

أثر العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل

على الاغتراب الوظيفي: دراسة تطبيقية في جامعة مؤتة

عبدالرحمن فالح العبادلة*

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر العوامل المسببة لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين في جامعة مؤتة. لتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية بسيطة تكونت من (400) مبحوثاً، تم استرجاع (370) استبانة منها، بينما كان العدد الصالح للتحليل هو (360) استبانة. وتم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.19) لمعالجة وتحليل البيانات، للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات. وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى توافر العوامل المسببة لضغوط العمل في جامعة مؤتة جاء بمستوى متوسط، وبمتوسط حسابي (3,00)، كما توصلت الدراسة إلى أن مستوى الاغتراب الوظيفي جاء بمستوى متوسط، وبمتوسط حسابي (2,68)، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثراً للعوامل المسببة لضغوط العمل وكل أبعادها في الاغتراب الوظيفي وكل أبعاده. وأوصت الدراسة بإجراء مزيد من الدراسات للتعرف على أثر العوامل الشخصية المسببة لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي أو الالتزام التنظيمي.

الكلمات الدالة: القيادة الخادمة، الأداء الوظيفي.

* قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة مؤتة.

تاريخ تقديم البحث: 2021/10/12.

تاريخ قبول البحث: 2022/1/5 .

© جميع حقوق النشر محفوظة لجامعة مؤتة، الكرك، المملكة الأردنية الهاشمية، 2024.

أثر العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي: دراسة تطبيقية في جامعة مؤتة
عبدالرحمن، فالح العبادلة

The Impact of Organizational Factors Causing Work Stress on Job Alienation: An Applied Study at Mutah University

* **Abdul-Rahman Faalih Al-Abadla**

abadleh@mutah.edu.jo

Abstract

This study aims to analyze the impact of the organizational factors that cause work stress on job alienation at Mutah University. To achieve the objectives of the study, a questionnaire was developed and distributed to a sample that involved (400) participants; (370) questionnaires were retrieved, while (360) were useful for analysis. The statistical Package for the Social Science (SPSS.19) was used in processing and analyzing data in an attempt to answer the study questions and to test its hypothesis. The study has concluded that the level of the organizational factors causing work stress at mutah university came at a medium level, with an arithmetic mean of (3,00). The level of Job Alienation came at a medium level, and with an arithmetic mean (2,68). The study also found that there was an effect for that organizational factors causing work stress and all its dimensions on job alienation and all its dimensions. The study recommended the need to conduct further research to analyze the impact of personal factors causing work stress on job alienation or organizational commitment.

Key words: Servant Leadership,, Functionality

* Department of Business Administration, Faculty of Business, Mutah University.

Received: 12/10/2021.

Accepted: 5/1/2022.

© All rights reserved to Mutah University, Karak, The Hashemite Kingdom of Jordan, 2024.

الإطار العام للدراسة

المقدمة:

تعتبر ضغوط العمل من العوامل التي تؤثر على العاملين في المنظمات. وقد تناولت الكثير من الدراسات ضغوط العمل وأثره على الإنتاجية تارة وعلى الأداء تارة أخرى. وتأتي أهميه العوامل المسببة لضغوط العمل من الأثر الذي تتركه على العاملين، خاصة مع الظروف البيئية المتغيرة، وتداويات جائحة كورونا. وتهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على بعض العوامل المسببة لضغوط العمل، والتعرف على مضامينها، وأثرها على الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في جامعة مؤتة، ولعل الكشف عن المسببات التنظيمية لضغوط العمل ومعالجتها يساعد المعنيين في الجامعة في تخفيف الاغتراب الوظيفي لدى العاملين. إذ يمكن الكشف عن مستوى توافر هذه المسببات في الجامعة، وكذلك التعرف على أثرها على الاغتراب الوظيفي، للتفكير في أساليب تزيد من اندماج الموظفين، والتزامهم نحو أداء أعمالهم بما يخدم أهداف الجامعة ويحقق طموحات العاملين أنفسهم.

مشكلة الدراسة:

تتجلى مشكلة الدراسة من خلال شعور الباحث بضغوط العمل خلال فترة عمله رئيساً لقسم الإدارة العامة في جامعة مؤتة، خاصة مع طبيعة الدوام في الحظر المفروض بعد تفعيل العمل بقانون الدفاع، في حين نلاحظ معاناة العاملين عند التعامل مع الأساليب الجديدة عليهم في العمل والتي لم يعتادوا عليها سابقاً. وانطلاقاً من أهمية ضغوط العمل وما تتركه من آثار على العاملين، ولخطورة ازدياد مثل هذه الضغوط، فقد جاءت هذه الدراسة لاستكشاف مستوى توافر العوامل المسببة لضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، تقييم الأداء الوظيفي، ظروف العمل المادية، عبء العمل)، وكذلك مستوى الاغتراب الوظيفي (العجز، اللامعنى، العزلة الاجتماعية، الغربة عن الذات)، وأثر العوامل المسببة لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي لدى المبحوثين.

أهميه الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من الحاجة الماسة لتخفيف الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في جامعة مؤتة، في ظل التطورات التي نتجت عن التعامل مع ظروف جائحة كورونا، وكذلك الافتقار للدراسات في مجال ربط العوامل المسببة لضغوط العمل مع الاغتراب الوظيفي في ظل جائحة كورونا على حد علم الباحث، ولكونها توجّهًا علمياً يثري المعرفة الإدارية بعوامل تساعد على

أثر العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي: دراسة تطبيقية في جامعة مؤتة
عبدالرحمن فالح العبادلة

تحسين جودة العمل وابتكار طرق جديدة للتعامل مع العاملين أثناء الأزمات. وسوف تلت الدراسة نظر المعنيين في جامعة مؤتة إلى دورهم في تخفيف مسببات ضغوط العمل من جهة وزيادة الاندماج الوظيفي من جهة أخرى. كما أن الدراسة من الناحية العملية سوف تجعل المعنيين في الجامعة يعيدون النظر في معايير تقييم أداء العاملين، وتحسين ظروف العمل المادية وتخفيف أعباء العمل، وتحديد أدوار العاملين بدقة ليشعر كل موظف بأهميته في الجامعة، مما يمكنه من التكيف مع ظروف العمل من خلال التعاون مع زملائه في العمل، الأمر الذي سوف ينعكس على رغبته في العمل وزيادة إنتاجيته.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة بشكل رئيسي إلى تحليل أثر العوامل المسببة لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين في جامعة مؤتة، كما هدفت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- التعرف على مستوى توافر العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل في جامعة مؤتة.
- 2- التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في جامعة مؤتة.
- 3- تقديم توصيات تعيد الباحثين والمعنيين في جامعة مؤتة، اعتماداً على نتائج الدراسة.

أسئلة الدراسة:

التساؤل الرئيس للدراسة: ما هو أثر العوامل المسببة لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في جامعة مؤتة؟ كما تسعى الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما مستوى توافر العوامل المسببة لضغوط العمل بأبعاده (غموض الدور، صراع الدور، تقييم الأداء الوظيفي، ظروف العمل المادية، عبء العمل)، من وجهة نظر الموظفين في جامعة مؤتة؟

2- ما مستوى الاغتراب الوظيفي بأبعاده (العجز، اللامعنى، العزلة الاجتماعية، الغربة عن الذات) من وجهة نظر الموظفين في جامعة مؤتة؟

الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل المستخدمة في الدراسة (غموض الدور، صراع الدور، تقييم الأداء الوظيفي، ظروف العمل المادية، عبء العمل)، في الاغتراب الوظيفي بأبعاده (العجز، اللامعنى، العزلة الاجتماعية، الغربة عن الذات) من وجهة نظر الموظفين في جامعة مؤتة. وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل المستخدمة في الدراسة (غموض الدور، صراع الدور، تقييم الأداء الوظيفي، ظروف العمل المادية، عبء العمل)، في العجز كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفي، من وجهة نظر الموظفين في جامعة مؤتة.

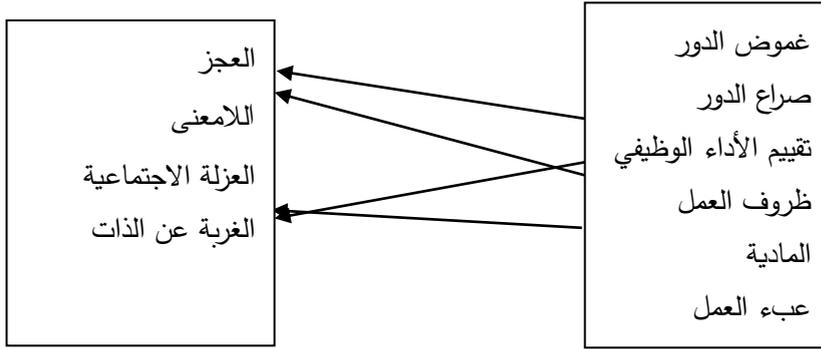
الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل المستخدمة في الدراسة (غموض الدور، صراع الدور، تقييم الأداء الوظيفي، ظروف العمل المادية، عبء العمل)، في اللامعنى كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفي، من من وجهة نظر الموظفين في جامعة مؤتة.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل المستخدمة في الدراسة (غموض الدور، صراع الدور، تقييم الأداء الوظيفي، ظروف العمل المادية، عبء العمل)، في العزلة الاجتماعية كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفي، من وجهة نظر الموظفين في جامعة مؤتة.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد العوامل المسببة لضغوط العمل المستخدمة في الدراسة (غموض الدور، صراع الدور، تقييم الأداء الوظيفي، ظروف العمل المادية، عبء العمل)، في الغربة عن الذات كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفي، من وجهة نظر الموظفين في جامعة مؤتة.

أنموذج الدراسة: يبين الشكل رقم (1) وصفاً لنموذج الدراسة.

(المتغير المستقل) العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل (المتغير التابع) الاغتراب الوظيفي



نموذج رقم (1) انموذج الدراسة من عمل الباحث

التعريفات الإجرائية:

أ- المتغير المستقل: العوامل المسببة لضغوط العمل، وهي عوامل مختلفة تشكل مصدرا للضغوط على العاملين في جامعة مؤتة وتتكون من الأبعاد التالية (غموض الدور، صراع الدور، تقييم الأداء الوظيفي، ظروف العمل المادية، عبء العمل)، وتقاس بالفقرات (1-24) في الاستبانة. ويتمثل بالأبعاد التالية:

1- غموض الدور: وهو مجموعة أنماط مختلفة لسلوك الفرد العامل في جامعة مؤتة، ينشأ حينما لا يمتلك الفرد معلومات كافية عن دوره في المنظمة، كالصلاحيات والمسؤوليات وتقييم الأداء، ويقاس بالفقرات (1 - 5) في الاستبانة.

2- صراع الدور: وهو ينتج عندما تتعارض متطلبات المنظمة مع حاجات الفرد، أو عند تعارض أولويات متطلبات العمل في جامعة مؤتة، أو تعارض قيم الفرد مع قيم جامعة مؤتة، ويقاس بالفقرات (6 - 10) في الاستبانة.

3- تقييم الأداء الوظيفي: ويقصد بها درجة توفر معايير تقييم موضوعية ومناسبة لطبيعة عمل الموظف، ويقاس بالفقرات (11 - 15) في الاستبانة.

4- ظروف العمل المادية: ويقصد بها درجة توفر الموارد البشرية والمادية، وأساليب للعمل المناسبة لطبيعة عمل الموظف، ويقاس بالفقرات (16 - 19) في الاستبانة.

5- عبء العمل، ويقصد به تفاوت طبيعة الوظائف والأعمال في جامعة مؤتة من حيث المسؤوليات وطرق الأداء، ويقاس بالفقرات (20 - 24) في الاستبانة.

ب- المتغير التابع، الاغتراب الوظيفي: وهو شعور يسيطر على العاملين في جامعة مؤتة يجعلهم يعجزون عن القيام بالمهام المنوطة بهم، بسبب شعورهم بالعزلة والانفصال وعدم الاندماج في العمل، وعدم الانسجام مع الزملاء، ويقاس بالفقرات (25 - 44) في الاستبانة، ويتمثل بالأبعاد التالية:

1- العجز: ويشير إلى عدم قدرة العاملين في جامعة مؤتة عن التأثير في ظروف العمل المحيطة بهم واستسلامهم الكامل لأي موقف أو إجراء يواجههم أثناء العمل، ويقاس بالفقرات (25 - 29) في الاستبانة.

2- اللامعنى: ويشير إلى عدم قدرة العاملين في جامعة مؤتة على ربط أعمالهم وأنشطتهم فيما بينهم، وعدم القدرة على ربطها مع الأهداف الكلية للجامعة، ويقاس بالفقرات (30 - 34) في الاستبانة.

3- العزلة الاجتماعية: وتشير إلى شعور الفرد العامل في جامعة مؤتة بالوحدة والانفصال عن زملائه في العمل، وعدم رغبته بالاندماج مع الآخرين، وتقاس بالفقرات (35 - 39) في الاستبانة.

4- الغربة عن الذات: وتشير إلى انعزال العاملين في جامعة مؤتة عن عملهم نتيجة عدم السيطرة والاندماج في العمل المطلوب منهم، واعتبارهم للعمل وسيلة وليس غاية، وتقاس بالفقرات (40 - 44) في الاستبانة.

منهجية الدراسة:

أسلوب الدراسة:

اعتمدت الدراسة على منهجية البحث الوصفي، إلى جانب البحث الميداني، حيث اعتمدت الدراسة في الجانب الوصفي على التحليل النظري وأساليب البحث والمسح المكتبي، من خلال مراجعة الكتب العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة. أما فيما يتعلق بالجانب الميداني فقد طور الباحث استبانة لجمع البيانات من جميع أفراد العينة بعد الرجوع للدراسات السابقة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين في جامعة مؤتة وقد بلغ تعدادهم (1500) مبحوثاً حسب إحصائية الموارد البشرية في الدوائر المبحوثة حتى تاريخ 2021/7/1. وقد قام الباحث باختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة نسبتها 26.7%، وتم توزيع الاستبيانات على أفراد العينة، حيث تم استرجاع (370) منها ما نسبته (92.5%)، استبعد منها (10) استبانات غير صالحة للتحليل وتبقى (360) استبانة شكلت ما نسبته (24%) من مجتمع الدراسة و(90%).

أما خصائص مجتمع الدراسة حسب المتغيرات، وبالنظر إلى متغير (المستوى الوظيفي) تبين أن أعلى نسبة كانت (48%) لصالح فئة (موظف)، بينما كانت أقل نسبة (12%) وهي فئة (مدير). أما بالنسبة لمتغير (النوع الاجتماعي) تبين أن غالبية أفراد المجتمع هم من الذكور وبنسبة (73%). وفيما يخص متغير (العمر) فقد كانت أعلى نسبة (49%) لصالح الفئة العمرية (40- أقل من 50) سنة، وأن الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) هي الأقل نسبة حيث بلغت (4%). وفيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي تبين أن أعلى نسبة كانت لفئة (دبلوم فما دون) وهي (47%)، بينما كانت فئة (الدراسات العليا) هي الأقل نسبة في المجتمع حيث بلغت (24%). وفيما يخص متغير (الخبرة)، نلاحظ أن معظم أفراد المجتمع كانوا ضمن الفئة (أكثر من 15) وبنسبة (71%)، أما أقل نسبة فكانت (3%) وللغئة (أقل من 5).

أداة الدراسة:

استخدم الباحث الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات من مجتمع الدراسة المستهدف، وفيما يأتي توضيح تفصيلي لأجزاء الاستبانة وفقراتها كما هي موضحة في الملحق (أ):

أ- الجزء الأول: ويتضمن معلومات حول خصائص مجتمع الدراسة، في ضوء المتغيرات الديموغرافية أو الشخصية (النوع الاجتماعي، العمر، الخبرة، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي).

ب- الجزء الثاني: ويقاس مستوى توافر العوامل المسببة لضغوط العمل في جامعة مؤتة من وجهة نظر الباحثين، حيث استخدم الباحث مقياسا بالاعتماد على الإطار النظري للدراسة، والاستفادة من بعض الدراسات التي تناولت هذا الموضوع. مثل مقياس (Al-Shahudi, 2014) و (Al-Omari & Al-Sahli, 2016). بعد تعديله ليتناسب مع طبيعة العاملين في مجتمع الدراسة، ويتضمن (24) فقرة تقيس مستوى العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل وهي: الفقرات (1-5) تقيس غموض الدور، الفقرات (6-10) تقيس صراع الدور، الفقرات (11-15) تقيس تقييم الأداء الوظيفي، الفقرات (16-19) تقيس ظروف العمل المادية. الفقرات (20-24) تقيس عبء العمل.

ج- الجزء الثالث: ويتعلق بقياس الاعترا بوظيفي، حيث طور الباحث استبانة لقياس أربعة أبعاد (العجز، اللامعنى، العزلة الاجتماعية، الغربة عن الذات)، حيث استخدم الباحث مقياسا بالاعتماد على الإطار النظري للدراسة، ودراسة (Alganahra, 2014). و (Al attar, 2014) بعد إجراء بعض التعديلات على الفقرات لتناسب مع طبيعة مجتمع الدراسة. ويتضمن هذا الجزء (20) فقرة تقيس المتغير التابع بجميع أبعاده المتنوعة، وحسبما يأتي: الفقرات (25-29) وتقيس متغير (العجز)، الفقرات (30-34) وتقيس متغير (اللامعنى)، الفقرات (35-39) وتقيس متغير (العزلة الاجتماعية)، الفقرات (40-44) وتقيس متغير (الغربة عن الذات). وبناء على ذلك يكون عدد فقرات الأداة (44) فقرة، منها (24) للمتغير المستقل و(20) فقرة للمتغير التابع، وتقاس كل منها بمقياس خماسي (Likert Scale) لمعرفة درجة أهمية كل فقرة من فقرات الاستبانة، وتم توزيع درجات الإجابة على هذه الخيارات كما يلي: (5) وتعني موافق بشدة، (4) وتعني موافق، (3) وتعني موافق بدرجة متوسطة، (2) وتعني غير موافق، (1) وتعني غير موافق بشدة.

أثر العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي: دراسة تطبيقية في جامعة مؤتة
عبدالرحمن فالح العبادلة

صدق الأداة:

أ- الصدق الظاهري:

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على (8) من المحكمين، من أعضاء الهيئة التدريسية والمختصين الأكاديميين في مجال الدراسة في جامعة مؤتة، برتبة استاذ واستاذ مشارك، لغرض تحكيمها والتحقق من صدق محتوى فقراتها، وتم الأخذ بملاحظاتهم المقترحة، للتأكد من أنها تقيس ما صممت لقياسه، بعد الحذف والإضافة بناء على نتائج تحكيمهم لأداة الدراسة.

ب- صدق الاتساق الداخلي:

لقد تم التوصل إلى استخراج قيمة الثبات من خلال معامل كرونباخ ألفا للتناسق الداخلي للقياس، على المستوى الكلي للأسئلة جميعها، وكذلك على مستوى المتغيرات حيث بلغت قيم الثبات المستخرجة نسباً عالية جداً، تدل على ترسيخ المفهوم الإجمالي لمضمون الاستبانة ولمفهوم كل فقرة فيها، والجدول (1) يوضح ذلك. (Sekaran, 2012)

جدول (1) قيمة الثبات من خلال معامل كرونباخ ألفا Cronbach's' Alpha, للتناسق

الداخلي-Internal Consistency للقياس، على المستوى الكلي للأسئلة جميعها

الأبعاد	الفقرات	كرونباخ ألفا
غموض الدور	5-1	%84
صراع الدور	10-6	%76
تقييم الأداء الوظيفي	15-11	%87
ظروف العمل المادية	19-16	%72
عبء العمل	24-20	%81
العجز	29-25	%79
اللامعنى	34-30	%84
العزلة الاجتماعية	39-35	%88
الغربة عن الذات	44-40	%80

إجراءات الدراسة:

من أجل وصف قيم المتوسطات الحسابية التي تم فيها اعتماد مقياس (Likert Scale)، الخماسي لبدائل الإجابات لكل فقرة من الفرات التي تقيس ثلاثة مستويات هي: مرتفع، متوسط، منخفض، وعليه فقد تم تطبيق المعادلة:

مدى التطبيق = (العلامة القصوى - العلامة الدنيا) ÷ 3. مدى التطبيق = (5 - 1) ÷ 3 = 1.33 وبناء على ذلك فإن المستوى سيكون مرتفعا إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (أكبر من 3.67)، ومتوسطا إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (3.67 - 2.34)، ومنخفضا إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي أقل من (2.34). وذلك بحسب (Sekaran & Bougie, 2016)

المعالجة الإحصائية:

تم اعتماد الرزمة الإحصائية (V.19SPSS)، بغرض المعالجة الإحصائية للبيانات التي تم الحصول عليها من الدراسة الميدانية، والإجابة عن الأسئلة والتحقق من صحة الفرضيات، وذلك وفقا للمعالجات الإحصائية التالية:

أ. مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures)، لوصف خصائص العينة بالنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الأبعاد تنازلياً.

ب- اختبار معامل تضخم التباين "Variance Inflation Factor- VIF" واختبار التباين المسموح "Tolerance" للتأكد من عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة "Multicollinearity".

ج- اختبار معامل الالتواء (Skewness) للتأكد من أن اتباع البيانات تتبع التوزيع الطبيعي (Normal Distribution)

د- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لاختبار أثر المتغيرات المستقلة مجتمعة على المتغير التابع.

هـ- معامل الانحدار التدريجي (Stepwise Regression Analysis) لاختبار مقدرة المتغيرات المستقلة في التنبؤ بالمتغير التابع.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

الإطار النظري:

ضغوط العمل: اشتق مصطلح ضغط (Stress) من الكلمة اللاتينية (Stringere) التي تعني (يسحب بشدة)، وتزايد الاهتمام بهذا المفهوم في نهاية القرن العشرين، نتيجة المثيرات المادية والسيكولوجية التي تؤثر على الأفراد خاصة في بيئات العمل. (Al-Shahudi, 2014)

وقد تزايد اهتمام الباحثين بضغط العمل في المنظمات لما تتركه من آثار سلبية على العاملين، كالتوتر والقلق والإحباط والاكتئاب أو عدم القدرة على التكيف. (Kazmi, et al., 2008).

مفهوم ضغوط العمل: تعرف ضغوط العمل بأنها "مثيرات يتعرض لها الفرد ويتفاعل معها ويستجيب لها وبالتالي تؤدي إلى التأثير عليه سلبيا أو إيجابيا" (Fatahallah, 2010).

وتعرف ضغوط العمل بأنها "تجربة ذاتية يمر بها العامل نتيجة عوامل مرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة أو العامل نفسه يترتب عليها آثار وردود أفعال نفسية وجسمانية وسلوكية وتنظيمية، تترك نتائج سلبية أو إيجابية على أداء الأفراد واتجاهاتهم نحو عملهم ومؤسستهم" (Masoud & Ammar, 2019).

أنواع وعناصر ضغوط العمل (Masoud & Ammar, 2019)

أ- الضغوط الإيجابية: وهي الضغوط المرغوبة التي توفر الدافع لدى الفرد نحو حل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل الضرر، وتزيد من شعور الفرد بالقدرة على الإنجاز وإحساسه بالرضا والقدرة على الاستجابة بشكل سليم للموقف. وتساعد الفرد على التركيز في العمل وتمنحه الثقة والتعاون والقدرة على التعبير.

ب- الضغوط السلبية: وهي غير مرغوبة ولها تأثير ضار وسلبى على الفرد والمنظمة منها: القلق والاكتئاب، عدم الرغبة في العمل. أما العناصر التي تتكون منها ضغوط العمل فهي: المثير سواء من البيئة الداخلية أو الخارجية، الاستجابة وهي ردود الأفعال النفسية أو الجسمية أو السلوكية التي تبدو على الفرد بعد تعرضه لمثير ما، عنصر التفاعل وهو التفاعل بين المثيرات والاستجابات.

مصادر ضغوط العمل (Masoud & Ammar, 2019)

أولاً- المصادر البيئية الخارجية كالمشاكل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، أما مصادر الضغوط من البيئة الداخلية فهي تتمثل في الإضاءة ودرجة الحرارة والضوضاء والتهوية.

ثانياً- المصادر التنظيمية وهي: (Al-Omari & Al-Sahli, 2016)

- 1- غموض الدور: وهي أنماط سلوكية تنشأ عندما لا يمتلك الفرد معلومات كافية عن دوره في التنظيم كالصلاحيات والمسؤوليات وأساليب تقييم الأداء .
- 2- صراع الدور يحدث عندما تتعارض متطلبات دور الفرد في العمل مع متطلبات دوره في غير العمل كتعارض القيم.
- 3- التطور والنمو المهني: وتتمثل في عدم حصول الفرد على المهارات التي توفر له فرصة الترقيّة والتدرج في السلم الوظيفي.
- 4- عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، مما يؤثر على معنويات العاملين وحافزيتهم للإنجاز وشعورهم بالاحترام والتقدير وأهميتهم في المنظمة.
- 5- عبء العمل: ويتمثل في زيادة أو انخفاض حجم الأعمال الموكولة للفرد عن المعدل المقبول أو عندما لا يتناسب مع قدرات الفرد وإمكاناته.
- 6- العلاقات في العمل: وتشير إلى العدوانية والصراعات والمناورات السياسية التي تسبب للحريات الشخصية للأفراد وتؤثر على سرية المعلومات.
- 7- بيئة العمل المادية، وتشمل توزيع المكاتب وأنظمة الديكور

آثار ضغوط العمل: (Masoud & Ammar, 2019)

أولاً: الآثار الإيجابية وتتمثل في: زيادة الحافزية والتركيز في العمل، القدرة على التعبير عن الانفعالات، الشعور بالمتعة والحيوية والنشاط والتفاؤل في العمل.

ثانياً: الآثار السلبية على الفرد وتتمثل في:

- 1- الآثار السلوكية كالعنف وانتهاك الأنظمة والتدخين
- 2- الآثار النفسية كالتوتر والاكتئاب الذي يؤدي إلى نتائج فسيولوجية كازدياد ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم وغيرها.
- 3- الآثار الجسدية: مثل أمراض المعدة والقلب والسكري والشرابين والصداع وغيرها.
- 4- الآثار الذهنية مثل تشتت التفكير وعدم التركيز والتسرع في اتخاذ القرارات وفقدان الثقة بالنفس والحساسية تجاه النقد.

ثالثاً: الآثار السلبية على المنظمة وتتمثل في:

- 1- زيادة التكاليف نتيجة التأخير والتغيب عن العمل وتشغيل العمال الإضافيين وتعطل الآلات والفاقد من الموارد.
- 2- انخفاض الرضا وارتفاع معدل الشكاوي.
- 2- تشويه المعلومات وسوء الاتصالات.

إدارة ضغوط العمل (Al-Hawamdeh, 2019):

- أ- الطرق الفردية لعلاج ضغوط العمل: كالتمارين الرياضية والاسترخاء، التأمل، النظام الغذائي السليم
- ب- الطرق التنظيمية لعلاج ضغوط العمل: مثل إعادة النظر في تصميم الأعمال، توفير مناخ تنظيمي سليم، المؤازرة الاجتماعية، تخطيط المسارات الوظيفية للعاملين وإتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات.

الاغتراب الوظيفي:

مفهوم الاغتراب الوظيفي:

كلمة "الاغتراب" مشتقة في الأصل من اللاتينية وتستخدم في العديد من المجالات ، بما في ذلك الفلسفة وعلم النفس والإحصاء وعلم الاجتماع والعلوم الاجتماعية الأخرى. (Kurdi, 2018)

الاغتراب الوظيفي: هو "مجموعة من الانفعالات والمظاهر السلوكية السيئة التي قد تشمل الغربة عن الذات، العزلة الاجتماعية، العجز، فقدان السيطرة، فقدان المعنى، التي يكتسبها الفرد في بيئة العمل لأسباب شخصية وتنظيمية" (Alganahra, 2014).

العوامل التي تؤدي إلى الاغتراب الوظيفي: (Darwaz, 2014)

أ- العوامل المنظمة ومنها: المكننة والأتمتة وكثرة الأجهزة الحاسوبية، حيث أصبح الحرفيون والإداريون خدما لهذه الأجهزة، وكذلك سوء العلاقات الوظيفية بين الموظفين والإدارة وتأثير الأهواء الشخصية على تقارير الأداء، وضعف نظام الحوافز، والعمل في مواقع منفصلة وشعور العاملين بعدم العدالة في ظروف العمل وعدم الاهتمام بمشاكلهم، وتهميش الفرد، والمنافسة الشديدة واتباع طرق غير شرعية للحصول على المكاسب.

ب- العوامل التي تعود للأفراد ومنها: الخوف وانعدام الأمن الوظيفي، نقص الكفاءة التي تؤدي للتغيب عن العمل، عدم التكيف الذي يولد شعورا للعامل بأنه مهمل، عدم ملاءمة قيم العمل لتوجهات العاملين وقيمهم، ضعف القيادة، وعدم التخصص في العمل مما يقلل من أداء العاملين.

مظاهر الاغتراب الوظيفي: (Abu Samra & Abu Muqaddam, 2014)

1- اللامعنى: ويشير إلى شعور الفرد بعدم امتلاك موجهها ومرشداً لسلوكه، وشعوره بالفراغ لعدم توفر أهداف تعطي معنى لحياته، ولا يوجد له ما يثق به.

2- اللامعيارية: ويقصد بها حالة انهيار المعايير التي تنظم وتوجه السلوك، وإحساس الفرد بالفشل في إدراك القيم والمعايير السائدة في المجتمع، وعدم اندماجه لعدم ثقته بالمجتمع ومؤسساته.

3- العزلة الاجتماعية: حيث يشعر الفرد بالغربة عن أهداف المجتمع وثقافته، كذلك الافتقار إلى الأمن، والشعور بالرفض الاجتماعي لعدم شعور الآخرين به.

4- العجز: ويشير إلى عدم قدرة الفرد على التحكم والتأثير في مجريات أموره وإحساسه بالقهر وسلب الإرادة، وعدم سيطرته على مصيره وإرادته، وشعوره بالاستسلام والخنوع.

5- الاغتراب عن الذات: ويتمثل بفقدان القدرة على التواصل مع النفس، والرغبة في الهروب والانعزال، وعدم قدرته على إيجاد مكافأة لذاته بسبب إنفصاله عن ذاته.

أثر العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي: دراسة تطبيقية في جامعة مؤتة
عبدالرحمن فالح العبادلة

أسباب الاغتراب الوظيفي: (Bahar & Abu Sultan,2013)

يرجع العلماء الاغتراب الوظيفي إلى عوامل كثيرة من أهمها: التخصص وتقسيم العمل، التركيز على القواعد والتعليمات، القيادة المتسلطة، القصور في العلاقات الإنسانية بين العاملين أنفسهم وبينهم وبين الإدارة، قلة فرص التعلم، تضارب أدوار الفرد والشعور بعدم تحقيق التوقعات، التقدم التكنولوجي وفقدان السيطرة على تسيير أمور حياة الفرد لشعوره بالضبط الخارجي.

ويعود الاغتراب الوظيفي لأسباب: نفسية كالإحباط والحرمان. واجتماعية كالفشل في مواجهة ضغوط البيئة، والثقافة المريضة وتدهور نظام القيم والتطور الحضاري السريع. وتنظيمية كالتخصص وتقسيم العمل والتدرج الهرمي ونمط القيادة (Jumana, 2020).

آثار الاغتراب السلبية:

فقدان التكيف مع بيئة العمل، عدم الرضا وضعف الانتماء التنظيمي لدى العاملين، انخفاض دافعية العاملين نحو العمل وقتل روح المبادرة والابتكار والإبداع لدى العاملين، زيادة مشاعر القلق والتوتر مما يزيد من الصراعات داخل التنظيم، ارتفاع معدل دوران العمل والغياب والتأخر وانخفاض الإنتاجية.

ومن الآثار السلبية التي تنتج عن الاغتراب الوظيفي المشاعر السلبية لدى العاملين، بسبب أن العمل لم يعد جزءاً من طبيعة العامل (Shantz, Bailey, Soana & Alfes, 2015).

طرق إدارة الاغتراب الوظيفي (Alganahra, 2014)

توفر الوصف الوظيفي الذي يوضح مهام ومسؤوليات الأفراد العاملين، دراسة المشاعر والاتجاهات النفسية والسلوكية للعاملين وإشراكهم في اتخاذ القرارات، التقليل من البيروقراطية وتوفير المناخ الجيد للمنافسة البناءة، الاهتمام بتنمية القيادات والاهتمام بجودة حياة العمل وتوفير الظروف المادية الملائمة للعمل.

الدراسات السابقة:

أ- الدراسات العربية

دراسة (Jumana, 2020) هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى التمكين الإداري ومستوى الاغتراب الوظيفي في مديرية الحماية المدنية بسكرة في الجزائر وإبراز أهمية التمكين الإداري في الحد من الاغتراب الوظيفي لدى أعوان التدخل بالمديرية. ومن أهم نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية للتمكين الإداري على الاغتراب الوظيفي في مديرية الحماية المدنية بسكرة. وأوصت الدراسة بضرورة منح الثقة الإدارية وحرية التصرف للأعوان، وفتح مجال للحوار بين الأعوان والإدارة للتعرف على مشاكلهم والاستعانة بأخصائيين نفسانيين لمعالجة الاغتراب لدى الأعوان.

دراسة (Masoud & Ammar, 2019) هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل، ومستويات الأداء، والتعرف على العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الأداء لدى الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة في الجزائر. ومن أهم النتائج: وجود تأثير سلبي لضغوط العمل على مستوى الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعي. وأوصت الدراسة بضرورة توفير الوسائل التعليمية والبحثية لتطوير الذكاء، وإشراك الأساتذة في اتخاذ القرارات.

دراسة (Al-Hawamdeh, 2019) هدفت الدراسة إلى قياس أثر ضغوط العمل على التكيف الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الجامعة الأردنية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أبرزها: وجود أثر لضغوط العمل في التكيف الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الجامعة الأردنية.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الثقة لدى العاملين بما يتعلق بالأمان الوظيفي وتوفير فرص الترقية بشفافية ضمن معايير واضحة.

دراسة (Othman, 2017). هدفت الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي للعامل الجزائري، وكان من أهم نتائج الدراسة: وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين ضغوط العمل التنظيمية والأداء الوظيفي، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية (لعبء الدور، غموض الدور، تقييم الأداء الوظيفي وبيئة العمل)، وعدم وجود أثر (لصراع الدور، عدم المشاركة في اتخاذ القرارات والتطور المهني) وأوصت الدراسة بتتبع العمل ووضع سياسة أجور عادلة وإعطاء اهتمام للاعتبارات النفسية للعمال.

أثر العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي: دراسة تطبيقية في جامعة مؤتة
عبدالرحمن فالح العبادلة

دراسة (Al-Omari & Al-Sahli, 2016) هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع مستويات ضغوط العمل التي يواجهها العاملون في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض في السعودية، وتحديد مستوى الولاء التنظيمي لديهم ومعرفة أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي. ومن أهم نتائج الدراسة: أن مستوى ضغوط العمل جاء مرتفعاً بينما جاء مستوى الولاء بدرجة متوسطة، ووجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي. وأوصت الدراسة بإعادة تصميم الوظائف وتطوير نظم الاتصال.

دراسة (Abu Samra, Shoaibat & Abu Muqaddam, 2014) هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس والخليل الفلسطينية. وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس جاء بدرجة مرتفعة.

دراسة (Darwaz, 2014) هدفت الدراسة للتعرف على درجة تأثير المناخ الأخلاقي على الشعور بالاغتراب الوظيفي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الأردن، وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها: أن تصورات المبحوثين حول مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي جاءت بمستوى متوسط، ووجود أثر معنوي لمناخ العمل الأخلاقي على الشعور بالاغتراب الوظيفي، ومن أهم التوصيات: ضرورة الاهتمام ببيئة العمل من حيث نظام الحوافز، والأمن الوظيفي.

دراسة (Al-Ganahra, 2014) هدفت الدراسة إلى معرفة مدى توافر الصراع التنظيمي وأثره في تعزيز الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر الإداريين العاملين في الدوائر الحكومية في محافظات جنوب الأردن. ومن أهم نتائج الدراسة: أن تصورات المبحوثين للاغتراب الوظيفي في الدوائر المبحوثة جاءت بدرجة متوسطة، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية للصراع التنظيمي في تعزيز الاغتراب الوظيفي في الدوائر المبحوثة. وأوصت الدراسة بإجراء دراسات للتعرف على الاغتراب الوظيفي وأثره على التسرب الوظيفي.

دراسة (Bahr & abu Sultan, 2013) هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، والتعرف إلى طبيعة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي لدى العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، وتوصلت الدراسة لنتائج من أهمها: ظهور الاغتراب الوظيفي بين العاملين في وزارة التربية والتعليم

العالي في قطاع غزة ويعود لأسباب من أهمها: العلاقة غير الجيدة مع الإدارة، وظروف العمل غير المرضية وانخفاض العلاقات والتعاون، وعدم العدالة في منح فرص الترقية وعدم الاهتمام بتطوير المسار الوظيفي. وأوصت الدراسة بضرورة العدالة في المعاملة، وتنمية مهارات العاملين، وربط الحوافز بنتائج تقييم الأداء، ووضع أسس عادلة للترقية.

دراسة (Khalifat & Al-Matarna, 2010) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن. وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: أن مستوى ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن جاء بدرجة متوسطة، وأن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس والمستوى التعليمي والخبرة والعمر والحالة الاجتماعية. ومن أهم التوصيات: توفير فرص النمو المهني بما يساعد المديرين على إدارة العمل بشكل فعال مما يحد من مستوى الضغوط لديهم.

ب- الدراسات الأجنبية:

دراسة (Kurdi, 2018) هدفت الدراسة إلى تقصي أثر الاغتراب عن العمل على أداء العاملين في مجمع فلسطين الطبي في محافظة رام الله، فلسطين، وأظهرت النتائج أن المشاركين شهدوا درجة عالية من الاغتراب الوظيفي، ومستوى متوسطا من الأداء، وكشفت الدراسة عن وجود أثر للحرمان من الوظيفة في انخفاض أداء العاملين، وأنه عندما يزداد الاغتراب عن العمل ينخفض الأداء والعكس صحيح، وأوصت الدراسة بضرورة معالجة أسباب الاغتراب وآثاره السلبية، وتوفير الفرص للموظفين للمشاركة في آليات صنع القرار وتحفيزهم.

دراسة (Khamisa et al., 2017) هدفت الدراسة للتعرف إلى أثر ضغوط العمل في بيئة التمريض في جنوب إفريقيا، وتأثير الضغط الشخصي في جعل التمريض أقل فعالية، وتحديد ما إذا كان الضغط الشخصي مؤشرا ذا أهمية للاحتراق الوظيفي. وكان من أهم نتائج الدراسة أن الضغط الشخصي هو المؤشر الأكثر تأثيراً من الصحة العامة والرضا الوظيفي على الاحتراق الوظيفي. وأوصت الدراسة بضرورة تقييم استراتيجيات التوظيف في جنوب إفريقيا في إطار تطوير سياقات للتأكد من فعاليتها.

أثر العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي: دراسة تطبيقية في جامعة مؤتة
عبدالرحمن فالح العبادلة

دراسة (Khalatbari et al., 2016) هدفت الدراسة إلى تحديد الارتباط بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي والدافع الوظيفية والاحتراق الوظيفي، والشعور بالتوتر لدى موظفي الإمام سجاد بمدينة رامسار في إيران عام 2010. وكان من أهم نتائج الدراسة وجود علاقة معنوية للاحتراق الوظيفي مع التوتر، بينما لم يكن هناك علاقة قوية بين للاحتراق الوظيفي والدافعية للعمل، وتبين جود علاقة قوية بين التوتر وضغوط العمل والرضا الوظيفي والدافع الوظيفية.

دراسة (Santas, Isik & Demir, 2016) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الشعور بالوحدة في العمل وضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي، والاعتراب الوظيفي على أداء الموظف، وكان من أهم نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لضغوط العمل والشعور بالوحدة في العمل على الاغتراب الوظيفي، ووجود تأثير سلبي للاغتراب الوظيفي ذ دلالة إحصائية على الأداء، مما يشير إلى أن أداء موظفي الصحة ينخفض مع تزايد الاغتراب الوظيفي، وأن الأداء الوظيفي المنخفض للموظفين قد يؤدي إلى عواقب كالوفاة أو العجز.

دراسة (Kaynak et al., 2016). هدفت الدراسة للتعرف على تأثير ممارسات الصحة والسلامة المهنية على الاغتراب عن العمل، الالتزام التنظيمي، والأداء الوظيفي في تركيا. ومن أهم نتائج الدراسة: أن قواعد السلامة والصحة ودعم السلامة التنظيمية والتقليل من الاغتراب الوظيفي والتدريب ذات تأثير ذي دلالة إحصائية في انخفاض مستوى الاغتراب الوظيفي.

دراسة (Shantz et al., 2015) بعنوان Drivers and Outcomes of Work Alienation: Reviving a Concept هدفت الدراسة إلى القاء ضوءً جديدًا على بنية غير مدروسة في نظرية الإدارة السائدة، وهي الاغتراب عن العمل في المملكة المتحدة. ودعمت نتائج الدراسة غالبية الفرضيات، مما يشير إلى أن الاغتراب هو مفهوم يستحق الاستكشاف في العلوم الإدارية.

دراسة (Taamneh & Shehahdeh, 2014) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر عناصر الأمن الوظيفي على الاغتراب عن العمل في القطاع الخاص/ الجامعات الأردنية. وأظهرت النتائج أن هناك تأثيرا كبيرا لعناصر الأمن الوظيفي ككل على الشعور بالاغتراب عن العمل. وأظهرت النتائج أنه لا يوجد تأثير للمتغيرات الديموغرافية على الشعور بالاغتراب عن

العمل. وأوصت الدراسة بضرورة تحديث السياسات والإجراءات بشكل مستمر في الجامعات الخاصة، لتعزيز الأمن الوظيفي وتقليل الشعور بالاغتراب عن العمل.

دراسة (Tummers, 2011) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاغتراب عن العمل على النتائج المتعلقة بالعمل (الالتزام التنظيمي وجهد العمل) وتأثيره خارج العمل (إثراء العمل والأسرة) في هولندا. ومن أهم نتائج الدراسة: أن الاغتراب عن العمل ليس له تأثير فقط على النتائج المتعلقة بالعمل ولكن أيضا يؤثر أيضاً على درجة إثراء العمل والأسرة، ووجود علاقة بين نتائج العمل التي لها تأثيرات داخل وخارج سياق العمل وعلى الحياة الأسرية، حيث تؤدي إلى تخفيض درجة الاغتراب الوظيفي.

المناقشة وعرض النتائج:

أولاً: عرض النتائج، الإجابة عن أسئلة الدراسة:

للإجابة على السؤال الأول للدراسة: ما مستوى توافر العوامل المسببة لضغوط العمل بأبعاده (غموض الدور، صراع الدور، تقييم الأداء الوظيفي، ظروف العمل المادية، عبء العمل، من وجهة نظر الموظفين في جامعة مؤتة؟.

فقد تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد العوامل المسببة لضغوط العمل، ويشير الجدول (2) إلى أن المتوسط الحسابي الإجمالي (للعوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل) واقع ضمن الحالة المتوسطة للنسبة والبالغة (3.00). أما على مستوى الأبعاد فقد حاز بُعد (عبء العمل) الأهمية الأولى بمتوسط حسابي مقداره (3.21) وبمستوى متوسط، وتلاه بُعد (ظروف العمل المادية) بمتوسط حسابي مقداره (3.12). وبمستوى متوسط أيضاً، ثم أعقبه بُعد (غموض الدور) بمتوسط حسابي (3.05). وهو مستوى متوسط أيضاً، ثم تلاه بعد (تقييم الأداء الوظيفي) بمتوسط حسابي مقداره (3.01). وبمستوى متوسط أيضاً، وأخيراً بُعد (صراع الدور) بمتوسط حسابي وقدره (2.64). بمستوى متوسط.

أثر العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي: دراسة تطبيقية في جامعة مؤتة
عبدالرحمن فالح العبادلة

جدول (2) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية

والأهمية النسبية، لإجابات المبحوثين حول أبعاد متغير مسببات ضغوط العمل التنظيمية

تسلسل فقرات الأسئلة	اسم البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى بالنسبة للمتوسط
5 - 1	غموض الدور	3.05	.90	3	متوسط
10 - 6	صراع الدور	2.64	.80	5	متوسط
15 - 11	تقييم الأداء الوظيفي	3.01	.92	4	متوسط
19 - 16	ظروف العمل المادية	3.12	.86	2	متوسط
24 - 20	عبء العمل	3.21	9.8	1	متوسط
24 - 1	مسببات ضغوط العمل التنظيمية	3.00	.64		متوسط

- دلالة القياس : من (1 - 5) : (أقل من 2.34) منخفض (2.34-أقل من 3.67) متوسط (3.67-5) مرتفع.

وللإجابة على السؤال الثاني للدراسة: ما مستوى الاغتراب الوظيفي بأبعاده (العجز، اللامعنى، العزلة الاجتماعية، الغربة عن الذات) من وجهة نظر الموظفين في جامعة مؤتة. فقد تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد الاغتراب الوظيفي، حيث يشير الجدول (3) إلى أن المتوسط الحسابي الإجمالي (للاغتراب الوظيفي) واقع ضمن الحالة المتوسطة للنسبة وبالغة (2.68). بما يفيد بأن تصورات المبحوثين ذات نسب متوسطة إزاء هذا المتغير الأساسي. أما على مستوى الأبعاد، فقد حاز بُعد (العجز) الأهمية الأولى بمتوسط حسابي مقداره (2.84)، وبمستوى متوسط، وتلاه بُعد (اللامعنى) بمتوسط حسابي مقداره (2.74)، وبمستوى متوسط أيضاً. ثم بُعد (الغربة عن الذات) بمتوسط حسابي مقداره (2.68)، وهو مستوى متوسط أيضاً، وأخيراً بُعد (العزلة الاجتماعية) بمتوسط حسابي ومقداره (2.45)، بمستوى متوسط.

جدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول أبعاد متغير الاغتراب الوظيفي

تسلسل فقرات الأسئلة	اسم التُّعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى بالنسبة للمتوسط
29 – 25	العجز	2.84	.81	1	متوسط
34 – 30	اللامعنى	2.74	.90	2	متوسط
39 – 35	العزلة الاجتماعية	2.45	.95	4	متوسط
44 – 40	الغربة عن الذات	2.67	.84	3	متوسط
44 – 25	الاغتراب الوظيفي	2.68	.74		متوسط

- دلالة القياس : من (1 – 5): (أقل من 2.34) منخفض (2.34 – أقل من 3.67) متوسط. (3.67 – 5) مرتفع.

ثانياً - اختبار الفرضيات

جدول (4) اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء

معامل الالتواء	التباين المسموح به Tolerance	معامل التضخم VIF	المتغيرات المستقلة
0.098	0.554	1.804	غموض الدور
0.388	0.601	1.664	صراع الدور
0.313	0.759	1.318	تقييم الأداء الوظيفي
0.133	0.690	1.449	ظروف العمل المادية
0.085	0.723	1.384	عبء العمل

يشير الجدول (4)، والذي يحتوي على المتغيرات المستقلة وقيمة معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح "Tolerance" لكل متغير أن قيمة (VIF) لجميع المتغيرات كانت أقل من (10) وتتراوح (1.318 - 1.804) كما نلاحظ أن قيمة التباين المسموح حقيقية تتعلق بوجود ارتباط عال (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة. ومن أجل التحقق من افتراض التوزيع الطبيعي Normal Distribution للبيانات، فقد تم الاستناد إلى احتساب قيمة معامل الالتواء (Skewness) للمتغيرات، مراعين في ذلك أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل

أثر العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي: دراسة تطبيقية في جامعة مؤتة
عبدالرحمن فالح العبادلة

الالتواء تقل عن (1). ولذلك يمكن القول بأنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بالتوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.

جدول (5) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة

أبعاد المتغير التابع	المصدر	درجة الحرية	معامل R ²	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
العجز	الانحدار الخطأ	(5.354)	0.29	68.98 168.299	13.796 0.475	29.018	*0.000
اللامعنى	الانحدار الخطأ	(5.354)	0.40	117.328 177.897	23.466 0.503	46.695	*0.000
العزلة الاجتماعية	الانحدار الخطأ	(5.354)	0.30	99.117 228.579	19.823 0.646	30.700	*0.000
الغربة عن الذات	الانحدار الخطأ	(5.354)	0.29	74.758 181.557	14.952 0.513	29.153	*0.000
الكلي	الانحدار الخطأ	(5.354)	0.43	84.887 112.892	16.997 0.319	53.237	*0.000

*ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

تم التأكد من صلاحية النموذج لكل فرضية على حدة، حيث يوضح الجدول (5) صلاحية نموذج اختبار فرضيات الدراسة، ونظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) ودرجات حرية (5.354)، حيث إن أبعاد مسببات ضغوط العمل التنظيمية تفسر (43%) من التباين في المتغير التابع الكلي (الاغتراب الوظيفي)، كما تفسر أيضاً (29%) من التباين في بعد (العجز)، وتفسر (40%) من التباين في بعد (اللامعنى)، كما تفسر (30%) من التباين في بعد (العزلة الاجتماعية)، وأخيراً فسرت (29%) من التباين في بعد (الغربة عن الذات)، وجميع ذلك يؤكد أثر أبعاد مسببات ضغوط العمل التنظيمية في تفسير الأبعاد التابعة للاغتراب الوظيفي، وبناء على ذلك نستطيع اختبار فرضيات الدراسة.

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ لأبعاد العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل المستخدمة بالدراسة (غموض الدور، صراع الدور، تقييم الأداء الوظيفي، ظروف العمل المادية، عبء العمل)، في الاغتراب الوظيفي وأبعاده (العجز، اللامعنى، العزلة الاجتماعية، الغربة عن الذات) من وجهة نظر الموظفين في جامعة مؤتة.

جدول (6) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار

أثر متغير لأبعاد العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل بأبعادها المختلفة في الاغتراب الوظيفي

الدلالة الإحصائية	قيمة t	Beta	الخطأ المعياري	B	العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل
.093	1.683	.091	.044	.074	غموض الدور
.000	7.417*	.384	.048	.352	صراع الدور
.060	1.888	.087	.037	.070	تقييم الأداء الوظيفي
.000	4.601*	.222	.041	.191	ظروف العمل المادية
.318	0.999	.047	.039	.039	عبء العمل

*ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (6) ومن متابعة قيم اختبار (t) أن أبعاد المتغيرات الفرعية التالية (صراع الدور، ظروف العمل المادية) على التوالي ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (الاغتراب الوظيفي) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$ وهي على التوالي: (7.417)، (4.601) وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$ ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على: أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$ لمجالي العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل (صراع الدور، ظروف العمل المادية) في الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر الباحثين في جامعة مؤتة". وقبول الفرضية الصفرية لمجالات (غموض الدور، تقييم الأداء الوظيفي، عبء العمل).

أثر العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي: دراسة تطبيقية في جامعة مؤتة
عبدالرحمن فالح العبادلة

**جدول (7) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي للتنبؤ
بالاغتراب الوظيفي من خلال أبعاد العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل**

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة معامل التحديد التراكمي R ²	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
صراع الدور	0.349	13.922	*0.000
ظروف العمل المادية	0.408	6.040	*0.000
غموض الدور	0.417	2.508	*0.013

• ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر متغيرات العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل المادية، تقييم الأداء الوظيفي، عبء العمل) في الاغتراب الوظيفي، وكما يتضح في الجدول (7) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير بعد صراع الدور يفسر ما مقداره (34.9%) من التباين في المتغير التابع (الاغتراب الوظيفي)، ثم تلاه بعد ظروف العمل المادية، حيث يفسر مع المتغير السابق ما مقداره (40.8%) من التباين في المتغير التابع (الاغتراب الوظيفي)، واخيرا بعد غموض الدور، حيث يفسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (41.7%) من التباين في المتغير التابع (الاغتراب الوظيفي)، وخرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغيرا (تقييم الأداء الوظيفي، وعبء العمل) على اعتبار أنهما متغيران ضعيفان وغير هامين إحصائيا.

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لأبعاد العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل المستخدمة بالدراسة (غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل المادية، تقييم الأداء الوظيفي، عبء العمل)، في العجز كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفي.

جدول (8) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار

أثر متغير العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل بأبعادها المختلفة في العجز

الدلالة الإحصائية	قيمة t	Beta	الخطأ المعياري	B	العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل
0.367	0.903	0.054	0.054	0.049	غموض الدور
*0.000	5.047	0.291	0.058	0.293	صراع الدور
*0.035	2.121	0.109	0.045	0.096	تقييم الأداء الوظيفي
*0.004	2.876	0.155	0.051	0.146	ظروف العمل المادية
*0.000	3.892	0.205	0.048	0.187	عبء العمل

• ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (8) ومن متابعة قيم اختبار (t) أن أبعاد المتغيرات الفرعية (صراع الدور، تقييم الأداء الوظيفي، ظروف العمل المادية، عبء العمل) ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (العجز) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) وهي على التوالي: (5.047)، (2.121)، (2.876)، (3.892)، وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على: أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) لمجالات العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل (صراع الدور، تقييم الأداء الوظيفي، ظروف العمل المادية، عبء العمل) في العجز كبعد من أبعاد الاغتراب الوظيفي، من وجهة نظر الباحثين في جامعة مؤتة". وقبول الفرضية الصفرية لمجال (غموض الدور).

الجدول (9) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي

للتنبؤ بالعجز من خلال أبعاد العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل

مستوى دلالة t	قيمة t المحسوبة	قيمة معامل التحديد التراكمي R ²	ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ
*0.000	10.016	0.219	صراع الدور
*0.000	4.523	0.261	عبء العمل
*0.002	3.151	0.281	ظروف العمل المادية
*0.049	1.975	0.289	تقييم الأداء الوظيفي

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

أثر العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي: دراسة تطبيقية في جامعة مؤتة
عبدالرحمن فالح العبادلة

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر متغيرات عوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل (صراع الدور، تقييم الأداء الوظيفي، ظروف العمل المادية، عبء العمل) في العجز، وكما يتضح في الجدول = (9) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير بعد صراع الدور يفسر ما مقداره (30%) من التباين في المتغير التابع (العجز)، ثم تلاه بعد عبء العمل، حيث فسر مع المتغير السابق ما مقداره (26%) من التباين في المتغير التابع (العجز)، تلاه بعد ظروف العمل المادية وفسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (28%) من التباين في المتغير التابع (العجز)، ودخل أخيراً بعد تقييم الأداء الوظيفي وفسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (29%) من التباين في المتغير التابع (العجز)، وخرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغير (غموض الدور) على اعتبار أنه متغير ضعيف وغير هام إحصائياً من وجهة نظر المبحوثين.

الفرضية الفرعية الثانية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ لأبعاد العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل المستخدمة بالدراسة (غموض الدور، صراع الدور، تقييم الأداء الوظيفي، ظروف العمل المادية، عبء العمل)، في اللامعنى كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في جامعة مؤتة.

جدول (10) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار

أثر متغير العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل بأبعادها المختلفة في اللامعنى

العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائي
غموض الدور	0.160	0.055	0.160	2.889	*0.004
صراع الدور	0.278	0.060	0.248	4.662	*0.000
تقييم الأداء الوظيفي	0.099	0.047	0.101	2.123	*0.034
ظروف العمل المادية	0.299	0.052	0.286	5.750	*0.000
عبء العمل	0.016	0.050	0.016	0.327	0.744

*ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (10) ومن متابعة قيم اختبار (t) أن أبعاد المتغير الفرعية (غموض الدور، صراع الدور، تقييم الأداء الوظيفي، ظروف العمل المادية) ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (اللامعنى) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) وهي على التوالي (2.889)، (4.662) (2.123) (5.750) وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$). مما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) لمجالات عوامل ضغوط العمل التنظيمية (غموض الدور، صراع الدور، تقييم الأداء الوظيفي، ظروف العمل المادية) في اللامعنى كبعد من أبعاد الاغتراب الوظيفي"، وقبول الفرضية الصفرية لمجال (عبء العمل).

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر متغير عوامل ضغوط العمل التنظيمية (غموض الدور، صراع الدور، تقييم الأداء الوظيفي، ظروف العمل المادية، عبء العمل) في اللامعنى، كما يتضح في الجدول (11) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار. فإن متغير بعد ظروف العمل المادية يفسر ما مقداره (27%) من التباين في المتغير التابع (اللامعنى). ثم تلاه بعد صراع الدور الذي يفسر مع المتغير السابق (36%) من المتغير التابع (اللامعنى)، ثم دخل بعد غموض الدور الذي يفسر مع المتغيرات السابقة وفسر ما مقداره (38%) من التباين في المتغير التابع (اللامعنى)، ودخل أخيراً متغير بعد تقييم الأداء الوظيفي حيث يفسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (39%) من التباين في المتغير التابع (اللامعنى). وخرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغير (عبء العمل) على اعتبار أنه متغير ضعيف وغير هام إحصائياً من وجهة نظر الباحثين.

جدول (11) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي

للتنبؤ باللامعنى من خلال أبعاد العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة معامل التحديد التراكمي R^2	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
ظروف العمل المادية	0,27	11,516	*0,000
صراع الدور	0,36	7,368	*0,000
غموض الدور	0,38	3,650	*0,000
تقييم الأداء الوظيفي	0,39	2,139	*0,033

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

أثر العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي: دراسة تطبيقية في جامعة مؤتة
عبدالرحمن فالح العبادلة

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ لأبعاد العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل المستخدمة بالدراسة (غموض الدور، صراع الدور، تقييم الأداء الوظيفي، ظروف العمل المادية، عبء العمل)، في العزلة الاجتماعية كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفيين وجهة نظر الموظفين في جامعة مؤتة.

جدول (12) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر متغير العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل بأبعادها المختلفة في العزلة الاجتماعية

العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
غموض الدور	0.089	0.063	0.085	1.425	0.155
صراع الدور	0.518	0.068	0.438	7.654	*0.000
تقييم الأداء الوظيفي	0.007	0.053	0.007	0.138	0.890
ظروف العمل المادية	0.110	0.059	0.100	1.866	0.063
عبء العمل	0.000	0.056	0.000	0.006	0.995

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (12) ومن متابعة قيم اختبار (t) أن أبعاد المتغير الفرعي (صراع الدور) ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (العزلة الاجتماعية) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$ وهي (7.654) وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$. ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على: أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$ لمجال (صراع الدور) في العزلة الاجتماعية كبعد من أبعاد الاغتراب الوظيفي، من وجهة نظر الباحثين في جامعة مؤتة، وقبول الفرضية الصفرية لمجالات (غموض الدور، تقييم الأداء الوظيفي، ظروف العمل المادية، عبء العمل).

جدول (13) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي للتنبؤ

بالعزلة الاجتماعية من خلال أبعاد العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة معامل التحديد التراكمي R ²	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
صراع الدور	0.283	11.945	*0.000
ظروف العمل المادية	0.294	2.543	*0.011

*ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر متغيرات العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، تقييم الأداء الوظيفي، ظروف العمل المادية، عبء العمل) في العزلة الاجتماعية. كما يتضح في الجدول (13) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار. فإن متغير بعد صراع الدور يفسر ما مقداره (28%) من التباين في المتغير التابع (العزلة الاجتماعية)، ودخل ثانياً متغير بعد ظروف العمل المادية والذي فسر مع المتغير السابق ما مقداره (29%) من التباين في المتغير التابع (العزلة الاجتماعية). وخرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغيرات (غموض الدور، تقييم الأداء الوظيفي، عبء العمل) على اعتبار أنها متغيرات ضعيفة وغير هامة إحصائياً من وجهة نظر الباحثين.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0,05 \geq \alpha$) لأبعاد العوامل المسببة لضغوط العمل المستخدمة بالدراسة (غموض الدور، صراع الدور، تقييم الأداء الوظيفي، ظروف العمل المادية، عبء العمل)، في الغربة عن الذات كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في جامعة مؤتة.

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (14) ومن متابعة قيم اختبار (t) أن أبعاد المتغيرات الفرعية التالية (صراع الدور، ظروف العمل المادية) ذات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (الغربة عن الذات) بدلالة وارتفاع قيم (t) المحسوبة عند مستوى دلالة ($0,05 \leq \alpha$) وهي على التوالي (5.334) و(3.956) وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($0,05 \leq \alpha$). ومما سبق يقتضي رفض الفرضية الصفرية التي تنص على: أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0,05 \leq \alpha$) لمجال (صراع الدور وظروف العمل المادية) في الغربة عن الذات كبعد من

أثر العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي: دراسة تطبيقية في جامعة مؤتة
عبدالرحمن فالح العبادلة

أبعاد الاغتراب الوظيفي، وقبول الفرضية الصفرية لمجالات (غموض الدور، تقييم الأداء الوظيفي، عبء العمل)، من وجهة نظر المبحوثين في جامعة مؤتة.

جدول (14) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار

أثر العوامل المسببة لضغوط العمل بأبعادها المختلفة في الغربة عن الذات

العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
غموض الدور	0.096	0.056	0.103	1.720	0.086
صراع الدور	0.321	0.060	0.308	5.334	*0.000
تقييم الأداء الوظيفي	0.078	0.047	0.085	1.656	0.099
ظروف العمل المادية	0.208	0.053	0.213	3.956	*0.000
عبء العمل	0.046	0.050	0.049	0.926	0.355

*ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

جدول (15) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي

للتنبؤ بالغربة عن الذات من خلال أبعاد العوامل المسببة لضغوط العمل

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة معامل التحديد التراكمي R ²	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
صراع الدور	0.224	10.229	*0.000
ظروف العمل المادية	0.273	5.011	*0.000
تقييم الأداء الوظيفي	0.279	2.044	*0.044

*ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر متغيرات العوامل المسببة لضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، تقييم الأداء الوظيفي، ظروف العمل المادية، عبء العمل) في الغربة عن الذات. كما يتضح في الجدول (15) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار. فإن متغير بعد صراع الدور يفسر ما مقداره (22%) من التباين في المتغير التابع (الغربة

عن الذات)، ودخل ثانياً متغير بعد ظروف العمل المادية والذي فسر مع المتغير السابق ما مقداره (27%) من التباين في المتغير التابع (الغربة عن الذات)، وأخيراً دخل بعد تقييم الأداء الوظيفي الذي فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (28%) من التباين في المتغير التابع (الغربة عن الذات)، وخرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغيراً (غموض الدور، عبء العمل) على اعتبار أنهما متغيران ضعيفان وغير هاميين إحصائياً من وجهة نظر الباحثين.

ثالثاً: تفسير ومناقشة النتائج

1- دلت نتائج الدراسة على أن المتوسط الحسابي الكلي لمتغير العوامل المسببة لضغوط العمل قد بلغ (3.00)، مما يشير إلى أن اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول هذا المتغير كانت متوسطة. كما تشير النتائج إلى أن بعد (عبء العمل) حاز على الأهمية الأولى بمتوسط حسابي مقداره (3.21) وبمستوى متوسط، تلاه بُعد (ظروف العمل المادية) بمتوسط حسابي مقداره (3.12) وبمستوى متوسط أيضاً، ثم أعقبه بُعد (غموض الدور) بمتوسط حسابي (3.05). وهو مستوى متوسط أيضاً، تلاه بعد (تقييم الأداء الوظيفي) بمتوسط حسابي مقداره (3.01) وبمستوى متوسط أيضاً، وأخيراً بُعد (صراع الدور) بمتوسط حسابي وقدره (2.64) بمستوى متوسط. ولعل تفسير هذه النتائج يدل على أن عدم ارتفاع مستوى العوامل المسببة لضغوط العمل في جامعة مؤتة يعود إلى التناوب في العمل وبنسبة 50%، بالإضافة إلى العمل عن بعد من المنازل مما يسمح للموظفين بالعمل في الأوقات التي تتناسب ظروفهم، وأن الباحثين يمتلكون تفكيراً فعالاً لحل المشكلات التي تعترض عملهم من خلال التدريب على استخدام التكنولوجيا، كما تفسر هذه النتيجة وعيهم بأهداف الدائرة. وتتفق هذه النتائج مع دراسة (Khalifat & Muhammad 2010) والتي توصلت إلى نتيجة مفادها أن مستوى ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن جاء بدرجة متوسطة، بينما اختلفت نتائج الدراسة جزئياً مع نتيجة دراسة (Al-Omari & Al-Sahli 2016) والتي توصلت إلى نتيجة مفادها أن مستوى ضغوط العمل لدى العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض جاء مرتفعاً.

2- دلت نتائج الدراسة على أن المتوسط الحسابي الكلي (للاغتراب الوظيفي) واقع ضمن الحالة المتوسطة للنسبة والبالغة (2.68). بما يفيد بأن تصورات الباحثين متوسطة إزاء هذا المتغير الأساسي. أما على مستوى الأبعاد، فقد حاز بُعد (العجز) الأهمية الأولى بمتوسط حسابي مقداره (2.84)، وبمستوى متوسط، وتلاه بُعد (اللامعنى) بمتوسط حسابي مقداره (2.74)،

أثر العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي: دراسة تطبيقية في جامعة مؤتة
عبدالرحمن فالح العبادلة

وبمستوى متوسط أيضا. ثم بُعد (الغربة عن الذات) بمتوسط حسابي مقداره (2.68)، وهو مستوى متوسط أيضا، وأخيراً بُعد (العزلة الاجتماعية) بمتوسط حسابي ومقداره (2.45)، بمستوى متوسط. ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن الموظف حين يكون ضمن أسرته وبيئته يشعر بالراحة والاطمئنان، كما أن توفير فترات الراحة للموظف انعكست على شعوره بأهميته في العمل. وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (Bahr & Abu Sultan, 2013) حيث أشارت نتائج الدراسة إلى ظهور الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، كما تتفق مع نتائج دراسة (Darwaza, 2014) والتي مفادها أن مستوى الاغتراب الوظيفي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية جاء بدرجة متوسطة، واتفقت أيضا مع نتائج دراسة (Al-Qanahra, 2014) والتي مفادها أن مستوى تصورات المبحوثين بالنسبة للاغتراب الوظيفي في الدوائر الحكومية في محافظات جنوب الأردن جاء بدرجة متوسطة. بينما اختلفت مع نتائج دراسة (Kurdi, 2018) والتي مفادها أن مستوى تصورات المبحوثين بالنسبة للاغتراب الوظيفي في مجمع فلسطين الطبي في محافظة رام الله جاء بدرجة عالية، كما اختلفت مع نتائج دراسة (Abu Samra & Shueibat, 2014) وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية جاء بدرجة مرتفعة.

3- تشير النتائج الإحصائية إلى أن بعد صراع الدور يفسر ما مقداره (34.9%) من التباين في المتغير التابع (الاغتراب الوظيفي)، ثم تلاه بعد ظروف العمل المادية حيث يفسر مع المتغير السابق ما مقداره (40.8%) من التباين في المتغير التابع (الاغتراب الوظيفي)، وأخيراً بعد غموض الدور، حيث يفسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (41.7%) من التباين في المتغير التابع (الاغتراب الوظيفي)، وخرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغيرا (تقييم الأداء الوظيفي، وعبء العمل) على اعتبار أنهما متغيران ضعيفان وغير هامين إحصائيا من وجهة نظر المبحوثين. وتفسر هذه النتيجة بأن التداخل في الصلاحيات وعدم وضوح الأدوار للموظفين نتيجة كثرة القرارات الصادرة من مجلس التعليم العالي والتعاميم التي تنشرها إدارة الجامعة أثر عجز بعض الموظفين عن القيام بما هو مطلوب منهم في ظل نقص الموارد المتاحة أثناء جائحة كورونا، مما يجعلهم يشعرون بالعزلة الاجتماعية أحيانا لعدم الالتقاء مع الزملاء في العمل. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Santas & Demer, 2016) والتي

توصلت إلى نتيجة مفادها وجود أثر ذي دلالة إحصائية لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة العناية الصحية في تركيا.

4- تشير النتائج الإحصائية إلى أن بعد صراع الدور يفسر ما مقداره (22%) من التباين في المتغير التابع (العجز)، ثم تلاه بعد عبء العمل حيث يفسر مع المتغير السابق ما مقداره (26%) من التباين في المتغير التابع (العجز)، تلاه بعد ظروف العمل المادية حيث يفسر مع المتغير السابق ما مقداره (28%) من التباين في المتغير التابع (العجز)، ودخل أخيراً بعد تقييم الأداء الوظيفي، حيث يفسر مع المتغير السابق ما مقداره (29%) من التباين في المتغير التابع (العجز) وخرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغير (غموض الدور) على اعتبار أنه متغير ضعيف وغير هام إحصائياً من وجهة نظر الباحثين. ولعل تفسير هذه النتيجة أن عدم منح الموظفين صلاحيات لاتخاذ القرارات الهامة أو تشجيعهم على تنفيذها وحدهم، سبب حالة من الشعور بعدم القدرة على العمل كما هو مطلوب، وقد تفسر هذه النتيجة بسبب حاجة الموظف للدعم المباشر من مشرفيهم في ظل البعد عن موقع العمل خاصة لمن يعملون عن بعد أثناء جائحة كورونا.

5- تشير النتائج الإحصائية إلى أن بعد ظروف العمل المادية يفسر ما مقداره (27%) من التباين في المتغير التابع (اللامعنى). ثم تلاه بعد صراع الدور الذي يفسر مع المتغير السابق (36%) من التباين في المتغير التابع (اللامعنى)، ثم دخل بعد غموض الدور الذي يفسر ما مقداره (38%) من التباين في المتغير التابع (اللامعنى) ودخل أخيراً متغير بعد تقييم الأداء الوظيفي حيث يفسر مع المتغير السابق ما مقداره (39%) من التباين في المتغير التابع (اللامعنى). وخرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغير (عبء العمل) على اعتبار أنه متغير ضعيف وغير هام إحصائياً من وجهة نظر الباحثين. ولعل تفسير هذه النتيجة أن عدم كفاية الإمكانيات المادية خاصة بعد خصم علاوة النقل من رواتب الموظفين، كذلك تكلفة استخدام التكنولوجيا وتطوير البنية التحتية للجامعة أثر على زيادة شعور الموظف بأن عمله لا يلبي طموحاته، الأمر الذي يسبب عدم الرغبة لدى الموظف بالعمل.. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Santas & Demer, 2016) والتي توصلت إلى نتيجة مفادها وجود أثر ذي دلالة إحصائية لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة العناية الصحية في تركيا.

أثر العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي: دراسة تطبيقية في جامعة مؤتة
عبدالرحمن فالح العبادلة

6- تشير النتائج الإحصائية إلى أن بعد صراع الدور يفسر ما مقداره (28%) من التباين في المتغير التابع (العزلة الاجتماعية)، ودخل أخيرا متغير بعد ظروف العمل المادية والذي فسر مع المتغير السابق ما مقداره (29%) من التباين في المتغير التابع (العزلة الاجتماعية). وخرج من معادلة الانحدار المتعدد متغيرات (غموض الدور، تقييم الأداء الوظيفي، عبء العمل) على اعتبار أنها متغيرات ضعيفة وغير هامة إحصائيا من وجهة نظر الباحثين. ولعل تفسير هذه النتيجة أن الصلاحيات الممنوحة للموظفين تتسم بالغموض مما يجعل الموظف يشعر بتضارب بين المهام المطلوبة منه واعتقاداته الخاصة في بعض الأعمال، مما أدى إلى عدم رغبة الموظف التحدث مع زملائه أو حتى التعاون معهم.

7- تشير النتائج الإحصائية إلى أن بعد صراع الدور يفسر ما مقداره (22%) من التباين في المتغير التابع (الغربة عن الذات)، ودخل ثانيا متغير بعد ظروف العمل المادية والذي فسر مع المتغير السابق ما مقداره (27%) من التباين في المتغير التابع (الغربة عن الذات)، وأخيرا دخل بعد تقييم الأداء الوظيفي الذي فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (28%) من التباين في المتغير التابع (الغربة عن الذات). وخرج من معادلة الانحدار المتعدد متغيرا (غموض الدور، عبء العمل) على اعتبار أنهما متغيران ضعيفان وغير هاميين إحصائيا من وجهة نظر الباحثين. ولعل تفسير هذه النتيجة أن اعتقاد الموظفين بأن الطريقة التي ينجزون بها أعمالهم خاطئة، خاصة وأنها التجربة الأولى للعمل في ظل أزمة كورونا، تجعلهم يشعرون بالفجوة بين ما يتمنونه والواقع الفعلي، وقد تفسر النتيجة بأن شعور الموظف بأن قراراته تؤثر على مصالح الآخرين يجعله يشعر بضرورة التخلص من هذا العمل، خاصة حينما يقوم بأعمال مقبولة عند شخص ومرفوضة عند شخص آخر. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Santas & Demer, 2016) والتي توصلت إلى نتيجة مفادها وجود أثر ذي دلالة إحصائية لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في مؤسسة العناية الصحية في تركيا.

رابعاً: التوصيات:

استناداً إلى ما تقدم من نتائج توصي الدراسة بما يلي:

- 1- إعادة توزيع أعباء العمل على الموظفين بما يتناسب مع قدراتهم وحسب اختصاصاتهم وعدم تكليفهم بأعمال تستنزف أوقات إجازاتهم إلا في الحالات الضرورية، ومنحهم بدل العمل الإضافي المكافئ للجهد الذي يقدمه الموظف.
- 2- تنفيذ برامج تدريبية لمساعدة الموظفين على حل المشكلات الإلكترونية خاصة المتعلقة باستخدام التكنولوجيا والعمل عن بعد ليتمكن لموظف من التكيف مع طبيعة العمل عند الأزمات مثل جائحة كورونا.
- 3- منح المديرين التفويض الكافي للصلاحيات لمواجهة المشكلات الصعبة التي تعترضهم أثناء الأزمات مثل جائحة كورونا، وتمكين الموظفين للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقهم، وتحديد مسؤولياتهم بشكل واضح.
- 4- تعديل معايير تقييم الأداء بما يتناسب مع العمل عن بعد وانتهاج الإدارة بالنتائج، والإدارة بالأهداف، عند تقييم الموظفين.
- 5- اتباع مبدأ التدوير الوظيفي لمعالجة الملل، والإثراء الوظيفي لزيادة تمسك الموظفين بأعمالهم في أوقات الأزمات مثل جائحة كورونا.
- 6- إجراء مزيد من الدراسات حول أثر العوامل الشخصية المسببة لضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي أو الالتزام التنظيمي.

Reference:

- Abu Samra, M., Shueibat, M. & Abu Muqaddam, A. (2014). "Occupational alienation among faculty members in Palestinian universities: a field study at the Universities of Jerusalem and Hebron", *Journal of the Union of Arab Universities for Research in Higher Education*, 34, 2.
- Al-Attar, I (2014). *The availability of organizational conflict and its impact on promoting job alienation, a field study: government departments in the governorates of southern Jordan*, a master's thesis, Mutah University, Jordan.
- Al-Hawamdeh, M. (2019). "Work stress and its impact on the job adaptation of employees: a case study: University of Jordan Hospital" *Mithqal Journal of Economic and Administrative Sciences*, 4(2).
- Al-Omari, M & Al-Sahli, O. (2016) "The impact of work stress on the degree of organizational loyalty, a field study on workers in private sector organizations in the city of Riyadh", *Journal of Humanities and Social Sciences*, 39, (4).
- Al-Qanahra, I. (2014). "*The availability of organizational conflict and its impact on enhancing job alienation: A field study: government departments in the governorates of southern Jordan*". Master's thesis, Mutah University, Jordan.
- Al-Shahudi, A. (2014). *The Impact of Emotional Intelligence in Reducing Work Stress: A Field Study on Strategic Companies in Southern Jordan*, Master Thesis, Mutah University, Jordan.
- Bahr, Y. & Abu Sultan, M. (2013). "Occupational alienation and its relationship to the job performance of employees in the Ministry of Education and Higher Education in the Gaza Strip", *Palestine University Journal for Research and Studies*, 5, July.
- Darwaza, Suzan Saleh (2014). The impact of the ethical work climate on the feeling of job alienation: An applied study - The Jordanian Ministry of Higher Education and Scientific Research, *The Jordanian Journal of Business Administration*, 10(2).

- Fathallah, A. (2010). *The Effect of Organizational and Personal Factors on the Level of Work Stress among Managers of Governmental Departments in Kirkuk Governorate, Iraq*, Master's Thesis, Mutah University, Jordan.
- Jumana, K. (2020). *Entitled "The Importance of Administrative Empowerment and Reducing Job Alienation A field study in the Civil Protection Directorate of Biskra"* Master's Thesis, University of Mohamed Khider - Biskra, Algeria.
- Kazmi, R., Amjad S. & Khan D. (2008). Occupational stress and its effect on job performance: A case study of medical house officers of district Abbottabad. *Journal of Ayub Medical College*. 20, 135- 139.
- Kaynak. R., Toklu. A., Meral, E. & Toklu. (2016). "Effects of Occupational Health and Safety Practices on Organizational Commitment, Work Alienation, and Job Performance: Using the PLS-SEM Approach", *International Journal of Business and Management*; 11(5).
- Khalatbari. J., horbanshiroudi. S. & Firouzbakhsh. M. (2016). "Correlation of Job Stress, Job Satisfaction, Job Motivation and Burnout and Feeling Stress" 3rd World Conference on Psychology, Counselling and Guidance (WCPCG 2012), *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84 .860-863.
- Khalifat, A. & Al Matarna, S. (2010). "The Impact of Work Stress on Job Performance in Governmental Basic Schools in the Southern Region of Jordan", *Damascus University Journal* - 26 (1-2).
- Khamisa. N., Peltzer. K., Ilic. D, & Oldenburg. B. (2017). "Effect of personal and work stress on burnout, job satisfaction and general health of hospital nurses, in South Africa". *Health SA Gesondheid Journal*, 22 .
- Kurdi, G. (2018). "The Impact of Job Alienation on the Performance among Palestine Medical Complex Employees", *International Humanities Studies*. 5(3).
- Massoud, K., & Ammar, Kaddour (2019). *Work pressures and their impact on workers' performance: a field study at the Faculty of Economics, Commercial and Management Sciences*, Master's thesis, University of Mohamed Boudiaf, Algeria.

- Othman, K. (2017). Organizational work pressures and their impact on the job performance of the Algerian worker, *Journal of Psychological and Educational Research*. 11(9).
- Santas.G, Isik. O & Demir. A, (2016). “The effect of loneliness at work; work stress on work alienation and work alienation on employees’ performance in Turkish health care institution”, *South Asian Journal of Management Sciences*. 10(2).
- Shantz, Bailey, Soana & Alfes, (2015). ” Drivers and Outcomes of Work Alienation: Reviving a Concept”, *Journal of Management Inquiry*. 24(4).
- Taamneh. M. & Shehahdeh. M. (2014). “The Impact of Job Security Elements on the Work Alienation at Private Universities in Jordan: A Field Study from Employees perspective, *European Journal of Business and Management*,. 6(26).
- Tummers, L, (2011). “*Meaningful work for a meaningful life? Work alienation and its effects in the work and the family context*”, NIG conference, Workshop: Strategic HRM in the Public Sector and Public Values, Chairs: Sandra Groeneveld and Peter Leisink, Dept. of Public Administration, Erasmus University Rotterdam.