



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة وهران 2 - محمد بن أحمد -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس والأرطوفونيا

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

بغنوان:

المناخ التنظيمي والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحت إشراف الأستاذ

أ. عرقوب محمد

من إعداد الطالبة

- مكريوقراس أسماء

- مصطفى نصيرة

الرقم	أعضاء لجنة المناقشة	الجامعة	الصفة
1	أ.د. بورجي العباس	جامعة وهران 2	رئيس
2	أ. د عرقوب محمد	جامعة وهران 2	مؤظرا
3	د. زربيي أحلام	جامعة وهران 2	مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023

الاهداء

"واخرهم دعواهم ان الحمد لله رب العالمين"

الى قرة عيني الى من جعلت الجنة تحت قدميها الى التي حرمت
نفسها واعطتني من نبع حنانها سقتني الى من وهبتني الحياة الى من
بها اعلو وبها ارتكز والى القلب المعطاء

"امي العزيزة حفظها الله"

الى صاحب السيرة العطرة الى الرجل الأبرز في حياتي الى من
احمل اسمه بكل فخر وعزة وشرف الى من هو جزء من القلب والفؤاد

"ابي العزيز حفظه الله "

الى من عشت معهم أجمل لحظات حياتي الى السند الثابت

"اخوتي"

أيضا تقديرا واعترافا مني بالجميل أتقدم بجزيل الشكر الى الأستاذ
"عرقوب محمد" لمساعدتنا في تجميع المادة الحثية وصاحب الفضل
في توجيهنا فجزاه الله كل خير.

أسماء مكريروقراس

الاهداء

الى من أحسن الي وعلمني والذي كان له الفضل في توجيهي نحو طلب

العلم، الي "أبي" تقديرا ووفاء؛

الى القلب الذي ينبض بالحنان، "أمي" «أطال الله في عمرها وأبقاها

بصحة وعافية.

الي أخوتي محبة وتقديرا؛

الي زملائي وزميلاتي؛

الي كل من قدم لي يد العون والدعموالمساندة.

مصطفى نصيرة

كلمة شكر

نشكر الله العلي القدير الذي منا علينا بفضلہ وأعاننا على إنجاز وإتمام
هذا العمل المتواضع؛

كما نوجه شكرنا وامتناننا إلى الأستاذ "عرقوب محمد" لما منحنا من جهد
ووقت وتوجيهات لإنجاز هذا البحث؛

ونشكر جميع أساتذتي في جميع مراحل الدراسة؛

كما لا ننسى أن نتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى السادة الأساتذة
أعضاء لجنة المناقشة؛

وفي الأخير نتقدم بالشكر إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في
إنجاز هذا العمل.

قائمة المحتويات:

أ.....	اهداء
ب.....	كلمة شكر
د.....	قائمة المحتويات
ح.....	قائمة الجداول
ط.....	ملخص الدراسة
01.....	مقدمة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة

03	1/الإشكالية
05	2/فرضيات البحث
05	3/أهمية الدراسة
06	4/أهداف الدراسة
06	5/تحديد المفاهيم

الفصل الثاني: المناخ التنظيمي

09	تمهيد
09	1/تعريف المناخ التنظيمي
09	2/خصائص المناخ التنظيمي
10	3/أهمية المناخ التنظيمي

10	4/عناصر المناخ التنظيمي
11	5/عوامل المناخ التنظيمي
12	6/أنواع المناخ التنظيمي
17	7/مؤشرات وعوامل تحسين المناخ التنظيمي.....
18	8/النظريات المفسرة للمناخ التنظيمي
21	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الاغتراب الوظيفي

23	تمهيد
23	1/تعريف الاغتراب الوظيفي (لغة، اصطلاحا)
23	2/مفهوم الاغتراب الوظيفي
24	3/مراحل الاغتراب الوظيفي.....
25	4/أسباب ومحددات الاغتراب الوظيفي
27	5/أنواع الاغتراب الوظيفي
27	6/مظاهر الاغتراب الوظيفي
28	7/نتائج الاغتراب الوظيفي
30	8/الأثار السلبية للاغتراب الوظيفي
31	خلاصة الفصل.....

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للبحث

الدراسة الاستطلاعية

- تمهيد 33
- 1/ منهج الدراسة 33
- 2/ أهداف الدراسة الاستطلاعية 33
- 3/ مدة إجراء الدراسة الاستطلاعية 33
- 4/ مكان إجراء الدراسة الاستطلاعية 33
- 5/ عينة الدراسة الاستطلاعية 33
- 6/ خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية 33
- 7/ أدوات الدراسة الاستطلاعية 35
- 8/ الخصائص السيكومترية للدراسة الاستطلاعية 36

الدراسة الأساسية:

- تمهيد 43
- 1/ مدة الدراسة الأساسية 43
- 2/ عينة الدراسة الأساسية 43
- 3/ خصائص عينة الدراسة الأساسية 43

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

1/ عرض نتائج الفرضيات 48

2/ مناقشة الفرضيات 51

خاتمة 55

الاقتراحات 57

قائمة المراجع 59

الملاحق

قائمة الجداول:

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
34	توزيع العينة حسب متغير الجنس	1
34	توزيع العينة حسب متغير العمر	2
34	توزيع العينة حسب متغير مؤهل العلمي	3
35	توزيع العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية	4
35	توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة	5
37	ارتباط فقرات ببعء الهيكل التنظيمي	6
37	ارتباط فقرات ببعء القيادة	7
38	ارتباط فقرات ببعء التكنولوجيا	8
38	ارتباط فقرات ببعء الحوافز	9
39	ارتباط فقرات ببعء المشاركة في اتخاذ القرار	10
39	ارتباط فقرات ببعء الاتصالات	11
40	ارتباط الأبعاد والدرجة الكلية لاستبيان المناخ التنظيمي	12
40	ارتباط الفقرات ببعء التشاؤم	13
41	ارتباط الفقرات ببعء العجز	14
41	ارتباط الفقرات ببعء الانعزالية	15
42	ارتباط الفقرات ببعء عدم الرضا	16
42	قيم معامل الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية لاستبيان الاغتراب الوظيفي	17
43	معامل الثبات الكلي ألفا كرومباخ لاستبيان المناخ التنظيمي	18
43	معامل الثبات الكلي ألفا كرومباخ لاستبيان الاغتراب الوظيفي	19
44	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	20
44	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب العمر	21
45	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الحالة الاجتماعية	22
45	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب المؤهل العلمي	23
46	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب سنوات الخبرة	24
48	معامل الارتباط بيرسون بين المناخ التنظيمي والاعتراب الوظيفي	25
48	معامل الارتباط بيرسون بين الهيكل التنظيمي والاعتراب الوظيفي	26
49	معامل الارتباط بيرسون بين القيادة والاعتراب الوظيفي	27
49	معامل الارتباط بيرسون بين التكنولوجيا والاعتراب الوظيفي	28
50	معامل الارتباط بيرسون بين الحوافز والاعتراب الوظيفي	29
50	معامل الارتباط بيرسون بين المشاركة في اتخاذ القرار والاعتراب الوظيفي	30
51	معامل الارتباط بيرسون بين نمط الاتصالات والاعتراب الوظيفي	31

ملخص الدراسة :

تهدف دراستنا الحالية إلى التعرف على العلاقة الموجودة بين المناخ التنظيمي والاعتراب الوظيفي. لتحقيق هذا الهدف، اتبعنا المنهج الوصفي من خلال تطبيق استبيانين: 1-استبيان المناخ التنظيمي (العيقة محمد، 2018)، واستبيان الاعتراب الوظيفي (سيفي يوسف، 2019). طبقنا الاستبيانين على عينة مقدره ب: (80) ممرض من كلا الجنسين يعملون بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران. خلصت نتائج الدراسة إلى:

- وجود علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي والاعتراب الوظيفي لدى ممرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران.
- عدم وجود علاقة ارتباطية بين الهيكل التنظيمي والاعتراب الوظيفي لدى ممرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران.
- عدم جود علاقة ارتباطية بين القيادة والاعتراب الوظيفي لدى ممرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران.
- وجود علاقة ارتباطية بين التكنولوجيا والاعتراب الوظيفي لدى ممرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران.
- عدم وجود علاقة ارتباطية بين الحوافز والاعتراب الوظيفي لدى ممرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران.
- وجود علاقة ارتباطية بين المشاركة في اتخاذ القرار والاعتراب الوظيفي لدى ممرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران.
- وجود علاقة ارتباطية بين الاتصالات والاعتراب الوظيفي لدى ممرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي وهران.

كما أوصت الدراسة على ضرورة الاهتمام بالموارد البشري بالمؤسسة محل الدراسة من خلال توفير مناخ تنظيمي جيد يساعد على رفع مستوى الأداء والتخفيف من درجة الاعتراب الوظيفي.

الكلمات المفتاحية:

المناخ التنظيمي، الهيكل التنظيمي، القيادة، التكنولوجيا، الحوافز، المشاركة في اتخاذ القرار، الاتصالات. الاعتراب الوظيفي، الشعور بالتساؤم، الانعزالية، عدم الرضا، الشعور بالعجز.

Abstract:Organizational climate and job alienation

Our current study aims to identify the relationship that exists between organizational climate and job alienation. To achieve this goal, we followed the descriptive approach by applying two questionnaires: 1- Organizational Climate Questionnaire (Aifa Mohammed, 2018), and Job Alienation Questionnaire (Saifi Youssef, 2019). We applied the two questionnaires to a sample of (80) nurses of both sexes working at the Ben Zarjab University Hospital Center and Oran.

The results of the study concluded:

- The existence of a correlation between the organizational climate and job alienation among the nurses of the Emergency Department at the University Hospital Center Ben Zarjeb Oran.
- The absence of a correlation between the organizational structure and job alienation among the nurses of the Emergency Service at the Ben Zarjab University Hospital Center in Oran.
- The lack of a correlation between leadership and job alienation among the nurses of the Emergency Department at the Ben Zarjab University Hospital Center in Oran.
- The existence of a correlation between technology and job alienation among the nurses of the emergency department at the University Hospital Center
- There is no correlation between incentives and job alienation among nurses of the Emergency Department at the University Hospital Center Ben Zarjeb Oran.

-The existence of a correlation between participation in decision-making and job alienation among nurses of the Emergency Department at the University Hospital Center Ben Zarjab Oran

- The existence of a correlation between communication and functional alienation among the nurses of the Emergency Department at the University Hospital Center of Oran.

The study also recommended the need to pay attention to the human resource in the institution under study by providing a good organizational climate that helps raise the level of job alienation.

Keys words:Organizational climate, organizational structure, leadership, technology, incentives, participation in decision-making, communication.

Functional alienation, pessimism, isolation, dissatisfaction, feelings of helplessness.

مقدمة

يعتبر المورد البشري عنصرا هاما خاصة في المؤسسات الصحية حيث يلعب دورا هاما لدى المرضى، فمن الضروري توفير له مناخ عمل ملائم يساعد على القيام بالأعمال بطريقة فعالة وعلى الحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي. لذلك لاق موضوع المناخ التنظيمي اهتمام العديد من الباحثين والمختصين في حقول علمية مختلفة ذات صلة بالفرد العامل وأهميته في تطوير المؤسسات. وعلى هذا الأساس فالمناخ التنظيمي يعد الحجر الأساس في نجاح فعالية أي مؤسسة، ومفهوم المناخ التنظيمي يعبر عن مجموعة من الخصائص للبيئة الداخلية التي تتمتع بدرجة كبيرة من الاستقرار والثبات النسبي.

بالإضافة إلى ظهور إشكالية الاغتراب الوظيفي حديثا رغم أنها كانت موجودة سابقا وقد لقيت هذه الظاهرة اهتماما من علم النفس وغيرها من العلوم والمجالات واختلفت التفسيرات والأسباب حسب الدراسة ونوعها. وقد تطور هذا المفهوم مع تطور المنظمات وتساعد القيود التقنية على حرية الإنسان مما تؤثر على أداء الأفراد واغترابهم وظيفيا.

من أجل تشخيص الواقع الفعلي لموضوع المناخ التنظيمي والاضراب الوظيفي قد قسمنا الدراسة إلى خمسة فصول، الأول خاص بالإطار العام للإشكالية حيث نتطرق فيه لتقديم الموضوع، الدراسات السابقة، طرح التساؤلات والفرضيات، أسباب اختيار الموضوع، أهدافه وأهميته، لنتتهي بتحديد بعض المفاهيم المتعلقة بموضوع دراستنا، أما الفصل الثاني فيخصص للمتغير الأول والأول هو المناخ التنظيمي بكل عناصره، أما الفصل الثالث سنتناول فيه المتغير الثاني وهو الاغتراب الوظيفي بكل عناصره. وبعده الفصل الرابع محتويا الإجراءات المنهجية من خلال إجراء الدراسة الاستطلاعية والدراسة الأساسية، وتقديم لميدان البحث والعينة، وأدوات جمع البيانات مع ذكر المنهج المتبع، ليأتي في الأخير الفصل الخامس مخصصا لعرض ومناقشة النتائج ثم الاستنتاج العام، ففائمة المراجع والملاحق.

الفصل الأول
الإطار المفاهيمي
للدراسة

- الإشكالية:

تسعى المنظمات في الوقت الراهن إلى مواكبة التغيرات والتطورات التي يشهدها العالم الصناعي، وهذا من أجل خلق مناخ تنظيمي فعال وملائم من خلال العمل على الحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي داخل المؤسسات، وتحقيق الراحة النفسية للعامل، من خلال توفير بيئة عمل صحية كالتسيير الجيد واحترام العامل إضافة إلى الظروف الفيزيائية المناسبة، هذه العوامل تدخل تحت اطار ما يعرف بالمناخ التنظيمي، وهو الذي يحدد مدى قدرة الفرد على الاستمرارية في عمله او النفور والابتعاد عنه وتشعره بعدم الانتماء الى مؤسسته و هذا ما يعرف بالاغتراب الوظيفي في عالم المنظمات. في هذا الصدد تناولت دراسة pangil et oteras (2011) بعنوان "العلاقة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي"، بمؤسسة حكومة ماليزيا، التي توصلت إلى وجود ارتباط ايجابي بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي كما ان بيئة العمل الايجابية مهمة لنجاح المؤسسات الحديثة التي تحظى حاليا بالاهتمام المتزايد (حراث، 2018، ص 20). كما توصلت دراسة sarros et Al (2000) بعنوان "الاغتراب الوظيفي والقيادة التنظيمية" إلى ان هناك علاقة بين نمط القيادة واغتراب العامل (كركيط، نوري، 2023، ص 34). لقي هذا الموضوع اهتماما من طرف الباحثين في الدول العربية، وفي دراسة أجراها السكران (2004) بعنوان "المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي" «دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض توصلت إلى وجود توجهات ايجابية مرتفعة، لدى أفراد العينة نحو محور (الاتصالات) كأحد محاور المناخ التنظيمي ووجود توجهات ايجابية مرتفعة لدى أفراد العينة نحو محور (الهيكل التنظيمي للمنظمة) كأحد محاور المناخ التنظيمي (السكران، 2004، ص 207) كما أسفرت نتائج دراسة ايهاب محسن حمود الحبشي (2019) بعنوان "المناخ التنظيمي وعلاقته بالتوافق المهني لدى موظفي وزارة الشباب والرياضة بالجمهورية اليمنية" أن مستوى المناخ التنظيمي بوزارة الشباب جيد سواء ما تعلق بالهيكل التنظيمي للوزارة او طبيعة القيادة الادارية او المشاركة في اتخاذ القرار، او في نوعية وطبيعة التكنولوجيا المعتمدة (الحبشي، 2019، ص 257). في حين أشارت دراسة بن زاهي (2007) تحت عنوان «الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بدافعية الانجاز لدى الاطارات الوسطى لقطاع المحروقات» الى أن مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي كان أقل بقليل عن المتوسط لدى أفراد العينة. وأنه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين أفراد العينة في الشعور بالاغتراب الوظيفي، وعوامله باختلاف السن ما عدا الشعور بالتشاؤم وعدم رضا (بن زاهي، 2007، ص 167). من جهة أخرى بينت دراسة مهيوبي (2007) تحت عنوان "المناخ التنظيمي السائد في المؤسسة الصحية وعلاقته بالاحترق النفسي لدى الممرضين» دراسة ميدانية لبعض المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة توصلت الى وجود علاقة بين المناخ التنظيمي والاحترق النفسي للممرضين. (مهيوبي، 2007، ص 187).

من خلال عرض هذه الدراسات، نلاحظ أن هناك منها من تطرقت الى المتغير الاول (المناخ التنظيمي) مع متغيرات اخرى (الرضا الوظيفي، الاداء الوظيفي، التوافق المهني، الاحتراق النفسي) منها دراسة السكران، ودراسة الحبشي، ودراسة مهيوبي، و pangil et ôteras وفي المقابل هناك دراسات تطرقت الى متغير الاغتراب الوظيفي مع متغير (القيادة التنظيمية، دافعية الانجاز) كدراسة بن زاهي، ودراسة sarros et Al في حين الدراسات التي تناولت متغير المناخ التنظيمي والاغتراب الوظيفي كانت قليلة وهذا في حدود اطلاعنا على هذا النوع من الدراسات، مما جعلنا نفكر في تناول موضوع المناخ التنظيمي والاغتراب الوظيفي من خلال الاجابة على التساؤل التالي:

هل توجد علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي والاغتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران؟

وقد تفرع عن هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

1. هل توجد علاقة ارتباطية بين الهيكل التنظيمي والاغتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران؟

2. هل توجد علاقة ارتباطية بين القيادة والاغتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران؟

3. هل توجد علاقة ارتباطية بين التكنولوجيا والاغتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران؟

4. هل توجد علاقة ارتباطية بين الحوافز والاغتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران؟

5. هل توجد علاقة ارتباطية بين المشاركة في اتخاذ القرار والاغتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران؟

6. هل توجد علاقة ارتباطية بين الاتصالات والاغتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران؟

2- الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران.

وقد تفرع عن الفرضية العامة الفرضيات الجزئية التالية:

1- توجد علاقة ارتباطية بين الهيكل التنظيمي والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران.

2- توجد علاقة ارتباطية بين القيادة والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران.

3- توجد علاقة ارتباطية بين التكنولوجيا والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران.

4- توجد علاقة ارتباطية بين الحوافز والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران.

5- توجد علاقة ارتباطية بين المشاركة في اتخاذ القرار والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران.

6- توجد علاقة ارتباطية بين الاتصالات والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران.

3- أهمية الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين المناخ التنظيمي والاعتراب الوظيفي، وتكمن أهميتها في الجوانب التالية:

-الكشف عن دور المناخ التنظيمي وعوامله في خفض الشعور بالاعتراب الوظيفي لدى عمال المؤسسة الاستشفائية.

-تتيح الدراسة الحالية تكوين إطار نظري يهتم بجمع المفردات التي تخص متغيري الدراسة مما سيوفر مرجعا علميا عنها.

-تبصير وتوجيه أصحاب القرار لاتخاذ القرارات المناسبة بناء على نتائج الدراسة من خلال التوصيات والمقترحات.

4- اهداف الدراسة:

- الكشف عنالعلاقة بين الهيكل التنظيمي والاعتراب الوظيفي.
- الكشف عنالعلاقة علاقة بين القيادة والاعتراب الوظيفي.
- الكشف عنالعلاقة علاقة بين التكنولوجيا والاعتراب الوظيفي.
- الكشف عنالعلاقة علاقة بين الحوافز والاعتراب الوظيفي.
- الكشف عنالعلاقة علاقة بين المشاركة في اتخاذ القرار والاعتراب الوظيفي.
- الكشف عنالعلاقة علاقة بين نمط الاتصال والاعتراب الوظيفي.

5-التعاريف الإجرائية:

المناخ التنظيمي: هوكل ما يشعر به الممرض ويدركه حول بيئة عمله ويكون له تأثير على سلوكه ويتكون من الأبعاد التالية: الهيكل التنظيمي، نمط القيادة نمط الاتصالات، المشاركة في اتخاذ القرارات، لحوافز. ويعبر عنه في هذه الدراسة من خلال الدرجة التي يتحصل عليها الممرضين من خلال اجابتهم على استبيان المناخ التنظيمي.

أبعاد المناخ التنظيمي:

الهيكل التنظيمي: هو العمل الرسمي الذي من خلاله يعرف الممرضون خطوط السلطة والأدوار الموكلة إليهم.

القيادة: هي ذلك التفاعل بين المسؤولين والممرضون من خلال تعاملهم معهم، واهتمامهم بهم، والثقة والتعاون بينهم.

التكنولوجيا: هي تلك العملية التي من خلالها يتم انجاز أغلب الأعمال والقليل من الجهد.

الحوافز: هي مجموع المؤثرات المادية (الأجر وكفايته، تناسب الأجر مع الجهد) والمعنوية (الترقية) التي توفرها المؤسسة.

المشاركة في اتخاذ القرار: هي تلك الادراكات التي يشكلها الممرضون وكيفية اتخاذ الإدارة للقرارات ومدى مشاركتهم خاصة المتعلقة بعملهم.

الاتصالات: هي العملية التي من خلالها يتم تبادل المعلومات بين الممرضون عن طريق استخدام الوسائل الحديثة في الاتصالات.

الاغتراب الوظيفي: هو إحساس الموظف بالعزلة والتهميش وابتعاده عن واقعه الوظيفي، بالمؤسسة الاستشفائية فاقتدا لسيطرة التحكم لمهارات العمل داخل المنظمة نتيجة عدة عوامل داخلية وخارجية، ويقاس إجرائيا من خلال الدرجة التي يتحصل عليها الممرضين من خلال اجاباتهم على استبيان الاغتراب الوظيفي.

أبعاد الاغتراب الوظيفي:

الشعور بالانشاؤم: هي الحالة التي يشعر بها الممرضون بالاستياء والتعاسة في العمل وفقدان الهدف والطموح.

الشعور بالعجز: هي الحالة التي يشعر بها الممرضون بعدم السيطرة بمجريات الأمور وعدم التحكم في مساره الوظيفي.

الانعزالية: هي الحالة التي يشعر بها الممرضون بالتهميش والعزلة عدم انسجامهم مع زملائهم في العمل.

عدم الرضا: هي الحالة التي يشعر بها الممرضون بفقدانهم لأهميتهم ودورهم في المؤسسة.



الفصل الثاني
المناخ التنظيمي

تمهيد:

يعد المناخ التنظيمي من الموضوعات الحديثة التي انتشرت في الدراسات الإدارية منذ النصف الثاني من العشرين. وربما يعزى الخلاف والجدل حول مفهومه، وإلى كثرة المصطلحات التي استخدمت بصفة دائمة، وفي هذا الفصل سنتطرق إلى إطار المفاهيمي للمناخ التنظيمي ومؤثراته ونظرياته وعوامله.

1.2 مفهوم المناخ التنظيمي:

نظرياً إلى المناخ التنظيمي بأنه "أية منظمة تعمل كجزء من نظام أكبر فالموظفون يعملون ضمن بيئة إدارية عامة وهذه البيئة تنشأ من خلال سياسات وممارسات كبار الإداريين للنظام وهذا المناخ يؤثر على أداء كل التابعين وهذا التأثير يعتمد على حجم السلوك لكل من يعمل في سلسلة الهيكل (تقبيل، 1978، ص 28). ويشير إليه كل من جيمر وفور هاند على "أنه مجموعة من الخصائص، تصف التنظيم وتعمل على تمييزه عن غيره ذات الثبات النسبي وتؤثر على سلوكيات الأفراد" (رسمي، 2004، ص 87). وعرفه الروبي والباكر بأنه "نتاج للإدراك الأفراد، لأدوارهم كما يراها الآخرون في المؤسسة" (المومني، 2006، ص 25.26). أما القريوتي فقد عرفه: "المناخ التنظيمي هو مجموعة من الخصائص البيئية الداخلية، للعمل والتي تتمتع بدرجة من الثبات النسبي أو المستقرة، يفهمها العاملون ويدركونها مما ينعكس على قيمتهم، واتجاهاتهم، وبالتالي سلوكهم (القريوتي، 2009، ص 170). وحسب ما يرى العميان: "المناخ التنظيمي هو البيئة الاجتماعية أو النظام الاجتماعي الكلي لمجموعة العاملين في النظام الواحد وهذا يعني الثقافة القيم العادات الأعراف الأنماط". السلوكية المعتقدات الاجتماعية، وطرق العمل المختلفة، التي تؤثر على الفعاليات والأنشطة الإنسانية والاقتصادية داخل المنظمة (لعميان، 2008، ص 305).

2.2 خصائص المناخ التنظيمي:

من خلال التعاريف المقدمة في السابق نصل إلى مجموعة من الخصائص المناخ التنظيمي وهذه الأخيرة تتألف على مجموعة، من المتغيرات المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها، والتي تساهم في خلق بيئة داخلية للتنظيم ويمكن إيجازها فيما يلي:

1_ أن المناخ التنظيمي عامل إدراكي يراه العاملون وفق تصوراتهم الخاصة وليس بالضرورة كما هو قائم فعلاً.

2- أن المناخ التنظيمي يمتاز بنوعية ثابتة، بمعنى أن خصائص المناخ التنظيمي تتسم بدرجة من الاستمرار النسبي.

3- ان المناخ التنظيمي يعني ثقافة المؤسسة.

4- المناخ التنظيمي الناشئ في المنظمة ما يؤثر بشكل مباشر في سلوكيات العاملين.

5-المناخ يتحدد بصفة جوهرية بواسطة خصائص الآخرين وسلوكهم وكذلك بواسطة الوقائع الاجتماعية والثقافية (فليه ،2006،ص296.295)

2.2.1 حسب جحلان فقد أضاف لخصائص التالية:

1- اننا نتعامل مع عالم ادراكي أي ان مناخ منظمة يرى فيه الموظفون، ادراكهم الخاص وليس بالضرورة ما هو كائن فعلا فإدراك الموظف لهذه الخصائص البيئية تولد لديه حالة نفسية لها تأثير مباشر في اتجاهات الفرد.

2-المناخ التنظيمي لا يعني ثقافة المنظمة كما انه ليس بمصطلح بديل عنه، فالمناخ التنظيمي واسع ويشمل البعد الإنساني والبعد المادي.

3-المناخ التنظيمي لا يعني البيئة، حيث تتعلق البيئة، بما يدور خارج وداخل التنظيم على المستوى الواسع بينما يتعلق المناخ بما يدور داخل التنظيم على المستوى الضيق (نقبيل، 2018، ص30).

3.2 أهمية المناخ التنظيمي:

تكمن أهمية معرفة المناخ التنظيمي في كونه يساعد على تحقيق الأغراض التالية:

1- مساعدة الإدارة والباحثين على وصف الخصائص المنظمة وفهمها.

2-تساعد على تقييم المنظمة من خلال ابعاد المناخ التنظيمي وتحديد جوانب القوة والضعف فيها مقارنة بالمنظمات الأخرى.

3-المساهمة في معرفة الكيفية، التي يمكن من خلالها تحفيز أعضاء المنظمة لتحقيق أهدافها بكفاءة أفضل عبر وسائل تؤدي الى تحقيقنوع من التكامل بين اهداف المنظمة وطموحات العاملين فيه يضمن تحقيق مستوى القبول من الرضا الوظيفي.

4- تساعد المنظمة على تشخيص عوامل الصراع وتسهيل عملية السيطرة عليه.

5-تعزير قوة المنظمة على تجاوز ما يوجهها من مشكلات (العزاوي ، 2010 ، ص 411- 412).

4.2 عناصر المناخ التنظيمي:

ان عناصر المناخ التنظيمي تتداخل مع ابعاده التي تعد الاعم والاشمل ويمكن تصنيف هذه العناصر الى:

1- الهيكل التنظيمي: وهو نمط يدل على مستويات الإدارة، ونمط السلطة واتخاذ القرار.

2- نمط القيادة: من الأنماط الرئيسية في تحديد طبيعة المناخ التنظيمي.

3- نمط الاتصال: ان الاتصال الجيد هو اتصال باتجاهين لأنه يتيح للعاملين فرص ابداء الراي والتعلم والتطور.

4- المشاركة في اتخاذ القرارات: يتيح للعاملين فرص ابداء رأيهم وافكارهم واقتراحاتهم، الامر الذي يزيد من تحسين فرص العمل.

5- طبيعة العمل: تعد عاملا مهما في تحفيز العاملين او احباطهم.

6- التكنولوجيا: توجه النظام نحو الانفتاح والتجديد في ابعاده التكنولوجية وهذا يشكل ضمانا لسيادة مناخ منظمة صحي (واصل، 2006، ص36،35).

بالإضافة إلى العناصر السابقة هناك من أضاف عناصر أخرى تتمثل فيما يلي:

1- العمل الجماعي: الجماعة هي الأساس التي تبنى عليه الأهداف التنظيمية والتقليل من شأنها يؤدي الى تفاعل اقل.

-الحوافز: هي عبارة عن مجموعة الأدوات، والوسائل التي تسعى المنظمة لتوفيرها للعاملين سواء كانت مادية او معنوية.

3- نظم وإجراءات العمل: هي مجموعة قرارات، والأوامر، والتعليمات الدائمة التي تنظم مهام التي تقع على عاتق المنظمة.

4- العلاقات الداخلية: نقصد بها العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، العلاقة بين المرؤوسين وبعضهم البعض، العلاقة مع الرئيس الأعلى إضافة الى العلاقة بين اقسام المنظمة (صليحة ، 2010 ، ص 131،130).

5.2 عوامل المناخ التنظيمي:

1.5.2 العوامل الخارجية:

1- البيئة الاجتماعية: تشمل نواحي عديدة تتعلق بالموارد البشرية وأيضاً تضم درجات الذكاء والمستوى التعليمي والثقافي السائد في المجتمع، إضافة إلى العادات والتقاليد، والمعتقدات الدينية، وتعمل المنظمات على التعرف على البيئة الاجتماعية في البيئة التي تعمل فيها، ويترتب على هذا وضع معايير وعناصر إنتاجية تتماشى مع أنماط واذواق الموارد البشرية وعلى المنظمة توقع التغيرات في هذه البيئة (رب، سيد، 2005، ص103).

2- البيئة التقنية: يقصد بها مدى استخدام التكنولوجيا الحديثة، في الإدارة تساهم في إتمام العمل الإداري وتحديثه من حين إلى آخر وما تضيفه من تسهيلات في تنفيذ العمل والابداع (ذبيبات ، 1999 ، ص34).

3- المسؤولية الاجتماعية: هي الحدود القوانين، والأخلاق، والمبادئ الاجتماعية للمجتمع التي توجد فيه المنظمة مع أطراف عديدة منها البيئة المحلية، وأطراف العاملين بالمنظمة وتتعامل هذه الأخيرة مع البيئة الخارجية من خلال علاقات التأثير، والتبادل والاعتماد فهي تؤثر وتتأثر بالقوى البيئية ويجب على المنظمة أن تأخذ بالحسبان الأثر التي تحدثه قراراتها، وسلوكياتها تجاه الأطراف الأخرى وأن تعمل على تعظيم هذه العلاقة. لأن ذلك يؤدي إلى تحقيق الأهداف مختلف الجوانب وبما لا يتعارض مع الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها أن وجود توازن بين العلاقات، والأطراف المختلفة يؤدي إلى توفير مناخ جيد للمنظمة يصب في مصلحتها ويحقق لها فوائد عديدة (رب ، سيد ، 2005 ، ص 8).

4- المشاكل الاسرية: يقصد بها المشاكل التي تحدث للعاملين داخل الاسرة، وبالتالي تؤثر على أدائهم في العمل وتسعى المنظمات لتحديد من الأثر السلبي الناتج عن المشاكل الاسرية وذلك باهتمامها بالأسرة والعمل على تنفيذ برامج متنوعة لمقابلة الاحتياجات المتغيرة، لهذه الاسر مع مراعاة احداث التوازن بين العمل والمسؤوليات الاسرة وتعمل المنظمات على مساعدة العاملين على حل مشاكلهم وتقديم المساعدات المختلفة لهم. وتقدم البرامج المناسبة وتذهب بعضها إلى أكثر من ذلك بحيث تكون برامج الاسرة جزءاً أساسياً من رسالة المنظمة (المغربي، 2007، ص19).

2.5.2 العوامل التنظيمية:

1- طبيعة البناء التنظيمي:

وهو نمط احداث الأقسام والإدارات والذي يدل على مستويات الإدارية، المختلفة وبين نمط السلطة ومراكز اتخاذ القرارات فالهياكل التنظيمية المرنة تتيح للعاملين فرص المشاركة والابداع. واما غير المرنة فهي لا تتيح فرص التأقلم للمتغيرات ولا تعترف بالتنظيمات غير رسمية ولا تتعامل معها (عبد العليم، 2003، ص21).

2- النمط القيادي المتبع: ويقصد ان تتبنى الإدارة فلسفة إنسانية من خلال اشراك المورد البشري في اتخاذ القرارات، وحل مشاكل العمل الذي يقوم بها حتى يشعر بقيمته واسهاماته في تحقيق الأهداف المطلوبة، فالقيادة التي تقوم على دعم المرؤوس ومساعدته عند الحاجة وتوجيهه دون تحامل هي قيادة التي تستطيع خلق الثقة بالنفس والاستقرار النفسي والتقدم وتقضي على جميع مظاهر التسبب والغياب وخلافه (المغربي كامل، 2004، ص307).

3- التدريب: يلعب دورا أساسيا في تنمية المهارات البشرية، التي تعتبر من أكثر الاستثمارات نجاحا في تحقيق الإنجاز المستهدف، سيما وان الفاعلية والكفاءة لدى الموارد البشرية لا تتحقق الا من خلال تشجيع الموارد البشرية على اعتماد البرامج التدريبية، والتطويرية، واستثمار افاق المعارف الإنسانية، ورفع الروح المعنوية لديهم (حمود، 2002، ص167).

4- نمط الاتصالات: من شأنها التأثير في خلق المناخ التنظيمي الملائم. ومن خلالها يتم نقل المعلومات والبيانات والأفكار لتحقيق الأداء المستهدف للمنظمة، وتعتمد الاتصالات على حسب طبيعة العمل والمناخ التنظيمي السائد اذ انها تؤثر وتتأثر به عادة، حيث ان الموقع المادي للأفراد وما ترتبط بذلك من جماعات العمل الرسمية، وغير الرسمية من شأنها ان تخلق مناخا تنظيميا ملائما لخلق التفاعلات الاجتماعية (سعيد 1992 ص109).

5- الامن الوظيفي: هو مجموعة الضمانات، والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون مثل الامن من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية، الامن من إجراءات إدارية تعسفية الامر الذي يؤدي الى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية.

6- التناقضات والصراعات: قد يكون تعارض بين هدف تحقيق ربح من جهة المنظمة، ورفع الأجور من جانب العاملين. اذ ان التعارضات والصراعات التنظيمية، من شأنها ان تحد من فعالية المنظمة وقدرتها على الوفاء بالتزاماتها تجاه جميع الأطراف. ولهذا على المنظمات ان تدرك الصراعات المرغوب فيها وتحللها باستمرار بغية تجنبها وتحدد الصراعات غير المرغوب فيها وتقوم بتحجيمها بمعنى ان تعمل المنظمة على وضع سياسة متزنة بين هذه التعارضات والصراعات بما يخدم المنظمة.

7- وجود معايير واضحة التقييم: يقصد به وجود معايير واضحة وعادلة لتقييم أداء العاملين ومدى المحاسبة على النتائج وتحقيق الأهداف، إذ يترتب على هذه المعايير الكثير من إجراءات التي تهم وتمس العاملين من ترقيات ومكافئات وغيرها، فيمثل وجود معايير واضحة بعيدة عن، المخاباة حافزا كبيرا لاهتمام بالأداء وجودته وعلى العكس فإن شعور العاملين بعم وجودها بالشكل المطلوب تؤثر على التزامهم وادائهم وبتالي على المنظمة التي يعملون فيها (واصل، 2006 ، ص296).

8- طبيعة وظروف العمل: ان العمل الروتيني الرتيب يؤدي الى الشعور بالملل، وزيادة الإهمال، ولامبالاة وعدم الاكتراث نحو الاعتماد أسلوب التحديث او التطوير. حيث ان العامل غالبا ما يشعر بعدم أهمية جدوى عمله اما الاعمال التي تتسم بالتحسن والتطور، فإنها تشجع العاملين على الاسهام بكل طاقتهم وقدراتهم الإبداعية في اثاره الكفاءات والإمكانات الكامنة لديهم في نجاح العمل وتحقيق الأهداف.

9- العدالة والانصاف: وتعني إدراك المورد البشري سلوكيات المنظمة على انها عادلة فيما يتعلق بنظام الترقيات ومفكات مما يدفع العاملين لمزيد من العطاء والعمل(الصيرفي، 2005، ص336).

3.5.2 عوامل الشخصية وتشمل العديد من الابعاد:

1- المودة والدفء: وهي درجة الدفء والمودة التي تشعر بها الموارد البشرية، مع بعضهم البعض ومدى سيادة روح العمل كفريق.

2- الانتماء والهوية ويقصد بها درجة الشعور بالانتماء للمنظمة، ودرجة إحساس المورد البشري بأهميته كعضو في فريق متكامل.

3-روح المبادرة: يقصد بها تحفيز الموارد البشرية، على ان يكون لديهم حب المخاطرة والامسك بزمام الأمور.

4-الصراحة: حرية الموارد البشرية في شرح أفكارهم وانشطتهم سواء بالنسبة لرؤسائهم في العمل او زملائهم مما يساهم في وجود تفاهم بين الموارد البشرية مع بعضهم من الرؤساء.

5-الثقة: وجود التزام بين الموارد البشرية، والرؤساء لإتمام الاعمال التي توكل إليهم في الوقت والجودة المناسبة (الطويل، 2006، ص145، 143).

6- الاهتمام بالعلاقات: نقصد به العلاقات الإنسانية القائمة على الاحترام، والثقة المتبادلة، والتعاون سواء كان بين العاملين بعضهم البعض او مع الرؤساء والإدارة، ان وجود اهتمام بمثل هذه العلاقات يؤدي الى

وجود نسيج متماسك في المنظمة بحيث تتكاتف الأيدي وتتوحد الغايات لتحقيق اهداف المنظمة ومصالحها(فريجات ، 2009 ، ص186).

6.2 الانواع المناخ التنظيمي:

1.6.2 حسب تصنيف السالم، الصالح، 1991: يقسم المناخ التنظيمي الى ستة أنواع وهي كالآتي:

- 1-المناخ المفتوح: الذي يحقق حالة مشاركة وتفاعل في سلوك بين العاملين أنفسهم والقيادة.
- 2- المناخ الاستقلالي: الذي يحقق الحاجات الاجتماعية والنفسية للعاملين مما ينعكس إيجابيا على روحهم المعنوية ورضاهم عن العمل.
- 3- المناخ المسيطر عليه: الذي يؤدي الى ارتفاع معدلات الإنتاج للعاملين نظرا لأهمية التي تعطي للعملية الإنتاجية.
- 4- المناخ المؤلف: الذي يشجع على ظهور بعض السلوكيات الغير مرغوب فيها كالكذب والاحتتيال وهو مناخ معتدل وشخصي جدا والعاملون فيه يشبعون حاجتهم اجتماعيا.
- 5-المناخ الابوي: الذي يؤدي الى انخفاض مستوى الرضا والروح المعنوية ويكون فيه القائد هو المبادر وبتالي يحدد المهمات ويلزم الجماعة بتنفيذها.
- 6-المناخ المغلق: الذي يؤدي الى انخفاض الروح المعنوية وشيوع السلوكيات غير اصلية ومزيفة وبالتالي تكون المنظمة شبه ساكنة وراكدة.

2.6.2 حسب تصنيف الطويل (1999):

يقسم ملامح المناخات التنظيمية التي يمكن ان تسود النظم الاجتماعية على ستة أنواع:

- 1- المناخ المفتوح: يتميز العاملون فيه بروح المعنوية عالية وبدرجة من التلاحم والتآزر بينهم
- المناخ المستقل: ويتميز العاملون فيه، متقدمة من الإحساس بالحرية في ممارسة متطلبات ادوارهم واشباع حاجاتهم الاجتماعية مع احتمالية توافر درجة بسيطة من التحرر.
- 3- المناخ المنضبط: ويشير الى عمل الافراد الجاد ولكن على حساب متطلبات البعد الاجتماعي بينهم، فالبرغم من سلامة الروح المعنوية للعاملين في النظام والتزامهم بمتطلبات ادوارهم، الا انهم يعانون من

زيادة الرقابة وكثرة الاعمال الورقية وضعف العلاقات الاجتماعية مع سيطرة ذات بعد مباشر من قبل الرئيس.

4- المناخ العائلي: يشير الي سيادة علاقات اجتماعية اصلية ولكنها تؤثر على رصانة الإنجاز والأداء فالعاملون هنا يشعرون بقوة العلاقات بينهم أكثر من احساسهم بالالتزام العميق نحو متطلبات عملهم وادوارهم في النظام.

5- المناخ الابوي: ويسود هذا المناخ بعد التأكيد على بعد الإنتاجية، على الرغم من محاولة الإداري فيه التأكيد على الاهتمام بالعاملين ومراعاتهم الا انهم يمارس دور الديكتاتور المتسلط الذي يظهر بمظهر الساعي الى الصالح العام، أكثر من اهتمامه بإعطاء العاملين معه إحساسا بانه نموذج لإنسان صاحب مهنة يعيش مهنته.

6- المناخ المنغلق: يسود هذا المناخ إحساس بالاهتزاز في بعدي الإنجاز والرضا عن العاملين في النظام فهم منقسمون على أنفسهم وغير مترابطين، تنهكهم الاعمال الروتينية، وروحهم المعنوية منخفضة الى حد كبير والمسؤول في هذا النظام غالبا ما يعيش في عزلة دون ان يولي العاملين معه أي اهتمام او اعتبار.

ويعد المناخ المفتوح من أفضل المناخات اللازمة لخلق المبادرات القيادية لان هذا المناخ يتميز بالآتي:

- توفير الظروف المناسبة للعمل من الناحيتين المادية والفكرية.

- خلق جو من العلاقات الإنسانية المناسبة.

- توفير الحوافز المناسبة لأفراد.

- تسهيل الاتصالات الفعالة لتدفق البيانات والمعلومات اللازمة.

- اشراك الافراد في كل المجالات التخطيط والتنظيم واتخاذ القرار.

-التدريب العملي والنمو المهني المستمر للعاملين.

- تحديد العلاقات الشخصية بما يزيل التداخل بين الأدوار والتضارب والازدواج في الأداء.

3.6.2 حسب تصنيف ليوين وسترنغر: يرى كل من ليوين وسترنغر ان المناخ التنظيمي يقسم الى

3 أنواع وهي كالتالي:

- 1-المناخ التسلطي: وهو الذي يعتمد بشكل كامل على استخدام السلطة الرسمية، والتي تستخدم بشكل دائم ومستمر وكل القرارات فيه تأتي من القمة فحرية المورد البشري مصادره وقراراته مقيدة.
- 2- المناخ الديمقراطي: يقوم على اتصالات المباشرة، وتأكيد العلاقات الإنسانية والحرية في العمل وحل المشكلات وتحقيق الأهداف والتشجيع على مناقشة وتبادل الراي والمشاركة في الإدارة.
- 3- مناخ الإنجاز: وهو المناخ الذي تضع فيه الإدارة أهدافها بالتعاون مع مديري مؤسسات الدنيا كما تسمح فيه للموظفين التنفيذيين، بوضع إجراءات الخاصة بوسائل التنفيذ العمل والحوافز المناسبة له بالإضافة الى توفير سبل التقدم المهني للعاملين وامدادهم بصفة مستمرة بمعلومات عن أدائهم في العمل عن طريق التقارير (العزاوي،2010، ص 424، 423) .

7.2 مؤشرات وعوامل تحسين المناخ التنظيمي:

1.7.2 المؤشرات: يمكن الاستدلال على المناخ التنظيمي الجيد من خلال مجموعة من المؤشرات، أشار إليها العديد من الباحثين:

- 1-مدى توافق القيم والمعايير السائدة لدى أعضاء المنظمة.
- 2- مدى اتفاق أعضاء المنظمة في المفاهيم والتصورات والمعتقدات.
- 3-مستوى تحديد وضوح المسؤوليات والواجبات والترابط بينها.
- 4-مستوى مشاركة أعضاء المنظمة في اتخاذ القرارات.
- 5- أساليب وطرق التحفيز المادية والمعنوية المستخدمة على المستوى الفردي وعلى المستوى الجماعي.
- 6-مستوى التوافق والتجانس والتالف الوظيفي والتنظيمي.
- 7-مستوى وطرق الدعم والمساندة الإدارية لأعضاء المنظمة.
- 8- نوع ومستوى الصراعات التنظيمية داخل المنظمة.
- 9-مستوى الاستعداد للمبادأة والمخاطرة لدى أعضاء المنظمة.
- 10- مستوى الثقة والاحترام المتبادل بين المرؤوسين من جهة والرؤساء والإدارة من جهة أخرى.
- 11-مستوى رضا الأعضاء المنظمة عن نظامي الترقيّة والحوافز وعن أساليب الاشراف والاتصالات.

12- مستوياً الأعضاء المنظمة عن تحقيق أهدافهم وطموحاتهم من خطط وأهداف المنظمة (عباس، 2008، ص 105، 104).

2.7.2 العوامل التي تساعد على تكوين مناخ تنظيمي جيد :

لقد تطرق الباحثين الى تحديد العوامل التي من شأنها تكوين وتقوية إيجابية المناخ التنظيمي كما يلي:

- 1- مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات.
- 2- الثقة: إذ لا بد ان يسهم الجميع في إيجاد وبناء ثقة متبادلة بين جميع العاملين في المؤسسة.
- 3- صدق الإدارة وصراحتها مع العاملين ومساندتهم وتشجيعهم.
- 4- الاصغاء لاتصالات الصادرة من كافة المستويات والاهتمام بتحقيق الأداء العالي.
- 5- الاهتمام بالهيكل التنظيمي وتطويره ليلئم المتغيرات والظروف البيئية التي تستجد.
- 6- تميز السياسات والاستراتيجيات التنظيمية بالثبات والوضوح.
- 7- اهتمام المنظمة بتدريب وتأهيل العاملين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم والعدالة في التعامل معهم
- 8- التركيز على كفاءة وسائل الاتصال وفعاليتها.
- 9- الابتعاد عن الرقابة التقليدية الصارمة والتركيز على الرقابة الذاتية الإيجابية وخلق الشعور بالانتماء لدى العاملين (عوض، 2007، ص 53.54).

8.2 النظريات المفسرة للمناخ التنظيمي:

1.8.2 مدرسة النظم: تعتبر مدرسة النظم حسب القريوتي 2009 إضافة نوعية في النظرة للتنظيمات الإدارية وتتلخص اهم افكارها في الاتي:

- 1- التأكيد على ضرورة النظر الى المنظمة باعتبارها ،مسرحاً سياسياً تلعب فيه القوى و المصالح دوراً كبيراً في تحديد طبيعة الهيكل التنظيمي ،والاهداف واختيار نوعية التكنولوجيا التي تحقق المصالح الذاتية لهم، والتي ليست بالضرورة مصالح للتنظيم ،ولذا يرى البعض المنظرين المعنين بالمنظمات أمثال فيفيروسالانيك ان النموذج السياسي في المنظمات يشبه بساحات القتال السياسي ،وذلك لان الأقسام والعاملين من الافراد، والاطار الإداري يستخدمون الأهداف الرسمية لتحقيق اجندتهم الخاصة او الأقل، كما

ينظر الى الصلات الجيدة مع الهيئات خارجية قوية على انها مهمة جدا لوضع وحداتهم الإدارية او لأوضاعهما الشخصية، ومن هنا يصعب تحديد الفعالية التنظيمية لمثل هذه المنظمات.

2-تصميم الهياكل التنظيمية يتم على التسوية التي يتم التوصل اليها من كافة الأطراف فيصبح التنظيم نظاما مفتوحا.

3-أكد، أنصار هذه النظرية ان التنظيم يتكون من أنظمة فرعية متفاعلة، فتصبح المنظمة نظاما مفتوحا يتفاعل مع الأنظمة الأخرى فيأخذ منها ويعطيها من خلال تبادل المعلومات والموارد البشرية، فيشبهون المنظمة بالألة من حيث ترابط اجزائها ويتوقف نشاط وفعالية هذه الآلة على قدرة اجزائها على الإنتاجية الكافية ونوعية الوقود والصيانة والعناية البيئية المتوفرة لها.

4- أكد كل من جيمس مارش وهربرت سايمون وجفري ففر على ضرورة تفهم المصالح والاولويات الخاصة، بأصحاب التأثير السياسي حتى يتم تفهم طبيعة التصميم التنظيمي الموجود (عباس، 2008، ص68، 69).

2.8.2 نظرية المنظمة المتعلمة: المنظمة المتعلمة هي المنظمة التي يعمل العاملون فيها على جميع المستويات الفردية والجماعية لزيادة قدرتهم للوصول الى نتائج، التي يهتمون في الواقع بتحقيقها تنطلق هذه النظرية من أساس فلسفي وهو إعادة الاعتبار للإنسان في دولة الإنتاج والتوقف عن اعتبار لإنسان جزءا، من الأدوات الرأسمالية التي تشغل وتوقف حسب أوامر الادارة وتنتهي مشاركتها في الإنتاج بانتهاء عمرها الافتراضي.

وتتلخص أهم الفرضيات هذه النظرية في الآتي:

1-حق العامل بالمعرفة والتعليم ليس فقط للمهارات الضرورية لأداء عمله بل يتعدى ذلك لما ينمي قدرات أخرى.

2-حق العامل في المشاركة في اتخاذ القرار وتحمل المسؤولية.

3-حق العامل في ان تكون بيئة العمل مناسبة للعامل من الناحية الجسدية والعقلية وموائمة للقيم التي يؤمن بها.

4-حق العامل بالشعور بالانتماء لمنظومة العمل ومنظومة المجتمع بل وللمنظومة العالمية باعتباره فردا من افراده، حيث يرى البروفيسور بيتر سنجي: ان المنظمة المتعلمة هي التي ينمي العاملون فيها قدراتهم

بصورة مستمرة لتحقيق النتائج التي يستحقونها ويتم فيها تشجيع أنماط تفكير جديدة ومنفتحة ويتعلم فيها العاملون كيف يتعلمون بصورة جماعية (عباس، 2008، ص70.69).

3.8.2 نظرية الإدارة بالأهداف: أكد بيتر دراكر وهو اول من استخدم مفهوم الإدارة بالأهداف، من ان ما تستهدفه المنظمات العاملة هو تحقيق النجاح من خلال انجاز أهدافها وان هذا لا يتأتى الا من خلال خلق تصور كامل حول الافراد العاملين عن المنظمات ذاتها، وتحديد صورة واضحة للمسؤولية المناطة بها وان يتم تقديم تصور شامل عن المجهود المراد تعبئتها باتجاه الهدف المزمع إنجازه والمتطلبات الكفيلة ببلوغه وان يتبنى الإنجاز فرق عمل متجانسة في الأداء وفق تناسق بين الأهداف العاملين.

ولا يتوفر هذا الا من خلال جملة من المتطلبات:

- 1- اعتماد أسلوب التفويض الشامل والكامل للسلطات الممنوحة للعاملين.
- 2- الاسهام الفعلي للعاملين كافة في وضع الأهداف والتخطيط والتنفيذ.
- 3- الحد من الرقابة الى حد معين مع الإبقاء على شكل بسيط من ممارستها بغية تصحيح الانحراف في العمل.
- 4- القيام باتباع أسلوب او نظام المكافأة وتحفيز العاملين.
- 5- اعتماد نظام الإدارة الذاتية واتباع نظام متطور للمعلومات الذي يضمن تحقيق التغذية العكسية بصورة فعالة.

ولشروع في تطبيق هذا الأسلوب من شأنه ان يتطلب توفير مهارات الأساسية الآتية:

- 1- المهارة في وضع الأهداف.
- 2- المهارة في تطبيق الأهداف.
- 3- المهارة في القياس والمتابعة والتصحيح (القيوتي ، 2009 ، ص83، 82).

خلاصة:

مما تقدم ذكرنا بان المناخ التنظيمي من المواضيع الهامة، التي استحوذت على اهتمام الباحثين والتي لها تأثير فعال في حاضر المنظمات ومستقبلها ليكون هذا المناخ داعما يسهل للعاملين اشباع حاجتهم النفسية الاجتماعية، والاقتصادية، حاولنا في هذا الفصل اعطاء صورته عامه حول ماهية المناخ التنظيمي لأي منظمة من خلال استعراضنا مفاهيم وتبيان أهميته عناصره انواعه ونظريات واضافه الى العوامل المؤثرة فيه وسبل تحسينه.

الفصل الثالث
الإغتراب الوظيفي

تمهيد:

لقد اهتم علماء النفس بدراسة الأبعاد التي تؤدي الى الشعور بالاغتراب لدى الأفراد وتعتبر ظاهرة الاغتراب ظاهرة اجتماعية نفسية مشكلة انسانية شائعة في الكثير من المجتمعات، كما أنها تعتبر أزمة معاناة للإنسان المعاصر وان تعددت مصادرها وأسبابها. في هذا الفصل سنتطرق الى الإطار المفاهيمي للاغتراب والى الجوانب الأساسية المتعلقة بالاغتراب الوظيفي.

1.3 الاغتراب الوظيفي:**1.1.3 لغة:**

وردت لفظة الاغتراب في اللغة العربية منذ القدم بعدة معانٍ، وترددت كثيرا في الأدب العربي، وهو ما يؤكد ان العرب قد تداولوا المصطلح واستعملوه قبل اتصالهم بالحضارة الغربية. فمن حيث الاشتقاق تشتق اللفظة من غرب غربة اغتراب غرابة تغريب وكلها بمعنى واحد وتعني البعد والتنحي والتباعد عن الناس (ولد الصديق، 2018، ص 29).

2.1.3- اصطلاحا:

ان المقابل للكلمة العربية اغتراب او غربة هو الكلمة الانجليزية وهي اسم مستمد من الاسم اللاتيني (Aliénation) و (الكلمة الفرنسية Aliénation) والذي يعني النقل الملكية شيء ما الى آخر، او يعني الانتزاع او الازالة (aliéner).

ومصطلح الاغتراب ظهر في اللغة اللاتينية كترجمة لبعض المصطلحات الاغريقية والتي تشير حالة تحول الكائن خارج ذاته، ولهذا يشير الاغتراب لحالة الانسان إذا تجاوز ذاته، وهذا التماثل يكشف في عمومياته عن التغييرات التي تجعل الانسان كائنا مغتربا عن ذاته ويصير مغمورا في الله (خليفة، 2003، ص 23).

2.3 مفهوم الاغتراب:

يرى الكثير من الباحثين ان مفهوم الاغتراب يستخدم بدلالات متعددة ومختلفة بسبب تعدد استعمالاته وكثرة العلوم والاتجاهات التي تناولت بالبحث والدراسة (بن زاهي، 2007، ص 16).

ان مفهوم ظاهرة الاغتراب الوظيفي يعود الى فقدان الموظف للملكية ووسائل الانتاج، وعدم تمتعه بمخرجات عمله وطبيعة تقييم العمل واختبار اهتماماته بجزئية صغيرة تفقدتها القدرة على التفكير،

ويصعب عبارة عن آلة يؤدي بعمله بطريقة روتينية تفتقر الى الابداع والابتكار في العملية الإنتاجية (شاهر المجالي، 2006، ص43).

يقصد بالاغتراب: «الحالة النفسية التي يعاني منها الفرد ويشعر معها بعدم الصلة بالواقع الذي يحيط به نتيجة تعرضه للمثيرات، او عوامل ذاتية، او بينية لا يكون قادرا على التكيف معها بحيث يؤدي هذا الانفصال الى ركون الفرد للعزلة والانطواء وتحقير الذات وذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقوم به (مرابط، اقطي، 2021، ص545).

3.3 مراحل الاغتراب الوظيفي:

تمر ظاهرة الاغتراب الوظيفي على الأغلب بثلاث مراحل كل مرحلة تؤدي الى المرحلة التي تالية وتختلف هذه المراحل عن بعضها بعضا كما تختلف نتائجها على المؤسسة بحسب درجة خطورتها، وتتمثل هذه المراحل فيما يلي:

1.3.3 مرحلة الاغتراب النفسي:

تتميز هذه المرحلة بشعور الموظف بان العلاقة بينها وبين المؤسسة التي يعمل بها لم تعد طبيعية بل أصبح يسودها نوع من التوتر، ويغزو الموظف ذلك الى ان المؤسسة او من يمثلها لديهم مواقف سلبية اتجاهه وانه لم يعد له نفس الأهمية الوظيفية والمكانة الاجتماعية فيها، اي انه قد دخل دائرة النسيان والاهمال في عمله وهنا فان الموظف يستمر في تكويد المشاعر السلبية اتجاه المؤسسة ويتبين له بان كل ما يعانیه من مشاكل وصعوبات إنما سببها المؤسسة نفسها لعدم الاهتمام به.

2.3.3 مرحلة الاغتراب الذهني:

تعد هذه المرحلة امتداد لمرحلة الاغتراب النفسي، ولكنها أكثر خطرا على المؤسسة والموظفين اذ تتميز بالشروود الذهني وعدم القدرة على التركيز لدى الافراد وتبدو عليهم مظاهر الحزن، والاكتئاب، وكثرة الأخطاء أثناء الأداء الوظيفي الى حد ملحوظ.

3.3.3 مرحلة الاغتراب الجسدي:

يصبح الاغتراب الوظيفي اغترابا كليا حيث يكثر الغياب والتأخر عن العمل والخروج اثناء العمل والانصراف قبل نهايته، وتكثر الاستقالات الجماعية في المؤسسة وتصبح الصراعات بين الافراد المشرفين واضحة ويفقد الرؤساء المباشرين القدرة على السيطرة على الامور (مرابط ، أقطي، 2021، ص546).

4.3 اسباب محددات الاغتراب الوظيفي:

ان الاغتراب كأحد المشكلات التي يعاني منها الانسان المعاصر والمنظمات على وجه الخصوص، لا تأتي بطريقة عشوائية او فورية وأما هناك عوامل كثيرة أسهمت في حدوثها سنحاول الوقوف على البعض منها في النقاط التالية:

1.4.3 النمط القيادي:

أما يعنينا في هذا المقام هو النمط القيادي الديكتاتوري، او الأوتوقراطي والذي يمتاز بالمركزية في اتخاذ القرارات التسلط والعقاب والاعتماد على الاتصال النازل بصفة غالبية، ما يجعل العامل غير مكترث بعمله.

2.4.3 طبيعة الاتصالات:

بعد الاتصال من دواعي الاغتراب لدى الكثير من العاملين، وذلك عندما تقوم الادارة العليا وبصفة دائمة بإصدار الأوامر والتعليمات المختلفة وانسيابها في اتجاه واحد من الأعلى الى الأسفل دون الاهتمام بالتغذية الراجعة (اقتراحات العاملين)، كما ان تجاهلها للعامل في المشاركة في اتخاذ القرار من شأنه ان يجعله يميل الى الخمول والاتكالية فقدان القوة غموض الأهداف وغيرها.

3.4.3 البيروقراطية:

بالرغم مما قدمته البيروقراطية من إيجابيات، الا أنها أصبحت تشكل خطرا محدقا بالتنظيمات ومثال ذلك الاستخدام الحرفي للقوانين والالتزام المفرط باللوائح يؤدي الى الجمود والصلابة في التعامل، سواء بين الادارة والعاملين او العاملين فيما بينهم. كما يؤدي الروتين في اداء المهام وتمركز السلطة الى شعور العامل بفقدان قيمه العمل، الإحباط والملل وكثيرا ما يشاع ان البيروقراطية ملازمه للاغتراب عندما يقوم التشابه في السلوك وتوحيد في سبب الالتزام بالإجراءات الى قتل الروح الابتكار.

4.3.4 ضعف مستوى التفاعل الاجتماعي:

على اعتبار أن المنظمة كيان اجتماعي لها مجموعة من الأهداف، تسعى لتحقيقها فان التفاعل الاجتماعي داخلها ذا أهمية في خلق مناخ تنظيمي جيد فنجد ان المنظمة التي تعاني من انخفاض في مستوى التفاعل بين أفرادها ينعكس سلبا على علاقتها الداخلية للعلاقات الاجتماعية بين العمال والخارجية (محيط المؤسسة).

5.3.4 طبيعة العلاقات السائدة بين الأفراد او جماعة العمل:

يمكن لجماعة العمل ان تكون مصدرا لمنفعة العاملين وتحقيق رضاهم او مصدر قلق وتوتر لهم، ففي الحالة الثانية لنا ان نعتبر طبيعة العلاقات الزائدة في المنظمة كأحد مسببات الاغتراب الوظيفي للعاملين.

6.4.3 التخصص في تقسيم العمل:

يذهب الكثير من المهتمين بالتنظيم الى أن التخصص هو تقسيم العمل داخل التنظيمات هي عوامل مشجعة للنزوع نحو الأوليغاركية(23)، وبالرغم من ان هذا المبدأ بات من الأولويات لأي تنظيم سيما والتطور الذي مس جوانب عديدة للمجتمعات لكن لا مانع للقول بان هذه سلبيات لي التخصص وتقسيم في العمل أهمها:

7.4.3 غياب بعض القيم الأخلاقية في العمل:

مما لا شك فيه ان قيم وأخلاق العامل جزء لا يتجزأ من القيم الأخلاقية العامة المستمدة من الاسرة، المدرسة المسجود وغيرها وفقدان الاعتقاد ببعض القيم الأخلاقية في العمل يخلف اثارا سلبية على البناء الاجتماعي ككل فعلى سبيل المثال تساهم العدالة التنظيمية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وزيادة ولاءهم للمنظمة بما يضمن تحقيق أهدافها، وفي الحالة العكسية تتولد مظاهر الاغتراب كالعزلة عن الآخرين، فقدان المعنى الانسحاب وغيرها.

8.4.3 زيادة التكنولوجيا:

بالرغم من أن الآلة من صنع الانسان الا أنها تحولت فيما بعد الى مصدر قلق بالنسبة له، خاصة وان المجتمعات تزداد تعقيدا اثرأ التطور التكنولوجي السريع والغير مسبوق الذي عرفته بعد الثورة الصناعية وما يليها، ومن النتائج التي افرزها هذا الأخير هو ان الانسان اصبح يميل الى العزلة الاجتماعية سواء في محيط العمل او خارجة وفي دراسة قام بها بلوتر blauter حول التكنولوجيا والاغتراب، ومن بين ما توصل اليه هو ان نسبة الاغتراب تكون منخفضة في الصناعات الحرفية الطباعة اين يكون فيها المنتج

غير مقتن ولا يتطلب مهارة الحرفيين وعكس ذلك في الصناعات التي تعتمد على الآلات اعتمادا مطلقا (معدن، 2018، ص 285).

5.3 أنواع الاغتراب الوظيفي:

1.5.3 الاغتراب الشخصي: ويمثل شعور الفرد بان هناك اختلاف او تناقض بين ما يفعله بشكل يومي من تصرفات وأفعال، وبين شخصيته الحقيقية بمعنى عدم التوازن بين ذات الفرد وسلوكه اليومي في الفرض في ذلك يصير مغتربا عن ذاته في نشاط العمل وعلى وجه الخصوص عندما يفتقد الفرد السيطرة على عمله، هو الشعور بالروابط الكاملة وهدفالمنظمة ونقصالاحتواء ويكون شعور الفرد بالاغتراب الشخصي، نتيجة لإحساسه بالخضوع للضبط الخارجي وبالتالي فقدانه القدرة على التحكم في تسيير أمور حياته، ولعل تلك النتيجة يمكن ارجاعها الى طبيعة التكوين النفسي للإنسان حيث أن الفرد غالبا ما يتعرض الى عدم توازن بين ذاتيته وسلوكه اليوم حينما يشعر بانه لم يصبح له السيطرة على تسيير امور حياته وان كل شيء خارج نطاق تحكمه.

2.5.3 الاغتراب الاجتماعي: ويقصد به شعور الفرد بالانعزال عن الاخرين، سواء كان الاخرون زملاء في العمل او الرؤساء او الاصدقاء الخ. هو يرجع الاغتراب الاجتماعي الى غياب الاجماع على الاهداف العامة فيما بين العاملين وبين الإدارة وقد يرجع ذلك لعدم توافر المعطيات التي تمكن العاملين من مباشرة اعمالهم.

ويرجع ظهور الاغتراب الاجتماعي أيضا الى منهجية التفكير المواكبة للتطور الاقتصادي والتباينعكست، البأننا أصبحنا نفكر بالكميات والارقام فأصبح الأفراد في ظل هذا التطور ليسوا سوى ارقام،ومن هذا اختلفت المشاعر والعلاقات الانسانية بين الأفراد فيدل هذا التطور وغياب العدالة وميل كافة الميزان الصالح رأس مال على حساب قوة العمل. كذلك انخفاض مستوى ومعادلاتالأجور بما يتوازن مع الغلاء المتصاعد والتضخم وتدهور بيئة العمل (جابرالسنين، 2013، ص 45).

6.3 مظاهر الاغتراب: بعد التطور الذي حدث لمصطلح الاغتراب على مستوى المفهوم يلاحظ أن أعمال كل من كلاك (1959)، وديفيز(1955)، ودين (1961)، وسليمان.كانت من أشهر المحاولات لنقل الاغتراب من مستوى المفاهيم الى أبعاد يمكن من خلالها ترجمة المفهوم الى مظاهر ومكونات وسميات. وأصبح بالإمكان اعتبار الاغتراب مفهوما متعدد الابعاد، انيتشكل ويتكون من عدة مكونات او أبعاد او مظاهر وهو يوصف بانه قطبي الاتجاه، اي يقع في أحد طرفيه الاغتراب وعلى طرفه الاخر يقع

الانتماء. وقد حدد ميلفن سليمان (1959) خمس استخدامات لهذا المفهوم وهي خمسة سيمات او مكونات فرعية (الشعور بالعجز، اللامعنى، العزلة، اللامعيارية، الاغتراب عن الذات).

1.6.3 الشعور بالعجز: ويعني شعور الفرد بأنه لا يستطيع أن يؤثر في المواقف الاجتماعية التي يوجهها وبالتالي فالفرد المغترب لا يستطيع أن يقرر مصيره أو التأثير في مجرى الأحداث او في صنع القرارات المهمة التي تختص بحياته و مصيره سيعجزه ذلك عن تحقيق ذاته.

إذا فالعجز هو شعور الفرد بالاحول والاقوة اتجاه النتائج السلبية للتجارب المتكررة للفشل، والتي تؤدي الى الاعتقاد بعدم فاعلية الاستجابة التي يولدها الفرد أمام المواقف فيعجز أغاني السيطرة على تصرفاته وأفكاره ورغباته وبالتالي لا يتمكن من تقرير مصيره.

2.6.3 اللامعنى: ويعني ان الفرد لن يستطيع التنبؤ بدرجة عالية من الكفاءة بالنتائج المستقبلية كما يشعر الفرد ان الحياة فقدت معناها ودلالاتها ومعقوليتها ويمكن ان يؤدي ذلك الى فقدان مسوغات استمرارها في نظرهم، وينجم مثل هذا الشعور لديهم بسبب الاحباط الذي يمكن ان يتعرضوا له وعدم اشباع الحاجات المختلفة الجسدية والنفسية والاجتماعية. ويعتبر اللامعنى عن نوع من الضياع يعجز فيها الفرد عن توجيه سلوكه نحو اهداف معينة، لأنه لا يستطيع فهم المعايير التي توجه تصرفاته المسؤولين وقد ربط أحد الباحثين اللامعنى بالمدخلات التي يستقبلها الفرد من بيئته وهي نابعه من النظام الاجتماعي التي قد يصعب عليه فهمها ويجاد معنى لها.

3.6.3 اللامعيارية: تعني احساس الفرد بالوحدة ومحاولة الابتعاد عن العلاقات الاجتماعية السائدة في المجتمع، اي انها حاله لا يشعر الفرد فيها بالانتماء الى الامه والمجتمع. كما يقصد بها شعور الفرد بالوحدة والفراغ النفسي والافتقاد الى الامن والعلاقات الاجتماعية الحميمية والبعد عن الآخرين حتى ان وجد بينهم. كما قد يصاحب العزلة الشعور بالرفض الاجتماعي والانعزال عن الاهداف الثقافية للمجتمع والانفصال بين اهداف الفرد وبين قيم المجتمع ومعايير وهو تمثل العزلة الاجتماعية مظهرا من مظاهر السلوك الانساني له تأثيرات خطيرة على شخصية الفرد وعلاقته بالآخرين حيث تشير الى عدم قدرة الفرد على الانخراط في العلاقات الاجتماعية او على مواصلة الانخراط فيه وعلى تفوقه او تمركزه حول ذاته حيث تنفصل اداه في هذه الحالة عن نوات الآخرين مما يدل على عدم كفيه جاذبية شبكة العلاقات الاجتماعية للفرد من حيث عدم الارتباط بين اعضائها او الاغتراب فيما بينهم.

4.6.3 الإغتراب عن الذات: يشير هذا المظهر الى شعور الفرد بعدم القدرة على ايجاد الانشطة المكافئة ذاتيا فلا يستطيع الفرد ان يستمد الرضا من نشاطاته، ووصلته بذاته الحقيقية انه احساس الفرد وشعوره بتباعده عن ذاته (بن زاهي ، 2007 ، ص 22،30).

7.3 نتائج الاغتراب الوظيفي:

1.7.3 نتائج الاغتراب على مستوالفرد:

1 عدم الرضا عن العمل:الفرد يسعى الى تحقيق نوعين من الرضا ان تحقق ميوله من جهة وان تحضى بما يريده الاخرون من جهة اخرى، حتى على اشباع حاجاته الاجتماعية فان أخبر على التخلي عما تميل اليه ذاته في سبيل متطلبات الجماعة له، يكون عند ذلك في حالة اغتراب تسبب له عدم الرضا عن العمل.

2 العدوانية والتخريب:الذي يؤدي الى الاحباط الحد والى ظهور السلوك العدواني اتجاه الفرد والاشياء مثل:الاعتداء، تعطيل الالة، او البطء في انجاز المهام المكلف بها، وهذا يحدث عندما لا يجد وسيلة مقبولة او مشروعة لمعالجة الاحباط.

3 ترك العمل والغياب:ان الضغط وترك العمل والغيابات المتكررة يعتبران من الاشكال المناسبة للعامل للانسحاب من الوظائف التي يعاني فيها من مستوى عال من الضغط.

4 تمرد العامل عن زملائه: يظهر من خلال المناوشات والخصومات التي يخلقها العمل كالتعبير عن سخطه وكرهه للعامل الآخرين، وقد يكون هذا التمرد نتيجة نفسية او اجتماعية او مهنية، وهذا ما يفسر فقدان ذاتية العامل داخل جماعة العمل.

2.7.3 نتائج الاغتراب الوظيفي على مستوى المجتمع:

1 سوء التكيف والتعرض للالزمات النفسية: الأمراض النفسية والانحرافات بشتى اتجاهاتها ومختلف صورها وخاصة منها الخروج على النظام أو التمرد بكل أشكاله، وفقدان الحس الاجتماعي والتبذل، والسلبية واللامبالاة وغير ذلك من المظاهر الغير سوية التي يابها المجتمع مهما كانت نسبتها في الوضع الاجتماعي.

2 التراجع والهامشية: فهناك الكثير من الناس ممن يعجزون عن تكيف حركة المجتمع باتحاد مواكبة الاندفاع وراء المغامرات المالية وتحقيق المكان الاجتماعي الأرفع، ومن اسباب ذلك استمرارهم في التمسك

بالقيم التقليدية وواقعه الاجتماعي والنفس في نظر الآخرين وفي إطار هذه التصورات الكيفية تحت وطأة الاحباط ويتحول الاخفاق المادي الى نجاح اخلاقي ويتصدر الشرف المختلف الاختبارات التي ينطلق منها هؤلاء في تبرير مواقفهم الراضية.

3 العزلة وتآكل الانتماء: وهي تكون بارزة غالبا في المجتمعات الحديثة الغربية، والتي تكون قائمة على الفردية دون الاهتمام بروح الجماعة وكذلك، دمر التواصل بين سكان المدن الحضرية وبروز الحواجز النفسية والاجتماعية التي تسبق المسافات التفاعلية بينهم (كرباع، 2020، ص 28 29).

8.3- الآثار السلبية للاغتراب الوظيفي: للاغتراب الوظيفي العديد من الآثار السلبية في مجال العمل فشعور الفرد بالاغتراب في مجال العمل يفقده الانسجام والتأقلم مع هذا العمل وهو يزيد شعور الفرد بالوحدة وعدم الرضا، وفقدان الانتماء التنظيمي واختفاء روح المبادرة والمسؤولية ولا شك ان هذه المظاهر السلبية تؤثر سلبا على كل من الفرد والمنظمة. كذلك يضيف البعض مجموعة من الآثار السلبية للاغتراب الوظيفي مثل ارتفاع معدلات الغياب وارتفاع معدل دوران العمل وانخفاض مستوى الأداء والمساعدة على تكوين الاتجاهات السالبة لدى الأفراد في محيط العمل.

ويحدد شيروم النتائج السلبية على مستوى الأفراد بالنسبة للاغتراب والتي يمكن اجمالها كالآتي:

- التعرض لكل أنواع الأمراض النفسية والسيكومترية.
- المقاومة للتغيير حتى وان كانت تغيير نحو الأفضل.
- فقدان الفرد للإبداعية والابتكار، وفقدان المتعة والاندفاع للعمل.
- نقصان في التأثير والفاعلية بالإضافة للصراعات وبالتالي الانعزال.
- النقص أو تراجع في نوعية الحياة والقبول الشخصي أو الرضا الذاتي وذلك عن طريق رفض الفعاليات الحياتية.
- تراجع وانخفاض في النظام المناعي للفرد وما ينتج عنه من فرص كبيرة للإصابة بالأمراض.
- النتائج الفيزيولوجية الخاصة والتي تتمثل بالضغط الهرموني وما ينشأ عنه من علة وامراض جسدية (المطيري مفرحرحان، 2016، ص 483).

خلاصة:

الإغتراب ظاهرة نفسية تعبر عن معاناة الإنسان وصراعاته مع ذاته ومجتمعه، إلا أن مفهومه لا يعد جديداً، فقد تناول موضوع الإغتراب العديد من الباحثين والمفكرين بالبحث والدراسة، فصدرت عليهم الكثير من المؤلفات حول موضوع الإغتراب، وقد رأينا شعور الإنسان ببعض المظاهر من الإغتراب الوظيفي منها الشعور بالعجز، اللامعنى، اللامعيارية العزلة الاجتماعية، الإغتراب عن الذات

الفصل الرابع
الإجراءات المنهجية
للدراسة

تمهيد:

إذا كان الهدف من الجانب النظري هو التعرف بالمصطلحات والمفاهيم فلا يمكن التحقق من ذلك إلا من خلال الجانب التطبيقي وأهم خطوة هي القيام بدراسة أولية قبل الدراسة الأساسية وهي الدراسة الاستطلاعية والتي سيتم تناولها في هذا الفصل.

1.4 الدراسة الاستطلاعية :**1.1.4 منهج الدراسة:**

من أجل الإحاطة بموضوع الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة بدقة وواقعية، الذي يعتبر المنهج الأنسب للبحث عن طبيعة العلاقة بين المناخ التنظيمي والاعتراب الوظيفي.

1.2.4 أهداف الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية مهمة في البحث العلمي حيث تهدف إلى:

-التأكد من وجود الظاهرة في مجتمع الدراسة.

التعرف على خصائص أفراد العينة المراد دراستها.

البحث عن أداة الدراسة المناسبة والتحقق من خصائصها السيكومترية.

التأكد من متغيرات البحث في مجتمع الدراسة.

1.3.4 مدة إجراء الدراسة الاستطلاعية:

تمت الدراسة الاستطلاعية وهذا ابتداء من 15 أفريل 2024 إلى غاية 30 أفريل 2024 .

1.4.4 مكان إجراء الدراسة الاستطلاعية:

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية بمصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي وهران.

1.5.4 عينة الدراسة الاستطلاعية:

بلغ عدد ممرضي الدراسة الاستطلاعية 50 ممرضا من كلا الجنسين بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران.

1.6.4 خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية:

الجدول الآتي تبين توزيع العينة حسب متغير (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)

الجدول 1 توزيع العينة حسب متغير الجنس:

النسب المئوية	التكرار	الجنس
32	16	ذكر
68	34	انثى
100	50	المجموع

يوضح الجدول رقم (01) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية من خلال متغير الجنس حيث بلغ عدد الاناث 34 أنثى تحصلوا على أعلى نسبة قدرت ب 68% أما الذكور فبلغ عددهم 16 ذكر بنسبة 32%.

الجدول 2 توزيع العينة حسب متغير العمر:

النسب المئوية	التكرار	العمر
42	21	اقل من 25 سنة
58	29	من 26 الى 35 سنة
100	50	المجموع

يوضح الجدول رقم (02) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية من خلال متغير السن حيث بلغ عدد الأفراد الذي يتراوح اعمارهم من 26 الى 35 سنة بلغ عدد أفرادها 29 هم أكبر نسبة قدرت ب 58% أما الفئة التي عمرهم أقل من 25 بلغ عدد أفرادها 21 قدرت نسبتهم ب 42% .

الجدول 3 توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي:

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
6	3	ثانوي
94	47	جامعي
100	50	المجموع

يوضح الجدول رقم (03) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية من خلال متغير المؤهل العلمي حيث الأفراد الذين مستواهم جامعي بلغ عددهم 47 فردا تحصلوا على أعلى نسبة قدرت ب 94% أما الأفراد الذين مستواهم ثانوي بلغ عددهم 3 فردا بنسبة 6%.

الجدول 4 توزيع العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية:

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
46	23	أعزب
52	26	متزوج
2	1	مطلق
100	50	مجموع

يوضح الجدول رقم (04) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة الاجتماعية حيث عدد الأفراد المتزوجين حصلوا على أعلى نسبة قدرت ب % 52 أما الأفراد العزاب فبلغ عددهم 23 أعزب بنسبة % 46 أما المطلقين فبلغ عددهم حالة واحدة 1 ما يعادل % 2.

الجدول رقم 5 توزيع العينة حسب سنوات الخبرة:

النسب المئوية	التكرار	سنوات الخبرة
44	22	أقل من 5 سنوات
50	25	من 6 إلى 10 سنوات
6	3	من 11 إلى 15 سنوات
100	50	المجموع

يوضح الجدول رقم (05) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية من خلال سنوات الخبرة حيث بلغ عدد الأفراد الذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات ب 22 فردا بنسبة % 44 أما عدد الأفراد الذين تتراوح خبرتهم ما بين 6 إلى 10 سنوات 25 فردا بنسبة % 25، في حين بلغ عدد الأفراد الذين تتراوح خبرتهم ما بين 11 إلى 15 سنة ب 3 أفراد بنسبة % 6.

1.7.4 أدوات الدراسة الاستطلاعية:

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات وذلك بالرجوع الى الدراسات السابقة.

1.1.7.4: استبيان المناخ التنظيمي:

لقياس المناخ التنظيمي تم الاعتماد على مقياس الباحث "العيفة محمد" (2018) والذي طبق على 640 عاملا بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهر ومنزلية بتيزي وزوو، ومؤسسة كوندور ببرج بو عريريج والذي احتوى على 28 فقرة مقسمة على 6 ابعاد كالتالي:

- بعد الهيكل التنظيمي: من الفقرة 01 الى الفقرة 05

- بعد القيادة: من الفقرة 06 الى الفقرة 10

- بعد التكنولوجيا من الفقرة 11 الى الفقرة 15
 - بعد الحوافز من الفقرة 16 الى الفقرة 19
 - بعد المشاركة في اتخاذ القرار من الفقرة 20 الى الفقرة 24
 - بعد الاتصالات من الفقرة 25 الى الفقرة 28
- اما فيما يخص الخصائص السيكو مترية التي تحصل عليها الباحث (العيفة، 2018) لمقياس المناخ التنظيمي:

- نتائج الصدق 0,05 و 0,01
- نتائج الثبات 0,984 و 0,982

2.1.7.4 استبيان الاغتراب الوظيفي:

لقياس الاغتراب الوظيفي تم الاعتماد على مقياس الباحث "سيفي يوسف" (2019) والذي طبق على 348 موظف بالإدارة الجامعية لجامعة ابوبكر بلقايد تلمسان. الذي يحتوي على 15 فقرة مقسمة على 4 ابعاد:

- بعد الشعور بالتشاؤم من الفقرة 01 الى الفقرة 05
- بعد الشعور العجز من الفقرة 06 الى الفقرة 10
- بعد الانعزالية من الفقرة 11 الى الفقرة 12
- بعد عدم الرضا من الفقرة 13 الى الفقرة 15

1.8.4 الخصائص السيكو مترية لأدوات القياس:

اما فيما يخص الخصائص السيكو مترية التي تحصل عليها الباحث (سيفي يوسف) لمقياس الاغتراب الوظيفي:

نتائج الثبات 0,89

1.1.8.4 صدق الاتساق الداخلي لاستبيان المناخ التنظيمي ارتباط الفقرات بالأبعاد

جدول رقم 06: ارتباط الفقرات ببعده الهيكل التنظيمي:

معامل الارتباط	رقم الفقرة
0.425**	1
0.776**	2
0.813**	3
0.688**	4
0.743**	5

** دالة عند 0.01

* دال عند 0.05

يبين الجدول رقم 6 معاملات الارتباط (بيرسون) ومستوى الدلالة بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد حيث يتضح من خلال الجدول ان معاملات الارتباط دالة عند مستوى الدلالة 0,01 و 0,05 ومنه فان فقرات بعد "الهيكل التنظيمي" صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم 07 : ارتباط الفقرات ببعيد القيادة

معامل الارتباط	الفقرة
0.582**	1
0.717**	2
0.613**	3
0.731**	4
0.731**	5

** دالة عند 0.01

* دال عند 0.05

يبين الجدول رقم 7 معاملات الارتباط (بيرسون) ومستوى الدلالة بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد حيث يتضح من خلال الجدول ان معاملات الارتباط دالة عند مستوى الدلالة 0,01 و 0,05 ومنه فان فقرات بعد "القيادة" صادقة لما وضعت لقياسه

جدول رقم 08 : ارتباط الفقرات ببعيد التكنولوجيا

معامل الارتباط	الفقرة
0.794**	1
0.816**	2
0.765**	3
0.732**	4
0.731**	5

** دالة عند 0.01

* دال عند 0.05

يبين الجدول رقم 8 معاملات الارتباط (بيرسون) ومستوى الدلالة بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد حيث يتضح من خلال الجدول ان معاملات الارتباط دالة عند مستوى الدلالة 0,01 و 0,05 ومنه فان فقرات بعد "التكنولوجيا" صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم 09: ارتباط الفقرات بالحوافز:

معامل الارتباط	الفقرة
0.650**	1
0.850**	2
0.794**	3
0.724**	4

** دالة عند 0.01

* دال عند 0.05

يبين الجدول رقم 9 معاملات الارتباط (بيرسون) ومستوى الدلالة بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد حيث يتضح من خلال الجدول ان معاملات الارتباط دالة عند مستوى الدلالة 0,01 و 0,05 ومنه فان فقرات بعد "الحوافز" صادقة لما وضعت لقياسه .

جدول رقم 10: ارتباط الفقرات ببعد المشاركة في اتخاذ القرار

معامل الارتباط	الفقرة
0.686**	1
0.754**	2
0.660**	3
0.566**	4
0.490**	5

** دالة عند 0.01

* دال عند 0.05

يبين الجدول رقم 10 معاملات الارتباط (بيرسون) ومستوى الدلالة بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد حيث يتضح من خلال الجدول ان معاملات الارتباط دالة عند مستوى الدلالة 0,01 و 0,05 ومنه فان فقرات بعد "المشاركة في اتخاذ القرار" صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم 11 : ارتباط الفقرات ببعد الاتصالات

معامل الارتباط	الفقرة
0.804**	1
0.918**	2
0.783**	3
0.767**	4

** دالة عند 0.01

* دال عند 0.05

يبين الجدول رقم 11 معاملات الارتباط (بيرسون) ومستوى الدلالة بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد حيث يتضح من خلال الجدول ان معاملات الارتباط دالة عند مستوى الدلالة 0,01 و 0,05 ومنه فان فقرات بعد "الاتصالات" صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم 12: ارتباط بين الابعاد والدرجة الكلية لاستبيان المناخ التنظيمي

معامل الارتباط	الابعاد
0.632**	الهيكل التنظيمي
0.877**	القيادة
0.635**	التكنولوجيا
0.723**	الحوافز
0.768**	المشاركة في اتخاذ القرار
0.644**	الاتصالات

** دالة عند 0.01

* دال عند 0.05

يوضح الجدول رقم 12 درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس المناخ التنظيمي من خلال نتائج المبينة في الجدول أعلاه ان معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0,01 و 0,05 هذا ما يؤكد لنا ان كل ابعاد تتسق في قياس ما يقيسه مقياس المناخ التنظيمي .

2.1.8.4 صدقات اساق الداخلي لاستبيان الاغتراب الوظيفي ارتباط الفقرات بالبعد:

جدول رقم 13: ارتباط الفقرات ببعد التشاؤم

معامل الارتباط	الفقرات
0.857	1
0.897	2
0.730	3
0.814	4
0.796	5

** دالة عند 0.01

* دال عند 0.05

يبين الجدول رقم 13 معاملات الارتباط (بيرسون) ومستوى الدلالة بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد حيث يتضح من خلال الجدول ان معاملات الارتباط دالة عند مستوى الدلالة 0,01 و 0,05 ومنه فان فقرات بعد "التشاؤم" صادقة لما وضعت لقياسه .

جدول رقم 14 ارتباط فقرات ببعد العجز:

معامل الارتباط	الفقرات
0.731**	1
0.793**	2
0.709**	3
0.317*	4
0.609**	5

** دالة عند 0.01

* دال عند 0.05

يبين الجدول رقم 14 معاملات الارتباط (بيرسون) ومستوى الدلالة بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد حيث يتضح من خلال الجدول ان معاملات الارتباط دالة عند مستوى الدلالة 0,01 و 0,05 ومنه فان فقرات بعد "العجز" صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول 15 ارتباط فقرات ببعد الانعزالية:

معامل الارتباط	الفقرات
0.814**	1
0.721**	2

** دالة عند 0.01

* دال عند 0.05

يبين الجدول رقم 15 معاملات الارتباط (بيرسون) ومستوى الدلالة بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد حيث يتضح من خلال الجدول ان معاملات الارتباط دالة عند مستوى الدلالة 0,01 و 0,05 ومنه فان فقرات بعد "الانعزالية" صادقة لما وضعت لقياسه .

جدول 16 ارتباط الفقرات ببعد عدم الرضا:

معامل الارتباط	الفقرات
0.740**	1
0.683**	2
0.666**	3

** دالة عند 0.01

* دال عند 0.05

يبين الجدول رقم 16 معاملات الارتباط (بيرسون) ومستوى الدلالة بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد حيث يتضح من خلال الجدول ان معاملات الارتباط دالة عند مستوى الدلالة 0,01 و 0,05 ومنه فان فقرات بعد "عدم الرضا" صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول 17 قيم معامل الارتباط بين الابعاد والدرجة الكلية لاستبيان الاغتراب الوظيفي:

معامل الارتباط	الابعاد
0.802**	التشاؤم
0.753**	العجز
0.675**	الانعزالية
0.757**	عدم الرضا

** دالة عند 0.01

* دال عند 0.05

يوضح الجدول رقم 17 درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس الاغتراب الوظيفي من خلال نتائج المبينة في الجدول أعلاه ان معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0,01 و 0,05 هذا ما يؤكد لنا ان كل ابعاد تتسق في قياس ما يقيسه مقياس الاغتراب الوظيفي.

2.8.4 ثبات الاستبيان:

قامت الباحثة بحساب ثبات الاستبيان بالطريقة كما هو موضح في الجدول التالي:

-أسلوب الفا كرومباخ

جدول رقم 18 معامل ثبات الكلى الفا كرومباخ لاستبيان المناخ التنظيمي:

عدد الفقرات	الفا كرومباخ
28	0.894

نستنتج ان معامل ثبات استبيان المناخ التنظيمي كان مرتفع حيث بلغت قيمة الفا كرومباخ الكلية (0.894) مما يبين تناسق فقرات الاستبيان وهي قيم جيدة ومقبولة.

جدول رقم 19 معامل ثبات الكلى الفا كرومباخ للاعتراب الوظيفي:

عدد الفقرات	الفا كرومباخ
15	0.840

نستنتج ان معامل ثبات استبيان الاعتراب الوظيفي كان مرتفع حيث بلغت قيمة ألفا كرومباخ الكلية (0.840) مما يبين تناسق فقرات الاستبيان وهي قيم جيدة ومقبولة.

9.4 الدراسة الأساسية:**1.9.4 مدة الدراسة الأساسية:**

تم جمع المعلومات الخاصة بعينة الدراسة الأساسية في الفترة الممتدة من 5ماي 2024 الى غاية 22 ماي 2024.

2.9.4 عينة الدراسة الأساسية:

تكونت الدراسة من 80 ممرض(ة) من مصلحة الاستعجالات الطبية تم اختيارهم بصفة عشوائية، ولقد احتوى الاستبيان على نفس الابعاد والفقرات التي تم تأكد من خصائصها في الدراسة الاستطلاعية

3.9.4 خصائص عينة الدراسة الأساسية:**الجدول رقم 20 توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس:**

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
31.8	25	ذكر
68.8	55	انثى
100	80	المجموع

يوضح الجدول رقم (20) توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية من خلال متغير الجنس حيث بلغ عدد الاناث 55 أنثى تحصلوا على أعلى نسبة قدرت ب % 68.8 أما الذكور بلغ عددهم 25 ذكرا بنسبة % 31.8 .

الجدول رقم 21 توزيع العينة الدراسة الأساسية حسب متغير العمر:

النسبة المئوية	التكرار	العمر
42.5	34	اقل من 25 سنة
55	44	من 26 سنة الى 35
2.5	2	من 36 الى 45
100	80	المجموع

يوضح الجدول رقم (21) توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية من خلال متغير العمر حيث بلغ عدد الأفراد الذي يتراوح اعمارهم من 26 الى 35 سنة 44 فردا اكبر نسبة قدرت ب % 55 ، اما الفئة التي عمرهم أقل من 25 بلغ عدد افرادها 34 فردا بنسبة % 42.5 في حين بلغ عدد الأفراد الذي يتراوح اعمارهم من 36 إلى 45 سنة 2 فردا بنسبة % 2.5

الجدول 22 توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة الاجتماعية:

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
55	44	أعزب
43,8	35	متزوج
1,3	1	مطلق
100	80	المجموع

يوضح الجدول رقم (22) توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة الاجتماعية حيث بلغ عدد العزاب 44 عازب (ة) تحصلوا على أعلى نسبة قدرت ب % 55، في حين بلغ عدد المتزوجين 35 متزوج (ة) بنسبة % 43.8، أما المطلقين فبلغ عددهم حالة واحدة ما يعادل % 1.3.

الجدول 23 توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير مؤهل العلمي:

النسب المئوية	التكرار	المؤهل
16,3	13	ثانوي
83,8	67	جامعي
100	80	المجموع

يوضح الجدول رقم (23) توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المؤهل العلمي حيث بلغ عدد الأفراد الذين مستواهم جامعي 67 فردا تحصلوا على نسبة قدرت ب % 83.8 ، أما الأفراد الذين مستواهم ثانوي فبلغ عددهم 13 فرد بنسبة قدرت ب % 16.3.

الجدول 24 توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير سنوات الخبرة:

النسبة المئوية	التكرار	السنة
43,8	35	اقل من 5 سنوات
52,5	42	من 6 الى 10
3,8	3	من 11 الى 15 سنة
100	80	المجموع

يوضح الجدول رقم (24) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير سنوات الخبرة حيث بلغ عدد الأفراد الذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات 35 فرد بنسبة %43.8 ، أما عدد الأفراد تتراوح خبرتهم من 6 إلى 10 سنوات 42 فردا بنسبة قدرت ب %52.5 ، في حين بلغ عدد الأفراد الذين تتراوح خبرتهم ما بين 11 و 15 سنة 3 أفراد بنسبة قدرت ب %3.8.

الفصل الخامس
عرض و مناقشة نتائج
الدراسة

1.5 عرض ومناقشة الفرضيات:**1.1.5 عرض نتائج الفرضية العامة :**

تنص هذه الفرضية على انه توجد علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي والاعتراب الوظيفي لدى ممرضي المستشفى الجامعي بوهران.

جدول رقم 25 معامل الارتباط بيرسون بين المناخ التنظيمي والاعتراب الوظيفي:

درجة الحرية	المناخ التنظيمي	قيمة معامل الارتباط
78	0,300	الاعتراب الوظيفي

** دالة عند 0.01

*دال عند 0.05

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 25، ان قيمة معامل الارتباط بلغت 0,300، وهي دالة عند مستوى دلالة 0,01 وبهذا نقبل الفرضية القائلة بوجود علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي والاعتراب الوظيفي لدى ممرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بوهران.

2.1.5 عرض نتائج الفرضيات الجزئية:

الفرضية الأولى:

تنص على وجود علاقة ارتباطية بين الهيكل التنظيمي والاعتراب الوظيفي لدى ممرضي المستشفى الجامعي بوهران:

درجة الحرية	الهيكل التنظيمي	قيمة معامل الارتباط
78	0,103	الاعتراب الوظيفي

** دالة عند 0.01

*دال عند 0.05

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 26 أنه لا توجد علاقة ارتباطية بين الهيكل التنظيمي والاعتراب الوظيفي، حيث بلغت قيمة بيرسون 0.103 عند مستوى دلالة 0,01 وبتالي، نرفض الفرضية القائلة بوجود علاقة بين الهيكل التنظيمي والاعتراب الوظيفي. لدى مرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بوهران.

الفرضية الثانية :

تنص على وجود علاقة بين نمط القيادة والاعتراب الوظيفي لدى مرضي المستشفى الجامعي بوهران:

قيمة معامل الارتباط	نمط القيادة	درجة الحرية
الاغتراب الوظيفي	0.204	78

** دالة عند 0.01

*دال عند 0.05

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 27 انه لا توجد علاقة ارتباطية بين نمط القيادة والاعتراب الوظيفي، حيث بلغت قيمة بيرسون 0.204 عند مستوى دلالة 0,01 وبتالي، نرفض الفرضية القائلة بوجود علاقة بين نمط القيادة والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بوهران.

الفرضية الثالثة:تنص على وجود علاقة بين التكنولوجيا والاعتراب الوظيفي لدى مرضي المستشفى الجامعي بوهران:

قيمة معامل الارتباط	التكنولوجيا	درجة الحرية
الاغتراب الوظيفي	0.309	78

** دالة عند 0.01

*دال عند 0.05

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 28 انه توجد علاقة ارتباطية بين تكنولوجيا والاعتراب الوظيفي، حيث بلغت قيمة بيرسون 0.309 عند مستوى دلالة 0.01 وبتالي، نقبل الفرضية القائلة بوجود علاقة بين

التكنولوجيا والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بوهرا.

الفرضية الرابعة: تنص علو وجود علاقة ارتباطية بين الحوافز والاعتراب الوظيفي لدى مرضي المستشفى الجامعي بوهرا:

درجة الحرية	الحوافز	قيمة معامل الارتباط
78	0.120	الاعتراب الوظيفي

** دالة عند 0.01

*دال عند 0.05

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 29 انه لا توجد علاقة ارتباطية بين الحوافز والاعتراب الوظيفي، حيث بلغت قيمة بيرسون 0.120 عند مستوى دلالة 0.01 وبتالي، نرفض الفرضية القائلة بوجود علاقة بين الحوافز والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بوهرا.

5.2.5 الفرضية الخامسة: تنص على وجود علاقة ارتباطية بين المشاركة في اتخاذ القرار والاعتراب الوظيفي لدى مرضي المستشفى الجامعي بوهرا:

درجة الحرية	المشاركة في اتخاذ القرار	قيمة معامل الارتباط
78	0.267	الاعتراب الوظيفي

** دالة عند 0.01

*دال عند 0.05

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 30 انه توجد علاقة ارتباطية بين المشاركة في اتخاذ القرار والاعتراب الوظيفي، حيث بلغت قيمة بيرسون 0.267 عند مستوى دلالة 0.05 وبتالي، نقبل الفرضية القائلة بوجود علاقة بين المشاركة في اتخاذ القرار والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بوهرا.

الفرضية السادسة: تنص على وجود علاقة بين الاتصالات والاعتراب الوظيفي لدى مرضي المستشفى الجامعي بوهرا:

درجة الحرية	الاتصالات	قيمة معامل الارتباط
78	0.288	الاعتراب الوظيفي

** دالة عند 0.01

* دال عند 0.05

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 31 انه توجد علاقة ارتباطية بين الاتصالات والاعتراب الوظيفي، حيث بلغت قيمة بيرسون 0.288 عند مستوى دلالة 0.01 وبالتالي، نقبل الفرضية القائلة بوجود علاقة بين الاتصالات والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بوهرا.

2.5 مناقشة فرضيات الدراسة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة التي لها علاقة بمتغيرات البحث، وجدنا أن هناك نقص في الدراسات التي تناولت المتغيرين (المناخ التنظيمي، الاعتراب الوظيفي) مع بعض ما عدا دراسة واحدة (جلس عبد الله، 2016) مما صعب علينا نوعا ما مناقشة الفرضيات على ضوء الدراسات السابقة. لذلك، سنحاول أن نفسر نتائج دراستنا من خلال تحليل النتائج من منظورنا الخاص على حسب تصريحات بعض أفراد عينة الدراسة.

الفرضية العامة: توجد علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران

من خلال عرض النتائج تبين انه توجد علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران، فقد بلغ معدل الارتباط (0.300) وبالتالي فإن الفرضية الأولى تحققت، فان المناخ التنظيمي يلعب دورا كبيرا في توجيه المرضى واكسابهم الحالة النفسية التي تشكل أساسا للاعتراب الوظيفي لديهم، وهذه البيئة الصحية والمناخ التنظيمي يرتبطان بشكل ايجابي فكلما كان المناخ التنظيمي مرتفع كان الاعتراب الوظيفي اقل.

حيث اتفقت نتيجة دراستنا مع دراسة (عبد الله حلس، 2016) والتي تنص على وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ($a > 0.05$) بين ابعاد المناخ التنظيمي والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية الفلسطينية.

الفرضية الاولى: توجد علاقة ارتباطية بين الهيكل التنظيمي والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران.

من خلال عرض النتائج تبين انه لا توجد علاقة ارتباطية بين الهيكل التنظيمي والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران، فقد بلغ معدل الارتباط (0.103) فمنه يتضح عدم تحقق الفرضية وبذلك نرفض الفرضية، في حين اننا لم نجد أي دراسة مشابهة لدراستنا هذه.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباطية بين القيادة والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران.

من خلال عرض النتائج تبين انه لا توجد علاقة ارتباطية بين القيادة والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران، فقد بلغ معدل الارتباط ($0,204$) فمن يتضح عدم تحقق الفرضية وبذلك نرفض الفرضية. وقد اختلفت دراستنا مع دراسة (pangil و oteras، 2011) بعنوان الاعتراب الوظيفي وعلاقته بالقيادة التنظيمية وخلصت هذه الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية بين الاعتراب الوظيفي ونمط القيادة.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية بين التكنولوجيا والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران.

من خلال عرض النتائج تبين انه توجد علاقة ارتباطية بين التكنولوجيا والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران، فقط بلغ معدل الارتباط ($0,309^*$) فمنه يتضح تحقق الفرضية بحيث كلما توفرت وسائل التكنولوجيا كلما سهلت على العامل القيام بعمله وانخفض معدل الشعور بالاعتراب الوظيفي في بيئة العمل، في حين اننا لم نجد أي دراسة مشابهة لهذه .

الفرضية الرابعة: توجد علاقة ارتباطية بين الحوافز والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستجالات بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران.

من خلال عرض النتائج تبين أنه لا توجد علاقة ارتباطية بين الحوافز والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجال بالمرکز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران، فقد بلغ معدل الارتباط (0.120) فمنه يتضح عدم تحقق الفرضية فبذلك نرفض الفرضية القائلة بوجود علاقة بين الحوافز والاعتراب الوظيفي لدى مرضين المركز الاستشفائي الجامعي. بحيث تعتبر الحوافز دورا هاما في شعور الفرد بأهميته في المؤسسة مما يولد له الانتماء اليها والرغبة في تقديم العمل بطريقة أفضل، في هذا الصدد لم نجد دراسة مشابهة لدراستنا.

الفرضية الخامسة: توجد علاقة ارتباطية بين المشاركة في اتخاذ القرار والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجال بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران.

من خلال عرض النتائج تبين انه توجد علاقة ارتباطية بين المشاركة في اتخاذ القرار والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجال بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران ، فقط بلغ معدل الارتباط (0.267) فمنه يتضح تحقق الفرضية، فالمشاركة في اتخاذ القرار واحدة من المؤشرات المناخ التنظيمي وواحدة من العوامل الهامة التي تؤدي الى رفع الروح المعنوية للمرضين فمن خلال شعورهم بأنهم غير شركاء حقيقيون في صنع القرار مما يجعلهم يشعرون بالوحدة والقلق التي تعد من مؤشرات الاعتراب الوظيفي وعدم اهتمام مؤسسة بمشاركة المرضين في اتخاذ القرار مما يجعلهم يتخذون مجموعة من الأفعال التي تعبر عن اغترابهم.

الفرضية السادسة: توجد علاقة ارتباطية بين الاتصالات والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجال بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران من خلال العرض النتائج تبين انه توجد علاقة ارتباطية بين الاتصالات والاعتراب الوظيفي لدى مرضي مصلحة الاستعجال بالمركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران، فقط بلغ معدل الارتباط (0.288) فمن هو يتضح للتحقق الفرضية، فنجد الاتصالات تلعب دورا هاما على صعيد رفع الروح المعنوية للمرضين وجعلهم يؤدون أعمالهم بكل حيوية ونشاط في حين غياب الاتصالات يلعب دور كبير في بروز مظاهر الشعور بالوحدة والغربة عن العمل وهذه المشاعر تحمل في طياتها عدم الرضا وغيرها من مظاهر السلبية التي تختلف بين المرضين.

خاتمة

الخاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة تناول موضوع المناخ التنظيمي والاعتراب الوظيفي باعتبارهما متغيرات ذات أبعاد متعددة، حيث أن هذا الموضوع يعتبر من المواضيع ذات أهمية كبيرة والمؤسسات في أمس الحاجة الى دراسة مثل هذه المواضيع، حيث تناول هذا البحث موضوع دراسة العلاقة بين المناخ التنظيمي وأبعاده بالاعتراب الوظيفي عند كل من ممرضى المركز الاستشفائي الجامعي بن زرجب وهران ، اذ قمنا بدراسة وصفية أين تم تطبيق الاستبيان المناخ التنظيمي والاعتراب الوظيفي، على عينة 80 فردا والتي توصلنا من خلالها الى وجود علاقة بين المناخ التنظيمي والاعتراب الوظيفي وقد أسفر هذا البحث على عدم وجود علاقة عند كل من الهيكل التنظيمي، والقيادة، والحوافز بالاعتراب الوظيفي. في حين اثبت النتائج عن وجود علاقة بين التكنولوجيا، والمشاركة في اتخاذ القرار والاتصالات بالاعتراب الوظيفي.

وتبقى هذه الدراسة مجرد التفاتة بسيطة، لموضوعين يصنفان من أهم المواضيع الحالية ولعلها تفتح المزيد من البحوث في هذا المجال.

التصنيف والاقتراحات

في ضوء ما أسفرت عليه النتائج نقدم الاقتراحات التالية:

- إجراء المزيد من الأبحاث المتشابهة على مجتمعات أخرى غير الذي تناولته الباحثان في هذه الدراسة لتحقيق من مدى إمكانية تعميم النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية على مجتمعات أخرى.
- وضع سياسات داخل المنظمة تساعد على تعزيز المناخ التنظيمي، والحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي.
- إجراء المزيد من الدراسات الميدانية المستقبلية بربط متغيرات الدراسة الحالية بمتغيرات أخرى.
- إثراء مبدأ المشاركة في اتخاذ القرار والمساهمة في رسم السياسات المستقبلية.
- إجراء المزيد من الدراسات الميدانية عن الاغتراب الوظيفي، والعوامل المؤدية اليه وكيفية معالجة على مجتمعات أخرى.

المصادر والمراجع

- السكران ، ناصر محمد ابراهيم،(2003). التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة مسحية على ضباط قطاع الأمن الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض،السعودية.
- بن زاهي، منصور، (2007). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بدافعية الانجاز لدى الاطارات الوسطى لقطاع المحروقات، دراسة ميدانية بشركة سوناطراك بالجنوب الجزائري، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس عمل وتنظيم، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة.
- الحبشي ،ايهاب، محسن حمود، (2019). المناخ التنظيمي وعلاقته بالتوافق المهني لدى موظفي وزارة الشباب والرياضة بالجمهورية اليمنية، بحث مقدم ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم وتقنيات التربية البدنية والرياضة، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم.
- حراث، زينب، (2018). دور المناخ التنظيمي في تعزيز الإبداع بالمنظمة دراسة ميدانية بمركب الدراجات النارية "سيكما" بقالمة مذكرة ماستر تخصص علم الاجتماع عمل وتنظيم، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة 8ماي 1945، قالمة.
- الحسين، أحمد جابر علي، (2013) . الاحباط الاداري الأسباب والعلاج، الطبعة الأولى، القاهرة : المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- خليفة، عبد اللطيف محمد، (2003). دراسات في سيكولوجية الاغتراب، الطبعة الأولى ، القاهرة : القاهرة.
- رب سيد، جاد محمد، (2005). السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى ، القاهرة : مطبعة العشيرى.
- رسمي، محمد حسن، (2004). السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية، الطبعة الأولى، الإسكندرية: دار الوفاء .

- شامي، صليحة، (2010). المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير قسم العلوم الاقتصادية، جامعة احمد بوقرة، بومرداس الجزائر.
- الصريفي، محمد ، (2007). السلوك الإداري العلاقات الإنسانية، الطبعة الأولى ، الاسكندرية : دار الوفاء.
- الطويل، أحمد ، (2006). الإدارة التعليمية، الطبعة الثالثة ، عمان : دار وائل لنشر.
- عباس ، علي ، (2008) . إدارة الموارد البشرية الدولية، الطبعة الأولى عمان: دار اثراء.
- العميان، محمود سليمان ،(2000). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الرابعة ، عمان : دار وائل النشر.
- عويضني، أحمد محمد ،(2007). الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، الطبعة الأولى ، الاردن: دار حامد للنشر و التوزيع .
- فريجات ،خضير كاظم حمود ،(2009) . السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، الطبعة الأولى ، عمان : دار اثراء.
- فليه ،فاروق عبده محمد عبد المجيد ،(2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، الطبعة الأولى ، عمان :دار المسيرة.
- القريوتي، محمد القاسم، (2009). السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، الطبعة الخامسة ،الأردن: دار وائل .
- كرباع ،جمانة ،(2020). أهمية التمكين الحد من الاغتراب الوظيفي دراسة ميدانية في مديرية الحماية المدنية بسكرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- كركيط شهرزاد، نوري اكرام، (2023). علاقة الصحة التنظيمية بالاغتراب الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس بالجامعة دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية،

- مذكرة ماستر تخصص علم الاجتماع عمل وتنظيم، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل.
- المجالي، احمد شاعر،(2006). أثر خصائص البيروقراطية في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة في الأردن، رسالة مقدمة الى عمادة الدراسات العليا استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، قسم الإدارة العامة، جامعه مؤتة.
- مرابط كوثر ، اقطي جوهرة ، (2021). العدالة التنظيمية ودورها في التقليل من الاغتراب الوظيفي: دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية لمؤسسة سوناطراك ناحية بسكرة، مجلة آفاق للعلوم، المجلد 07، العدد 02 ، ص 545 .
- المطيري، عزيزة، مفرح فرحان (2016)، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالكفاءة الذاتية لدى عينة من الموظفين بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، مجلد 35، العدد 168، ص 483.
- معدن، شريفة (2018)، الاغتراب الوظيفي في ضوء مقاربات سيكولوجية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، الجزائر، العدد 05، ص 285.
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح،(2007). المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية ، الطبعة الأولى ، مصر: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع .
- المغربي، كامل محمد،(1995). السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، الطبعة الاولى ، عمان :دار الفكر.
- مؤيد، سعيد سليمان،(1992). الاتصالات الإدارية ودورها في تفعيل الأداء، الكويت: دار السلاسل.
- ميهوبي ، فوزي ، (2007). المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة الصحية وعلاقته بالاحترق النفسى لدى الممرضين ، دراسة ميدانية لبعض المؤسسات الصحية ب العاصمة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل و التنظيم ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ،جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة.

- نقبيل، بوجمعة، (1978) . علاقة المناخ التنظيمي بأسلوب الصراع في المدارس الثانوية الجزائرية العامة، رسالة ماجستير قسم علم النفس وعلوم التربية كلية الآداب والعلوم الانسانية، جامعة لخضر باتنة الجزائر.
- واصل، جميل المومني ، (2006). المناخ التنظيمي وإدارة صراع في المؤسسات التربوية، الطبعة الأولى ، عمان: دار حامد للنشر و التوزيع .
- ولد الصديق، ميلود ، (2015). الاغتراب السياسي في الوسط الطلابي، الطبعة الأولى ، مركز الكتاب الأكاديمي.

الملاحق

الملحق رقم 01: استبيان المناخ التنظيمي

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة وهران 02 محمد بن احمد

قسم علم النفس والأرطفونيا

السنة الثانية ماستر:

تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية.

الموضوع:

المناخ التنظيمي والاعتراب الوظيفي

لدى الممرضين بالمركز الاستشفائي الجامعي " بن زرجب" البلاطو وهران

دراسة حالة في مصلحة الاستعجالات.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نضع بين أيديكم هذه الاستبانة الخاصة بدراسة المناخ التنظيمي والاعتراب الوظيفي، وذلك ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية بجامعة وهران (02 محمد بن احمد).

كما نرجو من سيادتكم الإجابة على أسئلة الاستبانة بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة علما أن هذه البيانات ستستخدم فقط للأغراض البحث العلمي، وستكون إجاباتكم مصدر عون لنا في التوصل إلى النتائج الموضوعية والعلمية الخاصة بموضوع دراستنا.

ولكم منا فائق الشكر والتقدير على حسن التعاون.

تحت اشراف:

ا. عرقوب محمد.

من اعداد الطالبتين:

مصطفى نصيرة

مكري وقراس أسماء

السنة الجامعية: 2023-2022

أولاً: البيانات الشخصية:

1. الجنس: ذكر أنثى
2. العمر: أقل من 25 سنة من 26 إلى 35 سنة
- من 36 إلى 45 سنة من 46 سنة فأكثر
3. الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج مطلق(ة) رمل(ة)
4. المؤهل العلمي: ثانوي جامعي شبه طبي
5. سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات
- من 11 إلى 15 سنة من 16 إلى 20 سنة أكثر من 21

ثانيا: المناخ التنظيمي

رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	الهيكل التنظيمي					
	يتصف الهيكل التنظيمي بالمرونة الكافية (اي قابل للتعديل لمواجهة التغيرات).					
2	يوجد هناك وصف وظيفي محدد فيه بوضوح السلطات والمسؤوليات.					
3	تناسب تخصصات العاملين مع طبيعة ومهام وواجبات وظائفهم.					
4	خطوط السلطة بين الرؤساء والمرؤوسين واضحة.					
5	هناك مستوى عال من التعاون بين مستويات الهيكل التنظيمي.					
6	القيادة					
	يساعد المسؤول المباشر العاملين في تنفيذ مهام العمل.					
7	يتعامل المسؤول المباشر مع العاملين بعدل ومساواة.					
8	يهتم المسؤول المباشر بأمور العاملين الشخصية.					
9	المسؤول المباشر يعطي للعاملين الحرية للعمل بالطريقة التي يرونها مناسبة.					
10	هناك ثقة وتعاون بين المسؤول المباشر والعاملين					
11	التكنولوجيا					
	يتم استخدام التكنولوجيا للإنجاز اغلب الأعمال					
12	التكنولوجيا الموجودة سهلة الاستخدام.					
13	ساعدت التكنولوجيا على تقليل الجهد.					
14	أسهمت التكنولوجيا في سرعة انجاز العمل.					
15	يتم تطوير تكنولوجيا بشكل مستمر.					

					الحوافز هناك تركيز على جانب المكافأة أكثر من التركيز على جانب العقوبة	
					يتناسب الراتب الذي يتقاضاه العاملون ما المجهود الذي يبذلونه	17
					تمنح الحوافز بناء على مجهود العاملين في المؤسسة.	18
					تجري الترقية على أساس الاستحقاق وفقا لأسس واضحة ومعروفة.	19
					المشاركة في اتخاذ القرار	
					يعقد المسؤولون اجتماعات مفتوحة مع العاملين يسمح لهم بالحوار دون قيود	20
					تحرس الإدارة على اشراك العاملين في صنع القرارات المتعلقة بالعمل.	21
					يمتلك العاملون القدرة والصلاحيات القانونية على اتخاذ القرارات الهامة وتحمل مسؤوليتها.	22
					يتم حل المشكلات التي تواجه العمل بشكل جماعي.	23
					يلبي المرؤوس دعوة رئيسه للمشاركة في اتخاذ القرار.	24
					الاتصالات	
					يتم استخدام الوسائل الحديثة في الاتصالات لنقل المعلومات.	25
					الاتصالات داخل المؤسسة تسير في جميع الاتجاهات (صاعدة -هابطة).	26
					توجد سهولة في الاتصال بين العاملين لتبادل المعلومات.	27
					تنجز الاتصالات بين الرؤساء والمرؤوسين بسرعة كبيرة.	28

ثالثا : الاغتراب الوظيفي

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
					الشعور بالتشاؤم	01
					اشعر بان لا مستقبل لي في هذه المؤسسة.	
					اشعر أن وضعي الوظيفي لن يتحسن أبدا.	02
					ليس في حياتي المهنية ما يجعلني متفائلا.	03
					أتوقع أن لا احصل على منح وعلاوات في عملي.	04
					يبدو مستقبلي المهني غامضا.	05
					الشعور بالعجز	06
					قدرتي على المشاركة في اتخاذ القرارات معدومة وغير ممكنة	
					أجد صعوبة شديدة في مناقشة موضوعا ما مع زملائي في العمل.	07
					أجد صعوبة في اتمام أي عمل أقوم به.	08
					أستطيع ايجاد حلول للمشكلات التي تعترض عملي.	09
					اشعر بدل وديانة و أنا في عملي.	10
					الانعزالية	11
					اشعر بعدم الانسجام مع زملائي في العمل.	
					علاقتي مع زملائي رسمية.	12
					عدم الرضا	13
					يعامل رئيسي زملائي في العمل أفضل من معاملتي.	
					شعوري بالانتماء للمؤسسة غير موجود.	14

الملحق رقم 03: وثيقة الترخيص بإجراء الدراسة:

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
 MINISTERE DE LA SANTE
 CENTRE HOSPITALO-UNIVERSITAIRE D'ORAN
 DIRECTION DES ACTIVITES MEDICALES ET PARAMEDICALES

Du CHU Oran

CHU
 ORAN
 المركز الاستشفائي الجامعي أوهران
 CENTRE HOSPITALO-UNIVERSITAIRE ORAN

N° 152 /DAMP/ 2024

Oran, le... 2024... 24... 24...

A
MONSIEUR LE PROFESSEUR TABET AOUL .N
 Médecin Chef Du Service Des Urgences Médicales
 CHU Oran

Objet : Mémoire.

Monsieur;

Permettez-moi de vous informer que Mesdames **MAKREROUGRASS ASMAA et MOSTFAI NACIRA** Etudiantes en Master 2 en Psychologie Du travail, organisation et Gestion des Ressources Humaines à l'université Oran 2 Mohamed Ben Ahmed doivent effectuer un mémoire sous le thème « Le Climat organisationnel et sa relation avec l'aliénation du travail » du **22/04/2024 au 22/05/2024**, au niveau de votre service.

A cet effet, nous vous demandons de bien vouloir leur faciliter la tâche avec respect du règlement intérieur du CHU Oran et du secret médical.

Sincères salutations confraternelles.

La Directrice des Activités Médicales et Paramédicales

المركز الاستشفائي الجامعي أوهران
 الدكتورة: خديجة خديجة
 مديرة فرعي مناسطات الصيدلانية