

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم : علوم التسيير

الموضوع

أثر ضغوط العمل على الإغتراب الوظيفي

دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص : إدارة الموارد البشرية

تحت اشراف:

- طاهري فطيمة الزهراء

من اعداد الطالب(ة):

- درقاوي أميرة

- مقلاتي نادية

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	أستاذ محاضر - ب -	دالي علي لمياء
بسكرة	مقررا	أستاذ	طاهري فاطمة الزهراء
بسكرة	مناقشا	أستاذ	قريشي محمد

الموسم الجامعي: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم : علوم التسيير

الموضوع

أثر ضغوط العمل على الإغتراب الوظيفي

دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص : إدارة الموارد البشرية

تحت اشراف:

- طاهري فاطمة الزهراء

من اعداد الطالب(ة):

- درقاوي أميرة

- مقلاتي نادية

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	أستاذ محاضر - ب -	دالي علي لمياء
بسكرة	مشرفا	أستاذ محاضر - أ -	طاهري فاطمة الزهراء
بسكرة	ممتحنا	أستاذ محاضر - أ -	قريشي محمد

الموسوم الجامعي: 2024/2023

ملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تصورات الباحثين حول ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي بمديرية الشباب والرياضة - بسكرة- وتحديد طبيعة العلاقة والأثر بينهما، ولتحقيق ذلك قمنا باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات من مجتمع الدراسة، كما دعمناها بمقابلة مع مختلف موظفي المديرية، حيث تم توزيع هذه الاستبانة على عينة عشوائية بسيطة مكونة من إطارات المؤسسة قوامها (60) مفردة وهذا من خلال عدة زيارات ميدانية، استرد (44) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي

قمنا في هذه الدراسة باستخدام المنهج الوصفي، وتم الاعتماد على عدة أساليب إحصائية لتحليل البيانات منها مقاييس الإحصاء الوصفي، تحليل التباين للانحدار، والانحدار الخطي المتعدد...إلخ.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أبرزها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الاعتراب الوظيفي بمديرية الشباب والرياضة بسكرة، كما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على الاعتراب الوظيفي بالمديرية، بينما لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للنمو والتقدم الوظيفي على الاعتراب الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة

كما توصلت الدراسة إلى عدة توصيات نذكر منها : ضرورة إلمام مديرية الشباب والرياضة بمسببات ضغوط موظفيها ومحاولة التخفيف منها والتحكم فيها ووضع أساليب مناسبة لضمان استقرار عمالها، تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للعمال وذلك بتعيين أخصائيين نفسيين لمساعدتهم على تجاوز الضغوط وكيفية التعامل معها وكذا التقليل منها، ضرورة منح فرص الترقية والنمو الوظيفي على أسس عادلة وموضوعية وفي آجالها المحددة.

الكلمات المفتاحية :

ضغوط العمل ، غموض الدور ، صراع الدور، عبء العمل ، النمو والتقدم الوظيفي ، الاعتراب الوظيفي .

Résumé:

This study aimed to identify the perceptions of the respondents about the pressures of work in the Directorate of Youth and Sports – Biskra – and to determine the nature of the relationship and the impact between them. To achieve this, we used the questionnaire as a main tool for collecting data and information from the study community. We also supported it with an interview with various employees of the Directorate, where this questionnaire was distributed. On a simple random sample consisting of (60) individuals from the institution's employees, through several field visits, (44) questionnaires were retrieved, suitable for statistical analysis.

In this study, we used the descriptive approach, and relied on several statistical methods to analyze the data, including descriptive statistics measures, analysis of variance for regression, and multiple linear regression...etc.

The study reached a number of results, most notably the presence of a statistically significant effect of work pressures on job alienation in the Directorate of Youth and Sports in Biskra. There is also a statistically significant effect of role ambiguity on job alienation in the directorate, while there is no statistically significant effect of career growth and advancement on job alienation in the institution in question. the study

The study also reached several recommendations, including: the need for the Youth and Sports Directorate to be aware of the causes of its employees' stress and try to mitigate and control them and develop appropriate methods to ensure the stability of its workers, providing psychological and social support to workers by appointing psychologists to help them overcome stress and how to deal with it, as well as reduce it. Providing opportunities for promotion and career growth on a fair and objective basis and within specified deadlines.

Keywords: work stress, role ambiguity, role conflict, workload, career growth and advancement, job alienation.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك و لا تطيب الدنيا إلا بذكرك ولا الآخرة إلا بعفوك
ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك يا أرحم الراحمين يا رب العالمين.

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة، إلى نبي الهدى وخاتم المرسلين وشفيعنا ليوم الدين، ونبراس في

الآفاق ونور العالمين

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم عليه أفضل الصلوات وأزكى تسليم

إلى من كلله الله بالهبة والوقار، إلى من علمني العطاء بدون انتظار، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار، أرجو من الله
أن يمد في عمرك لترى ثمارا قد آن قطافها، بفاغ الصبر وأحر من الجمر سعينا كلنا للقيهاها، وستبقى كلماتك نجوما
أهتدي بها اليوم وفي الغد ودائما وأبدا ما حييت

والذي العزيز .

إلى ملاكي في الحياة، إلى معنى الحب ومنبع الحنان ، إلى بسمه الحياة وسر الوجود، إلى من كان دعائها سر

نجاحي وحنانها بسلم جراحي، إلى أعلى الجباب

أمي الحبيبة.

إلى من كان النجاح طريقه، والتفوق هدفه، والتميز سبيله، وساندي وكان سببا في تحفيزي للتقدم، إخوتي وزوجي

حفظهم ربي ورعاهم وأسعدهم ووقفهم.

* أهدي عملي هذا لكم جميعا*

والحمد لله حتى يبلغ الحمد منتهاه

الشكر والعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

يقول عز وجل : "ولئن شكرتم لأزيدنكم"

يقول الرسول صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

الحمد لله الذي نعمنا بنعمة العقل سبحانه والشكر له على كل نعمه وفضله وكرمه، وإعانتة لنا ومنحنا الرشد والثبات، آمين أن يتقبله منا خالصا لوجه الكريم.

يسعدني في نهاية مطاف هذه المرحلة العلمية أن أتقدم بوافر الشكر وعظيم الامتنان للأستاذة الفاضلة الدكتورة "طاهري فاطمة الزهراء" المشرفة على هذه المذكرة منذ أن كانت فكرة إلى أن أصبحت واقعا، حيث كان لخبرتها وإرشاداتها ولطفها أكبر الأثر في إتمام هذه المذكرة بحمد الله، فلها مني كل الاحترام والوفاء والتقدير.

كما أتقدم بعظيم الشكر والامتنان لأعضاء لجنة المناقشة لمشاركتهم في مناقشة هذه المذكرة وإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم، التي من شأنها أن تنري هذا البحث.

كذلك كل الشكر والتقدير إلى كافة عمال "مديرية الشباب والرياضة-بسكرة-"، لحسن استقبالهم والمساعدة لإعداد تقرير التربص.

كما لا يفوتني أن أوجه إلى أساتذتي بأسمى عبارات الود والعرفان على كل ما قدموه لي خلال مساري الدراسي، وإلى كل أعضاء كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير.

وأوجه بخالص شكري إلى كل من ساهم معي لإتمام هذا العمل من بعيد أو من قريب راجية من المولى عز وجل أن يجعل هذا في ميزان حسناتهم.

الصفحة	العنصر
-	ملخص الدراسة
-	الإهداء
-	الشكر و العرفان
-	فهرس المحتويات
-	قائمة الجداول
-	قائمة الأشكال
-	قائمة الرسومات
-	الملاحق
-	المقدمة
أ	تمهيد
أ	طرح الإشكالية و الأسئلة البحثية
ب	الدراسات السابقة
خ	نموذج الدراسة
خ	فرضيات الدراسة
ذ	التعريفات الإجرائية
ذ	التموضع الاستمولوجي
ذ	المنهج
ر	أدوات جمع البيانات
ر	المجتمع والعينة
ر	الحدود الزمانية والمكانية
ر	أهمية الدراسة
ر	أهداف الدراسة
ز	صعوبات الدراسة
ز	هيكل الدراسة
الفصل الأول: الإطار النظري لضغوط العمل	
أ	تمهيد
12	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل
12	المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل
13	المطلب الثاني: عناصر ضغوط العمل
14	المطلب الثالث: أبعاد ضغوط العمل
14	المطلب الرابع: مراحل ضغوط العمل
16	المبحث الثاني: الجوانب الأساسية المتعلقة بضغوط العمل

16	المطلب الأول: أسباب ضغوط العمل
19	المطلب الثاني: أنواع ضغوط العمل
20	المطلب الثالث: العواقب المترتبة على ضغوط العمل
23	المطلب الرابع: علاج ضغوط العمل
27	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الإطار النظري للاغتراب الوظيفي
28	تمهيد:
28	المبحث الاول: ماهية الاغتراب الوظيفي
29	المطلب الاول: مفهوم الاغتراب الوظيفي
30	المطلب الثاني: أسباب الاغتراب الوظيفي
33	المطلب الثالث: مراحل الاغتراب الوظيفي
34	المطلب الرابع: أنواع الاغتراب الوظيفي
35	المبحث الثاني: الجوانب الأساسية المتعلقة الاغتراب الوظيفي
35	المطلب الاول: أبعاد الاغتراب الوظيفي
37	المطلب الثاني: نتائج وآثار الاغتراب الوظيفي
39	المطلب الثالث: التغلب ومواجهة الاغتراب الوظيفي
41	المطلب الرابع: علاقة ضغوط العمل بالاغتراب الوظيفي
	الفصل الثالث: دراسة ميدانية في مديرية الشباب والرياضة -بسكرة-
44	المبحث الاول: لمحة عن المؤسسة محل الدراسة
44	المطلب الاول: تعريف مؤسسة محل الدراسة
45	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
47	المطلب الثالث: أهداف ومهام مديرية الشباب والرياضة -بسكرة-
50	المبحث الثاني: الاطار المنهجي للدراسة
50	المطلب الاول: مجتمع وعينة الدراسة
50	المطلب الثاني: المعلومات والأساليب الإحصائية
55	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
55	المطلب الاول خصائص عينة الدراسة
58	المطلب الثاني: تحليل محاور الاستبانة
64	المبحث الرابع: قياس الأثر
65	المطلب الاول: اختبار الفرضية الرئيسية
66	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية
67	خلاصة الفصل
68	الخاتمة

70	قائمة المراجع
----	---------------

الرقم	العنصر	الصفحة
01	الحدود الدنيا والعليا لسلم الدراسة	52
02	أوزان البدائل	53
03	معامل الثبات ألفا كرونباخ ومعامل الصدق للاستبانة	54
04	توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع	55
05	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	56
06	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	56
07	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	57
08	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى	58
09	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور ضغوط العمل	59
10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور الاغتراب الوظيفي	62
11	معاملات الالتواء والتفريط لمتغيرات الدراسة	64
12	نتائج تحليل التباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية	65
13	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي	66

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	نموذج الدراسة	خ
02	عناصر ضغوط العمل	13
03	مراحل ضغوط العمل	16
04	أسباب الاغتراب الوظيفي	29
05	مراحل الاغتراب الوظيفي	31
06	أنواع الاغتراب الوظيفي	33
07	أبعاد الاغتراب الوظيفي	35
08	الهيكل التنظيمي لمديرية الشباب والرياضة بسكرة	46

الصفحة	العنوان
74	استمارة استبيان
78	طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج
79	إذن بالطبع
80	تصريح شرقي

المقدمة

تمهيد:

في عصر العولمة والتطور التكنولوجي السريع، أصبحت بيئات العمل تتسم بالتنافسية العالية والتغيرات المستمرة. يمضي الأفراد جزءًا كبيرًا من حياتهم في العمل، مما يجعل جودة هذه البيئة وتأثيرها على الصحة النفسية والجسدية للفرد موضوعًا ذا أهمية كبيرة. ضغوط العمل، الناجمة عن متطلبات الأداء العالية، وضيق الوقت، والتحديات المستمرة، أصبحت جزءًا لا يتجزأ من حياة الكثير من الموظفين.

الاغتراب الوظيفي ليس مجرد شعور عابر؛ بل هو حالة يمكن أن تتطور لتؤدي إلى مشكلات أكبر مثل التوتر المزمن، والاكتئاب، وتراجع الأداء المهني. هذه الحالة تتطلب اهتمامًا خاصًا من قبل الإدارات والمؤسسات، لأنها لا تؤثر فقط على الأفراد بل أيضًا على الأداء العام للمؤسسة.

تعكس هذه الضغوط تأثيرات عديدة على الأفراد، حيث يمكن أن تؤدي إلى شعور بالإرهاق والقلق، مما يؤثر على الإنتاجية والرضا عن العمل. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لهذه الضغوط أن تساهم في ظهور حالة من الاغتراب الوظيفي، حيث يشعر الموظف بفقدان الارتباط النفسي والعاطفي مع وظيفته، ويبدأ في النظر إلى العمل كعبء بدلاً من كونه مجالًا لتحقيق الذات والتطور المهني.

إن دراسة أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي تسلط الضوء على ضرورة تبني استراتيجيات فعالة لإدارة الضغوط وتوفير بيئات عمل داعمة. فالاهتمام برعاية الموظفين يساهم في خلق جو عمل إيجابي يعزز من التزامهم ورضاهم، مما ينعكس إيجابًا على الأداء العام للمؤسسة.

من خلال فهم العوامل التي تؤدي إلى زيادة ضغوط العمل وتأثيرها على الاغتراب الوظيفي، يمكن للمؤسسات تطوير سياسات وإجراءات تهدف إلى تحسين بيئة العمل. يشمل ذلك توفير الدعم النفسي، تعزيز التوازن بين العمل والحياة الشخصية و تشجيع ثقافة التواصل المفتوح.

إشكالية البحث وتساؤلات الدراسة :

يتميز هذا العصر بالتغير السريع والمستمر مما يؤدي إلى تفاقم الضغوط لدى الموظفين في المؤسسات بمستويات مختلفة والتي تترك آثار نفسية واجتماعية على كل من الفرد والمؤسسة والمجتمع بصفة عامة. حيث يتعرض الموظفون لحالات من الاضطراب والقلق والخوف والغضب وينعكس ذلك على مستويات أدائهم في العمل ومن ثم عدم القدرة على تحقيق الأهداف التنظيمية المتوقعة

للمؤسسة ، كما يعد الشعور بالاغتراب الوظيفي ظاهرة خطيرة بصورها وملامحها المتعددة التي تصيب الموظفين في كثير من المؤسسات مما يعود بالسلب عليها .

ومن هذا المنطلق سعت هذه الدراسة إلى ضرورة البدء في فهم هذين الموضوعين المترابطين من جانب ، ومحدودية تبني هذه الموضوعات في المؤسسات من جانب آخر ، ورغبة بعدم تفويت فرصة الإفادة من معطياتها وتحسينها عمليا في بيئة العمل وتحديدا مديرية الشباب والرياضة بسكرة كموقع ميداني لدراسة الجانب التطبيقي لهذه الدراسة .ومن خلال ما تقدم تتجسد إشكالية الدراسة والتي يمكن صياغتها كالآتي :

هل يوجد أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين في مديرية الشباب والرياضة بسكرة ؟

وانطلاقا من الإشكالية المطروحة وتفصيلا لها يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية :

- هل يوجد أثر غموض الدور على الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الشباب والرياضة - بسكرة - ؟
- هل توجد أثر عبئ العمل على الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الشباب والرياضة - بسكرة - ؟
- هل توجد أثر النمو والتقدم الوظيفي على الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الشباب والرياضة - بسكرة - ؟
- هل توجد أثر صراع الدور على الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الشباب والرياضة - بسكرة - ؟

الدراسات السابقة:

أولا: الدراسات المتعلقة بضغط العمل

- دراسة مفيدة بوعرار، فطيمة بوتور(2014)، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي ، مذكرة ماستر ، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة جيجل :

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على مسببات ضغوط العمل وكيفية إدارتها ومعرفة كيفية تعامل المؤسسة محل الدراسة مع ضغوط العمل ومعرفة انعكاسات ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة .

توصلت الدراسة إن ضغوط العمل هي محصلة تفاعل لعدة عوامل ومؤثرات نابعة من مصادر مختلفة تتعلق بالبيئة الداخلية للمؤسسة وبالحياة الشخصية والعملية للفرد وكما تعتبر ضغوط العمل من الظواهر الحتمية التي لا يمكن القضاء عليها بسبب تعدد مصادرها واختلافها وكما توصلت إن العاملون في المؤسسة محل الدراسة يشعرون بمستويات متوسطة من ضغوط العمل

- دراسة عاشور خديجة (2015)، ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية ، أطروحة دكتوراه ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة :

هدفت هذه الدراسة على التعرف على مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها موظفي مصالح التدريس بالجامعة ، والتعرف على انعكاسات الضغوط التي يتعرض لها الموظفون على أدائهم الوظيفي ومحاولة الوصول الى توصيات تعالج مشكلة ضغوط العمل لدى موظفي مصالح التدريس .

توصلت الدراسة ان ضغوط العمل لدى الموظفين بمصالح التدريس قليلة سواء ماتعلق الامر بالمصادر التنظيمية والمصادر الفردية أو الشخصية ، كما توصلت ان انعكاس ضغوط العمل على أداء الموظفين كان معتدلا .

- دراسة آدم أحمد موسى حامد (2020)، توسط ضغوط العمل للعلاقة بين التوافق المهني ودوران العمل ،مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية ق، قسم العلوم الادارية ،جامعة ببشة ، المملكة العربية السعودية ،قسم ادارة الاعمال ، جامعة النيل الابيض ،كوستي ، السودان :

هدفت هذه الدراسة قياس مدى توسط ضغوط العمل للعلاقة بين التوافق المهني ودوران العمل كما هدفت الى تحديد أثر ضغوط العمل على فاعلية وكفاءة العاملين ،ومدى تأثير التوافق المهني وبيان دور ضغوط العمل في دوران العمل .

توصلت هذه الدراسة الى وجود علاقة عكسية غير معنوية بين التوافق المهني ودوران العمل بالاضافة الى وجود علاقة ايجابية معنوية بين التوافق المهني وضغوط العمل كما تم التوصل الى وجود علاقة بين ضغوط العمل ودوران العمل وهنالك دور وسيط لضغوط العمل في العلاقة بين التوافق المهني ودوران العمل كما بينت نتائج الدراسة ان مستوى التوافق المهني مرتفع بدرجة كبيرة لدى الموظفين في كهرباء ببشة .

ثانيا: الدراسات المتعلقة بالاغتراب الوظيفي

- دراسة منصور بن زاهي (2007)، الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للانجاز، أطروحة دكتوراه، قسم علم النفس

العمل، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية قسم علم النفس، جامعة منتوري - قسنطينة - :

هدفت هذه الدراسة الى تحديد حجم معاناة الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات من الاغتراب الوظيفي، ثم محاولة التعرف على طبيعة العلاقة التي تربط الشعور بالاغتراب الوظيفي ودافعية الانجاز، كما هدفت إلى إعداد مقياس للشعور بالاغتراب الوظيفي حيث يراعي خصائص تقنين العلمي وكذا خصائص العالم الجزائري .

توصلت هذه الدراسة إلى توفير الجو المناسب للعمل وخاصة في ظل منافسة الشركات الأجنبية، وهجرة الاطارات اليها ضرورة تحسين ظروف العمل من حين إلى آخر من أجل الإبقاء على مستوى دافعية الاطارات للانجاز مرتفعا وضرورة إعادة النظر في نظام توقيت العمل بما يتناسب مع متطلبات السوق من المواد المنتجة والخصائص النفسية والاجتماعية للعمال .

- دراسة موسي سهام (2021)، أثر جودة بيئة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي، مقال علمي، مجلة اقتصاديات اقتصاد باتشمال افريقيا، جامعة محمد خيضر بسكرة .

هدفت هذه الدراسة التعرف على مفهوم جودة بيئة العمل والاغتراب الوظيفي، ابراز أهمية الحد أو تخفيف المنظمة من سلوك الاغتراب الوظيفي، معرفة علاقة جودة بيئة العمل بشعور الافراد بالاغتراب الوظيفي ومحاولة تقديم اقتراحات يمكن ان تساهم في تعزيز علاقة جودة بيئة العمل بالاغتراب الوظيفي .

توصلت هذه الدراسة الى عدم وجود اثر للعدالة التنظيمية للاغتراب الوظيفي ن عدم وجود اثر للامن والسلامة المهنية في الاغتراب الوظيفي للمؤسسة وضرورة الاهتمام أكثر بعدالة توزيع الأجور المكافآت بين العاملين .

- دراسة دانية نبيل قاسم (2023)، أثر الصمت التنظيمي في الاغتراب الوظيفي، مشروع لنيل درجة الاجازة، قسم ادارة الموارد البشرية، المعهد العالي لادارة الأعمال :

هدفت هذه الدراسة معرفة طبيعة وأثر أبعاد الصمت التنظيمي في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في المصرف وتحديد حجم هذا الأثر و سورية المركزية واختبار ما اذا كانت اتجاهات وأراء العاملين في المصرف محل الدراسة نحو الصمت التنظيمي تختلف باختلاف المتغيرات الديمغرافية .

توصلت هذه الدراسة وجود مستوى الصمت التنظيمي لدى العاملين في المصرف منتشر بدرجات تأثير متقاربة ضمن الحدود العليا ، وجود مستوى الاغتراب الوظيفي للعاملين في المصرف ، بدرجات منتشرة تأثير متفاوتة ضمن الحدود العليا ، التأسيس لبيئة استراتيجية مرنة تقوم لضرورة التعرف على مستويات الصمت التنظيمي لدى العاملين ومعرفة حدود هذه الظاهرة ومسبباتها للتدخل والمعالجة في الوقت المناسب .

ثالثا: الدراسات المتطابقة بين المتغيرين :

- دراسة رانا ناصر صبر (2013)، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي ،مقال علمي ، مجلة كلية بغدا للعلوم الاقتصادية ،معهد الادارة -الرصافة :

هدفت هذه الدراسة الى تحديد وتشخيص أي مصدر من مصادر ضغوط العمل الأكثر تأثيرا في تنمية مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لعينة البحث و الكشف علة مستوى ضغوط العمل لدى عينة البحث ، التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاغتراب الوظيفي .

توصلت هذه الدراسة الى وجود علاقة ارتباطيه معنوية موجبة بين كل بعد من أبعاد مصادر ضغوط ومستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي ،كما تم التوصل إلى أن عبئ العمل كان أكثر متغيرا من متغيرات ضغوط العمل ارتباطا بمستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي ووجود اثر معنوي لمصادر ضغوط العمل على المستوى الكلي لأبعاد الاغتراب الوظيفي .

التعقيب على الدراسات السابقة :

تطرقنا لمجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي من جميع جوانها ،وحصولنا على دراسات متطابقة تجمع بين المتغيرين .

- فقد أكدت الدراسات السابقة على أهمية ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي ،حيث أنه كلما كان هناك ضغوط العمل زاد الاغتراب الوظيفي في المؤسسة

- أما من حيث الجانب الجغرافي فنلاحظ أن الدراسات السابقة المعروضة هي دراسات محلية ودولية
- من حيث أهداف الدراسة فقد تباينت عن بعضها البعض من حيث دراسة ضغوط العمل على حدى والاغتراب الوظيفي على حدى، والمتغيرين معا .

- أما من حيث الأدوات المستخدمة نلاحظ أن معظم الدراسات المعروضة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي وهذه خاصية مشتركة بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية .

- أما من حيث العينة فقد تنوعت في أنواعها وأحجامها . وقد تم الاستفادة من هذه الدراسات لإثراء الإطار النظري لهذه الدراسة .

نموذج الدراسة:

وللتطرق إلى نموذج الدراسة سوف نقوم قبل ذلك بتحديد متغيرات هذه الدراسة :

متغيرات الدراسة :

اشتمل البحث على نوعين من المتغيرات وذلك على النحو التالي :

المتغير المستقل :

وهو ضغوط العمل ويتضمن أربعة أبعاد وهي :

-غموض الدور .

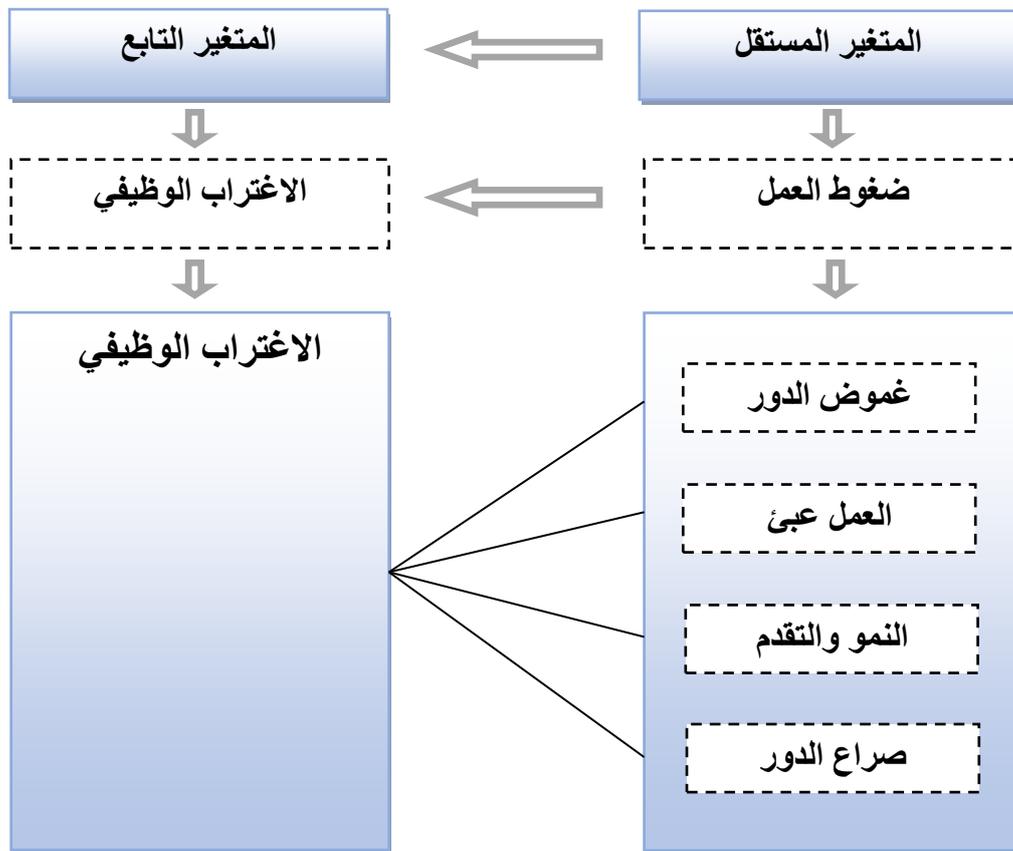
-عبئ العمل .

-النمو والتقدم الوظيفي .

-صراع الدور .

المتغير التابع : ويتمثل في الاغتراب الوظيفي .

شكل رقم (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الدراسات السابقة

*فرضيات الدراسة:

بناء على إشكالية الدراسة يمكن صياغة الفرضيات كالتالي :

1- الفرضية الصفرية :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي بمديرية الشباب والرياضة -بسكرة-.

ويندرج ضمن هذه الفرضية الفرضيات الصفرية الفرعية التالية:

- الفرضية الصفرية الفرعية الأولى :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين غموض الدور والاغتراب الوظيفي بمديرية الشباب والرياضة -بسكرة-.

- الفرضية الصفرية الفرعية الثانية :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين عبء العمل والاعتراب الوظيفي بمديرية الشباب والرياضة -بسكرة -

- الفرضية الصفرية الفرعية الثالثة :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين النمو والتقدم الوظيفي والاعتراب الوظيفي بمديرية الشباب والرياضة -بسكرة-

- الفرضية الصفرية الفرعية الرابعة :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين صراع الدور والاعتراب الوظيفي بمديرية الشباب والرياضة -بسكرة-

2- الفرضية البديلة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي بمديرية الشباب والرياضة -بسكرة-

ويندرج ضمن هذه الفرضية الفرضيات البديلة الفرعية التالية:

- الفرضية البديلة الفرعية الأولى :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين غموض الدور والاعتراب الوظيفي بمديرية الشباب والرياضة -بسكرة -

- الفرضية البديلة الفرعية الثانية :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين عبء العمل والاعتراب الوظيفي بمديرية الشباب والرياضة -بسكرة

- الفرضية البديلة الفرعية الثالثة :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين النمو والتقدم الوظيفي والاعتراب الوظيفي بمديرية الشباب والرياضة -بسكرة-

- الفرضية البديلة الفرعية الرابعة :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين صراع الدور والاعتراب الوظيفي بمديرية الشباب والرياضة -بسكرة-

التعريف الإجرائي:

• ضغوط العمل :

تشير ضغوط العمل الى التحديات والمتطلبات النفسية والعقلية والعاطفية التي يواجهها الأفراد في بيئة العمل .قد تشمل ضغوط العمل جدول الأعمال المزدحم ،المهام المتعددة ،المواعيد النهائية الضيقة ،الصراعات والتوترات بين الزملاء والمشرفين والمسؤولية الكبيرة وغيرها من العوامل .

• الاغتراب الوظيفي :

الاغتراب الوظيفي هو وصف حالة من العزلة والانفصال التي قد يشعر بها الموظف في بيئة العمل ويحدث هذا عندما يفقد الفرد الشعور بالاستقلالية أو عدم فهم دوره أمام زملائه أو عدم الثقة في مساره المهني .

• التموضع الاستمولوجي :

اقتصر هذا البحث على دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة - بسكرة- وقد اعتمدنا خلال البحث على المنهج الوصفي الذي يعتمد على الاستنتاج لبناء المعرفة في الجانب النظري وذلك من خلال جمع الحقائق والبيانات سواء من مصادرها الأولية والثانوية من خلال الرجوع للكتب والمقالات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي ،أما في الجانب التطبيقي هذه دراسة سيتم الاعتماد على منهج دراسة الحالة والذي يعتمد على اختيار العينة من المجتمع وتحليل وتفسير البيانات المجمعة عنها من خلال الاعتماد على تحليل الإحصائي وذلك باستخدام البرنامج **Spss الإحصائي** ،حيث سيتم دراسة عينة المتمثلة في مديريةية الشباب والرياضة -بسكرة-.

• المنهج المتبع :

قصد الوصول إلى نتائج حقيقية وواقعية والتي تقتضي الدقة في اختيار المنهج المناسب ،ونظرا لطبيعة الدراسة فقد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى أهدافها المحددة ،وذلك من خلال الإلمام بالمفاهيم النظرية حول متغيري الدراسة ،وتحليل البيانات المتحصل عليها في الجانب التطبيقي ، الذي اعتمد على تحليل النتائج المتوصل إليها والعمل على تفسيرها ثم تصنيفها وإصدار الأحكام الملائمة لها معتمدين على الأسلوب الإحصائي .

• أدوات جمع البيانات :

لإنجاز هذه الدراسة لقد تم الاعتماد على استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، ذات مقياس خماسي (لا أوافق بشدة ، لا أوافق ، محايد ، أوافق ،أوافق بشدة)، حيث تتكون من ثلاث محاور، شملت 41 سؤالاً ووزعت 60 استمارة، حيث خصص المحور الأول للبيانات الشخصية وتضمن 5 أسئلة متعلق: الجنس، السن، المستوى التعليمي، المستوى المهني، سنوات العمل، أما عن المحور الثاني تناولنا فيه ضغوط العمل (غموض الدور، عبء العمل، النمو والتقدم الوظيفي، صراع الدور) وتضمن 16 سؤالاً. أما المحور الثالث فخصص للاغتراب الوظيفي حيث تمت دراسته من خلال أبعاده الخمسة (العجز، اللا معيارية، اللامعنى، العزلة الاجتماعية ، الاغتراب عن الذات)، حيث تضمن 20 سؤالاً. والتي تم توزيعها يدوياً على مستوى مقر مديرية الشباب والرياضة -بسكرة-. وكما قمنا بتعزيز مصداقية الاستبيان باللجوء للمقابلة مع مختلف عمال مصالح مديرية الشباب والرياضة -بسكرة -

• مجتمع والعينة:

نظراً لكبر حجم مجتمع محل الدراسة واستحالة إجراء الدراسة على كافة أفرادها وذلك من حيث الجهد والوقت المتاح والتكلفة وغيرها من العوامل ، فإننا لجأنا لأخذ عينة من هذا المجتمع لدراستها .

الحدود المكانية : تمت الدراسة على مستوى مديرية الشباب والرياضة -بسكرة-

الحدود الزمانية : تم إجراء هذه الدراسة في السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2023-2024

أهمية الدراسة :

يكمن الهدف الرئيسي للدراسة الحالية في التعرف على :

- تقديم الإطار النظري بأهم العناصر التي تحدد مفهومي ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي
- التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى الموظفين في مؤسسة مديرية والشباب والرياضة بسكرة .
- التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاغتراب الوظيفي لدى مجتمع الدراسة .
- تحديد أي من مصادر ضغوط العمل الأكثر تأثيراً في الاغتراب الوظيفي لدى مجتمع محل الدراسة .

أهداف الدراسة :

في مايلي نذكر أبرز أهداف هذه الدراسة :

- التعرف على مستوى ضغوط العمل بمديرية الشباب والرياضة -بسكرة-.
- التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي بمديرية الشباب والرياضة -بسكرة-.
- تحديد أثر ضغوط العمل بأبعاده (غموض الدور ،صراع الدور ،عبئ العمل ،النمو والتقدم الوظيفي)على الاغتراب الوظيفي بمديرية الشباب والرياضة -بسكرة-.
- التعرف على الأسباب التي تؤدي الى الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين بمديرية الشباب والرياضة -بسكرة- .

صعوبات الدراسة :

- أي بحث علمي تعترضه صعوبات من أجل الحصول على المعلومات الضرورية ،ومن بين الصعوبات التي واجهتنا :
- صعوبات تتعلق بالدراسة الميدانية ،والتي تتمثل في صعوبة الحصول على بعض المعلومات من المديرين والموظفين .
- غياب الوعي بمدى أهمية البحث العلمي لدى الموظفين ، الأمر الذي صعب من عملية استرجاع الاستمارات .

هيكل الدراسة (خطة مختصرة):

للتمكن من إنجاز هذا البحث تم تقسيمه إلى ثلاث فصول ،إذ تم تخصيص فصلين للجانب النظري وفصل للجانب التطبيقي حيث يتعلق الفصل الأول بالإطار النظري لضغوط العمل والذي تم تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول بعنوان الإطار المفاهيمي لضغوط العمل،والمبحث الثاني بعنوان الجوانب الأساسية المتعلقة بضغوط العمل.

فيما تم تناول الإطار النظري للاغتراب الوظيفي في الفصل الثاني الذي بدوره قسم إلى مبحثين ،حيث عنون المبحث الأول الإطار المفاهيمي للاغتراب الوظيفي ،والمبحث الثاني المتعلق بالجوانب الأساسية للاغتراب الوظيفي .

أما الفصل الثالث فهو يتعلق بالجانب الميداني للدراسة ، حيث تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث ، المبحث الأول نتناول فيه لمحة عن المؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في مديرية الشباب والرياضة -بسكرة-والمبحث الثاني سيكون حول الإطار المنهجي للدراسة ، أما المبحث الثالث سيتم فيه تحليل وتفسير نتائج الدراسة .

الفصل الأول: الإطار النظري

لضغوط العمل

تمهيد :

حظيت ضغوط العمل في عصرنا الحديث اهتماما كبيرا من قبل الباحثين في مجالات كثيرة، بحيث تعتبر من أهم المتغيرات المحيطة بالبيئة التنظيمية والتي تشكل أكبر التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة لما لها من انعكاسات سلبية أكثر مما هي ايجابية تقع على عاتق الفرد والمنظمة على حد سواء وبالتالي ينعكس ذلك على أدائهم ويحد من قدراتهم لتحقيق الأهداف التنظيمية. وستتطرق في هذا الفصل الى عناصر وأبعاد ضغوط العمل و مراحلها، أسبابها وأنواعها وآثارها وطرق علاجها.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل

المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل

قبل التطرق إلى مفهوم ضغوط العمل ينبغي لفت الانتباه إلى أن ظاهرة الضغوط لازمت الإنسان منذ وجوده على وجه الأرض كما جاء في قوله تعالى "لقد خلقنا الإنسان في كبد"

يعرفها حمدات 2008 بأنها عدم القدرة على التوافق أو ضعف التوافق بين الفرد و المواقف التي يتعرض لها في محيط عمله بحيث يدرك الفرد عدم كفاية قدراته لمواجهة متطلبات محيط عمله التي تشكل عبئا ثقيلا عليه.

عرف سيوزولاكاو والس ضغوط العمل على أنها تجربة ذاتية تؤدي على عدم التوازن النفسي أو الجسدي للفرد وهو ناتج عن بعض عوامل البيئة الخارجية أو المنظمة التي يعمل بها. (Talaat, 2020)

كما يعرف كل من كوبر ومرشال ضغوط العمل على أنها مجموعة من العوامل البيئية السلبية مثل غموض الدور وصراع الدور وظروف العمل الزائد والتي لها علاقة بأداء عمل معين. (عامر، 2017)

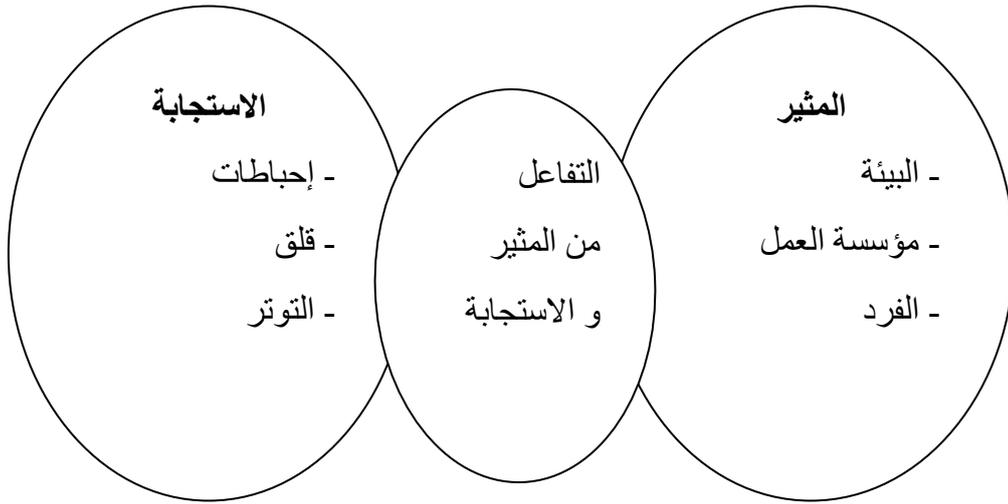
كيعرفه كل من روجرز و فراننش بأنه عدم الموائمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات كما وقدرات وما يتطلبه العمل. (مريم، 2023-2024)

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن ضغوط العمل تشير إلى التحديات والمتطلبات النفسية والعقلية والعاطفية التي يواجهها الأفراد في بيئة العمل. قد تشمل ضغوط العمل جدول الأعمال المزدحم، والمهام المتعددة، والمواعيد النهائية الضيقة، والصراعات والتوترات بين الزملاء والمشرفين والمسؤولية الكبيرة وغيرها من العوامل.

المطلب الثاني: عناصر ضغوط العمل

يمكن تحديد ثلاث عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة هي المثير و الاستجابة و التفاعل, حسب ما يوضحه الشكل التالي :

الشكل (2):عناصر ضغوط العمل



المصدر: صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، مصر

،2003، ص.: 331

1- المثير

هو عنصر يشتمل على الضغوط والمؤثرات الأولية ، الناتجة عن مشاعر الضغوط، و قد تأتي هذه العناصر من البيئة أو المنظمة أو الموارد البشرية.

2- الاستجابة

هي رد الفعل التي تحدث من المورد البشري عند تعرضه للمثيرات الضاغطة ، وهي تتمثل في ردود فعل نفسية أو جسمانية أو سلوكية ، اتجاه الضغط وقد تكون في شكل نوع من الإحباط الذي يحدث نتيجة لوجود عائق بين السلوك و الهدف الموجه له، و قد تكون في شكل نوع من القلق و الإحساس بعدم الاستعداد للإجابة بصورة شاملة و ملائمة للموقف. ان ردود الفعل هذه قد تكون لها آثار نفسية كالقلق و التوتر أو جسمية كالصداع و القرحة و أزمات القلب، أو تنظيمية كالتأثير السلبي على الأداء.

3- التفاعل

هو العمل الذي يحدث بين مثيرات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية، أو بيئية، أو علاقات شخصية و مشاعر إنسانية و بين ما يحدث من استجابات. (محمد، 2017-2018)

المطلب الثالث: أبعاد ضغوط العمل

تطرق العديد من الدراسات إلى توضيح الأبعاد الخاصة لضغوط العمل من بينها :

01- غمض الدور :

والذي ينشأ من التوظيف السيئ للوظيفة أو غموض التعليمات من الرؤساء أو المشرفين أو التلميحات غير الواضحة من جانب زملاء العمل .

02- صراع الدور :

ويحدث عندما تتضارب المستويات المختلفة للوظيفة مع بعضها البعض، وهذا مؤشر على غياب عنصر التنسيق والتكامل بين الأطراف المختلفة وعدم إحداث توازن بين الأدوار المختلفة والأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها .

03- عبء العمل :

والذي يحدث عندما تتطلب الأعمال المتوقعة من الفرد قدرات تزيد عن قدرته الشخصية أو عندما تكون الأعمال المطلوبة كثيرة وتحتاج لوقت أكبر من الوقت المتاح له . (سبع، 2023)

04- النمو والتقدم الوظيفي :

قد تفرض بعض الضغوط نفسها على الفرد مثل الضغوط للتقدم أو للإنجاز ، ويحدث هذا عندما يضع الفرد لنفسه معايير ، أو عندما يقارن نفسه بالآخرين ، أو عندما يضع لنفسه وقتاً محدداً لتحقيق هدف معين . (بوزيدة، 2018)

المطلب الرابع : مراحل ضغوط العمل

إن ضغوط العمل لا تتكون بين ليلة وضحاها وإنما هناك عدة مراحل وضحاها الهلالي (2009) على النحو التالي :

1- مرحلة التعرض للضغوط :

وهي مرحلة الإحساس بوجود الخطر وذلك عند تعرض المشرف لمثير داخلي أو خارجي، حيث أدى هذا المثير حدوث ضغوط معينة يترتب عليها بعض المظاهر والتي من خلالها يمكننا معرفة تعرض الفرد للضغوط، وأهم هذه المظاهر هي زيادة ضربات القلب، والأرق، وتوتر الأعصاب، وسوء استغلال الوقت، والحساسية للنقد.

2- مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):

وتبدأ هذه المرحلة بعد حدوث التغييرات السابقة، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما المواجهة لمحاولة التغلب عليها أو الهروب ومحاولة التخلص منها وبذلك يعود المشرف إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح ينتقل للمرحلة الثانية حيث يكون قد أصيب بالضغوط

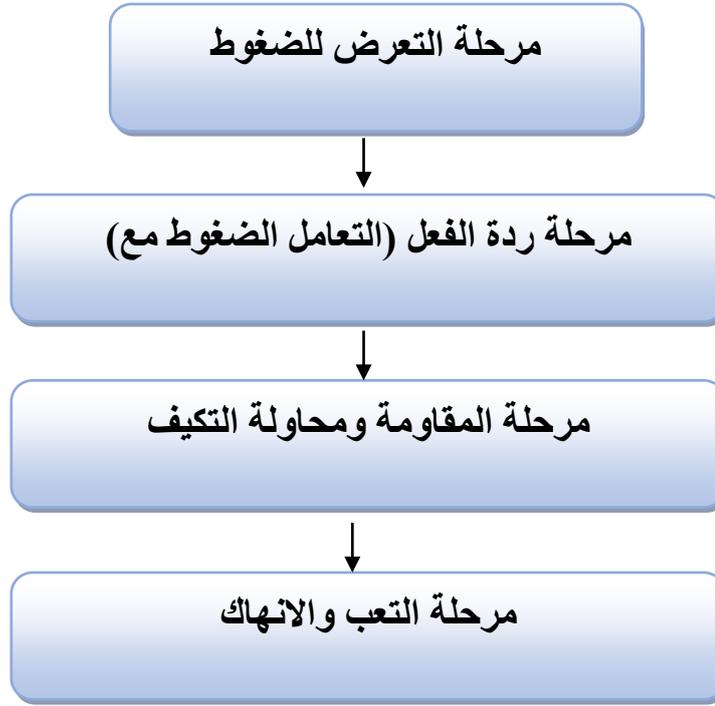
3- مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف :

في هذه المرحلة يحاول الفرد علاج الآثار التي حدثت ومقاومة أي تطورات إضافية ومحاولة التكيف مع ما حدث فعلا، وإذا نجح قد يستقر الأمر ويصبح هناك أمل في الرجوع لحالة التوازن ، أما في حالة الفشل ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية .

4- مرحلة التعب والإرهاك:

يصل الفرد لهذه المرحلة بعد تعرضه للضغوط لمدة طويلة، حيث يصاب بالإجهاد بسبب محاولته المتكررة للمقاومة والتكيف ، حيث يمكن أن نستدل على هذه المرحلة من خلال بعض الآثار أهمها : الاستياء من جو العمل، انخفاض معدلات الانجاز والتفكير في ترك الوظيفة.....والإصابة بالأمراض مثل: النسيان المتكرر والاكتئاب، والأعراض العضوية : كالقرحة ، ضغط الدم . (أبوربحة، 2012).

الشكل (3): مراحل ضغوط العمل



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الدراسات السابقة .

المبحث الثاني: الجوانب الأساسية المتعلقة بضغوط العمل.

المطلب الأول: أسباب ضغوط العمل

وقد أوضح ميلر 1979 أسباب الضغوط في :

01- الأسباب الداخلية :

. وقد تكون نابعة من المعتقدات والأفكار الخاطئة وهي افتراضات غير واقعية فالفرد ليس كاملا فهو يشعر وتقابله حاجات

متعددة ومشاكل يومية كثيرة ومحاولته أن يعيش فوق مستوى قدراته الشخصية يؤدي حتما به إلى الضغوط

02- الأسباب الخارجية :

وهي المواقف المسببة للضغوط مثل ضغوط القيم و المعتقدات والمبادئ والصراع بين العادات والتقاليد التي يتمسك بها الفرد وبين

الواقع مما يسبب له ضغوطا عالية وتتحدد الضغوط بالموقف الذي يسبب الصراع بين القيم والواقع .

ويرى فونتانا 1993 أن أسباب الضغوط في مجال العمل تتلخص في :

- غموض الدور

- صراع الدور

- التوقعات المرتفعة للذات

- انعدام سلطة اتخاذ القرارات

- الافتقار إلى التأييد والدعم الاجتماعي

- الافتقار إلى القيادة السليمة

- عدم كفاية التدريب على مهارات الوظيفة

- عدم القدرة على إنجاز العمل الوظيفي (المصري، 2017)

تم الكشف في تقرير الصحة في مكان العمل، أهم عشر أسباب للضغوط العمل :

01- عيب العمل المفرد :

وفقا لمعهد CIPD فان عيب العمل هو السبب الأكثر شيوعا للإجهاد المرتبط بالعمل، إذا كان حجم العمل أو المواعيد

النهائية خارج نطاق قدرتك، فمن المحتمل أن يصبح ذلك مصدرا رئيسيا للضغط .

02- عدم السيطرة :

يرتبط الضغط بمفهوم السيطرة ، ويصبح الضغط المرتبط بالعمل أسوأ عندما تشعر أن لديك القليل من السيطرة، المجالات

المشتركة الخارجة عن سيطرتنا في العمل هي : عمليات العمل، اتخاذ القرار.

03- قلة الدعم :

يصبح الضغط المرتبط بالعمل أسوأ إذا لم تحصل أنت (أو موظفوك)على الدعم الكافي من الزملاء أو المشرفين .

04- كبار الموظفين :

يلعب المدبرون دورا حيويا في الصحة العقلية لموظفيهم . إن المدبرين الذين ينتقدونهم، أو يطالبون بشكل مفرط ، أو يبالبون في التحمل ، أو غير الداعمين ، أو المتنمرين ، سيكونون حتما مصدرا للضغط ، إن ما يقولونه ويشعرون به ويفعلونه له تأثير كبير على الصحة العاطفية لزملائهم .

05- تراجع أداء العمل :

من الصعب جدا على أي شخص أن يؤدي أعلى مستوياته إذا كان يعاني من ضغوط العمل، قلة التركيز والتردد وعدم القدرة على إكمال المهام كلها علامات يجب الانتباه إليها.

06- عوامل أخرى :

هناك عدد لا يحصى من العوامل الأخرى التي يمكن ان تسبب الضغط في حياتنا ، في ما يلي بعض العوامل الأخرى التي يجب مراعاتها :

- ظروف العمل : يمكن أن يشعر موظفوك (أنت) بالضغط إذا كانت بيئة عملهم سيئة

- سوء العمل : يمكن أن يشعر الموظفون (أنت) بالضغط إذا كانت بيئة عملهم غير مريحة ، أو تؤثر على سلوكيات غير صحية - مثل الحد الأدنى من الحركة.

- علاقات العمل : يمكن أن تصبح العلاقات الصعبة أو غير الداعمة مع الزملاء مصدرا للضغط في العمل

07- الأمن الوظيفي:

لا يكفي لأصحاب العمل توفير الأمن الوظيفي ببساطة بدلا من ذلك لدعم مستويات الضغط لدى الموظفين بشكل حقيقي ، يجب على المنظمات والقادة أيضا توفير مستويات أخرى من الدعم ، بدءا من إدارة عبء العمل إلى التدريب أثناء العمل

08- عدم كفاية التدريب :

من المرجح أن يعاني الموظفون غير المدربين تدريبيا كافيا من ضعف الأداء الوظيفي و زيادة مستويات التوتر المرتبط بالعمل

09- التنقل:

تبين أن التنقل يتداخل مع أنماط الحياة اليومية من خلال تقييد وقت الفراغ و تقليل وقت النوم، فهو يحتل مرتبة أقل بكثير من العوامل الأخرى مما يعني أنه قد لا يكون المجال الأكثر تأثيراً الذي يجب معالجته عند تنفيذ استراتيجيات الحد من الضغط

10- العمل من المنزل :

اجبر الوباء المنظمات في جميع أنحاء البلاد على تكييف سياسات عملها مع النماذج المختلطة ومن المؤكد أن هذا لم يكن سهلاً بالنسبة للشركات و الموظفين. (PINDAR, 2023)

المطلب الثاني: أنواع ضغوط

يمكن توضيح أنواع ضغوط العمل في ما يلي:

1. ضغوط العمل الايجابية :

وهي الضغوط التي تنشأ من الأخبار السارة مثل ضغوط الفوز والنجاح والانجاز وهي التي تغرينا عندما نتلقى ترقية أو جائزة غير متوقعة، فكل فرد يحتاج إلى قدر من معين من الضغط كي يعمل بفاعلية , ويطلق عليها ضغوط التحدي وتؤدي إلى نتائج مرغوبة كالدافعية القوية للعمل , الشعور بالمتعة والسعادة , تشكيل مشاعر التحدي وتحقيق الذات وتزويد الفرد بالحياة والنشاط

2. ضغوط العمل السلبية :

وهي الضغوط ذات التأثير السلبي على نفسية وصحة الفرد والمؤثرة على أدائه إنتاجيته في العمل كالضغوط التي تدفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل وقد تصدر الضغوط السلبية في مجال العمل بسبب تغيرات الحياة التي تنتج قيوداً أو مطالب غير مرغوبة ومفرطة على الفرد كالتعرض للجزاءات والعقوبات , نقص مشاعر الأمان المهني بسبب الفصل أو إنهاء الخدمة , صراع الدور أو غموضه وخاصة في بداية تعيينه وضعف ملائمة البيئة لطبيعة العمل . (متلف، 2022).

المطلب الثالث: العواقب المترتبة على ضغوط العمل

يعد الضغط في مكان العمل مشكلة شائعة يمكن أن يكون لها تأثير كبير على الصحة الجسدية والعاطفية والنفسية للموظفين

يمكن أن تشمل العواقب الجسدية للضغوط في مكان العمل ما يلي:

- الصداع
- شد عضلي
- مشاكل النوم
- مشاكل في الجهاز الهضمي
- مرض القلب
- ضغط الدم المرتفع
- مشاكل في الجهاز المناعي

يمكن أن تؤدي المستويات العالية من الضغط إلى إثارة أو تفاقم القلق و الاكتئاب لدى الموظفين ، مما يجعل من الصعب على

الموظفين الحفاظ على العلاقات الايجابية سواء في مكان العمل أو في حياتهم اليومية

يمكن أن تشمل العواقب العاطفية للضغوط في مكان العمل ما يلي :

- القلق
- الاكتئاب
- الغضب
- التهيج
- التعب

- احترام الذات المتدني

يضعف الضغط الوظيفية الإدراكية، مما يؤثر على قدرة الموظف على التركيز، اتخاذ القرارات، حل المشكلات وهذا يمكن أن يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية وزيادة الأخطاء

يمكن أن تشمل العواقب النفسية للإجهاد في مكان العمل ما يلي :

- صعوبة التركيز

- مشاكل في الذاكرة

- مشاكل اتخاذ القرار

- عدم وجود الحافز

- الانسحاب من الأنشطة الاجتماعية

- أفكار للاستقالة أو التقاعد .. (understanding workplace stress causes, consequences, and coping strategies, 2019)

تم أيضا تصنيف العواقب المترتبة على ضغوط العمل إلى ثلاث فئات رئيسية:

أولا: الاضطرابات الفيزيولوجية

تتمثل في:

1- الصداع:

يعتبر مرض الصداع واحدة من أكثر الأمراض شيوعا لدى الأشخاص المعرضين للضغط، إن الأفراد الذين يعانون الصداع بسبب ضغوط العمل غالبا ما يتسمون بشدة الحساسية للنقد من غيرهم بحيث يصبح هذا المرض بالنسبة لهم مرضا مزمننا يصعب علاجه و التعامل معه بسبب تكرار حدوثه للفرد.

2- اضطرابات الجهاز الهضمي :

تعتبر اضطرابات الجهاز الهضمي من الاضطرابات المألوفة بالنسبة لكثير من الأشخاص الذين يعانون ضغوط العمل و هذه الاضطرابات غالبا ما تشمل: قرحة المعدة و قرحة القولون .

3- اضطرابات الجهاز الدوري(القلب والأوعية الدموية) :

تلعب العوامل السيكولوجية مثل الضغط والتوتر دورا ملحوظا في طبيعة الأمراض التي تصيب القلب و الأوعية الدموية ، حيث إن الأشخاص المعرضين لهذه الأمراض أنهم يسعون إلى الوصول إلى القمة من خلال العمل الشاق و ضبط النفس

4- الاضطرابات الجلدية :

من الصعب أن تفكر أحيانا في الجلد كجهاز مستقل عن الجسم قادر على الاستجابة للضغوط، لكن وظيفته المعقدة و أعصاب التحكم الموجودة فيه تجعله جهاز استجابة حساسا، لذا يمكن القول أن الجلد يشكل متنفسا لاضطرابات الفرد الداخلية والتي تظهر في شكل الاكزيما ، سقوط الشعر ، جدري الماء والحكة والالتهابات الجلدية العصبية وغيرها .

ثانيا : الاضطرابات النفسية :

و هي كالآتي :

1- القلق :

القلق مصدرا من مصادر ضغوط العمل ،وذلك عندما تكوم الشخصية من النوع القلق التي تستجيب بحساسية شديدة لمؤثرات العمل الصغيرة أم الكبيرة ،على أن القلق يمكن أن يكون اثر أو نتيجة من نتائج ضغوط العمل ، إن وقوع الفرد تحت وطأة القلق بسبب ضغوط العمل يعني نذيرا بالخطر ،الذي يهدد امن الفرد سلامته النفسية تقديره لذاته وإحساسه بالسعادة ، مما ينعكس على أدائه في عمله وعلاقاته مع زملائه والمشرفين عليه بصورة سيئة .

2- الاحتراق النفسي :

نقصد بالاحتراق هنا الدرجة العالية من الإرهاق التي يتعرض لها الفرد نتيجة للضغوط التي يواجهها في عمله والتي تعوقه عن أداء وظائفه بشكل طبيعي

حيث يمكن القول إن الاحتراق النفسي نتيجة من نتائج ضغوط العمل ، حيث تدفع بالفرد إلى الانسحاب من المنظمة التي يعمل بها والبحث عن عمل آخر أو التباطؤ في العمل انتظارا لوقت التقاعد

3- الاكتئاب :

يعتبر الاكتئاب احد الاستجابات النفسية التي تتركها ضغوط العمل على الفرد ، في هذه الحالة يصبح الفرد عرضة للحزن توتر الأعصاب والشعور باليأس وقلة النشاط ، وينقسم الاكتئاب إلى ثلاث فئات : الحزن ، الاكتئاب الشديد ، الاكتئاب المزمن

ثالثا : الاضطرابات السلوكية

و نذكر منها كالأتي:

1- عادات الأكل والشرب

2- التدخين وتعاطي الكحول والمخدرات

3- اضطرابات النوم (أحمد، 1998)

المطلب الرابع: علاج ضغوط العمل

ظهرت العديد من طرق علاج ضغوط العمل وتعتمد بعض هذه الطرق على المنطق العقلي البسيط بينها يعتمد البعض الآخر على تصميمات علمية متقدمة وتشير البحوث إلى إن هذه الطرق لها مزايا مما يبرر وجودها

سنقدم ثلاثة طرق تمثل تصميمات متقدمة وهي التأمل والاسترخاء والتدريب على تتبع تغيرات الجسم أما الطرق التي تعتمد

على المنطق العقلي البسيط وهي عديدة مثل التمارين الرياضية والتركيز والاسترخاء المنطقي ونظام غذائي جيد

01- التأمل :

هنالك طرق عديدة للتأمل كل هذه الطرق تسعى إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية العميقة وتستند كثير من هذه الطرق على بعض تمارين (اليوغا) وفيها يجلس الفرد في وضع مستريح وعينه مغلقتان مردد لفظ عديم المعنى والهدف من وراء ذلك تفرغ الذهن وتحقيق الاسترخاء وإعداد الذهن وتدريبه على تحمل ضغط العمل

02- الاسترخاء :

يعتمد الاسترخاء على الجلوس مسترخيا وهادئا ثم التفكير في كلمة واحدة أو شخص معين يؤدي هذا نفس النتائج التي تؤدي إليها طريقة التأمل.

03- التدريب على تتبع تغييرات الجسم :

من أكثر طرق الاسترخاء عملية استخدام جهاز الكتروني مصمم لكي يدرّب الناس ويزيد وعيهم بأي تغييرات في الجسم وبناء على ذلك سيسلك الفرد تصرف معين يحاول إن يسيطر من خلاله على هذه التغييرات . (المغربي، 1994)
إن معالجة ضغوط العمل ومواجهتها على مستوى الفرد والمنظمة تتم من خلال الطرق والأساليب التالية :

أولاً: أساليب التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد :

ظهرت العديد من الطرق لعلاج ضغوط العمل على المستوى الفردي ويمكن القول أن رغبة الفرد في إصلاح حاله وإقناعه بالطريقة التي يستخدمها وتمتعه بالإرادة القوية هي شروط أساسية لنجاح الطريقة، ونجاح الفرد في علاج ضغوط العمل ومن هذه الطرق :

من بين هذه الطرق السابقة الذكر (التأمل -الاسترخاء) نضيف :

01- التركيز:

إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى وأهمية ولمدة معينة يساعد في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل ، وتعتمد طريقة التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد عليها طرق التأمل والاسترخاء والتركيز .

02- التمارين الرياضية :

أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة ، مثل المشي ، الركض ، السباحة ، وركوب الدراجات وغيرها هم أقل عرضة للتوتر والضغوط من غيرهم .

03- شبكات العلاقات :

وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق قوى الصداقة، والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل، بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية له.

ثانيا : أساليب التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة:

تستطيع المنظمة تخفيف ضغوط العمل الناشئة عن جوانب وظروف العمل والمنظمة من خلال الوسائل والطرق المناسبة الكفيلة بتجنب أو بالتغلب على مصادر الضغوط، من بين الوسائل والطرق التي يمكن للمنظمة من خلالها تخفيف وعلاج ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد ما يلي :

01- تحليل أدوار الأفراد :

توضيحها بحيث يعني ويدرك كل فرد بوضوح مسؤولياته ومهامه وسلطاته وما هو مطلوب منه، وما يتوقعه الآخرون منه، وما يتوقعه هو من غيره، وبما يساعد على تجنب التنازع وتضارب في الأدوار .

02- إيجاد مناخ تنظيمي مؤازر للأفراد :

من خلال إعادة تصميم الهيكل التنظيمي والعمليات بما ينتج للأفراد قدرا أكبر من الانفتاح، والاتصالات ، والمشاركة واللامركزية، وتفويض السلطة .

03- إعادة النظر في تصميم الأعمال :

بما يساعد أئراء الأعمال من خلال تحسين جوانب العمل الذاتية مثل توفير مزيد من المسؤولية والاستقلالية والاعتراف ، وفرص التقدم..... الخ.

04- تخطيط وتطوير المسارات الوظيفية للأفراد :

بحيث يكون الفرد على علم ودراية بتدرجه ومساره الوظيفي، وفي أي اتجاه هو سائر في مجاله الوظيفي .

05- الموازنة الاجتماعية :

من خلال توفير علاقات اجتماعية ايجابية بين الأفراد بحيث يشعر الفرد بأن زملائه ورئيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه ويشعر لأنه مقبول منهم، وأنهم يساعدونه في مشكلاته، ويشاركونه في أنشطتهم . (عهد، 2020-2021).

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل نستخلص أن ضغوط العمل هي حالة من التوتر والاحباط أو بمجموعة من المنبهات ، التي يتعرض لها الفرد بسبب البيئة الداخلية أو الخارجية أو الفرد نفسه ، والتي تثير فيه ردود أفعال غير مرغوب فيها ، ولها آثار سلوكية ونفسية وجسمانية تنعكس سلبا على الفرد وتسبب له حالة من عدم القبول والرضا عن عمله ، فالضغوط ليست في مجملها سلبية بل لها جوانب ايجابية بإمكان الاستفادة منها إذا أحسن تسييرها وفق طرق سليمة تعود بالنفع على الفرد والمنظمة ، ونظرا لأهمية موضوع ضغوط العمل، فان المنظمة تحاول جاهدة العمل على تحييد وإزالة العوامل أو المسببات التي تؤدي الى ضغوط العمل لدى الأفراد داخلها .

الفصل الثاني: الإطار النظري

للاختراب الوظيفي

تمهيد:

الاغتراب هو مفهوم بصفة حالة الانفصال او الشعور بالغبية التي قد يشعر بها الفرد وبعد التطور الذي حدث في إدارة الموارد البشرية أصبح الاغتراب الوظيفي ظاهرة تزداد مع الوقت مما أدى الى انفصال الفرد داخل المنظمة تطرقنا في هذا الفصل الى دراسة الاغتراب الوظيفي من جهة النظرية في المبحث الأول و المبحث الثاني الجوانب الأساسية المتعلقة بالاغتراب الوظيفي

المبحث الأول: ماهية الاغتراب الوظيفي

الاغتراب الوظيفي ظاهرة مركبة طبيعية إنسانية حيث يشعر الفرد بالانفصال و فقدان الصلة بينه و بين المنظمة و عدم القدرة على إنجاز مهامه .

المطلب الأول : مفهوم الاغتراب الوظيفي

ان المقابل لكلمة اغتراب هو الكلمة الانجليزية (Alienation) , و الكلمة الفرنسية (Aliénation) , وقد اشتقت كل من الكلمة الإنجليزية و الكلمة الفرنسية أصلها من الفعل اللاتيني (Alienare) , و الذي يعني نقل ملكية شيء ما الى آخر أو يعني الانتزاع و الازالة . (القريناوي، العوامل الاجتماعية و الثقافية المؤدية الى الاغتراب عند الأسرة الافريقية في الجزائر ، 2023)

هناك مجموعة من التعاريف للاغتراب الوظيفي نذكر منها ما يلي :

- يعرف الاغتراب الوظيفي بأنه الشعور بالقطيعة من قبل الموظفين , و الذي يظهر من خلال ضعف علاقتهم بالمنظمة و شعورهم بأن وظيفتهم ليست ذات معنى و غير مجدية في جوانب حياتهم الأخرى , و يتسبب في الاغتراب الوظيفي عدة عوامل مثل عدم وجود فرصة للمشاركة في صنع القرار و ضعف التواصل بين الموظفين , قلة فرص الترقية و النمو و كذلك الشعور بالعجز داخل المنظمة . (sadj, 2017)

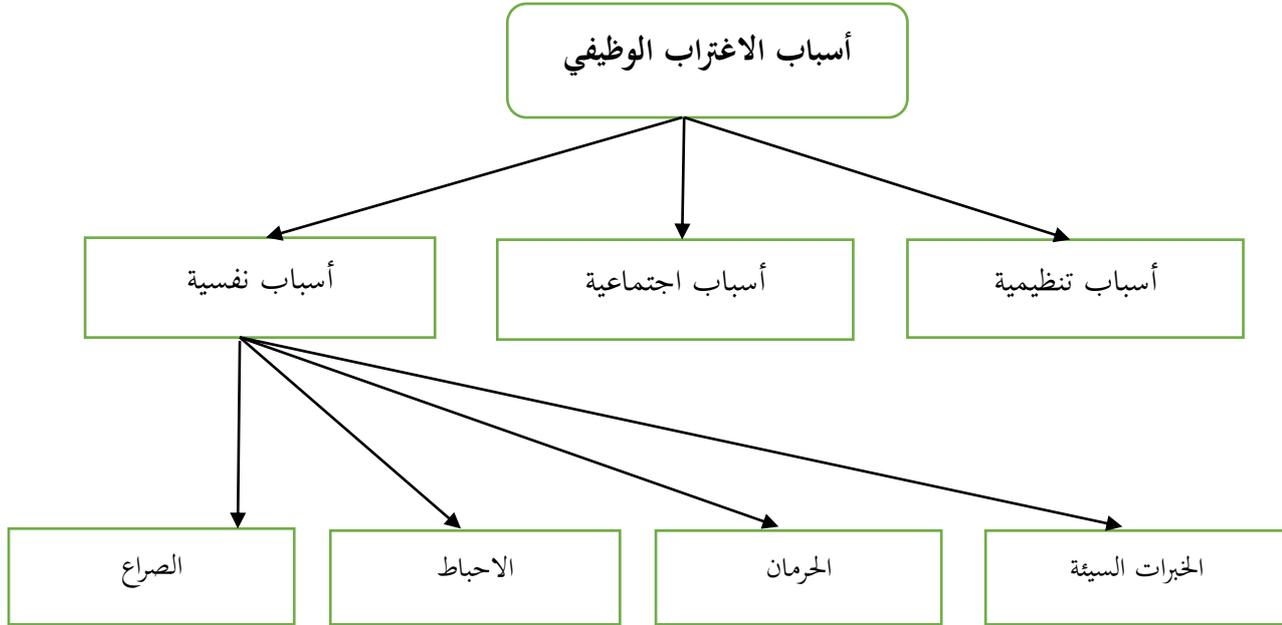
- يعتبر الاغتراب الوظيفي بأنه حالة أو شعور يصف الصلة بين الفرد و الوظيفة التي يؤديها داخل منظمته أو مؤسسته التي يعمل بها , هو حالة الانفصال بين الفرد و الوظيفة , و من ثم فان الوظيفة بمهامها و مسؤولياتها و نشاطاتها لا تمثل قيمة للفرد, إنما ما يترتب عليها من عوائد مادية هو ما يحقق الاشباع الحقيقي للفرد او ما يسمى بتحقيق الذات . (صبر، 2013)

- يعرف بأنه ضعف العلاقة بين الفرد و الوظيفة و مستوى الاندماج , وهذا الاندماج قد يكون نفسيا أو فكريا أو مهنيا .

و مما سبق تبين إن الاغتراب الوظيفي هو وصف حالة من العزلة و الانفصال التي قد يشعر بيها الموظف في بيئة العمل و يحدث هذا عند ما يفقد الفرد الشعور بالاستقلالية أو عدم فهم دوره امام زملائه أو عدم الثقة في مساره المهني.

المطلب الثاني : أسباب الاغتراب الوظيفي

يمكن أن يحدث الاغتراب الوظيفي لعدة أسباب مختلفة منها شعور الموظفين أنهم غرباء في العمل بسبب عدم وجود تواصل و مشاركة مناسبين و عدم وجود عدالة في الأجور و عدم توفر بيئة يشعر فيها الموظف بالراحة و مشاركة أفكاره و قدراته على اتخاذ القرارات و الشكل التالي يوضح أسباب الاغتراب الوظيفي



الشكل رقم (04) : أسباب الاغتراب الوظيفي .

مصدر : محمود عودة عبد الله سعيد، مذكرة ماجستير ، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية، 2017

أولاً: أسباب تعود الى المنظمة أو الأسباب التنظيمية

وهي الأسباب التي تتعلق بالمناخ التنظيمي في منظمات الأعمال ، و لا يكون العاملين فيها سببا ، لأنها تعود الى تنظيم العمل نفسه ، والتي تؤثر على أداء العاملين ، وتؤدي للاغتراب الوظيفي .

1. التخصص ، وتقسيم العمل :

يؤدي الى جعل الوظائف متناهية الصغر ، ولا تتضح العلاقة بين العامل و المنتج نهائيا ، فيصاب العاملين بالملل و الرتابة و الإرهاق و التغيب و تزداد إصابات العمل ، و بالتالي فان ذلك يفقد المعنى ، ويشعرهم بالاغتراب .

2.البنيان الهرمي (التدرج الهرمي):

حيث يشعر العامل من خلال الهياكل التنظيمية المعقدة بفقدان القوة ، وبأنه متحكم في عمله ، و لا يستطيع تنفيذه الا من خلال الأوامر و التعليمات.

3. نمط القيادة (الإشراف) :

عند معاملة المرؤوسين بفوقية , واستعلاء فان ذلك يفقد ودهم , و تعيش المنظمة صراعات و نزاعات تؤدي في نهاية الانعزال الاجتماعي .

4. المركزية :

إن عدم السماح بتنفيذ بعض الاعمال , و السيطرة و على العاملين يؤدي لشعورهم بفقدان القوة مما يؤدي لاغترابهم و عدم الانتماء .

5. مستوى الرسمية :

اذا شعر العاملين بأنهم يخضعون في تنفيذ أعمالهم لإجراءات محددة لا يمكنهم تجاوزها , فان ذلك يؤدي لشعورهم بالعجز و بالتالي اغترابهم .

6. نمط العلاقات السائد بين الأفراد جماعة العمل :

يحقق التفاهم و الود فيما بين العاملين مستويات عالية من الانتماء بينما تؤدي العلاقات السيئة لحدوث مشاحنات , صراعات مما يؤدي بالتالي للشعور بالعزلة الاجتماعية و الاغتراب عن الذات . (سعيد، 2017)

ثانيا : الأسباب الاجتماعية :

من أهمها كما يلي : (نسرین صالح عرفه , أشرف محمد أبو خيران , محمود أحمد أبو سمرة ، 2021)

__ ضغوط في البيئة الاجتماعية و الفشل في مقابلة هذه الضغوط .

__ الثقافة المريضة التي تسود فيها عوامل الهدم و التعقيد .

__ التطور الحضاري السريع , و عدم توافر القدرة النفسية على التوافق معه .

__ اضطراب التنشئة الاجتماعية , حيث تسود الاضطرابات في الأسرة , و المدرسة و المجتمع و تؤثر بدورها على بناء شخصية الفرد المستقبلية .

__ مشكلة الأقليات و نقص التفاعل الاجتماعي , و سوء التوافق المهني و يسود اختبار العمل على أساس الصدفة و عدم مناسبة العمل للقدرات و انخفاض الأجور .

ثالثا: الأسباب النفسية :

1.الخبرات السيئة :

وهي الخبرات الشخصية السابقة للفرد و التي تبقى ذكرى دائمة تظل حاضرة نصب عينه في الوعي و اللاوعي للذات , و التي تكون بمثابة عامل محبط للمرحلة الآتية , و حتى المستقبلية , حيث يستسلم لها الفرد في غالب الأحيان موقنا بمزيمة محققة و فشل ذريع لأي مخطط إيجابي يحاول الرفع من قيمته الإنتاجية في محيط عمله , و قد يؤدي به هذا الشعور الى الاستسلام لعملية الميكنة التي تفرضها عليه وسائل الإنتاج الحديثة , وسوء التنظيم في بعض المؤسسات .

2.الحرمان :

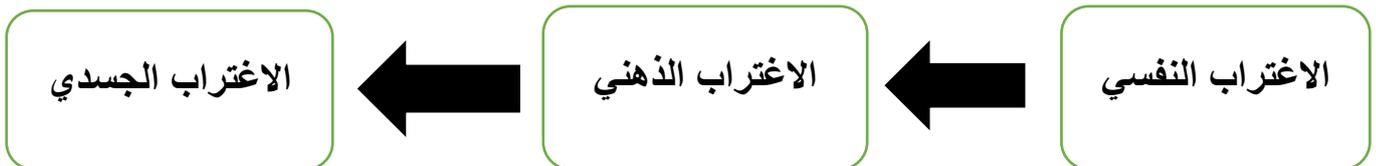
هو عامل نفسي اجتماعي ,من الممكن أن يبدأ مع الفرد من الصغر من خلال حرمانه من عاطفة الأبوة و التوجيه , أو الأمومة التي تعني في المقام الأول الرعاية المثلى لصغارها , وعلى الرغم من عدم وجود صلة وثيقة بين بيئة العمل و بين العامل الحرمان الأسري , إلا أنه مع ما يجده هذا الفرد من عدم الاهتمام و اللامبالاة في محيط عمله , و التعامل معه كرقم ضمن أرقام أخرى نكرة مثله مثل آلات العمل الجامدة , دون مراعاة الجانب الروحي له و تطلعاته النفسية و الاجتماعية يؤدي الى الاغتراب داخل المنظمة

3.الإحباط :

هو عامل من الممكن أن ينتج نتيجة تضارب المصالح الخاصة بالفرد و الخطط الموضوعية للمؤسسة , وقد يكون كنتيجة لتقاوية للسببين السابقين من خبرات سيئة و حرمان نفسي و اجتماعي من الأسرة أو من بيئة العمل المنخرط فيها . و يمتد اللاشعور بالإحباط الى تحقير الذات و الشعور بالقهر و أحيانا العجز التام حيث يتراءى له أنه مجرد بيدق يحرك من قبل الإداريين و الكوادر التنظيمية العليا في المؤسسة العمالية التابع به , و انه لاحول و له و لا قوة في اثبات قدرات الذات الكامنة للتغلب على هذا الوضع و للخروج من تلك الحالة النفسية المثبطة للهمم . (براجي، 2019)

المطلب الثالث :مراحل الاغتراب الوظيفي

ان الاغتراب الوظيفي يمر بثلاث مراحل , كل مرحلة تزداد خطورة عن المرحلة التي تسبقها , و تصبح العلاقة بين كل مرحلة أو المرحلة لتي تليها علاقة تراكمية , و يؤول الأمر في النهاية الى زيادة محصلة سلبياتها و ارتفاع حدتها و المراحل هي :



الشكل رقم (05): مراحل الإغتراب

مصدر : من إعداد الطالبة بالاستناد الى الدراسات السابقة .

المرحلة الأولى: الاغتراب النفسي

تتصف هذه المرحلة بشعور العامل باضطراب العلاقة التبادلية التي تجمعها بمنظمة العمل , و أنها لم تعد طبيعية , و أنه أصبح يسودها شيء من التوتر , و يعود ذلك الى المنظمة الى أن يدخل العامل في دائرة النسيان و الإهمال في المنظمة .ويستمر الفرد في تكوين المشاعر السلبية تجاه المنظمة و قد يتراءى له أن كل ما يعاني منه من مشاكل و صعوبات سببها المنظمة , و يصبح الفرد نتيجة لذلك مهموما و مشغولا بالمشاكل و الصعوبات التي يعزوها , لعدم اهتمام المنظمة به , و يزداد هذا الشعور سواء اذا لم يجد أحدا من المسؤولين بالمنظمة يتحدث اليه عن مشاعره و المشكلات التي يعاني منها . (قسام، 2023)

المرحلة الثانية: الاغتراب الذهني

وهي في الحقيقة امتداد لمرحلة الاغتراب النفسي , و لكنها أكثر خطرا على المنظمة والعاملين , اذا أن هذه المرحلة تتسم بالشرود الذهني , و عدم القدرة على التركيز لدى الموظفين , و تظهر على بعض العاملين مظاهر الحزن و الإحباط و الكآبة , و يؤدي ذلك الى كثرة الأخطاء و العثرات في الأداء الوظيفي الى حد يمكن ملاحظته, بالإضافة الى تدني قدرة العامل على التعلم و فقدان الرغبة في التدريب على أي مهارات جديدة . (منتصر، 2023)

المرحلة الثالثة: الاغتراب الجسدي

و هي المرحلة التي يصبح فيها الاغتراب الوظيفي اغترابا كليا , حيث يكثر الغياب و التأخر عن الدوام , و الانصراف قبل نهاية الدوام , و تكثر الاستقبالات الجماعية في المؤسسة أو يصبح الصراعات بين العاملين و المشرفين واضحة , و يفقد الرؤساء المباشرين القدرة و السيطرة على الأمور .

ان مشكلة الاغتراب الوظيفي تتطور و تتفاقم عندما تكون الإدارة العليا قابعة في برج عالي , حيث تعرضها الى خسائر مادية و معنوية . (زاهي، 2007)

المطلب الرابع: أنواع الاغتراب الوظيفي

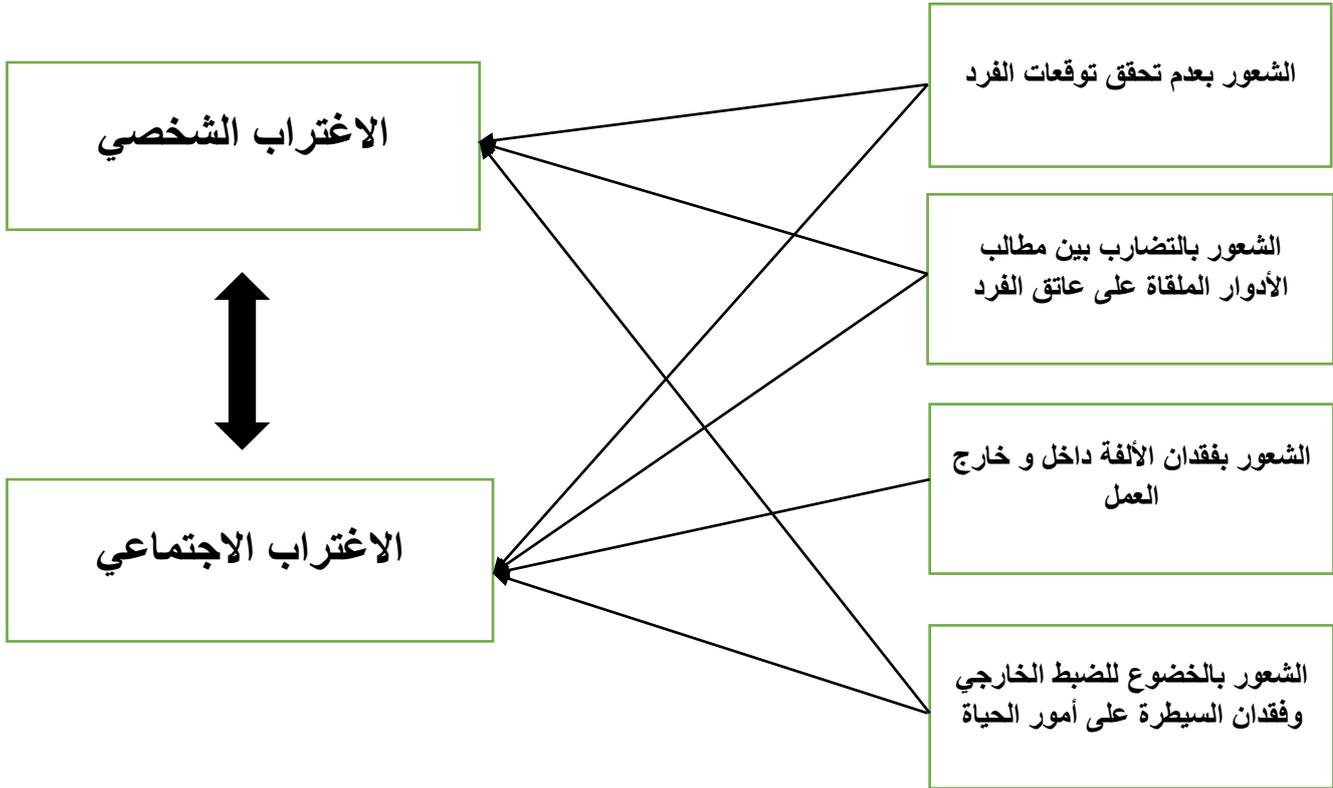
ان تفاعل الفرد مع البيئة التنظيمية التي يتواجد بها,وتحويل نشاطه الى قوة إيجابية لخدمة هذا التنظيم يساهم في النهاية في تطوير المنظمة والعاملين بها ولتحقيق هذا التفاعل لابد من التعرف على بعض المتغيرات وطرق التحكم فيها وضبطها تنظيميا من اجل تحقيق الأهداف والتغلب على الاغتراب لابد من معرفة نوع الاغتراب لمعرفة الطرق الصحيحة للتحكم فيه ومن هنا فان للاغتراب أنواع وهي :

أولا الاغتراب الشخصي :

وهو شعور الفرد بان هناك اختلاف او تناقض بين مايفعله بشكل يومي من تصرفات وافعال وبين شخصيته الحقيقية بمعنى عدم التوازن بين الفرد وسلوكه اليومي فالفرد يصبح مغتربا عن ذاته في نشاط العمل وعلي وجه الخصوص عندما يفقد السيطرة على عمله والشعور الكاملة وهدف المنظمة ونقص الاحتواء ويكون شعور الفرد بالاغتراب الشخصي نتيجة إحساسه بالخضوع للضبط الخارجي وبالتالي فقدان القدرة على التحكم وتسيير الأمور وان كل شيء خارج نطاق تحكمه فان يشعر بالغرابة وهذا كله راجع لتكوين النفسي للإنسان . (سعيد، 2017)

ثانيا الاغتراب الاجتماعي :

الاغتراب الاجتماعي بأنه حالة من العلاقات الاجتماعية تنعكس حسب درجة التفاعل او التكامل الاجتماعي والقيم والأخلاق ودرجة المسافة او العزلة الاجتماعية بين الأفراد او بين الفرد ومجموعة من الناس في مجتمع او بيئة عمل ويعد الاغتراب الاجتماعي في العمل فقدان العامل التواصل مع الآخرين وميله للعزلة عنهم وانعدام التفاعل بينهم لضعف الرابط الاجتماعي كما يتضمن أيضا الرفض للقيم والعادات والتقاليد او الثقافة التنظيمية عموما . (معدن شريفة، 2018)



الشكل رقم(06) :أنواع الاغتراب الوظيفي

المصدر : الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة ص 44

المبحث الثاني: الجوانب الأساسية المتعلقة بالاغتراب الوظيفي

في هذا المبحث سوف نتطرق الى الجوانب الأساسية للاغتراب الوظيفي من ابعاد الاغتراب الوظيفي ونتائجه وسبل التغلب عليه وأثار ضغوط العمل علي الاغتراب الوظيفي

المطلب الأول: أبعاد الاغتراب الوظيفي

اجتمع معظم الباحثين علي ان ابعاد الاغتراب الوظيفي هي خمسة ابعاد وهي :

1/ العجز: او ضعف القدرة على التأثير powerless :

يشير سيمان إلى فكرة الإحساس بضعف القدرة على التحكم والتأثير أحداث العمل تعود أصولها إلى فكرة الاغتراب في الماركسية المتضمنة ظروف العمال في المجتمع الرأسمالي واغتراب العامل عن عمله وانه منفصل عن أي معاني المشاركة والاندماج في العمل بسبب عجزه نتيجة قوي خارجية تتحكم بعمله وهذا البعد للاغتراب يشير إلى شعور الفرد بأن سلوكه وتصرفاته لا تؤدي إلى تحقيق ما يسعى إليه من نتائج مما يعني شعوره بالضعف وعدم تمكنه من السيطرة على مجريات الأحداث وعلى قدرته على اتخاذ قرارته . (عائشة سيف الأحمدى , بدور لافي الشاماني، 2021)

2 / اللامعنى :meaningless(ضياع الهدف)

شعور الموظف ان كل اعماله ونشاطه لا يحظى بالتقدير ويشعر بالمؤامرة والظلم الواقع عليه كما يمثل اللامعنى أنه حالة من الضياع يعجز فيه الفرد عن توجيه سلوكه نحو اهداف معينة وينجم هذا الشعور بسبب الإحباط الذي يتعرض له الفرد وعدم إشباع حاجاته المختلفة . (الستار 2023) ,

3/ اللامعيارية:

ويعني هذا البعد شكل لظاهرة الاغتراب أي عدم وجود نسق منظم للمعايير والقيم الاجتماعية وفي هذه الحالة يشعر الفرد بعدم وجود قيم او معايير أخلاقية واحدة للموضوع الواحد كما تظهر اللامعيارية عندما تتضارب القيم التي تسعى إليها مؤسسات الضبط الاجتماعي وكذلك وسائل التنشئة الاجتماعية وهو الأمر الذي يعطي الفرصة للانحراف الاجتماعي على كافة المستويات الاجتماعية . (القريناوي، الاغتراب رؤية سوسيوانثروبولوجية ، 2023)

4/ العزلة الاجتماعية social Isolation :

هي انسحاب او انفصال الفرد عن تيار الثقافة السائدة في مجتمعه ومحيطه وشعوره بالوحدة والفراغ النفسي حتى لو كان مع الآخرين و الاحساس بعدم الانتماء بسبب الإحساس بالنقص او الاستغلال . (علي، 2008)

5 الاغتراب عن الذات self-Estrangement:

او عزلت الذات فالإنسان المغترب عن الذات يشعر بالضياع بمعنى فقدان القدرة على التواصل مع نفسه والرغبة في الهروب والانعزال ويكون غير قادر على تسليته .

الاغتراب الوظيفي

الاغتراب عن
الذات

العزلة
الاجتماعية

اللامعنى

العجز

الشكل رقم(07) : أبعاد الاغتراب الوظيفي

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على الأدبيات السابقة .

المطلب الثاني: نتائج وآثار الاغتراب الوظيفي

للاغتراب الوظيفي نتائج واثار سلبية في مجال العمل فشعور الفرد بالاغتراب في مجال العمل حيث يفقد الانسجام و التأقلم معه حيث يشعر بالوحدة و عدم الرضى و فقدان الانتماء التنظيمي و اختفاء روح المبادرة و المسؤولية و هذه الآثار تؤثر سلبا على الفرد و المنظمة , حيث يزيد ارتفاع معدلات الغياب و ارتفاع معدل ارتفاع العمل و انخفاض مستوى الأداء و مساعدة في تكوين الاتجاهات السالبة لدى الأفراد في محيط العمل , حيث أن ظاهرة الاغتراب الوظيفي نتائجها سلوكية و تنظيمية لتنمية المورد البشري و من أهمها :

— عدم رضا الأفراد و ضعف شعورهم بالانتماء للمنظمة

— ضعف الروح المعنوية و روح المبادرة و الإبداع لدى الأفراد

— عدم انضباط و احترام الأفراد مواعيد العمل و زيادة تغييرهم

—زيادة الصراعات الرسمية و غير رسمية في المنظمة

— زيادة مشاعر الخوف و القلق و التوتر لدى الأفراد المغتربين وظيفيا

—زيادة مشاعر الاحتراق النفسي لدى الأفراد المغتربين وظيفيا . (زاوي صورية، 2021)

ومظاهر سلبية كبيرة منها :

1. التراجع والهامشية :

فهناك الكثير من الناس ممن يعجزون عن التكيف لحركة المجتمع باتجاه مواكبة الاندفاع وراء تحقيق المكانة الاجتماعية الارفع ومن أسباب ذلك استمرارهم في التمسك بالقيم التقليدية مما يعرقل مواءمة سلوكه مع المتغيرات

2. اضمحلال الهوية :

ان أقصى ما وصله حالة الاغتراب في سياقات التغيير الاجتماعي والاقتصادي والتصنيع هو انفصال الإنسان عن ذاته

3 العزلة وتأكل الانتماء:

وهي التي تكون بارزة في المجتمعات الحديثة الغربية والتي تكون قائمة علي الفردية دون الاهتمام بروح الجماعة وضمور التواصل بين سكان وبروز الحوافز النفسية والاجتماعية . (زاهي، 2007)

ان مشكلة الاغتراب في العمل ينتج عنها آثار سلبية يمكن تلخيصها كمايلي:

__ الملل والإحباط والشعور بعدم الرضا

__ارتفاع معدل دوران العمل وزيادة الصراعات التنظيمية

__انخفاض الدافعية نحو العمل وغياب روح الابداع والابتكار

__الشعور بالعزلة ونبذ الآخرين

__الشعور بعقم المعايير الاجتماعية ضعف الانتماء لدي العامل

__التمرد والثورة الرضوخ والانسحاب . (قسام، 2023)

المطلب الثالث : التغلب ومواجهة الاغتراب الوظيفي

ان النظر الى الاغتراب الوظيفي علي انه ظاهرة سلبية في مجال العمل حيث يفقد الانسجام و التأقلم و يزيد شعور الفرد بالوحدة و عدم الرضا و فقدان الانتماء التنظيمي ، ولا شك ان الظاهرة تأثر سلبا على كل فرد و المنظمة و لتغلب على هذه الظاهرة لا بد من إتباع بعض السبل لمواجهة الاغتراب الوظيفي أهمها :

1/الوعي بالاغتراب والقدرة علي تحمل العزلة :

لا يمكن التحدث علي الوعي بالاغتراب دون التعرض لفكرة العزلة فالإنسان العادي يهرب في عادة من إحساسه بالعزلة والوحدة الي التطابق والامتثال للمجتمع.

2 /تنظيم العمل بين العاملين :

من خلال تنمية الاتصالات الفعالة وتسهيل ترفيتهم وتواليهم مناصب إدارية اعلي وإتاحة الفرص للترقية والنمو الوظيفي وتغذية احتياجهم التدريبية وتوفير روح التعاون و بناء علاقات اجتماعية إيجابية في المنظمة.

3 /الموضوعية و الشفافية :

لا بد من الالتزام بالموضوعية و الشفافية في إعداد التقارير و تقييم الأداء و وضوح الأهداف للعاملين ، و ذلك بالتركيز على برامج التنمية الإدارية لتنمية الاتصالات الفعالة في جميع الجهات .

4 / المشاركة في اتخاذ القرارات :

ان مشاركة العاملين في صنع القرار في المنظمة تقلل الشعور بفقدان القوة ، و يتم ذلك من خلال إحلال تنظيم جديد من خلال مساهمة العاملين في تكوينه و ابعاد التنظيم البيروقراطي والتسلط الذي يؤدي في غالب الأحيان الى ضعف العمل و ظهور روح اللامبالاة من قبل العاملين.

5 /تحسين بيئة العمل :

ان احداث بعض التغيرات في بيئة العمل من حين الى آخر يجعل العامل لا يمل من بيئة العمل و ذلك عن طريق توفير فترات لراحة و تحسين و تكييف الجو و التخفيف من حدة الظروف السيئة.

6 /المساعدة المالية:

ان تقديم بعض القروض للعاملين من اجل حل المشاكل الأسرية و مساعدتهم على حل مختلف المشاكل و هذا لاعادة الاعتبار للعامل بأنه يتمتع بثقة الإدارة و اهتمام المشرفين و هذا يدل على تحسين جو العاملين

7 /تقوية علاقات العاملة في المنظمة:

و تتضمن النقاط التالية:

أ_ تقوية علاقة العاملين بالمؤسسة

و ذلك من خلال إنشاء وحدة للبحوث النفسية والاجتماعية و التي من أهدافها دراسة مشكلات العاملين و الوقوف على المصادر الخاصة بها و العمل على تقوية عوامل الرضا الوظيفي

ب_ خلق الانسجام بين العامل و عمله

و يتم ذلك من خلال عدة اعتبارات منها ان تكون العلاقة بين الرئيس و المرؤوسين قائمة على الاحترام المتبادل ، و ان يكون للعاملين حضور و تمثيل قوي و مجالس الإدارة و النقابة حتى يشعرون بذواتهم و بقوى انتمائهم للعمل

ج_ تقوية العلاقة بين زملاء العمل :

على اعتبار رئيسي هو التعاون و المنافسة فضلا عن إثراء الحياة الاجتماعية داخل المؤسسة و لن يتم ذلك إلا من خلال تعددية الأنشطة المختلفة كالقيام بالرحلات و الحفلات و المسابقات (الشايح، 2020)

المطلب الرابع: علاقة ضغوط العمل بالاغتراب الوظيفي

لقد حظي موضوع ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي باهتمام كبير من قبل الباحثين ، ويرجع هذا الاهتمام بمهدين المتغيرين لما يتركه من آثار على سلوك العاملين وعلى أدائهم في المؤسسة ويمكن توضيح العلاقة بين ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي من خلال تحليل العلاقة بين كل بعد من أبعاد ضغوط العمل بالاغتراب الوظيفي.

01- غموض الدور :

ان افتقار العامل للمعلومات المتعلقة بالوظيفة أو عدم وضوح مسؤولياته وواجباته التي تمكنه من أداء عمله بالشكل المطلوب منه، يؤدي إلى الشعور بحالة من الإحباط واللامبالاة مما يساهم بشكل فاعل إلى حدوث الاغتراب الوظيفي .

02- صراع الدور :

يبدأ الشعور بصراع الدور عندما تتعارض متطلبات العمل التي يقوم بها العامل مع متطلبات المنظمة وبالتالي يظهر صراع الدور حينما يكون الفرد واقعا تحت أكثر من قيادة، والقيام بأعمال خارجة عن نطاقه وكذا قيامه بأعمال ليست من اختصاصه مما يؤدي به إلى خلق شعور بالعزلة والعجز بداخله .

03- عبي العمل :

عندما يكون حجم العمل الذي يكلف به العامل يزيد أو ينخفض عن قدراته وعند تكليفه بالقيام بأعمال جديدة في وقت غير كاف ولا يملك القدرات اللازمة للقيام بها ، كل هذا يؤدي الى شعور الفرد بالعجز وعدم قدرته عن السيطرة على تصرفاته وأفعاله ومجريات الأحداث.

04- النمو والتقدم الوظيفي :

يعتبر التطور الوظيفي أمرا هاما لكثير من الأفراد ليس فقط لأنهم يحصلون على دخل مادي أكبر و لكن لأنهم يحققون مكانة أفضل، وينظر الفرد إلى العمل الذي يقوم به على انه وسيلة لاكتساب المزيد من المهارات والقدرات ، فإذا افتقد الفرد لأي من فرص النمو والتقدم التي يتيحها العمل ، تخلق لديه حالة من الإحباط والفراغ الهائل واللامبالاة واللامعنى والعزلة الاجتماعية والرغبة في ترك العمل.

كما تعتبر ضغوط العمل من أهم العناصر التي تؤثر سلبا على إنتاجية وأداء الفرد والمنظمة والتي تعتبر من مصادر الاغتراب الوظيفي الذي بدوره يساهم بانخفاض الإنتاجية وتراجع الأداء، حيث أن عدم الاهتمام بالعاملين من حيث إشباع حاجاتهم المادية والمعنوية وإهمال مشاركتهم في الإدارة والاستماع الى شكواهم يؤدي الى انخفاض الروح المعنوية، ومن ثم الاغتراب بالعمل .

خلاصة الفصل :

اتضح مما سبق أن العامل أثناء تأديته لمهامه يتعرض لمجموعة من الضغوطات ، تحول دون قيامه بأدائه على أكمل وجه ما يشعر بانعزاله عما يحيط به ، وغياب الرغبة في أداء عمله ، وبالتالي عدم الانتماء لمنظمتهم، وينجم كل هذا من مصادر مختلفة تخلق الشعور بالاغتراب عن العمل لدى العامل، ما يستدعي إتباع استراتيجيات وأساليب مثلى للتعامل مع هذه الظاهرة.

الفصل الثالث :

دراسة ميدانية لضغوط العمل على

الاغتراب الوظيفي بمدينة

الشباب و الرياضة - بسكرة

تمهيد :

بعد تحديد الإطار النظري للعمل " اثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي دراسة ميدانية في مديرية الشباب والرياضة بسكرة " في الفصلين الأولين ،سنحاول من خلال هذا الفصل تناول الجانب التطبيقي لهذا الموضوع ، إذ تم اختيار دراسة تطبيقية لتكون محلا للدراسة ، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث وهي كالآتي :

- المبحث الأول :لمحة عن المؤسسة محل الدراسة .
- المبحث الثاني :الإطار المنهجي للدراسة .
- المبحث الثالث :تحليل وتفسير نتائج الدراسة.

المبحث الأول : لمحة عن المؤسسة محل الدراسة .

حيث تم اختيار دراسة في مديرية الشباب والرياضة بسكرة لتكون محلا للدراسة ، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث .

المطلب الأول :تعريف مؤسسة محل الدراسة .

تعد مديرية الشباب والرياضة مديرية ولائية تهتم بكل ما تعلق من أنشطة شبابية ورياضية وكذا المتابعة الميدانية للمؤسسات القطاعية الى جانب التاطير البيداغوجي ،وهي هيئة تنفيذية تابعة لوزارة الشباب والرياضة ،وكذا هيكلها وتنظيمها ، واعداد البرامج الهادفة وتعميم التربية البدنية والرياضية لا سيما الوسط التربوي والتكوين والتاطير ، وكذا اعداد مخططات تطوير الرياضة للولاية بالتنسيق مع مجمل الهياكل والهيئات المعنية ،وهي مؤسسة ذات طابع اداري والاهداف التي وضعت من اجلها تكمن في حث وتدعيم البرامج الاجتماعية والتربوية عن طريق المؤسسات الشبانية التابعة لها ، التي من شأنها مساعدة الشباب لاندماجهم في الوسط الاجتماعي هذا من جهة ومن جهة اخرى عن طريق المرافق الرياضية التي تساعد الشباب على الخروج من العزلة والاشترك في الحياة الاجتماعية .

تم انشاء مديرية الشباب والرياضة لولاية بسكرة بمرسوم تنفيذي رقم 90-234 المؤرخ في 28 جويلية 1990 المحدد لقواعد تنظيم مصالح ترقية الشبيبة في الولاية وعملها وكذا المرسوم التنفيذي رقم 283-93 المؤرخ في 23 نوفمبر 1993 المتضمن تغيير تسميتها من مصالح ترقية الشباب إلى مديرية الشباب والرياضة وقد سبق هذا الإنشاء مراحل متدرجة كالآتي ؟

- سنة 1974 مديرية الشباب والرياضة مقرها في حي العمارات بسكرة
- سنة 1986: تحولت إلى مصلحة للشباب والرياضة بقسم استثمار الموارد البشرية بمقر مديرية ترقية الشباب من الدائرة إلى مقر الولاية
- سنة 1990: تحولت المصلحة إلى مديرية ترقية الشباب بمقر الدائرة - - - سنة 1991: تحويل مقر مديرية ترقية الشباب من الدائرة الر مقر الولاية

- سنة 1995: تغيير التسمية من مديرية ترقية الشباب إلى مديرية الشباب والرياضة .
- سنة 1995: تحويل المقر من الخزينة العمومية سابقا إلى المقر الحالي بحي الوادي -بسكرة .الهيكل التنظيمي لمديرية الشباب والرياضة موجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 صفر 1428 الموافق ل 20 مارس 2007 الذي يحدد تنظيم

مصالح مديرية الشباب والرياضة .

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة .

يوزع الهيكل التنظيمي الحالي للمؤسسة الى أربع (4) مصالح تنظم كآتي :

1/ مصلحة التربية البدنية و الرياضية : البف منها تصوير الحركة الرياضية بالولاية و ذلك من خلال ثلاثة مكاتب :

__ مكتب تطوير التربية البدنية و الرياضية

__ مكتب كشف المواهب الرياضية الشابة

__ مكتب الجمعيات الرياضية والتظاهرات الرياضية

__ مكتب الاتصال واعلام الشباب وأنظمة الاتصال

__ مكتب البرامج الاجتماعية و التربوية و تسلية الشباب

__ مكتب مشاريع الشباب و ترقية الحركة الجمعوية للشباب

__ مكتب المنشآت و التجهيزات الرياضية و الاجتماعية و التربوية

__ مكتب التقييس و الصيانة

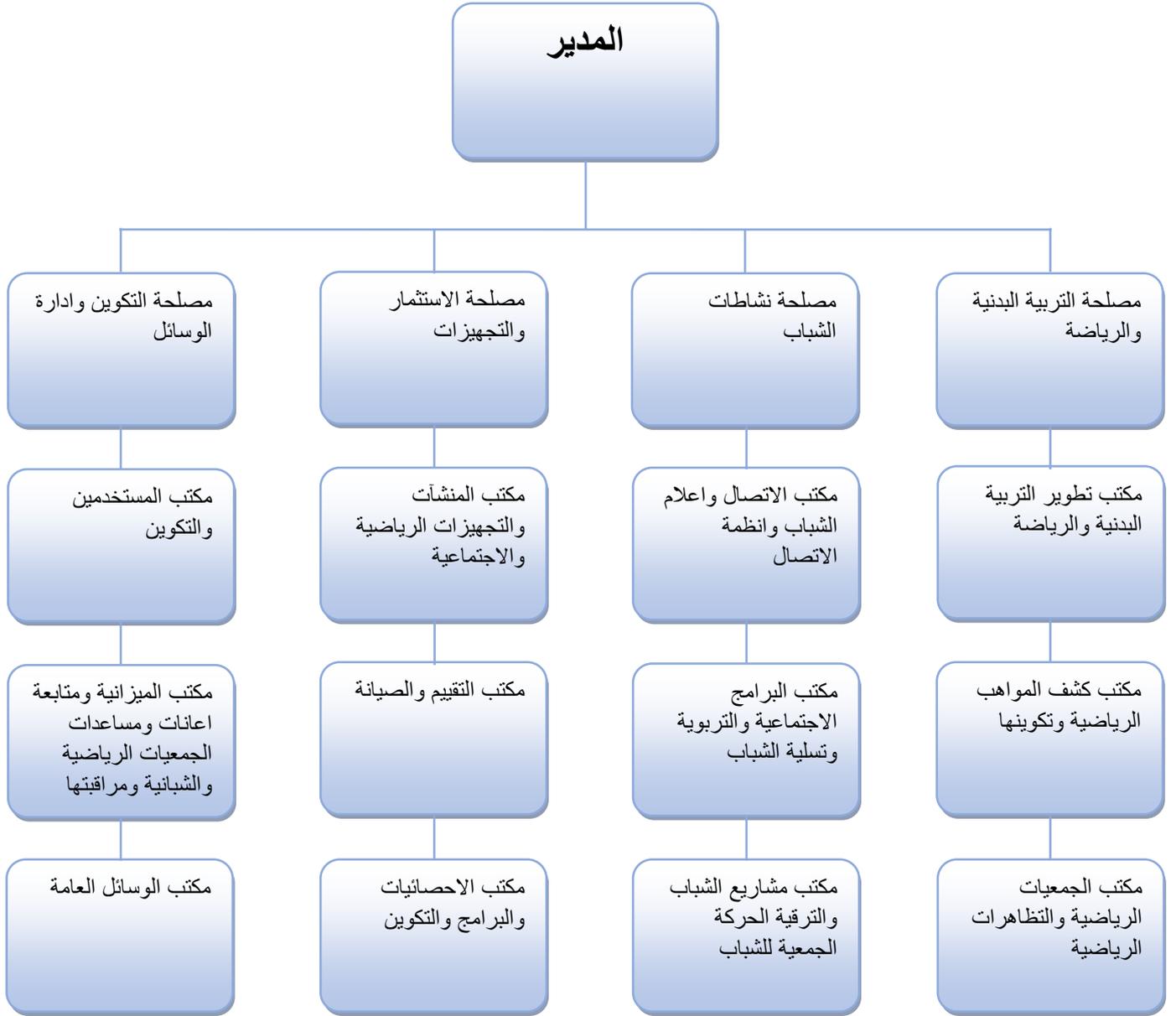
__ مكتب الاحصائيات و البرامج و التقييم المصلحة التكوين و إدارة الوسائل

__ مكتب المستخدمين و التكوين

__ مكتب الميزانية و متابعة اعانات و مساعدة الجمعيات الرياضية و الشبانية و مراقبتها

__ مكتب الوسائل العامة

__ مصلحة نشاطات الشباب



الشكل رقم (08): الهيكل التنظيمي لمديرية الشباب والرياضة .

المصدر : مديرية الشباب والرياضة بسكرة

المطلب الثالث : اهداف و مهام مديرية الشباب و الرياضة

أولاً: اهداف مديرية الشباب و الرياضة

وقد قامت المديرية لتحقيق هذه الأهداف باتخاذ كافة الوسائل و السبل لتحقيقها و منها:

- 1_ التوجيهات المستمرة لرفع كفاءة الأداء في العمل لجميع الإدارات بالمديرية مما أدى الى نتائج إيجابية بالمديرية
- 2_ التنفيذ الدقيق للوائح و القوانين في جميع أنشطة المديرية و في تعاملاتها مع الهئات الشبابية والرياضية مما أدى الى الشعور بالسائد بان المديرية علي الحياد التام في جميع تعاملات تمرها
- 3- المتابعة الميدانية المستمرة لمراكز الشباب والهيات وحل المشاكل على الطبيعة
- 4- التعاون والمشاركة مع مديريات الخدمات الأخرى والحزب الوطني وامانة المرآة والاعلام في تنفيذ خطط المديرية وتنفيذ الأنشطة بصورة متكاملة
- 5- التعاون التام مع أجهزة الوزارة وقطاعاتها المختلفة والاتحادات الرياضية لمختلف الألعاب وتسهيل تنفيذ أنشطة هذه القطاعات مما أدى الي تحالف هذه الاتحادات والقطاعات لإقامة مشروعاتها وبرامجها بالمدينة حيث تنفذ بأكمل صورة
- 6- تسهيل إجراءات إشهار الهيات بالمديرية
- 7- المتابعة المستمرة والمثابرة مع أجهزة الوزارة الفنية والمالية لاستكمال الانشاءات للهيات الشبابية و الرياضية (مراكز الشباب والأندية الرياضية) لانمام هذه الانشاءات والصيانات واعمال التطوير بها مما ادي الي انهاء عدد كبير من المعوقات والمشاكل التي كانت تعوق استفادة الشباب من هذه الانشاءات
- 8- تقديم الدعم المالي لمراكز الشباب والأندية الرياضية بعد اجراء عملية التقييم المالي والفني لادائها وحل المشكلات المالية التي تعترض هذه الهيات
- 9- حل المشكلات التي تعترض مجالس إدارة الهيات أولاً بأول حتى لا تتراكم وتؤد الي نتائج سلبية تعوق تنفيذ أهدافها
- 10- الاختيار الدقيق من قبل المديرية وهيئاتها للعناصر التي تمثل المديرية في كافة المجالات , الامر الذي ادي الي تمثيل مشرف لهذا العناصر علي مستوى الجمهورية

اهداف اخرى لمدرية الشباب والرياضة :

- 1- وضع وتنفيذ خطة لقطاع رعاية النشئ والشباب وحشد كافة الإمكانيات البشرية والمادية
- 2- نشر الثقافة الشبانية والتأكيد علي روح التعاون والتقييم والمبادئ والسلوكيات المستهدفة منها وتشجيع العمل التطوعي بين الشباب
- 3- وضع وتنفيذ خطط إعداد وصقل وتنمية المهارات والطقات الشبانية
- 4- اعتمادا استراتيجية للنهوض بالشباب ووضع البرامج التي من شأنها تنمية مهاراتهم وتنفيذ السياسات لتطوير النشاط الشباني والرياضي من حيث مهام مديرية الشباب والرياضة في الإطار العام للسياسة العامة للدولة التي تتبناها المديرية بجميع هيئاتها من مناطق ومراكز شباب وأندية رياضية والمدرية باعتبارها هيئة عمومية , فهي تهدف :

- تفعيل النقاط الإعلامية ودعمها وإنشاء نقاط جديدة بالوحدات الجديدة
- إبرام اتفاقيات مع مختلف القطاعات المعنية من اجل اثراء بنك المعلومات للنقاط الإعلامية بالموسسة
- تفعيل نقاط خلية الإصغاء والوقاية صحة الشباب
- احياء الأيام والمناسبات العالمية
- القيام بجميع الدراسات الخاصة بالنشاطات الشبانية والرياضية وسير الآراء
- فتح نشاطات امام الشباب دون التزام منها فضاءات الترفيه و التنشيط والتبادل الثقافي والتظاهرات الثقافية واللقاءات العلمية للشباب
- عمليات محو الأمية
- إقامة ورشات تقنيات النشاط النفعي
- دعم الشباب وذلك بتأسيس الجمعيات
- تسيير محاور التكوين والرسكلة والشراكة مع الحركة الجمعوية

ثانيا مهام مديرية الشباب والرياضة

- 1- اعداد عناصر السياسة الوطنية للشباب والرياضة المساهمة بالاتصال مع القطاعات والهياكل المعنية في اعداد السياسة الوطنية لاندماج الشباب وحماية الطفولة والشباب وتنفيذها
 - 2- ضمان توجيه مؤسسات وهياكل الشباب والرياضة للقطاع وتنسيقها ومتابعتها والقيام بتقويم شوري لنشاطاتها
 - 3- ترقية سير نشاطات مؤسسات الرياضة وهيكمل الشباب و التنشيط الرياضي تصور برامج ومناهج التنشيط التربوي والرياضي في اوساط الشباب وتشجيع كل مبادرة في هذا المجال واعدادها
 - 4- تحديد القواعد والمعايير في ميدان تأطير النشاطات واستعمال عناء التنشيط الاجتماعي التربوي والرياضي
 - 5- اقتراح كل الأنظمة لتنسيق البرامج لفائدة الشباب وتنفيذها وتقويمها
 - 6- تصوير برامج ومناهج التنشيط الاجتماعي التربوي والترفيه في اوساط الشباب وتشجيع كل مبادرة في هذا المجال
 - 7- إعداد الوسائل والدعائم التعليمية والتقنية لدعم التنشيط الاجتماعي
 - 8-التربوي والترفيه
 - 9-تحديد القواعد والمعايير في ميدان تأطير النشاطات وعتاد التنشيط الاجتماعي التربوي الترفيهي
 - 10- متابعة نشاطات مؤسسات وهياكل الشباب والقيام بتقويمها المنتظم
- السهر علي التحسيس المستمر لسير مؤسسات الشباب واقتراح كل تدبير لتحسين في القطاع و متابعة تنفيذ البرامج القطاعية والأنظمة العمومية لهذا المجال
 - المساهمة بالتوجيه المستمر للشباب
 - المساهمة بالتنسيق مع القطاعات والهياكل المعنية بتقويم البرامج العمومية الموجهة للشباب مكتب البرامج الاجتماعية وتسليمة الشباب والسهر علي تطبيق الاستراتيجيات في ميدان الشباب لاسيما في مجال التنشيط الاجتماعي

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

سوف نستعرض في هذا المبحث الإجراءات المنهجية للدراسة وذلك من خلال تحديد مجتمع الدراسة الأصلي والعينة التي طبقت عليها الدراسة، كما سنستعرض الأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة البيانات والمعلومات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة، وأخيرا توضيح كيفية بناء أداة الدراسة والإجراءات التي يستخدمها الباحث للتحقق من صدقها وثباتها.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة.

1. **مجتمع البحث:** هو المجموعة المحددة من الأفراد أو المؤسسات التي تشكل موضوع الدراسة أو البحث، ويتم تحديد مجتمع البحث بناء على مشكلة البحثية والأهداف المحددة للدراسة، ويتم جمع البيانات من هذا المجتمع وتحليلها للوصول إلى نتائج وتوصيات تساهم في تطوير المجتمع، ويمثل مجتمع دراستنا جميع الموظفين بمديرية الشباب والرياضة بسكرة والبالغ عددهم (80) موظف.

2. **عينة الدراسة:** تعتبر جزء من مجتمع البحث وتمثله بشكل إحصائي، ويتم اختيار العينة بطرق عشوائية أو اختيارية بحيث تكون ممثلة للمجتمع ككل، ويتم جمع البيانات من العينة وتحليلها للوصول إلى نتائج وتوصيات تطبق على المجتمع بشكل عام. ويجب أن يكون حجم العينة كافيا لتحقيق درجة عالية من الدقة في النتائج. وفي دراستنا اخترنا عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع (60) استمارة على ، الموظفين وتم استرجاع (44) استبانة.

المطلب الثاني: المعلومات والأساليب الإحصائية المستخدمة

يتناول هذا المطلب مصادر جمع البيانات والمعلومات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

الفرع الأول: مصادر جمع البيانات

- تم اعتماد الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات اللازمة لموضوع الدراسة و المقابلة كأداة ثانوية ، والتي صممت في صورتها الأولية بعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وقد تم إعداد الاستبانة على النحو التالي:
- إعداد استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات بالاستعانة بما توفر لنا من دراسات وأبحاث في الموضوع.
 - عرض الاستبانة على المشرف من أجل التأكد من ملائمة الأسئلة للموضوع، وبالتالي ملائمة الاستبيان لجمع البيانات.

- تعديل الاستبانة حسبما يراه المشرف.
 - عرض الاستبانة على مجموعة من الحكمين والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد والملاحظات التي قمنا بالتعديل بناء عليها.
 - عرض الاستبانة بعد التعديل بشكلها النهائي على الأستاذة المشرفة، وبعد موافقتها عليها تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة من خلال التوزيع الشخصي لها في المديرية.
- ولقد تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين كما يلي:

- **القسم الأول:** يحتوي على البيانات الشخصية لعينة الدراسة، ويتكون من 05 فقرات.
- **القسم الثاني:** يحتوي على معلومات حول متغيرات الدراسة، وينقسم إلى محورين رئيسيين الأول يضم أربع أبعاد أما الثاني فيتعلق بالمتغير التابع بشكله الإجمالي، ويضم المحورين 36 عبارة تتعلق بدراسة أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي

وهي موضحة كما يلي:

- ✚ **المحور الأول:** يتعلق بأبعاد ضغوط العمل..... ويشمل العبارات من 01 إلى 16.
- البعد الأول: متعلق بغموض الدور ويشمل 4 عبارات من رقم 01 إلى 04.
- البعد الثاني متعلق ..عبئ العمل ، ويشمل 04 عبارات من رقم 05 إلى 08.
- البعد الثالث: متعلقالنمو والقدم الوظيفي ويشمل 04 عبارات من رقم 09 إلى 12.
- البعد الرابع يتعلق صراع الدور
- ✚ **المحور الثاني:** يتعلق بالاغتراب الوظيفي..... ، ويشمل 20 عبارة من رقم 01 إلى 20.

وقد تم الاعتماد على نوعين أساسيين من البيانات:

أولاً: البيانات الأولية

تم الحصول عليها من خلال تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من مجتمع الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج (Statistical package for Social Science) SpssV24 وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع البحث.

ثانيا: البيانات الثانوية:

تم مراجعة العديد من المراجع المختلفة المتمثلة في الرسائل الجامعية، المجلات، الدوريات والبحوث، بالإضافة إلى الأبحاث المنشورة عبر مواقع الانترنت التي لها علاقة بموضوع الدراسة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، والتي ساعدتني في جميع مراحل البحث، والهدف من اللجوء للمصادر الثانوية في هذا البحث هو التعرف على الأسس والطرق السليمة في كتابة البحوث، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحديث في مجال بحثنا الحالي.

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المتحصل عليها تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss v24)، وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي -الحدود الدنيا والعليا- المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى ($5-1=4$) .
ثم تقسيمه على عدد خلايا فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي ($0.79=5/4$) فتكون الفئة الأولى: من 1 إلى 1.79 أي $1.79=0.79+1$ وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي:

الجدول رقم(01): الحدود الدنيا والعليا لسلم الدراسة

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المتوسط الحسابي	من 1 إلى 1.79	من 1.8 إلى 2.59	من 2.60 إلى 3.39	من 3.40 إلى 4.19	من 4.20 إلى 5

كما تم توزيع الأوزان على البدائل الخمسة كما يلي:

الجدول رقم (02): أوزان البدائل.

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
مستوى القبول	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

ولالإجابة على أسئلة البحث واختبار صحة فرضياته، تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss.v24) والذي يتكون من:

أولاً: مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures):

وذلك لوصف مجتمع البحث وإظهار خصائصه، بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات. والإجابة على أسئلة البحث وترتيب متغيرات البحث حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

ثانياً: تحليل التباين للانحدار analysis of variance:

لقياس مدى مساهمة المتغيرات المستقلة مجتمعة في تفسير المتغير التابع.

ثالثاً: تحليل الانحدار المتعدد: Multiple Regression

وذلك لاختبار أثر المتغيرات المستقلة الرئيسية.

رابعاً: معامل الثبات ألفا كرونباخ: (cronbach's coefficient alpha)

وذلك لقياس ثبات أداة البحث.

خامساً: معامل صدق المحك:

وذلك لقياس صدق أداة البحث.

سادساً: اختبار معامل التفلطح (kurtosis) ومعامل الالتواء: Skewness

لأجل التحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات (Normal Distribution).

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة البحث.

الفرع الأول: صدق أداة البحث Validity

يقصد بصدق الأداة قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها. وللتحقق من صدق الاستبانة المستخدمة في

البحث نعلم على ما يلي:

1- صدق المحتوى أو الصدق الظاهري:

اعتبرنا أن الأخذ بملاحظات المشرفة وكذا ملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المطلوبة هو بمثابة الصدق الظاهري، وصدق

محتوى الأداة.

2- صدق المحك:

تم حساب معامل "صدق المحك" من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ"، وذلك كما هو موضح في

الجدول رقم (03)، إذ نجد أن معامل الصدق الكلي لأداة البحث بلغ (0,965) وهو معامل مرتفع ومناسب لأغراض وأهداف

هذا البحث، كما نلاحظ أيضاً أن جميع معاملات الصدق لمحاور البحث وأبعادها كبيرة ومناسبة لأهداف هذا البحث، وبهذا

يمكننا القول إن جميع عبارات أداة البحث هي صادقة لما وضعت لقياسه.

الفرع الثاني: ثبات الأداة Reliability

ويقصد بما مدى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متقاربة لو كرر البحث في ظروف متشابهة باستخدام الأداة نفسها، وفي هذا البحث تم قياس ثبات أداة البحث باستخدام معامل الارتباط ألفا كرونباخ (Cronbach's coefficient alpha) الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى (0.60) فأكثر، حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (03)

جدول رقم (03): معامل الثبات ألفا كرونباخ ومعامل الصدق للاستبانة

معامل الصدق	معامل الثبات " ألفا كرونباخ "	عدد العبارات	المحور	
0,87	8240,	04	غموض الدور	ضغوط العمل
0,805	640,	40	عبيء العمل	
0,874	3640,	40	النمو والتقدم الوظيفي	
0,800	7590,	04	صراع الدور	
0,928	8370,	16	المجموع	
0,784	5390,	04	العجز	الاغتراب الوظيفي
0,814	7860,	40	اللا معيارية	
0,863	7210,	04	اللا معنى	
0,803	7320,	40	العزلة الاجتماعية	
0.901	8120,	04	الاغتراب عن الذات	
0,895	9130,	20	المجموع	
0,965	9320,	36	جميع العبارات	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج Sps. V24

من خلال هذا الجدول رقم (03) يتضح أن معامل الثبات الكلي لأداة البحث بلغ (0.932) وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض البحث، كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمتغيرات البحث وأبعادها المختلفة مرتفعة أيضا ومناسبة لأغراض هذا البحث، وبهذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة البحث، مما يجعلنا على ثقة بصحتها وصلاحياتها لتحليل النتائج.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

يتضمن هذا المبحث وصف الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وكذا التعرف على ما إذا كان التوزيع طبيعيا لمتغيرات الدراسة، وعرض نتائج البحث وتحليلها وتفسيرها للإجابة عن التساؤلات الفرعية للدراسة، وفي الأخير سنقوم باختبار الفرضيات التي تبنيها في الدراسة وتفسيرها

المطلب الأول: خصائص أفراد عينة البحث

1- النوع:

المتغير	فئة المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
العمر	ذكر	26	59.1
	أنثى	18	40.9
	المجموع	44	100.0

جدول رقم (04): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع/ المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss. V24
الجنس: يظهر من خلال الجدول رقم (04) أن النسب متفاوتة بين المبحوثين، حيث بلغت نسبة الإناث (40,9%) في حين بلغت نسبة الذكور (59,1%) من مجموع أفراد عينة الدراسة، وذلك لطبيعة المهام الإدارية في المنظمة.

2- العمر: فيما يلي سوف نتطرق إلى خصائص مبعثي الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية.

المتغير	فئة المتغير	التكرار	النسبة المئوية
العمر	أقل من 30 سنة	1	2.3
	من 30 إلى 40 سنة	21	47.7
	من 41 إلى 50	17	38.6
	أكبر من 50 سنة	5	11.4
	المجموع ²	44	100.0

جدول رقم (05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر/ المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss. V24
يظهر من خلال الجدول رقم (05) أن أغلبية المبحوثين بالنسبة لمتغير العمر نجد أن الفئة (من 30 إلى أقل من 40 سنة) احتلت أعلى نسبة بـ (47.7%)، في حين نسبة المبحوثين ضمن الفئة العمرية من (أقل من 30 سنة) بلغت (2.3%)، أما نسبة المبحوثين ضمن الفئة العمرية (أكبر من 50 سنة) فقد بلغت (11.4%)، وعليه يمكن القول أن المديرية تضم الفئات العمرية الكبيرة في السن أكثر ويرجع ذلك إلى سياسة التوظيف المعتمدة في المديرية.

3- المؤهل العلمي :

المتغير	فئة المتغير	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	بكالوريا فأقل	9	20.5
	تقني سامي	4	9.1
	ليسانس	20	45.5
	ماستر او مهندس	10	27.7
	دراسات عليا متخصصة	1	2.3
	المجموع	44	100.0

جدول رقم(06): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي/المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج Spss. V24

- يظهر من خلال الجدول رقم(05) بالنسبة للمؤهل العلمي للمبحوثين نجد أن (20.5%) من أفراد عينة البحث مستواهم التعليمي هو بكالوريا فأقل، بينما (45.5%) لديهم شهادة ليسانس، في حين أن أفراد المتخرجين من مدارس الدراسات العليا كانت نسبتهم (2.3%)، ومن خلال هذه النتائج يتبين أن اغلب حاملي شهادة ليسانس، نتيجة لحاجة المؤسسة لموارد بشرية مؤهلة علميا أكثر، لأنها تحتاج إلى موارد بشرية واعية ومستوعبة ولها مهارات كافية للعمل

3 - سنوات الخبرة:

المتغير	فئة المتغير	التكرار	النسبة المئوية
سنوات الخبرة	اقل من سنة	2	4.5
	من سنة الى 5 سنوات	9	20.5
	من 6سنوات الى 10	7	15.9
	من 11 الى 15 سنة	15	34.1
	من 16 الى 20 سنة	4	9.1
	من 21 سنة فأكثر	7	15.9
	المجموع	44	100.0

الشكل رقم (07) : تمثيل سنوات الخبرة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج Spss. V24

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ بالنسبة لمتغير الخبرة في المنصب الحالي نجد أن (15.9%) خبرتهم (21 سنة فأكثر) و (34.1%) من الباحثين تقع خبرتهم في المجال (من 11 إلى 15 سنة)، في حين نجد أن (15.9%) بلغت خبرتهم (من 6 إلى أقل من 10 سنوات)، أما الباحثين الذين تقع خبرتهم (أقل من 05 سنوات) فقد بلغت نسبتهم (20.5%) من مجموع أفراد عينة البحث، ومما سبق يتضح أن أغلبية أفراد البحث لديهم مستوى خبرة عالية، وهذا مؤشر يدل على أقدميه العمالة وهو ما يؤكد إحصاءات متغير العمر، وعلى القائمين على مديرية الاستفادة من هذه الخبرة

5-المستوى الإداري:

المتغير	فئة المتغير	التكرار	النسبة المئوية
العمر	إطار	30	68.2
	عون تحكم	5	11.4
	عوم تنفيذ	9	20.5
	المجموع	44	100.0

جدول رقم (08): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج Spss. V24

بالنسبة للمستوى المهني للباحثين نجد إن هم من مستوى إطار ،و(11.4%) منهم مستوى عون تحكم،و(20.5%) منهم مستوى عون تنفيذ ، وعليه فان أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى علمي كافي لفهم متغيرات البحث الأساسية .

المطلب الثاني: تحليل محاور الاستبانة

سنحاول التطرق في هذا المطلب إلى تحليل محاور استبانة الدراسة، حيث المحور الأول يمثل عبارات قياس المتغير المستقل وهو جودة الحياة الوظيفية، أما المحور الثاني فيمثل عبارات قياس المتغير التابع وهو تخطيط المسار الوظيفي لدى المرأة العاملة.

وقد قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات الاستبانة، وكذلك بالنسبة لإجمالي المحاور بهدف معرفة اتجاه إجابات أفراد العينة على مختلف عبارات القياس الواردة في الاستبانة، ويظهر الجدولان رقم (09) و(10) تلك النتائج كما يلي:

المحور الأول: ضغوط العمل

الرقم	أبعاد ضغوط العمل	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	نسب الأهمية	مستوى القبول
	- غموض الدور	2.0682	1.065 26	4	منخفض
01	الأهداف الخاصة بوظيفتك غير واضحة ومحددة	2.1818	1.126 28	10	منخفض
02	أحيانا لاتعرف ما المطلوب منك القيام به في عملك	2.2045	1.132 59	9	منخفض
03	مسؤوليات وظيفتك غير واضحة	2.1591	1.180 13	11	منخفض
04	أنت غير متأكد من حدود صلاحياتك في وظيفتك الحالية	2.2727	1.282 51	8	منخفض
	عبي العمل	2.4318	0.949 85	2	منخفض
05	اشعر بالتعب و الارهاق لكثرة المهام والمسؤوليات	2.9545	1.199 89	3	متوسط
06	لايتناسب حجم العمل الملقى عليك مع قدرتك	2.3864	1.165 71	6	منخفض
07	تتلقى تعليمات متعارضة من أكثر من مسؤول	2.4091	1.187 50	5	منخفض

منخفض	10	1.126 28	2.1818	تكلف بمهام خارج نطاق عملك وعلى حساب وقت عملك	08
مرتفع	1	0.920 46	3.3864	النمو والتقدم الوظيفي	
متوسط	2	1.221 72	3.3636	راتبك غير مناسب للجهد الذي تبذله في العمل	09
مرتفع	1	1.147 66	3.5909	تشعر بنقص فرص التطور في المناصب الوظيفية	10
منخفض	4	1.327 06	2.7727	لاكتسب أي خبرات ادارية أو فنية خلال عملك الحالي	11
متوسط	2	1.143 05	3.3636	تمنح فرص الترقية على أسس عادلة	12
منخفض	3	1.082 97	2.1136	صراع الدور	
منخفض	12	0.920 46	1.8864	يطلب منك القيام بأعمال تتناقض مع قيمك ومبادئك العامة	13
منخفض	7	1.160 26	2.3409	متطلبات العمل تتعارض مع متطلبات حياتك العائلية	14
منخفض	5	1.281 68	2.4091	تستقبل لأوامر من أكثر من جهة مسؤولة	15
منخفض	9	1.211 95	2.2045	تقوم بتأدية أعمال خارج اطار عملك	16

منخفض	2	0.849 08	2.5000	ضغوط العمل
-------	---	-------------	--------	------------

الجدول رقم (09): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور ضغوط العمل

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج Spss. V24

ثانيا: تحليل المحور الأول: ضغوط العمل.

من خلال القراءة الإحصائية للجدول السابق نجد إن المبحوثين موافقين على وجود المتغير المستقل المتمثل في ضغوط العمل بأبعاده (غموض الدور، صراع الدور، عبئ العمل، النمو والتقدم) حيث بلغ المتوسط الحسابي لضغوط العمل ككل (2.5000) والانحراف المعياري (0.84908)، وهذا يدل على أن المؤسسة يوجد بها ضغوط العمل ولكن بنسبة ضئيلة نسبة لاتجاه آراء الأفراد الذي كان منخفض. كما يتضح من خلال هذا الجدول أن :

01- بعد غموض الدور :

جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل الأفراد إذ بلغ الوسط الحسابي (2.0682) لإجابات عن هذا البعد بانحراف معياري (1.06526). ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول منخفض مما يشير الى اغلب الآراء اتجهت الى عدم الرضى على عبارات هذا البعد. كما نلاحظ من متوسطات اجابات الأفراد على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولاً متوسطاً أيضاً ، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.15-2.27) وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (-1.28-1.12). ونفسر هذا بان نسبة كبيرة من افراد المؤسسة لا يعانون من غموض الدور في عملهم مما يوضح أنهم لا يفتقرون للمعلومات التي يحتاجون إليها لانجاز دورهم في المنظمة وتصل إليهم بسهولة وسلاسة ووضوح ويعملون في ظل ظروف واضحة تخلو من عدم التأكد.

02- بعد عبئ العمل :

جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل المبحوثين ، اذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2.4318) بانحراف معياري (0.94985)، ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير نسبة قبول منخفض، مما يشير الى ان اغلب الآراء اتجهت الى عدم الرضى على عبارات هذا البعد. كما نلاحظ من متوسطات اجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولاً منخفضاً أيضاً ، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.18-3.38) وتراوحت انحرافات المعيارية ما بين (1.12-1.19) ونفسر هذا ان افراد المؤسسة لا يعانون من العبئ الزائد في العمل يعني ان مكانتهم الفردية والعلمية والمهنية تتناسب مع المهام والواجبات الموكلة اليهم ولا تفوق طاقتهم وقدرتهم ويشعرون بالارتياح في المؤسسة.

03- النمو والتقدم الوظيفي:

جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل المبحوثين ، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.3864) بانحراف معياري (0.92046)، ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير نسبة قبول مرتفع، مما يشير الى ان اغلب الآراء اتجهت الى عدم الرضى على عبارات هذا البعد. كما نلاحظ من متوسطات اجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولاً منخفضاً، متوسطاً ومرتفعاً أيضاً ، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.77-3.59-) وتراوحت انحرافات المعيارية ما بين (1.14-1.32). وهذا ما يدل على أنه هناك تمييز في منح الحوافز والترقيات أي توزيعها لغير مستحقيها ، بغض النظر عن منحها في الوقت المحدد وهذا بدوره يخلق عدم الرغبة في العمل أو أدائه دون رضا عنه.

04- صراع الدور:

جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل المبحوثين ، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (2.1136) بانحراف معياري (1.08297)، ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير نسبة قبول منخفض، مما يشير الى ان اغلب الآراء اتجهت الى عدم الرضى على عبارات هذا البعد. كما نلاحظ من متوسطات اجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولاً منخفضاً أيضاً ، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (1.88-2.40) وتراوحت انحرافات المعيارية ما بين (0.92-1.28). ونفسر هذا ان افراد المؤسسة لا يعانون من الصراع في الدور في الأعمال المطلوبة منهم وهي غير متناقضة مع المهام الموكلة اليهم ولا تتعارض مع مسؤولياتهم وكما أنهم لا يفرض عليه القيام بأعمال خارج نطاق عملهم لا يتعرضون لأوامر متضاربة من قبل عدة رؤساء

المحور الثاني: الاغتراب الوظيفي

الرقم	أبعاد الاغتراب الوظيفي	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	نسب الأهمية	مستوى القبول
01	يصعب عليك اتخاذ أي قرار يتعلق بمستقبلك الوظيفي	2.5682	1.246 35	7	منخفض
02	تشعر بالملل بسبب روتينية العمل	3.1591	1.345 85	1	متوسط
03	تجد صعوبة في مناقشة موضوع ما في العمل	2.4091	1.244 86	10	منخفض
04	تشعر بأنك لا تستطيع تقديم المساعدة لزملائك	2.5682	3.143 08	7	منخفض

منخفض	12	0.904 24	2.2045	تتم الترقية في المديرية على أسس موضوعية	05
منخفض	11	1.185 49	2.3864	تنفذ رغباتك في العمل بغض النظر عن قيم العمل لعدم قناعاتك بما	06
منخفض	12	1.160 26	2.3409	يصعب عليك الالتزام بالقيم والانظمة في محيط عملك	07
منخفض	8	1.151 34	2.5000	تلجأ للتحايل لمواجهة المشاكل التي تواجهها	08
منخفض	8	1.171 36	2.5000	أهدافك غير واضحة في محيط عملك	09
منخفض	9	1.229 27	2.4773	عدم شعورك بالمساواة في التعامل من طرف المسؤول المباشر	10
متوسط	6	1.041 43	2.5909	لم تحقق شيئا ذو قيمة في مجال عملك بسبب قلة المسؤوليات المكلف بها	11
متوسط	2	1.279 82	2.8864	تلتزم بالاجراءات وقوانين العمل حتى وان كنت غير مقتنعا بما	12
منخفض	13	1.025 06	2.1364	تشعر بانك غريب عن زملائك حتى في ظل وجودهم	13
متوسط	4	1.140 04	2.6591	علاقاتك مع زملائك محدودة في العمل	14
منخفض	9	1.320 48	2.4773	تشعر بالتوتر أثناء تواجذك بالعمل	15
متوسط	3	1.334 21	2.8182	المنظمة لا تولي اهتماما بجزيرتك الوظيفية	16

منخفض	9	1.229 27	2.4773	تفتقد الى الشعور بالأمان الوظيفي	17
متوسط	5	1.592 2	2.6364	الشعور بالرغبة في ترك العمل	18
متوسط	5	1.221 72	2.6364	يصعب عليك التصريح بالرفض عندما يتطلب الأمر رفضا	19
متوسط	6	1.242 95	2.6136	يسيطر عليك الشعور بصراع دائم بين قناعاتك وما تقوم به في العمل	20
منخفض	1	1.130 73	2.5227	الاغتراب الوظيفي	

جدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ولإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور الاغتراب الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss. v24

ثانيا: تحليل المحور الثاني: الاغتراب الوظيفي.

يتضح من الجدول الموالي أن محور الاغتراب الوظيفي يتوفر على درجة متوسطة حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث. حيث نجد أن المتوسط العام للبعد ككل قد بلغ (2.5227) وانحراف معياري (1.13073). ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى درجة قبول منخفض. كما نلاحظ من الجدول أيضا أن اغلب العبارات اتجهت آراء الباحثين فيها إلى درجة تقدير منخفض، أما المتوسطات الحسابية للعبارات فقد تراوحت بين (2.20-3.15) بانحرافات معيارية بين (1.02-3.14) بدرجة تقدير منخفض

وقد جاءت العبارة رقم (02) الأولى ترتيبا واتفاقا بين الباحثين بمتوسط حسابي (3.1591) وانحراف معياري (1.34585) والتي مفادها تشعر بالملل بسبب روتينية العمل "بتقدير متوسط، تلتها العبارتين رقم (12) و (16) التي تنصان أن "تلتزم بالاجراءات وقوانين حتى وان كنت غير مقتنعا بما" المنظمة لا تولي اهتماما بختبرتك الوظيفية"، بمتوسط حسابي (2.8864) و (2.8182) وانحراف معياري يقدر ب (1.27982) (1.33421)، على الترتيب في حين أن أقل عبارة اتفقا بين الباحثين نصت "تم الترقية في المديرية على أسس غير موضوعية" رقم (05) بمتوسط حسابي (2.2045) وانحراف معياري (0.90424) بتقدير منخفض، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة لمديرية الشباب والرياضة بسكرة كانت آرائهم متفاوته

لأن عملهم لا يحقق طموحاتهم المستقبلية نتيجة عدم استغلال الامكانيات والكفاءات والقدرات التي يجوز عليها العاملين بصورة صحيحة ما يجعلهم غير مهتمين به ،وفشل العاملين في إشباع طموحاتهم ما يجعلهم يدخلون في صراع ذاتي .

المبحث الرابع: قياس أثر

سيتم في هذا المطلب التطرق إلى اختبار صحة النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية وذلك باستخدام نتائج تحليل التباين الانحدار. (Analysais of variance)

المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية

قبل اختبار الفرضية سنقوم باختبار التوزيع الطبيعي والجدول التالي يوضح ذلك:

Kurtosis التفلطح		Skewness الالتواء		المتغيرات والأبعاد
الإحصائيات	الخطأ المعياري	الإحصائيات	الخطأ المعياري	
0.727	0.702	0.478	0.357	ضغوط العمل
0.625-	0.702	0.345	0.357	الاغتراب الوظيفي

الجدول رقم (11): معاملات الالتواء والتفلطح لمتغيرات الدراسة.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss. V24

إن اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة ضروري لاختبار الفرضيات، وسنقوم بالتعرف على ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من خلال حساب معاملات الالتواء ومعاملات التفلطح (kurtosis و Skewness)، حيث نجد في هذا المجال من الدراسات من تحدد أن (Skewness) يجب أن تكون محصورة بين [-3، 3] و (Kurtosis) محصورة بين [-10، 10]، بينما نجد دراسات أخرى تحدد (Skewness) يجب أن تكون محصورة بين [-1، 1] و (Kurtosis) محصورة بين [-3، 3]. وعليه من الجدول السابق يمكن القول أن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

وعليه يمكن اختبار فرضيات الدراسة :

H1: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي بمديرية الشباب والرياضة بسكرة. عند مستوى دلالة 0.05.

تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysais of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية والجدول رقم (12) يبين ذلك.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	المحسوبة F قيمة	مستوى الدلالة
الانحدار	24.395	1	24.395	33.503	0.000
الخطأ	30.582	42	0.728		
المجموع الكلي	54.977	43			

جدول رقم (12): نتائج تحليل التباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج Spss. V24

مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$

معامل التحديد $R^2 = 0.444$

معامل الارتباط $R = 0.666$

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (12) يتضح أن قيمة F المحسوبة (33.503) بمستوى الدلالة (0.000) وهو اقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$)، وبهذا نستدل على صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

ويتضح من خلال نتائج معاملات النموذج أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل بشكله الإجمالي وهو ضغوط العمل والمتغير التابع الاغتراب الوظيفي يقدر ب (0.666) وهذا يدل على وجود ارتباط موجب وقوي بينهما، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.444)، والباقي تفسره عوامل أخرى غير داخلية في النموذج، وبالتالي فقوة التفسير منخفضة نسبياً، وبناء على صلاحية النموذج يمكننا اختبار الفرضية الرئيسية بفروعها المختلفة.

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية

بناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الرئيسية بفروعها المختلفة كما هو مبين في الجدول رقم (13) :

المتغيرات المستقلة	B قيمة	Beta	المحسوبة t قيمة	مستوى الدلالة t	F قيمة المحسوبة	R	R ²	مستوى الدلالة
الثابت	0.305	-	0.755	0.000	0.455	0.666	0.444	0.000
غموض الدور	0.542	0.510	3.846	0.000				
عبء العمل	0.517	0.435	3.127	0.003				
النمو والتقدم الوظيفي	0.305	0.248	1.661	0.104				
صراع الدور	0.662	0.634	5.314	0.000				

جدول رقم (13): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج Spss. V24

يتضح لنا من الجدول رقم(13) أن قيمة $F=0.455$ مستوى الدلالة $=0.000$ ، وبما أن قيمة دلالة الاختبار أقل من مستوى الدلالة (0.05) فإننا نقبل الفرضية الرئيسية والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة احصائية بين ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي بمديرية الشباب والرياضة-بسكرة-

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (13) وجود أثر لأبعاد ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي في المؤسسة عند مستوى الدلالة (0.05) ، حيث بينت النتائج:

- وجود أثر غموض الدور بقيمة $(Beta=0.510)$ الدلالة $=0.000$ على الاغتراب الوظيفي ، وعليه فإننا نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي في مديرية الشباب والرياضة بسكرة عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$.)
- وجود أثر عبء العمل بقيمة $(Beta=0.435)$ مستوى الدلالة $=0.003$ على الاغتراب الوظيفي، وعليه فإننا نقبل الفرضية البديلة، ونرفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي في مديرية الشباب والرياضة بسكرة عند مستوى الدلالة عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$.)
- وجود أثرا لنمو والتقدم الوظيفي قيمة $(Beta = -0.248)$ مستوى الدلالة (0.104) على الاغتراب الوظيفي، وعليه فإننا نرفض الفرضية البديلة، ونقبل الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي في مديرية الشباب والرياضة بسكرة عند مستوى الدلالة عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$.)
- وجود أثر صراع الدور بقيمة $(Beta = -0.634)$ مستوى الدلالة (0.000) الاغتراب الوظيفي، وعليه فإننا نقبل الفرضية البديلة، ونرفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي في مديرية الشباب والرياضة بسكرة عند مستوى الدلالة عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$.)

خلاصة الفصل :

تم التطرق في هذا الفصل الى دراسة ميدانية في مديرية الشباب والرياضة بسكرة، من خلال الاعتماد على الاستبيان كونه من أبرز الوسائل المعتمد عليها في جمع البيانات ، حيث تم التطرق في البداية الى التعرف الى التعريف بالمؤسسة ومجال نشاطها وعرض هيكلها التنظيمي .ومن ثم قمنا بعرض مجتمع وعينة الدراسة والأساليب الاحصائية المستخدمة، وتؤكدنا من صدق وثبات الاستبانة وصولا الى عرض وتحليل النتائج التي تم التوصل اليها من خلال اجابات أفراد العينة حول محاور الاستبيان ، و تحليل البيانات باستخدام برنامج Spss. V24، والتي كان الهدف منها التعرف على أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي .

الختامة

يعتبر ضغط العمل من التحديات الرئيسية التي تواجه الموظفين في مختلف القطاعات ، وخاصة في مجال إدارة الموارد البشرية . مع تزايد تعقيدات المهام الإدارية وتعدد المسؤوليات ، يصبح من الضروري فهم التأثيرات المحتملة لضغط العمل على الموظفين والعاملين في هذا المجال الحيوي . يمكن أن تؤدي الضغوط المستمرة الى تفاقم ظاهرة الاغتراب الوظيفي مما يؤدي الى انخفاض الحافز والإنتاجية والشعور بعدم الرضا الوظيفي ، وهذا يؤثر سلبا على الأداء الفردي والجماعي داخل المؤسسات .

ولهذا تم تسليط الضوء في دراستنا على أهمية دراسة تأثير ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي ضمن إطار الموارد البشرية، فالمدديون والمسؤولون في هذا المجال هم الجهة المسؤولة عن تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين بيئة العمل والحد من الضغوط النفسية التي تواجه الموظفين، من خلال فهم العوامل المؤدية الى الاغتراب الوظيفي وتبني ممارسات إدارية داعمة ، يمكن تعزيز رضا الموظفين وزيادة التزامهم تجاه المؤسسة

وبغرض إسقاط الجانب النظري على الواقع العلمي قمنا بدراسة حالة مديرية الشباب والرياضة بسكرة ، حيث تبين من خلال دراستنا هذه أن ضغوط العمل تعتبر من أهم مثيرات التي تؤثر في العاملين نفسيا وجسديا ، وقد توصلنا الى النتائج المتمثلة في:

أولا- النتائج:

1- النتائج النظرية :

- ضغوط العمل هي عبارة عن كل ما يحيط بالفرد العامل من مثيرات نفسية ، جسدية ، وسلوكية ، التي تؤدي به الى حالة من اللاتوازن النفسي والعاطفي ، مما ينشأ لديه حالة من التوتر والقلق، وهو ما يؤثر سلبا على الرغبة في أدائه لعمله

- ينجر عن ضغوط العمل آثار ايجابية وأخرى سلبية، فالإيجابية تؤدي الى (رفع الروح المعنوية، تدعيم العلاقات الاجتماعية ، اكتشاف الكفاءات المتميزة....) أما السلبية تؤدي الى (انخفاض إنتاجية الفرد ، تعب جسدي ونفسي، زيادة الحوادث المهنية، الانسحاب من الأنشطة الاجتماعية....

- يمكن التقليل من ضغوط العمل من خلال إتباع أساليب ومناهج سليمة في التعامل مع الأفراد داخل في التعامل مع الأفراد داخل المنظمة من أجل تكامل بين أهدافه وأهداف المنظمة .

- من العوامل التي تؤثر على على الاغتراب الوظيفي ضغوط العمل والتي ينتج عنها مجموعة من الآثار و المشاكل التي تؤثر على قرار البقاء أو عدم البقاء في العمل .

- يعبر الاغتراب الوظيفي عن شعور الموظفين بعدم انتمائهم للمؤسسة التي يعملون بها ، وأنها لم تعد المكان المناسب للاستمرار فيه . وله عدة مظاهر من أبرزها العزلة الاجتماعية التي تشير الى انفصال ما هو عقلي عن المعايير الثقافية

السائدة في المؤسسة، أما الاغتراب عن الذات فهو الشعور بالضياع وعدم القدرة على التواصل مع نفسه مما يؤدي الى انزاله عن زملائه في العمل وعدم التواصل معهم.

-تساهم ضغوط العمل في تنمية الإحساس بالاغتراب الوظيفي لدى الموظفين مما يعيق نمو وتقدم المؤسسات وتماسكها.
-هناك علاقة بين ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي ، فكلما زادت شدة الضغوط أدى الى شعور العاملين باغترابهم عن وظيفتهم.

2-النتائج التطبيقية:

من خلال الدراسة الميدانية التي بمديرية الشباب والرياضة بسكرة توصلنا إلى النتائج التالية:

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد غموض الدور والاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الشباب والرياضة -بسكرة- أي أن الفرضية الأولى مقبولة.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد عبئ العمل والاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الشباب والرياضة -بسكرة-وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.
- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد النمو والتقدم الوظيفي والاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الشباب والرياضة -بسكرة-وهو ما ينفي صحة الفرضية الثالثة.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد صراع الدور والاغتراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية الشباب والرياضة -بسكرة-وهو ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة.

ثانيا: التوصيات

- من خلال النتائج المتوصل اليها سابقا نقدم مجموعة من الاقتراحات أهمها :
- ضرورة المام مديرية الشباب والرياضة بمسببات ضغوط موظفيها ومحاوله التخفيف منها والتحكم فيها ووضع أساليب مناسبة لضمان استقرار عمالها .
 - تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للعمال وذلك بتعيين أخصائيين نفسيين لمساعدتهم على تجاوز الضغوط وكيفية التعامل معها وكذا التقليل منها .
 - تدعيم شبكة العلاقات الاجتماعية بين الزملاء والرئيس والمرؤوسين لما لها من أهمية تعود على المديرية وراحة نفسية للعامل .
 - العمل على توفير ظروف ملائمة ومريحة للأفراد من أجل تحقيق الرضا عن تغيير مكان عملهم .
 - ضرورة منح فرص الترقية والنمو الوظيفي على أسس عادلة وموضوعية وفي آجالها المحددة.
 - الأخذ بعين الاعتبار مدى استيعاب العاملين لإجراءات وقوانين العمل المعمول بها داخل المنظمة .

ثالثاً: آفاق البحث

- أثر الضغوط المهنية على الاغتراب الوظيفي .
- الاغتراب الوظيفي وتأثيره على الولاء التنظيمي.
- ضغوط العمل وتأثيرها على المناخ التنظيمي.
- الاغتراب الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي للعاملين

قائمة المراجع

- .CHAMPION HEALTH .(2023) .JOE PINDAR
- The impact of .(2020) .Mourad Mortada Elwezza–Magda Elbadry–Nashwa Talaat
journal of the faculty if tourism and hotels – .cabin crew work stress on costs
university of sadat ، 42 (2).
- .(2019) .understanding workplace stress causes,consequences,and coping strategies
HR vision content Hub
- .zana majed sadq .(2017) . دور ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي . مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية و الادارية
، 284 .
- العمرى سليمة معدن شريفة. (2018). الاغتراب الوظيفي في ضوء مقاربات سوسيولوجية. مجلة العلوم الانسانية ، 289 .
- العيفة محمد. (2018-2017). أثر المناخ التنظيمي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي (أطروحة الدكتوراه). 103-102 .
الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية ،العلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
- انتصار رحمانى -حده بوزيدة. (2018). أثر ضغوط العمل في مستوى الشعور الاغتراب الوظيفي. 9 . تبسة، كلية
علومالاقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير، تبسة: جامعة العربي -تبسة.
- ايكدومي حنان -يحياوي مريم. (2024-2023). ضغوط العمل كمصدر لحوادث العمل. باتنة: مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم
النفسية والتربوية والأرطوفونيا.
- ايهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر. (2017). الضغوط المهنية وضغوط العمل. القاهرة: مؤسسة طبية للنشر
والتوزيع.
- بشرى علي. (2008). مظاهر الاغتراب لدى الطلبة السوريين في بعض الجامعات المصرية . مجلة جامعة دمشق ، 519 .
- تامر سالم عبد الله القريناوي. (2023). الاغتراب رؤية سوسيوانثروبولوجية . مجلة الدراسات الافريقية ، 440 .
- تامر سالم عبد الله القريناوي. (2023). العوامل الاجتماعية و الثقافية المؤدية الى الاغتراب عند الأسرة الافريقية في الجزائر . مجلة
الدراسات الافريقية ، 600 .
- حده متلف .(2022). ضغوط العمل وأثرها على أداء عمال الصحة. مجلة الاقتصاد الصناعي ، 12 (01)، الصفحات
399-418 .

- حلا صاحب عبد الستار. (2023). دور القيادة الاقتناعية في الحد من اغتراب الوظيفي للأراء عينة من كوظفي كلية الادارة و الاقتصاد. *kut journal* ، 65.
- حنان بوشلاغم. (2020). تأثير المناخ التنظيمي على الاغتراب الوظيفي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية . *مجلة الأداب و العلوم الاجتماعية* ، 250.
- ديانا نبيل قسام. (2023). أثر الصمت التنظيمي في الاغتراب الوظيفي . سورية ، قسم ادارة الموارد البشرية ، سورية: المعهد العالي لادارة الأعمال hiba.
- رنا ناصر صبر. (2013). أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي . *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية* ، 250.
- سليمان براجي. (2019). الاغتراب الوظيفي أسبابه و آثاره على الفرد و المجتمع . *مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي* ، 669.
- سليمان حسن خميس أبوربحمة. (2012). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي(اطروحة ماجستير) . 32. كلية التربية، غزة: الجامعة الاسلامية غزة.
- سنية محمد احمد سليمان سبع. (2023). الصلابة النفسية كمتغير وسيط في العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية ، المجلد الرابع (الاول)*، صفحة 464.
- طارق عبد الرؤوف عامر -ايهاب عيسى المصري. (2017). *الضغوط المهنية وضغوط العمل*. القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع.
- عائشة سيف الأحمدى , بدور لافي الشاماني. (2021). واقع الاغتراب الوظيفي لدى معلمات التعليم العم بالمدينة المنورة. *مجلة التربية من كلية التربية جامعة الأزهر* ، 527.
- عبد الرحمان بن أحمد. (1998). *ضغوط العمل*. الرياض: مركز البحوث والدراسات الادارية.
- عفاق عنتر -نوري عهد. (2020-2021). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي. 30-31. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية: جامعة محمد خيضر بسكرة.
- محمد الفاتح محمود بشير المغربي. (1994). *السلوك التنظيمي*. دار الجنان للنشر والتوزيع.
- محمد عبد الله سعيد. (2017, 11 02). الاغتراب الوظيفي و علاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف و الشؤون الدينية . غزة، أكاديمية الادارة و السياسة للدراسات العليا ، فلسطين : جامعة الأقصى .
- منصور بن زاهي. (2007). الشعور بالاغتراب الوظيفي و علاقته بالدافعية الانجاز لدى الاطارات الوسطى لقطاع المحروقات . الجزائر ، علم النفس و تسيير الموارد البشرية ، قسنطينة: جامعة منتوري .

- موسي سهام زاوي سورية. (2021). أثر جودة بيئة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي _ دراسة حالة مديرية املاك الدولة لولاية بسكرة . مجلة اقتصاديات شمال اقصاديات شمال افريقيا ، 572 .
- نسرين صالح عرفه , أشرف محمد أبو خيران , محمود أحمد أبو سمرة . (2021). مستوى الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الخليل . مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث ، 93.
- هالة علي حواش منتصر. (2023). المتطلبات الادارية لمواجهة الاغتراب الوظيفي لدى الاداريين بجامعة مدينة السادات . مجلة كلية التربية ، 381.

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص: تسيير الموارد البشرية



الموضوع: أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي

أخي الفاضل، أختي الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هاته الاستمارة الخاصة لدراسة موضوع "أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي" بمديرية الشباب والرياضة - بسكرة-

الذي يندرج في إطار إعداد مذكرة الماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية. وإيماننا منا بقدرتكم على مساعدتنا نرجو من سيادتكم الإجابة على كل الأسئلة الواردة فيها بموضوعية ودقة للاعتماد عليها كمصدر للبيانات لإعداد هذا البحث العلمي علما أن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، وستكون لإجاباتكم الدقيقة مساهمة فعالة وعونا كبيرا في التوصل إلى نتائج موضوعية وعلمية .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

تحت إشراف الأستاذة: طاهري فاطمة الزهراء.

إعداد الطالبتين:

-دراوي أميرة

نادية مقلاتي

المحور الأول : البيانات الشخصية

يرجى وضع علامة (x) داخل الخانة التي تناسبك :

(1) الجنس:

<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>	ذكر
--------------------------	------	--------------------------	-----

(2) السن:

<input type="checkbox"/>	40 - 30	<input type="checkbox"/>	اقل من 30 سنة
<input type="checkbox"/>	أكثر من 50	<input type="checkbox"/>	50 - 41

(3) المستوى التعليمي:

<input type="checkbox"/>	تقني سامي	<input type="checkbox"/>	بكالوريا أو أقل
<input type="checkbox"/>	ماستر أو مهندس	<input type="checkbox"/>	ليسانس
<input type="checkbox"/>	تكوين آخر	<input type="checkbox"/>	دراسات عليا متخصصة

(4) المستوى المهني:

<input type="checkbox"/>	عون تحكم	<input type="checkbox"/>	إطار
		<input type="checkbox"/>	عون تنفيذ

(5) سنوات العمل:

<input type="checkbox"/>	من سنة إلى 5 سنوات	<input type="checkbox"/>	اقل من سنة
<input type="checkbox"/>	من 11 إلى 15 سنة	<input type="checkbox"/>	من 6 إلى 10 سنوات
<input type="checkbox"/>	من 21 فما فوق	<input type="checkbox"/>	من 16 إلى 20 سنة

المحور الثاني : ضغوط العمل

يرجى وضع العلامة (x) أمام كل عبارة من العبارات التالية واختيار حانة واحدة فقط والتي تعبر عن رأيك.

الرقم	الأسئلة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
غموض الدور						
01	الأهداف الخاصة بوظيفتك غير واضحة و محددة					
02	أحيانا لا تعرف ما المطلوب منك القيام به في عملك					
03	مسؤوليات وظيفتك غير واضحة					
04	أنت غير متأكد من حدود صلاحياتك في وظيفتك الحالية					
عبئ العمل						
01	تشعر بالتعب والإرهاق لكثرة المهام والمسؤوليات					
02	لا يتناسب حجم العمل الملقى عليك مع قدرتك					
03	تتلقى تعليمات متعارضة من أكثر من مسؤول					
04	تكلف بمهام خارج نطاق عملك وعلى حساب وقت عملك الرسمي					
النمو والتقدم الوظيفي						
01	راتبك غير مناسب للجهد الذي تبذله في العمل					
02	تشعر بنقص فرص التطور في المناصب الوظيفية					
03	لا تكتسب أي خبرات إدارية أو فنية خلال عملك الحالي					
04	تمنح فرص الترقية على أسس عادلة					
صراع الدور						
01	يطلب منك القيام بأعمال تتناقض مع قيمك ومبادئك العامة					
02	متطلبات العمل تتعارض مع متطلبات حياتك العائلية					
03	تستقبل أوامر من أكثر من جهة مسؤولة					
04	تقوم بتأدية أعمال خارج إطار عملك					

المحور الثالث: الاغتراب الوظيفي

يرجى وضع العلامة (x) أمام كل عبارة من العبارات التالية واختيار خانة واحدة فقط والتي تعبر عن رأيك .

الرقم	الأسئلة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
العجز						
01	يصعب عليك اتخاذ أي قرار يتعلق بمستقبلك الوظيفي					
02	تشعر بالملل بسبب روتينية العمل					
03	تجد صعوبة في مناقشة موضوع ما في العمل					
04	تشعر بأنك لا تستطيع تقديم المساعدة لزملائك					
اللا معيارية						
01	تم الترقية في المديرية على أسس غير موضوعية					
02	تنفذ رغباتك في العمل بغض النظر عن قيم العمل لعدم قناعتك بها					
03	يصعب عليك الالتزام بالقيم والأنظمة في محيط عملك					
04	تلجأ للتحايل لمواجهة المشاكل التي تواجهها					
ألمعنى						
01	أهدافك غير واضحة في محيط عملك					
02	عدم شعورك بالمساواة في التعامل من طرف المسؤول المباشر					
03	لم تحقق شيئاً ذو قيمة في مجال عملك بسبب ضآلة المسؤوليات المكلف بها					
04	تلتزم بالإجراءات وقوانين العمل حتى وإن كنت غير مقتنعا					
العزلة الاجتماعية						
01	تشعر بأنك غريب عن زملائك حتى في ظل وجودهم					
02	علاقاتك مع زملائك محدودة					
03	تشعر بالتوتر أثناء تواجدهم بالعمل					
04	المنظمة لا تولي اهتماماً بخيرتك الوظيفية					
الاغتراب عن الذات						
01	تفتقد إلى الشعور بالأمان الوظيفي					
02	الشعور بالرغبة في ترك العمل					
03	يصعب عليك التصريح بالرفض عندما يتطلب ذلك					
04	يسيطر عليك الشعور بصراع دائم بين قناعاتك وما تقوم به في العمل					

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed Khider –Biskra
Faculté des Sciences Economiques
Commerciales et des Sciences de gestion



جامعة محمد خيضر – بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم والتسيير
عمادة الكلية

الرقم : 00304 /ك.ع.إ.ت.ع ت/ 2024

إلى السيد مدير: مديرية الشباب والرياضة لولاية بسكرة

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة:

- 1 درقاوي أميرة
- 2 مقلاتي نادية
- 3 /

المسجلون ب: قسم علوم التسيير

بالسنة: ثانية ماستر إدارة الموارد البشرية

وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة ب:

"" أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي ""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

بسكرة في: 2024-03-12

ع/ عميد الكلية

نائب العميد المكلف بالدراسات والبحوث
المرتبطه بالطالب
محمد رشدي

تأشيرة المؤسسة المستقبلة

المكلف بتسيير الشؤون العامة لصلحة التكوين
وإدارة الوسائل
محمد

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

بسكرة في: 20/06/2014

جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

إذن بالطبع

أنا الممضي أسفله الأستاذ: فاطمة الزهراء خاهري

الرتبة: أستاذ

قسم الارتباط: علوم التسيير

أستاذ مشرف على مذكرة ماستر / كيسانس - للطلبة (ة): 1. أميرة درقاوي

2. نادية مولاني -3

الشعبة: علوم التسيير

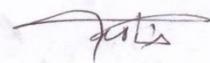
التخصص: إدارة موارد بشرية

بعنوان: أثر مفهوم العمل على الاعتزاز الوظيفي

دراسة حالة مديرية الشباب والرياضة بسكرة

ارخص بطبع المذكرة المذكورة.

إمضاء الاستاذ المشرف



République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la
Recherche Scientifique
Université Mohamed KHIDHER - Biskra
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion
Département des Sciences de Gestion



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار القرار 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020)

أنا الممضي أدناه: محمداً بن سارة
طالب / قسم: علوم التسيير / تخصص: إدارة الموارد البشرية
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية / رخصة السياقة رقم: 119730230014660003
الصادرة بتاريخ: 22-05-2018

والمكلف بإنجاز: مذكرة ماستر

تحت عنوان: أثر تطبيق العمل على الإستراتيجيات التسويقية

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ: 2024/06/14

إمضاء الطالب

قسم علوم التسيير

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la
Recherche Scientifique
Université Mohamed KHIDHER -Biskra
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion
Département des Sciences de Gestion



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

(ملحق القرار القرار 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020)

أنا الممضي أدناه: د. قاري أميرة

طالب قسم: علوم التسيير تخصص:

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية / رخصة السياقة رقم: 10010230002728009

الصادرة بتاريخ: 02/02/2019

والمكلف بإنجاز: مذكرة ماستر

تحت عنوان: آثر حقوق العمل على الإستراتيجية الوطنية

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ: 2020/16/4

إمضاء الطالب

قسم علوم التسيير