

أبعاد المناخ التنظيمي وعلاقته بمستوى الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات في ولاية الجلفة

طارق هزرشي

أستاذ محاضر بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

جامعة الجلفة

~~~~~

### ملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين المناخ التنظيمي بأبعاده المدروسة (الهيكل التنظيمي، نمط الاتصال، نمط القيادة، اتخاذ القرارات، الحوافز) مع أبعاد الاغتراب الوظيفي في المؤسسات الاستشفائية بولاية الجلفة، وقد تم اختيار عينة عشوائية بلغ حجمها (47) مستجوب من أطباء وممرضين وإداريين.

وكانت أهم النتائج هي وجود علاقة عكسية قوية بين المناخ التنظيمي والاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات بولاية الجلفة، وتوصلت إلى أن مستوى المناخ التنظيمي كان متوسط، أما الاغتراب الوظيفي فكان مستواه مرتفع حسب إجابات العاملين. كما أوصت الدراسة بضرورة إشراك العاملين في المساعدة في اتخاذ القرارات وخاصة المتعلقة بشؤون العاملين للتخفيف من مظاهر الاغتراب الوظيفي، التركيز على الحوافز المعنوية والعمل على تقدير جهود المتميزين.

**الكلمات المفتاحية:** المناخ التنظيمي، الاغتراب الوظيفي، المستشفيات، ولاية الجلفة.

### Abstract:

The present research paper aims to study the relationship between the organizational environment, and the alienation among workers of Djelfa Hospital. Alienation is caused commonly by factors such as powerlessness, meaninglessness, formlessness, relentlessness, and centered – Self. Whereas, the organizational environment is studied among factors of Organizational structure, communication style, leadership style, decision making, and awards. Furthermore, in this study used we were distributed (47) questionnaire to the stuff of this institution (doctors in medicine, administration stuff, and nursing Assistants). The results of the study showed:

- Existences of a strong inverse relationship between the organizational environment, and the alienation among workers of Djelfa Hospital;
- The level of the organizational environment was average in Djelfa Hospital;
- Alienation among workers of Djelfa Hospital was in high level according to the sample.

**Key words:** organizational environment, alienation, hospitals, Djelfa department

### أولاً: الإطار المنهجي.

تعتبر المؤسسات الاستشفائية من أهم المؤسسات العمومية في الجزائر، وهذا راجع لعلاقتها المباشرة بأفراد المجتمع وطبيعة الخدمات المقدمة لهم، ومن بين الخصوصيات لهذه المؤسسات تواجد أصناف وظيفية كثيرة هي: العمال والأطباء والإداريين والمرضين، هذا التنوع يجعل من هذه المؤسسات بيئة خصبة لظهور اختلافات ثقافية في سلوكيات الأفراد، مما يؤدي إلى ظهور بعض المشاكل في هذه المؤسسات منها مشكلة الاغتراب الوظيفي. ولعل الأسباب القوية لظهور الاغتراب الوظيفي هو البيئة التنظيمية أو المناخ التنظيمي السائد في هذه المؤسسات.

### مشكلة الدراسة:

- ما علاقة أبعاد المناخ التنظيمي بالاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات في ولاية الجلفة؟ ويمكن تجزأ مشكلة الدراسة إلى التساؤلات الجزئية التالية:
- ما مستوى أبعاد المناخ التنظيمي السائد من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات في ولاية الجلفة؟
- هل يوجد اغتراب وظيفي وما هو مستواه من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات في ولاية الجلفة؟
- هل توجد علاقة بين أبعاد المناخ التنظيمي والاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات في ولاية الجلفة؟

### أهمية الدراسة:

تكسني الدراسة أهمية كبيرة خاصة أننا حاولنا الربط بين متغيرين احدهما المناخ التنظيمي الذي يعتبر لب السلوك التنظيمي داخل المنظمات، والمتغير الثاني وهو الاغتراب الوظيفي الذي يعتبر من أهم المفاهيم المعاصرة في أدبيات إدارة الأعمال، وما له من أهمية في تحقيق أهداف المنظمات. وما يزيد من أهمية الدراسة هو انحصار مجال الدراسة في المستشفيات حيث يعتبر بالحقل المهم للدراسات الذي لم يعرف الاهتمام الكبير من قبل الباحثين رغم وجود مشاكل كثيرة فيه، هذا ما دعانا إلى اختياره كحقل للدراسة، لهذا جاءت الدراسة لتعالج ظاهرة في غاية الأهمية وهي الاغتراب الوظيفي وتحديد أسبابه ومراحل تكوينه في منظمتنا الجزائرية.

### أهداف الدراسة:

سوف نحاول من خلال هذه الدراسة الوصول إلى تحقيق الأهداف التالية:

- معرفة مستوى أبعاد المناخ التنظيمي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات في ولاية الجلفة.
- معرفة مستوى الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات في ولاية الجلفة.
- تحديد درجة العلاقة بين المناخ التنظيمي والاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات في ولاية الجلفة.

### حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في الحدود الموضوعية والبشرية والمكانية والزمنية كالتالي:

- الحدود الموضوعية: يركز موضوع الدراسة على متغير مستقل وهو المناخ التنظيمي والذي شمل الأبعاد التالية (الهيكل التنظيمي، نمط الاتصال، نمط القيادة، اتخاذ القرارات، الحوافز)، والمتغير التابع وهو الاغتراب الوظيفي وقد شمل الأبعاد التالية (الشعور بالعجز، الشعور باللامعنى، الشعور بالامعيارية، الشعور بالعزلة الاجتماعية، الشعور بالاغتراب عن الذات).

- الحدود البشرية: ارتكزت الدراسة على كل العاملين بمختلف أنواعهم إداريين وممرضين أو أطباء في المستشفيات والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية.
- الحدود المكانية: شملت الدراسة على بعض المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية في ولاية الجلفة.
- الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة خلال الفترة من 2015/11/15 إلى 2016/06/20.

#### منهج الدراسة:

اعتمدنا في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يعتبر هو الأنسب في مثل هذه الدراسات من خلال التركيز على وصف وتحليل المتغيرات بمكوناتها وأبعادها المتمثلة بالمناخ التنظيمي والاغتراب الوظيفي، وقد تم اعتماد أداة دراسة متمثلة في الاستبانة التي تعتبر الأنسب في مثل هذا النوع من الدراسات حيث تم تصميمها وتحكيمها ثم تحليلها لاستخلاص النتائج والتوصيات لهذه الدراسة .

#### فرضيات الدراسة:

سوف نحاول في هذه الدراسة الإجابة على الفرضيات الرئيسية التالية:

- لا يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المناخ التنظيمي والاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات في ولاية الجلفة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في تصورات العاملين بالمستشفيات في ولاية الجلفة نحو الاغتراب الوظيفي تعزى لطبيعة المستجوب.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في تصورات العاملين بالمستشفيات في ولاية الجلفة نحو الاغتراب الوظيفي تعزى للخبرة المهنية.

#### ثانيا: الإطار النظري.

##### I- المناخ التنظيمي:

إن مسألة بداية الاهتمام بالمناخ التنظيمي يشوبها شيء من الاختلاف فهناك من يرى إن الاهتمام به كان بدأ الاهتمام بمفهوم المناخ التنظيمي في دراسات الفكر الإداري والسلوكي في الثلاثينات من القرن العشرين، إذ قدمت الأفكار الأولى للمفهوم من قبل دراسة (Lewin et al, 1939) لدراسة أثر الأنماط القيادية على المناخ الاجتماعي، إلا إن هذه الدراسة قد أخفقت في تقديم أسس مفاهيمية ومقياس محدد لمفهوم المناخ التنظيمي ثم أعيد استخدامه من قبل (Fleishman, 1953) و (Argyris, 1958) من خلال التركيز على السياسات التنظيمية الرسمية وحاجات العاملين وقيمهم. إلا إن هاتين الدارستين لم تتمكنتا من تقديم مفهوم واضح ومتكامل للمناخ التنظيمي<sup>1</sup>.

إن مصطلح المناخ التنظيمي هو احد المفاهيم التي تبلورت في إطار تطور الفكر الإداري المعاصر ويعد (Cornel) هو أول من استعمل مصطلح المناخ التنظيمي عام 1955 في دراسته عن مناخ المؤسسات التعليمية، ثم أخذت فكرة المناخ التنظيمي طريقها إلى الظهور مع مطلع الستينات من القرن الماضي ومنذ ذلك الحين وهي تحظى باهتمام لاسيما في نظرية التنظيم والسلوك التنظيمي.<sup>2</sup>

## تعريف المناخ التنظيمي:

يرى السبيعي بأنه: "مجموعة من الخصائص التي تميز العمل الداخلية للمنظمة، وتتمتع بقدرتها على التأثير على دوافع العاملين، وتنعكس على مستوى أدائهم بشكل يسهم في تحسين مستوى الخدمة التي تقدمها المنظمة"<sup>3</sup>

وعرف العميان المناخ التنظيمي بأنه: "عبارة عن البيئة الاجتماعية أو النظام الاجتماعي الكلي لمجموعة العاملين في التنظيم الواحد، وهذا يعني، الثقافة، والقيم، والعادات، والتقاليد، والأعراف، والأنماط السلوكية، والمعتقدات الاجتماعية، وطرق العمل المختلفة، التي تؤثر على الفعاليات والأنشطة الإنسانية والاقتصادية داخل المنظمة"<sup>4</sup>

وتعرفه كل من العيفاي والعيفة بأنه: "جو العمل في المنظمة على أنه نتاج التفاعل بين العديد من المتغيرات داخل المنظمة وخارجها، مما يجعل المنظمة شخصية معنوية ذات خصائص وسمات تميزها عن غيرها وذات تأثير عميق في ادراكات واتجاهات أعضاء المنظمة وسلوكهم الوظيفي والإداري"<sup>5</sup>

عرفه ماكنل بأنه: "استعداد الفرد لتقديم كل ما يستطيع ويملك لصالح المنظمة التي يعمل بها، مع وجود الرغبة الحقيقية في الاستمرار داخل المنظمة وتبني أهدافها وقيمها"<sup>6</sup>

مداخل دراسة المناخ التنظيمي:

هناك عدة مداخل لدراسة المناخ التنظيمي قسمها جوهانسن إلى قسمين - مداخل الاتجاه الموضوعي - ومداخل الاتجاه الإدراكي الحسي غير أن أشمل المداخل وأكثرها شيوعاً هي التي حددها كل من جيمس وجون وتشمل ما يلي:<sup>7</sup>

أ- مدخل القياس المتعدد - الصفات التنظيمية: إذ يحرص هذا المدخل المناخ التنظيمي في مجموعة من الصفات التنظيمية يمكن قياسها كمستويات السلطة. الهيكل التنظيمي وحجم التنظيم؛

ب- مدخل القياس الإدراكي - الصفات التنظيمية: ويعتبر هذا المدخل المناخ التنظيمي صفة أو مظهراً رئيسياً للتنظيم ويتم قياسها من خلال متوسط تصورات إدراكات الأفراد عن منظمتهم؛

ت- مدخل القياس الإدراكي - الصفات الشخصية: ويحرص هذا المدخل المناخ التنظيمي في مجموعة من الخلاصات الشاملة والموجزة لتصورات محددة من قبل الأفراد ويتم قياس هذه التصورات بمتوسط الإدراكات، وعلى حسب هذا المدخل يميل المناخ التنظيمي إلى أن يكون صفة للفرد أكثر مما هو صفة للتنظيم.

## أهمية المناخ التنظيمي:

يكتسي المناخ التنظيمي أهمية كبيرة يمكن إبرازها في النقاط التالية:<sup>8</sup>

- ✓ التأثير في المنظمات لتحقيق أهدافها المخططة التي ترتبط بالمناخ السائد داخل العمل؛
- ✓ يوفر الأجواء النفسية والإنسانية ويعزز من رضا العاملين في المنظمة ويحفز إمكاناتهم الإبداعية ويساعد في مواءمة فاعلة بين العناصر التنظيمية الرئيسية (الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، الإدارة)؛
- ✓ تتضح أهمية المناخ التنظيمي من خلال مساهمته في تحقيق الفاعلية المنظمة بمتغيرات النتيجة النهائية قصيرة الأجل التي يمكن أن تؤثر عن تطوير مناخ المنظمة وبالتالي قبل هذا المناخ يمكن أن يؤثر على الفاعلية طويلة الأجل للمنظمة في ضوء مرونتها وقدرتها الكافية وتوجهها الإداري؛
- ✓ تتجسد أهمية المناخ التنظيمي ضمن الدخل بتأثيراته الحيوية في تنفيذ الإستراتيجية وما يتفرع عنها من استراتيجيات فرعية وسياسات وقواعد وإجراءات عمل متعددة؛

✓ تظهر أهمية المناخ التنظيمي بشكل فعال في عملية التطور الإداري والنتائج من خلال التأثير في الأداء الإداري للمدراء واهتماماتهم وتوجهاتهم نحو المستقبل وهذا يتصدى في وصف وتحديد العلاقات داخل المنظمة.

#### خصائص المناخ التنظيمي:

للمناخ التنظيمي مجموعة من الخصائص هي:<sup>9</sup>

- إن مفهوم المناخ التنظيمي مفهوم يعبر عن مجموعة من الخصائص أو السمات المرتبطة ببيئة العمل الداخلية، ولا يعبر عن البيئة الخارجية بعناصرها ومتغيراتها؛
- إن هذه الخصائص تتميز بدرجة عالية من الاستقرار أو الثبات النسبي، ويمكن عن طريقها التمييز بين منظمة وأخرى وأن هذه الخصائص هي حصيلة تفاعل بين خصائص المنظمة والفرد؛
- إن مناخ أي منظمة يعبر عن ما يراه العاملون فيها ووفقاً لإدراكهم وتصوراتهم الخاصة وليس بالضرورة ما هو كائن فعلياً؛
- المناخ التنظيمي يؤثر بشكل مباشر في اتجاهات وقيم العاملين في المنظمة وبالتالي في سلوكهم؛
- يتأثر المناخ التنظيمي بنوعية الموارد البشرية، لأنه وسيط بين متطلبات الوظيفة وحاجات الفرد؛
- إن الإدارة العليا تلعب دوراً رئيسياً في تشكيل المناخ التنظيمي من خلال ما تحدد من سياسات ونظم العمل، وما تحمله من اتجاهات وكذلك من خلال الفلسفة التي تتبناها؛
- المناخ التنظيمي فكرة من نسيج واحد لا يتجزأ (الشخصية الإنسانية) ويشترك فيه عدة أشخاص؛
- للمناخ التنظيمي علاقة وثيقة بالتغيير والتطوير التنظيمي، حيث أن التطوير والتغيير يتعاملان بصفة أساسية مع مناخ المنظمة أكثر من تعاملها مع المتغيرات البيئية التي توجد في إطارها.

#### أبعاد المناخ التنظيمي:

لمعرفة أبعاد المناخ التنظيمي حاولنا جمع بعض الدراسات السابقة العربية للمناخ التنظيمي وتحديد أهم الأبعاد في هذه الدراسة قصد اختيار أكثرها استخداماً في الدراسات العربية، والجدول الموالي يوضح هذه الأبعاد وفقاً للتسلسل الزمني:

الجدول رقم (01): أبعاد المناخ التنظيمي وفقاً لبعض الدراسات العربية

| اسم الباحث | السنة | الأبعاد                                                                                                        |
|------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| العوالملة  | 1994  | الاتصال، اتخاذ القرارات، القيادة، التفاعل والتأثير المسؤولية، المكافآت، التطوير                                |
| الطائي     | 1995  | الاتصال، اتخاذ القرارات، الهيكل التنظيمي، تحديد الأهداف، المخاطرة                                              |
| عثمانه     | 1996  | الاتصال، اتخاذ القرارات، القيادة، الحوافز، التقدم والنمو، الإجراءات والسياسات                                  |
| الربيعي    | 1998  | الهيكل التنظيمي، الاتصال، اتخاذ القرارات، القيادة، الحوافز، الرقابة، الولاء، مقاييس الأداء، تحديد ووضع الأهداف |
| عابدين     | 2001  | الاتصال، اتخاذ القرارات، القيادة، الحوافز، التقدم والنمو، الإجراءات والسياسات                                  |
| المعموري   | 2004  | الهيكل التنظيمي، الاتصال، اتخاذ القرارات، القيادة، الحوافز، الانتماء، تحديد الأهداف                            |
| فقبوب      | 2008  | الهيكل التنظيمي، الاتصال، اتخاذ القرارات                                                                       |

|         |      |                                                                                         |
|---------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| المطرفي | 2013 | الهيكل التنظيمي، الدعم القيادي، الحوافز، العلاقات بين العاملين                          |
| حاضر    | 2014 | الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، المشاركة في اتخاذ القرارات، الاتصال، الحوافز، التكنولوجيا |
| عيسى    | 2014 | الهيكل التنظيمي، القيادة، الحوافز، التقنية، المشاركة في اتخاذ القرار، الاتصالات         |
| الحارثي | 2015 | طبيعة العمل، نمط القيادة، تكنولوجيا العمل، البيئة التقنية، الحوافز                      |

**المصدر:** من إعداد الباحث بناء على الاطلاع على الدراسات السابقة ودراسة: محمد نصر إسماعيل وآخرون، اثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الثلاثون، 2012، ص 215.

من خلال النظر والتمعن في الدراسات السابقة والأبعاد التي اختارتها الدراسات سوف نستقر ونختار الأبعاد الأكثر

ظهوراً في الدراسات وهي:

✓ الهيكل التنظيمي؛

✓ نمط الاتصال؛

✓ نمط القيادة؛

✓ اتخاذ القرارات؛

✓ الحوافز.

## II- الاغتراب الوظيفي:

### تعريف الاغتراب الوظيفي:

الاغتراب مصطلح شديد العمق، وعريق الأصل، ضارب الجذور إلى فجر البشرية جمعاء، إذ يعود إلى تلك اللحظة المتعالية التي غربت فيها اللجنة بنعيمها عن آدم عليه السلام ونزل الأرض مغتربا عنها وعن الحياة التي كان يحظى بها قبل عصيان أمر ربه، فتلك هي بحق أولى مشاعر الاغتراب<sup>10</sup>، وقد استخدمت كلمة الاغتراب منذ العصور القديمة للإشارة إلى المرض والاضطراب العقلي غير أن الاستخدام امتد ليشمل مظاهر العجز والعزلة، والانعكاس والانسحاب واللامبالاة والفقر العاطفي<sup>11</sup>.

والاغتراب لغة يعني اغتراب أو غربة وهي المرادفة للكلمة الانجليزية (*Alienation*) وقد أوردها شاخت سنة

2001 على عدة معانٍ، فالمعنى القانوني يعني تحويل ملكية شخص ما لآخر، والمعنى الاجتماعي يعني التعبير عن الإحساس الذاتي بالغربة والانسلاخ عن الذات والآخرين، وبالمعنى السيكولوجي تعني حالة فقدان الوعي وفقدان القوى العقلية أو الحواس، أما المعنى الديني فيتعلق بانفصال الإنسان عن الله، بمعنى ارتكاب المعصية. فالاغتراب مفهوم فلسفي حيث ترجع بداياته الأولى إلى القرن الثامن عشر الميلادي في كتابات (فيخته)، (روسو)، (نيتشه)، (هيجل)، (ماركس)، وآخرين عديدين<sup>12</sup>.

واستخدم الاغتراب في أكثر من مجال منها العلوم الاجتماعية والنفسية والفلسفة والإدارية، ويعتبر هيجل احد ابرز الباحثين والمفكرين الأول الذين تكلموا عن الاغتراب، حيث استخدمه في معنيين، الأول المفهوم اللاهوتي ويعني انفصال الذات عن الجوهر الاجتماعي، أي اغتراب الروح عن ذاته، وروح الإنسان عن الجوهر الاجتماعي، والثاني الفلسفي ويعني به تنازل الفرد عن استقلاله الذاتي وتوحيده مع الجوهر الاجتماعي وانتماء مرحلة اغترابه عنه، أي انه يقلل من إن الإنسان مغترب بالضرورة إما عن ذاته أو عن مجتمعه، فهو يسير في نموه من الاغتراب الاجتماعي إلى الاغتراب الذاتي<sup>13</sup>.

حيث يشير ماكس فيبر أن الاغتراب الوظيفي هو: "حالة يثبت فيها الموظف انه عامل خارجي في وظيفته"<sup>14</sup>، وقد ركز بلونر على تحديد أربعة عوامل للاغتراب الوظيفي دون تعريفه وهي (اغتراب العامل عن محصلات الإنتاج النهائي، وعجزه عن التأثير في السياسات الإدارية العامة، وفقدان القدرة على التحكم في ظروف العمل أو ضبطها، وفقدان القدرة على التحكم في عملية العمل المباشر)<sup>15</sup>.

يعرف بحر الاغتراب الوظيفي: "بأنه شعور الموظف بالغربة في المنظمة التي يعمل بها، يأتي نتيجة لسوء التفاعل الاجتماعي بينه وبين كل من المنظمة هيكلتها ومحيط العمل بها ونمط الإشراف الذي تتبعه، وبين زملاء العمل والجمهور ملتقى الخدمة، فيشعر الموظف بان المنظمة لم تعد مكانا مناسباً له، مما يؤدي إلى انخفاض انتمائه وولائه لها، فينعكس شعوره هذا سلباً على تركيزه وقدراته والتزامه وبالتالي أدائه الوظيفي"<sup>16</sup>.

وعرفت رنا صابر انه "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 الركون الفرد للعزلة والانطواء وتحقير الذات وذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقوم به من أعمال داخل محيط العمل"<sup>17</sup>.

كما يعرفه *pete* على انه: "ظاهرة اجتماعية ترم نتيجة العمل في المجتمع الرأسمالي الذي تقرر طبيعته وأسلوبه قوى خارجية لا يسيطر عليها الفرد ولا تتحكم بها"<sup>18</sup>.

ويرى *benaa et al* أن الاغتراب الوظيفي هو: "حالة من الانفصال النفسي عن الوظيفة، حيث يدرك الموظف بان العمل يفتقر إلى الاحتمالات والإمكانات التي تشبع احتياجات وتوقعات الموظف الملحة"<sup>19</sup>.

واستخلص *الدوسري* عدة محددات لتعريف الاغتراب الوظيفي حددها في النقاط التالية:<sup>20</sup>

- إن الاغتراب الوظيفي هو حالة نفسية وشعور داخلي لدى الموظفين؛
- إن هذه الحالة النفسية تؤدي بالفرد إلى الانفصال عن نفسه أو الانفصال عمن حوله من موظفين وأفراد؛
- إن هذه الحالة تنشأ من إدراك الفرد باستحالة ما كان يتمناه ويتوقعه عند انضمامه لتلك المنظمة، أو نتيجة لاختلاف القيم التي يعتنقها عن القيم والمعايير المتبعة في المنظمة؛
- يؤدي الاغتراب الوظيفي إلى حالة من الشعور بالغربة والتفكك وعدم الاندماج مع محيط العمل؛
- إن الاغتراب الوظيفي على درجات متفاوتة وقد يكون الشعور بعدم الانتماء ضعيفاً وقد يتطور هذا الشعور ويتعاضم من خلال زيادة درجة الاغتراب حتى يصل إلى العزلة النفسية والتقييم الذاتي.

#### خصائص الاغتراب الوظيفي:

لقد حدد *ماركس* أربعة خصائص أساسية للاغتراب الوظيفي هي:<sup>21</sup>

- الإنسان هو غريب عن الطبيعة البشرية؛
- هو مغترب من نفسه ومن نشاطاته؛
- هو مغترب من وجوده؛
- الإنسان مغترب من غيرة من البشر.

#### مراحل الاغتراب الوظيفي:

يوجد ثلاث مراحل أساسية للاغتراب الوظيفي هي كالتالي:<sup>22</sup>

**المرحلة الأولى:** مرحلة التهيئة: وتشتمل على فقدان السيطرة والشعور بالعجز تجاه المواقف الحياتية. وتتضمن هذه المرحلة مفاهيم اللامعنى؛ أي الفشل في إيجاد هدف ومعنى للحياة، والتشويش؛ أي يعامل الفرد كشيء فتنفصل عنه شخصيته، واللامعيارية؛ أي إنعدام القيم والمعايير.

**المرحلة الثانية:** مرحلة الرفض والنفور الثقافي: ويقصد فيها تعارض اختيارات العامل مع الأهداف والتطلعات الثقافية. ويظهر في هذه المرحلة عند الشخص المغترب التناقض بين المثل والواقع.

**المرحلة الثالثة:** مرحلة تكيف العامل المغترب (العزلة الاجتماعية) وتتم هذه المرحلة من خلال الاندماج الكامل والخضوع للمواقف أو من خلال الاحتجاج والتمرد، ويصبح هناك فجوة بين المغترب وبين جهوده الخاصة وإنجازاته وعلاقاته الشخصية.

#### أبعاد الاغتراب الوظيفي:

يمكن النظر إلى أبعاد الاغتراب الوظيفي من خلال الدراسات السابقة وخاصة الدراسات العربية التي تناولت الموضوع، والجدول التالي يوضح أبعاد الاغتراب الوظيفي وفقا للتسلسل الزمني للدراسات العربية:

الجدول رقم (02): أبعاد الاغتراب الوظيفي وفقا لبعض الدراسات العربية

| الباحث            | السنة | الأبعاد                                                                                  |
|-------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| بن زاهي           | 2007  | الانعزالية والعجز، التشاؤم والرضا، اللامعيارية واللامعنى                                 |
| العتيبي           | 2010  | التقييم الذاتي، فقدان القوة، فقدان المعايير، فقدان المعنى                                |
| الحمداني وسجى     | 2012  | العزلة الاجتماعية، اغتراب الذات، اللامعيارية، اللاهدفية، العجز                           |
| العزاوي والسوداني | 2012  | ضعف القدرة على التأثير، اللاهدفية، اللامعيارية، ضعف العلاقات مع الآخرين، غربة الذات      |
| الربيعي وآخرون    | 2012  | انعدام القوة، انعدام المعنى، انعدام المعايير، غربة الذات، العزلة                         |
| صبر               | 2013  | العجز، اللامعنى، غياب المعيارية، العزلة الاجتماعية، الاغتراب عن الذات                    |
| ثاميدي            | 2013  | العجز، اللامعنى، اللامعيارية، العزلة الاجتماعية، الاغتراب عن الذات                       |
| دروزة والقواسمي   | 2014  | الشعور بالتشاؤم، الشعور بالعجز، الانعزالية، عدم الرضا                                    |
| ابوسمرة وآخرون    | 2014  | الشعور بالعجز، الشعور بالعزلة الاجتماعية، الشعور باللامعيارية، الشعور بالاغتراب عن الذات |

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة.

من خلال النظر والتمعن في الدراسات السابقة والأبعاد التي اختارتها الدراسات العربية سوف نستقر ونختار الأبعاد

الأكثر ظهوراً في الدراسات وهي:

- الشعور بالعجز؛
- الشعور باللامعنى؛
- الشعور باللامعيارية؛
- الشعور بالعزلة الاجتماعية؛
- الشعور بالاغتراب عن الذات.

### ثالثاً: الدراسة الميدانية.

#### نموذج الدراسة:

اعتماداً على المسح المكتبي والدراسات السابقة لكل من المناخ التنظيمي والاغتراب الوظيفي تم وضع نموذج الدراسة التالي:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة

|                           |                  |  |                 |                  |
|---------------------------|------------------|--|-----------------|------------------|
| الشعور بالعجز             | المتغير التابع   |  | المتغير المستقل | المهيكل التنظيمي |
| الشعور باللامعنى          | الاغتراب الوظيفي |  | المناخ التنظيمي | نمط الاتصال      |
| الشعور باللامعيارية       |                  |  |                 | نمط القيادة      |
| الشعور بالعزلة الاجتماعية |                  |  |                 | اتخاذ القرارات   |
| الشعور بالاغتراب عن الذات |                  |  |                 | الحوافز          |

المصدر: من إعداد الباحث.

#### اختبار ثبات وصدق أسئلة الاستبيان.

لتقدير ثبات الدراسة استعملنا معامل ألفا كرونباخ، وقد قدر هذا المقياس بواسطة برنامج (spss) حيث قيمته 0.787 هذا ما يدل على أن أسئلة الاستبانة ثابتة وان إجابات المستجوبين يوجد بها استقرار وتربط بينها، وأما عن صدق الاستبانة فقد قمنا بجذر معامل ألفا كرونباخ لنحصل على معامل الصدق الذي قيمته 0.887 والذي يقترب للواحد وهذا ما يدل على صدق الاستبانة، والجدول التالي يوضح اختبار الثبات والصدق .

الجدول رقم (03) : نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبانة للدراسة ككل.

| عدد العبارات | الثبات (معامل ألفا كرونباخ) | صدق الاستبانة |
|--------------|-----------------------------|---------------|
| 45           | 0.787                       | 0.887         |

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج برنامج (spss)

#### تحليل المتغيرات الديمغرافية .

الجدول التالي يوضح المتغيرات الديمغرافية المتمثلة في (العوامل الشخصية ) وهي الجنس وطبيعة العمل والخبرة المهنية.

الجدول رقم (04) : تحليل المتغيرات الديمغرافية (الشخصية).

|                | البيانات الشخصية    | العدد | النسبة المئوية % |
|----------------|---------------------|-------|------------------|
| الجنس          | - ذكر               | 36    | 76.59            |
|                | - أنثى              | 11    | 23.40            |
| طبيعة المستجوب | - طبيب              | 7     | 14.89            |
|                | - ممرض              | 18    | 38.29            |
|                | - إداري             | 22    | 46.80            |
|                | -                   |       |                  |
| الخبرة المهنية | - أقل من 5 سنوات    | 7     | 14.89            |
|                | - من 6 إلى 11 سنوات | 12    | 25.53            |
|                | - من 12 إلى 20 سنة  | 15    | 31.91            |
|                | - أكثر من 21 سنة    | 13    | 27.65            |
|                | -                   |       |                  |

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج برنامج (spss) .

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الذكور أعلى بكثير نسبة الإناث في المستجوبين وهذا راجع لتفاعل الذكور مع أداة الدراسة أكثر منه من الإناث، وهذا ما لا يعكس تماما الواقع في تعداد العاملين في المستشفيات حيث يوجد نسب متقاربة بين الذكور والإناث في المستشفيات.

كما نلاحظ كذلك أن عينة الدراسة شملت الإداريين أكثر من المرضى والأطباء، حيث بلغت نسبة الإداريين في عينة الدراسة أكثر من 45 بالمائة، والمرضى أكثر من 38 بالمائة، لكن كانت نسبة الأطباء هي الأقل وهي 14 بالمائة، ويرجع لطبيعة عمل الأطباء وقتهم في المستشفيات.

كما نلاحظ كذلك أن عينة الدراسة شملت على عدد كبير من ذوي الخبرة المهنية التي تتجاوز العشر سنوات حيث كانت نسبة العاملين التي تفوق خبرتهم العشر سنوات أكثر من 60 بالمائة، وهذا يدل على وجد عنصر الخبرة في المستشفيات بولاية الجلفة.

#### تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ومتغيرات الدراسة.

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المرجحة لأبعاد الدراسة ومتغيراتها قصد معرفة اتجاهات وميولات المستجوبين حول المناخ التنظيمي السائد في المؤسسات الاستشفائية، والاغتراب الوظيفي في المؤسسات الصحية بولاية الجلفة، والنتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (05): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد الدراسة.

| الرتبة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | البعد والمتغير            |
|--------|-------------------|-----------------|---------------------------|
| 1      | 0.463             | 4.08            | الشعور بالعجز             |
| 2      | 0.435             | 4.04            | الشعور باللامعنى          |
| 4      | 0.649             | 3.58            | الشعور باللامعيارية       |
| 3      | 0.476             | 3.70            | الشعور بالعزلة الاجتماعية |
| 5      | 0.670             | 3.09            | الشعور بالاغتراب عن الذات |
|        | <b>0.490</b>      | <b>3.891</b>    | <b>الاغتراب الوظيفي</b>   |
| 2      | 0.802             | 3.37            | الهيكل التنظيمي           |
| 5      | 0.528             | 2.80            | نمط الاتصال               |
| 3      | 0.622             | 3.22            | القيادة                   |
| 4      | 0.333             | 3.19            | اتخاذ القرارات            |
| 1      | 0.377             | 3.61            | الخوافز                   |
|        | <b>0.369</b>      | <b>3.32</b>     | <b>المناخ التنظيمي</b>    |

المصدر : من إعداد الباحث بناء على نتائج برنامج (spss) .

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم 05 يتضح لنا أن المناخ التنظيمي السائد وفق إجابات المستجوبين كانت متوسطة الموافقة عليه وبالتالي المناخ التنظيمي ليس بالمثالي في العمل، وكانت مستويات أبعاده متوسطة الموافقة ، حيث عينة الدراسة عبرت عن موافقتها للخوافز الموجودة في القطاع وخاصة الخوافز المعنوية منها، أما بقية الأبعاد جاءت بدرجة

متوسط في إجابات المستجوبين وكانت على التوالي: الهيكل التنظيمي، القيادة، اتخاذ القرارات، وغطى الاتصال، هذا ما يجعلنا نلاحظ أن المناخ التنظيمي السائد ليس بالمحفز جدا للعمل في المؤسسات الاستشفائية بولاية الجلفة.

وقد جاءت النتائج كذلك لتؤكد وجود الاغتراب الوظيفي في المؤسسات الاستشفائية وهذا بدلالة المتوسط الحسابي الموجود في مجال الموافقة بدرجة مرتفع، هذا من جهة ومن جهة أخرى جاءت ثلاثة أبعاد هي على الترتيب (العزلة، اللامعنى، العزلة الاجتماعية) مجالها مرتفع وهذا ما يؤكد وجود الاغتراب الوظيفي، وكانت الأبعاد الأخرى جاءت درجة الموافقة عليها متوسطة وهي على الترتيب اللامعيارية والاعتراب عن الذات.

اختبار فرضيات الدراسة:

للإجابة على الفرضية الرئيسية والتي تعنى بـ:

- لا يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين المناخ التنظيمي والاعتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات في ولاية الجلفة.

تم استخدام معامل الارتباط بيرسن للإجابة على هذه الفرضية، وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): نتائج تحليل معامل الارتباط البسيط للمناخ التنظيمي مع الاغتراب الوظيفي.

| معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|----------------|---------------|
| -0.803         | 0.000         |

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج برنامج (spss).

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نجد أن معامل الارتباط بين المناخ التنظيمي والاعتراب الوظيفي له دلالة إحصائية بدلالة انخفاض القيمة الاحتمالية لمعامل الارتباط عن مستوى المعنوية 0.05، وهذا ما يجعل معامل الارتباط له دلالة إحصائية ومصدقية في التحليل، ومن جهة أخرى يتضح قوة العلاقة بين المناخ التنظيمي والاعتراب الوظيفي بوجود علاقة عكسية بينهما بحيث كل ما انخفضت درجة المناخ التنظيمي زاد الاغتراب الوظيفي في المؤسسات الاستشفائية بولاية الجلفة وهذا ما يجعلنا نرفض فرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة أي يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين المناخ التنظيمي والاعتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات في ولاية الجلفة.

ولتدعيم وتحليل العلاقة بأكثر عمق تم حساب معامل الارتباط البسيط والجزئي بين أبعاد المناخ التنظيمي

الخمس مع متغير الاغتراب الوظيفي وكانت النتائج موضحة في الجدول الموالي.

الجدول رقم (07): نتائج تحليل معامل الارتباط البسيط والجزئي لأبعاد المناخ التنظيمي مع الاغتراب الوظيفي.

| المتغيرات             | الهيكل التنظيمي |          | غطى الاتصال |          | نمط القيادة |          | اتخاذ القرارات |          | الحوافز |          |
|-----------------------|-----------------|----------|-------------|----------|-------------|----------|----------------|----------|---------|----------|
|                       | (r)             | المعنوية | (r)         | المعنوية | (r)         | المعنوية | (r)            | المعنوية | (r)     | المعنوية |
| معامل الارتباط البسيط | -0.723          | 0.000    | -0.75       | 0.000    | -0.45       | 0.001    | -0.240         | 0.104    | -0.275  | 0.062    |
| معامل الارتباط الجزئي | -0.760          | 0.000    | -0.737      | 0.000    | -0.233      | 0.133    | 0.612          | 0.000    | -0.148  | 0.343    |

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج برنامج (spss).

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتضح وجود علاقة قوية وعكسية ذو دلالة إحصائية بين كل من بعد الهيكل التنظيمي وبعد نمط الاتصال مع الاغتراب الوظيفي، وهذا ما يلاحظ من خلال معامل الارتباط البسيط والذي أكدها معامل الارتباط الجزئي في النتائج، عكس العلاقة بين نمط القيادة والاغتراب الوظيفي الذي اثبت معامل الارتباط الجزئي عدم وجودها من خلال القيمة الاحتمالية له التي هي اقل من 0.05، أما بقيت الأبعاد وهي بعد اتخاذ القرارات وبعد الحوافز ليس لها علاقة بالاغتراب الوظيفي وهذا بدلالة انخفاض معاملات الارتباط البسيط والجزئي من جهة ومن جهة أخرى قيمها الاحتمالية اكبر من 0.05 أي ليس لمعاملات الارتباط دلالة إحصائية.

وللتعمق أكثر في دراسة العلاقة بين المناخ التنظيمي والاغتراب الوظيفي في هذه المؤسسات قمنا كذلك بحساب معاملات الارتباط بين أبعاد المناخ التنظيمي وأبعاد الاغتراب الوظيفي، وكانت النتائج موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (08): نتائج تحليل معامل الارتباط البسيط لأبعاد المناخ التنظيمي مع أبعاد الاغتراب الوظيفي.

| البعد             | الهيكل التنظيمي |          | نمط الاتصال |          | نمط القيادة |          | اتخاذ القرارات |          | الحوافز |          |
|-------------------|-----------------|----------|-------------|----------|-------------|----------|----------------|----------|---------|----------|
|                   | (r)             | المعنوية | (r)         | المعنوية | (r)         | المعنوية | (r)            | المعنوية | (r)     | المعنوية |
| العجز             | -0.485          | 0.001    | -0.595      | 0.000    | -0.470      | 0.001    | -0.114         | 0.447    | -0.264  | 0.072    |
| اللامعنى          | -0.525          | 0.000    | -0.620      | 0.000    | -0.484      | 0.001    | -0.208         | 0.161    | -0.311  | 0.033    |
| اللامعيارية       | -0.760          | 0.000    | -0.599      | 0.000    | -0.417      | 0.004    | -0.135         | 0.364    | -0.040  | 0.790    |
| العزلة الاجتماعية | -0.642          | 0.000    | -0.746      | 0.000    | -0.276      | 0.060    | -0.333         | 0.022    | -0.365  | 0.012    |
| الاغتراب عن الذات | -0.321          | 0.028    | -0.328      | 0.024    | -0.001      | 0.995    | -0.689         | 0.000    | -0.142  | 0.341    |

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج برنامج (spss).

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه يتضح وبناء على مستوى المعنوية المنخفض والذي هو اقل من مستوى الدلالة كان هناك وجود لعلاقة بين الهيكل التنظيمي وكل أبعاد الاغتراب الوظيفي، حيث مستوى الارتباط الكبير كان بين بعد اللامعيارية والعزلة الاجتماعية، كذلك يلاحظ وجود علاقة بين كل أبعاد الاغتراب الوظيفي ونمط الاتصال وكانت العلاقة عكسية وقوية خاصة بعد العزلة الاجتماعية مع نمط الاتصال وهذا بدلالة مستوى المعنوية المنخفض والذي هو اقل من 0.05، أما بعد نمط القيادة فقد كانت فقط أبعاد العجز واللامعنى واللامعيارية هي التي لها علاقة معه بدلالة انخفاض مستوى المعنوية، والعكس بالنسبة لبعث اتخاذ القرارات فقد كان له ارتباط فقط مع بعدي العزلة الاجتماعية والاغتراب عن الذات، وقد كان للبعد الأخير وهو الحوافز ارتباط وحيد وهو مع بعد العزلة الاجتماعية.

اثر طبيعة المستجوب على آراء المستجوبين للاغتراب الوظيفي في تصورات العاملين بالمستشفيات بولاية الجلفة.  
سوف نحاول الاجابة على الفرضية التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في تصورات العاملين بالمستشفيات في ولاية الجلفة نحو الاغتراب الوظيفي تعزى لطبيعة المستجوب.

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المستجوبين طبقاً إلى اختلاف متغير طبيعة المستجوب استخدمنا تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات العاملين

بالمستشفيات في ولاية الجلفة حول الاغتراب الوظيفي وأبعاده إلى اختلاف متغير طبيعة المستجوب، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي :

الجدول رقم (09): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في اتجاهات المبحوثين نحو الاغتراب الوظيفي

تعزى لمتغير لطبيعة المستجوب

| مستوى الدلالة | قيمة F | متوسط المربعات | مجموع المربعات | درجة الحرية | مصدر التباين   | المحاور             |
|---------------|--------|----------------|----------------|-------------|----------------|---------------------|
| 0.170         | 1.848  | 0.313          | 0.627          | 2           | بين المجموعات  | الشعور بالعجز       |
|               |        | 0.170          | 7.461          | 44          | داخل المجموعات |                     |
|               |        |                | 8.088          | 46          | المجموع        |                     |
| 0.517         | 0.670  | 0.146          | 0.293          | 2           | بين المجموعات  | الشعور باللامعنى    |
|               |        | 0.219          | 9.617          | 44          | داخل المجموعات |                     |
|               |        |                | 9.910          | 46          | المجموع        |                     |
| 0.005         | 6.087  | 2.331          | 4.662          | 2           | بين المجموعات  | الشعور باللامعيارية |
|               |        | 0.383          | 16.851         | 44          | داخل المجموعات |                     |
|               |        |                | 21.513         | 46          | المجموع        |                     |
| 0.142         | 2.039  | 0.968          | 1.936          | 2           | بين المجموعات  | العزلة الاجتماعية   |
|               |        | 0.475          | 20.891         | 44          | داخل المجموعات |                     |
|               |        |                | 22.827         | 46          | المجموع        |                     |
| 0.348         | 1.081  | 0.477          | 0.953          | 2           | بين المجموعات  | الاغتراب عن الذات   |
|               |        | 0.441          | 19.398         | 44          | داخل المجموعات |                     |
|               |        |                | 20.351         | 46          | المجموع        |                     |
| 0.115         | 2.273  | 0.519          | 1.038          | 2           | بين المجموعات  | الاغتراب الوظيفي    |
|               |        | 0.228          | 10.044         | 44          | داخل المجموعات |                     |
|               |        |                | 11.082         | 46          | المجموع        |                     |

المصدر : من إعداد الباحث بناء على نتائج برنامج (spss) .

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha=0.05)$  فاقل في اتجاهات المستجوبين حول الأبعاد التالية (الشعور بالعجز، الشعور باللامعنى، الشعور بالعزلة الاجتماعية، الشعور بالاغتراب عن الذات) باختلاف متغير طبيعة المستجوب، بدلالة انخفاض قيمة (F) المحسوبة التي كانت قيمها على التوالي  $<(1.84)،(0.670)،(2.03)،(1.08)>$ ، وبقیم احتمالية كانت على التوالي  $>(0.170)،(0.517)،(0.142)>$ ،  $<(0.348)>$  وهي أكبر من مستوى المعنوية  $(\alpha=0.05)$ ، كذلك يتضح من نتائج الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha=0.05)$  فاقل في اتجاهات المستجوبين حول بعد (الشعور باللامعيارية) باختلاف متغير طبيعة المستجوبين، بدلالة ارتفاع قيمة (F) المحسوبة التي كانت قيمها على التوالي  $>(6.087)>$ ، وبقیم احتمالية كانت على التوالي  $>(0.005)>$  وهي أقل من مستوى المعنوية  $(\alpha=0.05)$ . كما اتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha=0.05)$  فاقل في اتجاهات المستجوبين حول متغير الاغتراب الوظيفي باختلاف متغير طبيعة المستجوب، بدلالة انخفاض قيمة (F) المحسوبة التي كانت قيمتها  $>(2.273)>$ ، وبقیم احتمالية  $>(0.115)>$ .

اثر طبيعة المستجوب على آراء المستجوبين للاغتراب الوظيفي في تصورات العاملين بالمستشفيات بولاية الجلفة. سوف نحاول الإجابة على الفرضية التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) في تصورات العاملين بالمستشفيات في ولاية الجلفة نحو الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المستجوبين طبقا إلى اختلاف متغير الخبرة المهنية استخدمنا تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات العاملين بالمستشفيات في ولاية الجلفة حول الاغتراب الوظيفي وأبعاده إلى اختلاف متغير الخبرة المهنية ، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي :

تجزئ لمتغير الخبرة المهنية

| مستوى الدلالة | قيمة F | متوسط المربعات | مجموع المربعات | درجة الحرية | مصدر التباين   | المحاور           |
|---------------|--------|----------------|----------------|-------------|----------------|-------------------|
| 0.493         | 0.815  | 0.145          | 0.435          | 3           | بين المجموعات  | العجز             |
|               |        | 0.178          | 7.653          | 43          | داخل المجموعات |                   |
|               |        |                | 8.088          | 46          | المجموع        |                   |
| 0.345         | 1.137  | 0.243          | 0.728          | 3           | بين المجموعات  | اللامعنى          |
|               |        | 0.214          | 9.182          | 43          | داخل المجموعات |                   |
|               |        |                | 9.910          | 46          | المجموع        |                   |
| 0.046         | 2.894  | 1.205          | 3.61           | 3           | بين المجموعات  | اللامعيارية       |
|               |        | 0.416          | 17.899         | 43          | داخل المجموعات |                   |
|               |        |                | 21.513         | 46          | المجموع        |                   |
| 0.028         | 3.347  | 1.440          | 4.321          | 3           | بين المجموعات  | العزلة الاجتماعية |
|               |        | 0.430          | 18.506         | 43          | داخل المجموعات |                   |
|               |        |                | 22.827         | 46          | المجموع        |                   |
| 0.330         | 1.177  | 0.515          | 1.544          | 3           | بين المجموعات  | الاغتراب عن الذات |
|               |        | 0.437          | 18.807         | 43          | داخل المجموعات |                   |
|               |        |                | 20.351         | 46          | المجموع        |                   |
| 0.560         | 2.725  | 0.590          | 1.770          | 3           | بين المجموعات  | الاغتراب الوظيفي  |
|               |        | 0.217          | 9.312          | 43          | داخل المجموعات |                   |
|               |        |                | 11.082         | 46          | المجموع        |                   |

المصدر : من إعداد الباحث بناء على نتائج برنامج (spss) .

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $0.05=\alpha$ ) فاقل في اتجاهات المستجوبين حول الأبعاد التالية (الشعور بالعجز، الشعور باللامعنى، الشعور بالاغتراب عن الذات) باختلاف متغير الخبرة المهنية ، بدلالة انخفاض قيمة (F) المحسوبة التي كانت قيمها على التوالي  $<(0.815),(1.137),(1.177)>$ ، وبقيم احتمالية كانت على التوالي  $<(0.493),(0.345),(0.330)>$  وهي اكبر من مستوى المعنوية ( $0.05=\alpha$ )، كذلك يتضح من نتائج الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $0.05=\alpha$ ) فاقل في اتجاهات المستجوبين حول بعد (الشعور باللامعيارية، الشعور بالعزلة الاجتماعية) باختلاف متغير

الخبرة المهنية ، بدلالة ارتفاع قيمة (F) المحسوبة التي كانت قيمها على التوالي  $(2.894, 3.347)$ ، وبقيم احتمالية كانت على التوالي  $(0.046, 0.028)$  وهي اقل من مستوى المعنوية  $(\alpha=0.05)$ . كما اتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha=0.05)$  فاقل في اتجاهات المستجوبين حول متغير الاغتراب الوظيفي باختلاف متغير الخبرة المهنية، بدلالة انخفاض قيمة (F) المحسوبة التي كانت قيمتها  $(2.725)$ ، وبقيمة احتمالية  $(0.560)$ .

#### رابعاً: النتائج والتوصيات.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- كانت تصورات العاملين في المؤسسات الاستشفائية بولاية الجلفة حول المناخ التنظيمي السائد كانت متوسط وهذا يدل على درجة متوسطة للموافقة عليه، كذلك جاءت أبعاد المناخ التنظيمي المدروسة مستوى متوسط (الهيكال التنظيمي، نمط الاتصال، نمط القيادة، اتخاذ القرارات، الحوافز)؛
- كانت تصورات العاملين في المؤسسات الاستشفائية بولاية الجلفة حول الاغتراب الوظيفي السائد كانت مرتفعة وهذا يدل على وجود موافقة مرتفعة للاغتراب الوظيفي، كذلك جاءت أبعاد الاغتراب الوظيفي التالية (الشعور بالعجز، الشعور باللامعنى، الشعور بالعزلة الاجتماعية) في مجال الموافقة المرتفعة، أما الأبعاد الباقية جاءت في مجال الموافقة المتوسطة (الشعور باللامعيارية، الشعور بالعزلة الاجتماعية)؛
- وجود علاقة عكسية قوية بين المناخ التنظيمي وكل أبعاده مع الاغتراب الوظيفي في المؤسسات الاستشفائية بالجلفة؛
- عدم وجود فروق في اتجاهات المستجوبين حول متغير الاغتراب الوظيفي باختلاف متغير طبيعة المستجوب كذلك لا توجد فروق في اتجاهات المستجوبين حول أبعاد الاغتراب الوظيفي التالية (الشعور بالعجز، الشعور باللامعنى، الشعور بالعزلة الاجتماعية، الشعور بالاغتراب عن الذات)؛
- عدم وجود فروق في اتجاهات المستجوبين حول متغير الاغتراب الوظيفي باختلاف متغير الخبرة المهنية، كذلك لا توجد فروق في اتجاهات المستجوبين حول أبعاد الاغتراب الوظيفي التالية (الشعور بالعجز، الشعور باللامعنى، الشعور بالاغتراب عن الذات) باختلاف متغير طبيعة المستجوب؛

على ضوء النتائج المتوصل إليها نقتراح التوصيات التالية:

- ضرورة إشراك العاملين في صنع القرارات وخاصة المتعلقة بشؤون العاملين للتخفيض من مظاهر الاغتراب الوظيفي،
- التركيز على الحوافز المعنوية والعمل على تقدير جهود المتميزين في العمل لخلق جو من العمل الداعم للحوار والتعاون داخل المؤسسات؛
- العمل على نشر ثقافة تنظيمية تدعم التعاون بين العاملين والعمل كفريق من اجل تعزيز الروابط الاجتماعية في المؤسسات ونزع مظاهر الاغتراب الوظيفي الموجودة؛
- الابتعاد عن التمييز بين العاملين بكل أشكاله، والتعامل بعدالة مع كل العاملين وهذا من اجل تعزيز العلاقات الايجابية بالعاملين والإدارة؛

## الهوامش والإحالات:

- <sup>1</sup> محمد ناصر إسماعيل و نبيل ذنون حاسم و رنا ناصر صبر، أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمي دراسة تحليلية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة/ الرصافة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد 30، 2012، ص 214.
- <sup>2</sup> كريم ناصر علي و سوزان غلام رضا علي، المناخ التنظيمي في الجامعة المستنصرية من وجهة نظر الهيئة التدريسية، مجلة كلية التربية الأساسية، العراق، المجلد 20، العدد 84، 2014، ص 504.
- <sup>3</sup> عبید عبد الله السبيعي، المناخ التنظيمي الداعم لضمان الجودة (دراسة تطبيقية على جامعة المجمعة)، مجلة العلوم الإنسانية والإدارية، جامعة المجمعة، العدد السادس، ديسمبر 2014، ص 179.
- <sup>4</sup> محمود العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة 06، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 305.
- <sup>5</sup> العيفاوي فريدة و العيفة جمال، المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة الصناعية وعلاقته بضغط العمل لدى العمال، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 24، جوان 2016، ص 43.
- <sup>6</sup> تيسير زاهر، أثر المناخ التنظيمي في تمكين العاملين (دراسة ميدانية على الفنادق ذات التصنيف الخمس نجوم في محافظة دمشق وريفها)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد 28، العدد الثاني، 2012، ص 267.
- <sup>7</sup> مزياني الوناس، أبعاد المناخ التنظيمي في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر أساتذة كليات العلوم الاجتماعية والإنسانية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 23، مارس 2016، ص ص: 84-85.
- <sup>8</sup> أحلام حميد نعمه الجنابي، مجالات المناخ التنظيمي في الجامعة وتأثيرها في المجتمع من وجهة نظر تدريسي جامعة القادسية، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل، العدد 22، 2015، ص 430.
- <sup>9</sup> العيفاوي فريدة و العيفة جمال، مرجع سبق ذكره، ص 45.
- <sup>10</sup> رنا ناصر صبر، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي دراسة تحليلية لآراء عينة من الممرضين والمرضات في مستشفى اليرموك التعليمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 37، 2013، ص 250.
- <sup>11</sup> محمود عوض محمود سليم موسى، مظاهر الاغتراب النفسي لدى معلمي ومعلمات المدارس الحكومية في محافظات شمال فلسطين، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2003، ص 14.
- <sup>12</sup> سوزان صالح دروزة و دينا شكري القواسمي، أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي دراسة تطبيقية -وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 02، 2014، ص 300.
- <sup>13</sup> رنا ناصر صبر، نفس المرجع السابق، ص 250.
- <sup>14</sup> Mashallah Valikhani And Elham Soltani, Investigating the Effect of Job Alienation on the Organizational Citizenship Behavior (Branches of Sepah Bank in Shahreza and Dehaghan as Case Study, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences ,January 2015, Vol. 5, No. 1 ,P 279.
- <sup>15</sup> عبد المطلب عبد القادر عبد المطلب، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالاحترق النفسي والاضطرابات الجسمية لدى عينة من المعلمين الوافدين والمعلمات الوافدات بدولة الكويت، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 41، العدد 02، 2013، ص 18.
- <sup>16</sup> يوسف عبد عطية بحر، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، العدد 05، 2013، ص 183.
- <sup>17</sup> رنا ناصر صبر، نفس المرجع السابق، ص 251.

- <sup>18</sup> شفاء محمد علي العزاوي و أنير عبد الله محمد السوداني تأثير تطوير وصيانة الموارد البشرية في تقليل ظاهرة الاغتراب الوظيفي دراسة استطلاعية لأراء عينة من مديري الشركة العامة للصناعات التعدينية والعزل المائي، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 08، الإصدار 33، 2012، ص 149.
- <sup>19</sup> طارق بن موسى العتيبي، التقنية وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين بالمديرية العامة للجوازات العامة والإدارة العامة للمرور بمدينة الرياض، أطروحة دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2010، ص 09.
- <sup>20</sup> عمر بن متعب مبارك الدوسري، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي من وجهة نظر الضباط العاملين بالمديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الإدارية، 2011، ص ص: 45-46.
- <sup>21</sup> حاكم محسن محمد الربيعي وآخرون، اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاغتراب الوظيفي (دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في معمل سمنت الكوفة)، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية، المجلد 260، الإصدار 07، 2012، ص 10.
- <sup>22</sup> محمد عبد الرزاق أبوorman وآخرون، أثر ضغوط العمل في مستوى الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مستشفى الإسراء (دراسة حالة)، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، المجلد 43، ملحق 01، 2016، ص ص: 478-479.