الفقرة ليس بالمستوى المطلوب.
- 5) توصي الباحثة بإجراء دراسات اخرى لمعرفة اسباب تدني الانتاج واداء العاملين في المعمل.

Funding

None

Acknowledgement

None

Conflicts of Interest

The author declares no conflict of interest.

References:

- Abu Al-Diyar, Massad (2012) The psychology of bullying between theory and treatment, second edition, Kuwait National Library, Kuwait.
- Abu Aleem, Talib Muhammad, (2014) The impact of administrative empowerment on organizational performance in private hospitals in Amman, MBA thesis, College of Business, Middle East University.
- Arnaout, Bushra Ismail Ahmed (2017), bullying in the work environment and its relationship to both leadership quality and depression among faculty members, Dhi Qar Etiquette Journal, Issue (23).
- Ismail, Ammar Fathy Moussa (2017), The Role of Spiritual Leadership in Reducing Occupational Bullying Behaviors of Employees at Sadat City University (Applied Study), Journal of Contemporary Financial and Commercial Research - Faculty of Commerce, Port Said University, Volume (18), Issue (1).
- Khaled, Iyad and Younes, Zainab, 2017, Achieving organizational performance according to human resources management, a survey study on a sample of private banks, Dinars Magazine, Issue 6, pp. 401-443.
- Dosa, Talib Asghar and Hussein, Sawsan, Jawad (2013), strategic change and its implications for organizational performance, Journal of Administration and Economics, Issue 69, pp. 60-77.
- Al-Zoubi, Dalal Muhammad and Muhaidat, Razan Ali (2014), Bullying behaviors practiced by workers in academic institutions in Jordan and the factors associated with it, International Journal of Educational Research at the United Arab Emirates University, Issue 35, pp. 32-61.
- Shawabkeh, Areen Adnan (2019), The Impact of Bullying Behaviors in the Workplace on the Role of Voluntary Work: The Organizational Climate is a Modified Variable - A Field Study on Private Hospitals in the Capital, Amman, a master's thesis submitted to the Faculty of Business at the Middle East University, Jordan.
- Al-Subhaiyin, Ali Musa and Al-Qudah, Muhammad Farhan (2013), Bullying Behavior in Children and Adolescents - Concept - Causes - Treatment, First Edition, King Fahd National Library, Kingdom of Saudi Arabia.
- Mahameed, Asoud, Tuwaiqat, Amjad, Haddadin, and Renata, (2014), The Impact of Customer Relationship Management on Organizational Performance from the Viewpoint of Managers of Jordanian Commercial Banks: A Field Study, Jordanian Journal of Business Administration, Volume 11, Issue 3.
- Mohammed, Ahmed (2010), The blue ocean strategy instead of the red ocean strategy, published research, Faculty of Administration and Economics, Damascus University
- Al-Musawi, Saba Talib Wahhab, 2017, The Role of Marketing Strategy in Improving the Organizational Performance of Private Hospitals, Journal of the Islamic University College, Issue 47, pp. 675-698.
- Al-Shammari Walaa Jalal Abdel-Amir - Master's thesis at the University of Baghdad - College of Administration and Economics entitled The Impact of the Ethical Work Climate in Reducing Job Bullying Behaviors: Analytical Research at the Iraqi Ministry of Higher Education and Scientific Research-2020

- Larochette, A. C., Murphy, A. N., & Craig, W. M. (2010). Racial bullying and victimization in Canadian school-aged children: Individual and school level effects. *School Psychology International*, 31(4).
- Litwiller, B. J., & Brausch, A. M. (2013). Cyber bullying and physical bullying in adolescent suicide: the role of violent behavior and substance use. *Journal of youth and adolescence*, 42(5)..
- Nielsen, M. B., Einarsen, S., Notelaers, G., & Nielsen, G. H. (2016). Does exposure to bullying behaviors at the workplace contribute to later suicidal ideation? A three-wave longitudinal study. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*.