



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد خيضر - بسكرة -  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



الموضوع:

أثر ضغوط العمل على الاعتراب الوظيفي  
دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية  
"زيوشي محمد" - طولقة -

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير  
تخصص: إدارة موارد بشرية

الأستاذة المشرف:

- د/ وفاء رايس

إعداد الطالب:

- غربال أسامة

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	أستاذ التعليم العالي	د/ شنافي نوال
بسكرة	مقررا	أستاذ التعليم العالي	د/ وفاء رايس
بسكرة	ممتحنا	أستاذ مساعد	د/ باشا نجاح

السنة الجامعية: 2024/2023





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد خيضر - بسكرة -  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



الموضوع:

أثر ضغوط العمل على الاعتراب الوظيفي  
دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية  
"زيوشي محمد" - طولقة -

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير  
تخصص: إدارة موارد بشرية

الأستاذة المشرف:

- د/ وفاء رايس

إعداد الطالب:

- غربال أسامة

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	أستاذ التعليم العالي	د/ شنافي نوال
بسكرة	مقررا	أستاذ التعليم العالي	د/ وفاء رايس
بسكرة	ممتحننا	أستاذ مساعد	د/ باشا نجاح

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر وتقدير

بداية نحمد ونشكر الله على هذه النعمة الذي انعمها الله علينا في انجاز هذا العمل البسيط

والمتواضع

ثم أتوجه بالشكر الجزيل إلى جميع من ساهم في إنجاز هذا العمل وإخراجه إلى حيز الوجود. وأخص بالذكر الدكتورة/ وفاء رابيس المشرفة على هذه الدراسة اشكرها على تكريمها بتأطير هذا العمل وعلى كل المعلومات والتوجيهات التي لم تبخل بها عليا.

وأخيرا الشكر موصول لكل من قدم لي الدعم والمساندة في مشواري الطويل في إعداد

هذه الرسالة وإخراجها للنور وجزاكم الله عني خير الجزاء.

## إهداء

إلى من قال فيها الرسول ﷺ "الجنة تحت أقدام الأمهات" إلى التي سهرت الليالي من أجل

راحتي وأضاءت لي الدرب بالشموع

إلى أول من لفظت به الشفاه

أمي ثم أمي ثم أمي أطال الله في عمرها

إلى ركيزة عمري ومنبع تقتي وإراداتي

إلى من علمني معني الحياة أبي العزيز صاحب الفضل في وصولي إلى هذا المستوى فجزاه

الله

الأوفر وأطال الله في عمره وانزل عليه الشفاء إلى كل عائلتي وخاصة إلى كل الأصدقاء

إلى كل من كتبهم قلبي ولم يكتبهم قلبي

إلى كافة الأهل والأقارب والأحباب وكل من ساعد في هذا العمل من قريب ومن بعيد.

إليهم جميعاً أهدي جهدي المتواضع،،،

## المخلص:

جاءت الدراسة تحت عنوان (أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي للمؤسسة وهو من المواضيع المهمة التي تسلط الضوء على العلاقة بين بيئة العمل وضغوطها من جهة، وشعور الموظفين بالانفصال أو الاغتراب عن مكان عملهم من جهة أخرى، وقد سعت الدراسة إلى قياس وتحليل علاقات الارتباط والأثر بين ضغوط العمل بوصفه متغير مستقل والمتغيرات الفرعية المنبثقة عنه والمتمثلة بـ (صراع الدور، غموض الدور، طبيعة العمل، عبء العمل)، والاغتراب الوظيفي للمؤسسة بوصفها متغير تابع.

وجاءت الدراسة ببعدين، أولهما نظري، وتمثل بتقديم إطار فكري لموضوع الدراسة، وثانيهما ميداني أو تطبيقي، تمثل في دراسة وتحديد تأثير ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في المؤسسة العمومية الإستشفائية "زيوشي محمد" بطولقة، كما استهدفت الدراسة الإجابة عن التساؤلات، ثم بلورة الإطار النظري في ضوء هذه التساؤلات، وصياغة فرضيات اختبرت العلاقات ارتباطاً وتأثيراً، حيث تم تحليل 52 استبانة للمؤسسة العمومية الإستشفائية "زيوشي محمد" بطولقة، بالاعتماد على الاستبانة بوصفها أداة للقياس، وباستخدام عدد من الأساليب الإحصائية كالمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، و معامل التحديد  $R$ ، والنسب المئوية، ومعامل الارتباط وتمت المعالجة الإحصائية بتحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)، وقد توصلت نتائج اختبار الفرضيات وتحليلها وتفسيرها إلى دور وارتباط ذات دلالة إحصائياً بين ضغوط العمل ومتغيراته الفرعية المنبثقة عنه و بين الاغتراب الوظيفي للمؤسسة.

## الكلمات المفتاحية:

ضغوط العمل، صراع الدور، غموض الدور، طبيعة العمل، عبء العمل، الاغتراب الوظيفي

## **Abstract:**

*The study came under the title (The impact of work pressures on job alienation from the organization, which is one of the important topics that sheds light on the relationship between the work environment and its pressures on the one hand, and employees' feelings of separation or alienation from their workplace on the other hand.*

*The study sought to measure and analyze the correlations and impact between work stress as an independent variable and the sub-variables emerging from it, represented by (role conflict, role ambiguity, nature of work, workload), and job alienation.*

*For the institution as a dependent variable.*

*The aim of the study was manifested in two dimensions, the first of which was theoretical, represented by providing an intellectual framework for the subject of the study, and the second was field or applied, represented by studying and determining the impact of work pressures on job alienation in the public hospital institution "Ziyoshi Muhammad" with a complete summary.*

*The study aimed to answer the questions, then formulate the theoretical framework in light of these questions, and formulate hypotheses that tested the relationships in relation to and influence.*

*Fifty-two questionnaires for the public hospital institution "Ziyoshi Muhammad" were analyzed thoroughly, relying on the questionnaire as a measurement tool, and using a number of statistical methods such as the arithmetic mean, standard deviation, coefficient of determination R, percentages, and correlation coefficient. The statistical processing was done by analyzing the data using the program ( SPSS).*

*The results of testing, analyzing and interpreting the hypotheses revealed a statistically significant role and relationship between work stress and its sub-variables emerging from it and functional alienation from the organization.*

**Keywords: Work stress, role conflict, role ambiguity, nature of work, workload, job alienation**

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
	البسمة
	الإهداء
	شكر وعرفان
	قائمة الأشكال والرسوم البيانية
	قائمة الجداول
أ	مقدمة
ب	إشكالية البحث
ب	فرضيات البحث
ب	نموذج الدراسة
ج	التعريفات الاجرائية
د	التموضع الإستمولوجي
هـ	أهمية الدراسة
هـ	أهداف الدراسة
هـ	منهج الدراسة
و	حدود البحث
و	الدراسات السابقة
ح	هيكل الدراسة

## الفصل الأول: الاطار النظري الاغتراب الوظيفي

2	تمهيد
3	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الاغتراب الوظيفي
3	المطلب الأول: مفهوم الاغتراب الوظيفي
3	الفرع الأول: تعريف الاغتراب الوظيفي
5	الفرع الثاني: النظريات النفسية المفسرة للاغتراب
6	الفرع الثالث: خصائص الاغتراب الوظيفي
7	المطلب الثاني: أبعاد وأنواع الاغتراب الوظيفي
7	الفرع الأول: أبعاد الاغتراب الوظيفي
10	الفرع الثاني: أنواع الاغتراب الوظيفي
12	المبحث الثاني: العوامل الداعمة للاغتراب الوظيفي وسبل التعامل معه
13	المطلب الأول: أسباب ومراحل الاغتراب الوظيفي
13	الفرع الأول: أسباب الاغتراب الوظيفي
16	الفرع الثاني: مراحل الاغتراب الوظيفي
17	المطلب الثاني: النتائج الناجمة عن الاغتراب الوظيفي وسبل التغلب عليه
17	الفرع الأول: النتائج الناجمة عن الاغتراب الوظيفي
18	الفرع الثاني: سبل التغلب على الاغتراب الوظيفي
20	خلاصة الفصل

## الفصل الثاني: الاطار النظري لضغوط العمل

22	تمهيد
23	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول ضغوط العمل
23	المطلب الأول: مفهوم وأهمية ضغوط العمل
23	الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل
24	الفرع الثاني: أهمية دراسة ضغوط العمل
25	المطلب الثاني: مصادر ومراحل ضغوط العمل
25	الفرع الأول: مصادر ضغوط العمل
25	الفرع الثاني: مراحل ضغوط العمل
26	المبحث الثاني: مكونات ضغوط العمل
26	المطلب الأول: عناصر وأنواع وأبعاد ضغوط العمل
27	الفرع الأول: عناصر ضغوط العمل
27	الفرع الثاني: أنواع ضغوط العمل
30	الفرع الثالث: أبعاد ضغوط العمل
32	مطلب الثاني: آثار ضغوط العمل واستراتيجية تعامل معها
32	الفرع الأول: آثار ضغوط العمل
33	الفرع الثاني: استراتيجية التعامل مع ضغوط العمل
35	المبحث الثالث: علاقة ضغوط العمل بالاعتراب الوظيفي
38	خلاصة الفصل

### الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

40	تمهيد
41	المبحث الأول: تعريف بالمؤسسة محل الدراسة
41	المطلب الأول: نشأة وموقع المؤسسة
41	المطلب الثاني: أهمية المؤسسة
42	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي
43	المطلب الرابع: الإمكانيات المادية والبشرية في المؤسسة
45	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
45	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
52	المطلب الثاني: المعلومات ومصادر جمع البيانات
53	المطلب الثالث: الاستبيان كأداة للدراسة
57	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
58	المطلب الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة
60	المطلب الثاني: تحليل محاور الاستبيان
70	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
76	خلاصة الفصل
78	الخاتمة

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
44	منشآت المؤسسة	1
45	الموارد البشرية في المؤسسة	2
46	عدد الاستبيانات الموزعة في المؤسسة	3
47	توزيع العينة حسب متغير الجنس	4
48	توزيع العينة حسب متغير السن	5
49	توزيع العينة حسب متغير الوظيفة	6
51	توزيع العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	7
55	توزيع الاوزان حسب سلم ليكارت	8
55	الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكارت	9
56	معاملات الثبات في المؤسسة محل الدراسة	10
59	قوة الارتباط الطردي حسب قيمها	11
60	تحليل عبارات بعد صراع الدور	12
61	تحليل عبارات بعد غموض الدور	13
63	تحليل عبارات بعد عبء العمل	14
64	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الاجماليين لمحور ضغوط العمل	15
65	تحليل عبارات بعد العجز أو افتقاد القدرة	16
66	تحليل عبارات بعد اللامعيارية	17
67	تحليل عبارات بعد العزلة	18

68	تحليل عبارات بعد الاغتراب الذاتي او النفور من الذات	19
69	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الاجماليين لمحور الاغتراب الوظيفي	20
70	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى	21
72	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	22
73	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	23
74	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	24

### قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ج	نموذج الدراسة	1
17	مراحل الاغتراب الوظيفي	2
26	مراحل التعرض لضغوط العمل	3
27	التفاعل بين العناصر المسببة لضغوط العمل	4
32	أثار ضغوط العمل	5
42	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد	6
47	توزيع العينة حسب متغير الجنس	7
48	توزيع العينة حسب متغير السن	8
50	توزيع العينة حسب متغير الوظيفة	9
51	توزيع العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	10

### جدول الملاحق

الرقم	الملحق
1	الإستبانة
2	مخرجات spss v26
3	طلب مساعدة لاستكمال مذكرة تخرج
4	تصريح شرقي

# مقدمة

## مقدمة:

يعاني كثير من الناس في هذا العصر من أزمات نفسية وفكرية واجتماعية متنوعة تؤدي إلى خلق شعور من الاغتراب عند كثير من الأفراد وهذه الظاهرة تستدعي ضرورة التوقف عندها مليا ودراستها وتوضيح أسبابها ثم طرح الحلول لعلاجها.

"وتتنوع ظاهرة الاغتراب في مجموعة من الجوانب، مع تحديدها إلى الاغتراب الشخصي والاجتماعي. تظهر مظاهر الاغتراب في شكل عدم الرضا وفقدان الانتماء الوظيفي والتنظيمي للفرد. تعتمد مصادر هذه المشاعر على الظروف الفردية للعاملين، حيث قد تكون صعوبات العمل والضغوط من بين المحفزات. بالإضافة إلى ذلك، تشمل مصادر الاغتراب فقدان الروابط الاجتماعية الأساسية، والتي تنعكس في العلاقات مع الأصدقاء والأقارب، بالإضافة إلى العزلة الناتجة عن تقسيم العمل داخل المنظمة الإدارية. يجب معالجة هذه الظواهر بشكل فعال لتحسين الرفاهية الشخصية والمهنية للأفراد.

وتعد ظاهرة ضغوط العمل في البيئات التنظيمية موضوعاً رئيسياً استقطب اهتمام الباحثين والدارسين في هذا المجال، نظراً لتأثيراتها المباشرة وغير المباشرة على الأفراد العاملين فيها. تتنوع مصادر وأشكال الضغوط بين المؤسسات وحتى داخل كل مؤسسة من فرد لآخر، مما يعزز أهمية دراستها وفهم تأثيراتها الواسعة على الأفراد والمنظمات.

وعلى الرغم من أن ضغوط العمل ليست ظاهرة حديثة، بل وجدت منذ بداية وجود الإنسان على الأرض، إلا أنها شهدت زيادة كبيرة في العصر الحديث نتيجة للتطورات الهائلة في التكنولوجيا والمعلومات، وتطور الحياة الاجتماعية والاقتصادية. بالإضافة إلى ذلك، فقد زاد عدد العاملين في المنظمات بشكل كبير، وتوسعت حجمها، مما أدى إلى زيادة أعباء العمل فيها. وبالتالي، أصبحت ظاهرة ضغوط العمل عامة وشاملة، ولا يمكن تجنبها، حيث تؤثر على جميع أنواع المنظمات سواء كانت إنتاجية أو خدمية، وعلى جميع العاملين فيها، سواء كانوا رؤساءً أو مرؤوسين، ولكن يكون تأثيرها بدرجات متفاوتة.

إن وجود الاغتراب قد يترتب عن ضعف الالتزام بالقيم وعدم الامتثال للمعايير الاجتماعية في التعامل، إضافةً إلى نقص الشعور بالمسؤولية نحو العمل، وقد يترتب عن ضغوط العمل، والتي تتأتى من مختلف المصادر، سواء كانت من التنظيم ذاته، أو ناتجة عن صفات الفرد، أو بيئة العمل وظروفها المحيطة. هذه الضغوط تؤثر بشكل كبير على الأفراد العاملين في المنظمة، وتلعب دوراً حاسماً في تكوّن الاغتراب الوظيفي الذي يؤثر بدوره على سلوك الأفراد وقدرتهم على تنفيذ مهامهم بكفاءة في البيئة العملية.



## أولاً: إشكالية البحث:

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتحاول معرفة أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية محمد زيوشي الذي يعتبر أكثر المستشفيات المقصودة في نواحي طولقة وما جاورها من ناحية استقبالها للمرضى. وعليه تمت صياغة اشكالية الدراسة كما يلي:

هل يوجد أثر لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد طولقة؟

## ثانياً- التساؤلات الفرعية:

للإجابة على الإشكالية الرئيسية لابد للإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

1. هل يوجد أثر لصراع الدور على الاغتراب الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؟
2. هل يوجد أثر لغموض الدور على الاغتراب الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؟
3. هل يوجد أثر لعبء العمل على الاغتراب الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؟
4. هل يوجد تأثير طبيعة العمل على الاغتراب الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؟

## ثالثاً- فرضيات البحث:

للإجابة على تساؤلات الدراسة تم وضع مجموعة من الفرضيات:

- الفرضية الرئيسية: وتمثل في:

لا يوجد أثر لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد طولقة.

- الفرضيات الفرعية: يندرج ضمن هذه الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية:

- لا يوجد أثر لصراع الدور على الاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة
- لا يوجد أثر لغموض الدور على الاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- لا يوجد أثر عبء العمل على الاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- لا يوجد أثر لطبيعة العمل على الاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

## رابعاً: نموذج الدراسة:

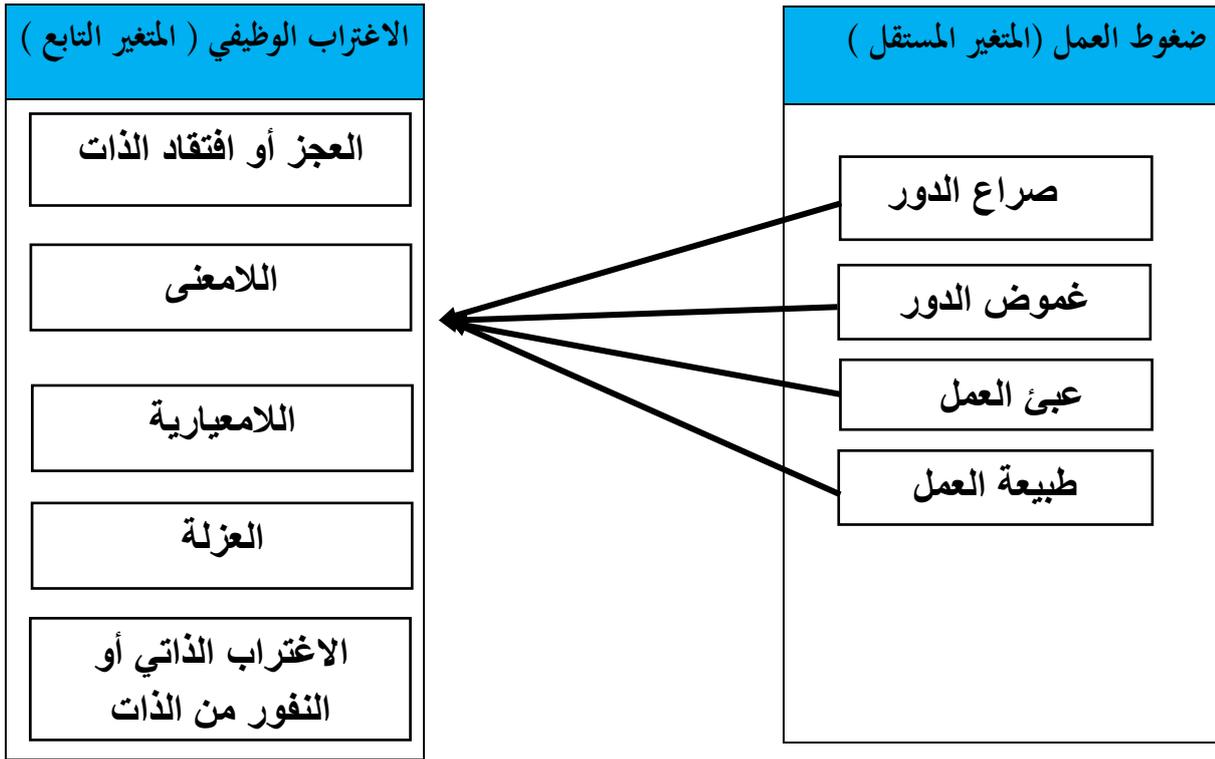
تقوم هذه الدراسة على متغيرين أساسيين هما:



المتغير المستقل: ضغوط العمل وتنقسم الى أربعة ابعاد المتمثلة في: ( صراع الدور, غموض الدور, عبئ العمل, طبيعة العمل)

المتغير التابع: الاغتراب الوظيفي.

الشكل رقم (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

خامسا- التعريفات الاجرائية:

- ضغوط العمل: بأنها مجموعة من العوامل والظروف التنظيمية السلبية التي تحيط بالفرد وتؤثر بشكل مباشر على صحته النفسية والجسمية وتعرضه في محاولة إنجاز المهام المكلف بها على أكمل وجه.

- صراع الدور: يتمثل في وجود تعارض في متطلبات العمل التي ينبغي للفرد القيام بها أو وجود أكثر من طلب على الفرد الاستجابة لأحدهما تصعب عليه الاستجابة للآخر.

- غموض الدور: يتجسد في غياب تصور واضح للفرد لما يجب ان يؤديه في عمله وعلى الأهداف التي ينبغي عليه تحقيقها وعلى المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته.

- **عبئ العمل:** هو زيادة المهام الملقاة على عاتق الفرد وان بعض هذه المهام تتطلب قدرات ومهارات عالية لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد والكيفية المطلوبة.

- **طبيعة العمل:** يشير إلى الخصائص والسمات الأساسية لعمل معين أو نوع معين من الوظائف. يتضمن هذا المصطلح عوامل مثل نوع الأنشطة التي يشتمل عليها العمل، والمهارات والمعرفة المطلوبة لأدائه، والبيئة التي يتم فيها العمل، والتفاعلات مع الزملاء والعملاء، ومدى الضغط والتحديات التي قد تواجهها الشخص أثناء أداء الوظيفة. يعتبر فهم طبيعة العمل أمراً مهماً للأفراد الباحثين عن وظائف أو لأصحاب العمل الذين يرغبون في تحديد متطلبات الوظيفة وفهم ما يتوقع من الموظفين فيها.

- **الاغتراب الوظيفي:** بأنه شعور الموظف بالغربة في عمله بشركات الاتصالات الأردنية التي يعمل بها، يأتي نتيجة لسوء التفاعل الاجتماعي بينه وبين كل من الشركة بهيكلها ومحيط العمل بهذا ونمط الإشراف الذي تتبعه، وبين زملاء العمل و الجمهور متلقي الخدمة، فيشعر الموظف بأن الشركة لم تعد مكاناً مناسباً له، مما يؤدي إلى انخفاض انتمائه وولائه لها، فينعكس شعوره هذا سلباً على تركيزه وقدراته والتزامه وبالتالي أدائه الوظيفي.

#### سادسا- التوضع الإستمولوجي:

تم تناول موضوع دراستنا في العديد من الأبحاث والدراسات بطرق وإشكاليات بحثية مختلفة وجوانب عديد، حيث تم التطرق إلى مختلف الأبعاد التي تؤثر في المتغيرين المرتبطين بالدراسة، وذلك نظراً لأهمية الموضوع في الأبحاث الحديثة التي تعتبر المورد البشري أساس تحقيق الميزة التنافسية الدائمة والتميز، وأنه المحور الأساسي لهذه الدراسة وما يخلفه من تأثيرات على أهدافه وأهداف المنظمة وقد كان تناولنا لموضوع أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي بمستشفى محمد زيوشي - طولقة - بسكرة، وذلك لقلّة الدراسات التي تبحث في تعرض العاملين لضغوط العمل في هذه المؤسسة، ومن حيث حجم وطبيعة العمل لدى مختلف المجالات الوظيفية فيها، الأمر الذي يتفاوت فيه مستوى التعرض لضغوط العمل في سائر الأيام، وما ميز هذه الدراسة حالياً، و سبب توجعنا لها هو تسليط الضوء على كل الضغوط التي تمس العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية، باعتمادنا على النموذج الوضعي الوصفي، للتمكن من دراسة وتصور الموضوع انطلاقاً من الدراسات السابقة وما تناولته من جوانب أساسية تدرس مختلف أبعاد المتغيرين والعلاقة بينهما، وما تطرقت له من اقتراحات ورسم صور واقعية للظاهرة محل الدراسة، والكشف عن أسبابها ومصادرها والعوامل المؤثرة فيها، باختلاف وجهة نظر كل باحث وما قدمه من توصيات مستقبلية تفسح المجال للآخرين للنقد وتناول نفس الموضوع من جوانب أخرى والتعمق في دراسته لإضافات جديدة، وانتقالاً من وضع الإشكالية وصياغة الفرضيات البحثية وجمع المعلومات، من أجل وضع أسس بحثية يستدل بها مستقبلاً وبناء نظريات

معرفية وفي الجانب التطبيقي تم الاعتماد على المنهج الكمي في تحليل البيانات الأولية لتأطير الدراسة النظرية وصولاً إلى المقاربات الاستنتاجية للظاهرة وإيجاد القوانين الداخلية المساعدة على تصورها موضوعياً وحيادياً، من أجل اعتمادها لبناء المعرفة من خلال النتائج المتوصل إليها، وفتح مجال الانتقادات العلمية البناءة، للبحث العملي مستقبلاً وإثراء هذا الموضوع من جوانب مختلفة.

### سابعاً- أهمية الدراسة:

إن دراسة موضوع "أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي" تمثل أهمية كبيرة في فهم وتحليل العلاقة بين هذين العنصرين المهمين في بيئة العمل، وتمثل خطوة أساسية في فهم كيفية تأثير بيئة العمل على صحة ورفاهية الموظفين وأدائهم. إذ تعتبر ضغوط العمل وظاهرة الاغتراب الوظيفي من بين التحديات الهامة التي تواجه المؤسسات في الوقت الحالي. ففهم العلاقة بين هاتين الظاهرتين، يمكن للمؤسسات تطوير سياسات وإجراءات فعالة لتقليل الضغوط العملية ومنع الاغتراب الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك، فإن دراسة هذا الموضوع تساهم في رفع الوعي بأهمية خلق بيئة عمل صحية ومشجعة، حيث يشعر الموظفون بالراحة والتقدير والانتماء، مما يعود بالفائدة على الأفراد والمؤسسات على حد سواء، ومن ثم، فإن دراسة تأثير ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي تعد لا غنى عنها لفهم التحديات التي يواجهها الموظفون في محيط العمل اليومي وتحسين جودة الحياة المهنية لهم.

### ثامناً- أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية الى تحقيق الأهداف التالية:

- الكشف على مستوى ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية زيوشي محمد.
- التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاغتراب الوظيفي لدى العاملين.
- التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية زيوشي محمد.
- التعرف على أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية زيوشي محمد.
- محاولة الوصول الى توصيات تعالج مشكلة ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية زيوشي محمد.

### تاسعاً- منهج الدراسة:



قصد الإحاطة بجوانب موضوع الدراسة وللإجابة على الاستفسارات التي يحتويها موضوع البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحديد الجانب المفاهيمي لضغوط العمل والاعتراب الوظيفي وتحليل مخرجات SPSS للتعرف على أثر ضغوط العمل على الاعتراب الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

#### عاشرا- حدود البحث:

1. الحدود المكانية: ويتعلق الأمر بإجراء دراسة ميدانية على مستوى المؤسسة الاستشفائية زيوشي محمد طولقة -بسكرة- حيث تم أخذ عينة من مجتمع الدراسة .

2. الحدود الزمنية: استغرقت فترة الدراسة من شهر مارس 2024 إلى غاية شهر ماي 2024

#### حادي عشر- الدراسات السابقة:

تمثل الدراسات السابقة نقطة انطلاق حيوية في البحوث الاجتماعية، سواء كانت تركيبية أو نظرية، إذ تشكل الأساس الذي تنطلق منه أي دراسة، وتمثل النقطة الأساسية التي يعتمد عليها التحليل في نهاية المطاف، وسنقوم فيما يلي بعرض للدراسات السابقة الأكثر تشابها إلى حد ما مع موضوعنا هذا:

#### 1- الدراسات السابقة الخاصة بضغوط العمل:

1. دراسة لبصير هند ( 2009 )، تحت عنوان: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعمال بالمنظمة دراسة ميدانية بشركة الخزف الصحي الميلية، إعتمد في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاحصائي حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل لدى العاملين بالمنظمة، وكذا تحديد مصادر ضغوط العمل وتحليلها، إشمتمت العينة على 100 عامل ولتحليل بيانات الإستبانة والملاحظة تم الاعتماد في تحليلهم برنامج التحليل الإحصائي SPSS فتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مستوى ضغوط العمل الذي يواجهه عمال الإنتاج بشركة الخزف الصحي متوسط ومقبول
- إرتبطت مؤشرات ضغوط العمل مع الخصائص الشخصية للعامل بنسبة ضعيفة
- أثبتت هذه الدراسة أن مدى ارتباط ضغوط العمل بالأداء الوظيفي سلبي

2. دراسة عبد القادر سعيد بنات(2009): تحت عنوان ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة, إعتمد الباحث في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لمحاولة وصف واقع ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل والأداء الوظيفي وطبيعة العلاقة بينهما لدى عمال شركات الاتصالات الفلسطينية واشتملت عينة الدراسة 250 موظف تابعة لشركة الاتصالات الفلسطينية حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يتعرض الموظفون لضغوط عمل داخلية ناتجة عن مجالات (تقييم الأداء، عدم ملائمة الدور، الهيكل التنظيمي).
- يتعرض الموظفون لضغوط عمل خارجية ناتجة عن مجالات (سياسية، اقتصادية، ثقافية).
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل والأداء الوظيفي.

## 2- دراسات سابقة خاصة بالاغتراب الوظيفي :

1. بن زاهي منصور: السنة الجامعية 2006-2007، تحت عنوان الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الاطارات الوسطى لقطاع المحروقات، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة منتوري - قسنطينة .

هدفت هذه الدراسة الى تحديد حجم معاناة الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات من الاغتراب الوظيفي ثم محاولة التعرف على طبيعة العلاقات التي تربط الشعور بالاغتراب الوظيفي والدافعية للإنجاز، تمت الدراسة بشركة سونطراك بالجنوب الجزائري، اعتمد في الدراسة المنهج الوصفي وتحددت الدراسة بالمجال البشري الذي كان على الاطارات الوسطى للعاملين بشركة سونطراك الجزائرية وتمت الدراسة خلال عام 2006-2007 ، واشتملت عينة الدراسة 231 شخص , وكانت اهم النتائج ان مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي كان بأقل بقليل عن المتوسط لدى افراد العينة.

2. دراسة عبد الرؤوف حسن الشفلو (2017)، تحت عنوان: " العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على مصرف شمال افريقيا - فرع قصر الاخيار , مجلة الجامعة الاسمية للعلوم الشرعية والإنسانية المجلد التاسع والعشرون .

هدفت هذه الدراسة الى معرفة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية ,اعتمد الباحث المنهج الوصفي وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي spss حيث شملت العينة 22 عامل , ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

- لا توجد فروق معنوية بين آراء فئات الدراسة حول الاغتراب الوظيفي وفقا لبعض المتغيرات الديموغرافية في المصرف محل الدراسة.
- وجود تأثير معنوي لجميع أبعاد الاغتراب الوظيفي .
- وجود علاقة ارتباط بين الاغتراب الوظيفي وبين أبعاد جودة الخدمات المصرفية باستخدام معامل ارتباط بيرسون.

## ثاني عشر - هيكل الدراسة:

قصد الإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة الحالية واختيار فرضياتها وتحقيق أهدافها، ارتأى الباحث تقسيم البحث الى ثلاث فصول حيث:

يتضمن الفصل الأول الإطار النظري الاغتراب الوظيفي حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، تضمن المبحث الأول مفاهيم أساسية الاغتراب الوظيفي، قسم الى مطلبين يتضمن المطلب الأول مفهوم والنظريات المفسرة، وخصائص الاغتراب الوظيفي، والمطلب الثاني أبعاده و أنواعه، أما المبحث الثاني العوامل الداعمة للاغتراب الوظيفي وسبل التعامل معه شمل على مطلبين، تناول المطلب الأول أسباب ومراحل الاغتراب الوظيفي، والمطلب الثاني النتائج الناجمة وسبل تغلب على الاغتراب الوظيفي.

بينما يتضمن الفصل الثاني الإطار النظري لضغوط العمل حيث تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث حيث يتضمن المبحث الأول مفاهيم أساسية حول ضغوط العمل، قسم إلى مطلبين يتضمن المطلب الأول مفهوم وأهمية ضغوط العمل، والمطلب الثاني مصادر ومراحل ضغوط العمل، أما المبحث الثاني بعنوان مكونات ضغوط العمل حيث شمل على مطلبين يتضمن المطلب الأول عناصر وأنواع وابعاد ضغوط العمل، أما المطلب الثاني يشمل آثار ضغوط العمل واستراتيجية التعامل معها، أما المبحث الثالث والأخير فشمل علاقة ضغوط العمل باغتراب الوظيفي.

كما سيتم من خلال الفصل الثالث عرض تفصيلي لمختلف المعلومات الميدانية الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة، وكذلك اختبار الفرضيات وتحليل النتائج وتفسيرها وبعدها إبراز بعض الاستنتاجات وتقديم الاقتراحات من خلال إجراء الدراسة.

**الفصل الأول:**  
**الإطار النظري للاغتراب  
الوظيفي**

## تمهيد:

يعد الاغتراب الوظيفي ظاهرة معقدة وشائعة في العصر الحالي، حيث يتنقل الأفراد بين البلدان والثقافات بحثًا عن فرص عمل وتحقيق النجاح المهني، وتعد هذه الظاهرة نتيجة لتطورات العولمة والتكنولوجيا، مما يجعل الأفراد يواجهون تحديات جديدة وفرصًا متنوعة في بيئات عمل غير مألوفة، حيث تتسم تجارب الاغتراب الوظيفي بتأثيرات متنوعة على الأفراد ومجتمعاتهم، فأصبحت ظاهرة الاغتراب تؤثر على الأفراد في حياتهم اليومية بشكل سلبي، مما ينعكس على صحتهم ونشاطهم وتقدمهم الشخصي، ونتيجة لهذا اهتم الباحثون في مختلف تخصصاتهم بدراسة هذه الظاهرة من مختلف الزوايا.

## المبحث الأول- مفاهيم أساسية حول الاغتراب الوظيفي:

يعد مفهوم الاغتراب ظاهرة إنسانية يتميز بها الإنسان دون غيره من الكائنات، فهو الكائن الوحيد الذي يستطيع أن ينفصل عن ذاته وقد ينفصل عن مجتمعه أو عن كليهما معاً. وتختلف درجة الإحساس بالاغتراب باختلاف الظروف التي تحيط بالفرد كما وأن الأفراد يتباينون في شدة إحساسهم به.

## المطلب الأول- مفهوم الاغتراب الوظيفي:

يرى الكثير من الباحثين أن مفهوم الاغتراب يستخدم بدلالات متعددة ومختلفة بسبب تعدد استعمالاته وكثرة العلوم والاتجاهات التي تناولته بالبحث والدراسة، وفيما يأتي محاولة لتعريف الاغتراب.

## الفرع الأول: تعريف الاغتراب الوظيفي:

أما بالنسبة لتعريف مصطلح الاغتراب الوظيفي أكاديمياً فسيتم تناوله من خلال تعريفات الباحثين والمتخصصين في هذا المجال:

عرف (Kanungo (1992): الاغتراب الوظيفي بأنه شعور الفرد بالعزلة والضياع والوحدة، وعدم الانتماء، وفقدان الثقة والإحساس بالقلق والعدوان ورفض القيم والمعايير الاجتماعية، والمعاناة من الضغوط النفسية. (ذياب، 2017، صفحة 34)

كما عرفه (Vandenberghe, 2002) بأنه: "ضعف العلاقة بين الفرد والوظيفة ومستوى الاندماج، وهذا الاندماج قد يكون نفسياً أو فكرياً أو مهنياً". (صبر، 2013، صفحة 151)

ويعرفه (عبد الرحيم، 2010) على أنه: "هو شعور الموظف في مؤسسة ما باغترابه عن نفسه وعمله والآخرين، لدرجة يصبح فيها هذا الموظف غير قادر على الانجاز، وأداء المهام الوظيفية المطلوبة منه على أكمل وجه، بكلمات أخرى، يصبح الموظف في هذه المؤسسات يشعر بأنه لا يقوم بعمله بشكل متقن بمعنى عدم مقدرته على الإيجاد، أي عدم مقدرته على الخلق والابتكار والإبداع." (فضالة، 2010، صفحة 145)

عرفته (رنا، 2013) على أنه: "حالة نفسية يعاني منها الفرد ويشعر معها بعدم الصلة بالواقع الذي يحيط به نتيجة تعرضه لمثيرات أو عوامل ذاتية أو بيئية لا يكون قادراً على التكيف معها بحيث يؤدي هذا الانفصال إلى ركون الفرد للعزلة والانطواء وتحقير الذات وذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقوم به من أعمال داخل محيط العمل". (صبر، 2013، صفحة 251)

ويعرف أيضا: "شعور العامل بالغرابة في المنظمة التي يعمل بها، ويأتي نتيجة لسوء التفاعل الاجتماعي بينه وبين كل من المنظمة وهيكلتها ومحيط العمل بها، ونمط الإشراف الذي تتبعه، وبين زملاء العمل والجمهور متلقي الخدمة، فيشعر العامل بأن المنظمة لم تعد مكاناً مناسباً له، مما يؤدي إلى انخفاض انتمائه وولائه لها، فينعكس شعوره هذا سلباً على تركيزه، وقدراته، والتزامه، وبالتالي أداءه الوظيفي". (سعيد، 2017، صفحة 41)

يعرفه (الحواس، 2017) على أنه: "شعور الموظف بعدم قدرته على القيام بمهامه الوظيفية ودوره الاجتماعي، والتمتع بمخرجات عمله، وهذا الشعور يفضي به إلى انخيار مشاعر التواصل والانتماء والولاء مع من تربطه بهم علاقة داخل و خارج المؤسسة، فينجر عن ذلك فتور الفاعلية الوظيفية والاجتماعية لديه التي تحول دون تحقيق الأهداف المنشودة لكلا الطرفين". (خالدي، 2017، صفحة 267)

وقد اختلف الباحثين في تعريف الاغتراب الوظيفي فهناك من يرى انه شعور الموظف بالغرابة في موقع عمله، إذ يفقد الانتماء الوظيفي والتنظيم بسبب الانغماس في البيروقراطية والشعور بعدم الرضا وافتقاد الموظف للتفاعل الاجتماعي داخل محيط العمل وقصور العلاقات الإنسانية، فالبيروقراطية تفرض على الموظف الالتزام بتطبيق الأنظمة والقوانين والامتثال لها رغم أنه في كثير من تلك الحالات لا يعرف أو يفهم معنى تلك القوانين مما يؤدي إلى اغترابه، انه يفصل الموظف عن العمل ومكان العمل ويتضح ذلك من خلال الانخفاض بمستوى المشاركة في العمل من قبل الموظفين. (الجادر، 2016، صفحة 266)

وذكرت (لبنى، 2017) على أنه: أحد أنواع الاغتراب ينتمي لفلسفته ويتأثر مستجيباً لنتائج فكرية، إنه اغتراب ملازم لنشأة المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية ومتسقاً بدورة حياتها دخولاً، ونمواً، ونضوجاً وتراجعاً. إنه نتاج أوجه متعددة بيروقراطية ونفسية، اجتماعية، وعقلية سياسية ورمزية حضارية. إنه انعكاس لمواطنة المؤسسة وحيويتها في فضاء أعمالها العامة والخاصة. يظهر بمستويات كلية مؤسسية وأخرى جزئية جماعة وفردية. وهو أمر مرتبط بأداء المؤسسات ومواردها البشرية مهامها قوة، والتزاماً ومعناً وإدارة. وقد يكون الاغتراب الوظيفي مصدر وعي، وإبداع وتفوق عندما تتمكن القيادة المؤسسية من رصده، وتحليله وتوقع نتائج التعامل معها احتواء إلا إن إهماله وتجاهل آثاره يسبب إفرزات سلبية تتجسد في مخاطر حية يطلق عليها مخاطر الاغتراب الوظيفي. (ذياب، 2017، صفحة 56)

وبناء على التعاريف السابقة يمكن استخلاص أهم العناصر التالية للاغتراب الوظيفي: (سعيد، 2017، صفحة 41)

- ضعف العلاقة بين الفرد والوظيفة.
- الشعور بالعزلة، وعدم الانتماء.
- عدم القدرة على التكيف والذي يؤدي إلى الانفصال.

- صعوبة التفاعل مع العاملين في المنظمة.
- اختلال في المجال السلوكي، أو البنية السلوكية.

### الفرع الثاني- النظريات النفسية المفسرة للاغتراب:

قام بعض العلماء على غرار (فرويد وفروم، هورني، فرانكل وسارتر....) وضعوا نظريات تهدف إلى فهم هاته ظاهرة الاغتراب والاستفادة منها في تحليل العوامل المؤدية لهذه الظاهرة. يركز هذا الجهد العلمي على تحديد الأسباب الجذرية للاغتراب واقتراح حلول فعالة للتغلب عليه أو التقليل من تأثيراته السلبية. وقد تم تقديم أربع نظريات رئيسية تفسر الاغتراب الوظيفي والاجتماعي بشكل شامل: (براجي، 2019، صفحة 667\_668)

**3. نظرية سمات الشخصية:** تشير إلى أن الشخصية تتكون من مجموعة من النظم الداخلية التي تتفاعل وتعمل بشكل توافقي، مما يؤدي إلى تكوين سمات فردية فريدة ومميزة. تلك السمات تنعكس على سلوك الفرد وتؤثر على تفكيره ودوافعه، وتظهر بوضوح حتى عند المشاركة مع الآخرين. تهدف هذه النظرية إلى فهم الشخصية وسماتها الفردية، وتوجيه الأفراد بناءً على توافق سماتهم الشخصية. ومن خلال هذا المفهوم، يمكن أن ينشأ الاغتراب كنتيجة لعدم فهم الفرد لطبيعته الشخصية ومكوناتها، مما يؤثر على سلوكه وتفاعلاته مع الآخرين.

**4. نظرية الذات:** تقترح نظرية الذات أن وظيفة مفهوم الذات هي العمل على إنشاء بيئة متكاملة ومتناغمة لتجارب الفرد، حيث ينظم الشخص مقومات ذاته الداخلية لتتنفق مع ذوات الآخرين في المؤسسة. يهدف ذلك إلى تحقيق الأهداف المرجوة للمؤسسة، ومن الافتراضات الأساسية للنظرية أن الفرد يسعى جاهداً لتحقيق مفهوم مناسب لذاته وإظهار سماتها بوضوح أمام الآخرين. يُعتبر هذا المفهوم الذاتي كرمز للفرد ككائن بيولوجي مفكر.

**5. نظرية التحليل النفسي:** نظرية التحليل النفسي، كما نظر إليها سارتر، تعتبر الاغتراب العام والوظيفي جزءاً أساسياً من تجربة الإنسان، حيث ينطلق من وجوده البيولوجي والوراثي، دون أي اختيار من جانبه. يؤكد هذا الفهم العميق للاغتراب على أنه ظاهرة تعيش مع الإنسان طوال حياته، وتكون جزءاً لا يتجزأ من حريته. تُمثل الحرية في القدرة على الانفصال عن سمات الذات المفروضة عليه، والتي قد تعترض مسار تطوير شخصيته وتحقيق طموحاته. ورغم كون الاغتراب ظاهرة تاريخية قديمة، إلا أنها أصبحت واضحة بشكل خاص في بيئات العمل بسبب التوترات الناجمة عن التنافس والسلطة. لذا، يُعتبر فهم هذه الظاهرة والعمل على تغييرها أمراً ضرورياً للحد من تأثيراتها السلبية على الفرد والمجتمع.

**6. النظرية السلوكية:** تفسر هاته النظرية الاغتراب كنتيجة لاستجابات خاطئة لمثيرات شخصية اكتسبها الفرد من خلال التعلم أو المحاكاة في بيئات مختلفة. تشجع هذه النظرية على تكرار السلوكيات التي تلقت ثواباً إيجابياً سابقاً، مما

يؤدي إلى دخول الفرد في حالة اغتراب عن ذاته عندما يجد نفسه في مؤسسة عمل لا يتيح له المساحة للتعبير عن آرائه أو الاشتراك في الابتكارات. هذا الوضع يجبره على التكيف مع سلطة الإدارة والتخلي عن هويته الإبداعية، مما يؤدي في النهاية إلى الاستسلام للاغتراب الوظيفي وفقدان الهوية الشخصية.

**7. نظرية المجال:** تركز على الشخصية الفردية وسياقها الاجتماعي كعوامل مؤثرة في التعامل مع الاضطرابات النفسية. توضح النظرية كيف يمكن للعوامل الشخصية مثل الصفات الفردية والتجارب السابقة، بالإضافة إلى الظروف البيئية مثل الضغوط اليومية والمشاكل المادية، أن تؤثر على تجربة الفرد وتسهم في إنشاء الاضطرابات النفسية. يشير هذا النمط من التفكير إلى أن الاغتراب ليس مجرد نتيجة لعوامل داخلية، بل يمكن أن يكون نتيجة للتغيرات في البيئة والتحول الاجتماعي التي يتعرض لها الفرد. (ذياب، 2017، صفحة 56)

### الفرع الثالث- خصائص الاغتراب الوظيفي:

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الاغتراب الوظيفي كظاهرة اجتماعية له مجموعة من الخصائص نذكر البعض منها كآتي: (شريفة و العمري، 2018، صفحة 280\_281)

1. ينشأ الاغتراب عندما يحدث الانفصال بين ذات العامل والمنظمة وما تتضمنه من عناصر تنظيمية، ومهما كانت درجة الاغتراب في المنظمة لا يمكن دراستها بمعزل عن العناصر التنظيمية الأخرى لما يمتاز به الاغتراب من تعقيد وتشابك.
2. تختلف مشكلة الاغتراب وتتباين من حيث الأسباب والمظاهر وحتى النتائج المترتبة عنها من تنظيم لآخر) طبيعة العلاقات السائدة الهيكل التنظيمي، نمط الإشراف طرق الاتصال..الخ.
3. يمتاز الاغتراب بصفة العمومية ذلك أنه يحدث في أي تنظيم بغض النظر عن حجم التنظيم، نشاطه وأهدافه. بالصعوبة بمكان أن نعزو مشكلة الاغتراب إلى سبب واحد لوجود عوامل كثيرة ومتداخلة، ومن الصعب أيضا الفصل بين العناصر المكونة لها.
4. يحدث الاغتراب الوظيفي عبر مراحل مختلفة، والواضح أن هناك علاقة بين هذه المراحل ولكل واحدة منها أبعادها وآثاره، كما تعتبر المرحلة اللاحقة امتدادا للمرحلة السابقة إلى أن نصل إلى آخر مرحلة وفيها يتشكل الاغتراب في صورته النهائية. وما تجدر الإشارة إليه أن هذه الخصائص تحيلنا إلى خاصية هامة للاغتراب لا يمكن إغفالها ألا وهي الخطورة سواء أكان الاغتراب ذاتيا أو اجتماعيا، وأمام هذا التباين في تناول الاغتراب الوظيفي من قبل العلماء والباحثين إلا أن هناك شبه اتفاق عام على وجود جانبين للاغتراب وهما:

- الاغتراب السلبي ويعبر عنه الفرد بالانطواء، العزلة العدوانية السلبية في العمل، رفض قيم المجتمع ... الخ.

- أما الاغتراب الايجابي فيتم التعبير عنه من خلال أنماط معينة من السلوك تستهدف الإبداع، وتغيير الواقع أو بعض أجزائه حتى يتمشى (هكذا) مع الصورة التي يرغب فيها الفرد.

كما حدد (Marx) أربعة خصائص أساسية للاغتراب الوظيفي وهي: (حمد و زياد، 2018، صفحة 136)

1. الاغتراب عن الإنتاج.

2. الاغتراب عن أنشطة العمل.

3. اغتراب الفرد عن الوجود ككائن اجتماعي.

4. الاغتراب عن زملائه في العمل.

فمن ناحية تقسيم العمل فهي من العوامل المهمة فتدفع بالأفراد إلى الانفصال والعزلة أن الإدارات تقوم بتركيز حل وقتها واهتمامها على الإنتاج لأعلى العامل نفسه، فيشعر بأنه عديم الأهمية في محيط عمله، مما يفرض قيوداً على حريته، وتعميق شعور انعدام المغزى، وعدم فهمه الدورة، إن التقسيم القهري للعمل وتركيز العامل في مهنته فقط ودوره فيها وكثرة الروتين والملل والتقييم السلبي وفقدان المعايير والأهداف، وضعف روابط الألفة والمحبة بينهم من الأسباب الرئيسة التي تدفع بالفرد إلى الاغتراب الوظيفي.

المطلب الثاني- أبعاد وأنواع الاغتراب الوظيفي:

الفرع الأول- أبعاد الاغتراب الوظيفي:

للاغتراب الوظيفي عدة أبعاد تناولها العديد من الباحثين في ظاهرة الاغتراب بشكل عام والاضغراب الوظيفي بشكل خاص، وقد لوحظ أن هناك بعض الباحثين قد أسماها "مظاهر للاغتراب" وبعضهم أسماها "أبعاداً للاغتراب"، وقد تعددت هذه المظاهر والأبعاد وتنوعت من حيث درجة أهميتها لدى الباحثين شملت ما يلي:

1. العجز أو افتقاد القدرة (Powerlessness): ويقصد به شعور الفرد بأنه لا يستطيع التأثير في المواقف

التي يواجهها، كما أنه لا يستطيع أن يتخذ قراراته أو أن يقرر مصيره، وإرادته ومصيره ليسا بيديه بل تحددهما قوى خارجة عن إرادته الذاتية، وبالتالي يشعر بالإحباط والعجز عن تحقيق ذاته ويصبح ضعيفاً فكرياً بحيث أنه يفقد القدرة على السيطرة أو التنبؤ بالأحداث، ويمثل هذا البعد الحالة التي يصبح فيها الأفراد في ظل بيئة اجتماعية محددة يتوقعون أنهم غير قادرين

على تحقيق ما يتطلعون إليه من نتائج أو مخرجات من خلال سلوكهم أو فعاليتهم الخاصة، الأمر الذي يولد لديهم مشاعر الإحباط وخيبة الأمل والعجز عن التأثير أو التغيير في مجريات الأمور. (سعيد، 2017، صفحة 32)

**2. اللامعنى (Meaninglessness):** شعور المرء بأنه لا يوجد شيء له قيمة أو معنى في هذه الحياة، نظراً لخلو هذه الحياة من الأهداف والطموحات، ويمثل شعوراً لدى الفرد يوحي بأن الحياة التي يعيشها بكل الوقائع والأحداث قد فقدت دلالتها ومعناها ومعقوليتها، وأنها حياة لا جدوى منها. ويتولد هذا الشعور لدى الفرد عندما يجد أنه لا يوجد له دور في المؤسسة التي يعمل فيها ولا يرتبط بالأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها ويرتبط هذا البعد ببعده العجز، فعندما يكون الموظف غير قادر على التحكم في الأحداث، فمن الطبيعي أن لا يتمكن من فهمها، أو توقع القادم في مستقبلها. (الشاذلي، 2008، صفحة 18)

**3. اللامعيارية (Normlessness):** أعطى (دوركايم) تفسيراً جديداً كلياً للاغتراب فيرى أنه نتيجة لظروف الأنوميا "Anomie" والمتداولة في البحوث الحديثة باسم اللامعيارية، ويعرفها (دوركايم) بأنها النقص المدرك في الوسائل والمعايير المتفق عليها اجتماعياً في توجيه الإنسان لتحقيق أهداف ثقافية محددة، ويؤكد (دوركايم) أن سعادة الإنسان تتحقق عندما تتناسب حاجاته مع الوسائل المتاحة، وبما أن الحاجات الإنسانية هي حاجات اجتماعية أكثر منها بيولوجية وموجودة في مجتمع تنافسي فلا حدود لها، حيث كلما أشبعت حاجة تظهر أخرى غيرها. ولكي يشعر الإنسان بالسعادة عليه الحد من هذه الحاجات وبما أنه عاجز عن حدها بنفسه ظهرت ضرورة وجود الأخلاق، والتي بدورها تحد من هذه الحاجات. ولكن بوجود هذه الحدود تستثار الانفعالات ويصبح من الصعب التحكم في رغبات الإنسان بالقوة والإجبار أو فقط بالمعايير الاجتماعية ونتيجة لعدم قدرة المعايير الاجتماعية على ضبط الرغبات حالة الانوميا يجد الفرد نفسه غير قادر على التأقلم مع التغيرات الاجتماعية ونتيجة لذلك يصبح مغترباً. (عرفة، أشرف، و محمود، 2021، صفحة 90)

وتظهر اللامعيارية نتيجة للتغيرات الاجتماعية والثقافية السريعة التي تؤدي إلى ظهور العوامل التالية: (زاهي، 2006،

صفحة 28)

- ضعف التماسك الأسري.
- ضعف التنشئة الاجتماعية.
- دور وسائل الإعلام السليبي.
- الفقر و المستوى الاقتصادي.
- ✓ الهجرة ومنطقة السكن.

## 4. العزلة (Isolation): تعني إحساس الفرد بالوحدة ومحاولة الابتعاد عن العلاقات الاجتماعية السائدة في

المجتمع، أي أنها حالة لا يشعر الفرد فيها بالانتماء إلى الأمة والمجتمع.

كما يقصد بها شعور الفرد بالوحدة والفراغ النفسي، والافتقاد إلى الأمن والعلاقات الاجتماعية الحميمة، والبعد عن الآخرين حتى إن وجد بينهم. كما قد يصاحب العزلة الشعور بالرفض الاجتماعي والانعزال عن الأهداف الثقافية للمجتمع والانفصال بين أهداف الفرد وبين قيم المجتمع ومعاييره، وتمثل العزلة الاجتماعية مظهراً من مظاهر السلوك الإنساني له تأثيرات خطيرة على شخصية الفرد وعلاقته بالآخرين حيث تشير إلى عدم قدرته على الانخراط في العلاقات الاجتماعية أو على مواصلة الانخراط فيه وعلى تفوقه أو تمرّكه حول ذاته. (زاهي، 2006، صفحة 28)

أي شعور الفرد بالوحدة وعدم الإحساس بالانتماء إلى المجتمع الذي يعيش فيه، ويكون الانعزال بسبب عدم رغبة الفرد في الاندماج مع الآخرين؛ بسبب الإحساس بالنقص أو الاستعلاء. (الأحمدي و بدور، 2021، صفحة 528)

## 5. الاغتراب الذاتي أو النفور من الذات (Self-Alienation): حينما يشعر الإنسان بالوحدة والغربة والعجز

بسبب انقطاع الروابط بينه وبين مجتمعه لابد أن يحاول أن يقهر هذا الإحساس، ولتحقيق ذلك لديه اتجاهين:

الاتجاه الأول: يتجاوز فيه الإنسان واقعه الذي يغترب عنه ويتمسك بحريته، فيوجد لنفسه عالماً جديداً يعبر عن قدراته الحسية والعقلية الأصيلة، ويستعيد وحدته مع العالم دونما التنازل عن ذاته الأصيلة. الاتجاه الثاني: ومن المحتمل أن لا يستطيع الإنسان تحمل العيش وحيداً، فيضطر للاستسلام والخضوع لسلطة المجتمع، سواء كانت سلطة سياسية، أم سلطة عادات وتقاليد وأخلاق سائدة فيه، فيتحول هذا الإنسان تدريجياً لآلة بشرية، وتبدأ ذاته الأصيلة بالاختفاء، ويكتسب ذاتاً جديدة زائفة يفرضها عليه المجتمع ويصبح بذلك فاقد هويته.

وقد وضع (فروم) هذا البعد من خلال الحديث عن الذات الأصيلة والتي تمثل الصورة المثالية لذات الفرد كما يتمناها والذات الزائفة وهي الذات الواقعية والموجودة بالفعل، والتي تتحدد من خلال الظروف السائدة في مجال العمل، مما قد يؤدي إلى طمس الذات الحقيقية (الأصيلة) للفرد. فالإنسان المغترب يفقد القدرة على التواصل مع ذاته وتلازمه الرغبة في الهروب والانعزال ويفقد القدرة لأن يجد مكافأة لذاته ويشعر أن ذاته الخاصة وقدراته بعيدة عنه . (عرفة، أشرف، و محمود، 2021، صفحة 91)

وأضافت زليخة ثلاث أبعاد أخرى وهي: (زليخة، 2012، صفحة 353)

1. **اللاهدف (Purposelessness):** يقصد به أن الحياة تمضي بغير هدف أو غاية، ومن ثم يفقد الفرد الهدف من وجوده ومن عمله، ومن معنى الاستمرارية في الحياة ويترتب على ذلك اضطراب سلوك الفرد وأسلوب حياته، مما يؤدي إلى التخبط في الحياة بلا هدى ويضل الطريق.
2. **التمرد (Rebellion):** هو شعور الفرد بالرفض والكرهية لكل ما يحيط به مما يدعو لممارسة العنف ووجود نزعة تدميرية تتجه إلى الخارج الذات في شكل سلوك عدواني، وأخرى تتجه إلى داخل الذات في شكل عزلة ونكوص وعدوان موجه إلى الذات.
3. **التشيؤ (Réification):** هو شعور الفرد بأنه فقد هويته، وأنه مجرد شيء أو موضوع أو سلعة، وأنه لا يملك مصيره، حيث يشعر أنه مقتلع حيث لا جذور تربطه بنفسه أو واقعه.

### الفرع الثاني- أنواع الاغتراب الوظيفي:

في هذا الصدد يمكن الإشارة إلى الأنواع التالية:

1. **الاغتراب المهني:** يعكس العديد من المشاكل التي يواجهها العاملون في بيئة العمل، حيث ينبغي تحقيق أهداف متنوعة مرتبطة بتوقعات الإدارة وقدرات الفرد. يظهر الاغتراب النفسي عندما يجد الفرد صعوبة في التعبير عن قدراته ويشعر بالملل وعدم التطور الشخصي. يتمثل الاغتراب المهني في شعور الفرد بالغرابة عن عمله، وعدم ارتباطه بنتائج جهوده، مما يمكن أن يكون نتيجة لعدم العدالة في التوزيع الوظيفي أو القيود على حريته في التعبير عن الذات. تتفاقم هذه المشكلة عندما يشعر العمال بالخوف وعدم الأمن الوظيفي، مما يؤدي إلى تشتت الجهود وانتشار الاغتراب الوظيفي بينهم. (الشريف، 2009، صفحة 69\_70)
2. **الاغتراب الاجتماعي:** يركز على عدم الاتصال بين الأفراد في المجتمعات المختلفة، مما قد يدفع بالفرد للانفصال عن مجتمعه. يتفاوت هذا الانفصال بحسب الثقافات والأفراد، وقد ينتج عن الضغوط الاجتماعية التي يتعرض لها الفرد. في العلوم الاجتماعية، يشير الاغتراب إلى فقدان الارتباط بين الفرد والعالم الخارجي، مما قد يؤدي إلى انعزال الفرد عن ذاته. (سعيد، 2017، صفحة 37)
3. **الاغتراب الأسري:** الاغتراب الأسري يعتبر تحديًا مهمًا يؤثر على وحدة واستقرار الأسرة، حيث ينعكس في ضعف الروابط العائلية والانقطاع بين أفراد الأسرة. يتسبب التكنولوجيا الحديثة والتبادل الثقافي العالمي في تفاقم هذه المشكلة. تسعى الخدمة الاجتماعية إلى مساعدة الأسر المتأثرة بالاغتراب الأسري من خلال تقديم الدعم والمساعدة في

استعادة التوازن والتكيف مع التحديات العائلية. تهدف برامج الخدمة الاجتماعية الأسرية إلى تعزيز الصحة النفسية والاجتماعية لأفراد الأسرة وتعزيز مشاركتهم الفعالة في المجتمع. (الشريف، 2009، صفحة 67)

**4. الاغتراب الثقافي:** الاغتراب الثقافي يعبر عن شعور الأفراد بعدم التوافق مع قيم وممارسات ثقافية معينة، مما يؤدي إلى انفصالهم عن هويتهم الثقافية. يشمل ذلك اضطراب الهوية وتأثيرات العولمة، ويظهر في سلوكيات مثل الانسحاب ورفض القيم الثقافية. للتغلب على هذا الاغتراب، يُقترح زيادة المعرفة والتفاعل مع الثقافات المختلفة، والمشاركة في أنشطة تعزز التواصل الثقافي وتوسيع الإدراك. (الشريف، 2009، صفحة 57)

**5. الاغتراب التعليمي:** الاغتراب التعليمي يشير إلى الظروف التي تجعل الشباب الجامعي يشعرون بعدم الارتباط بالمجتمع التعليمي والاجتماعي. ينشأ هذا النوع من الاغتراب من عدم الحرية في اختيار التخصصات الدراسية والضغوط الاجتماعية المؤثرة في هذا الاختيار. بالإضافة إلى ذلك، يتضمن الاغتراب التعليمي القيود التي تفرضها مناهج الدراسة والامتحانات، مما يؤدي إلى الشعور بالقلق والتوتر والعزلة. هذه الظروف تجعل الطلاب يبحثون عن مجالات عمل لا تتناسب مع اهتماماتهم أو مهاراتهم، مما يزيد من شعورهم بالانفصال عن ذواتهم ومجتمعهم. (الشريف، 2009، صفحة 69)

**6. الاغتراب السياسي:** يشير إلى انفصال فرد عن المشاركة الفعالة في الحياة السياسية، نتيجة عدم رضاه عن النظام السياسي أو انعدام الثقة فيه. ينبعث هذا الانفصال من الشعور بالعجز والعزلة، حيث يشعر الفرد بأن صوته غير مسموع ولا يلقي اهتماماً. يرتبط هذا النوع من الاغتراب بعوامل نفسية واجتماعية واقتصادية مثل الاستياء واليأس وضعف المكانة الاجتماعية والاقتصادية. (الشاذلي، 2008، صفحة 15)

**7. الاغتراب الديني:** مهما اختلفت الديانات فإن مصدرها هو الله الواحد الأحد، والاغتراب الديني جاء في كل الديانات السماوية بمعنى الانفصال عن الله، وجاء الاغتراب في الإسلام على الصورة التي وضعها حديث الرسول صلى الله عليه وسلم حين قال: (بدأ الإسلام غريباً وسيعود غريباً كما بدأ، فطوبى للغرباء) قيل: ومن الغرباء يا رسول الله، قال: (الغرباء الذين يُصلحون أن أفسد الناس)، والاغتراب في الدين الإسلامي ثلاث درجات: (زاهي، 2006، صفحة 39\_40)

- الدرجة الأولى: اغتراب المسلم بين الناس.

- الدرجة الثانية: اغتراب المؤمن بين المؤمنين.

- الدرجة الثالثة: اغتراب العالم بين المؤمنين.

**8. الاغتراب الشخصي:** الاغتراب الشخصي يعني أن الفرد يشعر بتباين بين سلوكه اليومي وشخصيته الحقيقية، مما يجعله يشعر بالغربة من ذاته أثناء العمل. يحدث هذا عندما يفقد الفرد السيطرة على عمله ويشعر بالقيود ونقص الدعم في المنظمة، مما يؤدي إلى فقدانه للقدرة على إدارة حياته بشكل فعال. هذا الشعور قد يعزى إلى طبيعة الشخصية الفردية

وعدم التوازن بين الذات والسلوك اليومي عندما يشعر الفرد بفقدان السيطرة على مجريات حياته وعدم قدرته على التأثير فيها. (سعيد، 2017، صفحة 43\_44)

**9. الاغتراب الحضاري:** يحدث عندما ينتقل الشخص من بيئة ثقافية واجتماعية إلى أخرى تختلف في منظورها للحياة والعلاقات الاجتماعية. يتسبب هذا الانتقال في تغير العادات والتقاليد والقوانين الاجتماعية والسياسية والاقتصادية. يضطر الفرد للتكيف مع البيئة الجديدة للحفاظ على التوازن والاستمرار في الحياة اليومية وتحقيق النجاح المهني والشخصي. (سعيد، 2017، صفحة 37\_38)

**10. الاغتراب التربوي:** هناك بعدان رئيسان في العملية التعليمية المدرسية يعبران عن ظاهرة الاغتراب، أولهما: يتجسد في عملية الفصل الملازمة للإجراءات والأساليب المستعملة في التربية، والتعليم، وهي طابع اجتماعي، ومؤسسي، وغير عائلي، وثانيهما: يتصل بعوامل الفصل الأخرى التي تضاعف في أثارها الأعداد الكبيرة للتلاميذ والتعقيدات الكثيرة الموجودة في المؤسسات التعليمية نفسها، والإجراءات المصممة للتعليم، ويمكن أن تعمل المؤسسات التربوية على تعميق ظاهرة الاغتراب، أو التقليل منها، وهذا يتوقف على أسلوب التعامل مع المتعلمين؛ حيث أن التعامل معهم لا يعتمد على التمييز، أو على التفضيل بينهم؛ فيجب إعطاء الفرصة؛ وذلك لتحسين المستوى؛ ولكي يكون المعلم ملماً بكل الطرائق التي تساعده على التواصل معهم بشكل جيد. (سعيد، 2017، صفحة 38)

**11. الاغتراب الاقتصادي:** يتعلق بتأثير العلاقات الاجتماعية والظروف العملية على الصحة النفسية والجسدية للفرد. إذا كانت العلاقات الاجتماعية للشخص إيجابية، فإنه يشعر بالراحة والطمأنينة، بينما إذا كانت سلبية، فقد يشعر بالقلق والاضطراب. يؤثر البيئة العملية والمؤسسية أيضاً على صحة الفرد، وخاصة في ظل التقدم التكنولوجي الذي يشهده العصر. مفهوم الاغتراب الاقتصادي يعود إلى العصور القديمة، حيث استخدمه الرومان القدماء للدلالة على تحويل ملكية شيء ما إلى شخص آخر أو هيئة أخرى، وظل متداولاً في اللغات الإنجليزية والألمانية والرومانية منذ العصور الوسطى. (سعيد، 2017، الصفحات 36-37)

### المبحث الثاني- العوامل الداعمة للاغتراب الوظيفي وسبل التعامل معه:

أظهرت الدراسات السلوكية أن الإنسان يمتلك دوافع متعددة ومعقدة، وعلى الرغم من وجود صفات مشتركة بين الأفراد، إلا أن هناك اختلافات فردية أساسية بينهم. تبين أنه لا يمكن توقع استجابة جميع الأفراد لنفس المؤثر بنفس الطريقة، بسبب وجود جوانب غير رشيدة في سلوكهم. عوامل الاغتراب الوظيفي للعاملين في المنظمات تعود لعدة أسباب، بما في ذلك العوامل المتعلقة بالمنظمة والفرد. ومع ذلك، يوجد منطوق داخلي يقود تصرفاتهم، مما يؤكد على أهمية فهم الدوافع والبواعث التي تحكم سلوك الإنسان، وذلك لإيجاد سبل لمواجهة ظاهرة الاغتراب الوظيفي.

## المطلب الأول- أسباب و مراحل الاغتراب الوظيفي:

## الفرع الأول- أسباب الاغتراب الوظيفي:

إن العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي لدى العاملين في المنظمات المختلفة تعود لعدة أسباب منها ما يتعلق بالمنظمة ومنها ما يتعلق بالفرد العامل.

أولاً- أسباب التي تتعلق بالمنظمة: (عرفة، أشرف، و محمود، 2021، صفحة 91\_92)

1. **ضعف الفاعلية الإدارية:** إن وجود خلل في إدارة المنظمة يخلق الفوضى والمشكلات لدى المنظمة والعاملين فيها ويعتبر من العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي، لذلك فإن التخطيط الجيد ومتابعة تنفيذ العمل وإتباع نظام توثيق فعال والبراعة في إدارة الوقت كل ذلك من شأنه الارتقاء بالمنظمة ورفع مستواها.

2. **ضعف نظام الحوافز:** إن تقديم الحوافز لمستحقها من شأنه أن يرفع مستوى انتماء الفرد للمنظمة، أما إن قدمت الحوافز بناء على المصالح الشخصية والمجاملات فإن الفرد سيشعر بعدم الرضا وربما الشعور بالظلم وهذا من شأنه أن يؤدي للاغتراب الوظيفي.

3. **ضعف مستوى التدريب:** إن ضعف مستوى التدريب بشكل عام من أهم العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي. إن المنظمة التي تهتم بالعامل تعمل على رفع مستوى أدائه وتنميته مهنيًا ونفسيًا، فكل ذلك يعمل على زيادة روح الانتماء لدى العامل أما إذا أهملت المنظمة دورها في هذا الأمر فإن العامل سيشعر بأن دوره في المنظمة ضعيف ولا توجد له أهمية كبيرة وسيشعر بالاغتراب الوظيفي. الخلل في تقارير كفاية الأداء وهي من الأمور الجوهرية التي تشعر الفرد بالاغتراب الوظيفي، خصوصاً إذا اعتمدت التقارير على تقديرات فردية تخضع للأهواء والميول الشخصية. انعدام الأمن الوظيفي خوف العامل من الطرد أو الاستغناء عن خدماته في المنظمة في أي لحظة نتيجة لظروف اقتصادية معينة يجعله في حالة تشتت وخوف دائمة، ويعتبر انعدام الأمن الوظيفي من أهم العوامل التي تبعث على الشعور بالاغتراب الوظيفي.

4. **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 يشعر أن ما يقوم به من عمل لا معنى له ولا قيمة وأن القيادات وأصحاب الخبرة هم من يمتلكون المعرفة، والتي لا يمكن الاستغناء عنها بأي حال من الأحوال، وقد عالج الفكر الإسلامي الإداري هذه القضية لأن وازع الإيمان هو المحرك 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 والترمذي.

5. **العمل في مواقع منفصلة:** إن العمل في مواقع منفصلة لمؤسسة واحدة من شأنه أن يؤدي إلى شعور العاملين بعدم المساواة نتيجة لوجود بعض المميزات لبعض المواقع ولا تتوفر في مواقع أخرى مثل الحوافر وساعات الدوام، ووجود بعض السلبيات في مراكز العمل التي تبعد عن موقع الإدارة المركزية مثل عدم توفير ظروف عمل مناسبة مثل التهوية والإضاءة والحرارة وعدم متابعة مشكلات العاملين في هذه المراكز، مما يشعر العاملين بالعزلة والاغتراب الوظيفي.

6. **المكننة والأتمتة:** هيمنة الحاسوب والأجهزة الالكترونية الحديثة على العمل اليومي، طغت على دور الفرد، وساهمت في انتشار ظاهرة الاغتراب.

7. **وقت الفراغ:** إن وجود وقت فراغ طويل لدى العاملين بالمنظمة من شأنه أن يؤدي إلى الشعور بالملل ويعتقد العامل أن دوره في المنظمة ليس بالأهمية الكبيرة ويقضي وقته في الأحاديث مع باقي الزملاء بدلاً من إنجاز الأعمال.

وقد أشار إليها سعيد (2017) بأنها الأسباب التي تتعلق بالمناخ التنظيمي في منظمات الأعمال، ولا يكون العاملين سبباً فيها، لأنها تعود لتنظيم العمل نفسه، والتي تؤثر على أداء العاملين وتؤدي إلى الاغتراب الوظيفي، وذكر أن هذه الأسباب: (سعيد، 2017، صفحة 46\_47)

1. **التخصص، وتقسيم العمل:** الذي يؤدي إلى جعل الوظائف متناهية الصغر، ويفقد العامل الانفعال بالعمل، ولا تتضح العلاقة بين العامل والمنتج النهائي، فيصاب العاملين بالملل والرتابة والإرهاق والتغيب وتزداد إصابات العمل، وبالتالي، فإن ذلك يفقد المعنى، ويشعرهم بالاغتراب.

2. **البنيان الهرمي (التدرج الهرمي):** حيث يشعر العامل من خلال التنظيمية المعقدة بفقدان القوة، وبأنه متحكم في عمله، لا يستطيع تنفيذه إلا من خلال الأوامر والتعليمات.

3. **نمط القيادة (الإشراف):** عند معاملة الموظفين بفوقية واستعلاء، فإن ذلك يفقدهم ودهم، وتعيش المنظمة صراعات، ونزاعات تؤدي في النهاية للانزوال الاجتماعي.

4. **المركزية واللامركزية:** إن عدم السماح بتنفيذ بعض الأعمال، والسيطرة على العاملين يؤدي لشعورهم بفقدان القوة مما يؤدي لشعورهم بفقدان القوة وعدم الانتماء.

5. **مستوى الرسمية:** إذا شعر العاملين بأنهم يخضعون في تنفيذ أعمالهم لإجراءات محددة لا يمكنهم تجاوزها، فإن ذلك يؤدي لشعورهم بالعجز وبالتالي اغترابهم. نمط العلاقات السائد بين أفراد جماعة العمل: يحقق التفاهم والود فيما بين العاملين مستويات عالية من الانتماء، بينما تؤدي العلاقات السيئة لحدوث مشاحنات وصراعات مما يؤدي للشعور بالعزلة الاجتماعية والاغتراب عن الذات.

ثانياً- أسباب التي تتعلق بالعاملين: وتشمل ما يلي: (عرفة، أشرف، و محمود، 2021، صفحة 92\_93)

1. **نقص الكفاءة:** يؤدي نقص كفاءة العاملين في المنظمة إلى انخفاض أدائهم، حيث يسعى كل منهم إلى إرجاع أسباب ضعف أدائه إلى ظروف خاصة بالمنظمة التي يعمل بها، ونتيجة لنقص الكفاءة يلجأ بعضهم إلى الغياب عن عمله، أو الانصراف قبل نهاية الدوام، وهذا يمثل الاغتراب الوظيفي.
2. **عدم التوافق والتكيف:** إن عدم انسجام الفرد مع الإدارة أو مع زملائه في العمل يؤدي إلى شعوره أنه في دائرة الإهمال داخل المنظمة ويشعر بالوحدة والعزلة وهذا من شأنه أن يؤدي إلى ظاهرة الاغتراب الوظيفي. توجهات العاملين قد لا تنسجم توجهات الفرد وأهدافه وقيمه مع توجهات المنظمة وأهدافها، أي أن محيط العمل الذي يعمل فيه الفرد لا يرضيه ولا يعطيه ما يستحق من اهتمام ولا يحقق له أهدافه التي يطمح لها فيشعر بالاغتراب الوظيفي .
3. **سوء إدارة الوقت:** إن إدارة الوقت هي فن ومهارة لا يتقنها الجميع، وفي حال أن الفرد لا يملك هذه المهارة فإنه لن يتمكن من إنجاز ما هو مطلوب منه في العمل في الوقت المناسب وسيلازمه شعور بعدم الراحة وأن هناك عبئاً كبيراً يقع عليه. عدم التخصص في العمل: إن وضع الرجل المناسب في المكان المناسب هو الأسلوب الأمثل لتحقيق الرضا الوظيفي لدى العامل ورفع مستوى الإنتاجية.
4. **ضعف مقومات القيادة:** إن إلمام القائد الإداري بمهارات القيادة تجعل المنظمة مكاناً مرغوباً للعمل فيه وترفع مستوى أداء العاملين ومستوى الإنتاجية. فإن كان المدير غير مؤهل لقيادة المنظمة ظهرت العديد من المشكلات المؤدية للاغتراب الوظيفي.
5. **اليأس والاستسلام للفشل:** قد يمر العامل بتجربة فاشلة في عمله، ولكن الاستسلام ليس هو الحل، بل إن عليه النهوض من فشله والمحاولة مراراً وتكراراً حتى النجاح.

ثالثاً- الأسباب الاجتماعية: ومن أهمها: (سعيد، 2017، صفحة 45\_46)

1. ضغوط في البيئة الاجتماعية والفشل في مقابلة هذه الضغوط.
2. الثقافة المريضة التي تسود فيها عوامل الهدم والتعقيد.
3. التطور الحضاري السريع، وعدم توافر القدرة النفسية على التوافق معه.
4. اضطراب التنشئة الاجتماعية، حيث تسود الاضطرابات في الأسرة والمدرسة والمجتمع وتؤثر بدورها على بناء شخصية الفرد المستقبلية.

5. مشكلة الأقليات، ونقص التفاعل الاجتماعي، وسوء التوافق المهني ويسود اختيار العمل على أساس الصدفة، وعدم مناسبة العمل للقدرات، وانخفاض الأجور.
6. سوء الأحوال الاقتصادية وصعوبة الحصول على ضروريات الحياة يشعر الفرد بأن العمل الذي يقوم به لا يلي حاجاته ويشعر بالاغتراب الوظيفي نحوه.
7. الضلال والبعد عن الدين وتدهور نظام القيم والضعف الأخلاقي، وتفشي الرذيلة.

رابعاً- الأسباب النفسية: وتتمثل في العوامل السيكولوجية التي تخص الجانب النفسي مثل: (سعيد، 2017، صفحة 45)

1. الإحباط: حيث تعاق الرغبات الأساسية، أو الحوافز، أو المصالح الخاصة بالفرد، ويرتبط الإحباط بالشعور بخيبة الأمل والفشل والعجز التام، والشعور بالقهر، وتحقير الذات.
2. الحرمان: حيث تقل الفرصة؛ لتحقيق دوافع أو إشباع الحاجات كما في حالة الحرمان من الرعاية الوالدية والاجتماعية.
3. الخبرات السيئة: وهذه الخبرات تحرك العوامل الأخرى المسببة للاغتراب مثل الأزمات الاقتصادية، والحروب.

### الفرع الثاني- مراحل الاغتراب الوظيفي:

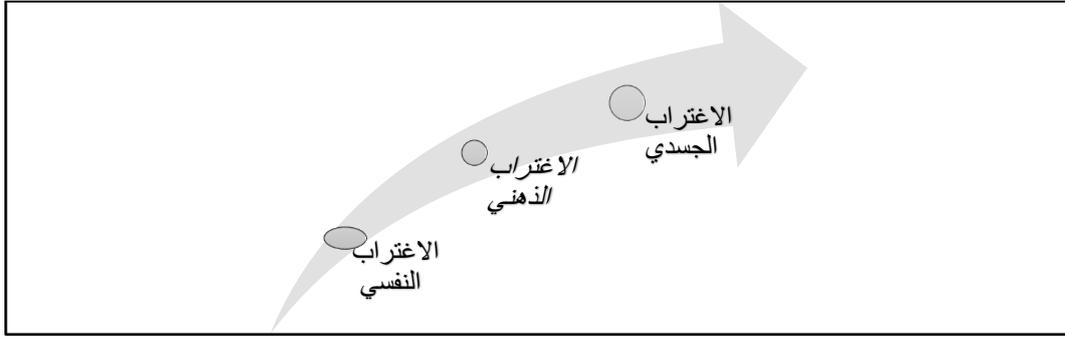
يمر الاغتراب الوظيفي ثلاث مراحل، حيث تتصاعد خطورتها تدريجياً مع كل مرحلة، وتتحول العلاقة بين كل مرحلة والتالية إلى تراكمية، مما ينتج في النهاية عن زيادة في نتائجها السلبية وخطورتها: (فضالة، 2010، صفحة 194\_196)

1. مرحلة الاغتراب النفسي: المرحلة الأولى من الاغتراب الوظيفي تُعرف بـ "مرحلة الاغتراب النفسي". في هذه المرحلة، يشعر الموظف بعدم طبيعية العلاقة بينه وبين المؤسسة التي يعمل فيها، وتتسم هذه المرحلة بتوتر وتراجع في مكانة الموظف داخل المؤسسة. يؤدي هذا الشعور إلى انعدام الثقة والاستياء، مما يدفع بالموظف إلى البحث عن بديل للتعبير عن مشاعره، وقد يؤدي ذلك إلى انتشار اللامبالاة والشائعات بين العاملين، مما يؤثر سلباً على جو العمل والإنتاجية. (زاهي، 2006، صفحة 43\_44)

2. مرحلة الاغتراب الذهني: تمثل تطوراً لمرحلة الاغتراب النفسي. تتميز هذه المرحلة بزيادة الخطورة على المؤسسة والموظفين، حيث يُظهر العاملون شروداً ذهنياً وضعفاً في التركيز، وقد تظهر عليهم مظاهر الحزن والاكتئاب. تتزايد أخطاء الأداء الوظيفي بشكل ملحوظ، ويقبل إلى حد كبير قدرة العاملين على التعلم والرغبة في اكتساب مهارات جديدة. يزداد الطلب على الإجازات، ويبحث الموظفون عن أي سبب يبرر ابتعادهم عن بيئة العمل. (سركز، 2020، صفحة 245)

3. الاغتراب الجسدي: وفي هذه المرحلة يتحول الاغتراب إلى انعزال تام، حيث يتزايد الغياب والتأخر في العمل والمغادرة المبكرة، وتزايد حالات الاستقالة الجماعية. تتصاعد المشاكل والصراعات بين الموظفين والمشرفين، وتتلاشى قدرة الإدارة على السيطرة على الأمور. (الجادر، 2016، صفحة 267)

### الشكل رقم (2) : مراحل الاغتراب الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالب بناء على الدراسات السابقة.

المطلب الثاني- النتائج الناجمة عن الاغتراب الوظيفي وسبل التغلب عليه.

#### الفرع الأول- النتائج الناجمة عن الاغتراب الوظيفي:

لما يكون الفرد عاجزا ويعي عجزه في علاقاته وتفاعلاته بالآخرين، قد يقبل بهذا الوضع مضطرا ويتعايش معه لكن قد لا يقوى على تحمله فيبحث عن سبيل ليخرج بمختلف الطرق من الوضع الذي يعيشه، من خلال خيارات سلوكية بديلة يمكن اختصارها في ثلاث مظاهر: (بركات، 2006، صفحة 79)

1. الانسحاب أو اللامواجهة: يمثل استجابة لعدم القدرة على التأقلم مع الاغتراب والمشاكل في العمل، حيث يبحث الفرد عن طرق للهروب من هذه الوضعية، سواءً بالانسحاب من المؤسسة أو الفرار إلى أنشطة التسلية أو التفكير الإبداعي. يعكس هذا السلوك الشعور بالفشل في تغيير الواقع، وقد يؤدي إلى المزيد من الاكتئاب والتشاؤم ويتجه إلى استكشاف سبل أخرى للتعامل مع الوضع غير المرغوب فيه.

2. الخضوع والرضوخ والاستسلام: يعكسان استجابة الأفراد لمعاناة الاغتراب والضغط في العمل، كطريقة لتخفيف معاناتهم في ظل الاغتراب والضغطات الوظيفية. يستخدم الفرد هذا السلوك للتكيف مع الوضع بطرق غير مباشرة والتلمي بالتغيير. يعبر الرضوخ عن اليأس والضعف والصبر، ويتجلى في أشكال مثل التملق والتجنب والتسوية. يمكن أن يؤدي هذا السلوك في النهاية إلى الانسجام بدلاً من الرفض. ومع ذلك، يعتبر الخضوع حلاً مؤقتاً بانتظار تحسين الظروف، ويثير

الشعور بالظلم والمهانة والاستياء. يصعب ممارسة الخضوع ويمكن أن يؤدي إلى توتر داخلي. على الرغم من أن الرضوخ قد يبدو كوسيلة لتجاوز الاغتراب، فإنه في الواقع يؤدي إلى استقرار الوضع دون تغيير.

3. التمرد والعمل على التغيير: التمرد والعمل على التغيير هما استجابة للفرد للاغتراب والسخط، حيث يسعى لتجاوز هذه الحالة بتعديل الوضع المعاش أو تغييره بشكل جذري. يتم ذلك من خلال نشاطات تهدف إلى إصلاح الجوانب غير المناسبة أو تغيير النظام بواسطة حركات اجتماعية. ومع ذلك، يجب أن يكون التمرد مبنياً على أسس قوية مثل الانضمام إلى حركات اجتماعية تعمل على تغيير الوضع بطرق تشجع على التكيف والتعاون والاندماج، وتؤمن بالعدالة وحرية التعبير. هذا يساعد على تجاوز الاغتراب وإيجاد هوية جديدة للفرد تسمح له بالتعيش في واقع يختلف عن السابق.

ويمكن أن يؤدي إلى: (شريفة و العمري، 2018، صفحة 289\_290)

- الملل والإحباط والشعور بعدم الرضا.
- ارتفاع معدل دوران العمل وزيادة الصراعات التنظيمية.
- انخفاض الدافعية نحو العمل وغياب روح الإبداع والابتكار.
- الشعور بالعزلة ونبتد الآخرين.
- الشعور بعقم المعايير الاجتماعية، ضعف الانتماء لدى العامل.

### الفرع الثاني- سبل التغلب على الاغتراب الوظيفي:

نشير هنا قبل أن نستطرد في السبل الملائمة للتغلب على الاغتراب الوظيفي، أنه من الممكن أن يكون الاغتراب الوظيفي لدى البعض ناتج عن بعض أو كل ما سبق التطرق إليه من اغتراب نفسي أو اجتماعي أو فلسفي، وبعيد كل البعد عن المؤثرات الوظيفية المباشرة داخل بيئة العمل، وفي هذه الحالة وجب العمل على إصلاح الخلل الحاصل في المناخ الاجتماعي لهذه الأفراد عبر دورات تكوينية لفائدة تلك النماذج بغية دعمهم للخروج من بوتقة الاغتراب بصفة عامة لإتاحة الفرصة لهم في الإسهام بمشاركة إيجابية وفعالة في إحداث مناخ عمل أفضل وإيجابي ومثمر.

أما بخصوص هؤلاء الذين نضعهم في بؤرة هذا المطلب والمعنيين بالاستقراء الجيد لتلك السبل في محاولة للتغلب على الاغتراب الوظيفي وآثاره السلبية على المؤسسات العمالية والمجتمع ككل؛ فسوف نسرد بعض أهم تلك السبل التي سوف تساعد المؤسسات العمالية المختلفة عبر خلق مناخ تنظيمي بضوابط ومخططات تسهم في القضاء على ظاهرة الاغتراب الوظيفي، أو الحد من آثارها السلبية قدر المستطاع: (براجي، 2019، صفحة 671\_673)

1. إشباع الحاجات: وهذا من خلال سعي المؤسسات العمالية إلى مساعدة العاملين بها على إشباع حاجاتهم الوظيفية المشروعة التي يطمح لها الجميع باختلاف مؤهلاتهم ودرجاتهم الوظيفية؛ كالحاجات الاجتماعية، والأمان، والتأمين الصحي والاجتماعي، ودعم إنجاز الأفكار المبدعة والخالقة، وزيادة دعم الأمان.

2. تدريب العاملين: حيث يلزم تلك المؤسسات العمل الجاد من أجل خلق برامج تدريبية متطورة تهدف إلى تحسين مهارات العاملين النظرية والتطبيقية ومسايرة كل المستجدات في هذا الشأن عبر شراكات مع جهات بحثية أكاديمية وازنة في هذا المجال أضف إلى ذلك العمل على التدريب المستمر لكافة كوادر المؤسسة والعمل على خلق مناخ تشاركي فيما بينهم وبناء لبنات أسرة مؤسسية ذات وشائج وعلاقات وثيقة.

3. العدالة التنظيمية: وهذا يعد من أهم الأدوار التي تقوم بها اللجنة المنظمة للمؤسسة؛ فمسألة العدالة والإنصاف في الفرص والمكافآت يدعم خلق مناخ نزاهة وشفاف يؤدي إلى المنافسة المحمودة بين جميع العاملين جاعلين إعلاء مكانة المؤسسة التابعين لها من أولوياتهم لما يعني هذا علو مكانتهم ضمناً.

4. المشاركة في اتخاذ القرارات: إن دعم العاملين نفسياً ومادياً بفتح المجال لهم للمشاركة الهادفة فيمؤسستهم وتطويرها عنصر هام من العناصر الواجب توفرها للقضاء على معضلة الاغتراب الوظيفي، وعلى الرغم من الراجح الأول في هذه المسألة هو المؤسسة ذاتها؛ إلا أن العاملين سوف يزيد لديهم في الآن ذاته الانتماء والولاء لمؤسستهم مما يستأصل الاغتراب وآثاره من نفوسهم.

5. الاستقرار الوظيفي: مما لا شك فيه أن الاستقرار الوظيفي للعاملين مؤشر هام ورئيس على استقرار المؤسسة ذاتها، ونجاح المؤسسات واستمراريتها يعتمد اعتماداً شبه كلي على هذا العنصر، بخلاف المؤسسات المضطربة التي تزرع في نفوس عامليها عدم الرضا والقلق والتوتر الدائم من وضعية عدم الاستقرار هاته؛ ويوجد تناسب طردي لمحوري المعادلة هنا، فالمؤسسة المستقرة خارجياً والسائرة بخطى الاستقرار هاته؛ ويوجد تناسب طردي المحوري المعادلة هنا، فالمؤسسة المستقرة خارجياً والسائرة بخطى ثابتة في مسيرتها العملية مع عملائها تعتمد بشكل أساس على الاستقرار الوظيفي، وتحقق أفضل النتائج، وهذا الاستقرار الوظيفي يؤدي إلى وصول العاملين بها إلى حالات الرضا والسعادة لانخراطهم في نجاح مؤسستهم والذي يعني نجاحهم الشخصي ووصولهم إلى جميع احتياجاتهم المرجوة، وحتى التي يلمون بها.

6. الرضا الوظيفي: وهو الغاية المطلوب تحقيقها، وما كانت الوسائل السابقة إلا حلقات أولية من حلقات بناء مناخ مميز داخل المؤسسة لتحقيق الرضا والسعادة والقناعة للعاملين بها، وعند الوصول إلى تلك الغاية تصير معادلة المؤسسة والعامل معادلة راجح - راجح؛ حيث أن الجميع يصل إلى الغاية المأمولة من هذا التعاون وهذه الجهود المبذولة سواء كانت معنوية أو مادية.

## خلاصة الفصل:

وفي ضوء ما سبق، نستنتج أن بالرغم من الاهتمام بمشكلة الاغتراب بدا متأخرا في العلوم الاجتماعية مقارنة بالعلوم الأخرى إلا أنها لا تزال من القضايا المثيرة للاهتمام لما لهذه المشكلة ومع ذلك، لا تزال هذه المسألة محط اهتمام بسبب الآثار السلبية التي يمكن أن تكون لها على العمال والمؤسسات على حد سواء. من الضروري البحث في استراتيجيات التعامل مع هذا النوع من الاغتراب كونه يعبر عن تحديات العمل في البيئات الحالية. ينبغي لنا أن ندرك أن مشكلة الاغتراب تتطور بشكل تدريجي، بدءاً من الاغتراب النفسي وصولاً إلى الاغتراب الجسدي، لذا يجب أن نكون مدركين للعلامات البدائية لهذه الحالة.

# الفصل الثاني : الإطار النظري لضغوط العمل

تمهيد:

تعد ضغوط العمل من أهم المواضيع التي تشغل الباحثين، نظرا لانتشارها السريع في مجالات العمل، ومن اجل التعرف عليها وفهمها أكثر واكتشاف أسباب حدوثها والتقليل من حدتها، فقد ظهرت عدة أطر نظرية، ووسائل قياس مختلفة ذلك من أجل الحصول على المعلومات وإيجاد حلول لها.

وفي هذا الفصل سيتم التطرق إلى مجموعة من العناصر التي تساعدنا على فهم الموضوع، حيث تم البدء أولا بمفهوم وأهمية دراسة ضغوط العمل، ثم مصادر ومراحل ضغوط العمل، وصولا إلى عناصر وأنواع وأبعاد ضغوط العمل، كما سيناقش هذا الفصل أيضا آثار ضغوط العمل واستراتيجية التعامل معها.

## المبحث الأول- مفاهيم أساسية حول ضغوط العمل:

تعتبر ضغوط العمل من المفاهيم البارزة في أدبيات الفكر الإداري الحديث على المستوى البحثي الأكاديمي وعلى المستوى العملي في المنظمات، وهو من المصطلحات الشائعة في مجال العمل نتيجة لتعرض العاملين لأنواع متعددة من الضغوط، والتي يمكن أن تؤثر بشكل مباشر عليهم سواء في مجال العمل أو على صحتهم وحيويتهم ونشاطهم وبالتالي أصبح تأثيرها ظاهراً جلياً على كثير من مجالات العمل.

## المطلب الأول- مفهوم وأهمية ضغوط العمل

## الفرع الأول- مفهوم ضغوط العمل:

تعددت وتباينت تعريفات ضغوط العمل، ويرجع هذا التباين إلى أن هذا الموضوع تناوله عدد من الباحثين في مجالات مختلفة منها الإدارة، والطب، علم النفس... الخ، وبالتالي تختلف ضغوط العمل وتعريفها تبعاً للخلفيات العلمية للباحثين، وفي هذه الدراسة نعرض عدد من التعاريف لتوضح مفهوم ضغوط العمل وهي:

يرى (Beehr and Newman) ان ضغوط العمل عبارة عن: " حالة تنشأ بسبب تفاعل بعض العوامل المتعلقة بالعمال مع خصائص العاملين فتحدث تغييراً في الحالة البدنية أو النفسية للفرد وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد" (هند، 2008، صفحة 7 و6)

وعرف (Bowers) الضغط بأنه "مجموعة من الظروف تؤدي لخلق تغيير فسيولوجي أو نفسي أو سلوكي". (العطوي م، 2004، صفحة 21)

كما عرفها (french Rogers et cobb) بأنها: "عدم الملائمة أو عدم التوافق بين الإمكانيات الشخصية والمتطلبات المهنية للفرد العامل بالمنظمة". (سامية، 2009، صفحة 4)

كما عرفها (T-A beehr et Newman) بأنها: " حالة تظهر من خلال تفاعل الفرد مع وظيفته وتؤدي لإحداث تغييرات داخلية في الفرد تجعله ينحرف عن مسار عمله الطبيعي". (سامية، 2009/2010، صفحة 4)

وعرفت ضغوط العمل بأنها الإجهاد النفسي والعقلي والبدني الذي يتعرض له الموظفون والتي تسبب لهم حالة من عدم القدرة على التكيف مع البيئة المحيطة بهم الاستقرار فيها نتيجة لكثرة المتطلبات وعدم قدرتهم على تلبيتها وضعف الدعم المقدم لهم من قبل المحيطين بهم. (سيف ناصر عثمانمة و دنيا أحمد بني عبد الغني، 2022، صفحة 318)

وتعرف بأنها "حالة نفسية وذهنية واجتماعية تنتاب الإنسان وتتسم بالشعور والإرهاق الجسمي والبدني الذي قد يصل إلى الاحتراق، كما تتسم بالشعور بالضيق والتعاسة وعدم القدرة على التأقلم وما يصاحب ذلك من عدم رضا عن النفس أو المنظمة أو المجتمع بصفة عامة" (زور، 2014، صفحة 8)

وكتنتيجة لهذه التعاريف يمكن القول أن ضغوط العمل يقصد بها تجربة ذاتية للفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعيش فيها بما في ذلك المنظمة التي يعمل فيها، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسدية، نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه للعمل مما يستلزم معالجة هذه الآثار.

### الفرع الثاني- أهمية دراسة ضغوط العمل:

لدراسة ضغوط العمل أهمية كبيرة تعود على العاملين وعلى المؤسسة نذكر منها: (بال، 2017، صفحة 29 و30)

1. تأمين متخذ القرار وبالتالي المؤسسة من اتخاذ قرارات خاطئة نتيجة للانفعالات العابرة والتأثيرات العاطفية والوجدانية، أو نتيجة لردود الأفعال العصبية للمواقف الصعبة التي يواجهها متخذ القرار.
2. ضمان ربحية المنشأة وتحقيق أهدافها بشكل سليم وفقاً للخطط المعدة والمنصوص عليها في البرامج التنفيذية.
3. حماية المنفذين من عشوائية القرارات وتفاوت السياسات والتوجيهات يعني تقديم الدعم لهم ضد القرارات الازدواجية التي تنشأ نتيجة ضيق دائرة رؤية متخذي القرار وتأثير الضغوط والوساوس القهرية عليهم.
4. توفير الظروف الملائمة والبيئة الصحية في مكان العمل يساهم في تمكين كل مدير من أداء عمله بشكل أفضل، ويمكنه من اتخاذ القرارات ومزاولة مهامه الإدارية بفعالية أكبر.
5. زيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية يمكن تحقيقها من خلال تبسيط دوافع متخذي القرار في المنشأة، وذلك عبر تعزيز قدراتهم على التعامل مع ضغوط العمل والمواقف الصعبة.
6. تطوير مهارات التوافق والتعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي يواجهها متخذ القرار يعزز تنمية مهارات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة. هذا يأتي في ظل سياق يتسم بسيادة جو من الضغوط على متخذ القرار في المؤسسة.
7. تعزيز روح التعاون والفريق بين الرؤساء والمرؤوسين يساهم في زيادة التفهم والمشاركة الإيجابية والبناءة. هذا يساهم بدوره في رفع الروح المعنوية للعاملين وتعزيز إحساسهم بالمشاركة الفعالة في صنع حاضرهم ومستقبلهم الوظيفي في المؤسسة.
8. ضمان فعالية الرقابة والمتابعة المستمرة للسلوكيات الإدارية للمدراء على جميع مستويات الإدارة (علياً، وسطي، تنفيذية) بطريقة تؤكد تنفيذ الخطط.

وباختصار، يمكن الاستنتاج أن دراسة ضغوط العمل أمر بالغ الأهمية، إذ تساهم في حماية المنشأة من آثارها السلبية، وتعزيز أداء العاملين والإنتاجية في المؤسسة. كما تعمل على خلق بيئة عمل إيجابية وصحية للعاملين، من خلال تحليل مصادر ضغوط العمل وتأثيراتها، واتخاذ التدابير اللازمة لتقليلها أو القضاء عليها، بالإضافة إلى دعم العاملين في تطوير مهارات التوافق والتعامل الفعال مع الضغوط.

### المطلب الثاني- مصادر ومراحل ضغوط العمل:

#### الفرع الأول- مصادر ضغوط العمل:

يرى البعض أن مصادر ضغوط العمل تقسم إلى أربع مجموعات كالتالي: (رشيد، 2016)

1. عوامل ضغوط بيئة العمل المادية: وتشمل عناصر الضوء، والحرارة، والإزعاج، وتلوث الهواء.
2. عوامل ضغوط فردية: وتشمل عوامل مثل صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل.
3. عوامل ضغوط تنظيمية: وتشمل عناصر مثل ضعف تصميم الهيكل الوظيفي.
4. عوامل ضغوط جماعية: مثل ضعف العلاقة مع الزملاء والرئيس والمرؤوسين.

وإضافة للمصادر التي ذكرت جاء في كتاب مهارات التغلب على ضغوط العمل للدكتور عصام عبد اللطيف ما يلي مصادر بيئية تمثلت في:

1. يمكن للحركات الاجتماعية مثل حقوق الإنسان والقضاء على الفقر او معارضة الحكومات أن تكون سببا في إحداث الضغوطات.
  2. أيضا العوامل السياسية والاجتماعية مثل الانتخابات تزيد من الضغط
  3. تزيد البيئة الداخلية للتنظيم من الضغوطات مثل تفعل التغيرات في مجال العاملين وتقنية المكاتب والأثار طويلة أو قصيرة المدى من التعرض للتلوث (التعرض للكيميائيات السامة والاشعاع). (اللطيف، 2016، صفحة 65)
- الفرع الثاني- مراحل ضغوط العمل:

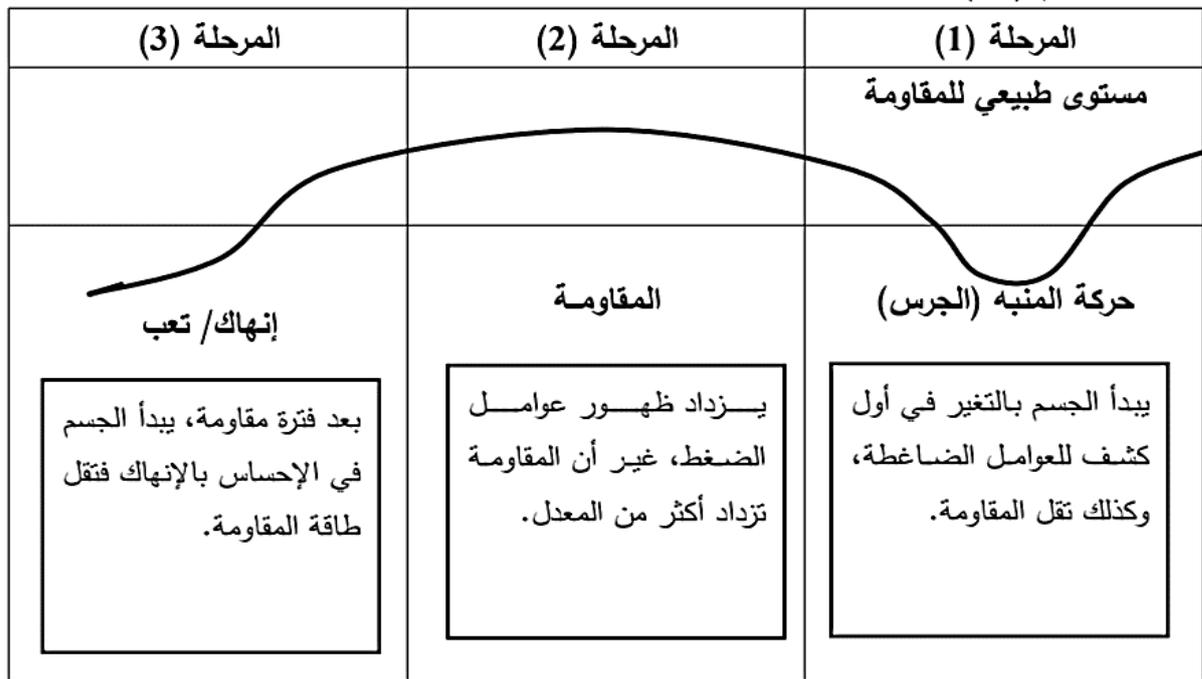
ويمكن دراسة هذه التعاريف أكثر بالتحول إلى أعمال الطبيب النفسي هانز سيلبي (Hans Seley) الذي حدد ردود الفعل الإنساني النفسية والجسدية اتجاه الضغط في ثلاث مراحل مميزة (سعيدة، محسن، و ميموني ، 2021):

1. المرحلة الأولى (الإندار أو التنبيه للخطر): يعد الجسم نفسه لمواجهة التهديد أو التحدي الذي يثير اضطرابه من خلال إفراز هرمونات من الغدد الصماء، مما يؤدي إلى زيادة سرعة ضربات القلب وزيادة معدل التنفس، بالإضافة إلى ارتفاع نسبة السكر في الدم.

2. المرحلة الثانية (المقاومة): بعد التعرض للصدمة الأولى، يدخل الفرد في مرحلة المقاومة، حيث يعمل الجسم على إصلاح الضرر الناجم عن الصدمة الأولى. يظهر الفرد في هذه المرحلة أعراض التعب والقلق والتوتر، حيث يحاول مقاومة مسببات الضغط. إذا نجح الفرد في التغلب على المشكلة، فإن أعراض الضغط تختفي تدريجياً.

3. المرحلة الثالثة (الإنهاك): وتظهر هذه المرحلة إذا فشل الفرد في التغلب على مسببات الضغط واستمر في تعاني منها لفترة طويلة، فإن طاقة الجسم على التكيف تنخفض وتصبح منهكة، مما يؤدي إلى ضعف وسائل الدفاع والمقاومة. يزداد الفرد عرضة للإصابة بالأمراض مثل ارتفاع ضغط الدم، والقرحة، والأزمات القلبية.

الشكل رقم (3): مراحل التعرض لضغوط العمل



المصدر: (هند، 2008، صفحة 12)

### المبحث الثاني- مكونات ضغوط العمل:

تعد ضغوط العمل من أبرز التحديات التي يواجهها الأفراد في بيئة العمل الحديثة، حيث تمثل عوامل متعددة تؤثر على الفرد وعلى أداءه في العمل. تتنوع هذه الضغوط بين الضغوط النفسية والاجتماعية والبيئية، وتتأثر بعوامل مثل الضغط الزمني والمسؤوليات المتزايدة والتوازن بين الحياة الشخصية والعملية. في هذا السياق، يهدف هذا المبحث إلى استكشاف وتحليل مكونات ضغوط العمل، وتقديم فهم عميق لتأثيراتها على الأفراد والمؤسسات، وكذلك استعراض الاستراتيجيات والتقنيات المتاحة للتعامل مع هذه الضغوط بفعالية وفاعلية".

### المطلب الأول- عناصر وأنواع وأبعاد ضغوط العمل:

### الفرع الأول- عناصر ضغوط العمل:

تعتبر عناصر ضغوط العمل عن المكوث التي يتم من خلالها تكوين تلك الحالة النفسية التي يعجز الشخص

عن التأقلم معها ومن خلال ما يلي سنتطرق إلى أهم هذه العناصر والمتمثلة في: (جمال و معروف، 2021)

1. **عنصر المثير:** هو القوة التي تسبب الضغط، وتمثل أي حدث يُدركه الفرد كتهديد. يمكن أن تكون هذه

المثيرات طبيعية، نفسية، أو اجتماعية.

2. **عنصر الاستجابة للضغط:** يظهر في ردود الفعل النفسية أو الجسدية أو السلوكية كاستجابة للضغط،

حيث قد تتجلى على شكل إحباط أو قلق نفسي، وأعراض جسدية مثل أزمات القلب، الصداع، أو القرحة المعدية،

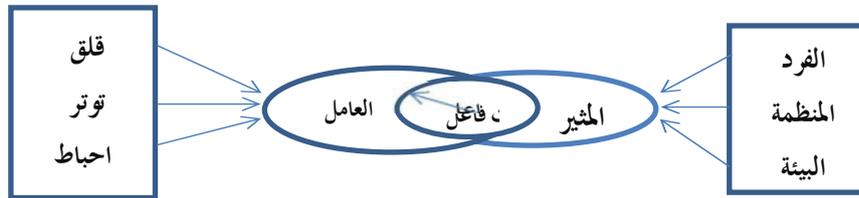
بالإضافة إلى سلوكيات مثل سوء الأداء نتيجة لتأثير الضغط.

3. **عنصر التفاعل بين الفرد والمثير:** ترتبط مسببات الضغوط بالاستنتاجات التي يصل إليها الفرد، حيث

يتفاعل مع المثير للضغط ويبدأ في التفكير في كيفية التعامل معه، سواءً بالمواجهة أو الاستسلام، استنادًا إلى طبيعة

وقوة المثير. يمكن اعتبار ضغوط العمل كنظام يتألف من مدخلات وعمليات ومخرجات.

#### الشكل رقم(4): التفاعل بين العناصر المسببة لضغوط العمل



المصدر: (شلابي، 2019، صفحة 64)

من خلال الشكل يمكن تحليل مدخلات العناصر المسببة لضغوط العمل على أنها تمثل البيئة أو المثيرات التي

يتأثر الشخص والتي تتعلق إما لفرد أو المنظمة أو المحيط، أما عن مخرجات ضغوط العمل والتي تكون نتيجة التفاعل

بين المثيرات واستنتاجات فيمكن تصنيفها إلى استنتاجات نفسية كالقلق والإحباط وإما جسدية مثل الشلل النصفي،

الضغط الدموي، أمراض القلب والشرابين أو سلوكية كالعنف.

### الفرع الثاني- أنواع ضغوط العمل:

نجد أن معظم الكتاب والباحثين يجمع على تصنيفها إلى نوعين أساسيين ضغوط العمل الايجابية وضغوط العمل

السلبية، وهي كالآتي: (سامية، 2009، صفحة 33 و34)

### 1. ضغوط العمل الإيجابية:

تسمى هذه الضغوط أيضاً بالضغوط البناءة أو الإيجابية، إذ يعتبرها البعض ضرورية لطبيعة العمل. على سبيل المثال، يحتاج المديرون إلى تلك الضغوط لتحفيز الموظفين والحفاظ على حيويتهم ودافعهم للعمل. تعتبر هذه الضغوط مفضلة ومرغوبة، حيث ينجح الأفراد في التكيف الإيجابي معها وتحويلها إلى حافز لأداء مهامهم بكفاءة. تُستخدم تلك الضغوط كمنبه أو أداة تحذير لتحديد المشاكل التي يواجهها المنظمة والموظفون، وللمساهمة في تقليل حدة تلك المشاكل وتأثيرها تتمثل في:

- ارتفاع حجم النشاط وقوته.
- زيادة الدوافع والحماس نحو العمل ومحاولة التطوير والتجديد
- التفاؤل نحو المستقبل.
- تعلم الهدوء وعدم الانفعال تحت الضغط.
- إعادة تنظيم الوقت والجهد.
- تنمية قدرة الفرد على أداء وبذل أقصى جهد لتقليل ضغوط العمل.

### 2. ضغوط العمل السلبية:

تُعرف هذه الضغوط أيضاً بالضغوط الهدامة أو السلبية، وهي العكس تماماً للضغوط الإيجابية. فهي تمثل ضغوطاً غير مرغوب فيها وغير مفضلة سواء بالنسبة للمدير أو للعاملين في مختلف المستويات. تنتج عن تلك الضغوط العديد من المؤشرات، منها على سبيل المثال:

- فقدان الرغبة في العمل.
- تنامي الإحساس بالإحباط و الياس والقلق والاكتئاب.
- الأداء المنخفض.
- اللامبالاة وتعرض العامل لأمراض صحية ونفسية.
- زيادة معدلات الغياب وغيرها من النتائج السلبية.

ونذكر أنواع أخرى لضغوط العمل وهي كالآتي: (اللطيف، 2016، صفحة 40 و41 و42)

1. ضغوط ناتجة عن الأدوار:

- عدم وضوح الدور للموظف والآخرين.
- تعدد وتضارب الأدوار.
- عدم التأييد من جانب الإدارة.

2. ضغوط ناتجة عن طبيعة وظروف العمل:

- عدم ملائمة طبيعة العمل.
- عدم ملائمة مكان العمل.
- الصراع على الحوافز والترقيات.
- نوع الوظيفة ومتطلباتها.

3. ضغوط ناتجة عن العلاقات:

- مع الرؤساء.
- مع المرؤوسين.
- مع الزملاء.
- مع المستفيدين ( العملاء ).
- ضعف التعاون بين الزملاء.

4. ضغوط ناتجة عن الجانب التنظيمي:

- عدم وضوح العلاقات التنظيمية وتداخل الاختصاصات
- عدم توازن في توزيع السلطات
- غياب المشاركة
- سوء الاتصالات.
- عبء ساعات العمل.
- المركزية.

5. ضغوط ناتجة عن التغيير:

- على المستوى التنظيمي

- على المستوى الفردي.

6. ضغوط الوقت:

- الزيارات والمكالمات التليفونية العارضة.

- الاجتماعات والزيارات غير المخططة والفاشلة.

- البريد.

- غياب الرئيس المباشر.

- عدم تنظيم الوقت المتاح.

7. ضغوط خارجية:

- الاتجاهات والانتماءات

- الرأي العام والإعلام.

- تعدد أجهزة الرقابة.

- العادات والتقاليد

8. ضغوط رقابية:

- عدم وضوح المعايير الرقابية.

- عدم موضوعية المعايير الرقابية

- الرقابة المشددة والمطولة

9. ضغوط شخصية:

- الأسرة ومتطلباتها

- العلاقات الاجتماعية

- شخصية الفرد.

- دوافع الفرد واتجاهاته

الفرع الثالث - أبعاد ضغوط العمل:

1. صراع الدور: يتمثل في وجود تعارض في متطلبات العمل التي ينبغي للفرد القيام بها أو وجود أكثر من طلب على

الفرد الاستجابة لأحدهما تصعب عليه الاستجابة الأخر. (حليمة، 2021)

وبالتالي يتضح لنا أن صراع الدور يأخذ أكثر من صورة وهي كما يلي: (خديجة، 2014، صفحة 55)

- **صراع الدور الشخصي:** يحدث هذا النوع عندما يتعرض الفرد أثناء أدائه لمهنته لتوقعات متعارضة أو متناقضة من نفس الشخص ومثل هذا النوع من صراع الدور قد يؤدي إلى الغموض.

- **صراع تعدد الأدوار:** يحدث هذا النوع من الصراع عندما يكون للفرد أكثر من دور وتتعارض هذه الأدوار معا بعضها البعض، فهو عامل في مهنة معينة ودوره كأب أسرة ودوره كمنقابي... الخ في نفس الوقت.

- **الصراع بين مرسلي الدور:** عندما يواجه الفرد متطلبات وأوامر من شخصين أو أكثر في نفس الوقت وتكون متناقضة، أو عندما تتعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المشرف أو الإدارة.

- **الصراع بين متطلبات الدور والقيم الشخصية:** يحدث هذا النوع من الصراع عندما تتعارض قيم ومعتقدات الفرد مع التوقعات المطلوبة منه من قبل المشرفين أثناء قيامه بوظيفته.

2. **غموض الدور:** ويقصد بغموض الدور نقص أو الافتقار للمعلومات التي يحتاج إليها العامل من أجل إنجاز عمله في المنظمة، أو جهله للمهام التي يفترض أن يقوم بها أو حدود سلطته وإشرافه أو قلة المعلومات عن النتائج المتوقع تحقيقها ذات العلاقة المباشرة بأهداف وسياسات المنظمة، وعادة يحدث هذا الغموض عندما تحدث تغيرات تكنولوجية، يغير أحد الأفراد عمله، يوجد نقص في المعلومات من الإدارة العليا، يخفي المرؤوسين معلومات عن الرئيس وغيرها. (سامية، 2009، صفحة 29)

3. **عبء العمل:** يعتبر عبء العمل أحد أهم مصادر ضغوط العمل التي يمكن أن تعيق أداء الفرد، وذلك لما يتطلبه من مهارات عالية خاصة في وظائف الإدارة وبخاصة القيادة منها، فقد وما زال ينظر إلى ضغوط العمل على أنها أكبر خطر مرتبط بعمل الأفراد الذين يشغلون الوظائف القيادية، وينقسم عبء العمل إلى عبء كمي وعبء نوعي:

- **عبء كمي:** يتمثل في تعدد المهام المسندة للفرد أو عدم كفاية الوقت لإنجاز المهام المنوط به بحيث يحتاج إلى وقت أطول.

- **عبء نوعي:** يحدث عند افتقار العامل للمهارات اللازمة لإنجاز مهامه، أو لإنجاز أعمال أكبر من قدراته سواء من الناحية الجسمية أو العقلية. (خديجة، 2014، صفحة 53 و54)

4. **طبيعة العمل:** وهي كل ما يحيط بالعمل من الداخل والخارج إذ أن بعض الاعمال تحتاج الى اتخاذ قرارات وتركيز مستمر او العمل في بيئة غير آمنة وتحتاج الى القيام بأعمال غير نمطية وتحتاج الى معاناة فكرية وتفاعل مستمر مع الاشخاص وجهد الارضاء الرغبات مما يولد ضغط عالي في العمل له آثاره على مستوى أداء العاملين في المنظمة. (حسين، 2017، صفحة

مطلب الثاني- آثار ضغوط العمل واستراتيجية تعامل معها:

الفرع الأول- آثار ضغوط العمل: نجد من اهم الاثار المترتبة على ضغوط العمل ما يلي: (بوعمامة اسماعيل و بن صافية فاطمة الزهرة ، 2016، صفحة 295 و 296)

5. آثار نفسية: أهم المشكلات النفسية التي تسببها ضغوط العمل نذكر منها مثلاً الاكتئاب، والقلق، والإحباط، والملل، والتوتر العصبي.

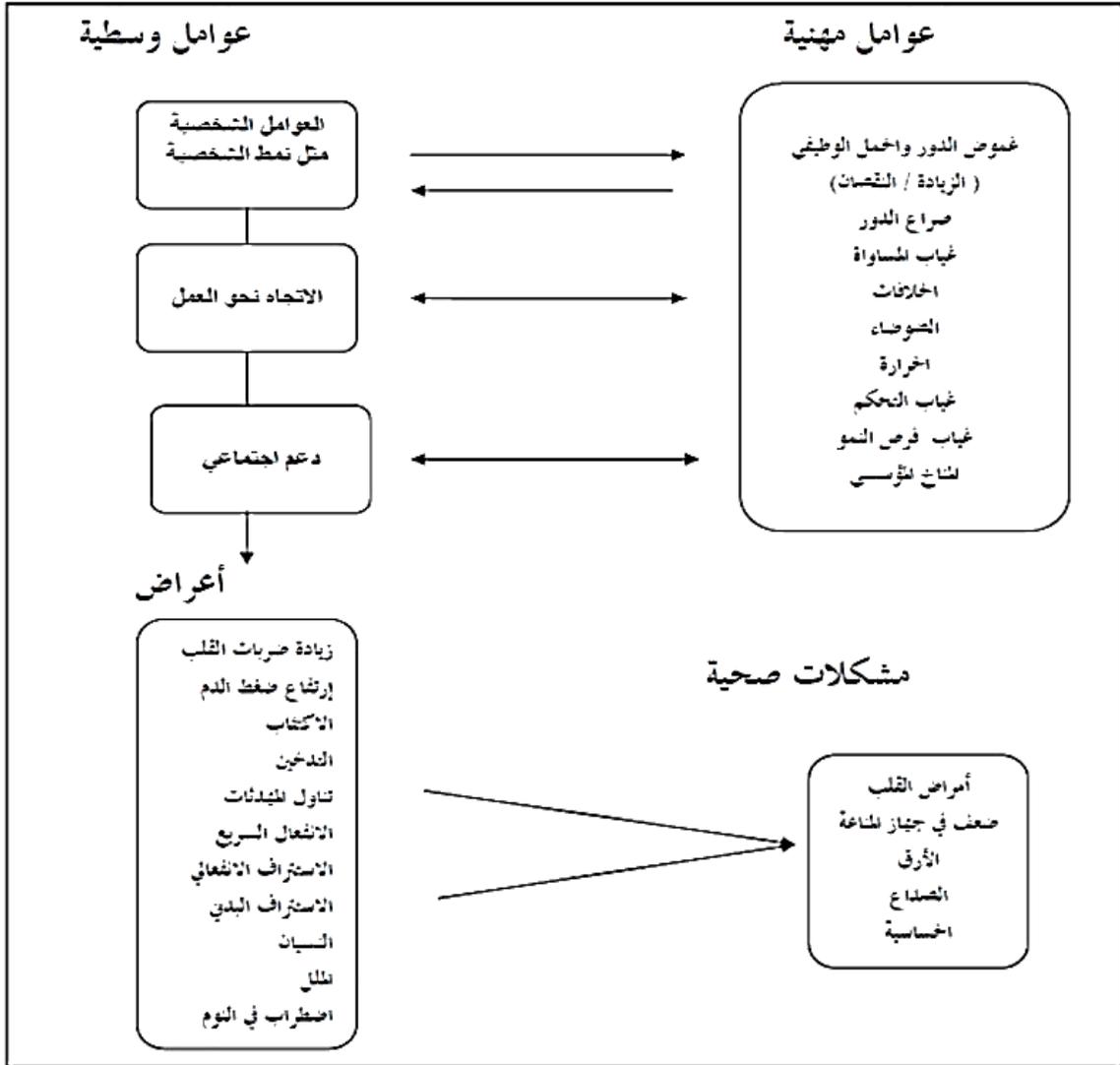
6. آثار جسدية: تؤكد الكثير من الدراسات أن ضغوط العمل لها علاقة بأمراض القلب والشرايين . كما أن استمرار تعرض الفرد لضغوط العمل يمكن أن يؤدي في المدى الطويل إلى أمراض القرحة، والتهاب المفاصل، وتلف الكبد، وسرطان الرئة، ومختلف أمراض القلب . كما أن الضغوط تضعف جهاز المناعة لدى الإنسان، وتقلل من قدرته على مقاومة الأمراض، والتعب بدون جهد يذكر، وارتفاع الحرارة أو انخفاضها.

7. آثار سلوكية: تمثل في ردود الأفعال السلوكية نتيجة لضغوط العمل، والتي يتخذها الفرد ضد نفسه مثل: الإفراط في الأكل، أو اللجوء إلى التدخين أو الإدمان، أما ردود الأفعال السلوكية ضد المنظمة التي يعمل بها تتمثل في الغياب غير المبرر عن العمل، الدوران في العمل، النزعة العدوانية، والتخريب.

8. آثار اجتماعية: تظهر من خلال عدم الثقة في الآخرين، تجاهل الآخرين، لوم الآخرين، تبني سلوك واتجاه دفاعي في العلاقات .

كما يمكن توضيح آثار ضغوط العمل من خلال الشكل التالي:

شكل رقم (5): آثار ضغوط العمل



المصدر: (بوعمامة اسماعيل و بن صافية فاطمة الزهرة ، 2016 ، صفحة 296)

## الفرع الثاني- استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:

تتمثل الاستراتيجيات التنظيمية والفردية للتعامل مع ضغوط العمل في: (خديجة، 2014، صفحة 83 و84 و85)

### 1. الاستراتيجيات التنظيمية للتعامل مع ضغوط العمل:

تجدر الإشارة إلى أن الأساليب التنظيمية هي ما تستطيع المنظمة استخدامه وسائل بغية تخفيض مستويات الضغط

على الأفراد العاملين في المنظمة ومن بينها:

- تطبيق الأساليب الإدارية الحديثة بشكل فعال يستدعي تعديل السياسات والبرامج والإجراءات الداخلية. كما

يتطلب أيضاً تغييراً في المناخ التنظيمي ليتماشى مع التحولات الاجتماعية والاقتصادية في المجتمع.

- تعديل المواقف التي تسبب ضغوط العمل يمكن تحقيقه من خلال تعديل مستويات السلطة والمسؤولية، وإعادة توزيع المهام بشكل فعال، وتحسين مستويات الأداء. كما يمكن إعادة تصميم الوظائف بحيث تكون أكثر معنى واستقلالية، وتشجيع روح التحدي والمشاركة.
  - العمل على بناء علاقات جيدة بين أفراد المجموعة وتعزيز التعاون بينهم يساهم في تحسين مستوى الصحة النفسية والجسمية للأفراد. وهذا بدوره يساعد في تقليل حدة الضغوط التي يواجهونها.
  - تبني مبدأ المشاركة في وضع السياسات الإدارية واتخاذ القرارات يعززها ويجفز العمال على المشاركة في الاجتماعات واللجان، وذلك لتحديد سير العمل وتحديد أهدافه بشكل شامل.
  - تدريب العاملين على اكتساب مهارات الاتصال الفعال التي تساعدهم على خلق نوع من التواصل الإيجابي داخل المنظمة.
  - يتضمن تحليل أدوار الأفراد وتوضيحها توعية كل فرد بوضوح بمسؤولياته ومهامه وسلطاته، وفهمه لما يتوقعه منه وما يتوقعه هو من الآخرين، مما يعزز التفهم المتبادل ويساهم في تجنب النزاعات والتضارب في الأدوار.
  - تنوع وتطوير مسارات الوظائف للأفراد يساهم في توضيح المسارات المهنية لهم، ويعزز الوعي والفهم لتطور وتقديم مساراتهم المهنية.
  - تحسين ظروف العمل المادية من حرارة، إضاءة، ضجيج والأخطار الميكانيكية أو الكيماوية.
  - التطبيق الجيد لمبادئ التنظيم، حيث أن عدم التزام المنظمة بمبادئ الإدارة والتنظيم قد يسبب الكثير من الضغوط للعاملين، لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ التنظيم بشكل جيد، فهذا يؤدي إلى إشاعة جو من الانضباط التنظيمي بين مختلف المستويات.
  - استحداث أنشطة علاجية في بيئة العمل وذلك عن طريق تعيين مستشار نفسي واجتماعي داخل المنظمة، وتخصيص قاعات لممارسة التمرينات الرياضية وحجرات للتركيز والاسترخاء.
- 2. الاستراتيجية الفردية لتعامل مع ضغوط العمل:**

ويمكن للفرد الذي يتعرض لضغوط العمل أن يستخدم استراتيجيات يمكنها أن تخفف مستوى الضغط لديه وهذه استراتيجيات تتمثل في:

- ممارسة الرياضة بانتظام هي وسيلة فعالة للتخفيف من الضغوط. يُفضل أن تتمحور الممارسة حول الرياضات الخفيفة التي لا تتطلب مجهودًا شديدًا من الرئتين والقلب. ينبغي أن تتم الممارسة بانتظام ولفترات زمنية قصيرة تتراوح بين (

10 و 30 ) دقيقة لكل جلسة، وعلى الأقل 3 مرات في الأسبوع. تشير الدراسات إلى أن التأثير الأساسي للتمارين المنتظمة هو حماية القلب وتقليل التوتر الناتج. بالإضافة إلى ذلك، يعزز التمرين المنتظم الثقة بالنفس والنشاط والرغبة في الحياة.

- يُوصى باتباع نظام غذائي صحي، حيث يشمل ذلك تناول المجموعات الغذائية بشكل متوازن مع تقليل كميات اللحوم والمواد الكربوهيدراتية. يُنصح أيضاً بالابتعاد عن المواد الغذائية الاصطناعية، وتقليل استهلاك المنبهات والامتناع عن التدخين.

- الاسترخاء التام بحيث تهدف أساليب الاسترخاء إلى إعادة التوازن بين الراحة والنشاط.

- تجنب التدخين والتقليل من شرب المنبهات كالقهوة.

- إتباع نظام غذائي صحي.

- يُظهر الاهتمام الجزئي للفرد بممارسة الأنشطة أو تطوير الاهتمامات خارج بيئة العمل فوائد ملحوظة، يمكن ذلك من خلال ممارسة الهوايات أو المشاركة في أنشطة خارجية.

- مراجعة الفرد لإنجازاته أو أنماط سلوكه بغرض التوصل إلى أساليب أكثر تفاعلاً تساعد على امتصاص الضغط

والتعامل الفعال معه.

مما سبق نستنتج أن من الواضح أن الضغوط لا تفارق أي مهنة، وبينما يمكن للأفراد مواجهة بعض هذه الضغوط، إلا أنهم قد لا يستطيعون التغلب على جميع مسبباتها بمفردهم. ومع ذلك، يمكن تخفيف مستوى الضغوط على المستويين الفردي والتنظيمي عن طريق التعاون بين الأفراد والمنظمة. باستراتيجيات مشتركة، يمكن للفرد والمنظمة تحديد مصادر الضغوط وتطوير حلول للتعامل معها بفعالية، مما يجعل العملية أسهل وأكثر إنجازاً.

### المبحث الثالث- علاقة ضغوط العمل بالاغتراب الوظيفي:

يعتبر موضوع ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي من بين القضايا الأساسية التي يوليها العديد من الخبراء في مجال إدارة وتنظيم الشركات اهتماماً كبيراً، نظراً لتأثيرهما البارز على سلوك العاملين في المؤسسة. وقد أظهرت الدراسات السابقة وجود علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي، حيث زاد شعور العاملين بالاغتراب كلما زادت الضغوط الخارجية من البيئة أو الضغوط الداخلية الصحية والعضوية والنفسية في مكان العمل وفيما يلي سنوضح العلاقة الموجودة بينهما:

#### 1. علاقة صراع الدور بالاغتراب الوظيفي:

وبناء على الدراسات السابقة التي تم التطرق إليها في هذا الموضوع نجد أن معظمها أشارت إلى أن لصراع الدور تأثير كبير على الاغتراب الوظيفي حيث أن تعارض في المهام الموكلة للفرد أو تعارض بين عمل الفرد وواجباته العائلية وعدم قدرته على معرفة ما هو متوقع منه وتلقيه أوامر وتعليمات من أكثر من رئيس بالإضافة إلى تعارض قيم وقناعات وسلوكيات الفرد مع المنظمة أو مع زملائه في العمل هذا بدوره سوف لولد لديهم حالة من الإحباط وزيادة التوتر والعجز والاعتراب عن الذات وغياب المعيارية والإحساس باللامعنى والعزلة الاجتماعية وهذا ما يساهم في حدوث الاغتراب الوظيفي.

### 2. علاقة غموض الدور بالاغتراب الوظيفي:

بحكم اطلاعنا على دراسات سابقة كثيرة نجد أن معظمها أشارت إلى أن لغموض الدور تأثير كبير في الاغتراب الوظيفي حيث أن أي نقص في المعلومات وعدم توفرها أو تقديم معلومات غير دقيقة ومشوشة من قبل الرئيس أو المرشد وعدم وضوح المهام والمسؤوليات وأهداف العمل هذا الأمر يؤدي إلى الحيرة والإحباط واللامعنى والعجز وغياب المعيارية والاعتراب عن الذات والإحساس بالعزلة وعدم الانتماء للمؤسسة وهذا يساهم في حدوث الاغتراب الوظيفي.

حيث نجد أن غموض الدور يرتبط طرديا بمستوى الشعور بالاغتراب، أي أن غموض الدور يؤدي إلى زيادة شعور الموظف بالاغتراب الوظيفي.

### 3. علاقة عبء العمل بالاغتراب الوظيفي:

بحكم اطلاعنا على دراسات سابقة استخلصنا أن لعبء العمل تأثير كبير على الاغتراب الوظيفي، حيث أن زيادة أعباء العمل عن المعدل المقبول أو قيام الموظف بمهام جديدة لا يستطيع إنجازها في الوقت المطلوب منه أو لا تتناسب مع مؤهلاته وقدراته ومهاراته وطاقاته هذا يجعل الموظف يشعر بعدم الرضا ويفتقر إلى أهمية العمل والإحساس بالعزلة والعجز والاعتراب عن الذات وغياب المعيارية واللامعنى وهذا بدوره يؤدي إلى زيادة الشعور بالاغتراب الوظيفي.

وبالاعتماد على المنطق والدراسات السابقة استنتجنا أن لأعباء العمل تأثير سلبي على الموظف وأن هناك علاقة طردية بين أعباء العمل والاعتراب الوظيفي أي ان كلما زادت أعباء العمل سوف يصاحبها زيادة في شعور الموظف بالاغتراب الوظيفي والعكس صحيح. (صبر، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي، 2013، صفحة 257 و258)

### 4. علاقة طبيعة العمل بالاغتراب الوظيفي:

هناك علاقة إيجابية بين طبيعة العمل والاعتراب الوظيفي، كلما زادت صعوبة وتعقيد المهام التي يتم تكليف الفرد بها في العمل زاد شعوره بالاعتراب في محيط العمل حيث نستنتج أن الاثر الرئيسي لهذا الارتباط الإيجابي هو زيادة شعور الأفراد بالاعتراب الوظيفي، وهو الشعور بالبعد النفسي أو الانفصال العاطفي عن بيئة العمل وزملائهم، ويمكن أن يؤدي هذا الشعور إلى تأثيرات سلبية على الأداء الوظيفي، والانخراط في العمل، والصحة النفسية والعامّة للفرد. فالمهام الصعبة والمعقدة قد تزيد من مستوى التوتر والضغط على الفرد، مما يؤدي إلى زيادة احتمالية شعوره بالاعتراب في بيئة العمل. (حنان بوشلاغم و بوجمعة كوسة، 2019، صفحة 436 و 437)

خلاصة الفصل:

من خلال عرضنا لهذا الفصل الذي تناول الباحث فيه ضغوط العمل، يمكن الاستخلاص بأن الأفراد في المنظمات المختلفة يتعرضون لشتى أنواع الضغوط، حيث تختلف مصادرها ومسبباتها فيمكن أن يكون الفرد هو مصدرا لها أو تكون الوظيفة التي يشغلها أو سياسات المنظمة التي ينتمي إليها بالإضافة إلى جماعة العمل التي يعمل معها، كما يمكن أن تكون البيئة الخارجية مصدرا لها وتتفاوت استجابة الأفراد لهذه الضغوط.

كما يمكن الاستنتاج أيضا أن ضغوط العمل ليست بالضرورة جميعها ضارة أو سلبية للفرد والمنظمة، بل أن بعض الباحثين يحنون على ضرورة تعرض الفرد لقدر مناسب منها لإيجاد نوع من التحدي له، بحيث يستثير هذا التحدي حماس الفرد ودافعيته ونشاطه لمواجهة هذه الضغوط، ولكن إذا كانت هذه الأخيرة شديدة وزائدة عن قدرة الفرد على التحمل، فإنها تؤدي إلى نتائج سلبية عليه وعلى المنظمة.

وفي الأخير ينبغي التأكيد بأن إهمال معالجة ظاهرة ضغوط العمل أمر قد يكون مكلف للمنظمات وللمجتمع بشكل عام، فهو أمر ليس منوط فقط بالدول المتقدمة، بل حتى الدول النامية أحوج ما نكون لإعطاء هذا الموضوع مزيداً من العناية والأهمية الكافيتين.

## الفصل الثالث:

أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية

الإستشفائية "زيوشي محمد" - طولقة -

## تمهيد:

بعد أن تم التعرف في الإطار النظري على الأبعاد الأساسية لمتغيرات البحث، وكذا العلاقة التي تربط بينهما وهو جانب مهم لفهم واستيعاب الظواهر المدروسة، وحتى تكتمل معالجة الموضوع، وللإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات، نخصص هذا الفصل لدراسة حالة عملية لتطبيق المفاهيم النظرية التي تم التعرف عليها سابقاً، تم اختيار المؤسسة العمومية الاستشفائية "زيوشي محمد" (طولقة) كحالة الدراسة، وذلك بناءً على موقعها في منطقتنا وتوافر التوافق مع الموضوع المدروس.

سنركز في هذا الفصل على:

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة (المؤسسة العمومية الاستشفائية "زيوشي محمد" طولقة).

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

**المبحث الأول- تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية "زيوشي محمد":**

تعتبر المؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد طولقة من أهم المؤسسات الاستشفائية في ولاية بسكرة، وبما أنه قد عرف عدة تغييرات تنظيمية منذ نشأته وحتى الآن، لذا سنحاول تقديم لمحة تاريخية عن المركب، وشرح لمهام مختلف الوحدات التنظيمية

**المطلب الأول- نشأة وموقع المؤسسة:**

وعمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 07-140 مؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1428، الموافق 19 ماي سنة 2007، يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية، والمؤسسات العمومية للصحة الجوية وتنظيمها وسيورها. تقع المؤسسة العمومية الاستشفائية بدائرة طولقة في الجنوب الشرقي للوطن، وهي دائرة تكون من ثلاث دوائر، وإحدى عشر بلدية، بمساحة إجمالية تقدر ب: 3454 كلم، ويقطنها حوالي 213578 نسمة، أي بكثافة سكانية وتقدر ب 61.83 نسمة للكلم الواحد، يحدها شمالا دائرة بريكة، ومن الجنوب ولاية لمغير، ومن الجنوب الغربي ولاية أولاد جلال، والجنوب الشرقي دائرة سيدي عقبة.

**المطلب الثاني- أهمية المؤسسة:**

تعد المؤسسة العمومية الاستشفائية طولقة من بين المؤسسات الصحية المهمة بالولاية، بما يتميز به موقعه الجغرافي، حيث أن بلدية طولقة التي تحتضن المؤسسة، تتوسط جميع بلديات من جهة، ومن جهة أخرى وجودها على الطريق الوطني رقم 46 الرابط بين بوسعادة وبسكرة

أن هجرة قطعان المواشي شمالا وجنوبا مرورا بمنطقة طولقة، كأن له أثرا إيجابيا في تطوير، وتنوع تربية المواشي، لكنه ومع الأسف، ساهم إلى حد كبير، في ظهور وانتشار بعض الأمراض المتنقلة، عن طريق الحيوانات (منها) الحمى المالطية، الكيس المائي إلخ)، وهذا ما ترتب عنه إقحام نشاطات صحية جديدة، ونفقات جد معتبرة، أثرت سلبا على الإمكانيات المادية للمؤسسة

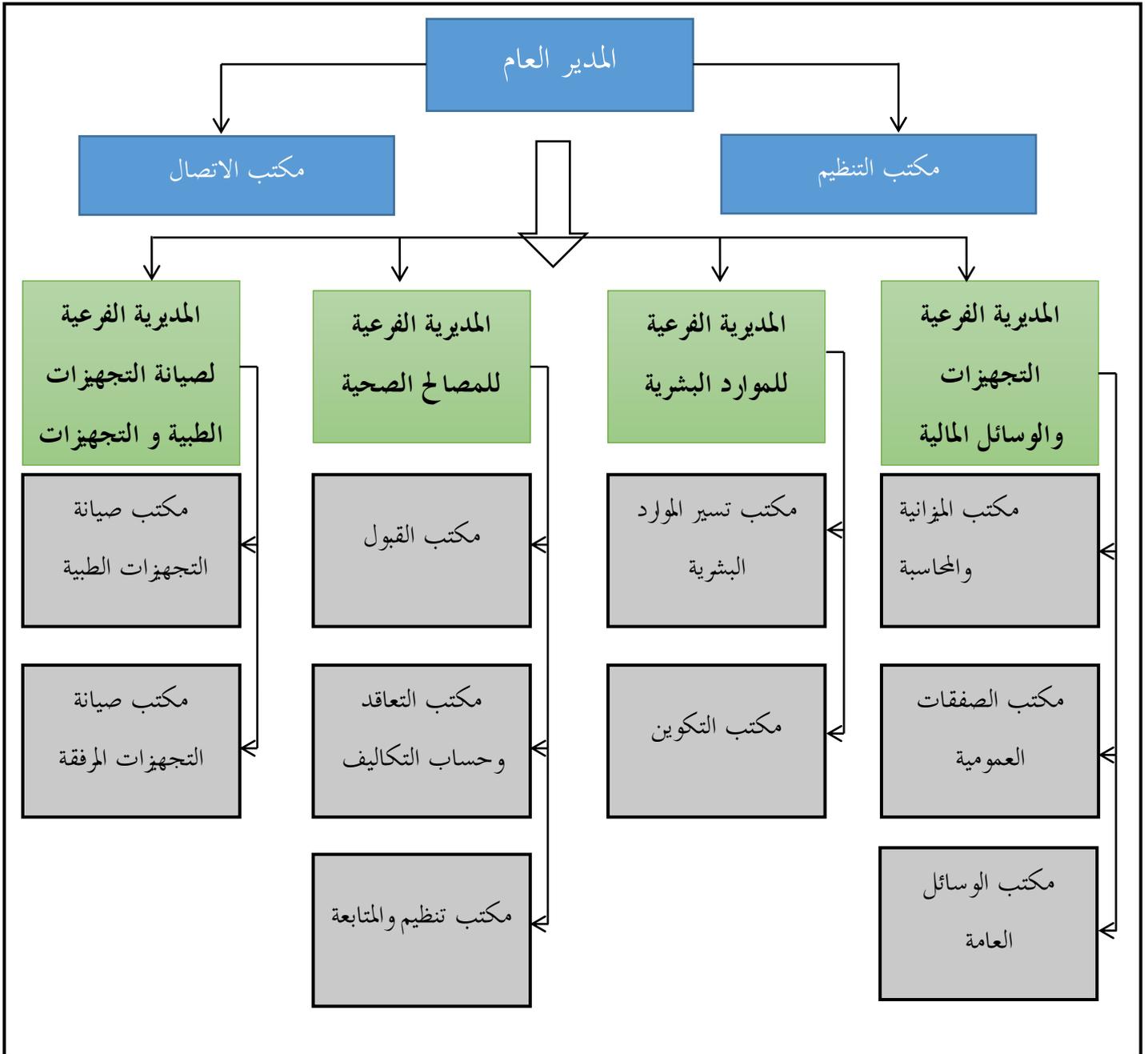
وهذا ما يتجلى في نشاطات المؤسسة، والخدمات المقدمة لمختلف شرائح المجتمع، من داخل المؤسسة وخارجها، إلا أن المصالح المتواجدة بها، جعلت توافد المرضى لا ينقطع، لا سيما المقبلين على مصلحة الإستعجلات، وكذا مختلف المصالح الإستشفائية، التي عرفت تطورا ملحوظا في نوعية الخدمات المقدمة للمرضى،

أضف إلى ذلك، تطور وإقحام خدمات جديدة على مستوى المصالح التقنية (المخبر، الأشعة... إلخ)، مند افتتاح الهيكل الاستشفائي الجديد

**المطلب الثالث- الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد:**

للمؤسسة العمومية الاستشفائية هيكل تنظيمي كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم(06): يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد



المصدر: المؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد

1. مدير المؤسسة: وهو المشرف العام على التسيير والتوجيه والمراقبة داخل المؤسسة، وهو الممثل المسؤول، على مستوى مديرية الصحة، وتحويل إليه جميع الصلاحيات في اتخاذ القرارات وإعطاء الأوامر.
2. المديرية الفرعية للمصالح الصحية: وهي المسؤول الأول والأخير، عن جميع المصالح الصحية، أمام مدير المؤسسة، ويتفرع عن هذه المصلحة ما يلي:
  - مكتب التعاقد وحساب التكاليف؛
  - مكتب القبول؛
  - مكتب التنظيم والمتابعة؛
3. المديرية الفرعية للموارد البشرية: وهي التي تشرف على العمال بجميع فئاتهم، خلال المهام التي تقوم بها يوميا، من ترقية، الأجور، الخصم، التعيينات، منح التعويضات، تنظيم أوقات العمل
4. المديرية الفرعية للتجهيزات والوسائل المالية: وهو المسؤول على جميع المصالح الاقتصادية بما فيها المخازن العامة، مخازن المواد الغذائية، مصلحة الأمن والوقاية، ومصلحة المحاسبة، وتعتبر الممثل الوحيد أمام مدير المؤسسة في كيفية وطريقة تسيير المعاملات المحاسبية.
5. المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرفقة: وهو المسؤول على مصلحة الجرد، الصيانة، وتعتبر الممثل الوحيد أمام مدير المؤسسة، في كيفية وطريقة تسيير التجهيزات

#### المطلب الرابع- الإمكانيات المادية والبشرية في المؤسسة:

تتوافر المؤسسة الاستشفائية العمومية زيوشي محمد بطولقة، على هياكل وتجهيزات هامة، وطاقم من العاملين الطبيين والإداريين والمهنيين المحترفين، وهو ما ساعدها على تقديم خدمات صحية جيدة لسكان المنطقة وضواحيها، وتتمثل هذه الإمكانيات في ما يلي:

1. المنشآت في المؤسسة: يوضح الجدول الموالي منشآت المؤسسة الاستشفائية العمومية زيوشي محمد بطولقة.

## الجدول رقم (01): منشآت المؤسسة

المؤسسة العمومية الاستشفائية	عدد المصالح	عدد الوحدات	عدد الأسرة	عدد الغرف الجراحية	عدد قاعات الجراحة	التغطية السكانية	التغطية البلدية
طولقة	05	19	120	01	02	213578	11

(المصدر: المؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد)

يتضح من الجدول، أنه رغم الوسائل التي تتوفر بالمؤسسة الاستشفائية، إلا أنها ضعيفة مقارنة بعدد سكان المنطقة التي تخدمها، فمثلا يبلغ عدد السكان لكل سرير 1778 مواطن لكل سرير، وهي نسبة ضعيفة، مما يولد ضغطا على مختلف مصالح وقاعات المؤسسة، كما أن وجود غرفة جراحة وحيدة، لا يسمح بالقيام بالعمليات في ظروف ملائمة للمواطنين، ويضطرهم، لإنتظار دورهم كما تتوفر المؤسسة العمومية الاستشفائية، زيوشي محمد بطولقة، على مستشفى سعته 127 سرير، موزعة كما يلي :

- مصلحة الولادة 24 سرير

- مصلحة طب النساء وتوليد 12 سرير

- مصلحة طب الرجال 10 سرير

- مصلحة طب النساء 10 سرير

- مصلحة طب الأطفال 13 سرير

- مصلحة طب حديثي الولادة 12 سرير

- مصلحة جراحة الرجال 12 سرير

- مصلحة جراحة النساء 12 سرير

- مصلحة تصفية الدم 12 سرير

- مصلحة الإستعجلات بها 10 أسرة للمراقبة الطبية

2. الموارد البشرية في المؤسسة: تتوفر المؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد بطولقة، على كادر طبي

وشبه طبي، بالإضافة لعمال إداريين ومهنيين كما هو موضح في الجدول التالي:

## الجدول رقم (02): الموارد البشرية في المؤسسة

شبه طبي (ممرضين)		عدد الصيدالة	جراحي أسنان		أطباء أخصائيين		أطباء عاملون	مهنيون وفنيون	
عدد	تخصص		عامون	أخصائيين	عدد	تخصص		عدد	تخصص
149	شهادة دولة	01	02	00	04	*جراحة عامة	36	161	المهنيون الإداريون
15	مرض مؤهل				02	*جراحة عظام		37	
47	مرض مساعد				03	*أمراض الدم			
16	عون تخدير				30	*الأشعة			
28	قابلات				01	*طب الأطفال			
01	علم النفس				01	*طب داخلي			

(المصدر: المؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد)

من الجدول يتضح أن هناك نقصاً حاداً في عدد الأطباء المتخصصين في مجال الجراحة، مما يضطر المؤسسة إلى إحالة المرضى لإجراء العمليات الجراحية إلى مستشفيات في بسكرة وباتنة. ومع ذلك، يُلاحظ وجود زيادة في عدد العاملين غير الطبيين، يأتي ذلك في إطار توجه الدولة لتوفير فرص العمل لهؤلاء العاملين، ولكن هذا التوجه قد يتسبب في التضحية بجودة الخدمات الطبية المقدمة.

## المبحث الثاني- الإطار المنهجي للدراسة الميدانية:

سيتم في هذا المبحث التطرق إلى مجموعة عناصر حيث سيتم تحديد مجتمع وعينة الدراسة المعلومات وأهم

المصادر لجمع البيانات وأخيراً تم استخدام الإستبيان كأداة للدراسة.

## المطلب الأول - مجتمع وعينة الدراسة:

قبل إجراء أي دراسة تطبيقية البدء من تحديد مجتمع الدراسة والذي على أساسه يتم اختبار العينة والتي

تطبق الدراسة عليها:

**1- مجتمع الدراسة:** مجتمع الدراسة هو عبارة عن جميع القيم أو المفردات التي يمكن أن يأخذها المتغير والتي نرغب

بالحصول على استنتاجات حولها فهي تمه الباحث أو متخذ القرار. يتمثل مجتمع دراستنا في الأفراد العاملين

بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد زيوشي بطولقة -بسكرة-، والموزعين على مختلف الفئات المهنية.

**2- عينة الدراسة:** اختيار العينة المناسبة للدراسة والتي تمثل المجتمع تمثيل جيدا، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة

بالاعتماد على جدول تحديد حجم العينة. ومنه تم تحديد عينة الدراسة انطلاقا من العدد الإجمالي لمجتمع

الدراسة، حيث تم توزيع 65 استمارة استبيان على عينة عشوائية.

**الجدول رقم (03): عد الاستبيانات الموزعة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد زيوشي بطولقة**

المرفوضة	المقبولة	غير المسترجعة	الموزعة	عدد الاستبيانات
4	52	9	65	مجموع
%6.1	%80	%13.9	%100	النسبة %

المصدر: من اعداد الطالبة وفق توزيع الاستبيانات

يتضح من الجدول أن نسبة الاستبيانات المقبولة كانت بنسبة 80 % من عينة الدراسة وهي نسبة جيدة

جدا ، هذا ما يعكس تجاوب عمال المؤسسة العمومية الإستشفائية "زيوشي محمد" بطولقة، وفهمهم الجيد للأسئلة

المطروحة.

**3- خصائص عينة الدراسة:**

سيتم من خلال هذا العنصر تحليل الخصائص الديمغرافية للعينة محل الدراسة وذلك من حيث الجنس،

العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، حيث تساعد هذه الخصائص في التحليل في مراحل لاحقة.

- توزيع العينة حسب متغير الجنس: يوضح الجدول أدناه توزيع العينة حسب الجنس

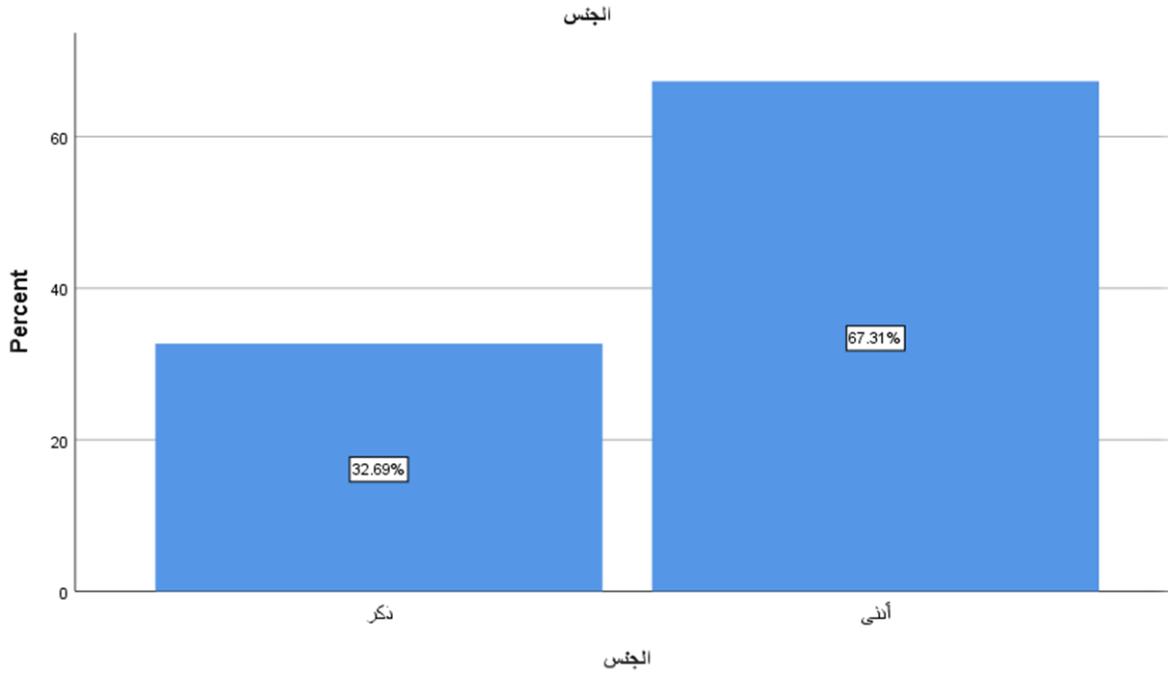
## الجدول رقم (04) : توزيع العينة حسب متغير الجنس

الجنس	تكرار	نسبة المئوية (%)
ذكر	17	32.7
أنثى	35.	67.3
المجموع	52	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

ويمكن تلخيص بيانات الجدول في الشكل الموالي:

## الشكل رقم(07): توزيع العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

من الجدول رقم 04 والشكل رقم 05 يتضح أن هناك فرقا كبيرا في التوزيع بين الجنسين , حيث أن أغلبية

المبحوثين كانوا من الاناث، حيث بلغت نسبتهم (67.3%) في حين بلغت نسبة الذكور (32.7%) , وهذا يعود

الى أن معظم الموظفين في المؤسسة من الجنس النسوي.

- توزيع العينة حسب متغير السن: من خلال نتائج الاستبيان تم إعداد الجدول الموالي:

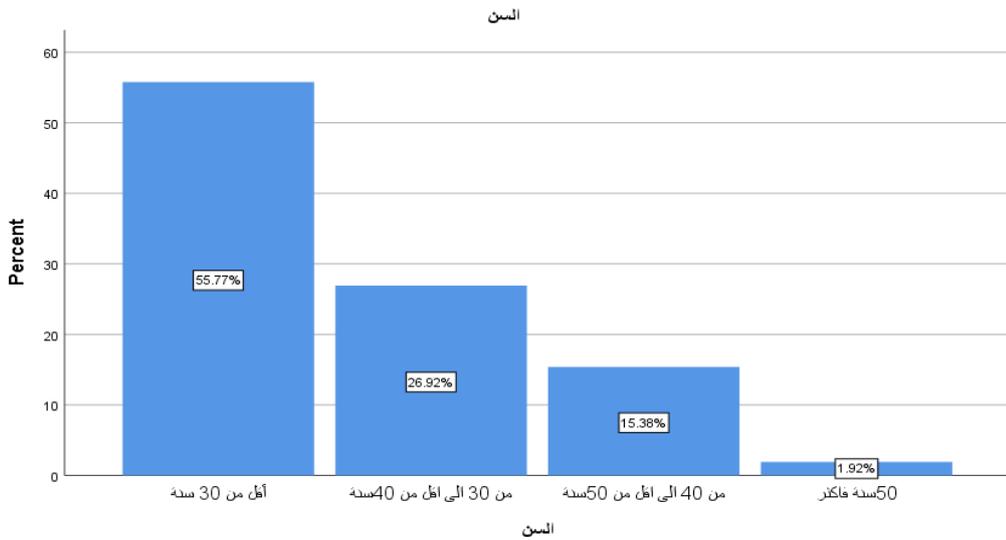
الجدول رقم (05): توزيع العينة حسب متغير السن

السن	التكرار	نسبة المئوية
أقل من 30 سنة	29	55.8
من 30 إلى أقل من 40 سنة	14	26.9
من 40 إلى أقل من 50 سنة	8	15.4
50 سنة فأكثر	1	1.9
المجموع	52	100.0

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

ويمكن تلخيص بيانات الجدول في الشكل الموالي:

الشكل رقم (08): توزيع العينة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

من خلال الجدول رقم 05 والشكل رقم 06 نلاحظ تنوعاً في الأعمار، حيث يبين أن الافراد الذين ينتمون الى الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) إحتلت أعلى نسبة (55.8%) , بينما للفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 40 سنة) بلغت (26.9%)، في حين نسبة المبحوثين الذين ينتمون إلى الفئة العمرية (من 40 الى أقل من 50 سنة) بلغت (15.4 %) وفي الأخير نجد أن نسبة المبحوثين الذين ينتمون الى الفئة العمرية ( 50 سنة فأكثر) بلغت نسبتها (1.9%) , وعليه من النتائج نستنتج بأن موظفي المؤسسة من الفئة الشابة أي صغار السن ,وعليه يمكن القول أن المؤسسة تقوم بالتوظيف بصفة مستمرة، والملاحظ أيضا هو نسبة الكهول الذين هم من 50 سنة فأكثر يتواجدون بنسبة قليلة جدا.

✓ توزيع العينة حسب متغير الوظيفة: من خلال نتائج الاستبيان تم إعداد الجدول الموالي:

جدول رقم (06): توزيع العينة حسب متغير الوظيفة

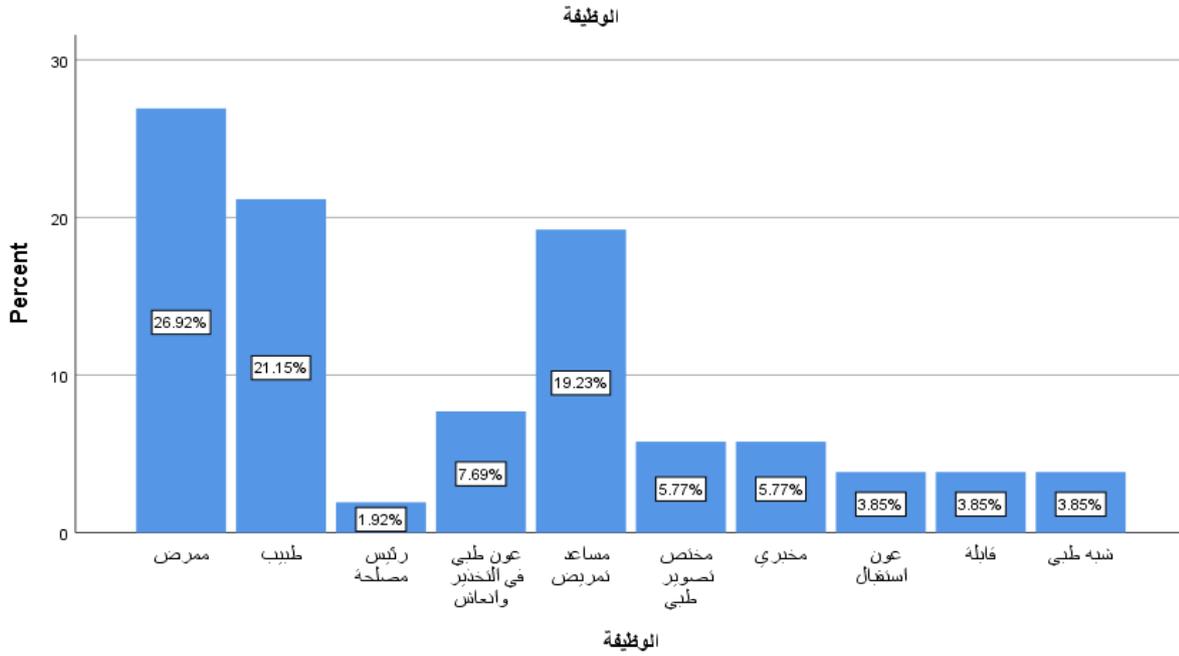
الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
ممرض	14	26.9
طبيب	11	21.2
رئيس مصلحة	1	1.9
عون طبي في التخدير والانعاش	4	7.7
مساعد تمريض	10	19.2
مختص في التصوير الطبي	3	5.8
مخبري	3	5.8
عون إستقبال	2	3.8

قابلة	2	3.8
شبه طبي	2	3.8
المجموع	52	100.0

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

ويمكن تلخيص بيانات الجدول في الشكل الموالي:

### الشكل رقم (09): توزيع العينة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

من خلال الجدول رقم 06 والشكل 07، نرى أن أغلبية أفراد العينة هم من فئة الممرضين حيث بلغت نسبتهم (26.9%)، في حين نسبة المبحوثين ضمن فئة طبيب بلغت (21.2%)، أما نسبة المبحوثين ضمن رئيس مصلحة بلغت (1.9%)، في حين نسبة المبحوثين ضمن عون طبي في التخدير والانعاش (7.7%)، في حين نسبة مساعد تمريض (19.2%)، بينما كانت فئة مختص في التصوير الطبي ومخبري نسبتها (5.8%)، وفي الأخير نجد أن

نسبة الباحثين الذين هم ينتمون إلى فئة عون استقبال , قابلة , شبه طبي بلغت (3.8%) , نلاحظ من الجدول السابق ان العديد من قام بالمشاركة في ملء الاستبيان المقدم ينتمون الى فئة المرضين .

✓ توزيع العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة: من خلال نتائج الاستبيان تم إعداد الجدول الموالي:

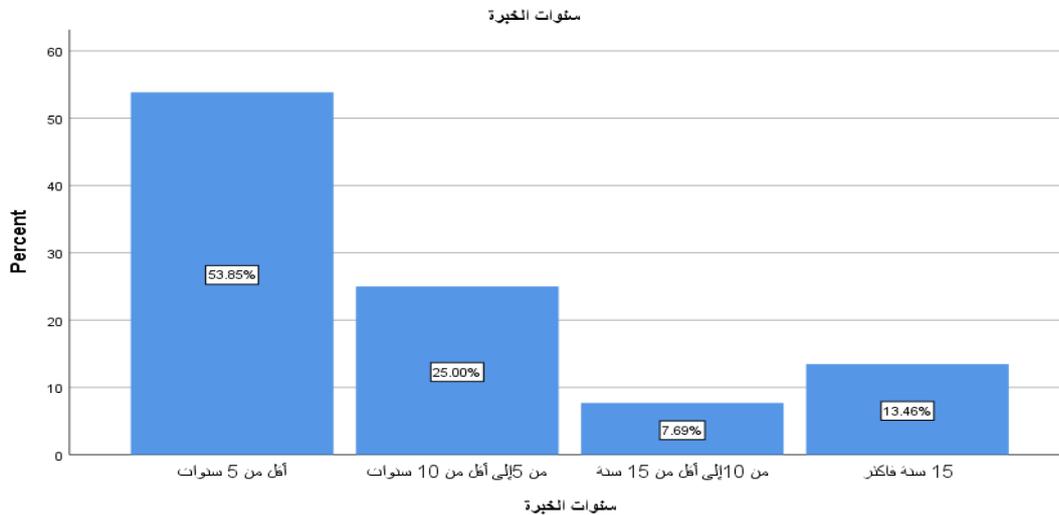
جدول رقم(07): توزيع العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	نسبة المتوية
اقل من 5 سنوات	28	53.8
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	13	25.0
من 10 إلى أقل من 15 سنة	4	7.7
15 سنة فأكثر	7	13.5
المجموع	52	100.0

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

ويمكن تلخيص بيانات الجدول في الشكل الموالي:

الشكل رقم(10): توزيع العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

من خلال الجدول رقم 07 والشكل 08 نلاحظ، ان أكبر نسبة (53.8%) كانت للموظفين الذين خبرتهم (اقل من 5 سنوات)، مما يشير إلى وجود فئة من صغار السن في المؤسسة، في حين نجد نسبة (25%) للموظفين الذين خبرتهم (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) ، اما الموظفين الذين خبرتهم (من 10 إلى أقل من 15 سنة) فبلغت نسبة (7.7%) وهي نسبة منخفضة مقارنة بالفئات الاخرة ، وفي الأخير الموظفين الذين هم (15 سنة فأكثر) بلغت نسبتها (13.5%).

### المطلب الثاني - المعلومات و مصادر جمع البيانات:

1- **منهج الدراسة المستخدم:** يمكن اعتبار منهج البحث بأنه الطريقة التي يتبعها الباحث، ليصل في النهاية إلى نتائج تتعلق بالموضوع محل الدراسة، وهو الأسلوب المنظم المستخدم لحل مشكلة البحث، إضافة إلى أنه العلم الذي يعني بكيفية إجراء البحوث العلمية، حيث يتم تحديد المنهج المتبع في الدراسة انطلاقاً من الموضوع الإبستمولوجي حيث أن المنهج الإختباري يخضع لتوجه الوضعي ولا يخضع المنهج الإستكشافي إلى نموذج إبستمولوجي معين.

✓ **المنهج الاستكشافي:** وهو المسار الذي يهدف من خلاله الباحث لتحقيق هدفين أساسيين هما البحث عن الفهم يسعى الباحث إلى اقتراح نتائج نظرية جديدة أي إيجاد ارتباطات نظرية جديدة بين المفاهيم في مجال نظري معين، تم الاعتماد عليه في دراستنا من أجل فهم حقيقة الترابط الموجود بين ضغوط العمل والاعتزاز الوظيفي.

✓ **المنهج الاختباري:** يتعلق الاختبار بموضوع نظري تحت التجريب الواقعي، بمعنى آخر هو مجموعة العمليات التي بواسطتها يستطيع الباحث مقارنة موضوع نظري ما مع الواقع، بهدف تقييم مصداقية فرضية أو نموذج أو نظرية بهدف التفسير. تم الاعتماد عليه في دراستنا من أجل تأكيد أو نفي الفرضيات حول أثر ضغوط

العمل على الاغتراب الوظيفي، وكذلك حول وجود فعالية بينما ومقابلتها مع الواقع من خلال آراء العاملين في المؤسسة، بالاعتماد على المقاربة المعجمية والتي سنوضحها في العنصر الموالي من البحث.

## 2- مصادر جمع البيانات: تنقسم مصادر جمع البيانات الى:

✓ **المصادر الثانوية:** تمثل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب المنشورة أو غير منشورة والإحصاءات والرسائل العلمية المنشورة أو غير المنشورة، إضافة إلى المعلومات المتوفرة على الشبكة العنكبوتية وغيرها.

✓ **المصادر الأولية:** وتمثل البيانات التي يتوجب الحصول عليها من المصادر الأولية، وقد تم الحصول عليها في دراستنا من خلال تصميم استبيان أعدت لذلك، وذلك اعتمادا على ما تطلبتته متغيرات الدراسة استنادا إلى الدراسات السابقة من مصادرها الثانوية، وسوف نقوم بشرح أداة الدراسة لاحقا.

## المطلب الثالث - الاستبيان كأداة للدراسة:

### 1. بناء اداة الدراسة:

- **تصميم الاستبيان:** عند تصميم الاستبيان حولنا الاطلاع على أكبر عدد من البحوث والدراسات السابقة والتي لها صلة بالموضوع، مع الاعتماد أيضا على الخلفية النظرية للدراسة لبنائها، كما حاولنا الاستفادة من خبرات المتخصصين في المجال، وأخيرا تم بناء هذا الاستبيان الموضحة، والتي تكونت من ثلاث محاور:

- **المحور الأول:** ويتكون من البيانات العامة لعينة الدراسة وتشمل معلومات شخصية متمثلة فيما يخص الجنس، السن، الوظيفة، سنوات الخبرة.

- **المحور الثاني:** ويضمن عبارات مصممة لتناسب مع متغيرات الدراسة المستقلة مع أبعادها المختلفة، وتنقسم أبعاد ضغوط العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية "زيوشي محمد" بطولقة ويتضمن 4 أبعاد (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، طبيعة العمل).

▪ البعد الاول: صراع الدور و يتكون من 05 عبارات

▪ البعد الثاني: غموض الدور و يتكون من 05 عبارات

- البعد الثالث: عبء العمل ويتكون من 05 عبارات
- البعد الرابع: طبيعة العمل ويتكون من 05 عبارات
- المحور الثالث: ويضمن عبارات مصممة لتناسب مع متغيرات الدراسة المستقلة مع أبعادها المختلفة، وتنقسم أبعاد الاغتراب الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية "زيوشي محمد" بطولقة ويتضمن 5 أبعاد وهي:
  - البعد الأول: العجز أو افتقاد الذات وتتكون من 05 عبارات
  - البعد الثاني: للامعنى ويتكون من 05 عبارات
  - البعد الثالث: اللامعيارية ويتكون من 05 عبارات
  - البعد الرابع: العزلة ويتكون من 05 عبارات
  - البعد الخامس: الاغتراب أو النفور من الذات 05 عبارات
- وقد مر إعداد الاستبيان بشكله النهائي على النحو التالي:
  - إعداد استبانة أولية بعد دراسة الدراسات السابقة ذات علاقة بموضوع الدراسة.
  - عرض الاستبيان على المشرف من أجل تقديم ملاحظاته وتعديلها لما يراه مناسباً.
  - اختبار جودة الاستبيان من خلال الاختبارات اللازمة لذلك، وسوف نتطرق إلى ذلك لاحقاً.

## 2. مقياس الاستبيان: فيما يتعلق بالمقياس المستخدم تم استخدام مقياس ليكارت LIKART هو من

أكثر المقاييس استخداماً ويتميز بالسهولة في الإعداد والاستخدام ويقوم على إعطاء مجموعة من العبارات ويطلب من أفراد العينة التعبير على درجة موافقتهم عليها من عدمها. وقد اعتمدنا على سلم ليكارت الخماسي حيث يشمل 5 درجات مع إعطاء وزن لكل عبارة موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (08) : توزيع الاوزان حسب سلم ليكارت

مستوى الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

ويوضح الجدول الموالي الحدود الدنيا والعليا مقياس ليكرت الخماسي

الجدول رقم (09): الحدود الدنيا والعليا مقياس ليكرت

مستوى الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الحدود الدنيا والعليا	1.79 - 1.00	2.59 - 1.80	3.39 - 2.60	4.19 - 3.40	5.00 - 4.20

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

يستخدم المتوسط الحسابي المرجح لأن العبارات ليس لها نفس الوزن لذلك سوف نقوم بحساب طول الفئة عن طريق قسمة المدى على عدد الفئات، وبالتالي طول الفئة معطى بالعلاقة التالية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{المدى}}{\text{عدد الفئات المقترحة}}$$

من الجدول المرفق أعلاه يمكن القول ان : طول الفئة  $4/1-5 = 0.79$

✓ غير موافق بشدة  $1 \leftarrow 1.79 = 0.79 + 1 \leftarrow [1, 1.79]$  غير متوفر تماما

✓ غير موافق 2  $\leftarrow 2.59 = 0.79 + 1.8 \leftarrow [1.8, 2.59]$  غير متوفر

✓ محايد 3  $\leftarrow 3.39 = 0.79 + 2.60 \leftarrow [2.60, 3.39]$  متوفر بدرجة متوسطة

✓ موافق 4  $\leftarrow 4.19 = 0.79 + 3.40 \leftarrow [3.40, 4.19]$  متوفر بدرجة قليلة

✓ موافق بشدة 5  $\leftarrow 5.00 = 0.79 + 4.20 \leftarrow [4.20, 5.00]$  متوفر بدرجة كبيرة

ويمكن لسلم ليكرت من إعطاء تقديرات بسهولة للعبارات وتتميز الإجابات أنها إجابات مغلقة بحيث ليس

للمجيب حرية التعبير بل يختار ما يراه مناسباً بوضع علامة X فيما يقابلها، كما يمكننا من خلال سلم ليكرت

من سهولة ترميز الإجابات وتهيئتها للتحليل الإحصائي وبذلك نصح نتعامل مع بيانات كمية كان من الصعوبة بمكان تحليلها وتفسيرها بشكلها الأولي.

### 3. اختبار جودة الدراسة: في موضوع الدراسة هذه سيتم الاعتماد على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات

الخاصة بالدراسة.

- **الصدق الظاهري:** يعرف الصدق على أنه الدقة التي يقيس بها المقياس ما يجب أن يقيسه، ومن أشهر أنواع الصدق المتعددة في مقاييس الاتجاهات نجد الصدق الظاهري وهو يكون من طرف المختصين، وهو الذي تم الاعتماد عليه في دراستنا، وعليه تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على الأساتذة المشرفة وذلك لإبداء ملاحظاتها حول فقرات الاستبيان ودقتها اللغوية إلى جانب الحكم على أبعاد كل من ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي، وكذلك إبداء رأيها فيما تعلق بالمعلومات العامة والتي تشمل أبعاد ضغوط العمل للاستمارة، وبناء على ملاحظات الأساتذة المشرفة تم تعديل الاستبيان في ضوء الاقتراحات المقدمة.

- **ثبات أداة الدراسة:** نقصد بثبات الاستبانة الاستقرار في نتائج الاستمارة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات، وخلال فترات زمنية معينة، وقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ الموضح في الجدول أدناه، فلوحظ أن معامل الثبات نسبته (مقبولة)، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفيد بأغراض الدراسة، بحيث أن لا تقل عن قيمة المعامل 0.60 لكي تعتمد النتائج المتوصل إليها في الدراسة.

الجدول رقم (10): يوضح معاملات الثبات في المؤسسة العمومية الإستشفائية "زيوشي محمد" بطولقة

المتغير	alpha Cronbach	معامل الصدق
ضغوط العمل	0.777	0.881

0.836	0.699	صراع الدور
0.818	0.670	غموض الدور
0.792	0.628	عبء العمل
0.583	0.340	طبيعة العمل
0.918	0.843	الاغتراب الوظيفي
0.803	0.645	العجز أو إفتقاد القدرة
0.681	0.464	اللامعنى
0.788	0.622	اللامعيارية
0.884	0.783	العزلة
0.808	0.654	الاغتراب الذاتي او النفور من الذات
0.938	0.881	الثبات ككل

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

نلاحظ من الجدول أن معامل الثبات (الفاكرو نباخ) أكبر من 0.6، ما عدى بعدين بعد من ضغوط العمل وهو (طبيعة العمل) وبعد من الاغتراب الوظيفي وهو (اللامعنى)، وعليه سيتم التخلي عنهما في الدراسة لعدم استيفائهما لشروطي الثبات والصدق، أما عن باقي محاور الدراسة فهي ذات درجة كافية من الثبات، لذا يمكن الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية، كما أن الجذر التربيعي لألفا كرونباخ، والذي يقيس الصدق، هو أيضا كبير (أكبر من 0.8)، مما يؤكد مرة أخرى الصدق البنائي للإستبانة.

المبحث الثالث - عرض وتحليل نتائج الدراسة:

تناول الباحث في المبحث الثالث على مجموعة من العناصر الأساسية للدراسة حيث تطرق في المطلب الأول عن الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة (برنامج التحليل الإحصائي، ومقاييس الإحصاء الوصفي ومقاييس الإحصاء التحليلي)، أما بالنسبة للمطلب الثاني فقد قام بتحليل محاور الاستبيان وهما ( المحور الأول أبعاد ضغوط العمل والمحور الثاني أبعاد الاغتراب الوظيفي ) وأخيرا في المطلب الثالث اختبر الفرضيات.

### المطلب الأول - الأساليب الإحصائية المستخدمة:

سوف نقوم في هذا المطلب بعرض الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة التطبيقية، فقد تطرقنا فيما سبق إلى بعضها والمتمثلة في الأدوات الإحصائية المستخدمة للحكم على أن العينة ممثلة للمجتمع وكذلك في قياس جودة أداة الدراسة لذلك لن نعيد التطرق إليها وسوف نركز على التوزيعات التكرارية واختبارات التحقق من جودة البيانات وتسهيل الطريقة للحصول على النتائج، سوف نعتمد على برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية والمعروف باختصار SPSS ، لذلك سنقدم في البداية تعريفا موجزا له.

#### 1. برنامج التحليل الإحصائي: يعد البرنامج الإحصائي SPSS مختصر للعبارة الآتية

Statistical Package for Social Sciences وهو أكثر البرامج الإحصائية استخداما من قبل الباحثين في مجالات التربوية والنفسية والاجتماعية والاقتصادية والفنية والهندسية والزراعية في إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة، ويوفر البرنامج مجالا واسع للتحليلات الإحصائية، واعداد المخططات البيانية لتلبية حاجة المختصين والمهتمين في مجال الإحصاء.

#### 2. مقاييس الاحصاء الوصفي: وتتمثل في:

- تكرار النسب المئوية: وذلك بهدف التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وتحديد إجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور والأبعاد الرئيسية التي تضمنها الاستبيان.
- مقاييس النزعة المركزية: يعتبر المتوسط الحسابي والانحراف المعياري من أهم مقاييس النزعة المركزية، والانحراف المعياري من أهم مقاييس التشتت، وسوف نعرض تقديمها موجزا لكل منها:

- **المتوسط الحسابي:** الوسط الحسابي هو القيمة التي تتجمع حولها قيم مجموعة معا لعلم بأنها تفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي وهو يفيدنا في تفسير مدى الاستخدام أو مدى الموافقة على العبارة.
- **الانحراف المعياري:** يستخدم الانحراف المعياري للتعرف على مدى انحراف إجابات عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في إجابات عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

### 3. مقاييس الاحصاء التحليلي:

- اختبار الصدق والثبات: وقد تطرقنا إليها في المطلب السابق ويمكننا الرجوع إلى المطلب الثالث من هذا المبحث.

#### - اختبارات مرتبطة بالفرضيات:

- **معامل الارتباط:** يقصد بالارتباط وجود علاقة بين ظاهرتين أو أكثر، ويسمى المقياس الذي تقاس به درجة الارتباط بمعامل الارتباط والذي يرمز له بالرمز  $R$ ، حيث أن تحليل الارتباط يعامل أي متغيرين بشكل متماثل، ولا يوجد تمييز بين المتغير التابع أو المتغيرات المستقلة، تأسيسا على ذلك يفترض تحليل الارتباط أن كلا المتغيرين عشوائيين أو تصادفيين.

#### الجدول (11) قوة الارتباط الطردي حسب قيمها

المعنى	قيمة معامل الارتباط
ارتباط طردي تام	+1
ارتباط طردي قوي	(من 0.70 الى 0.69)
ارتباط طردي متوسط	(من 0.50 الى 0.69)
ارتباط طردي ضعيف	(من 0.01 الى 0.49)
لا يوجد ارتباط خطي	0

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على دراسات سابقة

■ **معامل التحديد:** هو عبارة عن مقياس يوضح نسبة التغير في المتغير التابع الذي سببها التغير في المتغير المستقل، أي نسبة الانحرافات الموضحة من قبل خط الانحدار إلى الانحرافات الكمية، وهو عبارة عن مربع معامل الارتباط.

■ **الانحدار الخطي البسيط:** يستخدم تحليل الانحدار الخطي للتنبؤ بقيمة متغير، يسمى المتغير التابع، ومن خلال مجموعة من المتغيرات المستقلة، وذلك من خلال تمثيل العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة.

### المطلب الثاني- تحليل محاور الاستبيان:

يتناول هذا المبحث تحليل نتائج الدراسة، وذلك من خلال إجابات أفراد مجتمع الدراسة المستهدفة على عبارات أداة البحث الميداني، ومعالجتها إحصائياً بالاستعانة بمجموعة من أساليب الاحصاء الوصفي المختلفة وترتيبها بشكل تصاعدي انطلاقاً من العبارة التي لها أكبر متوسط حسابي وأقل انحراف معياري.

### 1- تحليل عبارات المتغير المستقل (ضغوط العمل):

الجدول رقم (12): تحليل عبارات بعد صراع الدور

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1.	أستقبل الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة.	3.46	1.350	متوفر بدرجة قليلة
2.	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل تختلف في مطالبها.	3.62	1.105	متوفر بدرجة قليلة
3.	يتوقع مني الآخرون إنجاز ما لا أتوقعه من نفسي.	3.19	1.415	متوفر بدرجة متوسطة
4.	نجاحي المهني يكون على حساب راحتي وحياتي الخاصة.	3.35	1.607	متوفر بدرجة متوسطة

غير متوفر	1.409	2.23	5. يجب أن أفعل أشياء في عملي ضد مبادئ الشخصية.
متوفر بدرجة متوسطة	0.934	3.17	صراع الدور

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

من الجدول المرفق وبناءً على المعلومات المقدمة، جاءت عبارة " أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل تختلف في مطالبها." في الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدر 3.62 أي متوفر بدرجة قليلة، وانحراف معياري 1.105 وهو ما يعني أن هناك تشتت في إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة، وجاءت في المرتبة الثانية عبارة " أستقبل الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة." وكان وسطها الحسابي 3.46 أي متوفر بدرجة قليلة وانحراف معياري 1.350 ، وجاءت في المرتبة الثالثة "نجاحي المهني يكون على حساب راحتي وحياتي الخاصة." بمتوسط حسابي 3.35 أي متوفر بدرجة متوسطة، وانحراف معياري 1.607 وجاءت العبارة " يتوقع مني الآخرون إنجاز ما لا أتوقعه من نفسي." رابعا بوسطها الحسابي 3.19 أي متوفر بدرجة متوسطة، وانحراف معياري 1.415 واخير جاءت عبارة " يجب أن أفعل أشياء في عملي ضد مبادئ الشخصية " بمتوسط حسابي 2.23 أي غير متوفر، وانحراف معياري 1.409 وبالنظر إلى مجمل عبارات صراع الدور نلاحظ أن هناك تشتت في الإجابات لان الانحراف المعياري للعبارات قيمته أكبر من 1.

أما بعد صراع الدور إجماليا نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام بلغ 3.17، والانحراف المعياري بلغ 0.934 أي عدم وجود تشتت في الإجابات وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي المستخدم، يتم تصنيف قيمة المتوسط ضمن المجال من [2.60 - 3.39] بناءً على ذلك، يُعتبر متوفر بدرجة متوسطة، ويشير ذلك إلى أن الموظفين في هذه المؤسسة يشعرون بوجود صراع الدور بدرجة متوسطة ، حيث تم قياس هذا البعد من خلال خمس عبارات ، وهذا يشير إلى وجود تضاربات في توقعات الدور الوظيفي للموظفين، مما قد يؤدي إلى عدم وضوح الأهداف والمسؤوليات، وتسبب في صعوبات وصراعات في أداء العمل.

الجدول رقم (13): تحليل عبارات بعد غموض الدور

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
-------	---------	-----------------	-------------------	---------------

متوفر بدرجة متوسطة	1.211	2.94	1. تنقصني المعلومات اللازمة لأداء عملي على أحسن وجه.
متوفر بدرجة قليلة	1.345	3.62	2. عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي.
متوفر بدرجة متوسطة	1.430	2.73	3. لا أعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق الأهداف العامة.
متوفر بدرجة قليلة	1.391	3.42	4. حدود سلطتي في وظيفتي الحالية غير واضحة.
غير متوفر	1.260	2.46	5. لا أعرف جيدا الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلف به.
متوفر بدرجة متوسطة	0.873	3.03	غموض الدور

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

من الجدول المرفق وبناءً على المعلومات المقدمة، جاءت عبارة "عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي" في الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدر 3.62 أي متوفر بدرجة قليلة، وبانحراف معياري 1.345 وجاءت في المرتبة الثانية عبارة "حدود سلطتي في وظيفتي الحالية غير واضحة." وكان وسطها الحسابي 3.42 أي متوفر بدرجة قليلة وبانحراف معياري 1.391، وجاءت في المرتبة الثالثة "تنقصني المعلومات اللازمة لأداء عملي على أحسن وجه." بمتوسط حسابي 2.94 أي متوفر بدرجة متوسطة، وانحراف معياري 1.211 وجاءت العبارة "لا أعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق الأهداف العامة." رابعا بوسطها الحسابي 2.73 أي متوفر بدرجة متوسطة، وانحراف معياري 1.430 واخير جاءت عبارة "لا أعرف جيدا الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلف به." بمتوسط حسابي 2.46 أي غير متوفر، وانحراف معياري 1.260 وبالنظر إلى مجمل عبارات صراع الغموض الدور نلاحظ ان هناك تشتت في الإجابات لان الانحراف المعياري للعبارات قيمته أكبر من 1.

أما بعد غموض الدور إجماليا نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام بلغ 3.03 وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي المستخدم، يتم تصنيف قيمة المتوسط ضمن المجال من [2.60 - 3.39] بينما بلغ الانحراف المعياري 0.873 وهو ما يدل على وجود اتفاق في إجابات الباحثين، وبناءً على ذلك، يُعتبر هذا البعد متوفر بدرجة متوسطة، ويشير ذلك إلى أن الموظفين في هذه المؤسسة يعانون من غموض الدور، تم قياس هذا البعد باستخدام خمس عبارات، يدل ذلك على أن غموض الدور يشكل ضغطا متوسطا على أفراد العينة في المؤسسة نتيجة قلة

المعلومات، وعدم وضوح المهام الذي يعين على العاملين القيام بها وغالبا ما تكون هذه المهام صعبة ومعقدة وغير واضحة، وهذا ما يؤثر على مستوى رضاهم وفهمهم لدورهم في المؤسسة.

### الجدول رقم (14): تحليل عبارات بعد عبء العمل

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الاتجاه العام
1.	كمية العمل الموكل إلي فوق طاقتي.	4.02	1.244	متوفر بدرجة قليلة
2.	زيادة أعداد المراجعين تؤدي إلى صعوبة التعامل معهم .	4.06	1.195	متوفر بدرجة قليلة
3.				
4.	لدي أعمال كثيرة لا يمكن إنجازها خلال ساعات الدوام الرسمي.	3.85	1.243	متوفر بدرجة قليلة
5.	بعض الأعمال المسندة إلي خارج نطاق مجالي.	3.98	1.350	متوفر بدرجة قليلة
6.	العمل الذي أقوم به روتيني ولا يشدني إليه.	2.83	1.396	متوفر بدرجة متوسطة
	<b>عبء العمل</b>	<b>3.75</b>	<b>0.817</b>	متوفر بدرجة قليلة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

من الجدول المرفق وبناءً على المعلومات المقدمة، جاءت عبارة "زيادة أعداد المراجعين تؤدي إلى صعوبة التعامل معهم". في الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدر 4.06 أي متوفر بدرجة قليلة، وانحراف معياري 1.195 وجاءت في المرتبة الثانية عبارة "كمية العمل الموكل إلي فوق طاقتي." وكان وسطها الحسابي 4.02 أي متوفر بدرجة قليلة وانحراف معياري 1.244، وجاءت في المرتبة الثالثة "بعض الأعمال المسندة إلي خارج نطاق مجالي." بمتوسط حسابي 3.98 أي متوفر بدرجة قليلة، وانحراف معياري 1.350 وجاءت العبارة "لدي أعمال كثيرة لا يمكن إنجازها خلال ساعات الدوام الرسمي." رابعا بوسطها الحسابي 3.85 أي متوفر بدرجة قليلة، وانحراف معياري 1.243 واخير جاءت عبارة "العمل الذي أقوم به روتيني ولا يشدني إليه." بمتوسط حسابي 2.83 أي متوفر بدرجة متوسطة، وانحراف معياري 1.396 وبالنظر إلى مجمل عبارات عبء العمل الدور نلاحظ ان هناك تشتت في الإجابات لان الانحراف المعياري للعبارات قيمته أكبر من 1.

أما بعد عبء العمل إجمالياً نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام بلغ 3.75، والانحراف المعياري بلغ 0.817، وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي المستخدم، يتم تصنيف قيمة المتوسط ضمن المجال من [3.40 - 4.19]. بناءً على ذلك، يُعتبر متوفر بدرجة قليلة، ويشير ذلك إلى أن الموظفين في هذه المؤسسة يعانون من عبء العمل، تم قياس هذا البعد باستخدام خمس عبارات و هذا يظهر أن الموظفين يواجهون مسؤوليات كبيرة وعبء عمل متزايد، مما يؤثر على مدى قدرتهم على تحملها والتكيف معها، بالإضافة إلى تكليفهم في بعض الأحيان العمل لساعات إضافية، هذا يسبب شعورهم بالتعب والارهاق.

#### الجدول رقم (15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجماليين لمحور ضغوط العمل

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
متوفر بدرجة قليلة	0.934	3.17	صراع الدور
متوفر بدرجة متوسطة	0.873	3.03	غموض الدور
متوفر بدرجة قليلة	0.817	3.75	عبء العمل
<b>متوفر بدرجة قليلة</b>	<b>0.563</b>	<b>3.46</b>	<b>ضغوط العمل</b>

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

يوضح الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الإجابات افراد العينة حول محور ضغوط العمل، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (2.60) و (4.19) والانحرافات المعيارية أقل من الواحد، وعليه فترتيب أبعاد هذا المحور جاء كالأتي : في المرتبة الأولى بعد عبء العمل بمتوسط حسابي (3.75) أي متوفر بدرجة قليلة وانحراف معياري قدره (0.817) وهو ما يدل على عدم وجود تشتت في إجابات المبحوثين، وجاء في المرتبة الثانية بعد صراع الدور بمتوسط حسابي (3.17) أي متوفر بدرجة قليلة وانحراف معياري قدره (0.934) ، وفي المرتبة الثالثة بعد غموض الدور بمتوسط حسابي (3.03) أي متوفر بدرجة متوسطة وانحراف معياري (0.873).

ومن النتائج السابقة يتضح ان درجة أفراد العينة حول محور ضغوط العمل جاءت متوفرة بدرجة قليلة بمتوسط حسابي (3.46)، وانحراف معياري (0.563) وهو انحراف أقل من (1) ، مما يدل ان هناك انسجام عام في إجابات أفراد العينة ، وبناء على النتائج الموضحة في الجدول فهذا يدل بشعور أفراد العينة بضغوط العمل بدرجة قليلة وهذا يعود بالدرجة الأولى لبعدين عبء العمل وصراع الدور.

## 2- تحليل عبارات المتغير التابع ( الاغتراب الوظيفي):

جدول رقم(16): تحليل عبارات بعد العجز او افتقاد القدرة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1.	قدرتي على المشاركة في اتخاذ القرارات معدومة.	2.63	1.314	متوفر بدرجة متوسطة
2.	أشعر بانحطاط نفسي وأنا في عملي.	2.58	1.348	غير متوفر
3.	لا أستطيع إيجاد حلول للمشكلات التي تعترض عملي.	3.21	1.143	متوفر بدرجة متوسطة
4.	أجد صعوبة شديدة في مناقشة مواضيع تخص العمل مع زملائي في العمل.	2.60	1.209	متوفر بدرجة متوسطة
5.	أجد صعوبة في إتمام أي عمل أقوم به.	2.37	1.189	غير متوفر
	<b>العجز أو افتقاد القدرة</b>	<b>2.68</b>	<b>0.799</b>	<b>متوفر بدرجة متوسطة</b>

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

من الجدول المرفق وبناءً على المعلومات المقدمة، جاءت عبارة " لا أستطيع إيجاد حلول للمشكلات التي تعترض عملي " في الترتيب الاول بمتوسط حسابي قدر 3.21 أي متوفر بدرجة متوسطة، وانحراف معياري 1.143 وجاءت في المرتبة الثانية عبارة " قدرتي على المشاركة في اتخاذ القرارات معدومة." وكان وسطها الحسابي 2.63 أي متوفر بدرجة متوسطة وانحراف معياري 1.314، وجاءت في المرتبة الثالثة " أجد صعوبة شديدة في مناقشة مواضيع تخص العمل مع زملائي في العمل." بمتوسط حسابي 2.60 أي متوفر بدرجة متوسطة، وانحراف معياري 1.209 وجاءت العبارة " أشعر بانحطاط نفسي وأنا في عملي." رابعا بوسطها الحسابي 2.58 أي غير متوفر، وانحراف معياري 1.348 واخير جاءت عبارة " أجد صعوبة في إتمام أي عمل أقوم به." بمتوسط حسابي 2.37 أي غير متوفر، وانحراف معياري 1.189، وبالنظر إلى مجمل عبارات صراع الغموض الدور نلاحظ ان هناك تشتت في الإجابات لان الانحراف المعياري للعبارات قيمته أكبر من 1.

أما بعد عبء العمل إجماليا نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام بلغ 2.68، والانحراف المعياري بلغ 0.799، ووفقاً لمقياس ليكرت الخماسي المستخدم، يتم تصنيف قيمة المتوسط ضمن المجال من [2.60 – 3.39]. ووفقاً

لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير الى مستوى متوفر بدرجة متوسطة، وهذا ما يدل على ان العاملين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة يشعرون ان مستوى أدائهم في عملهم محدود ويجدون صعوبة في اتخاذ أي قرار يتعلق بمستقبلهم الوظيفي، وعجزهم في تقديم الحلول للمشاكل التي تعترضهم.

### جدول رقم(17): تحليل عبارات بعد اللامعيارية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1.	ارى أن الالتزام بالمعايير السائدة في المؤسسة تحد من الابداع والابتكار لدي.	3.87	1.253	متوفر بدرجة قليلة
2.	اشعر بأن التزامي بالقيم المؤسساتية أصبح ضعيفا.	3.19	1.221	متوفر بدرجة متوسطة
3.	اضطر إلى التحايل على القوانين واللوائح للوصول إلى أهدافي.	2.54	1.379	غير متوفر
4.	يضعف التسلسل الإداري من إجراءات العمل.	3.71	1.348	متوفر بدرجة قليلة
5.	تتسم رسالة المؤسسة التي أعمل بها بعدم الوضوح.	3.87	1.103	متوفر بدرجة قليلة
	<b>اللامعيارية</b>	<b>3.43</b>	<b>0.798</b>	<b>متوفر بدرجة قليلة</b>

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

من الجدول المرفق وبناءً على المعلومات المقدمة، جاءت عبارة " ارى أن الالتزام بالمعايير السائدة في المؤسسة تحد من الابداع والابتكار لدي." و " تتسم رسالة المؤسسة التي أعمل بها بعدم الوضوح" في الترتيب الاول بمتوسط حسابي قدر 3.87 أي متوفر بدرجة قليلة، وانحراف معياري 1.253 و 1.103 على التوالي، و جاءت في المرتبة الثانية عبارة " يضعف التسلسل الإداري من إجراءات العمل." وكان وسطها الحسابي 3.71 أي متوفر بدرجة قليلة وانحراف معياري 1.348، وجاءت في المرتبة الثالثة " اشعر بأن التزامي بالقيم المؤسساتية أصبح ضعيفا." بمتوسط حسابي 3.19 أي متوفر بدرجة متوسطة، وانحراف معياري 1.221، وأخير جاءت عبارة " اضطر إلى التحايل على القوانين واللوائح للوصول إلى أهدافي." بمتوسط حسابي 2.54 أي غير متوفر،

وانحراف معياري 1.379، وبالنظر إلى مجمل عبارات بعد اللامعيارية نلاحظ ان هناك تشتت في الإجابات لان الانحراف المعياري للعبارات قيمته أكبر من 1.

أما بعد اللامعيارية إجمالاً نلاحظ المتوسط الحسابي بلغ (3.43)، والانحراف المعياري بلغ (0.798)، ووفقاً لمقياس ليكرت الخماسي المستخدم، يتم تصنيف قيمة المتوسط ضمن المجال من [3.40 – 4.19]. ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير الى مستوى متوفر بدرجة قليلة، وبناء على ذلك فإن أفراد العينة بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة يشعرون بدرجة قليلة من الاعترا ب الوظيفة المرتبط بعد اللامعيارية مما يجعلهم يشعرون بضعف ونقص بالتزامهم بالمعايير والقيم السائدة بالمؤسسة.

### جدول رقم (18): تحليل عبارات بعد العزلة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1.	أشعر بالارتياح عندما أبتعد قدر الإمكان عن العمل الجماعي.	3.52	1.393	متوفر بدرجة قليلة
2.	أبتجنب المشاركة في أنشطة المنظمة.	3.60	1.257	متوفر بدرجة قليلة
3.	الاتصال بين العاملين محدود.	3.31	1.181	متوفر بدرجة متوسطة
4.	أشعر بالعزلة عن زملائي حتى في ظل وجودهم معي.	2.38	1.301	غير متوفر
5.	علاقتي مع زملائي محدودة.	2.87	1.344	متوفر بدرجة متوسطة
	<b>العزلة</b>	<b>3.13</b>	<b>0.949</b>	<b>متوفر بدرجة متوسطة</b>

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

من الجدول المرفق وبناءً على المعلومات المقدمة، جاءت عبارة "أبتجنب المشاركة في أنشطة المنظمة." في الترتيب الاول بمتوسط حسابي قدر 3.60 أي متوفر بدرجة قليلة، وانحراف معياري 1.257، وجاءت في المرتبة الثانية عبارة "أشعر بالارتياح عندما أبتعد قدر الإمكان عن العمل الجماعي." وكان وسطها الحسابي 3.52 أي متوفر بدرجة قليلة وانحراف معياري 1.393، وجاءت في المرتبة الثالثة "الاتصال بين العاملين محدود." بمتوسط حسابي 3.31 أي متوفر بدرجة متوسطة، وانحراف معياري 1.181، وجاءت العبارة "علاقتي مع زملائي محدودة."

رابعا بوسطها الحسابي 2.87 أي متوفر بدرجة متوسطة، وانحراف معياري 1.344 وأخير جاءت عبارة " أشعر بالعزلة عن زملائي حتى في ظل وجودهم معي." بمتوسط حسابي 2.38 أي غير متوفر، وانحراف معياري 1.301، وبالنظر إلى مجمل عبارات صراع الغموض الدور نلاحظ ان هناك تشتت في الإجابات لان الانحراف المعياري للعبارات قيمته أكبر من 1.

أما بعد العزلة إجماليا نلاحظ المتوسط الحسابي بلغ (3.13)، والانحراف المعياري بلغ (0.949). ووفقاً لمقياس ليكرت الخماسي المستخدم، يتم تصنيف قيمة المتوسط ضمن المجال من [2.60 – 3.39]. ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير الى مستوى متوفر بدرجة متوسطة، وهذا ما يدل على أن العاملين في المؤسسة محل الدراسة يشعرون بضعف مكانتهم داخل الجو الاجتماعي للمؤسسة ويشعرون بالعزلة فيما بينهم ويتجاهلون مشاكلات بعضهم البعض، فضلا على عدم قدرتهم في الانسجام مع الزملاء في العمل مما يجعلهم يفضلون العمل بشكل فردي.

جدول رقم (19): تحليل عبارات بعد الاغتراب الذاتي أو النفور من الذات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1.	أشعر بأنني فقدت الاهتمام بكل شيء في العمل.	2.96	1.427	متوفر بدرجة متوسطة
2.	أعاني من ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند القيام بأداء الأعمال.	2.31	1.245	غير متوفر
3.	لدي رغبة قوية في ترك العمل.	2.79	1.446	متوفر بدرجة متوسطة
4.	أعجز في السيطرة عن نشاطي في العمل.	2.48	1.163	غير متوفر
5.	أتجنب المشاركة في النشاطات الاجتماعية.	3.42	1.348	متوفر بدرجة قليلة
	<b>الاغتراب الذاتي أو النفور من الذات</b>	<b>2.79</b>	<b>0.861</b>	<b>متوفر بدرجة متوسطة</b>

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

من الجدول المرفق وبناءً على المعلومات المقدمة، جاءت عبارة " أتجنب المشاركة في النشاطات الاجتماعية " في الترتيب الاول بمتوسط حسابي قدر 3.42 أي متوفر بدرجة قليلة، وانحراف معياري 1.348 وجاءت في المرتبة الثانية عبارة " أشعر بأنني فقدت الاهتمام بكل شيء في العمل." وكان وسطها الحسابي 2.96 أي متوفر

بدرجة متوسطة وانحراف معياري 1.427، وجاءت في المرتبة الثالثة " لذي رغبة قوية في ترك العمل". بمتوسط حسابي 2.79 أي متوفر بدرجة متوسطة، وانحراف معياري 1.446 وجاءت العبارة " أعجز في السيطرة عن نشاطي في العمل." رابعا بوسطها الحسابي 2.48 أي غير متوفر، وانحراف معياري 1.163 وأخير جاءت عبارة " أعاني من ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند القيام بأداء الأعمال." بمتوسط حسابي 2.31 أي غير متوفر، وانحراف معياري 1.245، وبالنظر إلى مجمل عبارات صراع الغموض الدور نلاحظ ان هناك تشتت في الإجابات لان الانحراف المعياري للعبارات قيمته أكبر من 1.

أما بعد الاغتراب الذاتي أو النفور من الذات إجماليا نلاحظ ان المتوسط الحسابي بلغ (2.79)، والانحراف المعياري بلغ (0.861). وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي المستخدم، يتم تصنيف قيمة المتوسط ضمن المجال من [2.60 – 3.39]. ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير الى مستوى متوفر بدرجة متوسطة، مما يدل أن العاملين في المؤسسة محل الدراسة يشعرون بالفراغ النفسي بسبب عدم الرضا عن وظيفتهم الحالية نتيجة عدم الاستغلال الصحيح والكامل لطاقتهم وإمكانياتهم مما يشعرهم بفقدان الرغبة في تركه والاهتمام بالعمل.

#### الجدول رقم (20): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجماليين لمحور الاغتراب الوظيفي

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
متوفر بدرجة متوسطة	0.799	2.68	العجز أو افتقاد القدرة
متوفر بدرجة قليلة	0.798	3.43	اللامعيارية
متوفر بدرجة متوسطة	0.949	3.13	العزلة
متوفر بدرجة متوسطة	0.861	2.79	الاغتراب الذاتي أو النفور من الذات
متوفر بدرجة متوسطة	<b>0.581</b>	<b>2.91</b>	الاغتراب الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

يوضح الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الإجابات افراد العينة حول محور الاغتراب

الوظيفي، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (2.60) و (4.19) والانحرافات المعيارية بين (0.798) و (0.934). وعليه فترتيب أبعاد هذا المحور جاء كالآتي: في المرتبة الأولى بعد اللامعيارية بمتوسط حسابي (3.43) أي متوفر بدرجة قليلة وانحراف معياري قدره (0.798)، وجاء في المرتبة الثانية بعد العزلة بمتوسط حسابي (3.13) أي متوفر بدرجة متوسطة وانحراف معياري قدره (0.949)، وفي المرتبة الثالثة بعد الاغتراب الذاتي أو النفور من الذات بمتوسط حسابي (2.79) أي متوفر بدرجة متوسطة وانحراف معياري

(0.861)، وفي المرتبة الأخير بعد العجز أو افتقاد القدرة بمتوسط حسابي (2.68) أي متوفر بدرجة متوسطة وانحراف معياري قدره (0.799) .

ومن النتائج السابقة يتضح ان درجة أفراد العينة حول محور الاغتراب الوظيفي جاءت متوفرة بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (2.91)، وانحراف معياري (0.581) وهو انحراف أقل من (1)، مما يدل ان هناك انسجام عام في إجابات أفراد العينة، وبناء على النتائج الموضحة في الجدول فهذا يدل بشعور أفراد العينة الاغتراب الوظيفي بدرجة متوسطة وهذا يعود بالدرجة الأولى إلى توفر الأبعاد التالية: العزلة، الاغتراب الذاتي أو النفور من الذات، العجز أو افتقاد القدرة بدرجة قليلة ومتوسطة.

### المطلب الثالث - اختبار الفرضيات:

تم استخدام تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية والتأكد من صلاحية النموذج المقترح، واعتماد أسلوب الانحدار الخطي البسيط لاختبار مدى صحة هذه الفرضية والفرضيات الفرعية التابعة لها، وقد اعتمدت قاعدة القرار التالية :

✓ قبول الفرضية الصفرية  $H_0$ : إذا كانت قيمة مستوى الدلالة أكبر من (0.05).

✓ رفض الفرضية الصفرية  $H_1$ : إذا كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05).

وفيما يلي عرض للنتائج:

### 1- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى: التي تنص على: لا يوجد أثر لصراع الدور على الاغتراب

الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة (0.05)

جدول رقم (21): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية df	متوسط المربعات	(f) المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الانحدار الخطأ الإجمالي	1.797	1	1.797	5.823	0.020
	15.429	50	0.309		
	17.226	51			

المتغير	المعامل	الخطأ المعياري	(t) المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الثابت	2.278	0.275	8.286	0.000
صراع الدور	0.201	0.083	2.413	0.020
معامل الارتباط: (R= 0.323) ، معامل التحديد: (R <sup>2</sup> =0.104) ، المتغير التابع: الاغتراب الوظيفي				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه، يتبين لنا أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (5.823) وذلك بقيمة احتمال Sig مقدارها (0.020) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) ، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى، والتي تم اختبارها فيما بعد باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وذلك بغية تحديد مساهمة بعد صراع الدور على المتغير التابع والمتمثل في الاغتراب الوظيفي.

ومن خلال نفس الجدول نلاحظ أنه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  لبعد صراع الدور على الاغتراب الوظيفي في المؤسسة قيد الدراسة إذ بلغت قيمة  $T = 2.413$  بمستوى دلالة (Sig=0.020) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وتشير قيمة الارتباط R الى ان قوة العلاقة بين المتغير المستقل صراع الدور و المتغير التابع الاغتراب الوظيفي 0.323 حيث فسر بعد صراع الدور بـ 10.4% من التباين في المتغير التابع الاغتراب الوظيفي بالاعتماد على قيمة معامل التحديد  $R^2$  وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود دور معنوي صراع الدور على الاغتراب الوظيفي ونقبل بالفرضية البديلة وبالتالي فإننا نقول يوجد دور ذا دلالة معنوية صراع الدور على الاغتراب الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية "زيوشي محمد" بطولقة عند مستوى الدلالة (0.05).

2- نتائج اختبار نتائج الفرضية الفرعية الثانية: التي تنص على: لا يوجد أثر لغموض الدور على الاغتراب

الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة (0.05)

## جدول رقم(22): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية df	متوسط المربعات	(f) المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الانحدار الخطأ الاجمالي	5.997	1	5.997	26.706	0.000
	11.228	50	0.225		
	17.226	51			
المتغير	المعامل	الخطأ المعياري	(t) المحسوبة	مستوى الدلالة sig	
الثابت	1.722	0.240	7.181	0.000	
غموض الدور	0.393	0.076	5.168	0.000	
معامل الارتباط: (R= 0.590) ، معامل التحديد: (R <sup>2</sup> =0.348) ، المتغير التابع: الاغتراب الوظيفي					

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه، يتبين لنا أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (26.706) وذلك بقيمة احتمال Sig مقدارها (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) ، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية، والتي تم اختبارها فيما بعد باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وذلك بغية تحديد مساهمة بعد غموض الدور على المتغير التابع والمتمثل في الاغتراب الوظيفي.

ومن خلال نفس الجدول نلاحظ أنه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  لبعده غموض الدور على الاغتراب الوظيفي في المؤسسة قيد الدراسة اذا بلغت قيمة  $T = 5.168$  بمستوى دلالة (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وتشير قيمة الارتباط R الى ان قوة العلاقة بين المتغير المستقل غموض الدور و المتغير التابع الاغتراب الوظيفي 0.590 حيث فسر بعد غموض الدور بـ 34.8% من التباين في المتغير التابع الاغتراب الوظيفي بالاعتماد على قيمة معامل التحديد  $R^2$  وبالتالي فإننا نرفض الفرضية

الصفيرية القائلة بعدم وجود دور معنوي لغموض الدور على الاغتراب الوظيفي ونقبل بالفرضية البديلة وبالتالي فإننا نقول بوجود دور ذا دلالة معنوية لغموض الدور على الاغتراب الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية "زيوشي محمد" بطولقة عند مستوى الدلالة (0.05).

### 3- نتائج اختبار نتائج الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر عبء العمل على الاغتراب الوظيفي في

المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة (0.05)

جدول رقم (23): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية df	متوسط المربعات	(f) المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الانحدار الخطأ الاجمالي	1.826	1	1.826	5.930	0.018
	15.399	50	0.308		
	17.226	51			
المتغير	المعامل	الخطأ المعياري	(t) المحسوبة	مستوى الدلالة sig	
الثابت	2.047	0.365	5.611	0.000	
عبء العمل	0.232	0.095	2.435	0.018	
معامل الارتباط: (R= 0.326) ، معامل التحديد: (R <sup>2</sup> =0.106) ، المتغير التابع: الاغتراب الوظيفي					

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه، يتبين لنا أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (5.930) وذلك

بقائمة احتمال Sig مقدارها (0.018) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) ، وهذا ما يثبت صلاحية

النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، والتي تم اختبارها فيما بعد باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط

وذلك بغية تحديد مساهمة بعد عبء العمل على المتغير التابع والمتمثل في الاغتراب الوظيفي.

ومن خلال نفس الجدول نلاحظ أنه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  لبعء عبء العمل على الاغتراب الوظيفي في المؤسسة قيد الدراسة اذا بلغت قيمة  $T=2.435$  بمستوى دلالة (Sig=0.018) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وتشير قيمة الارتباط R إلى أن قوة العلاقة بين المتغير المستقل عبء العمل و المتغير التابع الاغتراب الوظيفي 0.326 حيث فسر بعد عبء العمل 10.6 % من التباين في المتغير التابع الاغتراب الوظيفي بالاعتماد على قيمة معامل التحديد  $R^2$  وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود دور معنوي عبء العمل على الاغتراب الوظيفي ونقبل بالفرضية البديلة وبالتالي فإننا نقول بوجود دور ذا دلالة معنوية لعبء العمل على الاغتراب الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية "زيوشي محمد" بطولقة عند مستوى الدلالة (0.05).

4- نتائج اختبار نتائج الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في المؤسسة

العمومية الاستشفائية زيوشي محمد طولقة عند مستوى الدلالة (0.05)

جدول رقم (24): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية df	متوسط المربعات	(f) المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الانحدار الخطأ الاجمالي	5.885	1	5.885	25.948	0.000
	11.340	50	0.227		
	17.226	51			
المتغير	المعامل	الخطأ المعياري	(t) المحسوبة	مستوى الدلالة sig	
الثابت	0.828	0.415	1.995	0.052	
ضغوط العمل	0.604	0.119	5.094	0.000	
معامل الارتباط: (R = 0.585) ، معامل التحديد: ( $R^2=0.342$ ) ، المتغير التابع: الاغتراب الوظيفي					

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V26

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه، يتبين لنا أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (25.948) وذلك بقيمة احتمال Sig مقدارها (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) ، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، والتي تم اختبارها فيما بعد باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وذلك بغية تحديد تأثير المتغير المستقل والمتمثل في ضغوط العمل على المتغير التابع والمتمثل في الاغتراب الوظيفي. ويتضح كذلك من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين المتغيرين يقدر بـ 0.585 و هذا يدل على وجود ارتباط موجب وقوي بينهما كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي 0.342 وهذا يعني أن 34.2% من التغيرات الحاصلة في الاغتراب الوظيفي تعود إلى تغيرات حاصل في ضغوط العمل 65.8% والباقية ترجع لعوامل أخرى .

ومن خلال نفس الجدول نلاحظ أنه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  بين المتغير المستقل و المتمثل في ضغوط العمل و المتغير التابع المتمثل في الاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة إذ بلغت قيمة  $t = 5.094$  بمستوى دلالة 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 و عليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود دور معنوي لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي ونقبل بالفرضية البديلة وبالتالي فإننا نقول يوجد دور ذا دلالة معنوية لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية "زيوشي محمد" بطولقة عند مستوى الدلالة (0.05).

## خلاصة الفصل:

تعرفنا في هذا الفصل على المؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد - طولقة- من حيث نشأتها وتطورها، وكذا الهيكل التنظيمي الذي تديره ولقد اعتمدنا في إنجاز هذا العمل على الاستبانة كأداة أساسية في جمع المعلومات والتي وزعناها على إطارات المؤسسة ، وهدفنا من خلالها الإجابة على إشكالية بحثنا التالية: هل يوجد أثر لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية زيوشي محمد - طولقة-؟ وبعد استرجاع الاستبيان تم معالجته بالبرنامج الاحصائي SPSS v26 وقد قمنا بحساب النسب المئوية، المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، معامل ألفا كرومبانخ ، واختبار معامل الالتواء والتفلطح ، تحليل الانحدار المتعدد ، ثم قمنا بعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات.

وقد توصلت الدراسة إلى انها توجد علاقة ارتباط بين ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي.

الخاتمة

## الخاتمة:

انطلقت هذه الدراسة باعتبارها من المواضيع المهمة التي لا زالت تحظى باهتمام العديد من الباحثين في حقل الإدارة والسلوك التنظيمي، وذلك راجع لتأثيرها على أداء العاملين وفاعلية وكفاءة المؤسسات، حيث توصلنا من خلال هذه الدراسة الى معالجة موضوع أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي الذي تم بالمؤسسة العمومية الإستشفائية "زيوشي محمد" - طولقة- وذلك لمعرفة مستوى ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي، ولحاولة الإلمام بجميع النقاط التي تمس هذا الموضوع، حاولنا اسقاط الجانب النظري على التطبيقي حيث تم التوصل الى مجموعة من النتائج تم تقسيمها الى نتائج نظرية وأخرى تطبيقية بالإضافة الى تقديم توصيات وافاق الدراسة وذلك كالآتي:

## أولاً- النتائج النظرية:

- إن ضغوط العمل ظاهرة حتمية التي لا يمكن القضاء عليها لتعدد مصادرها، وقد يصعب التحكم فيها كلها، فهي موجودة في كل المؤسسات مهما كان نشاطها أو حجمها، وتمس جميع المستويات التنظيمية.
- لضغوط العمل تأثير في مستوى أداء العاملين سواء كان هذا التأثير نفساني أو جسمانيا أو فكريا أو لا يتناسب مع قدراته ومهاراته.
- تؤثر ضغوط العمل على أداء العاملين إما بالإيجاب أو السلب، وتؤثر بالإيجاب عند حد ملائم تكون كحافز لدى الفرد لإنجاز المهام، ولكن إذا زادت هذه الضغوط عن الحد الأعلى والملائم يصبح لها آثار سلبية.
- يعتبر الاغتراب ظاهرة إنسانية يتميز بها الانسان لأنه هو الوحيد الذي يستطيع أن ينفصل عن ذاته وقد ينفصل أيضا عن مجتمعه أو عن كلاهما معا.
- يعبر الاغتراب الوظيفي عن شعور العاملين بعد انتمائهم للمؤسسة التي يعملون بها، وانها لم تعد المكان المناسب لاستمرار فيها، ما يؤدي الى شعورهم بالعزلة، الاغتراب عن الذات، واللامعيارية.
- يعتبر تأثير ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي إيجابيا، هذا يعني أنه كلما زادت ضغوط العمل لدى العاملين، أدى ذلك إلى زيادة مستوى شعورهم بالاغتراب الوظيفي.

## ثانيا- النتائج التطبيقية:

أما عن صلب إشكالية الدراسة المتمثلة في وجود أثر لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في المؤسسة فقد توصلنا إلى جملة من النتائج هي إجابات عن فرضيات الدراسة والمتمثلة في:

- يشعر أفراد العينة بضغوط العمل بدرجة قليلة وهذا يعود بالدرجة الأولى لبعدين عبء العمل وصراع الدور.
- جاء محور الاغتراب الوظيفي جاءت متوفرة بدرجة متوسطة ويرجع ذلك إلى توفر جميع أبعاده بدرجة متوسطة أو قليلة.
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بمعامل ارتباط قدره 0.323 بين بعد صراع الدور والاغتراب الوظيفي.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) لصراع الدور على الاغتراب الوظيفي.
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بمعامل ارتباط قدره 0.590 بين بعد غموض الدور والاغتراب الوظيفي.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) لغموض الدور على الاغتراب الوظيفي.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بمعامل ارتباط قدره 0.326 بين بعد عبء العمل والاغتراب الوظيفي.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) لبعء العمل على الاغتراب الوظيفي.
- أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين المتغير المستقل ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية العمومية "زيوشي محمد"، وكذلك أن ما نسبته 34.2% من التغيرات الحاصلة في الاغتراب الوظيفي تعزى إلى تغيرات حاصلة في ضغوط العمل و 65.8% والباقية ترجع لعوامل أخرى لم تتطرق إليها الدراسة.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) للمتغير المستقل والمتمثل في ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية العمومية "زيوشي محمد".

### ثالثاً- التوصيات:

- بناءً على نتائج الدراسة التي قمنا بها، يمكننا تقديم بعض التوصيات التالية:
- البدء بالتواصل مع المسؤولين في العمل وتعرض لهم صراحة التحديات والاحتياجات من أجل أداء المهمة بشكل أفضل، كما يمكنك البحث عن دورات تدريبية أو ورش عمل تساعد على تطوير المهارات اللازمة لأداء المهمة بكفاءة.

- البحث عن الدعم من قبل المدراء أو الزملاء الموثوقين، وفي بعض الحالات قد يحتاج إلى اللجوء إلى مساعدة متخصصة مثل الاستشارة النفسية للتعامل بشكل أكثر فعالية مع هذه الصعوبات. لأن الاهتمام بصحتك النفسية أمر أساسي، ويمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء والرفاهية في العمل والحياة بشكل عام.
- الحفاظ على الاحترام والنزاهة للقوانين واللوائح، حتى في ظل الضغوط التي تواجهها. قد تحتاج إلى التعاون مع الآخرين أو البحث عن مسارات بديلة، لكن البقاء ملتزمًا بالقيم والمبادئ التي تؤمن بها.
- البدء بالتواصل بشكل أكبر مع الزملاء في مكان العمل. قد يكونون غير مدركين لمدى الانعزال أو قد يكونون مواجهين لنفس التحديات. تجربة بدء المحادثات البسيطة، والمبادرة في المشاركة في الأنشطة الاجتماعية. قد نجد أن التواصل المفتوح والصريح مع الزملاء يساهم في تحسين العلاقات وتخفيف العزلة.
- البحث عن خيارات بديلة تتفق مع المبادئ الشخصية. قد تكون هناك طرق أخرى لتحقيق الأهداف دون الحاجة إلى التنازل عن القيم والمبادئ.

#### رابعاً: أفاق الدراسة:

في النهاية، يمكن أن نقول أن دراستنا الحالية يمكن أن تكون أساساً لاستكشاف مواضيع مستقبلية ومشكلات جديدة ذات آفاق بحثية متنوعة مثل:

1. ضغوط العمل وتأثيرها على جودة الأداء التنظيمي.
2. ضغوط العمل وعلاقتها بالمتغيرات الشخصية للموارد البشرية في المنظمة.
3. استراتيجية التعامل مع ضغوط العمل في المؤسسات الخدمية (مستشفى).
4. تأثير المناخ التنظيمي على الاغتراب الوظيفي.
5. الاغتراب الوظيفي وأثره في سلوك المواطنة التنظيمية.

# قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المراجع

### الكتب:

عصام عبد اللطيف. (2016). مهارات التغلب على ضغوط العمل. نيولينك الدولية للنشر و التدريب.

### الأطروحات:

1. بن طالب سامية. (2009). ضغوط العمل و تأثيرها على أداء العاملين في المنظمة دراسة حالة: الشركة الوطنية للهندسة المدنية و البناء، (مذكرة ماجستير). بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، بومرداس : جامعة أحمد بوقرة .
2. رامي بكر أبو زور. (2014). ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة (رسالة ماجستير). قسم القيادة والادارة بأكاديمية الادارة والسياسة للدارسات العليا ، غزة: جامعة الأقصى.
3. عاشور خديجة. (2014). ضغوط العمل و انعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية \_ دراسة ميدانية على موظفي مصالح التدريس \_ (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، بسكرة: جامعة محمد خيضر.
4. عبد الرحيم محمد حسن فضالة. (2010). الاغتراب الوظيفي و علاقته بأداء العاملين \_ دراسة ميدانية في المؤسسات الفلسطينية محافظة رام الله و البيرة \_ (مذكرة ماجستير). كلية الاداب و العلوم الإنسانية، دمشق: جامعة.
5. لبصير هند. (2008). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعمال بالمنظمة (رسالة الماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جيجل: جامعة محمد الصديق بن يحي.
6. لبنى ذياب. (2017). مستوى تقدير الذات و علاقته بالاغتراب الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين دراسة ميدانية لجامعة سطيف 2. (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، سطيف2: جامعة محمد الدين دباغين.
7. محمد إبراهيم العطوي. (2004). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى القيادات الادارية (شهادة الماجستير). قسم الادارة العامة ، السعودية: جامعة مؤتة.
8. محمود عودة عبد الله سعيد. (2017). الاغتراب الوظيفي و علاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف و الشؤون الدينية (مذكرة ماجستير). أكاديمية إعداد القادة، فلسطين: جامعة الأقصى.
9. مشعلي بلال. (2017). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، عنابة: جامعة باجي مختار.

10. منصور بن زاهي. (2006). الشعور بالاغتراب الوظيفي و علاقته بالدافعية و الانجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية، قسنطينة: جامعة منتوري.
11. ناصري محمد الشريف. (2009). مظاهر الاغتراب النفسي لدى التربية البدنية و الرياضية و انعكساته على الطمأنينة النفسية -دراسة ميدانية على بعض جامعات الشرق الجزائري-(مذكرة ماجستير). كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، بسكرة: جامعة محمد خيضر.

## المجلات :

1. بوزكري جمال، و رابح معروف. (2021). البنية العاملية لمقياس ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى أداء العاملين في قطاع الصحة. *Revue Algerienne D Economie et gestion*, 15(02)، صفحة (671\_655).
2. بوعمامة اسماعيل، و بن صافية فاطمة الزهرة . (2016). ضغوط العمل :مصادرها وأثارها (النفسية، الجسدية، السلوكية، الاجتماعية). *مجلة دفاتر علم الاجتماع*، 4(2)، الصفحات 281-309.
3. تلي سعيدة، عواطف محسن، و صابرين ميموني . (2021). أثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى الأطباء \_ المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية \_ . *مجلة علوم الإدارية و المالية*، 5(2)، صفحة.(184\_202) .
4. جديدي زليخة. (جوان، 2012). الاغتراب. *مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية*، 8، الصفحات-346 (361).
5. حلیم بركات. (2006). الاغتراب في الثقافة العربية. بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية.
6. حنان بوشلاغم، و بوجمعة كوسة. (2019). قراءة سوسيو-تنظيمية لضغوط العمل ومستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي للمرأة العاملة دراسة تحليلية لأراء عينة من الممرضات في بالمؤسسة العمومية الاستشفائية - جيجل. *مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي*، 6(2)، صفحة 442/426.
7. الحواس خالدي. (ديسمبر، 2017). أثر المسؤولية الاجتماعية في الشعور بالاغتراب الوظيفي. *مجلة الحكمة للدراسات التربوية و النفسية*، 5(12)، الصفحات (261-275).
8. رنا ناصر صبر. (2013). أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*(37)، الصفحات.(243-263) .
9. سعد مهدي حسين. (2017). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بضغوط العمل دراسة استطلاعية في احدى منظمات المجتمع المدني وزارة العدل. *مجلة كلية التراث الجامعة*(22)، الصفحات 45-69.

10. سليمان براجي. (12, 2019). الاغتراب الوظيفي أسبابه و اثاره على الفرد و المجتمع. مجلة العلوم الإنسانية، (2)6، الصفحات.(664-675) .
11. سهير عادل الجادر. (2016). دور نوعية حياة العمل في الاغتراب التنظيمي. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، (94)22، الصفحات.(257-277) .
12. سيف ناصر عثمانة، و دنيا أحمد بني عبد الغني. (2022). أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الاردن. المجلة العربية للإدارة، (1)42، الصفحات 315-336.
13. الطاهر العربي سرکز. (سبتمبر، 2020). المسؤولية الاجتماعية و علاقتها بالشعور بالاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي. مجلة القرطاس للعلوم الانسانية و التطبيقية(10)، الصفحات (263-235).
14. عائشة سيف الأحمدی، و لافي الشاماني بدور. (أفريل، 2021). واقع الاغتراب الوظيفي لدى معلمات التعليم العام بالمدينة المنورة. مجلة التربية(190)، الصفحات(516-552).
15. عبد الحمید محمد الشاذلی. (2008). الاغتراب النفسي لدلة الشباب الجامعي. القاهرة: مجموعة أجيال للخدمات التسويق و النشر و الإنتاج الفني.
16. علاء دهام حمد، و علي عباس زياد. (1 7, 2018). الاغتراب الوظيفي وأثره في رأس المال البشري . Route Educational and Social Science Journal، (9)5، الصفحات.(130-150) .
17. عمار شلايبي. (15 4, 2019). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين. مجلة البحوث و الدراسات الانسانية، (18)9، صفحة (59\_90).
18. مشتر حلیمة. (2021). ضغط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط. مجلة القياس والدراسات النفسية، (3)1، الصفحات 32-48.
19. معدن شريفة، و سليمة العمري. (جوان، 2018). الاغتراب الوظيفي في ضوء مقاربات سيكولوجية. مجلة العلوم الإنسانية(5)، الصفحات (275-291).
20. ناظم حسن رشيد. (2016). تأثير الضغوط المهنية على الإحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين في العراق. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة(49)، صفحة..(61\_94)
21. نسرين صالح عرفة، محمد أبو خيران أشرف، و أحمد أبو سمرة محمود. (30 6, 2021). مستوى الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الخليل. مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث، (2)9، الصفحات (85-114).

الملاحق

الملحق رقم (01): الإستبانة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة محمد خيضر  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم  
التسيير قسم علوم التسيير



## استبيان البحث

أخي الفاضل/ أختي الفاضلة

تحية طيبة..... وبعد:

إن هذه الاستمارة هي جزء من دراسة علمية تكميلية لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية تحت عنوان " أثر ضغوط العمل على الاعتراب الوظيفي دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية - طولقة -"، فمن خلال هذه الاستمارة نسعى لقياس مستوى ضغوط العمل في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية - طولقة - وأثر ذلك على الشعور بالاعتراب الوظيفي.

ونشير إلى أننا نطمح أن نحصل على رأيكم الموضوعي بالنسبة لكل عبارة من عبارات هذه الاستمارة، لما يمثل رأيكم من إضافة نوعية لإتمام هذه الدراسة على أكمل وجه، وأحيطكم علما أن كل المعلومات التي تقدمونها سوف تحاط بالسرية التامة، وأن نتائج هذا الاستبيان لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي، نرجو منكم عدم ترك أي عبارة دون إجابة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا.

الباحث

الأستاذة المشرفة

غريال أسامة

رايس وفاء

القسم الأول: البيانات العامة

الغرض من هذا القسم هو معرفة بعض المعلومات الشخصية والوظيفية الخاصة بكم، فالرجاء وضع علامة (x) في المكان الذي يناسبكم.

(1) الجنس: ذكر  أنثى

(2) السن: أقل من 30 سنة  من 30 إلى أقل من 40 سنة  من 40 إلى أقل من 50 سنة  50 سنة فأكثر

(3) الوظيفة: .....

(4) سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات  من 5 إلى أقل من 10 سنوات  من 10 إلى أقل من 15 سنة  15 سنة فأكثر

القسم الثاني:

• المحور الأول: ضغوط العمل

الرجاء وضع علامة (x) في خانة واحدة فقط من الخانات أمام الإجابة الأكثر تعبيراً عن رأيك، وذلك بغرض معرفة مستوى ضغوط العمل في مكان عملك.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1. صراع الدور:						
1	أستقبل الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة.					
2	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل تختلف في مطالبها.					
3	يتوقع مني الآخرون إنجاز ما لا أتوقعه من نفسي.					

					4	نجاحي المهني يكون على حساب راحتي وحياتي الخاصة.
					5	يجب أن أفعل أشياء في عملي ضد مبادئ الشخصية.
2. غموض الدور:						
					6	تنقصني المعلومات اللازمة لأداء عملي على أحسن وجه.
					7	عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي.
					8	لا أعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق الأهداف العامة.
					9	حدود سلطتي في وظيفتي الحالية غير واضحة.
					10	لا أعرف جيدا الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلف به.
3. عبء العمل:						
					11	كمية العمل الموكل إلي فوق طاقتي.
					12	زيادة أعداد المراجعين تؤدي إلى صعوبة التعامل معهم .
					13	لدي أعمال كثيرة لا يمكن إنجازها خلال ساعات الدوام الرسمي.
					14	بعض الأعمال المسندة إلي خارج نطاق مجالي.
					15	العمل الذي أقوم به روتيني ولا يشدني إليه.
4. طبيعة العمل						
					16	طبيعة عملي تحول دون أدائي لمهامي الأسرية.
					17	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه.
					18	تحتوي الوظيفة التي اشتغلها على قدر كبير من المسؤولية.
					19	اشعر بالملل والروتين بسبب طبيعة عملي.
					20	ارى أن متطلبات العمل تزداد تعقيدا مع مرور الوقت.

• المحور الثاني: الاغتراب الوظيفي

الرجاء وضع علامة (X) في خانة واحدة فقط من الخانات أمام الإجابة الأكثر تعبيراً عن رأيك، وذلك بغرض معرفة درجة الاغتراب الوظيفي.

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>1. العجز أو افتقاد القدرة :</b>						
1	قدرتي على المشاركة في اتخاذ القرارات معدومة.					
2	أشعر بانحطاط نفسي وأنا في عملي.					
3	لا أستطيع إيجاد حلول للمشكلات التي تعترض عملي.					
4	أجد صعوبة شديدة في مناقشة مواضيع تخص العمل مع زملائي في العمل.					
5	أجد صعوبة في إتمام أي عمل أقوم به.					
<b>2. اللامعنى:</b>						
6	أرى أن إقامة علاقات اجتماعية مع العاملين غير ضرورية.					
7	أعتقد أن الأهداف التي تتبناها الوزارة ليست مهمة.					
8	من الصعب التغلب على العقبات التي تواجهني في العمل.					
9	أعتقد أن الحياة الوظيفية لا قيمة لها.					
10	من غير الضروري الاهتمام بأوقات العمل.					
<b>3. اللامعيارية:</b>						
11	أرى أن الالتزام بالمعايير السائدة في المؤسسة تحد من الابداع والابتكار لدي.					

					اشعر بأن التزامي بالقيم المؤسسية أصبح ضعيفا.	12
					اضطر إلى التحايل على القوانين واللوائح للوصول إلى أهدافي.	13
					يضعف التسلسل الإداري من إجراءات العمل.	14
					تتسم رسالة المؤسسة التي أعمل بها بعدم الوضوح.	15
<b>4. العزلة:</b>						
					أشعر بالارتياح عندما أبتعد قدر الإمكان عن العمل الجماعي.	16
					أتجنب المشاركة في أنشطة المنظمة.	17
					الاتصال بين العاملين محدود.	18
					أشعر بالعزلة عن زملائي حتى في ظل وجودهم معي.	19
					علاقتي مع زملائي محدودة.	20
<b>5. الاغتراب الذاتي أو النفور من الذات</b>						
					أشعر بأنني فقدت الاهتمام بكل شيء في العمل.	21
					أعاني من ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند القيام بأداء الأعمال.	22
					لدي رغبة قوية في ترك العمل.	23
					أعجز في السيطرة عن نشاطي في العمل.	24
					أتجنب المشاركة في النشاطات الاجتماعية.	25

شكرا على حسن تعاونكم



## الملاحق

FREQUENCIES VARIABLES=y1 y2 y3 y4

[DataSet1] C:\Users\saber\Documents\اسئلة.sav

### Statistics

		الجنس	السن	الوظيفة	سنوات الخبرة
N	Valid	52	52	52	52
	Missing	0	0	0	0
Sum		87	85	198	94

### Frequency Table

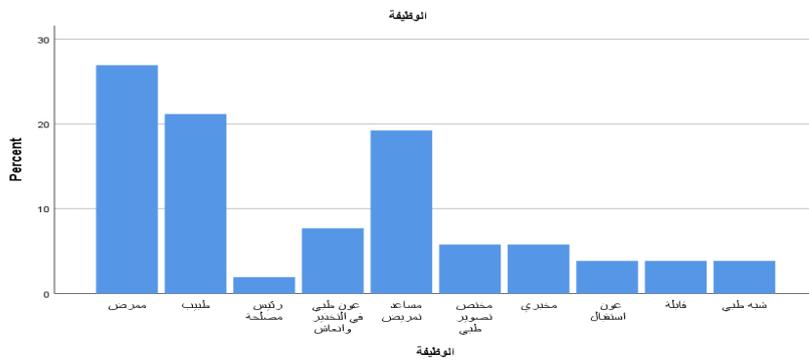
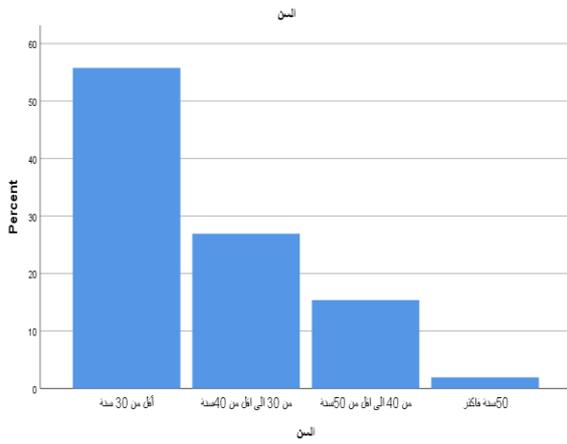
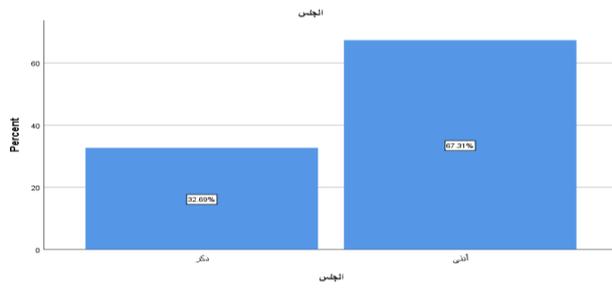
		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	17	32.7	32.7	32.7
	أنثى	35	67.3	67.3	100.0
Total		52	100.0	100.0	

		السن			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	29	55.8	55.8	55.8
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	14	26.9	26.9	82.7
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	8	15.4	15.4	98.1
	سنة فأكثر 50	1	1.9	1.9	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

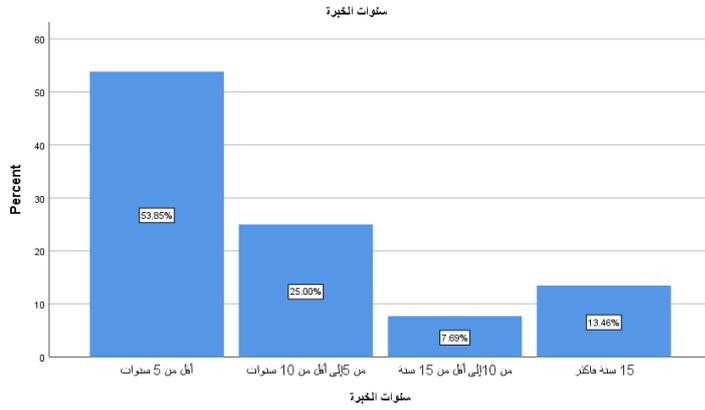
		الوظيفة				
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	ممرض	14	26.9	26.9	26.9	
	طبيب	11	21.2	21.2	48.1	
	رئيس مصلحة	1	1.9	1.9	50.0	
	عون طبي في التخدير والتعاش	4	7.7	7.7	57.7	
	مساعد قمرريض	10	19.2	19.2	76.9	
	مختص تصوير طبي	3	5.8	5.8	82.7	
	مخبري	3	5.8	5.8	88.5	
	عون استقبال	2	3.8	3.8	92.3	
	قابلة	2	3.8	3.8	96.2	
	شبه طبي	2	3.8	3.8	100.0	
	Total		52	100.0	100.0	

## الملاحق

		سنوات الخبرة			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	28	53.8	53.8	53.8
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	13	25.0	25.0	78.8
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	4	7.7	7.7	86.5
	سنة فأكثر 15	7	13.5	13.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0	



## الملاحق



### NPar Tests

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	ضغوط العمل	صراع الدور	غموض الدور	عبء العمل	طبيعة العمل					
N	52	52	52	52	52					
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	3.46	3.17	3.03	3.75	3.87				
	Std. Deviation	.563	.934	.873	.817	.590				
Most Extreme Differences	Absolute	.086	.109	.133	.161	.124				
	Positive	.069	.075	.133	.104	.123				
	Negative	-.086	-.109	-.085	-.161	-.124				
Test Statistic	.086	.109	.133	.161	.124					
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 <sup>c,d</sup>	.173 <sup>c</sup>	.022 <sup>c</sup>	.002 <sup>c</sup>	.046 <sup>c</sup>					

FREQUENCIES VARIABLES=A A1 A2 A3 A4 B B1 B2 B3 B4 B5  
 /STATISTICS=SKEWNESS SESKEW KURTOSIS SEKURT  
 /BARCHART PERCENT  
 /ORDER=ANALYSIS.

#### Statistics

	ضغوط العمل	صراع الدور	غموض الدور	عبء العمل	طبيعة العمل	الإغتراب الوظيفي					
N	Valid	52	52	52	52	52	52				
	Missing	0	0	0	0	0	0				
Skewness	-.276	-.141	.254	-.582	-.073	.180					
Std. Error of Skewness	.330	.330	.330	.330	.330	.330					
Kurtosis	-.482	-.632	-.956	-.476	-.880	-.562					
Std. Error of Kurtosis	.650	.650	.650	.650	.650	.650					

Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

	N	%
Cases		
Valid	52	100.0

## الملاحق

Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	52	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	21

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ضغوط العمل	69.12	126.575	1.000	.777
أستقبل الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة.	69.11	132.096	.181	.801
أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل تختلف في مطالبها	68.96	129.187	.364	.790
يتوقع مني الآخرون إنجاز ما لا أتوقعه من نفسي	69.38	126.486	.348	.791
تجاسي المهني يكون على حساب راحتي وحياتي الخاصة	69.22	121.630	.433	.786
يجب أن أفعل أشياء في عملي ضد مبادئ الشخصية	70.34	128.167	.295	.795
تتقصي المعلومات اللازمة لأداء عملي على أحسن وجه	69.63	133.013	.181	.800
عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات للقاء على عاتقي	68.96	126.358	.376	.789
لا أعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق الأهداف العامة	69.84	126.990	.326	.793
حدود سلطتي في وظيفتي الحالية غير واضحة	69.15	120.671	.554	.778
لا أعرف جيدا الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلف به	70.11	126.467	.406	.788
كمية العمل الموكّل إلي فوق طاقتي	68.55	122.943	.546	.780
زيادة أعداد المراجعين تؤدي إلى صعوبة التعامل معهم	68.51	130.491	.279	.795
الذي أعمال كثيرة لا يمكن إنجازها خلال ساعات الدوام الرسمي	68.72	124.296	.495	.783
بعض الأعمال المسندة إلي خارج نطاق عمالي	68.59	122.343	.515	.781
العمل الذي أقوم به روتيني ولا يشدني إليه	69.74	131.367	.195	.801
طبيعة عملي تحول دون أدائي لمهامي الأسرية	69.42	129.894	.214	.800
يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه	67.84	137.043	.180	.798
تحتوي الوظيفة التي اشتغلها على قدر كبير من المسؤولية	67.78	138.347	.092	.800
اشعر بالملل والروتين بسبب طبيعة عملي	69.72	126.910	.337	.792
أرى أن متطلبات العمل تزداد تعقيدا مع مرور الوقت	68.72	123.553	.515	.782

### RELIABILITY

```

/VARIABLES=A x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 x21 x22 x23
x24 x25 x26 x27 x28 x29 x30 x31 x32 x33 x34 x35 x36 x37 x38 x39 x40 x41 x42 x43 x44 x45 A1 A2 A3 A4
B B1 B2 B3 B4 B5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

## الملاحق

Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	52	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	52	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	56

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	52	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	52	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.881	45

Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	52	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	52	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.777	20

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
		Deleted	Deleted	Deleted
أستقبل الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة.	65.65	119.564	.176	.780
أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل تختلف في مطالبها.	65.50	116.765	.360	.767

## الملاحق

يتوقع مني الآخرون إنجاز ما لا أتوقعه من نفسي.	65.92	114.229	.342	.768
إنجاحي المهني يكون على حساب راحتي وحياتي الخاصة.	65.77	109.632	.427	.762
يجب أن أفعل أشياء في عملي ضد مبادئ الشخصية.	66.88	115.830	.289	.772
تقتضي المعلومات اللازمة لأداء عملي على أحسن وجه.	66.17	120.420	.176	.778
عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي.	65.50	114.098	.371	.766
لا أعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق الأهداف العامة.	66.38	114.712	.321	.770
حدود سلطتي في وظيفتي الحالية غير واضحة.	65.69	108.688	.550	.753
لا أعرف جيدا الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلف به.	66.65	114.192	.401	.764
كمية العمل الموكَّل إلي فوق طاقتي.	65.10	110.834	.542	.755
زيادة أعداد المرشحين تؤدي إلى صعوبة التعامل معهم.	65.06	118.016	.275	.772
لدي أعمال كثيرة لا يمكن إنجازها خلال ساعات الدوام الرسمي.	65.27	112.122	.490	.759
بعض الأعمال المستندة إلى خارج نطاق عمالي.	65.13	110.276	.510	.756
العمل الذي أقوم به روتيني ولا يشدني إليه.	66.29	118.876	.189	.779
طبيعة عملي تحول دون أدائي المهامي الأسرية.	65.96	117.489	.207	.779
يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والالتباه.	64.38	124.202	.178	.777
تحتوي الوظيفة التي اشتغلها على قدر كبير من المسؤولية.	64.33	125.440	.090	.779
اشعر بالملل والروتين بسبب طبيعة عملي.	66.27	114.632	.331	.769
أرى أن متطلبات العمل تزداد تعقيدا مع مرور الوقت.	65.27	111.416	.511	.757

### RELIABILITY

/VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/SUMMARY-TOTAL.

Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	52	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	52	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.699	5

### Item-Total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

## الملاحق

أستقبل الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة.	12.38	16.320	.337	.697
أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل تختلف في مطالبها.	12.23	16.220	.492	.643
يتوقع مني الآخرون إنجاز ما لا أتوقعه من نفسي.	12.65	14.505	.493	.634
إنجاحي المهني يكون على حساب راحتي وحياتي الخاصة.	12.50	12.882	.551	.606
يجب أن أفعل أشياء في عملي ضد مبادئ الشخصية	13.62	15.143	.428	.662

[DataSet1] C:\Users\saber\Documents\استبيان.sav

### Statistics

الاستبيان

N	Valid	52
	Missing	0
Skewness		-.324
Std. Error of Skewness		.330
Kurtosis		-.523
Std. Error of Kurtosis		.650

الاستبيان

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	1.9	1.9	1.9
	محايد	1	1.9	1.9	3.8
	موافق	5	9.6	9.6	13.5
	موافق بشدة	7	13.5	13.5	26.9
	6	6	11.5	11.5	38.5
	7	10	19.2	19.2	57.7
	8	11	21.2	21.2	78.8
	9	6	11.5	11.5	90.4
	10	5	9.6	9.6	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

### CORRELATIONS

```

/VARIABLES=A A1 A2 A3 B B1 B3 B4 B5
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

### Correlations

#### Correlations

		ضغوط العمل	صراع الدور	غموض الدور	عين العمل				
ضغوط العمل	Pearson Correlation	1	.632**	.709**	.773**				
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000				
	N	52	52	52	52				
صراع الدور	Pearson Correlation	.632**	1	.155	.344*				
	Sig. (2-tailed)	.000		.272	.012				
	N	52	52	52	52				
غموض الدور	Pearson Correlation	.709**	.155	1	.344*				
	Sig. (2-tailed)	.000	.272	.012					

## الملاحق

	Sig. (2-tailed)	.000	.272		.013					
	N	52	52	52	52					
عمى العمل	Pearson Correlation	.773**	.344*	.344*	1					
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.013						
	N	52	52	52	52					
الإغتراب الوظيفي	Pearson Correlation	.585**	.323*	.590**	.326*					
	Sig. (2-tailed)	.000	.020	.000	.018					
	N	52	52	52	52					
العجز أو افتقاد القدرة	Pearson Correlation	.473**	.126	.534**	.295*					
	Sig. (2-tailed)	.000	.373	.000	.034					
	N	52	52	52	52					
اللامعيارية	Pearson Correlation	.454**	.263	.409**	.328*					
	Sig. (2-tailed)	.001	.059	.003	.018					
	N	52	52	52	52					
العزلة	Pearson Correlation	.267	.352*	.273	.019					
	Sig. (2-tailed)	.056	.011	.050	.896					
	N	52	52	52	52					
الإغتراب الذاتي أو التفور من الذات	Pearson Correlation	.561**	.181	.526**	.405**					
	Sig. (2-tailed)	.000	.199	.000	.003					
	N	52	52	52	52					

### REGRESSION

/MISSING LISTWISE  
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
 /NOORIGIN  
 /DEPENDENT B  
 /METHOD=ENTER A.

### Regression

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ب ضغوط العمل	.	Enter

a. Dependent Variable: الإغتراب الوظيفي

b. All requested variables entered.

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.585 <sup>a</sup>	.342	.328	.476

a. Predictors: (Constant), ب ضغوط العمل

## الملاحق

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.885	1	5.885	25.948	.000 <sup>b</sup>
	Residual	11.340	50	.227		
	Total	17.226	51			

a. Dependent Variable: الإغتراب الوظيفي

b. Predictors: (Constant), ضغوط العمل

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.828	.415		1.995	.052
	ضغوط العمل	.604	.119	.585	5.094	.000

a. Dependent Variable: الإغتراب الوظيفي

DESCRIPTIVES VARIABLES-A1 x1 x2 x3 x4 x5  
/STATISTICS-MEAN VARIANCE MIN MAX.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Variance
صرخ الدور	52	1	5	3.17	.873
أستقبل الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة	52	1	5	3.46	1.822
أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل تختلف في مطالبها	52	1	5	3.62	1.222
أتوقع مني الآخرون إنجاز ما لا أتوقعه من نفسي	52	1	5	3.19	2.002
إنجاحي المهني يكون على حساب راحتي وحياتي الخاصة	52	1	5	3.35	2.584
يجب أن أفعل أشياء في عملي ضد مبادئ الشخصية	52	1	5	2.23	1.985
Valid N (listwise)	52				

DESCRIPTIVES VARIABLES-A1 x1 x2 x3 x4 x5  
/STATISTICS-MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
صرخ الدور	52	1	5	3.17	.934
أستقبل الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة	52	1	5	3.46	1.350
أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل تختلف في مطالبها	52	1	5	3.62	1.105
أتوقع مني الآخرون إنجاز ما لا أتوقعه من نفسي	52	1	5	3.19	1.415
إنجاحي المهني يكون على حساب راحتي وحياتي الخاصة	52	1	5	3.35	1.607
يجب أن أفعل أشياء في عملي ضد مبادئ الشخصية	52	1	5	2.23	1.409
Valid N (listwise)	52				

## الملاحق

DESCRIPTIVES VARIABLES-A2 x6 x7 x8 x9 x10  
/STATISTICS-MEAN STDDEV MIN MAX.

[DataSet1] C:\Users\saber\Documents\اصنافنا.sav

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
عموم الدور	52	2	5	3.03	.873
تمتضي المعلومات اللازمة لأداء عملي على أحسن وجه	52	1	5	2.94	1.211
عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي	52	1	5	3.62	1.345
لا أعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق الأهداف العامة	52	1	5	2.73	1.430
حدود سلطتي في وظيفتي الحالية غير واضحة	52	1	5	3.42	1.391
لا أعرف جيدا الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلف به	52	1	5	2.46	1.260
Valid N (listwise)	52				

DESCRIPTIVES VARIABLES-A3 x11 x12 x13 x14 x15  
/STATISTICS-MEAN STDDEV MIN MAX.

### Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
عبء العمل	52	2	5	3.75	.817
كمية العمل الموكّل إلي فوق طاقتي	52	1	5	4.02	1.244
زيادة أعداد المراجعين تؤدي إلى صعوبة التعامل معهم	52	1	5	4.06	1.195
الذي أعمال كثيرة لا يمكن إنجازها خلال ساعات اليوم الرهنج	52	1	5	3.85	1.243
بعض الأعمال المسندة إلي خارج نطاق عمالي	52	1	5	3.98	1.350
العمل الذي أقوم به روتيني ولا يشدني إليه	52	1	5	2.83	1.396
Valid N (listwise)	52				

DESCRIPTIVES VARIABLES-A  
/STATISTICS-MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ضغوط العمل	52	2	5	3.46	.563
Valid N (listwise)	52				

DESCRIPTIVES VARIABLES-B1 x21 x22 x23 x24 x25  
/STATISTICS-MEAN STDDEV MIN MAX.

### Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
العجز أو افتقاد القدرة	52	1	5	2.68	.799

## الملاحق

قدرتي على المشاركة في اتخاذ القرارات معنومة	52	1	5	2.63	1.314
أشعر بالتحفظ نفسي وأنا في عملي	52	1	5	2.58	1.348
لا أستطيع إيجاد حلول للمشكلات التي تعترض عملي	52	1	5	3.21	1.143
أجد صعوبة شديدة في مناقشة مواضيع تخص العمل مع زملائي في العمل	52	1	5	2.60	1.209
أجد صعوبة في إتمام أي عمل أقوم به	52	1	5	2.37	1.189
Valid N (listwise)	52				

DESCRIPTIVES VARIABLES-B3 x31 x32 x33 x34 x35  
/STATISTICS-MEAN STDDEV MIN MAX.

### Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
اللامعيارية	52	2	5	3.43	.798
أرى أن الالتزام بالمعايير السائدة في المؤسسة تحد من الابداع والابتكار لدي	52	1	5	3.87	1.253
أشعر بأن التزامي بالقيم المؤسسية أصبح ضعيفا	52	1	5	3.19	1.221
اضطر إلى التحايل على القوانين واللوائح للوصول إلى أهدافي	52	1	5	2.54	1.379
يضعف التسلسل الإداري من إجراءات العمل	52	1	5	3.71	1.348
تتسم رسالة المؤسسة التي أعمل بها بعدم الوضوح	52	2	5	3.87	1.103
Valid N (listwise)	52				

DESCRIPTIVES VARIABLES-B4 x36 x37 x38 x39 x40  
/STATISTICS-MEAN STDDEV MIN MAX.

### Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
العزلة	52	1	5	3.13	.949
أشعر بالإرتياح عندما أتبع قدر الإمكان عن العمل الجماعي	52	1	5	3.52	1.393
أكتسب المشاركة في أنشطة المنظمة	52	1	5	3.60	1.257
الاتصال بين العاملين محدود	52	1	5	3.31	1.181
أشعر بالعزلة عن زملائي حتى في ظل وجودهم معي	52	1	5	2.38	1.301
علاقتي مع زملائي محدودة	52	1	5	2.87	1.344
Valid N (listwise)	52				

DESCRIPTIVES VARIABLES-B5 x41 x42 x43 x44 x45  
/STATISTICS-MEAN STDDEV MIN MAX.

### Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الاغراب الذاتي أو التفور من الذات	52	1	5	2.79	.861
أشعر بأنني فقدت الاهتمام بكل شيء في العمل	52	1	5	2.96	1.427

## الملاحق

أعاني من ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند القيام بأداء الأعمال.	52	1	5	2.31	1.245
لدي رغبة قوية في ترك العمل.	52	1	5	2.79	1.446
أعجز في السيطرة عن نشاطي في العمل.	52	1	5	2.48	1.163
أتحب المشاركة في النشاطات الاجتماعية.	52	1	5	3.42	1.348
Valid N (listwise)	52				

DESCRIPTIVES VARIABLES-B  
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

### Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الإغتراب الوظيفي	52	2	4	2.91	.581
Valid N (listwise)	52				

### REGRESSION

/MISSING LISTWISE  
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
/NOORIGIN  
/DEPENDENT B  
/METHOD=ENTER A1.

### Regression

[DataSet1] C:\Users\saber\Documents\اصنافا.sav

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	أصراع الدور	.	Enter

a. Dependent Variable: الإغتراب الوظيفي

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.323 <sup>a</sup>	.104	.086	.555

a. Predictors: (Constant), أصراع الدور

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.797	1	1.797	5.823	.020 <sup>b</sup>
	Residual	15.429	50	.309		
	Total	17.226	51			

a. Dependent Variable: الإغتراب الوظيفي

b. Predictors: (Constant), أصراع الدور

## الملاحق

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	2.278	.275		8.286	.000
	صراع الدور	.201	.083	.323	2.413	.020

a. Dependent Variable: الإغتراب الوظيفي

### REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT B
/METHOD=ENTER A2.
    
```

### Regression

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	أغراض الدور		Enter

a. Dependent Variable: الإغتراب الوظيفي

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.590 <sup>a</sup>	.348	.335	.474

a. Predictors: (Constant), أغراض الدور

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.997	1	5.997	26.706	.000 <sup>b</sup>
	Residual	11.228	50	.225		
	Total	17.226	51			

a. Dependent Variable: الإغتراب الوظيفي

b. Predictors: (Constant), أغراض الدور

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	

## الملاحق

1	(Constant)	1.722	.240		7.181	.000
	عدوى الدور	.393	.076	.590	5.168	.000

a. Dependent Variable: الإغتراب الوظيفي

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA-PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT B

/METHOD-ENTER A3.

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	عنى العمل		Enter

a. Dependent Variable: الإغتراب الوظيفي

b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.326 <sup>a</sup>	.106	.088	.555

a. Predictors: (Constant), عنى العمل

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.826	1	1.826	5.930	.018 <sup>b</sup>
	Residual	15.399	50	.308		
	Total	17.226	51			

a. Dependent Variable: الإغتراب الوظيفي

b. Predictors: (Constant), عنى العمل

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.047	.365		5.611	.000
	عنى العمل	.232	.095	.326	2.435	.018

a. Dependent Variable: الإغتراب الوظيفي

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA-PIN(.05) POUT(.10)

## الملاحق

/NOORIGIN  
/DEPENDENT B  
/METHOD-ENTER A.

### Regression

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ضغوط العمل <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: الإغتراب الوظيفي

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.585 <sup>a</sup>	.342	.328	.476

a. Predictors: (Constant), ضغوط العمل

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.885	1	5.885	25.948	.000 <sup>b</sup>
	Residual	11.340	50	.227		
	Total	17.226	51			

a. Dependent Variable: الإغتراب الوظيفي

b. Predictors: (Constant), ضغوط العمل

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	.828	.415		1.995	.052
	ضغوط العمل	.604	.119	.585	5.094	.000

a. Dependent Variable: الإغتراب الوظيفي

الملحق رقم (03): طلب مساعدة لاستكمال مذكرة تخرج

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 Khider –Biskra  
Faculté des Sciences Economiques  
Commerciales et des Sciences de gestion



جامعة محمد خيضر - بسكرة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم والتسيير  
عمادة الكلية

الرقم : 00148/ك.ع.إ.ت.ع ت/ 2024

إلى السيد مدير: المؤسسة الاستشفائية زيوشي محمد

طولقة - ولاية بسكرة

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

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

- 1- غريال أسامة
- 2- /
- 3- /

المسجلون ب: قسم علوم التسيير

بالسنة: ثانية ماستر إدارة الموارد البشرية

وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة ب:

"" أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي ""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

بسكرة في: 20-02-2024

ع/ عميد الكلية



تأشير المؤسسة المستقبلة



République Algérienne Démocratique et Populaire  
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



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

## تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

(ملحق القرارالقرار 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020)

أنا الممضي أدناه: غورجان أوساوية  
الصفة:  طالب  قسم: علوم التسيير تخصص: تسيير الموارد البشرية  
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية / رخصة السياقة رقم: 2.0.2.7.7.5.5.6  
الصادرة بتاريخ 2018/03/11  
والمكلف بإنجاز: مذكرة ماستر  
تحت عنوان: أثر ضغوط العمل على الإحتراف الوظيفي بالخدمة  
العسكرية الإستشفائية محمد زويتش - طرابلس

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة  
الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 المحدد  
للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ: 2023/05/30

إمضاء الطالب

