

# دور التمر الوظيفي في تعزيز نية ترك العمل: دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في المديرية العامة للسياحة في محافظة السليمانية- اقليم كردستان- العراق

داليا خالد فائق

قسم الادارة و المحاسبة، فاكليتي العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة كويه، كويه، العراق

## المستخلص

يهدف البحث الحالي الى معرفة دور التمر الوظيفي ( الصراخ العلني، الحرمان من استخدام الموارد، النقد المستمر، الضغط الغير مبرر) في تعزيز نية ترك العمل من وجهة نظر عينة من موظفين في مديرية العامة للسياحة في محافظة السليمانية /اقليم كردستان - العراق . ولتحقيق الهدف تم استخدام الاستبانة مكونة من (30) سؤال وزعت على مجتمع الدراسة مكونة من (278) مفردة و وزعت (200) استارة بالطريقة العشوائية قد اعيدت منها (170) استارة ، منها (161) استارة صالحة للتحليل الاحصائي. وقد توصلت البحث الى وجود علاقة ارتباط بين التمر الوظيفي و نية ترك العمل ، و وجود أثر للتمر الوظيفي في تعزيز نية ترك العمل، وبناءً على ذلك، فقد قدم البحث مجموعة من التوصيات و المقترحات و من أهمها ضرورة تشجيع الموظفين في المديرية العامة للسياحة على إمتلاك المعرفة القانونية بواجباتهم وحقوقهم، و ادراك التنوع الثقافي و مناخ البيئة الداخلية لحماية انفسهم من الاذى و الاستغلال .

**الكلمات المفتاحية:** التمر الوظيفي، نية ترك العمل، مديرية العامة للسياحة ، محافظة السليمانية، إقليم كردستان-العراق.

## 1. المقدمة

بالتركيز على المحفزات الايجابية في مكان العمل و انما يجب التركيز على الحد من المعوقات او السلوكيات السلبية مثل التمر الوظيفي.

اشار ( دمرجيان، 2018) بان هناك عدم وضوح كافي في معرفة مسببات سلوكيات التمر و أثرها على المجتمع بشكل عام والمنظمة بشكل خاص، لذلك المطلوب المزيد من الدراسات التحليلية ، أن سلوكيات التمر .

أصبحت ظاهرة وموضوع من المواضيع المثيرة حالياً و الأكثر خطورة على حاضر المنظمات ومستقبلها لما ترافقها الكثير من المشاكل والتكاليف الاجتماعية، و النفسية، والخسائر المادية المتكررة ( الجاف & فائق، 2019: فائق، 2020).

اذ تبين أن موظفاً بين ست موظفين يعانون من التمر في مكان العمل ( الزعبي & محيدات، 2014: 36). كما ان 21 % من المتعرضين للتمر الوظيفي هم اصحاب الشهادات العليا و المهنيين بنسبة 63 % ، و هذا السلوك السليبي اذ ما وجد فانه يؤثر على الفرد والمنظمة على حد سواء ، حيث يؤدي التمر وبصوره المختلفة الى خسارة اهم عنصر تمتلكه أي منظمة الا هو العنصر البشري وذلك بتنشيط نية ترك العمل ، في ضوء ما تم إستعراضه من حقائق في أعلاه، فإن البحث الحالي ينطلق من فكرة رئيسة تعد إمتداداً للأطر النظرية والفكرية، التي ظهرت في عدد من الدراسات

مما لاشك فيه يعتبر الموظفون المحرك الاساسي لاي منظمة في بيئة الاعمال لانهم هم الذين يقدمون الخدمات حيث ان ادائهم و سلوكهم يؤثر على سمعة المنظمة و تحقيق اهدافها المرسومة، والتي تمكنها من تحقيق الميزة التنافسية، لذا استوجب على منظمات اليوم الاهلية و الحكومية بخلق بيئة محفزة لاجل جذب و ابقاء الموظفين الذين يتمتعون بكفاءة و اداء عالي الجودة و الحرص على بقائهم في المنظمة (AL jaf et al., 2020; Faraj et al., 2021; Ahmed & Faeq, 2020). وهذا لا يمكن اتمامه فقط

مجلة جامعة جيهان- اربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية  
المجلد 6، العدد 2 (2022).

أستلم البحث في 28 كانون الأول 2021؛ قُبِلَ في 7 شباط 2022

ورقة بحث منظمة: نُشرت في 1 تموز 2022

البريد الإلكتروني للمؤلف: dalid.khalid@koyauniversity.org

حقوق الطبع والنشر © 2022 داليا خالد فائق. هذه مقالة الوصول اليها مفتوح موزعة تحت رخصة المشاع الإبداعي النسبية - CC BY-NC-ND 4.0

بأبعاد التمر الوظيفي لغرض الحدمن نية ترك العمل من قبل الموظفين في المديرية المبحوثة.

## 2. الاطار النظري و الفرضيات

### 2.1 التمر الوظيفي

#### 2.1.1 مفهوم التمر الوظيفي

يعتبر التمر الوظيفي موضوعاً مهماً في السلوك التنظيمي، عمل عليه الكثير من الباحثين ، وذلك بسبب المخاطر والآثار السلبية التي يمكن ان يولدها للفرد والمنظمة على حد سواء، فكان يطلق على التمر ب (المضايقة) ثم تطور فيما بعد واصبح يدعى ب (العصابة على شخص ما) و يمكن تسميتها الآن ب (الارهاب النفسي) (Lyeman,1990: 173) أو (الاستقواء) أو (التسلط) (مغار، 2015: 511). على الرغم من اختلاف التسميات فالتمر الوظيفي هو صفة موجودة مع البشر منذ الازل ترافقه في شخصيته و تنعكس بسلوكيات سلبية عداية في التعامل مع الآخرين خصوصا إذا ما كانوا يعملون تحت امره الشخص المتمر (دمرجيان، 2018: 42). التمر هو إيذاء شخص آخر بطريقة ما لاختبار قوته (الزعيبي & مهيدات، 2014: 35). كما يعرف التمر الوظيفي بأنه ميل بعض أصحاب أو مدراء أو رؤساء العمل إلى السيطرة والهيمنة على مرؤوسهم ومضايقتهم بالتسلط والتسوية والتعنيف لدرجة أن عددا لا يستهان به من الموظفين قد يجبرون نفسياً وقهراً على ترك العمل بتقديم الاستقالة أو التحويل إلى قطاع آخر أو جهة أخرى (مغار، 2015: 512). كما يعد التمر في مكان العمل مضايقة مستمرة لاحد زملاء العمل من قبل موظف او مجموعة من الموظفين تؤدي الى زيادة الارهاق النفسي (Arynne, 2009: 227). التمر في مكان العمل هو التعرض المتكرر لسوء المعاملة والاعتداءات من الآخرين داخل المنظمة بما في ذلك المشرفين، و المرؤوسين، و الزملاء (المنديل و آخرون، 2018: 74) و عرفه (Wenger 2017) بأنه ذلك السلوك الخاطي المتبع من قبل المشرفين في المنظمة مع العاملين فيها و ينتج عنه إحباط و غضب و شعور بالتعاسة للعامل و عدم حدوث رغبة في العمل مما يعكس ذلك سلبا على المنظمة. كما أعتبر كل من (Taplin & Boddy, 2017) سلوكيات التمر من المفاهيم الخطيرة والمعروفة في المنظمات بغض النظر عن المكان و الزمان وطبيعة عمل المنظمة، كلمة التمر في مكان العمل يعني الإعتداء المعنوي والنفسي وسلوك السلمي الذي يتعرض له العامل ويعيق من إنجاز عمله بشكل صحيح و صحي. هو سوء المعاملة النفسية التي يتعرض لها الموظف ون من لنن شخص أو أكثر مما يسبب انعدام الكرامة والاحترام او الإذلال العام للموظف والذي ينتج عن العالج غير العادل من المنظم (kelleher, 2017: 14) هو سلوك مقصود ومخطط له مسبقا يهدف الى احداث الضرر والاذى بالآخرين سواء أكان بشكل مباشر أم غير مباشر أم كان هذا الاذى نفسيا او بدنيا والذي ينعكس بدوره على الحالة النفسية للشخص المستهدف ، من اجل تحقيق غايات شخصية على حساب الآخرين والذي يؤثر في المنظمة وعلى سمعتها وتكون ذات بيئة مضطربة وغير مستقرة لا تستطيع جذب الايدي العاملة ذات المهارات والكفاءة العالية، ومن ثم انخفاض في انتاجية المنظمة (عبدالله، 2018: 37).

بناء على ما سبق ترى الباحثة بأن التمر الوظيفي هو سلوك عدواني سلبي للتعامل مع الاخرين في مكان العمل تؤدي الى الارهاق النفسي و الجسدي والشعور بالغضب و

السابقة في ان التمر الوظيفي يعد من اخطر السلوكيات السلبية غي منظمات الاعمال اليوم . ومع ذلك وعلى حد علم الباحثة، توجد ندرة في الدراسات التي أهتمت بدراسة العلاقة بين التمر الوظيفي و نية ترك العمل، وبشكل خاص في البيئة التنظيمية للمنظمات الكردية. لذا يعد البحث الحالي محاولةً في طريق ردم الفجوة المعرفية بين هذين المتغيرين، عن طريق دراسة العلاقة بينهما في نموذج فرضي واحد.

إستناداً لما تقدم، يمكن للباحثة أن تحدد صياغة مشكلة البحث الحالي بالآتي: "إن وجود سلوكيات التمر الوظيفي يؤدي إلى تعزيز نية ترك العمل من قبل الموظفين".

#### 1.1 تساؤلات البحث

في ضوء مشكلة البحث التي تم تحديدها في أعلاه، تنبع عدد من التساؤلات، التي يمكن وضعها فيما يأتي:

1. ما هو مستوى توافر سلوكيات التمر الوظيفي في المديرية العامة للسياسة في محافظة السليمانية ؟
2. ما هو مستوى توافر نية ترك العمل في المديرية العامة قيد البحث ؟
3. هل توجد علاقة إرتباط بين التمر الوظيفي و نية ترك العمل في المديرية العامة قيد البحث ؟
4. هل توجد علاقة تأثير للتمر الوظيفي في نية ترك العمل ضمن نطاق المديرية العامة قيد البحث ؟

#### 1.2 أهمية البحث

إن أهمية البحث الحالي يمكن تمثيلها في محورين رئيسين هما:

الأهمية النظرية: وتتضمن:

1. يعد البحث الحالي على حد علم الباحثة أول محاولة من نوعها لدراسة العلاقة بين متغيري التمر الوظيفي و نية ترك العمل في نموذج فرضي واحد.
2. إستعراض عدد من الآراء الفكرية والنظرية لعدد من الباحثين السابقين، التي تمثل حلقة التواصل في مجال متغيري البحث.

الأهمية التطبيقية: وتتضمن:

1. يعد البحث الحالي مساهمة جادة في ظل هلامية الأنشطة الفاعلة لمختلف المنظمات الكوردية، من أجل إستنباه القيم والثقافات والأخلاقيات ضمن بيئة عملها.
2. ما يعد البحث الحالي نقطة الإنطلاق، التي يمكن أن نستفاد من إستنتاجاته وتوصياته من أجل تغيير وتطوير واقع السلوكيات في المنظمات الكوردية.

#### 1.3 أهداف البحث

يسعى البحث إلى تحقيق الاهداف الآتية:

تشخيص مستوى كل من (التمر الوظيفي، و نية ترك العمل) في ضوء استجابة أفراد عينة الدراسة من الموظفين على فقرات الإستبانة والذي يعكس واقع المتغيرات أعلاه في المديرية العامة المبحوثة.

1. التحقق من النموذج الافتراضي للدراسة الخاص بشكل علاقة الارتباط والتأثير بين المتغيرات الرئيسة ( التمر الوظيفي ، نية ترك العمل).
2. تقديم بعض المقترحات والتوصيات للمديرية المبحوثة فيما يخص الاهتمام

التعب و التماسه مما يؤثر سلبا على الفرد و المنظمة.

### 2.1.2 خصائص التمر في مكان العمل

هناك مجموعة من الخصائص لسلوك التمر في مكان العمل التي أشار لها الباحثون ومن بين هذه الخصائص تلك التي ذكرها : ( Halley,2013:10 ) وهي كما يأتي:

الافراد التمرين يكونون متحمسون لمصالحهم الذاتية. يستخدم التمرين الافراد الآخرين وغالبا ما يستخدمون المرؤوسين من اجل تعزيز أنفسهم والحصول على ما يريدون. افتقارهم الذاتي، والسلوك المتركز على الذات، والرغبة في الاهتمام والإشباع الذاتي هذه العوامل كلها تؤدي بهم لانخراط في سلوكيات وتكتيكات السستقواء. غالبا ما يكونون في موقف عاجز و اقل تأثيرا في السيطرة على اهدافهم لذلك يستخدمون هذا الاسلوب من أجل تحقيق مكاسب شخصية أو تنظيمية غير مهمتين من تأثير عواقب أفعالهم ورفضهم تحمل المسؤولية. يفتقرون إلى الثقة ومن ثم هم يريدون أن تكون الامور سهلة، فهم يفتقرون إلى الثقة اللازمة وتحمل المسؤولية، لذلك لا يريدون أي التزامات لآخرين مهمتين فقط بأنفسهم، وانعدام اهتمامهم بالآخرين ينتج عنه عدم وجود التعاطف. شر القيل والقال والشائعات عن الهداف ومن ثم محاولة استبعادهم من المجموعة.

بناء على ما سبق ترى الباحثة بان التمرين لديهم خصائص اخرى مثل التكبر و الغرور و الكبرياء و الاتانية و عدم احترام الذات.

### 2.1.3 مؤشرات وجود التمر في مكان العمل

هناك بعض المؤشرات لوجود التمر في مكان العمل (الزهرة، 2021: 365)

- ازدياد شكاوي الموظفين ضد مديرهم
- انخفاض اداء الموظفين المتفانين داخل المنظمة
- زيادة مستوى التوتر بين اعضاء الوحدة الواحدة
- ضعف المعنويات
- التخوف من احد زملاء العمل
- زيادة حالات الاكتئاب
- زيادة في مستويات التغيب

### 2.1.4. 2. مساوئ سلوكيات التمر في مكان العمل

مما لاشك فيه ان وجود السلوكيات السلبية في بيئة الاعمال لديها نتائج سلبية على الافراد و المنظمات كما ذكرها ( دمرجيان ، 2018):

1. إن المنظمات التي يعاني العاملين فيها من سلوكيات التمر هي أكثر المنظمات التي تكون ذات طابع متفكك و ضعيف و تعاني من مشاكل في الاستقطاب و الجذب و التعيين.
  2. إن سلوكيات التمر لها أثر كبير على المدى البعيد فهو يؤثر على الانتاجية و سمعة المنظمة و معدل الدوران و قد يسبب خسارة مادية كبيرة للمنظمة بالإضافة الى فقدان اصحاب المواهب العالية و الخبرات التي تمتلكها المنظمة.
  3. إن سلوكيات التمر تؤثر في استقطاب و جذب المواهب إلى المنظمة نتيجة لسمعة المنظمة الناتجة عن سلوكيات المتبعة من قبل المشرفين فيها.
- تؤثر سلوكيات التمر بشكل سلبي على عملية الابتكار و الابداع في مكان العمل نتيجة المضايقات المستمرة على العاملين.

### 2.1.5 صور التمر في العمل

التمر في مكان العمل لا يقتصر على نوع واحد و انما هنالك اشكال عديدة للتمر في مكان العمل و منها كما ذكرها ( المنديل و آخرون، 2018: 75)

التمر اللفظي: السب والشتم واللعن، أو الاثارة، أو التهديد، أو التعنيف، أو الاشاعات الكاذبة، أو إعطاء القاب ومسميات للفرد، أو إعطاء تسمية عرقية أو تنبذ بألقاب سيئة

التمر الجنسي: وهو استخدام أسماء جنسية وينادي بها، أو كلمات قدرة، أو لمس، أو تهديد بالممارسة

التمر والاستقواء أو التسلط العاطفي والنفسي: المضايقة والتهديد والتخويف والاذلال والرفض من الجماعة

التمر وأشكاله في العلاقات الاجتماعية: منع بعض الأفراد من ممارسة بعض الانشطة بإقصائهم أو رفض صداقتهم أو نشر شائعات عن آخرين

التمر على الممتلكات: مثل تملك وأخذ أشياء الآخرين والتصرف بدون حق فيها عنهم أو عدم إرجاعها أو اتلفها في الصور الغير مباشرة عن الصور المباشرة يمكن القول إن التمر اليوم أكثر تطورا ، من خالل

التمر الالكتروني: استخدام الوسائل الحديثة كالانترنت مثل: إرسال رسائل عن طريق البريد الالكتروني، أو الهاتف الخليوي، أو نشر إشاعات على صفحات الانترنت، وهذا يعطي مساحة إضافية للتمر الغير مباشر

### 2.1.6 ابعاد التمر الوظيفي

أكد (دمرجيان ، 2018) بان التمر الوظيفي يتكون من اربعة ابعاد :

الصراخ العلني: هو سلوك عدواني ينتج عن طريق رفع الصوت و الكلام بلهجة غليظة و طريقة غير مقبولة اجتماعيا و كذلك إستخدام الفاظ البذيئة مما ينتج عن ذلك إنطباع سيء من قبل العاملين الذين هم تحت سيطرة المشرف و هو سلوك شائع الا انه من أسوأ الطرق للتعامل مع العاملين مما يجعلهم دائما في حالة التوتر. ووصفها (دمرجيان، 2018: 30) الصراخ العلني أكثر السلوكيات سلبا على الافراد والتي يجب على المنظمات أن تعمل على الحد منه كما أن الصراخ من أكثر الاسباب يجعل الموظف يكره العمل الذي يقوم به وكذلك فإنه يسبب توتر لدى العاملين في المنظمة ويجب على المديرين في الشركات أن يعملوا على الحد منه لما فيه من أضرار نفسية تنعكس سلبا على الصحة التنظيمية و أداء العاملين.

النقد المستمر: هو الاسلوب الذي يجعل العاملين يفقد حماسهم و تقنم بأنفسهم و ترى أنه يجب على المشرفين تغيير النقد المستمر الى النقد البناء و بشكل إيجابي لجعل العامل يستوعب الكلام و النقد ، كما أن النقد المستمر هوا إنتقاص من العاملين في المنظمة ومحاولة الاسائة اليهم بصورة مستمرة مما يجعل ذلك سبب في التخاذل في العمل وترك الوظائف وخسارة المنظمة للموهوبين.

الحرمان من استخدام الموارد: ان الحرمان من الموارد من السلوكيات السلبية الحساسة التي تمس العامل و شعوره و يجب على المديرين الاقسام الانتباه الى تفاصيل القسم و تفاصيل العمل لمعرفة ما ينقص العامل لاتمام عمله.

الضغط غير مبرر: أن الضغط الغير مبرر يجعل العامل بشكل كبير بتركه لعمله مما يزيد تكاليف الدوران و يحيي على المنظمة إعطاء أهمية لهذا الموضوع كونه يؤثر سلبا على الافراد . كما ان هناك العديد من المنظمات هدفها النجاح والوصول الى الديمومة ولا

## 2.2.2 النتائج المترتبة على ترك العمل

### الآثار السلبية:

الآثار السلبية على مستوى المنظمة:

تعد ظاهرة ترك العمل من الظواهر السلبية التي تواجه منظمات اليوم و يمكن ان ندرج الآثار السلبية كما يلي ( السلجان، 2016: 48):

تعتبر التكاليف المتزايدة والمثمثة في تكاليف إعادة التوظيف، والتدريب والتأهيل للمء الشاغر، بالاحص اذا كان هذا الفراغ الوظيفي يحتاج الى كفاءة و محارة عالية. متضمنة الاعلان عن الوظيفة، والمقابلات والاختيار والتعيين ومايسببه ذلك من ضياع للوقت بالنسبة لإداريين، بالاضافة إلى تكاليف التدريب والتعليم والوقت الازم عوضا عن الانتاجية المفقودة أثناء التدريب

تعطيل أداء المنظمة: ينتج عن تعطيل الاداء تكلفتين مباشرتين وهما فقدان الكفاءة الموجودة عند العامل الذي سيترك العمل.

تكلفة الوظيفة الشاغرة في فترة البحث عن عامل بديل. وقد يستمر الاثر إلى أن يصبح العامل البديل مندجاً تماماً بالعمل

اضطراب نظام الاتصالات والاداء: ففي حال كانت نوعية العمل إنتاجي، أو أن الاشخاص تاركي العمل لهم دور رئيسي وأساسي في سير العملية الانتاجية، فإن ذلك سيؤدي الى اضطراب واضح في الاداء، ن وا الزيادة في أعباء العمل تؤدي الى الانحدار المحتمل في الاداء والانتاجية.

انخفاض معنويات العاملين غير المتسرين: قد يؤثر التسرب سلبا على اتجاهات العاملين الباقين في المنظمة لما يسببه ترك زملائهم من ضغوط مباشرة عليهم في العمل.

الآثار السلبية على مستوى الفرد:

إن قرار الترك يؤدي الى خسارة الفرد للمنافع التي كان يحصل عليها من العمل كالعلاوات والاضافات المرتبطة بلاقدمية والخبرة (السلجان، 2016: 49).

انقطاع العلاقات الاجتماعية المرتبطة بالوظيفة، وتراجع العلاقات مع زملاء العمل و عدم تماسك افراد المجموعة ( السلجان، 2016 و غانم، 2019).

الآثار الايجابية: ويرى غانم(2019) ان ظاهرة ترك العمل لا تحمل من طياتها الآثار السلبية فقط، بل قد يكون لها اثار ايجابية على المنظمة و الفرد. فعندما يترك الموظف الكسول او غير الماهر او غير منضبط منظميا او حتى اخلاقيا، فان المنظمة تتخلص من احدى اسباب معرقلات العمل و هنا تكون حالة ترك العمل من قبل الفرد ايجابية بالنسبة للمنظمة، اما الآثار الايجابية التي من الممكن ان تعود على الفرد من ترك العمل في المنظمة ما فتمثل امكانية حصول الفرد على وظيفة ثانية ذات دخل اعلى و متطلبات عمل اقل و وقت مرن أكثر من الوظيفة السابقة التي كان يعمل بها و هنا يكون مردود حالة ترك العمل التي واجهها الفرد مردودا ايجابيا.

وفي السياق ذاته أكد ( السلجان، 2016: 51) ان هجرة العمال وانتقالهم من صناعة لآخرى يعتبر امرا ضرورا و مستحبا لعملية التنمية الاقتصادية، وان ترك العاملين للوظائف التي تسبب لهم حالات نفسية معينة، أو إرهاقات جسدية، سيؤدي إلى تخفيض التكاليف الاجتماعية والنفسية والمادية للإجهاد.

## 2.3 نموذج الدراسة الفرضي

يتناول الدراسة المتغير المستقل (التمتع الوظيفي) والمتغير التابع (نية ترك العمل)

يوجد فيها مراعاة لنفسية العاملين وحرمانهم من أسسط مستحقاتهم كل ذلك ينعكس سلبا على أداء العاملين في المنظمة.

## 2.2 نية ترك العمل

مفهوم و تعريف نية ترك العمل: لاحظ العديد من الباحثين قلة وجود تعريف محددة وواضحة لنوايا ترك العمل في الأدبيات الباحثة في هذا الموضوع، الباحثين اعتبروا نوايا ترك العمل عاملا يفسر نفسه بنفسه دون الحاجة إلى تعريف اذ ان نوايا ترك العمل الخطوة الأخيرة في عملية اتخاذ القرار باتجاه تنفيذ ترك العمل( العبيد، 2010: 38)، و عرفها (السلجان، 2016: 42) بأنها نية الفرد السلوكية للخروج من المنظمة، قد يكون ورائها دافع، وهو عدم الرضا عن بعض جوانب بيئة العمل بما في ذلك محتوى العمل وزملاء العمل، وهذا ما ينعكس على شكل سلوكيات يقوم بها الفرد، مثل تراجع الاداء، الغياب، و قلة الحضور، ومن ثم يتحول إلى نوايا ترك العمل، ومن بعدها إلى ترك فعلي للعمل. و أكد( العبيد، 2010: 39) بأن نية ترك العمل هي عدم رغبة الفرد في مواصلة العمل، والتفكير مليا بعمل جديدة في ترك الوظيفة ومحاوله البحث عن فرص عمل جديدة. و أشار (Lacity & Rudramuniyaiah, 2009: p. 228) بأنها الإطار العام لتخطيط السلوك الناتج عن نية العامل وعزم العامل على ترك المنظمة التي يعمل بها. وعرفت أيضا بأنها "احد الاتجاهات التي تقود إلى الانقطاع في الانتماء إلى نظام اجتماعي ما بمبادرة حصرية وشخصية من العامل (حيدر & ناصر، 2014: 271).

بناء على ماسبق ترى الباحثة بأن نية ترك العمل هي النية المستقبلية للفرد بعدم مواصلة العمل في المنظمة و البحث عن فرص عمل جديدة.

### 2.2.1 اسباب نية ترك العمل

بما ان المظنون يعتبرون الحجر الاساس في المنظمات الا ان هناك ظاهرة ترك العمل ويجب على المنظمات دراستها و تحليلها و فهم اسبابها و النتائج المترتبة عليها، إذ أن هذا القرار يتأثر بعدد من المتغيرات الشخصية والاجتماعية ( نصرالدين & منيرة، 2020: 98)، كما اشار (الكناني، 2019: 89) بأن ظاهرة نية ترك العمل تتمحور حول اربع نقاط رئيسة و منها:

العوامل المتعلقة بلخصائص التنظيمية: مثل: الاجر، نمط الاشراف، العدالة، توقعات الاشراف.

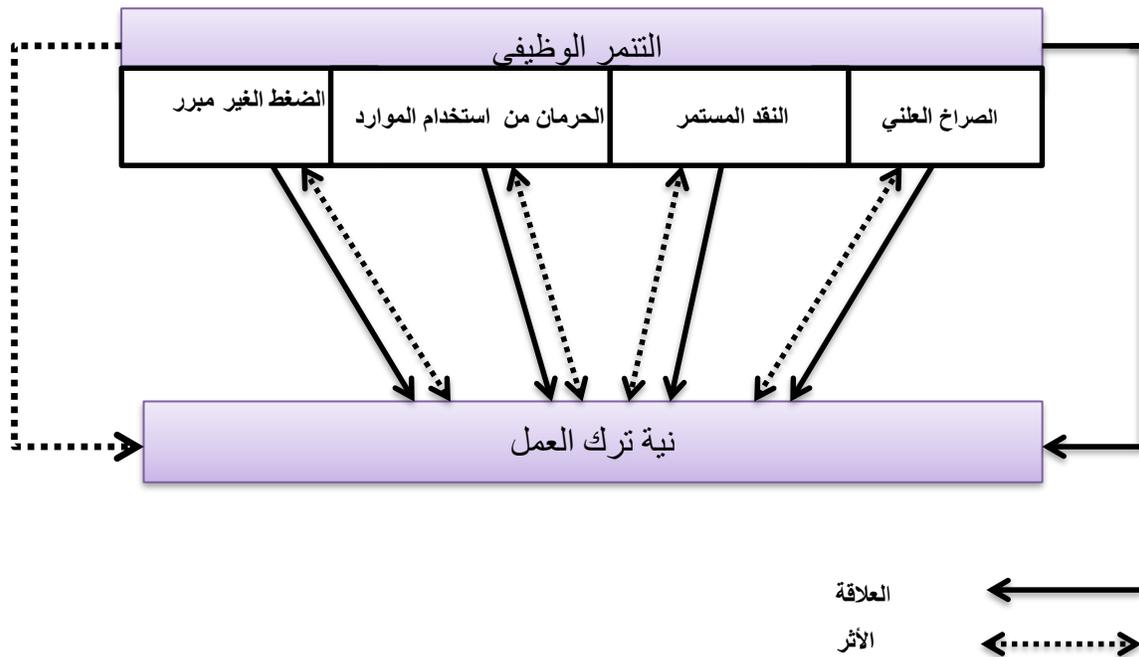
العوامل المتعلقة بالعمل: مثل: وقت العمل، مكان العمل، ادوات العمل، الاستقلالية. العوامل المتعلقة بالخصائص الفردية ( الديموغرافية): مثل: المستوى التعليمي، المهارة، النوع الاجتماعي، الحالة الزوجية، عمر الموظف، مدة الخدمة الوظيفية.

العوامل الخارجية: وهي فرص العمل البديلة.

بالاضافة الى ما سبق ترى الباحثة بان هناك عدد من الاسباب الاخرى التي قد تؤدي الى اتخاذ هذا القرار من قبل الموظف:

العوامل التنجزية: مثل العسكرية و السياسية و الاقتصادية و التكنولوجية.

العوامل الاخلاقية: مدى تبني و تطبيق المفاهيم الاخلاقية في المنظمة و تناسبها مع مبادئ الفرد.



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث

الجزء الاول : ويضم معلومات عامة عن بعض المتغيرات الشخصية لعينه البحث و تشمل (الجنس ، الحالة الاجتماعية ، العمر ، مستوى التعلم ، عدد سنوات خدمته .  
الجزء الثاني: ويضم (26) فقرة ذات اجابات مقيدة تتعلق بمتغيرات البحث مقسمة على محورين هما  
المحور الاول : يتكون من (20) فقرة خاصة ببعد التنمر الوظيفي. من ( دمرجيان، 2018)  
المحور الثاني : يتكون من (6) فقرة خاصة ببعد نية ترك العمل من ( عمورة، 2014)

### 3.3 حدود البحث

المكانية: أجري البحث في مديرية العامة للسياحة - السلجانية .  
الزمانية: أجري البحث بالجانب الميداني خلال المدة الواقعة بين ( 1/ 2020/6 ) لغاية (2021/12/25)، وقد جرى توزيع الاستبانة في المديرية العامة للسياحة - السلجانية .  
3.4 مجتمع وعينة البحث : شملت عينة البحث عينة عشوائية لمجموعة من الموظفين العاملين في المديرية العامة للسياحة - السلجانية بمختلف المستويات الادارية اذ كان مجتمع البحث مكونة من ( 278 ) موظفاو جرى توزيع (200) استارة بالطريقة العشوائية قد اعيدت منها (170) استارة ، منها (161) استارة صالحة للتحليل اذ اعتمدت الباحثة على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) في عملية تحليل ومعالجة واختبار الفرضيات وصولا إلى اهداف البحث.

### 4. الجانب العملي للبحث

#### 4.1 وصف الخصائص الديموغرافية للمستجيبين

لغرض التعريف بعدد من الخصائص الديموغرافية للمستجيبين، فإن الجدول (1) يظهر وصفاً لها.

### 2.4 فرضيات البحث

2.4.1 الفرضية الرئيسية الاولى: هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين التنمر الوظيفي ونية ترك العمل. و تنبثق الفرضيات الفرعية التالية من الفرضية الرئيسية الاولى و التي يمكن صياغتها على النحو التالي:  
توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الصراخ العلني و نية ترك العمل.  
توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الحرمان من استخدام الموارد و نية ترك العمل

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين النقد المستمر و نية ترك العمل.  
توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الضغظ الغير مبررو نية ترك العمل.  
2.4.2 الفرضية الرئيسية الثانية: هنالك تأثير معنوي لتنمر الوظيفي في نية ترك العمل.

### 3. منهجية الدراسة

3.1 الادوات الاحصائية المستخدمة في البحث: تم معالجة بيانات هذا البحث باستخدام البرنامج الاحصائي المعروف باسم الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية 20 . SPSS وتم الاستعانة ببعض الادوات الاحصائية وأهمها :

Cronbach's Alpha معامل كرونباخ ألفا، و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة درجة موافقة المستجيبين للبحث. معامل الارتباط بيرسون : تم استخدامه لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع. الانحدار الخطي البسيط : تم استخدامه لقياس التأثير المعنوي للمتغير المستقل على المتغير التابع

3.2 اداة قياس البحث :اعتمدت استبانة البحث كصدر رئيسي في جمع المعلومات الاولية من عينه البحث وكذلك في الحصول على الاجابة عن التساؤلات لغرض اجراء التحليل الاحصائي ، وقد وزعت بصورة مباشرة من قبل الباحثين للمدة من 1/ 2021/6/ ولغاية 2021/ 12/25 على عينه البحث، وقد قسمت على جزئين اساسيين

إن الجدول (2)، يظهر توافر الثبات والانساق الداخلي لفقرات متغيري ( التمر الوظيفي و نية ترك العمل)، إذ إن معامل ألفا كرونباخ تراوح بين ( 0.76 - 0.87)، وهذا يتوافق تماماً مع كلاً من (Sekaran & Bougie, 2010)، الذين أكدوا على إن قيمة هذا المعامل يجب أن تكون أكبر من (0.70).

#### 4.3 مستوى توافر متغيرات البحث الحالي

لتحديد مستوى توافر متغيري البحث الحالي ( التمر الوظيفي و نية ترك العمل)، في مديرية العامة للسياحة تم تحليل آراء المستجيبين البالغ عددهم (161) مستجيب، تم مقارنة الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) لمقياس ليكرت الخماسي Likert Five Point، مع نتائج تحليل كلاً من (المتوسط، الخطأ المعياري، الإنحراف المعياري، التباين)، كما مبين في الفقرات الآتية:

#### أولاً: التمر الوظيفي:

إن الجدول (3)، يظهر عدد من النتائج التي، تشير إلى عدم توافر متغير التمر الوظيفي في المديرية العامة قيد البحث، فلقد حقق هذا المتغير متوسط عام مقداره (2.853) وهو أقل من الوسط الفرضي الذي قيمته (3)، بخطأ معياري عام (0.068)، مما يدل على دقة إجابات المستجيبين، مع إنحراف معياري عام (1.31) وهما يدلان على إنخفاض تشتت إجابات المستجيبين حول الوسط الحسابي.

الجدول (3) التحليل الإحصائي الوصفي لمتغير التمر الوظيفي

Std. Error	Std. Deviation	Mean	المتغير التمر الوظيفي
.055	1.060	3.21	الصراخ العلني
.062	1.200	2.01	النقد المستمر
.059	1.143	3.06	الحرمان من استخدام الموارد
.072	1.394	2.32	الضغط غير المبرر
0.347	1.199	2.65	Average

#### ثانياً: نية ترك العمل:

إن الجدول (4)، يظهر عدد من النتائج التي، تشير إلى توافر متغير نية ترك العمل بالمستوى عالي في المديرية العامة قيد البحث، فلقد حقق هذا المتغير متوسط عام مقداره (3.21) وهو اعلى من الوسط الفرضي الذي قيمته (3)، بخطأ معياري عام (0.057)، مما يدل على دقة إجابات المستجيبين، مع إنحراف معياري عام (1.033)، وهما يدلان على إنخفاض تشتت إجابات المستجيبين حول الوسط الحسابي.

الجدول (4) التحليل الإحصائي الوصفي لمتغير نية ترك العمل

Std. Error	Std. Deviation	Mean	المتغير
0.057	1.033	3.21	نية ترك العمل
0.347	1.199	2.65	Average

الجدول (1) وصف خصائص العوامل الديموغرافية للمستجيبين

المتغير	التصنيف	عدد المستجيبين
الجنس	ذكر	100
	أنثى	61
المجموع الكلي		161
الحالة الإجتماعية	متزوج	115
	غير متزوج	36
	غير ذلك	10
المجموع الكلي		161
العمر	18 - 25	10
	26 - 33	30
	34 - 41	50
	42 - 49	60
	50 فأكثر	11
	المجموع الكلي	
مستوى التعليم	متوسطة	15
	إعدادية	16
	دبلوم	70
	بكالوريوس	60
المجموع الكلي		161
عدد سنوات الخبرة	اقل من سنة	0
	1 - 5	2
	6 - 10	8
	11 - 15	50
	16 - 20	60
	21 فأكثر	41
المجموع الكلي		161

إن الجدول (1)، أظهر إمتلاك المستجيبين في البحث الحالي لعدد من الخصائص الديموغرافية، التي يتمتعون بها عكست مدى إدراكهم ودرابهم بواقع المديرية العامة للسياحة، وهذا ما سيعطي مصداقية للنتائج، التي سيتم التوصل لها وبمستوى عالي.

#### 4.2 ثبات المقياس

لقد تم قياس معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha، لفقرات المقياس المستخدم في البحث الحالي، لمعرفة مدى توافر الثبات والانساق الداخلي لفقرات متغيري (التمر الوظيفي، و نية ترك العمل)، كما موضح في الجدول (2).

الجدول (2) ثبات المقياس

المتغير	البعد	معامل ألفا كرونباخ
التمر الوظيفي	الصراخ العلني	0.84
	النقد المستمر	0.76
	الحرمان من استخدام الموارد	0.82
	الضغط غير المبرر	0.87
نية ترك العمل	-	0.79

## 4.3 إختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الفرعية الثانية:  
تنص هذه الفرضية على: (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين النقد المستمر و نية ترك العمل)، ومن أجل إختبار صحة هذه الفرضية، يظهر الجدول (5) النتائج الخاصة بمصفوفة معامل ارتباط Pearson، يتضح إن قيمة معامل الارتباط بين هذين المتغيرين بلغت (0.596)، وهي تحت مستوى معنوية (1%)، وهذا ما يشير إلى قبول هذه الفرضية.

الفرضية الفرعية الثالثة:  
تنص هذه الفرضية على: (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين الحرمان من استخدام الموارد و نية ترك العمل)، ومن أجل إختبار صحة هذه الفرضية، يظهر الجدول (5) النتائج الخاصة بمصفوفة معامل ارتباط Pearson، يتضح إن قيمة معامل الارتباط بين هذين المتغيرين بل (0.634) وهي تحت مستوى معنوية (1%)، وهذا ما يشير إلى قبول هذه الفرضية.

الفرضية الفرعية الرابعة:  
تنص هذه الفرضية على: (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين الضغط الغير مبرر و نية ترك العمل)، ومن أجل إختبار صحة هذه الفرضية، يظهر الجدول (5) النتائج الخاصة بمصفوفة معامل ارتباط Pearson، يتضح إن قيمة معامل الارتباط بين هذين المتغيرين بلغت (0.629)، وهي تحت مستوى معنوية (1%)، وهذا ما يشير إلى قبول هذه الفرضية.

## 4.3.2 إختبار فرضيات علاقات التأثير

إن فرضية التأثير في هذا البحث تتمثل بالفرضية الرئيسية الثانية، والتي تنص على يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للتمتع الوظيفي على نية ترك العمل، وفي هذا السياق تشير نتائج الجدول (6) إلى إن قيمة B لأنموذج الإختبار البسيط الذي يمثل علاقة التأثير بين هذين المتغيرين قد بلغت (0.438)، ولقد بلغت قيمة F المحسوبة لهذا الأنموذج (186.754)، وإن قيمة R2 لهذا الأنموذج قد بلغت (0.522) أي إن ما مقداره (52%) من التباين الكلي الحاصل في نية ترك العمل يتحدد من خلال التمتع الوظيفي وإن النسبة المتبقية والبالغة (48%) تمثل نسبة متغيرات أخرى غير معروفة، وهذا التأثير يعد معنوياً إذ إن قيمة t بلغت (13.666)، عليه سيتم قبول هذه الفرضية.

الجدول (6) تأثير التمتع الوظيفي على نية ترك العمل

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R2 معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجة الحرية	Sig* مستوى المعنوية	معاملات الإختبار			
						المتغير المستقل	$\beta$	الخطأ المعياري	t المحسوبة
JP	0.644	0.522	186.754	161	0.000	FI	0.438	0.032	13.666
									Sig* مستوى المعنوية

الإختبار البسيط الذي يمثل علاقة التأثير بين هذين المتغيرين قد بلغت (0.51)، ولقد بلغت قيمة F المحسوبة لهذا الأنموذج (147.056)، وإن قيمة R2 لهذا الأنموذج قد بلغت (0.40) أي إن ما مقداره (40%) من التباين الكلي الحاصل في نية ترك العمل يتحدد من خلال الصراح العلني وإن النسبة المتبقية والبالغة (60%) تمثل

إن إختبار فرضيات الدراسة سيتم بإتجاهين الإتجاه خاص بإختبار علاقات الإرتباط بين المتغيرات وأبعادها، وذلك عن طريق إستخراج معامل إرتباط Pearson بإستخدام برنامج SPSS v.24، والإتجاه الآخر يتعلق بإختبار علاقات التأثير بين المتغيرات وأبعادها:

## 4.3.1 إختبار فرضيات علاقات الإرتباط

إن إختبار فرضيات علاقات الإرتباط سيتضمن إختبار فرضية رئيسة وأربع فرضية فرعية، تجمع بين المتغيرات قيد الدراسة وأبعادها، وذلك بالإعتماد على نتائج معامل إرتباط Pearson الظاهرة في الجدول (5).

الجدول(5):علاقة الارتباط

العبرة	علاقة الارتباط	sig	الفرضية الاولى
التمتع الوظيفي	0.655	0.002	قبول
الصراح العلني	0.744	0.00	قبول
النقد المستمر	0.596	0.00	قبول
الحرمان من استخدام الموارد	0.634	0.00	قبول
الضغط غير المبرر	0.629	0.00	قبول

The correlation is significant at 0.01

الفرضية الرئيسية الاولى:

تنص هذه الفرضية على: (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين التمتع الوظيفي و نية ترك العمل)، ومن أجل إختبار صحة هذه الفرضية، يظهر الجدول (5) النتائج الخاصة بمصفوفة معامل ارتباط Pearson، يتضح إن قيمة معامل الإرتباط بين هذين المتغيرين بلغت (0.655)، وهي تحت مستوى معنوية (1%)، وهذا ما يشير إلى قبول هذه الفرضية، وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:  
الفرضية الفرعية الأولى:

تنص هذه الفرضية على: (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية الصراح العلني و نية ترك العمل)، ومن أجل إختبار صحة هذه الفرضية، يظهر الجدول (5) النتائج الخاصة بمصفوفة معامل ارتباط Pearson، يتضح إن قيمة معامل الإرتباط بين هذين المتغيرين بلغت (0.744)، وهي تحت مستوى معنوية (1%)، وهذا ما يشير إلى قبول هذه الفرضية.

وتتفرع عن هذه الفرضية ثلاثة فرضيات فرعية هي:  
الفرضية الفرعية الأولى:

تنص هذه الفرضية على يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للصراح العلني على نية ترك العمل ، وفي هذا السياق تشير نتائج الجدول (7) إلى إن قيمة B لأنموذج

نسبة متغيرات أخرى غير معروفة، وهذا التأثير يعد معنوياً إذ إن قيمة t بلغت (12.064)، عليه سيتم قبول هذه الفرضية.

الجدول (7) تأثير الصراخ العلني على نية ترك العمل

معاملات الإنحدار					Sig* مستوى المعنوية	DF درجة الحرية	F المحسوبة	R2 معامل التحديد	R معامل الإرتباط	المتغير التابع
Sig* مستوى المعنوية	t المحسوبة	الخطأ المعياري	β	المتغير المستقل						
.000	12.064	.046	.610	V	.000	161	147.056	.399	0.40	JP

(634). أي إن ما مقداره (63%) من التباين الكلي الحاصل في نية ترك العمل يتحدد من خلال النقد المستمر وإن النسبة المتبقية والبالغة (37%) تمثل نسبة متغيرات أخرى غير معروفة، وهذا التأثير يعد معنوياً إذ إن قيمة t بلغت (12.281)، عليه سيتم قبول هذه الفرضية.

الفرضية الفرعية الثانية:

تنص هذه الفرضية على وجود تأثير معنوي ذو دلالة احصائية النقد المستمر على نية ترك العمل، وفي هذا السياق تشير نتائج الجدول (8) إلى إن قيمة B لأنموذج الإنحدار البسيط الذي يمثل علاقة التأثير بين هذين المتغيرين قد بلغت (0.427)، ولقد بلغت قيمة F المحسوبة لهذا الأنموذج (146.382)، وإن قيمة R2 لهذا الأنموذج قد بلغت

الجدول (8) تأثير النقد المستمر على نية ترك العمل

معاملات الإنحدار					Sig* مستوى المعنوية	DF درجة الحرية	F المحسوبة	R2 معامل التحديد	R معامل الإرتباط	المتغير التابع
Sig* مستوى المعنوية	t المحسوبة	الخطأ المعياري	β	المتغير المستقل						
.000	12.281	.032	.427	S	.000	274	146.382	0.634	.634	JP

الأنموذج قد بلغت (0.484) أي إن ما مقداره (48%) من التباين الكلي الحاصل في نية ترك العمل يتحدد من خلال الحرمان من استخدام الموارد وإن النسبة المتبقية والبالغة (52%) تمثل نسبة متغيرات أخرى غير معروفة، وهذا التأثير يعد معنوياً إذ إن قيمة t بلغت (12.814)، عليه سيتم قبول هذه الفرضية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على وجود تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للحرمان من استخدام الموارد على نية ترك العمل، وفي هذا السياق تشير نتائج الجدول (9) إلى إن قيمة B لأنموذج الإنحدار البسيط الذي يمثل علاقة التأثير بين هذين المتغيرين قد بلغت (0.507)، ولقد بلغت قيمة F المحسوبة لهذا الأنموذج (165.196)، وإن قيمة R2 لهذا

الجدول (9) تأثير الحرمان من استخدام الموارد على نية ترك العمل

معاملات الإنحدار					Sig* مستوى المعنوية	DF درجة الحرية	F المحسوبة	R2 معامل التحديد	R معامل الإرتباط	المتغير التابع
Sig* مستوى المعنوية	t المحسوبة	الخطأ المعياري	β	المتغير المستقل						
.000	12.814	.032	0.507	E	.000	161	165.196	0.484	.620	JP

الأنموذج قد بلغت (0.33) أي إن ما مقداره (33%) من التباين الكلي الحاصل في نية ترك العمل يتحدد من خلال الضغط المستمر وإن النسبة المتبقية والبالغة (67%) تمثل نسبة متغيرات أخرى غير معروفة، وهذا التأثير يعد معنوياً إذ إن قيمة t بلغت (12.214)، عليه سيتم قبول هذه الفرضية.

الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص هذه الفرضية على وجود تأثير معنوي ذو دلالة احصائية الضغط الغير مبرر على نية ترك العمل، وفي هذا السياق تشير نتائج الجدول (10) إلى إن قيمة B لأنموذج الإنحدار البسيط الذي يمثل علاقة التأثير بين هذين المتغيرين قد بلغت (0.29)، ولقد بلغت قيمة F المحسوبة لهذا الأنموذج (145.136)، وإن قيمة R2 لهذا

الجدول (10) تأثير الضغط النفسي على نية ترك العمل

Sig*	معاملات الإنحدار				Sig* مستوى المعنوية	DF درجة الحرية	F المحسوبة	R2 معامل التحديد	R معامل الارتباط	المتغير التابع
	t المحسوبة	الخطأ المعياري	$\beta$	المتغير المستقل						
.000	12.214	.032	0.29	E	.000	161	145.136	0.33	.520	JP

## الإستنتاجات و التوصيات

## الإستنتاجات المعرفية:

من خلال إستعراض الإطار النظري للبحث، يمكن وضع أهم الإستنتاجات المعرفية في محورين وهما:

اولاً: الإستنتاجات الخاصة بمتغير التمر الوظيفي: وتتضمن:

ندرة الدراسات المتعلقة التمر الوظيفي، التي أهتمت بتوضيح طبيعة علاقتها بنية ترك العمل. الجانب النظري ألقى الضوء على إن متغير التمر الوظيفي يتكون من اربعة أبعاد هي: ( الصراخ العلني، الحرمان من الموارد، النقد المستمر، الضغط الغير مبرر). إن التمر الوظيفي تعد من احد اخطر السلوكيات السلبية ضمن بيئة العمل.

ثانياً: الإستنتاجات المتعلقة بمتغير نية ترك العمل: وتتضمن:

أظهر الجانب النظري إن متغير نية ترك العمل هي متغير احادي الابعاد. إن نية ترك العمل يعد الطريقة الاسرع لهدم اي منظمة. إن نية ترك العمل تسهم بشكل كبير بنشر السلوكيات السلبية في بيئة العمل.

## الإستنتاجات التطبيقية:

إن الجانب العملي من البحث الحالي قدم عدد مجموعة من الإستنتاجات التطبيقية المثمثلة بما يأتي:

إن متغير التمر الوظيفي قد برزت في المديرية المبحوثة ولكن بمستويات ضعيفة وهذا ناتج عن عوامل عديدة منها تنظيمية و اخرى شخصية. كما ان المديرين في المديرية المبحوثة لديهم وعي و ادراك لتجنب الكثير من مسببات التمر الوظيفي (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من الموارد، الضغط غير مبرر) و ذلك بدلالة مستويات الوصف الضعيفة لأغلب الابعاد. وهذا على وفاق مع ما وصل اليه ( الزهرة، 2021) في وزارة الاسكان و الاعمار العراقية. و (دمرجيان، 2018) في فنادق الخمس نجوم في عمان/ الاردن. تبين ان امكانيات و قدرات المديرية المبحوثة ليست بمستوى الطموح لاجل مواجحة ظاهرة نية ترك العمل لان موظفي المديرية المبحوثة لديهم نية لاستبدال وظيفتهم الحالية بوظيفة اخرى ذلك بدلالة مستويات الوصف العالية وهذا متفق مع نتائج دراسة (نصر الدين & سلامي، 2020). إن متغير التمر الوظيفي وأبعاده له إرتباط معنوي وموجب بمتغير نية ترك العمل في المديرية العامة للسياحة. إن متغير التمر الوظيفي وأبعاده له تأثير معنوي وموجب في متغير نية ترك العمل في المديرية العامة للسياحة .

## التوصيات

1. ضرورة فهم و الإستفادة من فلسفة التمر الوظيفي لتنمية قابليات

ومهارات الإدارة العليا بلانبعاد عن الصراخ و حرمان الموظفين من استخدام الموارد و النقد المستمر و الضغط على الموظفين في المديرية العامة .

2. ضرورة اخذ الاجراءات القانونية ضد الاشخاص الذين تتوافر لديهم خصائص التمر الوظيفي في المديرية العامة.

3. الحد من الصراخ العلني و الصوت العالي من قبل المديرين و المشرفين و عدم توجيه اي نوع من الاساءة اللفظية و الغير اللفظية للموظفين جراء أي تصرف يقومون به، والاكتفاء بتقديم النصح و الارشاد لهم

4. تحويل الاهانة و النقد المستمر الى نقد بناء و هادف لاجل تحسين اداء الموظفين.

5. توفير الموارد اللازمة لانجاز المهام للموظفين و عدم الحرمان او حجب الموارد عنهم.

6. ضرورة تقديم المساعدة و خلق روح التعاون في بيئة العمل و الابتعاد عن الضغط اعطاء الاوامر الشديدة وعدم إعطائهم محام في أوقاتهم الحرجة.

7. العمل على تقليل نية ترك العمل و ذلك عن طريق تقديم الدعم المادي و المعنوي للموظفين بشكل دائم و خلق بيئة عمل محفزة لتطوير المهارات و السلوكيات المهنية و المعلومات بحيث يشعر الموظف بان وجوده وادائه مهم للوصول الى الاهداف الشخصية و التنظيمية. ومعاملة العاملين بطريقة عادلة، وعدم تمييز أحد على أحد، أو توبيخ أحد بدون سبب.

## المراجع

- الجاف، ولاء جودت: فائق، داليا خالد(2019). دور راس المال النفسي في تعزيز الاندماج الوظيفي، المجلة العلمية لجامعة جيبان السلمانية. المجلد 3 العدد 1. دمرجيان ، سارين شانت خشادور (2018). أثر إستراتيجية علاقات العمل على سلوكيات التمر في مكان العمل: الدور المعدل لممارسات الادارة بالتجوال. رسالة ماجستير. كلية ادارة الاعمال. جامعة الشرق الاوسط. الاردن.
- الزعي، دلال محمد & محميدات، رزان علي (2014). سلوكيات التمر التي يمارسها العاملون في المؤسسات الاكاديمية في الاردن. بحث منشور. المجلة التربوية للابحاث التربوية/ جامعة الامارات العربية المتحدة. العدد 35.
- الزهرة، علي حسين عبد(2021). بحث منشور. مجلة جامعة العراقية. العدد 50 ج 2.
- عبدالله، حسين علي(2018). الاستقواء في مكان العمل ودوره في سلوكيات العمل السلبية. رسالة ماجستير. كلية الادارة و الاقتصاد. قسم ادارة الاعمال. جامعة كربلاء. جمهورية العراق.

- Contemporary Issues in Business and Government, 27(1), 3838-3855.
- Halley, Carol, (2013), " Leaders who Bully: An Adlerian Perspective on the Purpose and Impact of Bullying in Organizations and What Executives Can Do to Eliminate It ", A Research Paper Presented to The Faculty of the Adler Graduate School.
- Kelleher, Andrea, (2017), " Gendered hntent to turnover resulting from workplace bullying in nursing and medical fields " A Dissertation Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy Capella University.
- Lacity, M. C., Iyer, V. V., & Rudramuniyaiah, P. S. (2009). Turnover intentions of Indian IS professionals. In Information Systems Outsourcing (pp. 393-421). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). Research methods for business: A skill building approach (5th Ed.). UK: John Wiley & Sons.
- Wagner, Lindsay Michelle, (2017), " Limiting Counterproductive Work Behaviors through management practices and performance appraisals training ", A Project Presented to the faculty of the Department of Psychology California State University, Sacramento Submitted in partial satisfaction of the requirements for the degree of master of arts OF in Psychology (Industrial / Organizational).
- Abstract**  
The aim of current study is to know the role of job bullying (public screaming, deprivation of the use of resources, constant criticism, unjustified pressure) in promoting the turnover intention from the point of view of a sample of employees in the General Directorate of Tourism in Sulaimania- Kurdistan Region – Iraq. To achieve this objective and answering the study question, the descriptive analytical method with linear regression model were applied, and the data collected through primary source that are from questionnaires of population consist of (287) individuals, and (200) forms were distributed in a random sampling method, of which (170) were returned, just (161) were valid for statistical analysis. The research concluded that there is a correlation between job bullying and the turnover intention, and the existence of an impact of job bullying in strengthening the turnover intention, and accordingly, the research presented a set of recommendations, the most important of which is the need to encourage employees in the General Directorate of Tourism to know Legal knowledge of their duties and rights, and realize cultural diversity, and the internal environment climate to protect themselves from harm and exploitation.
- Keywords:** Job bullying, Turnover intention, General Directorate of Tourism, Sulaimania, Kurdistan Region - Iraq.
- غالب، محمد كامل ( 2019). الدور الوسيط للانغراز الوظيفي في العلاقة بين الصورة التنظيمية المدركة ومخرجات العمل. رسالة ماجستير. كلية الادارة و الاقتصاد. قسم ادارة الاعمال. جامعة كربلاء. جمهورية العراق.
- السليمان، ايهم (2016). أثر المناخ التنظيمي في الالتزام التنظيمي و نية ترك العمل. رسالة ماجستير قسم ادارة الاعمال. المعهد العالي لادارة الاعمال. الجمهورية العربية السورية.
- مغار، عبد الوهاب(2015). التنمر الوظيفي - مقارنة نظرية. بحث منشور. مجلة العلوم الانسانية. عدد43.
- المنديل، صيته بن منديل،. السلمي، رباب بنت محمد،. الشامي ، أرج بنت عبدالرحمن،. زكي ، خديجة بنت محمود. (2018). السمات الشخصية وأثرها في تفشي ظاهرة التنمر في بيئة العمل. بحث منشور. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية العدد التاسع — المجلد الثاني.
- ناصر، عصام حيدر ،. ناصر، فداء. (2014). بحث منشور. أثر انتهاك العقد النفسي في النية في ترك العمل. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية – المجلد 30 -العدد الأول-2.
- نصر الدين ، قعودة ،. منيرة،. سلامي(2020). أثر القيادة الأخلاقية على الالتزام التنظيمي: دور الوساطة لنية ترك العمل –دراسة حالة لمديرية توزيع الغاز والكهرباء بباتنة- بحث منشور. مجلة الاستراتيجية والتنمية. المجلد10 /العدد: فائق، داليا خالد(2020). دور رأس المال النفسي الجايبي في تعزيز الاداء من خلال الارتباط بالعمل. المجلة العالمية للإقتصاد و الأعمال . المجلد التاسع، العدد الثاني.
- Ahmed, Y. A., & Faeq, D. K. (2020). An economic Evaluation of training and its Effect on employee performance in Building Construction Directory of Sulaimani province–Kurdistan region. Qalaa Zanist Scientific Journal, 5(2), 1048-1068.
- Al-jaf, W., Ahmed, Y., & Faeq, D. (2020). Impact of Hotel Service Quality on Attracting Tourist and Achieving their Loyalty: A Case Study of Hotel Industry in Kurdistan Region. المجلة العربية للإدارة. 40(4), 323-336.
- Aryanne, O. (2009). Managing Workplace Bullying. Palgrave Macmillan, New York. Bilgel, N., Aytac, S., & Bayram, N. (2006). Bullying in Turkish white-collar workers. Occupational Medicine, 56(4), 226– 231.
- Boddy, C., & Taplin, R. (2017). A note on workplace psychopathic bullying–Measuring its frequency and severity. Aggression and violent behavior, 34, 117-119.
- Faraj, K. M., Faeq, D. K., Abdulla, D. F., Ali, B. J., & Sadq, Z. M. (2021). Total Quality Management and Hotel Employee Creative Performance: The Mediation Role of Job Embeddedment. Faraj, KM, Faeq, DK, Abdulla, DF, Ali, BJ, & Sadq, ZM (2021). Total Quality Management and Hotel Employee Creative Performance: The Mediation Role of Job Embeddedment. Journal of