

قراءة سوسيو-تنظيمية لضغوط العمل ومستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي للمرأة العاملة  
دراسة تحليلية لأراء عينة من الممرضات في بالمؤسسة العمومية الاستشفائية – جيجل

**Socio-organizational reading of the pressures of work and the level of feeling of job  
alienation of working women**

Analytical study of the views of a sample of nurses in the public institution hospital - Jijel

ط. د . حنان بوشلاغم، جامعة سطيف 2 ، الجزائر .

Hanane.bouchelaghem@yahoo.fr

أ. د . بوجمعة كوسة، جامعة سطيف 2 ، الجزائر .

تاريخ التسليم: (2019/06/28)، تاريخ المراجعة: (2019/08/04)، تاريخ القبول: (2019/09/08)

**Abstract :**

This study aimed to diagnose the relationship between job stress and the level of feeling of expatriation for working women. The questionnaire was distributed to deliberate sample being our intention women working in nursing, which includes 221 nurse and an estimated 22 Single any had been taking the equivalent of 10% of the study population. Where the use of statistical program (spss), in the calculation of the linear correlation coefficient of Pearson. in order to measure the changes in the dependent variable, when changing the values of the independent variable, so as to learn the relationships between hypotheses. Where he managed to have a positive direct correlation between the two variables 0.310.

**Key words:** Socio,organizational, Labor, feeling of expatriation , working woman.

**ملخص :**

هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي للمرأة العاملة. حيث تم توزيع الاستبيان على عينة قصدية كونها قصدنا النساء العاملات في التمريض التي تضم 221 ممرضة وقدرت بـ 22 مفردة أي أنه تم أخذ ما يعادل 10% من مجتمع الدراسة. حيث تم استخدام البرنامج الإحصائي (spss)، في حساب معامل الارتباط الخطي Pearson، وذلك من أجل قياس التغير الذي يطرأ على المتغير التابع، عندما تتغير قيم المتغير المستقل، وذلك لمعرفة العلاقات التي تربط بين فرضيات الدراسة. حيث توصلت إلى وجود علاقة طردية إيجابية بين المتغيرين (0.310).

**الكلمات المفتاحية:** قراءة ، سوسيوولوجية، ضغوط، العمل، الاغتراب الوظيفي، المرأة العاملة.

**مقدمة:**

منذ بداية العولمة وما واكبها من تغيرات في مفاهيم العمل وأساليبه ومتطلباته المتزايدة، تصدرت عبارتي "ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي" قاموس اللغة العالمية المعاصرة، وأصبحت المتهمة الأولى بالمسؤولية عن مجمل ما يعانيه العاملون في مختلف القطاعات على الصعيدين الصحي والنفسي، إضافة إلى ما ينجم عن هذه المعاناة من تदन في مستوى العمل والإنتاج.

لذا يعد موضوع ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي من أكثر المواضيع التي لاقت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين في مجال السلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي التنظيمي في الدول الغربية في العقود الثلاثة الماضية وتركزت هذه الدراسات لكشف الستار عن مسببات الضغوط وانعكاساتها على الممرضات والمؤسسات على حد سواء. كون ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي من ابرز مشكلات العصر الحديث التي تواجه المرأة العاملة في المنظمات المختلفة وذلك لأثارها السلبية من الناحية النفسية والسيولوجية والسلوكية التي تقلل من قدرتها على الانجاز والإبداع، وتخفف من دافعيتها نحو العمل مما يؤثر سلباً عليها وعلى المنظمات بشكل خاص والمجتمع بشكل عام.

وبهذا أصبحت هته ظاهرتي في الآونة الأخيرة من الظواهر التي تقلق الإدارة لما لها من تأثير سلبي على الأداء الوظيفي والصحة العامة للموظفة، وعلى الرغم من الاهتمام وتعدد الدراسات حول هذا الموضوع في الدول الأجنبية إلا أن الاهتمام في الجزائر ما زالت محدودة في هذا المجال بالرغم من الحاجة الماسة إليها.

ومن هذا المنطلق، جاءت هذه الدراسة للتعرف على مصادر ضغوط العمل التي تواجه المرأة العاملة في القطاع الصحي ومدى علاقتها وأثرها في تنمية مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي لعينة الدراسة (الممرضات)، سعياً لمواجهة هذه الضغوط وطرق إدارتها والسيطرة عليها.

**2. الإطار النظري للدراسة:**

**1.2. مشكلة البحث:** عرف حضور المرأة الجزائرية في جميع القطاعات حضوراً فعالاً، حيث نجدها تعمل في سلك التعليم، القضاء، الصحافة والقطاع الصحي، هذا الأخير الذي تتواجد به نسبة كبيرة من النساء العاملات وهذا راجع لثقافة المجتمع التي تأقلمت مع فكرة عمل المرأة في هذا المجال بتحديد. إذ نجدها تمضي قرابة ثمانية ساعات يومياً في العمل المستمر، وهذا يعني أنها تقضي جل يومها في العمل، فضلا عملها بالمنزل، فتتقل بذلك معظم هموم ومشاكل العمل إلى بيتها باعتبارها تعيش في بيئة عمل

تسودها العديد من المؤثرات والمنبهات التي من شأنها أن تؤثر على التزاماتها المنزلية والمهنية. مما يجعلها في دوامة من القلق، التوتر، الاكتئاب، الانفعال، والملل والضغط.

فضغوط العمل من الظواهر المعاصرة التي بدأت في الانتشار في جميع الميادين العمل، لذا حظي هذا الموضوع باهتمام العديد من المختصين في الطب والعلوم الإدارية بمختلف فروعها خاصة بالمستشفيات لكشف الستار عن مسبباته، فقد وجدت الدراسات التي بحثت في هذا المجال أن استمرار الضغط المتزايد يصاحبه أنماط سلوكية سلبية ضارة كاليأس، الإحباط، الانسحاب والغياب وترك العمل، وتلحق هذه الجوانب السلوكية أضراراً بالمؤسسات من حيث تدني الأداء في العمل.

حيث نجد الكثير من العاملات في القطاع الصحي لظروف ومواقف تثير قلقهن فتصبهن بالتوتر والضغط، مما يقودهن إلى حالات نفسية، صحية، وسيكولوجية سيئة خاصة وأن المرأة العاملة في هذا القطاع تشغل وظيفة حساسة تتطلب منها التركيز والذر والشعور بالمسؤولية اتجاه المرضى وتحمل مخاطر العمل، مما يجعلهن يصبن بحالات من التشاؤم والامبالاة، وانخفاض الروح المعنوية والقيام بالواجبات بصورة تفنقّر للاندماج والتعاون الذي يعتبر أحد الركائز الأساسية في الطب، وهذا كله ينعكس على الأداء الوظيفي الذي يعني المسؤوليات والواجبات والأنشطة والمهام التي يتكون منها عمل الفرد الذي يجب القيام به على الوجه المطلوب في ظل بيئة تنظيمية متكاملة تتصف بمناخ ملائم وجيد للعمل، ولم يغفل الباحث الآثار المترتبة عن هذه الضغوط على العاملات كالعزلة والوحدة، الاكتئاب، وكلها مظاهر من مظاهر الاغتراب الوظيفي.

وعليه وبما أن العصر الحالي هو عصر الضغوط، والمؤسسة الجزائرية في القطاع الصحي ليست بمنأى عن ذلك، فقد جاءت الدراسة الحالية لمعرفة علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي للمرأة العاملة. وهذا يقودنا إلى طرح التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى تأثير مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور

بالاغتراب الوظيفي للممرضات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل؟

**2.2. أسباب اختيار الموضوع:** يشكل موضوع ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي للمرأة العاملة واحد من المواضيع الهامة التي تستدعي البحث والتنقيب، حيث تم اختيار هذا الموضوع كموضوع للدراسة بعد توفر جملة من الأسباب منها:

❖ الميل الشخصي لدراسة موضوع ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي للمرأة العاملة ، والرغبة الخاصة في توسيع دائرة معرفتي بهذا الموضوع وتحديد الكيفيات والعمليات المناسبة لذلك.

- ❖ الميل الشخصي لدراسة قضايا المرأة والاهتمام بمشاكلها.
- ❖ قابلية الموضوع للدراسة العلمية والميدانية باعتبارها ظاهرة موجودة.
- ❖ إطلاعنا على بعض الدراسات أثارت فينا الرغبة لدراسة هذا الموضوع وهذا ما جعلنا نحاول معرفة التجسيديات الفعلية لضغوط العمل على مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي للمرأة العاملة وكذلك سعيا منا من أجل توسيع المعارف المكتسبة والمعلومات نظرية وتدعيمها بمعطيات ميدانية حقيقية حول الموضوع.
- 3.2. أهمية الدراسة:** تعاني العديد من المنظمات في العصر الحالي على اختلاف أنواعها من ازدياد انتشار الضغوط المهنية داخل بيئتها التنظيمية والتي إن استمرت تترك أثارا سلبية على العاملين بها، كالقلق والاضطراب وكذا الإحباط، مما يؤثر سلبا على حالتهم الصحية والنفسية، وهذا قد يؤثر على أدائهم في انجاز مختلف الأنشطة والمهام المنوطة بهم مما يخلق نوعا من الروتين والملل، والوحدة وفقدان المعايير والعجز وغياب المعنى والتي تزيد بدورها من مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي.
- ❖ تساهم هذه الدراسة في تحفيز الباحثين بقيام بدراسات ميدانية ترتبط بضغوط العمل والاعتراب الوظيفي للمرأة العاملة.
- لكونه عنصرا ضروريا لتحقيق التقارب بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين بها.
- تتبع أهمية هذه الدراسة في كونها تسمح لنا بالتعرف على العراقيل والضغوطات التي تعترض المرأة العاملة في المؤسسة الصحية.
- تكمن أهمية هذه الدراسة على المستوى العلمي في معرفة مدى قدرة المرأة على مواجهة الضغوطات والتأقلم معها وتقليل من مستوى شعور المرأة العاملة بالاعتراب الوظيفي.
- كما أن هذه الدراسة ستساعد صناع القرار والقائمين على إدارة الموارد البشرية من التعرف على ضغوط العمل التي تواجه المرأة العاملة في مؤسساتهم، حتى يتمكنوا من تبني سياسات من شأنها تصويب النواحي السلبية والإرتقاء بالصحة النفسية العاملات بها وبروجهن المعنوية، مما ينعكس إيجابا على تحقيق أهداف المنظمة.
- تقدم اقتراحات تساهم في إفادة المهتمين بقضايا المرأة والجهات المختصة بالضغوطات التي تتعرض لها المرأة في ميدان العمل من أجل وضع برامج وقوانين لتخفيف من حدة هذه الضغوطات.

**4.2. أهداف الدراسة:** يقوم الباحث بالبحث العلمي من أجل تحقيق جملة من الأهداف يسعى الوصول

إليها من خلال الدراسة التي يقوم بها، وهذا الدراسة تسعى لتحقيق الأهداف التالية:

1. إبراز العلاقة التي تربط ضغوط العمل بالاعتراب الوظيفي للمرأة العاملة.
2. الكشف عن الضغوطات الوظيفية التي تواجه المرأة العاملة.
3. إثراء البحث السوسولوجي الذي هو بحث تراكمي ومستمر، وخاصة أن ضغوطات العمل التي تتعرض لها المرأة في بيئة العمل من القضايا المطروحة في الساحة الإعلامية وحتى السياسية والاقتصادية.

**5.2. تحديد مفاهيم الدراسة:**

**1.5.2. مفهوم ضغوط العمل:**

**لغة:** الضغوط مشتقة من الضغط، ضغطا بمعنى اعتصره حتى تضائل حجمه وعليه فالضغط هو العصر. ضغط عليه بنعمى تشد. (إلياس، 2000، ص 534)

وترجع كلمة الضغوط إلى الكلمة اللاتينية (Stringers) والتي تعني يسحب بشدة وقد استخدمت كلمة ضغوط في القرن 18 لتعني إكراه وجهد قوي، وإجهاد وتوتر لدى الأفراد والأعضاء الجسم أو قواه العقلية. (عبد الله، 2006، ص 4)

**العمل:** مشتق من الفعل عمل يعمل عملا، ويعني هذا المفهوم في معناه العام أي نشاط أو جهد موجه نحو إنجاز هدف معين. (مداس، 2010، ص 189)

**اصطلاحا:** يعرف سيلبي selye ضغوط العمل بأنه: "الاستجابة محددة لما تفرضه الظروف على الفرد ومتطلباته". (أبو قحف، 2001، ص 169)

كما يعرفه كل من جيبسون وزملائه بأنه: "استجابة متكيفة تعادلها الفروق الفردية أو العمليات النفسية والتي تنشأ نتيجة عمل أو موقف أو حدث يفرض على الفرد مطالب نفسية أو جسدية عالية". (حريم، 2004، ص 284)

وفي مقابل ذلك نجد بعض العلماء يعرفه بأنه: "مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي تنتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالاتهم النفسية والجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي ضغوط". (عبد الباقي، 2003، ص 329)

وكتعريف إجرائي: "ضغوط العمل هو كل ما يحيط الفرد من مثيرات داخلية أو اجتماعية والتي تؤدي إلى قيام بردود أفعال".

2.5.2. مفهوم الاغتراب الوظيفي: عرف Vandenberghe الاغتراب الوظيفي بأنه: "ضعف العلاقة بين الفرد والوظيفة ومستوى الاندماج، وهذا الاندماج قد يكون نفسيا أو فكريا أو مهنيا".  
(Vandenberghe, F, 2002, P33)

والاغتراب عند ماركس Marx هو: "مصطلح اجتماعي في نظريته العامة عندما أراد تفسير عوامل المنافسة والصراع بين طبقات المجتمع. فهو ظاهرة اجتماعية، يشعر فيها الإنسان بأنه مغترب، ويعيد عن الشيء الذي أوجده وخدمه وضحي من أجله (الحسن، 1999، ص 67)  
في حين أشار محمد الحمد محمد، إلى إن الاغتراب الوظيفي في مفهومه البسيط يعني شعور الموظف بالغربة في موقع عمله، إذ يفقد الانتماء الوظيفي والتنظيمي بسبب الانغماس في البيروقراطية والشعور بعدم الرضا وافتقاد الموظف للتفاعل الاجتماعي داخل محيط العمل وقصور العلاقات الإنسانية، فالبيروقراطية تفرض على الموظف الالتزام بتطبيق الأنظمة والقوانين والامتثال لها رغم أنه في كثير من تلك الحالات لا يعرف تلك القوانين مما يؤدي إلى اغترابه. (الحمد محمد، 2004، ص 29)  
وكتعريف إجرائي الاغتراب الوظيفي: هو حالة نفسية تؤدي إلى شعور الممرضات بالغربة في المنظمة التي تعمل بها، نتيجة تعرضه لمثيرات أو عوامل ذاتية أو بيئية غير قادرة على التكيف معها بحيث تؤدي هذا الانفصال إلى لجوء الممرضة للعزلة والانطواء وتحقير الذات وذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقوم به من أعمال داخل محيط العمل.

1. مفهوم المرأة العاملة: عرفتها كاميليا إبراهيم عبد الفتاح" بأنها المرأة التي تعمل خارج المنزل وتحصل على أجر مادي مقابل عملها وهي التي تقوم بدورين أساسيين ينفي الحياة دور ربة البيت والموظفة". (عبد الفتاح، دس، ص 25)

كما يعرفها "زياد عبد الله إدريس" بأن المرأة في العمل ثلاث، امرأة عاملة في منزلها، وامرأة عاملة خارج منزلها، وامرأة غر عاملة لا في منزلها ولا في خارجه. (فقه، 2004/2003، ص 12)

التعريف الإجرائي: المرأة العاملة هي التي تعمل خارج فضاء الأسرة وتحصل على عائد مادي مقابل الجهد الذي تقوم به، وتشمل العاملات العازبات والمتزوجات والمطلقات والأرامل سواء كان عمل عضلي أو فكري.

## 6.2. نظريات المفسرة لضغوط العمل والاعتراب الوظيفي:

### 1.6.2. النظريات المفسرة لضغوط العمل:

- نظرية "هانز سيلبي": قدم هلنز سيلبي تصورا لردود الفعل النفسية والجسدية اتجاه الضغط حيث اعتبر أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط، هدفاً للمحافظة على الكيان والحياة، وحدد "سيلبي" ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط أطلق عليها أعراض التكيف العامة: *Adaptation Général* وهي *Sundrome*:

أ- **الفرع:** وفيه يظهر الجسم تغييرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضغوط نتيجة لهذه التغييرات نقل مقاومة الجسم.

ب- **المقاومة:** وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما يمتلك من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم إلى حالة الاتزان.

ج- **الإجهاد:** وفيه تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة بالأمراض. (خليفة، عيسى، 2007، ص 150)

- **جيبسون وزملائه:** مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة وتأثير ذلك على عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به، ومن هذا على النتائج وأثار الضغط. ويشير هذا النموذج إلى دور الفروق الفردية، المعرفية، العاطفية، البيولوجية والديموغرافية على إدراك الفرد للظروف التي يواجهها.

- **نموذج لبيبر ونيومان:** يقوم النموذج على افتراض أن الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله لها مصدران هما: الفرد والمنظمة، حيث أن تفاعل هذين العنصرين في زمن محدد قد يؤدي إلى ترك أثارها على كل من الفرد والمنظمة، وهذا يدفع كلا منهما إلى الاستجابة لهذه الضغوط بالشكل الملائم.

### 2.6.2. النظريات المفسرة للاعتراب الوظيفي:

- **النظرية الماركسية:** يرى ماركس أن الدولة ومؤسساتها يفترض أنها لم تنشأ إلا من أجل هذا الفرد، وبالتالي يفترض من ضمن ما يفترض أن يكون العمل في هذا المجتمع هو نشاط يحقق من خلاله الفرد بحرية طاقاته الروحية والعضوية، وأن يلبي العمل إنسانية الإنسان، و يكون إشباعاً ذاته ويطور حاجة وليس وسيلة من خلالها يشبع حاجات أخرى، ولكن على صعيد الواقع كما يرى ماركس الفرد (إنتاج

الفرد) لا يحقق شيئاً من هذا، فما ينتجه أن العمل ذاته ولا طموحاته ولا حتى إنسانيته، فعمل الفرد الذي ينتجه ويضع فيه ذاته وطاقاته يحكمه شيئان. (العتيبي، 2010، ص 16)

فعندما صاغ نظريته حول الاغتراب، بدا اغتراب العمال عنده في صورتين: الاغتراب عن ناتج العمل، واغتراب العمال عن العمل نفسه، وتعبير آخر لا ينتمي الإنتاج للعامل، كما أن العمل نفسه لا ينتمي لماهيته الإنسانية، ومن ثم فإن ماركس يؤكد على أن الإنسان لم يعد يشعر بحياته في أفعاله المتعلقة بالعمل وعملية الإنتاج، وعليه يذهب ماركس إلى أن نفي الاغتراب في المجتمع يتوقف على تغيير البناء الاجتماعي لهذا المجتمع. (عطية بحر، جانفي 2010، ص 182)

وعليه فمفهوم الاغتراب عند "ماركس" هو اغتراب الإنسان، وهذا الإنسان وليد ظروف وممارسة النظام البرجوازي الرأسمالي الذي أدخل نظام تقسيم العمل وصار العامل يقوم بجزء من العمل في عملية مثل الآلة ولم يعد يرى إنتاجه. (لبصير، 2010، ص 92)

-نظرية سيجموند فرويد: يعتبر أبو التحليل النفسي s.freud أن الاغتراب ينشأ نتيجة الصراع المتواصل بين الذات وضوابط الحضارة، حيث تتولد لدى الفرد مشاعر القلق، والخوف، والحصر في مواجهة الضغوط الحضارية وهذا ما يدفع إلى الكبت كآلية دفاعية تلجأ لها "الأنا لحل الصراع بين الرغبات وبين تقاليد المجتمع وضوابطه، لذا فإنه يعتقد أن الحضارة قامت على حساب مبدأ اللذة، ولم تقدم للإنسان سوى الاغتراب. ويؤكد " فرويد " أن الاغتراب سمة متأصلة بذات الإنسانية، إذ لا سبيل مطلق لتجاوز الاغتراب بين الأنا، الهو والأنا الأعلى؛ لأنه لا مجال لإشباع كل الدوافع الغريزية، والتوفيق بين الأهداف والمطالب وبين الغرائز (بليردوح، ديسمبر 2016، ص 519)

واغتراب الوعي كشف عن قضية هامة تتمثل في سلب المعرفة إذ أن الوعي يغترب عن حقيقة التجارب الشخصية والحوادث الماضية نتيجة سلب حرية اللاشعور من التداعي الحر والمدرسة السيكولوجية أصبحت لها أهمية بالغة في توضيح مفهوم الاغتراب وعلاقته بنمو الشخصية وفي علاقة الذات بالبيئة الاجتماعية التي يرتبط بها المغترب سواء كان في حالات الاتصال أو الانفصال والتي تعبر عن مدى شعور الفرد بالعزلة الاجتماعية في حالات الاتصال أو الانفصال والتي تعبر عن مدى شعور الفرد بالعزلة الاجتماعية أو الانتماء لمجتمعه، و"فرويد" أقام نظريته على عدة محاور من بينها: الأول يقوم على فرض وجود بناء نفسي يتكون من ثلاث منظمات نفسية في حالة مواجهة مستمرة الأنا في



مقابل الغرائز أي في مواجهة الهو من ناحية وفي مواجهة الأنا الأعلى من ناحية أخرى. أما الثاني يقوم النزعة إلى العدوان استعداد فطري غريزي قائم بذاته. (بليردوح، ديسمبر 2016، ص 519)  
-نظرية إميل دوركايم: لم يتطرق (دوركايم) إلى دراسة الاغتراب بطريقة مباشرة، ولكنه درسها بطرق غير مباشرة، وما دراسته للانتحار سوى دراسة للاغتراب في أعلى أشكاله.

يستخدم دوركايم مفهوم "الأنومي Anomie"، ويقصد به بالمعنى الحرفي "بلا معايير"، فالامعيارية من وجه نظر "دور كايم" تشير إلى حالة من الاضطرابات التي تصيب النظام أو حالة من انعدام الانتظام أو التسبب أو بمعنى آخر هي حالة تكون العلاقات فيها بين الأعضاء في عملية تقسيم العمل غير منظمة أو غير متسقة في اتصالها مع بعضها البعض، وفي استمرارها واعتمادها المتبادل تخلق ما يسمى بالاغتراب. (سماح سالم وآخرون، 2015، ص50)

### 3. الإطار الميداني للدراسة:

**1.3. المنهج المستخدم:** لقد تم من خلال هذه الدراسة استخدام المنهج الوصفي لأنه يتلائم مع موضوع ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي للمرأة العاملة وذلك في وصف الظاهرة محل الدراسة وتحديد خصائصها والعوامل التي تتحكم فيها الظروف التي تحيط بها.

تتبنى الدراسة المنهج الوصفي، باعتباره المنهج المناسب لهذه الدراسة، وقد تم الانطلاق من عدة تساؤلات على مستوى إشكالية البحث، لذا فإن الدراسة سوف تستخدم في معالجة هذه المشكلة المنهج الوصفي ذلك لأن هذا المنهج يكشف ويصف الظاهرة كما هي عليه في الواقع كما يحاول تحليل نتائجها وفهمها موضوعيا كما يساعد على ملاحظة وتتبع سلوك الأفراد في مواقف حياتية معينة وجمع المعلومات المتعلقة بشدة واتجاه الارتباط بينهما أي بين ذلك السلوك وتلك المواقف من جهة ومن جهة أخرى تحليل تلك المعلومات بسلوك الأفراد لمعرفة الأسباب والظروف المحيطة بالظاهرة موضوع الدراسة، لأن هذا المنهج العلمي يساعد على جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول الظاهرة المدروسة بتطبيق مختلف الأدوات الضرورية لجمع البيانات اللازمة لمعرفة العوامل ذات الصلة بموضوع الدراسة.

### 3.2. أدوات جمع البيانات:

**1.2.3. الملاحظة:** تعد الملاحظة أداة من أدوات البحث تجمع بواسطتها المعلومات التي تمكن الباحث من الإجابة عن أسئلة البحث واختيار فروضه، فهي تعني الانتباه المقصود والموجه نحو سلوك فردي أو

جماعي معين بقصد متابعة ورصد تغيراته ليتمكن الباحث بذلك من وصف السلوك فقط أو وصفه وتحليله أو وصفه وتقويمه. (الدعياج، 2010، ص108)

وقد تم استخدامها أثناء قيامنا بزيارة ميدان الدراسة (المؤسسة الاستشفائية) وكذا أثناء توزيع الاستمارات على الممرضات فكانت الملاحظة التلقائية والملاحظة المقصودة خلاصة ملاحظة أدائهن للعمل وكيفية التعامل مع المرضى والزلاء، حيث تم تدوين الملاحظات التالية:

- وجود علاقة طيبة بين الممرضات والرؤساء.
- وجود ازدحام في أوقات الزيارة.
- عدد النساء أكثر من عدد الرجال.

### 2.2.3. المقابلة:

تعتبر أداة المقابلة من أدوات البحث وهي: "تفاعل لفظي يتم بين شخصين في مواقف المواجهة، حيث يحاول أحدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستشير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى المبحوث أو التي تدور حول آرائه ومعتقداته". (الشريف، ب.ت، ص129)

وقد تم استخدامها من أجل الاستفادة منها صياغة الاستمارة، أما فيما يخص نوعية المقابلة فقد قمنا بمقابلة مفتوحة مع رئيس تسيير الموارد البشرية والذي قدم لنا معلومات عم المصالح الموجودة في المؤسسة وتاريخ إنشائها، وكذا عدد العمال بالمؤسسة والتخصصات التي يعملون بها.

### 3.2.3. الاستمارة: هي "مجموعة مؤشرات يمكن عن طريقها اكتشاف أبعاد موضوع الدراسة عن طريق

الاستقصاء التجريبي أي إجراء بحث ميداني على جماعة محددة من الناس، وهي وسيلة الاتصال الرئيسية بين الباحث والمبحوث، وتحتوي على مجموعة من الأسئلة تخص القضايا التي نريد معلومات عنها. (سلاطونية، والجيلاني، دت، ص 120)

ولقد تم اللجوء في بناء الاستمارة على الأسئلة المغلقة التي يحدد الباحث الإجابات مسبقا، والمبحوث يختار الاقتراحات التي وضعها له الباحث. وقد احتوت الاستمارة على 18 سؤال موزعة على 3 محاور موزعة كما يلي.

**المحور الأول:** يتعلق بطبيعة العمل وتأثير على تركيز المرأة العاملة. يحتوي على 6 عبارات.

**المحور الثاني:** يتعلق بصراع الدور والمواظبة المرأة العاملة. يتضمن 6 عبارات.

**المحور الثالث:** يتعلق بالعلاقات الاتصالية والرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة. يحتوي على 6 عبارات.

وقد تم توزيع العبارات وفقا لمقياس ليكرت الخماسي كما هو مبين في الجدول التالي:

موافقة بشدة	موافقة	محايدة	معارضة	معارضة بشدة
05	04	03	02	01

-الخصائص السيكوتقنية لأداة الدراسة:

❖ **الصدق:** وتم التأكد من صدق أداة الاستبيان من خلال عرضها ومناقشة بنودها مع مجموعة من الأساتذة المحكمين. حيث تم في هذه الدراسة عرض مسودة أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين وقدر عددهم بـ 5 محكمين من ذوي الإختصاص ، وهذا ما يسمى بالصدق الظاهري. وذلك لمعرفة مدى وضوح البنود وسلامتها اللغوية.

❖ **الثبات:** تم حساب معامل الثبات لكل من مقياس أثر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي للمرأة العاملة من الدراسة الاستطلاعية، حيث وزعت الأداة على 20 ممرضة بمستشفى محمد الصديق بن يحي -حجبل بطريقة عشوائية، باستخدام طريقة الاتساق الداخلي. وكانت قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ مساوية لـ 0,93.

ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المعالجة تم استخدام برنامج الحزو الإحصائية للعلوم الاجتماعية **spss** في حساب التكرارات والمتوسط الحسابي والنسبة المؤوية ومعامل الارتباط.

### 3.3. عينة الدراسة:

وقد قمنا باختيار عينة بحث تتوب في مميزاتها وخصائصها عن مجتمع البحث نظرا لعدم التمكن من القيام بالمسح الشامل لمجتمع الكلي الذي يضم عدد كبير من الوحدات. وهي عينة قصدية كونها قصدنا النساء العاملات في التمريض التي تضم 221 ممرضة وإخترنا نسبة 10%.

$$100\% \leftarrow 221$$

$$10 \leftarrow N$$

$$N = \frac{10 \times 221}{100} = 22$$

### 4.3. الوسائل الإحصائية المستخدمة :

تم استخدام الوسائل والأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية في البحث والمتمثلة بالوسط الحسابي، والانحراف المعياري، النسبة المؤوية، معامل الارتباط الخطي البسيط، ومعامل الارتباط بيرسون.

### 5.3. عرض وتحليل نتائج الدراسة:

الجدول (01): يبين نتائج الدراسة المتعلقة بطبيعة العمل وشعور المرأة العاملة بالاعتراب الوظيفي.

رقم	العبارة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الرتبة
01	أجد صعوبة وتعقيد في المهام الموكلة لي (-)	2.382	42.4	6
02	الوظيفة التي اشتغلنا تحتوي على قدر كبير من المسؤولية (+)	4.527	94.5	1
03	أعاني من نقص التدريب اللازم لأداء العمل بشكل مناسب (+)	3.857	74.5	5
04	تخيفني احتمال الإصابة بالعدوى بسبب عملي في القسم (+)	3.945	74.6	4
05	يزعجني ضياع وقت كبير في البحث عن الأجهزة السليمة (+)	4.236	83.6	2
06	الافتقار للمعلومات اللازمة للقيام بمهام وواجبات (+)	4.121	80	3
المجموع الكلي للمتوسط الحسابي		3.844		

يبين الجدول رقم 01 الذي يكشف عن إجابات الباحثين على بنود المحور الأول من الاستمارة أن

أغلبية الباحثين يرون أن طبيعة العمل تأثير على تركيز المرأة العاملة. حيث جاءت العبارة (02) بمرتبة الأولى من حيث موافقة الممرضات على أن للوظيفة التي يشتغلنها تحتوي على قدر كبير من المسؤولية بنسبة 94.5% و بمتوسط 4.527، ويرجع ذلك إلى حساسية الوظيفة تشكل عبء على الممرضات كونهن يتعاملن مع مرضى وهذا يزيد من شعورهن بالمسؤولية الأمر الذي يجعلهن يشعرن بالعجز وفقدان المعنى أثناء ممارستها للعمل وهذا مظهر من مظاهر الاعتراب الوظيفي. وتليها العبارة 05 بنسبة 83.6% و بمتوسط 4.236، إذ نجد الممرضات ينزعجن من ضياع الوقت في البحث عن الأجهزة السليمة وهذا قد يسبب لهن الارتباك عند ممارستهن للمهام الموكلة لهن، في حين نجد العبارة (06) والمتعلقة افتقار الممرضات للمعلومات اللازمة للقيام بمهامه وواجباتهن في المنظمة مثل المعلومات عن سياسات وأهداف المنظمة وإجراءات العمل، تولد لديهم حالة من الإحباط واللامعنى واللامبالاة والشعور بعدم الإنسانية والتقدير الذاتي السلبي، مما يسهم بشكل فاعل إلى حدوث الاعتراب الوظيفي. أما في المرتبة الثالثة، بنسبة 80% من إجمالي الباحثين، وبالنظر إلى القياس المحكمي المعتمد هو 4.127، كما أن هناك اتفاق بأنهن يشعرن بنقص الإمكانيات الضرورية للعمل مما يجعل الممرضات يشعرن بالتقصير، في حين العبارتين (04) و (03) فقد كنت نسبتهما متقاربة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة بأنهن يخفن من احتمال الإصابة بالعدوى بسبب عملي في القسم، وأعاني من نقص التدريب اللازم لأداء العمل بشكل مناسب، وذلك بنسبة 74.5% و 74.4% على التوالي و بمتوسط

حسابي قدره 3.945 و 3.857. وتؤكد هذه النتيجة بأنهن لم يخضعن للتدريب الكافي لممارسة وظيفتهن على أكمل وجه.

وفي الأخير نجد العبارة رقم (01) في المرتبة الأخيرة والمتعلقة: "أجد صعوبة وتعقيد في المهام الموكلة لي" وذلك بنسبة 42.4% ومتوسط حسابي قدره 2.382 ويمكن إرجاع ذلك إلى كونهن قد إعتدن على هذه المهام فأصبحت سهلة بالنسبة لهن، وعليه عدم توافق وتكيف الممرضات مع المؤسسة الاستشفائية من شأنه أن يولد شعورا لدى الممرضات بأنه مهمل، ومن ثم يحمل للمنظمة أسباب مشكلاته، وبعدها يقوم بتفريع مشكلاته النفسية في المنظمة، وإذا انتشرت هذه الحالة بين عدد كبير من الممرضات فإن ذلك يؤدي إلى انتشار الاعترا ب بينهن.

**الجدول رقم (02):** نتائج دراسة المتعلقة بصراع الأدوار وزيادة شعور المرأة العاملة بالاعترا ب الوظيفي

الرتبة	النسبة المؤوية	المتوسط الحسابي	العبارة	رقم
4	61.9	3.522	لا أستطيع التوفيق بين واجباتي الأسرية والمهنية (+)	07
3	69.1	3.727	برمجة أوقات عملي لا تراعي ظروفني الخاصة (+)	08
6	41.5	1.910	أدخل في صراع مع رؤسائي في العمل لكثرة المهام الموكلة لي (-)	09
1	71	4.012	تتقضي المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل بالشكل المطلوب (+)	10
5	52.7	3.273	تدخل المسؤولين في مجال عملي لا يتيح لي أداءه بأسلوب سليم (+)	11
2	70	3.927	أشعر بالتعب في نهاية العمل بسبب كثرة المهام الموكلة لي (+)	12
3.395			المجموع الكلي للمتوسط الحسابي	

تبين الشواهد الاحصائية الواردة في الجدول رقم (02) والمتعلقة بالمحور الثاني للاستمارة بأن غالبية الممرضات يشعرن بالضغط بسبب قيامهن بدورين مختلفين، وعدم القدرة على التوفيق بينهما، حيث نجد العبارة (10) الفائلة: "تتقضي المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل بالشكل المطلوب" تحتل المرتبة الأولى بنسبة 71% من حيث موافقة المبحثن عليها ومتوسط حسابي قدره 4.012 ويرجع ذلك إلى نقص خبرتهن وعدم امتلاكهن للمعارف والمهارات الكافية لانجاز المهام الموكلة لهن، إضافة إلى أنهن حديثات العمل (ليس لهن أقدمية كبيرة)، وتليها عبارة: "أشعر بالإهلاك والتعب في نهاية ساعات العمل بسبب كثرة المهام الموكلة لي" بمتوسط حسابي قدره 3.927 ويمكن إرجاع سبب ذلك إلى كثرة المهام الموكلة لهن والذي يؤدي بهن للشعور بالإرهاق والتعب وهذا من شأنه أن يؤثر على مواظبة المرأة على الحضور بسبب زيادة ضغوط العمل عليهن. في مقابل ذلك نجد في المرتبة 3 و 4 على التوالي العبارة )

08) و(09) الخاصة ببرمجة أوقات العمل لا تراعي الظروف الخاصة للمرأة وكذا عدم قدرتها على التوفيق بين الواجبات الأسرية والمهنية، بنسبة 61.9% و 69.1% على التوالي ويمكن إرجاع هذا النتيجة إلى أن مواقيت العمل لا تتناسب مع التزامات الممرضات خاصة المتزوجات، وتتعلق بفترة المناوبة الليلية، فغالبية الممرضات حسب تصريحاتهن في المقابلة بأنهن يفضلن العمل في النهار بدلا من العمل في الليل، أما عدم قدرتهن على التوفيق بين الواجبات الأسرية والمهنية فهذا راجع إلى نقص خبرتهن في الحياة مما يجعلهن غير قادرات على التكيف مع الوضع الحالي. في الأخير نجد العبارة رقم (09) والقائلة: "أدخل في صراع مع رؤسائي في العمل لكثرة المهام الموكلة لي" في المرتبة الأخيرة بنسبة 41.5% من حيث موافقة الباحثين عليها وبمتوسط 1.910 ويمكن إرجاع ذلك إلى أن هناك تقسيم للعمل وبأن رؤساء العمل لا يطلبون من ممرضات القيام بمهام خارج عن مهامه الأصلية. وعليه وبناءا عما سبق، نصل إلى أن عدم وضوح الأدوار المعطاة للممرضات وكذلك السلطات غير المحددة بدقة، تولد لديهم حالة من الإحباط واللامعنى واللامبالاة والشعور بعدم الإنسانية والتقدير الذاتي السلبي، مما يؤدي إلى حدوث الاغتراب الوظيفي.

**الجدول رقم (04):** نتائج الدراسة المتعلقة بالعلاقات الاتصالية والاغتراب الوظيفي للمرأة العاملة.

رقم	العبارة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الرتبة
13	يتحيز رئيس العمل إلى بعض الموظفين على حساب الآخر (-)	2.786	56.4	5
14	أشعر بتدري علاقتي مع الزملاء بسبب العمل (-)	1.025	30.2	6
15	أ تبادل المعلومات والخبرات مع زملائي في العمل (+)	4.523	85.5	1
16	الراتب الشهري لا يلبى احتياجاتي الأساسية (+)	3.145	67.3	3
17	الترقية داخل المؤسسة لا تقوم على أسس موضوعية (+)	3.965	76.4	2
18	أعتقد بأن التحفيز غير مادي يزيد من دافعية في العمل (+)	3.025	65.8	4
المجموع الكلي للمتوسط الحسابي		3.078		

تبين الشواهد الكمية الواردة في الجدول (04) والمتعلقة بالمحور الثالث للاستمارة والمتعلقة بالعلاقات الاتصالية والرضا الوظيفي للمرأة العاملة. أن غالبية العاملات يشعرون بعدم الرضا في العمل، حيث نجد في المرتبة الأولى العبارة رقم (15) والمتعلقة ب: "أ تبادل المعلومات والخبرات مع زملائي المشرفين" وبنسبة مرتفعة 85.5% وبمتوسط قدر ب 4.523 من حيث موافقة المبحوثات عليه ويمكن تفسير ذلك بأنه يتم بالمؤسسة الاستشفائية تبادل المعلومات والخبرات مع زملائهم في العمل، وهذا يؤكد أن هناك تواصل بين الممرضات والمشرفين. أما العبارة (17) الخاصة ب الترقية داخل المؤسسة لا تقوم على أسس

موضوعية (محسوبة) فقد احتلت المرتبة الثانية، بنسبة 76.4 وبتوسط حسابي قدره 3.965 وها يدل بأن غالبية الممرضات يعترضن على نظام الترقية المتبع بالمؤسسة وبأنه ليس هناك مساواة وغالبية تؤكد بأنه ليس هناك عدالة في نظام الترقية مما يقلل من الرضا الوظيفي لديهن.

في مقابل ذلك نجد العبارة القائلة: "الراتب الشهري لا يلبي احتياجاتي الأساسية"، والعبارة القائلة: "أعتقد بأن التحفيز غير مادي من قبل الإدارة يزيد من دافعية في العمل"، تحتلان المرتبة الثالثة والرابعة والخامسة على التوالي بنسبة 67.3 و 65.8 وبتوسط حسابي قدره 3.145 و 3.025، وعليه فعدم وضوح نظام الحوافز، أو خضوعه للمجاملات، والعلاقات الشخصية بين الموظفين، والقيادة العليا والمباشرة، تعتبر أحد العوامل المؤدية للإغتراب الوظيفي لأن الموضوعية في تطبيق نظام الحوافز شرط في نجاحها فغياب الحوافز يؤثر بشكل عام على الاغتراب الوظيفي، وهذا ما أكدت عليه عددا من النظريات والدراسات وعلى رأسها مدرسة العلاقات الإنسانية أن الموظف السعيد هو موظف منتج وقد تباينت الدراسات حول الاغتراب والإنتاجية، أما المدرسة السلوكية فترى بأنه ليس هناك علاقة ضرورية بين الاغتراب والإنتاجية، كما أن افتقار فرص التقدم والنمو الوظيفي أو الشعور بأنها ضعيفة وتحكمها معايير شخصية غير موضوعية أو أنها لا تتناسب مع طموحاتها بالإضافة إلى انعدام حوافز مادية ومعنوية، جميع هذه العوائق تخلق لدى الممرضة حالة من الإحباط واللامعنى واللامبالاة والعزلة الاجتماعية والرغبة في ترك العمل.

### 6.3. مناقشة نتائج الدراسة:

#### 1.6.3. النتيجة الجزئية الأولى:

تشير مجموعة العبارات المتعلقة بالفرضية: يؤثر المتعلقة طبيعة العمل وشعور المرأة العاملة بالاغتراب الوظيفي أن العبارات (06+05+04+02) متوسطات موجبة حيث تؤكد أن الممرضات تعانين من ضغوط العمل. أما العبارة (01) فهي متوسطات سالبة من حيث موافقة الممرضات عليه حيث أنهن لا يجدن صعوبة في المهام الموكلة لهن. ومنه فالفرضية الأولى محققة حيث أنه لطبيعة العمل دور في شعور الممرضات بالاغتراب الوظيفي. ولمعرفة العلاقة بين هذين المتغيرين قمنا بحساب معامل الترابط برسون 0.35 والذي وجدته يساوي وهذا يدل على وجود علاقة طردية متوسطة بين المتعلقة طبيعة العمل والاغتراب الوظيفي للمرأة العاملة.

#### 2.6.3. النتيجة الجزئية الثانية:

تشير مجموعة العبارة المتعلقة بالفرضية: " يؤدي صراع الأدوار إلى زيادة شعور المرأة العاملة

بالاغتراب الوظيفي"، حيث جاءت العبارات (12+11+10+08+07)، بمتوسطات موجبة أي أن الممرضات يعانين من صراع الدور، كما جاءت العبارة (09) بمتوسطات سلبية وهذا يعني أن الممرضات لا يعانين من وجود صراعات ومواجهات مع رؤسائهم في العمل بسبب كثرة المهام الموكلة لهن. وبالتالي فالنتائج تؤكد بأن صراع الأدوار يؤدي إلى زيادة شعور المرأة العاملة بالاغتراب الوظيفي ولهذا فالفرضية محققة.

### 3.6.3. النتيجة الجزئية الثالثة:

تؤثر العلاقات الاتصالية على مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي للمرأة العاملة، حيث جاءت العبارات (18+17+16+15) بمتوسطات موجبة، بمعنى أن الممرضات غير راضيا على الراتب الشهري ونظام الترقية المعتمد في المؤسسة وكذا حاجاتهن للتحفيز المعنوي ولتبادل المعلومات والخبراء مع المشرفين والزلاء، والعبارات (14+13) بمتوسطات سالبة أي أن الرئيس العمل لا يتحيز بعض الموظفين على حساب الآخر، وأن العلاقات مع زملاء جيدة. وبالتالي فالنتائج تؤكد أن العلاقات الاتصالية تساهم في زيادة شعور المرأة العاملة بالاغتراب الوظيفي. وللتأكد من طبيعة العلاقة بين المتغيرين قمنا بحساب معدل الارتباط بيرسون ووجدناه يساوي 0.25 أي وجود علاقة طردية ضعيفة بينهما فكلما كانت العلاقات الاتصالية جيدة أدى إلى تقليل من شعور الممرضات بالاغتراب الوظيفي والعكس صحيح. ومن الفرضية الجزئية الثالثة محققة.

### 4.6.3-نتيجة الفرضية العامة للدراسة

الجدول (05): يوضح العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي

	الضغوط	الأداء
الضغوط Corrélation de Pearson sig	1	0.310
الأداء Corrélation de Pearson sig	0.310	1

من خلال عرض النتائج المتوصل إليها عن طريق تحليل نتائج البيانات وتفسيرها ومناقشتها في

ضوء الفرضيات توصلنا إلى أن هناك علاقة طردية إيجابية بين ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي حيث وجدنا معامل الارتباط بيرسون يساوي 0.310. حيث أن ضغوط العمل تساهم في زيادة مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي والتي تقود بدورها إلى الشعور بعدم الراحة والأمان والملل والروتين والاستياء من



العمل، وهذه النتائج جاءت متفقة مع الطرح الذي أوردناه عن مصادر ضغوط العمل وما لها من تأثير في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي.

#### الخاتمة:

ختاماً يمكن القول بأن موضوع ضغوط العمل قد أصبح أحد المجالات الأساسية لاهتمام العديد من المفكرين الإدارة والتنظيم، نظراً لما له من تأثير كبير على أداء العاملين، خصوصاً المرأة العاملة في المنظمة، حيث توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن ضغط العمل نابع من مصادر مختلفة فأنه من الصعوبة استبعاد أو القضاء عليه نهائياً من المنظمة، لأنه صفة ملازمة للفرد أثناء عملية التكيف إزاء المتغيرات البيئية التي يتفاعل معها. لكن بالإمكان تقليص أثاره لسلبية والحد منه. ويقترن تحققه مرهون بعدة نقاط توجز الدراسة بعضاً منها فيما يلي:

- تنظيم دورات تكوينية ومحاضرات توعية يقدمها متخصصون لتعريف الموارد البشرية بأهم الأساليب التي يمكن التعامل مع ضغوط العمل.
- إعطاء استقلالية أكبر للممرضات المرتبطة بعملهن تعيين أخصائيين في علم النفس، يتولون مهمة المتابعة المستمرة للحالة النفسية والاجتماعية للممرضات داخل وخارج العمل.
- وضع نظام عادل للترقية، تكون فيه الأولوية للممرضات ذات كفاءة عالية والأداء المتميز، حيث أوضحت نتائج الدراسة الميدانية أن هذا العنصر يعد أقل العناصر رضا لدى الممرضات.
- وضع نظام موضوعي للمكافآت يكون مربوط بالأداء المتميز، بعيد عن المحسوبية.
- تعميق الوعي بأهمية العلاقات الإنسانية في العمل، لما لها من دور كبير في التقليل من حدة شعور الممرضات بضغط العمل، والذي يساهم بدور في الحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي.
- للحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي ينبغي العمل على إتاحة الفرص للابتكار في العمل، مراعاة الإدارة لظروف الممرض النفسية والاجتماعية، توفير جو اجتماعي ونفسي وتنظيمي مناسب لتشجيع الممرضين، توفير الاستقرار الوظيفي لدى الممرضين وتهيئة الجو المناسب للعمل.

#### قائمة المراجع:

##### أولاً: باللغة العربية:

- جزييف إلياس. (2000)، المجاني، المصور، ط2، دار المجاني.
- حسن صادق، وحسن عبد الله. (2006)، ضغوط العمل (مصادرها ومسبباتها ونتائجها)، منظمة العربية للتنمية الإدارية للنشر والتوزيع، الشارقة، الإمارات المتحدة.

- فاروق مداس. (2010)، قاموس مصطلحات الاجتماعية، دار مدني للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر.
- عبد السلام أبو قحف. (2001)، محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للطباعة والنشر.
- حسين حريم. (2004)، السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال)، ط3، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر.
- صلاح الدين محمد عبد الباقي. (2003)، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية.
- محمد الحسن. (1999)، موسوعة علم الاجتماع، ط1، الدار العربية للموسوعات، دب ن.
- محمد الحمد محمد. (2014)، الاغتراب الوظيفي، المجلة العربية، العدد 324، السعودية، 2004.
- كاميليا عبد الفتاح. (د.ت)، دراسات سيكولوجية المرأة العاملة، ط3، مكتبة القاهرة الحديثة، مصر.
- سعاد فقه (2004/2003)، المرأة وعالم الشغل، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- وليد السيد خليفة، ومراد علي عيسى. (2007)، الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي (المفاهيم، النظريات، والبرامج)، دار الوفاء لنديا للطباعة والنشر، الإسكندرية.
- طارق بن موسى العتيبي. (2010)، التقنية وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في المديرية العامة للجوازات والإدارة العامة للمرور بمدينة الرياض. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض.
- يوسف عبد عطية بحر. (جانفي، 2010)، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، العدد5، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- عبد المجيد لبصير. (2010)، موسوعة علم الاجتماع، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر.
- كوكب الزمان بليدو. (ديسمبر، 2016)، واقع الاغتراب السيكو-سوسولوجي لدى اللاجئين السوريين بالجزائر، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 27، الجزائر.
- سماح سالم وآخرون. (2015)، الخدمة الاجتماعية في مجال الجريمة والانحراف، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
- إبراهيم بن عبد العزيز الدعياج. (2010)، مناهج وطرق البحث العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- عبد الله محمد الشريف. (د.ت)، مناهج البحث العلمي، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية.
- سلطانية بلقاسم، حسان الجبلاني (دس)، أسس البحث، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون.

## ثانيا - المراجع باللغة الأجنبية:

- Vandenberghe, F, ( 2002), Working Out Marx : Marxism and the end of the work society , Thesis Eleven, No. 69.