IRAQI Academic Scientific Journals

University of Kirkuk Journal For Administrative and Economic Science (2024) 14 (1): 115-127

UKJAES

University of Kirkuk Journal For Administrative and Economic Science

ISSN 2222-2995
University of Kirkuk Journal For Administrative and Economic Science

Bakr Heba Rabie Sharan. The impact of a bad work environment in job Dissatisfaction An analytical study in the Salah al-Din Governorate Education Directorate. *University of Kirkuk Journal For Administrative and Economic Science* **(2024) 14 (1):115-127.**

The impact of a bad work environment in job Dissatisfaction An analytical study in the Salah al-Din Governorate Education Directorate

Heba Rabie Sharan Bakr[1]

[1] *Saladin Education Directorate, Saladin, Iraq*

hibarabeea1986@gmail.com[1]

Abstract: This study aims to understand the impact of a negative work environment on job dissatisfaction in the Directorate of Education in Salah Al-Din Governorate. The study holds significant importance in improving the work environment, enhancing employee performance, improving professional relationships, and increasing employee satisfaction. This is achieved through analyzing the impact of a negative work environment, identifying factors of job dissatisfaction, and providing recommendations to improve the work environment and increase employee satisfaction and performance. Based on this, the problem was identified in understanding the effect of a negative environment on employees and the development of job dissatisfaction as a result. Potential factors of a negative environment include mistreatment, lack of promotion opportunities, high psychological pressure, and work-life imbalance. To achieve the purpose, a descriptive and analytical approach was used. The researcher also employed a statistical survey method by distributing a questionnaire composed of several statements that measure the dimensions and variables of the study to a research sample of 50 individuals working in administrative positions in the Directorate of Education in Salah Al-Din Governorate. The study concluded several results, most notably a significant impact of the negative work environment dimensions in the Directorate of Education in Salah Al-Din Governorate on the level of job dissatisfaction among employees.

Keywords: Negative work environment, Job dissatisfaction.

أثر بيئة العمل السيئة في التذمر الوظيفي
دراسة تحليلية في مديرية تربية محافظة صلاح الدين

م.د. هبة ربيع شران بكر[1]

[1] *مديرية تربية صلاح الدين، صلاح الدين، العراق*

المستخلص: يهدف هذا البحث إلى فهم تأثير بيئة العمل السيئة على التذمر الوظيفي في مديرية التربية بمحافظة صلاح الدين. ويحمل البحث أهمية كبيرة في تحسين بيئة العمل، تحسين أداء الموظفين، تحسين العلاقات المهنية، وزيادة رضا الموظفين، وذلك من خلال تحليل تأثير بيئة العمل السيئة، وتحديد عوامل التذمر الوظيفي، وتقديم توصيات لتحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين وأدائهم.

وبناءاً على ذلك تم تحديدَ المشكلة في فهم تأثير البيئة السيئة على الموظفين وتطور التذمر الوظيفي نتيجة لها. وتتضمن العوامل المحتملة للبيئة السيئة سوء التعامل، عدم وجود فرص الترقية، الضغط النفسي العالي، وعدم التوازن بين العمل والحياة الشخصي.

ولتحقيق الغرض تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي، كما استخدمت الباحثة أيضا أسلوب المسح الإحصائي من خلال توزيع استبيان مؤلف من عدد من العبارات التي تقيس أبعاد ومتغيرات البحث، وتوزيعها على عينة البحث المؤلفة من ٥٠ فرداً من العاملين والإداريين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين. وخلص البحث إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة لبيئة العمل السيئة بأبعادها على مستوى التذمر الوظيفي لدى الموظفين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل السيئة، التذمر الوظيفي.

Corresponding Author: E-mail: hibarabeea1986@gmail.com

المقدمة:

يعتبر المورد البشري أحد أهم عناصر نجاح أي منظمة. فهو يشير إلى المجموعة البشرية الموظفة في المنظمة والتي تعتبر العمود الفقري الذي يدعم ويدير جميع العمليات والأنشطة. يُعَدُّ تأثير المورد البشري الإيجابي وتوفير بيئة عمل صحية ومريحة أمرًا حاسمًا لتحقيق النجاح والتفوق في أي منظمة.

ومع ذلك، فإن وجود بيئة عمل سيئة يمكن أن يسبب تأثيرًا سلبيًا كبيرًا على الموظفين والمنظمة بأكملها. فعندما تكون بيئة العمل سامة أو مسببة للإجهاد، ينشأ التذمر الوظيفي كنتيجة لهذه البيئة السيئة.

يتعلق التذمر الوظيفي بالشعور بالاستياء والإحباط وعدم الرضا تجاه العمل والبيئة العملية. يمكن أن يكون لبيئة العمل السيئة العديد من الانعكاسات السلبية على الموظفين، مثل نقص الدعم الإداري، وسوء التواصل بين الزملاء والرؤساء، وغياب العدالة التنظيمية، وتوجيهات غير واضحة، وضغط العمل المفرط، وغيرها من العوامل السلبية.

عندما يتعرض الموظفون لبيئة عمل سيئة، تمكن أن يشعروا بالإحباط والإرهاق وفقدان الرغبة في العمل بكفاءة وفاعلية. وبمرور الوقت، قد يتطور هذا الشعور إلى التذمر الوظيفي، حيث يعبر الموظفون عن رفضهم للبيئة العملية من خلال سلوك سلبي متكرر مثل التسبيب، الشكاوى المستمرة، التقاعس عن العمل، والتنصل من المسؤولية. بالتالي، يكمن أهمية فهم تأثير بيئة العمل السيئة على التذمر الوظيفي في مديرية تربية محافظة صلاح الدين في تحديد العوامل المؤثرة وتحسين بيئة العمل للموظفين، من خلال تحليل هذه العوامل وفهم تأثيرها، ويمكن اتخاذ التدابير والسياسات اللازمة لتعزيز رضا الموظفين وزيادة الإنتاجية والأداء.

المبحث الاول: الجانب المنهجي

اولاً: مشكلة البحث

يتمثل التحدي في فهم تأثير هذه البيئة السيئة على الموظفين وكيفية تفاقم التذمر الوظيفي نتيجة لهذه البيئة. من المحتمل أن تشمل البيئة السيئة عناصر مثل سوء التعامل بين الموظفين والإدارة، عدم وجود فرص الترقية والتطور المهني، الضغط النفسي العالي، عدم التوازن بين العمل والحياة الشخصية، وغيرها من العوامل. حيث ان تأثير بيئة العمل السيئة يمكن أن تؤدي إلى زيادة التوتر والاستياء لدى الموظفين، وقد يؤدي ذلك بدوره إلى التذمر الوظيفي. يمكن أن يشمل التذمر الوظيفي تراجع في الأداء والإنتاجية، انخفاض الدرجات للرضا الوظيفي، زيادة التأخير والغياب، التوتر العاطفي والجسدي، وانخفاض التحفيز والانخراط في العمل.

بالتالي، يتطلب فهم تأثير بيئة العمل السيئة على التذمر الوظيفي في مديرية تربية محافظة صلاح الدين التركيز على العوامل المحتملة للبيئة السيئة وكذلك دراسة آثار هذه البيئة على الموظفين والمؤسسة.

- **السؤال الرئيسي للبحث هو: "ما هو تأثير بيئة العمل السيئة على التذمر الوظيفي في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين؟" ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:**
  - ✓ ما هو تأثير سوء المعاملة على التذمر الوظيفي في مديرية التربية في محافظه صلاح الدين؟
  - ✓ ما هو تأثير التنمر على التذمر الوظيفي في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين؟"
  - ✓ ما هو تأثير الضغوط العالية على التذمر الوظيفي في مديرية تربية صلاح الدين؟"

ثانياً: أهمية البحث

تتمحور اهمية هذا البحث حول فهم تأثير بيئة العمل السيئة على التذمر الوظيفي في مديرية التربية بمحافظة صلاح الدين. وهناك بعض الأسباب التي تبرز أهمية البحث:

١. فهم تأثير بيئة العمل السيئة: يوفر البحث فهمًا عميقًا لتأثير بيئة العمل السيئة على التذمر الوظيفي في مديرية التربية بمحافظة صلاح الدين. من خلال تحليل العوامل المرتبطة بالتذمر الوظيفي، يمكن للبحث أن يكشف الآثار السلبية ذات الأثر على رضا الموظفين وأدائهم.

٢. تحسين بيئة العمل: يوفر البحث إطارًا لتحسين بيئة العمل في مديرية التربية من خلال التعرف على العوامل المسببة للتذمر الوظيفي، يمكن للبحث أن يوجه التوصيات والإجراءات العملية التي يمكن اتخاذها لتعزيز بيئة العمل الصحية والمنتجة وتقليل التوتر والتذمر.
٣. تحسين أداء الموظفين: بتحسين بيئة العمل وتقليل التذمر الوظيفي، يمكن أن يؤدي البحث إلى تحسين أداء الموظفين في مديرية التربية. عندما يشعرون الموظفون بالراحة والرضا في بيئة العمل، فإنهم يصبحون أكثر انخراطًا وإنتاجية، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة أعلى.
٤. تقديم توصيات لتحسين بيئة العمل: يهدف البحث إلى تقديم توصيات واقتراحات عملية لتحسين بيئة العمل ضمن مديرية التربية، سيساهم البحث في تحديد الخطوات التي يمكن اتخاذها لتقليل التوتر وتعزيز رضا الموظفين وتقديم بيئة عمل صحية وملائمة.
٥. تحسين العلاقات المهنية: يمكن أن يساعد البحث على تحسين العلاقات المهنية داخل مديرية التربية. بتحديد العوامل المسببة للتذمر الوظيفي والعمل على تصحيحها، يمكن للبحث أن يعزز التواصل الفعال والتعاون بين الموظفين والرؤساء، وبالتالي تعزيز البيئة العامة للعمل.
بشكل عام، يعد هذا البحث التطبيقي على مديرية التربية في محافظة صلاح الدين ذات أهمية كبيرة لتعزيز رضا الموظفين وتحسين الأداء والمناخ العام للعمل. كما أنها توفر فهمًا أعمق لآثار بيئة العمل السيئة على التذمر الوظيفي، وبالتالي تساهم في إشراك الإدارة في اتخاذ التدابير اللازمة لتحسين البيئة وتعزيز رفاهية الموظفين.

ثالثاً: أهداف البحث

أن الهدف من هذا البحث هو تحقيق عدة أهداف رئيسية، ومن بين الأهداف المحتملة لهذا البحث:
١. تحليل تأثير بيئة العمل السيئة: يهدف البحث إلى فهم وتحليل تأثير بيئة العمل السيئة على مديرية التربية في محافظة صلاح الدين، من خلال جمع البيانات وتحليلها، سيساهم البحث في تحديد العوامل المسببة للتذمر الوظيفي وتقييم درجة تأثيرها.
٢. تحديد عوامل التذمر الوظيفي: يهدف البحث إلى تحديد العوامل المرتبطة بظاهرة التذمر الوظيفي في مديرية التربية. من خلال استخدام أدوات البحث المناسبة، سيساهم البحث في تحديد المتغيرات الرئيسية المؤثرة في التذمر الوظيفي.
٣. تعزيز رضا الموظفين والأداء: يعد تحسين رضا الموظفين وزيادة مستوى الأداء أحد الأهداف الرئيسية للبحث. سيقدم البحث نتائجه وتوصياته لتعزيز العوامل التي تساهم في رضا الموظفين وزيادة إنتاجيتهم وأدائهم.
٤. توفير الأدلة العلمية: تسعى الباحثة إلى تقديم أدلة علمية قوية وموثوقة حول تأثير بيئة العمل السيئة على التذمر الوظيفي. سيساهم البحث في توسيع المعرفة الحالية حول هذا الموضوع وتوفير قاعدة أكثر تماسكًا لاتخاذ القرارات الإدارية المناسبة.
بشكل عام، يهدف البحث إلى تحقيق فهم أعمق لتأثير بيئة العمل السيئة والتذمر الوظيفي في مديرية التربية بمحافظة صلاح الدين، وتقديم توصيات فعالة لتحسين البيئة ورفاهية الموظفين.

رابعاً: فرضيات البحث

ينطلق البحث الحالي من الفرضيات التالية:
الفرضية الرئيسية: (هناك اثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل السيئة في مستوى التذمر الوظيفي لدى العاملين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين). ومنها وتشتق منها الفرضيات الفرعية التالية:
١- هناك أثر دال إحصائيا لسوء المعاملة في المستوى للتذمر الوظيفي لدى العاملين في مديرية التربية لمحافظة صلاح الدين.
٢-هناك أثر دال احصائيا للتنمر بين الموظفين في المستوى للتذمر الوظيفي لدى الموظفين في مديرية التربية.
٣-هناك أثر دال إحصائيا للضغوط العالية والمهام المرهقة في المستوى للتذمر الوظيفي لدى الموظفين في مديرية التربية.

خامساً: المخطط الفرضي للبحث

- **المتغير المستقل**: بيئة العمل السيئة بأبعادها **(سوء المعاملة – التنمر – الضغوط العالية).**
- **المتغير التابع:** التذمر الوظيفي

المتغير المستقل بيئة العمل السيئة		المتغير التابع
سوء المعاملة		التذمر الوظيفي
التنمر		
الضغوط العالية		

الجدول: من إعداد الباحثة.

سادساً: منهج البحث

المنهج المتبع في هذا البحث هو المنهج الوصفي والتحليلي، حيث سيتم جمع البيانات من مجموعة متنوعة من المصادر، بما في ذلك الموارد الثانوية والبيانات المالية والمعلومات الإحصائية والمقابلات الشخصية، ثم تحليل البيانات باستخدام الطرق الكمية والنوعية.

ستستخدم الباحثة أيضا أسلوب المسح الإحصائي من خلال توزيع استبيان مؤلف من عدد من العبارات التي تقيس أبعاد ومتغيرات البحث، وتوزيعها على عينة البحث من اجل جمع بيانات أولية يتم تفريغها في قاعدة بيانات تابعة لبرنامج التحليل الإحصائي SPSS، ومن ثم تحليل هذه البيانات لغرض فحص الفرضيات باستخدام عدد من التحليلات الإحصائية التي يمكن ان تحقق أهداف البحث ومن بينها:

١. اختبار الفا كرونباخ.
٢. التوصيفات والتكرارات الإحصائية.
٣. المقاييس الخاصة ب التشتت والنزعة المركزية.
٤. اختيار الانحدار الخطي (البسيط وكذلك الانحدار المتعدد).

سابعاً: مجتمع وعينة البحث

- مجتمع البحث: الإداريين والموظفين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين.
- عينة البحث: عينة من الإداريين والموظفين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين وسيعتمد البحث على العينة العشوائية البسيطة.

ثامناً: حدود البحث

✓ الحدود المكانية: مديرية التربية في محافظة صلاح الدين.
✓ الحدود الزمانية: يجرى البحث في العام ٢٠٢٣.
✓ الحدود البشرية: يجرى البحث على عينة من العاملين والاداريين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين.

تاسعاً: الدراسات السابقة

١ـ دراسة الوناس (٢٠١٤م) :بعنوان: "محددات الرضا الوظيفي وآثاره على المؤسسات في ظل النظريات المعرفية والسلوكية ."هدفت الدراسة: إلى ابراز محددات الرضا الوظيفي .النتائج المتوصل إليها: من خلال ما تم عرضه حول مختلف نظريات الرضا الوظيفي؛ يمكن القول بأن التوافقات الشخصية في معظم التنظيمات ترتبط بجملة من الشروط وجب على المؤسسة الجزائرية مراعاتها ذلك لاختلاف طبيعة الأشخاص وتباين ردود أفعالهم، فهي لا ترتبط بظروف العمل فحسب؛ بل يتدخل في ذلك الزملاء والحياة الشخصية حيث أنه من الصعب الفصل بين التو افقات في العمل والتوافقات خارجه.

٢ـ دراسة مبارك، سلفاوي (٢٠١١/٢٠١٢م) بعنوان:" محددات الرضا الوظيفي وأساليب تفعيلها لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات "تكونت عينة الدراسة: عمال مؤسسة البريد والمواصلات ورقلة، من خلال الاستعانة بعينة مكونة من ١٠٠ عامل
هدفت الدراسة: إلى تفعيل الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات .النتائج المتوصل إليها: عدم رضا عمال مؤسسة البريد والمواصلات بولاية ورقلة عن محددات الرضا الوظيفي ككل والمتمثلة في)الأجر، فرص الترقية، نمط الإشراف، العلاقة مع الزملاء، الظروف الفيزيقية .(التوصيات: اقتراح بعض الأساليب للتفعيل من هذه المحددات تمثلت في الراتب المناسب، توفير الرعاية الصحية والاجتماعية اللازمة، تحسين ظرف العمل.

٣ـ دراسة محمد التيجاني يوسف (2012) بعنوان "التحفيز وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في منشآت القطاع الصناعي بالمدينة الصناعية بمكة المكرمة "تضمنت عينة الدراسة: عمال منشآت القطاع الصناعي بالمدينة الصناعية بمكة المكرمة .هدفت الدراسة: إلى التعرف على أنواع الحوافز المادية والمعنوية للعاملين في منشآت القطاع، ومعرفة مدى رضاهم عن القطاع وعن بيئة العمل، وكذا معرفة العلاقة بين الحوافز المطبقة على العاملين في منشآت ذلك القطاع .النتائج المتوصل إليها: وجود حوافز مادية تقدم للعاملين بالقطاع أحيانا بينما الحوافز المعنوية كانت بدرجة أقل، كما توصلت الدر اسة إلى أن أفراد العينة راضون عن بيئة العمل إلى حد ما، وأن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحوافز والمعنوية والرضا الوظيفي وبيئة العمل.

٤ـ دراسة شاطر شفيق (2015):بعنوان " بعنوان أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، عينة الدراسة: تمس الدراسة الميدانية عمال إحدى المؤسسات الصناعية الجزائرية وهي مؤسسة إنتاج الكهرباء.سونلغاز .بجيجل .هدفت الدراسة: إلى تسليط الضوء على ضغوط العمل للتعرف على طبيعتها في المؤسسة الإقتصادية عموما والمؤسسة الصناعية خصوصا، ومعرفة مختلف عناصرها ومصادرها وأسبابها، وتتبع أثارها على الرضا الوظيفي وعلى صحة الموارد البشرية وأداء المؤسسات، ومن ثم تحديد مختلف الأساليب الممكنة للتعامل مع هذه الضغوط للحد من الآثار السلبية لها والرفع من مستوى شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي .النتائج المتوصل إليها: تعاني الموارد البشرية بمؤسسة إنتاج الكهرباء – سونلغاز - بجيجل من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل؛ والمصادر المرتبطة بالبيئة الداخلية أول المتسببين في ذلك، إضافة إلى عدة عوامل أخرى أهمها؛ عامل ضعف المسار الوظيفي، ضعف المشاركة في صنع القرار، التغيير، تباين عبئ العمل، المتغيرات الثقافية، الحياة الخاصة.

عاشراً: مصطلحات البحث

١. **التذمر الوظيفي**: يساعد البحث في فهم طبيعة التذمر الوظيفي وأسبابه في بيئة العمل السيئة. هذا يمكن أن يساعد في تطوير استراتيجيات وحلول للتعامل مع هذه المشكلة وتقديم بيئة عمل أكثر صحة وإيجابية (West, et.al., 2013,22).
٢. **تحسين بيئة العمل:** يمكن أن يساهم البحث في توضيح أبعاد البيئة السيئة وتأثيرها على التذمر الوظيفي، وبالتالي تعزيز الوعي بأهمية تحسين بيئة العمل وتطوير سياسات وإجراءات تعزز رضا الموظفين والتقليل من التذمر (Walton.M., 2014,9).
٣. **تعزيز رضا الموظفين**: بواسطة فهم تأثير بيئة العمل السيئة على التذمر الوظيفي، يمكن للبحث أن يساهم في تحسين رضا الموظفين وتعزيز تفاعلهم الإيجابي في مكان العمل هذا قد يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين (Ashley, 2016, 18).

المبحث الثاني: الجانب النظري
المطلب الأول: بيئة العمل السيئة

أولا: بيئة العمل

هي كل ما يحيط بالفرد في عمله، ويؤثر في سلوكه وأدائه وميوله تجاه عمله، والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها، وتتضمن ظروف العمل المادية :الإضاءة، والضوضاء، والنظافة، ودرجة الحرارة، والتهوية، وحوادث العمل، والرعاية الصحية، وغيرها؛ فضلاً عن ظروف العمل الاجتماعية، ونوعية الإشراف، والقدرة على الاندماج مع مجموعة العمل، والشعور بالراحة النفسية والمعاملة الإنسانية (مزبان، ٢٠١٥،٥٧).

وتعرف بيئة العمل الداخلية بأنها: البعاد التنظيمية والإدارية الداخلية للمنظمة التي تحدد خصائص المنظمة الداخلية ويميزها عن غيرها من المنظمات (شاطر،٢٠١٥، ٤٦).

ثانياً: أنواع بيئة العمل: (مبارك وأمال،٢٠١٢،٣٢)

١. **البيئة التنظيمية** :وهي تتضمن الأنظمة والإجراءات، وأنماط القيادة، والاتصالات، والتقنية المستخدمة، والعالقات السائدة في بيئة العمل، والقيم والاتجاهات السائدة داخل المنظمة، وضغوط العمل، والهياكل التنظيمية والثقافة التنظيمية.
٢. **البيئة الوظيفية :**وهي تتضمن كافة ما يتعلق بالعاملين من أجور وحوافز مادية ومعنوية، وسياسات إدارة الموارد البشرية من: استقطاب، واختيار، وتعيين، ووصف للوظائف وتصميمها وتصنيفها، إضافة إلى التدريب.
٣. **البيئة المادية** :وهي تتضمن المكونات المادية الموجودة في المنظمة مثل تصميم المكاتب، والتهوية، والضوضاء، ودرجة الحرارة، والأدوات المكتبية.
٤. **البيئة التقنية :**وهي تتضمن التقنيات الحديثة التي باتت تشغل حيزا كبيرا من عمل المنظمات بوجه عام.

ثالثاً: بيئة العمل السيئة: (Doriane& Manon,2013,78)

بيئة العمل السيئة تشير إلى الظروف والعوامل التي تؤثر سلبًا على تجربة العاملين في مكان العمل. قد تكون هناك عدة عوامل تساهم في إنشاء بيئة عمل سيئة، ومن بينها:

١. سوء التواصل وعدم الشفافية: عدم وجود تواصل فعّال بين المديرين والموظفين، أو عدم تقديم المعلومات بشكل كافٍ وواضح، يمكن أن يؤدي إلى اضطرابات وسوء فهم في العمل.
٢. عدم العدالة والتمييز: التعامل غير العادل في توزيع المهام والفرص، وعدم تقدير الجهود والأداء، قد يؤدي إلى شعور بالظلم والتمييز بين الموظفين.
٣. سوء العلاقات الزميلية: التنمر، العداء الزميلي، وعدم وجود جو عمل تعاوني ومحترم، يمكن أن يؤثر سلبًا على الأفراد ويزيد من مستوى التوتر والتوتر النفسي.
٤. ضغوط العمل الزائدة: تحمل مهام زائدة، والمواعيد النهائية القصيرة، وضغط العمل المستمر، يمكن أن يسبب إجهادًا وإرهاقًا نفسيًا وجسديًا.
٥. نقص الدعم الإداري: عدم تقديم الدعم اللازم من قبل الإدارة في شكل الملاحظة، التوجيه، والتشجيع، وعدم تقديم الفرص التدريبية والتطوير المهني.

بيئة العمل السيئة تؤثر على الرضا الوظيفي والمشاعر السلبية للموظفين، وتزيد من احتمالية حدوث التذمر الوظيفي، وهو الشعور بالاستياء والإحباط والاستياء من العمل والمنظمة.

رابعاً: أسباب ظهور بيئة العمل السيئة: (Shain,٢٠١٦,11-42)

هناك عدة أسباب قد تؤدي إلى ظهور بيئة عمل سيئة، ومن بين الأسباب الشائعة يمكن ذكرها:

١. قيادة سيئة: قد يكون للإدارة والقيادة السيئة تأثير كبير على بيئة العمل. قادة غير قادرين على تحفيز وتلبية احتياجات الموظفين، وعدم وجود رؤية واضحة وتوجيه فعّال، يمكن أن يؤدي إلى بيئة سلبية.
٢. سياسات وإجراءات سيئة: عدم وجود سياسات وإجراءات منصفة ومناسبة قد تؤثر على معاملة الموظفين وفرص النمو والتطور. سياسات العمل الغير عادلة أو الاختيارية تزيد من احتمالية ظهور بيئة عمل سيئة.
٣. سوء التواصل: عدم وجود تواصل فعال وشفاف بين الموظفين والإدارة، وبين الموظفين أنفسهم، يمكن أن يؤدي إلى سوء التفاهم وانعدام الثقة والشعور بالعدالة.
٤. نقص التقدير والمكافأة: عدم تقدير جهود الموظفين وعدم توفير المكافآت والترقيات المستحقة قد يؤدي إلى شعور الموظفين بالإحباط والاستياء وعدم الرضا عن العمل.
٥. التنمر والعداء: وجود تنمر بين الموظفين أو تفرقة وتمييز، يمكن أن يسبب بيئة سيئة ويؤثر سلبًا على العلاقات العملية والرضا الوظيفي.
٦. ضغوط العمل الزائدة: تكون المواعيد النهائية الضيقة وضغط العمل المستمر عوامل مؤثرة على بيئة العمل وتزيد من التوتر والإجهاد.

المطلب الثاني: التذمر الوظيفي

اولاً: مفهوم التذمر الوظيفي

التذمر الوظيفي (Job Burnout) يشير إلى حالة شاملة من الإرهاق والاستنزاف العاطفي والعقلي الناجم عن ضغوطات العمل المستمرة والمتكررة. يتميز التذمر الوظيفي بشعور الموظف بالإحباط والاستياء والإرهاق الشديد، وتنخفض رغبته في العمل وتقل مستوياته من الكفاءة والإنتاجية. إذ يتسبب التذمر الوظيفي في تأثيرات سلبية على الفرد والمنظمة على المستويين الشخصي والمهني، ويمكن أن يؤثر على الصحة العامة والعلاقات الشخصية. قد تظهر أعراض التذمر الوظيفي بشكل متنوع، مثل الإرهاق المستمر، وعدم الرضا عن العمل، والتشاؤم، وفقدان الشعور بالتحكم، والاكتئاب، والقلق، ومشاكل النوم، وانخفاض الأداء.

تعتبر بيئة العمل السيئة والعوامل المرتبطة بها، مثل ضغوط العمل الزائدة، وسوء العلاقات الزميلة، وسياسات العمل الغير عادلة، ونقص الدعم الإداري، من العوامل التي يمكن أن تزيد من احتمالية حدوث التذمر الوظيفي.

مكافحة التذمر الوظيفي يتطلب اتخاذ إجراءات من قبل المنظمات لتحسين بيئة العمل ودعم صحة الموظفين، مثل توفير برامج الاسترخاء والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل، وتعزيز التواصل الفعال والشفاف، وتوفير فرص التطوير المهني والترقيات المنصفة. كما ينبغي على الفرد الاهتمام بصحته النفسية والجسدية وإدارة الضغوط العملية بشكل صحيح (محمد،٢٠١٢،٩٦).

ثانياً: عوامل ظهور التذمر الوظيفي

ظهور التذمر الوظيفي قد يكون نتيجة لعدة عوامل مرتبطة بالفرد والبيئة المحيطة به. إليك بعض العوامل الشائعة التي يمكن أن تساهم في ظهور التذمر الوظيفي:(مزبان،٢٠١٥،٨٦-٩٥).

١. ضغوط العمل الزائدة: التحمل المستمر لمهام زائدة، والمواعيد النهائية الضيقة، وحجم العمل الذي يفوق قدرات الفرد يمكن أن يؤدي إلى الإرهاق والاستنزاف العقلي والجسدي.
٢. نقص الدعم الاجتماعي: عدم وجود دعم كافٍ من الزملاء والمديرين والمنظمة يمكن أن يزيد من شعور الموظف بالعزلة والإحباط، وبالتالي يؤدي إلى التذمر الوظيفي.
٣. سوء العلاقات العملية: التوتر والصراعات المستمرة مع الزملاء أو المشرفين يمكن أن يؤدي إلى تدهور العلاقات العملية وظهور شعور سلبي تجاه العمل.
٤. عدم التوافق بين القيم الشخصية والمنظمة: عندما يتعارض نظام القيم الشخصية للفرد مع قيم وأهداف المنظمة، قد يشعر الموظف بعدم الرضا والاستياء، وبالتالي ينمو التذمر الوظيفي.
٥. نقص الاعتراف والتقدير: عدم تقدير جهود الموظفين، وعدم توفير المكافآت والترقيات المنصفة، يمكن أن يؤثر على رغبة الموظفين في العمل ويزيد من مستويات التذمر الوظيفي.
٦. عدم الاستفادة من فرص التطوير: إذا لم يتاح للموظفين الفرص للتعلم والتطوير المهني، فقد يشعرون بالإحباط والملل، وبالتالي يزيد احتمالية التذمر الوظيفي.
٧. عدم التوازن بين الحياة الشخصية والعمل: عدم قدرة الموظفين على إدارة التزاماتهم الشخصية والعملية بشكل صحيح يمكن أن يؤدي إلى شعور بالإرهاق والتوتر ويسهم في ظهور التذمر الوظيفي.

تجدر الإشارة إلى أن هذه العوامل قد تتفاعل وتترابط مع بعضها البعض، وقد تختلف من شخص لآخر ومن مكان عمل لآخر.

ثالثاً: استراتيجيات الحد من التذمر الوظيفي

للحد من التذمر الوظيفي، يمكن اتخاذ عدة إجراءات على مستوى المنظمة والفرد. إليك بعض الاستراتيجيات التي يمكن تبنيه: (Ashley,2016,66-73)

١. تعزيز بيئة عمل إيجابية: يجب على المنظمات تعزيز بيئة عمل إيجابية من خلال تشجيع التواصل الجيد والعلاقات العملية الصحيحة بين الموظفين. من خلال تنفيذ ذلك من خلال تعزيز ثقافة التعاون والاحترام وتعزيز العدالة والمساواة في المنظمة.
٢. توفير دعم اجتماعي: يمكن للمنظمات تعزيز دعم الزملاء والمشرفين للموظفين. يمكن ذلك عن طريق تنظيم فعاليات اجتماعية وفرص للتواصل والتعاون، وتوفير برامج التدريب والتطوير الشخصي لتعزيز القدرات وتعزيز الثقة بين الموظفين.
٣. التركيز على التوازن بين العمل والحياة الشخصية: يجب على المنظمات تشجيع التوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية للموظفين. يمكن ذلك من خلال توفير برامج المرونة في العمل، مثل العمل عن بُعد أو ساعات مرنة، وتشجيع الموظفين على الحفاظ على صحتهم الشخصية والراحة.
٤. التواصل الفعال والشفاف: يجب على المنظمات تعزيز التواصل الفعال والشفاف مع الموظفين. يجب أن يكون هناك تبادل مفتوح للمعلومات والتوجيهات والتغذية الراجعة، وتوفير فرص للموظفين للتعبير عن مخاوفهم ومشاكلهم.
٥. تنمية مهارات القيادة: يجب أن يتم تطوير مهارات القيادة لدى المشرفين لتمكينهم من إدارة الفرق بشكل فعال والتعامل مع التحديات المختلفة في بيئة العمل. يمكن ذلك من خلال برامج التدريب وورش العمل التي تركز على تنمية مهارات الاتصال والتوجيه وإدارة الصراعات.

بشكل عام، يجب أن تتبنى المنظمات نهجًا شاملاً للتغلب على التذمر الوظيفي، يشمل تحسين بيئة العمل وتقديم الدعم والتوجيه للموظفين، وتعزيز ثقافة الاحترام والتعاون في المنظمة. من جانبهم، يجب على الأفراد أن يكونوا منفتحين على التعلم والتطوير الشخصي، وأن يبحثوا عن استراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل والتحديات بشكل صحي وفعال.

المبحث الثالث: الجانب العملي
تحليل النتائج واختبار الفرضيات

اولاً: منهجية البحث

تم اتباع منهجين لتحقيق الأهداف الدراسية:

- أولاً: المنهج الوصفي، ويتعلق بالجانب النظري لهذا البحث حيث تم الرجوع والإطلاع على القوانين والتعليمات والدوريات والمقالات والكتب المتعلقة بموضوع البحث من خلال المكتبات وشبكة الانترنت والدوائر ذات العلاقة.
- ثانياً: المنهج التحليلي، ويتعلق بالجانب العلمي حيث تم تصميم استبانه لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج حزمة البرامج الاجتماعية SPSS.

ثانياً: مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث العاملين في الإدارات العليا والوسطى في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين حيث تم توزيع (٥٠) استبيان وتم استرداد جميع الاستبيانات، وكانت صالحة لأغراض التحليل.

ثالثاً: صدق الأداة وثباتها

للتأكد من صدق الاستبانة وزعها بصورتها الأولية على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات العراقية في تخصص الموارد البشرية من ذوي الخبرة والكفاءة في مجال البحث، للوقوف على آراءهم ومقترحاتهم لتحقيق الفاعلية المرجوة منها، وذلك عبر التأكد من وضوح وسلامة صياغة الفقرات وصلاحيتها لتحقيق الأهداف المرجوة منها، وإجراء أية تعديلات أو حذف أو إضافة أو نقل حسب تعليمات المحكمين. كما تم التأكد من ثبات الاستبانة باستخدام طريقة كرونباخ ألفا في برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (١): نتائج ثبات الاستمارة (كرونباخ ألفا)

الرقم	المجال	الفقرات التي تقيس المجال	عدد الفقرات	قيمة كرونباخ ألفا
١	سوء المعاملة	١ ـ ٩	٩	٠,٧٩٠
٢	التنمر	١٠ـ١٧	٨	٠,٦٧٥
٣	الضغوط العالية	١٨ـ٢٥	٨	٠,٨٤٩
٤	التذمر الوظيفي	٢٦ـ٣١	٦	٠,٧٦٨
	الكلي	١ـ٣١	٣١	٠,٩٠٣

يبين الجدول السابق ان **لبيئة العمل السيئة في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين على مستوى التذمر الوظيفي تتمتع** بقيم اتساق داخلي بدرجة عالية تراوحت قيم الثبات ما بين ٠,٦٧٥ لمخاطر الائتمان و٠,٨٤٩ لمخاطر السيولة كما بلغت للاستبيان ككل ٠,٩٠٣ وتعد جميع هذه القيم مناسبة وكافية لأغراض البحث العلمي وتشير الى قيم ثبات مناسبة، وذلك لأنها أكبر من ٦٠٪ بحسب دراسة (Sekaran, 2002).

رابعاً: المعالجة الإحصائية

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS من أجل معالجة بيانات البحث وتحليله، واستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومعامل ارتباط بيرسون، واختبار ت T test لتحليل التباين الأحادي.

١ـ نتائج البحث

تتناول الباحثة عرضاً تفصيلياً لنتائج البحث وفقاً لما تم التوصل إليه من تحليل بيانات، على النحو التالي:

جدول (٢): وصف أفراد عينة البحث من حيث متغيراتها الديمغرافية

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
العمر	٢٥ ـ ٣٠ سنة فاقل	٨	١٦
	٣٠ ـ ٣٦ سنة فأقل	٢٦	٥٢
	٣٦ ـ ٤٢ سنة فأقل	٩	١٨
	٤٢ سنة فأكثر	٧	١٤
	المجموع	٥٠	٪١٠٠
المؤهل التعليمي	دبلوم متوسط	٥	١٠
	بكالوريوس	٣٥	٧٠
	دراسات عليا	١٠	٢٠
	المجموع	٥٠	٪١٠٠
الخبرة	أقل من ٥ سنوات	-	-
	من ٥ ـ اقل من ١٠ سنوات	٩	١٨
	من ١٠ ـ اقل من ١٥ سنة	٣٠	٦٠
	١٥ سنة فأكثر	١١	٢٢
	المجموع	٥٠	١٠٠,٠٠

يتضح من الجدول السابق أنمن أعمارهم مابين (٣٠-٣٦ سنة فأقل) في متغير العمر كانت الأعلى نسبة بواقع (٥٢٪)، وهذا يدل على مقدرتهم على الإجابة على أسئلة البحث. كما كانت فئة حملة درجة (بكالوريوس) في متغير المؤهل التعليمي هي الأعلى بواقع (٧٠٪)، وهذا يدل على ان مستواهم التعليمي له أهمية بالغة في معرفة وفهم ودراية عند الإجابة على أسئلة الاستبيان، في حين كان متغير (من ١٠- اقل من ١٥ سنة) في فئة الخبرة هي الأعلى بواقع (٦٠٪)، أما في متغير التخصص فكانت الفئة الأعلى هي (محاسبة) بواقع (٥٢٪)،

٢- الإجابات على محاور البحث

وكانت قاعدة تصنيف المستويات على النحو الآتي: ٣,٦٨-٥,٠٠ مرتفع، ٢,٣٤-٣,٦٧ متوسط، ١,٠٠-٢,٣٣ منخفض، تبعاً لكون طول الفئة= (أعلى درجة إجابة– أدنى درجة إجابة) /عدد المستويات أي أن طول الفئة= (٥-١) /٣ = ١,٣٣.

جدول (٣): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور البحث مرتبة تنازلياً

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
٢	التنمر	٣,٦٥	٠,٧٦	٧٣,٠٠	متوسط	١
٤	التذمر الوظيفي	٣,٦٢	٠,٧٨	٧٢,٤٠	متوسط	٣
١	الضغوط العالية	٣,٥	٠,٦١	٧٠,٠٠	متوسط	٤
٣	سوء المعاملة	٣,٤٦	٠,٧٣	٦٩,٢٠	متوسط	٥
	الكلي	٣,٥٧	٠,٥١	٧١,٤٠	متوسط	

يلاحظ من الجدول السابق **لبيئة العمل السيئة في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين على مستوى التذمر الوظيفي** كان (متوسط)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣,٦٥– ٣,٤٣)، وجاء في الرتبة الأولى التنمر بوسط حسابي (٣,٦٥) وأهمية نسبية (٧٣,٠)، وفي المرتبة الأخيرة جاء سوء المعاملة بوسط حسابي (٣,٤٦) بأهمية نسبية (٦٩,٢٠)، والانحراف المعياري لهما منهما دال على مدى انسجام آراء المستجيبين. وقد تم التوسع **لبيئة العمل السيئة في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين على مستوى التذمر الوظيفي** وفقاً لمجالاتها وذلك على النحو التالي:

- **المجال الأول سوء المعاملة**: تم حساب متوسطاتها الحسابية، وانحرافاتها المعيارية والأهمية النسبية لتأثير لسوء المعاملة على التذمر الوظيفي والجدول (٤) يوضح ذلك.

جدول (٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لسوء المعاملة مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
١	هل تعرضت يومًا لمعاملة غير لائقة أو ظالمة في مكان عملك؟	٤,٥٥	٠,٨٠	٩١,٠٠	مرتفع	١
٢	هل تشعر أن هناك تمييز أو معاملة غير عادلة تجاهك في بيئة العمل؟	٣,٨٨	٠,٨٦	٧٧,٦٠	مرتفع	٢
٣	هل تعاملت مع تجاوزات في السلوك أو اللغة من قبل زملائك أو مشرفيك؟	٣,٨٧	٠,٨٧	٧٧,٤٠	مرتفع	٣
٥	هل تشعر أن تعاملك مع زملائك في العمل يكون غير احترافي أو غير مهني؟	٣,٥٨	١,٠٥	٧١,٦٠	متوسط	٤
٦	هل تواجه صعوبة في التعبير عن آرائك أو الإبداع في العمل بسبب المعاملة السيئة؟	٣,٤٧	١,١٤	٦٩,٤٠	متوسط	٥
٨	هل تعتقد أن المعاملة السيئة تؤثر سلبًا على مستوى الرضا الوظيفي لديك؟	٣,١٩	١,٢٣	٦٣,٨٠	متوسط	٦
٧	هل تشعر أن المعاملة السيئة تؤثر سلبًا على أدائك العملي وإنتاجيتك؟	٣,١٣	١,٣١	٦٢,٦٠	متوسط	٧
٤	هل تشعر أنك لا تحظى بالاحترام والتقدير الذي تستحقه في بيئة العمل؟	٣,٠٩	١,١٧	٦١,٨٠	متوسط	٨
٩	هل تعتقد أن الجو العام في مكان عملك يعاني من سوء المعاملة ويحتاج إلى تحسين؟	٣,٠٨	١,٣٧	٦١,٦٠	متوسط	٩
	سوء المعاملة	٣,٥٤	٠,٦٧	٧٠,٨٠	متوسط	

يلاحظ من الجدول السابق تأثير سوء المعاملة **في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين يؤثر مستوى التذمر الوظيفي** كان (متوسط)، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣,٥٤) بأهمية نسبية (٧٠,٨٠)، وجاء مستوى فقرات المجال بين (متوسط ومرتفع)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٤,٥٥– ٣,٠٨)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (١) وهي " هل تعرضت يومًا لمعاملة غير لائقة أو ظالمة في مكان عملك؟" بوسط حسابي (٤,٥٥) وبأهمية نسبية (٩١,٠)، والانحراف المعياري يدل على مدى الانسجام بين اراء المستجيبين. وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٩) وهي " هل تعتقد أن الجو العام في مكان عملك يعاني من سوء المعاملة ويحتاج إلى تحسين؟" بوسط حسابي متدني (٣,٠٨) بأهمية نسبية (٦١,٦٠).

- **المجال الثاني: التنمر:** تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لتأثير التنمر على التذمر الوظيفي والجدول (٥) يبين ذلك.

جدول (٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في التنمر مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
٣	هل تعرضت يومًا لأشكال مختلفة من التنمر في بيئة العمل؟	٤,١٤	١,١٠	٨٢,٨٠	مرتفع	١
٤	هل تشعر أنك تتعرض للتنمر من قبل زملاء العمل أو المشرفين؟	٣,٧٦	٠,٨٧	٧٥,٢٠	مرتفع	٢
٥	هل تشعر أن هناك تنمر عاطفي أو نفسي تجاهك في بيئة العمل؟	٣,٦٩	٠,٩٢	٧٣,٨٠	مرتفع	٣
٦	هل تعاملت مع سلوك سلبي أو تنمر بالكلام من قبل الآخرين في مكان عملك؟	٣,٦٧	١,٠١	٧٣,٤٠	متوسط	٤
٨	هل تشعر أن التنمر يؤثر على رضاك الوظيفي ومستوى التحفيز لديك؟	٣,٤٥	١,٠٢	٦٩,٠٠	متوسط	٥
٧	هل تعتقد أن التنمر يؤثر سلبًا على أدائك العملي وإنتاجيتك؟	٣,٤٤	٠,٩٥	٦٨,٨٠	متوسط	٦
٢	هل تعتقد أن البيئة العامة في مكان عملك تعاني من مشكلات التنمر وتحتاج إلى تحسين؟	٢,٩٧	١,٤٠	٥٩,٤٠	متوسط	٧
١	هل تشعر بعدم الراحة أو الاضطراب النفسي نتيجة للتنمر في بيئة العمل	٢,٩	١,٣٩	٥٨,٠٠	متوسط	٨
	التنمر	٣,٥	٠,٦١	٧٠,٠٠	متوسط	

يلاحظ من الجدول السابق أن مستوى تأثير التنمر على التذمر الوظيفي كان (متوسط)، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣,٥٠) بأهمية نسبية (٧٠,٠)، وجاء مستوى فقرات المجال بين (متوسط ومرتفع)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٤,١٤ – ٢,٩٠)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٣) وهي " هل تعرضت يومًا لأشكال مختلفة من التنمر في بيئة العمل؟" بوسط حسابي (٤,١٤) وبالأهمية النسبية (٨٢,٨٠)، والانحراف المعياري دال على ذلك، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (١) هل تشعر بعدم الراحة أو الاضطراب النفسي نتيجة للتنمر في بيئة العمل " بوسط حسابي (٢,٩٠) وأهمية (٥٨,٠).

- **المجال الثالث: ضغوط العالية:** تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاثر الضغوط العالية على التذمر الوظيفي والجدول (٦) يبين ذلك.

جدول (٦): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في الضغوط العالية مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
٦	هل تواجه ضغوطًا عالية في مكان عملك يؤثر على أدائك العملي؟	٤,٤٧	٠,٨٤	٨٩,٤٠	مرتفع	١
٧	هل تشعر بأنك مطالب بتحقيق مستويات عالية من الإنتاجية والأداء في وقت قصير جدًا؟	٣,٨٢	٠,٩٥	٧٦,٤٠	مرتفع	٢
٨	هل تجد صعوبة في التعامل مع حملات العمل الكثيفة والمواعيد الضيقة؟	٣,٦٨	٠,٩٧	٧٣,٦٠	مرتفع	٣
٣	هل تشعر بالاجهاد والتعب الشديدين بسبب الضغوط العالية في بيئة العمل؟	٣,٥٧	١,١٨	٧١,٤٠	متوسط	٤
٥	هل يتسبب الضغط العالي في تقليل مستوى رضاك العام عن العمل؟	٣,٥	١,٢٤	٧٠,٠٠	متوسط	٥
١	هل يعاني فريق العمل بشكل عام من الضغوط العالية والتوتر في مكان العمل؟	٣,٤٥	١,١٤	٦٩,٠٠	متوسط	٦
٢	هل تشعر أن الضغوط العالية يؤثر سلبًا على صحتك العامة ورفاهيتك الشخصية؟	٣,٣٦	١,٠٩	٦٧,٢٠	متوسط	٧
٤	هل يؤثر الضغط العالي على توازنك بين العمل والحياة الشخصية بشكل سلبي	٣,٣٦	١,٢٠	٦٧,٢٠	متوسط	٧
	الضغوط العالية	٣,٦٥	٠,٧٦	٧٣,٠٠	متوسط	

يلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الأثر الضغوط العالية على التذمر الوظيفي كان (متوسط)، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣,٦٥) بأهمية نسبية (٧٣,٠)، وجاء مستوى فقرات المجال بين (متوسط ومرتفع)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٤,٤٧– ٣,٣٦)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٦) هل تواجه ضغوطًا عالية في مكان عملك يؤثر على أدائك العملي؟" بوسط حسابي (٤,٤٧) وبأهمية نسبية (٨٩,٤٠)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٢) و(٤) وهي " هل تشعر أن الضغوط العالية يؤثر سلبًا على صحتك العامة ورفاهيتك الشخصية؟" و" هل يؤثر الضغط العالي على توازنك بين العمل والحياة الشخصية بشكل سلبي؟" بوسط حسابي (٣,٣٦) وبأهمية نسبية (٦٧,٢٠).

- **المجال الرابع: المتغير التابع التذمر الوظيفي:** تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للتذمر الوظيفي والجدول (٧) يبين ذلك.

جدول (٧): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في التذمر الوظيفي مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
٣	هل تشعر بالإحباط والاستياء من العمل وتعاني من مشاعر التذمر تجاهه؟	٣,٥٤	١,٠٠	٧٠,٨٠	متوسط	١
٢	هل تواجه تحديات وصعوبات في العمل تسبب لك مشاعر التذمر وعدم الرضا؟	٣,٤٩	١,١٠	٦٩,٨٠	متوسط	٢
١	هل تشعر بعدم التقدير والاهتمام بمجهوداتك وأدائك العملي، مما يؤدي إلى زيادة التذمر؟	٣,٤٦	١,٠٢	٦٩,٢٠	متوسط	٣
٦	هل تواجه توترًا مستمرًا وضغوطًا نفسية في العمل، مما يؤثر على رفاهيتك النفسية ويسبب التذمر؟	٣,٤٥	١,١٣	٦٩,٠٠	متوسط	٤
٤	هل تشعر بالإحباط من نقص الفرص الوظيفية والتطور المهني، مما يؤدي إلى مشاعر التذمر والانعزال؟	٣,٤٣	١,٠٩	٦٨,٦٠	متوسط	٥
٥	هل تعاني من عدم العدالة والتمييز في المعاملة وتعرض لمواقف غير مرضية في العمل، مما يسبب لك التذمر الوظيفي؟	٣,٣٧	١,١٣	٦٧,٤٠	متوسط	٦
	التذمر الوظيفي	**٣,٤٦**	**٠,٧٣**	**٦٩,٢٠**	**متوسط**	

يلاحظ من الجدول السابق أن مستوى التذمر الوظيفي كان (متوسط)، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣,٤٦) بأهمية نسبية (٦٩,٢٠)، وجاء مستوى فقرات المجال (متوسط)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣,٥٤–٣,٣٧)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٣) وهي " هل تشعر بالإحباط والاستياء من العمل وتعاني من مشاعر التذمر تجاهه؟" بوسط حسابي (٣,٥٤) وبأهمية نسبية (٧٠,٨٠)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٥) وهي " هل تعاني من عدم العدالة والتمييز في المعاملة وتعرض لمواقف غير مرضية في العمل، مما يسبب لك التذمر الوظيفي؟" بوسط حسابي (٣,٣٧) بأهمية نسبية (٦٧,٤٠).

خامساً: اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسة: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل السيئة في مستوى التذمر الوظيفي لدى العاملين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين..

لاختبار هذه الفرضية فقد استخدم تحليل الانحدار البسيط للفرضيات الفرعية.

*** هناك أثر دال إحصائيا لسوء المعاملة على المستوى للتذمر الوظيفي لدى الموظفين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين.**

جدول (١٠): نتائج تحليل الانحدار الخطي لسوء المعاملة على مستوى التذمر الوظيفي لدى الموظفين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين.

المتغير المستقل	r	R2	f	Sig f	الحد الثابت (0β)	المعامل β	t	Sig t	النتيجة
سوء المعاملة	٠,٥٤٢	٠,٢٩٣	٧٦,٨٠	٠,٠٠٠	٢,١١٨	٠,٤١٢	٨,٧٦	٠,٠٠٠	قبول

لتحليل الفرضية المذكورة في الجدول (١٠)، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي لقياس العلاقة بين سوء المعاملة كمتغير مستقل ومستوى التذمر الوظيفي كمتغير تابع لدى الموظفين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين.

تم استنتاج النتائج من خلال القيم الظاهرة في الجدول. تشير قيمة r إلى قوة الارتباط بين العاملين المستقل والتابع، حيث تبلغ قيمة r 0.542. قيمة R2 تشير إلى مدى تفسير سوء المعاملة لتباين مستوى التذمر الوظيفي، وتبلغ قيمة R2 0.293.
تم استخدام الاختبار الإحصائي F لتحديد ما إذا كانت العلاقة بين المتغيرين معنوية إحصائيًا. قيمة F في الجدول هي ٧٦,٨٠، وقيمة Sig F (قيمة الاحتمال) هي ٠,٠٠٠، مما يشير إلى وجود علاقة إحصائيًا معنوية بين سوء المعاملة ومستوى التذمر الوظيفي.
تم حساب الحد الثابت (β٠) والمعامل β والقيمة t وقيمة Sig t لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرين. قيمة الحد الثابت هي ٢,١١٨ والمعامل β هو ٠,٤١٢. قيمة t هي ٨,٧٦ وقيمة Sig t هي ٠,٠٠٠. تشير هذه القيم إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين سوء المعاملة ومستوى التذمر الوظيفي.
بناءً على النتائج، يمكن التوصل إلى استنتاج قبول الفرضية المذكورة. يعني ذلك أن هناك تأثير دال إحصائيًا لسوء المعاملة على مستوى التذمر الوظيفي لدى الموظفين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين.

*** هناك أثر دال احصائيا التنمر بين الموظفين على مستوى التذمر الوظيفي لدى الموظفين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين.**

جدول (١١): نتائج تحليل الانحدار الخطي التنمر بين الموظفين على المستوى للتذمر الوظيفي لدى الموظفين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين

المتغير المستقل	r	R2	f	Sig f	الحد الثابت (0β)	المعامل β	T	Sig t	النتيجة
التنمر	٠,٦٨٠	٠,٤٦٢	١٥٨,٩٥	٠,٠٠٠	١,٣٤٢	٠,٦١١	١٢,٦٠	٠,٠٠٠	قبول

لتحليل الفرضية المذكورة في الجدول (١١)، تم استخدام التحليل الانحدار الخطي لقياس العلاقة بين التنمر بين الموظفين كمتغير مستقل ومستوى التذمر الوظيفي كمتغير تابع لدى الموظفين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين.
تم استنتاج النتائج من خلال القيم الموضحة في الجدول. تشير قيمة r إلى قوة الارتباط بين العاملين المستقل والتابع، حيث تبلغ قيمة r 0.680.قيمة R2 تشير إلى مدى تفسير التنمر بين الموظفين لتباين مستوى التذمر الوظيفي، وتبلغ قيمة R2 0.462.
تم استخدام الاختبار الإحصائي F لتحديد ما إذا كانت العلاقة بين المتغيرين معنوية إحصائيًا. قيمة F في الجدول هي ١٥٨,٩٥، وقيمة Sig F (قيمة الاحتمال) هي ٠,٠٠٠، مما يشير إلى وجود علاقة إحصائيًا معنوية بين التنمر بين الموظفين ومستوى التذمر الوظيفي.
تم حساب الحد الثابت (0β) والمعامل β والقيمة t وقيمة Sig t لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرين. قيمة الحد الثابت هي ١,٣٤٢ والمعامل β هو ٠,٦١١. قيمة t هي ١٢,٦٠ وقيمة Sig t هي ٠,٠٠٠. تشير هذه القيم إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين التنمر بين الموظفين ومستوى التذمر الوظيفي.
بناءً على النتائج، يمكن التوصل إلى استنتاج قبول الفرضية المذكورة. يعني ذلك أن هناك تأثير دال إحصائيًا للتنمر بين الموظفين على مستوى التذمر الوظيفي لدى الموظفين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين.

*** هناك أثر دال احصائيا للضغوط العالية والمهام المرهقة على مستوى التذمر الوظيفي لدى الموظفين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين.**

جدول (١٢): نتائج تحليل الانحدار الخطي لبحث أثر الضغوط العالية والمهام المرهقة على المستوى للتذمر الوظيفي لدى الموظفين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين.

المتغير المستقل	r	R2	F	Sig f	الحد الثابت (0β)	المعامل β	T	Sig t	النتيجة
الضغوط العالية	٠,٤٥٨	٠,٢١٠	٤٩,١٨	٠,٠٠٠	١,٨٣٣	٠,٥١٤	٧,٠١	٠,٠٠٠	قبول

يبين الجدول ان قيمة العلاقة بين الرقابة الداخلية ومخاطر السيولة قد بلغت (٠,٤٥٨) وتعتبر لتحليل الفرضية المذكورة في الجدول (١٢)، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي لقياس العلاقة بين الضغوط العالية والمهام المرهقة كمتغيرين مستقلين ومستوى التذمر الوظيفي كمتغير تابع لدى الموظفين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين.
تم استنتاج النتائج من خلال القيم الموضحة في الجدول. قيمة r تشير إلى قوة الارتباط بين العاملين المستقلين والتابع، حيث تبلغ قيمة r 0.458. قيمة R2 تشير إلى مدى تفسير الضغوط العالية والمهام المرهقة لتباين مستوى التذمر الوظيفي، وتبلغ قيمة R2 0.210.
استخدم الاختبار الإحصائي F لتحديد ما إذا كانت العلاقة بين المتغيرين معنوية إحصائيًا. قيمة F في الجدول هي ٤٩,١٨، وقيمة Sig F(قيمة الاحتمال) هي ٠,٠٠٠، مما يشير إلى وجود علاقة إحصائيًا معنوية بين الضغوط العالية والمهام المرهقة ومستوى التذمر الوظيفي.
تم حساب الحد الثابت (0β) والمعامل β والقيمة t وقيمة Sig t لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرين. قيمة الحد الثابت هي ١,٨٣٣ والمعامل β هو ٠,٥١٤. قيمة t هي ٧,٠١ وقيمة Sig t هي ٠,٠٠٠. تشير هذه القيم إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين الضغوط العالية والمهام المرهقة ومستوى التذمر الوظيفي.
بناءً على النتائج، يمكن التوصل إلى استنتاج قبول الفرضية المذكورة. يعني ذلك أن هناك تأثير دال إحصائيًا للضغوط العالية والمهام المرهقة على مستوى التذمر الوظيفي لدى الموظفين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين.

من تحليل الفرضيات السابقة نصل الى استنتاج بقبول الفرضية الرئيسية التي تنص:
هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل السيئة في مستوى التذمر الوظيفي لدى العاملين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين.

المبحث الرابع
الخاتمة والاستنتاجات والتوصيات والمصادر

اولاً: الخاتمة

في خاتمة البحث، يمكن التوصل إلى أن بيئة العمل السيئة لها تأثير كبير على التذمر الوظيفي في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين. تظهر الأدلة والنتائج أن سوء المعاملة، والتنمر، والضغوط العالية يمكن أن تؤدي إلى زيادة مستوى التذمر الوظيفي بين الموظفين.

وبناءً على ذلك، ينبغي على المنظمات والقادة أن يولوا اهتمامًا خاصًا لتحسين بيئة العمل وتعزيز ثقافة الاحترام والتعاون. يجب توفير دعم اجتماعي للموظفين وتشجيع التوازن بين العمل والحياة الشخصية، بالإضافة إلى تنمية مهارات القيادة للتعامل مع التحديات والضغوط العالية بشكل فعال.

علاوة على ذلك، يمكن للأفراد أن يساهموا في الحد من التذمر الوظيفي عن طريق بناء علاقات إيجابية مع الزملاء والمشرفين، والبحث عن استراتيجيات للتعامل مع التوترات والتحديات ضمن بيئة العمل. التواصل الفعال والشفاف وتطوير المهارات الشخصية يمكن أن يساعد على تعزيز رضا الموظفين والمساهمة في تحسين بيئة العمل بشكل عام.

باختصار، فهم تأثير بيئة العمل السيئة على التذمر الوظيفي يمكن أن يسهم في تحسين الظروف العملية ورفاهية الموظفين. ومن خلال تطبيق الاستراتيجيات المناسبة، يمكن تعزيز المناخ العملي وخلق بيئة إيجابية تعزز الرضا والإنتاجية في المؤسسة.

ثانياً: الاستنتاجات

١. هناك تأثير دال إحصائيًا لسوء المعاملة على مستوى التذمر الوظيفي لدى الموظفين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين. يعني ذلك أن سوء المعاملة يسهم بشكل ملحوظ في زيادة مستوى التذمر الوظيفي.
٢. هناك تأثير دال إحصائيًا للتنمر بين الموظفين على مستوى التذمر الوظيفي لدى الموظفين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين. يعني ذلك أن وجود التنمر بين الموظفين يرتبط بزيادة مستوى التذمر الوظيفي.
٣. هناك تأثير دال إحصائيًا للضغوط العالية والمهام المرهقة على مستوى التذمر الوظيفي لدى الموظفين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين. يعني ذلك أن وجود ضغوط عالية ومهام مرهقة يرتبط بزيادة مستوى التذمر الوظيفي.

باختصار، جميع الفرضيات تمت تأكيدها بناءً على النتائج الإحصائية، مما يدل على وجود علاقة إيجابية ومعنوية بين بيئة العمل السيئة ومستوى التذمر الوظيفي لدى الموظفين في مديرية التربية في محافظة صلاح الدين.

ثالثاً: التوصيات

بناءً على ما تم التوصل له من نتائج البحث، وما تم عرضه سابقاً نوصي بما يلي:

١. **حسين بيئة العمل:** ينبغي على إدارة مديرية التربية في محافظة صلاح الدين العمل على تحسين بيئة العمل وتعزيز العلاقات بين الموظفين. يمكن تحقيق ذلك من خلال توفير برامج تدريبية للموظفين، وتشجيع التواصل الفعال والمشاركة في صنع القرارات.
٢. **مكافحة التنمر:** يجب أن تتخذ إدارة المديرية إجراءات صارمة لمكافحة التنمر بين الموظفين. يمكن تنفيذ البرامج التوعوية والتدريب لرفع الوعي حول آثار التنمر والتأثير السلبي على البيئة العملية. ينبغي أيضًا تطبيق سياسات وإجراءات واضحة للتعامل مع حالات التنمر ومعاقبة المتسببين.
٣. **تقليل الضغوط العالية:** ينبغي على إدارة المديرية العمل على تحليل وتقييم مصادر الضغوط العالية في بيئة العمل واتخاذ إجراءات لتقليلها. يمكن اتخاذ خطوات لتحسين التوازن بين العمل والحياة الشخصية للموظفين وتوفير الدعم اللازم لهم للتعامل مع ضغوط العمل.

أ- **توفير دعم ومساندة:** ينبغي على الإدارة أن تقدم الدعم والمساندة اللازمة للموظفين الذين يعانون من مستويات عالية من التذمر الوظيفي. يمكن توفير برامج التوجيه والإرشاد الفردي، وتشجيع الموظفين على مشاركة تجاربهم وتحديد مساحة آمنة للتعبير عن مشاعرهم ومخاوفهم.

ب-**الاهتمام بتوازن العمل والحياة الشخصية:** يجب أن تكون الإدارة للمديرية حريصة على تعزيز توازن العمل والحياة الشخصية للموظفين. يمكن توفير سياسات مرونة في العمل مثل التدوين المرن والعمل عن بُعد وإدارة الوقت بفعالية، مما يساعد على تقليل الضغوط والتوترات الناجمة عن عدم التوازن.

ت-**متابعة وتقييم:** ينبغي أن تستمر إدارة المديرية في مراقبة ومتابعة مستوى التذمر الوظيفي وبيئة العمل بشكل دوري. يمكن إجراء استطلاعات رأي الموظفين وعقد اجتماعات دورية لمناقشة المشاكل والتحسينات الممكنة. يساعد ذلك في التعرف على التغيرات واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين البيئة العملية.

المصادر

اولاً: المصادر العربية

١. شاطر شفيق، (٢٠١٥)، "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية"، رسالة لنيل شهادة الماجستير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس.
٢. مبارك كريمة وسلفاوي أمال، (٢٠١٢)، "محددات الرضا وأساليب تفعيلها لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات بورقلة"، رسالة لنيل شهادة ليسانس غير منشرة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
٣. محمد الحسن التيجاني يوسف، (٢٠١٢)، "التحفيز وأثره في تحقيق الرضا لدى العاملين في منشآت القطاع الصناعي بالمدينة الصناعية بمكة المكرمة"، رسالة ماجستير غير منشورة.
٤. مزيان الوناس، (٢٠١٥)، "محددات الرضا الوظيفي وآثاره على المؤسسات في ظل النظريات المعرفية السلوكية"، جامعة ورقلة، الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية.

ثانياً: المصادر العربية المترجمة

1- Meziane Lounes, (2015), “Determinants of job satisfaction and its effects on organizations in light of cognitive-behavioral theories,” University of Ouargla, Algeria, Journal of Humanities and Social Sciences.
2- Mubarak Karima and Salfaoui Amal, (2012), “Determinants of satisfaction and methods of activating them among workers of the Postal and Telecommunications Corporation in Ouargla”, unpublished bachelor’s thesis, Kasdi Merbah University, Ouargla.
3- Muhammad Al-Hassan Al-Tijani Youssef, (2012), “Motivation and its impact on achieving satisfaction among workers in industrial sector facilities in the Industrial City of Makkah Al-Mukarramah”, unpublished master’s thesis.
4- Shater Shafik, (2015), “The Impact of Work Stress on the Job Satisfaction of Human Resources in an Industrial Establishment,” Master’s thesis, M’hamed Bougara University, Boumerdes.

ثالثاً: المصادر الأجنبية

1- Ashley McCulloch. (2016). Toxic Work Environments: A thesis submitted to the Faculty of Graduate and Postdoctoral Affairs in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Psychology.
2- Doriane Bourdoux & Manon Delabelle ,Toxic Leadership, An understanding on how a business environment is ‘contaminated’ by leaders , Spring 2013.
3- Faculty of Graduate and Postdoctoral Affairs in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Psychology.
4- por Juan Armando Corbin, efes tóxicos :características que los definen . https://psicologiaymente.com
5- Shain, M. (2015). Psychological safety at work: Emergence of a corporate and social agenda in Canada. International Journal of Mental Health Promotion, 11, 42.
6- Walton, M. (2014). In consideration of a toxic workplace: A suitable place for treatment. In A. Kinder, R. Hughes, & C. L . Cooper (Eds.), Employee well-being support: A , workplace resource (pp. 9
7- West Sussex, England: John Wiley & Sons. Brightman, B. (12 December 2013). How to overcome the 6 most toxic employee behaviors. Fast Company. Retrieved from http://www.fastcompany.com