

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



الموضوع:

أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي دراسة حالة مؤسسة قديلة للمياه المعدنية - جمورة-بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذ المشرف:

- د. بنوناس صباح

من إعداد الطالب:

- حسينة بغداددي

لجنة المناقشة

| الجامعة | الصفة | الرتبة | أعضاء اللجنة |
|---------|--------|------------------|------------------|
| بسكرة | رئيسا | أستاذ تعليم عالي | _ داسي وهيبة |
| بسكرة | مقرا | استاذ محاضر أ | _ بنوناس صباح |
| بسكرة | مناقشا | أستاذ محاضر ب | _ دالي علي لمياء |

الموسم الجامعي: 2022-2023

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



الموضوع:

أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي دراسة حالة مؤسسة قديلة للمياه المعدنية - جمورة-بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذ المشرف:

- د. بنوناس صباح

من إعداد الطالب:

- حسينة بغداداي

لجنة المناقشة

| الجامعة | الصفة | الرتبة | أعضاء اللجنة |
|---------|--------|------------------|------------------|
| بسكرة | رئيسا | أستاذ تعليم عالي | _ داسي وهيبة |
| بسكرة | مقرا | استاذ محاضر أ | _ بنوناس صباح |
| بسكرة | مناقشا | أستاذ محاضر ب | _ دالي علي لمياء |

الموسم الجامعي: 2022-2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

قول الله سبحانه وتعالى ﴿ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴾ سورة النمل

الحمد لله على إحسانه والشكر على توفيقه وامتنانه والصلاة

وسلام على نبيه محمد صلى الله عليه وسلم.

أتقدم بفائق التقدير والإحترام وخالص الشكر إلى الدكتورة الفاضلة

"بنوناس صباح"

والشكر على تفضيلها الإشراف على إنجاز هذه المذكرة ولتوجيهاتها ونصائحها القيمة ومتابعتها المستمرة في إنجاز العمل.

الشكر الموصول أيضا إلى جميع عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة- بسكرة،

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير والإحترام والإمتنان إلى جميع أساتذتي في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير والذين

سأهموا من قريب أو بعيد في إنارة دربي العلمي والمعرفي، ولايفوتني أن أتقدم بالشكر الخالص إلى جميع من ساهم برأي أو نصيحة

أو مساعدة صبت في مصلحة الدراسة.

الإهداء

أهدي ثمرة هذا العمل إلى غاليتي رفقتي دربي أمي التي كانت بمثابة الأم والأب فلم
تبخل عليا بشيء فبفضل دعائها وفقني الله في إنجاز هذا العمل حفظها الله
ورعها وأطال في عمرها.....أمي

أهدي هذا العمل إلى روح أبي الطاهرة رحمه الله وأسكنه الفردوس الأعلى، الذي تمنيت أن يشاركني فرحة هذا العمل والنجاح
ولكن قدر الله ما شاء فعل الحمد لله .

إلى سندي في الحياة إخواني وأخواتي الأعزاء حفظهم الله.
إلى كل من إرتشفت معهم كأس المحبة والأخوة والصدقة وكان لي معهم أغلى
الذكريات وأجمل الحظات صديقاتي وإلى رفيقة المشوار ريمة بن جلول.

بغداد دي حسينه

الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية جمورة- بسكرة، وفي سبيل ذلك تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث قسمت إلى قسمين، تضمن القسم الأول الخصائص الشخصية و الوظيفية و القسم الثاني يتضمن محورين فال محور الأول يتمثل في المتغير المستقل ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، الأمان الوظيفي، ظروف العمل مادية) اما المحور الثاني تمثل في المتغير التابع الاغتراب الوظيفي، حيث تم توزيعها على عينة عشوائية بلغ عددهم 63 موظف، وقد تم استخدام برنامج Spss من أجل تحليل البيانات واختبار الفرضيات، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- ✓ مستوى ضغوط العمل في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة-بسكرة جاء متوسطا.
 - ✓ مستوى الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة-بسكرة جاء متوسطا.
 - ✓ يوجد أثر لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة-بسكرة.
 - ✓ يوجد أثر لمصادر ضغوط العمل(عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، الأمان الوظيفي، ظروف العمل المادية) على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة-بسكرة.
- الكلمات المفتاحية : ضغوط العمل، الاغتراب الوظيفي .

Abstract:

The study aimed to find out the impact of work pressures on job alienation in the Qudeila Mineral water –Jamoura- Biskra, in this way the questionnaire was used as a tool for collecting data , as it was divided into two part ,the first section included personal and functional characteristics, and the second section included two axes, the first is represented by the independent variable ,work pressure its dimensions (workload , role conflict, role ambiguity ,job security ,material working conditions), As for the axis the second was represented in function of job alienation , as it was distributed to a random sample of 63 employees, the Spss program was used to analyze test the hypotheses, and the study reached a number of results , the most important of which are :

- ✓ The level of work pressures at the Qudeila Mineral wart corporation –Jamora- Biskra , was medium.
- ✓ The level of sectarian alienation at the Qudeila Mineral wart corporation –Jamora- Biskra , was medium.
- ✓ There is effect of work pressures on alienation in the Qudeila Mineral wart corporation –Jamora- Biskra.
- ✓ There is effect of the sources of work stress (workload , role conflict, role ambiguity ,job security ,material working conditions)on job alienation in the Qudeila Mineral wart corporationc –Jamora- Biskra

Keywords: work stress , Job alienation

قائمة الجداول

| الرقم | عنوان الجدول | الصفحة |
|-------|--|--------|
| 01 | الاغتراب عند بعض المفكرين | 03 |
| 02 | مكونات الماء المعدني قديلة | 41 |
| 03 | توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية والوظيفية | 45 |
| 04 | درجة مقياس ليكارت الخماسي | 48 |
| 05 | نتائج ألفاكرونباج وصدق المحك | 49 |
| 06 | اختبار التوزيع الطبيعي (معاملات الالتواء ومعامل التفلطح) | 50 |
| 07 | المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة الدراسة من عبارات محور ضغوط العمل | 51 |
| 08 | المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة الدراسة من عبارات محور الاغتراب الوظيفي | 54 |
| 09 | نتائج تحليل الانحراف الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية | 57 |
| 10 | نتائج تحليل الانحراف الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى | 58 |
| 11 | نتائج تحليل الانحراف الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية | 59 |
| 12 | نتائج تحليل الانحراف الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة | 60 |
| 13 | نتائج تحليل الانحراف الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة | 61 |
| 14 | نتائج تحليل الانحراف الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة | 62 |

قائمة أشكال

| الصفحة | عنوان الشكل | الرقم |
|--------|--|-------|
| ز | نموذج الدراسة | 01 |
| 21 | عناصر ضغوط العمل | 02 |
| 22 | أنواع ضغوط العمل | 03 |
| 23 | مراحل وأعراض ضغوط العمل | 04 |
| 24 | نموذج Gibson Ivancevich and Donnelly | 05 |
| 25 | نموذج Howard Kahn – Cary Coop | 06 |
| 26 | نموذج مارشال | 07 |
| 27 | نموذج نموذج كرايتر وكينيكي (Kreitner and Kinick) | 08 |

مقدمة

مقدمة:

في ظل التطورات وتحديات التي تشهدها المنظمات في العصر المعرفة والتكنولوجيا، مما استلزم عليها بناء منظومة عمل قوية تسمح لها بخلق ميزة تنافسية ومواكبة التغيرات وسياسة تمكنها من الاستمرار وبقاء وتحقيق أهداف، إلا أن هذا الأخير أصبح يشكل تحدي للمنظمة في ظل التهديدات ومشاكل التي تواجهها، إذا اضحى الاغتراب أو الشعور بالغربة احد الظواهر التي شاع تواجدها في مجالات العمل وزادت مخاطرها على العاملين، وأدت إلى نقص الحماس في العمل وزدادت مشاعر الاحتراق النفسى أو الذاتى، هذا ما يعرف بالاغتراب الوظيفي الذي يعد من ابرز مشكلات العصر الحديث كونه يندرج ضمن الظواهر التنظيمية والاجتماعية في المنظمة، حيث كلما شعر الموظف بعدم الرضا والانتماء وأنه غريب في مكان العمل، بالتالي انعكس سلبا على ذاته وأداءه و قيمته وعلى المنظمة ، وهناك العديد من الأسباب التي تؤدي إلى الشعور بالاغتراب الوظيفي من أبرزها ضغوط العمل.

تعد ضغوط العمل من احد المتغيرات الرئيسية التي تؤثر على حركة المنظمة وعلى فعاليتها، فهي تشكل عقبة يواجهها العاملين من خلال المواقف وظروف مختلفة التي يتعرضون فيها لحالات الاضطراب والقلق والخوف والإحباط، مما أثرت على صحة نفسية عامل، بالتالي انعكست على واجباته ووظيفته وعلاقاته مع زملاء في المنظمة، لقد حظي موضوع ضغوط العمل اهتمام كبير من طرف الباحثين في تحديد مسبباته ووضع الاستراتيجيات الملائمة لاحتوائه والسيطرة عليه، لما يرافقه بعض الآثار السلبية على الموظف والمنظمة مما أدى به العجز واللامعنى وعزلة والاغتراب عن عمل، فشهدنا خلال السنوات الأخيرة بروز ظاهري ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي في المنظمات ، لما لهم من آثار سلبية على المناخ التنظيمي وعلى كفاءة وإنتاجية عامل، وتأتي هذه دراسة لمعرفة أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي.

أولا : الإشكالية

على ضوء ماسبق عرضه تتجلى معالم الإشكالية، والتي يمكن صياغتها في التساؤل الرئيسي التالي :

هل هناك أثر لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة - بسكرة ؟

لمعالجة الإشكالية تدرج الأسئلة الفرعية التالية :

ما هو مستوى ضغوط العمل في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة -بسكرة ؟

ما هو مستوى الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية-جمورة -بسكرة ؟

هل هناك أثر لأبعاد ضغوط العمل (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، الأمان الوظيفي، ظروف العمل المادية)

على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية-جمورة -بسكرة؟

ثانيا : الدراسات السابقة

1- الدراسات المتعلقة بالاغتراب الوظيفي :

الدراسة 1 : سوزان صالح دروزة و ديما شكري القواسمي (2014) بعنوان : أثر المناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي :دراسة تطبيقية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، مجلة الأردنية في إدارة الاعمال، جامعة الأردنية، العدد 2، 2014، ص ص : 297- 316.

هدفت الدراسة لمعرفة درجة تأثير المناخ الأخلاقي (الجانب الفردي والجانب المنظمي) على الشعور بالاغتراب الوظيفي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الأردن، و اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبه النظري وسياقي حيث بلغ عدد الموظفين في الوزارة 200 موظف، ومن أهم النتائج :

✓ إن تصورات الباحثين حول وجود مناخ أخلاقي في الوزارة جاءت بمستوى مرتفع، بينما جاءت تصوراتهم حول مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى الباحثين بمستوى متوسط.

✓ اظهرت الدراسة وجود أثر معنوي لمناخ العمل أخلاقي ببعديه على الشعور بالاغتراب الوظيفي في الوزارة، وعدم وجود أثر معنوي للجانب المنظمي على الشعور بالاغتراب الوظيفي .

الدراسة 2 : حسام محمود ابو حمور و رانية جعفر قطيشات و محمد عبد الله الريالات (2018) بعنوان :الاغتراب الوظيفي وأثره على كفاءة و فاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية، مجلة دولية علمية محكمة متخصصة في الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة البلقاء التطبيقية – الأردن، العدد 26 ، 2018، ص ص 1- 26 .

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاغتراب الوظيفي على الكفاءة وفاعلية الأداء في شركات الأردنية وذلك بالاعتماد على المنهج التحليلي الوصفي حيث قام الباحثون بتوزيع استبانة على مديريين والعاملين في الإدارة العليا في الشركات حيث بلغ عددهم 111 موظف، توصلوا إلى جملة من نتائج أهمها :

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (0.05) لأبعاد الاغتراب الوظيفي مجتمعة على كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية.

✓ إن مستوى الاغتراب الوظيفي في شركات الاتصالات الأردنية كان بدرجة عالية.

الدراسة 3 : عبد الرحمان ياسر، بوعزة رضا، حديد يوسف (2022) بعنوان : الصمت التنظيمي و أثره على الاغتراب الوظيفي :لدى الموظفين و الإداريين بجامعة محمد الصديق بي يحي –جيجل، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 08، العدد 02، 2022/ 06، ص ص 168-186.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الصمت التنظيمي لدى الموظفين الإداريين بجامعة محمد الصديق بن يحي –جيجل، وأيضا معرفة طبيعة أثر أبعاد الصمت التنظيمي على الاغتراب الوظيفي، ضمن هذا سياق تم اعتماد على المنهج الوصفي باستخدام

الإستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات اللازمة متمثلة في أفراد العينة مكونة 102 موظفا إداريا بجامعة جيجل، حيث تحصلت الدراسة على مجموعة من نتائج أهمها :

- ✓ وجود أثر إيجابي للصمت الإذعان على الاغتراب الوظيفي لدى الإداريين بجامعة جيجل.
- ✓ وجود أثر إيجابي للصمت الدفاعي على الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل.
- ✓ يوجد أثر إيجابي لأبعاد الصمت التنظيمي مجتمعة على الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل : تؤدي العديد من المواقف التنظيمية والخبرات الشخصية في بيئات العمل إلى الكثير من السلوكيات والممارسات من قبل العاملين كنتائج لهذه الظروف، يتم تبنيها كردود أفعال سواء رفضا، إستياء أوحى وصولا حد اللامبالاة، فالمناح التنظيمي السائد في المؤسسة يدفع العاملين إلى التزام الصمت في كثير من القضايا التنظيمية والوظيفية، مما يؤدي إلى بروز بعض المظاهر السلبية العاملين كشعورهم بالاغتراب الوظيفي.

الدراسة 04 :

Tummers Iars and Den Dulk Laura (2013):The effects of work alienation on organizational commitment ,work effort and work –to-family enrichment ,journal of Nsingur Management ,21 ,850-859 p

هدفت الدراسة إلى تحليل آثار الاغتراب الوظيفي على الإلتزام التنظيمي وجهد العمل و إثراء العمل للأسرة، بإستخدام المنهج الوصفي التحليلي عن طريق الإستبيان، تم توزيعه على 1278 قابات في مستشفيات هولندا، من أهم نتائج :

- ✓ أن الاغتراب الوظيفي يؤثر على الإلتزام التنظيمي وجهد العمل بدرجة أقل من إثراء العمل الأسرة
- ✓ أن انعدام القدرة و المعنى لهما أثر سلبي على الإلتزام التنظيمي للموظفين، وهذا مايعني أنه عندما تشعر القابات بأن عملهن لامعنى له وليس لهن سلطة في عمل سيكون أقل إلتزام في منظمة.

2- الدراسات المتعلقة بضغط العمل :

الدراسة 1 : شاطر شفيق (2010) بعنوان: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء – سونلغاز –جيجل، مذكرة الماجستير، جامعة محمد بوقرة بومرداس – الجزائر.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى شعور الموارد البشرية بضغط العمل والرضا الوظيفي وكشف عن الأسباب التي تقف وراء هذا الشعور، بالإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من اجل جمع البيانات والمعلومات، حيث تم استخدام الاستبيان تم توزيعه على عينة عشوائية بلغ عددهم 57 موظف في شركة، قد أسفرت دراسة مجموعة من نتائج أهمها :

- ✓ تعاني الموارد البشرية بمؤسسة إنتاج الكهرباء –سونلغاز –بجيجل من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور ضغوط العمل 3.69 .
- ✓ إن مستوى الرضا الوظيفي الذي شعروا به الموارد البشرية بمؤسسة إنتاج الكهرباء –سونلغاز –بجيجل ظهر بوجه منخفضا، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور الرضا الوظيفي 2.24.
- ✓ إن أهم العوامل المسببة في انخفاض مستوى الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة من جهة نظر أفرادها تمثلت في : عامل الترقية، عامل الأجر، عامل الإشراف، عامل ظروف العمل.

✓ ترتبط ضغوط العمل بعلاقة عكسية وقوية مع الرضا الوظيفي ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 تقدر ب 0.689
الدراسة 2 : سحراء أنور حسين (2013) بعنوان : قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي: دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد السادس والثلاثون، 2013، ص ص 208-224.

هدفت الدراسة إلى إبراز تأثير أبعاد ضغوط العمل على الأداء الوظيفي من خلال التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى عينة المبحوثة ومستوى الأداء الوظيفي وأيضاً الكشف عن الاستراتيجيات الأكثر ملائمة التي يمكن إتباعها من أجل تخفيف من تأثيرات هذه الضغوط على العاملين ومستوى أدائهم، في ظل هذه أهداف تم استخدام المنهج التحليلي الوصفي، تكون مجتمع عينة 80 موظف في إداري موزعين على الأقسام العلمية للمعهد والوحدات والشعب الإدارية في ديوان التعليم التقني والمعهد الطبي التقني / المنصور، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الإستنتاجات أهمها :

✓ إن المستويات الخاصة لضغوط العمل التي يعاني أفراد العينة الدراسة كانت مرتفعة بشكلها العام سواء كان منها ناتج عن طبيعة العمل أو غموض وصراع الدور أو عبء العمل.

✓ وجود تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد الفرعية لضغوط العمل والمتمثلة (طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل) في المتغير الأداء الوظيفي.

✓ اعداد برامج خاصة لتنمية مهارات العاملين في التعامل مع ضغوط العمل وبإشراف اشخاص متخصصين في مجال العلوم النفسية والادارية والاجتماعية في ادارة مواجهة ضغوط العمل ومن بين هذه البرامج مثلا التدريب على المهارات الاجتماعية من اتصال وكيفية التعامل مع كل شخصية.

الدراسة 3 : فضيلة معمر قوادري، دليلة حضري (2021) بعنوان : تحليل أبعاد ضغوط العمل وأثرها على السلوك التنظيمي الفردي دراسة : تطبيقية بالوكالة المحلية للتشغيل بالشلف، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 24، العدد 01، 2021، ص ص (799-820).

هدفت الدراسة إلى تحليل أبعاد ضغوط العمل وأثرها على سلوك التنظيمي الفردي بالوكالات المحلية للتشغيل بالشلف، تم استخدام المنهج الإستقرائي في تحليل بيانات الإستبيان، وتمثلت أداة الدراسة الأساسية في الاستبيان حيث تم توزيعه على مجتمع عينة الذي بلغ عددهم 60 عاملا موزعين على الوكالات المحلية للتشغيل بالشلف، من أهم نتائج :

✓ وجود علاقة ارتباط عكسية بين ضغوط العمل والسلوك التنظيمي بنسبة (0.375)، أي كلما زادت ضغوط العمل انعكست سلبا على السلوك الفردي للعاملين بالوكالات المحلية للتشغيل بالشلف.

✓ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على السلوك التنظيمي الفردي بالوكالة المحلية للتشغيل بالشلف.

الدراسة 4:

Jyoti Kapoor,Preeti Chhabra (2022):Work stress management in an organization with the role of hrm ,Journal of Positive School Psychology , vol 6 ,No 2 , 233 -240p.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل في الشركات الهندية وتحديد دور إدارة الموارد البشرية في تقليص ضغوط العمل بالاعتماد على المنهج الوصفي، حيث تم استخدام استبيان في جمع المعلومات وبيانات، حيث تم توزيع أكثر من 50 موظف في شركات الهندية، أهم نتائج :

✓ وجود تأثيرات مختلفة لضغوط العمل على الموظفين في المواقف المختلفة بأخص في ساعات العمل.

✓ أن 42% من الموظفين يشعرون أن البيئة المرحة تؤدي إلى إنعدام التوتر.

✓ وعدم وجود دعم لإدارة الموارد البشرية في تقلص ضغوط العمل.

الدراسات المتعلقة : ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي :

الدراسة 1 : رنا ناصر صبر(2013) بعنوان : أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي دراسة : تحليلية لآراء عينة من الممرضين والممرضات في مستشفى اليرموك التعليمي،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 37، 2013، ص ص (243- 263).

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي وأيضاً كشف عن أثر مصادر ضغوط العمل المتمثلة (غموض الدور، صراع الدور، أعباء العمل، فرص التقدم والنمو الوظيفي) في مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي في مستشفى اليرموك التعليمي، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق من هدف تم استخدام استبانة، حيث تم توزيعها على عينة عشوائية التي بالغ عددهم 120 من ممرضين والممرضات في مستشفى اليرموك التعليمي، وقد أسفرت الدراسة على مجموعة من نتائج أهمها :

✓ أن مستوى ضغط العمل جاء مرتفع في مستشفى اليرموك التعليمي والذي يؤدي ذلك قيمة الوسط الحسابي الذي بلغ (5.03).

✓ أن مستوى شعور العاملين بالاعتراب الوظيفي في مستشفى اليرموك التعليمي جاء مرتفع والذي يؤدي ذلك قيمة الوسط الحسابي الذي بلغ (4.88).

✓ وجود علاقة إرتباط معنوية موجبة بين مصادر ضغوط العمل ومستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي، وهذا يعني بأن اذا توفرت مصادر ضغوط العمل ستعزز من شعور الأفراد العاملين في مهنة التمريض بالاعتراب الوظيفي.

الدراسة 2 : محمد عبد الرزاق أبوorman، أماني عبد الحفيظ الزيادات، دعاء ناصر العطييات (2016) : أثر ضغوط العمل في مستوى الاعتراب الوظيفي من جهة نظر العاملين في مستشفى "الإسراء" دراسة حالة، مجلة دراسات العلوم الإدارية، العدد 43، 2016، ص ص (475-495).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في الاعتراب الوظيفي عند العاملين في مستشفى الإسراء وتحديد مصادر الضغوط في الشعور بالاعتراب الوظيفي، باستخدام المنهج الوصفي وقد استخدم الباحثين الاستبانة كأداة للقياس، وبلغت أفراد عينة الدراسة 140 موظفاً وقد تم اختيار عينة طبقية، قد توصلت الدراسة إلى جملة من نتائج أهمها :

✓ انه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور في الشعور بالاعتراب الوظيفي.

✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور وأعباء العمل، لفرص التقدم والنمو الوظيفي في الشعور بالاغتراب الوظيفي في مستشفى الإسراء.

التعليق على الدراسات السابقة :

بعد استعراض مجموعة من دراسات السابقة المتعلقة بموضوع دراستنا ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي، التي كانت أداة تساعدنا في الدراسة من خلال :

- ضبط وتحديد مفاهيم الأساسية الاغتراب الوظيفي وضغوط العمل.
- مساهمة في تحديد بعض خطوات منهجية الدراسة من الجانب التطبيقي وذلك بيان الأدوات والأساليب المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات.

مع ذلك، تختلف دراستنا عن الدراسات السابقة في مايلي :

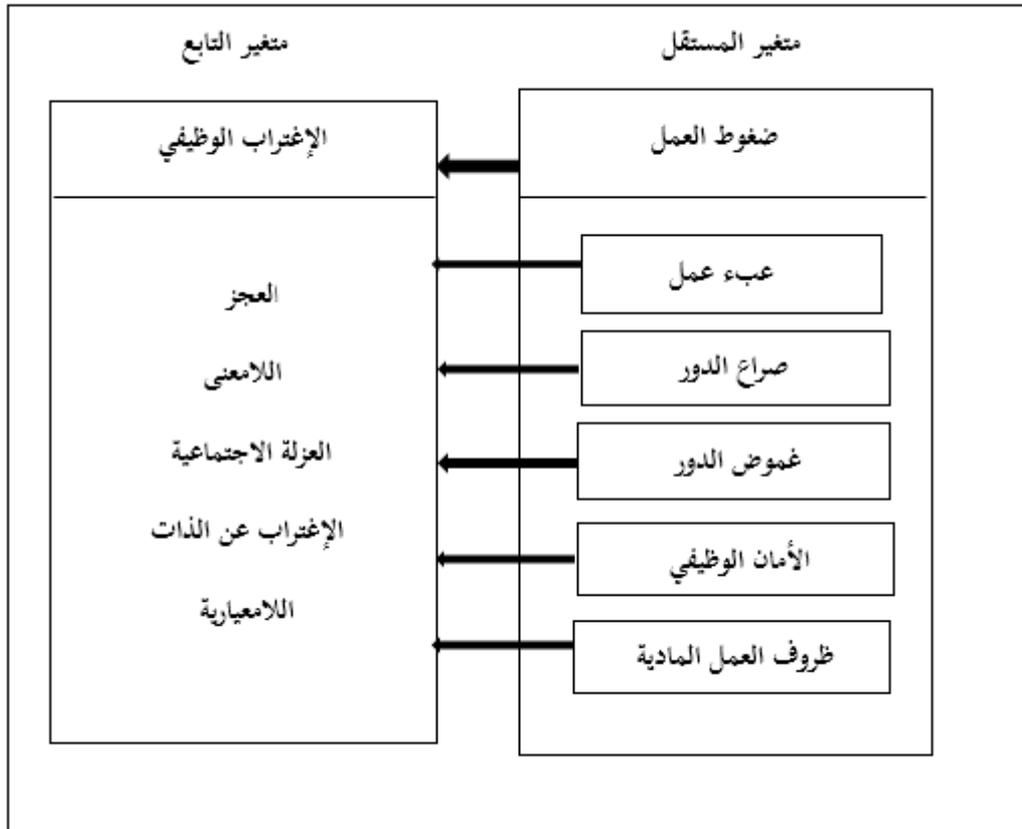
- تختلف دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة في المجال التطبيقي : المكان ، زمان.
- ايضا تختلف دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة : في مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

ثالثا : نموذج وفرضيات الدراسة :

1- : نموذج الدراسة

تقوم هذه الدراسة على النموذج الافتراضي التالي :

شكل رقم (01) : نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على الدراسات السابقة

2- فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية :

ضمن إشكالية الدراسة وأهدافها وحسب النموذج الذي تم تصميمه، وفقا لذلك، تمت صياغة الفرضية الرئيسية متمثلة في :
 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الإغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية - جمورة - بسكرة عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضيات الفرعية:

وتندرج ضمن الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الإغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية - جمورة - بسكرة عند مستوى الدلالة 0.05.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الإغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية - جمورة - بسكرة عند مستوى الدلالة 0.05.

✚ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية قديلة- جمورة- بسكرة عند مستوى الدلالة 0.05.

✚ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان الوظيفي على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية قديلة- جمورة - بسكرة عند مستوى الدلالة 0.05.

✚ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المادية على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية - جمورة - بسكرة عند مستوى الدلالة 0.05.

رابعاً: التوضع الاستمولوجي ومنهجية الدراسة

1: التوضع الاستمولوجي :

بالاعتمادنا على النموذج الوصفي الذي يعرف بأنه أسلوب أو نمط الذي يتم استخدامه لدراسة الظواهر والمشكلات العملية من أجل الوصول إلى تفسيرات منطقية، حيث يعتمد على الإنتاج وبناء المعرفة من خلال الشرح وفهم تفسير ظاهرة، من هنا سوف نسلط الضوء على أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي باستخدام الأساليب الكمية والتحليل الإحصائي.

2: منهجية الدراسة

إن اختيار منهج الدراسة معين يخضع لطبيعة الموضوع المدروس وكذلك الغاية منه يعرف المنهج أنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة لاكتشاف الحقيقة، وللإجابة عن الأسئلة والاستفسارات التي يشيرها موضوع الدراسة، بالتالي اعتمدنا في موضوع دراستنا على المنهج الوصفي والذي هو مجموعة من الإجراءات البحثية التي تكامل لوصف الظاهرة بالاعتماد على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ولاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة محل الدراسة، في مايلي مصادر الحصول على البيانات المعتمد عليها في الدراسة :

❖ **البيانات الأولية** : لقد قمنا بإعداد استبانة، تم توزيعها على مجتمع الدراسة التي كانت أداة أساسية في جمع البيانات والمعلومات، و ذلك باستخدام برنامج التحليل الإحصائي Spss وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة من أجل الوصول إلى الدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

❖ **البيانات الثانوية** : قمنا بمراجعة مختلف الكتب والمقالات العلمية والأجنبية والرسائل الجامعية التي كانت ضمن موضوع الدراسة التي ساعدتنا في جميع مراحل الدراسة.

خامساً : تصميم البحث

1- هدف الدراسة :

- ✓ اعطاء تصور واضح لمفهوم لضغوط العمل ومفهوم الاغتراب الوظيفي.
- ✓ التعرف على مستوى ضغط العمل في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية-جمورة-بسكرة.

- ✓ التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية-جمورة-بسكرة.
- ✓ اختبار أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية-جمورة-بسكرة.
- ✓ اختبار أثر كل بعد من أبعاد ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية-جمورة-بسكرة.
- 2- نوع الدراسة : إقتصرت الدراسة على دراسة أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية-جمورة-بسكرة.
- 3- مدى تدخل الباحث : إستقلالية الباحثة في دراسة الظاهرة دون التدخل، وذلك من خلال دراسة الأحداث كما هو في الواقع بكل موضوعية وبعيدا عن التحيز .
- 4- التخطيط للدراسة : دراسة ميدانية غير مخططة في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية-جمورة-بسكرة من أجل التعرف على أثر ضغوط العمل على الغتراب الوظيفي.
- 5- وحدة التحليل : يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من الإطارات والموظفين الإداريين والعاملين في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية-جمورة-بسكرة.
- 6- المدى الزمني : تم قيام بالدراسة الميدانية في الفصل الثاني 2022/ 2023.

سادسا: أهمية الدراسة

- تمثل أهمية الدراسة أنها تجمع بين متغيرين بالغي الأهمية في وقتنا الحاضر، ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي نظرا لتأثيرهما سلبي على أداء المورد البشري، مما انعكس على منظمة وعلى فعاليتها.
- ❖ إبراز مفاهيم الأساسية لضغوط العمل والاغتراب الوظيفي من خلال الجانب النظري.
 - ❖ اختبار أثر ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية-جمورة-بسكرة.
 - ❖ تقديم التوصيات اللازمة من أجل التخفيف من ضغوط العمل وبالتالي التخفيف من الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية-جمورة-بسكرة.

سابعا : خطة الدراسة :

- تماشي مع أهداف الدراسة، تم طرح إشكالية وفرضيات بخصوص أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي، من أجل تغطية جميع جوانب الموضوع وبكل الموضوعية، تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول :
- الفصل الأول : تضمن المتغير التابع الاغتراب الوظيفي، حيث تناولنا في مبحث الأول ماهية الاغتراب من خلال مفهوم ونظرياته وأنواعه، أما المبحث الثاني فكان عن ماهية الاغتراب الوظيفي (مفهومه وخصائصه، أسبابه، مراحل له)، في المبحث الثالث عالجنا فيه أبعاده وأثاره واستراتيجيات التغلب عليه.

- **الفصل الثاني:** خصص للمتغير المستقل ضغوط العمل وأثره على الاغتراب الوظيفي، في المبحث الأول تطرقنا إلى مفهوم وأهمية دراسة ضغوط العمل و عناصره أنواعه ومراحله، أما في المبحث الثاني (ركائز ضغوط العمل ونظرياته و آثاره واستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل) أما في المبحث الثالث كان موجه حول أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي.
- **الفصل الثالث:** كان مخصص للجانب التطبيقي بدراسة ميدانية في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية –جمورة – بسكرة، حيث خصصنا في المبحث الأول تقديم نظرة عامة للمؤسسة أما في المبحث ثاني كان الإطار المنهجي لدراسة، في المبحث الثالث كان لتحليل وتفسير محاور استبانة واختبار الفرضيات .
- **الخاتمة:** تم فيها تقديم نتائج وتوصيات .

الفصل الأول

الاغتراب الوظيفي

تمهيد :

يعد الاغتراب الوظيفي من ابرز المواضيع العصر الحديث، الذي أصبح يشكل عقبة امام الإدارات الحديثة، فهو يوصف بأنه حالة شعورية للموظف تضعف من علاقاته بزملاءه في المنظمة، بالتالي فإن ظاهرة الاغتراب الوظيفي أخذت عدة أشكال وأبعاد في المنظمات حيث إنحصرت في بعض الجوانب التنظيمية والاجتماعية، هذا ما إنعكس سلبيًا على العاملين في فعاليتهم وكفاءتهم و إنتاجيتهم ، حيث شكل في بعض الأحيان نقطة ضعف في المنظمات من خلال نتائجه ودرجة خطورته على العامل و المنظمة، من هنا سوف نتطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية :

❖ المبحث الأول: ماهية الاغتراب

❖ المبحث الثاني: ماهية الاغتراب الوظيفي

❖ المبحث الثالث: أبعاد وأثار الاغتراب الوظيفي واستراتيجيات التغلب عليه

المبحث الأول : ماهية الاغتراب

لقد حظي موضوع الاغتراب بإهتمام كبير من قبل بعض الباحثين لما له من أهمية في حياة الفرد والمجتمع، وسوف نتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم الاغتراب، نظرياته وأنواعه.

المطلب الأول : مفهوم الاغتراب

1-تعريف الاغتراب لغة :

"إن الأصل اللاتيني لكلمة إغتراب هو : Aliation ويستمد معناه من فعل Alienare بمعنى تحويل شيء ما لملكية شخص آخر أو الإنتزاع أوالإزالة وهو مستمد من فعل Alienus أي ينتمي إلى شخص أو يتعلق به " (الرواشدة و العرب، 2009، صفحة 60).

فالاغتراب في اللغة : الغربة الاغتراب تقول (تغرب) بمعنى فهو (غريب)، و (غرب) بضممتين والجمع (الغرباء) والغرباء أيضا الأبعاد و (التغريب) النفي عن البلد، و(أغرب) جاء بشئ غريب، و أغرب أيضا صار غريبا، في اللغة أيضا :الغربة من النزوح عن الوطن، و يقال : "(غربت) الشمس تغرب غروبا : بعدت و توارت في مغيبيها، و(غرب) الشخص بالضم (غرابة) بعد عن وطنه، فهو (غريب) فعيل بمعنى فاعل، و جمعه (غرباء)، و (غربته أنا تغريبا) فتغرب، وإغترب، (غرب بنفسه تغريبا)، أيضا، (أغرب) :بالألف دخل في الغربة. (العقيلي، 2004، صفحة 10)

2-تعريف الاغتراب إصطلاحا :

الجدول رقم (01) : الاغتراب عند بعض المفكرين

| صاحب المفهوم | مفهوم |
|--------------|--|
| هربرت ماركيز | هو خضوع الإنسان للحشد مما يعني ضياع الذات البشرية في الحشد، مما يؤدي إلى فقدان الفرد لحرية و لذاته. |
| أريك فروم | هو نمط من التجربة يعيش فيها الإنسان كغريب، ويمكن القول أنه أصبح غريبا عن نفسه، وأنه لم يعد يعيش كمركز لعالمه و كخالق لأفعاله، بل إن أفعاله و نتائجه تصبح سادته الذين يطيعهم. |
| هيجل | هو انفصال الإنسان عن ذاته وأفعاله و عن الآخرين |
| فيورباخ | هو حالة من فقدان الوجود الأصيل أو الغربة ENTAUSSERUNG وتعني التخارج و هي مرادفة لكلمة ENTFREMDUNG |
| جان جاك روسو | هو إغتراب إقتصادي بمعنى نقل الملكية إلى شخص آخر، أو وجهة أخرى قصد التنازل. |

المصدر : (فضالة ، 2010، الصفحات 40-43)

من خلال ما تقدمه من مفاهيم حول الاغتراب فأنا يمكن قول: أنه ظاهرة اجتماعية تحدث للإنسان عند شعوره بالانفصال على ذات، أو عن الآخرين أو كليهما، فيفقد قيمته وإنتمائه ويخلق له شعور بالغرابة.

المطلب الثاني : النظريات المفسرة للاغتراب

لقد جذب مفهوم الاغتراب انتباه المفكرين والباحثين، حيث تم دراسته في عدة مجالات وهذا راجع لإختلاف اتجاهاتهم، و من بين النظريات المفسرة للاغتراب نجد:

- 1- **نظرية التحليل النفسي:** يرى فرويد أن الاغتراب هو الأثر الناتج عن الحضارة من حيث هي التي أوجدها الفرد وجاءت متعكسة ومتعارضة مع تحقيق أهدافه ورغباته وما يصبو إليه وهذا يعني في نظر فرويد أن الاغتراب ينشأ نتيجة الصراع بين الذات والضوابط المدنية والحضارة، حيث تتولد عن الفرد مشاعر القلق والضيق عند مواجهة الضغوط الحضارية بما تحمل من تعاليم وتعقيدات مختلفة وهذا بالتالي يدفع الفرد إلى اللجوء إلى الكبت كآلية دفاعية تلجأ إليها أنا كحل للصراع الناشئ بين رغبات الفرد وأحلامه وبين تقاليد المجتمع وضوابطه ومن الطبيعي أن يكون هذا الحل الذي تلجأ إليه الأنا، مما قد يؤدي إلى المزيد من الشعور بالقلق والاغتراب النفسي، لذا فرويد يعتقد بأن الحضارة قامت على حساب مبدأ اللذة ولم تقدم للإنسان سوء الاغتراب.
- 2- **نظرية الذات:** إن مفهوم الذات يتكون من مفهوم الذات المدرك ومفهوم الذات الاجتماعي والذات المثالي وبالتالي فإنه يتكون من كل ماندركه من أنفسنا ويتم تنظيم مكوناته من المشاعر والمعتقدات والتي تشكل في مجموعتها إجابة عن تساؤلات من نوع : من تكون ؟ وكيف تبدو أمام الآخرين ؟ وكيف ينبغي أن تتصرف ؟ و إلى من تنتمي ؟.

إن العنصر المهم في تشكيل مفهوم الذات، كما يرى المختصين هو الطريقة التي تحقق بها عملية التنظيم المشاعر والمعتقدات المتناثرة في إطار وحدة متكاملة.

فالاغتراب وفقا لهذه النظرية ينشأ من الإدراك السلبي للذات وعدم فهمها بشكل سليم وكذلك نتيجة للهوة الكبيرة بين التصور الفرد لذاته المثالية ولذاته الواقعية. (جديدي، 2012، صفحة 355)

3- نظرية المجال:

إن فحوى هذه النظرية يمكن أن ينصب في أنه عند التصدي إلى الاضطرابات والمشكلات النفسية فإنها توجه الاهتمام بشكل مركز إلى شخصية العميل وخصائص هذه الشخصية المرتبطة بالاضطراب والمسببة له، وكذلك إلى خصائص الحيز الحياتي الخاص بالعميل في زمن حدوث الاضطراب بالإضافة إلى أسباب اضطرابه شخصيا وبيئيا مثل الإحباطات والعواقب المادية.

ويرى زهران بأن (الحوافز النفسية التي تحول دون تحقيق أهداف الفرد والصراعات وما قد يصحبها من إقدام وهجوم غاضب أو احجام، وعلى هذا فإن الاغتراب هنا ليس ناتجا من عوامل داخلية فقط بل من عوامل خارجية تتضمن سرعة التغيرات البيئية والاتجاه نحو التغيرات) . (بشايره، 2011، صفحة 26)

المطلب الثالث : أنواع الاغتراب

يعد الاغتراب من ظواهر الاجتماعية نفسية التي تتعلق بالإنسان، حيث يتمحور ضمن سلوكياته واتجاهاته فهو يؤثر بشكل كبير على نفسه وعلاقاته مع الآخرين، وقد تعددت و تنوعت أنواع الاغتراب نذكر منها :

1- **الاغتراب السياسي**: هو الانسحاب من الحياة السياسية وعدم المشاركة في أي نشاطاتها بل عدم الاهتمام بما يجري داخلها بالإضافة عدم الثقة في من يتولون المسؤولية، وهناك من يقول عن الاغتراب السياسي أنه حالة اللاندماج السياسي (مسهل، 2016، صفحة 70).

2- **الاغتراب الديني**: وقد ورد الاغتراب الديني في كافة الأديان على أنه هو الانفصال أو التجنب عن الله، فقد جاء في الإسلام على هذه الصورة التي يوضحها حديث الرسول صلى الله عليه وسلم حيث قال: (بدأ الإسلام غريباً وسيعود غريباً كما بدأ، فطوبى للغريباء)، حيث جاء الاغتراب في الإسلام على ثلاثة درجات: (خليفة، 2003، صفحة 101)

✓ اغتراب المسلم بين الناس.

✓ اغتراب المؤمن بين المؤمنين.

✓ اغتراب العالم بين المؤمنين.

3- **الاغتراب الاجتماعي** : إن هذا النوع من الاغتراب يعد أكثر أنواع الاغتراب انتشاراً وقد أخذ عدة أشكال، فهناك من يغترب عن الآخرين وهناك من يغترب عن السياسات السلطة الحاكمة، وهناك من يتعد عن قيم المجتمع وعاداته المكتسبة، ورغم تعدد أشكال هذا النوع من الاغتراب فيمكن أن يعرف بأنه: إحساس الفرد بالانفصال والابتعاد عن الآخرين وعدم التفاعل معهم، والافتقار إلى التعاون والمحبة والمودة بينهم والانفصال عموم يسود في المجتمع من قيم ومبادئ وأفكار وأن هذا الشعور يعد نتيجة لظروف مجتمعه التي يتعرض لها للانفصال والتجاهل والابتعاد.

والاغتراب الاجتماعي يعني أيضا : شعور الفرد بإفتقار العلاقات ذات المعنى مع الآخرين والإحساس بالتعاسة بسبب هذا

الإفتقار. (شاكر، 2022، صفحة 433)

4- **الاغتراب القانوني**: ويقصد به الفعل الذي تتحول بمقتضاه ملكية أي شيء إلى شخص آخر تحويلاً يتم عن طواعية واختيار، ومعنى ذلك أن الشيء يصبح خلال عملية النقل أو التحويل أو الاغتراب، يصبح ملكاً لشخص الأخر وغريباً عن مالكه ويدخل ضمن نطاق ملك المالك الجديد.

5- **الاغتراب الإبداعي**: ويعني لحظة التفاعل العميق " الإلهام " والتي تكون للعالم أو المفكر أو الفنان سبباً في إبداعه في عمله تميزه مما يجعله يتساءل: هل أنا الذي صنعت هذا؟ وكيف صنعتها؟ وهو اغتراب من النوع الإيجابي لأنه يعتبر أمر لا بد منه للمبدع حتى يحقق ذاته . (على ، 2008، صفحة 524)

6- **الاغتراب المعلوماتي**: ويخذ ثلاث صور أو أوجه متمثلة في: (رسلان و سعادة، 2017، صفحة 718)

-حالة عدم التكيف مع الثورة المعلوماتية نتيجة عدم إتقان وسائل تكنولوجيا المعلومات مما يؤدي إلى الشعور بالتخلف
-الإستغراق الكامل للإنسان وذوبانه في بوتقة التزعة المعلوماتية بعيداً عن مظاهر الحياة الإنسانية الطبيعية، ويتضح هذا عند الشباب.

- عدم القدرة الإنسان على متابعة أو ملاحقة المتغيرات التي تحدث في إي ميدان من ميادين المعرفة.

7- **الاغتراب النفسي** : على الرغم من شيوع الاغتراب النفسي، فإنه من الصعب تخصيص نوع مستقل يطلق عليه الاغتراب النفسي، وذلك لتداخل الجانب النفسي للاغتراب وإرتباطه بجميع أبعاد الأخرى : الثقافي، والاقتصادي، السياسي... فالاغتراب النفسي يشير إلى الحالات التي تتعرض فيها وحدة الشخصية للإنشطار أو للضعف والإنهيار بتأثير العمليات الثقافية والاجتماعية التي تتم في داخل المجتمع، مما يعني أن الاغتراب يشير إلى النمو للشخصية الإنسانية، حيث تفقد فيها مقومات الإحساس المتكامل بالوجود، وتعد حالات الإضطراب النفسي أو التناقضات صورة من صور الأزمة الاغترابية التي تغزو الشخصية، ويتحدد مفهوم الاغتراب في الشخصية بالجوانب التالية : (خليدة ، 2014، صفحة 49)

✚ حالات عدم التكيف التي تعانيها الشخصية، من عدم الثقة بالنفس، المخاوف المرضية والقلق، الإرهاب الاجتماعي.

✚ غياب الإحساس بالتماسك والتكامل الداخلي في الشخصية.

✚ ضعف أحاسيس الشعور بالهوية والانتماء والشعور بالقيمة والإحساس بالأمن.

8- **الاغتراب الوظيفي**: يعتبر الاغتراب الوظيفي ظاهرة خطيرة جدا ومؤشر على مرور المؤسسة بأزمة حقيقية ربما تسارع بها إلى الانحدار والفشل، فالاغتراب الوظيفي يعني وصول العاملين بالمؤسسة إلى قرار بأن المؤسسة التي يعملون بها لم تعد المكان المناسب للاستمرار في العمل معها لأسباب تتعلق بالمؤسسة ذاتها أكثر مما تتعلق بالموظف، وهو قرار خطير يمس علاقة الموظف بالمؤسسة التي يعمل فيها، و ولاؤه لها يترتب عليه نتائج وخيمة لكلا الطرفين غالباً ما تنتهي بانتهاء العلاقة بينهما (أبو الهيجاء، 2013، صفحة 19).

المبحث الثاني: ماهية الاغتراب الوظيفي

يعد الاغتراب الوظيفي من الظواهر المنتشرة في العصر الحالي في المنظمات، حيث كلما شعر الفرد بأنه باللامعنى وأنه قد لا يكون مؤثر في المواقف التي يواجهها في عمله وأنه لا يمكنه المساهمة في أي قرار من قرارات المنظمة، بالتالي سوف يؤدي حتما إلى فقدانه التمسك بالمعايير والضوابط المحيطة في عمله، وهذا يؤثر سلبا عليه و يجعله ينعزل ويشعر بالوحدة وبيتعد عن علاقات الوظيفية وأيضا ينقص من ولاءه ورضاه للوظيفة، من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى مفهومه وخصائص الاغتراب الوظيفي وأسبابه ومراحله.

المطلب الأول: مفهوم وخصائص الاغتراب الوظيفي

إن شعور الموظف بحالة عدم الاستقرار وتوتر علاقاته مع الأفراد العاملين في المنظمة، خلق له نوع من الاغتراب هو ما يعرف بالاغتراب الوظيفي الذي يركز على المورد البشري بإعتباره مصدر الإنجاز والتطور في عمل المنظمات، وقد ظهر ذلك الاهتمام من خلال الدراسات العديدة التي عاجلت مفهوم الاغتراب الوظيفي في اتجاهات مختلفة.

الفرع الأول: مفهوم الاغتراب الوظيفي

لقد تعددت تعريف ومفاهيم الاغتراب الوظيفي نذكر منها :

عرفه Kanungo 1992: " بأنه الشعور فرد بالعزلة والضياع والوحدة، وعدم الإلتناء وفقدان الثقة، و الإحساس بالقلق والعدوان، ورفض القيم والمعايير الاجتماعية، والمعاناة من الضغوط النفسية". (صبر، 2013، صفحة 251)

كما أنه : "حالة نفسية يعاني منها العامل ويشعر معها بعدم الصلة بالواقع المهني المعاش وبعد الهوية بينه وبين زملاءه العمل، بحيث يؤدي هذا إلى الانفصال والعجز واللامعنى والعزلة الاجتماعية واللامعيارية" (الشريف و مخلوف ، 2021، صفحة 7).

أيضا عرف أنه : " هو إحساس الموظف بالغربة في المنظمة التي يعمل بها، وشعوره بالوحدة والانفصال الذاتي وعدم الإدماج والتفاعل مع زملائه وجماعة العمل، مما يؤدي إلى نقص في إنتاجيته و ولاءه للمنظمة". (غين و هلولو ، 2020، صفحة 5).

يعرف أيضا بأنه:"عبارة عن شعور العاملين بعدم الانتماء للمنظمة التي يعملون فيها، و أنها لم تعد المكان المناسب للإستمرار فيها وهذا راجع لأسباب تعلق بالمنظمة أكثر مما تتعلق بالموظفين". (دروزة و القواسمي ، 2014، صفحة 300)

يعرفه (الكنعان، 2008) بأنه : " شعور بضعف الصلة بين العامل والوظيفة التي يؤديها، وإرتفاع درجة الاغتراب تشير إلى علاقة ضعيفة بين العامل والوظيفة" (بن تونس و ولوناسي، 2022، صفحة 701).

ويعرف أنه: شعور الموظف بالغربة في المنظمة التي يعمل بها، ويأتي نتيجة لسوء التفاعل الاجتماعي بينه وبين كل من المنظمة : بميكليتها ومحيط العمل بها ونمط الإشراف الذي تتبعه، و بين زملاء العمل، الجمهور متلقي الخدمة، فيشعر الموظف بأن المنظمة لم

تعد مكانا مناسباً له مما يؤدي إلى انخفاض إلتمائه وولائه لها، فينعكس شعوره هذا سلباً على تركيزه وقدراته وإلتزامه وبالتالى على أدائه الوظيفي. (أبو سمرة و شعيبات، 2014، صفحة 58)

مما سبق يمكننا القول : أن الاغتراب الوظيفي هو حالة تصيب الموظف في العمل حيث تجعله غير قادر على الأداء والاستمرار، مما يولد له شعور بالغرابة وعدم الإندماج في منظمة بسبب العوامل الذاتية وبيئية يتعرض لها، فننقص من قيمته وولائه في المنظمة .

من خلال التعاريف يمكن القول أن الاغتراب الوظيفي :

-ظاهرة سلبية يعاني منها العامل.

- هو إحساس بالقلق والعدوان.

- بأنه شعور بالعزلة وفقدان الإندماج والثقة في العمل.

- ناتج عن عوامل ذاتية وبيئية يتعرض لها العامل في منظمة.

الفرع الثاني : خصائص الاغتراب الوظيفي

تمثلت خصائص الاغتراب الوظيفي فيمايلي : (المغربي ا،، 2007، صفحة 315)

-الاغتراب ظاهرة إنسانية قد لايجلو منها أي تنظيم، ولكنها تختلف في أسبابها ومظاهرها من تنظيم لآخر نتيجة لخصوصية كل تنظيم وظروفه.

-يتمحور مفهوم الاغتراب الوظيفي حول فكرة رئيسة هي الانفصال بين ذات الفرد وبعض العناصر الأخرى في المنظمة.

-الاغتراب الوظيفي ظاهرة معقدة متشابكة الأطراف ويصعب السيطرة عليها، حيث أنها تتصل بالعديد من العوامل والمتغيرات المحيطة بالفرد وتدخل غالبا في كل علاقاته.

-الاغتراب الوظيفي له أبعاد متعددة حيث يدرك الفرد عوامل ومتغيرات ومؤثرات معينة كمدخلات تتفاعل بداخله وينفعل هو اتجاهها مما ينتج عنها بعض مظاهر الاغتراب الوظيفي.

- للاغتراب العديد من الأسباب والمصادر ومن الصعب ردها لسبب واحد، ومن الصعب أيضا تقدير كل مصدر على حده، لأن بعض العناصر أو المتغيرات لها تأثير واضح ومباشر وبعضها الآخر له تأثير خفي وغير مباشر، كما أن دورها في إحداث الاغتراب يتوقف على مقدار شعور الفرد بعجزه وسلبيته و شئ يختلف من شخص لآخر.

المطلب الثاني : أسباب الاغتراب الوظيفي

لقد تعددت وتنوعت الأسباب المؤدية إلى الاغتراب الوظيفي، هذا بسبب المشاكل والضغوطات التي يواجهها العاملين في المنظمة، إلا أن بعض الباحثين أدرجوا الأسباب إلى : (براجي، 2019، صفحة 669)

1- الأسباب النفسية: تتمثل في:

- **الخبرات السيئة:** وهي الخبرات الشخصية السابقة للفرد و التي تبقى ذكرى دائمة تظل حاضرة تصب عينه في الوعي واللاوعي للذات، والتي تكون بمثابة عامل محبط للمرحلة الانية، وحتى المستقبلية، حيث يستسلم لها الفرد في غالب الأحيان بموقف بهزيمة محققة و فشل لأي مخطط إيجابي يحاول الرفع من قيمته الإنتاجية في محيط عمله.

- **الحرمان:** هو عامل نفسي اجتماعي حيث يشعر فيه الفرد بعدم الاهتمام واللامبالاة في محيط العمل , يكون التعامل معه كرقم ضمن أرقام أخرى مثل آلات العمل الجامدة، دون مراعاة الجانب الروحي له، وتطلعاته النفسية والاجتماعية.
- **الإحباط:** هو عامل من الممكن أن ينتج نتيجة تضارب المصالح الخاصة بالفرد والخطط الموضوعية للمؤسسة العمالية، وقد يكون كنتيجة تلقائية للسببين السابقين الخبرات السابقة والحرمان.

2- الأسباب الاجتماعية: تتمثل في :

- **اضطرابات التنشئة الاجتماعية:** حيث تنعكس الآثار المدمرة للاضطرابات الأسرية والمدرسية والمجتمعية بشكل عام.
- **الضعف الأخلاقي:** الناتج عن انعدام الوازع الديني أو الثوابت الأخلاقية المتعارف عليها، أو الأعراف والتقاليد المنظمة للحياة المجتمع الذي يجيا به.
- **فساد القيم:** ويحدث هذا في الغالب عند اختلاف بين الأجيال السابقة واللاحقة، بسبب بعض القيم الداخلية، أو ما يسمى بالقيم الكونية، و الغريبة منها الخاصة.
- **سوء الأحوال الاقتصادية:** حيث تتمثل في الصعوبات المتعلقة بالحصول على الضروريات الحياتية الأساسية، من كرامة في العيش، الحصول على الغذاء الصحي، المياه، السكن، والخدمات الأساسية في البنية التحتية.
- **الضغوط المجتمعية:** وهي تلك الضغوط التي تنتج عما سبق من أسباب الاجتماعية من قصور في التنشئة الاجتماعية، وفساد أخلاقي، وفساد في القيم الكلية والجزئية، متبوعة بسوء الأحوال الاقتصادية و العجز عن الوصول إلى حياة كريمة تتوفر فيها الحاجيات الأساسية لكل فرد من أفراد المجتمع، و الحل الوحيد من أجل تخفيف من تلك التفاعلات الناتجة عن الضغوط المختلفة حرص على سلامة الجميع في المحيط المجتمعي أو الوظيفي.

وهناك من الباحثين من يدرج الأسباب إلى عاملين إثنين هما :

1- عوامل تتعلق بالمنظمة: وتتمثل في (عرفه، خيران، و سمرة ، 2021، صفحة 92)

- **ضعف الفاعلية الإدارية:** إن وجود خلل في إدارة يخلق الفوضى والمشكلات لدى المنظمة والعاملين فيها ويعتبر من العوامل المؤدية لاغتراب الوظيفي، لذلك فإن التخطيط الجيد ومتابعة وتنفيذ وإتباع نظام توثيق فعال والبراعة في الإدارة الوقت وكل ذلك من شأنه الارتقاء بالمنظمة ورفع مستواها.
- **ضعف نظام الحوافز:** إن تقديم الحوافز لمستحقيها من شأنه أن يرفع مستوى الانتماء الفرد إلى المنظمة، أما إن قدمت الحوافز بناء على حساب المصالح الشخصية والمجاملات فإن الفرد سيشعر بعدم الرضا والظلم هذا ما يؤدي إلى الاغتراب الوظيفي.
- **ضعف مستوى التدريب:** إن ضعف مستوى التدريب بكل أشكاله من أهم العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي، حيث أن المنظمة تسعى بالاهتمام بالعامل ورفع مستوى الأداء وتنميته مهنيًا ونفسيًا، فكل ذلك يزيد من الشعور بالانتماء، أما إذا أهملت المنظمة دوره فإنه سيشعر بالضعف ولا توجد له أهمية كبيرة في عمله.

➤ **عدم المشاركة في المعلومات والخبرات والاحتفاظ بها :** إن احتكار المعلومات والخبرات في مواقع العمل وعدم نقلها للعاملين من الأمور التي تجعل العامل يشعر بالاغتراب الوظيفي، حيث إذا شعر الموظف بأن العمل الذي يقوم به من عمل لاعمي له ولا قيمة وأن القيادات وأصحاب الخبرة هم من يملكون المعرفة ولا يمكن التخلي عنها ، وقد عالج الفكر الإسلامي الإداري هذه القضية لأن وازع الإيمان هو محرك لصاحب الخبرة وهو أقوى من وازع السلطان، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : "من سئل عن علم فكتمه ألجم يوم القيامة بلجام من نار"، رواه أبو داود الترمذي.

➤ **العمل في مواقع منفصلة:** إن العمل في مواقع منفصلة في المنظمة من شأنه أن يخلق شعور لدى العاملين بعدم المساواة نتيجة ل :

1- وجود بعض المميزات لبعض المواقع لا تتوفر في مواقع أخرى مثل الحوافر وساعات الدوام.

2- وجود بعض السلبيات في مراكز العمل التي تبعد عن موقع الإدارة المركزية مثل عدم توفير ظروف عمل مناسبة، عدم متابعة مشكلات العاملين في هذه المراكز، مما يخلق العزلة والاغتراب الوظيفي.

➤ **المكنة والامتة:** سيطرة الحاسوب والأجهزة والإلكترونية الحديثة على حياة العمل اليومية، طغت دور الفرد، وساهمة في انتشار ظاهرة الاغتراب.

2- **العوامل التي تعود للعاملين :** تشمل في (جلس ، 2017، صفحة 37)

➤ **الخوف وعدم الأمن الوظيفي:** إن إحساس الموظفين بالخوف وعدم الأمن الوظيفي يؤدي به حتما إلى محاولة الهروب من تلك المشاعر و الانفعالات، كما أن التشثيت جهود المبدولة أثناء وقت الدوام الرسمي من شأنه أن يؤدي إلى الاغتراب الوظيفي.

➤ **نقص الكفاءات :** إن نقص الكفاءة عامل في منظمة من شأنها سوف تؤدي إلى انخفاض مستوى أداءه الوظيفي بين العاملين، حيث يرجع ذلك لأسباب في ضعف أداءه وإلى ظروف خاصة بالمنظمة، نتيجة لنقص الكفاءة، فإن بعض العاملين يلجؤون إلى غياب عن العمل وأيضا يكثر الصراع بين العاملين مما يخلق شعور بالاغتراب الوظيفي.

➤ **قيم و اتجاهات العاملين :** قد ينجم الاغتراب الوظيفي من عدم ملاءمة قيم العمل وضوابطه وأهدافه مع قيم الفرد واتجاهاته، أي أن الهدف الذي يتجه عمل الفرد نحوه غير مرغوب فيه، وأن المحيط العمل لا يعطيه مستحقه من اهتمام، وأن حاجات الفرد ورغباته لا تحظى بالرعاية.

➤ **عدم التخصص في العمل :** إن عدم الاستخدام الأمثل للمتخصصين في مجالات العمل المختلفة، يقلل من أداء المخصص في العمل الذي اسند إليه في غير مجال تخصصه.

➤ **الكبت و اللاوعي :** إن الأعراض النفسية والفيزيولوجية للكبت واللاوعي، متمثلة في القلق و التوقع السيئ و التحفيز دون أن يكون سبب لذلك، مع سهولة الاستشارة العصبية، وعدم الاستقرار الحركي و الأرق، و يلاحظ أن عامل الذي يعاني من كبت وعدم قدرته على أداء العمل الذي ممارسه، مما ينشأ له نوع من الاغتراب.

➤ **الانطوائية والانعزالية:** إن عامل الانطوائي والانعزالي هو الذي يتنابه شعور بالغبرة و الانعزال عن التيارات المؤسسة، من ثم فهو لا يشعر بالانتماء، وهذا النوع من الاغتراب النفسي الذي يؤثر في سلوكه و اتجاه داخل المنظمة.

المطلب الثالث : مراحل الاغتراب الوظيفي

يمر الشعور بالاغتراب عن العمل بمجموعة من المراحل، حيث أن كل مرحلة تؤدي إلى مرحلة التي تليها وتزيد خطورتها عن سابقتها، هذا بسبب العلاقة الترابطية التي بينهم وتمثل في :

1- **مرحلة الاغتراب النفسي :** حيث يشعر فيها المرؤوسين بأن علاقتهم مع المنظمة لم تعد طبيعية مع استمرار التوتر و زيادة المشاعر السلبية لديهم اتجاه منظماتهم، و شعورهم أن جميع مشاكلهم التي يعانون منها سببها المنظمة، أن عدم تدخل المعنيين ستزداد من الآثار السلبية لديهم على حالة النفسية و الأداء. (دهام و عباس، 2018، صفحة 136)

2- **مرحلة الاغتراب الذهني :** وهي في حقيقة امتداد لمرحلة الاغتراب النفسي، ولكن أكثر منها خطرا على منظمة والعاملين، حيث تميز هذه المرحلة بالشروع الذهني، وعدم القدرة على التركيز لدى العاملين، وتظهر بعض مظاهر الحزن و الاكتئاب، وتكثر أخطاء الأداء الوظيفي إلى حد ملحوظ، وتنقص قدرة التعلم للعاملين، ويفقدون الرغبة في التدريب على أي مهارات جديدة، ويكثر فيها الطلب على الإجازات، والبحث عن أي سبب يمكن أن يعطى للموظف مبرر الابتعاد عن العمل في منظمة. (عودة ، 2017، صفحة 43)

3- **مرحلة الاغتراب الجسدي:** يصبح المرؤوسين مغتربا كليا في عمله إذ تكثر الإجازات والتأخر عن الحضور اليومي والخروج قبل انتهاء الدوام وكثرة الغياب والانتقالات في المنظمة وتفشي الصراعات بين المرؤوسين، وعدم قدرة المسؤولين في السيطرة على مجريات الأمور.

المبحث الثالث: أبعاد وأثار الاغتراب الوظيفي واستراتيجيات التغلب عليه:

إن تفشي بعض مظاهر الاغتراب الوظيفي في منظمات نتج عنها صراعات داخلية بين الفرد والمنظمة، وهذا راجع لعددت الأسباب ومصادر إلا أن نتائجها بقيت متشابهة وخطورتها على الفرد، مما دفع المنظمات لإيجاد أساليب واستراتيجيات تساعدها في التغلب على الاغتراب الوظيفي، وسوف نتطرق في هذا المبحث أبعاده وأثاره والاستراتيجيات التغلب عنه.

المطلب الاول : أبعاد الاغتراب الوظيفي

من خلال مفهوم وتعريف الاغتراب الوظيفي بأنه هو شعور العامل بالغبية في مكان العمل الذي يعمل فيه، مما يفقد الإلتزام الوظيفي والتنظيمي في منظمة، حيث أخذت ظاهرة الاغتراب في عمل عدة أبعاد أهمها :

العجز: ونقصد به هو شعور الفرد بأنه لا يستطيع أن يؤثر في المواقف الاجتماعية التي يواجهها، بالتالي فالفرد المغترب لا يستطيع أن يقرر مصيره أو التأثير في مجرى الأحداث أو في صنع القرارات المهمة التي تخص حياته ومصيره فيعجزه ذلك في تحقيق ذاته.

ويقصد به شعور الفرد بالاحول واللاقوة، وأنه لا يستطيع التأثير في المواقف الاجتماعية التي يواجهها، ويعجز عن السيطرة على تصرفاته وأفكاره و رغباته، بالتالي لا يستطيع أن يقرر مصيره، فمصيره وإرادته ليستا بيده بل تحددهما عوامل وقوى خارجة عن إرادته الذاتية، كما لا يمكنه أن يؤثر في مجرى الأحداث أو في صنع القرارات في حياته، وبالتالي يعجز عن تحقيق ذاته، أو يشعر بحالة من الإستسلام. (منصور و تاوريريت، 2011، صفحة 135)

اللامعنى: وتعني أن الفرد لن يستطيع التنبؤ بدرجة عالية من الكفاءة بالنتائج المستقبلية، كما يشعر الفرد أن الحياة فقدت معناها، ودلائها ومعقوليتها ويمكن أن يؤدي ذلك إلى فقدان مسوغات استمرارها في نظرهم، وينجم مثل هذا الشعور لديهم بسبب الإحباط الذي يمكن أن يتعرضوا له، وعدم إشباع الحاجات الاجتماعية ونفسية.

ويعبر اللامعنى عن نوع من الضياع، يعجز فيه الفرد عن توجيه سلوكه نحو أهداف معينة، لأنه لا يستطيع فهم المعايير التي توجه تصرفات المسؤولين وقد ربط أحد الباحثين اللامعنى بالمدخلات التي يستقبلها الفرد من بيئته، وهي نابعة من النظام الاجتماعي والتي قد يصعب عليه فهمها وإيجاد معنى لها (بن زاهي، 2007، صفحة 26).

العزلة الاجتماعية: " وتعني شعور الفرد بالوحدة والفراغ النفسي والعاطفي، والانفصال الفكري عن الجماعة حتى إن كان معهم، والتي تنتج عن عدم وجود علاقات إيجابية بين الأفراد المنظمة و عدم شعور الفرد بالأمن " (موسى و زاوي ، 2017، صفحة 571)، كما أنها تعبر عن ضعف الروابط الاجتماعية، بين الفرد و الزملاء، انتشار العلاقات السلبية بينهم نتيجة فقدان التفاعل الهادف بينهم داخل المنظمة بسبب رفض المعايير السائدة، وضعف الانتماء إلى الآخرين والمنظمة مما يؤدي إلى فصل الفرد عن مهامه. (رازو، سعدى، و بارزان، 2023، صفحة 738)

الاغتراب عن الذات : " وتعني عدم القدرة الفرد على التواصل مع نفسه، وعدم قدرته على أن يكون ما أراد، مما يجعل يشعر بعدم أهميته وأهمية قيمة وظيفته بالمنظمة، أي أن وظيفته لا تحقق له إشباع ذاتي له، فهو معزول ومستبعد في المنظمة " (موسى

و زاوي ، 2017 ، (صفحة 571)، كما يشير هذا البعد إلى شعور الفرد بعدم القدرة عن إيجاد الأنشطة المكافئة ذاتية، فلا يستطيع الفرد أن يستمد الرضا من نشاطاته، وصلته بذاته الحقيقية ، وأن إحساس الفرد وشعوره يتباعد عن ذاته ". (الحواس، 2018، صفحة 130)

اللامعيارية: وهي فقدان المعيار، و غياب نسق منظم للمعايير الاجتماعية، أي أن أشكال السلوك التي أصبحت مرفوضة اجتماعي غدت مقبولة ،...ويقصد بها عدم وجود معايير واضحة ومحددة للأداء واحتلال العلاقة بين الأهداف التنظيمية المطلوب تحقيقها وبين الوسائل المستخدمة لتحقيق هذه الأهداف، وهنا يشعر الفرد بالاغتراب نظر لعدم توافق الهدف مع الوسيلة المستخدمة.

كما تشير إلى خروج الأفراد عن المعايير التي تضبط سلوكه وتجعله يحقق أهدافه وذلك لفقدان المعايير لقوة القهر والإلزام على الأفراد بأن الوسائل غير المشروعة مطلوبة وأن إنسان في حاجة لإنجاز أهدافه. (زعليق، 2021، صفحة 60)

المطلب الثاني: الآثار الناجمة عن الاغتراب الوظيفي

إن ظاهرة الاغتراب في العمل لا يكمن اختصارها في أحداث عريضة، بل تعددت وتنوعت نتيجة تنوع أسباب بين العاملين على اختلاف وظائفهم أو مستوياتهم التنظيمية ، مما أدى إلى انتشار بعض المظاهر السلبية في المنظمات خاصة على مستوى الفرد والمجتمع.

1) على مستوى الفرد : أهمها (معدن و العمري، 2018، صفحة 289)

- الملل والإحباط والشعور بعدم الرضا.

- إرتفاع معدل دوران العمل وزيادة الصراعات التنظيمية.

- انخفاض الدافعية نحو العمل وغياب روح الابتكار والإبداع.

- الشعور بعقم المعايير الاجتماعية ضعف الإنتماء لدى العامل.

-زيادة مشاعر القلق والتوتر التنظيمي والاختراق النفسي.

2) على مستوى المجتمع : تتمثل النتائج العامة لاغتراب الوظيفي في الغالبية من المجتمعات، أو حتى فيها جميعا مهما كان موقعها

الحضاري وظروفها الاجتماعية متمثلة في : (زعليق، 2021، صفحة 85)

■ سوء التكيف والتعرض للإمراض النفسية: الأمراض النفس جسدية والانحرافات بشتى اتجاهات ومختلف صورها وخاصة منها الخروج على النظام، التمرد والشذوذ بكل أشكال وفقد الحس الاجتماعي، وغير ذلك من مظاهر غير السوية التي يأبأها المجتمع مهما كانت نسبتها في الوضع الاجتماعي.

■ العزلة وتآكل الانتماء: وتبرز غالبا في المجتمعات الحديثة الغربية والتي تكون قائمة على الفردية دون اهتمام بروح الجماعة، وكذلك ضهور التواصل بين سكان المدن الحضرية وبرز الحواجز النفسية والاجتماعية التي تسبق المسافات التفاعلية بينهم.

المطلب الثالث : استراتيجيات تعامل مع الاغتراب الوظيفي

تسعى المنظمات للتقليل من ظاهرة الاغتراب الوظيفي وذلك بإتباع مجموعة من الأساليب والاستراتيجيات التي من أجل أن تحد منها وتمنع من توسعها داخل أوساط بيئة العمل، أيضا تساعد العامل في التأقلم وتكيف وخلق مناخ تنظيمي جيد، هذا ما ينقص من ظاهرة الاغتراب المهني، ومن بين الاستراتيجيات نذكر منها : (ذياب ، 2018، صفحة 62)

- **مساهمة مجلس العمال و النقابات:** يرى جيمس اوتول أن مجلس العمل هو القاعدة العمالية التي تملك الصلاحيات في أداء دورهم في فهم قضايا العمال، وتشجيعهم على الممارسة الفعالة واستمرار العمل المنتج بكل الوسائل مهما كانت الصعوبات، بذلك يخلص إلى أن المجالس العمالية هي العلاج الأساسي للاغتراب.
- **توفير الظروف والوسائل الملائمة للعمال:** حتى يتسنى لهم رؤية العمليات الإنتاجية، أين يذهب هذا الإنتاج، فالعمال بذلك يشعرون بالرضا عن العمل وارتفاع الروح المعنوية وحب المؤسسة.
- **المشاركة في اتخاذ القرارات:** إن احلال تنظيم جيد يدل على مساهمة العمال في تكوينه وأبعاد التنظيم البيروقراطي و التسلط الذي يؤدي في غالب الأحيان إلى كساد الإنتاج وظهور روح اللامبالاة من قبل العمال، حيث كشفت الدراسة سيمان ونيل أن مشاركة الأفراد داخل المنظمة تقلل الشعور بفقدان القوة، فالأعضاء المشاركين في المنظمة هم أقل شعور بفقدان القوة بالمقارنة بالأعضاء غير مشاركين.
- **التكوين المهني:** إن دخول فترات تكوينية من حين لآخر، وبعث العمال إلى المؤسسات الصناعية في الدول الصناعية الكبرى، يساعد على التكيف التكنولوجي واستفادة العمال من تسيير المؤسسات العمالية المحلية، فقد قدمت نتائج بعض الدراسات أن هناك فرق جوهري ذوي مؤهل الجامعي الأقل شعور بالاغتراب المهني من ذوي المؤهل المتوسط.
- **تحسين بنية العمل:** وذلك من خلال توفير فترات الراحة وتحسين التكيف الجو والتخفيف من حدة الظروف السيئة من شأنها إزالة الاغتراب المهني، كما أن أحداث بعض التغيرات في بيئة العمل من حين لآخر، يجعل العامل لا يمل من بيئة العمل.
- **المساعدات المالية:** إن تقديم بعض القروض للعمال من أجل حل المشاكل الأسرية ومساعدتهم على حل مختلف المشاكل، وهذا لأجل إعادة الاعتبار العامل بأنه يتمتع بثقة الإدارة واهتمام المشرفين وهذا يدل على تحسين جو العمل.
- **توفير روح المبادرة:** حيث أن ذلك رفع القدرات المبدولة لخدمة مصالح العامل والمؤسسة من شأنه الإسهام في التنمية الوطنية ويستفيد العامل بالالتزام الإنتاجي والتنظيمي.
- **تقوية علاقات العامل:** تقوية علاقة العامل بالمؤسسة وذلك من خلال إنشاء وحدة البحوث النفسية والاجتماعية والتي من بين أهداف ودراسة مشكلات العاملين والوقوف على المصادر الخاصة بها، ودراسة هذه المتغيرات يمكن أن يساعد على وضع الحلول الوقائية و العلاجية لمشكلات العاملين و العمل على تقوية عوامل الرضا و الإرضاء لديهم.

- خلق الانسجام بين العامل وعمله: ويتم من خلال عدة اعتبارات منها تكون العلاقة بين الرئيس والمرؤوس قائمة على الاحترام المتبادل وأن يكون قوامها الود والدفء وأن يكون للعمال حضور وتمثيل قوي في مجلس الإدارة والنقابة حتى يشعرون بدولتهم وتقوى انتمائهم للعمل.
- تقوية علاقة عامل بزملائه: وتقوم على اعتبارين رئيسيين هما التعاون والمنافسة فضلا عن إثراء الحياة الاجتماعية داخل مؤسسة الإنتاجية ويتم ذلك من خلال تعددية الأنشطة وإثرائها بالقيام بالرحلات والحفلات والمسابقات.
- تقبل العامل مهمته: لن يتقبل العامل المهنة إلا إذا اختار العمل المناسب قدراته ويتوافق ميولاته واستعداداته وكذلك سماته الشخصية وهذا ما يؤدي بشعور بالرضا عن عمله.

خلاصة الفصل الأول :

في ضوء ماتم عرضه فإننا نستنتج أن الاغتراب الوظيفي هو شعور الفرد بالعزلة والانفصال والبعد عن العمل نتيجة تعرضه للعقبات و مشاكل التي تؤثر في أداءه، فالاغتراب يشير إلى ضعف العلاقة بين العامل ووظيفته، حيث يمر بمجموعة من مراحل أن لكل مرحلة لها تأثير على مرحلة التي تليها، فقد تعددت مظاهر الاغتراب الوظيفي في المنظمة والتي تمثلت في العجز واللامعنى و العزلة الاجتماعية والاغتراب عن الذات واللامعيارية، ومن جهة أخرى فإن المنظمة تعمل على توفير ظروف العمل مناسبة وذلك من خلال تقديم مجموعة من الحوافز وغيرها من الاستراتيجيات التي من شأنها أن تساهم في تحسين محيط العمل وتحقيق الاستمرار وتقليل من ظاهرة الاغتراب الوظيفي في منظمة.

كما تشير العديد من الدراسات أن ضغوط العمل تعد العامل أساسيا في مشاكل التنظيمية وخاصة في انخفاض أداء وأحيانا تؤدي بالعاملين نحو الاغتراب الوظيفي، سنحاول في الفصل الثاني إبراز مفهوم ضغوط العمل وأثرها على الاغتراب الوظيفي.

الفصل الثاني

ضغوط العمل وأثرها على

الاغتراب الوظيفي

تمهيد

تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بما يعرف بالصحة النفسية للعاملين نظراً لما تمتلكه من تأثيرات هائلة على أداء الفرد وعلى المنظمات، وعلى وجه الخصوص فإن احد مجالات التركيز في إدارة الموارد البشرية اليوم هو مساعدة العاملين على تحقيق السلامة النفسية و الصحة بإعتبارها شكلاً من الوقاية العلاجية، وتتمثل ابرز التحديات التي تواجهه هو تحقيق الصحة النفسية والبدنية للعاملين في فهم ضغوط العمل.

إن ضغوط العمل أصبحت الآن تشكل احدى حتميات المنظمة العصرية التي استوجبت عليها الفهم الجيد وكيفية التعامل معها حتى تتمكن من الاستمرار في تحقيق أهدافها، حيث تلعب مصادر ضغوط العمل أثر كبير في عملية الاغتراب الموظف عن عمله، وسوف نتطرق في هذا الفصل ابراز مفهوم ضغوط العمل وأثره على الاغتراب الوظيفي، ذلك من خلال المباحث التالية :

❖ المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل

❖ المبحث الثاني: ركائز ونظريات وأثار و استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

❖ المبحث الثالث: أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي

المبحث الاول : ماهية ضغوط العمل

إن مفهوم ضغوط العمل بوصفه إصطلاحاً قد نشأ في المؤسسات والمنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسية على العنصر البشري حيث يشترط أن يقوم بواجباته المهنية على أكمل وجه وبإسلوب يتم بالفعالية لتقديم الخدمات المنتظرة منه، فالمنظمات اليوم في تذليل العقبات التي تقف في طريقها ، إلا أن هنالك معوقات بيئة العمل تحول دون قيامه بدوره بصورة كاملة وتعرقل أداء هو من أبرزها ضغوط العمل، سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى مفهومه وأهميته دراسة ضغوط العمل، عناصره وأنواعه ومراحله.

المطلب الاول : مفهومه وأهميته دراسة ضغوط العمل

الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل

أولاً نقوم بتعريف الضغط حيث قام مجموعة من الباحثين بتعريف الضغوط تعريفاً دقيقاً من أجل تمييزه عن بعض المفاهيم الأخرى : ويعرف الضغط : "أنه نمط معقد من حالة عاطفية أو وجدانية وردود فعل فسيولوجية إستجابة للمجموعة من الضغوط الخارجية " (المغربي ا، 2016، صفحة 81)، في حين يرى باحثون آخرون: "هي قوى أو مثيرات تحدث أثر أو تغييراً في الفرد ناتجة عن الإستجابة لقهر أو شدة، وهذه شدة ماهي إلا ضغط يؤثر تأثيراً بالغاً على الحالة الجسدية". (باشري، مذكور، و فهمي، صفحة 253).

اما مفهوم ضغوط العمل فقد تعددت وتنوعت تعاريف باختلاف الباحثين منها : عرفته ماجدة العطية بأنه: "هو حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرصة ومحددات أو متطلبات مرتبطة بما لا يرغب به، ولكن النتائج المرتبطة بما تدرك على أنها غير مؤكدة، ومهمة". (ابن خرور، صفحة 21). كما عرفت بأنها : "هي تلك الإستجابات الجسمانية والنفسية التي تحدث عندما تكون متطلبات الوظيفة غير متناسبة مع قدرات و إمكانيات وحاجات الفرد و التي تؤثر سلباً على أدائه ". (دعجم و الهزيمية، صفحة 62) عرفت أيضاً بأنها : هي حالة يشعر بها الموظف بالتوتر والإحباط نتيجة فقدانه السيطرة وكفاءة العمل والاهتمام بوظيفته (Jyoti & Chahabra, 2022).

في حين عرفت المنظمة الصحية العالمية بأنها : "هي إستجابة لعدم القدرة الموظف على التأقلم مع الوظيفة، عادة ما تحدث في العديد من ظروف العمل، وتزداد سوء بشعور الموظف بضعف الدعم المقدم له من قبل زملاءه، وضعف التحكم بسير العمل ". (عثامنة و عبد الغني، 2022، صفحة 318)

كما عرفت : " بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة التفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحتوى الضغوط". (القي و ابو بكر، 2018، صفحة 97)

بناء على ما تم تقديمه من تعاريف حول ضغوط العمل فأنا يمكن تقديم تعريف : أن ضغوط العمل عبارة عن إستجابة أو ردة فعل يقوم بها العامل نتيجة تعرضه للمواقف ومثيرات ومصادر تنظيمية و بيئية و أخرى شخصية في المنظمة، مما نتج عنها آثار سلبية على أداءه وعلى المنظمة.

الفرع الثاني: أهمية دراسة ضغوط العمل

تكمّل أهمية دراسة ضغوط العمل في مايلي : (منصوري، لولو ، مراد، بروك، و بونخلة ، 2018، صفحة 58).

- تأكيد ربحية المنظمة وتحقيق أهدافها بشكل سليم، ووفقا لما هو مخطط وموضوع بالبرامج التنفيذية.
- حماية المنفذين من عشوائية القرار من إرتجالية السياسات الناجمة عن القصور الرؤية وضيق دائرتها أمام متخذ القرار نتيجة سيطرة الضغوط.

- توفير الظروف المناسبة والجو الصحي المناسب في العمل بالمنظمة، بالشكل الذي يجعل لكل مدير جو عمل أفضل، وبما يمكنه من إتخاذ القرارات وممارسة سلطاته ومهامه بشكل أفضل.

- تنمية روح التعاون وسيادة روح الفريق بين الرؤساء والمرؤوسين وزيادة التفهم والمشاركة الإيجابية والبناءة، بمايساهم في رفع الروح المعنوية وإحساسهم بالمشاركة في صنع حاضرهم الوظيفي في المنشأة.

- تنمية مهارات التوافق السريع في التعامل الفعال مع الضغوط الخارجية والتي تواجه متخذ القرار، وبالتالي تنمية المهارات التخطيط والتنظيم و التوجيه والرقابة في ظل سيادة جو من الضغوط على متخذ القرار في منظمة.

المطلب الثاني : عناصر ضغوط العمل

يوجد ثلاث عناصر لضغوط العمل، متمثلة في :

❖ **المثير (Stimulus):** هو عبارة عن مصادر ضغوط العمل المختلفة، الشخصية والبيئية والوظيفية، أو هو ما يتعرض له الفرد

من مؤثرات ناتجة عن الفرد ذاته أو المنظمة أو البيئة، ويترتب عليه الشعور بالضغط. (الساكت، 2014، صفحة 18).

❖ **الاستجابة (Response):** هي ردة فعل التي تنتج عن الفرد نتيجة تعرضه للمثيرات الضاغطة وتتمثل في الردود النفسية أو

الجسمانية أو السلوكية اتجاه الضغط وتكون على شكل ضيق وإحباط وعدم الاستعداد للإجابة بصورة مناسبة للمواقف بسبب

وجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له، وبالتالي أثارها الجسيمة تتمثل في الصداع، القرحة، ارتفاع ضغط الدم، أزمات

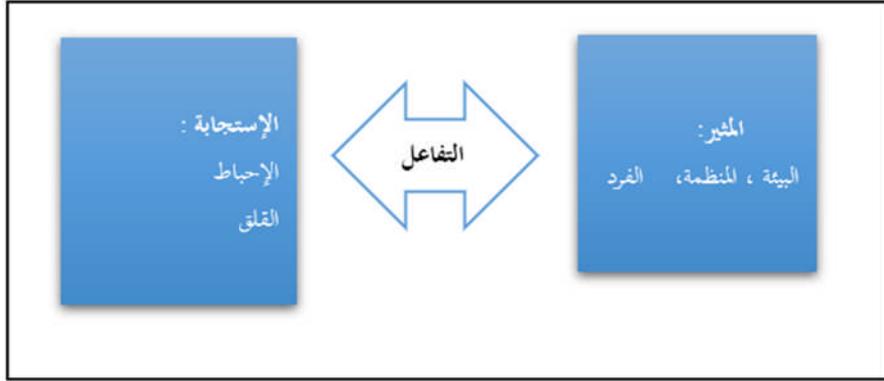
القلب، بينما تمثل الأثار التنظيمية في التأثير السلبي على الأداء (النجار، 2021، صفحة 04).

❖ **التفاعل (Intezaction):** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة، ويحدث بين مثيرات الضغوط سواء كانت

عوامل تنظيمية أو بيئية أو علاقات شخصية ومشاعر إنسانية وبين ما يحدث استجابات. ويوضح الشكل عناصر ضغوط العمل

وتداخلها (رزق، 2019، صفحة 32).

الشكل رقم (02): عناصر ضغوط العمل



المصدر : (رزق، 2019، صفحة 32)

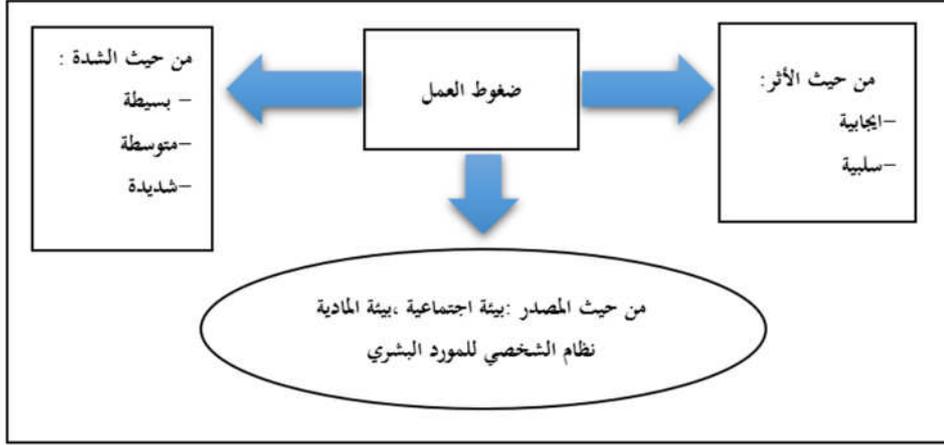
المطلب الثالث: أنواع ضغوط العمل

لقد تعددت أنواع ضغوط العمل في منظمة وذلك وفق تصنيفها وفق لعدة معايير نذكر منها :

- أولاً: ضغوط العمل حسب معيار الأثر: حيث نجد ضغوط إيجابية وسلبية: (بن عدة، 2018، صفحة 49)
 - الضغوط الإيجابية: هي الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية بحيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة وحماس كما أنها لها آثار نفسية إيجابية فيما تخلق للفرد شعور بالسعادة والسرور وينعكس ذلك على إنتاجية العمل.
 - الضغوط السلبية: وهي الضغوط المؤدية ذات الانعكاسات سلبية على صحة ونفسية الإنسان، ومن ثم تنعكس على أداءه وإنتاجيته في العمل، مثل تلك الضغوطات تدفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل.
- ثانياً: ضغوط العمل حسب معيار الشدة: وفق هذا المعيار يوجد ثلاثة أنواع وتشمل: (شاطر، 2010، صفحة 80)
 - الضغوط البسيطة : هي تلك الضغوط التي تستمر للوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات أو هي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل أو خارج.
 - الضغوط المتوسطة : هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر إلى ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية، زيادة شخص غير مرغوب فيه.
 - الضغوط الشديدة : وهي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل، فقد تصل إلى أشهر أو سنوات، مثال تلك الفصل في العمل.
- ثالثاً: ضغوط العمل حسب معيار المصدر: يمكن تحديد أنواع ضغوط العمل: (أبو مصطفي ، عسفة ، و شراب، 2020، صفحة 64)

- 1- ضغوط ناتجة عن البيئة المادية: يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهامه وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو إجتماعية أو تقنية.
- 2- ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية: تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معا في مجالات العمل .
- 3- ضغوط ناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري : وتمثل في خصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة، وشكل يوضح أنواع ضغوط العمل.

الشكل رقم (03) : أنواع ضغوط العمل



المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على (شاطر 2010)

المطلب الرابع : مراحل ضغوط العمل

إن عملية ضغط العمل تتم وفق مجموعة من المراحل حيث أن لكل مرحلة لها أعراض تظهر على أداءه وسلوك الفرد وتمثل في:

➤ مرحلة: التنبه بالخطر أو الإنذار Alarm

مثل ردة فعل جسم الإنسان الأولي حينما يتعرض للضغط وكلما زادت حالة الإجهاد أو الضغوط لتنتقل الفرد بدرجة عالية من الشعور بالقلق والتوتر أو الإرهاق، مما يشر إلى مقاومة الفرد للضغط وهي المرحلة الثانية من مراحل العمل. (الملحم ، صفحة 28)

➤ مرحلة: المقاومة Resistance

تبدأ هذه المرحلة مع تزايد ضغوط العمل وإرتفاع مستوى القلق والتوتر وعادة ما يترتب على هذه المقاومة عديد من الظواهر السلبية منها اصدار قرارات متعددة وعاجلة وحدوث صدمات أو نزاعات قوية، من ثم ظهر عديد من المواقف والمتغيرات التي تخرج عن السيطرة الفرد والمنظمة بصورة قد تؤدي إلى إنهيار المقاومة وظهور مجموعة أخرى من المشكلات والأعراض (الموسي و ثابت ، 2005، صفحة 517).

➤ مرحلة: التعب والانهك أو الإرهاق Exhaustion

وتظهر هذه المرحلة مع انهيار المقاومة، والتي تنجم عن طريق تعرض الفرد لمصادر الضغط باستمرار لفترة زمينة طويلة، حيث يصاب بالضغط نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولة التكيف، ويمكن الإستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة تظهر من خلال بعض المظاهر والأثار أهمها : الإستياء من جو العمل، إنخفاض معدلات الإنجاز، التفكير في ترك الوظيفة، الإصابة بالأمراض النفسية و العضوية وغيرها من المخاطر التي تمثل تهديدات مباشرة أو غير مباشرة لكل فرد من الفرد والمنظمة. (سالم، 2012، صفحة 25)، في ماييلي شكل يوضح مراحل وأعراض ضغوط العمل :

الشكل رقم (04) : مراحل وأعراض ضغوط العمل



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على (المرسي و ثابت ، 2005)

المبحث الثاني : ركائز ونظريات وأثار واستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

سوف نتطرق في المبحث إلى نماذج مصادر ضغوط العمل إضافة إلى نظريات المفصرة لضغوط العمل وأيضا إلى أثار واستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل .

المطلب الأول : ركائز ضغوط العمل

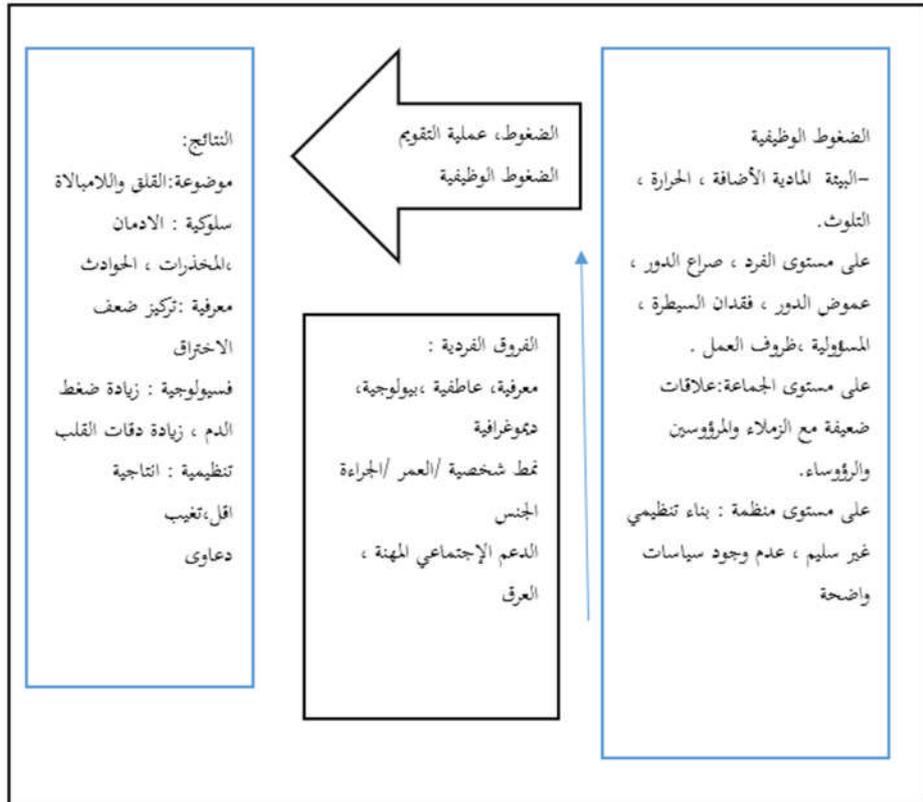
الفرع الأول: نماذج دراسة ضغوط العمل

لقد إنعكس تفسير مفهوم ضغوط العمل على نظرة الكتاب وطريقة دراستهم، الأمر الذي أدى إلى ظهور العديد من النماذج أو الأطر الفكرية لدراسة ضغوط العمل من بينها :

أولا: نموذج Gibson ,Ivancevich and Donnelly

يوضح النموذج مصادر ضغوط العمل الوظيفية المختلفة، وتأثير عملية إدراك الفرد لضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد وبالتالي على نتائج وأثار الضغط، ويشير النموذج إلى دور الفروق الفردية (معرفية / عاطفية / وبيولوجية / ديمقراطية) على إدراك الفرد الظروف الضاغطة التي يواجهها، ويوضح الشكل عناصر النموذج والعلاقات فيما بينها. (الفريجات ، اللوزي، و الشهابي، 2009، صفحة 285)

الشكل رقم (05) : نموذج Gibson ,Ivancevich and Donnelly

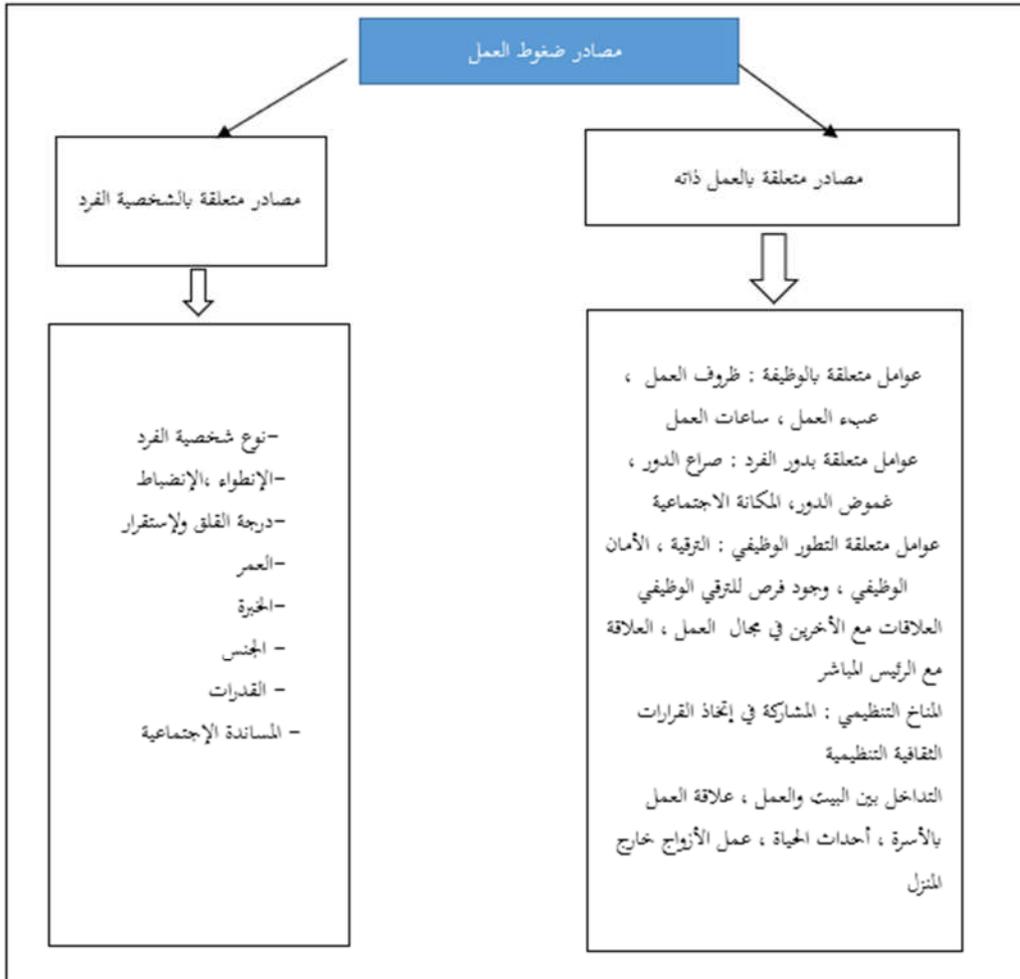


المصدر: (الفريجات ، اللوزي، و الشهابي، 2009، صفحة 285)

ثانيا: نموذج Howard Kahn –cary Coop

"ويلاحظ على هذا النموذج أنه على الرغم من إتفاق أصحابه على تصنيف مصادر الضغوط العمل إلى مجموعتين رئيسيتين هما : مصادر متعلقة بالعمل ذاته ومصادر المتعلقة بشخصية الفرد، إلا أنهم اختلفوا في تسمية المجموعتين والعوامل الداخلة تحت كل مجموعة منها" (مكناسي ، 2007، صفحة 86).

الشكل رقم (06) : نموذج Howard Kahn –cary Coop

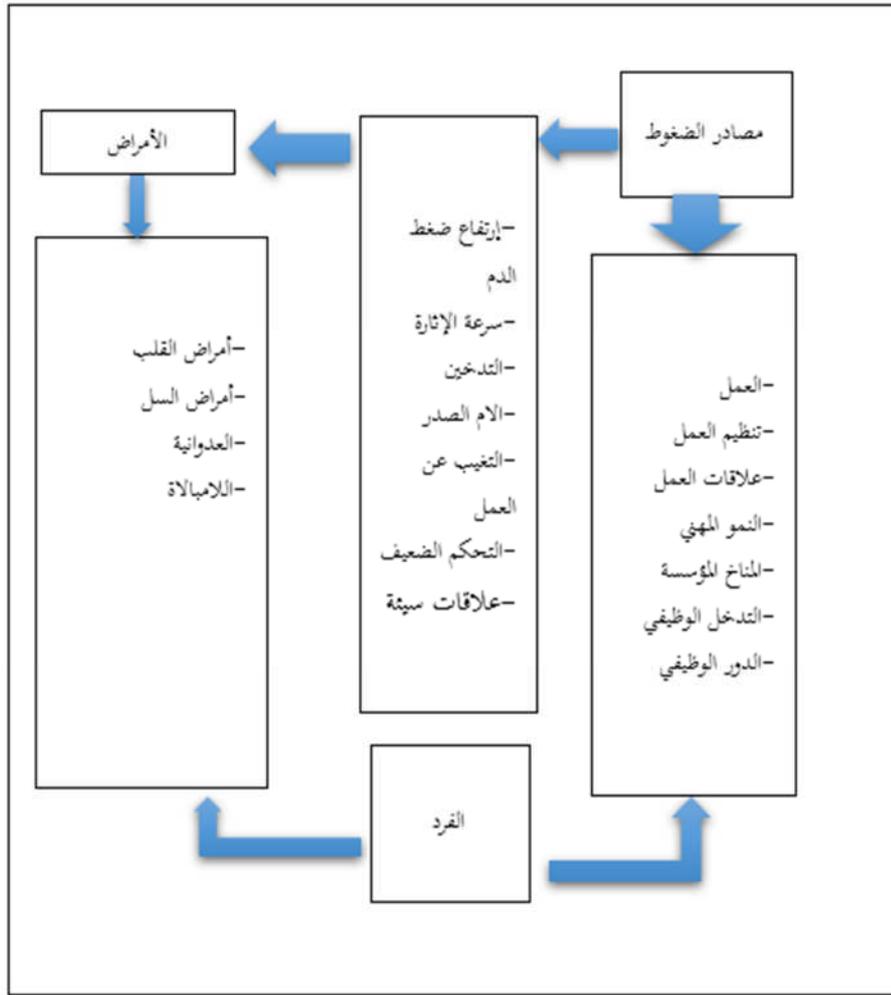


المصدر : (مكناسي ، 2007، صفحة 86)

ثالثا: نموذج مارشال

يحدد مارشال في هذا النموذج العوامل المسببة للضغوط العمل، وهي أعراض خاصة بالفرد تؤدي في النهاية أمراض القلب، وأعراض خاصة بالمنظمة تؤدي إلى العدوانية وتكرار الحوادث، نلاحظ من خلال الشكل نموذج مارشال أن كل مصادر الضغوط المذكورة هي مرتبطة بقضاء الوظيفة التي ينتمي إليها الفرد وقد وضع عدة نقاط، ونظرا لتأثيرها على نفسية الفرد وتظهر ردة فعل هذا الأخير في مجموعة من الأعراض والتي تشير بعدم الراحة النفسية والجسدية. ويمثل شكل نموذج مارشال. (عريس ، صفحة 70)

الشكل رقم (07) : نموذج مارشال

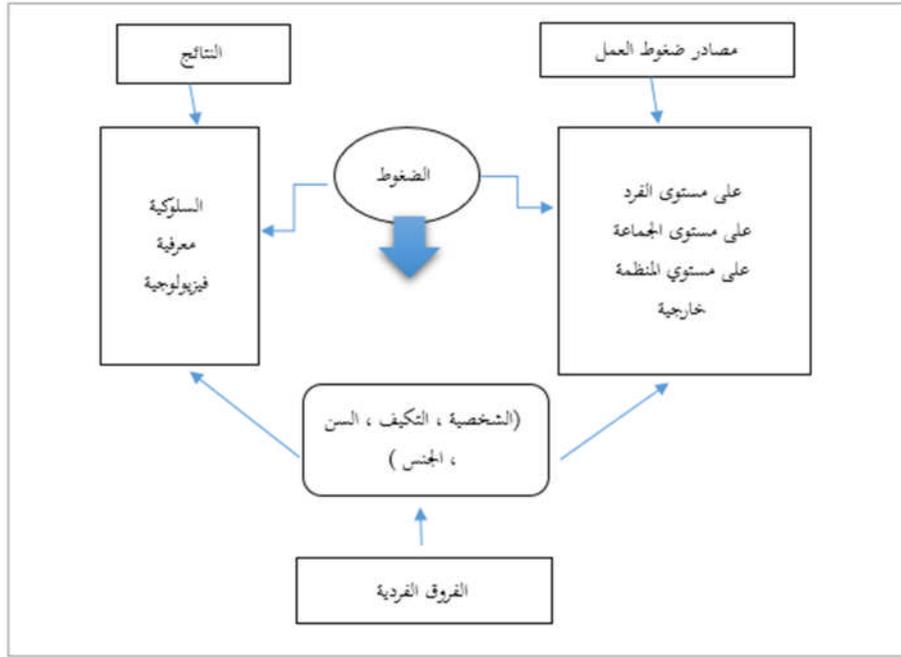


المصدر : (عريس ، صفحة 70)

رابعا: نموذج كرايتنر وكينيكي (Kreitner and Kinick)

لقد اعتمدا في تطوير نموذجهما على النموذج الذي وضعه كل من إفاتوفيش وماتوسموا، و يوضح هذا النموذج مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد، الجماعة، المنظمة) والمسببات الخارجية (الأوضاع الاقتصادية، الأسرية ونوعية الحياة وغيرها)، و هناك الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي على نتائجها، كما يوضح شكل النموذج إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة (عاشور ، 2015، صفحة 72).

الشكل رقم (08) : نموذج كرايتنر وكينيكي (Kreitner and Kinick)



المصدر : (عاشر ، 2015 ، صفحة 72)

الفرع الثاني : مصادر ضغوط العمل

لقد تعددت و تنوعت مسببات ضغوط العمل في منظمة، حيث لم يتفق الباحثين عليها هذا بسبب اختلاف وجهات النظر فيها من أهمها :

1- مصادر التنظيمية لضغوط العمل:

ويقصد بها تلك الضغوط التي تسببها السياسات التنظيمية أو الوظيفية داخل المنظمة، لذلك فالضغوط التنظيمية على العاملين في أي منظمة تفرز نوعاً آخر من الضغوط هي الضغوط المرتدة من العاملين على المنظمة مما يضاعف حجم الأعباء الملقاة على عاتق الإدارة العليا في المنظمة في محاولة منها التوفيق بين أهدافها وتلك الضغوط، متمثلة في :

- **صراع الدور** : ويظهر الصراع الدور في العمل حين يقوم الفرد بأداء مهام كثيرة تتطلب سرعة كبيرة في إنجازها، ولا يشعر الفرد بدافع لإنجازها تلك المهام ولا يعتبرها جزءاً من مهامه، بالإضافة إلى تلك المهام تكون متشعبة ومتداخلة مع مهام أو الأدوار أخرى يؤديها الفرد، مثلاً تداخل عمل الفرد مع واجباته العائلية أو عدم تحقيق اهتماماته الشخصية في تلك الوظيفة، بالتالي ينعكس ويخلق شعور بعدم الرغبة بعمل وبالضغوط الواقعة عليه، كذلك يظهر الصراع الدور حينما يكون الفرد واقفاً تحت أكثر من قيادة، ويلتق أوامر أكثر من رئيس ويطلبون منه بوظائف متناقضة (طاهر و سعد، صفحة 181).
- **غموض الدور** : تتمثل عملية غموض الدور في نقص أو عدم الكفاءة المعلومات المطلوبة لسلوك الدور المتوقع، وقد يحدث الغموض الدور عندما تكون أهداف ومتطلبات العمل المراد إنجازها غير واضحة، ومثال ذلك أن يلتحق موظف جديد مثلاً بعمل ما ويطلب منه المشرف أو المدير أن يؤدي ما يؤده الآخرون، هو لا يدري ماذا يفعل لأن ليست لديه خبرة سابقة ، و أن الآخرين لا يعلمون أشياء عديدة (العديلي، 1993 ، صفحة 252).

- **عبء العمل:** ويعبر هذا المفهوم عن الأعباء المهنية العالية التي يعاني منها العاملين في وظيفة ما، وذلك لما تتطلبه من مهارات لا يملكها الفرد وليس له القدرة على أدائها وتنقسم إلى:
 - ✓ **عبء كمي:** يتمثل في عدم كفاية الوقت لإنجاز المهام الموكلة إليه حيث أن إنجازها يحتاج وقت أطول.
 - ✓ **عبء نوعي:** يتمثل في قصور المهارات المطلوبة لدى الفرد لإنجاز مهام وأعمال أكبر من قدرته سواء من الناحية الجسمية أو العقلية.

يمكن للفرد أن يقع عرضة الضغوط في حالة زيادة أو نقص عبء العمل، وهذا ما يجعل التوازن ضروريا لأداء عمل أمثل ومميز وقد تكون نتائج سلبية في حالة إختلال المعادلة. (مكناسي، 2017، صفحة 224)

- **الأمان الوظيفي:** يعد من احد مصادر ضغوط العمل التي زادت اهتمام منذ بداية السبعينات، ويرتبط هذا الأخير بمدى وجود الفرص مناسبة للترقية إلى مناصب عليا، ومدى العدالة الأسس التي تعتمد عليها الترقية، بالإضافة إلى التأكد من مستقبل الوظيفي، والتغيير الوظيفي الذي يتعرض مع الطموحات، حيث يمكن اعتبار أن عدم توافق الفرد مع المتغيرات الجديدة المصاحبة للترقية، لأنه يتسبب في عدم الشعور بالأمن الوظيفي أو بالخوف من التقدم المبكر أو الترقية غير مناسبة. (موفق، صفحة 57)
- **ظروف العمل المادية:** "وهي مجموعة العوامل والمتغيرات ذات التأثير والمحتمل على الأفراد والجماعات في العمل، ومن أمثلها: الازدحام وعدم الخصوصية للموظفين، الضوضاء والحرارة والبرودة الشديدة، وجود مواد كيميائية سامة ومواد إشعاعية، تلوث الهواء، مخاطر" (قوادري و حضري، 2021، صفحة 807).

2- المصادر الفردية لضغوط العمل:

إن طبيعة وشخصية الفرد وملاحظه تؤثر على عمل العامل في المنظمة فهي تسبب له ضغوطات، فذلك تعتبر من احد مصادر ضغوط العمل، من بينها:

- **نمط الشخصية:** لقد أظهرت الدراسات العلمية أن طبيعة ونمط الشخصية الفرد لها دور مؤثر في ادراك لضغوط، وتحديد طبيعة الاستجابة لها ويمكن تمييز نمطين:

🔲 **نمط الشخصية أ:** تتميز بخاصية الإقدام والتناقص والمثابرة والنشاط الزائد، وكثرة الحركة والإقبال على العمل، كما أن الفرد يتحدث بانفعال، ويستعجل الآخرين لتنفيذ ما يقوله، كما يكافح لإنجاز أكبر عدد ممكن من المهام في أقل وقت، وهو غير صبور، ويكره الانتظار، في صراع دائم مع الأحداث.

🔲 **نمط الشخصية ب:** تتميز الشخصية هادئة الطباع، مسترخية الأعصاب، وتميز بالتفوق العلمي، لذا يقل تأثرها بالضغوط.

- **اختلاف قدرات الأفراد:** تتفاوت قدرات الأفراد من فرد إلى آخر، ويلعب ذلك دور في تفاوت الشعور بضغوط العمل، من بينها:

- القدرة على تحمل الأعباء والمهام الصعبة.

- القدرة على تحمل المسؤولية، سواء كانت مسؤولية إشراف على أشخاص أو على أشياء مادية.

- القدرة على التعامل مع الضغوط : فبعض الأفراد لديهم القدرة على التكيف مع ضغوط مع أن مصادر واحدة.

■ **الحاجات والقيم:** إن مستوى الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري تتأثر بحاجاته غير المشبعة ومجموعة من القيم، لذلك فإن فهمها يساعد على تنبؤ بما إذا كان المورد البشري سوف يتعرض لمصادر الضغوط، كما تساعد على ادراك أهمية التكيف أو التغلب عليها، وهذه الحاجات والقيم تتمثل في:

الحاجة إلى الإنجاز والتغذية العكسية، رد الفعل، ضبط النفس، القدرة على التنبؤ والتأكد، العدالة والإنصاف، الإحساس بالأهمية والقيمة، الأمن الوظيفي.

■ **التعرض لضغوط كبيرة في السابق:** إن تعرض المورد البشري لبعض ضغوط الحياة عموماً، مثل وفاة المقربين أو الإفلاس أو الفشل أو ما إلى ذلك يجعل قدرة المورد البشري محدودة مستقبلاً على مواجهة الضغوط بشكل عام. (حداد، 2018، صفحة 109)

■ **مدى إدراك الفرد للضغط:** إن ادراك الأفراد لضغوط العمل وكيفية تفسيرها يخلق اختلاف في استجاباتهم وردود أفعال اتجاهها، فكثرة الأعمال مثلاً يولد توتر عند بعض، بينما يعتبر الآخرون فرصة للتحدي وإثبات الذات، أما قلة العمل مثلاً يعتبرها البعض سوء تقدير لهم وغياب الفرص النجاح كانوا يريدونها بينما ينظر إليها آخرون أنها فرص الراحة والهروب من المشاكل.

■ **الأحداث الشخصية والمشكلات العائلية:** فالفرد من حين لآخر يتعرض بعض الأحداث الشخصية في حياته اليومية وقد تزيد من شعوره بالضغوط وتنقل معه إلى منظمة التي يعمل فيها أين تؤثر على سلوكه التنظيمي وأداءه وبالعكس، قد ينتج عنها متطلبات العمل الفرد بعض الضغوط التي تؤثر على حياته العائلية والشخصية وذلك عندما يعجز عن مواجهتها في بيئة عمله وهذا ما ينعكس على عائلته في شكل غضب وأوامر صعبة التنفيذ. (بن طالب، صفحة 67)

المطلب الثاني : نظريات المفسرة لضغوط العمل

إن إختلاف وجهات النظر في دراسة ضغوط العمل نتج عنها تباين في نظريات تفسيرها، كما إختلفت في مسلمات كل منها، ومن أهم النظريات التي قدمت تفسير لضغوط العمل هي :

❖ أولاً: نظرية هانز سيللي

يرى هانز سيللي أن الضغوط متغير مستقل باعتبارها استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على استجابة للبيئة الضاغطة، حيث هناك استجابات يمكن الإستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج وعليه حدد سيللي ثلاثة مراحل للدفاع عن الضغط وهي :

✓ **الفرع:** ويظهر الجسم فيه تغيرات تتسم بما درجة التعرض المبدئي للضاغط، نتيجة التغيرات قلة مقاومة الجسم وقد تحدث الوفاة وتنهار مقاومة الجسم ويكون الضغط شديداً.

✓ **المقاومة:** وتحدث عندما يكون التعرض للضاغط متوازماً مع التكيف، فتحدث في التغيرات التي تظهر على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على تكيف.

✓ الإجهاد: ويكون فيها الإجهاد قصد تكيف غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت، إذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة وقد ينتج عنها أمراض.

ومن الإنتقادات التي واجهتها نظرية سيلبي، إغفل بعض الجوانب والعمليات النفسية وتجاهل عوامل الخبرة ومهارة والتجربة، ولم يركز على المتبادلة بين الفرد وبيئته ونظر لإستجابات الفرد لمصادر الضغط كما ركز على المظاهر الفسيولوجية في الطلب. (عشاوي و عرني، 2022، صفحة 330).

❖ ثانيا: نظرية التوافق بين الفرد والبيئة

وتشير هذه نظرية إلى العلاقة بين الفرد ومدى إدراكه على أكمل احدى المهام، بما لديه من حافز على إتمامها، حيث تقوم على إفتراض أن الضغوط تكون نتيجة إتساع الفجوة بين الفرد والبيئة، فالفرد يحاول الإحتفاظ بالتوازن بين الجانب العقلي والبيئي، قصد مواجهة التغييرات الحياتية التي من شأنها أن تؤدي إلى خلل في التوازن (عاشور ، 2012، صفحة 200).

كما قد إستندت النظرية إلى مفاهيم متعددة:

أ-الشخص المدرك لذاته : وهو يمثل إدراك الفرد للواقع الذي يعيشه، مثلا مفهوم الذات ويعني مدركات الفردية لقيمه وحاجته وقدراته.

ب-البيئة النفسية الاجتماعية : البيئة الاجتماعية والمادية التي يدركها وهي البناء النفسي العام للفرد.

ج-التوافق الواقعي بين الفرد والبيئة : يشير إلى التوافق بين الفرد وبيئته النفسية.

د-البيئة الواقعية : وهي البيئة الاجتماعية والمادية التي يدركها الفرد.

ه-الشخص الواقعي : ويشير إلى الفرد كما هو في الواقع ويتضمن الحاجاته وقدراته والتي هي أقل أو أكثر ثباتا.

كما أن هذه النظرية تعتقد أن الضغوط أمر سلبي يشتت الذهن، وأن زيادة الضغوط تقلل كفاءته، وتعرضه لإرتكاب الحوادث، ومن ناحية أخرى وجدو أن الحوادث التي لها علاقة بالضغوط ترتبط بالمتغيرات مثل الرضا في العمل، درجة الحرارة، الاضاءة، ومايشبهه من جهود العمل أو في ضيق يعانیه الفرد. (حسن علي، صفحة 18)

❖ ثالثا: نظرية ماك لين

لقد قام ماك في نظريته عام 1974 بتناول ثلاثي الأقسام حيث تمثل المؤثرات، القابلية والمحيط، ويعتبر كل قسم مبنيا على علاقة التفاعل والتداخل بينهما.

1/المحيط : يشير المحيط لكل الميادين، الاجتماعي والمادي والاقتصادي والسياسي، تدخل مؤثرات هذا المحيط بمستويات مختلفة لحياة الفرد، (المادية والمهنية) وتلتزم بعض المحيطات المهنية قدرات كبيرة للتكيف معها وفقا لطبيعة العمل وخصائصه، وتنشأ ظروف العمل غير ملائمة وتشكل ضعفا للعامل.

2/قابلية : تختلف القابلية من فرد لآخر حيث يلاحظ في ظروف مشابهة ومؤثرات متماثلة تختلف طريقة وطبيعة الاستجابة للأفراد، ويتعلق هذا المجال بالقابلية الفردية للعمل استعداد لمواجهة الصعوبات والمؤثرات الداخلية والخارجية.

3/المؤثرات : تكون العامل الخاصة بعض النظر عن طبيعتها (علائقية، نفسية، مهنية، فيزيولوجية) هي المحرك المؤثر في توجيه وتوليد سياق الضغط وفتحها.

ويتضح من خلال هذه النظرية حسب ماك أنه عندما تتقاطع مكونات الضغط المذكورة سابقة فأن ذلك بالضرورة يؤدي إلى ظهور أعراض الضغط (عشاوي و عرني، 2022، صفحة 332).

المطلب الثالث : آثار ضغوط العمل

يرى بعض أن ضغوط العمل لسيت دائما تأثير سلبي بل أحيانا هي دافع أو حافز تدفعه نحوى التحدي وتحقيق الأفضل، في مايلي نذكر بعض الآثار سلبية ايجابية لضغوط العمل للفرد ومنظمة.

أولا: على مستوى الفرد

إن طبيعة الأفراد تختلف من شخص إلى آخر وذلك حسب شخصيته، فنجد أشخاص لديهم الميل لإصابة بالأمراض نتيجة تعرض لضغوط العمل فتظهر عليهم ملامح الغضب والإحباط ، القلق وغيرها، فيما نجد آخرين يحولون الضغوط إلى حافز فتصبح ضغوط إيجابية، وعليه فإنه توجد آثار إيجابية وسلبية للضغوط على الفرد : (بن عقون، 2016، صفحة 388)

1-الآثار الإيجابية :

- تؤدي ضغوط العمل إلى خلق تآلف، وتضافر وتعاون بين الأفراد وتوحيد جهودهم بغية حل المشكلات وإتخاذ القرارات المناسبة.
- تعد ضغوط العمل سبب في زيادة الدافعية ومضاعفة الرغبة في العمل.
- تؤدي إلى خلق التنافس البناء بين الفرد داخل المنظمة.
- تدفع الفرد إلى إثبات ذاته، بالتالي خلق الشعور بالتحدي ورضا الوظيفي.
- تقوية الشعور بالإنتماء وهذا مايساعد على تحسين الأداء وجودته.
- النظر إلى المستقبل بتفاؤل والقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

2-آثار السلبية : تتمثل في : (جاسم، 2021، صفحة 441،442)

- **الأثار السلوكية:** تعتبر من بين الأثار التي تترتب على الفرد إحساس متزايد بالضغوط عليه، حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتاد، وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوء في ذاته أثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الطويل، من أهم تلك التغيرات المعاناة من الأرق، الإفراط في التدخين، اضطراب الوزن، فقدان الشهية، وعدم احترام الأنظمة والقوانين الموجودة في منظمة.
- **الأثار النفسية:** على الرغم من أهمية الأثار النفسية، فأثما لم تحظى بنفس درجة الاهتمام الذي حظيت به الأثار المرتبطة بأعضاء الجسم، ويرجع ذلك إلى صعوبة القياس ونظرا لأنها غير ملموسة وهذه الأثار غالبا ما تكون تمثل في القلق والتوتر والغضب والإحباط، الملل والشعور بانخفاض الذات، الأرق وسرعة الإثارة، انخفاض الولاء التنظيمي، والاختراق الذاتي، وفقدان الاهتمام وانخفاض القدرة على إشباع الحاجات.
- **الأثار الجسدية:** تشمل في نتائج ضغوط العمل على الفرد لتحدث بعض الأثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغط في العمل الصداع، قرحة المعدة، السكري، أمراض القلب، ضغط الدم.

ثانيا : على مستوى منظمة

- 1- **الأثار السلبية:** يترتب عن ضغوط العمل مجموعة من الأثار سلبية التي تصيب المنظمة وبينها نذكر: (السهلي و العمري، 2020، صفحة 25)

- **تأثير ضغوط العمل على الأداء :** حيث أن لضغوط العمل لها تأثير على الأداء لكن يختلف هذا تأثير من شخص إلى آخر فقد يكون تأثير ايجابي أو سلبي حيث أن الضغوط لا تؤدي إلى أثار سلبية دائما .
- **الجانب الاقتصادي والتكاليف المترتبة على الضغوط :** حيث أوضح بأنها يمكن تقسيم تكاليف ضغوط العمل إلى تكاليف مباشرة مثل التأخر عن العمل وتكاليف الغياب عن العمل، والتوقف عن العمل، وتكلفة دوران العمل وتكلفة تعين العمال جدد، وتكاليف غير مباشرة مثل ضعف الروح المعنوية، تكاليف سوء الاتصال، وتكاليف إتخاذ القرارات خاطئة وسوء العلاقات في العمل وتكلفة الفرصة البديلة.
- **الغياب والتسرب الوظيفي :** حيث يمثل الغياب مشكلة للفرد والمنظمة فالغياب بالنسب للفرد قد يؤدي إلى تفاقم مشكلة الضغوط وعليه قد يترتب مساءلة أو تأخير ترقية اما في بما يتعلق بالمنظمات فأثما قد تعاني كثيرا من تأخير وغياب المواطنين حيث يترتب على ذلك توتر العلاقات بينها وبين مستوياتها نتيجة لإضطراب الإدارة إلى ممارسة حقها في ضبط العاملين ومحاسبتهم مما يقودهم إلى كثرة التدمر والشكوى وبالتالي تنقص عملية الإنتاج وتقديم والخدمات.
- **عدم الدقة في إتخاذ القرارات :** لا يتم إتخاذ القرارات تحت الضغط بصورة عقلانية على إعتبار أن الفرد يكون مضطرا إلى إتخاذ القرار بصورة سريعة وغير مدروسة ويظهر تأثير الضغوط على عملية إتخاذ القرار من خلال مواقف متعددة مثل تجنب إتخاذ القرارات الغير سليمة والخوف من نتائج المترتبة على القرار وهذا الخوف قد يضع الشخص تحت ضغوط بحيث يتردد في إتخاذ قراره.

2- الأثار إيجابية : (المعشر، 2009، صفحة 28)

- رفع مستوى شعور بالرضى والثقة والروح المعنوية بين العاملين مما يؤدي إلى الاستقرار في العمل بالرغم من الضغوط التي تكون لديهم.
- العمل على معالجة المشكلات التي تواجه العاملين في الوقت المناسب وذلك لإنجاز العمل بكفاءة عالية ويتم بمواجهة المشكلات والعمل على التغلب عليها فالضغوط هي الدافع لمعالجة المشاكل.
- من خلال الضغوط التي يواجهها العاملين بالمنظمات ويتم اكتشاف قدراتهم والكفاءات المتميزة لديهم من خلال التحديات المتصلة بالعمل وعن طريق يتم بيان مستوياتهم المهنية.
- إثارة الدوافع القوية عند الفرد في العمل من خلال القيام بالعمل وتحقيق متطلباته من اجل تحقيق ذاته بالإضافة إلى تنمية المعرفة لديهم.
- تساعد ضغوط العمل في تدعيم العلاقات الاجتماعية مابين العاملين عن طريق المساعدة بعضهم البعض في مواجهة المشكلات و الضغوطات.

المطلب الرابع : استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

- هنالك العديد من الاستراتيجيات للمواجهة ضغوط العمل، ويفضل علماء السلوك الإنساني التنظيمي تصنيفها إلى نمطين هما :
- الاستراتيجيات التنظيمية والفردية، وفيمايلي نعرض أهم الإستراتيجيات :

1-الاستراتيجيات الفردية:

- ويقصد بها الجهود الصريحة التي يقوم بها الفرد لكي يسيطر أو يدير أو يتحمل مسببات الضغط التي تفوق قدراته وطاقاته الشخصية، وتهدف هذه الاستراتيجيات إلى تغيير الأوضاع النفسية والصحية والأنماط السلوكية لكل من الإداريين والعاملين الذين يعانون من الضغوط المهنية، وقد تعدد الأساليب التي يمكن أن يستخدمها الفرد لمواجهة ضغوط العمل نذكر منها : (فليه و عبد المجيد، 2005، صفحة 318)
- لإبتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل اللجوء إلى المهدئات والأقراص المنومة والإفراط في تناول الطعام، التخلص من التصورات الخاطئة التي تؤدي إلى التطرف أو الفشل.
 - توقع الأحداث الضاغطة والإيمان بالقضاء والقدر والصبر على تلك الأقدار.
 - المشاركة في أوجه النشاط الاجتماعي والرياضي مثل ممارسة الرياضة أو قراءة الصحف أو ممارسة التسلية أو مشاهدة التلفاز لأنها تعتبر وسائل الناجحة في تخفيف حدة الضغوط.
 - ممارسة استراتيجية الإصرار لحل المشكلات و متمثلة في ترك ومقاطعة الأفكار التي تسبب الضغط للفرد واستبدالها بأفكار إيجابية.

- **الدعم الاجتماعي** : يعني استثمار العلاقات الاجتماعية لتفعيل القوة الذاتية للفرد في مواجهة ضغوط العمل، ويتم ذلك من خلال مشاركة الأصدقاء والأقارب وزملاء العمل، و أفراد الأسرة، و هذا الدعم يساعد على مواجهة الظروف الضاغطة وتخفيف مستويات الضغط لما ينتج من التعزيز والمشاركة الوجدانية والاجتماعية للفرد.

2-الاستراتيجيات التنظيمية

هناك بعض الأساليب المتخصصة التي يمكن أن تساعد الإدارة في محاولة التقليل الأضرار الناجمة عن التعرض لضغوط العمل من بينها : (حسين ، 2013، صفحة 214)

-**تطوير نظم الاختيار والتعيين** : فنظم الاختيار والتعيين المستخدمة في الغالبية المنظمات تقيس قدرة الفرد على القيام بالعمل المطلوب وتحمل المسؤولياته من الناحية الكمية وكفاءة دون إهتمام بقياس القدرة الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن ذلك العمل ومن ثم فإن تلك النظم يلزمها التطوير بشكل يمكنها من اختيار أفراد لديهم القدرة على التعامل مع الضغوط العمل المتولدة عن الوظيفة المعلن عنها.

-**برامج مساعدة العاملين** : وتتضمن هذه الاستراتيجية توفير خدمات طبية وعلاجية للعاملين وتقييم الإجراءات الوقاية المناسبة عن طريق فريق متكامل من الأطباء والأخصائيين النفسيين.

-**نظم الحوافز وتقييم الأداء** : إن إحساس الفرد بأن أداءه محل التقييم موضوعي عادل من المنظمة يدفع الفرد بالإستعداد لتقليص ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة وظيفته إلى حد كبير.

-**الأنشطة الاجتماعية** : الحفلات والرحلات التي تنظمها المنظمة تكون بمثابة فرصة طيبة لزيادة روابط الصلة والتعارف والتفاهم بين العاملين في المنظمة وإزالة ماقد تولده احتكاكات العمل اليومية من الضغوط في جو من الألفة بعيدا عن رسميات العمل.

-**نظم وقنوات الإتصال** : إن توافر نظم اتصالات فعالة ذات إتجاهين بالمنظمة يتيح التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل، ويشعر العاملين بالمنظمة أن شكاويهم تصل إلى أعلى مستوى وأن دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هي حقيقة ملموسة.

-**الموازنة الاجتماعية** : من خلال توفير علاقات اجتماعية إيجابية بين الأفراد بحيث يشعر الفرد بأن زملاءه و رئيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة، ويقدرونه ويشعر بأنه مقبول منهم ويساعدونه في حل مشكلاته، مما بيد شعور الفرد بالعزلة والاعتراب

المبحث الثالث : أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي

تعد ضغوط العمل و الاغتراب الوظيفي من بين الظواهر التي لا تخلو منها أي منظمة، وهذا الذي تشير إليه العديد من الدراسات التي أثبتت أن بيئة العمل الداخلية والخارجية والفرد ذاته تعتبر من مسببات ضغوط العمل، حيث أثر بشكل سلبي على المورد البشري، وعليه أصبح يشعر بالعجز واللامعنى والعزلة الاجتماعية والاغتراب عن الذات واللامعيارية، مما نتج عنها ظاهرة الاغتراب الوظيفي في المنظمة، من خلال هذا المبحث سنتطرق أثر ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي.

المطلب الأول : اثر عبء العمل على الاغتراب الوظيفي :

يعتبر عبء العمل من المصادر التنظيمية لضغوط العمل في المنظمة، حيث أثر على العامل بشكل كبير فخلق له عقبات وأعباء في مجالات عمل مما ولد له شعور بالاغتراب الوظيفي في المنظمة، " كما أن حجم العمل المتوقع يعتبر مسببا للضغط وإذا زادت أعباء العمل بسبب الآخرين أو مبادرة الفردية دون مبررات صار العاملين في موقف صعب، إذا عليهم أن ينجزوا عدة أعمال في وقت واحد مما يؤدي إلى الإرهاق والإجهاد وأحيانا في ترك العمل" (لعجايلية ، صفحة 70) ، وهذا ما أكدت عليه دراسة اديب وفداء ورشا (2019) من خلال نتائج الدراسة التي برهنت أن الضغط المرتفع من عبء عمل الموظف في المنظمة وعدم قدرته في احد وقت للراحة أثناء العمل وقيامه أكثر من مهمة واحدة في نفس الوقت بالإضافة إلى بذل قصارى جهده في العمل، وهذا ما ولد للموظف شعور بالتوتر والإحباط وعدم القدرة على العمل، نتيجة لذلك انعكس على ذاته وعمله، وعليه أصبح العامل يتجه نحو الاغتراب الوظيفي. (برهوم، الشيخ حسن، و حمدوش، 2019، صفحة 81)

المطلب الثاني : اثر صراع الدور وغموض الدور على الاغتراب الوظيفي :

الفرع الأول : أثر صراع الدور على الاغتراب الوظيفي

إن صراع الدور الذي يقصد به أن هناك مهام وادوار متداخلة يؤديها الفرد، حيث نجد الأفراد في بعض المنظمات قد يجدون أنفسهم في بيئة تشعرهم بالحرج نتيجة للمطالب المتعارضة والتي تقود في نهاية الأمر إلى الفشل والعجز في تحقيق المطالب إما كلياً أو جزئياً (عبد العزيز، 2018، صفحة 81)، وهذا أكده ابراهيم (2015) عن وجود أثر صراع الدور على الاغتراب الوظيفي الذي ينتج نتيجة التعارض والإختلاف بين توقعات العاملين وتوقعات التنظيم، ويحدث كذلك عندما يكون تعارض بين متطلبات الدور في أن واحد، بالتالي شعور الفرد بالعجز مما تولد لهم حالة اللامبالاة والإحباط هذا ما أدى به بالشعور بالاغتراب عن العمل (ابراهيم ، 2015، صفحة 162).

وفي دراسة حنان وكوسة (2019) حيث أكدت أن عدم وضوح الأدوار المعطاة للممرضات وكذلك عدم وضوح السلطات المحددة بدقة و وجود صراعات مع رؤساء في العمل لكثرة المهام الموكلة أيضا عدم التوفيق بين الواجبات الأسرية والمهنية، من شأنها أن تولد لديهم حالة من الإحباط والتقدير السلبي واللامعنى في العمل أحيانا الشعور بالغرابة، مما يؤدي إلى حدوث الاغتراب الوظيفي في منظمة . (بوشلاغم و بوجمة ، 2019، صفحة 442)

الفرع الثاني : أثر غموض الدور على الاغتراب الوظيفي

يعتبر غموض الدور مصدرا من مصادر ضغوط العمل الرئيسية في المنظمة ، "فإن غموض الدور الناتج عن نقص أو الأفتقار للمعلومات التي يحتاج إليها العامل من أجل إنجاز عمله في المنظمة أو جهله للمهام التي يفترض أن يقوم بها " (بوغاري ، 2015، صفحة 328)، وهذا ما أكدت عليه دراسة رنا صابر هند(2013) أن أثر غموض الدور في الاغتراب الوظيفي ينتج عندما يصبح الفرد لا يملك المعلومات اللازمة للقيام بالمهام واجباته وأنشطة المنظمة، وأيضا لا يعلم سياسات وأهداف المنظمة وإجراءات العمل هذا ما يجعل لديه غموض في الدور الذي يقوم به حيث يولد لديه حالة الإحباط وتوتر واللامعنى واللامبالاة وشعور بعدم الإنسانية والتقدير الذاتي هذا يجعله يتجه نحو إغتراب الوظيفي (ناصر، 2013، صفحة 258).

المطلب الثالث : أثر الأمان الوظيفي على الاغتراب الوظيفي :

يعرف الأمان الوظيفي بأنه هو منح العامل ضمانات معينة فيما يتعلق ببيئة العمل، والتي بدورها تضمن له الأمان الاجتماعي والاقتصادي، يلعب الخوف وانعدام الأمن الوظيفي دور أساسي في الاغتراب الوظيفي، فإذا شعر العامل بإفتقار إلى الأمن، فسوف يسعى للهروب من هذه المشاعر وتجنبها، كما ضعف تكيف العاملين وانخفاض التوافق مع العاملين الآخرين...، علاوة عن ذلك فأن حدوث تغيرات هيكلية في بعض المنظمات أدى إلى إفتقار بعض العاملين الأمن الوظيفي مما تسبب في نقص إلتزام التنظيمي وحدوث تشكك من بعض العاملين في معايير الموضوعية داخل المنظمة وشعورهم بعدم الموثوقية والعجز بشأن مستقبلهم ذلك أثر بشكل كبير على شعور الموظف بالاغتراب الوظيفي نتيجة فقدان الوظيفة الحالية وضعف إهتمام الادارة بالموارد البشري وشعورهم أن ليس لديهم مستقبل في شركة، إذا فإن الأمن الوظيفي يعد أهم المتغيرات الأساسية التي تؤدي إلى رضا العاملين أوعدم رضاهم مما يعكس شعور في زيادة ظاهرة الاغتراب الوظيفي (قاعود و وهبه، 2022، صفحة 81)

المطلب الرابع : أثر ظروف العمل المادية على الاغتراب الوظيفي:

تلعب ظروف العمل المادية أوالبيئة المادية دور كبير في صناعة الضغوط في المنظمات العمل، حيث أن الظروف العمل المادية تتعلق بموقع ومكان العمل وظروفه، ويلاحظ أن عدم توفر تلك الوسائل وتهيئة المناخ المناسب للعمل يمكن أن يؤثر في شعور الفرد بعدم الإرتياح والأمن وزيادة معدلات الإحساس بالقلق، هذا إضافة إلى أن المجال المادي يؤثر بشدة في طبيعة العلاقات بين العاملين في مكان، مما يكون له أثر واضح في الاغتراب الموظف عن عمل (خومس، 2020، صفحة 72)، كما إن بيئة العمل المادية غير المناسبة، على سبيل المثال : (درجات الحرارة العالية، الضجيج المرتفع، الإضاءة الشديدة أو المنخفضة، الإشعاع، تلوث الهواء وغيرها) وكل هذه الظروف جعلت الموظف يشعر بالعجز وعدم القدرة على الإستمرار و أحيانا بالخوف وعدم الأمان، وأن بيئة العمل لم تعد مناسبة له، بالتالي أثرت عليه، وبدأ يتجه نحو الاغتراب المهني (ابراهيم ، 2015، صفحة 163).

خلاصة الفصل الثاني :

نستخلص من خلال هذا الفصل، أن ضغوط العمل هي مجموعة من المثيرات و المواقف التي يتعرض لها الموظف في المنظمة حيث تؤدي به إلى حالة من الإحباط والتوتر فتشكل له عائق في أداء عمله، فاليوم المنظمات تسعى إلى تقليل من حدة الظاهرة وذلك بإتباع اساليب تمكنها من تحكم في بيئة العمل و توفير كل حاجات ومتطلبات العمل التي من شأنها أن ترفع من إنتاجية و فعالية العامل، حيث كلما زادت تأثير ضغوطات العمل أصبحت تؤدي به إلى الاغتراب عن العمل.

الفصل الثالث

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد

بناء على ما تم تقديمه من خلال الفصلين النظريين للمتغيرين لضغوط العمل والاعتراب الوظيفي، وتماشياً مع نموذج دراسة الذي حاولنا من خلاله تغطية الموضوع بكل جوانب النظرية.

سنقوم في هذا الفصل بدراسة ميدانية، ذلك بالإسقاط الجانب النظري على جانب العملي من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة و اختبار الفرضيات من خلال المعلومات التي تحصلنا عليها، بالإعتماد على استبانة لجمع البيانات والمعلومات، وبناء على ذلك سنتطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية :

❖ المبحث الأول: تقسيم عام للمؤسسة قديلة للمياه المعدنية - جمورة - بسكرة.

❖ المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

❖ المبحث الثالث: تحليل وتفسير محاور الاستبانة واختبار الفرضيات

المبحث الأول : تقديم عام للمؤسسة المياه المعدنية قديلة -جمورة - بسكرة

المطلب الأول : لمحة عن مؤسسة قديلة للمياه المعدنية - جمورة - بسكرة

الفرع الأول : نشأة مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة - بسكرة.

في إطار إنعاش المخطط التنموي الاقتصادي والاجتماعي وإستغلال الموارد المحلية التي تزخر بها ولاية بسكرة، تم إنشاء وحدة لتعبئة المياه المعدنية، وذلك وفقا للمرسوم التنفيذي 183/69 المؤرخ ب 1983/5/23 ومداولة رقم 201- بتاريخ 1983/03/19 من طرف أعضاء المجلس الشعبي لولاية بسكرة حيث حددت شروط الإنشاء ومهام الوحدة.

تمت الموافقة رسميا على إنشاء وحدة للمياه المعدنية وفقا للمداولة رقم 06- 1984 وإنطلقت الإنتاجية بها سنة 1987 ، وقدرت طاقتها الإنتاجية بما يقارب 24000 قارورة في اليوم وهذا ما يغطي على الأقل جزء معتبر من إحتياجات المنطقة.

كانت الوحدة تحت وصاية مديرية الوحدات المحلية التابعة لولاية بسكرة مع 09 وحدات موزعة كما يلي:

- الوحدات الواقعة ببسكرة :وحدة النجارة العامة، الشركة الولائية للكهرباء، وحدة الفنون البيانية (مطبعة بسكرة)، وحدة مواد البناء.
- الوحدات الواقعة بأولاد جلال :وحدة غزل الخيط، وحدة الجبس
- وحدة النجارة العامة بطولقة.
- وحدة الخزف بمشونش.
- وحدة الخزف بالخنطرة.

و وفقا للقوانين المعمول بها في إطار إستقلالية المؤسسات قررت الدولة تغيير سياستها في تسييرها للمؤسسات الوطنية واللجوء إلى اللامركزية في تفكيك الوحدات، وتم حل هذه الوحدات وتحويل وصاية وتسيير وحدة المياه المعدنية إلى قسم تنمية الأعمال الإنتاجية والخدمات التي أصبحت تسمى لاحقا مديرية المناجم والصناعة وذلك سنة 1991 .

وفي إطار التحولات التي عاشها الإقتصاد الوطني ابتداء من سنة 1990 والانتقال إلى إقتصاد السوق والسعي للإندماج إلى منظمة التجارة العالمية، فقد تم الإعلان عن حل وتصفية الوحدة وبيعها للخواص.

الفرع الثاني : التعريف بمؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة- بسكرة.

هي مؤسسة مساهمة ذات مسؤولية محدودة برأس مال يقدر ب 600 مليون دينار جزائري، أعلن عن وجودها ككيان مستقل تماما في 04/ 05/ 2003 وإنطلقت العملية الإنتاجية بها في جويلية 2004 ، تحت إسم مؤسسة قديلة للمياه المعدنية مقرها 87 شارع قديلة بلدية جمورة ولاية بسكرة، تتربع على مساحة إجمالية تقدر ب 69850 متر مربع، تعمل في مجال تعبئة المياه المعدنية الطبيعية، تقدر طاقتها الإنتاجية النظرية ب40000000 قارورة/سنوات، تشغل حاليا حوالي 413 عاملا، منهم 12 إطار مسير تعتبرهم المؤسسة القلب النابض بها، بلغ رقم أعمالها سنة 2009 ما يفوق 100 مليون دينار جزائري وعلى هذا الأساس وبالإعتماد على التقسيم الذي ينص عليه القانون التوجيهي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر فتعتبر مؤسسة قديلة متوسطة الحجم، حيث

تعتمد المؤسسة نشاطها باستخدام نوعين فقط من العبوات، الأولى ذات الحجم 1.5 لتر والثانية ذات الحجم 0.5 لتر، ليتوسع نشاطها بعد ذلك ليشمل العبوات ذات 2 لتر، وفي سنة 2008 تم إضافة عبوات ذات الحجم 0.33 سل، حيث تتكون منتجات المؤسسة من العناصر التالية و بالمقادير الموضحة في شكل رقم (09)، والتي تتمثل في :

- كالسيوم: مفيد في بناء العظم والأسنان وتنظيم النبض، مهدئ للأعصاب ينظم وظائف الأعضاء والجهاز العصبي.
- مانزيوم: منشط العضلات العصبية، يساعد على الاسترخاء، يزيل الإجهاد، ينشط الأنزيمات، يساعد على تثبيت الكالسيوم في العظام، ضروري لمنع تقيؤ الأطفال أو الإسهال، حيوي للعظام.
- بوتاسيوم: تنظيم ضربات القلب، منظم لضغط الدم، ينشط العضلات.
- صوديوم: يعمل على توازن السوائل في الجسم، يوازن درجة الحموضة.
- سولفات: تنظيم الهرمونات، التخلص من السموم والرواسب.
- بالإضافة إلى كلورور والنترات وبقايا جافة كما تعمل المؤسسة على تجنب وجود النترات في المياه المعبئة لأنها تضر بصحة الأطفال والحوامل.

الجدول رقم (02): مكونات الماء المعدني " قديلة"

| المقادير ملغ/لتر | الرموز | المكونات |
|------------------|--------------------|------------|
| 72 | Ca 2+ | كالسيوم |
| 39.6 | Mg 2+ | مانزيوم |
| 2 | K+ | بوتاسيوم |
| 29 | Na+ | صوديوم |
| 81 | So4 - | سولفات |
| 38 | Cl- | كلورو |
| 0.0 | No2- | النيتريت |
| 2.59 | NO3- | النترات |
| 572 | Résidu sec à 180°C | بقايا جافة |

المصدر: الموقع الإلكتروني للمؤسسة.

المطلب الثاني : أهداف مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة -بسكرة

من بين الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها نجد :

- تلبية الطلب المحلي من المياه المعدنية (شرق، غرب، شمال، جنوب).
- زيادة ورفع حجم الإنتاج، والاستغلال العقلاني للموارد المتاحة.

- محاولة اقتناء واستخدام التقنيات الحديثة بغرض مسايرة التطور الحاصل على المستوى العالمي.
 - أن تكون نموذجاً متميز ورائداً وموثوقاً في مجال المياه المعدنية.
 - البحث عن الأداء الجيد من خلال عقلانية سيرورة القرارات والإبداع مع تحكم نسبي في الجوانب المالية
 - تحسين صورة وعلامة المؤسسة بصفة مستمرة، من خلال تقديم منتجات بأعلى مستويات الجودة
 - واكتساب خبرات جديدة.
 - محاولة تقليص تكاليف الإنتاج إلى أدنى حد ممكن للمحافظة على مستواها التنافسي أي أن تكون الأفضل والأقل تكلفة.
 - كسب سمعة جيدة في السوق من خلال التحكم الجيد في تقنيات الإنتاج.
 - الدخول إلى أسواق دولية جديدة.
 - تحقيق الربحية، والبحث عن البقاء في صناعة المياه المعدنية.
 - تطوير منتجاتها وفقاً لمقاييس الجودة العالمية، بما يتناسب مع متطلبات الأسواق.
 - تنمية المؤسسة حصتها السوقية في صناعة المياه المعدنية في الجزائر.
- المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للمؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة - بسكرة**
- قبل التطرق إلى الهيكل التنظيمي لمؤسسة قديلة أولاً معرفة طبيعة هيكل التنظيمي
- الفرع الأول : طبيعة الهيكل التنظيمي لمؤسسة قديلة
- إن الهيكل التنظيمي: هو عبارة عن بناء أو الشكل الذي يبين مختلف المستويات الإدارية والوحدات التنظيمية الرئيسية والفرعية والوظائف، ويبين أشكال وأنواع الاتصالات وشبكات العلاقات القائمة داخل المؤسسة.
- ولتحقق مؤسسة قديلة أهدافها، تسعى إلى تصميم هيكل تنظيمي مرن (أي قدرته على الاستجابة لمتغيرات البيئة)، ويتكون الهيكل التنظيمي لمؤسسة قديلة من مجموعة الوظائف الأساسية والفرعية لتحقيق إنسجام التنظيم وفاعليته، إن محدودية حجم المؤسسة يجعل تبني الهيكل التنظيمي البسيط المقسم حسب الدوائر والمصالح هو الأجدر في هذه الحالة، كما أن بساطتها ساهمت في :
- تدفق المعلومات بشكل سريع بين مختلف مصالح المؤسسة.
 - تكوين علاقات مباشرة بين الرئيس والمرؤوسين.
 - وجود مرونة تنظيمية تمكن من مجابهة تقلبات المحيط.
- وباعتبار الهيكل التنظيمي للمؤسسة هرم يوضح مختلف المستويات والوظائف والعلاقات المختلفة بين الوظائف الموجودة بشكل متسلسل وتساعد، سنحاول في الفرع الثاني عرض مهام وأدوار مختلف المصالح والدوائر بالمؤسسة، وذلك من خلال الملحق رقم (03)

الفرع الثاني: عرض الهيكل التنظيمي لمؤسسة قديلة

ينقسم هيكل المؤسسة تقسيماً وظائفيًا، ففي أعلى الهرم نجد الإدارة بفروعها المختلفة، كما يحتوي على خمسة أقسام رئيسية يمكن توضيحها في مايلي :

أولاً : المديرية العامة : تعمل على تنسيق والإشراف بين مصالح وأقسام المؤسسة حيث ويتفرع تحتها :

➤ مكتب نائب المدير العام

➤ اللجنة الإدارية

أقسام مؤسسة مياه قديلة :

أولاً : قسم الصحة والأمن وسلامة البيئية : يعمل على سلامة الأشخاص وتسيير العمليات وحماية بيئة العمل وأيضاً السهر على تنفيذ سياسة المؤسسة وهذا على مستوى النظافة ومراقبة الجودة وكذلك تحديد حاجيات المختبر على المنتجات والتجهيزات المواد الأولية اللازمة لعمليات التحليل، و أيضاً تقدم نتائج التحليل للمسؤولين مع الملاحظات والتوجيهات الضرورية ، ويضم مصلحتين

➤ مصلحة الصحة وسلامة البيئية

➤ مصلحة ضمان الجودة والأمن الغذائي

ثانياً : قسم التموين : حيث يعمل على مساعدة مؤسسة من خلال تنسيق وتزويد بحاجاته الأولية و تسيير ادارة المخزون، كذلك يحرص على جودة المواد والمشتريات المطلوبة قبل بدء بعمليات الشراء وأيضاً الإهتمام بالشؤون الإستراتيجية والسياسات المستقبلية ويضم :

➤ مصلحة البرمجة وتسيير المخزون

➤ مصلحة المشتريات

ثالث : قسم المالية والمحاسبة : يعمل على معالجة مختلف التعاملات المالية من إعداد الميزانية، تحرير الفواتير ومتابعة كل ما لديه ديون إتجاهها أيضاً مراجعة الوثائق الحسابية ويهتم بتحديد الوضع المالي للمؤسسة بهدف إلى :

➤ الحفاظ على التنسيق أعمال الميزانية (الحسابية، المالية).

➤ السهر على إعداد التصريحات الضريبية ومراجعة الحسابات .

➤ القيام بالمراقبة والمتابعة الدورية للخزينة .

➤ تحديد أدوات الرقابة والكشف عن أسباب انحراف النتائج ومعالجتها .

ويندرج تحته :

1- إدارة التسيير : هي التي تشرف وتسهر على قيام بمختلف وظائف التسيير، كما تشارك في الوظائف التنفيذية للمؤسسة،

ويمكن حصر بعض نشاطاتها في :

➤ الاطلاع على الحالة المالية والمحاسبية ومختلف المعلومات الضرورية للتسيير .

➤ الإشراف على المؤسسة، والسهر على السير الحسن لنشاطها والأداء الأفضل لعمالها، والقيام بالمتابعة، والتوجيه، كما تقوم متابعة التعاملات.

➤ إدارة المؤسسة حيث لها مسؤولية على كل مجريات النشاط اليومي.

ويضم أربعة مصالح :

➤ مصلحة إدارة الموارد البشرية

➤ مصلحة وسائل العامة

➤ مصلحة المحاسبة

➤ مصلحة المالية

رابعاً : قسم الإستغلال : يقوم على متابعة عملية الإنتاج من خلال مراقبة المنتج عبر مختلف مراحل عملية الإنتاجية، كذلك صيانة معدات الإنتاج الكهربائية والميكانيكية عند العطب، كما يقوم بعمليات إستغلال وسائل الإنتاج البشرية والمادية، ويهدف إلى :

- متابعة يومية للمنتجات مع إدخال بعض التغييرات الأساسية إن دعت الضرورة إلى ذلك.

- الحفاظ على السير الدائم لوسائل الإنتاج.

- تحسين الإنتاج والإنتاجية.

- دراسة ومبحث إمكانية إدخال منتجات جديدة.

ويضم :

➤ مصلحة خط الإنتاج 01

➤ مصلحة خط الإنتاج 02

➤ مصلحة خط الإنتاج 03

➤ مصلحة خط الإنتاج 04

إضافة إلى مكتب مسؤول المناهج : حيث يقوم بمتابعة وضعية الآلات من أجل القيام بعمليات المراجعة الدورية للآلات وغيرها.

خامساً : قسم التسويق والمبيعات : يهتم بتسويق المنتج النهائي من خلال عملية الترويج وأيضاً تحديد متطلبات العملاء الفاعلين وتحسين علاقات التجارية مع العملاء المحالين، مع التركيز بشكل خاص على الإحتفاظ بالعملاء وضبط الإتصال، من أجل دفع نمو المبيعات ويقوم على :

إستقبال و معالجة طلبات الزبائن، إعداد الميزانية التقديرية السنوية للمبيعات التقارير الشهرية بمساعدة مصلحة المالية ومحاسبة، و يضم:

➤ مصلحة التسويق

➤ مصلحة علاقات بالعملاء

والشكل المدرج في الملحق رقم (03) يوضح هيكل مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة- بسكرة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى وصف المجتمع وعينة الدراسة، و أيضا إلى الوصف الإحصائي لأفراد عينة الدراسة، كذلك لأداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة ومدى صدق وثبات الدراسة.

المطلب الأول : مجتمع وعينة الدراسة والوصف الإحصائي لأفراد عينة الدراسة

الفرع الأول : مجتمع وعينة الدراسة

عرف مجتمع الدراسة : "بأنه مجموعة المفردات الممكنة التي تربطها خصائص وسمات محددة " (بوغازي، 2015، صفحة 328)، ويتمثل مجتمع دراستنا في مجموعة من الأفراد العاملين بمؤسسة قديلة للمياه المعدنية بسكرة ، وحسب إحصائيات 2023/2022 فقد بلغ عددهم 413 عاملا وهم موزعين حسب الفئة الاجتماعية والمهنية :

➤ المسؤول التنفيذي الرئيسي: 01

➤ كبار التنفيذيين : 6

➤ إطارات : 16

➤ عون التحكم: 108

➤ عون التنفيذ: 282

و قد اخذت عينة متمثلة في مجموعة من أفراد العاملين في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية - بسكرة -، حيث تعرف العينة على " أنها المجموعة الجزئية التي يقوم الباحث بتطبيق دراسته، حيث تكون متمثلة لخصائص مجتمع الدراسة الكلي" (رزقي و شيقارة ، 2017، صفحة 283)، في هذا الصدد تم أخذ عينة عشوائية بسيطة متجانس، في هذه الحالة يتم الاختيار العشوائي على أساس تكافئ فرص الاختيار أمام جميع أفراد المجتمع دون تدخل الباحث، بهدف تعميم النتائج على كل أفراد المجتمع، وقد أخذنا عينة قدرها 80 عامل، وتم توزيع الاستبيان عليهم من خلال الزيارات الميدانية، حيث تم إسترجاع 63 استبانة صالحة أي أنها مستوفاة كل الشروط المطلوبة للتحليل الإحصائي .

الفرع الثاني : الوصف الإحصائي لأفراد العينة الدراسة

فيما يلي سنتطرق إلى توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية والوظيفي.

الجدول رقم (03) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية والوظيفية

| المتغير | فئات المتغير | التكرار | النسبة |
|---------|---------------|---------|--------|
| الجنس | ذكر | 36 | 57.1 |
| | أنثى | 27 | 42.9 |
| | المجموع | 63 | 100 |
| | أقل من 30 سنة | 12 | 19.0 |

| | | | |
|-------|----|-----------------------------|---------------|
| 50.8 | 32 | من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة | العمر |
| 24.5 | 16 | من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة | |
| 4.8 | 3 | من 50 سنة فأكثر | |
| 100 | 63 | المجموع | |
| 34.9 | 22 | ثانوي فأقل | المؤهل العلمي |
| 11.1 | 7 | تقني سامي | |
| 23.8 | 15 | ليسانس | |
| 22.2 | 14 | ماستر | |
| 3.2 | 2 | مهندس | |
| 4.8 | 3 | دراسات عليا | |
| 100.0 | 63 | المجموع | |
| 42.9 | 27 | أقل من 5 سنوات | سنوات الخبرة |
| 34.9 | 22 | من 5 سنوات إلى أقل 10 سنوات | |
| 12.7 | 8 | من 10 سنوات إلى أقل 15 سنة | |
| 9.5 | 6 | من 15 سنة فأكثر | |
| 100.0 | 63 | المجموع | |

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (03) نلاحظ مايلي :

- الجنس : من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أن نسبة 57.1% من أفراد عينة الدراسة هم الذكور، أما نسبة 42.9% كانت لصالح الإناث، ومن خلال النسب المئوية المبينة سابقا نجد أن نسبة الذكور تفوق نسبة الإناث، وهذا يفسر أن النسبة الأكبر في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة - بسكرة للذكور.
- العمر : نجد أن أعلى فئة عمرية هي الفئة التي تتراوح أعمارهم (من 30 إلى أقل من 40 سنة) بنسبة 32%، وجاءت في المرتبة الثانية الفئة التي تتراوح أعمارها (من 40 إلى أقل من 50 سنة) بنسبة 16%، في حين المرتبة الثالث فكانت لفئة (أقل من 30 سنة) بنسبة 12%، وكانت فئة (من 50 سنة فأكثر) هي المرتبة الأخيرة بنسبة 3%، هذا يدل أن فئة الشباب هي أكثر فئة مسطرة في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة - بسكرة والتي كانت تتراوح أعمارهم (من 30 إلى أقل من 40 سنة).

- **المؤهل العلمي** : نلاحظ أن النسبة الأكبر لأفراد العينة كان مؤهلهم العلمي ثانوي فأقل بنسبة 34.9 %، أما أفراد العينة الذين كان مؤهلهم مستوى تقني سامي كانت نسبتهم 11.1 %، في حين أن أفراد العينة التي تحمل شهادة ليسانس كانت نسبتهم 23.8 %، أما الأفراد العينة الذين كان مؤهلهم ماستر فقد بلغت نسبتهم 22.4 %، بينما بلغت نسبة حاملي شهادة مهندس نسبتهم 22.2 %، في حين أن أفراد العينة التي تحمل شهادة دراسات عليا كانت نسبتهم 4.8 %.
- **سنوات الخبرة** : نلاحظ من خلال نتائج التحليل أن أعلى نسبة في الفئة (أقل من 5 سنوات) بنسبة 42.9 %، في حين جاءت في المرتبة الثانية الفئة التي خبرتها (من 5 سنة إلى أقل من 10 سنوات) بنسبة 34.9 %، أما المرتبة الثالثة فكانت للفئة التي خبرتها (من 10 إلى أقل من 15 سنة) بنسبة 12.7 %، في حين المرتبة الأخيرة كانت للفئة (15 سنة فأكثر) بنسبة 9.5 %.

المطلب الثاني : أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة

الفرع الأول : أداة الدراسة

تمثل أداة الدراسة في الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات، ويمكن تعريفها أنها "أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخيرية، التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث، حسب أغراض البحث" (عليان و غنيم ، 2000، صفحة 82)

بعد مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة وإطلاع على الأدوات المستخدمة فيها، وجدنا أن أفضل أداة يمكن استخدامها لجمع البيانات هي الإستبانة التي نسعى من خلالها إلى تفسير الظاهرة، وفق لذلك، تم تصميم الإستبانة (انظر الملحق رقم 02)، و التي تضمنت قسمين متمثلة في :

القسم الأول : ويتضمن البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة من حيث (الجنس، العمر، مؤهل العلمي، سنوات الخبرة).
القسم الثاني : يتكون من محورين هما :

المحور الأول : محور ضغوط العمل ويتضمن خمسة أبعاد ويحتوي على 20 عبارة وهي موزعة كالتالي :

عبء العمل : تم قياسه من خلال العبارات من (1- 4).

صراع الدور : تم قياسه من خلال العبارات من (5- 8).

غموض الدور : تم قياسه من خلال العبارات من (9- 12).

الأمان الوظيفي : تم قياسه من خلال العبارات من (13- 16).

ظروف العمل المادية : تم قياسها من خلال العبارات من (17- 20).

المحور الثاني : محور الاغتراب الوظيفي ويشمل خمسة أبعاد ويتضمن على (15) عبارة وهي موزعة كالتالي :

العجز : تم قياسه من خلال العبارات من (1- 3).

اللامعنى : تم قياسها من خلال العبارات من (4- 6).

العزلة الاجتماعية : تم قياسها من خلال العبارات من (7- 9).

الاغتراب عن الذات : تم قياسه من خلال العبارات من (10 - 12).

اللامعيارية : تم قياسها من خلال العبارات من (13- 15).

وفق لذلك، تم استخدام مقياس " ليكارت الحماسي " لقياس إستجابات المبحوثين لفقرات الإستبانة، كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (04) : درجة مقياس ليكارت الحماسي

| الإستجابة | غيرموافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|-----------|---------------|-----------|-------|-------|------------|
| الدرجة | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

المصدر : (زعليق، 2021)

الفرع الثاني : الأساليب المستخدمة في الدراسة

بعد قيام بجمع الاستبيانات والقيام بترميزها و إدخال البيانات وتفريغها في الحاسوب، بالإعتماد على برنامج الحزم الإحصائية spss ولتحقيق من أهداف الدراسة وتحليل البيانات والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات، تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية المناسبة وتمثلة في مايلي :

- المتوسطات الحسابية : وذلك لحساب القيمة التي يعطيها مفردات الدراسة لكل عبارة من عبارات المحاور والمتوسط الحسابي العام لكل محور.
- الانحراف المعياري : حيث يتم استخدام للتعرف على مدى انحراف استجابات مفردات الدراسة لكل العبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من محاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي.
- اختبار ألفا كرونباخ : لمعرفة مدى ثبات عبارات الاستبانة.
- معامل الصدق المحك : لقياس صدق العبارات.
- اختبار التوزيع الطبيعي : أي اختبار معامل الالتواء والتفلطح من أجل تأكد خضوع البيانات للتوزيع الطبيعي.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط : لاختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

المطلب الثالث : صدق وثبات أداة الدراسة

الفرع الأول : صدق أداة الدراسة

ويقصد بصدق أداة الدراسة " وتعني شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، و وضوح فقراتها ومفرداتها من ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها " (لعجالية، صفحة 121)، وذلك من خلال :

- ✓ **الصدق الظاهري** : تم التأكد من صدق الأداة من خلال عرضها على مجموعة محكمين من أساتذة جامعة محمد خضير - بسكرة-، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، كما هو موضح في الملحق رقم(01)، بهدف التأكد من وضوح

صياغة كل العبارة من عبارات الاستبانة وتصحيح العبارات الغير ملائمة و بناء على آراء المحكمين أجريت التعديلات اللازمة ومن ثم تم إعداد الاستبيان في صورته النهائية كما هو موضح في الملحق رقم (02).

✓ **صدق المحك** : بالاعتماد على الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ حيث أن صدق المحك يساوي الجذر التربيعي لمعامل الثبات

الفرع الثاني : ثبات أداة الدراسة

ويقصد بثبات الاستبانة " ثبات أداة البحث التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا، لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات مختلفة ". (لعجايلية، صفحة 122)، وهناك عدة طرق إحصائية لقياس مدى ثبات أداة الدراسة، وفق لدراستنا تم استخدام معامل " ألفا كرونباخ " الذي يحدد مدى حكم قبول أداة قياس تكون قيمته (0.60) فأكثر ، كلما زادت قيمته زاد صدق وثبات الاستبانة، و الجدول يوضح النتائج التالية :

الجدول رقم (05) : نتائج ألفا كرونباخ وصدق المحك

| المحاور | عدد الفقرات | ألفا كرونباخ | معامل الصدق المحك |
|------------------------|-------------|--------------|-------------------|
| عبء العمل | 4 | 0.880 | 0.938 |
| صراع الدور | 4 | 0.829 | 0.943 |
| غموض الدور | 4 | 0.825 | 0.908 |
| الأمان الوظيفي | 4 | 0.855 | 0.924 |
| ظروف العمل المادية | 4 | 0.849 | 0.921 |
| ضغوط العمل | 20 | 0.801 | 0.894 |
| الاغتراب الوظيفي | 15 | 0.828 | 0.909 |
| المجموع الكلي للمجالات | 35 | 0.859 | 0.926 |

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات spss 23

من خلال جدول رقم (05) يتضح أن معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة بلغ (0.859) وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض الدراسة، كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة مرتفعة أيضا ومناسبة لأغراض الدراسة، وبهذا تكون قد تأكدنا من ثبات أداة الدراسة مما يجعلنا على ثقة تامة بصحتها وصلاحيتها لتحليل النتائج، اما معامل صدق كلي بلغ 0.926 و هو معامل مرتفع و مناسب لأغراض الدراسة، كما نلاحظ أيضا أن جميع معاملات الصدق المحك لمتغيرات الدراسة جاءت كبيرة ومناسبة .

المبحث الثالث : تحليل وتفسير محاور الاستبانة واختبار الفرضيات

سنتطرق في هذا المبحث الى ثلاثة مطالب، حيث خصصنا المطلب الأول لاختبار التوزيع الطبيعي، اما المطلب الثاني سنتطرق فيه للتحليل وتفسير محاور الاستبانة، اما المطلب الثالث فسنقوم فيه باختبار الفرضيات.

المطلب الأول : اختبار التوزيع الطبيعي

من أجل التأكد من صحة البيانات أنها تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، ومن أجل التحقق من ذلك تم حساب قيمة معامل الالتواء ومعامل التفلطح للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع ومن المعلوم أن البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي إذا كان معامل الالتواء يقع في مجال (3، -3) و قيمة معامل التفلطح تقع في المجال (7، -7) وتظهر قيمة معاملات الالتواء والتفلطح في الجدول التالي :

الجدول رقم (06) : اختبار التوزيع الطبيعي (معاملات الالتواء والتفلطح)

| المتغير | معامل الالتواء | معامل التفلطح |
|--------------------|----------------|---------------|
| عبء العمل | -0.049 | -0.552 |
| صراع الدور | 0.731 | 0.532 |
| غموض الدور | 0.306 | -0.360 |
| الأمان الوظيفي | -0.264 | -0.589 |
| ظروف العمل المادية | 0.613 | -0.010 |
| ضغوط العمل | 0.631 | -0.101 |
| الاغتراب الوظيفي | 0.397 | -0.236 |

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات spss 23

من خلال الجدول رقم (06) يتضح أن قيمة معامل الالتواء بالنسبة لجميع مجالات الدراسة تقع في المجال [3 - 3] وقيمة معامل التفلطح تقع داخل مجال [7 - 7] مما يشير إلى أن بيانات الدراسة تخضع لتوزيعا طبيعيا.

المطلب الثاني: تحليل وتفسير محاور الإستبانة

سنقوم في هذا المطلب بتحليل عبارات الاستبانة بهدف الوصول إلى إجابة على أسئلة الدراسة، وهذا من خلال إستعمال تحليل إحصائي وبواسطة برنامج SPSS، حيث تم استخدام الإحصاء الوصفي من خلال إستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة من عبارات الاستبانة، بحيث أن يكون المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة على نحو التالي :

- قيمة المتوسط الحسابي التي تتراوح ما بين المجال (1- 2.33) دالة على أن مستوى منخفض.
- قيمة المتوسط الحسابي التي تتراوح ما بين المجال (2.34- 3.66) دالة على أن مستوى متوسط.

➤ قيمة المتوسط الحسابي التي تتراوح ما بين المجال (3.67- 5) دالة على أن مستوى مرتفع.

الفرع الأول : تحليل وتفسير عبارات محور ضغوط العمل

وللإجابة عن السؤال الأول للدراسة متمثل في :

❖ ما هو مستوى ضغوط العمل في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية –جمرة- بسكرة ؟

وبناء على ذلك، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لكل عبارات محور ضغوط العمل والموضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (07) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور ضغوط

العمل

| الرقم | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | مستوى القبول |
|-----------------------|--|-----------------|-------------------|-----------------|--------------|
| عبء العمل | | | | | |
| 01 | أشعر بأن وقت العمل لا يكفي لأداء المهام الموكلة إلي | 2.9127 | 0.89596 | 3 | متوسط |
| 02 | أتحمل أعباء العمل فوق طاقتي | 2.9683 | 1.16354 | 2 | متوسط |
| 03 | في بعض الأحيان إضحى بوقت الراحة لإنجاز مهام الموكلة إلي | 3.2381 | 1.29159 | 1 | متوسط |
| 04 | أتكفل بعدة مسؤوليات ومهام متنوعة في وقت واحد | 2.7619 | 1.31633 | 4 | متوسط |
| صراع الدور | | | | | |
| 05 | يطلب مني رئيسي القيام بمهام متناقضة | 2.6190 | 1.14199 | 2 | متوسط |
| 06 | أتلقي أوامر غير متوافقة من عدة رؤساء | 2.4286 | 1.01146 | 3 | متوسط |
| 07 | تتعارض مبادئ وقيمي مع العمل الذي أقوم به | 2.0794 | 1.03646 | 4 | منخفض |
| 08 | أشعر بتداخل بين عملي و واجباتي العائلية | 2.9841 | 1.31360 | 1 | متوسط |
| غموض الدور | | | | | |
| 09 | أجد غموض في سياسات وأهداف مؤسستي | 2.2698 | 1.18057 | 4 | منخفض |
| 10 | أعاني من عدم وضوح الأعمال الموكلة إلي | 2.6032 | 1.14356 | 2 | متوسط |
| 11 | أعاني من نقص المعلومات اللازمة للقيام بالأعمال الموكلة إلي | 2.3810 | 1.15603 | 3 | متوسط |
| 12 | لا أعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف مؤسستي | 2.6508 | 1.39306 | 1 | متوسط |
| الأمان الوظيفي | | | | | |
| 13 | أشعر بالقلق لأن عملي غير مضمون | 3.3968 | 1.22527 | 2 | متوسط |

| | | | | | |
|-------|---|---------|--------|--|----|
| متوسط | 3 | 1.11752 | 2.9048 | معايير الترقية المعتمدة في مؤسستي لاتناسبي | 14 |
| متوسط | 4 | 1.40459 | 3.2063 | أشعر بأن مستقبلي الوظيفي في مؤسستي غير واضح | 15 |
| مرتفع | 1 | 1.28941 | 3.8254 | مستعد لتترك منصب عملي في حال الحصول على فرصة عمل أفضل. | 16 |
| متوسط | 5 | 0.85286 | 2.3611 | ظروف العمل المادية | |
| منخفض | 3 | 1.22401 | 2.2222 | أحد نقص في الإمكانيات و الوسائل اللازمة لأداء عملي | 17 |
| متوسط | 1 | 1.30127 | 2.8730 | أعاني من الضجيج في مكان عملي | 18 |
| منخفض | 4 | 0.90682 | 1.9841 | الأضواء في مكان عملي غير ملائمة | 19 |
| متوسط | 2 | 1.24825 | 2.3651 | أعاني من ارتفاع درجة الحرارة في مكان عملي | 20 |
| متوسط | | 0.62326 | 2.7222 | ضغوط العمل | |

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات spss 23

من خلال الجدول نلاحظ مايلي :

-عبء العمل : من خلال الجدول رقم (07) يتضح أن بعد عبء العمل جاء في الترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن هذا البعد (2.97) و إنحراف معياري قدر ب (0.94)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير لمستوى قبول متوسط حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارة هذا البعد ما بين (3.23) و (2.76)، و قد سجلت العبارة رقم (3) أعلى المتوسطات بمتوسط حسابي قدر ب (3.23) و سجلت إنحراف معياري قدر ب (1.29)، و التي أشارت في بعض الأحيان إضحى بوقت الراحة لإنجاز مهام المؤكدة إلي ، بينما سجلت العبارة رقم (4) أقل المتوسطات بمتوسط حسابي قدر ب (2.76) و سجلت إنحراف معياري قدر ب (1.31)، و أشارت إلى " أتكفل بعدة مسؤوليات ومهام متنوعة في وقت واحد".

- تفسير : من خلال ماسبق يتضح أن العاملين في مؤسسة قذلية يعانون من عبء عمل بمستوى متوسط، نتيجة حجم أعباء العمل ناتجة عن عدم كفاية الوقت، مما يجبر بعض العاملين في إستقطاع جزء من وقتهم لإستكمال عملهم ، هذا ما يولد للعاملين في مؤسسة الإرهاق والتعب أي يشكل لهم ضغط .

-صراع الدور : من خلال الجدول رقم (07) أن بعد صراع الدور جاء في الترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن هذا البعد (2.52) و إنحراف معياري قدر ب (0.78)، و وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير لمستوى قبول متوسط، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارة هذا البعد بين (2.98) و (2.07)، و قد سجلت العبارة رقم (8) أعلى المتوسطات بمتوسط حسابي قدر ب (2.98) و سجلت إنحراف معياري قدر ب (1.31) و التي أشارت إلى " أشعر بتداخل بين عملي و واجباتي العائلية"، بينما جاءت العبارة رقم (7) بأقل المتوسطات بمتوسط حسابي قدر ب (2.07) و سجلت إنحراف معياري قدر ب (1.03)، و التي أشارت إلى " تتعارض مبادئ وقيمي مع العمل الذي أقوم به".

- **تفسير** : من خلال ماسبق يتضح أن عاملين في مؤسسة قديلة يعانون من صراع الدور بمستوى متوسط ، حيث هذا يشير أن العاملون يعانون من صراع الدور نتيجة تعارض لأدوار وأيضا عدم توافق العامل بين عمله واجباته العائلية مما خلق لهم شعور بالتوتر وأحيان بعدم القدرة في عمل نتيجة للضغط.

- **غموض الدور** : من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن بعد غموض الدور جاء في الترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن هذا البعد (2.47) وسجلت إنحراف معياري قدر ب (0.86)، و وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير لمستوى قبول متوسط، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد ما بين (2.65) و (2.26)، و لقد سجلت العبارة رقم (12) أعلى المتوسطات بمتوسط حسابي قدر ب (2.65) وسجلت إنحراف معياري قدر ب (1.39)، و التي أشارت إلى " لا أعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف مؤسستي"، بينما سجلت العبارة رقم (9) أقل المتوسطات بمتوسط حسابي قدر ب (2.26) و سجلت إنحراف معياري قدر ب (1.18) و التي أشارت إلى أجد غموض في سياسات وأهداف مؤسستيم".

- **تفسير** : من خلال ما سبق يتضح أن العاملين في المؤسسة قديلة يعانون من غموض الدور حيث جاء مستوى متوسط، بسبب عدم معرفة بعض العاملين ما مدى مساهمة عملهم في تحقيق أهداف مؤسسة ، فضلا عن عدم وضوح في بعض الأدوار، مما انعكس على سلوك عاملين في المؤسسة فخلق لهم ضغط.

-**الأمان الوظيفي**: من خلال الجدول رقم (07) أن بعد الأمان الوظيفي جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن هذا البعد (3.33) و انحراف معياري قدر ب (0.98)، و وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير لمستوى قبول متوسط، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد بين (2.90) و (3.82)، و قد سجلت العبارة رقم (16) أعلى المتوسطات بمتوسط حسابي قدر ب (3.82) وسجلت إنحراف معياري قدر ب (1.28) و التي أشارت إلى " مستعد لتترك منصب عملي في حال الحصول على فرصة عمل أفضل "، بينما جاءت العبارة رقم (15) بأقل المتوسطات بمتوسط حسابي قدر ب (3.20) وسجلت انحراف معياري قدر ب (1.40)، و التي أشارت إلى " أشعر بأن مستقبلي الوظيفي في مؤسستي غير واضح".

تفسير : من خلال ماسبق يتضح أن شعور العاملين بضعف الأمان الوظيفي في مؤسسة جاء بمستوى متوسط، والسبب يعود إلى نتيجة شعور العاملين أن مستقبلهم غير مضمون وأنهم في حالة حصولهم على منصب أفضل من منصبهم قد يؤدي بهم الأمر إلى ترك عملهم، مما أثر عليهم وانعكس عليهم بالشعور بالخوف في مستقبلهم الوظيفي فشكل له ضغط.

-**ظروف العمل المادية** : من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن بعد ظروف العمل المادية جاء في الترتيب الخامسة من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن هذا البعد (2.36) وسجلت انحراف معياري قدر ب (0.85)، و وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير لمستوى قبول متوسط، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد ما بين (2.87) و (1.98)، و لقد سجلت العبارة رقم (18) أعلى المتوسطات بمتوسط حسابي قدر ب (2.53) وسجلت انحراف معياري قدر ب (0.58)، و التي أشارت إلى " أعاني من الضجيج في مكان عملي "،

بينما سجلت العبارة رقم (19) أقل المتوسطات بمتوسط حسابي قدر بـ (1.98) و سجلت إنحراف معياري قدر بـ (0.90) و التي أشارت إلى الأضاعة في مكان عملي غير ملائمة .

- تفسير : من خلال ماسبق يتضح أن مستوى الضغط الناتج عن الظروف العمل المادية جاء مستوى متوسط ، يتضح ذلك أن العاملين في مؤسسة قديلة قد يجدون صعوبة في ظروف العمل المادية و السبب يعود إلى الضحيج الذي ولد لديهم ضغوطات و أيضا ارتفاع درجة الحرارة في مكان العمل بالتالي فأن بيئة العمل مادية تؤثر على مناخ التنظيمي في نتائج المؤسسة.

بناء على ما تم تقدم، ومن خلال الجدول نستنتج أن مستوى ضغوط العمل في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية قديلة جمورة جاء مستوى متوسط وفقا لمقياس الدراسة إذا بلغ المتوسط الحسابي 2.722 وانحراف معياري 0.623.

الفرع الثاني : تحليل وتفسير عبارات محور الاغتراب الوظيفي

وللإجابة عن السؤال الثاني للدراسة متمثل في :

ما هو مستوى الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة - بسكرة ؟

وبناء على ذلك، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة الدراسة لعبارات محور، كما هو موضح في الجدول رقم (08) التالي :

الجدول رقم (08) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات محور الاغتراب الوظيفي

| الرقم | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | مستوى القبول |
|--------------------------|---|-----------------|-------------------|-----------------|--------------|
| العجز | | | | | |
| 01 | أعجز أحيانا في مواجهة مشاكل عملي | 2.1905 | 1.01373 | 3 | منخفض |
| 02 | أجد صعوبة في مناقشة موضوع ما مع زملائي | 2.2540 | 1.12118 | 2 | منخفض |
| 03 | أشعر بعدم القدرة على المشاركة في إتخاذ القرارات بمؤسستي | 2.6667 | 1.27000 | 1 | متوسط |
| اللامعنى | | | | | |
| 04 | لا أهتم بما يحدث في مؤسستي | 2.7778 | 1.37306 | 1 | متوسط |
| 05 | أعتقد أن أهداف التي تتبناها مؤسستي غير مهمة | 1.9841 | 1.03942 | 2 | منخفض |
| 06 | أعتقد أن عملي لا قيمة له في المؤسسة | 1.9841 | 0.97538 | 3 | منخفض |
| العزلة الإجتماعية | | | | | |
| | | 2.9101 | 1.02164 | 1 | متوسط |

| | | | | | |
|-------|---|---------|--------|---|----|
| متوسط | 1 | 1.45349 | 3.0159 | أشعر بالإرتياح عندما أعمل بمفردتي وأبتعد عن العمل الجماعي | 07 |
| متوسط | 3 | 1.37026 | 2.7302 | أكتفي بالإتصال الرسمي بزملائي في دوام العمل فقط | 08 |
| متوسط | 2 | 1.14289 | 2.9841 | مشاركتي في الأنشطة الإجتماعية محدودة | 09 |
| منخفض | 4 | 0.7301 | 2.2487 | الاغتراب عن الذات | |
| منخفض | 2 | 1.01146 | 2.0794 | أشعر أحيانا بالغرابة وأني مستبعد في مؤسستي | 10 |
| منخفض | 1 | 1.01146 | 2.2381 | لا أشعر بقيمتي الذاتية عند قيام بأداء عملي | 11 |
| منخفض | 3 | 1.07292 | 1.8889 | أتردد كثير حين يطلب مني أحدهم المساعدة لأن ثقتي بنفسي ضعيفة | 12 |
| منخفض | 5 | 0.91098 | 2.1323 | اللامعيارية | |
| منخفض | 1 | 1.30539 | 2.4603 | أصل إلى تحقيق أهدافي الخاصة بأي وسيلة كانت | 13 |
| منخفض | 2 | 0.87726 | 1.8095 | أقوم بأداء عملي بأي طريقة دون مراعاة قوانين مؤسستي | 14 |
| منخفض | 3 | 1.26353 | 2.1270 | أعتقد أن قيم المجتمع وأخلاقه لا قيمة لها في مؤسستي | 15 |
| متوسط | | 0.65570 | 2.3460 | الاغتراب الوظيفي | |

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات spss 23

من خلال الجدول نلاحظ مايلي :

- العجز : من خلال الجدول رقم (08) أن بعد العجز جاء في الترتيب الثاني حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن هذا البعد (2.37) و انحراف معياري قدر ب (0.88)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير لمستوى قبول متوسط حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد ما بين (2.66) و (2.19)، و قد سجلت العبارة رقم (3) أعلى المتوسطات بمتوسط حسابي قدر ب (2.66) و سجلت انحراف معياري قدر ب (1.27)، و التي أشارت إلى أشعر بعدم القدرة على المشاركة في اتخاذ القرارات بمؤسستي"، بينما سجلت العبارة رقم (1) أقل المتوسطات بمتوسط حسابي قدر ب (2.19) وسجلت انحراف معياري قدر ب (1.01)، و أشارت إلى " أعجز أحيانا في مواجهة مشاكل عملي".
- تفسير: من خلال ماسبق يتضح أن شعور العاملين بالعجز جاء بمستوى متوسط، هذا يشير أن العامل في مؤسسة قديلة يعجز أحيانا في القدرة على التكيف وعدم القدرة على المشاركة في القرارات، قد ينجم عنها ضغوطات فيضعف قدرته على مواجهة المشاكل في مؤسسة .

- **اللامعنى** : من خلال الجدول رقم (08) أن بعد اللامعنى جاء في الترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن هذا البعد (2.24) و انحراف معياري قدر بـ (0.73)، و وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير لمستوى قبول منخفض ، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد بين (2.77) و (1.98)، و قد سجلت العبارة رقم (4) أعلى المتوسطات بمتوسط حسابي قدر بـ (2.77) وسجلت انحراف معياري قدر بـ (1.37) و التي أشارت إلى " لا أهتم بما يحدث في مؤسستي "، بينما جاءت العبارة رقم (6) بأقل المتوسطات بمتوسط حسابي قدر بـ (1.98) وسجلت انحراف معياري قدر بـ (0.97)، و التي أشارت إلى " أعتقد أن عملي لا قيمة له في المؤسسة".
- **تفسير**: من خلال ماسبق يتضح أن مستوى اللامعنى جاء بمستوى ضعيف، هذا يشير أن العاملين في المؤسسة لا يفتقرون إلى مرشد أو موجه لسلوكهم وأن هناك من يهتم بهم ويستقطب نشاطاتهم.
- **عزلة الاجتماعية** : من خلال الجدول رقم (08) نجد أن بعد عزلة الاجتماعية جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن هذا البعد (2.91) و انحراف معياري قدر بـ (1.02)، و وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير لمستوى قبول متوسط، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد من (2.73) و (3.01)، و قد سجلت العبارة رقم (07) أعلى المتوسطات بمتوسط حسابي قدر بـ (3.01) وسجلت انحراف معياري قدر بـ (1.45) و التي أشارت إلى " أشعر بالارتياح عندما أعمل بمفردي وأبتعد عن العمل الجماعي "، بينما جاءت العبارة رقم (08) بأقل المتوسطات بمتوسط حسابي قدر بـ (2.78) وسجلت انحراف معياري قدر بـ (1.00)، و التي أشارت إلى " أكتفي بالاتصال الرسمي بزملائي في دوام العمل فقط".
- **تفسير**: من خلال ماسبق يتضح أن شعور العاملين بالعزلة الاجتماعية جاء بمستوى متوسط ، و يبرر هذا أن في بعض احيانا يتجه العامل إلى تجنب المشاركة في عمل وابتعاد عن الآخرين هذا بسبب الإحباط الذي يتعرض له ، مما يخلق له عقبات وغزلة في عمل.
- **الاغتراب عن الذات** : من خلال الجدول رقم (08) أن بعد الاغتراب عن الذات جاء في الترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن هذا البعد (2.24) و انحراف معياري قدر بـ (0.73)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير لمستوى قبول منخفض حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد ما بين (1.88) و (2.23)، و قد سجلت العبارة رقم (11) أعلى المتوسطات بمتوسط حسابي قدر بـ (2.23) و وسجلت انحراف معياري قدر بـ (1.01)، و التي أشارت إلى " لا أشعر بقيمتي الذاتية عند قيام بأداء عملي "، بينما سجلت العبارة رقم (12) أقل المتوسطات بمتوسط حسابي قدر بـ (1.88) وسجلت انحراف معياري قدر بـ (0.87)، و أشارت إلى " أتردد كثير حين يطلب مني أحدهم المساعدة لأن ثقتي بنفسى ضعيفة".
- **تفسير** : من خلال ماسبق يتضح أن عاملون في مؤسسة قديلة لا يشعرون باغتراب عن ذات حيث جاء بمستوى منخفض، وهذا يدل على أن الموظف لديه ثقة في نفسه وأنه يعمل بأهمية وظيفته مما يجعله يشعر بالانتماء في مؤسسة.

- اللامعيارية : من خلال الجدول رقم (08) أن بعد اللامعيارية جاء في الترتيب الخامسة من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن هذا البعد (2.13) و انحراف معياري قدر ب (0.91)، و وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير لمستوى قبول منخفض، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد بين (2.24) و (1.30)، و قد سجلت العبارة رقم (13) أعلى المتوسطات بمتوسط حسابي قدر ب (2.24) وسجلت انحراف معياري قدر ب (1.30) و التي أشارت إلى " أصل إلى تحقيق أهدافي الخاصة بأي وسيلة كانت"، بينما جاءت العبارة رقم (14) بأقل المتوسطات بمتوسط حسابي قدر ب (1.80) وسجلت انحراف معياري قدر ب (0.87)، و التي أشارت إلى " أعتقد أن قيم المجتمع وأخلاقه لا قيمة لها في مؤسستي".

- تفسير: من خلال ماسبق يتضح أن مستوى اللامعيارية جاء بمستوى منخفض، وهذا يعني أن العاملين في مؤسسة قديلة ملتزمون بالقوانين و يعملون في إطار المعايير وقيم المؤسسة مما يساهم في رفع فعاليتهم وإنتاجيتهم.

بناء على ما تم تقدم، ومن خلال الجدول نستنتج أن مستوى الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية قديلة جمورة جاء بمستوى متوسط وفقا لمقياس الدراسة إذا بلغ المتوسط الحسابي 2.346 وانحراف معياري 0.655.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

سنقوم في مايلي باختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية

الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية

جاءت صياغتها كالآتي : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية - جمورة - بسكرة.

لاختبار الفرضية الرئيسية تم حساب الإنحدار الخطي البسيط ويمكن توضيح النتائج في الجدول التالي :

الجدول رقم (09): نتائج تحليل الخطى البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

| المتغير المستقل X | (β) | قيمة المحسوبة T | مستوى دلالة | قيمة المحسوبة F | مستوى دلالة | معامل الارتباط R | معامل التحديد R ² |
|-------------------|-------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|------------------|------------------------------|
| ضغوط العمل | 0.711 | 8.806 | .0000 | 77.537 | .0000 | 0.748 | 0.5600 |

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات spss 23

❖ ويتحدد من خلال الجدول رقم (09) يتبين أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية - جمورة - بسكرة، عند مستوى الدلالة (0.05)، حيث بلغت قيمة F المحسوبة ب (77.537) عند مستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وكذلك عند قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (8.806) وهي دالة عند مستوى (0.000) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبلغ معامل الارتباط (0.748)

وبالرجوع الى قيمة معامل التحديد التي بلغت (0.560) ، وهذا يتبين أن ما نسبة 56% من التحديد من التغيرات في الاغتراب الوظيفي ناتجة عن التغير ضغوط العمل، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.711)، وهذا يعني أن زيادة بدرجة واحدة في ممارسة ضغوط العمل يؤدي إلى زيادة في الاغتراب الوظيفي بقيمة (0.711).

ومنه نقبل الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة المياه المعدنية -جمورة - بسكرة، عند مستوى الدلالة (0.05) .

تتفق هذه النتيجة مع دراسة رنا ناصر (2013) أن يوجد أثر لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة - بسكرة .

الفرع الثاني : اختبار الفرضيات الفرعية

1- اختبار الفرضية الأولى

جاءت صياغتها كالآتي : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية - جمورة - بسكرة.

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى تم حساب الإنحدار الخطي البسيط، ويمكن توضيح نتائج التحليل في الجدول التالي :

الجدول رقم (10): نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى.

| المتغير المستقل X | (β) | قيمة المحسوبة T | مستوى دلالة | قيمة المحسوبة F | مستوى دلالة | معامل الارتباط R | معامل التحديد R ² |
|-------------------------|-------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|---------------------|---------------------------------|
| عبء العمل | 0.442 | 4.521 | 0.014 | 6.347 | 0.0140 | 0.3070 | 0.0940 |

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات spss 23

❖ ويتحدد من خلال الجدول (10) أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة - بسكرة عند مستوى (0.05) ، حيث بلغت قيمة F المحسوبة ب (6.347) عند مستوى الدلالة (0.014) و هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) ، كذلك قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (4.521) وهي دالة عند مستوى (0.014) أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبلغ معامل الارتباط (0.307) وبالرجوع الى قيمة معامل التحديد التي بلغت (0.094). وهذا يتبين أن ما نسبته 9% من التغيرات في الاغتراب الوظيفي ناتجة عن التغير في عبء العمل ، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.44)، يعني أن زيادة بدرجة واحدة في ممارسة عبء العمل يؤدي إلى زيادة في الاغتراب الوظيفي بقيمة (0.44) .

ومنه نقبل الفرضية الفرعية الأولى " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية قديلة -جمورة - بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05) .

هذه النتيجة تتفق مع دراسة رنا ناصر (2013) هذا ما أثبتته دراستنا أن عبء العمل يعد سبب من أسباب ضغوط العمل مما يساهم بشكل فاعل إلى حدوث اغتراب الوظيفي نتيجة تحمل أعباء العمل وانعكسها على عاملين مما ولد لهم حالة الإحباط والتوتر واللامعنى في عمل.

2- اختبار الفرضية الثانية

جاءت صياغتها كالآتي : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية-جمورة - بسكرة.

لاختبار الفرضية الفرعية الثاني تم حساب الإنحدار الخطي البسيط،ويمكن توضيح نتائج التحليل في الجدول التالي :

الجدول رقم (11) نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

| المتغير المستقل X | (β) | قيمة المحسوبة T | مستوى دلالة | قيمة المحسوبة F | مستوى دلالة | معامل الارتباط R | معامل التحديد R ² |
|-------------------|-------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|------------------|------------------------------|
| صراع الدور | 0.546 | 4.029 | 0.000 | 16.229 | 0.000 | 0.458 | 0.210 |

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات spss 23

❖ ويتحدد من خلال النتائج الجدول (11) أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة - بسكرة عند مستوى (0.05)، حيث بلغت قيمة F المحسوبة ب (16.229) عند مستوى الدلالة (0.000) و هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) كذلك قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (4.029) وهي دالة عند مستوى (0.000) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبلغ معامل الارتباط (0.458) وبالرجوع الى قيمة معامل التحديد التي بلغت (0.210). وهذا يتبين أن ما نسبته 21% من التغيرات في الاغتراب الوظيفي ناتجة عن التغير في صراع الدور، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.546)، وهذا يعني أن زيادة بدرجة واحدة في ممارسة صراع الدور يؤدي إلى زيادة في الاغتراب الوظيفي بقيمة (0.546).

ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة - بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05) .

تتفق هذه النتيجة مع دراسة رنا ناصر (2013) حيث يتبين أن عدم وضوح الأدوار عند العاملين وكذلك السلطات غير محددة بدقة من شأنها أن تولد للعاملين حالة من الإحباط واللامعنى واللامبالاة والشعور بعدم الإنسانية مما تؤدي بهم إلى حالة حدوث الاغتراب الوظيفي.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

جاءت صياغتها كالآتي : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة - بسكرة.

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة تم حساب الإنحدار الخطي البسيط، ويمكن توضيح نتائج التحليل في الجدول التالي :

الجدول رقم (12) نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

| المتغير المستقل X | (β) | قيمة المحسوبة T | مستوى دلالة | قيمة المحسوبة F | مستوى دلالة | معامل الإرتباط R | معامل التحديد R ² |
|-------------------------|-------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|------------------------|------------------------------------|
| غموض الدور | 0.860 | 6.687 | 0.000 | 44.713 | 0.000 | 0.650 | 0.423 |

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات spss

❖ يتحدد من خلال النتائج الجدول رقم (12) أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة - بسكرة، عند مستوى (0.05)، حيث بلغت قيمة F المحسوبة ب (44.713) عند مستوى الدلالة (0.000) و هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وكذلك قيمة T المحسوبة والتي بلغت (6.687) وهي دالة عند مستوى (0.000) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبلغ معامل الارتباط (0.650) وبالرجوع الى قيمة معامل التحديد التي بلغت (0.423)، وهذا يتبين أن ما نسبته 42% من التغيرات في الاغتراب الوظيفي ناتجة عن التغير في غموض الدور، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.860)، وهذا يعني أن زيادة بدرجة واحدة في ممارسة غموض الدور يؤدي إلى زيادة في الاغتراب الوظيفي بقيمة (0.860).

ومنه نقبل الفرضية الفرعية تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة - بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05).

تتفق هذه النتيجة مع دراسة أديب وفداء ورشا (2019) ودراسة رنا ناصر (2013) يتضح ذلك من أن المسؤوليات والمهام المعقدة للعاملين من شأنها تؤدي بهم إلى حالة التوتر والإحباط وهذا ما تؤكدته نتيجتنا، والتي تنعكس بدورها على المنظمة التي يعملون فيها مما تخلق لهم حالة من العجز واللامعنى في العمل ويزيد في شعورهم بالاغتراب الوظيفي.

4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

جاءت صياغتها كالأتي : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان الوظيفي على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية قديلة -جمورة - بسكرة.

لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة تم حساب الإنحدار الخطي البسيط، ويمكن توضيح نتائج التحليل في الجدول التالي:

الجدول رقم (13) نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة.

| المتغير المستقل X | (β) | قيمة المحسوبة T | مستوى دلالة | قيمة المحسوبة F | مستوى دلالة | معامل الإرتباط R | معامل التحديد R ² |
|-------------------------|-------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|------------------------|------------------------------------|
| الأمان الوظيفي | 0.893 | 5.774 | 0.000 | 33.343 | 0.000 | 0.594 | 0.3530 |

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات spss 23

❖ ويتحدد من خلال الجدول رقم (13) أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان الوظيفي على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة - بسكرة، حيث بلغت قيمة F المحسوبة بـ (33.343) عند مستوى الدلالة (0.000) و هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) كذلك عند القيمة T المحسوبة والتي بلغت (5.774) وهي دالة عند مستوى (0.000) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبلغ معامل الارتباط (0.428) وبالرجوع إلى قيمة معامل التحديد التي بلغت (0.353). وهذا يتبين أن ما نسبته 35.3% من التغيرات في الاغتراب الوظيفي ناتجة عن التغير في الأمان الوظيفي، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.893)، وهذا يعني أن زيادة بدرجة واحدة في ممارسة الأمان الوظيفي يؤدي إلى زيادة في الاغتراب الوظيفي بقيمة (0.893).

ومنه نقبل الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان الوظيفي على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة - بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05).

تتفق هذه نتيجة مع الدراسة مروة قاعود ومروة سيد وهبه (2022) هذا ما كدته دراستنا أن افتقار العاملين الأمان الوظيفي أو الشعور بأن مستقبلهم الوظيفي غير مضمون وأنه ستكون هناك تغييرات في المعايير المهمة لعملهم بالتالي سوف يخلق لهم حالة من الإحباط والعجز مما يؤدي بهم بالشعور بالاغتراب في بيئة العمل نتيجة الخوف ونقص الأمان.

5- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

جاءت صياغتها كالتالي : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المادية على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة المياه المعدنية قديلة -جمورة - بسكرة.

لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة تم حساب الإنحدار الخطي البسيط، ويمكن توضيح نتائج التحليل في الجدول التالي :

الجدول رقم (14) نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة.

| المتغير المستقل X | (β) | قيمة المحسوبة T | مستوى دلالة | قيمة المحسوبة F | مستوى دلالة | معامل الارتباط R | معامل التحديد R ² |
|-------------------------|-------------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|------------------------|------------------------------------|
| ظروف العمل المادية | .7690 | 5.731 | 0.000 | 32.841 | 0.000 | 0.5920 | 0.3500 |

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات spss

❖ ويتحدد من خلال الجدول رقم (14) يتبين أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المادية على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة - بسكرة، حيث بلغت قيمة F المحسوبة ب (32.841) عند مستوى الدلالة (0.000) و هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وكذلك عند قيمة T المحسوبة والتي بلغت (5.731) وهي دالة عند مستوى (0.000) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبلغ معامل الارتباط (0.592) وبالرجوع إلى قيمة معامل التحديد التي بلغت (0.350). وهذا يتبين أن ما نسبته 35% من التغيرات في الاغتراب الوظيفي ناتجة عن التغير في ظروف العمل المادية، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.769)، وهذا يعني أن زيادة بدرجة واحدة في ممارسة ظروف العمل المادية يؤدي إلى زيادة في الاغتراب الوظيفي بقيمة (0.769) .

منه نقبل الفرضية الأولى أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المادية على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة - بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05).

و يتبين ذلك أن ظروف العمل المادية غير مناسبة تشكل ضغط للعاملين في مؤسسة قديلة للمياه معدنية بالتالي إنعكست عليهم، مما خلق لهم آثار نفسية فأثرت على أدائهم وسلوكهم بالإستياء وعدم إرتياح في مكان عمل، مما ولد لديهم شعور بالاغتراب عن العمل.

خلاصة الفصل الثالث

من خلال دراسة الميدانية للمؤسسة قديلة للمياه المعدنية-جمورة - بسكرة من أجل التعرف على أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي، بالإعتماد على الاستبانة في جمع البيانات والمعلومات التي كانت تضمن قسمين أول متعلق بالبيانات الشخصية والوظيفية اما القسم الثاني تضمن محورين: في محور الأول يضم المتغير المستقل ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، الأمان الوظيفي، ظروف العمل المادية) اما محور الثاني تضمن المتغير التابع الاغتراب الوظيفي بأبعاده (العجز، اللامعنى، العزلة الإجتماعية، الاغتراب عن الذات، اللامعيارية)، حيث تم توزيعها على عمال المؤسسة التي بلغ عددهم 63 موظف من مختلف الإطارات والإدارين وعاملين في مؤسسة، وباستخدام برنامج SPSS إحصائي عن طريق مجموعة من الأساليب الإحصائية (إنحراف المعياري، المتوسط الحسابي...) قصد إجابة عن الإشكالية دراسة وتحقق من فرضيات، وقد أسفرت دراسة عن نتائج التالية :

- مستوى الضغوط العمل في مؤسسة قديلة للمياه معدنية -جمورة - بسكرة جاء متوسطا حيث بلغ متوسط الحسابي (2.72) وانحراف معياري (0.62).
- مستوى الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه معدنية -جمورة - بسكرة جاء متوسطا حيث بلغ متوسط حسابي (2.34) وانحراف معياري (0.65).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه معدنية قديلة -جمورة - بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه معدنية -جمورة - بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه معدنية -جمورة - بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه معدنية قديلة -جمورة - بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان الوظيفي على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه معدنية قديلة -جمورة - بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المادية على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه معدنية -جمورة - بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05).

الخاتمة

الخاتمة

بما يتفق مع ما تم عرضه وتقديمه من المفاهيم النظرية ومن دراستنا الميدانية حول أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه معدنية جمورة – بسكرة، فإننا نستخلص مجموعة من نتائج النظرية والتطبيقية أهمها :

أولا : نتائج النظرية

- الاغتراب الوظيفي : هو حالة التي يشعر بها الموظف بالغبرة وعدم الانتماء في مكان العمل بسبب عوامل ذاتية وتنظيمية فتؤثر على أداءه و على ولاءه في منظمة .
- أن ظاهرة الاغتراب الوظيفي تمر بثلاثة مراحل : مرحلة الاغتراب النفسي، مرحلة الاغتراب الذهني، مرحلة الاغتراب الجسدي، حيث أن لكل مرحلة لها تأثير على مرحلة التي تليها.
- أن الاغتراب الوظيفي ظاهرة متعددة أبعاد في منظمة متمثلة : العجز، اللامعنى، العزلة الاجتماعية، الاغتراب عن ذات، اللامعيارية.
- تلجأ المنظمة إلى العديد من الاستراتيجيات التي من شأنها تخفيف من أثار الاغتراب الوظيفي وبينها مشاركة في اتخاذ القرار، توفير ظروف عمل مناسبة، تقديم الحوافز.
- تعتبر ضغوط العمل ظاهرة حتمية لا تخلو منها أي منظمة، حيث تعرف على أنها ردة فعل يقوم بها موظف نتيجة المشاكل وعقبات التي يواجهها داخل منظمة فتؤثر على سلوكه و أداءه و فعاليته وإنتاجه تؤدي به إلى حالة عدم التوازن في بيئة العمل.
- اختلاف الباحثين في تحديد مصادر ضغوط العمل في منظمة ، لكن بعض الباحثين أدرجوا مصادر إلى : مصادر تنظيمية مثل عبء العمل، صراع الدور غموض الدور، الأمان الوظيفي، ظروف العمل المادية، وأخرى فردية مثل القيم والحاجات، شخصية الفردية.
- أن ضغوط العمل ليست دائما لها أثار سلبية بل أحيانا تكون إيجابية فتكون مصدر إنجاز أو دافع وحافز نحو تقديم أفضل في منظمة.
- لإدارة ضغوط العمل تنتهج منظمة مجموعة من الاستراتيجيات التي شأنها أن تساهم في تخفيض ضغوط العمل، هذا ما يصنفه الباحثون في سلوك التنظيمي تكون فردية أو تنظيمية.
- هناك أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في المنظمة.

ثانيا : نتائج التطبيقية

من خلال نتائج الدراسة التطبيقية نستنتج أن :

- مستوى ضغوط العمل في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة – بسكرة جاء بدرجة متوسطة.
- مستوى شعور العاملين بالاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية-جمورة – بسكرة جاء بدرجة متوسطة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة – بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05) .

الخاتمة

- يوجد أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية-جمورة -بسكرة و التي جاءت على نحو التالي:
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة -بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة -بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة -بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان الوظيفي على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية-جمورة - -بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المادية على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة-بسكرة عند مستوى الدلالة (0.05).

التوصيات والإقتراحات :

- على ضوء ما تم تقديمه من نتائج دراستنا، فإننا نستعرض مجموعة من التوصيات وهي :
- العمل على توضيح تبسيط الأدوار ومسؤوليات لدى عاملين في المؤسسة.
- ضرورة تخفيف حجم أعباء العمل من خلال إعادة النظر في تحديد وتقسيم العمل في المؤسسة.
- العمل على توفير الأمان الوظيفي داخل المؤسسة وذلك من خلال منح فرص الترقية والنمو على أساس معايير واسس عادلة
- لتخفيف من ظاهرة الاغتراب الوظيفي يجب تخفيف من ضغوط العمل في المؤسسة.
- التقليل من الضجيج في مكان العمل وتخفيض من درجة الحرارة في المؤسسة.
- تشجيع العاملين على المشاركة في اتخاذ القرارات في المؤسسة.

ثانيا : أفاق الدراسة

بناء على أهداف الدراسة ونتائج التي تم الوصول إليها، فإننا نقترح بعض الدراسات المستقبلية التي تصب في الموضوعات التالية :

- مساهمة التمكين في تخفيض ضغوط العمل
- أثر ضغوط العمل في سلوك الإبداعي
- دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من الاغتراب الوظيفي
- أثر الصمت التنظيمي في الاغتراب الوظيفي

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب:

- الفاتح عبد الحميد المغربي. (2007). المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية. القاهرة: المكتبة العصرية
- الفاتح محمد بشير محمود المغربي. (2016). السلوك التنظيمي، الطبعة الاولى، عمان: دار الجنان للنشر والتوزيع.
- جمال الدين المرسي، و بن الرحمن ادريس ثابت. (2005). السلوك التنظيمي (النظريات ونماذج وتطبيق عملي لادارة السلوك في منظمة) الاسكندرية، مصر، الدار الجامعة.
- خيضر كاظم حمود الفريجات، موسي سلامة اللوزي، و أنعام الشهابي. (2009). السلوك التنظيمي (مفاهيم معاصرة) الطبعة الاولى. الأردن: إثراء للنشر والتوزيع.
- ربحي مصطفى عليان، و محمد عثمان غنيم. (2000). مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق (الإصدار طبعة الأولى). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع - عمان
- فاروق عبده فلييه، و محمد عبد المجيد. (2005). السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات الحديثة. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- عبد الطيف محمد خليفة. (2003). دراسات في سيكولوجية الاغتراب. القاهرة: دار غربيا للطباعة والنشر والتوزيع القاهرة.
- ناصر محمد العديلي. (1993). السلوك الإنساني والتنظيمي. الرياض: دار النشر وطباعة معهد الإدارة العامة.
- نفيسة محمد باشري، فوزي شعبان مدكور، و رباب فهمي. (2017). السلوك التنظيمي. القاهرة: كلية التجارة.

المقالات :

- أديب برهوم، فداء الشيخ حسن، و رشا حمدوش. (2019). أسباب الصراعات التنظيمية وأثرها على الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العامة لمستشفى التوليد في طرطوس. مجلة جامعة طرطوس للبحوث والدراسات العلمية، المجلد3، العدد2
- ابو احمد الفاروق غين، و اسلام عصام هللو. (2020). استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي لدى موظفين الاداريين في جامعة الاقصى الحكومية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الادارية الاقتصادية، المجلد05، العدد14،
- اسماء ربحي خليل العرب، و علاء زهير عبد الجواد الرواشدة. (2009). أسباب ومظاهر الاغتراب الثقافي لدى الجامعي في العولة وعلاقتها ببعض المتغيرات. العدد السادس، صفحة 60.
- الطاهر بن تونس، و أوبليل ليديا سعاد ولوناسي. (2022). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز دراسة ميدانية

قائمة المراجع

- الطيب محمد القبي، و محمد فتيحة ابو بكر. (2018, 12 14). ضغوط العمل وأثرها على التوافق المهني لدى اعضاء هيئة التدريس بجامعة سرت. مجلة العلوم البحتة والتطبيقية، العدد 17
- انتظار احمد جاسم. (2021, 01 10). اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المصارف الاهلية العراقية. مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 04، العدد 01
- اياد محمد طاهر، و ياسر عبد الأمير سعد. (2015). انعكاس بعض مصادر ضغوط العمل التنظيمية على جودة تدقيق الهيئات الرقابية بحث ميداني في ديوان الرقابة المالية الاتحادية. مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد 36، صفحة 179.
- بشرى على. (2008). مظاهر الاغتراب لدى الطلبة السوريين في بعض الجامعات المصرية. مجلة جامعة دمشق، المجلد 24، العدد 01، صفحة 524.
- بلال بن عقون. (2016, 06). مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الاقتصادية. مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 10، صفحة 388
- بن هشام سعد دعجم، و أحمد بن صالح الهزاعية. (2020, 04 28). أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار دراسة : ميدانية على القيادات الإدارية مطار الملك عبد الله العزيز الولي بجدة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد 4، والعدد 2
- بن زاهي منصور، و نور الدين تاويريت. (2010). الاغتراب الوظيفي كشكل من أشكال المعاناة في العمل عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية،، صفحة 135.
- حمد علاء دهام، و عباس زياد على. (2018). الاغتراب الوظيفي و اثره في رأس المال البشري. مجلة الطريق للتربية والعلوم الاجتماعية، صفحة 136.
- حنان بوشلاغم، و كوسة بوجمة. (2019, 12). قراءة سوسيو - تنظيمية لضغوط العمل ومستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي للمرأة العاملة. مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 6، العدد 2
- خالد إبراهيم عبد العزيز. (2018). مصادر ضغوط العمل لدى القائم بالاتصال في العلاقات العامة دراسة : ميدانية على المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة. مجلة الباحث الإعلامي، العدد 42.
- خديجة عاشور. (2012, 06). ضغوط العمل : النظريات والنماذج. مجلة العلوم الإنسانية -جامعة محمد خضير -بسكرة- ، العدد 26
- خليفى رزقي، و هجيرة شيقارة. (2017). منهجية تحديد نوع الحجم العينة في البحوث العلمية. مجلة علمية دولية محكمة، العدد 23.
- رنا ناصر صبر. (2013). أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي دراسة : تحليلية لأراء عينة من المرضى والمرضات في مستشفى اليرموك التعليمي. مجلة كلية بغداد العلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 37.
- زليخة جديدي. (2012, 06). الاغتراب. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 08، صفحة 34

قائمة المراجع

- سليمان براحي. (12, 2019). الاغتراب الوظيفي أسبابه واثاره على الفرد والمجتمع. مجلة العلوم الانسانية لجامعة ام البواقي، العدد02، صفحة 669.
- سحراء انور حسين. (2013). قياس تأثير ضغوط العمل على مستوى الإداء الوظيفي دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من عاملين في هيئة التعليم التقني. مجلة كلية العلوم الاقتصادية الجامعة، عدد 36، صفحة 214.
- سهام موسى، و صورية زاوي. (2017). أثر جودة بيئة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي دراسة : حالة مديرية أملاك الدولة لولاية بسكرة. مجلة اقتصاديات شمال اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 17، العدد 26، صفحة 571.
- سوزان صالح دروزة، و ديماء شكري القواسمي. (2014). اثر المناخ الاخلاقي في الشعور الاغتراب الوظيفي دراسة : تطبيقية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الاردنية. المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، العدد 02، صفحة 300.
- سيف ناصر عثمانة، و احمد بن دينا عبد الغني. (03, 2022). اثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي : لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الاردن. المجلة العربية الإدارة، المجلد 42، العدد 1، صفحة 318.
- شريفة معدن، و سليمة العمري. (06, 2018). الاغتراب الوظيفي في ضوء مقاربات سوسولوجية. مجلة العلوم الانسانية - المركز الجامعي علي كافي تندوف -الجزائر، العدد 05، صفحة 289،290
- عائشة عمران أحمد سعد النجار. (2021). مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات العاملات في بعض المستشفيات العامة بمدينة بنغازي. مجلة المنارة العلمية، العدد الثاني.
- عبد الخالق حسين رازو، نيهات رحمان سعدى، و صالح أسعد بارزان. (2023). الاغتراب الوظيفي ودوره في إنعدام الثقة التنظيمية دراسة : تحليلية لأراء عينة من الموظفين في عدد من كليات جامعة الدين أربيل. مجلة ثوليتكنيك للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 4، العدد 01.
- عبد الرؤوف حسن الشلفو. (2014). العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية. مجلة الجامعة الاسمرية، العدد29، صفحة 201.
- عبد السلام محمد ابراهيم. (2015). أثر ضغوط العمل على الشعور بالاغتراب الوظيفي. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبحوث البيئية، المجلد 6 العدد 1، صفحة 162.
- عبيد سعود السهلي، و بن السعيد محمد العمري. (2020). أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي. مجلة علوم الانسانية والاجتماعية، العدد 39.
- حمد مساهل. (2016). الاغتراب السياسي ... مقارنة النظرية. المجلة الدولية الاتصال الاجتماعي -جامعة عبد الحميد باديس - مستغانم، المجلد 03، العدد 04، الصفحات 68-77.
- فريدة بوغاري. (2015). تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية دراسة : ميدانية المؤسسة المينائية -سكيكدة. مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 11
- فوزي منصور، عبد الغاني لولو، جمال مراد، ياسين بروك، و فريد بوخلعة. (10, 2018). اثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي دراسة حالة : كلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة. مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، العدد الثاني
- محمد عبد الرزاق أبورمان، أماني عبد الحفيظ الزيادات، و دعاء ناصر العطيوات. (2016). أثر ضغوط العمل في مستوى الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مستشفى "الإسراء" دراسة حالة. مجلة دراسات العلوم الإدارية، العدد 43.

قائمة المراجع

- محمد علوش صباح ابراهيم. (2016). دور الأمان والاستقرار الوظيفي في تخفيض ضغوط العمل : دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة قناة السويس. مجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، العدد1، صفحة 237.
- محمد مكناسي. (2017). مصادر ضغوط العمل : تحليل ومناقشة. مجلة أبحاث نفسية وتربوية، المجلد 04، عدد 10، صفحة 224.
- محمود أحمد أبو سمرة، و محمد عوض شعيبات. (2014). الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية : دراسة ميدانية في جامعتي القدس والخليل. مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، المجلد 34، العدد 2.
- مروة صلاح قاعود، و مروة سيد وهبه. (2022). الأمن الوظيفي وعلاقته بالاغتراب عن العمل أثناء جائحة كورونا. المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة IJHTH، المجلد 16، العدد 1، صفحة 81.
- معمر فضيلة قوادري، و دليلة حضري. (2021). تحليل أبعاد ضغوط العمل واثراها على سلوك التنظيمي الفردي -دراسة تطبيقية بالوكالة المحلية للتشغيل بالشلف. مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 24، العدد 01، صفحة 807.
- نجاة عبد القادر الشريف، و عيسى رمضان محمد مخلوف. (2021). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالصمت التنظيمي لدى موظفي المكاتب التعليمية الخدمية بمدينة بنغازي. مجلة كلية التربية العلمية، 7.
- نجلاء محمد بسيوني رسلان، و سامح احمد سعادة. (2017). ضغوط التكنولوجيا وعلاقتها بالاغتراب في ضوء بعض المتغيرات الديموجرافية. مجلة كلية التربية - جامعة الأزهر، العدد 173 جزء الأول، صفحة 718.
- نسرين صالح عرفه، ابو اشرف أحمد خيران، و ابو محمود أحمد سمرة. (2021). مستوى الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الخليل. مجلة جامعة فلسطين التقنية لاجتاث، المجلد 09، العدد 02، 85-144.
- ورود عامر شاكر. (2022). ظاهرة الاغتراب : دراسة في انواع واسبابه. مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 11، العدد 01

المذكرات :

- بختة حداد. (2018). أثر المناخ التنظيمي وضغوط العمل والأداء الوظيفي دراسة تحليلية مقارنة بين المؤسسات الاقتصادية العمومية والخاصة، اطروحة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية. 109-110. كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر -3.
- خديجة عاشور. (2015). ضغوط العمل و إنعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية دراسة : ميدانية على موظفي مصالح التدريس بجامعة محمد خضير -بسكرة -، اطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية. 72. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بسكرة: جامعة محمد خضير -بسكرة-.
- خالد الحواس. (2018). المسؤولية الاجتماعية وأثرها في الاغتراب الوظيفي لدى مديري المدارس الابتدائية دراسة : ميدانية بولاية المسيلة، اطروحة دكتوراه في العلوم في : علم النفس. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، مسيلة : جامعة محمد بوضياف المسيلة.

قائمة المراجع

- خلدون سعيد بشايره. (2011). الملل الأكاديمي لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقتها بالاغتراب الإجتماعي والاداء الوظيفي، اطروحة دكتوراه فلسفة في التربية، تخصص أصول التربية. كلية العلوم التربية والنفسية، عمان: جامعة عمان العربية.
- لبنى ذياب. (2018). مستوى تقدير الذات وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى الاساتذة الجامعين دراسة ميدانية بجامعة سطيف 2، اطروحة دكتوراه في علم النفس وتنظيم العمل. كلية علوم الانسانية والاجتماعية، سطيف: جامعة محمد لمين دباغين - سطيف2.
- سامية بن طالب. (2018, 09 27). تفعيل دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من ضغوط العمل في المنظمة : دراسة عينة من الأساتذة الجامعين، اطروحة دكتوراه، تخصص تسيير المنظمات. 67. كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بومرداس: جامعة محمد بوقرة - بومرداس -.
- سهام موفق. (2015). دور القيادة الاستراتيجية في التخفيف من الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة دراسة : حالة بجامعة محمد خضير - بسكرة - مركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الحافة لعمر البرناوي، اطروحة دكتوراه تخصص تسيير المنظمات. 57. كلية العلوم الإقتصادية والتجارية و قسم علوم التسيير، بسكرة: جامعة محمد خضير - بسكرة -.
- محمد زعليق. (2021). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالإختراق النفسي وأثرهما على الأداء التربوي دراسة : ميدانية على أساتذة التعليم الثانوي بالأغواط، اطروحة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم. كلية العلوم الإجتماعية، وهران: جامعة وهران - 02- محمد بن أحمد.
- منصور بن زاهي. (2007). الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات دراسة : ميدانية بشركة سوناطراك بالجنوب الجزائري، أطروحة دكتوراه في علوم النفس العمل. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، قسنطينة: جامعة منتوري - قسنطينة -.
- فتيحة خموس. (2020). أليات مواجهة ضغوط العمل لدى الصحافيين الجزائريين وأثرها على صحتهم الجسدية والنفسية دراسة : ميدانية بالإذاعة الوطنية، أطروحة الدكتوراه في قسم علم النفس. كلية العلوم الإجتماعية، جزائر: جامعة الجزائر (02) أبو قاسم سعد الله.
- اية وليد فايز حسن علي. (2018, 03). ضغوط العمل الإداري لدي مديري مدارس وكالة الغوث الدولية وعلاقتها بانتمائهم المهني، اطروحة الماجستير. 18. كلية التربية، غزة: الجامعة الإسلامية بغزة.
- خير الدين ابن خرور. (2010/2011). علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية : دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة، اطروحة ماجستير في علم الاجتماع. كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، بسكرة: جامعة محمد خيضر - بسكرة -.
- عادل بن محمد بن محمد بن محمد العقيلي. (2004, 4 12). الاغتراب وعلاقته بالامن النفسي، اطروحة الماجستير. كلية الدراسات العليا قسم العلوم الاجتماعية، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الامنية.
- شفيق شاطر. (2010). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية والمؤسسة الصناعية دراسة : ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز - جيغل -، اطروحة ماجستير في علوم التسيير، تخصص ادارة الاعمال. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، بومرداس: جامعة محمد بوقرة بومرداس.

قائمة المراجع

- عبد الرحيم محمد حسن فضالة. (2010). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالاداء العاملين : دراسة ميدانية في المؤسسات الفلسطينية محافظة رام الله والبيرة، اطروحة ماجستير. كلية الاداب والعلوم الانسانية، دمشق: جامعة دمشق.
- عبد الله مازن أكرم حلس. (2017). المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية الفلسطينية، اطروحة ماجستير في إدارة الأعمال. كلية الاقتصاد والعلوم الادارية قسم ادارة الاعمال، غزة: جامعة الازهر -عزة عمادة الدراسات العليا.
- عيسى ابراهيم المعشر. (2009). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، اطروحة ماجستير في ادارة الاعمال. كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم ادارة الأعمال، الاردن: جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
- لبنى خالد سعود الساكت. (2014). أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الاردنية، اطروحة ماجستير في الادارة. كلية الاعمال، الاردن: جامعة عمان العربية.
- محمد عبد الله سعيد عودة. (2017). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الاوقات والشئون الدينية، اطروحة ماجستير في القيادة والإدارة. أكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا، فلسطين: جامعة الاقصى.
- محمود قاسم يزن رزق. (2019). أترتمكين العاملين في تخفيف ضغوط العمل في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي، اطروحة ماجستير في الادارة العامة، قسم ادارة الاعمال. كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، الاردن: جامعة ال البيت.
- مهريه خليدة. (2014). الاغتراب وعلاقة بالإمن النفسي دراسة ميدانية : على عينة من مراهقي التعليم الثانوي بمدينة تمارست، اطروحة ماجستير في علم النفس وعلوم التربية. كلية العلوم الإجتماعية، وهران : جامعة وهران
- وليد محسن الملحم. (2007). ضغوط العمل وعلاقته باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، اطروحة ماجستير في علوم الادارية. كلية الدراسات العليا، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- يوسف لعجايلية. (2015). مصادر ضغوط العمل لدى عمال وسبل مواجهتها في المصالح الاستعمالية دراسة : ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة، اطروحة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بسكرة : جامعة محمد خضير -بسكرة-

المراجع باللغة الأجنبية

- Jyoti , K., & Chahabra, P. (2022). WORK STRESS MANGMENT IN AN ORGANIZATION WITH ROLE OF HRM. *Journal of Positive School Psychology*, 6 , p. 234.

الفهرس

| صفحة | المحتوى |
|--|---|
| I | الشكر وعرهان |
| II | الإهداء |
| III | الملخص |
| IV | قائمة الجدول |
| V | قائمة الأشكال |
| أ | مقدمة |
| الفصل الأول : الاغتراب الوظيفي | |
| 2 | تمهيد |
| 3 | المبحث الأول : ماهية الاغتراب |
| 3 | المطلب الأول : مفهوم الاغتراب |
| 4 | المطلب الثاني : نظريات المفسرة للاغتراب |
| 5 | المطلب الثالث : أنواع الاغتراب |
| 7 | المبحث الثاني : ماهية الاغتراب الوظيفي |
| 7 | المطلب الأول : مفهوم وخصائص الاغتراب الوظيفي |
| 7 | الفرع الأول : مفهوم الاغتراب الوظيفي |
| 8 | الفرع الثاني : خصائص الاغتراب الوظيفي |
| 10-8 | المطلب الثاني : أسباب الاغتراب الوظيفي |
| 11 | المطلب الثالث : مراحل الاغتراب الوظيفي |
| 12 | المبحث الثالث : أبعاد وأثار الاغتراب الوظيفي واستراتيجيات التغلب عليه |
| 12 | المطلب الأول : أبعاد الاغتراب الوظيفي |
| 13 | المطلب الثاني : الأثار الناجمة عن الاغتراب الوظيفي |
| 14 | المطلب الثالث : استراتيجيات التعامل مع الاغتراب الوظيفي |
| 16 | خلاصة الفصل الأول |
| الفصل الثاني : ضغوط العمل وأثرها على الاغتراب الوظيفي | |
| 18 | تمهيد |
| 19 | المبحث الأول : ماهية ضغوط العمل |
| 19 | المطلب الأول : مفهوم وأهمية دراسة ضغوط العمل |
| 19 | الفرع الأول : مفهوم ضغوط العمل |
| 20 | الفرع الثاني : أهمية دراسة ضغوط العمل |
| 20 | المطلب الثاني : عناصر ضغوط العمل |
| 21 | المطلب الثالث : أنواع ضغوط العمل |

| | |
|--|--|
| 22 | المطلب الرابع : مراحل ضغوط العمل |
| 24 | المبحث الثاني :ركائز ونظريات وأثار واستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل |
| 24 | المطلب الأول : ركائز ضغوط العمل |
| 24 | الفرع الأول : نماذج ضغوط العمل |
| 27 | الفرع الثاني : مصادر ضغوط العمل |
| 29 | المطلب الثاني : نظريات المفسرة لضغوط العمل |
| 31 | المطلب الثالث : أثار ضغوط العمل |
| 33 | المطلب الرابع : استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل |
| 35 | المبحث الثالث : أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي |
| 35 | المطلب الأول : أثر عبء العمل على الاغتراب الوظيفي |
| 35 | المطلب الثاني : أثر صراع الدور و غموض الدور على الاغتراب الوظيفي |
| 35 | الفرع الأول : أثر صراع الدور على الاغتراب الوظيفي |
| 36 | الفرع الثاني : أثر غموض الدور على الاغتراب الوظيفي |
| 36 | المطلب الثالث: أثر الأمان الوظيفي على الاغتراب الوظيفي |
| 36 | المطلب الرابع : أثر ظروف العمل المادية على الاغتراب الوظيفي |
| 37 | خلاصة الفصل الثاني |
| الفصل الثالث : الإطار التطبيقي للدراسة | |
| 39 | تمهيد |
| 40 | المبحث الأول : تقديم عام للمؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة-بسكرة |
| 40 | المطلب الأول : لمحة عن مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة- بسكرة |
| 40 | الفرع الأول : نشأة مؤسسة قديلة للمياه المعدنية |
| 40 | الفرع الثاني :تعريف مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة-بسكرة |
| 41 | المطلب الثاني: أهداف مؤسسة قديلة للمياه المعدنية |
| 42 | المطلب الثالث: طبيعة وهيكل مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة- بسكرة |
| 42 | الفرع الأول :طبيعة هيكل تنظيمي للمؤسسة قديلة للمياه |
| 43 | الفرع الثاني : عرض هيكل تنظيمي للمؤسسة قديلة للمياه |
| 45 | المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة |
| 45 | المطلب الأول : مجتمع وعينة الدراسة والوصف الإحصائي لأفراد عينة الدراسة |
| 45 | الفرع الأول : مجتمع وعينة الدراسة |
| 45 | الفرع الثاني : الوصف الإحصائي للعينة الدراسة |
| 47 | المطلب الثاني : أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة |
| 47 | الفرع الأول : أداة الدراسة |

| | |
|----|---|
| 48 | الفرع الثاني : الأساليب المستخدمة في الدراسة |
| 48 | المطلب الثالث : صدق وثبات أداة الدراسة |
| 48 | الفرع الأول : صدق أداة الدراسة |
| 49 | الفرع الثاني : ثبات أداة الدراسة |
| 50 | المبحث الثالث : تحليل وتفسير محاور الإستبانة وإختبار الفرضيات |
| 50 | المطلب الأول : اختبار التوزيع الطبيعي |
| 50 | المطلب الثاني : تحليل وتفسير محاور الإستبانة |
| 51 | الفرع الأول : تحليل وتفسير عبارات محور ضغوط العمل |
| 54 | الفرع الثاني : تحليل وتفسير عبارات محور الاغتراب الوظيفي |
| 57 | المطلب الثالث : اختبار الفرضيات |
| 57 | الفرع الأول : اختبار الفرضية الرئيسية |
| 58 | الفرع الثاني : اختبار الفرضيات الفرعية |
| 63 | خلاصة الفصل الثالث |
| 65 | الخاتمة |
| | قائمة المراجع |
| | قائمة الملاحق |

الملاحق

قائمة الأساتذة المحكمين :

| الرقم | الاسم | الكلية |
|-------|-------------------|--|
| 01 | د، دالي علي لمياء | كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير |
| 02 | د، علالي مليكة | كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير |

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
Scientifique

Université Mohamed KHIDHER -Biskra
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences de Gestion
Gestion de Ressources Humaines



جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
إدارة الموارد البشرية

استبانة البحث

تحية طيبة..... الأخ الكريم، الأخت الكريمة

يسرنا أن نضع بين ايديكم هذه الإستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها، للنيل شهادة ماستر تخصص إدارة الموارد البشرية، قسم التسيير، بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة، بعنوان: أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي بمؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة - بسكرة. ولأهمية رأيكم نأمل منكم التكرم بالإجابة على عبارات الإستبيان، وابداء رأيكم بكل دقة وموضوعية لكل عبارات، مع العلم أن معلوماتكم المقدمة ستكون بغرض الدراسة والبحث العلمي فقط.

وشكرا لتعاونكم معنا

تحت إشراف الأستاذة :

د بنوناس صباح

الطالبة :

بغدادى حسينة

السنة الجامعية: 2023/2022

المحور الأول : البيانات الشخصية و الوظيفية

نرجو منكم وضع علامة (X) في المربع المناسب لاختيارك.

1- الجنس :

أنثى

ذكر

2- العمر

من 30 سنة الى أقل 40 سنة

أقل من 30 سنة

من 50 سنة فأكثر

من 40 سنة الى أقل 50 سنة

3- المؤهل العلمي :

ماستر

ثانوي فأقل

دراسات عليا

تقني سامي

مهندس

ليسانس

4- سنوات الخبرة

من 5 سنوات الى أقل 10 سنوات

أقل من 5 سنوات

من 15 سنة فأكثر

من 10 سنوات الى أقل 15 سنة

المحور الثاني : ضغوط العمل

في مايلي مجموعة من عبارات التي تقيس مستوى ضغوط العمل لدى العاملين في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمرة - بسكرة، نرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك وذلك بوضع العلامة (X) في المربع المناسب لإختيارك.

| الرقم | ضغوط العمل | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|---------------------------|--|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| عبء العمل | | | | | | |
| 01 | أشعر بأن وقت العمل لا يكفي لأداء المهام الموكلة إلي | | | | | |
| 02 | أتحمل أعباء العمل فوق طاقتي | | | | | |
| 03 | في بعض الأحيان إضحى بوقت الراحة لإنجاز مهام الموكلة إلي | | | | | |
| 04 | أتكفل بعدة مسؤوليات ومهام متنوعة في وقت واحد | | | | | |
| صراع الدور | | | | | | |
| 05 | يطلب مني رئيسي القيام بمهام متناقضة | | | | | |
| 06 | أتلقي أوامر غير متوافقة من عدة رؤساء | | | | | |
| 07 | تتعارض مبادئ وقيمي مع العمل الذي أقوم به | | | | | |
| 08 | أشعر بتداخل بين عملي و واجباتي العائلية | | | | | |
| غموض الدور | | | | | | |
| 09 | أجد غموض في سياسات وأهداف مؤسستي | | | | | |
| 10 | أعاني من عدم وضوح الأعمال الموكلة إلي | | | | | |
| 11 | أعاني من نقص المعلومات اللازمة للقيام بالأعمال الموكلة إلي | | | | | |
| 12 | لا أعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف مؤسستي | | | | | |
| الأمان الوظيفي | | | | | | |
| 13 | أشعر بالقلق لأن عملي غير مضمون | | | | | |
| 14 | معايير الترقية المعتمدة في مؤسستي لا تناسبني | | | | | |
| 15 | أشعر بأن مستقبلي الوظيفي في مؤسستي غير واضح | | | | | |
| 16 | مستعد لترك منصب عملي في حال الحصول على فرصة عمل أفضل | | | | | |
| ظروف العمل المادية | | | | | | |

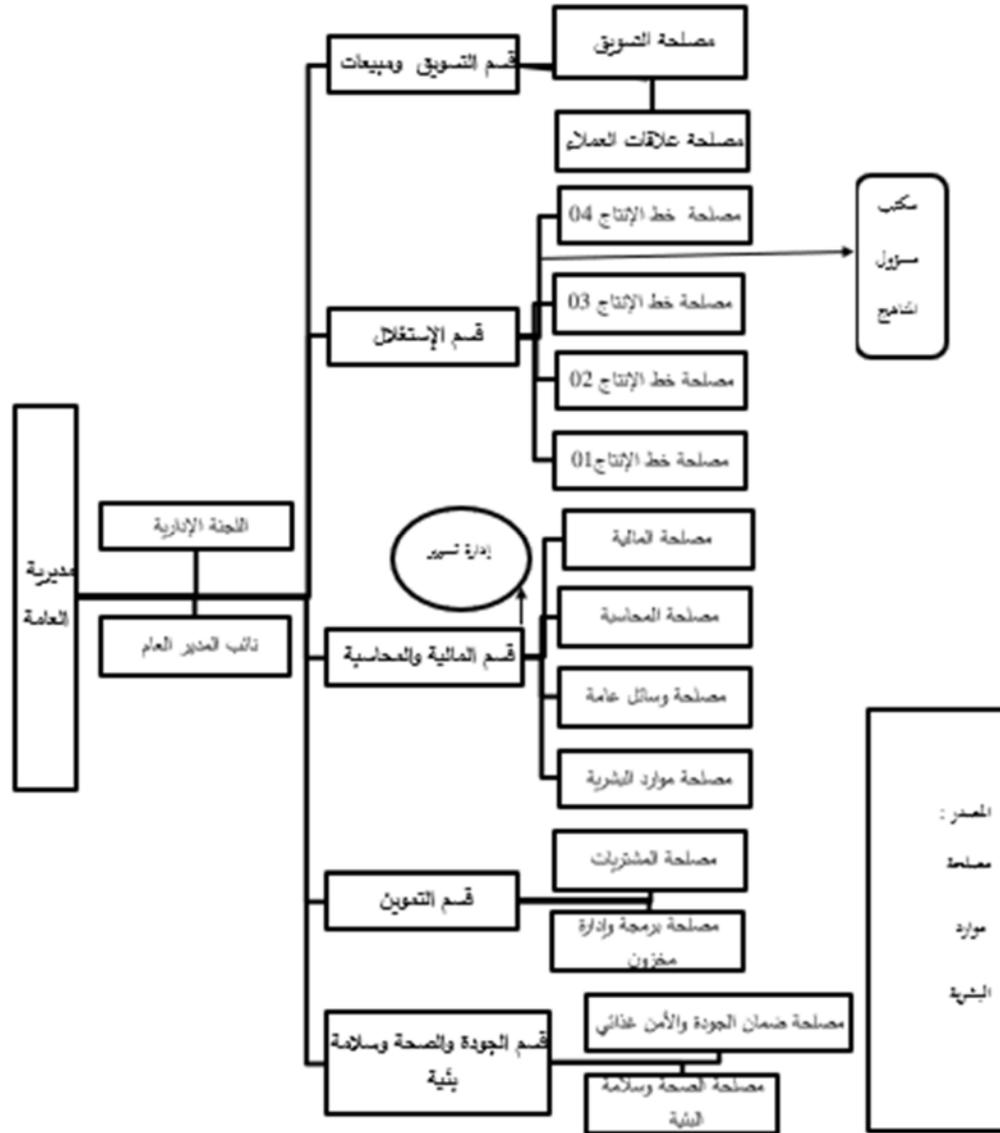
| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|----|
| | | | | | أجد نقص في الإمكانيات و الوسائل اللازمة لأداء عملي | 17 |
| | | | | | أعاني من الضجيج في مكان عملي | 18 |
| | | | | | الإضاءة في مكان عملي غير ملائمة | 19 |
| | | | | | أعاني من إرتفاع درجة الحرارة في مكان عملي | 20 |

المحور الثالث : الاغتراب الوظيفي

في مايلي مجموعة من عبارات التي تقيس مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية -جمورة - بسكرة، نرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك وذلك بوضع العلامة (X) في المربع المناسب لاختيارك.

| الرقم | الاغتراب الوظيفي | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|--------------------------|---|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| العجز | | | | | | |
| 01 | أعجز أحيانا في مواجهة مشاكل عملي | | | | | |
| 02 | أجد صعوبة في مناقشة موضوع ما مع زملائي | | | | | |
| 03 | أشعر بعدم القدرة على المشاركة في اتخاذ القرارات بمؤسستي | | | | | |
| اللامعنى | | | | | | |
| 04 | لا أهتم بما يحدث في مؤسستي | | | | | |
| 05 | أعتقد أن أهداف التي تتبناها مؤسستي غير مهمة | | | | | |
| 06 | أعتقد أن عملي لاقيمة له في المؤسسة | | | | | |
| العزلة الإجتماعية | | | | | | |
| 07 | أشعر بالإرتياح عندما أعمل بمفردي وأبتعد عن العمل الجماعي | | | | | |
| 08 | أكتفي بالإتصال الرسمي بزملائي في دوام العمل فقط | | | | | |
| 09 | مشاركتي في الأنشطة الإجتماعية محدودة | | | | | |
| الاغتراب عن الذات | | | | | | |
| 10 | أشعر أحيانا بالغرابة وأني مستبعد في مؤسستي | | | | | |
| 11 | لا أشعر بقيمتي الذاتية عند قيام بأداء عملي | | | | | |
| 12 | أتردد كثير حين يطلب مني أحدهم مساعدة لأن ثقتي بنفسي ضعيفة | | | | | |
| اللامعيارية | | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|----|
| | | | | | أصل إلى تحقيق أهدافي الخاصة بأي وسيلة كانت | 13 |
| | | | | | أقوم بأداء عملي بأي طريقة دون مراعاة قوانين مؤسستي | 14 |
| | | | | | أعتقد أن قيم المجتمع وأخلاقه لا قيمة لها في مؤسستي | 15 |



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

بسكرة في: 22-03-2023
إلى السيد: مدير مؤسسة قديلة
للمياه المعدنية بسكرة



جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير
عمادة الكلية
الرقم: 417 / لك.ق.ت.ت / 2023

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطالب:

1 - بغدادي حسينة

المسجل بالسنة: ثانية ماستر تخصص: إدارة موارد بشرية

وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة الماستر المعنونة بـ:

"أثر ضغوط العمل على الإغتراب الوظيفي"

تحت إشراف: د/ بنوناس صباح

في الأخير تقبلوا منا أسى عبارات التقدير والاحترام

عميد الكلية /ع

تأشير المؤسسة المستقبلة



جامعة بسكرة
ص.ب 145 ق.ر- بسكرة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

تصريح شرفي

(خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث)

أنا الممضي أسفله،

السيد (ة): حليمة بحدادالصفة: طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم 1199100125والصادرة بتاريخ: 2017

المسجل بكلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: التسيير

والمكلف بإنجاز مذكرة تخرج في الماجستير عنونها:

التحليل الاقتصادي لآثار الأزمة الاقتصادية في الجزائر
حالة مؤسسة تدليك الحمامات الكهفانية - تلمسان
بسنّة

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2017

توقيع المعني:

