

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

شعبة: علم النفس

التخصص: علم النفس عمل وتنظيم

إعداد الطالبة: ناصري زهية

بغنوان :

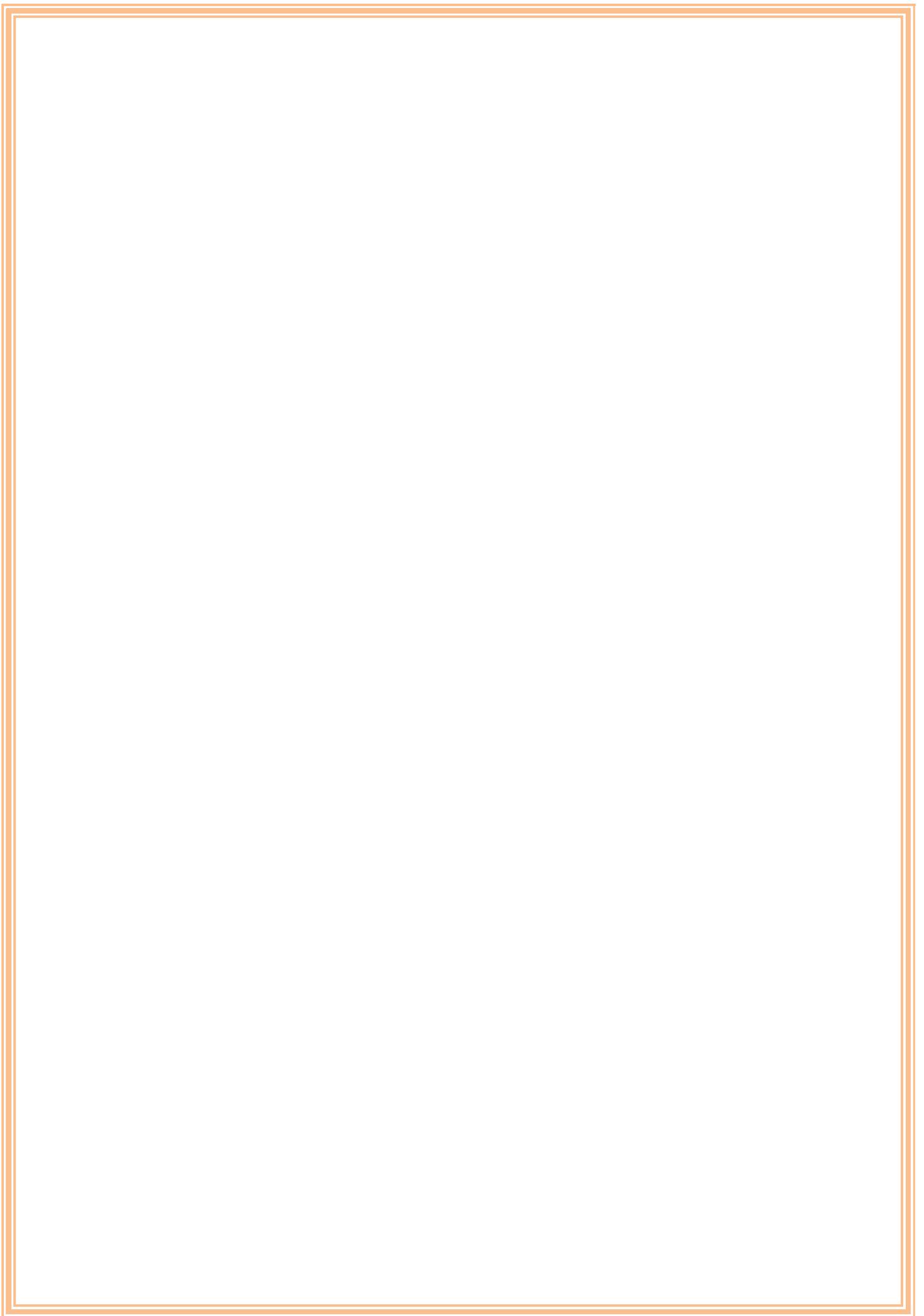
الاغتراب الوظيفي لدى عمال سوناطراك دراسة ميدانية علي عينة من عمال السوناطراك - بحاسي مسعود-ورقلة

نوقشت يوم: 2018/06/04

أمام اللجنة المناقشة المتكونة من :

- | | | |
|--------------|-------------------|-----------------------|
| رئيسا | جامعة قاصدي مرباح | - د . غربي صبرينة |
| مشرفا ومقررا | جامعة قاصدي مرباح | - د . زكور محمد مفيدة |
| مناقشا | جامعة قاصدي مرباح | - د . كادي الحاج |

الموسم الجامعي : 2018/2017



جامعة قاصدي مرياح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

شعبة: علم النفس

التخصص: علم النفس عمل وتنظيم

إعداد الطالبة: ناصري زهية

بغنوان :

**الاغتراب الوظيفي لدى عمال سوناطراك
دراسة ميدانية علي عينة من عمال السوناطراك -
بحاسي مسعود-ورقلة**

نوقشت يوم: 2018/06/04

أمام اللجنة المناقشة المتكونة من :

- | | | |
|--------------|-------------------|-----------------------|
| رئيسا | جامعة قاصدي مرياح | - د . غربي صبرينة |
| مشرفا ومقررا | جامعة قاصدي مرياح | - د . زكور محمد مفيدة |
| مناقشا | جامعة قاصدي مرياح | - د . كادي الحاج |

الموسم الجامعي : 2018/2017

الشكر والتقدير

حمدا لله كما ينبغي لجلال وجهك ولعظيم سلطانك، لك الحمد كله، ولك الشكر كله، وصلّ اللهم وسلم وبارك على نبيك محمد عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم.

أما بعد: أنحني إجلالا وتقديرا أمام والدتي الكريمة التي كانت عوننا وسندا لي في الحياة أطل الله في عمرها ورحم الله والدي وجعل مثواه الجنة، إلى من يشتهي اللسان نطقها وترف العين لوحشتها وتشتاق الأذن لسماع دعواتها أمي الغالية، إلى من علمني أبجدية الحياة وناضل لأجلي وتعب لأرتاح وهياً لي أسباب النجاح أمي العزيزة.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى أستاذتي الفاضلة الدكتورة: زكور محمد مفيدة على إتمام هذا العمل، لها الشكر على ما منحني إياه من وقت وجهد واهتمام لنجاح هذا العمل في أفضل صورة، ويسرني كذلك أن أتقدم بالشكر والإمتنان إلى أعضاء لجنة المناقشة على صدرهم الواسع لمناقشة ودراسة مذكرتي وإعطاء توجيهاتهم وإبداء رأيهم فيها .

كما أتوجه بالشكر إلى جميع اخوتي وعائلي الأفاضل الذين رافقوني طوال المشوار الدراسي وادعموني بنصائحهم وتوجيهاتهم، لهم مني كل الاحترام والتقدير، كما أتقدم بشكر جميع صديقاتي الذين قاموا بمساعدتي. كما لا يفوتني أن أشكر عمال لسوناظراك في مساعدتهم لإجراء الدراسة التطبيقية في الميدان.

اشكركم جزيل الشكر وادعو الله ان يوفقنا لما فيه الخير والسداد.

الطالبة ناصري زهية

ملخص الدراسة بالعربية:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال سوناطراك، ومعرفة الفروق في درجات الاغتراب الوظيفي تبعا للجنس والاقدمية والحالة الاجتماعية.

ولتحقيق هدف الدراسة تم إجراء دراسة ميدانية على عينة عشوائية بلغ عددها (100) عاملا في مؤسسة سوناطراك ببلدية حاسي مسعود باستخدام المنهج الوصفي، بحيث تم استعمال استبيان الاغتراب الوظيفي بعد التأكد من خصائصه السيكمترية وبعد جمع البيانات وتفرغها تمت المعالجة الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي في العلوم الاجتماعية (spss) نسخة 20.

خلصت نتائج الدراسة الي مايلي

- مستوى الاغتراب الوظيفي (منخفض) لدى عمال سوناطراك بحاسي مسعود.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال سوناطراك تعزى لمتغير الجنس في الاغتراب الوظيفي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال السوناطراك تعزى لمتغير الأقدمية في الاغتراب الوظيفي .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي لدى عمال سوناطراك تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

الكلمات المفتاحية: الاغتراب الوظيفي، عمال سوناطراك

Study Summary:

This study aims to reveal the level of work alienation in SONATRACH workers, in addition it aims to know the differences degrees of work alienation on workers depending on: gender and seniority , the social situation.

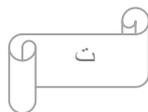
To relaise this study was conducted on a random sample on 100 workers from SONATRACH located in HASSI MASSAOUD, And use scale of work alienation after verification of his psychometric characteristics .

After reception of questionnaires results were analysed and debated quantitatively and qualitatively by social sciences SPSS v 20 program

we obtained following conclusions:

- 1- The level of work Alienation is low on SONATRACH workers .
- 2- There are no statically significant differences between workers on work alienation by sex.
- 3- There are no statically significant differences between workers on work alienation by experience .
- 4- There are no statically significant differences between workers on work alienation by marital status .

Keyword : work alienation.EX



فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	شكر وتقدير
ب	ملخص الدراسة باللغة العربية
ت	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
ث	فهرس المحتويات
خ	قائمة الجداول
د	قائمة الملاحق
02	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة	
07	1 تحديد اشكالية الدراسة
09	2 تساؤلات الدراسة
10	3 فرضيات الدراسة
10	4 أهمية الدراسة
11	5 أهداف الدراسة
11	6 التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة

12	7 حدود الدراسة
الفصل الثاني: الاغتراب الوظيفي	
14	- تمهيد
14	1 تعريف الاغتراب لغة واصطلاحا
15	2 نظريات الاغتراب
21	3 مظاهر الاغتراب
24	4 تعريف الاغتراب الوظيفي
25	5 مراحل الاغتراب الوظيفي
27	6 أنواع الاغتراب الوظيفي
29	7 العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي
40	8 أعراض الاغتراب الوظيفي
43	9 كيفية معالجة ظاهرة الاغتراب الوظيفي
44	10- نتائج الاغتراب الوظيفي
46	- خلاصة الفصل
الجانب الميداني	
الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة	
49	- تمهيد
49	1. الدراسة الاستطلاعية
50	2. أداة جمع البيانات
52	3. الخصائص السيكومترية للأداة

55	4. المنهج المستخدم في الدراسة
56	5. الدراسة الأساسية
56	6. عينة الدراسة الأساسية
57	7. الأساليب الإحصائية
58	- خلاصة الفصل
الفصل الرابع: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج	
60	- تمهيد
60	1. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج التساؤل
64	2. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى
67	3. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية
70	4. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
73	- خلاصة الفصل
74	- خلاصة العامة
75	- توصيات ومقترحات الدراسة
77	- قائمة المراجع
82	- الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يمثل توزيع نسبة افراد العينة	51
02	توزيع الأسئلة حسب الابعاد المذكورة	52
03	يوضح نتائج الصدق باستخدام المقارنة الطرفية	53
4 0	يوضح نتائج الثبات باستخدام ألفا كرونباخ	55
05	يوضح نتائج الفرضية العامة بالمتوسط الحسابي و النسبة المئوية	60
06	يوضح نتائج تساؤل الأول باستخدام t test والمتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لدلالة الفروق لدي عمال سوناطراك تعزي لمتغير الجنس	64
07	يوضح نتائج تساؤل الثاني باستخدام t test والمتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لدلالة الفروق لدي عمال سوناطراك تعزي لمتغير الاقدمية	68
08	يوضح نتائج تساؤل الثالث باستخدام t test المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لدلالة الفروق لدي عمال السوناطراك تعزي لمتغير الحالة الاجتماعية	70

قائمة الملاحق

الملاحق	الرقم
أداة الدراسة إستبيان الاغتراب الوظيفي	01
يوضح نتائج الفرضية الاولى لمتغير الجنس	02
يوضح نتائج الفرضية الثانية لمتغير الاقدمية	03
يوضح نتائج الفرضية لمتغير الحالة العائلية	04

مقدمة

شهد العالم العديد من التطورات على جميع الأصعدة وفي مختلف المجالات، مما جعل المنظمات المعاصرة باختلاف أنواعها تواجه عدة تحديات كالتطور التكنولوجي الهائل والتغير في البنية الاجتماعية محليا وعالميا، الأمر الذي أدى الى ضرورة تأقلمها مع هاته المتغيرات والبحث عن القيمة المضافة التي تحقق أهدافها والحفاظ على بقائها من خلال الاستثمار ، الاهتمام بالموارد البشري كونه العنصر الأساسي المحرك في العملية الانتاجية فيه من خلال تربيته و تعليمه و إعداده للحياة اليومية والعملية، وتوظيف إمكاناته وطاقاته من أجل خدمة المجتمع . كما تعتبر المؤسسة الاقتصادية أداة حيوية في المجتمعات، يرجع ذلك إلى الخدمات التي تقدمها للمجتمع، و هذه الأخيرة جرت بالمنظمة الي تطوير كل معادتها وطرق العمل مما أدى الي ظهور عدة تغيرات، ومن خلال إدراك الفرد لهذه التغيرات يتحدد سلوكه واتجاهه لتلك المنظمة سواء كانت ايجابا أو سلبا، فإذا كانت بالإيجاب يتعزز لدى الفرد الرضا عن الوظيفة و عن المنظمة التي يعمل فيها وكذا الالتزام والولاء التنظيميين، أما إذا كانت سلبا يتولد لدى الفرد الشعور بعدم الانتماء مما يؤدي الى حالة عدم الرضا التي تؤدي بدورها الى ظهور سلوكات

كالتسرب الوظيفي والغياب، النية في ترك العمل، العزلة و القلق، والتوتر، ويحدث ما يسما بالاعتراب كما تعتبر ظاهرة الاعتراب احدي مفرزات الازمة في المجتمع، وتعد من المفاهيم المتداولة بكثرة وتعددت معانيها ودلالاتها، "ولقد ورد مفهوم الاعتراب في اللغة العربية باستخدامات عديدة أهمها الانفصال وكلها اقتصر على المعني المكاني الذي هو شرط أساسي لحدوث الاعتراب الفكري والاجتماعي" (مديحة عبادة و اخرون، 1997، ص:34)

كما تعد ظاهرة الاعتراب الوظيفي من أهم الظواهر ونظرا لاهميته تعددت الدراسات التي تناولته بمختلف جوانبه نذكر منها دراسة بن زاهي(2007)الاعتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للانجاز ،و دراسة عبد اللطيف عنوز (1999)الاعتراب الوظيفي ومصادره، والجدير بالذكر أن بداية الاهتمام بهذه الظاهرة كانت لدى علماء النفس والاجتماع، ثم شاركهم الاهتمام بها بعد ذلك علماء الإدارة. وقد أصبحت ظاهرة الاعتراب الوظيفي في مجال الأعمال واضحة في الوقت الحاضر، كما قال البعض أن هذه الظاهرة تظهر إلى حيز الوجود عندما يصبح الموظفون غير قادرين على التحكم مباشرة في أعمالهم، ولا يجدون أي رابط يشدهم إليها. فالاعتراب الوظيفي ظاهرة تهدد المنظمات بتوقف عمالها عن العمل وترك الساحة

فارغة وهذا يعود إلى العديد من الأسباب والعوامل التي تؤثر سلبا على العمال، كما أنه يترك آثاره السلبية على المنظمة وعلى عمالها، ولكن يتوقف ظهورها كمشكلة تتبدى من سلوكيات الأفراد، على ما يوجهه كل منهم من ضغوط ومشكلات، وعلى مدى قدرة الفرد على تحمل المشكلات والتعامل معها، و يشير مصطلح الاغتراب إلى عدد من العلاقات المتنوعة؛ كعلاقة الإنسان بذاته وعلاقته بالآخرين، و بالطبيعة وبالعمل الإنساني، ويرى (حسن منصور) الاغتراب في كتاب الانتماء و الاغتراب بأنه "حالة من الانفصال عن الواقع، عن كل ما فيه من الأفكار والمبادئ والقيم والعادات والالتزامات الاجتماعية عامة(منصور،1997،ص،361). و لقد اهتم علماء النفس و الاجتماع بهذه الظاهرة، و مدى انتشارها وأكدوا على وجودها ، و من ذلك، يرى اريكسون(1964) أن الاغتراب يأخذ اشكل مختلفة، منها الانعزال المهني، الانعزال الشخصي، وقد صور اريكسون الاغتراب بأنه شكل من أشكال التطور الحاد في حياة المراهق هذا التطور تشتتت به الذات بحثا عنالاستقرار الذي لا يصل اليه الشباب الا بالنضج والتكامل بعد ان يجتاز تفككا في كيانه، ويزداد هذا التفكك والتشتت ضراوة حين ينعدم الامن النفسي والاجتماعي.(سليمان عطية،1995، ص16)

ولقد جاءت هذه الدراسة تحاول الكشف على مستوي الاغتراب الوظيفي لدى عمال سوناطراك، وما هو العامل أكثر دفعا لاغتراب الوظيفي لدى العامل، ولقد قسمت هذه الدراسة إلى بابين أساسين، الباب الأول يمثل الجانب النظري أين يحتوى على فصلين، الفصل الأول يتصل بتقديم موضوع الدراسة وما يتضمنه من مشكلة الدراسة ، وتساؤلات الدراسة وفرضيات الدراسة وأهداف وأهمية الدراسة وكذلك التعريف الإجرائي وحدود الدراسة ، أما الفصل الثاني يتضمن الاغتراب الوظيفي وما فيها من تعريفات، وأنواع وعوامل، وكيفية معالجة ظاهرة الاغتراب الوظيفي وطرق حسابه، والباب الثاني يمثل الجانب الميداني أين احتوى على فصلين هما، الفصل الثالث والذي ضم الإجراءات المنهجية للدراسة من منهج الدراسة والدراسة الاستطلاعية وعينتها و أدوات جمع البيانات وخصائص السيكمترية والدراسة الأساسية وعينتها أما الفصل الرابع خصص لعرض النتائج وتحليلها و تفسيرها ومناقشتها، و خلاصة للفصل، ووضخ مجموعة من اقتراحات للبحث، ووضع استنتاج عام وقائمة المراجع والملاحق.

الجانب النظري

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

- 1) تحديد إشكالية الدراسة.
- 2) تساؤلات الدراسة
- 3) فرضيات الدراسة.
- 4) أهمية الدراسة.
- 5) أهداف الدراسة.
- 6) تحديد التعاريف الاجرائية لدراسة.
- 7) حدود الدراسة.

1. تحديد إشكالية الدراسة:

يعد الاهتمام بالعنصر البشري في المؤسسات هو أساس الدراسة في العلوم السلوكية حيث تعتمد المؤسسة في نجاحها وتحقيق أهدافها على كفاءة وفاعلية الموارد البشرية العاملة فيها، لذلك هي تسعى دائماً لفهم سلوك العامل فيها وتوفير الجو المناسب لأداء عمله لزيادة إنتاجيتها بوصفه اهم عنصر في هذه العملية فالمؤسسة تعد تنسيقاً مخططاً منظماً لنشاطات الأفراد العاملين فيها سعياً للوصول الى الهدف المشترك، لذا يمكن النظر الى المؤسسة على انها كيان اجتماعي أهم عناصره الانسان (المورد البشري) ويصدق قول هذا في جميع القطاعات باختلاف نشاطاتها، كما تعد التغيرات الكبيرة التي شهدتها العالم والعصر الحالي من اهم الأسباب التي فرضت على المؤسسة جملة من التحديات بضرورة التطوير، 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 وهيكله وتطور المجتمعات، وباعتبار الفرد أو العنصر البشري عنصر مهم لقيام المؤسسة إذا لم نقل أهمها، فهو الدعامة الحقيقية التي تستند إليها المؤسسة لتحقيق أهدافها، ولكن بالرغم من المكانة والأهمية التي باتت معروفة عن هؤلاء الأفراد واعتبارهم فاعلين في المؤسسة، إلا أنهم يعانون من عدة ظروف قد تؤثر على مجريات حياتهم، مما يجعلهم يبتعدون شيئاً فشيئاً عن محيط عملهم، هروباً منهم نحو الانعزال وهو ما يولد حالة من الاغتراب، وتعتبر ظاهرة الاغتراب ظاهرة اجتماعية نفسية ومشكلة إنسانية شائعة في كثير من المجتمعات كما أنها تعتبر أزمة معاناة للإنسان المعاصر وان تعددت مصادرها وأسبابها. ويشير مصطلح الاغتراب إلى عدد من العلاقات المتنوعة، كعلاقة الإنسان بذاته وعلاقته بالآخرين وبطبيعة وبالعمل الإنساني.

حيث يرى **خيري حافظ (1980)** يقول إنه شعور بعدم الانتماء والقلق وما يصاحب ذلك من الشعور بفقدان المعنى واللامبالاة ومركزية الذات والاعتراب الاجتماعي وما يصاحبه من أعراض إكلينيكية.

(سليمان عطية , 1995 , ص: 17)

ومن مظاهره الشعور بالوحدة والغربة والعزلة الاجتماعية والمهنية في محيط العمل , هذه المشاعر والسلوكيات تحمل في طياتها عدم الرضا, وفقدان انتماء الوظيفي واختفاء روح المبادرة والمسؤولية والتهميش والإقصاء الوظيفي والانتساب و اللامبالاة وغيرها ومن المظاهر السلبية التي تختلف من عامل إلى آخر حسب المكانة و الدور الذي يشغله, وبالتالي تؤثر سلبا علي الأداء ومستوى الإنتاجية , حيث يعيش العامل في عالم من الوهن وعدم القدرة على صناعة ذاته أو إدراك وتفسير الأحداث في بيئة عمله وبالتالي لجوئه للانعزال او الي اعتماده على ضوابط مخالفة لمعايير المنظمة ,هربا من واقعه أو عجزا عن الخلاص منه فلا يجد مخرجا إلا بالمظاهر المصطنعة فيصبح مصطنع الشخصية فاقد الهوية غير قادر حتى على التكيف مع واقعه المهني أو التعايش الإداري مع زملائه.

حيث نتحدث الدراسات والأبحاث التي تناولت ظاهرت الاعتراب والمتمثلة في الظاهرة نذكر منها دراسة **المطرفي (2005)** رسالة ماجستير تحت عنوان: " الاعتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء دراسة مسحية على العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة " هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الاعتراب الوظيفي وأداء العاملين في إدارة جوازات منطقة مكة المكرمة، وكذلك التعرف على الأسباب المؤدية للاعتراب الوظيفي، ومظاهره وطرق الحد منه .وأظهرت نتائج الدراسة انتشار ظاهرة الاعتراب الوظيفي بين الضباط والأفراد العاملين في إدارة جوازات منطقة مكة المكرمة، وعدم وجود فروق ذات دالة إحصائية بين متوسط الضباط ومتوسط الأفراد العاملين في إدارة جوازات منطقة مكة المكرمة بالنسبة لكل من صور معاناة العاملين، الأسباب المؤدية للاعتراب الوظيفي، الآثار المتوقعة للاعتراب الوظيفي، طرق الحد من الاعتراب الوظيفي.

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

(منصور بن زاهي , 2006 - 2007)

و دراسة ادِيث فولسيو (1995) التي تهدف إلى معرفة العلاقة بين الاعتراب عن العمل والرضي المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة جورجيا الأمريكية وتكونت العينة من العاملين غير الأكاديميين في ثلاثة معاهد وتم إنشاء استبيان لقياس عناصر الرضي الوظيفي والاعتراب عن العمل وأحداث العمل والعمر في أفضل منبئات الرضي المهني كما أن الموظفون يحتاجون إلى ما يخفض اغتراب العمل لديهم مثل الترقية كفاية الرواتب، فرص استمرار تعليمهم وتحسين العلاقات بينهم وبين رؤسائهم.

وقد تم دراسة الاعتراب المهني على مستوى دولة الجزائر من خلال ربط هذا المتغير بمتغيرات أخرى نجد منها دراسة بحري صابر(2009) رسالة ماجستير تحت عنوان الاجهاد المهني وعلاقته بالاعتراب المهني لدى الأطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية دراسة بمستشفيات (شलगوم العيد، فرجوية، ميله) علي عينة قوامها 211 طبيب بهدف قياس الاعتراب المهني لدي الأطباء العامون وعلاقتها بالاعتراب

المهني ودلت النتائج علي وجود علاقة ارتباطية إيجابية قوية بين الاجهاد المهني والاعتراب المهني لدي الأطباء العاملون بالمستشفيات العمومية وكانت العلاقة ارتباطية قوية بين الاجهاد المهني واللاهدف والعلاقة الارتباطية بين الاجهاد المهني واحترام الذات كانت ضعيفة جدا، كما تحديد بعض مصادر الاجهاد المهني لدى الأطباء العاملون بالمستشفيات العمومية. وكثرة الدراسات التي تناولته في مجالات مختلفة، كما أن إدراك مضمون موضوع الاعتراب المهني أصبح مسألة مهمة كي تتمكن المنظمات من تحقيق أهدافها وتحسين الأداء، والتطور في ضل التحديات العالمية، ومواجهة المشكلات المعاصرة وتحديات المستقبل.

ولا شك أن مديرية سوناطراك يقع على عاتقها أعمال ومهام متنوعة، وتقديم خدمة بمستوى عالي في التسيير الإداري وضبط كل الإجراءات التنظيمية والقيام بالإعمال بأحسن صورة، حيث ان شعور العامل بالاعتراب ينعكس سلبا على أدائه وعلى إنتاجية المؤسسة ولأجل هذه الأسباب جاءت الدراسة لمعرفة مستوى الاعتراب المهني في هذه المديرية واهم مسببات الاعتراب المهني ومعرفة الفروق في مستوي الشعور بالاعتراب الوظيفي باختلاف بعض المتغيرات الديمغرافية، وقد صيغت أسئلة الدراسة على النحو التالي:

2 . تساؤلات الدراسة:

- ما مستوى الاعتراب الوظيفي لدى عمال سوناطراك بورقلة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاعتراب الوظيفي لدى عمال سوناطراك بورقلة تعزي لمتغير الجنس؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاعتراب الوظيفي لدى عمال سوناطراك بورقلة تعزي لمتغير الأقدمية؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاغتراب الوظيفي لدى عمال سوناطراك بورقلة تعزي لمتغير الحالة العائلية؟

3. فرضيات الدراسة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة التي تحدثت على الاغتراب الوظيفي توصلنا الي طرح الفرضيات التالية:

- نتوقع أن يكون مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال سوناطراك بورقلة مرتفع
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاغتراب المهني لدى عمال سوناطراك بورقلة تعزي لمتغير الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاغتراب الوظيفي لدى عمال سوناطراك بورقلة تعزي لمتغير الأقدمية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاغتراب الوظيفي لدى عمال سوناطراك بورقلة تعزي لمتغير الحالة العائلية.

4. أهمية الدراسة:

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

كما تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية المفهوم ألا وهو الاغتراب الوظيفي الذي يؤثر على العامل أما بأسباب خاصة ببيئة المؤسسة، أو أسباب ذاتية متعلقة بالعامل في حد ذاته. كما تكمن أهمية هذه الدراسة

في معرفة مستوى الاغتراب الوظيفي وأهميته الكبرى في استقرار العمالة وزيادة الإنتاجية ومحاولة الاطلاع المؤسسة ذات الطابع الاقتصادي لتعرف على العمال الذين لديهم مستوى عالي من الاغتراب المهني وكذا تزويد المؤسسة بأداة قياس هذا السلوك لضبطه مستقبلا.

5. أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن إيجازها فيما يلي:

- ✓ التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى بعض عمال سوناطراك بورقلة
- ✓ الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية إن وجدت بين أفراد عينة الدراسة بالنسبة لدرجة الاغتراب الوظيفي تبعا لمتغيرات (الجنس، الأقدمية، الحالة العائلية).
- ✓ تهدف لتعرف على أسباب الاغتراب الوظيفي وإعطاء حلول او اقتراحات مناسبة وتوجه مسؤولي المؤسسة للحد من هذه الظاهرة ولتخفيف المعاناة التي تواجه العمال داخل هذه المؤسسة.

6. تحديد المفاهيم الإجرائية:

1.6 الاغتراب الوظيفي:

هو ما يعانيه العامل من مظاهر الشعور بالعجز والعزلة وفقد للمعايير وغياب معني العمل والنشأوم وعدم الرضا وهو الدرجة المرتفعة التي يحصل عليها العامل على مقياس خماسي الابعاد الذي أعده الباحث لقياس الشعور بالاغتراب الوظيفي وفقا للأبعاد التي تم ذكرها.

2.6 عمال السوناطراك:

يقصد بهم مختلف العمال الذين يعملون في مؤسسة السوناطراك حاسي مسعود بقسم الاستغلالات وتتكون هذه الفئة بإختلاف الجنسين ، الذين يجيبو علي استبيان الاغتراب الوظيفي والتي سوف تقاس من خلال الدرجة التي سوف يحصل عليها العامل على الأداة الدراسة الحالية للموسم الدراسي 2018/2017

7. حدود الدراسة:

لهذه الدراسة حدودها الموضوعية، والبشرية، والمكانية، والزمنية التالية:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت هذه الدراسة على استخدام استبيان الاغتراب الوظيفي لدى عمال سوناطراك من إعداد الدكتور منصور بن زاهي.
- **الحدود البشرية:** تقتصر هذه الدراسة على عينة من عمال سوناطراك.
- **الحدود المكانية:** طبقت هذه الدراسة على عمال مؤسسة السوناطراك بحاسي مسعود.
- **الحدود الزمنية:** أجريت الدراسة في شهر مارس السنة الدراسية 2018/2017.

الفصل الثاني : الاغتراب الوظيفي

تمهيد .

- 1) تعريف الاغتراب .
- 2) نظريات الاغتراب .
- 3) مظاهر الاغتراب .
- 4) تعريف الاغتراب الوظيفي
- 5) مراحل الاغتراب الوظيفي .
- 6) أنواع الاغتراب الوظيفي .
- 7) العوامل المؤدية الاغتراب الوظيفي .
- 8) .اعراض الاغتراب الوظيفي .
- 9) كيفية معالجة ظاهرة الاغتراب الوظيفي .
- 10) نتائج الاغتراب الوظيفي .

- خلاصة الفصل

تمهيد:

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

1 . تعريف الاغتراب:

1.1 **التعريف اللغوي:** لدى مراجعة بعض مناجد اللغة العربية تبين أن الاغتراب يعني التباعد، الغياب، النزوح، الاختفاء، وتتفق على أنها حالة شعورية يمر بها الفرد نتيجة تغيير المكان الذي يعيش فيه. (المنجد الأبجدي ص110، منجد الطلاب ص723)

وجاء في مختار الصحاح: الغربية _ الاغتراب تقول (تغرب) و (الاغتراب) بمعنى (غريب) و (غرب) بضمين والجمع (الغرباء). والغرباء أيضا الاباعد.

وجاء في المعجم الوسيط: (غروب) عن وطنه أي ابتعد عنه، ويقال: اتى الغريب وصار غريب. وارتحل. وجاء بالشيء الغريب. فسافر بعيدا.

ويقال رمي فأغرب: ابعده المرمى-+++++ (صلاح الدين احمد الجماعي، 2009: ص:41)

أما في اللغة اللاتينية فقد استخدم لفظ الاغتراب بعدة معان هي تحويل شيء ما لملكية شخص آخر ونزع الملكية، واستخدم بمعنى حالة فقدان الوعي أو قصور القوة العقلية. (مديحه عباده وآخرون ص149)

1 . 2 التعريف الاصطلاحي: من حيث الاصطلاح فالاغتراب له صور وأشكال كثيرة منها الاغتراب

النفسي وفيه يعاني الفرد من انفصال عن ذاته حيث ينفصل الشخص عن مشاعره الخاصة ورغباته ومعتقداته، ويصاحبه كثير من الأعراض مثل العزلة والإحساس بالتمرد والرفض والانسحاب والخضوع .

(شاخت , 1980م، ص 63)

2. نظريات الاغتراب:

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

1.2.1 نظرية هيجل (1770-1831) :

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

والإنسان المغترب بالمعنى التاريخي عند هيجل هو ذلك الشخص الذي يعيش في عالم ميت للإنساني (السيد: 1993، بدون صفحة). فالاغتراب عند هيجل هو تلك الحقيقة الوجودية التي يراها هيجل متأصلة في طبيعة الوجود الإنساني في معنيين: أحدهما إيجابي والآخر سلبي، فالمعنى الإيجابي هو الإبداع، والمعنى السلبي هو عدم قدرة الإنسان على التعرف على ذاته (محمود:1965، بدون صفحة).

وقد استخدم هيجل مصطلح الاغتراب بمعان متعددة، إذ استخدمه في كتاباته بمعنى التنازل، إذ إن اتحاد الفرد بالجوهر الاجتماعي نتيجة التنازل عن فرديته، يؤدي إلى الشعور باغتراب الذات، وفي كتابات أخرى يستخدم بمعنى الانفصال (حنان فرج عمر، 2011، ص42).

2.2 أريك فروم Fromm Erick (1900-1837) :

كانت مساهمة فروم كبيرة في تناول مصطلح الاغتراب، فقد تناول فروم موضوع الاغتراب من زاوية تكوين الشخصية؛ إذ يرى أن بناء شخصية الفرد يرجع إلى المجتمع الذي يعيش فيه. ويتصور فروم مجموعة من العوامل التي تؤدي بالفرد إلى الشعور بالاغتراب، يمكن إيجازها على النحو الآتي:

✓ الحركة التكنولوجية التي حولت الإنسان إلى مفهوم استهلاكي، وحرمته من الشعور بهويته وقيمه وشعوره بأنه يعيش في مجتمع يركز كل هممه في الإنتاج، ولا يهتم بتتمة العلاقات الإنسانية الصحيحة بين الأفراد.

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

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

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

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

3.2 نظرية كارل ماركس Karl Marx (1818-1883) :

يعد ماركس أحد الفلاسفة الذين تناولوا اصطلاح الاغتراب، باعتباره ظاهرة اجتماعية تاريخية، فقد استقى مفهوم الاغتراب من أعمال هيغل، حيث كانت نقطة الانطلاق في تفكيره السياسي والاجتماعي. وقد تدرج حتى وصل إلى فكرته الأساسية، وهي اغتراب الإنسان عن العمل. (السيد: 1984)، إذ ربط ماركس مفهوم الاغتراب بالعمل والإنتاج، فهو يرى أن جوهر الإنسان لا يتحقق إلا عن طريق العمل والإنتاج وإذا فصل الفرد عن عمله فهو بالضرورة سيغترب عن ذاته وعن إمكاناته وعن علاقاته الاجتماعية التي تتحدد من خلالها إنسانيته. وقد اهتم ماركس في دراسته للمجتمع بالواقعية والمسؤولية، وأن الإنسان أهم محور وبالذات في العمليات الإنتاجية، وذلك من ثلاث زوايا هي:

✚ اغتراب العمل:

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

✚ اغتراب الذات:

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

✚ الاغتراب عن الآخرين:

يشير إلى انفصال المرء بصفة عامة عن الآخرين، وانخفاض درجة الصلة بين الأفراد والمجتمع

(السيد: 1993).

4.2 نظرية أميل دوركايم (1858-1917) :

تناول أميل دوركايم الاغتراب في سياق تحليله لما سماه ظاهرة (الأنومي Anomie) التي تعني فقدان المعايير، فهو يعتقد أن سعادة الإنسان لا يمكن تحقيقها بصورة مرضية، ما لم تكن حاجاته مناسبة أو متوازنة مع الوسائل التي يملكها لإشباعها. فإذا كانت الحالة تتطلب أكثر مما يستطيع أن يناله، أو أنها تشبع بطريقة متناقضة مع ما يحقق قناعاته، فإنه يحس بإحباط، وهو بذلك يريد أن يظهر أن الحضارة الصناعية، وهي تمضي في تطورها السريع، تعاني من مرض فقدان المعايير، وترتكز دعوته على أن المجتمع البسيط يعيش بنظام معين، تخضع فيه مصالح أفراد له+صالح المجتمع، عكس المجتمع الصناعي.

وقد أشار دوركايم إلى أن عزلة الإنسان وبعده عن التضامن الاجتماعي هي مصدر اغترابه في المجتمع الحديث، وأن التصنيع والديمقراطية قد أدت إلى النزعة الفردية التي سادت التاريخ الحديث، والتي بدت مظاهرها في اليأس والوحدة والاكنتاب التي هي مظاهر الاغتراب (قيس: 1979).

5.2 نظرية ميلفن سيمان (1861-1923) :

تناول سيمان مفهوم الاغتراب من الناحية الاجتماعية، وتحدث في بحثه المعروف حول معنى الاغتراب عن خمسة معان أو أبعاد للاغتراب هي:

➤ **فقدان السيطرة أو حالة اللاقدرة:** وهذا المعنى للاغتراب يشير إلى شعور الفرد بأنه لا يستطيع التأثير على المواقف الاجتماعية التي يتفاعل معها، فالفرد المغترب هنا لا يتمكن من تقرير مصيره أو التأثير في مجرى الأحداث الكبرى، أو في وضع القرارات المهمة التي تتناول حياته ومصيره، فيعجز بذلك عن تحقيق ذاته.

➤ **اللامعنى أو فقدان المعنى:** وهذا المعنى للاغتراب يشير إلى شعور الفرد بأنه يفتقر إلى مرشد أو موجه للسلوك والاعتقاد، والفرد المغترب هنا يشعر بالفراغ الهائل، نتيجة لعدم توفر أهداف أساسية تعطي حياته معنى، وتحدد اتجاهاته، وتستقطب نشاطاته، كما يعني عجز الفرد عن الوصول إلى قرار.

➤ **اللامعيارية:** هذا المعنى للاغتراب يشير إلى شعور الفرد بأن الوسائل غير المشروعة مطلوبة، وأنه بحاجة إلى استخدام طرق غير مشروعة وغير موافق عليها اجتماعياً، لإنجاز الأهداف. وهذه الحالة تنشأ عندما تنفك القيم والمعايير الاجتماعية، وتفتقر في السيطرة على السلوك الفردي وضبطه.

➤ **الاغتراب الاجتماعي أو حالة العزلة واللائتماء:** هذا المعنى للاغتراب يشير إلى شعور الفرد بالغرابة والانعزال عن الأهداف السائدة في المجتمع. وفي هذه الحالة لا يشعر الفرد باللائتماء إلى المجتمع أو الأمة.

✚ الاغتراب الذاتي أو النفور من الذات:

هنا يشير الاغتراب إلى شعور الفرد بعدم القدرة على إيجاد الأنشطة المكافئة ذاتياً، أي أن الإنسان لا يستمد الكثير من العزاء والرضا والاكتفاء الذاتي من نشاطاته، ويفقد صلته بذاته الحقيقية، ويصبح مع الزمن مجموعة من الأدوار والسلع والاقنعة، ولا يتمكن من أن يشعر بذاته ووجوده، إلا في حالات نادرة.
(المطرفي شعيل: 2005).

6.2 نظرية كينيستون Keniston (1965) :

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

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

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

- فقدان الثقة في التعامل مع الآخرين.
 - الإحساس بالقلق والتوتر النفسي.
 - الغضب واحتقار التفاعل مع المواقف.
 - ضياع القيم الجمالية، في مقابل المساييرة لحركة الآلية، وما يتبعها من عوامل مادية وتكنولوجية.
 - رفض القيم الاجتماعية التي تضغط على إرادة الإنسان.
 - الانسحاب وعدم تحمل المسؤولية. (حنان فرج، 2011، ص:47،42)
- ✓ من خلال عرض النظريات السابقة، نلاحظ أن معظمهم قد انفقوا علي عدة أسباب في تفسيرهم للاغتراب الوظيفي أسباب تعود إلى ذاتية الفرد، وأسباب تتعلق بالبيئة التنظيمية وأخرى تتعلق بالبيئة الخارجية، و أسباب نفسية، وأن سبب حدوث الاغتراب الوظيفي لدى العامل قد يتعلق بعنصر واحد من الأسباب السابقة على انفراد، أو بكل تلك الأسباب مجتمعة، كما ركزت معظم النظريات وعلى عنصر الفروق الفردية و الي العوامل الاجتماعية والضغوط النفسية... في ادراك الاغتراب، وأرجعت له دور كبير في استجابة الفرد نحو موقف الاغتراب.

3 مظاهر الاغتراب :

بعد التطور الذي حدث لمصطلح الاغتراب على مستوى المفهوم، يلاحظ أن أعمال كل من (كلاك 1959) و (ديفيز 1955) و(دين 1961) و (سيمان 1959)، كانت من أشهر المحاولات لنقل الاغتراب من مستوى المفاهيم إلى أبعاد يمكن من خلالها ترجمة المفهوم إلى مظاهر ومكونات وسمات . وأصبح بالإمكان اعتبار الاغتراب مفهوما متعدد الأبعاد، أي يتشكل ويتكون من عدة مكونات أو أبعاد أو مظاهر، وهو يوصف بأنه قطبي الاتجاه، أي يقع في أحد طرفيه الاغتراب وعلى طرفه الآخر يقع

الانتماء . وقد حدد (ميلفن سيمان 1959) خمسة استخدامات لهذا المفهوم، وهي خمسة سمات أو مكونات فرعية :

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

وفيما يلي توضيح لهذه الأبعاد

1-3 الشعور بالعجز:

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

(منصور بن زاهي, 2007, ص:22)

2.3 اللامعنى:

ويقصد به مدى إدراك الفرد، فهمه واستيعابه لما يدور حوله من أحداث وأمور عامة أو خاصة، ويعرفه "سيمان" أنه يعني توقيع الفرد أنه لن يستطيع التنبؤ بدرجة عالية من الكفاءة بالنتائج المستقبلية للسلوك ويشير اللامعنى إلى شعور الفرد بأنه لا يمتلك مرشداً أو موجهاً للسلوك والاعتقاد.

(عبد اللطيف خليفة، 2003، ص:30)

3.3 اللامعيارية:

اشتق سيمان هذا المصطلح من وصف "دوركا يم" للحالة التي تصيب المجتمع، وتوصف هذه الحالة بانهيار المعايير التي تنظم السلوك وتوجهه وتعني شعور الفرد بأن الوسائل غير المشروعة مطلوبة وأنه بحاجة إليها لإنجاز الأهداف، وهذه الحالة تنشأ عندما تتفكك القيم والمعايير الاجتماعية وتفشل في السيطرة على السلوك الفردي وضبطه ويحدث ذلك عندما يشعر الطالب بعدم وجود ضوابط ومعايير وقيم واحدة للموضوع الواحد، فيصطدم بوجود القيم ونقيضها للموضوع الواحد، فتحدث الفجوة بين الغايات والوسائل، فيشعر الفرد بضياح القيم والمعايير.

4.3 العزلة الاجتماعية:

تعني إحساس الفرد بالوحدة، ومحاولة الابتعاد عن العلاقات الاجتماعية السائدة في المجتمع، أي أنها حالة لا يشعر الفرد فيها بالانتماء إلى الأمة والمجتمع. كما يقصد بها شعور الفرد بالوحدة والفراغ النفسي، والافتقار إلى الأمن والعلاقات الاجتماعية الحميمة، والبعد عن الآخرين حتى إن وجد بينهم. كما قد يصاحب العزلة الشعور بالرفض الاجتماعي والانعزال عن الأهداف الثقافية للمجتمع والانفصال بين أهداف الفرد وبين قيم المجتمع ومعاييره.

وتمثل العزلة الاجتماعية مظهرا من مظاهر السلوك الإنساني له تأثيرات خطيرة على شخصية الفرد و علاقته بالآخرين حيث تشير إلى عدم قدرته على الانخراط في 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 الفصل الثاني الشعور بالاغتراب الوظيفي 29 عدم كفاية جاذبية شبكة العلاقات الاجتماعية للفرد من حيث عدم الارتباط بين أعضائها أو الاغتراب فيما بينهم .

5.3 الاغتراب عن الذات :

يشير هذا المظهر إلى الشعور الفرد بعدم القدرة عن إيجاد الأنشطة المكافئة ذاتياً، فلا يستطيع الفرد أن يستمد الرضا من نشاطاته، وصلته بذاته الحقيقية، انه إحساس الفرد وشعوره بتباعده عن ذاته.

(منصور بن زاهي، 2007، ص:30)

6.3 التشيؤ: هو شعور الفرد بأنه مجرد شيء لا يملك مصيره، بل تتحكم فيه قوى خارجية مستقلة عنه

والتشيؤ مظهر من مظاهر الاغتراب يقصد به أن الفرد يعامل كما لو كان شيئاً وقد تحول إلى موضوع

فقد هويته أي فقد شخصية التي هي مركز إنسانيته. (بن طاهر، عمري، 2017، ص:26)

✓ من خلال ماسبق نستنتج ان الاغتراب له عدة مظاهر والتي تتولد من خلال التراكمات فالاغتراب

ليس عملية فجائية ينشأ من خلال شعور الفرد باللامعني، واغتراب عن الذات، والتشيؤ، والعزلة

الاجتماعية... الخ

4. تعريف الاغتراب الوظيفي:

1.4 وصل كارل ماركس إلى فكرته الأساسية عن الاغتراب وهي اغتراب الإنسان عن العمل من خلال

فهمه للنظام الاقتصادي وقد تناول ماركس الاغتراب الذي يصاحب العمليات الإنتاجية من أربعة زوايا

هي اغتراب العامل عن ناتج عمله، اغتراب العامل عن عمله، اغتراب العامل عن نفسه، اغتراب العامل

عن الآخرين، حيث أن مصدر الاغتراب هو الإنسان فالإنسان هو الذي يصنع ويضع الجهد لإنتاج

الأشياء التي لا يملكها فعلا الأمر الذي يسبب لديه الاغتراب. (عويديات عبد الله، 1995، ص:79 83)

2.4 بينما عرف (جوهان كلارك 1959) الاغتراب بأنه درجة شعور الفرد باللامعني وفقد القوة،

والشعور بالوحدة وغربة الذات، حيث اعتمد في تعريفه هذا على درجة شعور الفرد بالعجز نحو الدور

المحدد له في أية مؤسسة أو عمل. (عبد المختار، 1998، ص:125)

3.4 ويعرف الاغتراب الوظيفي

4.4 يرى بلونر Blauner (1970) أن "الاغتراب يوجد عندما يكون العمال غير قادرين على السيطرة على عمليات عملهم المباشر وغير قادرين على تطوير الشعور بالغرض وبالعلاقة وظائفهم بكل إنتاج التنظيم وغير قادرين على الانتماء للمجتمعات الصناعية المتكاملة وعندما يفشلون في أن يصيروا منهمكين في نشاط عملهم كأسلوب للتعبير الذاتي. (بحري صابر, 2009, ص: 75)

تعرف "سناة حامد زهران:" الاغتراب الوظيفي هو شعور الفرد بعدم الانتماء وفقدان الثقة ورفض القيم والمعايير الاجتماعية والمعاناة من الضغوط النفسية و تعرض وحدة الشخص للضعف والانهايار بتأثير العمليات الثقافية والاجتماعية التي تتم داخل المجتمع.

(سناة حامد زهران، 2004، ص: 18)

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

5. مراحل الاغتراب الوظيفي: يمر الاغتراب الوظيفي بثلاث مراحل، كما يذكر (الشواف) تزداد

كل مرحلة خطورة عن المرحلة التي تسبقها، وتصبح العلاقة بين كل مرحلة والمرحلة التي تليها

علاقة تراكمية تؤدي في النهاية الي زيادة محصلة سلبياتها ورفع حدتها والمراحل هي:

1.5 المرحلة الأولى: (الاغتراب النفسي)

وتتميز هذه المرحلة بشعور الموظف بأن العلاقة بينه، وبين المنظمة التي يعمل بها لم تعد طبيعية،

وانه أصبح يسودها شيء من التوتر، ويعزو العامل ذلك الي المنظمة، او من يقومون بتمثيلها أصبح

لديها موقف سلبي تجاهه، وانه لم يعد له نفس القدر من الأهمية الوظيفية والمنزلة الاجتماعية لديها، الي ان يدخل في دائرة النسيان، والإهمال في المنظمة ويستمر الفرد في تكوين المشاعر السلبية تجاه المنظمة، وقد يتراءى له ان كل ما يعاني منه من مشاكل، وصعوبات سببها المنظمة، ويصبح الفرد نتيجة لذلك مهموماً، ومشغولاً بالمشاكل، والصعوبات التي يعزوها، لعدم اهتمام المنظمة به، ويزداد هذا الشعور سوءاً إذا لم يجد أحداً من المسؤولين بالمنظمة يتحدث اليه عن مشاعره، والمشكلات التي يعاني منها.

2.5 المرحلة الثانية: (الاغتراب الذهني)

وهي في الحقيقة امتداد لمرحلة الاغتراب النفسي، ولكنها أكثر خطراً على المنظمة، والعاملين، حيث تتميز هذه المرحلة بالشروء الذهني، وعدم القدرة على التركيز لدى العاملين، وتبدو علي بعضهم مظاهر الحزن والاكتئاب، وتكثر أخطاء الأداء الوظيفي الي حد ملحوظ، وتتدنى لذي العاملين القدرة على التعلم ويفقدون الرغبة في التدريب على أي مهارات جديدة، ويكثر الطلب على الاجازات، والبحث عن أي سبب يمكن ان يعطي للموظف مبرراً للابتعاد عن جو المنظمات.

3.5 المرحلة الثالثة: (الاغتراب الجسدي)

وهي المرحلة التي يصبح فيها الاغتراب الوظيفي اغتراباً كلياً، بحيث يكثر الغيابات، والتأخر عن الدوام والخروج في اثناء الدوام، والانصراف قبل نهاية الدوام، وتكثر الاستقالات الجماعية في المنظمة، وتصبح صراعات بين العاملين والمشرفين واضحة، ويفقد الرؤساء المباشرون القدرة، والسيطرة على الأمور.

ويرى الباحث بان مرحلة الاغتراب الجسدي هي تجسيد فعلي للمراحل السابقة، باعتبارها مظهراً يعيظه الفرد داخل المنظمة، وذلك نتيجة للصراع الداخلي، حيث يقرر الانفصال عن الآخرين، وعدم الارتباط بهم، ويلجأ للهروب من ذلك من خلال عدم الاكتراث لما يدور من حوله، ولا يكون بذلك قادراً على

التراجع بل يمتلكه الياس، والحيرة، والوحدة، وبذلك يعجز عن التغلب على جسده، ولا يستطيع التحكم بكل ما يصدر عنه من تصرفات.

✓ من خلال ماسبق يمكن القول ان الاغتراب الوظيفي يمر بعدة مراحل وكل مرحلة تزداد خطورة عن المرحلة التي تليها وتؤدي في نهاية الي زيادة محصلة سلبيتها ورفع حدتها ولهذا يجب علي المؤسسات الحذر من هذه الظاهرة الخطيرة التي تهدد المؤسسات.

6.أنواع الاغتراب الوظيفي:

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

1.6 الاغتراب الشخصي

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

2.6 الاغتراب الاجتماعي

ويقصد به شعور الفرد بالانعزال عن الآخرين، سواء كان الآخرون زملاء في العمل، او رؤساء او أصدقاء ، او الاسرة ...، ويرجع (المغربي) الاغتراب الاجتماعي الي غياب الاجماع علي الأهداف العامة ، فيما بين العاملين ، وبين الإدارة ، وقد يرجع ذلك لعدم توافر المعطيات التي تمكن العاملين من مباشرة أعمالهم ، ويرجع ظهور الاغتراب الاجتماعي أيضا ، الي منهجية التفكير المواكبة للتطور الاقتصادي ، والتي انعكست في اننا اصبحنا نفكر بالكميات ، والأرقام ، فاصبح الافراد مع هذا التطور ليسوا سوى ارقام ، في ظل غياب العدالة ، وميل كفة الميزان لصالح رأس المال علي حساب قوة العمل وانخفاض مستوي ، ومعدلات الأجور بما يتوازن مع الغلاء المتصاعد ، والتضخم و تدهور بيئة العمل . نستخلص مما سبق ان الاغتراب الوظيفي له نوعان هناك من هو سمة متصلة بذات ويتمثل في الاغتراب الشخصي وهناك ما هو متعلق بالمجتمع من ناحية ميل الفرد الي العزلة...هذا مايسما بالاغتراب الاجتماعي، وكل هذا يرجع الي المؤسسات التي تلعب دور كبير علي القضاء علي هذه الظاهرة او التقليل منها وذلك من خلال تحسين بيئة العمل وتحفيز العامل داخل مكان عمله.

✓ من خلال ماسبق فإن للاغتراب نوعين ماهو شخصي في ذاتية الفر وذلك من خلال شعور العامل بعدم التوازن بين ذاته والعمل الذي يقوم به، ونوع ثاني الاغتراب الاجتماعي هنا يشعر الفرد بالانعزال عن الآخرين سواء كان من اسرته او زملائه، وكل هذه الأنواع يمكن للمؤسسة القضاء عليها او تقليل منها وإيجاد حلول مناسبة لذلك من خلال تحسين ظروف العمل، وخلق جوالتعاون داخل المؤسسة وتحفيز العمال داخل مكان العمل.(بن زاوي منصور،2007،ص:31)

7. العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي:

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

- العوامل التي تعود الي المنظمة

- العوامل التي تعود الي العاملين في المنظمة

1.7 العوامل التي تعود الي المنظمة:

1.1.7 المكننة والأتمتة:

يذكر شتا ان الثورة التكنولوجية ساهمت في انتشار ظاهرة الاغتراب بين عاملين المنظمة الإنتاجية والخدماتية على حد سواء وذلك نتيجة الهيمنة الأتمتة وأجهزة الحاسوب والأجهزة الالكترونية علي العمل اليومي فظهر هذا الأثر التكنولوجي وكأنه مهدد للعلاقات الإنسانية ومثير للأمراض والمشاكل النفسية. فبعدها كان الحرفيون والمهنيون والاداريون سادة على اجهزتهم ومكاتبهم أصبحوا خدما لها خاضعين لإرادتها.(بن زاهي،تاويريرت،

2.1.7 الخلل في تقارير كفاية الأداء:

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

3.1.7 ضعف الفعالية الإدارية:

إن عدم فعالية الإدارة تؤدي الي عدم قدرتها علي أداء المطلوب منها و بالتالي التفكير في إعادة بنائها علي مبادئ الإدارة السلوكية بأن تأخذ بعين الاعتبار العمل الواجب ادائه والمهارات التي تحتاجها لأداء

العمل لتصبح قادرة علي مجارة الخطي السريعة للتطور التقني ولتحمل كافة مسؤولياتها ولن يتحقق لها ذلك الا اذا كانت شروحات و وصف العمل تسمح للكل بالمشاركة في صنع القرارات التي تؤثر به وتتعلق بعمله.

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

➤ التخطيط الجيد

➤ متابعة خطوات التنفيذ

➤ اتباع نظام توثيق فعال

➤ فعالية ادرة الوقت

4.1.7 ضعف نظام الحوافز:

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

5.1.7 الاحتفاظ بالمعلومات:

إن من أخطر الآثار السلبية في مواقع العمل والاحتفاظ بالمعلومات والخبرات وعدم نقلها للعاملين والصف الثاني من القيادة، وكذلك وجود القيادات والمشرفين والعاملين وأصحاب الخبرات الطويلة في العمل ممن يحتفظون بمعلوماتهم ولا يقومون بدورهم التدريبي لمن يعملون معهم، وقد يكون السبب وراء الاحتفاظ بالمعلومات والخبرات خوف صاحب الخبرة من الاستغناء عن خدماته أو نقله الي مكان اخر اذا وجد من يقوم بعمله وقد اتبثت جميع التجارب الميدانية ان كل النظم والقوانين والفلسفات لم تنجح في علاج هذه المشكلة وتغيير هذا السلوك.(المطرفي2005)

ولقد عالج الفكر الإداري الإسلامي هذه القضية لان وازع الايمان يستطيع ان يصنع ما يعجز عنه وازع السلطان، ويرجع اهتمام الفكر الإسلامي بهذه القضية الي ان عدم التعلم لخلق جيل جديد يحل محل القيادات يكون نتيجة الحتمية وجود جهالة وضلال **قال الله تعالى** "وإذا أخذ الله ميثاق الذين أوتوا الكتاب لتبيننه للناس ولا تكتمونه فنبنوه وراء ظهورهم واشتروا به ثمنا قليلا فبئس ما يشترون".(سورة آل عمران،اية 187) وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم "من سئل عن علم يعلمه فكتمه، ألجم يوم القيامة بلجام من نار" رواه البخاري، ان المعرفة والخبرات يجب ان تتحول عند حاملها الي سلوك فعلي يتضمن حل المشكلات. (القرضاوي،1985)

6.1.7 سعة حجم المنظمة:

ان سعة حجم المنظمة يؤدي الي أثر سلبية على العاملين بها ومن اهم هذه الآثار تشتت جهود المدراء بين العمل الإداري والاشراف على الشؤون الفنية في المنظمة، ومن ثم يشعر العامل ان المتابعة (الاشراف) عليه من قبل الرئيس المباشر او من ينوب عنه ضعيف، مما يؤدي الي تساوي المجد بغيره

من العاملين، ويسهم هذا في ان يسود شعور بعدم العدالة بين العاملين المجتهدين في العمل وبالتالي تنتشر العدالة بين حالات الإهمال واللامبالاة وعدم الرضا عن العمل الاغتراب الوظيفي .

(لعويسي، 1997، ص:120)

7.1.7 عدم استعمال عوامل التحفيز:

من أهم مظاهر الالتزام هو اندفاع العاملين في العمل، والذي يعتبر مظهرا صحيا وحيويا من مظاهر العمل الجيد لتحقيق الأهداف المحددة من قبل إدارة المؤسسة، بينما أهم مظاهر الهبوط في المعنويات والإحباط والاستياء لدى العاملين هي:

- عدم وجود الهمة والنشاط في العمل.
- عدم التعاون بين العاملين.
- عدم المحافظة على الدوام الرسمي.
- الشكوى والتذمر المستمر من العمال.
- عدم احترام مواقيت انجاز الأعمال.

وعندما تنحرف الأمور عن مسارها الطبيعي في العمل، فغالبا ما يتخذ بعض مواقف وردود أفعال تدل على سخطهم واستيائهم فضلا عن التهكم و السخرية مم يدل على إحباطهم و اغترابهم، و المشكلة أنهم قد يجرون عدد كبير من أقرانهم إلى دائرة الإحباط و عند ذلك يكون من الصعب إحياء معنوياتهم و تحسين أدائهم.

8.1.7 العمل في مواقع منفصلة:

إن العمل في أماكن منفصلة لمؤسسة واحدة من شأنه أن يؤدي إلى شعور العاملين بعدم المساواة نتيجة

ل:

✓ وجود مميزات لبعض المواقع لا تتوفر للبعض مثل الحوافز والبدلات و أوقات وساعات العمل...الخ

✓ وجود بعض الجوانب السلبية في الأماكن التي تبعد عن الإدارة المركزية مثل عدم ملائمة ظروف العمل (التهوية و الإضاءة و الحرارة...الخ)

✓ عدم متابعة مشكلات العاملين في المواقع البعيدة بنفس درجة أقرانهم الموجودون في الموقع الرئيسي أو الفروع القريبة منها.

9.1.7 عدم ظهور دور الفرد:

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

10.1.7 ضعف القيم الدينية و دور المؤسسات الحكومية:

إن الأجهزة الحكومية المتخصصة و الجامعات و معاهد التنمية الإدارية و مراكز التدريب و غيرها يمكنها أن تستثمر القيم الدينية الصحيحة للتأثير في قوى العمل بمستوياتها المختلفة لتغيير الاتجاهات و أنماط السلوك و غرس الانضباط و المحافظة على العمل واحترامه و تقويته و إعطاء المال العام النظرة المثلى و العليا ومن ثم إحداث التغيير كما يمكن لأجهزة التعليم أن تجعل هذه القيم الدينية محورا للتربية السلوكية و النشأة الاجتماعية، و تجعل معايير الضمير الديني و الإخلاص في العمل الله و يؤدي ذلك

إلى الارتقاء الإداري في الوظيفة وفي العمل..،و يعتبر الدين الإسلامي عامل تغيير فعال في الإدارة العامة و إدارة الأعمال حيث أن النظرات التي تأخذ بتوجهات الإسلام تعتبر أحكام النظريات و أمثلها لقيامها على إشباع حاجات الفرد و إرضاء النفس فهي تحتوي على توجيهات خالق البشر عز وجل.

11.1.7 المنافسة الشديدة:

إن المنافسة بين العاملين في المنظمة الواحدة تأتي غالباً في صالح العامل طالما لم تتجاوز القواعد الصحيحة و التي تتمثل في بذل الجهود في العمل للحصول على أكبر قدر ممكن من الاستفادة المادية و المعنوية من المنظمة، فإذا ما خرجت المنافسة عن أطرها الصحيحة كأن يتبع العاملين بعض الأساليب غير المشروعة للوصول إلى مكاسب غير مستحقة، فإن ذلك من شأنه أن يدفع من يجدون العمل فقط إلى اليأس من الوصول للمكاسب التي يريدونها ومن ثم تتخفف معدلات أدائهم كما أن الاستسلام لليأس و مشاعر الإحباط من شأنها أن تؤدي إلى الاغتراب الوظيفي عن المنظمة .

12.1.7 ضعف مستوى التدريب:

إن ضعف مستوى تدريب الموظفين بوجه عام و رفع مستوى كفايتهم و إنتاجهم من أهم العوامل المؤدية إلى الاغتراب الوظيفي، فالفرد يقوم بالتعلم إذا اشتدت لديه حاجة يريد إشباعها، معنى الرغبة في إشباع الحاجة وجود مشكلة أو أكثر تستلزم حلول، ويعتبر كسب العيش مشكلة، وكثيراً ما يجابه القادة في مستويات الإدارة الثلاثة مشاكل يستعصي عليهم حلها و بالمحاولة و الخطأ يصلون إلى الحل، و العلاقة بين المحاولة و الخطأ وذكاء المتعلم علاقة طردية فإذا زاد ذكاء المتعلم زادت قدرته على التعلم بالبصيرة و كذلك تزيد قدرته بزيادة خبراته و زيادة عمره لذا يتوجب التركيز على موضوع التعليم، و التدريب، لأننا في أمس الحاجة إلى تفجير طاقات البشر للعمل، و التفكير، و الانجاز، و بث روح التقدم، إن الذين

ينتجون هم البشر و إنتاجهم محكوم بما يدركونه من معارف، و ما يتقنون من مهارات، و من اجل ذلك أصبح التعليم و التدريب جزءا من العملية الإنتاجية في المجتمع المعاصر لتحقيق التقدم و الرخاء.

(بن زاهي، تاويريت، ص:143)

2. العوامل التي تعود إلى الفرد:

1.2.7 الخوف و عدم الأمن الوظيفي:

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

2.2.7 نقص الكفاءة:

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

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

3.2.7 وقت الفراغ:

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

4.2.7 سوء التوافق والتكيف:

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

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

5.2.7 قيم واتجاهات العملي :

قد ينجم الاغتراب الوظيفي من عدم ملائمة قيم العمل وضوابطه وأهدافه مع قيم الفرد واتجاهاته وأهدافه أي أن الهدف الذي يتجه عمل الفرد نحوه غير مرغوب و أن محيط العمل في أجوائه لا يعطيه ما يستحقه من اهتمام و أن حاجات الفرد و رغباته لا تحظى بالرعاية بل لا تستشعر من قبل الآخرين.

6.2.7 سوء إدارة الوقت:

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

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

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

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

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

7.2.7 ضعف الإيمان:

ذكر القرآن الكريم الإيمان مقرونا بالعمل في أكثر من تسعين آية من آياته، ولذا نرى المؤمن الفعلي هو الذي يندفع للعمل بحافز من نفسه و باعث ذاتي مصدره الإيمان بالله و رسوله صلى الله عليه و سلم و المؤمن الحق هو الذي يوقن بأن النجاح في الدنيا متوقف على العمل و أن الجنة في الآخرة ليست لأهل البطالة و الكسل بل لأهل الجد و العمل و الإتقان قال الله تعالى "وتلك الجنة التي أورتتموها بما تعملون". (سورة الزخرف آية 772)

ويشير اليكس كاريل في كتابه الإنسان ذلك المجهول إلى أن الصلاة هي أعظم طاقة مولدة للنشاط عرفت إلى يومنا هذا و إكان هذا أثر الصلاة بصفة عامة فإن صلاة المسلمين هي أعظم طاقة و أعمق أثرا فهي ليست تعبدا محضا و ضراعة و إنما مع التعب و الضراعة هي مدرسة لتعليم المبادئ الأخلاقية و الاجتماعية المثلى و باعت روجي و معنوي و طاقة دافعة للعمل و زيادة الإنتاج

8.2.7 ضعف مقوم القيادة:

إن ضعف مقومات القيادة لدى القائد الإداري و عدم إلمامه بالمهارات الإدارية يعتبر من أهم العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي، لذا فقد حرص الدين الإسلامي علي توضيح المقومات الأساسية في القائد الإداري ليكون أهلا للقيادة الرشيدة.

9.2.7 التخصص في العمل:

إن تنمية الموارد البشرية يتم عن طريق التوسع في التعليم و التدريب، و من ثم يتوفر عدد من المختصين في مجالات العمل المختلفة، و تكمن المشكلة في عدم الاستخدام الأمثل لهذه التخصصات، و ذلك بوضعها في مجالات عمل مختلفة تماما عن مما يقلل من أداء المختص في العمل الذي أسند إليه في غير مجال تخصصه.

10.2.7 اليأس و الاستسلام للفشل:

إن اليأس من أسوأ الصفات التي انتشرت بين العاملين في هذا العصر الذي نعيشه، و بالرغم من أن الجميع يعرف مساوئ اليأس فإننا على الأقل نقف سلبين امامه.

إن عدم الاعتماد على النفس و الثقة و المقدرة على العمل و عدم مواصلة العمل يجعل سلوك الانسحاب و السلبية في ميادين العمل ظاهرة سيئة و مدمرة في مواقع الإنتاج و في الحياة ان العامل قد يمر بتجربة

فاشلة في عمله و ليس معنى ذلك الاستسلام للفشل لأنه يحطمه و يدخل اليأس في قلبه، و لكن عليه أن يحاول مرة أخرى لأنه من السهل جدا ان يحقق ما يريد بتكرار المحاولة. ان الاستسلام للتخلف وعدم تصحيح الخطأ له أثر سيئ ينعكس على العامل وبالتالي على العمل، إن اليأس والاستسلام والفشل هي إحدى العوامل الرئيسية لظاهرة الاغتراب الوظيفي الذي بدأ. تعرف طريقها إلى مجتمعاتنا.

11.2.7 الكبت واللاوعي:

إن الأعراض النفسية والفيزيولوجية للكبت واللاوعي تتمثل في القلق والتوقع السيئ والتحفز دون أن يكون هناك سبب لذلك، مع سهولة الاستثارة العصبية وعدم الاستقرار الحركي والأرق، ومن الملاحظ على العامل الذي يعاني من الكبت عدم قدرته على أداء العمل الذي يمارسه بحيوية و نشاط و هذا من شأنه أن، يساعد على اغترابه عن العمل الذي يمارسه سواء كان يدويا أو فكريا.

12.2.7 الانطوائية والانعزالية:

إن العامل الانطوائي والانعزالي هو الذي ينتابه شعور بالغبرة والانعزال عن التيارات السائدة في المؤسسة التي يعمل بها ومن ثم فهو لا يشعر بالانتماء إلى هذه المنظمة أو إلى المجتمع الذي يعيش فيه، وهذا النوع من العاملين يعاني من الاغتراب النفسي الذي يؤثر على سلوكه داخل المنظمة

(بن زاهي، تاويريت، ص147)

✓ كتحليل لما سبق عرضه من العوامل التي تعود علي الفرد و العوامل التي تعود علي المنظمة المؤدية للاغتراب الوظيفي، يمكن القول أن هناك العديد من العوامل تؤدي الي الاغتراب الوظيفي فهيا تتوقف بنسبة كبيرة عن الخصائص الفردية المذكورة أعلاه، او الخصائص التنظيمية اذ ان الاغتراب الوظيفي له عدة عوامل مؤدية اليه فهوا ناتج من الاحباطات النفسية وطبيع الفرد،ومنها مايعود علي

طبيعة الاشراف وعدم الامن الوظيفي ، ونقص الحوافز وعدم العدالة داخل المنظمة من طرف المسؤول يجعل الموظف في حالة خوف دائم من الاستغناء عنه او نقص الوازع الديني له اثر كبير علي شخصية الفرد وهنا يظهر الافراد غير قادرين علي التكيف مع المواقف، يبالغون في الاستجابة، ويظهرون ردود فعل نفسية وجسدية وهذا مايؤدي به الي الاغتراب الوظيفي، كذلك وجب على المسؤولين إدراك استعدادات وقدرات ونمط الشخصيات المختلفة لعمالهم، و إيجاد استراتيجيات فعالة للتقليل من الوقوع في ظاهرة الاغتراب الوظيفي.

8. أعراض الاغتراب الوظيفي:

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

1.8 عدم مناسبة العمل للمهنة:

التوافق المهني هو تقبل العامل لمهنته، وشعوره بالأمن والاستقرار الوظيفي. ولن يتقبل العامل مهنته

إلا إذا اختار ما يناسب قدراته، ويتفق مع ميوله واستعداداته. ولكن إذا لم تتناسب المهنة مع العمل الذي

يكلف به العامل، ترتب على ذلك بعض المظاهر السلبية، ككثرة الغياب والشكوى ومخالفة النظام، وإثارة

المشكلات، والتذمر والاستياء من المهنة، ما يؤدي إلى انخفاض الإنتاج، وضعف الأداء.

(حمدي وآخرون: 1999)

2.8 عدم التقدم في العمل:

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

3.8 عدم التمتع بالعمل:

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

4.8 الشعور بانعدام قيمة العمل:

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

وهناك أعراض أخرى للاغتراب الوظيفي تتمثل في:

فقدان الفرد الشعور بالانسجام والتأقلم مع وظيفته.

- زيادة شعور الفرد بالوحدة والانطواء وعدم الرضى وفقدان الولاء التنظيمي.

- اختفاء روح المبادرة والمسؤولية.

- انخفاض مستويات أداء الأفراد من جهة، والمنظمة من جهة أخرى.

فالشعور بالاغتراب في مكان العمل وعدم الانتماء إليه، والارتباط به، بشكل عام، يشكل عاملاً ضرورياً يؤدي إلى عدم التوافق مع العمل بمختلف مراحلها، وبما يحيط به من متغيرات، إذ يحس الفرد بأن ما يبذله من جهد هو القدر المناسب، دون زيادة أو نقصان، لما يتقاضاه من مرتب ضئيل، إضافة إلى الإحساس بعدم قيمة وأهداف ما يؤديه من أعمال، والإحساس بالظلم عند مقارنة نفسه بنظرائه، والخوف من العقاب، والتهرب من أداء العمل، والشعور بعدم العدالة، نتيجة سوء توزيع العمل بين العاملين، ومنح الحوافز بناء على الاعتبارات الشخصية وليس بناء على الجدارة وارتفاع مستوى الاداء وشعور العامل بعدم الثقة في وعود الإدارة بمنح مكافآت اضافية او حافز للتمييز في حالة الاتقاء بكفاءة الأداء.

وقد ذكر حليم (2006) البدائل أو الخيارات المتاحة للإنسان الذي يشعر باغترابه، سواء في المجتمع أو في المنظمات التي يعمل بها كالاتي:

❖ الانسحاب أو عدم المواجهة:

قد لا يتمكن الإنسان من الاستمرار في معاشة اغترابه في علاقاته بالمجتمع أو بالمنظمات التي ينتمي إليها أو يعمل ضمنها، ويدرك أنه لا يقوى على تغيير الواقع، فيحاول الانسحاب منه، أو الهرب، باحثاً عن فرصة أخرى للخلاص من الوضع الحالي الذي يعاينه.

❖ الخضوع أو الاستسلام للأمر الواقع:

محاولة التكيف مع العمل ظاهرياً، والنفور منه ضمناً، عندما يستحيل الهرب، ويرافقه تطلع إلى قدوم حالة من الفرج من نوع ما، وهذا الخيار كثيراً ما يلجأ إليه المغتربون بفعل اليأس والضعف والتمسك بالصبر.

❖ المواجهة أو العمل على تغيير الواقع:

قد يتمرد المغترب بدلاً من أن ينسحب أو يرضخ، فيواجه المجتمع أو المنظمات والأنظمة لتغيير الأوضاع السائدة ، ويتجه لابتكار الطرق والوسائل لإنقاذ نفسه والآخرين من اليأس والتذمر .

(حنان فرج عمر، 2011، ص:61)

9. كيفية معالجة ظاهرة الاغتراب الوظيفي:

تسعى التنظيمات، على اختلاف أنواعها، نحو التخفيف من حدة ظاهرة الاغتراب الوظيفي وآثارها السلبية، التي تنعكس على سلوك العاملين وتصرفاتهم، ومن ثم على أهداف المنظمة التي تسعى إلى تحقيقها من خلال تفاعل العاملين في المنظمات مع بعضهم البعض بصفة دائمة من جانب، وتفاعلهم مع التنظيم ومكوناته من جانب آخر، الأمر الذي يدفع التنظيمات للعمل جاهدة لتحقيق الاستفادة القصوى من الموارد البشرية الموجودة لديها من خلال:

بناء فلسفة إدارية تتضمن متغيرات إيجابية تجاه الأفراد وأنشطتهم المختلفة، تؤثر بدورها في قدراتهم ورفع معدلات الأداء، فينعكس ذلك على الخصائص الإيجابية لجماعة العمل، فيقل اغترابهم. أن تكون الظروف الفيزيائية (درجة الحرارة، الإضاءة، التهوية) مناسبة وجيدة، بحيث تساعد العامل على سرعة الإنجاز وتحسين الإنتاج، مع قلة التعب أو الملل والإرهاق، إلى جانب التقليل من احتمالات تعرضه لإصابات العمل، والتقليل من هجرة العمال لأعمالهم وانتقالهم إلى أعمال أخرى. تنظيم العمل، وتوفير روح التعاون في بيئته.

توفير قدر من الحرية للعامل في تحديد خطوات تسيير العمل، وفرصة المشاركة في اتخاذ القرار.

توفير الإحساس للفرد بأن إسهاماته فعالة في نجاح عمل المنظمة، فعندما يتسلم الفرد معلومات مشيدة بإسهاماته الفعالة، يقوى شعوره بأهميته وقيمه داخل محيط العمل، فيزيد انتماؤه، ويقل اغترابه، ومن ثم يزيد من مجهوداته، لرفع مستوى أدائه. (حنان فرج عمر، 2011، ص:62)

10. نتائج الاغتراب:

1.10 التراجع والهامشية:

فهناك الكثير من الناس ممن يعجزون عن التكيف لحركة المجتمع باتجاه مواكبة الاندفاع وراء المغنم المالية وتحقيق المكانة الاجتماعية الأرفع، ومن أسباب ذلك استمرارهم في التمسك بالقيم التقليدية، مما يعرقل موازنة سلوكه مع التغيرات الاجتماعية الجارية، وهم كثيرا ما يغالون في تصورهم للأثر الايجابي لما يفعلون ووقعه الاجتماعي والنفسي في نظر الآخرين، وفي إطار هذه التطورات الكيفية تخف وطأة الإحباط ويتحول الإخفاق المادي إلى نجاح أخلاقي ويتصدر الشرف مختلف الاعتبارات التي ينطلق منها هؤلاء في تبرير مواقفهم الراضية لبهاج الحياة. (بن زاهي، 2007، ص:55)

2.10 اضمحلال الهوية:

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

3.10 العزلة وتآكل الانتماء:

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

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

خلاصة الفصل

من خلال عرضنا هذا استطعنا تحديد ماهية الاغتراب الوظيفي واهم مظاهره وتحديد مختلف مراحلها والعوامل وأسباب انتشاره، حيث يعد من المتغيرات الذي تحكمه العديد من العوامل والمسببات التي قد تدفع بشكل مباشر أو غير مباشر لميل العاملين للاغتراب، كما أنه سرعان ما يترك آثاره على المنظمة والعاملين فيها، سواء كان التأثير سلبيًا أو ايجابيًا، كما أن أهم الطرق التي يمكن من خلالها مواجهة الاغتراب الوظيفي إنما تكون من خلال الوقوف على الأسباب الحقيقية التي تدفع العاملين للاغتراب، و الاغتراب اليوم بدأ يغزو مختلف الوظائف، وذلك نتيجة للتطورات الحاصلة في المجتمع، و هذا ما جعل الكثير من الدراسات تنطلق اليوم لرصد هذه الظاهرة والتعرف عليها اكثر، وهذا ما من شأنه الوصول الي نتائج قد يستفاد منها ميدانيا سواء بوضع حلول او اقتراحات، او قد يستفاد منه اكاديميا وهذا بإثراء المكتبات بدراسات في هكذا مواضيع وفتح الافاق بخطوات متقدمة لدراسات جديدة.

الجانب الميداني

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

- تمهيد

1. الدراسة الاستطلاعية.
2. وصف أداة جمع البيانات.
3. الخصائص السيكمترية للأداة.
4. المنهج المستخدم في الدراسة.
5. الدراسة الأساسية.
6. عينة الدراسة الأساسية.
7. الأساليب الإحصائية.

- خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد ما تعرضنا في الجانب النظري من الدراسة والذي تمثل في تحديد إشكالية البحث فرضيتها وأهدافها وأهميتها والانتها من الفصول النظرية، سنتطرق في هذا الفصل الى الجانب الميداني، والذي يعد مرحلة هامة من مراحل البحث العلمي، حيث يتناول هذا الفصل وصفا تفصيليا لإجراءات المنهجية اللازمة التي اتبعتها الطالبة للتطبيق في الميدان، بدأ من منهج الدراسة ومجتمع الدراسة وتحديد عينة الدراسة وأدوات الدراسة المستخدمة لجمع البيانات والتأكد من صدقها وثباتها واجراءت تطبيق الدراسة .

1. الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر أهم عنصر وأساسا جوهري لبناء البحث، حيث يقوم الباحث من خلالها بالتعرف على إجراءات الجانب الميداني للدراسة ليتمكن لاحقا من التحكم والضبط وهذا بالإطلاع على العينة وكذا التأكد من صلاحية الأداة وجاهزيتها للتطبيق من خلال التأكد من صدقها وثباتها. (كمال زيتون، 2002، ص32).

• أهداف الدراسة الاستطلاعية: تتضح أهداف الدراسة الاستطلاعية للبحث الحالي فيما يلي:

○ التعرف على الصعوبات التي تعيق الدراسة الأساسية وبالتالي إيجاد الحلول اللازمة لها. التمكن من التدريب الأولي على الدراسة الميدانية.

○ حساب الخصائص السيكومترية لأدوات والتحقق من مدى صلاحيتها، ومدى وملاءمتها لمستوى أفراد عينة الدراسة وفهمهم لفقراتها، اكتشاف بعض جوانب النقص في إجراءات التطبيق.

ومن خلال ما سبق ارتأينا قبل الشروع في الدراسة التطبيقية أن نقوم بدراسة استطلاعية من أجل ازالة بعض غموض عن الجوانب الخفية للموضوع، والوصول الى تصور شامل عما يجب فعله في الدراسة النهائية، وعليه فقد شملت عينة الدراسة الاستطلاعية ثلاثون (30) عامل في سوناطراك تم اختيارها من

الجنسين، باختلاف الحالة العائلية، وكذا اقدميتهم في العمل، وقد اجتهدنا لتكون مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية قريبة من مواصفات عينة الدراسة الأساسية.

2.أداة جمع البيانات:

يلجا الباحث في أي دراسة لاختبار الوسائل والأدوات المناسبة لجمع البيانات وتحليلها، وهذا بناء على طبيعة موضوع البحث ونوعية البيانات والأهداف التي يسعى إليها. وقد تم اختيار الاستبيان كأداة أساسية للدراسة حيث يعد الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات خاصة في العلوم الاجتماعية والتي تتطلب الحصول على معلومات أو تصورات أو آراء الأفراد، وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على أداة واحدة وهي استبيان الاغتراب الوظيفي.

ويعرف الاستبيان على أنه: إجابة المفحوص على الاستبيان بمثابة تقرير ذاتي على نفسه عندما يجيب ويختار الإجابة التي تنطبق على حاله. (عبد العلي، 1944:ص417)

أ. الأداة (استبيان الاغتراب الوظيفي):

بعد الاطلاع على الجانب النظري والدارسات السابقة تم اختيار أداة خاصة بقياس الاغتراب الوظيفي من اعداد الدكتور بن زاوي منصور حيث تعتبر الأقرب لخلفية الدراسة.

ب. وصف الأداة:

قصد جمع البيانات حول موضوع الدراسة من أفراد العينة تم الاعتماد على استبيان مصمم من طرف "الدكتور منصور بن الزاهي" في موضوع له حول "الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدي الاطارات الوسطي لقطاع المحروقات دراسة ميدانية بشركة السوناطراك بالجنوب الجزائري" تحتوي الأداة على 32 فقرة مقسمة على ستة ابعاد (العجز، الانعزالية، اللامعيارية، اللارضا، التشاؤم، اللامعني)، يجابه عليها في ضوء مقياس خماسي(أوافق تمام، أوافق الي حد مت، لا ادري، غير موافق

الي حد ما، لا اوافق تماما) ، من الدرجة 1 حيث لا يعبر البند عن ما يشعر الشخص علي الاطلاق هذا حسب اتجاه السؤال.

جدول رقم (01) : توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة

الحالة العائلية		الاقدمية		الجنس		متغيرات الدراسة
غير متزوج	متزوج	اكثر من 10 سنوات	أقل من 10سنوات	انثي	ذكر	
42	58	57	43	20	80	العدد
%42	%58	%57	%43	%20	%80	النسبة المئوية
100						المجموع

يبين الجدول رقم (1) توزيع ونسبة افراد الدراسة حسب متغير (الجنس، الأقدمية، الحالة العائلية) ويتضح أن عينة الدراسة الاستطلاعية تمثلت في عمال السوناطراك الذي بلغ عددهم 30 عامل حيث بلغ عدد ذكور 80 ذكر وبلغ عدد الاناث ب 20 انثي، وعدد الافراد ذوي اقل من 10سنوات في أقدمية 43 وذوي أكثر من 10سنوات 57 وعدد الافراد المتزوجين 58 فرد وعدد غير متزوجين 42 فرد وبلغ عدد الافراد الإجمالي 100 عامل.

الجدول رقم (2): يوضح توزيع الأسئلة حسب الابعاد المذكورة.

البعء	رقم السؤال
العجز	10- 19- 18- 17- 14-7 -5 -2
الانعزالية	15- 13- 9- 4- 3- 1
اللامعيارية	30- 29- 10- 8- 6
اللارضا	32- 29- 80- 27- 26- 25
التشاؤم	24- 22- 21- 16- 11
اللامعني	23- 20- 12

3. الخصائص السيكومترية للأداة:

تتمثل بعض الخصائص السيكومترية للأداة في الصدق والثبات:

- **صدق المقياس: VALIDITY:** وهو ان يكون الاختبار قادرا علي قياس ما وضع لقياسه، بمعني ان يكون الاختبار ذا صلة وثيقة بالقدرة التي يقيسها، فالاختبار الذي صمم من اجل قياس القدرة الرياضية علي سبيل المثال يجب ان يكون واضحا انه يقيس هذه القدرة، وذلك عن طريق مدى صلته بمكونات القدرة الرياضية وعناصرها. (سعد عبد الرحمن، 2008، ص:197)

أولا: الصدق:

- يقصد بصدق الاختبار مدى صلاحية الاختبار لقياس ما وضع لقياسه، فعند دراستنا لصدق الاختبار نهتم بسؤالين: ماذا يقيس الاختبار؟ وما هي درجة الدقة التي يقيس بها الاختبار ما وضع لقياسه (مقدم عبد الحفيظ، 2003، ص 146).
- "يعتبر الاختبار صادقا اذا كان يقيس ما وضع لقياسه. (بشير معمرية، 2007، ص:130)

- وقد تم الاعتماد على صدق المقارنة الطرفية.

- صدق المقارنة الطرفية:

والذي يطلق عليه اسم الصدق التمييزي لأنه يميز بين متوسطي درجات المجموعة العليا والمجموعة الدنيا، ويتم اختيار أفراد هاتين المجموعتين بعد ترتيب الأفراد تنازليا حسب الدرجات المحصل عليها بعد تطبيق الاختبار، ثم نختار من الطرف العلوي 27% ومن الطرف السفلي 27%، تتم مقارنة متوسطي المجموعتين باستخدام اختبار (T). (بشير معمريه، 2002، ص144).

جدول رقم (03): يوضح نتائج الصدق باستخدام المقارنة الطرفية لاستبيان الاغتراب الوظيفي.

العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	"ت" المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المجموعة العليا	9	102.22	15.45	16	6.44	دال عند 0.05
المجموعة الدنيا	9	67.44	4.79			

نلاحظ من الجدول رقم (03) وبعد تطبيق الاستبيان على (30) عامل وعاملة أن قيمة " ت " بلغت (6.44) وبعد مقارنتها بقيمة " ت " المجدولة التي تعبر عن (0.02) عند مستوى الدلالة (0.05)، ودرجة الحرية بلغت (16) من خلال ما سبق نستنتج أن قيمة " ت " المحسوبة أكبر من قيمة " ت " المجدولة بتالي يمكن القول أداة قياس درجة الشعور بالاغتراب الوظيفي على قدر من الصدق وهذا ما يبرر استعمالها في الدراسة الأساسية.

ثانيا: الثبات

هو أن يعطي الاختبار النتائج نفسها إذا ما كرر تطبيقه في قياس الشيء نفسه مرات متتالية وفي ظروف متشابهة. (سعد،1998:ص183)

وهناك عدة طرق وأساليب متبعة لقياس ثبات الاختبار وفي هذه الدراسة استخدمت الطريقة التالية:

▪ ثبات الأداة :

يشير مفهوم الأداة إلى "اتساق درجات الاختبار والمقاييس لمجموعة معينة من الأفراد، أي الاتساق عبر الزمن، أم اتساق صيغ مختلفة من نفس الاختبار أو اتساق مفردات الاختبار ذاته". (صلاح الدين محمود علام،2006،ص89)

وعليه تم الاعتماد في قياس ثبات الأداة الدراسة الحالية على طريقتين هما: التجزئة النصفية، ألفا كرونباخ، وفيما يلي وصف لكل طريقة على حدى:

▪ الفا كرونباخ:

ويعتبر معامل ألفا حالة خاصة من معادلة كيودر وريتشاردسون، ويمثل معامل ألفا متوسط المعاملات الناتجة عن تجزئة الاختبار إلى أجزاء بطرق مختلفة، وبذلك فإنه يمثل معامل الارتباط بين أي جزئين من أجزاء الاختبار، ويتم حساب تباين كل بند من بنود الاختبار ثم مجموع التباينات، وكذلك تباين الدرجة الكلية للاختبار، وتشتترط أن تقيس بنود الاختبار سمة واحدة فقط، وتستخدم هذه المعادلة في المقاييس والاختبارات متعددة الاختيارات وليست الثنائية. (السيد محمد أبو هاشم حسن، 2006، ص8)

جدول رقم (4): يوضح نتائج الثبات باستخدام الفاكرونباخ لاستبيان الاغتراب الوظيفي.

الفكرونباخ	عدد الفقرات
0.66	32

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل ثبات استبيان الاغتراب الوظيفي بطريقة المقارنة الطرفية وفق معادلة ألفا كرونباخ كان مساوياً لـ: (0.66) ، و هي قيمة دالة عند مستوى الدلالة (0.05) ، مما يؤكد تمتع الاستبيان بمستوى مقبول من الثبات.

▪ معامل ثبات التجزئة النصفية:

تم حساب معامل ثبات التجزئة النصفية عن طريق حزمة التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة 20، وبعد المعالجة الإحصائية كان معامل ثبات التجزئة النصفية قد بلغ (0.68) (أنظر الملحق)،

وهو معامل ثبات مقبول للاستبيان يؤكد صلاحية استخدامها في الدراسة الحالية

4. المنهج المستخدم في الدراسة

تتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي الذي هو أحد اشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة او مشكلة محددة وتصويرها كميًا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة او المشكلة وتصنيفها واخضاعها للدراسة الدقيقة، ويمكن تعريفه بأنه عبارة عن وصف دقيق ومنظم وأسلوب تحليلي للظاهرة او المشكلة المراد بحثها من خلال للحصول على نتائج علمية وتفسيرها بطريقة موضوعية وحيادية بما يحقق اهداف البحث و فرضياته. (حسين محمد جواد الجبوري، 2012: 179)

اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي، إذ ترى أنه الأكثر ملائمة لطبيعة مشكلة البحث أهدافه محدداته، تساؤلاته مما يساعد على وصف كافة أبعاد الموضوع، إذ عرفته عناية غازي 2008 على "أنه وصف منظم للحقائق وميزات مجموعة معينة او ميدان من ميادين المعرفة الهامة بطريقة موضوعية وصحيحة". (عناية غازي، 2008:ص18)

5. الدراسة الأساسية:

بعدها استكملت إجراءات الدراسة الاستطلاعية وتم التأكد من الخصائص السيكمترية للأداة أمكن بهذا الاعتبار الشروع في إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية، والتي تهدف في مجملها إلى التأكد من صحة الفرضيات، حيث أجريت الدراسة الأساسية خلال شهر أبريل من السنة الدراسية (2018/2017)، وبعد قياس صدق وثبات اداة القياس المعتمدة في هذه الدراسة توصلنا الى ان الاداة تحتوي على قدر من الصدق والثبات يدل على صلاحيتها وعند جمع الاستبيانات التي وزعت على الأساتذة (120) استبيان استرجع منها (100) استبيان و (20) استبيان ضائع ، مع رفض بعض العمال للإجابة على الاستبيان نظرا لظروف تعود لمنصب العامل داخل المؤسسة.

6. عينة الدراسة الأساسية:

تم اختيار العينة بطريقة عشوائية من عمال سوناطراك، قسم الاستغلال الذي بلغ عددهم 200 عامل ببلدية حاسي مسعود، وزعت الطالبة (120) استمارة، استرجعت منها (100) استمارة صحيحة وتم الغاء 20 استمارة وهـ دا بسبب عدم استرجاع البعض منها كما انا هناك عمال لم يجيب علي بعض من بنود هذه الاستمارة، كما انا الباحثة واجهة عدة عراقيل في استرجاع وتوزيع الاستمارة علي هذه الفئة من العمال وتم استرجاع 100 استمارة وكان ذلك خلال فترات زمانية متقطعة هذا لأن بعض العمال السوناطراك لم يكن لديهم الوقت للإجابة، وتم اختيار هذه العينة بذات كون ان اغلبية الدراسات التي

تناولت الاغتراب الوظيفي ركزت على الطلبة او الأساتذة ولم تولي اهتمام كبير لعمال المحروقات، وتم إختيار العينة من الجنسين ولم تحدد فئة معينة ، وهم عمال السوناطراك والتي ستقوم عليهم الدراسة لمعرفة مستوى الاغتراب الوظيفي لدي عمال سوناطراك .

7. الأساليب الإحصائية: 1

قصد اختبار فرضيات الدراسة الحالية تم معالجة البيانات إحصائيا بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss الذي هو عبارة عن برنامج التحليل الإحصائي يستعمل لإدخال البيانات وإجراء الحسابات الإحصائية عليها واستخراج النتائج في شكل جداول أو أشكال مستعملا قوائم حوار لتتجز جميع خطوات العمل.

حيث أنه تم استخدم بعض الأساليب الاحصائية باستعمال نظامي: (Excel2010)، ونظام (Spss20)

للتحليل الاحصائي في حساب بعض الخصائص السيكومترية:

• تم استخدام اختبار "ت" في صدق المقارنة الطرفية بين الفئتين العليا والدنيا في الدرجة الكلية.

• تم استخدام معامل التجانس "ألفا كرومباخ" في الثبات.

أما معالجة فرضيات الدراسة تم حساب:

- النسب المئوية لمعرفة مستوى الاغتراب الوظيفي لدي عينة الدراسة
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للكشف عن محددات الاغتراب الوظيفي لدى العينة الكلية وحسب كل متغير.

اختبار ت لعينتين مستقلتين: لدراسة الاختلاف في درجة محددات الاغتراب الوظيفي.

خلاصة الفصل

تم التطرق في هذا الفصل الى الجانب التطبيقي للبحث بالإضافة الى ذكر أدوات جمع البيانات، من المنهج المتبع ونوع العينة ودراسة الاساسية، وخصائصها السيكمترية التي تجعل الادوات صالحة للاستعمال وتحديد الأساليب الإحصائية التي تمكن من تحليل المعطيات المتحصل عليها في الدراسة الأساسية وكذا ذكر المجالات الزمنية والمكانية للبحث. ،بعد التأكد من صحة الأداة تم استعمالها في الدراسة الأساسية لتحقيق أهداف البحث وفي الفصل الموالي سوف يتم عرض وتفسير نتائج التطبيق.

الفصل الرابع: عرض و تحليل و تفسير و مناقشة النتائج

-تمهيد

- 1- عرض و تحليل و مناقشة و تفسير نتائج التساؤل .
- 2- عرض و تحليل مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الأولى.
- 3- عرض و تحليل مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الثانية.
- 4- عرض و تحليل مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الثالثة.

- خلاصة الفصل.

تمهيد:

بعد تطرقنا في الفصل السابق إلى أهم الإجراءات المنهجية لدراسة، واختيار العينة وأدوات الدراسة وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة والتراث النظري واشكالية البحث وبعد تطبيق أداة جمع البيانات علي 100 عامل في سوناطراك، تحصلنا على مجموعة من البيانات والمعطيات، وسيتم عرض هذه النتائج حسب ترتيب التساؤلات والفرضيات من خلال جداول تضم كل المعطيات الإحصائية، وتتاول هذه الجداول بالقراءة والتحليل ثم تفسير ومناقشة هذه التساؤلات والفرضيات.

1. عرض وتحليل و تفسير و مناقشة التساؤل:

نص التساؤل العام: "ما مستوي الاغتراب الوظيفي لدي عمال سوناطراك ورقلة؟"

للتحقق من هذه الفرضية قامت الطالبة بتحديد ذوي مستوي المرتفع والمنخفض للاغتراب الوظيفي باستخدام المتوسط الحسابي، والذي قدر بدرجة (81.4) أي ذوي المستوي المرتفع للاغتراب الوظيفي هم الحاصلين علي اكبر اويساوي (81.4)، بينما الحاصلين علي اقل من (81.4) هم ذوي المستوي المنخفض للاغتراب الوظيفي

الجدول رقم(05) يوضح نتائج الفرضية العامة بالمتوسط الحسابي والنسبة المئوية لدي عمال

السوناطراك.

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية %	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الاجتراب الوظيفي	مرتفع	44	44.00	96.45	13.53
	منخفض	56	56.00	69.57	8.29

يتضح من خلال الجدول (05) السابق أن عدد افراد العينة الذين تقع درجاتهم ضمن المستوي المرتفع للاغتراب الوظيفي 44 فردا، وهم يشكلون نسبة 44.00% عامل بمتوسط حسابي قدر بـ 96.45 بانحراف معياري قدر بـ 13.53 وبلغ عدد الافراد الذين تقع درجاتهم ضمن المستوي منخفض 56 فردا وهم يشكلون نسبة 56.00% بمتوسط حسابي قدر بـ 69.57 بانحراف معياري قدر بـ 8.29 هناك تفاوت في مستويي الاغتراب الوظيفي ، و منه فالأفراد الذين تحصلوا على درجة اكبر من المتوسط في استبيان الاغتراب الوظيفي فهم مر تفعدوا الاغتراب، و الذين هم دون المتوسط فهم منخفضي الاغتراب وبناء علي النتائج الموضحة في الجدول السابق رقم (05) فان نسبة الافراد ذوي المستوي المنخفض للاغتراب الوظيفي اكبر، وبالتالي نرفض بالفرض الذي تبنته الدراسة الذي مفاده أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدي عمال السوناطراك مرتفعة.

ويتضح من نتائج هذه الفرضية المبينة في الجدول رقم (05) أن مستوى الاغتراب الوظيفي كان منخفض لدى عمال سوناطراك.

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

إضافة إلى ذلك يؤكد "بناي ووايسبرغ، 1995" أن العمال الذين ينتمون إلى القطاع الخاص أكثر اغترابا من العمال الذين ينتمون إلى القطاع العام .وشركة سوناطراك شركة تابعة للقطاع العام الي اننا نجد عدد العمال الذين لديهم مستوى مرتفع للاغتراب 44 عامل وهذا العدد كبير مما

يجعل المؤسسة في مستقبل خطر يجب عليها ان تسارع لمعالجة هذه الظاهرة، وذلك من خلال تحسين ظروف العمل والاهتمام باليد العاملة بالإضافة إلى العمل على تدعيم التفاعل الاجتماعي والاهتمام بالحوافز خاصة النفسية منها وكذلك الاهتمام بالجوانب الاجتماعية في ميادين العمل، وضرورة معالجة الظروف المحيطة بالعمل التي من شأنها ان تؤدي الي اغتراب العامل.

وقد اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع بعض دراسات نجد منها: **دراسة غوانمة (1991)** بعنوان: " الاغتراب عند العمال في شركة الصناعات الهندسية العربية في الأردن" هدفت الدراسة إلى التعرف على مظاهر الاغتراب عند العمال في شركة الصناعات الهندسية العربية في الأردن، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة الاغتراب عند العمال بأبعاده الخمسة (اللاقوة، اللامعنى، اللامعيارية، العزلة الاجتماعية والاغتراب عن الذات)، كانت متوسطة، كما أظهرت وجود علاقة موجبة بين مستوى الاغتراب عند العمال بأبعاده الخمسة، ووجود فروق دالة إحصائية على مستويات الاغتراب تعزى لبعض الخصائص الاجتماعية. منصور بن زاهي (2007) الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدي الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات، وتوصلت نتائج الدراسة مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي كان أقل بقليل عن المتوسط لدى أفراد العينة.

دراسة العسال(2009) بعنوان " الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية في الأردن من وجهة نظر مديري مدارسهم" هدفت الدراسة لتعرف علي مستوي الاغتراب الوظيفي لدي عينة الدراسة، وتوصلت نتائج هذه الدراسة هناك مستوى متوسط من الاغتراب الوظيفي لدي افراد العينة.

دراسة جلال إسماعيل شبات(2012) بعنوان الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعة الفلسطينية، تهدف هذه الدراسة لتعرف علي مستوى الاغتراب الوظيفي وعلاقتها بمتغيرات الشخصية، وتوصلت نتائج ان المستوى العام لشعور بالاغتراب الوظيفي منخفض.

دراسة سوزان صالح، ديما شكرين(2014)، اثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي دراسة تطبيقية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، توصلت نتائج الدراسة الي ان مستوى الاغتراب الوظيفي متوسط لدي عمال لدى موظفي الوزارة.

دراسة تخة خديجة(2015) تحت عنوان الاغتراب الوظيفي لدي العمال ذوي الضبط الداخلي،دراسة استكشافية بمديرية التجارة ورقلة،وتوصلت نتائج الي شعور عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي بمستوي منخفض من الشعور بالاغتراب الوظيفي.

دراسة بن الطاهر نجيب، عمري حمزة(2017)بعنوان الاغتراب الوظيفي وتأثيره علي الولاء التنظيمي بصيغة الادماج،دراسة ميدانية لموظفي الادماج بمديرية التربية الجلفة، وصلت النتائج إلى وجود اغتراب وظيفي لدى العاملين بنسبة ضئيمة جدا تكاد تتعدم.

ودراسة محمود عودة عبد الله(2017) الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك لمواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية بغزة فلسطين وزعا استبيان علي عينة قدرا عددها ب277 فرد، وتوصلت نتائج هد الدراسة ان مستوى الاغتراب الوظيفي لدي العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية بدرجة قليلة.

من الدراسات التي تخالف نتيجة ما توصلنا اليه في دراستنا هدي:

دراسة "ريموند" وآخرون 1987:هدفت الدراسة إلى قياس مستوى الاغتراب لدى عينة من الطلبة الأساتذة وعينة أخرى من الأساتذة الأمريكان؛ بعد تحليل البيانات المتحصل عليها من خلال الدراسة، لوحظ أن مستوى الطلبة الأساتذة مرتفعا ذو دلالة إحصائية في كل من الاغتراب الكلي والشعور بالانعزالية اللامعيارية مقارنة بالأساتذة الدائمين.

دراسة أبو سمرة وآخرون 2014: والتي كانت بعنوان الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، توصلت هذه الدراسة الي ان مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس جاء بدرجة مرتفعة.

يجب علي المنظمة الاهتمام ببيئة العمل، وتوفير الجو المناسب لافراد هذه المنظمة، وذلك لتفادي الخطر الكبير الذي يهددها، وضرورة الاهتمام بالعنصر البشري حيث يعتبر جزءا الهام في المؤسسة ولا يمكن الاستغناء عنه.

2. عرض و تحليل و تفسير و مناقشة الفرضية الاولى:

نص التساؤل الاولى:

"هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاغتراب الوظيفي لدي عمال السوناطراك باختلاف الجنس؟"

وللإجابة على هذا قمنا باستخدام الأسلوب الإحصائي البر ام تري T " Teste " لدراسة الفروق بين

درجات الاغتراب الوظيفي لدى عمال سوناطراك باختلاف الجنس وكانت النتائج كالتالي:

يوضح الجدول رقم (06) نتائج التساؤل الجزئي الأول المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار

"ت" لدلالة الفروق في الاغتراب الوظيفي لدي عمال سوناطراك تعزي لمتغير الجنس:

المتغير	الفئة	عدد الافراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الاغتراب الوظيفي	ذكر	80	80.43	18.38	1.17	98	غير دالة
	انثي	20	85.25	11.27			

يوضح الجدول رقم (7): نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق لمجموعة واحدة في الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الجنس. حيث بلغ عدد الذكور 80 ذكر و+عدد الاناث 20 انثي ونلاحظ ان متوسط الحسابي للاغتراب الوظيفي لدى الذكور ب 80.43 بانحراف معياري قدر ب 18.38 فهو أقل من متوسط حسابي للإناث الذي بلغ 85.25 بانحراف معياري بلغ 11.27 بحيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة 1.11- وهي غير دالة مما نستنتج أنه لا توجد فروق دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

• بعد المعالجة الإحصائية للبيانات، دلت النتائج على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

ويمكن تفسير هذه النتيجة حسب رأي الطالبة إلى ارتياح العامل داخل المؤسسة وشعوره بالرضا عن العمل الذي يقوم به وشعور الفرد بالانتماء للمؤسسة، وقد يرجع السبب أيضا من جراء طبيعة الاشراف أي تعامل بطريقة ملائمة من طرف الإدارة وعدم التمييز بين الذكور والاناث مما يجعل الفرد يشعر بالارتياح وشعور الفرد بالألفة والمودة وبناء علاقات جيدة داخل بيئة العمل.

جاءت نتيجة هذه الدراسة متفقة مع بعض الدراسات و هذا ما أشارت اليه دراسة عويدات وحمادنه (1996) مظاهر الاغتراب عند معلمي المرحلة الأساسية في الأردن، بهدف استقصاء مدى شيوع الاغتراب عند معلمي ومعلمات المرحلة الأساسية في الأردن، وأظهرت النتائج عدم وجود آثار ذات دلالة إحصائية للعوامل المستقلة وهي: الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي سنوات الخبرة.

ودراسة عبد اللطيف ماجد عنوز(1999) الاغتراب الوظيفي ومصادره دراسة ميدانية حولاً علاقتهم ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية في القطاع الصحي الاردني بإقليم الجنوب وتوصلت نتائج الدراسة الي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزير متغير الجنس.

دراسة حنان فرج 2011 الاغتراب الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الأساسي بمدينة بنغازي في ضوء بعض المتغيرات قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الإجازة العالية (الماجستير) وأظهرت نتائج

هذه الدراسة الي انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير النوع في الدرجة الكلية وفي درجات الأفراد على الأبعاد الستة. ما يدل على أن شعور أفراد مجتمع الدراسة بالاغتراب الوظيفي بغض النظر عن جنسهم (ذكوراً أو إناثاً).

دراسة **تخة خديجة (2015)** تحت عنوان الاغتراب الوظيفي لدي العمال ذوي الضبط الداخلي،دراسة استكشافية بمديرية التجارة ورقلة،وتوصلت نتائج هذه الدراسة الي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدي عمال مديرية التجارة بورقلة باختلاف الجنس.

دراسة **محمود احمد أبو سمرة ومحمد عوض شعيبات** الاغتراب الوظيفي لدي أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية (2014) توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.

دراسة **ابوسمرة واخرون (2014)** كانت بعنوان الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من خلال دراسة ميدانية في جامعتي القدس و الخليل،وتوصلت نتائج هذه الدراسة الي عدم وجود فروق في الاغتراب الوظيفي تبعا لمتغير النوع.

دراسة **عبد الرؤوف حسن الشفلو(2017)**بعنوان العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وجودة الخدمة المصرفية دراسة تطبيقية علي مصرف شمال افريقيا،فرع قصر الاخبار،وتوصلت نتائج هذه الدراسة الي عدم وجود فروق معنوية بين المتوسطات الحسابية للاغتراب الوظيفي وفقا لمتغير الجنس

كما انا هناك دراسة اخري تخالف نتائج ما توصلنا اليه نذكر منها:

دراسة **جودن(1972)**بعنوان "العلاقة بين الاغتراب ومجموعة من المتغيرات، دراسة مقارنة الولايات المتحدة الامريكية ،وتوصلت نتائج الدراسة الي وجود علاقة دالة بين الاغتراب والجنس فالذكور اكثر اغترابا من الاناث.

دراسة عمران، (1990) بعنوان: "أثر بعض المحددات النفسية على الاغتراب الشخصي

والاجتماعي في مجال العمل"، وتوصلت نتائج هذه الدراسة أن الرجال أكثر ميلاً للشعور بالاغتراب الشخصي من غيرهم من النساء.

دراسة عويدات (1993): قام عبد الله عويدات بإجراء دراسة ميدانية حولاً مظاهر الاغتراب عند معلمي المرحلة الثانوية في الأردن، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها شيوع ظاهرة الاغتراب بدرجة كبيرة لدى أفراد العينة، وقد كان الجنس العامل الوحيد من بين العوامل المستقلة الذي أظهر أثر ذو دلالة إحصائية، حيث كان الذكور أكثر اغتراباً من الإناث في العينة

و دراسة العسال (2009) بعنوان " الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية في الأردن من وجهة نظر مديري مدارسهم" توصلت الدراسة الي العديد من النتائج تبين ان الاغتراب لدى الذكور كان اكثر منه لدى الاناث .

وبالتالي فإن هذه الدراسات قد أكدت ما توصلنا إليه في الدراسة الحالية حول الاغتراب الوظيفي لدى عمال السوناتراك تعزى لمتغير الجنس.

نستنتج من خلال النتائج التي توصلنا اليها بان الاغتراب الوظيفي لا يمس فئة معينة من الافراد بل يمس كل الفئات باختلاف الجنس.

3. عرض و تحليل و تفسير و مناقشة الفرضية الثانية:

نص الفرضية الثانية:

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاغتراب الوظيفي لدي عمال السوناتراك باختلاف الاقدمية"

وللإجابة على هذا قمنا باستخدام الأسلوب الإحصائي

البر امتري " T " Teste " لدراسة الفروق بين درجات الاغتراب الوظيفي لدى عمال سوناطراك باختلاف الاقدمية وكانت النتائج كالتالي:

يوضح الجدول رقم (07) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار "ت" لدلالة الفروق في

الاغتراب الوظيفي لدي عمال سوناطراك تعزي لمتغير الاقدمية:

المتغير	الفئة	عدد الافراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الاغتراب الوظيفي	اقل من 10 سنوات	43	77.67	13.80	-1.90	98	غير دالة
	اكثر من 10 سنوات	57	84.21	19.09			

يوضح الجدول رقم (07): نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق لمجموعة واحدة في الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الاقدمية.

نلاحظ من خلال الجدول رقم(07) ان عدد الافراد ذوي الاقدمية الأقل من 10 سنوات بلغ عددها (43) وعدد الافراد الأكثر من 10 سنوات (57) فرد و أن المتوسط الحسابي لدى الأفراد الأقل من 10سنوات قدر بـ (77.67) بانحراف معياري قدر بـ (13.80) في حين قدر المتوسط الحسابي لدى الأفراد الأكثر من 10سنوات قدر بـ (84.21) بانحراف معياري قدر بـ (19.09) عند درجة حرية (98) أين قدرت قيمة (ت) المحسوبة بـ (-1.90) وهي قيمة غير دالة إحصائياً، وبالتالي فإن الفروق غير دالة بين الأفراد الأقل

من 10 سنوات والأكثر من 10 سنوات في الاغتراب الوظيفي، وعليه نرفض فرضية البحث ونقبل الفرضية الصفرية والتي تنص علي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي لدى عمال السوناطراك تعزى لمتغير الأقدمية.

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

يمكن تفسير هذه النتيجة من خلال النتائج الموجودة أعلاه حيث دلت النتائج الي عدم وجود فروق في الاغتراب الوظيفي لدي عمال سوناطراك تعزى لمتغير الاقدمية وهو يخالف ما افترضه الباحث ومنه نرفض فرضية البحث يرجع هذا إلى كون المنظمة التي، تسعى إلى تقديم المكافآت للموظفين وتلبي طلباتهم سواء الموظفين ذو خبرة قصيرة أو متوسطة أو كبيرة كما يمكن، وتستمع لأريهم هي السبب ربما في عدم وجود فروق بين الموظفين في الاغتراب الوظيفي داخل المنظمة، ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن قدرة العامل في السوناطراك على التعامل مع طبيعة العمل، وبالإضافة الي علاقة التبادلية بين العامل وزملائه وبين العامل ومنظّمته، وحسن معاملة الرئيس في حد ذاته، كما ان شعور العامل بالانتماء الي المنظمة يساعده في التأقلم والاستقرار والتكيف الوظيفي .

كما ان هذه النتيجة تتفق تماما مع ما توصلت إليه دراسة "عنوز" 1999 حول الاغتراب الوظيفي ومصادره وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية في القطاع الصحي الأردني حيث لاحظ عدم وجود فروق دالة بين الممرضين في الشعور بالاغتراب الوظيفي حسب متغير الخبرة في العمل.

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

كما تختلف نتيجة هذا التساؤل مع :

دراسة تحة خديجة (2015) تحت عنوان الاغتراب الوظيفي لدي العمال ذوي الضبط الداخلي،دراسة استكشافية بمديرية التجارة ورقلة،وتوصلت نتائج هذه الدراسة الي توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدي عمال مديرية التجارة بورقلة باختلاف الاقدمية.

نستخلص أن الشعور ب الاغتراب لدي الموظفين لا يتأثر بمتغير الأقدمية، إذ أن الأقدمية لا تعد من محدداته بل ربما هناك محددات اخري، وهذا ما يؤكد لنا عدم وجود تأثير للأقدمية في الاغتراب الوظيفي، فقد يتساوى شعور بالاغتراب الوظيفي بين الموظفين الأقل أقدمية والأكثر أقدمية، وهذا ما يؤكد أنه عامل الأقدمية المهنية ليس عاملا حاسما في التأثير على الاغتراب الوظيفي.

4. عرض وتحليل و تفسير و مناقشة الفرضية الثالثة:

نص الفرضية الثالثة:

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاغتراب الوظيفي لدي عمال السوناطراك باختلاف الحالة العائلية"؟

وللإجابة على هذا قمنا باستخدام الأسلوب الإحصائي البر امترى T Test " لدراسة الفروق بين

درجات الاغتراب الوظيفي لدى عمال سوناطراك باختلاف الحالة العائلية وكانت النتائج كالتالي:

يوضح الجدول رقم (08) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار "ت" لدلالة الفروق في

الاغتراب الوظيفي لدي عمال سوناطراك تعزي لمتغير الحالة العائلية:

المتغير	الفئة	عدد الافراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" المحسوبة	درجة الحرية	مستوي الدلالة
الاغتراب الوظيفي	متزوج	58	84.24	18.87	1.96	98	دال عند 0.05
	غير متزوج	42	77.42	14.01			

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن عدد المتزوجين بلغ 58 عامل وعدد العزاب 42 عامل المتوسط الحسابي للاغتراب الوظيفي لدى أفراد العينة المتزوجين قد بلغ 84.24 بانحراف معياري قيمته 18.87 كما بلغ المتوسط الحسابي للاغتراب الوظيفي لدى أفراد العينة غير المتزوجين 77.42 بانحراف معياري قيمته 14.01 وبلغ معامل الفروق (ت) بين الاغتراب الوظيفي و الحالة الاجتماعية 1.96 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي فإن الفروق دالة بين الأفراد المتزوجين وغير متزوجين في الاغتراب الوظيفي، وعليه نرفض فرضية البحث والتي تنص علي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي لدى عمال السوناطراك تعزى لمتغير الحالة العائلية. بعد المعالجة الإحصائية للبيانات، دلت النتائج على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي لدي عمال سوناطراك تعزى لمتغير الحالة العائلية. ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال النتائج الموجودة أعلاه حيث دلت النتائج الي عدم وجود فروق في الاغتراب الوظيفي لدي عمال سوناطراك تعزى لمتغير الحالة العائلية وهو يخالف ما افترضه الباحث ومنه نقبل فرضية الصفرية ونرفض فرضية البحث، يرجع هذا إلى عدة عوامل وذلك حسب ذاتية الفرد وحالته الاجتماعية والاسرية، ويرجع أيضا الي شعور العامل براحة داخل محيط العمل والمساوات والعدل بين الذكور والاناث من طرف المسؤول

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

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

دراسة جلال إسماعيل شبات(2012)بعنوان الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعة الفلسطينية، تهدف هذه الدراسة لتعرف علي مستوى الاغتراب الوظيفي وعلاقتها بمتغيرات الشخصية، وتوصلت نتائج الدراسة الي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي الي متغير الحالة الاجتماعية.

خلاصة الفصل

من خلال دراسة الاغتراب الوظيفي لدي عمال سوناطراك بلدية - حاسي مسعود-، وكذا الكشف عن الفروق التي تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، الأقدمية، الحالة الاجتماعية)، وبتطبيق استبيان تم التأكد من خصائصه السكومترية (الصدق، الثبات) على عينة مكونة من (100) موظفا، وباستخدام الوسائل الإحصائية وبعد التفسير والمناقشة تم التوصل إلى النتائج التالية:

- مستوى الاغتراب الوظيفي لدي عمال سوناطراك بلدية حاسي مسعود منخفض.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي لدى عمال السوناطراك تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي لدي عمال السوناطراك تعزى لمتغير الأقدمية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي لدى عمال السوناطراك تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

الاستنتاج العام

مما سبق، نستخلص أن الاغتراب الوظيفي لدى عمال سوناطراك من المواضيع الهامة التي تجدر أن يجرى حولها المزيد من الدراسات، للوصول إلى حلول للتقليل من هذه الظاهرة لدى هذه الفئة التي تقدم خدمات اقتصادية لا يمكن الاستغناء عنها، وكان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على مستوي الاغتراب الوظيفي لدى عمال السوناطراك ببلدية حاسي مسعود.

وبعد إثراء متغيرات الدراسة نظريا وجمع البيانات وتحليلها ، بتطبيق الأداة المصممة من طرف الدكتور بن الزاهي منصور لجمع البيانات على عينة الدراسة الاستطلاعية المكونة من (30) عامل من عمال السوناطراك، لتأكد من بعض الخصائص السيكومترية للأداة ومدى صلاحيتها للدراسة ؛ تم التوصل إلى صدق وثبات الأداة ، ليكون فيما بعد تطبيقها على أفراد عينة الدراسة الأساسية المكونة من (100) عامل من عمال السوناطراك، وتفريغ البيانات ومعالجتها إحصائيا وصولا إلى تفسيرها ومناقشتها على ضوء ما توفر من دراسات سابقة وجانب نظري وكذا بعض المعلومات المقدمة من طرف بعض العمال بحيث توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- مستوي الاغتراب الوظيفي منخفض لدي عمال سوناطراك.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدي عمال السوناطراك تعزي لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الأقدمية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الحالة العائلية.

من خلال ما سبق نستنتج أن كل افتراضات الدراسة الحالية الثلاث الفرضية العامة والفرضيتين الجزئيتين تم التحقق منهم ، بعد ما تم التأكد منهم إحصائيا ، بحيث تبين أن التساؤل العامة قد تحققت في حين الفرضية الاولى والثانية و الثالثة لم يتم تحققها وتم رفضهما ، لكن يبقى هناك عامل أساسي وضحت الدراسة الحالية وهو أن الاغتراب الوظيفي لدى عمال سوناطراك رغم انه اقل من المتوسط الحسابي الي انه يهدد مستقبل المؤسسة.

إقتراحات الدراسة

في ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة، والتي اسفرت علي انا مستوي الاغتراب الوظيفي منخفض لدي عمال السوناطراك ب -حاسي مسعود-، كان من الضروري ان نقدم بعض الاقتراحات والتوصيات ومن بينها ، لا بد من وضع توصيات تقترحها الباحثان من شأنها أن تعالج الضعف الموجود وتدعم نقاط القوة نذكر منها:

- الاهتمام بتفعيل دور الحوافز وتوفيرها بعدالة وربطها بنتائج تقييم الأداء للعاملين، بالإضافة إلى وضع أسس عادلة يتم اتباعها في الترقيات، سعياً لتحقيق مستويات عالية من الرضا لدى الموظفين تنعكس بدورها على أدائهم الوظيفي بصورة ايجابية
- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث الميدانية التي تتناول هذه المتغيرات (الاغتراب الوظيفي).
- العمل على تقوية انتماء مجتمع الدراسة (عمال سوناطراك) وتحقيق الانسجام والألفة بينهم داخل محيط العمل.
- العمل على إيجاد بيئة عمل تسودها علاقات المودة والمحبة سيقوي انتماء العاملين، ومن ثم يزيد إنتاجيتهم.
- زيادة الاهتمام بالأمن في الاستقرار الوظيفي، وتعزيز كافة القوانين التي تكفل حقوق العمال
- وفي سبيل تقليل الاغتراب الوظيفي لدى عمال السوناطراك ينبغي العمل على تخطيط المسار الوظيفي بحيث يسمح بالترقي في السلم الوظيفي؛ إذ كان من بين مصادر الشعور بالاغتراب عدم تحقق التوقعات فالعمل على الإغناء الوظيفي للعمال أو إلحاق العمال بدورات تدريبية، أو الارتقاء في السلم الوظيفي واحتلال مناصب إدارية متقدمة، هو توقع كل عامل.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

1. القران الكريم.

2. السيد علي، (1984)، نظرية الاغتراب من منظور علم الاجتماع، الطبعة، دار الكتب للنشر

والتوزيع، الرياض.

3. أبو هاشم حسن، السيد محمد، (2006)، الخصائص السيكومترية لأدوات القياس في البحوث

النفسية والتربوية ب استخدام spss، كلية التربية، جامعة الملك سعود.

4. بشير معمريه، (2002)، القياس النفسي والتصميم الاختبارات النفسية، ط1، منشورات شركة

بانيت: الجزائر.

5. بشير معمريه، (2007)، بحوث ودراسات متخصصة في علم النفس، ج 1، منشورات الحبر:

الجزائر.

6. حسين محمد جواد الجبوري، (2010)، منهجية البحث العلمي، ط1، دار صفاء لنشر والتوزيع

7. حافظ احمد خيري (1980)، سيكولوجية الاغتراب لدى طلاب الجامعة، دراسة ميدانية، كلية

الادب، جامعة عين الشمس، القاهرة

8. سعد، عبد الرحمان. (1998)، القياس النفسي النظرية والتطبيق، ط3، دار الفكر العربي،

القاهرة

9. سناء حامد زهران (2004)، إرشاد الصحة النفسية لتصحيح مشاعر ومعتقدات الاغتراب، عالم

الكتب، ط1، القاهرة

قائمة المراجع

10. شتا، السيد علي (1990): اغتراب الانسان في التنظيمات الصناعية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية
11. شاخت، رينشارد (1980): الإغتراب، ترجمة كامل يوسف حسين، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، لبنان
12. صلاح الدين احمد الجماعي (2009)، الاغتراب النفسي والاجتماعي وعلاقته بالتوافق النفسي والاجتماعي، ط1، دار زهران لنشر والتوزيع، عمان
13. عبد العلي الجسماني. (1999): علم النفس وتطبيقاته الاجتماعية والتربوية، ط1، دار العربية للعلوم، بيروت.
14. عبد الحفيظ مقدم، (2003)، الإحصاء والقياس النفسي والتربوي، ط1، ديوان دار النهضة العربية، القاهرة.
15. عبيدات دوقان واخرون، (2002)، البحث العلمي، دار النشر للجامعات الأردن
16. عبد الرحمان محمد العيسوي، (1997): علم النفس والإنتاج، دار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر
17. عبد المختار، محمد خضر، "الاغتراب و التطرف نحو العنف"، طبعة أولى، القاهرة، دار غريب للنشر و التوزيع، 1998م
18. غازي عناية، (2008)، منهجية اعداد البحث العلمي، دار المناهج، الاردن
19. كمال زيتون (2002): تدريس العلوم للفهم، ط1، رؤية بنائية علم الكتاب، القاهرة.
20. محمد ، مزيان (2003) العقد النفسي (نحو فهم العلاقة بين الأفراد والمجتمعات) ، دار الغرب الجزائر .
21. محمد خليفة عبد اللطيف: دراسات في سيكولوجية الاغتراب، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، .

قائمة المراجع

22. منصور، حسن، (1990) "الانتماء و الاغتراب"، ط1، دار جرش للنشر و التوزيع،السعودية .

23. يوسف القرضاوي(1985):الايمان والحياة، مؤسسة الرسالة ، بيروت، لبنان

ثانيا: رسائل العلمية و المجالات:

• رسائل العلمية:

1. المطرفي شعيل بن بخيت(2005)، "الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء، دراسة مسحية على العاملين

بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة"، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، الرياض.

2. بحري صابر (2009)، "الاجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب المهني، رسالة مقدمة لنيل درجة

الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة .

3. بن زاهي منصور، (2007)، "الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز، رسالة مقدمة

لنيل درجة الدكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة.

4. تخة خديجة،(2015)، "الاغتراب الوظيفي لدي عمال ذوي الضبط الداخلي، دراسة استكشافية بديرية

التجارة بورقلة، مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر اكايمي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

جامعة ورقلة.

5. بن الطاهر، عمري حمزة (2017)، "الاغتراب الوظيفي وتأثيره على الولاء التنظيمي للموظفين، رسالة

مقدمة لنهاية الدراسة شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة الجلفة

6. حنان فرج عمر (2010): "الاغتراب الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الأساسي، قدمت لاستكمال

درجة الماجستير، قسم التخطيط والإدارة التعليمية، كلية الادب، جامعة فلسطين.

قائمة المراجع

7. جلال إسماعيل شبات (2012)، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعات الفلسطينية، دراسة حالة جامعة القدس المفتوحة، غير منشورة، مقدمة لبرنامج العلوم الإدارية والاقتصادية بغزة، فلسطين.
8. غوانمة، امين، (1990): الاغتراب عند العمال في شركة الصناعات الهندسية العربية في الأردن، الجامعة الأردنية، عمان.
9. سليمان عطية، حمدان المالكي (1995)، العلاقة بين الاغتراب النفسي وبعض المتغيرات المتعلقة به لدى طلبة وطلبات، رسالة مقدمة لنيل درجة ماجستير، جامعة ام القري، مكة المكرمة.
- **المجلات و المقالات:**
10. بن الزاهي منصور، تاويريت نور الدين، (2010)، الاغتراب الوظيفي كشكل من اشكال المعانات في العمل، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص بالملتقى الدولي حول العمل.
11. عمران، كامل علي، (1990): أثر بعض المحددات النفسية علي الاغتراب الشخصي والاجتماعي في مجال العمل، دراسة ميدانية مقارنة، دورية الإدارة العامة، ع66.
12. عبد اللطيف عنوز، (1999): الاغتراب الوظيفي وعلاقته بأبعاد المناخ التنظيمي في المنظمات الصناعية، المجلة العربية للإدارة، مج39، ع2.
13. عويدات عبد الله، (1995)، مظاهر الاغتراب عند معلمي المرحلة الثانوية في الأردن، دراسات العلوم الإنسانية، عمان، مجلد23.
14. محمود احمد أبو سمرة، محمد عوض شعيبات، اروى أبو مقدم (2014)، الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، دراسة ميدانية في جامعتي القدس والخليل، مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، فلسطين، المجلد34.

الملاحق



جامعة قاصدي مبراح ورقلة
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية

التخصص : علم النفس عمل وتنظيم

المستوى : 2 ماستر

أخي العامل، اختي العاملة

في إطار انجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس عمل وتنظيم يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان المتمثل في مجموعة من أسئلة حول بعض الأمور التي تخصك نرجو الإجابة على هذه الأسئلة بكل صدق وموضوعية فان نجاح هذه الدراسة يعتمد على مدى صراحتكم وسيحظى هذا الموضوع بكامل السرية ولن يستخدم إلا بغرض البحث العلمي، وشكرا على تعاونكم معنا .

من فضلك ضع علامة (X) أمام الخانة المناسبة لإختيارك.

أنثى

الجنس: ذكر

أكثر من 5 سنوات

الأقدمية: اقل من 5 سنوات

اعزب

الحالة العائلية : متزوج

وفيما يلي مثال توضيحي لطريقة الاجابة:

البند	أوافق تماما	أوافق الى حد ما	لا أدري	لا أوافق الي حد ما
الأقدمية هي معيار النقل بين الأقسام				X

الملاحق

الرقم	العبارة	أوافق تماما	أوافق الي حد ما	لا أدري	لا أوافق الي حد ما	لا أوافق تماما
01	اشعر انني وحدي في هذا العالم					
02	لا أستطيع ان اتحدث امام زملائي					
03	لا اتلقى العون من زملائي بالمقدار الذي اتمناه					
04	اشعر انني < غريب في عملي					
05	لا أستطيع ان أشارك في اتخاذ القرارات في العمل					
06	لامعني للوفاء والإخلاص في العمل					
07	اشعر بالعجز وانا في عملي					
08	لا ابالي بالنظام الداخلي للمؤسسة					
09	من السهل الحصول على صديق وانا في عملي					
10	لا أجد حرج في ان اغش في عملي					
11	مستقبلي المهني يبدو غامضا					
12	الاجتهاد في العمل مضيعة للوقت					
13	أصبحت علاقتي المهنية قليلة					

الملاحق

					أجد صعوبة شديدة في مناقشة موضوع ما مع زملائي في العمل.	14
					مشاركتي في أنشطة المؤسسة محدود جدا	15
					حياتي المهنية ليس فيها ما يجعلني متفائل	16
					لا أستطيع الاستمرار في عملي.	17
					أجد صعوبة في إتمام أي عمل أقوم به	18
					لا أستطيع إيجاد حلول للمشاكل التي تعترضني في عملي	19
					لا اهتم بما يجري في عملي	20
					لا مستقبل لي في هذه المؤسسة	21
					وضعي المهني سوف لن يتحسن ابدا	22
					كل ما أقوم به في عملي لا يجدي نفعاً	23
					لا أتوقع انني سوف أرقى في عملي	24
					اشعر انني لا اعامل مثل زملائي من طرف رئيسي المباشر	25
					لا اشعر باي انتماء للمؤسسة التي اعمل فيها	26

الملاحق

					27	نظام توقيت العمل لا يلائمني.
					28	لا أجد راحتي وسط زملائي في العمل
					29	نجاحي في عملي مرهون بمخالفة قوانين العمل
					30	لا أستطيع ان أقدر نسبة العمل الذي اود القيام به
					31	أحسن وسيلة للترقية المهنية الوساطة والمحسوبة
					32	ظروف العمل التي اعمل فيها ليست جيدة

الملحق: 02

نتائج الفرضية الجزئية الاولى:

لا توجد فروق باختلاف الجنس

T-TEST GROUPS=الجنس(1 2)
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=الدرجة
/CRITERIA=CI (.95) .

T-Test

[DataSet0]

Group Statistics

الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الدرجة الكلية ذكر	80	80,4375	18,38123	2,05508
الدرجة الكلية انثى	20	85,2500	11,27585	2,52136

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الدرجة الكلية	Equal variances assumed	2,373	,127	-1,117	98	,267	-4,81250	4,30853	-13,36263	3,73763
	Equal variances not assumed			-1,480	47,580	,146	-4,81250	3,25278	-11,35415	1,72915

الملحق: 03

نتائج الفرضية الثانية:

لا توجد فروق باختلاف الاقدمية

T-TEST GROUPS=الاقدمية(1 2)
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=الدرجة
/CRITERIA=CI (.95) .

T-Test

[DataSet0]

Group Statistics

الاقدمية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الدرجة الكلية اقل من 10 سنوات	43	77,6744	13,80600	2,10540
الدرجة الكلية اكثر من 10سنوات	57	84,2105	19,09818	2,52962

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الدرجة الكلية	Equal variances assumed	1,153	,286	-1,900	98	,060	-6,53611	3,44041	-13,36350	,29128
	Equal variances not assumed			-1,986	97,851	,050	-6,53611	3,29115	-13,06741	-,00481

نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

توجد فروق باختلاف الحالة العائلية عند 0.05

T-TEST GROUPS=الحالة (1 2)
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=الدرجة
/CRITERIA=CI (.95) .

T-Test

[DataSet0]

Group Statistics

الحالة العائلية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الدرجة الكلية متزوج	58	84,2414	18,87383	2,47826
غير متزوج	42	77,4762	14,01956	2,16327

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الدرجة الكلية	Equal variances assumed	1,075	,302	1,963	98	,053	6,76519	3,44687	-,07502	13,60539
	Equal variances not assumed			2,057	97,920	,042	6,76519	3,28960	,23702	13,29336

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال السوناتراك حيث تكونت عينة الدراسة من 100 عامل بسوناتراك ب بلدية حاسي مسعود وتم اختيارهم بطريقة العشوائية البسيطة داخل قسم الاستغلال بمديرية سوناتراك حاسي مسعود، وقد اجابوا علي مقياس الاغتراب الوظيفي، وللإجابة على أسئلة الدراسة استخدمت المتوسط الحسابي، واختبار "ت"، والانحراف المعياري، ومنه تم التوصل إلى مستوي الاغتراب الوظيفي لدى عمال السوناتراك منخفض على مقياس الاغتراب الوظيفي، كما أظهرت النتائج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي لدي عمال السوناتراك تعزي لمتغير الجنس، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي لدي عمال السوناتراك تعزي لمتغير الاقدمية، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدي عمال سوناتراك تعزي لمتغير الحالة الاجتماعية .

Study Summary:

The study of 100 workers in Sonatrach, Hassi Mas'ud, was randomly selected within the Sonatrach department of Hassi Massoud. They responded to the functional expatriate scale. To answer the study questions, the arithmetic mean, the T test and the standard deviation were used. And the results showed that there were no statistically significant differences in the functional alienation of the sonatrach workers due to the gender variable. There were no statistically significant differences in the functional alienation of the sonatrach workers. Change of seniority, there are no statistically significant differences have Sonatrach workers attributed to the social situation.