



البرنامج المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى

خطة دراسة

الصراع التنظيمي وأثره على الاغتراب الوظيفي في وزارة الصحة – المحافظات الجنوبية

إعداد الباحث

جهاد عبد القادر عكاشة

إشراف الدكتور

د. خليل شقفة

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

برنامج الإدارة والقيادة

2018 - 1439 هـ

المحتويات

| | |
|---------|----------------------------------------------------------------|
| 1..... | الفصل الأول |
| 1..... | مقدمة |
| 2..... | أولاً: مشكلة الدراسة: |
| 5..... | ثانياً: أهداف الدراسة: |
| 6..... | ثالثاً: فرضيات الدراسة |
| 7..... | رابعاً: متغيرات الدراسة: |
| 9..... | خامساً: أهمية الدراسة |
| 10..... | سادساً: حدود الدراسة: |
| 10..... | سابعاً: منهجية الدراسة: |
| 11..... | ثامناً: مجتمع وعينة الدراسة |
| 12..... | تاسعاً: مصطلحات الدراسة: |
| 17..... | عاشراً: الدراسات السابقة |
| 18..... | الدراسات السابقة التي تناولت الصراع التنظيمي (المتغير المستقل) |
| 18..... | أولاً: الدراسات المحلية |
| 26..... | ثانياً. الدراسات العربية |
| 32..... | ثالثاً: الدراسات الأجنبية : |
| 35..... | دراسات تناولت الاغتراب الوظيفي (المتغير التابع) |
| 35..... | أولاً : الدراسات المحلية |
| 40..... | ثانياً: الدراسات العربية |
| 43..... | ثالثاً: الدراسات الأجنبية: |
| 46..... | التعقيب على الدراسات السابقة: |
| 50..... | الحادي عشر: هيكل الدراسة |
| 52..... | قائمة المراجع |

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة

تُعد الموارد البشرية من أهم الموارد التي تعبر عن كفاءة المنظمة وتحقيق أهدافها وغاياتها، فالمنظمات تمارس أنشطتها المختلفة من خلال علاقات متشابكة بين العاملين الذين تجمعهم مصالح متباينة وفقاً للتنظيم داخلها، والتي قد ينتج عنه اختلافاً بين العاملين وفقاً لقدراتهم الفردية والتنظيمية، قال الله تعالى ﴿وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ لَجَعَلَ النَّاسَ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَا يَزَالُونَ مُخْتَلِفِينَ﴾ سورة هود (118). فطبيعة المنظمات تحتوي على عناصر مختلفة من الموارد البشرية في طرق التفكير والتي قد تؤدي إلى الصراع (أبو الروس، 2017)، فالسلوك الداعم للنواحي الإنسانية والتعاون يقع على نهاية الخط الذي يصف كيفية عمل الأفراد والجماعات مع بعضها البعض، فإن الصراع يقع بالتأكيد على النهاية المقابلة للخط المذكور (جرينبرج؛ بارون، 2004)، كما وأن التغيير الهائل والسرعة والتطور التكنولوجي والمنافسة التي تشهدها المنظمات أدت إلى ظهور الصراع التنظيمي والذي يُعتبر من المؤشرات الأساسية لدعم وتأييد القرارات والسياسات الهادفة إلى تطوير العمل وتحقيق الأهداف (المدهون، 2017)، فالصراع ظاهرة عملية طبيعية، سلوكية، تنظيمية مستمرة تنجم عن التفاعل بين الأفراد أو المؤسسات (حسين؛ وحسين، 2007)، اختلفت المدارس الإدارية بشأن الصراع، فقد اعتبرته المدارس التقليدية أمراً يعبر عن الظاهرة السيئة وفي المقابل المدرسة الحديثة والتي نظرت إلى الصراع على أنه أمر لا مفر منه في مختلف جوانب حياة المنظمة (عبوي، 2006)، إلا أن وجود الصراع بدرجة كبيرة يؤثر على التعاون ويعيق من كفاءة وتطور المنظمات، أما القدر المعتدل من الصراع فهو المطلوب (العميان، 2013)، فقدرة المنظمات على تحقيق أهدافها يأتي من مهارتها في التنسيق بين الأنشطة المختلفة التي تمارسها وقدرتها على إيجاد

التكامل بينها (السالم، 2009)، وللحفاظ على الصراع الإيجابي لأبد من وجود استراتيجيات متبعة في المنظمة بما يضمن إدارة الصراع التنظيمي بشكل فعال لزيادة كفاءة المنظمة (زناتي، 2015).

كما اهتم الخبراء في جوانب أخرى للسلوك الإنساني وهو تغير مشاعر العاملين في المنظمة تجاه العمل من خلال فقد التأقلم مع البيئة وروح المبادرة وقلة الانسجام والشعور بالوحدة، والتي عكست فكرة الاغتراب على سلوكه (، أن كثيراً من المفكرين يصفون هذا العصر بعدة أوصاف حيرتهم فوضعوها في شكل تساؤلات منها هل هو عصر العلم والتكنولوجيا؟ أو عصر الذرة والرعب النووي؟ أم عصراً للاغتراب والقلق والوحدة؟ وفي ضوء ذلك فهم يرون أن أزمة الإنسان المعاصر إنما ترجع في صميمها إلى اغترابه عن الطبيعة وعن الآخرين بل حتى عن ذاته، لذلك يحدث الصراع والتوتر بين الفرد وواقعه الخارجي (بن زاهي، 2007)، إن الشعور بالاغتراب الوظيفي وفقدان القدرة، واللامعنى، واللامعيارية، والتمرّد، والاغتراب عن الذات، فإن نتائجها تنعكس سلباً على أداء العاملين وعلى جودة تحقيق أهداف المنظمة (الطار، 2010).

وقد حرص الباحث على تطبيق هذا البحث على وزارة الصحة الفلسطينية – المحافظات الجنوبية كونها من أكبر المنظمات الحكومية امتلاكاً للموارد البشرية بهدف دراسة الأثر بين الصراع التنظيمي والاغتراب الوظيفي.

أولاً: مشكلة الدراسة:

إن الاهتمام بالموارد البشري يعتبر أساساً لأي عملية تنموية إصلاحية في كافة الدول سواء أكانت تلك الدول متقدمة أو كانت نامية (حمزاوي، 2013) لأنه يعتبر الركن الرئيسي في رسم وتحقيق استراتيجيات وأهداف المنظمة، فالتنظيم تحكمه شبكة معقدة من العلاقات الداخلية والخارجية الناجمة عن تفاعل الموارد البشرية فيما بينها والتي من شأنها إشعال فتيل الصراع (مرزوق، 2009). وحيث

يبلغ عدد الموظفين في وزارة الصحة 10,726 موظف موزعين من حيث صرف الراتب بين الحكومة المحلية في غزة وحكومة السلطة الوطنية في الضفة الغربية (وزارة الصحة، 2017) الأمر الذي يزيد من احتدام الصراع في الوزارة، من خلال دراسة (المدهون، 2017) و التي خرجت بأن الوزن النسبي لواقع الصراع التنظيمي في وزارة الصحة قد بلغ (55.03%) و هو وزن نسبي متوسط ، و دراسة (الوحيدي، 2016) و التي خرجت بأن الوزن النسبي لواقع الصراع في مراكز الرعاية الأولية بوزارة الصحة قد بلغ (61.528%) أي بدرجة موافقة متوسطة ودراسة (أبو عساكر، 2008) و التي خرجت بأن الوزن النسبي لاستخدام أنماط الصراع التنظيمي في وزارة الصحة قد بلغ 52.65% وهي نسبة ضعيفة، ومن خلال خبرة الباحث في الوزارة بأنه لا يوجد إدارة أو نظام لإدارة الصراع في الهيكل التنظيمي الوزارة أي أن هناك غياب واضح لدور إدارة الصراع القادر على التواصل بين العاملين الأمر الذي عزز من وجود الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الصحة حيث قام الباحث بعمل دراسة استطلاعية للخروج بمؤشرات لتعزيز رأي الباحث.

الدراسة الاستطلاعية للدراسة:

قام الباحث بإعداد استبانة تتكون من 10 اسئلة حول الصراع التنظيمي والاعتراب الوظيفي في وزارة الصحة وتم توزيع الاستبانة على 30 من العاملين بالمهام الإشرافية في وزارة الصحة حسب الجدول المرفق للتعرف على واقع الاغتراب الوظيفي حيث أظهرت النتائج بأن الوزن النسبي لدرجة الاغتراب الوظيفي حسب عينة الاستطلاع بوزن نسبي (51.60%) أي أنها بدرجة متوسط والجدول التالي يوضح ذلك

جدول رقم (1)

اسئلة استطلاعية لبيان واقع الاغتراب الوظيفي

ويتضح من الجدول رقم (1) الآتي :

| # | الفقرة | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | الوزن النسبي | الوسط الحسابي | |
|----|------------------------------------|----------------|-----------|-------|-------|------------|--------------|---------------|--|
| 1 | عدم الاهتمام بما يجري في العمل | 20.0 | 50.0 | 10.0 | 20.0 | 0.0 | 46.00 | 2.3 | |
| 2 | مشاركتي في الأنشطة محدودة جداً | 10.0 | 20.0 | 50.0 | 10.0 | 10.0 | 58.00 | 2.9 | |
| 3 | علاقاتي بزملائي في الوظيفة قليلة | 20.0 | 10.0 | 40.0 | 20.0 | 10.0 | 58.00 | 2.9 | |
| 4 | الاجتهاد في العمل مضيعة للعمل | 30.0 | 30.0 | 10.0 | 20.0 | 10.0 | 50.00 | 2.5 | |
| 5 | تتم الترقية في الوزارة وفق الوساطة | 30.0 | 30.0 | 10.0 | 10.0 | 20.0 | 52.00 | 2.6 | |
| 6 | أشعر بالعجز في مكان عملي | 30.0 | 20.0 | 20.0 | 20.0 | 10.0 | 52.00 | 2.6 | |
| 7 | لا أجد راحتي وسط زملاء العمل | 10.0 | 50.0 | 20.0 | 20.0 | 0.0 | 50.00 | 2.5 | |
| 8 | مستقبلي المهني يتسم بالغموض | 20.0 | 20.0 | 40.0 | 10.0 | 10.0 | 54.00 | 2.7 | |
| 9 | تتسم ظروف العمل بأنها ليست جيدة | 30.0 | 40.0 | 0.0 | 30.0 | 0.0 | 46.00 | 2.3 | |
| 10 | لا معني للوفاء والإخلاص في العمل | 10.0 | 40.0 | 40.0 | 10.0 | 0.0 | 50.00 | 2.5 | |
| | الوزن النسبي | 51.60 | | | | | | | |

وعليه فقد ارتأى الباحث إجراء هذا البحث لدراسة وبيان أثر الصراع التنظيمي على الاغتراب

الوظيفي في وزارة الصحة وبناءً على ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال السؤال

الرئيسي التالي:

ما أثر الصراع التنظيمي على الاغتراب الوظيفي في وزارة الصحة

ويتفرع عن التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما مستوى واقع الصراع التنظيمي لدى العاملين بوزارة الصحة الفلسطينية؟

2- ما مستوى واقع استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي بوزارة الصحة؟

3- ما مستوى واقع الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بوزارة الصحة الفلسطينية؟

4- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إدارة الصراع التنظيمي

والاغتراب الوظيفي لدى العاملين بوزارة الصحة الفلسطينية - المحافظات الجنوبية؟

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

التنظيمي لدى العاملين بوزارة الصحة الفلسطينية - المحافظات الجنوبية، تُعزى لمتغيرات

(الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الدرجة الوظيفية، مكان تلقي الراتب

وسنوات الخبرة)؟

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

الوظيفي لدى العاملين بوزارة الصحة الفلسطينية - المحافظات الجنوبية، تُعزى لمتغيرات

(الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الدرجة الوظيفية، مكان تلقي الراتب

وسنوات الخبرة)؟

ثانياً: أهداف الدراسة:

1. التعرف على واقع الصراع التنظيمي لدى العاملين بوزارة الصحة الفلسطينية.

2. الكشف عن واقع استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي بوزارة الصحة الفلسطينية.

3. معرفة واقع الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الصحة الفلسطينية.

4. التعرف على أثر إدارة الصراع التنظيمي على الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بوزارة الصحة

الفلسطينية.

5. بيان الفروق بين إدارة الصراع التنظيمي بوزارة الصحة والمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر،

المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الدرجة الوظيفية، مكان تلقي الراتب وسنوات الخبرة).

6. بيان الفروق بين الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بوزارة الصحة والمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الدرجة الوظيفية، مكان تلقي الراتب وسنوات الخبرة).

7. الخروج بتوصيات تقدم لصانعي القرار في وزارة الصحة والباحثين للوصول على مستوى أداء أفضل من خلال إدارة الصراع التنظيمي.

ثالثاً: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين الصراع التنظيمي بأبعاده و الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بوزارة الصحة الفلسطينية - المحافظات الجنوبية

الفرضية الرئيسية الثانية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ الصراع التنظيمي بأبعاده على الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بوزارة الصحة الفلسطينية - المحافظات الجنوبية.

الفرضية الرئيسية الثالثة

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين الصراع التنظيمي لدى العاملين بوزارة الصحة الفلسطينية - المحافظات الجنوبية، تُعزى لمتغيرات (الجنس،

العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الدرجة الوظيفية، مكان تلقي الراتب وسنوات

الخبرة)؟

الفرضية الرئيسية الرابعة

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بوزارة الصحة الفلسطينية - المحافظات الجنوبية، تُعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الدرجة الوظيفية، مكان تلقي الراتب وسنوات الخبرة)؟

رابعاً: متغيرات الدراسة:

1. المتغير المستقل: الصراع التنظيمي، ويشتمل التالي:

أ. المجال الأول أنواع الصراع التنظيمي ويشمل (غموض الدور، المناخ التنظيمي، ضغوط العمل، صراع العلاقات، صراع المعلومات، صراع القيم، صراع المصالح، وصراع البنية)

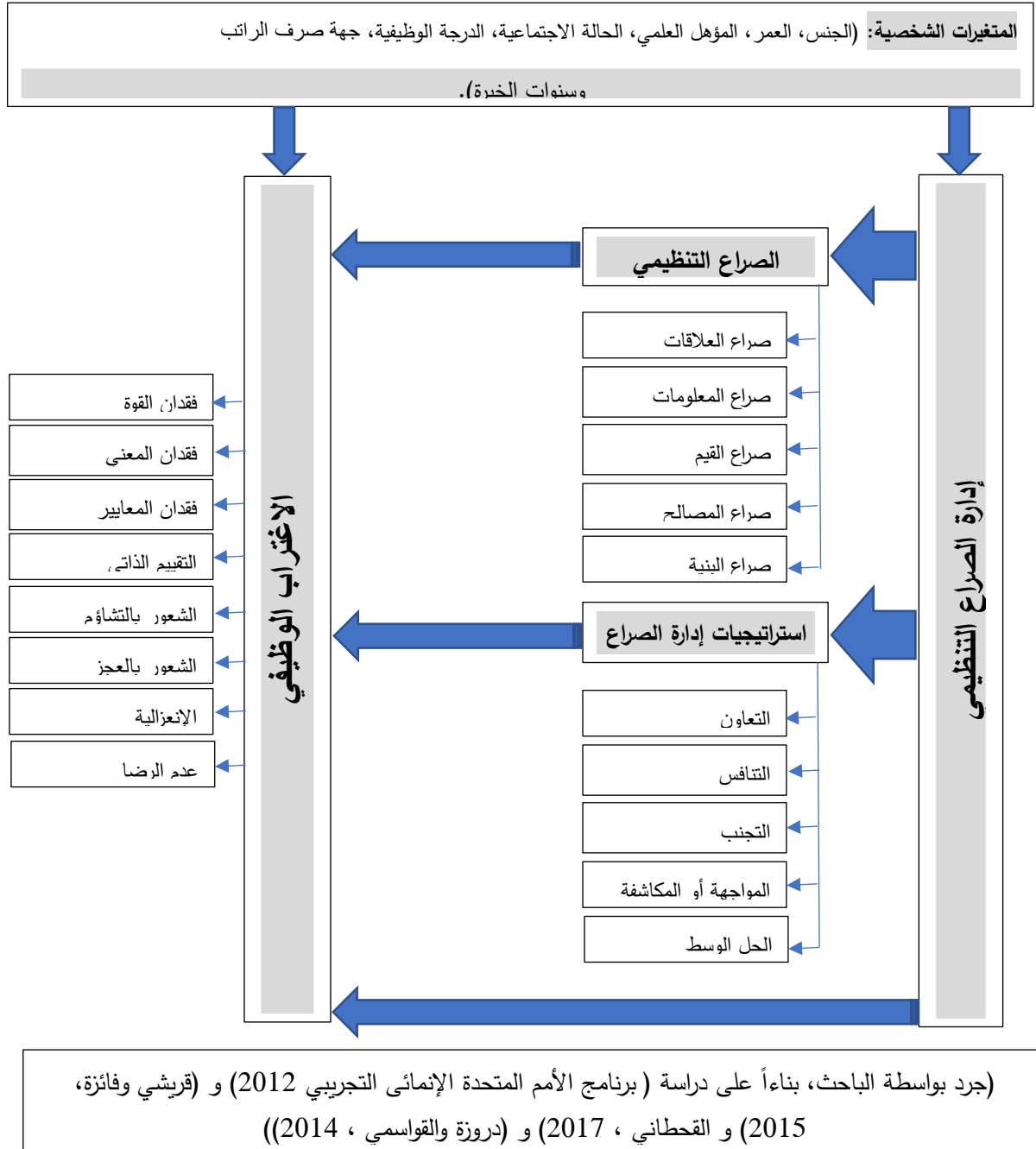
ب. المجال الثاني: استراتيجيات إدارة الصراع وتشمل التعاون، التفاس والتجنب، المواجهة والحل الوسط

2. المتغير التابع: الاغتراب الوظيفي، ويشتمل على التالي:

(فقدان القوة، فقدان المعنى، فقدان المعايير، التقييم الذاتي، الشعور بالتشاؤم، الشعور بالعجز، الانعزالية، عدم الرضا).

3. المتغيرات الشخصية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الدرجة الوظيفية،

مكان تلقي الراتب وسنوات الخبرة).



خامساً: أهمية الدراسة

1- الأهمية العلمية " النظرية:

- تُعتبر من الدراسات الأولى حسب علم الباحث في البيئة الفلسطينية وخاصة في وزارة الصحة والتي تقوم بدراسة العلاقة بين إدارة الصراع التنظيمي والاعتراب الوظيفي بوزارة الصحة الفلسطينية- المحافظات الجنوبية.
- قد تُسهم هذه الدراسة في إضافة المعرفة العلمية إلى المكتبة العربية بشكل عام والمكتبة الفلسطينية بشكل خاص حول مستويات إدارة الصراع التنظيمي والاعتراب الوظيفي، وكذلك العلاقة بينهما والتي تقتصر إلى هذا النوع من الدراسات حسب علم الباحث.
- قد تقيد الدراسة الباحثين والمختصين في مجال الصحة العامة.

2- الأهمية العملية " التطبيقية:

- قد تساعد هذه الدراسة في تطوير أداء المؤسسات الصحية، والذي ينعكس بدوره على تقدم ورقي المجتمع الفلسطيني، ويزيد من قدرته على الاستفادة من إدارة الصراع التنظيمي بطريقة تقوده نحو الازدهار.
- تُمثل هذه الدراسة أهمية تطبيقية، حيث تُعتبر أداة مهمة في التشخيص، وللتعرّف على الأسباب للمشاكل الواقعية بصفة عامة في المجالات العملية المختلفة، وكذلك ليستفيد منها صانعي القرارات وراسمي السياسات في معرفة أسباب وأساليب إدارة الصراعات التنظيمية الموجودة، ليتم التعامل مع الصراع داخل المنظمات مما يزيد من فعالية المنظمة.
- أنه يُؤمل أن تعطي نتائج هذه الدراسة مؤشرات يمكن أن يعتمد عليها في تطوير الإدارة الصحية، لأن هذه المؤشرات ستستنبط من العاملين بوزارة الصحة الفلسطينية.

سادساً: حدود الدراسة:

تشتمل الدراسة على الحدود التالية:

- 1- **الحد الموضوعي:** ستركصر الدراسة على موضوع إدارة الصراع التنظيمي أثره على الاغتراب الوظيفي بوزارة الصحة الفلسطينية – المحافظات الجنوبية.
- 2- **الحد الزمني:** سيتم إجراء الدراسة خلال العام 2018م.
- 3- **الحد المكاني:** ستطبق الدراسة في المحافظات الجنوبية بقطاع غزة.
- 4- **الحد البشري:** ستركصر الدراسة على الموظفين الذين يعملون بمهام إشرافية من رئيس شعبة الى وكيل وزارة.

سابعاً: منهجية الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة سيقوم الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، تحليل بياناتها والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها؛ فالمنهج الوصفي التحليلي بأنه " المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة أو الراهنة فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة ، وتقديم بيانات خصائص معينة في الواقع ، وتتطلب معرفة المشاركين في الدراسة والظواهر التي ندرسها والأوقاف التي نستعملها لجمع البيانات (الحمداي ، 2006: 100).

1. **المصادر الثانوية:** لمعالجة الإطار النظري للدراسة سيقوم الباحث بالرجوع الى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

2. **المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث سيلجأ الباحث إلي جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للبحث والتي صممت خصيصاً لهذا الغرض.

ثامناً: مجتمع وعينة الدراسة

1. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في الوظائف الإشرافية بوزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة والبالغ عددهم حوالي (1479) موظف وموظفة، والجدول (1) يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الدرجة الإشرافية

وجداول رقم (1) ويصنف مجتمع الدراسة حسب الجدول أدناه كالتالي:

| المجموع | رئيس شعبة | رئيس قسم | مدير دائرة | مدير وحدة | مدير عام | وكيل مساعد | وكيل وزارة | المسمى الوظيفي |
|---------|--------------|-------------|---------------|--------------|-------------|---------------|---------------|-------------------|
| 1478 | 529 | 754 | 165 | 15 | 13 | 1 | 1 | العدد الكلي |

المصدر: وزارة الصحة الفلسطينية - دائرة شؤون الموظفين - غزة، 2018

2. عينة الدراسة:

سيقوم الباحث باستخدام العينة الطبقية العشوائية حسب الوظائف الإشرافية، ولتحديد العينة استخدم الباحث معادل ستيفن ثامبسون

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[\left[N-1 \times \left(d^2 \div z^2 \right) \right] + p(1-p) \right]}$$

= ستيفن ثامبسون

حيث أن

| | |
|---|--------------------------------------------------------------|
| N | حجم المجتمع |
| Z | الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96 |
| P | نسبة الخطأ وتساوي 0.05 |
| d | نسبة توفر الخاصية والمحايدة = 0.50 |

ومن خلال تطبيق المعادلة نجد أن حجم العينة يساوي 307 مفردة وهي موزعة حسب الوظائف الإشرافية كالتالي:

جدول رقم (1) تصنف عينة الدراسة حسب الجدول أدناه كالتالي:

| المجموع | رئيس شعبة | رئيس قسم | مدير دائرة | مدير وحدة | مدير عام | وكيل مساعد | وكيل وزارة | المسمى الوظيفي |
|---------|--------------|-------------|---------------|--------------|-------------|---------------|---------------|-------------------|
| 307 | 109 | 156 | 34 | 3 | 3 | 1 | 1 | العدد الكلي |

تاسعاً: مصطلحات الدراسة:

الصراع لغة:

عرف الصراع في معجم المعاني الجامع على أنه الخصومة والمنافسة، نزاع، مشادة، كما وعرف من ناحية نفسية على أنه حالة انفعالية مؤلمة تنتج عن النزاع بين الرغبات المتضادة وعدم قضاء الحاجات (www.almaany.com).

اصطلاحاً:

- عرفه العيمان (2004) بأنه يشير إلى التفاعل الذي تتعارض فيه الكلمات والعواطف والتصرفات مع بعضها البعض مما يؤدي إلى آثار تمزيقية (العيمان، 2004: 363).
- عرفه جواد (2000) بأنه يعتبر أحد أنماط التفاعل الإنساني، ويطلق عليه أيضاً النزاع أو الخلاف أو التعارض، وفيه يدرك كل طرف من أطراف الصراع أنه يجب اعتراض الطرف الآخر وإيقاف تقدمه باتجاه الهدف (جواد، 2000: 267).
- عرفه محمود (2011) بأن الصراع التنظيمي "ما هو إلا تعبير عن خلافات ضغوط العمل، التنافس على الموارد المحددة، ورغبة كل فرد في تحقيق مصالحه الذاتية حتى ولو على حساب الآخرين" (محمود، 2011: 497).
- جلدة (2009) فعرفه من وجهة النظر الإدارية بأنه "إرباك أو تعطيل للعمل ولوسائل اتخاذ القرارات، مما يصعب عملية المفاضلة والاختيار بين البدائل" (جلدة، 2009: 161).
- عرفه الحلين (2009) بأنه: "التغيير أو الاختلال الذي يطرأ على السلوك النمطي المعتاد مما يؤدي إلى انهيار أو تعطيل ديناميات نظام اتخاذ القرارات" (الحليان، 2009: 119).

من خلال هذه التعريفات يرى الباحث أن الصراع هو عبارة عن عملية نفسية اجتماعية تحدث نتيجة موقف متعارض بين اثنين أو آخر للحصول على منفعة وربما تضر هذه المنفعة بالجانب الآخر، كما وبالإضافة الى كونه تناقض في المصالح والأفكار يؤدي الى نزاع وسيطرة شخص على آخر وربما تؤدي الى المواجهة.

1. الصراع التنظيمي:

عرفه محمد المدهون (2017) بأن الصراع عبارة عن وجود مشكلة في الهيكل التنظيمي أو موقف تنافسي بين فريقين أو تنظيمين أهدافهما متعارضة، ويكون فيه أطراف الصراع مدركين للتعارض فيما بينهم في الوقت الذي يرغب كلاهما بالحصول على المركز أو الصلاحية أو القوة بما يتعارض مع رغبة الطرف الآخر (المدهون، 2017: 9). وعرفته لنا طه بأنه كفاح حول القيم من أجل النفوذ والقوة ومن أجل الموارد (طه، 2013: 17).

وعرفه علاء الدين محمود بأنه ما هو إلا تعبير عن خلافات ضغوط العمل، التنافس على الموارد المحددة، ورغبة كل فرد في تحقيق مصالحه الذاتية حتى ولو على حساب الآخرين (محمود، 2011: 376).

وعرفه محمد سيد حمزاوي بأنه كفاح حول القيم من أجل المكانة والقوة والموارد النادرة حيث يهدف الأضداد الى تحييد خصومهم أو القضاء عليهم (حمزاوي، 2008: 113). وعرفه (Thomas & Klimann) الصراع التنظيمي على انه العملية التي تبدأ عندما يرى أحد الطرفين، أو يدرك أن الطرف الآخر يعيق أو يحبط أو على وشط أن يحبط اهتماماته (العميان، 2005: 364).

ومن خلال التعريفات السابقة يرى الباحث على أن الصراع التنظيمي داخل المنظمة ظاهرة سلوكية إنسانية يسعى فيها الإنسان المحافظة على مصالحه من خلال إلحاق الضرر أو التخلص من الأطراف الأخرى.

التعريف الإجرائي للصراع التنظيمي

وقام الباحث بتعريف إدارة الصراع التنظيمي على انه مجموعة من الإجراءات للتعرف على أسباب الصراع ومصادره داخل المنظمة وهي (صراع العلاقات، صراع المعلومات، صراع القيم، صراع المصالح وصراع البنية) ومن ثم رسم السياسات والاستراتيجيات للتعامل مع هذه الأسباب من خلال (التعاون، التنافس، التجنب، المواجهة والحل الوسط).

2. الاغتراب الوظيفي:

- عرفه الشهراني (2013) بأنه هو عجز العامل عن قدرته على إقامة علاقة صحية في مجال عمله، أي لا يستطيع أن يؤثر في نظام العمل، ومن ثم غير قادر على الحصول على كامل حقوقه، وبذلك لا يشعر بالانتماء للعمل أو المنظمة (الشهراني، 2013: 16).
- عرفه حسنين (2014) بأنه محصلة عد التوازن بين شخصية الفرد وبين البيئة بيئة العمل المادية والاجتماعية (حسينين، 2014: 44-45).
- عرفه صبر (2013) بأنه حالة نفسية يعاني منها الفرد، ويشعر معها بعدم الصلة بالواقع الذي يحيط بها نتيجة تعرضه لأزمات ذاتية أو بيئية لا يكون من خلالها قادراً على التكيف معها، يؤدي ذلك الى الانفصال والركون للعزلة. (صبر، 2013: 251).
- عرفه خلف بأنه حالة الاستياء والرفض والشعور بعدم الرضا التي قد يعيشها العامل في المنظمة (خلف، 2011: 48).
- عرفه أبو سلطان بانه شعور العاملين بالغبرة في المنظمة العاملين بها، نتيجة لعدم وجود علاقات اجتماعية بينهم وبين المنظمة على كافة الأصعدة في المنظمة من نمط الإشراف وحتى الزملاء في محيط العمل (أبو سلطان، 2011: 18).

- وعرفه شبيرد بأنه درجة شعور الموظف بفقدان القوة والمعنى والمعايير والتقييم الذاتي لديه في الوظيفة (العتيبي، 2010: 9).

ويلاحظ الباحث من التعريفات السابقة أن الاغتراب الوظيفي ينتج من خلال عدم اندماج العاملين مع محيط العمل نتيجة من خلال ضعف العلاقة بين الفرد والمنظمة، وعدم القدرة على التكيف مع بيئة عمله بالإضافة الى سلوكيات نفسية تشعر العامل بعدم الانتماء للمنظمة التي يعمل لديها وأن وظيفته أصبحت لا قيمة لها.

التعريف الإجرائي للاغتراب الوظيفي:

يعرف الباحث الاغتراب الوظيفي في دراسته على أنه الشعور الذي ينتاب العاملين في وزارة الصحة الفلسطينية المحافظات الجنوبية والمتمثل في فقدان القوة، وفقدان المعنى، وفقدان المعايير، والتقييم الذاتي، والشعور بالتشاؤم، والشعور بالعجز، والانعزالية وأخيراً عدم الرضا.

3. وزارة الصحة الفلسطينية:

هي منظمة حكومية مسؤولة عن القطاع الصحي وعن الصحة العامة للمواطنين، حيث تتبع لها جميع المستشفيات والمراكز الطبية العلاجية المنتمية إلى القطاع العام والذي يهدف إلى تقديم الخدمات الصحية لسكان قطاع غزة من خلال 13 مستشفى و 54 مركزاً للرعاية الأولية (وزارة الصحة، 2016).

عاشراً: الدراسات السابقة

مقدمة:

سنتناول في هذا الفصل الدراسات السابقة التي تتعلق في موضوع الدراسة من أبعاد وزوايا عديدة، وفي بيئات مختلفة بهدف معرفة آراء ووجهة نظر الباحثين السابقين حول موضوع الدراسة والتعرف على الأساليب والإجراءات التي تبنتها، والاستفادة من نتائجهم في تدعيم نتائج الدراسة، ومن ثم التعقيب على هذه الدراسات، وقد رتبَّ الباحث الدراسات السابقة حسب تاريخ النشر من الأحدث إلى الأقدم حيث بدأ بالدراسات المحلية ثم العربية ثم الأجنبية ، وعليه سنتناول الدراسات التي تحصَّنا عليها ، والمتعلقة بالمتغير المستقل "الصراع التنظيمي" ، حيث بلغ عدد الدراسات المحلية (13) دراسات ، والدراسات العربية (9) دراسات ، بينما بلغ عدد الدراسات الأجنبية (6) دراسات ، ثم تناولنا الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع "الاغتراب الوظيفي" ، حيث بلغ عدد الدراسات المحلية (7) دراسات ، والدراسات العربية (6) دراسات ، بينما بلغ عدد الدراسات الأجنبية (5) دراسات.

جدول رقم (7) يوضح عدد الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة الحالية

| الدراسات التي تناولت موضوع الصراع التنظيمي | | |
|---------------------------------------------|------------------|------------------|
| الدراسات الأجنبية | الدراسات العربية | الدراسات المحلية |
| 6 | 9 | 13 |
| الدراسات التي تناولت موضوع الاغتراب الوظيفي | | |
| الدراسات الأجنبية | الدراسات العربية | الدراسات المحلية |
| 5 | 6 | 7 |

الدراسات السابقة التي تناولت الصراع التنظيمي (المتغير المستقل)

أولاً: الدراسات المحلية

1. دراسة (المدهون، 2017) بعنوان:

"الصراع التنظيمي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى العاملين بوزارة الصحة الفلسطينية" هدفت الدراسة الى التعرف على واقع الصراع التنظيمي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى العاملين في أقسام العلاج الطبيعي بوزارة الصحة الفلسطينية. وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتم توزيع الاستبانة على العاملين في أقسام العلاج الطبيعي والبالغ عددهم (109) موظفاً. وقد خلصت الدراسة الى العديد من النتائج أهمها: حصلت جميع فقرات (الصراع التنظيمي) من قبل أفراد مجتمع الدراسة على وزن نسبي بلغ (55.03%) وهي بدرجة (متوسطة)، لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الصراع التنظيمي والدافعية للإنجاز لدى العاملين بوزارة الصحة الفلسطينية، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات الباحثين حول مستوى الصراع التنظيمي بوزارة الصحة يُعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها، ضرورة قيام وزارة الصحة الفلسطينية - المحافظات الجنوبية بتطوير الهياكل التنظيمية بأقسام ودوائر العلاج الطبيعي بالوزارة على أن تتسم بالمرونة وعدم التداخل في الاختصاصات والمسئوليات بين وحدات العمل، ووضع وصف وظيفي يحدد بوضوح مسئوليات وصلاحيات وحدة العلاج الطبيعي والتأهيل بالوزارة، ضرورة التأكيد على وضوح الأهداف ومشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات ومناقشة الأمور الهامة، والعدالة في توزيع الموارد بأسس علمية في دوائر وأقسام العلاج الطبيعي بوزارة الصحة الفلسطينية - المحافظات الجنوبية.

2. دراسة (الفقاوي، 2017) بعنوان:

"استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة"

هدف الدراسة الى التعرف على أثر استراتيجيات لإدارة الصراع التنظيمي على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أغراض الدراسة تم تصميم استبانة كأداة للدراسة مكونة من (67) فقرة موزعة على متغيري الدراسة وقد استخدمت الباحثة العينة العشوائية الطبقية حيث تم توزيع (380) استبانة، وتم استرداد (371) استبانة بنسبة استجابة 97.63%. وقد خلصت الدراسة

الى العديد من النتائج أهمها أن هناك تنوعاً واضحاً في استخدام استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي من قبل إدارة المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة و بوزن نسبي (63.58%)، أن أكثر استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي استخداماً هي استراتيجية التعاون و بدرجة مرتفعة بلغت (76.97%)، جاء ترتيب استخدام استراتيجيات إدارة الصراع تنازلياً (التعاون، التسوية (الحل الوسط)، التنازل (المجاملة)، السيطرة، التجنب)، وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي والاداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة، وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستراتيجية التعاون على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها ، ضرورة تطوير ممارسات مدير المنظمات الأهلية الفلسطينية حول استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي من خلال الدورات التدريبية وورش العمل، التحديد الدقيق لمهام العاملين ومسؤولياتهم في المنظمات الأهلية تجنباً للصراعات المتعلقة بازواجية المهام وغموض الدور، ضرورة دراسة مواقف الصراع وتشخيصه قبل الشروع في استخدام الاستراتيجية التي سيتم إدارة الصراع من خلالها.

3. دراسة (علوان، 2017) بعنوان:

"أساليب إدارة الصراع لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى الروح المعنوية للمعلمين"

الهدف من الدراسة: هدف الدراسة الى التعرف على أساليب إدارة الصراع لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى الروح المعنوية للمعلمين لجميع نواب مديري ومعلمي المدارس في المرحلة الثانوية و البالغ عددهم 140 نائب مدير و(4857) معلم ومعلمة، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تم تصميم استبانة كأداة للدراسة حيث تم توزيع (140) استبانة على نواب المدراء و (400) استبانة على المعلمين، وقد خلصت الدراسة الى العديد من النتائج أهمها، أن جميع أساليب إدارة الصراع التنظيمي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة من وجهة نظر المعلمين كانت متفاوتة، أن أسلوب التعاون أكثر الأساليب ممارسة لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة من وجهة نظر المعلمين كانت كبيرة، أن جميع فقرات الروح المعنوية جاءت بمستوى عال لدى معلمي مدارس الثانوية بمحافظة غزة من وجهة نظرهم، أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين أساليب إدارة الصراع التنظيمي لدى مديري المدارس الثانوية وبين الروح المعنوية، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها: ضرورة اهتمام مديري المدارس باستخدام أسلوب التعاون عند إداراتهم للصراعات التنظيمية، إقامة الندوات من قبل المسؤولين حول أساليب إدارة الصراع بزيادة وعي مديري ومعلمي مدارس الثانوية، العمل على

المحافظة على المستوى العالي من الروح المعنوية لدى معلمي المدارس الثانوية واستحداث الآليات التي تزيد من دافعيتهم للعمل.

4. دراسة (أبو الروس، 2017) بعنوان:

"مدى تأثير ضغوط العمل في زيادة الصراع التنظيمي في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة"

الهدف من الدراسة: هدف الدراسة الى التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل في زيادة الصراع التنظيمي في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة و البالغ عددها 45 جمعية ومنظمة، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة كأداة للدراسة، و توزيعها على عينة الدراسة البالغة (180) موظف وموظفة حيث تم استرداد (168) استبانة بنسبة استجابة 93.3%، وقد خلصت الدراسة الى العديد من النتائج أهمها، العاملون في المنظمات غير الحكومية يعانون من مستوى ضغوط عمل كبيرة جداً، أهمية المتغيرات المؤثرة في تفسير المتغير التابع "زيادة الصراع التنظيمي، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها، تصميم هياكل إدارية واضحة المهام والمسئوليات والصلاحيات والتبعية الإدارية، ضرورة إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات وخصوصاً المتعلقة بشكل مباشر في مسئولياتهم، العمل على زيادة العلاقات الإنسانية بين الموظفين، وتنمية العلاقات الاجتماعية ضمن نطاق العمل الرسمي وخارج أوقات الدوام.

5. دراسة (الوحيدى، 2016) بعنوان:

"أثر الصراع التنظيمي على إنتاجية وزارة الصحة الفلسطينية"

الهدف من الدراسة: هدف الدراسة الى التعرف على مستويات الصراع التنظيمي، وأهم أنواعه، ومراحله، مصادره ومستوى الإنتاجية في مراكز الرعاية الأولية بوزارة الصحة الفلسطينية، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة كأداة للدراسة، و توزيعها على عينة الدراسة البالغة (280) موظف وموظفة من أصحاب المهام الإشرافية، وقد خلصت الدراسة الى العديد من النتائج أهمها، توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الصراع التنظيمي ومستوى إنتاجية وزارة الصحة الفلسطينية بمحافظات غزة، أن الوزن النسبي لواقع الصراع التنظيمي في مراكز الرعاية الأولية بوزارة الصحة في محافظات قطاع غزة قد بلغ 61.528%، أي بدرجة متوسطة من أفراد العينة، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها، على الإدارة العامة للرعاية الأولية العمل قدر الإمكان على إدارة الصراعات التنظيمية

بكفاءة عالية قبل انتشارها وتطورها واتخاذ استراتيجيات مناسبة للحد من حدة الصراع، إشراك العاملين في الرعاية الأولية في عملية اتخاذ القرارات والاهتمام بحاجات ورغبات الموظفين.

6. دراسة (مصلح & مشاركة، 2016) بعنوان:

"الصراع التنظيمي وتأثيره على أداء الموظفين العموميين في المؤسسات الحكومية الفلسطينية" الهدف من الدراسة: هدف الدراسة الى التعرف على أثر الصراع التنظيمي بين العاملين على الاداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية الفلسطينية، كما تسعى الى معرفة أسباب الصراع التنظيمي بين العاملين في الوظيفة العمومية، ومظاهره، و أشكاله، و أساليب علاجه، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة كأداة للدراسة، و قد تقرر أن يكون مجتمع الدراسة عينة عشوائية بنسبة 15% من أعداد الموظفين في أربع وزارات فلسطينية تمثل كافة الوزارات و قد تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة البالغة (152) موظف وموظفة، وقد خلصت الدراسة الى العديد من النتائج أهمها، أن من اهم أسباب الصراع التنظيمي في المؤسسات الفلسطينية هو التمييز بين الموظفين في الترقيات والمزايا الوظيفية، أن تداخل المهام وازدواجية الأعمال المطلوبة من الموظفين يدفعهم الى الاختلاف، هناك علاقة ارتباطية قوية بين الصراع التنظيمي و الأداء الوظيفي حيث تبدوا ملامح الصراع في المناكفات والخلافات الشخصية، والتحيزات، والمحاور الجماعية والتمازض والتغيب عن العمل، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها، ضرورة الاهتمام بموضوع الصراع التنظيمي اهتماماً كبيراً، العمل على تحديث الهياكل التنظيمية وتوضيح المهام والمسئوليات وخطوط الاتصال، الالتزام بنظم واضحة وعادلة وصريحة خاصة بالمسارات الوظيفية من حيث التعيين والترقية والتسكين وكذلك تقديم الحوافز والمكافآت على أساس الجدارة والاستحقاق.

7. دراسة (الجمال، 2015) بعنوان:

"استراتيجيات إدارة الصراع من قبل المسؤولين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل كما يراها المرؤوسين"

الهدف من الدراسة: هدفت الدراسة الى التعرف على الاستراتيجيات التي يستخدمها المسؤولين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل في إدارة الصراع كما يراها المرؤوسون، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تمثلت عينة الدراسة من (100) مرؤوس/ة ، تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وقد خلصت الدراسة الى العديد من النتائج أهمها، أن استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمية لدى المسؤولين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل كانت متوسطة، جاء ترتيب الاستراتيجيات المتبعة من قبل المرؤوسين في

مديريات التربية والتعليم تنازلياً: السيطرة، والقوة، التعاون، التنازل، والتجنب، أخيراً التسوية، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاستراتيجيات المتبعة من قبل المسؤولين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزي للمتغيرات الشخصية، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها، ضرورة محاولة التقليل من أسباب الصراع من خلال وصف وظيفي واضح للعاملين في مديريات التربية والتعليم، ضرورة تحسين الظروف الوظيفية للموظفين الإداريين، وبناء علاقات إيجابية بين الرؤساء والمرؤوسين، تعزيز مبدأ المشاركة والتعاون في حل الصراعات والعمل على حل أسباب الصراع حسب الموقف.

8. دراسة (الحليمي ، 2014م) بعنوان:

" واقع نزاع الصلاحيات بين مؤسسات السلطة التنفيذية واستراتيجيات إدارته- محافظات قطاع غزة نموذجاً (2007 - 2014م) "

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع نزاع الصلاحيات بين مؤسسات السلطة التنفيذية واستراتيجيات إدارته والمواقف التي يتبناها أصحاب القرار في استخدام الاستراتيجيات لحل النزاعات، وللوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة لاستطلاع عينة الدراسة والمكونة من أصحاب القرار في مؤسسات السلطة التنفيذية وهم وكيل، وكيل مساعد، مدير عام والذي يبلغ عددهم (198) بواقع (130) استبانة وبطريقة طبقية عشوائية، واستخدام المنهج الوصفي والتحليلي، أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أن مستوى نظرة الإدارة العليا للنزاع التنظيمي والصلاحيات كان بدرجة متوسطة، يوجد أسباب لوجود الصراع بين الإدارات بدرجة متوسطة وكذلك وجود استراتيجيات في الوزارات للتعامل مع الصراع، التدريب موجود في الوزارات لكن بدرجة ضعيفة، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها، ضرورة العمل على تغيير النظرة التقليدية للنزاع إلى النظرة الحديثة والعمل على إصدار وتطبيق القوانين والتشريعات الخاصة بالنزاعات ومحاسبة المتسببين في النزاع السلبي، تطوير آليات التواصل والاتصال بين الوزارات والمؤسسات ، والاهتمام بتدريب أصحاب القرار على إدارة النزاعات .

9. دراسة (ميرفت ، 2013م) بعنوان:

" استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وعلاقتها بمستوى الذكاء العاطفي لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية "

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة ممارسة رؤساء الأقسام الأكاديمية لإستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بمستوى الذكاء العاطفي من وجهة نظرهم ، وكذلك الكشف عن دلالة الفروق في متوسطات تقديرات أفراد العينة لدرجة ممارستهم لإستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في ضوء متغيرات الدراسة : (المؤسسة التعليمية ، الكلية ، الرتبة الأكاديمية ، سنوات الخدمة)، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ، وقد تكونت عينة الدراسة من جميع رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية (الجامعة الإسلامية ، جامعة الأزهر ، جامعة الأقصى) والبالغ عددهم (76) رئيس قسم . وقد استخدمت الباحثة استباننتين : الأولى لقياس درجة ممارسة رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية لاستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي ، أما الثانية كانت لقياس مستوى الذكاء العاطفي لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية، أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، درجة ممارسة رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة لاستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي كبيرة بنسبة 68.98%، مستوى الذكاء العاطفي لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظرهم كان مرتفعا جدا 84.50%، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \geq 0.05$ بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لدرجة ممارسة رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة لاستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي تُعزى للمتغيرات (المؤسسة التعليمية ، الكلية)، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها، وضع لوائح وأنظمة دقيقة لتوصيف أدوار ومسؤوليات رؤساء الأقسام في المجالات الأكاديمية والإدارية والاجتماعية، ، كذلك عقد دورات تدريبية لهم في مجال الصراع التنظيمي من أجل التعرف على حقيقة هذه الظاهرة ، ومراجعة معايير انتقاء واختيار رؤساء الأقسام الأكاديمية وأعضاء الهيئة التدريسية، اعتماد رؤساء الأقسام الأكاديمية لأسلوب التقييم الذاتي لأدائهم لمعرفة مواطن الضعف لمعالجتها.

10. دراسة (العسولي ، 2011م) بعنوان:

" درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة لاستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وسبل تطويرها من وجهة نظرهم "

هدفت الدراسة للتعرف على درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة لاستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي، كذلك التعرف على سبل تطوير تلك الاستراتيجيات لدى المديرين، ولتحقيق

أغراض الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي و تكونت عينة الدراسة من (134) مديراً و مديرة للمدارس الثانوية ويمثلون كافة مجتمع الدراسة ، وقد استخدم الباحث استبانة موزعة على مجالات الدراسة (التنافس، التجنب ، التعاون، التسوية، التنازل) كذلك سؤال مفتوح لبحث س بل التطوير لتلك الاستراتيجيات، أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أن الإستراتيجية الأكثر شيوعاً بين أوساط مديري المدارس الثانوية كانت إستراتيجية التعاون، أن درجة ممارسة المديرين للاستراتيجيات المختلفة تنازلياً كالتالي: (التعاون، التسوية ، التنازل، التنافس ، التجنب)، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط تقديرات مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة لدرجة ممارستهم لاستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي تعزى لمتغير الجنس ، باستثناء إستراتيجية التنافس كانت الفروق لصالح الذكور، وقد أوصت الدراسة، ضرورة توجيه الباحثين نحو دراسة ظاهرة الصراع من جوانب عديدة وربطها بمتغيرات أخرى في مدارس محافظات غزة.

11. دراسة (راضي ، 2010م) بعنوان:

" دور اللامركزية في فاعلية إدارة الصراع التنظيمي في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية - قطاع غزة"

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على دور اللامركزية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة في فاعلية إدارة الصراع التنظيمي (الإيجابي) ، والمتمثلة في تحقيق المحاور الآتية : "إيجاد قيادات إدارية" ، " فاعلية الهيكل التنظيمي " ، " إيجاد طرق جديدة وفعالة للاتصال" ، "خلق الإبداع والابتكار لدى العاملين" ، و"زيادة الإنتاجية" ، وقد أجريت الدراسة على عينة طبقية من الوظائف الإشرافية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، بلغت (333) موظفاً وموظفة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات وتحليلها، أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وجود علاقة إيجابية قوية بين اللامركزية الإدارية ومحاور فاعلية الصراع التنظيمي، أن الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية لا تستغل الصراع التنظيمي الفعال (الإيجابي)، استغلالاً أمثل ومن ثم لم تحقق النتائج الإيجابية للصراع، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها، ضرورة اقتناع الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية بأهمية مبدأ اللامركزية الإدارية وتقويض الصلاحيات، باعتباره إستراتيجية أساس في إصلاح وزارات السلطة الوطنية، ضرورة إدراك الإدارة العليا باليجابيات الناتجة عن الاستغلال الأمثل للصراع التنظيمي وإدارته بحكمة والعمل على توعية المديرين بالآثار الإيجابية للصراع التنظيمي واستغلاله بطريقة أمثل.

12. دراسة (سحر وفداء، 2010م) بعنوان:

" أسباب الصراع التنظيمي لدى الأطباء العاملين في مستشفى رفيديا الحكومي "

هدفت الدراسة إلى التعرف على أسباب الصراع التنظيمي لدى الأطباء العاملين في مستشفى رفيديا الحكومي وعلاقتها بكل من غموض الدور، المناخ التنظيمي، ضغوط العمل والتزام الإدارة العليا نحو دعم وتأييد السياسات والقرارات الهادفة إلى تطوير العمل وتحقيق أهداف المستشفى، وقد تم تصميم استبانة لهذا الغرض، واختيار عينة ملائمة مكونة من 50 مفردة من أصل مجتمع الدراسة البالغ 136 مفردة، وكانت عدد الاستبانات القابلة للتحليل 45 استبانة، واتبع هذا البحث المنهج الوصفي السببي كما أنه تم إتباع أسلوب المعاينة الاحتمالي، أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، ارتفاع مستوى الصراع التنظيمي في مستشفى رفيديا الحكومي من وجهة نظر الأطباء العاملين في المستشفى، وجود تأثير معنوي لكل من غموض الدور، ضغوط العمل والتزام الإدارة العليا في حدوث الصراع التنظيمي، ارتفاع مستوى ضغوط العمل لدى مفردات العينة، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها، أهمية زيادة الوعي لدى العاملين في المستشفى بظاهرة الصراع التنظيمي، وذلك ليتم التعامل معها بطريقة عقلانية صحيحة، أهمية العمل على التقليل من تأثير بعض أسباب الصراع التنظيمي خصوصا تلك الأسباب المتعلقة بضغوط العمل، وجانب الرواتب والعلاوات.

13. دراسة (أبو عساكر، 2008م) بعنوان:

"أنماط إدارة الصراع و أثرها على التطوير التنظيمي دراسة تطبيقية على وزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة "

والتي هدفت إلى التعرف على أنماط إدارة الصراع الخمسة و مدى تطبيقها من قبل الإدارة لحل الصراع في وزارة الصحة الفلسطينية و النمط المتبع في الإدارة كما هدفت إلى معرفة تأثير هذه الأنماط على التطوير التنظيمي بمستوياته الثلاث (الأفراد، الجماعات، والتنظيم)، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقد شمل مجتمع الدراسة (7907) موظف أما العينة فهي مكونة من (475) موظفا من أربعة عشر مؤسسة تتبع للوزارة على نطاق قطاع غزة، وتكونت أداة الدراسة من استبانة صممت خصيصاً لهذه الغاية، أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أن نمط التعاون من أنماط إدارة الصراع كان من أكثر الأنماط فعالية و ايجابية من حيث تأثيره على التطوير التنظيمي، التطوير التنظيمي على مستوى الأفراد والجماعات مهمل، نسبة التطبيق ضعيفة جداً، فلامحه غير واضحة بالنسبة للموظفين، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات

أهمها، زيادة التوعية بأهمية الصراع، والاهتمام بالجانب في التعامل مع الصراع وخاصة للتأثير الإيجابي على مستوى الأفراد، على الإدارة أن تهتم بحاجات ورغبات الموظفين ، والاهتمام أكثر بالجانب الإنساني في التعامل مع الصراع وخاصة للتأثير الإيجابي على مستوى الأفراد.

ثانياً. الدراسات العربية

1. دراسة (القحطاني، 2017) بعنوان:

"استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين بسجون المنطقة الشرقية"

هدفت الدراسة الى التعرف على درجة استخدام القادة لاستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بسجون المنطقة الشرقية والتعرف على الارتباط بينهما، حيث واعتبر مجتمع الدراسة كافة العاملين بسجون المنطقة الشرقية وعددهم (1546) وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (308) عامل، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من وجهة نظر العاملين بسجون المنطقة الشرقية وتكونت أداة الدراسة من استبانة صممت خصيصاً لهذه الغاية، أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يوجد ارتباط ذو علاقة طردية ومتوسطة بين استخدام القادة لاستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي ومستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بسجون المنطقة الشرقية، تستخدم استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي بدرجة مرتفعة وبوزن نسبي قدره 74.6% وبالترتيب (التعاون، التجنب، التنافس)، درجة الاغتراب الوظيفي بالترتيب لدى العاملين متوسطة وبوزن نسبي 67.5%، وكانت درجة أبعاد الاغتراب الوظيفي بالترتيب (التقييم الذاتي، فقدان المعايير، فقدان القوة، فقدان المعنى)، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها، حث القيادات بسجون المنطقة الشرقية وزيادة الوعي لديهم بأهمية العمل الجماعي، وتشجيعهم على العمل بروح الفريق، وحل النزاعات بشكل جدي ودون حيادية وبموضوعية وعدم تجاهلها أو تركها تستفحل.

2. دراسة (إبراهيم، 2017) بعنوان:

"الثقافة التنظيمي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية بمحافظة عدن وعلاقتها بأساليب إدارة الصراع التنظيمي السائدة لديهم"

هدفت الدراسة الى التعرف الثقافة التنظيمية لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية بمحافظة عدن وعلاقتها بأساليب إدارة الصراع التنظيمي السائدة لديهم من نظر الوكلاء والمعلمين و استخدمت الدراسة المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي، كما و استخدمت أداة الاستبانة التي تضمنت جزئين، الجزء الأول احتوى على المعلومات العامة عن أفراد العينة، والجزء الثاني قائمة بالفقرات المتعلقة بموضوع الدراسة موزعة على محورين هي محور الثقافة التنظيمية و يتضمن 48 فقرة موزعة على خمسة أبعاد، و محور أساليب إدارة الصراع التنظيمي ويتضمن 44 فقرة موزعة على خمسة أساليب باعتبارها أداة لجمع المعلومات من عينة الدراسة التي تكونت من 40 وكيل مدرسة و 180 معلم في مدارس التعليم الثانوي بمحافظة عدن، من النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أظهرت أن أساليب إدارة الصراع السائدة لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظات عدن حازت دميعة على درجة ممارسة عالية ولكن بعدها الأدنى، لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الثقافة التنظيمية لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظة عدن وأساليب إدارة الصراع التنظيمي السائدة لديهم، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها، ضرورة العمل على زيادة الوعي لمديري المدارس بأساليب إدارة الصراع، ضرورة الحث على العمل الجماعي، وتشجيعهم على العمل بروح الفريق، العمل على حل الصراعات دون حيادية وبموضوعية.

3. دراسة (هدية & حسين، 2017) بعنوان:

"أساليب إدارة الصراع التنظيمي لدى القيادات الأكاديمية (الواقع والمأمول)"

الهدف من الدراسة: هدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة الصراع التنظيمي وكيفية وأساليب إدارته في المؤسسات التربوية وتشخيص واقع ممارسة القيادات الأكاديمية بكلية التربية بجامعة الملك خالد لأساليب إدارة الصراع، واستخدم الباحث المنهج الوصفي لمعالجة مشكلة الدراسة، أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أن أعلى أساليب إدارة الصراع التنظيمي ممارسة من قبل القيادات الأكاديمية بكلية التربية بجامعة الملك خالد كانت المجاملة، يليه أسلوب الحل الوسط ثم

أسلوب التعاون في حين جاء أسلوب استخدام السلطة ويتبعه التجنب الأقل ممارسة ثم أسلوب التعاون، يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع ممارسات القيادات الأكاديمية لأساليب إدارة الصراع التنظيمي تعود الى متغير الرتبة العلمية لصالح الأستاذ المشارك فيما يخص أسلوب التعاون و المجاملة بخلاف الأساليب الأخرى، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها، العمل على تثقيف المجتمع الأكاديمي بالحالة الصحية التي يخلفها الصراع التنظيمي الإيجابي في بيئة العمل ومنها دفع الجميع نحو التنافس المحمود، ضرورة تبني منهج الشفافية والحيادية عند إدارة الصراع التنظيمي، العمل على تأهيل القيادات الأكاديمية بالوسائل المناسبة وتزويدهم بمهارات إدارة الصراع.

4. دراسة (العباس، 2017): بعنوان:

"تأثير أنماط الصراع التنظيمي على الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على جامعة تشرين"

الهدف من الدراسة: هدفت هذه الدراسة الى تحديد أنواع الصراع التنظيمي، وتحديد الأنماط المتبعة من قبل أعضاء الهيئة التدريسية في إدارة الصراع، ودرجة تأثير هذه الأنماط في الالتزام التنظيمي لأعضاء الهيئة التدريسية و تحديد مستوى الالتزام لديهم، طيقت هذه الدراسة على عينة عشوائية مكونة من 290 عضو هيئة تدريس من جامعة تشرين وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي في إجراء البحث، أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وجود تأثير جوهري لأنماط إدارة الصراع (التعاون، التنافس، والحل الوسط) في الالتزام التنظيمي لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين، عدم وجود تأثير جوهري لأنماط إدارة الصراع (التجنب والمجاملة) في الالتزام التنظيمي لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين، أكثر الأنماط استخداماً في إدارة الصراع هو نمط التعاون يليه نمط التجنب و يليه نمط المجاملة و يليه نمط التنافس و أخيراً نمط الحل الوسط، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها، ضرورة تبني منهج واضح وحيادي عند إدارة الصراع التنظيمي، العمل على تعزيز الوعي لإدارة الصراع الخمس في حالاتها.

5. دراسة (المنقاش & العنزي، 2016) بعنوان:

"دور وكيلات الأقسام الأكاديمية في إدارة الصراع التنظيمي في جامعة تبوك من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس، جامعة تبوك، السعودية"

الهدف من الدراسة: هدفت الدراسة الى التعرف على أسباب وأنواع الصراع التنظيمي الاستراتيجيات المتبعة من قبل وكيلات الأقسام في إدارة الصراع في اقسامهم بجامعة تبوك من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وطيقت الاستبانة على مجتمع عضوات هيئة التدريس في جامعة تبوك والبالغ عددهم (127)، أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، موافقة عضوات التدريس بكل عام على أسباب الصراع التنظيمي في جامعة تبوك وكانت الأسباب التنظيمية أكثر مسببات الصراع التنظيمي حدوثاً في جامعة تبوك يليه الأسباب الشخصية، تمثلت أنواع الصراع التنظيمي مرتبة تنازلياً حسب مستوى التواجد الصراع بين الوكالة وعضو هيئة التدريس، تستخدم الوكيلات استراتيجيات إدارة الصراع بشكل عام بدرجة أحياناً وكانت أكثر استراتيجية ممارسة استراتيجية التكامل، ثم التشوية، يليها الإرضاء، فالسيطرة وأخيراً التجنب، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها، ضرورة الحث على العمل الجماعي من خلال استخدام أساليب إدارة الصراع التنظيمي، الحث على تنوع استخدام الاستراتيجيات حسب نوع الصراعات.

6. دراسة (البهي، 2016) بعنوان:

" أثر أنماط القيادة الإدارية على إدارة الصراع: دراسة حالة مطاحن الخادم - ورقلة"

الهدف من الدراسة: هدف الدراسة الى التعرف على أثر أنماط القيادة الإدارية على إدارة الصراع الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام أسلوب الاستبانة والمقابلة الشخصية حيث تم توزيع 36 استبانة و استعادتها، أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أن الأنماط القيادية الإدارية مع اختلاف أنواعها (النمط الديموقراطي، النمط الأوتوقراطي، النمط الحر، النمط التحويلي) كان لها أثراً كبيراً على إدارة الصراع، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها، ضرورة استيعاب الصراع التنظيمي كمفهوم سلوكي من قبل القيادات الإدارية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة و معرفة سبل إدارته و التقليل منه.

7. دراسة (فطر & محمد، 2015م) بعنوان:

"الصراع التنظيمي وأثره في الرضا الوظيفي للعاملين في مستشفى الخرطوم التعليمي"
الهدف من الدراسة: هدفت الدراسة إلى معرفة أسباب تدني مستوى أداء العاملين في مستشفى الخرطوم التعليمي من خلال مشكلة البحث ما مدى تأثير الصراعات التنظيمية على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المستشفى، من خلال محاولة تحديد العلاقة بين العوامل المؤثرة على نشوء الصراع (العدالة، تفويض الصلاحيات، غموض الدور) و بين أبعاد الرضا الوظيفي (مهام وواجبات العمل، علاقات العمل، الراتب، الحوافز والمكافآت) وفقا للعوامل الديمغرافية للعاملين بما يحقق الأهداف الخدمية للرعاية الصحية و التعرف على أكثر الصراعات التنظيمية لدى العاملين، و استخدمت الباحثة المنهج الوصفي وتم جمع البيانات باستخدام استبانة تم توزيعها عشوائياً على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (298) موظفاً، حيث تم تطبيق مدخل المسح الاجتماعي الشامل لعينة الدراسة والذي يستند إلى إجراء الدراسة التطبيقية وفقاً لظروف المجتمع لاستقصاء رؤية أفراد عينة الدراسة، أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، مستوى الصراع التنظيمي بين العاملين في المستشفى مرتفعة، و أن العوامل المؤثرة على نشوء الصراع (العدالة، تفويض الصلاحيات، غموض الدور) هي عوامل مرتفعة تؤدي إلى نشوء صراع بين العاملين، و إن المديرون لإدارة الصراع في المستشفى يستخدمون جميع الأساليب الإدارية لحل الصراع بين العاملين وان أسلوب التهذئة أكثر استخداماً و أسلوب القوة اقل استخداماً، هنالك عدم رضا وظيفي للعاملين بدرجة منخفضة عن إبعاد الرضا و جاء بعد الرواتب و الحوافز والمكافآت اقل الأبعاد رضا و بعد علاقات العمل أكثر رضا للعاملين، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها، ضرورة فهم ظاهرة الصراع التنظيمي التي تنشأ بين العاملين وتجنب العوامل المؤدية لنشؤ الصراع وعدم تجاهل شكاويهم و التدخل السريع لحل الصراعات و القضاء عليها، ويجب استخدام أسلوب التوفيق لحل الصراع و أسلوب القوة في مستواه، ضرورة العمل على رفع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المستشفى و استحداث الآليات التي تزيد من دوافعهم نحو أداء العمل و تأمين المستقبل الوظيفي للعاملين، يجب زيادة رواتب العاملين و العمل على العدالة في توزيع الحوافز والمكافآت لمواكبة متطلبات المعيشة والسوق.

8. دراسة (القهيوي، 2015م) بعنوان:

" أثر أنماط الصراع على التمكين التنظيمي للعاملين في شركة الفوسفات الأردنية"

الهدف من الدراسة: هدفت الدراسة الى التعرف على أنماط الصراع ومفهوم التمكين التنظيمي للعاملين، وكذلك قياس أثر أنماط الصراع على التمكين التنظيمي للعاملين في شركة الفوسفات الأردنية، و كان حجم العينة (80) عامل حيث تم استخدام المنهج الوظيفي التحليلي، أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية لأنماط الصراع المتمثلة بالمنافسة، المجاملة، التعاون، والتسوية) على التمكين التنظيمي للعاملين في شركة الفوسفات الأردنية، لا يوجد أثر دال إحصائياً لأنماط التجنب على التمكين التنظيمي، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها، ضرورة العمل على زيادة الوعي لدى العاملين في شركة الفوسفات الأردنية حول مفهوم الصراع التنظيمي و انماطه من خلال عقد دورات مركزة.

9. دراسة (القحطاني، 2015) بعنوان:

"الصراع التنظيمي وعلاقته بمستوى الرضا الوظيفي من وجهة نظر الموظفين بجوازات مدينة الرياض"

هدفت الدراسة الى معرفة مستوى الصراع التنظيمي لدى الموظفين بجوازات الرياض وعلاقتها بمستويات الرضا الوظيفي لديهن، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليل، وكان مجتمع الدراسة جميع الموظفين العاملات بجوازات منطقة الرياض وعددهم (105) موظفة، أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أن العوامل التنظيمية والعوامل الإنسانية المسببة للصراع التنظيمي متوفرة بدرجة كبيرة، حيث كان المتوسط الحسابي 3.54 وأما العوامل الإنسانية فقد بلغت 3.76، يتم استخدام أسلوب المنافسة كوسيلة للتحفيز، يوجد علاقة ارتباطية سلبية بين الدرجة الكلية لواقع الصراع التنظيمي والدرجة الكلية للرضا الوظيفي، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها، ضرورة العمل على زيادة الوعي لدى العاملين في شركة الفوسفات الأردنية حول مفهوم الصراع التنظيمي و انماطه من خلال عقد دورات مركزة.

1. دراسة (Nwokorie Edwin ChigozieA2017،) بعنوان:

"Impact of Organizational Conflict on Employee Job Performance in Selected Hotels (in Lagos Nigeria)"

"أثر النزاع التنظيمي على الأداء الوظيفي للموظف في فنادق مختارة (في لاغوس نيجيريا)"

هدفت الدراسة الى التعرف أثر النزاع التنظيمي على الأداء الوظيفي للموظف في فنادق مختارة (في لاغوس نيجيريا)، حيث بلغ مجتمع الدراسة 122 تم أخذ عينة تبلغ 110، تم إعداد استبيان من 61 نقطة باستخدام مقياس ليكرت لأربع نقاط لجمع البيانات. تم تحليل البيانات باستخدام الإحصاء الاستدلالي وتم اختبار الفرضيات في إحصائيات مربع كاي. أظهرت النتائج أن المسؤوليات غير الواضحة، وضعف نظام المكافآت، وعدم وجود تماسك المجموعة، هي المسؤولة عن النزاعات التنظيمية، مع ما يترتب على ذلك من أثر على الالتزام الوظيفي للموظف، وجودة الخدمة ، ورضا العملاء والأداء التنظيمي ، في حين أن النتائج تولد التأثير على الرضا الوظيفي للموظفين والأداء الوظيفي ، وبالتالي خلق نوايا دوران وتوليد مزيد من الصراع التنظيمي. ويوصي الباحث البحث وجود آلية داعمة مُعززة من إدارة الموارد البشرية وإحباط عدم الثقة بين مجموعات العمل، الأمر الذي سيقبل من تأثير ضغوط العمل على الحالات النفسية. الكلمات الرئيسية: رضا العملاء، وأداء الموظف، ودوران الموظفين، وصناعة الفنادق، والصراع التنظيمي.

2. دراسة (Ranitha Weeraratna، 2017) بعنوان

"Research Gaps in Organizational Conflicts: Future Research Perspectives"

الفجوات البحثية في النزاعات التنظيمية: آفاق البحث المستقبلية

تهدف هذه الدراسة الى تحديد الفجوات البحثية في النزاعات التنظيمية، استخدم الباحث دراسة بحثية مكتبية لتحديد ثلاث ثغرات بحثية في النزاعات التنظيمية، يمكن تسميتها الفجوة البحثية الأولى لأن هناك أدلة تجريبية أقل على العلاقة بين الصراعات التنظيمية في السياق السريلانكي والآسيوي. تُعرف الفجوة البحثية الثانية في هذه المقالة باسم المزيد من الدراسات لتحليل الروابط بين الصراعات

التنظيمية والمتغيرات العاطفية الأخرى، الفجوة البحثية الثالثة هي شرط لمزيد من الدراسات الطولية على النزاعات التنظيمية، يمكن استخدام هذه الفجوات البحثية من قبل الباحثين المستقبليين لإجراء دراساتهم حول النزاعات التنظيمية.

3. دراسة (BERYL AKOTH OLANG، 2017) بعنوان:

"THE INFLUENCE OF CONFLICT MANAGEMENT ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE: A CASE OF STIMA SACCO SOCIETY LIMITED

"تأثير الصراع التنظيمي على الأداء التنظيمي: دراسة حالة شركة ستيما ساكو"

تهدف هذه الدراسة الى تحديد تأثير إدارة الصراع على الأداء التنظيمي لدى شركة ستيما ساكو، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي/ حيث كان مجتمع الدراسة جميع الكوادر من الإدارة العليا والموظفين العاملين وغيرهم من الموظفين على أساس غير رسمي، و قد بلغت عينة الدراسة 153 موظفًا. كانت الاستبيانات المنظمة هي الطريقة المستخدمة لجمع البيانات استنادًا إلى أسئلة البحث، أشارت نتائج الدراسة إلى أن أغلبية المشاركين (64.4%) وافقوا على أن التفاوض أثر على الأداء التنظيمي في ستيما ساكو. بالإضافة إلى ذلك ، كشفت الدراسة عن وجود علاقة إيجابية بين التفاوض والأداء التنظيمي، كما وافق (71%) من المستجيبين على أن تدخل طرف ثالث يؤثر على أداء المنظمة. وبالمثل، أشارت الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين تدخل الطرف الثالث والأداء التنظيمي، لم تكن هناك علاقة إيجابية بين الاتصال وزيادة الأداء التنظيمي، و قد اوصت الدراسة لضرورة أن تركز إدارة ستيما ساكو المجتمع على زيادة الاستفادة من استراتيجيات إدارة الصراع مثل التفاوض والتدخل طرف ثالث لزيادة الأداء التنظيمي، ينبغي أن تكون الإدارة حساسة للصراعات وأن تنشئ قنوات اتصال فعالة لتسهيل تحسين إدارة النزاعات.

4. دراسة (Neha Joshi،S.M. Abbas ،2017) بعنوان:

"A Descriptive Study of Workplace Conflict Management Styles in Indian Organizations"

"دراسة وصفية للنزاعات في أماكن العمل أساليب الإدارة في المنظمات الهندية"

تتناول الدراسة الحالية الصراع بين الأشخاص في المؤسسات الخاصة (الشركات والأكاديمية) في دلهي والمناطق المجاورة في الهند، تضمنت الدراسة تصميمًا بحثيًا تجريبيًا وصفيًا وكميًا، وتم تحليل حجم عينة من 103 موظفًا يعملون في القطاعات المالية وتكنولوجيا المعلومات والأكاديمية والتسويق، تم استخدام أخذ العينات العشوائية لهذا الغرض، و كانت النتائج أن العاملين من النساء في المنظمات الهندية يستخدمون التكامل والتنازل وتجنب الأنماط الشخصية في التعامل مع الصراع أما الذكور فقد استخدمت اتبعت الهيمنة، وكان نفس الشيء ينطبق على جميع الموظفين مع زيادة العمر. بالإضافة إلى ذلك، وقد أوصت الدراسة بضرورة ابتكار المديرين أساليب في التعامل مع الصراع.

5. دراسة Guenter & others (2016)، بعنوان:

"عندما يتحول الصراع الى صراع شخصي: تأثير ذلك على أداء فريق العمل"

"When Task Conflict becomes Personal: The impact of perceived Team Performance"

هدفت الدراسة الى إلقاء الضوء على الصراع والذي قد يصبح صراعاً شخصياً يؤثر على أداء الفريق والمنظمة ككل ومنها تأثيرات الاتصالات، وكذلك الثقة لدى أعضاء الفريق، حيث تم إنشاء نموذج يتم من خلاله التنبؤ بكيفية التعامل مع الصراع، وقد اعتمد الباحثون في دراستهم المنهج الوصفي من حيث استخدام الاستبانات و قد تكون مجتمع الدراسة من 2771 موظف و تتلخص نتائج الدراسة في أنها نساهم في تقييم كيف أن الأداء يمكن ان يساعد في تقليل الصراع وزيادة النمو في العلاقات بين العاملين وتقويتها، و أن هناك علاقة إيجابية بين الأداء والنمو داخل المنظمة.

6. دراسة (M. Afzalur Rahim، 2016) بعنوان :

"Managing Organizational Conflict: A Model for Diagnosis and Intervention"

إدارة الصراع التنظيمي: نموذج للتشخيص والتدخل

تهدف هذه الدراسة الى تصنيف التعارضات التي تحدث في أو نتيجة العضوية في المنظمات في ثلاث فئات رئيسية: intrapersonal، intragroup، و intergroup. تتجم الصراعات في كل فئة عن عوامل هيكلية شخصية ثقافية وتنظيمية مختلفة. يمكن تحديد هذه العوامل من خلال التشخيص المناسب وتأثيراتها على كل مستوى من مستويات الصراع المحددة، هذا هو شرط أساسي للتطوير وتنفيذ استراتيجيات التدخل المناسبة. إدارة الصراعات التنظيمية ينطوي على التشخيص والتدخل للحفاظ على قدر معتدل من الصراع ومساعدة أعضاء المنظمة على تعلم كيفية التعامل مع حالات الصراع المختلفة.

دراسات تناولت الاغتراب الوظيفي (المتغير التابع)

أولاً : الدراسات المحلية

1. دراسة (الجمال، 2018) بعنوان :

"تطبيق الحوكمة في وزارة التربية والتعليم في فلسطين ودورها في الحد من الاغتراب الوظيفي دراسة ميدانية من وجهة نظر رؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل" هدفت الدراسة التعرف إلى درجة تطبيق الحوكمة في وزارة التربية والتعليم في فلسطين ودورها في الحد من الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر رؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، تكونت عينة الدراسة من (48) رئيس قسم. واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، أشارت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق الحوكمة في وزارة التربية والتعليم في فلسطين كانت متوسطة بشكل عام باستثناء مجال المشاركة والذي كان بدرجة مرتفعة، كما تبين أن درجة الحد من الاغتراب الوظيفي كانت متوسطة، و تبين أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دور الحوكمة للحد من الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر رؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل وفقاً لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي

والمديرية، بينما وجدت هذه الفروق حسب السنوات الخيرة، و تبين أن هناك علاقة ارتباطية بين تطبيق الحوكمة و الحد من الاغتراب الوظيفي، و قد خرجت الدراسة بتوصيات العمل على صياغة أنظمة شفافة وواضحة وعادلة في تعيين المراكز الشاغرة، ووضع تشريعات وقوانين تمتاز بالعدالة وعدم التحيز و العمل على وضع أسس ومعايير واضحة وعادلة تحدد المسار والنمو المهني للعاملين في الوزارة.

2. دراسة (سعيد، 2017): بعنوان

" الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشئون الدينية"

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية وتحديد طبيعة العلاقة بينهما، للوصول الى النتائج اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات و تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في وزارة الأوقاف و الشئون الدينية في محافظات غزة والبالغ عددهم (1308) عاملاً، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من أفراد مجتمع الدراسة وعددها (297) فرداً و لقد تم استرداد (277) استبانة بنسبة استجابة (93.27%) و قد توصلت الدراية لمجموعة من النتائج و هي أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف ولشئون الدينية جاء وزن نسبي (44.5%) ز هو بدرجة موافقة قليلة، و أنه يوجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين سلوك المواطنة التنظيمية و الاغتراب الوظيفي، و قد وصت الدراسة بضرورة العمل على تمكين العاملين، و منحهم صلاحيات أكبر وزرع الثقة في نفوسهم من خلال نشر القيم السلوكية والاخلاقية و ابعادهم عن الإحباط والشعور بالعزلة والاغتراب و كما و أوصت بضرورة تعزيز الاتجاهات الإيجابية بين العاملين والسعي لبناء علاقات إنسانية، تقوم على الاحترام المتبادل، وتقبل الآخر، وتجسيد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

3. دراسة (حلس، 2016) بعنوان:

"المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية الفلسطينية"

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين المناخ التنظيمي والاغتراب الوظيفي عند العاملين في البنوك التجارية الفلسطينية- قطاع غزة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي

التحليلي، تمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين العاملين في البنوك التجارية في قطاع غزة والبالغ عددهم (7829 فرد، ولقد اعتمد الباحث في اختيار عينة عشوائية طبقية من العاملين في البنوك التجارية حيث بلغ حجم العينة (259) فرد تم استرداد (220) استبانة و قد توصلت الدراسة الى وجود درجة مرتفعة من الموافقة من قبل الموظفين الذين يعملون في البنوك قيد الدراسة بالنسبة لأبعاد المناخ التنظيمي، ككل حيث بلغ الوزن النسبي (80.8%)، كما و خرجت الدراسة بوجود درجة منخفضة من الموافقة على فقرات مجال الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر المبحوثين حيث بلغ الوزن النسبي 48.6%. وقد قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات منها العمل على مكافأة أصحاب الأفكار الجديدة التي يتم اقتراحها لتطوير الأداء، وذلك لتشجيعهم على بذل المزيد من الجهد لتطوير أنظمة العمل، وتشجيع غيرهم على أن يحذوا حذوهم.

4. دراسة (أبو سمرة، وآخرون 2014) بعنوان:

"الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية-دراسة ميدانية في جامعتي القدس والخليل"

تهدف الدراسة الى التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية جامعتي القدس والخليل، استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي في دراستهم القائم على جمع البيانات من خلال استبانة أعدت خصيصاً حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس والبالغ عددهم (449) عضواً، و قد توصلت الدراسة الى أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس مرتفعاً كما تبين عدم وجود فروق في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس تبعاً للمتغيرات الجنس والجامعة، في حين وجدت فروقات بين أفراد العينة تبعاً لمتغيرات المؤهل العلمي وسنوات العمل في الجامعة، وقد أوصت الدراسة الى ضرورة أن تدرك الإدارات الجامعية مدة خطورة الاغتراب الوظيفي، وأن تتعامل مع عضو هيئة التدريس على أنه أساس العملية التعليمية، كما و أصت بضرورة خلق مناخ تنظيمي إيجابي، والعمل على وضع نظام للحوافز بنوعها المادي والمعنوي وأن يتم منح هيئة التدريس مزيداً من الصلاحيات والمشاركة في العمل.

5. دراسة (عمرة، 2013) بعنوان:

" مستوى الالتزام الديني والقيم الاجتماعية وعلاقتها بالاغتراب النفسي لدى طلاب الجامعات الفلسطينية بغزة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الالتزام الديني، ومستوى القيم الاجتماعية، ومستوى الاغتراب النفسي لدى طلبة الجامعة بغزة كما وهدفت إلى التعرف إذا ما كان هناك فروق في مستوى الاغتراب النفسي تعزى الى اختلاف مستوى الالتزام الديني لدى أفراد العينة، ما وهدفت الى التعرف على دلالات الفروق في مستوى الاغتراب النفسي تعزى لاختلاف القيم الاجتماعية والتعرف على العلاقة بين الاغتراب النفسي ومتغيرات الدراسة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي و اعتمد على الاستبانة لتطبيق هذه الدراسة حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب وطالبات الجامعات الفلسطينية والبالغ عددهم (13761) طالب من كلية التربية للمستوى الأول والرابع، قام الباحث اختيار عينة طبقية عشوائية تكونت من (688) طالب، و قد توصلت الدراسة الى أن مستوى الاغتراب لدى طلبة الجامعات الفلسطينية بغزة من وجهة نظرهم بلغ (59.16%)، و أنه يوجد تأثير دال إحصائياً بين متغيرات الدراسة الأخرى وبين الاغتراب النفسي في بعض مستويات الدراسة الأول والرابع و كما وتوصلت الدراسة الى عدم وجود علاقة ارتباطية بين الالتزام الديني والاغتراب النفسي و تبين أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين القيم الاجتماعية والاغتراب النفسي لدي عينة الدراسة و قد أوصت الدراسة ضرورة اهتمام الأهالي بتثنية أبنائهم على الالتزام بجميع التعاليم الإسلامية و بأن تهتم الجامعات بتدريس الطلبة المساقات الإسلامية، وأن يتم عقد ندوات للطلبة الجدد لمساعدتهم في الاندماج الطبيعي بالطلبة.

6. دراسة (شحادة، 2012) بعنوان:

"الاغتراب النفسي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى المعاقين بصرياً في محافظات غزة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى العلاقة بين الاغتراب النفسي والدافعية للإنجاز لدى المعاقين بصرياً وأيضاً للتعرف على مستوى الاغتراب النفسي، كما وهدفت للكشف عن الفروق في مستوى الاغتراب النفسي والدافعية للإنجاز، اعتمدت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي التحليلي و قد تكونت عينة الدراسة (120) طالباً من مجتمع الدراسة والبالغ (840) طالباً في المعاقين بصرياً في محافظات غزة، و قد خرجت الدراسة بانه يوجد

علاقة ارتباطية سالبة بين بين الدرجة الكلية للاغتراب النفسي، والدافعية للإنجاز، كما وظهر أن الدرجة الكلية للاغتراب النفسي لأفراد عينة الدراسة أقل من متوسط، كما و أظهرت النتائج أنه لا يوجد فروق إحصائية بين الاغتراب النفسي تعزى لمتغيرات الدراسة و قد أوصت الدراسة بتقديم الدعم النفسي للمعاقين بصرياً والمساعدة في إعداد كوادر متخصصة تدريبهم، و اكتشاف ميول ومهاراتهم وتوجيهها التوجيه المناسب، كما و أوصت بضرورة الاهتمام بهويات المعاقين بصرياً و العمل على صقلها وتمييزها وعدم التفرقة بين المعاق بصرياً وأخوته في البيت و عد إشعارهم بأنهم مختلفون عنهم.

7. دراسة (شبات، 2012) بعنوان:

"الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعات الفلسطينية: دراسة حالة جامعة القدس المفتوحة"

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية ومدى علاقته بالمتغيرات الشخصية، و اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي و استخدم الاستبانة في جمع البيانات، وكان مجتمع الدراسة من العاملين الإداريين في فروع جامعة القدس المفتوحة و البالغ عددهم (227) موظفاً و أما عينة الدراسة فتكونت من رؤساء الأقسام في جميع فروع الجامعة في قطاع غزة، و قد بلغ عددهم 35 موظفاً و تم استرداد عدد (31) استبانة بنسبة استجابة (88.5%) من عينة الدراسة، وقد خلصت الدراسة الى أن الفروق الدالة إحصائياً قد ظهرت فقط في متغير الخاص بعدد المرؤوسين من عينة الدراسة، و أن نظام الحوافز يحتاج الى إعادة النظر فيه وتطويره بالإضافة الى أن المستوى العام للشعور بالاغتراب الوظيفي إيجابي، وقد أوصت الدراسة بالمحافظة وتعزيز كل ما هو إيجابي وتذليل وتصحيح كل ما هو سلبي مثل إعادة النظر في هيكلية بعض الأقسام كبيرة العدد و مراجعة نظام الحوافز.

ثانياً: الدراسات العربية

1. دراسة (نجيب & حمزة، 2017) بعنوان:

"الاغتراب الوظيفي وتأثيره على الولاء التنظيمي للموظفين بصيغة الادماج المهني"

هدفت الدراسة الى معرفة تأثير الاغتراب الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى موظفي عقود الادماج المهني بمديرية التربية لولاية الجمفة والذي يضم 141 موظف موزعين على مختلف المصالح، وتم جمع البيانات والمعلومات عن طريق الاستمارة، حيث احتوت على 26 سؤال، وابتعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث توصلت النتائج إلى وجود اغتراب وظيفي لدى العاملين بنسبة ضئيلة جدا تكاد تنعدم، أما عن ولاء الموظفين لمديرية التربية فهو يرتبط بالعديد من المخرجات الايجابية مثل زيادة مشاعر الانتماء والإحساس بالأمان، مما يخلق حالة من الرضا النفسي للفرد، كل هذه العوامل تؤدي إلى زيادة الجيد وانخفاض معدل دوران العمل ونسبة الغياب والتأخير.

2. دراسة (الشفلو، 2017) بعنوان:

"العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية" دراسة تطبيقية على مصرف

شمال أفريقيا - فرع قصر الأخيار"

تهدف الدراسة الى معرفة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية، وقد قام الباحث بجمع البيانات الثانوية من الكتب و الدوريات والدراسات السابقة، وكذلك البيانات الأولية من الاستبانة الموزعة على 22 مفردة وهم مجتمع الدراسة المتمثل في جميع العاملين في مصرف شمال أفريقيا - فرع قصر الأخيار بدولة ليبيا و بلغ عدد قوائم الاستبانات الصالحة 19 و قد أشارت أهم النتائج الى أنه لا يوجد فروق معنوية بين آراء فئات الدراسة حول الاغتراب الوظيفي وفقاً لبعض المتغيرات الديموغرافية في المصرف محل الدراسة، وكذلك الى وجود علاقة ارتباط بين الاغتراب الوظيفي وبين أبعاد جودة الخدمات المصرفية، كما وأظهرت النتائج الى وجود تأثير معنوي لجميع أبعاد الاغتراب الوظيفي وهي الشعور بفقدان الذات، الشعور بالعزلة، الشعور بالعجز، الشعور باللامعني و الشعور باللامعيارية على الترتيب على الجودة الخدمات المصرفية في المصرف محل الدراسة و قد أوصت الدراسة على ضرورة العمل على اتاحة الفرصة للعاملين في المصرف للمشاركة في اتخاذ القرار لإنجاز الأعمال في وقتها، الأمر الذي يؤدي الى تحسين جودة الخدمات المصرفية ويقلل من الاغتراب الوظيفي للعاملين داخل المصرف، الاهتمام بالتصميم والترتيب الداخلي لمبنى المصرف مدل الدراسة بما يتلاءم مع طبيعة الخدمات المقدمة يقلل من ظاهرة الاغتراب الوظيفي للعاملين. .

3. دراسة (أبو رمان & الزيادات & العطيّات، 2016) بعنوان:

أثر ضغوط العمل في مستوى الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مستشفى الإسراء

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي عند العاملين في مستشفى الاسراء، وتحديد مصادر هذه الضغوط، وتقديم التوصيات التي تسهم في التخفيف من وطأة هذه الضغوط، وتم اختيار عينة طبقية شملت 140 موظفاً من العاملين في مستشفى الإسراء، حيث قسّم مجتمع الدراسة إلى ثلاث طبقات تضم: الإداريون والأطباء والممرضين، وتم استرداد 111 استبانة وهي مناسبة لتحليل البيانات الإحصائية ومعالجتها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وتم استخدام النسب والتكرارات، وتم استخدام أسلوب التحليل الوصفي لوصف وتحليل استجابة العينات، واستخدم تحليل الانحدار البسيط والتباين الأحادي لاختبار الفرضيات، و تشير نتائج هذه الدراسة إلى أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور في الاغتراب الوظيفي، بينما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الأدوار، وعبء الدور، وفرص النمو والتقدم الوظيفي في الاغتراب الوظيفي.

4. دراسة (رقاقدة، 2016) بعنوان:

"عوامل الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الجماعات المحلية: دراسة ميدانية ببلدية انقوسة نموذجاً"

هدفت الدراسة الى التعرف على عوامل الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الجماعات المحلية حيث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي وهذا باستخدام مجموعة من الأدوات لجمع البيانات انطلاقاً من الملاحظة البسيطة، والمقابلة غير المقننة، واستمارة الاستبيان التي تم توزيعها بطريقة المسح الشامل، على العمال الدائمين ببلدية انقوسة، والبالغ عددهم الإجمالي 111 عامل دائم فيها، ولقد حصلت الباحثة إلى النتائج التالية وجدت أن للتخصص الوظيفي دور في حدوث الاغتراب لدى العاملين داخل المؤسسة، ووجدت أن مدة الخدمة ليس لها دور في حدوث الاغتراب الوظيفي، كما وجدت أن للاحتياجات المادية دور في حدوث الاغتراب الوظيفي و ذلك الأمر للاحتياجات المعنوية.

5. دراسة (جليغم، 2015) بعنوان:

"واقع تطبيق البرامج والتقنيات الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاعتراب الوظيفي"

هدفت الدراسة لمعرفة واقع تطبيق البرامج الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاعتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكان مجتمع الدراسة جميع العاملين بجوازات الرياض عينة عشوائية بلغت (207) مفردة، وقد توصلت الدراسة الى أن مستوى الاعتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض متوسطة، وبمتوسط حسابي 3.29.

6. دراسة (دروزة والقواسمي، 2014) بعنوان:

"أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاعتراب الوظيفي"

هدفت الدراسة الى التعرف على درجة تأثير المناخ الأخلاقي (الجانب الفردي، والجانب المنظمي) على الشعور بالاعتراب الوظيفي (الشعور بالتشاؤم، الشعور بالعجز، الشعور بالانعزالية، وعدم الرضا) في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الأردن، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبيه النظري والميداني، و تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في المملكة الأردنية الهاشمية البالغ عددهم (200) موظف، وقد توصلت الدراسة الى أن مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي لدى المبحوثين جاء بمتوسط حسابي متوسط حيث بلغ 3.08 مما يدل على وجود حالة من الاعتراب الوظيفي.

ثالثاً: الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Dağlı & Averbek ، 2017) بعنوان:

" Investigating Organizational Alienation Behavior in Terms of Some Variables"

التحقيق في سلوك الاغتراب التنظيمي من حيث بعض المتغيرات

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن تصورات معلمي المدارس الابتدائية العامة فيما يتعلق بسلوكيات الاغتراب التنظيمي من حيث بعض المتغيرات (الجنس ، الحالة الزوجية والأقدمية). تم استخدام نموذج المسح في هذه الدراسة، تتكون عينة البحث من 346 معلماً تم اختيارهم عشوائياً من 40 مدرسة في منطقة ماردين المركزية بتركيا في العام الدراسي 2015-2016. تم تطبيق "مقياس الاغتراب التنظيمي" الذي وضعه Eryilmaz (2010) على المعلمين، وكانت النتائج الهامة على التوالي ؛ (أولاً) العناصر الثلاثة ذات أعلى المستويات المتعلقة بتصورات معلمي المدارس الابتدائية العامة حول سلوكيات الاغتراب التنظيمي: (1) أشعر بالإرهاق في العمل ($M = 2.53$ ، نادراً) ، (2) أعتقد أن العملية البيروقراطية في المدرسة تدفعني إلى الانصياع دون قيد أو شرط ($M = 51,2$ ؛ نادراً) ، (3) بمجرد أن أنهى دروسي ، أريد لمغادرة المدرسة ($M = 2.45$ ؛ نادراً). العناصر الثلاثة ذات المستويات الأقل (1) أعتقد أن التدريس هو نشاط عديم الفائدة ($M = 1.27$ ، أبدأ) ، (2) أشعر بأنني مستبعدة في المدرسة ($M = 1.3$ ؛ أبدأ) و (3) أقيم نفسي كفرد دون مساهمة في المجتمع ($M = 1.31$ ؛ أبدأ). تم الكشف عن اختلاف كبير في جميع الأبعاد باستثناء في الغربة الذاتية فيما يتعلق بنوع المعلمين. لم يتم اكتشاف أي اختلاف جوهري في أبعاد سلوكيات الاغتراب التنظيمي فيما يتعلق بالمعلمين، وأخيراً ، تم الكشف عن اختلاف كبير في أبعاد الضعف وعدم المعنى فيما يتعلق بالأقدمية المهنية

2. دراسة (Haddad & Senter، 2017) بعنوان:

The Relationship of Technology to Workers' Alienation

العلاقة بين التكنولوجيا والغربة عند العاملين

خلال معظم القرن العشرين، كان البحث عن تأثيرات التكنولوجيا على العمل مثلاً على أحد الموضوعين. وأشار واحد، تركز على ماركس، المطاحن، وبرافرمان، إلى الآثار المدمرة للتكنولوجيا على الموظفين لخص هنا من قبل الاغتراب الطويل. جادل موضوع بديل، وينظر في Blaune ، وودوارد، وتريست، أن تقنيات الإنتاج لا يؤدي بالضرورة إلى آثار سلبية على الموظفين. نحن اختبار هذه المواضيع مع بيانات من مسح الانتهاء منها في 1972-1973 من عينة تمثيلية من 1455 أميركيين يعملون، سواء ذوي الياقات البيضاء وذوي الياقات الزرقاء، من مختلف الصناعات. تشير النتائج إلى بعض الدعم المؤهل لتوقعات Blauner. للنوع التكنولوجي للوظيفة تأثير هام من الناحية الإحصائية على المتغيرات التابعة، ولكن التأثير معتدل. ومع ذلك، فإن الخصائص الشخصية والعوامل السياقية لها تأثيرات أقوى. يتم تحديث النتائج من المسح مع بيانات عن التحولات في البنية المهنية والمواقف والتحولات في مجال التكنولوجيا في جميع أنحاء الاقتصاد.

3. دراسة (Apriyanti، 2016) بعنوان:

"Alienation among University of Indonesia's Psychology Students: A Comparative Study amongst First-Year, Second-Year, and Third-Year Students"

الاغتراب بين طلاب علم النفس في جامعة إندونيسيا: دراسة مقارنة بين طلاب السنة الأولى والثانية والسنة الثالثة

أجريت معظم الدراسات السابقة على الاغتراب في سياق الأعمال الغربية مع التركيز على الاختلافات بين الجنسين والعرق. ومع ذلك كانت نتائجها لا تزال ملتبسة. تم إيلاء اهتمام أقل للتصدي لهذه الظاهرة في سياق التعليم العالي، لا سيما في بلد نام ذي ثقافة جماعية. درست الدراسة الحالية الفروق بين الجنسين على مستويات الاغتراب بين طلاب علم النفس المسجلين في الفصل الثاني الرابع السادس والثامن، في جامعة اندونيسيا. كان المشاركون 107 طالبات و

20 طالب جامعي من الذكور (تتراوح أعمارهم بين 18-24 سنة). وجد أن مستويات الاغتراب بين الطلاب والطالبات لم تكن مختلفة بشكل كبير، على الرغم من أن الطلاب الذكور أظهروا مستويات أعلى من الاغتراب مقارنة بنظرائهم من الإناث، إلا أن ستة طلاب فقط من الإناث والذكور أظهروا فرقاً مهماً في مستوى عزلهم. أشارت النتائج إلى أن الجنس كان هامشياً التأثير على الاغتراب. تشير هذه النتائج إلى أن الوعي بمطالب الجامعة وعملية التعلم مهمة، للإمام ببيئة التعلم أمر حيوي؛ وهناك حاجة إلى تحسين خدمة دعم الطلاب.

4. دراسة (Cetinkanat & Kosterelioglin، 2016) بعنوان:

Relationship between Quality of Work Life and Work Alienation: Research on Teachers

العلاقة بين جودة حياة العمل والاغتراب الوظيفي عند المعلمين

الهدف من معرفة العلاقة بين جودة حياة العمل والاغتراب الوظيفي عند المعلمين، وكانت عينة الدراسة مكونة من معلمين (ن = 426) يعملون في المدارس الابتدائية في مقاطعة بولو والولاية في السنة الدراسية 2010-2011. لأغراض جمع البيانات، تم استخدام "نموذج المعلومات الشخصية" لجمع المعلومات الديموغرافية عن المدرسين، "مقياس جودة الحياة العملية" الذي وضعه ماكدونالد (2001) وتم تكييفه مع التركي من قبل الباحث، وذلك من أجل تحديد التصورات المتعلقة بجودة العمل. تم استخدام الحياة و "مقياس التغريب العمل" التي وضعتها لتحديد مستويات الاغتراب. تظهر نتائج البحث أن المدرسين أظهروا تصورات سلبية في الرواتب والفوائد الإضافية والمشاركة والمسؤولية في الأبعاد الفرعية للعمل في مقياس جودة الحياة العملية بينما كان لديهم تصورات إيجابية في الأبعاد الفرعية الأخرى. إن الوسائل الحسابية فيما يتعلق بتصورات المعلمين حول تنفير العمل تبين أن المعلمين يشعرون بأنهم مغتربون من المدرسة يتبعهم شعور بالعجز وعدم المعنى والعزلة. بشكل عام، تم اكتشاف العلاقات السلبية والمهمة بين كل الأبعاد الفرعية لجودة الحياة العملية والأبعاد الفرعية لعملية الاغتراب.

**Investigating the Effect of Job Alienation on th Organizational
Citizenship Behavior (Branches of Sepah Bank in Shahreza and
Dehaghan as Case Study)**

**تأثير الاغتراب الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية (فروع بنك سبه في شهريزا
ودحجان كدراسة حالة)**

تهدف هذه الدراسة الى دراسة تأثير أبعاد تغريب الوظيفة (عدم القدرة، لا معنى له ، ونفور الذات) على سلوك المواطنة التنظيمية فيما يتعلق الدور الفعال لمطابقة علاقة الشخص- المنظمة، ومن حيث طريقة التنفيذ ، هو مسح مع نهج الارتباط. ويشمل عدد السكان 58 من المديرين ذوي الخبرة ونواب الرئيس والعاملين في فروع بنك سبه في شهريزا ودهاغان. تم جمع البيانات باستخدام استبيانات مع معامل ألفا كرونباخ محسوبة على النحو 0.85 ، والتي تشمل البيانات الشخصية والأسئلة الرئيسية والمتخصصة لفحص فرضيات البحث، تم توزيع 58 استبانة حيث تم استرداد 52 (84%) و كانت النتائج أن انسجام العاملين في المنظمة يتناسب مع الالتزام بشكل كبير، مع معامل مسار 0.375 هي ذات أهمية قصوى، أن اللامعنى يؤثر على سلوكيات المواطنة التنظيمية و الالتزام بشكل كبير ذات معامل مسار 0.075 هي الأقل أهمية. منذ يؤثر فهم الأشخاص لتطابق العلاقة بين الأشخاص والمنظمات على فرطهم السلوكيات بشكل إيجابي. أيضا الجهود التنظيمية لاختيار الموظفين في التوظيف عملية يمكن أن تكون مفيدة، ويمكن أيضا خفض آثاره السلبية من الاغتراب الذاتي.

التعقيب على الدراسات السابقة:

عند مراجعة الأدبيات وجدتُ أن الدراسات السابقة تتطرق لموضوع أسباب ومصادر الصراع التنظيمي من عدة جوانب، فقد أظهرت الدراسات المحلية والعربية والأجنبية بشكل عام بتناول أساليب الصراع التنظيمي، والبعض الآخر عن إدارة هذا الصراع التنظيمي والذي اعتمد على أسلوب التعاون، كما يركز على العلاقات الإنسانية والعمل معاً، ومن جانب آخر على أشكال الصراع التنظيمي واستراتيجيات إدارته ومدى تأثيره على الأداء، والبعض تناول الموضوع للتعرف على الآثار الايجابية والسلبية الناجمة عن الصراع وأثرها على المنظمات، وهناك دراسات أخرى ركزت

على موضوع الاغتراب الوظيفي بشكل خاص حيث ساعدت في إعطاء نظرة من الجانب النظري للدراسة سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ، وكذلك الاستفادة من المراجع الواردة فيها. وهكذا نلاحظ أن جميع الدراسات التي تم تناولها سابقا قد ظهرت في كافة المجتمعات، فهي بالتالي تفسر ظاهرة الصراع في تنظيمات تلك المجتمعات التي تختلف في عاداتها وتقاليدها وأغراضها وحجمها عن تنظيمات مجتمعات الدول النامية، ومن ثم فإن مسألة التعميم من هذه النتائج على منظماتنا العربية والمحلية بالخصوص يبدو أمرا صعبا لهذه الاختلافات وغيرها.

من حيث الموضوع:

- تناولت مجموعة من الدراسات السابقة موضوع الصراع التنظيمي حيث تحدثت بعض الدراسات عن استراتيجيات لإدارة الصراع التنظيمي وأخرى عن أثر الصراع التنظيمي، وتناولت مجموعة أخرى موضوع الاغتراب الوظيفي.
- لم تربط الدراسات السابقة بين الصراع التنظيمي والاغتراب كما الدراسة الحالية.
-

من حيث الزمان:

- تعتبر جميع الدراسات السابقة حديثة نسبياً، فقد تم إجراؤها منذ العام 2017 إلى 2008.

من حيث المكان:

- تنوعت أماكن تطبيق الدراسات السابقة، مثل: (فلسطين، الأردن، ليبيا، مصر، العراق، السعودية ، اليمن، إيران، تركيا، ايران، نيجيريا وأمريكا).

من حيث المنهج:

- اعتمدت معظم الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي.

من حيث الأدوات:

- تنوعت الدراسات السابقة لاستخدام أدوات جمع البيانات فاستُخدمت الاستبانة والملاحظة والمقابلة كأداة لجمع تلك البيانات.

- من حيث الفئات المستهدفة:

- تنوعت الفئات المستهدفة من قبل الدراسات السابقة، مثل: (طلبة الجامعات و الأكاديميين،
مديري المدارس، الإداريين في المؤسسات الحكومية والغير حكومية، ضباط، عاملين بشركات
صناعية).

الاستفادة من الدراسات السابقة:

- تحديد مشكلة الدراسة.
- بيان متغيرات الدراسة.
- صياغة فرضيات الدراسة.
- إعداد الإطار النظري للدراسة.
- تحديد منهج الدراسة.
- تصميم أدوات الدراسة.
- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة.
- صياغة توصيات ومقترحات الدراسة.

الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

جدول رقم (8):

الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

| # | الدراسات السابقة | الفجوة البحثية | الدراسة الحالية |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | تناولت مجموعة من الدراسات موضوع الصراع التنظيمي أسبابه ومجالاته وأنواعه، وتناولت مجموعة أخرى موضوع الدافعية للإنجاز. | عدم ربط الدراسات السابقة بين موضوعي الصراع التنظيمي الاغتراب الوظيفي. | تربط الدراسة الحالية بين موضوعي الصراع التنظيمي والاغتراب الوظيفي |
| 2 | استهدفت الدراسات السابقة فئات تالية: " إداريين، مدراء، أطباء، موظفين وعمال في مختلف المجالات العملية من صحة وتعليم ومؤسسات غير حكومية وجامعات ومصانع ... الخ " | عدم تناول أي دراسة سابقة لفئة الفئات الإشرافية بوزارة الصحة الفلسطينية. | تركز الدراسة الحالية على فئة المهام الإشرافية بوزارة الصحة الفلسطينية في المحافظات الجنوبية بقطاع غزة. |

جُرد بواسطة الباحث ، بالاستناد إلى الدراسات السابقة

الحادي عشر: هيكل الدراسة

سوف تتكون الدراسة من ستة فصول رئيسية، وتقسّم الفصول على النحو التالي:

- الفصل الاول: الإطار العام للدراسة:

وسوف يشتمل هذا الفصل على مقدمة البحث والتي تعبر عن عنوان البحث وأهميته، والدراسة الاستطلاعية التي أجراها الباحث لتعزيز مشكل الدراسة، ومشكلة الدراسة معبراً بمجموعة من التساؤلات، واهداف البحث، والاهمية العلمية والتطبيقية للبحث، ومتغيرات البحث، وفرضيات البحث، وحدود البحث، ومنهجية واسلوب البحث، وهيكل البحث.

- الفصل الثاني: الاطار النظري والفلسفي والمبادئ الأساسية مرتبطة بالعنوان الرئيسي للدراسة

وبتأصيل نظري واضح لكافة موضوعات الدراسة والمباحث هي:

- المبحث الاول: الصراع التنظيمي.
- المبحث الثاني: الاغتراب الوظيفي.
- المبحث الثالث: وزارة الصحة الفلسطينية.

- الفصل الثالث: الدراسات والبحوث السابقة التي ركزت على موضوع الدراسة:

وسوف يتضمن هذا الفصل مجموعة الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع البحث بكافة عناصره بشكل مباشر او غير مباشر، وسيتم تقسيم هذه الدراسات والبحوث الى مجموعتان رئيسيتان وهي:

1) مجموعة الدراسات التي ركزت على الصراع التنظيمي

2) مجموعة الدراسات التي ركزت على الاغتراب الوظيفي.

وسوف يختتم الباحث هذا الفصل بالتعقيب على الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية إضافة الى صياغة الفجوة البحثية بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة.

- الفصل الرابع: منهجية البحث:

وسوف يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة التي سيتم استخدامها وأساليب البحث وأساليب جمع البيانات ومجتمع وعينة البحث، وأداة البحث وصدق وثبات الاستبانة، والأساليب المستخدمة في الدراسة، واختبار صحة فروض البحث.

- الفصل الخامس: الدراسات الميدانية واختبار فرضيات البحث:

وسوف يتناول هذا الفصل الوصف الإحصائي لعينة البحث وفق العوامل الشخصية والوظيفية، وتحليل فقرات الاستبانة، واختبار صحة الفرضيات .

- الفصل السادس : النتائج والتوصيات :

وسوف يتناول هذا الفصل النتائج التي توصلت اليها الباحث في ضوء دراسته، وأهم التوصيات الخاصة بالدراسة وأبعادها، مشتملة على بعض المقترحات لدراسات مستقبلية تجرى في المستقبل .

قائمة المراجع

القرآن الكريم

أولاً : المراجع العربية :

أ. الكتب :

- الحمداني، موفق؛ وآخرون (2006): أساسيات البحث العلمي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.
- جرينبرج، جيرالد وبارون، روبرت (2004م): إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة د. رفاعي رفاعي ود. إسماعيل بسيوني، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- حسنين، أحمد (2014): الإحباط الإداري الأسباب والعلاج، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر.
- حسين، سلامة وحسين، طه (2007م): استراتيجيات إدارة الصراع المدرسي، دار الفكر للنشر، عمان، الأردن.
- حمزاوي، محمد سيد (2008): السلوم الإداري والتنظيمي في المنظمات المدنية والأمنية، مكتبة الشقري للنشر والتوزيع، الرياض.
- الرشايدة، محمد صبيح (2007): الإدارة المدرسية بين الواقع والطموح، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، البحرين.
- زناتي، محمد ربيع (2015م): السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في المنظمات، الطبعة الأولى، مكتبة المنتبي، الدمام، السعودية.
- السالم، مؤيد (2009م): القوة التنظيمية، مكتبة الجامعة، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، الشارقة، الإمارات.
- عبوي، زيد منير (2006م): الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- العميان، محمود سليمان (2005): السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

- العميان، محمود سليمان (2013م): السلوك التنظيمي في مؤسسات الأعمال، الطبعة السادسة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- قرشي، عبد الكريم وفائزة، رويم (2015م): الاستراتيجيات الخمس لإدارة الصراع التنظيمي، العدد 14، مخبر تطوير الممارسات النفسية و التربوية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

ب. الرسائل والدراسات العلمية:

- إبراهيم، نبيب (2017م): الثقافة التنظيمي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية بمحافظة عدن وعلاقتها بأساليب إدارة الصراع التنظيمي السائدة لديهم، إدارة البحوث والنشر العلمي المجلة العلمية، كلية التربية، جامعة عدن، اليمن.
- أبو الروس، هادي (2017): مدى تأثير العمل في زيادة الصراع التنظيمي في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أبو رمان، محمد؛ والزيادات، أماني؛ والعطيات، دعاء (2016): أثر ضغوط العمل في مستوى الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مستشفى الإسراء، المجلد 43، العدد 2، الأردن.
- أبو سمرة، محمود؛ وشعيبا، محمد؛ وأبو مقدم، أروى (2014): الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية دراسة ميدانية في جامعتي القدس والخليل، مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، مجلد 34، عدد 2، عمان، الأردن.
- أبو عساكر، فوزي (2008): أنماط إدارة الصراع وأثرها على التطوير التنظيمي، دراسة تطبيقية على وزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أبو عساكر، فوزي (2008م): أنماط إدارة الصراع وأثرها على التطوير التنظيمي - دراسة تطبيقية على وزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

- أبو عمره، هاني (2013): مستوى الالتزام الديني والقيم الاجتماعية وعلاقتها بالاغتراب النفسي لدى طلاب الجامعات الفلسطينية بغزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

- بن زاهي، منصور (2007م): الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات، دراسة ميدانية بشركة سوناطراك بالجنوب الجزائرية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.

ج. الدوريات:

- جليغم، عبد الله سعد (2015): واقع تطبيق البرامج والتقنيات الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض، أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

- الجمل، سمير (2015): استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي من قبل المسؤولين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل كما يراها المرؤوسين، جامعة الجاح للأبحاث للعلوم الإنسانية، مجلد (29)، العدد (1)، فلسطين.

- حلس، مازن أكرم (2016): المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية الفلسطينية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

- الحليمي، أحمد (2014م): واقع الصلاحيات بين مؤسسات السلطة التنفيذية واستراتيجيات إدارته - محافظات قطاع غزة نموذجاً " 2007 - 2014م"، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.

- دروزة، سوزان؛ والقواسمي، ديما (2014): أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الأردن.

- دروزة، سوزان والقواسمي، ديما (2014): أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي: دراسة تطبيقية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، المجلد 10، العدد 2، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الأردن.

- راضي، أيمن عبد القادر (2010م): دور اللامركزية في فاعلية إدارة الصراع التنظيمي في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية -قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- سالم، ميرفت عبد الرحيم (2013م): استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وعلاقتها بمستوى الذكاء العاطفي لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- سعيد، محمود (2017): الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشئون الدينية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
- سعيد، محمود عودة (2017): الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشئون الدينية، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
- شبات، جلال إسماعيل (2012): الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الشخصية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس المفتوحة، غزة، فلسطين.
- شحادة، أسماء (2012): الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي من وجهة نظر ضباط المديرية العامة للجوازات، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الشلفو، عبد الرؤوف حسن (2017): العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية طدراسة تطبيقية على مصر شمال أفريقيا* فرع قصر الأخيار، كلية الأقتصاد والتجار، جامعة المرقب، ليبيا.
- طه، لينا (2013): العلاقة بين المتغيرات التنظيمية والصراع التنظيمي في المستشفيات الحكومية - محافظات غزة (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- العباس، إيليا (2017): تأثير أنماط أنماط إدارة الصراع على الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على جامعة تشرين، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، سوريا.
- عبد الجمل، سمير (2018): تطبيق الحوكمة في وزارة التربية والتعليم في فلسطين ودورها في الحد من الاغتراب الوظيفي "دارسة ميدانية من وجهة نظر رؤساء الأقسام في مديريات

- التربية والتعليم في محافظة الخليل، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد (3)، العدد (1)، جامعة الاستقلال.
- عبيد، سحر، راتب، فداء (2010م): أسباب الصراع التنظيمي لدى الأطباء العاملين في مستشفى رفيديا الحكومي، دراسة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- العسولي، محمد غالب (2011م): درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة لاستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وسبل تطويرها من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- العطار، سلامة إبراهيم (2010م): أثر استراتيجية إدارة الصراع التنظيمي في الاغتراب الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.
- علوان، أسماء (2017): أساليب إدارة الصراع لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى الروح المعنوية للمعلمين، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- فطر، جميلة؛ ومحمد، أبو بكر (2015): الصراع التنظيمي و أثره في تحقيق الرضا الوظيفي، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية، مجلد 1، العدد 73، السودان.
- الفقعاوي، ميسون (2017): استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- القحطاني، رياض محمد (2017): استراتيجيات الصراع التنظيمي وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين بسجون المنطقة الشرقية، كلية العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- القحطاني، عامرة محمد (2015): الصراع التنظيمي وعلاقته بمستوى الرضا الوظيفي من وجهة نظر الموظفين بجوازات مدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

- لبيهي، فاطمة (2016): أثر أنماط القيادة الإدارية على إدارة الصراع في الكؤوسات الصغير والمتوسطة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، الجزائر.
- المدهون، محمد (2017): الصراع التنظيمي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى العاملين بوزارة الصحة الفلسطينية، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
- مسعودة، رفاقة (2016): عوامل الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الجماعات المحلية: دراسة ميدانية ببلدية انقوسة نموذجاً، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- مصلح، عطية & مشاركة، عودة (2016)، بعنوان: الصراع التنظيمي وتأثيره على أداء الموظفين العموميين في المؤسسات الحكومية الفلسطينية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.
- المعشر، زياد (2005): الصراع التنظيمي دراسة تطبيقية نحو أساليب إدارة الصراع التنظيمي في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب بالأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال/ مجلد 1، العدد2، الأردن.
- المنقاش، سارة ؛ والعنزي، أمل (2016): دور وكيلات الأقسام الأكاديمية في إدارة الصراع التنظيمي في جامعة تبوك من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس، جامعة تبوك، السعودية.
- نجيب، بن الطاهر & حمزة، عمري (2017): الاغتراب الوظيفي وتأثيره على الولاء التنظيمي للموظفين بصيغة الإدماج المهني، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر.
- هدية، سعيد ؛ وحسين، عاصم (2017): أساليب إدارة الصراع التنظيمي لدى القيادات الأكاديمية (الواقع والمأمول)، المجلة التربوية، جامعة الملك خالد، السعودية.
- الوحيدي، تغريد (2016): أثر الصراع التنظيمي على إنتاجية وزارة الصحة الفلسطينية دراسة حالة (مراكز الرعاية الأولية - محافظات غزة)، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.

د. إحصائيات وتقارير:

- التقرير السنوي لوزارة الصحة (2017م): وزارة الصحة الفلسطينية، غزة، فلسطين.

هـ مواقع الانترنت :

www.almaany.com معجم المعاني الجامع اليوم الجمعة الموافق 4-5-2018 الساعة

الرابعة عصراً.

-

المراجع الأجنبية

- Abbas, S.M. & Joshi, Neha (2017): "A Descriptive Study of Workplace Conflict Management Styles in Indian Organization, Institute of Professional Excellence & Management.
- Akotholang, Beryl (2017): The Influence of Conflict Management on Organizational Performance: A Case of STIMA SACCO Society Limited, Chandaria School of Business, United States International University.
- Apriyanti, Harum (2016): Alienation among University of Indonesia's Psychology Students: A Comparative Study amongst First-Year, Second-Year, and Third-Year Students, Makara Hubs- Asia, Vol (20), No (1), Indonesia.
- Cetinkanat, Ayse & Kosterelioglu, Meltem (2016): **Relationship between Quality of Work Life and Work Alienation: Research on Teachers**, Universal journal of educational Research, Vol(4): No (8), Turkey.

- ChigozieA , Nwokorie Edwin (2017): impact of Organizational Conflict on Employee Job Performance in Selected Hotels (in Lagos Nigeria), TURIZAM, Volume 21, Issue 1, Nigeria.
- Dagli, Abdin; Averbek, Emel (2017): Investigating Organizational Alienation Behavior in Terms of Some Variables, Universal journal of educational Reseach, Vol(5): No (2),Turkey.
- Geunter, Hannes & other (2016): When Task Conflict Becomes Personal The Impact of Perceived Team Performance, PMID: 28190944, Saga Small Research group.
- Haddad,Angela; Senter, Richard (2017): The Relationship of Technology to Workers' Alienation, Sociological Focus, Vol (50), Issue (2).
- Rahim, M. Afzalur, (2016) :Managing Organizational Conflict: A Model for Diagnosis and Intervention, Western Kentucky University.
- Shepard, J (1972): Alienation as a Process, Work as a Case in Point. Sociological quarterly, Vol13.
- Valikhani, Mashallah (2015): Investigating the Effect of Job Alienation on the Organizational Citizenship Behavior (Branches of Sepah Bank in Shahreza and Dehaghan as Case Study), nternational Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol (5), No (1), Iran.
- Weerarathna, Ranitha (2017):Research Gaps in Organizational Conflicts: Future Research Perspectives. Macrothink institute. Vol.7, No.4.
-