

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم الاجتماع والديمغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علم الاجتماع

التخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل

إعداد الطالبة: رفاقة مسعودة

بعنوان :

## عوامل الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الجماعات المحلية

دراسة ميدانية ببلدية انقوسة - نموذجا-

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2016/05/ 29

أمام لجنة المناقشة

د/ حمداوي عمر ..... أستاذ محاضر(ب) بجامعة قاصدي مرباح ورقلة..... رئيساً

د/ عريف عبد الرزاق..... أستاذ محاضر(ب) بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ..... مشرفاً ومقرراً

أ/ بن داود العربي ..... أستاذ محاضر(أ) بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ..... مناقشاً

السنة الجامعية : 2016/2015



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم الاجتماع والديمغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علم الاجتماع

التخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل

إعداد الطالبة: رفاقة مسعودة

بعنوان :

## عوامل الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الجماعات المحلية

دراسة ميدانية ببلدية انقوسة - نموذجاً -

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2016/05/ 29

أمام لجنة المناقشة:

د/ حمداوي عمر ..... أستاذ محاضر(ب) بجامعة قاصدي مرباح ورقلة..... رئيساً

د/ عريف عبد الرزاق..... أستاذ محاضر(ب) بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ..... مشرفاً ومقرراً

أ/ بن داود العربي ..... أستاذ محاضر(أ) بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ..... مناقشاً

السنة الجامعية : 2016/2015

## الإهداء

\* إلى من رعتني يعيناها و كستني بحنانها و عطفها إلى أحب الناس إلى قلبي حفظها

الله و أبقاها لي تاجا فوق رأسي إلى

..... أمي.

\* إلى من عرفني الحرف و مسك القلم في المهد إلى من أحسن تربيتي إلى.....أبي

العزیز

اسكنه الله فسيح جناته.

\* إلى سندي الأمن و عزوتي في هذه الحياة أختي و أخواتي .....

مسعود، لخضر، لحبيب، عبد الله، شريفة.

والی روح أخي..... البوطي رقايدة

\* إلى أبناء إخوتي.....حميد وحنان..... إلى الفراشة الشقية ...

تسنيم فاطمة الزهراء، و إلى الكتكوتة الصغيرة .

\* إلى أبناء عمي..... وخالاتي و أخوالي، إلى زوجات أخوتي ، إلى أعز صديقاتي، إلى

زملائي في الدفعة

\* إلى كل من قدم لي يد العون من قريب أو بعيد و لو بالكلمة الطيبة.

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع

مسعود

# شكر و تقدير

قبل كل شيء، الحمد لله عز وجل واشكره بان انعم عليا بالعلم ووفقني لانجاز وإعداد هذا العمل وأعانني عليه فهو القائل:

" ولئن شكرتم لازيدنكم "

و بعد أن من الله علي بإتمام هذا البحث بطيبه لي أن أقدم جزيل شكري وتقديري واحترامي إلى جميع الذين قدموا لي مساعدتهم بإبداء آرائهم ومقترحاتهم واستشاراتهم التي ساعدت في انجاز هذا البحث . يسرني أولاً أن أتوجه بشكري إلى أستاذي الفاضل الدكتور عريفه عبد الرزاق الذي اشرفه على إكمال هذه الرسالة، وقدم لي من النص والإرشاد والعون الذي أدى إلى إظهار البحث بهذا الشكل فجزاه الله عنى خير جزاء . كما أتوجه بشكري وتقديري إلى الأساتذة الأفاضل خصوصاً كل من 1. بوساحة، 1. برفقة، 2. بن زافع، 3. عزيز، والأستاذ عيساوي، الأستاذ بن داود، الأستاذ مازن الحواش، الأستاذ رباب

كمالاً يفوتني أن اشكر عمال وموظفي المؤسسة العمومية لبلدية انقوسة بورقلة، كمالاً يفوتني أن اشكر العاملين بمكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية.

وفي الأخير أتقدم بجزيل الشكر وفائق الاحترام والتقدير إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد لانجاز هذه المذكرة .





الصفحة	فهرس المحتويات
-	الشكر والتقدير
-	الإهداء
-	ملخص الدراسة
-	فهرس المحتويات
-	فهرس الجداول
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</b>	
11	تمهيد
12	أولا: تحديد الإشكالية
14	ثانيا: أسباب اختيار الموضوع
14	ثالثا: أهمية الدراسة
15	رابعا: أهداف الدراسة
15	خامسا: تحديد مفاهيم الدراسة
26	سادسا: الدراسات السابقة
29	سابعا: المدخل النظري السوسيولوجي
33	خلاصة
<b>الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة</b>	
35	تمهيد
36	أولا: منهج الدراسة
37	ثانيا: المجالات الدراسة
37	1- المجال المكاني
37	2- المجال الزمني
38	3- المجال البشري
39	ثالثا: أدوات جمع البيانات
40	1- الملاحظة

41	2- المقابلة
42	3- الاستبيان
44	4- أساليب المعالجة الإحصائية
45	خلاصة
<b>الفصل الثالث: عرض البيانات وتفسير نتائج الدراسة</b>	
47	تمهيد
48	أولاً: عرض وتحليل البيانات
48	1- البيانات الشخصية
51	2- بيانات خاصة بالتساؤل الجزئي الأول
57	3- بيانات خاصة بالتساؤل الجزئي الثاني
62	4- بيانات خاصة بالتساؤل الجزئي الثالث
66	5- بيانات خاصة بالتساؤل الجزئي الرابع
70	ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة
71	1- نتائج الدراسة على ضوء التساؤل الجزئي الأول
71	2- نتائج الدراسة على ضوء التساؤل الجزئي الثاني
72	3- نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الجزئي الثالث
73	4- نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الجزئي الرابع
74	ثالثاً: النتيجة العامة
75	خلاصة
77	الخاتمة
79	قائمة المراجع والمصادر
83	الملاحق

الصفحة	عناوين الجداول	رقم الجداول
39	يوضح توزيع عدد العمال الدائمين حسب الهيكل التنظيمي	ا
44	يبين أبعاد الدراسة وعدد أسئلتها.	ب
44	يوضح توزيع الاستمارة	ج
48	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	1
48	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	2
49	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	3
49	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية في العمل	4
50	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	5
52	يوضح حالة العمال عند دخول المؤسسة	6
52	يوضح توافق التخصص مع طبيعة الوظيفة	7
53	يوضح الاستفادة من الدورات التدريبية	8
54	يوضح وقوع العمال في أخطاء داخل العمل	9
54	يوضح مشاركة العمال في القرارات الخاصة بالعمل	10
55	يوضح الأخذ بآراء العمال واقتراحاتهم من قبل الرؤساء	11
56	يوضح رأي المبحوث حول دخول جهاز الحاسوب لمكان العمل	12
57	يوضح رأي المبحوث حول المؤهل العلمي والانتماء	13
57	يوضح على أي أساس تم التوظيف	14
58	يوضح الخبرة المسبقة في مجال العمل	15
59	يوضح مدى مساهمة سنوات الخبرة في التمكن في التخصص في الوظيفة	16
59	يوضح تقييم خبرة الزملاء	17
60	يوضح شعور العامل أثناء أداء العمل	18
61	يوضح مدى مساهمة جو العمل السائد على تطوير المهارات الفردية	19
62	يوضح تناسب الأجر مع الجهد المبذول	20
63	يوضح مدى كفاية الراتب الشهري لإشباع الحاجات	21
64	يوضح توفير وسائل النقل لعمال	22
64	يوضح تقديم المؤسسة لخدمات الاجتماعية	23
65	يوضح تقديم المؤسسة لخدمات اجتماعية بطرق عادلة	24

66	يوضح المسؤولية	25
67	يوضح العلاقة بين الزملاء	26
67	يوضح أسس العلاقات بين الزملاء	27
68	يوضح العمل مع فريق العمل يشعرك بالرضا والارتياح	28
68	يوضح المشاركة في النقاشات العامة	29
69	يوضح المشاركة في المشادات الكلامية	30
70	يوضح التفكير في مغادرة مكان العمل	31

#### قائمة الأشكال البيانية:

رقم الصفحة	عنوان الأشكال	رقم الشكل
48	توزيع أفراد المجتمع حسب الجنس	01
48	توزيع أفراد المجتمع حسب السن	02
49	توزيع أفراد المجتمع حسب المستوى التعليمي	03
49	توزيع أفراد المجتمع حسب الاقدمية	04
50	توزيع أفراد المجتمع حسب الحالة العائلية	05

مقدمة

## مقدمة:

بعد الاغتراب الوظيفي من ابرز مشكلات العصر الحديث التي تواجه العاملين في المنظمات المختلفة، وذلك لآثارها المترتبة من الناحية النفسية والسيولوجية والسلوكية و الاجتماعية التي تقلل من قدرة الأفراد على الانجاز والإبداع، وتخفف من دافعيتهم نحو العمل مما يؤثر على الأفراد والمنظمات بشكل خاص والمجتمع بشكل عام. فضلا عن أن ظاهرة الاغتراب الوظيفي خاصة في هذه الأيام أصبحت من الظواهر التي تقلق الإدارة لما لها من تأثير سلبي على الأداء الوظيفي للموظف، على الرغم من الاهتمام وتعدد الدراسات حول هذا الموضوع في الدول الأجنبية إلا أن الاهتمام مازال محدودا في الدول العربية في هذا المجال من الدراسات بالرغم من الحاجة الماسة إليها ومن هذا المنطلق وجدت الباحثة ضرورة البدء في فهم هذا الموضوع من جانب ، ومحدودية تبنى مثل هذه الموضوعات في المنظمات الجزائرية من جانب آخر، ورغبة بعدم تفويت فرصة الاستفادة من معطياتها وتجسيدها عمليا في بيئة هي في أمس الحاجة لمثل هذا النوع من الدراسات كما هو الحال في البيئة الخدمتية الجزائرية وتحديد القطاع الحكومي ( الجماعات المحلية)، ولواقع بلدية انقوسة كموقع ميداني لدراسة الجانب التطبيقي للبحث، وعليه قسمت الدراسة الموسومة ب: عوامل الاغتراب الوظيفي لدى العاملين داخل المؤسسة إلى ثلاث فصول:

**الفصل الأول:** تمحور حول موضوع الدراسة ، والذي حددت فيه الباحثة إشكالية الدراسة وتساؤلات الجزئية والتساؤل العام وأسباب اختبارها للموضوع وأهداف الدراسة والمفاهيم والدراسات السابقة .

**الفصل الثاني:** وثم التطرق فيه للخطوات الرئيسية للدراسة ،من تعريف مؤسسة محل الدراسة،وعينة الدراسة المختارة، وكذلك وقت إجراء الدراسة ، والمنهج المستخدم، والأدوات التي تم الاعتماد عليها لجمع البيانات.

**الفصل الثالث:** والذي اشتمل على كل البيانات التي تم جمعها من الميدان ،،حيث تم عرضها و تفريغها في جداول بسيطة ومركبة، كما قامت الباحثة بتحليلها وصولا إلى تفسيرها، ومناقشة التساؤلات الجزئية والتساؤل العام للدراسة، والخروج بأهم نتائج الدراسة.

وانتهت الدراسة بقائمة المراجع المستعان بها من قبل الباحثة في دراستها، وتليها الملاحق المتعلقة بالدراسة .

# الفصل الأول

## الإطار النظري للدراسة

أولاً: تحديد الإشكالية

ثانياً: تساؤلات الدراسة

ثالثاً: أسباب اختيار الدراسة

رابعاً: أهمية وأهداف الدراسة

خامساً: تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة

سادساً: الدراسات السابقة

سابعاً: المدخل النظري السوسيولوجي

خلاصة.

**تمهيد:**

تعتبر الإشكالية أساس المراحل اللاحقة لأنها تحدد مسار الدراسة وأهدافها وفيها يقوم الباحث بتحديد إشكالية بحثه وذلك بعد الشعور بالمشكلة أي أن هناك موضوع يتطلب الدراسة والتفكير، كما تعد المفاهيم والمصطلحات العلمية إحدى الخطوات الهامة في البحث العلمي فالدقة والموضوعية من خصائص العلم التي تميزه عن غيره من أنواع المعرفة ومن مستلزمات الدقة العلمية وضع تعريف واضحة ومحددة لكل مفهوم أو مصطلح يستعمله الباحث أي أن تحديد الكلمات الدالة المختلفة وعرض التعاريف التي ذكرت من طرف الباحثين للموضوع المتناول بالدراسة إنما يمثل أهمية كبيرة في تحقيق الدقة والموضوعية.

## 1- تحديد الإشكالية:

يشكل محيط العمل الوتيرة الأساسية في أي مؤسسة فإذا ما اتصف هذا المحيط بالاعتدالية التي تجسد بمضمونها التكامل والتعاون والتمكن بين أعضاء المنظمة انعكس ذلك على نجاح وديمومة المؤسسات التي تسعى إلى البقاء و الريادة خاصة مع تزايد الاهتمام بالسلوكيات والتصرفات التي تعزز العمل الوظيفي.

وبما أن المؤسسة تعد ذات أهمية كبيرة في حياة المجتمعات المعاصرة حيث أنها أخذت في السيطرة على معظم نشاطات المجتمع والأفراد لكونها طاقة إنسانية وحيوية تسهم بشكل كبير ورئيسي في عملية بناء وهيكلية وتطور المجتمعات، وباعتبار الفرد أو العنصر البشري عنصر مهم لقيام المؤسسة إذا لم نقل أهمها، فهو الدعامة الحقيقية التي تستند إليها المؤسسة لتحقيق أهدافها، إلا أن هذا الأخير يواجه عدة مواقف وظروف تفوق طاقته الجسمية والنفسية والذهنية حيث يصعب التعايش والتكيف والانسجام معها، مما يولد لدى العامل حالة من القلق والارتباك وعدم الرضا، والعجز عن الوصول إلى الأهداف المرجوة وعن إشباع حاجاته الأساسية في الحياة العملية، ونتيجة لتغيرات العميقة والمعقدة التي أحدثتها التقدم التقني في طبيعة العمل، ففي ظل التخصص الدقيق والتعقيد الشديد أصبح العامل لا يرتبط إلا بجزء صغير من عمله مما أفقده الانسجام والتأقلم والتكيف مع هذا العمل، وبالتالي بروز مظاهر الشعور بالوحدة والغربة والعزلة الاجتماعية والمهنية في محيط العمل، هذه المشاعر والسلوكيات تحمل في طياتها عدم الرضا، وفقدان الانتماء الوظيفي واختفاء روح المبادرة والمسؤولية والتمهيش والإقصاء الوظيفي والانتساب واللامبالاة وغيرها من المظاهر السلبية التي تختلف من عامل إلى آخر حسب المكانة والدور الذي يشغله، وبالتالي تؤثر سلبا على الأداء ومستوى الإنتاجية، وكل هذه المؤشرات في مجملها تعنى ما يطلق عليه مصطلح الاغتراب ولاشك أن مثل هذه الحالة إذا ما عايشها الإنسان في أي مجال من مجالات حياته أنقصت من تقديره لذاته ، وأثرت سلبا على دافعيته للانجاز وأفقده الإحساس بالاتزان مما يؤدي إلى انخفاض قدرته على الأداء وتوقف نموه الذاتي فلا يصبح لحياته هدف ولا معنى، وهو الحال إذا ما أصابت هذه الحال عمال في المؤسسات المختلفة عامة ، والجماعات المحلية، خاصة حيث يفقد العامل قدرته على الانجاز والإبداع ، ويعاني مختلف الضغوط النفسية والاجتماعية والمهنية وغيرها مما يعطل مسيرة ركب المؤسسة.

و الاغتراب ظاهرة ميزت المجتمع الحديث باختلاف مؤسساته وتنظيماته واستفحلت وانتشرت في جميع المستويات والمجالات والمسارات الحياتية عامة والمهنية خاصة، هذه الأخيرة التي تزداد تنوعا وتعقيدا وتبدلا.

ويرتكز مفهوم الاغتراب في اغلب الدراسات التي تناولته على فكرة الفاعلية الوظيفية بمعنى شعور الفرد بمدى قدرته على التأثير في مجريات العمل الذي يمتهنه، سواء على مستوى القرار الوظيفي، أو مستوى الأحداث الناتجة في المجتمع الذي يعيش فيه وعلى هذا الأساس اعتبر الفرد الذي يشعر بضالة الفرص أمامه للتأثير على هذه العملية في المجتمع بأنه مغترب وظيفياً. كما أن المتصفح للتراث السوسيولوجي لظاهرة الاغتراب يؤكد مدى انتشارها وما تحمله في طياتها من اللامبالاة، اللامساواة، اللامعيارية... الخ. وذلك من خلال تناولات وطروحات بعض علماء الاجتماع أمثال كارل ماركس الذي ميز بين نوعين من الاغتراب، اغتراب عن العمل، واغتراب العمال عن العمل ذاته، أي أن الإنتاج لا ينتمي للعامل كما أن العامل نفسه لا ينتمي لماهيته الإنسانية وأكد أن الإنسان لم يعد يشعر بحريته في أفعاله المتعلقة بالعمل وعملية الإنتاج.

بالإضافة إلى دراسة فروم إذا ارجع أسباب الاغتراب إلى طبيعة المجتمع الحديث وسيطرة الآلة وهيمنة التكنولوجيا الحديثة على الإنسان.

ويرى دور كهانم أن الاغتراب يرجع إلى عدم التوازن بين حاجات الإنسان الحقيقية، والوسائل التي يملكها لإشباع هذه الحاجات، فإذا كانت الوسائل غير قادرة على إشباع الحاجات اللازمة له فإنه يحس بالألم وخيبة الأمل، بالإضافة إلى ذلك يرى دور كهانم أن تقسيم العمل والتخصص الدقيق قد يولد في الوسط أو الفضاء التنظيمي ظواهر مثل الإقصاء الاجتماعي والمهني، والانتساب والتهميش لان مشاركة العامل في الإنتاج ليست دائماً كافية في حد ذاتها لتحقيق اندماجه الكامل مثلما هو الحال بالنسبة للعمال غير دائمين والعمال بصيغة العقود محدودة المدة.

ودراسات التون مايو وزملائه في الثلاثينيات من القرن العشرين حيث يرون أن عدم الاهتمام بالعاملين من حيث إشباع حاجاتهم المادية والمعنوية في العمل والاستماع لشكواهم وإهمال مشاركتهم في الإدارة يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية ومن ثم الاغتراب عن العمل نتيجة عدم إشباع حاجاتهم، وبالتالي انخفاض مستوى الأداء وجودته.

والاغتراب الوظيفي في المؤسسة يعد خطير كونه يمس العلاقة بين العامل والمؤسسة التي يعمل فيها، والتي لا بد من أن يكون ولائه الكامل لها، ويترتب عن اغترابه عنها الإهمال الوظيفي، واللامبالاة في العمل، وكثرة الغياب، وإهدار الوقت وانخفاض التفاعل بين الرؤساء والمرؤوسين في ذاتهم وسيطرة المصلحة الفردية، وشعور العامل بالعزلة والوحدة.

والتنظيمات المحلية (البلدية) واحدة من مؤسسات المجتمع الفاعلة في التنمية باعتبارها نسق اجتماعي تتفاعل فيه مجموعة من الموارد البشرية والتنظيمية المختلفة التي بينها تأثير وتأثر متبادل موجه نحو تحقيق أهداف محددة، إلا أن الواقع يبين أن هذه

المؤسسات تعج بمشاكل حمة وظواهر عينية ومشاهدة كالإهمال وضعف الخدمة والتسيير والنزاعات وغيرها. ولهذا حاولت من خلال هذه الدراسة المتواضعة معرفة عوامل الاغتراب الوظيفي لدى العمال في المؤسسة، وعليه تتمحور إشكالية الدراسة حول تساؤل رئيسي مفاده :- ما هي عوامل الاغتراب الوظيفي لدى العاملين ببلدية انقوسة؟ وقصد ضبط موضوع الدراسة أكثر والتحكم في مساره تم طرح التساؤلات الفرعية التالية :

✓ هل للتخصص الوظيفي دور في حدوث الاغتراب الوظيفي؟

✓ هل لمدة الخدمة دور في حدوث الاغتراب الوظيفي؟

✓ هل للاحتياجات المادية للعامل دور في حدوث الاغتراب الوظيفي؟

✓ هل للاحتياجات المعنوية للعامل دور في حدوث الاغتراب الوظيفي؟

## 2/ أسباب اختيار الموضوع: تمثل مبررات اختيار الموضوع فيما يلي:

✓ محاولة التعرف على ظاهرة الاغتراب الوظيفي لدى العاملين.

✓ الرغبة في معرفة أوسع وأعمق لظاهرة الاغتراب الوظيفي لدى العاملين داخل المؤسسة العمومية عامة والجماعات المحلية خاصة وبالضبط البلدية.

✓ الميل الشخصي لدراسة مثل هذه المواضيع دون غيرها، وإشباع الفضول العلمي وتطلعاتي الفكرية.

✓ إثراء المكتبة الجامعية، ووضع هذا العمل في متناول الطلبة مستقبلا.

✓ قابلية الموضوع للدراسة العلمية الامبريقية، وإمكانية تجسيده وملاحظته في الأفعال والمظاهر التنظيمية.

## 3/ أهمية الدراسة: من المعروف أن لكل دراسة بحث إلا و لها اهميتين علمية وعملية، أما تخصص علم الاجتماع تنظيم

وعمل فأهمية الدراسة بصفة عامة تتجلى في أنها لم تتناول بصورة كثيرة على مستوى الجماعات المحلية(البلدية) وكذا تسليط الضوء على ظاهرة الاغتراب لدى هذه العينة من العمال.

1/3/ الأهمية العلمية: التعرف على ظاهرة الاغتراب الوظيفي على مستوى بلدية انقوسة بالإضافة إلى توضيح العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وأداء العاملين.

2/3/ الأهمية العملية: تتجلى في كون الموضوع فرصة للتدريب والتجربة حيث يسمح لي بالاتصال بالميدان مباشرة من خلال التطبيق وكذا معرفة نسبة العمال الذين يعانون من الاغتراب الوظيفي في المؤسسة بناء على النتائج المتحصل عليها فيما بعد.

## 4/ أهداف الدراسة:

لكل عمل منظم أهداف يريجو الباحث تحقيقها، وهذه الدراسة الحالية تهدف للإجابة على التساؤلات المطروحة وذلك بالتعرف على ظاهرة الاغتراب الوظيفي وعلاقتها بأداء العاملين.

ويمكن ذكر أهم تلك الأهداف على النحو التالي:

- ✓ التعرف على مدى تواجد الظاهرة لدى عمال البلدية.
- ✓ الكشف عن العوامل المؤدية للاغتراب.
- ✓ الكشف عن مظاهر وصور الاغتراب لدى العمال.
- ✓ إيجاد حلول واقتراحات حول ظاهرة الاغتراب.
- ✓ توضيح خطورة ظاهرة الاغتراب.
- ✓ التعرف على الأثر الذي يحدثه الاغتراب في بيئة العمل.

5/ تحديد المفاهيم: هناك مقولة مشهورة لفوليش "قبل أن نتحدث معي حدد مصطلحاتك"<sup>1</sup> ، وهذه المقولة توجب علينا

استحضارها في دراستي، بحيث تعدد المفاهيم وتتداخل وتتناقض بعضها البعض حول القضية الواحدة، فالمصطلح والمفهوم في علم الاجتماع يحمل عدة دلائل وتفسيرات، كما إن عملية المربوط بالمفهوم لمستوى الإجرائية والصعود به من الإجرائية لمستوى التجريد، من أهم المشكلات التي يواجهها الباحث، وذلك لأنه مطالب في حالة الارتقاء بالمفهوم من مستوى التجريد إلى مستوى الإجرائية يقتضي عليه أيضا إعطاء الدلالة الخاصة بثقافة معينة حسب طبيعة المجتمع الذي يدرسه، وهنا برزت لنا معضلة تحديد الدلالة أو المعنى العام الذي يقوم عليه المفهوم العام والمجرد، كمفهوم الاغتراب والوظيفي، ثم إضافة الدلالة الخاصة المميزة التي تجعل المفهوم قابل للإجرائية في مجتمع دراستنا، فالمصطلح هو تجريد للواقع، يسمح لنا أن نعبر عن هذا الواقع من خلاله، وتكسي عملية التحديد الدقيق له أهمية قصوى في البحث السوسولوجي، لأنه عن طريق هذا التجريد يمكن للباحث أن يحصر المعلومات التي عليه جمعها، ويمكن للقارئ منذ البداية أن يعرف ماذا يقصد بهذا المفهوم أو ذاك.

فالمفهوم هو رمز يعطي لأفكار معمقة تم تجريدها عن طريق الملاحظة السوسولوجية لمجتمع الدراسة، ففي دراستنا جمعنا بين المفاهيم المجردة والإجرائية، والتي وردت في تساؤلاتنا ظاهرياً وضمناً ويشكل الإطار المفاهيمي الخلفية النظرية والمنهجية التي تقود

<sup>1</sup> إبراهيم براش، علم الاجتماع السياسي، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 1998، ص272.

الباحث وتوجهه في تعامله مع المعطيات النظرية والميدانية نظرا إلى أن المفهوم يمثل أداة للتعامل العلمي، وسأحاول في هذه الفقرة توضيح معنى ودلالة وحدود المفاهيم التي استخدمها.

وتتضمن دراستي الراهنة المفاهيم الأساسية التالية: الاغتراب، الاغتراب الوظيفي، المؤسسة. وبعض المفاهيم المساعدة كالعجز، اللامعيارية، اللامعنى، التشيؤ، العزلة الاجتماعية، التمرد.

## أولا: الاغتراب:

أيشد مفهوم "الاجتراب" عن سياق هذا الحديث، إذ يعدّ من أصعب هذه المفاهيم. إنه "مفهوم يكتنفه الكثير من الإشكال والالتباس، وذلك لتعدد مجالات استخدامه"<sup>1</sup>. نجده في الفلسفة، وفي الدين، وعلم الاجتماع، والطب النفسي، والأدب، والاقتصاد والقانون؛ ما جعل بعض الباحثين يصفونه بـ "متعدد المعاني"، كما يصفه "بول ريكور" "Paul Ricœur" بأنه يعاني من "زخم معنوي و تعدد معاني"، أو كما ترجمها "الطيب بوعزة" بـ "الأثقال السيمانطقي"، بمعنى أنه مثقل بالمعاني والدلالات.

**أ - في اللغة العربية:** إن المصطلح "الاجتراب" استخدامات مختلفة في التراث اللغوي العربي ضمن سياقات متنوعة وعديدة فالكلمات «:غرب، غربة، اغتراب، تغريب"، كلها تعني، البعد والتنحي والتباعد عن الناس والمعنى اللغوي والاصطلاحي للاغتراب واحد هو يعني الذهاب والتنحي عن الناس. ويبدأ مصطلح الاغتراب باللغة العربية أكثر تحديد من المصطلح الإنجليزي "alienation"<sup>2</sup>.

ونجد أيضا في اللغة العربية كلمة "عزب" بمعنى "ذهب". و"الغربة" أي الابتعاد عن الوطن. وكلمة "الغروب" و"الاجتراب" توحى بالضعف والتلاشي فهو عكس "النمو" الذي منه "الأشياء" فيقال "غربت شمس العمر" إذا كان الإنسان في مرحلة الشيخوخة.<sup>3</sup>

أما في قاموس المحيط: تشير كلمة غربة أو اغتراب بمعنى النزوح عن الوطن أو البعد أو الانفصال عن الآخرين.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> أعراف محمد اشرف وملي اسعد، مقارنة سوسولوجية لعلاقة البيروقراطية بالاجتراب الاجتماعي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم علم الاجتماع، جامعة دمشق، 2009، ص20.

<sup>2</sup> سناء حامد زهران، إرشاد الصحة النفسية، ط، عالم الكتب، القاهرة، 2004، ص108.

<sup>3</sup> منصور الحسن عبد الرزاق، الانتماء والاجتراب، دار الجرشي، الأردن، 1989، ص97.

<sup>4</sup> حافظ فرج احمد، التربية وقضايا المجتمع المعاصر، ط، عالم الكتاب، القاهرة، 2003، ص158.

## ب - في اللغة اللاتينية:

إن المقابل للكلمة العربية "اغتراب" أو "غربة" هو الكلمة الإنجليزية، "Aliénation"، وفي الألمانية "Entfremdung".

وقد اشتقت كل الكلمة الإنجليزية والفرنسية أجعلها من الكلمة اللاتينية، "Aliénation".

اسم مستمد من الفعل اللاتيني "Alienare" والذي يعني نقل ملكية شيء ما إلى آخر. أو التعلق به وهذه الكلمة الأخيرة

مستمدة في النهاية من اللفظ "Alius" الذي يدل على الآخر سواء اسم أو كصفة<sup>1</sup>.

والمعنى اللغوي لكلمة الاغتراب له أربع سياقات رئيسية هي:

➤ **المعنى القانوني:** حيث يدل الفعل اللاتيني "alienne" على تحويل ملكية شيء ما إلى شخص آخر، فما هو

ملك لي وينتمي إلي يصبح ملكا لغيري غريبا عني.

➤ **المعنى الديني:** ويتعلق بانفصال الإنسان عن الله، أي يتعلق بالخطيئة وارتكاب المعصية والخطيئة بحسب

التصور الديني في الإنجيل ليس مجرد تعدي على شريعة الله وأحكامه، إنما هي في جوهرها انفصال عن الله .

➤ **المعنى السيكولوجي:** إن كلمة "alienation" في اللغة اللاتينية تدل على حالة "فقدان الوعي، وعجز أو

فقدان القوى العقلية أو الحواس وكما يلاحظ إيريك فروم في كتابه ( المجتمع السوي ) فإن المعنى القديم للاغتراب قد

أستخدم للدلالة على الشخص المجنون والذي تدل عليه الكلمة الفرنسية "aliéné".

➤ **المعنى الاجتماعي العام:** إن الاصطلاحات اللاتينية الدالة على الاغتراب يمكن استخدامها بشكل عام في

بمجال العلاقات الإنسانية بين الأشخاص فقد استخدمت كلمة الاغتراب قديما للتعبير عن الإحساس الذاتي الغريبة،

والانسلاخ سواء عن الذات أو عن الآخرين، فالفعل اللاتيني lienation يمكن أن يدل على معاني: "التسبب" في فتور

علاقة حميمة مع شخص ما، أو في حدوث انفصال، أو جعل شخص ما مكروها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> زياد علي محمود الجرجاوي، سمات الشخصية والاعتراب والهوية الذاتية لدى عينة من موظفي وطلبة كليات التربية الفلسطينية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر، ص52.

<sup>2</sup> عبد الطيف محمد خليفة، دراسات في سيكولوجية الاغتراب، دار غرب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص29.

## ➤ المعنى السوسيولوجي: كما نجد في معجم العلوم الاجتماعية ما أوضحه إبراهيم مذكور وآخرون (1975)

(أن الاغتراب يقصد به ما يأتي: بوجه عام هو البعد عن الأهل والوطن، واستعمل اللفظ حديثا في العلوم الاجتماعية لدلالة قصد إليها ماركس وعددها في أفكاره، وتلخص في أن المرء يمر أحيانا بأوضاع يفقد فيها نفسه، ويصبح غريب أمام نشاطه وأعماله، ويكاد يفقد شخصيته، وفي ذلك ما قد يدفعه إلى الثورة لكي يستعيد كيانه، فالاغتراب دافع من دوافع الثورات.

كما يشير الاغتراب أيضا في العلوم الاجتماعية إلى عملية القطيعة والانفصال التي تقع بين الذات والعالم الخارجي، ويعني الخلل العقلي أو انفصال الفرد عن ذاته<sup>1</sup>.

للاغتراب في رأي ماركس صور شتى منها الاغتراب السياسي، وفيه يصبح الفرد تحت تأثير السلطة الطاغية مجرد وسيلة ولعبة لقوة خارجية عنه، والاغتراب الاجتماعي، وفيه ينقسم المجتمع إلى طوائف وطبقات، وتخضع الأغلبية للأقلية، أما الاغتراب الاقتصادي ففيه تسود الرأسمالية وتستولي طبقة خاصة على وسائل الإنتاج جميعها).

فمفهوم ماركس للعمل المغترب يشير إلى اغتراب العامل عن إنتاجه في العلاقات الرأسمالية للإنتاج .

والعمل الاغترابي هو الذي << يغرب الإنسان عن عائد عمله وعن الطبيعة وعن ذاته وعن الآخرين >> وبذلك يصبح وجود هذا الإنسان مغلقا بالاغتراب، وفي هذا الصدد كارل ماركس << أن مالا يستطيع أن افعله كانسان أي ما لا تتمكن قدراتي الفردية من أن تقوم به يصبح ممكنا بواسطة المال... ولذلك فإن المال يحول كل قدره من تلك القدرات إلى شيء يختلف عن القدرة ذاتها أي إلى نقيضها >><sup>2</sup>.

لقد وجد الاغتراب طريقه إلى العلوم الاجتماعية عن طريق "ماركس" الذي يرى في مخطوطاته أن "الاغتراب هو عملية اجتماعية وفي نفس الوقت حالة نفسية تنتج من خلال المشاعر الكامنة للعزلة والعجز ، ويرى "شاخت" أن فكرة الاغتراب في أعمال "ماركس" مُعبّر عنها من خلال عبارة " الانفصال من خلال التحلي"؛ فالعامل مغترب لأنه مفصول عن منتوجه ولكن وفي نفس الوقت هو مجبر على التحلي عن منتوجه للآخرين وهذا هو الأساس نقص التحكم في المحيط الذي يفسر نظرية "ماركس" في الاغتراب . بهذا يكون "ماركس" تطرق إلى شكل من أشكال الاغتراب المتناول في الدراسات الحديثة ألا وهو العجز من خلال

<sup>1</sup>عبد اللطيف محمد خليفة، نفس المرجع السابق، ص 31، 29.

<sup>2</sup>هشام محمود الاقداحي، قضايا الاغتراب في الفكر السياسي والاجتماعي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2012 ص 70/ص 71.

الحديث عن نقص التحكم؛ وهذه دلالة أخرى يضيفها "ماركس" لمفهوم الاغتراب إلى جانب دلالة الانفصال والتخلي التي تحدث عنها كثير من الفلاسفة والعلماء السالف. إذن فالاغتراب عند ماركس هو فقدان الإنسان حريته واستقلاله الذاتي، بتأثير الأسباب الاقتصادية أو الاجتماعية أو الدينية، ويصبح ملكا لغيره، أو عبدا للأشياء المادية، تتصرف السلطات الحاكمة فيه تصرفها في السلع التجارية.<sup>1</sup>

إذا كان "ماركس" بنا تحليله لمصطلح الاغتراب من خلال الظروف الاقتصادية للمجتمع فإن تحليل "فيبر" بني من خلال القوى السياسية والاجتماعية للمجتمع؛ وحسبه فإن المجتمع الغربي الحديث هو نتيجة لتلاعب قوى كالأسمالية والديمقراطية والبيروقراطية، وخلال تحليلاته المتعلقة بالبيروقراطية يضيف مدلولاً آخر للاغتراب وبذلك يشرح "فيبر" مظهرها آخر من مظاهر الاغتراب ألا وهو العجز "Powerlessness"؛ ويرى أن العجز يخدم اتجاهين: الأول، أن الفرد البيروقراطي يُرى كعاجز كلياً في علاقته بالمنظمة ككل؛ فهو غير قادر على تغيير النظام ولا حتى الخروج منه. ثانياً، الجماعات كذلك عاجزة ضد آلة البيروقراطية، وبمجرد أن تتموضع البيروقراطية كلية تصبح غير قابلة للكسر، ويعتبر "فيبر" فكرة القضاء على البيروقراطية ضرباً من المثالية.

كما أضاف كل من "مانهايم" "Mannheim" و"أدورنو" "Adorno" دلالة أخرى للاغتراب وهي اللامعنى "Meaninglessness" ويصفون هذا المصطلح بأن الفرد لا يكون قادراً على الاختيار بين تفسيرات بديلة؛ يصف "أدورنو" اللامعنى من خلال حالة ألمانية ما بعد الحرب فيقول أنه عدم قدرة الفرد على الاختيار بثقة بين التفسيرات المتاحة لكارثة التضخم في ذلك الوقت. أما "مانهايم" فيرى اللامعنى من خلال تنامي العقلانية الوظيفية وتركيزها على التخصص والإنتاج مما أدى إلى عدم قدرة الإنسان على الاختيار بشكل مناسب بين التفسيرات المتاحة. وحالة عدم القدرة على الاختيار بالنسبة للفرد تنم عن عدم فهم لما يجري حوله ففي ظل التصنيع الحديث والتطور الهائل في شتى الميادين تجعل الفرد لا يستوعب ما يحدث حوله؛ وتعتبر فلسفي هو عجز العقل على الكشف عن الاتساق في الواقع لاستيعابه والتعامل معه.

أعطى "دوركهايم" "Durkheim" تفسيراً جديداً كلياً للاغتراب فيرى أنه نتيجة لظروف "الأنوميا" "Anomie" والمتداولة في البحوث الحديثة باسم اللامعيارية "Normlessness"، يعرف "دوركهايم" الأنومي بأنها النقص المدرك في الوسائل والمعايير المتفق عليها اجتماعياً في توجيه الإنسان لتحقيق أهداف ثقافية محددة... ويؤكد "دوركهايم" أن سعادة الإنسان تتحقق لما تتناسب

<sup>1</sup>Appelbaum .Richard, Introduction to Sociology, 4th ed, U .S.A . P. (2003) : P438

حاجاته مع الوسائل المتاحة؛ وبما أن الحاجات الإنسانية هي حاجات اجتماعية -أكثر منها بيولوجية- وموجودة في مجتمع تنافسي فلا حدود لها؛ حيث كلما أشبعت حاجة تظهر أخرى وهكذا.

وليشعر الإنسان بالسعادة عليه الحد من هذه الحاجات، وبما أنه عاجز عن حدها بنفسه ظهرت ضرورة وجود قوة خارجية لتقوم بالدور الذي عجز هو عنه. يرى "دوركايم" أن هذه القوة لا يمكن أن تكون سوى "الأخلاق". ولكن وبوجود هذه الحدود تستثار الانفعالات وداخل هذه الحدود يكون من الصعب التحكم في رغبات الإنسان بوسائل القوة الإيجابية أو فقط بالمعايير الاجتماعية. ونتيجة للخلل الوظيفي للمعايير الاجتماعية أي عدم قدرتها على ضبط الرغبات (حالة الأنوميا) يجد الفرد نفسه غير قادر على التوافق مع التغيرات الاجتماعية ونتيجة لذلك يصبح مغترباً.

كما عرف روبرت ميرتون الاغتراب بأنه: الانفصال عن القيم الأساسية للمجتمع، وهو يرى أن المجتمعات الحديثة التي تفتقد إلى التماسك والتضامن ليس لديها قيم ومعايير لكن الأمر يكمن بان تلك المجتمعات لديها مجموعات كثيرة ومتناقضة من المعايير لا يعرف أي منها له قوة الالتزام على الجميع، كما فسر الاغتراب من خلال عدم مشاركة الأفراد في تحديد الإطار العام لقيم المجتمع. يعرف إحسان محمد الحسن الاغتراب في موسوعته علم الاجتماع بأنه "الحالة السيكو اجتماعية التي تسيطر على الفرد سيطرة تامة تجعله غريباً وبعيداً عن بعض نواحي واقعه الاجتماعي".

والاغتراب: هو انعدام السلطة، العدا، التذمر، الإحباط، العزلة وعدم وجود رؤية واضحة أو معنى في واقع الحياة والانفصال عن الذات.<sup>1</sup>

من خلال التعاريف السابقة يمكن اعتبار الاغتراب مصطلح سوسيولوجي مركب، يحتزل في مفاهيم العزلة الاجتماعية، وعدم الانتماء واللامعيارية، والتشويؤ وعدم الرضا.

### ➤ الاغتراب الوظيفي: هو عبارة عن شعور العاملين بعدم انتمائهم للمنظمة التي يعملون بها، وأنها لم تعد المكان

المناسب للاستمرار به، ويرجع ذلك إلى أسباب تتعلق بالمنظمة أكثر مما تتعلق بالموظفين، وهو توجه خطير يلامس علاقة الانتماء والولاء للمنظمة مما يترتب عليه نتائج وخيمة لكلا الطرفين.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سميرة احمد السيد، مصطلحات علم الاجتماع، ط، مكتبة الشقري للتوزيع والنشر، 1997، ص14.

<sup>2</sup> شعيبل بن بخت المطرفي، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء، رسالة ماجستير علوم إدارية، جامعة أم القرى، 2005، ص57.

➤ **الاغتراب الوظيفي**: هو ضعف العلاقة بين الفرد والوظيفة ومستوى الاندماج وهذا الاندماج قد يكون (نفسيا

أو فكريا أو مهنيا).<sup>1</sup>

➤ **الاغتراب الوظيفي**: هو شعور الفرد بالعزلة والضياع والوحدة ، وعدم الانتماء، وفقدان الثقة، والإحساس

بالقلق والعدوان، ورفض القيم والمعايير الاجتماعية، والمعاناة من الضغوط النفسية.<sup>2</sup>

➤ **الاغتراب الوظيفي**: في مفهومه البسيط يعنى شعور الموظف بالغرابة في موقع عمله ، إذ يفقد الانتماء الوظيفي

والتنظيمي بسبب الانغماس في البيروقراطية والشعور بعدم الرضا وافتقاد الموظف للتفاعل الاجتماعي داخل محيط العمل

وقصور العلاقات الإنسانية ، فالبيروقراطية تفرض على الموظف الالتزام بتطبيق الأنظمة والقوانين والامتثال لها رغم أنه في

كثير من تلك الحالات لا يعرف أو يفهم معنى تلك القوانين مما يؤدي إلى اغترابه.<sup>3</sup>

يعتبر الاغتراب الوظيفي ظاهرة خطيرة جدا مؤشر على مرور المؤسسة بأزمة حقيقية ربما تسارع بها إلى الانحدار والفتل فالاغتراب

الوظيفي يعني توصل العاملين بالمؤسسة إلى قرار بأن المؤسسة التي يعملون بها لم تعد المكان المناسب للاستمرار في العمل معها

لأسباب تتعلق بالمؤسسة ذاتها أكثر مما تتعلق بالموظف، وهو قرار خطير يمس علاقة الموظف بالمؤسسة التي يعمل بها وولائه لها

ويترتب عليه نتائج وخيمة بالنسبة لكلا الطرفين غالبا ما تنتهي بغناء العلاقة بينهما نهاية غير مرضية .

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الاغتراب الوظيفي هو شعور العامل بالغرابة داخل مكان العمل و عدم انتماءه لجماعة

العمل و هذا يعود إلى عوامل عديدة مما يؤثر على أداء العامل ومرد ودية المؤسسة.

### ❖ مفاهيم مرتبطة بالاغتراب:

➤ **العجز**: يقصد به الشعور الفرد بلا حول ولا قوة، وأنه لا يستطيع التأثير في المواقف الاجتماعية التي يواجهها

، ويعجز عن السيطرة على تصرفاته وأفعاله ورغباته وبالتالي لا يستطيع أن يقرر مصيره. فمصيره وإرادته ليس بيديه بل تحددهما

<sup>1</sup> شعيل بن بختيار المطري، مرجع سابق، ص58.

<sup>2</sup> Kanungo, , Alienation and Empowerment: Some Ethical Imperatives in Business. *Journal of Business Ethics*, Vol .11 R. N. (1992). pp. 413-422.

<sup>3</sup> الحمد، محمد حمد، الاغتراب الوظيفي، المجلة العربية، العدد324، السعودية، 2004، ص29.

عوامل وقوى خارجة عن إرادته الذاتية. كما لا يمكنه أن يؤثر في مجرى الأحداث أو صنع القرارات المصيرية الحياتية. وبالتالي يعجز عن تحقيق ذاته أو يشعر بحالة من الاستسلام و الخضوع.<sup>1</sup>

➤ **اللامعنى:** يقصد به مدى إدراك الفرد وفهمه أو استيعابه لما يدور حوله من الأحداث وأمور عامة وخاصة ويعرف "سيمان" بأنه يعني توقع الفرد أنه لن يستطيع تنبؤ بدرجة عالية من الكفاءة بالنتائج المستقبلية للسلوك<sup>2</sup>. فالفرد يغترب عندما لا يكون واضحاً لديه ما يجب عليه أن يؤمن به أو يثق فيه، وكذلك عندما لا يستطيع تحديد معنى لما يقول به وما يتخذه من قرارات.

➤ **اللامعيارية (الأنوميا):** عرفها "سيمان" هي "الحالة التي يتوقع فيها الفرد بدرجة كبيرة أن أشكال السلوك التي أصبحت مرفوضة اجتماعياً غدت مقبولة تجاه أية أهداف محددة، أي أن الأشياء لم يعد لها أية ضوابط معيارية، ما كان خطأ أصبح صواباً، وما كان صواباً أصبح ينظر إليه باعتباره خطأ من منطق إضفاء صبغة الشرعية على المصلحة الذاتية للفرد وحجبها عن المعايير وقواعد وقوانين المجتمع.<sup>3</sup>

و اللامعيارية تعني شعور الفرد بأن الوسائل غير المشروعة مطلوبة وأنه بحاجة لها لإنجاز الأهداف، وهذه الحالة تنشأ عندما تتفكك القيم والمعايير الاجتماعية وتفشل في السيطرة على السلوك الفردي وضبطه وثباته و يحدث ذلك عندما يشعر العامل بعدم وجود ضوابط ومعايير وقيم واحدة للموضوع الواحد، فيصطدم بوجود القيم ونقيضها للموضوع الواحد، فتحدث الفجوة بين الغايات والوسائل، فيشعر الفرد بضياح القيم والمعايير.

➤ **العزلة الاجتماعية :** ويقصد بها شعور الفرد بالوحدة والفراغ النفسي والافتقار إلى الأمن والعلاقات الاجتماعية الحميمة، والبعد عن الآخرين حتى وإن وجد بينهم. كما قد يصاحب العزلة الشعور بالرفض الاجتماعي والانعزال عن الأهداف. الثقافية للمجتمع، والانفصال بين أهداف الفرد وبين قيم المجتمع ومعايير<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> إبراهيم عيد، علم النفس الاجتماعي، ط، مكتبة زهراء الشرق، مصر، 2000، ص 227.

<sup>2</sup> إبراهيم عيد، المرجع نفسه، ص 227.

<sup>3</sup> أقبال محمد رشيد صالح الحمداي، الاغتراب. التمرد - قلق المستقبل، ط، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 132، بتصرف.

<sup>4</sup> محمد عباس يوسف، الاغتراب والإبداع الفني، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2005، ص 38.

والعزلة هي عدم الاندماج النفسي والفكري في المجتمع، كأن يجد الإنسان نفسه وسط ناس لا يواكبونه فكريا مما يداخله الإحساس بالتباعد بين فكره وبين أفكارهم على المستوى الفردي. أما على المستوى الاجتماعي، فنجد الهوة قد اتسعت بين الفرد والمجتمع حيث نلمح اغتراب العزلة بين الفرد ومجمعه فينزوي بعيدا تحت الظل ويتحكم في هذه الدلالة الكامنة في اغتراب العزلة فلسفة الواقع العصري الذي يعيشه هذا الفرد المغترب عن ثقافة مشوهة. وتضليل السياسة وتضارب الآراء والأفكار، مما يدخل الفرد في حالة من التوتر والضياع وسط تضارب المفاهيم التي داهمته نتيجة للخل المدفون في الواقع.<sup>1</sup>

وتمثل العزلة الاجتماعية مظهر من مظاهر السلوك الإنساني له تأثيرات خطيرة على شخصية الفرد و علاقته بالآخرين حيث تشير إلى عدم قدرته على الانخراط في العلاقات الاجتماعية أو على مواصلة الانخراط فيه و على تفوقه أو تمركزه حول ذاته حيث تنفصل ذاته في هذه الحالة عن ذوات الآخرين مما يدل على عدم كفاية جاذبية شبكة العلاقات الاجتماعية للفرد من حيث عدم الارتباط بين أعضائها أو الاغتراب فيما بينهم.

➤ **الاهداف :** ويرتبط الاهداف ارتباطا وثيقا اللامعنى ويقصد به الشعور المرء بأن حياته تضى دون وجود هدف أو

غاية واضحة ،ومن ثم يفقد الهدف من وجوده ومن عمله ونشاطه وفق معنى الاستمرار في الحياة<sup>2</sup>.

➤ **التشويؤ :** يشير التشويؤ إلى أن الفرد قد تحول إلى موضوع وفقد إحساسه بهويته

،ومن ثم يشعر بأنه مقتلع حيث لا جذور تربطه بنفسه أو واقعة و التشويؤ يكشف عن الطبيعة المجنونة للإنتاج الرأسمالي، فعالم التشويؤ عبارة عن عالم علاقات اجتماعية بين أشياء تتسم بخصائص الأفراد ومن ثم يصبح الأفراد في حوزة الأشياء ، وتنشأ علاقات اجتماعية بين الأشياء وعلاقات مادية بين الأفراد، الأمر الذي يؤدي إلى أن يمنح الأفراد ثقتهم للأشياء وليس لبعضهم البعض والى أن تصبح الثقة ذاتها.<sup>3</sup>

فالتشويؤ يكشف عن عدم التكافؤ بين من يخلق الحضارة (العامل) ومن يستثمرها (الرأسمالية).

➤ **التشاؤم :** وهو إحساس الفرد بعدم الطمأنينة وتوقع الفشل وسوء الحظ في كل شيء وإحساسه دائما بالخطر ويبدو

المستقبل أمامه موحشا.

<sup>1</sup> هشام محمود الاقداحي، مرجع سابق، ص18.

<sup>2</sup> هشام محمود الاقداحي، نفس المرجع السابق، ص19.

<sup>3</sup> حامد زهران، إجمال محمد سري، الأمراض النفسية الاجتماعية، ط، عالم الكتب للنشر والتوزيع، مصر، 2003ص114.

➤ **التمرد:** حسب ميرتون هو الرفض للثقافة السائدة والبناءات الاجتماعية، والبحث عن تبديلها بواحدة جديدة، وهو تبلور الجهد الجماهيري من اجل القضاء على نظام اجتماعي يعاني الأفراد في ظلّه من الإحباط، وهذه الجماهير سوف تظل تسعى بطبقاتها لتغيير هذا النظام وإحلال نظام بديل يستطيعون في ظلّه أن يتوافقوا وأن ينسجموا مع معايير نظام اجتماعي يتيح لهذه الطبقات أن تحقق طموحاته.<sup>1</sup>

## ثانيا: مفهوم المؤسسة:

### (أ) لغويا:

كلمة مؤسسة في اللغة العربية مشتقة من فعل أسس وهو يدل على بناء حدود الشيء وهو لفظ مشتق من institution وإقامة وهو رفع قواعده، ويقابلها في اللغات الأجنبية لفظ يدل هذا الفعل على البناء تماما كما établir بمعنى instituer فعل لاتيني الأصل يبدو الأمر في اللغة العربية، وبالتالي فإن المؤسسة في هذه اللغات كلها إنما تدل على معنى التأسيس والبناء والتشييد، وبناء على ذلك جاءت تعريفات مختلفة لمفهوم المؤسسة في التفاصيل الضمنية للمعنى لكنها في معناها العام تخرج جميعها عن مضمون البناء والتشييد و التأسيس .... الخ

### (ب) اصطلاحا:

لقد تعددت التعريفات حول المؤسسة، والتي سوف نتطرق لبعضها كمايلي:

بجد عبد الرزاق بن حبيب يعرف المؤسسة بأنها "منظمة اجتماعية واقتصادية نوعا ما، تأخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية،المادية،المالية،والإعلامية، بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زماني ومكاني.

وأما وليام غراهام سمن "Graham . S" فيعرف المؤسسة بأنها وليدة الفكرة والهيكلة الذي ينسجم أحدهما مع الآخر ويعتقد بأن أغلب المؤسسات تنمو من السلوك التبعي الذي يتغير ويصبح عادات اجتماعية إلى أن تتحول إلى عرف اجتماعي، وهذا سرعان ما يتحول إلى أحكام وقوانين ثابتة تفسر طابع المؤسسة الاجتماعية .

<sup>1</sup>اقبال محمد رشيد صالح الحمداني، مرجع سابق، ص72.

**تعريف آخر:** المؤسسة هي نسق اجتماعي يسعى إلى تحقيق أهداف واضحة ومحددة، وهي نظام اجتماعي تعاوني تفاعلي

واعي مفتوح يسير وفق هيكل رسمي من اجل تحقيق أهداف المؤسسة.<sup>1</sup>

أما المؤسسة في نظر تالكوت بارسونز هي "عبارة عن وحدات تقوم وفقا لنموذج بنائي معين لكي تحقق أهداف محددة وبهذا قد اعتبر بارسونز بان المؤسسة هي كل وحدة اجتماعية يرتبط أعضائها فيما بينهم من خلال شبكة من العلاقات نظمهم مجموعة محددة من القيم الاجتماعية.<sup>2</sup>

**التعريف الإجرائي النظري :** يمكن القول أن المؤسسة حسب التعاريف النظرية السابقة هي الوحدة الأساسية التي

تتجمع فيها الموارد البشرية، والموجودات المادية والأصول، بغرض تحقيق أهدافها من جهة، وإشباع حاجات أفرادها من جهة أخرى

**أما عن التعريف الإجرائي الميداني: فالمؤسسة:** هي بلدية انقوسة وهي مؤسسة عمومية ذات إداري وخدماتي، تضم

مجموعة من الموارد البشرية والمادية والمالية، تساهم في التنمية المحلية.

#### رابعاً: تعريف العامل:

**(أ) لغة:** العامل في اللغة مشتق من الفعل الثلاثي: عمل، يعمل، عملاً، وفاعلها عامل، وقيل في لسان العرب العامل هو الذي

يتولى أمور الرجل في ماله وملكه وعمله، ومنه قيل للذي يستخرج الزكاة عامل، ومن ذلك اخذ الاسم "عامل" بمعنى المهنة

والوظيفة.<sup>3</sup>

#### (ب) اصطلاحاً:

العامل هو الشخص الذي يقوم بنشاط عقلي أو بدني يقصد من خلاله تقديم خدمات أو إنتاج سلع بموجبه، في علاقات

اجتماعية في محيط العمل.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> كمال عزام، إدارة الموارد البشرية، دار الكتب، القاهرة، 1983، ص 43 .

<sup>2</sup> رواية محمد حسين، إدارة الموارد البشرية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 209.

<sup>3</sup> ابن منظور، لسان العرب، الجزء 1، دار إحياء التراث العربي، ط 3، مؤسسة التاريخ العربي، لبنان، 1999، ص 751.

<sup>4</sup> عبد الباسط محمد الحسن، علم الاجتماع الصناعي، ط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1979، ص 65.

كما يعرف العامل على انه >> هو كل فرد يؤدي نشاطا عضليا أو فكريا، ويكون النشاط منتجا للحصول على اجر يلي له احتياجاته ويربطه بمحيط ويدخله في جو العلاقات الاجتماعية في محيط العمل<<.<sup>1</sup> كما يعرفه عبد الهادي الجوهري بأنه: موظف عمومي خاضع لقانون أساسي معين في عمل دائم ومرسوم في رتبة من السلم التدريجي لإدارة المؤسسة<sup>2</sup>.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن العامل هو ذلك الفرد الذي يبذل جهد عضلي أو فكري مقابل اجر مادي معين.

**التعريف الإجرائي للعامل:** نقصد بالعامل في الدراسة الحالية هو ذلك الفرد الحامل للهوية الوطنية الجزائرية التي تلقاها

في التنشئة الاجتماعية، والذي يعمل أو يزاول مهنة أو وظيفة معينة في المؤسسة العمومية (بلدية انقوسة) بصفة دائمة مقابل

اجر مادي معين.

## 6/ الدراسات السابقة:

تمثل الدراسات السابقة سجلا حافلا بالمعلومات التي يمكن من خلالها رصد الظاهرة وتحديد موقعا من التراث المعرفي، وانطلاقا من هدف عرض الدراسات السابقة استنباط الفروض، ومحاولة إلقاء الضوء على مواقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة، والاستفادة من بحوث التراث في تحديد العينة والأدوات المستخدمة، وعرض النتائج المستخلصة من البحوث السابقة وعليه سوف يتم عرض بعض الدراسات التي تناولت متغير الاغتراب على النحو التالي:

### ➤ الدراسة الأولى: تناولت تأثير المناخ الأخلاقي على الشعور بالاغتراب الوظيفي.

وهي دراسة تطبيقية بعنوان اثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي من إعداد الباحثين سوزان صالح دروزة، ديمما شكري القواسمي، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 2، 2014 .

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف درجة تأثير المناخ الأخلاقي (الجانب الفردي، والجانب المنظمي) على الشعور بالاغتراب الوظيفي (الشعور بالتشاؤم، والشعور بالعجز، والانعزالية، وعدم الرضا) في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الأردن، حيث بلغ عدد موظفي الوزارة ( 200 ) موظف.

<sup>1</sup> سامية بن رمضان، العمل والعامل في الصناعة بين التسريح والإدماج في ظل النظام المؤسساتي في الجزائر، مذكرة دكتوراه منشورة، جامعة الحاج لخضر، كلية العلوم الاجتماعية و العلوم الإسلامية، 2011، ص 15.

<sup>2</sup> عبد الهادي الجوهري، علم الاجتماع الإدارة قضايا ومفاهيم، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1998، ص 7.

## تساؤلات الدراسة:

ما مدى وجود مناخ العمل الأخلاقي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي؟

- ما مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي؟

- ما أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي؟

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبه النظري والميداني بطريقة المسح الاجتماعي لأنه الأنسب إلى معرفة

الواقع لجوانب الدراسة، وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها:

- إن تصورات الباحثين حول وجود مناخ عمل أخلاقي في الوزارة جاءت بمستوى مرتفع، بينما جاءت تصوراتهم حول مستوى

الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى الباحثين بمستوى متوسط.

- أظهرت الدراسة وجود أثر معنوي لمناخ العمل الأخلاقي ببعديه على الشعور بالاغتراب الوظيفي في الوزارة، حيث أظهرت وجود

أثر معنوي للجانب الفردي الأخلاقي على الشعور بالاغتراب الوظيفي، وعدم وجود أثر معنوي للجانب المنظمي الأخلاقي على

الشعور بالاغتراب الوظيفي<sup>1</sup>.

➤ **التعليق على الدراسة:** سوف نتناول هنا عرضاً ملخص الاستفادة الباحثة من الدراسة:

لقد كانت الاستفادة من الدراسة من حيث أن مقارنة بحثية من حيث المتغير الرئيسي وهو الاغتراب الوظيفي، وكذلك استعانة

ببعض الأسباب وأهداف الدراسة إلى جانب المفاهيم المشتركة بين الدراسات بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات المتمثلة في

الاستمارة التي أثرت ببعض التساؤلات، كذلك من حيث المنهج المتبع.

➤ **الدراسة الثانية: تناولت الاغتراب الوظيفي والأداء.**

دراسة ميدانية بإدارة جوازات مكة المكرمة.

صاحب الدراسة وسنة الانجاز: شعيل بن بختيار المطرفي، السنة الجامعية 2005.

موضوع الدراسة: دراسة معنونة بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء وهي دراسة لرسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات لنيل شهادة

الماجستير في العلوم الإدارية من إعداد الطالب ( شعيل بن بختيار المطرفي ) جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض كلية

الدراسات..... قسم العلوم الإدارية، السنة الجامعية 2005.

<sup>1</sup> سوزان صالح دروزة، دوما شكري القواسمي، أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي، وزارة البحث العلمي الأردنية في الأعمال، المجلد 10، العدد 2014، 2.

و تتلخص إشكالية هذه الدراسة في تواجد ظاهرة الاغتراب الوظيفي بين العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة وعلاقتها بأداء العاملين نحو بعض الجوانب المرتبطة بالظاهرة من وجهة نظر العاملين<sup>1</sup>.

التساؤلات الخاصة بالدراسة كما يلي:

- 1- كيف تتمثل صور معاناة العاملين بجوازات من ظاهرة الاغتراب؟
- 2- ما هي الآثار المتوقعة على وجود ظاهرة الاغتراب لدى العاملين في جوازات منطقة مكة؟
- 3- ما هي الأسباب المؤدية إلى وجود الاغتراب لدى العاملين في جوازات؟
- 4- ما هي العوامل التي تؤدي إلى القضاء على ظاهرة الاغتراب لدى العاملين؟
- 5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ظاهرة الاغتراب الوظيفي بين الضباط الأفراد؟

### المنهج والأدوات المستخدمة:

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي بطريقة المسح الاجتماعي لأنه الأنسب إلى معرفة الواقع الدراسة، أما عن أساليب جمع البيانات فقد استخدم الباحث طريقة المقابلة بصورة مباشرة والاستبيان، أما عن مجتمع الدراسة تمثل في الضباط والأفراد العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة وتم اخذ العينة بطريقة عشوائية أما عن الأساليب الإحصائية فقد استخدم طريقة ألفا كرونباخ واستخدم التجزئة النصفية ومعامل الارتباط والتوزيع التكراري والوسط الحسابي.

وفي آخر الدراسة توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- 1- انتشار ظاهرة الاغتراب الوظيفي بين الضباط والأفراد في جوازات منطقة مكة.
- 2- وجود تمييز لبعض العاملين على حساب البعض الآخر.
- 3- عدم اهتمام الإدارة بمشاركة العاملين في تطوير العمل.
- 4- افتقار التقارير عن العاملين الأسس الموضوعية.
- 5- انتشار ظاهرة التراخي بين العاملين في الأداء.
- 6- عدم تخصص بعض العاملين في مجال العمل.
- 7- أهمية إتاحة الفرصة للعاملين للتعبير عن الأفكار الخاصة بالعمال.

<sup>1</sup> شعيل بن بجيث المطري، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء، رسالة ماجستير علوم إدارية، جامعة أم القرى، 2005.

8- كثرة الأخطاء في أداء الواجب.

9- أهمية التعامل بطريقة ملائمة من قبل الإدارة.

10- أهمية إجراء التدريبات داخل وخارج الإدارة.

➤ **التعقيب على الدراسة:** لقد كانت الاستفادة من الدراسة من حيث أن مقارنة بحثية من حيث المتغير الرئيسي وهو

الاغتراب الوظيفي، وكذلك استعانة ببعض الأسباب وأهداف الدراسة إلى جانب المفاهيم المشتركة بين الدراسات بالإضافة إلى

أدوات جمع البيانات المتمثلة في الاستمارة التي أثرت ببعض التساؤلات، كذلك من حيث المنهج المتبع.

## 7/ المدخل النظري السوسيولوجي: (L'initiation théorique sociologique):

المدخل النظري هو " الطريقة للاقتراب من الظاهرة المعنية بعد اكتشافها وتحليلها وذلك لتفسيرها بالاستناد إلى عامل أو متغير،

كان قد تم تحديد دوره في حركة الظاهرة مسبقا بناء على خبرته التي اكتسبها في مجال البحث العلمي.<sup>1</sup> "

عند إجراء أي بحث سوسيولوجي ويهدف إيجاد تفسير واضح وشامل لموضوع بحثه وإعطائه الطابع السوسيولوجي، يعتمد

الباحث إلى تبني اتجاه فكري وعلمي وهو المقاربة السوسيولوجية التي تعتبر من أهم المراحل التي يمر بها الباحث الاجتماعي، وقد

اعتمدت الباحثة في الدراسة على البنائية الوظيفية التي تعد من أهم الاتجاهات الرئيسية في علم الاجتماع المعاصر، وقد نالت هذه

النظرية النصيب الأوفر من الكتابات التي تصدت لموضوع النظرية الاجتماعية، وفي تعريف البنائية فإن الاغتراب عرض مركب من

عدد من المواقف الموضوعية، و الذاتية التي تظهر من أوضاع اجتماعية و فنية يصاحبه فقدان على التكيف و إنجاز الأهداف و

التنبؤ في صنع القرارات وكما أنه مجموعة من الجوانب البنائية والدينامية وأنه ظاهرة اجتماعية بنائية في الجوانب الثقافية والاجتماعية

والشخصية وهي مرتبطة ارتباطا وثيقا وفيما بينها كما أنها متبادلة التأثير مع بعضها البعض.

تصنيف أنماط استجابات الأفراد و التي قدمها ميرتون

قدم ميرتون تصنيفاً لأنماط الاستجابات لدى الأفراد أو تكيفهم لذلك التفاوت أو الانفصام بين الأهداف المرغوبة و المحددة

ثقافياً ( أي النجاح ) و بين الأساليب المتاحة لتحقيق هذه الأهداف ، و قرر أن هناك خمس أنماط لتكيف الأفراد في المجتمع ،

<sup>1</sup> مرابط أحلام ، واقع المنظومة التربوية الجزائرية، مذكرة ماجستير(غير منشورة)، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع 2006.2005 ، ص135.

أول الأنماط وظيفي ، أي يساعد على بقاء النسق الاجتماعي ، و الأربعة الآخرين ضارين وظيفياً أو أنماط تكيف منحرفة ( أي يهددون بقاء هذا النسق )، و هذه الأنماط الخمسة<sup>1</sup> . وهي :

**(1) نمط الامتثال :** يحدث هذا النوع من التكيف حين يتقبل الأفراد الأهداف الثقافية و يمثلون لها ، و في نفس الوقت يتقبلون الأساليب التي يحددها النظام الاجتماعي بوصفها أساليب مشروعة لتحقيق هذه الأهداف ، مثال ذلك تقبل الأفراد لهدف تحقيق النجاح و الحصول على دخل مرتفع و تقبلهم لاستكمال تعليمهم كأسلوب لتحقيق ذلك الهدف ، فإذا كانت فرصة التعليم متاحة لكل أو غالبية أفراد المجتمع ، فإن حالة من الثبات أو التكامل سوف تسود المجتمع ، لأن غالبية الناس سوف تتقبل الأهداف و أساليب تحقيقها في نفس الوقت ، أما إذا كان بالمجتمع تأكيد على الأهداف فقط دون إتاحة الأساليب اللازمة لتحقيقها لكل الناس ، فإن أحد الأنماط التالية من التكيف الانحرافي يمكن أن تحدث .

إذا فأسباب الامتثال ببساطة عكس تلك الأسباب التي تسبب الشذوذ و الانحراف و هذه العلاقة يوضحها ميرتون في هذا الفرض كلما كانت أهداف النجاح المحددة و المعروفة ثقافياً أوسع انتشاراً و أكثر بروزاً من الناحية السيكولوجية و كلما كانت الوسائل البنائية المشروعة لتحقيقها متاحة على قدر المساواة لأعضاء الجماعة والعدالة الاجتماعية، كلما قل احتمال الأنومي و زادت معدلات السلوك المتمثل في ذلك النظام<sup>2</sup>.

## (2) نمط الإبداع أو الابتكار ( التجديد):

يرى ميرتون أن هذا النمط من التكيف هو أهم أنماط التكيف الانحرافي في المجتمع ، و يعني به أن نسبة كبيرة من الناس في المجتمع تتقبل أهداف النجاح التي تؤكد عليها الثقافة و لكنها تجد فرص تحقيق هذه الأهداف موصدة أمامها لأن توزيع هذه الفرص غير متكافئ ، و في هذه الحالة يرفضون الأساليب المشروعة لتحقيق النجاح ( مثل التعليم ) و يتدعون أساليب غير مشروعة لتحقيق هذا الهدف ، و يسود هذا النوع من التكيف لدى الطبقة العاملة .

و في محاولة لشرح و تفسير لماذا ينبغي حدوث الابتكار يطرح ميرتون فروضاً ضمنية :

<sup>1</sup> Steven ,Luke:Essay in social theory , New York, Rand om House , (1961) . PP 151.

<sup>2</sup>أقبال محمد رشيد صالح الحمداني، مرجع سابق، ص128.

أولاً : يذهب ميرتون إلى أن خبرات التطبيع الاجتماعي أو التنشئة الاجتماعية للفرد لا سيما في الأسرة هامة بصفة خاصة في تحديد رغبتهم في استخدام وسائل مشروعة.<sup>1</sup>

ثانياً : في المجتمعات التي تؤكد فيها القيم الثقافية على الإنجازات الفردية على عكس إنجازات الجماعة أو الجمعية يتعرض الأفراد لضغوط كبيرة لتحقيق أهداف النجاح حتى لو انطوى ذلك على استخدام وسائل غير مشروعة ثقافياً ، و عدم اللجوء إلى ذلك يعرض الشخص للوصف بالفشل ، و هكذا فإذا كان لدى الفرد وازع داخلي ضعيف ضد استخدام الوسائل غير المشروعة و كانت أهداف النجاح واضحة جلية ازداد احتمال الانحراف الابتكاري .

ثالثاً : يوجد استدلال ضمني و هو أن الوسائل غير المشروعة و التي سبق أن استعملها الناس في الماضي حسب الضغوط الشاذة ستكون متاحة بشكل أسهل للأفراد المحتاجين للبحث عن النجاح و الذين لديهم رغبة في مخالفة الوسائل المشروعة ثقافياً ، هذه الظروف و الشروط الضمنية التي تتخذ موقفاً ابتكاريّاً نجدها موضحة في الفرض التالي: كلما كانت الوسائل البنائية المشروعة ثقافياً أقل توافراً لأعضاء مجتمع معين وكان الوازع الداخلي ضد استخدام الوسائل غير المشروعة أضعف ثقافياً ، كلما عظم حدوث السلوك الابتكاري في أولئك في أولئك السكان . متى كانت القيم الثقافية التي تفرض الإنجاز الفردي واسعة الانتشار و بارزة و كانت الوسائل غير المشروعة متاحة بسهولة.

### (3) نمط الطقوسية :

يتمثل هذا النمط من التكيف في التحلي عن الأهداف الثقافية للنجاح الفردي و تحقيق الثروة و صعود السلم الاجتماعي أو التقليل من مستوى طموح الفرد حتى يصل إلى درجة منخفضة يمكن معها إشباع هذا الطموح و في نفس الوقت يظل الفرد ملتزماً بطريقة شبه قهرية بالأساليب المشروعة لتحقيق الأهداف على الرغم من أنها لا تحقق له شيئاً يذكر<sup>2</sup>.

و يسود هذا النوع من التكيف لدى الطبقة الوسطى الدنيا مثل صغار الموظفين البيروقراطيين في الشركات و المصالح الحكومية ، و يفسر ميرتون وجود هذا النمط من التكيف بأنه يرجع إلى أسلوب التنشئة الاجتماعية الصارم السائد في هذه الطبقة و إلى الفرص المحددة للتقدم المتاحة لأعضاء هذه الطبقة .

<sup>1</sup> العكيلي، جعفر نجم نصر، الاغتراب لدى حملة الشهادات العليا، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الآداب، جامعة بغداد، العراق، 2000، ص68.

<sup>2</sup> اقبال محمد رشيد صالح الحمداني، مرجع سابق، ص128.

و يحل الأعضاء هذه الأزمة التي يواجهونها بالامتثال مع الوسائل و رفض أهداف النجاح و تتضح هذه الفروض الضمنية في الفرض التالي:

كلما توفرت الوسائل البنائية المشروعة ثقافياً لدى أعضاء من السكان و كلما عظم القلق على المكانة التي يشغلها أعضاء من ذلك المجتمع في السعي وراء أهداف النجاح الثقافية ، كلما زاد حدوث السلوك الشعائري الطقوسي بين هؤلاء الأفراد ، و ذلك عندما : أ ) تكون القيم الثقافية التي تفرض و تملي الإنجاز الفردي واسعة الانتشار بارزة .

ب ) تكون ممارسات التنشئة الاجتماعية التي تحقق الالتزام السيكلوجي المتين بالوسائل المشروعة ثقافياً واسعة الانتشار<sup>1</sup>.

#### 4) نمط الإنسحابية : و هو من أقل الأنماط شيوعاً في المجتمع ، و الفرد الذي يلجأ إلى هذا النمط الإنسحابي يعيش

في المجتمع و لكنه لا يكون جزءاً منه بمعنى أنه لا يشارك في الاتفاق الجماعي على القيم المجتمعية .

و الإنسحابي يتخلى عن كلاً من الأهداف و الأساليب التي يحددها النسق ، و من أمثلة هذا النمط من التكيف الانحرافي حالات الجنون و التشرد و إدمان الخمر و إدمان المخدرات ، و يرى ميرتون أن هذا النوع من الأفراد لا يقبل الأساليب الإبداعية ( أي غير المشروعية ) لتحقيق الأهداف و في نفس الوقت لا تتاح له الفرصة لإستخدام الأساليب المشروعة لتحقيقها و لا يكون أمامه من مفر سوى أن ينسحب من المجتمع إلى عالمه الخاص ( الجنون أو السكر أو الأوهام ) و هكذا يحل هذا الفرد الصراع النفسي عن طريق الهروب الكامل من المجتمع.

و بالنسبة للأفراد الذين يجدون أنفسهم في هذا الموقف يعتبر الانسحاب من الالتزام بأهداف النجاح الثقافية و كافة الوسائل المشروعة و غير المشروعة أكثر التوافقات احتمالاً ، هذا الفرض يصاغ شكلياً على النحو التالي :

كلما قل توفر الوسائل الإنشائية المشروعة ثقافياً لدى أفراد مجتمع معينة كلما زادت الموانع الداخلية ضد استخدام الوسائل غير المشروعة ثقافياً . كلما زاد حدوث السلوك الإنسحابي في هؤلاء الأفراد، وعندما :

أ ) تكون القيم الثقافية التي تفرض الإنجاز الفردي واسعة الانتشار و بارزة .

ب ) تكون ممارسات التنشئة الاجتماعية التي تخلق التزاماً قوياً بالوسائل المشروعة واسعة الانتشار .

#### 5) نمط التمرد : يتسم هذا النمط من التكيف بإدانة ( و ليس مجرد رفض كما هو الحال في النمط السابق ) كلاً من

الأهداف الثقافية للنجاح و الالتزام بالأساليب النمطية لتحقيقها أي إذا كان النمط السابق يتسم برفض الأهداف و الأساليب

<sup>1</sup> Merlon , R .K.;Social Theory and Social Structure , New York , Prentice Hall , Inc, (1976) / PP175.176.

رفضاً سلبياً و الهروب من المجتمع ، فإن هذا النمط يتسم بالرفض الإيجابي و السعي إلى استبدال البناء الاجتماعي القائم ببناء آخر يضم معايير ثقافية مختلفة للنجاح و فرصاً أخرى لتحقيقه<sup>1</sup>.

و في نظر ميرتون فإن سلوك التمرد أكثر احتمالاً في حدوثه عندما يتزايد و يتصاعد بشكل خطير الإحباط و مشاعر الحرمان المدركة من الفشل في تحقيق الأهداف من خلال القنوات الشرعية و حينما توجد جماعات تطرح أيديولوجية قادرة على تعبئة مشاعر الحرمان ، و تتضمن مناقشته للتمرد أن مشاعر الحرمان لا تحتاج إلى أن تكون مطلقة و إنما أن تكون نسبية في أن أهداف النجاح الثقافية تثير توقعات و رغبات في النجاح إلى درجة تتصاعد معها الإحباطات و مشاعر الحرمان و بصرف النظر عن النجاح المحدود و بالوسائل المشروعة فإن هذا الفرض الضمني في نظرية ميرتون يمكن صياغته شكلياً كما يلي : كلما زاد إحساس الأعضاء في مجتمع معين بالإحباط و الحرمان بالنسبة لاشتراكهم في الوسائل المشروعة ثقافياً لتحقيق أهداف النجاح و كلما توفر لهؤلاء الأعضاء جماعات تنقد أيديولوجيا هيكل النظام كلما زاد حدوث سلوك التمرد في هؤلاء الأفراد.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>أقبال محمد رشيد صالح الحمداني، نفس المرجع السابق، ص128.

<sup>2</sup>أقبال محمد رشيد صالح الحمداني، نفس المرجع السابق ، ص 127. 128.

**خلاصة:**

تم في هذا الفصل التطرق إلى إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وكذا أهدافها ومبررات اختيارها، كما تناول الفصل تحديد المفاهيم والمصطلحات بالإضافة إلى الدراسات السابقة والمدخل النظري السوسولوجي، كما بين هذا الفصل الدور الهام الذي تسهمه هذه الخطوات في تدعيم الدراسة الحالية وإثرائها في تفسير وتحليل ومقارنة هذه الدراسات والنتائج التي سنتوصل إليها في نهاية الدراسة، أي فمن خلال هذه الخطوات يمكن للباحث اخذ نظرة جيدة حول الظاهرة لينطلق منها نحو فهم ووضع تفسيرات أكثر عمق لها وما توصل إليه من الميدان.

# الفصل الثاني

## الإجراءات المنهجية للدراسة

أولا : مجالات الدراسة

- 1- المجال المكاني
- 2- المجال الزمني
- 3- المجال البشري

ثانيا : المنهج المتبع في الدراسة

ثالثا: أدوات جمع البيانات

- 1- الملاحظة
- 2- المقابلة
- 3- الاستبيان
- 4- المعالجة الإحصائية

خلاصة

**تمهيد:**

يعتبر الإطار المنهجي للبحث أحد الجوانب الهامة، بحيث لا يمكن لأي باحث أن يتخلى عنه ، إن عملية التفكير في تأسيس

عمل منهجي منظم بإمكانه أن يترجم معظم أهداف البحث و يمكن مرده إلى:

المنهج الذي سنوظفه، و العينة التي تنصب عليها الدراسة ، ونوع الأدوات التي ستجمع من خلالها المعلومات من الميدان ، و من

ثم جاء الفصل الثاني لتوضيح ذلك حيث يحتوي على طبيعة المنهج المطبق في البحث ، كما تم التطرق إلى عرض حدود البحث

المتتمثلة في المجال المكاني و الزماني و البشري وضبط العينة كما تم التطرق كذلك إلى الأدوات التقنية الخاصة بحصر المعلومات و

المتتمثلة في: الملاحظة، المقابلة، الاستمارة.

## أولاً: المنهج المستخدم: ( METHODOLOGI ) :

المنهج في اللغة العربية مصطلح مرادف لكلمتي النهج والمنهاج اللتان تعنيان الطريق الواضح، أما في اللغة الفرنسية فإن كلمة منهج هي METHODE التي تعبر عن الخطوات الفكرية المنظمة والعقلانية الهادفة إلى بلوغ نتيجة ما، أما اصطلاحاً يعرف على أنه: طريقة البحث التي يعتمد عليها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المكتتبية أو الحقلية و تصنيفها وتحليلها وتنظيمها.<sup>1</sup>

والمنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يعرف على أنه: الأسلوب الذي يشمل جميع الدراسات التي تهتم بجمع وتلخيص الحقائق الحاضرة والمرتبطة بطبيعة أو بوضع جماعة من الناس أو عدد من الأشياء أو مجموعة من الظروف أو فصيلة من الأحداث أو نظام فكري.<sup>2</sup>

كما يعرف أيضاً على أنه: طريقة من التحليل والتفسير بشكل علمي منظم، من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية.<sup>3</sup>

حيث أن هذا المنهج يصف الظواهر وصفا موضوعيا من خلال البيانات التي يتحصل عليها باستخدام أدوات وتقنيات البحث العلمي، ويقوم هذا النوع من المناهج على دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائص أبعادها وتوصيف العلاقات القائمة بينها بهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل لها.

ومن خلال هذا المنهج ساو حاول وصف وتحليل وتفسير آراء عمال بلدية انقوسة بولاية ورقلة من إداريين ومهنيين وغيرهم من العمال. اقتضت الضرورة المنهجية الاعتماد على المنهج الوصفي في هذه الدراسة، تماشياً مع أهداف وطبيعة موضوع البحث، وذلك بغرض تقديم وصف لما هو في الواقع، وجمع معلومات دقيقة من أجل فهم وتحليل وتفسير وتشخيص متغيري الدراسة، ومن ثمة الخروج باستنتاجات حول موضوع الدراسة الحالية بأسلوب المسح الاجتماعي والذي يقصد به أنه يشمل جمهور الدراسة بأكمله ويغطي كل مفرد من مفرداته.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> إحسان محمد الحسن، مناهج البحث العلمي، ط 1، دار وائل، عمان، الأردن، 2005، ص 11.

<sup>2</sup> مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط 2، مؤسسة الرواق، الأردن، 2000، ص 130

<sup>3</sup> عمار بوحوش ومحمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 123

<sup>4</sup> - مروان عبد المجيد إبراهيم، مرجع نفسه، ص 130

## ثانيا: مجالات الدراسة: (Les cadres d'étude) :

إن تحديد مجتمع البحث من أهم الخطوات المنهجية في الدراسات العلمية و السوسولوجية، وهي تتطلب منا دقة متناهية وبالغة، حيث يتوقف عليها إجراء الدراسة وتصميمها وكفاءة نتائجها، ونحاول في هذا العنصر الإجابة على ثلاث أسئلة رئيسة وهي: أين تجرى الدراسة؟، ومن سيجري عليهم البحث؟، ومتى؟.

### 1. المجال المكاني: (Le cadre spatial) :

يعبر المجال المكاني عن موقع إجراء الدراسة، فلك دراسة موقع جغرافي معين يمثل بعدا من أبعاد الدراسة وقد تم إجراء هذه الدراسة الميدانية في بلدية انقوسة والتي تعتبر من بين بلديات ولاية ورقلة وتقع انقوسة شمال الولاية على بعد 20 كلم تقريبا يحدها شمالا العالية والحجيرة، وجنوبا ورقلة وسيدي خويلد، وغربا ورقلة وشرقا بلدية حاسي بن عبد الله، وانبثقت بلدية انقوسة عن التقسيم الإداري المحدث بموجب القانون رقم 09/84 المؤرخ في 04 فيفري 1984 المتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد، وشارت العمل بعد نتائج تنصيب المجلس الشعبي البلدي بتاريخ 19/12/1984، ثم رقيت إلى مقر دائرة سنة 1991، وتربع بلدية انقوسة على مساحة قدرها 2740 كلم، وعدد قاطنيها حوالي 16581 نسمة، وتتكون بلدية انقوسة من ثلاث تجمعات رئيسية للسكان وهي: انقوسة مقر البلدية، البور، افران، بالإضافة إلى خمس مناطق ثانوية وهي الحبنة، غرس بوغفالة، عقلة لرباع، ديبش، الكم، ويتبع لها إداريا فرعين بلديين هما الفرع البلدي بالبور، والفرع البلدي بأفران، وذلك لتسهيل الخدمات الإدارية للمواطنين في هذه المناطق<sup>1</sup>.

### 2 – المجال الزمني: (Le cadre temporal) :

لقد أجريت هذه الدراسة في الموسم الجامعي 2015/2016، و قسمت الدراسة على مرحلتين :

**المرحلة الأولى:** المرحلة الأولى لهذا البحث بدأت بتاريخ 26/12/2015 أين أخذت فكرة عن الموضوع، حيث أعقبها في هذه الفترة القيام بجمع المادة العلمية التي تدور حول الموضوع عوامل الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الجماعات المحلية، وذلك من خلال الأدبيات والقراءات والدراسات السابقة، وهذا بعد اللقاء مع الأستاذ المشرف وتوجيهاته المتعلقة بعدة أمور تخدم الدراسة، ومنها الانطلاق في الزيارات الاستطلاعية حول مجتمع الدراسة والتحدث مع أفراد مجتمع الدراسة فيما يتعلق بموضوع

<sup>1</sup> مستنبط من أرشيف المؤسسة.

الدراسة وكان ذلك في الفترة الممتدة ما بين 2016/01/06 إلى غاية 2016/03/10 وخلال هذه الفترة التقت الباحثة بالأستاذ المشرف في عدة لقاءات تم خلالها تعديل وضبط الموضوع في شكله النهائي، كما تم الحديث عن الإشكالية التي بدورها خضعت إلى التعديل عدة مرات، بالإضافة إلى توجيهات الأستاذ المشرف فيما يتعلق بالسياق العام للإشكالية مركزا على ضرورة احترام الطرح السوسولوجي (اللغة السوسولوجية)، والوحدة العضوية.

### المرحلة الثانية: وهي مرحلة الدراسة الميدانية وتضمنت الخطوات التالية:

**الخطوة الأولى:** مرحلة إنجاز الاستمارة حيث تمت فيها مراعاة توجيهات الأستاذ المشرف وتعديل ما يلزم تعديله منها لتصبح في شكلها النهائي (الملحق رقم 01)، بعدها طبقت الاستمارة في صيغتها النهائية وهذا من (29 / 02 / 2016 إلى 10 / 03 / 2016) وهذا للحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة

**الخطوة الثانية:** توزيع الاستمارات و استرجاعها دامت من (18/03/2016 إلى 03/04/2016) وتضمنت هذه المرحلة كذلك تفرغ البيانات في جداول بسيطة ومركبة.

**الخطوة الثالثة:** تحليل البيانات المتعلقة بالاستمارات واستغرقت من (17/04/2016 إلى 25/05/2016) ، وتم فيها تحليل هذه الجداول المتحصل عليها بالاستعانة بنتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة المعتمدة في الدراسة وفي الأخير تم تفسير نتائج هذه الدراسة والإجابة عن الفرضيات والتساؤل الرئيسي للدراسة

### 3- المجال البشري : (Le cadre humain) :

إن أول ما يفكر فيه الباحث عند اختياره لعينة ما خاصة بموضوع الدراسة هو التعرف على مجتمع البحث الذي هو الاهتمام الأكبر من طرفه، وعندما نتحدث عنه نقول "هو المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة"، ويتمثل مجتمع الدراسة في عمال المؤسسة العمومية بلدية انقوسة- ورقلة، والبالغ عددهم 234 عاملا، منهم 111 عاملا دائم، و123 عاملا مؤقت.

فقد اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة التي تتكون من وحدات معينة اعتقادا منها، وتوجيهات أساتذة مختصين في التخصص وأنها تمثل المجتمع الأصلي خير تمثيل هي العينة القصدية وهو ليس اختيار عشوائي بل مبني على أساس اخذ الفئة التي لها علاقة

بالموضوع، وفي هذه الحالة اقتضت الباحثة في اختيارها على عينة العمال الدائمين ببلدية انقوسة - ورقلة. وهذا بهدف التعرف على اتجاهات هذه الفئة المعنية من فئات المجتمع الأصلي للبحث حول انتشار ظاهرة الاغتراب الوظيفي ومعرفة أهم عوامل هذا المرض الاجتماعي التنظيمي. خاصة أن موضوع الدراسة موضوع استطلاعي، إذن وحدة التحليل في هذه الدراسة الراهنة وفي ضوء الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه هي العمال الدائمين ببلدية انقوسة - ورقلة.

الجدول رقم ( ١ ): يوضح توزيع عدد العمال الدائمين حسب الهيكل التنظيمي.

الوظيفة	العدد
عمال الإدارة	42
عمال الصيانة	18
عمال حظيرة السيارات والمخزن	23
العمال المهنيين	28
المجموع	111

ومن خلال نتائج الجدول أعلاه تم تطبيق أداة الدراسة على مجتمع البحث والبالغ عددها 111 فردا، استجاب منهم 82 فردا أي ما نسبته 74% من مجتمع الدراسة الفعلي.

خصائص مفردات مجتمع الدراسة.

ومن خلال موضوع الدراسة تم اختيار مجتمع البحث حسب المتغيرات السوسيوولوجية ( السن، الجنس، الحالة أو الوضعية العائلية، المستوى التعليمي، الاقدمية ).

**ثالثا: أدوات جمع البيانات: (Outils pour rassembler les données) :**

وهي مجموعة من الأدوات التي تستخدم في جمع المادة العلمية والتي تشكل التصور العام للبحث وهي تعنى عناية خاصة نظر لتوقف جميع نتائج الدراسة عليها، ولما كان الغرض من هذه الدراسة هو الكشف عن العوامل الاغتراب الوظيفي في الفضاء

التنظيمي، فقد كان الأساس الذي بنيت عليه وسيلة جمع البيانات، هو أن تسمح هذه الوسيلة المختارة بان يدلي العمال بآرائهم بكل حرية، وتمثل هذه الوسائل في الملاحظة والمقابلة والاستبيان.

## 1- الملاحظة : (Outils pour rassembler les données):

### الملاحظة كأداة من أدوات البحث العلمي:

تعرف الملاحظة على أنها " من أهم الأدوات الرئيسية التي تعتبر مصدراً أساسياً للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة موضوع الدراسة، وتعتمد على حواس الباحث وقدرته الفائقة على ترجمة ما لاحظوه وتلمسوه إلى عبارات ذات معاني ودلالات تبتثق منها وضع فروض مبدئية ، يمكن التحقق من صدقها أو عدم صدقها عن طريق التجريب<sup>1</sup> "

كما تعتبر الملاحظة إحدى أدوات جمع البيانات، وتستخدم في البحوث الميدانية لجمع البيانات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية أو المكتبية، كما تستخدم في البيانات التي لا يمكن جمعها عن طريق الاستمارة أو المقابلة أو الوثائق و السجلات الإدارية أو الإحصاءات الرسمية والتقارير أو التجريب. ويمكن للباحث تبويب الملاحظة وتسجيل ما يلاحظه من المبحوث سواء كان كلاماً أو سلوكاً.<sup>2</sup>

كما أن الملاحظة هي تقنية مباشرة للتقصي العلمي تسمح ما بطريقة غير موجهة من اجل القيام عادة بسحب كفي يهدف إلى فهم المواقف والسلوكيات.<sup>3</sup>

وقد اعتمدت الدراسة الحالية على الملاحظة البسيطة كأداة لجمع البيانات، ويقصد بها ملاحظة الظواهر كما تحدث تلقائياً في ظروفها العادية دون إخضاعها للضبط العلمي وبدون استخدام أدوات دقيقة للقياس بغية الدقة في الملاحظة والتحلي بالموضوعية، وفيها يلاحظ الباحث بعض الظواهر المتعلقة بالمحاور المخصصة ضمن الملاحظة.<sup>4</sup>

أما عن نوع الملاحظة البسيطة المعتمدة فقد كانت الملاحظة بدون المشاركة، وفيها يلاحظ الباحث عينة بحثه بطريقة غير مباشرة، ودون أن يشارك أعضاء عينة الباحث في عمله. فالباحث عضو خارج عينة البحث في عملهم، يلاحظ من بعيد وفي وقت قصير، فالملاحظة بهذه الطريقة لا تدوم شهور أو سنين. و تستخدم هذه الأداة في الكثير من الأحيان في الدراسات الاستطلاعية

<sup>1</sup>. فيضل دليو وآخرون، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، سلسلة العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، دار البعث، قسنطينة، 1999، ص 189.

<sup>2</sup> رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي الاجتماعي، ط ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002، ص 153

<sup>3</sup> موريس أنجريس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي، دار القصة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004، ص 184

<sup>4</sup> رشيد زرواتي، مرجع سابق، 154

والاستكشافية، ومن خلال الدراسة قامت الباحثة بالملاحظة البسيطة في جولة الاستطلاعية لميدان الدراسة، والتي من خلال إجراءاتها التزمت بالحيادية... ودون أن تشارك في هذه الملاحظة، كما استعنت بها عند قيامها بمقابلة غير المقننة مع بعض أفراد المجتمع.

وقد قامت الباحثة في هذه الدراسة بتطبيق أداة الملاحظة على مجتمع البحث، من خلال ملاحظة ومعاينة سلوك الأفراد العاملين وتصرفاتهم في بعض الموافق الواقعية في الحياة المهنية مثل التغيب، والتأخر وعدم احترام مواعيد الدوام سواء في الدخول أو الانصراف، وكذا العلاقات اليومية للعمال في المؤسسة وما يتخللها من تفاعلات إيجابية مثل التعاون والمساعدة ... وأخرى سلبية مثل الغش وتارة أخرى الصراخ والغضب بالإضافة إلى العنف والتحرش....

وقد تم استخدام الملاحظة للاستفادة من معلوماتها في عملية بناء أسئلة المقابلة وصياغة الاستبيان.

## 2- المقابلة:

### - المقابلة كأداة من أدوات البحث العلمي:

تعتبر المقابلة في عصرنا الحالي من الأدوات المهمة في البحث العلمي، وقد طهرت كأسلوب هام في ميادين عديدة مثل الطب والصحافة والمحاماة وإدارة الأعمال والخدمة الاجتماعية، وبرزت كأداة بحث رئيسية في مجال التشخيص والعلاج النفسي والاجتماعي، كما أنها تعتبر من الأساليب الشائعة الاستعمال في البحوث الميدانية لأنها تحقق أكثر من غرض في نفس الباحث، ورغم أن العديد من الباحثين يعتقدون بسهولة المقابلة إلا أنها على العكس من ذلك لأنها تحتاج إلى تحضير وتخطيط مسبق وحذر كبير في دقة اختيار المصطلحات والكلمات، وتصميم الاستبيان حتى تفني بالغرض الذي قامت من اجله.

مما سبق يمكن تعريف المقابلة على أنها " تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية".<sup>1</sup>

وللمقابلة نوعين المقابلة المقننة والتي تكون فيها الأسئلة محددة ، والمقابلة الغير مقننة حيث تكون الأسئلة فيها مفتوحة ولقد اعتمدت الباحثة على هذه الأخيرة، وتم اللقاء مع المبحوثين العاملين في بلدية انقوسة بغية الحصول على معلومات التي يمكن أن تدعم بعض إجابات الاستمارة وكذلك في جمع المعلومات لبناء الاستمارة (الملحق رقم 01).

1 رشيد زرواتي، مرجع سابق، ص 112.

## 3- الاستبيان:

يعتبر من أكثر الأدوات استعمالاً في جمع المعلومات والبيانات خاصة في البحوث السوسولوجية فهي " وسيلة للدخول في اتصال بالمبحوثين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحد واحدا بنفس الطريقة، انطلاقاً من الأجوبة المتحصل عليها"<sup>1</sup>.

كما يعد الاستبيان أو الاستقصاء أداة ملائمة للحصول على بيانات ومعلومات وحقائق مرتبطة بواقع معين ويقدم الاستبيان على شكل عدد من الأسئلة يجاب عنها من قبل عدد من الأفراد المعنيين لموضوع الاستبيان.<sup>2</sup>

**تصميم الأداة :** تم تصميم الأسئلة والفقرات المتعلقة بتساؤلات البحث وذلك من خلال ما خلصت إليه الباحثة من خلال إشكالية البحث ومراجعة المعلومات الخاصة بالدراسة والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، وقد اشتمل الاستبيان على عدد من الأسئلة التي تعكس الجوانب المختلفة لأبعاد الدراسة.

إذن الاستمارة هي مجموعة من الأسئلة بعضها مغلقة مفتوحة وذلك من اجل إعطاء فرصة للأفراد مجتمع البحث من التعبير عن رأيهم وأفكارهم، و الأخرى مغلقة ذات إجابة واحدة ومغلقة متعددة الإجابات وذلك بهدف تحديد الإجابات، وبعضها متعلق بالحقائق، وبعضها الآخر متعلق بالآراء و المواقف، وبعضها عام والآخر متخصص ووفق هذه الاعتبارات تم تقسيم الاستمارة إلى عدة محاور أساسية وفيما يلي توضيح لخطوات كيفية صياغة أسئلة الاستبيان وهي كالآتي: بعد أن تم تعريف الاغتراب والاعتزاز ( الوظيفي نظرياً، تم الحصول على عدد من الأسئلة التي تعبر عن عوامل الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الجماعات المحلية ( البلدية ) والمتعلقة بالأبعاد التالية لكل من التخصص الوظيفي، ومدة الخدمة، والاحتياجات المادية والمعنوية للعامل، وقد روعي في صياغتها أن تكون ممثلة للمواقف والظروف اليومية والاجتماعية للعامل، وما تثيره من مشاعر ، وما تثيره من مشاعر وردود أفعال لديهم وان تكون بصيغة المتكلم وقابلة لتفسير والتحليل وان يكون محتوى المؤشرات واضحاً وذلك بالاعتماد على المصادر الآتية:

- الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الاغتراب.
- توزيع استبيان استطلاعي مفتوح لعينة مكونة من 10 مفردات.
- عرض استمارة الاستبيان على مجموعة من الأساتذة من التخصص.

<sup>1</sup> موريس أنجوس، مرجع سابق، ص 204

<sup>2</sup> ذوقان عبيدات كايد عبد الحق وآخرون، البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، ط 11، دار الفكر للنشر والتوزيع، الأردن، 2000، ص

وبعد تحليل استجابات أفراد العينة الاستطلاعية وما جمع من الأدبيات والدراسات السابقة، تم صياغة 35 سؤال بشكل أولي وعلى شكل مؤشرات حول مسائل ذات صلة بموضوع الدراسة الحالية، وبعد عرض استمارة الاستبيان الأولية على مجموعة من أساتذة الاختصاص وفي ضوء ملاحظاتهم وآرائهم، وبناء على توجيهات الأستاذ المشرف قامت الباحثة بإجراء تغييرات و تعديلات المتعلقة بصياغة بعض الأسئلة، وإضافة بعض الأسئلة التي رأينا أنها مهمة وتخدم الدراسة، و التخلي عن بعض الأسئلة التي رأينا انه لا داعي لها ضمن الاستمارة لأنها لا تخدم الموضوع المدروس من قريب أو من بعيد، والتقليص من عدد الأسئلة، وشكل الأسئلة التي كانت مبهمه ومعقدة بحيث تم تبسيطها إلى أقصى ما يمكن ، ووضع إجابات بديلة لها محددة ومضبوطة، وتحسين الشكل الخارجي للاستبيان لتحصل في الأخير على استبيان في صيغته النهائية مكونة من 31 سؤال موزعة على 05 محاور أساسية، وكل محور يحتوي على مجموعة من الأسئلة فال محور الأول خاص بالبيانات العامة للمبحوثين، أما المحاور الأخرى خاصة بتساؤلات البحث.

المحور الأول: يحتوي على بيانات تخص الحالة الشخصية لأفراد مجتمع البحث، وتشمل 06 أسئلة

لكشف الصفات العامة للعمال: الجنس ، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الشهادات المتحصل عليها، الاقدمية. من الرقم 1 إلى الرقم 5 .

المحور الثاني: يحتوي على بيانات تخص نص التساؤل الأول والذي جاء نصه كالتالي:

- هل للتخصص الوظيفي دور في حدوث الاغتراب الوظيفي؟ ويشمل 09 أسئلة. من الرقم 6 إلى الرقم 13.

المحور الثالث: يحتوي على بيانات تخص نص التساؤل الثاني والذي جاء نصه كالتالي:

- هل لمدة الخدمة دور في حدوث الاغتراب الوظيفي؟ ويشمل 05 أسئلة. من الرقم 14 إلى الرقم 19.

المحور الرابع: يحتوي على بيانات تخص نص التساؤل الثالث والذي جاء نصه كالتالي:

- هل لاحتياجات المادية للعامل دور في حدوث الاغتراب الوظيفي؟ ويشمل 06 أسئلة. من الرقم 20 إلى الرقم 24.

المحور الخامس: : يحتوي على بيانات تخص نص التساؤل الرابع والذي جاء نصه كالتالي:

هل لاحتياجات المعنوية للعامل دور في حدوث الاغتراب الوظيفي؟ ويشمل 07 أسئلة. من الرقم 25 إلى الرقم 31.

## الجدول رقم (ب): يبين أبعاد الدراسة وعدد أسئلتها.

عدد الأسئلة	أبعاد الدراسة	الرقم
8	التخصص الوظيفي	1
6	مدة الخدمة	2
5	الاحتياجات المادية	3
7	الاحتياجات المعنوية	4
26	المجموع	

وقد تم توزيع استمارة الاستبيان على أفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم 111 عاملا دائما، والجدول رقم (ج) يوضح كيفية توزيع الاستبيان .

## الجدول رقم (ج): يوضح توزيع الاستمارة على مجتمع الدراسة.

عدد الاستمارة الموزعة	عدد الاستمارة المسترجعة	عدد الاستمارة الضائعة
111	82	29

فيما يخص الاستمارات الصالحة للتحليل فهي 82 استمارة، بينما بقية الاستمارات كانت من الاستمارات التي لم يجب البعض عليها ورفضهم ملء الاستمارة بحجة عدم وجود الوقت، وانشغالهم، كما أن بعضهم كان في عطلة مرضية

## 4- الأساليب الإحصائية :

هي عبارة عن عمليات التحليل المرتبطة بالتوزيعات الإحصائية كالتكرارات و النسب المئوية التي اعتمدها الباحثة في الدراسة الراهنة، وقد تم استخدام أسلوب التحليل الكمي بعد تجميع البيانات وتصنيفها، حتى تصبح إجراءات البحث سهلة من حيث التحليل و التفسير.

وفي دراسة الحالية اعتمدت الباحثة على:

-الجداول البسيطة.

-و في تفرغ البيانات وتكميمها استعملت التكرارات و النسب المئوية المرمز لها :(%)

**خلاصة:**

سلطت الضوء في الفصل الثاني على الإجراءات المنهجية للدراسة حيث حاولت و من خلال ما جاء في النظري، تبني تساؤل عام، لنخرج من خلاله بتساؤلات فرعية أربعة و هي مؤشر الأساس للدراسة، باعتبار أن البحث كله أصبح مبنيا على هذه التساؤلات ومدى تحقيقها للنتائج المرجوة، وهذا ما سأكشف عن في هذه الدراسة الميدانية من خلال استمارة البحث ، و ما احتوته من أسئلة من مؤشرات الدراسة ، كما حاولت في هذا الفصل إبراز المنهج المتبع في هذا البحث، إلى جانب استعراض مجالات الدراسة الزمنية.

## الفصل الثالث

### عرض البيانات و تفسير نتائج الدراسة

✚ أولا: تحليل و تفسير البيانات.

- 1- البيانات الشخصية
  - 2- بيانات خاصة بالتساؤل الجزئي الأولي
  - 3- بيانات خاصة بالتساؤل الجزئي الثاني
  - 4- بيانات خاصة بالتساؤل الجزئي الثالث
  - 5- بيانات خاصة بالتساؤل الجزئي الرابع
- ✚ ثانيا: مناقشة النتائج الجزئية و العامة.

- 1- نتائج الدراسة على ضوء التساؤل الجزئي الأول.
- 2- نتائج الدراسة على ضوء التساؤل الجزئي الثاني.
- 3- نتائج الدراسة على ضوء التساؤل الجزئي الثالث
- 4- نتائج الدراسة على ضوء التساؤل الجزئي الرابع.

✚ ثالثا: النتيجة العامة

✚ خلاصة

**تمهيد:**

في الفصول السابقة تناولت الباحثة مختلف الجوانب النظرية و المنهجية ، أما في هذا الفصل سوف تتعرض إلى إجراءات الدراسة الميدانية ، و تكون فيها عملية تحليل البيانات الميدانية و تفسير النتائج من المراحل الأساسية التي يعتمد عليها البحث الاجتماعي ، فهي خطوة تلي عملية جمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة.

ومن خلال هذا الفصل تهدف الباحثة إلى عرض ومناقشة البيانات الميدانية التي جمعت بواسطة استمارة الاستبيان معتمدة في ذلك العرض على الجداول الإحصائية البسيطة والمركبة، والقيام بالعمليات الإحصائية الأساسية من تكرارات ونسب مئوية، وما مدى تحققها من الأسئلة المتناولة، وذلك بإثباتها أو نفيها وفقا لمشكلة البحث.

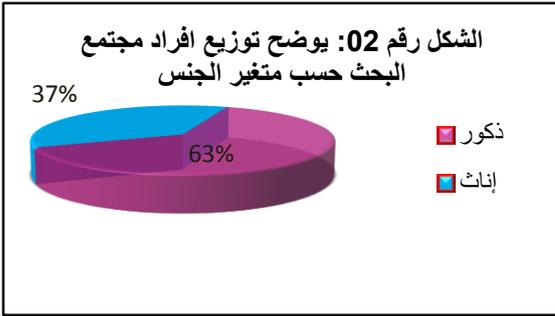
كما تهدف الباحثة من خلال هذا الفصل إلى عرض نتائج الدراسة الجزئية التي توصلت إليها وصولا إلى النتيجة العامة

**1- عرض ومناقشة البيانات الميدانية:****1-1- عرض ومناقشة البيانات الشخصية:** تتمثل خصائص مجتمع الدراسة في المتغيرات السوسولوجية التالية:

الجنس، السن، المؤهل العلمي، الحالة العائلية، الاقدمية.

**الجدول رقم (01): يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس.**

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	52
	إناث	30
المجموع	82	%100

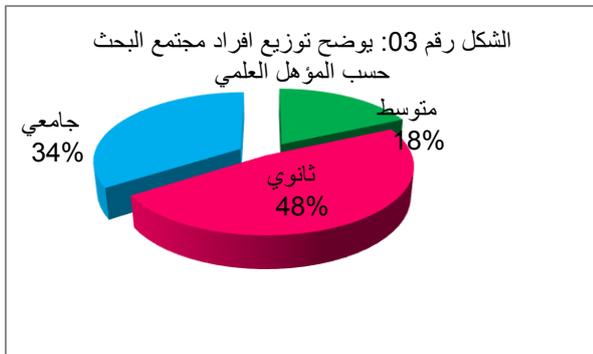


من خلال نتائج الجدول والمتعلقة بمتغير الجنس يظهر جليا أن نسبة الذكور تفوق نسبة الإناث، إذ نجد نسبة الرجال تفوق 63% في حين نجد نسبة النساء العاملات في المؤسسة تتعدى 37%، ويفسر هذا التواجد النسوي في المؤسسة إلى التحرر، وطبيعة العمل حيث أن الأعمال الموجودة لا تتطلب بذل جهد كبير من طرف مؤديها، ومعظم هذه الأعمال والمهام إدارية، ويفيد هذا المتغير في التأكد من وجود أو عدم وجود فرق بين الإناث والذكور فيما يتعلق الاغتراب الوظيفي داخل المؤسسة.

**الجدول رقم (02): يوضح توزيع العينة حسب متغير السن.**

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
السن	42	51%
	24	29%
	16	20%
المجموع	82	100%

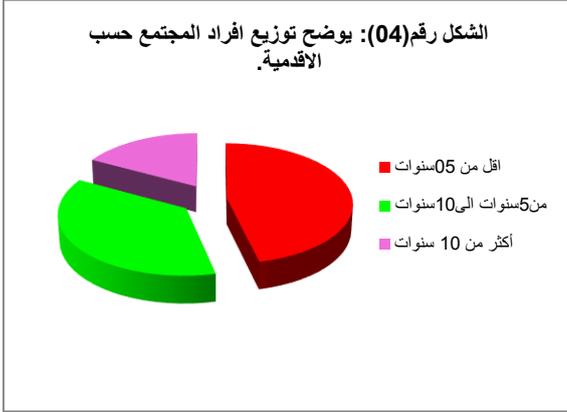
لا يمكن تجاهل عامل السن، لأنه يلعب دورا كبيرا في فعالية العامل وقدرته على أداء مهامه على أكمل وجه، فهو يعبر عن الديناميكية والنشاط في ميدان العمل، هذا طبعا إذا كان العامل متكيفا مع بيئة عمله ولا تواجهه أي عوائق ويعيش وضعا اجتماعيا لائقا وأعمار أفراد مجتمع البحث اغلبها ليست متقدمة في السن، والفئة البارزة هي فئة الشباب، و انطلاقا من نتائج الجدول والمتعلقة بمتغير السن نجد أن مجتمع البحث يحمل مفردات من مختلف الفئات العمرية.

**الجدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.**

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	15	18%
	39	48%
	28	34%
المجموع	82	100%

من خلال نتائج الجدول أعلاه و المتعلقة بمتغير المستوى التعليمي فنجد مختلف المستويات التعليمية متوسط، ثانوي، جامعي، واغلب أفراد المجتمع المبحوث من حاملي المؤهل الثانوي والجامعي وبنسب قدرت على الترتيب ب48% و34%، وهذا يفسر أن طبيعة الأعمال والمهام في المؤسسة تتطلب مستويات تعليمية جيدة.

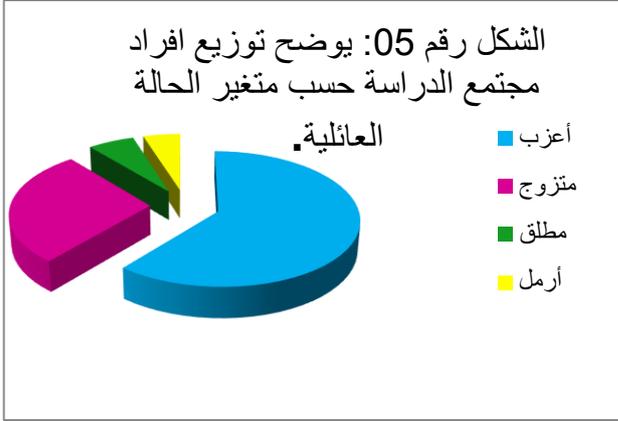
### الجدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة على حسب متغير الإقدمية.



الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 05 سنوات	38	46%
من 5 سنوات الى 10 سنوات	30	37%
أكثر من 10 سنوات	14	17%
المجموع	82	100%

لاشك أن الأقدمية في العمل تعتبر من أكثر العوامل المتحكمة في تكوين اتجاهات الأفراد نحوه، وذلك من خلال الخبرة والقيمة العملية التي يكتسبها العامل عبر تجاربه في العمل.

من خلال نتائج الجدول الخاصة بالمتغير الإقدمية نجد تنوع في الخبرات العملية والمهنية وهذا ما تبينه نتائج الجدول أعلاه حيث نجد نسبة 46% من أفراد المجتمع له اقل من 5 سنوات، وهذا يرجع إلى أن أغلبية أفراد المجتمع المبحوث من فئة الشباب ومن حاملي شهادات ثانوية وجامعية، وهذا ما يؤكد نتائج الجدولين رقم (02) و(03)، أو قد يكون ملتزم بمنصب واحد طيلة مساره المهني، وتليها نسبة 37% من أفراد المجتمع له اقدمية في العمل من 5 سنوات الى 10 سنوات، وتليها نسبة 17% لأكثر من 10 سنوات، وهذا تنوع في الخبرات العملية و المهنية، جعل أفراد المجتمع قادرين على تكوين آراء ايجابية وسلبية أكثر دقة حول عوامل الاغتراب الوظيفي بالمؤسسة حيث تعد الخبرة من أكثر العوامل المؤثرة في آراء الأفراد نحو الأشياء.

**الجدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية.**

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	50	61%
متزوج	23	28%
مطلق	05	6%
أرمل	04	5%
المجموع	82	100%

من خلال النتائج الإحصائية المدونة في الجدول أعلاه، والمتعلق بمتغير الوضعية العائلية نجد كل الوضعيات متزوج، أعزب، مطلق، أرمل وينسب متفاوتة حيث تحتل العزوبة النصيب الأكبر وفي الصدارة الترتيب بنسبة قدرت ب 61%، فيما تقدر نسبة المتزوجين 28%، وهذا راجع إلى الاستقرار العائلي، بالإضافة إلى التزام والمسؤوليات الأسرية المتعددة، كما نجد نسبة 6% مطلقين، ونسبة 5% أرمل.

**1-2- عرض وتحليل وتفسير نتائج التساؤل الأول: هل للتخصص الوظيفي دور في****حدوث الاغتراب الوظيفي؟****الجدول رقم (06): يوضح شعور العامل عند دخوله إلى مكان العمل.**

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
45%	37	ملل
15%	12	نشاط وحيوية
40%	33	شعور عادي
100%	82	المجموع

من خلال البيانات الإحصائية في الجدول أعلاه أن نسبة 40% من أفراد مجتمع الدراسة يشعرون بشعور عادي والذي اقصد به اللامبالاة، وان نسبة من أشاروا إلى شعورهم بالملل في كثير من الأحيان عند التوجه إلى مكان العمل بلغت حوالي 45% من

مجموع مجتمع الدراسة، وهذا يدل على قوة المصادر الموضوعية للاغتراب ، فنظم المؤسساتية لا تتمكن من إشباع حاجات العامل الأساسية، علاوة على أنها لم تتمكن من مسايرة متطلبات النمو المستمر للعامل وهذا ما أكده الباحثون من خلال الأسباب التي أدلوا بها من روتينية ونمطية الأعمال، وعدم توافق التخصص، وتراكم العمل وظروفه ونقص الإمكانيات واحتكارها من قبل صنفوة القوة وأصحاب المصالح الخاصة وهذا ما يقلل انتباه وانجذاب الفرد نحو عمله، وبالتالي ينتهي به في الغالب إلى سوء التوافق وعدم التكيف في إطار المجتمع الذي يعمل به ( المؤسسة )، وهذا ما أكدته نتائج دراسة شعيل بن بحيث المطرني المعنونة بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء، في حين يحتل البديل النشاط والحيوية بنسبة 15%. وهذا يدل على أن العامل أن نشاط ليس ذا أهمية له في حد ذاته، ونظرته إلى العمل كوسيلة لهدف آخر وهو مؤشر ذاتي للعمل الاغترابي الذي لا يقوم به الفرد لأنه يجبه أو يريد، بل لان نشاط هذا العمل يعتبر وسيلة لشيء آخر وفي معظم الأحيان هذا الشيء هو النقود التي تعتبر بدورها وسيلة لأشياء أخرى في الحياة .

### الجدول رقم ( 07 ) : يوضح توافق التخصص مع طبيعة الوظيفة.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
65 %	53	نعم
35 %	29	لا
100%	82	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة العمال الذين صرحوا بتوافق التخصص الوظيفي و ملائمة الوظيفة قدرت ب 64% ويرجع ذلك إلى أن تعيينهم في هذه المناصب كان على أساس الشهادة والخبرة وهذا ما تؤكدته نتائج الجدول رقم ( 14 )، في حين نجد نسبة العمال الذين لا يتوافق ولا يتناسب التخصص الوظيفي مع الوظيفة حيث قدرت ب 36% و هذا يعود إلى حسب وجهة نظر الباحثين ممن أجريت عليهم هذه الدراسة أنهم يقومون بأعمال ليست من اختصاصهم أو غير متصلة بما قاموا بدراسته أو أنهم لم يعدوا أساسا لممارستها وأدائها وهذا يشير إلى أن مستوى العمل الذي يكلفون به أدنى من مستوى المقررات الدراسية التي استوعبوها مما يؤدي إلى الإحساس بعدم أهمية العمل، ووجود فراغ يؤدي إلى الملل والفتور وهذا ما يؤكد الجدول رقم (06) أعلاه ، أو أن طبيعة العمل أو نوعيته تكون مختلفة تماما عن المقررات الدراسية التي استوعبها هؤلاء الأفراد، ومن ثم فهو

لا يتيح فرصة استخدام أو تطبيق المعلومات التي تم تحصيلها. وعدم وضع بعض العمال في مكانهم المناسب ، ووضعهم في مجالات عمل تختلف تماما عن تخصصهم يقلل من أدائهم المتخصص في العمل الذي اسند إليهم، كما نجد أن نقص الكفاءة يؤدي إلى انخفاض الأداء بين العاملين و لجوءهم إلى الغياب عن العمل أو الانسحاب و كثرة الصراع والتمرد والاحتجاج والمواجهة والإحساس بضرورة التغيير التي يراها روبرت ميرتون أمر لا بد منه، و هذا ما يؤدي إلى الإحساس بالاغتراب الوظيفي.

### **الجدول رقم ( 08 ): بوضح الدورات التدريبية التي تلقاها العامل في المؤسسة.**

الاحتمالات	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	مرة واحدة	04	5 %
	مرتين	06	7 %
	أكثر	04	5 %
	المجموع	14	17 %
لا		68	83 %
المجموع		82	100 %

يشكل التدريب إحدى الاهتمامات الكبرى من طرف الإدارات والمنظمات المعاصرة، باعتباره الوسيلة الأفضل لإعداد وتنمية العاملين وتحسين أدائهم، وينطلق هذا الاهتمام بالتدريب من الاعتراف بأهمية الدور الذي يلعبه العنصر البشري في خلق القدرات التنافسية، فهو الوسيلة الأساسية لاستيعاب التكنولوجيا الجديدة واستخدامها بكفاءة عالية وتأهيل عمالها وذلك بتفعيلها لمبدأ الإثراء الوظيفي وهذا ما أكدته ميرتون في كتاباته، فمن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر عدد من وحدات المجتمع لم تتلقى تدريب وذلك بنسبة 83% ، ويعزى ذلك أن المؤسسة لا تعمل على تأهيل مواردها البشرية مهنيا ، في حين نجد 17% منهم قد تلقوا دورات تدريبية سواء كان ذلك داخل المؤسسة أو خارجها وهذا بحسب رأي الباحثين من أفراد مجتمع البحث و يمكن القول أنه هناك أولوية في مجال التدريب و التكوين لأسباب تتعلق بنظام المؤسسة قد تكون على حسب المنصب الذي يشغله العامل أو على حسب مستوى الخبرة و الكفاءة أو على حسب عدد سنوات العمل.

**الجدول رقم (09): يوضح وقوع العامل في أخطاء داخل مكان العمل.**

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
35 %	31	عدم الانتباه
32 %	28	مشاكل في العمل
6 %	05	أخرى تذكر
73 %	65	المجموع
19 %	17	أحيانا
8 %	07	لا
100 %	*88	المجموع

ملاحظة: ( \*المجموع لا يمثل عدد أفراد العينة بل يمثل عدد إجابات المبحوثين)

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة العمال الذين صرحوا بوقوعهم في الأخطاء داخل العمل قدرت ب 73% و هذا يعود إلى عدة أسباب توزعت كالتالي : أولا عدم الانتباه بنسبة 35% و ثانيا مشاكل في العمل بنسبة 32% و ثالثا مشاكل لم يصرحوا بها بل أشاروا إليها بأخرى تذكر كالتعب و اضطرابات نفسية و ضغوط عائلية وعدم توافق التخصص بنسبة 6% ، و في حين نجد 8% من نسبة العمال لم يقعوا في الأخطاء داخل العمل، فكثرة الأخطاء مؤشر على وجود الاغتراب داخل مكان العمل وهذا ما أكدته نتائج دراسة شعيل بن بحيث المطرفي التي سبق الإشارة إليها<sup>1</sup> في الدراسات السابقة .

<sup>1</sup> انظر الفصل الأول، ص28.

**الجدول رقم ( 10 ) : يوضح سماح الإدارة للعمال بالمشاركة في عملية اتخاذ القرار .**

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
%34	28	نعم
%66	54	لا
%100	82	المجموع

وقد جاءت نتائج هذه البدائل في الجدول أعلاه، حيث أشارت النسب إلى أن 66% لا يشاركون في عملية اتخاذ القرارات في مقابل نجد نسبة ما يقارب 34% يشاركون في عملية اتخاذ القرار. و أما عن مبررات الفئة التي لا تشارك في عملية القرار فتتمثل في وجود جماعات المصلحة ومراكز القوة تتحكم في هذه العملية على نحو غير ملائم، كما يعتقدون أنهم حتى ولو اشتركوا في أية عملية قرار فان رأيهم لن يكون ذا أهمية أو اعتبار، لان النتائج تكون معروفة عادة قبل إجراء أي قرار طالما أن هناك هذه الجماعات، وهذا يشير إلى جانب هام من جوانب الاغتراب، وهو انعدام القوة أي شعور الفرد (العامل) بان صوته لن يكون له قدر كبير أو اعتبار وانه لن يتمكن من التعبير عن رأيه بكل صراحة بصدد أي مسألة تحتل أهمية بالنسبة لعمله وإذا كان هذا الشعور يسيطر على العامل يعيش في المؤسسة، فإتباع الفردية في اتخاذ القرارات وعدم إشراك العاملين من قبل الرؤساء والمشرفين يمثل جانب من جوانب الاغتراب بالنسبة للعاملين الذين يشعرون بعدم أهميتهم في اتخاذ القرارات وبأنهم كل مهمل، ليس لأفكارهم أو آرائهم قيمة ولهذا استبعدوا من المشاركة في صنع القرار، وهذا يتجلى بوضوح لدى المنخرطين في النقابات العمالية التي أمدت الكثير من العمال ببعض القوة التي تتيح لهم فرصة الإدلاء بأصواتهم في الكثير من المسائل التي تمهمم والتعبير عن آرائهم.

**الجدول رقم ( 11 ): يوضح الأخذ باقتراحات العمال.**

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
21%	17	نعم
55%	45	لا
24%	20	أحيانا
100%	82	المجموع

أشار أفراد مجتمع البحث إلى أنهم يشعرون بان المسؤولين لا يهتمون بالأخذ باقتراحاتهم فهؤلاء اهتماماتهم الأولية منصبة في الغالب على مصالحهم الشخصية ومحاولاتهم المستميتة من اجل الحفاظ على مناصبهم وتدعيم إقدامهم فيها بأي ثمن حتى لو كان هذا الثمن هو التضحية بالصالح العام. كما تجلى الوعي بالاغتراب عن المجتمع، في صور أخرى وهي الشعور بان القوانين لا تطبق بصورة عادلة على الجميع وحتتهم في ذلك أن تطبيق القوانين، أصبح ينحرف عن الطريق السوي فيضع في اعتباره مسائل معينة: كالمنصب، والرتبة، والمكانة الاجتماعية، بالإضافة إلى انتشار الرشوة والمحسوبية والمحاباة، فضلا عن ذلك يشاركوا هؤلاء مضطرين في ممارسة مثل هذه الوسائل غير المشروعة لأنها أصبحت طريقة في الحياة، وفي التعامل بين الناس، وقضاء مصالحهم، في نفس الوقت الذي يعلمون فيه أنها تعتبر أساليب مدمرة ولا تصلح لان تستمر كأسس للتعامل. ويعني ذلك أنهم يعترفون باندماجهم في هذا المناخ الاغترابي الشامل الذي أصبح يسود المجتمع بأسره.

**الجدول رقم ( 12 ) : يوضح رأي المبحوث حول ما إذا كان دخول جهاز الحاسوب إلى****مكان العمل أدى إلى الاستغناء عن دور العامل.**

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
34%	28	نعم
66%	54	لا
100%	82	المجموع

تشير البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أن نسبة ما يقارب 66% من أفراد العينة صرحوا أن دخول جهاز الحاسوب إلى مكان العمل لم يغب عن دور العامل بل هو إضافة، وربما هذا راجع إلى كون أغلب أفراد العينة شباب من المستويين التعليميين الثانوي والجامعي، أما فيما يخص البعض الآخر ممن صرحوا على أن دخول جهاز الحاسوب إلى مكان العمل هو استغناء عن دور العامل فقد قدرت نسبتهم بحوالي 34% وهذا راجع إلى كون البعض من المتقدم في السن أو ممن لا يحسنون استخدام الجهاز، فعدم إتقان استخدامه يولد حالة من عدم التكيف مع ثورة المعلومات مما يؤدي إلى الشعور بالتخلف، أو ممن يستخدمونه بشكل يومي ومكثف يجعلوهم حسب رأيهم عرضة لكثير من الضغوط و أعراض القلق والتوتر والصدع.

**الجدول رقم (13): يوضح ما إذا كان المؤهل العلمي يجعل العامل ينتمي إلى العمل.**

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
55%	45	نعم
45%	37	لا
100%	82	المجموع

من خلال نتائج الإحصائية المدونة في الجدول أعلاه يتضح أن نسبة العمال الذين يرون بأن المؤهل العلمي دور في زيادة الانتماء للعمل والإخلاص في قيام المهام بأداء جيد قدرت بـ 55% و هي نسبة عالية و هذا يعود إلى مدى ملائمة عملهم مع تخصصهم الوظيفي و مدى وجود الرضا الوظيفي داخل المؤسسة ، في حين نجد 45% يرون العكس و يدل هذا على عدم توافق عملهم مع تخصصهم الوظيفي و هذا إما أدى بهم إلى الشعور بعدم الانتماء للعمل والاستقرار واللامن ، إذا يؤكد بعض العلماء على ضرورة وضع العامل المناسب في مكانه المناسب لكي يؤدي عمله بصورة جيدة أمثال فريدريك تايلور. كما أشارت الدراسة السابقة حول الاغتراب الوظيفي و تأثيره على الأداء في نتائجها عن نقص التخصص في مجال العمل لدى بعض العمال

### 1-3- عرض وتحليل وتفسير نتائج التساؤل الثاني المتعلقة بمدى الخدمة ودورها في

#### حدوث الإغتراب الوظيفي لدى العامل.

الجدول رقم ( 14 ) : يوضح على أي أساس تم توظيف العامل في المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
16%	13	الخبرة
38%	31	الشهادة
34%	28	المسابقة
12%	10	معرفية (الوساطة)
100%	82	المجموع

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح أن هناك تنوع في أسس التوظيف حيث احتلت كل من الشهادة والمسابقة ما يعادل نسبة 72% بتوزيع 38% و 34% لكل منهما على الترتيب، فيما احتلت الخبرة المركز الثالث بنسبة 16%، فيما احتلت المعرفة المركز الأخير بنسبة 12%، وما نستنتج أن هناك وسائل غير مشروعة بديلة تحل محل الوسائل المشروعة يلجأ لها البعض عند فشل هذه الأخيرة عن تحقيق الأهداف وهذا ما أشار إليه ميرتون.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> انظر المدخل النظري، ص 29.

**الجدول رقم (15) : يوضح الخبرة المسبقة في مجال العمل.**

النسبة المئوية	التكرار	البدائل	الاحتمالات
12 %	10	جيدة	نعم
37 %	30	حسنة	
14 %	12	متوسطة	
63 %	52	المجموع	
37 %	30		لا
100 %	82		المجموع

من خلال الجدول يتضح مايلي: نجد نسبة الذين لديهم خبرة مسبقة قدرت ب 63% من العمال تتوزع على مستويات منها ذوي الخبرة الجيدة المقدرة ب 12% ذوي الخبرة الحسنة المقدرة ب 37% و ذوي الخبرة المتوسطة المقدرة ب 14% و يعود هذا التفاوت بين النسب إلى المستوى التعليمي لكل عامل مهني بحيث نجد منهم ذو المستوى الجامعي والآخر ذو المستوى الأقل منه، مما يؤثر على قدراتهم في اكتساب الخبرة و التمکن في حين نجد أن نسبة العمال الذين ليس لديهم خبرة مسبقة قدرت ب 37% من إجمال العمال ، ويعود هذا إلى وجود بعض العمال في مرحلة بدائية أو تمهينية للعمل.

**الجدول رقم (16) : يوضح ما إذا كانت سنوات العمل ساعدت العامل من التمكن في****التخصص الوظيفي.**

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
63 %	52	نعم
37%	30	لا
100%	82	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ نسبة العمال الذين زاد تمكنهم و الكفاءة في التخصص بفضل سنوات العمل قدرت ب63% ، أما عن العمال الذين لم يستفيد و من عدد سنوات العمل في الكفاءة و التمكن في التخصص فقدرت ب37% ، و يعود هذا التفاوت في النسبتين إلى عامل الاقدمية و مدى انتباههم و حرصهم على العمل و حب التجديد والتغيير في الأداء و أما عن نسبة البديل لا فترجع إلى عدم ملائمة التخصص وعدم انسجام العمل و احتكاكه .أسباب أخرى تتعلق بظروف العامل والعمل . وهذا ما تؤكده الجداول رقم(07)، (08).

**الجدول رقم ( 17 ) : يوضح تقييم خبرة الزملاء في العمل.**

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
23%	19	اقل منك
20%	16	أكثر منك
57%	47	متساوية
100%	82	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة العمال الذين صرحوا بخبرتهم المتساوية مع زملائهم مقدرة ب57% بينما نسبة العمال الذين صرحوا بان خبرة زملائهم أقل منهم مقدرة ب 23% و في حين أن نسبة العمال الذين يرون بان خبرة زملائهم أكثر منهم قدرت

ب20% و عند ربط هذه النسبة بالشعور بالاغتراب لاحظنا أنها تنقسم إلى أن هناك من العمال من يتأثر من خبرة زملائه و يشعره بالاغتراب منهم بينما نجد من العمال الذين لا يتأثرون بخبرة زملائهم التي تفوقهم. و نرى أنه يوجد صراع بين العمال نتيجة التنافس في مستوى الخبرة مما يولد لديهم صراع، ومنافسة شديد قد تجعل البعض يضطر إلى استخدام الوسائل غير المشروعة من اجل بلوغ أهدافهم.

### الجدول رقم ( 18 ): يوضح شعور العامل أثناء أداء العمل.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
39%	32	التوتر والقلق
12%	10	الطمأنينة والرضا
49%	40	اللامبالاة
100%	82	المجموع

من خلال نتائج الإحصائية المدونة في الجدول أعلاه، وجاءت الإجابات تشير إلى أن نسبة 19% يشعرون بالطمأنينة والرضا والارتياح، في مقابل 43% يشعرون بالتوتر والقلق، بينما تشير نسبة 38% إلى الذين لا يشعرون بشيء على الإطلاق أي في حالة اللامبالاة، هذا ويعتقد الذين يشعرون بالتوتر والقلق المستمرين أن حالتهم هذه ترجع إلى مجموعة من العوامل معظمها متصل بالعمل ذاته، مثل الظروف الفيزيائية المحيطة به، وعدم ملائمة الأجور بالقياس إلى الجهد المبذول وتعسف الرؤساء، وسوء العلاقة بين الزملاء، وعدم تحكم العامل في أهداف عمله، أما عن الفئة الأولى، وهي التي تشير إلى من يشعرون دائما بالطمأنينة والرضا عن العمل، فقد سئلت عن السبب الذي يكمن وراء ذلك في نظرها، وما يدعوا إلى الدهشة أن غالبية أفرادها أجابوا بأنهم ينبغي أن يشعروا بالرضا عن العمل والطمأنينة من اجل أن يتمكنوا من انجاز المهام المنوطة بهم، وان يحتفظوا بمستوى العلاقة المطلوب والملائم بينهم وبين رؤسائهم ثم بينهم وبين زملائهم، وإلا لما استطاعوا التمشي مع ظروف العمل والحياة في هذا المجتمع، ومعنى ذلك أذن أنهم يعتبرون الشعور بالطمأنينة والارتياح والرضا مفروض عليهم. وهذا يشير إلى انه ليس شعورا حقيقيا وأصيلا ونابعا من أنفسهم، وإنما هو تكوين عكسي أو تعبير ظاهري يكشف عن المشاعر الكامنة بطريقة عكسية، أي بواسطة إخفائها وإبراز

نقائضها. وهذه الظاهرة تعرف باسم كبت الاغتراب وهي ليست سيكولوجية خالصة، وإنما تعتبر اجتماعية لان عواملها ترجع إلى ظروف البناء الاجتماعي كما أن نتائجها اجتماعية أيضا، وقد عبر بعض علماء الاجتماع عن حالة عدم الوعي بالاغتراب هذه أو الاغتراب المكبوت أو المعتقل عن طريق الإشارة إلى أن إنسان العصر الحديث بوجه خاص يعيش في عالم مغلف بالاغتراب، أو انه يعيش حياة اغترابية ربما لا يشعر باغترابه فيها ولو للحظة واحدة.

### الجدول رقم ( 19 ) : يوضح ما إذا كان جو العمل السائد يشجع على تطوير القدرات

#### الفردية.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
24%	20	نعم
76%	62	لا
100%	82	المجموع

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه أن الأغلبية المطلقة من الباحثين وبنسبة ما يقارب 76% يقرون أن أجواء العمل لا تعطي للعامل ما يستحقه من اهتمام، و أن حاجاته ورغباته لا تحظى بالرعاية والجو العام تسوده الضبابية والغموض بسبب نقص الإمكانيات وتعقيد السلم الإداري، وطبيعة الوظائف، وضعف التدريب.... الخ، وهذا ما أكدته نتائج الجداول رقم (7)، (8)، (10)، وهذه جملة من الأسباب التي اقر بوجودها أفراد مجتمع البحث التي تحد من تطوير قدرات الفردية لديهم وتنميتها، فيما أكد البعض الآخر من الباحثين بنسبة 24% أن جو العمل يشجع على تطوير قدرات الفردية وذلك من خلال التعاون بين زملاء العمل.

## 4-1- عرض وتحليل وتفسير نتائج التساؤل الثالث المتعلق بالاحتياجات المادية ودورها

### في حدوث الاغتراب الوظيفي.

الجدول رقم (20) : يوضح إذا ما كان الأجر يتناسب مع الجهد المبذول.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
10 %	08	نعم
90 %	74	لا
100 %	82	المجموع

من خلال المعطيات الإحصائية التي بينها الجدول يتضح أن الأغلبية الساحقة من العمال عبروا عن عدم تناسب الأجر مع

الجهد الذي يبذلونه داخل المؤسسة وذلك بنسبة 90%، وهذا راجع حسب رأيهم إلى طبيعة الوظيفة وكمية العمل المتراكمة.

أما الفئة التي أقرت بتناسب الأجر مع الجهد المبذول فقدرت بنسبة 10% وهذا راجع إلى طبيعة المناصب التي يشغلونها داخل

المؤسسة والتي لا تتطلب بذل مجهود كبير، بالإضافة إلى نوعية هذه المناصب التي تمكن شاغليها من الاستفادة من عدة امتيازات

مادية ومعنوية. كما أن المتمعن في الواقع المعيشي سيجد غلاء فاحشا في الأسعار حيث أن العامل البسيط يتقاضى اجر لا يصل

إلى تلبية احتياجاته الأسرية والشخصية بالإضافة إلى نقص وانعدام الخدمات الاجتماعية للعمال، وتعد بذلك الأسباب المادية أهم

ما يسبب الصراعات والتمرد بإضرابات والتمرد ( الثورة ) كما أشار إليها ميرتون، ليطالبوا برفع أجورهم ومحاولة خلق نوع من

التكافؤ بين الجهد المبذول والأجر الذي يتقاضونه.

**الجدول رقم (21): يوضح مدى كفاية الراتب الشهري لإشباع الاحتياجات.**

النسبة المثوية	التكرار	البدائل
6%	05	نعم
85%	70	لا
9%	07	نوعا ما
100%	82	المجموع

يعتبر الأجر هو المحدد الأساسي لمستوى معيشة الفرد، كما أنه يتوقف عليه مركزه و مكانته بين زملائه في العمل و في المجتمع بصفة عامة، بالإضافة إلى أن الأجور من أهم البواعث المالية التي يتم إشباع الحاجات الأساسية للأفراد من (مأكل، مشرب، مسكن، ملابس...) اللازمة للمحافظة على بقائهم و استمراريتهم في عطاءهم للعمل، و مما لا شك أن درجة رضا الفرد عن عمله تتوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصل عليه نقدا و عينيا و عما إذا كان هذا الأجر يتناسب مع الجهد الذي بذله في العمل.<sup>1</sup>

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 85% من العمال صرحوا بأن راتبهم الشهري لا يشبع حاجاتهم في الغالب يكونون متزوجون أي أن كبر حجم العائلة مع راتب ضعيف وازدياد المسؤوليات العائلية يشعرهم بالانسحاب و البحث عن مشاغل أخرى و عمل آخر براتب مناسب، أما عن غير المتزوجين وهي الأغلبية الساحقة في عينة الدراسة سبب عدم كفاية الأجر لتلبية احتياجاتهم بسبب عدم ملائمة هذا الأخير لمستوى المعيشة المرتفع وتكاليف الزواج الباهظة فعدم الاستقرار النفسي والعائلي والشعور بالطمأنينة يؤدي بالضرورة إلى الاغتراب ، في حين نجد نسبة 6% من العمال يرون بأن راتبهم كافي لإتباع حاجاتهم ، هذا راجع إلى طبيعة المناصب الوظيفية التي يشغلونها ، وما نستنتجوه من هذا أن هناك صلة وثيقة بين المتطلبات الوظيفية للتنظيم و متطلبات الأفراد و ذلك من خلال أنماط الأداء و الكفاءة و الفاعلية و الانجاز و الإشباع العام لدى كل من الأفراد و التنظيم معا. و الإشباع العام يقصد به الراتب، فنظام الأجور والمكافآت والاهتمام به لا يساير متطلبات وحاجات العاملين مما يدفعهم إلى

<sup>1</sup> - عبد السلام أبو حفن: محاضرات في السلوك التنظيمي،الدار الجامعية للطباعة و النشر، مصر،2001،ص 202

الشعور بعدم الرضا عنها فالأجور المتدنية والقيمة الحقيقية لها تنخفض بصورة مستمرة، ففي ظل تكاليف المعيشة التي تشهد ارتفاعا بصورة متزايدة مما تجعل الرواتب غير قادرة على تغطية تكاليف المعيشة المختلفة. الأمر الذي يجعل الموظف يحس بان هناك نقص في إشباع حاجاته فيؤدي ذلك إلى الاعتماد على وسائل تكون غير مشروعة لسد النقص في إشباع حاجاته، وهذا ما يؤكد الواقع من خلال الممارسات اللااخلاقية كانتشار الفساد والمحسوبية والمحاباة بسبب انخفاض دخل الموظف الذي يعد من أسباب انتشار مثل هذه السلوكيات غير الأخلاقية.

### الجدول رقم ( 22 ) : يوضح توفير المؤسسة وسائل النقل للعمال.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
00%	00	نعم
100%	82	لا
100%	82	المجموع

من خلال ملاحظة الجدول يتضح لنا أن جميع العمال بنسبة % 100 صرحوا بعدم توفر المؤسسة لوسائل النقل و هذا يعود إلى عدم برجة المؤسسة لوسائل النقل الخاصة بالعمال وهناك من العمال من صرحوا بأن منازلهم لا تبعد عن المؤسسة لمسافة تستدعي وجود النقل الخاص، بينما يرى البعض الآخر أنهم يقطنون في مناطق معزولة وشبكة المواصلات بها ضعيفة هذه الظروف الخارجية تسبب القلق والتوتر والعصبية لدى البعض، وقد يتخذها البعض لصالحهم كذريعة لتأخر عن مواعيد الدوام الرسمي.

**الجدول رقم (23): يوضح تقديم خدمات اجتماعية من قبل المؤسسة للعمال.**

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
29%	24	نعم
71%	58	لا
100%	82	المجموع

من خلال الشواهد الإحصائية الواردة في الجدول يتضح أن المؤسسة لا تقدم خدمات اجتماعية لفائدة عمالها مثل المساعدات المالية و السلف و القروض الاستهلاكية ، إضافة إلى تنظيم التظاهرات الرياضية و الترفيهية و غيرها من الخدمات ، وهذا ما أقرته نسبة ما يقارب 71% وهي نسبة معتبرة جدا ، وذلك حسب بعض المبحوثين ممن أجريت معهم المقابلة اقر بوجودها من عدم وذلك لان الأغلبية ليسوا مستفيدين منها، وذلك بسبب وجود جماعات المصالحة الشخصية ( الصفوة )، بعبارة أدق المشرفين والمسؤولين عن توزيعها، فتوزيع مثل هذه الخدمات يتم بطريقة تفضيلية وتمييزية وبوسائل غير مشروعة كالحباة والمحسوبية مما يجرمهم من الاستفادة من هذه الخدمات وفي الوقت المناسب مما أدى ببعض إلى الانخراط في النقابة لمطالبة بما والدخول في احتجاجات وحتى الإضرابات، وهذا ما أكده ميرتون من خلال الرفض وعدم الامتثال لمعايير السائدة من اجل التكيف والإشباع العام.

و من المعلوم إن هذه الخدمات تمثل تحفيزا إضافيا للعمال ، كما اتضح أن البعض منهم ليسوا على دراية كافية بالخدمات التي تقدمها المؤسسة مما يعني أن هناك نقص في الجانب الإعلامي من طرف المؤسسة .

**الجدول رقم (24): يوضح رأي المبحوث حول ما إذا كانت المكافآت توزع بطرق عادلة.**

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
24%	20	نعم
76%	62	لا
100%	82	المجموع

تؤكد الشواهد الإحصائية الواردة في الجدول رقم (24) و المتعلق بمدى إسناد توزيع المكافآت والخدمات الاجتماعية إلى العدالة والمساواة ومعايير موضوعية، أن نسبة 76% من أفراد عينة البحث أكدوا على عدم التحلي بعدالة في توزيع هذه المكافآت، وان توزيعها يخضع إلى المحاباة والاعتبارات والأهواء الشخصية، والمستفيد الأول والأخير هم أصحاب النفوذ والسلطة والقرار، وهذا مع أكدته المقابلة مع احد المبحوثين<sup>1</sup>.

**5-1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج التساؤل الرابع المتعلق بالاحتياجات المعنوية ودورها****في حدوث الاغتراب الوظيفي.****الجدول رقم ( 25 ): يبين الاتجاه العام للمبحوثين نحو المسؤولية.**

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
43%	35	متعبة
17%	14	ضرورية
40%	33	غير مجدية
100%	82	المجموع

من خلال النتائج الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه يتضح أن آراء المبحوثين تنوعت بين من يرونها غير مجدية بنسبة غير مجدية بنسبة 40%، و بنسبة متقاربة يراها البعض متعبة وشاقة وهذا ما أكدته نسبة 43%، وهذا حسب رأيهم أنها تتجسد في الحفاظ

<sup>1</sup> مقابلة مع احد المبحوثين، يوم 6 فيفري 2016، على الساعة 11:00 صباحا داخل المؤسسة.

على وسائل العمل، إضافة إلى احترام قوانين العمل و المحيط، وكذلك الانضباط باحترام أوقات العم والراحة، في حين يراها البعض الأخر ضرورية ومجدية وهذا ما أكدته نسبة 1% من المجموع الكلي مجتمتع البحث، فالمسؤولية والخصوصية أساس إرادة المعنى فلكل عامل مهمة خاصة ورسالة في الحياة المهنية، فتحمل المسؤولية هو أساس وجد الإنسان وإذا غاب عن الفرد المعنى لعمله أو وظيفته والمغزى منها، كما أنها تعمل على استقلال الفرد برأيه تعديل لمواقفه وسلوكاته بالنسبة للعمل، فهي في نظرهم مقوم مهم لاكتساب القوة في العمل، فانه يتخلى عن مسؤولياته وإرادته الحرة وقدرته على الفعل والاختيار والتجديد والابتكار نمط التكيف الوظيفي الذي تحدث عنه ميرتون<sup>1</sup>. فالمسؤولية مرتبطة بمدخلات التي يستقبلها الفرد من بيئة عمله، وانتشار النسق البيروقراطي وتزايد العقلنة الوظيفية مرتبط بسلب المعرفة و اللامعيارية.

### الجدول رقم (26): يوضح نوع العلاقات بين زملاء العمل.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
50 %	41	معتدلة
30 %	25	ضعيفة و سطحية
20 %	16	قوية وعميقة
100%	82	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة 50% من العمال تربطهم علاقة عادية بينهم مع رفاق العمل أما نسبة 30% من العمال لهم علاقة سطحية وضعيفة في حين نجد 20% من العمال يرتبطون مع بعضهم في علاقات سطحية و عابرة على حسب العمل و ضعيفة وتقول بأن أعلى نسبة للعلاقات العادية تعود إلى عدم الثقة و الاتكالية المتبادلة بينهم ، بالإضافة إلى وجود نوع من الحساسية و الاستغلال، و قد تعود إلى طبيعة الفرد وفي ضرورة ودرجة بنائه لذلك النوع من العلاقات داخل محيطه المهني.

<sup>1</sup> انظر المدخل النظري، ص 29.

**الجدول رقم (27): يوضح رأي أفراد مجتمع الدراسة اتجاه العلاقات بين الزملاء في العمل.**

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
57%	39	الاستغلال والأنانية
21%	30	الاحترام المتبادل
22%	17	أخرى تذكر: النفاق
100%	* 86	المجموع

ملاحظة: (\*تمثل عدد الإجابات و لا تمثل عدد المبحوثين )

من خلال القراءة الإحصائية لنتائج الجدول أعلاه، فإن الأغلبية الساحقة أقرت بان العلاقات بين الزملاء تقوم على نوع من الاستغلال والأنانية كتبادل المصلحة، والاحتفاظ بالمعلومات الخاصة بالعمل، وهذا ما أكدته نسبة مايقارب 57%، فيما اقر البعض بان العلاقات تقوم على الاحترام المتبادل وذلك بنسبة 21%، في حين كشفت النتائج إلى وجود بديل آخر في أخرى تذكر النفاق وذلك بنسبة 22%، وهذا ما أكدته المقابلة مع احد المبحوثين حينما صرح أن النفاق المهني أصبح شيء عادي وهو من مظاهر والسلوكيات السائدة في المجتمع خاصة انه لا يعاقب من يرتكبه.<sup>1</sup>

**الجدول رقم (28): يوضح رأي المبحوث حول ما إذا كان العمل مع فريق العمل يشعر****العامل بالرضا والارتياح.**

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
26%	21	نعم
29%	24	لا
45%	37	أحيانا
100%	82	المجموع

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة ما يقارب 26% من المؤيدين لعمل مع الفريق يشعرون بالرضا والارتياح وهذا راجع إلى جو الاجتماعي السائد بينهم الذي يتسم بالتعاون والايجابية والتوافق المهني، أما نسبة 29% صرحوا بان العمل مع فريق

<sup>1</sup> مقابلة مع احد المبحوثين، يوم 02 مارس 2016، الساعة 10:00 صباحا، داخل المؤسسة.

العمل لا يشعروهم بالارتياح والرضا وهذا يعود إلى طبيعة الفرد، أو التسلط البعض والى عدم التوافق والانسجام و الانتكالية، وعدم تحمل المسؤولية وهذا ما أكده الجدول رقم 25، بينما نسبة 45% من مجتمع الدراسة صرحوا بأنهم أحيانا ما يشعرون بالرضا والارتياح.

### الجدول رقم (29): يوضح المشاركة في النقاشات العامة.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
50 %	41	نعم
23 %	19	لا
27 %	22	أحيانا
100 %	82	المجموع

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يشاركون في النقاشات العامة قدرت ب 50% وهي نسبة كبيرة مقارنة مع نسبة الذين لا يشاركون في النقاشات العامة، وهذا راجع إلى طبيعة هذه النقاشات التي تمتاز بالحدة والحساسية والمشاحنات، فيما رآها البعض مضيق للوقت.

### الجدول رقم (30): يوضح المشاركة في المشادات الكلامية مع الجمهور.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
30 %	25	نعم
38 %	31	لا
32 %	26	أحيانا
100 %	82	المجموع

من خلال القراءة الإحصائية لنتائج المدونة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يشاركون في المشادات الكلامية قدرت بنسبة حوالي 30%، وهذا راجع حسب آراء أفراد العينة ممن أجريت عليهم الدراسة إلى ضغوط العمل،

وعصبية البعض، أما بالنسبة للذين اقروا بعدم مشاركتهم في المشادات الكلامية قدرت بنسبة 38% من أفراد العينة المبحوثة، وهذا راجع إلى كون الأغلبية من الجنس اللطيف وهذا تجنب وحرص على عدم الاحتكاك في مثل هذه المواقف والانسحاب عند وقوعها وهذا ما تحدث عنه ميرتون كنمط تكيفي عند تصنيفه لاستجابات الأفراد.<sup>1</sup>

### **الجدول رقم(31): يوضح ما إذا كان المبحوث يفكر في ترك مكان العمل والالتحاق بعمل**

**آخر**

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
38%	31	دائما
17%	14	أبدا
45%	37	أحيانا
100%	82	المجموع

من خلال نتائج الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه أن الأغلبية الساحقة تفكر في ترك مكان العمل والالتحاق بعمل آخر، وكانت نسبة من يراودهم هذا الشعور دائما وأحيانا 83% في مقابل 17% لا يشعرون بذلك. وأما عن الأسباب التي استند إليها الذين يرغبون في ترك مكان العمل إلى عوامل تنظيمية تتمثل في بعض المعوقات البيروقراطية القائمة والنظم الروتينية السائدة في مكان العمل، كما يركز أفراد مجتمع البحث ممن يريدون ترك العمل إلى ظروف العمل الموضوعية غير المرضية على جوانب عديدة كالأجر غير المناسب وانهايار علاقات الصداقة بين العمال والمشرفين، وساعات العمل غير الملائمة والخدمات العمالية القاصرة ومجالات الرعاية غير الكافية والإشراف غير الملائم وما إلى ذلك، والجو العام المتميز بالضبابية، أما عن فئة الذين لا يفكرون في مغادرة مكان العمل عندما سئلت عن سبب تمسكها بهذا المكان وعدم رغبتها في هجرة أجابت أنها غير متمسكة به وإنما سوف تتركه في القريب العاجل نظرا لقرب انتهاء مدة الخدمة، بينما أجاب البعض الآخر بأنه لا أمل يرجى من الانتقال إلى عمل آخر، لان أي تنظيم لن يختلف عن التنظيم الذي يعمل به الآن، بالإضافة إلى حركة سوق العمل على المستويين المحلي والوطني.

<sup>1</sup> انظر المدخل النظري، ص 29.

## ثانيا : عرض النتائج الدراسة :

إن دراسة موضوع عوامل الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الجماعات المحلية ( البلدية ) بالجزائر من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت بولاية ورقلة لبلدية انقوسة نموذجاً، كانت مبنية على تساؤل عام ويندرج تحته أربع تساؤلات فرعية بجملة من الأبعاد مثل التخصص الوظيفي، مدة الخدمة، والاحتياجات المادية والمعنوية وعليه فان عرض النتائج المتوصل إليها من قبل الباحثة سيكون تبعا لهذه التساؤلات، ووفقا للأهداف الدراسة المسطرة و إلتزاما بمحدودها و بعد جمع البيانات و تبويبها و تفرغها و تحليلها توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

### 2-1 عرض نتائج المتعلقة بالتساؤل الجزئي الأول: من خلال مناقشة نتائج جداول المحور الثاني و

المخصصة للإجابة على التساؤل الجزئي الأول المتمثلة في " هل للتخصص الوظيفي دور في حدوث الاغتراب الوظيفي لدى العاملين ببلدية انقوسة بورقلة ؟ " ، وذلك من خلال المؤشرات التي تمحورت حولها الاستمارة(6-13)، وقد خلصت الباحثة من خلال تحليل نتائج جداول هذا التساؤل إلى أن للتخصص الوظيفي دور في حدوث الاغتراب لدى العمال الدائمين ببلدية انقوسة، ويعود ذلك إلى شعور العمال بالملل عند التوجه إلى مكان العمل، وهذا راجع إلى روتينية وغطية العمل، وتعقيد السلم الإداري ونقص الإمكانيات، بالإضافة إلى تراكم العمل وظروفه، وهذا ما أكدته نسبة 45% أي ما يعادل 37 فردا في الجدول رقم(06)، في حين تكشف نتائج الدراسة أن اغلب المبحوثين اقرروا بتوافق التخصص مع طبيعة الوظيفة وهذا ما أكدته نسبة 65% وهذا ما يعادل 53 عاملا في الجدول رقم(07)، كما أكد اغلب المبحوثين أنهم لم يخضعوا للتدريب وهذا بنسبة 83% أي 68 عاملا حسب النتائج الإحصائية للجدول رقم(08)، كما يوضح الجدول رقم(09) أن اغلب المبحوثين اقرروا بوقوعهم في أخطاء داخل مكان العمل وهذا بنسبة 73% أي ما يعادل 65 عاملا، ويعود هذا إلى عدة أسباب منها تنظيمية كظروف العمل، تعقد السلم الإداري، وعدم وضوح المهام، وعدم توافق التخصص، وأخرى اجتماعية ونفسية كالتعب والإرهاق، وضغوط عائلية، كما يبين الجدول رقم (10) أن اغلب المبحوثين أكدوا على عدم مشاركتهم في اتخاذ القرارات وهذا ما أكدته نسبة 66% أي 54 عاملا، وهذا راجع إلى وجود جماعات المصلحة، ووجود قيادات تسلطية وإتباع الفردية في اتخاذ القرارات من قبل جماعة النخبة، بالإضافة إلى انعدام القوة لدى العمال البسطاء وعدم وجود هامش من الحرية، كما أكد اغلب المبحوثين أن الرئيس أو المشرف لا يأخذ بآرائهم واقتراحاتهم وهذا بنسبة 55% أي ما يعادل 45 عاملا وهذا حسب ما جاء في الجدول رقم(11)، كما أكد اغلب المبحوثين بان دخول جهاز الحاسوب إلى مكان العمل لم يغن عن دور العامل وهذا بنسبة 66%

أي ما يعادل 54 عاملا حسب الجدول رقم(12)، في حين اقر اغلب الباحثين بان المؤهل العلمي يجعل العامل ينتمي إلى العمل وهذا بنسبة قدرت بحوالي 55% أي 45 عاملا بحسب ما جاء في الجدول رقم (13).

## 2-2 عرض النتائج المتعلقة بالتساؤل الجزئي الثاني: من خلال و مناقشة نتائج جداول المحور الثاني و

المخصصة للإجابة على التساؤل الجزئي الأول المتمثلة في " هل لمدة الخدمة دور في حدوث الاغتراب الوظيفي لدى العاملين ببلدية انقوسة بورقلة ؟ " ، ويظهر ذلك من خلال جملة من المؤشرات التي مثلتها أسئلة الاستمارة وهذه المؤشرات هي أساس التوظيف والخبرة المسبقة وخبرة زملاء وعدد سنوات العمل والمعبر عنها في أسئلة الاستمارة (14- 17)، وكذا جو العمل وتطوير القدرات الفردية وأداء المهام والمعبر عنها بالرقمين 18 و19، وقد خلصت الباحثة من خلال نتائج الجداول إلى أن مدة الخدمة ليس لها دور في حدوث الاغتراب الوظيفي لدى العمال الدائمين ببلدية انقوسة، وهذا راجع إلى أن اغلب الباحثين أكدوا أن توظيفهم تم عن طريق المسابقة وهذا بنسبة حوالي 38% أي ما يعادل 38 عاملا، وهذا حسب ما أكدته نتائج الجدول رقم(14)، في حين كشفت نتائج الدراسة أن اغلب الباحثين ذو خبرة مسبقة وهذا بنسبة حوالي 62% أي ما يعادل 52 فردا، وهذا حسب الجدول رقم(15)، كما أكد اغلب الباحثين أن سنوات الخبرة مكنتهم من التخصص الوظيفي وهذا بنسبة 63% أي ما يعادل 52 عاملا حسب ما جاء في الجدول رقم(16)، وهذا راجع إلى عامل الاقدمية وحرص البعض على إتقان الأعمال الموكلة إليهم، أما فيما يخص تقييم زملاء فاغلب الباحثين اقروا بان خبرة زملاء العمال متساوية وهذا بنسبة 57% أي ما يعادل 47 عاملا حسب ما جاء في الجدول رقم(17)، وهذا راجع إلى اغلب أفراد المجتمع المبحوث لم يخضعوا للتدريب، بالإضافة إلى اغلبهم من نفس المستوى التعليمي، كما أكد اغلب الباحثين أنهم أثناء أداء العمل يبتاهم شعور بالتوتر والقلق وهذا بنسبة 49% أي ما يعادل 40 عاملا وهذا ما جاء في الجدول رقم (18)، وهذا راجع إلى ظروف العمل الفيزيائية، وعدم تطبيق القوانين، كما كشفت نتائج أن جو العمل السائد لا يشجع على تطوير القدرات الفردية وهذا بنسبة قدرت حوالي 76% أي ما يعادل 62 عاملا بحسب ما ورد في الجدول رقم(19)، وسبب ذلك يكمن في عدم ملائمة الأجر، ونقص الإمكانيات، وتعسف الرؤساء، وغموض المهام وضعف التدريب.

## 2-3 عرض النتائج المتعلقة بالتساؤل الجزئي الثالث : من خلال و مناقشة نتائج جداول المحور الثالث

و المخصصة للإجابة على التساؤل الجزئي الثالث المتمثلة في " هل لاحتياجات المادية دور في حدوث الاغتراب الوظيفي لدى العاملين ببلدية انقوسة بورقلة ؟ " وقد خلصت الباحثة من خلال نتائج الجداول إلى أن لاحتياجات المادية دور في

حدوث الاغتراب الوظيفي لدى العمال الدائمين ببلدية انقوسة، وهذا راجع حسب نتائج الجدول رقم(20) الذي يبين أن معظم أفراد مجتمع البحث يرون أن الأجر لا يتناسب مع الجهد المبذول وهذا ما أكدته نسبة 90% أي ما يعادل 74 عاملا، والسبب يكمن في غلاء المعيشة وانخفاض القدرة الشرائية، إضافة إلى أن معظمهم يقومون بإعالة أسرهم، ومسؤوليات والتزامات عائلية، في حين اقر اغلب المبحوثين أن الراتب الشهري لا يكفي لإشباع الحاجات الأساسية وهذا ما أكدته نسبة 85% أي ما يعادل 70 عاملا الواردة في الجدول رقم(21)، كما كشفت نتائج أن اغلب أفراد مجتمع الدراسة أكدوا عدم توفير وسائل النقل للعمال وهذا بنسبة مايقارب 100% أي ما يعادل 82 عاملا بحسب ما ورد في الجدول رقم(22)، كما أكد اغلب المبحوثين أن المؤسسة لا تقدم خدمات اجتماعية وذلك بنسبة مايقارب 71% أي ما يعادل حوالي 58 عاملا وهذا ما جاء في الجدول رقم(23)، كما أنها لا توزع بطرق عادلة وهذا ما أكده اغلب المبحوثين على أن تقديم المكافآت لا يتم بطرق عادلة وذلك بنسبة حوالي 76% أي ما يعادل 62 عاملا حسب ما جاء في الجدول رقم(24).

## 2-4 عرض النتائج المتعلقة بالتساؤل الجزئي الرابع : من خلال و مناقشة نتائج جداول المحور الرابع و

المخصصة للإجابة على التساؤل الجزئي الرابع المتمثلة في " هل لاحتياجات المعنوية دور في حدوث الاغتراب الوظيفي لدى العاملين ببلدية انقوسة بورقلة ؟ " وقد خلصت الباحثة من خلال نتائج الجداول إلى أن لاحتياجات المادية دور في حدوث الاغتراب الوظيفي لدى العمال الدائمين ببلدية انقوسة، وهذا راجع حسب نتائج الجدول رقم(25) الذي يبين أن اغلب المبحوثين أكدوا على أن المسؤولية متعبة وذلك بنسبة 43% أي ما يقارب 35 عاملا، و43%، وهذا حسب رأيهم أنها تتجسد في الحفاظ على وسائل العمل، إضافة إلى احترام قوانين العمل و المحيط، وكذلك الانضباط باحترام أوقات العمل والراحة، و اتكالية البعض، في حين أكد اغلب المبحوثين أن العلاقة مع الزملاء معتدلة وهذا بنسبة 50% أي ما يعادل 41 عاملا حسب ما جاء في الجدول رقم (26)، كما كشفت نتائج أن اغلب المبحوثين أن العلاقات تقوم على الاستغلال والأناية وذلك بنسبة 48% أي ما يعادل 39 عاملا بحسب ما ورد في الجدول رقم(27)، وهذا راجع إلى الاتكالية، والنفاق، كما اقر اغلب المبحوثين بان العمل مع فريق العمل لا يشعروهم بالرضا والارتياح وذلك بنسبة 45% أي ما يعادل 37 عاملا حسب ما جاء في الجدول رقم(28)، وهذا راجع إلى طبيعة الفرد، و تسلط البعض، وعدم الانسجام ، الاتكالية، وعدم تحمل المسؤولية، واللامبالاة، أما فيما يخص المشاركة في النقاشات العامة فقد أكد اغلب المبحوثين ذلك بنسبة 50% أي ما يعادل 41 عاملا وهذا بحسب ما جاء في الجدول رقم(29)، في حين أكد اغلب المبحوثين المشاركة في المشادات الكلامية مع الجمهور وذلك بنسبة 38% أي ما يعادل 31 عاملا

بحسب ما ورد في الجدول رقم(30)، كما كشفت نتائج الدراسة أن اغلب الباحثين يفكرون في مغادرة المؤسسة والالتحاق بمؤسسة أخرى وهذا ما أكدته نسبة 45% أي ما يعادل 37 عاملا، وهذا بحسب ما ورد في الجدول رقم(31)، وهذا راجع إلى عوامل تنظيمية كالبيروقراطية، وروتينية العمل، وكذلك بسبب عامل مهم وهو الأجر المناسب.

### النتيجة العامة :

ومن خلال عرض الباحثة لنتائج الدراسة التي توصلت إليها حول عوامل الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الجماعات المحلية ( البلدية ) كون الاغتراب الوظيفي مرض تنظيمي من الأمراض التنظيمية التي تحدث داخل النسق المؤسساتي ، فقد خصصت الدراسة على عوامل الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في بلدية انقوسة بولاية ورقلة و عليه هدفت الدراسة إلى معرفة عوامل الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بهذه المؤسسة ، كهدف رئيسي و هذا من خلال مجتمع الدراسة المكون من 111 عامل وعاملة ، و بعد عرض نتائج كل تساؤل على حدى في محاولة من الباحثة التقرب من النتيجة العامة والتي جاءت كمايلي : أن لكل من التخصص الوظيفي والاحتياجات بنوعيتها المادية والمعنوية دور في حدوث الاغتراب الوظيفي لدى العمال الدائمين ببلدية انقوسة وبشكل كبير، بينما مدة الخدمة لا تعتبر عاملا من عوامل الاغتراب الوظيفي.

### توصيات :

- 1- ضرورة اهتمام المديرين بموضوع الاغتراب الوظيفي لدى العاملين وأسبابه وأثاره وطرق مواجهته والسيطرة عليه.
- 2- العمل على إعداد دورات تدريبية للعاملين في المؤسسة توضح كيفية التعامل مع ضغوط وظروف العمل
- 3- ضرورة إعطاء وصف واضح للوظائف ، وتحديد المسؤوليات والصلاحيات تحديدا دقيقاً، وتنظيم وقت العمل توزيعه واستغلاله الاستغلال الأمثل ، وزيادة الحوافز المادية والمعنوية للموظفين ، وإيجاد أسس عادلة وموضوعية في توزيعها لتجنب الآثار السلبية لصراع والغموض الأدوار والمسؤوليات والأعباء الوظيفية ومحدودية فرص التقدم والنمو الوظيفي.
- 4 - للحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي ينبغي العمل على إتاحة الفرص للابتكار في العمل، مراعاة الإدارة لظروف الموظف النفسية والاجتماعية، توفير جو اجتماعي ونفسي وتنظيمي مناسب لتشجيع الموظفين، توفير الاستقرار الوظيفي لدى العاملين وتهيئة الجو المناسب للعمل.
- 5- الاعتماد على مبدأ الإثراء الوظيفي في العمل بما يضمن تجدد أو تنوع الأنشطة والمهام التي يقوم بها الموظف والتخلص من الأنشطة الروتينية في العمل التي أن تولد الملل لدى الموظف . لغرض التقليل من ظاهرة الاغتراب الوظيفي

6- العمل على إيجاد قنوات اتصال رأسية وأفقيه واضحة وفعاله داخل المنظمات الحكومية بحيث تتيح للإدارة العليا التعرف على المصادر المسببة للاغتراب الوظيفي وبحيث يشعر العاملون بان اقتراحاتهم وشكاواهم تصل للإدارة العليا مم يؤكد دورهم في المشاركة في عملية صنع القرارات.

7- تبسيط الإجراءات والابتعاد عن الروتين المعقد والاستفادة من التكنولوجيا الإدارية الحديثة وتطبيقها داخل المنظمات الحكومية

## خلاصة الفصل

إن هذا الفصل هو آخر فصل في الدراسة ، و تم فيه عرض البيانات و مناقشة لنتائج التساؤلات و التي أستخدمت للدراسة على مجموعة من عمال بلدية انقوسة بولاية ورقلة ، من أجل الوصول إلى النتيجة العامة ، و عليه فإن الإجابة على التساؤلات مرتبط بتحليل المعطيات الكمية لمجتمع الدراسة و منه توصلت الباحثة إلى إن عمال بلدية بانقوسة ورقلة يعانون من الاغتراب الوظيفي، وذلك من خلال مظاهر عديدة متجسدة في الانسحاب وتمرد، وعدم الانضباط بالدوام الرسمي، والتأخر، والانصراف المبكر من العمل....الخ.



**خاتمة:**

إن اختيار موضوع هذه الدراسة، والذي لم يأتي إلا بعد تفكير وجهد كبيرين، جعل سير الدراسة على خطوات متطلبات البحث العلمي، والذي جاء لمعرفة عوامل الاغتراب الوظيفي لدى عمال الدائمين في الجماعة المحلية ( البلدية ).

ولقد مرت هذه الدراسة بعدة مراحل متسلسلة من البحث العلمي وتوصلت إلى الخروج بموصلة نتائج ميدانية وعلمية لهذا البحث الاستكشافي، الذي بين أن لكل من التخصص والاحتياجات المادية والمعنوية دور في اغتراب العامل وظيفيا، وهذا ما يوضح بجلاء ضرورة الاهتمام بتدريب وتأهيل المورد البشري، وتقديم كل وسائل الدعم المادي والمعنوي ، بالإضافة إلى تكثيف الدراسات في علم الاجتماع تنظيم وعمل.

# قائمة المراجع

قائمة المراجع:

القواميس والمعاجم:

1- ابن منظور: لسان العرب، الجزء 1، دار إحياء التراث العربي، ط3، مؤسسة التاريخ العربي، لبنان، 1999.

الكتب باللغة العربية:

1- إبراهيم براش، علم الاجتماع السياسي، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 1998.

2- إبراهيم عيد، علم النفس الاجتماعي، ط، مكتبة زهراء الشرق، مصر، 2000.

3- اقبال محمد رشيد صالح الحمداني، الاغتراب . التمرد - قلق المستقبل، ط، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.

4- حافظ فرج احمد، التربية وقضايا المجتمع المعاصر، ط، عالم الكتاب، القاهرة، 2003.

5- حامد زهران، إجلال محمد سري، الأمراض النفسية الاجتماعية، ط، عالم الكتب للنشر والتوزيع، مصر، 2003.

6- ذوقان عبيدات كايد عبد الحق وآخرون، البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، ط11، دار الفكر للنشر والتوزيع، الأردن.

7- رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي العلوم الاجتماعية، ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002.

8- رواية محمد حسين، إدارة الموارد البشرية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000.

9- سميرة احمد السيد، مصطلحات علم الاجتماع، ط، مكتبة الشقري للتوزيع والنشر، 1997.

10- عمار بوحوش ومحمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية،

الجزائر، 2005.

11- عبد الباسط محمد الحسن، علم الاجتماع الصناعي، ط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1979.

12- عبد الهادي الجوهري، علم الاجتماع الإدارة قضايا ومفاهيم، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1998.

13- عبد الطيف محمد خليفة، دراسات في سيكولوجية الاغتراب، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000.

14- عبد السلام أبو قحف: محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للطباعة و النشر، مصر، 2001.

15- فيضل دليو وآخرون، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، سلسلة العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة

متنوري، قسنطينة، دار البعث، قسنطينة، 1999.

16- كمال عزام، إدارة الموارد البشرية، دار الكتب، مصر، 1983.

17- محمد عباس يوسف، الاغتراب والإبداع الفني، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2005.

- 18- مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط2، مؤسسة الرواق، الأردن، 2000.
- 19- منصور الحسن عبد الرزاق، الانتماء والاعتراب، دار الجرش، الأردن، 1989.
- 20- موريس أنجريس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي، دار القصة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004.
- 21- هشام محمود الاقداحي، قضايا الاغتراب في الفكر السياسي والاجتماعي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2012.
- الرسائل الجامعية:
- 22- العكيلي، جعفر نجم نصر، الاعتراب لدى حملة الشهادات العليا، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الآداب، جامعة بغداد، العراق، 2000.
- 23- زياد علي محمود الجرجاوي، سمات الشخصية والاعتراب والهوية الذاتية لدى عينة من موظفي وطلبة كليات التربية الفلسطينية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر.
- 24- سامية بن رمضان، العمل والعامل في الصناعة بين التسريح والإدماج في ظل النظام المؤسستي في الجزائر، مذكرة دكتوراه منشورة، جامعة الحاج لخضر، كلية العلوم الاجتماعية و العلوم الإسلامية، 2011.
- 25- سوزان صالح دروزة، ديما شكري القواسمي، اثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاعتراب الوظيفي، وزارة البحث العلمي الأردنية في الأعمال، المجلد 10، العدد 2014.
- 26- شعيل بن بخيث المطرفي، الاعتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء، رسالة ماجستير علوم إدارية، جامعة أم القرى، 2005.
- 27- غراف محمد اشرف وملي اسعد، مقاربة سوسبيولوجية لعلاقة البيروقراطية بالاعتراب الاجتماعي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم علم الاجتماع، جامعة دمشق، 2009.
- 28- مرابط أحلام، واقع المنظومة التربوية الجزائرية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع 2005.2006.
- الدوريات والمجلات:
- 1- الحمد، محمد حمد، الاعتراب الوظيفي، المجلة العربية، العدد 324، السعودية، 2004.

- 1- Appelbaum .Richard, P.: Introduction to Sociology, 4th ed, U .S.A . (2003) , P438
- 2- Vandenberghe, F, Working Out Marx : Marxism and the end of the work society , *Thesis Eleven*, No. 69, ( 2002), pp . 21-46
- 3- Kanungo, R. N. Alienation and Empowerment: Some Ethical Imperatives inBusiness. *Journal of Business Ethics*, Vol .11 (1992), pp. 413-422
- 4- Merlon , R .K;Social Theory and Social Structure , New York , Prentice Hall , Inc, (1976) , PP175.176.
- 5- Steven ,Luke:Essay in social theory , New York, Rand om House , s (1961) , PP 151

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا  
تخصص علم الاجتماع عمل وتنظيم

### استمارة استبيان

في إطار إنجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل بعنوان: عوامل  
الاغتراب الوظيفي لدى العاملين" نرجوا من سيادتكم الإجابة على أسئلة الاستبيان و ذلك أمام الإجابة المناسبة  
بوضع علامة (x) .  
و نحيطكم علما أن المعلومات المقدمة لن تستخدم إلا لأغراض علمية و أخيرا نشكركم جزيل الشكر لتعاونكم  
معنا.

#### المحور الأول: البيانات الشخصية:

1. الجنس: ذكر  أنثى

2. السن:

3. المستوى التعليمي: متوسط  ثانوي  جامعي  مؤهلات أخرى.....

4. الاقدمية: اقل من 05 سنوات  من 05 إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

5. الحالة العائلية: أعزب  متزوج  مطلق  أرمل

المحور الثاني: التخصص الوظيفي والاعتراب الوظيفي.

6. عند دخولك للمؤسسة هل تشعر: ملل  نشاط وحيوية  شعور عادي

وفي حالة الشعور بالملل ما سبب ذلك؟

7- هل يتوافق تخصصك مع طبيعة الوظيفة التي تشغلها؟ نعم  لا

8. هل تلقيت دورات تدريبية مكملة العمل؟ نعم  لا

وفي حالة الإجابة بنعم كم من مرة؟ مرة واحدة  مرتين  أكثر

9. هل سبق ووقعت في أخطاء داخل العمل؟ نعم  لا  أحيانا

إذا كانت الإجابة بنعم كيف كان رد الإدارة؟.....

.....

10. هل تسمح الإدارة لك بالمشاركة في القرارات الخاصة بالعمل؟ نعم  لا

11. هل يأخذ رئيسك في العمل باقتراحاتك؟ نعم  لا  أحيانا

12. حسب رأيك هل تجد أن دخول جهاز الحاسوب في مكان العمل استغناء عن دور العامل؟

نعم  لا

13. في اعتقادك الشخصي هل ترى أن المؤهل العلمي يجعل العامل ينتمي إلى العمل؟

نعم  لا

المحور الثالث: مدة الخدمة والاعتراب الوظيفي.

14. على أي أساس تم توظيفك؟ الخبرة  الشهادة  أخرى تذكر.....

15. هل لديك خبرة مسبقة في مجال العمل؟ نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم فهل خبرتك:  جيدة  حسنة  متوسطة

16. هل عدد سنوات العمل ساعدتك من التمكن في التخصص في الوظيفة؟

نعم  لا

17. كيف تقيم خبرة زملائك في العمل بالنسبة لك؟ اقل منك  أكثر منك  متساوية

18. أثناء أدائك للعمل هل تشعر ب: - التوتر والقلق

- الطمأنينة والرضا

- اللامبالاة

9. هل تعتقد أن جو العمل-السائد يشجع على تطوير قدراتك الفردية؟ نعم  لا

وفي كلتا الحالتين لماذا؟.....

.....

المحور الرابع: الاحتياجات المادية للعامل والاعتراب الوظيفي.

20. هل يتناسب الأجر الذي تتقاضاه مع الجهد المبذول؟ نعم  لا

وفي حالة الإجابة بلا لماذا؟.....

21. هل راتبك الشهري كافي لإشباع حاجاتك؟ نعم  لا  نوعا ما

22. هل توفر لكم المؤسسة وسائل النقل للعمال؟ نعم  لا

23. هل توجد عيادة طبية داخل المؤسسة خاصة بالعمال؟ نعم  لا

24. هل تقوم المؤسسة بتقديم خدمات اجتماعية للعمال؟ نعم  لا  أحيانا

25. هل تقديمها يتم بطرق عادلة؟ نعم  لا

وفي حالة الإجابة بلا كيف ذلك؟.....

المحور الخامس: الاحتياجات المعنوية والاغتراب الوظيفي.

26- كيف تجد المسؤولية ؟ متعبة  ضرورية  غير مجدية

27- هل علاقتك مع زملاء العمال؟

ضعيفة وسطحية  معتدلة  قوية وعميقة

28- هل ترى أن العلاقات بين زملاء العمل تقوم على:

الاستغلال والأنانية  الاحترام المتبادل

أخرى تذكر.....

29- هل تعتقد أن العمل مع فريق العمل يشعرك بالرضا والارتياح؟ نعم  لا  أحيانا

30- هل تشارك في النقاشات العامة ؟ نعم  لا  أحيانا

31- هل تشارك في المشادات الكلامية مع الجمهور؟ نعم  لا

32- هل تفكر في ترك مكان العمل و الالتحاق بعمل آخر؟ دائما  أبدا  أحيانا

وفي كل الحالات لماذا؟.....

.....

.....

الهيكل التنظيمي للبلدية

I . الكتابة العامة

- ✓ مكتب أمانة المجلس والكتابة العامة والأرشيف
- ✓ مكتب المستخدمين

II . مصلحة التنظيم والشؤون العامة.

- ✓ مكتب الحالة والمدنية والخدمة الوطنية
- ✓ مكتب التنظيم والشؤون القانونية والمنازعات
- ✓ مكتب النشاط الاجتماعي.
- ✓ مكتب الانتخابات والإحصاء والشؤون الاجتماعية الثقافية
- ✓ مكتب الفلاحة والوقاية النظافة العمومية
- ✓ فرع الوقاية والنظافة العمومية.

III . مصلحة المالية والشؤون الاقتصادية.

- ✓ مكتب الممتلكات والشؤون الاقتصادية
- ✓ مكتب الحاسبة والمالية
- ✓ فرع الأجور والبرمجة
- ✓ مكتب التخطيط و الصفقات
- ✓ فرع متابعة المشاريع المختلفة

IV . المصلحة التقنية و الأشغال الجديدة.

- ✓ المكتب التعمير والبناء والتخطيط
- ✓ فرع التهيئة والاحتياجات العقارية
- ✓ مكتب الأشغال الجديدة و الصفقات العمومية
- ✓ مكتب الصيانة وحظيرة السيارات والمخزن

#### ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة المعنونة بـ "عوامل الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الجماعات المحلية" وللإجابة عن التساؤل الرئيسي المتمثل في ماهي عوامل الاغتراب الوظيفي؟ وللإجابة على هذا التساؤل اعتمدت الباحثة على جملة من التساؤلات الفرعية المتمثلة فيمايلي:

✓ هل للتخصص الوظيفي دور في حدوث الاغتراب الوظيفي؟

✓ هل لمدة الخدمة دور في حدوث الاغتراب الوظيفي؟

✓ هل لاحتياجات المادية للعامل دور في حدوث الاغتراب الوظيفي؟

✓ هل لاحتياجات المعنوية للعامل دور في حدوث الاغتراب الوظيفي؟

وللإجابة على التساؤلات السابقة اعتمدت الباحثة على مجموعة من الإجراءات المنهجية المتمثلة في المدخل النظري البنائي الوظيفي، والمنهج الوصفي وهذا باستخدام مجموعة من الأدوات لجمع البيانات انطلاقاً من الملاحظة البسيطة، والمقابلة غير المقتنة، واستمارة الاستبيان التي تم توزيعها بطريقة المسح الشامل، على العمال الدائمين ببلدية انقوسة، والبالغ عددهم الإجمالي 111 عامل دائم، فيها، ولقد تحصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

بالنسبة للتساؤل الفرعي الأول وجدت أن للتخصص الوظيفي دور في حدوث الاغتراب لدى العاملين داخل المؤسسة.

بالنسبة للتساؤل الفرعي الثاني وجدت أن لمدة الخدمة ليس لها دور في حدوث الاغتراب الوظيفي.

أما بالنسبة للتساؤل الفرعي الثالث وجدت أن لاحتياجات المادية دور في حدوث الاغتراب الوظيفي.

أما بالنسبة للتساؤل الفرعي الرابع وجدت أن لاحتياجات المعنوية دور في حدوث الاغتراب الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الاغتراب، الاغتراب الوظيفي، العامل.

#### Résumé de l'étude:

Elle visait intitulé "parmi les travailleurs dans les facteurs d'aliénation des communautés de carrière locales," l'étude et de répondre à la question principale des facteurs d'aliénation quelle carrière? Pour répondre à cette question, le chercheur appuyé sur une série de sous-questions suivantes sont représentées:

□ Est carrière rôle de spécialisation dans l'incidence du travail aliénation?

□ Est-ce pour le rôle du service dans l'incidence du travail aliénation?

□ Est-ce matériel aux besoins du rôle du travailleur de l'incidence du travail aliénation?

□ Est-il moral aux besoins du rôle du travailleur de l'incidence du travail aliénation?

Pour répondre aux questions précédentes, le chercheur a adopté un ensemble de procédures méthodologiques de l'entrée carrière formative théorique, approche descriptive cela en utilisant un ensemble d'outils pour la collecte de données à partir d'une simple observation, entrevue non réglementée, et la forme de questionnaire, qui a été distribué dans une étude exhaustive de la manière, , etale a acquis les résultats suivants:

➤ pour la première sous-question, et a constaté que le rôle de la spécialisation fonctionnelle dans la survenue de l'aliénation des travailleurs au sein de l'institution.

➤ pour le deuxième sous-question, et a constaté que la durée du rôle du service dans l'incidence de l'emploi de l'aliénation.

□ Quant au troisième sous-question et a constaté que le matériel aux besoins du rôle de l'incidence du travail aliénation.

□ Quant au quatrième sous-question a révélé que les besoins du rôle moral de l'incidence du travail aliénation.

Mots clés: aliénation, travailleur de carrière d'aliénation