

الصراع التنظيمي وأثره على نية ترك العمل

دراسة تطبيقية على العاملين لدى مديرية الاتصالات المركزية في محافظة إدلب

أمانى سفلو، د. مصطفى الدرويش و د. حسام خديجة

قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد والإدارة - جامعة إدلب

مستخلص البحث

هدف البحث إلى معرفة مسببات الصراع التنظيمي وأثرها على نية ترك العمل، تم تطبيق البحث على العاملين في مديرية الاتصالات المركزية، والبالغ عددهم (80) عاملاً، استخدم البحث المنهج الوصفي، وتم إعداد استبانة مكونة من (17) فقرة شملت محوري (الصراع التنظيمي، نية ترك العمل)، وزعت إلكترونياً على عينة البحث البالغ حجمها (61) حسب قانون العينة، وأهم النتائج التي توصل إليها البحث:

1- وجود صراع تنظيمي بين العاملين بنسبة (70.8%)، ونية لترك العمل بنسبة (73.6%)، وهي نسب فوق المتوسطة.

2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمسببات الصراع التنظيمي على نية ترك العمل عند مستوى دلالة إحصائية (5%)، حيث كان المسبب الأكثر تأثيراً محدودية الموارد، يليه تعارض الأهداف، ثم عدم تحديد الصلاحيات، وأخيراً غموض الدور.

3- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مسببات الصراع التنظيمي تعزى لمتغير (المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي)، ويوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مسببات الصراع التنظيمي تعزى لمتغير (الجنس)، عند مستوى دلالة إحصائية (5%).

الكلمات المفتاحية: (الصراع التنظيمي، نية ترك العمل).

Organizational Conflict and its Impact on the Intention to Leave Work
An Applied Study on the Employees of the Central Communications Directorate in Idlib Governorate
Amany Saflo, Dr: Mustafa Al Darwish & Dr: Hussam khadija
Department of Business Administration - College of Economics and Administration - University of Idlib

Abstract

The aim of the research is to know the causes of organizational conflict and its impact on the intention to leave work. The research was applied to the employees of the Central Communications Directorate, who numbered (80) workers. The research used the descriptive approach, and a questionnaire consisting of (17) items was prepared, which included two axial variables (organizational conflict, intention to leave work). Then it was distributed electronically to the research sample of (61) according to the sample law, and the most important findings of the research are the Following:

- 1- There is an organizational conflict between employees at a rate of (70.8%), and an intention to leave work at a rate of (73.6%), which are above average rates.
- 2- There is a statistically significant effect of the causes of organizational conflict on the intention to leave work at the level of statistical significance (5%), where the most influential cause was limited resources, followed by conflict of goals, then lack of determination of powers, and finally ambiguity of the role.
- 3- There are no statistically significant differences between the averages of the responses of the members of the research sample about the causes of organizational conflict due to the variable (educational qualification, job title), and there are statistically significant differences between the averages of the responses of the members of the research sample about the causes of organizational conflict due to the variable (sex), at the level of statistical significance (5%).

Keywords: (organizational conflict, intention to leave work).

مقدمة:

إنّ المنظمة الإدارية لا تعمل في فراغ فهي تمارس نشاطاتها المختلفة في ظل علاقات متشابكة بين الأفراد تجمعهم مصالح متباينة (القهيوي، 2015، ص2). منها: ما يخص التنظيم، بالإضافة إلى المصالح الشخصية والفروقات الفردية قال الله تعالى (سورة هود، ص118). "ولو شاء ربك لجعل الناس أمةً واحدةً ولا يزالون مختلفين"، وبالتالي الآلية التي ستعمل بها المنظمة (الياسري، 2015، ص2)، قد توقعها في بعض الصراعات التي تنشأ نتيجة لقيام الأفراد بأدوارهم المختلفة، وهو ما يعرف بالصراع التنظيمي الذي يقوم على المنافسة بين الأفراد واختلاف الرأي لتحقيق مصلحة العمل، ولكن إذا تحول إلى حالة توتر وعداء معنوي أو مادي، فإنه يصبح مشكلة تحتاج إلى إدارة وحكمة لتوجيهها ليتمكن العاملون من أداء وظائفهم بدقة ووضوح. أما في حالة الفشل في مواجهة الصراعات، فإن ذلك يولّد حالات واضطرابات نفسية لدى العاملين تنعكس سلباً على سلوكهم وتعاملهم مع الآخرين، من أهمها زيادة نسب دوران العمل، وخلق الغيابات، وزيادة المعيب، وخفض جودة الأداء (عساف، 2013، ص16)، وزيادة نية ترك العمل نتيجة لأداء العمل في بيئة لا تتماشى مع احتياجات الفرد المادية والسيكولوجية. ومن هنا جاءت فكرة بحثنا في دراسة العوامل المسببة للصراع التنظيمي ومعرفة أثرها على نية ترك العمل.

أهمية البحث:الأهمية النظرية:

1- تنبع أهمية البحث من أهمية الصراع التنظيمي، الذي يمثل أحد المظاهر الحالية في التنظيمات الإدارية الحديثة، فهو ظاهرة إنسانية تختلف آثارها حسب نمط التعامل معها، إذ يمكن أن يكون وسيلة إبداع وابتكار (الدور الإيجابي)، ويمكن أن يكون وسيلة للتدمير

والهدم (الدور السلبي)، وما يؤدي إليه من ضغوطات العمل وتركه، وأثره على أداء المنظمة من حيث توظيف واختيار موظفين آخرين، التكلفة الإضافية.

2- زيادة وعي المديرين بآثار الصراع التنظيمي.

الأهمية التطبيقية:

التعرف على مسببات الصراع التنظيمي في مديرية الاتصالات المركزية، وأثرها على نية ترك العمل، وبالتالي تساعد نتائج البحث المديرين في التخفيف من مسببات الصراع التنظيمي مستقبلاً.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى:

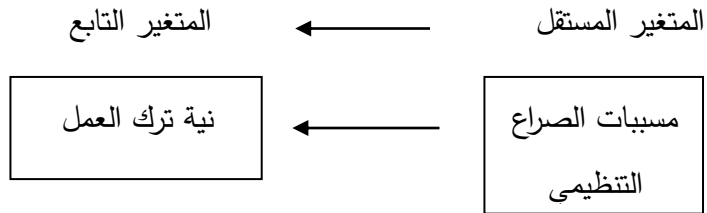
- 1- التعرف على مفهوم الصراع التنظيمي، نية ترك العمل.
- 2- التعرف على الأسباب المؤدية لنشوء الصراع التنظيمي.
- 3- التعرف على أثر الصراع التنظيمي على نية ترك العمل.
- 4- التوصل إلى مجموعة من النتائج و تقديم التوصيات، التي تساعد المديرين في التخفيف من الصراع التنظيمي، وتجنب آثاره السلبية.

مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث بالاختلافات بين العاملين في مديرية الاتصالات سواء بالاتجاهات، الآراء، الأدوار، القيم، بالإضافة إلى عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات في العمل، ومحدودية الموارد، تؤدي هذه الاختلافات إلى حدوث صراعات بين العاملين،

تؤثر على أدائهم بشكل سلبي، ويمكن أن تصل إلى نية ترك العمل، والبحث عن عمل جديد.

متغيرات البحث:



فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد تأثير معنوي لمسيبات الصراع التنظيمي على نية ترك العمل.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد فروق معنوية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مسيبات الصراع التنظيمي تعزى لمتغير (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي).

منهج البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي الاستدلالي الذي يصف الظاهرة موضع البحث، ويفسر العلاقة بين متغيرات البحث عن طريق: ترتيب، وتصنيف وتبويب البيانات باستخدام المعالجات الإحصائية المناسبة في برنامج spss v.18، ومن ثم الاعتماد على الجداول، والنسب المئوية، والفروق بين المتغيرات.

أداة البحث:

طوّرت استبانة لقياس مسيبات الصراع التنظيمي، وأثرها على نية ترك العمل، تكونت من قسمين:

1- القسم الأول: يشمل المتغيرات الديموغرافية هي (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي).

2- القسم الثاني: استبانة تتضمن فقرات لقياس مسببات الصراع التنظيمي، وفقرات لقياس نية ترك العمل، حيث أُعتمد في تطويرها على استبانات صممها كل من (العويوي، 2013، ص174) فيما يتعلق بالصراع التنظيمي، و(العيسى، 2017، ص198) فيما يتعلق بنية ترك العمل، واستخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي للإجابة على الفقرات إذ تم إعطاء القيم الآتية: (أرفض بشدة: القيمة (1)، أرفض: القيمة (2)، حيادي: القيمة (3)، موافق: القيمة (4)، موافق بشدة: القيمة (5)).

مجتمع البحث وعيّنته:

يشمل مجتمع البحث العاملين في مديرية الاتصالات المركزية في محافظة إدلب البالغ عددهم (80) عاملاً (مديرية الاتصالات المركزية، 2021)، تم توزيع الاستبانة عليهم إلكترونياً، أما بالنسبة لعينة البحث فقد تم استخدام قانون العينة ل (كريجسي، ومورغان، 1970، ص610)، حيث كانت عينة البحث (66) عاملاً، وتم استبعاد (5) استبانات لعدم تجاوب الموظفين مع الباحث.

الدراسات السابقة:

1- دراسة (المدهون، 2017) بعنوان (الصراع التنظيمي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى العاملين بوزارة الصحة الفلسطينية).

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الصراع التنظيمي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى العاملين في أقسام العلاج الطبيعي بوزارة الصحة الفلسطينية، وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

1- حصلت جميع فقرات الصراع التنظيمي من قبل أفراد مجتمع الدراسة على وزن نسبي بلغ (55.03%) وهي بدرجة متوسطة.

2- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين الصراع التنظيمي والدافعية للإنجاز لدى العاملين بوزارة الصحة.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مستوى الصراع التنظيمي بوزارة الصحة تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

2- دراسة (العويوي، 2013) بعنوان (دراسة وتحليل إدارة الصراع في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل)

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الصراع التنظيمي في خمس قضايا (مستويات الصراع، أسباب الصراع، أنواع الصراع، الاستراتيجيات المتبعة في إدارة الصراع، التعرف على الفروق وفقاً لمتغيرات الدراسة)، وتم التوصل إلى أهم النتائج:

1- وجود صراع تنظيمي بمستوى متوسط.

2- أهم أسباب الصراع التنظيمي هي (محدودية الموارد، الأسباب الشخصية، عدم وضوح الصلاحيات، عدم وضوح المسؤوليات).

3- لا توجد فروق جوهرية بين آراء أفراد الدراسة تجاه واقع الصراع التنظيمي تعزى لمتغير الجنس.

4- توجد فروق جوهرية بين آراء أفراد الدراسة تجاه واقع الصراع التنظيمي تعزى لمتغير العمر، والوظيفة، والخبرة الإدارية، والمؤهل العلمي.

3- دراسة (بدوده، 2018) بعنوان (أثر ضغوط العمل على نية تركه).

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر ضغوط العمل على نية ترك العمل، من خلال أبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل، عبء الدور، الهيكل التنظيمي)، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج وهي:

1- أن مستوى ضغوط العمل ونية ترك العمل سائد بدرجة متوسطة.

2- توجد علاقة قوية بين ضغوط العمل ونية ترك العمل تعزى لمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة العائلية، الوظيفة الحالية).

4- دراسة (Awan, 2015) بعنوان (Conflict Management and Organizational

Performance: A Case Study of Askari Bank Ltd)

(إدارة الصراع والأداء التنظيمي: دراسة حالة على بنك أسكاري المحدود - باكستان)

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع الصراع وأسبابه، والحلول الممكنة لتحسين بيئة العمل في المنظمة، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

1- عدم وجود أثر لآراء أفراد عينة البحث حول إستراتيجيات الصراع التنظيمي تعزى لمتغير التعليم.

2- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد عينة البحث حول أسباب الصراع يعزى لمتغير الجنس.

3- وجود أثر ذي دلالة إحصائية للصراع على الأداء التنظيمي.

4- دراسة (Abbas & Joshi, 2017) بعنوان

(A Descriptive Study of Workplace Conflict Management Styles in Indian Organizations)

(دراسة وصفية للنزاعات في أماكن العمل أساليب الإدارة في المنظمات الهندية).

تناولت الدراسة الصراع بين الأشخاص في المؤسسات الخاصة (الشركات والأكاديمية) في دلهي، والمناطق المجاورة في الهند، تضمنت الدراسة تصميمًا بحثيًا تجريبيًا وصفيًا وكميًا، وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن العاملين من النساء في المنظمات الهندية يستخدمون التكامل والتنازل، وتجنب الأنماط الشخصية في التعامل مع الصراع، أما الذكور فقد اتبعوا أسلوب الهيمنة.

5- دراسة (Larkin, 2015) بعنوان

(Job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention of online teachers in the K-12 setting, Doctorate Dissertation)

(الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، نية ترك العمل عند المدرسين في المدارس عبر الانترنت)

هدفت الدراسة إلى اكتشاف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، ونية ترك العمل عند المدرسين في المدارس عبر الانترنت، وقد توصلت الدراسة إلى أن المدرسين في المدارس عبر الانترنت لديهم مستوى معتدل من الرضا الوظيفي، وأن الرضا الوظيفي يؤثر في التزامهم العاطفي نحو المدرسة، وبالتالي رغبتهم بالبقاء فيها، وقد كانت المرونة، وتلبية حاجات الطلاب، والدعم الفني، هي العوامل الأكثر إرضاءً للمدرسين، بينما كانت التعويضات وعدم التفاعل مع الطلاب وجهاً لوجه من العوامل الأقل إرضاءً لهم، بالإضافة إلى أن المرونة، والرقابة، وعدد الطلاب، وسنوات الخبرة، والالتزام العاطفي محددات نية ترك العمل، والرضا الوظيفي يرتبط إيجابياً في نية البقاء في العمل.

الإطار النظري

مفهوم الصراع التنظيمي:

عرف كلاً من بارون و جريبيرغ (Baron & Greemberg، 2003) الصراع بأنه مواجهة بين الأفراد أو المجموعات في حالات عندما يدرك طرف أو كلا الطرفين أن الطرف الآخر أعاق أو يحاول إعاقة اهتمامه، وعرف سحاري الصراع التنظيمي بأنه كفاح حول القيم والسعي من أجل المكانة والقوة والموارد النادرة حيث يهدف المتصارعون إلى تحييد خصومهم أو القضاء عليهم (سحاري، 2020، ص 16)، كما عرفه العميان على أنه التفاعل الذي تتعارض فيه الكلمات، والعواطف، والتصرفات مع بعضها البعض مما يؤدي إلى آثار تمزيقية (العميان، 2013، ص 363)، وعرفه حمزاوي بأنه كفاح حول القيم من أجل المكانة، والقوة، والموارد النادرة حيث يهدف الأضداد إلى تحييد خصومهم، أو القضاء عليهم (حمزاوي، 2008، ص 113).

العناصر الأساسية للصراع التنظيمي:

ذكر (سلطان، 2004، ص 316) العناصر الأساسية للصراع التنظيمي وتشمل:

- 1- المصالح المتضاربة بين الأفراد والجماعات.
- 2- إدراك هذا التضارب.
- 3- إيمان كل طرف بأن أفعال الطرف الآخر تمثل تهديداً لمصالحه الخاصة.
- 4- الأفعال تؤدي فعلاً لهذه المخاوف.

أسباب نشوء الصراع التنظيمي:

الصراع جزء من حياة المنظمة على اختلاف أنواعها ويُرجع العديد من الباحثين أسباب الصراع إلى أبعاد مختلفة فقد قسمها (القيوتي، 2000، ص53) إلى أسباب شخصية تتعلق بخصائص شخصية الفرد وانفعالاته ومركزه الوظيفي، وأسباب تنظيمية تتعلق بظروف المنظمة.

ومن الأسباب الشخصية للصراع التنظيمي على سبيل المثال وليس الحصر: الأنانية، والسعي لموقع السلطة، والمنافسة غير الشريفة، وتعارض الأهداف، وتباين شخصيات الأفراد وقيمهم وأخلاقياتهم (أبو عجوة، 2012، ص54).

أما الأسباب التنظيمية على سبيل المثال وليس الحصر تشمل: محدودية الموارد، ومحدودية فرص الترقى، وتحيز الإدارة لبعض العاملين أو ضدهم، تزايد المسؤولية ومحدودية الصلاحيات، والرقابة المكثفة على الموظف من المستوى الإداري الأعلى (مصطفى، 2000، ص435)

1- صراع بسبب محدودية الموارد: يحدث عندما يكون هناك رغبة من قبل أحد الأطراف أو كليهما للحصول على نصيب أكبر من الموارد النادرة والمحدودة، مثل مكافآت أو تجهيزات، أو فرص للتدريب، أو البعثات للخارج (أبو عجوة، 2012، ص56).

2- صراع بسبب غموض الدور: يحدث بسبب وجود مجموعتين أو أكثر من الضغوط يعاني منها الفرد في الوقت نفسه، وبلاستجابة إلى مجموعة واحدة من الضغوط، فإن الشخص يجد من الصعوبة، إن لم يكن من المستحيل الاستجابة إلى واحدة، أو أكثر من مجموعات الضغط الأخرى (العمامرة، 2002، ص240).

3- صراع بسبب عدم تحديد الصلاحيات: يمكن أن يكون على مستوى التنظيم تداخل بين السلطات والمسؤوليات، الأمر الذي يؤدي إلى حدوث صراع بينهما (الفقعاوي، 2017، ص16).

4- صراع بسبب تعارض الأهداف: يحدث عند اختلاف أهداف الفرد عن أهداف الآخرين (الحوراني، 2017، ص38).

مفهوم نية ترك العمل:

يشير مفهوم ترك العمل إلى تقديم الاستقالة من العمل طوعاً في المنظمة، وقد بينَ (Carlson, 2009, 34) أن هناك نوعين من نوايا ترك العمل إما أن تكون طوعية أو غير طوعية، إذ إنَّ ترك العمل غير الطوعي هو تحركات العاملين عبر المنظمات نتيجة المعوقات التنظيمية كتخفيض العمالة، أو إنهاء الخدمة، أو سياسات التقاعد الإلزامي، في حين بينَ (Hong & Shao, 2007, 216) أنَّ نية ترك العمل الطوعية تكون فيها المنظمة هي المسؤولة عن ترك العمل ويُعرف (Ipek, 2007, 128)، نية ترك العمل بأنها احتمال ذاتي أو متوقع بأن العامل سيغادر المنظمة في وقت ما في المستقبل. ومما لاشك فيه أن ترك العمل يشكل تكلفة كبيرة لأي منظمة، تتضمن تكاليف الاستقطاب والتعيين، وتكاليف التدريب والتطوير للوصول إلى متطلبات العمل من المهارات المختلفة، كما يعرقل سير العمليات التشغيلية، وينعكس سلباً على الروح المعنوية لباقي العاملين بالإضافة إلى أنه يزيد تكاليف استقطاب وتعيين عاملين جدد (العيسى، 2017، ص73)، وعلى الرغم من ذلك فإنَّ ترك العمل ليس سلبياً دائماً لأن الرغبة بترك العمل تعتمد على الفرد الذي سيغادر، وبناءً على ذلك فإن ترك العمل قد يكون في مصلحة المنظمة فيما لو تركز بين الأفراد ذوي القدرات المنخفضة.

الإطار العملي:

1- وصف خصائص عينة البحث من حيث (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي).

يوضح الجدول الآتي توزيع مفردات عينة البحث حسب الجنس:

جدول (1): توزيع مفردات العينة حسب الجنس

ذكر	61	100%
أنثى	—	—
المجموع	61	100%

يبين جدول (1): أن أفراد عينة البحث هم من الذكور بنسبة 100%، ويعزو الباحث ذلك إلى أن واقع المجتمع في الشمال السوري يقوم على عدم تشغيل الإناث في مثل هذه الوظائف، وهذا غير مناسب، فهناك وظائف لديهم خبرات وكفاءات عالية، قادرة على تحسين كفاءة العمل وفاعليته. ويوضح الجدول الآتي توزيع مفردات عينة البحث حسب المؤهل العلمي:

جدول (2): توزيع مفردات العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوية	11	18.1%
معهد	24	39.3%
إجازة جامعية	26	42.6%
المجموع	61	100%

يبين جدول (2): أن (42.6%) من عينة البحث هم من حملة الشهادة الجامعية، وأن (39.3%) من عينة البحث هم من حملة شهادة المعهد، وهم نسب متقاربة من بعضها، وأقل نسبة (18.1%) هم من حملة شهادة الثانوية، ويعزو الباحث ذلك إلى أن عدد الوظائف الإدارية وطبيعتها تتطلب لشغلها إجازة جامعية، وهي أكثر من الوظائف الميدانية التي تتطلب شهادة معهد أو شهادة ثانوية. كما يوضح الجدول الآتي توزيع مفردات عينة البحث حسب المسمى الوظيفي:

جدول (3): توزيع مفردات العينة حسب المسمى الوظيفي

الوظيفة الحالية	التكرارات	النسبة المئوية
عامل ميداني	21	34.4%
موظف إداري	33	54.1%
رئيس قسم	6	9.8%
مدير	1	1.6%
المجموع	61	100%

يبين جدول (3): أن أعلى نسبة (54.1%) من أفراد عينة البحث هم موظفون إداريون، وأقل نسبة (1.6%) من عينة البحث بصفة مدير، ثم نسبة (34.4%) هم عمال ميدانيون، ونسبة (9.8%) من أفراد عينة البحث يشغلون وظيفة رئيس قسم، ويعزو الباحث ذلك أنه يتناسب مع طبيعة الوظائف، وخصائص العينة السابقة الذكر.

2- الاتساق الداخلي:

تم حسابه من خلال معاملات الارتباط بين كل بعد والعبارات التي تمثله باستخدام معامل الارتباط سيرمان لأن البيانات ترتيبية، تتراوح قيمة معامل الارتباط بين (+1, -1) وتدل الإشارة الموجبة على الارتباط الطردي والسالبة على الارتباط العكسي، وكلما اقتربت

قيمته من الواحد كان الارتباط أكبر سواءً بالاتجاه الموجب أو السالب، ويعدّ ارتباط العبارة معنوياً ودالاً إحصائياً إذا كانت معنوية هذه العبارة أقل أو تساوي (0.05)، أما إذا كانت معنوية العبارة أكبر من (0.05) فهذا يعني عدم وجود ارتباط وأن العبارة غير متسقة داخلياً مع البعد الذي تساهم في قياسه ويلزم حذفها من الأداء. ويوضح الجدول الآتي نتائج معاملات الارتباط فيما يتعلق بمتغيرات البحث (الصراع التنظيمي، نية ترك العمل).

جدول (4): معاملات الارتباط بين كل بعد والعبارات التي تمثله

الرقم	فقرات المحور الأول (الصراع التنظيمي)	معامل الارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية sig
محدودية الموارد			
1	عدم توفر الحوافز المادية.	0.809**	0.000
2	نقص الإمكانيات البشرية لتحقيق أهداف العمل.	0.908**	0.000
3	محدودية الإمكانيات المادية لتحقيق أهداف العمل.	0.859**	0.000
غموض الدور			
4	مهام العمل الذي أقوم به وأهدافه ليست واضحة.	0.927**	0.000
5	أكلف بتأدية مهام متنوعة ومسؤوليات في وقت واحد.	0.761**	0.000
6	لا أتمتع بالسلطات الكافية للقيام بالمسؤوليات الموكلة إلي.	0.765**	0.000
عدم تحديد الصلاحيات			
7	غموض في الصلاحيات الممنوحة للعاملين.	0.828**	0.000
8	غياب قواعد تنظم توزيع الصلاحيات على العاملين.	0.829**	0.000
9	تركز الصلاحيات في أيدي فئة قليلة من العاملين.	0.803**	0.000
تعارض الأهداف			
10	انتشار الشللية بين العاملين.	0.833**	0.000
11	تعارض متطلبات العمل مع أهداف العاملين.	0.827**	0.000

12	الاختلاف بين الأهداف الشخصية للعاملين وأهداف العمل.	0.870**	0.000
المحور الثاني: (نية ترك العمل)			
13	لا أنوي البقاء في منظمتي لأكثر من سنتين.	0.891**	0.000
14	أنا الآن أبحث عن منظمة أخرى للعمل بها بشكل جدي.	0.869**	0.000
15	لن أخسر كثيراً إذا تركت عملي الحالي.	0.419**	0.001
16	هناك احتمال أنني سأبحث عن عمل جديد.	0.655**	0.000
17	هناك احتمال أن أبقى في المنظمة خلال السنوات الخمس القادمة.	0.658**	0.000

الارتباط عند مستوى دلالة إحصائية 0.01

يبين جدول (4): أنَّ جميع معاملات الارتباط لأبعاد الصراع التنظيمي، ونية ترك العمل دالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.01)، وتدل على ارتباط العبارات بالمتغير الذي تقيسه، مما يعني أنها متسقة داخلياً معه وهي أساسية في قياسه.

3- ثبات المقاييس

يعدّ اختبار ألفا كرونباخ واحداً من الاختبارات الإحصائية المهمة لتحليل بيانات الاستبانة، لإعطاء الكفاءة للاستبانة من حيث تعديل هذه الاستبانة أو عدم تعديلها بناءً على نتائج هذا الاختبار، تتراوح قيمة ألفا كرونباخ بين اللانهاية السالبة والواحد، حيث وضع جورج ومالير تقسيمات لمعامل ألفا كرونباخ، فإذا كانت قيمته أكبر من (0.9) يكون ثبات المقاييس ممتازاً، وإذا كانت قيمته تتراوح بين (0.8-0.9) يكون ثبات المقاييس جيداً، وإذا كانت قيمته تتراوح بين (0.7-0.8) يكون مقبولاً، وإذا كانت قيمته تتراوح بين (0.6-0.7) يكون مشكوكاً فيه، وإذا كانت قيمته بين (0.5-0.6) يكون ضعيفاً، وإذا كانت قيمته أقل من (0.5) يكون ثبات المقاييس غير مقبول (George, & Mallery, 2003)، ويشير الجدول الآتي إلى معاملات الثبات لمقاييس البحث.

جدول(5): معاملات الثبات لمقاييس البحث

المحاور	عدد الفقرات	العبارات التي يجب حذفها	قيمة معامل ألفا كرونباخ
المجال الأول:	3	0	0.819
1- محدودية الموارد	3	0	0.852
2- غموض الدور	3	0	0.756
3- عدم تحديد الصلاحيات	3	0	0.792
4- تعارض الأهداف	5	0	0.758
المجال الثاني: نية ترك العمل			

يبين جدول (5): أن قيم معامل ألفا كرونباخ تتراوح بين (0.758-0.852)، وهذا يدل على أن المقاييس المستخدمة بالبحث تتمتع بثبات مقبول تبعاً لتقسيمات ألفا كرونباخ، وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية قابلة للتوزيع، والباحث تأكد من صدق استبانة البحث، وثباتها، وصلاحياتها لتحليل النتائج، والإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضياتها.

4- اختبار التوزيع الطبيعي

استخدم الباحث اختبار كولموجروف-سميرنوف لمعرفة فيما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وذلك من خلال القيمة الاحتمالية sig، إذ إنه في حال كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، فتكون البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي استخدام الاختبارات المعلمية للتحقق من صحة فرضيات البحث، أما إذا كانت أقل من (0.05) يمكن القول إن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي وعندئذ يتم استخدام الاختبارات اللامعلمية، ويوضح الجدول الآتي نتائج اختبار اعتدالية التوزيع.

جدول (6): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

القيمة الاحتمالية sig	المجالات	
0.210	محدودية الموارد	المجال الأول: الصراع التنظيمي
0.201	غموض الدور	
0.189	عدم تحديد الصلاحيات	
0.191	تعارض الأهداف	
0.167	نية ترك العمل	المجال الثاني

يبين جدول (6): أنَّ القيمة الاحتمالية لمحموري الصراع التنظيمي، ونية ترك العمل أكبر من (0.05)، وبالتالي البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

5- حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات البحث: يبين الجدول الآتي نتائج الإحصاءات الوصفية المتعلقة بمتغيرات البحث.

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغيرات البحث

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
الصراع التنظيمي	3.54	0.928	70.8
محدودية الموارد	3.62	0.905	72.4
غموض الدور	3.47	0.931	69.4
عدم تحديد الصلاحيات	3.49	0.949	69.8
تعارض الأهداف	3.61	0.929	72.2
نية ترك العمل	3.68	0.745	73.6

يبين جدول (7): أنَّ جميع قيم المتوسطات الحسابية لأبعاد الصراع التنظيمي، ونية ترك العمل كانت أكبر من (3) القيمة الحادية، وهذا يدل على أن هناك صراعاً تنظيمياً بين العاملين، ونية لترك العمل، إذ كان البعد الأكثر سبباً لمحدودية الموارد، يليه تعارض الأهداف، ثم عدم تحديد الصلاحيات، وأخيراً غموض الدور، يفسر الباحث ذلك بعدم

توفر الموارد المادية، وتقديم الدعم والعون للعاملين يؤثر على روحهم المعنوية، وبالتالي التأثير السلبي على الأداء والفعالية، بالإضافة إلى تغليب المصلحة العامة على مصلحة العامل، وعدم تحديد مسؤولياته وصلاحياته بشكل واضح، مما يساهم في خلق صراع بينه وبين العاملين، والتفكير بترك العمل، والبحث عن عمل آخر.

6- اختبار فرضيات البحث

قبل القيام باختبار الفروقات بين المتوسطات أم لا، قام البحث باستخدام اختبار Levene للتأكد من تساوي التباين بين مجموعات العينة، حيث يكون التباين متجانساً إذا كانت معنوية الاختبار أكبر من (0.05) وهي تعدّ غير دالة إحصائياً، وهنا نستخدم الاختبار المعلمي (ANOVA)، وعلى العكس من ذلك عندما تكون معنوية الاختبار أقل من (0.05) دالة إحصائياً، لا يكون هناك تجانس في التباين بين المجموعات، فنستخدم الاختبار اللامعلمي (Kruskal-Wallis) للتأكد من معنوية الفروق، كما قام البحث باستخدام اختبار (Mann Whitney u) لعينتين مستقلتين في حال أن المتغير المدروس يحتوي على مستويين فقط.

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد تأثير معنوي لمسببات الصراع التنظيمي على نية ترك العمل.

استخدم البحث اختبار الانحدار البسيط، لاختبار أثر مسببات الصراع التنظيمي على نية ترك العمل، ويوضح الجدول الآتي نتائج معامل الارتباط ومعامل التحديد بين متغيرات البحث.

جدول (8): معاملات التحديد بين متغيرات البحث الأساسية

الصراع التنظيمي	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
نية ترك العمل	0.816	0.666	0.660	0.43480

يبين جدول (8): أن قيمة معامل التحديد المعدل R^2 للصراع التنظيمي تساوي (0.660) أي أن المتغير المستقل (الصراع التنظيمي) يفسر ما مقداره (66%) من التغير الحاصل في المتغير التابع (نية ترك العمل) وهي نسبة فوق المتوسطة، بالاعتماد على النسب المئوية الخاصة بالأوزان النسبية (اشتوي، 2015، ص55)، وأن نسبة (34%) ترجع لمتغيرات أخرى لم تكن موضوع البحث، ويوضح الجدول الآتي نتائج اختبار تحليل الانحدار للمتغير المستقل على التابع:

جدول (9): نتائج اختبار تحليل الانحدار لمتغيرات البحث

العوامل المستقلة	B	الخطأ المعياري	Beta	T	مستوى المعنوية
الثابت	1.226	0.233		5.258	0.000
الصراع التنظيمي	0.692	0.064	0.816	10.845	0.000

المتغير التابع: نية ترك العمل

يبين جدول (9): أن قيمة المعنوية (لصراع التنظيمي، نية ترك العمل) أقل من (0.05) دالة إحصائية، وقيمة (B) موجبة، وبالتالي نستنتج وجود أثر طردي لمسببات الصراع التنظيمي على نية ترك العمل، فكلما زادت مسببات الصراع التنظيمي، زادت نية العاملين لترك العمل، ويعزو الباحث ذلك إلى أن حدة الصراع التنظيمي، وعدم اتباع أسلوب ناجح

للتخفيف من الصراع، يؤدي بشكل منطقي إلى التفكير في ترك العمل، والبحث عن عمل جديد في مكان أكثر ملائمة.

وبالتالي "نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة"، التي تقول: يوجد تأثير معنوي لمسببات الصراع التنظيمي على نية ترك العمل، عند مستوى دلالة إحصائية (5%).

الفرضية الرئيسة الثانية: لا يوجد فروق معنوية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مسببات الصراع التنظيمي تعزى لمتغير (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي).

يوضح الجدول الآتي نتائج اختبار Mann Whitney u لمتغير الجنس

جدول (10): نتائج اختبار Levene للصراع التنظيمي حسب متغير الجنس

قيمة Levene	درجات الحرية	المعنوية	الدلالة الإحصائية
3.942	3	0.013	دالة إحصائية

يبين جدول (10): أن قيمة المعنوية للصراع التنظيمي (0.013) أقل من (0.05) دالة إحصائية، وبالتالي نستنتج أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مسببات الصراع التنظيمي تعزى لمتغير الجنس (الذكور)، عند مستوى دلالة إحصائية (5%)، يعزو الباحث ذلك إلى أن اختلاف المسمى الوظيفي، والراتب، والتعويضات، يؤدي إلى الاختلاف في تحديد مسببات الصراع التنظيمي، وبالتالي "نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة فيما يتعلق بمتغير الجنس"، التي تقول: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مسببات الصراع التنظيمي تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة إحصائية (5%)، ويوضح الجدول الآتي نتائج اختبار levene حسب المؤهل العلمي:

جدول (11): نتائج اختبار Levene للصراع التنظيمي حسب متغير المؤهل العلمي

قيمة Levene	درجات الحرية	المعنوية	الدالة الإحصائية
0.491	2	0.615	غير دالة إحصائياً

يبين جدول (11): أن قيمة المعنوية للصراع التنظيمي تساوي (0.615) أكبر من (0.05) وهي غير دالة إحصائياً، أي أن التباين متجانس فنقوم بالاختبار المعلمي (ANOVA)، ويوضح الجدول الآتي نتائج اختبار ANOVA حسب المؤهل العلمي:

جدول (12): نتائج اختبار Anova للصراع التنظيمي حسب متغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	قيمة F	المعنوية	الدالة الإحصائية
بين المجموعات	0.840	2	0.420	0.534	0.589	غير دالة إحصائياً
ضمن المجموعات	45.636	58	0.787			
الكلي	46.476	60				

يبين جدول (12): أن قيمة المعنوية للصراع التنظيمي (0.589) أكبر من (0.05) وهي غير دالة إحصائياً، وبالتالي نستنتج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مسببات الصراع التنظيمي تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى دلالة إحصائية (5%)، ويعزو الباحث ذلك إلى أن العاملين من حملة الشهادة نفسها (سواء كانت إجازة جامعية، أو معهداً، أو ثانوية)، يتمتعون بالمزايا نفسها، ويخضعون للقوانين نفسها، والآلية، ويعانون من مسببات الصراع التنظيمي نفسها، وبالتالي "ترفض الفرضية البديلة ونقبل فرضية العدم فيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي"، التي تقول: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد

عينة البحث حول مسببات الصراع التنظيمي تعزى لمتغير المؤهل العلمي، عند مستوى دلالة إحصائية (5%).

جدول (13): نتائج اختبار Levene للصراع التنظيمي حسب متغير المسمى الوظيفي

قيمة Levene	درجات الحرية	المعنوية	الدلالة الإحصائية
1.855	2	0.166	غير دالة إحصائياً

يبين جدول (13): أن قيمة المعنوية للصراع التنظيمي تساوي (0.166) أكبر من (0.05) وهي غير دالة إحصائياً، أي أن التباين متجانس فنقوم بالاختبار المعلمي (ANOVA)، حيث يوضح الجدول الآتي نتائج اختبار ANOVA حسب المسمى الوظيفي:

جدول (14): نتائج اختبار Anova للصراع التنظيمي حسب متغير المسمى الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	قيمة F	المعنوية	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	2.604	3	0.868	1.128	0.346	غير دالة إحصائياً
ضمن المجموعات	43.872	57	0.770			
الكلي	46.476	60				

يبين جدول (14): أن قيمة المعنوية للصراع التنظيمي (0.346) أكبر من (0.05) وهي غير دالة إحصائياً، وبالتالي نستنتج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مسببات الصراع التنظيمي تعزى لمتغير المسمى الوظيفي عند مستوى دلالة إحصائية (5%)، ويعزو الباحث ذلك إلى أن العاملين بغض النظر عن مسأهم الوظيفي، يعيشون واقع العمل نفسه، ويعانون من مسببات

الصراع التنظيمي نفسه، وبالتالي "نرفض الفرضية البديلة ونقبل فرضية العدم فيما يتعلق بمتغير المسمى الوظيفي"، التي تقول: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مسببات الصراع التنظيمي تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، عند مستوى دلالة إحصائية (5%).

الاستنتاجات

1- وجود صراع تنظيمي بين العاملين بنسبة (70.8%)، ونية لترك العمل بنسبة (73.6%)، وهي نسب فوق المتوسطة.

2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمسببات الصراع التنظيمي على نية ترك العمل عند مستوى دلالة إحصائية (5%)، حيث كان المسبب الأكثر تأثيراً محدودية الموارد، يليه تعارض الأهداف، ثم عدم تحديد الصلاحيات، وأخيراً غموض الدور.

3- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مسببات الصراع التنظيمي تعزى لمتغير (المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي)، عند مستوى دلالة إحصائية (5%).

4- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مسببات الصراع التنظيمي تعزى لمتغير (الجنس)، عند مستوى دلالة إحصائية (5%).

التوصيات

1- المتابعة المستمرة لمسببات الصراع التنظيمي والعمل على معالجتها وإدارتها للتخفيف من نشوء الصراع التنظيمي.

2- تحديد صلاحيات كل موظف ومسؤولياته بشكل واضح وقابل للتطبيق.

3- الشفافية في التعامل مع الموظفين وعدم إخفاء أية معلومات بخصوص المنظمة.

- 4- تقديم مكافآت مادية لتحسين الوضع المادي والمعيشي للموظفين وبالتالي البقاء والاستمرار في المنظمة وعدم ترك العمل.
- 5- العدالة والمساواة في الترقية، مما يساعد في رفع الروح المعنوية للعاملين ودفعهم لأداء أعمالهم بكفاءة وفعالية.

المراجع:

- 1- الفقعاوي، ميسون، إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، 2017.
- 2- المدهون، محمد، الصراع التنظيمي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى العاملين بوزارة الصحة الفلسطينية، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة: فلسطين، 2017.
- 3- بدوده، مخلصه، أثر ضغوط العمل على نية تركه- دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات (نقرت)، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، 2018.
- 4- العويوي، محمد، دراسة وتحليل إدارة الصراع التنظيمي في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، فلسطين، 2013.
- 5- الياسري، أكرم، وفرحان، علاء، مفاهيم معاصرة في الإدارة الإستراتيجية ونظرية المنظمة، الطبعة الأولى، دار الصفاء للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2015.
- 6- القهوي، ليث عبدالله سليمان، أثر أنماط الصراع على التمكين التنظيمي للعاملين في شركة الفوسفات الأردنية، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، المجلد (15)، العدد (1)، 2015.
- 7- العيسى، عقبة، العوامل المؤثرة في النوايا السلوكية لدى مقدمي الخدمات من وجهة نظر التسويق بالعلاقة، رسالة دكتوراه، جامعة حلب، 2017.

- 8- حيدر، عصام، وناصر، فداء، أثر انتهاك العقد النفسي في النية في ترك العمل، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد الأول، 2014.
- 9- أبو عجوة، حامد علي، علاقة الاتصال الإداري بأساليب إدارة الصراع التنظيمي - حالة تطبيقية على مديري المدارس الحكومية في محافظات قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012.
- 10- القريوتي، محمد قاسم، السلوك التنظيمي دراسة للسلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.
- 11- مصطفى، أحمد سيد، إدارة السلوك التنظيمي رؤية معاصرة، دار النهضة العربية، مصر، 2000.
- 12- فطر، جميلة صالح أبكر، و محمد، الطاهر أحمد، الصراع التنظيمي وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية للعاملين في مستشفى الخرطوم التعليمي، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد (16)، العدد (1)، 2015.
- 13- مصلح، عطية، ومشاركة، عودة، الصراع التنظيمي وتأثيره على أداء الموظفين العموميين في المؤسسات الحكومية الفلسطينية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد (2)، العدد (5)، 2016.
- 14- طه، لينا، العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية والصراع التنظيمي في المستشفيات الحكومية - محافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2013.
- 15- عبيد، سحر، وراتب، فداء، أسباب الصراع التنظيمي لدى الأطباء العاملين لدى الأطباء العاملين في مستشفى رفيديا الحكومي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2010.
- 16- العتيبي، طارق بن موسى، الصراعات التنظيمية وأساليب التعامل معها - دراسة مسحية لوجهات نظر ضباط المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006.
- 17- سحاري، وفاء، إدارة الصراع التنظيمي، رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي، 2020.

- 18- مديرية الاتصالات المركزية، شؤون العاملين، 2021.
- 19- عساف، محمد حسين، إدارة الصراع التنظيمي وأثرها في التغيير الإستراتيجي للمنظمة، رسالة دكتوراه، جامعة سانت كليمنتس العالمية، العراق، 2013.
- 20- اشتيوي، محمد عبد، واقع تطبيق الإدارة بالتجوال من وجهة نظر العاملين في جامعة فلسطين، جامعة القدس المفتوحة، غزة، 2015.
- 21- حمزاوي، محمد سيد، السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات المدنية والأمنية، مكتبة الشقري للنشر والتوزيع، الرياض، 2008.
- 22- العميان، محمود سليمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة السادسة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2013.
- 23- سلطان، محمد سعيد، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2004.
- 24- الحوراني، هبة منير، الصحة التنظيمية في المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان وعلاقتها بإستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي التي يمارسها المديرون من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2017.
- 25- العمايرة، محمد حسن، مبادئ الإدارة المدرسية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2002.
- 26-Greenberg, J. & Baron, R.A., 2003, Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work, upper saddle River, NJ: Pearson Education, Inc, p4.
- 27-Carlson, D. J. (2009): Self-Efficacy and employee satisfaction in cross utilization teams: Predicting organizational commitment and turnover intention of cross utilization employee, Doctorate Dissertation, Capella University.
- 28-Hong, W. C. and Chao, R. M. (2007): A comparative test of two employee turnover prediction models, International Journal of Management, 24(2), 216.
- 29-Ipek, K. T. (2007): Antecedents of turnover intention toward a service provider, The Business Review, 8(2), 128.

- 30-Awan, Saeed, (2015): Conflict Management and Organizational Performance: A Case Study of Askari Bank Ltd, Research Journal of Finance and Accounting, Volume 6, No. 11,2015.
- 31-Abbas, S.M.& Joshi, Neha, (2017), A Descriptive Study of Workplace Conflict Management Styles in Indian Organization ,Institute of Professional Excellence & Management.
- 32-Larkin, I. M. (2015), Job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention of online teachers in the K-12 setting, Doctorate Dissertation, Kennesaw State University
- 33- Krejcie, R. V.& Morgan, D. W., (1970), Determining sample size for research activities, Educational and Psychological Measurement.
- George, D., & Mallery, P., (2003), SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference, 11.0 update (4th ed.), Boston: Allyn & Bacon

قائمة الاستقصاء

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

يرجى وضع إشارة في حقل الإجابة المناسبة لكل عبارة:

الجنس ☐ ذكر ☐ أنثى

المؤهل العلمي ☐ ثانوية ☐ معهد ☐ إجازة جامعية

المسمى الوظيفي ☐ عامل ميداني ☐ موظف إداري ☐ رئيس قسم ☐ مدير

القسم الثاني: مجالات البحث

قائمة الاستقصاء

المحور الأول: الصراع التنظيمي	موافق بشدة	موافق	حيادي	أرفض بشدة	أرفض
1- عدم توفر الحوافز المادية.					
2- نقص الإمكانيات البشرية لتحقيق أهداف العمل.					
3- محدودية الإمكانيات المادية لتحقيق أهداف العمل.					
4- مهام العمل الذي أقوم به وأهدافه ليست واضحة.					
5- أكلّف بتأدية مهام ومسؤوليات متنوعة في وقت واحد.					
6- لا أتمتع بالسلطات الكافية للقيام بالمسؤوليات الموكلة إلي.					
7- غموض في الصلاحيات الممنوحة للعاملين.					
8- غياب قواعد تنظم توزيع الصلاحيات على العاملين.					
9- تركيز الصلاحيات في أيدي فئة قليلة من العاملين.					
10- انتشار الشللية بين العاملين.					
11- تعارض متطلبات العمل مع أهداف العاملين.					

					12- الاختلاف بين الأهداف الشخصية للعاملين وأهداف العمل.
المحور الثاني: نية ترك العمل					
					13- لا أنوي البقاء في منظمتي لأكثر من سنتين.
					14- أنا الآن أبحث عن منظمة أخرى للعمل بها بشكل جدي.
					15- لن أخسر كثيراً إذا تركت عملي الحالي.
					16- هناك احتمال أنني سأبحث عن عمل جديد.
					17- هناك احتمال أن أبقى في المنظمة خلال السنوات الخمس القادمة.