

علاقة الالتزام التنظيمي بالاغتراب الوظيفي لدى عينة من موظفي قطاع الصحة العمومية
دراسة ميدانية بولاية قسنطينة

The Relationship Between Organizational Commitment and Job Alienation Among a Sample of Public Health Sector Employees: A Field Study in the Wilaya of Constantine

مرابط سعيدة¹

saida.merabet@univ-constantine2.dz

تاريخ الاستلام: 2026/03/31 تاريخ النشر: 2026/06/11

Received: 31/03/2026 published: 11/06/2026

ملخص المقال:

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الالتزام التنظيمي، والاغتراب الوظيفي لدى موظفي قطاع الصحة العمومية بولاية قسنطينة. وقد اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تم توزيع الاستبيان المكون من جزئين: استبيان الالتزام التنظيمي (17 بنداً) ومقياس الاغتراب الوظيفي (26 بنداً) على عينة مكونة من 48 موظفاً إدارياً. وقد أشارت النتائج إلى أنّ الالتزام العاطفي يرتبط سلبياً بالاغتراب لكن بشكل ضعيف وغير دال إحصائياً، بينما أظهر الالتزام المعياري علاقة سالبة قريبة من المتوسط، في حين أظهر الالتزام الاستمراري علاقة موجبة، أما العلاقة الكلية بين الالتزام التنظيمي والاغتراب فكانت سالبة ضعيفة وغير دالة إحصائياً. وقد أوصت الدراسة بتعزيز الالتزام الإيجابي العاطفي والمعياري من خلال زيادة الرضا الوظيفي وكذا وضع برامج تحفيزية وخلق ثقافة تنظيمية تشجع الانتماء والولاء التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: الالتزام التنظيمي؛ الاغتراب الوظيفي؛ الموظفون الإداريون.

Abstract:

The study aimed to identify the relationship between organizational commitment and job alienation among employees of the public health sector in Constantine Province. Using the descriptive-analytical method, a questionnaire was administered to 48 administrative employees. The results showed that affective commitment was negatively related to job alienation, but weakly and not statistically significant, while normative commitment showed a negative relationship close to moderate and continuance commitment a positive relationship. The overall relationship between organizational commitment and job alienation was weakly negative and not statistically significant. The study recommended strengthening affective and normative commitment through job satisfaction, incentive programs, and an organizational culture that promotes organizational belonging and loyalty.

Keywords: Organizational Commitment; Job Alienation; Administrative Employees

¹ - جامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 2-

مقدمة:

إن الالتزام التنظيمي من أبرز مفاهيم السلوك التنظيمي، والذي حظي باهتمام الباحثين في ميدان علم نفس العمل والتنظيم، نظراً لأهميته وتأثيره على جوانب العمل المختلفة وخصوصاً على أداء العمال، استقرارهم المهني، وانتمائهم لمنظمتهم. فالمنظمة الحديثة، بما تواجهه من تحديات إدارية ومهنية، أصبحت تعتمد بالإضافة إلى كفاءة مواردها البشرية على الاهتمام بتحقيق مستويات عالية من الالتزام التنظيمي، حيث يعتبر هذا الأخير أحد رهاناتها الاستراتيجية لضمان البقاء والربح والاستمرارية. وهذه أهم أهداف أي منظمة ذات تخطيط استراتيجي محكم، والساعية لتحقيق الديمومة في سوق العمل التنافسي. وقد شهد مفهوم الالتزام التنظيمي تطوراً عبر الزمن، حيث لم يُنظر إليه كاتجاه أحادي البعد، بل اعتبر كمتغير متعدد الأبعاد، يضم جوانب عاطفية، ومعارية، واستمرارية. فهو تلك الحالة النفسية التي توصف بأنها: تعلق الفرد بمنظمته، ورغبته في البقاء والانتماء إليها، وتقبله وتبنيه لأهدافها وقيمها والاندماج الذي يشعر به اتجاهها، مما يؤثر على سلوكياته وقراراته حول البقاء أو ترك المنظمة. من جهة أخرى، وفي الوقت الذي يُعد فيه الالتزام التنظيمي مؤشراً إيجابياً على الصحة النفسية والانتماء الوظيفي، يبرز مفهوم الاغتراب الوظيفي، والذي يُعتبر بدوره أحد أبرز المؤشرات على تدهور جودة الحياة المهنية داخل المؤسسات. ومن أهم الانعكاسات السلبية الناتجة عن اختلال علاقة العامل بمؤسسته، حيث يُعد مؤشراً سلبياً يعبر عن خلل في توازن العلاقة بين الفرد والمؤسسة التي ينتمي إليها. وفي ظل تضارب مصطلحي الالتزام التنظيمي والاغتراب الوظيفي، حيث يلم البحث متغيرين ذوا صلة مباشرة بالواقع المهني، إذ تبرز أهمية موضوع علاقة الالتزام التنظيمي بالاغتراب الوظيفي.

إذ ونظرياً يسهم هذا الموضوع في إثراء الأدبيات النفسية والمواضيع التنظيمية، إذ تسهم هذه الدراسة في تعزيز الفهم النظري لمتغيري الدراسة والعلاقة بينهما، وهما الالتزام التنظيمي والاغتراب الوظيفي، خاصة في بيئة العمل الجزائرية التي تحتاج إلى تسليط الضوء على مثل هذه الدراسات العلائقية الهامة، سعياً لإيجاد الحلول لبعض الظواهر النفسية، الاجتماعية، والتنظيمية والتي قد تؤثر على إنتاجية الفرد ورضاه الوظيفي، مثلما تؤثر على إنتاجية المنظمات واستمراريتها. وذلك عبر القيام بدراسة علمية منهجية لفهم ديناميكيات التفاعل النفسي داخل المنظمات: حيث تقدم الدراسة تحليلاً نظرياً يربط بين مشاعر الالتزام كمتغير إيجابي من جهة، ومشاعر الاغتراب كمتغير سلبي من جهة أخرى، مما قد يثري النماذج المفسرة في مجال علم نفس العمل والتنظيم.

أما تطبيقياً: فتمكن مثل هذه الدراسات التطبيقية المختصين في علم نفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية من رصد مؤشرات الاغتراب الوظيفي مما يساعد في ضبطها داخل المؤسسات الصحية والتنبؤ بها، واتخاذ الإجراءات الوقائية والتكفل النفسي بالأفراد العاملين مبكراً. كما وتقدم مثل هذه الدراسات دعماً للمدراء والقادة لتحسين ظروف العمل ورفع مستوى الالتزام التنظيمي من خلال الوقوف على العلاقة بين المتغيرين، وكذا وضع استراتيجيات فعالة لتعزيز الانتماء والولاء الوظيفي، مما ينعكس على جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسات الصحية الجزائرية، وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة والفرد معاً. ومن هذا المنطلق، هذا ما كان لنا سبباً للقيام بهذه الدراسة الميدانية لاستقصاء طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين لدى عينة من موظفي قطاع الصحة العمومية بولاية قسنطينة، وهذا بطرح التساؤل الآتي: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والاغتراب الوظيفي لدى عينة من موظفي قطاع الصحة العمومية (الاداريين) بولاية قسنطينة؟

وللإجابة عن هذا التساؤل، انبثقت الاسئلة الجزئية الآتية:

1. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام العاطفي والاعترا ب الوظيفي لى عينة من موظفي قطاع الصحة العمومية (الاداريين) بولاية قسنطينة؟
 2. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام المعيارى والاعترا ب الوظيفي لى عينة من موظفي قطاع الصحة العمومية (الاداريين) بولاية قسنطينة؟
 3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام الاستمراري والاعترا ب الوظيفي لى عينة من موظفي قطاع الصحة العمومية (الاداريين) بولاية قسنطينة؟
- وانطلاقا من هذه التساؤلات، تمت صياغة الفرضيات الصفرية التالية:
- الفرضية العامة** والتي مفادها: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمى والاعترا ب الوظيفي لى عينة من موظفي قطاع الصحة العمومية (الاداريين) بولاية قسنطينة.
- اما الفرضيات الجزئية** فهي كما يلي:
1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام العاطفي والاعترا ب الوظيفي لى عينة من موظفي قطاع الصحة العمومية (الاداريين) بولاية قسنطينة.
 2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام المعيارى والاعترا ب الوظيفي لى عينة من موظفي قطاع الصحة العمومية (الاداريين) بولاية قسنطينة.
 3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام الاستمراري والاعترا ب الوظيفي لى عينة من موظفي قطاع الصحة العمومية (الاداريين) بولاية قسنطينة.

1. الاجراءات النظرية:

1. الالتزام التنظيمى:

1.1 تعريف الالتزام التنظيمى:

يعد الالتزام التنظيمى من أهم المفاهيم فى علم النفس العمل والتنظيم، وهذا لأهميته فى تفسير سلوك العاملين واندماجهم فى بيئة العمل. حيث يؤثر على أداء العاملين، وولائهم، ورضاهم عن العمل، وارتفاع أو انخفاض معدلات دوران العمل. ويعرف الالتزام التنظيمى بأنه: حالة نفسية تتمثل فى تمسك الفرد بمنظّمته واقتناعه بأهدافها الامر الذي ينعكس على سلوكياته، حيث يسعى لنجاح هذه المنظمة، وبذل قصارى الجهد والالتزام بتحقيق ذلك.¹

بلال شنين. (2020). الالتزام التنظيمى وعلاقته بالاداء الوظيفي. المسيلة. الجزائر. ص 14.

و يرى بيكري راندال وريجيل أن الالتزام التنظيمي: "هو رغبة الفرد القوية في البقاء عضوا في المنظمة، والاستعداد لبذل مستويات عالية من الجهود، وإيمان عميق وقبول تام لقيم وأهداف المنظمة".¹

ومما سبق يعرف الالتزام التنظيمي بأنه: الرابط النفسي الداخلي الذي يجمع الفرد بالمنظمة ويجعله مندجاً بعمله متبنياً قيم المنظمة، وهو من أهم الأهداف الانسانية التي تسعى المنظمات الساعية للدعم والربح لبلوغه لما له من أثر فعال في تحقيق ولاء العامل واستمراره. فهو ارتباط وجداني بالمنظمة يجعل العامل على استعداد لبذل الجهد لتحقيق أهدافها والبقاء ضمنها.

1-2 أنواع الالتزام التنظيمي:

للا التزام التنظيمي ثلاثة أنواع هي الالتزام العاطفي والمعياري والاستمراري ونشرحها فيما يلي :

1-2-1 الالتزام العاطفي:

هذا النوع من الالتزام التنظيمي هو تعلق عاطفي بشكل إيجابي للعامل اتجاه منظمته حيث يفضل الاستمرار في العمل بها بدافع عاطفة والانتماء والحب والتقدير بعيداً عن أي دوافع مادية وبعيداً عن عنصر الاجبار.

1-2-2 الالتزام المعياري:

هذا النوع من أنواع الالتزام التنظيمي ينتج عن الشعور بالواجب الاخلاقي والمسؤولية الاخلاقية تجاه المنظمة، إذ يشعر الموظف بأنه مدين أخلاقياً وقيماً للمؤسسة التي يعمل بها، وحيث أنه ملزم ومجبر على البقاء ضمن فريقها ليس بدافع الحاجة، لكن لأن ذلك يمثل ما يجب فعله أخلاقياً.²

1-2-3 الالتزام الاستمراري:

هذا النوع من الالتزام الاستمراري يعكس وعي الفرد بالتكاليف المرتبطة بمغادرة المنظمة، حيث تنشأ لديه قناعة بأن الاستمرار في العمل داخلها هو الخيار الأكثر منطقية مقارنة بالانسحاب. في هذه الحالة، لا يكون البقاء نابغاً من ارتباط عاطفي أو قيمي، بل من أسباب عقلانية تتعلق بما قد يفقده من منافع وامتيازات أو من صعوبة تعويض موقعه الحالي بفرص مهنية مماثلة خارجياً ومستقبلاً.³

1-3 العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي:

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في الالتزام لدى العامل اتجاه منظمته نذكر بعضها فيما يلي:

1. عوامل شخصية: وهي العوامل ذات العلاقة بالفرد نفسه مثل: الفرد العامل وثقافته وقدرته على تحمل المسؤولية أو توقعات الفرد للوظيفة، أو ارتباطه النفسي بالعمل أو المنظمة، أو عوامل تتعلق باختياره للعمل.
2. عوامل تنظيمية: وهي العوامل التي تتعلق بالخبرة العملية أو نطاق العمل نفسه كالتغذية الراجعة والاستقلالية فضلاً عن الاشراف المباشر، وتمسك أفراد العمل بأهداف المنظمة ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، تتمثل في بيئة العمل وطبيعته وخصائصه ونمط القيادة الادارية والمناخ التنظيمي بشكل عام.

بلمهدي سعاد و بوفارس الشيماء. (2022). التطوير المستمر وأثره على الالتزام التنظيمي. تيارت، الجزائر. ص38.¹

² قسمة فضيلة و فريدة فيروز. (2019). أثر الالتزام التنظيمي للعاملين في تحسين جودة الخدمات الصحية . ورقة. الجزائر .بتصرف

³ بلمهدي سعاد و بوفارس الشيماء. (2022). مرجع سابق. ص38.

3. عوامل غير تنظيمية: وهي عوامل ترتكز على مدى توافر فرص عمل بديلة للفرد بعد اختياره وقراره الأول في الالتحاق بالمنظمة، بحيث يكون مستوى الالتزام لدى العاملين مرتفعاً عندما يكون الأجر المتوافر في الفرص البديلة أقل مما يحصل عليه في منظمته.¹

1-4: خصائص الالتزام التنظيمي:

- ✓ يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة والبقاء بها، وقبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها.
- ✓ يشير الالتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحياة والنشاط ومنحها الولاء.
- ✓ يتصف الالتزام التنظيمي بأنه متعدد الأبعاد.
- ✓ إن الالتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة.
- ✓ يؤثر الالتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة.
- ✓ يتميز الأفراد الذين لديهم التزام تنظيمي بالصفات التالية: قبول أهداف وقيم المنظمة الإنسانية والإيمان بها، وبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة، ووجود مستوى عالٍ من الانخراط في المنظمة لفترة طويلة، ووجود الميل لتقويم المنظمة 'التقويم الإيجابي'.
- ✓ يتصف الالتزام التنظيمي بكونه حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظمتهم. ونجد درجة ثابتة ليست مطلقة وأبعاده متعددة ومؤثرة في بعضها البعض.²

2-الاغتراب الوظيفي:

1-2 تعريف الاغتراب والوظيفة:

1-1-2 : تعريف الاغتراب :

الاغتراب هو شعور الفرد بالعزلة، وعدم الانتماء، وفقدان ورفض القيم والمعايير الاجتماعية والمعاونة من الضغوط النفسية التي تتم داخل المجتمع.

2-1-2 تعريف الوظيفة:

هي ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معين، وتأتي بمعنى الخدمة المعنية. ويعرفها صفوان محمد المبيضين بأنها: "مهمة محددة لها مجموعة من الواجبات والمسؤوليات والخصائص تختلف عن غيرها من المهمات الأخرى".

بوقندورة يامينة و بريعم سامية. (2019). واقع الالتزام التنظيمي للأفراد داخل المؤسسة. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية. ص 94¹

ابتسام عاشوري (2017). الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية. مجلة تاريخ العلوم. ص 66²

وتعرف أيضا: "عبارة عن مجموعة من الواجبات التي يكلف بأدائها شخص واحد داخل المؤسسة، وتحتاج إلى تجانس مجموعة من المعارف والمهارات المتواجدة لدى الافراد".¹

2-1 تعريف الاغتراب الوظيفي (المهني):

يرى أحمد عزت راجح أن الاغتراب المهني هو شعور الفرد بالاغتراب عن عمله، فينشأ حين لا يجد الفرد لشخصيته صورة في عمله حين يشعر أن العمل قد سلبه شخصيته وجرده من حريته وقدرته على الابتكار، أما اغتراب الفرد عن نفسه فيبدو في شعوره أنه أصبح مسلوب الحرية والارادة.²

ومن التعاريف الشائعة للاغتراب الوظيفي: ما هو الا تلك المشاعر والاحاسيس التي يشعر بها العاملين في أنشطة التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، أو تلك التي يشيع تواجدها بين الطبقات الادارية في المنظمات، سواء كانت مواقعهم التنظيمية والوظيفية تقع ضمن الادارة العليا أو الادارة الوسطى أو الادارة الاشرافية.³

2-2 أنواع الاغتراب الوظيفي:

للاغتراب الوظيفي او المهني عدة أنواع نذكر منها:

2-2-1 الاغتراب الشخصي:

ويمثل شعور الفرد بأن هناك اختلاف، أو تناقض بين ما يفعله بشكل يومي من تصرفات، وأفعال، وبين شخصيته الحقيقية، بمعنى عدم التوازن بين ذات الفرد، وسلوكه اليومي، والفرد في ذلك يصبح مغتربا عن ذاته في نشاط العمل، وعلى وجه الخصوص عندما يفقد الفرد السيطرة على عمله والشعور بالروابط الكاملة، وهدف المنظمة، ونقص الاحتواء، ويكون شعور الفرد بالاغتراب الشخصي، نتيجة لإحساسه بالخضوع للضبط الخارجي، وبالتالي فقدانه القدرة على التحكم في تسيير أمور حياته.

2-2-2 الاغتراب الاجتماعي:

ويقصد به شعور الفرد بالانعزال عن الآخرين، سواء كان الآخرون زملاء في العمل، أو رؤساء أو أصدقاء أو الأسرة، ويرجع الاغتراب الاجتماعي إلى غياب الاجماع على الاهداف العامة، فيما بين العاملين، وبين الادارة، وقد يرجع ذلك لعدم توافر المعطيات التي تمكن العاملين من مباشرة أعمالهم.⁴

¹ كريكت شهرزاد، وكرام نوري. (2022). علاقة الصحة التنظيمية بالاغتراب الوظيفي لدى هيئة التدريس بالجامعة. جيجل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر. ص15

² بحري صابر. (2008). الاجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب المهني لدى الاطباء العامون والعاملون بالمستشفيات العمومية. قسنطينة. الجزائر. ص89

³ معدن سلمى، سليمة العمري. (2018) الاغتراب الوظيفي في ضوء مقاربات سوسيولوجية. مجلة العلوم الانسانية-تندوف. الجزائر. ص280

2-3 : مظاهر الاغتراب الوظيفي:

- لا بد من الإشارة إلى أن هناك مظاهر أو أبعاد كثيرة التي تدل على شعور العامل بالاغتراب الا أننا نكتفي بذكر البعض منه كما يلي:
1. فقدان السيطرة: عدم قدرة العامل على التأثير في المواقف الاجتماعية التي يتفاعل معها.
 2. فقدان المعنى ويقصد به فقدان العامل المعنى الحياة عموما ويرى بأن حياته عبث لا جدوى منها.
 3. فقدان الاهداف فقدان العامل هدف وجوده وعمله، وفقدان معنى الاستمرارية في الحياة.
 4. العزلة الاجتماعية الشعور بالوحدة والبعد عن الآخرين والشعور بالرفض الاجتماعي والانعزال عن الاهداف الثقافية للمجتمع أو الانفصال بين أهداف الفرد وبين قيم المجتمع ومعاييره.
 5. العجز شعور الفرد بفقدان القوة وعدم قدرته على التحكم في المواقف الاجتماعية المختلفة كونها خارج عن نطاقه.
 6. اللامعيارية: هي عدم التزام العامل بالمعايير الاجتماعية والسعي لتحقيق أهدافه الشخصية بأية وسيلة.¹

3 -مقاربة نظرية:

ونذكر منها ما يلي:

3-1 المقاربة النظرية المفسرة للالتزام التنظيمي (نموذج ماير وألن في ظل هرم الحاجات لابراهام ماسلو):

ان إشباع الحاجات الفيزيولوجية والمتمثلة عموما في المأكل المشرب النوم والراحة، والحاجة إلى الامان والتي تتضمن ما يلي : الحماية من المخاطر المادية ، الحماية من المخاطر الصحية، تجنب المخاطر غير المتوقعة ، يحققان الالتزام الاستمراري فالفرد في هذه المرحلة بحاجة ماسة للبقاء في المؤسسة بعد إشباع الفرد للحاجات الفيزيولوجية والامنية يبدأ بالسعي لإشباع الحاجات الاجتماعية المتمثلة في حاجة الفرد في إنشاء علاقات مع الزملاء والانخراط في جماعات وتمثل هذه الحاجة النقطة الفاصلة بين الحاجات المادية والحاجات الاخرى الموجودة في أعلى الهرم و إشباعها يحقق الالتزام المعياري فالفرد يشعر بانه ملتزم بالبقاء في المؤسسة لأنه يفكر بشكل كبير ماذا يمكن أن يقول عنه زملائه لو ترك العمل بالمؤسسة. بعدها تأتي الرغبة في إشباع حاجة التقدير والتي تتضمن احترام الذات والاستقلالية وأن تكون للفرد مكانته وأن يحظى باعتراف الآخرين وانتباههم. حيث أن إشباع هذه الحاجات يقود الشخص إلى الشعور بالثقة والشعور بالمكانة الاجتماعية. ومن أهم العوامل المساهمة في إشباع هذه الحاجات هي فرص التنمية والتطوير التي تقدمها المؤسسة للفرد. وهي تساهم في تحقيق الالتزام المعياري والعاطفي معا. أما

¹ هاجر بن سالم عمارة فاطمة (2021) الاغتراب المهني وعلاقته بالأمن الوظيفي لدى عمال عقود العمل المؤقتة. تيارت الجزائر. ص 49.

¹ معدن سلمى ، سليمة العمري.(2018): الاغتراب الوظيفي في ضوء مقاربات سوسيولوجية. مجلة العلوم الانسانية-تندوف.الجزائر.ص 287

¹إسحاق حسيني، زهور بن حواء، ولزرق نوال. (2017): الرضا الوظيفي ودوره في تحقيق الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في مؤسسة صنع قارورات الغاز بمعسكر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية. ص 142.

²بن زاهي منصور وتاوريريت نور الدين. (2010): الاغتراب الوظيفي كشكل من أشكال المعاناة في العمل، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية. ص 135. بتصرف

الحاجة إلى تحقيق الذات: فهي تقع في أعلى مستوى في تنظيم ماسلو الهرمي للحاجات وفي هذا المستوى يكون الفرد ذاتي الضبط والتوجيه أي أن سلوكياته وتصرفاته تنطلق من داخله، حيث أنه وعن طريق هذه الحاجة يستطيع الفرد أن يتحقق بشكل كامل من الفرص المتاحة أمامه و المتعلقة بمواهبه وكفاءته ومدى موافقته على أهداف وقيم المؤسسة وانه يريد المشاركة في تحقيق تلك الاهداف وهذا بدوره يخلق لدى الفرد الالتزام العاطفي.¹

3-2 المقاربة النظرية المفسرة للاغتراب الوظيفي (نموذج Melvin Seeman):

قد عرف عالم الاجتماع ميلفن سيمان (1959)، الاغتراب الوظيفي بأنه حالة من الانفصال النفسي والاجتماعي التي يعاني منها العامل تجاه عمله وبيئته المهنية. كما وضع اطارا سوسيولوجيا متكاملا يحدد هذه الظاهرة من خلال خمسة سمات أو مكونات فرعية: العجز أو انعدام القوة اللامعنى العزلة اللامعيارية الاغتراب عن تحقيق الذات.²

3-3 المقاربة النظرية المفسرة للعلاقة بين الالتزام التنظيمي والاغتراب الوظيفي (نموذج التبادل الاجتماعي للعالم Peter Blau):

يرى بلاو أن قوى الجاذبية الاجتماعية تتركب من الشعور بالانجذاب والرغبة في الحصول على مختلف أنواع المكافآت. وهذه القوى لها جذور في العمليات النفسية الأولية، وتؤدي إلى حدوث عملية تبادل الموارد أو المصادر التي تعتبر أول خطوة في عملية تكوين الرابطة الاجتماعية ، وبمجرد أن تحدث عملية التبادل للموارد أو المصادر يحدث التمايز والاختلاف بين الافراد في المكانة والقوة .وقد اعتبر بلاو أن التبادل يؤدي للصراع طالما أنه يتضمن دائما التفاوت في توزيع القوة .

وقد اهتم بلاو بتحليل التفاعل المتبادل وأنماط المكافآت والتكاليف التي ينطوي عليها هذا التفاعل ويفترض بلاو أن الافراد يسعون إلى زيادة المكافآت وتقليل التكاليف. الا أن هناك بالضرورة حالات لعدم التوازن عندما لا تتضمن التبادلات الاجتماعية مكافأة متساوية بالنسبة لطرفي التبادل. وقد جذبت حالات عدم التوازن اهتمام بلاو، واعتبرها ذات أهمية خاصة في فهم بناء الجماعة والقوة الاجتماعية.

وقد كشف منظور بلاو عن النتائج المترتبة على أنماط التبادل غير المتوازنة بين الاشخاص. إذ أن انعدام التوازن يؤكد قدرة أحد أطراف العلاقة التبادلية على تحقيق مكافأة أكثر من الطرف الاخر. ويترب على هذه العلاقة غير المتكافئة من حيث العائد الذي يعود على أطراف العلاقة التبادلية أن يمتلك أحد الطرفين للمصادر أو الموارد، وبالتالي اكتساب المكانة والقوة، والتمتع بالقيادة، والقدرة على

السيطرة على الآخرين ويتطلب الموقف من الطرف الاخر الخضوع أو الامتثال لرغبات الطرف الاخر الذي اكتسب المكانة والقوة. وهكذا تؤدي عمليات التبادل الاجتماعي إلى نشأة التمايز بين الاشخاص في المكافآت والقوة وتحتاج كل المنظمات الاجتماعية إلى هذا النوع من التمايز فبدون القادة وبدون امتثال وخضوع المرؤوسين للأوامر الصادرة من الرؤساء يتعذر أداء العمل وإنجاز أهداف المنظمات، نظراً لأن تنسيق الجهود يحتاج إلى القوة أو السلطة كما يحتاج في نفس الوقت إلى الخضوع أو الامتثال.

وقد حاول بلاو الكشف عن الكيفية التي يستطيع بها البناء الاجتماعي تحقيق نوع من الاستقرار أو عدم الاستقرار، بالإضافة إلى أنه قد حاول التعرف على العوامل التي تؤدي إلى حدوث عملية التغير الاجتماعي. وفي هذا الصدد، يرى بلاو أنه إذا كانت المميزات والمنفعة الناجمة عن الادعان أو الامتثال تفوق المشقة والعناء المبذول في العمل طبقاً لرغبة صاحب القوة، أدى ذلك إلى الاتفاق العام، وبالتالي إلى شرعية القوة. ومن ثم تصبح السلطة الشرعية أساس التنظيم، وتؤدي إلى استقراره. أي أن شرعية القوة تؤدي إلى التوازن في العلاقات واستقرار التنظيم.

أما إذا كانت المميزات والمنفعة الناجمة عن الاذعان والامتثال لا تعدل المشقة والعناء المبذول في العمل الذي يرغبه صاحب القوة، فإن ذلك يؤدي إلى شعور الافراد بالاستغلال لأنهم يحصلون على مكافآت غير مشبعة وغير كافية، مما قد يؤدي إلى إحساس الافراد بالغضب والاحباط أو العدوانية، وبالتالي رفضهم الجمعي للقوة. ومن ثم تظهر قوى معارضة للجماعة التي في مركز القوة. ومن ثم يحدث عدم التوازن في العلاقات والصراع، وعدم استقرار التنظيم، وبالتالي حدوث عملية التغير الاجتماعي¹. انخفاض مستويات الالتزام التنظيمي وفي المقابل ارتفاع مستويات الاحساس بالاغتراب الوظيفي أو المهني¹.

الاجراءات المنهجية:

- منهجية الدراسة :

2-1 منهج البحث:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لكونه أنسب أنواع المناهج لدراسة الظواهر النفسية التنظيمية، حيث يهدف إلى وصف خصائص متغيري الدراسة كما أنه أهم ما يميز هذا المنهج هو عنايته برصد الحقائق المتعلقة بالظاهرة موضوع البحث رصدًا واقعيًا دقيقًا.²

أي كل من الالتزام التنظيمي والاغتراب الوظيفي وكذا دراسة العلاقة بين هذين المتغيرين. وقد تم اختيار هذا المنهج نظرًا لملاءمته لدراسة الظواهر النفسية والسلوكية في بيئات العمل عبر وصف الظاهرة دون تدخل الباحث.

2-2 مجتمع وعينة الدراسة:

✓ **عينة البحث الاستطلاعية:** وقد أجريت هذه الدراسة على عينة من الموظفين الاداريين قطاع الصحة العمومية، بلغ عددها (30) موظفًا إداريًا، وفي مؤسستين تابعتين لقطاع الصحة بولاية قسنطينة. وقد تم تطبيق أداة البحث على هذه العينة الاستطلاعية لحساب صدق وثبات الاداة، والتأكد من إمكانية التطبيق على عينة البحث الاساسية لاحقًا.

✓ **عينة البحث الاساسية:** يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين الاداريين التابعين لقطاع الصحة العمومية، والعاملين بمؤسستين في ولاية قسنطينة وبالبالغ عددها الاجمالي 96 موظفًا إداريًا بطريقة المسح الشامل، وبعد توزيع الاستبيان بلغ عدد الاستجابات المسترجعة 48 من أصل 66 استبيانًا موزعًا. استجاب فيه 4 ذكور و44 أنثى، تتراوح أعمارهم بين (20 إلى أكثر من 50 سنة)، بمستويات خبرة مهنية متباينة، تتراوح ما بين (5 إلى أكثر من 20 سنة)، ويشغلون عدة مناصب إدارية ضمن مؤسساتهم.

2-3 حدود الدراسة:

الحدود الزمانية: تتحدد الدراسية زمانيا بشهر جويلية 2025

¹ لطفي طلعت ابراهيم.(1994): بيتر بلاو ومدى اسهامه في تطور نظرية التبادل الاجتماعي. المجلة العربية للعلوم الانسانية. ص 125. بتصرف.

¹بحري صابر. (2008). الاجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب المهني لدى الاطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية. قسنطينة. الجزائر. ص 235. بتصرف.

الحدود المكانية: تمت الدراسة بمؤسستين تابعتين لقطاع الصحة العمومية (مستشفى عبد القادر شريف بعلي منجلي، ومستشفى محمد بوضياف بالخروب).

الحدود البشرية: طبقت الدراسة على الموظفين الإداريين للصحة العمومية بولاية قسنطينة.

4-2 أدوات البحث:

2-3-1 استبيان الالتزام التنظيمي:

تم قياس جزء الالتزام التنظيمي باستخدام استبيان يتكون من 17 بنداً، تشمل أبعاد المتغير الأول وهي موزعة كما يلي:

• البعد الأول: الالتزام العاطفي، ويتكون من (7) بنود وتتمثل في البنود من 1 إلى 7.

• البعد الثاني: الالتزام المعياري، ويتكون من (5) بنود وتتمثل في البنود من 8 إلى 12.

• البعد الثالث: الالتزام الاستمراري، ويتكون من (5) بنود وتتمثل في البنود من 13 إلى 17.

ووضعت الاستجابات لتكون بصيغة ليكرت الثلاثية (1 = لا أوافق، 2 = أحياناً، 3 = أوافق). وتم التحقق من خصائصه السيكمترية، وأظهر ثباتاً جيداً. مما جعله قابلاً للتطبيق

2-3-2 استبيان الاغتراب الوظيفي:

وتم الاعتماد على مقياس الشعور بالاغتراب الوظيفي الذي صممه منصور بن زاهي (2007)، وهذا لعدة اعتبارات منها:

- كون المقياس يقيس الشعور بالاغتراب الوظيفي دون غيره.

- المقياس صمم من أجل قياس الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى الاطارات الوسطى، وهذا ما ينطبق مع عينة الدراسة الحالية.

- المقياس صمم لبيئة وظروف العمل في الجزائر.

- مقارنة مع باقي المقاييس الاخرى التي صممت لقياس نفس المتغير، فمقياس منصور بن زاهي هو الذي يحتوي على أقل عدد من البنود، وهذا ما سيزيد من مصداقية إجابات المبحوثين.

هذا الاستبيان مكون من 26 بنداً يغطي أبعاد الاغتراب المرتبطة بالعمل. تمت صياغة البنود بصيغة ليكرت الثلاثية (1 = لا أوافق، 2 = أحياناً، 3 = أوافق).¹

2-3-3 استبيان العلاقة بين الالتزام التنظيمي والاغتراب المهني:

تم استخدام استبيان صُمم لقياس العلاقة بين الالتزام التنظيمي والاغتراب المهني، ويتكون من جزأين رئيسيين:

¹خوجة عادل يوسف. (2019). انقطاع العقد النفسي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي. غرداية. ص 66

• الجزء الاول: خاص بمتغير الالتزام التنظيمي ويتضمن 17 بنداً.

• الجزء الثاني: خاص بمتغير الاغتراب الوظيفي أو المهني ويتضمن 26 بنداً.

• الاستبيان الكلي: يقيس العلاقة بين المتغيرين بمجموع 43 بنداً.

تم التحقق من الخصائص السيكمترية للأداة على النحو الآتي:

بلغ معامل الثبات الكلي للاستبيان باستخدام ألفا كرونباخ **0.701**، وهو ما يعكس مستوى مقبولاً من الاتساق الداخلي للأداة.

أما صدق الاداة، فقد تم حسابه بالاعتماد على الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وهو الصدق العملي وبلغ **0.83**، مما يشير إلى أن الاستبيان يتمتع بدرجة جيدة من الصدق الداخلي. وبهذا تأكدت إمكانية تطبيق الاستبيان الكلي للدراسة.

2-4 إجراءات جمع البيانات:

بعد أن تم تصميم أداة الدراسة (الاستبيان)، قمنا بتوزيعه على موظفي القطاع الصحي العمومي (الاداريين) في ولاية قسنطينة، وذلك بعد التأكيد للمشاركين على سرية الاجابات وعدم استخدامها الا لأغراض علمية.

2-5 . طرق عرض وتحليل البيانات:

تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج **Excel**. حيث تم حساب كل من قوانين الاحصاء الوصفي كما يلي:

أولاً: تم استخدام قوانين الاحصاء الوصفي التالية:

✓ المتوسط الحسابي.

✓ الانحراف المعياري.

✓ التكرارات، لوصف خصائص العينة ودرجات المتغيرات.

ثانياً: لقياس علاقة الارتباط بين الالتزام التنظيمي (وأبعاده الثلاثة) والاغتراب الوظيفي، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (**Pearson r**). كما تم تحديد مستوى الدلالة الاحصائية بـ (0.05) للتحقق من الدلالة الاحصائية للنتائج.

4-عرض ومناقشة النتائج:

4-1 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الاولى والتي كان نصها:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام العاطفي والاغتراب الوظيفي لدى عينة من موظفي قطاع الصحة العمومية بولاية قسنطينة.

جدول رقم 01: يمثل استجابات افراد العينة في بعد الالتزام العاطفي

الرقم	العبارات	تكرار أوافق	تكرار أحيد	تكرار لا أوافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	أبدي مستوى مرتفعاً من الولاء المهني تجاه هذه العيادة	28	10	10	2,3750	0,8150
2	أعتبر هذه العيادة مجالاً لانتمائي المهني المستقر.	25	6	17	2,1667	0,9300
3	أهتم بصورة العيادة لدى المحيط المهني.	33	7	8	2,5208	0,7720
4	أظهر استعداداً مستمراً لبذل جهد إضافي في العمل.	39	4	5	2,7083	0,6510
5	أحرص على صيانة ممتلكات العيادة من الاهمال والضباغ.	44	0	4	2,8333	0,5590
6	تتسم علاقتي المهنية مع الزملاء بالايجابية.	33	5	10	2,4792	0,8250
7	أشعر بدرجة من الاستقرار المهني داخل العيادة	25	6	17	2,1667	0,9300

المصدر: من إعداد الباحث

****استجابات أفراد العينة فيما يخص متغير الاغتراب الوظيفي:** لقد تم جمع استجابات أفراد العينة في متغير الاغتراب الوظيفي في الجدول الموالي.

جدول رقم 02: يمثل استجابات أفراد العينة في متغير الاغتراب الوظيفي

الرقم	العبارات	تكرار أوافق	تكرار أحيد	تكرار لا أوافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	لا أتلقى العون من زملائي بالمقدار الذي أتمناه	19	9	20	1,9792	0,910
2	أشعر أنني غريب في عملي	6	4	38	1,3333	0,6940
3	لا أستطيع أن أشارك في اتخاذ القرارات في العمل	10	7	31	1,5625	0,8230
4	لا معنى للوفاء والاخلاص في العمل	15	4	29	1,7083	0,9220
5	أشعر بالعجز وأنا في عملي	9	3	36	1,4375	0,7960
6	لا أباي بالنظام الداخلي للمؤسسة	7	4	37	1,3750	0,7730
7	مستقبلي المهني يبدو غامضاً	15	6	27	1,7500	0,9110

0,7940	1,4167	37	2	9	الاجتهاد في العمل مضبغة للوقت	8
0,9670	1,8542	26	3	19	أصبحت علاقاتي المهنية قليلة	9
0,8870	1,6458	30	5	13	أجد صعوبة شديدة في مناقشة موضوع ما مع زملائي في العمل	10
0,9380	2,1875	17	5	26	مشاركتي في أنشطة المؤسسة محدود جدا	11
0,9820	1,8125	28	1	19	حياتي المهنية ليس فيها ما يجعلني متفائل	12
0,7990	1,5208	32	7	9	لا أستطيع الاستمرار في عملي	13
0,7330	1,3750	37	4	7	أجد صعوبة في إتمام أي عمل أقوم به	14
0,8460	1,5833	31	6	11	لا أستطيع إيجاد حلول للمشاكل التي تعترضني في عملي	15
0,7030	1,3750	36	6	6	لا أهتم بما يجري في عملي	16
0,8810	1,7708	25	9	14	لا مستقبل لي في هذه المؤسسة	17
0,8380	1,6458	28	9	11	وضعي المهني سوف لن يتحسن أبدا	18
0,7390	1,4167	35	6	7	كل ما أقوم به في عملي لا يجدي نفعاً	19
0,8490	1,5417	33	4	11	لا أتوقع أنني سوف أرقى في عملي	20
0,8980	1,7083	28	6	14	أشعر أنني لا أعامل مثل زملائي من طرف رئيسي المباشر	21
0,8250	1,5000	34	4	10	لا أشعر بأي انتماء للمؤسسة التي أعمل فيها	22
0,9300	1,6667	31	2	15	لا أجد راحتي وسط زملائي في العمل	23
0,9220	1,9583	21	8	19	لا أستطيع أن أقدر نسبة العمل الذي أود القيام به	24
0,9540	1,9375	23	5	20	أحسن وسيلة للترقية المهنية الوساطة والمحسوبية	25
0,9760	2,0625	21	3	24	ظروف العمل التي أعمل فيها ليست جيدة	26

المصدر: من إعداد الباحث

لحساب العلاقة بين الالتزام العاطفي والاعتراب الوظيفي تم حساب معامل الارتباط بيرسون حيث:

$$r = -0.096$$

أظهرت نتائج الدراسة أنّ مستوى الالتزام العاطفي لدى أفراد عينة البحث جاء في حدود المستوى المتوسط إلى المرتفع وانحراف معياري ضعيف يسقط الضوء على مدى تجانس الاستجابات بين الأفراد (المتوسط الحسابي = 2.52، الانحراف المعياري = 0.81)، مما يدل على أن العاملين بقطاع الصحة محل الدراسة يشعرون بدرجة مقبولة إلى مرتفعة باعتدال من الولاء والانتماء العاطفي اتجاه مؤسساتهم، إلا أنّ هذا الولاء ليس في حدوده العليا التي تدفع الموظف للعمل بإخلاص كامل أو ارتباط نفسي قوي بالمؤسسة. هذا يتضح من خلال ارتفاع متوسط بعض العبارات الدالة على السلوك الإيجابي مثل "أحرص على الحفاظ على ممتلكات العيادة من الإهمال والضيق" الذي حقق أعلى المتوسطات (2.83)، وكذلك عبارة "أظهر استعداد مستمر لبذل جهد إضافي في العمل" (2.71). في المقابل، جاءت عبارات أخرى أقل، مثل "أعتبر هذه العيادة مجالا لانتمائي المهني المستقر" (2.16)، وهو ما يعكس أن ظروف العمل أو المناخ التنظيمي قد لا توفر بيئة مثالية لتعزيز هذا النوع من الالتزام.

وعند دراسة العلاقة بين الالتزام العاطفي والاعتراب الوظيفي، تبين أنّ معامل الارتباط بينهما جاء ضعيفا وسالبًا ($r = -0.096$) وغير دال إحصائيًا، عند مستوى الدلالة (0.05) ما يشير إلى أنّ الارتباط العاطفي الوجداني بالمؤسسة لا ينعكس بشكل ملموس على خفض مشاعر الاعتراب لدى الموظفين. ويبدو أن العوامل المسببة للاعتراب (مثل ضعف المشاركة في صنع القرار أو عدم وضوح المسار المهني) لا تتأثر مباشرة بمستوى الولاء العاطفي، وإنما ترتبط بعناصر تنظيمية وإدارية.

4-2 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية والتي كان نصها:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام المعياري والاعتراب الوظيفي لدى عينة من موظفي قطاع الصحة العمومية (الاداريين) بولاية قسنطينة.

جدول رقم 03: يمثل استجابات أفراد العينة في بعد الالتزام المعياري

الرقم	العبارات	تكرار أوافق	تكرار أحيد	تكرار لا أوافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
8	بذل جهدًا يتجاوز المتطلبات الوظيفية المحددة.	35	6	7	2,5833	0,7390
9	أؤدي مهام مهنية بدرجة عالية من الدقة.	43	1	4	2,8125	0,5710
10	ألتزم بمواعيد العمل الرسمية.	33	7	8	2,5208	0,7720
11	أشارك في إعداد الخطط المهنية.	20	9	19	2,0208	0,9110
12	ألتزم بتطبيق القوانين التنظيمية المعمول بها.	41	3	4	2,7708	0,5920

المصدر: من إعداد الباحث

$$r = -0.472$$

أظهرت نتائج الدراسة أنّ مستوى الالتزام المعياري لدى أفراد عينة البحث جاء ضمن المستوى المتوسط إلى المرتفع وانحراف معياري ضعيف يؤكد تجانس وتقارب وجهات النظر بين المستجيبين (المتوسط الحسابي = 2.54، الانحراف المعياري = 0.70). هذا يدل على أن الموظفين

يشعرون بواجب أخلاقي ومسؤولية اتجاه مؤسساتهم الصحية، ما يجعلهم ملتزمين باللوائح والقوانين وينفذون أعمالهم بدافع الاحساس بالواجب أكثر من الدوافع الشخصية أو المصلحة المباشرة. ويتضح ذلك من خلال ارتفاع متوسط بعض العبارات الدالة على احترام القوانين والاجراءات مثل عبارة: "أؤدي مهامي المهنية بدرجة عالية من الدقة" (2.81)، وعبارة: "ألتزم بتطبيق القوانين التنظيمية المعمول بها" (2.77). في المقابل، جاءت عبارات أخرى أقل مثل: "أشارك في إعداد الخطط المهنية" (2.02)، ما يشير إلى أن هذا النوع من الالتزام لا يستند دوماً إلى المشاركة الفعلية في صنع القرار بل إلى شعور الفرد بواجب أخلاقي شخصي.

أظهر معامل ارتباط بيرسون بين الالتزام المعياري والاعتراب الوظيفي علاقة سالبة قريبة من متوسطة القوة ($r = -0.472$)، ما يعني أن زيادة الاحساس بالواجب الاخلاقي لدى الموظفين يقترن بانخفاض شعورهم بالاعتراب الوظيفي. هذه النتيجة توضح أن الافراد الذين ينظرون إلى عملهم على أنه التزام مهني وأخلاقي يجدون معنى أكبر في نشاطهم الوظيفي، ما يقلل من إحساسهم بالانعزال أو الاعتراب النفسي عن المؤسسة.

بناءً على ذلك، يمكن القول إن تعزيز الالتزام المعياري في المؤسسات الصحية يتطلب العمل على ترسيخ القيم التنظيمية، وتطوير الشعور بالانتماء المهني من خلال بناء ثقافة عمل إيجابية تقوم على العدالة والدعم الاداري، وهو ما يساهم في الحد من مشاعر الاعتراب وتعزيز رضا العاملين عن بيئة العمل.

3-4 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة والتي كان نصها:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام الاستمراري والاعتراب الوظيفي لدى عينة من موظفي قطاع الصحة العمومية (الاداريين) بولاية قسنطينة.

جدول رقم 04: يمثل استجابات أفراد العينة في بعد الالتزام الاستمراري

الرقم	العبارات	تكرار أوافق	تكرار أحاييد	تكرار لا أوافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
13	أسعى إلى تحقيق التقدم المهني داخل العيادة	36	3	9	2,5625	0,7960
14	أستفيد من دعم المسؤول المباشر في العمل	24	4	20	2,0833	0,9640
15	تمثل المزايا الوظيفية دافعا للاستمرار في العمل	20	8	20	1,6667	0,9230
16	أشعر بصعوبة في اتخاذ قرار ترك العمل الحالي	33	3	12	2,4375	0,8730
17	أتوقع مواجهة صعوبات مهنية بعد ترك العمل	24	10	14	2,2083	0,8740

المصدر: من إعداد الباحث

بلغ معامل ارتباط بيرسون $r = 0.836$

أظهرت نتائج الدراسة أنّ الالتزام الاستمراري لدى أفراد العينة جاء بمستوى متوسط يميل إلى الانخفاض قليلا وتجانسا في الاستجابات وفقا لقيمة الانحراف المعياري (المتوسط الحسابي = 2.19، الانحراف المعياري = 0.88). يشير هذا إلى أنّ استمرار الكثير من الموظفين في وظائفهم يرتبط في الغالب بدوافع خارجية مثل الخوف من فقدان الامتيازات المادية أو صعوبة الحصول على فرص وظيفية بديلة، أكثر من ارتباطه برغبة حقيقية في البقاء نابعة من الولاء أو الاحساس بالواجب. ويتضح ذلك من متوسط بعض العبارات مثل: " أشعر بصعوبة في اتخاذ قرار ترك العمل الحالي " (2.43)، وعبرة " أتوقع مواجهة صعوبات مهنية بعد ترك العمل " (2.20)، والتي عكست تمسكاً بالوظيفة بسبب الظروف وليس عن قناعة كاملة.

أظهر معامل ارتباط بيرسون بين الالتزام الاستمراري والاعتراب الوظيفي علاقة موجبة قوية ودالة إحصائية ($r = 0.836$)، وهو ما يعني أنّ الموظفين الذين يبقون في العمل بدافع الضرورة أكثر من الرغبة الحقيقية، يعانون مستويات مرتفعة من الاعتراب الوظيفي. هذا يفسّر بأن الالتزام القائم على الخوف من فقدان الوظيفة أو صعوبة الحصول على بدائل، قد يخلق شعوراً بالقيود والاكراه، مما يؤدي إلى ضعف الارتباط النفسي والمعنوي بالمؤسسة وإحساس سلبي تجاه بيئة العمل.

بناءً على ما سبق، يمكن القول إنّ الحد من الآثار السلبية للالتزام الاستمراري يتطلب العمل على تحويل هذا النوع من الارتباط إلى التزام أكثر إيجابية، وذلك عبر توفير بيئة عمل محفزة وداعمة، ومنح الموظفين فرص تطوير وظيفي حقيقية تشعرهم بأن البقاء في المؤسسة خيار قائم على الرضا والاقتناع، وليس مجرد نتيجة لغياب البدائل.

4-4 عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة والتي نصها :

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والاعتراب الوظيفي لدى عينة من موظفي قطاع الصحة العمومية (الاداريين) بولاية قسنطينة.

جدول رقم 05: يمثل استجابات افراد العينة في العلاقة بين الالتزام التنظيمي والاعتراب الوظيفي

الجزء	المتوسط الحسابي الكلي	الانحراف المعياري الكلي
جزء الالتزام التنظيمي	2.406	0.044
جزء الاعتراب الوظيفي	1.658	0.29

المصدر: من اعداد الباحث

بلغ معامل الارتباط بيرسون $r = -0.090$

نصت الفرضية العامة على اختبار وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والاعتراب الوظيفي لدى موظفي قطاع الصحة العمومية بولاية قسنطينة. وقد أسفرت نتائج التحليل الاحصائي عن معامل ارتباط بيرسون ($r = -0.090$)، وهو ارتباط سلبي وعكسي ضعيف جداً وغير دال إحصائياً. وبالتالي تُقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين. كما يشير هذا إلى أن مستوى الالتزام التنظيمي المتوسط الى المرتفع (بمتوسط حسابي 2.408) ومستوى الاعتراب الوظيفي المنخفض (بمتوسط حسابي

1.658) لا يرتبطان بشكل واضح في هذه العينة، والتي عبرت قيمة الانحراف المعياري فيها والبالغة (0.044) في جزء الالتزام التنظيمي و0.290 في جزء الاغتراب الوظيفي) عن مدى انسجام وتقارب الاستجابات ووجهات النظر بين أفراد عينة الدراسة رغم الاتجاه الضعيف الذي يُظهر أن زيادة الالتزام قد يصاحبها انخفاض طفيف في الاغتراب. ويُعزى هذا الضعف في العلاقة إلى عدة عوامل محتملة، منها الطبيعة المعقدة لبيئة العمل الصحي التي تسودها هياكل تنظيمية هرمية وأنماط سلطة رسمية تؤثر في طبيعة التفاعل بين العاملين، إضافة إلى أن الالتزام القائم على الضرورة (الاستمراري) قد يضعف الاثر الايجابي لكل من الالتزام العاطفي والمعياري على خفض مشاعر الاغتراب الوظيفي.

ويمكن تفسير هذه النتيجة أيضاً من منظور سوسيولوجي يركز على طبيعة البناء التنظيمي داخل المؤسسات الصحية العمومية، حيث تحكم العلاقات المهنية الطابع الرسمي الغير لين والذي يحدد طبيعة التفاعل بين مختلف الفاعلين. فوفقاً لنظرية التبادل الاجتماعي لبيتر بلاو، فإن العلاقات داخل التنظيم لا تقوم فقط على الانتماء أو الولاء، بل على تبادل غير متكافئ في كثير من الاحيان للمكافآت والجهود، وهو ما قد يؤدي إلى استمرار العامل في المؤسسة دون أن يعني ذلك بالضرورة اندماجه الاجتماعي أو النفسي الكامل فيها. كما يوضح نموذج سيمان للاغتراب أن هذا الاخير يتجسد في مشاعر العجز والا معنى والعزلة وضعف تحقيق الذات، وهي أبعاد تتأثر بخصائص تنظيمية مثل ضعف المشاركة في اتخاذ القرار، وتفاوت توزيع السلطة، ومحدودية الاعتراف بالجهد المهني المبذول، وهي عوامل ترتبط بالبنية الاجتماعية للمؤسسة والطابع الذي تغلب عليه العقلية الجزائية أكثر من ارتباطها بمستوى الالتزام التنظيمي الموضوعي المحض. وعليه، فإن ضعف العلاقة بين المتغيرين يعكس أن الظواهر المدروسة تتحدد داخل سياق اجتماعي وتنظيمي مركب، حيث تتداخل السلطة، والعلاقات المهنية، وأنماط التفاعل الاجتماعي وحتى العلاقات الغير رسمية والشخصية التي تميز هوية المجتمع الجزائري في تشكيل خبرة العامل داخل المؤسسة، الامر الذي يفسر عدم دلالة العلاقة الاحصائية بينهما. ومنه نستنتج أن:

1. الفرضية الجزئية الاولى:

ونصها: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام العاطفي والاغتراب الوظيفي لدى عينة من موظفي قطاع الصحة العمومية (الاداريين) بولاية قسنطينة.

النتيجة: العلاقة سالبة ضعيفة وغير دالة احصائيا (معامل الارتباط = -0.096) إذا الفرضية مقبولة.

2. الفرضية الجزئية الثانية:

ونصها: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام المعياري والاغتراب الوظيفي لدى عينة من موظفي قطاع الصحة العمومية (الاداريين) بولاية قسنطينة.

النتيجة: العلاقة سالبة متوسطة ودالة احصائيا (معامل الارتباط = -0.472) إذا الفرضية مرفوضة.

3. الفرضية الجزئية الثالثة:

ونصها: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام الاستمراري والاغتراب الوظيفي لدى عينة من موظفي قطاع الصحة العمومية (الاداريين) بولاية قسنطينة.

النتيجة: العلاقة موجبة قوية ودالة احصائيا (معامل الارتباط = 0.836) إذا الفرضية مرفوضة.

4. الفرضية العامة:

ونصها: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي (ككل) والاغتراب الوظيفي لدى عينة من موظفي قطاع الصحة العمومية (الاداريين) بولاية قسنطينة.

النتيجة: العلاقة سالبة ضعيفة وغير دالة إحصائياً (معامل الارتباط = -0.090) إذا الفرضية مقبولة.

خاتمة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة (العاطفي، المعيارى، الاستمراري) والاغتراب الوظيفي لدى عينة من موظفي قطاع الصحة العمومية (الاداريين) بولاية قسنطينة، تمثلت في الموظفين الاداريين على وجه التدقيق وذلك اعتماداً على منهج الوصفي التحليلي واستخدام استبيانات مقننة تتمتع بدرجات مقبولة من الثبات والصدق.

بينت النتائج أنّ الالتزام العاطفي يرتبط سلبياً بالاغتراب المهني، غير أنّ هذه العلاقة ضعيفة وغير دالة إحصائياً، في حين ظهر الالتزام المعيارى بعلاقة سالبة متوسطة ودالة، مما يعكس دور الشعور بالواجب والمسؤولية في الحد من مظاهر الاغتراب. أما الالتزام الاستمراري فقد أظهر علاقة موجبة قوية مع الاغتراب، وهو ما يشير إلى أنّ بقاء الموظفين بدافع الضرورة أو الخوف من فقدان الامتيازات يقترن بزيادة المشاعر السلبية اتجاه العمل، على العموم، وأظهر معامل الارتباط الكلي بين الالتزام التنظيمي والاغتراب قيمة ضعيفة وغير دالة إحصائياً، ما يستدعي قبول الفرضية العامة التي تنفي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.

تُبرز هذه النتائج أنّ نوعية الالتزام التنظيمي، لا مجرد وجوده، هي المحدد الرئيسي لموقف الموظفين من عملهم؛ فالالتزام الايجابي القائم على الولاء والوجداني والشعور بالمسؤولية الاخلاقية يحد من مشاعر الاغتراب المهني، بينما الارتباط الاجباري القسري القائم على الضرورة يعزز تلك المشاعر السلبية. ويعكس هذا أهمية تطوير بيئة العمل بما يعزز الالتزام الايجابي ويفك ارتباط الموظف القائم على الضرورة وحدها وهذا ما يميز الموظف الجزائري على العموم والموظفين الاداريات في المؤسسات التابعة لقطاع الصحة في البيئة الجزائرية ذات الخصوصية السوسولوجية الفريدة من نوعها.

استناداً إلى هذه النتائج، توصي الدراسة بضرورة:

- ✓ وضع برامج تحفيزية تسهم في تعزيز الولاء العاطفي والانتماء الايجابي للمؤسسة.
- ✓ ترسيخ ثقافة أخلاقيات العمل والمسؤولية المهنية، بما يعزز الالتزام المعيارى ويحد من الممارسات السلبية.
- ✓ إعادة صياغة سياسات الاحتفاظ بالموظفين بحيث تركز على رضاهم الوظيفي لا على الضرورة القسرية وحدها.
- ✓ إشراك الموظفين في صناعة القرار وتحسين بيئة العمل بما يحد من مشاعر العزلة والاغتراب وهذا بدعم القرارات والتوجهات الميدانية البعيدة عن التعصب والتفرقة بين الموظفين.

✓ توجيه الدراسات المستقبلية نحو دراسة متغيرات وسيطة (مثل الرضا الوظيفي وضغوط العمل، الفروق الفردية حسب عامل الجنس أو السن أو الخبرة) لفهم أعمق لهذه العلاقة.

المصادر والمراجع:

الكتب

1. ابن خلدون عبد الرحمن. (1984). تاريخ ابن خلدون. بيروت: دار القلم.
2. عبد الكريم بوحفص. (2016). أسس ومناهج البحث في علم النفس. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
3. غانم محمد حسن. (2012). علم نفس العمل والتنظيم. عمان الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

المقالات

4. ابتسام عاشوري (2017). الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية. مجلة تاريخ العلوم.
5. إسحاق حسيني، زهور بن حواء، و لزرقي نوال. (2017): الرضا الوظيفي ودوره في تحقيق الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في مؤسسة صنع قارورات الغاز بمعسكر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية.
6. بن زاهي منصور و تاويريت نور الدين. (2010): الاغتراب الوظيفي كشكل من أشكال المعاناة في العمل، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية.
7. بوقندورة يامينة و بريعم سامية. (2019). واقع الالتزام التنظيمي للأفراد داخل المؤسسة. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية.
8. لطفي طلعت إبراهيم. (1994): بيتر بلاو ومدى اسهامه في تطور نظرية التبادل الاجتماعي. المجلة العربية للعلوم الانسانية.
9. معدن سلمى، سليمة العمري. (2018) الاغتراب الوظيفي في ضوء مقاربات سوسيولوجية. مجلة العلوم الانسانية-تندوف. الجزائر

الرسائل والمذكرات

10. بحري صابر (2008) الاجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب المهني لدى الاطباء العاملين بالمستشفيات العمومية. قسنطينة. الجزائر
11. بلال شنن. (2020). الالتزام التنظيمي وعلاقته بالاداء الوظيفي. المسيلة. الجزائر.
12. بلمهدي سعاد و بوفارس الشيماء (2022) لتطوير المستمر وأثره على الالتزام التنظيمي. تيارت، الجزائر.
13. خوجة عادل يوسف. (2019). انقطاع العقد النفسي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي. غرداية.
14. قسمية فضيلة و فريدة فيروز. (2019). أثر الالتزام التنظيمي للعاملين في تحسين جودة الخدمات الصحية. ورقلة. الجزائر
15. كريكط شهرزاد، و إكرام نوري. (2022). علاقة الصحة التنظيمية بالاغتراب الوظيفي لدى هيئة التدريس بالجامعة. جيجل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر.
16. هاجر بن سالم، وعمرارة فاطمة (2021). الاغتراب المهني وعلاقته بالامن الوظيفي لدى عمال عقود العمل المؤقتة. تيارت الجزائر.