

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

### العنوان

أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمستشفيات  
- دراسة حالة بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى بجيجل -

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص : إدارة الموارد البشرية .

إعداد الطالبتين:

الأستاذة المشرفة.

د. بوهالي رتيبة

- قجة نرجس

- مصبوط وحيدة

أعضاء لجنة المناقشة

مبيروك محمد البشير	جامعة جيجل	رئيسا
د. بوهالي رتيبة	جامعة جيجل	مشرفا ومقررا
بوزيدي رابح	جامعة جيجل	مناقشا

السنة الجامعية 2023/2022

## الشكر والاهداء

الحمد لله والشكر على منه وكرمه، إذ وفقنا في إتمام هذا العمل، فلك الحمد والشكر  
إن هذا العمل لم يكن لينجز إلا بمساعدة مجموعة من الأشخاص  
الذين نكن لهم فائق التقدير والإحترام منهم الأستاذة المشرفة وجميع أستاذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم  
التسيير الذين لم يبخلو علينا بمعرفهم وتوجيهاتهم طيلة فترة التكوين في الجامعة.

## ترجس

أهدي تخرجي لأبي الغالي الذي فارقنا قبل ثلاث سنوات وترك حلمه بان يرانا متخرجين وناجين في اعلى المراتب في طلب  
العلم، هاهي ابنتك اليوم على مقربة من تحقيق حلمك ووصيتك رحمك الله و جعلك في الفردوس الأعلى من الجنة .  
أمي الغالية حفظك الله ورعاك يا من كنت ولازلت سندي في كل خطوة، فبكي احتمي انتي قدوتي اطل الله في عمرك ، وجزاكم عنا  
خيرا بحثت كثيرا في كتب ومجلات وغيرها لأهديكم تخرجي وأعبر لكم بمشاعري تجاهكم بانتقاء أعذب الكلمات وأرقى العبارات لتلحق  
بمقامكم فما وجدت سوى كلماتي البسيطة من مشاعر صادقه من القلب.  
أشكركم أبي وأمي و أشكركم اخوتي وأخواتي و أشكركم عائلتي و صديقات عمري و دربي والى من لم يذكرهم القلم، برغم بعدكم لن  
ينسى القلب فضلكم ولن ينسى ما منحتموه من امل في ايامه الصعبة من أعماق قلبي ساندتموني و وقفتم بجانبني طيلة حياتي  
التربوية والتعليمية حتى وصلت بفضل الله ثم انتم إلى إتمام دراستي الجامعية.

## وحيده

الى من تعهداني بالتربية في الصغر وكانا نبراسا يضيء فكري بالنصح والتوجيه في الكبر الى التي بحنانها ارتويت وبيدتها احتमित  
ولحقتها ما وفيت ، الى التي كان دعائها سر نجاحي وعطفها بلسم جراحي، الى اغلى الحبايب أمي الغالية حفظك الله  
الى دراعي الذي به احتमित وفي الحياة به اقتديت الى من رافقتني في كل خطواتي له اهدي نجاحاتي، ابي العزيز اطل الله في  
عمرك الى من يذكرهم القلب قبل ان يكتبهم القلم الى من شاركوني كل حياتي وتقاسمت معهم كل لحظاتي الى إخوتي و أخواتي  
الى كل من عرفني بهم القدر الى صديقات العمر و رفيقات الدرب .  
الى كل من لم يذكرهم القلم أقول لهم بعدتم و لم يبعد عن القلب حبكم و لكم في الفؤاد حضور .

## ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى اختبار اثر ضغوط العمل بكل ابعاده (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور، ظروف العمل، التطور المهني) على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل، وقد تم اعتماد المنهج الوصفي في الجانب النظري وأسلوب دراسة حالة في الجانب التطبيقي، واستخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من 70 مفردة من افراد الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، وتم استرجاع 64 استبانة صالحة للدراسة، وذلك لإختبار صحة فرضيات الدراسة بإستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة باعتماد برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية spss .

خلصت الدراسة الى وجود أثر لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي وهذا راجع الى بعد صراع الدور، كما دلت الدراسة على عدم وجود اثر دال احصائيا لأبعاد ( غموض الدور، عبء الدور، ظروف العمل، التطور المهني) على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل.

**الكلمات المفتاحية:** ضغوط العمل، الاغتراب الوظيفي، الطاقم الطبي ، المؤسسة الاستشفائية .

### **Abstract:**

The study aims to identify the impact of work pressures with all its dimensions (role ambiguity, role conflict, role burden, working conditions, professional development) on job alienation among the medical staff at the hospital institution Mohammad Seddik ben Yahya in Jijel.

The descriptive approach was used in the theoretical aspect, and a case study method in the applied side .The questionnaire was used as a tool to collect data from a random sample consisting of 70 members of the medical staff in the hospital institution under study, and only 64 are valid. This approach and method used in order to test the validity of the study's hypotheses using appropriate statistical methods by adopting the statistical package program for social sciences SPSS

The most important findings of the study is that there is an effect of work pressures on job alienation among the medical staff at the hospital institution Mohammad Seddik ben Yahya in Jijel.; and this is due to the role conflict dimension. The study also indicated that there is no statistically significant effect of the dimensions (role ambiguity, role burden, working conditions, and professional development) on job alienation among the medical staff in the hospital institution under study.

**Keywords:** Work Pressures, Job Alienation, Medical Staff, Hospital Institution.

# قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
	الشكر والإهداء
	الملخص
	قائمة الجداول والأشكال
	قائمة الملاحق
أ-د	مقدمة
24 - 1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة
02	تمهيد .....
03	المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة.....
03	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول ضغوط العمل.....
09	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الاغتراب الوظيفي.....
15	المطلب الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي.....
16	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة.....
16	المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بضغوط العمل.....
19	المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالاغتراب الوظيفي.....
22	المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بضغوط العمل والاغتراب الوظيفي.....
24	الخلاصة.....
58- 25	الفصل الثاني: دراسة حالة بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل
26	تمهيد .....
27	المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة.....
27	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة.....
29	المطلب الثاني: تصميم أداة الدراسة .....
30	المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية.....
32	المطلب الرابع: اختبار أداة الدراسة و جودة البيانات.....
36	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها .....
36	المطلب الأول: البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.....
40	المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور ضغوط العمل.....

44	<b>المطلب الثالث:</b> عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الاغتراب الوظيفي
48	<b>المطلب الرابع:</b> اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها.....
56	<b>المطلب الخامس:</b> مناقشة وتفسير النتائج.....
58	الخلاصة.....
60	الخاتمة.....
64	قائمة المراجع.....
70	الملاحق.....

# قائمة الجداول والأشكال

1- قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجداول	الصفحة
01	مجتمع الدراسة	27
02	مقياس ليكرت الخماسي	29
03	توزيع قيم الوسط الحسابي وفقا لمقياس ليكرت الخماسي	30
04	اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	32
05	قيم معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد و محاور الاستبيان	33
06	الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني: ضغوط العمل	34
07	صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث: الاغتراب الوظيفي	35
08	صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني: ضغوط العمل	35
09	صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثالث: الاغتراب الوظيفي	36
10	عرض و تحليل إجابات افراد العينة حول بعد غموض الدور	40
11	عرض و تحليل إجابات افراد العينة حول بعد صراع الدور	41
12	عرض و تحليل إجابات افراد العينة حول بعد عبء الدور	41
13	عرض و تحليل إجابات افراد العينة حول بعد ظروف العمل	42
14	عرض و تحليل إجابات افراد العينة حول بعد التطور المهني	43
15	تحليل مستوى ضغوط العمل (نتائج اختبار T)	44
16	عرض و تحليل اجابات افراد العينة حول بعد العزلة	44
17	عرض و تحليل اجابات افراد العينة حول بعد العجز	45
18	عرض و تحليل اجابات افراد العينة حول بعد اللامعنى	46
19	عرض و تحليل اجابات افراد العينة حول بعد غياب المعيارية	46
20	عرض و تحليل اجابات افراد العينة حول بعد الاغتراب عن الذات	47
21	تحليل مستوى الاغتراب الوظيفي (نتائج اختبار T)	48
22	اختبار التعدد الخطي	49
23	نتائج تحليل التباين للانحدار	49
24	نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد لاختبار تأثير أبعاد ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي	50
25	معنوية الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى ضغوط العمل بالنسبة لمتغير الجنس	52



53	معنوية الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى ضغوط العمل بالنسبة للمتغيرات الأخرى	26
57	معنوية الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الاغتراب الوظيفي بالنسبة لمتغير الجنس	27
55	معنوية الفروق في الإجابات حول درجة الإغتراب الوظيفي بالنسبة للمتغيرات الأخرى	28

2- قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	نموذج الدراسة	د
2	مراحل ضغوط العمل	06
3	مصادر ضغوط العمل	08
4	العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي	14
5	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	37
6	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	37
7	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية	38
8	توزيع افراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	38
9	توزيع افراد العينة حسب متغير الصنف الوظيفي	39
10	توزيع افراد العينة حسب متغير سنوات العمل	39

# قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	الاستبانة في صورتها النهائية
02	اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة
03	معامل الفا كرونباخ
04	صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة
05	التكرارات و النسب المئوية لمحور البيانات الشخصية و الوظيفية
06	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لأبعاد محور ضغوط العمل
07	نتائج اختبار t لمحور ضغوط العمل
08	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لأبعاد محور الاغتراب الوظيفي
09	اختبار t لمحور الاغتراب الوظيفي
10	اختبار التعدد الخطي لمتغيرات بالدراسة
11	اختبار الفرضية الرئيسية
12	اختبار الفرضية الفرعية الأولى
13	اختبار الفرضية الفرعية الثانية

# مقدمة

تمثل الضغوط التي يتعرض لها الانسان في العصر الحديث ظاهرة جديدة بالاهتمام لما لها من خطورة وتأثير على الكثير من جوانب حياة الفرد والمؤسسات والمجتمع، ولما تسببه من تكاليف باهظة من جراء علاج الامراض والاضطرابات والمشكلات التي تنجم عنها وتترافق معها وتؤثر على الحياة الشخصية والعملية.

تعتبر ضغوط العمل من أبرز أنواع الضغوط وأكثرها تأثيراً لأنها في تزايد مستمر خاصة في هذا العصر، عصر التكنولوجيا وانتشار الأمراض والفيروسات.

تتمثل ضغوط العمل في مجموعة من المؤثرات التي تدفع الفرد الى تبني سلوكيات غير مرغوبة، والتعرض المستمر لها يترك للعامل الكثير من الآثار السلبية التي تؤثر على نفسيته، مما يؤدي الى شعوره بعدم القدرة على العمل وانخفاض الانجاز والابداع وقد يتفاجم الامر الى فقدان الانتماء لهذا العمل والاعتراب الوظيفي الذي يتولد عنه ترك العمل في الكثير من الأحيان أو الأمراض النفسية والعقلية التي أصبحت من سمات العصر مؤخراً خاصة بعد الأزمة الصحية الأخيرة التي اجتاحت العالم.

لقد أفاق العالم في ديسمبر 2019 على كابوس لم يتمكن من استيعابه إلى يومنا هذا رغم نهايته، إنها جائحة كورونا ( كوفيد 19) التي أودت بحياة الكثيرين، هذا الفيروس القاتل الذي حصد الآلاف من الأرواح يومياً، لم يكن التعايش معه سهلاً، نتيجة سرعة العدوى وعدم القدرة على التحديد الدقيق لكيفية النشوء والانتشار، ومما لا شك فيه أثره الأكثر ثقلاً على من جاهدو وحاربو للقضاء عليه من الجنود البيض بالمستشفيات، ومحاولاتهم لتخفيف آلام المرضى الذين تعدى عددهم امكانيات كل مستشفيات العالم، حيث جاهدوا في مزيج من الخوف من الاصابة والخوف من فقدان ونقل العدوى للعائلات.

ان أفراد الطاقم الطبي بشكل خاص هم أكثر الفئات عرضة لضغوط العمل نتيجة تعاملهم مع تضفيد الجروح واسعاف الجرحى وانقاذ حياة المرضى، مع العجز عن المساعدة في كثير من الأحيان خاصة في فترة كورونا، حيث فرضت الدول على السكان ان يلزموا بيوتهم في اطار الحجر الصحي للتقليل من العدوى، الا ان الأطقم الطبية لم يتمكنو من الهروب من المسؤولية النبيلة التي يؤدونها وهم في الصفوف الاولى لمجابهة هذا العدو الخفي.

ان تزايد ضغوط العمل وتزايد حدة الاغتراب الوظيفي أثر سلبا على أداء الطاقم الطبي بالمستشفيات و بالتالي على صحة العاملين و المرضى في نفس الوقت، وفي اطار البحث عن أسباب الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي قمنا بالتركيز على أر ضغوط العمل في ذلك، من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي خاصة بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل؟

ينبثق عن التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- ماهي الخلفية النظرية لكل من ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي؟

- ما طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي؟
- ماهي طبيعة ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل؟
- هل تؤثر ضغوط العمل على الاعتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل؟

### ➤ الفرضيات:

- انطلاقا من التساؤل الرئيسي والاسئلة الفرعية تم صياغة مجموعة من الفرضيات هي:
- توجد علاقة بين ضغوط العمل و الاعتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمستشفيات.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية  $0.05 \leq \alpha$  للفروق الشخصية على الاعتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية  $0.05 \leq \alpha$  لضغوط العمل بكل ابعاده (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور، ظروف العمل، التطور المهني ) على الاعتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل.

### ➤ أهمية الدراسة

- تكمن أهمية هذه الدراسة في عدة عناصر من بينها:
- أهمية متغيرات الدراسة حيث ضغوط العمل تؤثر بشكل سلبي على العاملين خاصة الطاقم الطبي، وكذا تفاقم الاعتراب الوظيفي يزيد من التعب والارهاق النفسي والجسدي للعاملين وبالتالي نقص الاهتمام بالمرضى والاضرار بحياة البشرية.
- التعرف على ظاهرتي ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل.
- تقديم جملة من الاقتراحات المبنية على نتائج الدراسة النظرية والميدانية التي من شأنها التخفيف والتقليل من الظاهرتين وتحسين مستوى الاهتمام المهني و كذا نفسية الطاقم الطبي.

### ➤ أهداف الدراسة

- تسعى هذه الدراسة الى تحقيق عدة أهداف منها:
- الإحاطة بمتغيرات الدراسة ممثلة في ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي لتأثيرهما على أداء العاملين.
- معرفة مستوى ضغوط العمل لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل.
- معرفة مستوى تفاقم الاعتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل.

- معرفة مستوى أثر الفروق الشخصية على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل.
- تحديد أثر ضغوط العمل بأبعاده الخمسة على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل.

### ➤ أسباب إختيار الموضوع

تعددت أسباب اختيار الموضوع ومن بينها:

- تدعيم المكتبة الجامعية ببحث علمي مكمل للحصول على شهادة الماستر الأكاديمي.
- نقص الدراسات التي تناولت هذا الموضوع خاصة بعد أزمة كورونا.
- القاء الضوء على العوامل المؤثرة على أداء الطاقم الطبي الذي يؤثر على صحة المرضى وحياتهم.
- زيادة المعارف و تأثرنا بما مرت به البشرية و فقدان أعزاء علينا خلال فترة الكوفيد.

### ➤ حدود الدراسة

تحكم هذه الدراسة الحدود التالية :

- الحدود الموضوعية: تتمثل متغيرات الدراسة في ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي وعلاقة التأثير بينهما لدى الطاقم الطبي بالمستشفيات.
- الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على المؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل.
- الحدود الزمانية: تم اجراء الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2022\2023 .
- الحدود البشرية: عينة من الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل.

### ➤ منهج الدراسة

من أجل تقديم المعلومات بصورة جيدة وواضحة والإجابة على إشكالية الدراسة واثبات صحة الفرضيات من عدمها، تم استخدام المنهج الوصفي لتكوين الإطار النظري والتطبيقي للبحث ومعرفة أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمستشفيات، إضافة إلى جمع المعلومات الخاصة بالمتغيرين عن طريق مصدرين أساسين هما: الكتب، المجلات وأطروحات دكتوراه، الاستبيان لجمع البيانات من عينة من الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل، التي يتم معالجتها وتحليلها لإختبار الفرضيات باعتماد الحزمة الاحصائية المخصصة لذلك.

### ➤ هيكل الدراسة

تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي، وذلك وفق طريقة (IMRAD) التي تركز على الجانب التطبيقي، حيث خصص الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة من خلال مبحثين، يعرض المبحث الأول الإطار النظري للدراسة بالتركيز على المفاهيم الأساسية لكل

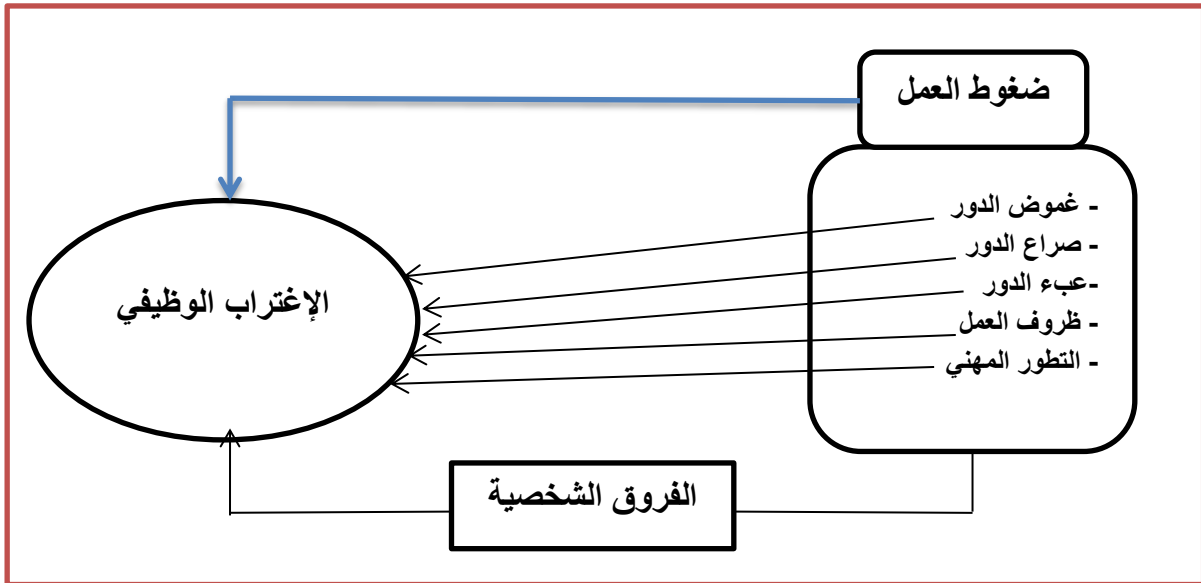
من ضغوط العمل والإغتراب الوظيفي اضافة الى العلاقة بين المتغيرين، ويعرض المبحث الثاني الادبيات التطبيقية للدراسة.

خصص الفصل الثاني لدراسة الحالة بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، الأول يتناول إجراءات وأدوات الدراسة من مجتمع وعينة وتصميم الأداة، اختبار صدقها وأساليب المعالجة، أما المبحث الثاني تتناول عرض وتحليل نتائج الدراسة، بداية من تحليل خصائص عينة الدراسة ثم عرض وتحليل نتائج متغيري الدراسة وإختبار الفرضيات .

➤ نموذج الدراسة:

يوضح المخطط التالي نموذج البحث الذي يعبر عن تأثير المتغير المستقل (ضغوط العمل) بأبعاده الخمسة على المتغير التابع (الإغتراب الوظيفي).

الشكل (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد الدراسات السابقة.

➤ صعوبات الدراسة:

- قلة المراجع الخاصة بالإغتراب الوظيفي
- قلة الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرين معا
- صعوبة اجراء الدراسة الميدانية بسبب كثرة انشغال افراد العينة
- عدم القدرة على التحرك بحرية في المستشفى و الوصول الي جميع العناصر المعنية وكذا نقص تجاوب الطاقم الطبي لكثرة إنشغالاتهم أو نقص التواجد في المستشفى بسبب اعمالهم الخاصة.



## الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

## تمهيد:

تعد المستشفيات مؤسسات خدماتية يلجأ إليها المريض بحثاً عن علاج لمرضه وتقليل آلامه، فالصحة تاج على رؤوس الأصحاء لا يقدّر قيمتها الا من فقدها، ويعتبر الطاقم الطبي بالمستشفيات او كما يسمى الجيش الأبيض او ملاك الرحمة المنقذ البشري لكل مريض، ما جعل مهمته اشبه بالجهاد كونهم في حرب دائمة مع المرض والعدوى التي لا نهاية لها وأحدثها فيروس كورونا، الذي ظهر في ديسمبر 2019 وفتك بالكثير من الأرواح.

إن العمل بشكل عام يولد الكثير من الضغوط على العاملين لصعوبة التوفيق بين الالتزامات المهنية والعائلية الشخصية، فما بالك اذا ارتبط بحياة الافراد و بضرورة الالتزام واستمرارية التعلم لمواكبة المستجدات في المجال الطبي، كل ذلك زاد من الضغوط النفسية والجسدية لدى الطاقم الطبي بالمستشفيات أكثر من اي مهنة اخرى.

مع تزايد تحديات الحياة تولد عدم الرضا الوظيفي لدي الكثير من العاملين خاصة في قطاع الصحة، ما نتج عنه ما يعرف بالاغتراب الوظيفي الذي تزايد مستواه في الفترة الأخيرة التي شهدت غلاء المعيشة والتطورات الهائلة للتكنولوجيا، مع انتشار العدوى الفيروسية.

في إطار البحث في أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي سيتم في هذا الفصل عرض الجوانب الاساسية الخاصة بكل متغير إضافة الى الأدبيات التطبيقية للدراسات السابقة.

## المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة

تعد ضغوط العمل إحدى المواضيع الهامة التي تدور حولها العديد من الدراسات الحالية، نظرا لما يتعرض له العاملين من مخاطر نفسية وجسدية جراء هذه الضغوط، مما يجعلهم غير قادرين على تقديم الأداء المطلوب في الوظيفة، وتولد الشعور بالعزلة والاعتراب عن الوظيفة التي يقومون بها.

من خلال هذا المبحث سنتطرق الى الإطار النظري لمتغيرات الدراسة ممثلة في ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمستشفيات.

### المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول ضغوط العمل

يخضع الأفراد في أماكن عملهم لمجموعة من المؤثرات التي تدفع الى تبني سلوكيات غير مرغوبة، وتؤثر سلبا عليهم لتجعلهم مشتتين نفسيا وتقلل من فعالية أدائهم.

### الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل

#### أولاً: تعريف الضغط

يمكن النظر الى الضغط على أنه ناتج لعدم التوافق بين متطلبات الحياة وبين الموارد والإمكانات المتاحة، فهو ذلك الميزان الذي يعكس رؤيتنا لمتطلبات الحياة و كيف نسعى لتحقيقها.<sup>1</sup>

#### ثانياً: تعريف ضغوط العمل

عرف "جرينبرج Greenberg وبارون Baron " في كتابهما "إدارة السلوك في المنظمات"، ضغط العمل هو نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية، وردود فعل فسيولوجية استجابية لمجموعة من الضواغط الخارجية<sup>2</sup>.

يرى "بيير Peer ونيومان Newman" ضغوط العمل على أنها حالة من تفاعل مجموعة من المؤثرات المتعلقة بالوظيفة مع العامل تؤدي الى تغير حالته النفسية والفيزيائية، فتجبره على خفض أدائه مقارنة بحالته الطبيعية<sup>3</sup>.

أما ضغوط العمل بالنسبة للطاقم الطبي فتعرف بأنها حالة من عدم الاستقرار الناتجة عن الإجهاد العقلي، البدني والنفسي التي يتعرض لها عناصر الطاقم الطبي، والتي تسبب لهم عدم القدرة على التكيف مع البيئة المحيطة بهم، نظرا لكثرة المتطلبات التي تقع على عاتقهم و عدم قدرتهم على تلبية هذه المتطلبات،

<sup>1</sup> أحمد ماهر، كيفية التعامل وإدارة ضغوط العمل، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2005، ص 10.

<sup>2</sup> فريدة بوغازي، تحليل اثر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية: المؤسسة المينائية- سكيكدة، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، العدد 11، سكيكدة، 2015، ص 328.

<sup>3</sup> M.Ahmed, Tighizza, work stress and coping strategies( a study of percieved stress among production workers in an algerian glass works), department of psychology, ununiversity of surrey, 1987, p 4 .

وكذلك عدم حصولهم على الدعم اللازم سواء من طرف زملائهم أو من طرف الإدارة، وبسبب هذا يصل عناصر الطاقم الطبي الى حالة من الإحباط والاكتئاب والانفعالات النفسية.<sup>1</sup>

### ثالثا: أهمية دراسة ضغوط العمل

تتبع أهمية دراسة ضغوط العمل في المؤسسات من النقاط التالية:<sup>2</sup>

- العمل على توفير المناخ المناسب في بيئة العمل للمنظمة، وبالشكل الذي يجعل لكل عامل جو عمل أفضل، بما يمكنه من اتخاذ القرارات وممارسة مهامه بشكل أفضل؛
- تقادي عشوائية القرار وارتجالية السياسات الناجمة عن قصور الرؤية وضيق دائرتها امام متخذ القرار نتيجة سيطرة الضغوط والوساوس؛
- وضوح الرؤيا لتنمية روح التعاون وسيادة روح الفريق بين الرؤساء و المرؤوسين و زيادة التفهم و المشاركة الإيجابية والبناءة، بما يساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين و إحساسهم بالمشاركة الفعالة في صنع حاضرهم الوظيفي في المؤسسة؛
- المساهمة في تأكيد السير الحسن لعمل المؤسسة وتحقيق أهدافها بالشكل السليم، وفقا لما هو مخطط وموضوع بالبرامج التنفيذية؛
- حماية العامل ومن ثم المؤسسة من اتخاذ قرار خاطئ ناجم عن انفعالات اللحظة، أو ناجم عن ردود الفعل العصبية للمواقف الصعبة التي تواجه متخذ القرار؛
- تنمية مهارات التوافق السريع والتعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي تواجه العامل.

### الفرع الثاني: عناصر ضغوط العمل

يعتبر "والاس Wallace و "سيزلاجي Szilagi" من أهم الباحثين في مجال ضغوط العمل، والليذان عرفا الضغوط على أنها تجارب داخلية تخلق وتولد عدم توازن نفسي و فيسيولوجي للفرد، وهي تكون نتيجة لعوامل في البيئة الخارجية (المنظمة أو الشخص)، وحسب هذان الباحثان فإنه يمكن تحديد ثلاث عناصر رئيسية لضغوط العمل تتمثل فيما يلي:

- 1- **عنصر المثير:** يمثل المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وتكون مصادرها البيئة او المنظمة أو الفرد ، فالشعور بالعجز والعزلة من مسببات الضغوط للعاملين كما أن الشعور بعدم الرضا والملل سواء في الحياة الشخصية أو المهنية تجعل الفرد يتعرض للضغوط النفسية والاجتماعية وغيرها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عمارة توفيق وآخرون ، استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا المهني لدى اساتذة التربية البدنية والرياضية في -الطور الثانوي ، مجلة علوم الأداء الرياضي، المجلد 1، العدد 2، الجزائر، 2019، ص 108.

<sup>2</sup> قويدر بورقية وريم عمري، اثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي: دراسة حالة لكلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والابحاث، العدد 2، المركز الديمقراطي، ألمانيا، 2018، ص 58.

<sup>3</sup> معن محمود عياصرة ومروان محمد بني أحمد، ادارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، مصر، 2018، ص 112.

ب- **عنصر الاستجابة** : تمثل الاستجابة ردود الفعل النفسية، الجسمية والسلوكية التي تحدث لدى الفرد عند تعرضه للمثيرات، وقد أوضح برينس أن إحدى وجهات النظر حول الضغوط تقوم على أساس نظرية مفادها أن الجسم البشري قد ركب بطريقة تمكنه من الصراع من أجل البقاء، وأن خوف الإنسان القديم من الأعداء أوجد لديه ردود فعل عصبية متناسقة بصفة طبيعية استعداداً لمواجهة أي هجوم خارجي، يتمثل هذا الاستعداد في التغير الفسيولوجي للجسم أثناء الخطر، كما أثبتت بعض الأبحاث وجود استجابات فسيولوجية نفسية أو سلوكية محددة تطرأ على الجسم عند تعرضه لعوامل معينة مثل البرد أو نقص الأكسجين ومن هذه الاستجابات زيادة ضربات القلب، القلق، الإحباط وغيرها.<sup>1</sup>

ج- **عنصر التفاعل** : هو العنصر الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل المثيرات والاستجابات، ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الانسانية وما يترتب عليها من استجابات.<sup>2</sup>

### الفرع الثالث: أنواع ضغوط العمل

يمكن تقسيم ضغوط العمل الى نوعين:<sup>3</sup>

أ- **الضغط السلبي**: هو الضغط الذي ينتج من زيادة متطلبات الحياة بما لا يتلاءم مع الموارد و الإمكانيات المتاحة فقلة هذين الأخيرين ينتج عنهما الشعور بالإحباط و الملل.

ب- **الضغط الإيجابي**: هو الضغط الناتج من زيادة الإمكانيات والموارد المتاحة عن متطلبات الحياة ما ينتج حالة من الثقة في النفس والقدرة على مواجهة الأمور.

### الفرع الرابع: مراحل ضغوط العمل

يرتبط ضغط العمل بالمواقف الذاتية أو التجارب العملية للفرد ذاته، ومن ثم يمكن تحديد المراحل التي ينتج عنها ردود الأفعال الجسدية والنفسية لضغوط العمل في المراحل الثلاثة التالية الموضحة في الشكل أدناه:

#### أ- مرحلة التنبيه بالخطر (الإذار):

تمثل مرحلة رد الفعل الأولى اتجاه ضغوط العمل والتي تتمثل في التفاعلات الجسمانية والنفسية الداخلية و التي يترتب عليها توتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم و زيادة معدل التنفس وغير ذلك من الأعراض، فكلما زادت حالة الإجهاد أو الضغط انتقل الفرد الى درجة عالية من الشعور بالقلق والتوتر والإرهاق مما يشير الى مقاومة الفرد للضغط وهي المرحلة الثانية من مراحل ضغوط العمل.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> لبصير هند ، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعمال بالمنظمة، دراسة ميدانية بشركة الخزف الصحي الميلية\_جيجل ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، في إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، الجزائر، 2009، ص 8.

<sup>2</sup> صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2005، ص289.

<sup>3</sup> أحمد ماهر، مرجع سبق ذكره، ص 16.

<sup>4</sup> مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2006، ص 134.

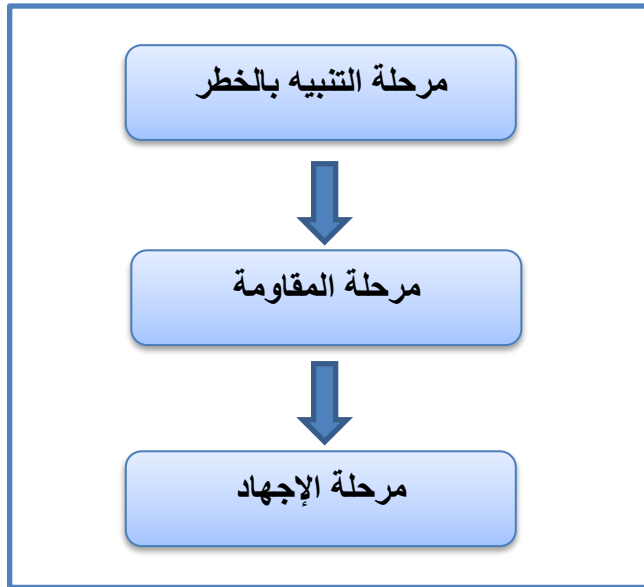
### ب- مرحلة المقاومة:

يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الأثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة لمحاولة التكيف مع ما حدث بالفعل، فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة الى حالة التوازن أما في حالة الفشل ينتقل الفرد للمرحلة التالية.<sup>1</sup>

### ج- مرحلة الإجهاد:

تأتي هذه المرحلة نتيجة التعرض المستمر للضغوط المهنية بحيث تكون مقاومة الموظف قد بدأت بالتناقص و التعب بسبب الجهد الكبير الذي يبذله الموظف للتخلص من الضغط وبعدها الدخول بضغط مهني آخر، وفي هذه المرحلة قد يصل الموظف للشعور بعدم الراحة والاستياء من الجو العام للعمل، والتفكير المستمر في الاستقالة والانتقال لعمل اخر.<sup>2</sup>

### الشكل رقم(2): مراحل ضغوط العمل



المصدر: من اعداد الطالبتين

### الفرع الخامس: مصادر ضغوط العمل

يتعرض الفرد في حياته إلى ضغوط تأتي من مصادر مختلفة تعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معا في تأثيرها على الفرد نذكر منها:

#### 1- غموض الدور:

يعني غموض الدور النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد، كذلك يحدث غموض الدور عندما تكون الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة مما

<sup>1</sup> محمد اسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2008، ص45.

<sup>2</sup> رندا العكاشة، مراحل الضغوط المهنية في العمل، نشر في 19 سبتمبر 2020 www.e 3arabi.com

يؤدي إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله.<sup>1</sup>

#### ب- صراع الدور:

يبدو أن تضارب الأدوار هو ظاهرة حاضرة في سياقها التنظيمي، يمكن أن يتسبب تضارب الأدوار في ضغوط على كل من الأفراد و المنظمة و قد اظهرت دراسات متعددة خلال العقود الماضية كيف يؤدي صراع الأدوار إلى العديد من النتائج الخاطئة بما في ذلك انخفاض الرضا الوظيفي والشعور بالضيق النفسي.

يحدث صراع الدور إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور، فالفرد الذي يتعرض لموقف معين يفرض عليه متطلبات متعارضة مع بعضها البعض، أو متعارضة مع متطلبات أشخاص آخرين سواء في جماعة عمله أو جماعة أخرى، فالفرد هنا يعاني من صراع الدور.<sup>2</sup>

#### ج- عبء الدور :

عندما تتجاوز توقعات الدور قدرات الفرد المطالب بإنجازه أو يعطي المدير الموظف عدة مهام رئيسية في وقت واحد مع زيادة عبء العمل العادي للشخص، فإن الموظف سيمر بتجربة العبء الزائد عندما يأخذ أدوار كثيرة جدا في وقت واحد، ويزيد عبء الدور عندما يصبح تحقيقه مستحيلا بالنسبة للفرد بسبب الوقت أو الطاقة أو الموارد.

يتسم عبء الدور الزائد بعبء العمل أو متطلبات العمل أو بمجموعة من المسؤوليات التي تتجاوز الدور المحدد وقدرة الموظف في الوقت المتاح، فمن المحتمل أن ينشأ عبء الدور الزائد إما من المطالب المفروضة على الموظف من قبل المنظمة أو القائد أو الموظف نفسه، ويرتبط عبء الدور الزائد بشكل كبير بالإرهاق لأنه يفرض متطلبات إضافية على الموظف، ومع ذلك ليست كل ضغوطات الأدوار ضارة مثل زيادة الأدوار حيث الحمل الزائد هو عامل ضغط يؤدي الى الرغبة في التحدي فإنه ينتج فرص للنمو الفردي إذا تم التغلب عليها.<sup>3</sup>

#### د- ظروف العمل المادية:

هناك عدة ظروف مادية يمكن أن تؤدي الى شعور المورد البشري بضغط العمل، كسوء التهوية، الضوضاء، تلوث الهواء و ضعف الإضاءة. و نظرا لكون هذه الظروف لها علاقة مباشرة بالحالة النفسية والجسدية للمورد البشري، فهي غالبا ما تشكل سببا مهما لضغوط العمل.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط2، دار وائل للنشر، الاردن، 2004، ص164.

<sup>2</sup> Hanna atterwall, angelica engqvist, **to cop with role conflict and work stress ( a middle managerial perspective)**, jonkoping university, 2016, p22 .

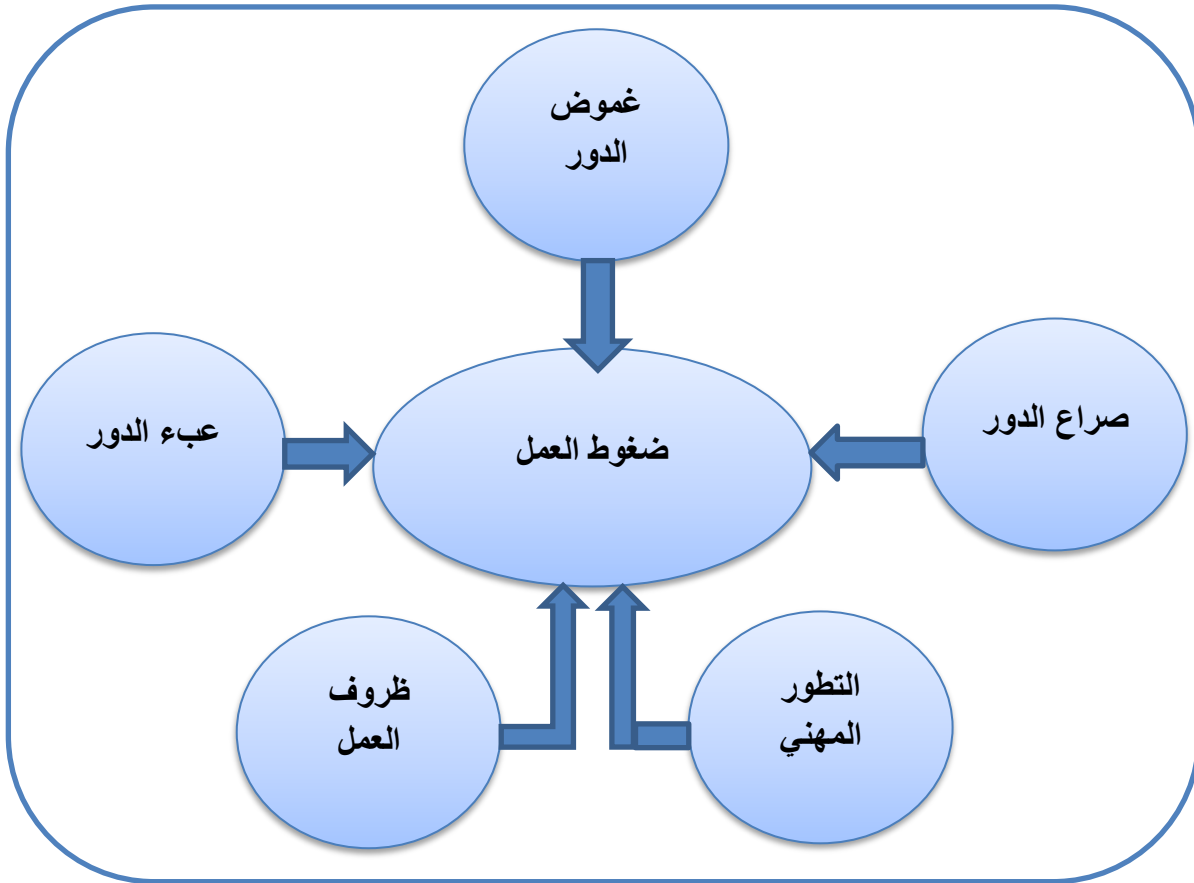
<sup>3</sup> محمد لطرش، دور الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل دراسة حالة بكلية العلوم الاقتصادية و المالية بجامعة باتنة 1، مجلة الاقتصاد والمالية (JEF)، المجلد 7، العدد 2، الجزائر، 2021، ص 111.

<sup>4</sup> شفيق شاطر، المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية: دراسة حالة في محطة توليد الكهرباء "سونلغاز جيجل"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد 4، جزائر، 2018، ص47.

## هـ- التطور المهني:

ينظر الفرد الى العمل الذي يقوم به على أنه وسيلة لمزيد من صقل المهارات والقدرات، وبالتالي فهو ينظر الى عمله على أنه مصدر يمدّه بمجالات التقدم والنمو، فإذا افتقد الفرد أي من فرص النمو والتقدم التي يتيحها العمل، أصبح هذا العمل مصدر ضغط للفرد في عمله اليومي حسب رأي الدوسري. أكد كل من السعد ودرويش إلى أن التقدم والتطور الوظيفي يعدّ أمراً هاماً لكثير من الافراد ليس فقط لأنهم يحصلون على دخل مادي أكبر، ولكن لأنهم يحققون مكان أفضل ويواجهون تحدياً جديداً، لذلك فإن عدم القدرة على تعزيز المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي في مجال التخصص يمثل مصدراً من مصادر ضغوط العمل.<sup>1</sup>

الشكل رقم(3): مصادر ضغوط العمل



المصدر: من اعداد الطالبتين

<sup>1</sup> رنا ناصر صبر، اثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي- دراسة تحليلية لاراء عينة من الممرضين والمرمضات مستشفى اليرموك التعليمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد37، بغداد، 2018، ص 250.



## المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الاغتراب الوظيفي

أضحى الاغتراب الوظيفي واحد من أهم المواضيع الحديثة التي تجذب الباحثين للتغلغل والبحث في جوانبها وأسبابها نظرا للأثر النفسي وحتى الجسدي الذي يسببه للعاملين نتيجة الضغط المستمر الذي يتعرضون له، فهو حالة شعورية تضعف علاقة العاملين بزملائهم و مؤسساتهم ككل، و برغم أهمية وخطورة هذه الظاهرة إلا أن أغلب المؤسسات لا زالت تتجاهلها.

### الفرع الأول: مفهوم الاغتراب الوظيفي

#### أولاً: تعريف الاغتراب

عرف "جوهان كلارك 1959" الاغتراب بأنه درجة شعور الفرد باللامعنى وفقد القوة، والشعور بالوحدة وغربة الذات، حيث اعتمد في تعريفه هذا على درجة شعور الفرد بالعجز نحو الدور المحدد له في أية مؤسسة أو عمل<sup>1</sup>.

عرفه "حسن منصور" بأنه حالة من الانفصال عن الواقع، عن كل ما فيه من أفكار ومبادئ وقيم وعادات والتزامات اجتماعية عامة<sup>2</sup>.

#### ثانياً: تعريف الاغتراب الوظيفي

الاجتراب الوظيفي هو عبارة عن مجموعة من المشاعر السلبية اتجاه العمل، يكون نتيجة مجموعة من العوامل أهمها شعور العامل بفقدان الرغبة في عمله، ويؤدي ذلك بدوره الى عدم تحقيق الإشباع الذاتي للفرد<sup>3</sup>.

كما يعرف الاغتراب الوظيفي بأنه ذلك الشعور الذي يحس به العامل بعدم التوافق أو التناغم أو التكامل مع العمل مما يؤدي الى كرهه لذاته ووظيفته والمؤسسة التي يعمل فيها، ويمكن الذكر بأن بعض الأدبيات الحديثة تشير للعامل المصاب بهذا النوع من الاغتراب عاملاً سلبياً تعتبره المؤسسات خارج نطاقها وسيطرتها وتحكمها<sup>4</sup>.

أما ماركس ( marx ) الذي يعتبر رائد فكرة الاغتراب الوظيفي فيفترض بأن المؤسسات تنظر الى القوى العاملة كسلعة، لا تمتلك الكثير من الحقوق التي تخول لهم القرارات المتعلقة بوظيفتهم، وهذا ما يقلل من شعورهم بالانتماء للمؤسسة، كما يقوم بطمس هويتهم ويقلل من احترامهم لذاتهم، فنتأثر حالتهم النفسية وإدراكهم الذاتي يصبح شبه معدوم.

<sup>1</sup> يوسف عيد عطية بحر، مياسة سعيد محمد أبو سلطان، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، العدد 5، 2013، ص181.

<sup>2</sup> منصور حسن، الانتماء و الاغتراب، السعودية، دار جرش للنشر و التوزيع، 1997، ص361.

<sup>3</sup> أحمد جابر حسنين علي، الإحباط الإداري (الأسباب، العلاج)، ط1، المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة، 2013، ص44.

<sup>4</sup> بديع محمود القاسم، علم النفس المهني، بين النظرية و التطبيق، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص57.

يعرف سيمان (seeman) الاغتراب الوظيفي بأنه انحراف للقيم، السلوكيات والتوقعات بين الفرد والمؤسسة التي يعمل فيها، وقام بالإشارة الى خمس أبعاد تتكون منها هذه الظاهرة هي: (العزلة، العجز، الامعنى، غياب المعيارية، الاغتراب عن الذات)<sup>1</sup>.

حيث تؤول تعريفات الأبعاد المتعلقة بالاغتراب الوظيفي باختصار الى ما يلي:<sup>2</sup>

أ- **العزلة:** نرى أن العزلة الاجتماعية تعتبر درجة متقدمة من الاغتراب التنظيمي حيث يشعر العامل بوحدته ويفرض الاندماج مع محيط عمله داخل المؤسسة بسبب تطور شعوره بعدم الانتماء أو إحساسه بالنقص أو الاستعلاء، وأنه يمكن الحد من العزلة الاجتماعية عن طريق تعميق الانتماء الاجتماعي للعمال في محيط عمله، وإحداث نوع من الترابط الاجتماعي والتكافلي والتكاملي، بين العاملين في إطار الوحدة الادارية داخل المؤسسة.

ب- **العجز:** انعكاس لإحساس العامل بأن أدائه متحكم به من قبل قوى أخرى وأنه لا ينظر لرأيه ولا يسمح له بإبدائه أو التصرف وفق ما يراه، بل ينفذ ما يملى عليه، وبذلك يشعر العامل بلا حول ولا قوة اتجاه النتائج السلبية للتجارب المتكررة للفشل، والتي تؤدي إلى اعتقاده بعدم فاعلية الاستجابة التي يولدها العامل أمام المواقف، فيعجز عن السيطرة على تصرفاته وأفكاره ورغباته وبالتالي لا يتمكن من تقرير مصيره.

ج- **اللامعنى:** إن فقدان المعنى يشير إلى عدم التوافق والانسجام بين أهداف العامل والاتساق الكلي لأهداف التنظيم، أي شعور العامل بأن العمل الذي يقوم به ليس له أهمية مقارنة بالأعمال الأخرى في المؤسسة، ولا يعني شيء بالنسبة للمنتج الكلي للمؤسسة، وما دام العمل المنوط به هذا العامل ليس له أهمية حتما فإن شاغل هذا العمل سيفقد الأهمية أيضا، وبهذا يتولد لديه الشعور بفقدان المعنى ومن ثم بالاغتراب.

د- **غياب المعيارية:** إن فقدان المعايير يشير إلى شعور العامل بأن الوسائل الغير مشروعة مطلوبة وأنه بحاجة إليها لإنجاز الأهداف، وهذه الحالة تنشأ عندما تتفكك القيم و المعايير الاجتماعية ونقشل في السيطرة على السلوك الفردي وضبطه. بحيث لم يعد للعامل معايير تحكم تصرفاته بسبب التضاد والتضارب بين المعايير التي يؤمن بها وما يعمل به في تنفيذ أهداف المؤسسة، أو في ازدواج الحكم على الأمور فيحدث ذلك فقدان للمعايير التي يؤمن بها.

هـ- **الاغتراب عن الذات:** يعد أخطر درجات الاغتراب حيث يشعر العامل بالغربة من نفسه تؤدي إلى الشعور بالضياع ويصبح العمل الذي يقوم به لا يمثل له أي معنى بل مجرد وسيلة لتحقيق غاية أخرى، حيث أن العامل في ظل هذا العمل لا يحقق ذاته في عمله بل يلغيها، ولا يحس بفاعليته ولا أهميته ولا وزنه في الحياة ويشعر تبعاً لذلك بانعدام تأثيره على المواقف الاجتماعية و النفسية التي يتفاعل معها، وأن اتساق

<sup>1</sup> Mustfa Erdem, *the level of quality of worl life to predict alienation*, uzunsu yil university, 2014, p535.

<sup>2</sup> سرير الحرتسي حياة ورحبي كرمية، تأثير ابعاد الثقافة التنظيمية على الاغتراب التنظيمي\_دراسة تحليلية لآداء العاملين في المعمل الجزائري الجديد للمصبرات، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، البليدة، المجلد12، العدد3، 2020، ص ص 270، 271.

القيم التي يخضع لتأثيرها أصبحت نسبية و متناقضة و غامضة و متغيرة باستمرار وبسرعة، وأن علاقاته الاجتماعية لا تتحقق وتبعاً لذلك يشعر بالعزلة والنفور عن الذات.

### ثانياً: خصائص الاغتراب الوظيفي:

يمكن الإشارة الى أن الاغتراب الوظيفي يحتوي على مجموعة من الخصائص كالتالي:<sup>1</sup>

- الاغتراب ظاهرة إنسانية قد لا يخلو منها أي تنظيم، ولأنها مختلفة من حيث أسبابها ومظاهرها من تنظيم لآخر نتيجة لخصوصية كل تنظيم وظروفه؛

- يتمحور مفهوم الاغتراب حول فكرة رئيسية هي الانفصال بين ذات الفرد و بين العناصر الأخرى في المنظمة؛

- ينشأ الاغتراب الوظيفي من طبيعة العلاقة بين ذات الفرد والمنظمة التي يعمل بها، حيث أن متغيرات هذه العلاقة تقوم بينها تأثيرات متبادلة في شبكة معقدة من التفاعلات؛

- للاغتراب العديد من الأسباب والمصادرة ومن الصعب رده لسبب واحد، ومن الصعب أيضاً تقدير كل مصدر على حدى، لأن بعض العناصر والمتغيرات لها تأثير مباشر وواضح و بعضها الآخر له تأثير خفي و غير مباشر، كما أن دورها في إحداث الاغتراب يتوقف على مقدار شعور الفرد بعجزه و سلبيته أمامها وهو شيء يختلف من شخص لآخر.

### الفرع الثاني: أنواع الاغتراب الوظيفي:

للاغتراب الوظيفي نوعين أساسيين هما:

#### أ- الاغتراب الشخصي:

الاجتراب الشخصي هو الحالة التي يصبح فيها الشخص ببساطة غير مدرك لما يشعر به حقيقة، ما يحبه ويرفضه، وما يتوقعه من عمله، فينشأ هذا الوضع حينما يطور المرء صورة مثالية عن شخصيته تختلف عن ما هي عليها، وحينما يتشبت بأن هذه الشخصية المثالية هي شخصيته الحقيقية فإنه يصبح غير مدرك لذاته، فتبدأ مشاكله الاجتماعية خاصة في العمل حيث يفقد السيطرة على عمله و شعوره بالروابط الكاملة، وهذا النوع من الاغتراب عادة ما يكون نتيجة لإحساس العامل بالخضوع للضبط الخارجي فيفقد القدرة على التحكم في أمور حياته.<sup>2</sup>

#### ب - الاغتراب الاجتماعي:

ويقصد به شعور العامل بالانعزال عن الآخرين سواء أكان الآخرين زملاء في العمل أو رؤساء أو أصدقاء أو يرجع الاغتراب الاجتماعي الى غياب الاجتماع على الأهداف العامة فيما بين العاملين و بين الإدارة وقد

<sup>1</sup> عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر، 2007، ص ص 263، 264.

<sup>2</sup> يحي عبد الله، الاغتراب: دراسة تحليلية لشخصية الطاهر بن جلون الروائية، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، لبنان، 2005، ص 33.

يرجع ذلك لعدم توفر المعطيات التي تمكن العاملين من مباشرة أعمالهم ويرجع ظهور الاغتراب الاجتماعي أيضا الى منهجية التفكير المواكبة للتطور الاقتصادي.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: مراحل الاغتراب الوظيفي:

#### أ- مرحلة التهيؤ:

تشتمل هذه المرحلة على فقدان السيطرة والشعور بالعجز اتجاه المواقف الحياتية، وتتضمن مفاهيم اللامعنى أي الفشل في ايجاد هدف ومعنى للحياة سواء الاجتماعية أو العملية فتتفصل عنه شخصيته ويصبح غير معياري فتتعدم قيمه<sup>2</sup>.

#### ب- مرحلة الرفض و النفور الثقافي:

يحدث في هذه المرحلة تعارض اختيارات العامل مع الأهداف و التطلعات الثقافية فينشأ ما يسمى بصراع الأهداف عند العامل بسبب تناقض المثل مع الواقع<sup>3</sup>.

#### ج- مرحلة تكيف المغترب:

تعرف بمرحلة العزلة الاجتماعية ومن خلال هذه المرحلة يحاول العامل التكيف مع المواقف بعدة طرق<sup>4</sup>:

الموقف الاول: الاندماج الكامل والمسايرة والخضوع لكل المواقف.

الموقف الثاني: التمرد، الثورة والاحتجاج وينخذ العامل الموقف الراض للوضع القائم.

### الفرع الرابع: العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي:

تتنوع العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي بين العاملين في المنظمات المختلفة وإن كانت في الغالب تعود الى عاملين رئيسيين يوضحهما الشكل أدناه وهما:

#### أ- عوامل تعود للمنظمة: تشمل عدة عوامل منها:

#### ب- المكننة والأتمتة:

يمكن القول بان الثورة التكنولوجية الحديثة ساهمت في انتشار ظاهرة الاغتراب بين العاملين في المنظمات الإنتاجية والخدماتية على حد سواء وذلك نتيجة لهيمنة الأتمتة والأجهزة الحاسوبية والإلكترونية على العمل اليومي، وهو خطر يهدد العلاقات الإنسانية ويثير الأمراض والمشاكل النفسية.

<sup>1</sup> محمود عودة عبد اله سعيد، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الشؤون الدينية ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة والقادة، جامعة الاقصى، فلسطين، 2017، ص44.

<sup>2</sup> محمد عبد الرزاق أبوorman واخرون، اثر ضغوط العمل في مستوى الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مستشفى الاسراء دراسة حالة، مجلة العلوم الادارية، مجلد 43، ملحق 1، فلسطين، 2016، ص478.

<sup>3</sup> محمد عبد الرزاق ابوorman واخرون، نفس المرجع، ص479.

<sup>4</sup> حيدر محمودي علي، اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاعتراب الوظيفي (دراسة استطلاعية لاراء عينة من العاملين في معمل الاسمنت الكوفة، ماجستير ادارة الاعمال، ص11.

- **عدم ظهور دور الفرد:**

إذا شعر العامل بأن بعض العاملين يقومون بالتعتميم على دوره في المنظمة التي يعمل بها بقصد أو بدون قصد، فإن ذلك من شأنه أن يعرض العامل لمجموعة من مثيرات الانفعال التي تتشابه مثل: الخوف والغضب أو الضيق، هذه العمليات الفسيولوجية من شأنها أن تعدل وظائف الجسم وتساعد في انتشار الاغتراب النفسي.

- **ضعف نظام الحوافز:**

إن عدم وضوح نظام الحوافز أو خضوعه للمجاملات الشخصية بين الموظفين والقيادة العليا والمباشرة، يعتبر أحد أهم العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي، لأن الموضوعية في تطبيق نظام الحوافز شرط نجاحها، ومستوى الاغتراب الوظيفي بشكل عام يتأثر بغياب الحوافز لاسيما أن هناك عدد من النظريات والدراسات التي سعت لمعرفة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والحوافز.

- **كبير حجم المنظمة:**

إن كبير حجم المنظمة يؤدي الى آثار سلبية على العاملين، ومن أهم هذه الآثار تشتت جهود المدراء بين العمل الإداري والإشراف على الشؤون الفنية بالمنظمة، ومن ثم يشعر العامل أن الإشراف عليه من قبل الرئيس المباشر أو من ينوب عليه ضعيفة، مما يؤدي الى تساوي المجد بغيره من العاملين، ويسهم هذا في أن يسود شعور بعدم العدالة بين العاملين المجتهدين في العمل، وتنتشر حالات الإهمال واللامبالاة وعدم الرضا عن العمل.

- **ضعف مستوى التدريب:**

إن ضعف مستوى تدريب الموظفين بوجه عام وانخفاض مستوى كفاءتهم ونتاجيتهم، من أهم العوامل المؤدية الى الاغتراب الوظيفي.<sup>1</sup>

ب- **عوامل تعود للفرد:**

- **الخوف وعدم الأمن الوظيفي:**

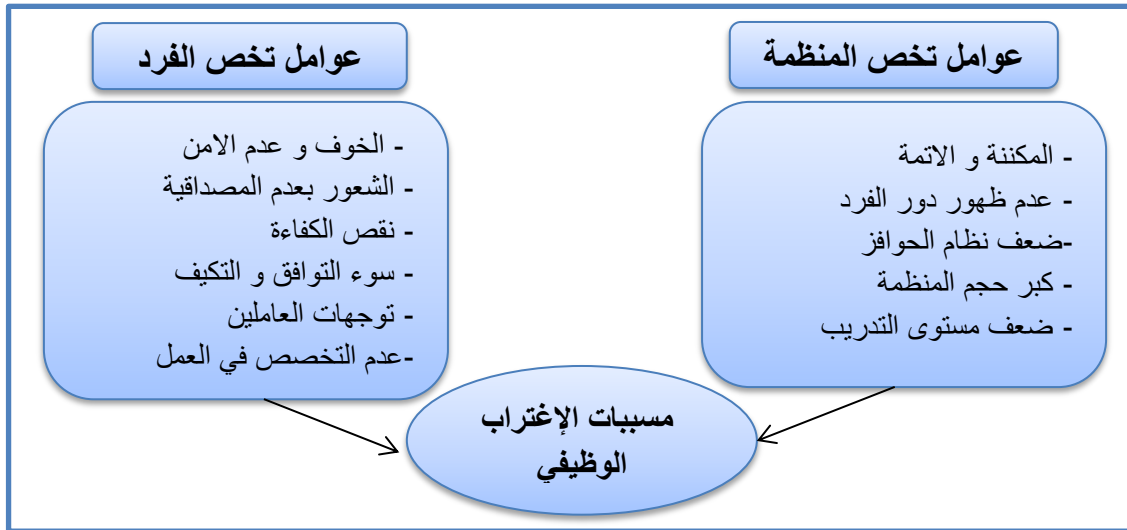
هو انفعال تثيره المواقف الخطرة أو المنذرة بالخطر والتي يصعب على المرء مواجهتها أي أنه انفعال مصاحب لغريزة الهرب، فشعور العاملين بالخوف وعدم الأمن الوظيفي يؤدي حتما الى محاولتهم للهروب من تلك المشاعر والانفعالات كما أن تشتت الجهود المبذولة أثناء وقت الدوام الرسمي، من شأنه أن يؤدي الى انتشار الاغتراب الوظيفي.

- **الشعور بعدم مصداقية توقعات الفرد:** يصطدم الفرد بعدم مصداقية ما كان يتوقعه من وظيفته، كأن يجد أن الدخل الذي يحصل عليه لا يحقق ما كان يصبو إليه، أو أن النمو والتقدم الوظيفي لا يحقق طموحاته.

<sup>1</sup> فائزة خير الله ناصر بن عبد الله، عادل خير الله ناصر بن عبد الله، ظاهرة الاغتراب الوظيفي (اسبابها، نتائجها، سبل علاجها) بالتطبيق على المؤسسات التعليمية في دولة الكويت، مجلة الاندلس للعلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد7، العدد37، الكويت، 2020، صص148-149.

- **نقص الكفاءة:** إن نقص كفاءة العاملين في المنظمة من شأنه أن يؤدي الى انخفاض الأداء الوظيفي بين العاملين، حيث يسعى كل منهم الى محاولة إرجاع اسباب ضعف أدائه الى ظروف خاصة بالمنظمة التي يعمل بها، ونتيجة لنقص الكفاءة فإن بعض العاملين يلجأون الى الغياب كما ينصرف البعض منهم قبل نهاية الدوام، وايضا يكثر الصراع بين العاملين.
- **سوء التوافق والتكيف:** الإنسان كائن اجتماعي بطبعه و لا يستطيع العيش إلا في جماعة، ويجب ان يتعايش الفرد مع هذه الجماعة ويتكيف معها، فللفرد حاجات وعندما يفقد الشعور بالألفة بينه وبين مختلف العاملين في نفس محيط عمله يؤدي ذلك الى شعوره بالاغتراب عن العمل.<sup>1</sup>
- **توجهات العاملين:** قد ينجم الاغتراب عن عدم ملائمة قيم العمل وضوابطه مع توجهات الفرد وأهدافه وقيمه، أي أن الهدف الذي يتجه الفرد نحوه غير مرغوب فيه، أو أن محيط العمل الذي يعمل في أجوائه لا يعطيه ما يستحقه من الاهتمام، وأن حاجات الفرد ورجباته لا تحظى بالرعاية بل لا تستشعر من قبل الآخرين.<sup>2</sup>
- **عدم التخصص في العمل:** إن المشكلة تكمن في عدم الاستخدام الأمثل لتخصصات العاملين، مما يعني وضع العاملين في تخصصات تختلف عن تخصصهم الذي من شأنه التقليل من أداء هؤلاء بسبب بعده عن تخصصه وشعوره بأن هذا إجحاف بحقه مما يولد لديه الشعور بالاغتراب الوظيفي.<sup>3</sup>

الشكل رقم(4): العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي



المصدر: من اعداد الطالبتين.

<sup>1</sup> عبد العال عطية السيد، الاغتراب الوظيفي و علاقته بالكفاءة الذاتية لدى عينة من الموظفين بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد168، مصر، 2016، ص ص 481،482.

<sup>2</sup> سوزان صالح دروزة، ديما شكري القواسمي، أثر مناخ العمل الاخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي دراسة تطبيقية- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الاردنية، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد10، العدد2، الكويت، 2014، ص301.

<sup>3</sup> المرجع السابق ، 303.

### المطلب الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي

حدد الباحثين ضغوط العمل بخمسة أبعاد، وفي إطار البحث في العلاقة بين ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي، سيتم فيما يلي دراسة علاقة كل بعد بالمتغير المستقل.

#### أولاً: علاقة غموض الدور بالاعتراب الوظيفي

ينشأ غموض الدور عندما لا يفهم الفرد ما هو مطلوب منه تماماً لتأدية وظيفته، وعندما يكون غير متأكد من الواجبات والمسؤوليات المسندة إليه، إما بسبب نقص المعلومات المتعلقة بالوظيفة التي يشغلها أو بسبب نقص فهمه لها، فيتربط عن ذلك الشعور بعدم الرضا على تلك الوظيفة، وغموض الدور الذي يجب عليه القيام به، ما يولد حالة من الإحباط واللامبالاة، مما يسهم في حدوث الاعتراب الوظيفي.

#### ثانياً: علاقة صراع الدور بالاعتراب الوظيفي

ينتج صراع الدور غالباً عن تعدد الرؤساء والمشرفون على عمل الفرد، مما يؤدي إلى تعدد الأوامر والتوجيهات، أو عندما يكون هناك تعارض أو اختلاف في تلك الأوامر والتوجيهات التي تصدر في آن واحد من المسؤول المباشر وغير المباشر، مما يتسبب في اعتراب الفرد عن عمله.

#### ثالثاً: علاقة عبء العمل بالاعتراب الوظيفي

إن زيادة عبء العمل عن المستوى المطلوب يسبب نوع من العجز في أداء العمل وعدم تحقيق الأهداف المسطرة في الوقت المطلوب، نظراً لغياب القدرات اللازمة لتحقيقها كلها في الوقت المحدد، مما يشعر الفرد العامل بضغوط كبيرة، كما أن انخفاض حجم أعباء العمل واسناد عمل قليل للموظف غير كافي لاستغلال طاقاته ومهاراته وقدراته المكتسبة، يسبب له حالة من عدم الارتياح والملل لأن لديه قدرات تفوق العمل المطلوب منه، وبالتالي انخفاض أو زيادة حجم عبء العمل الواقعي عن ما يتوقعه العامل يسبب ضغوطات نفسية وسلوكية و جسمانية للعامل تؤدي إلى شعوره بالاعتراب الوظيفي.

#### رابعاً: علاقة فرص النمو والتقدم بالاعتراب الوظيفي:

إن فرص النمو والتقدم الوظيفي تعتبر أحد أهم مصادر ضغوط العمل، فإذا كانت فرص النمو والتقدم الوظيفي تتم وفقاً لمعايير غير عادلة وواضحة أو وجود فرص قليلة للنمو والتقدم الوظيفي، فإن ذلك يؤدي إلى الشعور بالاعتراب الوظيفي.<sup>1</sup>

**خامساً: ظروف العمل المادية وعلاقتها بالاعتراب الوظيفي:** إن بيئة العمل غير المناسبة تعتبر من أبرز مصادر ضغوط العمل، كسوء التهوية، الضوضاء، تلوث الهواء وضعف الإضاءة، فكون هذه الظروف لها علاقة مباشرة بالحالة النفسية والجسدية للمورد البشري، فهي غالباً ما تولد له الشعور بالاعتراب عن العمل.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد السلام محمد ابراهيم، أثر ضغوط العمل على الشعور بالاعتراب الوظيفي، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبحوث البيئية، المجلد6، العدد1، ص 175 - 177.

<sup>2</sup> موسى سهام، أثر جودة بيئة العمل على مستوى الاعتراب الوظيفي-دراسة حالة-، مديرية املاك الدولة، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، بسكرة، المجلد17، العدد26، 2021، ص275.



## المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

يتم في هذا المبحث عرض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث، سواء بشكل منفصل أو كلاهما معاً، ثم يتم التعقيب عليها.

**المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بضغوط العمل**

**الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية**

وردت في الأدبيات الإدارية عدة دراسات باللغة العربية تناولت ضغوط العمل نذكر منها:

**أولاً: دراسة فريدة بوغازي (2015) بعنوان تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة المينائية سكيكدة:**

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مصادر ضغوط العمل وقياس أثرها على الموارد البشرية في المؤسسة المينائية سكيكدة، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تصميم استمارة موجهة الى موظفي المؤسسات محل الدراسة، وقد بلغ عدد الاستمارات الموزعة 300 استمارة استردت 267 منها، حيث تم اعتماد أسلوب التحليل الاحصائي الوصفي والاستدلالي لوصف وتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام برنامج الحزم الاحصائية، أشارت النتائج الى:

- شعور المبحوثين بضغوط متوسطة في العمل ولها تأثير كبير على الموارد البشرية وعلى المؤسسة.  
- وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به المبحوثين تعزى لخصائصهم الديموغرافية.

**ثانياً: دراسة سلامة محمد وليد سالم، عمر محمود ابو عبيدة و أحمد ابراهيم السيد (2015)**  
**مقال منشور بعنوان مصادر ضغط العمل في قطاع التمريض الفلسطيني (دراسة ميدانية في المؤسسات الصناعية في مدينة طولكرم)**

هدفت هذه الدراسة الى تحديد مصادر ضغط العمل الذي يتعرض لها العاملون في قطاع التمريض الفلسطيني، والعمل على ترتيب هذه المصادر حسب أهميتها النسبية ودرجه قوتها، ثم إجراء هذه الدراسة اعتماداً على المنهج الوصفي التحليلي وتوزيع استبانات على عينه متكونه من 171 مفردة وتم الاعتماد على الاستبيان لجمع المعلومات والبيانات الأولية اللازمة من عينة الدراسة، وتم تحليلها باستخدام برنامج الحزم الاحصائية حيث توصلت الدراسة الى جملة من النتائج أهمها:

- تعد مصادر الضغط الخاصة بالحوافز المادية وتوزيعها بين العاملين وتدخل الزملاء في عمل بعضهم البعض، ونقص الدورات والندوات المهنية وعدم التفاعل من الادارة مع المقترحات التي يقدمها الممرضون والممرضات من أهم المصادر التي تشكل الضغط في العمل.

- هناك تعدد في المسؤولية على الاشراف عن العمل و عدم وضوح التعليمات و الافتقار الى الوصف الوظيفي للمهنة بالإضافة الى اختلاف و تعدد أمزجة الأطباء و الزملاء.



### ثالثا: دراسة بلخضر مسعودة (2021)

مقال منشور بعنوان اثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا على الالتزام الوظيفي: دراسة ميدانية لعينة من العاملين بمستشفى عبد الله نواورية.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا على الالتزام الوظيفي للعاملين في مستشفى عبد الله نواورية بولاية عنابة، ولتحقيق هذه الغاية تم الاعتماد على المنهج الوصفي، حيث تم تصميم استمارة وزعت على 128 عامل، استجاب منهم 92 فقط، وبعد استعمال برنامج الحزم الإحصائية لعملية المعالجة أظهرت النتائج:

- تسجيل مستوى مرتفع من ضغوط مهام العمل وكل أبعاده خاصة عبء الدور .
- تسجيل مستوى مرتفع من الالتزام الوظيفي بسبب دعم إدارة المستشفى للعاملين.

#### الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

أولاً: دراسة: (2013) مقال بعنوان:

### job stress and burnout in hospital employees: comparison of defferent medical professions in regional hospital (tiwan)

هدفت هذه الدراسة الى دراسة مدى انتشار عوامل ضغوط العمل لدى خمس اختصاصات طبية مختلفة في مستشفى تعليمي بتايوان، ولبلوغ أهداف الدراسة اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي وتم توزيع استبانات على عينه يبلغ عددها 1329 مفردة ومعالجة البيانات المتوصل اليها عن طريق برنامج الحزم الإحصائية حيث تم التوصل الى نتائج التالية:

- من بين المهن الطبية الخمسة تعتبر الممرضات أعلى فئه معرضه لضغوط العمل، يليها على التوالي مساعدي الاطباء، الاطباء، الاداريون ثم الفنيون الطبيون، ويعود السبب الأساسي لهذه الضغوط الى انخفاض الدعم الاجتماعي والإفراط في الالتزام.

### ثانيا: دراسة: (2015) Mardhiah yaccob, choi song long

#### مقال بعنوان: Role of occupational stress on job satisfaction

هدفت هذه الدراسة الى البحث عن العلاقة بين الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي لدى المعلمين وقد شملت هذه الدراسة الضغوط الوظيفية بأبعادها الخمسة (غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، ظروف العمل و التقدم المهني). اعتمد في هذه الدراسة على جمع و تحليل البيانات عن طريق توزيع استبانات على 386 استاذ في مالكا ثم التحليل باستخدام برنامج الحزم الإحصائية.

من النتائج التي تم التوصل اليها في هذه الدراسة:

- تحديد معدل مرتفع من غموض الدور وعبء الدور لكن صراع الدور كان معتدلا.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني والرضا الوظيفي.
- غموض الدور وعبء العمل كلاهما مؤثران على انخفاض الرضا الوظيفي.

**ثالثا: دراسة: (2017) Parasto ghandi, elahe hijazy, nahid ghandi**

مقال بعنوان:

**A study on the relation ship between resilience and turnover intention withan emphasis on the mediating roles of job satisfaction and job stress**

حاولت هذه الدراسة التحقيق في العلاقة بين المرونة والرضا الوظيفي وضغوط العمل وكذا دوران العمل في مدرسه مقرها شهر يار ، حيث اتبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي وتم توزيع الاستبانات على عينه عددها 207 مفردة وتحليل الاستبانات المتحصل عليها عن طريق برنامج الحزم الاحصائية من نتائج التي تم الوصول اليها في هذه الدراسة:

- إن قلة المرونة كان لها تأثير سلبي مباشر على زياده ضغوط العمل.
- عدم الرضا الوظيفي كان له تأثير سلبي كبير على زياده معدل دوران العمل.
- ضغوط العمل كانت السبب الرئيسي والمباشر لنية ترك العمل أي زيادة معدل دوران العمل.

**رابعا: دراسة (2022) May-h-bagadood and deye-b-a-almoleki**

مقال بعنوان:

**Measuring and evaluating the work-related stress of nurses in saudi arabia during covid-19 pandemic.**

هدفت هذه الدراسة الى قياس مدى تأثير أزمه كورونا على صحة الممرضات بما في ذلك نوعية حياتهم خلال عام 2020 ، ومحاولة فهم ما تعرضت إليه مهنة التمريض خلال فترة الوباء . في هذه الدراسة تم اعتماد طريقه المسح عبر الانترنت من أجل جمع المعلومات وتحليلها، وقد تم استخدام عينة من 270 ممرضه من مختلف مناطق جنوب أستراليا و بعد تحليل المعلومات تم الوصول الى مجموعه من النتائج مفادها

- إن ضغوط العمل تؤثر بشكل كبير على أداء الممرضات خاصة في فتره كوفيد 19 وأن هذا الضغط لم يشمل الوباء فقط بل يعود الى نوع العمل و الجنس و كذا قلة التدريب في التعامل مع المصابين فضغوط العمل الناتجة قد تؤدي بسلامة المريض نظرا لعدم الاحترافية في مواجهه الأزمات و السبب الرئيسي قد يعود المؤسسات التي يجب أن تعيد النظر في أعمالها و سياساتها و تستعد لمواجهة الأزمات المحتملة مستقبلا.

**خامسا: دراسة (2022) Charles-h, schweperkerja, megan-c-good**

مقال بعنوان:

**Sales person grit : redusing unithical behaviour and job stress**

هدفت هذه الدراسة الى التحقيق في العلاقة بين السلوك الغير أخلاقي و ضغوط العمل لدى مندوبين المبيعات في الشركات، تم في هذه الدراسة استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث شملت عمليه التحليل 240 مندوب مبيعا من شركات مختلفة و تم تحليل البيانات باستخدام نموذج المعادلة الهيكلية حيث تم الوصول الى النتائج التالية:

- اشارت نتائج هذه الدراسة بشكل عام الى أن السلوك الغير اخلاقي له علاقة مباشرة مع ضغوط العمل اذ أن الضغط يدفع العامل الى تبني سلوكيات غير محببة، وهي علاقة طردية مفادها أن ارتفاع ضغط العمل يقابله ارتفاع السلوك الغير اخلاقي.

### المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالاغتراب الوظيفي

#### الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية

أولاً: دراسة منصور بن زاهي (2007)

بعنوان:

الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية والانجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات دراسة ميدانية بشركة سوناطراك بالجنوب الجزائري.

تهدف هذه الدراسة الى تحديد حجم معاناة الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات بالاغتراب الوظيفي ثم محاولة التعرف على طبيعة العلاقة التي تربط الشعور بالاغتراب الوظيفي والدافعية للانجاز، وقد اعتمد المنهج الوصفي في هذه الدراسة التي استهدفت عينة مكونة من 231 من العاملين في الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات.

أجرى الباحث التحليل للعاملين من الدرجة الأولى بطريقة المكونات الأساسية قبل التدوير وبعد التدوير بطريقة var imax الفاريماكس وتوصل الى مجموعة من النتائج أهمها:

- درجة دافعية الانجاز لدى المديرين المتوسطين في سونطراك أعلى من المتوسط على مقياس التحفيز من الانجاز.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ما يعملون تحته نظام الأسرة وما يعملون في ظل نظام واحد.

ثانياً: دراسة محمود أحمد أبو سمرة و محمد عوض شعيبات وأروى أبو مقدم (2014)

مقال بعنوان:

الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية: دراسة ميدانية في جامعتي القدس والخليل.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، وقام الباحثون باختيار عينة عشوائية طبقية بلغ عددها 200 عضو هيئة التدريس واستخدمت الاستبانة كأداة لتطبيق الدراسة، واستخدام برنامج spss كطريقة للتحليل، حيث أهم النتائج المتوصل اليها:

- عدم وجود فروق في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس وان الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس جاء بدرجة مرتفعة.

ثالثا: دراسة مازن أكرم عبد الله حلس (2016)

أطروحة دكتوراه بعنوان:

المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية الفلسطينية:

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف العلاقة بين المناخ التنظيمي والاغتراب الوظيفي عند العاملين في البنوك التجارية الفلسطينية بقطاع غزة، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي أين اعتمد الباحث على اختيار عينة عشوائية طبقية من العاملين في البنوك التجارية المستهدفة، فبلغ حجم العينة 259 فرد وتم استيراد 220 استبانة صالحة للتحليل واستخدمت الدراسة برنامج التحليل الإحصائي Spss. من أهم النتائج المتوصل إليها:

- وجود درجة مرتفعة من الموافقة من قبل الموظفين الذين يعملون في البنوك قيد الدراسة بالنسبة لأبعاد المناخ التنظيمي ككل.
- وجود درجة منخفضة من الموافقة على فقرات مجال الاغتراب الوظيفي من جهة نظر المبحوثين.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية بين أبعاد المناخ التنظيمي و الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية الفلسطينية.

رابعا: دراسة سيفي يوسف (2019)

أطروحة دكتوراه بعنوان:

المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي دراسة ميدانية على الموظفين بالإدارة الجامعية لتلمسان:

هدفت هذه الدراسة الى الاطلاع على أهم مكونات المناخ التنظيمي وأبعاد الاغتراب الوظيفي بالإدارة الجامعية لجامعة لتلمسان، وكذلك الكشف عن مدى مساهمة المناخ التنظيمي في التنبؤ بالاغتراب الوظيفي. لبلوغ أهداف الدراسة تم استخدام المنهج من SPSS الوصفي من خلال توزيع استبانة على (348) موظف، ومن أهم النتائج المتوصل إليها:

- هناك مساهمة للمناخ التنظيمي في التنبؤ بالاغتراب الوظيفي و لكن بنسبة ضعيفة.
- عامل ممارسات المسؤول كعامل من عوامل المناخ التنظيمي يساهم أكثر من غيره من العوامل الأخرى في التنبؤ بالاغتراب الوظيفي.
- للمسؤول أو الرئيس بطريقة أو بأخرى في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى الموظف ولو بنسب طفيفة.

خامسا: دراسة مروى صلاح قاعود ومروة سيد وهبة (2022)

مقال بعنوان:

الأمن الوظيفي دراسة تطبيقية على covid-19 وعلاقته بالاغتراب عن العمل أثناء جائحة كورونا شركات السياحة المصرية (الفئة أ):

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير الافتقار إلى الأمن الوظيفي في ظل جائحة كورونا على أبعاد الاغتراب عن العمل، ومن أجل تحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليل واختيار عينة الدراسة بحجم 314 مفردة للقيام بعملية التحليل spss و (7) ppls و برنامج (5) worppls . من أهم النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الافتقار إلى الأمن الوظيفي وبعد العجز.
- اللامعيارية، العزلة، الاغتراب عن الذات وعدم وجود علاقة بينه وبين بعد اللامعنى.

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

أولاً: دراسة (Mustafa Erden (2014)

### **The Level Of Quality Of Work Life To Predict Work Alienation**

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى جودة الحياة العملية لمعلمي المدارس الابتدائية وتوقع احتمالية إصابتهم بالاغتراب الوظيفي، وتمت هذه الدراسة باستعمال نموذج المسح العلائقي، حيث تم استخدام 346 معلماً كعينة من 25 مدرسة وتم الوصول إلى النتائج أهمها أن جودة حياة المعلمين كانت جيدة سواء من ناحية البيئة الديمقراطية أو من ناحية ظروف العمل الصحية والتعويضات المناسبة والعادلة وهذا يدل على أن نسبة إصابتهم بالاغتراب ضعيفة.

ثانياً: دراسة (Omar Durrah(2020)

مقال بعنوان:

### **Injustice Perception And Work Alienation : Exploring The Mediating Role Of Employees Cynicisem In Health Care Sector**

هدف هذه الدراسة إلى محاولة استكشاف تأثير الإحساس بالظلم على الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى الفرد، تمت هذه الدراسة باستعمال المنهج الوصفي، عن طريق توزيع استبانة على عينة بحجم 306 ممرضة تمت عملية التحليل باستعمال نموذج SPSS وتم التوصل إلى نتائج أهمها:

- إن إدراك الظلم واستخفاف الموظف تأثر بشكل كبير على الاغتراب عن العمل.
- عدم تحقيق العدالة بين العاملين والممرضين تؤدي إلى الاغتراب بشكل جبري، لدى يجب على المستشفيات الحد من هذه الظواهر.

ثالثاً: دراسة (Arne Vanderstukken and Marjolein C.J. Caniels (2021)

مقال بعنوان:

### **Predictors of worke alienation: differences between hierachical levels**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ما إذا كانت القيود التنظيمية أي عدم وجود الاستقلالية، والخصائص الفردية مرتبطة بالاغتراب الوظيفي، أي تأثير العلاقة بين المسؤولين والمشرفين على الشعور بالاغتراب عن العمل، تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج التحليلي عن طريق استبانة تم توزيعها على عينة بحجم 294 مفردة من المشرفين والمرؤوسين، حيث تم التوصل إلى نتائج أهمها أن الاستقلالية أكثر ارتباطاً بالنفور

من العمل بالنسبة للمرؤوسين ذوي رأس المال النفسي العالي، أي أن الاستقلالية ترتبط سلباً مع الاغتراب عن العمل خاصة للمسؤولين.

رابعاً: دراسة (2021) Sally Radwan Abu Jassar, Rashad Alsaed

مقال بعنوان:

### The Impact Of Work Alienation In Organizational Commitment At The Ministry Of Labor

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة معرفة مدى تأثير مستوى الاغتراب الوظيفي على الالتزام التنظيمي بأبعاده فأجريت هذه الدراسة في وزارة العمل في عمان، عن طريق توزيع استبانة على 250 موظف من مستويات مختلفة وبشكل عشوائي، وتم استرداد 210 استبانة صالحة للتحليل حيث تم التوصل إلى نتائج منها:

- إن الاغتراب عن العمل له تأثير كبير على الالتزام الوظيفي مع وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية.

- أثبتت هذه الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب الوظيفي والالتزام العاطفي والالتزام المعياري.

المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين ضغوط العمل و الاغتراب الوظيفي:

الفرع الاول: الدراسات باللغة العربية:

اولاً: دراسة (2019) حنان بوشلاغم

مقال بعنوان:

قراءة سوسيو تنظيمية لضغوط العمل ومستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي للمرأة العاملة: دراسة تحليلية لآراء عينة من الممرضات بمستشفى محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

هدفت هذه الدراسة الى تشخيص العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي للمرأة العاملة، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات عن طريق توزيع استبانة على عينة قدرت ب 22 عاملة، واستخدام برنامج spss لحساب معامل الارتباط pearson، من أجل قياس التغيير الذي يطرا على المتغير التابع عندما تتغير قيم المتغير المستقل لمعرفة العلاقات التي تربط بين فرضيات الدراسة، حيث توصلت الدراسة الى وجود علاقة طردية ايجابية بين المتغيرين ومعامل الارتباط يساوي 0.310.

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الاجنبية:

اولاً: دراسة (2022) Ahmed Abd Alrahman Hassan, Shymaa Aly Hamed

مقال بعنوان:

### The Relationship between Work Stressors and Alienation among Internship Students

تهدف هذه الدراسة الى اكتشاف العلاقة بين ضغوطات العمل والاعتراب بين طلاب التدريب، حيث تم استخدام الأسلوب الوصفي لجمع البيانات عن طريق استبانة وزعت على جميع الطلاب الداخليين لكلية التمريض، وتم تحليل البيانات عن طريق برنامج SPSS حيث ظهرت النتائج التالية:

- 78.5% من طلاب التمريض يحسون باللامعنى؛
- 64% من طلاب التمريض يحسون بالعجز؛
- 68.7% يحسون بالاعتراب ككل؛
- اما بالنسبة لضغوط العمل فقد جاء صراع الدور بنسبة 88.8% وكان الأعلى نسبة وتأثيراً من بين مصادر ضغوط العمل.

#### المطلب الرابع: التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال الدراسات السابقة لأحد متغيري الدراسة أو كلاهما معا سواء كانت الدراسات أجنبية أو عربية، وفق التسلسل الزمني من أقدمها الى أحدثها، يتضح اوجه التشابه والاختلاف بينها و بين الدراسة الحالية، حيث أن الدراسة الحالية والدراسات السابقة متشابهة من حيث المنهج المتبع وهو الاعتماد على المنهج الوصفي، كما أن الدراسة الحالية تتشابه مع أغلب الدراسات السابقة في تحليل بياناتها وفق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، كما أنه تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات الميدانية، كما تشابهت دراستنا مع أغلب الدراسات السابقة في تقسيم أبعاد المتغيرين.

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في الهدف حيث أن الهدف من دراستنا هو إظهار أثر ضغوط العمل على الشعور بالاعتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي للمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل بالاعتماد على أساليب وأدوات احصائية لاختبار الفرضيات، حيث تكمن مواطن الاختلاف في التركيز على أثر أبعاد ضغوط العمل على الشعور بالاعتراب الوظيفي، كما اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في حجم العينة، إذ أجرينا دراستنا على عينة حجمها 63 مفردة من الطاقم الطبي، في حين الدراسات السابقة تناولت عينات في احجام مختلفة او المجتمع ككل، بالإضافة الى الاختلاف في الزمان والمكان، كون دراستنا اجريت في مستشفى محمد الصديق بن يحي - جيجل - في السنة الجارية 2023 بينما الدراسات السابقة التي تطرقنا إليها اجريت في بيئات عربية و أجنبية في السنوات السابقة، كما أن تفاقم الأزمة التي تشير إليها دراستنا جاءت بعد المرور بفترة قاسية في حياة الأفراد والمجتمعات لذلك من المنتظر أن تضيف لما سبق وتوصل إليه الباحثين .

## الخلاصة:

في هذا الفصل قمنا بدراسة الإطار النظري لموضوع ضغوط العمل وأثرها في الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمستشفيات، باعتبار أن المتغيرين من المواضيع التي تزايد الاهتمام بها نتيجة تزايد الاهتمام بكل ما يخص المورد البشري وتطوير أدائه، إضافة إلى توجه أنظار العالم للقطاع الصحي بعدما عاشته البشرية من ويلات جائحة كورونا.

تتمثل أبعاد ضغوط العمل في غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور، ظروف العمل والتطور المهني أما أبعاد الاغتراب الوظيفي فتتمثل في العزلة، العجز، اللامعنى، غياب المعيارية والاعتراب عن الذات، حيث تم التطرق الى العلاقة بين أبعاد ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي، وعرض للدراسات السابقة التي تناولت أهم الدراسات الميدانية التي شملت موضوع الدراسة، بالإضافة الى جوانب التشابه والاختلاف، بينها وبين الدراسة الحالية، حيث تؤكد نظريا وجود علاقة ارتباط وتأثير لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي، ويتم في الفصل الموالي السعي لاثبات أو نفي ذلك من خلال تحديد أي الأبعاد أكثر تأثيرا من خلال نتائج دراسة عينة من الطاقم الطبي العامل بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل.



# الفصل الثاني

دراسة حالة بالمؤسسة الاستشفائية محمد  
الصديق بن يحي بجيجل

**تمهيد :**

تزايد الاهتمام بالمستشفيات في الأونة الأخيرة بعد جائحة كورونا، التي غيرت من الكثير من المفاهيم وفجرت الكثير من الأزمات، خاصة في صفوف الجيش الأبيض الذي يعاني الكثير من ضغوط العمل المرتبطة بطبيعة العمل في مثل هذا القطاع الحساس المرتبط بحياة البشرية.

يعد الطاقم الطبي العامل بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل نموذج للعاملين في القطاع، كون القطاع الصحي في الجزائر قطاع عمومي يحصل على تمويله من الدولة ويخضع للتنسيق المركزي وموجه للخدمة العمومية بمقابل رمزي أو دون مقابل، وعليه تعد الظروف السائدة بالمستشفيات مشتركة رغم اختلاف الولايات.

سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على الواقع من خلال قياس مستويات ضغوط العمل لدى عينة من الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل، ومحاولة اكتشاف مستويات الاغتراب الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة، ومدى تأثير أبعاد ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي.

### المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة

قبل الشروع في عرض نتائج دراسة حالة عينة من الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحي بجيجل، سيتم من خلال هذا المبحث تقديم مجتمع وعينة الدراسة وتوضيح طريقة وأدوات البحث وكذا الأساليب الإحصائية التي يتم الاعتماد عليها.

#### المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

يتم فيما يلي تحديد مجتمع وعينة الدراسة وكذا نوع الأداة المستخدمة في جمع البيانات والمحاوير والأبعاد التي تغطيها.

#### الفرع أول: مجتمع الدراسة

أجريت الدراسة الميدانية في المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحي الذي يعتبر من أهم المرافق الحيوية بولاية جيجل. تم إنشاء أول مستشفى بالولاية سنة 1933 تحت تسمية " فرانس فانون" وعلى إثر التقسيم الإداري لسنة 1974 الذي انفصلت بموجبه ولاية جيجل عن ولاية قسنطينة تم إنشاء مستشفى جديد يحمل اسم محمد الصديق بن يحي، لأن مستشفى فرانس فانون لم يعد يلبي الطلبات المتزايدة للسكان في المجال الصحي، تم تدشين هذا المستشفى يوم 08 نوفمبر 1983 في سنة 2008 أين تحولت تسمية مستشفى محمد الصديق بن يحي من القطاع الصحي إلى المؤسسة العمومية الاستشفائية بناء على المرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 02 جمادى الأولى 1428.

تقع المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحي في الجهة الشرقية لمدينة جيجل، تتسع حاليا لـ 431 سرير، وتغطي سكان بلدية جيجل.

يعرف مجتمع الدراسة أنه: " مجموع وحدات البحث أو الدراسة التي يراد الحصول على معطيات عنها سواء كانت وحدة العد إنسانا أو نباتا أو جمادا".<sup>1</sup>

يتمثل مجتمع الدراسة الطاقم الطبي العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي - جيجل - والبالغ عددهم 582 فرد موزعين وفق ما يوضحه الجدول التالي:

#### الجدول رقم (1): مجتمع الدراسة

العدد	البيان	
60	طبيب مختص	الطاقم الطبي برتبة طبيب
40	طبيب عام في الصحة العمومية	
21	طبيب عام رئيسي في الصحة العمومية	
04	جراح أسنان رئيسي في الصحة العمومية	
04	الصيدلة العامون في الصحة العمومية	

<sup>1</sup> عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، أساليب البحث العلمي و التحليل الإحصائي: التخطيط للبحث و جمع و تحليل البيانات يدويا و باستخدام برنامج spps، عمان، دار الشروق للنشر و التوزيع، 2007، ص49.

05	ممرض متخصص في الصحة العمومية	الطاقم الطبي برتب أخرى
133	ممرض للصحة العمومية	
91	ممرض مؤهل	
22	مساعد في التمريض للصحة العمومية	
37	مساعد في التمريض رئيسي للصحة العمومية	
10	مخبري مؤهل	
42	مخبري للصحة العمومية	
15	بيولوجي للصحة العمومية الدرجة 01	
02	نفسانيين عياديين للصحة العمومية	
15	مشغل أجهزة التصوير الطبي	
2	مختص في التغذية	
36	قابلات	
34	أعوان طبيين في التخدير والإنعاش	
04	مساعدا اجتماعيات	
02	مختص في العلاج الطبيعي والفيزيائي	
02	مداوي بالعمل للصحة العمومية	
01	محضر في الصيدلة للصحة العمومية	
<b>582</b>	<b>المجموع</b>	

المصدر: احصائيات مديرية الموارد البشرية للمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة

### الفرع الثاني: عينة الدراسة

تعرف عينة الدراسة بأنها: "جزء من المجتمع الأصلي يختارها الباحث بأساليب مختلفة، وتضم عددا من الأفراد، فالعينة تمثل نموذجا يشمل جزءا من وحدات المجتمع الأصلي للبحث، تكون ممثلة له، وهذا النموذج أو الجزء يعني الباحث عن دراسة كل وحدات المجتمع الأصلي"<sup>1</sup>.

نظرا لصعوبة إجراء مسح شامل على مجتمع الدراسة بسبب ضيق الوقت وكثرة الانشغال لدى الطاقم الطبي قمنا باختيار عينة عشوائية تتكون من 70 مفردة، وبعد توزيع الاستبانة تم استرجاع 64 استبانة صالحة للتحليل.

<sup>1</sup> حسين محمد جواد الجبوري، منهجية البحث العلمي: مدخل لبناء المهارات البحثية، الطبعة الثانية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص ص 125، 126.

**المطلب الثاني: تصميم أداة الدراسة**

نظرا لصعوبة الحصول على البيانات المراد جمعها عن طريق المقابلات الشخصية او الملاحظة المباشرة تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة و قد تضمنت ثلاثة محاور رئيسية حسب النسخة النهائية للاستبانة (انظر للملحق رقم 1) وهي محور الخصائص الشخصية والوظيفية، محور ضغوط العمل ومحور الاغتراب الوظيفي.

**- المحور الأول للاستبانة: البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة**

يتضمن هذا المحور المعلومات المرتبطة بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في الجنس، السن، الحالة العائلية، المؤهل العلمي، الصنف الوظيفي، سنوات العمل.

**- المحور الثاني للاستبانة: ضغوط العمل**

يتضمن هذا المحور (22) عبارة مخصصة لقياس ضغوط العمل موزعة على خمسة أبعاد :

تضمن بعد غموض الدور: العبارات من (1) الى (5)

تضمن بعد صراع الدور: العبارات من (6) الى (9)

تضمن بعد عبء الدور: العبارات من (10) الى (14)

تضمن بعد الظروف العمل: العبارات من (15) الى (19)

تضمن بعد التطور المهني: العبارات من (20) الى (22)

**- المحور الثالث للاستبانة: الاغتراب الوظيفي**

يتضمن هذا المحور (18) عبارة مخصصة لقياس مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي موزعة

على خمسة ابعاد بهدف تنظيم أسئلة المحور وضمان انسيابها، إلا أن المتغير عولج كوحدة واحدة.

تضمن بعد العزلة: العبارات من (23) الى (26)

تضمن بعد العجز: العبارات من (27) الى (30)

تضمن بعد اللامعنى : العبارات من (31) الى (33)

تضمن بعد غياب المعيارية: العبارات من (34) الى (36)

تضمن بعد الاغتراب عن الذات: العبارات من (37) الى (40)

قابل عبارات المحور الثاني مجموعة من الدرجات مرتبة وفقا لمقياس ليكرت الخماسي كما يلي:

**الجدول رقم ( 2 ) : مقياس "ليكرت" الخماسي**

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على: عز الدين حسن عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي، ط1، دار

الخوارزم العلمية، الرياض، 2008، ص 540.

لتحديد الفئة التي يصنف ضمنها الوسط الحسابي وفقا لمقياس ليكرت الخماسي اعتمدنا على العمليات الحسابية التالية: المدى:  $5 - 1 = 4$  حيث عدد الفئات هو 5 بقسمة المدى على عدد الفئات نجد:  $0,8 = 5/4$ ، نضيف طول الفئة للحد الأدنى للمقياس فتكون الفئة الأولى (1 - 1,80)، وهكذا نضيف في كل مرة طول الفئة إلى الحد الأدنى، و نتحصل في الأخير على توزيع قيم الوسط الحسابي حسب مقياس ليكرت الخماسي كما هو موضح في الجدول ادناه:

### الجدول رقم ( 3 ): توزيع قيم الوسط الحسابي وفقا لمقياس ليكرت الخماسي

الفئة	[1,80 +1]	[2,60 -1.80]	[3,40 -2.60]	[4,20 -3.40]	[5 -4.20]
درجة الموافقة	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا

المصدر: : إعداد الطالبتين اعتمادا على: عز الدين حسن عبد الفتاح، مرجع سابق، ص 540.

### المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية

بغرض تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package Of Social Sciences)، والذي يرمز له اختصارا بالرمز (SPSS) وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تندرج ضمن الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي، وفيما يلي الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في الدراسة:

- **المدى:** يعرف بأنه الفرق بين أكبر مشاهدة وأصغر مشاهدة، أي المسافة بين أعلى وأدنى درجة في التوزيع<sup>1</sup>. حيث سبق استعماله في تحديد طول فئات مقياس "Likert" الخماسي عند تقديم الاستبيان.
- **التكرارات المطلقة والنسب المئوية:** تم الاستعانة بها للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وتحديد استجابات أفرادها اتجاه العبارات الواردة في الاستبيان.
- **المتوسط الحسابي:** أو الوسط الحسابي و يستخدم في هذه الدراسة لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض درجة موافقة أفراد عينة الدراسة عن عبارات الاستبيان.
- **الانحراف المعياري:** تم استخدام هذا المقياس لمعرفة مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة، لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من محاور الدراسة عن متوسطها الحسابي، وكلما اقتربت قيمته إلى الصفر كلما دل ذلك على تركيز وانخفاض تشتت استجابات أفراد عينة الدراسة، ويعرف الانحراف المعياري بأنه "الجذر التربيعي لمجموع مربعات الانحراف عن وسطها الحسابي مقسوم على حجم العينة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> عبد الإله إبراهيم الفقي، الإحصاء التطبيقي باستخدام برنامج SPSS، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 122.

<sup>2</sup> عزام صبري، أساسيات في النظام الإحصائي الشامل SPSS، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2006، ص 117.

- **معامل الثبات "ألفا كرونباخ" (Alpha Cronbach's):** تم استخدامه للتأكد من ثبات أداة الدراسة، حيث أنه من الناحية التطبيقية يعتبر ثبات أداة الدراسة مقبولاً في البحوث الاجتماعية إذا كان معامل "ألفا كرونباخ" أكبر من (60%).<sup>1</sup>
- **معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient):** استخدم هذا المعامل من أجل معرفة درجة ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وذلك لتقدير الاتساق الداخلي للاستبيان، وبين درجة كل بعد ودرجة المحور الذي ينتمي إليه لتقييم الصدق البنائي لأداة الدراسة وكذا معرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات.
- **معاملات الالتواء والتفلطح:** يتم حسابها لمعرفة ما إذا كانت بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي. ويعرف الالتواء بأنه درجة التماثل أو البعد عن التماثل لتوزيع ما،<sup>2</sup> في حين يعرف التفلطح بأنه درجة تدبب قيمة التوزيع قياساً إلى التوزيع الطبيعي.<sup>3</sup>
- **اختبار T في حالة العينة الواحدة:** لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى الدرجة المتوسطة وهي 3 أم زاد أو قل عن ذلك، و قد تم استخدام هذا الاختبار للتأكد من دلالة المتوسط لكل بعد من أبعاد متغيري الدراسة و لكل محور يقيس هذين المتغيرين.
- **اختبار التعدد الخطي:** وذلك من أجل التأكد من وجود استقلالية بين أبعاد ضغوط العمل، عند اختبار أثرها في الاغتراب الوظيفي باستخدام الانحدار الخطي المتعدد. حيث يمكن القول أنه لا توجد مشكلة تعدد خطي إذا كانت قيم معامل تضخم التباين أقل من 10، وجميع قيم معامل التباين المسموح أكبر من 0,1.<sup>4</sup>
- **اختبار "Durbin-Watson" للترابط الذاتي:** لمعرفة إذا كانت هناك مشكلة ترابط ذاتي في معادلة خط الانحدار المتعدد بين المتغيرات المستقلة. وهذا إذا كانت قيمة معامل "Durbin-Watson" أقل من 0,2.
- **الانحدار الخطي المتعدد:** يتم استخدامه لتحديد أثر المتغير المستقل المتمثل في الاغتراب الوظيفية وأبعادها في المتغير التابع و هو ضغوط العمل.
- **اختبار T للعينات المستقلة:** يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول متغيراتها، باختلاف متغيراتهم الشخصية والوظيفية التي تنقسم إلى فئتين.

<sup>1</sup> مهدي محمود البياني، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر، الأردن، 2005، ص 50.

<sup>2</sup> عزام صبري، مرجع سبق ذكره، ص 127.

<sup>3</sup> المرجع السابق، ص 12.

<sup>4</sup> فوزية عياد، أثر التسويق الداخلي في سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية بجامعة بجيجل، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسويق، تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، بجيجل، 2020، ص 38.

▪ اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova): يستخدم لمعرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة، باختلاف متغيراتهم الشخصية والوظيفية التي تنقسم إلى أكثر من فئتين.

#### المطلب الرابع: اختبار أداة الدراسة وجودة البيانات

من أجل التحقق من جودة بيانات الدراسة سيتم التعرف أولاً على طبيعة توزيع متغيرات الدراسة، للتأكد من أنها تتبع التوزيع الطبيعي، ثم إختبار ثبات أداة الدراسة والتحقق من صدقها.

#### ▪ الفرع الأول: اختبار التوزيع الطبيعي (معاملات الالتواء والتفطح)

يعد هذا الاختبار ضروريا في حالة اختبار الفرضيات، لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا. وللتأكد من أن البيانات تخضع أو تقترب من التوزيع الطبيعي تم حساب معاملات الالتواء "Skewness" والتفطح "Kurtosis" لمتغيرات الدراسة ( الملحق رقم 02 ).

يمكن القول أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كان معامل الالتواء محصورا بين (-3، 3) ومعامل التفطح أقل من 20،<sup>1</sup> وجاءت نتائج اختبار طبيعة توزيع البيانات كما هو موضح في الجدول التالي:

#### الجدول رقم(4): اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

معاملات التفطح		معاملات الالتواء		المتغيرات
الإحصائيات	الخطأ المعياري	الإحصائيات	الخطأ المعياري	
-0.153	0.590	0.501	0.299	غموض الدور
-0.457	0.590	0.035	0.299	صراع الدور
-0.022	0.590	-0.777	0.299	عبء الدور
-0.734	0.590	-0.057	0.299	ظروف العمل
1.596	0.590	-1.270	0.299	التطور المهني
-0.825	0.590	0.035	0.299	العزلة
0.155	0.590	-0.420	0.299	العجز
0.501	0.590	0.904	0.299	اللامعنى
0.010	0.590	-0.815	0.299	غياب المعيارية
0.339	0.590	-0.490	0.299	الاغتراب عن الذات

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ في الجدول أن: معاملات الالتواء محصور بين [- 1.270، 0.904] وهي أقل من 3، ومعاملات التفطح محصورة بين [- 1.596، 0.825] وهي أقل من 20. و منه نستنتج أن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

<sup>1</sup> فوزية مقاش و فيروز مصلح الضمور، "تمكين الموارد البشرية وأثره على الإبداع التنظيمي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، المجلد 16، العدد 01، جامعة قاصدي مبراح ورقلة، الجزائر، 2020، ص72.



## الفرع الثاني: اختبار ثبات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة أكثر من مرة تحت نفس الظروف و الشروط، بمعنى الاستقرار في نتائجه، ومن أجل التأكد من ثبات أداة الدراسة تم حساب معاملات ألفا كرونباخ ( الملحق رقم 3 ) والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (5): قيم معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد ومحاور الاستبيان

متغيرات الدراسة وأبعادها	قيمة معامل ألفا كرونباخ	
لضغط العمل	غموض الدور	0.886
	صراع الدور	0.791
	عبء الدور	0.852
	ظروف العمل	0.853
	التطور المهني	0.846
معامل الثبات الكلي لمحور ضغوط العمل		0.877
الاغتراب الوظيفي	العزلة	0.790
	العجز	0.786
	اللامعنى	0.834
	غياب المعيارية	0.649
	الاغتراب عن الذات	0.769
معامل الثبات الكلي لمحور الاغتراب الوظيفي		0.763
الثبات الكلي لأداة الدراسة		0.857

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ في الجدول أن:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحور الأول (ضغوط العمل) بلغ: 0.877، بمعنى أن المحور يتمتع بدرجة ثبات ممتازة؛
- معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحور الثاني (الاغتراب الوظيفي) بلغ: 0.763، بمعنى أن المحور يتمتع بدرجة ثبات جيدة؛
- معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحورين بلغ: 0.857، بمعنى أن المحورين يتمتعان بدرجة ثبات ممتازة. ومنه نستنتج أن أداة الدراسة ذات درجة ثبات ممتازة، ويمكن استخدامها لأغراض الدراسة.

## الفرع الثالث: اختبار صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق أداة الدراسة أن تقيس أسئلة الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقد تم التأكد من صدق

الاستبيان على مرحلتين هما:

▪ **الصدق الظاهري لأداة الدراسة:** لمعرفة مدى صدق أداة الدراسة ظاهريا تم عرضها على الأستاذة المشرفة وعلى مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، حيث طلبنا رأيهم بخصوص قياس العبارات لما وضعت لأجله و كذا درجة وضوحها. وقد تم إجراء التعديلات اللازمة بناء على مقترحاتهم من أجل الحصول على الاستبيان في صورته النهائية.

▪ **الصدق الداخلي لأداة الدراسة:** يقصد بالصدق البنائي مدى اتساق أبعاد و محاور الاستبيان داخليا. وسيتم اختباره إحصائيا.

### أولا: صدق الاتساق الداخلي

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع البعد الذي تنتمي إليه. وقمنا بقياسه من خلال حساب معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة و درجة البعد الذي تنتمي إليه.

### 1-1 صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني: ضغوط العمل

فيما يلي نتائج اختبار الصدق الداخلي لعبارات المحور الأول (الملحق رقم 4).

#### الجدول رقم (6): الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني: ضغوط العمل

رقم العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	رقم العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	0.789 **	0.000	12	0.627**	0.000
2	0.829**	0.000	13	0.728**	0.000
3	0.802**	0.000	14	0.730**	0.000
4	0.783**	0.000	15	0.752**	0.000
5	0.546**	0.000	16	0.742**	0.000
6	0.606**	0.000	17	0.767**	0.000
7	0.712**	0.000	18	0.822**	0.000
8	0.729**	0.000	19	0.530**	0.000
9	0.736**	0.000	20	0.759**	0.000
10	0.801**	0.000	21	0.812**	0.000
11	0.778**	0.000	22	0.749**	0.000

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ في الجدول أن: معاملات ارتباط كل عبارة من العبارات مع الدرجة الكلية للبعد موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى معنوية  $\alpha=0,01$ ، و تتراوح قيمها بين 0.530 و 0.829، ما يدل على وجود اتساق داخلي بين عبارات المحور الثاني، وأنها صادقة لقياس ضغوط العمل.

## 2-1 صدق الاتساق الداخلي لمحور الاغتراب الوظيفي

فيما يلي نتائج اختبار الصدق الداخلي لعبارات المحور الثالث (الملحق رقم 4).

الجدول رقم (7): صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث

رقم العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	رقم العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	0.815**	0.000	12	0.750**	0.000
2	0.793**	0.000	13	0.738**	0.000
3	0.745**	0.000	14	0.781**	0.000
4	0.467**	0.000	15	0.530**	0.000
5	0.690**	0.000	16	0.763**	0.000
6	0.741**	0.000	17	0.675**	0.000
7	0.689**	0.000	18	0.651**	0.000
8	0.673**	0.000	19	0.702**	0.000
9	0.620**	0.000	20	0.717**	0.000

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ في الجدول أن: معاملات ارتباط كل عبارة من العبارات مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى معنوية  $\alpha=0,01$ ، و تتراوح قيمها بين 0.467 و 0.815، ما يدل على وجود اتساق داخلي بين عبارات المحور الثالث، وأنها صادقة لقياس الاغتراب الوظيفي.

## ثانيا- صدق الاتساق الداخلي

يتم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد و الدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه، وكذا حساب معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور و الدرجة الكلية للاستبيان.

## ❖ 1-1 صدق الاتساق البنائي لأبعاد المحور الثاني: ضغوط العمل

فيما يلي نتائج اختبار الصدق البنائي للمحور الثاني (الملحق رقم 4).

الجدول رقم (8): صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني (ضغوط العمل)

الرقم	الأبعاد	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	غموض الدور	0.721**	0.000
2	صراع الدور	0.604**	0.000
3	عبء الدور	0.776**	0.000
4	ظروف العمل	0.765**	0.000
5	التطور المهني	0.557**	0.000

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ في الجدولان: معاملات ارتباط كل بعد مع الدرجة الكلية للمحور موجبة و دالة إحصائيا عند مستوى معنوية  $\alpha=0,01$ ، و تتراوح قيمها بين 0.557 و 0.776، ما يدل على أن هذه الأبعاد صالحة لقياس ضغوط العمل، ويلاحظ أن عبء الدور هو الأكثر ارتباطا بمحور ضغوط العمل.

### 1-2 صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثالث: الاغتراب الوظيفي

فيما يلي نتائج اختبار الصدق البنائي للمحور الثالث (الملحق رقم 4)

#### الجدول رقم (9): الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثالث (الاغتراب الوظيفي)

الرقم	الأبعاد	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	العزلة	0.648**	0.000
2	العجز	0.660**	0.000
3	اللامعنى	0.443**	0.000
4	غياب المعيارية	0.457**	0.000
5	الاغتراب عن الذات	0.779**	0.000

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ في الجدول أن: معاملات ارتباط كل بعد مع الدرجة الكلية للمحور موجبة و دالة إحصائيا عند مستوى معنوية  $\alpha=0,01$ ، و تتراوح قيمها بين 0.443 و 0.779، ما يدل على أن هذه الأبعاد صالحة لقياس الاغتراب الوظيفي ويلاحظ أن بعد الاغتراب عن الذات هو البعد الأكثر ارتباطا بمحور الاغتراب الوظيفي.

### المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

يتضمن هذا المبحث عرض وتحليل نتائج الاستبيان، حيث نتعرف بداية على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، ثم نتائج تحليل عبارات و أبعاد الاستبيان، وأخيرا سيتم اختبار الفرضيات.

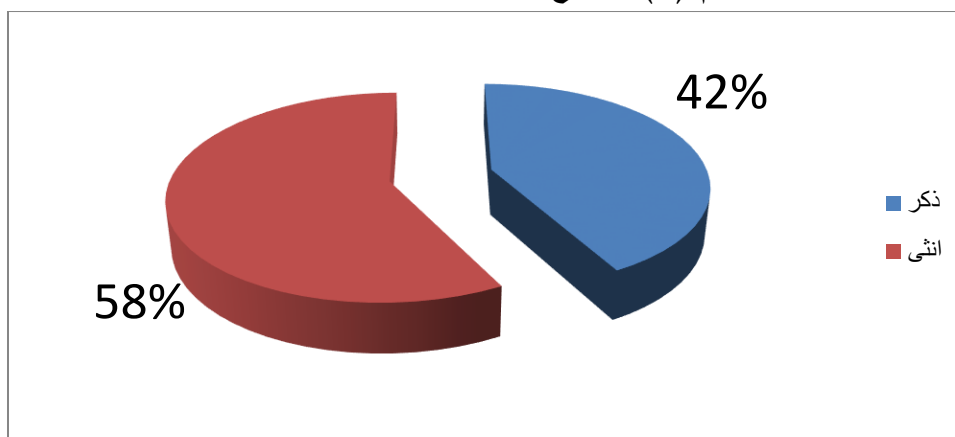
#### المطلب الأول: البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة

يتضمن الجزء الأول من الاستبيان بيانات متعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية المتمثلة في: الجنس السن، الحالة العائلية، المؤهل العلمي، الصنف الوظيفي، سنوات العمل، حيث سنقوم بتحليلها على التوالي. (الملحق رقم 4)

#### الفرع الأول: متغير الجنس

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



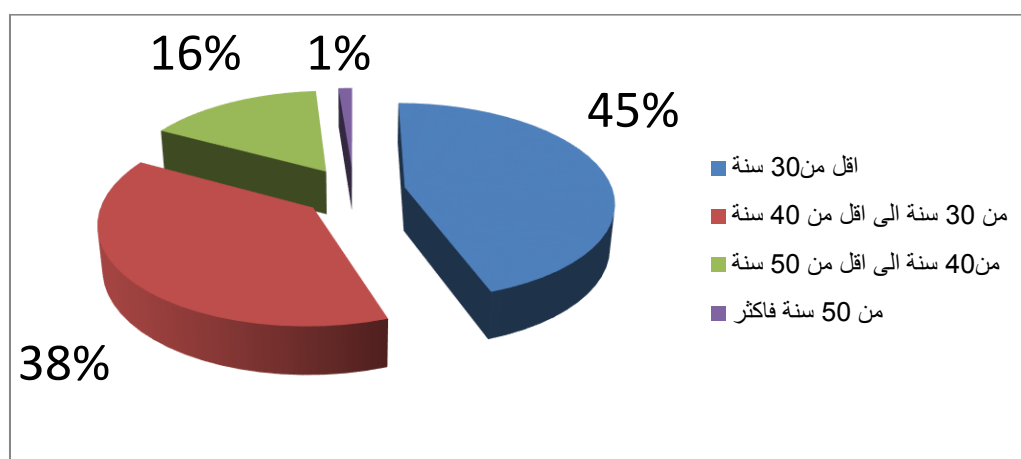
المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الشكل أن: نسبة الإناث في العينة أكبر من نسبة الذكور، حيث تمثل فئة الإناث نسبة (58%)، في حين تمثل فئة الذكور نسبة (42%) من الحجم الإجمالي للعينة، إلا أن النسبتين متقاربتان حيث أن طبيعة العمل في المستشفى لا تتطلب الاعتماد على أحد الجنسين بشكل كبير.

#### الفرع الثاني: متغير السن

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن



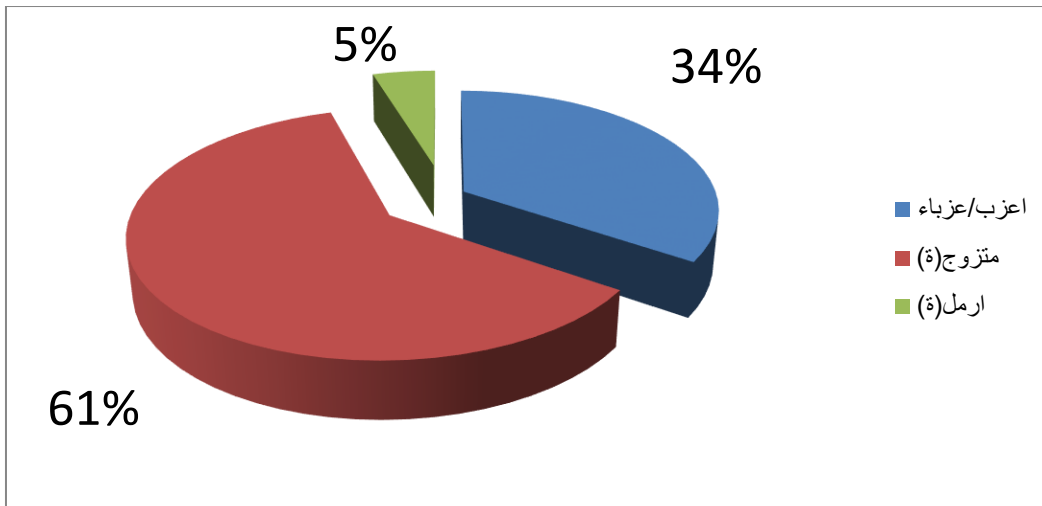
المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الشكل أن: هناك تنوعا في الفئات العمرية لأفراد عينة الدراسة، حيث يضمن هذا التعرف على اتجاهاتهم المختلفة لمتغيري الدراسة (ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي)، و يلاحظ أن أغلبية المستجوبين شباب بنسبة (45%).

#### الفرع الثالث: متغير الحالة العائلية

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم(7): توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية



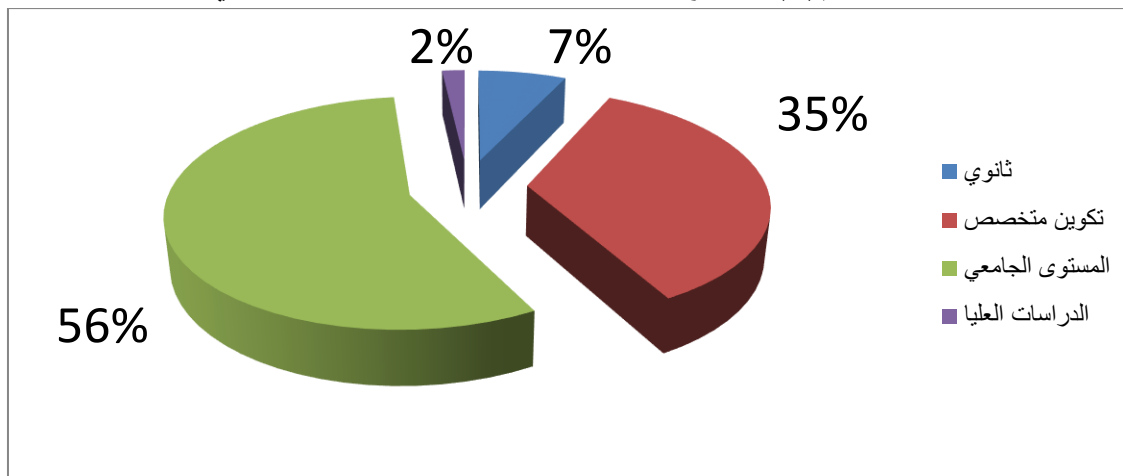
المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الشكل أن: أغلب أفراد العينة متزوجون بنسبة (61 %)، تليهم فئة العزاب بنسبة (34%)، في حين كانت نسبة الأرمال (5%) والمطلقين منعدمة.

#### الفرع الرابع: متغير المؤهل العلمي

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم(8): توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي



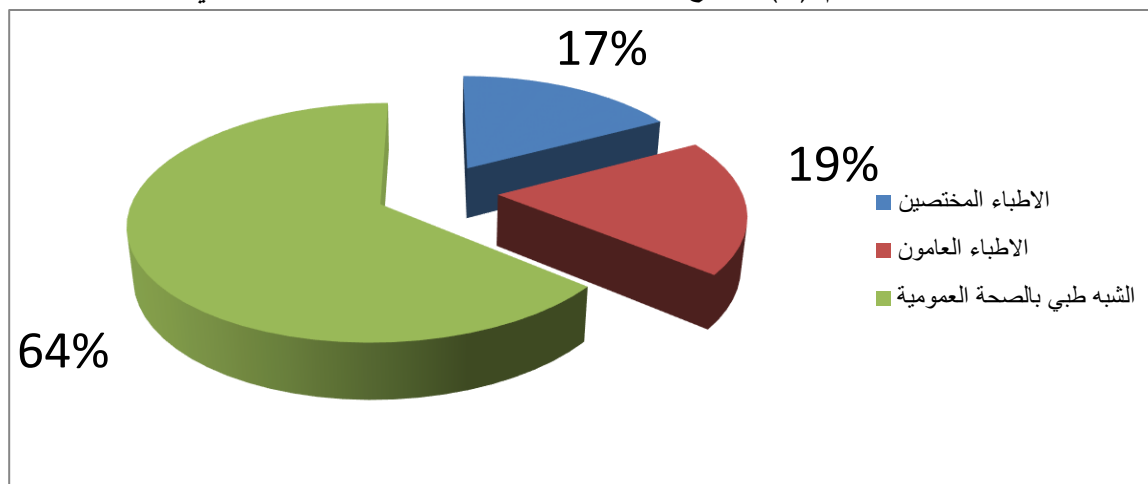
المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الشكل أن: ما نسبته (56%) من أفراد عينة الدراسة ذو مستوى جامعي، و (35%) حاملين لشهادة التكوين المتخصص، في حين (7%) ذو مستوى ثانوي، و (2%) من أفراد عينة الدراسة يحوزون على شهادات عليا. وهو ما سمح لهم بالتعامل مع أسئلة الاستبيان بسهولة ووضوح، وتفسير النسب المرتفعة لذوي المؤهلات العلمية العالية هو طبيعة المهام المسندة للموظفين المنتمين إلى السلك وشروط التوظيف في هذا السلك، والذي يمثل الفئة الأكبر من الموظفين في هيكله الطاقم الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل .

## الفرع الخامس: متغير الصنف الوظيفي

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب الصنف الوظيفي كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (9): توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف الوظيفي



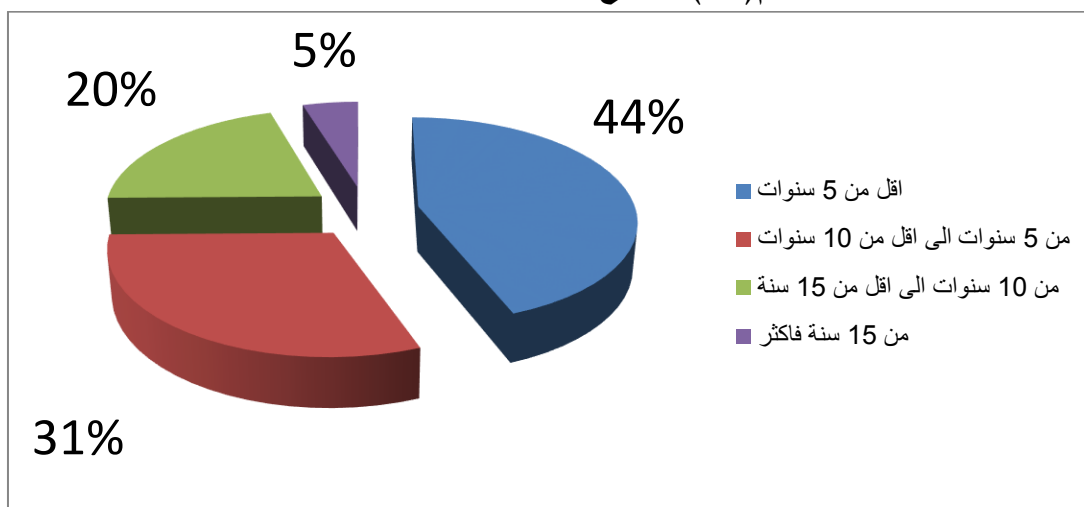
المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الشكل أن: ما نسبته (64 %) من أفراد عينة الدراسة ينتمون إلى السلك الشبه طبي، في حين (19%) من أفراد عينة الدراسة ينتمون إلى سلك الاطباء العامون. و اما بالنسبة ل ( 17 % ) الباقية فهي تمثل سلك الاطباء المختصين.

## الفرع السادس: متغير سنوات العمل

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات العمل كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات العمل



المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الشكل أن: ما نسبته (44 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة تراوحت خبرتهم المهنية إلى أقل من 5 سنوات، في حين قدرت نسبة الأفراد الذين يمتلكون خبرة مهنية من 5 سنوات إلى أقل من 10

سنوات ب (31 %)، و (20 %) للأفراد الذين تراوحت خبرتهم المهنية من 10 سنوات الى اقل من 15 سنة وأخيرا قدرت نسبة الأفراد الذين لديهم سنوات خدمتهم 15 سنة فاكثرب (5%).

### المطلب الثاني: عرض و تحليل إجابات أفراد العينة حول محور ضغوط العمل

سيتم تحليل إجابات أفراد العينة عن عبارات الاستبيان، عن طريق حساب المتوسط الحسابي باعتباره أهم مؤشرات النزعة المركزية، والانحراف المعياري الذي يعد هو الآخر أهم مؤشرات التشتت، وكذا ترتيب العبارات حسب الرتبة وتبيان درجة الموافقة، وذلك لكل عبارة ولكل بعد.

### الفرع الأول: عرض و تحليل اجابات افراد العينة حول بعد غموض الدور

من خلال ما سيأتي سنقوم بتحليل إجابات أفراد العينة حول مستوى ظغوط العمل في مستشفى محمد الصديق بن يحي لولاية جيجل(الملحق رقم 6).

### الجدول رقم (10): عرض و تحليل عبارات البعد الأول (غموض الدور)

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
01	اجد صعوبة في معرفة العمل المطلوب مني في المستشفى	1.94	1.052	4	منخفضة
02	المسؤوليات التي تقع على عاتقي غير واضحة	2.27	1.158	3	منخفضة
03	احصل على المعلومات غير كافية لأداء عملي بالشكل الانسب	2.96	1.246	1	متوسطة
04	حدود صلاحياتي في وظيفتي غير واضحة	2.58	1.319	2	منخفضة
المتوسط و الانحراف المعياري الكلي		2.36	0.367	منخفضة	

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ في الجدول أن: المتوسط الحسابي الكلي للبعد المتعلق غموض الدور بلغ 2.36، وهو ينتمي إلى الفئة التي تشير إلى الخيار "غير موافق" المقابل للمستوى منخفضة، وبلغ الانحراف المعياري 0.367 وهو أقل من 1، ما يدل على تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة. و يمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات غموض الدور ترتيبا تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

- في المركز الاول وافق أفراد العينة بدرجة متوسطة على عبارة أحصل على المعلومات غير كافية لأداء عملي بشكل انسب بمتوسط قدره (2.96)؛
- في المركز الثاني وافق افراد العينة بدرجة منخفضة عبارة حدود صلاحياتي في وظيفتي غير واضحة بمتوسط قدره (2.36)؛
- في المركز الثالث وافق أفراد العينة بدرجة منخفضة على عبارة المسؤوليات التي تقع على عاتقي غير واضحة بمتوسط قدره (2.27)؛
- اما في المركز الرابع وافق افراد العينة بدرجة منخفضة على عبارة اجد صعوبة في معرفة العمل المطلوب مني في المستشفى بمتوسط قدره (1.94).



## الفرع الثاني: عرض و تحليل إجابات أفراد العينة حول بعد صراع الدور

## الجدول رقم (11): عرض وتحليل عبارات البعد الثاني (صراع الدور)

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
05	يصعب علي التوفيق بين التزاماتي العائلية و الوظيفية خاصة في فترة الازمات الصحية	3.63	1.175	1	مرتفعة
06	المهام الموكلة الي لا تتوافق مع مهام وظيفتي	2.95	1.178	3	متوسطة
07	اجبر احيانا على القيام بأعمال لا تتماشى مع مبادئ	2.36	1.213	5	منخفضة
08	تدخل الاخرين في عملي يؤثر على ادائي	3.56	1.238	2	مرتفعة
09	اتردد في انجاز بعض المهام في حالات الاوبئة لتجنب نقل العدوى لعائلي	2.56	1.125	4	منخفضة
	<b>المتوسط والانحراف المعياري الكلي</b>	2.94	0.796		متوسطة

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ في الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي للبعد المتعلق صراع الدور بلغ 2.94، وهو ينتمي إلى الفئة التي تشير إلى الخيار " محايد " المقابل للمستوى متوسطة، وبلغ الانحراف المعياري 0.796 وهو أقل من 1، ما يدل على تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة، ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات صراع الدور ترتيبا تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

- في المركز الاول وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على عبارة يصعب علي التوفيق بين التزاماتي العائلية و الوظيفية خاصة في فترة الازمات بمتوسط قدره (3.63)؛
- في المركز الثاني وافق افراد العينة بدرجة مرتفعة عبارة تدخل الاخرين في عملي يؤثر على ادائي بمتوسط قدره (3.56)؛
- في المركز الثالث وافق أفراد العينة بدرجة متوسطة على عبارة المهام الموكلة الي لا تتوافق مع مهام وظيفتي بمتوسط قدره (2.95)؛
- في المركز الرابع وافق افراد العينة بدرجة منخفضة على عبارة اتردد في انجاز بعض المهام في حالات الاوبئة لتجنب نقل العدوى لعائلي بمتوسط قدره (2.56).
- اما في المركز الخامس وافق افراد العينة بدرجة منخفضة على عبارة اجبر احيانا على القيام بأعمال لا تتماشى مع مبادئ بمتوسط قدره (2.36).

## الفرع الثالث: عرض و تحليل إجابات أفراد العينة حول بعد عبء الدور

أفرزت دراسة بيانات عبارات هذا البعد على النتائج الموضحة في الجدول أدناه.

## الجدول رقم (12): عرض و تحليل عبارات البعد الثالث (عبء الدور)

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
10	العمل الموكل الي يفوق طاقتي	3.23	1.282	4	متوسطة
11	اكلف بعدة اعمال في وقت واحد	3.53	1.195	3	مرتفعة

متوسطة	5	1.246	3.06	الوقت المخصص للعمل غير كافي لإنجاز المهام	12
مرتفعة	1	0.916	4.05	عدد افراد الطاقم الطبي في المناوبات غير كافي	13
مرتفعة	2	1.061	3.98	توزيع المناوبات لا يتناسب مع تغير الظروف كالأوبئة	14
مرتفعة		0.835	3.57	المتوسط والانحراف المعياري الكلي	

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ في الجدول أن: المتوسط الحسابي الكلي للبعد المتعلق بعبء الدور بلغ 3.57، وهو ينتمي إلى الفئة التي تشير إلى الخيار " موافق " المقابل للمستوى مرتفعة، وبلغ الانحراف المعياري 0.835 وهو أقل من 1، ما يدل على تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة. و يمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات صراع الدور ترتيبا تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

- في المركز الأول وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على عبارة عدد أفراد الطاقم الطبي في المناوبات غير كافي بمتوسط قدره (4.05)؛
- في المركز الثاني وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة عبارة توزيع المناوبات لا يتناسب مع تغير الظروف كالأوبئة بمتوسط قدره (3.98)؛
- في المركز الثالث وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على عبارة أكلف بعدة أعمال في وقت واحد بمتوسط قدره (3.53)؛
- في المركز الرابع وافق أفراد العينة بدرجة متوسطة على عبارة العمل الموكل الى يفوق طاقتي بمتوسط قدره (3.23)؛
- أما في المركز الخامس وافق افراد العينة بدرجة متوسطة على عبارة الوقت المخصص للعمل غير كافي لإنجاز المهام بمتوسط قدره(3.06).

الفرع الرابع: عرض و تحليل إجابات افراد العينة حول بعد ظروف العمل

الجدول رقم(13): عرض و تحليل عبارات البعد الرابع (ظروف العمل)

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
15	اعاني من كثرة الضوضاء في مكان عملي	3.66	1.383	2	مرتفعة
16	يتسم مكان عملي بعدم النظافة	3.05	1.290	4	متوسطة
17	اعاني من نقص الإضاءة في مكان عملي	3.00	1.458	5	متوسطة
18	اعاني من سوء التهوية في مكان عملي	3.28	1.474	3	متوسطة
19	لا يتوفر المستشفى على عدد كافي من وسائل الوقاية خاصة في فترات الأوبئة	4.30	0.885	1	مرتفعة جدا
	المتوسط و الانحراف المعياري الكلي	3.45	0.959		مرتفعة

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

- نلاحظ في الجدول أن: المتوسط الحسابي الكلي للبعد المتعلق بظروف العمل بلغ 3.45 ، وهو ينتمي إلى الفئة التي تشير إلى الخيار "موافق" المقابل للمستوى مرتفعة ، وبلغ الانحراف المعياري 0.959 وهو أقل من 1 ، ما يدل على تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة. و يمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات ترتيبيا تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:
- في المركز الاول وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة جدا على عبارة لا يتوفر المستشفى على عدد كافي من وسائل الوقاية خاصة في فترات الأوبئة بمتوسط قدره (4.30)؛
- في المركز الثاني وافق افراد العينة بدرجة مرتفعة عبارة اعاني من كثرة الضوضاء في مكان عملي بمتوسط قدره (3.66)؛
- في المركز الثالث وافق أفراد العينة بدرجة متوسطة على عبارة اعاني من سوء التهوية في مكان عملي بمتوسط قدره (3.28)؛
- في المركز الرابع وافق افراد العينة بدرجة متوسطة على عبارة يتسم مكان عملي بعدم النظافة بمتوسط قدره (3.05)؛
- في المركز الخامس وافق افراد العينة بدرجة متوسطة على عبارة اعاني من نقص الإضاءة في مكان عملي بمتوسط قدره(3.00).

#### الفرع الخامس: عرض و تحليل إجابات افراد العينة حول بعد التطور المهني

#### الجدول رقم (14): عرض و تحليل عبارات البعد الخامس(التطور المهني)

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
20	فرص تطوير مهاراتي و اكتساب معرف جديدة لتحسين ادائي محدودة	3.97	1.023	3	مرتفعة
21	نادرا ما يقوم المستشفى ببرمجة دورات تدريبية	4.03	1.126	2	مرتفعة
22	الاستفادة من التريصات والدورات في المستشفيات المتطورة لمتابعة مستجدات العلاج امر شبه منعدم	4.11	1.274	1	مرتفعة
	<b>المتوسط و الانحراف المعياري الكلي</b>	<b>4.03</b>	<b>0.900</b>		<b>مرتفعة</b>

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

- نلاحظ في الجدول أن: المتوسط الحسابي الكلي للبعد المتعلق بالتطور المهني بلغ 4.03 ، وهو ينتمي إلى الفئة التي تشير إلى الخيار "موافق" المقابل للمستوى مرتفعة، وبلغ الانحراف المعياري 0.900 وهو أقل من 1، ما يدل على تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة. ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات ترتيبيا تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

- في المركز الاول وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على عبارة الاستفادة من التريصات و الدورات في المستشفيات المتطورة لمتابعة مستجدات العلاج امر شبه منعدم بمتوسط قدره (4.11)؛
- في المركز الثاني وافق افراد العينة بدرجة مرتفعة على عبارة نادرا ما يقوم المستشفى ببرمجة دورات تدريبية بمتوسط قدره (4.03)؛
- في المركز الثالث وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على عبارة فرص تطوير مهاراتي و اكتساب معرف جديدة لتحسين ادائي محدودة بمتوسط قدره (3.94)؛

**الفرع السادس: تحليل مستوى ضغوط العمل (نتائج اختبار T)**

**الجدول رقم (15): تحليل مستوى ضغوط العمل (نتائج اختبار T)**

المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة
ضغوط العمل	3.24	0.616	3.182	0.002	متوسطة

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أن المتوسط الحسابي لضغوط العمل بلغ 3.24، وعليه درجة ضغوط العمل لدى العينة المبحوثة متوسطة عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0,05$ ، كما أن القيمة الاحتمالية لنتيجة الاختبار أقل من 0,05، وقيمة t المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية (1.67)، ما يعني أن النتيجة دالة إحصائيا.

**المطلب الثالث: عرض وتحليل اجابات افراد العينة حول محور الاغتراب الوظيفي**

من خلال ما سيأتي سنقوم بتحليل إجابات أفراد العينة من الطاقم الطبي، حول درجة الاغتراب الوظيفي التي يشعرون بها. (الملحق رقم 8)

**الفرع الأول: عرض و تحليل اجابات افراد العينة حول بعد العزلة**

**الجدول رقم (16): عرض و تحليل اجابات افراد العينة حول بعد العزلة**

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
23	هناك نقص في التواصل بين الزملاء خلال فترة العمل	2.89	1.167	1	متوسطة
24	اشعر بعدم الثقة في الطاقم الطبي الذين اعلم معهم	2.45	1.112	3	منخفضة
25	التواصل بين افراد الطاقم الطبي محدود لاختلاف تكوينهم و مراكزهم الوظيفية	2.77	1.218	2	منخفضة
26	يلتزم كل شخص بالعمل في حدود وظيفته دون التعاون لإنقاذ حياة المرضى	2.17	1.203	4	منخفضة
<b>المتوسط و الانحراف المعياري الكلي</b>		2.75	0.826		متوسطة

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

- نلاحظ في الجدول نلاحظ في الجدول أن: المتوسط الحسابي الكلي للبعد المتعلق بالعزلة بلغ 2.75، وهو ينتمي إلى الفئة التي تشير إلى الخيار "محايد" المقابل للمستوى المتوسط، وبلغ الانحراف المعياري 0.826 و هو أقل من 1، ما يدل على تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة. و يمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات ترتيبا تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:
  - في المركز الأول وافق أفراد العينة بدرجة متوسطة على عبارة هناك نقص في التواصل بين الزملاء خلال فترة العمل بمتوسط قدره (2.89)؛
  - في المركز الثاني وافق افراد العينة بدرجة منخفضة عبارة التواصل بين افراد الطاقم الطبي محدود لاختلاف تكوينهم و مراكزهم الوظيفية بمتوسط قدره (2.77)؛
  - في المركز الثالث وافق أفراد العينة بدرجة منخفضة على عبارة أشعر بعدم الثقة في الطاقم الطبي الذين اعلم معهم بمتوسط قدره (2.45)؛
  - في المركز الرابع وافق افراد العينة بدرجة منخفضة على عبارة يلتزم كل شخص بالعمل في حدود وظيفته دون التعاون لإنقاذ حياة المرضى بمتوسط قدره (2.17).
- الفرع الثاني: عرض و تحليل اجابات افراد العينة حول بعد العجز

الجدول رقم (17): عرض و تحليل اجابات افراد العينة حول بعد العجز

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
27	يصعب علي اتخاذ اقرارات المتعلقة بمستقبلي الوظيفي	2.59	1.137	4	منخفضة
28	اجد صعوبة في مواجهة التحديات التي تحصل معي	2.94	1.220	3	متوسطة
29	حدود عملي لا تسمح لي باستغلال كل قدراتي و امكانياتي	3.66	1.130	1	مرتفعة
30	لا اجد حافز لتطوير ادائي	3.33	1.381	2	متوسطة
المتوسط و الانحراف المعياري الكلي		3.13	0.848	متوسطة	

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

- نلاحظ في الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي للبعد المتعلق بالعجز بلغ 3.13، وهو ينتمي إلى الفئة التي تشير إلى الخيار "محايد" المقابل للمستوى متوسط ، وبلغ الانحراف المعياري 0.848 وهو أقل من 1، ما يدل على تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة. و يمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات ترتيبا تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:
- في المركز الاول وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على عبارة حدود عملي لا تسمح لي باستغلال كل قدراتي و امكانياتي بمتوسط قدره (3.66)؛
- في المركز الثاني وافق افراد العينة بدرجة متوسطة على عبارة لا اجد حافز لتطوير ادائي بمتوسط قدره (3.33)؛

- في المركز الثالث وافق أفراد العينة بدرجة متوسطة على عبارة اجد صعوبة في مواجهة التحديات التي تحصل معي بمتوسط قدره (2.94)؛
- في المركز الرابع وافق افراد العينة بدرجة منخفضة على عبارة يصعب علي اتخاذ اقرارات المتعلقة بمستقبلي الوظيفي بمتوسط قدره (2.59).

الفرع الثالث: عرض و تحليل اجابات افراد العينة حول بعد اللامعنى

الجدول رقم (18): عرض و تحليل اجابات افراد العينة حول بعد اللامعنى

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
31	ارى ان الحياة الوظيفية لا معنى لها	2.13	1.148	3	منخفضة
32	اقابل الخطأ أحيانا بالصمت	2.59	1.181	1	منخفضة
33	لم اعد اتأثر بالوفيات المسجلة يوميا تقريبا	2.53	1.391	2	منخفضة
المتوسط و الانحراف المعياري الكلي		2.41	0.990		منخفضة

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ في الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي للبعد المتعلق باللامعنى بلغ 2.41، وهو ينتمي إلى الفئة التي تشير إلى الخيار "غير موافق" المقابل للمستوى منخفض، وبلغ الانحراف المعياري 0.990 وهو أقل من 1، ما يدل على تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة، ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات ترتيبا تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

- في المركز الاول وافقت العينة بدرجة منخفضة على "اقابل الخطأ أحيانا بالصمت" بمتوسط (2.59)؛
- في المركز الثاني وافق افراد العينة بدرجة منخفضة على عبارة لم اعد اتأثر بالوفيات المسجلة يوميا تقريبا بمتوسط قدره (2.53)؛
- في المركز الثالث وافق أفراد العينة بدرجة منخفضة على عبارة ارى ان الحياة الوظيفية لا معنى لها بمتوسط قدره (2.13).

الفرع الرابع: عرض و تحليل اجابات افراد العينة حول بعد غياب المعيارية

الجدول رقم (19): عرض و تحليل اجابات افراد العينة حول بعد غياب المعيارية

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
34	اسعى لتحقيق أهدافي الشخصية بأي وسيلة	2.66	1.359	2	متوسطة
35	اعتقد ان التزامي بالقيم السائدة في المستشفى غير ضروري	1.94	0.833	3	منخفضة
36	ارى ان قواعد المستشفى تحد من استغلال الكفاءات	3.66	1.275	1	مرتفعة
المتوسط و الانحراف المعياري الكلي		2.75	0.760		متوسطة

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

- نلاحظ في الجدول نلاحظ في الجدول أن: المتوسط الحسابي الكلي للبعد المتعلق بغياب المعيارية بلغ 2.75، وهو ينتمي إلى الفئة التي تشير إلى الخيار "محايد" المقابل للمستوى المتوسط، وبلغ الانحراف المعياري 0.760 وهو أقل من 1، ما يدل على تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة، ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات ترتيبيا تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:
- في المركز الاول وافق أفراد العينة بدرجة مرتفعة على عبارة ارى ان قواعد المستشفى تحد من استغلال الكفاءات بمتوسط قدره (3.66)؛
  - في المركز الثاني وافق افراد العينة بدرجة متوسطة على عبارة اسعى لتحقيق أهدافي الشخصية بأي وسيلة بمتوسط قدره (2.66)؛
  - في المركز الثالث وافق أفراد العينة بدرجة منخفضة على عبارة اعتقد ان التزامي بالقيم السائدة في المستشفى غير ضروري بمتوسط قدره (1.94).

#### الفرع الخامس: عرض و تحليل اجابات افراد العينة حول بعد الاغتراب عن الذات

الجدول رقم (20): عرض و تحليل اجابات افراد العينة حول بعد الاغتراب عن الذات

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
37	غالبا ما اشعر بعدم الامان في العمل	3.06	1.332	1	متوسطة
38	افتقد الشعور بالانتماء للمكان الذي اعمل فيه	2.55	1.221	2	منخفضة
39	لدي رغبة قوية في ترك العمل	2.28	1.240	3	منخفضة
40	اعاني من ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند القيام بالعمل	1.98	0.984	4	منخفضة
المتوسط و الانحراف المعياري الكلي		2.64	0.818	متوسط	

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

- نلاحظ في الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي للبعد المتعلق بالاغتراب عن الذات بلغ 2.64 ، وهو ينتمي إلى الفئة التي تشير إلى الخيار "محايد" المقابل للمستوى المتوسط، وبلغ الانحراف المعياري 0.818 وهو أقل من 1، ما يدل على تجانس إجابات أفراد عينة الدراسة. و يمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات ترتيبيا تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:
- في المركز الاول وافق أفراد العينة بدرجة متوسطة على عبارة غالبا ما اشعر بعدم الامان في العمل بمتوسط قدره (3.06)؛
  - في المركز الثاني وافق افراد العينة بدرجة منخفضة على عبارة افتقد الشعور بالانتماء للمكان الذي اعمل فيه بمتوسط قدره (2.55)؛

- في المركز الثالث وافق أفراد العينة بدرجة منخفضة على عبارة لدي رغبة قوية في ترك العمل بمتوسط قدره (2.28)؛
  - في المركز الرابع وافق افراد العينة بدرجة منخفضة على عبارة اعاني من ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند القيام بالعمل بمتوسط قدره (1.98).
  - بالرجوع إلى قيمة المتوسط الحسابي الخاصة بمحور الاغتراب الوظيفي و اعتمادا على اختبار T للعينة الواحدة، يمكن تحليل درجة الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ( الملحق رقم 9).
- الفرع السادس: تحليل مستوى الاغتراب الوظيفي (نتائج اختبار T)

الجدول رقم (21):تحليل مستوى الاغتراب الوظيفي (نتائج اختبار T)

المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية	درجة الموافقة
الاغتراب الوظيفي	2.67	0.564	-5.020	0.000	متوسطة

المصدر: إعداد الطالبين اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة و مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ في الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي للاغتراب الوظيفي بلغ 2.67، وعليه فإن درجة الاغتراب الوظيفي لدى العينة المبحوثة متوسطة، عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0,05$ ، كما أن القيمة الاحتمالية لنتيجة الاختبار أقل من 0,05، و قيمة t المحسوبة بالقيمة المطلقة أكبر من القيمة الجدولية (1.67)، مما يعني أن النتيجة دالة احصائيا.

#### المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

يتناول هذا المطلب اختبار الفرضيات التي تم صياغتها بناء على مشكلة ونموذج الدراسة، بالاعتماد على برمجية "الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)"، ولأجل التحقق من قبولها أو رفضها يتم اعتمادا لقاعدة القرار التالية:

- إذا كانت القيمة الاحتمالية لنتيجة الاختبار أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0,05) نرفض الفرضية الصفرية؛
- إذا كانت القيمة الاحتمالية لنتيجة الاختبار أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0,05) نقبل الفرضية الصفرية.

#### الفرع الأول: إختبار التعدد الخطي

فيما يلي سنقوم باختبار الفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية، حول وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $\alpha \leq 0,05$  لضغوط العمل على بالاغتراب الوظيفي، لدى أفراد العينة من الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة باستخدام تحليل الانحدار المتعدد.



قبل اختبار الفرضية سنقوم بإجراء اختبار التعدد الخطي، واختبار "Durbin-Watson" (الملحق رقم 10)، للتأكد من وجود استقلالية بين أبعاد ضغوط العمل عند اختبار أثرها في الاغتراب الوظيفي.

**الجدول رقم (22): اختبار التعدد الخطي**

أبعاد ضغوط العمل	معامل تضخم التباين VIF	معامل التباين المسموح Tolérance
بعد غموض الدور	1,530	0.654
بعد صراع الدور	1.346	0.743
بعد عبء الدور	1.670	0.599
بعد ظروف العمل	1.481	0.675
بعد التطور المهني	1.415	0.707

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه أنه يوجد استقلالية بين المتغيرات المستقلة (أبعاد ضغوط العمل)، ولا توجد مشكلة تعدد خطي، لأن جميع قيم معامل تضخم التباين أقل من 10، إضافة إلى أن جميع قيم معامل التباين المسموح أكبر من 0,1.

اختبار **Durbin-Watson** للترابط الذاتي: بلغت قيمة معامل "Durbin-Watson" (1,828)، وهي أقل من 02، لهذا لا توجد مشكلة ترابط ذاتي في معادلة خط الانحدار المتعدد بين المتغيرات المستقلة.

**الفرع الثاني: إختبار الفرضية الرئيسية و الفرضيات الفرعية**

سنحاول في هذا الفرع اختبار فرضيات الدراسة لنصل بعد ذلك لتقديم أهم النتائج التي توصلنا إليها و ذلك باستخدام أسلوب الانحدار الخطي، و يمكن عرض هذه النتائج على الشكل التالي:

**أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية**

تنص الفرضية الرئيسية على أنه: "يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية 0,05  $\alpha \leq$  لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية بجيجل".

يبين الجدول التالي نتائج تحليل التباين للانحدار (الملحق رقم 10)، حيث أن المتغير المستقل هو ضغوط العمل في حين يمثل الاغتراب الوظيفي المتغير التابع.

**الجدول رقم (23): نتائج تحليل التباين للانحدار**

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	معامل التحديد المعدل	معامل الارتباط R
الانحدار	3.661	5	0.732	3.238	0.012	0.151	0.467
الخطأ المتبقي	13.114	58	-	-	-	-	-
المجموع	16.775	63	-	-	-	-	-

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ في الجدول أن قيمة F دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.01$ ، ما يدل على ملاءمة خط الانحدار المتعدد لاختبار الأثر بين متغيري الدراسة. قُدِّر معامل الارتباط في النموذج بـ 46.7% ما يدل على وجود علاقة طردية ضعيفة بين ضغوط العمل و الاغتراب الوظيفي. كما بلغت قيمة معامل التحديد المعدل 0.151، ما يعني مساهمة ضغوط العمل في تفسير التغير الحاصل في درجة الاغتراب الوظيفي لدى أفراد العينة بنسبة 15,1%، في حين ترجع النسبة المتبقية 84.6% إلى متغيرات أخرى لم تشملها الدراسة. عليه نستنتج أن الفرضية الرئيسية صحيحة أي أنه: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل.

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية

### 1-1 اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية الفرعية الأولى على انه:

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية  $\alpha \leq 0.05$  لضغوط العمل بكل ابعاده (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور، ظروف العمل و التطور المهني) على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي -جيجل-
- الجدول رقم (24): نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد لاختبار تأثير أبعاد ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي

النموذج	المعاملات غير النمطية		المعاملات النمطية		مستوى دلالة t
	B	الخطأ المعياري	BETA	قيمة t المحسوبة	
الثابت	1.831	0373	-	4.907	0.000
غموض الدور	0.027	0.078	0.050	0.349	0.728
صراع الدور	0.210	0.087	0.324	2.402	0.020
عبء الدور	-0.034	0.093	-0.055	-0.367	0.751
ظروف العمل	0.130	0.076	0.242	1.713	0.092
التطور المهني	-0.041	0.079	-0.071	-0.513	0.610

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه و الملحق (12) يتضح ما يلي:

- مستوى دلالة (t) المحسوبة لبعده غموض الدور يساوي 0.728، وهو اكبر من مستوى المعنوية المعتمد 0,05، و قيمة معامل الانحدار النمطي تساوي (0.050)، ما يدل على انه لا يوجد اثر لغموض

الدور على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل، وعليه فإن الفرضية الفرعية الأولى غير صحيحة.

• مستوى دلالة (t) المحسوبة لبعء صراع الدور يساوي 0.020، وهو اقل من مستوى المعنوية المعتمد 0,05، و قيمة معامل الانحدار النمطي تساوي (0.324)، ما يدل على وجود أثر لبعء صراع الدور على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، وعليه فإن الفرضية الفرعية الثانية صحيحة.

• مستوى دلالة (t) المحسوبة لبعء عبء الدور يساوي 0.751، وهو اكبر من مستوى المعنوية المعتمد 0,05، و قيمة معامل الانحدار النمطي تساوي (-0.055)، ما يدل على انه لا يوجد اثر لغموض الدور على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي، وعليه فإن الفرضية الفرعية الثالثة غير صحيحة.

• مستوى دلالة (t) المحسوبة لبعء ظروف العمل يساوي 0.092، وهو اكبر من مستوى المعنوية المعتمد 0,05، و قيمة معامل الانحدار النمطي تساوي (0.242)، ما يدل على انه لا يوجد اثر لظروف العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي، وعليه فإن الفرضية الفرعية الرابعة غير صحيحة.

• مستوى دلالة (t) المحسوبة لبعء التطور المهني يساوي 0.610، وهو اكبر من مستوى المعنوية المعتمد 0,05، و قيمة معامل الانحدار النمطي تساوي (-0.071)، ما يدل على انه لا يوجد اثر للتطور المهني على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي، وعليه فإن الفرضية الفرعية الخامسة غير صحيحة.

نستنتج مما سبق أن الاغتراب الوظيفي لدى افراد عينة الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي يتأثر ببعء صراع الدور لضغوط العمل.

### 1-2 اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص هذه الفرضية أنه: "يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية  $\alpha \leq 0.05$  للفروق الشخصية على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل.

وقد تم استخدام الاختبارات التالية (الملحق رقم 13):

- اختبار T-test للعينات المستقلة من أجل اختبار الفرضية الفرعية الأولى المتعلقة بالفروق التي تعزى لمتغير الجنس، والفرضية الفرعية الثالثة المتعلقة بالفروق التي تعزى لمتغير ضغوط العمل.

- اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA One Way) لاختبار الفرضيات المتبقية، المتعلقة بالفروق التي تعزى للمتغيرات الأخرى: السن، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الصنف الوظيفي، سنوات العمل.

### 1-2-1 اختبار الفروق بالنسبة لمتغير الجنس

يمكن صياغة الفرضية الصفرية و البديلة كما يلي:

$H_0$ : لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية  $0.05 \leq \alpha$  للفروق في إجابات أفراد العينة حول مستوى ضغوط العمل بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة تعزى لمتغير الجنس.

$H_1$ : يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية  $0.05 \leq \alpha$  للفروق في إجابات أفراد العينة حول مستوى ضغوط العمل بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي - جيجل-، تعزى لمتغير الجنس.

يوضح الجدول نتائج اختبار T-test بالنسبة لمتغير الجنس:

الجدول رقم(25): معنوية الفروق في إجابات عينة الدراسة حول مستوى ضغوط العمل بالنسبة لمتغير الجنس

القيمة الاحتمالية	قيمة F	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس
0.650	0.207	0.236-	0.610	3.22	27	ذكر
			629.0	3.26	37	أنثى

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ في الجدول ما يلي:

- بالنسبة لمتغير الجنس: القيمة الاحتمالية تساوي 0.650 و هي أكبر من 0.05، وبالتالي حسب قاعدة القرار فإننا نقبل  $H_0$ ، أي أنه لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية  $0.05 \leq \alpha$  للفروق في إجابات أفراد العينة حول مستوى ضغوط العمل في المؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل تعزى لمتغير الجنس.

### 1-2-2 اختبار الفروق بالنسبة للمتغيرات الأخرى

يمكن صياغة الفرضية الصفرية و البديلة كما يلي:

$H_0$ : لا : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $0.05 \leq \alpha$  للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى ضغوط العمل لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي - جيجل -، تعزى للمتغيرات التالية: السن، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الصنف الوظيفي وسنوات العمل.

$H_1$ : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $0.05 \leq \alpha$  للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى ضغوط العمل لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي - جيجل -، تعزى للمتغيرات التالية: السن، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الصنف الوظيفي وسنوات العمل.

الجدول رقم (26): معنوية الفروق في إجابات عينة الدراسة عن مستوى ضغوط العمل بالنسبة للمتغيرات الأخرى

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع الوسط	قيمة F	القيمة الاحتمالية
السن	داخل المجموعات	23.410	60	0.390	0.480	0.697
	خارج المجموعات	0.562	3	0.187		
	المجموع	23.972	63	-		
الحالة العائلية	داخل المجموعات	23.811	61	0.390	0.207	0.814
	خارج المجموعات	0.162	2	0.081		
	المجموع	23.972	63	-		
المؤهل العلمي	داخل المجموعات	22.807	60	0.380	1.021	0.390
	خارج المجموعات	1.165	3	0.388		
	المجموع	23.972	63	-		
الصف الوظيفي	داخل المجموعات	21.920	61	0.359	2.855	0.065
	خارج المجموعات	2.052	2	1.026		
	المجموع	23.972	63	-		
سنوات العمل	داخل المجموعات	23.435	60	0.391	0.458	0.713
	خارج المجموعات	0.537	3	0.179		
	المجموع	23.972	63	-		

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ في الجدول أن: كل القيم الاحتمالية أكبر من 0,05، وبالتالي حسب قاعدة القرار فإننا نقبل الفرضية الصفرية  $H_0$ ، أي أنه لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$  في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى ضغوط العمل لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل، تعزى لمتغيرات: السن، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الصف الوظيفي والدخل الشهري.

نستنتج من مجموع الاختبارات السابقة لدراسة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى ضغوط العمل لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل تبعا للمتغيرات الشخصية و الوظيفية، أن الفرضية الرئيسية الثانية غير صحيحة جزئيا.

### 1-3 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تتص هذه الفرضية على أنه: "يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ " للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الاغتراب الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية".

قد تم استخدام نفس الاختبارات (الملحق رقم 13) والطريقة المنهجية التي استخدمت آنفا في اختبار الفرضية الرئيسية الثانية.

#### 1-3-1 اختبار الفروق بالنسبة لمتغير الجنس

يمكن صياغة الفرضية الصفرية و البديلة كما يلي:

$H_0$ : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل تعزى لمتغير الجنس.

$H_1$ : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل تعزى لمتغير الجنس.

الجدول رقم(27): معنوية الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الاغتراب الوظيفي بالنسبة لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة F	القيمة الاحتمالية
ذكر	27	2.62	0.470	-0.614	1.127	0.292
أنثى	37	2.71	0.550			

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ في الجدول أن:

- بالنسبة لمتغير الجنس القيمة الاحتمالية تساوي 0.292 وهي أكبر من 0.05، وبالتالي حسب قاعدة القرار فإننا نقبل  $H_0$ . لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل تعزى لمتغير الجنس.

#### 1-3-2 اختبار الفروق بالنسبة للمتغيرات الأخرى

يمكن صياغة الفرضية الصفرية كما يلي:

$H_0$ : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل تعزى لمتغير الجنس.

بجيجل، تعزى للمتغيرات التالية: السن، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الصنف الوظيفي وسنوات العمل.

جاءت نتائج اختبار هذه الفرضية كما في الجدول الموالي:

الجدول رقم(28): معنوية الفروق في الإجابات حول درجة الاغتراب الوظيفي بالنسبة للمتغيرات الأخرى

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع الوسط	قيمة F	القيمة الاحتمالية
السن	داخل المجموعات	16.026	60	0.267	0.935	0.430
	خارج المجموعات	0.749	3	0.250		
	المجموع	16.775	63	-		
الحالة الاجتماعية	داخل المجموعات	15.361	61	0.252	2.807	0.068
	خارج المجموعات	1.414	2	0.707		
	المجموع	16.775	63	-		
المؤهل العلمي	داخل المجموعات	16.713	60	0.279	0.075	0.973
	خارج المجموعات	0.062	3	0.021		
	المجموع	16.775	63	-		
الصنف الوظيفي	داخل المجموعات	16.735	61	0.274	0.073	0.929
	خارج المجموعات	0.040	2	0.020		
	المجموع	16.775	63	-		
سنوات العمل	داخل المجموعات	16.301	60	0.272	0.582	0.629
	خارج المجموعات	0.474	3	0.158		
	المجموع	16.775	63	-		

المصدر: إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ في الجدول أن: كل القيم الاحتمالية أكبر من 0,05، و بالتالي حسب قاعدة القرار فإننا نقبل الفرضية الصفرية  $H_0$ ، أي أنه لا يوجد اثر للفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  في إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل، تعزى للمتغيرات التالية: السن، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الصنف الوظيفي و سنوات العمل.

نستنتج من مجموع الاختبارات السابقة لدراسة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل، تبعا للمتغيرات الشخصية و الوظيفية، أن الفرضية الرئيسية الثانية غير صحيحة جزئيا.

#### المطلب الخامس: مناقشة وتفسير النتائج

- يوجد مستوى متوسط لضغوط العمل في المؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة (بوغازي، 2015)، ويمكن تفسير ذلك ان ما يقدمه المستشفى من حقوق و صلاحيات للعاملين غير كافي لتخطي وتجنب الوقوع في ضغوط العمل ما يؤدي الى عدم الاستقرار الناتجة عن الإجهاد العقلي والبدني والنفسي التي يتعرض لها عناصر الطاقم الطبي والتي تسبب لهم عدم القدرة على التكيف مع البيئة المحيطة بهم ونظرا لكثرة المتطلبات التي تقع على عاتقهم وعدم قدرتهم على تلبية هذه المتطلبات العمل لذا يجب على المستشفى ايلاء اهتمام اكبر بما يحتاجونه و تقديم الدعم الازم وزيادة الاهتمام بهم فكلما زاد الضغط في العمل زاد الاغتراب عن العمل.

- يوجد مستوى متوسط الاغتراب الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وهذه النتيجة لا تتفق مع ما توصلت إليه دراسة (mustafa erden 2014)، ويمكن تفسير ذلك بكون المؤسسة لا تهتم بالعاملين كما ينبغي أن تسعى لتلبية احتياجاتهم الشخصية، وهذا يؤدي الى زيادة الاغتراب الوظيفي، فلا بد من تخفيض حدة ضغوط العمل للتقليل من تفاقم الاغتراب الوظيفي.

- يوجد اثر لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي - جيجل - وهذه الدراسة تتوافق مع ما توصلت اليه دراسة ( بوشلاغم 2019)، ويمكن تفسير ذلك الى وجود علاقة طردية بين المتغيرين فكلما زادت ضغوط العمل أدى ذلك الى الاغتراب الوظيفي.

- لا يوجد اثر لغموض الدور على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي - جيجل - وهذه الدراسة لا تتفق مع ما توصلت اليه دراسة (yaccob, long 2015)، على انه الأكثر تأثيرا ويعود ذلك لتوفر المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من عناصر الطاقم الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل ، كذلك عندما تكون الاهداف والمهام والاختصاصات والمتطلبات العمل قليلة الغموض مما يؤدي الى شعور الفرد بسيطرته على عمله وهو لا يشير الى حدوث الاغتراب الوظيفي؛

- يوجد أثر لصراع الدور على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي وهذه الدراسة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة (hamed, hassan2022) ، و هذا يعود الى تعارض متطلبات العاملين سواء مع بعضها البعض أو مع المؤسسة والعمال الاخرين، و كذلك



النزاع و الخلاف الناجم عن الضغط الممارس سواء من قبل الفرد أو من قبل المنظمة ما يؤدي الى التهرب من المسؤوليات و الاغتراب الوظيفي ؛

- لا يوجد اثر لعبء الدور على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية بجيجل، وهذه الدراسة لا تتفق مع ما توصلت اليه دراسة (بلخضر 2021)، بان عبء الدور هو الاكثر تأثيرا في تفاقم الاغتراب الوظيفي ، و يعود ذلك الى ان غالبية الطاقم الطبي في المؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي لا يعانون من تداخل المهام بشكل كبير، ما يمنع هذا المتغير ان يكون سبب رئيسي الاغتراب الوظيفي؛

- لا يوجد اثر ظروف العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة وهذا يتفق مع دراسة (erden2014) ويدل على ان ظروف العمل في مستشفى محمد الصديق بن يحي ليست بالسوء الذي يدفع الى الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي؛

- لا يوجد أثر للتطور المهني على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي - جيجل-، وهذا يعود الى ان غالبية افراد الطاقم ينظرون الى عملهم على انه وسيلة للاستزاق خاصة مع صعوبة ظروف المعيشة والمسؤوليات المعيشية، مع محدودية آفاق التطور نتيجة أن التمويل محدود في المستشفيات العامة لكونه حكومي فقط، وعليه فطموح التطور والتحسين محدود نسبيا في المستشفيات الجزائرية لذلك لم يعتبره أفراد عينة الدراسة عاملا مسببا لتفاقم المشكلة

- لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للفروق الشخصية على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية، وهذه الدراسة تتوافق مع دراسة (ابو سمرة 2014)، وهذا يدل بان الفروق الشخصية المتعلقة بـ " الجنس، السن، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الصنف الوظيفي و سنوات العمل " لا تؤثر في الاغتراب الوظيفي.

**الخلاصة:**

حاولنا في هذا الفصل دراسة طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل و الاغتراب الوظيفي، و التعرف على مستوياتهما من وجهة نظر عينة مكونة من 63 فرد من الطاقم الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحي - جيجل - ، اعتمادا على الاستبيان الذي تم تطويره بالرجوع إلى الدراسات السابقة، كأداة رئيسية لجمع البيانات.

بعدها قمنا بتفريغ البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، ومعالجتها بواسطة العديد من الأساليب الإحصائية، لاختبار جودة البيانات و صدق وثبات الاستبيان أولاً، ثم تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة للتعرف على مستوى متغيري الدراسة، و في الأخير تم اختبار الفرضيات الموضوعة وفقاً لنموذج الدراسة المعتمد قصد الخروج بنتائج تخدم أهداف الدراسة و مناقشتها و تفسيرها.

الختامة

إن المكانة التي يحتلها المورد البشري في أي مؤسسة، جعلت كل ما يتعلق به مركز اهتمام للدراسة والبحث، ويعتبر موضوع ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي من المواضيع التي لقيت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين وذلك راجع لارتباطهم المباشر بآداء العاملين، وبالتالي فعالية و انتاجية المؤسسات. من خلال الاطلاع وجد نقص في الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي، لذلك خصصت الدراسة لعرض الجانب النظري لمتغيرين وعلاقتهما، والاسقاط على أحد المؤسسات الهامة في الدولة وهي المؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل، حيث تم التوصل الى مجموعة من النتائج والتوصيات منها ما يلي:

#### اولا: النتائج النظرية:

تتمثل النتائج الخاصة بالجانب النظري فيما يلي:

- ضغوط العمل عبارة عن مجموعة من المؤثرات الدافعة الى تبني سلوكيات غير مرغوبة.
- ضغوط العمل لدى الطاقم الطبي حالة من عدم الاستقرار الناتجة عن الاجهاد العقلي والبدني والنفسي، التي تسبب لهم عدم القدرة على التكيف مع البيئة المحيطة نتيجة لكثرة المتطلبات والمسؤوليات الواقعة على عاتقهم؛ وحساسية وظيفتهم والعجز عن انقاذ حياة بعض المرضى والشعور بالمسؤولية لتأخير التدخل الجراحي أو نقص التجهيزات بالمستشفى.
- ضغوط العمل تخلق وتولد حالة من عدم التوازن النفسي والفسولوجي حسب الباحثان " والاس وسيزلاجي"، سواء كانت ناتجة عن تأثير داخلي او خارجي.
- لضغوط العمل ثلاث عناصر رئيسية تتمثل في ( عنصر المثير، عنصر الاستجابة وعنصر التفاعل) و التي تتفاعل فيما بينها لتشكل سلوكيات غير مرغوبة.
- لدراسة ضغوط العمل بأبعاده الخمسة أهمية كبيرة في توفير المناخ المناسب وتفاذي القرارات العشوائية؛ من اجل التقليل من الضغوط و الوسواس الناجمة عنها.
- يعبر الاعتراب الوظيفي عن حالة من الشعور بعدم التوافق والتكامل مع العمل، ما يؤدي غالبا الى كره الذات والعمل ومؤسسة الانتماء، غالبا ما يصحب هذه المشاعر سلوكيات قهرية قد تؤدي صاحبها و من حوله.
- الاعتراب ظاهرة انسانية قد لا يخلو منها اي تنظيم، ولكنها مختلفة من حيث اسبابها ومظاهرها من تنظيم لآخر نتيجة لخصوصيته وظروفه.

- الاغتراب الوظيفي نوعان ايجابي يدفع صاحبه الى القيام بسلوكيات تستهدف الابداع واثبات الذات، وسلبي يدفع صاحبه الى الانطواء، العزلة والسلبية في العمل مع انعدام احترامه لقيم المؤسسة اضافة الى القيام بسلوكيات قد تكون مؤدية خاصة اذا كان العامل في قطاع الصحة ما قد يؤدي بحياة المريض.

- الاغتراب الوظيفي لا يعود فقط لعوامل تخص المنظمة بل قد ينشأ بسبب عوامل متعلقة بالفرد، وعليه فقد تعددت أسبابه إلا أن الدراسة ركزت على علاقة أبعاد ضغوط العمل عليه، حيث وجد نظريا أثرها الكبير في تزايد الاغتراب الوظيفي خاصة لدى الطاقم الطبي بالمستشفيات نتيجة المهنة النبيلة التي يؤدونها والتي تستدعي صفاء الذهن والراحة النفسية والجسدية بعيدا عن الضغوط الشخصية والوظيفية.

### ثانيا: النتائج التطبيقية

من بين نتائج دراسة الحالة التي تمت بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل حسب وجهة نظر عينة من الطاقم الطبي نذكر ما يلي:

- جاءت مصادر ضغوط العمل حسب وجهة نظر الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل مرتبة تنازليا كما يلي:

- ✓ التطور المهني في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي يقدر ب 4.03؛
- ✓ عبء الدور في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر ب 3.57؛
- ✓ ظروف العمل في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يقدر ب 3.45؛
- ✓ صراع الدور في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يقدر ب 2.94؛
- ✓ غموض الدور في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي يقدر ب 2.36.

اما بالنسبة للوسط الحسابي الكلي لمحور ضغوط العمل فقد بلغ 3.24 وهذا يعني انه يسود مستوى متوسط من ضغوط العمل لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي - جيجل - .

- بالنسبة لأبعاد الاغتراب الوظيفي حسب وجهة نظر الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل فهي مرتبة تنازليا كالآتي:

- ✓ بعد العجز في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي يقدر ب 3.13؛
- ✓ بعدي العزلة وغياب المعيارية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر ب 2.75؛
- ✓ بعد الاغتراب عن الذات في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يقدر ب 2.64؛
- ✓ بعد اللامعنى في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يقدر ب 2.41.

اما بالنسبة للوسط الحسابي الكلي لمحور الاغتراب الوظيفي فقد بلغ 2.67 وهذا يعني انه يسود مستوى متوسط من ضغوط العمل لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل.

بالنسبة لنتائج الفرضيات فقد تم التوصل إلى ما يلي:

- اثبات الفرضية القائلة أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$  لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل".
- رفض الفرضية القائلة أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$  لغموض الدور على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل".
- اثبات الفرضية القائلة أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$  لصراع الدور على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل".
- رفض الفرضية القائلة أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$  لعبء الدور على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل".
- رفض الفرضية القائلة أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$  لظروف العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل".
- رفض الفرضية القائلة أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$  للتطور المهني على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة".
- رفض الفرضية القائلة انه: " يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية  $0.05 \leq \alpha$  للفروق الشخصية على الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة".

### ثالثا : التوصيات

نقترح من خلال نتائج الدراسة النظرية والتطبيقية التوصيات التالية:

- يقترح الزيادة في أفراد الطاقم الطبي في المناوبات للتخفيف على الطاقم الطبي وتلبية احتياجات المرضى.
- توفير المعلومات اللازمة التي يحتاجها أفراد الطاقم الطبي لأداء عملهم مع اعتماد الرقمنة لمفاتيح المرضى.
- اعطاء الأولوية في المؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي لتخفيف ضغوط العمل لدى الطاقم الطبي بالتركيز على معالجة آفاق التطور المهني لإحتلاله المركز الأكثر تأثيرا ضمن ضغوط العمل،

والتركيز على التخفيف من صراع الدور كعامل وحيد متسبب في ضغوط العمل المؤدية للاغتراب الوظيفي حسب وجهة نظر عينة الدراسة.

- توفير المتابعة النفسية لأفراد الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، نظرا لإحتلال بعد العجز المرتبة الأكثر تأثيرا ضمن أبعاد الاغتراب الوظيفي، خاصة في حالات كثرة الوفيات في ظروف الحروب، الحوادث والأوبئة، أين يزيد تأنيب الضمير لعدم القدرة على المساعدة حين يفوق عدد المرضى القدرة الاستيعابية للمستشفيات.

- نوصي المستشفيات أخذ احتياطاته وتوفير الكم اللازم من وسائل الوقاية خاصة في فترات الأزمات والأوبئة.

- حرص المستشفى على توفير دورات تكوينية وتربصات للرفع من الكفاءات والحفاظ عليها، لمواكبة التطورات الحاصلة في القطاع الصحي والتكنولوجي.

- زيادة و تحسين التواصل بين افراد الطاقم الطبي عن طريق اقامة تظاهرات وملتقيات وتخصيص فضاءات للراحة.

- الغاء بعض الحدود الوظيفية التي تمنع من استغلال الكفاءات واعتماد سياسة الباب المفتوح بين الأطقم الطبية للعمل بروح الفريق مع وضع صحة وحياة المرضى في المرتبة الأولى.

- تحسين وتطوير الظروف المادية والمعنوية للعمل بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل لضمان الراحة النفسية للطاقم الطبي وبالتالي عناية أفضل بالمرضى.

#### رابعاً: آفاق الدراسة

- دراسة أثر الاغتراب الوظيفي على السلوك التنظيمي.

- دراسة الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالسلوك اللاأخلاقي.

- دراسة علاقة ضغوط العمل بالانتماء الوظيفي.

- دراسة تحليلية لضغوط العمل بعد فترة كورونا وعلاقتها بتزايد عدد الوفيات.

- سبل تخفيف العوامل المؤدية لتناقص أداء الطاقم الطبي بالمستشفيات.

# قائمة العراجع



المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب

- 1- احمد جابر حسنين علي، الإحباط الإداري (الأسباب، العلاج)، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2013.
- 2- أحمد ماهر ، كيفية التعامل مع وادارة ضغوط العمل ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، مصر، 2005 .
- 3- بديع محمود القاسم، علم النفس المهني، بين النظرية و التطبيق، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان،2001.
- 4- حسين محمد جواد الجبوري، منهجية البحث العلمي: مدخل لبناء المهارات البحثية، الطبعة الثانية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
- 5- صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2005
- 6- عبد الإله إبراهيم الفقي، الإحصاء التطبيقي باستخدام برنامج SPSS، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
- 7- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية و التنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع، 2007.
- 8- عزام صبري، أساسيات في النظام الإحصائي الشامل SPSS، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2006.
- 9- محمد اسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2008.
- 10- محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط2، دار وائل للنشر، الاردن، 2004.
- 11- مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2006.
- 12- معن محمود عياصرة و مروان محمد بني احمد ، ادارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل والتغيير، ط1 ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، مصر ، 2018.
- 13- منصور حسن، الانتماء و الاغتراب،السعودية، دار جرش للنشر و التوزيع،1997.
- 14- مهدي محمود البياني، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر، الأردن، 2005.

ثانيا: المجالات

- 15- أيمن عودة المعاني و آخرون ، تحليل ضغوط العمل لدى جهاز التمريض في الجامعة الاردنية، مجلة العلوم الادارية، المجلد 33، العدد 2، 2006.
- 16- بلخضر مسعودة، اثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا على الالتزام الوظيفي: دراسة ميدانية لعينة من العاملين بمستشفى عبد الهنواورية، مجلة وحدة البحث في مجلة الموارد البشرية، المجلد16، العدد3،الجزائر، 2021.
- 17- حنان بوشلاغم، قراءة سوسيو تنظيمية لضغوط العمل و مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي للمرأة العاملة: دراسة تحليلية لآراء عينة من الممرضات بمستشفى محمد الصديق بن يحي - جيجل -، مجلة العلوم الانسانية لجامعة ام البواقي، المجلد 2، العدد6، الجزائر، 2019.
- 18- سرير الحرثسي حياة، رحي كرمية، تأثير ابعاد الثقافة التنظيمية على الاعتراب التنظيمي\_دراسة تحليلية لآداء العاملين في المعمل الجزائري الجديد للمصبرات، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير و العلوم التجارية، البليدة، المجلد12، العدد3، 2020.
- 19- سلامة محمد وليد سالم وآخرون، مصادر ضغط العمل في قطاع التمريض الفلسطيني: دراسة ميدانية في المؤسسات الصحية في مدينة طولكرم، فلسطين،مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد 41، 2017.
- 20- سوزان صالح دروزة، ديما شكري القواسمي، أثر مناخ العمل الاخلاقي في الشعور بالاعتراب الوظيفي دراسة تطبيقية- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الاردنية، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد10، العدد2، الكويت، 2014.
- 21- شفيق شاطر، المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية: دراسة حالة في محطة توليد الكهرباء "سونلغاز جيجل"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد 4، جزائر، 2018.
- 22- عبد السلام محمد ابراهيم، اثر ضغوط العمل على الشعور بالاعتراب الوظيفي، المجلة العلمية للدراسات التجارية و البحث البيئية، المجلد6، العدد1، 2018.
- 23- عزيزة مفرح فرحان ، الاعتراب الوظيفي و علاقته بالكفاءة الذاتية لدى عينة من الموظفين بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، العدد 168، 2016.
- 24- عمارة توفيق و آخرون ، استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا المهني لدى اساتذة التربية البدنية و الرياضية في الطور الثانوي ، مجلة علوم الأداء الرياضي ، المجلد 1 ، العدد 2 ، الجزائر ، 2019.

- 25- فايزة خير الله ناصر بن عبد الله، عادل خير الله ناصر بن عبد الله، ظاهرة الاغتراب الوظيفي (اسبابها، نتائجها، سبل علاجها) بالتطبيق على المؤسسات التعليمية في دولة الكويت،مجلة الاندلس للعلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد7، العدد37، الكويت، 2020.
- 26- فريدة بوغازي، تحليل اثر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية: المؤسسة المينائية- سكيكدة، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، العدد11، سكيكدة، 2015.
- 27- فوزية مقراش وفيروز مصلح الضمور، "تمكين الموارد البشرية وأثره على الإبداع التنظيمي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، المجلد 16 ، العدد 01، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2020.
- 28- قويدر بورقية و ريم عمري ، اثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي : دراسة حالة لكلية العلوم الاقتصادية بجامعة تبسة ، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والابحاث ، العدد 2 ، المركز الديمقراطي ، المانيا ، 2018.
- 29- محمد عبد الرزاق أبوorman واخرون، اثر ضغوط العمل في مستوى الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مستشفى الاسراء دراسة حالة، مجلة العلوم الادارية، مجلد 43، ملحق1، فلسطين، 2016.
- 30- محمد لطرش، دور الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل دراسة حالة بكلية العلوم الاقتصادية و المالية بجامعة باتنة1، مجلة الاقتصاد و المالية (JEF)، المجلد 7، العدد 2، الجزائر، 2021.
- 31- محمود أحمد أبو سمرة، محمد عوض شعيبات وأروى أبو مقدم، الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية: دراسة ميدانية في جامعتي القدس والخليل، مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، المجلد 34، العدد 2، فلسطين، 2014
- 32- محمود عودة عبد اله سعيد، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الشؤون الدينية ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة والقادة، جامعة الاقصى، فلسطين، 2017.
- 33- مروى صلاح قاعود ،مروة سيد وهبة،الأمن الوظيفي دراسة تطبيقية على covid-19 وعلاقته بالاغتراب عن العمل أثناء جائحة كورونا شركات السياحة المصرية (الفئة أ ) ، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة(IJHTH ، المجلد)61، العدد 6، مصر، 2022.
- 34- موسى سهام، ، اثر جودة بيئة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي-دراسة حالة- ،مديرية املاك الدولة، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا،بسكرة، المجلد17، العدد26، 2021.
- 35- يوسف عبد عطية بحر، مياسة سعيد محمد أبو سلطان، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث

والدراسات، العدد 5، 2013. منصور بن زاهي، الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية و الاتجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات دراسة ميدانية بشركة سونطراك بالجنوب الجزائري، الجزائر، 2006

ثالثا: الرسائل و الأطروحات

- 36- حيدر محمودي علي، اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاغتراب الوظيفي (دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل الاسمنت الكوفة، ماجستير ادارة الاعمال.
- 37- سيفي يوسف، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي دراسة ميدانية على الموظفين بالإدارة الجامعية لتلمسان، اطروحة دكتوراه، الجزائر،
- 38- لبصير هند ، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعمال بالمنظمة ، دراسة ميدانية بشركة الخزف الصحي الميلية\_جيجل ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، في إدارة الموارد البشرية ، جامعة محمد الصديق بن يحي\_جيجل ، الجزائر ، 2009 .
- 39- مازن أكرم عبد الله حلس، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية الفلسطينية، اطروحة دكتوراه، فلسطين، 2016

المراجع باللغة الأجنبية

- 40- Ahmed AbdAlrahman Hassan, Shymaa Aly Hamed, **The Relationship between Work Stressors and Alienation among Internship Students**, BNIHS paper, vol 140, egypt, 2022
- 41- Arne Vanderstukken and Marjolein C.J. Caniëls, **Predictors of work alienation: differences between hierarchical levels**, Career Development International Vol 26, No 5, netherland, 2021
- 42- Charles-h, schwepkerja, megan-c-good, **Sales person grit : redusing unethical behaviour and job stress**, *journal of business and industrial marketing*, Vol 37 No 9, 2022
- 43- Hanna atterwall, angelicaengqvist, **to cop with role conflict and work stress (a middle managerial perspective)**, jonkoping university, 2016 .

- 44- Li-Ping Chou, Chung-Yi Li, Susan C Hu, : **job stress and burnout in hospitalemployees:comparision of defferentmedical professions in regionalhospital (tiwan)**, BMJ open paper, tiwan, 2014.
- 45- m.ahmed, tighizza,**work stress and copingstrategies( astudy of percieved stress among production workers in an algerian glass works)**, department of psychology, unniversity of surrey, 1987,
- 46- Mardhiah yaccob, choisonglong ,**Role of occupational stress on job satisfaction**,Mediterranean Journal of Social Sciences, Vol 6, No 2 S1, MCSER Publishing, Rome, 2015
- 47- May-h-bagadood, deyeab-a-almoleki, **Measuring and evaluating the work-related stress of nurses in saudiarabiaduring covid-19 pandemic**,IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Security, VOL.22 No.3, saodiarabia, 2022
- 48- ministry of labor, **International Journal of Entrepreneurship**, vol 25 , amman, 2021
- 49- mustafaerden ,**the level of quality of work life to predictworkalienation**, Educational Sciences: Theory& Practice, turkey,2016.
- 50- Mustfa erdem, **the level of qualily of worl life to predictalienation**, uzunsuyiluniversity, 2014,
- 51- omardurrah,**injustice perception and workalienation : exploring the mediatingrole of employeescynicisem in health care sector**,Journal of Asian Finance : Economics and Business Vol 7, No 9, oman, 2020
- 52- Parasto ghandi, elahehijazy, nahidghandi, **A stydy on the relation shipbetweenresilience and turnover intention withanemphasis on the mediatingroles of job satisfaction and job stress**,Bulletin de la Société Royale des Sciences de Liège, Vol 86 ,tehran, 2017

الملاحق

الملحق رقم (1): الاستبانة في صورتها النهائية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبانة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع البيانات اللازمة للدراسة التي نقوم بيها تحت عنوان **أثر ضغوط العمل على تفاقم الاغتراب الوظيفي لدى الطاقم الطبي بالمستشفيات** بمستشفى محمد الصديق بن يحيى جيجل وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة موارد بشرية.

لذا نأمل من حضرتكم إبداء آرائكم على كافة عبارات الاستبيان بدقة, حيث أن صحة النتائج تعتمد على دقة إجاباتكم ونحيطكم علماً أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

إشراف الاستاذة:

رتيبة بوهالي

اعداد الطالبتين:

وحيدة مصبوط

نرجس قجة

السنة الجامعية 2023/2022

الجزء الأول: البيانات الشخصية و الوظيفية

يرجى وضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

1- الجنس:

ذكر  أنثى

2- السن:

أقل من 30 سنة  من 30 سنة الى أقل 40 سنة   
من 40 سنة الى أقل من 50 سنة  50 سنة فأكثر

3- الحالة العائلية:

أعزب/عزباء  متزوج(ة)   
أرمل(ة)  مطلق(ة)

4- المؤهل العلمي:

ثانوي  تكوين متخصص   
المستوى الجامعي  الدراسات العليا

5- الصنف الوظيفي:

الأطباء المختصين  الاطباء العامون   
الشبه الطبي بالصحة العمومية  مساعدي التكوين

6- سنوات العمل:

أقل من خمس سنوات  من 5 الى أقل من 10 سنوات   
من 10 سنوات الى أقل من 15 سنة  15 سنة فأكثر



الجزء الثاني: محاور الاستبانة

يشمل محورين: المحور الاول خاص بضغوط العمل والمحور الثاني خاص بالاغتراب الوظيفي.

المحور الاول: ضغوط العمل

(X) فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس أبعاد ضغوط العمل بالمؤسسة الاستشفائية محمد في الخانة المناسبة:

الصدیق بن یحیی جیجل فیرجی وضع علامة

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	موافق بشدة
<b>غموض الدور</b>						
1	اجد صعوبة في معرفة العمل المطلوب مني في المستشفى					
2	المسؤوليات التي تقع على عاتقي غير واضحة					
3	احصل على المعلومات غير كافية لأداء عملي بالشكل الانسب					
4	حدود صلاحياتي في وظيفتي غير واضحة					
<b>صراع الدور</b>						
5	يصعب علي التوفيق بين التزاماتي العائلية و الوظيفية خاصة في فترة الازمات الصحية					
6	المهام الموكلة الي لا تتوافق مع مهام وظيفتي					
7	اجبر احيانا على القيام بأعمال لا تتماشى مع مبادئ					
8	تدخل الاخرين في عملي يؤثر على ادائي					
9	اتردد في انجاز بعض المهام في حالات الاوبئة لتجنب نقل العدوى لعائلتي					
<b>عبء الدور</b>						
10	العمل الموكل الي يفوق طاقتي					
11	اكلف بعدة اعمال في وقت واحد					
12	الوقت المخصص للعمل غير كافي لإنجاز المهام					
13	عدد افراد الطاقم الطبي في المناوبات غير كافي					
14	توزيع المناوبات لا يتناسب مع تغير الظروف كالأوبئة					
<b>ظروف العمل</b>						

					15 اعاني من كثرة الضوضاء في مكان عملي
					16 يتسم مكان عملي بعدم النظافة
					17 اعاني من نقص الإضاءة في مكان عملي
					18 اعاني من سوء التهوية في مكان عملي
					19 لا يتوفر المستشفى على عدد كافي من وسائل الوقاية خاصة في فترات الأوبئة
<b>التطور المهني</b>					
					20 فرص تطوير مهاراتي و اكتساب معرف جديدة لتحسين ادائي محدودة
					21 نادرا ما يقوم المستشفى ببرمجة دورات تدريبية
					22 الاستفادة من التريصات و الدورات في المستشفيات المتطورة لمتابعة مستجدات العلاج امر شبه منعدم

### المحور الثاني: الاغتراب الوظيفي

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس أبعاد الاغتراب الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي

- جيجل - فالمرجو تحديد مدى موافقتك عليها و ذلك بوضع اشارة في الخانة المناسبة: (X)

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>العزلة</b>						
23	هناك نقص في التواصل بين الزملاء خلال فترة العمل					
24	اشعر بعدم الثقة في الطاقم الطبي الذين اعلم معهم					
25	التواصل بين افراد الطاقم الطبي محدود لاختلاف تكوينهم و مراكزهم الوظيفية					
26	يلتزم كل شخص بالعمل في حدود وظيفته دون التعاون لإنقاذ حياة المرضى					
<b>العجز</b>						
27	يصعب علي اتخاذ اقرارات المتعلقة بمستقبلي الوظيفي					
28	اجد صعوبة في مواجهة التحديات التي تحصل معي					
29	حدود عملي لا تسمح لس باستغلال كل قدراتي و امكانياتي					

					لا اجد حافظ لتطوير ادائي	30
<b>اللامعنى</b>						
					ارى ان الحياة الوظيفية لا معنى لها	31
					اقابل الخطأ احيانا بالصمت	32
					لم اعد اتأثر بالوفيات المسجلة يوميا تقريبا	33
<b>غياب المعيارية</b>						
					اسعى لتحقيق أهدافي الشخصية بأي وسيلة	34
					اعتقد ان التزامي بالقيم السائدة في المستشفى غير ضروري	35
					ارى ان قواعد المستشفى تحد من استغلال الكفاءات	36
<b>الاغتراب عن الذات</b>						
					غالبا ما اشعر بعدم الامان في العمل	37
					افتقد الشعور بالانتماء للمكان الذي اعمل فيه	38
					لدي رغبة قوية في ترك العمل	39
					اعاني من ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند القيام بالعمل	40

الملحق رقم (2): اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

Statistiques descriptives					
	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistiques	Statistiques	Erreur std.	Statistiques	Erreur std.
غموض_الدور	64	,501	,299	-,153	,590
صراع_الدور	64	,035	,299	-,467	,590
عبء_الدور	64	-,777	,299	-,022	,590
ظروف_العمل	64	-,057	,299	-,734	,590
التطور_المهني	64	-1,270	,299	1,596	,590
ضغط_العمل	64	-,064	,299	-,709	,590
N valide (liste)	64				

Statistiques descriptives					
	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistiques	Statistiques	Erreur std.	Statistiques	Erreur std.
العزلة	64	,035	,299	-,825	,590
العجز	64	-,420	,299	,155	,590
اللامعني	64	,904	,299	,501	,590
غياب_المعيارية	64	-,815	,299	,010	,590
الاغتراب_عن_الذات	64	,490	,299	,339	,590
الاغتراب_الوظيفي	64	-,285	,299	,458	,590
N valide (liste)	64				

الملحق رقم (3): معامل الفا كرونباخ

معامل ثبات بعد غموض الدور

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,886	5

معامل ثبات بعد صراع الدور

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,791	6

معامل ثبات عبء الدور

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,852	6

معامل ثبات ظروف العمل

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,853	6

معامل ثبات التطور المهني

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,846	4

معامل ثبات محور ضغوط العمل

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,877	23

معامل ثبات بعد العجز

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,790	5

معامل ثبات بعد العزلة

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,790	5

معامل ثبات بعد اللامعنى

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,834	4

معامل ثبات بعد غياب المعيارية

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,649	4

معامل ثبات بعد الاغتراب عن الذات

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,769	5

معامل ثبات محور الاغتراب الوظيفي

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,763	19

الثبات الكلي لأداة الدراسة

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,857	40

الملحق رقم (4): صدق الاتساق الداخلي لمحاول الاستبانة

صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد غموض الدور

غموض_الدور	حدود صلاحياتي في وظيفتي غير واضحة	احصل على المعلومات غير كافية لأداء عملي بالشكل الانسب	المسؤوليات التي تقع على عاتقي غير واضحة	معرفة العمل المطلوب مني في المستشفى	احد صعوبة في
,789**	,461**	,530**	,600**	1	احد صعوبة في معرفة العمل المطلوب مني في المستشفى
,000	,000	,000	,000		Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale)
64	64	64	64	64	N
,829**	,521**	,554**	1	,600**	المسؤوليات التي تقع على عاتقي غير واضحة
,000	,000	,000	,000		Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale)
64	64	64	64	64	N
,802**	,469**	1	,554**	,530**	احصل على المعلومات غير كافية لأداء عملي بالشكل الانسب
,000	,000	,000	,000		Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale)
64	64	64	64	64	N
,783**	1	,469**	,521**	,461**	حدود صلاحياتي في وظيفتي غير واضحة
,000	,000	,000	,000		Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale)
64	64	64	64	64	N
1	,783**	,802**	,829**	,789**	غموض_الدور
,000	,000	,000	,000		Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale)
64	64	64	64	64	N

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد صراع الدور

صراع_الدور	اتردد في انجاز بعض المهام في حالات الأوبئة لتجنب نقل العدوى لعائلتي	تدخل الآخرين في عملي يؤثر على ادائي	اجبر احيانا على القيام بأعمال لا تتماشى مع مبادئ	المهام الموكلة الي لا تتوافق مع مهام وظيفتي	يصعب علي التوفيق بين التزاماتي العائلية و الوظيفية خاصة في فترة الازمات الصحية
,546**	,234	,226	,129	,244	يصعب علي التوفيق بين التزاماتي العائلية و الوظيفية خاصة في فترة الازمات الصحية
,000	,063	,072	,308	,052	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale)
64	64	64	64	64	N
,606**	,283*	,290*	,215	,244	المهام الموكلة الي لا تتوافق مع مهام وظيفتي
,000	,023	,020	,088	,052	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale)
64	64	64	64	64	N
,712**	,559**	,459**	1	,129	اجبر احيانا على القيام بأعمال لا تتماشى مع مبادئ
,000	,000	,000	,000	,308	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale)
64	64	64	64	64	N
,729**	,404**	1	,459**	,226	تدخل الآخرين في عملي يؤثر على ادائي
,000	,001	,000	,000	,072	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale)
64	64	64	64	64	N
,736**	1	,404**	,559**	,234	اتردد في انجاز بعض المهام في حالات الأوبئة لتجنب نقل العدوى لعائلتي
,000	,001	,000	,000	,063	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale)
64	64	64	64	64	N

صراع_الدور	Corrélation de Pearson	,546**	,606**	,712**	,729**	,736**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	64	64	64	64	64	64

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

### صدق الاتساق الداخلي لبعء عبء الدور

		العامل الموكل الى يفوق طاقتي	اكلف بعءة اعمال في وقت واحد	الوقت المخصص للعمل غير كافي لإنجاز المهام	عدد افراد الطاقم الطبي في المناوبات غير كافي	توزيع المناوبات لا يتناسب مع تغير الظروف كالأوبئة	عبء_الدور
العامل الموكل الى يفوق طاقتي	Corrélation de Pearson	1	,664**	,329**	,396**	,469**	,801**
	Sig. (bilatérale)		,000	,008	,001	,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
اكلف بعءة اعمال في وقت واحد	Corrélation de Pearson	,664**	1	,361**	,383**	,382**	,778**
	Sig. (bilatérale)	,000		,003	,002	,002	,000
	N	64	64	64	64	64	64
الوقت المخصص للعمل غير كافي لإنجاز المهام	Corrélation de Pearson	,329**	,361**	1	,317*	,217	,627**
	Sig. (bilatérale)	,008	,003		,011	,085	,000
	N	64	64	64	64	64	64
عدد افراد الطاقم الطبي في المناوبات غير كافي	Corrélation de Pearson	,396**	,383**	,317*	1	,719**	,728**
	Sig. (bilatérale)	,001	,002	,011		,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
توزيع المناوبات لا يتناسب مع تغير الظروف كالأوبئة	Corrélation de Pearson	,469**	,382**	,217	,719**	1	,730**
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,085	,000		,000
	N	64	64	64	64	64	64
عبء_الدور	Corrélation de Pearson	,801**	,778**	,627**	,728**	,730**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	64	64	64	64	64	64

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

### صدق الاتساق الداخلي لبعء ظروف العمل

		اعاني من كثرة الضوضاء في مكان عملي	يتسم مكان عملي بعدم النظافة	اعاني من نقص الإضاءة في مكان عملي	اعاني من سوء التهوية في مكان عملي	لا يتوفر المستشفى على عدد كافي من وسائل الوقاية خاصة في فترات الأوبئة	ظروف العمل
اعاني من كثرة الضوضاء في مكان عملي	Corrélation de Pearson	1	,401**	,417**	,539**	,344**	,752**
	Sig. (bilatérale)		,001	,001	,000	,005	,000
	N	64	64	64	64	64	64
يتسم مكان عملي بعدم النظافة	Corrélation de Pearson	,401**	1	,481**	,569**	,196	,742**
	Sig. (bilatérale)	,001		,000	,000	,120	,000
	N	64	64	64	64	64	64
اعاني من نقص الإضاءة في مكان عملي	Corrélation de Pearson	,417**	,481**	1	,495**	,332**	,767**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000		,000	,007	,000
	N	64	64	64	64	64	64

اعاني من سوء التهوية في مكان عملي	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	,539** ,000 64	,569** ,000 64	,495** ,000 64	1  64	,300* ,016 64	,822** ,000 64
لا يتوفر المستشفى على عدد كافي من وسائل الوقاية خاصة في فترات الأوبئة	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	,344** ,005 64	,196 ,120 64	,332** ,007 64	,300* ,016 64	1  64	,530** ,000 64
ظروف العمل	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	,752** ,000 64	,742** ,000 64	,767** ,000 64	,822** ,000 64	,530** ,000 64	1  64

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

### صدق الاتساق الداخلي لبعء التطور المهني

	فرص تطوير مهارات و اكتساب معرف جديدة لتحسين ادائي محدودة	نادرا ما يقوم المستشفى ببرمجة دورات تدريبية	الاستفادة من التريضات و الدورات في المستشفيات المتطورة لمتابعة مستجدات العلاج امر شبه منعدم	التطور المهني	
فرص تطوير مهاراتي و اكتساب معرف جديدة لتحسين ادائي محدودة	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	1  64	,497** ,000 64	,368** ,003 64	,759** ,000 64
نادرا ما يقوم المستشفى ببرمجة دورات تدريبية	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	,497** ,000 64	1  64	,440** ,000 64	,812** ,000 64
الاستفادة من التريضات و الدورات في المستشفيات المتطورة لمتابعة مستجدات العلاج امر شبه منعدم	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	,368** ,003 64	,440** ,000 64	1  64	,794** ,000 64
التطور المهني	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N	,759** ,000 64	,812** ,000 64	,794** ,000 64	1  64

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).



### صدق الاتساق الداخلي لأبعاد محور ضغوط العمل

	غموض الدور	صراع الدور	عبء الدور	ظروف العمل	التطور المهني	ضغوط العمل
غموض_الدور	1	,350**	,499**	,313*	,378**	,721**
Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale)		,005	,000	,012	,002	,000
N	64	64	64	64	64	64
صراع_الدور	,350**	1	,253*	,383**	-,006	,604**
Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale)	,005		,044	,002	,964	,000
N	64	64	64	64	64	64
عبء_الدور	,499**	,253*	1	,469**	,446**	,776**
Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale)	,000	,044		,000	,000	,000
N	64	64	64	64	64	64
ظروف_العمل	,313*	,383**	,469**	1	,328**	,765**
Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale)	,012	,002	,000		,008	,000
N	64	64	64	64	64	64
التطور_المهني	,378**	-,006	,446**	,328**	1	,557**
Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale)	,002	,964	,000	,008		,000
N	64	64	64	64	64	64
ضغوط_العمل	,721**	,604**	,776**	,765**	,557**	1
Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
N	64	64	64	64	64	64

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

### صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد العزلة

	هناك نقص في التواصل بين الزملاء خلال فترة العمل	اشعر بعدم الثقة في الطاقم الطبي الذين اعلم معهم	التواصل بين افراد الطاقم الطبي محدود لاختلاف تكوينهم و مراكزهم الوظيفية	يلتزم كل شخص بالعمل في حدود وظيفته دون التعاون لإنقاذ حياة المرضى	العزلة
هناك نقص في التواصل بين الزملاء خلال فترة العمل	1	,563**	,472**	,068	,750**
Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale)		,000	,000	,591	,000
N	64	64	64	64	64
اشعر بعدم الثقة في الطاقم الطبي الذين اعلم معهم	,563**	1	,420**	,119	,738**
Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale)	,000		,001	,349	,000
N	64	64	64	64	64
التواصل بين افراد الطاقم الطبي محدود لاختلاف تكوينهم و مراكزهم الوظيفية	,472**	,420**	1	,277*	,781**
Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale)	,000	,001		,027	,000
N	64	64	64	64	64
يلتزم كل شخص بالعمل في حدود وظيفته دون التعاون لإنقاذ حياة المرضى	,068	,119	,277*	1	,530**
Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale)	,591	,349	,027		,000
N	64	64	64	64	64
العزلة	,750**	,738**	,781**	,530**	1
Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
N	64	64	64	64	64

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

### صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد العجز

	يصعب علي اتخاذ اقرارات المتعلقة بمستقبلي الوظيفي	اجد صعوبة في مواجهة التحديات التي تحصل معي	حدود عملي لا تسمح لس باستغلال كل قدراتي و امكانياتي	لا اجد حافز لتطوير ادائي	العجز
يصعب علي اتخاذ اقرارات المتعلقة بمستقبلي الوظيفي	1	,439**	,371**	,359**	,763**
Corrélacion de Pearson		,000	,003	,004	,000
Sig. (bilatérale)					
N	64	64	64	64	64
اجد صعوبة في مواجهة التحديات التي تحصل معي	,439**	1	,226	,229	,675**
Corrélacion de Pearson		,000	,073	,069	,000
Sig. (bilatérale)					
N	64	64	64	64	64
حدود عملي لا تسمح لس باستغلال كل قدراتي و امكانياتي	,371**	,226	1	,277*	,651**
Corrélacion de Pearson		,073	,027	,027	,000
Sig. (bilatérale)					
N	64	64	64	64	64
لا اجد حافز لتطوير ادائي	,359**	,229	,277*	1	,702**
Corrélacion de Pearson		,069	,027	,000	,000
Sig. (bilatérale)					
N	64	64	64	64	64
العجز	,763**	,675**	,651**	,702**	1
Corrélacion de Pearson		,000	,000	,000	,000
Sig. (bilatérale)					
N	64	64	64	64	64

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

### صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الاعمى

	ارى ان الحياة الوظيفية لا معنى لها	اقابل الخطأ احيانا بالصمت	لم اعد اتأثر بالوفيات المسجلة يوميا تقريبا	اللامعنى
ارى ان الحياة الوظيفية لا معنى لها	1	,424**	,316*	,717**
Corrélacion de Pearson		,000	,011	,000
Sig. (bilatérale)				
N	64	64	64	64
اقابل الخطأ احيانا بالصمت	,424**	1	,470**	,815**
Corrélacion de Pearson		,000	,000	,000
Sig. (bilatérale)				
N	64	64	64	64
لم اعد اتأثر بالوفيات المسجلة يوميا تقريبا	,316*	,470**	1	,793**
Corrélacion de Pearson		,011	,000	,000
Sig. (bilatérale)				
N	64	64	64	64
اللامعنى	,717**	,815**	,793**	1
Corrélacion de Pearson		,000	,000	,000
Sig. (bilatérale)				
N	64	64	64	64

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

## صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد غياب المعيارية

	اسعى لتحقيق أهدافي الشخصية بأي وسيلة	اعتقد ان التزامي بالقيم السائدة في المستشفى غير ضروري	ارى ان قواعد المستشفى تحدد من استغلال الكفاءات	غياب_المعيارية
اسعى لتحقيق أهدافي الشخصية بأي وسيلة Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1  64	,121  ,342 64	,187  ,139 64	,745**  ,000 64
اعتقد ان التزامي بالقيم السائدة في المستشفى غير ضروري Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,121  ,342 64	1  ,671 64	,054  ,671 64	,467**  ,000 64
ارى ان قواعد المستشفى تحدد من استغلال الكفاءات Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,187  ,139 64	,054  ,671 64	1  64	,690**  ,000 64
غياب_المعيارية Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,745**  ,000 64	,467**  ,000 64	,690**  ,000 64	1  64

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

## صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الاغتراب عن الذات

	غالبا ما اشعر بعدم الامان في العمل	افتقد الشعور بالانتماء للمكان الذي اعمل فيه	لدي رغبة قوية في ترك العمل	اعاني من ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند القيام بالعمل	الاغتراب_عن_الذات
غالبا ما اشعر بعدم الامان في العمل Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1  64	,330**  ,008 64	,354**  ,004 64	,255*  ,042 64	,741**  ,000 64
افتقد الشعور بالانتماء للمكان الذي اعمل فيه Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,330**  ,008 64	1  ,094 64	,211  ,094 64	,338**  ,006 64	,689**  ,000 64
لدي رغبة قوية في ترك العمل Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,354**  ,004 64	,211  ,094 64	1  64	,238  ,059 64	,673**  ,000 64
اعاني من ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند القيام بالعمل Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,255*  ,042 64	,338**  ,006 64	,238  ,059 64	1  64	,620**  ,000 64
الاغتراب_عن_الذات Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,741**  ,000 64	,689**  ,000 64	,673**  ,000 64	,620**  ,000 64	1  64

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

## صدق الاتساق الداخلي لأبعاد محور الاغتراب الوظيفي

		العزلة	العجز	اللامعنى	غياب_المعيارية	الاغتراب_عن_الذات	الاغتراب_الوظيفي
العزلة	Corrélation de Pearson	1	,106	,059	,310*	,449**	,648**
	Sig. (bilatérale)		,406	,643	,013	,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
العجز	Corrélation de Pearson	,106	1	,273*	,151	,374**	,660**
	Sig. (bilatérale)	,406		,029	,233	,002	,000
	N	64	64	64	64	64	64
اللامعنى	Corrélation de Pearson	,059	,273*	1	-,215	,155	,443**
	Sig. (bilatérale)	,643	,029		,087	,221	,000
	N	64	64	64	64	64	64
غياب_المعيارية	Corrélation de Pearson	,310*	,151	-,215	1	,325**	,457**
	Sig. (bilatérale)	,013	,233	,087		,009	,000
	N	64	64	64	64	64	64
الاغتراب_عن_الذات	Corrélation de Pearson	,449**	,374**	,155	,325**	1	,779**
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,221	,009		,000
	N	64	64	64	64	64	64
الاغتراب_الوظيفي	Corrélation de Pearson	,648**	,660**	,443**	,457**	,779**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	64	64	64	64	64	64

\*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

\*\* La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

## الملحق رقم(5): التكرارات و النسب المئوية لمحور البيانات الشخصية و الوظيفية

### الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	27	42,2	42,2	42,2
انثى	37	57,8	57,8	100,0
Total	64	100,0	100,0	

### السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 30 سنة	28	43,8	43,8	43,8
من 30 سنة الى أقل من 40 سنة	24	37,5	37,5	81,3
من 40 سنة الى أقل من 50 سنة	10	15,6	15,6	96,9
من 50 سنة فأكثر	2	3,1	3,1	100,0
Total	64	100,0	100,0	

### الحالة\_العائلية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide عزاب / اعزب	22	34,4	34,4	34,4
(ة) متزوج	39	60,9	60,9	95,3
(ة) ارمل	3	4,7	4,7	100,0
Total	64	100,0	100,0	

### المؤهل العلمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي	3	4,7	4,7	4,7
تكوين متخصص	15	23,4	23,4	28,1
المستوى الجامعي	24	37,5	37,5	65,6
الدراسات العليا	22	34,4	34,4	100,0
Total	64	100,0	100,0	

### الصف\_الوظيفي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide الاطباء المختصين	11	17,2	17,2	17,2
الاطباء العامون	12	18,8	18,8	35,9
الشبه طبي بالصحة العمومية	41	64,1	64,1	100,0
Total	64	100,0	100,0	

### سنوات العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	28	43,8	43,8	43,8
من 5 سنوات الى أقل من 10 سنوات	20	31,3	31,3	75,0
من 10 سنوات الى أقل من 15 سنة	13	20,3	20,3	95,3
من 15 سنة فأكثر	3	4,7	4,7	100,0
Total	64	100,0	100,0	

الملحق رقم (6): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لابعاد محور ضغوط العمل

### المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات بعد غموض الدور

	N	Moyenne	Ecart type
اجد صعوبة في معرفة العمل المطلوب مني في المستشفى	64	1,94	1,052
المسؤوليات التي تقع على عاتقي غير واضحة	64	2,27	1,158
احصل على المعلومات غير كافية لأداء عملي بالشكل الانسب	64	2,69	1,246
حدود صلاحياتي في وظيفتي غير واضحة	64	2,58	1,319
غموض_الدور	64	2,3672	,95532
N valide (liste)	64		

### المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات بعد صراع الدور

	N	Moyenne	Ecart type
يصعب علي التوفيق بين التزاماتي العائلية و الوظيفية خاصة في فترة الازمات الصحية	64	3,63	1,175
المهام الموكلة الي لا تتوافق مع مهام وظيفتي	64	2,59	1,178
اجبر احيانا على القيام بأعمال لا تتماشى مع مبادئني	64	2,36	1,213
تنخل الاخرين في عملي يؤثر على ادائي	64	3,56	1,283
اتردد في انجاز بعض المهام في حالات الأوبئة لتجنب نقل العدوى لعائلتي	64	2,56	1,125
صراع_الدور	64	2,9406	,79656
N valide (liste)	64		

### المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات بعد عبء الدور

	N	Moyenne	Ecart type
العمل الموكل الي يفوق طاقتي	64	3,23	1,282
اكلف بعدة اعمال في وقت واحد	64	3,53	1,195
الوقت المخصص للعمل غير كافي لإنجاز المهام	64	3,06	1,246
عدد افراد الطاقم الطبي في المناوبات غير كافي	64	4,05	,916
توزيع المناوبات لا يتناسب مع تغير الظروف كالأوبئة	64	3,98	1,061
عبء_الدور	64	3,5719	,83561
N valide (liste)	64		

### المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات بعد ظروف العمل

	N	Moyenne	Ecart type
اعاني من كثرة الضوضاء في مكان عملي	64	3,66	1,383
يتسم مكان عملي بعدم النظافة	64	3,05	1,290
اعاني من نقص الإضاءة في مكان عملي	64	3,00	1,458
اعاني من سوء التهوية في مكان عملي	64	3,28	1,474
لا يتوفر المستشفى على عدد كافي من وسائل الوقاية خاصة في فترات الأوبئة	64	4,30	,885
ظروف_العمل	64	3,4563	,95915
N valide (liste)	64		

### المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات بعد التطور المهني

	N	Moyenne	Ecart type
فرص تطوير مهاراتي و اكتساب معرف جديدة لتحسين ادائي محدودة	64	3,97	1,023
نادرا ما يقوم المستشفى ببرمجة دورات تدريبية	64	4,03	1,126
الاستفادة من التبرصات و الدورات في المستشفيات	64	4,11	1,274
المتطورة لمتابعة مستجدات العلاج امر شبه منعدم	64	4,0365	,90094
التطور_المهني	64		
N valide (liste)	64		

الملحق رقم(7): نتائج اختبار t لمحور ضغوط العمل

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
ضغوط_العمل	64	3,2453	,61685	,07711

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
ضغوط_العمل	3,182	63	,002	,24533	,0912	,3994

الملحق رقم (8): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لأبعاد محور الاغتراب الوظيفي المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات بعد العزلة

	N	Moyenne	Ecart type
هناك نقص في التواصل بين الزملاء خلال فترة العمل	64	2,89	1,197
اشعر بعدم الثقة في الطاقم الطبي الذين اعلم معهم	64	2,45	1,112
التواصل بين افراد الطاقم الطبي محدود لاختلاف تكوينهم و مراكزهم الوظيفية	64	2,77	1,218
يلتزم كل شخص بالعمل في حدود وظيفته دون التعاون لإنقاذ حياة المرضى العزلة	64	2,17	1,203
العزلة	64	2,5703	,82672
N valide (liste)	64		

المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات بعد العجز

	N	Moyenne	Ecart type
يصعب علي اتخاذ اقرارات المتعلقة بمستقبلي الوظيفي	64	2,59	1,137
اجد صعوبة في مواجهة التحديات التي تحصل معي	64	2,94	1,220
حدود عملي لا تسمح لس باستغلال كل قدراتي و امكانياتي	64	3,66	1,130
لا اجد حافز لتطوير ادائي العجز	64	3,33	1,381
العجز	64	3,1289	,84866
N valide (liste)	64		

المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات بعد اللامعنى

	N	Moyenne	Ecart type
ارى ان الحياة الوظيفية لا معنى لها	64	2,13	1,148
اقابل الخطأ أحيانا بالصمت	64	2,59	1,281
لم اعد اتأثر بالوفيات المسجلة يوميا تقريبا	64	2,53	1,391
اللامعنى	64	2,4167	,99025
N valide (liste)	64		

### المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات بعد غياب المعيارية

	N	Moyenne	Ecart type
اسعى لتحقيق أهدافي الشخصية بأي وسيلة	64	2,66	1,359
اعتقد ان التزامي بالقيم السائدة في المستشفى غير ضروري	64	1,94	,833
ارى ان قواعد المستشفى تحد من استغلال الكفاءات	64	3,66	1,275
غياب_المعيارية	64	2,7500	,76058
N valide (liste)	64		

### المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات بعد الاغتراب عن الذات

	N	Moyenne	Ecart type
غالبا ما اشعر بعدم الامان في العمل	64	3,06	1,332
افتقد الشعور بالانتماء للمكان الذي اعمل فيه	64	2,55	1,221
لدي رغبة قوية في ترك العمل	64	2,28	1,240
اعاني من ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند القيام بالعمل	64	1,98	,984
الاغتراب_عن_الذات	64	2,4687	,81832
N valide (liste)	64		

### الملحق رقم(09): اختبار t لمحور الاغتراب الوظيفي

#### Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الاغتراب_الوظيفي	64	2,6762	,51601	,06450

#### Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	T	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الاغتراب_الوظيفي	-5,020	63	,000	-,32378	-,4527	-,1949

### الملحق رقم(10): اختبار التعدد الخطي لمتغيرات بالدراسة

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

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Intervalle de confiance à 95,0% pour B		Corrélations			Statistiques de colinéarité		
	B	Erreur standard				Borne inférieure	Borne supérieure	Corrélation simple	Partielle	Partielle	Tolérance	VIF	
			Bêta										
1 (Constante)	1,831	,373		4,907	,000	1,084	2,578						
غموض_الدور	,027	,078	,050	,349	,728	-,128	,182	,185	,046	,041	,654	1,530	
صراع_الدور	,210	,087	,324	2,402	,020	,035	,384	,420	,301	,279	,743	1,346	
عبء_الدور	-,034	,093	-,055	-,367	,715	-,219	,151	,134	-,048	-,043	,599	1,670	
ظروف_العمل	,130	,076	,242	1,713	,092	-,022	,282	,332	,219	,199	,675	1,481	
التطور_المهني	-,041	,079	-,071	-,513	,610	-,199	,118	,001	-,067	-,060	,707	1,415	

a. Variable dépendante : الوظيفي\_الاغتراب :



الملحق رقم(11): اختبار الفرضية الأولى

Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques					Durbin-Watson
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F	
1	,467 <sup>a</sup>	,218	,151	,47551	,218	3,238	5	58	,012	1,828

a. Prédicteurs : (Constante), الدور\_عبء, الدور\_غموض, العمل\_ظروف, الدور\_صراع, المهني\_التطور

b. Variable dépendante : الوظيفي\_الاغتراب

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,661	5	,732	3,238	,012 <sup>b</sup>
	Résidu	13,114	58	,226		
	Total	16,775	63			

a. Variable dépendante : الوظيفي\_الاغتراب

b. Prédicteurs : (Constante), الدور\_عبء, الدور\_غموض, العمل\_ظروف, الدور\_صراع, المهني\_التطور

الملحق رقم(12): اختبار الفرضية الثانية

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,831	,373		4,907	,000
	غموض_الدور	,027	,078	,050	,349	,728
	صراع_الدور	,210	,087	,324	2,402	,020
	عبء_الدور	-,034	,093	-,055	-,367	,715
	ظروف_العمل	,130	,076	,242	1,713	,092
	التطور_المهني	-,041	,079	-,071	-,513	,610

a. Variable dépendante : الوظيفي\_الاغتراب

الملحق رقم(13): اختبار الفرضية الثالثة

الجنس

	الجنس	N	Statistiques	Bootstrap <sup>a</sup>			
				Biais	Résidu standard	Intervalle de confiance à 95 %	
						Inférieur	Supérieur
	ذكر	27					
	Moyenne	3,2239	-,0021	,1150	3,0094	3,4587	
	Ecart type	,61061	-,01805	,07776	,44090	,75155	
	Moyenne erreur standard	,11751					
	انثى	37					
	Moyenne	3,2610	,0013	,1019	3,0666	3,4596	
	Ecart type	,62930	-,01095	,05132	,50902	,71975	
	Moyenne erreur standard	,10346					

a. Sauf avis contraire, les résultats du bootstrap sont basés sur 1000 échantillons de bootstrap

**Test des échantillons indépendants**

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
								Inférieur	Supérieur
ضغوط العمل									
Hypothèse de variances égales	,207	,650	-,236	62	,815	-,03706	,15732	-,35153	,27741
Hypothèse de variances inégales			-,237	57,135	,814	-,03706	,15656	-,35056	,27643

**السن  
ANOVA**

العمل\_ضغوط

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	(combiné)	,562	3	,187	,480	,697
	Terme linéaire					
	Non pondérés	,231	1	,231	,593	,444
	Pondérés	,529	1	,529	1,356	,249
	Ecart	,033	2	,017	,042	,959
Intragroupes		23,410	60	,390		
Total		23,972	63			

**الحالة العائلية**

**ANOVA**

العمل\_ضغوط

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	(combiné)	,162	2	,081	,207	,814
	Terme linéaire					
	Non pondérés	,110	1	,110	,282	,598
	Pondérés	,008	1	,008	,022	,884
	Ecart	,153	1	,153	,392	,533
Intragroupes		23,811	61	,390		
Total		23,972	63			

**المؤهل العلمي**

**ANOVA**

ضغوط العمل

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	(combiné)	1,165	3	,388	1,021	,390
	Terme linéaire					
	Non pondérés	,175	1	,175	,461	,500
	Pondérés	,597	1	,597	1,570	,215
	Ecart	,568	2	,284	,747	,478
Intragroupes		22,807	60	,380		
Total		23,972	63			

## الصنف الوظيفي

### ANOVA

ضغوط العمل

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes (combiné)	2,052	2	1,026	2,855	,065
Terme linéaire Non pondérés	,912	1	,912	2,539	,116
Pondérés	1,502	1	1,502	4,180	,045
Ecart	,550	1	,550	1,530	,221
Intragroupes	21,920	61	,359		
Total	23,972	63			

### سنوات العمل

### ANOVA

ضغوط العمل

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes (combiné)	,537	3	,179	,458	,713
Terme linéaire Non pondérés	,409	1	,409	1,046	,311
Pondérés	,060	1	,060	,154	,696
Ecart	,476	2	,238	,610	,547
Intragroupes	23,435	60	,391		
Total	23,972	63			

ب- فروق الاختراب الوظيفي

## الجنس

### Statistiques de groupe

	الجنس	Statistiques	Bootstrap <sup>a</sup>			
			Biais	Résidu standard	Intervalle de confiance à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الاختراب الوظيفي	ذكر	N	27			
		Moyenne	2,6296	,0005	,0881	2,4445 2,7996
		Ecart type	,47065	-,01744	,06947	,31774 ,58359
		Moyenne erreur standard	,09058			
	انثى	N	37			
		Moyenne	2,7102	,0044	,0878	2,5352 2,8874
		Ecart type	,55062	-,01508	,06931	,40654 ,67227
		Moyenne erreur standard	,09052			

a. Sauf avis contraire, les résultats du bootstrap sont basés sur 1000 échantillons de bootstrap

**Test des échantillons indépendants**

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
								Inférieur	Supérieur
الاغتراب_الوظيفي Hypothèse de variances égales Hypothèse de variances inégales	1,127	,292	-,614	62	,542	-,08058	,13126	-,34296	,18180
			-,629	60,375	,532	-,08058	,12805	-,33670	,17553

السن

ANOVA

الاغتراب\_الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes (combiné)	,749	3	,250	,935	,430
Terme linéaire Non pondérés	,089	1	,089	,335	,565
Pondérés	,524	1	,524	1,963	,166
Ecart	,225	2	,112	,421	,658
Intragroupes	16,026	60	,267		
Total	16,775	63			

الحالة العائلية

ANOVA

الاغتراب\_الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes (combiné)	1,414	2	,707	2,807	,068
Terme linéaire Non pondérés	,172	1	,172	,682	,412
Pondérés	,198	1	,198	,787	,378
Ecart	1,215	1	1,215	4,827	,032
Intragroupes	15,361	61	,252		
Total	16,775	63			

المؤهل العلمي

ANOVA

الاغتراب\_الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes (combiné)	,062	3	,021	,075	,973
Terme linéaire Non pondérés	,000	1	,000	,001	,969
Pondérés	,009	1	,009	,032	,859
Ecart	,054	2	,027	,096	,908
Intragroupes	16,713	60	,279		
Total	16,775	63			

**الصنف الوظيفي**  
**ANOVA**

الاغتراب\_الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes (combiné)	,040	2	,020	,073	,929
Terme linéaire Non pondérés	,002	1	,002	,009	,926
Pondérés	,000	1	,000	,000	,984
Ecart	,040	1	,040	,146	,703
Intragroupes	16,735	61	,274		
Total	16,775	63			

**سنوات العمل**  
**ANOVA**

الاغتراب\_الوظيفي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes (combiné)	,474	3	,158	,582	,629
Terme linéaire Non pondérés	,153	1	,153	,565	,455
Pondérés	,447	1	,447	1,645	,205
Ecart	,027	2	,014	,050	,951
Intragroupes	16,301	60	,272		
Total	16,775	63			