

جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي -

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية



مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى

الاغتراب الوظيفي

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علم اجتماع التنظيم والعمل

إشرافه: أ/ آيت أحمد مزيان فوزي

إعداد الطالبة :

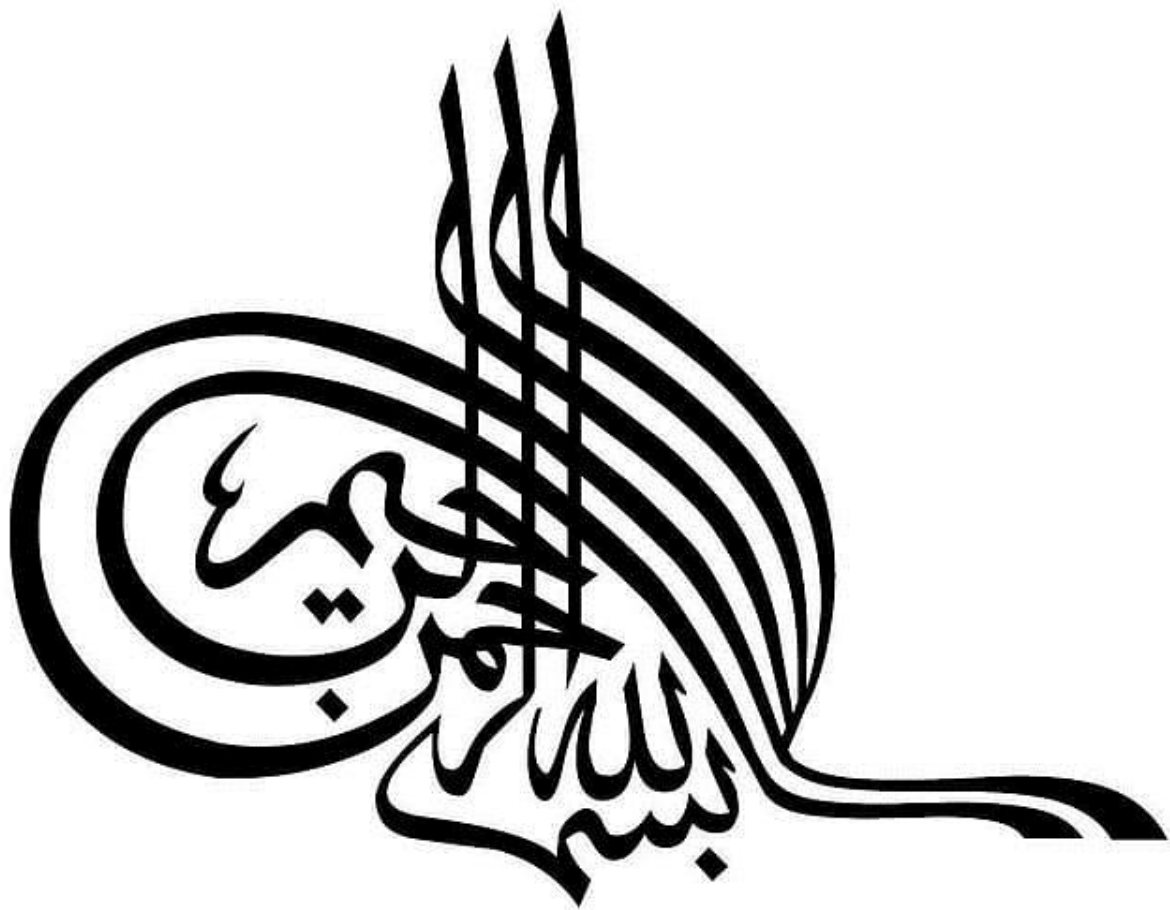
حمادة تقي الدين

صباحي أمير فارس

لجنة المناقشة

رئيسا	د/ خمار زديرة
مشرفا ومقررا	أ/ آيت أحمد مزيان فوزي
عضوا مناقشا	أ/ بلخيرى محمد رضا

السنة الجامعية: 2023/2022



شكر و عرفان

الحمد والشكر لله سبحانه وتعالى أولاً وآخراً الذي أعاننا على إتمام
هذا البحث

نتقدم بجزيل الثناء وأخلص عبارات الشكر والامتنان للأستاذ
المشرف/ آيت أمير مزيان فوزي الذي كان لنا خير عون وفضل
مرشد حتى رأى عملنا هذا النور وأخرجناه في صورته الأخيرة
كما لا ننسى في هذا المقام التقدم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة
المناقشة لتكرمهم وقبولهم مناقشة بحثنا المتواضع
كما نشكر كل أساتذة وطلبة قسم علم الاجتماع بصفة خاصة،
وجامعة العربي بن مهدي-أم البواقي-بصفة عامة وايضا كل من
كان لنا عوناً من قريب أو بعيد والله ولي التوفيق.

ملخص:

جاءت هاته الدراسة لتعالج موضوع مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى الاغتراب الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء، حيث سعينا من خلالها إلى تحديد نوع العلاقة التي تربط بين أبعاد ضغوط العمل (عبء الدور، ظروف العمل، طبيعة العمل) مع مستوى الاغتراب الوظيفي، وقد فصلنا في الجانب النظري في الأطر المفاهيمية لموضوع ضغوط العمل وكذا الاغتراب الوظيفي، حيث وقد بلغت عينة الدراسة 20 مفردة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء، كما تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في معالجة بيانات استمارة الاستبيان المتحصل عليه من البرنامج الاحصائي spss وتوصلنا في الأخير - إلى أنه توجد علاقة بين مصادر ضغوط العمل ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بوكالة اتصالات الجزائر بمدينة عين البيضاء، وتم قبول الفرضية البديلة التي تقول انه توجد علاقة بين مصادر ضغوط العمل ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بوكالة اتصالات الجزائر بمدينة عين البيضاء، وهذا ما أكدته الدراسة .، وللمتغيرات الشخصية مثل السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي دور كبير في درجة تقبل الضغوط وكذلك درجة قبولها او مواجهتها ، كما أنه هنالك العديد من مآدر ضغوط العمل والتي يتعرض لها الموظفين بشكل يومي، والضغط الزائد داخل العمل يؤدي بالعامل للاغتراب والعزلة وعدم القدرة على المواجهة .

كلمات مفتاحية: ضغوط العمل، الاغتراب الوظيفي، المؤسسة، اتصالات الجزائر

Abstract

This study came to address the issue of sources of work stress and its relationship to the level of job alienation, a field study at the Algeria Telecom Corporation and the Ain El-Bayda Agency, through which we sought to determine the type of relationship that links the dimensions of work stress (role load, work conditions, nature of work) with the level of job alienation We have separated in the theoretical aspect the conceptual frameworks of the subject of work pressures as well as job alienation, where the study sample amounted to 20 individuals from the employees of the Algeria Telecom Corporation and the Ain Beida Agency, and the descriptive analytical approach was used in processing the data of the questionnaire obtained from the spss statistical program and we reached In the end - that there is a relationship between the sources of work stress and the level of job alienation among the employees of the Algeria Telecom Agency in the city of Ain Al-Bayda, and the alternative hypothesis was accepted that says that there is a relationship between the sources of work stress and the level of job alienation among the employees of the Algeria Telecom Agency in the city of Ain Al-Bayda, and this is what This was confirmed by the study. Personal variables such as age, family status, and educational level have a major role in the degree of acceptance of pressure as well as the degree of acceptance or confrontation. There are also many sources of work pressure that employees are exposed to on a daily basis, and excessive pressure within work leads the worker to alienation, isolation, and lack of The ability to confront.

Keywords: work stressors, job alienation, institution, Algerian Telecommunications

Résumé :

Cette étude est venue aborder la question des sources de stress au travail et sa relation avec le niveau d'aliénation au travail, une étude de terrain à la Société Algérie Télécom et à l'agence Ain El-Bayda, à travers laquelle nous avons cherché à déterminer le type de relation qui relie les dimensions du stress au travail (charge de rôle, conditions de travail, nature du travail) au niveau d'aliénation au travail. Nous avons séparé dans l'aspect théorique les cadres conceptuels du sujet des pressions au travail ainsi que de l'aliénation au travail, où l'échantillon à 20 individus parmi les employés de la Société Algérie Télécom et de l'agence Ain Beida, et l'approche analytique descriptive a été utilisée dans le traitement des données du questionnaire obtenu à partir du programme statistique spss et nous sommes arrivés à la fin - qu'il existe une relation entre les sources de stress au travail et le niveau d'aliénation au travail parmi les employés de l'Agence Algérie Télécom dans la ville d'Ain Al-Bayda, et l'hypothèse alternative a été acceptée qui dit qu'il existe une relation entre les sources de stress au travail et le niveau d'aliénation professionnelle chez les salariés de l'Agence Algérie Télécom de la ville d'Ain Al-Bayda, et c'est ce que confirme l'étude. Les variables personnelles telles que l'âge, la situation de famille et le niveau d'instruction jouent un rôle majeur dans le degré d'acceptation de la pression ainsi que le degré d'acceptation ou de confrontation. Il existe également de nombreuses sources de pression au travail auxquelles les employés sont exposés quotidiennement, et une pression excessive au travail conduit le travailleur à l'aliénation, l'isolement et le manque de capacité. Confronter.

Mots-clés : facteurs de stress au travail, aliénation au travail, institution, télécommunications algériennes

- 7- مستويات ضغوطات العمل 34
- 8- بعض النماذج المفسرة لمفهوم ضغوط العمل : 34
- 9- النظريات المفسرة لضغوطات العمل 35

الفصل الثالث: الاغتراب الوظيفي مدخل سوسيولوجي

- تمهيد: 42
- 1- أبعاد الاغتراب: 42
- 2- مراحل الاغتراب: 42
- 3- أنواع الاغتراب: 43
- 4 - نظريات الاغتراب 44
- 5- استراتيجيات التعامل مع الاغتراب الوظيفي: 46
- 6- أسباب الاغتراب: 48
- 7- الآثار السلبية للاغتراب: 49
- 8- إدارة ظاهرة الاغتراب: 49
- خلاصة: 50

الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

- تمهيد: 54
- أولاً: مجالات الدراسة 54
- 1-المجال الجغرافي: 54
- 2-المجال الزمني: 60
- 3-المجال البشري: 60
- 4- المنهج المستخدم: 61
- ثانياً: أدوات جمع البيانات 61
- 1-الملاحظة العلمية المباشرة: 61
- 2-المقابلة الحرة: 62
- 3-استمارة الاستبيان: 62

4-السجلات والوثائق 64

5- أساليب التحليل 64

الفصل الخامس: عرض البيانات، تحليلها وتفسيرها ومناقشة نتائج الدراسة 68

تمهيد: 70

1- عرض وتحليل بيانات الدراسة: 70

1-1- عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية: 70

1-2-تحليل استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو محور مصادر ضغوط العمل: 74

1-3-تحليل استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو محور مستوى الاغتراب الوظيفي: 78

2- نتائج اختبار فرضيات الدراسة: 82

1-2-نتائج اختبار الفرضيات الفرعية: 83

2-2-نتائج إختبار الفرضية الرئيسية: 85

خاتمة: 88

قائمة المصادر والمراجع: 91

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان
58	الجدول رقم (01): الوزن النسبي لكل فئات مجتمع الدراسة
60	الجدول رقم (02): توزيع اسئلة إستمارة الإستبيان على محاور الدراسة
61	الجدول رقم (03): معايير تحديد الإتجاه ودرجاته
62	الجدول رقم (04): قيمة معامل الثبات للإتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة
67	الجدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس
68	الجدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر
69	الجدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي
70	الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية
72	الجدول رقم (09): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وإتجاه ونتيجة قبول ضغوط العمل
76	الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وإتجاه ونتيجة قبول مستوى الاغتراب الوظيفي
80	الجدول رقم (11): نتائج إختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل
53	الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي المديرية العملية لاتصالات الجزائر- عين البيضاء-
68	الشكل رقم (02): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس
69	الشكل رقم (03): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر
70	الشكل رقم (04): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي
71	الشكل رقم (05): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية

مقدمة

مقدمة:

مع التطورات السريعة التي يعيشها الفرد اليوم في بيئة العمل و التي تتسم بالتغير والتغيير السريع والمستمر الذي يصعب مواكبته في كافة مجالات الحياة، والعالم أصبح في دوامة وصراع لأنها حقيقة معاشة في حياة هذه المجتمعات والمنظمات. حيث أن هذا التغير وما تبعه من تطور سريع ومستمر يعد قوة أساسية لها تأثيراتها الآنية وعواقبها على النواحي النفسية والاجتماعية للأفراد وباعتبار أن البيئة التنظيمية جزء من هذه المجتمعات فإنها ليست بمعزل عن ذلك ، حيث يتعرض العاملون لها لمستويات مختلفة من الضغوط والتوترات ، قد تخلف آثارا نفسية واجتماعية وتنظيمية على كل فرد فيها، إذ كثيرا ما يواجه العاملون في المنظمة مواقف وظروف عديدة يتعرضون خلالها لحالات من الاضطرابات والقلق والخوف والإحباط والغضب، مما يؤثر على حالتهم الصحية النفسية وكذا على علاقاتهم الاجتماعية.

وبالتالي ينعكس ذلك على أدائهم ويحد من قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية، وهذه الأخيرة يرتبط تحقيقها بنوعية الموارد البشرية وقدرته على انجاز المهام المسندة إليهم على أكمل وجه، وهذا ما أكدته تجارب الهاوثورن الشهيرة والتي تمخضت عنها حركة العلاقات الإنسانية، وأكدت على الجوانب النفسية والاجتماعية وهو ما يخلق ضرورة مراعاة العنصر البشري ليست فقط من النواحي المادية وإنما أيضا من النواحي النفسية والاجتماعية، وذلك من خلال تحقيق الإشباع لمختلف الحاجات التي كان العامل يتوقع أن يشبعها من خلال وظيفته، وبالتالي الوصول إلى حالة من التوازن بين إشباع الحاجات والقيام بمتطلبات العمل وبعيدا عن ما يحس به من عزلة وحالة من الاغتراب داخل المنظمة التي هو جزء لا يتجزأ منها وكعامل يجب أن يحس بنوع من الإلتئام لهذه المنظمة كي لا يصبح مغترب عنها .

وانطلاقا من أهمية موضوع دراستنا الحالية لمصادر ضغوط العمل وعلاقته بمستوى الاغتراب الوظيفي بوكالة اتصالات الجزائر بمدينة عين البيضاء سنحاول التأكد من الموضوع على أرض الواقع وهذا من خلال الإطار النظري والجانب التطبيقي للدراسة محل البحث حيث سنتطرق فيه إلى مختلف الجوانب ونحاول الإلمام به ونحيط بالموضوع من جوانب مختلة والمتكون من خمسة فصول حيث أن والمتكون من خمسة فصول حيث أن الفصل الأول خصص لموضوع الدراسة والذي طرحت فيه الإشكالية والتساؤلات الرئيسية للدراسة محل البحث ، أما الفصل الثاني فتناولنا فيه مصادر ضغوط العمل ماهيته ،مسبباته ،وقد خصص الفصل الثالث فكان مدخل سوسيولوجي للإغتراب الوظيفي ،هذا

الفصل الأول:

موضوع الدراسة

الفصل الأول :موضوع الدراسة

تمهيد

1. إشكالية الدراسة
2. فرضيات الدراسة
3. أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. أسباب إختيار الموضوع
6. مفاهيم الدراسة
7. الدراسات السابقة

خلاصة

تمهيد:

يعد موضوع مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى الاغتراب الوظيفي أحد المواضيع الهامة في مجال الادارة وعلم النفس التنظيمي، وبالتالي فإن فهم العوامل التي تسبب الضغوط في العمل وتؤثر في مستوى الاغتراب الوظيفي للموظفين يساعد في تحسين بيئة العمل والحفاظ على رفاهيتهم، ومن خلال هذا الفصل سنحاول الاشارة إلى مختلف الاجراءات المنهجية للدراسة

1- إشكالية الدراسة

مما لا شك فيه أنه ومع بداية العولمة وما يعرف بالثورة الصناعية طرأت العديد من التغيرات في مفاهيم العمل وأساليبه ومتطلباته والتي تزيد يوما بعد يوم، ونتيجة لهذه التغيرات وما رافقها من تطورات في حياة الأفراد والمجتمعات، أدت إلى ظهور ضغوط جديدة يتعرض لها الأفراد في حياتهم اليومية وكذا في بيئة عملهم، الشيء الذي يدفع الأفراد الذين يتعرضون لتلك الضغوط بذل المزيد من الجهد من أجل التعايش والتكيف معها، والتي تفرض عليهم أن ينتجوا أكثر من أجل البقاء في الوظيفة، مما يؤثر عليهم وعلى أدائهم الوظيفي سلبا ويولد لهم ما يعرف بالاغتراب الوظيفي ومن هنا لقي موضوع ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي صدى بالغ الأثر واهتماما متزايدا من قبل الباحثين والدارسين باعتباره أحد أكثر التحديات التي تواجه المؤسسات، الأمر الذي دفعنا لدراسة هذين الموضوعين المترابطين والخوض في أعماقه للتعرف على مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي، وتجسيد الموضوع فعليا وعمليا في بيئة بحاجة الى هكذا نوع من الدراسات ونتحدث هنا عن مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء بولاية أم البواقي كموقع ميداني لدراسة الجانب التطبيقي.

فضغوط العمل من الظواهر التي بدأت بالانتشار في جميع ميادين العمل ولعل مؤسسات الاتصال من أكبر الفئات تعرضا لهذه الضغوط، وانطلاقا من ذلك جاء هذا البحث للتعرف على ضغوط العمل التي تواجه العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر وكذا تحديد مصادرها وأسبابها، والنتائج المترتبة عليها، ومدى علاقتها وأثرها في تنمية مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لعينة الدراسة، لذلك تتصل إشكالية الدراسة بطبيعة ونوعية تأثير مصادر ضغوط العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي، وعليه كانت صياغة الإشكالية على النحو التالي:

موضوع الدراسة

- هل توجد علاقة بين مصادر ضغوط العمل ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة عين البيضاء؟

وتتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي تساؤلات أخرى فرعية تتمثل في:

- هل توجد علاقة بين عبء الدور والاعتراب الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء؟

- هل توجد علاقة بين ظروف العمل والاعتراب الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء؟

- هل توجد علاقة بين طبيعة العمل والاعتراب الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء؟

2- فرضيات الدراسة:

بعد الاطلاع على موضوع الدراسة تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

الفرضية الصفرية **HO**: لا توجد علاقة بين مصادر ضغوط العمل ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العامل بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء.

الفرضية البديلة **H1**: هناك علاقة بين مصادر ضغوط العمل ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العامل بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء

تندرج تحت الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

• لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لعبء الدور على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء.

• لا توجد علاقة ذات دلالة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لظروف العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء.

• لا توجد علاقة ذات دلالة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لطبيعة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء.

3- أهداف الدراسة

تتجسد أهداف البحث كالاتي:

- التعرف على مصادر ضغوط العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر .
- التعرف على مدة انتشار ظاهرة الاغتراب الوظيفي لدى عينة البحث.
- تحديد أي مصدر من مصادر ضغوط العمل الأكثر تأثيرا في تنمية مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي.
- إظهار العلاقة التي تربط مصادر ضغوط العمل بالاغتراب الوظيفي لدى عينة البحث محل الدراسة.
- تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات التي من شأنها المساهمة في معالجة ظاهري ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي داخل محيط العمل وتجنب أثارها.
- فتح آفاق جديدة للبحث قد تساعد باحثين آخرين الاستفادة لإنجاز دراسات أخرى.

4- أهمية الدراسة:

- تعتبر ضغوط العمل من أبرز المشكلات التي تواجه العاملين في المؤسسات لأثارها السلبية من الناحية النفسية والجسدية، حيث أضحت مشكلة تقلق صناع القرار ومن هنا تظهر أهمية هذه الدراسة التي تسعى لتوضيح مصادر ضغوط العمل ومدى تأثيرها على مستوى الاغتراب الوظيفي، والأخذ بالأسباب التي من شأنها التخفيف من هذه الضغوطات، لكون نجاح أي مؤسسة يتوقف على مدى قدرتها على التخفيف أو الحد من هذه الضغوط، كما تكمن أهمية هذه الدراسة أيضا في :
- تحفيز الباحثين بالقيام بدراسات ميدانية ترتبط بضغوط العمل والاغتراب الوظيفي.
 - معرفة مدى قدرة العمال بالمؤسسة محل الدراسة على مواجهة الضغوطات والتأقلم معها والتقليل من مستوى شعورهم بالاغتراب الوظيفي.

موضوع الدراسة

- تقديم اقتراحات تساعد صانعي القرار من التعرف على مصادر ضغوط العمل التي تواجه العامل في مؤسسة اتصالات الجزائر حتى يتمكنوا من تبني سياسات من شأنها الارتقاء مما ينعكس ايجابا على تحقيق أهداف المؤسسة.
- إثراء البحث العلمي والمكتبة الجامعية من خلال هذه الدراسة حتى تكون كمرجع يعتمد عليه .

5- أسباب اختيار الموضوع

5-1- أسباب ذاتية

- الرغبة والميل لدراسة موضوع ضغوط العمل وكذلك موضوع الاغتراب الوظيفي داخل مؤسسة اتصالات الجزائر .
- ملائمة موضوع الدراسة لقضايا داخل المؤسسات الجزائرية وهو كثرة الضغوط لأنه موضوع يدخل ضمن إطار تخصص علم الاجتماع .
- محاولة إيجاد حلول لمصادر ضغوط العمل بكل صدق وحيادية ومعرفة هل توجد علاقة بين مصادر ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي .
- محاولة إيجاد حلول لأهم مسببات ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي .

5-2- أسباب موضوعية

- توضيح موضع البحث بصدق وموضوعية تامة كما هو مطابق للواقع المعاش داخل وكالة اتصالات الجزائر بمدينة عين البيضاء.
- تتمثل في كوني سأتعرف على أهم مصادر ضغوط العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بوكالة عين البيضاء، كما أنها تمكيني من معرفة إن كان هناك حقيقة إغتراب وظيفي.

6- تحديد مفاهيم الدراسة

6-1- تعريف الضغوط:

- تعريف الضغوط لغة :

موضوع الدراسة

الضغوط مشتقة من الضغط، ضغطا بمعنى اعتصره حتى تضائل حجمه وعليه فالضغط هو العصر، ضغط عليه بمعنى تشد (بوشلاغم وبوجمعة، 2019، ص.429)

إن كلمة ضغط حسب المعجم الوسيط تعني الضيق والقهر والاضطرار والضغطة هي الزحمة والشدة والمجادة بينة المدين والدائن، والضغط يقال للرجل ضعيف الرأي (مجمع اللغة العربية، 2004، ص.541)

ومصدر كلمة ضغوط (stress) تعود الى المصطلح الفرنسي القديم (estrece) والذي يرجع بدوره الى الكلمة اللاتينية (stringer) الذي يعني يسحب بشدة (شاطر، 2009، ص.66)

- تعريف الضغوط إصطلاحا :

لقد تعددت التعاريف التي تناولت موضوع الضغوط، وتنوعت من باحث لأخر حيث يعرّفها أبو شيحة نادر أن الضغط يمثل حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسدي داخل الفرد، تتجم من عوامل خارجية عنه أي من البيئة المحيطة به أو من المنظمة التي يعمل بها أو بسبب الفرد نفسه أو عدم القدرة على التوفيق بين متطلبات البيئة الخارجية وقدرة الفرد على الإستجابة لهذه المتطلبات (أبو شيحة، 2009، ص.298).

تعريف الضغوط إجرائيا :

الضغوط هي جملة ما يتعرض له الفرد العامل من مجموعة من المؤثرات الخارجية في مواقف معينة داخل بيئة عمله حيث تفوق قدرة تحمله وبالتالي تحدث له الضغوط.

6-2-تعريف العمل:

تعريف العمل لغة:

عرف الإسلام العمل على أنه عبادة الله لكسب عيشه وتجنبيه السؤال تكريما له، ومن الأدلة قوله (صلى الله عليه وسلم) عندما سئل عن أطيّب الكسب قال: " عمل الرجل بيده وكل كسب مبرور" وحرص على العمل النافع والصالح (الزري وحميد، 1998، ص.24)

وعرف كل من مارتن لوثر وكالفين في الثقافة الغربية بعصر النهضة مفهوما جديدا للعمل حيث اعتبر العطل عن العمل ذنبا والكدح مهما كان نوعه فضيلة، ومهد ذلك لظهور أخلاق العمل والثورة

موضوع الدراسة

الصناعية ومن خلالها بنيت فكرة الإنجاز والجدية، وأصبح العمل مركز حياة الانسان والوسيلة التي يستطيع بها صنع نفسه وبناء مجتمعه. (منصوري، 2005، ص.58)

تعريف العمل إصطلاحا:

العمل هو ذلك النشاط الذي يستهدف إنتاج وتقدير السلع والخدمات التي تشبع حاجات ورغبات الأفراد الآخرين. (النعمي، 2009، ص.17)

6-3-تعريف ضغوط العمل:

تعريف ضغوط العمل لغة:

وفقا لتعريف كوبر ومارشال (Cooper & Marshal) فيقصد بضغوط العمل بأنها: مجموعة العوامل البيئية السلبية (مثل غموض الدور، وأحوال العمل السيئة والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عمل معين (محمود، 2005، ص.329)

لقد تعددت واختلقت التعاريف المتعلقة بضغوط العمل فلا يوجد هناك تعريف واحد يلقي القبول والاجماع من طرف الباحثين ويرجع السبب في ذلك أساسا لإرتباط موضوع ضغوط العمل بعدة علوم اخرى , فهو يمثل احد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل من المجالات الطبية والنفسية والاجتماعية والادارية

يعرف بارون وجرينبج ضغوط العمل بأنها " نمط معقد من حالة نفسية وردود فعل فسيولوجية لمجموعة من الضغوط الخارجية " (شفيق، 2010، ص.940),

ويعرفها سيزلاقي ووالاس على انها " تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا او عضويا لدى الفرد وتنتج عن عوامل من البيئة الخارجية او المنظمة او الفرد نفسه " (سلطان، 2004، ص.56).

أما مثل باتن "يرى ضغوط العمل هي كل ما يؤدي إلى خلل في قدرة الفرد على التكيف أو الحفاظ على توازنه الطبيعي" (الحسبتي، 2009، ص.363).

موضوع الدراسة

أما بتروفسكي فقد فسّر ضغوط العمل بأنها مصطلح يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة، وتحدث ضغوط نتيجة العوامل الخارجية مثل كثرة المعلومات التي تؤدي إلى تغيرات العمليات العقلية وتحولات انفعالية وبيئية دفاعية متحولة النشاط والسلوك اللفظي وحركي قاصر" (العديلي، 1993، ص.291).

إلا أن مار جوسي وزملاءه عرف ضغوط العمل بأنها حالة تنتج من التفاعل بين الظروف الموجودة في العمل وخصائص العمل ويترتب عليها خلل في ضغوط العمل ومدى تكيف أجسامنا وعقولنا مع التغير الذي يظل ثابتا في موقع العمل (عبد الغفار وآخرون، 2002، ص.132). كما تعرف ضغوط العمل على أنها تلك التجربة الذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل بها بما في ذلك المنظمة بحيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر على أدائه للعمل. (طعيلي، دت، ص.58)

من خلال التعاريف السابقة نلاحظ أن ضغوط العمل عبارة عن متغيرات يتعرض لها الفرد ويتفاعل معها ويستجيب لها وبالتالي تؤدي إلى التأثير عليه سلوكيا وجسميا ونفسيا وهذا التأثير قد يكون سلبا أو إيجابا.

تعريف ضغوط العمل اجرائيا :

من خلال التعاريف السابقة يمكننا تعريف ضغوط العمل على أنها عبارة عن موقف ومؤثرات يستجيب لها الافراد داخل المؤسسة محل الدراسة، قد تكون بدرجات متفاوتة، وهذه المؤثرات تكون من البيئة الداخلية للمؤسسة أو من الافراد العاملين في نفس المحيط.

تعريف الاغتراب لغة:

إن الاغتراب ظاهرة إنسانية يتميز بها الانسان عن غيره من الكائنات، فهو الكائن الوحيد الذي ينفصل عن ذاته وقد ينفصل عن مجتمعه، ويرى "هيغل" أن الاغتراب يحمل معنيين، الأول مفهوم اللاهوتي ويعني انفصال الذات عن الجوهر الاجتماعي، أي اغتراب الروح عن ذاته وعن مجتمعه، والثاني مفهوم فلسفي ويعني به تنازل الفرد عن استقلاله الذاتي وتوحده مع الجوهر الاجتماعي أي ان هيغل يرى ان الانسان مغترب بالضرورة اما عن ذاته او عن مجتمعه. (منصر، 2013، ص.8)

6-4- تعريف الاغتراب:

تعريف الاغتراب إصطلاحا:

لقي مفهوم الإغتراب الكثير من الإهتمام لمحاولة ضبطه نظرا لتعدد هذا المفهوم ولارتباطه الوثيق بالجزور الفلسفية .

حيث إعتبر هيجل أن الاغتراب يعني إنفصال الذات الإنسانية ككيان روحي تنفصل عن وجوده ككائن إجتماعي، كما إعتبره أيضا في طرح آخر تنازل الإنسان عن إستقلاله الذاتي وتوحده مع الجوهر الإجتماعي .

كما يعرفه أبو بكر مرسي بأنه شعور الفرد بأنه غريب عن ذاته ولايجد نفسه كمركز لعالمه وأنه خارج عن الإتصال بنفسه كما هو خارج عن الإتصال بالآخرين .(مرسي، 2002، ص.58)

ورغم شيوع مفهوم الاغتراب في الحياة المعاصرة، إلا أن هذا المفهوم يعد غامضا ومتنوع المعاني، فهو يحمل أكثر من معنى. ولمصطلح الاغتراب استخدامات متنوعة في التراث اللغوي، والفكري، والسيكولوجي، والسوسيولوجي، وقد كان هذا التنوع في استخدام هذا المصطلح نتيجة مصاحبته لتنوع الاتجاهات الفكرية والسيكولوجية والسوسيولوجية التي اهتمت بتناول المفهوم منذ أول استخدام لمصطلح الاغتراب في نظرية العقد الاجتماعي"(علي، 2008، ص.517).

ويعتبر الاغتراب الوظيفي ظاهرة خطيرة ومؤشرا على مرور الفرد بأزمة حقيقية تؤثر على نشاط الفرد وبالتالي تؤثر على نشاط المنظمة.

فالاغتراب الوظيفي يعني توصل العاملون بالمؤسسة إلى قرار بأن المؤسسة التي يعلمون بها لم تعد المكان المناسب للاستمرار في العمل معها لأسباب تتعلق بالمؤسسة ذاتها أكثر مما تتعلق بالموظف، وهو قرار خطير يمس علاقة الموظف بالمؤسسة التي يعمل بها وولائه لها ويترتب عليه نتائج وخيمة لكلا الطرفين غالبا ما تنتهي العلاقة بينهما نهاية غير مرضية(زاهي، 2007، ص.43)

وأما رهام فتعرفه بأنه "ظاهرة سلبية تنتاب العامل أثناء العمل وأثناء تواجده في محيط البيئة التي يعمل بها وتجعله يفقد الانتماء للوظيفة التي يعمل بها ويشعر بالعزلة وعدم الارتباط بعمله وبالآخرين" (يوسف، 2004، ص.47)

موضوع الدراسة

ويعرف داود الاغتراب الوظيفي بأنه "المشاعر السلبية التي يحملها الفرد تجاه المنظمة التي يعمل بها أو بعض عناصرها المادية والبشرية وتؤدي إلى اضطراب علاقته بنفسه والآخرين" (داود، 2010، ص.55).

ويعرف عبد السلام الاغتراب بأنه "ظاهرة سلبية تنتاب العامل أثناء العمل وتجعله يفقد الانتماء للوظيفة التي يعمل بها ويشعر بالعزلة وعدم الارتباط بعمله وبالآخرين" (عبد السلام، 2000، ص.221) تعريف الاغتراب إجرائيا:

هو الحالة التي يتعرض فيها الإنسان للضعف والعجز والإنهيار في الشخصية أي إحساسه بانفصاله عن المجتمع والإنسلاخ عن الثقافة الإجتماعية السائدة فيه أي هو الحالة التي يشعر فيها العامل بأنه لاينتمي إلى مؤسسة اتصالات الجزائر أو لا يرغب في تطوير نفسه فيها كما أنه لا يجد الراحة بالعمل داخل هذه المؤسسة .

الضغوط هي جملة ما يتعرض له الفرد العامل من مجموعة من المؤثرات الخارجية في مواقف معينة داخل بيئة عمله حيث تفوق قدرة تحمله وبالتالي تحدث له الضغوط.

7-الدراسات السابقة

سنقوم بعرض بعض الدراسات التي تناولت مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي 7-1-دراسة (مقراني و صحراوي) 2020 تحت عنوان أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر ضغوط العمل ومصادره السنة على الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة المينائية جن جن بجيجل، حيث تم الاستعانة بالاستبيان كأداة لجمع البيانات، والذي تم توزيعه على عينة حجمها 83 عامل، في حين تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS من اجل تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة. وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك اثر ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي.

موضوع الدراسة

7-2-دراسة (حنان بوشلاغم) 2019 تحت عنوان : قراءة سوسيو تنظيمية لضغوط العمل ومستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي.

هدفت هذه الدراسة الى تشخيص العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي للمرأة العاملة، حيث تم توزيع الاستبيان على عينة قصدية كونها تدرس النساء العاملات في التمريض التي تضم 221 ممرضة، وقدرت بـ 22 مفردة أي انه تم اخذ ما يعادل 10 بالمئة من مجتمع الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لهذه الدراسة، وبالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية SPSS لحساب معامل الارتباط الخطي بين المتغيرين وذلك من اجل معرفة العلاقة التي تربط بين فرضيات الدراسة، حيث توصلت هذه الدراسة الى وجود علاقة ارتباط طردي بين جميع متغيرات الدراسة.

7-3-دراسة (عثمان مريم) 2010 تحت عنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط المهنية ومستوى دافعية الإنجاز، وكذلك التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية ومستوى الدافعية للإنجاز ومدى التأثير بينهما من خلال متغير البيانات الديمغرافية، وقد تم اللجوء الى استخدام المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأقرب للدراسة وتم الاعتماد على عينة بحث قوامها 100 مفردة وخلصت الدراسة الى النتائج التالية:
وجود علاقة ارتباط سالبة بين الضغوط المهنية ودافع النجاح، وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط المهنية ودافع تجنب الفشل.

كما أوضحت النتائج أيضا ان الضغوط المهنية لا تتأثر بكل من العمر والسن والخبرة.

7-4-دراسة (رنا ناصر صبر) بعنوان أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي

هدفت هذه الدراسة الى معرفة اثر مصادر ضغوط العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عينة من الممرضين والممرضات في مستشفى اليرموك التعليمي وتم توزيع استبيان على عينة مكونة من 126 مفردة وبلغ عدد الاستمارات المسترجعة 120 استمارة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وفي ضوء ذلك تم تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج المعالجات الإحصائية SPSS.

موضوع الدراسة

خلصت الدراسة الى جملة من النتائج ومن أهمها: وجود علاقة ارتباط واثر معنوي لمصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي
أما ابرز التوصيات فتمثلت في ضرورة اهتمام المديرين بموضوع ضغوط العمل لدى العاملين وأسبابها وأثارها وطرق مواجهتها والسيطرة عليها والعمل على الحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي من خلال الاعتماد على مبدأ الاثراء الوظيفي في العمل بما يضمن تجدد وتنوع الأنشطة والمهام التي يقوم بها الموظف وكذا توفير الاستقرار الوظيفي لدى المرشحين وتهيئة الجو المناسب للعمل.

7-5-دراسة (Rubina et al 2008):

Investigate the Effects of Job Stress on Employee Job Performance: A Case Study at Dong Xuyen Industrial Zone, Vietnam.

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن آثار ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموظف، دراسة حالة، وذلك من خلال تحليل أبعاد ضغوط العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي في عدة صناعات مختلفة ، ومن أجل جمع البيانات الأولية تم إرسال استبيان إلى 378 عينة بحث، وتم استخدام المنهج الكمي في هذه الدراسة ، تم حساب الانحدار المتعدد وتحليل المسار ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ما يلي: هناك اثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل بشكل كبير على الأداء الوظيفي للموظف.

7-6- التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال ما تم التعرض إليه في الدراسات السابقة، فقد ساهمت هاته الأخيرة في الاحاطة بالإطار النظري لموضوع البحث وهذا بفضل التناول النظري لكل دراسة والمراجع والمعلومات المقدمة من قبلها.

كما ساهمت الدراسات السابقة المعتمدة في صياغة استبيان الدراسة وتحديد عباراته وأسئلته، حيث ساعدتنا في تجنب الوقوع في أخطاء وعثرات من شأنها اعاقاة الدراسة الميدانية لاحقا.
وبالتالي فكل دراسة من الدراسات المتناولة في هذا البحث أهمية ودور في اثراء البحث واخراجه على الصورة الصحيحة ضمن منهجية محددة وثابتة.

خلاصة:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل، فقد تم الاحاطة بالإطار المنهجي المتعلق بموضوع الدراسة (مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى الاغتراب الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء) حيث قمنا بطرح الاشكالية التي تغطي متغيرات الدراسة، ومن خلالها بم صياغة فرضيات الدراسة إضافة إلى تحديد الاهداف المرجوة منها وكذا التركيز على تقديم أكبر عدد ممكن التعريفات المتعلقة بمصادر ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي وهذا قصد الاحاطة الشاملة بالجانب المفاهيمي لكلا المتغيرين، كما عرّجنا على بعض الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها كأدوات مساعدة في هذا البحث.

الفصل الثاني

مصادر ضغوط العمل

الفصل الثاني :مصادر ضغوط العمل

تمهيد

1. ماهية ضغوط العمل

2. أنواع ضغوط العمل

3. أسباب ضغوط العمل

4. مستويات ضغوط العمل

5. بعض النماذج المفسرة لضغوط العمل

6. النظريات المفسرة لضغوط العمل

خلاصة

تمهيد:

لهذا ظهرت الكثير من النماذج المفسرة لضغوط العمل غير أن كل هذه النماذج تشير إلى أن كلها تشير إلى أن في عصرنا الحديث يصعب على الإنسان التوافق مع بعض الظروف والمتغيرات التي تواجهه في حياته بصفة عامة وفي عمله بصفة خاصة حيث تعد الضغوط من عوائق هذا العصر، بل تعتبره من العوائق الأولى للإنسان فلا تكاد تكون مهنة خالية من شكل أو من آخر من أشكال الضغوط كما أشار الكثير من الباحثين " أن ضغوط العمل -Job stresses- من الظواهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات حيث أنها تؤثر على كل أعضاء المنظمة سواء أكانوا رؤساء أم مرؤوسين ولكن بدرجات متفاوتة" (جاد الرب، 2005، ص.517).

وعلى أساس هذه المعطيات سنتناول موضوع ضغوط العمل في الفصل الثالث مبينين مختلف النماذج والنظريات المفسرة لضغوط العمل وأهم مصادرها وطرق التعامل معها.

1- ماهية ضغوط العمل:

ينشأ مفهوم ضغوط العمل في المؤسسات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسية على العنصر البشري، حيث أطلق هذا المصطلح على المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعورا بالتوتر (القحطاني، 2007، ص.39).

وقد أشار الزرياء إلى أن "ضغوط العمل هي تأثير داخلي لدى الفرد ينجم عن التفاعل بين قوى ضاغطة ومكونات الشخصية وقد يؤدي على اضطرابات جسمية أو نفسية أو سلوكية لديه، تدفعه إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي أو يؤدي إلى حفزه لتحسين أداءه" (الدوسري، دت، ص.20).

يشير مصطلح الضغط إلى "مجموعة من المتغيرات الجسمية والنفسية التي قد تحدث للفرد أثناء تعرضه للمعاناة الناتجة عن الأحداث والمواقف الضاغطة والتي تتنوع مصادرها بحسب طبيعة العمل في كل مهنة بسبب عدم التوافق بين الفرد والمواقف التي يتعرض لها في محيط عمله" (القبلان، 2004، ص.13).

الفصل الثالث اني:

مصادر ضغط وط العمل ل

ويرى صلاح عبد الباقي أن "الضغوط هي مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط" (عبد الباقي، 2004، ص.387)

02 أنواع ضغوط العمل:

تقسم ضغوط العمل بالنظر إلى إعتبارات متعددة، ونعرض فيما يلي أهم هذه الإعتبارات:

2-1 - على أساس تأثيرها:

- الضغوط الإيجابية:

وهي الضغوط المفضلة والمرغوب فيها حيث يمكن أن تستخدم كمنبه أو أداة تحذير للمشاكل التي يتعرض لها الفرد، وقد أوضح (Forbes) المؤشرات التالية فيما يتعلق بالضغوط الإيجابية التي تحدث بين الموظفين .

- ارتفاع حجم النشاط وقوته.
- زيادة الدوافع .
- تعلم الهدوء وعدم الانفعال تحت الضغوط.
- القدرة على إدراك وتحليل المشاكل.
- زيادة القدرة على التذكر والتركيز .
- التفاعل نحو المستقبل.
- تساعد على تحديد خطوات المواجهة أو المحددات النهائية مثل تاريخ بداية ونهاية العمل (جاد الرب، 2005، ص.511).

- الضغوط السلبية:

هي الضغوط التي تسبب الضرر والأذى للأفراد، وتركز معظم الدراسات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي ومن ثم يمكن تعريف الضغط السلبي على انه عبارة عن قليل أو كثير من الإستثارة التي ينتج عنها أذى أو ضرر على عقل أو جسم الفرد كتعرضه لبعض أمراض القلب وتصلب الشرايين، أو من الناحية النفسية مثل: (الفتور واللامبالاة والسأم والأرق والنظرة

الفصل الثاني

مصادر ضغط وط العمل

- الآثار التنظيمية: التأثير السلبي على الأداء.

ج. التفاعل: وهو الذي يحدث بين مثيرات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أو بيئية أو شخصية وبين ما يحدث من استجابات (عبد الباقي، 2004، ص.337).

04 مصادر ضغوط العمل :

حظيت مسألة مصادر الضغوط أو ما يطلق عليه بعض الأفراد مجازاً أسباب الضغوط بكم كبير من الاهتمام و الدراسة، وأفضت هذه الدراسات إلى تصنيفات مختلفة لمصادر الضغوط أهمها :

من حيث المنشأ: وتصنف إلى :

ضغوط داخلية (أي من داخل الفرد مثل الحاجات والمتغيرات الفيزيولوجية ، والطموحات والأهداف وغيرها)، في المقابل هناك ضغوط خارجية (أي تأتي من البيئة الخارجية، وهي كثيرة كالضوضاء والظروف الطبيعية كالموتات ... الخ)

من حيث المكان الذي تحدث فيه: (أي في العمل أو في المنزل أو في المدرسة أو في الشارع ... الخ)

من حيث عدد المتأثرين بها: وهي تصنف إلى العامة (أي التي يتأثر بها عدد كبير من الناس كالأحداث المزلزلة) وفي المقابل هناك الخاصة (التي تأثر على فرد واحد أو على عدد محدود من الأفراد كحوادث الطرق أو منغصات الحيات اليومية) (يوسف، 2004، ص.15).

يرى (هيجان) أن الباحثين الذين اجتهدوا في وضع تصنيف لمصادر ضغوط العمل سلخوا ثلاث مسارات هي:

- النموذج الثنائي: يصنف ضغوط العمل في مجموعتين.

- النموذج الثلاثي: يصنف مصادر ضغوط العمل إلى ثلاث مجموعات رئيسية .

.النموذج المتعدد الأبعاد: يصنف مصادر ضغوط العمل إلى أربع مجموعات رئيسية فأكثر.

يرى كل من (والاس وسيزلاقي) أن الضغوط تتبع من ثلاث مصادر رئيسية هي :

• مصادر بيئية

الفصل الثاني: اتني:

مصادر ضغط وط العمل

متفاهم في الحياة العاملة يخلق حالة من الضغط، فان المشكلة تكون مهددة في مجال العمل خاصة اذا كان هذا الشخص يمتلك قوة اكثر من " قوة السلطة بحكم كونه رئيس العمل، ويعاني بعض الموظفين من ضغوط نفسية شديدة لعدم شعورهم بالتفهم او التقدير او المساندة من قبل رئيسهم، ويزيد من سوء الموقف اذا كان الرئيس غير كفاء إداريا او فنيا فانه غالبا ما يلقي اللوم على الاخرين اذا حدث خطأ ما ولا يقبل المناقشة حتى لا يواجه عيوبه، وهذا يخلق حالة من اللاتمان وعدم الثقة بين الرئيس والمرؤوس، ويحاول كل منهما حماية نفسه بأي طريقة متاحة ولا حل الا باختيار الرئيس الكفاء القادر على تفهم موظفيه وتقدير جهودهم وتقدير الدعم الكافي لهم، الرئيس الجيد هو الذي يسعى دوما لتحسين قدراته الفنية والإدارية، وهذا لا يعفي الموظف من مسؤولية اضطراب العلاقة مع رئيسه فقد يكون غير كفاء مع الاخرين ولا يستطيع القيام بمهام العمل ويحتاج لتنمية مهاراته، اذن مسؤولية العلاقة بين الرئيس و المرؤوس مشتركة(الصيرفي، 2006، ص.329).

● **عدم معرفة الموظف لدوره في العمل :** عندما لا يعرف الموظف حقيقة مسؤولياته وواجباته، وكيفية أداء وظيفته حسب أولوياتها والحدود المنظمة لعلاقتها بالوظائف الأخرى، فانه يعيش حالة من ضغط العمل مصحوبة بخوف غامض غير محدود للبحث عن دفاعات داخلية وخارجية لحماية نفسه، وغالبا ما يسود التوتر جو العمل الصراعات بين الموظفين نتيجة لارتباك الدور واختلاط الأولويات، كما تحدث المشاكل بينهم وبين رئيس العمل لاختلاف تصور كل طرف لطبيعة الدور ومسؤوليات الوظيفة والأولويات، مما يؤدي في النهاية الى اهتزاز البناء التنظيمي للعمل وهبوط معنويات العاملين ولا حل الا بتحديد دور فريق العمل ووضوح الأولويات والحقوق والواجبات.

وهكذا فإن مواجهة أسباب ضغوط العمل يتجه الى بناء التنظيم الداخلي للعمل بتحديد الأدوار وايضاح المسؤوليات والأولويات وتوفير الدعم الكافي لأداء العمل او المهنة وتوزيع أعباء العمل على القوى العاملة بطريقة عادلة، واختيار القيادات الملائمة فنيا واداريا للاشراف على فريق العمل نوفرهم طبيعة الموظف وامكانياته وقدراته ومهاراته لتكليفه بالعمل المناسب، حتى يستطيع تحقيق الحد الأقصى من الأهداف المتوقعة مع الحفاظ على بناء فريق عمل للاستمرار والازدهار.

06 مراحل ضغوط العمل:

إن استجابة الإنسان للضغوط تمر بثلاث مراحل:

الفصل الثامن: اني:

مصادر ضغط وط العمل

أ. المرحلة الأولى: الإنذار وهي المرحلة التي تكون فيها مقاومة الفرد للضغوط ضعيفة، يلي ذلك هجوم مضاد تنشط فيه آليات دفاعية لديه.

ب. المرحلة الثانية: المقاومة في هذه المرحلة يصل الفرد إلى قدرته القصوى على التكيف وفي الأحوال المثلى فإنه يعود إلى التوازن.

ج. المرحلة الثالثة: الإنهاك في هذه المرحلة ومع مسببات الضغوط يؤدي إلى مرحلة الإنهاك حيث تنهار فيها آليات التكيف. (الروقي، 2003، ص.19)

07 مستويات ضغوطات العمل

توصل الباحث "حسين سحراء" بعد دراسة قام بها للتعرض إلى مستويات ضغوطات العمل إلى ما يلي:

- مستوى طبيعة العمل: هذا المتغير يعتبر مصدرا ومسببا لايمكن تجاهله من مسببات ضغوط العمل وتوقف على نوعية العمل وطبيعته الذي يؤثر بدرجة كبيرة على ارتفاع أو انخفاض درجة الضغوطات
- مستوى صراع وغموض الدور: فالأدوار والمهام التي يكلف بها الموظفون والتي تبدو لهم غامضة، أو الصراع الذي يحدث بين الموظفين لشغل منصب أو دور معين بالمؤسسة من شأنه تعزيز ارتفاع الضغوط لدى الموظفين.
- مستوى عبء الدور: الوقت المخصص لانجاز المهام المكلف بها غير كافي، إذ من غير المعقول أن يكون الوقت المخصص لانجاز المهام المكلف بها الموظف كافيًا في ظل زيادة حجم العمل لنفس الموظف وبالتالي هذا يؤدي على ارتفاع الضغوط (حسين، 2012، ص.222)

08 بعض النماذج المفسرة لمفهوم ضغوط العمل :

- نموذج السيلي (seley) :

- و يسمى نموذج الأعراض العامة للتكيف 1974 . يعد هذا النموذج من أقدم النماذج التي حاولت تفسير ضغوط العمل حيث يشير سيلي في نموذجه إلى أن أي سبب من مسببات ضغوط العمل

الفصل الثالث ————— اتي:

مصادر ضغط ————— وط العمل ————— ل

كما تركز هذه النظرية في تفسيرها للضغوط على أهمية التفكير والعوامل المعرفية للفرد ومدى مقاومته وقدرته على الصمود والمواجهة، إذا انصبت اهتمامات وأعمال " الزاروس " على التقييم الذهني ورد الفعل من جانب الفرد تجاه المواقف الضاغطة، حيث يرى أن الضغط يحدث نتيجة التفاعل بين الفرد والبيئة. كما يرى أن الأسباب والمواقف المسببة للضغط لفرد يمكن أن تكون كذلك لفرد آخر، ويرجع ذلك إلى السمات الشخصية والخبرات الذاتية والقدرة على تحمل الضغوط والمهارات الفردية لكل شخص على حدة، ويستند " الزاروس " في نظريته إلى نوعين من التقدير المعرفي:

- التقدير الأولي: وهو عبارة عن إدراك الفرد للأحداث المسببة للضغط.

- التقدير الثانوي: وهو عبارة عن مجموعة من الطرق التي يتبعها الفرد في مواجهة المشاكل التي تظهر في الموقف . (حسن، 1999، ص.192).

نظرية النسق النظري لسبيلبرجر (1972):

تعد نظرية النسق النظري من بين النظريات التي تفسر ظاهرة ضغوط العمل، إذ أقام سبيلبرجر نظريته على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة، حيث يقول: " أن القلق كسمة هو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يعتمد على الخبرة الماضية، أما القلق كحالة هو قلق موضوعي يعتمد على الظروف الضاغطة، وبهذا ربط بين الضغط وقلق الحالة، واعتبر الضغط الناتج عن ضاغط معين يسبب حالة القلق. كما اهتم "سبيلبرجر" بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة وميّز بين حالات القلق الناتجة عنها، كما بين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنبها. (خليفة، 2008، ص.152)

نظرية هنري موراي (1978)

يعتبر "هنري موراي" مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان، على أساس أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك ومفهوم الضغط يمثل المحددات الجوهرية للسلوك في البيئة ذلك لشخص تتيسر له الجهود للوصول إلى هدف معين. وميّز "موراي" بين نوعين من الضغط هما: ضغط بيتا وضغط ألفا.

خلاصة:

يمكن القول إن العديد من العوامل يمكن أن تسهم في تكوين الضغوط والتوتر في بيئة العمل. وتشمل هذه العوامل المتطلبات الزمنية الصعبة، والحمل العملي الزائد، وعدم القدرة على التحكم في العمل.

تعدّ المصادر المذكورة أعلاه مجرد أمثلة وليست قائمة شاملة لجميع مصادر الضغوط في العمل، فالعديد من العوامل الأخرى قد تؤثر على مستوى الضغط في بيئة العمل، مثل الثقافة التنظيمية، وعدم التوازن بين الحياة العملية والشخصية، وعدم الاعتراف بالإنجازات والمكافآت الملائمة.

وبالتالي يُنصح بتبني إجراءات واستراتيجيات فعالة، مثل تحسين إدارة الوقت وتوزيع المهام بشكل مناسب، وتشجيع التواصل الفعال والتعاون بين الفرق، وتوفير فرص للراحة والاسترخاء، وتشجيع التوازن بين العمل والحياة الشخصية.

الفصل الثالث

الاغتراب الوظيفي مدخل

سوسيولوجي

الفصل الثالث: الإغتراب الوظيفي مدخل سوسيولوجي

تمهيد

1. أبعاد الإغتراب الوظيفي
2. مراحل الإغتراب الوظيفي
3. أنواع الإغتراب الوظيفي
4. نظريات الإغتراب الوظيفي
5. إستراتيجية التعامل مع الإغتراب الوظيفي
6. أسباب الإغتراب الوظيفي
7. إدارة ظاهرة الإغتراب الوظيفي

خلاصة

تمهيد:

ويعتبر الاغتراب الوظيفي من أهم العناصر التي تؤثر سلبا في إنتاجية وأداء الفرد والمنظمة، لذا يجب على المنظمة أن تعمل على حسن إدارة تلك المشكلة. والشعور بالاغتراب يأتي من مصادر مرتبطة بالعمل وطبيعته، أو من البيئة الخارجية التي تؤثر على الأفراد والمنظمات، أي أن تعرض الفرد لمصادر ضغوط العمل يؤدي إلى شعوره بالاغتراب الوظيفي.

1- أبعاد الاغتراب:

اختلفت توجهات الفلاسفة والمفكرين في تناول مفهوم الاغتراب وفي تحديد أبعاده ومظاهره. فمن أشهر الأبعاد الأكثر شيوعا وأوسعها استخداما تلك التي حددها Seeman للاغتراب. حيث يرى أن الاغتراب يمكن تحليله إلى خمسة عناصر هي:

العزلة الاجتماعية: ويقصد بها "انعزال الفرد عن المجتمع، وميله إلى الانسحاب من المشاركة في الأنشطة الاجتماعية، والشعور بعدم جدواها وقيمتها، وافتقاده للروابط الاجتماعية، ومن ثم شعوره بالوحدة، وعدم الانتماء".

✓ **العجز:** يقصد به "شعور الفرد بعدم إيجابيته وفعاليتها، وعجزه عن الاستقلال، وتحمل المسؤولية، واتخاذ القرار".

✓ **اللامعنى:** يقصد به "شعور الفرد بأن الحياة لا معنى لها ولا جدوى منها، وأنه لا يتحكم في أحداثها، ويسير فيها بلا غاية أو هدف معين".

✓ **اللامعيارية:** يقصد بها "نقص الالتزام بالقيم الخلقية، والانتقاص من قيمة الشرعية، وشعور الفرد أن استخدام الوسائل غير المشروعة أمر ضروري لتحقيق أهدافه".

✓ **التمرد:** يقصد به "شعور الفرد بالفرض والكرهية والغضب، والسخط على كل ما يحيط به من قيم ومعايير وضوابط اجتماعية، وشعوره بعدم الرضا عن نفسه، وعن مجتمعه، وميله إلى تحدي السلطة، وعدم احترام التقاليد والأعراف". (علي، 2008، ص.520)

10مراحل الاغتراب:

يمر الاغتراب بثلاث مراحل، حيث تؤدي كل مرحلة إلى المرحلة التي تليها. وهذه المراحل هي:

الوظيفة في مدخل سوسولوجي

✓ مرحلة التهيؤ للاغتراب: وتتضمن مفهوم فقدان السيطرة ببعديه المتمثلين في سلب المعرفة، وسلب الحرية، ومفهوم فقدان المعنى واللامعيارية على التعاقب. فعندما يشعر الفرد بالعجز أو فقدان السيطرة إزاء الحياة والمواقف الاجتماعية وأنه لا حول ولا قوة، فلا بد أن تتساوى معاني الأشياء لديه بل وتفقد الأشياء معانيها أيضا. وتبعاً لذلك فلا معايير تحكمه ولا قواعد ينتهي إليها.

✓ مرحلة الرفض والنفور الثقافي: وهي المرحلة التي تتعارض فيها اختيارات الأفراد مع الأحداث والتطلعات الثقافية. وفيها يكون الفرد معزولاً على المستويين العاطفي والمعرفي عن رفاقه، إذ ينظر إليهم بوصفهم غرباء، وعندها يكون مهياً للدخول في المرحلة الثالثة.

✓ مرحلة تكيف المغترب: أو العزلة الاجتماعية بأبعادها المتمثلة في الإيجابية بصورتها المتمثلتين في المجازاة المغتربة والتمرد والثورة، والسلبية بصورها المتعددة التي يعكسها الانسحاب والعزلة. ويحاول الفرد في هذه المرحلة التكيف مع المواقف بعدة طرائق منها: الاندماج الكامل والمسايرة والخضوع لكل المواقف أو التمرد والثورة والاحتجاج، أي يتخذ الفرد موقفاً إيجابياً نشطاً. (علي، 2008، ص.521)

11 أنواع الاغتراب:

يحدد " السيد شتا" (1974) ثلاثة أنواع من الاغتراب النفسي على المستوى الشخصي والتي يمكن إجمالها كالآتي:

اغتراب الهو: ويمثل في سلب حريته وذلك أن حرية الهو تعني وقوع الأنا تحت ضغط الأنا الأعلى والواقع الاجتماعي أي أن سلطة الماضي تمارس ضغطاً قوياً عليه من ناحية ويزداد افتتانه بالواقع من ناحية أخرى، ومن ثم يقوم الأنا بعملية السلب أو الانفصال (سلب حرية الهو) ويحقق الأنا ذلك بطرق عدة إما بسلب حرية الهو والقبض على زمام الرغبات الغريزية وإما بإصدار حكمه والسماح لها بالإشباع أو تأجيل هذا الإشباع.

اغتراب الأنا: ويكون ذا بعدين، مرتبط الأول بسلب حريته في إصدار حكمه فيما يتعلق بالسماح للرغبات الغريزية بالإشباع من ناحية وسلب معرفته بالواقع وسلطة الماضي (الأنا الأعلى) في حالة السماح لهذه الرغبات بالإشباع من ناحية أخرى ومن ثم يكون الأنا في وضع مختلف دائماً سواء في

الوظيفة ————— ي مدخل سوسولوجي

علاقته بالهو أو بالأنأ الأعلى وهنا يجتمع اغترابه بين الخضوع والانفصال. (طوطاوي، 1993، ص.356).

اغتراب الأنأ الأعلى: ويتمثل هذا النوع من الاغتراب في فقدان السيطرة على الأنأ وهي الحالة التي تأتي بدورها نتيجة لسلب معرفة الأنأ بسلطة الماضي، أو زيادة الهو على الأنأ، وهذا هو الجانب السلبي للاغتراب الأنأ الأعلى، أما الجانب الإيجابي للاغتراب فإنه يتمثل بمظهر الاعتماد والذي يصاحبه عدم افتتان الأنأ بالواقع الاجتماعي.

ويقرر فرويد بأن الاغتراب النفسي هو سمة متأصلة بالذات الإنسانية إذ لا سبيل مطلقا لتجاوز الاغتراب بين الأنأ والهو والأنأ الأعلى لأنه لا مجال لإشباع كل الدوافع الغريزية والتوافق بين الأهداف والمطلب وبين الغرائز وبعضها البعض.

4 - نظريات الاغتراب

النظرية السلوكية: يرى أصحاب هذه النظرية بأن المشكلات السلوكية هي عبارة عن أنماط من الاستجابات الخاطئة أو الغير سوية المتعلمة بارتباطاتها بمثيرات منفردة وتحفظ بها الفرد لفاعليتها في تجنب مواقف أو خبرات غير مرغوبة وأن الفرد وفقا لهذه النظرية يشعر بالاغتراب عن ذاته عندما ينصاع ويندمج بين الآخرين إلى رأي أو فكر محدد حتى لا يفقد التواصل معهم، وبدلا من ذلك يفقد تواصله مع ذاته.

نظرية المجال:

فحوى هذه النظرية يمكن أن ينصب في أنه عند التصدي للاضطرابات والمشكلات النفسية، فإنها تواجه الاهتمام بشكل مركز على شخصية العميل وخصائص هذه الشخصية المرتبطة الاضطرابات والمسببة له، وكذلك على خصائص الحيز الجنائي الخاص للعميل في زمن حدوث الاضطرابات بالإضافة إلى أسباب اضطرابه شخصيا وبيئيا مثل الاحباطات والعوائق المادية، ويرى أحمد زهران بأن الحواجز النفسية التي تحول دون تحقيق أهداف الفرد والصراعات وما قد يصحبها من إقدام وهجوم غاضبا أو إجماع وتقهر خائف، وعلى هذا فإن الاغتراب هنا ليس ناتجا من عوامل داخلية فقط بل من عوامل خارجية تتضمن سرعة التغيرات البيئية والاتجاه نحو هذه التغيرات والعوامل.

(طوطاوي، 1993، ص.357)

نظرية الذات:

الوظيفة ————— في مدخل سوسيولوجي

إن مفهوم الذات يتكون من مفهوم الذات المدرك ومفهوم الذات الاجتماعي ومفهوم الذات المثالي وبالتالي فإنه يتكون من كل ما ندركه من أنفسنا ويتم تنظيم مكوناته من المشاعر والمعتقدات التي تشكل في مجموعها إجابة عن تساؤلات من نوع: من تكون؟ وكيف تبدو أمام الآخرين؟ وكيف ينبغي أن نتصرف؟ وإلى من تنتمي؟

إن العنصر المهم في تشكيل مفهوم الذات كما يرى المختصين هو الطريقة التي تحقق بها عملية تنظيم المشاعر والمعتقدات المتناثرة في إطار وحدة متكاملة، فالاغتراب وفقا لهذه النظرية ينشأ من الإدراك السلبي للذات وعدم فهمها بشكل سليم وكذلك نتيجة للهوة الكبيرة بين تصور الفرد لذاته المثالية وذاته الواقعية.

نظرية اغتراب الشباب عند "كينستون":

عرض كينستون 1965 نظريته عن الاغتراب الشباب في كتاب " الاغتراب الشباب في المجتمع الأمريكي "حيث بين أن الاغتراب يحدث في كل المجتمعات باختلاف أنماطها الثقافية والسياسية والاجتماعية، فنظرية الاغتراب تحمل معاني تشاؤمية ولا يتحدد وجود الاغتراب بعوامل محددة، لو زالت هذه العوامل زال معه الاغتراب (بن الزاهي، 2007، ص.245).

نظرية أزمة الهوية عند "اريكسون":

إن الهدف الأساسي لنظرية اريكسون هو اهتمام النظرية بتطور هوية الأنا، ويرى اريكسون 1968 إن فترة المراهقة حاسمة في نمو هوية الأنا لدى الفرد حيث عندما يكون الفرد المراهق هدفا مركزيا محدد، فإن ذلك يعطيه إحساسا بالتوحد، فتحدد هويته ويدخل مرحلة الألفة والانتماء لأن عدم تحديد الهوية للمراهق وعدم توحيده يؤدي بالفرد إلى الشعور بالاغتراب، خاصة وأن ظاهرة الاغتراب من الظواهر التي شغلت بال الكثير من الباحثين والفلاسفة في كل العصور، وقد ركزت معظم الدراسات على النشأة التاريخية لظاهرة الاغتراب وأهملت الاهتمام بأسبابها. (بن الزاهي، 2007، ص.246).

وقد أشار (Mehra 1973) أنه يوجد مدرستان تناولت الاغتراب:

المدرسة الأولى: تناولت ظاهرة الاغتراب من ناحية اجتماعية، واعتبرت أنه مشكلة اجتماعية تنشأ كرد فعل للضغوط والتفكك والظلم الموجود في النظام الاجتماعي، ولاسيما في المجتمع الليبرالي، وينظر للفرد المغترب بأنه ضحية لمجتمعه، وأن اغترابه قد فرض عليه بواسطة النظام الاجتماعي غير العادل، وهذه النظرية أغفلت أثر شخصية الفرد وما يعاني من اضطرابات.

الوظيفة ————— في مدخل سوسولوجي

أما المدرسة الثانية: عالجت هذه الظاهرة من الناحية النفسية، باعتبارها مشكلة نفسية وينظر إليها على أنها تطويرية بطبيعتها وتعزو أسبابها الجذرية إلى الأمراض الشخصية وهذا الاعتقاد ينظر للإنسان على أنه ضحية لخبرات طفولته المبكرة وأنماط العلاقات الأسرية، فالاغتراب الفرد يعد اختيار ذاتيا ويستخدم كميكانيزم دفاع ضد الصراع النفسي.

5- استراتيجيات التعامل مع الاغتراب الوظيفي:

تعتمد المنظمات على عدة استراتيجيات أو وسائل من أجل الحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي ومنع إنتشارها داخل الوسط العمالي، لأن الاغتراب المهني إذا كان عاما فذلك يؤدي إلى عواقب وخيمة تؤثر سلبيا ليس على الأفراد فقط بل على المنظمة باعتبارها مجموعة من الأفراد، لذا تسعى جميع المنظمات بكل الوسائل مستخدمة جهدها إن لم يكن للقضاء على هذه الظاهرة فعلى الأقل التخفيف منها، وسنذكر بعض هذه الاستراتيجيات فيما يأتي (بحري، 2009، ص.113).

-مساهمة مجلس العمال والنقابات:

يرى "جيمس أوتول (James outtl)) أن مجلس العمل هو القاعدة العمالية التي تملك الصلاحيات في أداء دورهم في تفهم قضايا العمال، وتشجيعهم على الممارسة الفعالة واستمرار العمل المنتج بكل الوسائل مهما كانت الصعوبات، وبذلك يخلص إلى أن المجالس العمالية هي العلاج الأساسي للاغتراب.

توفير الظروف والوسائل الملائمة للعمال: حتى يتسنى لهم رؤية العمليات الإنتاجية، أين يذهب هذا الإنتاج، فالعمال بذلك يشعرون بالرضا عن العمل وارتفاع الروح المعنوية وحب المؤسسة.

-المشاركة في اتخاذ القرارات: إن إحلال تنظيم جيد يدل على مساهمة العمال في تكوينه وإبعاد التنظيم البيروقراطي والتسلط الذي يؤدي في غالب الأحيان إلى كساد الإنتاج وظهور روح اللامبالاة من قبل العمال، حيث تكشف دراسة سيمان ونيل (Seeman et Neal) أن مشاركة الأفراد داخل المنظمة تقلل الشعور بفقد القوة، فالأعضاء المشاركين في المنظمة أقل شعورا بفقد القوة بالمقارنة بالأعضاء غير المشاركين.

التكوين المهني: إن دخول فترات تكوينية من حين لآخر، وبعث العمال إلى المؤسسات الصناعية في الدول الصناعية الكبرى، يساعد على التكيف التكنولوجي واستفادة العمال من تسيير المؤسسات العمالية

الوظيفة ————— ي مدخل سوسولوجي

المحلية، فقد قدمت نتائج بعض الدراسات أن هناك فرق جوهري بين ذوي المؤهل الجامعي الأقل شعورا بالاغتراب المهني من ذوي المؤهل المتوسط.

-تحسين بيئة العمل: إن تحسين بيئة العامل من توفير فترات للراحة وتحسين وتكييف الجو والتخفيف من حدة الظروف السيئة من شأنه إزالة الاغتراب المهني، كما أن إحداث بعض التغييرات في بيئة العمل من حين لآخر، يجعل العامل لا يمل من بيئة العمل.

المساعدات المالية: إن تقديم بعض القروض للعمال من أجل حل المشاكل الأسرية ومساعدتهم على حل مختلف المشاكل وهذا لإعادة الاعتبار للعامل بأنه يتمتع بثقة الإدارة واهتمام المشرفين وهذا يدل على تحسين جو العمل.

-توفير روح المبادرة حيث أن ذلك زيادة على رفع القدرات المبذولة لخدمة مصالح العامل والمؤسسة من شأنه الإسهام في التنمية الوطنية ويستفيد العامل بالالتزام الإنتاجي والتنظيمي. (بحري، 2009، ص113).

تقوية علاقات العامل: وتتضمن النقاط التالية:

تقوية علاقة العامل بالمؤسسة: وذلك من خلال إنشاء وحدة للبحوث النفسية والاجتماعية والتي من بين أهدافها دراسة مشكلات العاملين والوقوف على المصادر الخاصة بها، ودراسة هذه المتغيرات يمكن أن يساعد على وضع الحلول الوقائية والعلاجية لمشكلات العاملين والعمل على تقوية عوامل الرضا والإرضاء لديهم.

خلق الانسجام بين العامل وعمله، ويتم ذلك من خلال عدة اعتبارات منها أن تكون العلاقة بين الرئيس والمرؤوس قائمة على الاحترام المتبادل وأن يكون قوامها الود والدفء وأن يكون للعمال حضور وتمثيل قوي في مجلس الإدارة والنقابة حتى يشعرون بدواتهم وبقوى انتمائهم للعمل.

تقوية علاقة العامل بزملائه، وتعتمد علاقة العامل بزملائه على اعتبارين رئيسيين هما التعاون والمنافسة فضلا عن إثراء الحياة الاجتماعية داخل المؤسسة الإنتاجية ولن يتم ذلك إلا من خلال تعددية الأنشطة وإثرائها بالقيام بالرحلات والحفلات والمسابقات.

الوظيفة ————— في مدخل سوسولوجي

تقبل العامل لمهنته: لن يتقبل العامل المهنة إلا إذا اختار العمل الذي يناسب قدراته ويتوافق وميولاته واستعداداته وكذلك سماته الشخصية وهذا ما يؤدي بشعوره بالرضا عن عمله. (بحري، 2009، ص.114).

6-أسباب الاغتراب:

يرى "ماركس" أن الظروف والعلاقات الاقتصادية والاجتماعية هي التي تبعث الشعور بالاغتراب عند الفرد، وهذه الظروف تتجلى في أنظمة وعمليات الإنتاج الصناعي الرأسمالي، إضافة إلى أن ظروف العمل التي أوجدها المجتمع الرأسمالي كلها تؤدي إلى اغتراب العامل(الحمداني، 2011، ص.120) وهناك علماء آخرون يقولون إن السبب الأساسي لظهور حالة الاغتراب هو تضخم المجتمعات وتحول العلاقات الاجتماعية فيها إلى علاقات رسمية، وقسم آخر يرى أن الاغتراب يحدث في المنظمات الرسمية والبيروقراطية، ويختفي خارجها وعموماً تتنوع أسباب الاغتراب ويمكن إرجاعها في الغالب إلى سببين رئيسيين هما: أسباب تعود إلى المنظمة وأخرى تعود إلى الفرد(المطرفي، 2005، ص.25)

أسباب تعود إلى المنظمة:

- ✓ التطور التكنولوجي.
- ✓ زيادة حجم المنظمات.
- ✓ زيادة البيروقراطية.
- ✓ الخلل في تقارير كفاءة الأداء.
- ✓ شعور الفرد بالخضوع للضغط الخارجي.
- ✓ ضعف الفعالية الإدارية.
- ✓ ضعف مستوى التدريب.
- ✓ عدم وجود نظام جيد للحوافز.

أسباب تعود إلى الفرد:

- ✓ نقص الكفاءة.
- ✓ قيم واتجاهاته العاملين.
- ✓ الشعور بعدم الاستقرار الوظيفي.

✓ الانطواء والانعزال.

✓ اليأس والاستسلام للفشل.

الآثار السلبية للاغتراب:

هناك العديد من الآثار السلبية للاغتراب في العمل من أهمها ما يلي:

✓ فقدان الفرد الشعور بالانسجام والتأقلم مع وظيفته.

✓ زيادة شعور الفرد بالوحدة والانطواء وعدم الرضا وفقدان الولاء التنظيمي.

✓ انعدام روح المبادرة والمسؤولية.

✓ انخفاض مستويات أداء كل من الأفراد والمنظمة.

✓ ارتفاع معدل دوران العمل ومعدلات الغياب.

✓ ارتفاع معدلات الحوادث في العمل.

✓ المساعدة في تكوين الاتجاهات السالبة لدى الأفراد في محيط العمل. (جاد الرب، 2005،

ص.523)

7- إدارة ظاهرة الاغتراب:

هناك العديد من الأساليب أو الطرق للحد من ظاهرة الاغتراب نذكر منها ما يلي:

✓ الأخذ بعين الاعتبار كلا من المتغيرات الشخصية والتنظيمية عند إدارة ظاهرة الاغتراب.

✓ إتاحة فرص الترقى والنمو الوظيفي للعاملين.

✓ مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وتحديد خطط العمل.

✓ إعطاء العاملين السلطة المناسبة وتحديد مسؤولياتهم بشكل واضح.

✓ توفير الاستقرار الوظيفي لدى العاملين.

✓ زيادة شعور العاملين بعدالة نظم الأجور والحوافز.

✓ الاهتمام باحتياجات ورغبات العاملين.

✓ بناء علاقات اجتماعية جيدة في محيط العمل.

✓ الموضوعية في تقييم الأداء وإعداد تقارير الأداء.

✓ وضوح الأهداف بالنسبة للعاملين (الكلادة، 2008، ص.143).

خلاصة:

بات من المؤكد أن ضغوط العمل في المؤسسات أين كان نوعها لا يمكن أن نخفف منها عن طريق عدة إستراتيجيات مختلفة بسبب إختلاف مصادر الضغوط فالضغوط التي تنشأ على مستوى الفرد يتم معالجتها بإستراتيجية ذاتية والمصادر المتعلقة بالمنظمة فكل نوع من أنواع الضغوط يتم مواجهتها حسب مستواها ومصدرها .

كما يعتبر الاغتراب الوظيفي أحد الظواهر الاجتماعية الأكثر انتشار في بيئة عمل مختلف المؤسسات تلك المتعلقة بالموارد البشرية والمؤسسة وما يترتب عليه من آثار سلبية على المجتمع ونظرا لما يفرزه من مخاطر جمة، وما خلقه لدى الفرد عن طريق ما يمثله من شعور بالعزلة وفقدان المعايير والإحساس بالعجز والشعور بالقلق المستمر والتشاؤم وحالة اليأس التي قادت كلها إلى الاغتراب بالرغم من كثرة الناس المحيطين بالفرد.

الفصل الرابع

الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

الفصل الرابع :الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

1. مجالات الدراسة الميدانية

2. المنهج المستخدم

3. أدوات جمع البيانات

4. أسلوب التحليل

خلاصة

تمهيد:

جاء هذا الفصل كتكملة للدراسة النظرية حول الموضوع وإسقاطها في الواقع العملي للمؤسسة محل الدراسة، فبعد التطرق في الاول إلى الإطار المنهجي والنظري المتعلق بموضوع البحث، وجب تجسيد ما التطرق إليه ميدانيا لإثراء البحث العلمي، وإعطاء صورة صحيحة وواضحة عن الموضوع، وقد وقع الاختيار على مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء لمعرفة مدى تطابق ما جاء في الجانب النظري بما يحدث فعلا في الواقع العملي للمؤسسة.

أولاً: مجالات الدراسة**1-المجال الجغرافي:**

تمت الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر- عين البيضاء، حيث تقدم مجموعة متنوعة من الخدمات والمنتجات في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية وسنتطرق في هذا المبحث لتقديم شامل للمؤسسة.

أ. نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر الأم:

وعيا بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000، جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات، والفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقاً لهذا المبدأ؛ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إدارياً ومالياً ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية متمثلة في مؤسسة بريد الجزائر، وثانيهما بالاتصالات متمثلة في مؤسسة اتصالات الجزائر.

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال، واستمرار تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكة فستا (Vsta) وشبكة الربط المحلي في المناطق الحضرية في سنة 2004، وبالتالي أصبح سوق الاتصالات مفتوحة تماماً في سنة 2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية وقواعد المنافسة.

ب. التعريف بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر- عين البيضاء.

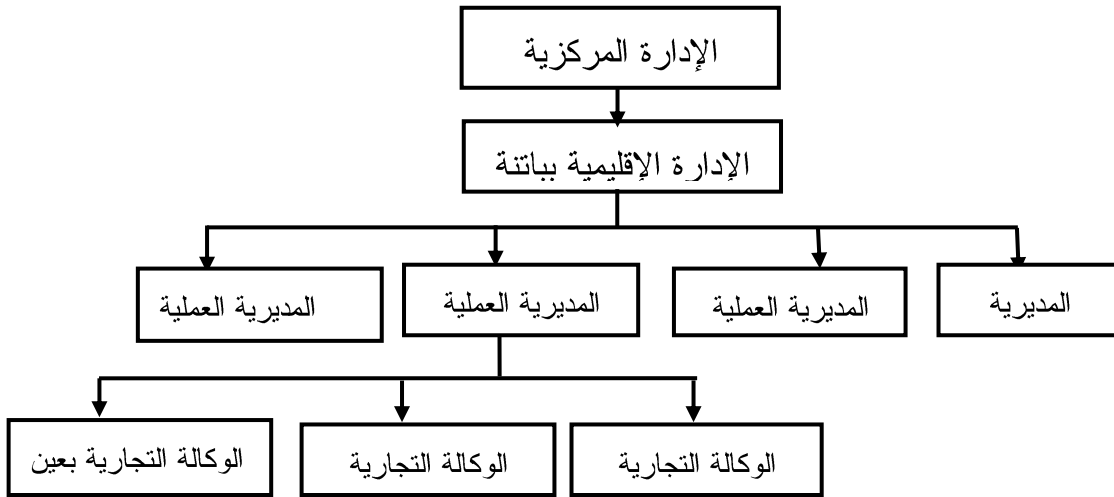
يمكن التعرف على المديرية العملية لاتصالات الجزائر بعين البيضاء من خلال التعرف على موقعها وهيكلها التنظيمي فيما يلي:

- موقع المديرية العملية لاتصالات الجزائر - عين البيضاء :-

تعتبر المديرية العملية لاتصالات الجزائر بعين البيضاء مؤسسة خدمية تقدم لربائنها خدمة الهاتف الثابت والانترنت، يقع مقرها في وسط المدينة، وهو موقع مميز يسمح لأي زائر أو زبون التعرف على موقعها بسهولة تامة.

تنشط هذه المديرية ضمن شبكة التوزيع التابعة للإدارة المركزية للجزائر العاصمة والإدارة الإقليمية بباتنة، وهي تشرف على نشاطاتها التي تمارسها في موقعها الجغرافي الخاص بولاية عين البيضاء وتتفرع عنها ثلاث وكالات تجارية، ويمكن توضيح تنظيم هذه المديرية العملية من خلال الشكل الآتي:

الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي المديرية العملية لاتصالات الجزائر- عين البيضاء-



المصدر: مصلحة المبيعات للمديرية.

- الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر - عين البيضاء:-

يعتبر الهيكل التنظيمي الإطار الموزع والمحدد للمسؤوليات الأفراد بالمديرية بمختلف مستوياتهم، ويمكن عرض أهم المهام والمسؤوليات فيما يلي:

قسم الموارد البشرية: يندرج تحت هذا القسم كل من المصالح التالية:

-مصلحة تسيير التكوين: يقوم بتنظيم الدورات التكوينية للموظفين، متابعة الاتفاقيات مع مؤسسات التكوين واستقبال الطلبة المترشحين من الجامعات ومراكز التكوين.

- مصلحة العلاقات الاجتماعية: تنظم العلاقات بين الموظفين مع بعضهم البعض من جهة وبين الموظفين والإدارة من جهة أخرى.
- مصلحة المسار المهني: مهمتها متابعة أجور الموظفين، والتسيير الإداري لهم من الإجازات والعقوبات.
- القسم التجاري: يتكون هذا القسم من:
- مصلحة العلاقات مع الزبائن: تهتم بالاستماع لشكاوى الزبائن وتنظيم الاتفاقيات مع الزبائن غير العاديين (المؤسسات).
- مصلحة المبيعات: تحرص على توفير الخدمات على مستوى كل الوكالات، بالكميات المطلوبة وبالجودة العالية.
- مصلحة المنازعات: يهتم بحالات عدم التسديد من قبل الزبائن وتصحيح الأخطاء في الفاتورات.
- القسم التقني: تتمثل مصالحه في:
- صيانة واستغلال الشبكات: مهمتها الأساسية ضمان الاستغلال الحسن للشبكات وصيانتها.
- صيانة واستغلال التجهيزات: تهتم بصيانة التجهيزات من الكوابل وأجهزة الإعلام الآلي...إلخ.
- التركيب والتوزيع: تعمل على توصيل شبكة الانترنت والهاتف الثابت لمختلف الزبائن.
- الهندسة والتخطيط: مهمتها الأساسية هي تهيئة المواقع من خلال فتح وكالات جديدة أو فروع جديدة ودراسة مخططات الشبكات.
- مصلحة شبكات المؤسسة: تهتم بتوفير شبكة للتواصل بين الموظفين داخل المديرية.
- الهياكل القاعدية: تهتم بمتابعة تحقيق التوسعات في الشبكات، وضمان بناء المشاريع الجديدة للتوسع.
- رئيس مشاريع (MSAN): هو المسؤول عن التكنولوجيا الجديدة (MSAN) التي تسمح بتقديم خدمة ذات جودة عالية من الناحية التقنية عن طريق الألياف البصرية؛
- المراكز التقنية: هي المسؤولية عن إرسال الفرق لتصليح الأعطال.
- القسم المالي: يضم المصالح التالية:
- مصلحة الميزانية: تهتم بإعداد الميزانيات السنوية للمديرية.
- مصلحة المحاسبة: تقوم بتسجيل مبيعات المؤسسة بشكل يومي.
- مصلحة الخزينة: تحرص على تمويل المؤسسة بالأموال اللازمة عند الحاجة.

قسم الممتلكات والوسائل: يتكون قسم الممتلكات والوسائل من:

- مصلحة المشتريات: توفر للمؤسسة احتياجاتها من الأوراق، أجهزة الإعلام الآلي، الكوابل... إلخ.
- مصلحة الإمداد والوسائل: هي المسؤولة عن متابعة تسيير المخزون، وتوفير احتياجات مختلف الأقسام والمصالح من الأوراق، أجهزة الإعلام الآلي والمكاتب... إلخ.
- مصلحة الممتلكات: مهمتها الأساسية هي عملية الجرد للوسائل والمعدات والمحافظة على الممتلكات.

مكتب الشؤون القانونية: تتمثل أهم مهام هذا المكتب في معالجة القضايا بأنواعها سواء كانت بين العمال داخل المؤسسة أو بين المؤسسة وغيرها من المتعاملين الخارجيين، تمثيل المؤسسة أمام مختلف الجهات القضائية التصريح بالحوادث لدى شركة التأمين، المشاركة في تحديد الاتفاقيات والتصديق على الصفقات بالإضافة إلى تحصيل مختلف الديون من الزبائن عن طريق رفع شكاوى أمام الجهات القضائية.

قاعدة نظام المعلومات: تهتم بتصميم البرامج اللازمة للمديرية والعمل على صيانتها.

- الخدمات والعروض التي تقدمها المديرية العملية لاتصالات الجزائر

من أكبر التحديات التي تواجهها المديرية هي إرضاء زبائننا، ويتم هذا من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية والتميز في تقديم العروض المتنوعة.

أ- الخدمات التي تقدمها المديرية العملية لاتصالات الجزائر:

تتمثل الخدمات التي تقدمها المديرية في خدمة الهاتف الثابت والانترنت.

خدمة الهاتف الثابت: توفر اتصالات الجزائر شبكة اتصالات مثالية وتضمن جودة عالية في نوعية الاتصالات بفضل شبكة الهاتف الثابت السلكي، والتي تغطي كامل التراب الوطني، حيث يتمثل سعر مكالمات المحلية بـ (3 دج/دقيقة) للهاتف الثابت و(8 دج/د) للهاتف النقال، أما بالنسبة للمكالمات الوطنية فتختلف من بلد لآخر، وتعرض اتصالات الجزائر خدمات متعددة من خلال الهاتف الثابت، تتمثل في:

- إعلام ببدء الانتظار: تسمح هذه الخدمة للمشارك عند إجرائه لمكالمة ما بمعرفة أن هناك مشترك آخر يحاول الاتصال به، وذلك بإشارة سمعية.

- المكالمة دون ترقيم: هذه الخدمة تسمح بالحصول على الرقم الذي تم برمجته بشكل تلقائي دون تشكيله، حيث أنه عند رفع السماعة وبعد مرور (5 ثوان) يتم تشكيل الرقم أوتوماتيكيا.

- المحاورة الثلاثية: تمكن من ربط الاتصال بين ثلاثة مشتركين في نفس الوقت.
- تحويل المكالمات: هذه الخدمة تسمح للمشارك أن يحول كل المكالمات التي تأتيه إلى رقم آخر يختاره.
- ترقيم مختصر: تسمح هذه الخدمة باستبدال الأرقام الهاتفية التي عادة ما تستعمل بكثرة (تصل إلى 10 أرقام) برقم واحد.
- التعريف برقم طالب المكالمات: تمكن من كشف رقم طالب المكالمات الواردة إلى جهاز المشترك؛
- إقفال المستعمل الدولي: تجعل الشخص قادرا على إقفال الاستعمال الدولي من جهازه.
- خدمة الانترنت: تتمثل خدمة الانترنت التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر فيما يلي:
 - خدمة الانترنت جواب: هي الخدمة التي تم إنشائها بناءً على إعادة هيكلة خدمات الانترنت أنيس، إيسى، فوري، فأصبحت خدمة جواب مهمتها مساندة طموحات الزبائن من خلال العمل على تقديم تكنولوجيا حديثة عالية الجودة، تسمح بحرية الإبحار في شبكتها، كما تقدم خدمة الـ (WIFI) التي تسمح للمشاركين باستعمال الانترنت من جهاز الكمبيوتر المحمول والهواتف الذكية واللوحات الإلكترونية.
 - خدمة (MSAN) (Multiservice Access Node): هي تكنولوجيا حديثة تمنح عن طريق الألياف البصرية للزبائن عدة خدمات بأعلى جودة وأقل تكلفة، كما تسمح لهم بالتخلص من الكوابل الكثيرة والأجهزة المختلفة، كالمودام واستبداله بسلك واحد يصل كأقصى طول لـ (600 متر) بالتقريب بدل كوابل (3 و 5 كيلومتر) القديمة، وتقدم خدماتها في إطار أنيس بلوس (Anis⁺)، فهي توفر خدمات بصيغ مختلفة من حيث سرعة التدفق والتكلفة، وتتمثل خدماتها في:
 - بالنسبة للزبائن الخواص (العاديين) هناك خدمة (Anis home) و (Anis Elite) التي توفر خدمة الانترنت بتدفق ما بين (512 كيلوبايت/ثانية) حتى (8 ميغابايت/ثانية). - بالنسبة للمهنيين المحترفين (المؤسسات) هناك خدمة (Anis pro⁺) التي توفر الانترنت بسرعة تدفق (من 1 ميغابايت/ثا) حتى (20 ميغابايت/ثا).
- ب- العروض التي تقدمها المديرية العملية لاتصالات الجزائر - عين البيضاء:-
 - أهم العروض التي تقدمها المديرية في مجال الهاتف الثابت والانترنت هي:
 - عروض الهاتف الثابت: تتمثل عروض الهاتف الثابت في:

- عرض إيدوم فيكس (**idoom fixe**): هي بطاقة يمكن تعبئتها بكل بساطة وفي أي وقت للهاتف الثابت وهي متوفرة، بأرصدة (250دج)، (500دج)، (1000دج)، كما يستفيد المشتركين في هذه الخدمة من تخفيضات نحو الهاتف النقال والمكالمات الوطنية.

عروض الانترنت: تتمثل عروض الانترنت التي تقدمها المديرية في:

- عرض **4G LTE**: ظهرت خلال سنة 2015، وهي تمثل تكنولوجيا الجيل الرابع 4G LTE، حيث أنها مرحلة جديدة ألا وهي مرحلة سرعة التدفق الجد عالية. حيث تسمح لزيائنها من الاستفادة من الانترنت دون الحاجة إلى الهاتف النقال أو الكوابل أو غيرها، بل يكفي الحصول على المودم فقط، كما أنها تمكنهم من الإبحار في الانترنت عن طريق الكمبيوتر المحمول، الهواتف الذكية واللوحات، وتتمثل خدماتها في:

-الزيائن الخواص: ويستفيد الزيائن الخواص من عرض، يمكنكم من التحميل بسرعة تدفق قصوى يمكن أن تصل إلى (150ميغابايت/الثانية) وبعد استنفادها، يستفيدون من اتصال بالإنترنت بسرعة تدفق تقدر بـ(51كيلوبايت/الثانية) بشكل غير محدود إلى غاية انقضاء مدة الصلاحية.

- عرض إيدوم أديزال (**idoomadsl**): هي بطاقات تمكن الزيائن من تعبئة حسابهم بكل بساطة وفي كل وقت، مهما كان تدفق اتصالاتهم، وتتمثل عروضها في (2م. با/ثا) بـ (1600دج/شهر)، (4م. با/ثا) بـ (2625 دج/شهر)، (8م. با/ثا) بـ (3635 دج/شهر).

- عرض في مكتبتي (**fimaktabati**): ظهر هذا العرض خلال سنة 2015، وهي مكتبة رقمية موجهة لهواة مطالعة، لتجنب تضييع الوقت في البحث عن الكتب، فهي تمكن الزيائن من الاطلاع على آخر الكتب متعددة التخصصات لأكثر من 300 دور نشر، حيث يكفي ببساطة الحصول على بطاقة ترخيص في مكتبتي من مختلف الوكالات التجارية، ويمكن الاطلاع على هذه الكتب من خلال الموقع الإلكتروني www.fimaktabati.dz، وتتمثل عروض هذه الخدمة في:

- عرض مكتبتي أكاديمي: لتحميل الكتب الأكاديمية ويقدر سعر بطاقتها بـ (3000دج).

- عرض مكتبتي نون: لتحميل الكتب باللغة العربية فقط ويقدر سعر البطاقة بـ (2400دج).

- عرض **IDOOM Fibre**:

تقدم اتصالات الجزائر عروض أنترنت بتدفقات عالية جدا تتماشى واحتياجات المستخدم، وصيغ اشتراكات تتراوح ما بين 2 و 100ميغا، مرفقة بعدة خدمات مجانية.

حيث يكتتب الزبون أحد عروض IDOOM FIBRE بسعر 4999دج (مودم الألياف البصرية ONT مدرج) كما يستفيد من مزايا الأنترنت غير المحدودة.

2-المجال الزمني:

تم إعداد الدراسة النظرية ابتداء من شهر نوفمبر، وكان أول اتصال بالمؤسسة مجال الدراسة في بداية شهر ماي، حيث أخذ الطالبين التصريح الرسمي لإجراء الدراسة، وتم توزيع استمارات الاستبيان واسترجاعها، واستغرقت هذه الفترة تقريبا عشرين يوما، وعرفت هذه المرحلة صعوبات في الوصول إلى أفراد مجتمع الدراسة، بالنظر لوجود حالات إجازة، ووجود موظفين في مهام عمل في تلك الفترة. وفي ما يخص تفرغ البيانات وتبويبها في جداول وإدخالها في برنامج SPSS، ثم القيام بعمليات التحليل والتفسير، فقد استغرقت 15 يوما.

أما مرحلة مناقشة نتائج الدراسة والتحقق من فرضياتها، فقد استغرقت 10 أيام.

3-المجال البشري:

يتمثل إطار مجتمع دراستنا في موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء بأم البواقي. وبحكم أن مجتمع دراستنا الأصلي ليس بالحجم الكبير بين يتنوع بين الإناث والذكور، فإننا لم نتبع أسلوب المعاينة وحسب الثقة العلمية في أسلوب الحصر الشامل بدت لنا أن دراستنا تستعين به، ويمكننا من تعميم النتائج.

ويتوزع أفراد مجتمع الدراسة على وكالة عين البيضاء على النحو التالي:

الجدول رقم 01: يوضح الوزن النسبي لكل فئات مجتمع الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الوظيفة
13.3%	2	رئيس مصلحة
6.7%	1	رئيس مكتب
20.0%	3	عون إدارة
36.7%	7	عون تحكم
10.0%	1	عون تنفيذي
13.3%	2	إطار

المجموع	20	%100
---------	----	------

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على المعلومات المقدمة من الوكالة

4- المنهج المستخدم:

أي دراسة علمية تعتمد على منهج ، و المنهج العلمي هو أسلوب للتفكير و العمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج و حقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة . حيث يمتاز هذا الأسلوب بالمرحلية (عليان، 2001، ص.35).

و تصنف دراستنا ضمن الدراسات الوصفية التي تهتم بالوصف التفصيلي والدقيق للظاهرة مجال الدراسة والبحث في العلاقات الارتباطية بين متغيراتها، والبحث في طبيعتها وحجمها واتجاهها، وعليه اعتمدنا على المنهج الوصفي، إذ يعتبر واحدا من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن الموضوع المحدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية يتم تفسيرها بطريقة موضوعية.

ثانيا: أدوات جمع البيانات:

1- الملاحظة العلمية المباشرة:

هي أداة هامة للبحث العلمي، تسمح بمشاهدة حيثيات الدراسة عن قرب، ويعرفها "محمد عبيدات" وآخرون بأنها " عبارة عن عملية مراقبة أو مشاهدة سلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئة ومتابعة سيرها ، واتجاهاتها وعلاقتها بهدف تفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة (عبيدات وآخرون، 1999، ص.73).

وقد استفدنا من هذه الأداة أثناء توزيع الاستمارات، حيث سجلنا عديد الملاحظات المهمة التي كانت بمثابة محصلة أولية لتدعيم التفسيرات العلمية لبيانات الدراسة. وهذه مجمل الملاحظات التي سجلناها:

- العدد القليل لموظفي وكالة عين البيضاء، وبالنظر للكثافة السكانية المرتفعة للمدينة، والتوسع الكبير لأحيائها، فإن موظفي هذه الوكالة يعانون فعلا من ضغوط مرتفعة ومن إجهاد وظيفي.
- أغلب موظفي الوكالة ينتمون إلى المدينة، ما شكل ضغطا إضافيا بسبب طلبات تدخلات من قبل معارفهم وأقاربهم.

2- المقابلة الحرة:

تعتبر المقابلة من اكثر وسائل الحصول على البيانات شيوعا ويتوقف نجاحها على مستوى التخطيط لها من جهة، وعلى الكيفية التي تتبع في تسجيل المعلومات والبيانات وجها لوجه مع المبحوث والتعرف على صورة النفس البشرية مستعرضة بدرجة تسمح بالإلمام بظروف تنشئة المبحوث الاجتماعية ومتعمقة بدرجة تسمح للباحث بالكشف عن دوافعه ومشاعره واتجاهاته وعقائده وقيمه وآماله ورغباته، وهذا ما يصعب الحصول عليه عن طريق الوسائل الأخرى بجمع البيانات (غريب، 2000، ص.42).

وقد أجرت جماعة البحث مقابلة مع مديرة الوكالة، من أجل طلب الموافقة الرسمية لإجراء الدراسة الميدانية، إلى جانب تزويدنا بمعلومات أولية أفادتنا في قراءتنا للبيانات المحصل عليها من مفردات البحث.

3- استمارة الاستبيان:

تعتبر استمارة الاستبيان من الأدوات الأساسية لجمع البيانات فهي مجموعة من الأسئلة المصاغة بطريقة خاصة تهدف بالدرجة الأولى للحصول على معلومات ضرورية لتحقيق أغراض دراسته، وقد اشتملت على ثلاث محاور، و فيما يلي وصف لها:

-**المحور الأول:** ويشتمل البيانات الشخصية والتمثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية).

- **المحور الثاني:** ويتعلق بمصادر ضغوط العمل، ويضم 11 فقرة، ويتضمن هذا المحور ثلاث أجزاء وهي: عبء الدور ويضم 4 فقرات، ظروف العمل ويضم 4 فقرات، طبيعة العمل ويضم 3 فقرات.

- **المحور الثالث:** ويتعلق بمستوى الاغتراب الوظيفي، ويضم 11 فقرة.

ويوضح الجدول رقم (02) متغيرات الدراسة والفقرات التي تقيس كل متغير.

الجدول رقم (02): توزيع أسئلة استمارة الاستبيان على محاور الدراسة

عدد الفقرات		محاور الدراسة	
11	4	عبء الدور	مصادر ضغوط العمل
	4	ظروف العمل	

	3	طبيعة العمل	
11		مستوى الاغتراب الوظيفي	
22		المجموع الكلي	

المصدر: من إعداد الطالبين

3-1- صدق الاستبيان

ويقصد بذلك التأكد من أن استمارة الاستبيان التي تم إعدادها سوف تقيس ما أعدت لقياسه أو شمولها على العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على مجموعة من الأساتذة وفقا لسلم ليكرت الخماسي، وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (03): معايير تحديد الاتجاه ودرجاته

المتوسط المرجح	[1,79-1]	[2,59-1,80]	[3,39-2,60]	[4,19-3,40]	[5-4,20]
اتجاه الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: (بوقلقول، 2013، ص.24)

3-2- ثبات الاستبيان

تم توزيع عدد من استمارات الاستبيان وعددها 20 على مجتمع الدراسة لتأكد من ثباتها طبقا لمعامل الثبات ألفا كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للإتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة التابعة والمستقلة، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): قيمة معامل الثبات للإتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة

رقم الفقرة في استمارة الاستبيان	اسم المتغير	معامل الثبات ألفا كرونباخ
من 01 إلى 12	مصادر ضغوط العمل	0.887
من 13 إلى 22	مستوى الاغتراب الوظيفي	0.833
عدد العبارات 22	معامل الثبات الكلي	0.923

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يلاحظ من الجدول رقم (04) أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مرتفعة جدا حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات أداة الدراسة 92.3%، وأيضا كانت معدلات باقي المحاور (المحور الاول 88.7%، والمحور الثاني 83.3%) أعلى من نسبة الدلالة (60%) وهي نسبة ثبات عالية ومقبولة لأغراض إجراء الدراسة التطبيقية، ومنه يمكن اعتماد استمارة الاستبيان.

4- السجلات والوثائق

وهذا في ما يخص الجانب النظري حيث الاعتماد على الكتب والمذكرات أيضا المجالات والمقالات العلمية من أجل توضيح كل متغيرات الدراسة (مصادر ضغوط العمل، مستوى الاغتراب الوظيفي) حيث ساعدت في إثراء هذا الجانب بكل المعلومات التي تم التطرق إليها، ولزيادة مصداقية هذا الجانب تم مراجعة مجموعة معتبرة من الدراسات السابقة التي ساهمت في توضيح المتغيرات بشكل أفضل، ومنه تم الوصول إلى بناء الجانب النظري انطلاقا من المراجع المعتمدة.

5- أساليب التحليل

استخدمت للحصول على مؤشرات عامة عن خصائص مجتمع الدراسة، المعاملات الآتية والمتمثلة في :

5-1- معامل الارتباط البسيط بيرسون (Pearson):

لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين متغيرات الدراسة.

$$r = \frac{\sum (x - \bar{x})(y - \bar{y})}{s_x s_y}$$

حيث:

n: عدد المشاهدات

Xi: قيم المتغير الأول

Yi: قسم المتغير الثاني

s_x : الانحراف المعياري للمتغير الأول

s_y : الانحراف المعياري للمتغير الثاني

5-2- التكرارات والنسب المئوية

حيث استخدمت في وصف خصائص مجتمع الدراسة، ولتحديد الاستجابة اتجاه محاور أداة الدراسة وتحسب بالقانون الموالي:

$$\frac{\text{تكرار المجموعة} \times 100}{\text{المجموع الكلي التكرارات}} = \text{النسبة المئوية}$$

5-3- معامل ألفا كرونباخ

تم استخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة، ويعبر عنه بالمعادلة الموالية:

$$a = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum vi}{vt} \right)$$

حيث:

A: يمثل ألفا كرونباخ.

N: يمثل عدد الأسئلة.

Vt: يمثل التباين في مجموع المحاور للاستمارة.

Vi: يمثل التباين لأسئلة المحاور.

5-4- الوسط الحسابي (Mean): مؤشرا لترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر أفراد العينة المختارة. (الفي، 2014، ص142)

5-5- الانحراف المعياري (Déviation Standard): لمعرفة مدى تشتت القيم عن وسطها الحسابي.

تم حسابها لتحديد استجابات أفراد الدراسة نحو محاور وأسئلة أداة الدراسة، حيث أن الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدى التشتت في التغيرات ويعبر عنه بالعلاقة الموالية (الدعمة والباشا، 2013، ص121).

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum(Xi - \bar{X})^2}}{N}$$

5-6- معامل ارتباط بيرسون (R)

يستخدم معامل الارتباط الخطي لبيرسون لقياس التغير الذي يطرأ على المتغير y عندما تتغير قيم x او العكس،

ويحسب وفق المعادلة التالية:

$$r = \frac{\sum [(x_i - \bar{x}) (y_i - \bar{y})]}{\sqrt{\sum (x_i - \bar{x})^2 * \sum (y_i - \bar{y})^2}}$$

حيث يتم الإشارة إلى متغيرات العينة بالرمزين \bar{x} و \bar{y} والتي تتلق بالمتغيرين المستقل والتابع (أمانى، 2007، ص.63)

تم استخدامه لتحديد مدى ارتباط متغيرات الدراسة بعضها، وتم حسابها انطلاقاً من برنامج الحزم الإحصائية (SPSS).

5-7- الانحدار الخطي البسيط: (Simple Regression Analysis)

ويستخدم هذا الاختبار لتحديد تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع. ويتعلق بتحليل الانحدار بالتنبؤ بالمستقبل (غير معروف) اعتماداً على بيانات جمعت عن الماضي (المعروف)، فهو يحل احد المتغيرات (المتغير التابع) متأثراً بعامل آخر أو أكثر من عامل مستقل،

خلاصة:

من خلال هذا الفصل حاولنا تسليط الضوء على مختلف الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية حيث أن هذه الاخيرة تكتسي أهمية بالغة أثناء انجاز وإعداد البحث الميداني، فهي تتيح للباحثين جمع البيانات المباشرة من موقع الحدث أو السياق المعيشي الذي يتم دراسته. هذا يسمح لهم بالحصول على معلومات غير متوفرة في المصادر الثانوية والتفاعل مباشرة مع المشاركين أو الظروف المدروسة، كما يعزز الاستخدام الشائع للإجراءات الميدانية صدق النتائج وتطبيقها على سياقات ومجالات مماثلة أخرى.

الفصل الخامس:

عرض البيانات، تحليلها وتفسيرها

ومناقشة نتائج الدراسة

الفصل الخامس:

عرض البيانات وتحليلها، تفسيرها ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

1. عرض وتحليل بيانات الدراسة

2. إختبار فرضيات الدراسة

خلاصة

تمهيد:

في هذا الفصل سيتم عرض وتحليل البيانات الميدانية التي تم جمعها من أفراد مجتمع الدراسة، وهذا من خلال وضع هاته البيانات في جداول وحسابها احصائيا بالاعتماد على برنامج SPSS وتحليلها وتفسيرها بغية التحقق الفرضيات والوصول إلى النتائج النهائية للدراسة.

1- عرض وتحليل بيانات الدراسة:

سيتم عرض المحاور الأساسية والتي تمثل استجابات أفراد المجتمع نحو متغيرات الدراسة المتمثلة في البيانات الشخصية، مصادر ضغوط العمل ومستوى الاغتراب الوظيفي، وقد تمت الاستعانة في ذلك ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وباستعمال الأساليب الإحصائية المذكورة سابقا.

1-1- عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية:

توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس:

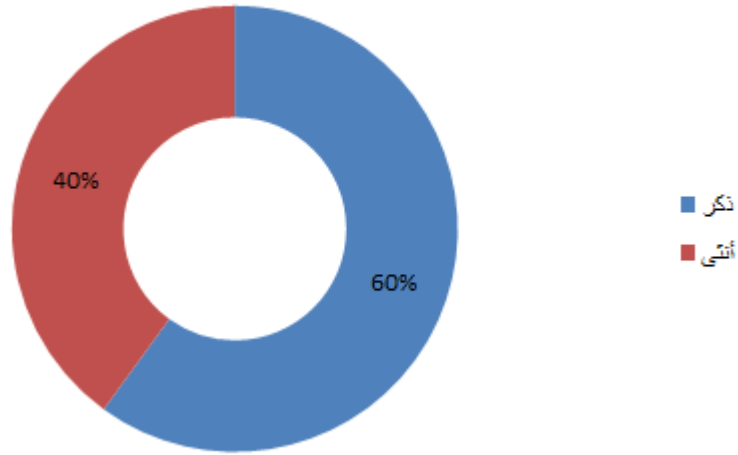
يمثل الجدول الموالي خصائص مجتمع الدراسة وفقا لمتغير الجنس:

الجدول رقم (05): توزيع مجتمع الدراسة وفقا لمتغير الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
60%	12	ذكر
40%	8	أنثى
%100	20	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج (SPSS)

الشكل رقم (02): توزيع مجتمع الدراسة وفقا لمتغير الجنس



يبين الجدول أعلاه انخفاض نسبة الإناث مقارنة بنسبة الذكور، إذ لم تتعدى نسبة الإناث 40% مقابل نسبة 60% للذكور، أي ارتفاع نسبة الموظفين من جنس الذكور في الوكالة، مقابل انخفاض في نسبة الموظفين من جنس الإناث.

توزيع مجتمع الدراسة وفقا لمتغير العمر

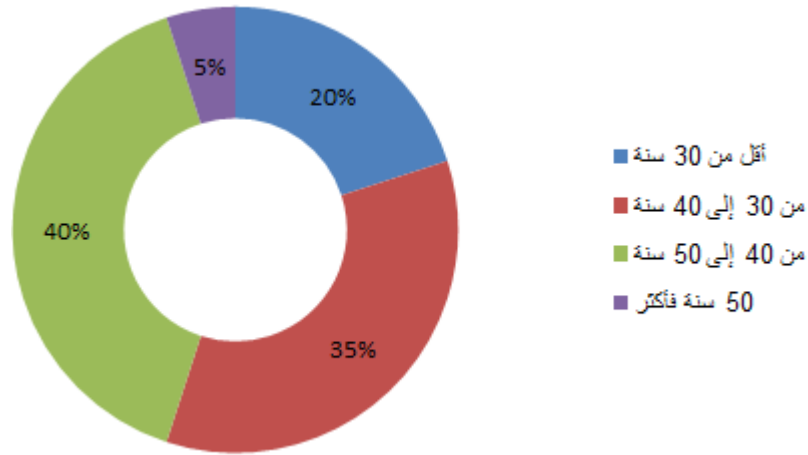
يمثل الجدول الموالي خصائص مجتمع الدراسة وفقا لمتغير العمر

الجدول رقم (06): توزيع مجتمع الدراسة وفقا لمتغير العمر

النسبة	التكرار	العمر
20%	4	أقل من 30 سنة
35%	7	من 30 إلى 40 سنة
40%	8	من 40 إلى 50 سنة
5%	1	50 سنة فأكثر
%100	20	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج (SPSS)

الشكل رقم (03): توزيع مجتمع الدراسة وفقا لمتغير العمر



يتضح من خلال الجدول السابق أن أغلبية أفراد المجتمع في المؤسسة محل الدراسة هم من الفئة العمرية من 40 إلى 50 سنة فبلغت نسبة 40% وهي أكبر نسبة، وتليها مباشرة الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة بنسبة 35% من أفراد مجتمع الدراسة، بينما بلغت نسبة الفئة العمرية أقل من 30 سنة نسبة 20%، أما الفئة العمرية 50 سنة فأكثر فبلغت فقط 5%، مما يدل على إمكانية الاعتماد على الموظفين لتحقيق مستوى أعلى من الأداء، لأن هذا السن يكون فيه الفرد على قدر كبير من الوعي وتحمل روح المسؤولية، حيث ستكون في صالح المؤسسة محل الدراسة.

توزيع مجتمع الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي

يمثل الجدول الموالي خصائص مجتمع الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي

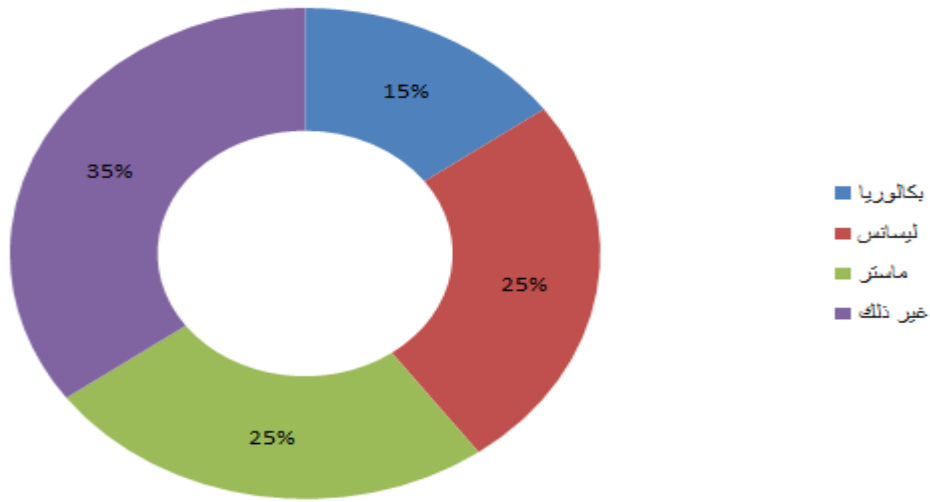
الجدول رقم (07): توزيع مجتمع الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
15%	3	بكالوريا
25%	5	ليسانس

25%	5	ماستر
35%	7	غير ذلك
%100	20	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج (SPSS)

الشكل رقم (04): توزيع مجتمع الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي



يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد المجتمع كانت ذات المؤهل الجامعي ليسانس وماستر وعددهم 10 موظفين متساويين بين المؤهلين، في حين بلغ عدد الأفراد ذوي مؤهل علمي آخر 7 أفراد، أما الأفراد الحاصلين على مؤهل علمي بكالوريا فعددهم 3 موظفين فقط، ومما سبق نستنتج أن أغلبية أفراد مجتمع البحث يحملون شهادة جامعية، وهذا مما يدل على استثمار المؤسسة محل الدراسة للكفاءات الجامعية بهدف تحسين مستوى خدماتها ورفع مستوى الأداء لديها.

توزيع مجتمع الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية

يمثل الجدول الموالي خصائص مجتمع الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية

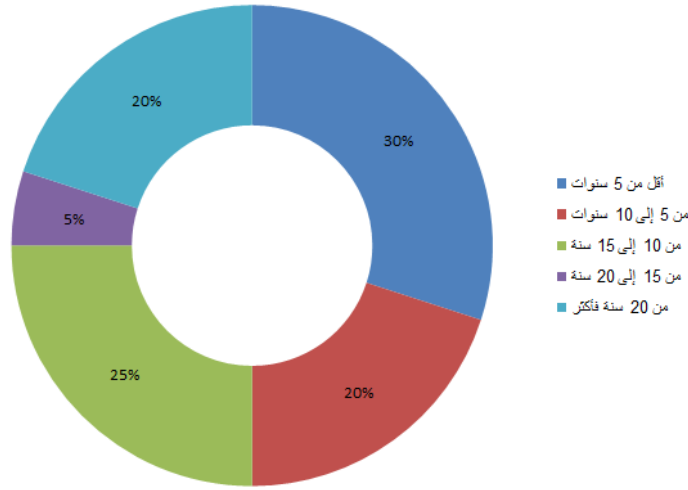
الجدول رقم (08): توزيع مجتمع الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
30%	6	أقل من 5 سنوات
20%	4	من 5 إلى 10 سنوات

25%	5	من 10 إلى 15 سنة
5%	1	من 15 إلى 20 سنة
20%	4	من 20 سنة فأكثر
%100	20	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج (SPSS)

الشكل رقم (05): توزيع مجتمع الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية



يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد المجتمع يتمتعون بخبرة متوسطة، حيث بلغت نسبة الذين تنحصر خبرتهم ما بين 10 سنوات إلى 15 سنة 25% موظفا وموظفة، تليها نسبة 20% لذوي الخبرة المهنية أكثر من 20 سنة، مضاف إليها موظف واحد من الفئة من 15 إلى 20 سنة، في حين أن الخبرة من 5 إلى 10 سنوات بلغت نسبة الموظفين فيها 20% ونسبة 30% للموظفين ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات. ومما سبق يتضح أن أغلبية أفراد المجتمع ذوي خبرة متوسطة، مما يعزز القدرة العلمية والعملية نحو تحقيق أداء أفضل خلال المسار المهني بالمؤسسة.

1-2- تحليل استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو محور مصادر ضغوط العمل:

يوضح الجدول الموالي توزيع استجابات أفراد المجتمع لعبارات محور ضغوط العمل وكذلك التوزيع النسبي لاستجاباتهم والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومقياس ليكرت الخماسي مبينا نتيجة القبول:

الجدول رقم (09): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واتجاه ونتيجة قبول ضغوط العمل

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الاتجاه
01	التكرار	-	-	-	10	4,50	0.513	موافق	مرتفع
	%	-	-	-	50			بشدة	
02	التكرار	-	1	8	10	4,35	0.813	موافق	مرتفع
	%	-	5	40	50			بشدة	
03	التكرار	-	2	9	8	4,15	0.933	موافق	مرتفع
	%	-	10	45	40			بشدة	
04	التكرار	1	2	9	8	4,05	1.146	موافق	مرتفع
	%	5	10	45	40			بشدة	
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء عبء الدور								
05	التكرار	3	5	6	6	3,35	1.531	محايد	متوسط
	%	15	25	30	30			بشدة	
06	التكرار	3	6	5	6	3,25	1.552	محايد	متوسط
	%	15	30	25	30			بشدة	
07	التكرار	2	2	9	5	3,65	1.268	موافق	مرتفع
	%	10	10	45	25			بشدة	
08	التكرار	2	7	5	4	3,10	1.373	محايد	متوسط
	%	10	35	25	20			بشدة	
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء ظروف العمل								
09	التكرار	3	5	4	6	3,25	1.517	محايد	متوسط
	%	15	25	20	30			بشدة	
10	التكرار	-	1	12	7	4,25	0.716	موافق	مرتفع
	%	-	5	60	35			بشدة	
11	التكرار	2	5	5	6	3,40	1.429	موافق	مرتفع
	%	10	25	25	30			بشدة	
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء طبيعة العمل								
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمصادر ضغوط العمل								
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء ضغوط العمل								

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

- تحليل عبارات البعد الأول: عبء الدور

- العبارة رقم (01): " تفوق مطالب عملي قدرتي "، بلغ المتوسط الحسابي (4.50) والانحراف المعياري قيمته (0.513)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد المجتمع ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن مطالب عملهم تفوق قدرتهم
 - العبارة رقم (02): " تسند لي مهام كثيرة يجب انجازها في وقت ضيق "، بلغ المتوسط الحسابي (4.35) والانحراف المعياري قيمته (0.813)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد المجتمع ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن المؤسسة تقوم بإسناد مهام كثيرة يجب انجازها في وقت ضيق
 - العبارة رقم (03): " يتحتم علي في الكثير من الأحيان العمل لساعات طويلة متواصلة دون أخذ راحة كافية "، بلغ المتوسط الحسابي (4.15) والانحراف المعياري قيمته (0.933)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد المجتمع ومنه أن أغلبية الأفراد يؤكدون على أنه يتحتم عليهم في الكثير من الأحيان العمل لساعات طويلة
 - العبارة رقم (04): " أشعر التعب من الاعمال التي أقوم بها "، بلغ المتوسط الحسابي (4.05) والانحراف المعياري قيمته (1.146)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد المجتمع ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أنهم يشعرون بالتعب من الاعمال التي أقوم بها
- ويتضح من العرض التحليلي السابق أن عبء الدور يؤثر بدرجة مرتفعة ويتبين هذا من خلال المتوسط الحسابي الكلي للمحور والتي بلغت (4.26) أي بدرجة قبول مرتفعة حسب مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0.615)، وأيضا من خلال اكتشافنا لعبارات بعد عبء الدور والتي أظهرت النتائج أن درجة قبولها مرتفعة

- تحليل عبارات البعد الثاني: ظروف العمل

- العبارة رقم (05): " المسؤوليات الملقاة على عاتقي كثيرة وترهقني "، بلغ المتوسط الحسابي (3.35) والانحراف المعياري قيمته (1.531)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد المجتمع ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن المسؤوليات الملقاة على عاتقهم كثيرة وترهقهم.

- العبارة رقم (06): " جو العمل يتسم بالوضوء وكثرة الحركة "، بلغ المتوسط الحسابي (3.25) والانحراف المعياري قيمته (1.552)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد المجتمع ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن جو العمل يتسم بالوضوء وكثرة الحركة
 - العبارة رقم (07): " لم أتلقى تكوينا كافيا على التكنولوجيا المستخدمة "، بلغ المتوسط الحسابي (3.65) والانحراف المعياري قيمته (1.268)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد المجتمع ومنه أن أغلبية الأفراد يرون لم يتلقون تكوينا كافيا على التكنولوجيا المستخدمة
 - العبارة رقم (08): " لم أتلقى تكوينا كافيا على التكنولوجيا المستخدمة "، بلغ المتوسط الحسابي (3.10) والانحراف المعياري قيمته (1.373)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد المجتمع ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أنهم لم يتلقون تكوينا كافيا على التكنولوجيا المستخدمة
- ويتضح من العرض التحليلي السابق أن الاتجاه العام نحو بعد ظروف العمل هو الدرجة المتوسطة ويتبين هذا من خلال المتوسط الحسابي الكلي للمحور والتي بلغت (3.34) أي بدرجة قبول متوسطة حسب مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (1.223)، وأيضا من خلال اكتشافنا لعبارات بعد ظروف العمل في الوكالة والتي أظهرت النتائج أن درجة قبولها متوسطة ومرتفعة
- تحليل عبارات البعد الثالث: طبيعة العمل
- العبارة رقم (09): " كثيرا ما يتم تكلفي بأعمال اضافية "، بلغ المتوسط الحسابي (3.25) والانحراف المعياري قيمته (1.517)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد المجتمع ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أنه كثيرا ما يتم تكلفهم بأعمال اضافية
 - العبارة رقم (10): " عملي بالمؤسسة يؤثر على الالتزامات العائلية "، بلغ المتوسط الحسابي (4.25) والانحراف المعياري قيمته (0.716)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد المجتمع ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن عملهم بالمؤسسة يؤثر على الالتزامات العائلية
 - العبارة رقم (11): " يتم تكلفي بمهام خارج مجال تخصصي بالمؤسسة "، بلغ المتوسط الحسابي (3.40) والانحراف المعياري قيمته (1.429)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في

إجابات أفراد المجتمع ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أنه يتم تكليفهم بمهام خارج مجال تخصصهم
بالمؤسسة

ويتضح من العرض التحليلي السابق أن الاتجاه العام نحو محور طبيعة العمل مرتفع ويتبين هذا من خلال المتوسط الحسابي الكلي للمحور والتي بلغت (3.83) أي بدرجة قبول مرتفعة حسب مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0.893)، وأيضا من خلال اكتشافنا لعبارات هذا البعد (طبيعة العمل في الوكالة والتي أظهرت النتائج أن درجة قبولها متوسطة ومرتفعة).

ويتضح من العرض التحليلي السابق أن الاتجاه العام نحو نتائج محور مصادر ضغوط العمل مرتفع ويتبين هذا من خلال المتوسط الحسابي الكلي للمحور والتي بلغت (3.75) أي بدرجة قبول مرتفعة حسب مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (0.841)، وأيضا من خلال اكتشافنا لعبارات هذا المحور أظهرت النتائج أن درجة قبولها متوسطة ومرتفعة.

1-3- تحليل استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو محور مستوى الاغتراب الوظيفي:

يوضح الجدول الموالي توزيع استجابات أفراد المجتمع لمحور مستوى الاغتراب الوظيفي وكذلك التوزيع النسبي لاستجاباتهم والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومقياس ليكرت الخماسي مبينا نتيجة القبول:

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واتجاه ونتيجة قبول مستوى

الاعتراب الوظيفي

الاتجاه	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	رقم العبارة
مرتفع	موافق	1,226	3,85	7	8	1	3	1	التكرار
				35	40	5	15	5	%
مرتفع	موافق	1,257	4,00	9	7	-	3	1	التكرار
				45	35	-	15	5	%
منخفض	غير موافق	1,174	2,30	2	1	2	11	4	التكرار
				10	5	10	55	20	%
مرتفع	موافق	1,137	3,85	6	9	2	2	1	التكرار
				30	45	10	10	5	%
مرتفع	موافق	1,281	3,80	7	8	-	4	1	التكرار
				35	40	-	20	5	%
مرتفع	موافق	1,281	3,80	7	8	-	4	1	التكرار
				35	40	-	20	5	%
مرتفع	موافق	1,356	3,45	7	3	2	8	-	التكرار
				35	15	10	40	-	%
مرتفع	موافق	1,056	3,80	5	10	1	4	-	التكرار

				25	50	5	20	-	%	
متوسط	محايد	1,424	3,35	4	9	-	4	3	التكرار	09
				20	45	-	20	15	%	
مرتفع	موافق	1,501	3,40	6	6	1	4	3	التكرار	10
				30	30	5	20	15	%	
مرتفع	موافق	1,469	3,50	8	3	1	7	1	التكرار	11
				40	15	5	35	5	%	
مرتفع	موافق	1,022	3,58	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الاغتراب الوظيفي						

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

- العبارة رقم (12): " أشعر بضعف في القدرة على التواصل مع الزبائن "، بلغ المتوسط الحسابي (3,85) والانحراف المعياري قيمته (1.226)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد المجتمع ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أنهم يشعرون بضعف في القدرة على التواصل مع الزبائن
- العبارة رقم (13): " أشعر بغياب ثقة الزبائن "، بلغ المتوسط الحسابي (4,00) والانحراف المعياري قيمته (1.257)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد المجتمع ومنه أن أغلبية الأفراد يشعرون بغياب ثقة الزبائن
- العبارة رقم (14): " أشعر في العديد من الأحيان بعدم الرغبة في التحدث مع الزملاء "، بلغ المتوسط الحسابي (2,30) والانحراف المعياري قيمته (1.174)، وهذا دليل وجود درجة منخفضة من القبول في إجابات أفراد المجتمع ومنه أن أغلبية الأفراد يشعرون في العديد من الأحيان بعدم الرغبة في التحدث مع الزملاء
- العبارة رقم (15): " انتظر أن يبادلني غيري بالتحدث على أن أبدأ أنا "، بلغ المتوسط الحسابي (3.85) والانحراف المعياري قيمته (1.137)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في

إجابات أفراد المجتمع ومنه أن أغلبية الأفراد ينتظرون أن يبادلهم غيرهم بالتحدث على أن يبدوون هم

• العبارة رقم (16): " أتجنب التعرف على أصدقاء جدد "، بلغ المتوسط الحسابي (3.80) والانحراف المعياري قيمته (1.281)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد المجتمع ومنه أن أغلبية الأفراد يتجنبون التعرف على أصدقاء جدد

• العبارة رقم (17): " أشعر أن التسلسل الإداري لا يساعد في تحقيق أهدافي "، بلغ المتوسط الحسابي (3.80) والانحراف المعياري قيمته (1.281)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد المجتمع ومنه يشعر المبحوثون أن التسلسل الإداري لا يساعد في تحقيق أهدافهم.

• العبارة رقم (18): " في اول فرصة سانحة سأغادر العمل بالمؤسسة "، بلغ المتوسط الحسابي (3.45) والانحراف المعياري قيمته (1.356)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد المجتمع ومنه أن أغلبية الأفراد سيغادرون العمل في اول فرصة سانحة

• العبارة رقم (19): " أهتم فقط بأمور محدودة بالمؤسسة "، بلغ المتوسط الحسابي (3.80) والانحراف المعياري قيمته (1.056)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد المجتمع ومنه أن أغلبية الأفراد يهتمون فقط بأمور محدودة بالمؤسسة

• العبارة رقم (20): " لا أتحمس لإقامة علاقات جديدة مع الغير "، بلغ المتوسط الحسابي (3.35) والانحراف المعياري قيمته (1.424)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد المجتمع ومنه فإن المبحوثين لا يتحمسون لإقامة علاقات جديدة مع الغير

• العبارة رقم (21): " العمل بالمؤسسة يحرمني من تحقيق أهدافي الشخصية "، بلغ المتوسط الحسابي (3.40) والانحراف المعياري قيمته (1.501)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد المجتمع ومنه فإن العمل بالمؤسسة يحرم المبحوثين من تحقيق أهدافهم الشخصية

• العبارة رقم (22): " افقد الرغبة في المبادرة بالعمل بالمؤسسة "، المتوسط الحسابي (3.50) والانحراف المعياري قيمته (1.469)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد المجتمع ومنه فإن غالبية المبحوثين فاقدون للرغبة في المبادرة بالعمل بالمؤسسة.

ويتضح من العرض التحليلي السابق أن التوجه العام نحو محور الاغتراب الوظيفي بدرجة مرتفعة ويتبين ذلك من خلال المتوسط الحسابي الكلي للمحور والتي بلغت (3,58) أي بدرجة قبول مرتفعة حسب مقياس ليكرت الخماسي، وانحراف معياري (1.022).

2- نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

من أجل التعرف على مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى الاغتراب الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء، تم الاستناد إلى مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) عند تحليل فرضيات الدراسة أي بمستوى ثقة 95%.

نصت الفرضية الرئيسية على ما يلي:

- الفرضية الصفرية **HO**: لا توجد علاقة بين مصادر ضغوط العمل ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العامل بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء.
- الفرضية البديلة **H1**: هناك علاقة بين مصادر ضغوط العمل ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العامل بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء

وتفرعت إلى ما يلي:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لعبء الدور على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء.
- لا توجد علاقة ذات دلالة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لظروف العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء.
- لا توجد علاقة ذات دلالة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لطبيعة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء.

حيث لاختبار فرضيات الدراسة تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط ($\beta + \alpha x = Y$) الذي يسمح بدراسة إمكانية وجود علاقة تأثر المتغير التابع والمتمثل في (الاغتراب الوظيفي) وتأثير المتغير المستقل والمتمثل في (مصادر ضغوط العمل)، كما تم الاعتماد على معامل الارتباط بيرسون

(P) لمعرفة طبيعة العلاقة (طردية أو عكسية) عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ ، كما تم حساب معامل التحديد (R^2) لمعرفة نسبة تأثير المتغير التابع نتيجة للتغير في المتغير المستقل.

ويمكن توضيح النتائج من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (11): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية

مستوى الدلالة Sig	معامل التحديد R2	معامل الارتباط Pearson	المتغير التابع	المتغير المستقل	
0.000	0.603	0.776	الاغتراب ب الوظيفي	عبء الدور	مصادر ضغوط العمل
0.000	0.661	0.813		ظروف العمل	
0.000	0.746	0.864		طبيعة العمل	
0.000	0.858	0.926		المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

وبالإستناد إلى الجدول رقم (15) أعلاه فقد كانت نتائج إختبار الفرضيات كالتالي:

2-1- نتائج اختبار الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الفرعية الأولى:

نصت الفرضية الفرعية الأولى على أنه: " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0.05)$ لعبء الدور على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء.

تم إختبار هذه الفرضية من خلال عبارات البعد الأول الذي يتعلق بعبء الدور "من العبارة 1 إلى العبارة 4" من المحور الأول (مصادر ضغوط العمل)، وعبارات المحور الثاني (الاغتراب الوظيفي)، وعليه كانت النتائج كالتالي:

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بين بعد عبء الدور ومستوى الاغتراب الوظيفي لهذه الوكالة يساوي 0.776، وأن القيمة الإحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) وهذا فيه دلالة على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية، أما معامل التحديد الذي بلغت قيمته 0.603 فهو يفسر أن عبء الدور يؤثر على مستوى الاغتراب الوظيفي بنسبة 60.3%، بإستعمال بعد عبء الدور ونتيجة لما تقدم، فإنه لم يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي نصها " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لعبء الدور على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء.

- الفرضية الفرعية الثانية:

نصت الفرضية الفرعية الثانية على أنه: " لا توجد علاقة ذات دلالة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لظروف العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء."

تم إختبار هذه الفرضية من خلال عبارات البعد الثاني الذي يتعلق بظروف العمل "من العبارة 5 إلى العبارة 8" من المحور الأول (ضغوط العمل)، وعبارات المحور الثاني (الاغتراب الوظيفي)، وعليه كانت النتائج كالتالي:

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بين بعد ظروف العمل في المؤسسة محل الدراسة ومستوى الاغتراب الوظيفي لهذه المؤسسة يساوي 0.813، وأن القيمة الإحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) وهذا فيه دلالة على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد ظروف العمل ومستوى الاغتراب الوظيفي، أما معامل التحديد الذي بلغت قيمته 0.661 فهو يفسر أن ظروف العمل تؤثر على مستوى الاغتراب الوظيفي بنسبة 66.1%، بإستعمال بعد ظروف العمل ونتيجة لما تقدم، فإنه لم يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي نصها " لا توجد علاقة ذات دلالة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لظروف العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء."

- الفرضية الفرعية الثالثة:

نصت الفرضية الفرعية الثالثة على أنه: " لا توجد علاقة ذات دلالة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لطبيعة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء.

تم إختبار هذه الفرضية من خلال عبارات البعد الثالث الذي يتعلق بالتأمين عبر الأنترنت "من العبارة 9 إلى العبارة 11" من المحور الأول (ضغوط العمل)، وعبارات المحور الثاني (مستوى الاغتراب الوظيفي)، و عليه كانت النتائج كالتالي:

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بين بعد طبيعة العمل في المؤسسة محل الدراسة ومستوى الاغتراب الوظيفي لهذه المؤسسة يساوي 0.864، و أن القيمة الإحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) وهذا فيه دلالة على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد طبيعة العمل في المؤسسة محل الدراسة ومستوى الاغتراب الوظيفي بالمؤسسة، أما معامل التحديد الذي بلغت قيمته 0.746 فهو يفسر أن طبيعة العمل تؤثر في مستوى الاغتراب الوظيفي بنسبة 74.6%، بإستعمال بعد ابطبيعة العمل ونتيجة لما تقدم، فإنه لم يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي نصها " لا توجد علاقة ذات دلالة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لطبيعة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء".

3- نتائج إختبار الفرضية الرئيسية:

تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

- الفرضية الصفرية **HO**: لا توجد علاقة بين مصادر ضغوط العمل ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العامل بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء.
- الفرضية البديلة **H1**: هناك علاقة بين مصادر ضغوط العمل ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العامل بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء

تم إختبار هذه الفرضية من خلال عبارات المحور الأول الذي يتعلق بمصادر ضغوط العمل "من العبارة 1 إلى العبارة 11"، وعبارات المحور الثاني (مستوى الاغتراب الوظيفي)، و عليه كانت النتائج كالتالي:

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بين مصادر ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة ومستوى الاغتراب الوظيفي لهذه المؤسسة يساوي 0.926، وأن القيمة الإحصائية (Sig) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) وهذا فيه دلالة على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة ومستوى الاغتراب الوظيفي بالمؤسسة، أما معامل التحديد الذي بلغت قيمته 0.858 فهو يفسر أن مصادر ضغوط العمل تؤثر على مستوى الاغتراب الوظيفي بنسبة 85.8%، بإستعمال أبعاد مصادر ضغوط العمل بشكل عام ونتيجة لما تقدم، فإنه تم رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة الفرضية البديلة H_1 التالية: هناك علاقة بين مصادر ضغوط العمل ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العامل بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء .

خلاصة :

من خلال هذا الفصل قمنا بمعالجة بيانات الدراسة الميدانية وتوزيعها وفق ما تقتضيه الدراسة وهذا عبر المعالجة الاحصائية والسوسيوولوجية للنتائج من خلال دراسة الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمختلف عبارات الاستبيان، إضافة إلى قياس العلاقة بين متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات التي تم صياغتها سابقا والتي تعطي نتائج غالبًا ما تكون قابلة للتطبيق في السياقات الحقيقية والعملية.

وبالتالي يمكن استخدام النتائج لإرشاد السياسات واتخاذ القرارات وتحسين العمليات في الواقع المهني.

الخاتمة

خاتمة:

من خلال هذه الدراسة تم تسليط الضوء على علاقة مصادر ضغوط العمل بمستوى الإغتراب الوظيفي لما له من تأثير بالغ على أداء الموظفين وكفاءة وفعالية المؤسسة وتم التعرف بدقة على أهم مصادر ضغوط العمل ومسبباته ومراحل تكونه وأهم الإستراتيجيات المتبعة للحد منه، وكذلك العلاقة التي تربطه بشعور العمال بالإغتراب الوظيفي وأم مظاهر الإغتراب الوظيفي داخل مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء بولاية أم البواقي ليتم الإجابة على مجموعة من التساؤلات محل الدراسة والتحقق من جملة الفرضيات محل البحث، وهذا من أجل وضع حلول وإستنتاجات وإقتراحات تساعد المؤسسة في الحد من ظاهرة إغتراب الموظفين لديها كوننا وجدنا أن العلاقة بين مصادر ضغوط العمل والإغتراب الوظيفي علاقة طردية فكلما كانت هناك ضغوط عمل أحس العامل بالتعب ودخل في مرحلة الإغتراب، ليتم إثبات الفرضية البديلة إي أن هناك علاقة بين مصادر ضغوط العمل ومستوى الإغتراب الوظيفي لدى العامل بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء، كما أنه هناك العديد من مصادر للضغوط في العمل، بما في ذلك ضغوط المهام والوقت، وضغوط الأداء والمسؤولية، وضغوط العلاقات الاجتماعية والتواصل، ليتبين أن هذه الضغوط يمكن أن تؤثر بشكل سلبي على الجانب النفسي والبدني للموظف ورفاهيته العامة، وبالتالي تسهم في زيادة مستوى الإغتراب الوظيفي لديه، وهناك علاقة وثيقة بين ضغوط العمل ومستوى الإغتراب الوظيفي. عندما يزداد مستوى الضغوط في العمل، فإن الموظف يواجه صعوبة في التكيف والتأقلم مع متطلبات العمل، مما يؤدي في النهاية إلى شعوره بالإغتراب والبعد عن البيئة العملية.

نتائج الدراسة :

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج ومن أهمها مايلي :

- تم رفض الفرضية الرئيسية وقبول الفرضية البديلة حيث ان الفرضية الرئيسية تقول بانه لا توجد علاقة بين مصادر ضغوط العمل ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بوكالة إتصالات الجزائر بمدينة عين البيضاء.
- تم قبول الفرضية البديلة التي تقول انه توجد علاقة بين مصادر ضغوط العمل ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بوكالة إتصالات الجزائر بمدينة عين البيضاء، وهذا ما أكدته الدراسة .
- للمتغيرات الشخصية مثل السن ،الحالة العائلية، المستوى التعليمي دور كبير في درجة تقبل الضغوط وكذلك درجة قبولها او مواجهتها .
- هنالك العديد من مادر ضغوط العمل والتي يتعرض لها الموظفين بشكل يومي .
- الضغط الزائد داخل العمل يؤدي بالعامل للاغتراب والعزلة وعدم القدرة على المواجهة .

قائمة المصادر
والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب:

- 1) الدعمة، إبراهيم مراد. الباشا، مازن حسن. (2013). أساسيات في علم الإحصاء مع تطبيقات SPSS. ط1. دار المناهج للنشر والتوزيع. عمان
- 2) ماهر، احمد. (2000). السلوك التنظيمي. ط7. دار الجامعة. الإسكندرية.
- 3) الشحمانى، أسامة عبد الرازق. النقي، سمير. (دت). الاغتراب. شبكة النبا المعلوماتية
- 4) الحمداني، إقبال. (2011). الاغتراب- التمرد قلق المستقبل. ط1،. دار صفاء للطباعة عمان.
- 5) سيد يوسف، جمعه. (2004). "إدارة ضغوط العمل نموذج للتدريب و الممارسة". ط1. دار ايتراك. القاهرة.
- 6) حنفي، عبد الغفار وآخرون. (2002). محاضرات في السلوك التنظيمي. مكتبة مطبعة الاشعاع الفنية. القاهرة.
- 7) حنفي عبد الغفار وآخرون، (2002)، محاضرات في السلوك التنظيمي، القاهرة: مكتبة مطبعة الاشعاع الفنية.
- 8) راوية، محمد حسن. (1999). السلوك في المنظمات، دار الجامعة للطبع والنشر والتوزيع. الاسكندرية.
- 9) عليان، ربحي مصطفى. (2001). البحث العلمي أسسه ومناهجه وأساليبه وإجراءاته. بيت الأفكار الدولية. الأردن.
- 10) جاد الرب، سيد. (2005). السلوك التنظيمي موضوعات وتراجم وبحوث إدارية متقدمة، الإسماعيلية.
- 11) جاد الرب، سيد. (2005). "السلوك التنظيمي". مطبعة العشري السويس.
- 12) العسبتي، شعبان علي حسين. (2009). السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار العناء للتجليد الفني. القاهرة.
- 13) عبد الباقي، صلاح الدين محمد. (2004). السلوك الفعال في المنظمات. دار الجامعة. الاسكندرية.

- (14) الكلالدة، طاهر محمود. (2008). تنمية وإدارة الموارد البشرية. ط1. دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع. عمان.
- (15) الفقي، عبدالله إبراهيم. (2014). الإحصاء التطبيقي باستخدام برنامج SPSS. دار الثقافة للنشر والتوزيع. عمان.
- (16) نوتس، كويك (2004). كيف تتخلص من الاجهاد البدني في العمل. ط1. تر. عماد الحداد، دار الفاروق للنشر والتوزيع. القاهرة.
- (17) الصيرفي، محمد. (2006). السلوك الاداري " العلاقات الانسانية ". ط 1. دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر. الاسيكندرية.
- (18) سلطان، محمد سعيد أنور. (2004). السلوك التنظيمي. الدار الجامعية الجديدة للنشر. عمان.
- (19) يوسف، محمد عباس . (2004). الاغتراب والإبداع الفني. دار غريب للطباعة. القاهرة.
- (20) عبيدات، محمد أبو نصار، محمد. (1999). منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات. ط2. دار وائل للنشر. عمان.
- (21) العديلي، ناصر محمد. (1993). إدارة السلوك التنظيمي. دار مرامر للنشر والتوزيع. الرياض.
- (22) القبلان، نجاح بنت قبلان. (2004). "مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية". ط1. مطبوعات مكتبة الملك فهد. الرياض.
- (23) خليفة، وليد السيد. عيسى، مراد علي. (2008). الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي المفاهيم النظريات البرامج. دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر. الاسكندرية.

ثانيا. الرسائل الجامعية

- رسائل الدكتوراه

(24) منصور بن زاهي. (2007). "الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية الانجاز لدى الاطارات الوسطى لقطاع المحروقات. دراسة ميدانية بشركة سوناپراك بالجنوب الجزائري". رسالة دكتوراه. قسنطينة. كلية جامعة منتوري. العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية.

- رسائل الماجستير.

(25) بحري صابر. (2009). الإجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب المهني لدى الأطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية. دراسة ميدانية مقدمة لنيل شهادة الماجستير. قسنطينة. جامعة منتوري.

(26) زوليخة طوطوي. (1993). الجو التنظيمي السائد في الجامعة الجزائرية وعلاقته برضا الأساتذة. وأدائهم. أطروحة ماجستير. الجزائر. جامعة الجزائر

(27) سعد بن عميقان الدوسري. (دت). " ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية". رسالة ماجستير. السعودية. قسم العلوم الإدارية. كلية الدراسات العليا. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية

(28) سعد عايد الروقي. (2003). " الضغوط الإدارية وعلاقتها بالرضا الوظيفي". رسالة ماجستير. الرياض. قسم العلوم الإدارية. أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.

(29) شاطر شفيق. (2010). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للمورد البشري. رسالة ماجستير. بومرداس. جامعة أحمد بوقرة. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

(30) شعليل بن بخيت المطرفي. " الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء". رسالة ماجستير. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض. 2005

(31) علي القحطاني. (2007). القروض الشخصية وعلاقتها بضغط العمل". رسالة ماجستير. السعودية. قسم العلوم الإدارية. كلية الدراسات العليا. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

(32) محمد على محمد داود. (2007). "أثر ثقافة المنظمة على الاغتراب الوظيفي بين العاملين بقطاع السياحة" رسالة ماجستير. السعودية. كلية العلوم الإدارية. أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

(33) نايف بن فهد التويم. (2005). "مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية". رسالة ماجستير. السعودية. قسم العلوم الإدارية. جامعة نايف للعلوم الأمنية

ثالثا: المجالات

(34) على، بشرى. (2008). "مظاهر الاغتراب لدى الطلبة السوريين في بعض الجامعات المصرية". مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية: دمشق: 24.(1).

(35) عبد السلام، رمضان محمود. (2000) "محددات ظاهرة الاغتراب في العمل دراسة تطبيقية مقارنة على العاملين بشركة مصر للغزل والنسيج بالمحلة الكبرى": المجلة المصرية للدراسات التجارية: كلية التجارة: جامعة المنصورة: 24 (2)

(36) سحراء أنور حسين. (2012) قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى تأثير الأداء الوظيفي: مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة: 36

(37) أماني، موسى محمد. (2007) التحليل الإحصائي للبيانات: معهد الدراسات والبحوث الإحصائية: مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية: جامعة القاهرة

(38) على، بشري. (2014). "مظاهر الاغتراب لدى الطلبة السوريين في بعض الجامعات المصرية: مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية: دمشق: 24 (1)

(39) عبد السلام، رمضان محمود. (2000). "محددات ظاهرة الاغتراب في العمل دراسة تطبيقية مقارنة على العاملين بشركة مصر للغزل والنسيج بالمحلة الكبرى": المجلة المصرية للدراسات التجارية: كلية التجارة: جامعة المنصورة: 24(2).

رابعا: المنتقيات والندوات:

(40) الفراء، وليد عبد الرحمن خالد (دت) تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. الندوة العالمية للشباب الإسلامي. إدارة البرامج والشؤون الخارجية

قائمة المصادر

والمراجع

الملاحق

جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي -

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية



تخصص: علم اجتماع العمل والتنظيم

شعبة: علم الاجتماع

استمارة استبيان

بعد التحية والسلام، ننتقدم إلى سيادتكم بهذا الاستبيان راجين منكم إفادتنا ببعض المعلومات، وهذا من خلال الإجابة عن أسئلة الاستمارة المرفقة، مع العلم أن إجاباتكم ستندرج في إطار إعداد مذكرة ماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل تحت عنوان:

مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى الاغتراب الوظيفي

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة عين البيضاء

كما نحيط سيادتكم علما أن هذه المعلومات تستخدم في إطار البحث العلمي لإتمام هذه الدراسة فقط. في الأخير تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام و الشكر الجزيل على حسن تعاونكم.

السنة الجامعية: 2023/2022

المعلومات الشخصية

يرجى الإجابة على الأسئلة التي تتضمن معلومات شخصية بوضع العلامة (x):

1. الجنس:

ذكر: أنثى:

2. العمر:

أقل من 30 سنة: من 30 إلى أقل من 40 سنة من 40 إلى 50
سنة: من 50 سنة:

3. المؤهل العلمي:

بكالوريا ليسانس ماستر: غير ذلك،
أذكره:

4. الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات:
من 5 إلى أقل من 10 سنوات:
من 10 إلى أقل من 15 سنة:
من 15 إلى أقل من 20 سنة:
من 20 سنة فأكثر:

المحور الأول: ضغوط العمل

ضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الأسئلة	الرقم
عبء الدور						
					تفوق مطالب عملي قدرتي	01
					تسند لي مهام كثيرة يجب انجازها في وقت ضيق	02
					يتحتم علي في الكثير من الأحيان العمل لساعات طويلة متواصلة دون أخذ راحة كافية	03
					أشعر التعب من الاعمال التي أقوم بها	04
ظروف العمل						
					المسؤوليات الملقاة علي عاتقي كثيرة وترهقني	05
					جو العمل يتسم بالضوضاء وكثرة الحركة	06
					لم أتلقى تكويننا كافيا على التكنولوجيا المستخدمة	07
					يتطلب العمل درجة كبيرة من الانتباه	08
طبيعة العمل						
					كثيرا ما يتم تكليفي بأعمال اضافية	09
					عملي بالمؤسسة يؤثر على الالتزامات العائلية	10
					يتم تكليفي بمهام خارج مجال تخصصي بالمؤسسة	11

المحور الثاني: الاغتراب الوظيفي

ضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة:

الرقم	الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
12	أشعر بضعف في القدرة على التواصل مع الزبائن					
13	أشعر بغياب ثقة الزبائن					
14	أشعر في العديد من الأحيان بعدم الرغبة في التحدث مع الزملاء					
15	انتظر أن يبادلني غيري بالتحدث على أن أبدأ أنا					
16	أتجنب التعرف على أصدقاء جدد					
17	أشعر أن التسلسل الإداري لا يساعد في تحقيق أهدافي					
18	في اول فرصة سانحة سأغادر العمل بالمؤسسة					
19	أهتم فقط بأمور محدودة بالمؤسسة					
20	لا أتحمس لإقامة علاقات جديدة مع الغير					
21	العمل بالمؤسسة يحرمني من تحقيق أهدافي الشخصية					
22	افقد الرغبة في المبادرة بالعمل بالمؤسسة					

شكرا على حسن تعاونكم

الملحق رقم (02): مخرجات برنامج SPSS

محور البيانات الشخصية

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	12	60,0	60,0	60,0
أنثى	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 30 سنة	4	20,0	20,0	20,0
من 30 إلى 40 سنة	7	35,0	35,0	55,0
من 40 إلى 50 سنة	8	40,0	40,0	95,0
أكثر من 50 سنة	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بكالوريا	3	15,0	15,0	15,0
ليسانس	5	25,0	25,0	40,0
ماستر	5	25,0	25,0	65,0
غير ذلك	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

الخبرة المهنية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	6	30,0	30,0	30,0
من 5 إلى 10 سنوات	4	20,0	20,0	50,0
من 10 إلى 15 سنة	5	25,0	25,0	75,0
من 15 إلى 20 سنة	1	5,0	5,0	80,0
من 20 سنة فأكثر	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

دراسة الفرضيات:

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المتغير الثاني: مستوى الاعتراب الوظيفي ^b	.	Introduire

- a. Variable dépendante : البعد الأول: عبء الدور
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,776 ^a	,603	,581	,398

- a. Prédicteurs : (Constante), المتغير الثاني: مستوى الاعتراب الوظيفي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4,330	1	4,330	27,301	,000 ^b
	Résidus	2,855	18	,159		
	Total	7,184	19			

- a. Variable dépendante : البعد الأول: عبء الدور
b. Prédicteurs : (Constante), المتغير الثاني: مستوى الاعتراب الوظيفي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t
		B	Ecart standard	Bêta	
1	(Constante)	2,593	,332		7,819
	المتغير الثاني: مستوى الاعتراب الوظيفي	,467	,089	,776	5,225

Coefficients^a

Modèle		Sig.
1	(Constante)	,000
	المتغير الثاني: مستوى الاعتراب الوظيفي	,000

- a. Variable dépendante : البعد الأول: عبء الدور

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المتغير الثاني: مستوى الاغتراب الوظيفي ^b	.	Introduire

- a. Variable dépendante : البعد الثاني: ظروف العمل
 b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,813 ^a	,661	,642	,732

- a. Prédicteurs : (Constante), المتغير الثاني: مستوى الاغتراب الوظيفي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	18,768	1	18,768	35,040	,000 ^b
	Résidus	9,641	18	,536		
	Total	28,409	19			

- a. Variable dépendante : البعد الثاني: ظروف العمل
 b. Prédicteurs : (Constante), المتغير الثاني: مستوى الاغتراب الوظيفي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t
		B	Ecart standard	Bêta	
1	(Constante)	-,138	,609		-,226
	المتغير الثاني: مستوى الاغتراب الوظيفي	,972	,164	,813	5,919

Coefficients^a

Modèle		Sig.
1	(Constante)	,824
	المتغير الثاني: مستوى الاغتراب الوظيفي	,000

- a. Variable dépendante : البعد الثاني: ظروف العمل

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المتغير الثاني: مستوى الاعتراض الوظيفي ^b	.	Introduire

- a. Variable dépendante : البعد الثالث: طبيعة العمل
 b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,767 ^a	,589	,566	,588

- a. Prédicteurs : (Constante), المتغير الثالث: مستوى الاعتراض الوظيفي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	8,913	1	8,913	25,771	,000 ^b
	Résidus	6,225	18	,346		
	Total	15,138	19			

- a. Variable dépendante : البعد الرابع: طبيعة العمل
 b. Prédicteurs : (Constante), المتغير الثالث: مستوى الاعتراض الوظيفي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t
		B	Ecart standard	Bêta	
1	(Constante)	1,430	,490		2,920
	المتغير الثاني: مستوى الاعتراض الوظيفي	,670	,132	,767	5,077

Coefficients^a

Modèle		Sig.
1	(Constante)	,009
	المتغير الثاني: مستوى الاعتراض الوظيفي	,000

- a. Variable dépendante : البعد الثالث: طبيعة العمل

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المتغير الثاني: مستوى الاعتراب الوظيفي ^b	.	Introduire

- a. Variable dépendante : مصادر ضغوط العمل : المتغير الأول:
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,926 ^a	,858	,850	,325

- a. Prédicteurs : (Constante), المتغير الثاني: مستوى الاعتراب الوظيفي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	11,520	1	11,520	108,972	,000 ^b
	Résidus	1,903	18	,106		
	Total	13,423	19			

- a. Variable dépendante : مصادر ضغوط العمل : المتغير الأول:
b. Prédicteurs : (Constante), المتغير الثاني: مستوى الاعتراب الوظيفي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t
		B	Ecart standard	Bêta	
1	(Constante)	1,032	,271		3,810
	المتغير الثاني: مستوى الاعتراب الوظيفي	,762	,073	,926	10,439

Coefficients^a

Modèle		Sig.
1	(Constante)	,001
	المتغير الثاني: مستوى الاعتراب الوظيفي	,000

- a. Variable dépendante : مصادر ضغوط العمل : المتغير الأول:

التكرارات والنسب المئوية الخاصة بالمتغير الأول

1ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	10	50,0	50,0	50,0
موافق بشدة	10	50,0	50,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

2ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	1	5,0	5,0	5,0
محايد	1	5,0	5,0	10,0
موافق	8	40,0	40,0	50,0
موافق بشدة	10	50,0	50,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

3ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	2	10,0	10,0	10,0
محايد	1	5,0	5,0	15,0
موافق	9	45,0	45,0	60,0
موافق بشدة	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

4ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	5,0	5,0	5,0
غير موافق	2	10,0	10,0	15,0
موافق	9	45,0	45,0	60,0
موافق بشدة	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

5ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	3	15,0	15,0	15,0
غير موافق	5	25,0	25,0	40,0
موافق	6	30,0	30,0	70,0
موافق بشدة	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

6ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	15,0	15,0
	غير موافق	6	30,0	45,0
	موافق	5	25,0	70,0
	موافق بشدة	6	30,0	100,0
Total		20	100,0	

7ε

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	10,0	10,0
	غير موافق	2	10,0	20,0
	محايد	2	10,0	30,0
	موافق	9	45,0	75,0
	موافق بشدة	5	25,0	100,0
Total		20	100,0	

8ε

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	10,0	10,0
	غير موافق	7	35,0	45,0
	محايد	2	10,0	55,0
	موافق	5	25,0	80,0
	موافق بشدة	4	20,0	100,0
Total		20	100,0	

9ε

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	15,0	15,0
	غير موافق	5	25,0	40,0
	محايد	2	10,0	50,0
	موافق	4	20,0	70,0
	موافق بشدة	6	30,0	100,0
Total		20	100,0	

10ε

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	5,0	5,0
	موافق	12	60,0	65,0
	موافق بشدة	7	35,0	100,0

Total	20	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

11ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	2	10,0	10,0	10,0
غير موافق	5	25,0	25,0	35,0
محايد	2	10,0	10,0	45,0
موافق	5	25,0	25,0	70,0
موافق بشدة	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

المتغير الأول: مصادر ضغوط العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 2	3	15,0	15,0	15,0
3	1	5,0	5,0	20,0
3	1	5,0	5,0	25,0
3	2	10,0	10,0	35,0
3	1	5,0	5,0	40,0
4	1	5,0	5,0	45,0
4	1	5,0	5,0	50,0
4	1	5,0	5,0	55,0
4	1	5,0	5,0	60,0
4	3	15,0	15,0	75,0
5	2	10,0	10,0	85,0
5	2	10,0	10,0	95,0
5	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

البعد الأول: عبء الدور

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 3	2	10,0	10,0	10,0
4	2	10,0	10,0	20,0
4	5	25,0	25,0	45,0
4	2	10,0	10,0	55,0
5	3	15,0	15,0	70,0
5	1	5,0	5,0	75,0
5	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

البعد الثاني: ظروف العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1	2	10,0	10,0	10,0

2	1	5,0	5,0	15,0
2	1	5,0	5,0	20,0
3	2	10,0	10,0	30,0
3	2	10,0	10,0	40,0
4	1	5,0	5,0	45,0
4	2	10,0	10,0	55,0
4	2	10,0	10,0	65,0
4	4	20,0	20,0	85,0
5	1	5,0	5,0	90,0
5	1	5,0	5,0	95,0
5	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

البعد الثالث: طبيعة العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 2	1	5,0	5,0	5,0
3	1	5,0	5,0	10,0
3	4	20,0	20,0	30,0
4	3	15,0	15,0	45,0
4	4	20,0	20,0	65,0
5	3	15,0	15,0	80,0
5	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

التكرارات والنسب المئوية الخاصة بالمتغير الثاني

12ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	5,0	5,0	5,0
غير موافق	3	15,0	15,0	20,0
محايد	1	5,0	5,0	25,0
موافق	8	40,0	40,0	65,0
موافق بشدة	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

13ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	5,0	5,0	5,0
غير موافق	3	15,0	15,0	20,0
موافق	7	35,0	35,0	55,0
موافق بشدة	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

14ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	4	20,0	20,0
	غير موافق	11	55,0	75,0
	محايد	2	10,0	85,0
	موافق	1	5,0	90,0
	موافق بشدة	2	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

15ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	5,0	5,0
	غير موافق	2	10,0	15,0
	محايد	2	10,0	25,0
	موافق	9	45,0	70,0
	موافق بشدة	6	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

16ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	5,0	5,0
	غير موافق	4	20,0	25,0
	موافق	8	40,0	65,0
	موافق بشدة	7	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

17ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	5,0	5,0
	غير موافق	4	20,0	25,0
	موافق	8	40,0	65,0
	موافق بشدة	7	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

18ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	8	40,0	40,0
	محايد	2	10,0	50,0
	موافق	3	15,0	65,0
	موافق بشدة	7	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

19ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	20,0	20,0
	محايد	1	5,0	25,0
	موافق	10	50,0	75,0
	موافق بشدة	5	25,0	100,0
Total		20	100,0	100,0

20ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	15,0	15,0
	غير موافق	4	20,0	35,0
	موافق	9	45,0	80,0
	موافق بشدة	4	20,0	100,0
Total		20	100,0	100,0

21ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	15,0	15,0
	غير موافق	4	20,0	35,0
	محايد	1	5,0	40,0
	موافق	6	30,0	70,0
	موافق بشدة	6	30,0	100,0
Total		20	100,0	100,0

22ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	5,0	5,0
	غير موافق	7	35,0	40,0
	محايد	1	5,0	45,0
	موافق	3	15,0	60,0
	موافق بشدة	8	40,0	100,0
Total		20	100,0	100,0

المتغير الثاني: مستوى الاغتراب الوظيفي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 2	1	5,0	5,0	5,0
2	2	10,0	10,0	15,0
2	2	10,0	10,0	25,0
3	1	5,0	5,0	30,0
3	1	5,0	5,0	35,0
4	2	10,0	10,0	45,0
4	1	5,0	5,0	50,0
4	1	5,0	5,0	55,0
4	1	5,0	5,0	60,0
4	1	5,0	5,0	65,0
4	1	5,0	5,0	70,0
4	1	5,0	5,0	75,0
5	1	5,0	5,0	80,0
5	2	10,0	10,0	90,0
5	1	5,0	5,0	95,0
5	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

معامل الارتباط بيرسون

Corrélations

	المتغير الأول: مصادر ضغوط العمل	المتغير الثاني: مستوى الاغتراب الوظيفي
المتغير الأول: مصادر ضغوط العمل	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,926** 20
المتغير الثاني: مستوى الاغتراب الوظيفي	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	,926** 1 20

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

معامل الثبات ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,891	11

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,947	12

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,961	23