الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد

كلية العلوم الاجتماعية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص: علم النفس العمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

الاغتراب الوظيفي لدى عمال شركة سورفيرت

دراسة ميدانية في شركة سورفيرت أرزيو وهران

إعداد الطالب: فولان محمد

إشراف الأستاذة: نميش زوبيدة

اعضاء لجنة المناقشة

نميش زوبيدة	مشرفة
قدور بن عباد هوارية	رئيسة اللجنة
زريبي أحلام	مناقشة

الموسم الجامعي 2024-2025

شكر وعرفان

أحمد الله العلي القدير أن منّ عليّ بإتمام هذا العمل، فله الحمد والشكر بداية وختاما، ثم أجزي بالكثير من الشكر والعرفان على أستاذتي الدكتورة الفاضلة نميش زبيدة التي رافقتي وساعدتني في إنجاز هذا البحث، وكانت لي سندا وعونا، ولم تبخل عليّ لا بكتبها ولا بنصائحها ولا بتوجيهاتها وتصحيحاتها المتواصلة، كما أتقدم بخالص شكري وعرفاني إلى كل أساتذتي الذين نلت من علومهم طيلة مساري الجامعي.

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى من كان لهما الفضل في وصولي إلى هذا المقام، شمس حياتي ونور طريقي ومهجة قلبي والدتي العزيزة التي انتظرت هذه اللحظة بفارغ الصبر، وإلى سندي وداعمي وموجهي والدي الكريم الحاج البشير أطل الله في عمره الذي أحسن تربيتي وتعب وكدّ وناضل من أجلي، وصبر لأجل أن يراني في سماء العلم، إليكما أهدي هذا العمل المتواضع.

كما أهدي هذا العمل إلى جدي الحاج علي رحمه الله وإلى جدتي حفظها الله ورعاها وإلى إخوتي وأخواتي الذين هم سندي ورفقاء دربي أحمد , علي , نوح ,فاطمة , خديجة ,جمعة ,عائشة وإلى أفراد عائلة فولان.

كما أهدي عملي إلى جميع الزملاء الذين رافقوني طيلة حياتي الجامعية وإلى أخي الذي لم تلده أمي محمد سليمان إلى كل الأحباب عم محمود رشاد و الدكتور إبراهيم

دحمان و الحاج عبد الرحيم ڤناوي ،إلى كل الأصحاب والأصدقاء الذين جمعتني بهم الأيام

وإلى كل من وسعهم قلبي ونسيهم قلمي... إليكم جميعا.

ملخص الدراسة

. هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوي الاغتراب الوظيفي لدي عمال سورفيرت، ومعرفة الفروق في درجات الاغتراب الوظيفي تبعا للجنس والفئة المهنية والحالة الاجتماعية . ولتحقيق هدف الدراسة تم إجراء دراسة ميدانية على عينة عشوائية بلغ عددها (80) عامل في شركة سورفيرت ببلدية ارزيو – وهران – باستخدام المنهج الوصفي ،بحيث تم استعمال استبيان الاغتراب الوظيفي بعد التأكد من خصائصه السيكومترية وبعد جمع البيانات وتفريغها تمت المعالجة الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي في العلو م الاجتماعية (spss) نسخة 25 .

خلصت نتائج الدراسة إلي مايلي

-مستوى الاغتراب الوظيفي متوسط لدى عمال سورفيرت ب ارزيو وهران

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال سورفيرت تعزى لمتغير الجنس في الاغتراب الوظيفي .

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال سورفيرت تعزى لمتغير الفئة المهنية في الاغتراب الوظيفي .

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي لدي عمال سورفيرت تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

الكلمات مفتاحية :الاغتراب الوظيفي , أبعاد الاغتراب الوظيفي , الانعزالية , اللامعيارية, إنعدام الذات

ملخص الدراسة بالانجليزية

The current study aimed to investigate the level of *job alienation* among workers at *SURFERT* and to identify differences in job alienation scores based on *gender, occupational category, and marital status*. To achieve this goal, a field study was conducted on a random sample of *80 workers* at SURFERT in the municipality of *Arzew, Oran*, using a *descriptive approach*. The *Job Alienation Questionnaire* was administered after verifying its psychometric properties. After data collection and processing, statistical analysis was performed using *SPSS (Version 25)*. *Key Findings:* 1. *Moderate level of job alienation* among SURFERT workers in Arzew, Oran. 2. *Statistically significant differences* in job alienation based on *gender*. 3. *Statistically significant differences* in job alienation based on *occupational category*. 4. *No statistically significant differences* in job alienation based on *marital status*. --- ### *Analysis of Results:* 1. *Moderate Job Alienation* - Indicates that workers experience *partial disconnection* from their work, affecting job satisfaction and productivity. - *Possible causes*: - Lack of participation in decision-making. - Inadequate recognition or incentives. - Unsatisfactory working conditions (wages, hours, organizational environment). 2. *Gender-Based Differences* - Suggests that *male and female workers* experience alienation differently. - *Potential reasons*: - Unequal task distribution or workplace discrimination. - Social pressures (e.g., work-family balance for female workers). 3. *Occupational Category Differences* - Indicates that *certain job roles* (e.g., low-skilled or low-wage workers) are more prone to alienation. - *Possible explanation*: - *Effort-reward imbalance* (high effort with low compensation). - Limited career advancement opportunities. 4. *No Marital Status

Differences* - Shows that job alienation affects workers ***regardless of marital status***, meaning workplace stressors impact all employees similarly.

دخول

قائمة المحتويات

شكر وتقدير ..... أ

إهداء ..... ب

ملخص البحث .....ج

قائمة المحتويات.....د

قائمة الجداول .....

الفصل الأول

مقدمة 10

أهمية البحث وأهدافه 13

حدود البحث 13

إشكالية البحث 14

فرضيات البحث 18

التعاريف الإجرائية لمتغيرات البحث .....19.

الفصل الثاني .....21.

تمهيد 22

التطور التاريخي للاغتراب 22

نشأة مصطلح الاغتراب.....23....

ظهور مصطلح الاغتراب 24

تعريف الاغتراب 25

نظريات الاغتراب.....27

مظاهر الاغتراب.....33

تعريف الاغتراب الوظيفي 36

مراحل الاغتراب الوظيفي 38

أنواع الاغتراب الوظيفي .....40.

الأسباب والعوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي .....43.

أعراض الاغتراب الوظيفي .....55.

نتائج الاغتراب الوظيفي 56

الفصل الثالث.....58

أولا: الدراسة الاستطلاعية.....59..

الدراسة الأساسية 68

مناقشة النتائج.....75

خاتمة 82

قائمة الاشكال والجداول 83

الملاحق 85

قائمة المصادر والمراجع.....91

المقدمة

شهد العالم العديد من التطورات على جميع الأصعدة وفي مختلف المجالات، مما جعل المنظمات المعاصرة باختلاف أنواعها تواجه عدة تحديات كالتطور التكنولوجي الهائل والتغير في البنية الاجتماعية محليا وعالميا، الأمر الذي أدى إلى ضرورة تأقلمها مع هاته المتغيرات والبحث عن القيمة المضافة التي تحقق أهدافها والحفاظ على بقائها من خلال الاستثمار، الاهتمام بالمورد البشري كونه العنصر الأساسي المحرك في العملية الإنتاجية فيه من خلال تربيته و تعليمه وإعداده للحياة اليومية والعملية، وتوظيف إمكاناته وطاقاته من أجل خدمة المجتمع.

كما تعتبر المؤسسة الاقتصادية أداة حيوية في المجتمعات، يرجع ذلك إلى الخدمات التي تقدمها للمجتمع، و هده الأخيرة جرت بالمنظمة إلي تطوير كل معداتها وطرق العمل مما أدى إلى ظهور عدة تغيرات، ومن خلال إدراك الفرد لهده التغيرات يتحدد سلوكه واتجاهه لتلك المنظمة سواء كانت إيجابا أو سلبا، فإذا كانت بالإيجاب يعتزز لدى الفرد الرضا عن الوظيفة و عن المنظمة التي يعمل فيها وكذا الالتزام والولاء التنظيميين، أما إذا كانت سلبا يتولد لدى الفرد الشعور بعدم الانتماء مما يؤدي إلى حالة عدم الرضا التي تؤدي بدورها إلى ظهور سلوكيات كالتسرب الوظيفي والغياب، النية في ترك العمل، العزلة و القلق، والتوتر، ويحدث ما يسما بالاغتراب كما تعتبر ظاهرة الاغتراب إحدى مفرزات الأزمة في المجتمع.

وتعد من المفاهيم المتداولة بكثرة وتعددت معانيها ودلالتها، "ولقد ورد مفهوم الاغتراب في اللغة العربية باستخدامات عديدة أهمها الانفصال وكلها اقتصرت علي المعني المكاني الذي هو شرط أساسي لحدوث الاغتراب الفكري والاجتماعي

و يشير مصطلح الاغتراب إلى عدد من العلاقات المتنوعة؛ كعلاقة الإنسان بذاته و علاقته بالآخرين، وبالطبيعة، وبالعمل الإنساني، و يرى "فروم" أن :الاغتراب يشير إلى عدم مقدرة الإنسان على التواصل مع نفسه، و شعوره بالانفصال عما يرغب أن يكون عليه، و بين إحساسه بنفسه في الواقع فرج .(2006) و لقد اهتم علماء النفس والاجتماع بهذه الظاهرة، ومدى انتشارها، وأكدوا على وجودها، ومن ذلك أشارت "نعمات عبد الخالق السيد" بأن: ظاهرة الاغتراب ظاهرة اجتماعية نفسية، اهتم بها الكثير من الفلاسفة والمفكرين و الأدباء، ثم بدأ الاهتمام بها كظاهرة نفسية، حيث تمخضت عن حركة البحث في مجال الشعور بالاغتراب النفسي إلى وجود عدد كبير من الخصائص الشخصية التي يتسم بها الفرد المغترب(السيد 1992)

ونجد العمال هم أكثر فئات المجتمع تعرضا لهذه الظاهرة، لكونهم أكثر عناصر المجتمع استهدافا بهذه التغيرات، و من هذه التطورات: تفاقم الأتمتة و البحث عن مضاعفة الإنتاج، وتصاعد القيود التقنية على حرية الإنسان، مما يؤدي بهم إلى اغترابهم وظيفيا

لذالك ارتئينا في دراستنا هاته البحث مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال سورفيرت أي ماهي ابعاد الاغتراب الوفظيفي الأكثر تأثيرا في العمل .

ضم بحثنا ثلاث فصول والنتمثلة في :

الفصل الأول : تمثل في تقديم البحث حيث احتوى على إشكالية البحث , فرضيات البحث ,أهمية البحث أهدافه و حدوده, التعاريف الاجرائية لمتغيرات البحث

الفصل الثاني :قسم الفصل الثاني إلى مبحثين حيث احتوى المبحث الأول على كل ما يتعلق بالاغتراب من تعريف الاغتراب وظهور مصطلح الاغتراب ونشأته والتطور التاريخي لمصطلح الاغتراب وبعض النظريات التي تطرقت او درسة الاغتراب ثم بعدها إلى مجموعة من مظاهر الاغتراب أما المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى تعريف الاغتراب الوظيفي حسب كل دراسة وبعدها إلى المراحل الثلاثة للاغتراب الوظيفي وحاولنا بعدها ذكر بعض الاسباب والعوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي وأنواع الاغتراب الوظيفي ثم يلي بعد الانواع بعض أعراض الاغتراب الوظيفي ونتائجه .

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية ,انقسم إلى جزئين الجزء الأول احتوى على الدراسة الاستطلاعية (اهدافها ,مكان ومدة إجراء الدراسة , وصف أدوات الدراسة ,الخصائص السيكومترية لأدوات القياس الصدق والثبات) اما الجزء الثاني فاختوى على الدراسة الأساسية التي شملت (مدتها ومجالها .....)

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

أهمية البحث وأهدافه:

تكمن أهمية وأهداف الدراسة في أهمية الموضوع الذي تتناوله وهي ظاهرة الاغتراب الوظيفي كونه ظاهرة إنسانية موجودة منذ إن وجدت البشرية على وجه الأرض، وتعد من القضايا الإدارية والقيادية التي شغلت ولا تزال تشغل بال الباحثين والدارسين في شتى تخصصات خاصة في تخصص علم النفس عمل وتنظيم.

- اعتبار ظاهرة الاغتراب ظاهرة إنسانية توجد في كل أنماط الحياة، وتعد من أهم قضايا في عصر العولمة وإحدى سماته البارزة و تتخذ ملامح و مظاهر متعددة و مختلفة

- كون الدراسة من الدراسات القليلة التي تناولت قياس ظاهرة الشعور بالاغتراب الوظيفي بمكتبة الجامعة

- تجنب الاكتئاب أو الشعور بالإحباط وتحسين بيئة العمل إضافة إلى الحصول على مزايا أفضل .

- فرص أفضل للنمو المهني والرغبة في تجربة شيء جديد إضافة إلى الحصول على وظيفة أكثر جاذبية وزيادة الأجر

أي زيادة الأجر للحصول على وظيفة أكثر جاذبية ,فرص أفضل للنمو المهني والحصول على مزايا أفضل وتحسين بيئة العمل أو حتى مجرد الرغبة في تجربة شيء جديد

حدود البحث :

- **الحد البشري**

تكونت الدراسة من إطار وإطار سامي و متحكم و رئيس قسم

- **الحد المكاني**

أجريت الدراسة بشركة سورفيرت – ارزيو — وهران

- **الحد الزماني**

تم القيام بالدراسة الميدانية خلال الفترة الممتدة من 03 ماي 2025 إلى يومنا هذا

الإشكالية :

إن ظاهرة الاغتراب ظاهرة اجتماعية نفسية ومشكلة إنسانية شائعة في كثير من المجتمعات بغض النظر عن النظم والأيدلوجيات والمستوى الاقتصادي والتقدم التكنولوجي , كما أنها تعتبر أزمة معاناة للإنسان المعاصر واحد أهم اخطر الظواهر التي تصيب العاملين في المنظمة لتدل على مرور المنظمة بأزمة حقيقة تهدد نجاحها وتميزها. وانعكست صيغة الاغتراب على العلاقات بين العاملين داخل المنظمة من خلال ضعف الانتماء واغتراب الفرد عن الآخرين بل حتى ذاته وحينما يضعف الانتماء ويشوبه الخلل فإن ذلك يشير إلى وجود الاغتراب باعتباره المقابل السلبي للانتماء ودلالة على نزيف الوعي وأزمة الهوية , حيث يشير الاغتراب الى افتقار العلاقات والحقيقة أن ظاهرة الاغتراب ظاهرة مرضية ميزت هذا العصر مع اختلاف المجتمعات

وفي نفس السياق نجد أن أداء العاملين يحتل مكانة خاصة داخل المنظمة باعتباره الناتج النهائي جميع الأنشطة بها لأن المنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين بها متميزا كما يمثل الأداء القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة ويكاد يكون ظاهرة شمولية وعصرا محوريا لجميع حقوق وفروع المعرفة الإدارية فضلا عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المنظمات والذي تمحور حوله وجود المنظمة من عدمها، حيث أصبحت مشكلة الاغتراب الوظيفي واضحة في مجال مؤسسات الأعمال ويتجلى ذالك في سلوكيات العمال ومختلف مظاهر التفكك التنظيمي الذي يهدد تسيير وبقاء المؤسسات , كما أن الاغتراب الوظيفي ينشأ بسبب التنظيم وعوامله المختلفة والتي من شأنها تعريض الأفراد إلى عقب ومواقف تحد من قدراتهم في إشباع حاجاتهم وتعرقل سعيهم لتحقيق التفوق في انجاز المهام مما يقلل من مستوى المردودية لديهم مما ينعكس سلبا على العامل وعلى أدائه

وهذا ما أكدته مجموعة من الدراسات والأبحاث التي تناولت ظاهرة الاغتراب ونذكر منها: دراسة **المطرفي** (**2005**) رسالة ماجستير تحت عنوان:" الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء دراسة مسحية على العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة " هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وأداء العاملين في إدارة جوازات منطقة مكة المكرمة، وكذلك التعرف على الأسباب المؤدية للاغتراب الوظيفي، ومظاهره وطرق الحد منه .وأظهرت نتائج الدراسة انتشار ظاهرة الاغتراب الوظيفي بين الضباط والأفراد العاملين في إدارة جوازات منطقة مكة المكرمة، وعدم وجود فروق ذات دالة إحصائية بين متوسط الضباط ومتوسط الأفراد العاملين في إدارة جوازات منطقة

مكة المكرمة بالنسبة لكل من صور معاناة العاملين، الأسباب المؤدية للاغتراب الوظيفي، الآثار المتوقعة للاغتراب الوظيفي، طرق الحد من الاغتراب الوظيفي.

كما هدفت دراسة **بن زاهي منصور** (**2006.2007**) إلى محاولة معرفة مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي الذي يتميز به الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات الجزائرية (شركة سونا طراك) وكذا مستوى الدافعية للإنجاز لديهم على عينة قوامها 231 إطار من المديريات الجهوية التالية (حاسي مسعود ، حاسي الرمل وحوض بركاوي) دلت النتائج على أن مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي أقل بقليل عن المتوسط ومستوى الدافعية للإنجاز كان مرتفع و كذا وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة بالشعور بالاغتراب الوظيفي وعوامله باختلاف نظام العمل وباختلاف السن ماعدا الشعور بالتشاؤم واللارضا وباختلاف الانتماء إلى جماعة غير رسمية ماعدا انعدام معيار ومعنى العمل , وأنه ال توجد فروق دالة إحصائية بين أفراد العينة في الشعور بالاغتراب الوظيفي وعوامله باختلاف الأقدمية وباختلاف تقلد المسؤولية وباختلاف الحالة العائلية ماعدا الشعور بالانعزالية والعجز وانه يوجد ارتباط سلبي دال إحصائيا بين الشعور بالاغتراب الوظيفي وعوامله بالدافعية للإنجاز (منصور بن زاهي 2007/2006)

وبعد ذلك جاءت دراسة "**شيبارد**" و آخرين 1982حول علاقة الاغتراب بالرضا المهني لدى عينة مكونة من 305عاملا أمريكيا يعملون في مصفاة للبترول، و مصنع للسيارات، وفي و 294عاملا كوريا جنوبيا يعملون في مصفاة للبترول، و في قسم التجميع، مصنع للسيارات قرب العاصمة الكورية، وقد أكدت النتائج أن العمال في نظام الإنتاج الميكانيكي أكثر اغترابا؛ و أقل رضا

في عملهم من الآخرين في نظام الإنتاج الحرفي والآلي. كما أن العمال الكوريين أكثر اغترابا؛ و أقل شعورا بالرضا من العمال الأمريكيين (خير الله عصار 1982) **وكذا دراسة** -Netemerey Richard-G ; Maxham-james; pullig-Chris(2005) :

حيث هدف هذه الدراسة لتوضيح أن موظفي خدمة العملاء غالبا ما يمثلوا الاتصال الوحيد للعميل بالشركة ، فإنه من المهم فحص الملامح المرتبطة بالوظيفة والتي تؤثر على أداء موظف خدمة العميل وتقييم العمل ، فإن الردود المتناظرة من موظفي الخدمة والمشرفين والعملاء تكون مأسورة والبيانات التي تم فحصها لسلسلة التقريرات المحتملة قبل النزاع الثنائي بين مجموعة عمل خدمة العميل يؤدي إلى إجهاد العمل والأداء الوظيفي في جذب العميل ، والنتائج توضح التأثيرات المباشرة وغير المباشرة للنزاع بين جماعة العمل ونزاع العمل الجماعي على دور الأداء الوظيفي لموظف الخدمة تجاه العميل المباشر (البغيلي حامد فايز ص499 عام 2013)، وقد تم دراسة الاغتراب المهني على مستوى دولة الجزائر من خلال ربط هذا المتغير بمتغيرات أخرى نجد منها دراسة **بحري صابر(2009)** رسالة ماجستير تحت عنوان الاجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب المهني لدى الأطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية دراسة بمستشفيات (شلغوم العيد، فرجيوة، ميلة)علي عينة قوامها 211 طبيب بهدف قياس الاغتراب المهني لدي الأطباء العامون وعلاقتها بالاغتراب المهني ودلت النتائج علي وجود عالقة ارتباطية إيجابية قوية بين الاجهاد المهني والاغتراب المهني لدي الأطباء العاملون بالمستشفيات العمومية وكانت العلاقة ارتباطية قوية بين الإجهاد المهني واللاهدف والعلاقة الارتباطية بين الإجهاد المهني واحترام الذات كانت ضعيفة جدا، كما تحديد بعض مصادر الإجهاد المهني لدى

الأطباء العاملون بالمستشفيات العمومية. وكثرة الدراسات التي تناولته في مجالات مختلفة، كما أن إدراك مضمون موضوع الاغتراب المهني أصبح مسألة مهمة كي تتمكن المنظمات من تحقيق أهدافها وتحسين الأداء، والتطور في ضل التحديات العالمية، ومواجهة المشكلات المعاصرة وتحديات المستقبل

ولا شك أن مديرية سورفيرت يقع على عاتقها أعمال ومهام متنوعة، وتقديم خدمة بمستوى عالي في التسيير الإداري وضبط كل الإجراءات التنظيمية والقيام بالأعمال بأحسن صورة، حيث ان شعور العامل بالاغتراب ينعكس سلبا على أدائه وعلى إنتاجية المؤسسة ولأجل هذه الأسباب جاءت الدراسة لمعرفة مستوى الاغتراب المهني في هذه المديرية واهم مسببات الاغتراب المهني ومعرفة الفروق في مستوي الشعور بالاغتراب الوظيفي باختلاف بعض المتغيرات الديمغرافية.

وعلى ضوء ما سبق قام الابحث بطرح مجموعة من التساؤلات تمثلت في :

ما مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال شركة سورفيرت

هذا التساؤل الذي سنسعى الإجابة عليه من خلال طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

. هل توجد فروق في مستوى الاغتراب تعزى لمتغير الجنس ؟

. هل توجد فروق في درجة الاغتراب الوظيفي لدى عمال سورفيرت تعزى لمتغير الحالة العائلية ؟

. هل توجد فروق في مستوى الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الفئة المهنية ؟

فرضيات البحث :

نتوقع أن يكون مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال سورفيرت – بوهران – منخفض

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاغتراب المهني لدى عمال سورفيرت بوهران تعزى لمتغير الجنس
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاغتراب الوظيفي لدى عمال سورفيرت بوهران تعزى لمتغير الحالة العائلية.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال شركة سورفيرت بوهران تعزى لمتغير الفئة المهنية

التعاريف الاجرائية

الاغتراب : هو حالة نفسية واجتماعية يشعر فيها الفرد بالانفصال أو الانفكاك عن ذاته، أو عن الآخرين، أو عن المجتمع، أو عن العمل، بحيث يتولد لديه إحساس بالعزلة، وفقدان المعنى، والعجز عن التأثير في بيئته، مما يؤدي إلى ضعف في الانتماء وتدني الدافعية

الاغتراب الوظيفي : هو حالة نفسية يشعر فيها الفرد بالانفصال النفسي والعاطفي عن عمله، بحيث يفقد الإحساس بالمعنى والانتماء، ويشعر بأن عمله لا يعكس ذاته أو لا يتيح له السيطرة والتأثير، ما يؤدي إلى تدني الحماس، وانخفاض الرضا، وضعف الولاء التنظيمي.

دخول

انعدام المعنى : هو شعور الموظف بأن عمله لا طائل منه او لا يساهم في هدف ذي قيمة

اللا معيارية : هي شعور الموظف بعدم وجود قواعد أو معايير تنظيمية واضحة توجه سلوكه المهني

العجز : هو إحساس الفرد بعدم قدرته على التأثير في القرارات او الظروف المرتبطة بعمله

انعدام الذات : هي شعور الموظف بأن عمله لا يعكس شخصيته أو قيمه أو انه يؤدي المهام بشكل آلي من دون اندماج شعوري

الانعزال : هو شعور الموظف بالانفصال عن زملائه او المؤسسة أو ضعف الروابط الاجتماعية داخل بيئة العمل

الفصل الثاني

الاغتراب الوظيفي

أولا: الاغتراب

تمهيد

يعد موضوع الاغتراب المهني من بين المواضيع المهمة التي مازالت قيد الدراسة لما يلعبه الاغتراب من تأثير على الفرد والمنظمة التي يعمل بها، خاصة أن ظاهرة الاغتراب تؤثر تأثيرا واضحا على تكيف العنصر البشري في المنظمة التي يعمل بها وكذا على تماسك الجماعات الاجتماعية داخل التنظيمات الاجتماعية ، ما جعل هذا المصطلح يبقى قيد الدراسة إلى غاية اليوم، وانطلاقا من ذلك حاولنا من خلال هذا الفصل تبيان مفهوم الاغتراب وعرض بعض تعار يفه، وكذا مظاهره ، إضافة إلى أنواع الاغتراب الوظيفي وأعراضه ومسبباته وكيفية معالجته مصادره، و خالصة ويمكن القول أن ظاهرة الاغتراب الوظيفي ليس حادث طارئ يحدث دون مقدمات، بل هو تراكم ألسباب عدة تعترض الموظف داخل المنظمة.

التطور التاريخي للاغتراب

تعتبر ظاهرة الاغتراب من اهم الظواهر السلبية في العالم الحديث والمعاصر وقد تبلورت هذه الظاهرة على مدى سنوات عديدة واتخذت مظاهر تختلف في شدتها بين الماضي وبين ماهي عليه في الوقت الحاضر ولكن المشاهد أنها كانت منذ ذالك التاريخ تزدادا اشتدادا وحدة تبعا للتطور الحاضري والمادي في هذا القرن وبصورة عكسية مع انتماءات الانسان الديني والتاريخي (عبد عطية 2014 ص 180)

نشأة وظهور مصطلح الاغتراب

تعد ظاهرة الاغتراب بصورها وملامحها المتعددة, احد أهم وأخطر الظواهر التي تصيب العاملين في المؤسسات لتدل على مرور المؤسسة بأزمة حقيقية تهدد نجاحها وتميزها (أبو سمرة 2014 ص55)

نشأت مصطلح الاغتراب

إن مصطلح الاغتراب له استخدامات عديدة باختلاف مجالات الباحثين وقد شاع استخدامه في الفلسفة والقانون والطب النفسي وقد اهتم علماء النفس بدراسة الأبعاد التي تؤدي إلى الشعور بالاغتراب لدى الموظفين

تعتبر ظاهرة الاغتراب ظاهرة نفسية اجتماعية ومشكلة إنسانية شائعة في كثير من المنظمات بغض النظر عن النظر عن النظم والايدولوجيات والمستوى الاقتصادي والتقدم التكنولوجي.

كما أنها تعتبر أزمة إنسانية معاصرة، وإن تعددت مصادرها وأسبابها ولا شك أن الإنسان المعاصر يعاني من أزمة نفسية واجتماعية تختلف لعدة أسباب أهمها: التحول الصناعي وسيطرة، الأدوات التكنولوجية الحديثة، واعتماد على رأس المال الفكري، إضافة إلى اشتداد حدة المنافسة والعولمة التي طرقت أبوابنا بالإضافة إلى طبيعة النظم الحديثة، وما لحق بوسائل الإنتاج من تطور، مما خلق لدى الفرد شعورا بالعزلة وفقدان المعايير والإحساس بالعجز والشعور بالقلق المستمر والتشاؤم وحالة اليأس التي فادت في مجملها إلى الاغتراب الوظيفي, بالرغم من كثرة الناس المحيطين بالفرد, كل ذلك أدى إلى الاهتمام بظاهرة الاغتراب والبحث عن جذورها وأسبابها(عبد الرءوف 2014 ص200,201)

.ويُعد كارل ماركس أول من تناول ظاهرة الاغتراب ويُعدها ظاهرة اجتماعية تاريخية – سواء من حيث نشأتها أو تطورها – فقد استقى ماركس مفهوم الاغتراب من أعمال أبو الاغتراب هيجل, حيث كانت نقطة الانطلاق في تفكيره السياسي والاجتماعي هي فكرة اغتراب الإنسان عن الدولة كمواطن, وقد حتى وصل إلى فكرته الأساسية عن الاغتراب وهي اغتراب الإنسان عن العمل, وبالتالي يشير الاغتراب إلى ضعف العلاقة بين الفرد ووظيفته (أبوسمرة 1997 ص58)

ظهور مصطلح الاغتراب

.لقد ازداد اهتمام الباحثين خلال النصف الثاني من القرن العشرين بدراسة الاغتراب كظاهرة انتشرت بين الأفراد في المجتمعات المختلفة ، وربما يرجع ذلك إلى ما لهذه الظاهرة من دلالات قد تعبر عن أزمة الإنسان المعاصر ومعاناته وصراعاته الناتجة من تلك الفجوة الكبيرة بين تقدم مادي يسير بمعدل بطيء الأمر الذي أدى بالإنسان إلى النظر إلى 3 هذه الحياة وكأنها غريبة عنه أو بمعنى آخر الشعور يعدم الانتماء إليها (عبد عطية 2014 ص 182)

.وظاهرة الاغتراب ليست وليدة هذا العصر بل هي قديمة قدم الوجود الإنساني حيث لاقت اهتماما كبيرا من علماء التربية وعلم النفس وعلم الاجتماع وهي ظاهرة تستوجب الكشف عن مظاهرها والعوامل المسببة لها ومع التقدم الحضاري وتشابك متغيرات الحياة وتعقدها تزداد ظاهرة الاغتراب شيوعا بشتى صورها وألوانها (بشرى 2008 ص516)

وكان (هيجل أول مفكر استخدم مصطلح الاغتراب بشكل منهجي ومفصل في معظم مؤلفاته ، ومن هنا كان النظر إلى (هيحل) على انه أبو الاغتراب ، فقد اخذ مصطلح الاغتراب يتردد بشكل أساسي في مؤلفاته التي تعرض فلسفته مثل مدخل إلى الفلسفة وعلم وفلسفة القانون

ويرى (هيجل) أن الاغتراب ينشأ نتيجة وعي الفرد بذاته كائنا متميزا مستقل الوجود ، مما يجعله ينظر إلى المجتمع الذي كان متحدا معه من قبل ، كائنا منفصلا عنه لذلك فان الاغتراب عند (هيحل) حقيقة متواصلة في طبيعة وجود الإنسان كفاعل وكموضوع لأفعال الآخرين بين الفرد كقوة مبدعة في سعيه لتحقيق ذاته بين الإنسان كموضوع يتأثر ويتشكل بواسطة الآخرين

.ويستخدم (هيجل) الاغتراب بمعنيين : الأول تمتد جذوره إلى اللاهدف والثاني تعود أصوله إلى فلسفة العقد الاجتماعي لذا يرى (هيجل) إن الفرد مغترب بالضرورة إما عن ذاته أو عن مجتمعه فهو يسير عبر مدارج نحو الاغتراب الاجتماعي أو نحو الاغتراب الذاتي

تعريف الاغتراب

إن تاريخ مصطلح الاغتراب يدلنا على انه كان ينطوي على ثلاثة معاني رئيسية ، مشتقة كلها من جذر المفهوم غريب الذي يعني المختلف ، والدخيل ، والأخر، وهو يشير في احد معانيه إلى نوع من النقل ، والتحويل الاقتصادي للملكية ويشير في احد معانيه إلى نوع من النقل ، والتحويل الاقتصادي للملكية ، ويشير في معناه الثاني إلى حالة من الانفصال

أو الاغتراب عن شخص ، أو عن شئ خلاف ذات المرء ، كان المرء متحدا أو كان ينبغي أن يكون متحدا معه ، ويشير في معناه الثالث نوع من التشوش ، أو الاضطراب العقلي (ابو شعيرة 2014 ص245)

.وعرفه وليام (WILLIAM) بأنه "عدم القدرة على الشعور بالتواصل الاجتماعي ، المتمثل بالعادات والتقاليد ، فضلا عن الميل إلى العزلة عن الناس ، وضعف القدرة على تفسير الأحداث بشكل واضح والشعور بان الحياة لا معنى لها (عبد الرءوف , 2007 ص 203)

أما فروم (FROM) فقد استخدم مصطلح الاغتراب في كافة مجالات الحياة المعاصرة بصورة فعلية ، حيث تناول اغتراب الإنسان عن ذاته ، ويشير إلى أن الاغتراب يتضح في حالة الانفصال في العلاقة بين الإنسان وذاته ، وغيره من الناس والطبيعة والعمل ، والأشياء المحيطة ويرجع سبب هذا الانفصال إلى ذلك التطور الحديث الذي سلب الإنسان المعاصر هويته وإحساسه بنفسه كقيمة في ذاته بل عمق شعوره بالعجز واللامعنى والعزلة والقلق ومن ثم كلما زاد الشعور بالحرية زاد معه ما يشعر به من عزلة وعجز ، ومن هنا يقوم الإنسان المعاصر بمحاولات الهروب من محاولات الهروب من حريته بهدف الانتماء ودفع الاغتراب والخلاص عنه

وتناول (SEEMAN) مفهوم الاغتراب من الناحية الاجتماعية ، وفي دراساته حول الاغتراب أشار إلى خمسة أبعاد أو معاني للاغتراب هي ، فقدان السيطرة أو حالة اللا قدرة ،

واللامعنى أو فقدان المعنى ، واللامعيارية ، والانعزال الاجتماعي والاغتراب الذاتي أو النفور من الذات (أبو سمرة ,1999 ص56)

..وبناءا على ما سبق وعلى ومن هذه التعاريف يمكن تعريف الاغتراب بأنه : "هو حالة نفسية يشعر الفرد خلالها بالغربة ، وبانفصاله عن ذاته وعن رغباته ومبادئه وقيمة طموحاته ، ويتبين ذلك من خلال إحساس الفرد بعدم الفعالية والانسحاب من الواقع بسبب عوامل نقص متعلقة بالحصيلة المعرفية لذاته من جهة ، وبحصيلة المعارف والسلوكيات الاجتماعية والثقافية من جهة اخرى , حيث يتجلى بعدها بسلوك مفارق للجماعة والشعور باللاهدف واللامعنى واللامعيارية وفقدان القوة والعزلة الاجتماعية والتمرد والاغتراب عن الذات فضلا عن الشعور بانعدام الأمن (شبات 2012 ص 4)

نظريات الاغتراب

تعددت النظريات التي قدمها الباحثون حول الاغتراب، واختلفت باختلاف وجهة النظر المراد إبرازها في كل منها، ولذا نستعرض أهم هذه النظريات كما يلي

1/5 نظرية هيجل (1770–1831)

يعد هيجل من المفكرين المثاليين الأوائل الذين استخدموا مصطلح الاغتراب، وكثيرا ما ينظر إليه على أنه رائد الاغتراب، إذ يرى أن العالم الذي يعيش فيه الإنسان هو إلى حد كبير من ابتكار الإنسان واختراعه بنفسه، والاغتراب لديه يعني الفصل بين الوجود والجوهر.

والإنسان المغترب بالمعنى التاريخي عند هيجل هو ذلك الشخص الذي يعيش في عالم ميت الإنسان .فالاغتراب عند هيجل هو تلك الحقيقة الوجودية التي يراها هيجل متأصلة في طبيعة الوجود الإنساني في معنيين: أحدهما إيجابي والاخر سلبي، فالمعنى الإيجابي هو الإبداع، والمعنى السلبي هو عدم قدرة الإنسان على التعرف على ذاته (محمود:1965،بدون صفحة) وقد استخدم هيجل مصطلح الاغتراب بمعان متعددة، إذ استخدمه في كتاباته بمعنى التنازل، إذ إن اتحاد الفرد بالجوهر الاجتماعي نتيجة التنازل عن فرديته، يؤدي إلى الشعور باغتراب الذات، وفي كتابات أخرى يستخدم بمعنى الانفصال (حنان فرج عمر،2011،ص42)

2/5– أريك فروم (1900/1837)

كانت مساهمة فروم كبيرة في تناول مصطلح الاغتراب، فقد تناول فروم موضوع الاغتراب من زاوية تكوين الشخصية؛ إذ يرى أن بناء شخصية الفرد يرجع إلى المجتمع الذي يعيش فيه .

ويتصور فروم مجموعة من العوامل التي تؤدي بالفرد إلى الشعور بالاغتراب، يمكن إيجازها على النحو الآتي :

- الحركة التكنولوجية التي حولت الإنسان إلى مفهوم استهلاكي، وحرمته من الشعور بهويته وقيمته وشعوره بأنه يعيش في مجتمع يركز كل همه في الإنتاج، ولا يهتم بتنمية العالقات الإنسانية الصحيحة بين الأفراد .

- التربية الخاطئة التي يتلقاها الفرد في عملية التطبيع الاجتماعي، التي تفقده لشدة أوامرها قدرته على التفاعل الاجتماعي .

شعور الإنسان بالملل، نتيجة المسايرة الآلية التي جعلته يفقد الشعور برونق الحياة في تدفقها الطبيعي ومسارها الذي يحتاج إلى التعامل معها .

يرجع (فروم) الاغتراب إلى الفشل في التفاعل بين العوامل النفسية والعوامل الاجتماعية، إذ يصف الإنسان الحديث بأنه هرب من روابط العصور الوسطى، غير أنه لم يكن حرا في إقامة حياة ذات معنى كامل، تقوم على العقل والحب

ويمكن القول إن الاغتراب لدى فروم يعني فقدان العلاقة والحوار الجدلي البناء بين الإنسان والآخر تلك العالقة التي تحدد أشكال الاغتراب، ففي عالقة الإنسان بالطبيعة يرى فروم أن اغتراب الفرد يكمن في انفصاله عن الطبيعة، وفي عالقة الفرد بالاخرين يرى فروم أن جوهر الاغتراب هو أن يصبح الآخرون غرباء بالنسبة للفرد، وفي عالقة الفرد بذاته يرى فروم أن أهم صور عمليات الانفصال هي انفصال الفرد عن ذاته(. حنان،2011،ص43)

3/5 نظرية كارل ماكس(1818– 1883)

يعد ماركس أحد الفلاسفة الذين تناولوا اصطلاح الاغتراب، باعتباره ظاهرة اجتماعية تاريخية، فقد استقى مفهوم الاغتراب من أعمال هيجل، حيث كانت نقطة الانطلاق في تفكيره السياسي والاجتماعي. وقد تدرج حتى وصل إلى فكرته الأساسية، وهي اغتراب الإنسان عن العمل إذ ربط ماركس مفهوم الاغتراب بالعمل والإنتاج، فهو يرى أن جوهر الإنسان لايتحقق إلا عن طريق العمل والإنتاج وإذا فصل الفرد عن عمله فهو بالضرورة سيغترب عن ذاته وعن إمكاناته وعن علاقاته

الاجتماعية التي تتحدد من خلالها إنسانيته. وقد اهتم ماركس في دراسته للمجتمع بالواقعية والمسؤولية، وأن الإنسان أهم محور وبالذات في العمليات الإنتاجية، وذلك من ثالث زوايا هي:

اغتراب العمل :

يشير ماركس إلى أن العمل ينبغي أن يكون إشباعاً لحاجة، أكثر من كونه مجرد وسيلة يمكن من خلالها إشباع حاجة أخرى، وينبغي أن يكون العمل فوق كل شيء. ويصف ماركس العمل بأنه مغترب حينما لا يعكس شخصية الفرد واهتماماته، فينظر الفرد إلي العمل باعتباره نشاطاً غريباً عنه، والغرض منه هو مجرد الحصول على المال.

اغتراب الذات :

يستخدم تعبير اغتراب الذات على نحو أكثر عمقاً لاغتراب العمل، ويشير إلى أن عمل الإنسان هو وإذا اغترب الإنسان عن عمله، تغدو طاقته الشخصية والجسدية والروحية غريبة عنه، ومن ثم الحياة، فإنه يصبح مغتربا عن ذاته.

الاغتراب عن الآخرين :

يشير إلى انفصال المرء بصفة عامة عن الآخرين، وانخفاض درجة الصلة بين الأفراد والمجتمع (السيد:1993)

4/5 نظرية أزمة الهوية عند "أريكسون Erikson "

إن الهدف الأساسي لنظرية أريكسون هو اهتمام النظرية بتطور هوية الأنا، ويرى "أريكسون" 1968م إن فترة المراهقة حاسمة في نمو هوية الأنا لدى الفرد حيث عندما يكون الفرد المراهق هدفاً

مركزياً محدداً فإن ذلك يعطيه إحساساً بالتوحد، فتحدد هويته، ويدخل مرحلة الألفة والانتماء لأن عدم تحديد الهوية للمراهق وعدم توحده يؤدي بالفرد إلى الشعور بالاغتراب.(زاهي، 20،2007)، فالاغتراب لدى أريكسون ليس بالضرورة أمراً شاذاً أو غير مقبول، نظراً لأن المراهقة هي فترة تعليق يختبر الفرد خلالها أنواعاً متباينة من التطرف، لكي يحقق ما يصبو إليه، لذلك من الطبيعي أن يكون ثمة قدر من الاغتراب لدى ال شباب دائماً، وفي مراحل النمو ا لم بكرة التي يمكن عبورها بنجاح يص بح الاغتراب دالة على زيادة التغير الاجتماعي وكذلك يشير كينستون إلى أن حالات التمرد والعصيان والخروج عن الأعراف والقيم إنما تعبر عن أساليب الرفض لثقافة المجتمع والشعور بالغربة والاغتراب(خليفة 2003. ص62)

5/5 نظرية كينيستون Keniston (1965)

قدم كينيستون نظريته عن الاغتراب التي كانت محاورها تنبثق من خلال دراسته الشهيرة التي صدرت تحت عنوان(**غير الملتزم**)، وكان يحاول أن يشخص ملامح الاغتراب لدى الشباب في المجتمع الأمريكي؛ إذ وضع مقولة أساسية تقول إن الاغتراب يظهر في ثنايا المجتمعات، تبعاً لاختلاف أنماطها الثقافية والاجتماعية والسياسية، وأن الاغتراب يتضمن فيما يتضمنه معاني التشاؤم والتوتر والصراعات النفسية، تبعاً لما تحدثه تلك الأنماط من ضغوط لا يتقبلها الشباب. ويصبح الاغتراب، وفق هذا الاعتراض من قبل الشباب، بمثابة الرفض لهذه المعطيات الثقافية الاجتماعية، الذي يؤدي إلى السخط وعدم الانتماء والتهرب من تحمل المسؤولية.

ويرى كينيستون أن هناك أسباباً ذاتية وأسباباً موضوعية تؤدي إلى الاغتراب ، وتعمل هذه الأسباب بصورة والى ما يحدث من تشويه أو تحريف في متداخلة، إذ ترد الأسباب الذاتية إلى عوامل نفسية ديناميكية، الفرد، أما الأسباب الموضوعية فهي العوامل الاجتماعية. ويصف كينيستون الشاب المغترب بأنه فاقد الشعور بالهوية، ومن ثم ال يعرف هدفه وال اتجاهه في هذه الحياة

وقد حاول كينيستون أن يحدد الخصائص التي تشكل ملامح المغترب، التي تدفعه إلى فقدان الثقة بمن حوله، وتحرمه من توظيف إرادته على الوجه الآتي:

فقدان الثقة في التعامل مع الآخرين .

- الإحساس بالقلق والتوتر النفسي .
- الغضب واحتقار التفاعل مع المواقف .
- ضياع القيم الجمالية، في مقابل المسايرة لحركة الآلية، وما يتبعها من عوامل مادية وتكنولوجية .
- رفض القيم الاجتماعية التي تضغط على إرادة الإنسان .
- الانسحاب وعدم تحمل المسؤولية(. **فرج، 2111، ص22:، 27**)

من خلال عرض النظريات السابقة، نلاحظ أن معظمهم قد اتفقوا علي عدة أسباب في تفسيرهم للاغتراب الوظيفي أسباب تعود إلى ذاتية الفرد، وأسباب تتعلق بالبيئة التنظيمية وأخرى تتعلق بالبيئة الخارجية، و أسباب نفسية، وأن سبب حدوث الاغتراب الوظيفي لدى العامل قد يتعلق بعنصر واحد من الأسباب السابقة على انفراد، أو بكل تلك الأسباب مجتمعة، كما ركزت معظم

النظريات وعلى عنصر الفروق الفردية و الي العوامل الاجتماعية والضغوط النفسية... في إدراك الاغتراب، وأرجعت له دور كبير في استجابة الفرد نحو موقف الاغتراب

مظاهر الاغتراب.

بعد التطور الذي حدث لمصطلح الاغتراب على مستوى المفهوم، يلاحظ أن أعمال كل من (كلاك 1959) و (ديفير1955) و(سيمان 1959) كانت من أشهر المحاولات لنقل

الاغتراب من مستوى المفاهيم إلى أبعاد يمكن من خلالها ترجمة المفهوم إلى مظاهر ومكونات وسمات .وأصبح بالإمكان اعتبار الاغتراب مفهوما متعدد الأبعاد، أي يتشكل ويتكون من عدة مكونات أو أبعاد أو مظاهر، وهو يوصف بأنه قطبي الاتجاه، أي يقع في أحد طرفيه الاغتراب وعلى طرفه الآخر يقع الانتماء .وقد حدد (ميلفن سيمان 1959) خمسة استخدامات لهذا المفهوم، وهي خمسة سمات أو مكونات فرعية :

- العجز أو انعدام القوة
- اللامعنى
- العزلة الاجتماعية
- المعيارية
- الاغتراب عن تحقيق الذات

وفيما يلي توضيح لهذه الأبعاد

أ/ الشعور بالعجز

ويعني شعور الفرد بأنه لا يستطيع أن يؤثر في المواقف الاجتماعية التي يوجهها وبالتالي فالفرد المغترب لا يستطيع أن يقرر مصيره أو التأثير في مجرى الأحداث أو في صنع القرارات المهمة التي تختص بحياته ومصيره فيعجزه ذلك عن تحقيق ذاته .يقصد به شعور الفرد بالاحوال ، واللاقوة، وأنه لا يستطيع التأثير في المواقف الاجتماعية التي يوجهها، ويعجز عن السيطرة على تصرفاته وأفكاره ورغباته، وارادته ليستا بيده بل تحددهما عوامل وقوى خارجة عن وبالتالي لا يستطيع أن يقرر مصيره، فمصيره إرادته الذاتية، كما لا يمكنه أن يؤثر في مجرى الأحداث ، أو وضع القرارات المصيرية الحياتية. وبالتالي يعجز عن تحقيق ذاته، أو يشعر بحالة من الاستسلام والخنوع (بن زاهي, 2007, ص:22)

ب/ اللامعنى :

ويقصد به مدى إدراك الفرد، فهمه واستيعابه لما يدور حوله من أحداث وأمور عامة أو خاصة، ويعرفه " سيمان" أنه يعني توقيع الفرد أنه لن يستطيع التنبؤ بدرجة عالية من الكفاءة بالنتائج المستقبلية للسلوك ويشير اللامعنى إلى شعور الفرد بأنه لا يمتلك مرشدا أو موجها للسلوك والاعتقاد(عبد اللطيف 2003،ص:30)

ج/ اللامعيارية :

اشتق سيمان هذا المصطلح من وصف "دوركا يم" للحالة التي تصيب المجتمع، وتوصف هذه الحالة بانهيار المعايير التي تنظم السلوك وتوجهه وتعني شعور الفرد بأن الوسائل غير المشروعة مطلوبة وأنه

بحاجة إليها لإنجاز الأهداف، وهذه الحالة تنشأ عندما تتفكك القيم والمعايير الاجتماعية وتفشل في السيطرة على السلوك الفردي وضبطه ويحدث ذلك عندما يشعر الطالب بعدم وجود ضوابط ومعايير وقيم واحدة للموضوع الواحد، فيصطدم بوجود القيم ونقيضها للموضوع الواحد، فتحدث الفجوة بين الغايات والوسائل، فيشعر الفرد بضياع القيم والمعايير.

د/ العزلة الاجتماعية :

تعني إحساس الفرد بالوحدة، ومحاولة الابتعاد عن العالقات الاجتماعية السائدة في المجتمع، أي أنها حالة لا يشعر الفرد فيها بالانتماء إلى الأمة والمجتمع .كما يقصد بها شعور الفرد بالوحدة والفراغ النفسي، والافتقاد إلى الأمن والعالقات الاجتماعية الحميمة، والبعد عن الآخرين حتى إن وجد بينهم. كما قد يصاحب العزلة الشعور بالرفض الاجتماعي والانعزال عن الأهداف الثقافية للمجتمع والانفصال بين أهداف الفرد وبين قيم المجتمع ومعاييره . وتمثل العزلة الاجتماعية مظهرا من مظاهر السلوك الإنساني له تأثيرات خطيرة على شخصية الفرد و علاقته بالآخرين حيث تشير إلى عدم قدرته على الانخراط في العالقات الاجتماعية أو على مواصلة الانخراط فيه و على تقوقعه أو تمركزه حول ذاته حيث تنفصل ذاته في هذه الحالة عن ذوات الآخرين مما

يدل على الفصل الثاني الشعور بالاغتراب الوظيفي 29عدم كفاية جاذبية شبكة العالقات الاجتماعية للفرد من حيث عدم الارتباط بين أعضائها أو الاغتراب فيما بينهم.

هـ/ الاغتراب عن الذات

يشير هذا المظهر إلى الشعور الفرد بعدم القدرة عن إيجاد الأنشطة المكافئة ذاتياً، فال يستطيع الفرد أن يستمد الرضا من نشاطاته، وصلته بذاته الحقيقية، انه إحساس الفرد وشعوره بتباعده عن ذاته (بن زاهي,2007ص:30)

ي/ التشيؤ

هو شعور الفرد بأنه مجرد شيء لا يملك مصيره، بل تتحكم فيه قوى خارجية مستقلة عنه والتشيؤ مظهر من مظاهر الاغتراب يقصد به أن الفرد يعامل كما لو كان شيئا وقد تحول إلى موضوع فقد هويته أي فقد شخصية التي هي مركز إنسانيته(. بن طاهر،عمري،2017،ص:26)

المبحث الثاني :الاغتراب الوظيفي

1- تعريف الاغتراب الوظيفي

1/1 وصل كارل ماركس إلى فكرته الأساسية عن الاغتراب وهي اغتراب الإنسان عن العمل من خلال فهمه للنظام الاقتصادي وقد تناول ماركس الاغتراب الذي يصاحب العمليات الإنتاجية من أربعة زوايا هي اغتراب العامل عن ناتج عمله، اغتراب العامل عن عمله، اغتراب العامل عن نفسه، اغتراب العامل عن الآخرين، حيث أن مصدر الاغتراب هو الإنسان فالإنسان هو الذي يصنع ويضع الجهد لإنتاج الأشياء التي لا يملكها جراء الأمر الذي يسبب لديه الاغتراب(.عويدات عبد الله,1995,ص: 79 83)

2/1 بينما عرف (**جوهان كلارك 1959**)الاغتراب بأنه درجة شعور الفرد باللامعنى وفقد القوة، والشعور بالوحدة وغربة الذات، حيث اعتمد في تعريفه هذا على درجة شعور الفرد بالعجز نحو الدور المحدد له في أية مؤسسة أو عمل(.عبد المختار،1998، ص: 125)

3/1 يرى بلونر Blauner (1970) أن "الاغتراب يوجد عندما يكون العمال غير قادرين على السيطرة على عمليات عملهم المباشر وغير قادرين على تطوير الشعور بالغرض وبعالقة وظائفهم بكل إنتاج التنظيم وغير قادرين على الانتماء للمجتمعات الصناعية المتكاملة وعندما يفشلون في أن يصيروا

منهمكين في نشاط عملهم كأسلوب للتعبير الذاتي(.بحري, 2009,ص: 75)

تعرف "سناء حامد زهران" الاغتراب الوظيفي هو شعور الفرد بعدم الانتماء وفقدان الثقة

ورفض القيم والمعايير الاجتماعية والمعاناة من الضغوط النفسية و تعرض وحدة الشخص

للضعف والانهيار بتأثير العمليات الثقافية والاجتماعية التي تتم داخل المجتمع(.سناء حامد ،2004،ص:18)

*من خلال ما سبق يعرف الباحث الاغتراب الوظيفي بأنه شعور الموظف بالغربة في المنظمة التي يعمل بها، يأتي نتيجة لسوء التفاعل الاجتماعي بينه وبين كل من المنظمة بهيكلتها ومحيط العمل بهذا ونمط الإشراف الذي تتبعه، وبين زملاء العمل، فيشعر الموظف بان المنظمة لم تعد مكانا مناسباً له، مما يؤدي إلى انخفاض انتماءه وولائه لهذا، فينعكس شعوره هذا سلبيا على تركيزه وقدراته والتزامه وبالتالي أدائه الوظيفي

2- مراحل الاغتراب الوظيفي

ظاهرة اغتراب العامل تمر بثلاث مراحل كل مرحلة تؤدي الى المرحلة الأخرى وتصبح العلاقة بين هذه المراحل علاقة تراكمية تؤدي في النهاية الى درجة الاغتراب الكلي للعامل وتنعكس نتائج كل مرحلة على المؤسسة حسب درجة خطورتها

1 *مرحلة الاغتراب النفسي*

وتتميز هذه المرحلة بشعور الموظف بأن العلاقة بينه وبين المنظمة التي يعمل بها لم تعد طبيعية وأنه اصبح يسودها شيئ من التوتر , ويعزو العامل ذالك الى ان المنظمة ,أو من يقومون بتمثيلها اصبح لديها الى أن يدخل في دائرة النسيان والاهمال في المنظمة

ويستمر الفرد في تكوين المشاعر السلبية تجاه المنظمة وقد يتراءى له أن كل ما يعاني منه من مشاكل وصعوبات سببها المنظمة ويصبح الفرد نتيجة لذالك مهموما ومشغولا بالمشاكل والصعوبات التي يغزوها لعدم اهتمام المنظمة به ويزداد هذا الشعور سوءا اذا لم يجد احد المسؤولين بالمنظمة يتحدث اليه عن مشاعر , والمشكلات التي يعاني منها (الدوسري 2013 ص 65).

2 مرحلة الاغتراب الذهني

وهي في الحقيقة امتداد لمرحلة الاغتراب النفسي , ولكنها أكثر خطر على المنظمة ,والعاملين حيث تتميز هذه المرحلة بالشرود الذهني وعدم القدرة على التركيز لدى العاملين وتبدو على بعضهم مظاهر

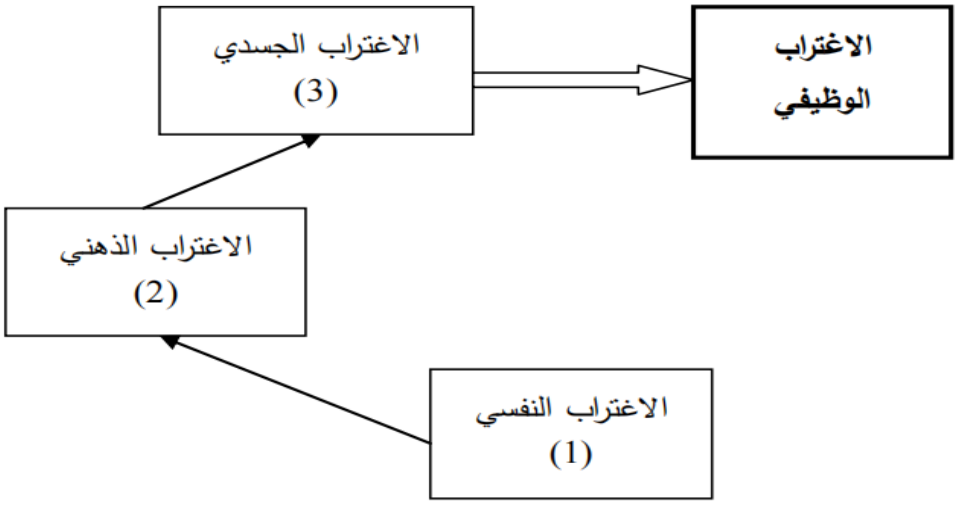
الحزن , والاكتئاب ,وتكثر أخطاء الأداء الوظيفي الى حد ملحوظ ,وتتدنى لدى العاملين القدرة على التعلم ويفقدون الرغبة في التدريب على أي مهارات جديدة , ويكثر الطلب على الاجازات والبحث عن أي سبب يمكن أن يعطي للموظف مبررا للابتعاد عن جو المنظمة (بن زاهي , 2007 ص 44)

3 مرحلة الاغتراب الجسدي

هي تلك المرحلة التي يصبح فيها الاغتراب الوظيفي اغترابا كليا , حيث يكثر الغياب , والتأخر عن الدوام ,والخروج في أثناء الدوام والانصراف قبل نهاية الدوام , وتكثر الاستقالات الجماعية في المنظمة ,وتصبح الصراعات بين العاملين والمشرفين واضحة ويفقد الرؤساء المباشرون القدرة و والسيطرة على الأمور.

تعتبر مرحلة الاغتراب الجسدي هي تجسيد فعلي للمراحل السابقة ,باعتبارها مظهرا يعيشه الفرد داخل المنظمة , وذالك نتيجة للصراع الداخلي حيث يقرر الانفصال عن الآخرين و وعدم الارتباط بهم ويلجأ للهروب من ذالك من خلال عدم الأكثراث لما يدور من حوله , ولا يكون بذالك قادرا على التراجع بل يتملكه اليأس , والحيرة , والوحدة وبذالك يعجز عن التغلب على جسده ,ولا يستطيع التحكم بكل ما يصدر عنه من تصرفات (المطرفي2011ص 55)

من خلال ماسبق يمكن القول أن الاغتراب الوظيفي يمر بعدة مراحل وكل مرحلة تزداد خطورة عن المرحلة التي تليها وتؤدي في نهاية إلي زيادة محصلة سلبيتها ورفع حدتها ولهدا يجب علي المؤسسات الحذر من هده الظاهرة الخطيرة التي تهدد المؤسسات



الشكل رقم (01) مراحل الاغتراب الوظيفي

المصدر (محمود عودة عبد الله سعيد 2017 ص 42)

3-أنواع الاغتراب الوظيفي

إن تفاعل الفرد مع البيئة التي يتواجد بها، وتحويل نشاطه إلى قوة إجابيه لخدمة هذا التنظيم، يساهم في النهاية في تطور المنظمة، والعاملين بها، ولتحقيق هدا التفاعل البد من التعرف علي بعض المتغيرات وطرق التحكم بها، وضبطها من وجهة النظر التنظيمية، وذلك تحقيق للاهداف التنظيمية، فمن وجهة النظر هده يمكن تحديده الي نوعين:

الاغتراب الشخصي

ويمثل شعور الفرد بان هناك اختلاف ، أو تناقض بين ما يفعله بشكل يومي من تصرفات ،وأفعال وبين شخصيته الحقيقية كما يذكر (**المغربي**)، بمعني عدم توازن بين ذات الفرد ،وسلوكه اليومي ، فالفرد في ذلك يصبح مغتربا عن ذاته في نشاط العمل ، وعلي وجه الخصوص عندما يفقد الفرد السيطرة علي عمله والشعور بالروابط الكاملة ، وهدف المنظمة ، ونقص الاحتواء ، ويكون شعور الفرد بالاغتراب الشخصي نتيجة لإحساسه بالخضوع لضبط الخارجي ، وبالتالي فقدانه القدرة علي التحكم في تيسير أمور حياته ولعل تلك النتيجة يمكن إرجاعها إلى طبيعة التكوين النفسي للإنسان ، حيث أن الفرد غالبا ما يتعرض الى عدم التوازن بين ذاتيته ، وسلوكه اليومي حينما يشعر بأنه لم يصبح له السيطرة علي تسيير أمور حياته ،وان كل شيء خارج نطاق تحكمه.

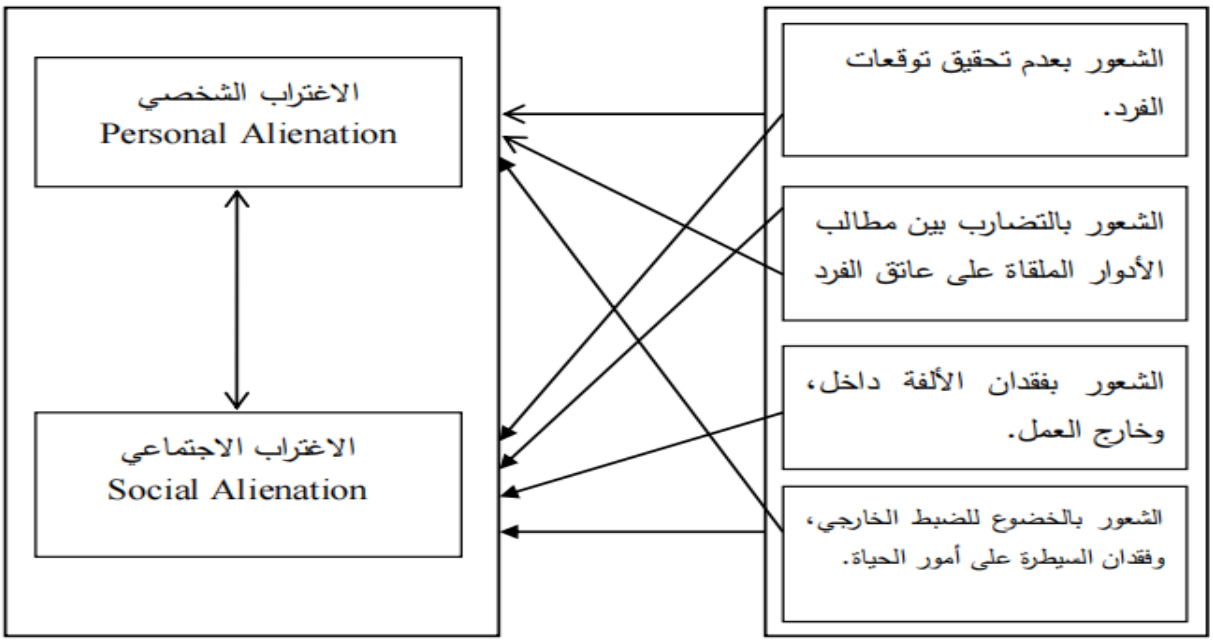
الاغتراب الاجتماعي

ويقصد به شعور الفرد بالانعزال عن الاخرين، سواء كان الاخرون زملاء في العمل، أو رؤساء أو أصدقاء ، أو الاسرة ....، ويرجع (**المغربي**)الاغتراب الاجتماعي إلى غياب الاجماع علي الأهداف العامة ، فيما بين العاملين ، وبين الإدارة ، وقد يرجع ذلك لعدم توافر المعطيات التي تمكن العاملين من مباشرة أعمالهم ، ويرجع ظهور الاغتراب الاجتماعي أيضا ، الى منهجية التفكير المواكبة للتطور الاقتصادي ، والتي انعكست في أننا أصبحنا نفكر بالكميات ، والأرقام ، فأصبح **الأفراد** مع هذا التطور ليسوا سوى أرقام ، في ظل غياب العدالة ، وميل كفة الميزان لصالح رأس المال علي حساب قوة العمل وانخفاض مستوي ، ومعدلات الأجور بما يتوازن مع الغلاء المتصاعد ، والتضخم و تدهور

بيئة العمل . نستخلص مما سبق ان الاغتراب الوظيفي له نوعان هناك من هوا سمة متصلة بذات ويتمثل في الاغتراب الشخصي وهناك ما هو متعلق بالمجتمع من ناحية ميل الفرد الى العزلة...هدا ما يسما بالاغتراب الاجتماعي، وكل هدا يرجع الي المؤسسات التي تلعب دور كبير علي القضاء علي هده الظاهرة او التقليل منها وذالك من خالل تحسين بيئة العمل وتحفيز العامل داخل مكان عمله .

من خلال ما سبق فإن الاغتراب نوعين ما هو شخصي في ذاتية الفر وذلك من خلال شعور العامل بعدم التوازن بين ذاته والعمل الذي يقوم به ، ونوع ثاني الاغتراب الاجتماعي هنا يشعر الفرد بالانعزال عن الآخرين سواء كان من أسرته او زملائه، وكل هده الأنواع يمكن للمؤسسة وايجاد حلول مناسبة لذالك من خلال تحسين ظروف العمل، وخلق القضاء عليها أو تقليل منها جو للتعاون داخل المؤسسة وتحفيز العمال داخل مكان العمل(.بن زاهي ،2007،ص:31)

الشكل رقم (02) المتغيرات التي تؤدي الى ظهور الاغتراب الشخصي والاجتماعي



المصدر (محمود عودة عبد الله سعيد 2017 ص 44)

4- الأسباب والعوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي

أولا : أسباب الاغتراب الوظيفي .

كثيرا ما يتم التساؤل عن دواعي الاغتراب ، باعتباره حدثا قد يبدو استثنائيا ، ولكن منطق الأمور وواقعها يشير إلى غير ذلك ، وبالنظر إلى الأسباب التي تؤدي للاغتراب ، فان هناك أسبابا نفسية ، وأسبابا اجتماعية ، وأخرى تتعلق بالمحددات التنظيمية هي كما يلي : (البغيلي 2011 ص 186)

الأسباب النفسية :

تتمثل في العوامل السيكولوجية التي تخص الجانب النفسي مثل :

الإحباط : حيث تعاق الرغبات الأساسية ، أو الحوافز أو المصالح الخاصة بالفرد ويرتبط الإحباط بالشعور بخيبة الأمل ، والفشل ، والعجز التام ، والشعور بالقهر ، وتحقيق الذات . ،

الحرمان : حيث تقل الفرصة لتحقيق دوافع ، أو إشباع الحاجات كما في حاله الحرمان من الرعاية الوالدية ، والاجتماعية

. الخبرات السيئة : وهذه الخبرات تحرك العوامل الأخرى المسببة للاغتراب مثل الأزمات الاقتصادية –والحروب. (رشا 2014 ص68)

أسباب اجتماعية : ومن أهمها

ضغوط البيئة الاجتماعية، والفشل في مقابلة هذه الضغوط .

الثقافة المريضة التي تسود فيها عوامل الهدم ، والتعقيد .

التطور الحضاري السريع، وعدم توافر القدرة النفسية على التوافق معه .

اضطراب التنشئة الاجتماعية ، حيث تسود الاضطرابات في الأسرة ، والمدرسة ، والمجتمع

. مشكلة الأقليات ، ونقص التفاعل الاجتماعي ، وسوء التوافق المهني ، ويسود اختيار العمل على أساس الصدفة ، وعدم مناسبة العمل للقدرات ، وانخفاض الأجور

تدهور نظام القيم ، وتصارع القيم بين الأجيال .

الضلال ، والبعد عن الدين ، والضعف الأخلاقي ، وتفشي الرذيلة (صبر2013 ص 67)

أسباب تنظيمية

وهي الأسباب التي تتعلق بالمناخ التنظيمي في منظمات الأعمال ، ولا يكون العاملين فيها سببا ، لأنها تعود إلى تنظيم العمل نفسه ، والتي تؤثر على أداء العاملين ، وتؤدي للاغتراب الوظيفي يذكرها كما يلي

: التخصص ، وتقسيم العمل يؤدي إلى جعل الوظائف متناهية الصغر ، ويفقد العامل الانفعال بالعمل ولا تتضح العلاقة بين العامل ، والمنتج النهائي ، فيصاب العاملين بالملل ، والرتابة ، والإرهاق ، والتغيب ، وتزداد إصابات العمل ، وبالتالي ، فان ذلك يفقدهم المعنى ، ويشعرهم بالاغتراب .

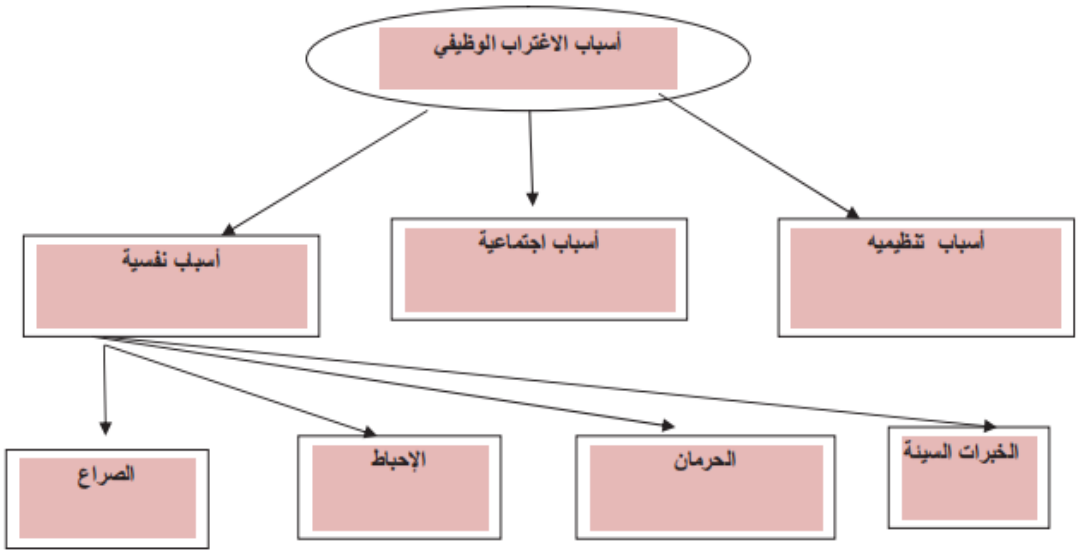
البنيان الهرمي (التدرج الهرمي) : حيث يشعر العامل من خلال الهياكل التنظيمية المعقدة بفقدان القوة ، وبأنه متحكم في عمله ، لا يستطيع تنفيذه الأمن خلال الأوامر ، والتعليمات

نمط القيادة (الإشراف) : عند معاملة المرؤوسين بفوقية ، واستعلاء فان ذلك يفقد ودهم وتعيش المنظمة صراعات ، ونزاعات تؤدي في النهاية للانعزال الاجتماعي

المركزية واللامركزية : إن عدم السماح بتنفيذ بعض الأعمال ، والسيطرة على العاملين يؤدي لشعورهم بفقدان القوة مما يؤدي لاغترابهم ، وعدم الانتماء .

مستوى الرسمية : إذا شعر العاملين بأنهم يخضعون في تنفيذ أعمالهم لإجراءات محددة لا يمكنهم تجاوزها ، فان ذلك يؤدي لشعورهم بالعجز وبالتالي اغترابهم

نمط العلاقات السائد بين أفراد جماعة العمل : يحقق التفاهم، والود فيما بين العاملين مستويات عالية الانتماء ، بينما تؤدي العلاقات السيئة لحدوث شاحنات ، وصراعات مما يؤدي إلى الشعور بالعزلة الاجتماعية ، والاغتراب عن الذات.(الدوسري 2013 ص 58)



الشكل رقم (03) أسباب الاغتراب الوظيفي

المصدر (الدوسري عمر 2013 ص62)

ثانيا العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي

تتنوع العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي بين العاملين في المنظمة وان كانت في الغالب تعود الى عاملين رئيسيين هما :

- العوامل التي تعود الي المنظمة

- العوامل التي تعود الي العاملين في المنظمة

أ- العوامل التي تعود الى المنظمة

1 المكننة والأتمتة

يذكر شتا ان الثورة التكنولوجية ساهمت في انتشار ظاهرة الاغتراب بين عاملين المنظمة الإنتاجية و الخدماتية على حد سواء وذلك نتيجة الهيمنة والأتمتة وأجهزة الحاسوب والأجهزة الالكترونية علي العمل اليومي فظهر هدا الأثر التكنولوجي وكأنه مهدد للعالقات الإنسانية ومثير للأمراض والمشاكل النفسية .فبعدما كان الحرفيون والمهنيون والاداريون سادة على أجهزتهم ومكاتبهم أصبحوا خدما لها خاضعين لإرادتها.(بن زاهي 2007ص 52) ،

2 الخلل في تقارير كفاية الأداء

تفتقر تقارير الأداء السنوية للموظفين الي الأسس الموضوعية مما يجعلها تعتمد في الغالب علي تقارير فردية من جانب المشرفين مما يجعلها تتأثر بالاعتبارات والهواء الشخصية ويؤثر في النهاية علي حسن العالقات الوظيفية التي ينبغي ان تقوم بين الموظفين والإدارة

3 ضعف الفعالية الإدارية

إن عدم فعالية الإدارة تؤدي الي عدم قدرتها علي أداء المطلوب منها و بالتالي التفكير في إعادة بنائها علي مبادئ الإدارة السلوكية بأن تأخذ بعين الاعتبار العمل الواجب أداؤه والمهارات التي تحتاجها ألداء العمل لتصبح قادرة علي مجاراة الخطي السريعة للتطور التقني ولتحمل كافة مسؤولياتها

ولن يتحقق لها ذلك إلا إذا كانت شروحات و وصف العمل تسمح للكل بالمشاركة في صنع القرارات التي تؤثر به وتتعلق بعمله.

إن ضعف الفعالية الإدارية داخل المنظمة من اهم العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي فالإدارة الجيدة يجب ان تتبع عدة خطوات جيدة للارتقاء بالعمل الإداري للتغلب على الأداء ومن هذه الخطوات :

- التخطيط الجيد
- متابعة خطوات التنفيذ
- إتباع نظام توثيق فعال
- فعالية ادرة الوقت

4 ضعف نظام الحوافز :

إن عدم وضوح نظام الحوافز او خضوعه للمجاملات والعالقات الشخصية بين الموظفين والقيادة العليا والمباشرة يعتبر أحد العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي لان الموضوعية في تطبيق نظام الحوافز شرط لنجاحها. ومستوي الاغتراب الوظيفي بشكل عام يتأثر بغياب الحوافز لاسيما أن هناك عددا من النظريات والدراسات التي سعت الي معرفة العالقة بين الاغتراب الوظيفي والحوافز، فتري مثال مدرسة العالقات الإنسانية ان الموظف السعيد هو موظف منتج وقد تباينت الدراسات حول الاغتراب والإنتاجية اما المدرسة السلوكية فتري انه هناك عالقة ضرورية بين الاغتراب والإنتاجية وعموما قد لا يكون الاغتراب ناتج من العامل بذاته بل قد يكون الاغتراب ناتج عن الظروف المحيطة بالعمل والزملاء في العمل وبيئة العمل ونوعية الخدمات...الخ

5 الاحتفاظ بالمعلومات .

إن من أخطر الآثار السلبية في مواقع العمل والاحتفاظ بالمعلومات والخبرات وعدم نقلها للعاملين والصف الثاني من القيادة، وكذلك وجود القيادات والمشرفين والعاملين وأصحاب الخبرات الطويلة في العمل ممن يحتفظون بمعلوماتهم وال يقومون بدورهم التدريبي لمن يعملون معهم، وقد يكون السبب وراء الاحتفاظ بالمعلومات والخبرات خوف صاحب الخبرة من الاستغناء عن خدماته أو نقله الى مكان آخر إذا وجد من يقوم بعمله وقد انبثت جميع التجارب الميدانية أن كل النظم والقوانين والفلسفات لم تنجح في عالج هده المشكلة وتغيير هدا السلوك(.المطرفي 2005 ص 81)

ولقد عالج الفكر الإداري الاسلامي هذه القضية لان وازع الايمان يستطيع ان يصنع ما يعجز عنه وازع السلطان، ويرجع اهتمام الفكر الاسلامي بهده القضية إلى إن عدم التعلم لخلق جيل جديد يحل محل القيادات يكون نتيجة الحتمية وجود جهالة وضلال **قال الله تعالي** "

"وإذا أخد الله ميثاق الذين أو توا الكتاب لتبيننه للناس ولا تكتمونه فنبذوه وراء ظهورهم واشتروا به ثمنا قليلا فبئس مايشترون "(سورة أل عمران،اية 187)

وقال رسول الله صلي الله عليه وسلم "من سئل عن علم يعلمه فكتمه، ألجم يوم القيامة بلجام من نار "رواه البخاري ،ان المعرفة والخبرات يجب أن تتحول عند حاملها الي سلوك فعلي يتضمن حل المشكلات (القرضاوي 1985 ص 71)

6 سعة حجم المنظمة :

ان سعة حجم المنظمة يؤدي الي أثر سلبية على العاملين بها ومن أهم هذه الأثار تشتت جهود المدراء بين العمل الإداري والإشراف على الشؤون الفنية في المنظمة، ومن ثم يشعر العامل أن المتابعة الإشراف (عليه من قبل الرئيس المباشر أو من ينوب عنه ضعيف، مما يؤدي إلي تساوي المجد بغيره من العاملين، ويسهم هذا في ان يسود شعور بعدم العدالة بين العاملين المجتهدين في العمل وبالتالي تنتشر العدالة بين حالات الإهمال واللامبالاة وعدم الرضا عن العمل الاغتراب الوظيفي

(.لعويسي،1997 ،ص 120)

7 عدم ظهور دور الفرد :

يتعرض العامل لعدد كبير من المواقف داخل المنظمة التي يعمل بها، هذه المواقف قد تدفعه إلى اتخاذ موقف ما إذا ما تضمنت تهديدا حقيقيا بالنسبة لوجوده أو لسعادته المادية والمعنوية، فإذا ما شعر العامل أن دوره في المنظمة التي يعمل بها يتعرض لتعتيم من طرف بعض العاملين بقصد أو دون قصد فان ذلك من شانه أن يعرض العامل لمجموعة من مثيرات الانفعال التي تنتابه مثل الخوف و الغضب والضيق هذه العمليات الفيزيولوجية من شأنها أن تعرقل وظائف الجسم ومن ثم تساعد على انتشار الاغتراب في إحدى صوره لدى العامل.

8 المنافسة الشديدة

إن المنافسة بين العاملين في المنظمة الواحدة تأتي غالبا في صالح العامل طالما لم تتجاوز القواعد الصحيحة و التي تتمثل في بذل الجهود في العمل للحصول على أكبر قدر ممكن من الاستفادة المادية و المعنوية من المنظمة، فإذا ما خرجت المنافسة عن أطرها الصحيحة كأن يتبع العاملين بعض

الأساليب غير المشروعة للوصول إلى مكاسب غير مستحقة، فإن ذلك من شأنه أن يدفع من يجدون العمل فقط إلى اليأس من الوصول للمكاسب التي يريدونها ومن ثم تنخفض معدلات أدائهم كما أن الاستسلام لليأس و مشاعر الإحباط من شأنها أن تؤدي إلى الاغتراب الوظيفي عن المنظمة.

9 ضعف القيم الدينية و دور المؤسسات الحكومية :

إن الأجهزة الحكومية المتخصصة و الجامعات و معاهد التنمية الإدارية و مراكز التدريب و غيرها يمكنها أن تستثمر القيم الدينية الصحيحة للتأثير في قوى العمل بمستوياتها المختلفة لتغيير الاتجاهات و أنماط السلوك و غرس الانضباط و المحافظة على العمل واحترامه و تقويته و إعطاء المال العام النظرة المثلى و العليا ومن ثم إحداث التغيير كما يمكن ألأجهزة التعليم أن تجعل هذه القيم الدينية محورا للتربية السلوكية و النشأة الاجتماعية، و تجعل معايير الضمير الديني و الإخلاص في العمل لله و يؤدي ذلك إلى الارتقاء الإداري في الوظيفة وفي العمل..،و يعتبر الدين الإسلامي عامل تغيير فعال في الإدارة العامة و إدارة الأعمال حيث أن النظرات التي تأخذ بتوجهات الإسلام تعتبر أحكام النظريات و أمثلها لقيامها على إشباع حاجات الفرد و إرضاء النفس فهي تحتوي على توجيهات خالق البشر عز وجل.

ب- .العوامل التي تعود إلى الفرد

1 لخوف و عدم الأمن الوظيفي :

يعرف (ثروب كاتز) الخوف بأنه انفعال تثيره المواقف الخطرة أو المنذرة بالخطر و التي يصعب على المرء مواجهتها أي أنه انفعال مصاحب لغريزة الهرب إن شعور العاملين بالخوف وعدم ألمن الوظيفي يؤدي حتما إلى محاولتهم الهروب من تلك المشاعر و الانفعالات، كما أن تشتيت الجهود المبذولة أثنا وقت الدوام الرسمي من شأنه أن يؤدي إلى انتشار الاغتراب الوظيفي بين العاملين بالمنظمة.

2 نقص الكفاءة

إن نقص كفاءة العاملين في المنظمة من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي بين العاملين حيث يسعى كل منهم إلى محاولة إرجاع أسباب ضعف أدائه إلى ظروف خاصة بالمنظمة التي يعمل بها .

و نتيجة لنقص الكفاءة فإن بعض العاملين يلجاؤن إلى الغياب عن العمل كما ينصرف البعض منهم قبل نهاية الدوام، وأيضا يكثر الصراع بين العاملين وهذا يمثل و جها من أوجه الاغتراب الوظيفي.

3 وقت الفراغ

إن وجود وقت فراغ طويل لدى العاملين بالمنظمة من شأنه أن يؤدي كثرة الأحاديث الجانبية خاصة إذا كانت المشكلة موجودة لدى عدد كبير من العاملين، حيث ينصرف العاملين إلى بحث مشاكلهم الشخصية والتشاور في حلها بذال من قضاء وقت الدوام الرسمي في انجاز الأعمال

4 سوء التوافق والتكيف :

إن المعوقات التي يواجه ها الفرد في سبيل إشباع حاجاته بصورة منتظمة ودائمة سواء كانت معوقات مادية أو معنوية تعقد المجهودات المبذولة لكي يحقق الفرد ذاته في إطار المجتمع الذي يعمل به و ينتهي به في الغالب إلى سوء التوافق وعدم التكيف .

و تصنف مشاكل التوافق و عدم التكيف إلى الإحباط و الأزمات النفسية الضغوط والصراعات النفسية إن سوء توافق و عدم تكيف العامل بالمنظمة التي يعمل بها من شأنه أن يؤدي إلى شعوره بأنه في دائرة الإهمال داخل المنظمة و يتراءى له أن المشكلات التي يعاني منها سببها المنظمة و نتيجة لذلك يبحث العامل عن بدائل يقوم بتفريغ مشاكله النفسية فيها، و إذا انتشرت هذه الحالة بين قطاع كبير من العاملين فذلك من شأنه أن يؤدي إلى انتشار الاغتراب النفسي بينهم

5 سوء إدارة الوقت :

إن أكثر العاملين لا يحسن استغلال الوقت بفعالية، و للأسف هناك من الناس من يظن أن تنظيم الوقت معناه الجد التام ولا وقت للراحة و البعض الآخر يظن أن تنظيم الوقت شيء تافه لا وزن له ذلك لأنهم لا يقيمون للوقت وزنا و لا أهمية، و هذه المفاهيم تجعل عملنا منخفض الإنتاجية فمهما عملنا و اجتهدنا لعدة ساعات فإننا لن نكون منتجين ما لم ننظم أوقاتنا و نتخلص من كل ما يضيع علينا أوقاتنا .(بن زاهي 2007 ص145)

و لعلنا نتساءل لماذا يكفي الوقت بعض الناس الإدارة المؤسسات الضخمة و البعض الآخر يعجز عن انجاز بعض الأعمال البسيطة؟

ان الفرق يكمن في فعالية استغلال الوقت، إن فوائد تنظيم الوقت السليم فورية وكبيرة فهي تحقق عدة نتائج في العمل أهمها:

- ✓ تحسين النوعية
- ✓ زيادة سرعة الأداء
- ✓ التخفيف من ضغط العمل
- ✓ تقليل عدد الأخطاء الممكن ارتكابها
- ✓ تعزيز الراحة للعامل .

و من أهم الأسباب التي تساعد في ضياع الوقت عدم تنظيم المدير لمكتبه و قد أشارت الدراسات و الأبحاث إلى أن المكتب غير المنظم يؤدي إلى إنتاج أقل و ساعات عمل طويلة بدون فائدة، إضافة إلى انخفاض المعنويات لدى العاملين و بالتالي المساهمة بدور فعال في اغترابهم وظيفيا(.عنوز 1999 ص 349)

6 الانطوائية والانعزالية

إن العامل الانطوائي والانعزالي هو الذي ينتابه شعور بالغربة والانعزال عن التيارات السائدة في المؤسسة التي يعمل بها ومن ثم فهو ال يشعر بالانتماء إلى هذه المنظمة أو إلى المجتمع الذي

يعيش فيه، وهذا النوع من العاملين يعاني من الاغتراب النفسي الذي يؤثر على سلوكه داخل المنظمة (بن زاهي، 2007،ص 147)

كتحليل لما سبق عرضه من العوامل التي تعود علي الفرد و العوامل التي تعود علي المنظمة المؤدية للاغتراب الوظيفي، يمكن القول أن هناك العديد من العوامل تؤدي الي الاغتراب الوظيفي فهيا تتوقف بنسبة كبيرة عن الخصائص الفردية المذكورة أعاله، او الخصائص التنظيمية إذ أن الاغتراب الوظيفي له عدة عوامل مؤدية إليه فهوا ناتج من الاحباطات النفسية وطبيع الفرد،ومنها مايعود علي طبيعة الإشراف وعدم الأمن الوظيفي ، ونقص الحوافز وعدم العدالة داخل المنظمة من طرف المسؤول يجعل الموظف في حالة خوف دائم من الاستغناء عنه او نقص الوازع الديني له اثر كبير علي شخصية الفرد وهنا يظهر الأفراد غير قادرين علي التكيف مع المواقف، يبالغون في الاستجابة، ويظهرون ردود فعل نفسية وجسدية وهدا مايؤدي به الي الاغتراب الوظيفي، كذلك وجب على المسؤولين إدراك استعدادات وقدرات ونمط الشخصيات المختلفة لعمالهم، و إيجاد استراتيجيات فعالة للتقليل من الوقوع في ظاهرة الاغتراب الوظيفي.

5- أعراض الاغتراب الوظيفي

حدد عالم الاجتماع الأمريكي سيمان (Seeman) أعراض الاغتراب في أربعة أشياء هي :

عدم مناسبة العمل للمهنة :

التوافق المهني هو تقبل العامل لمهنته، وشعوره بالأمن والاستقرار الوظيفي. ولن يتقبل العامل مهنته إلا إذا اختار ما يناسب قدراته، ويتفق مع ميوله واستعداداته. ولكن إذا لم تتناسب المهنة مع العمل

الذي وإثارة يكلف به العامل، ترتب على ذلك بعض المظاهر السلبية، ككثرة الغياب والشكوى ومخالفة النظام، المشكلات، والتذمر والاستياء من المهنة، ما يؤدي إلى انخفاض الإنتاج، وضعف الأداء (حمدي 1999 ص 123)

عدم التقدم في العمل :

عندما يعيش العامل تحت ضغوط العمل المتعددة، ولا سيما إذا كانت تلك الضغوط مرتبطة بفشل عملية التوجيه المهني أو سوء الاختيار، وعدم مواءمة التدريب لمتطلبات العمل، يمكن أن تؤدي إلى إخفاق العامل في عمله، وعدم إحراز أي تقدم في مجاله، وعدم انتمائه له، ومن ثم السعي لتركه .

عدم التمتع بالعمل :

لقد أدى التطور الصناعي إلى تغيير الحياة وأشكال العمل، فإنتاج المستخدم يتم داخل المنظمة، وهذا يعني أن كل مستخدم متخصص في جزئية صغيرة، وأن أداءه ينحصر في ذلك التخصص، وتكرار بعض الأعمال التي لا يستغرق كل منها سوى ثوان قليلة، ما يؤدي إلى شعور بالملل والتعب، وعدم المتعة في ممارسة العمل (حمدي: 1999ص 123)

الشعور بانعدام قيمة العمل :

ان العامل الذي لا يحس بفاعليته ولا أهميته ولا وزنه في العمل الذي يكلف به وإحساسه بأن ما يبذله من جهد لا يلقى أي تشجيع من المنظمة، يولد لديه الإحساس بالنفور والعزلة والاغتراب .

وهناك أعراض أخرى للاغتراب الوظيفي تتمثل في :

فقدان الفرد الشعور بالانسجام والتأقلم مع وظيفته .

- زيادة شعور الفرد بالوحدة والانطواء وعدم الرضي وفقدان الولاء التنظيمي .
- اختفاء روح المبادرة والمسؤولية .
- انخفاض مستويات أداء الأفراد من جهة، والمنظمة من جهة أخرى.

6- .نتائج الاغتراب

التراجع والهامشية :

فهنالك الكثير من الناس ممن يعجزون عن التكيف لحركة المجتمع باتجاه مواكبة الاندفاع وراء المغانم المالية وتحقيق المكانة الاجتماعية الأرفع ،ومن أسباب ذلك استمرارهم في التمسك بالقيم التقليدية، مما يعرقل مواءمة سلوكه مع التغيرات الاجتماعية الجارية،وهم كثيرا ما يغالون في تصورهم الأثر الايجابي لما يفعلون ووقعه الاجتماعي والنفسي في نظر الآخرين،وفي إطار هذه التطورات الكيفية تخف وطأة الإحباط ويتحول الإخفاق المادي إلى نجاح أخالقي ويتصدر الشرف مختلف الاعتبارات التي ينطلق منها هؤلاء في تبرير مواقفهم الرافضة لبهارج الحياة (.بن زاهي،2007،ص55)

.اضمحلال الهوية :

يلاحظ في ضوء الأبحاث الحديثة أن أقصى ماتصله حالة الاغتراب في سياقات التغير الاجتماعي والاقتصادي والتصنيع،هو انفصال الإنسان عن ذاته،وهي التي سماها "ملفن سيمان "بالاغتراب عن الذات .

العزلة وتآكل الانتماء :

و هي التي تكون بارزة غالبا في المجتمعات الحديثة الغربية والتي تكون قائمة على الفردية دون الاهتمام بروح الجماعة، وكذلك ضمور التواصل بين سكان المدن الحضرية، وبروز الحواجز النفسية والاجتماعية التي تسبق المسافات التفاعلية بينهم.

مما سبق ذكره من النتائج، نلاحظ أن للاغتراب الوظيفي نتائج سلبية علي الأغلب، فكلما يزيد مستوي الاغتراب عن حدها فستكون نتائجها وخيمة على الفرد والمنظمة

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية

أولا: الدراسة الاستطلاعية:

تمهيد:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية مدخل للجانب الميداني أو التطبيقي ،فهي تدعمنا بأهم النتائج التي تمكن الباحث من مواصلة بحثه وصول للدراسة الساسية بطريقة صحيحة و فعالة.

تناول الباحث في مايلي أهداف الدراسة الاستطلاعية ، مدة ومكان إجرائها ، و أدوات الدراسة و مصادرها ومواصفاتها و أساليب قياسها ، وتحديد خصائص و مواصفات عينة الدراسة، ومن ثم الصدق و الثبات عن طريق ألفا كرومباخ .

.1- أهداف الدراسة الاستطلاعية

- جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات لتحضر أدوات الدراسة في صورة واضحة و مطابقة لخصائص

ميدان الدراسة .

- التعرف على عينة الدراسة .
- التأكد من الخصائص السيكوميرتية لأدوات القياس

2 مكان ومدة إجراء الدراسة الإستطلاعية

- تمت الدراسة الإستطلاعية بشركة سورفيرت للصناعات الكيماوية لإنتاج الأسمدة بأرزيو وهران- بالمصالح التالية

- مصلحة الإنتاج
- مصلحة الموارد البشرية
- مصلحة التصدير والتسويق

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية من 02 ماي 2025 إلى غاية 10 ماي 2025

تم استخدام المنهج الوصفي لموائمته مع الدراسة

3 أدوات الدراسة الإستطلاعية ومواصفاتها

قمنا بإختيار أدواة الدراسة بعد التطرق ببجانب النظري الذي إعتمدنا فيه على الدراسات السابقة والمراجع وذالك لهدف جمع قدر معتبر من المعلومات

كما إستخدم الباحث في دراسته أداة الإستبيان

إستبيان الإغتراب الوظيفي

تم تبني الاستبيان كما ورد في دراسة (سيفي يوسف 2017) المتكون من 18 فقرة مع إجراء بعض التعديلات الطفيفة لملائمته مع الدراسة الحالية بحيث أنه مقسم إلى أربعة ابعاد

1- البعد الأول: التشاؤم المتعلق بتوقع الفشل باستمرار و التركيز على الجوانب السلبية في الحياة إضافة إلى التقليل من أهمية الإنجازات والخوف من المستقبل

2- البعد الثاني العجز المتعلق بالإحساس بعدم الجدوى مهما بذل من جهد والانسحاب من التحديات أوعدم المحاولة إضافة إلى عدم اتخاذ القرارات أو المبادرة لتغيير الوضع

3- البعد الثالث: الانعزالية تمثلت فقرات الانعزالية والمتمثلة في تجنب التفاعل الاجتماعي من محادثات ولقاءات وأنشطة والانسحاب من المناسبات او التجمعات والشعور بعدم الارتياح أثناء التواجد مع الآخرين

4- البعد الرابع :عدم الرضا يحتوي هذا البعد على فقرات في التعبير على عدم الرضا والشعور بعدم الانجاز أو النجاح والتذمر المستمر من الواقع والاعتقاد بأن الحياة غير منصفة أو صعبة إضافة إلى الافتقار الى الشعور بالرضا الداخلي أو الهدوء النفسي

كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للتميز بين إجابات العينة محل البحث، وتم ترميز كما يلي:

الجدول رقم (01) يبن سلم ليكرت المتدرج ذي الخمسة نقاط بالنسبة للفقرات الموجبة

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
1	2	3	4	5

الجدول رقم (02) يبن سلم ليكرت المتدرج ذي الخمسة نقاط بالنسبة للفقرات السالبة

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
5	4	3	2	1

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- التكرارات والنسب المئوية بالإضافة إلى مقياس النزعة المركزية (الوسط الحسابي)ومفاييس التشتت (الانحراف المعياري)
- معامل الارتباط بيرسون ,لقياس درجة الارتباط بين متغيرين
- معامل الفاكرونباخ لحساب ثبات المقياس
- إختبار T لمتوسط عينة واحدة لمعرفة الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط الحيادي
- التباين الأحادي البسيط anova

4عينة الدراسة الاستطلاعية

بلغ عدد أفراد الدراسة الاستطلاعية 30 فردا تم اختيارهم بطريقة الغير عشوائية (الصدفة)

1- خصائص العينة

الجداول الآتية تبين خصائص توزيع العينة حسب المتغيرات التالية (الجنس ,الفئة المهنية ,الحالة العائلية)

الجدول رقم (03) يبيين توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسب المئوية
ذكور	22	%73.3
إناث	8	%26.7
المجموع	30	%100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الفئة السائدة في العينة من ناحية الجنس هي فئة الذكور؛ حيث بلغ عد الذكور 22 فرد بنسبة مئوية تقدر بـ 73.3%، في المقابل بلغ عدد الإناث 8أفرد بنسبة تقدر بـ 26.7%، وهذا راجع ربما لطبيعة العمل في الشركة.

الجدول رقم 04 يبين توزيع أفراد العينة من حيث الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرارات	النسبة المئوية
أعزب	12	40%
متزوج	18	60 %

المجموع	30	%100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ جليا أن الفئة السائدة في العينة محل البحث من ناحية الحالة العائلة هي فئة المتزوجين؛ حيث بلغ عدد المتزوجين في العينة 18 فرد بنسبة تمثل 60% من إجمالي العينة، في المقابل نلاحظ أن عدد العزاب في العينة بلغ 12فرد بنسبة 40%، وهذا راجع ربما لتوفير المؤسسة نوعا من الاستقرار المهني والدخل الثابت مما يشجع العاملين على الزواج علاوة على ان الموظف الذي يتمتع بوظيفة دائمة وفي شركة راقية مثل شركة سورفيرت يكون اكثر استعدادا لتكوين أسرة ؛ ، أو ربما هناك تفسيرات أخرى ليست محل الدراسة.

الجدول رقم05 يبين توزيع أفراد العينة من حيث الفئة المهنية

الفئة المهنية	التكرارت	النسبة المئوية
إطار	11	%46.7
اطار سامي	4	%13.3
متحكم	5	%16.7
رئيس مصلحة	7	%23.3
المجموع	30	%100

من خلال المعلومات الواردة في الجدول أعلاه المتعلق بتوزيع أفراد عينة البحث من ناحية الفئة المهنية؛ نلاحظ أن الفئة السائدة في العينة هي فئة الإطارات حيث قدرت نسبتهم ب 46.7%

بمجموع 11 فردا ثم تليها فئة رؤساء المصالح حيث انه قدرت نسبتهم ب23.3 % بمجموع 7 أفراد أما فئة المتحكمين قدرت نسبتهم كذالك ب 16.7 % بمجموع 5 أفراد أما عن فئة الإطارات السامية فقد قدرت نسبتهم ب13.3 % وذالك بمجموع 4 أفراد , هناك توازن نسبي بين الفئات لكن بروز فئة الإطارات قد يشير الى طبيعة العمل المكتبي او الإداري للمؤسسة

الاتساق الداخلي:

يقصد بالاتساق الداخلي مدى ارتباط كل فقرة بالبعد الذي تنتمي إليه

والجدول الموالي يبين ارتباط كل فقرة بالبعد الذي تنتمي إليه

الجدول رقم06 يبين ارتباط كل فقرة بالبعد التابعة به

البعد	رقم الفقرة	الفقرة	معامل الإرتباط
الشعور بالتشاؤم	1	يبدو مستقبلي المهني غامضا؛	.531**
	2	ليس في حياتي المهنية ما يجعلني متفائلا؛	.259*
	3	أشعر بأن لا مستقبل لي في هذه الشركة؛	.244*
	4	أشعر أن وضعي الوظيفي لن يتحسن أبدا؛	.483**
	5	أتوقع أن لا أحصل على حوافز في عملي؛	.661**
الشعور بالعجز	6	قدرتي على المشاركة في اتخاذ القرارات معدومة؛	.762**
	7	أشعر بانحطاط نفسي وأنا في عملي؛	.761**
	8	أجد صعوبة شديدة في مناقشة موضوع ما مع زملائي في العمل؛	.816**

	9	أجد صعوبة في إتمام أي عمل أقوم به؛	.828**
	10	أستطيع إيجاد حلول للمشكلات التي تعترض عملي؛	.828**
الشعور بالانعزالية	**11**	أتلقى العون من زملائي بالمقدار الذي تمناه؛	.685**
	12	أشعر بعدم الانسجام مع زملائي في العمل؛	.704**
	13	علاقتي مع زملاء العمل رسمية (ضمن العمل فقط)؛	.167
	14	مشاركتي في الأنشطة الاجتماعية محدودة؛	.296**
عدم الرضا	**15**	يعامل رئيسي زملائي في العمل أفضل مني؛	.383**
	16	شعوري بالانتماء للشركة غير موجود؛	.341**
	17	راحتي في العمل وسط زملائي غير متوفرة؛	.195
	18	طبيعة العمل الذي أقوم به ضمن طموحي؛	.510**

يوضح الجدول رقم() معاملات الارتباط (بيرسون) يبين درجة الاتساق الداخلي للبعد الكلي لمقياس الاغتراب الوظيفي حيث أن جميع الفقرات لديها معامل ارتباط موجب ودالة إحصائيا عند 0.01 مما يعني أن كل فقرة ترتبط ارتباطا دالا بالبعد الذي تمثله

ثبات الاستبيان : للتأكد من ثباث الاستبيان تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ الموضحة قيمه كما يلي:

البعد	عنوان البعد	عدد العبارات	رقم العبارة	قيمة ألفا كرونباخ
الاول	الشعور بالتشاؤم	5	5-1	%61
الثاني	الشعور بالعجز	5	10-6	%85.6
الثالث	الشعور بالانعزالية	4	11-14	
الرابع	عدم الرضا	4	15-18	
الاستبيان ككل		18	18-1	%71.8

ثانيا الدراسة الأساسية :

تناول الباحث في مايلي الإجراءات المنهجية للدراسة الاساسية من مدة ومكان الدراسة ومنهج الدراسة خصائص العينة , وكذا التأكد من الخصائص السيكومترية لأدات القياس بعدما تم التأكد منها في الدراسة الاستطلاعية

1.مدة الدراسة الأساسية

تم جمع المعلومات الخاصة بعينة الدراسة الأساسية في الفترة الممتدة من 13ماي 2025الى غاية 04 جوان 2025

2.المجال الجغرافي للدراسة الأساسية

تمت الدراسة الاساسية بشركة سورفيرت للصناعات الكيماوية لإنتاج الأسمدة بأرزيو –وهران– بالمصالح التالية

- مصلحة الإنتاج
- مصلحة الموارد البشرية
- مصلحة التصدير والتسويق

3.منهج الدراسة

نظرا لطبيعة الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي

4.عينة الدراسة الاساسية

تكونت عينة الدراسة الأساسية من 100 فردا من إطارات و متحكمين ورؤساء مصالح إضافة إلى إطارات سامية تم اختيارهم بطريقة العيتة الغير عشوائية (الصدفة)

كما تم إسترجاع 92 إستمارة وبعد التصحيح تم إستبعاد 8 إستبيانات لعدم إستكمال المعلومات وبذالك أصبح العدد النهائي هو 80فردا

4. خضائص عينة الدراسة الاساسية

الجداول الآتية تبين خصائص توزيع العينة حسب المتغيرات التالية (الجنس ,الفئة المهنية ,الحالة العائلية)

الجدول رقم 07 يبين توزيع أفراد العينة من حيث الجنس

الجنس	التكرارات	النسب المئوية
ذكور	64	%80
إناث	16	%.20
المجموع	80	%100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الفئة السائدة في العينة من ناحية الجنس هي فئة الذكور؛ حيث بلغ عد الذكور 64 فرد بنسبة مئوية تقدر بـ 80%، في المقابل بلغ عدد الإناث 16فرد بنسبة تقدر بـ 20%، وهذا راجع ربما لطبيعة العمل في الشركة

الجدول رقم08 يبين توزيع أفراد العينة من حيث الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرارات	النسب المؤوية
أعزب	28	35.0%

متزوج	52	65.0%
المجموع	80	%100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ جليا أن الفئة السائدة في العينة محل البحث من ناحية الحالة العائلة هي فئة المتزوجين؛ حيث بلغ عدد المتزوجين في العينة 52 فرد بنسبة تمثل 65.0% من إجمالي العينة، في المقابل نلاحظ أن عدد العزاب في العينة بلغ 28 فرد بنسبة 35.0%، وهذا راجع ربما لتوفير المؤسسة نوعا من الاستقرار المهني والدخل الثابت مما يشجع العاملين على الزواج علاوة على أن الموظف الذي يتمتع بوظيفة دائمة وفي شركة راقية مثل شركة سورفيرت يكون أكثر استعدادا لتكوين أسرة ؛ ، أو ربما هناك تفسيرات أخرى ليست محل الدراسة.

الجدول رقم09 يبين توزيع أفراد العينة من حيث الفئة المهنية

الفئة المهنية	التكرارت	النسبة المئوية
إطار	33	%41.3
اطار سامي	11	%13.8
متحكم	18	%22.5

رئيس مصلحة	18	%22.5
المجموع	80	%100

من خلال المعلومات الواردة في الجدول أعلاه المتعلق بتوزيع أفراد عينة البحث من ناحية الفئة المهنية؛ نلاحظ أن الفئة السائدة في العينة هي فئة الإطارات حيث قدرت نسبتهم ب 41.3% بمجموع 33 فردا ثم تليها فئة رؤساء المصالح حيث انه قدرت نسبتهم ب22.5 % بمجموع 18 فردا وكذا فئة المتحكمين قدرت نسبتهم كذالك ب 22.5 % بمجموع 18 فردا أما عن فئة الإطارات السامية فقد قدرت نسبتهم ب13.8 % وذالك بمجموع 11 فردا , هناك توازن نسبي بين الفئات لكن بروز فئة الإطارات قد يشير الى طبيعة العمل المكتبي آو الإداري للمؤسسة أوربما تفسيرات أخرى

5.أدوات الدراسة الاساسية

بعد التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات القياس من صدق وثبات , ثم اعتمادها في جمع البيانات الخاصة بالدراسة الاساسية , بحيث تم استخدام مقياس ليكرت المتدرج ذي الخمس نقاط لقياس فقرات الاستبيان وهو كالتالي:

الجدول رقم (10) يبين سلم ليكرت المتدرج ذي الخمسة نقاط للفقرات الموجبة

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما

5	4	3	2	1

الجدول رقم (11) يبين سلم ليكرت المتدرج ذي الخمسة نقاط للفقرات السالبة

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	2	3	4	5

الجدول رقم12 يبين ارتباط كل فقرة بالبعد التابعة به

البعد	رقم الفقرة	الفقرة	معامل الإرتباط
الشعور بالتشاؤم	1	يبدو مستقبلي المهني غامضا؛	.531**
	2	ليس في حياتي المهنية ما يجعلني متفائلا؛	.259*
	3	أشعر بأن لا مستقبل لي في هذه الشركة؛	.244*
	4	أشعر أن وضعي الوظيفي لن يتحسن أبدا؛	.483**
	5	أتوقع أن لا أحصل على حوافز في عملي؛	.661**
الشعور بالعجز	6	قدرتي على المشاركة في اتخاذ القرارات معدومة؛	.762**
	7	أشعر بانحطاط نفسي وأنا في عملي؛	.761**
	8	أجد صعوبة شديدة في مناقشة موضوع ما	.816**

		مع زملائي في العمل؛	
	9	أجد صعوبة في إتمام أي عمل أقوم به؛	.828**
	10	أستطيع إيجاد حلول للمشكلات التي تعترض عملي؛	.828**
الشعور بالانعزالية	**11**	أتلقى العون من زملائي بالمقدار الذي أتمناه؛	.685**
	12	أشعر بعدم الانسجام مع زملائي في العمل؛	.704**
	13	علاقتي مع زملاء العمل رسمية (ضمن العمل فقط)؛	.167
	14	مشاركتي في الأنشطة الاجتماعية محدودة؛	.296**
عدم الرضا	**15**	يعامل رئيسي زملائي في العمل أفضل مني؛	.383**
	16	شعوري بالانتماء للشركة غير موجود؛	.341**
	17	راحتي في العمل وسط زملائي غير متوفرة؛	.195
	18	طبيعة العمل الذي أقوم به ضمن طموحي؛	.510**

الفصل الرابع

عرض ومناقشة النتائج

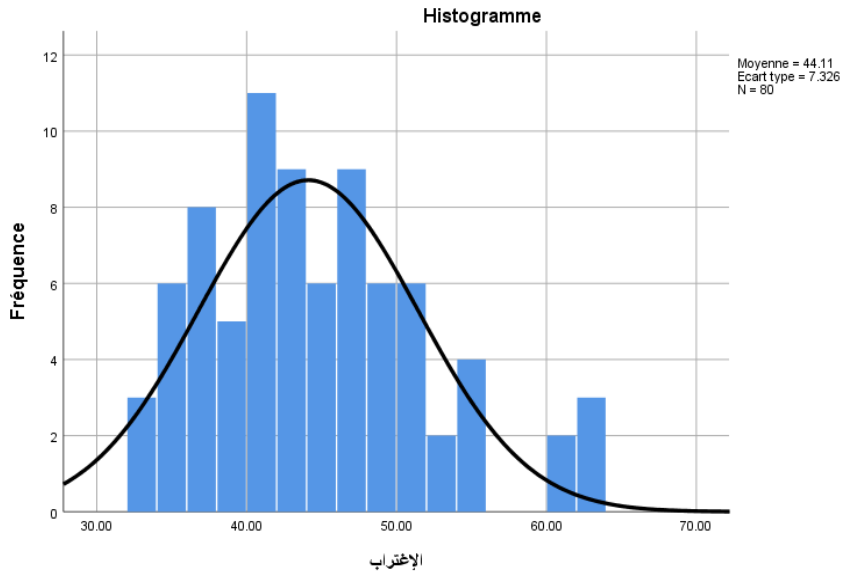
عرض ومناقشة النتائج

مقياس النزعة المركزية

قبل تقسيم الاغتراب الوظيفي للمستويات الثلاثة (منخفض ،متوسط،مرتفع)و ذلك من أجل الإجابة عن التساؤل الأول .قمنا بحساب مقاييس النزعة المركزية (المتوسط،الوسيط ،المنوال) كما هو موضح في الجدول و الشكل التالي :

لجدول رقم (13)يبين مقاييس النزعة المركزية لإستبيان الإغتراب الوظيفي :

مقاييس النزعة المركزية	الإغتراب الوظيفي
المتوسط	44.11
الوسيط	43.00
المنوال	46.00



الشكل رقم (04) يبين المنحنى الإعتدالي لإستبيان الإغتراب الوظيفي

من خلال الجدول رقم () و الشكل رقم () يتبين لنا أن التوزيع يقترب من الإعتدال و هذا ما يسمح لنا بتحويل الدرجات الخام إلى درجات معيارية و منه تم إستخراج المستويات الثلاثة كما هو موضح في الجدول رقم (

عرض نتائج التساؤل الأول و مناقشته : ما مستوى الإغتراب المهني لدى عمال شركة سورفيرت؟

الجدول رقم (14) : يبين مستويات المؤشر العام للإغتراب الوظيفي :

الإستبيان	المستويات	التكرارات	النسب المئوية	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
الإغتراب الوظيفي	المنخفض	34	42.5%	1.70	0.68
	المتوسط	**36**	**45.0%**		
	المرتفع	10	12.5%		
	المجموع	80	100		

من خلال الجدول رقم () أظهرت النتائج أن متوسط المؤشر العام للإغتراب الوظيفي لدى أفراد العينة بلغ (1.70) بإنحراف معياري قدره (0.68)، مما يشير إلى أن مستوى الإغتراب الوظيفي جاء متوسط بنسبة **45%**.و هي نسبة مقاربة للمستوى المنخفض الذي جاء بنسبة 42.5%

ويتضح من نتائج هذه الفرضية أن مستوى الاغتراب الوظيفي كان متوسط لدى عمال سورفيرت .

- ويمكن تفسير النتائج المتحصل عليها أن معظم أفراد عينة الدراسة هم ذوي مستوى الاغتراب الوظيفي منخفض أو يمكن القول أن نتيجة هذه الدراسة هي نتيجة منطقية ومتوقعة إذ أن أفراد العينة يتمتعون بوازع ديني قوي فالتمسك بالدين الاسلامي يجعل الافراد يبتعدون عن القلق والشك واليأس والتشاؤم والتذمر وكذلك الظروف التنظيمية و المناخ التنظيمي وطبيعة الاشراف تلعب دور كبير و الرضا الوظيفي وشعور الفرد بالانتماء و براحة داخل المؤسسة، وطبيعة النظام وخلق جو التعاون داخل التنظيم وكل هدا يلعب دور كبير في راحة العامل ويجعل الفرد بحالة جيدة

وقد اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع بعض دراسات نجد منها :**دراسة غوانمة (1991)** بعنوان: " الاغتراب عند العمال في شركة الصناعات الهندسية العربية في الأردن" هدفت الدراسة إلى التعرف على مظاهر الاغتراب عند العمال في شركة الصناعات الهندسية العربية في الأردن، **وأظهرت نتائج الدراسة** أن درجة الاغتراب عند العمال بأبعاده الخمسة) اللاقوة، اللامعنى، اللامعيارية، العزلة الاجتماعية والاغتراب عن الذات(، كانت متوسطة، كما أظهرت وجود عالقة موجبة بين مستوى الاغتراب عند العمال بأبعاده الخمسة، ووجود فروق دالة إحصائيا على مستويات الاغتراب تعزى لبعض الخصائص الاجتماعية.

الجدول 15 نتائج الفرضية الثانية :توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الجنس:

المتغير	الفئة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدرجة المعنوية	الدلالة الإحصائية
مستوى الاغتراب المهني	الذكور	64	1.64	0.69	-1.57	0.006	دالة إحصائيا عند0.01
	الإناث	16	1.93	0.57			

تظهر نتائج الجدول رقم ...أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإغتراب الوظيفي بين الإناث و الذكور حيث قدرت قيمة ت ب 1.57- و هي قيمة سالبة و دالة عند مستوى الدلالة 0.01 ،حيث كان المتوسط الحسابي لدى الذكور (1.64) أقل من الإناث (1.93) عند مستوى الدرجة المعنوية 0.006 مما يشير أن الإناث يشعرن بالإغتراب المهني أكثر من الذكور ويعزى ذالك في الغالب إلى قلة عدد الاناث داخل الشركة وهو ما ينعكس على حجم العينة وتوازنها الاحصائي

ويعود انخفاض نسبة العاملات الاناث الى طبيعة العمل الصناعي المعتمد على نظام التناوب (الورديات) وهي ظروف لا تتلائم في الغالب مع خصوصية المرأة وإلتزاماتها الاجتماعية مما يحدد من مشاركتها في مثل هذا النوع من المؤسسات وبالتالي فإن التمثيل المحدد للاناث داخل العينة قد أثر على القدرة الاحصائية لاختبار االفرضيات النتعلقة بالفروق بين الجنسين

الجدول 16 نتائج الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الفئات المهنية:

المتغير	المجموعات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ت	درجة معنوية	الدلالة الاحصائية
مستوى الاغتراب الوظيفي	داخل مج	1.236	0.618	0.40	0.66	غير دالة احصائيا
	بين مج	116.25	1.510			

أبرزت نتائج الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الفئة المهنية حيث بلغت قيمة ف 0.40 بدرجة معنوية قدرت ب 0.66 و هذا يدل على أن العمال بمختلف فئاتهم المهنية يعيشون نفس مستوى الإغتراب المهني حيث أنه لم يتم تسجيل فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاغتراب الوظيفي بين مختلف الفئات ويحتمل أن يكون ذالك راجعا إلى تشابه الظروف العامة للعمل داخل المؤسسة من حيث ضغوط العمل طبيعة العلاقات المهنية ,محدودية فرص الترقية , أو الروتين المهني الذي يطبع أداء معظم الفئات

كما يمكن تفسير ذالك بوجود نمط إداري موحد يفرض نفس المعايير والضغوط على جميع العمال بغض النظر عن فئاتهم المهنية ,مما ينتج نوعا من التماثل في الخبرة النفسية للعمل ,وبالتالي تقاربا في مستوى الشعور بالاغتراب

الجدول 17نتائج الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية :

المتغير	الفئة	عدد الافراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة معنوية	مستوى الدلالة
الغتراب الوظيفي	متزوج	52	74.24	18.87	1.96	78	دال عند 0.05
	أعزب	28	66.42	14.01			

من خلال الجدول أعاله نلاحظ أن عدد المتزوجين بلغ 52 عامل وعدد العزاب 28 عامل المتوسط الحسابي للاغتراب الوظيفي لدى أفراد العينة المتزوجين قد بلغ 74.24 بانحراف معياري قيمته18.87 كما بلغ المتوسط الحسابي للاغتراب الوظيفي لدى أفراد العينة غير المتزوجين 66.42 بانحراف معياري قيمته14.1 وبلغ معامل الفروق (ت) بين الاغتراب الوظيفي و الحالة الاجتماعية 1.96 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي فإن الفروق دالة بين الأفراد المتزوجين وغير متزوجين في الاغتراب الوظيفي، وعليه نرفض فرضية البحث والتي تنص علي أنه تلاوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي لدى عمال سورفيرت تعزى لمتغير الحالة العائلية.

بعد المعالجة الإحصائية للبيانات، دلت النتائج على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي لدي عمال سورفيرت تعزى لمتغير الحالة العائلية .

و يمكن تفسير هذه النتيجة من خلال النتائج الموجودة أعاله حيث دلت النتائج الي عدم وجود فروق في الاغتراب الوظيفي لدي عمال سورفيرت تعزى لمتغير الحالة ، يرجع هذا إلى عدة عوامل وذلك حسب ذاتية الفرد وحالته الاجتماعية والاسرية، ويرجع أيضا الي شعور العامل براحة داخل محيط العمل والمسوات والعدل بين الذكور والاناث من طرف المسئول

كما تتفق دراستنا هده مع دراسة **عبد اللطيف ماجد عنوز(1999)** الاغتراب الوظيفي ومصادره دراسة ميدانية حوال علاقتهما ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية في القطاع الصحي الاردني بإقليم الجنوب وتوصلت نتائج الدراسة الي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

كما نجد دراسة منصور بن زاهي (2007) الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدي الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات، وتوصلت نتائج الدراسة ال توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الشعور بالاغتراب الوظيفي باختلاف الحالة الاجتماعية

خلاصة الفصل

من خلال دراسة الاغتراب الوظيفي لدي عمال سورفيرت بلدية ارزيو وهران–، وكذا الكشف عن الفروق التي تعزى للمتغيرات التالية (الجنس الفئة المهنية، الحالة الاجتماعية)، وبتطبيق استبيان تم التأكد من خصائصه السكومترية (الصدق، الثبات)على عينة مكونة من (80) موظفا، وباستخدام الوسائل الإحصائية وبعد التفسير والمناقشة تم التوصل إلى النتائج التالية :

–مستوى الاغتراب الوظيفي لدي عمال سرفيرت بلدية ارزيو وهران متوسط

–توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي لدى عمال شركة سورفيرت تعزى لمتغير الجنس .

–لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي لدي عمال شركة سورفيرت تعزى لمتغير الفئة المهنية

–لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي لدى عمال شركة سورفيرت تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

خاتمة.

مما سبق، نستخلص أن الاغتراب الوظيفي لدى عمال شركة سورفيرت من المواضيع الهامة التي تجدر أن يجرى حولها المزيد من الدراسات، للوصول إلى حلول للتقليل من هذه الظاهرة لدى هذه الفئة التي تقدم خدمات اقتصادية لا يمكن الاستغناء عنها، وكان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف علي مستوي الاغتراب الوظيفي لدى عمال سورفيرت ببلدية ارزيو – وهران –

وبعد إثراء متغيرات الدراسة نظريا وجمع البيانات وتحليلها ، بتطبيق الأداةالاستبيان المؤخوذة عن الباحث سيفي يوسف لجمع البيانات على عينة الدراسة الاستطلاعية المكونة من (30) عامل من عمال شركة سورفيرت، لتأكد من بعض الخصائص السيكومترية للأداة ومدى صلاحيتها للدراسة ؛ تم التوصل إلى صدق وثبات الأداة ، ليكون فيما بعد تطبيقها على أفراد عينة الدراسة الأساسية المكونة من (80) عامل من عمال الشركة ، وتفريغ البيانات ومعالجتها إحصائيا وصولا إلى تفسيرها ومناقشتها على ضوء ما توفر من دراسات سابقة وجانب نظري وكذا بعض المعلومات المقدمة من طرف بعض العمال

بحيث توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي :

- مستوي الاغتراب الوظيفي متوسط لدي عمال شركة سورفيرت .
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدي عمال سورفيرت تعزي لمتغير الجنس .
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الفئة المهنية
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الحالة العائلية .

من خلال ما سبق نستنتج أن كل افتراضات الدراسة الحالية الثلاث الفرضية العامة والفرضيتين الجزئيتين تم التحقق منهم ، بعد ما تم التأكد منهم إحصائيا ، بحيث تبين أن التساؤل العام قد تحققت حين الفرضية الأولى والثانية و الثالثة لم يتم تحققها وتم رفضهما ، لكن يبقى هناك عامل أساسي وضحته الدراسة الحالية وهو أن الاغتراب الوظيفي لدي عمال سورفيرت رغم انه قريب من المتوسط الحسابي إلي انه يهدد مستقبل المؤسسة.

قائمة الجداول

- الجدول رقم (01) سلم ليكرت الخماسي نقاط الموجبة
- الجدول رقم (02) سلم ليكرت الخماسي نقاط السالبة
- الجدول رقم (03) يبيين توزيع العينة حسب الجنس
- الجدول رقم 04 يبين توزيع أفراد العينة من حيث الحالة العائلية
- الجدول رقم05 يبين توزيع أفراد العينة من حيث الفئة المهنية
- الجدول رقم06 يبين ارتباط كل فقرة بالبعد التابعة به
- الجدول رقم 07 يبين توزيع أفراد العينة من حيث الجنس
- الجدول رقم08 يبين توزيع أفراد العينة من حيث الحالة العائلية
- الجدول رقم09 يبين توزيع أفراد العينة من حيث الفئة المهنية
- الجدول رقم (10) يبين سلم ليكرت المتدرج ذي الخمسة نقاط للفقرات الموجبة
- الجدول رقم (11) يبين سلم ليكرت المتدرج ذي الخمسة نقاط للفقرات السالبة
- الجدول رقم12 يبين ارتباط كل فقرة بالبعد التابعة به
- لجدول رقم (13)يبين مقاييس النزعة المركزية لإستبيان الإغتراب الوظيفي
- الجدول رقم (14) : يبين مستويات المؤشر العام للإغتراب الوظيفي :
- الجدول 15 نتائج الفرضية الثانية :توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الجنس
- االجدول 16 نتائج الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الفئات المهنية:

الجدول 17نتائج الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعي

قائمة الاشكال

- الشكل رقم 1 مراحل الاغتراب
- الشكل رقم 02 المتغيرات التي تؤدي إلى ظهور الاغتراب الشخصي والاجتماعي
- الشكل رقم 03 أسباب الاغتراب الوظيفي
- الشكل رقم (04) يبين المنحنى الإعتدالي لإستبيان الإغتراب الوظيفي

الملاحق

الملحق 1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,718	17

الملحق2

Correlations

		شم1	شم2	شم3	شم4	شم5	تشاؤو
شم1	Pearson Correlation	1	,014	-,142	,228*	-,023	,046
	Sig. (2-tailed)		,900	,210	,042	,839	,688
	N	80	80	80	80	80	80
شم2	Pearson Correlation	,014	1	-,142	-,107	,064	,297**
	Sig. (2-tailed)	,900		,208	,343	,575	,007
	N	80	80	80	80	80	80
شم3	Pearson Correlation	-,142	-,142	1	-,202	,168	,370**
	Sig. (2-tailed)	,210	,208		,072	,137	,001
	N	80	80	80	80	80	80
شم4	Pearson Correlation	,228*	-,107	-,202	1	,092	,437**
	Sig. (2-tailed)	,042	,343	,072		,418	,000
	N	80	80	80	80	80	80
شم5	Pearson Correlation	-,023	,064	,168	,092	1	,793**
	Sig. (2-tailed)	,839	,575	,137	,418		,000
	N	80	80	80	80	80	80
تشاؤو	Pearson Correlation	,046	,297**	,370**	,437**	,793**	1
	Sig. (2-tailed)	,688	,007	,001	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق3

Correlations

		شع1	شع2	شع3	شع4	شع5	العجز
شع1	Pearson Correlation	1	,551**	,608**	,481**	,484**	-,059
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,601
	N	80	80	80	80	80	80
شع2	Pearson Correlation	,551**	1	,591**	,480**	,432**	,137
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,225
	N	80	80	80	80	80	80
شع3	Pearson Correlation	,608**	,591**	1	,534**	,583**	,164
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,147
	N	80	80	80	80	80	80
شع4	Pearson Correlation	,481**	,480**	,534**	1	,752**	-,174
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,122
	N	80	80	80	80	80	80
شع5	Pearson Correlation	,484**	,432**	,583**	,752**	1	-,334**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,002
	N	80	80	80	80	80	80
العجز	Pearson Correlation	-,059	,137	,164	-,174	-,334**	1
	Sig. (2-tailed)	,601	,225	,147	,122	,002	
	N	80	80	80	80	80	80

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق 4

Correlations

		انعزا1	انعزا2	انعزا3	انعزا4	الانعزالية
انعزا1	Pearson Correlation	1	,610**	-,110	-,125	,685**
	Sig. (2-tailed)		,000	,330	,268	,000
	N	80	80	80	80	80
انعزا2	Pearson Correlation	,610**	1	-,198	,015	,704**
	Sig. (2-tailed)	,000		,078	,897	,000
	N	80	80	80	80	80
انعزا3	Pearson Correlation	-,110	-,198	1	-,454**	,167
	Sig. (2-tailed)	,330	,078		,000	,138
	N	80	80	80	80	80
انعزا4	Pearson Correlation	-,125	,015	-,454**	1	,296**
	Sig. (2-tailed)	,268	,897	,000		,008
	N	80	80	80	80	80
الانعزالية	Pearson Correlation	,685**	,704**	,167	,296**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,138	,008	
	N	80	80	80	80	80

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق5

Correlations

		عر2	عر3	عر4	الشعور
عر2	Pearson Correlation	1	,285*	-,363**	,390**
	Sig. (2-tailed)		,010	,001	,000
	N	80	80	80	80
عر3	Pearson Correlation	,285*	1	-,105	,463**
	Sig. (2-tailed)	,010		,355	,000
	N	80	80	80	80
عر4	Pearson Correlation	-,363**	-,105	1	-,177
	Sig. (2-tailed)	,001	,355		,117
	N	80	80	80	80
الشعور	Pearson Correlation	,390**	,463**	-,177	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,117	
N	80	80	80	80

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق6

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
الإغتراب	Equal variances assumed	8,940	,004	-1,155	78	,252	-2,359	2,043	-6,427	1,709
	Equal variances not assumed			-1,653	45,702	,105	-2,359	1,427	-5,233	,514

الملحق 7

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
الإغتراب	Equal variances assumed	,017	,898	-1,117	78	,268	-1,915	1,715	-5,328	1,499

	Equal variances not assumed			-1,120	55,815	,268	-1,915	1,710	-5,341	1,511

الملحق8

ANOVA

الاغتراب

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	225,225	3	75,075	1,421	,243
Within Groups	4014,763	76	52,826		
Total	4239,988	79			

قائمة المصادر والمراجع

- القرآن الكريم برواية ورش عن نافع.
- أبوشعيرة محمد خالد **الاغتراب في النسق التعليمي لدى الشباب الجامعي في ضوء بعض المتغيرات** :دراسة ميدانية على عينة من طلبة كلية التربية المجلد 15العدد 1 مجلة العلوم التربوية والنفسية جامعة حائل الكويت 2014
- بحري صابر (2009)، **الاجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب المهني**، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة
- بشرى علي **مظاهر الاغتراب لدى الطلبة السوريين في بعض الجامعات المصرية** المجلد24 مجلةالعلوم الانسانية
- بن الطاهر،عمري حمزة (2017)، **الاغتراب الوظيفي وتأثيره على الولاء التنظيمي للموظفين**، رسالة مقدمة لنهاية الدراسة شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة الجلفة
- بن زاهي منصور، (2007)، **الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز**، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة.

- حنان فرج عمر (2010)**الاغتراب الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الأساسي**، قدمت لاستكمال درجة الماجستير، قسم التخطيط والإدارة التعليمية، كلية الأدب، جامعة فلسطين. دراسات العلوم الإنسانية، عمان، مجلد23.

- سناء حامد زهران (2004)، **إرشاد الصحة النفسية لتصحيح مشاعر ومعتقدات الاغتراب**، عالم الكتب، ط 1 ،القاهرة

- شبات جلال **الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعات الفلسطينية** دراسة حالة جامعة القدس المفتوحة ,جامعة القدس المفتوحة ,غزة فلسطين 2012

- عبد الرحمان حسن الفشلو **العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية** دراسة تطبيقية على مصرف شمال إفريقيا ,فرع قصر الاختيار, العدد29, مجلة الجامعة الاسمرية,جامعة المرقب ,فلسطين 2014

- عبد المختار، محمد خضر، "**االغتراب و التطرف نحو العنف**"، طبعة أولى، القاهرة، دار

- عودة محمود عبد الله سعيد **الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية** لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية, قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة, جامعة الأقصى غزة فلسطين 2017

- عويدات عبد الله ،(1995)، **مظاهر الاغتراب عند معلمي المرحلة الثانوية في الأردن** غريب للنشر و التوزيع، 1998م

- محمد خليفة عبد اللطيف: **دراسات في سيكولوجية الاغتراب**، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة،

- محمود احمد أبو سمرة، محمد عوض شعيبات، اروي أبو مقدم(2014)،**الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية**، دراسة ميدانية في جامعتي القدس والخليل، مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي،فلسطين،المجلد30

- المطرفي شعيل بن بخيت (2005)، "**الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء**، دراسة مسحية على العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة"، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، الرياض.

- يوسف القرضاوي (1985) **الإيمان والحياة**، مؤسسة الرسالة ، بيروت، لبنان