

أثر ضغوط العمل في مستوى الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مستشفى "الإسراء" "دراسة حالة"

محمد عبدالرزاق أبوorman، أماني عبدالحفيظ الزبيدات، دعاء ناصر العطيّات*

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي عند العاملين في مستشفى الإسراء، وتحديد مصادر هذه الضغوط، وتقديم التوصيات التي تسهم في التخفيف من وطأة هذه الضغوط، وتم اختيار عينة طبقية شملت (140) موظفاً من العاملين في مستشفى الإسراء، حيث قسم مجتمع الدراسة إلى ثلاث طبقات تضم: الإداريون والأطباء والمرضى، وتم استرداد (111) استبانة وهي مناسبة لتحليل البيانات الإحصائية ومعالجتها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) بواسطة الكمبيوتر، وتم استخدام النسب والتكرارات، وتم استخدام أسلوب التحليل الوصفي لوصف وتحليل استجابة العينات، واستخدم تحليل الإندثار البسيط والتباين الأحادي لاختبار الفرضيات، و تشير نتائج هذه الدراسة إلى أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور في الاغتراب الوظيفي، بينما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الأدوار، وعبء الدور، وفرص النمو والتقدم الوظيفي في الاغتراب الوظيفي.

الكلمات الدالة: ضغوط العمل، غموض الدور، عبء العمل، صراع الأدوار، فرص النمو والتقدم الوظيفي، الاغتراب الوظيفي.

المقدمة

النمو والتقدم الوظيفي هي من أهم عوامل ضغوط العمل. ونظراً لندرة الدراسات التي تناولت ظاهرتي ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي، جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على هاتين الظاهرتين، لما يعكسانه من آثار سلبية تعود على ممارسات وسلوك الأفراد داخل المنظمة التي ينتمون إليها، وبالتالي عدم تحقيق الأهداف التنظيمية.

وتم تطبيق هذا البحث على القطاع الصحي كأحد القطاعات المهمة لكونه يمس حياة المواطن بشكل مباشر، فأخلاقيات المهنة والالتزام الوظيفي هي التي يجب أن تسود في هذا القطاع أكثر من غيره من القطاعات، وتعد السلوكيات التي تشهدها المستشفيات في السنوات الأخيرة من إجراءات وسلوكيات من قبل العاملين فيها، والفئات المستفيدة من خدمات هذه المستشفيات أثرت بشكل مباشر على رضاها. (القيعي، 2011).

مشكلة الدراسة The problem of the study:

تعد ظاهرة الاغتراب الوظيفي ظاهرة خطيرة ولها آثار سلبية تعود على الفرد والمستشفيات والمجتمع بشكل عام، وإن لتفاقم هذه الظاهرة نتائج سلبية تتمثل بالفشل والاحباط نسبياً باختلاف المكان والزمان والأشخاص. (المطرفي، 2005).

على الرغم من أنها ظاهرة لها آثار خطيرة إلا أن الدراسات التي تناولت هذه الظاهرة نادرة وضئيلة إلى حد ما، من هنا

ضغوط العمل هي إحدى أبرز العوائق التي تواجه العاملين أثناء أدائهم لمهامهم وتنفيذهم للأعمال التي تطلب منهم، وبالتالي فهي تعتبر إحدى أهم المسببات التي تقف حاجزاً أمام المنظمات في الوصول لأهدافها في البقاء والإستمرارية، على اعتبار أن العاملين يشكلون إحدى أهم الركائز الأساسية التي تقوم عليها المنظمة في سعيها وراء تحقيق أهدافها (القواسمي، دروزة، 2014).

ومع استمرار تزايد الضغوط التي تقع على العاملين في المنظمة، فإنها تؤدي بشكل مباشر إلى شعورهم بحالة من الاغتراب الوظيفي الذي أصبح في الوقت الحاضر من أبرز الظواهر التي تتسم بها المنظمات، والتي تسعى الإدارات الحديثة جاهدة في القضاء عليها والتخفيف من مسبباتها (المعاني وأخو أرشيدة، 2008).

ونظراً لتنوع العوامل المسببة لضغوط العمل، فقد ازدادت الدراسات التي تبحث في تحديد تلك العوامل وبيان أثر كل منها على الفرد والمنظمة، وقد تبين ومن خلال مراجعة الأدبيات السابقة أن غموض الدور وصراع الدور وعبء الدور وفرص

* كلية الأعمال، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن. تاريخ استلام البحث 2015/02/09، وتاريخ قبوله 2015/06/24.

من قدرة العاملين على الأداء والإنجاز، حيث أصبحت من الظواهر التي تقلق الإدارة لما لها من تأثير سلبي على الأفراد والمنظمة. (صبر، 2013).

أما من الناحية العلمية فعلى الرغم من أن الاغتراب الوظيفي ظاهرة نادرة وضئيلة إلى حد ما، وخصوصاً في خضم هذه الاضطرابات التي تعم منطقتنا العربية، من هنا جاءت ضرورة هذه الدراسة لتوضيح أثر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في مستشفى الإسراء على شعورهم بالاغتراب الوظيفي، وللاخذ بالأسباب التي من شأنها التخفيف من هذه الضغوطات.

فرضيات الدراسة Hypotheses:

اعتماداً على ما تقدم صيغت الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: HO1 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ لضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي.

وينبثق عنها **الفرضيات الفرعية** التالية:

HO11: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ لغموض الدور في الشعور بالاغتراب الوظيفي.

HO12: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ لصراع الأدوار في الشعور بالاغتراب الوظيفي.

HO13: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ لأعباء الدور في الشعور بالاغتراب الوظيفي.

HO14: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ لفرص النمو والتقدم الوظيفي في الشعور بالاغتراب الوظيفي.

أ نموذج الدراسة (The study model):

يشتمل أنموذج الدراسة على المتغير المستقل: ضغوط العمل الذي يشتمل على عدة بنود (غموض الدور و صراع الأدوار وعبء العمل و فرص النمو والتقدم الوظيفي)، وعلى المتغير التابع: الاغتراب الوظيفي.

جاءت ضرورة هذه الدراسة لتوضيح الاغتراب الوظيفي ومدى تأثيره بمصادر ضغوط العمل، وعليه فإن مشكلة الدراسة تتلخص بالسؤال الرئيس التالي:

- * ما هو أثر ضغوط العمل في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الإسراء؟
- وتنبثق منه مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية :
- * ما هو أثر غموض الدور في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الإسراء ؟
- * ما هو أثر صراع الأدوار في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الإسراء؟
- * ما هو أثر عبء الدور في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الإسراء ؟
- * ما هو أثر النمو والتقدم الوظيفي في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الإسراء؟

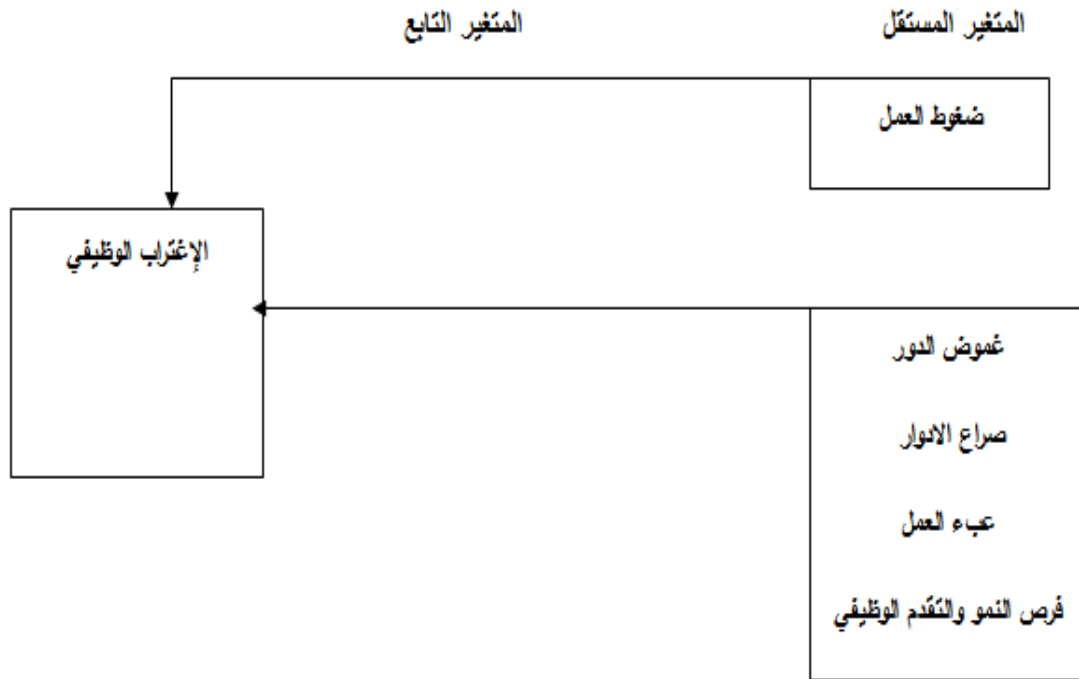
أهداف الدراسة Objectives of the study:

تهدف هذه الدراسة إلى بيان أثر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في مستشفى الإسراء في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لديهم، وينبثق من الهدف الرئيس الاهداف الفرعية التالية:

- * بيان أثر غموض الدور الذي يتعرض له العاملون في مستشفى الإسراء في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لديهم.
- * بيان أثر صراع الأدوار الذي يتعرض له العاملون في مستشفى الإسراء في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لديهم.
- * بيان أثر عبء الدور الذي يتعرض له العاملون في مستشفى الإسراء في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لديهم.
- * بيان أثر فرص النمو والتقدم الوظيفي في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الإسراء.
- * تقديم مجموعة من التوصيات التي ستقدم لمتخذي القرارات في مستشفى الإسراء والتي من شأنها التخفيف من أثر ضغوط العمل في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين.

أهمية الدراسة Importance of the study:

من الناحية العملية تُعد ظاهرة الاغتراب الوظيفي من أبرز المشكلات التي تواجه العاملين في المنظمات وذلك لآثارها السلبية من الناحية النفسية والفسولوجية والتي تحد



الشكل (1) أنموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين ومن خلال الرجوع إلى دراسة (صبر، 2013، حسين، 2013) والتعديل على الأنموذج

بين ضغوط العمل وشخصية العامل والذي يؤثر على حالته النفسية والبدنية، مما يدفعه إلى تغيير سلوكه. (المعشر، 2009).

وتعرف ضغوط العمل: بأنها عبارة عن مثيرات يتعرض لها الفرد ويتفاعل معها ويستجيب لها وبالتالي تؤثر على سلوكه جسدياً ونفسياً، وهذا التأثير قد يكون سلبياً أو إيجابياً. (السعودي، 2006).

أسباب ضغوط العمل:

اختلف الباحثون حول تحديد أسباب ضغوط العمل تبعاً لاختلاف طبيعة المهن والوظائف، وتبعاً للاتجاهات المتبعة، فهناك ضغوط متعلقة بالمهن والوظائف، وهناك ضغوط متعلقة بالفرد، وهناك ضغوط خارجية، وكذلك تعد الأسرة والمجتمع والحالة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والقانونية السائدة في بلد ما حافزاً أو ضاغطاً على الفرد، بناءً على الدراسات السابقة تم اعتماد عدد من هذه الأسباب (حجل، 2008)، (حسين، 2013):

أ. غموض الدور Role ambiguity:

يعني غموض الدور الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المؤسسة التي ينتمي إليها، مثل

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة:

Chapter II: theoretical framework and previous studies:

ضغوط العمل Job stress:

تعد ضغوط العمل ظاهرة تواجه الإنسان منذ الأزل، ويصف الله عز وجل سير الإنسان في الحياة بالكدح وهو العمل الشاق المتعب، لقوله عز وجل: "يا أيها الإنسان إنك كادح إلى ريك كدحا فملاقيه"، سورة الإنشفاق، آية (6)، حيث تعدد حاجات الإنسان وتتنوع وتختلف مع التقدم العلمي والتكنولوجي، فعلى مر العصور كان العمل من أسباب شقاء الإنسان، ولما لهذه الظاهرة من آثار مباشرة على حياة وصحة العاملين، فلا بد من مواجهة هذه الظاهرة وإدارتها بما يوفر النمو والازدهار بالنسبة للفرد والمجتمع، وما زال الإهتمام العلمي لمفهوم ضغوط العمل وآثاره يعتبر حديثاً نسبياً. (صبر، 2013).

اختلفت تعريف ضغوط العمل بالنسبة للباحثين على حسب اختلاف مجالاتهم، الإدارية، الطبية.... (السعودي، 2006)، (حسين، 2013).

فتعرّف ضغوط العمل بأنها: الحالة الناتجة من التفاعل ما

يعد مفهوم الاغتراب الوظيفي قديماً حديثاً، حيث تطرق عديد من الباحثين إلى هذا الموضوع في كافة أدبيات علوم الإدارة والسلوك، والإجتماع وغيرها من العلوم التي بحثت في المؤثرات على الأفراد واتجاهاتهم.

غرب في اللغة: الغربة والإغتراب، نقول تغرب واغترب فهو غريب، والجمع الغُرباء بمعنى الأبعد، وأغرب أي جاء بشئ غريب، وأغرب أيضا صار غريباً. (الرازي، 1995).

أما اصطلاحاً فالإغتراب النفسي فيعني انعزال الفرد عن ذاته ومشاعره ورغباته ومعتقداته، حيث يشعر بالعزلة والإحساس بالتمرد وعدم الإستجابة لمجريات الأحداث من حوله، وشعور الفرد بالضعف أمام الآخرين، وعدم قدرته. (المطرفي، 2005).

أما الاغتراب السياسي فيصبح الفرد تحت تأثير السلطة الطاغية. أما الاغتراب الإجتماعي فهو إنعزال الفرد عن روابطه الإجتماعية والتقليدية التي تشكل الحياة كالمجتمع والأسرة وروابطه الدينية. (الصريرة، 2005).

أما بالنسبة للإغتراب الوظيفي الذي هو محور دراستنا فيعرف بأنه حالة نفسية يعاني منها الفرد وتفقدته صلته بالواقع الذي يحيط به نتيجة لتعرضه لعوامل ذاتية أو بيئية ويصبح غير قادر على التعامل معها مما يؤدي إلى شعوره بالعزلة والإنتواء وذلك لعدم إحساسه بأهمية ما يقوم به من أعمال داخل محيط عمله. (صبر، 2013).

ويعرف أيضا بأنه شعور الفرد بالوحدة والتفكك وعدم إنتمائه لجماعة العمل (شبات، 2012). ويعرف الاغتراب بأنه شعور الفرد بالعزلة والضياع والوحدة، وعدم الإنتماء، وفقدان الثقة، والإحساس بالقلق والعدوان، ورفض القيم والمعايير الإجتماعية والمعاناة من الضغوط. (Kanungo, 1992).

العوامل المؤدية للإغتراب الوظيفي:

هناك عديد من العوامل التي تؤدي إلى الشعور بالإغتراب وتنقسم هذه العوامل المؤدية للإغتراب الوظيفي إلى عاملين أساسيين (بن زاهي ونورالدين، 2010):

أ. عوامل تعود للمنظمة منها: (الأتمتة، وسعة حجم المنظمة، والمنافسة الشديدة، والعمل في مواقع منفصلة، ...).

ب. العوامل التي تعود للعامل منها: (نقص الكفاءة، وضعف الإيمان، ووقت الفراغ، والكبت واللاوعي، ...).

مراحل الاغتراب الوظيفي:

المرحلة الأولى: مرحلة التهيؤ: وتشتمل على فقدان السيطرة والشعور بالعجز تجاه المواقف الحياتية. وتتضمن هذه المرحلة مفاهيم اللامعنى؛ أي الفشل في إيجاد هدف ومعنى للحياة، والتشيؤ؛ أي يعامل الفرد كشيء فتنفصل عنه

المعلومات الخاصة بحدود مسؤولياته، والمسؤوليات الخاصة بسياسات وقواعد المؤسسة، وطرق تقييم الأداء وغيرها، مما يترتب على ذلك أن يصبح الفرد غير متأكد من متطلبات وظيفته مثل عدم معرفته بالتوقعات المطلوبة منه للأداء وكيفية تحقيق هذه التوقعات الأمر الذي يؤدي إلى الحيرة والتخبط والإحباط. (الجميلي والبجاري، 2008).

ب. صراع الأدوار Role conflict:

يبدأ الشعور بصراع الدور عندما تتعارض متطلبات العمل التي يقوم بها العامل مع الإتجاهات والمطالب الأخرى، مما يعني تناقض القناعات الشخصية داخل بيئة العمل. (حجل، 2008).

فإذا صراع الدور له علاقة بمعرفة الفرد ما هو متوقع منه من إنجاز، وما هي الأهداف التي يجب عليه تحقيقها، أو تعرض الفرد إلى مجموعتين متعارضتين من الإتجاهات في أن واحد. (صبر، 2013).

ج. عبء العمل Workload:

تختلف قدرات الأفراد ومعارفهم التي تمكنهم من القيام بالواجبات المطلوب أدائها منهم وعليه فإن مجموعة الواجبات التي تسند إلى الفرد للقيام بها في وظيفته، وهي شكلان: العبء الكمي الزائد ويقصد به عدم كفاية الوقت المتاح بالنسبة للفرد لأداء هذه المهام، والعبء النوعي الزائد وهو أن يشعر الفرد بأنه لا يمتلك القدرة الكافية لأداء المهام المطلوبة. (السعودي، 2006).

د. فرص التقدم والنمو الوظيفي Progress and career

growth opportunities:

تتفاوت طموحات الأفراد فينتظرون دائماً إلى تحقيق المزيد من المكاسب المادية والمعنوية وهذا ما أكدته عديد من نظريات الدوافع والحوافز عند كثير من علماء السلوك... وغيرهم، حيث يرى الفرد أن عمله هو وسيلة لاكتساب المزيد من المهام والقدرات وبالتالي ينظر إلى عمله على أنه مصدر يمهده بمجالات النمو والتقدم، فإذا افتقد الفرد لأي من فرص النمو والتقدم التي يتيحها العمل، أصبح عمله مصدر من مصادر الضغوط. (صبر، 2013).

إن للمستشفى دوراً كبيراً في التأثير على قدرات الأفراد ومهاراتهم من خلال إتاحة فرص النمو من خلال التعلم الذي يكتسبه الفرد داخل العمل، والبيئة التي توفر الشعور للعامل بأن فرص النمو الوظيفي لا تحكمها معايير الكفاءة، مما ينتج عنه حالة من اللامبالاة والتراخي الكسل. (السعودي، 2006).

الإغتراب الوظيفي Job Alienation:

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 الإحتجاج والتمرد، ويصبح هناك فجوة بين المغترب وبين جهوده الخاصة وإنجازاته وعلاقاته

(http://www.eduni.net/ed/showthread.php?t=2104).

الحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي:

إن تأمين الحد الأدنى من الراحة النفسية، وجعل الموظف ملتزماً بعمله الوظيفي، ويحب عمله يقضي على عملية الاغتراب الوظيفي، ويساهم بتطوير عجلة الإنتاج بشكل إيجابي ومكافحة العوائق وتذليل الصعوبات وتحقيق الإيجابيات، فدوره هو تطوير عمل مؤسسته والذي هو بالتأكيد تطوير المجتمع ككل. (محمود، 2006؛ http://www.alazmenah.com/?page=show_det&category_id=9&id=74833).

وذكر (الثبيتي، 2008) في دراسته عدداً من الأساليب في معالجة ظاهرة الإغتراب؛ من أبرزها المحافظة على قراءة القرآن عند الشعور بالضيق، والتعامل مع الموظفين بطريقة ملائمة، وإتاحة أكبر قدر ممكن من الحرية للعاملين في التعبير عما يجول في خواتمهم، بالإضافة إلى تقسيم العمل بين الموظفين.

كما أكدت الدراسات على ضرورة العمل على تنمية الإستقلالية المهنية من خلال تفويض الصلاحيات، وتبني منظمات الأعمال سياسة حقيقية للتدوير الوظيفي مما يجعل الفرص متساوية أمام العاملين. (قبلان، 2008).

علاقة ضغوط العمل بالاغتراب الوظيفي:

تؤكد عديد من الدراسات على وجود علاقة إيجابية بين صراع الدور ومتغيرات مثل التوتر والتعب والغياب وترك العمل، مما ينعكس على أدائه اليومي، وتؤكد الدراسات أيضا على ظهور علاقات سلبية بين صراع الدور ومتغيرات مثل المشاركة والرضا الوظيفي والولاء والإلتزام الوظيفي. (صبر، 2013).

حيث تشير أغلب الدراسات بأن هناك علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، بمعنى أن ضغوط العمل تعوق الأفراد والمنظمة عن تحقيق أهدافهما، وذلك لأن الأفراد

سيمضون وقتهم في محاولة للتغلب على هذه الضغوط، كما تشير تلك الدراسات إلى أن ضغوط العمل تعد العامل الرئيس في كثير من المشكلات التنظيمية وخاصة الأداء المنخفض وترك العمل والغياب والعدوانية مما يؤدي إلى انخفاض الفعالية للمنظمة، وفي الاتجاه المعاكس يرى بعض الباحثين أنه يمكن اعتبار مقدار مناسب من ضغوط العمل يمثل الإثارة لحياة العامل لكي يشعر الفرد بالمتعة والتجديد والتغيير والتحدى. (حسين، 2013).

وذكر الحنيطي في دراسته (2002) أن تصورات العاملين نحو العوامل المهنية المسببة للضغط الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (الحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة، والعمر، والدخل الشهري، والمسمى الوظيفي)، وأضاف أن متغير الجنس لا يعد من العوامل المسببة للضغط الوظيفي. (السعودي، 2006).

أهم الآثار المتوقعة لظاهرة الاغتراب الوظيفي، كثرة الأخطاء في أداء الواجب، وزيادة مظاهر الإعياء والصداع والكآبة لدى الموظفين، وترك الكثيرين مكان العمل أثناء الدوام، كما تنتشر ظاهرة التراخي في أداء العمل (الثبيتي، 2008)، كما أن شعور الفرد بالاغتراب يقلل من مستوى التزامه الوظيفي، ويضيف البحث أن الشعور بالاغتراب يعد من مظاهر الإدارة غير الناجحة وكذلك قد يؤدي إلى زيادة اصابات العمل وعدم الشعور بالمسؤولية تجاه أهداف المستشفى وعليه لا بد من البحث عن أسباب الضغوط والاغتراب ومعالجتها. (البياتي، 2010، محمود، 2006).

الدراسات السابقة Previous studies:

الدراسات العربية Arabic Studies:

هدفت الدراسة التي أجريها القواسمي ودروزه (2014) إلى التعرف على درجة تأثير المناخ الأخلاقي (الجانب الفردي، والجانب المنظمي) في الشعور بالاغتراب الوظيفي (الشعور بالتشاؤم، والشعور بالعجز، الانعزالية، وعدم الرضا) في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الأردن، حيث بلغ عدد موظفي الوزارة (200) موظف، أظهرت النتائج وجود أثر للجانب الفردي الأخلاقي على الشعور بالاغتراب الوظيفي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وكانت علاقة الارتباط فيما بينهما علاقة طردية، كما وأظهرت عدم وجود أثر للجانب المنظمي الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

أجرت صبر دراسة (2013) كان الهدف منها الكشف عن مصادر ضغوط العمل المتمثلة ب (غموض الدور، صراع

جميع معلمي المدارس الثانوية بمكة المكرمة، و تم أخذ عينة عشوائية من (250) معلماً من (10) مدارس ثانوية بمكة المكرمة، وكان عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي (206) استبانة، وتمخضت نتائج الدراسة عن أن فاعلية أداء معلمي المدارس الثانوية بمكة المكرمة مرتفعة، وأن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى هؤلاء المعلمين منخفض، كما وتوجد علاقة سالبة بين فاعلية الأداء والاعتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية بمكة المكرمة، و توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى فاعلية أداء المعلمين تعزى (للحالة الاجتماعية والراتب وسنوات الخدمة).

أما دراسة المحمداوي (2009) فهذفت إلى بيان العلاقة بين الاغتراب والتوافق النفسي للعراقيين في دولة السويد، وبيان الفروقات في الاغتراب تبعاً لمتغيرات (الجنس، والعمر، ...)، واشتملت عينة الدراسة على (300) فرد أختيروا بطريقة عشوائية من العراقيين المقيمين في السويد، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة كان من أبرزها الإشارة إلى وجود علاقة عكسية بين الاغتراب والتوافق النفسي، وأشارت الدراسة إلى زيادة مشاعر الاغتراب لدى الذكور مقارنة بالإناث، وأشارت الدراسة إلى وجود فروقات في الاغتراب تبعاً لمتغير العمر ولصالح الفئات العمرية الصغيرة.

هدفت دراسة المعشر (2009) إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقي الأردني، وأثر هذه الضغوط في أدائهم والتعرف على مصادر هذه الضغوط، ومحاولة وضع الحلول العلمية الممكنة، حيث تكونت عينة الدراسة من (12) فندقاً من أصل حجم مجتمع يتكون من (23) فندقاً، حيث وزعت (240) استبانة وزعت على أفراد عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين عبء العمل والهيكل التنظيمي من جهة وأداء العاملين في تلك الفنادق من جهة أخرى، ووجود علاقة بين الأجر والمكافآت من جهة والأداء من جهة أخرى.

هدفت دراسة الثبيتي (2008) إلى التعرف على مستوى ظاهرة الاغتراب الوظيفي في المنظمات العامة بمدينة جدة، وإلى التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي بين العاملين في هذه المنظمات، والتعرف على الأسباب التي يمكن أن تؤدي إلى وجود هذه الظاهرة بأبعادها المختلفة أو التي تؤدي إلى زيادة حدتها ومعرفة الآثار المتوقعة لوجود ظاهرة الاغتراب الوظيفي ومعرفة الطرق والأساليب التي يمكن أن تساهم في القضاء أو الحد من آثار هذه الظاهرة السلبية، وتم إعداد استبانة مكونة من (77) عبارة موزعة على المحاور الرئيسة للدراسة حيث بلغ حجم العينة (700)، وتوصلت الدراسة إلى

الادوار، أعباء العمل، فرص التقدم والنمو الوظيفي) في مستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي في مستشفى اليرموك التعليمي، وطورت استبانة وزعت على عينة حجمها (126) من الممرضين والممرضات، وقد كانت النتائج التي تمخضت عن وجود علاقة وأثر لمصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي.

أجرى حسين (2013) دراسة بهدف التعرف على مستوى ضغوط العمل ومدى تأثيره في الأداء الوظيفي والتعرف على مدى تأثير أبعاد ضغوط العمل (طبيعة العمل، وصراع الدور، وغموض الدور، وعبء العمل) في مستوى الأداء الوظيفي والكشف عن الإستراتيجيات الأكثر ملائمة والتي يمكن اتباعها من قبل إدارة المنظمة للتخفيف من تأثيرات ظاهرة الاغتراب الوظيفي السلبية، وأعمدت لهذه الدراسة استبانة وزعت على عينة حجمها (80) موظفاً إدارياً و فنياً، وكان من استنتاجات هذه الدراسة ارتفاع مستوى ضغوط العمل بأبعادها المختلفة (طبيعة العمل، وغموض الدور، وعبء العمل، وصراع الدور) مرتبة على التوالي حسب مدى تأثيرها، كما أن المقدار غير المناسب من ضغوط العمل يؤدي إلى انخفاض دافعية العاملين.

وكان الهدف من الدراسة التي أجراها الزبيدي (2012) هو اختبار إمكانية إسهام العدالة التنظيمية في تفادي الاغتراب الوظيفي، والوقوف عند مستوى كل من العدالة التنظيمية، والاعتراب الوظيفي، وأختيرت لذلك عينة تمثلت بـ (144) من العاملين في (معمل سمنت الكوفة) ولغرض الحصول على أعلى مستوى ممكن من الدقة في الحصول على النتائج تم استعمال أسلوب المقابلات الشخصية، وأشارت الدراسة إلى اهتمام العاملين بدرجة عالية بتوزيع الأجر، والاستحقاقات المالية، والمكافآت التي يحصلون عليها، ومعاناة العاملين في معمل سمنت الكوفة الجديد، من ضعف قدرتهم على التأثير، وفقدان مغزى العمل، والروتين اليومي الممل.

أجرى الباحث الدوسري (2010) دراسة سعت إلى توضيح العلاقة بين مستوى ضغوط العمل وبين الرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز الحدود بمنطقة المدينة المنورة، وكيفية الحد من الآثار السلبية لهذه الظاهرة، حيث بلغ حجم عينة الدراسة (203) فرد من العاملين في مراكز الحدود بالمدينة المنورة، وأشارت الدراسة إلى أن مستوى ضغوط العمل لدى معظم أفراد الدراسة مرتفع مما يؤثر سلباً على درجة الرضا الوظيفي لديهم. أجرى السبيعي دراسة (2010) هدفت إلى التعرف على درجة فاعلية الأداء وعلاقتها بالاعتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية بمكة المكرمة، حيث تكون مجتمع الدراسة من

مستويات الإحباط والإغتراب الوظيفي لدى الأطباء باختلاف تخصصاتهم واختلاف أماكن عملهم.

هدف المطرفي في دراسته (2005) إلى التعرف على العلاقة بين ظاهرة الاغتراب الوظيفي وأداء العاملين في إدارة جوازات منطقة مكة المكرمة، والتعرف على مدى وجود هذه الظاهرة بين هؤلاء العاملين وعلى الأسباب المؤدية لهذه الظاهرة وكيفية الحد منها أو القضاء عليها، واستخدم الباحث المنهج الوصفي بطريقة المسح الاجتماعي، وكانت نتائج الدراسة تشير إلى انتشار ظاهرة الاغتراب الوظيفي بين الضباط والأفراد في جوازات مكة المكرمة، وإلى وجود تمييز لبعض العاملين على حساب بعضهم الآخر، وعدم اهتمام الإدارة بمشاركة العاملين في تطوير العمل، وانتشار ظاهرة التراخي في العمل، وعدم تخصص العاملين في مجال العمل، وكثرة الأخطاء في أداء الواجب.

أجرى الباحث العنوز دراسته (1999) التي تتناول مفهوم الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر إدارية، كما تركز على التعرف على علاقة بعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية على الشعور بالاغتراب الوظيفي ومصادره لدى فئة الممرضين القانونيين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية بإقليم الشمال وذلك للتعرف على مسببات هذه الظاهرة باختلاف تلك المتغيرات الشخصية والتنظيمية لأفراد العينة، وقد تمثل مجتمع الدراسة في (380) ممرضاً وممرضة قانونيين، تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة حيث تم توزيع (250) استبانة، وقد أشارت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: إن شعور أفراد العينة بالاغتراب الوظيفي بغض النظر عن جنسهم متشابه مع وجود ميل أكثر لدى الذكور.

الدراسات الأجنبية Foreign Studies:

هدفت دراسة (Koçoğlu, 2014) إلى بيان أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الممرضات في تركيا، واشتملت عينة الدراسة على (199) ممرضة في إحدى أكبر المستشفيات في اسطنبول، وقد استخدم الباحث برنامج (SPSS) في التحليلات الإحصائية، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والإغتراب الوظيفي.

كان الهدف من دراسة (Ahmed, et al, 2014) تحديد تأثير الضغط على الأداء الوظيفي للعاملين. واشتملت عينة الدراسة على (133) موظفاً من الجامعات الخاصة في كراتشي، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى أن صراع الدور وعبء العمل من الأسباب الرئيسة التي تسبب ضغط العمل لدى الموظفين، وأن صاحب العمل يجب

أن الموظفين الحكوميين المشمولين بالدراسة يتسمون بإغتراب وظيفي بمستوى متوسط، وإن من أهم مسببات هذه الظاهرة افتقار العاملين للأسس الموضوعية واتباع معظم العاملين للإجراءات الروتينية، ووجود رغبة لدى البعض للإحتفاظ بالمعلومات لأنفسهم وعدم خضوع الحوافز لمعايير سليمة، ومن أهم الآثار المترتبة على هذه الظاهرة كثرة الأخطاء في أداء الواجبات الوظيفية، وكثرة مظاهر الإعياء والصداع والكآبة لدى الموظفين وترك مكان العمل أثناء الدوام وانتشار التراخي في أداء العمل.

التعرف على غموض الدور وعلاقته بالرضا عن العمل لدى المرشدين التربويين هو هدف الدراسة التي أجراها الجميلي والبخاري (2008)، حيث تكونت عينة الدراسة من (100) مرشد ومرشدة من التربويين في محافظة نينوى، وكان من نتائج الدراسة أن المرشدين التربويين يعانون من غموض الدور وأنهم يتمتعون بدرجة قليلة من الرضا عن العمل، فضلاً عن وجود علاقة عكسية بين غموض الدور والرضا عن العمل.

أجرى الباحث حجل (2008) دراسة تهدف إلى التعرف على تأثير ضغوط العمل في أداء المراجع الخارجي، وقد تم اتباع منهج التحليل الوصفي، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل وأداء المراجع الخارجي.

أجرى السعودي (2006) دراسة كان الهدف منها التعرف على أثر مصادر ضغوط العمل ومستوى الضغط المدرك في الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية، وقد تم تصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات وزعت على عينة الدراسة التي تكونت من (236) فرداً من مجتمع الدراسة البالغ (1114) موظفاً أي ما نسبته (21.18%)، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية سلبية بين مصادر ضغوط العمل المختلفة التي تشملها الدراسة والإلتزام التنظيمي بأبعاده المختلفة، ووجود أثر مهم ذي دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل في أبعاد الإلتزام التنظيمي.

أجرى الصرايرة (2005) دراسة ميدانية في المنظمات الصحية في المملكة الأردنية الهاشمية كان الهدف منها معرفة طبيعة علاقات الإرتباط والتأثير بين مظاهر الإحباط الوظيفي والإغتراب الوظيفي، وقد قام الباحث بتصميم استبانة تألفت من جزأين الأول يتعلق بمظاهر الإحباط الوظيفي بواقع (28) سؤالاً، في حين كان الجزء الثاني بواقع (18) سؤالاً وزعوا على المتغيرات الفرعية، وكان من نتائج الدراسة ارتفاع مستويات الإحباط الوظيفي والإغتراب الوظيفي، وإن هناك اختلافاً في

تتكون من جزأين: الأول يمثل مصادر ضغوط العمل (غموض الدور، وصراع الأدوار، وعبء العمل، وفرص النمو والتقدم الوظيفي)، والجزء الثاني يمثل مقياس لمستوى الاغتراب الوظيفي.

Chapter III: The methodology of the study

أ- اختبار صدق وثبات البيانات: ثبات الاستبانة:

وقد أجرى الباحثون خطوات الثبات على عينة الدراسة للتأكد من صلاحية أداة الدراسة للإستخدام قبل إجراء اختبارات الفروض من خلالها وهي:

- 1- معامل ألفا كرونباخ الفا.
- 2- معامل كولمغروف- سمينوف (K-S).
- 3- اختبار Variance Inflationary Factor VIF.
- 4- معامل الارتباط.

طريقة كرونباخ ألفا: Cronbach's Alpha

استخدم الباحثون طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كطريقة لقياس الثبات، وقد تبين من خلال الدراسة التي قام بها الباحثون أن نسبة معامل الثبات للإستبانة (0.976)، ما يشير إلى قوة ثبات الاستبانة وصلاحيتها للاستخدام كأداة للدراسة.

اختبار Kolmogorov-Smirnov test(K-S) one sample

test:

من خلال هذا الاختبار يتم قياس مدى توزيع البيانات طبيعياً كإجراء ضروري في إثبات فرضيات الدراسة ومن خلال استطلاع نتيجة الدراسة تبين للباحثين أن مستوى المعنوية (p -value) في كل فقرات الاستبانة تساوي صفر أي أقل من مستوى معنوية 0.05. مما يشير إلى أن جميع فقرات الاستبانة تخضع لتوزيع طبيعي وبالتالي صلاحيتها للإستخدام.

أن يقلل من عبء العمل الذي يخفف من صراع الدور، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي.

هدفت دراسة (Yan-Hong, et al, 2014) إلى معرفة ضغوط العمل على سلوك الموظف، واستخدم الباحثون الاستبانة كأداة للقياس، وبلغت عينة الدراسة (347) موظفاً، وهي عينة ملائمة لإجراء التحليلات الإحصائية، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والسلوك السلبي للموظف.

هدفت دراسة (Valadbigi, 2014) إلى بيان عناصر الاغتراب الوظيفي في مصنع أرومية للإسمنت الأبيض في إيران، وتم تطوير إستبانة تم توزيعها على عينة بلغت (90) موظفاً، وأشارت النتائج إلى أنه توجد علاقة قوية بين الاغتراب الوظيفي وكل من الحالة الإجتماعية وطبيعة العمل.

عينة ومجتمع الدراسة:

تم اختيار العاملين في الدوائر الإدارية والطبية والتمريضية في مستشفى الإسراء كمجتمع للدراسة، وقد تم اختيار عينة طبقية بلغت (140) موظفاً، موزعين على ثلاث طبقات؛ الإدارية وبلغت العينة منها (73) إدارياً، والتمريضية وبلغت العينة منها (45) ممرضاً، والطبية وبلغت العينة منها (21) طبيباً، وتم استرداد (111) استبانة من مجموع العينات؛ (58) إستبانة من الطبقة الإدارية، و(36) إستبانة من الممرضين، و(17) إستبانة من الأطباء، وهي عينة صالحة لإجراء التحليلات الإحصائية.

أداة الدراسة:

اعتمدت عينة الدراسة بشكل رئيسي على استبانة من إعداد الباحثين وبالإستعانة بدراسة (صير، 2013، الخوالدة، 2005)، وهي ذات مقياس خماسي، حيث

الجدول (1)

اختبار معامل Cronbach's Alpha

العامل	Cronbach's Alpha
ضغوط العمل	0.617
الإغتراب الوظيفي	0.845
غموض الدور	0.905
صراع الأدوار	0.886
عبء العمل	0.931
فرص التقدم والنمو الوظيفي	0.683

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى التحليل الإحصائي لعينة الدراسة.

(2) الجدول

نتائج اختبار Kolmogorov - Smirnov لمدى كون التوزيع طبيعياً

رقم العبارة	K-S	الانحراف المعياري S.D	مستوى المعنوية P	التوزيع
1	2.617	1.070	0.000	طبيعي
2	2.749	1.004	0.000	طبيعي
3	3.179	1.084	0.000	طبيعي
4	2.927	1.044	0.000	طبيعي
5	2.127	1.023	0.000	طبيعي
6	2.444	0.871	0.000	طبيعي
7	2.023	1.104	0.001	طبيعي
8	2.347	1.053	0.000	طبيعي
9	2.575	1.037	0.000	طبيعي
10	1.827	1.138	0.003	طبيعي
11	2.354	0.992	0.000	طبيعي
12	1.912	1.123	0.001	طبيعي
13	1.869	1.296	0.002	طبيعي
14	2.400	1.126	0.000	طبيعي
15	2.326	1.088	0.000	طبيعي
16	2.145	1.168	0.000	طبيعي
17	2.504	1.081	0.000	طبيعي
18	2.476	1.012	0.000	طبيعي
19	2.345	1.030	0.000	طبيعي
20	2.372	0.919	0.000	طبيعي
21	1.948	1.111	0.001	طبيعي
22	2.243	1.052	0.000	طبيعي
23	1.914	1.076	0.001	طبيعي
24	2.523	1.021	0.000	طبيعي
26	1.898	1.168	0.001	طبيعي
27	3.404	0.984	0.000	طبيعي
28	2.070	1.017	0.000	طبيعي
29	1.921	1.268	0.001	طبيعي
30	1.865	1.290	0.002	طبيعي
31	1.798	1.326	0.003	طبيعي
32	2.031	1.156	0.001	طبيعي
33	2.153	1.309	0.000	طبيعي
34	2.829	1.063	0.000	طبيعي
35	2.144	1.234	0.000	طبيعي

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى التحليل الإحصائي لعينة الدراسة.

الجدول (3)

قياس مدى تداخل معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة

فرص التقدم والنمو الوظيفي	عبء العمل	صراع الأدوار	غموض الدور	الإغتراب الوظيفي	ضغوط العمل	
0.796**	0.598**	0.521**	0.694**	0.396**	1	ضغوط العمل
0.332**	0.351**	0.339**	0.095	1	0.396**	الإغتراب الوظيفي
0.524**	0.120	0.075	1	0.095	0.694**	غموض الدور
0.205*	0.453**	1	0.075	0.339**	0.521**	صراع الأدوار
0.251**	1	0.453**	0.120	0.351**	0.598**	عبء العمل
1	0.251**	0.205*	0.524**	0.332**	0.796**	فرص التقدم والنمو الوظيفي

**معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى التحليل الإحصائي لعينة الدراسة.

يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية 0.05 وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

ب_ وصف خصائص عينة الدراسة:

خصائص العينة التي استجابت للدراسة

- توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية لأفراد

مجتمع الدراسة:

توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع:

الجدول (5) يبين توزيع العينة حسب متغير النوع، حيث بلغت النسبة المئوية للذكور 44.1% والنسبة المئوية للإناث 55.0% في المجتمع عينة الدراسة.

2- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة:

الجدول (6) يبين توزيع العينة حسب متغير الفئة، حيث بلغت النسبة المئوية للإداريين 52.3%، والنسبة المئوية للممرضين 32.4% والنسبة المئوية للأطباء 15.3% في مجتمع عينة الدراسة. وبالنظر إلى الجدول الموضح لعينة الدراسة من حيث الفئة يلاحظ أن نسبة الإداريين الأعلى بين الفئات الأخرى.

اختبار Variance Inflationary Factor VIF:

من خلال هذا الاختبار يتم قياس مدى تداخل معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة الداخلة في النموذج مع بعضها البعض، بحيث يصعب فصل تأثير كل متغير مستقل على المتغير التابع مما يضعف قوتها التفسيرية.

القاعدة: $VIF = 1 / (1 - r^2)$

وتنص القاعدة الإحصائية على أن الاختبار يكون مقبولاً في حال كون قيمة VIF أقل من خمسة وهذا يعني عدم وجود تداخل بين المتغيرات المستقلة التي تضمنها النموذج.

$VIF = 1 / (1 - (0.796)^2) = 2.729$

بما أن قيمة VIF المحسوبة 2.729 أقل من القيمة المقررة في القاعدة الإحصائية أعلاه فإن نتيجة الاختبار تعتبر إيجابية عند مستوى دلالة إحصائية 0.05.

3- معامل الارتباط:

وقد قام الباحثون بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة على عينة الدراسة وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

ويوضح الجدول (4) معاملات الارتباط بين كل عامل من عوامل الدراسة من فقرات القسم الأول والدرجة الكلية لفقرات هذا القسم، والذي

الجدول (4)

معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستبانة ومستوى الدلالة

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	تتمتع بالسلطات اللازمة للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقك	1	0.000
2	تعد مهام وأهداف العمل الذي تقوم به واضحة	0.097	0.000
3	تتلقى مهام من مسؤول واحد	0.164	0.000
4	تتوافق الأعمال التي تقوم بها مع المبادئ والقيم التي تؤمن بها	0.018	0.000
5	يعيق تدخل الآخرين عمالك	0.175	0.000

0.000	0.180	تشعر بأن الأعمال التي تقوم بها ضرورية	6
0.001	0.031	يوجد غموض في سياسات تنفيذ المهام	7
0.000	0.019	يتوافق عبء العمل الذي تقوم به مع قدراتك	8
0.000	0.036	يتناسب الوقت المتاح للعمل مع متطلبات الأداء	9
0.003	0.161	تزداد المهام المطلوب تنفيذها منك تعقيداً مع مرور الزمن	10
0.000	0.075	يتم تكليفك بإنجاز عدة مهام ومسؤوليات متنوعة في وقت واحد	11
0.001	0.134	تعد فرص النمو والتقدم الوظيفي بالدائرة التي تعمل بها محدودة	12
0.002	*0.220	أشعر بالأمان إزاء مستقبلي الوظيفي	13
0.000	0.134	توفر الدائرة التي تعمل بها فرص المشاركة بالدورات التدريبية	14
0.000	0.177	تكتسب خبرات ومهارات جديدة خلال فترة عملك	15
0.000	0.048	يصعب عليك اتخاذ أي قرار يتعلق بمستقبلك الوظيفي	16
0.000	0.028	تشعر بالملل في العمل	17
0.000	0.103	تحقق قيمة في مجال عملك	18
0.000	0.017	تتيح وظيفتك فرصة لاستغلال قدراتك وامكاناتك	19
0.000	0.173	تلتزم بسياسات واجراءات العمل	20
0.001	0.044	تصمت عن أخطاء العمل	21
0.000	0.009	تعد ممارستي للحرية بالعمل محدودة	22
0.001	0.054	يعد دورك في اتخاذ القرارات بالمنظمة محدوداً	23
0.000	0.104	تلتزم بالقوانين والأنظمة والقيم السائدة بالعمل	24
0.001	0.099	تعد أسس الترقية بالمنظمة موضوعية	25
0.000	0.008	تتعامل مع المشاكل التي تواجهك بموضوعية	26
0.000	0.174	يتم تقييم العمال بالمنظمة على أسس مادية	27
0.001	0.046	تشعر بأنك غريب بين زملائك	28
0.002	0.089	تتسم علاقتي مع زملائي بالثقة	29
0.003	0.056	يعد التواصل بين العمال في قسمك محدود	30
0.001	0.049	تشارك في الأنشطة الاجتماعية للمنظمة	31
0.000	0.014	تشعر بالأمان الوظيفي	32
0.000	0.096	يعد نجاحي في العمل نابغاً من طموحاتي	33
0.000	0.038	يسيطر عليك الشعور بالرغبة في ترك العمل	34
0.000	0.117	تتمتع بالسلطات اللازمة للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقك	35

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى التحليل الإحصائي لعينة الدراسة.

الجدول (5)

توزيع العينة حسب متغير الجنس

المتغير	التكرارات	النسبة
ذكر	49	%44.1
أنثى	61	%55.0
المجموع	111	1

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى التحليل الإحصائي لعينة الدراسة.

الجدول (6)

توزيع العينة حسب الفئة

المتغير	التكرارات	النسبة%
الإداريون	58	52.3
الممرضون	36	32.4
الأطباء	17	15.3
المجموع	111	1

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى التحليل الإحصائي لعينة الدراسة.

الجدول (7)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة
دون الثانوي	3	2.7%
الثانوي	9	8.1%
دبلوم	29	26.1%
بكالوريوس	66	59.5%
ماجستير	3	2.7%
دكتوراه	1	9%
المجموع	111	1

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى التحليل الإحصائي للدراسة

الجدول (8)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة
أقل من 5 سنوات	54	48.6
من 5 - 10 سنوات	26	23.4
أكثر من 10 سنوات	31	27.9
المجموع	111	1

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى التحليل الإحصائي للدراسة.

توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي:

يبين الجدول (7) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي حيث نجد في عينة الدراسة نسبة 2.7% في فئة دون الثانوي وفي فئة الثانوي كانت النسبة 8.1%، وفي فئة دبلوم بلغت النسبة 26.1% أما في فئة بكالوريوس كانت النسبة 59.5%. وكانت النسبة في فئة ماجستير 2.7% وفي فئة الدكتوراه كانت النسبة 9% وبالنظر إلى الجدول الموضح لعينة الدراسة من حيث المؤهل العلمي يلاحظ أن حملة شهادة

البكالوريوس قد حصلوا على أعلى نسبة بين المؤهلات العلمية الأخرى.

توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

يبين الجدول (8) توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة حيث نجد في عينة الدراسة نسبة 48.6% في فئة أقل من 5 سنوات وفي فئة من 5-10 سنوات كانت النسبة 23.4%، وفي فئة أكثر من 10 سنوات بلغت النسبة 27.9%.

المعياري له (1.07)، ووجد أن المتوسطات الحسابية لبنود ضغوط العمل قد تراوحت بين (3.42 و 4.36)، وأن أعلى متوسط حسابي كان للبند (عبء العمل) وقد بلغ متوسطه الحسابي (4.36) وأدنى مستوى كان للبند (فرص النمو والتقدم الوظيفي) حيث بلغ متوسطه الحسابي (3.42)، أما بالنسبة للانحراف المعياري للمتغيرات وجد أن الانحرافات المعيارية لبنود ضغوط العمل قد تراوحت بين (1.00 و 1.16)، وأن أعلى انحراف معياري كان للبند (فرص النمو والتقدم الوظيفي) وقد بلغت قيمته (1.16) وأدنى مستوى كان للبند (صراع الأدوار) حيث بلغت قيمته (1.00).

وبالنظر إلى الجدول الذي يشير إلى أهمية العوامل حسب الترتيب التنازلي نجد أنه في المرتبة الأولى كان السؤال (تشعر بأن الأعمال التي تقوم بها ضرورية) حيث بلغ المتوسط الحسابي له (4.12) وكانت درجة انحرافه المعياري (0.87)، بينما جاء في المرتبة الثانية السؤال (يعيق تدخل الآخرين عملك) حيث بلغ المتوسط الحسابي له (3.81) وكانت درجة انحرافه المعياري (1.02)، أما في المرتبة الثالثة فقد حصل السؤال (تعد مهام وأهداف العمل الذي تقوم به واضحة)، حيث بلغ المتوسط الحسابي له (3.78) وكانت درجة انحرافه المعياري (1.00). ويشار إلى أن الإستجابة في كل العبارات المتضمنة عامل مصادر ضغوط العمل كانت إيجابية في جميع العبارات.

د- نتائج الإحصاء الوصفي فيما يخص مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي.

وبالنظر إلى الجدول الموضح لعينة الدراسة من حيث التخصصات يلاحظ أن فئة أقل من 5 سنوات حصلت على أعلى نسبة بين التخصصات الأخرى.

5- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الإجتماعية:

يبين الجدول (9) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الإجتماعية حيث نجد في عينة الدراسة نسبة 45.9% في فئة أعزب وفي فئة متزوج كانت النسبة 50.5%، وفي فئة أرمل بلغت النسبة 9% أما في فئة مطلق كانت النسبة 2.7%.

وبالنظر إلى الجدول الموضح لعينة الدراسة من حيث التخصصات يلاحظ أن فئة المتزوجين حصلت على أعلى نسبة بين التخصصات الأخرى.

6- توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر:

يبين الجدول (10) توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر حيث نجد في عينة الدراسة نسبة 1.8% في فئة من أقل من 20 سنة وفي فئة من 21 إلى أقل من 35 كانت النسبة 67.6%، وفي فئة من 36 إلى أقل من 45 سنة بلغت النسبة 18.9% أما في فئة 46 سنة فأكثر كانت النسبة 9% ويلاحظ من خلال الجدول (10) ارتفاع ملحوظ في نسبة فئة من 21 إلى أقل من 35 سنة مقارنة مع الفئات العمرية الأخرى.

ج- نتائج الإحصاء الوصفي فيما يخص مصادر ضغوط

العمل. من خلال الجدول (11) والذي يشير إلى نتائج الإحصاء الوصفي فيما يخص مصادر ضغوط العمل، وجد أن المتوسط العام لضغوط العمل بلغ (3.82)، وبلغ الانحراف

الجدول (9)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الإجتماعية

النسبة %	التكرارات	الحالة الإجتماعية
45.9	51	أعزب
50.5	56	متزوج
9	1	أرمل
2.7	3	مطلق
1	111	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى التحليل الإحصائي للدراسة.

الجدول (10)

توزيع عينة الدراسة حسب العمر

النسبة	التكرارات	العمر
1.8%	2	أقل من 20 سنة
67.6%	75	من 21 إلى أقل من 35
18.9%	21	من 36 إلى أقل من 45
9.0%	10	46 سنة فأكثر
1	111	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى التحليل الإحصائي لعينة الدراسة.

الجدول (11)

نتائج الإحصاء الوصفي فيما يخص مصادر ضغوط العمل

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
غموض الدور			
1	تتمتع بالسلطات اللازمة للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقك	3.73	1.07
2	تعد مهام وأهداف العمل الذي تقوم به واضحة	3.78	1.00
3	تتلقى مهام من مسؤول واحد	3.70	1.08
	المتوسط العام	3.74	1.05
صراع الأدوار			
4	تتوافق الأعمال التي تقوم بها مع المبادئ والقيم التي تؤمن بها	3.73	1.04
5	يعيق تدخل الآخرين عملك	3.81	1.02
6	تشعر بأن الأعمال التي تقوم بها ضرورية	4.12	0.87
7	يوجد غموض في سياسات تنفيذ المهام	3.32	1.10
	المتوسط العام	3.75	1.00
عبء العمل			
8	يتوافق عبء العمل الذي تقوم به مع قدراتك	3.63	1.05
9	يتناسب الوقت المتاح للعمل مع متطلبات الأداء	3.68	1.04
10	تزداد المهام المطلوب تنفيذها منك تعقيداً مع مرور الزمن	3.39	1.14
11	يتم تكليفك بإنجاز عدة مهام ومسؤوليات متنوعة في وقت واحد	3.72	0.99
	المتوسط العام	4.36	1.06
فرص النمو والتقدم الوظيفي			
12	تعد فرص النمو والتقدم الوظيفي بالدائرة التي تعمل بها محدودة	3.59	1.12
13	أشعر بالأمان إزاء مستقبلي الوظيفي	2.95	1.30
14	توفر الدائرة التي تعمل بها فرص المشاركة بالدورات التدريبية	3.45	1.13
51	تكتسب خبرات ومهارات جديدة خلال فترة عملك	3.68	1.09
	المتوسط العام	3.42	1.16
	المتوسط العام لمتغير ضغوط العمل	3.82	1.07

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى التحليل الإحصائي للدراسة.

الجدول (12)

نتائج الإحصاء الوصفي فيما يخص مستوى الشعور بالاعتزاز الوظيفي

الرتبة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تلتزم بالقوانين والأنظمة والقيم السائدة بالعمل	4.05	1.02
2	تلتزم بسياقات وإجراءات العمل	3.86	0.92
3	يعد نجاحي في العمل نابعاً من طموحاتي	3.68	1.06
4	تتعامل مع المشاكل التي تواجهك بموضوعية	3.60	0.98
5	يعد دورك في اتخاذ القرارات بالمنظمة محدوداً	3.56	1.08
6	تعد ممارستي للحرية بالعمل محدودة	3.48	1.05
7	يسيطر عليك الشعور بالرغبة في ترك العمل	3.45	1.23
8	تتسم علاقتي مع زملائي بالثقة	3.42	1.29
9	تحقق قيمة في مجال عملك	3.41	1.01
10	تتيح وظيفتك فرصة لاستغلال قدراتك وإمكاناتك	3.41	1.03
11	يصعب عليك اتخاذ أي قرار يتعلق بمستقبلك الوظيفي	3.38	1.17
12	تعد أسس الترقية بالمنظمة موضوعية	3.38	1.17
13	تشارك في الأنشطة الاجتماعية للمنظمة	3.34	1.16
14	تشعر بالملل في العمل	3.24	1.08
15	لا تشعر بقيمتك الذاتية في مزاولة عملك	3.15	1.32
16	يتم تقييم العمال بالمنظمة على أسس مادية	3.14	1.02
17	تشعر بالأمان الوظيفي	3.06	1.31
18	يعد التواصل بين العمال في قسمك محدود	2.88	1.33
19	تصمت عن أخطاء العمل	2.86	1.11
20	تشعر بأنك غريب بين زملائك	2.59	1.27
	المتوسط العام للاعتزاز الوظيفي	3.17	1.13

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى التحليل الإحصائي للدراسة.

بلغت قيمتها (0.92)، وبالنظر إلى الجدول الذي يشير إلى أهمية العوامل حسب الترتيب التنازلي نجد أنه في المرتبة الأولى كان السؤال (تلتزم بالقوانين والأنظمة والقيم السائدة بالعمل) حيث بلغ المتوسط الحسابي له (4.05) وكانت درجة انحرافه المعياري (1.02)، بينما جاء في المرتبة الثانية السؤال (تلتزم بسياقات وإجراءات العمل) حيث بلغ المتوسط الحسابي له (3.86) وكانت درجة انحرافه المعياري (0.92).

أما في المرتبة الثالثة فقد حصل السؤال (يعد نجاحي في العمل نابعاً من طموحاتي)، حيث بلغ المتوسط الحسابي له (3.68) وكانت درجة انحرافه المعياري (1.06). ويشار إلى أن الإستجابة في كل العبارات المتضمنة عامل مستوى الشعور بالاعتزاز الوظيفي كانت إيجابية في جميع العبارات.

هـ _ نتائج فرضيات للدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية

من خلال الجدول (12) والذي يشير إلى نتائج الإحصاء الوصفي فيما يخص مستوى الشعور بالاعتزاز الوظيفي، وجد أن المتوسط الحسابي للاعتزاز الوظيفي بلغ (3.17)، وأن الانحراف المعياري (1.13)، ووجد أن المتوسطات الحسابية للفقرات قد تراوحت بين (2.59 و 4.05)، وأن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة (تلتزم بالقوانين والأنظمة والقيم السائدة بالعمل) وقد بلغ متوسطها الحسابي (4.05) وأدنى مستوى كان عند الفقرة (تشعر بأنك غريب بين زملائك) حيث بلغ متوسطها الحسابي (2.59).

أما بالنسبة للانحراف المعياري للمتغيرات وجد أن الانحرافات المعيارية للمتغيرات قد تراوحت بين (0.92 و 1.33)، وأن أعلى انحراف معياري كان للفقرة (يعد التواصل بين العمال في قسمك محدود) وقد بلغت قيمتها (1.33) وأدنى مستوى كان عند الفقرة (تلتزم بسياقات وإجراءات العمل) حيث

التأثير لعامل (غموض الدور) في الاغتراب الوظيفي، بينما أظهرت النتائج الوصفية من خلال الجدول عدم وجود فرق في التأثير لكل من عوامل (صراع الدور، وأعباء العمل، وفرص التقدم والنمو الوظيفي) لكل من العاملين في مستشفى الإسراء.

عند مستوى معنوية $(\alpha) \geq 0.05$ لضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي.

وجد الباحثون أنه من الضروري إجراء اختبار الانحدار المتعدد من أجل التعرف على تأثير ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي، ومن خلال الجدول (13)، وجد الباحثون فروق في

الجدول (13)

نتائج اختبار الانحدار المتعدد لتأثير المتغير المستقل (ضغوط العمل) في الاغتراب الوظيفي

القرار الإحصائي	t الجدولية	T	r ²	R	Sig	المتغير المستقل
لا يوجد أثر	1.96	0.997	0.095	0.009	0.321	غموض الدور
لا يوجد أثر	1.96	3.764	0.115	0.339	0	صراع الدور
لا يوجد أثر	1.96	3.916	0.123	0.351	0	أعباء العمل
لا يوجد أثر	1.96	3.672	0.11	0.332	0	فرص التقدم والنمو الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى التحليل الإحصائي لعينة الدراسة.

الجدول (14)

نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير المتغير المستقل (غموض الدور)

على الشعور في الاغتراب الوظيفي لدى موظفي مستشفى الإسراء

القرار الإحصائي	t الجدولية	T	r ²	R	Sig	المتغير المستقل
نقبل الفرض العدمي	1.96	0.997	0.095	0.009	0.321	غموض الدور

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى التحليل الإحصائي لعينة الدراسة.

الجدول (15)

نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير المتغير المستقل (صراع الدور)

على الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى موظفي مستشفى الإسراء

القرار الإحصائي	t الجدولية	T	r ²	R	Sig	المتغير المستقل
نرفض الفرض العدمي	1.96	3.764	0.115	0.339	0	صراع الدور

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى التحليل الإحصائي لعينة الدراسة.

الجدول (16)

نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير المتغير المستقل (أعباء العمل)

و الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى موظفي مستشفى الإسراء

القرار الإحصائي	t الجدولية	T	r ²	R	Sig	المتغير المستقل
نرفض الفرض العدمي	1.96	3.916	0.123	0.351	0	أعباء العمل

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى التحليل الإحصائي لعينة الدراسة.

الجدول (17)

نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير المتغير المستقل (فرص التقدم والنمو الوظيفي)

والشعور بالاغتراب الوظيفي لدى موظفي مستشفى الإسراء

القرار الإحصائي	t الجدولية	T	r ²	R	Sig	المتغير المستقل
نرفض الفرض العدمي	1.96	3.672	0.110	0.332	0	فرص التقدم والنمو الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى التحليل الإحصائي لعينة الدراسة.

(α) ≥ 0.05 لأعباء العمل والشعور في الاغتراب الوظيفي
H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α)
 ≥ 0.05 لأعباء العمل والشعور في الاغتراب الوظيفي.

تشير القيم الواردة في الجدول (16) إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأعباء العمل على الشعور في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الإسراء، حيث بلغت قيمة t المحسوبة 3.916 وهي أعلى من قيمتها الجدولية 1.96 وبمستوى معنوية أقل من 0.05، وبذلك فإننا نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α) ≥ 0.05 لأعباء العمل والشعور في الاغتراب الوظيفي كما تشير النتائج إلى أن التباين في أعباء العمل للعاملين يفسر ما نسبته (0.351) من التباين في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الإسراء.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α) ≥ 0.05 لفرص التقدم والنمو الوظيفي والشعور في الاغتراب الوظيفي.

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α) ≥ 0.05 لفرص التقدم والنمو الوظيفي والشعور في الاغتراب الوظيفي.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α) ≥ 0.05 لفرص التقدم والنمو الوظيفي والشعور في الاغتراب الوظيفي.

تشير القيم الواردة في الجدول (17) إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لفرص التقدم والنمو الوظيفي على الشعور في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الإسراء، حيث بلغت قيمة t المحسوبة (3.672) وهي أعلى من قيمتها الجدولية (1.96) وبمستوى معنوية أقل من (0.05)، وبذلك فإننا نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α) ≥ 0.05 لفرص التقدم والنمو الوظيفي والشعور في الاغتراب الوظيفي كما تشير النتائج إلى أن التباين في فرص التقدم والنمو الوظيفي للعاملين يفسر ما نسبته (0.332) من التباين في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الإسراء.

نتائج الدراسة Results:

- 1- وجدت الدراسة أن المقياس المتبع لهذه الدراسة صادق بدرجة (0.849) وفقا لمقياس كرونباخ الفا.
- 2- وجدت الدراسة أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α) ≥ 0.05 لغموض الدور في الشعور بالاغتراب الوظيفي، كما تشير النتائج إلى أن التباين في

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α) ≥ 0.05 لغموض الدور والشعور في الاغتراب الوظيفي.

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α) ≥ 0.05 لغموض الدور والشعور في الاغتراب الوظيفي.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α) ≥ 0.05 لغموض الدور والشعور في الاغتراب الوظيفي.

تشير القيم الواردة في الجدول (14) إلى عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لغموض الدور على الشعور في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الإسراء، حيث بلغت قيمة t المحسوبة (0.997) وهي أقل من قيمتها الجدولية 1.96 وبمستوى معنوية أقل من 0.05، وبذلك فإننا نقبل الفرض العدمي ونرفض الفرض البديل أي أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α) ≥ 0.05 لغموض الدور والشعور في الاغتراب الوظيفي، كما تشير النتائج إلى أن التباين في غموض الدور للعاملين يفسر ما نسبته 0.009 من التباين في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الإسراء.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α) ≥ 0.05 لصراع الدور والشعور في الاغتراب الوظيفي.

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α) ≥ 0.05 لصراع الدور والشعور في الاغتراب الوظيفي.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α) ≥ 0.05 لصراع الدور والشعور في الاغتراب الوظيفي.

تشير القيم الواردة في الجدول (15) إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لصراع الدور على الشعور في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الإسراء، حيث بلغت قيمة t المحسوبة (3.764) وهي أعلى من قيمتها الجدولية 1.96 وبمستوى معنوية أقل من 0.05، وبذلك فإننا نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α) ≥ 0.05 لصراع الدور والشعور في الاغتراب الوظيفي، كما تشير النتائج إلى أن التباين في صراع الدور للعاملين، يفسر ما نسبته (0.339) من التباين في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الإسراء.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α) ≥ 0.05 لأعباء العمل والشعور في الاغتراب الوظيفي

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية

8- فيما يخص نتائج الإحصاء الوصفي لمستوى ضغوط العمل وجد الباحث أن أعلى معيار لدى الموظفين هو الشعور بضرورة الأعمال التي يقومون بها في مستشفى الإسراء.

9- فيما يخص نتائج الإحصاء الوصفي لمستوى ضغوط العمل وجد الباحث أن هنالك درجة عالية من تضارب الأعمال التي يقومون بها في مستشفى الإسراء.

التوصيات Recommendations:

- 1_ ضرورة تعرف الإدارة على المصادر المسببة لضغوط العمل والتي تساهم بخلق الشعور بالإغتراب الوظيفي عند العاملين في مستشفى الإسراء.
- 2_ سعي الإدارة نحو التقليل من مصادر ضغوط العمل عند الموظفين.
- 3_ ضرورة منح فرص التقدم الوظيفي بما يحقق مبدأ العدالة والمساواة للموظفين وبما يتناسب مع خبراتهم وقدراتهم.
- 4_ ضرورة مراعاة الإدارة مواعمة عبء العمل الذي يقع على عاتق الموظف مع قدراته وإمكانياته.
- 5_ ضرورة الإلتزام بالوصف الوظيفي الذي يبين واجبات ومسؤوليات الموظفين والحرص على تطويره بما يخدم الأهداف التنظيمية.
- 6_ ضرورة إجراء دراسات مستقبلية تبحث في ظاهرة الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الإسراء، لما لهذه الظاهرة من آثار كبيرة تنعكس على المستشفى بشكل عام.

- غموض الدور للعاملين يفسر ما نسبته (0.009) من التباين بالإغتراب الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الإسراء.
- 3- وجدت الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha) \geq 0.05$ لصراع الدور في الشعور بالاغتراب الوظيفي، كما تشير النتائج إلى أن التباين في صراع الدور للعاملين، يفسر ما نسبته (0.339) من التباين في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الإسراء.
- 4- وجدت الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha) \geq 0.05$ لأعباء العمل في الشعور بالاغتراب الوظيفي كما تشير النتائج إلى أن التباين في أعباء العمل للعاملين يفسر ما نسبته (0.351) من التباين بالإغتراب الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الإسراء.
- 5- وجدت الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha) \geq 0.05$ لفرص التقدم والنمو الوظيفي والشعور في الاغتراب الوظيفي كما تشير النتائج إلى أن التباين في فرص التقدم والنمو الوظيفي للعاملين يفسر ما نسبته (0.332) من التباين بالإغتراب الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الإسراء.
- 6- فيما يخص نتائج الإحصاء الوصفي لمستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي وجد الباحث أن أعلى معيار التزم به الموظفون هو الإلتزام بالقوانين و الأنظمة والقيم السائدة في العمل في مستشفى الإسراء.
- 7- وجد الباحثون أن الموظفين على درجة عالية من الإلتزام بسياقات واجراءات العمل في مستشفى الإسراء.

المراجع

- 208_227، العدد (36).
- الحنيطي، ن، (2002)، أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن: دراسة تحليلية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.
- الخالدة، ل، (2005)، أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات (الكرك، الطفيلة، معان) في جنوب الأردن، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة.
- الدوسري، م، (2010)، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، العلوم الإدارية، الرياض.
- الرازقي، م، (1995)، مختار الصحاح، بيروت، مكتبة لبنان ناشرون، 488/1.
- زاهي، م، نورالدين، ت، (2010)، الاغتراب الوظيفي كشكل من أشكال المعاناة في العمل، الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، جانفي.

- البياتي، س، (2010)، الاغتراب وعلاقته بالإلتزام التنظيمي، دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من المديرين والتنفيذيين في وزارة البلديات والأشغال العامة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- النبيتي، م، (2008)، الاغتراب الوظيفي في المنظمات العامة بمدينة جدة، رسالة ماجستير، جامعة الملك فيصل، السعودية.
- الجميل، ع، البجاري، أ، (2008)، غموض الدور لدى المرشدين التربويين وعلاقته برضاهم عن عملهم، مجلة التربية والعلم، 308_331، المجلد (15)، العدد (3)، جامعة الموصل.
- حجل، ع، (2008)، أثر ضغوط العمل على أداء المراجع الخارجي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة دمشق، ص 22_24.
- حسين، س، (2013)، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي: دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة،

- الزبيدي، ح، (2012)، اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والإغتراب الوظيفي، الكوفة، رسالة ماجستير، جامعة الكوفة، كلية الإدارة والاقتصاد.
- السبيعي، م، (2010)، درجة فاعلية الأداء وعلاقتها بالإغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية بمكة المكرمة، جامعة صنعاء اليمن.
- السعودي، م، (2006)، أثر مصادر ضغوط العمل ومستوى الضغط المدرك في الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية: دراسة تحليلية ميدانية، العلوم الإدارية، ص 379_407 المجلد (33)، العدد (2).
- شبات، ج، (2012)، الإغتراب الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعات الفلسطينية، دراسة حالة، جامعة القدس المفتوحة.
- صبر، ر، (2013)، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي: دراسة تحليلية لآراء عينة من الممرضين والمرمضات في مستشفى اليرموك التعليمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، ص 243_263، العدد (37).
- الصرايرة، أ، (2005)، مظاهر الإحباط الوظيفي وأثرها في الإغتراب التنظيمي: دراسة ميدانية في المنظمات الصحية العامة في المملكة الأردنية الهاشمية، دراسات، العلوم الإدارية، 327_298، المجلد (32)، العدد (2).
- عنوز، ع، (1999)، الإغتراب الوظيفي مصادره: دراسة ميدانية حول علاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية في القطاع الصحي الأردني بإقليم الشمال، الإدارة العامة، المجلد 39، العدد 2.
- قيلان، ي، (2008)، الإغتراب الوظيفي، جريدة الرياض اليومية، العدد 14792
- القرآن الكريم، سورة الإنشاق، آية (6).
- القواسمي، د، دروزه، س، (2014)، أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالإغتراب الوظيفي، دراسة تطبيقية، وزارة التعليم والبحث العلمي الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، ص 297_316، العدد 2.
- القيعي، م، (2011)، أثر المنظمة في سلوكيات الإلتزام الوظيفي، دراسة تطبيقية، مجلة التنمية الإدارية، العدد (119).
- محفوظ، ع، (2006)، العوامل المؤثرة في أداء موظفي الدولة، الإقتصادية، العدد(4482).
- المحمداوي، ح، (2007)، العلاقة بين الإغتراب الوظيفي والتوافق النفسي للجالية العراقية في السويد، رسالة دكتوراة، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك.
- المطرفي، ش، (2005)، الإغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء: دراسة مسحية على العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، العلوم الإدارية، الرياض.
- المعاني، أ، أخوارشيدة، ع، (2006)، تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية: دراسة ميدانية، دراسات، العلوم الإدارية، ص 355_378، المجلد 33، العدد 2.
- المعشر، ع، (2009)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، العلوم الإدارية والمالية.
- Ahmed, R. Warraich ,U. Khoso ,I. Ahmed, N. (2014), Impact of Stress on Job Performance, An Empirical study of the Employees of Private Sector Universities of Karachi, Pakistan, Research Journal of Management Sciences,. 3: 14, 17.
- Kanungo, R.N. (1992), Alienation and Empowerment: Some Ethical Imperatives in Business. Journal of Business Ethics, 11: 413-422.
- Koçoğlu, M. (2014). Cynicism as a Mediator of Relations between Job Stress and Work Alienation, Turkey, Global Business and Management Research, 6, (1): 24_36.
- Valadbigi, A, (2014), The Study of the Elements of Work Alienation, Case Study of the "Orumiyeh White Cement Factor", Westren Azarbeyjan Proving Iran, Asian Social Science, 7, (6).
- Yan-Hong, Y. Ying-Ying, F. Yong-Xing, G. Yuan, L. (2014). "Leadership, work stress and employee behavior", Chinese Management Studies, 8: (1): 109-126.
- <http://www.ed-uni.net/ed/showthread.php?t=21041>
- http://www.alazmenah.com/?page=show_det&category_id=9&id=74833.

The Impact of Work Pressure on the Level of Job Alienation from the Perspective of Employees in AL_Isra Hospital “Case Study”

* *Mohammad A. Abu-Rumman, Amani A. Al-Zyadat, Dua'a N. Al-Atiat*

ABSTRACT

The purpose of this study is to identify the impact of the work stress on the job alienation for employees in Isra Hospital and to identify the sources of these pressures. This study tries to provide recommendations that contribute to alleviate these pressures. It was chosen a stratified sample of (140) employees in Isra Hospital, where the study population divided into three layers include: administrators, doctors, and nurses. The data was collected by distributing the questionnaires to the employees and (111) questionnaires were retrieved. The questionnaires were suitable for statistical analysis and the data were analyzed by using (SPSS) package. The researchers extracted the ratios and frequencies. The descriptive analytic methods were used to describe and analyze sample responses. The researchers used a single regressive and one way Anova to prove hypotheses. The findings of this study indicate that there is no statistically significant impact regard the ambiguity role on job alienation. In addition there is statistically significant impact in conflict role, the burden of the role, the opportunities of growth and career advancement on job alienation.

Keywords: Work Stress, Role Ambiguity, Role Conflict, Work Load, Progress and Career Growth, Opportunities.

* Faculty of Bussines, Al-Balqa Applied University, Jordan. Received on 09/02/2015 and Accepted for Publication on 24/06/2015.