

أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور
بالاغتراب الوظيفي
دراسة تحليلية لآراء عينة من الممرضين والممرضات في
مستشفى اليرموك التعليمي

المدرس المساعد رنا ناصر صبر
معهد الإدارة / الرصافة

المستخلص :

يهدف البحث إلى الكشف عن أثر مصادر ضغوط العمل المتمثلة بـ (غموض الدور، صراع الدور ، أعباء العمل، وفرص التقدم والنمو الوظيفي) في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي في مستشفى اليرموك التعليمي ، وتم اختيار عينة البحث لتشمل كل من الممرضين والممرضات العاملين في المستشفى . ولتحقيق أهداف البحث تم تطوير استبانة وزعت على عينة بلغت (126) مبحوثا استعيد منها (120) استبانة صالحة للتحليل ونسبة استجابة بلغت (95%) وبهدف معالجة البيانات استعملت الكثير من الأساليب الإحصائية أبرزها (الإحصاءات الوصفية ، وارتباط الرتب لسييرمان، والانحدار البسيط والمتعدد). وقد كانت ابرز النتائج التي تمخضت عن البحث وجود علاقة ارتباط واثري لمصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي .

أما ابرز التوصيات فتمثلت بضرورة اهتمام المديرين بموضوع ضغوط العمل لدى العاملين وأسبابها وأثارها وطرق مواجهتها والسيطرة عليها والعمل على الحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي من خلال الاعتماد على مبدأ الإثراء الوظيفي في العمل بما يضمن تجدد أو تنوع الأنشطة والمهام التي يقوم بها الموظف والتخلص من الأنشطة الروتينية في العمل ومراعاة الإدارة لظروف الممرض النفسية والاجتماعية، وتوفير جو اجتماعي ونفسي وتنظيمي مناسب لتشجيع الممرضين، وتوفير الاستقرار الوظيفي لدى الممرضين وتهيئة الجو المناسب للعمل .

المقدمة

تعد ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي من ابرز مشكلات العصر الحديث التي تواجه العاملين في المنظمات المختلفة وذلك لأثارها السلبية من الناحية النفسية والفسولوجية والسلوكية التي تقلل من قدرة الأفراد على الانجاز والإبداع ، وتخفف من دافعيتهم نحو العمل مما يؤثر سلباً على الأفراد والمنظمات بشكل خاص والمجتمع بشكل عام . فضلاً عن أن ظاهرتي ضغط العمل والاغتراب الوظيفي وفي هذه الأيام خاصة أصبحت من الظواهر التي تقلق الإدارة لما لها من تأثير سلبي على الأداء الوظيفي والصحة العامة للموظف، وعلى الرغم من الاهتمام وتعدد الدراسات حول هذا الموضوع في الدول الأجنبية إلا أن الاهتمام في الدول العربية مازالت محدودة في هذا المجال من الدراسات بالرغم من الحاجة الماسة إليها .

ومن هذا المنطلق وجد الباحث ضرورة البدء في فهم هذين الموضوعين المترابطين هذا من جانب ، ومحدودية تبني هذه الموضوعات في المنظمات العراقية من جانب آخر . ورغبة بعدم تقويت فرصة الإفادة من معطياتها وتجسيدها عملياً في بيئة هي في امس الحاجة لمثل هذا النوع من الدراسات كما هي الحال في البيئة الخدمية العراقية وتحديد القطاع الصحي ولواقع مستشفى اليرموك التعليمي كموقع ميداني لدراسة الجانب التطبيقي للبحث . وعليه فقد تناول البحث أربعة مباحث : خصص الأول لعرض الإطار المنهجي للبحث أما المبحث الثاني فتناول الإطار النظري للبحث فيما خصص المبحث الثالث لعرض وتحليل النتائج التطبيقية بينما خصص المبحث الرابع لتقديم الاستنتاجات والتوصيات .

المبحث الأول - الإطار المنهجي للبحث

أولاً : مشكلة البحث :

تزايد اهتمام العديد من الكتاب والباحثين في الآونة الأخيرة بدراسة العوامل المؤثرة على مشاعر العاملين في بيئات العمل، ودراسة اتجاهاتهم ومشاعرهم وآثارهم السلوكية الإيجابية والسلبية المنعكسة على الوظيفة لهدف رفع جودة الأداء وتحقيق أهداف المؤسسات والمنظمات، لذا اتجهت الباحثة لتناولها موضوعي ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي لما لهما من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل؛ وبالتالي على أداء المنظمات بشكل عام ، أو الوظيفة التي ينتمي إليها . وانطلاقاً من ذلك جاء هذا البحث للتعرف على ضغوط العمل التي تواجه العاملين في القطاع الصحي وتحديد مصادرها وأسبابها ، والنتائج المترتبة عليها ، ومدى علاقتها وأثرها في تنمية مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي لعينة الدراسة ، سعياً لمواجهة هذه الضغوط وطرق إدارتها والسيطرة عليها . وعليه تكمن مشكلة البحث بالسؤال الآتية :

- ❖ ما مدى توافر مصادر ضغوط العمل لدى العاملين في المنظمة المبحوثة ؟
- ❖ ما مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي السائد لدى العاملين في المنظمة المبحوثة ؟
- ❖ ما مدى تأثير كل مصدر من مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي لعينة البحث؟

ثانياً : أهداف البحث : تتجسد أهداف البحث بما يأتي :

- 1 - الكشف عن مستوى ضغوط العمل لدى عينة البحث والتعرف على مصادره .
- 2- التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاعتراب الوظيفي لدى عينة البحث .
- 3- تحديد وتشخيص أي مصدر من مصادر ضغوط العمل الأكثر تأثيراً في تنمية مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي لعينة البحث .
- 4- تحديد طبيعة العلاقة الارتباطية والتأثيرية بين مصادر ضغوط العمل ومستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي لعينة البحث .
- 5- تقديم بعض التوصيات للمنظمة المبحوثة من أجل اتباع الأساليب التي تمكنها من تقليل ظاهرتي ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي داخل محيط العمل وتجنب مخاطرها وأثارها .

ثالثاً :أهمية البحث: يمكن تحديد أهمية البحث بما يأتي:

أ- الأهمية العلمية

(أولاً) : أهمية المتغيرات المبحوثة في البحث الحالي بوصفها مواضيع إدارية مهمة في الفكر الإداري المعاصر نظراً لتأثيرهما على الإنتاجية والأداء داخل محيط العمل .

(ثانياً) :يأمل الباحث أن يساهم هذا البحث المتواضع في إثراء المكتبة العراقية والعربية بالدراسات المختصة بهذا المجال ، إذ لم تتطرق إليها الدراسات العراقية السابقة وحسب اطلاع الباحث التي حاولت أن تربط بين مصادر ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي.

ب- الأهمية العملية

تكمن أهمية البحث العملية من أهمية موضوعه وهو تحديد اثر مصادر ضغوط العمل بمستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي في مستشفى اليرموك التعليمي ، نظرا للأهمية التي يوليها القطاع الصحي ضمن القطاعات الخدمية المهمة والحيوية في تنمية المجتمع .

رابعا : فرضيات البحث : تتمثل فرضيات البحث بفرضيتين أساسيتين تتفرع منها عدد من الفرضيات الفرعية :-

❖ الفرضية الرئيسة الأولى(توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين مصادر ضغوط العمل (غموض الدور، صراع

الدور ، أعباء العمل، وفرص التقدم والنمو الوظيفي) ومستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي)

❖ الفرضية الرئيسة الثانية (توجد علاقة اثر معنوية بين مصادر ضغوط العمل(غموض الدور، صراع الدور ،

أعباء العمل، وفرص التقدم والنمو الوظيفي) ومستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي)

خامسا : مجتمع البحث وعينته :

تم اختيار مستشفى اليرموك التعليمي التابع لوزارة الصحة كمجتمع للبحث وقد تمثلت عينة البحث من الممرضين والمرضات العاملة في المستشفى والبالغ عددهم (360) ، تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع البحث شكلت نسبة (35%) إذ تم توزيع (126) استبانته، بلغ عدد الاستمارات المسترجعة والصالحة (120) استمارة أي إن نسبة الاستجابة بلغت (95%) من مجموع الاستمارات الموزعة.

سادسا : أداة البحث:

اعتمد البحث بشكل رئيسي على استبانته أعدها الباحث خصيصا لهذا الغرض ذات مقياس خماسي الاستجابة (أتفق بشدة 5. لا أتفق بشدة 1) وتتكون الاستبانته من جزئيين : عرض الأول منها مصادر ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور ، أعباء العمل، وفرص التقدم والنمو الوظيفي) إذ تم الاستعانة بدراسة (التويم ، 2005) و(الدوسري ، 2005) للفقرات من (1-16) بواقع (4) فقرات لكل بعد من مصادر ضغوط العمل ، وقد طورت هذه الفقرات وبما يتفق مع متغيرات الدراسة . أما الجزء الثاني فقد خصص لقياس مستوى الاغتراب الوظيفي إذ تم الاستعانة بدراسة (الضبع وأل سعود ، 2003) و (ألبياتي ،2010) للفقرات من (17- 36) وقد تم إجراء بعض التعديلات ليتوافق مع بيئة العمل المحلية، وللتأكد من ثبات واتساق الاستبانته تم إخضاعها لمعادلة معامل (ألفا- كرونباخ) وكانت قيمة مصادر ضغوط العمل (0,885) إما مستوى الاغتراب الوظيفي بلغ (0,913).

سابعا : الوسائل الإحصائية المستخدمة: تم استخدام الوسائل والأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية في البحث والمتمثلة بالوسط الحسابي، الانحراف المعياري ، معامل الارتباط الخطي البسيط ، والانحدار البسيط والمتعدد .

المبحث الثاني - الإطار النظري للبحث

أولاً : ضغوط العمل Job Stress

1- مفهوم ضغوط العمل

تعد ظاهرة الضغوط بصفة عامة قديمة قدم الإنسان نفسه ، إذ تعد من القضايا التي لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض ومن أخصها الضغوط في مجال العمل ، حيث أن العمل كان ولا يزال مصدر الشقاء للإنسان ، وبما أن الضغوط تعد ظاهرة لازمة في حياة العاملين ، فلا بد من إدارة هذه الضغوط ومواجهتها والتصدي لها والاستفادة منها وتوجيهها التوجيه السليم ، وذلك عن طريق زيادة الضغوط النافعة التي تدفع إلى النمو والازدهار إضافة إلى التقليل من الضغوط الضارة التي تعرضنا للمخاطر (الصواف، 2000: 42) إلا إن الاهتمام العلمي بهذا الموضوع حديثاً نسبياً، إذ قدمت الأفكار الأولى للمفهوم من قبل (cannon) في القرن الثالث عشر فقد توصل من خلال دراسته إلى إن الضغوط عندما تكون دائمة ومستمرة تترك أثراً قاسية على الفرد وتؤدي في نهاية المطاف إلى اضطراب النظام البيولوجي لديه. إلا أن معظم المصادر تجمع على إن موضوع الضغوط قد برز في القرن السابع عشر من قبل (Hans.Salye) وذلك من خلال النموذج الذي قدمه حول مفهوم الضغوط النفسية في الحياة العملية و الذي ركز على ردود أفعال الجسم البدنية والنفسية نتيجة الضغوط التي يتعرض لها الفرد (الرشيد، 2003: 32) وبالرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع ضغوط العمل أو ما يسمى بضغوط الوظيفة وذلك باعتبارها أحد المتغيرات السلوكية الهامة والمؤثرة على كفاءة الأداء الوظيفي من جانب وعلى أداء المنظمة من جانب آخر إلا إنه يتعرض للخلط وسوء الفهم وتباين مفهومه من شخص لآخر. وفيما يلي عرض لبعض التعاريف التي تناولته فقد عرفها (ألعديلي، 1995: 244) بأنها "ردود فعل الإنسان إزاء المؤثرات المادية والمؤثرات النفسية. وتتمثل ردود فعل الإنسان إزاء هذه المثيرات بالخوف والاضطراب والارتجاج وزيادة ضغط الدم والارتباك والشحوب والسرحان أو غياب الذاكرة ويغير ذلك من ردود الفعل الجسدية والنفسية التي توحى بأن الفرد غير مرتاح للموقف". كما وعرفها (Robbins, 1999: 25) بأنها "مجموعة من المؤثرات التي تنتج عن تعامل الشخص مع البيئة وينجم عنها إجهاد فيسولوجي أو نفسي إما بزيادة الإثارة أو نقص الإثارة". في حين عرف (Luthans, 2002: 396) ضغوط العمل " بأنها عبارة عن استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفسي أو سلوكي لإفراد المنظمة ". إما (جرينج وبارون , 2004 : 257) فقد أشارا إلى أن ضغوط العمل تمثل نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط الخارجية " في حين عرفها كلا من (Olaitan et al; 2010: 339) بأنها مجموعة من التفاعلات التي تحدث بين الفرد وبيئته والتي تسبب حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة كالتوتر والقلق .

ومن خلال ما تقدم يتضح أن هنالك ثلاث اتجاهات تحدد من خلالها مفهوم ضغوط العمل وكالاتي :

- الاتجاه الأول: تناول الضغوط باعتبارها أحد المثيرات أو المنبهات التي تتواجد في البيئة وتحدث تأثيرها على الفرد.
- الاتجاه الثاني: يرى أن الضغط هو استجابة الفرد للمثيرات (مسببات ضغوط العمل).
- الاتجاه الثالث: تناول الضغط باعتباره التفاعل الذي يحدث بين المنبهات والاستجابة.

2- مصادر ضغوط العمل

تشير الكثير من الدراسات إلى وجود مصادر متنوعة للضغط داخل العمل، وقد تناولت تلك الدراسات بيئة العمل الداخلية والخارجية والفرد نفسه باعتبارها من المسببات الرئيسة للضغوط . وفي هذه الدراسة وانسجاما مع واقع وطبيعة الدراسة المتعلقة بالضغوط التنظيمية فسيتم التركيز على عدد من تلك المصادر التي تم تناولها في دراسات سابقة لدى كل من (الرشيد، 2003؛ الدوسري، 2005؛ التويم، 2005؛ السعد ودرويش، 2008) وكالاتي:

أ- غموض الدور

يعد غموض الدور مصدرا من مصادر ضغوط العمل الرئيسة ومن أكثر مسبباتها للوظائف المختلفة إذ إن غموض الدور الناتج عن عدم كفاية المعلومات المتعلقة بالوظيفة يمثل مصدرا لضغوط العمل . ويرى البعض إن غموض الدور يحدث عندما لا تتوفر معلومات ملائمة عن الدور المطلوب من الفرد القيام به أو طريقة أداء هذا الدور أو عند التعارض بين هذه المعلومات. (السعد ودرويش، 2008: 72)

ب- صراع الدور

يتعرض الفرد في المنظمة عند القيام بدوره لمجموعة من التوقعات تأتي إليه من مجموعة الدور الذي ينتمي إليها، وكثيرا ما تكون هذه التوقعات متضاربة فتخلق له صراعا نفسيا تتوقف حدته على قوة هذه الضغوط وعلى قوة شخصيته. ويطلق على هذا النوع من الضغوط صراع الدور ويقصد به عدم معرفة الفرد ما هو متوقع منه، أو الأهداف المتوجب عليها تحقيقها ، أو تعرض الفرد لمجموعتين متعارضتين من توقعات الدور في إن واحد والامتنال لإحدهما ويجعل من الصعب الامتنال للأخرى (الرشيد، 2003: 48) وتؤكد العديد من الدراسات على وجود علاقات ايجابية بين صراع الدور ومتغيرات مثل التوتر والتعب والغياب وترك العمل ، إذ إن هذه المتغيرات تفرز تأثيرات متباينة على سلوك الفرد داخل العمل والذي من الممكن إن تنعكس على أدائه اليومي وكذلك عن ظهور علاقات سلبية بين صراع الدور ومتغيرات أخرى مثل المشاركة والرضا الوظيفي والولاء والالتزام التنظيمي (الدوسري، 2005 : 69).

ج- أعباء العمل

يعرف العمل بأنه مجموعة من المهام التي يؤديها الفرد العامل سواء أكان مديرا أو موظفا ، إذ إن كل مهمة تتكون من عدة نشاطات ومتطلبات يؤديها الفرد تسبب له ضغوطا في العمل (ألديلي ، 1995 : 249). ويشير عبء العمل إلى زيادة أو انخفاض حجم أعباء العمل الموكلة للفرد مهمة القيام بها ، فزيادة حجم أعباء العمل عن المعدل المقبول تتسبب في إحداث الضغوط في العمل وهذه الزيادة تكون أما زيادة كمية العمل عن طريق إسناد أعمال جديدة يلزم انجازها في وقت قصير أو زيادة نوعيته عن طريق إسناد أعمال لا يملك الفرد القدرات اللازمة للقيام بها (التويم ، 2005 : 37).

د- فرص التقدم والنمو الوظيفي

ينظر الفرد إلى العمل الذي يقوم به على انه وسيلة لمزيد من صقل المهارات والقدرات وبالتالي فهو ينظر إلى عمله على انه مصدر يمهده بمجالات النمو والتقدم ، فإذا افتقد الفرد أياً من فرص النمو والتقدم الذي يتيحها العمل، أصبح هذا العمل مصدر ضغط للفرد في عمله اليومي (الدوسري، 2005: 71). وأكد كلا من (السعد ودرويش ، 2008 : 74) إلى إن التقدم والتطور الوظيفي يعد أمراً هاماً لكثير من الأفراد ليس فقط لأنهم يحصلون على دخل مادي اكبر ولكن لأنهم يحققون مكانة أفضل ويواجهون تحدياً جديداً ؛ ولذلك فان عدم القدرة على تعزيز المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي في مجال التخصص يمثل مصدراً من مصادر ضغوط العمل .

Job Alienation**ثانيا : الاغتراب الوظيفي****1- مفهوم الاغتراب الوظيفي**

الاغتراب مصطلح شديد العمق، وعريق الأصل، ضارب الجذور إلى فجر البشرية جمعاء، إذ يعود إلى تلك اللحظة المتعالية التي غربت فيها الجنة بنعيمها عن آدم عليه السلام ونزل الأرض مغترباً عنها وعن الحياة التي كان يحظى بها قبل عصيان أمر ربه، فتلك هي بحق أولى مشاعر الاغتراب (خليفة، 2003: 19). وتعد ظاهرة الاغتراب ظاهرة فلسفية ونفسية اجتماعية على حد سواء، إذ إن مصطلح Alienation اشتق من أصل لاتيني وقد استخدم في أكثر من مجال منها الفلسفة وعلم النفس والإحصاء وعلم الاجتماع وعلوم اجتماعية أخرى . ويعد هيغل أول من استخدم الاغتراب، إذ استخدم هيغل مصطلح الاغتراب بمعنيين ، الأول المفهوم اللاهوتي ويعني انفصال الذات عن الجوهر الاجتماعي ، إي اغتراب الروح عن ذاته، وروح الإنسان عن الجوهر الاجتماعي ، والثاني (الفلسفي) ويعني به هيغل تنازل الفرد عن استقلاله الذاتي، وتوحده مع الجوهر الاجتماعي وانتهاء مرحلة اغترابه عنه، إي إن هيغل يرى إن الإنسان مغترب بالضرورة إما عن ذاته أو عن مجتمعه، فهو يسير في نموه من الاغتراب الاجتماعي إلى الاغتراب الذاتي. إلا إن مصطلح الاغتراب قد أصبح أحادي البعد حيث فقد المعنى الايجابي له، وبدأ التركيز على المعنى السلبي فقط، وأصبح هذا المفهوم مقترناً في اغلب الأحوال بكل ما يهدد الإنسان وحرية بالاستئصال أو التزييف ، هذا ما جعل الاغتراب بمفهومه الأحادي ينتشر في العلوم الفلسفية والنفسية (Ferguson&Lavalette,2004:299).

و يعد مفهوم الاغتراب ظاهرة إنسانية يتميز بها الإنسان دون غيره من الكائنات، فهو الكائن الوحيد الذي يستطيع أن يفصل عن ذاته وقد يفصل عن مجتمعه أو عن كليهما معاً. وتختلف درجة الأحساس بالاغتراب باختلاف الظروف التي تحيط بالفرد كما وأن الأفراد يتباينون في شدة إحساسهم به. إذ أن مشكلة الاغتراب تعد ظاهرة بارزة ومتميزة في العصر الحديث، لأنه عصر يعكس أزماً سياسية واجتماعية وفكرية وأخلاقية ، لذا فإن مصطلح الاغتراب لا يمكن التعامل معه على أنه مفهوم مطلق وواضح إذ لا يزال في حقيقة الأمر يشوبه الكثير من الغموض والتداخلات، لذلك أستخدم هذا المصطلح بدلالات مختلفة ظهر الكثير منها بشكل يفتقر إلى التمييز بشده للحد الذي لا يمكننا فيه التحديد بوضوح من هو المغترب . فرواد الفلسفة يختلفون في تحديد هذا المفهوم عن رواد علم النفس وهؤلاء بدورهم يختلفون عن رجال الدين وكل له منحى معين واتجاه خاص. لفكرة الاغتراب تأريخ

طويل ، حيث استخدمت بأشكال مختلفة من قبل العديد من المفكرين والكتاب في مختلف فروع المعرفة : الفلسفة ، والاجتماع ، والنفس ، والسياسة ، والاقتصاد وعلم الدين . (المحمداوي، 2007: 27) . وانطلاقاً من تلك الأهمية تزايد اهتمام العلماء الدارسين في مجال الإدارة بهذا المفهوم حيث أنتقل الاهتمام به في مجال الإدارة منذ بدايات عام 1950 ممثلاً بأعمال (Argyris, 1957) ، (Miller, 1967) ، (David & Timothee, 1977) ، (Katz & Kahn , 1978) ، (Leonard, 1984) ، (Kakabads, 1986) ، (Nelson & ODonohue, 2006) ، (Mendoza, 2007) حيث أنصبت جهود هؤلاء على الكشف عن مدى العلاقة بين أبعاد الاغتراب وبعض المتغيرات التنظيمية في مجال الإدارة كالرضا عن العمل ، ضغط العمل ، الشعور بالعجز وفقدان السيطرة ، الالتزام التنظيمي ، القيادة الإدارية ، سلوك المواطنة التنظيمية ، الهيكل وغيرها من متغيرات السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية (البياتي ، 2010 : 41)

أما بالنسبة لتعريف مصطلح الاغتراب الوظيفي أكاديمياً فسيتم تناوله من خلال تعريفات الباحثين والمتخصصين في هذا المجال. فقد عرف (Kanungo, 1992:414) الاغتراب الوظيفي بأنه شعور الفرد بالعزلة والضياح والوحدة ، وعدم الانتماء ، وفقدان الثقة ، والإحساس بالقلق والعدوان ، ورفض القيم والمعايير الاجتماعية ، والمعاناة من الضغوط النفسية .

كما وعرفه (Vandenberghe , 2002:33) بأنه ضعف العلاقة بين الفرد والوظيفة ومستوى الاندماج ، وهذا الاندماج قد يكون نفسياً أو فكرياً أو مهنيّاً. في حين أشار (الحمد ، 2004 : 29) إلى إن الاغتراب الوظيفي في مفهومه البسيط يعنى شعور الموظف بالغربة في موقع عمله ، إذ يفقد الانتماء الوظيفي والتنظيمي بسبب الانغماس في البيروقراطية والشعور بعدم الرضا وافتقاد الموظف للتفاعل الاجتماعي داخل محيط العمل وقصور العلاقات الانسانية ، فالبيروقراطية تفرض على الموظف الالتزام بتطبيق الأنظمة والقوانين والامتثال لها رغم أنه في كثير من تلك الحالات لا يعرف او يفهم معنى تلك القوانين مما يؤدي إلى اغترابه.

وتأسيساً على ما ورد أعلاه يمكن القول بان الاغتراب الوظيفي هو حالة نفسية يعاني منها الفرد ويشعر معها بعدم الصلة بالواقع الذي يحيط به نتيجة تعرضه لمثيرات أو عوامل ذاتية أو بيئية لا يكون قادراً على التكيف معها بحيث يؤدي هذا الانفصال إلى ركون الفرد للعزلة والانطواء وتحقير الذات وذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقوم به من أعمال داخل محيط العمل .

2- أبعاد الاغتراب الوظيفي

على الرغم من عدم اتفاق الباحثين على معنى محدد لمفهوم الاغتراب إلا أن هناك اتفاقاً بينهم على العديد من مظاهره وأبعاده والتي توصلوا إليها من خلال تحليلهم لهذا المفهوم وإخضاعه للقياس . وكان من أبرزهم محاولة سيمان (Seeman) إذ أشار إلى أن هناك خمسة أبعاد لمفهوم الاغتراب والتي تتمثل في (العجز ، اللامعنى ، غياب المعايير ، العزلة الاجتماعية ، والغربة عن الذات) إذ ستبنى الدراسة الحالية هذه الأبعاد والتي أكد و اتفق عليها اغلب الباحثين :

أ- العجز Powerlessness

ويعني عدم قدرة الفرد على السيطرة على الأحداث والمجريات مع عدم قدرته على التأثير في المواقف الاجتماعية التي يتعرض لها مع عجزه عن السيطرة على تصرفاته وأفعاله ورغباته، وهذا بالتالي يجعله غير قادر على تقرير مصيره، فمصيره وإرادته تتحددان من قبل عوامل وقوى خارجية عن إرادته الذاتية. (Nelson&O'Donohue, 2006:12) في حين يرى Islam وكما أشارت (البياتي ، 2010 : 55) إلى إن مفهوم العجز بأن حالة ضعف القوة التي يمكن أن تزداد عندما تصل حالة الفرد الفكرية إلى أنه لا يستطيع السيطرة على حالة القدرة على التنبؤ بالأحداث .

ب - اللامعنى Meaninglessness

ويشير هذا البعد إلى شعور الفرد بأنه يفتقر إلى وجود مرشد أو موجه للسلوك والاعتقاد ، والفرد المغترب هنا يشعر بالفراغ الهائل نتيجة لعدم توافر أهداف أساسية تعطي معنى لحياته وتحدد اتجاهاته وتستقطب نشاطاته وتتفق مع اهتماماته وطموحاته. (Sarros et al., 2002:304)

ج- غياب المعيارية Normlessness:

وتعني عدم تمسك الفرد بالمعايير والضوابط والأعراف الاجتماعية وشعوره بأن الوسائل أو السبل الغير شرعية مطلوبة وضرورية لانجاز الأهداف وأن تعاكست مع القيم والعادات السائدة. وهذا يعني اهتزاز القيم والمعايير داخل المجتمع للانهيال الذي يلحق بالبناء الاجتماعي وأتساع الهوة بين أهداف المجتمع وقدرة الفرد للوصول إليها مما يؤدي إلى أستحسان المعاني والمقاصد الغير مرغوب فيها اجتماعياً لتحقيق الأهداف (المحمداوي ، 2007 : 32) في حين أوضحت (البياتي ، 2010 : 58) أن هذا البعد يتعلق بشعور الفرد أن المعايير قد فقدت قوتها التنظيمية في المحيط الاجتماعي أو المهني وبأن هذه المعايير لم تعد تحترم اجتماعيا ولا مهنياً .

د - العزلة الاجتماعية Social Isolation:

ويشير هذا البعد إلى شعور الفرد بالغرابة والعزلة عن المحيطين به سواء داخل المنظمة أو خارجها ولذلك تضعف لديه روح الانتماء للجماعة التي يعمل معها وكذلك تنخفض فعاليته في تحقيق الأهداف التنظيمية (Nelson&O'Donohue, 2006:10) في حين أشارت (البياتي ، 2010 : 58) أن هذا البعد يشير إلى نوع من ضعف الروابط الاجتماعية بسبب الشعور بالغرابة عن الأهداف والمعايير السائدة وليس بسبب ما يتعلق بعلاقات الصداقة مع الآخرين وإنما أيضا بمعاني (الأمن ، الدفء ، الحاجة إلى الاتصالات الاجتماعية) وهذا ما يسمى بالعزلة الاجتماعية.

هـ - الاغتراب عن الذات Self-estrangement:

هذا النوع من الاغتراب يتمثل في انفصال الفرد عن ذاته وعدم التطابق معها أي أنه يخلق ذاتاً غير حقيقية نتيجة لتأثيرات الضغوط الاجتماعية وبما تحمله من نظم وأعراف وتقاليد وبكل تناقضاته مما قد يؤدي إلى طمس الذات الحقيقية للفرد، بحيث يكون غير قادر على أيجاد الأنشطة والفعاليات التي تكافئ قدراته وإمكاناته وهذا قد يؤدي إلى الشعور بعدم الرضا عن ذاته ويفقد صلته الحقيقية بذاته وقد يرفض كل ما يحيط به وكذلك قد يصاحبه الشعور بالضيق لكل ما هو قائم حوله. (المحمداوي ، 2007 : 34) .

المبحث الثالث - الإطار العملي للدراسة

أولاً: وصف وتشخيص متغيرات الدراسة الخاصة بمصادر ضغوط العمل

حصل هذا المتغير على وسط حسابي قدره (5.03) وانحراف معياري (0.68) كما موضح في الجدول (1) ، إذ كان بعد أعباء العمل الأكثر إسهاما في تشكيل هذا المتغير إذ حصل على وسط حسابي قدره (5.22) بانحراف معياري (0.46) في حصل بعد فرص التقدم والنمو الوظيفي على أدنى وسط حسابي والذي يبلغ (4.59) وتراوحت الأوساط الحسابية لبقية الإبعاد بين هذين الحدين ، إذ حصلت أبعاد صراع الدور و غموض الدور على أوساط حسابية على التوالي (5.17) و (5.15) وبانحرافات معيارية على التوالي (0.9) و (0.62). يلاحظ من خلال الوصف أعلاه توافر أبعاد مصادر ضغوط العمل لدى المبحوثين وبمستوى أعلى من الوسط الفرضي ، إذ أن الأوساط الحسابية للإبعاد لم تقل عن (3) .

جدول (1) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة الخاصة بمصادر ضغوط العمل (N=120)

	الإبعاد	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	غموض الدور	لا أتمتع بالسلطات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي .	6.23	0.61
2		مهام وأهداف العمل الذي أقوم به غير واضحة .	4.51	0.28
3		عدم معرفة الواجب المكلف به .	5.42	0.95
4		أتلقي مهام من أكثر من مسؤول واحد .	4.44	0.66
		المتوسط العام	5.15	0.62
5	صراع الدور	أحيانا يطلب مني القيام بإعمال في الدائرة تتناقض مع المبادئ والقيم التي احملها.	5.76	0.94
6		تدخل الآخرين في عملي لا يتيح لي المجال لأدائه بالأسلوب الصحيح .	5.10	0.38
7		أقوم بمهام وأعمال اشعر بأنها غير ضرورية .	4.63	0.34
8		غموض السياسات تتسبب في عدم تنفيذ مهماتي.	5.19	1.94
		المتوسط العام	5.17	0.9
9	أعباء العمل	حجم العمل الذي أقوم به يفوق طاقتي وقدراتي لانجاز العمل	5.38	0.27
10		وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو متوقع مني.	5.17	0.51
11		المهام التي يطلب مني انجازها تزداد تعقيدا مع مرور الزمن.	6.29	0.29
12		أكلف بانجاز عدة مهام ومسؤوليات متنوعة في وقت واحد	4.05	0.76
		المتوسط العام	5.22	0.46

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات	الإبعاد	
0.94	5.76	محدودية فرص النمو والتقدم الوظيفي بالدائرة التي اعمل بها	فرص التقدم والنمو الوظيفي	13
0.85	4.10	لا اشعر بالأمان إزاء مستقبلي الوظيفي		14
0.97	4.03	لم توفر لي الدائرة التي اعمل بها فرص المشاركة في الدورات التدريبية المتعلقة بعملتي .		15
0.18	4.48	لم اكتسب خبرات ومهارات جديدة خلال فترة عملي .		16
0.74	4.59	المتوسط العام		
0.68	5.03	المتوسط العام لمصادر ضغوط العمل		

ثانياً: وصف وتشخيص متغيرات الدراسة الخاصة بالاغتراب الوظيفي

حصل هذا المتغير على وسط حسابي قدره (4.88) وانحراف معياري (0.83) كما موضح في الجدول (2) ، إذ كان بعد العجز الأكثر إسهاماً في تشكيل هذا المتغير إذ حصل على وسط حسابي قدره (5.16) بانحراف معياري (1.06) في حصل بعد العزلة الاجتماعية على أدنى وسط حسابي والذي يبلغ (4.42) وتراوحت الأوساط الحسابية لبقية الإبعاد بين هذين الحدين ، إذ حصلت أبعاد غياب المعيارية و الاغتراب عن الذات و اللامعنى على أوساط حسابية على التوالي (5.04) و (4.91) و (4.86) و بانحرافات معيارية على التوالي (0.61) و (0.88) و (0.72) . يلاحظ من خلال الوصف أعلاه توافر أبعاد مستوى الاغتراب الوظيفي لدى المبحوثين وبمستوى أعلى من الوسط الفرضي ، إذ أن الأوساط الحسابية للإبعاد لم تقل عن (3) .

جدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة الخاصة بالاغتراب الوظيفي
(N=120)

ت	الإبعاد	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
17	العجز	يصعب علي اتخاذ أي قرار يتعلق بمستقبلي الوظيفي	4.22	1.66
18		اشعر بملل بسبب روتينية العمل	6.82	0.94
19		لم أحقق شيئاً ذو قيمة في مجال عملي	4.65	0.75
20		وظيفتي لا تتيح لي فرصة استغلال ما لدى من قدرات وإمكانات.	4.93	0.99
		المتوسط العام	5.16	1.06
12	اللامعنى	ألتزم بسياقات وإجراءات العمل حتى لو لم أكن مقتنعاً بها	4.48	0.18
22		أقابل الخطأ أحياناً بالصمت عنه	4.30	0.95
23		إن ممارستي للحرية في العمل محدودة	5.65	1.09

24		إن دوري في اتخاذ القرارات وتحديد السياسات في المنظمة محدودة	5.00	0.64
ت	الإبعاد	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		المتوسط العام	4.86	0.72
25	غياب المعيارية	اشعر بضعف القدرة على التزامي بالأنظمة والقيم السائدة في محيط عملي	5.25	0.86
26		كثيراً ما تتم الترقية في المنظمة على أسس غير موضوعية	4.63	0.34
27		أجأ إلى التحايل حتى أتغلب على المشكلة التي تواجهني .	5.55	0.75
28		غالباً ما يتم تقييم العمال في المنظمة على أسس مادية بحتة	4.72	0.48
		المتوسط العام	5.04	0.61
29	العزلة الاجتماعية	أشعر بأنني غريب بين زملائي حتى في ظل وجودهم .	5.23	1.21
30		علاقاتي مع زملائي لا تتسم بالثقة	4.24	0.55
31		التواصل بين العمال في قسمي محدودة	4.16	0.80
32		إن مشاركتي في النشاطات الاجتماعية محدودة	4.05	0.85
		المتوسط العام	4.42	0.86
233	الاغتراب عن الذات	أفتقد إلى الشعور بالأمان الوظيفي .	4.52	0.94
34		أرى أن ما حققته من نجاح في وظيفتي لم يشبع الحد الأدنى من طموحاتي .	4.30	0.95
35		يسيطر على الشعور بالرغبة في ترك العمل .	5.25	0.86
36		لا أشعر بقيمتي الذاتية عند مزاوله عملي	5.55	0.75
37		المتوسط العام	4.91	0.88
		المتوسط العام لمستوى الاغتراب الوظيفي	4.88	0.83

ثالثاً: اختبار الفرضيات

1- اختبار الفرضية الرئيسة الأولى

يلاحظ من الجدول (3) معاملات الارتباط البسيط بين إبعاد مصادر ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، أعباء العمل، فرص التقدم والنمو الوظيفي) ومستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي

جدول (3) علاقات الارتباط بين إبعاد مصادر ضغوط العمل ومستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي

المؤشر الكلي	فرص التقدم والنمو الوظيفي	أعباء العمل	صراع الدور	غموض الدور	المتغير المستقل المتغير المعتمد
0,67 **	0,62 **	0,74**	0,71 **	0,40 **	العجز
0,80 **	0,81 **	0,78**	0,83 **	0,56 **	اللامعنى
0,81 **	0,85 **	0,89**	0,76 **	0,66 **	غياب المعيارية
0,79 **	0,68 **	0,84**	0,73 **	0,75 **	العزلة الاجتماعية
0,78 **	0,79 **	0,81**	0,84 **	0,60 **	الاغتراب عن الذات
0,82 **	0,76 **	0,85 **	0,83 **	0,66 **	المؤشر الكلي

** تحت مستوى معنوية 0.01

ويظهر من الجدول (3) أن جميع العلاقات هي ذات دلالات معنوية وكالاتي:

1- العلاقة بين غموض الدور وأبعاد الاغتراب الوظيفي : يرتبط هذا البعد بعلاقة معنوية موجبة وقوية مع أبعاد الاغتراب الوظيفي جميعاً ابتداءً من العزلة الاجتماعية ، غياب المعيارية ، الاغتراب عن الذات، اللامعنى ، ثم العجز بالتتابع عند معنوية (0.01) ، وبلغ معامل الارتباط (المؤشر الكلي) (0,66) وهو ارتباط موجب ودال معنوي وهذه النتيجة تدل على أن غموض الدور يرتبط طردياً بمستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي في المنظمة المبحوثة.

2- العلاقة بين صراع الدور وأبعاد الاغتراب الوظيفي: حققت هذه العلاقة ارتباطاً موجباً بلغ (0,83) على المستوى الكلي وهو دال معنوياً ويلاحظ من نتائج التحليل على مستوى المتغيرات الفرعية لصراع الدور أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين صراع الدور و (الاغتراب عن الذات، اللامعنى ، غياب المعيارية، العزلة الاجتماعية، ثم العجز) على التوالي .

3- العلاقة بين أعباء العمل وأبعاد الاغتراب الوظيفي: كان معامل الارتباط لهذه العلاقة هو (0,85)، وهو اكبر معامل ارتباط من بين العلاقات الأربعة الباقية ،وتشير هذا النتيجة إلى وجود علاقة ارتباط بين أعباء العمل وأبعاد الاغتراب الوظيفي على المستوى الكلي والمتغيرات الفرعية في المنظمة المبحوثة.

4- العلاقة بين فرص التقدم والنمو الوظيفي وأبعاد الاغتراب الوظيفي: بلغ معامل الارتباط لهذه العلاقة (0,76) وهو معامل ارتباط موجب وتشير هذا النتيجة إلى وجود علاقة ارتباط بين فرص التقدم والنمو الوظيفي وأبعاد الاغتراب الوظيفي على المستوى الكلي والمتغيرات الفرعية في المنظمة المبحوثة.

وبناءً على هذه النتائج ولغرض التحقق من الفرضية بشكل عام ،نلاحظ من الجدول (3) إن هنالك علاقة ارتباط دالة معنوية ، تؤكد وجود توافق وترابط بين المتغيرات الرئيسية مصادر ضغوط العمل ، ومستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي. مما يحقق صحة الفرضية الأولى .

2- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

يلاحظ من الجدول (4) معاملات الانحدار بين إبعاد مصادر ضغوط العمل (غموض الدور ، صراع الدور ، أعباء العمل، فرص التقدم والنمو الوظيفي) ومستوى الاغتراب الوظيفي .

جدول (4) اثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الاغتراب الوظيفي.

القيمة المتغيرات	F المحسوبة	R ² المصحح	Beta معامل الانحدار	إثبات الفرضية
اثر غموض الدور في الاغتراب الوظيفي	75,06	0,44	0,65	تدعم الفرضية
اثر صراع الدور في الاغتراب الوظيفي	40,09	0,72	0,58	تدعم الفرضية
اثر أعباء العمل في الاغتراب الوظيفي	64,64	0,69	0,73	تدعم الفرضية
اثر فرص التقدم والنمو الوظيفي في الاغتراب الوظيفي	71,08	0,58	0,56	تدعم الفرضية
اثر مصادر ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي	69,84	0,67	0,68	تدعم الفرضية

(1.90) f الجدولية عند مستوى معنوية 0.05

ويظهر من الجدول السابق الآتي:

1- اثر غموض الدور في الاغتراب الوظيفي: ظهر هنالك تأثير معنوي موجب لغموض الدور في الاغتراب الوظيفي ، إذ كانت قيمة (f) المحسوبة (75.06) ، وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.90) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة الحرية (1.118) ، وهذا يعني أن لغموض الدور تأثير واضح في الاغتراب الوظيفي ، وقد بلغت قيمة معامل التحديد (0,44%) والتي تعني أن غموض الدور تقسر ما نسبته (0,44%) من التذبذبات الحاصلة في الاغتراب الوظيفي ، وهذا ما يؤكد أن لغموض الدور تأثير كبير في الاغتراب الوظيفي ، وأما قيمة (b) فقد بلغت (0.65) ، أي أن التغير في غموض الدور للممرضين والممرضات بمقدار وحدة واحدة ، يشير إلى تغير في الاغتراب الوظيفي بمقدار (0.65) . وترى الباحثة أن افتقار الفرد المعلومات اللازمة للقيام بمهامه وواجباته في المنظمة مثل المعلومات عن سياسات وأهداف المنظمة وإجراءات العمل ، تولد لديهم حالة من الإحباط واللامعنى واللامبالاة والشعور بعدم الإنسانية والتقدير الذاتي السلبي، مما يسهم بشكل فاعل إلى حدوث الاغتراب الوظيفي.

2- اثر صراع الدور في الاغتراب الوظيفي: بلغت قيمة (f) المحسوبة (40,09) ، وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.90) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية (1.118) ، وهذا يعني ان لصراع الدور تأثير واضح في

الاغتراب الوظيفي ، وقد بلغت قيمة معامل التحديد ($0,72\%$) تفسر ما نسبته ($0,72\%$) من التذبذبات الحاصلة في الاغتراب الوظيفي ، وأما قيمة (b) فقد بلغت ($0,58$) ، أي أن التغير في صراع الدور بمقدار وحدة واحدة ، يشير إلى تغير في الاغتراب الوظيفي بمقدار ($0,58$) . وترى الباحثة أن عدم وضوح الأدوار المعطاة للإفراد وكذلك السلطات غير المحددة بدقة ، تولد لديهم حالة من الإحباط واللامعنى واللامبالاة والشعور بعدم الإنسانية والتقدير الذاتي السلبي. مما يؤدي إلى حدوث الاغتراب الوظيفي.

3- أثر أعباء العمل في الاغتراب الوظيفي: بلغت قيمة (f) المحسوبة ($64,64$) ، وهي اكبر من قيمتها الجدولية والبالغة ($1,90$) عند مستوى معنوية ($0,05$) ودرجة حرية ($1,118$) ، وهو ما يؤكد إن لأعباء العمل تأثير كبير في الاغتراب الوظيفي ، وقد بلغت قيمة معامل التحديد ($0,69\%$) والتي تعني ان أعباء العمل تفسر ما نسبته ($0,69\%$) من التذبذبات الحاصلة في الاغتراب الوظيفي ، وأما قيمة (b) فقد بلغت ($0,73$) أي أن التغير في أعباء العمل بمقدار وحدة واحدة ، يشير إلى تغير في الاغتراب الوظيفي بمقدار ($0,73$) . وترى الباحثة أن عبء العمل الزائد سببا أساسيا من أسباب ضغوط العمل، مما يسهم بشكل فاعل إلى حدوث الاغتراب الوظيفي.

4- أثر فرص التقدم والنمو الوظيفي في الاغتراب الوظيفي: تبين أن قيمة (f) المحسوبة كانت ($71,08$) ، وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة ($2,27$) ، عند مستوى معنوية ($0,01$) ، وقد بلغت قيمة معامل التحديد ($0,58\%$) والتي تعني أن فرص التقدم والنمو الوظيفي تفسر ما نسبته ($0,58\%$) من التذبذبات الحاصلة في الاغتراب الوظيفي ، و ($1,90$) عند مستوى معنوية ($0,05$) ، ودرجة الحرية ($1,118$) ، ، وأما قيمة (b) فقد بلغت ($0,56$) أي أن التغير فرص التقدم والنمو الوظيفي بمقدار وحدة واحدة ، يشير إلى تغير في الاغتراب الوظيفي بمقدار ($0,56$) . وترى الباحثة أن افتقار فرص التقدم والنمو الوظيفي أو الشعور بأنها ضعيفة وتحكمها معايير شخصية غير موضوعية أو أنها لا تتناسب مع طموحات الأفراد ، جميع هذه العوائق تخلق لدى الفرد حالة من الإحباط واللامعنى واللامبالاة والعزلة الاجتماعية والرغبة في ترك العمل.

5- اثر متغير مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي: بلغت قيمة (F) للتأثير مصادر ضغوط العمل في متغير الاغتراب الوظيفي ($69,84$) ، وهي اكبر من قيمتها الجدولية والبالغة ($1,90$) عند مستوى معنوية ($0,05$) ودرجة حرية ($1,118$) ، وقد بلغت قيمة معامل التحديد ($0,67\%$) والتي تعني أن مصادر ضغوط العمل تفسر ما نسبته ($0,67\%$) من التذبذبات الحاصلة في الاغتراب الوظيفي ، و ($1,90$) عند مستوى معنوية ($0,05$) ، ودرجة الحرية ($1,118$) ، ، وأما قيمة (b) فقد بلغت ($0,68$) أي أن التغير مصادر ضغوط العمل بمقدار وحدة واحدة ، يشير إلى تغير في الاغتراب الوظيفي بمقدار ($0,68$) .

ويظهر مما تقدم إن هناك علاقة تأثير معنوي ، تؤكد وجود توافق وتأثير بين المتغيرات الفرعية و الرئيسية لمصادر ضغوط العمل ، ومستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي. مما يحقق صحة الفرضية الثانية .

المبحث الرابع: النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

- 1- كشفت نتائج البحث التحليلية أن العاملين في مهنة التمريض يعانون من مستوى ضغط العمل المرتفع والذي يؤيد ذلك قيمة الوسط الحسابي الذي بلغ (5.03).
- 2- تبين من نتائج البحث التحليلية أن العاملين في مهنة التمريض يعانون من مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي المرتفع والذي يؤيد ذلك قيمة الوسط الحسابي الذي بلغ (4.88).
- 3- أظهرت نتائج التحليل إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين كل بعد من إبعاد مصادر ضغوط العمل ومستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي. وهذا يعني بان توفر مصادر ضغوط العمل ستعزز من شعور الأفراد العاملين في مهنة التمريض بالاغتراب الوظيفي .
- 4- اتضح أن أعباء العمل كان أكثر متغيرات مصادر ضغوط العمل ارتباطاً بمستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي ، وهذا ما يؤكد أن العاملين في مهنة التمريض أكثر عرضة من غيرهم للتعرض لضغوط العمل اليومية ويعزى ذلك إلى إن أعمالهم تتصف بكثرة الأعباء الروتينية وتراكم المشاكل اليومية والمسؤوليات والإعمال الإضافية التي تستنفذ منهم جهداً ووقتها .
- 5- توصل البحث إلى وجود اثر معنوي لمصادر ضغوط العمل على المستوى الكلي وعلى مستوى أبعادها في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي والتي تقود بدورها إلى الشعور بعدم الراحة والأمان والملل والروتين والاستياء من العمل، وهذه النتائج جاءت متفقة مع الطرح الذي أوردناه عن مصادر ضغوط العمل وما لها من تأثير في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي .

ثانياً: التوصيات

- 1- ضرورة اهتمام المديرين بموضوع ضغوط العمل لدى العاملين وأسبابها وأثارها وطرق مواجهتها والسيطرة عليها .
- 2- العمل على إعداد دورات تدريبية للعاملين في مهنة التمريض توضح كيفية التعامل مع ضغوط العمل
- 3- ضرورة إعطاء وصف واضح للوظائف ، وتحديد المسؤوليات والصلاحيات تحديداً دقيقاً، وتنظيم وقت العمل وتوزيعه واستغلاله الاستغلال الأمثل ، وزيادة الحوافز المادية والمعنوية للممرضين ، وإيجاد أسس عادلة وموضوعية في توزيعها لتجنب الآثار السلبية لصراع الدور وغموض الدور والأعباء الوظيفية ومحدودية فرص التقدم والنمو الوظيفي.
- 4- للحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي ينبغي العمل على إتاحة الفرص للابتكار في العمل،، مراعاة الإدارة لظروف الممرض النفسية والاجتماعية، توفير جو اجتماعي ونفسي وتنظيمي مناسب لتشجيع الممرضين، توفير الاستقرار الوظيفي لدى الممرضين وتهيئة الجو المناسب للعمل.
- 5- الاعتماد على مبدأ الإثراء الوظيفي في العمل بما يضمن تجدد أو تنوع الأنشطة والمهام التي يقوم بها الموظف والتخلص من الأنشطة الروتينية في العمل التي أن تولد الملل لدى الموظف. لغرض التقليل من ظاهرة الاغتراب الوظيفي
- 6- العمل على إيجاد قنوات اتصال رأسية وأفقية واضحة وفعالة داخل المنظمات الحكومية بحيث تتيح للإدارة العليا التعرف على المصادر المسببة للاغتراب الوظيفي وبحيث يشعر العاملون بان اقتراحاتهم وشكاواهم تصل للإدارة العليا مم يؤكد دورهم في المشاركة في عملية صنع القرارات .

7- تبسيط الإجراءات والابتعاد عن الروتين المعقد والاستفادة من التكنولوجيا الإدارية الحديثة وتطبيقها داخل المنظمات الحكومية .

المصادر

أولاً: المصادر العربية

أ- الكتب

- 1- العديلي، ناصر محمد ، (1995)، السلوك الإنساني والتنظيمي : منظور كلي مقارنة ، الطبعة الثانية، معهد الإدارة العامة ، الرياض .
- 2- جرينبرج ، جيرالد و بارون ، روبرت ، (2004) إدارة السلوك في المنظمات ، ترجمة رفاعي محمد رفاعي ، إسماعيل علي بسيوني ، دار المريخ للنشر ، المملكة العربية السعودية .
- 3- خليفة، عبد اللطيف محمد، (2003) ، علاقة الاغتراب بكل من التوافق وتوكيد الذات ومركز التحكم والقلق والاكتئاب لدى طلاب الجامعة: دراسات في سيكولوجية الاغتراب. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.

ب. البحوث والدوريات العربية

- 1- الحمد ، محمد حمد ، (2004) ، الاغتراب الوظيفي ، المجلة العربية ، العدد 324 ، السعودية .
- 2- السعد ، صالح ودرويش ، مراد ، 2008 ، " أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية - دراسة استكشافية"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، الرياض، جامعة الملك عبد العزيز، المجلد 22 ، العدد الأول، ص ص : 63- 108 .
- 3- الصواف ، منى ، (2000) ، ضغوط العمل عندما تعكر النفوس ، مجلة الثقافة الصحية ، المجلد 7 ، العدد 63 ، ص ص 57 – 100 .
- 4- الضبع ، ثناء يوسف ؛ وآل سعود . الجوهرة بنت فهد ، (2003) ، دراسة عاملية عن مشكلة الاغتراب لدى عينة من طالبات الجامعة السعوديات في ضوء عصر العولمة . بحث منشور عن جامعة الملك سعود متوفر على موقع جامعة الملك سعود www.ksu.edu.sa

ج. الرسائل والاطاريح الجامعية

- 1- البياتي ، سحراء أنور حسين علي ، (2010) ، الاغتراب وعلاقته بالالتزام التنظيمي ، دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من المديرين والتنفيذيين في وزارة البلديات والأشغال العامة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- 2- التويم ، نايف بن فهد ، (2005) ، مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية ، دراسة تطبيقية على ضباط جوازات وممرور مدينة الرياض، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف للعلوم الأمنية.
- 3- الدوسري ، سعد بن عميقان ، (2005) ، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية ، دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف للعلوم الأمنية.
- 4- الرشيد ، جهاد محمد ، (2003) ، إدارة الوقت وعلاقتها بضغوط العمل ، دراسة تطبيقية على مديري الإدارات ورؤساء الأقسام بحرس الحدود بمدينة الرياض والدمام ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف للعلوم الأمنية.

5- المحداوي ، حسن إبراهيم حسن ، (2007) ، العلاقة بين الاغتراب والتوافق النفسي للجالية العراقية في السويد ، أطروحة دكتوراه في كلية الآداب والتربية، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك.

ثانياً: المصادر الأجنبية:

أ. الكتب

1- Robin, Fincham, Peter , S., Rhodes, **Organizational Behavior**, 3th ed , OXFORD University,(1999).

ب. الدوريات والدراسات الأجنبية

1- Ferguson,l & Lavalette, M ,(2004), Beyond Power Discourse: Alienation and Social Work, **British Journal of Social Work** , Vol .34, No 3.pp. 297–312 .

2- Kanungo, R. N. (1992), Alienation and Empowerment: Some Ethical Imperatives in Business. **Journal of Business Ethics**, Vol .11 pp. 413-422.

3- Nelson, L & O Donohue, W., (2006) , Alienation Psychology and human Resource management, **Refereed paper proceedings of the 2nd Australian Centre for Research in Employment and work . (ACREW)** , prato, Italy .

4- Olaitan , O. L , Oyerinde , O. O Obiyemi,O., & Kayode, O. O,(2010) , Prevalence of job stress among primary school teachers in South-west, Nigeria, **African Journal of Microbiology Research** , Vol. 4, No 5, pp. 339-342 .

5- Sarros, J.C., Tanewski, G.A., Winter, R.P., Santora, J.C., & Denison, I,L., (2002) , Work Alienation and Organizational Leader ship, **British Journal of Management**, Vol. 13, No. 4, p:285-304 .

6- Vandenberghe, F, (2002),Working Out Marx : Marxism and the end of the work society , **Thesis Eleven**, No. 69, pp . 21–46 .

ملحق (1)

(استبانة)

أختي الممرضة .. أخي الممرض ..
تحية طيبة...

أعدت هذه الإستبانة لقياس متغيرات البحث الموسوم (أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي) " دراسة تحليلية لأراء عينة من الممرضين والممرضات في مستشفى اليرموك التعليمي . راجين تفضلكم بالإجابة على الأسئلة بعناية ، وذلك بوضع علامة (✓) أمام الإجابة التي تختارونها ، ونود أعلامكم بأن المعلومات ستستخدم لأغراض الدراسة فقط . ولا داعي لذكر الاسم.

مع خالص شكرنا وتقديرنا...

الباحثة

ت	(الجزء الأول) مصادر ضغوط العمل	اتفق تماماً	اتفق	إلى حد ما	لا أتفق	لا أتفق تماماً
1	لا أتمتع بالسلطات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي .					
2	مهام وأهداف العمل الذي أقوم به غير واضحة .					
3	عدم معرفة الواجب المكلف به .					
4	أتلقي مهام من أكثر من مسؤول واحد .					
5	أحيانا يطلب مني القيام بأعمال في الدائرة تتناقض مع المبادئ والقيم التي أحملها .					
6	تدخل الآخرين في عملي لا يتيح لي المجال لأدائه بالأسلوب الصحيح .					
7	أقوم بمهام وأعمال اشعر بأنها غير ضرورية .					
8	غموض السياسات تتسبب في عدم تنفيذ مهماتي .					
9	حجم العمل الذي أقوم به يفوق طاقتي وقدراتي لانجاز العمل					
10	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو متوقع مني .					
11	المهام التي يطلب مني انجازها تزداد تعقيدا مع مرور الزمن .					
12	أكلف بانجاز عدة مهام ومسؤوليات متنوعة في وقت واحد					
13	محدودية فرص النمو والتقدم الوظيفي بالدائرة التي اعمل بها					
14	لا اشعر بالأمان إزاء مستقبل الوظيفي					
15	لم توفر لي الدائرة التي اعمل بها فرص المشاركة في الدورات التدريبية المتعلقة بعملتي .					
16	لم اكتسب خبرات ومهارات جديدة خلال فترة عملي .					

ت	(الجزء الثاني) مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي	اتفق تماماً	اتفق	إلى حد ما	لا أتفق	لا أتفق تماماً
17	يصعب علي اتخاذ أي قرار يتعلق بمستقبلي الوظيفي					
18	اشعر بمال بسبب روتينية العمل					
19	لم أحقق شيئاً ذو قيمة في مجال عملي					
20	وظيفتي لا تتيح لي فرصة استغلال ما لدى من قدرات وإمكانات.					
21	ألتزم بسيقات وإجراءات العمل حتى لو لم أكن مقتنعاً بها					
22	أقابل الخطاء أحياناً بالصمت عنه					
23	إن ممارستي للحرية في العمل محدودة					
24	إن دوري في اتخاذ القرارات وتحديد السياسات في المنظمة محدودة					
25	اشعر بضعف القدرة على التزامي بالأنظمة والقيم السائدة في محيط عملي					
26	كثيراً ما تتم الترقية في المنظمة على أسس غير موضوعية					
27	ألجأ إلى التحايل حتى أتغلب على المشكلة التي تواجهني .					
28	غالباً ما يتم تقييم العمال في المنظمة على أسس مادية بحتة					
29	أشعر بأنني غريب بين زملائي حتى في ظل وجودهم .					
30	علاقاتي مع زملائي لا تتسم بالثقة					
31	التواصل بين العمال في قسمي محدودة					
32	إن مشاركتي في النشاطات الاجتماعية محدودة					
33	أفتقد إلى الشعور بالأمان الوظيفي .					
34	أرى أن ما حققته من نجاح في وظيفتي لم يشبع الحد الأدنى من طموحاتي .					
35	يسيطر على الشعور بالرغبة في ترك العمل .					
36	لا أشعر بقيمتي الذاتية عند مزاوله عملي					