ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس والأرطفونيا

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماسترفي علم النفس

تخصص :علم النفس العمل والتنظيم و التسيير الموارد البشرية

الضغوط المهنية وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي لدى عمال شركة سوناطراك مركب GP1.Z

من إعداد الطالبتين:

-عزوزفضيلة

-دخوخ إكرام

أعضاء لجنة المناقشة		
_ د. بورجي العباس	**_ أستاذ محاضر "ب"**	**_ رئيسا**
_ أ. د.عرقوب محمد	**_ أستاذ التعليم العالي**	**_ مناقشا**
_ د.بن دحو سمية	**_ أستاذة محاضرة "ب"**	**_ مشرفة ومقررة**

السنة الجامعية: 2025/2024

الإهداء

بسم الله الرحمين الرحيم

و الصلاة و السلام على صاحب الشفاعة سيدنا محمد النبي الكريم ، وعلى الهوصحبه أجمعين ، ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين ، أما بعد :

الحمد لله الذي وفقني لتثمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية بمذكرتي هذه ثمرة جهدي بفضله تعالى مهداة إلى :

الوالدين الكريمين حفظهما الله وإلى أختي مروة وإلى أخي سفيان

وإلى كل من يذكره القلب أن يذكره القلم، زوجي رفيق دربي وسندي

الى زميلتي في المذكرة التي كانت عونا لي في كل خطوة

إلى كل أساتذتي الكرام

دخوخ
إكرام

الإهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنان على البدأ و الختام

أهدي هذا النجاح لنفسي أولا ثم إلى كل من سعى إلى الإتمام هذه

المسيرة دمتم لي سندا لا عمر له

أهدي تخرجي إلى تلك الإنسانة العظيمة "جدتي" رحمها الله وأسكنها فردوس الأعلى

وإلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وإلى إخوتي سليمة و أمال و سارة وأخي محمد و

أولاد أختي أنس وإياد و وزوج أختي موسى وإلى كل أفراد عائلتي الكريمة مع حفظ

الأسماء والألقاب إلى كل الأحباب و الأصدقاء وبأخص زميلتي في مذكرة وإلى كل

أساتذتي الكرام إلى كل أحبتي في الله وإلى كل من سكن قلبي ولم يذكره قلمي إلى كل

من وسعته ذاكرة ولم تسعه مذكرتي.

"إلى جدتي رحمها الله أهدي تخرجي ونجاحي إليها ".

عزوز
فضيلة

شكر و تقدير

" لا يشكر الله من لا يشكر الناس "

أولا وقبل كل شيء نحمد الله تعالى حمدا كثيرا الذي أعانني ووفقني لبلوغ هذا الإنجاز وما توفيق إلا بالله تعالى .

أتقدم بأرقى كلمات شكر وثناء إلى كل أساتذة الكرام وبالأخص لأستاذتي الفاضلة الدكتورة *بن دحو سمية * المشرفة على هذه المذكرة على كل مقدمته لنا من مساعدة ومعاملة المميزة التي خصتنا بها ولا يسعنا في هذا المقام إلا أن نحيها على كل مجهودها ولها مني كل احترام والشكر ومن الله الثواب على ما قدمته

وكما نتوجه بالشكر والتقدير إلى اللجنة المشرفة على المناقشة مذكرتنا وإلى كل من علمنا حرفا وجاهدا في سبيل العلم *جميع الأساتذة المحترمين وبالأخص أساتذة قسم علم النفس العمل والتنظيم وما عسانا إلا أن نقف أمامهم وقفة احترام والتقدير

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى مسؤولين و إطارات وموظفي مؤسسة سوناطراك مركب GP1Z

وإلى كل من ساهمة في إنجاز هذا العمل المتواضع من قريب أو بعيد

وكما لا ننسى العائلة الكريمة على تشجيع والدعاء

" تحياتي لهم"

إلى كل هؤلاء نقول شكرا

عزوز فضيلة

دخوخ إكرام

الملخص البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الضغط المهني و معرفة مدى مساهمة أبعاده في التنبؤ بمتغير الاغتراب الوظيفي لدى عمال شركة سوناطراك ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الطالبتان على المنهج الوصفي ، وعلى أداة الاستبيان المتمثلة في مقياس الضغوط المهنية والذي صممه روبار كرزاك (1979) و مقياس الإغتراب الوظيفي ل بن زاهي منصور (2007)، تكونت عينة الدراسة من 100 عامل بمؤسسة سوناطراك وللتأكد من صحة فرضيات الدراسة استخدمنا الأساليب الإحصائية التالية:المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري تحليل الانحدار المتعدد وهذا بالاستعانة على حزمة الإحصائية (Spss27) .

- وقد توصلت الدراسة إلى نتائج التالية :

– الوقوف على مستوى متوسط من الضغوط المهنية لدى عمال سونا طراك

– تساهم أبعاد متغير الضغط المهني(الدعم الاجتماعي، اتخاذ القرار ،البعد النفسي) في التنبؤ بمتغير الاغتراب الوظيفي.

وقفت الدراسة على أنه يوجد تأثير ظاهري في أبعاد الضغط المهني (الدعم الاجتماعي ، البعد النفسي)على الاغتراب الوظيفي وعليه ينبغي لأصحاب القرار في شركة سونا طراك الانتباه أكثر لهذا الموضوع من أجل تخفيض مستواه .

كلمات مفتاحيه : الضغط المهني، أبعاد الضغط المهني ، الاغتراب الوظيفي، عمال شركة سوناطراك .

Abstract

This study aimed to explore the level of job stress and how its different aspects contribute to predicting job alienation among workers at Sonatrach Company. To achieve this, the researchers used a descriptive approach and relied on questionnaires, including the Job Stress Scale developed by Robert Karasek (1979) and the Job Alienation Scale by Ben Zahi Mansour (2007).
The study sample included 100 workers from Sonatrach. To test the research hypotheses, the researchers used statistical tools such as the mean, standard deviation, and multiple regression analysis, with the help of SPSS 27.
-The study reached the following results :
-The study found that Sonatrach workers experience a moderate level of job stress.
-Aspects of job stress (such as social support, -, and psychological pressure) play a role in predicting job alienation.
The results show that these stress factors have a noticeable impact on job alienation. Therefore, decision-makers at Sonatrach should pay more attention to these issues to help reduce their effects.

Keywords: Job stress, aspects of job stress, job alienation, workers of sonatrach.

قائمة المحتويات

الإهداء .....أ

شكر وتقدير .....ج

الملخص البحث : .....د

قائمة المحتويات .....هـ

قائمة الجداول.....ز

قائمة الأشكال .....ح

قائمة الملاحق .....ح

المقدمة 1

الفصل الأول

مدخل الى الدراسة

1-الإشكالية : 3

2-الفرضيات : 4

3-أهداف الدراسة: 4

4-أهمية الدراسة: 5

5-المفاهيم الإجرائية المتغيرات الدراسة:.....5

الفصل الثاني:

الضغوط المهنية

تمهيد:.....7

1-تعريف الضغط:.....7

2-النظريات الكبرى المفسرة للضغط المهني:..... 8

3-الضغط وعلاقته ببعض المتغيرات المرتبطة بالحالة النفسية:..... 14

خلاصة الفصل: 16

الفصل الثالث:
الاغتراب الوظيفي

تمهيد: 18

1-مفهوم الإغتراب الوظيفي : 18

2-أنواع الاغتراب الوظيفي : 19

3-أبعاد الإغتراب الوظيفي : 20

4-نظريات الإغتراب الوظيفي : 20

5-العوامل المسببة للإغتراب الوظيفي: 21

خلاصة الفصل : 23

تمهيد : 25

الفصل الرابع:
منهجية للدراسة

أولا: الدراسة الاستطلاعية: 25

1-أهداف الدراسة الاستطلاعية : 25

2.منهج الدراسة : 25

3-مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية : 25

4 -تعريف بالمؤسسة سوناطراكsonatrach: 25

5-عينة الدراسة الاستطلاعية : 26

1.5. مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية: 26

6-أدوات الدراسة الاستطلاعية: 27

6.1.الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة الاستطلاعية: 27

7_الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الاستطلاعية: 30

ثانيا : الدراسة لأساسية: 30

1.الأهداف الدراسة : 30

2مكان وزمان إجراء الدراسة الأساسية: 30
3-عينة الدراسة الأساسية: 31
3-1. موصفات عينة الدراسة الأساسية :..... 31
4- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية : 32
الفصل الخامس:
عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
تمهيد:..... 34
عرض ومناقشة نتائج التساؤل التالي :ما مستوى الضغط المهني لدى عمال شركة سوناطراك؟ 34
عرض ومناقشة الفرضية: تساهم أبعاد الضغط المهني في التنبؤ بمتغير الاغتراب الوظيفي 36
المناقشة العامة للنتائج : 39
خاتمة : 41
قائمة المراجع والمصادر:..... 43
الملاحق .....

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يمثل التعامل مع الضغط قصير المدى	10
02	يمثل مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية	26
03	يمثل معامل إرتباط الفقرات مع الأبعاد المنضوية تحت متغير الضغط المهني	27
04	يمثل معامل الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية لمتغير الضغط المهني	28
05	يمثل معامل الارتباط الفقرات وبعدها في مقياس الاغتراب الوظيفي	29-28
06	يمثل معامل الارتباط بين كل بعد و الدرجة الكلية لمتغير الإغتراب الوظيفي	29
07	يبين قيمة المعاملات ثبات ألفا كرونباخ لمقياس الضغط المهني والاغتراب الوظيفي	30

08	يمثل مواصفات عينة الدراسة الأساسية	32
09	يبين متوسط حقيقي لمتغير الضغط المهني	35
10	يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات معيارية للضغط المهني	36
11	يمثل نتائج تحليل الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Enter لتأكد من مدى مطابقة نموذج الانحدار المفترض للبيانات ودراسة أثر المتغيرات المستقلة (النفسي، الاتخاذ القرار،الدعم الاجتماعي)في المتغير التابع (الاغتراب الوظيفي) على عينة الدراسة	38
12	يمثل مصدر التباين (ANOVA) الدراسة قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (النفسي ،الاتخاذ القرار ،الدعم الاجتماعي) والمتغير التابع (الاغتراب الوظيفي)	38–39
13	يمثل معاملات الانحدار	39

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يمثل استجابة الجسم للضغط حسب هانسسيلي	09
02	يمثل مراحل ومحددات إستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية	12
03	نموذج تخطيطي للإنحدرا البسيط المفترض لمتغير (الاغتراب الوظيفي) على أبعاد المتغير المستقل بحيث تعد أبعاد الضغط المهني المتمثلة في البعد النفسي / الاتخاذ القرار/ الدعم الاجتماعي هي(متغيرات المستقلة)، بينما يعد بعد الاغتراب الوظيفي (متغير تابع)	37

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان
01	مقاييس المعتمد عليها في إجراء الدراسة
02	الهيكل التنظيمي لمركب GP1. Z
03-04	مجموع مقياس الإغتراب الوظيفي

مقدمة :

تعد مؤسسة سوناطراك من أهم الركائز الاقتصادية في الجزائر، حيث تلعب دورا مهما في دعم الاقتصاد الوطني من خلال استغلال الموارد الطاقوية و تصديرها للأسواق العالمية .و نظرا للأهمية الإستراتيجية لهده المؤسسة فإنها تفرض على عمالها الانضباط و المسؤولية مما يجعل العمال يواجهون تحديات عديدة تتعلق بحجم المهام و ضغط العمل وضيق الوقت ، بالإضافة إلى متطلبات الأداء العالي التي تفرضها طبيعة هدا القطاع .

إن بيئة العمل داخل مؤسسة سوناطراك تتطلب مجهودا ذهنيا وبدنيا كبيرا ، مما يؤدي إلى ظهور ضغوط مهنية قد تؤثر على راحة العاملين و صحتهم النفسية. و من بين الآثار التي قد تنجم عن هذه الضغوط المهنية هي الاغتراب الوظيفي بحيث يشعر بعض الموظفين بعدم الانتماء إلى مؤسستهم وكأنهم مجرد أداة لانجاز المهام دون تحقيق رضاهم أو شعورهم بتقدير .

تعتبر هذين الظاهرتين من الظواهر التي تقلق الإدارة لما لها من تأثير سلبي على الموظفين وعلى صحتهم النفسية و بالرغم من تعدد الدراسات حول هدا الموضوع في الدول الأجنبية إلا أن الاهتمام في الجزائر مازال محدودا في هذا المجال .

وعليه سوف نقوم بدراسة موضوع الضغوط المهنية من حيث مساهمتها في التنبؤ بمتغير الاغتراب الوظيفي الذي يعد حالة نفسية و شعورية تصيب العامل بحيث تجعله منفصلا فكريا و عاطفيا عن بيئة عمله ما يؤثر على صحته النفسية ويعيق تحقيق أهداف المؤسسة .

وعلى هدا الأساس جاءت دراستنا لتكشف عن مستوى الضغوط المهنية لدى عمال شركة سوناطراك ومدى مساهمة أبعاده(النفسي، اتخاذ القرار، والدعم الاجتماعي) في التنبؤ بمتغير الاغتراب الوظيفي.

ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تقسيمها إلى خمسة فصول موزعة على جانبين ، الجانب النظري و الجانب الميداني.

وقد احتوى الجانب النظري على ثلاثة فصول ، حيث تناول:

الفصل الأول إشكالية الدراسة و فرضياتها ، وأهدافها ، أهميتها و المفهوم الإجرائي لمتغيراتها .

أما الفصل الثاني فقد خصص لدراسة موضوع الضغوط المهنية من خلال عرض التعاريف النظرية ، النظريات المفسرة للضغوط المهنية ، و علاقة الضغوط ببعض المتغيرات المرتبطة بالحالة النفسية .

في حين تناول الفصل الثالث مفهوم الاغتراب الوظيفي ، أنواعه ، أبعاده ، النظريات المفسرة للإغراب الوظيفي ، و العوامل المسببة للاغتراب الوظيفي

أما الجانب الميداني فاشتمل على فصلين ، تناولنا في الفصل الرابع الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية ، حيث تم التطرق أولا إلى الدراسة الأولية وعينتها وهدا لمعرفة الخصائص السيكومترية لأدوات القياس بغية التأكد من صدقها و ثباتها ومدى صلاحيتها للتطبيق

في حين تضمن الفصل الخامس، عرض نتائج الدراسة الميدانية مع تحليلها و تفسيرها، في الأخير تم عرض خاتمة البحث مع تقديم جملة من التوصيات.

الفصل الأول:

مدخل إلى الدراسة

1-إشكالية الدراسة

2-فرضيات الدراسة

3-أهداف الدراسة

4-أهمية الدراسة

5-التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة

1-الإشكالية :

تمثل بيئة العمل أحد العوامل الأساسية التي تؤثر على حياة الأفراد المهنية والشخصية ومن أبرز التحديات التي تواجه الموظفين هي الضغوط المهنية التي تنشأ نتيجة التوترات المستمرة المرتبطة بمتطلبات الوظيفة كعدم وضوح الأدوار، وضيق الوقت ، مما تولد انعكاسات سلبية على العامل وعلى الوظيفة والتي ينتج عنه شعور الموظف بالاغتراب الوظيفي .

إن ظاهرة الاغتراب الوظيفي من بين القضايا المهمة التي تناولها العديد من المفكرين والباحثين منهم كارل ماركس وملفين سيمان وكانون جو الذي أشار للاغتراب الوظيفي على انه هو شعور الفرد بالعزلة و الضياع والوحدة وعدم الانتماء والإحساس بالقلق والعدوان والمعاناة من الضغوط النفسية.(شبات، 2012، ص4)

و هذا ما أكدته دراسة سيمان التي فسرت الاغتراب الوظيفي في مجموعة من الأبعاد(العجز ،اللامعيارية ،الانعزالية، اللامعنى، الاغتراب الذاتي). (شبات،2012،ص4)

يعتبر الاغتراب الوظيفي ظاهرة خطيرة في المؤسسات فهو يمس علاقة العامل بالمؤسسة التي يشتغل فيها ما ينتج عنه تأثير سلبي لكلا الطرفين وفي هدا السياق أشارت دراسة "سوزان وديما " أن الاغتراب الوظيفي عبارة عن شعور الموظفين بعدم انتمائهم للمنظمة التي يعملون بها ، وأنها لم تعد المكان المناسب للاستمرار بها، ويرجع ذلك إلى أسباب تتعلق بالمنظمة أكثر مما تتعلق بالموظفين وهو توجه خطير يلامس علاقة الانتماء و الولاء التنظيمي مما يترتب عنه نتائج وخيمة لكلا الطرفين (دورزه و القواسمي ، 2014، ص 300).

وعلى ضوء ما سبق فقد تعددت الدراسات التي بحثت في موضوع الاغتراب الوظيفي كدراسة "ناصري زهية (2018) "التي تناولت مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال شركة سونا طراك حيث وقفت نتائج دراستها على مستوى منخفض في مقياس الاغتراب الوظيفي،وانه لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي لدي عمال سوناطراك ترجع لمتغير الجنس والاقدمية والحالة الاجتماعية. ناصري(2018)

كما كشفت دراسة غوانمة (1995) التي هدفت إلى التعرف على مظاهر الاغتراب عند العمال في شركة الصناعات ، إلى أن درجة الاغتراب عند موظفين بأبعاده الخمسة (العجز ،اللامعنى ، اللالامعيارية، الإنعزالية،الاغتراب الذاتي) جاءت متوسطة مع وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الاغتراب الوظيفي ترجع لبعض الخصائص الاجتماعية (الدخل،المستوى التعليمي ، ظروف العمل) .غوانمة(1995)

وعلى ضوء ما سبق تعد ظاهرة الاغتراب الوظيفي نتاج لعدة متغيرات والتي تعد من بين الاسباب المؤدية للاغتراب الوظيفي، خاصة نجد ان العمل يعد المكان الذي يستطيع العامل أن يمارس عليه الكثير من السلوكيات لتحقيق طموحاته وأهدافه والذي يقضي فيه غالبية أوقاته فهو في نفس الوقت يجعل الفرد يواجه العديد من العوامل السلبية التي قد تتسبب في شعور العامل بالتعب والإجهاد و القلق أو الإحساس بضغوط نفسية سواء من طبيعة عمله أو من الأشخاص المحيطين به.

وعليه فقد أصبح مفهوم الضغط المهني شائعا في العقود الأخيرة نظرا لما يحمله من أهمية بالغة في مجال العمل وما يترتب عنه من مشاكل تؤثر على العامل من الناحية الصحية و الاجتماعية والنفسية داخل المؤسسة كتأثيرها على أدائه ،من هنا حاول العديد من العلماء والباحثين الوصول إلى تعريف دقيق يعبر عن ماهية الضغط المهني في المنظمة من بينهم "لازاروس وكوهين" فعرفوه على أنه الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي ،أو المعرفي أو السلوكي (سيد يوسف،2004،ص17).

كما توصلت بوعافية (2006) في دراستها إلى تحديد العناصر الخمسة لمصادر الضغط المهني من بين ستة مصادر والتي فاقت درجاتها المتوسط أي خارج الدرجات المتوقعة (العمل في حد ذاته، الدور الإداري، السيرة المهنية والإنجاز، الجو والبنية التنظيمية، العلاقات شخصية) .(بوعافية ،2006،ص7_14)

فالضغوط المهنية تؤثر بشكل كبير على الموظفين ما يؤدي بهم إلى الشعور بالاغتراب وفقدان الانتماء إلى الوظيفة والشعور بالعزلة الاجتماعية ، وفي هدا السياق نجد العديد من الدراسات التي بحثت في العلاقة بين المتغيرين كدراسة " جوان وزانا وعلي" التي هدفت إلى التعرف على دور ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي ، حيث توصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط عالية وذات تأثير معنوي موجب بين أبعاد ضغوط العمل ومظاهر الاغتراب الوظيفي بأبعاده الأربعة (الشعور بالعجز ،الشعور بعدم الرضا ،الشعور بالعزلة الاجتماعية ، والشعور بالاغتراب عن الذات)(جوان،2017،ص 276)

كما كشفت دراسة "رنا ناصر صبر(2013)" إلى وجود علاقة ارتباطية وأثر معنوي لمصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي .(صبر ،2013،ص245)

وعلى ضوء ما سبق تهدف دراستنا الى الكشف عن مدى مساهمة أبعاد الضغط المهني في التنبؤ بمتغير الاغتراب الوظيفي ومن خلال تحديد ابعاد اشكاليتنا نطرح التساؤلات التالية:

– ما مستوى الضغط المهني الذي يواجهه عمال شركة سونا طراك؟

– هل تساهم أبعاد الضغط المهني (الدعم الاجتماعي، اتخاذ القرار ،البعد النفسي) في التنبؤ بمتغير الاغتراب الوظيفي ؟.

2–الفرضيات :

– تساهم أبعاد متغير الضغط المهني (الدعم الاجتماعي ،اتخاذ القرار ،البعد النفسي) في التنبؤ بمتغير الاغتراب الوظيفي.

3–أهداف الدراسة:

سنحاول من خلال هذا البحث الوصول للأهداف التالية:

– الكشف عن مستوى الضغط المهني .

– معرفة مدى مساهمة أبعاد الضغط المهني (الدعم الاجتماعي ،اتخاذ القرار ،البعد النفسي) في التنبؤ بمتغير الاغتراب الوظيفي .

4-أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

– دراسة موضوع الضغوط المهنية و الاغتراب الوظيفي كظاهرة اجتماعية وتنظيمية تمس المؤسسات

– تسليط الضوء على إحدى المتغيرات المهمة في البيئة التنظيمية.

– تساعد هده الدراسة الباحثين على إجراء دراسات أخرى مشابهة ذات علاقة بالموضوع .

– تبرز أهمية هذه الدراسة كذلك في كونها تمهد لغيرها من الدراسات التي تسعى لفهم وتفسير السلوك الإنساني في بيئة العمل، وبالتالي لفت النظر لأهمية الجانب النفسي في البيئة التنظيمية.

5-المفاهيم الإجرائية المتغيرات الدراسة:

الضغوط المهنية: شعور العامل بعدم الحصول على الدعم الاجتماعي الكافي وعدم استقلاليته في اتخاذ القرار وشعوره بالإرهاق النفسي.

الاغتراب الوظيفي : هو شعور الدائم بالعجز والعزلة وفقد للمعايير ،وغياب معنى العمل والتشاؤم وعدم الرضا ، وهو الدرجة المرتفعة التي يحصل عليها العامل على مقياس خماسي الأبعاد الذي أعده "بن زاهي منصور (2007)"لقياس الشعور بالاغتراب الوظيفي وفقا للأبعاد الأنفة الذكر.

الفصل الثاني:

الضغوط المهنية

تمهيد

1.تعريف الضغط

2.النظريات الكبرى المفسرة للضغط المهني

3.الضغطوعلاقته ببعض المتغيرات

المرتبطة بالحالة النفسية

خلاصة الفصل

تمهيد:

إن الإنسان تواجهه مواقف ضاغطة ومختلفة طوال حياته وبصفة مستمرة، ولا يمكن تصور حياة الإنسان بعيدة عن هذه الضغوط، مما يشكل خطرا على حالته النفسية، وبالتالي بعضها يشكل ضغط له، والضغط يختلف من شخص إلى آخر حسب طبيعة الضغط من حيث النوع والدرجة من جهة وحسب طبيعة الشخصية وقابليتها والمحيط من جهة أخرى.

وبالتالي فإن أولى الأسباب التي تمس الحالة النفسية للإنسان بصفة عامة هي الضغوط وهذا ما سنعمل على توضيحه في هذا الفصل من خلال التطرق بالتفصيل حول مايتعلق بالضغوط المهنية من تعاريف، وكبرى النظريات التي فسرته.

1. تعريف الضغط:

نستعمل كلمة الضغط في قواميس اللغة العربية للدلالة على القهر والضيق والاضطرار، **(عمر، 2010، ص444)**

كما استخدمت في قاموس اللغة الانجليزية OX FORD للدلالة على وجود نوعين من الضغط النفسي الناتج عن العوامل الخارجية والضغط الفيزيائي **(قاموس أوكسفورد (انجليزي –عربي)، ص129)**.

وحسب قاموس المنهل فهو مجموع الاضطرابات الجسمية والنفسية المتولدة عن بواعث متنوعة (المرض، الانفعال، الصدمة الجراحية).**(إدريس، 1999، ص1150)**

ويعرف في القاموس الكبير لعلم النفس على انه " استجابة تصدر عن العضوية ردا على أي طلب أو إشارة مباشرة عليها **(زواني، 2001، ص101)**.

و عرفه كروب Croop(1990)على انه الاستجابة البيولوجية و الفيزيولوجية و النفسية للإنذار و دفاع الفرد اتجاه اعتداء أو تهديد**(Croop&vity, 2000, p.365)**.

و في هذا الصدد يعتبره لازاروسlazarus على انه مجموعة من الاضطرابات البدنية و النفسية التي تولدها المؤشرات الضاغطة (البرد، المرض، الانفعال) كما استبدلت المؤثرات الضاغطة بعوامل الضغط من قبل Bensalt**(عودية، 2002، ص77)**.

ومن خلال ما تم التطرق له أنفا نستنتج عدم الاتفاق على تعريف موحد نتيجة لتعقد الظاهرة من جهة، ومن جهة أخرى تعدد وجهات نظر الباحثين في تناول الضغط، فهناك من اعتبره مثير– منبه والذي يعبر عن الموقف الضاغط، وهناك من يراه كاستجابة لمثير ما (داخلي أو خارجي).

وتجدر الإشارة أن الموقفين السابقين (مثير – استجابة) تعرضا لنقد باعتبار أن المثير يؤدي إلى عدة استجابات، وهذه الأخيرة لا يمكن التنبؤ بها بشكل مطلق نظرا لوجود فروق فردية بين الإفراد والموقف الثالث يعتبر أحدث توجه لأنه يركز على التفاعل بين الفرد والبيئة، ومنه في سنتطرق لكبرى النظريات المفسرة للضغط النفسي في العنصر القادم.

2. النظريات الكبرى المفسرة للضغط المهني:

تعددت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغط النفسي وإستراتيجية التعامل معه وذلك طبقا لاختلاف التوجهات النظرية، وسنعرض فيما يلي النظريات التي ساهمت في التطور المعرفي التي تتعلق بهذا الجانب:

1.2. نظرية هانس سيلي الفيزيولوجية (HANS SELYE):

يعتبر سيلي من أبرز الباحثين التي ارتبطت أسماؤهم بموضوع الضغط ومفهوم الضغط قديم إلا أن سيلي هو الذي أطلق عليه هذا المصطلح وقد اكتشف هذا المفهوم من خلال تجربة قام بها على بعض الفئران بغرض البحث عن هرمونات جديدة تفرزها مبايض (LES OVAIRES) إناث الفئران بعد زرع بدلها مبايض أخرى، وقد توصل إلى:إفراط في إفراز الغدة الكظرية، ضمور الأعضاء اللمفاوية، تقرحات معدية. فاستخلص أن هذه التغيرات تحدث بطريقة نمطية مهما كانت المواد السامة التي تهدد الجسم وكذا بعض العوامل التي تعترضه كالبرد، الحرارة، الصدمات....، تمثل هذه العناصر حسبه علامات ثابتة تدل على إصابة الجسم وذلك مهما كانت الأمراض التي يعاني منها الفرد دون استثناء.

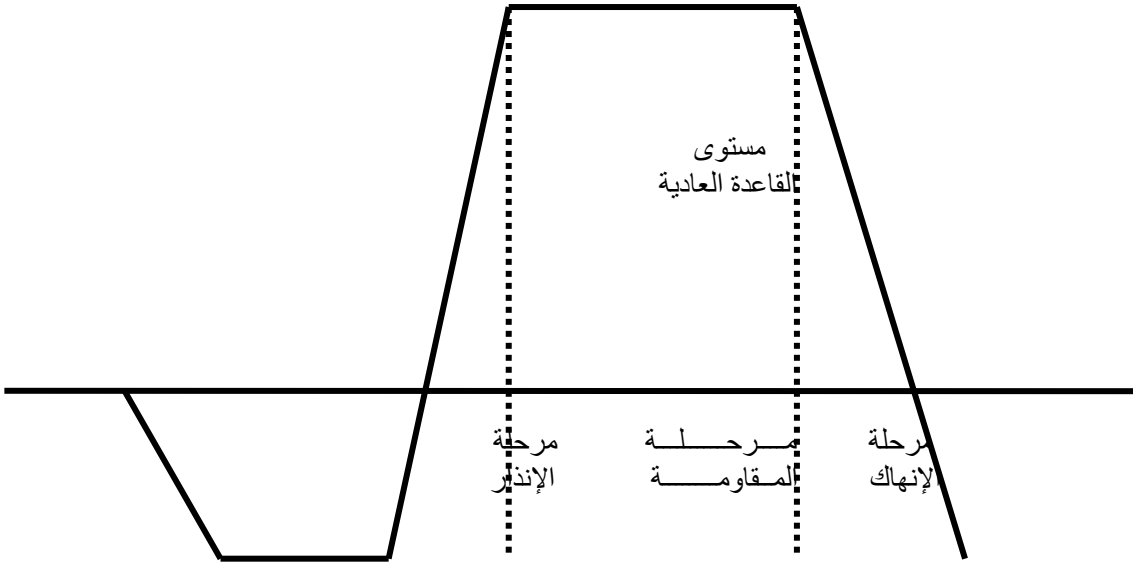
كما أن سيلي يرى أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط STRESSO، يميز الشخص ويضعه على أساس استجابة للبيئة الضاغطة، وهناك أنماط معينة يمكن أن تدل على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج**(بغدالي، 2001، ص76)**.

ووفقا لنظرية سيلي SELYE فان استجابة الجسم للضغط أو أعراض التكيف العام GENERAL ADAPTATION SYNDROM تمر بثلاث مراحل هي:

مرحلة الإنذار (التنبيه):(ALARM) وفيما يتم انتشار الجهاز العصبي المستقل والجهاز الغدي، حيث يصعب الضغط بتحرير الكورتيكوبداتCorticoidesوتهدم عضوي (اضطرابات هضمية) ومن ثمة قصور كلوي بسبب الإفراز المفرط والمتواصل لهذه الهرمونات، مما يؤدي إلى الحساسية المفرطة تجاه العوامل الضاغطة وبالتالي ينخفض مستوى المقاومة.**(Dantzer 1989, pp.70,71)**

مرحلة المقاومة:(RESISTANCE)وفيه يحاول الجسم التكيف مع المطالب الفيزيولوجية وذلك بمقاومة مصدر التهديد ومن ثمة يحدث استنزاف للطاقة ويمر إلى المرحلة الثالثة.

مرحلة الإنهاك:(EXHAUSION)وفيها تنهك طاقة الفرد اللازمة للتكيف ويحدث الانهيار الصحي.**(عبد المعطي، 2006، ص24)**



شكل رقم (01) يمثل استجابة الجسم للضغط حسب هانس سيلي (Shwentzer&Dantzer ; 2003, p44)

كما يستجيب الجسم للضغط بواسطة جهازين للدفاع هما: الجهاز العصبي والجهاز الهرموني اللذان يلعبان دور هاما في تكييف الاعتداءات ومقاومتها، والحفاظ على استقرار الجسم.

وتجدر الإشارة إلى أن هناك نمطين من الضغط، الضغط الفيزيولوجي والضغط النفسي اللذان أكد عليهما كل من ديزنلوك، وفارو Desinlock et farrow 1988.

ويتضمن الضغط الفزيولوجي استجابات عصبية كيميائية عضوية حيث ينتج الجسم رسالة ضغط إلى تحت المهاد ثم الغدة النخامية للدماغ وهذه الأخيرة ترسل إشارة إنذار لهرمونات الغدد الصماء المفرزة للأدرينالين والمتسببة في تفاعلات وتغيرات الهدم والبناء في الجهاز العظمي مثلا. كما يلعب الأدرينالين دورا هاما في كل ما يتعلق بالقلب التاجي المسؤول عن سرعة إيقاع القلب، ارتفاع ضغط الدم وجريانه في الأعضاء والدماغ. ثم تليها استجابة القشرة الكظرية من خلال إفراز هرموناتها التي تؤدي إلى الايض الهيولي.

وعموما هناك تغيرات هرمونية وكيميائية أخرى تتدخل أثناء الضغط وتعمل على مراقبة وتوازن استقرار الجسم والكل يكون جهاز معقد من الوسائل الدفاعية للجسم **(عناصري، 2002، صص17-18)**

ويمكن توضيح نوعا استجابة الجسم للضغط من خلال الجدول التالي:

التـكـيـف	سـوء التـكيـف
✦حشد الطاقة.	✦نفاذ الطاقة بلادة.
✦نشاط متزايد في أوعية القلب.	✦انخفاض وزيادة ضغط الدم.
✦إيقاف عمليات الهضم.	✦القرحة، التهاب غشاء القو المخاطي.
✦إيقاف عمليات النمو.	
✦إيقاف عمليات التناسل.	✦إعاقة ذاتية للنمو.
✦إيقاف عمل الجهاز المناعي.	✦انخفاض الشهوة الجنسية.
✦شحذ الفكر.	✦إصابة متزايدة بأمراض البرد.
	✦موت الخلايا العصبية.

جدول رقم (1) يوضح التعامل مع الضغط قصير المدى. المصدر: (أردن، 2004، ص16.)

2.2. النظرية التحليلية للضغط:

تمثل الدوافع النفسية المحرك الأساسي والأول لكل سلوك يقوم به الإنسان خاصة، والكائن الحيواني عامة، حتى انه من في مجال علم النفس القول بأنه لا يوجد سلوك بدون دافع**(فرح، 2003، ص139)**.

و تعد آليات الدفاع من أهم استراتيجيات التعامل و مقاومة الضغوط النفسية، إذ يرى سيجمون فرويد S.Freed إن الناس يلجؤون إليها لحماية، أنفسهم و تساعدهم على معالجة الصراعات و الاحباطات و وتساعد على خفض التوتر و القلق ويرى ويدلوشتر WIDLACHTER إن الدفاع هو مجموعة العمليات الهادفة للتقليل أو الإنقاص من حدة الصراع النفسي الداخلي، و عدم تمكنه من الخروج إلى حين الشعور.

وتنقسم حيل الدفاعإلى :

حيل الدفاع السوية:وهي غير عنيفة، تساعد الفرد في حل اوماته النفسية وتحقيق توافقه وتشمل كل من الإعلاء، التعويض، التقصص، الإبدال.

الإعلاء: هو الارتقاء بالدوافع التي لا يقبلها المجتمع وتصعيدها إلى مستوى أعلى وأسموالتعبير عنها بوسائل مقبولة اجتماعيا مثل: إعلاء إشباع الدافع الجنسي بدافع الشعر الغرامي، وإشباع دافع العدوان إلى رياضة الملاكمة.

التعويض: هو محاولة الفرد النجاح في ميدان التعويض إخفاقه في ميدان أخر أو الظهور بصفة مقبولة لتعويض صفة غير مقبولة، فمثلا شخص قصير القامة يعوض نجاحه بنجاح علمي.

التقمص: انساب الفرد إلى نفسه صفات مرغوبة في غيره، وبالتالي هو تسليم ضمني بالنقص، كما يختلف عن التقليد في كونه لا شعوري.

الإبدال: اتخاذ بديل لتحقيق هدف غير مقبول اجتماعيا، ويكون البديل مشابه لحد كبير للهدف أو السلوك غير المقبول اجتماعيا كإبدال السلوك العدواني الموجه إلى أحد الوالدين إلى لعبة وتحطيمها**(زهران، 1997، ص66.)**.

3.2. النظرية المعرفية للضغط:

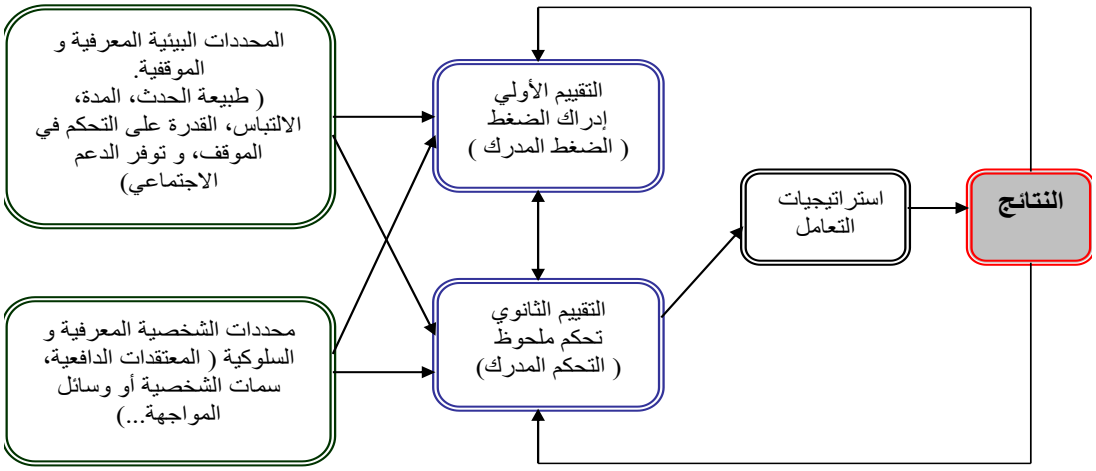
طور لازاروسو أتباعه(LAZARUS ET AL) النظرية المعرفية للضغط واستراتيجيات التعامل وردت رؤية جديدة لمفهوم الضغط في إطار النموذج التعامليوحسبفولكمانFolkman et al لا يتعلق الضغط حسب هذا المنظور بالوضعية أو الشخص بل بالتسوية بين الفرد والوضعيةوتحدث الاستجابة عند تقييم الوضعية على أنها تتعدى موارد الشخص، والتي يمكن أن تهدد راحته، تعتبر هذه الاستجابة نتيجة اختلال التوازن بين متطلبات الوضعية المثيرة وطبيعة مواجهتها.

تعتبر الضواغط استنادا إلى النموذج التعاملي للضغط مجموعة مصفاة تلعب دور تغيير الحدث الضاغط إما تضخيم أو تخفيض استجابة الضغط. أي تعمل المصافي كوسيط في العلاقة حدث ضاغط – ضيق انفعالي– وقد أكد Arthere, rahe 1978 إلى ثلاث مصافي أساسية:

يتأثر إدراك العامل الضاغط بالتجارب السابقة مع الضغوط المماثلة، السند الاجتماعي، المعتقدات، الميكانيزمات الدفاعية للانا اللاشعورية، المجهودات الشعورية والمتمثلة في وضع مخطط عملي والاتجاه إلى تقنيات مختلفة.

تعتبر هذه المصفاة كمعدلات للعلاقة حدث ضاغط، ضيق انفعالي، ويعتبر التقويم المعرفي أحد السياقات المؤثرة على هذه العلاقة**(سايل، 2001، ص ص 100-101)**.

- **التقويم المعرفي:**



شكل رقم (02) يوضح مراحل ومحددات استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية.

المصدر: (حدار، 2006، ص 86).

وفيما يلي شرح للشكل السابق:

-مرحلة التقييم الأولى أو الضغط المدرك: نعني بها الطريقة التي يدرك بها الفرد متطلبات وضعية ما، إذ يعرفه لازارو يوفولكمانlazarus et folkmanعلى انه تفاعل خاص بين الشخص والبيئة، حيث يقيم الفرد الموقف على انه في متناول موارده أو متجاوز لها، ويمكن أن يهدد سلامته وبالتالي فالضغط المدرك هو نتيجة تفاعل بين الشخص والبيئة وهما يشكلان محددات الضغط المدرك:

-محددات الضغط المدرك:

يتحدد الضغط المدرك من خلال متغيرين أساسين هما العوامل الشخصية والعوامل البيئية.

- **العوامل الشخصية:**

يمكن أن تكون معرفية أو متعلقة بالدافعية أو غيرها من العوامل الذاتية التي تحدد في العناصر التالية:

المعتقدات: التي يحملها الفرد حول ذاته، محيطه، أهدافه....

التحكم:صفة تميز قابلية الشخص لان يعزو المسؤولية من نتائج نشاطه إلى قوى خارجية أو داخلية أي التحكم المدرك.

الالتزامات: تعبر عن الأمور الهامة في حياة الفرد والتي يسعى إلى تحقيقها أو الاحتفاظ بها.

التحمل: يقصد به ميل الفرد وإصراره لان يتحكم في الحوادث.

العوامل البيئية: تنقسم إلى عوامل مرتبطة بالموقف الضاغط والموارد الاجتماعية.

العوامل الموقفية:ومن محدداتها اللاتوقعية، حدوث الموقف الضاغط بصورة مفاجئة لا تسمح للفرد أن يضع الاستراتيجيات التوافقية بشكل مسبق، وعنصر المفاجئة يثير شدة الانفعال.

الغموض: هو جهل الفرد للكثير من المعطيات حول الموقف مما يزيد من حدة الموقف المدرك، عدم لقابلية للتحكم.

- **الموارد الاجتماعية:** أي ما يتحصل عليه الفرد من مساعدات من الآخرين حيال موقفه الضاغط**(حدار، 2006، ص ص86-87).**

- **مرحلة التقييم الثانوي أو التحكم المدرك:**

بعد تقييمات الفرد الأولى للموقف من ناحية تهديد الموجه له حيث يقوم في هذه المرحلة بالتخطيط بكيفية مواجهة هذا الموقف أي استعمال مختلف أساليب المواجهة (التقبل، الهروب، التجنب، السند الاجتماعي) والتي من خلالها يقوم الفرد بتقييم موارده الاجتماعية والشخصية أي تقييم التحكم المدرك واستجابة الفرد التوافقية ترتبط بمدى نجاحه في استعمال أو اختبار إستراتيجية مناسبة

(يخلف، 2001، ص.42).

4.2. نظرية الدينامية النفسية:

يعرف كذلك باسم الدينامية النفسية، يشير موراي(H.Muray) في تفسيره للضغط النفسي، إن الإنسان في سيرورة الزمن قد يصل إلى لحظة التكيف والتوازن النفسي كنتيجة للدينامية النفسية التي تحدث في داخله أو قد لا يصل . يعتبر موراي الحاجة من محددات السلوك والضغط يعتبر من القوى التي تعترض هذا السلوك، وتتم عملية الربط بينهما من خلال تفاعل دينامي.

استمد موراي تفسيره هذا من نظرية التحليل النفسي، وتناول مفهوم الحاجة مكان الغرائز عند "فرويد"،أكد إن فهم السلوك ينبغي إن يتضمن تحليلا للظروف البيئية المسببة للضغط ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما:

1. ضغط الفا (Alpfha Stress): ويشير إلى خصائص الموضوعات البيئية كما هي في الواقع.
2. ضغط بيتا (Beta Stress): ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد.

يرى (موراي) إن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول، لان تلك الضغوط تعبر عن حقيقة إدراكه ووجهة نظره الذاتية عكس النوع الثاني الذي هو خارج إرادته وذاتيته.

الضغط النفسي في نظر (موراي) ينشأ من وجود الحاجة لدى الإنسان والتي نعبر عن حالة من النقص والافتقار النفسي والجسمي لم تلق الإشباع بعد، وتصبح عاملا مهددا للفرد إذا لم يتم إشباعها، فيسعى للبحث عن الطرق التي تساعده على إشباع تلك الحاجات من إتباع هذا الاتجاه، اوروفيتز ,Herowitz

(1986) الذي يركز على فهم الفرد للمعلومات المعروضة عليه، أو التي يجب التعامل معها في هذا الظرف، ويفسر الضغط بأنه نتيجة طبيعية لعجز الفرد على فهم الحاجات ثم على التفاعل وأخيرا الاندماج مع الظرف الذي يمر بها.

تدخل الدراسات والأعمال التي قما بها كل من "راه وهولمز" (Rahe&holmes)

ضمن التناول النفسي الاجتماعي للضغط، وهي تدرس السياقات النفسية الاجتماعية لهذه الظاهرة تبعا لطبيعة الحوادث الضاغطة التي تعترض الأفراد.

يرى كل من راله وهولمز Rahe& Holmes إن تراكم الأحداث الحياتية الضاغطة يؤدي إلى ظهور اضطرابات تمس كل من الصحة النفسية والبدنية للفرد ويميزان بين ثلاث أنواع من الحوادث:

1-الحوادث المفاجئة : كفقدان قريب أو الإصابة بمرض خطير.

2-الحوادث المزمنة : من مميزاتها الاستمرارية كالصراع العائلي أو صراع الأجيال.

3-الحوادث الناتجة عن المراحل الانتقالية في حياة الإنسان كالزواج.

يعتبر" راله وهولمز" Rahe&Holmes الضغط مرضا في التكيف ترتبط اثاره ارتباطا وثيقا بالطرق التي يجندها الفرد للتعامل معه من جهة أخرى وبمدى توفيره للطاقة الكافية لمواجهة هذا الضغط من جهة أخرى **(صبيحي، 2002، صص44-45)**.

تشير البحوث والدراسات المتعلقة بموضوع الضغط النفسي إلى أن هذا الأخير يرتبط بمتغيرات جديدة منها ما يتعلق بالحالة السيكولوجية للإنسان.

3. الضغط وعلاقته ببعض المتغيرات المرتبطة بالحالة النفسية:

3-1.الضغط والصلابة النفسية:

تعني شدة القدرة على الاحتمال، إذ أوضحت سوزان كوباسا وزملاءها Sozane. K et al 1979 إن مجموعة خصائص الشخصية التي لديها القدرة على الاحتمال تتضمن تنظيمات خاصة بالالتزام commitement و الضبط control و التحدي challenge ، إذن فالأشخاص الذين يتميزون بدرجة عالية من الصلابة النفسية و قوة الاحتمال يكون لديهم قدرة اكبر على توقع الأزمات و التغلب على المواقف الضاغطة. **(عبد المعطي، 2006، ص59)**

3-2.علاقة الضغط بالقلق كسمة:

تمثل المواقف الضاغطة لدى الأفراد ذوي القلق كسمة أنها مواقف مهددة لكيانهم وذلك حسب دراسات سبيلبرجر Speilberger،جورسوش Gorsouch، فاج Fag حيث تؤكد دراساتهم على أن الإفراد الذين

يتميزون بقلق ضعيف تكون المواقف الضاغطة عندهم اقل تهديدا لكيانهم من الذين يتميزون بقلق مرتفع

(عودية، 2002، ص77).

القلق وهو رد فعل عام يحدث عند الانسان وهو انفعال انساني اساسي يعرف بأنه انفعال غير سار وشعور مكدر بتهديد أهم مقيم مع عدم استقرار وراحة مع احساس بالتوتر وشد وخوف دائم لا مبرر له من الناحية الموضوعية ويتعلق هذا الخوف في المستقبل المجهول كما يتضمن القلق استجابة مفرطة لمواقف لا تعني خطرا حقيقيا والتي قد لا تخرج من الواقع عن اطار الحياة العادية لكن الفرد الذي يعاني من القلق يستجيب لها غالبا كما كانت ضرورات ملحه او مواقف تصعب مواجهتها وهو يسمى بالقلق المرضي وهناك نوعا اخر من القلق يعد سويا طبيعيا والقلق السوي استجابة طبيعية لمواقف تسبب القلق لدى معظم البشر ومن مثيراته مواقف الامتحان كالقلق الذي يشعر به الطالب قبل الامتحان وقلق الأم لمرض ألم بابنها وقلق المريض الذي ينتظر تحاليل طبية او عملية جراحية ويمكن التفرقه بين نوعي القلق من خلال نوعية المواقف المسببة له.وهذه الانفعالات الضاغطة مع انها غير ساره فأنها تنبه الفرد الى وجود امر غير سليم او صحيح يتطلب التصرف والمجابهه**(بوجغلو، 2005، ص58)**، وإنطلاقا من هذا سنقوم في العنصر الموالي بالتطرق للعلاقة بين كل من الضغط والسند الاجتماعي بإعتباره أحد المتغيرات المهمة في مجال علم النفس.

3-3.علاقة الضغط بالسند الاجتماعي:

للمساندة دور هام في تخفيف المعاناة الناتجة عن شدة الأحداث الضاغطة، إذ تتوسط العلاقة بين ضغوط الحياة و الانهيار العصبي أو النفسي، فهي تشعر الفرد بان هناك من يهتم به اهتماما عميقا و يقدره، ففي مسح أجرى على الممرضات (مسنتوشMcintoch 1991) وجد أن المساندة الاجتماعية تعرق تأثير موت المريض على نفسية الممرض و يساعده على تخطي هذه الخبرة. وقد وجد بورك Burke 1987 وآخرون أن نقص علاقات المساندة في العمل يمكن أن تساهم في زيادة الضغط النفسي والإحساس بإنهاك العمل.**(عبد المعطي، 2006، صص63-64)**، وإنطلاقا من هذا سنقوم في العنصر الموالي بالتطرق للعلاقة بين كل من الضغط وأنماط الشخصيةإذ هنالك عدد من الأنماط وكل نمط تختلف استجابته للضغط مقارنة بالنمط الاخر.

3_4.علاقة الضغط بأنماط الشخصية:

النموذج المنبسط "A" " أ": هم أشخاص سلوكياتهم تتميز بالعنف، عدم القدرة على البصر، الكلام بسرعة وهم ينفعلون بسرعة وبالتالي فهم عرضة للإصابة بالأمراض القلبية كما أنهم أكثر النماذج تعرضا للضغط النفسي.

النموذج المنطوي "C" "ج" فهم يمتازون بعاطفة جياشة يتميزون بعدم القدرة على الاعتراف وعدم التعبير عن عواطفهم، وإحساسهم بالضغط وتكون استجابته لهم بواسطة ميكانزمات قشرية كظرية.

النموذج "B" "ب": يقع ما بين النموذجين السابقين، معروفون بالمثالية في سلوكهم النجاح ، التفوق، استجابتهم للضغوط تكون متوسطة و معتدلة.**(علال، 2005، صص66-67)**

خلاصة الفصل:

على ضوء ما سبق ذكره تمثل الضغوط المهنية حالة نفسية سلبية والتي من شأنها أن تعيق سير العمل بشكل جيد ، وعليه ينبغي على المسؤولين و العمال على حد سواء خاصة بشركة سوناطراك وإيجاد طرق مناسبة للتعامل معها أو مواجهتها .

الفصل الثالث :

الاغتراب الوظيفي

تمهيد

مفهوم الاغتراب الوظيفي

أنواع الاغتراب الوظيفي

أبعاد الاغتراب الوظيفي

نظريات الاغتراب الوظيفي

العوامل المسببة للإغتراب الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد:

لقد دارت عدة أفكار عن أحد الظواهر الاجتماعية الأكثر انتشارا في المؤسسات؛ تمثلت هذه الظاهرة في الاغتراب الوظيفي .

الإغتراب الوظيفي هو ظاهرة نفسية وسلوكية تؤثر على الموظفين في مكان العمل، وتتمثل في شعور الموظف بالانفصال عن وظيفته وفقدان الحماس والإحساس بعدم الانتماء. تعتبر هذه الظاهرة مشكلة مهمة لأنها تؤثر على الإنتاجية والأداء العام للموظفين، كما يمكن أن تؤدي إلى ارتفاع معدلات الغياب والتسرب الوظيفي .تتعدد أسباب الاغتراب الوظيفي، منها العوامل التنظيمية مثل سوء الإدارة، ونقص التواصل الفعال بين الموظفين والإدارة، وضغط العمل الزائد، وانعدام الفرص للتطور والترقية. كما قد تلعب العوامل الشخصية دوراً في ذلك، مثل عدم توافق قيم الموظف مع قيم المؤسسة، أو شعوره بعدم التقدير والاعتراف بالجهود المبدولة .يهدف هذا الفصل إلى استعراض مفهوم الاغتراب الوظيفي، وأسبابه وأنواعه و أهم النظريات المقصرة للاغتراب الوظيفي وتأثيراته، بالإضافة إلى تقديم استراتيجيات وحلول عملية للتغلب على هذه الظاهرة وتحسين بيئة العمل .

1-مفهوم الإغتراب الوظيفي :

الاغتراب :Alienation

يعرف جيمس دريفر (1953) الإغتراب على أنه نمط من الإدراك الخاطئ حيث تبدو المواقف و الأشخاص المألوفون كما لو كانوا غير مألوفين أو غرباء .

ويعرفه إريك فروم(1972) شكل من الخبرة يمارسها الإنسان ويشعر فيها أنه غريب عن داته لا يجد نفسه كمركز لعالمه او خالق لأفعاله وإنتاجه وإنما أفعاله هي التي تسوده وعليه أن يطيعها وان يعبدها أحيانا (الشادلي،2008،ص16).

يعرف(1992) chenالإغتراب الوظيفي بأنه شعور الفرد بالإنفصال عن مجال العمل مما يؤدي لعدم وفاء العمل بالحاجات النفسية والبيولوجية ، فضلا عن شعور العامل بالعجز والغربة النفسية واللامعنى ، وقد حدد سيمان أعراض الإغتراب المهني في أربعة (عدم الإستمتاع بالعمل ، عدم مناسبة العامل للمهنة ، عدم التقدم في العمل ، والشعور بعدم القيمة)، وقد حدد سيمان الإغتراب الوظيفي في أربعه وهي (عدم الإستمتاع بالعمل ، عدم مناسبة العامل للمهنة ، عدم التقدم في العمل ، والشعور بعدم قيمة العمل) . (حمدي،2012،ص30)

حيث ينظر السالم(2009) إلى الإغتراب الوظيفي أنه شعور بالمشقة وعدم الإرتياح والذي ينعكس في إبتعاده أو نفوره الداتي عن المشاركة الاجتماعية والثقافية ،كما أنه إحساس بعدم الإنتماء وعدم المساهمة وإدراك بأنه غير مرحب به من قبل الأخرين(السالم،2009،ص170).

كما أشار الحمد (2004) في مفهومه البسيط يعني شعور الموظف بالغربة في موقع عمله ، إذ يفقد الإنتماء الوظيفي والتنظيمي بسبب الانغماس في البيروقراطية والشعور بعدم الرضا وافتقاد الموظف للتفاعل الاجتماعي داخل محيط العمل وقصور العلاقات الإنسانية، فالبيروقراطية تفرض على الموظف الالتزام بتطبيق الأنظمة والقوانين والامتثال لها رغم أنه في كثير من تلك الحالات لا يعرف أو يفهم معنى تلك القوانين مما يؤدى إلىإغترابه (خوجة،2020،ص145).

من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف الاغتراب الوظيفي على أنه حاله نفسية وإجتماعية حيث يشعر الموظف أنه منعزل عن عمله وفقدان الحماس والتفاعل والانعزال وعدم الرضا نتيجة تعرضه لعوامل تؤثر عليه سلبيا حيث يشعر أنه يقوم بعمل روتيني واجب عليه ولا يحقق ذاته .

2-أنواع الاغتراب الوظيفي :

عند دراسة مفهوم الاغتراب عبر مختلف الأزمنة يمكن التمييز بين الأنواع التالية :

1.2. الإغتراب السياسي :

يعتبر الإغتراب السياسي من بين أنواع الإغتراب الشائع في المجتمعات المعاصرة وقد عرفه عبد الوهاب المطرفي (2002) على أنه شعور الفرد بالغربة عن حكومته وعن النظام السياسي، وإقتناعه أن السياسة والحكومة يسيرها اخرون لحساب اخرين ، وفقا لمجموعة قواعد غير عادلة ، حيث تتحكم أقلية متميزة.المطرفي(2002)

على جهاز الدولة ، وهو يشعر في هده الحاله أن المجتمع و السلطة لا يحسان به ، ولا يعنيهما أمره ، وبأنه لاقيمة له في دلك المجتمع(سيفي ، 2019،ص89).

2.2. الإغتراب الثقافي:

يعرفه خيري (2006) على أنه تنازل الإنسان عن حقه الطبيعي في إمتلاكتقافة حرة منوعه، إراحة لداته وإرضاء لمجتمعه ،ويعني دلك أن الفرد سيجد راحة داته في اغترابه بعد إقناعه من طرف اخرين وإبهامه بأن اغترابه الثقافي واجب ، ويطلبون منه التنازل طواعية عن حقه في نقد وتطوير ثقافته من جهة ، وكذلك يطلبون منه القبول بتحويل آخرين محددين لممارسة هدا الحق والمتمثل في نقد ثقافته وتطويرهانيابة عنه وعن غيره من جهة أخرى(سيفي ، 2019،ص 94) .

3.2. الإغتراب الوظيفي:

يرى الشواف (2008) أن الإغتراب الوظيفي يعبر عن شعور العاملين بفقدان الإنتماء لمنظمة عملهم والتي لم تعد المكان المناسب والملائم العمل فيها ، نظرا لأسباب تتعلق بالمنظمة أكثر مما تتعلق بالعاملين هدا ما ينتج أضرار سلبية للطرفين .

أما كارل ماركس فيعد من أهم المنظرين لهدا المفهوم وقد بين اربعه أشكال من الإغتراب تمتلث في

إغتراب العامل عن ناتج عمله ،واغتراب العامل عن عمله، ,اغتراب العامل عن نفسه ، وإغتراب العامل عن الأخرين ، بحيث يرى أن إغتراب العامل عن ناتج عمله وعن حياته وعن نشاطه النوعية الأكثر خطرا تؤدي الى إغتراب العامل عن داته وعن الأخرين ما يفقد العامل انسانيته . (سيفي، 2009 ص103-104).

4.2. الإغتراب الشخصي :

وعرف سيمان الإغتراب عن الذات على أنه عدم قدرة الفرد على التواصل مع نفسه وشعوره بالانفصال عما يرغب أن يكون عليه،حيث تسير حياة الفرد بال هدف ويحيا لكونهم استجيبا لما تقدم له الحياة دون تحقيق ما يريد من أهداف وعدم القدرة على إيجاد الأنشطة المكافئة ذاتيا.

كما عرفه الدكتور أحمد جابر حسن ينفي مؤلفه الموسوم" الإحباط لإداري" بالقول:"...يكون شعور الفرد بالإغتراب الشخصي نتيجة لإحساسه بالخضوع للضغط الخارجي، وبالتالي فقدانها لقدرة على التحكم فتسييرأمور حياته، ولعلا كالنتيجة يمكن إرجاعها إلى طبيعة التكوين النفسي للإنسان .

5.2. الإغراب الاجتماعي:

ويعد الإغراب الااجتماعي من المصطلحات التيااستخدمت في أكثر من مجال أو حقل معرفي ،ويتضمن الإغتراب في العمل فقدان العامل للتواصل معا لآخرين وميله للعزلة عنهم وإنعدام التفاعل بينهم لضعف الروابط الاجتماعية ،كما يتضمن أيضا الرفض للقيم والعادات والتقاليد أو الثقافة التنظيمية عموما.(مجلة العلوم الإنسانية،2018،ص288-289).

3-أبعاد الإغتراب الوظيفي :

هناك خمسة أبعاد أساسية للإغتراب حددها عالم الاجتماع الأمريكي ملفين سيمان وهي :

1-العجز :ويعني عدم قدرة الإنسان على التحكم في تصرفاته أو الشعور بعدم قدرته على التأثير في المجتمع الذي يعيش فيهوبالتالي يجعله غير قادر على تحديد مصيره .

2-اللامعنى : وهو إحساس الفرد بأن وجوده في هده الحياة غير دي معنى أو هدف يسعى لتحقيقه وأن حياته عبث لا جدوى منها مما يشعره بالملل

3-فقدان المعايير :هي حالة إنهيار المعايير التي تنظم وتوجه السلوك .

4-الإنعزال(الإنتماء):هو إحساس الفرد بعدم الانتماء لمن حوله وبعزلته عنهم رغم معيشته معهم (الشادلي،2008، ص17).

5- الإغتراب الذاتي :إنعدام الصلة بين الفرد و جزء عميق من نفسه ، كما يعني العجز عن العثور على نشاطات مرضية للإنسان يحقق من خلالها أحلامه و طموحاته نتيجة انعدام تفاعله عاطفيا و فكريا بمجتمعه (بركات ، 2006، ص 36).

إلا ان الأبعاد المذكورة ليست مطلقة بل قابلة للزيادة بازدياد محاولات التفسير و الشرح من جانب كل باحث .

4-نظريات الإغتراب الوظيفي :

1.4. الإغتراب عند فرويد :استخدم فرويد الإغتراب بمعنى الإنفصال من وجهة نظره وبصفة خاصة انفصال الفرد عن ذاته او افتقاده الشعور بالذاتية وانطلق فرويد من خلال تحليله لذلك على وجود تصادم بين رغبات الإنسان ومتطلبات الحضارة أي المجتمع الذي يعيش فيه فقد صور الإنسان كائنا مكبوتا مدفوعا بدوافع تؤدى به الى الشعور بالذنب متنكرا لرغباته الطبيعية مصاب بالتوهم مشغول بالتوافق والصحة النفسية.

قد أشار عدد من الباحثين الى ان فرويد استطاع ان يعطى حقائق يستند اليها في تفسير الإغتراب وهي كالأتي:

– **اغتراب الشعور الوعي** :يرى فرويد فيها الى أن اغتراب الشعور يحدث إذا بدأت الأسباب التي تجعل تذكر الأشياء والحوادث التي مرت بالفرد في الماضي أمرا صعبا فيحاول نسيانها كونها مؤلمة ويجب كبتها لتقليل ألام الناتج عنها ومن ثم تذكرها يعتبر أمر صعب يحتاج الى مجهود كبير وبذلك يغترب الشعور عن الخبرات المكبوتة عن طريق المقاومة

–**اغتراب الشعور اللاوعى** :يرى فرويد ان الخبرات المكبوتة تبدأ رحلة حياه جديدة في اللاشعور تظهر في حالة ضعف الأنا مثال :اثناء النوم وطالما أن اسباب الكبت ما زالت قائمه فان اللاشعور يظل مغتربا على شكل انفصال وعند محاولة الأنا التوفيق بين ضغط الواقع والهو والأنا الأعلى يحدث اغتراب الفرد عن الواقع الاجتماعي.

2.4. الإغتراب لدى فيكتور فرانكل " نظرية المعنى

يعد فيكتور من ابرز علماء الإتجاه الوجودي وصاحب نظريه المعنى وفسرت الإغتراب على أساس إن الإنسان يسعى ليجد هدف ومعنى لوجوده الإنساني تقوم على اساس الشعور بالمسئولية فاذا غاب عن الفرد معنى الحياة ظهر الفراغ الوجودي مما جعله يتخلى عن المسؤولية وهنا يشعر بالإغتراب.

3.4. النظرية السلوكية :يرى أصحاب هذه النظرية بأن المشكلات السلوكية ما هي إلا أنماط من الإستجابات الخاطئة أو غير السوية المتعلمة بارتباطاتها بمثيرات منفردة ويحتفظ بها الفرد لفاعليتها في تجنب مواقفً أو خبرات غير مرغوبة وأن الفرد وفقا لهذه النظرية يشعر بالإغتراب عن ذاته عندما ينصاع ويندمج بين الأخرين بلا رأي أو فكر محدد حتى لا يفقد التواصل معهم وبدلا من ذلك يفقد تواصله مع ذاته.

4.4.نظرية ملفين سيمان (أبعاد الإغتراب) :

–**فقدان السيطرة (العجز):** ويشير إلى إن الفرد لا يستطيع التأثير في المواقف الإجتماعية التي يتفاعل معها .

–**اللامعيارية** : وتشير إلى شعور الفرد بأن الوسائل غير المشروعة مطلوبة والإنسان بحاجة لها لإنجاز أهدافه في الحياة .

–**فقدان المعنى:** ويشير إلى الفرد يفتقر إلى مرشد أو موجه للسلوك والمغترب هنا يشعر بالفزع نتيجة عدم توافر أهداف تعطي معنى لحياته وتحدد اتجاهاته وتثير نشاطاته.

–**النفور عن الذات:** ويشير إلى عدم قدرة الفرد على إيجاد الأشطة المكافئة ذاتيا ويفقد صلته بذاته الحقيقية ولا يشعر بها إلا في الحالات النادرة.(مجلة الإرشاد النفسي،2019)

5–العوامل المسببة للإغتراب الوظيفي:

تتنوع الأسباب والعوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي بين العامل ينفي منظمات .

أ) عوامل تعود إلى المنظمة:

1-المكننة ساهمت الثورة التكنولوجية في انتشار ظاهرة الاغتراب بين العامل ينفي المنظمة، وذلك نتيجة لهيمنة الأتمتة وأجهزة الحاسوب والأجهزة الإلكترونية على العمل اليومي ،فظهر هذا الخطر التكنولوجي وكأنّه مهدد للعلاقات الإنسانية ومثير للأمراض والمشاكل النفسية، فبعدما كان الحرفي و المهنيون والإداريون سادة على أجهزتهم ومكاتبهم أصبحوا خاضعين لإرادته.

2-الخلل في تقارير كفاية الأداء :فتقر تقارير الأداء السنوية للموظفين إلى الأسس الموضوعية لاعتمادها في الغالب على تقارير فردية من جانب المشرفين مما يجعلها تتأثر بالاعتبارات والأهواء الشخصية ويؤثر في النهاية على حسن العلاقات الوظيفية التي ينبغي أن تقوم بين الموظفين وبين الإدارة.

3-ضعف الفعالية الإدارية:إنعدام فعالية الإدارة تؤدي إلى عدم قدرتها على أداء المطلوب منها ،فضعف الفعالية الإدارية داخل المنظمة من أهم العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي ،ذلك أنا لإدارة الجيدة يجب أن تتبع عدة خطوات للارتقاء بالعمل الإداري للتغلب على الأداء ومن هذه الخطوات ،التخطيط الجيد ،متابعة خطوات التنفيذ ،إتباع نظام وثيق فعال،فعالية إدارة الوقت (مجلة كلية التربية، 2018،ص479).

4- **الشعور بتناقض الأدوار**:من المعلوم أن للفرد العديد من الأدوار ،فالفرد له دور كموظف ،كذلك له دور كرب أسرة، كما أن له دور كمرؤوس، وكذلك له دور كرئيس ، وفي بعض الأحيان يشعر الفرد بأن هناك تناقض أو صراعات بين الأدوار كما هو الحال بين دور الفرد كموظف ودوره كرب أسره، وقد يؤدي الشعور بهذا التناقض إلى شعور الفرد بالاغتراب الوظيفي.

5-ضعف مستوى التدريب:إن ضعف مستوى تدريب الموظفين بوجه عام و رفع مستوى كفايتهم و إنتاجهم من أهم العوامل المؤدية إلى الاغتراب الوظيفي،لذا يتوجب التركيز على موضوع التدريب لأننا في أمس الحاجة إلى تفجير طاقات البشر للعمل والتفكير والتقدم(مجلة كلية التربية، 2018،ص480).

ب) عوامل تعود إلى الفرد:

1- الخوف وعدم الأمن الوظيفي: يعرف ثروب كاتز الخوف بأنه إنفعال تثيره المواقف الخطرة أو المنذرة بالخطر و التي يصعب على المرء مواجهتها أي أنه انفعال مصاحب لغريزة الهرب. فشعور العاملين بالخوف وعدم الأمن الوظيفي يؤدي حتما إلى محاولتهم الهروب من كل المشاعر و الانفعالات ،كما أن تشتيت الجهود المبذولة أثن اوقتال دواما لرسم يمنش أنه أن يؤدي إلى انتشار الاغتراب الوظيفي.

2- الشعور بعدم مصداقية توقعات الفرد: ويقصد بذلك أن واقع الفرد يصطدم بعدم مصداقية ما كان يتوقعه من وظيفته،كأن يجد أن الدخل الذي يحصل عليه من عمله لا يحقق ما كان يصبو إليه. أو أن والتقدم الوظيفي الخاص بالمسار الوظيفي للفرد لا يحقق طموحاته.

3- نقص الكفاءة: إن نقص كفاءة العاملين في المنظمة من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي بينهم ،حيث يسعى كل منهم إلى محاولة إرجاع أسباب ضعف أدائه إلى ظروف خاصة بالمنظمة التي يعمل بها، ونتيجة لنقص الكفاءة فإن بعض العاملين يلجأون إلى الغياب عن العمل كما ينصرف البعض منهم قبل نهاية الدوام

،وأيضا يكثر الصراع بين العاملين وهذا يمثل وجه امن أوجه الاغتراب الوظيفي (مجلة كلية التربية، 2018،ص481).

4-وقت الفراغ: إن وجود وقت فراغ طويل لدى العاملين بالمنظمة من شأنه أن يؤدي كثرة الأحاديث الجانبية خاصة إذا كانت المشكلة موجودة لدى عدد كبير من العاملين،حيث ينصرف العاملين إلى بحث مشاكلهم الشخصية والتشاور في حلها بذلا من قضاء وقت الدوام الرسمي في انجاز الإعمال .

5-سوء التوافق والتكيف: الإنسان كائن اجتماعي بطبع هو لا يستطيع العيش إلا في جماعة ، ويجب أن يتفاعل الفرد مع هذه الجماعة ويتكيف معها،وكذلك فإن للفرد حاجات اجتماعية فحين مايفقد الفرد الشعور بالألفة بينه و بين مختلف العاملين في محيط العمل فإن ذلك يؤدي إلى شعوره بالاغتراب الوظيفي(مجلة كلية التربية، 2018،ص482).

خلاصة الفصل :

الإغتراب الوظيفي والضغوط المهنية ظاهرتان ترتبطان ارتباطا وثيقا في بيئة العمل حيث إن الاغتراب الوظيفي هو حالة شعور الفرد بالعزلة و اليأس والعجز وعدم الإنتماء في بيئة العمل بحيث يولد هذا الشعور إلى انخفاض في دافعية العمل وقلة الإنتاج ، كذلك يمكن أن يجعل الموظف أكثر عرضة للتأثيرات السلبية للضغوظ ، مما يؤدي الى تفاقم التوتر و الإجهاد لهذا يتوجب على كل الجهود في مختلف الميادين الحرص على التنمية و الرعاية و التأهيل للمورد البشري ، و العمل على القضاء على العوامل المسببة للإغتراب الوظيفي ، فمن الضروري معالجة كلا الجانبين من خلال تحسين بيئة العمل وتقديم التحفيز و الدعم المناسب للموظفين .

الفصل الرابع :

منهجية الدراسة

تمهيد

أولا:الدراسة الاستطلاعية

1.أهداف الدراسة الاستطلاعية

2.منهج الدراسة الاستطلاعية

3.مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية

4.عينة الدراسة الاستطلاعية

1.4مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية

5.أدوات الدراسة الاستطلاعية

1.5الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة الاستطلاعية

1.1.5الصدق

2.1.5الثبات

6.الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الاستطلاعية

ثانيا:الدراسة الأساسية

1.أهداف الدراسة الأساسية

2.مكان وزمان إجراء الدراسة الأساسية

3.عينة الدراسة الأساسية

1.3مواصفات عينة الدراسة الأساسية

5.الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية

تمهيد :

قامت الباحثتان من خلال الجزء الأول من هذا الفصل بعرض خطوات الدراسة الاستطلاعية،وسيتم التطرق في الجزء الثاني من هذا الفصل بعرض خطوات الدراسة الأساسية .

أولا: الدراسة الاستطلاعية:

سيتم التطرق فيما يلي إلى أهمية الدراسة الاستطلاعية ،ومكان وزمان إجراءها ،وأدوات الدراسة ،ومجتمع الدراسة ،ومواصفات عينة الدراسة ،والإجراءات المستخدمة للتأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات)لأدوات القياس .

1-أهداف الدراسة الاستطلاعية :

1/ التعرف على عينة الدراسة ، واستغلال استفساراتها كمصدر بحثي لتعديل الأسئلة .

2/مدى استجابة العينة على أداء القياس و إستعابها لمضمونها مع التأكد من مدى ملاءمتها لمستواها العلمي ,

3/ التأكد من الخصائص السيكومترية لأداء القياس ، للاستعداد لإجراء الدراسة الأساسية .

4/ التأكد من أن الفرضيات المطروحة هي فرضيات إجرائية قابلة للقياس وليست فرضيات فلسفية.

2. منهج الدراسة :

استنادا على التساؤلات التي قامت بها الباحثتان بطرحها ، جاءت هذه الدراسة للإجابة عنها انطلاقا من المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الواقع ويعبر عنه تعبيرا كيفيا أو تعبيرا كميا ، فالتعبير الكيفي يفسر لنا الظاهرة ويوضح خصائصها ، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجة ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى (بن دحو ،2018، ص 143).

3-مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية :

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية على مستوى مؤسسة سوناطراك مركب GP1Z-بمرسى الحجاج -، ابتداء من تاريخ 9 فيفري 2025 وانتهت بتاريخ 16فيفري 2025,

4 -تعريف بالمؤسسة سوناطراكsonatrach:

هي شركة وطنية للبحث والإنتاج والنقل والتحويل والتسويق للمواد الهيدروكربونية (الغاز السائل)تم إنشائها من أجل تغطيته على مدى الطويل الاحتياجات الوطنية في الهيدروكلربونات بموجب المرسوم رقم 491-63من 1963\12\31 والتمويل وتطوير الأمة من خلال المساهمة الأجنبية

-عدد العمال سونا طراك :852عامل

5-عينة الدراسة الاستطلاعية :

اشتملت العينة الدراسة الاستطلاعية على عينة (40)فردا من منفذين ومتحكمين وإطارات تم اختيارهم بطريقة عرضية من مختلف المصالح بالمؤسسة سونا طراك حيث تم توزيع الاستبيان على (40) فرد .

1.5. مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية:

الجدول رقم (02) بين موصفات عينة الدراسة الإستطلاعية

المتغيرات الاسمية		التكرارات	النسب المئوية
الجنس	ذكور	29	%72.5
	إناث	11	%27.5
المستوى التعليمي	ثانوي	3	%7,5
	جامعي	37	%92,5
الفئة المهنية	منفذ	9	%22,5
	متحكم	7	%17,5
	إطار	21	%52,5
	إطار سامي	3	%7,5
الحالة العائلية	متزوج	28	%70,0
	أعزب	12	%30,0
المجموع	/	40	40

يتضح **الجدول رقم (02)** أن عدد الموظفين في مؤسسة سوناطراك من صنف الذكور تجاوز عدد الإناث بنسبة 75.5%في المقابل نجد نسبة الإناث قدرت ب 27.5%

ويتضح من الجدول أيضا توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي ،حيث أن المستوى الثانوي بنسبة (7.5 %)وبلغت نسبة المستوى الجامعي أكبر نسبة مقدرة ب (92.5%)، في حين تم إلغاء الفئات الأخرى للمستوى التعليمي (متوسط)لعدم توفرها في عينة الدراسة الأساسية .

يبين **الجدول** توزيع أفراد حسب متغير الصنف المهني حيث تمثل نسبة المنفذين (22.5%)،في حين بلغت نسبة المتحكمين(17.5%) والإطارات (52.5%) و الإطارات السامية بنسبة (7.5%

أما بسبة للحالة العائلية المتزوجين تفوق نسبة العزاب وهذا بنسبة 70.0% وقدرت نسبة العزاب ب 30.0% في حين تم إلغاء الفئات الأخرى للحالة العائلية (المطلقين و الأرامل)لعدم توفرها في العينة الدراسة الأساسية .

6-أدوات الدراسة الاستطلاعية:

اعتمدنا على أداة الاستبيان لدراسة موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي حيت تم تقسيم المقياس إلى ثلاثة جوانب وهي :

-الجانب الأول احتوى على البيانات الشخصية

الجانب الثاني:تضمن استبيان الخاص بمتغير الضغوط المهنية حيث تم الاعتماد على نموذج المتطلبات والضبط ل"كرازك"(Karasek)1979 في صورته النهائيةالتي احتوت على (26) فقرة مقسمة على (03) أبعاد كالتالي: (09) فقرات تقيس بعد النفسي، (09) فقرات تقيس بعد الاتخاذ القرار،(08) فقرات تقيس بعد الدعم الاجتماعي.
الجانب الثالث: تضمن استبيان الخاص متغير الاغتراب الوظيفي حيث تم الاعتماد على نموذج المتطلبات والضبط ل"بن زاهي منصور(2007) في صورته النهائية على (26) فقرة مقسمة على (04) أبعاد كالتالي: (26) فقرات تقيس بعد الشعور بالاغتراب العام، (08) فقرات تقيس بعد التشاؤم و اللارضا مهني ،(06) فقرات تقيس بعد الشعور بالعزلة والعجز في العمل (05) فقرات تقيس بعد غياب المعيار ومعنى العمل

6.1.الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة الاستطلاعية:

1.1.6الصدق الإتساق الداخلي: قامت الباحثتان بحساب الاتساق الداخلي للمقياس على عينة متكونة من (40) فردا، و ذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (03) يوضح معامل إرتباط الفقرات مع الأبعاد المنضوية تحتها المتغير الضغط المهني

البعد النفسي	الفقرة		معامل الإرتباط	الاتخاذ القرار	الفقرة	معامل الإرتباط	الدعم الاجتماعي	الفقرة	معامل الإرتباط
	01		0,654**		10	0,332*		19	0,746**
	02		0,597**		11	0,538**		20	0,762**
	03		0,166		12	0,281		21	0,667**
	04		0,693**		13	0,440**		22	0,777**
	05		0,793**		14	0,417**		23	0,849**
	06		0,447**		15	0,099		24	0,727**
	07		0,342*		16	0,324*		25	0,770**

	08		0,538**		17		0,401*	26	0,601**
	09		0,626**		18		0,156		

*دالة عند 0.05

** دالة عند 0.01

يتضح **الجدول رقم (03)** وجود ارتباط دال بين كل فقرة والبعد المنضوية تحته،عند مستوى الدلالة 0.01و 0.05 حيث تراوح معامل الارتباط بعد النفسي مابين 0.166و 0.793، وتراوح في البعد الاتخاذ القرار مابين 0.099 و 0.538 وأما في البعد الدعم الاجتماعي فتراوح مابين 0.601و 0.849

في المقابل نلاحظ عدم وجود ارتباط دال بين بعض الفقرات مع بعدها عند مستوى الدلالة مابين 0.01 و 0.05 وهي كالتالي :

الأبعاد	**البعد النفسي**	**البعد الاتخاذ القرار**
الفقرات غير دالة إحصائيا	03	12_ 15_18

ليصبح عدد الفقرات مقياس الضغط المهني 22 فقرة دالة إحصائيا لقياس

جدول رقم (04) يوضح معامل الارتباط بين كل بعد و الدرجة الكلية لمتغير الضغط المهني

الأبعاد	**معامل الارتباط**
بعد المتطلبات النفسية	0,684**
بعد الاتخاذ القرار	0,313*
بعد الدعم الاجتماعي	0,777**

** يوجد دلالة عند 0.01

*يوجد دلالة عند 0.05

يوضح **الجدول رقم (04)** وجود ارتباط دال عند مستوى 0.01 للبعدين (بعد النفسي و بعد الدعم الاجتماعي) مع الدرجة الكلية للمتغير الذي تتراوح مابين 0.684و 0.777 ووجود ارتباط دال عند مستوى 0.05(للبعد الاتخاذ القرار) تتراوح ب 0.313

وبالتالي فإننا نستخلص من هذه النتائج وجود اتساق قوي للفقرات مع بعدها

الجدول رقم (05) يوضح معامل ارتباط الفقرات مع بعادها في مقياس الإغتراب الوظيفي

الشعور بالاغتراب	الفقرة	معامل الإرتباط	**التشاؤم واللارضا**	الفقرة	معامل الإرتباط	**العزلة والعجز في**	الفقرة	معامل الإرتباط	**غياب المعيار**	الفقرة	معامل الإرتباط
	05	0,633**		**09**	0,625**		**01**	0.748**		**04**	0.829**
	07	0,806**		**14**	0,330*		**02**	0.524**		**06**	0.594**

0.608**	**10**		0.665**	**03**		0,583**	**17**		0,459**	**08**	
0.729**	**16**		0.680**	**12**		0,615**	**18**		0,649**	**11**	
0.388*	**19**		0.680**	**13**		0,697**	**21**		0,632**	**20**	
			0.544**	**15**		0,697**	**22**		0,517**	**23**	
						0,596**	**25**		0,619**	**24**	
						0,602**	**26**				

** يوجد دلالة عند 0.01

*يوجد دلالة عند 0.05

يتضح **الجدول رقم (05)** وجود ارتباط دال بين كل فقرة والبعد المنضوية تحته،عند مستوى الدلالة 0.01و 0.05 حيث تراوح معامل الارتباط بعد الشعور بالاغتراب العام مابين0.459و 0.806، وتراوح في البعد الشعور بتشاؤم واللارضا مهني مابين0.330. و0.697وأما في البعد الشعور بالعزلة والعجز في العمل فتراوح مابين 0.524و 0.748وأما في البعد غياب معيار معنى العمل مابين 0.388و 0,829

جدول رقم (06) يوضح معامل الارتباط بين كل بعد و درجة الكلية لمتغير الاغتراب الوظيفي

الأبعاد	**معامل الارتباط**
الشعور بالاغتراب العام	0.950**
التشاؤم واللارضا مهني	0.966**
العزلة والعجز في العمل	0.828**
غياب المعيار ومعنى بالعمل	0.762**

** يوجد دلالة عند 0.01

*يوجد دلالة عند 0.05

يوضح **الجدول رقم (06)**وجود ارتباط دال عند مستوى 0.01 للبعدين (البعد الشعور بالاغتراب العام و الشعور بالتشاؤم واللارضا مهني و العزلة والعجز في العمل و غياب المعيار ومعنى العمل) مع الدرجة الكلية للمتغير الذي تتراوح مابين (0.950 و 0.966و 0.828و 0.762)

وبالتالي فإننا نستخلص من هذه النتائج وجود اتساق قوي للفقرات مع بعدها تم مع مقياس ككل ،بهذا يمكن استخدام هذين المقياسين والثقة في نتائجهما .

2.1.6- ثبات: قامت الباحثتان بحساب ثبات المقياسين بالاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (a) (Alpha cronbach) و ذلك باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) الإصدار رقم (27)، حيث تم حساب ثبات الضغط المهني على مستوى الاستبيان الكلي كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (07) يبين قيمة معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمقياس الضغط المهني و الاغتراب الوظيفي

المتغيرات	الإبعاد	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
ضغط المهني	البعد النفسي	9	0.698
	البعد الاتخاذ القرار	6	
	البعد الدعم الإجماعي	7	
الاغتراب الوظيفي	البعد الشعور بالاغتراب العام	7	0.908
	البعد الشعور بتشاؤم واللارضا مهني	8	
	البعد الشعور بالعزلة والعجز في العمل	6	
	البعد غياب معيار ومعنى العمل	5	

يوضح **الجدول رقم (07)** قيم ثبات المقياس الضغط المهني الذي حدد عدد فقراته ب 22 فقرة قدر ب 0.698 وقيم ثبات المقياس الاغتراب الوظيفي الذي حدد عدد فقراته ب 26 فقرة قدرة ب 0.908

7_الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الاستطلاعية:

1_ حساب النسبة المئوية

2_ حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

3_ استعمال معامل الارتباط بيرسون ومعامل ألفا كرونباخ

ثانيا : الدراسة لأساسية:

1.الأهداف الدراسة :

من المتعارف عليه أن الهدف من إجراء الدراسة الأساسية هو اختبار الفرضيات البحث بعد التأكد من سلامة أدوات قياس في الدراسة الإستطلاعية

2مكان وزمان إجراء الدراسة الأساسية:

لقد تم إجراء الدراسة الأساسية ابتداء من يوم 20فيفري 2025 إلى غاية 27فيفري2025 في مؤسسة سوناطراك مركب GP1Z–مرسى الحجاج

1- المجال الجغرافي للدراسة الأساسية :

لقد تم إجراء الدراسة الأساسية بنفس المؤسسة التي أجريت في الدراسة الاستطلاعية

3-عينة الدراسة الأساسية:

اشتملت العينة الدراسة الأساسية على (100) عامل بالشركة تم اختيارهم بطريقة عرضية من مختلف مصالح المؤسسة سوناطراك،حيث تم توزيع المقياس على (100) .

3-1. موصفات عينة الدراسة الأساسية :

الجدول رقم (08) بين موصفات عينة الدراسة الأساسية

المتغيرات الاسمية		التكرارات	النسب المئوية
الجنس	ذكور	76	%76,0
	إناث	24	%24,0
المستوى التعليمي	ثانوي	5	%5,0
	جامعي	95	%95,0
الفئة المهنية	منفذ	14	%14,0
	متحكم	19	%19,0
	إطار	62	%62,0
	إطار سامي	5	%5,0
الحالة العائلية	متزوج	73	%73,0
	أعزب	27	%27,0
المجموع	/	100	100

يتضح **الجدول رقم (08)**أن عدد الموظفين في مؤسسة سونا طراك من صنف الذكور تجاوز عدد الإناث بنسبة 76%في المقابل نجد نسبة الإناث قدرت ب 24%

يبين **الجدول** توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي ،حيث أن المستوى الثانوي بنسبة (5.0 %)وبلغت نسبة المستوى الجامعي أكبر نسبة مقدرة ب (95.0%).، في حين تم إلغاء الفئات الأخرى للمستوى التعليمي (متوسط)لعدم توفرها في عينة الدراسة الأساسية .

يبين **الجدول** توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الصنف المهني حيث تمثل نسبة المنفذين (14.0%)،في حين بلغت نسبة المتحكمين (19.0%) والإطارات (62.0%)و الإطارات السامية بنسبة (5.0%).

وأما بنسبة للحالة العائلية المتزوجين تفوق نسبة العزاب وهذا بنسبة 73% وقدرت نسبة العزاب ب 33%في حين تم إلغاء الفئات الأخرى للحالة العائلية (المطلقين و الأرامل)لعدم توفرها في العينة الدراسة الأساسية.

4- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية :

- التكرارات والنسب المئوية
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري
- تحليل الإنحدار المتعدد .

الفصل الخامس:

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

تمهيد

عرض النتائج ومناقشتها

المناقشة العامة للنتائج

خاتمة

التوصيات

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها ، وهذا بناء على ما توصلت إليه الباحثتين من معطيات والتي هدفت كلها إلى الكشف عن مستوى الضغوط المهنية لدى عمال شركة سوناطراك ،وفي الأخير تم التطرق إلى معرفة مدى مساهمة أبعاد الضغط المهني في التنبؤ بمتغير الاغتراب الوظيفي .

وينتهي هذا الفصل بعرض مناقشة عامة للنتائج ،مع تقدم خاتمة و إثرائها بمجموعة من توصيات التي جاءت على ضوء النتائج المتوصل إليها.

1.1.عرض ومناقشة نتائج التساؤل التالي :ما مستوى الضغط المهني لدى عمال شركة سوناطراك؟

للكشف عن مستوى الضغط المهني كما هو مبين في الجدول رقم (09)

قامت الباحثتين أولا بحساب المتوسط الحقيقي من خلال إجراء العملية الحسابية التالية : المدى الأعلى _ المدى الأدنى قسمة عدد المستويات التصنيفية التي تم تبنيها في الدراسة (المنخفض ، المتوسط ، المرتفع) فكانت النتيجة حسب الجدول التالي

الجدول رقم (09)يبين المتوسط الحقيقي لمتغير الضغط المهني

طول الفئة	قيمة المستوى
من 26 إلى 52	منخفض
من 52 إلى 78	متوسط
من 78 إلى 104	مرتفع

بعد حساب المتوسط الحقيقي لمتغير الضغط المهني قامت الباحثتان بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج تظهر في الجدول التالي :

الجدول رقم (10)يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الضغط المهني

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المستوى
الضغط المهني	57.21	6.891	متوسط

نلاحظ من خلال **الجدول رقم (10)**أن المتوسط الحسابي لمقياس الضغط المهني المطبق على عينة من عمال مؤسسة سوناطراك قد بلغ 57.21 وهذه القيمة محصورة بين 52 و78 التي تشير إلى وجود مستوى متوسط من الضغوط وفق التقسيم الذي سبق تفصيله لمقياس الضغوط المهنية.

كما أظهرت النتائج أيضا أن مستوى الضغط المهني جاء متوسطا بحيث قدر المتوسط الحسابي ب 57.21 والانحراف المعياري ب 6.891

وعليه إتفقت دراسة بوعافية(2006) مع نتائج دراستنا و أظهرت الدراسة التي تدرس الضغوط المهنية و تم تناولها بعينات مختلفة عن عينة الدراسة .كما أظهرت دراسة بوعافية(2006) إلى وجود خمسة مصادر من بين ستة مصادر للضغط المهني لديها درجات تفوق المتوسط أو خارج الدرجات المتوقعة (العمل في حد ذاته، الدور الإداري، السيرة المهنية والإنجاز، الجو والبنية التنظيمية العلاقات بين العمال)،في حين توصلت دراسة مطلاوي (2016)إلى عدم استقرار العمال بالمؤسسة نتيجة لبعض الضغوط في العمل منها مركزية القرارات والمناوبة وغيرها، سببت أثارا اجتماعية ونفسية.

أما دراسة تواتي (2017) كشفت عن وجود نحو (10%) من البالغين يصابون بفعل ظروف العمل الضاغطة بأنواع من الإحباطالمؤدية للكآبة كل عام، وتكشفالدراسة أيضا أن خسارة ألمانيا من المشاكل الصحية ذات الطبيعةالنفسيةوالعقلية تقدر بنحو (2.2) مليار دولار في العام، وفيبريطانيا (30%) من العماليعانون منالضغط النفسي أو الإحباط، وفي بولندا زاد القلق من الضغطالمهني والخوف من فقدان الوظيفة بنسبة (50%) خلال الفترة من (1997) إلى (1999)، وفي فنلندا تضيع أكثر من (30) ألف ساعة عمل كل عام بسبب حالات الانتحار الناتجة عن ظروف العمل السيئة.

عرض ومناقشة الفرضية: تساهم أبعاد الضغط المهني (البعد النفسي و الاتخاذ القرار و الدعم الاجتماعي) في التنبؤ بمتغير الاغتراب الوظيفي .

قبل الشروع في تطبيق معادلة تحليل الانحدار المتعدد، ينبغي علينا التأكد من بعض الشروط وهي:

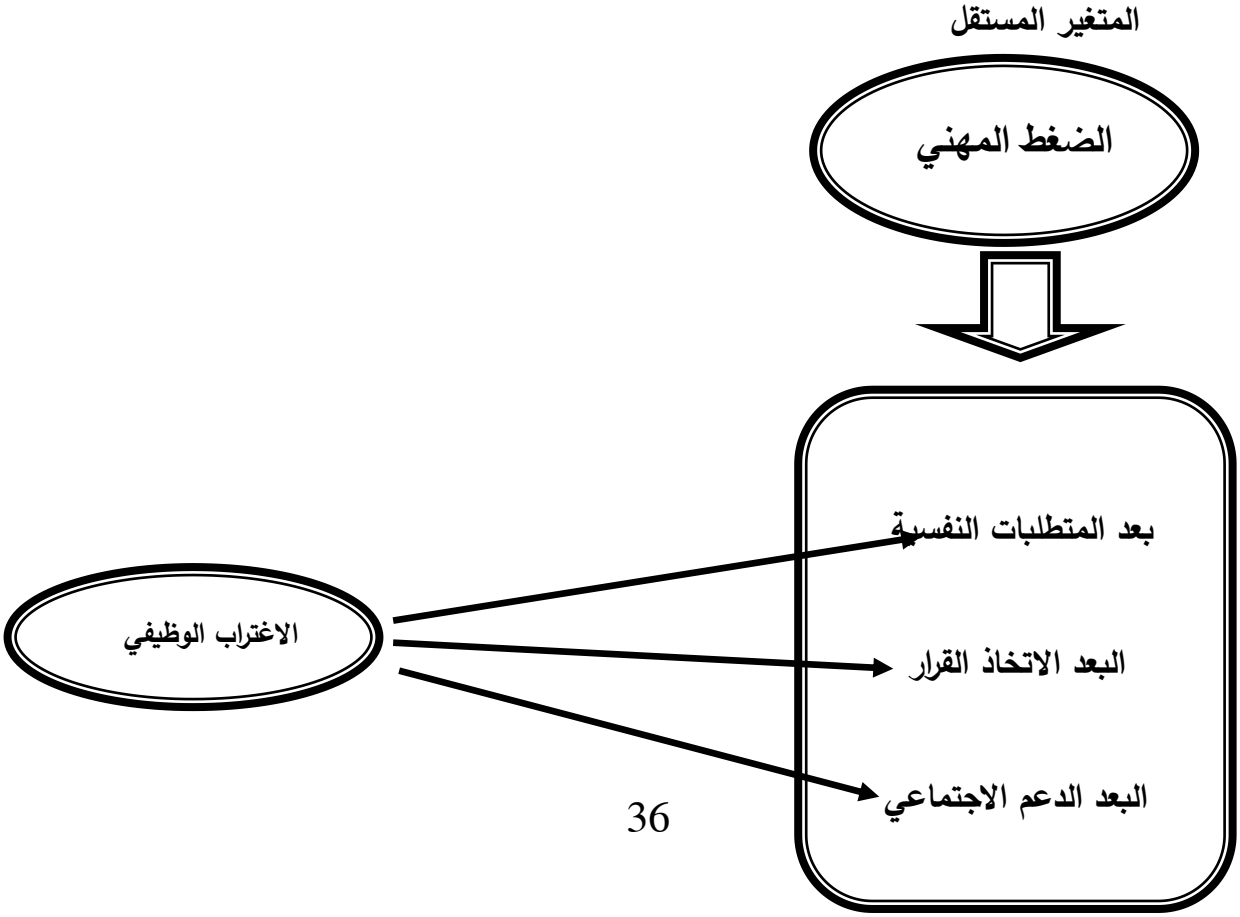
1. حجم العينة : (sample size) ينبغي أن تكون عينة الدراسة تفوق عدد المتغيرات المستقلة ولتأكد من ذلك سوف نطبق المعادلة التالية :

ن= 50+8X عدد المتغيرات المستقلة

ن= 50+8×3 =74

إذن حجم العينة في الدراسة الحالية 100>74

2. عدم وجود ارتباطات عالية وتامة بين المتغيرات المستقلة وبعضها الاخر ووجود ارتباط تام بين المتغيرات المستقلة فيما بينها .أنظر إلى الملحق رقم (03)
3. التوزيع الطبيعي للمتغيرات المستقلة والتابعة ، هناك عدة مؤشرات نذكر منها: الطبيعية Normality، الخطية Linearity ، التجانس Homoscedasticity، و إستقلال البواقي residualsIndependance of ، وهذه الشروط يمكن التأكد منها عن طريق فحص شكل إنتشار للبواقي ,أنظر إلى الملحق رقم (04)



الشكل رقم (03)نموذج تخطيطي للإنحدرا المتعدد المفترض لمتغير (الاغتراب الوظيفي) على أبعاد المتغير المستقل بحيث تعد أبعاد الضغط المهني المتمثلة في البعد النفسي / الاتخاذ القرار/ الدعم الاجتماعي هي(متغيرات المستقلة)، بينما يعد بعد الاغتراب الوظيفي (متغير تابع)

للتأكد من مدى مطابقة نموذج الانحدار المفترض لابد من فحص معامل الارتباط المتعدد ofmultiple corrélation coefficient (ر) ، ومربع معامل الارتباط المتعدد أو معامل التحديد المتعدد ^{2}(ر) Coefficient of multiple détermination

الجدول رقم (11) يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Enter للتأكد من مدى مطابقة نموذج الانحدار المفترض للبيانات ودراسة أثر المتغيرات المستقلة (النفسي، الاتخاذ القرار،الدعم الاجتماعي)في المتغير التابع (الاغتراب الوظيفي) على عينة الدراسة

المتغيرات المستقلة	الطريقة	معامل (ر) R	معامل ($ر^2$) R^2	معامل ($ر^2$)المصحح (a juste)
النفسي، اتخاذ القرار، والدعم الاجتماعي	ادخال المتغيرات Enter	0.405	0.164	0.138

يبين **الجدول رقم (11)** نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن معامل الارتباط R بين متغيرات المستقلة (النفسي، اتخاذ القرار، والدعم الاجتماعي) و المتغير التابع (الاغتراب الوظيفي) بلغ 0.405 بينما بلغ معامل التحديد R^2 0.164 و معامل التحديد المصحح R^2 0.138) (a juste أي استطاعت أن تفسر ما مقداره 13% من تباين الموجود في الاغتراب الوظيفي وعليه يمكن القول انه توجد علاقة بين أبعاد الضغط المهني في العمل والاغتراب الوظيفي لدى عمال شركة سونا طراك ولكن بنسبة ضئيلة .

الجدول رقم (12) يوضح مصدر التباين (ANOVA) الدراسة قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (النفسي ،الاتخاذ القرار ،الدعم الاجتماعي) والمتغير التابع (الاغتراب الوظيفي)

المتغير التابع	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجة الحرية	متوسط مربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة SIG
التوافق المهني	مجموع مربعات الانحدار	4619.713	3	1539.904	6.273	**0.01

	مجموع مربعات البواقي	23567.287	96	245.493		
	مجموع المربعات الكلي	28187.000	99			

نلاحظ من خلال **الجدول رقم (12)** قيم تحليل التباين (ANOVA) حيث بلغت (ف) المحسوبة 6.273 عند مستوى الدلالة 0.01 ودرجة الحرية (3. 96) أي انه توجد علاقة بين المتغيرات المستقلة ((النفسي، اتخاد القرار، والدعم الاجتماعي).وللانتقال من الفحص العام إلى التفصيلي للنموذج تتم معاينة مساهمة المتغيرات المستقلة في التنبؤ بالمتغير التابع (الاغتراب المهني) عن طريق معامل الانحدار الجزئي غير المعياريregressionunstandardizedpartialconfficient ومعامل الانحدار المعياري (regressionstandardized(بيتا/Beta)confficient والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (13) :يوضح معاملات الانحدار

المتغير التابع الاغتراب الوظيفي				
المتغيرات المستقلة	معاملاللإحدار الجزئي B	معامل الانحدار المعياري Béta	قيمة T	مستوى الدلالة SIG
القيمة الثابتة	30,628		2,133	0,035
البعد النفسي	1,134	0,264	2,653	0,009
اتخاد القرار	-,854	0.125-	-1,259	0,211
الدعم الاجتماعي	1,122	0,278	2,942	0,004

معادلة الانحدار :ya+bx

حيث لا هي المتغير التابع و X هي المتغير المستقل

b ميل خط الإنحدار

a مقطع خط الانحدار

وعليه تصبح المعادلة على الشكل التالي:

المعادلة: الثابت (الاغتراب الوظيفي)=30.628+(0.264.النفسي)تفسر المعادلة أن بعد النفسي لمتغير الضغط المهني إذا ارتفع بدرجة معيارية واحدة يصاحبه ارتفاع الاغتراب الوظيفي بدرجة لا تتجاوز 0.264.

المعادلة: الثابت (الاغتراب الوظيفي)=30.628+ (0.278 .الدعم الاجتماعي)تفسر المعادلة أن بعد الدعم الاجتماعي لمتغير الضغط المهني إذا ارتفع بدرجة معيارية واحدة يصاحبه انخفاض الاغتراب الوظيفي بدرجة لا يتعدى 0.278.

يظهر من خلال **الجدول رقم (13)** معامل الانحدار الجزئي (B) ومعاملات الانحدار (بيتا) الدرجة المعيارية، بينت أن بعد النفسي والدعم الاجتماعي لمتغير الضغط المهني يساهمان في تفسير الاغتراب الوظيفي، بحيث قدرت قيمة (بيتا) 0.264بالنسبة لبعد النفسي عند مستوى الدلالة 0.01 وبالنسبة للدعم الاجتماعي حيث قدرت قيمة (بيتا) 0.278 عند مستوى دلالة 0.01

وهذا يعني أن هناك علاقة خطية طردية أي كلما ارتفع الضغط على البعد النفسي بدرجة زاد الاغتراب الوظيفي بدرجة المعيارية وهناك علاقة طردية أي عندما يرتفع غياب الدعم الاجتماعي يزيد الاغتراب الوظيفي لمتغير الاغتراب الوظيفي بدرجة معيارية بالتالي نستنتج أن كل من (بعد النفسي وبعد الدعم الاجتماعي) يفسروا تأثير متغير الضغوط المهنية على الاغتراب الوظيفي.

وفي هدا السياق نجد العديد من الدراسات التي بحثت في العلاقة بين الضغط المهني و الإغتراب الوظيفي كدراسة " جوان وزانا وعلى(2017)" التي هدفت إلى التعرف على دور ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي ، حيث توصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط عالية وذات تأثير معنوي موجب بين أبعاد ضغوط العمل ومظاهر الاغتراب الوظيفي بأبعاده الأربعة (الشعور بالعجز ،الشعور بعدم الرضا ،الشعور بالعزلة الاجتماعية ، والشعور بالاغتراب عن الذات) ، كما كشفت دراسة "رنا ناصر صبر(2013)" إلى وجود علاقة ارتباطيه وأثر معنوي لمصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي.

المناقشة العامة للنتائج :

كشفت نتائج الدراسة في مستوى الضغط المهني لدى عمال شركة سوناطراك جاءت متوسطة وهذا ما يعكس أن لديهم مستوى متوسط من الضغوط، فتعتبر هذه الضغوط الإيجابية، بحيث تكون مفضلة أو مرغوبة وتتفق نتائج دراستنا مع مع دراسة نويرة ،أسويب (2020)، في كلية التربية بنغازي ، التي توصلت إلى أن مستوى الضغوط المهنية في المتوسط لدى هيئة التدريس .

وتوصلت الدراسة التي قام بها مناصرية (2019)على أساتذة التعليم الثانوي والتي أشارت نتائجها إلى وجود مستوى متوسط للضغوط المهنية لدى أفراد العينة ، بالإضافة إلى دراسة عمرون (2018) والتي تنص على وجود مستوى متوسط للضغوط المهنية لدى أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم المتوسط .وفي نفس السياق أشارت نتائج دراسة أوكيلي ، أو حسين (2019)، إلى أن هناك ضغوط مهنية بدرجة متوسطة لدى أساتذة التربية البدنية والرياضة ,

كما اختلفت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة عيادي ،جبالي (2000)، لدى عمال الإدارة حيث بينت النتائج أن هناك مستوى مرتفع من الضغوط المهنية .وكذلك أوضحت نتائج دراسة أبو العلاء (2009)، التي توصلت إلى أن مستوى ضغوط التي يشعر به المدراء ضعيف وتدوم لوقت قصير .

وتقاربت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة نصير ،جرمون التي أظهرت نتائجها :أن مستوى الضغوط المهنية لدى أساتذة التربية البدنية والرياضة منخفض وليس لها تأثير مستمر .

وهذا يعني أن هناك علاقة خطية طردية أي كلما ارتفع الضغط على البعد النفسي بدرجة زاد الاغتراب الوظيفي بدرجة المعيارية وهناك علاقة طردية أي عندما يرتفع غياب الدعم الاجتماعي يزيد الاغتراب الوظيفي لمتغير الاغتراب الوظيفي بدرجة معيارية بالتالي نستنتج أن كل من (بعد النفسي وبعد الدعم الاجتماعي) يفسروا تأثير متغير الضغوط المهنية على الاغتراب الوظيفي.

كشفت نتائج الدراسة مساهمة في أبعاد الضغوط المهنية (البعد النفسي ،الاتخاذ القرار ، الدعم الاجتماعي) في التنبؤ بمتغير الاغتراب الوظيفي ،حيث أظهرت النتائج هناك علاقة خطية طردية أي كلما ارتفع البعد النفسي بدرجة زاد لمتغير الاغتراب الوظيفي بدرجة معيارية بالتالي نستنتج أن كل من (بعد النفسي وبعد الدعم الاجتماعي) يفسروا تأثير متغير الضغوط المهنية على الاغتراب الوظيفي، حيث اتفقت العديد من الدراسات السابقة النتيجة المتوصل إليها كالدراسة التي قام بها " جوان وزانا وعلى(2017)" التي هدفت إلى التعرف على دور ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي ، حيث توصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط عالية وذات تأثير معنوي موجب بين أبعاد ضغوط العمل ومظاهر الاغتراب الوظيفي بأبعاده الأربعة (الشعور بالعجز ،الشعور بعدم الرضا ،الشعور بالعزلة الاجتماعية، والشعور بالاغتراب عن الذات) .

خاتمة :

في ختام هذه الدراسة ، لا يسعني إلا أن أؤكد أن الضغط المهني والاغتراب الوظيفي ليس مجرد مفاهيم نظرية نناقشها في الأبحاث ،بل هما واقع يعيشه الكثير من العمال يوميًا ،خاصة في بيئات العمل المعقدة والحساسة مثل شركة سوناطراك و من المهم أن نعي أنه لا يمكننا كأفراد أو منظمات أن نتجنب الضغوط بشكل كامل، فهي جزء طبيعي من الحياة المهنية.لكن ما يمكننا فعله هو فهم هذه الضغوط و التعامل معها بطرق أكثر فعالية، الاهتمام بجوانب الدعم والتقدير وداخل بيئة العمل..

آمل أن تساهم هذه الدراسة ،ولو بقدر بسيط ،في تسليط الضوء على أهمية هذه المواضيع ،وأن تكون خطوة نحو إحداث تغيير إيجابي في بيئة العمل،سواء داخل شركة سونا طراك أو في مؤسسات أخرى.

وفي الأخير قمنا بعرض جملة من التوصيات التي نأمل أن تؤخذ بعين الاعتبار من قبل عمال سونا طراك لعلها تساهم في نقص من ضغوط والاغتراب .

بناء على النتائج المتوصل إليها في دراستنا نستخلص مجموعة من المقترحات التي من شأنها الانخفاض الضغوط المهنية لعمال مؤسسة سونا طراك ، بوهران _مرسى الحجاج _ ينبغي على مؤسسة سونا طراك التركيز على الجوانب التالية أثناء تسييرها للموارد البشرية .

1.ينبغي على مؤسسة سونا طراك أن تكون عادلة عند دراستها لملف الترقية الاستثنائية للعمال بأن يمس جميع مصالحها دون تقصير أو تهميش.

2.إعطاء للعمال الفرصة في الاعتراض على القرارات وتعديلها إذا ظهر ما يبرر ذلك في إطار ما يسمح به.

3.و يجب على كل رئيس مصلحة ضرورة مراعاة والعدل وعدم التميز بين العمال بإعطاء كل عامل حقه وأخذ بعين الاعتبار لشروط 6%و إعطائها إلى العامل الذي يستحقها

4.ضرورة مراعاة الجانب النفسي للعمال ،وإعطائه أهمية في أي قرار أو إجراء يتم اتخاذه .

5.يجب على أصحاب العمل التركيز على التدخل المبكر عند ظهور علامات تدل على وجود مشاكل في الصحة النفسية ،وتقديم الدعم المناسب مثل طلب مساعدة من أخصائي إذا كنت تعاني من ضغوط شديدة أو مزمنة أو القلق أو الاكتئاب

6..تطوير مهارات التأقلم: مثل تقنيات الاسترخاء والتنفس وحل المشكلات بأقل الأضرار فهذا يساعدك في إدارة وضعك النفسي والحفاظ على صحتك بشكل فعال.

قائمة المراجع

قائمة المراجع والمصادر:

المراجع العربية

-أزروق، فاطمة الزهراء.(1997). الكفالة النفسية للمصابين بداء السكري: استراتيجيات المقاومة الفعالة لتحقيق التوافق النفسي الاجتماعي. مجلة دراسات نفسية وتربوية، العدد الأول، 73-83.

-أبو العلا،م.(2009)،ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين .رسالة ماجستير منشورة.قطاع غزة :جامعة الإسلامية ،غزة.

-أبو الليل، رباب عبد الفتاح. (2019). الاغتراب الاجتماعي وعلاقته بأبعاد التوافق لدى عينة من المصريين العاملين بالمملكة العربية السعودية. مجلة الإرشاد النفسي،(العدد60)، 350-352.

-إسماعيل شبات،جلال.(2012)الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعات الفلسطينية دراسةحالة،جامعةالقدسالمفتوحة،فلسطين ،ص4.

-بوعافية، نبيلة. (2006). مصادر ودرجات الضغط المهني عند المدرين. مجلة دراسات نفسية وتربوية، (العدد1)، 7-14.

-بركات، حليم. (2006). الإغتراب في الثقافة العربية: متاهات الإنسان بين الحلم والواقع. بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية ،ص36.

-بن دحو سمية،(2018).الإرتياح النفسي في العمل وعلاقته بالولاء التنظيمي في ضوء متغير الخلفية الفردية للعمال ،دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية للجمارك وهران،أطروحة دكتوراه ، جامعة وهران .

-تواتي، نجية. (2017). استراتيجيات مواجهة الضغط المهني لدى الممرضين العاملين في مصالح معالجة السرطان. مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، مجلد9(العدد2),ص 76-83.

-جمعة، سيد يوسف. (2004).إدارة ضغوط العمل: نموذج التدريب والممارسة، مصر: ايتراك للطباعة والنشر.

-حسيبة، برزوان. (2010). الضغط المهني واستراتيجيات المواجهة عند الشرطي الجزائري. مجلة دراسات نفسية،مجلد1 (العدد3),ص 133-158.

-خميس، عبد العزيز. (2016). الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني: دراسة استكشافية بمركز التوجيه المدرسي والمهني بورقلة. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية،المجلد8(العدد24),ص 121-133.

-رشيد، جوان سعد الله، صادق، زانا مجيد، ولي، علي إبراهيم. (2017). دور ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية،(العدد7).

-زواني، نزيهة. (2001). استراتيجيات المقاومة ودافع الإنجاز المدرسي لدى المراهقين المضطربين سلوكياً. رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر.

-سالم، مؤيد سعيد. (2009). القوة التنظيمية. الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن. ص170.

-سوزان، صالح دروزة، القواسمي، ديما شكري. (2014). أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي: دراسة تطبيقية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، عمان:الأردن،ص 300.

-سيفي، يوسف. (2019). المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي: دراسة ميدانية على الموظفين بالإدارة الجامعية لجامعة تلمسان. أطروحة دكتوراه، جامعة وهران2،ص89-104.

-شاذلي، عبد الحميد محمد. (2008). الاغتراب النفسي لدى الشباب الجامعي. ط1، القاهرة: مجموعة هاجيا للخدمات التسويق والنشر،ص 16-17.

-صبر، رنا ناصر. (2013). أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي: دراسة تحليلية لآراء عينة من الممرضين والممرضات في مستشفى اليرموك التعليمي. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، معهد الإدارة.

-طيبي، سهام. (2005). أنماط التفكير وعلاقتها باستراتيجيات مواجهة اضطراب الضغوط التالية للصدمة: دراسة ميدانية لدى عينة من المصابين بالحروق. مذكرة ماجستير، تخصص علم النفس المعرفي، جامعة باتنة.

-عليمات، خالد عياد. (2010). ضغوط العمل وأثرها على أداء الحكام الإداريين. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.

-علي، حمدي. (2012). سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل. دار الكتاب الحديث، ص 30.

-عليمات، خالد. (2010). ضغوط العمل وأثرها على أداء الحكام الإداريين. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة آل البيت، الأردن.

-عمارة، توفيق، شريف، نصر الدين، مداسي، أية ريان. (2019). استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا المهني لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية في الطور الثانوي. مجلة علوم الأداء الرياضي، المجلد2(العدد1),ص 102-121.

-مجلة العلوم الإنسانية. (2018). المركز الجامعي علي كافي تندوف- الاغتراب الوظيفي في ضوء مقاربات سوسيولوجية. الجزائر، (العدد5),ص 288-289.

-مجلة كلية التربية. (2018). الإغتراب الذاتي وعلاقته بالكفاءة الذاتية لدى عينة من الموظفين بجامعة الملك عبد العزيز بجدة. العدد (168، الجزء الثالث)، جامعة الأزهر، ص479-482.

-محمد، معروف. (2017). الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي: دراسة تتبعية. مجلة متون،المجلد 9(العدد3),ص 43-60.

-ناصري، زهية. (2018). الاغتراب الوظيفي لدى عمال سونا طراك: دراسة ميدانية على عينة من عمال سونا طراك، حاسي مسعود، ورقلة.

-يوسف، خوجة عادل. (2020). الانعكاس النفسي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الباحثين في المراكز البحثية الجزائرية. أطروحة دكتوراه، جامعة قاصد يمر باح، ورقلة، ص 144-145.

Lazarus, R. S., &Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. Springer Publishing Company.

الملاحق

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد
كلية العلوم الاجتماعية
شعبة علم النفس والأرطفونيا
تخصص علم النفس العمل والتنظيمو التسيير الموارد البشرية

الموضوع: المشاركة في دراسة علمية من خلال الإجابة على إســـتبـــيـــان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، تحية طيبة وبعد...

في إطار انجاز مذكرة بعنوان ***"الضغوط المهنية وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي لدى عمال سونا طراك"***، *وذلك* استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة "ماستر" تخصص علم النفس العمل والتنظيم و التسيير الموارد البشرية.

أرجو من سيادتكم المساهمة في إنجاز هذا البحث العلمي بالإجابة عن أسئلة هذا الاستبيان، والتي يختلف الأفراد بشأنها، اقرأ كل عبارة، ثم حدد درجة موافقتك على ما جاء فيها بوضع إشارة **(X)** أمام الإجابة التي تعبر عن رأيك.

نعلمكم أنه لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة على هذه العبارات، كما نعدكم أن الإجابات المقدمة ستظل سرية ولن تستخدم إلا للأغراض العلمية.

مع خالص الشكر والتقدير.

من إعداد الطالبتين:
عزوز فضيلة
دخوخ إكرام

إشراف:
الدكتورة بن دحو سمية

الجزء الأول :قبل البدء يرجى ملئ البيانات التالية:

الجنس: ذكر: (.....) أنثى: (.....)

السن: (.....)

المستوى التعليمي: متوسط: (.....)، ثانوي: (.....) ، جامعي (.....)

الفئة المهنية : منفذ: (....) متحكم : (.....) إطار : (.....) إطار سامي (...)

الأقدمية :(.....)

الحالة العائلية : متزوج: (.....) أعزب: (....) مطلق (ة) : (.....) أرمل (ة) : (.....)

عدد الأطفال : (.....)

<u>الجزء الثاني :محاور الاستبانة .</u>

<u>المحور الأول : الضغوط المهنية :</u>

يهدف هذا المحور إلى معرفة مستوى الضغوط المهنية في المؤسسة ،يرجى وضع إشارة (**X**)في مربع الذي يعبر (من وجهة نظرك) على مدى موافقتك عن كل عامل من هذه العوامل (فيما يخص المؤسسة التي تعمل فيها)

الرقم	العبارات القياسية للضغوط المهنية	موافق جدا	موافق	غير موافق	غير موافق تماما
01	يتطلب مني عملي أن أنجز مهامي بسرعة كبيرة				
02	يُطلب مني إنجاز كمية عمل مفرطة				
03	لدي الوقت الضروري لتنفيذ عملي بشكل صحيح				
04	أتلقى أوامر متناقصة من طرف أشخاص آخرون				
05	يتطلب عملي مني أن أعمل بشكل مكثف				
06	يتطلب عملي فترات طويلة من التركيز الشديد				
07	غالبا ما يتم مقاطعة مهامي قبل إتمام إنجازها وهذا ما يتطلب إنجازها لاحقا				
08	عملي مستعجل كثيرا				
09	انتظار عمل الزملاء أو مصالح إدارية أخرى غالبا ما يبطئ عملي الخاص				
10	غالبا ما يسمح لي عملي باتخاذ القرارات				
11	لدي هامش قصير من الحريات في أداء مهمتي لأقرر كيف أقوم بعملي				
12	لدي إمكانية التأثير في سير عملي				
13	أقوم بإجراء مهام متكررة في عملي				
14	يتطلب عملي مستوى عال من الكفاءات				
15	في عملي لدي نشاطات متنوعة				
16	يجب أن أتعلم أشياء جديدة في عملي				

17	يتطلب مني عملي أن أكون مبدعا				
18	لدي الفرصة لتطوير كفاءاتي المهنية				
19	يتمكن رئيسي بسهولة في جعل مرؤوسيه متشاركين في ما بينهم				
20	يساعدني رئيسي في إنجاز مهمتي بصفة جيدة بالسماح لتدخل زملائي				
21	إن الزملاء الذين أعمل معهم أشخاصذووكفاءة مهنية				
22	يساعدني الزملاء الذين أعمل معهم في إنجاز المهام بصفة جيدة				
23	يولي مشرفي اهتماما لما أقوله				
24	يهتم رئيسي بشأن رفاهية مرؤوسيه				
25	الزملاء الذي أعمل معهم جميعهم ودودون				
26	الزملاء الذين أعمل معهم يظهرون لي الاهتمام				

المحور الثاني : الاغتراب الوظيفي :

يهدف هذا المحور إلى معرفة مستوى الاغتراب الوظيفي في المؤسسة ،يرجى وضع إشارة (**X**)في مربع الذي يعبر (من وجهة نظرك) على مدى موافقتك عن كل عامل من هذه العوامل (فيما يخص المؤسسة التي تعمل فيها)

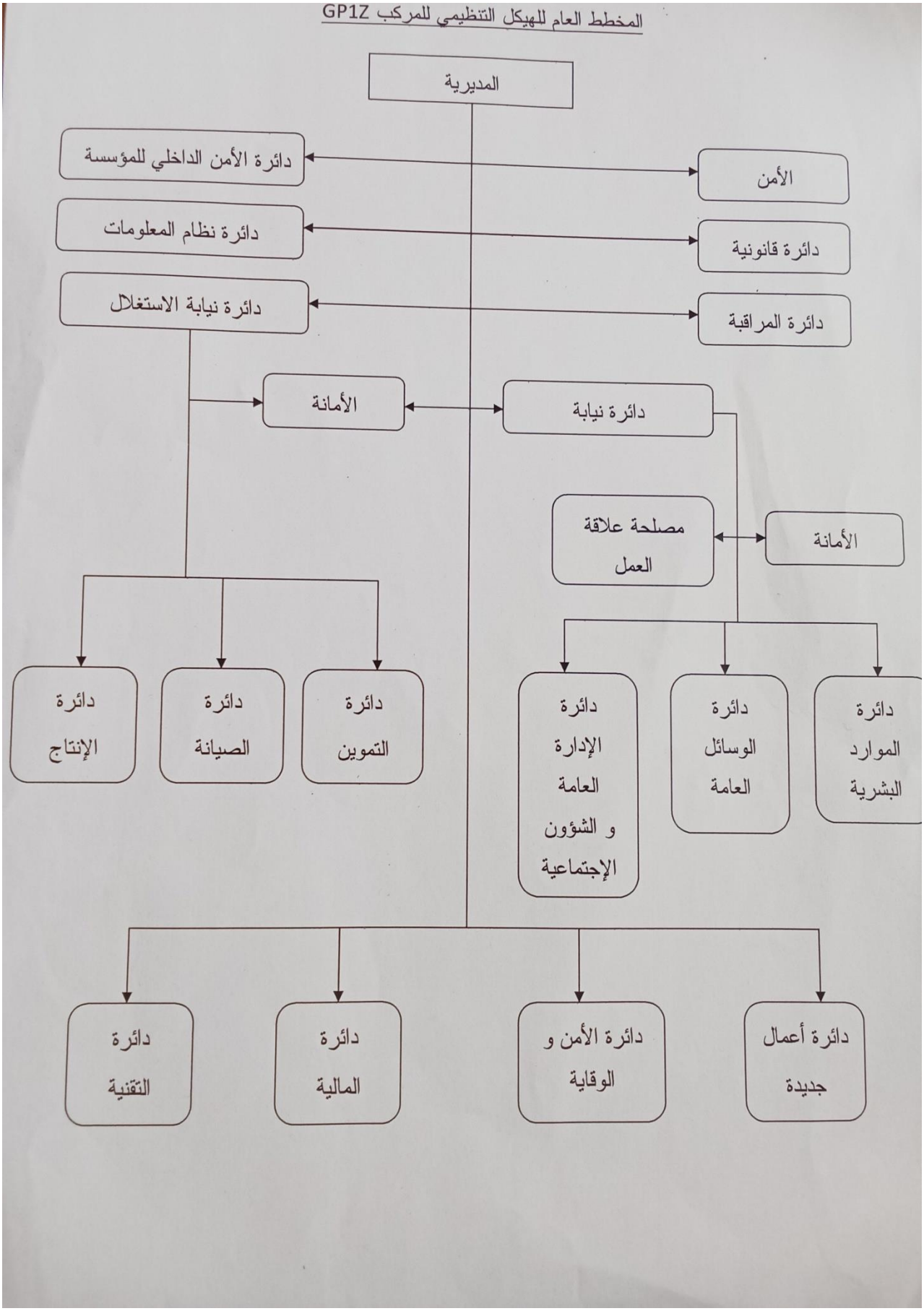
الرقم	العبارات القياسية الاغتراب الوظيفي	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
01	لا أتلقى العون من زملائي بالمقدار الذي أتمناه					
02	أشعر أنني غريب في عملي					
03	لا أستطيع أن أشارك في اتخاذ القرارات في العمل					
04	لا معنى للوفاء والإخلاص في العمل					
05	أشعر بالعجز وأنا في عملي					
06	لا أبالي بالنظام الداخلي للمؤسسة					
07	مستقبلي المهني يبدو غامضا					
08	الاجتهاد في العمل مضيعة للوقت					
09	أصبحت علاقتي المهنية قليلة					

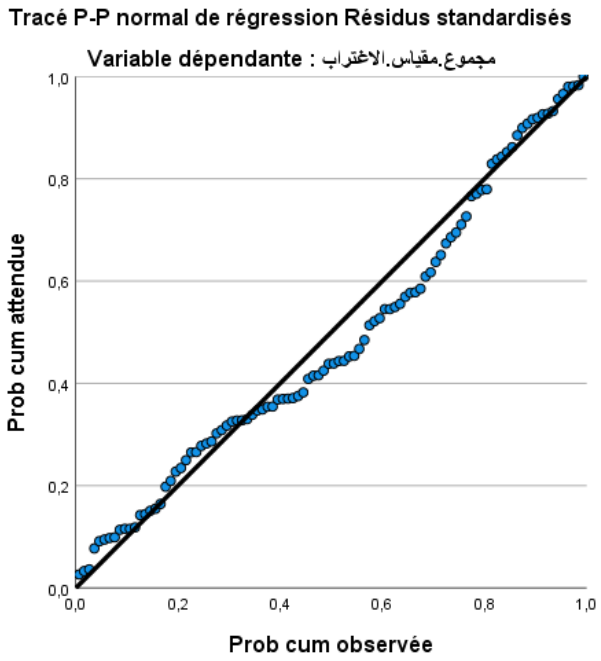
10	أجد صعوبة شديدة في مناقشة موضوع ما مع زملائي في العمل					
11	مشاركتي في أنشطة المؤسسة محدودة جدا					
12	حياتي المهنية ليس فيها ما يجعلني متفائل					
13	لا أستطيع الاستمرار في عملي					
14	أجد صعوبة في إتمام أي عمل أقوم به					
15	لا أستطيع إيجاد حلول للمشاكل التي تعترضني في عملي					
16	لا أهتم بما يجري في عملي					
17	لا مستقبل لي في هذه المؤسسة					
18	وضعي المهني سوف لن يتحسن أبدا					
19	كل ما أقوم به في عملي لا يجدي نفعا					
20	لا أتوقع أنني سوف أرقى في عملي					
21	أشعر أنني لا أعامل مثل زملائي من طرف رئيسي المباشر					
22	لا أشعر بأي انتماء للمؤسسة التي أعمل فيها					
23	لا أجد راحتي وسط زملائي في العمل					
24	لا أستطيع أن أقدر نسبة العمل الذي أود القيام به					
25	أحسن وسيلة للترقية المهنية الوساطة والمحسوبة					
26	ظروف العمل التي أعمل فيها ليست جيدة					

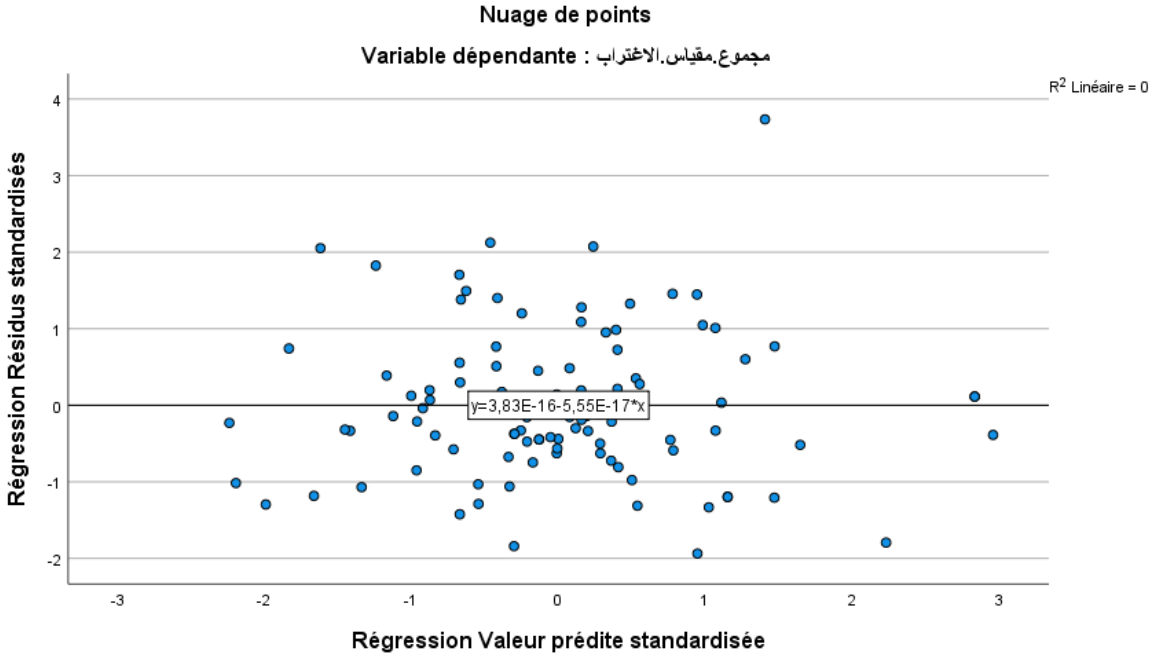
وفي الأخير أقدر بإخلاص تعاونك معنا،الرجاء التأكد من عدم إغفال الإجابة على أي سؤال من أسئلة الاستمارة .

وشكرا لكم

المخطط العام للهيكل التنظيمي للمركب GP1Z




Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés
Variable dépendante : مجموع.مقياس.الاغتراب
Prob cum attendue
Prob cum observée
0,0
0,2
0,4
0,6
0,8
1,0


Nuage de points
Variable dépendante : مجموع.مقياس.الاغتراب
R2 Linéaire = 0
y=3,83E-16-5,55E-17*x
Régression Résidus standardisés
Régression Valeur prédite standardisée
4
3
2
1
0
-1
-2
-3