

## دور ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي

"دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في القسم الداخلي 18 شباط لجامعة صلاح الدين/اربيل"

**The role of Work Stress on Organizational Alienation – an analytical study of the views of a sample of employees in the students dormitory at the February 18 section of University of Salahaddin/Erbil.**

م.م. علي ابراهيم ولي

م.م. زانا مجيد صادق

م.م. جوان سعدالله رشيد

قسم ادارة الاعمال

قسم ادارة الاعمال

قسم ادارة الاعمال

كلية الادارة و الاقتصاد

فكلتي العلوم الانسانية و الاجتماعية

كلية الادارة و الاقتصاد

جامعة صلاح الدين

جامعة كوية

جامعة صلاح الدين

### الملخص:

يهتم البحث بالتعرف على دور ضغوط العمل متمثلة بابعادة (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، وتدني مستوى التقدم و النمو الوظيفي) الموجودة لدى عينة من العاملين في القسم الداخلي 18 شباط لجامعة صلاح الدين/اربيل في الاغتراب الوظيفي بابعاده (الشعور بالعجز، الشعور بعدم الرضا، الشعور بالعزلة الاجتماعية، والشعور بالاغتراب عن الذات)، اذ تم تصميم و تطوير استمارة استبانة وزعت على عينة من العاملين في القسم الداخلي 18 شباط لجامعة صلاح الدين/اربيل و الذي بلغ عددهم ( 39 ) عاملا و ذلك للتحقق من الفرضيات الاساسية و الفرعية التي وضعت بهدف معالجة مشكلة البحث، و قد توصل الي وجود علاقة ارتباط عالية و تأثير معنوي موجب بين ابعاد ضغوط العمل و مظاهر الاغتراب الوظيفي بابعاده الاربعة، و بناء على النتائج التي توصل اليها البحث وضعت عدة توصيات و من اهمها ضرورة السعي الي توجيه الافراد العاملين بالمهام و الواجبات المطلوبة بشكل ادق، و العمل على تحديد الصلاحيات و المسؤوليات المناطة بهم، و تشجيع الافراد العاملين على العمل الجماعي و العمل بروح الفريق الواحد.

**الكلمات الدالة:** ضغوط العمل، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، تدني مستوى التقدم و النمو الوظيفي، و الاغتراب الوظيفي.

### Abstract:

This study aims to identify the role of job stress represented by its dimensions (role conflict, role ambiguity, workload, and the low level of advancement and career growth) on organizational alienation represented by its dimensions (feeling of powerlessness, feeling of dissatisfaction, he feeling of social isolation, and the feeling of alienation from oneself), from views a sample of employees in the students dormitory at the February 18 section of University of Salahaddin/Erbil. A questionnaire has been designed and developed as well as it distributed to a sample of employees in the students dormitory which numbered (39) employees in order to verify the two basic hypothese and the sub- hypothese driven from

them in order to address the study problem. The most important of the outcomes of this study was the exist of a high correlation and a significant positive impact between the dimensions of the pressures of work and organizational alienation. Based on the outcomes, this study recommends that efforts should be made to guide employees to tasks and duties required to be accurate, work should be define the powers and responsibilities assigned to them, and encourage individuals working on teamwork.

**Keywords:** *work stress, role conflict, role ambiguity, workload, the low level of advancement and career growth, and organizaional alienation.*

## المقدمة:

يعتبر العمل في التنظيمات الإدارية مصدراً للضغوط والتوترات التي يشعر بها العاملون في مختلف المستويات الإدارية، إذ يشعر الكثير من العاملين من عدم التوازن النفسي والجسمي، مما يؤثر عليهم، وعلى مستوى أدائهم الذي يقومون به بشكل سلبي (القيروني، 2000، 271). و ايضا هذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما أثر على مهامه وواجبات الوظيفية، وعلى العلاقة مع الآخرين وكذلك على صحته وجسده (الحلبي، 2011، 11). من جانب آخر يعد الاغتراب الوظيفي أحد الظواهر التنظيمية التي تحد من تقدم الافراد وتطورهم وتؤثر بشكل سلبي في أدائها الوظيفي، وبالتالي تؤثر في أداء المنظمة. و قد أصبح هذا المواضيع احدى المجالات الأساسية التي استحوذت على الاهتمام العديد من الباحثين و الدارسين. و عليه يأتي هذا البحث محاولة لتحليل العلاقة و الاثر بين ضغوط العمل و الاغتراب الوظيفي لاراء عينة من العاملين في القسم الداخلي 18 شباط لجامعة صلاح الدين/اريل. ولتحقيق اهداف هذا البحث تم تقسيمه الى اربعة محاور، تضمن المحور الاول منهجية البحث وخصص المحور الثاني لاطار النظري للبحث وتناول المحور الثالث الجانب العملي و اختبار فرضيات البحث، اما المحور الرابع فتوصل الى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات.

## المحور الاول

### منهجية البحث

#### اولا: مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في عدم وجود الاهتمام الكافي بالجوانب النفسية و الانسانية والاجتماعية للموارد البشرية العاملة في غالبية المنظمات و الدوائر الحكومية في اقليم كوردستان. اذ يتعرض العاملون للعديد من مصادر الضغوط في بيئة العمل ولما كانت قدرة الأفراد العاملين على تحمل الضغوط محدودة مما يخلق عندهم توترات وقلقاً ينعكس على إنتاجية عملهم و عدم الدقة في الاداء و القيام بالواجبات. و تعد ضغوط العمل والتوترات في بيئة العمل من اهم المصادر المرتبطة بالعمل مباشرة أو بالأفراد أو بالبيئة الخارجية التي تؤثر على الموارد البشرية. و تكمن خطورة ضغوط العمل في شعور الموارد البشرية بالاحترق النفسي و التي ينتج عنها حالات التشاؤم و اللامبالاة، مما يؤدي الى انخفاض الروح المعنوية. لذا فان مشكلة البحث تتجسد في الاتي:

1. هل هنالك ضغوط للعمل من وجهة نظر المستجيبين و ماهي مستوياتها؟
2. ما مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الميدان المبحوث؟

3. هل هنالك علاقة بين ضغوط للعمل و الاغتراب الوظيفي؟

4. هل يؤثر ضغوط للعمل في الاغتراب الوظيفي؟

ثانيا: اهمية البحث:

1. الاهمية العلمية: وتتبع من اهمية موضوع ضغوط العمل لما لها من تأثير في توجيه سلوك الافراد العاملين، و في شعور الفرد العامل بالاغتراب الوظيفي في المنظمات و الدوائر الحكومية في اقليم كردستان. لذا يعتبر هذا البحث محاولة لاثرء المكتبة المحلية بما تتضمنه من عرض نظري لمتغيرات البحث (ضغوط العمل و الاغتراب الوظيفي) من حيث توضيح المفاهيم و ابعادها.

2. الاهمية العملية: وهي تتلخص فيما سوف تتوصل إليه البحث من نتائج، وما سوف تطرحه من توصيات، وإمكانية الاستفادة من اهم الاسباب التي يؤدي الى شعور العاملين بالاغتراب الوظيفي.

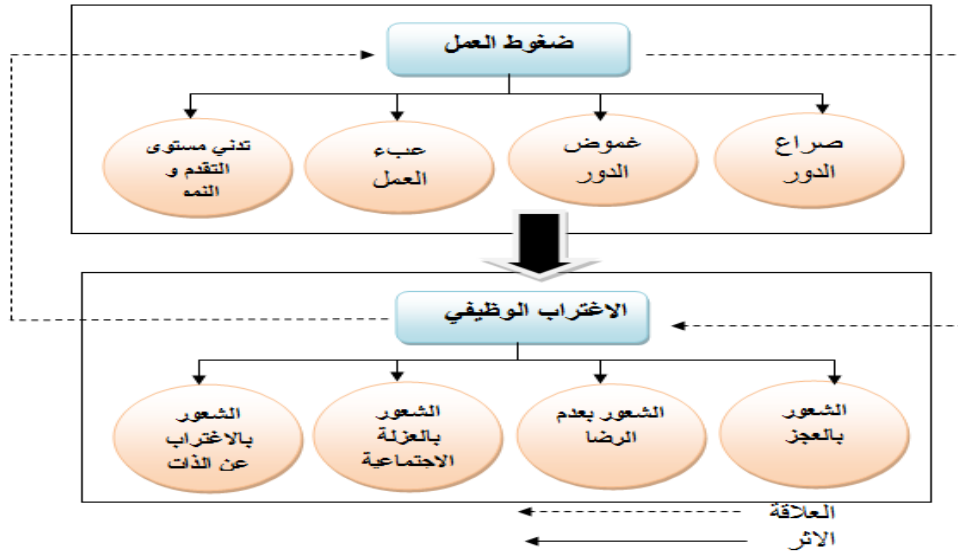
ثالثا: أهداف البحث

تهدف هذه البحث إلى تحقيق جملة من الاهداف و منها:

1. التطرق إلى توضيح مفاهيم كل من ضغوط العمل و الاغتراب الوظيفي وكذلك أبعادهم.
2. تحديد مستوى تأثير ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي.
3. التعرف على البعد الاكثر تأثيرا من ابعاد ضغوط العمل والمتمثلة بـ (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، وتدني مستوى التقدم و النمو الوظيفي) في مستوى مظاهر الاغتراب الوظيفي لدى العينة المبحوثة.
4. عرض مجموعة من المقترحات و التوصيات و التي يمكن ان تساعد ادارة المنظمة في تسكين مستوى شعور الاغتراب الوظيفي لعاملها.
5. بناء انموذج قابل للاختبار الاحصائي.

رابعا: انموذج البحث:

قام الباحثون بتطوير نموذج البحث في ضوء ما تم الاطلاع عليه من الادبيات و النظريات السابقة؛ اذ في هذه البحث يمثل ضغوط العمل المتغير المستقل متمثلة بابعادها (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، وتدني مستوى التقدم و النمو الوظيفي)، في حين تمثل مظاهر الاغتراب الوظيفي بـ (الشعور بالعجز، الشعور بعدم الرضا، الشعور بالعزلة الاجتماعية، والشعور بالاغتراب عن الذات) فيمثل المتغير التابع، ويوضح الشكل (1) انموذج البحث.



شكل (1) انموذج البحث الافتراضي (المصدر من اعداد الباحثون)

#### خامسا: فرضيات البحث:

يفصح انموذج البحث عن مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرعية وعلى النحو الاتي :

**الفرضية الرئيسية الأولى:** توجد علاقة ارتباط معنوية دال إحصائياً لضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي. و تتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط معنوية لبعده (صراع الدور) في مظاهر الاغتراب الوظيفي.
- الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط معنوية لبعده (غموض الدور) في مظاهر الاغتراب الوظيفي.
- الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط معنوية لبعده (عبء العمل) في مظاهر الاغتراب الوظيفي.
- الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ارتباط معنوية لبعده (تدني فرص التقدم و النمو الوظيفي) في مظاهر الاغتراب الوظيفي.

**الفرضية الرئيسية الثانية:** توجد تأثير دال إحصائياً لضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي. و تتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: توجد تأثير دال إحصائياً لمتغير (صراع الدور) في مظاهر الاغتراب الوظيفي.
- الفرضية الفرعية الثانية: توجد تأثير دال إحصائياً لمتغير (غموض الدور) في مظاهر الاغتراب الوظيفي.
- الفرضية الفرعية الثالثة: توجد تأثير دال إحصائياً لمتغير (عبء العمل) في مظاهر الاغتراب الوظيفي.
- الفرضية الفرعية الرابعة: توجد تأثير دال إحصائياً لمتغير (تدني فرص التقدم و النمو الوظيفي) في مظاهر الاغتراب الوظيفي.

سادسا: مجتمع و عينة البحث:

يتكون مجتمع البحث في دائرة الاقسام الداخلية للطلبة (18 شباط) لجامعة صلاح الدين/اربيل، اما عينة البحث فقد تكونت من (39) عاملا في الاقسام الداخلية، حيث تم توزيع (50) استمارة على العاملين، تم استرجاع (43) استمارة، و بلغ الاستثمارات الصالحة للاستعمال بشكلها النهائي من (39) استمارة. وقد قام الباحثون باختيار العينة عشوائياً من خلال توزيع الاستبانات عليهم بشكل مباشر. و قد جاء اختيار دائرة الاقسام الداخلية للطلبة في جامعة صلاح الدين/اربيل كمجتمع للبحث باعتبارها احدى اهم الدوائر الاساسية لجامعة صلاح الدين/اربيل و التي تعتبر ايضا اكبر جامعة في اقليم كردستان من حيث عدد الكليات و الطلبة. اذ يتعرض الافراد العاملون في الاقسام الداخلية للجامعة بضغوطات عمل كثيرة نتيجة الكم الهائل من عدد الطلبة الذي يتعاملون معها و المشاكل المتعددة التي تواجه الطلبة في حياتهم اليومية. والجدول (1) يوضح الخصائص الديموغرافية لعناصر عينة البحث.

الجدول (1) الخصائص الديموغرافية لعناصر عينة البحث

المتغير	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	26
	انثى	13
المجموع	39	100%
العمر	18 - 27 سنة	1
	28 - 37 سنة	15
	38 - 47 سنة	16
	48 - 57 سنة	6
	58 - 67 سنة	1
المجموع	39	100%
المؤهل العلمي	اعدادية	4
	دبلوم	16
	بكالوريوس	18
	دبلوم عالي	0
	ماجستير	1
	دكتورا	0
المجموع	39	100%
سنوات الخدمة	اقل من 1 سنة	0
	1 - 5 سنة	1
	6 - 10 سنة	7
	11 - 15 سنة	15
	16 - 20 سنة	11
	اكثر من 21 سنة	5
المجموع	39	100%

المصدر : من اعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

سابعا: اساليب المعالجة الاحصائية:

اعتمد الباحثون على البرنامج الإحصائي (SPSS) في تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال اداة الاستبانة. وتم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي مثل النسب المئوية التكرارات والوسط الحسابي الانحراف المعياري و الاهمية النسبية من أجل إعطاء وصف شامل لاجابات افراد العينة على فقرات الاستبانة. و اعتمدت البحث على اختبارات الإحصاء التحليلي وذلك بغرض اختبار الفرضية الاولى و فروعها، اذ تم الاستعانة بمعامل ارتباط المتعدد و ذلك للتعرف على علاقات الارتباط بين المتغيرات. و لاختبار الفرضية الثانية و ما ينبثق منها من فروع فقد تم الاستعانة بالانحدار البسيط و ذلك للتعرف على العلاقة التاثيرية للمتغير المستقل في المتغير المعتمد.

ثامنا: اساليب جمع البيانات

1. البيانات الثانوية: تتمثل هذه البيانات في الكتب، البحوث، والدوريات ذات العلاقة بالموضوع، و المصادر الحاضرة الاخرى المتوفرة على شبكة الإنترنت.
2. البيانات الاولية: تم تصميم و تطوير استبانة وتوزيعها على الافراد العاملين في المنظمة المبحوثة لغرض جمع البيانات اللازمة لهذه البحث. و الجدول (2) يبين تركيبة الاستبانة.

### جدول (2)

#### تركيبية الاستبانة

ت	المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	عدد الاسئلة	الفقرات	المصدر "المقياس المتبع"
1	المعلومات الديموغرافية	الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة	4		من اعداد الباحثون
2	ضغوط العمل	صراع الدور	4	X1 - X4	(حسين، 2013)، (عمار، 2006)، (الطبي، 2011)، (السقا، 2009)، (المعاني، اخوارشيدة، 2006)، (بنات، 2009)، (ابوالعلا، 2009)
		غموض الدور	4	X5 - X8	
		عبء العمل	4	X9 - X12	
		تدني فرص التقدم و النمو الوظيفي	4	X13 - X16	
3	الاغتراب الوظيفي	الشعور بالعجز	4	Y1 - Y4	(ابو سمرة و اخرون، 2014)، (دروزة، و القواسمي، 2014)، (صير، 2013)
		الشعور بعدم الرضا	4	Y5 - Y8	
		الشعور بالعزلة الاجتماعية	4	Y9 - Y12	
		الشعور بالاغتراب عن الذات	4	Y13 - Y16	

المصدر : من اعداد الباحثون

## المحور الثاني

### الجانب النظري

#### أ. ضغوط العمل

أولاً: مفهوم ضغوط العمل:

ظهر الاهتمام بضغط العمل في مطلع القرن الواحد و العشرون و بالخاص في سنة 1932، اذ تعتبر كانون Cannon من اوائل الباحثين الذين تناول موضوع ضغوط العمل لدى الافراد (جودة و اليافي، 2002، 71). و يرجع كلمة ضغوط Stress إلى الكلمة اللاتينية (Stringere) و التي تعني يسحب بشدة، و يعني إكراه و قسر و جهد قوي و اجهاد و توتر لدى الفرد أو لأعضاء الجسم أو قواه العقلية (حريم، 2004، 283). و يعرف (Ivancevich & Matteson, 1995, 219) ضغوط العمل بأنها ردود فعل للفرد العامل تجاه ظروف معينة في المنظمة. و عرفها (جودة و اليافي، 2002، 72) بأنها ردة الفعل واعية أو غير واعية على التهديدات التي تواجه الفرد، سواء كان ذلك حقيقياً أم من نسيج الخيال. ويتولد عنها شعور بالألم، والذنب، والتعاسة، والوحدة، والارتباك، ويتعرض الأفراد في

المنظمات إلى ضغوط تنجم عن متطلبات الأعمال التي يزاولونها ، مما يترك أثرا سلبيا في صحة الفرد. و يرى (العطية، 2003، 371) بأن ضغوط العمل عبارة عن حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرص أو متطلبات مرتبطة بما يرغب به ولكن النتائج المرتبطة بها تدرك على أنها غير مؤكدة ومبهمة. و عرفها (عساف و عساف، 2007، 140) ضغوط العمل بأنها حالة من الاجهاد العقلي و الجسمي تحدث نتيجة للحوادث التي تسبب قلقا و ازعاجا، او عوامل عدك الرضا فضلا عن الخصائص العامة التي تسود بيئة العمل. و يعرف ضغوط العمل بأنه الاستجابة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة (عياصرة، 2008، 106). و يرى (Greiner & Krause, 2005, 145) بأن ضغوط العمل يحدث نتيجة لوجود متطلبات للوظيفة أو للعمل غير متوافقة مع القدرات العقلية والجسمية والسيولوجية للموظف مما تجعله غير متوازن في أداء مهامه. و يعرف الباحثون ضغوط العمل بأنها مجموعة العوامل البيئية الداخلية السلبية مثل (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، وتدني مستوى التقدم و النمو الوظيفي) والتي لها علاقة بالاداء الوظيفي للعاملين.

### ثانيا: أنواع و مستويات ضغوط العمل :

هنالك العديد من التقسيمات من حيث الآثار المترتبة على ضغوط العمل، اذ صنف (سيد جاد الرب، 1991، 1022) و (يوسف، 2004، 23)، و (سبحي، 1998، 19) ضغوط العمل من حيث تأثيرها الى الضغوط الايجابية و السلبية. اذ ان الضغوط الايجابية ضرورية لجميع العاملين لتحقيق قدر كبير من النجاح في حياتهم، وحافزا لمواجهة التحديات في العمل وتحسين الأداء. اما الضغوط السلبية ترتب آثار سلبية على صحة ونفسية الإنسان و ينعكس ذلك على أدائه في العمل وانخفاض الروح المعنوية. اما (الهنداوي، 1994، 144) فقد قسم الضغوط من حيث درجة حدتها وقوتها إلى ثلاثة انواع، اولا: الضغوط البسيطة وهي عادة تستمر من ثوان قليلة إلى ساعات طويلة كالمضايقات الصادرة من افراد في العمل تكون مصدرا للضغوط. ثانيا: الضغوط المتوسطة وتستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافي أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه. و ثالثا: الضغوط الشديدة وهي عادة تستمر أسابيع أو شهورا أو حتى سنوات، مثل حالات النقل أو التجميد أو الإيقاف عن العمل لحين زوال السبب (السعودي، 2006، 387). من جانبته قسم (عياصرة، 2008، 110) مستويات الضغط إلى ثلاث أقسام و هي: المستوى المرتفع وهي من الضغوط السلبية والتي يشعر العامل بتراكم العمل عليه وتسبب انخفاضاً في روحه المعنوية. ثانيا: المستوى المقبول وهي من الضغوط الايجابية والتي يشعر بها العامل بالمتعة في العمل و القدرة على حل المشكلات. و اخيرا المستوى المنخفض وهي من الضغوط السلبية والتي تشعر العامل بالملل والاجهاد والإحباط وتسبب له الشعور بالضعف.

### ثالثا: أبعاد ضغوط العمل:

بذل الباحثون و الكتاب جهودا في تحديد اهم ابعاد ضغوط العمل، و قد اختلف تحديد هذا الابعاد من قبلهم، و ان الجدول (3) يبين بعض لاراء الباحثين حول أبعاد ضغوط العمل.

جدول (3) يبين آراء مجموعة من الباحثين في تحديد إبعاد ضغوط العمل

ت	الإبعاد الباحث	عمار ٢٠٠٦	الحلي ٢٠١١	السما ٢٠٠٩	العطوي ٢٠٠٤	البشبيشة ٢٠٠٥	المسعودي ٢٠٠٦	الزحبي ٢٠٠٩	الترنيد ٢٠٠٣	المعالي و أخوار شيدة ٢٠٠٦	بنات ٢٠٠٩	ابو العلا ٢٠٠٩	الجميل ٢٠٠٩	حسين ٢٠١٣
١	كمية العمل	✓				✓	✓		✓					
٢	طبيعته العمل	✓				✓	✓		✓				✓	
٣	صراع الدور	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
٤	عدم ملائمة الدور	✓									✓			
٥	غموض الدور	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
٦	تعب العمل	✓	✓	✓	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓
٧	المسؤولية تجاه الآخرين	✓			✓	✓		✓	✓					
٨	العلاقات الشخصية بين العاملين	✓				✓				✓		✓		
٩	الضغوط المالية للعمل		✓	✓							✓			
١٠	تدني فرص التقدم و النمو الوظيفي		✓	✓	✓	✓	✓		✓			✓		
١١	هيكل التنظيم و البيئة الداخلية		✓	✓	✓	✓	✓							
١٢	المساعدة الاجتماعية													✓
١٣	حوافز الوظيفة				✓			✓						
١٤	العلاقة مع الرئيس				✓	✓	✓					✓		
١٥	ظروف شخصيه				✓	✓	✓						✓	
١٦	مستوى الضغط المترك						✓						✓	
١٧	نمط الاشراف								✓				✓	
١٨	الامان الوظيفي										✓			
١٩	تقييم الاداء										✓			
٢٠	الابداع و التميز											✓		
٢١	الثقافة التنظيميه											✓		

المصدر : من اعداد الباحثون

و بعد المراجعة لأدبيات الموضوع ظهر أن هنالك اربع ابعاد قد شكلت أعلى نسبة اتفاق بين الباحثين وهي (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، وتدني مستوى التقدم و النمو الوظيفي) وتم الاعتماد على هذه الأبعاد في البحث الحالي، و يمكن توضيح ابعاد البحث كمايلي:

1. صراع الدور: يظهر صراع الدور في العمل حينما يقوم الفرد بأداء مهمات كثيرة تتطلب سرعة كبيرة لإنجازها، ويشعر الفرد عند أدائه لهذه المهمات بعدم رغبته في أدائها ويعتبرها جزءاً من مهمات وظيفته، بالإضافة إلى أن هذه المهمات تكون متشعبة ومتداخلة مع مهمات أو أدوار أخرى يؤديها الفرد (الحلي، 2011، 15). كذلك يظهر



صراع الدور حينما يكون الفرد واقعا تحت أكثر من قيادة، ويتلقى أوامر من أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة (عبد الباقي، ٢٠٠٣، 333).

2. **غموض الدور:** تشير كلمة الدور إلى مجموعة من أنماط السلوك المتوقعة من الفرد الذي يشغل مركزا معينًا. ويمثل غموض الدور عدم التأكد فيما يتعلق بماذا يعمل الفرد، متى وكيف (الحلبي، 2011، 15). و يعرف أيضا بأنها عبارة عن الافتقار إلى المعلومات لدى الفرد في أداء عملة مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته (البشباشة، 2005، 332). و يرى (السالم، 1990، 84) بأن غموض الدور ينشئ عند الفرد توترًا سلبيًا يتجسد مباشرة في تدهور رضائه عن العمل وزعزعة ثقته بنفسه وبالأخرين.

3. **عبء العمل:** ويقصد بعبء العمل مجموعة المهام أو الواجبات التي تسند للفرد للقيام بها خلال العمل (السعودي، 2006، 384). و هي عبارة عن حجم المجهود الذي يتطلبه العمل ممثلًا في ساعات العمل والمناوبات وكذلك عدم توفر المعارف والمهارات اللازمة للقيام بالعمل أو بجزء منه (المعاني، أخوارشيدة، 2006، 356). وقد تكون زيادة الأعباء من الناحية الكمية إذ يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع انجازه في الوقت المحدد، كما قد تكون زيادة العبء في شكل نوعي، كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلائم استعداداته وقدراته الخاصة (السقا، 2009، 13).

4. **تدني فرص التقدم و النمو الوظيفي:** فرص التقدم و النمو الوظيفي عبارة عن مجموعة الظروف التي تنتهي للفرد للترقي أو الانجاز و تتم من خلال مقارنة الفرد العامل نفسه مع الآخرين او عندما يضع لنفسه و قتا محددًا لتحقيق هدف معين (الحلبي، 2011، 9). اما تدني فرص التقدم عبارة عن ضعف شعور فرص الترقي في المستقبل وعدم التأكد من المستقبل والتغير الوظيفي الذي يتعارض وطموحات الفرد (البشباشة، 2005، 332). وتولد عوائق النمو والتقدم المهني حالة من اللامبالاة والكسل والتراخي مصحوبة ببعض الخمول والعزلة (الهنداوي، 1994، 102).

ب. **الاغتراب الوظيفي:**

اولا: **مفهوم الاغتراب الوظيفي:**

الاغتراب في اللغة يعني اغتراب او غربة وهي المرادفة للكلمة الانجليزي Alienation (دروزة و القواسمي، 2014، 300). و الاغتراب عبارة عن حالة من الانفصال عن الواقع، عن كل ما فيه من الأفكار والمبادئ والقيم والالتزامات الاجتماعية عامة (منصور، 2007، 361). و هي ايضا عبارة عن عدم القدرة على الشعور بالتواصل الاجتماعي، المتمثل بالعادات والتقاليد، فضلاً عن الميل إلى العزلة عن الناس، وضعف القدرة على تفسير الأحداث بشكل واضح وموضوعي، والشعور بأن الحياة لا معنى لها (William, 2000, 1481). اما الاغتراب الوظيفي فهي حالة أو شعور يصف الصلة بين الفرد و الوظيفة التي يؤديها، فارتفاع درجة الاغتراب تشير إلى علاقة ضعيفة بين الفرد و الوظيفة (كنعان، 2008، 16). وهي عبارة عن حالة من الانفصال النفسي عن الوظيفة، حيث يدرك الفرد بان العمل يفتقر الى الاحتمالات و الامكانيات التي تشبع احتياجات وتوقعات الفرد الملحة (Banaai et.al, 2004, 377). و يرى اخرون بأنه عبارة عن ضعف العلاقة بين الفرد والوظيفة ومستوى الاندماج، وهذا الاندماج قد يكون نفسياً أو فكرياً أو مهنياً (صبر، 2013، 251). و يرى (السالم، 2009، 170) بأن الاغتراب الوظيفي عبارة عن شعور الفرد بالمشقة وعدم الارتياح والذي ينعكس في ابتعاد أو نفوره الذاتي عن المشاركة الاجتماعية والثقافية، كما إنه إحساس بعدم الانتماء وعدم المساهمة، وإدراك بأنه غير مرحب به من قبل الآخرين. و يعرفه (أبوسلطان، 2011، 18) بأنه شعور الموظف

بالغربة في المنظمة التي يعمل بها، و يأتي نتيجة لسوء التفاعل الاجتماعي بينه وبين كل من المنظمة: بهيكليتها ومحيط العمل بها ونمط الإشراف الذي تتبعه، وبين زملاء العمل، مما يؤدي إلى انخفاض انتمائه وولائه للمنظمة.

### ثانيا: مظاهر الاغتراب

يكاد يتفق كل من تناول هذه الظاهرة من الباحثين و الدارسين على أن الإحساس بالاغتراب يتمثل في شعور الفرد بالاستياء والتذمر والإحساس بالعزلة والوحدة، وقد يصل حد العزلة إلى انقسام الفرد عن ذاته وفقدانه معنى الحياة (أبوسمرة و اخرون، 2014، 58). و بذل الباحثون جهودا في تحديد اهم مظاهر الاغتراب الوظيفي، و قد اختلف تحديد هذا المظاهر من قبلهم، اذ اعتمد كل من (المحمداوي، 2007، 37)، (ثاميدي، 2013، 339)، و (ابوسمرة و اخرون، 2014، 58) على المكونات التالية كأهم مظاهر الاغتراب الوظيفي: فقدان المعنى، نقص المعايير، العزلة الاجتماعية، الشعور بالعجز، و الاغتراب عن الذات. اما (دروزة و القواسمي، 2014، 306) فقد درسوا المكونات التالية كمظاهر للاغتراب الوظيفي: الشعور بالتشاؤم، الشعور بالعجز، الانعزالية، عدم الرضا. في جانب حد (البياتي، 2010) مظاهر الاغتراب الوظيفي بـ (ضعف القدرة على التأثير، فقدان المعنى، نقص المعايير، ضعف العلاقات مع الاخرين، و غربة الذات) و يمكن توضيح اهم مظاهر الاغتراب و الذي يمكن اعتبارها أبعاداً أو مكونات الاغتراب و التي تم الاعتماد عليه لغرض تحقيق اهداف البحث الحالي بما يلي:

**1. الشعور بالعجز:** يقصد بالعجز افتقاد الفرد القدرة على التحكم في الأحداث المحيطة به أو تأثيره في المنظمة التي عمل بها حيث يتوقع الفرد في هذه الحالة أن سلوكه لن يتأثر بالنتائج المرجودة منه، ويرسخ هذا الشعور لدى الفرد لدرجة اليقين، أي إنه ليس له تأثير في المستقبل أيضا (ثاميدي، 2013، 339). و يرى (البياتي، 2010، 55) بأن مفهوم العجز عبارة عن حالة ضعف القوة التي يمكن أن تزداد عندما تصل حالة الفرد الفكرية إلى أنه لا يستطيع السيطرة على حالة القدرة على التنبؤ بالأحداث.

**2. الشعور بعدم الرضا:** هو عكس الرضا، أي عدم التوافق النفسي للفرد الذي يعلن عن نفسه من خلال سلوك الفرد بقلة الإنتاجية وعدم التفاعل وعدم السعادة والاستقرار ومن ثم عدم تقبل الوضع الاجتماعي والمهني، وغالبا تنتج عن عدم اشباع الحاجات وعدم القناعة بما حققه وما سوف يحققه مستقبلا (دروزة و القواسمي، 2014، 304).

**3. الشعور بالعزلة الاجتماعية:** وتكون العزلة الاجتماعية بشعور الفرد بالغربة عن أهداف وقيم مجتمعه السائدة وثقافته، ويكون الفرد مبتعداً عن المنظمة و المجتمع (أبوسمرة و اخرون، 2014، 60). في حين اشارت (السالم، 2009، 173) بأنه حالة الشخص الذي يفقد القدرة على التفاعل الاهداف مع الآخرين، فهو يشعر بأنه لا يتمكن من فهم اتجاهات الآخرين، ولا يستطيع أن يتبأ بسلوكهم، أو يشرح مشاعره لهم.

**4. الشعور بالاغتراب عن الذات:** يحدث الاغتراب عن الذات عندما يكون هناك انفصال حاد بين ما يتميز به الفرد من استعدادات وقدرات وخبرات من جهة، وبين ما يشغله من جهة أخرى وبين الفرص المتاحة له لتوظيف هذه المهارات والإمكانات والاستعدادات من جهة ثالثة (ثاميدي، 2013، 340).

### المحور الثالث

#### الجانب الميداني

اولا: ثبات الاستبانة:

تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس مدى ثبات الاستبانة وفقا لإجابات الأفراد المبحوثين البالغ عددهم (39). والجدول (4) يوضح نتائج الاختبار، حيث كانت قيم كرونباخ ألفا لجميع متغيرات البحث و للاستبانة ككل عالية جدا، اذ بلغت قيمة معاملات الثبات للاتساق الداخلي لجميع فقرات البحث (0.992). وتُعد قيم معامل (Cronbach's Alpha) مقبولة إحصائياً وعلى وجه التحديد في البحوث الإنسانية عندما تكون هذه القيم مساوية أو أكبر من 60% (Sekaran, 2005).

الجدول (4) قيمة معاملات الثبات للاتساق الداخلي لمتغيرات البحث

ت	متغيرات البحث	عدد الفقرات	قيم معامل الثبات
١	صراع الدور	٤	٠,٩٧٠
	غموض الدور	٤	٠,٨٣٢
	عبء العمل	٤	٠,٩٦٩
	تدني مستوى التقدم و النمو الوظيفي	٤	٠,٩٥٥
٢	الشعور بالعجز	٤	٠,٩٢٦
	الشعور بعدم الرضا	٤	٠,٩٥٩
	الشعور بالعزلة الاجتماعية	٤	٠,٩٦١
	الشعور بالاغتراب عن الذات	٤	٠,٩٤٩
٣	جميع فقرات الاستبانة	٣٢	٠,٩٩٢

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

ثانيا: وصف متغيرات البحث وتشخيصها

أ. وصف وتشخيص أبعاد ضغوط العمل

1. صراع الدور: اظهر الجدول (5) مستوى عاليا لفقرات بعد صراع الدور (X1-X4) حيث بلغ الوسط الحسابي المعدل (4.178) وبأنحراف معياري (0.908) وكانت درجة الانسجام عالية الاهمية اذ بلغت معدل نسبة الاتفاق لهذا البعد (83.56). وعلى صعيد الفقرات فأن الفقرة (X1) و الذي ينص على "يتوقع مني الآخرون إنجاز ما لا أتوقعه من نفسي" حققت اعلى مستوى اذ بلغ الوسط الحسابي (4.33) وبأنحراف معياري (0.806) وبدرجة إنسجام عالية الأهمية إذ ان نسبة الاتفاق بلغت (86.6)، اما الفقرة (X4) و الذي ينص على ان "يطلب مني انجاز بعض الاعمال بطريقة اعتقد

انها غير صحيحة" فحققت اقل مستوى إذ ان الوسط الحسابي بلغ (3.97) وبأنحراف معياري (1.063) وبدرجة انسجام جيدة الاهمية إذ ان نسبة الاتفاق بلغت (79.4).

**2. غموض الدور:** اظهر الجدول (5) مستوى عاليا لفقرات بعد صراع الدور (X5-X8) حيث بلغ الوسط الحسابي المعدل (3.742) وبأنحراف معياري (0.850). وكانت درجة الانسجام عالية الاهمية اذ بلغت معدل نسبة الاتفاق لهذا البعد (74.84). وعلى صعيد الفقرات فأن الفقرة (X8) و الذي ينص على ان "انا غير متأكد من حدود صلاحياتي في وظيفتي الحالية" حققت اعلى مستوى اذ بلغ الوسط الحسابي (4.00) وبأنحراف معياري (0.858). وبدرجة إنسجام عالية الأهمية إذ ان نسبة الاتفاق بلغت (80)، اما الفقرة (X5) و الذي ينص على ان "الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة ومحددة" فحققت اقل مستوى إذ ان الوسط الحسابي بلغ (3.33) وبأنحراف معياري (0.927). وبدرجة انسجام جيدة الاهمية إذ ان نسبة الاتفاق بلغت (66.6).

**3. عبء العمل:** اظهر الجدول (5) مستوى عاليا لفقرات بعد صراع الدور (X9-X12) حيث بلغ الوسط الحسابي المعدل (3.705) وبأنحراف معياري (0.874). وكانت درجة الانسجام عالية الاهمية اذ بلغت معدل نسبة الاتفاق لهذا البعد (74.1). وعلى صعيد الفقرات فأن الفقرة (X12) و الذي ينص على ان "مسؤوليات عملي متغيرة وغير ثابتة" حققت اعلى مستوى اذ بلغ الوسط الحسابي (3.85) وبأنحراف معياري (0.812). وبدرجة إنسجام عالية الأهمية إذ ان نسبة الاتفاق بلغت (77)، اما الفقرة (X10) و الذي ينص على ان "وقت العمل المخصص لا يسمح باداء كل ما هو متوقع مني" فحققت اقل مستوى إذ ان الوسط الحسابي بلغ (3.59) وبأنحراف معياري (0.938). وبدرجة انسجام جيدة الاهمية إذ ان نسبة الاتفاق بلغت (71.8).

**4. تدني مستوى التقدم و النمو الوظيفي:** اظهر الجدول (5) مستوى عاليا لفقرات بعد صراع الدور (X13-X16) حيث بلغ الوسط الحسابي المعدل (3.852) وبأنحراف معياري (0.850). وكانت درجة الانسجام عالية الاهمية اذ بلغت معدل نسبة الاتفاق لهذا البعد (77.04). وعلى صعيد الفقرات فأن الفقرة (X16) و الذي ينص على ان "لا تحدد وظيفتي مساراً للتطور المهني خلال المستقبل" حققت اعلى مستوى اذ بلغ الوسط الحسابي (4.36) وبأنحراف معياري (0.811). وبدرجة إنسجام عالية الأهمية إذ ان نسبة الاتفاق بلغت (87.2)، اما الفقرة (X15) و الذي ينص على ان "معايير الترقية ليست واضحة" فحققت اقل مستوى إذ ان الوسط الحسابي بلغ (3.56) وبأنحراف معياري (0.968). وبدرجة انسجام جيدة الاهمية إذ ان نسبة الاتفاق بلغت (71.2).

الجدول (5) التوزيعات التكرارية و النسب المئوية و الاوساط الحسابية و الانحرافات المعيارية لابعاد ضغوط العمل

الابعاد	الفقرات	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
صراع الدور	X1	48.7	19	41.0	16	5.1	2	5.1	2	-	-	4.33	.806	86.6
	X2	48.7	19	41.0	16	2.6	1	2.6	1	5.1	2	4.26	1.019	85.2
	X3	30.8	12	59.0	23	5.1	2	5.1	2	-	-	4.15	.745	83
	X4	33.3	13	46.2	18	10.3	4	10.3	4	5.1	2	3.97	1.063	79.4
	المعدل العام		40.38		46.8		5.78		4.48		2.56		4.178	.908
غموض الدور	X5	2.6	1	51.3	20	28.2	11	12.8	5	5.1	2	3.33	.927	66.6
	X6	17.9	7	69.2	27	2.6	1	10.3	4	-	-	3.95	.793	79
	X7	10.3	4	59.0	23	23.1	9	5.1	2	2.6	1	3.69	.832	73.8
	X8	28.2	11	51.3	20	12.8	5	7.7	3	-	-	4.00	.858	80
	المعدل العام		14.75		57.7		16.67		8.98		1.92		3.742	.850
عبء العمل	X9	10.3	4	53.8	21	25.6	10	10.3	4	-	-	3.64	.811	72.8
	X10	15.4	6	41.0	16	33.3	13	7.7	3	2.6	1	3.59	.938	71.8
	X11	15.4	6	56.4	22	20.5	8	2.6	1	5.1	2	3.74	.938	74.8
	X12	15.4	6	64.1	25	10.3	4	10.3	4	-	-	3.85	.812	77
	المعدل العام		14.12		53.82		22.42		7.72		1.92		3.705	.874
تدني مستوى التقدم و النمو الوظيفي	X13	10.3	4	53.8	21	25.6	10	10.3	4	-	-	3.64	.811	72.8
	X14	17.9	7	56.4	22	17.9	7	7.7	3	-	-	3.85	.812	77
	X15	17.9	7	33.3	13	38.5	15	7.7	3	2.6	1	3.56	.968	71.2
	X16	51.3	20	38.5	15	5.1	2	5.1	2	-	-	4.36	.811	87.2
	المعدل العام		24.36		45.5		21.78		7.7		0.66		3.852	.850

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

### ب. وصف وتشخيص أبعاد الاغتراب الوظيفي

1. الشعور بالعجز: اظهر الجدول (6) مستوى عاليا لفقرات بعد صراع الدور (Y1- Y4) حيث بلغ الوسط الحسابي المعدل (4.032) وبأنحراف معياري (.760) وكانت درجة الانسجام عالية الاهمية اذ بلغت معدل نسبة الاتفاق لهذا البعد (80.64). وعلى صعيد الفقرات فأن الفقرة (Y3) و الذي ينص على ان "أشعر بضعف قدرتي على اتخاذ القرارات المتعلقة بعملتي" حققت اعلى مستوى اذ بلغ الوسط الحسابي (4.44) وبأنحراف معياري (.598) وبدرجة إنسجام عالية الأهمية إذ ان نسبة الاتفاق بلغت (88.8)، اما الفقرة (Y4) و الذي ينص على ان "أواجه صعوبة في أن أعبر عن رأيي في قضايا الدائرة بصراحة" فحققت اقل مستوى إذ ان الوسط الحسابي بلغ (3.69) وبأنحراف معياري (.766) وبدرجة انسجام جيدة الاهمية إذ ان نسبة الاتفاق بلغت (73.8).

2. الشعور بعدم الرضا: اظهر الجدول (6) مستوى عاليا لفقرات بعد صراع الدور (Y5 - Y8) حيث بلغ الوسط الحسابي المعدل (3.935) وبأنحراف معياري (.746) وكانت درجة الانسجام عالية الاهمية اذ بلغت معدل نسبة

الاتفاق لهذا البعد (78.7). وعلى صعيد الفقرات فإن الفقرة (Y7) و الذي ينص على ان "راحتي في العمل وسط زملائي غير متوافرة" حققت اعلى مستوى اذ بلغ الوسط الحسابي (4.28) وبانحراف معياري (0.793) وبدرجة إنسجام عالية الأهمية إذ ان نسبة الاتفاق بلغت (85.6)، اما الفقرة (Y6) و الذي ينص على ان "طبيعة العمل الذي أقوم به ليس ضمن طموحي" فحققت اقل مستوى إذ ان الوسط الحسابي بلغ (3.79) وبأنحراف معياري (0.801) وبدرجة انسجام جيدة الأهمية إذ ان نسبة الاتفاق بلغت (75.8).

3. الشعور بالعزلة الاجتماعية: اظهر الجدول (6) مستوى عاليا لفقرات بعد صراع الدور (Y9- Y12) حيث بلغ الوسط الحسابي المعدل (3.762) وبأنحراف معياري (0.770) وكانت درجة الانسجام عالية الأهمية اذ بلغت معدل نسبة الاتفاق لهذا البعد (75.24). وعلى صعيد الفقرات فإن الفقرة (Y10) و الذي ينص على ان "علاقاتي مع موظفي الدائرة محدودة" حققت اعلى مستوى اذ بلغ الوسط الحسابي (3.87) وبانحراف معياري (0.695) وبدرجة إنسجام عالية الأهمية إذ ان نسبة الاتفاق بلغت (77.4)، اما الفقرة (Y11) و الذي ينص على ان "ينتابني شعور بالتوتر أثناء وجودي في الدائرة" فحققت اقل مستوى إذ ان الوسط الحسابي بلغ (3.64) وبأنحراف معياري (0.778) وبدرجة انسجام جيدة الأهمية إذ ان نسبة الاتفاق بلغت (72.8).

4. الشعور بالاغتراب عن الذات: اظهر الجدول (6) مستوى عاليا لفقرات بعد صراع الدور (Y1- Y4) حيث بلغ الوسط الحسابي المعدل (3.84) وبأنحراف معياري (0.928) وكانت درجة الانسجام عالية الأهمية اذ بلغت معدل نسبة الاتفاق لهذا البعد (76.8). وعلى صعيد الفقرات فإن الفقرة (Y15) و الذي ينص على ان "أشعر بصراع دائم بين قناعاتي وما أقوم به في الدائرة" حققت اعلى مستوى اذ بلغ الوسط الحسابي (4.08) وبانحراف معياري (0.900) وبدرجة إنسجام عالية الأهمية إذ ان نسبة الاتفاق بلغت (81.6)، اما الفقرة (Y16) و الذي ينص على ان "أشعر أن وظيفتي لا تشبع لدي الحاجة لتأكيد ذاتي" فحققت اقل مستوى إذ ان الوسط الحسابي بلغ (3.46) وبأنحراف معياري (0.884) وبدرجة انسجام جيدة الأهمية إذ ان نسبة الاتفاق بلغت (69.2).

الجدول (6) التوزيعات التكرارية و النسب المئوية و الاوساط الحسابية و الانحرافات المعيارية لابعاد الاغتراب

### الوظيفي

الابعاد	الفقرات	موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		الاهمية النسبية
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
الشعور بالعجز	Y1	35.9	14	7.7	3	2.6	1	53.8	21	23.1	9	83.6
	Y2	23.1	9	5.1	2	30.8	12	41.0	16	23.1	9	76.4
	Y3	48.7	19	-	-	5.1	2	46.2	18	48.7	19	88.8
	Y4	10.3	4	7.7	3	25.6	10	56.4	22	10.3	4	73.8
	المعدل العام	29.5		5.12		16.03		49.35		29.5		80.64
الشعور بعدم الرضا	Y5	10.3	4	5.1	2	15.4	6	69.2	27	10.3	4	77
	Y6	12.8	5	10.3	4	12.8	5	64.1	25	12.8	5	75.8
	Y7	43.6	17	5.1	2	5.1	2	46.2	18	43.6	17	85.6
	Y8	10.3	4	7.7	3	12.8	5	69.2	27	10.3	4	76.4
	المعدل العام	19.25		7.05		11.53		62.17		19.25		78.7
الشعور بالاعزلة الاجتماعية	Y9	17.9	7	10.3	4	25.6	10	46.2	18	17.9	7	74.4
	Y10	12.8	5	5.1	2	15.4	6	66.7	26	12.8	5	77.4
	Y11	10.3	4	7.7	3	30.8	12	51.3	20	10.3	4	72.8
	Y12	10.3	4	7.7	3	12.8	5	69.2	27	10.3	4	76.4
	المعدل العام	12.82		7.7		21.14		58.34		12.82		75.24
الشعور بالاغتراب عن الذات	Y13	20.5	8	7.7	3	15.4	6	56.4	22	20.5	8	78
	Y14	30.8	12	2.6	1	10.3	4	48.7	19	30.8	12	78.4
	Y15	28.2	11	5.1	2	5.1	2	61.5	24	28.2	11	81.6
	Y16	10.3	4	15.4	6	33.3	13	41.0	16	10.3	4	69.2
	المعدل العام	22.45		7.7		16.03		51.9		22.45		76.8

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

ثالثا: تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات البحث:

يشير الجدول (7) الى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة و عالية بين المتغيرين (ضغوط العمل و الاغتراب الوظيفي) و يدعم ذلك قيمة معامل الارتباط الكلية و البالغة (0.985) و عند مستوى معنوية (0.01) وبلغت القيمة الاحتمالية (0.000) و هذه النتيجة تدعم صحة الفرضية الرئيسية الاولى التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل و الاغتراب الوظيفي.

الجدول (7) معامل الارتباط بين ضغوط العمل و الاغتراب

الوظيفي

الاغتراب الوظيفي		المتغير المعتمد
القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة معامل الارتباط	المتغير المستقل
0.000	.985**	ضغوط العمل

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر : من اعداد الباحثون

أ: علاقة الارتباط بين صراع الدور و مظاهر الاغتراب الوظيفي:

يلاحظ من معطيات الجدول (8) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة و عالية بين صراع الدور و مظاهر الاغتراب الوظيفي اذ بلغت قيمة معامل الارتباط (.949) و عند مستوى معنوية (0.01) النتائج الانفة تدعم صحة الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية الاولى.

ب - علاقة الارتباط بين غموض الدور و مظاهر الاغتراب الوظيفي:

يستدل من نتائج الجدول (8) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة و عالية بين غموض الدور و مظاهر الاغتراب الوظيفي و كانت اضعف علاقة مقارنة مع العلاقات الاخرى حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (.934) وعند مستوى معنوية (0.01) و بهذا تقبل الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الاولى.

ج - علاقة الارتباط بين عبء العمل و مظاهر الاغتراب الوظيفي:

يتضح من نتائج الجدول (8) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة و عالية بين عبء العمل و مظاهر الاغتراب الوظيفي و كانت اقوى علاقة مقارنة مع العلاقات الاخرى يدعم ذلك قيمة الارتباط (.982) و عند مستوى معنوية (0.01) و هذه النتيجة تدعم صحة الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الاولى.

د . علاقة الارتباط بين تدني مستوى التقدم و النمو الوظيفي و مظاهر الاغتراب الوظيفي:

يتضح من نتائج الجدول (8) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة و عالية بين تدني مستوى التقدم و النمو الوظيفي و مظاهر الاغتراب الوظيفي يدعم ذلك قيمة الارتباط (.977) و عند مستوى معنوية (0.01) و هذه النتيجة تدعم صحة الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الاولى.



الجدول (8) معامل الارتباط بين ابعاد ضغوط العمل و مظاهر الاغتراب

الوظيفي

مظاهر الاغتراب الوظيفي		المتغير المعتمد
القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة معامل الارتباط	المتغير المستقل
0.000	.949**	صراع الدور
0.000	.934**	غموض الدور
0.000	.982**	عبء العمل
0.000	.977**	تدني مستوى التقدم و النمو الوظيفي

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر : من اعداد الباحثون

رابعاً: تحليل علاقات التأثير بين متغيرات البحث :

يمثل مضمون الجدول (9) اختباراً للفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على أن (يوجد تأثير دال إحصائياً لضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي)، إذ تبين عند تحليل البيانات وجود تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي للمنظمة المبحوثة، ويدعمه قيمة (F) المحسوبة (1247.924) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، وفسرت قيمة ضغوط العمل التي بلغت (97.1%) من التباين الحاصل في الاغتراب الوظيفي، وهذا ما اوضحته قيمة معامل التحديد ( $R^2$ )، أما النسبة المتبقية والبالغة (2.9%) فهي تعود إلى متغيرات أخرى، وتشير قيمة معامل (B) والتي بلغت (0.926) إلى أن التغيير في ضغوط العمل للأفراد العاملين في المنظمة المبحوثة بوحدة واحدة سوف يؤدي إلى تغيير في الاغتراب الوظيفي بمقدار (0.926) وكانت قيمة (t) المحسوبة (35.326)، وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، فيما تشير قيمة ثابت (C) البالغة (0.310) إلى تحقيق الاغتراب الوظيفي حتى لو كانت قيمة ضغوط العمل للأفراد العاملين صفرًا، وبموجب ذلك تم قبول الفرضية الرئيسية الثانية، وبديل ذلك على أن هناك تأثيراً لضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي.

الجدول (9) تأثير ضغوط العمل في مظاهر الاغتراب الوظيفي على المستوى الكلي

الاغتراب الوظيفي				المتغير المعتمد
R <sup>2</sup>	F	β	الثابت-C	المتغير المستقل
.971	1247.924 (0.000)**	.926 t (35.326) (0.000)	.310 t(3.002) (0.005)	ضغوط العمل

المصدر : الجدول من إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الكترونية

تتفرع من الفرضية الرئيسية الثانية اربع فرضيات فرعية، تنص على وجود تأثير لكل بعد من أبعاد ضغوط العمل والتمثلة في (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، وتدني مستوى التقدم و النمو الوظيفي) في مظاهر الاغتراب الوظيفي، فقد تم تحليل تأثير كل بعد من أبعاد ضغوط العمل منفردةً في مظاهر الاغتراب الوظيفي ويشير الجدول (10) إلى ذلك وعلى النحو الآتي :

الجدول (10) تأثير أبعاد ضغوط العمل في مظاهر الاغتراب الوظيفي

منفردةً

الاغتراب الوظيفي				المتغير المعتمد
R <sup>2</sup>	F	β	الثابت-C	المتغير المستقل
.901	335.966 (.000)**	0.795 T(18.329) (0.000)**	0.570 T(3.081) (0.004)**	صراع الدور
.873	254.025 (0.000)**	0.988 T(15.938) (0.000)**	0.195 T(.829) (.413)	غموض الدور
.964	1002.102 (0.000)**	0.862 T(31.656) (0.000)**	0.699 T(6.757) (0.000)**	عبء العمل
.954	760.563 (0.000)**	0.898 T(27.578) (0.000)**	0.431 T(3.368) (0.002)**	تدني مستوى التقدم و النمو الوظيفي

المصدر : الجدول من إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

### أ- تأثير صراع الدور في مظاهر الاغتراب الوظيفي للمنظمة المبحوثة :

تشير معطيات الجدول (10) إلى أن هناك تأثيراً معنوياً لبعده صراع الدور في مظاهر الاغتراب الوظيفي، وتدعمه قيمة (F) المحسوبة البالغة (335.966)، وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، وقد فسرت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) والتي بلغت (90.1%) من التباين الحاصل في مظاهر الاغتراب الوظيفي، أما النسبة المتبقية والبالغة (9.9%) فهي تعود إلى متغيرات أخرى، وتشير قيمة معامل (β) والتي بلغت (0.795) إلى أن التغيير في بعد صراع الدور بوحدة واحدة سوف يؤدي إلى تغيير في مظاهر الاغتراب الوظيفي بمقدار (0.795)، ويستدل من قيمة (t) المحسوبة (18.329)، وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، فيما تشير قيمة ثابت (C) البالغة (0.570) إلى تحقيق مظاهر الاغتراب الوظيفي حتى لو كانت قيمة البعد صراع الدور صفراً، وبموجب ذلك تم قبول الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على أن (هناك تأثيراً معنوياً لصراع الدور في مظاهر الاغتراب الوظيفي).

### ب- تأثير غموض الدور في مظاهر الاغتراب الوظيفي للمنظمة المبحوثة:

يوضح الجدول (10) أن هناك تأثيراً معنوياً لبعده غموض الدور في مظاهر الاغتراب الوظيفي، ويدعمه قيمة (F) المحسوبة البالغة (254.025)، وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، وقد فسرت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) والتي بلغت (87.3%) من التباين الحاصل في مظاهر الاغتراب الوظيفي، أما النسبة المتبقية والبالغة (12.7%) فهي تعود إلى متغيرات أخرى، وتشير قيمة معامل (β) والتي بلغت (0.988) إلى أن التغيير في بعد غموض الدور بوحدة واحدة سوف يؤدي إلى تغيير في مظاهر الاغتراب الوظيفي بمقدار (0.988) ويستدل من قيمة (t) المحسوبة (15.938) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، فيما تشير قيمة ثابت (C) البالغة (0.195) إلى تحقيق مظاهر الاغتراب الوظيفي حتى لو كانت قيمة بعد غموض الدور صفراً، وبموجب ذلك تم قبول الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على أن (هناك تأثيراً معنوياً لغموض الدور في مظاهر الاغتراب الوظيفي).

### ت- تأثير عبء العمل في مظاهر الاغتراب الوظيفي للمنظمة المبحوثة:

تدل معطيات الجدول (10) إلى أن هناك تأثيراً معنوياً لبعده عبء العمل في مظاهر الاغتراب الوظيفي، وتدعمه قيمة (F) المحسوبة البالغة (1002.102)، وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، وقد فسرت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) والتي بلغت (96.4%) من التباين الحاصل في مظاهر الاغتراب الوظيفي، أما النسبة المتبقية والبالغة (3.6%) فهي تعود إلى متغيرات أخرى، وتشير قيمة معامل (β) والتي بلغت (0.862) إلى أن التغيير في بعد عبء العمل بوحدة واحدة سوف يؤدي إلى تغيير مظاهر الاغتراب الوظيفي بمقدار (0.862) ويستدل من قيمة (t) المحسوبة (31.656)، وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، فيما تشير قيمة ثابت (C) البالغة (0.699) إلى تحقيق مظاهر الاغتراب الوظيفي حتى لو كانت قيمة بعد عبء العمل صفراً، وبموجب ذلك تم قبول الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الثالثة والتي تنص على أن (هناك تأثيراً معنوياً لعبء العمل في مظاهر الاغتراب الوظيفي).

### ث- تأثير تدني مستوى التقدم و النمو الوظيفي في مظاهر الاغتراب الوظيفي للمنظمة المبحوثة:

تبين معطيات الجدول (10) إلى أن هناك تأثيراً معنوياً لبعده تدني مستوى التقدم و النمو الوظيفي في مظاهر الاغتراب الوظيفي، وتدعمه قيمة (F) المحسوبة البالغة (760.563)، وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0.01)،

وقد فسرت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) والتي بلغت (95.4%) من التباين الحاصل في مظاهر الاغتراب الوظيفي، أما النسبة المنبئية والبالغة (4.6%) فهي تعود إلى متغيرات أخرى، وتشير قيمة معامل ( $\beta$ ) والتي بلغت (0.898) إلى أن التغيير في بعد تدني مستوى التقدم و النمو الوظيفي بوحدة واحدة سوف يؤدي إلى تغيير في مظاهر الاغتراب الوظيفي بمقدار (0.898) ويستدل من قيمة (t) المحسوبة (27.578)، وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، فيما تشير قيمة ثابت (C) البالغة (0.431) إلى تحقيق مظاهر الاغتراب الوظيفي حتى لو كانت قيمة بعد تدني مستوى التقدم و النمو الوظيفي صفراً، وبموجب ذلك تم قبول الفرضية الفرعية الرابعة للفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على أن (هناك تأثيراً معنوياً تدني مستوى التقدم و النمو الوظيفي في مظاهر الاغتراب الوظيفي).

نلاحظ من النتائج السابقة بأن بعد عبء العمل أكثر الأبعاد تأثيراً في مظاهر الاغتراب الوظيفي، ويليه بعد تدني مستوى التقدم و النمو الوظيفي ثم بعد صراع الدور أما بعد غموض الدور فهي أقل تأثيراً في مظاهر الاغتراب الوظيفي.

## المحور الرابع

### الاستنتاجات و التوصيات

#### اولا: الاستنتاجات:

من خلال عرض النتائج و اختبار فرضياتها برزت مجموعة من الاستنتاجات، اذ يمكن عرضها وفق الاتي:

1. أظهرت نتائج البحث بانه يوجد علاقة ايجابية معنوية عالية و ذات دلالة احصائية بين ابعاد ضغوط العمل متمثلة بـ (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، وتدني مستوى التقدم و النمو الوظيفي)، و مظاهر الاغتراب الوظيفي متمثلة بابعادها (الشعور بالعجز، الشعور بعدم الرضا، الشعور بالعزلة الاجتماعية، والشعور بالاغتراب عن الذات).
2. أظهرت نتائج البحث بان العلاقة الايجابية و المعنوية بين بعد عبء العمل و مظاهر الاغتراب الوظيفي كان من اقوى العلاقات، اما اضعف العلاقات كان العلاقة الايجابية و المعنوية بين بعد غموض الدور و مظاهر الاغتراب الوظيفي.
3. أظهرت نتائج البحث بان هناك تأثير كبير لضغوط العمل في مظاهر الاغتراب الوظيفي لدى الافراد العاملين في عينة البحث حيث بلغت نسبة التأثير (97.1%).
4. أظهرت نتائج البحث بوجود اثر لابعاد ضغوط العمل (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، وتدني مستوى التقدم و النمو الوظيفي) في مظاهر الاغتراب الوظيفي، اذ كان تأثير عبء العمل أكثر الأبعاد تأثيراً في مظاهر الاغتراب الوظيفي، أما بعد غموض الدور فقد كانت الاقل تأثيراً في مظاهر الاغتراب الوظيفي.

#### ثانيا: التوصيات:

- ضرورة السعي الى توجيه الافراد العاملين في الدوائر الحكومية بالمهام و الواجبات المطلوبة بشكل ادق مع تبني مبداء وحدة الامر في العمل.
- ضرورة العمل على تحديد الصلاحيات و المسؤوليات المناطة بالافراد العاملين و التقليل ما امكن من الاعمال الروتينية التي يؤديها العاملين مما ينجم من فوائد تعود عليهم و على الدائرة بالنفع الكبير .

- ضرورة تشجيع الافراد العاملين على العمل الجماعي و العمل بروح الفريق الواحد، بما يساهم في تخفيف ضغوط العمل.
- ضرورة العمل على تعزيز العلاقات الجيدة بين العاملين و بين العاملين و المدراء بما يساعد في تخفيف ضغوط العمل و بالتالي يؤدي الى تحسين الاداء المنظمي.
- ضرورة العمل على توزيع اعباء العمل بالعدل و المساواة بين الافراد العاملين بهدف تحسين الاداء المنظمي.
- ضرورة العمل على توفير فرص الترقية على أسس عادلة مبنية على الكفاءة بعيدا عن المحسوبيات، مع الاهتمام بتحقيق العدالة في الترقيات بين العاملين.
- ضرورة العمل على توفير بيئة عمل مشجعة على الانجاز مع دعم الادارة للمرؤوسين و تشجيعهم و التي بدورة يؤدي الى تخفيف ضغوط العمل.

## المصادر:

## أولاً: الرسائل و الأطاريح الجامعية:

- أبو العلاء، محمد صلاح الدين (2009) ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية - غزة.
- أبوسلطان، مياسة (2011) الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- ألبياتي، سحرأ أنور حسين (2010) الاغتراب الوظيفي و علاقته بالالتزام التنظيمي. دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من المديرين والتنفيذيين في وزارة البلديات والأشغال العامة. رسالة ماجستير غير منشورة في الادارة العامة، كلية الادارة و الاقتصاد، جامعة بغداد.
- بنات، عبدالقادر سعيد (2009) ضغوط العمل و أثرها على الاداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في لامنطقة قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية - غزة.
- الحلبي، احمد محمود خالد (2011) أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي في البنوك الإسلامية بالاردن. رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الاوسط، عمان، الاردن.
- الرشيد، جهاد بن محمد (2003) إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل (دراسة تطبيقية على مديري الإدارات ورؤساء الأقسام بحرس الحدود بمدينةالرياض والدمام ) رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الإدارية، أأديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
- سبجي، ممدوح محمد درويش(1998) ضغوط العمل وأثرها في موظفي البنوك في مدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية، مكة المكرمة، السعودية.
- السقا، ميسون سليم (2009) اثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية - غزة.
- العطوي، محمد (2004) أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي لدى القيادات الإدارية في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، مقدمة لقسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة.
- عمار، تغريد زياد (2006) اثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الادارية و الاكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية - غزة.
- المحمداوي، حسن ابراهيم حسن (2007) "العلاقة بين الاغتراب والتوافق النفسي للجالية العراقية في السويد"، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب والتربية بالأكاديمية العربية المفتوحة بالدنمارك.
- منصور، زاهي (2007) الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإدارات الوسطى لقطاع المحروقات، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

## ثانيا: المجلات و الدوريات العربية

- أبوسمرة، محمود أحمد، شعيبات، محمد عوض، و أبو مقدم، أروى (2014) الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية: دراسة ميدانية في جامعتي القدس والخليل"، مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، العدد 34، المجلد 2، ص: 53-71.
- البشاشة، سامر عبدالمجيد (2005) أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 32، العدد 2، ص: 328-352.
- جاد الرب، سيد (1991) إدارة الضغوط التنظيمية كأحد العوامل المحددة للكفاءة الإدارية العليا في المنظمة: دراسة تطبيقية "المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس-كلية التجارة. العدد 1.
- الجميلي، علي عليخ خضر (2009) مصادر ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين و علاقتة بدافعيتهم نحو عملهم، مجلة جامعة كركوك للدراسات الإنسانية، العدد 2، المجلد 4، ص: 97-122.
- جودة، ايمان، و اليافي، رندة (2002) ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي، وعدم الرضا الوظيفي، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 18، العدد الأول، ص: 71-114.
- حسين، سحران انور (2013) قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الإداء الوظيفي دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد السادس والثلاثون، ص: 208-227.
- دروزة، سوزان صالح، و القواسمي، ديماء شكري (2014) أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي دراسة تطبيقية -وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد 10، العدد 2، ص: 297-316.
- الزعبي، خالد يوسف (2009) أثر مصادر ضغط العمل على مستوى أداء الفرد: دراسة ميدانية في مؤسسات القطاع العام بمحافظة الكرك /الأردن، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 36، العدد 1، ص: 113-139.
- السالم، مؤيد (1990) التوتر التنظيمي: مفاهيمه وأسبابه واستراتيجيات ادارته"، مجلة الادارة العامة، العدد 68.
- السعودي، موسى (2006) أثر مصادر ضغوط العمل ومستوى الضغط المدرك في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية: دراسة تحليلية ميدانية. مجلة دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 33، العدد 2، ص: 379-407.
- صبر، رنا ناصر (2013) أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي دراسة تحليلية لآراء عينة من الممرضين والممرضات في مستشفى اليرموك التعليمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد السابع والثلاثون، ص: 243-263.
- عساف، عبد محمد، و عساف، هدى خالد (2007) ضغوط مهنة التدريس لدى معلمي المرحلة الاساسية الدنيا في مدينة نابلس بفلسطين و مدى تاثرها بالمتغيرات الديموغرافية، مجلة العلوم التربوية و النفسية / جامعة البحرين، المجلد 8، العدد 1.
- كنعان، محمود صالح (2008) تأثير المتغيرات الشخصية والتنظيمية على مستوى الاغتراب الوظيفي، مجلة معهد الإدارة العامة، المجلد الثامن والأربعون، العدد الرابع، المملكة العربية السعودية.

- المعاني، أيمن عودة، و أخوارشيدة، عبد الحكيم عقلة (2006) تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية :دراسة ميدانية، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 33 ، العدد2، ص: 355-378.
- ثاميدي، كرين مصطفى خالد (2013) أثر التمكين النفسي في الاغتراب الوظيفي دراسة استطلاعية لآراء رؤساء الأقسام العلمية في جامعة دهوك، مجلة تنمية الراقدين، العدد 113، المجلد 35، ص: 331- 351.
- الهنداوي، وفيه احمد (1994) استراتيجيات التعامل مع الضغوط، مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة، العدد 58 ، سبتمبر، مسقط، عُمان، ص: 89- 131.

#### ثالثا: الكتب:

- حريم، حسين (2004) السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، عمان، دار زهران للنشر و التوزيع.
- السالم، مؤيد سعيد (2009)"القوة التنظيمية"، الطبعة الاولى، إثراء للنشر والتوزيع، الاردن.
- عبد الباقي، صلاح الدين (2003) "السلوك الإنساني في المنظمات"، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية :جمهورية مصر العربية.
- العطية، ماجد (2003) سلوك المنظمة: سلوك الفرد والجماعة، الطبقة الأولى، مصر: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- عياصرة، معن محمود (2008)، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، عمان: دار وائل للنشر و التوزيع.
- القريوني، محمد (2000) السلوك التنظيمي :دراسة للسلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، الطبعة الثالثة، عمان:دار الشروق .
- يوسف، جمعة سيد (2004) ، إدارة ضغوط العمل، القاهرة، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الاولى.

#### المصادر الاجنبية:

- Banaai, M., Reisel, W., & Probst, T. (2004) A Managerial and Personal Control Model: Predictions of Work Alienation and Organizational Commitment In Hungary. Journal Of International Management. Vol. 10, PP:375-392.
- Greiner, B.A. & Krause, N, (2005), "Objective stress factors, accidents, and absenteeism in transit operators: A theoretical framework and empirical evidence", Occupational Health Psychology.
- Ivancevich, J. M. and Matteson, M. T. (1995) Organizational Behavior and Management, 2nd ed, Homewood.
- Sekaran, U. (2005) *Research Method for Business: A Skill Building Approach. 2<sup>nd</sup> ed.* New York: John Wiley & Sons.
- William C, S. (2000). Gilt and alienation: the role of religious strain in depression and sociality. Journal of Clinical Psychology, Vol. 56, PP: 1481- 1496.



## الملحق

### استمارة استبيان

#### ضغوط العمل و الاغتراب الوظيفي - العلاقة و الأثر

"دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في القسم الداخلي 18 شباط لجامعة صلاح الدين/اربيل"

أخي الفاضل ..... أختي الفاضلة:

تحية وتقدير ...

يهدف هذا الاستبيان للتعرف على تحليل العلاقة و الأثر بين ضغوط العمل و الاغتراب الوظيفي، كما أنه يوفر الفرصة لكم للتعبير عن آرائكم حول هذا الموضوع بما يحقق مصلحة الطرفين. و إن تعاونكم معنا هو دعماً للبحث العلمي و التنمية و التطور، مع العلم بأن المعلومات التي سيتم الحصول عليها سوف يتم التعامل معها بسرية تامة و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. وارجو ان تقبل كامل شكرنا و تقديرنا لكم لتخصيصكم جزء من وقتكم لتعبئة هذه الاستبانة متمنياً أن يتم قراءة العبارات بعناية و الرجاء وضع اشارة (✓) في المكان المتفق مع اجاباتكم.

الباحثون

## المعلومات الديموغرافية

	ذكر	الجنس
	انثى	
	١٨ - ٢٧ سنة	العمر
	٢٨ - ٣٧ سنة	
	٣٨ - ٤٧ سنة	
	٤٨ - ٥٧ سنة	
	٥٨ - ٦٧ سنة	
	دبلوم	المؤهل العلمي
	بكالوريوس	
	دبلوم عالي	
	ماجستير	
	دكتورا	
	اقل من ١ سنة	سنوات الخدمة
	١ - ٥ سنوات	
	٦ - ١٠ سنوات	
	١١ - ١٥ سنة	
	١٦ - ٢٠ سنة	
	اكثر من ٢١ سنة	

ت	فقرات ضغوط العمل	موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	لاوافق (2)	لاوافق بشدة (1)
	1. صراع الدور					
1	يتوقع مني الآخرون إنجاز ما لا أتوقعه من نفسي.					
2	أعمل في ظل سياسات وارشادات متعارضة و متناقضة.					
3	استقبل أوامر من أكثر من جهة مسئولة.					
4	يطلب مني انجاز بعض الاعمال بطريقة اعتقد انها غير صحيحة.					

2. غموض الدور				
				5 الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة ومحددة
				6 أحيانا لا اعرف ما المطلوب مني القيام به في عملي
				7 مسئوليات وظيفتي غير واضحة.
				8 انا غير متأكد من حدود صلاحياتي في وظيفتي الحالية
3. عبء العمل:				
				9 حجم العمل الذي أقوم به اكثر من اللازم
				10 وقت العمل المخصص لا يسمح باداء كل ما هو متوقع مني
				11 يجب أن أكمل عملي في المساء والأجازات الرسمية حتى انتهي منه
				12 مسؤوليات عملي متغيرة وغير ثابتة
4. تدني فرص التقدم و النمو الوظيفي				
				13 ترتبط فرص الترقى بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة.
				14 فرص الترقية لا تمنح على أسس عادلة بعيدة عن المحسوبيات.
				15 معايير الترقية ليست واضحة.
				16 لا تحدد وظيفتي مساراً للتطور المهني خلال المستقبل.
				ت فقرات الاغتراب الوظيفي
لاوافق بشدة (1)	لاوافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق بشدة (5)
1. الشعور بالعجز				
				1 لا أستطيع إيجاد حلول للمشكلات التي تعترضني في عملي

					أجد صعوبة في إتمام أي عمل أقوم به.	2
					أشعر بضعف قدرتي على اتخاذ القرارات المتعلقة بعملتي	3
					أواجه صعوبة في أن أعبر عن رأيي في قضايا الدائرة بصراحة	4
					2. الشعور بعدم الرضا	
					يعامل رئيسي زملائي في العمل أفضل من معاملتي.	5
					طبيعة العمل الذي أقوم به ليس ضمن طموحي	6
					راحتي في العمل وسط زملائي غير متوافرة.	7
					شعوري بالانتماء للدائرة غير موجود.	8
					3. الشعور بالعزلة الاجتماعية	
					أشعر بالغيرة عن زملائي حتى في ظل وجودهم معي في الدائرة	9
					علاقاتي مع موظفي الدائرة محدودة	10
					ينتابني شعور بالتوتر أثناء وجودي في الدائرة	11
					إن مشاركتي في النشاطات الاجتماعية محدودة	12
					4. الشعور بالاغتراب عن الذات	
					أشعر بالفراغ النفسي أثناء عملي في الدائرة	13
					أكره المشاركة في صناعة أي من قرارات الدائرة	14
					أشعر بصراع دائم بين قناعاتي وما أقوم به في الدائرة.	15
					أشعر أن وظيفتي لا تشبع لدي الحاجة لتأكيد ذاتي	16