



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

Impact factor isi 1.304

العدد العشرون / آب 2023

أثر بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في المستشفيات الخاصة
(دراسة ميدانية في عمان)

لانا عبد الرزاق عوده الحشوة/ د عايد الوريكات

The Impact of the Work Environment on Job Alienation on Administrative Employees in Private Hospitals

“A Field Study in Amman”

Lana Abdel Alrazaq Al Hashwa, Dr. Ayed Al Wrekat

الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي، حيث استخدمت الدراسة منهج المسح الإجماعي، وبلغت عينة الدراسة (291) موظفًا وموظفة، واستخدمت الدراسة استبانته لقياس الاغتراب الوظيفي وبيئة العمل. وأشارت النتائج إلى أن مستوى الاغتراب الوظيفي وبيئة العمل جاء بتقدير متوسط. وتبين أن هناك علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين الاغتراب الوظيفي وكل من التكنولوجيا المستخدمة وظروف العمل ونمط الاتصال. وعدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الاغتراب الوظيفي وكل من الأنظمة والتعليمات والمشاركة في اتخاذ القرار. وقد اتضح أنه لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية حول الاغتراب الوظيفي تبعًا لمتغيري الجنس والمسمى الوظيفي، بينما هناك فروق ذات دلالة إحصائية حول الاغتراب الوظيفي تبعًا لمتغير العمر لصالح الفئة العمرية من (24-29 سنة). وهناك فروق ذات دلالة إحصائية حول الاغتراب الوظيفي تبعًا لمتغير سنوات الخبرة لصالح من لديهم خبرة أقل من سنة، ولمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة شهادة الدكتوراة. وأظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل على الاغتراب الوظيفي



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

وكان اتجاه هذا الأثر عكسي، بمعنى أنه كلما زاد الاهتمام ببيئة العمل من قبل إدارة المستشفى قل

شعور الإداريين بالاغتراب الوظيفي. وأخيراً أبرزت الدراسة بعض التوصيات ذات العلاقة.

(الكلمات الدالة: الاغتراب الوظيفي، العزلة، الغربة عن الذات، بيئة العمل، الأنظمة والتعليمات،

المشاركة في اتخاذ القرار، التكنولوجيا المستخدمة، نمط الاتصال).





ABSTRACT

The study aimed to examine the impact of work environment on job alienation, using the social survey method, The questionnaire, was distributed a purposive (291) male and female employees. The results indicated that the level of job alienation and the work environment of administrative staff came with an average rating. Also, found that there was an inverse statistically significant relationship between job alienation and each of the technology used, working conditions, and communication style, and the results showed the absence of a statistically significant relationship between job alienation and each of the regulations, instructions, and participation in decision-making.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

It became clear that there were no statistically significant differences about occupational alienation according to the variables of gender and job title, while there were statistically significant differences about occupational alienation according to the variable of age in favor of the age group (24–29 years). And for the variable and years of experience in favor of those with less than one year of experience, and for the educational degree variable for the benefit of Ph.D. holders.

The results showed a statistically significant effect of the work environment on occupational alienation, and the direction of this effect was reversed, meaning that the more attention paid to the work environment by the hospital administration, the fewer employees felt alienated. Finally, the study presented some relevant recommendations.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

Key words: Job Alienation, Isolation, Alienation from Oneself, Work Environment, Regulations and Instructions, Participation in Decision-Making, Technology Used, Communication.

مقدمة:

في النصف الأول من القرن التاسع عشر، تم تأسيس علم الاجتماع، حيث يعد معرفة علمية تحريرية بامتياز؛ أي يعمل على فهم وتحرير الموضوعات والظواهر الإجتماعية من أسر الحتمية النوعية الضيقة، بغض النظر إن كانت الحتمية جغرافية أو نفسية أو عضوية أو غير ذلك، إلى الحتمية الموضوعية الواسعة. (كريب، 1999) ومنذ ذلك الوقت، تعددت وتنوعت المشكلات والقضايا والمجالات الاجتماعية، التي يهتم بها علماء الاجتماع والمتخصصين فيه دراسةً وتحليل، فلا يخفى على الدارسين أهمية تأثير بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين في المنظمات على إختلافها، إذ تسعى منظمات العمل اليوم إلى تحسين بيئة العمل لرفع كفاءة الموارد البشرية فيها. وفي ظل هذه التطورات والتغيرات المتسارعة والمتلاحقة، وما هو مفترض تلبيته في بيئة العمل، فإن الموارد البشرية تعد هي المرتكز الرئيسي للنهوض بالمنظمة بشكل أساسي. من هنا جاء الإهتمام بالموارد



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

البشرية باعتبارها أحد أهم مصادر الميزة التنافسية لدى منظمات العمل، لذا يأتي الخوف من تعرض الموارد البشرية إلى الاغتراب الوظيفي، مما يعني بالتأكيد التأثير سلباً على الإنتاج وتقديم الخدمات بشكل جيد، مما يؤثر على الاقتصاد بشكل عام.

وبكون الأنسان اجتماعي بطبعه، كما ذكر ابن خلدون (2004) في مقدمته، هذا يعني أن حاجة الموظف إلى بيئة العمل، من أنه كائن اجتماعي لا غنى له عن العيش دون الجماعة وبالأخص جماعة العمل، وبالتالي حاجته إلى الجهد المشترك لتسهيل أمور معيشته في حياته المتحضرة، فبيئة العمل هي وسط مهم يحتوي تنظيم الجهود الجماعية. ومن هنا أصبحت بيئة العمل ذات أهمية بالغة بالنسبة للفرد وللمجتمع، وتعتبر العلاقة بين الموظفين و بيئة العمل مسألة حيوية أساسية في المنظمات ومؤسسات العمل، ففي إطار التأثير المتبادل يسهم فيها كل منهما في تغير الآخر، كما أنها علاقة تحدد شكل التقدم والتطور في المنظمة، فهي علاقة دينامية وثيقة.

وتتسم المجتمعات اليوم بالتطور الهائل، فهي أكثر تقدماً من الناحية التكنولوجية، إذ إن السمة المميزة لهذه المجتمعات، هو اعتمادها الكبير وبشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات. وبكونها أكثر تقدماً من الناحية التكنولوجية، تعد هذه المجتمعات الصناعية أكثر المجتمعات إنتاجية وقوة لم يشهد العالم مثلها من قبل.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

وقد تكون هيمنة الثورة التكنولوجية الحديثة ساهمت في انتشار الاغتراب الوظيفي، فقد أصبح هذا التقدم والتطور مهددًا للعلاقات الإنسانية، ومثيرًا للمشاكل والأمراض النفسية والاجتماعية، فبعد أن كان المهنيون والإداريون رؤساء على أدواتهم وأجهزتهم أصبحوا تابعين وخاضعين لإرادتها. (Sulu, Ceylan & Kaynak, 2015)

و أصبح الاغتراب الوظيفي هو الذي يميز المجتمعات الحديثة المعاصرة، وخاصة بعد طغيان الطابع الأداتي، وزيادة عوامل الاستغلال والقهر للموظف، إضافة للمشكلات المرتبطة بالحدثة وما بعد الحدثة، وإحساس الموظف أنه يتحول رويدًا رويدًا إلى مجرد سلعة نتيجة لسيطرة الرأسمالية العالمية من الشكل الرأسمالي القديم إلى الرأسمالي العابر للقارات إلى الرأسمالية المرتبطة بآليات العولمة، كل ذلك جعل الموظف يشعر بأنه "سلعة/ شيء" وهذا ما يسمى فلسفيًا بـ "التشيؤ". (شاخت، 2001)

فالاغتراب الوظيفي؛ هو أحد الظواهر الاجتماعية الأكثر انتشارًا في بيئة العمل، إذ يترتب عليه آثار سلبية على الفرد وعلى المجتمع ككل، فهو ينشأ لدى الموظف في بيئة عمله، عن طريق ما يمثله من شعور بالعزلة، والاغتراب عن الذات باللامعنى واللاشعور، إضافة للقلق والتشاؤم المستمر وحالة اليأس التي قادت جميعها إلى



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الإغتراب الوظيفي، على الرغم من كثرة العاملين المحيطين بالموظف (خليفة، 2003)، لذا يجب الإهتمام بظاهرة الاغتراب الوظيفي في مختلف المنظمات والمؤسسات والتي تهدد الموارد البشرية بكونهم رأس المال البشري والفكري للمنظمات.

إن حاجة الموظف إلى الشعور بالهوية في العمل من الحاجات الأساسية، التي تدفعه وتحفزه إلى الانتماء للمنظمة، ليجد في ظلها الأمان والتقدير والمكانة الإجتماعية، مما يخلق لدى الموظف الشعور بالحب والانتماء للمنظمة فيشعر بذلك بالهوية، وبالأخص لدى فئة الشباب، فنرى شاب اليوم يسعى وراء تجسيد هويته بترسيخ "الانتماء"، إذ هو في سعي دائم وراء البحث عن وظيفة أفضل وتخطيط للمستقبل، إلا أنه من خلال ما هو ساعي إليه تواجهه بعض التحديات والعراقيل لتعيق مساره فقد يقع في دوامة الاغتراب. فالشباب في الأردن مع تأزم الحياة الصحية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية في تذبذب واضح قد تظهر وتبرز بوادره بالاغتراب. إذ يؤدي الشعور بالاغتراب إلى تضخم ما يسمى "بأزمة الهوية"، فأزمة الهوية تشير إلى إحساس الموظفين باللامعنى في بيئة العمل، مما لا يساعدهم ذلك في فهم أنفسهم، ولا من تحديد دورهم في العمل والحياة، ولا من معرفة مكانتهم في



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الحاضر والمستقبل، ولا حتى يوفر لهم فرصًا يمكن أن تعينهم على الإحساس بقيمتهم

الاجتماعية أو تساعدهم للبحث عن الشعور بالذات. (غبارى، 2011).

وقد نشرت (الإحصاءات العامة، 2017)، أن معدل الرضا الوظيفي لعام 2017 بلغ

(79%)، وبزيادة (13%) عن عام 2016، كما تشير إلى أن نسبة الرضا الوظيفي

الأعلى هي التي كانت متعلقة بظروف بيئة العمل حيث بلغت (92.9%)، والتي

تبين مدى رضا الموظف عن توفر الاحتياجات الرئيسية للعمل، وتوافر المعدات

والأجهزة التكنولوجية، وخدمات الإنترنت والبريد الإلكتروني، وقنوات الاتصال

الداخلي، والخدمات التي تقدمها الكافتيريا، بالإضافة إلى الخدمات الإدارية الأخرى

مثل اللوازم والصيانة والحركة، في حين سجلت النسبة الأقل لمحور الحوافز والمكافآت

والتدريب وقد بلغت (57.8%)، إذ يتعلق ذلك بالدورات التدريبية التي يتم طرحها داخل

المنظمات، والدخل الذي يحصل عليه الموظف وتوزيع المكافآت بما يتناسب مع

الأداء.

نظرية الدراسة:

ومن أشهر النظريات المفسرة لهذه الظاهرة نظرية الاغتراب للمفكر (أريك فروم)؛

والتي هي من النظريات القادرة على تقديم تفسير لهذه الظاهرة وهو ما يتميز به أريك

فروم عن سيغموند فرويد رغم تأثره بالماركسية وخاصة أعمال كارل ماركس، وتأثره



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

بهيجل وبالوجودية وبالأخص فكرة "الحرية"، إذ يمثل أريك فروم تيار مختلف تمامًا فهو ليس مجرد تلميذ لفرويد وليس ماركسيًا بالمعنى الخالص، فقد حاول فروم أن يطعن في النظرية الفرويدية بعناصر من الماركسية بحيث يتجاوز أزمة الفرويدية والوجودية التي تركز على الذات فهو يريد أن ينظر للإنسان نظرة أكثر شمولية تتجاوز البعد المادي الاقتصادي البحت داخل الماركسية، إذ يقدم نظرة نقدية للواقع المعاصر وخاصة في كتبه العديدة ك: المجتمع السوي، مفهوم ماركس للإنسان، الهروب إلى الحرية، الإنسان من أجل ذاته. بمعنى أن أريك فروم قد أحسن وأتقن استخدام الاغتراب كأداة نقدية لفتح الكثير من الظواهر الموجودة في الواقع المعاصر، وخاصة "التشيؤ"؛ بمعنى آخر أن يكون هناك قابلية أو استعداد للإنسان للتحول بلحظة ما إلى سلعة أي إلى شيء. (فروم، 2015)

ويقر أريك فروم؛ بأن الذي صاغ مفهوم الاغتراب هو "هيجل"، وأن هيجل وماركس قاما بوضع أساس فهم مشكلة الاغتراب، ويعترف فروم بالفضل لكارل ماركس بصورة مباشرة فيما يتعلق بالاغتراب، إذ تبني فروم فكرة ماركس عن الاغتراب بتطبيقها على الموقف المعاصر بصورة واسعة، إذ يعتبر فروم أول من عرض مخطوطات ماركس الاقتصادية والفلسفية إلى المجتمع الأمريكي في كتابه "مفهوم ماركس



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

للإنسان" (شاخت، 1980). وتشير كتابات فروم أنه أنبت مفهوم الاغتراب من خلال
الكتابات اللاهوتية الأولى إضافة الى كتابات ماركس.

يبين فروم مفهوم الاغتراب للإشارة إلى العديد من العلاقات الإنسانية المتنوعة كعلاقة
الفرد بذاته وبالآخرين وبالطبيعة وبالعمل الإنساني وناتجه. ففي كتابه المجتمع السوي:
يذكر المقصود بالاغتراب؛ بأنه نمط من التجربة يعيش فيها الإنسان نفسه كغريب،
ولم يعد الانسان خالق لأفعاله ومركز لعالمه، إنما نتاجه تصبح "ساداته الذين يطيعهم
أو الذين يعبدهم" (فروم، 2015)، وتعتبر فكرة اغتراب الإنسان عن ذاته فكره محورية
في جل كتابات فروم، فقد ركز عليها حتى في تطبيقه لمصطلح الاغتراب على
بعض المشكلات الاجتماعية كاغتراب الإنسان عن عمله، أو عن الآخرين
(حماد، 2005). اذ يطرح هذه الفكرة من خلال فكرة أخرى وهي جوهر الأغتراب لدى
فروم وهي فكرة الصنمية "Idolatory". فلا يعنى بها المعنى الديني فقط، الذي يعبد
الإنسان عدة آلهة بدلاً من إله واحد أي الشرك في المعبود، بل إن المقصود بالصنمية
هو ما يقوم بصنعه الإنسان كشيء "يركع ويسجد له"، ويخضع له رغم أنه هو
صانعه، و كما يرى فروم أنه من الممكن أن تكون الاصنام الحديثة على هيئة:
الدولة، أو النظام السياسي أو الزعيم أو اللغة أو الممتلكات أو المنظمة أو التعليمات،



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

فهناك أشياء كثيرة يمكن أن تصبح أصناماً، يخضع الانسان لها، ويقدم نفسه قرباناً

لحضرتها. (فروم، 1998)

ويعتبر فروم العمل هو العمل الذي ينمي هوية وفردية العامل، وليس العمل بمعنى

"النشاط الاضطراري" من أجل الهروب من الوحدة والعمل كعلاقة بالطبيعة، والتي في

جانب منها تكون علاقة تسيد عليها، وفي جانب آخر تكون عبادة وعبودية لمنتجات

الانسان متحدًا مع الطبيعة في فعل الخلق، إنما العمل التلقائي الذي يمارسه الانسان

بحب وحرية. (فروم، 2015)

يذهب فروم عند مناقشة النسق الصناعي الحديث إلى أن الروح التي يشكلها هذا

النسق، تشكل شخصية الانسان عامة، لتعم جميع جوانب الحياة، لأنها تنمي الفردانية

وفي ذات الوقت تجعل الفرد بلا حول ولا قوة، فعلى الرغم من أنه يريد الحرية إلا أنه

يخلق اتكالات من نوع جديد، ويبين فروم أنه لم يسع لوصف تأثير الرأسمالية على بناء

الشخصية لدى الفرد، بإختصار لأنه ركز على الطابع الجدلي لعملية نمو الحرية.

ليبين من خلال ذلك أن بناء المجتمع الحديث يؤثر بطريقتين معاً على الانسان:

فيصبح أكثر استقلالاً، في نفس الوقت أكثر انعزلاً وخوفاً ووحدة، ففهم مشكلة

الحرية تعتمد على مقدرة رؤية الجانبين معاً عندما نتعقب أي منهما (فروم، 2009)



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

إن الفهم والمعرفة الواضحة بالواقع وبذات الإنسان أمر ضروري لتحقيق التأليف بين الجوانب الذاتية والموضوعية لتحقيق حرية الانسان الكاملة، اذ يتوقف تطور الجنس البشري على مستوى وعي الانسان بذاته وانفصاله كذات مستقلة عن الروابط التقليدية وأيضاً مدى تطوره في عمله. رغم تأثر فروم بفرويد في التأليف في ذلك، إلا أنه نقد الطاقة المكبوتة التي أشار اليها فرويد، في أن ميول /دوافع الانسان تعود لغريزة الجنس البشري، إنما يرى فروم أنها تعود لحكم طبيعة الانسان في الوجود. (فروم، 2015)

و يبين حمّاد (2005) جانبين من خلالهما تناول فروم مفهوم العمل المغترب: الجانب الأول: هو في أن العمل المغترب عند فروم يتعلق بنقده للعمل الروتيني أو الآلي، الذي يكون بسيطرة الروح البيروقراطية على النشاط الإنتاجي، فالعمل في المجتمع الحديث قد تحول إلى نوع من النشاط الآلي الذي يفقد الجمال والتلقائية. ليصبح العامل مجرد ذرة اقتصادية بلا قيمة، ويمارس عمله بتكرارية وبلا تفكير، وذلك لأن الموظف يحرم ويسلب منه حاجته إلى الإبداع والحرية والتفكير بالمستقبل، بالتالي نفور الموظف من عمله أو أصابته باللامبالاة.

ويشير كذلك فروم إلى أنه ليس الموظف وحدة هو الذي يغترب، بل إن مدير العمل أيضاً يغترب، فهو يغترب عن نتاجه كشيء مادي وعيني ويصبح هدفه الوحيد الإدارة



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الناجحة للمنظمة والاستخدام الأمثل المريح لرأس المال. إذ تعتبر ظاهرة

البيروقراطية، أهم الظواهر في حياة المغترب عند فروم، فالبيروقراطية تقوم عليها إدارة

المنظمات والمؤسسات المختلفة والمشاريع في الدولة، نظرًا لتعاملها مع أعداد كبيرة

من الموظفين، وبكونها تتسم بطابع التجريد، فإن علاقتها بالموظفين هي علاقة

"اغتراب تام"، والموظفين الذي يخضعون للبيروقراطية هم أشياء/ سلع، لا ينظر اليهم

البيروقراطيون نظرة حب أو كره وإنما نظرة غير شخصية مادية اقتصادية، فالمدير

البيروقراطي في العمل هو فاقد لمشاعره كإنسان، يعامل الموظفين كأرقام، أو كأشياء،

أو كسلع، ولا يقتصر فروم في نقده للبيروقراطية على المجتمع الرأسمالي، بل يرى

أن البيروقراطية دخلت النقابات العمالية والأحزاب الاشتراكية أيضاً. (فروم، 2015)

أما الجانب الثاني: فهو مرتبط تحديداً بإنهاء العصور الوسطى، وبداية العصر

الحديث، حيث أن مفهوم ووظيفة العمل قد تغير تغيراً جذرياً في المجتمعات الحديثة،

وبالأخص الدول البروتستنتانية، بكونها ساعدت على مبدأ "الفردية"، بمعنى أنها

شجعت على العمل الفردي (فروم، 1972) إذ يقوم العمل على مبادئ الادخار

والصدق والتواضع والمثابرة بالتالي الغنى وتراكم رأس المال، بمعنى أن الفرد كان

يعمل من أجل رضا الآلهة (أي أن المحفز للعمل هو رضا الآلهة)، أما مع المجتمع

الصناعي الحديث فقد تغير مفهوم العمل ووظيفته، إذ أصبح الجشع والقيم



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الاستهلاكية والقوى الاقتصادية الشخصية هي التي تدفع الفرد للعمل لتراكم رأس

المال والإدخار، اذ نسي الفرد رضا الآلهة وفقد إحساسه بذاته، فوقع في دوامة

الاغتراب، وزاد إحساسه بالوحدة والعزلة والقلق. فالمجتمع الصناعي الحديث أثر على

قيم ومبادئ العمل للفرد اذ فقد العمل جانبه الإيجابي، حين كان نشاط له معنى،

وأصبح قيّدًا وواجبًا ووسيلة لتراكم الثروة (فروم، 2015). ومن ثم لا يكون مغتربًا عن

عمله وانتاجه فحسب بل أصبح مغتربًا عن عمله ومغتربًا عن ناتج عمله، ومغتربًا عن

ذاته أيضًا على نحو ما ورد بمخطوطات ماركس عام 1844. (Zeitlin, 1966)

وفي مخطوطات ماركس، يتبع فروم نهج ماركس في فهم اغتراب العامل عن انتاج

عمله، ويعني ماركس بذلك ان ناتج العمل يوجد خارجه، بمعنى أن ناتج العمل خارج

عن تحكم العامل، فكلما زاد إنتاج العامل وزاد انتاجه في القوة والكم إزداد العامل فقرًا.

(فروم، 1998)

ويتضح مما سبق أن فروم يعود إلى جوهر مفهوم الاغتراب لديه وهو "الاغتراب عن

الذات"، فضياع الإنسان في العمل الآلي أو كما يذكر فروم "نشاط اضطراري" للهروب

من اللامعنى والعجز، إضافة لاغتراب الانتاج كانفصال بين الانسان ونتاج عمله. هذا

بمعنى: "اغتراب العمل" أو الاغتراب الوظيفي، فالعمل الآلي يفقد الموظف احساسه



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

بذاته وتفرد، والعمل كنشاط اضطراري يؤدي الى نفس النتيجة، أما اغتراب الموظف

عن الإنتاج فهو يؤدي الى شكل جديد من العبادة الصنمية.

مشكلة الدراسة واسئلتها

تبين المؤشرات أن هنالك اتساعاً في رقعة التدني الاقتصادي ومشكلات العمل كما أظهرتها (الإحصاءات العامة، 2017)، وهذا التوسع ينعكس سلبياً على شرائح واسعة من الموظفين، من حيث الصحة النفسية وشروط العمل وبيئته المقبول والمتعارف عليها عالمياً إلى درجة شعورهم بالرضا الوظيفي. عدا عن طفرة الاقتصاد والوضع الصحي الحالي بفعل فايروس كورونا، أثر ذلك على جملة من المفاهيم الموجودة في العمل أيضاً.

وتتمثل مشكلة الدراسة الأساسية؛ بالكشف عن أثر بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظرهم. ويمكن تحديد مشكلة الدراسة بشكل أكثر دقة من خلال التساؤل الاتي: "ما أثر بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الاداريين في المستشفيات الخاصة في عمان من وجهة نظرهم؟" ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

عدة تساؤلات تتمثل بما يلي :

1- ما مستوى بيئة العمل لدى الموظفين الإداريين في المستشفيات الخاصة من وجهة

نظر المبحوثين؟

2- ما مستوى الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في المستشفيات الخاصة من

وجهة نظر المبحوثين؟

3- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين الاغتراب

الوظيفي وبين كل من المتغيرات التالية: (الأنظمة والتعليمات، ومدى مشاركة

العاملين في اتخاذ القرار، والتكنولوجيا المستخدمة، وظروف العمل، ونمط

الاتصال) من وجهة نظر المبحوثين؟

4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في مستوى

الاغتراب الوظيفي تبعاً للمتغيرات التالية: (العمر، والجنس، والمسمى الوظيفي،

وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي) من وجهة نظر المبحوثين؟

5- ما أثر بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي في المستشفيات الخاصة في عمان من

وجهة نظر المبحوثين؟

أهداف الدراسة



أهمية الدراسة

إن من أبرز القضايا الاجتماعية المعاصرة مشكلة الاغتراب الوظيفي، إذ سمي قرن العشرين بـ"عصر الاغتراب"، على الرغم من التطورات والتغيرات المتسارعة والمتلاحقة، وما أنجز به من تقدم علمي ومادي وتكنولوجي هائل، إلا أن تقدمه الأخلاقي والروحي كان متواضعًا جدًا. (القريطي والشخص، 1991). وتكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

1- الأهمية العلمية:

تعرض هذه الدراسة أثر بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان، إذ يعتبر هذا الموضوع ذو أهمية متزايدة لدعم التنمية الصحية والاقتصادية والاجتماعية من خلال تبني سياسات للحد من هذه المشكلة. وسيتحقق ذلك من خلال معرفة أثر بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي في المجتمع الأردني، وتهيئة الظروف المناسبة للحد منها وتسييل الضوء على التحديات والعقبات البيئية في العمل التي تواجه الموظفين وتدفعهم إلى الاغتراب الوظيفي تحديداً. وبذلك ستساهم هذه الدراسة في إثراء موضوع الاغتراب الوظيفي علمياً وعملياً، وإمكانية إضافة نتائج هذه الدراسة لنتائج



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

دراسات مشابهة في التأكيد على أهمية تعزيز دور الشباب الفاعل في المجتمع مما يفيد في عمليات التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرار على المستوى الوطني. وتندرج هذه الدراسة في تطيرها النظري على نظرية الاغتراب للمفكر اريك فروم.

2- الأهمية العملية:

تشير أغلب الدراسات الاجتماعية والاقتصادية ومنها في مجال بيئة العمل والاعتراب الوظيفي، أنها كانت وما زالت موجهة لخدمة عمليات تسويق المنتجات أو تقديم الخدمات وزيادة الربح لمنظمات العمل، لذا تكمن أهمية الدراسة العملية في إظهار أثر بيئة العمل على الاعتراب الوظيفي، والتعرف على العلاقة بين بيئة العمل والاعتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين، وزيادة مساهمتهم الاقتصادية على المستوى الفعلي. إضافة إلى توجيه انتباه المسؤولين والمعنيين لوضع خطط وبرامج للحد من الآثار السلبية المترتبة على الاعتراب الوظيفي وتكوين بيئة العمل المناسبة الجيدة للموظفين، من أجل الوصول إلى أفضل الإنجازات والخدمات التي يحققها الموظف والشعور بالتفاؤل بما هو آتٍ، والتي تساهم في تعزيز الكفاءة الذاتية لدى الموظفين. ونرجو أن تتوصل هذه الدراسة إلى ما يساعد القائمين والمسؤولين في مؤسسات ومنظمات العمل من خلال متغيري الدراسة للتخطيط الجيد الفاعل لتعديل آليات التوظيف لديهم بما يناسب الموظفين، وتوفير بيئة العمل الجيدة المحفزة لإنجاز



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

العمل بأفضل صورة ممكنة وجودة أفضل، مع دعم الإدارة للموظفين وتشجيعهم. وأنه من خلال نتائج هذه الدراسة يمكن الخروج بتوصيات عملية تتبناها الإدارات بالإضافة إلى الجهات الرسمية المعنية ذات الصلة لتعزيز الكفاءة الذاتية لدى الموظفين.

المفاهيم الإجرائية للدراسة

الاغتراب الوظيفي Job Alienation :

هي حالة نفسية اجتماعية، إذ ينعزل الموظف عن عمله، بعدم شعوره بدرجة أهميته وقيمه في بيئة العمل، وبعدم قدرته على الاندماج والانسجام مع واجباته في العمل، ومع الآخرين أيضاً، بمعنى ليس لديه القدرة على التكيف، مما يؤدي إلى العزلة والاعتراب عن الذات وعن الآخرين، بالتالي يتولد لديه شعور بعدم وجود هوية، إضافة لخلق مشاعر سلبية تجاه العمل وتجاه المنظمة.

بيئة العمل Work Environment:

هي المكان الذي يتم فيه انجاز العمل من قبل الموظف بشكل عام، وتتضمن مجمل العناصر المادية والمعنوية والظروف المحيطة، والمؤثرة على أداء الموظف، والمؤثرة على علاقته بذاته وبالآخرين، إذ تساعد هذه الظروف والعناصر في تلبية أهداف المؤسسة وتحقيق العمل الجيد.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences
الدراسات السابقة وذات الصلة

يتضمن هذا الجزء عرضاً للدراسات السابقة العربية والأجنبية وذات الصلة بمغيري الدراسة؛ الاغتراب الوظيفي وبيئة العمل. مرتبة من الاحداث الى الاقدم، إذ تضمن كل دراسة الهدف والعينة وبعض النتائج ذات الصلة كما يلي:

الدراسات العربية

هدفت دراسة المري (2016) بعنوان " أثر بيئة العمل على رضا العاملين: دراسة حالة إدارة الضيافة العامة والمؤتمرات في وزارة المالية في الكويت"، إلى إبراز مدى تأثير بيئة العمل في الرضا الوظيفي، ومدى تحقيق بيئة العمل لعناصرها، ومدى رضا العاملين عن بيئة العمل (مستوى الرضا، الرقابة الإدارية، العلاقات الرسمية وغير الرسمية بين العاملين والرؤساء، ونظام الحوافز والمكافآت). وقد وزعت استبانته تم تطبيقها على عينة عشوائية بسيطة تكونت من (89) موظفًا من العاملين في إدارة الضيافة العامة والمؤتمرات في وزارة المالية في دولة الكويت. وأشارت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لبيئة العمل بأبعادها في رضا العاملين في إدارة الضيافة العامة والمؤتمرات في وزارة المالية في دولة الكويت.

وسعت دراسة المغربي (2015) بعنوان: "مستوى الاغتراب الوظيفي لدى الاكاديميات"، إلى التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي ومظاهره لدى الاكاديميات العاملات في



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الجامعات الأردنية من وجهة نظرهن. إذ تم توزيع استبانة الدراسة على عينة عشوائية بسيطة تكونت من (347) أكاديمية، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الاغتراب الوظيفي جاء بدرجة متوسطة، إذ بلغ بُعد "اللامعنى" في المرتبة الأولى، في حين بلغ مجال "العزلة" في المرتبة الأخيرة، وأظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملات تعزى للمتغيرات التالية: (حالة الاجتماعية والخبرة والجامعة).

وتناولت دراسة دروزة والقواسمي (2014) بعنوان: "أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي"، درجة تأثير المناخ الأخلاقي (الجانب الفردي والجانب المنظمي) على الشعور بالاغتراب الوظيفي (التشاؤم، العجز، العزلة، وعدم الرضا) في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الأردن. وتم تطبيق الاستبانة على مجتمع الدراسة المكون من جميع العاملين في الوزارة والبالغ عددهم (200) موظف. وقد أظهرت الدراسة مستوى مرتفع حول وجود مناخ عمل أخلاقي في الوزارة، بينما جاء مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي بمستوى متوسط. كما وبينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للجانب المنظمي الأخلاقي على الشعور بالاغتراب الوظيفي، ذلك يعزى إلى التزام المبحوثين بالتشريعات والإجراءات والمدونات الأخلاقية الملزمة على الإندماج لتجنب العقاب، وللسعي إلى تحقيق الثواب والحوافز. وأظهرت النتائج أيضاً



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمناخ العمل الأخلاقي على الشعور بالاغتراب والذي يعزى للاختلاف في قيم وأخلاق الموظف وما تكون عليه المنظمة فعلياً، بمعنى الدور المهم والفعال للتنشئة لدى الموظف وأخلاقياته ومدى تأثيرها في عمله، وفي عكس ذلك يكون الاغتراب الوظيفي.

وركزت دراسة شبات (2012) بعنوان: "الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعات الفلسطينية"، على معرفة مستوى الاغتراب الوظيفي وأسبابه لدى المبحوثين، إذ تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة المتمثلة برؤساء الأقسام في جميع فروع جامعة القدس المفتوحة في قطاع غزة والبالغ عددهم (35) موظف. وبينت الدراسة أن ظروف العمل بحاجة لإعادة النظر فيها، بمعنى أن معظم المكاتب هي غير مجهزة بما يحقق بيئة عمل جيدة، وتوصلت الدراسة إلى وجود شعور إيجابي في المستوى العام من حيث المعلومات المحيطة بالوظيفة لدى رؤساء الأقسام، إضافة إلى أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى المبحوثين جاء منخفض، أما فيما يتعلق بالمتغيرات الشخصية فقد بينت أن مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي عند الفئة التي تتراأس عدد أكبر من الموظفين مقابل الفئة التي تتراأس عدد أقل ولصالح الفئة التي تتراأس العدد الأقل.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

وبينت دراسة آل دعير (2011) بعنوان: "أثر العوامل التنظيمية والشخصية على

الاغتراب الوظيفي لدى موظفي الإدارات الحكومية في السعودية"، أثر العوامل

التنظيمية والشخصية على الاغتراب الوظيفي لدى المبحوثين في السعودية وتحديداً

منطقة الجوف، إذ تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة العشوائية البسيطة المكونة من

(435) موظفاً، وأشارت الدراسة إلى أن مستوى الاغتراب لدى المبحوثين جاء بدرجة

منخفض، ووجود أثر دال إحصائياً للعوامل التنظيمية (الثقافة التنظيمية، والمشاركة في

اتخاذ القرارات، ودرجة الاستقلالية) على مستوى الاغتراب الوظيفي، وعدم وجود أثر

دال إحصائياً للعوامل التنظيمية (نمط القيادة أو الاشراف، الاتصال والعلاقات بين

أفراد المنظمة) على مستوى الاغتراب الوظيفي، وإيضاً عدم وجود أثر دال إحصائياً

للمتغيرات الشخصية (العمر، المستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية) على مستوى

الاغتراب الوظيفي.

وهدفت دراسة المشوط (2011): " أثر بيئة العمل على الابداع الإداري: دراسة

تطبيقية على أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت"، إلى التعرف

على أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري، إذ تكون مجتمع وعينة الدراسة من جميع

أعضاء الهيئة التدريسية في الأكاديمية البالغ عددهم (70) عضو هيئة تدريسية في

الأكاديمية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج: أن مستوى أهمية بيئة العمل



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

بالتقدرات والسلوك الإبداعي الإداري جاء بمستوى عالي، وأن هناك وجود أثر دال إحصائياً للهيكل التنظيمي وللمشاركة في اتخاذ القرار وللأنظمة والتعليمات والتدريب وللتكنولوجيا وللحوافز والمكافآت ولظروف العمل على الإبداع الإداري.

وتناولت دراسة أبو ريا (2010): بعنوان "علاقة الاغتراب النفسي ومستوى الطموح بمتغيرات الجنس ومستوى التحصيل والتخصص لدى طلبة المرحلة الثانوية في عكا"، علاقة الاغتراب النفسي بمستوى الطموح. إذ تم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية بلغت (180) طالباً وطالبة في المرحلة الثانوية في عكا، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج: أن مستوى الاغتراب النفسي ومستوى الاغتراب الأكاديمي جاء بمستوى متوسط، بينما جاء بمستوى عالي لدى طلبة التخصصات العلمية في (اللامعنى والعزلة). كما بينت عدم وجود فروق دالة إحصائية تبعاً لـ(الجنس، والتحصيل العلمي)، بينما هناك فروق دالة إحصائية تبعاً للتخصص.

واهتمت دراسة العسال (2009) بعنوان: "الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الاردن من وجهة نظر مديري مدارسهم"، التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى المبحوثين وعلاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظرهم ومن وجهة نظر مديريهم. إضافة لمعرفة مظاهر وأسباب الاغتراب الوظيفي من وجهة نظرهم. إذ تم اختيار عينة بالطريقة العشوائية الطبقية اشتملت على 110 مديراً



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

ومديرةً، وحوالي 330 معلمًا ومعلمةً. وأظهرت الدراسة أن هناك مستوى عالٍ في الأداء الوظيفي لدى المبحوثين، بينما مستوى متوسط في الاغتراب الوظيفي بشكل عام، وأظهرت أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية في مستوى الاغتراب الوظيفي تبعًا لمتغير الجنس لصالح الذكور، وهناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب الوظيفي وبين مستوى أدائهم الوظيفي، كما أن من أهم مظاهر الاغتراب الوظيفي هو اللامعنى واللامعيارية والعزلة وفقدان السيطرة واللامبالاة وعدم الانتماء، كما بينت الدراسة أن من أهم أسباب الاغتراب الوظيفي هو: تدني مستوى الراتب، وغلاء المعيشة، وانتشار الوساطة والمحسوبية، وعدم الإرتقاء بعدالة السلم الوظيفي، إضافة لأكتظاظ الصفوف بالطلبة.

وهدفت دراسة بن زاهي (2007) بعنوان "الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات: دراسة ميدانية بالجنوب الجزائري" إلى معرفة مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي (العجز، والانعزالية، والامعيارية، والارضا، والتشاؤم، واللامعنى) والدافعية للإنجاز في الجزائر وتحديدًا بشركة سوناطراك. إذ تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة المتمثلة بـ(231) عامل، إذ توصلت الدراسة إلى أن مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي جاء أقل بقليل عن المتوسط، وأن مستوى الدافعية للإنجاز جاء مرتفع، كما لا توجد فروق ذات دلالة



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

إحصائية تعزى للعمر ولسنوات الخبرة. وبينت ان هناك ارتباط سلبي ذو دلالة إحصائية بين الاغتراب الوظيفي والدافعية للإنجاز.

وتناولت دراسة المجالي (2006) بعنوان: "أثر خصائص البيروقراطية في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية في الأردن"، حيث هدفت الدراسة الى معرفة أثر الخصائص البيروقراطية في الاغتراب الوظيفي لدى المبحوثين. إذ تم توزيع الاستبانة على عينة مكونة من (500) موظف في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية، حيث أظهرت الدراسة أن هناك مستوى مرتفع في إجابات المبحوثين عن أبعاد خصائص البيروقراطية، وان هناك مستوى متوسط في إجابات المبحوثين في تقييمهم لإبعاد الاغتراب الوظيفي كما يلي: الغربة عن الذات، فقدان القوة، اللامعيارية والعزلة، وأخيراً فقدان الوعي، يعزى ذلك لوجود البيروقراطية والواسطة والمحسوبية، وتهميش دور الموظف في المشاركة في اتخاذ القرار، إضافة الى المزاجية والتحيزات الشخصية لدى متخذي القرار والمسؤولين. ومن النتائج أيضاً أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً للجنس في الشعور بالاغتراب الوظيفي لصالح الذكور، إذ يعزى في ان الذكور لديهم قدرة أفضل على تحمل الأعباء من الإناث وبكونهم يشغلون المناصب ذات المسؤولية، وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً للفئة العمرية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لصالح الفئة العمرية الأقل من 30 سنة، كما اشارت



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الاغتراب الوظيفي تبعاً لمستوى الدخل، والمؤهل العلمي.

وهدفت دراسة الخوالدة (2005) بعنوان: "أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في الدوائر الحكومية في جنوب الأردن"، إلى الكشف عن أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في الدوائر الحكومية لثلاث محافظات في جنوب الأردن وتحديداً (معان، الطفيلة، الكرك)، وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية بسيطة بلغت (477) موظف وموظفة في الدوائر الحكومية. وأظهرت الدراسة أن مستوى الاغتراب الوظيفي والمتوسط العام لضغوط العمل جاء بدرجة متوسطة، ويوجد دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لمصادر ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية، وأن هناك دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي.

وتناولت دراسة عنوز (1999) بعنوان: "الاعتراب الوظيفي ومصادره: دراسة ميدانية حول علاقتهما ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية في القطاع الصحي الأردني بإقليم الشمال"، بعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية على الشعور بالاعتراب الوظيفي ومصادره، بالإضافة إلى محاولة التعرف على أسباب الاغتراب الوظيفي باختلاف المتغيرات الشخصية والتنظيمية لإفراد عينة الدراسة وترتيبها ترتيباً تنازلياً



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

لوضع سياسات للحد منه. حيث تم استخدام الاستبانة على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، بلغت (250) ممرض وممرضة. وبينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب تبعاً لـ(الجنس، وسنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية، والقسم، والراتب الشهري)، بينما اشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب حسب العمر لصالح من هم أقل من 25 سنة، إضافة إلى وجود فرق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب حسب المستشفى الذي يعمل فيه الباحثين؛ إذ أن الممرضين العاملين في مستشفى الاميرة بسمة هم أكثر إغتراباً من الممرضين العاملين في مستشفى أبو عبيدة. وذلك يعزى بوجهة نظرهم إلى فقدان المحبة والألفة، وعدم تحقيق التوقعات، والإدارة البيروقراطية.

الدراسات الأجنبية

أجرى كل من يلدرم وتوركير (Yildirim and Turker, 2018) دراسة بعنوان: "تأثير العمل العاطفي المأجور على الاغتراب الوظيفي: دراسة حالة في مجال الاعمال الفندقية"، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الارتباط بين العمل العاطفي والاعتراب الوظيفي عند موظفي الفنادق والكشف عن العلاقة السببية بين هذين المفهومين. تم إجراء بحث ميداني على موظفي فنادق الخمس نجوم في منطقة أنطاليا. وتقتصر الدراسة على موظفي أقسام مكاتب الاستقبال والمشروبات الغذائية



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

والتسويق والعلاقات العامة بإعتبارهم يتعرضون للعمل العاطفي بشكل مكثف. وقد توصلت النتائج إلى أن مستوى تمثيل المشاعر في سياق العمل العاطفي المأجور مرتفع، إلا أن مستويات تزييف العواطف والمشاعر الطبيعية معتدلة ومنخفضه نسبياً. كما تم تحديد الاغتراب الوظيفي بأنه معتدل. ووفقاً لتحليل الارتباط، وجد أن الاغتراب الوظيفي له علاقة معاكسة ومتوسطة القوة مع العواطف العميقة والمشاعر الطبيعية، بينما له علاقة معتدلة إيجابية مع العواطف السطحية. ونتيجة لتحليل الإنحدار المتعدد، حوالي 50% من الاغتراب الوظيفي تم التنبؤ به بالإعتماد على أبعاد العمل العاطفي.

كما جاءت دراسة سولو وسيلان وكايناك (Sulu and Ceylan and, 2015) بعنوان: "الاجتراب الوظيفي كوسيط للعلاقة بين الظلم التنظيمي والإلتزام التنظيمي: الآثار المترتبة على مقدمي الرعاية الصحية في إسطنبول"، للتعرف على علاقة الاجتراب الوظيفي بالظلم والإلتزام التنظيمي، ومعرفة أثر الاجتراب الوظيفي على مقدمي الرعاية الصحية. حيث تم توزيع الاستبانة على عينة بلغت (383) من مقدمي الرعاية الصحية (من التمريض والأطباء) من المستشفيات العامة والخاصة في اسطنبول. وأظهرت نتائج الدراسة: أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاجتراب الوظيفي والإلتزام التنظيمي تعزى لصالح أبعاد الاجتراب الوظيفي،



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

وأظهرت النتائج أيضاً وجود علاقة ذات دلالة إحصائية في الشعور بالظلم التنظيمي والالتزام التنظيمي تبعاً للجنس لصالح الإناث في المتغيرين. كما بينت الدراسة أن الشعور بالظلم نتج عن عدم العدالة التنظيمية مما أثر بشكل عكسي على مستوى تفاعل المبحوثين وسلوكهم وإحساسهم بالمنظمة التي يعملون بها، فبعدم العدالة التنظيمية يخلق الشعور بالاغتراب الوظيفي المتمثل بالعزلة والعجز، بالتالي شعور الفرد بعدم الثقة بالآخرين من حوله، إضافة إلى التمرد واللامبالاه وعدم الإلتواء للوظيفة وللمنظمة معاً.

وهدفت دراسة فلادبيجي وجوبادي (2012, Valadbigi and Ghobadi) بعنوان: "عناصر الاغتراب الوظيفي: دراسة حالة لمصنع أرومية للأسمنت الأبيض في اندريجان الغربية، إيران"، إلى دراسة عناصر الاغتراب الوظيفي في مصنع أرومية للأسمنت الأبيض، وقد جاءت هذه الدراسة لتبين الاغتراب الوظيفي بهدف تحليل الأبعاد التي تشكل الاغتراب الوظيفي في مصنع أرومية للأسمنت الأبيض لدى العاملين الذكور، إذ تم توزيع الاستبانة على عينة بلغت (90) موظف. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي تبعاً للحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي تعزى لطبيعة العمل لصالح الموظفين غير الإداريين، ووجود فروق ذات دلالة



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

احصائية في الاغتراب الوظيفي وطبيعة العلاقات بين المديرين والموظفين لصالح

المديرين .

وهدف ت دراسة ساروز وتانوسكي (Sarros and Tanewski,2002) بعنوان:

"الاغتراب الوظيفي والقيادة التنظيمية في الولايات المتحدة الامريكية"، إلى معرفة أثر

القيادة التنظيمية على الاغتراب الوظيفي لدى موظفي دائرة المطافئ الرئيسية، وذلك

من خلال سلوك القائد (الأساليب الانتقالية والتحويلية)، والاغتراب الوظيفي (اللامعنى،

وفقدان السيطرة، والغربة عن الذات). حيث استخدمت الدراسة طرق معادلات التركيب

من أجل قياس جودة القيادة والاغتراب الوظيفي. حيث بينت نتائج الدراسة: أن هناك

علاقة ضعيفة بين القيادة التحويلية والاغتراب الوظيفي لدى المبحوثين، بينما لديهم

علاقة قوية بين القيادة الانتقالية والاغتراب الوظيفي، إضافة لوجود أثر قوي لإسلوب

القيادة في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى المبحوثين.

ووضحت دراسة جازا (Garaz (2001) بعنوان: "الاغتراب الوظيفي لدى معلمي

مرحلة ما قبل الطفولة"، الاغتراب الوظيفي وأثر كل من سنوات الخبرة ومكان العمل

على اغتراب المبحوثين، إذ تم توزيع الاستبانة على عينة تكونت من (10) مدارس

تمثل عدة مقاطعات مختلفة في الولايات المتحدة الامريكية. وبينت الدراسة: أن

المدرسين الذين يعملون في مرحلة ما قبل الروضة، يعانون من الاغتراب الوظيفي



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

يعزى ذلك إلى متطلبات العمل مع الأطفال والإهتمام بهم من الناحية العاطفية واللغوية والاجتماعية، مقارنة مع الطلبة في المراحل الأخرى، إذ لا يتطلب العمل معهم سوى الاهتمام من الناحية النظرية والأكاديمية. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود ارتباط عكسي بين سنوات الخبرة والاعتراب الوظيفي لدى الباحثين، فالمعلمون الذين لديهم خمس سنوات خبرة فأقل يعانون من العزلة، والمعلمون الذين لديهم خمس سنوات خبرة فأكثر يعانون بشكل كبير من فقدان السيطرة.

التعقيب على الدراسات السابقة وما يميز هذه الدراسة

اتفقت دراسة المغربي (2015) ودراسة أبو العسل (2009) في أن مستوى الاعتراب الوظيفي جاء بدرجة متوسطة ويعزى ذلك إلى العمل الرتيب وعدم التنوع في المهام. كما بينت دراسة دروزة والقواسمي (2014) ودراسة المجالي (2006) أن مستوى الاعتراب الوظيفي جاء بدرجة متوسطة ويعزى ذلك إلى ضعف نظام الحوافز وعدم توفير التكنولوجيا اللازمة وغياب التخصص في العمل وتقني الوسطة والمحسوبة. بينما اتفقت دراسة أبو ريا (2010) ودراسة أبو العسل (2009) ودراسة الخوالدة (2005) ودراسة يلدرم وتوركير (2018) في أن مستوى الاعتراب الوظيفي جاء بدرجة متوسطة ويعزى ذلك إلى طبيعة المحيط الذي يعيش فيه الباحث، إذ إن دراسة أبو ريا (2010) يعيش الطالب فيها ضمن ثقافتين اليهودية والعربية إضافة إلى



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الظروف الاقتصادية والسياسية تحت ظل الاحتلال، أما دراسة العسال (2009) تعتبر العزلة مظهر من مظاهر حياتهم اليومية ويعود ذلك إلى الأنظمة والتعليمات التي تفرض على المعلم العزلة مثل: إعداد المناهج والكتاب المدرسي. أما دراسة الخوالدة (2005) تعتبر مصادر ضغوط العمل المحيطة بالعاملين هي التي تسبب لهم شعور بفقدان المعنى واللامبالاة والعزلة. بينما اختلفت دراسة بن زاهي (2007) في أن مستوى الاغتراب الوظيفي جاء بدرجة أقل من المتوسط ويعزى ذلك لى نوعية القيم التي يحملها العامل ونوعية العمل. واختلفت أيضاً دراسة شبات (2012) ودراسة آل دعير (2011) في أن مستوى الاغتراب الوظيفي جاء بدرجة منخفضة، ويعود ذلك إلى طبيعة العينة ومجتمع الدراسة.

واتفقت دراسة آل دعير (2011) ودراسة المشوط (2011) التي بينت أن هناك علاقة عكسية بين الاغتراب الوظيفي واتخاذ القرار. بينما اختلفت دراسة الخوالدة (2005) في أن هناك علاقة طردية بين الاغتراب الوظيفي واتخاذ القرار. وبينت دراسة آل دعير (2011) أنه لا توجد علاقة بين الاغتراب الوظيفي والاتصال. وكما بينت دراسة شبات (2012) ودراسة الخوالدة (2005) أن هناك علاقة طردية بين الاغتراب الوظيفي وظروف العمل. وأوضحت دراسة الخوالدة (2005) أن هناك علاقة طردية



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

بين ظغوط العمل والاعتراب الوظيفي، إذ أن مصادر ضغوط العمل تؤدي إلى

الاعتراب الوظيفي وشعور الموظف بالبعد عن عمله وانعزاله اجتماعيًا.

اتفقت دراسة شبات (2012) ودراسة عنوز (1999) ودراسة باناي وويلم (2004)

ودراسة الخوالدة (2005) في أن الذين أعمارهم ما بين (24-29) سنة هم أكثر

عرضة للاعتراب الوظيفي. بينما اختلفت دراسة المجالي (2006) بعدم وجود فروق

تبعًا لمتغير العمر وربما يعود ذلك إلى أن معظم الموظفين هم من خارج مدينة العقبة

ومن سكان محافظات أخرى.

اتفقت دراسة الخوالدة (2005) ودراسة شبات (2012) ودراسة جازا (2001) في أن

الذين لديهم خبرة أقل من خمس سنوات هم أكثر عرضة للاعتراب الوظيفي، إذ بينت

دراسة جازا (2001) وجود ارتباط عكسي بين سنوات الخبرة والاعتراب الوظيفي لدى

المبجوثين، فالمعلمون الذين لديهم خمس سنوات خبرة فأقل يعانون من العزلة،

والمعلمون الذين لديهم خمس سنوات خبرة فأكثر يعانون بشكل كبير من فقدان

السيطرة. بينما اختلفت ودراسة عنوز (1999) في أن من لديهم خبرة أقل من (10)

سنوات هم أكثر شعور بالاعتراب الوظيفي. وربما يعود ذلك إلى حداثة العمل لديهم

وعدم اكتسابهم الخبرة الكافية في العمل. وقد اختلفت أيضًا دراسة المغربي (2015)



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

ودراسة آل دعير (2011) ودراسة بن زاهي (2007) في عدم وجود فروق إحصائية

تبعاً لمتغير الخبرة.

اتفقت دراسة دراسة عنوز (1999) ودراسة أبو ريا (2010) في عدم وجود فروق دالة

إحصائية في الشعور بالاعتراب الوظيفي تبعاً للجنس. بينما اختلفت دراسة العسال

(2009) ودراسة المجالي (2006) في أن الذكور هم أكثر شعوراً بالاعتراب الوظيفي

من الإناث، بينما اختلفت دراسة الخوالدة (2005) في أن الإناث هم أكثر شعوراً

بالاعتراب الوظيفي من الذكور.

بينت دراسة يدرم وتوركير (2018) أن الاعتراب الوظيفي له علاقة معاكسة

ومتوسطة القوة مع العواطف العميقة والمشاعر الطبيعية، بينما له علاقة معتدلة

إيجابية مع العواطف السطحية. وأوضحت دراسة سولو وسيلان وكايناك (2015) أن

للاعتراب الوظيفي أثر عكسي على مستوى تفاعل المبحوثين وسلوكهم وإحساسهم

بالمنظمة التي يعملون بها، فبعدم العدالة التنظيمية يخلق الشعور بالاعتراب الوظيفي

التمثل بالعزلة والعجز، بالتالي شعور الفرد بعدم الثقة بالآخرين من حوله، إضافة إلى

التمرد واللامبالاه وعدم الإنتماء للوظيفة وللمنظمة معاً. بينما اشارت دراسة باناي

وويليم (2004) أن للقيادة وخصائص الوظيفية ومدى قدرة الفرد في التحكم تؤثر في

الاعتراب الوظيفي. وأشارت دراسة ساروز وتانوسكي (2002) أن القيادة التحويلية لها



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

علاقة بالاغتراب الوظيفي القليل، بينما القيادة الانتقالية كانت لها علاقة أكبر بالاغتراب الوظيفي، وأن أسلوب القيادة له تأثير قوي جدًا في الشعور بالاغتراب الوظيفي. وأوضحت دراسة دروزة والقواسمي (2014) وجود أثر لمناخ العمل الأخلاقي والشعور بالاغتراب الوظيفي ويعزى ذلك إلى أهمية مناخ العمل الذي يؤثر على حافزية الموظف بشكل كبير، إذ لا تأتي الدافعية للإنجاز في ظل الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى الموظف، وهذا ما اتفقت عليه أيضًا دراسة بن زاهي (2007).

حيث تم الاستفادة من الدراسات السابقة في عدة أمور: في كتابة الإطار النظري واختيار منهج الدراسة، واختيار أداة الدراسة، إذ نجد أن الدراسة استخدمت مقياس الاغتراب الوظيفي وبيئة العمل بناءً على الدراسات السابقة ومع تطوير الباحثة على الأداة، وقد مرّ تطوير المقياس بعدة مراحل؛ كاختيار العبارات المناسبة لكل بعد من ابعاد الاغتراب الوظيفي وبيئة العمل من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة، ثم عرضها على المشرف للأخذ بأرائه والاستفادة منها، وبعدها تم تحكيم المقياس من عدة محكمين في تخصصات مختلفة، وكذلك تطبيق عينة استطلاعية للبحث في ثبات الدراسة، وتم الاستفادة في التعرف على نوع الأساليب الإحصائية المستخدمة، وكذلك في صياغة أهداف وأسئلة الدراسة وفي مناقشة النتائج وتفسيرها.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

بعد استعراض الدراسات السابقة، نجد أن هذه الدراسة تميزت عن الدراسات السابقة

فيما يلي: **أولاً: من حيث الحداثة:** فمن خلال استعراض الدراسات السابقة العربية نجد

قلة وندرة الدراسات السابقة التي تناولت متغيري الدراسة مع بعضها البعض، حيث نجد

أن هناك قلة في الدراسات التي أجريت حديثاً وكثرة الدراسات التي أجريت قديماً نسبياً،

مما يساهم في بروز هذه الدراسة بحداتها. **ثانياً: من حيث مجتمع الدراسة:** ومن

خلال استعراض الدراسات السابقة نجد عدم وجود أية دراسة تم تطبيقها على الموظفين

الإداريين (الإدارة العليا، شؤون الموظفين، الجودة، المالية) في المستشفيات الخاصة

في العاصمة عمان، إذ إن الدراسات السابقة تناولت المدارس، والجامعات، والمصانع،

والمطافئ، وإدارة الضيافة، وزارة التربية والتعليم، وشركات المحروقات، وسلطة منطقة

العقبة الاقتصادية، والدوائر الحكومية، والممرضين، والأطباء، وفي حالة الموظفين

الإداريين فقد تم تطبيقها على دول وليس في الأردن. فدراسة المري (2016) في

الكويت ودراسة شبات (2012) في فلسطين، ودراسة آل دعير (2011) في

السعودية، ودراسة سارزو وتانوسكي (2002) في الولايات المتحدة الأمريكية. أما

ثالثاً: من حيث متغيرات الدراسة: إذ نجد أن جميع الدراسات السابقة لم تربط متغيرات

الدراسة مع بعضها البعض كما في هذه الدراسة، في معرفة أثر بيئة العمل على

الاغتراب الوظيفي، **رابعاً: من حيث النظرية المفسرة للظاهرة:** فبعد الإطلاع على



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

جميع الدراسات السابقة نجد عدم وجود أية دراسة تقسر الاغتراب كما في هذه الدراسة، فقد فسرت هذه الدراسة الاغتراب الوظيفي بناءً على نظرية الاغتراب للعالم والمفكر أريك فروم. مما يثري موضوع الدراسة والأدب النظري المتعلق بها. **خامساً وأخيراً:** من حيث **عينة الدراسة:** فبعد الإطلاع على جميع الدراسات السابقة تبين أنه لا يوجد أية دراسة استخدمت العينة الملائمة، وجملة ذلك في حدود علم الباحثة.

منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة منهج "المسح الاجتماعي" بالعينة، وذلك لملائمته لنوع هذه الدراسة وأهدافها، إضافة إلى أن هذا المنهج يسعى إلى التعرف على دوافع المبحوثين ومواقفهم تجاه أثر بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي، وتأثير ذلك على سلوكهم، مما يسهم في الإجابة عن تساؤلات هذه الدراسة، وتحقيق أهدافها المنشودة، وأيضاً للكشف عما تنطوي عليه ذلك من أدله بالوصول لنتائج وبيانات دقيقة تثري الدراسات الاجتماعية.

مجتمع الدراسة

تألف مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين بالاقسام: (الجودة، شؤون الموظفين، الإدارة العليا، المالية) العاملين في المستشفيات الخاصة البالغ عددهم



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

(876) موظف إداري في المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان والعاملين،

حيث بلغ عدد المستشفيات الخاصة في عمان (44) مستشفى.

عينة الدراسة

تم اختيار العينة القصدية purposive Sample من مجتمع الدراسة، تتكون من (291) موظفًا وموظفةً إداريةً في (9) تسعة مستشفيات خاصة في عمان، وقد تم جمع البيانات من خلال زيارة الباحثين في أماكن عملهم، حيث استغرق جمع المعلومات (82) يوماً وتحديداً من 2021/3/20 إلى 2021/6/3، إذ قامت الباحثة بتوزيع الأداة بنفسها وتمت تعبئة الاستبانة بحضورها، لذلك كانت نسبة العائد من الاستبانة (100%).

أداة الدراسة

استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث اشتملت على ثلاثة محاور، يتمثل مجملها قياس أثر بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي لدى الإداريين، حيث يشمل المحور الأول؛ المعلومات الديموغرافية، المتعلقة بالجنس والعمر والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي. في حين يشمل المحور الثاني؛ مقياس الاغتراب الوظيفي، ويتألف من (10) أسئلة لبعد العزلة، أما بعد الاغتراب عن الذات فقد تألف من (10) أسئلة، بينما يشمل المحور الثالث على مقياس بيئة العمل،



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

ويتألف من خمسة أبعاد: الأنظمة والتعليمات، المشاركة في اتخاذ القرار، والتكنولوجيا المستخدمة بواقع (5) أسئلة لكل بعد، بينما ظروف العمل (7) أسئلة، أما البعد الخامس والأخير، نمط الاتصال فقد تكون من (4) أسئلة.

الصدق

لغاية التعرف على مدى صدق المقياس، تم عرض الاستبانة على (7) أساتذة من الخبراء والمحكمين المتخصصين من أعضاء الهيئة التدريسية في داخل الجامعة الأردنية وخارجها. وبلغت نسبة الإجماع على الفقرات (85 %).

الثبات

تم إجراء اختبار قبلي لأداة الدراسة، باستخدام اختبار كرونباخ ألفا Cronbach's alpha لقياس ثبات الاستبانة، حيث يستخدم هذا الاختبار للتأكد من مصداقية أداة الدراسة، حتى يكون لها الصلاحية والصحة في الاختبار، حيث تم استخدام اختبار الإتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، إذ يقيس مدى التناسق في إجابات عينة الدراسة على كل فقرات الأداة، وتكون قيمته مقبولة عند (60%) المقبولة في العلوم الاجتماعية والإنسانية (Sekaran & Bougie, 2016)، حيث تظهر النتائج ان قيم معامل كرونباخ ألفا تراوحت ما بين (0.620 - 0.872) كما يلي:



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الجدول رقم (1)

معاملات الثبات بطريقة "كرونباخ ألفا"

المحور	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
العزلة	8	0.620
الغربة عن الذات	8	0.780
مقياس الاغتراب الوظيفي	16	0.805
الأنظمة والتعليمات	5	0.801
المشاركة في اتخاذ القرارات	5	0.849
التكنولوجيا المستخدمة	5	0.872
ظروف العمل	6	0.803
نمط الاتصال	4	0.822
مقياس بيئة العمل	25	0.852
المقياس ككل	41	0.734

ثبات الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest reliability): بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، وزعت الاستبانة ميدانياً على عينة استطلاعية مكونة من (30) موظف إداري ليسوا من عينة الدراسة وإعادة التوزيع بعد أسبوعين لنفس العينة. حيث استخدم معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة وذلك بحساب درجة الارتباط بين الإجابات في المرة الأولى والثانية من التوزيع، قد بلغ معامل الثبات (0.897) وهو ارتباط مرتفع في الدراسات الإنسانية.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

مفتاح تصحيح المقياس

تم مراعاة المعيار الثلاثي لتدرج مقياس ليكرت الخماسي، لتفسير المتوسطات الحسابية للإجابات أفراد عينة الدراسة، على كل فقرة من فقرات الاستبانة، وعلى كل مجال من مجالاتها، وكما يظهر في الجدول رقم (2) التالي:

أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً
1	2	3	4	5

فقد تم استخراج مقياس ثلاثي من المقياس الخماسي ومن خلال المعادلة التالية:

$$1.33 = \frac{4}{3} = \frac{(1 - 5)}{3} = \frac{(\text{القيمة الأعلى} - \text{القيمة الأدنى})}{\text{عدد القيم الجديد}} = \text{طول الفئة}$$

وبناءً عليه يكون هناك ثلاث فئات للتقدير، كما يلي:

المتوسط الحسابي بين (1 - 2.33) يتم التعبير عنها بتقدير منخفض.

المتوسط الحسابي بين (2.34 - 3.66) لتقدير متوسط.

الوسط الحسابي بين (3.67 - 5) لدرجة لتقدير مرتفع.

البيانات الديمغرافية

تضمنت الصفحة الأولى من الاستبيان تساؤلات حول البيانات الديمغرافية للمبحوثين،

وشملت: الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، الدرجة التعليمية.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

حيث بلغ عدد الذكور (128) أي ما نسبته (44%) من عينة الدراسة، وبلغ عدد الإناث (163) أي ما نسبته (56%). أما بالنسبة للعمر فقد تم تصنيف أفراد العينة حسب العمر إلى خمس فئات، حيث كانت الفئة "من 24-29 سنة" هي الأكبر، وبعدها مستجيبين مقداره (103)، ويمثلون ما نسبته (35.4%) من إجمالي العينة. يليه الفئة "من 30-35 سنة"، وبتكرار بلغ (76) ويمثلون (26.1%) من العينة، بينما حازت الفئة "من 36-41 سنة" على المرتبة الثالثة من ناحية التكرارات وبنسبة (22.7%)، فيما حازت الفئة "42-46 سنة" على المرتبة قبل الأخيرة وبتكرار مقداره (31) ويمثلون (10.7%) من إجمالي العينة، وحل أخيراً الفئة "47 فأكثر" بواقع (15) مستجيباً ويمثلون (5.2%) فقط من إجمالي العينة. وقد كان العمر عاملاً مؤثراً في بعض أبعاد الاغتراب الوظيفي كما سيظهر في فصل النتائج. وبلغت النسبة الأكبر من أفراد العينة الذين كانوا موظفين إداريين في المسمى الوظيفي (69.4%) من إجمالي العينة، يليه رؤساء الأقسام بنسبة (23.6%)، وحل أخيراً المدراء الإداريين ويمثلون ما نسبته (6.9%).

وقد كانت أعلى نسبة من الموظفين ذوي الخبرة أعلى من سنة والموظفون ذوي الخبرة "6 سنوات إلى 10 سنوات" بنسبة (33%)، بينما الفئة "سنة إلى 5 سنوات" يمثلون (29.9%) من إجمالي العينة، وللفئة "أكثر من 10 سنوات" بنسبة (29.2%)، وحلّ



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

أخيراً الفئة "أقل من سنة" ويمثلون (7.9%) من إجمالي العينة. وقد كان سنوات الخبرة عاملاً مؤثراً في بعض أبعاد الاغتراب الوظيفي كما سيظهر في فصل النتائج. أما الموظفين الحاصلين على شهادة البكالوريوس كانوا أعلى نسبة في العينة والتي بلغت (88.7%) من إجمالي المبحوثين، يليه حملة ماجستير وبنسبة (8.9%)، وأخيراً حملة شهادة الدكتوراة ونسبة (2.4%) من إجمالي العينة. وقد كان الدرجة التعليمية عاملاً مؤثراً في بعض أبعاد الاغتراب الوظيفي كما سيظهر في فصل النتائج.

تحليل النتائج ومناقشتها

يتضمن هذا القسم مناقشة للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية وتفسيرها في ضوء نظرية الاغتراب للعالم إريك فروم، ومدى اتفاقها وإختلافها مع نتائج الدراسات السابقة، وبناءً عليها تم الخروج بمجموعة توصيات للمستشفيات والدراسات المستقبلية تبعاً لذلك.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences
للإجابة عن السؤال الأول للدراسة والذي نصّه: "ما مستوى بيئة العمل لدى الموظفين الإداريين في
المستشفيات الخاصة من وجهة نظر المبحوثين؟"، تم حساب المتوسطات الحسابية لتلبية هذا الغرض.

الجدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لفقرات الاستبانة المتعلقة ببيئة العمل في المستشفيات الخاصة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
	بيئة العمل	3.46	0.96		متوسط
	البعد الأول: الأنظمة والتعليمات	3.25	0.76		متوسط
1	تقوم إدارة المستشفى بإصدار أنظمة الرقابة والاشراف.	3.93	0.94	1	مرتفع
2	عدم وضوح بعض البنود في الانظمة والتعليمات يؤدي الى ارباك العمل وتأخيره .	3.16	1.12	4	متوسط
3	تمتاز الأنظمة والتعليمات بالمرونة لتحقيق أهداف المستشفى.	2.52	1.03	5	متوسط
4	هناك تهاون في الالتزام بالأنظمة والتعليمات في تطبيق القرارات الإدارية في المستشفى .	3.19	1.03	3	متوسط
5	تراعي الإدارة قدرات العاملين عند توزيع المهام والمسؤوليات.	3.46	0.96	2	متوسط
	البعد الثاني: المشاركة في اتخاذ القرارات	4.68	0.53		مرتفع
6	تتخذ قراراتك الإدارية بنفسك بعيدا عن مشاركة الاخرين.	4.51	0.82	5	مرتفع
7	يتم تبادل الأفكار والمعلومات لإظهار الوضع وتحسينه.	4.79	0.56	1	مرتفع
8	تتوفر الثقة والتعاون بين المسؤول والموظفين.	4.67	0.60	3	مرتفع
9	تعامل موظفين كأشخاص لهم رغبات ودوافع وأهداف شخصية.	4.71	0.57	2	مرتفع
10	تمنحك الإدارة فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.	4.66	0.58	4	مرتفع
	البعد الثالث: التكنولوجيا المستخدمة	3.78	0.96		مرتفع
11	تهتم المستشفى بالتكنولوجيا المعاصرة في تحقيق مستويات أداء أفضل.	3.67	1.26	5	مرتفع
12	توجد هناك قواعد بيانات ونظم معلومات تتناسب مع نوعية العمل.	3.75	1.16	3	مرتفع
13	يتم تقديم تدريب تقني وعملي على استخدام النظام في المستشفى.	3.85	1.11	2	مرتفع
14	تتوفر الأجهزة اللازمة لإنجاز العمل بشكل جيد.	3.88	1.13	1	مرتفع
15	تواكب المستشفى التطور التكنولوجي المرتبط بأعمالها.	3.74	1.23	4	مرتفع



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

مرتفع		0.72	4.09	البعد الرابع: ظروف العمل
مرتفع	5	1.12	3.82	يتلاءم الأثاث في المستشفى مع طبيعة العمل الذي يؤديه الموظفون.
مرتفع	2	0.85	4.23	توفر المستشفى ظروف الامن والسلامة لكافة الموظفين.
مرتفع	3	1.11	4.21	يتم تنظيف المكاتب يومياً بشكل جيد.
مرتفع	1	0.92	4.35	تتوفر تجهيزات في مكان العمل لتحقيق وسائل الراحة مثل التكييف والتدفئة.
مرتفع	6	1.04	3.80	تتمتع بالاستقلالية في أداء العمل دون ضغوط.
مرتفع	4	0.97	4.16	توفر إدارة المستشفى ظروفًا مادية مناسبة من مكاتب ومرافق خدمتية (مرافق صحية، عيادة، كافيتريا... الخ)
متوسط		1.03	3.19	البعد الخامس: نمط الاتصال
مرتفع	2	0.97	3.90	تتسم الرسائل الاتصالية بالوضوح في كافة مراحلها.
مرتفع	1	0.94	3.93	لا يوجد تشويش في بيئة العمل.
متوسط	3	1.12	3.16	يتم الحصول على التغذية الراجعة عند ارسال أي رسالة اتصالية.
متوسط	4	1.03	2.52	يتم الاتصال بشكل يمكن من خلاله الإحاطة بموضوع المشكلة من قبل جميع المعنيين.

يظهر الجدول رقم (3) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة، التي تم توزيعها على الموظفين، وتناولت متغير بيئة العمل وأبعادها، حيث تظهر النتائج؛ وجود تقدير متوسط للمبحوثين حول بيئة العمل بمتوسط حسابي مقداره (3.46)، وانحراف معياري (0.96)، حيث أن هذه النتيجة تعني؛ أن الموظفين الإداريين يرون أن بيئة العمل مناسبة إلى حد ما، إلا أن آراء الموظفين تتباين؛ لأن الانحراف المعياري عالي نسبياً، الأمر الذي يظهر تفاوت بين البيئة المتوفرة للموظفين الإداريين، تبعاً للتسلسل الإداري. أما فيما يتعلق بأبعاد بيئة العمل؛ فتظهر النتائج



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

تقدير مرتفع للأبعاد (المشاركة في اتخاذ القرارات، والتكنولوجيا المستخدمة، وظروف العمل) بمتوسط حسابي مقداره (4.68 ، 3.78 ، و 4.09) على التوالي، وبانحراف معياري مقداره (0.53، 0.96، و 0.72) على التوالي، هذه النتيجة تعني أن الموظفين الإداريين يتم إشراكهم في إتخاذ القرارات بصورة كبيرة، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا المتطورة للإداريين، وأن ظروف العمل جيدة جداً من وجهة نظرهم، إلا أن الإنحراف المعياري لإجابة الموظفين الإداريين حول توفير التكنولوجيا الحديثة كان مرتفع نسبياً، والذي يعني أن المستشفى لا يوفر نفس مستوى التكنولوجيا التي يحتاجها الموظفين جميعهم بشكل عادل، وإنما تقتصر على جزء منهم فقط.

أما بالنسبة للبعدين (الأنظمة والتعليمات، ونمط الاتصال)، فقد كان تقدير إجابة الموظفين الإداريين عليهم متوسط وبمتوسط حسابي مقداره (3.25 و 3.19)، وإنحراف معياري (0.82 و 0.96) على التوالي، الأمر الذي يدل على أن رؤيتهم لفعالية الأنظمة والتعليمات ومناسبتها للمستشفى متوسطاً وكان هناك تباين في آراءهم حيث أن الإنحراف المعياري كان مرتفعاً، الأمر الذي ربما يعني أن الأنظمة والتعليمات لا تتناسب مع جميع متطلبات العمل واحتياجات الموظفين الإداريين. أما فيما يتعلق بأنماط الاتصال فقد تبين أن الأنماط المتبعة غير مناسبة أو تتسم بعدم الوضوح بشكل كبير، وقد تباينت آراء الموظفين الإداريين حول هذا الموضوع، الأمر



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الذي ربما يدل على أن هناك تباين في التعامل بين الموظفين الإداريين في مختلف المستويات تبعاً للمستوى الوظيفي (المستويات الإدارية بين المستوى الإدارة العليا والمتوسطة والمتدنية).

أظهرت النتائج أن بيئة العمل كانت ملائمة بتقدير متوسط، حيث أنه من وجهة نظر الإداريين لم تكن بيئة العمل مناسبة بشكل كافي لتسهيل عمل الموظفين والتواصل السلس والمرن فيما بينهم، حيث أنهم يرون أن الأنظمة والتعليمات ليست مناسبة لطبيعة العمل أو أنها غير واضحة بشكل كافي للكل، عدا عن ذلك انتقد الإداريون عدم وجود مرونة كبيرة في الأنظمة والتعليمات الأمر الذي يؤثر على إنتاجية العمل ورغبة الموظفين بالبقاء في المستشفى، هذه النتيجة حتمية، حيث أن الموظفين يرغبون في العمل داخل بيئة مريحة نسبياً، وتمتاز بمرونة عالية بين الموظف وأصحاب العمل، والذي بدوره يعزز من ولاء الموظف ورغبته ببذل جهد إضافي في العمل والذي يعزز من نجاح المؤسسة وتقدمها، وقد أظهر الإداريون في المستشفيات الخاصة في عمان بعض الرضا عن مراعاة الإدارة لقدرات الموظفين الإداريين، وتوزيع المهام والمسؤوليات بشكل واضح وعادل. في الجانب الآخر، يرى الإداريون أن من الصفات الإيجابية التي تطبقها المستشفيات؛ هي إشراكهم في إتخاذ القرارات، وتبادل الأفكار معهم لتحسين أوضاع العمل داخل المستشفى، ويتم إعطاء المساحة الكافية لإتخاذ



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

القرارات الإدارية لكل إداري بعيداً عن مشاركة الآخرين الأمر الذي يعزز من مكانة الإداريين داخل أنفسهم، ويحد من الإجراءات التسلسلية والمركزية داخل المستشفى، والذي بدوره يعزز من سرعة الاستجابة للمتغيرات الطارئة والتعامل معها بالصورة المثلى. ويرى الإداريون أن التكنولوجيا المستخدمة في بيئة العمل تتناسب مع متطلبات بيئة العمل، حيث يتم تدريب الإداريين على استخدام هذه التكنولوجيا التي تستخدمها المستشفى لمواكبة التطور، وطريقة استخدام قواعد البيانات ونظم المعلومات، عدا عن مدى مناسبة هذه الأنظمة في تسهيل سير العمل وتخفيف صعوبات العمل على الإداريين. أما فيما يتعلق ببيئة العمل فقد أظهر الإداريون تقدير مرتفع لمناسبة بيئة العمل للقيام بأعمالهم وتسهيل القيام بالمهام المختلفة، بالإضافة إلى توفير سبل الراحة والمرافق الخدمية المختلفة، الأمر الذي يساعد على زيادة رغبتهم بالعمل والإنتاج وتقديم أفضل عمل ممكن، والذي بدوره يعزز من نجاح المؤسسة وتقدمها.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences
وللإجابة عن السؤال الثاني للدراسة والذي نصه: "ما مستوى الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في
المستشفيات الخاصة من وجهة نظر المبحوثين؟" تم حساب المتوسطات الحسابية لتلبية هذا الغرض.

الجدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لفقرات الاستبانة المتعلقة بمستوى الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين
الإداريين في المستشفيات الخاصة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
	الاجتراب الوظيفي	2.91	0.61	متوسط	متوسط
	البعد الأول: العزلة	2.89	0.65	متوسط	متوسط
1	تبتعد عن القيام بأعمال مشتركة مع زملاء الإداريين.	2.29	1.22	7	منخفض
2	تبقى صامتاً أثناء الاجتماعات واللقاءات الخاصة بالعمل.	3.00	1.10	4	متوسط
3	ترغب في اغلاق الباب أثناء العمل والبقاء بمفردك بالمكتب.	2.71	1.27	5	متوسط
4	تجد صعوبة في التكيف مع الموظفين.	2.10	1.20	8	منخفض
5	لا تميل الى تكوين علاقات صداقة ضمن محيط العمل .	2.37	1.30	6	متوسط
6	بإمكانك تحقيق النجاح دون الاعتماد على زملائك الآخرين.	3.37	1.26	3	متوسط
7	تتجاهل الأشياء والمواقف جدلية الطابع كتكنيك لتلافي الخلافات.	3.44	1.30	2	متوسط
8	تقلل التفاعل مع الآخرين خوفاً من الإصابة ب كورونا.	3.84	1.22	1	مرتفع
	البعد الثاني: الغربة عن الذات	2.92	0.75	متوسط	متوسط
9	تفقد الاهتمام بالتفاعل مع المحيط الذي تعمل فيه.	2.72	1.24	7	متوسط
10	تختلف وجهة نظرك في الأمور الهامة عن وجهات نظر زملائك في العمل.	3.16	0.91	2	متوسط
11	لا يوجد رابط وثيق بينك وبين طبيعة العمل الذي تقوم به.	2.29	1.22	8	منخفض
12	العمل الذي تمارسه حالياً لا يلبي طموحك.	2.85	1.31	5	متوسط
13	تتناقص طموحاتك وتطلعاتك المستقبلية مع مرور الوقت في العمل.	3.01	1.20	3	متوسط
14	هناك فراغ كبير بين ما تتمناه وبين الواقع داخل المستشفى.	3.59	1.13	1	متوسط
15	علاقاتك مع زملائك هي علاقة رسمية أثناء العمل فقط.	2.83	1.27	6	متوسط
16	لديك رغبة شديدة في عدم البقاء في العمل .	2.94	1.24	4	متوسط



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

يظهر الجدول رقم (4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة التي

تم توزيعها على الموظفين، وتناولت متغير الاغتراب الوظيفي وأبعاده، حيث تظهر

النتائج وجود تقدير متوسط للاغتراب الوظيفي لدى الإداريين في مستشفيات عمان

الخاصة، وبمتوسط حسابي مقداره (2.91) وانحراف معياري بواقع (0.61)، أي أن

إجابات المبحوثين كانت قريبة من بعضها لانخفاض مقدار الانحراف المعياري. وأما

أبعاد الاغتراب الوظيفي؛ فقد أظهر الجدول؛ أن العزلة كان لها تقدير متوسط وبمتوسط

حسابي يبلغ (2.89) وانحراف معياري بواقع (0.65)، وهذا يدل على أن الموظفين

يشعرون بالغبرة بدرجة متوسطة، وبشكل عام يتشارك أغلب الموظفين هذه النظرة. أما

بالنسبة للغبرة عن الذات فيظهر أنه يوجد تقدير متوسط لإجابة الإداريين حول بعد

الغبرة عن الذات وبمتوسط حسابي مقداره (2.92)، وانحراف معياري مقداره (0.75).

أما فيما يتعلق بفقرات الاستبانة، فقد حازت الفقرة التي تنص على: " تقلل التفاعل مع

الآخرين خوفاً من الإصابة بكورونا" على أعلى متوسط حسابي بين فقرات العزلة

بواقع (3.84)، وانحراف معياري مقداره (1.22)، بينما حازت الفقرة " تجد صعوبة في

التكيف مع الموظفين " على أقل متوسط حسابي بواقع (2.10)، وانحراف معياري

مقداره (1.20). أما فيما يتعلق بفقرات بعد الغربة عن الذات، فقد حازت الفقرة التي

تنص على: " هناك فراغ كبير بين ما تتمناه وبين الواقع داخل المستشفى " على أعلى



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

متوسط حسابي بواقع (3.59)، وانحرافاً معيارياً مقداره (1.13)، بينما جاءت الفقرة

التي تنص على: " لا يوجد رابط وثيق بينك وبين طبيعة العمل الذي تقوم به "، في

المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي مقداره (2.29)، وانحراف معياري مقداره (1.22).

أما فيما يتعلق بالاعتراب الوظيفي؛ فقد أظهرت النتائج وجود تقدير متوسط للاغتراب

الوظيفي الذي يشعر به الإداريون في المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان، حيث

أن النتائج تبين رغبتهم في المشاركة في العمل وإبداء آراءهم والمشاركة في الحياة

الوظيفية الاجتماعية مع باقي الموظفين. ربما يرجع السبب في ذلك إلى قلة عدد

الإداريين في المستشفى الواحد مقارنةً مع عدد العاملين في المستشفى ككل، الأمر

الذي يحفزهم على بناء علاقات بين بعضهم البعض والإبتعاد عن العزلة، بالإضافة

إلى أن أغلب الإداريين عادة يكونوا من كبار السن الذين اعتادوا على الحياة

الاجتماعية الواقعية، وليس كما الحال في الأجيال الجديدة الذين يعيشون فقط في

العالم الافتراضي، ويتعدون عن الإنخراط في المجتمع الواقعي على عكس الأجيال

السابقة الذين لا يزالون يحافظون على العلاقات الاجتماعية وبناءها داخل مؤسساتهم

وإماكن عملهم.

وقد حدثت جائحة كورونا من المشاركة، وزادت من عزل الموظفين عن بعضهم من

خلال وضع مسافات بين الموظفين، وعدم السماح بالتجمع في أماكن العمل، بالإضافة



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

إلى الأنظمة التي اتبعتها الدولة في الحد من انتشار الوباء، الأمر الذي أدى إلى زيادة

العزلة بين الموظفين، والذي بدوره خفض من تواصلهم معاً لفترة طويلة، والذي لربما

زاد المسافات الاجتماعية، وخفض من التواصل والتفاعل فيما بينهم.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة المغربي(2015) التي بينت أن مستوى

الاغتراب الوظيفي لدى الاكاديميات العاملات في الجامعات الاردنية جاء متوسط،

وكذلك دراسة العسال(2009) التي بينت أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى معلمي

المرحلة الثانوية العامة في الأردن متوسط، ودراسة أبو ريا (2010) التي بينت ان

مستوى الاغتراب النفسي ومستوى الاغتراب الأكاديمي يقع ضمن المتوسط لدى طلبة

المرحلة الثانية، بينما كان أعلى لدى طلبة التخصصات العلمية في مجال فقدان

المعنى والانعزال الاجتماعي، إضافة الى دراسة الخوالدة(2005) التي بينت أن مستوى

الاغتراب الوظيفي لدى المبحوثين في الدوائر الحكومية جاء بدرجة متوسطة، ودراسة

دروزة والقواسمي(2014) التي بينت مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي في وزارة

التعليم العالي والبحث العلمي في الأردن جاء متوسط، كذلك دراسة يدرم وتوركير

(2018) الذي بينت ان مستوى الاغتراب الوظيفي جاء بدرجة معتدلة لدى موظفي

فنادق الخمس نجوم، أما دراسة (بن زاهي،2007) فقد جاء ستوى الشعور بالاغتراب

الوظيفي كان أقل بقليل عن المتوسط لدى المبحوثين. بينما اختلفت نتائج الدراسة مع



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

دراسة (ال دعير، 2011) التي اشارت إلى أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الإدارات الحكومية جاء بمستوى منخفض. ودراسة شبات (2012) التي بينت أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين الإداريين جاء منخفض.

وبالنسبة لبعد (العزلة) فقد جاء في المرتبة الأولى وبمتوسط متوسط، وقد يعزى ذلك إلى عدم قدرة الموظف على التكيف مع الآخرين، وعدم رغبته أيضاً بمشاركة الأعمال مع زملائه الإداريين، لأنهم مجبرون على العمل مما قد يدفعهم الى الميل للعزلة واغلاق الباب اثناء العمل والبقاء بمفردهم، وفي حال إجراء اجتماعات تخص العمل يبقى الموظف صامتاً، بالتالي لا يكون علاقات صداقة ضمن محيط العمل. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة المشوط (2011) في حصول بعد العزلة على الترتيب الأول في مجالات الاغتراب الوظيفي.

بينما جاء بعد (الغربة عن الذات) في المرتبة الثانية، وبمستوى متوسط. وقد يعزى ذلك الى فقدان الموظف الاهتمام بالتفاعل مع المحيط الذي يعمل به، لذلك علاقته مع زملائه هي علاقة رسمية فقط، ربما لان في اغلب الأحيان تختلف وجهة نظر الموظف في الأمور الهامة عن وجهة نظر زملائه، إضافة الى أن العمل الذي يمارسه لا يلبي طموحه، عدا الفراغ الكبير بين ما يتمناه الموظف وبين الواقع في المستشفى ، بالتالي يتولد لدى الموظف رغبة شديدة في ترك العمل.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

ويتضح من نتائج الدراسة أن العزلة التي يشعر بها الموظفون، هي عزلة سلبية تبعاً لنظرية فروم، التي تناولت علاقة الغربية عن الذات والعزلة بإتجاهيها الإيجابي والسلبى، وقد استنتجت هذه النظرية أن وجود الغربية عن الذات لدى الموظفين تعكس العزلة بوجهها السلبى. فالإنسان مغترب عن ذاته بفقده للاهتمام بالتفاعل مع المحيط إذ لا يكثر به كثيراً، عدا عن رغبته في عدم البقاء في العمل. لان الاغتراب الوظيفي كما أتت به النظرية هو العمل الذي لا ينمي هوية وفردية الإنسان، فالعامل يمارس عملة كالألة بدون حب وحرية، فهذا العمل الآلي أو الروتيني الذي نشأ عن سيطرة روح البيروقراطية على النشاط الإنتاجي. وتبين النظرية أن العمل في المجتمع الحديث تحول الى نوع من النشاط الآلي الذي يفقد الجمالية لجوهر العمل. فقد اصبح العامل مجرد ذرة اقتصادية بلا قيمة. ويمارس عمله بتكرارية وبلا تفكير، لأن المديرين والمخططين يسلبون العامل كل حق في التفكير بالإضافة الى حاجته الى الإبداعية والحرية والتفكير المستقل بالتالي يصبح لدى العامل نفور من عمله وإصابته بالعزلة بالمعنى السلبى وبالتالي اصابته بالاغتراب الوظيفي.

وللإجابة عن السؤال الثالث للدراسة والذي نصّه: "هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاغتراب الوظيفي وبين كل من: (الأنظمة والتعليمات، مدى مشاركة العاملين في اتخاذ القرار، التكنولوجيا المستخدمة، ظروف العمل، نمط الاتصال)" من وجهة نظر المبحوثين؟ تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين الاغتراب الوظيفي وأبعاد بيئة العمل لتلبية هذا الغرض.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

تم اختبار سؤال الدراسة الرئيسي والاسئلة الفرعية المنبثقة عنه وذلك من أجل تحديد

علاقات الأثر وصولاً إلى تقديم النتائج وتوضيح العلاقات ما بين متغيرات الدراسة. وقد

تم اعتماد مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) كقاعدة لرفض أو قبول الاسئلة، بمعنى إذا كانت

قيمة (α) تساوي أو أكبر من 5% فإننا نجيب بلا عن الاسئلة، وإذا كانت أقل من

5% فإننا نجيب بنعم عن الأسئلة.

وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson

Correlation) على كل من الاغتراب الوظيفي وبين أبعاد بيئة العمل (الأنظمة

والتعليمات، مدى مشاركة العاملين في اتخاذ القرار، التكنولوجيا المستخدمة، ظروف

العمل، نمط الاتصال)، كما يظهر في الجدول رقم (5):

الجدول رقم (5)

معامل ارتباط بيرسون بين الاغتراب الوظيفي وأبعاد بيئة العمل

نمط الاتصال	ظروف العمل	التكنولوجيا المستخدمة	المشاركة في اتخاذ القرارات	الأنظمة والتعليمات	الاغتراب الوظيفي		
-0.193**	-0.265**	-0.221**	-0.027	-0.04	1	معامل بيرسون	الاغتراب الوظيفي
0.001	0.000	0.000	0.652	0.46		الدلالة الإحصائية	
0.07	0.013	-0.063	0.068	1		معامل بيرسون	الأنظمة والتعليمات
0.233	0.828	0.287	0.246			الدلالة الإحصائية	
0.036	0.035	0.084	1			معامل بيرسون	المشاركة في اتخاذ القرارات
0.543	0.557	0.151				الدلالة الإحصائية	
0.494**	0.526**	1				معامل بيرسون	التكنولوجيا المستخدمة
0.000	0.000					الدلالة الإحصائية	
0.566**	1					معامل بيرسون	ظروف العمل
0.000						الدلالة الإحصائية	
1						معامل بيرسون	نمط الاتصال
						الدلالة الإحصائية	

* مستوى الدلالة ≥ 0.05 ** مستوى الدلالة ≥ 0.01



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

يظهر الجدول رقم (5) وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاغتراب الوظيفي وكل من التكنولوجيا المستخدمة وظروف العمل ونمط الاتصال وبمعامل ارتباط مقداره (-0.221) للتكنولوجيا المستخدمة و (-0.265) لظروف العمل و (0.193) لنمط الاتصال. هذه النتيجة تدل على انه كلما زاد استخدام تكنولوجيا مناسبة وتحسنت ظروف العمل وتحسين أنماط الاتصال يؤدي الى تقليل الاغتراب الوظيفي الذي يشعر به الموظفين الإداريين في مستشفيات القطاع الخاص في عمان.

حيث تظهر النتائج وجود علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين الاغتراب الوظيفي وكل من التكنولوجيا المستخدمة وظروف العمل ونمط الاتصال، هذه النتيجة تدعو إلى تعزيز الإهتمام ببيئة العمل وتحسينها والتركيز على التطور التكنولوجي، وتحسين وسائل العمل، وتقديم التكنولوجيا اللازمة لتسهيل مهام الإداريين في المستشفيات، والعمل على تدريبهم على استخدامها، والذي بدوره يعزز مشاركة الموظفين، بالتالي يقلل من شعورهم بالاغتراب الوظيفي، والذي يؤثر على حياتهم على الصعيد الشخصي والعائلي والاجتماعي. بالإضافة للإهتمام بوسائل الراحة التي يحتاجها الإداريون في مكان عملهم مثل توفير الجو المناسب للعمل من خلال استخدام أنظمة التكييف لتحسين درجات الحرارة داخل المؤسسة والذي يعزز من قدرتهم على إنجاز المهام



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الموكلة إليهم بصورة مناسبة وصحيحة وسريعة. أما فيما يتعلق بأنماط الاتصال فقد

تبين أنه كلما كانت الرسائل الإتصالية واضحة وفيها التفاصيل التي يحتاجها الموظف

بالإضافة إلى تقديم التغذية الراجعة بصورة واضحة وصحيحة دون إسهاب أو إساءات،

بالإضافة إلى عدم استخدام وسائل الإتصال بشكل مبالغ فيه، الأمر الذي يزيد من

التشويش على عمل الموظفين، وعدم قدرتهم على التركيز بعملهم، والذي يؤدي إلى

قصور في أداء المهام الموكلة إليهم، مما يؤدي ذلك إلى تخفيف شعور الموظفين

الإداريين بالاعتراب الوظيفي والتفاعل بصورة فعالة في المؤسسة.

وتتفق نتائج الدراسة مع دراسة (ال دعير، 2011) ودراسة (المشوط، 2011) التي

بينت أن هناك علاقة عكسية بين الاعتراب الوظيفي واتخاذ القرار، بينما اختلفت نتائج

الدراسة مع دراسة (الخالدة، 2005) التي بينت أن هناك علاقة طردية بين الاعتراب

الوظيفي وبين اتخاذ القرار. واختلفت الدراسة مع دراسة (ال دعير، 2011) التي بينت

انه لا توجد علاقة بين الاعتراب الوظيفي والاتصال. واختلفت الدراسة مع دراسة

(شبات، 2012)، ودراسة الخالدة (2005) التي بينت ان هناك علاقة طردية بين

الاعتراب الوظيفي وظروف العمل.

هذا وقد اتفقت النتيجة مع نظرية الاعتراب لفروم، في أن البيئة المحيطة والتكنولوجيا

المستخدمة الحديثة و"البيروقراطية"، تؤثر في خلق الاعتراب الوظيفي، فهناك علاقة



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

عكسية بين الاغتراب الوظيفي وكل من التكنولوجيا المستخدمة وظروف العمل ونمط

الاتصال.

ولإجابة عن السؤال الخامس في الدراسة والذي نصّه: "ما أثر أبعاد بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي في المستشفيات الخاصة في عمان من وجهة نظر الباحثين؟"

تم استخدام معامل والانحدار المتعدد (Multi-linear Regression) للإجابة على

هذا السؤال، أي لإيجاد أثر بيئة العمل الممثلة بأبعادها (الأنظمة والتعليمات، مدى

مشاركة العاملين في اتخاذ القرار، التكنولوجيا المستخدمة، ظروف العمل، نمط

الاتصال) على الاغتراب الوظيفي، كما هو موضح في الجداول رقم (6):

الجدول رقم (6)

اختبار الانحدار المتعدد (Multi-Linear Regression) لقياس أثر بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي

المتغير	قيمة B	قيمة T	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط R	R2	قيمة F	الدلالة الإحصائية ل F
الثابت	4.068	10.568	0.000	0.287	0.082	5.099	0.000
الأنظمة والتعليمات	-0.037	-0.795	0.427				
المشاركة في اتخاذ القرارات	-0.008	-0.116	0.907				
التكنولوجيا المستخدمة	-0.070	-1.546	0.123				
ظروف العمل	-0.164	-2.611	0.010				
نمط الاتصال	-0.020	-0.383	0.702				



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

يظهر الجدول رقم (6) إختبار الأندار المتعدد لفحص الأثر لأبعاد بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي، حيث تظهر النتائج وجود أثر عكسي ذو دلالة إحصائية لظروف العمل على الاغتراب الوظيفي وبمعامل مقداره (-0.164)، مما يعني أن (16.4% من ظاهرة الاغتراب الوظيفي كان سببها ظروف العمل في المستشفيات، مما يعني أنه يجب توفير ظروف عمل أفضل للإداريين لتقليل شعورهم بالاغتراب الوظيفي، حيث يظهر الجدول السابق؛ أن قيمة T لبعد ظروف العمل كانت (-2.611)، وكانت مستوى الدلالة أقل من (5%)، والذي يعني أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، بينما لم يكن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لباقي أبعاد بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي. كما ويظهر الجدول أن الإرتباط بين أبعاد بيئة العمل والاغتراب الوظيفي كان (0.287)، وهو إرتباط متوسط القوة، إلا أن أبعاد بيئة العمل تفسر فقط ما نسبته (8.2%)، وهي نسبة قليلة تدل على أن المتغيرات المستقلة لا تفسر المتغير التابع بصورة مناسبة، حيث أن قيمة (R²) تمثل مقدر تفسير أبعاد بيئة العمل لظاهرة الاغتراب الوظيفي الذي يشعر به الإداريون في المستشفيات الخاصة في عمان، عدا عن ذلك، يظهر أن النموذج الذي استخدم في هذه الدراسة دال إحصائياً، حيث كانت قيمة F (5.099)، وبمستوى دلالة أقل من (5%).



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

تظهر النتائج وجود اثر ذو دلالة إحصائية لبعء ظروف العمل على الاغتراب الوظيفي، وكان اتجاه هذا الأثر عكسياً، بمعنى انه كلما زاد الاهتمام بظروف العمل من قبل إدارة المستشفى قل شعور الموظفين بالاغتراب، والذي يعزز من مشاركتهم وانخراطهم في مجتمع العمل والبعء عن العزلة، تتبع أهمية تخفيف الاغتراب الوظيفي لدى المدراء في المستشفيات من أهمية تبادل الخبرات والمعرفة التي تتحقق عند مشاركة أصحاب الخبرات والمعرفة مع الموظفين الجدد، الامر الذي يؤدي بدوره الى المحافظة على مستوى معين من الأداء وعدم انحداره على الأقل، وربما يؤدي الي تطوير وسائل العمل من خلال الاستفادة من خبرات الموظفين القدامى ونشاط وأفكار الموظفين الجدد ، مما يساعد على تطور المؤسسة وتقدمها ويزيد من اقبال العمالة للتوظيف في هذه المؤسسة، ويساهم في تحسين سمعتها في أوساط العمل وعلى الصعيد الخدمي، حيث ان المرضى يفضلون الذهاب للمستشفيات التي يتم تسهيل إجراءات تلقيهم للعلاج والإجراءات الأخرى، بالإضافة الى ان طبيعة الناس التي تتعاطف مع الموظفين بأغلب الأحيان يفضلون التعامل مع المؤسسات التي توفر سبل الراحة للموظفين والذي بدوره يعزز أداء الموظف لعمله، وزيادة رضا المرضى عن الخدمات والتسهيلات العامة المطبقة في المستشفى.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

كما أظهرت النتائج ان الأنظمة والتعليمات ليس لها أثر في الشعور بالاغتراب الوظيفي، نظراً إلى ان الأنظمة والتعليمات التي يتم العمل بها داخل لمستشفيات في القطاع الخاص هي أنظمة وتعليمات صماء ليس فيها أي محفز/ دافع لتقوية وتعزيز العلاقات والروابط الاجتماعية بين الإداريين في المستشفيات الخاصة، الامر الذي ينعكس على عدم تأثيرها سواء سلباً أو ايجابياً على الشعور بالاغتراب الوظيفي.

وقد وجدت النتائج أن المشاركة في اتخاذ القرارات ليس له أثر ذو دلالة إحصائية على الشعور بالاغتراب الوظيفي، وبالتالي سواء تم اشراك الموظفين الإداريين في اتخاذ القرارات أم لا لم يؤثر هذا شيء على شعورهم بالاغتراب الوظيفي، و نظراً لان المشاركة في اتخاذ القرارات بين الإداريين ربما لا يساعد أو يقوي في بناء روابط بين الإداريين انفسهم والذي بدوره لا يخفف من ظاهرة الاغتراب الوظيفي لديهم. إذ ان زيادة المشاركة في اتخاذ القرارات وخاصة فيما يتعلق بأعمالهم والاستماع الى مقترحاتهم وأفكارهم الامر الذي يزيد من حريتهم في العمل وفي استخدام قدراتهم ومهاراتهم الشخصية لأداء المهام والواجبات بأحسن صورة، إضافةً الى شعورهم بأهمية وجودهم بالعمل مما يخلق لهم هوية ويخلق لهم أمان ورضى وظيفي، بالتالي الحد من الاغتراب الوظيفي. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة آل دعير (2011) ودراسة المشوط (2011) في ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمشاركة في اتخاذ القرارات على



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الاغتراب الوظيفي، إذ انها علاقة عكسية، فكلما كان الموظفون لديهم القدرة على اتخاذ القرار كلما كان مستوى الاغتراب الوظيفي منخفض لديهم.

وتبين النتائج ان هناك أثر للتكنولوجيا المستخدمة على الاغتراب الوظيفي، إذ ان هناك علاقة عكسية للتكنولوجيا المستخدمة في المستشفيات الخاصة وبين الشعور بالاغتراب الوظيفي، فكلما زاد تطور وملائمة التكنولوجيا المستخدمة قل الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى الإداريين، ويعزى ذلك إلى ان تطور وتحديث التكنولوجيا المستخدمة وتحسينها في بيئة العمل يساعد على التخفيض في أعباء العمل على الموظفين مما يوفر السهولة في انجاز و أداء المهام المترتبة عليها بسرعة ودقة واحترافية. الامر الذي قد يتيح المجال لهم بالتفاعل مع بعضهم وبناء روابط جيدة بينهم.

كما أشارت النتائج ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين ظروف العمل والاغتراب الوظيفي، إذ ان هناك علاقة عكسية بين ظروف العمل والاغتراب الوظيفي، بمعنى آخر أنه كلما تحسنت ظروف العمل أدى ذلك الى تقليل الضغوطات النفسية على الإداريين، وساعدهم ذلك على التفاعل مع الاخرين وبناء علاقات اجتماعية فيما بينهم. إذ ان ظروف العمل المحيطة بالموظف سواء كانت مادية كالتكييف والتدفئة وتوفير الأثاث المناسب ومرافق وخدمات جيدة أو معنوية من خلال التمتع بالاستقلالية



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

في أداء العمل دون ضغوط، كل هذا سيخفف من الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى

الإداريين، ومما يحد من شعور الإداري بالغربة عن الذات ومن انعزاله اجتماعيًا.

توضح نتائج الدراسة كيفية مساهمة الاستثمار في الموارد البشرية وتوفير بيئة عمل

لائقة وسوية في النهوض بالاقتصاد الوطني، وانخراط الشباب في العمل بكل حب

وانتماء. ويتبين ان فروم عندما تحدث عن اغتراب الانسان عن عمله سواء كضياعه

في العمل الالي، أو كنشاط اضطراري" استراتيجية" للهروب من العزلة والوحده، فإن

فروم لم يتجاوز نطاق قضية الاغتراب عن الذات، فالعمل الالي يفقد الانسان احساسه

بذاته، والعمل كنشاط اضطراري يؤدي حتمًا الى نفس النتيجة.

وخلاصة القول ان تحقيق بيئة العمل السوية والملائمة لدى الإداريين في المستشفيات

الخاصة في عمان، التي بها يتحقق الرضا الوظيفي والانتماء والهوية لدى الموظف في

بيئة عمله، هي عملية طويلة الأجل، يمر فيها القطاع الصحي بالأردن بجميع

الأوضاع الثقافية والاقتصادية بتغيير جوهري، تقوم على فلسفة اعتبار جميع الإداريين

عناصر فاعلة أساسية للتغيير وللنهوض بالمجتمع، مع الاخذ بعين الاعتبار أن التنمية

المستدامة هي عملية تشاركية في مختلف القطاعات، بحيث يقوم الموظفون بواجباتهم

وفق قدرتهم ومهاراتهم.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

التوصيات Recommendations

انطلاقاً من نتائج الدراسة الحالية، فإن الدراسة توصي بـ:

1. يتوجب على الإدارة العليا تخصيص جزء من موازنتها لتحسين بيئة العمل وأنشطة غير ممنهجه، الامر الذي يقلل مستوى الاغتراب الوظيفي.
2. تركيز الإدارة العليا على توفير تكنولوجيا حديثة وبيئة عمل ملائمة بشكل أكثر فعالية، للتقليل من شعور الاداريين بالاغتراب الوظيفي.
3. حث الإدارة العليا على بناء استراتيجيات من شأنها أن تعزز العلاقات الاجتماعية من خلال كسر الحواجز بين الموظفين الإداريين على اختلاف مستوياتهم الوظيفية.
4. العمل على تحسين ظروف العمل وتطويرها، مما يحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي لدى الإداريين.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع العربية

- الإحصاءات العامة (2017)، تقرير أداء السنوي لعام 2017، عمان-الأردن.
- ابن خلدون، ولي الدين (2004): مقدمة ابن خلدون، تحقيق: عبد الله الدرويش، الجزء الأول، ط (1)، دمشق: دار يعقوب.
- أبو ريا، مرسي (2010)، علاقة الاغتراب النفسي ومستوى الطموح بمتغيرات الجنس والتخصص ومستوى التحصيل لدى طلبة المرحلة الثانوية في منطقة عكا، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية والنفسية، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.
- حماد، حسن (2005): الانسان المغترب عند أريك فروم، القاهرة: مكتبة دار الكلمة.
- خليفة، عبد اللطيف (2003)، دراسات في سيكولوجية الاغتراب، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية Arab Journal for Humanities and Social Sciences

- الخوالدة، نبيلة (2005)، أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في الوائر الحكومية ثلاث محافظات (الكرك، الطفيلة، معان)، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، قاعدة المنظومة للرسائل الجامعية، جامعة مؤتة، الأردن.
- دروزة، سوزان والقواسمي، ديما (2014): أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي: دراسة تطبيقية - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، قاعدة المنظومة للرسائل الجامعية، الجامعة الأردنية، الأردن.
- شاخت، ريتشارد (2001)، **مستقبل الاغتراب**، الطبعة الأولى، ترجمة: هبة طلعت أبو العلا، الإسكندرية: مطبعة عام جابر.
- شاخت، ريتشارد (1980)، **الاغتراب**، ترجمة: كامل يوسف حسين، ط1، بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر.
- شبات، جلال إسماعيل (2012): "الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعات الفلسطينية"، دراسة حالة. كلية العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.
- العسال، رنا (2009)، **الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن من وجهة نظرهم وعلاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر مديري مدارسهم**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.
- عنوز، عبد اللطيف (1999)، **الاغتراب الوظيفي ومصادره: دراسة ميدانية حول علاقة بعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية في القطاع الصحي الأردني بإقليم الشمال**، مجلة الإدارة العامة، قاعدة المنظومة للرسائل الجامعية، مجلد (39)، عدد(2)، 343-390.
- غباري، محمد (2011)، **التنمية ورعاية الشباب**، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- فروم، أريك (1998)، **مفهوم الإنسان عند ماركس**، ترجمة: محمد سد رصاص، الطبعة الأولى، دمشق: دار الحصاد للنشر والتوزيع.
- فروم، إيريش (2015)، **المجتمع السوي**، ترجمة: محمود منقذ الهاشمي، الطبعة الأولى، اللاذقية: دار الحوار للنشر والتوزيع.
- فروم، إيريك (2009)، **الهروب من الحرية**، ترجمة: محمود منقذ الهاشمي، دمشق: منشورات الهيئة العامة السورية للكتاب- وزارة الثقافة.
- فروم، أريك (1972): **الخوف من الحرية**، ترجمة: مجاهد عبد المنعم مجاهد، الطبعة الأولى، بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر.
- القريطي، عبد المطلب والشخص، عبد العزيز (1991)، دراسة ظاهرة الاغتراب لدى عينة من طلاب الجامعة السعوديين وعلاقتها ببعض المتغيرات الأخرى، رسالة الخليج العربي، مجلد(12)، عدد (39)، 53-85.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

- كريب، أيان (1999)، النظرية الاجتماعية من بارسونز الى هابرماس، ترجمة: محمد حسين غلوم، مراجعة: محمد عصفور، الكويت: عالم الفكر.
- آل دعير، ناصر (2011)، أثر العوامل التنظيمية والشخصية على الاغتراب الوظيفي لدى موظفي الإدارات الحكومية بمنطقة الجوف في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، قاعدة المنظومة للرسائل الجامعية، جامعة مؤتة، الأردن.
- المجالي، احمد (2006)، أثر خصائص البيروقراطية في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية في الأردن، رسالة ماجستير، قاعدة المنظومة للرسائل الجامعية، جامعة مؤتة، الأردن.
- المري، حمد (2016)، أثر بيئة العمل في رضا العاملين: دراسة حالة في إدارة الضيافة العامة والمؤتمرات في وزارة المالية في دولة الكويت، رسالة ماجستير في قسم إدارة الاعمال، قاعدة المنظومة للرسائل الجامعية، جامعة آل البيت، الأردن.
- المغربي، سميحة (2015): مستوى الاغتراب الوظيفي لدى الاكاديميات العاملات في الجامعات الأردنية، رسالة ماجستير، قاعدة المنظومة للرسائل الجامعية، جامعة مؤتة، الأردن.

المراجع الأجنبية

- Garza, Elizabeth Pompa (2001): **Work- Related Alienation: A study of pre-kindergarten teachers in Texas**, unpublished dissertation, the university of texas at Austin, USA.
- Sekaran, Uma and Bougie, Roger (2016). **Research methods for business: A skill building approach**. John Wiley & Sons, New York.
- Sarros James and Tanewski, George, (2002):" **work alienation and organizational leadership**", British journal of managment.13, 285-304.
- Sulu, Seyfettin, Ceylan, Adnan and Kaynak, Ramazan (2015). "Work Alienation as a Mediator of the Relationship between Organizational Injustice and Organizational Commitment: Implications for Healthcare Professionals". **International Journal of Business and Management**, Vol. 5, No. 8.
- Valadbigi, Akbar and Ghobadi, Shahab (2012), The Study of the Elements of Work Alienation (A Case Study of the" Orumiyeh White Cement Factory", **Western Azarbayjan Province**, Iran. Ontario International Development, 4(9), 71-84.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

- Yildirim Mustafa and Nazli, Turker (2018):" The effect of emotional labor on work alienation: a study at hotel businesses", **Journal of business research**, 10 (3), 606-621.
- Zeitlin, Maurice (1966): Alienation and revolution, **social force**, vol. 45 .N.P. 224.

