

دراسة مستوى الاغتراب وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية بمدينة بوسعادة

A Study of the Level of Career Alienation and Its Relationship with Organizational Citizenship Behaviour A Field Study at the Hospital Institution in the City of Bou-saada

علة مراد¹ ♦، موساوي عبد القادر²، دفي أحمد³

¹ مخبر MQEMADD، جامعة زيان عاشور بالجللفة (الجزائر)، mourad805@gmail.com

² مخبر MQEMADD، جامعة زيان عاشور بالجللفة (الجزائر)، a.moussaoui@univ-djelfa.dz

³ مخبر دراسات التنمية الاقتصادية، جامعة عمار ثلجي بالأغواط (الجزائر)، ahmeddouffi100@gmail.com

تاريخ النشر: 2025/11/25

تاريخ القبول: 2025/10/28

تاريخ الاستلام: 2025/06/21

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الاغتراب الوظيفي بأبعاده (العزلة، العجز، اللامعيارية، اللامعنى والاغتراب عن الذات) وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بمدينة بوسعادة، ولتحقيق أهدافها تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، إذ تم توزيعها على عينة غير عشوائية مكونة من (140) من أصل مجتمع مقدر بـ (283) ممرضا وممرضة، واتباع المنهج الوصفي الذي يتوافق وطبيعتها بهدف تشخيصها وتفسير أبعادها، ومن أجل تحليل البيانات تم استخدام برنامج (SPSS) في إصداره (25)، حيث أظهرت نتائج الانحدار الخطي المتعدد أن هناك علاقة تأثير عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين (العزلة، الاغتراب عن الذات) وسلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة، وقد أوصت الدراسة بالعمل على تنمية العلاقات الاجتماعية وتطوير قنوات الاتصال بين الأفراد العاملين فيما بينهم وبين المؤسسة، وكذلك إشراك جميع العاملين سيما سلك الممرضين في البرامج التي تسعى إلى تعزيز وتنمية الجوانب النفسية الإيجابية لهم والمرتبطة بسلوك المواطنة.

كلمات مفتاحية: الاغتراب الوظيفي، سلوك المواطنة التنظيمية، مؤسسة استشفائية.

تصنيف JEL: J53, J81

Abstract:

This study aims to investigate the level of job alienation across its dimensions isolation, powerlessness, normlessness, meaninglessness, and self-estrangement and its relationship with organizational citizenship behavior among a sample of nurses working at the public hospital in the city of Bou Saâda. To achieve this objective, a questionnaire was used as the primary data collection tool. It was distributed to a non-random sample of 140 nurses, drawn from a total population of (283). The descriptive method was adopted to suit the nature of the study, allowing for diagnosis and interpretation of its core variables. Data analysis was conducted using SPSS (v 25). The results of the multiple linear regression analysis indicated a statistically significant negative relationship (at $\alpha \leq 0.05$) between the dimensions of isolation, and self-estrangement, and organizational citizenship behavior within the institution under study. Based on these findings, the study recommends strengthening social relationships and enhancing communication channels among staff and between employees and the institution, in order to foster greater interaction. It also encourages involving all employees, particularly nurses, in programs aimed at promoting their positive psychological well-being, which in turn supports and enhances citizenship behavior.

Keywords: Job alienation, Organizational citizenship behavior, Public healthcare institution.

JEL Classification: J53, J81

1. مقدمة:

يشهد عالم اليوم تغيرات سريعة في بيئات العمل، وصعوبات تنظيمية متزايدة نظير عوامل متعددة ومختلفة تفرض على المنظمات مجابهتها، ولعل من أبرزها ما تعلق بالصحة النفسية والاجتماعية للأفراد وتصرفاتهم داخل بيئة العمل والمؤثرة بشكل أو بآخر في أداء أفرادها. حيث صار فهمها ضرورةً ومتطلباً مؤكداً لضمان استقرار العمل كفاءة وفعالية، وقد نالت الجوانب النفسية والاجتماعية للأفراد اهتماما واسعا من قبل الباحثين والممارسين مثالا في مجال الإدارة أو مقدمي الخدمات الصحية، كما أخذت مساحة أوسع من الدراسات والأبحاث التجريبية بما في ذلك علم النفس والاجتماع، الاقتصاد والعلوم الإدارية في محاولتها لفهم تأثيراتها في سلوكيات أفرادها الرسمية وغير الرسمية.

وفي سياق ما سبق من عوامل؛ يُعد الاغتراب الوظيفي أبرز نتائجها، إذ يعتبر كظاهرة تنظيمية قد تؤثر سلباً على أداء الأفراد وانتمائهم للمنظمة، كما قد يجسد شعورهم باليأس ووحدهم؛ مما يؤدي إلى انخفاض الدافعية لديهم نحو أداء المهام المطلوبة منهم. من جهة الأخرى، تُعد سلوكيات المواطنة التنظيمية إحدى الدعائم الأساسية والمهمة في تعزيز الكفاءة التنظيمية، فضلاً عن كونها تساهم في خلق بيئة عمل إيجابية وتحفيزية، حيث تضمن هذه السلوكيات المبادرات والأعمال الطوعية التي يقدمها الأفراد لدعم العمل دون توقع مكافآت فورية، وهذا من منطلق أن الأدوار الرسمية قد لا تجدي وحدها لإظهار قدرات المنظمة وتفوقها ما لم يكن هنالك مهام إضافية يقومون بها طوعاً.

فالمنظمات الصحية كالمستشفيات بذاتها عبارة عن وحدة اجتماعية تنظيمية متناسقة الجوانب ذات تكوين إنساني يتفاعل فيها الأفراد (المرضى خاصة) والجماعات؛ هذا يجعلهم أكثر عُرضة للعديد من الجوانب النفسية والاجتماعية المؤدية للاغتراب الوظيفي نتيجة لما يسببه من آثار قد تحد من أداء المرضى لأدوارهم غير الرسمية، الطوعية وغير المكافئ عليها.

1.1. إشكالية البحث:

تشهد بيئات الأعمال الحالية تقلبات كبيرة وحالة من عدم الاستقرار وعدم الثبات أثرت على عدة عوامل مما زاد هذا الوضع من ضغوط العمل وهو بدوره أثر بطريقة أو بأخرى على إنتاجية الفرد وكفاءته، وقد تدفعهم نحو الميل إلى الانسحاب النفسي والسلوكي، ما يقلل من مشاركتهم الإيجابية في العمل، وهذا ما يؤثر سلباً على أدائهم وولائهم للمنظمة. نتيجة لذلك، قد تظهر لدى العاملين علامات الاغتراب الوظيفي، حيث يشعرون بالانفصال عن مهامهم ورفاقهم، وفي المقابل، يُعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من الدعائم الأساسية لفعالية المنظمات وكفاءتها، حيث يتخطى العاملون واجباتهم الرسمية لتحقيق المنفعة الجماعية، ويتصرف الأفراد بسلوكيات إيجابية طوعية داخل المنظمة، دون أن تكون هذه السلوكيات جزءاً من متطلبات وظائفهم الرسمية، ودون توقع مكافآت مباشرة من النظام التنظيمي، ومع ذلك، تعزز هذه السلوكيات والتصرفات الحميدة من كفاءة المنظمة ونجاحها، وتلعب دوراً حيوياً في خلق بيئة عمل تعاونية ومحفزة، حيث يبادر العاملون بمبادرات تفيد الفريق والمنظمة ككل. ومن هنا، تبرز إشكالية الدراسة عن طبيعة العلاقة بين مستوى الاغتراب وسلوك المواطنة التنظيمية من خلال التساؤل الرئيسي: ما علاقة الاغتراب الوظيفي بسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر المرضى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية ببوسعادة؟

1.2. أسئلة البحث:

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الآتية:

- ما مستوى إدراك الاغتراب الوظيفي لدى المرضى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية ببوسعادة؟
- ما مستوى سلوك المواطنة لدى المرضى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية ببوسعادة؟
- ما العلاقة الترابطية بين متغيرات البحث (الاغتراب الوظيفي، سلوكيات المواطنة التنظيمية) من وجهة نظر المرضى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية ببوسعادة؟

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لآراء المستجوبين تُعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، الخبرة) تجاه متغيرات الدراسة (الاغتراب الوظيفي، سلوكيات المواطنة التنظيمية).

1.3. فرضيات البحث:

- يوجد مستوى إدراك متوسط لمتغيرات الدراسة ككل (الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية) من وجهة نظر الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية ببوسعادة؟
- توجد علاقة تأثير عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين الاغتراب الوظيفي بأبعاده (العزلة، العجز، اللامعيارية، اللامعنى والاغتراب عن الذات) وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لآراء المستجوبين تجاه متغيرات الدراسة (الاغتراب الوظيفي، السلوك المواطنة) تُعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، الخبرة)، لدى سلك الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

1.4. أهداف الدراسة:

- محاولة معرفة مستوى الاغتراب الوظيفي بين العاملين لدى العينة المبحوثة؛
- السعي إلى معرفة درجة ممارسة مظاهر سلوك المواطنة التنظيمية لدى العينة المبحوثة؛
- التعرف على طبيعة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

1.5. أهمية الدراسة:

- بعد البحث في الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوكيات المواطنة التنظيمية من الموضوعات الحيوية في مجال السلوك التنظيمي إذ أن فهم هذه العلاقة قد يعزز من إدراك تأثيرها في تصرفات الأفراد لا سيما في سياقات العمل التنظيمية التي قد تتجلى فيها مظاهر الاغتراب الوظيفي بمستويات متباينة وعلى مختلف الأسباب. ونظرا للأهمية التي تكتسيها يمكن إيجاز الآتي:
- تساهم في تعزيز الفهم العميق للعوامل التي تؤثر على الأداء التنظيمي، خاصة مع تزايد اهتمام الأدبيات الإدارية بالجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين؛
- تساعد في تصميم سياسات إدارية لتقليل مشاعر الاغتراب الوظيفي وتعزيز السلوكيات الإيجابية التي تدعم ثقافة التعاون والمشاركة في بيئة العمل؛
- تساعد في تطوير آليات للحفاظ على العاملين ذوي الأداء العالي، والذين يقدمون جهوداً إضافية لخدمة زملائهم أو فريق العمل أو المنظمة ككل؛
- تساهم في إثراء الدراسات السابقة حول العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية، كما قد تفيد المنظمات التي تعاني من ارتفاع مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عاملها.

1.6. الدراسات السابقة:

1.6.1. دراسات متعلقة بالاغتراب الوظيفي:

- دراسة محمود عودة سعيد (2017) بعنوان "الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية"، حيث هدفت هذه الدراسة للتعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي، ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية، ومن ثم تحديد العلاقة بينهما، كما هدفت إلى معرفة الفروق بين متوسطات استجابات المبحوثين تبعاً للمتغيرات الديموغرافية، وقد تم اعتماد أبعاد المتغير المستقل للاغتراب الوظيفي التالية: العزلة، العجز، اللامعيارية،

اللامعنى والاغتراب عن الذات)، أما أبعاد المتغير التابع لسلوك المواطن فاعتمد على الأبعاد الآتية: الإيثار، الكياسة، السلوك الحضاري، الروح الرياضية والضمير الحي). ولأجل جمع البيانات اللازمة استخدمت الاستبانة ووزعت على عينة قدرها ب: 297 عاملا من مجتمع قدره: 1308 عاملا، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

✓ مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بوزارة الأوقات جاء بدرجة متوسطة؛

✓ مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بوزارة الأوقات كان مرتفعا؛

✓ هناك علاقة عكسية تربط مستوى الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

وقد خلصت هذه الدراسة لعدد من التوصيات، أبرزها ضرورة العمل على تمكين العاملين بمنهم صلاحيات أكبر، وزرع الثقة في نفوسهم من خلال نشر القيم السلوكية والأخلاقية وإبعادهم عن الإحباط والشعور بالعزلة والاغتراب، فضلا عن تعزيز الاتجاهات الإيجابية بين العاملين، والسعي لبناء علاقات انسانية، تقوم على الاحترام المتبادل، وتقبل الآخر وتجسيد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

- دراسة يوسف بحر ومياسة أبو سلطان (2013) بعنوان " الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين بوزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة"، حيث هدفت الدراسة للتعرف على مستويات الاغتراب الوظيفي والأداء، وقد اعتمد الباحثان على الاستبانة لجمع المعلومات، حيث تم توزيعها على عينة مقدرة ب: 302 فردا من مجتمع أصلي والمقدر ب (755) موزعا على (6) مديريات. كما توصلت إلى مجموعة من النتائج، أهمها أن العلاقة غير الجيدة بالإدارة المباشرة هي السبب الرئيس في ظهور الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بالوزارة؛ تليه بعد ذلك ظروف العمل غير المرضية، ثم العلاقات غير الودية بين زملاء العمل.

كما خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات، أن العدالة في المعاملة والابتعاد عن التمييز بين العاملين لأي أسباب، والاهتمام بتفعيل دور الحوافز وتوفيرها بعدالة وربطها بنتائج تقييم أداء العاملين.

-دراسة حنان فرج التاجوري (2011) بعنوان "مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عينة من معلمي مدارس التعليم الأساسي بمدينة بنغازي"، و لقد تم ذلك من خلال دراسة ميدانية باستخدام أداة الاستبانة على عينة مقدرة ب(661) فردا، من مجتمع مقدر ب(6612)، حيث وزعت تناسيبا على (34) مدرسة من أصل (150) مدرسة. ومن الابعاد التي تبنتها الدراسة: (العجز، العزلة الاجتماعية، اغتراب المعرفة، اللامعيارية، الشعور بعدم تحقيق التوقعات والشعور بالاغتراب الناجم عن سلبيات الإدارة)، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: معلّمو مدارس التعليم الأساسي يتعرضون للاغتراب الوظيفي خلال ممارسة عملهم بدرجات مرتفعة على أبعاد المقياس بشكل عام على بعد العجز، مع وجود علاقة عكسية بين الاغتراب والخبرة، وغياب فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى إلى متغير: النوع، المؤهل العلمي، التخصص ومرحلة الدراسة.

-دراسة خلف جمعة جاسم (2011) بعنوان "أبعاد الاغتراب المؤسسي عند جماعات العمل - دراسة ميدانية في مصنعي: ألبان الموصل، والأثاث الجاهز"، اعتمد في هذه الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات للتعرف على مستوى الاغتراب عند جماعات العمل، حيث تم توزيعها على عينة مقدرة ب (100) فرد، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقا لأبعاد الاغتراب عموما، كما خلصت إلى مجموعة من التوصيات، أهمها وجوب توفير المناخ الاجتماعي الملائم للعامل لتحقيق الأمن والطمأنينة، و زرع الثقة في نفوس العاملين لأداء عملهم دون مساعدة زملائهم باستمرار.

- دراسة منصور بن زاهي (2007) تحت عنوان " الشعور بالاعتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات، دراسة ميدانية بشركة سوناطراك بالجنوب الجزائري، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المكونة للاعتراب الوظيفي وإعداد مقياس للشعور بالاعتراب الوظيفي، ومن الأبعاد التي تبنها الباحث الأبعاد الآتية: العجز، الانعزالية، اللامعيارية، اللارضا، التشاؤم واللامعنى بالنسبة لمتغير الاعتراب الوظيفي، كما اعتمد الباحث على الاستبانة لجمع المعلومات، حيث تم توزيعها على عينة مقدرة بـ (231) فردا، وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج بأن مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي كان قليلا لدى أفراد العينة، ومستوى الدافعية للإنجاز كان مرتفعا جدا لدى الإطارات الوسطى للمحروقات، بالإضافة إلى وجود ارتباط سلبي بين الشعور بالاعتراب الوظيفي وعوامله بدافعية الإنجاز.

- دراسة Nazem، Eimani (2014) بعنوان " Investigating the factors affecting the employees job "، حيث هدفت الدراسة للتحقق في العوامل المؤثرة في الاعتراب الوظيفي لدى العاملين في جامعة آزاد الإسلامية، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، حيث تم توزيعها على عينة مقدرة بـ (310) موظفا من مجتمع أصلي مقدّر بـ (160) موظفا، وقد توصلت إلى نتائج، أهمها وجود علاقة بين الاعتراب والرضا الوظيفي والمشاركة والعدالة، وعدم وجود علاقة وطيدة بين الخبرة ونوع العمل والاعتراب، كما كانت نسبة الاعتراب أعلى عند الرجال من النساء؛ وكانت أهم توصياتها تحقيق الحاجات التي توفر الأمان للعمال من خلال الاستمرار في العمل، وإنشاء نظام سليم للتقاعد.

1.6.2. دراسات متعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية:

- دراسة يمان حوية ظاها (2017) تحت عنوان " العوامل المحددة لسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري في دمشق"، حيث هدفت إلى التعرف على أهم مظاهر سلوك المواطنة التنظيمية بشكل عام، إضافة إلى الوقوف عند أهم العوامل المحددة بغية تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، وقد اعتمدت على الاستبانة لجمع المعلومات، وزعت على (200) فرد، ومن بين ما خلصت إليه الدراسة أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين مرتفع نسبيا، وأن هناك درجة مرتفعة في ممارسة السلوكيات التطوعية لدى العاملين، كما قدمت مجموعة من التوصيات والاقتراحات أهمها العمل على الدعم وتنمية وتطوير سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في كافة أبعاد هذا السلوك، خصوصا الدعم القيادي، إذ أن ممارسة هذا السلوك بمختلف أبعاده يؤثر إيجابا على جودة الأداء وفعاليته، كما يجب مراعاة استثمار إمكانات الطاقات والقدرات المعرفية لدى العاملين.

- دراسة محمد إبراهيم ملحم وعطية مصلح (2017) بعنوان "التمكين الإداري وعلاقته بمستوى المواطنة التنظيمية بالتطبيق على الوزارات الفلسطينية بمدينة قلقيلية، فلسطين"، وقد هدفت للتعرف على التمكين الإداري وعلاقته بمستوى المواطنة التنظيمية ومعرفة وجود أو عدم وجود فروق معنوية في استجابات المبحوثين نحو مستوى المواطنة التنظيمية، واستخدم الباحثان الاستبانة كأداة لجمع المعلومات تم توزيعها على عينة مقدرة بـ (43) موظفا، حيث تم بناء أبعاد المتغير المستقل وهو التمكين الإداري كالآتي (تفويض السلطة، العمل ضمن الفريق، التدريب، الاتصال الفعال والتحفيز)، كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها ممارسة عناصر التمكين الإداري بالوزارات الفلسطينية كانت متوسطة، ووجود علاقة معنوية بين أبعاد التمكين الإداري ومستوى المواطنة التنظيمية، كما أوصى الباحثان بالعمل على تطوير وتدريب العاملين بالوزارات واستثمار قدراتهم عن طريق تأهيلهم ورفع كفاءاتهم من خلال عقد الدورات التدريبية المتخصصة، وزرع الثقة بين أعضاء أو جماعات العمل والتركيز على روح الفريق في العمل الوزاري.

- دراسة زياد الفصيل العزام (2015م) تحت عنوان " أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة ببلدية الوسطية في محافظة إربد الأردن، هدفت الدراسة لمعرفة الأثر الذي تلحقه الثقافة التنظيمية في تبني وتحفيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين والتعرف على طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، واعتمد الباحث على الاستبانة لجمع المعلومات، حيث تم توزيعها على العينة المقدرة بـ: (120) فرداً على اختلاف مسمياتهم الوظيفية بين مراكز الوزارات، كما اعتمد على أبعاد الثقافة التنظيمية المتمثلة في (الثقة، التعاون، الرؤية المشتركة، تأثير ممارسات الإدارة والمعايير الثقافية المشتركة)، بينما تمثلت أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، الامتثال وسلوك المواطنة التنظيمية)، وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، منها وجود مستويات متنوعة للثقافة التنظيمية ومستويات عالية من سلوك المواطنة التنظيمية، ووجود علاقات ارتباط قوية بين أبعاد الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة، مع تحقق أثر إيجابي للثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمي، وأوصت بمجموعة من التوصيات، أبرزها ضرورة العمل على الاهتمام بالقيادات الإدارية وإعطائهم ويذا من الدورات التدريبية في مجال التعبير والتطوير التنظيمي وكيفية التعامل مع التغيير المخطط له والتغيير المفاجئ، مع العمل على إعطاء العاملين مزيداً من الصلاحيات وزيادة تمكينهم في مجال العمل ومشاركتهم القرارات الإدارية ووضع الأهداف، مما يخلق الثقة والالتزام والولاء تجاه تحقيق هذه الأهداف.

- دراسة بندر كريم أبوتاية (2012)، تحت عنوان: "أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية بمراكز الوزارات الحكومية في الأردن"، هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، وقد اعتمد الباحث على الاستبانة لجمع المعلومات، حيث تم توزيعها على عينة ومقدر بـ: (326) فرداً من العاملين، وركز الباحث على أبعاد العدالة التنظيمية التالية: العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية والعدالة التعاملية)، بينما ركز على أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية التالية: الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري ووعي الضمير، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج بالإشارة إلى أن هناك إحساساً بتوافر العدالة في العمل لدى الموظفين بمراكز الوزارات الأردنية، حيث جاءت جميع المتوسطات الحسابية للعدالة التنظيمية بجميع أبعادها فوق المتوسط، كما بينت النتائج أن سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين كان مرتفعاً، مع وجود أثر إيجابي لإدراك الموظفين للعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة، و أوصت الدراسة بتعزيز قيم العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في الوزارات الحكومية الأردنية.

- دراسة حمدي جابر محمد (2011) تحت عنوان " أثر الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية"، هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالملكة العربية السعودية والوقوف على اتجاهات المديرين بالمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني نحو عناصر الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة، كما هدفت الدراسة للتعرف على اتجاهات العاملين بالمؤسسة للتعليم الفني والتدريب نحو أبعاد وسلوكيات المواطنة التنظيمية ومدى تأثير الأبعاد المختلفة للثقافة على أبعاد سلوكيات المواطنة، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان كأداة جمع المعلومة، حيث تم توزيعها على عينة مقدرة بـ: (98) فرداً بأسلوب الحصر الشامل، وخلصت إلى مجموعة من النتائج بوجود علاقة قوية بين الأبعاد الثقافة التنظيمية وأبعاد السلوكيات المواطنة، كما أوصت بضرورة إعادة النظر في الثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسات التعليمية بصفة عامة والمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني بصفة خاصة، حيث التوجه بالنتائج والنظم الرقابية والجماعية في العمل ومناخ تنظيمي جيد.

1. الإطار النظري

1.1. الاغتراب الوظيفي

1.1.1.1. النشأة والمفهوم:

يعد مصطلح "الاغتراب" من المصطلحات البارزة في تاريخ الفكر الاجتماعي، إلا أن هناك تبايناً بين المفكرين حول زمن نشأته وحقيقته، ويعتقد بعض المفكرين، مثل أدورنو Adorno وإيتزيوني Etzioni ولوكاس Lukas وميل Mill، أن الاغتراب هو ظاهرة مرتبطة بالمجتمعات ما بعد الحداثية والصناعية. في المقابل، يرى مفكرون آخرون، مثل فويرر Fuer وفروم Fromm وميزاروس Mezarous وماركوز Mezarous وبابنهايم Papenheim وكوفمان Kaufmann، أن الاغتراب ليس مفهوماً جديداً، بل قديماً يحمل تاريخاً طويلاً، حيث كان الاغتراب الذاتي محل اهتمامهم¹، وهذا ما ورد في بعض أدبيات الإدارة بأن جذوره مستمدة من تحليلات كارل ماركس Karl Marx لتأثيرات العمل في النظام الرأسمالي على العمال، كما يمكن تتبع أصوله إلى التغيرات التي طرأت على الأفراد نتيجة لعملية التصنيع، حيث تم إنشاء مصانع كبيرة تتميز ببيئات تنظيمية هرمية، وتخصصات وظيفية، ونظام تحكم قائم على السلطة الرسمية، مما أدى إلى تحولات في محور الحياة²، ودوماً فيما يتعلق بالأسس الفكرية للاغتراب، أشار بابنهايم Pappenheim (2002) حسب إعتقاده بأنه على الرغم من أن ماركس Marx هو أحد أهم منظري مفهوم الاغتراب، إلا أن هيجل Hegel هو أول من جعل الاغتراب إحدى الوقائع الأساسية في الفلسفة، وفي نفس السياق، أضاف بويوك يلماز Buyuk Yilmaz (2007) أن مفهوم الاغتراب استعمل لأول مرة من قبل هيجل، وأصبح قابلاً للدراسة والتحليل من قبل كارل ماركس Karl Marx من خلال ما يبرز على طبيعته العلمية المرتكزة على العلاقات الاقتصادية، ودرس بشكل منهجي ونشر في سياق اجتماعي من قبل سيمان³، وهو يُعد مشكلة نفسية اجتماعية تنظيمية وفردية تظهر في سلوكيات الأفراد وتصرفاتهم نتيجة العديد من عوامل تدفع الفرد للدخول في مثل هذه المظاهر السلبية، فيفتقد الفرد التواصل الوجداني أو الذهني بوظيفته وبالتالي يفقد جزءاً من هويته الوظيفية وانتمائه مما يؤثر سلباً على أدائه وإنتاجيته، وبالرغم من أن مظاهر الانفصال تنجم بسبب تأثير عوامل الاجتماعية (عوامل خارجية)، إلا أنه يتحقق في ذات الفرد (داخله)، وكلمة "الاغتراب" في أصلها تعني انفصلاً شديداً أولاً عن الأشياء في العالم، وثانياً عن الآخرين، وثالثاً عن أفكار الآخرين عن العالم⁴، ومهما كان جوهر الاغتراب، فإن أمراً واحداً مؤكداً إنه ظاهرة ديناميكية وليست ثابتة⁵، ولم تخلو جهود المنظرين في إعطاء تعريف شامل يعكس بنية الظاهرة والمفهوم المتعلق بالاغتراب الوظيفي، وفيما يأتي نذكر منها في الآتي:

- شعور الموظف بالغربة في موقع عمله، حيث يفقد الانتماء الوظيفي والتنظيمي بسبب الانغماس في البيروقراطية والشعور بعدم الرضا، وافتقار الموظف للتفاعل الاجتماعي داخل محيط العمل وقصور العلاقات الإنسانية⁶.
- يعني تدمير واختيار العلاقات الوثيقة، وتمزق مشاعر الانتماء للجماعة الكبيرة، كما يسهم في تعميق الفجوة بين الأجيال، أو زيادة الهوة الفاصلة بين الجماعات الاجتماعية عن بعضها البعض⁷.
- الاغتراب الوظيفي عبارة عن حالة معرفية معمقة للانفصال النفسي عن العمل ناشئة من الإدراك بأن العمل ذاته غير قادر على الوفاء بالاحتياجات الشخصية والتوقعات الضرورية⁸.
- حالة نفسية يعانيها الفرد ويشعر معها بعدم الصلة بالواقع الذي يحيط به نتيجة تعرضه لمثيرات أو عوامل ذاتية أو بيئية لا يكون قادراً على التكيف معها يؤدي هذا الانفصال إلى ركون الفرد للعزلة والانطواء وتحقير الذات، وذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقوم به من أعمال داخل محيط العمل⁹.
- الاغتراب الوظيفي يشير إلى انعزال الفرد عن حوله في العمل، وعجزه عن أداء مهامه، مما يجعله يتمرد على هذا العمل؛ نظراً لسوء التفاعل الاجتماعي مع هيكل المنظمة، والزلاء في محيط العمل ومتلقي الخدمة، وأن المنظمة لم تعد مكاناً مناسباً له، مما يؤثر على التزامه بمهامه وعزوفه عن أدائها برغبة منه¹⁰.

- العجز المتصور هو إدراك هذه الفجوة بين الأهداف والوسائل¹¹.
 - عرّف بأنه "حالة نسبية يعاني منها الفرد وتفقدته صلته بالواقع الذي يحيط به نتيجة تعرضه لعوامل ذاتية أو بيئية ويصبح غير قادر على التعامل معها، مما يؤدي إلى شعوره بالعزلة والانطواء، وذلك لعدم إحساسه بأهمية ما يقوم به من أعمال داخل محيط عمله"^{12,13}.
 - ويُعرف أيضا بأنه "شعور الفرد بالوحدة والتفكك وعدم انتمائه لجماعة العمل"¹⁴.
- ويرى الباحثون أيضا بأن الاغتراب عبارة عن فجوة نفسية اجتماعية يمكث فيها الفرد، والتي توجد بين الموظف وعمله وبينه وبين المنظمة، نتيجة أسباب قد تكون خارجية (من البيئة) أو داخلية؛ أي ذاتية نابعة من الفرد تبعده نفسيا واجتماعيا، وحتى جسديا عن التكيف والتأقلم مع محيطه في عمله ومع زملائه.
- وأشارت لوفتهانزا (1973) للاغتراب التنظيمي بأنه يتجلى في خمسة مظاهر¹⁵، بناءً على افتراضات سايمان Seeman الخمس المكونة للاغتراب من خلال وجهة النظر الاجتماعية النفسية¹⁶ إذ يعكس العجز حالة الفرد ناتجة عن مزاجية سيئة، حيث لا يستطيع الأفراد القيام بالأنشطة التنظيمية أو اتخاذ القرارات بأنفسهم وفقاً لبلونر Blauner (1964) وويست West (1998)، ويكون عاجزاً عن السيطرة على سياسات المنظمة وظروف العمل نتيجة شعوره بالانفصال¹⁷؛ ويمثل البعد الثاني بانعدام المعنى أو اللامعنى حيث يشعر الموظف بعدم تثمين جميع مهامه وأعماله، ويشعر بالمكيدة والظلم الواقع ضده، كما يجسد هذا البعد حالة من عدم التوافق تنشأ نتيجة عدم قدرة الأفراد على تقييم أنفسهم بموضوعية، واعتقادهم أن سلوكياتهم تتأثر بإرادة الآخرين، بمعنى صعوبة استيعاب كيفية إسهام مساعي الفرد في بلوغ غاية أعظم؛ وتشير اللامعيارية أو غياب المعيارية أو المعايير كأحد أبعاد المكونة لظاهرة الاغتراب بشعور العامل بأن جميع القيم والتقاليد التي يؤمن بها مشوهة ومتجاهلة، أي عدم وضوح التوقعات، ويأتي البعد العزلة بشعور العامل بأنه لا يستحق التقدير لا من قبل المنظمة التي يعمل بها ولا من قبل المجتمع الذي يعيش فيه، عندما لا تتوافق المعايير السلوكية بفعالية مع الأهداف الشخصية، وقد ينعزل نتيجة انعزال أعضاء المنظمات عن محيطهم وشعورهم بالعجز عن الانتماء إلى أي جماعة أو مجتمع، وفي البعد الأخير الاغتراب الذاتي يفقد الموظف هويته وذاته، ويقتنع بأنه لا يصلح لأي شيء، عندما يقتصر العمل على تلبية الاحتياجات الخارجية بدلاً من تمكين النمو الشخصي¹⁸.

1.1.2. مراحل الاغتراب الوظيفي

يمر الاغتراب الوظيفي يمر بثلاث مراحل: مرحلة الاغتراب النفسي، مرحلة الاغتراب الذهني، ثم مرحلة الاغتراب الجسدي، وتزداد خطورة هذه المراحل تدريجياً وتصبح العلاقة بين المراحل تراكمية تؤدي إلى زيادة محصلة سلبياتها ورفع حدتها¹⁹، وتزداد كل مرحلة خطورة عن المرحلة التي تسبقها، وتصبح العلاقة بين كل مرحلة والمرحلة التي تليها علاقة تراكمية تؤدي في النهاية إلى زيادة محصلة سلبياتها ورفع حدتها²⁰، وتعد مشاكل الاغتراب، وخاصة الاكتئاب والشعور بانعدام القيمة، شائعة في أماكن العمل²¹، تتمثل مراحلها في:

أ. **الاغتراب النفسي:** وتتميز هذه المرحلة بشعور الموظف بأن العلاقة بينه وبين المنظمة التي يعمل بها لم تعد طبيعية، وأنه أصبح يسودها شيء من التوتر، ويؤو العامل ذلك إلى أن المنظمة، أو من يقومون بتمثيلها أصبح لديها موقف سلبي تجاهه، وأنه لم يعد له نفس القدر من الأهمية الوظيفية والمنزلة الاجتماعية لديها، إلى أن يدخل دائرة النسيان والإهمال في المنظمة.

ب. **الاغتراب الذهني:** وهي في الحقيقة امتداد لمرحلة الاغتراب النفسي، ولكنها أكثر خطراً على المنظمة والعاملين، حيث تتميز هذه المرحلة بالشعور بالشرود الذهني، وعدم القدرة على التركيز لدى العاملين، وتبدو على بعضهم مظاهر الحزن

والاكتئاب، وتكثر أخطاء الأداء الوظيفي إلى حد ملحوظ، وتندب لدى العاملين القدرة على التعلم، ويفقدون الرغبة في التدريب على أي مهارات جديدة ويكثر الطلب على الإجازات، والبحث عن أي سبب يمكن أن يعطي الموظف مبررا للابتعاد عن جو المنظمة.

ج. **الاغتراب الجسدي:** وهي المرحلة التي يصبح فيها الاغتراب الوظيفي اغترابا كلياً، حيث يكثر الغياب والتأخر عن الدوام، والخروج أثناء الدوام والانصراف قبل نهاية الدوام، وتكثر الاستقالات الجماعية في المنظمة، وتصبح الصراعات بين العاملين والمشرفين واضحة ويفقد الرؤساء المباشرون القدرة والسيطرة على الأمور²².

1.1.3. مسببات الاغتراب الوظيفي

تعدد الأسباب المؤدية للاغتراب؛ منها نفسية، ومنها اجتماعية، وأخرى مرتبطة بالحددات التنظيمية المتعلقة بالعمل وبيئته وظروفه، ويمكن أن نوجز أهم الأسباب كالآتي:

1.1.3.1. أسباب نفسية: وتتمثل في العوامل السيكولوجية التي تخص الجانب النفسي، مثل: ²⁴²³

- الإحباط: حيث تعاق الرغبات الأساسية أو الحوافر، أو المصالح الخاصة بالفرد، ويرتبط الإحباط بالشعور بخيبة الأمل والفشل، والعجز التام، والشعور بالقهر، وتحقير الذات.
- الحرمان: حيث تقل الفرصة لتحقيق الدوافع، أو إشباع الحاجات، كما في حالة الحرمان من الرعاية الوالدية والاجتماعية.
- الخبرات السيئة: وهذه الخبرات تحرك العوامل الأخرى المسببة للاغتراب، مثل الأزمات الاقتصادية، والحروب.

1.1.3.2. أسباب اجتماعية: ومن أهمها ما يأتي: ²⁵

- ضغوط البيئة الاجتماعية، والفشل في مقابلة هذه الضغوط؛
- الثقافة المريضة التي تسود فيها عوامل الهدم والتعقيد؛
- التطور الحضاري السريع، وعدم توافر القدرة النفسية على التوافق معه؛
- اضطراب التنشئة الاجتماعية، حيث تسود الاضطرابات في الأسرة، والمدرسة، والمجتمع؛
- مشكلة الأقليات، ونقص التفاعل الاجتماعي، وسوء التوافق المهني، ويسود اختيار العمل على أسس الصدفة، وعدم مناسبة العمل للقدرة، وانخفاض الأجور؛
- سوء الأحوال الاقتصادية، وصعوبة الحصول على ضروريات الحياة.
- تدهور نظام القيم، وتصارع القيم بين الأجيال؛
- الضلال، والبعد عن الدين، والضعف الأخلاقي، وتفشي الرذيلة.

1.1.3.3. الأسباب التنظيمية: وهي الأسباب التي تتعلق بالمناخ التنظيمي في منظمات الأعمال، ولا يكون العاملون فيها

سبباً، لأنها تعود إلى تنظيم العمل نفسه، التي تؤثر على أداء العاملين، وتؤدي للاغتراب الوظيفي كالآتي: ²⁶

- **التخصص، وتقسيم العمل:** يؤدي إلى جعل الوظائف متناهية الصغر، ويفقد العامل الانفعال بالعمل، ولا تتضح العلاقة بين العامل، والمنتج النهائي، فيصاب العاملون بالملل، والرتابة، والإرهاق، والتغيب، وتزداد إصابات العمل وبالتالي؛ فإن ذلك يفقدهم المعنى ويشعرهم بالاغتراب.
- **البنين الهرمي (التدرج الهرمي):** حيث يشعر العامل من خلال الهياكل التنظيمية المعقدة بفقدان القوة، وبأنه متحكم في عمله، لا يستطيع تنفيذه إلا من خلال الأوامر، والتعليمات.

- **نمط القيادة (الاشراف):** عند معاملة المرؤوسين بفوقية، واستعلاء فإن ذلك يفقد ودهم، وتعيش المنظمة صراعات، ونزاعات تؤدي في النهاية للانعزال الاجتماعي.
- **المركزية واللامركزية:** إن عدم السماح بتنفيذ بعض الأعمال والسيطرة على العاملين يؤدي لشعورهم بفقدان القوة، مما يؤدي لاغترابهم وعدم الانتماء.
- **مستوى الرسمية:** إذا شعر العاملون بأنهم يخضعون في تنفيذ أعمالهم لإجراءات محددة لا يمكنهم تجاوزها؛ فإن ذلك يؤدي لشعورهم بالعجز، وبالتالي اغترابهم.
- **نمط العلاقات السائد بين أفراد جماعة العمل:** يحقق التفاهم والود فيما بين العاملين مستويات عالية من الانتماء، بينما تؤدي العلاقات السيئة لحدوث مشاحنات، وصراعات، مما يؤدي بالتالي للشعور بالعزلة الاجتماعية، والاغتراب عن الذات.

1.2. سلوك المواطنة التنظيمية:

1.2.1. مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية :

هو أحد المفاهيم المتداولة في علم النفس التنظيمي والعلوم الإدارية يجسد السلوكيات الحسنة والطوعية التي يباشرها الموظفون بمحض إرادتهم، وهي خارج المهام الموكلة إليهم (المهام الرسمية) والتي من شأنها أن تعزز فاعلية المنظمة وتطورها دون توقع مكافآت مباشرة، ولقد تطور مفهوم هذه السلوكيات على مر العقود ليشمل أبعاداً ومسميات مختلفة منها: الأداء المقترن، العفوية التنظيمية، سلوك المولاة أو التأييد الاجتماعي، سلوكيات الدور الإضافي، السلوك التنظيمي المدني؛ سلوكيات خارج الدور الرسمي، السلوك التنظيمي الشخصي، المشاركة التطوعية، الأفعال التطوعية؛ السلوك غير المكلف²⁷، وقدم "برنارد" سنة 1938م مفهوم الرغبة في التعاون الذي يعدّ بداية الاهتمام بالسلوكيات التطوعية الاختيارية في العمل التنظيمي، بحيث ربط هذا المفهوم بمفهوم مهم آخر هو التنظيم غير الرسمي، معارضا بذلك الفكر السائد حينها الذي يفترض أن الموظفين ليس لديهم القدرة على التعاون بصورة تلقائية، وأن التنظيم الرسمي هو القادر على القيام بالوظيفة، مؤكداً أن المنظمات ليست مكونة من أشخاص كما يتصور البعض، بل من أفعال وتأثيرات هؤلاء الأشخاص مضيفاً أن الأفراد لا بد أن يقوموا بإظهار الرغبة في الإسهام بجهودهم لهذا السلوك التعاوني، وهذه الرغبة هي التي جرى تسميتها بالولاء، والولاء من هذا المنطلق يشكل سلوكيات ليست بالضرورة متعلقة بالمواقف أو المناصب الوظيفية، موضحاً بأن هناك اختلافات فردية في الميل لإظهار مثل هذه السلوكيات التعاونية التلقائية²⁸.

جاء بعد ذلك "كاتز" سنة 1964م الذي أشار إلى أن المنظمات التي تعتمد على قيام العاملين بمهامهم الرسمية فقط هي منظمات ضعيفة وغير قادرة على الصمود في الآجال الطويلة، فغالبا ما تحتاج المنظمات قيام العاملين بمهام تتجاوز دورهم الرسمي، والنظر إلى أن الفعالية التنظيمية تتطلب توافر ثلاثة عوامل أساسية هي:

- 1- التركيز على ترغيب وتحفيز الأفراد للالتحاق بالمنظمة والاستمرار فيها؛
- 2- ضرورة قيام الأفراد بأداء متطلبات الأدوار الأساسية في العمل بشكل صحيح.
- 3- تشجيع ومساعدة الأفراد على القيام ببعض الأنشطة التي تقع خارج نطاق الواجبات الوظيفية التي يحددها لهم النظام بشكل رسمي .

وهو بذلك يفرق بين نوعين من السلوك المرغوب من العاملين، أطلق على أحدهما مصطلح الدور الرسمي، ويتمثل في قيام العاملين بالمهام المطلوبة بشكل منتظم طبقاً للمعايير الرسمية المقررة في المنظمة، وأطلق على النوع الآخر سلوك الدور الإضافي،

ويتمثل في قيام الموظف بالسلوكيات التطوعية التي تتجاوز حدود الالتزام بما هو مقرر أو مطلوب رسمياً من العاملين، لافتنا النظر إلى أن الفعالية التنظيمية عبارة عن موازنة دقيقة بين الدور الرسمي الذي جرى توصيفه وظيفياً، وبين سلوكيات الأدوار الإضافية. وفي عام 1983م قدم "باتمان" و "أورجان" دراسة بعنوان: الرضا الوظيفي والمواطن الصالح، العلاقة بين شعور العاملين ومواطنة الموظف، التي تعد أول دراسة عملية لظاهرة المواطنة التنظيمية، بناءً على ذلك قدم "سميت" و "أورجان" و "نير" مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية بشكل أكثر تحديداً ودقة²⁹.

وفقاً لكاتز و خان (Katz and Khan (1978)، يتم تشجيع سلوكيات المواطنة التنظيمية، أو حتى تعزيزها، وهذه السلوكيات ليست جزءاً جوهرياً من العلاقة التعاقدية التي يتم تطويرها في العمل، كما أن تبنيها هو مسألة اختيار شخصي أكثر من كونه قيوداً مؤسسية رسمية³⁰، ووردت عدة تعاريف، من أبرزها في الآتي:

- ركّز أورغان Organ في مناقشاته حول طبيعة سلوك المواطنة التنظيمية عندما عرفها، بأنها التركيبة السلوكية غير المتوفرة في مواصفات العمل الرسمي، مثل: تقديم المساعدة في صميم عمل الآخرين، والمساندة من خلال تعلم المهارات الجديدة، والتطوع لعمل ما يعتقد مفيداً للآخرين في العمل، مع تقديم النصح والتوجيه لمن هو جديد في بيئة العمل والمنظمة.³¹

- كما يرى أيضاً أورغان Organ أنه سلوك طوعي يقوم به فرد يتعدى حدود دوره الرسمي ومتطلبات وظيفته ولا تشمل له لوائح المنظمة الخاصة بمكافآت وترقيات العاملين³².

- كذلك كونوفسكي وأورغان konovsky, Organ (1989م) أشار لسلوك المواطنة التنظيمية بأنها سلوك فردي يقع خارج نطاق الواجبات الوظيفية الرئيسية، ويشتمل على إيجاءات وإشارات تعاونية أو بناءً لا تكافئها بصورة مباشرة أو تعاقدية أنظمة الجزاءات الرئيسية للمنظمة³³.

- و تعرف أيضاً بأنها سلوكيات اختيارية أو تطوعية لا ترتبط بنظام المكافآت أو العقاب الرسمي ولا يتضمنها الوصف الوظيفي الرسمي، كما تستهدف هذه السلوكيات تحقيق مصلحة المنظمة ككل، أو تحقيق مصلحة أفراد معينين داخل منظمة، وذلك من خلال الإسهامات الإيجابية التي يمارسها الأفراد تطوعاً أو من خلال الامتناع تطوعاً عن بعض السلوكيات التي تضايق المنظمة أو الإدارة أو القسم الذي يعمل به الفرد، وهي سلوكيات نزيهة يترتب عن ممارستها بشكل دوري تحقيق الرفاهية التنظيمية³⁴.

- وأما من ناحية طبيعة سلوك المواطنة التنظيمية، فهذا السلوك غير مكلف بالنسبة للمنظمة، فهو اختياري وتطوعي للموظف ولا يرتبط بشكل رسمي بأية مكافأة أو حوافز³⁵.

- مفهوم "سلوك المواطنة التنظيمية هو مجموعة السلوكيات الفردية التي لا يعترف بها نظام الأجور الرسمي والتي تساهم في الأداء السليم للمنظمة³⁶.

- ويعرف العنزي (2006م) سلوك المواطنة التنظيمية بأنه عمل أو نشاط اجتماعي يمارسه العامل من تلقاء نفسه ورغبة منه، ولا ينبغي منه أي مردود مادي، عبر التزام ليس بالوظيفي، إنما هو التزام أدبي، إذ يقوم على اعتبارات أخلاقية أو اجتماعية أو إنسانية أو دينية.³⁷

واستناداً لما تقدم فإن سلوك المواطنة التنظيمية سلوك يصدر من الفرد عن محض إرادته ورغبة منه ورغبته ذاتية دون إلزامه بمهام رسمية وترك انطباعاتاً جيداً لدى القياديين والمسؤولين، وهذا العمل التطوعي يسهم في فعالية وكفاءة وقدرة المنظمة ويعزز تحقيق أهدافها المرجوة.

1.2.2. أنماط سلوك المواطنة التنظيمية:

لقد تعددت أنماط سلوك المواطنة التنظيمية، بحيث يذكر كل من "بريف" و"موتويدلو" سنة 1986م عددا من هذه الأنماط يمكن تلخيصها كما يأتي³⁸:

- مساعدة الموظف زملاء العمل في الأمور المتعلقة بشؤون العمل، كمساعدة العمال المتغيبين عن العمل، إضافة إلى توجيه الموظفين الجدد؛
- مساعدة الآخرين ذوي الأعباء الوظيفية الكثيرة، ومساعدة المشرف أو الرئيس في عمله..... إلخ، وما هذه الممارسات إلا أعمال تطوعية لا يتوقع من الفرد أن يقوم بها لأنها ليست من متطلبات وظيفته الرسمية؛
- مساعدة الزملاء فيما يتعلق بالشؤون الشخصية، ويتضمن ذلك المساعدة في الأمور المتعلقة بالمشاكل العائلية والاجتماعية..... إلخ؛
- الانصياع للقيم التنظيمية والسياسات واللوائح والعمل وفقا لها مثل الحضور والانصراف حسب مواعيد العمل واستخدام الموارد التنظيمية استخداما رشيدا وسليما - اقتراح تحسينات تنظيمية أو إدارية أو إجرائية من أجل جعل المنظمة أكثر نجاحا وتميزا؛
- بذل جهود مضاعفة في العمل وتجنب مضيق الوقت في أحاديث جانبية أو فترات استراحة طويلة ومتكررة أو زيارات داخلية أو خارجية لا علاقة لها بالعمل؛
- التطوع للقيام بأعمال إضافية من أجل مساعدة المنظمة، كالاشتراك في اللجان أو بعض المشاريع المتعلقة بالعمل وغيرها-البقاء مع المنظمة بالرغم من الظروف الصعبة التي تواجهها؛
- تقديم المنظمة للآخرين بصورة جيدة، والدفاع عن المنظمة والحديث عنها أمامهم بصورة طيبة، مما يساهم في تحسين سمعتها عند الآخرين.

1.2.3. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

تعددت آراء الباحثين في تحديد أبعاد سلوك المواطنة؛ فهناك من يحددها ببعدين لا غير، وهناك من يحصرها في أكثر من ذلك وفيما يأتي أهم أبعادها:

- **الإيثار:** ويتمثل في الإسهامات التي يقدمها الفرد من خلال مساعدة زملاء العمل في أعباء عملهم، أو في حالة مواجهتهم مشكلة طارئة في العمل، ومساعدتهم في حل مشاكلهم الشخصية المتعلقة بالعمل، ولو على حساب مصلحتهم الشخصية³⁹.
- **اللطافة (الكياسة):** تعكس مدى إسهام الفرد في منع المشكلات التي يمكن أن يتعرض لها زملاؤه في العمل عن طريق تقديم النصائح وتوفير المعلومات الضرورية واحترام رغبات الآخرين، والتعرف على آرائهم قبل اتخاذ القرارات والأفعال ويرتبط هذا البعد ارتباطا كبيرا بالبعد السابق ولكن يختلفان، حيث يعتبر هذا البعد تصرفات تساعد العاملين عن طريق منع المشكلة المتعلقة بالعمل من الظهور أو تقليل حدة مشكلة يمكن أن تحدث في مستقبلا، وتقع الاستشارات والمذكرات ورسالات التذكير تحت النوع من سلوكيات المواطنة التنظيمية⁴⁰.
- **وعى الضمير:** ويمثل سلوك الموظف التطوعي والاختياري الذي يمثل الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة، من خلال التطوع بأعمال إضافية وإبداء مقترحات تساهم في تطوير العمل وتحسينه، والحضور والمساهمة بشكل اختياري في حل المشاكل في المنظمة، واحترام اللوائح والأنظمة، والتقليل من الاستراحات والعمل بجدية... إلخ

- **الروح الرياضية:** تشير إلى قيم التسامح أمام المشكلات والمواقف التي تعترض الفرد في حياته الوظيفية دون أي شكوى أو تدمير وتحت أي ظرف، وقدرته على تحمل أوضاع العمل السيئة، وهذا ما يعكس استعداد الفرد للعمل في ظروف غير مناسبة دون شكوى، ومع ذلك يحاول الفرد العامل بهذا السلوك التمتع بالروح الرياضية، حتى ولو كانت الأمور الوظيفية في الاتجاه المعاكس لرغباته .

2. الدراسة الميدانية:

- 2.1. **مجتمع الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من المرضى كافة في المؤسسة الاستشفائية ببوسعادة وعددهم (283) ممرضا.
- 2.2. **اختيار العينة:** تمثلت عينة الدراسة في (95) ممرضا بالمؤسسة الاستشفائية، حيث تم توزيع (140) استمارة من بينهم (17) استمارة تم استبعادها من التحليل لعدم صلاحيتها، و (28) استمارة لم يتم استردادها.

الجدول رقم (1): أبعاد الاغتراب الوظيفي حسب الدراسات السابقة

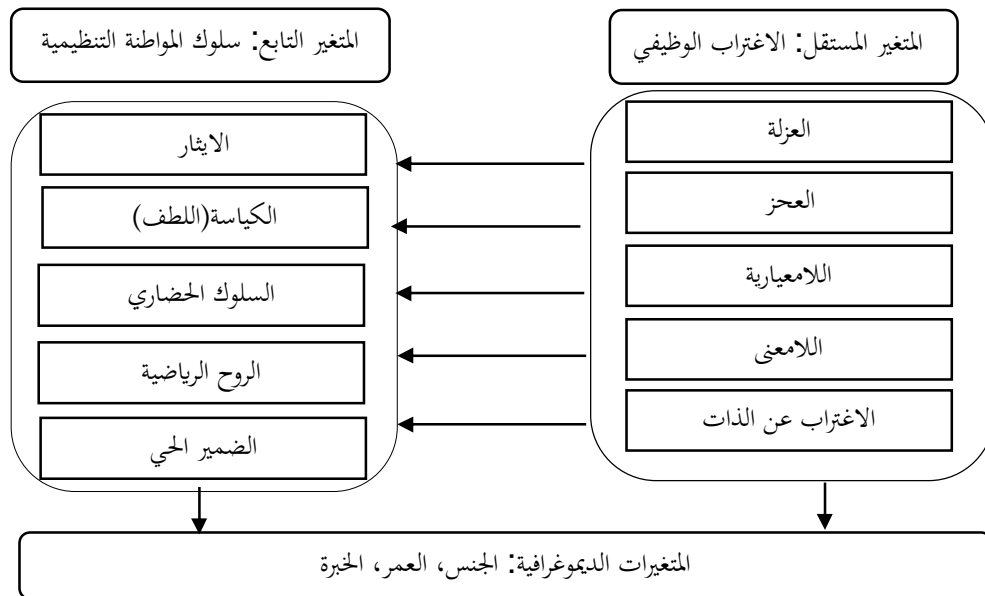
أبعاد الاغتراب الوظيفي														الدراسة	
التمرد	الرفض	السلبية	عدم الرضا	الشعور بالتشاؤم	الاغتراب الاجتماعي	اللاهدفية	ضعف القدرة على التأثير	ضعف العلاقات معآخرين	التقييم الذاتي	الاغتراب عن الذات	العزلة الاجتماعية	شعور اللامعيارية	شعور اللامعنى		العجز (انعدام القوة)
											☆	☆	☆	☆	أكرم صرايرة(2005).
										☆	☆	☆	☆	☆	منصور بن زاهي(2007).
									☆			☆	☆	☆	طارق العتيبي (2010).
							☆			☆	☆	☆	☆		محمد علي، أثير(2011).
					☆	☆						☆	☆	☆	صفا يحياوي (2011).
						☆				☆	☆	☆		☆	الحمداني وسجي(2012)
											☆	☆	☆	☆	بن عليا وشلاوة(2012).
										☆	☆	☆	☆	☆	مصطفى كرين (2012).
						☆				☆	☆	☆	☆	☆	الريبيعي وآخرون(2012)
				☆		☆				☆	☆	☆		☆	سماعيل وسجي(2012)
						☆	☆	☆		☆		☆			العزاوي والسوداني (2012)
									☆			☆	☆	☆	فيصل الشهراني (2013).
										☆	☆	☆	☆	☆	رنا ناصر صبر(2013).
										☆	☆	☆		☆	أبو سمرة وآخرون (2014).
			☆	☆							☆			☆	سوزان ودبما (2014).
										☆	☆	☆	☆	☆	حسن الشفلو(2014)
										☆		☆	☆	☆	جانت وسلاكة (2015).
									☆			☆	☆	☆	رياض القحطاني (2017).
			☆							☆	☆			☆	جوان وآخرون(2017).
	☆	☆									☆		☆	☆	فيصل المنع (2017).
										☆	☆	☆	☆	☆	هزريشي طارق(2017)
							☆	☆		☆		☆	☆		محسن علوان محمد(2018)
☆											☆	☆	☆	☆	سهير وندي(2019)
1	1	1	2	2	1	5	3	2	3	14	16	20	18	20	مجموع التكرارات
6	6	6	5	5	6	5	4	5	4	4	3	1	2	1	الترتيب

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على الدراسات السابقة.

2.3. أنموذج الدراسة:

تم تصميم نموذج الدراسة لتبيان متغيرات الدراسة، وكذا العلاقات والتأثيرات لطبيعة العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل (الاغتراب الوظيفي) والمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية) بناء على دراسات السابقة على النحو الآتي:

الشكل رقم (1): أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين استنادا إلى دراسات السابقة

2.4. الأساليب والاختبارات الإحصائية المستعملة في الدراسة: قصد الوصول إلى الأهداف المرجوة، وللإجابة عن

الإشكالية، واختبار فرضيات الدراسة تم استخدام أساليب واختبارات الإحصائية الآتية:

- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): تم استخدامه لغرض تقدير ثبات أداة القياس المستخدمة في الدراسة، حيث كلما اقتربت قيمة هذا المعامل من الواحد الصحيح، كلما كان ثبات جيد،

2.4.1. مقاييس الإحصاء الوصفي:

وذلك لوصف خصائص مجتمع الدراسة اعتمادا على التكرارات والنسب المئوية، إضافة إلى استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة طبيعة الاتجاهات.

- معامل الارتباط لبيرسون (Pearson Correlation Coefficient): وذلك لقياس العلاقات الارتباطية بين الفقرات والأبعاد.

- أسلوب تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) وذلك لوصف علاقة التأثير بين مجموعة من المتغيرات المستقلة على متغير تابع.

- اختبار T: في حالة عينة واحدة (T-test) للتوف على وجود فروق ذات دلالة إحصائية من عدمها في آراء المستجوبين تجاه متغيرات الدراسة تبعا للمتغيرات الشخصية.

- اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) (One Way Analysis of Variance): للتعرف على وجود فروق ذات دلالة إحصائية من عدمها في آراء المستجوبين تجاه متغيرات الدراسة تبعا للعوامل الديموغرافية لأكثر من فئتين

2.5. تنمية أداة القياس الخاصة بالدراسة:

إن الهدف الأساسي من دراستنا هو معرفة علاقة تأثير مجموعة من المتغيرات المستقلة ممثلة في أبعاد الاغتراب الوظيفي على متغير تابع وهو سلوك المواطنة التنظيمية، ولأجل هذا الغرض يجب قياس هذه المتغيرات الكيفية، لذا تم الاستعانة بطريقة ليكرت الخماسي؛ أي وضع 5 نقاط الاستجابة كما يأتي:

الجدول رقم(2): الفئات المرحلة وأهمية النسبية للأبعاد

الفئة	[1.79-01]	[2.59-1.8]	[3.39-2.6]	[4.19-3.4]	[5-4.2]
درجة الموافقة	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
الأهمية النسبية للأبعاد والمحاور والفئات الموافقة لها					
الفئة	[2.33-01]	[3.67-2.34]	[5-3.68]		
المستوى	منخفض	متوسط	مرتفع		

وبناءً على الدراسة النظرية من طرف الباحثين، ومن خلال الاطلاع عما توفر من الأدبيات قمنا بتصميم الاستبانة في شكلها الأخير كالآتي:

1) الجزء الأول: يشتمل على البيانات التي تخص المتغيرات الديمغرافية:

اشتملت البيانات الأولية على المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وكانت هذه المتغيرات هي: (الجنس، العمر، الخبرة).

2) الجزء الثاني: يشتمل على البيانات التي تخص متغيرات الدراسة:

اشتملت على محورين رئيسيين، وتكونت من (35) عبارة موجهة إلى أفراد عينة الدراسة موزعة كما يأتي:

- المحور الأول: الاغتراب الوظيفي: يتعلق هذا المحور بالاغتراب الوظيفي، ومن أجل معرفة وتحليل آرائهم تم تحديد خمسة أبعاد له، وتندرج تحتها (25) عبارة مقسمة على النحو الآتي:

- العزلة: يندرج هذا البعد بالعبارات الآتية: (1،2،3،4،5)؛
- العجز: يندرج هذا البعد بالعبارات الآتية: (6،7،8،9،10)؛
- اللامعيارية: يندرج هذا البعد بالعبارات الآتية: (11،12،13،14،15).
- اللامعنى: يندرج هذا البعد بالعبارات الآتية: (16،17،18،19،20).
- الاغتراب عن الذات: يندرج هذا البعد بالعبارات الآتية: (21،22،23،24،25).

- المحور الثاني: السلوك المواطنة: يتعلق هذا المحور بسلوك المواطنة بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، حيث شمل هذا المتغير (10) عبارات ابتداءً من العبارة رقم: (26) إلى العبارة: (35).

أ. الخصائص السيكمترية لأداة القياس:

كما تم قياس الخصائص السيكمترية لأداة القياس ممثلة في الصدق والثبات لأداة القياس، وذلك حتى نتأكد من اعتماديتها.

1- ثبات أداة القياس الخاصة بالدراسة:

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لتقدير معامل الثبات والجدول الآتي يوضح قيم معامل الثبات للمقياس ككل، وكذا المحاور:

الجدول (04): معاملات الثبات لمحاول أداة القياس

الرقم	أبعاد الدراسة	عدد الفقرات	معامل الثبات
1	العزلة	05	0.830
2	العجز	05	0.716
3	اللامعيارية	05	0.683
4	اللامعنى	05	0.599
5	الاغتراب عن الذات	05	0.708
	الاغتراب الوظيفي	25	0.867
	سلوك المواطنة التنظيمية	10	0.792
	أداة الدراسة ككل	35	0.800

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات (spss)

يتضح من خلال الجدول (04)، أن معاملات ثبات الدراسة لكل بعد من أبعاد الاغتراب الوظيفي تراوحت بين (0.599)، في حدها الأدنى أمام بعد اللامعنى وبين (0.830) في حدها الأعلى أمام بعد العزلة، وهي قيم جيدة، وبالتالي تتمتع بثبات جيد؛ كما يتضح من الجدول نفسه أن معامل الثبات للمحور الأول (الاغتراب الوظيفي) كانت قيمته (0.867)، وهي قيمة عالية وثبات جيد، أما معامل الثبات بالنسبة للمحور الثاني الخاص بسلوك المواطنة في المؤسسة محل الدراسة كانت قيمته (0.792)، هي أيضا قيمة مرتفعة ومنه ثبات جيد.

أما بالنسبة لمعامل ثبات الدراسة ككل بلغت قيمته (0.800) وبالتالي، فالدراسة تتمتع بثبات ممتاز؛ أي يوجد ثبات واتساق في إجابات الأفراد، مما يدل أن أداة القياس الذي أعدناه للقياس ثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق.

2.6. ثالثا: اختبار طبيعية البيانات

الهدف من هذا الاختبار هو اختيار استخدام الأساليب المعلمية أو اللامعلمية، وقد تم الاعتماد على برنامج SPSS

إصدار (25) لإنجاز اختبار اعتدالية بيانات الدراسة والنتائج ملخصة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (05): اختبار التوزيع الطبيعي.

اختبار Kolmogorov-Smirnov لإختبار الفرضية			
الفرضية العدمية			الفرضية البديلة
العينة المسحوبة من المجتمع تتبع بياناتها التوزيع الطبيعي			العينة المسحوبة من المجتمع لا تتبع بياناتها التوزيع الطبيعي
المتغير	قيمة K-S	قيمة P-Value	القرار
الاغتراب الوظيفي	0.057	0.200	يتبع التوزيع الطبيعي
سلوك المواطنة التنظيمية	0.093	0.052	يتبع التوزيع الطبيعي
البواقي	0.064	0.200	يتبع التوزيع الطبيعي

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات (spss).

يوضح الجدول رقم: (05) أن القيمة الاحتمالية (P-Value) لجميع متغيرات الدراسة، وكذلك البواقي كانت أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) وعليه نقبل الفرض العدم القائل بطبيعية البيانات، ونرفض الفرض البديل القائل بعدم طبيعية البيانات، وعليه فإن متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي، ومنه يمكن استعمال الأساليب الإحصائية المعلمية وبالتحديد أسلوب تحليل الانحدار المتعدد الخطي.

2.7. تشخيص ووصف مستوى إدراك متغيرات الدراسة لدى الممرضين في المؤسسة محل الدراسة:

تشخيص ووصف مستوى إدراك متغيرات الدراسة على النحو الآتي:

2.7.1. مستوى إدراك أبعاد الاغتراب الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية.

يتم تشخيص ووصف مستوى الإدراك من خلال تقديم تصور عام لأبعاد الاغتراب الوظيفي داخل المؤسسة الاستشفائية، مع تقديم صورة مفصلة عن كل بعد من متغير الدراسة الاغتراب الوظيفي، وذلك من خلال أبعاده: (العزلة العجز، اللامعيارية، اللامعنى والاغتراب عن الذات) ونقوم بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، مع تحديد مستويات الموافقة لكل بعد من الأبعاد لمعرفة مستوى إدراك المتغير المستقل للدراسة، وهذا ما توضحه الجداول الآتية:

أ. بُعد العزلة:

الجدول رقم(06): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لبعد العزلة.

عبارات بُعد: العزلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01 أشعر بضعف القدرة على التواصل مع العاملين في المستشفى.	3.4737	1.21026	1	غالبًا
02 أشعر بالارتياح عندما أبتعد قدر الامكان عن العمل الجماعي.	3.4316	1.14532	2	غالبًا
03 أعاني عدم الرغبة في المبادرة بالحديث مع العاملين.	3.3053	1.19461	3	أحيانا
04 أشعر بعدم الثقة بالعاملين في المستشفى.	3.4737	1.17457	1	غالبًا
05 أجنب تكوين صداقات عمل جديدة مع العاملين.	3.1053	1.18926	4	أحيانا
المستوى العام	3.3579	0.91274	//	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات SPSS

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (06)، يتضح أن المستوى العام لبعد العزلة لأفراد عينة الدراسة متوسط، وذلك بمتوسط حسابي مرجح قدره (3.3579)، وانحراف المعياري قدره (0.91274)، مما يشير إلى وجود تباين في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد، وقد تشير هذه النتيجة المتوسطة على حد علم الباحثين إلى شعور الفرد بالوحدة وإحساسه بعدم انتمائه للمؤسسة، وعدم قدرته على الانخراط في بناء علاقات مع العاملين، وسواء أكانت هذه العلاقات اجتماعية أو مهنية كفريق عمل واحد تساعد في أداء عمله، ويسهل هذا السلوك العزلة بدخول الفرد في فراغ نفسي، مما يؤثر كثيرا في شخصيته وفي علاقاته مع الآخرين، ما يدفعه إلى التوقف على ذاته، وبالتالي فالعزلة لها تأثيرات على مستوى الفرد وهذا ما بينته العديد من الدراسات، كدراسة فارش ودونهام(1939م)، ودوكهايم(1951م)، ودراسات بومان (1992م) وغيرها من الدراسات، إضافة إلى تأثيره كذلك على مستوى الجماعة.

ب. بعد العجز:

الجدول رقم (07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لبعء العجز.

عبارات بعد: العجز	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01 أجنب تحمل المسؤولية تجاه العمل.	3.8737	0.97022	2	غالبا
02 لا أستطيع إيجاد حلول للمشكلات التي تعترض عملي.	3.6000	1.115224	4	غالبا
03 أشعر بعدم القدرة على اتخاذ القرارات.	3.4000	1.13363	5	غالبا
04 أعتمد على العاملين في المستشفى لأداء المهام الوظيفية.	3.9684	0.98340	1	غالبا
05 أعاني عدم القدرة على إقناع العاملين بأمور العمل.	3.7684	1.01534	3	غالبا
المستوى العام	3.7221	0.72069	//	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات Spss

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (07)، يتضح أن المستوى العام لبعء العجز لأفراد عينة الدراسة جاء مرتفعاً وذلك بمتوسط حسابي قدره (3.7221)، وانحراف معياري قدره (0.72069)، مما يشير إلى وجود تباين كبير في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد، وتُعزى هذه النتيجة في اعتقاد الباحثين إلى إدراك الأفراد عجزهم عن التأثير في الوقائع والأحداث وعجزه في اتخاذ القرارات نتيجة التجارب المتكررة والفاشلة للمواقف التي واجهها، حيث يعتقد أنه أصبح عاجزاً عن السيطرة على تصرفاته ورغباته وأفكاره، مما ينعكس بشكل سلبي مؤثراً على جودة أدائه والتزامه وانتمائه للمؤسسة.

ج. بعد اللامعيارية:

الجدول رقم (08): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لبعء اللامعيارية.

عبارات بعد: اللامعيارية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01 أرى أن الالتزام بالقوانين والأنظمة في المستشفى يحد من الإنجاز.	3.1447	1.19368	4	أحيانا
02 أفضل تحقيق أهدافي الخاصة بأي وسيلة كانت.	3.2737	1.26695	3	أحيانا
03 رسالة المستشفى التي أعمل بها غير واضحة.	3.3053	1.17667	2	أحيانا
04 التسلسل الإداري يضعف إجراءات العمل.	2.9789	1.19377	5	أحيانا
05 أعتقد أن الالتزام بالقيم الأخلاقية السائدة في المجتمع غير ضروري.	4.2105	0.94413	1	أبداً
المستوى العام	3.3832	0.77056	//	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات (spss)

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (08)، يتضح أن المستوى العام لبعء اللامعيارية لأفراد عينة الدراسة متوسط وذلك بمتوسط حسابي قدره (3.3832)، وانحراف معياري قدره (0.77056)، مما يشير إلى وجود تباين في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد، وتعود هذه النتائج على حد علم الباحثين إلى عدم وجود قواعد معايير مرجعية، سواء مهنية أو أخلاقية من شأنها ضبط تصرفات وسلوك الفرد داخل المؤسسة، حيث يشعر بوجود فجوة بين الغايات والوسائل ويدفعه هذا الشعور لتبني سلوكيات كانت من قبل مرفوضة ويعتقد الآن أنها مقبولة، فيسعى إلى تغليب مصلحته الشخصية ويعمل على تحقيق أهدافه الخاصة، ما يؤثر بشكل مباشر على انتمائه، ومسؤوليته، وولائه تجاه المؤسسة وتجاه العاملين معه وحتى متلقي الخدمة.

د. بعد اللامعنى:

الجدول رقم (09): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لبعد اللامعنى.

عبارات بعد: اللامعنى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01 أرى أن إقامة علاقات اجتماعية مع العاملين غير ضرورية.	3.3789	1.13155	5	أحيانا
02 أعتقد أن الأهداف التي يتبناها المستشفى ليست مهمة.	3.8421	0.86683	3	غالبا
03 من غير الضروري الاهتمام بأوقات العمل.	4.1053	1.08641	1	غالبا
04 أعتقد أن الحياة الوظيفية لا قيمة لها.	4.0737	1.01313	2	غالبا
05 من الصعب التغلب على العقبات التي تواجهني في العمل.	3.5789	1.12589	4	غالبا
المستوى العام	3.7958	0.65035	//	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات Spss

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (09)، يتضح أن المستوى العام لبعد اللامعنى لأفراد عينة الدراسة جاء مرتفعا وذلك بمتوسط حسابي قدره (3.7958)، والانحراف المعياري قدره (0.65035)، مما يشير إلى وجود تباين كبير في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد، وقد يشير هذا الارتفاع لمستوى بعد اللامعنى إلى صعوبة تحديد الأهداف من قبل أفراد العينة المبحوثة أو لعدم وضوحها، وصعوبة تحديد اتجاهات على المستوى الفردي والاجتماعي، ما يجعلها لا تتوافق واهتماماتهم وطموحاتهم، كما يشعرون بعدم امتلاك دليل يعمل على توجيه السوق والتصرفات التي من شأنها تعزيز انتمائهم وولائهم نحو المؤسسة، وفقدانهم أهمية العمل الذي يقوّي ترابطهم بالمؤسسة ويلبي طموحاتهم ورغباتهم، وهذا ما أشارت إليه زهران حامد(2004م)، حيث أن الفرد المغترّب يرى الحياة لا معنى لها، كونها تسير وفق منطق غير مفهوم وغير معقول، وبالتالي يفقد واقعيته⁴¹.

هـ. بعد الاغتراب عن الذات:

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لبعد الاغتراب عن الذات.

عبارات بعد: الاغتراب عن الذات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01 لدي ميل كبيرة ورغبة في ترك العمل.	3.6842	1.22269	1	غالبا
02 أشعر بأنني فقدت الاهتمام بكل شيء في العمل.	3.2737	1.34830	4	أحيانا
03 أعاني ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند القيام بأداء الأعمال.	3.6737	1.03597	2	غالبا
04 أفقد السيطرة على نشاطي في العمل.	3.0842	1.21745	5	أحيانا
05 أبتعد عن المشاركات في النشاطات الاجتماعية في المستشفى.	3.6000	1.11470	3	غالبا
المستوى العام	3.4632	0.81018	//	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات Spss

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (10)، يتضح أن المستوى العام لبعد الاغتراب عن الذات لأفراد عينة الدراسة جاء متوسطا، وذلك بمتوسط حسابي قدره (3.4632)، وانحراف معياري قدره (0.81018)، مما يشير إلى وجود تباين كبير في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد، وقد تشير هذه النتيجة المتوسطة على حد علم الباحثين إلى شعور أفراد العينة بعدم الرضا عن ذواتهم، وقد تعود هذه إلى عدم وجود البرامج والأنشطة التي تكافئ وتحفز على السلوكيات والتصرفات الحميدة والحسنة تجاه

المؤسسة، كما تعود إلى عدم توافق المعايير والقواعد السلوكية للمؤسسة مع قيم وطموحات العاملين وانعدام القيمة المعنوية بما يقوم به العاملون مؤدياً إلى تكوين مشاعر سلبية نحو ذواتهم و نحو المؤسسة، مما يدفعه إلى الابتعاد عن أي مشاركة أو نشاطات تبرمجها المؤسسة، وحتى إلى تطور رغبتهم نحو ترك العمل.

2.7.2. مستوى إهوك سلوك المواطن في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة

الجدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لعبارة السلوك المواطن.

عبارات محور السلوك المواطن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
01 أساعد الزملاء حينما يكون لديهم أعباء عمل كثيرة دون انتظار مقابل	1.8000	0.8944	7 نادراً
02 أعمل على مساعدة وتوجيه وإرشاد المراجعين للحصول على أفضل خدمة ب المستشفى.	1.7053	0.8857 5	9 أبداً
03 أعتمد على العاملين في المستشفى لأداء المهام الوظيفية.	3.1368	1.2169	2 أحياناً
04 أتعامل بإيجابية مع العاملين طلباً للاستقرار والهدوء في العمل.	1.7684	0.8436	8 أبداً
05 أسعى للمشاركة في تطوير أداء المستشفى، والاهتمام بمصيره.	2.0632	0.9979	3 نادراً
06 أهتم بمتابعة التعليمات، والتعميمات، والنشرات المتعلقة بالمستشفى.	2.0632	0.9764	3 نادراً
07 أظهر الاحترام، والتقدير للعاملين رغم ضغوط العمل.	1.8105	0.7479	6 نادراً
08 أتقبل المضايقات في العمل دون شكوى أو تذمر.	3.2632	1.3385	1 أحياناً
09 ألتزم بقواعد، وإجراءات العمل في المستشفى دون مراقبة ومحاسبة.	2.0316	0.9725	4 نادراً
10 أحرص على الالتزام بأوقات العمل الرسمية.	1.9053	0.9573	5 نادراً
المستوى العام	2.1547	0.5885 0	/ / منخفض

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات (spss)

يتضح من خلال الجدول رقم (11) أن مستوى سلوك المواطن كان منخفضاً لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد، إذ بلغ (2.1547) بانحراف معياري قدره (0.5885)، مما يشير إلى وجود تباين في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذا البعد، وتعود هذه النتيجة إلى انعدام رغبة أفراد العينة المبحوثة في مساعدة زملائهم في العمل، وخصوصاً الذين تواجههم صعوبات مرتبطة بالعمل نتيجة غياب الدوافع الذاتية لأفراد العينة وأيضاً عدم التعامل أفراد العينة بإيجابية مع زملائهم، كالتشاور وتقديم المشورة والنصح للآخرين من أجل تحسين إجراءات العمل، وهذا يدل على غياب العلاقات الاجتماعية وضعف التواصل وعدم اندماجهم في مكان العمل فيدفع الفرد إلى الانسحاب من البرامج والنشاطات التي تخص المنظمة، وعدم احترام القواعد والتعليمات واللوائح التنظيمية، ما يجعله يتصرف ويظهر السلوك السلبي والحامد، ويمكنه أن يعمل حتى على تعطيلها.

كما يدل انخفاض مستوى هذا البعد على عدم استعداد أفراد العينة لإنجاز العمل في ظروف قد تكون غير مناسبة وخير مثال عن ذلك ظروف العمل الراهنة في ظل جائحة كورونا وامتناعهم عن العمل رغم التحفيزات المقدمة.

2.7.3. مستوى إدراك محاور الدراسة ككل.

الجدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لمتغيرات الدراسة.

المحور	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	المستوى العام
الاغتراب الوظيفي	3.5444	0.55097	متوسط
السلوك المواطنة التنظيمية	2.1547	0.58850	منخفض
الدراسة ككل	3.1447	0.39120	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات (spss)

يتضح من خلال الجدول رقم (12) أن مستوى إدراك الاغتراب الوظيفي كان متوسطا ومستوى إدراك سلوك المواطنة التنظيمية كان منخفضا لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي المرجح لهذين البعدين، إذ بلغا (3.5444)، (2.1547) على التوالي بانحراف معياري قدره (0.55097)، (0.58850) على التوالي، مما يدل على وجود تباين في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذين المتغيرين، أما المستوى العام للدراسة ككل، فقد كان متوسطا، وذلك بناءً على المتوسط الحسابي العام المرجح، حيث بلغ (3.1447) بانحراف معياري قدره (0.39120)، مما يدل على وجود تباين في إجابات أفراد العينة حول متغيري الدراسة.

واستنادا إلى النتائج التي تم التوصل إليها، فإن هناك مبررا لقبول الفرضية الرئيسية الأولى التي مفادها: «يوجد مستوى إدراك متوسط لمتغيرات الدراسة ككل (الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية) من وجهة نظر الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية ببوسعادة» الذي يعكسه مستوى المتوسط للدراسة ككل.

2.8. استقلالية متغيرات الدراسة وعدم التداخل فيما بينها:

من أجل إجراء هذا الاختبار الإحصائي الذي يعدّ من الشروط الأساسية لتحليل الانحدار، يتم استخدام اختبار التعددية الخطية (Multicollinearity) بحساب معامل تضخم التباين (VIF)، حيث يجب ألا تتعدى قيمته (10)، وحساب معامل التباين المسموح (Tolerance)، ويجب أن تتجاوز قيمته (0.05) بين المتغيرات المستقلة.

الجدول (13) نتائج معامل السماحية ومعامل التضخم لاختبار مشكلة التعدد الخطي.

المتغيرات المستقلة	معامل تضخم التباين (VIF)	التباين المسموح (Tolerance)	القرار
العزلة	1.295	0.772	لا توجد مشكلة
العجز	1.902	0.526	لا توجد مشكلة
اللامعيارية	1.431	0.699	لا توجد مشكلة
اللامعنى	1.832	0.546	لا توجد مشكلة
الاغتراب عن الذات	1.588	0.630	لا توجد مشكلة

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات (spss)

يتبين من خلال الجدول اعلاه أن جميع معاملات التضخم لجميع المتغيرات أقل من (10)، وكذلك قيم (Tolerance) تأتي في مجال الحدود المسموح بها، مما يدل على استقلالية المتغيرات المستقلة للدراسة وعدم التداخل فيما بينها (ارتباط بين المتغيرات المستقلة)، وبالتالي لا توجد مشكلة التعدد الخطي بين أبعاد متغير الاغتراب الوظيفي.

2.9. التحقق من عدم وجود ارتباط ذاتي:

تبرز مشكلة الارتباط الذاتي في ظل وجود علاقة بين قيم أخطاء نموذج الانحدار، وهذا ما يؤدي إلى وجود أثر للمتغيرات المستقلة بشكل كبير على المتغير التابع، وبهذا نقوم بإجراء اختبار درين واتسون (Durbin-Watson) للتحقق من وجود مشكلة ارتباط ذاتي أو لا توجد، حيث يجب أن تكون قيم (DW) ضمن المجال [4-0]، فالقيم التي تكون قريبة من (0) يدل على وجود ارتباط ذاتي موجب، أما القيم التي تكون قريبة من (4) دلالة على وجود ارتباط ذاتي سالب، والقيم التي تقع ضمن المجال المقبول [2.5-1.5] فهي تدل على عدم وجود ارتباط ذاتي للمتغيرات المستقلة، والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول (14): اختبار دورين واتسون (Durbin-Watson)

فرضية الأثر	قيمة اختبار (Durbin-Watson)	القرار
العزلة	1.573	لا توجد مشكلة
العجز	1.606	لا توجد مشكلة
اللامعيارية	1.657	لا توجد مشكلة
اللامعنى	1.712	لا توجد مشكلة
الاغتراب عن الذات	1.617	لا توجد مشكلة
الفرضية الرئيسية الثالثة	1.636	لا توجد مشكلة

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات (spss).

يتبين من خلال القيم الموضحة في الجدول أعلاه أن كل قيم (D-W) تقع ضمن المجال المقبول [2.5-1.5]، وبالتالي يدل هذا على عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي للمتغيرات المستقلة، مما يعني إمكانية إجراء اختبارات تثبت صحة الفرضيات باستخدام أسلوب تحليل التباين الانحدار المتعدد.

2.10. اختبار وجود علاقات تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع

حيث تضمنت الفرضية الرئيسية الثانية ما يأتي: «توجد علاقة تأثير عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للاغتراب الوظيفي بأبعاده (العزلة، العجز، اللامعيارية، اللامعنى، إغتراب عن الذات) على السلوك المواطنة لدى عينة الدراسة في المؤسسة الاستشفائية ببوسعادة».

◀ تقدير معادلة الانحدار المتعدد:

لهذا الغرض، تم الاستعانة ببرنامج Spss إصدار (25) لتقدير معادلة الانحدار المتعدد، وكانت النتائج كالاتي:

الجدول (15): نتائج تقدير معالم نموذج الانحدار المتعدد واختبار معنوية المعالم والنموذج الكلي.

تقدير نموذج العام لمتغيرات الدراسة									
المتغيرات المستقلة		تقدير معالم النموذج		اختبار المعاملات			اختبار النموذج		القدرة التفسيرية
المعاملات	قيم	الخطأ المعياري	اختبار T-test	قيمة الاحتمالية	قيمة (F) F-test	قيمة الاحتمالية	معامل التحديد	معامل	التفسيرية
B-coff	S.E(B)	P-value	P-value	R2	P-value	R2	معامل التحديد	معامل	التفسيرية
الثابت	4.606	0.635	7.252	0.000	معنوي				
العزلة	-0.447	0.162	-2.765	0.008	معنوي				
العجز	-0.019	0.56	-0.334	0.741	غير				

0.319	0.000	5.719	معنوي				-	
			غير معنوي	0.914	-0.109	0.134	-0.015	اللامعيارية
			غير معنوي	0.540	0.617	0.206	0.127	اللامعنى
			معنوي	0.041	-2.087	0.150	-0.312	إغتراب عن الذات
معادلة النموذج : $y = 4.606 - 0.447x_1 - 0.015x_3 - 0.312x_5 + \varepsilon$								
قيمة F الجدولية عند درجة حرية (5,89) = 2.316.				قيمة T الجدولية عند مستوى دلالة $\alpha(0.05)=1.661$				

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات (spss)

◀ القدرة التفسيرية للنموذج:

1. اختبار فيشر (تحليل التباين):

بعد أن تم تقدير معادلة الانحدار، فإنه لابد من تفحص جودة المطابقة الإحصائية لهذه المعادلة؛ أي جودة النموذج وذلك من خلال جدول تحليل التباين ANOVA لإيجاد قيمة F المحسوبة للتأكد من جودة النموذج ككل، وكذلك قيم ستودنت t والموافقة لقيم معاملات الانحدار الجزئية، وعليه يتم اختبار فرض العدم H_0 :

القائل بأن: $H_0: B_1 = B_2 = B_3 = 0$

عند مستوى معنوية، 0.05 حيث يمكن استخراج قيمة F الجدولية من جداول فيشر وقيمتها كما يأتي:
من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه، يتضح أن قيمة مستوى الدلالة (F)، البالغة (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المفروض الذي يبلغ $\alpha(0.05)$ ، وأن قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (5.719) أكبر من قيمتها الجدولية البالغة $F_{0.05}=2.316$.
2. معامل التحديد:

يسمح معامل التحديد بمعرفة القدرة التفسيرية للنموذج، وكانت قيمته 0.319؛ أي أن المتغيرات المستقلة (أبعاد الاغتراب الوظيفي) تفسر 31.9% من التباين في المتغير التابع (السلوك المواطنة)، كما أن قيمة معامل التحديد المعدل كانت 0.263؛ أي 26.3%، وهي نسبة نوعاً ضعيفة نوعاً ما، لكن يمكن قبولها في البحوث الاجتماعية، إذ أننا نتعامل مع متغيرات إدارية تتعلق بالعنصر البشري، وهي غير قابلة للملاحظة بشكل مباشر، وعليه يمكن استخدام هذا النموذج في وصف العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

3. اختبار معنوية معاملات معادلة الانحدار باستخدام اختبار ستودنت

من مخرجات برنامج spss الملخص في الجدول نفسه أعلاه، نجد كلها دالة إحصائية، عدا المعامل β_3 ، β_2 ، β_3 ومعامل β_4 ، واستناداً إلى النتائج التي تم التوصل إليها نقبل الفرضية الرئيسية الثانية (H_1) في جزئية معينة، حيث نستنتج بأنه: «توجد علاقة تأثير عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الاغتراب الوظيفي (العزلة، الاغتراب عن الذات) على سلوك المواطنة في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة».

كما نرفضها في جزئية معينة، ونقبل بالفرضية الصفرية (H_0) في جزئية: «لا توجد علاقة تأثير عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لبعد الاغتراب الوظيفي (العجز، اللامعيارية، اللامعنى) على سلوك المواطنة في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة».

2.11. اختبار الفروق بين متغيرات الدراسة

الفرضية الرئيسية الثالثة: «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لآراء المستجوبين تجاه متغيرات الدراسة (الاغتراب الوظيفي، السلوك المواطنة) تُعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، الخبرة)، لدى سلك المرضى بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة. حيث تضمنت الفرضية الرئيسية الثالثة ما يأتي:

- الفرضية الفرعية الأولى: «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حول آراء المرضى المستجوبين تجاه متغيرات الدراسة (الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة) تُعزى للعوامل الشخصية (الجنس)، لدى المرضى بالمؤسسة الاستشفائية ببوسعادة».
- الفرضية الفرعية الثانية: «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لآراء المرضى المستجوبين تجاه متغير الدراسة (الاغتراب الوظيفي)، تُعزى للعوامل الشخصية والوظيفية (العمر، الخبرة) لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية ببوسعادة».
- الفرضية الفرعية الثالثة: «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لآراء المستجوبين تجاه متغير الدراسة (السلوك المواطنة) تُعزى للعوامل الشخصية والوظيفية (العمر، الخبرة)، لدى المرضى بالمؤسسة الاستشفائية ببوسعادة».

أ. اختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الثالثة:

و مفادها أنه: «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول آراء المرضى المستجوبين تجاه متغيرات الدراسة (الاغتراب الوظيفي والسلوك المواطنة) تُعزى للعوامل الشخصية (الجنس)». وللتحقق من وجود فوارق دالة إحصائية تُعزى إلى متغير الجنس، نستخدم اختبار (T-Test) للمقارنات الثنائية والجدول يبين ذلك:

الجدول رقم (16): اختبار (T - Test) حسب متغير النوع الجنس.

المجال	النوع الاجتماعي	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T-Test	
					القيمة T	مستوى الدلالة
الاغتراب الوظيفي	ذكر	27	3.6815	0.59366	1.539	0.872
	أنثى	68	3.4900	0.52779		
السلوك المواطنة	ذكر	27	1.9481	0.52210	-2.200	0.682
	أنثى	68	2.2368	0.59673		
المجموع		95	3.1862	0.43304	0.608	0.804
			3.1219	0.37562		

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات (spss)

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وذلك استنادا إلى أن قيمة (T) المحسوبة لمتغير الاغتراب الوظيفي، البالغة (1.539) أقل من قيمتها الجدولة البالغة (2.316)، إضافة إلى أن مستوى المعنوية لمتغير الاغتراب الوظيفي بلغ (0.872)، وهو أكبر من مستوى المعنوية المفروض البالغ ($\alpha=0.05$).

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وذلك استنادا إلى أن قيمة (T) المحسوبة لمتغير السلوك المواطنة، البالغة (-2.200) أقل من قيمتها الجدولة البالغة (2.316) كما أن مستوى المعنوية لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية، بلغ (0.682) وهو أكبر من مستوى المعنوية المفروض البالغ ($\alpha=0.05$).

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) وذلك استنادا إلى أن قيمة (T) المحسوبة لمتغيرات الدراسة (الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية) البالغة (0.608) أقل من قيمتها الجدولة البالغ (2.316) كما أن مستوى المعنوية لمتغيرات الدراسة (الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية) بلغ (0.804) وهو أكبر من مستوى المعنوية المفروض والبالغ ($\alpha=0.05$).

وطبقا لهذه النتائج، فهناك مبرر بقبول الفرضية الفرعية الأولى مفادها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول آراء المرضى المستجوبين تجاه متغيرات الدراسة (الاغتراب الوظيفي والسلوك المواطنة) تُعزى للعوامل الشخصية (الجنس). وهذه النتائج تفسر أن المرضى بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة حسب العينة المبحوثة، لا يؤثر عامل اختلاف الجنس في آرائهم، وبالتالي فهم يحملون الاتجاهات والتصورات نفسها تجاه الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة.

ب. اختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الثالثة:

التي تنص على ما يأتي: « لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لآراء المرضى المستجوبين تجاه متغير الدراسة (الاغتراب الوظيفي)، تُعزى للعوامل الشخصية والوظيفية (العمر، الخبرة) لدى المرضى بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة».

وللتعرف على صحة الفرضية الفرعية الثانية قمنا بإجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لأنه يحتوي أكثر من فئتين، وهي (العمر، الخبرة)، حيث توصلنا إلى النتائج الموضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (17): يوضح تحليل التباين الأحادي الاتجاهات للمستجوبين نحو الاغتراب الوظيفي وفقا للمتغيرات

الشخصية والوظيفية.

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	1	0.457	0.457	1.1514	0.222
	داخل المجموعات	93	28.078	0.302		
الخبرة	بين المجموعات	1	1.100	1.100	3.729	0.075
	داخل المجموعات	93	27.437	0.295		

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات (spss)

بناء على النتائج الواردة في الجدول أعلاه، يمكننا تحليل التباين في اتجاهات المستجوبين نحو الاغتراب الوظيفي وفقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية، حيث نلاحظ الآتي:

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاتجاهات المستجوبين نحو الاغتراب الوظيفي لدى المرضى بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة تُعزى للعمر، وذلك استنادا إلى أن قيمة (F) المحسوبة للمتغير الاغتراب الوظيفي، البالغ (1.1514) أقل من قيمتها الجدولة البالغة (2.316) إضافة إلى أن مستوى المعنوية للمتغير الاغتراب الوظيفي بلغ (0.222) وهو أكبر من مستوى المعنوية المفروض البالغ ($\alpha = 0.05$) مما يدل على أن العمر لا يؤثر باتجاهات وتصورات أفراد عينة الدراسة لدور الاغتراب الوظيفي في تنمية سلوك المواطنة بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، نظرا لوجودهم في ظروف عمل واحدة تمكنهم من تحديد الاغتراب الوظيفي في تنمية سلوك المواطنة للمرضين.

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاتجاهات المستجوبين نحو الاغتراب الوظيفي لدى المرضى بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة تُعزى للخبرة، وذلك استنادا إلى أن قيمة (F) المحسوبة للمتغير الاغتراب الوظيفي البالغ (3.729) أقل من قيمتها الجدولة البالغة (2.316) إضافة إلى أن مستوى المعنوية للمتغير الاغتراب الوظيفي، بلغ (0.057)، وهو أكبر من مستوى المعنوية المفروض البالغ ($\alpha = 0.05$) مما يدل على أن الخبرة لا تؤثر في اتجاهات وتصورات أفراد عينة الدراسة لدور الاغتراب الوظيفي في تنمية سلوك المواطنة في المؤسسة.

وطبقا لهذه النتائج، فهناك مبرر لقبول الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الثالثة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حول آراء المرضى المستجوبين تجاه متغير الدراسة (الاغتراب الوظيفي) تُعزى للعوامل الشخصية والوظيفية (العمر، الخبرة) لدى المرضى بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

ج. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الثالثة:

التي تنص على ما يأتي: «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لآراء المستجوبين تجاه متغير الدراسة (سلوك المواطنة التنظيمية) تُعزى للعوامل الشخصية والوظيفية (العمر، الخبرة) لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة».

وللتعرف على صحة الفرضية الفرعية الثالثة قمنا بإجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)

حيث توصلنا إلى النتائج الموضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (18): يوضح تحليل التباين الأحادي لاتجاهات المستجوبين نحو سلوك المواطنة وفقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	موسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	1	0.184	0.184	0.529	0.469
	داخل المجموعات	93	32.371	0.348		
الخبرة	بين المجموعات	1	0.060	0.060	0.172	0.679
	داخل المجموعات	93	32.495	0.349		

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات (spss)

بناء على النتائج الواردة في الجدول أعلاه، يمكننا تحليل التباين في اتجاهات المستجوبين نحو سلوك المواطنة وفقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية، حيث نلاحظ الآتي:

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاتجاهات المستجوبين نحو سلوك المواطنة لدى الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة تعزى للعمر، وذلك استنادا إلى أن قيمة (F) المحسوبة لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية، البالغة (0.529) أقل من قيمتها الجدولة البالغة (2.316) إضافة إلى أن مستوى المعنوية لمتغير سلوك المواطنة، بلغ (0.459) وهو أكبر من مستوى المعنوية المفروض البالغ ($\alpha = 0.05$) مما يدل على أن العمر لا يؤثر في اتجاهات وتصورات أفراد عينة الدراسة لدور الاغتراب الوظيفي في تنمية سلوك المواطنة بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، في ظل وجودهم في ظروف عمل واحدة وتأثرهم بعوامل واحدة تساعدهم على تحديد دور الاغتراب الوظيفي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية.

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاتجاهات المستجوبين نحو سلوك المواطنة لدى الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، تُعزى للخبرة، وذلك استنادا إلى أن قيمة (F) المحسوبة لمتغير سلوك المواطنة البالغة (0.172) أقل من قيمتها الجدولة البالغة (2.316) إضافة إلى أن مستوى المعنوية للمتغير سلوك المواطنة بلغ (0.679) وهو أكبر من مستوى المعنوية المفروض البالغ ($\alpha = 0.05$) وبالتالي، فإن النتيجة تدل على أن الممرضين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة لا يؤثر عامل الخبرة في رؤيتهم، وبالتالي لهم الاتجاهات والتصورات نفسها تجاه دور الاغتراب الوظيفي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية.

وبناءً على ما سبق، نقبل الفرضية الرئيسية الثالثة (H_0)، مفادها بأنه: «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لآراء المستجوبين تجاه متغيرات الدراسة (الاغتراب الوظيفي، السلوك المواطنة) تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، الخبرة) لدى سلك الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة».

3. تحليل النتائج:

- مستوى إدراك متغير الدراسة (الاغتراب الوظيفي) كان متوسطا، وهذا ما أشارت إليه أغلب النتائج أبعاد المتغير (الاغتراب الوظيفي)، حيث كان كل من (العزلة، اللامعيارية، الاغتراب عن الذات) بمستوى متوسط، و (العجز اللامعني) مستوى مرتفع، مع وجود تباين نوعا ما في إجابات العينة المبحوثة، مما يدل على وجود القليل من التشبث لدى إجابات العينة المدروسة.
- مستوى إدراك متغير الدراسة (السلوك المواطنة) كان منخفضا، وهذا ما أشارت إليه نتائج المتغير (السلوك المواطنة) مع وجود تباين نوعا ما في إجابات العينة المبحوثة، مما يدل على وجود القليل من التشبث لدى إجابات العينة المدروسة.
- بينما مستوى إدراك الدراسة ككل جاء متوسطا لدى العينة المبحوثة، وهذا ما أشارت إليه نتيجة المتوسط الحسابي للدراسة ككل.
- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أنه توجد علاقة تأثير عكسية لأبعاد الاغتراب الوظيفي (العزلة، الاغتراب عن الذات) على سلوك المواطنة التنظيمية لدى سلك الممرضين في مؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.
- كما أظهرت النتائج عدم وجود تأثير للأبعاد الاغتراب الوظيفي (العجز، اللامعيارية، اللامعني) على سلوك المواطنة لدى سلك الممرضين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.
- وبناءً على النتائج المتوصل إليها نقبل الفرضية الرئيسية الثانية (H_1) في جزئية، بأنه: "توجد علاقة تأثير عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الاغتراب الوظيفي (العزلة، اغتراب عن الذات) على سلوك المواطنة في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة».

- ونرفضها في جزئية أخرى، ونقبل بالفرضية الصفرية (H_0) في جزئية: لا توجد علاقة تأثير عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لبعد الاغتراب الوظيفي (العجز، اللامعيارية، اللامعنى) على سلوك المواطنة في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة».
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حول آراء المستجوبين تجاه متغير الدراسة (الاغتراب الوظيفي، سلوك المواطنة التنظيمية)، تُعزى للعوامل الشخصية (الجنس)، لدى الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حول آراء المستجوبين تجاه متغير الدراسة (الاغتراب الوظيفي)، تُعزى للعوامل الشخصية والوظيفية (العمر، الخبرة)، لدى الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حول آراء المستجوبين تجاه متغير الدراسة (سلوك المواطنة التنظيمية)، تُعزى للعوامل الشخصية والوظيفية (العمر، الخبرة)، لدى الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.
- وبناء على ما سبق، نقبل الفرضية الرئيسية الثالثة (H_0)، بأنه: « لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، لآراء المستجوبين تجاه متغيرات الدراسة (الاغتراب الوظيفي، سلوك المواطنة التنظيمية) تُعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، الخبرة)، لدى سلك الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة».

5. خلاصة:

- الاغتراب الوظيفي يعد مشكلة تنظيمية وفردية تتطلب تعاوناً بين الإدارة والعامل من أجل خلق بيئة عمل داعمة ومحفزة. عندما يفقد الفرد الاتصال العاطفي أو الفكري بعمله، يتعرض لفقدان جزء من هويته وإنتاجيته، مما ينعكس سلباً على كل من الفرد والمجتمع. لذا، من الضروري إيجاد حلول مشتركة بين الإدارة والعامل لتعزيز بيئة العمل وتحفيز الأفراد، للوصول إلى مستويات من سلوكيات المواطنة التنظيمية للأفراد دون استنزاف العاملين، حيث تعود المواطنة التنظيمية عاملاً حاسماً لنجاح المنظمات الحديثة كونها تتطلب بيئة عمل داعمة ومحفزة، وفي ضوء النتائج المتوصل إليها توصي الدراسة بما يلي:
- ضرورة الاهتمام ببيئة العمل، وكذا المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات المهنة التي تسهم في تعزيز التزام وولاء وانتماء الأفراد تجاه المؤسسة؛
 - العمل على تنمية العلاقات الاجتماعية وتطوير وتسهيل قنوات الاتصال بين الأفراد فيما بينهم وبين المؤسسة، من شأنها تعمل على زيادة التفاعل مع الأفراد داخل المؤسسة؛
 - تفعيل البرامج النشطة الاجتماعية الهادفة حتى تساعد على تنمية الدوافع لإظهار التصرفات والسلوكيات المقبولة وتقديم أداء جيد يعكس سمعة المؤسسة؛
 - محاولة إشراك جميع العاملين، سيما سلك الممرضين لتعزيز والسعي لتطوير وتنمية الجوانب النفسية الإيجابية للأفراد والمرتبطة بسلوك المواطنة؛
 - العمل على تشجيع الأفراد للقيام بدورات تدريبية من شأنها مساعدتهم على مواجهة وتخطي الصعوبات والعراقيل التي يمكن أن تعترضهم في مكان العمل؛
 - محاولة تعزيز التصرفات والسلوكيات التي تتعلق بالمواطنة والعمل على مكافأة الأفراد ذوي السلوك الحميد، كربطها بنظام الأجور، مما يحفز الآخرين للاقتداء بهم.

6. الهوامش والإحالات:

¹ Farahbod Farzin, et al, Work alienation historical backgrounds, concepts, reasons and effects, Journal of basic and applied scientific research, vol(2), N°(8),2012, pp: 8408-8415.

² Ghaleb, Belal Dahiam Saif ,The Concept of Alienation and Alienation in Organizations, How to Cite Ghaleb, BDS (2024), The Concept of Alienation and Alienation in Organizations. Pancasila International Journal of Applied Social Science, vol(2), N°(2), 2024, pp: 206-223.

³ Şükrü Güler & Osman Ferda Beytekin, Analyzing Organizational Democracy In Higher Education And Organizational Alienation Behaviours Of Faculty Members, New Approaches in Educational Sciences- (2024), Livre de Lyon,France, : 109.

⁴ Dagli Abidin, and Emel Averbek, The Relationship between the Organizational Alienation and the Organizational Citizenship Behaviors of Primary School Teachers, Universal Journal of Educational Research, vol(5), N°(10),2017,p 1717-2017.

⁵ SINGH Dharmendra Kumar and SHUKLA Reshu, Kamala Das: A Dweller with Existential Alienation, Knowledgeable Research: A Multidisciplinary Peer-Reviewed Refereed Journal,vol(2), N°(24), 2024, pp: 29.

⁶ شفاء محمد علي العزاوي؛ والسوداني أثر عبد الله محمد السوداني، تأثير تطوير وصيانة الموارد البشرية في تقليل ظاهرة الاغتراب الوظيفي دراسة استطلاعية لآراء عينة من مديري الشركة العامة للصناعات التعدينية والعزل المائي. المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد 18 (33)، 2012م، ص148.

⁷ يوسف بحر، مياسة أبو السلطان، مرجع سابق، 181.

⁸ معدن شريفة، العمري سليمة، الاغتراب الوظيفي في ضوء مقاربات سوسيولوجية، مجلة العلوم الانسانية، العدد(05) 2018م، ص279.

⁹ طارق هزري، أبعاد المناخ التنظيمي وعلاقته بمستوى الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات في ولاية الجلفة، مجلة دفاتر الاقتصادية، المجلد(8)، العدد(14)، 2017م، ص28.

¹⁰ سهر بنت محمد حوالة، ندى بنت طلال بن توفيق جستنية، واقع الاغتراب الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال بمدينة الرياض مجلة العلوم التربوية الجزء(1)، العدد(1)، 2019م، ص358.

¹¹ Catherine E Ross and John Mirowsky, Alienation: Psychosociological Tradition, in: International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences, 2nd edition, Vol(1),2015 Elsevier Ltd, 2015., pp:544–550

¹² رنا ناصر صبر، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد(37)، 2013م، ص251.

¹³ محمد عبد الرزاق أبو رمان والآخرين، أثر ضغوط العمل في مستوى الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين-دراسة حالة في مستشفى الإسراء-مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد(43)، ملحق(1)، 2016م. ص478.

¹⁴ محمد عبد الرزاق أبو رمان والآخرين، مرجع سابق، ص478.

¹⁵ Shehada Mohammad, and Nema Khafaje, The manifestation of organizational alienation of employees and its impact on work conditions, International Journal of Business and Social Science,vol(6),N°(2),2015, pp :83-84.

¹⁶ Dagli Abidin, and Emel Averbek, Op Cit, p 1708

¹⁷ SINGH Dharmendra Kumar and SHUKLA Reshu, Op Cit, p 29.

¹⁸ MM Badran, Fawzia, and M. Khaled, Job security as perceived by staff nurses and its Relation to their work alienation, Egyptian Journal of Health Care, vol(14), N°(4), 2021,pp: 1611-1620.

¹⁹ سوزان صالح دروزة، دima شكري القواسمي، أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي دراسة تطبيقية- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد(10)، العدد(2)، 2014م، ص300.

²⁰ بن زاهي، مرجع سابق، ص43-44.

²¹ Ghaleb, Belal Dahiam Saif, Op Cit , p207.

- 22 شعيل بن بغيث المطرني، الاغتراب وعلاقته بالأداء، دراسة مسحية على العاملين بالإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض-السعودية، 2005م، ص59.
- 23 مرباح تقي الدين، ونوغي حبيبة، الاغتراب النفسي وعلاقته بالرض الوظيفي لدى المتعاقدين العاملين في مرحلة الابتدائي، دراسات في علوم التربية، العدد(1)، 2016، ص ص: 190-192.
- 24 المطيري، عزيزة مفرح فرحان، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالكفاءة الذاتية لدى عينة من الموظفين بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، مجلة التربية (الأزهر، جزء(3) ، العدد(168)، 2016، ص ص: 467-512.
- 25 مرباح تقي الدين، مرجع سبق ذكره، ص ص: 190-192.
- 26 سليمان براجي، الاغتراب الوظيفي لسببه وآثاره على الفرد والمجتمع، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد (6)، العدد(2)، 2019، ص ص: 663-675
- ²⁷ RAZEK, Sarah, and Amine ZENJARI. "Comportements de citoyenneté organisationnelle: Genèse, évolutions et flou conceptuel, Revue Internationale des Sciences de Gestion, vol(7), N°(3), 2024, pp:152 - 169
- 28 بومنقار مراد، شلابي زهير، الأبعاد الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تحليلية نظرية، مجلة العلوم الاجتماعية العدد(19) 2016م، ص112.
- 29 بومنقار مراد، شلابي زهير، المرجع نفسه أعلاه، ص113.
- ³⁰ Grimault, Valérie, and Bernard Gangloff, Les comportements de citoyenneté organisationnelle: utilité et désirabilité de la conscience professionnelle, RIMHE: Revue Interdisciplinaire Management, Homme & Entreprise, N°(31), 2018, pp : 3-29.
- 31 يريقي حسين، بن عودة مصطفى، دراسة تحليلية لسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية-دراسات إقتصادية، العدد 23(1)، 2009م، ص210.
- 32 بن يحي عز الدين، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية بمؤسسات الشباب لولاية قسنطينة، مجلة أبحاث تربوية ونفسية، المجلد(4)، العدد(10)، 2017م، ص249.
- 33 يريقي حسين، بن عودة مصطفى، مرجع سبق ذكره، ص210.
- 34 بن عودة مصطفى، دراسة وتحليل محددات سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية على عينة من مؤسسات دباغة الجلود بالجزائر، مجلة التنظيم و العمل المجلد(7)، العدد(3)، 2018، ص ص: 7-22.
- 35 بن يحي عز الدين، مرجع سبق ذكره، ص264.
- ³⁶ GNOUFOUGOU Doman, Comportement de citoyenneté organisationnelle orienté vers les individus et la création de valeur durable des entreprises: Rôle médiateur de la satisfaction des clients internes, Revue Française d'Economie et de Gestion, vol(2), N°(1), 2021, pp: 70 – 92
- 37 يريقي حسين، بن عودة مصطفى، مرجع سبق ذكره، ص210
- 38 بومنقار مراد، شلابي زهير، مرجع سبق ذكره، ص119.
- 39 عيشوش عثمان، دغمان بوبكر الصديق، علاقة العدالة التنظيمية بسلوك المواطنة التنظيمية عند الأستاذ الجامعي-دراسة ميدانية في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة بليدة-2، مجلة البحوث الدراسات الاجتماعية، العدد(25)، 2018، ص124.
- 40 وديعة حبه، رؤية تحليلية لمحددات سلوكيات المواطنة التنظيمية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد(3)، العدد(10)، 2016م، ص78.
- 41 دحمان نوال، وبن عروس محمد لمين، مظاهر اللامعيارية في المستويات الثلاث، مجلة الحقائق للدراسات النفسية والاجتماعية، العدد 15، 2019م، ص76.