



## التمائل التنظيمي وتأثيره على التذمر في مكان العمل دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مديرية تربية النجف الاشرف

<p>المشرف</p> <p>الاستاذ الدكتور</p> <p>حاكم جبوري الخفاجي</p> <p>جامعة الكوفة / كلية الإدارة والاقتصاد</p> <p>قسم إدارة الأعمال</p> <p>e-mail: hakimj_68@yahoo.com</p>	<p>الباحث</p> <p>طالب الدكتوراه في ادارة الاعمال</p> <p>ولاء محسن علي</p> <p>جامعة الكوفة / كلية الإدارة والاقتصاد</p> <p>قسم إدارة الأعمال</p> <p>e-mail: walaa078160@gmail.com</p>
---	--

### المستخلص

يسعى هذا البحث الى معرفة العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل بالتمائل التنظيمي وأبعاده هي (الشعور بالارتباط بأهداف المنظمة ، الشعور بالتمائل مع قيم المنظمة ، الشعور بالرعاية في المنظمة )، مع المتغير التابع المتمثل بالتذمر في مكان العمل .

أجري هذه البحث على عينة من موظفي المديرية العامة للتربية في محافظة النجف الاشرف ، و ذلك للدور الكبير والفعال الذي تلعبه هذه المديرية في حركة التربية و التعليم في المحافظة بصورة خاصة و البلد بصورة عامة . فمشكلة الدراسة تتمثل في سلوك التذمر في المنظمة عينة الدراسة.

ولتحقيق اهداف الدراسة تم صياغة نموذج يتكون من فرضية رئيسة للارتباط والتأثير و تنفرع من الفرضية الرئيسية عدد من الفرضيات الفرعية .

واستخدم الباحث استمارة الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات التي تتعلق بعينة الدراسة إذ بلغ مجتمع الدراسة 852 عامل ، اذ تم توزيع (265) استمارة على عينة الدراسة ، و تم استلام (240) استمارة قابلة للتحليل الاحصائي ، اما الاستثمارات غير المسترجعة والغير صالحه للتحليل الاحصائي هي (25) استمارة .

وبعد تقويم و اختبار مصداقية ادوات قياس الدراسة اجري تحليل و اختبار الفرضيات باستخدام الادوات الاحصائية الملائمة من خلال استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SMART PLS) ، و برنامج ( SPSS V.26) ، و قد اظهرت النتائج صحة فرضيات الدراسة و استنادا اليها تم صياغة مجموعة من الاستنتاجات و التوصيات التي توصل اليها الباحث و التي توصي بضرورة اهتمام مديرية التربية في محافظة النجف الاشرف بممارسة التماثل التنظيمي لانه يسهم في تقليل سلوكيات التذمر للعاملين .

**المصطلحات الرئيسية:** التماثل التنظيمي ، التذمر في مكان العمل ، المديرية العامة للتربية في محافظة النجف الاشرف.

### Abstract

This study seeks to know the relationship between the independent variable represented by organizational identification and its dimensions are: (sense connected to the goals of the organization, a sense of identification with the values of the organization, sense cared for in the organization), with the dependent variable represented by grumbling in the workplace

This study was conducted on a sample of employees of the General Directorate of Education in the province of Najaf, due to the large and effective role that this directorate plays in the education movement in the province in particular and the



country in general. The problem of the study is the behavior of grumbling in the study sample organization. To achieve the objectives of the study, a model has been formulated consisting of a main hypothesis of correlation and influence, and a number of sub-hypotheses are branched from the main hypothesis.

The researcher used the questionnaire form as a main tool for collecting data related to the study sample, as the study population reached 852 workers, as (265) forms were distributed to the study sample, and (240) forms were received that are subject to statistical analysis, while the non-retrievable and invalid forms for statistical analysis are (25) form.

After evaluating and testing the credibility of the study's measurement tools, the analysis and testing of hypotheses were conducted using the appropriate statistical tools through the use of the statistical analysis program (SMART PLS) and the program (SPSS V.26). Among the conclusions and recommendations reached by the researcher, which recommends that the Directorate of Education in Najaf Governorate should pay attention to the practice of organizational symmetry, because it contributes to reducing the behavior of employees' complaints

**Key words:** Organizational identification, grumbling in the workplace, the General Directorate of Education in Najaf Governorate.

### المبحث الأول: منهجية البحث

#### أولاً: مشكلة البحث:

ان التماثل التنظيمي يوجه سلوك العاملين من خلال التأثير على المشكلات والبدائل التي تبدو أكثر بروزاً للنجاح التنظيمي. أن الموظفين الذين لديهم تماثل قوي كانت قراراتهم مشابهة للقيم التنظيمية ، في حين أن الموظفين الأقل تماثلاً كانت لديهم قرارات لا تشبه القيم التنظيمية (Kassing, 2000:4). يرى (Mukherjee et al ., 2012:527) ان التماثل التنظيمي يسهل تعزيز التوقعات المتقاربة بين الأعضاء والمنظمات. فإن التماثل يحفز الأعضاء على تنسيق جهودهم لتحقيق الأهداف والنتائج ذات القيمة التنظيمية ، مثل الثقة بين الافراد والتعاون. وبالتالي قد يعمل التماثل التنظيمي كآلية رقابة غير رسمية دون الحاجة إلى أنظمة بيروقراطية مكلفة للإشراف أو المراقبة المباشرة. وفي هذا الصدد بين (Laumer et al ., 2014:2) إن المنظمات تحتاج الى العديد من الاستراتيجيات لمناقشة مبادرات التغيير مع الموظفين والتي تتحقق من خلال تجنب سلوك التذمر في العمل والذي يشير الى السلوكيات السلبية والتي تتمثل في المقاومة والخداع ونقص التعاون . وعندما تعمل المنظمات على تقليل مقاومة التغيير فإنها بالتأكد تستطيع تجنب التذمر الذي يمثل مشكلة رئيسية للعديد من المنظمات . ان مشكلة التذمر في مكان العمل والذي يمثل المتغير التابع دعت الباحث لقياس وتشخيص مستوى تأثير التماثل التنظيمي في التذمر في مكان العمل . ويمكن الاجابة على هذه المشكلة من خلال التساؤلات الاتية

1. ما مستوى تأثير التماثل التنظيمي في التذمر في مكان العمل ؟
2. ما مستوى تأثير الشعور بالارتباط بأهداف المنظمة في التذمر في مكان العمل ؟
3. ما مستوى تأثير الشعور بالرعاية في المنظمة في التذمر في مكان العمل ؟
4. تشخيص تأثير التذمر في مكان العمل في عينة الدراسة ؟

**ثانياً: أهمية البحث:** أهمية البحث الحالي تتمثل في اتجاهين هما: -

#### أ- الأهمية النظرية.

أ- ندرة الدراسات التي تناولت متغيرات وابعاد البحث الحالي ،وعلى وفق معرفة الباحث لا توجد أي دراسة عربية تشمل نموذج للدراسة الحالية الذي يتضمن التذمر في مكان العمل و التماثل التنظيمي. ب-تظهر أهمية البحث من خلال اسهامه في رفق الجانب المعرفي من خلال عرض أفكار عدد من الباحثين فيما يخص متغيرات التذمر في مكان العمل و التماثل التنظيمي .



### ب- الأهمية التطبيقية

1 اختبار مقاييس مستخدمة في بيئات عالمية للتمائل التنظيمي، والتذمر في مكان العمل و تطبيقها في بيئات محلية

ب- يمكن الاستفادة من الدراسة الحالية في تطوير المديرية العامة لتربية النجف الاشرف.

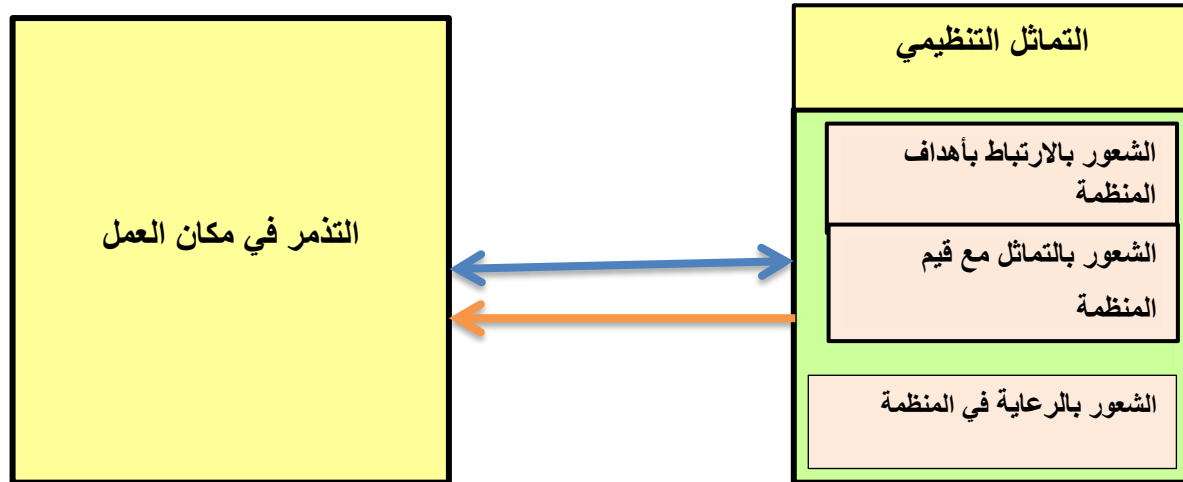
ت- يستطيع الباحثون الاستفادة من المقترحات المستقبلية للدراسة الحالية في بعض الدراسات التي تختص في هذا الجانب .

**ثالثاً: اهداف البحث:** تنبثق من تساؤلات البحث مجموعة من الاهداف مبينة بالآتي:

1. تحديد مدى انتشار التذمر في مكان العمل في المديرية العامة لتربية النجف الاشرف قيد الدراسة .
2. معرفة مستوى التماثل التنظيمي في المديرية العامة لتربية النجف الاشرف قيد الدراسة.
3. معرفة تأثير التماثل التنظيمي في التذمر في مكان العمل في عينة البحث

### رابعاً- مخطط البحث الفرضي

اعتمادا على الدراسات ذات الصلة في التماثل التنظيمي والتذمر في مكان العمل وفي ضوء مشكلة البحث الحالي واهدافه التي يسعى الى تحقيقها قام الباحث بتكوين مخطط فرضي للبحث يعبر عن العلاقات بين متغيرات البحث وكما مبين بالآتي: -



**الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث**

المصدر: من اعداد الباحث

يبين الشكل (1) ان التماثل التنظيمي سيتم قياسه من خلال ثلاثة ابعاد وهي (الشعور بالارتباط مع اهداف المنظمة، الشعور بالتماثل مع قيم المنظمة، الشعور بالرعاية في المنظمة) وهي متغير مستقل. في حين ان متغير التذمر في مكان العمل وهو متغير احادي البعد ويوصف هذا المتغير بانه متغير تابع .

### خامساً: فرضيات البحث

ولغرض ايجاد اجابات منطقية وموضوعية على تساؤلات البحث ومن اجل تحقيق اهدافه تم صياغة الفرضيات الاتية :

#### 1-الفرضية الرئيسية الأولى:

تنص على وجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة معنوية بين التماثل التنظيمي بأبعادها المجتمعة مع التذمر في مكان العمل .



وتنتبثق من هذه الفرضية الرئيسية ثلاثة فرضيات فرعية وهي:-

الفرضية الفرعية الأولى: يرتبط الشعور بالارتباط بأهداف المنظمة عكسيا بالتذمر في مكان العمل.

الفرضية الفرعية الثانية: يرتبط الشعور بالتمائل مع قيم المنظمة عكسيا بالتذمر في مكان العمل

الفرضية الفرعية الثالثة: يرتبط بالرعاية في المنظمة عكسيا بالتذمر في مكان العمل

**2- الفرضية الرئيسية الثانية: فرضية التأثير**

**تنص على وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية وسالبة بين التماثل التنظيمي بأبعادها المجتمعة مع التذمر في مكان العمل "**

وتنتبثق من هذه الفرضية الرئيسية ثلاثة فرضيات فرعية وهي:-

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة تأثير معنوية وسالبة بين الشعور بالارتباط بأهداف المنظمة والتذمر في مكان العمل

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة تأثير معنوية وسالبة بين الشعور بالتمائل مع قيم المنظمة والتذمر في مكان العمل

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة تأثير معنوية وسالبة بين الشعور بالرعاية في المنظمة والتذمر في مكان العمل

**سادسا: مقاييس البحث**

لقياس مستوى استجابة عينة البحث اعتمد البحث الحالي على مقياس ليكرت (Five-Point Likert) والذي تدرج تحت (لا أتفق تماما، لا أتفق، محايد، أتفق، أتفق تماما) ولغرض قياس التماثل التنظيمي تم الاعتماد على ثلاثة ابعاد وهي: ((الشعور بالارتباط باهداف المنظمة ، الشعور بالتمائل مع قيم المنظمة ، الشعور بالرعاية في المنظمة )) وذلك عن طريق تبني مقاييس (Ho-Tang & Mei-Ju,2015). و المتكون من (19) فقرة. ولغرض قياس التذمر في مكان العمل تم الاعتماد على المقياس (Laumer et al .,2014) (والذي يتكون من (10) فقرات .

**سابعا: مجتمع وعينه البحث**

مجتمع البحث تضمن العاملين في تربية النجف الاشرف والبالغ عددهم (852) موظفا ولغرض تمثيل المجتمع بشكل دقيق وبعيدا عن التحيز فقد اعتمد الباحث على (Krejcie and Morgan,1970:608) لتحديد حجم العينة ووفقا له فإن حجم العينة هو (265) وبلغ عدد الاستبانات غير مسترجعة، والغير صالحة 25 اما الاستبانات المسترجعة والصالحة للعمل الاحصائي هي 240 .

**ثامنا: الاساليب الاحصائية: لاختبار فرضيات البحث الحالي تم استخدام عدة اساليب احصائية وكما يأتي:**

**1-الثبات:** لثبات الاستبيان تم اعتماد طريقة Cronbach's Alpha .

**2-الاحصاء الوصفي:** ويشمل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتباين .

**2-الاحصاء الاستدلالي ويشمل:-**

❖ **معامل الارتباط البسيط (Pearson):** استخدم لقياس طبيعة وقوة العلاقة ونوعها بين التماثل التنظيمي والتذمر في مكان العمل حيث ان الاشارة الموجبة تمثل الارتباط الطردي بين المتغيرات. والاشارة السالبة تشير الى الارتباط العكسي بين المتغيرات والقيمة صفر تبين عدم وجود علاقة بين متغيرات البحث وكما اقترب من الواحد كانت العلاقة قوية بين المتغيرات.

❖ **الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression):** تم اعتماده للتنبؤ بتأثير المتغير المستقل التماثل التنظيمي على التابع التذمر في مكان العمل وتم تمثيل العلاقة بمعادلة الخط المستقيم المتمثلة بـ ( $y=a+bx$ )



## المبحث الثاني: الجانب النظري

### اولاً: مفهوم التماثل التنظيمي Organizational Identification

يعد التماثل التنظيمي مفهوماً رئيسياً يساعد في فهم المواقف والسلوكيات المتعلقة بالعمل في المؤسسات وشرحها والتنبؤ بها. التماثل التنظيمي هو بناء نفسي يربط الموظفين بالمنظمة التي يعملون بها (Tipurić et al.,2019:442). يرى (Pratt,1998:175) أن التماثل التنظيمي يحدث عندما تصبح معتقدات الفرد حول منظمته والعناصر التي تحدها مرجعية ذاتية أي يتم دمجها في مفهومه الذاتي .

وفي هذا السياق بين (Khorshid & Mehdiabadi,2020:5) ان التماثل التنظيمي هو عنصر أساسي في التماسك والنجاح التنظيمي ويرتبط بمجموعة متنوعة من مواقف وسلوكيات العمل التي تولد مجموعة من النتائج الإيجابية للمنظمة وأعضائها.

بين (Hasan & Hussain,2015:611) ان مصطلح التماثل يتضمن مواد مشتركة أو تماثل جوهري وهذا يحدث عندما يكون هناك تعايش في السياق التنظيمي بين كيانين يشتركان في أفكار مشتركة .

وفي هذا الصدد عرف (Lee,2013:1049) التماثل التنظيمي هو عملية تحدث بين هوية المنظمة وهوية الموظفين. كلما زاد إدراك الموظفين لهوية المنظمة زادت قوة تماثلهم مع المنظمة مما يؤدي إلى أهداف وهويات وقيم مشتركة بين المنظمة والموظفين.

يعرّف (Yildiz,2013:265) التماثل التنظيمي كمفهوم يوجه أعضاء المنظمة لقبول بيانات القرار التنظيمي والتصرف وفقاً للوظائف التنظيمية فإن التماثل يحدد هوية العمال يجعلهم يدركون أهداف التنظيم ومجالات التشابه في قيمهم ، ويشكلون أهداف المنظمات.

يمكن النظر إلى التماثل على أنه عملية غير ثابتة وناشئة للوجود تأخذ في الاعتبار المحاولات اللحظية لمواءمة مفهوم الذات مع الهوية التنظيمية (Solomon, 2015:2).

وصف (Bamber & Iyer, 2002:3) التماثل التنظيمي بأنه أحد أشكال الارتباط النفسي الذي يحدث عندما يتبنى الأفراد الخصائص المحددة للمنظمة باعتبارها خصائص محددة لأنفسهم.

عرف التماثل التنظيمي (Kumar Mishra & Bhatnagar, 2010:405) على أنه الدرجة التي يعرف بها الموظفون أنفسهم بنفس السمات التي يعتقدون أنها تحدد منظماتهم وكلما كان الموظفون أقوى في التماثل مع مؤسستهم زادت احتمالية أن يفكروا في المصطلحات التنظيمية ، وسيعملون في مصلحة المنظمة وسيشتركون في مفهوم مشترك.

يرى (Ghannam, & Taamneh,2017:1028) ان التماثل التنظيمي هو عملية يقنع فيها الفرد داخلياً وخارجياً بقيم وأهداف المنظمة ويدمج رغباته وأهدافه الشخصية مع رغبات منظمته.

### ثانياً: ابعاد التماثل التنظيمي.

تم تطوير مجموعة متنوعة من مقاييس وابعاد التماثل التنظيمي بناءً على مجموعة من النظريات منها (نظرية الهوية الاجتماعية و نظرية التصنيف الذاتي (Ho-Tang & Mei-Ju,2015:542). في حين تناول (Ghannam, & Taamneh,2017:1028) ثلاثة ابعاد للتماثل التنظيمي تتمثل في (الولاء ، والانتماء ، والتشابه). وفي هذا الصدد استخدم (Ho-Tang & Mei-Ju,2015:542) ثلاثة ابعاد للتماثل التنظيمي تتمثل في (الشعور بالارتباط بأهداف المنظمة، الشعور بالتماثل مع قيم المنظمة، الشعور بالرعاية في المنظمة) وهي الابعاد التي استخدمها الباحث كمقياس للتماثل التنظيمي التي تتلاءم مع دراسته وفي ادناه توضيح لهذه الابعاد

### 1. الشعور بالارتباط بأهداف المنظمة Sense of Connection to Organizations Goals

يمكن تعريف الأهداف التنظيمية على نطاق واسع على أنها النتائج التنظيمية المرغوبة التي يمكن استخدامها لتوجيه العمل وتقييم الأداء التنظيمي . أن الأهداف التنظيمية مرتبطة ارتباطاً مباشراً بالأهداف على المستويات الفردية والجماعية والتنظيمية وهي ديناميكية وتتغير بمرور الوقت استجابة للتغيرات في العوامل الداخلية أو الخارجية (De Massis et al .,2015:3). تعتبر الأهداف التنظيمية هي الأهداف الإستراتيجية التي وضعتها الإدارة التنظيمية للحصول على المخرجات المرجوة وتعزيز جهود الموظفين. تسمح أهداف المنظمة للموظفين



بالتفكير في الاتجاه الصحيح وتحديد معايير الأداء وتساعد الأهداف التنظيمية على إشراك الموظفين في العمل وتحديد مسار العمل الذي يساعد على تحقيق هدف العمل. (Geetha, 2022:145). الأهداف التنظيمية تؤدي إلى زيادة الإنتاجية والربحية ؛ تلبية طلبات العملاء ؛ تعزيز رفاهية المجتمع ؛ تنفيذ جميع المهام والأنشطة بنجاح ؛ إحداث تحسينات في برامج التدريب والتطوير ؛ تحسين معنويات الموظفين. تعزيز الرفاه والنوايا الحسنة للمنظمات ؛ استخدام الأساليب الحديثة والعلمية والمبتكرة في تنفيذ واجبات الوظيفة. تنظيم الندوات وورش العمل مما يؤدي إلى رفع مستوى الهيكل العام للمنظمات (Kapur, 2022:11).

### 2 الشعور بالتمثال مع قيم المنظمة Sense of Identification with Organizations Values

القيم عنصر حاسم في الثقافة التنظيمية وتؤثر على كل من الأداء الفردي والتنظيمي. ارتبطت القيم بالرضا الوظيفي ، والالتزام التنظيمي ، ودوران الموظفين ، والثقة ، والاستعداد للتغيير ، والأداء (Posner, 2010:535). تعرف القيم على أنها معتقدات وافتراضات أساسية توجه السلوك الفردي والأحكام عبر المواقف. من الناحية التنظيمية تشير القيم إلى أكثر الخصائص المميزة للمنظمة والتي تتعمق في الداخل وتشكل فهمًا جماعيًا فيما يتعلق بقواعد ومعايير السلوك المقبولة في المنظمة. (Hassan, 2007:437). وفي هذا السياق بين (Zani & Cicognani, 2012) ان القيم التنظيمية عبارة عن معتقدات وأفكار حول أنواع الأهداف التي يجب على أعضاء المنظمة متابعتها والأفكار حول معايير السلوك المناسبة التي يجب على الأعضاء تبنيها لتحقيق هذه الأهداف. ترتبط القيم التنظيمية بالمعايير التنظيمية أو الإرشادات أو التوقعات التي تحدد أنواعًا مناسبة من السلوك من قبل الموظفين في مواقف معينة وتتحكم في سلوك أعضاء المنظمة تجاه بعضهم البعض. وفي هذا الصدد بين (Riketta & Van Dick, 2005:492). ان القيم التنظيمية هي واحدة من المؤشرات المهمة التي يجب أن تأخذها الثقافة التنظيمية في الاعتبار

### 3 الشعور بالرعاية في المنظمة Sense of Organization Care

رعاية المنظمة هي البنية العميقة لقيم المنظمة التي تلبى احتياجات الموظفين وتعزز أفضل ربح لهم. عندما يتم احترام الموظفين ورعايتهم من قبل المشرفين عليهم فيكونون أكثر ثقة بأنهم جزء من المنظمة (Ho-Tang & Mei-Ju, 2015:542). ان الرعاية في المنظمة هي واحدة من أهم عوامل التنشيط الأساسية لجميع الأنشطة البشرية والعمل والتفاعل لأنها عنصر اساسي لكل نشاط بشري ، حيث يتم التعرف عليها واستنباطها وتحفيزها لدى كل عضو في المنظمة وفي كل مستوى من عمل المنظمة لانها تضمن المرونة والحافز والإبداع من أجل البقاء والازدهار على المدى الطويل. (Kawamura, 2013:104). أن الرعاية التنظيمية تشبه في جوانب مهمة الدعم التنظيمي والذي يشير إلى "المعتقدات العالمية للموظفين فيما يتعلق بمدى تقدير المنظمة للموظفين والاهتمام برعايتهم" (Eisenberger et al., 1986:51)

### ثالثًا: مفهوم التذمر في مكان العمل The concept of grumbling in the workplace

ان التذمر أصبح مألوفًا بشكل كبير ويتصدر قائمة التظلمات في المنظمات مما جعل اغلب المدراء يشعرون أن سلطتهم أصبحت مقيدة للغاية لدرجة أنهم أصبحوا محبطين في محاولة القيام بمسؤولياتهم بفعالية -271 (Lancour, 1953:275)

التذمر رد فعل معقد يحدث استجابة لتفاعلات متكررة وصعبة للغاية ويؤدي إلى إبعاد الموظفين عن العمل ، زيادة السخرية في العمل ، وإلقاء اللوم على الآخرين وفقدان التعاطف مع زملاء العمل ، تقويض الأداء، ويؤثر ايضا على إنتاجية الموظفين ، والرضا الوظيفي.

ويعرف التذمر بأنه شكل من أشكال مقاومة التغيير ويشير الى أفعال أو نية التصرف استجابة للتغيير من خلال الشكوى ، أو الاحتجاج أو الاعتراض على التغيير (Laumer et al., 2014:2).

التذمر هو حالة عاطفية سلبية تحدث في العمل بين الموظفين ورؤسائهم بسبب التوقعات المتبادلة بين الطرفين وعندما يحدث تعارض في هذه التوقعات سينتهي الأمر بشكوى أصحاب العمل من عدم أداء عمالهم وتذمر الموظفين من أن رؤسائهم أنانيون. (Lukosi, 2015:20). التذمر هو وسيلة للتأكيد على حقيقة أن الأشياء صعبة والفرد المتذمر يميل إلى المبالغة في الصعوبات بجعلها كبيرة ومربكة قدر الإمكان. علاوة على ذلك فان التذمر هو روايات عن الصعوبات التي لا ينوي الفرد تغييرها (Kainan, 1994:283). يعرف



التذمر في مكان العمل بانه سلوك الشكوى والذي يتمثل في التعليقات او الالفاظ السلبية تجاه زملاء العمل الآخرين والذي يظهر بسبب الخلافات مع زملاء العمل حول أشياء مثل لوازم العمل ، أو موقع العمل أو توجيهات غير صحيحه من المشرف . عادة ما تسارعت هذه السلوكيات إلى نوبات غضب كاملة شعر من خلالها العديد من العاملين في ورش العمل بضرورة إنهاء خدمته.(Harvey et al.,1978:346) يمثل التذمر بأنه سلوك سلبي يحصل تجاه المنظمة أو زملاء العمل . أن التذمر له علاقة بمشاعر الافراد يؤثر ذلك على سلوكهم. يشير هذا الى ردود أفعال العاملين تجاه ظروف العمل . أن ردود أفعال العاملين يعتمد إلى حد كبير على كيفية إدراكهم لها.(Mabotha, 2012:17)

وعرف التذمر بانه سلوك يحدث لدى الافراد عندما توجد مستويات عالية من الصراع في مكان العمل يؤثر على علاقات الافراد تجاه بعضهم البعض فحسب و على المنظمة بأكملها.(Mwiria, 2006:28) يرى (Daley,2017:174) ان التذمر هو سلوك يستطيع من خلاله الموظف التعبير عن عدم رضاه عن المنظمة من خلال تركها. وفي هذا الصدد بين (Uémoto, 2018:14) التذمر في مكان العمل هو من السلوكيات المختلة التي تتضمن الصوت المرتفع ، وسوء العلاقات بين العاملين ، والتوبيخ اثناء العمل. سلوك التذمر هو الشكوى التي تصدر من الافراد العاملين الى الجهات العليا حول التغييرات الجديدة التي تؤدي الى تدهور مناخ العمل (Mirvis, 1994:89) .

التذمر هو جزء من الوضع الاجتماعي ويميل من خلاله الافراد إلى عرض الصعوبات التي يواجهونها ، مع الإشارة إلى نوع من التضحية أو الاستسلام" من جانبهم (Kainan, 1994:284)

#### رابعاً: اثار التذمر في مكان العمل

ان الأصول البشرية هي أكثر الأصول قيمة بالنسبة للمنظمة لذلك يجب إدارتها بشكل صحيح لا نها تمثل جانباً مهماً لازدهار المنظمة. يُظهر الموظفين مواقف ممتعة وإيجابية عندما يكونون راضين عن وظائفهم وبالتالي فإن الرضا الوظيفي المرتفع يزيد من إنتاجية المنظمة مما يؤدي بدوره إلى زيادة الأداء التنظيمي. وبالعكس إذا اعتقد الأفراد ان المنظمة لا تهتم بهم تتطور لديهم حالة عدم الرضا الوظيفي مما يجعل الموظفين يتذمرون وهم يقدمون خدماتهم للمنظمة. (Kumar, 2016:67). على الرغم من عدم التركيز على مفهوم التذمر إلا أن عدداً من الدراسات وجدت أن للتذمر عواقب سلبية كبيرة على المنظمة ومنها (Oreg,2006:82).

**1-مغادرة العمل :** يرتبط التذمر بنية أكبر للإقلاع عن العمل في المنظمات التي يكثر فيها الظلم التنظيمي (Oreg,2006:82). ازداد عدد الموظفين الذين يتركون العمل في المنظمات بسرعة كبيرة بسبب مشاكل التذمر (Thu Suong, 2020:915).

أن الموظفين الذين يواجهون ظروفاً غير مرضية يمكنهم اختيار الخروج ومغادرة المنظمة من خلال الاستقالة أو يمكنهم أن يقرروا البقاء والتعبير عن مخاوفهم في محاولة لتصحيح الظروف المقلقة (Kassing & Anderson, 2014:174). ان مغادرة العمل مفهوم مدروس جيداً وقد شرحة العلماء بطرق مختلفة ويعرف على أنه المستوى الذي يفكر فيه الفرد في ترك العلاقة مع المنظمة أو صاحب العمل. يمكن وصف نية الموظفين للمغادرة بأنها اختيارات عقلانية يتم اتخاذها في النهاية المعرفية فيما يتعلق بالمهنة أو المنظمة الحالي أو كليهما (Halawi, 2014:2).

#### 2- انخفاض الاداء الوظيفي

يعد الأداء الوظيفي عاملاً مهماً للغاية يؤثر على ربحية أي منظمة . الأداء مهم للمنظمات ويؤدي إلى نجاح الأعمال. أيضاً الأداء مهم للأفراد لأن إنجاز المهام يمكن أن يكون مصدرًا للرضا. يعرف الأداء الوظيفي على أنه سلوكيات أو أنشطة يتم تنفيذها لتحقيق أهداف المنظمة. يمكن أن تؤثر العديد من العوامل على انخفاض الاداء الوظيفي بما في ذلك سلوك التذمر ، وبيئة العمل المادية ، والمكافأة على الأنظمة الجيدة أو السيئة ، بالإضافة إلى المعرفة والمهارات والمواقف (Al-Omari & Okasheh, 2017:15545). كشفت معظم الدراسات أن سلوك التذمر له تأثير سلبي للغاية على الأداء التنظيمي. أن أكثر من ثلث العمال قللوا من جهودهم في العمل عمداً ، ورفضوا القيام بأي عمل غير مكتوب في توصيف وظائفهم. قد ينسحب ضحايا هذا السلوك السلبي من أي لجان



عمل جماعي يلهم الابتكار لمنظمتهم. قد يتسبب في فقدان المرؤوسين للإيمان والثقة في أنفسهم. قد يشعر ضحايا سلوك التذمر بالعجز ويعملون بجد دون أي استقلالية، ويتجنبون أي سلطة تقديرية أو مسؤولية في اتخاذ القرار. إذا تركت هذه السلوكيات والمواقف السلبية دون رادع ودون حل من جانب الإدارة، فسوف يؤدي ذلك إلى دوامة من الأفعال بين المشرفين ومرؤوسيهم والتي ستقوض أخلاقيات الموظفين وإنتاجيتهم وأدائهم التنظيمي وقدرتهم التنافسية. (Ramzy et al., 2018:225).

### 3- انخفاض الإنتاجية

الإنتاجية هي المقياس المفضل للكفاءة على مستوى المنظمة ويُنظر إليها على أنها تعكس معدلات استخدام الموارد. إن المنظمات ذات الإنتاجية العالية تبذل وقتًا وجهدًا وطاقات ومواد أقل من الشركات ذات الإنتاجية المنخفضة (Webber et al., 2018:1). وتشير الإنتاجية إلى العلاقة بين كمية المدخلات اللازمة لإنتاج كمية معينة من المخرجات. ومن المفاهيم الأساسية التي يعتقد كبار القادة أنها تحقق الإنتاجية الناجحة في مكان العمل هي فهم السلوكيات التي تؤدي إلى إنتاجية سلبية (Assiri, 2016:118).

وفي هذا السياق بين (Van den Heuvel et al., 2010:1) أن من السلوكيات السلبية التي تؤدي إلى انخفاض إنتاجية العمل هو سلوك التذمر. والذي يمثل مشكلة خطيرة داخل المنظمة مما يجبر المنظمة على تكيف طرق إبداعية للتعامل مع المشكلات التي تؤدي إلى فقدان الإنتاجية ومنها سلوك التذمر.

4- **تناقص الالتزام التنظيمي** أن الالتزام التنظيمي هو مصطلح واسع يتضمن ولاء الفرد للمنظمة والاستعداد لبذل الجهد والاستمرار في العمل لتلك المنظمة. ويعرف بأنه رغبة الفرد في بذل الجهود من أجل المنظمة، والرغبة في مواصلة العمل من أجلها، وقبول قيمها وأهدافها. (Grego-Planer, 2019:6).

وفي هذا السياق بين (Fu, Chi-Jung & Cheng, 2014:66) أن سلوك التذمر يساهم في انخفاض التزام الموظفين ويقلل من مسؤولياتهم في العمل ويقلل من واجبات الأدوار الإضافية للعاملين بين Al-Jabari & Ghazzawi, 2019:3) أن دور المدراء وقسم الموارد البشرية في المنظمة أصبح في القرن الحادي والعشرين معقدًا بشكل متزايد عندما يتعلق الأمر في التزام الموظفين والاحتفاظ بهم. في أعقاب العولمة التي أدت إلى التذمر والتركيب السكانية المتغيرة للمنظمة أصبح الالتزام التنظيمي بالفعل موضوعًا مثيرًا للاهتمام وولفت الانتباه من العلماء والباحثين والمتخصصين في الموارد البشرية. أدى التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والمنافسة العالمية إلى وضع المنظمات تحت منافسة متزايدة وصارمة على الصعيدين المحلي والدولي. وأصبح الاحتفاظ بالموظفين تحديًا لجميع المنظمات ويواجه أصحاب العمل أوقاتًا صعبة في معرفة ما يلزم للاحتفاظ بالموهبة في المؤسسة خلقت عولمة القوى العاملة من خلال التقدم في تكنولوجيا الكمبيوتر والاتصالات المزيد من التحديات للمديرين حيث أصبح دورهم في جذب المواهب يزداد صعوبة. وعندما تتمكن المنظمات من توظيف الأفراد المهرة وتدريبهم ثم الاحتفاظ بهم يتم الحفاظ على الاستقرار العام للمنظمة، سواء من حيث الإنتاجية أو الجوانب المالية.

5- **عدم الرضا الوظيفي** يسبب التذمر الضرر للمنظمات والمدراء والعملاء ويؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي وكلما زاد عدم رضا الفرد في العمل، زادت احتمالية مشاركته في سلوكيات التذمر (Lukosi, 2015:20).

عدم الرضا الوظيفي هو الحالة النفسية للموظف التي تسببها ظروف العمل المتعثرة. يحدث عدم الرضا الوظيفي بسبب عدة أسباب، منها عبء العمل، وسلوك التذمر، والظلم، وتضارب القيم، وعدم كفاية المكافأة. يقال إن عدم الرضا الوظيفي هو فقدان المعنى في عالم الفرد. بسبب الإجهاد والإحباط لفترات طويلة يشعر الموظفون أن قوتهم الجسدية والعاطفية منهكة. سيؤدي هذا الإرهاق إلى انخفاض الإنتاجية وارتفاع تكلفة دوران الموظفين وضعف الروح المعنوية للموظفين في المؤسسة. (Jianguo, & Frimpong, 2017:1116).

كشف العديد من العلماء أن عدم الرضا الوظيفي يرتبط ارتباطًا وثيقًا بالعواطف السلبية للموظفين. تشمل مظاهر عدم الرضا الاكتئاب والتذمر والانسحاب والشعور باللامبالاة. عدم الرضا هو موقف سلبي للأشخاص الذين يعملون في أي منظمة. يتم قياس عدم الرضا الوظيفي من خلال المؤشرات الأساسية التي تغطي ظروف العمل والتعويضات والمزايا والتدريب وفرص التطوير. هناك ظروف عمل سيئة، وعبء عمل زائد، وأجور منخفضة، ولا توجد فرصة للترقية أو التطوير الوظيفي، ونقص في الاعتراف. (Thu Suong, 2020:917).



6- الإحباط في العمل بين العديد من الأفراد العاملين ان التذمر يزيد من الشعور بالإحباط في العمل. وكلما قل التذمر لدى الأفراد أدى ذلك الى التغلب على الإحباط بشكل أسرع (Daley,2017:174). تم تعريف الإحباط على أنه التدخل في قدرة الأفراد على أداء واجباتهم اليومية بشكل فعال . تشمل مصادر الإحباط التنظيمي البيئة المادية (سواء كانت طبيعية أو من صنع الإنسان) ، والهيكل التنظيمي ، وقواعد وإجراءات المنظمة ، والأفراد داخل وخارج المنظمة (Lazar et al., 2006:4). إن الإحباط هو رد فعل عاطفي على الحقائق المحبطة ويمكن أن يتسبب في عواقب عاطفية سلبية . أن تؤدي إلى دعم السياسة المتصورة ، والإضرار بالعدالة ، وتحريض الموظفين على إظهار سلوك غير منتج (Turan, 2015:17). غالبًا ما يحدث الإحباط عندما تكون هناك حالة مثبطة تتعارض أو توقف تحقيق الهدف. كل عمل له غرض أو هدف سواء كان صريحًا أو ضمنيًا ، وأي انقطاع في إكمال عمل أو مهمة يمكن أن يسبب الإحباط. وعرف الإحباط بأنه تدخل في حدوث استجابة محرّضة على الهدف في وقتها المناسب في سلوك الفرد (Lazar et al., 2006:4)

### المبحث الثالث: الجانب التطبيقي

#### أولاً: ترميز متغيرات وفقرات ومقياس

تسعى الدراسة الحالية الى تفسير وتحديد طبيعة العلاقة بين التماثل التنظيمي بوصفه متغيراً مستقلاً والذي يتكون من ثلاثة ابعاد هي : (الشعور بالارتباط بأهداف المنظمة ،الشعور بالتماثل مع قيم المنظمة ،الشعور بالرعاية في المنظمة ) والتذمر في مكان العمل بوصفه متغير تابع وهو متغير احادي البعد .ومن اجل تحقيق البساطة والسهولة في التحليل الاحصائي تم وضع رموز بسيطة لكل متغيرات وابعاد ومقياس البحث والتي سيتم توضيحها في الجدول ادناه .

الجدول (1) ترميز متغيرات وابعاد مقياس البحث وعدد فقراته

عدد الفقرات	رمز البعد	البعد	رمز المتغير	المتغير
8	SCOG	الشعور بالارتباط بأهداف المنظمة	OI	التماثل التنظيمي
5	SIOV	الشعور بالتماثل مع قيم المنظمة		
6	SCO	الشعور بالرعاية في المنظمة		
10	GW	التذمر في مكان العمل	GW	التذمر في مكان العمل

المصدر: من اعداد الباحث

#### ثانياً: ثبات الاستبانة.

تم استخدام معادلة الفا كرونباخ Cronbach's Alpha لقياس مدى ثبات اداة الدراسة (الاستبانة)، ويبين الجدول رقم (2) ان معامل الثبات الكلي بلغ (0.801)، لا جمالي فقرات الاستبانة. فيما تراوح ثبات المتغير المستقل (التماثل التنظيمي) (0.860)، وثبات المتغير التابع (التذمر في مكان العمل) (0.770). ويمكن القول ان الاستبانة تمتع بدرجة مرتفعة من الموثوقية تفي بأغراض البحث وكما مبين في الجدول بالاتي:



**الجدول (2) معامل الثبات**

الثبات الكلي Cronbach's Alpha	الثبات للمتغيرات Cronbachs Alpha	عدد الفقرات	ترميز مقياس البحث	أبعاد المتغيرات	المتغيرات
.801	.860	8	SCOG	الشعور بالارتباط بأهداف المنظمة	التمائل التنظيمي OI
		5	SIOV	الشعور بالتمائل مع قيم المنظمة	
		6	SCO	الشعور بالرعاية في المنظمة	
	.770	10		احادي البعد	التذمر في مكان العمل GW

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (SPSS VR.26).

ثانيا: نسبة الاستجابة

قام الباحث بتوزيع 265 استبانة على الافراد العاملين في المديرية العامة لتربية النجف الاشرف بصورة مباشرة باستخدام اسلوب العينة العشوائية. وللمدة من (2022/1/4 ولغاية 2022/2/27) والجدول ادناه يوضح تفاصيل الاستبانات المسترجعة والغير مسترجعه والاستبانات الصالحة للتحليل الاحصائي ومعدل الاستجابة. الجدول (3) نسبة الاستجابة

نسبة الاستجابة	العدد	التفاصيل
100	265	عدد الاستبانات الموزعة
0.06	15	عدد الاستبانات الغير مسترجعه
0.94	250	عدد الاستبانات المسترجعة
0.04	10	عدد الاستبانات التي لم تملأ بالكامل
0.96	240	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الاحصائي

المصدر من اعداد الباحث

رابعا: التحليل الوصفي لمتغير التماثل التنظيمي

في هذه الفقرة سيتم استعمال مجموعة من اختبارات التحليل الوصفي لوصف اراء افراد عينة المديرية العامة لتربية النجف الاشرف تجاه متغير التماثل التنظيمي ومن خلال ابعاده المعتمدة في الدراسة الحالية وعلى النحو التالي

1. التحليل الوصفي لبعده الشعور بالارتباط بأهداف المنظمة

ان نتائج الجدول (4) اشارت الى إجابات افراد العينة تجاه الفقرات (SCOG8-SCOG1) التي تتعلق ببعده الشعور بالارتباط بأهداف المنظمة وحقق هذا البعد وسط حسابي (3.805) وانحراف معياري (0.961) وتباين قدره (0.923) وهذا يدل ان افراد العينة يتفقون على ان هذا البعد يعتبر من العوامل المهمة في تربية النجف ويساهم في تحقيق أهدافها وان الوسط الحسابي لهذا البعد هو اعلى من الوسط الفرضي والبالغ (3). وتعتبر من



أكثر الفقرات اسهاما في هذا البعد هي (SCOG4) والتي تبين (انه فلسفتي تنماشى مع فلسفة المنظمة التي اعلم فيها) والتي حققت وسط حسابي مقداره (4.552) وانحراف معياري قدرة (0.943) وتباين قيمته (0.889) مما يشير الى ان هذه الفقرة من وجهة نظر الافراد في العينة تدل على مستوى توافر عالي لهذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد. بينما حصلت الفقرة (SCOG1) والتي تنص (الحصول على الدعم لمزيد من العمل في المنظمة التي اعلم بها) على ادنى وسط حسابي وقدرة (3.065) وانحراف معياري (0.942) وتباين مقداره (0.887) مما يشير الى ان هذه الفقرة من وجهة نظر الافراد في العينة تدل على انخفاض مستوى هذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد.

**الجدول (4) التحليل الوصفي لبعد الشعور بالارتباط بأهداف المنظمة**

ت	الترميز	الوسط الفرضي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
1	SCOG1	3.00	3.065	0.942	0.887
2	SCOG2	3.00	3.552	0.574	0.329
3	SCOG3	3.00	4.381	0.610	0.372
4	SCOG4	3.00	4.552	0.943	0.889
5	SCOG5	3.00	4.223	0.809	0.654
6	SCOG6	3.00	3.513	0.856	0.732
7	SCOG7	3.00	3.421	0.616	0.379
8	SCOG8	3.00	3.736	0.854	0.729
اجمالي بعد SCOG			3.805	0.961	0.923

المصدر: برنامج SPSS V 26

## 2- التحليل الوصفي لبعد الشعور بالتماثل مع قيم المنظمة

ان نتائج الجدول (5) اشارت الى إجابات افراد العينة تجاه الفقرات (SIOV1-SIOV5) التي تتعلق ببعد الشعور بالتماثل مع قيم المنظمة وحقق هذا البعد وسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (0.680) وتباين قدره (0.462) نلاحظ ان افراد العينة يتفوقون بمستويات عالية على ان هذا البعد يعتبر ضروري في تربية النجف ويساهم في تحقيق أهدافها وان الوسط الحسابي لهذا البعد هو اعلى من الوسط الفرضي والبالغ (3). وتعتبر من اكثر الفقرات اسهاما في هذا البعد هي (SIOV5) والتي تبين (في منظمتي التي اعلم نقدر أنا وادارتي العمل بروح الفريق) والتي حققت وسط حسابي مقداره (4.297) وانحراف معياري قدرة (0.653) وتباين قيمته (0.426) مما يشير الى ان هذه الفقرة من وجهة نظر الافراد في العينة تدل على مستوى توافر عالي لهذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد. بينما حصلت الفقرة (SIOV4) والتي تنص (هنالك توجه المنظمة يتفق مع توجهاتي في ضرورة تقدير الانجاز) على ادنى وسط حسابي وقدرة (3.763) وانحراف معياري (0.964) وتباين مقداره (0.929) مما يشير الى ان هذه الفقرة من وجهة نظر الافراد في العينة تدل على انخفاض مستوى هذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد.



**الجدول (5) التحليل الوصفي لبعيد الشعور بالتماثل مع قيم المنظمة**

ت	الترميز	الوسط الفرضي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
1	SIOV1	3.00	3.894	0.872	0.760
2	SIOV2	3.00	4.039	0.807	0.651
3	SIOV3	3.00	4.157	0.784	0.614
4	SIOV4	3.00	3.763	0.964	0.929
5	SIOV5	3.00	4.297	0.653	0.426
<b>اجمالي بعد الشعور بالتماثل مع قيم المنظمة SIOV</b>			4.03	0.680	0.462

المصدر: برنامج SPSS V 26

### 3- التحليل الوصفي لبعيد الشعور بالرعاية في المنظمة

ان نتائج الجدول (6) اشارت الى إجابات افراد العينة تجاه الفقرات (SCO1-SCO6) التي تتعلق ببعيد الشعور بالرعاية في المنظمة وحقق هذا البعد وسط حسابي (3.947) وانحراف معياري (0.976) وتباين قدره (0.952) ان افراد العينة يتفوقون بمستويات عالية على ان هذا البعد من الابعاد المهمة التي تستطيع من خلاله المنظمة تلبية احتياجات الموظفين ويساهم في تحقيق أهدافها وان الوسط الحسابي لهذا البعد هو اعلى من الوسط الفرضي والبالغ (3). وتعتبر من اكثر الفقرات اسهاما في هذا البعد هي (SCO1) والتي تبين (أشعر باحترام مشاعري الشخصية في المنظمة التي اعلم فيها) والتي حققت وسط حسابي مقداره (4.271) وانحراف معياري قدرة (0.755) وتباين قيمته (0.570) مما يشير الى ان هذه الفقرة من وجهة نظر الافراد في العينة تدل على مستوى توافر عالي لهذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد. بينما حصلت الفقرة (SCO6) والتي تنص ( في المنظمة التي اعلم فيها توجد رعاية وتوجيه للأفراد العاملين غير المؤهلين من الناحية المهارية) على ادنى وسط حسابي وقدرة (3.757) وانحراف معياري (0.931) وتباين مقداره (0.866) مما يشير الى ان هذه الفقرة من وجهة نظر الافراد في العينة تدل على انخفاض مستوى هذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد.

**الجدول (6) التحليل الوصفي لبعيد الشعور بالرعاية في المنظمة**

ت	الترميز	الوسط الفرضي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
1	SCO1	3.00	4.271	0.755	0.570
2	SCO2	3.00	4.000	0.800	0.64
3	SCO3	3.00	3.807	0.851	0.724
4	SCO4	3.00	4.013	0.871	0.758
5	SCO5	3.00	3.836	0.971	0.942
6	SCO6	3.00	3.757	0.931	0.866
<b>اجمالي بعد الشعور بالرعاية في المنظمة SCO</b>			3.947	0.976	0.952

المصدر: برنامج SPSS V 26

### خامسا: التحليل الوصفي لمتغير التذمر في مكان العمل

ان نتائج الجدول (7) اشارت الى إجابات افراد العينة تجاه الفقرات (GW1- GW10) التي تتعلق بمتغير التذمر في مكان العمل وحقق هذا المتغير وسط حسابي (3.652) وانحراف معياري (0.852) وتباين قدره (0.725) وان الوسط الحسابي لهذا المتغير هو اعلى من الوسط الفرضي والبالغ (3) وبالتالي يتوجب على المنظمة



المبحوثة التخلص من التذمر في مكان العمل . وتعتبر من اكثر الفقرات اسهاما في هذا المتغير هي (GW6) والتي تبين (ابحث عن طرق لمنع تنفيذ التحول الرقمي من الحدوث.) والتي حققت وسط حسابي مقداره (4.103) وانحراف معياري قدرة (0.735) وتباين قيمته (0.540) مما يشير الى ان هذه الفقرة من وجهة نظر الافراد في العينة تدل على مستوى توافر عالي لهذه الفقرة ضمن نطاق هذا المتغير . بينما حصلت الفقرة (GW7) والتي تنص (احاول التعاون مع بعض زملائي لعدم تنفيذ التحول الرقمي) على ادنى وسط حسابي وقدرة (3.401) وانحراف معياري (0.788) وتباين مقداره (0.620) مما يشير الى ان هذه الفقرة من وجهة نظر الافراد في العينة تدل على انخفاض مستوى هذه الفقرة ضمن نطاق هذا المتغير .

**الجدول (7) التحليل الوصفي لمتغير التذمر في مكان العمل**

ت	الترميز	الوسط الفرضي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين
1	GW1	3.00	3.624	0.849	0.720
2	GW2	3.00	3.503	1.033	1.067
3	GW3	3.00	3.515	0.976	0.952
5	GW4	3.00	3.431	0.852	0.725
5	GW5	3.00	3.568	0.951	0.904
6	GW6	3.00	4.103	0.735	0.540
7	GW7	3.00	3.401	0.788	0.620
8	GW8	3.00	3.648	0.918	0.842
9	GW9	3.00	3.971	0.796	0.633
10	GW10	3.00	3.758	0.928	0.861
	اجمالي متغير التذمر في مكان العمل		3.652	0.852	0.725

**المصدر: من اعداد الباحث بالاستناد الى برنامج (SPSS VR.26)**

**سادسا: تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات البحث**

تبين هذه الفقرة علاقات الارتباط بين الفرضية الرئيسية والتي تحتوي على فرضيات فرعية تعبر عن علاقات الارتباط بين متغيرات البحث هي (المتغير المستقل التماثل التنظيمي) (والمتغير التابع التذمر في مكان العمل) يختبر هذا التحليل قوة العلاقة بين المتغيرات الرئيسية والابعاد الفرعية وطبيعة العلاقة بين المتغيرات الرئيسية والابعاد الفرعية اذا سيتم اختبار قوة العلاقة من خلال مستوى المعنوية التي افترضها الباحث وهي (5%) وان الفرضيات التي تحقق مستوى معنوية اقل من ذلك تقبل اما التي تحقق مستوى اعلى من ذلك ترفض

**الفرضية الرئيسية:** افادت هذه الفرضية بوجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة معنوية بين التماثل التنظيمي والتذمر في مكان العمل وحسب نتائج الجدول (8) تبين ان هناك علاقة ارتباط بين التماثل التنظيمي والتذمر في مكان العمل حيث بلغ معامل الارتباط (-0.531) وهو سلبي وذات دلالة معنوية (0.000) وهي اقل من مستوى المعنوية التي افترضها الباحث (0.05) وعلى هذا الاساس تقبل الفرضية. وهذا يدل انه كلما زاد التذمر لدى العاملين قلت قدرة العاملين على تبني مفاهيم التماثل التنظيمي. ولغرض اختبار هذه الفرضية تم افتراض ثلاثة فرضيات فرعية هي اختبار العلاقة بين ابعاد التماثل التنظيمي (الشعور بالارتباط بأهداف المنظمة، الشعور بالتماثل مع قيم المنظمة، والشعور بالرعاية بالمنظمة) والتذمر في مكان العمل وكانت النتائج كما يلي



**الجدول (8) علاقات الارتباط بين التماثل التنظيمي والتذمر في مكان العمل**

ت	المتغير التابع	التذمر في مكان العمل	
		معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	الشعور بالارتباط بأهداف المنظمة	-0.550	0.000
2	الشعور بالتماثل مع قيم المنظمة	-0.373	0.000
3	والشعور بالرعاية بالمنظمة	-0.459	0.000
4	التماثل التنظيمي	-0.531	0.000

المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss.v.26

**1-الفرضية الفرعية الاولى :** افادت هذه الفرضية بوجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة معنوية بين الشعور بالارتباط بأهداف المنظمة والتذمر في مكان العمل . وحسب نتائج الجدول (8) تبين ان هناك علاقة ارتباط بين التذمر في مكان العمل والشعور بالارتباط بأهداف المنظمة حيث بلغ معامل الارتباط (-0.550) وهو سلبى وذات دلالة معنوية (0.000) وهي اقل من مستوى المعنوية التي افترضها الباحث (0.05) وعلى هذا الاساس تقبل الفرضية. وهذا يدل انه كلما زاد التذمر لدى العاملين قلة قدرة العاملين على الشعور بالارتباط بأهداف المنظمة

**2-الفرضية الفرعية الثانية :** افادت هذه الفرضية بوجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة معنوية بين الشعور بالتماثل مع قيم المنظمة والتذمر في مكان العمل وحسب نتائج الجدول (8) تبين ان هناك علاقة ارتباط بين التذمر في مكان العمل والشعور بالتماثل مع قيم المنظمة حيث بلغ معامل الارتباط (-0.373) وهو سلبى وذات دلالة معنوية (0.000) وهي اقل من مستوى المعنوية التي افترضها الباحث (0.05) وعلى هذا الاساس تقبل الفرضية. وهذا يدل انه كلما زاد التذمر لدى العاملين قلة قدرة العاملين على الشعور بالتماثل مع قيم المنظمة

**3-الفرضية الفرعية الثالثة :** افادت هذه الفرضية بوجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة معنوية بين الشعور بالرعاية في المنظمة و التذمر في مكان العمل وحسب نتائج الجدول (8) تبين ان هناك علاقة ارتباط بين التذمر في مكان العمل والشعور بالرعاية في المنظمة حيث بلغ معامل الارتباط (-0.459) وهو سلبى وذات دلالة معنوية (0.000) وهي اقل من مستوى المعنوية التي افترضها الباحث (0.05) وعلى هذا الاساس تقبل الفرضية وهذا يدل انه كلما زاد التذمر لدى العاملين قلة رعاية المنظمة للعاملين

#### سابعا- تحليل علاقات التأثير بين المتغيرات

**الفرضية الرئيسية: ان التماثل التنظيمي بأبعادها المجتمعة يؤثر عكسيا في التذمر في مكان العمل**  
الجدول (9) يبين نتائج تحليل الانحدار بين ابعاد التماثل التنظيمي والتذمر في مكان العمل وتشير النتائج الى وجود علاقة تأثير عكسية وذات دلالة معنوية بين ابعاد ومتغيرات البحث و من خلال النتائج نستدل بقبول قيم معاملات الانحدار إذ تشير قيمة المعلمة الفا ( $\alpha=3.257$ ) والمعلمة بيتا ( $\beta=-.395$ ) وهي قيمة سالبه وتعني ان التغيير في التماثل التنظيمي بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى تغيير بالنقصان بمقدار (-.395) في المتغير التابع التذمر في مكان العمل ، وقد بينت القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار الى ان التماثل التنظيمي تفسر (53.0%) من التباين الحاصل في التذمر ، طبقا لقيمة معامل التحديد ( $R^2=0.531$ )، وان العلاقة عكسية ومعنوية وفقا لقيمة (p-value=0.000) وهي اقل من (0.05) وتكون معادلة الانحدار كما يأتي:



$$Y=a+ \beta X$$

$$Y=3.257+ -.394X$$

(X): التماثل التنظيمي

(Y): التذمر في مكان العمل

**الفرضية الفرعية الاولى :** توجد علاقة تأثير عكسية ومعنوية للشعور بالارتباط باهداف المنظمة على التذمر في مكان العمل

تشير النتائج ضمن الجدول (9) الى أن هنالك علاقة تأثير عكسية للشعور بالارتباط باهداف المنظمة على التذمر في مكان العمل

، تبين النتائج قبول قيم معاملات الانحدار، إذ تشير قيمة المعلمة الفا ( $\alpha=3.037$ ) والمعلمة بيتا ( $\beta=-.342$ )، وهي قيمة سالبة وتعني ان التغيير في الشعور بالارتباط باهداف المنظمة بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى تغيير بالنقصان بمقدار (-.342) في التذمر في مكان العمل ، وقد اظهرت قيمة معامل التفسير النموذج الانحدار ان الشعور بالارتباط باهداف المنظمة يفسر (55%) من التباين الحاصل في التذمر ، طبقا لقيمة معامل التحديد ( $R^2=.550$ ) ، وان العلاقة معنوية وفقا لقيمة (p-value=0.000) وهي اقل من (0.05) وهذا يعني ان تطبيق الشعور بالارتباط باهداف المنظمة لدى العاملين عينة البحث سوف يقلل ذلك من التذمر بمقدار معامل التفسير المشار إليه في الجدول.

**الفرضية الفرعية الثانية:** ان الشعور بالتماثل مع قيم المنظمة يؤثر عكسيا على التذمر في مكان العمل . تبين النتائج في الجدول (9) الى أن هنالك علاقة تأثير معنوية وعكسية للشعور بالتماثل مع قيم المنظمة في التذمر في مكان العمل ، تبين النتائج قبول قيم معاملات الانحدار، إذ تشير قيمة المعلمة الفا ( $\alpha=2.535$ ) والمعلمة بيتا ( $\beta=-.223$ )، وهي قيمة سالبة وتشير الى ان التغيير في الشعور بالتماثل مع قيم المنظمة بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى تغيير بالنقصان بمقدار (-.223) في التذمر في مكان العمل ، وقد اظهرت قيمة معامل التفسير نموذج الانحدار ان الشعور بالتماثل مع قيم المنظمة يفسر (37.3%) من التباين الحاصل في التذمر ، طبقا لقيمة معامل التحديد ( $R^2=.373$ ) ، وان العلاقة معنوية وسالبه وفقا لقيمة (p-value=0.000) وهي اقل من (0.05) وهذا يعني ان زيادة الشعور بالتماثل مع قيم المنظمة عينة البحث سوف ينعكس ذلك في التذمر بمقدار معامل التفسير المشار إليه في الجدول.

**الفرضية الفرعية الثالثة :** تبين النتائج ضمن الجدول (9) وجود علاقة تأثير معنوية للشعور بالرعاية في المنظمة على التذمر في مكان العمل . تبين النتائج قبول قيم معاملات الانحدار، إذ تشير قيمة المعلمة الفا ( $\alpha=2.978$ ) والمعلمة بيتا

( $\beta=-.329$ )، وتعني القيمة السالبة ان التغيير في الشعور بالرعاية في المنظمة بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى النقصان بمقدار (-.329) في التذمر في مكان العمل ، وقد بينت قيمة معامل التفسير لنموذج الانحدار ان الشعور بالرعاية في المنظمة تفسر (45.1%) من التباين الحاصل في التذمر في مكان العمل ، طبقا لقيمة معامل التحديد ( $R^2=.451$ ) ، وان العلاقة معنوية وسالبه وفقا لقيمة (p-value=0.000) وهي اقل من (0.05) وهذا يعني ان تطبيق الشعور بالرعاية في المنظمة سوف ينعكس ذلك في التذمر بمقدار معامل التفسير المشار إليه في الجدول.



**الجدول (9) نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير التماثل التنظيمي على التذمر في مكان العمل**

المتغير التابع	Sig	F	R <sup>2</sup>	B	قيمة الثابت	الابعاد
التذمر في مكان العمل	.000	103.421	.550	-.342	3.037	الشعور بالارتباط بأهداف المنظمة
	.000	38.395	.373	-.223	2.535	الشعور بالتماثل مع قيم المنظمة
	.000	63.669	.451	-.329	2.978	الشعور بالرعاية في المنظمة
	.000	93.541	.531	-.394	3.257	التماثل التنظيمي

المصدر: من اعداد الباحث بالاستناد الى برنامج (SPSS VR.26).

### المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

اولاً: الاستنتاجات

- (1) تبين نتائج التحليل الاحصائي تبني سلوكيات التماثل التنظيمي من قبل القيادات الإدارية في تربية النجف الاشرف
- (2) ان تطبيق التماثل التنظيمي في المنظمة عينة البحث يعزز من قيمة المنظمة.
- (3) هناك اهتمام من قبل عينة البحث في التماثل التنظيمي المتمثل في ثلاثة ابعاد (الشعور بالارتباط باهداف المنظمة ،الشعور بالتماثل مع قيم المنظمة و الشعور بالرعاية في المنظمة .
- (4) توضح نتائج التحليل الاحصائي هناك اهتمام في تقليل التذمر في مكان العمل من قبل عينة البحث.
- (5) تبين نتائج التحليل الاحصائي ان هناك علاقة تأثير عكسية وسالبة ذات دلالة معنوية للتماثل التنظيمي على التذمر في العمل وهذا يعني ان تقليل التذمر لدى العاملين يعتمد بشكل كبير على الاهتمام في التماثل التنظيمي .



**ثانياً: التوصيات**

- 1- على الإدارة في تربية النجف تبني التماثل التنظيمي لعله من دور كبير في تحفيز الافراد العاملين وتمكينهم في العمل من اجل تشجيعهم على تقديم ابتكارات ومقترحات جديدة .
- 2- ضرورة العمل على تطبيق التماثل التنظيمي في تربية النجف من قبل رؤساء الاقسام والوحدات من اجل تطوير مهارات وقابليات الافراد العاملين لغرض تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي رغبة الزبائن .
- 3- ضرورة العمل على اقامة الندوات والمؤتمرات والحلقات النقاشية في جميع المستويات الادارية في عينة البحث من اجل خلق سلوك ايجابي أفضل.
- 4- ضرورة ان يحظى موضوع التماثل التنظيمي باهتمام متزايد من قبل المنظمة عينة البحث من اجل الاستفادة منه في تطوير واقع المنظمة المبحوثة على مواكبة التغيرات التي تحصل في بيئة الاعمال التنافسية .
- 5- على ادارة المنظمة قيد البحث خلق برامج واساليب تعليمية وارشادية تساعد الموظفين اكتساب مهارات جديدة وتساهم في تقليل التذمر في مكان العمل

**المصادر**

1. Kassing, J. W. (2000). Exploring the relationship between workplace freedom of speech, organizational identification, and employee dissent. *Communication Research Reports*, 17(4), 387-396.
2. Yildiz, K. (2013). Analysis of the relation of teachers' organizational identification and organizational communication.
3. Pratt, M. G. (1998). To be or not to be: Central questions in organizational identification. In D. A. Whetten, & P. C. Godfrey (Eds.), *Identity in organizations: Building theory through conversations* (pp. 171-207). London: Sage.
4. Hasan, M., & Hussain, M. (2015). Role of perceived external prestige and Organizational Justice in Organizational Identification. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 4(3), 611.
5. Kumar Mishra, S., & Bhatnagar, D. (2010). Linking emotional dissonance and organizational identification to turnover intention and emotional well-being: A study of medical representatives in India. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, 49(3), 401-419..
6. Solomon, J. M. (2015). Identification in Organizations with Multiple Identity Claims: The Role of Identity Claims of a Multiethnic Church in the Organizational Identification Process of Its Members (Doctoral dissertation, The George Washington University).



7. Bamber, E. M., & Iyer, V. M. (2002). Big 5 auditors' professional and organizational identification: Consistency or conflict?. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, 21(2), 21-38.
8. Lee, H. W. (2013). Locus of control, socialization, and organizational identification. *Management Decision*.
9. Khorshid, S., & Mehdiabadi, A. (2020). Effect of organizational identification on organizational innovativeness in universities and higher education institutions of Iran, mediated by risk-taking capability. *European Journal of Innovation Management*.
10. Ho-Tang, W., & Mei-Ju, C. (2015). Scale development of taiwan teacher's sense of organization identification-from the viewpoint of workplace spirituality. *Universal Journal of Management*, 3(12), 540-552.
11. Ghannam, A. A., & Taamneh, M. M. (2017). The Impact of Organizational Identification on Organizational Commitment among Governmental Employees in Jordan. *International Review of management and business research*, 6(3), 1026-1034.
12. Kawamura, K. M. (2013). Understanding the concept of care in cross-cultural settings: Toward a resource definition of care in work organizations. *Cross Cultural Management: An International Journal*.
13. Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. 1986. Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71: 500-507.
14. Tipurić, D., Radić, M., & Cindrić, L. (2019). Organizational Identification: A Bibliometric Analysis and Mapping the Field. In 7th International OFEL Conference on Governance, Management and Entrepreneurship: Embracing Diversity in Organisations. April 5th-6th, 2019, Dubrovnik, Croatia (pp. 442-452). Zagreb: Governance Research and Development Centre (CIRU).
15. Zani, B., & Cicognani, E. (2012). Sense of community in the work context. A study on members of a co-operative enterprise. *Global Journal of Community Psychology Practice*, 3(4), 1-8.
16. Al-Atwi, A. A., & Bakir, A. (2014). Relationships between status judgments, identification, and counterproductive behavior. *Journal of managerial psychology*.
17. Riketta, M., & Van Dick, R. (2005). Foci of attachment in organizations: A meta-analytic comparison of the strength and correlates of workgroup versus organizational identification and commitment. *Journal of vocational behavior*, 67(3), 490-510.
18. De Massis, A., Frattini, F., Kotlar, J., & Wright, M. (2015). Organizational goals: Antecedents, formation processes, and implications for firm behavior.
19. Geetha, Srijna. (2022). Title: The Impact of Organizational Goals on Organization Behavior The Impact of Organizational Goals on Organization Behavior. 11. 125-129. 10.48047/IJEMR/V11/I01/25.
20. Kapur, Radhika. (2022). Implementing Useful Approaches: Advantageous in achieving Organizational Goals
21. Hassan, A. (2007). Human resource development and organizational values. *Journal of European Industrial Training*
22. Pekdemir, I. M., & Turan, A. (2014). The mediating role of organizational identity complexity/congruence on the relationship between perceived



- organizational prestige and in-role/extra-role performance. *International Journal of Business and Social Science*, 5(9), 119-131.
23. Kassing, J. W. (2000). Exploring the relationship between workplace freedom of speech, organizational identification, and employee dissent. *Communication Research Reports*, 17(4), 387-396.
  24. Mukherjee, D., Hanlon, S. C., Kedia, B. L., & Srivastava, P. (2012). Organizational identification among global virtual team members: The role of individualism-collectivism and uncertainty avoidance. *Cross Cultural Management: An International Journal*.
  25. Laumer, S., Maier, C., Eckhardt, A., & Weitzel, T. (2014). Why are they grumbling about my new system? Theoretical foundation and empirical evidence of employee grumbling as a user resistance behavior
  26. Mabotha, A. K. (2012). The relationship between attitudes towards supervisory support and work performance of employees in an education department in Mpumalanga (Doctoral dissertation).
  27. Oreg, S. (2006). Personality, context, and resistance to organizational change. *European journal of work and organizational psychology*, 15(1), 73-101.
  28. Kumar, D. (2016). Impact of Compensation Factors on Teachers' Job Satisfaction: An Econometric Focus. *Global Disclosure of Economics and Business*, 5(2), 67-76.
  29. Mwiria, D. (2006). The relationship between the attitude of secondary school mathematics educators towards school and the achievement of their learners (Doctoral dissertation, University of South Africa).
  30. Daley, D. M. (2017). Job satisfaction versus job engagement: A comparative analysis on perceptions of accountability and turnover. *International Journal of Organization Theory & Behavior*.
  31. Lukosi, E. D. (2015). Employees' job dissatisfaction and organizational performance in Tanzania police force: The case study of Tanzania Police force Headquarters (Doctoral dissertation, The Open University Of Tanzania).
  32. Uémoto, W. (2018). Triggers for Modifying Dysfunctional Customer Behavior. *Journal of Serviceology*, 3(1), 9-17
  33. Mirvis, P. H. (1994). Environmentalism in progressive businesses. *Journal of Organizational Change Management*
  34. Harvey, J. R., Karan, O. C., Bhargava, D., & Morehouse, N. (1978). Relaxation training and cognitive behavioral procedures to reduce violent temper outbursts in a moderately retarded woman. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*, 9(4), 347-351.
  35. Fu, Chi-Jung;., & Cheng, C. I. (2014). Unfulfilled Expectations And Promises, And Behavioral Outcomes. *International Journal Of Organizational Analysis*.
  36. Kainan, A. (1994). Staffroom grumblings as expressed teachers' vocation. *Teaching and Teacher Education*, 10(3), 281-290.
  37. Lancour, H. (1953, April). The training of special librarians in the United States. In *Aslib proceedings*. MCB UP Ltd
  38. Halawi, A. H. (2014). Stimuli and effect of the intention to leave the organization. *European Scientific Journal*.



39. Turan, A. (2015). Does the perception of organizational cronyism leads to career satisfaction or frustration with work? The mitigating role of organizational commitment. *Research in Applied Economics*, 7(3), 14-30.
40. Lazar, J., Jones, A., & Shneiderman, B. (2006). Workplace user frustration with computers: An exploratory investigation of the causes and severity. *Behaviour & Information Technology*, 25(03), 239-251.
41. Al-Omari, K., & Okasheh, H. (2017). The influence of work environment on job performance: A case study of engineering company in Jordan. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12(24), 15544-15550.
42. Webber, J. K., Ser, E. M., & Goussak, G. W. (2015). Work habits as positive and negative influence on workplace productivity. *Global Journal of Business Research*, 9(1), 39-48.
43. Van den Heuvel, S. G., Geuskens, G. A., Hooftman, W. E., Koppes, L. L., & Van den Bossche, S. N. (2010). Productivity loss at work; health-related and work-related factors. *Journal of occupational rehabilitation*, 20(3), 331-339.
44. Assiri, W. (2016). Risk of loss of productivity in workplaces. *International journal of scientific and technology research*, 5(05).
45. Ramzy, O., El Bedawy, R., & Maher, A. (2018). Dysfunctional behavior at the workplace and its impact on employees' job performance. *International Journal of Business Administration*, 9(4), 224-233.
46. Noor, A., & Zainuddin, Y. (2015). Effect of job dissatisfaction on employee turnover in the palm oil industry of Malaysia. *International Journal of Industrial Management*, 1, 55-60.
47. Thu Suong, H. T. (2020). Impacts of job stress and dissatisfaction on turnover intention. A critical analysis of logistics industry—evidence from Vietnam.
48. Jianguo, W., & Frimpong, S. K. (2017). Research on job dissatisfaction and its impact on private sector investment in Ghana. In *Proceedings of the 8th International Conference on Innovation & Management* (pp. 1116-1119).
49. Grego-Planer, D. (2019). The relationship between organizational commitment and organizational citizenship behaviors in the public and private sectors. *Sustainability*, 11(22), 6395.
50. Al-Jabari, B., & Ghazzawi, I. (2019). Organizational Commitment: A Review of the Conceptual and Empirical Literature and a Research Agenda. *International Leadership Journal*, 11(1).