

جامعة قاصدي مرياح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علوم التربية وعلم النفس



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان : العلوم الاجتماعية

الشعبة : علم النفس

التخصص: علم النفس العمل والتنظيم LMD

من اعداد الطالبة : خديجة تخة

بعنوان :

## الاغتراب الوظيفي لدى العمال ذوي الضبط الداخلي

دراسة استكشافية بمديرية التجارة بوقرلة

نوقشت يوم: 2015/05/31

لجنة المناقشة

رئيسا  
مشرفا ومقررا  
عضوا مناقشا

جامعة قاصدي مرياح- ورقلة  
جامعة قاصدي مرياح- ورقلة  
جامعة قاصدي مرياح- ورقلة

د. يمينة خلادي  
د. الوناس مزياني  
د. عبد العزيز خميس

الموسم الجامعي: 2015/2014

# إهداء

الحمد لله حمدا يوفي نعمة و يكافي مزيده ، أحمده كما ينبغي لجلال وجهه و عظيم سلطانه  
و أسلم على النبي الأمي الذي علم المتعلمين و بعث الأمل في قلوب البائسين.  
"من اجتهد وأصاب فله أجران، ومن اجتهد وأخطأ فله أجر واحد".  
الحمد لله الذي وهبنا نعمة العقل سبحانه والشكر له على كل نعمه وفضله  
وكرمه، تبارك الله ذو الجلال والإكرام.  
إلى التي من كانت عبراتها رمزا لفرحها عند ميلادي وشوقا عند لقائي، إلى من وصى عليها  
رسول الله خير الأنام، إلى ينبوع الرحمة والحنان أمي العزيزة.  
إلى من عطفه ينير دربي، إلى الذي علمني ترك المعاصي لأن نور الله يهدي العاصي، إلى الأب  
الغالي.

إلى من كلماتهم كانت و ستكون دفعا لي، أخوتي وأخواتي.  
إلى المعلم الفاضل و الموجه الحاذق سعادة الأستاذ المحترم "مزياني الوناس " فله كل  
الاحترام و التقدير و الشكر لما بذله من جهد يعجز لساني عن ذكره و قلبي عن كتابته جزاك  
الله عني كل خير

إلى من بدأنا معا درب الدراسة ، وأكملناها خطوة بخطوة إلى جملة الصديقات

بشيرة ، مفيدة ، سعاد ، زبيدة ، ريحة، نعيمة.

إلى من كانوا لي ذخرا و سلاحا إلى كل أصدقائي و صديقاتي و لكل

زملائي بدفعة علم النفس تنظيم و عمل.

# شكر ونقصان

أشكر الله عز وجل و أحمده حمدا كثيرا الذي هدانا بعونه فلتقمننا هذا العمل فلك الحمد يا ربي كما ينبغي لجلال وجهك و عظيم سلطانك.

وباسم هذا العمل نتقدم بالشكر الكبير إلى كل من ساهم و سهر من أجل إنجازه وإتمامه، و نخص بالذكر أستاذنا الـفاضل السيد المحترم "مزياني الوناس"، الذي تشرف بالعمل معنا ضمن هذا العمل العلمي، و على لئـل ما بذله ولم ييخل به علينا من توجيهات قيمة، و سند معنوي طيلة هذا العمل و على طريقة إشرافه التي تترك مجالا لإبراز الشخصية العلمية للطالب كما ولم يدخر جهدا في إهداء النصح والإرشاد لتظهر رسالتنا بالشكل الذي هي عليه، فجزاه الله عنا خير الجزاء.

كما أتقدم بالشكر الخالص إلى أختي الغالية مبروكة على دعمها و مساعدتها لي من أجل انجاز هذا العمل ونشكر في الأخير كل من قدم لنا يد المساعدة، سواء من قريب أو من بعيد.

## الملخص :

تهدف الدراسة الحالية إلى إستكشاف مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال المديرية الولائية للتجارة بورقلة ، و التي كان قوامها (95) عامل و عاملة بمديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي ، كما هدفت الدراسة إلى الكشف عن الفروق في الاغتراب الوظيفي لدى العمال ذوي الضبط الداخلي تبعا لعدة متغيرات شخصية و تنظيمية (السن - الاقدمية - نوع الوظيفة ) ، حيث اتبعت الباحثة المنهج الوصفي الاستكشافي، و لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد في جمع بيانات على أداتين صممتا من قبل الباحثة ، الأولى تقيس الاغتراب الوظيفي، أما الأداة الثانية فتقيس مركز الضبط ، و قد تم التأكد من صلاحية الأداةين للاستخدام ، من خلال دراسة خصائصها السيكومترية ، و تم استعمال بعض التقنيات الإحصائية المتمثلة في اختبار(ت)، المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، المتوسط النظري ، برنامج Excel .

و تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

1. يشعر عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي بمستوى منخفض من الشعور بالاغتراب الوظيفي .
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة بورقلة باختلاف الجنس .
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة ذوي الضبط الداخلي باختلاف ( السن - الأقدمية - نوع الوظيفة ) .

و قد تم مناقشة هذه النتائج في ضوء الدراسات السابقة و الواقع الذي تعيشه العينة و الجانب النظري لمتغيري الدراسة ، و ختم ببعض الاقتراحات .

## Résumé:

Le but de cette étude est de découvrir le degré de l'aliénation fonctionnel chez les travailleurs de la direction du commerce Ouargla ,qui concerné (95) travailleurs soumis au retenir intérieur .Elle avait aussi autre but de découvrir les différences de l'aliénation fonctionnel pour les travailleurs soumis au retenir intérieur dépendent de plusieurs variables de critères personnelles et organisationnelles ( Age ,ancienneté, fonction ) ,cette étude a été subordonné le méthode descriptive, et pour attendre les buts de l'étude on a basé sur la collecte des données suivant deux méthode conçues par la chercheur, la première mesure l'aliénation fonctionnel et la deuxième mesuré le contre de retenir. On s'est assure la validation des deux méthodes utilisées à travers de étude des propriétés stœchiométriques, et l'utilisation de certaines technique statistiques qui consiste à tester la moyenne numérique, la déviation criterielle, la moyenne théorique , logiciel Excel, ou arrive aux résultats suivant :

- La niveau de l'aliénation fonctionnel chez les travailleurs soumis au retenir intérieur est faible.
- Il n'existe aucune différence statistiquement de ce l'aliénation fonctionnel chez les travailleurs de la direction du commerce Ouargla selon le sexe.
- Il existe des différence statistiquement valable de l' Alienation fonctionnel selon ( Age ,ancienneté, fonction ).

Il ay eu un débat sur un résultats en rapportance des études présidentes et la réalité par la spécimen et la coté théorique et le présente quelque suggestions

## فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الإهداء.....	أ.....
شكر و عرفان.....	ب.....
ملخص الدراسة باللغة العربية.....	ت.....
ملخص الدراسة باللغة الفرنسية.....	ث.....
فهرس المحتويات.....	ج.....
فهرس الجداول.....	د.....
فهرس الأشكال.....	ذ.....
مقدمة.....	1.....

### الفصل التمهيدي

1. إشكالية الدراسة و التساؤلات.....	04.....
2. فرضيات الدراسة.....	09.....
3. أهمية الدراسة.....	09.....
4. أهداف الدراسة.....	10.....
5. المفاهيم الإجرائية للدراسة.....	10.....

### الفصل الثاني: الاغتراب الوظيفي

تمهيد.....	13.....
1. لمحة تاريخية عن الاغتراب.....	13.....

15	2. تعريف الاغتراب الوظيفي
18	3. أسباب الاغتراب
19	4. مصادر الاغتراب الوظيفي
24	5. أبعاد الاغتراب و مظاهره
27	6. أنواع الاغتراب
30	7. مراحل الاغتراب الوظيفي
32	8. مواجهة الاغتراب
33	الخلاصة الفصل

### الفصل الثالث :مركز الضبط

35	تمهيد
35	1. نظرة تاريخية حول مفهوم مركز الضبط
36	2. مفهوم مركز الضبط
38	3. الخصائص الشخصية لذوي الضبط الداخلي و الخارجي
40	4. مؤشرات فنتي مركز الضبط الداخلي و الخارجي
41	5. أبعاد مركز الضبط
42	6. مركز الضبط و نظرية التعلم الاجتماعي
44	7. مركز الضبط و علاقته ببعض المتغيرات
47	8. مركز الضبط و الاغتراب
47	خلاصة الفصل

### الفصل الرابع :اجراءات الدراسة

49	تمهيد
49	1. منهج الدراسة

2. حدود الدراسة..... 49
3. العينة و مواصفاتها..... 50
4. الأدوات المستخدمة في الدراسة..... 53
5. الدراسة الاستطلاعية..... 56
6. بعض الخصائص السيكومترية للأدوات الدراسية..... 56
7. الأساليب الاحصائية المستخدمة في الإجابة عن أسئلة الدراسة..... 62

### الفصل الخامس : عرض و تحليل نتائج الدراسة

- تمهيد..... 64
1. عرض و تحليل نتائج الفرضية الأولى..... 64
2. عرض و تحليل نتائج الفرضية الثانية..... 65
3. عرض و تحليل نتائج الفرضية الثالثة..... 65
4. عرض و تحليل نتائج الفرضية الرابعة..... 66
5. عرض و تحليل نتائج الفرضية الخامسة..... 67
- خلاصة الفصل..... 68

### الفصل السادس : تفسير و مناقشة نتائج الدراسة

- تمهيد..... 70
1. تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الأولى..... 70
2. تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الثانية..... 71
3. تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الثالثة..... 72
4. تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الرابعة..... 73
5. تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الخامسة..... 74
- الاستنتاج العام و المقترحات..... 76

قائمة المراجع

قائمة الملاحق

## فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
32	يوضح مراحل الاغتراب الوظيفي	01
51	يوضح وصف العينة من حيث الجنس	02
52	يوضح وصف العينة من حيث السن	03
52	يوضح وصف العينة من حيث الأقدمية	04
53	يوضح وصف العينة من حيث نوع الوظيفة	05
57	يوضح أسماء المحكمين و تخصصاتهم	06
57	يوضح نسبة صدق المحكمين لأداة الاغتراب الوظيفي	07
58	يوضح صدق المحكمين الخاص بمدى وضوح فقرات الاغتراب الوظيفي من حيث الصياغة اللغوية	08
58	يوضح نسبة صدق المحكمين لأداة مركز الضبط	09
59	يوضح صدق المحكمين الخاص بمدى وضوح فقرات مركز الضبط من حيث الصياغة اللغوية	10
59	يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الاغتراب الوظيفي	11
60	يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس مركز الضبط	12
60	يوضح معامل الارتباط قبل و بعد التعديل لمقياس الاغتراب الوظيفي	13
61	يوضح معامل الارتباط قبل و بعد التعديل لمقياس مركز الضبط	14
64	يوضح المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لدرجات الأفراد على مقياس الاغتراب الوظيفي	15
65	يوضح دلالة الفروق في بالاغتراب الوظيفي لدى أفراد العينة حسب متغير الجنس	16
66	يوضح دلالة الفروق في بالاغتراب الوظيفي لدى أفراد العينة حسب متغير السن	17
66	يوضح دلالة الفروق في بالاغتراب الوظيفي لدى أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية	18
67	يوضح دلالة الفروق في بالاغتراب الوظيفي لدى أفراد العينة حسب نوع الوظيفة	19

## فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
51	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
52	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	02
53	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية	03
53	يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوع الوظيفة	04

### مقدمة :

يعد الاغتراب الوظيفي من أبرز مشكلات العصر الحديث التي تواجه العاملين في مختلف المنظمات ، و ذلك للآثار السلبية التي يخلفها من الناحية النفسية و السلوكية ، و التي تخفض من الدافعية نحو العمل و تقلل من قدرة الأفراد على أداء المهام الموكلة لهم ، مما تؤثر سلبا عليهم و على المنظمات و بالتالي تعيق من تقدم المجتمع ، فللاغتراب الوظيفي في أبسط معانيه هو " شعور الفرد بالوحدة و التفكك و عدم الانتماء للوظيفة و جماعة العمل" (جلال إسماعيل شبات : 2012 ، ص 5) ، و هذه المشاعر ما هي إلا دليل عن اغترابه داخل المنظمة، هذا الإحساس ينشأ من خلال شعور الفرد بعدم قدرته على التحكم في المواقف و الأحداث في البيئة المهنية و من ثم فالتعامل مع هذه المواقف و الأحداث يعتمد على كيفية تفسيره لها، و كذلك من خلال نمط شخصيته و كيفية فهمه و تقديره لذاته، و بهذا فإن الاغتراب الوظيفي يعتبر ظاهرة إدراكية لدى الفرد ، باعتقاده انه عاجز عن التحكم في سلوكه و النتائج المترتبة عليه ، رافضا للقيم و المعايير التي تحكم وظيفته .

إن هذا الحكم الذاتي الصادر عن الفرد المغترب و المدرك للمواقف المهنية ما هو إلا تفسير "للدور الدافعي الموجه للسلوك بناء على معتقدات الفرد" (بشير معمري : 2009، ص 50) ، و الذي يمثل مركزية الضبط لديه ، حيث يقوم هذا المتغير السيكولوجي على افتراض مفاده أن الطريقة التي يسلك بها الفرد تتأثر إلى حد بعيد بما يدركون من علاقة سببية بين السلوك و نتائجه ، فالأفراد الذين يعتقدون في الضبط الداخلي يحملون أنفسهم مسؤولية أعمالهم ناجحة كانت أم فاشلة ، في حين يعتقد الأفراد ذوي الضبط الخارجي أنهم لا يستطيعون ضبط العلاقة بين السلوك، و هو يعتبر من بين المفاهيم الهامة التي انبثقت عن نظرية التعلم الاجتماعي "لجوليان روتر" ، و يعد مركز الضبط من بين أهم و أحدث المتغيرات التي تساعد على تنظيم التوقعات الإنسانية و مصادرها و كذلك هو أحد المكونات التي تساعد على معرفة العلاقة بين السلوك و نتيجة هذا السلوك ، و مدى عزوه لإنجازاته و أعماله و نجاحه فيها أو فشله سواء على ضوء قدرته أو قدرة الآخرين ، و بالتالي فهو يعتبر من بين المتغيرات التي تساعد على تفسير السلوك الإنساني و التنبؤ به في مختلف المواقف .

و من هذا المنطلق وجدنا ضرورة إجراء هذه الدراسة التي تحدد هدفها للكشف عن ظاهرة الاغتراب الوظيفي، مستعينين في ذلك بمتغير هام لتفسير السلوك الإنساني في المواقف المختلفة ألا و هو مركز الضبط، هذا الأخير الذي قد يساهم في فهم و تفسير ظاهرة الاغتراب "حيث كشفت نتائج الدراسات السابقة التي أجريت في هذا المجال عن ارتباط مركز ال ضبط بالاغتراب ، كالدراسة التي قام بها "سولانو" (Colano, 1993) و التي أكدت على أن مركز التحكم من المتغيرات المهمة المنبئة بالاغتراب" (عبد اللطيف محمد

خليفة: 2003، ص 184)، و دعمت بعض الدراسات والبحوث هذه العلاقة، و التي مفادها أن الاغتراب له علاقة بفئة الضبط الخارجي حيث تبين " أن الأفراد المعتقدين في الضبط الداخلي، كانوا أقل اغترابا في عملهم مقارنة بالأفراد المعتقدين في الضبط الخارجي " (بشير معمري: 2009، ص 38).

و من خلال النتيجة التي توصلت لها معظم الدراسات في هذا المجال، تنصب هذه الدراسة الحالية للكشف عن ظاهرة الاغتراب الوظيفي لدى العمال ذوي الضبط الداخلي بمديرية التجارة بورقلة، وبعزل عن فئة الضبط الخارجي، و لذلك تم تصميم خطة منهجية للبحث تشمل على الفصول التالية :

**الفصل الأول:** تناولنا فيه الإشكالية و ما يتصل بها كالتساؤلات و الفرضيات و الأهمية و الأهداف و أخيرا التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة .

**الفصل الثاني:** خصص للاغتراب و قد تناولنا فيه لمحة تاريخية عن الاغتراب، مفهوم الاغتراب لغة و اصطلاحا، أسباب الاغتراب، ثم مصادر الاغتراب الوظيفي، ثم أبعاد الاغتراب، مراحل الاغتراب الوظيفي، و أخيرا مواجهة الاغتراب، و خلاصة الفصل.

**الفصل الثالث:** الذي خصص لمركز الضبط حيث يتضمن: نظرة تاريخية حول مفهوم مركز الضبط، مفهوم مركز الضبط، الخصائص الشخصية لذوي الضبط الداخلي و الخارجي، مؤشرات فتي مركز الضبط، أبعاد مركز الضبط، مركز الضبط و نظرية التعلم الاجتماعي، مركز الضبط و علاقته ببعض المتغيرات، و أخيرا مركز الضبط و الاغتراب، و خلاصة الفصل .

**الفصل الرابع:** فقد خصص لإجراءات الدراسة حيث يتضمن: منهج الدراسة، التذكير بحدود الدراسة، ذكر العينة و خصائصها وحجمها و طريقة المعاينة، خطوات تصميم أدوات الدراسة، و طرق تقدير خصائصها السيكمترية، و أساليب الإحصائية المعتمدة **الفصل الخامس:** فقد تضمن عرض متسلسل للنتائج التي توصلت إليها الدراسة وفقا للتساؤلات الواردة .

**الفصل السادس:** و الذي خصص لمناقشة النتائج المتوصل إليها بعد التحليل الإحصائي، و خلاص بجملة من المقترحات.

## الفصل التمهيدي

1. إشكالية الدراسة و التساؤلات
2. فرضيات الدراسة
3. أهمية الدراسة
4. أهداف الدراسة
5. المفاهيم الإجرائية للدراسة

### 1 - الإشكالية :

يعيش الفرد اليوم في عالم سمته التغير السريع، حيث شهد الربع الأخير من القرن العشرين تحديدا في عقد التسعينيات العديد من التغيرات العالمية السريعة في جميع مجالات الحياة المختلفة السياسية و الاقتصادية و الثقافية ، و الذي كان نتيجة للتطور الهائل في وسائل الاتصال و المواصلات و انتقال المؤثرات من بلد إلى آخر بسرعة لم يسبق لها مثيل، مما لا شك فيه أن هذه التطورات ليست خيرا أو شرا دائما، فلهذا إيجابياتها في مجالات، وسلبها في مجالات أخرى ، بحيث أن دوامة هذه التغيرات السريعة أوقعت الفرد في عدة اضطرابات نفسية كالقلق و التوتر و الاكتئاب و غيرها .

و لربما كانت ظاهرة الاغتراب من أبرز و أكثر هذه الاضطرابات وضوحا ، و ذات ملامح متعددة قد تحدث أو تظهر في أي مجتمع من المجتمعات ، و هذا ما جعل اهتمام علماء الاجتماع و علم النفس ينصب وراء دراسة هذه الظاهرة ، و مدى انتشارها ، و أكدوا على وجودها ، و من ذلك ما أشار إليه "صالح بن محمد بن محمد العقيلي " أن ظاهرة الاغتراب ذات ملامح و مظاهر متعددة لا يكاد يخلو منها مجتمع من المجتمعات الإنسانية على وجه الأرض ، و حيث تعتبر ظاهرة الاغتراب من المظاهر الاجتماعية النسبية التي تختلف باختلاف الزمان و المكان حسب المجتمع " ( عادل بن محمد بن محمد العقيلي:2004، ص 4).

و لعلى أكثر شرائح المجتمع عرضة لظاهرة الاغتراب هي شريحة الموارد البشرية العاملة ، لكونها أكثر عناصر المجتمع عرضة و تأثرا بدوامه هذه التغيرات ، و هذا ما أشار إليه بن زاهي منصور " أن العمال هم الأكثر فئات المجتمع تعرضا لهذه الظاهرة ، لكونهم أكثر عناصر المجتمع استهدافا بهذه التغيرات، و من هذه التطورات تفاقم الأمتة و البحث عن مضاعفة الإنتاج، و تصاعد القيود التقنية على حرية الإنسان، مما يؤدي بهم إلى الاغتراب الوظيفي" (بن زاهي: 2007 ، ص 03 ) و على هذا فالاغتراب قد يترتب عليه العديد من الظواهر السلبية من بينها الشعور بالوحدة و العزلة ، و اختفاء روح المبادرة و المسؤولية و عجز العامل عن التأثير في السياسات الإدارية ، و فقدان القدرة على التحكم في ظروف العمل و غيرها ، و هذه كلها مظاهر توحى بالاغتراب الذي يعانيه العامل في الوسط المهني.

حيث يصف "دمهوري" أن المغترب وظيفيا "يشعر بأنه عبدا لعمله ، و أن العمل غريب عنه و أنه لا يرى نفسه في العمل المنتج و قد يرجع ذلك إلى عدم حصول العامل على ناتج عمله و عدم وجود نظام عادل في توزيع الأجور ، بالإضافة إلى فقدان الحرية و القدرة على التعبير عن الذات و ممارسة الإمكانيات المتاحة من القيام بأعمال لا تتفق مع الميول و الاستعدادات ، أو أن يتم العمل تحت نظام استبدادي" ( دمهوري :1996، ص11).

ولهذا فقد هدفت معظم الدراسات النفسية التي تناولت الاغتراب الوظيفي إلى تفسير هذه الظاهرة في محاولة لرصد أبرز مخاطره من جانب ، ومحاولة البحث عن نوافذ تأثيراته في حياة المؤسسة من جانب آخر ، "فهي ظاهرة تستوجب الكشف عن مظاهرها والعوامل المؤدية لها والمصادر المختلفة لبزوغها" (سنا حامد زهران : 2003، ص103). وكذا فهم سلوكيات الأفراد داخل المنظمات من أجل تحقيق المزيد من السيطرة والتوجيه والضببط .

ورغم أن هذه الظاهرة لم تلقى الاهتمام الكبير من قبل الباحثين العرب في مجال علم النفس العمل ، إلا أن هذا لا يعني انعدامها ، بل توجد بعض الدراسات التي حاولت الكشف عن خلفيات هذه الظاهرة والعوامل المؤدية لها ، كدراسة "عويدات" (1993) بعنوان مظاهر الاغتراب عند معلمي المرحلة الثانوية في الأردن ، حيث تكونت عينة الدراسة من ( 966 معلم ومعلمة في المدارس الحكومية ، و توصلت إلى أن ظاهرة الاغتراب الوظيفي شائعة بدرجة كبيرة لدى أفراد عينة الدراسة ، و قد كان عامل الجنس هو العامل الوحيد الذي أظهر أثر ذا دلالة إحصائية على الاغتراب ، وكان الذكور أكثر إغرابا . (شعيل المطرفي : 2005، ص78).

ونجد كذلك دراسة "عنوز" ( 1999 ) بعنوان الاغتراب الوظيفي ومصادره وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية لدى العاملين في القطاع الصحي الأردني في إقليم الشمال ، و قد أجريت هذه الدراسة على عينة قوامها ( 217 ) من المرضى العاملين في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية في إقليم الشمال ، و قد توصلت إلى النتائج التالية :عدم وجود فروق دالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى المرضى حسب متغيرات الجنس ،سنوات الخبرة ، الراتب الشهري ،الحالة الاجتماعية والقسم الذي يعمل به المرضى بالمستشفيات ،عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى المرضى حسب متغيرات العمر والمستشفى الذي يعمل به المريض .

وكذا دراسة " المطرفي " ( 2005 ) ، حيث قام بدراسة حول علاقة الاغتراب الوظيفي بالأداء لدى العاملين بإدارة الجوازات ، منطقة مكة المكرمة ، و قد قدرت عينة الدراسة بـ ( 500 ) فرد ، موزعين بين الضباط والإداريين ، ( 100 ) ضابط و ( 400 ) من الإداريين ، و لوحظ من خلال النتائج المتحصل عليها : انتشار ظاهرة الاغتراب بين العاملين ، و عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي بين الضباط والإداريين .

بالإضافة إلى دراسة " بن زاهي منصور " ( 2007 ) ، بعنوان الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات الجزائرية ( شركة سونطراك ) ، و قد أجريت هذه الدراسة على عينة قوامها ( 231 ) إطار من المديرين

الجهوية التالية ( حاسي مسعود ، حاسي الرمل ، حوض بركاوي )، و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي أقل بقليل من المتوسط و مستوى الدافعية للانجاز كان مرتفعا ، و كذا وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الشعور بالاغتراب الوظيفي و عوامله باختلاف نظام العمل، و باختلاف الانتماء إلى جماعة غير رسمية ما عدا انعدام معيار و معنى العمل ، و أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين أفراد العينة في الشعور بالاغتراب الوظيفي و عوامله باختلاف الاقدمية و باختلاف تقلد المسؤولية و باختلاف الحالة العائلية، و باختلاف السن ما عدا الشعور بالتشاؤم و اللارضا، ما عدا الشعور بالانعزالية و العجز ، و انه يوجد ارتباط سلبي دال إحصائيا بين الشعور بالاغتراب الوظيفي و عوامله بالدافعية للانجاز .

و نجد أن هذه الدراسات سلطت الضوء على أهم العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي، و الانعكاسات السلبية التي يخلفها على سلوكيات الأفراد و اتجاهاتهم داخل المنظمة ، و على الاغتراب داخل المنظمات بهذا المفهوم يعد أمراً خطيراً كونه يمس علاقة الموظف بالمؤسسة التي يع مل بها، و ربما قد يترتب اغترابه عنها نتائج وخيمة بالنسبة لكلا الطرفين (الموظف و المؤسسة) غالباً ما ينتهي بهـاية غير مرضية.

إلا أن الجدير بالذكر هو أنه " تختلف درجة الإحساس بالاغتراب باختلاف الظروف التي تحيط بالفرد كما أن الأفراد يتباينون في شدة إحساسهم به " (رنا ناصر صبري: 2013 ص 250)، و هذا راجع إلى أن الاغتراب كما عرفه "سيمان" و فسره هو " ظاهرة إدراكية لدى الفرد تتمثل في انعدام السيطرة و الضعف الذين يدركان كتوقع أو احتمال لدى الفرد بأنه لا يستطيع تقرير حدوث النتائج أو التعزيزات التي يبحث عنها من خلال سلوكه الخاص " بشير معمريه 2009، ص 36).

و بهذا فان تناول ظاهرة الاغتراب من خلال الحكم الذاتي المدرك للموقف هو التفسير الوحيد لهذه الاختلافات بين الأفراد فهو المفهوم الذي يناقش الاختلاف بين الأفراد في إدراكهم للأحداث و المواقف المختلفة، و هو يعد من أهم المفاهيم الهامة التي انبثقت عن نظرية التعلم الاجتماعي ل(جوليان روتر )، و " التي وظفت مفهوم وجهة الضبط في تفسير الفروق الفردية في السلوك و إدراك المواقف البيئية بقولها : أن وجهة الضبط هي إدراك الفرد للعلاقة القائمة بين سلوكه و ما يرتبط به من نتائج ، إنه ترجمة لاعتقادات الفرد أن سلوكه و ما ينجم عنه من نجاح أو فشل يستند إلى مصادر قد تكون داخلية أو خارجية " ( تيايبي فوري : 2009، ص 8) و لقد نشأت هذه النظرية من التراث النظري لكل من نظرية التعلم و الشخصية، حيث يعرف محمد الدسوقي مركز الضبط بأنه " إدراك الفرد لمركز توجيه سلوكه سواء كان داخليا أم خارجيا و ما يرتبط بذلك من نتائج" ( الدسوقي 1988، ص 232).

و قد قسمت " روتر " وجهة الضبط إلى وجهة ضبط داخلية و وجهة ضبط خارجية ، و وصفت " روتر " وجهة الضبط بأنها " عندما يدرك الفرد التعزيز بعد أدائه للعديد من الأفعال و يعتقد بأن هذا التعزيز لا يتوقف على أدائه و يدرك بأنه نتيجة للحظ و الصدفة و القدر و تحت هيمنة الآخرين فنقول بأنه من ذوي الضبط الخارجي ، بينما إذا أدرك الفرد بأن وقوع الحدث يتوقف على سلوكه و خصائصه فنصفه بأنه من ذوي الضبط الداخلي " ( ليلى المزروع : 2011، ص 15 ) ، و عندما يوصف مركز الضبط بأنه " (داخلي - خارجي ) فهذا لا يعني أن هناك نمطين من الشخصية إما أن يكون داخليا أو خارجيا ، إذ أن الأشخاص يتسمون من التوجه نحو الضبط الداخلي أو الخارجي أو كليهما " (شهرزاد شهاب :2010، ص 11).

ضمن هذا الإطار أجرينا دراسة استطلاعية من أجل معرفة نمط الضبط السائد لدى أفراد عينة الدراسة ، و طبقنا مقياس مركز الضبط في المجال المهني - المعد و المصمم لأغراض هذه الدراسة - على عينة قوامها ( 112 ) عامل بمديرية التجارة بورقلة و توصلنا إلى أن أغلبية العمال كانت إجاباتهم ضمن العزو الداخلي ، أي ( 95 ) عامل كان توجههم نحو الضبط الداخلي و بنسبة تقدر بـ (84.82%) من مجمل الاستجابات على مقياس مركز الضبط، إن نتائج هذه الدراسة الاستطلاعية جعلتنا نعتمد في الدراسة الحالية على فئة الضبط الداخلي ، هذه الأخيرة التي تتصف بخصائص تجعلهم يتعاملون بأسلوب المتحكم في النتائج من خلال تحكمهم في الأسباب لأنهم يرجعون نتائج أفعالهم الإيجابية كانت أو سلبية إلى ذواتهم ، حيث جاء في هذا الصدد تحديدا في الفصل الذي كتبه (أوبرين) الموجودة في كتاب (ليفكورت) ، " أن الناس المنضبطين داخليا كانوا أكثر قدرة على اختيار المهنة التي تناسبهم و أكثر قدرة على التخطيط للعمل ، و الحياة بعامه و النجاح فيها، كما أنهم أكثر استقلالية ، و مستعدين لبذل جهد أكبر في عملهم و الانخراط فيه، هذا بالإضافة إلى أنهم أكثر استقرارا في عملهم ، و يعملون لساعات أطول ، و يحتلون مراكز مهنية معتبرة في المجتمع و يحبون العمل الذي يتطلب المهارة و القدرة و إثبات النفس ، علاوة على أنهم أكثر مقاومة لمواقف العمل الضاغطة و المحبطة التي تحاول أن تقهر قدراتهم " . ( دروز :2007، ص 447)

و هذا ما جعلنا نولي أهمية كبيرة للبحث في أدبيات هذا الموضوع ، خاصة الدراسات التي ربطت بين مركز الضبط و الاغتراب و البحث في النتائج التي توصلت لها لمعرفة ما إذا كان الاغتراب يرتبط بفئة الضبط الداخلي أم فئة الضبط الخارجي ، و من بين الدراسات نجد دراسة "أحمد عبد الرحمان عثمان " ( 1991 ) ، بعنوان الاغتراب و علاقته بموضع الضبط و التحصيل الدراسي و التي توصلت إلى وجود ارتباط موجب دال إحصائيا بين الاغتراب و مركز الضبط الخارجي ، أي كلما زادت درجة الاغتراب زادت درجة

الضبط الخارجي و العكس صحيح و هي نفس النتيجة التي توصلت لها دراسة "خليفة" (2003) و التي كانت بعنوان علاقة الاغتراب بكل من التوافق و توكيد الذات و مركز التحكم و القلق و الاكتئاب، وفي هذا الصدد نجد أن "سيمان" (1959) توصل إلى نفس النتيجة من خلال دراسته التي أجراها حول الاغتراب و مركز الضبط، حيث توصل إلى أن الاغتراب هو "توقع الفرد بأن سلوكه الخاص لن يقرر حصوله على التعزيز أو المكافأة، و هو ما يسميه "سيمان" بانعدام السيطرة أو الضعف، و هو ما تطلق عليه "روتر" بالضبط الخارجي" (بشير معمريه: 2009، ص38).

و رغم أن أدبيات هذا الموضوع كانت قليلة و محدودة، إلا أنها توصلت لنفس النتائج و التي مفادها أن الاغتراب يرتبط ارتباطا وثيقا بفئة الضبط الخارجي، أي أن الاغتراب هو أحد الخصائص التي يتميز بها ذو الاعتقاد في الضبط الخارجي، مفسرين ذلك بأن الفرد عندما يكون عاجزا و لا يستطيع ضبط نتائج سلوكه فانه يرجع الصعوبات التي يواجهها لمصادر غامضة و خفية و مجهولة كالقدر و الصدفة و الحظ، هذا مما آثارنا و دفعنا لمحاولة التقصي عن هذه الظاهرة و معرفة مدى انتشارها لدى فئة الضبط الداخلي، هذه الفئة التي تتصف بجملة من الخصائص الشخصية و التي قد تجعل الأفراد المنتمين لها يعتقدون أنهم المسؤولون عن نجاحهم أو فشلهم من خلال تحكمهم في الأحداث البيئية، و معرفة ما إذا كانت هذه الخصائص حقا تجعلهم يتصدون لهذه الظاهرة، و تجعلهم قادرين على ضبط الأحداث من حولهم.

و لعلى مراجعتنا لأدبيات هذا الموضوع و خاصة الدراسات التي ربطت بين المتغيرين، و النتيجة التي توصلت لها الباحثة من خلال الدراسة الاستطلاعية تبرز أهمية الدراسة الحالية التي تحدد هدفها لمعرفة مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العمال ذوي الضبط الداخلي، خاصة عندما يتعلق الأمر بعينة عمالية تؤدي مهمة نبيلة و إنسانية ألا وهي حماية المستهلك، و هي مهمة مكلف بها عمال مديرية التجارة فهم من الموظفين المنوط بهم قانونا بعض مهام الضبط القضائي حيث وكلت لهم مهمة حماية المستهلك و قمع الغش، و البحث عن أية مخالفة للتشريع و التنظيم المعمول بهما و معاينتها و أخذ عند الاقتضاء الإجراءات التحفظية المنصوص عليها في مجال قمع الغش، و ذلك عن طريق دراسة علمية مبنية على أسس منهجية، متخذين مديرية التجارة بورقلة نموذجا ميدانيا للدراسة و على ذلك تم طرح التساؤلات التالية:

- 1 . ما مستوى شعور عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي بالاغتراب الوظيفي؟
- 2 . هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي باختلاف الجنس؟

3 . هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي باختلاف السن ؟

4 . هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي باختلاف الأقدمية؟

5 . هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي باختلاف نوع الوظيفة ؟

### 2 - فرضيات الدراسة : و للإجابة على التساؤلات المطروحة تمت صياغة الفرضيات على النحو التالي :

- 1 . نتوقع مستوى منخفض من الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي .
- 2 . توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي باختلاف الجنس.
- 3 . توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي باختلاف السن.
- 4 . توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي باختلاف الاقدمية .
- 5 . توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي باختلاف نوع الوظيفة.

### 3 - أهمية الدراسة :

- تتبلور أهمية الدراسة في إخضاع مفهوم الاغتراب الوظيفي للقياس السيكومتري .
- تكمن أهمية الدراسة الحالية كونها من الدراسات القليلة التي تطرقت لمفهوم الاغتراب الوظيفي لدى الأفراد ذوي الضبط الداخلي .
- إثراء البحث العلمي لتزويد المكتبة بمثل هذه الدراسات و جعل هذا البحث انطلاقة للأبحاث أخرى في المستقبل لأنه رغم الدراسات العديدة لهذين المتغيرين إلا أنه لا توجد دراسات ربطت بينهما خاصة في مجال علم النفس العمل .

- التعرف على أحد الظواهر الهامة التي تعرقل أداء عمال مديرية التجارة و المتمثلة في الاغتراب الوظيفي ، و اقتراح بعض الحلول و التوصيات المبنية على أسس منهجية من أجل التخفيف من حدة هذه الظاهرة ، و ذلك بناء على النتائج المتوصل إليها من الدراسة

### 4 - أهداف الدراسة :

- الكشف و معرفة مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي .
- التعرف على الفروق في الاغتراب الوظيفي في ظل بعض المتغيرات الشخصية و التنظيمية .
- نحو إعداد مقياس الاغتراب الوظيفي و مقياس مركز الضبط في الوسط المهني ،يراعي فيهما شروط المقياس الجيد .
- تسليط الضوء على ظاهرة الاغتراب الوظيفي و تأثيرها على عمال مديرية التجارة بورقلة .
- محاولة الوصول إلى حلول من أجل التقليل من ظاهرة الاغتراب لدى عمال مديرية التجارة بورقلة .

### 5 - المصطلحات و المفاهيم الإجرائية للدراسة :

#### 1 - الاغتراب الوظيفي : هو شعور العامل بالوحدة و الانفصال عن الواقع المهني ، و عدم الانتماء للوظيفة

و جماعات العمل ، و يقاس بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص بمديرية التجارة بورقلة من خلال إجاباته على مقياس الاغتراب الوظيفي بأبعاده الأربعة - المصمم و المعد لهذا الغرض - المتمثلة في العجز ، اللامعنى ، اللامعيارية ، و العزلة الاجتماعية .

#### أبعاد الاغتراب الوظيفي :

- **العجز** : و يعني شعور العامل بأنه لا يستطيع أن يؤثر في الموقف المهنية التي يواجهها ، و بالتالي لا يستطيع أن يقرر مصيره ، فيعجز على التحكم أو التأثير في مجريات الأمور الخاصة بمهنته .

- **العزلة الاجتماعية** : يقصد بها انفصال العامل عن وظيفته و عن جماعات العمل، و عدم قدرته على الانخراط

في العلاقات الاجتماعية ، أو المواصلة في الانخراط فيها، كما أنه يعاني من الشعور بالوحدة و عدم الإحساس بالانتماء إلى

المؤسسة التي يعمل بها

- **اللامعيارية** : و تعني عدم وجود معايير تحكم سلوك العامل ، فيشعر بعدم وجود قيم أو معايير أخلاقية تضبط سلوكه داخل

المنظمة التي يعمل بها ، و يحس معها بأن الوسائل الغير مشروعة مطلوبة لتحقيق أهدافه.

**- اللامعنى :** و يقصد به إحساس العامل بأن حياته المهنية أصبحت لا معنى لها و أن الأحداث و الوقائع المحيطة به قد

فقدت دلالتها و معقوليتها ، و لا يستطيع العامل التنبأ بدرجة عالية من الكفاءة بالنتائج المستقبلية الخاصة بمهنته.

**2 - مركز الضبط :** هو اعتقاد العامل بمديرية التجارة بورقلة بمدى قدرته أو عدم قدرته على التحكم في الأحداث المرتبطة

بمهنته، و يقاس بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص على مقياس مركز الضبط - داخلي و خارجي - المصمم و المعد لأغراض هذه

الدراسة .

### أبعاد مركز الضبط :

**- مركز الضبط الداخلي :** هو اعتقاد العامل بأنه يتحكم في الأحداث الايجابية أو السلبية ، التي تحدث له بوصفه لها أنها

نتيجة لسلوكه و تصرفاته ، بحيث يشعر بمسؤوليته تجاه هذه الأحداث ، و هذا راجع لعدة عوامل منها ذكائه و مهارته و تمتعه بالكفاءة

الكافية

**- مركز الضبط الخارجي :** هو اعتقاد العامل بأنه لا يتحكم في الأحداث التي تحدث له سواء كانت أحداثا إيجابية

أم سلبية، و يسند لها عوامل خارجية لا يستطيع التأثير فيها مثل الصدفة و الحظ و تأثير الآخرين، و لا يسندها كنتيجة لسلوكه

و تصرفاته .

# الفصل الثاني

## الاغتراب الوظيفي

### تمهيد

1. لمحة تاريخية عن الاغتراب
2. تعريف الاغتراب الوظيفي
3. أسباب الاغتراب
4. مصادر الاغتراب الوظيفي
5. أبعاد الاغتراب و مظاهره
6. أنواع الاغتراب
7. مراحل الاغتراب الوظيفي
8. مواجهة الاغتراب

خلاصة الفصل

## تمهيد :

يمكن القول أن من أصعب المشاكل التي تعترض الإنسان هي تلك المسائل التي يصعب التوصل إلى حلها ، وخاصة إذا كان الجدل حولها دائرا بين مفكر وآخر ، و الاغتراب من أكثر المسائل إثارة للجدل ، لا بسبب غموض معناه فقط ، وإنما بسبب التعريفات الكثيرة التي وضعت له بسبب اتساعه ، حيث تعرضت لدراسته مختلف العلوم كالآدب و علمي النفس و الاجتماع و باعتبار أن الاغتراب حالة مميزة للإنسان في المجتمع المعاصر ، فجدوره ضاربة في القدم فهو ظاهرة لصيقة بالوجود الإنساني و ملازمة له، فإضافة نفسها على كثير من مجالات النشاط البشري، و يعتبر المجال المهني من بين المجالات التي مسها الاغتراب ، حيث أنه في ظل التخصص الدقيق والتعقيد الشديد أصبح العـامل لا يرتبط إلا بجزء صغير من عمله مما أفقده الانسجـام والتـأقلم مع هذا العمل وبالتالي برزت مظاهر الشعور بالوحدة والغربة عن محيط العمل ، و لهذا خصص هذا الفصل لمعرفة الأصول التاريخية لظهور الاغتراب بالإضافة إلى التطرق إلى تعريفه ، ثم أبعاد الاغتراب و مظاهره ، ثم أنواعه ، وبعدها الأسباب المؤدية إلى أسباب و مصادر الاغتراب الوظيفي ، ثم المراحل التي يمر بها المغترب ، نهاية إلى طرق مواجهة الاغتراب .

## 1 - لمحة تاريخية عن الاغتراب (Alienation) :

الإنسان نفسه ، إذ منذ اللحظات الأولى لتكوين المجتمعات السكانية صاحبها مجموعة من الأزمات أو المشكلات التي تنتج عنها بعض مظاهر الاغتراب التي عان منها الفرد. (حماد أبو شلوش ، ابراهيم عواد :2006 ،ص125)

و لعلى أول مظهر من مظاهر الاغتراب الذي عرفته البشرية ، يعود إلى تلك اللحظة المتعالية التي غربت فيها الجنة بنعيمها السرمدي عن آدم عليه السلام ، و نزل الأرض " مغتربا " عنها و عن المعية الإلهية التي كان يحظى بها قبل عصيان أمر ربه ، فتلك هي بحق و صدق أولى مشاعر الاغتراب ( سيد عبد العال :1988،ص40 ) ، " و هكذا شاءت القدرة الإلهية أن تجعل حقيقة الوجود الإنساني وجودا مغتربا بالقدرة الإلهية قبل الضرورة الفلسفية ، حيث أن ظاهرة الاغتراب تعد من نسيج الحياة اليومية للإنسان ، تنعكس أبعادها في كل مناحي المجهود الاجتماعي و الثقافي ، وهي تأتي نتاجا لإكراهات شتى تتمثل في القمع التاريخي و السياسي و الأخلاقي و التربوي و الاقتصادي " . ( علي وطفة:1998،ص424).

و في سياق آخر تشير الدراسات إلى أن الجذور الأولى للاغتراب هي جذور يونانية و يرده الكثير من مؤرخي الفلسفة لكتابات أفلاطون ، فهو أول من أسس لفكرة الاغتراب بوعي حيث يعد فكره بذاته أول اغتراب واع ، عندما قسم العالم إلى مطلق و وجود

و المطلق هو عالم المثل ، و الوجود هو عالم الظلال و الصورة المشوشة ، ثم كانت جمهوريته تجسيدا لهذه الفكرة الاغترابية.  
( عادل الألوسي :2003، ص 12).

و يعد هيغل أول من استخدم مصطلح الاغتراب بمعنيين ، الأول المفهوم اللاهوتي و يعني انفصال الذات عن الجوهر الاجتماعي و الثاني المفهوم الفلسفي و يعني به هيغل تناول الفرد عن استقلاله الذاتي ، و توحدته مع الجوهر الاجتماعي و انتهاء مرحلة اغترابه عنه ، أي أن هيغل يرى أن الإنسان مغترب بالضرورة إما عن ذاته أو عن مجتمعه ، فهو يسير في نموه من الاغتراب الاجتماعي إلى الاغتراب الذاتي ، إلا أن مصطلح الاغتراب قد أصبح أحادي البعد حيث فقد المعنى الايجابي له ، و بدأ التركيز على المعنى السلبي فقط ، و أصبح هذا المفهوم مقترنا في أغلب الأحوال بكل ما يهدد الإنسان و حريته بالاستئصال أو التزييف ، هذا ما جعل الاغتراب بمفهومه الأحادي ينتشر في العلوم الفلسفية و النفسية . ( رنا صابر صبر 2013، ص 250).

ثم ظهر الاتجاه الذي يهتم بالتناول المزدوج لمفهوم الاغتراب ، و الذي يؤكد على أنه بالرغم من وجود مضمون ايديولوجي مغاير بالنسبة لكل من الأنومي و الاغتراب نتيجة لانبثاق المناظير عن اهتمامات متغايرة بالعلمية الاجتماعية ، و القيم و الفرضية المتعلقة بين الإنسان و المجتمع . ( Horton John :1964، P 283 ).

و قد عرض محمد رجب ( 1988 ) لتاريخ مصطلح الاغتراب و المسار الذي سلكه هذا المصطلح حتى وصل إلى ما هو عليه الآن من شيوع و انتشار في حياتنا الثقافية المعاصرة . و قسم مسيرة المصطلح إلى ثلاث مراحل :

### 1- 1 - المرحلة الأولى :مرحلة ما قبل هيغل :

ثلاث هي : السياق القانوني بمعنى انتقال الملكية عن صاحبها و تحولها إلى آخر ، و السياق الديني بمعنى انفصال الإنسان عن الله و السياق النفسي الاجتماعي بمعنى انتقال الإنسان عن ذاته و مخالفته لما هو سائد في المجتمع .

### 1 - 2 - المرحلة الثانية : المرحلة الهيكلية :

من استخدم في فلسفته مصطلح الاغتراب استخداما منهجيا مقصودا و متصلا ، حتى أطلق على هيغل " أبو الاغتراب " حيث تحول الاغتراب على يديه إلى مصطلح في.

### 1 - 3 - المرحلة الثالثة : ما بعد هيجل : حيث بدأت تظهر النظرية الأحادية إلى مصطلح الاغتراب ، أي التركيز

على معنى واحد هو المعنى السلبي ، تركيزاً طغى على المعنى الايجابي حتى كاد يطمسه ، حيث اقترن المصطلح في أغلب الأحوال بكل ما يهدد وجود الإنسان و حرته ، ليصبح الاغتراب و كأنه مرض أصيب به الإنسان الحديث (عبد الطيف خليفة 2003 ،ص22 ).  
و عليه فإن الاغتراب هو مفهوم و مصطلح شديد العمق ، ضارب الجذور إلى فجر البشرية جمعاء ، أي تزامن ظهوره بنزول سيدنا آدم عليه السلام إلى الأرض مغتربا عنها و عن المعية الإلهية التي كان يحضى بها و هو في الجنة ، و في الحضارة اليونانية نلتمس الاغتراب في تقسيم أفلاطون لمجتمعه ، فعالم المثل الذي يشير إليه أفلاطون هو العالم أو الصورة التي كان يطمح أن يكون عليها مجتمعه ، لأنه كان يعتبر العالم الملموس و الواقعي في عصره ما هي إلا ظلال ، و هذا ما يؤكد على أن أفلاطون لم يكن يشعر بالرضا عن الحياة التي كان تعيشها البشرية في تلك الحقبة الزمنية ، و هذا ما يمثل اغترابه عن عصره و مجتمعه، إلا أن الجدير بالذكر هو أن هيجل هو أول من استخدم مصطلح الاغتراب و قام بدراسته بطريقة منهجية لذا فقد سمي بأبو الاغتراب ، و نجد أن الكثير من الفلاسفة و المفكرين يقسمون تاريخ ظهور الاغتراب إلى ثلاث مراحل يرجعونها إلى هيجل ،الذي يركز على الجانب السلبي فقط من الاغتراب و هذا ما أثار العديد من المفكرين و الفلاسفة مثل سارتر و الوجوديين الذين انتقدوا هيجل .

### 2 - تعريف الاغتراب : لكي نقوم بتحديد مفهوم الاغتراب الوظيفي و جب علينا أن نتناول مفهوم الاغتراب أولاً ، ثم التطرق

إلى مفهوم الاغتراب الوظيفي .

### 2 - 1- تعريف الاغتراب في اللغة العربية : نقول غرب ، غربة ،اغتراب ، غرابة ، تغريب ، كلها بمعنى واحد

و هو يعني الذهاب و التنحي عن الناس .(سناة حامد زهران :2004،ص103 ).

استخدمت كلمة الاغتراب في اللغة العربية ضمن سياقات عديدة و متنوعة بدءاً من الشعر و الأدب وصولاً للتصوف ، إن كلمة

الاغتراب أو الغربة تعني كما تقول معاجم اللغة العربية " النزوح عن الوطن "أو " البعد و النوى " أو الانفصال عن الآخرين

و هو معنى اجتماعي بلا جدل غير أن الذي لا جدل فيه هو أن مثل هذا الانفصال لا يمكن إن يتم دون مشاعر نفسية ، كالخوف

أو القلق أو الحنين. ( الحديدي فايز : 1990 ،ص 37 ).

و نقول تغرب فهو غريب و الجمع غرباء ، و الغرباء هم الأبعد و التغريب هو النفي عن البعد ، و أيضا الغربية هي النزوح عن الوطن ، و يقال غربة الشمس ، تغرب غروباً أي بعدت و توارت في مغيها ، و غروب الشخص بالضم غرابة أي بعد عن وطنه فهو غريب. (منصور حسن عبد الرزاق: 1989، ص10).

## 2 - 2 - الاغتراب في اللغة اللاتينية: حيث يعود أصول كلمة (Aliénation) الفرنسية ، و كلمة

(Alienation) الانجليزية اللتان تدلان على الاغتراب إلى الكلمة اللاتينية (Alenatio) ، وهي اسم يستمد معناه من الفعل اللاتيني (Alienare) ، بمعنى ينقل أو يحوّل أو يسلم أو يبتعد ، و هذا الفعل بدوره مأخوذ من كلمة لاتينية أخرى هي (Alienus) التي تعني الانتماء إلى الآخر ، و هي مشتقة من (Alius) بمعنى الآخر. (سهير عبد السلام: 2003، ص21). إن مفهوم الاغتراب Alenation اكتسب تعابير متعددة منها : نقل العقول ، نقل الملكية ، التخلي ، الاستلاب ، الانفصال التنازل . ( فيصل عباس : 2008، ص48).

و عليه فأن مفهوم الاغتراب يأخذ نفس المعنى سواء في اللغة العربية أو اللاتينية ، و هو يعني الابتعاد ، البعد ، النزوح ، التنحي عن الناس و الانفصال عن الآخرين ، و هذا الاغتراب لا يحدث دون أن تصاحبه مشاعر نفسية كالقلق و الخوف و غيرها .

## 2 - 3 - تعريف الاغتراب اصطلاحاً : تعددت تعريف الاغتراب، حيث نجد عدة معاني لهذا المصطلح نتيجة تعدد

من تناوله من الباحثين و الفلاسفة ، واختلاف المجالات التي تم فيها تناوله ، و سنعرض بعض التعاريف التي تطرق لها مجموعة من الباحثين و العلماء :

يعرف أحمد أبو زيد للاغتراب " بأنه انسلاخ عن المجتمع و العزلة و الانعزال عن التلاؤم و الإخفاق في التكيف مع الأوضاع السائدة في المجتمع ، و اللامبالاة و عدم الشعور بالانتماء ، بل و أيضا انعدام الشعور بمغزى الحياة. (عبد اللطيف خليفة 2003، ص21) يعرف "أريك فروم" الاغتراب بأنه "ما يعانيه الفرد من خبرة الانفصال عن وجوده الإنساني ، و عن مجتمعه ، و عن الأفعال التي تصدر عنه ، فيفقد سيطرته عليها و تصبح متحركة فيه فلا يشعر بأنه مركز لعالمه و متحكم في تصرفاته " (يونسى كريمة: 2011، ص28) و تشير سناء حامد زهران إلى أن " الاغتراب هو شعور الفرد بعدم الانتماء ، و فقدان الثقة و رفض القيم و المعايير الاجتماعية و المعاناة من الضغوط النفسية و تعرض وحدة الشخصية للضعف و الانهيار ، بتأثير العمليات الثقافية و الاجتماعية التي تتم داخل المجتمع . (سناء حامد زهران : 2002، ص12).

ومن تعاريف الاغتراب كذلك "أنه خلل عقلي أو خبل أو جنون ، و يؤدي إلى الشعور بالغربة أو بالغربة و انعدام العلاقات الحميمة مع الناس ، و هو بهذا المفهوم يستعمل كمصطلح مرادف للخلل العقلي أو للمرض العقلي و البعد عن السواء ، و فيه يحدث تعرف خاطئ أو إدراك خاطئ حيث تبدو للمريض الأشياء المألوفة و الأشخاص غير مأوفين ، أو غريبة عنه و هو غريب عنها و كأن المريض يعاني من خداع الإدراك أو خداع الحواس " . ( نقلا عبد الرحمن محمد العيسوي :2001،ص194)

الاغتراب الوظيفي : " هو شعور الفرد بالوحدة و التفكك و عدم الانتماء للوظيفة أو جماعة العمل ، و هناك ثلاث من المشكلات الرئيسية يواجهها العامل قبل أن يقع فريسة للاغتراب ، يصبح عمله أقل معنى ، و ينخفض المعنى الاجتماعي للوظيفة و التفكير المتسلط أي تتسلط مشكلة أو أكثر على عقل العامل " . ( جلال إسماعيل شبات : 2012 ، ص 5 )

يقول أحمد عزت عن الاغتراب الوظيفي " ينشأ الاغتراب الوظيفي حين لا يجد الفرد لشخصيته صورة في عمله حين يشعر أن العمل قد سلبه شخصيته و جرده من حريته و قدرته على الابتكار أما اغتراب الفرد عن نفسه فيبدو في شعوره أنه أصبح مسلوب الحرية و الإدارة " (أحمد عزت راجح :1996،ص16).

و يعرف محمد خضر عبد المختار الاغتراب الوظيفي "الشعور بالانفصال النسبي عن العمل ببعض متعلقاته أو جميعها " (محمد خضر عبد المختار:1998،ص45)

و عليه فأن التعاريف السابقة سواء التي تناولت الاغتراب النفسي أو الاغتراب الوظيفي اتفقت على أن الاغتراب هو شعور الفرد بالانفصال سواء عن المجتمع أو عن وظيفته أو عن ذاته ، معبرين عنه ببعض المصطلحات ، كعدم الانتماء و العزلة ، و الانفصال عدم التحكم ، فقدان الثقة و رفض القيم ، إلا أن الاختلاف في تعريف الاغتراب كان حسب مجالات تخصص الباحثين ، بحيث أنه من بين التعاريف السابقة هناك من يعتبر الاغتراب أنه خلل عقلي أو خبل ، و لكنه يودي إلى نفس المعنى الذي يذهب إليه معظم التعاريف .

و من خلال التعاريف السابقة يمكن صياغة تعريف للاغتراب الوظيفي بأنه "شعور الفرد بانفصاله عن الواقع المهني ، و عدم الانتماء للوظيفة و زملاء العمل ، و ينعكس ذلك من خلال إحساسه بعدم الفاعلية داخل المنظمة التي يعمل بها ، فيصبح فردا لا مباليا فاقدًا للثقة ، رافضا للمبادئ و للقيم التي تحكم عمله "

3 - أسباب الاغتراب: حيث ترى إجلال (1993) أن أسباب الاغتراب تتعدد ، ومن أهمها :

### 3 - 1 - أسباب نفسية : و تتمثل في ما يلي :

أ - الصراع : يعرف محمد عوض الصراع النفسي " هو ذلك الصراع الدائم المستمر ، لا الصراع المؤقت العابر ، و الذي ينشأ نتيجة تعارض دافعين لا يمكن في وقت واحد إرضاءهما لتساويهما في القوة ، أو هو الحالة النفسية المؤلمة التي تنشأ عن التعارض ، إذ الصراع يمكن أن يكون بين دافعين ، كلي منهما يريد إشباع " ( عباس محمد عوض و آخرون : 1994 ، ص 377).

ب - الإحباط : حيث تعاق الرغبات الأساسية أو الحوافز أو المصالح الخاصة بالفرد ، و يرتبط الإحباط بالشعور بخيبة الأمل و العجز التام ، و الشعور بالقهر و تحقير الذات .

ج - الحرمان : حيث تقل الفرصة لتحقيق دوافع أو إشباع الحاجات كما في حالة الحرمان من الرعاية الوالدي و الاجتماعية.

إذا فالصراع يحدث بين الدوافع و الرغبات المتعارضة ، و بين الحاجات التي لا يمكن إشباعها في وقت واحد مما يؤدي إلى التوتر الانفعالي و القلق جراء خيبة الأمل و العجز التام الناتج عن عدم إشباع الرغبات و تحقيق الآمال التي يطمح لها الفرد.

### 3 - 2 - أسباب ثقافية : الأسباب الثقافية هي تلك الأسباب التي لها صلة بالثقافة السائدة ، إذ تسهم مع غيرها

من الأسباب في تكوين الاغتراب و يمكن أن نلمس هذه الأسباب بالشكل الآتي :

أ - وسائل الاتصال الجمعية : فوسائل الاتصال الجمعية ( التلفزيون و غيرها ) من الممكن أن تعتمد إلى تزييف الشباب و من ثم تغريهم عن المجتمع .

ب - خطاب عصر المعلومات : إن الخطاب في عصر المعلومات ينطوي على كل عناصر المجاذبية فضلا عن كونه يخلو من البعد الواحد ، فانه سيعتمد إلى عزل الفرد عن أطره المرجعية مما يجعل هذا الخطاب سوف لا يتيح فرصة للأطر المرجعية للتأثير في سلوك الفرد ، و إذا تمكن الخطاب من أحداث قطيعة بين الفرد و أطره المرجعية ،فانه سيشتيع بين الأفرا د و لا سيما الشباب منهم حالة من الاغتراب عن الثقافة السائدة .

ج - إشاعة مراكز ثقافية مرتبطة بثقافات أجنبية : إن المراكز الثقافية سواء كانت مدارس أم جامعات أم أندية ثقافية

التي اتخذت بالانتشار في أنحاء متفرقة من المجتمع العربي ، يراد منها إشاعة حالة من الإعجاب و الانبهار بالآخ ر (الانجليزي

أو الفرنسي أو الأمريكي أو ذلك) و بإشاعة حالة الإعجاب و الانبهار يكون الفرد على استعداد لتبني أسلوب الحياة السائدة في ثقافة الآخر ، ومن محاكاته في بعض مظاهره السلوكية و عند تحقيق ذلك يكون الفرد قد تغرب في المجتمع .

(إقبال محمد رشيد صالح الحمداني: 2011، ص ص 145-146).

### 3 - 3 - أسباب اجتماعية : و من أهمها :

- أ - ضغوط البيئة الاجتماعية و الفشل في مقابلة هذه الضغوط .
  - ب - الثقافة المريضة التي تسود فيها عوامل الهدم و التعقيد .
  - ج - التطور الحضاري السريع و عدم توافر القدرة النفسية على التوافق معه .
  - د - اضطراب التنشئة الاجتماعية حيث تسود الاضطرابات في الأسرة و المدرسة و المجتمع .
  - ن - مشكلة الأقليات ، و نقص التفاعل الاجتماعي ، و الاتجاهات الاجتماعية السالبة ، و المعاناة من خطر التعصب و التفرقة في المعاملة ، و سوء التوافق المهني حيث يسود اختيار العمل على أساس الصدفة ، و عدم مناسبة العمل للقدرات ، و انخفاض الأجور
  - هـ - سوء الأحوال الاقتصادية و صعوبة الحصول على ضروريات الحياة .
  - و - تدهور نظام القيم و تصارع القيم بين الأجيال .
  - ي - الضلال و البعد عن الدين و الضعف الأخلاقي و تفشي الرذيلة .(سناء حامد زهران :2004، ص ص 107 - 108).
- و عليه فإن الأسباب الاجتماعية المسببة للاغتراب ، هو أن الفرد يتأثر بما يدور حوله من أحداث اجتماعية و التغيرات التي تحدث في مختلف جوانب الحياة ، و من أهم العوامل و المصادر المسببة للاغتراب هي عدم التوافق مع التقدم الحضاري السريع، و عدم قدرة الفرد على القيام بالأدوار الاجتماعية ، و اضطراب التنشئة الاجتماعية ، و تدهور القيم و المعايير التي تسود المجتمع ، إضافة إلى البعد عن الله و ضعف الأخلاق.

### 4 - مصادر الاغتراب الوظيفي :

تختلف العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي من شخص إلى آخر و من منظمة إلى أخرى ، و هي في الغالب تعود إلى عوامل ترتبط بالمؤسسة ، و عوامل ترتبط بالفرد العامل بالمؤسسة .

#### 4 - 1 - العوامل التي تعود إلى المنظمة :

- المكننة و الأتمتة : و ذلك نتيجة لهيمنة الأتمتة ، و أجهزة الحاسوب ، و الأجهزة الالكترونية على العمل اليومي ، فظهر هذا الخطر التكنولوجي و كأنه مهدد للعلاقات الإنسانية و مثير للأمراض و المشاكل النفسية.
- الاحتفاظ بالمعلومات: و قد يكون السبب وراء الاحتفاظ بالمعلومات و الخبرات ، خوف صاحب الخبرة من الاستغناء عن خدماته أو نقله إلى مكان آخر ، إذا وجد من يقوم بعمله.
- ضعف مستوى التدريب : فالفرد يقوم بالتعلم إذا اشتدت لديه حاجة يريد إشباعها و معنى الرغبة في إشباع الحاجة و جود مشكلة أو أكثر تستلزم حلول ، لذا يتوجب التركيز على موضوع التعليم و التدريب من أجل تفجير طاقات البشر للعمل و التفكير و الانجاز و بث روح التقدم ، من اجل ذلك أصبح التعليم و التدريب جزءا من العملية الإنتاجية في المجتمع المعاصر لتحقيق التقدم و الرخاء .( مجري صابر :2009،ص 100-104)
- الخلل في تقارير كفاية الأداء :تفتقر تقارير الأداء السنوية للموظفين إلى الأسس الموضوعية ، لاعتمادها في الغالب على تقارير فردية من جانب المشرفين مما يجعلها تتأثر بالاعتبارات و الأهواء الشخصية ، و يؤثر في النهاية على حسن العلاقات الوظيفية التي ينبغي أن تقوم بين الموظفين و بين الإدارة .
- سعة حجم المنظمة : إن سعة حجم المنظمة يؤدي إلى آثار سلبية على العاملين بها ، و من أهم هذه الآثار تشتت جهود المدراء بين العمل الإداري ، و الإشراف على الشؤون الفنية في المنظمة ، مما يؤدي إلى تساوي المجد بغيره من العاملين و يسهم هذا في أن يسود شعور بعدم العدالة بين العاملين المجتهدين في العمل و بالتالي تنتشر حالات الإهمال ، و اللامبالاة ، و عدم الرضا عن العمل.
- عدم ظهور دور الفرد : إذا شعر العامل أن دوره في المنظمة التي يعمل بها يتعرض لتعتيم من طرف بعض العاملين بقصد أو دون قصد فان ذلك من شأنه أن يعرض العامل لمجموعة من مثيرات الانفعال التي تتابها مثل الخوف و الغضب و الضيق ، هذه العمليات الفيزيولوجية من شأنها أن تعرقل وظائف الجسم و من ثم تساعد على انتشار الاغتراب في إحدى صورته لدى العامل "الاغتراب النفسي (عبد الحميد بن عليا ، عبد الحميد بن شلاوة 2012،ص 46 - 49)

- **ضعف الفاعلية الإدارية** : إن ضعف الفاعلية الإدارية داخل المنظمة من أهم العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي ، فالإدارة الجيدة يجب أن تتبع عدة خطوات جيدة للارتقاء بالعمل الإداري للتغلب على الأداء و من هذه الخطوات: التخطيط الجيد، و متابعة خطوات التنفيذ، و إتباع نظام توثيق فعال، و فاعلية إدارة الوقت.
- **عدم استعمال عوامل التحفيز** : كعدم وجود الهمة و النشاط في العمل ، و كذا عدم التعاون بين العاملين ، و عدم المحافظة على الدوام المستمر من العمال ، و الشكوى و التذمر المستمر من العمال ، عدم احترام مواقيت إنجاز الأعمال ، قد يؤدي في الغالب إلى اتخاذ البعض مواقف و ردود أفعال تدل على سخطهم ، و استيائهم مما يدل على إحباطهم و اغترابهم .
- **ضعف القيم الدينية و دور المؤسسات الحكومية** : إن الأجهزة الحكومية المتخصصة ، و الجماعات ، و معاهد التنمية الإدارية و مراكز التدريب ، و أجهزة التعليم و غيرها ، يمكنها أن تستثمر القيم الدينية الصحية للتأثير في قوى العمل بمستوياتها المختلفة لتغيير الاتجاهات ، و أنماط السلوك ، و غرس الانضباط ، كما يمكن أن تجعل هذه القيم الدينية محورا لتربية السلوكية ، و النشأة الاجتماعية، و تجعل معايير الضمير الديني و الإخلاص في العمل لله ، و يؤدي ذلك إلى الارتقاء الإداري في الوظيفة و في العمل .
- (شعيل بن بجيت المطري : 2005، 26 - 31)
- **ضعف نظام الحوافز** : إن عدم وضوح نظام الحوافز ، أو خضوعه للمجاملات و العلاقات الشخصية بين الموظفين ، و القيادة العليا و المباشرة يعتبر احد العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي لان الموضوعية في تطبيق نظام الحوافز شرط لنجاحها.
- **العمل في مواقع منفصلة** : إن العمل في مواقع منفصلة لمؤسسة واحدة من شأن أن يؤدي إلى شعور العاملين بعدم المساواة نتيجة لوجود مميزات لبعض المواقع لا تتوفر للبعض مثل الحوافز و البدلات و أوقات و ساعات العمل ، وجود بعض الجوانب السلبية في الأماكن التي تبعد عن الإدارة المركزية مثل عدم ملائمة ظروف العمل ( التهوية ، الإضاءة ، الحرارة... إلخ).
- **المنافسة الشديدة** : إذا خرجت المنافسة من أطرها الصحيحة كأن يتبع العاملون بعض أساليب غير المشروعة للوصول إلى مكاسب غير مستحقة ، فإن من شأنه أن يدفع من يجدون العمل فقط إلى اليأس من الوصول للمكاسب التي يريدونها ، ومن ثم تنخفض معدلات أدائهم كما أن الاستسلام لليأس و مشاعر الإحباط من شأنها أن تؤدي إلى الاغتراب الوظيفي عن المنظمة .
- ( بن زاهي منصور 2007، 47 - 50)

#### 4 - 2 - العوامل التي تعود إلى الفرد :

- الخوف و عدم الأمن الوظيفي : إن شعور العاملين بالخوف و عدم الأمن الوظيفي يؤدي إلى محاولتهم الهروب من تلك المشاعر و الانفعالات، كما أن تشتيت الجهود المبذولة أثناء وقت الرسمي من شأنه أن يؤدي إلى انتشار الاغتراب الوظيفي بين العاملين بالمنظمة
- قيم و اتجاهات العاملين : قد ينجم الاغتراب الوظيفي من عدم ملاءمة قيم العمل و ضوابطه و أهدافه مع قيم الفرد و اتجاهاته و أهدافه ، أي أن الهدف الذي يتجه عمل الفرد نحوه غير مرغوب فيه ، 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 .
- عدم التخصص في العمل : إن تنمية الموارد البشرية يتم عن طريق التوسع في التعليم و التدريب ، وتكمن المشكلة في عدم الاستخدام الأمثل لهذه التخصصات ، و ذلك بوضعها في مجالات عمل مختلفة تماما ، مما يقلل من أداء المختص في العمل الذي أسنده إليه في غير مجال تخصصه .(عبد الحميد بن عليا ، عبد الحميد بن شلاوة :2012، 50 - 54)
- نقص الكفاءة : إن نقص كفاءة العاملين بالمنظمة من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي بين العاملين، و نتيجة لذلك فإن بعض العاملين يلجئون إلى الغياب عن العمل كما ينصرف البعض منهم قبل نهاية الدوام، و أيضا يكثر الصراع بين العاملين ، وهذا يمثل وجها من أوجه الاغتراب الوظيفي .
- سوء إدارة الوقت : إن أكثر العاملين لا يحسنون 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 وزنا و لا أهمية ، و هذه المفاهيم تجعل عملنا منخفض الإنتاجية ، فمهما عملنا و اجتهدنا لعدة ساعات فإننا لن نكون منتجين ما لم ننظم أوقاتنا و نتخلص من كل ما يضيع علينا أوقاتنا .
- اليأس و الاستسلام للفشل : إن الاستسلام للتخلف و عدم تصحيح الخطأ ، له أثر سيئ ينعكس على العامل و بالتالي على العمل ، إن اليأس و الاستسلام و الفشل هي إحدى العوامل الرئيسية لظاهرة الاغتراب الوظيفي الذي بدأت تعرف طريقها إلى مجتمعاتنا. ( شعيل بن بجيت المطرفي: 2005، ص 32 - 36)
- وقت الفراغ : إن وجود وقت فراغ طويل لدى العاملين بالمنظمة من شأنه أن يؤدي إلى كثرة الأحداث الجانبية ، خاصة إذا كانت

موجودة لدى عدد كبير من العاملين ، حيث ينصرف العاملون إلى بحث مشاكلهم الشخصية ، و التشاور في حلها بدلا من قضاء وقت الدوام الرسمي في انجاز الأعمال .

- **ضعف الإيمان** : ذكر القرآن الكريم الإيمان مقرونا بالعمل في أكثر من تسعين آية من آياته ، و لذا 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 يتيقن بأن النجاح في الدنيا متوقف على العمل ، و أن الجنة في الآخرة ليست لأهل البطالة و الكسل ، بل لأهل الجد و العمل ، قال تعالى " و تلك الجنة التي أورثتموها بما كنتم تعملون " (سورة الزخرف آية 72).

- **الكبت و اللاوعي** : إن الأعراض النفسية و الفيزيولوجية للكبت ، و اللاوعي تتمثل في القلق و التوقع السيئ ، مع سهولة انتشار العصبية ، و عدم الاستقرار الحركي و الأرق ، و عدم قدرة العامل على أداء العمل الذي يمارسه بحبوية و نشاط و هذا من شأنه أن يساعد على اغترابه عن العمل الذي يمارسه سواء كان يدويا أو فكريا . (بن زاهي منصور : 2007 ، ص 51 - 55)

- **سوء التوافق و التكيف** : إن سوء التوافق و عدم تكيف العامل بالمنظمة التي يعمل بها ، من شأنه أن يؤدي إلى شعوره بأنه في دائرة الإهمال داخل المنظمة ، و يتراء له أن المشكلات التي يعاني منها سببها المنظمة ، و نتيجة لذلك يبحث العامل عم بدائل يقوم بتفريغ مشاكله النفسية فيها ، و إذا انتشرت هذه الحالة بين قطاع كبير من العاملين فإن ذلك من شأنه أن يؤدي إلى انتشار الاغتراب النفسي بينهم .

- **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 على توضيح المقومات الأساسية في القائد الإداري ليكون أهلا للقيادة الرشيدة .

- **الانطوائية و الانعزالية** : إن العامل الانطوائي و الانعزالي هو الذي ينتابه شعور بالغبرة و الانعزال عن التيارات السائدة في المؤسسة التي يعمل بها ، و من ثم فهو لا يشعر بالانتماء إلى هذه المنظمة ، أو إلى المجتمع الذي يعيش فيه ، و هذا النوع من العاملين يعاني من الاغتراب النفسي الذي يؤثر على سلوكه داخل المنظمة . (بحري صابر : 2009، ص 106 - 109)

و عليه فان هذه المصادر التي تم التطرق لها قد تسهم و بدرجات متفاوتة في حدوث ظاهرة الاغتراب الوظيفي ، فقد تكون عوامل متعلقة بشخصية الفرد ، أو عوامل متعلقة بالمنظمة ، أو كليهما ، و هذا يختلف من شخص إلى آخر و من منظمة إلى أخرى ، فمثلا نجد أن مصادر الاغتراب الوظيفي عند الممرض ليست نفسها مصادر الاغتراب الوظيفي عند الشرطي أو عند أي عامل آخر يعمل في مؤسسة أخرى ، لأن المنظمات تختلف في ما بينها في وظائفها ومهامها ، و كذا تختلف في الظروف التي يؤدي فيها العامل عمله.

## 5 - أبعاد الاغتراب :

### 5 - 1 - الشعور بالعجز **power lessness**: يسمى أيضا بفقدان السيطرة أو حالة اللاقدرة و هو يشير

إلى أن الفرد لا يستطيع التحكم في مجريات الأمور أم الأحداث التي تحصل له ، و لما كان عاجزا عن التأثير في مجريات الأمور فقد يصاب بالإحباط و قد يؤدي ذلك إلى الاغتراب ، كما أنه يشير بأن سلوكه و تصرفاته لا تؤدي إلى تحقيق ما يسعى إليه من نتائج

فهو شعور الفرد بالضعف و عدم تمكنه من تقرير مصيره و اتخاذ قراراته التي تتناول حياته فهو عاجز عن تحقيق ذاته .

( إقبال محمد رشيد صالح الحمداني :2011،ص ص 131-132).

وهو عبارة عن عدم قدرة الفرد على التحكم أو التأثير في مجريات الأمور الخاصة به أو في مجتمعه كما أنه يشعر بالقهر و سلب الإرادة و عدم القدرة على الاختيار.

### 5 - 2 - الشعور بفقدان المعنى **Meaning lessness**: يشير إلى شعور الفرد بأنه يفتقر إلى مرشد

أو موجه للسلوك، و الفرد المغترب هنا يشعر بالفراغ الهائل نتيجة لعدم توافر أهداف أساسية تعطي معنى لحياته ، و تحدد اتجاهاته و تستقطب نشاطاته ، كما يعني عجز الفرد عن الوصول لقرار ، و بعبارة أخرى هو شعور العمال بالضياع ، ضياع الهدف و الوظيفة ، و هذا عندما لا يفهم العلاقة بين عمله و الشركة التي يعمل فيها أي لا يعرف العمال بل يعرف مهامهم ، و عندما لا يدرون شيئاً عن وظائف زملائهم و لا عن دوائر الآخرين في المؤسسة التي يعملون بها ، و عندما لا يكون للعمال أي فكرة عن دورهم في وضع منتوجات الشركة. (بحري صابر : 2009، ص 90)

و يقصد به إحساس الفرد بأن حياته أصبحت لا معنى لها و أن الأحداث و الوقائع المحيطة به قد فقدت دلالتها و معقوليتها .

### 5 - 3 - اللامعيارية **Normlessness**: و يشير إلى خروج الفرد عن المعايير التي تضبط سلوكية و تجعل يحقق

أهدافه و ذلك لفقدان المعايير لقوة القهر و الالتزام علة الأفراد فتولد حلة من الاضطراب و التفكك في القيم و المعايير الاجتماعية و الشعور بأن الوسائل غير المشروعة مطلوبة و أن الإنسان في حاجة لها لانجاز أهدافه كالجريمة و الجنوح و التحايل على القانون و على الآخرين.(اقبال صالح الحمداني :2011،ص 132).

و تعني عدم وجود معايير تحكم سلوك الفرد و تضبطه ، فالفرد يشعر بعدم وجود قيم أو معايير أخلاقية واحدة للموضوع الواحد بحيث يمكن أن توجد القيمة و نقيضها للموضوع نفسه .

#### 5 - 4 - العزلة الاجتماعية social isolation: و هذا يشير إلى شعور الفرد بالغبرة و الانعزال عن الأهداف

السائدة في المجتمع ، و في هذه الحالة لا يشعر الفرد بالانتماء إلى المجتمع و الأمة ،( شعيل بن بخت المطري : 2005ص 18). و العزلة الاجتماعية إنما جاءت بعد فقدان الأمل في تحقيق ما يصبو إليه الفرد أهداف حاول تحقيقها عبر الوسائل الاجتماعية الشرعية إلا أنه فشل ف ذلك(اقبال محمد الحمادي : 2011،ص 132). و يشعر أن اتساق القيم التي يخضع لتأثيرها أصبحت نسبية و متناقضة و غامضة و متغيرة باستمرار و بسرعة ، و أن علاقته الاجتماعية لا تحقق له ذاته و تنحصر تبعاً لذلك إلى العزلة و النفور عن الذات( منصور بن زاهي : 2007 ص 30 - 31 ).و يشير هذا البعد إلى شعور الفرد بالغبرة و العزلة عن المحيطين به سواء داخل المنظمة أو خارجها و لذلك تضعف لديه روح الانتماء للجماعة التي يعمل معها و كذلك تنخفض فعاليته في تحقيق الأهداف التنظيمية( Nelson & Donohue:2006. P 10)

فالعزلة الاجتماعية بهذا المفهوم يشير إلى أن الفرد يحس أن المجتمع الذي يعيش فيه غريباً عنه و لا يشعر بانتمائه إليه ،فالفرد هنا لا يستطيع الانخراط في العلاقات الاجتماعية أو المواصلة الانخراط فيها ، و في هذه الحالة يزيد تمركزه حول ذاته ، و بالتالي يترتب على ذلك غيابة في المشاركة في نشاطات المجتمع ، و لعل من أهم النشاطات التي تتأثر بهذه العزلة الاجتماعية هو عمله داخل المؤسسات ، بسبب انفصاله عن ذاته وعن المجتمع .

#### 5 - 5 - الاغتراب عن الذات self – estrangement : و يشير إلى عدم القدرة على إيجاد المكافأة

و القبول الحسن ، و هذا يعني عجز الفرد و فشله في الحصول على الرضا الذاتي أو في الشعور بأن لأفعاله قيمة في نظره فهو يفقد صلته بذاته الحقيقية و لا يشعر بها إلا في حالات نادرة (اقبال محمد رشيد صالح الحمادي :2011،ص 133). كما ميزت "هورني" بين نمطين للاغتراب عن الذات هما : الاغتراب عن الذات الفعلية و الاغتراب عن الذات الحقيقية ، و يشير الاغتراب عن الذات الفعلية إلى إزالة كافة ما كان المرء عليه بما في ذلك ارتباط حياته الحالية بماضيه ، و جوهر هذا الاغتراب هو البعد عن مشاعر الفرد و فقدان الشعور بذاته ككل ، أما الاغتراب عن الذات الحقيقية فيتمثل في التوقف عن سريان الحياة في الفرد من خلال الطاقات النابعة من هذا المنبع أو المصدر الذي تشير إليه "هورني" باعتباره جوهر وجودنا، و ترجع أسباب الاغتراب لدى الانسان إلى ضغوط داخلية حيث يوجه معظم نشاطاته نحو الوصول إلى أعلى درجات الكمال حتى يحقق ذاته المثالية، و يصل بنفسه إلى الصور التي يتصورها

و نرى أيضا أن المغترب يكون غافلا عن واقعه و يفقد الاهتمام به ، و لا يعرف حقيقة ما يريد و يعيش في حالة من اللاواقعية و بالتالي في حالة من الوجود الزائف. ( عبد اللطيف محمد خليفة : 2003 ، ص 40).

و من خلال هذا المفهوم نستنتج أن الفرد بما أنه مغترب عن نشاطه أو عمله فإنه يكون مغترب عن ذاته ، و يغترب كذلك عن زملائه في العمل و عن الناس بصفة عامة .

### 5 - 6 - التشيؤ Reification: هم شعور الفرد بأنه فقد هويته ، و أنه مجرد شيء، و أنه قد تحول إلى موضوع ، و أنه

لا يملك تقرير مصيره ، و أنه مقتلع حيث لا جذور تربطه بنفسه أو واقعه . (سناء حامد زهران 2004، ص 109).

ويمكن القول بأن التشيؤ، يتأتى أساساً من أحساس الفرد بفقدان الهوية وأنه مجرد شئ وأنه تحول من كيان معرفي يعول عليه في بناء الحضارة ويرجى من تطلعاته و إبداعه الشئ الكثير إلى مجرد موضوع غير قادر على تقرير مصيره وأنه مقتلع من حيث لا جذور له تربطه بنفسه أو واقعه أو بالآخرين. (حسن أبراهيم حسن المحمداوي: ص 41)

### 5 - 7 - اللاهدف Aimlessness: و يرتبط اللاهدف ارتباطا وثيقا باللامعنى ، و يقصد به شعور المرء بأن حياته

تمضي دون وجود هدف أو غاية واضحة ، و من ثم يفقد الهدف من وجوده ومن عمله و نشاطه وفق معنى الاستمرار في الحياة . ( عبد اللطيف محمد خليفة : 2003 ، ص 42). و هنا يشعر الفرد بالافتقاد إلى وجود هدف واضح لحياته ، و أنه ليس لديه أية طموحات أو آمال مستقبلية ، و يعيش لحظته الحالية فقط .

### 5 - 8 - التمرد و عدم الرضا Rebellion & Unsatisfaction: هو نقص قبول الفرد لواقعه

و أن ما يدور حوله من أحداث لا يأبه بما يدعو لممارسة العنف و تبرير جرائمه ، و وجود نزعة تدميرية تتجه إلى خارج الذات في شكل سلوك عدواني ضد المجتمع و معطياته الحضارية ، أو تتجه إلى داخل الذات في شكل عزلة و نكوص و عدوان داخلي موجه إلى الذات. (سناء حامد زهران : 2004، ص 109 - 110).

و التمرد بهذا المفهوم هو شعور الفرد بالبعد عن الواقع و الخروج من المألوف ، و عدم الانصياع للمألوف من الأمور ، و الرضا و الكراهية لكل ما يحيط به من قيم و معايير .

### 5 - 9 - الانسحاب Withdrawal: هو وسيلة دفاعية يلجأ لها الأنا للدفاع عن نفسه ، حيث يعجز الفرد

عن الابتعاد عن المواقف المهددة ، و من ثم يزيح عن نفسه القلق بأن ينسحب من المواقف أو ينكر وجود العنصر المهدد .

(سنة حامد زهران : 2004، ص ص 109 - 110).

عندما يعجز الفرد المغترب عن تغيير واقعه ، هنا يلجأ إلى بعض المكنات الدفاعية بعيدا عن القلق و التوتر الملازمان له في هذه الحالة ، فيعزل نفسه و يبني حله حواجز ، فلا يهتم بما يجري حوله من أحداث .

## 5 - 10 - الرفض Rejection : هو اتجاه سلبي رافض و معاد نحو الآخرين ، أو نبذ بعض السلوك ، و يتضمن

الرفض الاجتماعي و التمرد على المجتمع ، و عدم التقبل الاجتماعي و حتى رفض الذات .

(سنة حامد زهران : 2004، ص ص 109 - 110).

و يظهر الاغتراب في الرفض و معارضة القيم و المعايير السائدة في مجتمعه ، و يصحبه التقدير المنخفض للذات ، و بالتالي ينفصل عن كل الاهتمامات و الموضوعات الموجودة في مجتمعه .

## 6 - أنواع الاغتراب :

### 6 - 1 - الاغتراب الديني : الاغتراب الديني هو الانفصال عن الله و الضلال و الإلحاد فيرى " فيورباخ " أن الكشف

عن الاغتراب لا يتم إلا من خلال فلسفة الدين و الاغتراب الديني هو أساس كل اغتراب فلسفي أو اجتماعي أو نفسي أو بدني

أم ماركس يرى أن الدين في المجتمعات الرأسمالية باعتباره صورة مصغرة للاغتراب ( اقبال محمد صالح الحمداني : 2011، ص 135)

### 6 - 2 - الاغتراب الثقافي : و هو ابتعاد الفرد عن ثقافة مجتمعه و رفضها و النفور منها ، و الانبهار بكل ما هو غريب

أو أجنبي من عناصر الثقافة ، و خاصة أسلوب حياة الجماعة و النظام الاجتماعي ، و تفضيله على ما هو محلي ، و من شواهد

الاغتراب الثقافي : التعلم باللغات الأجنبية على حساب اللغة العربية ، و استخدام أسماء أجنبية للمدن و القرى السياحية

و المؤسسات الإنتاجية و منتجاتها و الأسواق و المحلات التجارية ( سنة حامد زهران : 2004، ص 111).

### 6 - 3 - الاغتراب الاقتصادي : يمكن اعتباره نتيجة حتمية للتطور التكنولوجي و الحضاري و احتكاكه المباشر بحياة

الإنسان ، حيث أن الظروف الاقتصادية في الوقت الحالي هي التي تبعث حالة الشعور بالاغتراب و ما يرتبط بتلك الظروف من قصور

للإمكانيات في الوقت الذي تتسع فيه دائرة التطلعات و الحاجات تماشيا مع طبيعة التغيرات الحضارية مما أدى إلى خلق حالة

من التفاوت بين التطلعات و الامكانيات المتاحة . ( عبد الحميد بن عليا، عبد الحميد شلاوة : 2012، ص 33)

#### 6 - 4 - الاغتراب السياسي : و يقصد به شعور الفرد بالعجز إزاء المشاركة الايجابية في المشاركة في الانتخابات السياسية

المعبرة بصدق عن رأى الجماهير، وكذلك الشعور بالعزلة عن المشاركة الحقيقية الفعالة في صنع القرارات المصرية المتعلقة بمصلحه

و اليأس من المستقبل ،على اعتبار أن رأيه لا يسمعه أحد ، و إن سمعه لا يهتم به و لا يأخذ به (عبد اللطيف محمد خليفة :

2003،ص 97). "و يقصد به شعور المرء بعدم الرضا أو عدم الارتياح للقيادة السياسية و الرغبة في الابتعاد عنها و عن التوجهات

السياسية الحكومية و النظام السياسي برمته" (محمد خضر عبد المختار:1998،ص35).

فالأفراد الذين لا يحصلون على مكاسب من الأنظمة المسؤولة في جوانب التعليم و العمل و الدخل و الوظائف يكونون أكثر عرضة

للاغتراب السياسي ، لذلك يدفعهم اغترابه إلى عدم الاشتراك في جوانب الحياة المختلفة كالاقتخابات و المؤتمرات و الندوات ، الأمر

الذي قد يكون لهذه الحالة انعكاساتها المؤثرة على مسألة التكامل الاجتماعي التي هي أحد العوامل الرئيسية لتنمية المجتمع و تطوره

( اقبال محمد صالح الحمداني :2011،ص136)

#### 6 - 5 - الاغتراب الاجتماعي : و هو الاغتراب عن المجتمع ، و مغايرة معاييرهِ ، و الشعور بالعزلة و الهامشية

الاجتماعية ، و المعارضة و الرفض ، و العجز عن ممارسة السلوك الاجتماعي العادي.( سناء حامد زهران :2004،ص 110).

#### 6 - 6 - الاغتراب التعليمي : إن التربية بشكل عام تؤدي دورا اغترابيا يتمثل في دفع عدد كبير من أفراد طرقي العملية

التربوية الرئيسيين و هما الطلاب و المعلمين إلى دائرة الاغتراب مع ما يصاحبه من شعور بالعجز و غياب المعنى و العزلة الاجتماعية

و غياب المعايير و الاغتراب عن الذات ،ففي ما يخص اغتراب الطلاب تلعب كل من المناهج الدراسية و طرق التدريس و النشاطات

و التقويم التربوي و سياسة القبول الجامعي دورا كبير في اغتراب الطلاب و إحباطهم ، أما أهم أسباب اغتراب المعلمين في تدني

النظرة لمهنة التعليم و قصور نظام الترقيات ووجود أزمة المعايير المطبقة في تعيين المعلمين و تقويم أدائهم و سلبية اتجاهات الطلبة نحو

معلميهم ، و التفوق الأكاديمي للمعلم لا يقدم و لا يؤخر ، و دخل المعلم لا يعطيه إحساس بالطمأنينة و شعور المعلم بأن مهنته

فقدت معناها و إحساسه بالملل لتكرار ما يقوم بتدريسه ، و قلة معنى معظم ما درسه المعلمون في الجامعة ، و لا أهمية لكثير مما يقوم

به المعلمون بتدريسه بحياة الطالب اليومية و غيرها . (إقبال محمد رشيد صالح الحمداني :2011،ص 139-140).

## 6 - 7 - الاغتراب الموضوعي : يحدث الاغتراب الموضوعي عندما تتحول الأشياء و الأفكار و النظم التي ساهم

الإنسان في إنتاجها بإرادته لتشبع حاجات اجتماعية إلى قوى مغربة له تتحكم في إرادته و تبدد خططه و تزيلها ، أي تهدد وجوده و تسيطر عليه ، ومن النماذج الأساسية لهذا النمط من الاغتراب الموضوعي :

أ - الاغتراب الاقتصادي .

ب - اغتراب الأنساق الاجتماعية و السياسية .

ج - اغتراب العناصر الأيدولوجية . ( سناء حامد زهران :2004،ص 110).

## 6 - 8 - الاغتراب التكنولوجي : و هذا النوع من الاغتراب هو ما يميز عصرنا الحالي ،فانتشار هذا النوع في أعقاب اتساع

الآثار النفسية ، و الثقافية الناشئة عن التقدم الصناعي و الاقتصادي ، و بعد استحواد الأمتة على وسائل الإنتاج ، و صاحبت هذه التحولات حالات الاختفاء التدريجي لصنف الأسرة التقليدية الممتدة . (إقبال محمد رشيد صالح الحمداني :2011،ص 138).

حيث أدى التقدم التكنولوجي و الإيقاع السريع لحركة التغيرات إلى شعور الإنسان بأنه أصبح عبداً للآلة التي صنعها و ليس سيداً لها ، و أن الحرية التي كابد من أجلها لم تقدم له سوى الشعور بالعجز و العزلة ، إضافة إلى أن سرعة التغيير التكنولوجي قد خلقت تفاوتاً بين المهارات المتاحة و المهارات اللازمة لشغل الدور ، و ذلك نظراً لحاجة هذه المهارات للتغيير بسرعة تعادل سرعة تغيير التكنولوجيا للتمكن من تحقيق الأداء الجيد، الذي يعتمد على الترفي و صرف المكافآت و الحصول على المراكز القيادية .

( عبد الحميد بن عليا، عبد الحميد شلاوة :2012،ص 31)

## 6 - 9 - الاغتراب النفسي ( الاغتراب عن الذات) : و يتمثل في انفصال علاقة الإنسان ببعض الأطر النسقية

المحددة ( سناء حامد زهران : 2004،ص 110). و هو يشير إلى الحالات التي تتعرض فيها وحدة الشخصية للانحطاط أو للضعف

و الانهيار ، بتأثير العمليات الثقافية والاجتماعية التي تتم داخل المجتمع ، مما يعني أن الاغتراب يشير إلى النمو المشوه للشخصية

الإنسانية ، حيث تفقد فيه الشخصية مقومات الإحساس المتكامل بالوجود و الديمومة، و تعد حالات الاضطراب النفسي

أو التناقضات صورة من صور الأزمة الاغترابية التي تعترى الشخصية ، و يتحدد مفهوم الاغتراب في الشخصية في الجوانب التالية :

- حالات عدم التكيف التي تعانيها الشخصية ، من عدم الثقة بالنفس و المخاوف المرضية ، و القلق ، و الإرهاب الاجتماعي .

- غياب الإحساس بالتماسك و التكامل الداخلي في الشخصية .

- ضعف إحساس الشعور بالهوية و الانتماء و الشعور بالقيمة و الإحساس بالأمن .( عبد اللطيف محمد خليفة: 2003، ص 81)  
حيث يعتبر فروم أن الذات الأصلية هي الذات الفريدة التي يتسم صاحبها بأنه شخص مفكر ، قادر على الحب و الإبداع ، هذه الصفات تؤدي دور الوجود الجوهرية الذي ينبغي أن يكون عليه الإنسان ، لذلك فإن فقدان أحد هذه الصفات غالبا ما يفضي إلى إحلال ذات زائفة محل الذات الأصلية.( فيصل عباس :2008،ص 360).

**6 - 10 - الاغتراب الوظيفي :** حيث يشعر المغترب بأنه عبدا لعمله ، و أن العمل غريب عنه و أنه لا يرى نفسه في العمل المنتج ، و قد يرجع ذلك إلى عدم حصول العامل على ناتج عمله و عدم وجود نظام عادل في توزيع الأجور ، بالإضافة إلى فقدان الحرية و القدرة على التعبير عن الذات و ممارسة الإمكانيات المتاحة من القيام بأعمال لا تتفق مع الميول ، و الاستعدادات أو أن يتم العمل تحت نظام استبدادي . ( دمنهوري :1996، ص11).

- حيث يعتبر الاغتراب الوظيفي ظاهرة خطيرة جدا و مؤشرا على مرور المؤسسة بأزمة حقيقية ، ربما تؤدي بها إلى الفشل و الانحدار فلاغتراب الوظيفي يعني توصل العاملين بالمؤسسة إلى قرار بأن المؤسسة التي يعملون بها لم تعد المكان المناسب للاستمرار في العمل معها ، لأسباب تتعلق بالمؤسسة ذاتها أكثر مما تتعلق بالموظف ، و هو قرار خطير يمس علاقة الموظف بالمؤسسة التي يعمل بها و ولاءها ، و يترتب عليه نتائج و خيمة بالنسبة لكلا الطرفين غالبا ما ينتهي بإتهاء العلاقة بينهما نهاية غير مرضية. ( بن زاهي منصور : 2007، ص43).

**7 - مراحل الاغتراب الوظيفي :** تمر عملية الاغتراب عادة من ثلاث مراحل متكاملة و متصلة بعضها ببعض اتصالا وثيقا و عضويا كالتالي :

### 7 - 1 - المرحلة الأولى : و تمثل مصادر الاغتراب :

- موقع الإنسان الموضوعي في البيئة الاجتماعية : تبدأ المرحلة الأولى في طبيعة الأوضاع و البنى الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية السائدة في المجتمع و في موقع الأفراد فيها من حيث مدى حرمانهم من حقوق المشاركة في مؤسساتهم و وسائل الإنتاج في العمل و قدراتهم على التمسك بحقوقهم و المشاركة في سبيل تغيير أوضاعهم بالاتجاه الذي يريدون في سياق القوانين العامة التي يسهمون في وضعها أصلا ، و مدى قدرتهم في العمل من ضمن أحزاب و حركات أو منظمات اجتماعية ناشطة .

- تسلط الأنظمة الاجتماعية القسرية ، ما يتسبب بعجز الأفراد ، فتنشأ فجوة عميقة بين طبقاته و فئاته ، و بين الشعب و الطبقات ، أو بالأحرى العائلات الحاكمة المطلقة ، و يصبح الشعب عاجزاً في مجتمع عاجز .

- الاستغلال الطبقي و الظلم و الحرمان و القهر و وجود فجوات عميقة بين الضعفاء و الفقراء من ناحية و الأقوياء و الأغنياء من ناحية أخرى .

- التبعية و السيطرة الخارجية على الموارد العربية بالتحالف مع الحكام و الطبقات المهيمنة .

- الطقوسية الماضية و ثباتها : الصراع بين القديم و الجديد . (حليم بركات 2006 ، ص 60 )

**7 - 2 - المرحلة الثانية :** أما في هذه المرحلة من عملية الاغتراب ، نؤكد على أهمية مسألة وعي الإنسان بوضعه الهامشي

في المجتمع ، و هو وضع يكون لديه تدريجياً إحساساً بعدم الرضا عن علاقاته بالمجتمع و الدولة و المؤسسات التي ينتمي إليها ، فيرفض الأنظمة و الثقافة أول فرصة للتحرر من مشاعر عدم الرضا و القلق و الغضب و الخوف و النفور من كل شيء؛ كل ذلك يحصل نتيجة الظلم الذي يتعرض له في حياته اليومية ، و ربما يكون هذا بين أسوأ تجارب الاغتراب .

**7 - 3 - المرحلة الثالثة :** و تتكون هذه المرحلة على صعيد السلوك الفعلي و البحث عن وسائل التحرر من هذه الأوضاع

و الأنظمة التي تسيطر على حياته بالعمل المنظم من خلال حركات اجتماعية و سياسية و ثقافية و نقابية لتغيير الواقع و البحث عن بدائل مصيرية ، و كثير ما يضطر الإنسان الذي يعيش مثل هذا الاغتراب أن يختار بين واحد من ثلاثة بدائل في محاولة لتجاوز اغترابه:

- الانسحاب أو الهرب من الواقع الذي يسبب الاغتراب كما يتجلى في الهجرة و المنفى و المقاطعة .

- الرضوخ أو الخضوع للأمر الواقع لعدم القدرة على الهرب أو لسبب العجز و اليأس من احتمالات تغيير هذا الواقع ، و قد ينشأ

عن مثل هذا الخيار في حالات الضعف قبول ظاهري و رفض ضمني ترافقهما نزعة التحلي بالصبر و التقنع و التملق و التسوية .

- التمرد الفردي أو العمل الثوري من ضمن حركات اجتماعية تسعى لتغيير الواقع و تجاوز حالة الاغتراب و وضع حد لحالة العجز .

(حليم بركات: 2006 ، ص ص 60 - 62 )

من خلال هذه المراحل يتضح أن عملية الاغتراب هي عملية متولدة أو عملية صيرورية واحدة ، ففي المرحلة الأولى تمثل مصادر

الاغتراب المتمثلة في التفتت الاجتماعي ، و هيمنة الدولة على المجتمع ، و تسلط الأنظمة الاجتماعية الفاسدة ، و الظلم و الاستغلال

، و هذه المصادر ستؤدي بطبيعتها إلى اغتراب الإنسان على صعيد الوعي الذاتي و في علاقته بالمجتمع و مؤسساته ، لتظهر نتائج الاغتراب السلوكية مثل الانسحاب و العزلة و الخضوع و التمرد و غيرها من السلوكيات التي تمثل ظاهرة الاغتراب .

بحيث يوضح الشواف سعد علي (2003) مراحل الاغتراب الوظيفي في ثلاث مراحل متتالية ، و هي تقريبا نفس المراحل السابقة فالمرحلة الأولى تعرف بمرحلة الاغتراب النفسي التي يحس معها العامل بالتوتر و تكوين مشاعر سلبية نحو المؤسسة التي يعمل بها أو من يقومون بتمثيلها بأنهم أصبح لديها موقف سلبي اتجاهه و أنه لم يعد له نفس القدر و الأهمية الوظيفية ، و المنزلة الاجتماعية لديها ، فيصبح العامل نتيجة لذلك مهموما و مشغولا بالمشاكل و الصعوبات التي يعزوها إلى عدم اهتمام المنظمة به ، لتظهر مرحلة الاغتراب الذهني ، حيث تعتبر هذه المرحلة امتداد للمرحلة الأولى ، و تتميز بعدم قدرة العامل على التركيز و كثرة الأخطاء و فقدان الرغبة في التدريب و ظهور مظاهر الحزن و الاكتئاب ، حتى يصبح العامل مغتربا كليا و بالتالي يكثُر الغياب و التأخر عن الدوام و الخروج أثناء الدوام و الانصراف قبل نهاية الدوام و هي تمثل المرحلة الأخيرة من الاغتراب الوظيفي و هي مرحلة الاغتراب الجسدي .

### جدول رقم ( 1 ) يوضح مراحل الاغتراب الوظيفي :

المراحل	المميزات	الأعراض	النتائج
المرحلة الأولى : الاغتراب النفسي	التوتر	- مشاعر سلبية - كثرة المشاكل	. اللامبالاة . . تدني الإنتاجية . . انعدام روح المبادرة و الابداع
المرحلة الثانية : الاغتراب الذهني	الشرد الذهني	. اكتئاب . . حزن . عدم القدرة على التركيز .	. فقدان الرغبة في التدريب . . تدني قدرة التعليم . . أخطاء في الأداء .
المرحلة الثالثة : الاغتراب الجسدي	الاغتراب الكلي	. شجار . . مشاحنات .	. الغياب . . التأخر . . دوران العمل .

( بحري صابر : 2009 ، ص 98 )

### 8 - مواجهة الاغتراب :

تري إجلال سري(1993) أن مواجهة الاغتراب تتم عن طريق تحقيق الانتماء . و من اهم اجراءات الاغتراب ما يلي :

✓ التصدي للأسباب النفسية و الاجتماعية للاغتراب و التغلب عليها .

✓ قهر مشاعر الاغتراب و العودة إلى الذات و التواصل مع الواقع .

- ✓ تنمية الإيجابية و مواكبة التغير الاجتماعي و الاعتزاز بالشخصية القومية .
- ✓ تصحيح الأوضاع الثقافية بما يحقق احترام العادات و التقاليد .
- ✓ تصحيح الأوضاع الثقافية بما يحقق احترام العادات و التقاليد .
- ✓ تصحيح الأوضاع الاجتماعية بما يضمن التفاعل و التواصل .
- ✓ تصحيح الأوضاع الاقتصادية على المستوى المهني و زيادة الإنتاج لإشباع حاجات الأفراد .
- ✓ تدعيم الاستقرار السياسي ، و الوعي السياسي و الديمقراطية .
- ✓ تنمية الوعي الوطني و الولاء و الاعتزاز بالوطن .
- ✓ تنمية السلوك الديني و ممارسة الشعائر الدينية .
- ✓ تنمية انتماء الذات إلى هويتها و اتصالها بالواقع و المجتمع .
- ✓ تدعيم مظاهر الانتماء حيث الأهداف الواضحة و المعايير التي يتم مسايرتها و الشعور بالهوية و المكانة و الرضا و الارتياح و الأمن النفسي و الاندماج و التوحد و التآلف مع الجماعة.(سناة حامد زهران:2003،ص 116-117)

### خلاصة الفصل :

من خلال ما تطرق له في هذا الفصل ، نستطيع القول أن الاغتراب هو ظاهرة تشمل مختلف جوانب حياة الإنسان ، و هذا ما يؤكد على أن للاغتراب أنواع عديدة و متنوعة من اغتراب ثقافي و ديني و وظيفي و تكنولوجي و اجتماعي و غيرها ، بحيث أن هذا الاغتراب يمر بمراحل متعددة بدءا بوجود المصادر المسببة للاغتراب ، ثم الإحساس بالتهميش و هو وضع يكون لديه تدريجيا إحساسا بعدم الرضا عن علاقاته بالمجتمع و المؤسسات التي ينتمي إليها، ثم تظهر بعد ذلك المظاهر السلوكية للاغتراب مثل التمرد و الانسحاب و غيرها ، و ما من شيء موجود إلا و له أسباب و من أسباب وجود الاغتراب نجد أسباب نفسية كالصراع و الإحباط و الاجتماعية و ثقافية ، و طبعا هذه الأسباب تختلف من فرد إلى آخر و من مؤسسة إلى أخرى ، و الاغتراب بما أنه شعور فهو يؤدي إلى فقدان التوازن النفسي ، و بذلك يدخل الفرد عالم الاغتراب الذي يشل مقدراته على الفعل و التحكم في مجرى حياته ، و يؤدي به إلى الانفصال عن الآخرين و التخلي عن الحياة الاجتماعية كآخر مرحلة له ، و التي تمتد حتى إلى حياته العملية ، مما يترتب عنه نتائج وخيمة يتحملها كلا الطرفين ، مما يؤثر على المجتمع و يعيق تطوره و ازدهاره .

## الفصل الثالث

### مركز الضبط

#### تمهيد

- 1 . نظرة تاريخية حول مفهوم مركز الضبط
- 2 . مفهوم مركز الضبط
- 3 . الخصائص الشخصية لذوي الضبط الداخلي والخارجي
- 4 . مؤشرات فئتي مركز الضبط الداخلي والخارجي
- 5 . أبعاد مركز الضبط
- 6 . مركز الضبط و نظرية التعلم الاجتماعي
- 7 . مركز الضبط و علاقته ببعض المتغيرات
- 8 . مركز الضبط و الاغتراب

خلاصة الفصل

- تمهيد :

إن مفهوم الضبط يعتبر أحد المفاهيم الجديدة نسبيًا ، لذلك تعددت الترجمات العربية لهذا المفهوم السيكولوجي ، مثل مركز التحكم و موضع التحكم ،وجهة التحكم ، و وجهة الضبط ، موضع الضبط أو محل التبعية... إلخ، و من خلال البحث عن جذوره نجد أن هذا المفهوم في الأصل صاغته " جوليان روتر " في الخمسينيات ، و قد اشتق هذا المصطلح من نظرية التعلم الاجتماعي و هي النظرية التي تحاول أن تجمع بين اتجاهين متباعيين و هي النظرية السلوكية و النظرية المعرفية، و يعد مركز الضبط من أبرز مفاهيم نظرية التعلم الاجتماعي لأنه يتناول إدراك الفرد لموقع القوى التي تتحكم بالتعزيز ، سواء كانت هذه القوى تقع داخل الفرد و يكون مسئول عنها و يستطيع التحكم فيها ، أو خارجية عنه و لا يمكنه التحكم فيها .

و سنقدم في هذا الفصل لمحة تاريخية لمفهوم مركز الضبط ، و بعض التعاريف لمركز الضبط ، و كذلك أبعاده، و أهم سمات و خصائص الشخصية لذوي الضبط الداخلي و الخارجي ، ثم أهم المؤشرات لفئتي مركز الضبط ، و بعدها علاقة مركز الضبط ببعض المتغيرات .

**1 – نظرة تاريخية حول مفهوم مركز الضبط :** لقد كانت نشأة نظرية وجهة الضبط و التحكم الإنساني على يد

العالم نوربيرت وينر Weiner بعد الحرب العالمية الثانية على الجنود الأمريكيين لتدريبهم على استخدام العقول الالكترونية المعقدة و لاحظ وينر أن هناك شبهة بين الضبط الإنساني و الضبط الآلي ، فالإنسان يمتلك آلة يستخدمها في التحكم و الضبط الذاتي لسلوكه (الجهاز العصبي)، و يتمتع هذا الجهاز بالمرونة و القدرة على تغير أنماط الضبط الذاتي لسلوك الفرد .

(ابتسام بنت هادي بن أحمد العفاري: 2011، ص 10).

و في أواخر الأربعينيات ، و بداية الخمسينيات من القرن العشرين ، قادت " جوليان روتر " العقل المدبر للنظرية تلاميذه في الدراسات العليا لبحث و اختبار فرضياتها المختلفة في جامعة "أوهاو"، و توجت جهودهم في منتصف الخمسينيات بصدر كتاب " روتر " الذي بعنوان "التعلم الاجتماعي و علم النفس العيادي" عام (1954)، و يعد هذا الكتاب بمثابة الإعلان العلمي عن ميلاد هذه النظرية و استمر البحث حول جوانبه المختلفة بعد ذلك ، و في سنة (1966) ظهرت الصياغة النهائية لمفهومها الأكثر شهرة "التوقعات المعقدة للضبط الداخلي - الخارجي للتعزيز" و في بداية السبعينيات و بالضبط في سنة (1972) صدر كتاب روتر و آخرون بعنوان "تطبيقات نظرية التعلم الاجتماعي في الشخصية" ( بشير معمريه: 2009، ص 8).

## 2 - مفهوم مركز الضبط :

### 2 - 1 - مفهوم مركز الضبط في اللغة :

- الوجهة في لسان العرب (2003) هي "الموضع الذي نتجه إليه و نقصده".

- الضبط في لسان العرب (2003) هو " لزوم الشيء و حبسه و قال الليث :الضبط لزوم الشيء لا يفارقه في كل شيء ، و ضبط

الشيء حفظه بالحزم" ( ابتسام بنت هادي بن أحمد العفاري :2011،ص15)

### 2 - 2 - مفهوم مركز الضبط اصطلاحاً : اهتم الباحثون بمفهوم مركز الضبط ، هذا المتغير السيكولوجي و اهتموا

بدراسته و قدموا تعاريف عديدة له ،حيث اختلفت هذه التعاريف باختلاف تخصصات الباحثين و وجهات نظرهم ، و من بين هذه

التعاريف نجد :

حيث يعرف "روتتر" ( Rotter ) مركز الضبط الداخلي و الخارجي بأنه " إذا أدرك الفرد أن التعزيز الذي يحصل عليه يعتمد على

سلوكه أو خصائصه الدائمة نسبياً فإنه يكون ذا تحكم داخلي ، أما إذا أدرك الفرد أن التعزيز لا يعتمد على سلوكه أو خصائصه

الدائمة و لكنه يعتمد على بعض العوامل الخارجية أو الفرص أو القدر فإنه يكون ذا تحكم خارجي "

(رجاء عبد الرحمن الخطيب :1990،ص83)

ويتفق سليمان الخضري مع روتتر " بأن مصدر الضبط يشير إلى إدراك الفرد للعلاقة بين سلوكه و ما يرتبط به من نتائج فالأشخاص

الذين يرون أنهم يتحكمون فيها يتبع سلوكهم أو ما يقع لهم من أحداث ، يعتبرون داخلي الضبط ، أما أولئك الذين يرون أن العوامل

الخارجية هي التي تتحكم في نواتج سلوكهم و مصائرهم مثل الحظ و الصدفة أو القدر فيعتبرون خارجي الضبط"

(بشير معمريّة 2009 ،ص 11)

و يتفق نايف رشيد يعقوب مع التعاريف السابقة بأن "مركز الضبط هو إدراك الفرد لقدراته على التحكم في مجريات الأحداث

في حياته ، و إدراك مسؤولياته عن النتائج ،أو عزوه لمجريات الأحداث القائمة على علاقات سببية يعتقد أنها جاءت عن طريق الحظ

أو قوى خارجية أبعد من قدرة الفرد ،أو إلى عوامل يصعب التنبؤ بها" (نافذ نايف رشيد يعقوب 2003،ص82).

و نلاحظ من خلال التعاريف السابقة بأن مركز الضبط هو إدراك الفرد و مدى قدرته على التحكم في مجريات سلوكه ، و مدى إدراكه لنواتج سلوكه ، و هو بهذا المفهوم اعتقاده بأنه مسؤول أو غير مسؤول عن نواتج سلوكه ، و كذا نلاحظ من خلال التعاريف السابقة ، أن الباحثين ميزوا بين وجهة الضبط الداخلية و الخارجية .

و يعرف ليفكورت " بأن مركز الضبط يعتبر بعدا من أبعاد الشخصية ، و يؤثر في العديد من أنواع السلوك ، و أن الاعتقاد لدى الفرد بأنه يستطيع التحكم و السيطرة في أموره الخاصة و العامة ، يسمح له بالاستمرار على قيد الحياة دون ضغط ، و يتمتع بحياته و من ثم يمكنه التوافق مع البيئة التي يعيش فيها" ( وليدة مرزوقة :2009،ص 46 ).

و تتفق سهير كامل أحمد مع ليفكورت: بأنه " متغير أساسي من متغيرات الشخصية ، يتعلق بعقيدة الفرد أي عوامل هي الأقوى و الأكثر تحكم في النتائج الهامة في حياته (العوامل الداخلية أم العوامل الخارجية) ". (مجدي محمد الدسوقي :2001، 232)

نلاحظ أن هذين التعريفين تطرقا إلى تعريف مركز الضبط بصفة عامة ، و عدم التطرف لفتتية الداخلية و الخارجية ، وكذا يركزان على أن مركز الضبط هو بعد من أبعاد الشخصية ، يتعلق بعقيدة الفرد أي عوامل تؤثر على مجريات حياته ، و قدرته على التحكم في الأحداث يجعله يشعر بالتوافق مع بيئته الخارجية و بالتالي الاستمرار في الحياة .

و يشير ربيع إلى " أن معنى مركز الضبط أو محور الضبط إلى مركز للمسؤولين في السلوك أو مجموعة الاعتقادات التي يتخذها الفرد عن العلاقة بين السلوك و ما يتبع هذا السلوك من ثواب أو عقاب ، و معنى وجهة الضبط كذلك أن كل شخص يتخذ لنفسه تصورا بموقف من الحياة"(محمد ربيع: 2008، ص 59) .

و تعرفه ابتسام بنت هادي وجهة الضبط " بأنها قدرة الفرد على السيطرة و التحكم فيما يقوم به من أفعال ، و هل نتائج أفعاله تعود إلى قدرته و إرادته و اعتماده على نفسه ، أو يرجعها إلى الظروف و الصدفة أو الأفراد المحيطين به ، فإذا أرجعها للأولى تكون وجهة ضبطه داخلية ، أما إذا أرجعها للثانية فتكزن وجهة ضبطه خارجية " ( ابتسام بنت هادي بن أحمد العفاري :2011،ص 17)

و يضيف رشاد علي عبد العزيز في نفس السياق بأن مركز الضبط هو " أن بعض الأفراد يعزون النجاح في مواقف الحياة المختلفة إلى ذواتهم و البعض الآخر إلى قوى خارجية عن نطاق ذواتهم ".( رشاد علي عبد العزيز موسى 1993، ص319).

و ترى ماريا روب (1974) " إن اعتقاد الفرد في سماته الشخصية ، هو الذي يجعله يحدد مصدر التعزيزات ، فإذا اعتقد أن سماته الشخصية هي التي لها القدرة على التأثير في أحداث حياته ، فانه يكون ذا مصدر داخلي ، أما إذا نسب التعزيز إلى الحظ و الصدفة ، مثل الحوادث المفاجئة أو الريح في اليناصيب ، فيكون ذا ضبط خارجي .( بشير معمريه 2009،ص10) .

تركز هذه التعاريف على أن مركز الضبط هو بعد من أبعاد الشخصية ، ينشأ من خلال إدراك الفرد للعلاقة القائمة بين سلوكه و ما يعقبه من نتائج ، فقد يدرك ذوي الضبط الداخلي بقدرتهم في التحكم في أحداث حياتهم ، عكس ذوي الضبط الخارجي فهم يشعرون بالعجز في التحكم في أحداث حياتهم ، و يعزونها إلى سيطرة قوى خارجية كالحظ و الصدفة و أشخاص ذو نفوذ . و من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نصوغ تعريف لمركز الضبط بأنه " متغير سيكولوجي ،أطلقت عليه عدة أسماء مثل مركز التحكم و موضع التحكم ،وجهة الضبط ، موضع الضبط،و هو يشير إلى طبيعة إدراك الفرد لمواجهة الأحداث في حياته و معرفة العلاقة بين سلوكه و ما يعقبه من نتائج ،فهناك من الأفراد من يعزون نجاحهم أو فشلهم لذواتهم ، فنقول أن لديهم ضبط داخلي و هناك من يعزون نجاحهم أو فشلهم إلى قوى خارجية عنهم مثل الحظ و الصدفة ، فنقول لديهم ضبط خارجي "

### 3 - الخصائص الشخصية لذوي الضبط الداخلي و الخارجي :

#### 3 - 1 - فئة مركز الضبط الداخلي Internal Control Reinforcement :

إن الذين لديهم وجهة ضبط داخلية يعتقدون أنهم المسؤولون عن نجاحهم أو فشلهم ، و هم يعتقدون أنهم إذا نجحوا فذلك لأنهم يحاولون بجد ، و أن لديهم القدرة على النجاح ، و هذا يظهر في الكثير من سلوكياتهم ، و تصرفاتهم ، و دوافعهم ، أفضل بكثير من ذوي التحكم الخارجي ، بحيث تبين ارتفاع مستوى تحصيلهم و أساليبهم في حل المشكلات ، كما أنهم أكثر تفتحاً و مرونة في التفكير و أكثر إبداعاً ، و أكثر تحملاً للمسائل و المشكلات الغامضة ، و أكثر توقعاً للإجابة الصحيحة ، حيث يتعلمون التوافق و المشاركة و تبادل العواطف و الجاملات و الانسجام مع الآخرين ، و هم أكثر تعاوناً و أكثر توكيد تجاه الآخرين ، و أكثر ثقة بالنفس و أكثر ذكاءً و أكثر نشاطاً و مرونة ، و أكثر إقداماً و مغامرة ، و أقل شعوراً بالضغط و القلق ، و في مجال العمل و الأداء المهني تبين أن لديهم معرفة شاملة بعالم العمل الذي يعملون فيه ، و البيئة المحيطة بهم ، كما أنهم أكثر إشباعاً و رضا عن عملهم ، و أكثر انهماكاً و اهتماماً بهذا العمل . (بوالليلف آمال :2010،ص 60)

كما أنهم يتميزون ببعض الخصائص الأخرى مثل :

- أ - كثرة حذرهم و انتباههم للنواحي المختلفة التي تزودهم بمعلومات مفيدة بسلوكهم المستقبلي .
- ب - أخذهم خطوات تتميز بالفاعلية و التمكّن لتحسين حال بيئتهم .
- ج - يضعون قيمة كبيرة لتعزيزات مهاراتهم و يكونون أكثر اهتماماً بقدراتهم و بفشلهم أيضاً .

د - يقاومون المحاولات المغرية للتأثير عليهم . (نافذ نايف رشيد يعقوب 2002،ص80).

### 3 - 2 - فئة مركز الضبط الخارجي: Extenal Control Of Reinforcement :

يتميز ذوي الضبط الخارجي بعزو الأخطاء على العمل الشاق للغاية ، و أنهم ليس بإمكانهم أن يفعلوا شيئاً و يختارون التحديات الأسهل ، و يستسلمون سريعاً و لديهم إحساس بالعجز و أقل مبادرة منهم ، لا يبادرون على إقامة علاقة بزملاء جدد ، أو إصلاح الصدقات عندما تثور المشاكل ، و أقل توافقاً ، و أقل مشاركة مع الآخرين ، فهم لا يتبادلون العواطف و الانسجام مع الآخرين و يعتمدون على مساعدة الآخرين فهم أكثر شعور بالضعف و العجز ، و أكثر يأساً ، و أقل ثقة بالنفس ، و أكثر شعوراً بالضغط و لا يشعرون بتحمل المسؤولية ، بل يشعرون بأنهم لا يمثلون السيطرة على ما يحدث لهم ، أما إذا حدث لهم أمور طيبة يعزون ذلك إلى الحظ ، أو الظروف ، أو الأفراد الآخرين و يرجعون الفشل إلى صعوبة المهمة ، و أنه ليس بإمكانهم أن يفعلوا شيئاً .

(بوالليف آمال :2010،ص62)

وهناك بعض الخصائص الأخرى التي يتميزون بها مثل :

أ - يمتلكون سلبية عامة و قلة في المشاركة و الإنتاج .

ب - يرجعون الحوادث الإيجابية أو السلبية إلى ما وراء الضبط الشخصي .

ج - يفتقرون إلى الإحساس بوجود قدرة داخلية .

د - تنخفض لديهم درجة الإحساس بالمسؤولية الشخصية عن نتائج أفعالهم الخاصة . (بشير معمريه 2009 ،ص14).

و علق روتر ( rottr 1975 ) أن بعض علماء النفس يتسرعون في الحكم على أصحاب وجهتي الضبط فيقولون أنه من الأفضل

أن تكون أصحاب وجهة الضبط الداخلية ، و أنه من السيئ أن تكون من وجهة الضبط الخارجية ، فقد يكون صحيحاً في بعض

الحالات ، و لكن لا توجد أسس منطقية لهذه الافتراضات . (بوالليف آمال :2010،ص ص62.60)

من خلال هذا العرض لخصائص و سمات الشخصية لذوي الضبط الداخلي و الخارجي ، نلاحظ أن السمات الإيجابية لصالح

وجهات الضبط الداخلية و السلبية من صالح وجهات الضبط الخارجية ، و هذا التحديد لبعدي موقع الضبط لا يعني أن الأفراد

ينقسمون إلى قسمين أو نمطين من الشخصية ، بل إن كل فرد إما يكون داخلي أو خارجي الضبط بدرجات مختلفة ، و من هنا

نستطيع القول أن الضبط الداخلي و الخارجي هما بعدين متصلين ، يمتدان بين نهاية الضبط الداخلي و الضبط الخارجي ، بحيث يختلف

إدراك الفرد لموقع الضبط من موقف لآخر و من شخص لآخر في نفس الموقف ، و ربما يرجع هذا إلى أن التنبؤ بالسلوك يتأثر بعدة عوامل و متغيرات كقيمة التعزيز الذي يؤثر في نوع السلوك و اتجاهه ، و القدرة على التنبؤ بالسلوك (التوقع) ، و كذا طبيعة الموقف النفسي الذي يوجد فيه الفرد .

#### 4 - مؤشرات فنتي مركز الضبط :

#### 4 - 1 - مؤشرات فئة مركز الضبط الداخلي :

4 - 1 - 1 - الذكاء أو القدرات العقلية : يكون اعتقاد الفرد بأنه يتوفر على القدرات العقلية التي تؤهله للتحكم في الأحداث الناجحة أو الفاشلة .

4 - 1 - 2 - المهارة ( الكفاءة ) : فالفرد يعتقد أنه بإمكانه السيطرة على البيئة و ضبط أحداثها بفضل مهارته و كفاءته التي يكتسبها من الخبرات السابقة .

4 - 1 - 3 - الجهد : حيث يكون اعتقاد الفرد بأن كل ما يجري له من أحداث يرتبط إرتباطا كلياً بالجهد الذي يبذله .

4 - 1 - 4 - السمات الشخصية : حيث يكون اعتقاد الفرد أنه يملك مجموعة من السمات التي تمكنه من التحكم في الأحداث مهما كانت طبيعتها. (نبيلة بن الزين: 2005، ص ص 69 - 70 )

هذه الخصائص التي تجعله يتحكم في الأحداث البيئية و ينال التعزيزات المرغوبة ، مثل الثقة بالنفس ، الاكتفاء الذاتي الطموح ، المثابرة و الجدية .(بشير معمريه :2009،ص19)

#### 4 - 2 - مؤشرات فئة مركز الضبط الخارجي :

4 - 2 - 1 - الحظ و الصدفة : حيث يعتقد الفرد أنه لا يمكن التنبؤ بالأحداث لأن كل الأمور مرهونة بالخط أو الصدفة .

4 - 2 - 2 - قوى الآخرين : فالفرد يفتقد أن الآخرين مثل الوالدين ، المعلم و المدير و غيرهم يملكون السيطرة على الأحداث ، و لا حول له و لا قوة في التأثير عليهم .

4 - 2 - 3 - القدر : فالفرد يعتقد بأنه لا جدوى من محاولة تغيير مجرى الأحداث لأنها مقدرة مسبقا .

(نبيلة بن الزين 2005، ص ص 69 - 70 )

### 5 - أبعاد مركز الضبط :

أشارت "روتر" أن لمركز التحكم بعدان هما : البعد الداخلي و البعد الخارجي

### 5 - 1 - البعد الداخلي :

البعد الداخلي و يعبر عن العوامل الكامنة في الإنسان و الذي يعتقد معها بأنها المسؤولة عما يحققه من نجاح ، أو يعنى به من الفشل .  
(فاطمة أحمد على أحمد أنو. أحمد محمد الحسن شنان : 2011، ص 106) ، و هم الأفراد الذين يعتقدون أنهم مسئولون عما يحدث لهم ، و أن التدعيمات الإيجابية أو السلبية التي تحدث للفرد في حياته ، تترتب أو ترتبط بالدرجة الأولى بعوامل داخلية أو شخصية مثل الذكاء و المهارة و الكفاءة و سمات الشخصية .(عبد الطيف محمد خليفة :2003، ص193).

و يضيف نافذ نايف أن مركز الضبط الداخلي تقصد به " روتر" ، المركز الذي يصف الفرد الذي يعتقد أن ما حدث أو ما فعل الآن ، أو ما سوف يحدث مرتبط ارتباطا مباشر بأفعاله ، و هو يرجع هذه الأفعال لما بذله من جهد و ما أظهره من مهارة عالية سواء كانت النتائج إيجابية أو سلبية .( نافذ نايف رشيد يعقوب : 2002، ص84).

### 5 - 2 - البعد الخارجي :

و يعتقد الفرد في نفس الوقت بأنها المسؤولة عن نتائج سلوكه.(فاطمة أحمد على أحمد أنو. أحمد محمد الحسن شنان: 2011، ص 106) ، و هم الأفراد الذين يرون أنفسهم تحت تحكم قوي و عوامل خارجية لا يستطيعون التأثير فيها ، فهم يعتقدون أن التدعيمات سواء الإيجابية أو السلبية ، تترتب أو ترتبط في المقام الأول بعوامل خارجية ، مثل الحظ ، و القدر و تأثير الآخرين أو لعوامل غير معروفة .(عبد الطيف محمد خليفة 2003، ص193).

و هو المركز الذي يصف الفرد الذي يعتقد أن ما حدث له في مواقف معينة ليس مرتبطا بما يفعل في هذا الموقف ، بل هو مرتبط بالخطأ أو القدر أو بسبب تدخل أشخاص ذوي نفوذ و تأثير ، أو إلى عوامل يصعب التنبؤ بها.( نافذ يعقوب :2002، ص84).

## 6 - مركز الضبط و نظرية التعلم الاجتماعي : يرى "غازاد" و "كورسيني": أن التعلم هو نوع من تعديل السلوك

كوظيفة من وظائف الخبرة ، و يرى "نافذ نايف": أن معظم نظريات التعلم تبدو مختلفة فيما بينها من حيث الارتباطية ، و الاشراف الإجرائي ، و التعلم بالإشارة ، و النماذج الرياضية ، و الوظيفة ، و كلها لا تعدو أن تكون مجرد عينة على تعدد طرق دراسة التعلم و مهما يكن فان نظريات التعلم لها قاسم مشترك من الناحية التاريخية على الأقل ، حيث أن كل طريقة أعلنت عن سلسلة من المبادئ التي يتعلم بها الناس عامة ، و لهذا انصب التأكيد على الجوانب المشتركة في السلوك الإنساني .

(نافذ نايف رشيد يعقوب 2002، ص82)

نشأ مفهوم مركز الضبط من خلال أعمال " julian rotters " في التعلم الاجتماعي و التي تستند إلى أعمال المدرسة السلوكية و المدرسة المعرفية و اللتين هما مدرستين كبيرتين من مدارس علم النفس، و قد طور هذا المفهوم من قبل ( games et phares ) حيث احتمل مكانة جد هامة في دراسات الشخصية منذ ذلك الحين ، و بنظر علماء النفس المنتمون إلى نظرية التعلم الاجتماعي إلى مركز الضبط بوصفه متغيراً أساسياً من متغيرات الشخصية ، يشير إلى كيفية إدراك الفرد للعوامل التي تتحكم في الأحداث و المواقف ، و الشروط التي تضبط أحداث البيئة من حوله و توجهها .(سميحة كرم توفيق 1995، ص59)

و تعتمد " روتر " في هذه النظرية على أن التنبؤ بالسلوك يتطلب معرفة ببعض المتغيرات هي الطاقة السيكولوجية و قيمة التعزيز و التوقع و طبيعة الموقف النفسي الذي يوجد فيه الفرد .

### أ - الطاقة السيكولوجية : و هي إمكانية حدوث السلوك في موقف أو مواقف معينة كما هي محسوبة في العلاقات تدون

أي تعزيز ، فالطاقة السيكولوجية مفهوم نسبي ، يتسنى من خلاله للفرد أن يحسب إمكانية حدوث أي سلوك بالارتباط مع بدائل أخرى متوفرة للفرد (وليدة مرزاقه : 2009، ص42).

### ب - التوقع : و تقصد " روتر " بالتوقع : القدرة على التنبؤ بسلوك ما ، أو أنه الاحتمال الذي يعتقد به الفرد أن تعزيزا معيناً

سيحصل كدالة لحدوث سلوك معين في موقف معين ( نافذ نايف رشيد يعقوب 2002، ص84).

و يعتبر المكون الرئيسي لهذه النظرية ، و هو يعني أن أنواع معينة من السلوك سوف تؤدي إلى اشباع أو أهداف لها قيمتها لدى الفرد . (وليدة مرزاقه : 2009، ص42).

و التوقع نوعان :

- توقع خاص :يعتمد على مقدار الفرد من موقف معين .

- توقع عام : يعتمد على انتقال القيمة من مواقف أخرى بما فيها أنماط السلوك المتقاربة وظيفيا ، و حين يكون الفرد في موقف

جديد نسبي - فإن التوقع العام يلعب دورا أكبر من التوقع الخاص في تحديد التوقع ، و لكن حين تكون خبرة الفرد واسعة في موقف ما ، فإنه دلالة التوقع العامة تكون صغيرة بالمقارنة مع دلالة التوقع الخاص .(عبير سرحان :1996 ،ص 68).

إنه الاحتمالية الموجودة لدى الفرد بأن تعزينا معينا سوف يحدث كوظيفة لسلوك معين يصدر عنه في موقف أو مواقف معينة ويكون التوقع مستقلا بشكل منتظم عن قيمة أو أهمية التعزيز .

**ج - قيمة التعزيز :** و تعرف " روتر " التعزيز : بأنه شيء له تأثير في إحداث السلوك أو أي شيء له تأثير في نوع

السلوك و اتجاهه ، و تعرف قيمة التعزيز : "بأنها درجة تفضيل الفرد لحدوث تعزيز واحد من بين عدة تعزيزات ، حيث

تتساوى في احتمال ظهور مثل هذه التعزيزات" (نافذ نايف رشيد يعقوب : 2002،ص 84)

و يرى نايد نايف أن مفهوم الضبط الداخلي - الخارجي للتعزيز " هو أهم التوقعات المعقدة الهامة ، و يعني أن الأفراد يميلون أكثر إلى

تكرار السلوك أو اكتساب سلوك جديد إذا ما تم تعزيره إيجابيا ، أو انطفاؤه إذا تم تعزيره سلبيا" (نافذ يعقوب :2003،ص 82)

و قيمة التعزيز بهذا المفهوم تعني درجة تفضيل الفرد لحدوث أي تعزيز معين ، إذا كانت إمكانات الحدوث لهذه التعزيزات متساوية

جميعا ، و يؤثر التعزيز على حدوث اتجاه أو نوع السلوك .

**د - الموقف السيكولوجي :** الموقف النفسي هو الحدد الهام للسلوك ، بحيث أن إهماله يقلل من فعالية التنبؤ بسلوك الفرد

بشكل جوهري ، و من هنا ظهر مفهوم مركز الضبط الذي وضحته " روتر " بأنه توقع معمم يعمل عبر عدد كبير من المواقف التي ترتبط

بوجود سيطرة ذاتية قوية من قبل الأفراد على ما يحدث لهم في بيئتهم أو عالمهم الشخصي ، أو الافتقار لمثل هذه السيطرة .

(نافذ نايف رشيد يعقوب 2003،ص 82)

الموقف النفسي هو تلك البيئة أو ذلك الموقف الداخلي أو الخارجي الذي يحفز الفرد أو يسيره لكي يتعلم كيف يمكن الوصول إلى

أكبر اتساعات في ظروف معينة . (علي محمد الذيب :1994 ،ص 224)

حيث تشير " روتر " إلى أن السلوك لا يحدث من فراغ ، فالفرد يتفاعل باستمرار مع مظاهر بيئته الداخلية و الخارجية و يحدث هذا

التفاعل لعدد من أنواع المتغيرات الداخلية و الخارجية بطريقة تتفق مع خبرته الفردية .

و لقد قدمت جوليان روتر (1971) ست حاجات التي تشمل و تضم السلوك النفسي و هي :

- الحاجة إلى الاعتراف و المكانة : و تقصد بها حاجة الفرد إلى التفوق .
- الحاجة إلى السيطرة : و تقصد بها حاجة الفرد إلى التحكم في أحكام الآخرين .
- الحاجة إلى الاستقلال : و تقصد به حاجة الفرد إلى أن يتخذ قراراته.
- الحاجة إلى الاعتماد على الآخرين : و تقصد به حاجة الفرد إلى فرد آخر أو أفراد آخرين يساعده على مواجهة الإحباط و يوفر له الحماية و الأمن .
- الحاجة إلى الحب و العطف : و تقصد بها حاجة الفرد إلى تقبل الآخرين و حبهم .
- الحاجة إلى الراحة الجسمية : و تقصد بها حاجة الفرد إلى الإشباعات الجسمية التي ارتبطت بالأمن و تجنب الألم .

و تتكون الحاجة حسب "روتر" و "كريس" من ثلاث مكونات أساسية و هي :

- مجموعة السلوكيات التي توجه لتحقيق الأهداف و الإشباعات .
- مجموعة التوقعات التي ترتبط بالسلوكيات .
- قيمة الحاجة المصاحبة للأهداف ذاتها .

و العلاقة التي افترضتها "روتر" بين المفاهيم الأربعة السابقة تتيح التنبؤ بسلوكات معينة في موقف معين ، كما تفسر عملية التعميم

و اتساق السلوك و استمراره عبر العديد من المواقف . ( نبيلة بن الزين :2005 ص 78)

ونستنتج من هذا أن مركز الضبط يعد من ابرز مفاهيم نظرية التعلم الاجتماعي لأنه يتناول إدراك الفرد لموقع القوى التي تتحكم

في التعزيز ، سواء كانت قوى داخلية و يستطيع التحكم في سلوكه و تصرفاته و هو بذلك يكون مسئولاً عن نجاحه أو فشله

أو يرجعها لقوى خارجة عنه لا يستطيع التأثير فيها مثل الصدفة و الحظ و تأثير الآخرين، و لا يسندها كنتيجة لسلوكه و تصرفاته .

## 7 - مركز الضبط و علاقته ببعض المتغيرات :

### 7 - 1 - مركز الضبط و علاقته بمراحل العمر (السن):

تؤكد العديد من الدراسات و الأبحاث

الأكاديمية أن مركز الضبط ينشأ من التنشئة الوالدي ، فقد تبين من دراسة (Rohner et Al 1980) أن الضبط الداخلي

يزداد بدلالة إحصائية مع الزيادة في عمر الأطفال ، و أن الأطفال الذين يدركون أنفسهم على أنهم مقبولون من خلال علاقتهم يزداد نمو الضبط الداخلي بينهم في عمر 9 - 11 سنة ، في حين الأطفال الذين يشعرون أنهم منبوذون لا يحدث لهم في نفس العمر . كما كشفت نتائج دراسة (Lao 1975) باستخدام مقياس "روتتر" أن هناك زيادة دالة إحصائية في الإحساس بالكفاءة و الفعالية الشخصية (الضبط الداخلي ) في مرحلة الشباب إلى مرحلة الرشد ، و اشتقت هذه النتائج من الدراسة التي قام بها ( Rychman et Malkikoski ) باستخدام مقياس ليفنسون متعدد الأبعاد إلى استقرار الاعتقاد في الضبط في مرحلة وسط العمر في سن من 30 إلى 40 سنة . (بواليف آمال:2010 ص69)

و من خلال هذا نستنتج أن فترة الطفولة مهمة في بناء مركز الضبط و ذلك من خلال التنشئة الاجتماعية ، و التي تكون في مقدمتها التربية الوالدية ( الأسرة )، بحيث يكون مركز الضبط في هذه المرحلة منخفض و يزداد قوة مع التقدم في العمر ، ليصل إلى حالة الاستقرار في مرحلة الرشد .

## 7 - 2 - مركز الضبط و علاقته بالجنس ( ذكر - أنثى ) : لقد كانت أول إشارة للفروق بين الجنسين

في الضبط ، ما جاء في بحث "روتتر" الأول عن الموضوع وقد أقرت "روتتر" بأن الفروق بين الجنسين في الضبط الداخلي - الخارجي كانت ضئيلة ولم تصل إلى حد الدلالة الإحصائية إلا في دراسة واحدة ، حيث نجد العديد من الدراسات التي أجريت في هذا النطاق ، مثل الدراسة التي أجراها "علاء الدين كفاي" ( 1982 ) و التي كانت بعنوان الفروق الجنسية في وجهة الضبط ، و من أهم النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة ، أن الإناث أقل ميلا إلى الوجهة الداخلية في إدراكهم لمصادر التدييمات مقارنة بالذكور الذين يميلون إلى الوجهة الخارجية في إدراكهم لمصادر التدييمات . و هذا ما تتفق معه بعض الدراسات الأخرى مثل دراسة كوبر و آخرون و التي توصلت إلى أن الإناث أكثر اعتقادا في الضبط الداخلي، في حين نجد أن بعض الدراسات السابقة في هذا المجال ، و التي بحثت في الفروق بين الجنسين توصلت إلى أن الإناث أكثر اعتقادا في الضبط الخارجي ،مثل دراسة فاليشا و آخرون (Valecha et Fuqua 1980)، و كاثوفيسكي و آخرون (Kathovsky et Al 1967) و جاد و فيكا (Gade et Fuqua 1983) (نقلا عن وليدة مرزاقه:2009، ص51).

### 7 - 3 - مركز الضبط علاقة بالخبرة :

يشير صلاح الدين أبو ناهية إلى تأثير الخبرات المتراكمة مع التقدم في العمر فخبرة الفرد و تجاربه في الحياة تزداد مع التقدم في العمر ، هذه الخبرات يمكن أن تزيده إحساس بقدرته على ضبط الأحداث من حوله ، و قد تقوده إلى الإحساس بضعف قدرته على الضبط و سيطرة الأحداث عليه. ( محمد عدنان عيسى سالم :2011،ص49)

### 7 - 4 - مركز الضبط و علاقته الثقافة :

تعد الثقافة و قيم المجتمعات أحد العوامل التي لها دور في تحديد مركز الضبط لدى الأفراد فيؤكد "زو" (1981) " أن المجتمعات التي تركز على القيم كالأصالة في الشخصية تدفع أفرادها إلى أن يكونوا ذو مصدر ضبط داخلي ، كما أن وجهة الضبط الداخلي يزداد لدى الأفراد الذين ينشأون في مجتمعات تعودهم على الاستقلال و تشجع فيهم القدرات الفردية " (عبد الرحمان سيد سليمان و هشام إبراهيم عبد الله :1997،ص 10 )

### 7 - 5 - مركز الضبط و علاقته بالعامل الاقتصادي :

الأفراد ، فيوضح "سمارت" أن الأفراد الذين يعيشون في أسر فقيرة يميلون إلى التحكم الخارجي بدرجة أكبر من الأطفال الذين يعيشون في أسر متوسطة أو غنية ، و ينتج ذلك من اعتقادهم بأن القدر و الحظ و الجهات المسؤولة في الدولة و الأغنياء ، هي عوامل ذات تأثير قوي في المجتمع ( نبيلة بن الزين : 2005 ،ص 74)

### 7 - 6 - مركز الضبط و علاقته بالتنشئة الاجتماعية:

بما مركز الضبط و تعتبر الأسرة أحد العوامل المؤثرة في تحديد فتي مركز الضبط و ذلك من خلال وظيفتها في عملية التنشئة الاجتماعية للأبناء ، حيث ينعكس أسلوب الوالدين في تربية الأبناء على إدراكهم لأنفسهم و بيئتهم مما ينتج على ذلك تكوين الاعتقاد لدى البعض بأن مصادر النجاح أو الفشل إنما تكمن داخل ذواتهم ، و ذلك حسب ما يتلقونه من تنشئة سلبية أو موجبة في تكوين شخصيتهم من خلال مواجهة المواقف المختلفة . (نبيلة بن الزين 2005 ،ص73)

و دعما لتأثير الأسرة تشير بعض الدراسات إلى أهمية ظروف الأسرة و خصائص العائلة مثل حجمها ، و مستواها الاقتصادي و الاجتماعي ، و ترتيب الطفل و ثقافة الأسرة و العمر ، و طبيعة إدراك الجنس ، و ما يرتبط به من أدوار اجتماعية و توقعات في تشكيل اتجاه داخليا و خارجيا لدى الأبناء. ( محمد عدنان عيسى سالم :2011،ص66)

## 8 - مركز الضبط و الاغتراب : ربط سيمان (1959) بين مفهوم الاغتراب الذي يشير به إلى الانعدام السيطرة

و الضعف ، و بين توقعات الضبط ، مستخدما مفاهيم نظرية التعلم الاجتماعي لـ" روتر " كالتوقع و قيمة التعزيز (بواليف آمال :2009،ص76). و يرى "سيمان" أن انعدام السيطرة أو الضعف يدرك كتوقع أو احتمال لدى الشخص ، بأن سلوكه الخاص لا يستطيع تقرير حدوث النتائج أو التعزيزات التي يبحث عنها ، و حلل مفهوم الاغتراب في خمسة أبعاد عي : العزلة الاجتماعية العجز، اللامعنى ، اللامعيارية ، و اغتراب الذات ، و أكد أن العامل الأساسي الذي يكمن وراء الاغتراب ، هو الشعور بعدم القدرة على التحكم في نتائج السلوك و الأحداث ، كما يكمن الاغتراب عند "سيمان" في عدم قدرة الفرد على تحديد مسار الأحداث أو تحديد النتائج التي تنشأ نتيجة هذه الأحداث.(بشير معمريه :2009،ص36).

و عليه فإن "سيمان" يعتبر أول باحث ربط بين مفهوم الاغتراب و مركز الضبط ، و استخدامه للمفاهيم مثل انعدام السيطرة و العجز و انعدام السلطة ، حيث يظهر أن المغترب ليس له سيطرة أو تحكم في مصيره أو في نتائج سلوكه ، و هو بهذا المفهوم يشير إلى أن "سيمان" يربط بين الاغتراب و فئة الضبط الخارجي ، أي أن الاغتراب هو أحد الخصائص التي يتميز بها ذو الاعتقاد في الضبط الخارجي .

## خلاصة الفصل :

من خلال ما تم تقديمه نستنتج أن مفهوم مركز الضبط هو مفهوم سيكولوجي جاءت به جوليان روتر ، وبعد ذلك تلتته العديد من الدراسات من قبل باحثون آخرون، و التي أدت إلى تطويره، حيث يفيد هذا المفهوم في تفسير السلوك البشري ، و تحديد أي فئة ينتمي (ضبط داخلي أم خارجي) ، أي بمدى قدرت الفرد أو عدم قدرته على التحكم في الأحداث المرتبطة بحياته، و عليه فهو يفيدنا في معرفة و التنبأ بسلوك الأفراد عن طريق استجاباتهم للأحداث المحيطة بهم ، حيث أشارت دراسات "روتر" أن المتوجهين نحو الغاية الداخلية يميلون إلى حدوث التعزيز كما لو كانت جهودهم هي التي تتوسط ذلك الحدث ، في حين الأفراد المتوجهون خارجيا يعززون المسؤولية للحظ أو الصدفة أو القدر أو أي قوى أخرى ، أو ربما يعزونها لتعقيدات الحياة كما أن لكل فئة من فئات مركز الضبط مؤشرات و خصائص تميزها عن الفئة الأخرى ، وتتأثر ببعض المتغيرات مثل السن و الجنس و الخبرة و التنشئة الاجتماعية و غيرها .

# الفصل الرابع

## إجراءات الدراسة

### تمهيد

1. منهج الدراسة
2. حدود الدراسة
3. العينة و مواصفاتها
4. الأدوات المستخدمة في الدراسة
5. الدراسة الاستطلاعية
6. بعض الخصائص السيكومترية لأدوات

### الدراسة

7. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الإجابة  
عن أسئلة الدراسة

## تمهيد :

سنتطرق في هذا الفصل إلى وصف مفصل للإجراءات المنهجية التي اتبعها الباحث ، حيث تتوقف جودة النتائج المتوصل إليها على دقة الإجراءات و الأساليب المستخدمة في معالجة بيانات الدراسة ، لذا اهتمت الباحثة بعرض جملة من الإجراءات الميدانية بدءاً بتعريف منهج الدراسة ، وتحديد عينة الدراسة ، كما يتضمن كذلك شرحاً مفصلاً لأدوات المستعملة في هذه الدراسة و الخطوات التي اتبعت في إعداد (الاستبيان) و تحكيمه و التأكد من صدقه و ثباته، حيث تمثلت في مقياسين ، أحدهما لقياس الاغتراب الوظيفي و الثاني لقياس مركز الضبط و أخيراً الأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج ، و في ما يلي وصف لهذه النتائج.

### 1 - منهج الدراسة :

تختلف مناهج البحث العلمي باختلاف موضوع الدراسة ، و لكل منهج يتبعه الباحث جملة من الخصائص ، و مهما تنوع المنهج فهو كما عرفه محمد طه البدوي " هو مجموعة الإجراءات الذهنية التي يتمثلها الباحث مقدماً لعملية المعرفة التي سيقبل عليها ، من أجل التوصل إلى حقيقة المادة التي يستهدفها". (محمد طه البدوي :2000،ص115) . و نظراً لطبيعة تساؤلات الدراسة أستخدم المنهج الوصفي الاستكشافي الذي يلاءم موضوع البحث و " يرتبط استخدام المنهج الوصفي غالباً في بدراسات العلوم الاجتماعية و الإنسانية و التي تستخدم فيها منذ نشأته و ظهوره ، و يقوم على رصد و متابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة معينة أو عدت فترات ، من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون و الوصول إلى نتائج و تعميمات تساعد على فهم الواقع و تطويره . (ربحي مصطفى عريان : 2000 ، ص 43) و قد راعينا إتباع المنهج الوصفي لدراسة مشكلة البحث و المتمثلة في الكشف عن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي ، و ذلك لأن المنهج الوصفي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي موجودة في الواقع ووصفها وصفاً دقيقاً ، و يعبر عنها تعبيراً كمياً و كيفياً ، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة و يوضح خصائصها ، و أما التعبير الكمي يعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار الظاهرة و حجمها و درجتها.

### 2 - حدود الدراسة :

1/2 - الحدود البشرية : تقتصر الدراسة على مجموعة من العاملين و العاملات بمديرية التجارة بورقلة.

2/2 - الحدود المكانية : يقتصر تطبيق هذه الدراسة على مديرية التجارة بورقلة .

3/2 - الحدود الزمانية : طبقت الدراسة خلال شهر مارس للعام الأكاديمي 2014/ 2015.

## 3 - العينة و مواصفاتها :

تكمن أهمية الدراسة الحالية في عينة تمثل أهداف و فروض الدراسة ، حيث حدد مجتمعها الأصلي في العاملين بمديرية التجارة بورقلة ، و يسميه البعض مجتمع الدراسة أو المجتمع الإحصائي ، حيث يسحب منه الباحث عينة بحثه و هو الذي يكون موضع الاهتمام في البحث و الدراسة ، إضافة إلى ذلك مجتمع الدراسة هو مجموعة من المعتبرات تشترك في صفات و خصائصه محددة و معينة من قبل الباحث ، إنه الكل الذي نرغب بدراسته ، حيث أنه في أغلب الدراسات لا نستطيع دراسة أو حصر كل مفردات المجتمع ، نظرا لما قد تتطلبه هاتان العمليتان من وقت طويل أو جهد كبير أو تكاليف باهظة، و في مثل هذه الدراسات يتم جمع البيانات من جزء فقط من مفردات يسمى العينة. (محمد بو علاق: 2009، ص15).

و أما العينة التي نختارها هنا إلا وسيلة لدراسة خصائص المجتمع ، فالمجتمع هو الهدف الأساسي من الدراسة ، حيث أن الباحث يعمم في النهاية النتائج عليه .(رجاء محمد أبو علام 2006 ، ص 154).

## 3 - 1 - حجم العينة : يختلف حجم العينة من دراسة إلى أخرى و من باحث إلى آخر ، و طبعا هناك عدة عوامل تتدخل

في اختيار حجم العينة مثل عامل الزمن و المال ، و بما أن عمال مديرية التجارة بورقلة بلغ عددهم ( 130 ) عامل و عاملة ، للموسم الجامعي 2014 - 2015 ، فقد اتبعت الدراسة الراهنة ما يسمى بالدراسة الوصفية بالحصر الشامل بغيت التوصل إلى مجموعة من الحقائق حول موضوع البحث ، حيث وزعت الباحثة ( 130 ) استمارة ، و قد استجاب منهم على أدوات الدراسة عينة قوامها (112) من الجنسين ، أي بنسبة تقدر بـ ( 92.30 % ) ، و يرجع الفارق بين أفراد العينة النهائية و أفراد المجتمع الأصلي إلى الوضعية المهنية التي كان عليها باقي أفراد المجتمع ، فبعضهم كان في عطلة مرضية أو عطلة سنوية و آخر في عطلة لأداء العمرة بالإضافة إلى رفض بعض أفراد العينة للاستجابة للاستبيان لقناعات شخصية ، و كذا استبعاد بعض الاستبيانات التي لم تستوفي الإجابة عنها .

و بعد تصحيح مقياس مركز الضبط تم إلغاء ( 17 ) استمارة ينتمي أصحابها إلى فئة الضبط الخارجي ، ليصل العدد النهائي لأفراد العينة (95) و هم من ستقوم عليهم الدراسة و معرفة مدى شعورهم بالاغتراب الوظيفي .

### 3 - 2 - طريقة المعاينة : لقد اعتمدنا على الطريقة العشوائية البسيطة " و فيها يختار أفراد العينة بشكل عشوائي بحيث

يعطي لكل فرد من المجتمع نفس الفرصة التي تعطى لغيره عند الاختيار ، و هنا يكون لكل فرد من أفراد المجتمع فرص متكافئة

في الاختيار أو يكون نصيب كل فرد من احتمال أن يسأل أو يستجوب مساويا لنصيب أي فرد آخر من المجتمع .

(مروان عبد المجيد ابراهيم : 2000 ، ص 161)

### 3 - 3 - خصائص العينة : شملت هذه الدراسة على أربعة متغيرات تصنيفية تصف خصائص عينة البحث

و هي الجنس ، السن ، الأقدمية ، نوع الوظيفة .

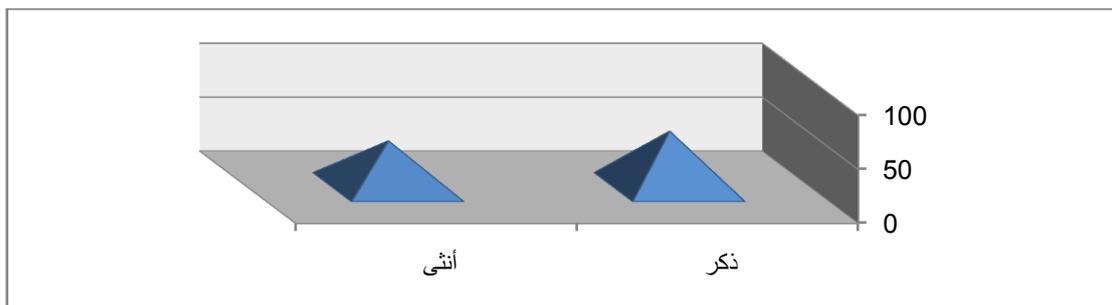
### 3 - 3 - 1 - الجدول رقم ( 2 ) يوضح وصف العينة من حيث الجنس :

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
54.73%	52	ذكر
45.26%	43	أنثى
100%	95	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2) أن عدد العمال الذكور قدر بـ (52) عامل ، أي بنسبة (54.73%) ، و هي أكبر من عدد

العاملات الإناث المقدر بـ (43) عاملة ، أي بنسبة (45.26%) ، والشكل الموالي يوضح ذلك:

### الشكل رقم (1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس :



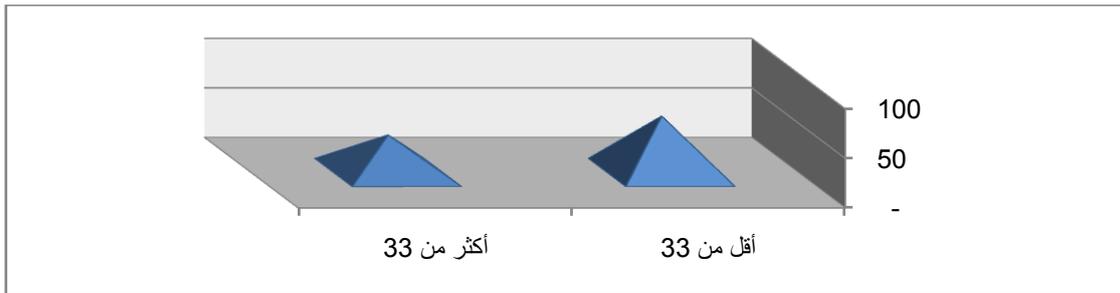
### 3 - 3 - 2 - الجدول رقم ( 3 ) يوضح وصف العينة من حيث السن :

تم تحدد عامل السن من خلال المتوسط الحسابي لعدد سنوات العمل لأفراد العينة ، و الجدول الموالي يوضح توزيعهم إلى فئتين :

النسبة المئوية	التكرار	السن
60 %	57	من 23 إلى 33 سنة
40 %	38	أكثر من 33 سنة
100 %	95	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم ( 3 ) أن عدد العمال أقل من 33 سنة قدر بـ (57) عامل ، أي بنسبة ( 60%) ، و هي أكبر من عدد العمال أكثر من 33 سنة و المقدر بـ(38) ، أي بنسبة (40%) ، والشكل الموالي يوضح ذلك:

### الشكل رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن :



### 3 - 3 - 3 - الجدول رقم (4) يوضح وصف العينة من حيث الأقدمية :

تم تحدد عامل الأقدمية من خلال المتوسط الحسابي لعدد سنوات الخبرة المهنية لأفراد العينة ، و الجدول الموالي يوضح توزيعهم إلى فئتين:

النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية
67.36 %	64	أقل أو يساوي 5 سنوات
32.63 %	31	أكثر من 5 سنوات
100 %	95	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) أن عدد العمال أقل من 5 سنوات خبرة مهنية قدر بـ (64) عامل ، أي بنسبة ( 67.36%) و هي أكبر من عدد العمال أكثر من 33 سنة خبرة مهنية و المقدر بـ(31)، أي بنسبة (32.63%) ، والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (3) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الإقدمية :



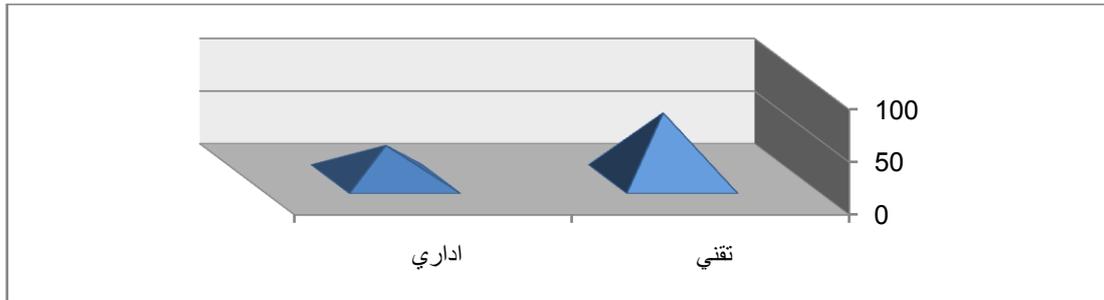
3 - 3 - 4 - الجدول رقم (5) يوضح وصف العينة من حيث نوع الوظيفة :

نوع الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
تقني	63	66.31%
إداري	32	33.68%
المجموع	95	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (5) أن عدد العمال التقنيين قدر بـ (63) عامل ، أي بنسبة (66.31%) ، و هي أكبر من عدد

العمال الإداريين و المقدر بـ(32) ، أي بنسبة (33.68%) ، والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (4) يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوع الوظيفة :



#### 4 - الأدوات المستخدمة في الدراسة : بناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها ، و على المنهج المتبع في الدراسة

، ارتأينا أن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة هي الاستبيان ، الذي يعرف بأنه " عبارة عن عدد من الأسئلة المحددة يعرض

على عينة من الأفراد و يطلب إليهم الإجابة عنها كتابة ، فلا يتطلب الأمر شرحا شفويا مباشرا أو تفسيريا من الباحث و تكتب

الأسئلة أو تطبع على ما يسمى استمارة أو استبانة.( مروان عبد المجيد إبراهيم : 2000 ، ص 165)

و عليه فقد اشتملت هذه الدراسة على أداتين من إعداد الباحثة و هما مقياس الاغتراب الوظيفي ، و مقياس مركز الضبط قُدا في استبيان واحد و كان في صورته النهائية كما يلي :

- الجزء الأول من الاستبيان يتضمن البيانات الشخصية و بعض التعليمات التي تساعد المفحوص على الإجابة عن العبارات .
- الجزء الثاني من الاستبيان يتضمن الفقرات الخاصة بمتغيرات الدراسة ، و فيما يلي وصف مفصل للأداتين :

#### 4 - 1 - استبيان الاغتراب الوظيفي :

من الخطوات الأساسية لبناء المقاييس النفسية تهيئة العبارات اللازمة والمناسبة ، و قد قامت الباحثة بإعادة صياغتها مضيضة عليها من خبراتها الشخصية ومن المصادر والأدبيات النظرية المختلفة ذات العلاقة بمجال البحث من دراسات سابقة و تعاريف اصطلاحية للمتغير، وكذا بعض مقاييس الاغتراب الوظيفي، ليتم صياغة فقرات الأداة و البالغ عددهم ( 28 ) فقرة موزعة على أربعة أبعاد مراعين في ذلك الشروط التي يجب إتباعها عند إعداد فقرات المقياس من السهولة و الوضوح، احتواء الفقرة على فكرة واحدة الابتعاد عن الفقرات المركبة... الخ

و يتكون مقياس الاغتراب الوظيفي من (28) فقرة موزعة على أربعة أبعاد هي :

1 - البعد الأول: العجز : و تقيسه العبارات التالية ( 1 - 5 - 9 - 13 - 17 - 21 - 25 ) .

2 - البعد الثاني: العزلة الاجتماعية: و تقيسه العبارات التالية ( 2 - 6 - 10 - 14 - 18 - 22 - 26 ) .

3 - البعد الثالث: اللامعيارية : و تقيسه العبارات التالية ( 3 - 7 - 11 - 15 - 19 - 23 - 27 ) .

4 - البعد الرابع : اللامعنى : و تقيسه العبارات التالية ( 4 - 8 - 12 - 16 - 20 - 24 - 28 ) .

و لقد صيغت فقرات الأداة في صورة فقرات تقريرية ذات الاتجاه الموجب أي تتماشى مع اتجاه السمة ، حيث يصحح مقياس الاغتراب الوظيفي وفقا لتدرج خماسي البدائل ، و هي أوافق تماما /أوافق نوعا ما / محايد / لا أوافق / لا أوافق على الإطلاق ، بمفتاح التصحيح الآتي : 5 / 4 / 3 / 2 / 1 على التوالي .

و بذلك يكون المجموع الكلي للدرجات على هذا المقياس يتراوح ما بين ( 28 و 140 ) درجة، حيث يمتد من الدرجة (1) أين تعبر الفقرة عن عدم موافقة الشخص و عدم شعوره على الإطلاق ، إلى الدرجة ( 5 ) حيث تعبر الفقرة عن ما يشعر به المفحوص تماما وبهذا يكون الدرجة (84) هي النقطة الفاصلة ، حيث كلما كانت درجة المستجيب أعلى من الدرجة (84) كان ذلك مؤشرا على

أن العامل يعاني من اغتراب وظيفي مرتفع ، أما إذا كانت درجته اقل أو تساوي (84) فيدل ذلك على أنه يعاني من اغتراب وظيفي منخفض.

ملاحظة : النقطة الفاصلة :  $84=28 \times (5/1+2+3+4+5)$

## 4 - 2 - استبيان مركز الضبط :

تم تصميم هذا المقياس لتحقيق أهداف الدراسة ، حيث اعتمدنا في إعداد مقياس مركز الضبط في المجال المهني على عدة مصادر انطلاقاً من الاطلاع على الأدب النظري لهذا المتغير ، وكذا الدراسات التي تطرقت لمفهوم مركز الضبط ، و بعض المقاييس مثل : مقياس مركز الضبط "لجوليان روتر" المعد للراشدين الذي تم تعريبه و تكييفه وفقاً للمعايير السائدة في الثقافة العربية من قبل الباحث "علاء الدين كفاي" لسنة 1982 ، والبالغ عدد بنوده (29) عبارة .

مقياس مركز الضبط "لنبيلة بن الزين" المعد للطلبة المتفوقين و المتأخرين دراسياً لسنة 2005، و البالغ عدد بنوده (19).

مقياس مركز الضبط "سعيد نزار سعيد" المعد للاعبين كرة اليد لسنة 2010 و البالغ عدد بنوده (41) فقرة.

ليتم صياغة فقرات مقياس مركز الضبط في المجال المهني المعد من قبل الباحثة، في صورة فقرات تقريرية ،مراعية في ذلك الشروط المتفق عليها في صياغة البنود ، حيث صيغت ( 16) فقرة في الاتجاه الموجب و التي تشير إلى فئة الضبط الداخلي ، و صيغت ( 16) في الاتجاه السالب و التي تشير إلى فئة الضبط الخارجي ، ليصل عدد فقرات المقياس (32) فقرة موزعة على بعدين هما كالتالي:

**1 - الضبط الداخلي :** و تقيسه العبارات التالية ( 1 - 3 - 5 - 7 - 9 - 11 - 13 - 15 - 17 - 19 - 21 - 23 - 25 - 27 - 29 - 31 ) .

**2 - الضبط الخارجي :** و تقيسه العبارات التالية ( 2 - 4 - 6 - 8 - 10 - 12 - 14 - 16 - 18 - 20 - 22 - 24 - 26 - 28 - 30 - 32 ) .

و يصحح مقياس مركز الضبط وفقاً لتدرج خماسي البدائل ، و هي كالتالي :

أوافق تماماً /أوافق نوعاً ما / محايد / لا أوافق / لا أوافق على الإطلاق، و ذلك حسب اتجاه الفقرة سالبة أو موجبة

فقرات الاتجاه الموجب و التي تمثل الضبط الداخلي : 5 / 4 / 3 / 2 / 1 على التوالي .

فقرات الاتجاه السالب و التي تمثل الضبط الخارجي : 1 / 2 / 3 / 4 / 5 على التوالي .

لذا فإن أعلى درجة محتملة يحصل عليها المفحوص بمديرية التجارة بورقلة هي (160) درجة ، والدرجة الأدنى هي (32) لأن تقدير الإجابة خماسي ، وبهذا تكون الدرجة (96) هي النقطة الفاصلة بين ذوي الضبط الداخلي و ذوي الضبط الخارجي حيث كلما كانت درجة المستجيب أعلى من الوسط النظري كان ذلك مؤشرا على انه من ذوي موقع الضبط الداخلي ، أما إذا كانت درجته اقل أو تساوي من الوسط النظري فيكون من ذوي موقع الضبط الخارجي ملاحظة:  $96=32 \times (5/1+2+3+4+5)$  النقطة الفاصلة:

## 5 - الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية أول خطوة من سلسلة البحث الاجتماعي ، و يتوقف العمل في مراحل البحث التي تلي الدراسة الاستطلاعية ، على البداية الصحيحة و الملائمة التي تحطوها هذه الدراسة (سمية بن عمارة 2014، ص 160).  
و تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى استطلاع الظروف المحيطة بمشكلة البحث ، و تدريب الباحث على تطبيق الاختبارات و البرامج التي ينوي استخدامها في الدراسة، و التعرف على الصعوبات التي يمكن أن تواجهه في الدراسة الأساسية .  
و تم إجراء الدراسة الاستطلاعية على عينة قوامها (40) عامل و عاملة بمديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي .

## 6 - بعض الخصائص السيكومترية للأدوات الدراسة :

### 6 - 1 -- الصدق : الصدق مفهوم واسع ، له عدة معانٍ تختلف بحسب استخدام الاختبار ، إلا أن أولى معاني الصدق

هو مدى نجاح الاختبار في القياس و في التشخيص و التنبؤ عن ميدان السلوك الذي وضع الاختبار من أجله أي أن الاختبار صادق لأنه يقيس ما وضع لقياس . ( عباس محمد عوض ، 1997: ص 59) .

ويقصد بصدق الإستبانة أن تقيس أسئلة الإستبانة ما وضعت لقياسه، وقامت صاحبة الدراسة بالتأكد من صدق المقياسين بطريقتين

### 6 - 1 - 1 - صدق المحكمين : و التي تقوم على فكرة الصدق الظاهري و صدق المحتوى معا، بمعنى أنه من المطلوب

أن يقدر الحكم المتخصص مدى علاقة كل بند من بنود الاختبار أو المقياس بالسمة أو القدرة المطلوب قياسها ، وذلك بعد توضيح معنى هذه السمة أو القدرة بصورة إجرائية . ( سعد عبد الرحمان ، 1997: ص 186).

حيث تم عرض الأداتين على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة و الاختصاص تكونت من ( 9 ) أعضاء من الهيئة التدريسية بجامعة قاصدي مرياح بورقلة موضحة أسمائهم في الجدول التالي :

جدول رقم (6) يوضح أسماء المحكمين و تخصصاتهم :

العدد	اسم المحكم	الدرجة العلمية	التخصص	الجامعة أو المؤسسة
1	غربي صبرينة	دكتوراه	علم النفس عمل و تنظيم	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
2	محجر ياسين	دكتوراه	علم النفس عمل و تنظيم	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
3	نوبيات قدور	دكتوراه	علم النفس الاجتماعي	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
4	يمينة خلادي	دكتوراه	علم النفس الاجتماعي	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
5	معمري حمزة	دكتوراه	علم النفس عمل و تنظيم	جامعة غرداية
6	عبد العزيز خميس	دكتوراه	علم النفس التربوي	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
7	خولة الشايب	ماجستير	علوم التربية	جامعة غرداية
8	تخة مباركة	ماجستير	كيمياء عضوية	عاملة بمديرية التجارة بورقلة
9	قاجة رقية	ماجستير	علم النفس تنظيم و عمل	/

حيث أجريت التعديلات حسب آراء و توصيات المحكمين ذلك بإبداء آرائهم و ملاحظاتهم من تقويم هذه الأداة بما يخدمها و يعدلها ، و ذلك من خلال مدى انتماء الأبعاد للسمة المقاسة ، و مدى انبعاث الفقرات للأبعاد ، و مدى وضوح الصياغة اللغوية و المحتوى و عدد الفقرات في كل بع ، و مدى ملائمة بدائل الإجابة للفقرات ، و تقويم البديل في حالة عدم الموافقة ، و مدى مناسبة و وضوح التعليمات الموجهة لأفراد العينة ، و قد تمخض عن هذا الإجراء بعض التعديلات و التغييرات كما هي موضحة في الجدولين التاليين :

جدول رقم (7) يوضح نسبة صدق المحكمين لأداة الإغتراب الوظيفي :

طبيعة التحكيم	عدد المحكمين	النسبة المئوية	الملاحظات
التعليمات	9	100%	واضحة من طرف جميع المحكمين
البدائل	9	100%	ملائمة من طرف جميع المحكمين
عدد البنود	9	100%	وافق جميع المحكمين على عدد البنود في كل بعد
نسبة صدق المحكمين = 100%			

من خلال الجدول رقم (7) نلاحظ أنه قد تم الاتفاق على وضوح التعليمات من طرف جل المحكمين بنسبة (100%). كما تم الاتفاق

على بدائل الإجابة المقترحة بنسبة تقدر بـ(100%) و نفس النسبة المئوية بالنسبة لعدد البنود و المقدرة بـ(100%)

جدول رقم (8) يوضح صدق المحكمين الخاص بمدى وضوح فقرات الاغتراب الوظيفي من حيث الصياغة اللغوية :

عدد الفقرات المصادق عليها من طرف المحكمين					الفقرات
النسبة %	7 محكمين	النسبة %	8 محكمين	9 محكمين	
%77.77	. 7 . 2	%88.88	. 18 . 1	%100	11 . 10 . 9 . 8 . 6 . 5 . 4 . 3 19 17 . 16 . 14 . 13 12 . .25 . 24 . 23 . 22 . 21 . 20 . 28 . 26
نسبة صدق المحكمين %88.88					

من خلال الجدول رقم (8) نلاحظ أنه تم تعديل بعض الفقرات من حيث الصياغة اللغوية كالفقرة رقم (1) في بعد العجز و التي وافق عليها ثمانية محكمين مقابل تسعة، و الفقرة (2) و(18) المنتمية لبعد العزلة الاجتماعية و التي وافق علما ثمانية محكمين مقابل تسعة، و الفقرة (7) (15) (27) المنتمية لبعد اللامعيارية و التي وافق عليها سبعة محكمين مقابل تسعة، و فيما يخص النسبة الكلية لصدق المحكمين فقدرت ب(94.44%) و عليه فمقياس الاغتراب الوظيفي على قدر عالي من الصدق .

جدول رقم (9) يوضح نسبة صدق المحكمين لأداة مركز الضبط :

الملاحظات	النسبة %	عدد المحكمين	طبيعة التحكيم
واضحة من طرف جميع المحكمين	%100	9	التعليمات
ملائمة من طرف جميع المحكمين	%100	9	البدائل
وافق جميع المحكمين على عدد البنود في كل بعد	%100	9	عدد البنود
نسبة صدق المحكمين = %100			

من خلال الجدول رقم (9) نلاحظ أنه قد تم الاتفاق على وضوح التعليمات من طرف جل المحكمين بنسبة(100%). كما تم الاتفاق على بدائل الإجابة المقترحة بنسبة تقدر ب(100%) و نفس النسبة المتوقعة بالنسبة لعدد البنود و المقدرة ب(100%).

جدول رقم (10) يوضح صدق المحكمين الخاص بمدى وضوح فقرات مركز الضبط من حيث

الصياغة اللغوية:

عدد الفقرات المصادق عليها من طرف المحكمين						الفقرات
النسبة %	7 محكمين	النسبة %	8 محكمين	النسبة %	9 محكمين	
/	/	%88.88	9	%100	19 17. 15. 13 .11 .3.5.7. 1 31. 29. 27. 25. 23. 21.	فقرات فئة الضبط الداخلي(16)
%77.77	.10 ، 8 28 . 18	%88.88	6 . 4	%100	. 24 .22 . 20. 16. 14 . 12. 2 32. 30 . 26	فقرات فئة الضبط الخارجي (16)
نسبة صدق المحكمين = %88,88						

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أنه قد تم تعديل بعض الفقرات من حيث الصياغة اللغوية كالفقرة رقم (9) المنتمية لبعده الضبط الداخلي و التي وافق عليها ثمانية المحكمين مقابل تسعة، و الفقرة رقم (4) (6) المنتمية لفئة الضبط الخارجي و التي وافق عليه ثمانية محكمين مقابل تسعة ، و الفقرة رقم (8) (10) (28) (18) المنتمية لبعده الضبط الخارجي و التي وافق عليها سبعة محكمين مقابل تسعة، و هذا ما يسمح لنا أن نعتبر فقرات مركز الضبط السابقة الذكر صادقة ، و فيما يخص النسبة الكلية لصدق المحكمين فقد قدرت بـ(94.44%) و عليه فمقياس مركز الضبط على قدر عالي من الصدق.

6 - 1 - 2 - صدق المقارنة الطرفية : بعد القيام بدراسة استطلاعية تكونت من ( 40 ) عامل و عاملة بمديرية

التجارة بورقلة و بعد تطبيق الأدوات و تصحيحهما ، و إعطاء درجات الأفراد تم ما يلي :

- ترتيب الدرجات من العليا إلى الدنيا، و أخذ نسبة (27% العليا ) و نسبة ( 27 % دنيا )، و حساب المتوسط الحسابي و الانحراف

المعياري للفئة العليا و الدنيا ، ثم حساب نسبة (ت) للعينتين بواسطة spss النسخة 19 ، حيث  $11 = 1$  و  $11 = 2$  .

- تم حساب الصدق بطريقة المقارنة الطرفية لاختبار مدى قدرته على التمييز بين الفئة العليا و الفئة الدنيا في السمة لدى العينة

الاستطلاعية كما هو موضح في الجدول الموالي :

جدول رقم (11) يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الاغتراب الوظيفي:

الفئة	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	ت الجدولة	درجة الحرية	القرار الاحصائي
العليا	11	96.90	5,28	12,46	2.84	20	دالة عند مستوى
الدنيا	11	55,36	9,70				الدلالة 0.01

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم ( 11 ) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للفئة العليا و المقدر بـ ( 90.96 ) و تنحرف عليه القيمة بدرجة (5.28)، بينما المتوسط الحسابي للفئة الدنيا المقدر بـ (55.36)، و انحراف معياري مقدر بـ(9.70) ، و درجة الحرية المقدرة بـ(20) ، و قيمة "ت" المحسوبة بـ(12.46) و هي أكبر من القيمة المجدولة المقدرة بـ(2.84) و بذلك نعتبر أداة الاغتراب الوظيفي تتمتع بقدر عالي من الصدق و يمكن تطبيقها في الدراسة الأساسية.

### جدول رقم (12) يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس مركز الضبط :

الفئة	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	ت المجدولة	درجة الحرية	القرار الإحصائي
العليا	11	126,45	3,07	9.21	2.84	20	دالة عند مستوى
الدنيا	11	102,81	7,93				الدلالة 0.01

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (12) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للفئة العليا و المقدر بـ ( 126.45 ) و تنحرف عليه القيمة بدرجة (3.07)، بينما المتوسط الحسابي للفئة الدنيا المقدر بـ ( 102.81 )، و انحراف معياري مقدر بـ ( 7.93 ) ، و درجة الحرية المقدرة بـ(20) ، و قيمة "ت" المحسوبة بـ (9.21) و هي أكبر من القيمة المجدولة المقدرة بـ ( 2.84 ) و بذلك نعتبر مقياس مركز الضبط يتمتع بقدر عالي من الصدق و بالتالي الثقة في صلاحية تطبيقه في الدراسة الأساسية .

### 6 - 2 - الثبات : حيث يعرف الاختبار الثابت بأنه الاختبار الذي يعطي نفس النتائج تقريبا إذا أعيد تطبيقه على نفس

الأفراد و في نفس الظروف أي أن الثبات يتناول مدى تطابق درجات أفراد مجموعة معينة على اختبار معين في كل مرة يعاد اختبارهم بنفس الراتز . ( فيصل عباس ، 1993:ص 22).

### 6 - 2 - 1 - ثبات التجزئة النصفية : تم إجراء خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بواسطة التجزئة

النصفية ، و حساب معامل الارتباط بين درجات الفقرات الفردية، و درجات الفقرات الزوجية، المكونة للأداتين في صورتها النهائية و الموضحة من خلال الجدولين التاليين:

### جدول رقم(13) يوضح معامل الارتباط قبل و بعد التعديل لمقياس الاغتراب الوظيفي:

القرار الإحصائي	درجة الحرية	R) المجدولة	معامل الارتباط المحسوب		المؤشرات الإحصائية الأداة
			R) قبل التعديل	R) بعد التعديل	
دالة عند 0.05	39	0.31	0.60	0.75	الاغتراب الوظيفي

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون المقدرة بين نصفي نتائج الاستبيان تساوي ( 0.60)، وبعد تقدير معامل الارتباط الكلي باستخدام معادلة سيرمان براون قدرت بـ ( 0.75) وهي قيمة تفوق قيمة (R) الجدولية و المقدرة بـ (0.31)

مما يؤكد ثبات الأداة و إمكانية الاعتماد عليها في جمع البيانات عن عينة الدراسة.

### جدول رقم(14) يوضح معامل الارتباط قبل و بعد التعديل لمقياس مركز الضبط:

المؤشرات الإحصائية الأداة	معامل الارتباط المحسوب		(R)المجدولة	درجة الحرية	القرار الإحصائي
	(R) قبل التعديل	(R) بعد التعديل			
مركز الضبط	0.64	0.78	0.31	39	دالة عند 0.05

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون المقدرة بين نصفي نتائج الاستبيان تساوي ( 0.64)، وبعد تقدير معامل الارتباط الكلي باستخدام معادلة سيرمان براون قدرت بـ ( 0.78) وهي قيمة تفوق قيمة (R) الجدولية و المقدرة بـ (0.31) مما يؤكد ثبات الأداة و إمكانية الاعتماد عليها في جمع البيانات عن عينة الدراسة .

### 6 - 2 - 2 – ثبات ألفا كرونباخ :

استخدمت معادلة ألفا كرونباخ كطريقة ثانية لتقدير ثبات أدوات الدراسة باستخدام برنامج SPSS .

### 6 - 2 - 2 - 1 – مقياس الاغتراب الوظيفي :

قدر ثبات مقياس الاغتراب الوظيفي بـ ( 0.75) ، عند مستوى الدلالة ( 0,05) و عليه فمقياس الاغتراب الوظيفي أوفى بالشروط السيكمومترية للاختبار الجيد و أنه يفي بمتطلبات الدراسة، مما يعني الثقة في صلاحية تطبيقه في الدراسة الأساسية.

### 6 - 2 - 2 - 2 – مقياس مركز الضبط :

قدر ثبات مقياس مركز الضبط بـ ( 0.74) عند مستوى الدلالة (0.05)، و هي قيمة مقبولة علميا، و تدل على مستوى جيد من الثبات و تفي بمتطلبات تطبيق المقياس على أفراد العينة، مما يعني الثقة في صلاحية تطبيقها في الدراسة الأساسية .

## 7 - الأساليب الإحصائية المستخدمة في الإجابة عن أسئلة الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتفريغ و تحليل البيانات من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS 19.0 Package for the Social Sciences Statistica ، و قد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

المتوسط الحسابي : لحساب متوسطات درجات الأفراد في الشعور بالاغتراب الوظيفي .

الانحراف المعياري : لمعرفة مدى تباعد القيم عن المتوسط .

اختبار (ت) : لدلالة الفروق بين متوسطين لعينتين غير مرتبطتين .

## الفصل الخامس

### عرض و تحليل نتائج الدراسة

#### تمهيد

- 1 . عرض و تحليل نتائج الفرضية الأولى
- 2 . عرض و تحليل نتائج الفرضية الثانية
- 3 . عرض و تحليل نتائج الفرضية الثالثة
- 4 . عرض و تحليل نتائج الفرضية الرابعة
- 5 . عرض و تحليل نتائج الفرضية الخامسة

#### خلاصة الفصل

## تمهيد :

نتطرق في هذا الفصل إلى عرض نتائج الدراسة الميدانية ، كما أفرزتها المعالجة الإحصائية للبيانات المتحصل عليها بعد تطبيق مقياس الاغتراب الوظيفي و مقياس مركز الضبط ،على عينة قوامها ( 95) عامل و عاملة ذوي الضبط الداخلي بمديرية التجارة بورقلة حيث اعتمدنا على المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمعالجة الفرضية العامة، و كذا اختبار (ت) للكشف عن دلالة الفروق بين عينة الدراسة فيما يخص مقياس الاغتراب الوظيفي تبعا لمتغير الجنس و السن و الاقدمية و نوع الوظيفة ،و هذا لمعرفة واقع الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي و بالتالي الإجابة على تساؤلات الدراسة.

## 1 - عرض و تحليل نتائج الفرضية الأولى: تنص الفرضية الأولى على ما يلي :

- نتوقع مستوى منخفض من الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي .
- تم حساب متوسط درجات العمال ذوي الضبط الداخلي على مقياس الاغتراب الوظيفي و كانت النتائج كالتالي :

**الجدول رقم(15) يوضح المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لدرجات الأفراد على مقياس الاغتراب**

**الوظيفي:**

المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الاغتراب الوظيفي	95	77,31	14.61

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لدرجات الاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي قدر ب(77.31) بانحراف معياري قدر ب (14,61) و هو أصغر من المتوسط المعياري و المقدر ب(84).

المتوسط النظري =(الدرجة القصوى +الدرجة الدنيا)/2 .

$$.84=2/( (1\times 28)+(5\times 28) )=$$

من خلال مقارنة متوسط درجات العمال ذوي الضبط الداخلي على مقياس الاغتراب الوظيفي مع المتوسط النظري يمكن القول

أن عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي يعانون من مستوى منخفض من الشعور بالاغتراب الوظيفي .

## 2 - عرض و تحليل نتائج الفرضية الثانية : تنص الفرضية الثانية على ما يلي :

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاعتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة ذوي الضبط الداخلي باختلاف الجنس. و بعد تحليل نتائج هذه الفرضية إحصائيا باستخدام اختبار(ت) لتقدير الفروق بين متوسط العمال الذكور و متوسط العاملات في الاعتراب الوظيفي تم عرضها في الجدول التالي :

### الجدول رقم (16) يوضح دلالة الفروق في الاعتراب الوظيفي لدى أفراد العينة حسب متغير الجنس :

المؤشرات الإحصائية المتغير	السن	N	X	S	DF	t المحسوبة	t الجدولة	القرار الإحصائي
الاعتراب الوظيفي	ذكر	52	78.55	13.13	93	0.99	1.66	غير دالة
	أنثى	43	75.60	15.92				

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لعينة العمال الذكور المساوي (78.55) و هو أكبر من المتوسط الحسابي لعينة العمال الإناث و المقدر بـ (75.60) ، أما الانحراف المعياري للعينة الأولى فقد قدر بـ (13.13)، و هو أصغر من الانحراف المعياري للعينة الثانية و المقدر بـ (15.90)

كما يوضح الجدول أن الفرق المقدر باختبار (ت) غير دال إحصائيا في الاعتراب الوظيفي بين العاملين و العاملات حيث كانت قيمة (ت) المحسوبة و المقدر بـ (0.99) أقل من قيمة (ت) الجدولة و المقدر بـ (1.66) عند درجة الحرية (93) ومستوى الدلالة (0.05) ، مما يشير إلى انعدام الفرق في الاعتراب الوظيفي بين الجنسين ، أي أن الاعتراب لا يتأثر باختلاف الجنس، و عليه نرفض الفرضية البديلة و نقبل الفرض الصفري، الذي ينص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاعتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة ذوي الضبط الداخلي باختلاف الجنس.

## 3 - عرض و تحليل نتائج الفرضية الثالثة : تنص الفرضية الثالثة على ما يلي :

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاعتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة ذوي الضبط الداخلي باختلاف السن . و بعد تحليل نتائج هذه الفرضية إحصائيا باستخدام اختبار(ت) لتقدير الفروق بين متوسط العمال أقل من 33 سنة و متوسط العمال أكثر من 33 سنة في الاعتراب الوظيفي تم عرضها في الجدول التالي :

الجدول رقم (17) يوضح دلالة الفروق في الاغتراب الوظيفي لدى أفراد العينة حسب متغير السن :

المؤشرات الاحصائية المتغير	السن	N	X	S	DF	t المحسوبة	t الجدولة	القرار الإحصائي
الاغتراب الوظيفي	من 23 إلى 33 سنة	57	79.54	13.37	93	2.86	1.99	دالة عند 0.01
	أكثر من 33 سنة	38	70.92	15.73				

من خلال الجدول رقم ( 17 ) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لعينة العمال الذين يتراوح أعمارهم ما بين ( 23 - 33 ) سنة و المقدر (79.54) و هو أكبر من المتوسط الحسابي لعينة العمال الذين كانت أعمارهم أكثر من 33 سنة و المقدر بـ (70.92) ، أما الانحراف المعياري للعينة الأولى فقد قدر بـ(13.37)، و هو أصغر من الانحراف المعياري للعينة الثانية و المقدر بـ(15.73) كما يوضح الجدول أن قيمة (ت) المحسوبة و المقدرة بـ ( 2.86 ) أكبر من قيمة (ت) الجدولة و المقدرة بـ (1.99) عند مستوى الدلالة (0.01) و درجة الحرية (93) ، و هذا يعني وجود فرق دال إحصائياً في الاغتراب الوظيفي لدى العمال باختلاف المرحلة العمرية ، و عليه نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة ذوي الضبط الداخلي باختلاف السن .

#### 4 - عرض و تحليل نتائج الفرضية الرابعة: تنص الفرضية الرابعة على ما يلي :

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة ذوي الضبط الداخلي باختلاف الاقدمية.

و بعد تحليل نتائج هذه الفرضية إحصائياً باستخدام اختبار(ت) لتقدير الفروق بين متوسط العمال أقل من 5 سنوات خبرة مهنية و متوسط العمال أكثر من 5 سنوات خبرة مهنية في الاغتراب الوظيفي تم عرضها في الجدول التالي :

الجدول رقم(18) يوضح دلالة الفروق في الاغتراب الوظيفي لدى أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية:

المؤشرات الاحصائية المتغير	الاقدمية	N	X	S	DF	t المحسوبة	t الجدولة	القرار الإحصائي
الاغتراب الوظيفي	أقل من 5 سنوات	64	79.54	12.29	93	2.70	2.63	دالة عند 0.05
	أكثر من 5 سنوات	31	70.16	17.32				

من خلال الجدول رقم ( 18 ) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لعينة العمال الذين لديهم خبرة مهنية أقل من 5 سنوات يقدر بـ(79.54) و هو أكبر من المتوسط الحسابي لعينة العمال الذين لديهم خبرة مهنية أكثر من 5 سنوات و المقدر بـ(70.16) ، أما الانحراف المعياري للعينة الأولى فقد قدر بـ(12.29)، و هو أصغر من الانحراف المعياري للعينة الثانية و المقدر بـ(17.32) كما يوضح الجدول أن قيمة (ت) المحسوبة و المقدرة بـ ( 2.70 ) أكبر من قيمة (ت) الجدولة و المقدرة بـ (1.66) عند مستوى الدلالة (0.05) عند درجة الحرية (93) ، و هذا يعني وجود فرق دال إحصائية في الاغتراب الوظيفي بين العينتين باختلاف سنوات الخبرة المهنية ، و عليه نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة ذوي الضبط الداخلي باختلاف الاقدمية .

### 5 - عرض نتائج الفرضية الخامسة : تنص الفرضية الخامسة على ما يلي :

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة ذوي الضبط الداخلي باختلاف نوع الوظيفة.

و بعد تحليل نتائج هذه الفرضية إحصائيا باستخدام اختبار(ت) لتقدير الفروق بين متوسط العمال الإداريين و متوسط العمال التقنيين في الاغتراب الوظيفي تم عرضها في الجدول التالي :

### الجدول رقم (19) يوضح دلالة الفروق في الاغتراب الوظيفي لدى أفراد العينة حسب نوع الوظيفة :

المتغير	المؤشرات الإحصائية	نوع الوظيفة	N	X	S	DF	t المحسوبة	t الجدولة	القرار الإحصائي
الاغتراب الوظيفي		تقني	63	79.07	13.94	93	2.96	1.99	دالة عند 0.01
		إداري	32	69.90	14.88				

من خلال الجدول رقم ( 19 ) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لعينة العمال التقنيين و المقدر بـ ( 79.07 ) و هو أكبر من المتوسط الحسابي لعينة العمال الإداريين و المقدر بـ ( 69.90 ) ، أما الانحراف المعياري للعينة الأولى فقد قدر بـ (13.94) ، و هو أكبر من الانحراف المعياري للعينة الثانية و المقدر بـ(14.88) .

كما يوضح الجدول أن قيمة (ت) المحسوبة و المقدرة بـ(2.96) و هي أكبر من قيمة (ت) الجدولة و المقدرة بـ(1.99) عند مستوى الدلالة (0.01) عند درجة الحرية ( 93 ) ، و هذا يعني وجود فروق دالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي بين العمال الإداريين

و التقنيين و عليه نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاعتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة ذوي الضبط الداخلي باختلاف نوع الوظيفة .

### خلاصة الفصل:

تم في هذا الفصل عرض نتائج فرضيات الدراسة، بعد تحليلها إحصائياً و الكشف عن دلالتها الإحصائية، إضافة إلى العرض

الجدولي لهذه النتائج رقمياً ، حيث تم التوصل إلى النتائج التالية :

- يشعر عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي بمستوى منخفض من الشعور بالاعتراب الوظيفي .

- لا توجد فروق دالة إحصائية في الاعتراب الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس .

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاعتراب الوظيفي تبعاً لمتغير (السن - الاقدمية - نوع الوظيفة) .

و في الفصل الموالي سيتم مناقشة و تفسير هذه النتائج في ضوء الجانب النظري للدراسة و الدراسات السابقة ، و الواقع الذي تعيشه

العينة .

## الفصل السادس

### تفسير و مناقشة نتائج الدراسة

#### تمهيد

- 1 . تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الأولى
- 2 . تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الثانية
- 3 . تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الثالثة
- 4 . تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الرابعة
- 5 . تفسير و مناقشة نتائج الفرضية السادسة

الاستنتاج العام و الاقتراحات

## تمهيد :

استكمالاً لخطوات هذه الدراسة سيتم تفسير و مناقشة النتائج التي تم التوصل إليها بعد المعالجة الإحصائية ، و هذا من أجل معرفة مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العمال ذوي الضبط الداخلي بمديرية التجارة بورقلة، و كذا معرفة دلالة الفروق في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي باختلاف بعض المتغيرات الشخصية و التنظيمية ( الجنس - السن - الأقدمية - نوع الوظيفة ) مستنديين في ذلك على الدراسات السابقة و الواقع الذي تعيشه العينة و كذا ، ما تضمنته الأطر النظرية الخاصة بمتغيرات الدراسة .

## 1 - تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الأولى : تنص الفرضية الأولى على أنه :

- نتوقع مستوى منخفض من الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي .  
لقد جاءت نتائج الفرضية الأولى متوافقة مع ما افترضناه، و هذا ما يوضحه الجدول رقم (15) أن المتوسط الحسابي المقدر ب(77.31) هو أصغر من المتوسط المعياري و المقدر ب (84) لدرجات الاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي، مما يدل على أن عمال مديرية التجارة ذوي الضبط الداخلي يعانون من مستوى منخفض من الشعور بالاغتراب الوظيفي و يمكن تفسير هذه النتيجة و إرجاعها إلى عاملين ،عوامل تتعلق بالمؤسسة من حيث أنها تساعد العامل على إشباع حاجياته و رغباته المختلفة بتوفيرها له كل متطلباته البيولوجية و السيكولوجية ، كتنظيم دورات تدريبية كل ستة أشهر للعمال لزيادة كفاءاتهم و تحسين أدائهم، و كذا الموضوعية في تطبيق نظام الحوافز و الترتيبات أفقية كانت أو عمودية و إخضاعها لأسس واضحة، و يكون لذلك أثر في نمو انتمائه لها و بالتالي لا يفكر في البحث عن ضلته في مؤسسات أخرى فالأمر متعلق بظروف العمل القائمة و ما تقدمه من راحة في العمل .

أما بالنسبة للعوامل التي تتعلق بالفرد حسب وجهة نظرنا يرجع إلى نوعية العمل الذي يقوم به عمال مديرية التجارة فمعظمهم يعملون في فرق و جماعات و هذا من شأنه أن يقلل من شعوره بالروتين الذي قد ينجم عنه الشعور بالعزلة و الاغتراب كما أن نوعية القيم التي يحملها العامل و هي قيم الدين الإسلامي تحثه على إتقان العمل و التعاون و الابتعاد عن التذمر و السخط هذه القيم التي هي بمثابة مرجع يستند إليه الفرد من شأنها أن تجعله يشعر بالوفاء و الإخلاص لمهنته ، كما أن عمال مديرية التجارة هم عمال يعملون في مجال تخصصهم مما يجعلهم يحسون بالراحة من خلال فهمهم للمهام المكلفون بها في مجال عملهم ، فيصبح العامل على استعداد لبذل درجة عالية من الجهد لصالح المنظمة و قبول أهدافه و الرغبة القوية في البقاء فيها، و جاءت نتائج هذه الدراسة متفقة مع نتائج دراسة

"بن زاهي منصور" (2007) التي كانت بعنوان الشعور بالاغتراب الوظيفي و علاقته بالدافعية للإنجاز، و التي توصلت إلى أن مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي أقل بقليل من المتوسط لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات الجزائرية ( شركة سونطراك ).

في حين وجدت بعض الدراسات نتائجها مخالفة لذلك منها دراسة "المطري" ( 2005 ) و التي هدفت إلى معرفة علاقة الاغتراب الوظيفي بالأداء لدى العاملين بإدارات الجوازات بمكة المكرمة ، و قد توصلت نتائجها إلى انتشار ظاهرة الاغتراب بين العاملين بصورة كبيرة ، و هو ما توصلت إليه كذلك دراسة "عويدات" ( 1993 )، و التي هدفت إلى معرفة مظاهر الاغتراب الوظيفي لدى معلمي مرحلة الثانوية في الأردن ، و كشفت نتائجها عن انتشار ظاهرة الاغتراب الوظيفي بشكل كبير بين المعلمين.

و بما أن أفراد عينة الدراسة هم العمال ذوي الضبط الداخلي فمن المنطقي أن تكون هذه الفئة العمالية تعاني من شعور منخفض من الاغتراب الوظيفي لما تتمتع به من خصائص شخصية تمكنهم و تؤهلهم للتحكم في الأحداث مهما كانت طبيعتها ، كالذكاء و الفطنة و الانتباه و القدرة على التمييز ، هذه الخصائص التي تعكس مدى كفاءتهم و تفيدهم في عملية معاينة المنتوجات واستعمال أدوات و أجهزة اقتطاع العينات و طريقة حفظه ا ، و القدرة على ضبط و عزل بعض المتغيرات النفسية و الاجتماعية التي من شأنها أن تعرقل من سير العمل و أداء المهام ، هذا الضبط الذي لا يتحقق إلا إذا كان العامل يتمتع بالصبر و قوة التحمل و القدرة على ضبط انفعالاته خاصة عند رصده للمخالفات، و هذا ما ثبت من خلال الجانب النظري لمركز الضبط أن هذه الفئة تتمتع بقدرات عقلية كالذكاء و الفطنة، و المرونة في التفكير إضافة إلى أنه ثبت أنها تتمتع بالكفاءة التي تمكنها من السيطرة على البيئة و ضبط أحداثها بفضل المهارة التي تكتسبها من الخبرات السابقة، إضافة إلى الثقة بالنفس و المثابرة و الجدية ، كما أنها أكثر تفتحاً و أكثر تحملاً للمسائل و المشكلات الغامضة و أقل عرضة للضغوطات النفسية و المهنية.

## 2 - تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الثانية : تنص الفرضية الثانية على أنه :

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة ذوي الضبط الداخلي باختلاف الجنس. توضح النتائج الموضحة في الجدول رقم (16) عدم دلالة الفروق إحصائياً في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العمال باختلاف السن و المقدرة باختبار (ت)، حيث كانت قيمة (ت) المحسوبة و المقدرة ب( 0.99 ) أقل من قيمة (ت) الجدولة و المقدرة ب(1.66) عند درجة الحرية (93) ومستوى الدلالة (0.05) ، مما يشير إلى انعدام الفرق في الاغتراب الوظيفي بين الجنسين ، أي أن الاغتراب لا يتأثر باختلاف الجنس، مما يجعلنا نقبل صحة الفرضية الصفرية القائلة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة ذوي الضبط الداخلي باختلاف الجنس، و أكدت هذه النتيجة دراسة "عنوز"

(1999) بعنوان الاغتراب الوظيفي و مصادره و علاقته ببعض المتغيرات الشخصية و التنظيمية لدى العاملين في القطاع الصحي الأردني في إقليم الشمال، و التي توصلت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي حسب متغيرات الجنس لدى المرضى العاملين في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية، ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى كلا الجنسين يعيشون نفس الظروف المهنية مما يجعلهم يشكلون نظرة مشتركة بلا تفاوت، نظرا لتعرضهم لنفس المواقف المهنية التي شكلت لديهم خبرة مماثلة في هذا المجال " لأن الاغتراب الوظيفي يرجع لأسباب تتعلق بالمؤسسة أكثر مما تتعلق بالموظف" (شعيل بن نجيت 2005، ص3).

و قد يرجع عدم وجود فروق في الاغتراب الوظيفي بين الجنسين إلى أنهما ينتميان لنفس الفئة و هي فئة الضبط الداخلي، و بالتالي فهما يحملان نفس الخصائص الشخصية التي تجعلهم يتصدون لظاهرة الاغتراب الوظيفي بنفس الدرجة، و بحكم أن سلوك الفرد و شخصيته عموما نتاج عوامل بيئية و أساليب التربية و التنشئة الاجتماعية التي يتلقاها طوال حياته من المحيط الاجتماعي فأن عملية التربية التي كانت تلقن قديما تفرق عادة بين الجنسين، و التي كانت تعطي للذكر أكبر فرصة في ممارسة الحرية و المسؤولية مقارنة بالأنثى، خلاف ما نلاحظ في عصرنا هذا و الذي ينادي بالمساواة بين الرجل و المرأة فأصبحت المرأة أكثر استقلالية و ثقة بالنفس هذه الخصائص من شأنها أن تقلل من درجة اغترابها بشكل عام و من درجة اغترابها داخل المنظمة بشكل خاص، خاصة عندما تكون هذه المرأة تنتمي لفئة الضبط الداخلي، فتجعلها هذه الخصائص أكثر اعتقادا بأنها قادرة على التحكم في الأحداث المحيطة بها مهما كانت صعوبتها، و هذا نتيجة لتساوي حقوقها و وجبات مع الرجل في كثير من المجالات و التي من بينها المجال المهني، و النتيجة التي توصلنا لها تثبت ذلك حيث لم يكن متغير الجنس متغيرا حاسما فيها، و تختلف نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة "عويديات" (1993)، و التي هدفت إلى معرفة مظاهر الاغتراب الوظيفي لدى معلمي مرحلة الثانوية في الأردن، و توصلت نتائجها إلى أن عامل الجنس هو العامل الوحيد الذي أظهر أثر ذا دلالة إحصائية على الاغتراب، وكان الذكور أكثر إغترابا .

### 3 - تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الثالثة: تنص الفرضية الثالثة على أنه:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة ذوي الضبط الداخلي باختلاف السن .

دلت النتائج الموضحة في الجدول رقم (17) دلالة الفروق في الشعور بالاغتراب الوظيفي بين العمال ذوي الضبط الداخلي باختلاف السن، حيث قدرة قيمة (ت) المحسوبة بـ ( 2.86 ) و هي أكبر من قيمة (ت) الجدولة و المقدرة بـ ( 1.99 ) عند مستوى الدلالة (0.01) و درجة الحرية ( 93 )، مما يؤكد اختلاف درجة الاغتراب الوظيفي بين العمال ذوي الضبط الداخلي باختلاف المرحلة العمرية لصالح العمال أقل من 33 سنة، و يمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن هذه الأخيرة بحكم أن الأفراد المنتمين لها هم أقل سنا

و أكثر نشاطا و أكثر قدرة على التنقل فهم مكلفون بالنزول إلى ميدان العمل من أجل رصد المخالفات و بالتالي اكتساب الخبرة اللازمة في هذا المجال مما يجعلهم أكثر عرضة للمخاطر و الضغوطات خلال تأديته م لمهامهم ، مقارنة بالعمال أكثر من 33 سنة الذين هم عمال مكلفون بالأعمال الإدارية ، و هي مهمة يكلف بها ذوي الخبرة في مجال حماية المستهلك و قمع الغش لدى مديرية التجارة بورقلة من أجل الاستفادة من خبراتهم السابقة في هذا المجال ، كتوجيه العمال الأقل خبرة و إصدار القرارات الصائبة...الخ، كما أننا نجد أن الموظفين الأقل من 33 معظمهم ذوي كفاءات و حريجي الجامعات و المعاهد و بالتالي نجدهم أكثر تطلعا للمهن التي تكون أقل خطورة و أكثر راحة و أعلى أجرا ، هذا الشعور من شأنه أن يشل تفكير العامل و يجعله عاجز عن تطوير نفسه من أجل الارتقاء في وظيفته، مما يولد لديه إحساس بعدم الانتماء لوظيفته و النفور منها و البحث عن وظيفة تشبع حاجياته .

جاءت نتائج هذه الدراسة مخالفة لنتائج دراسة"بن زاهي منصور" ( 2007 ) التي طبقها على عينة قوامها ( 231) من موظفي الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات و التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الشعور بالاغتراب الوظيفي و عوامله باختلاف السن، و هو ما توصلت له دراسة "عنوز" ( 1999 ) إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى المرضين العاملين في القطاع الصحي الأردني في إقليم الشمال حسب متغيرات السن و وفقا لهذه النتيجة التي توصلنا لها نستنتج أن كلما زاد العمر قلت درجة اغتراب العامل بمديرية التجارة، و قد يزيد هذا من إحساسه بالقدرة على ضبط الأحداث التي تواجهه في مهنته، فيكون أكثر تحملا للمشاكل التي تعترضه في مهنته ، و أكثر ثقة و اعتقادا بقدرته على حلها ، و هي خصائص يتصف بها ذوي الضبط الداخلي ، مما يجعلنا ندرك أنه كلما زاد العمر زاد الضبط الداخلي لدى العامل و هذا ما توصلت إليه دراسة "روهتر" و آخرون ( 1980 ) و دراسة "لاو" (1975) ، أن "الضبط الداخلي يزداد بدلالة إحصائية مع الزيادة في العمر من مرحلة الطفولة إلى مرحلة الشباب ثم مرحلة الرشد ، حيث سجل زيادة في الإحساس بالكفاءة و الفعالية الشخصية و تحمل المسؤولية" (بواليف آمال: 2010 ص 69)، هذه الصفات التي تزداد بزيادة المرحلة العمرية للعامل من شأنها أن تزيد من قدرته على التحكم في الأحداث البيئية الخاصة بمهنته ، و بالتالي تساهم في التقليل من درجة اغترابه داخل المنظمة.

#### 4 - تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الرابعة : تنص الفرضية الرابعة على أنه:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة ذوي الضبط الداخلي باختلاف الأقدمية دلت النتائج الموضحة في الجدول رقم (18) أن قيمة (ت) المحسوبة و المقدرة بـ ( 2.70 ) أكبر من قيمة (ت) الجدولة و المقدرة بـ (1.66) عند مستوى الدلالة (0.05) عند درجة الحرية (93) ، و هذا يعني وجود فروق دالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي بين

العينتين باختلاف سنوات الخبرة المهنية لصالح العمال أقل من 5 سنوات خبرة مهنية ، و هذا خلاف ما توصلت له دراسة "بن زاهي منصور" (2007) ، بعنوان الاغتراب الوظيفي و علاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات، و دراسة "عنوز" (1999) بعنوان الاغتراب الوظيفي و مصادره و علاقته ببعض المتغيرات الشخصية و التنظيمية لدى العاملين في القطاع الصحي الأردني في إقليم الشمال، اللتان توصلتا إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي تبعاً لمتغير الاقدمية ، و يمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن عينة العمال أقل من خمسة سنوات خبرة مهنية بمديرية التجارة ، هي عينة فتيّة في هذا المجال تنقصهم الكفاءة و كذا التدريب المطلوب في مجال عملهم، حيث أن لسنوات الخبرة دور كبير في إيجاد الآليات المناسبة للتكيف مع البيئة المهنية ، و هذا راجع إلى أن العامل في السنوات الأولى و هي سنوات نستطيع تسميتها بالمرحلة التجريبية يكون فيها أقل دراية بأمور العمل و أكثر تحسناً لما يحيط به مما لا يحدد تكيفه بشكل جيد بالمنظمة، و قد يؤدي إلى إحساسه بالعجز في أداء بعض المهام الموكلة إليه ، بسبب غموض الدور لديه " و الذي يمثل التصرفات و السلوك المتوقع من العضو في مركزه الوظيفي " (أحمد ماهر : 2003، ص 265) ، عكس العمال أكثر من 5 سنوات خبرة مهنية أين يكون العامل أكثر ثقة و ذو نفوذ أقوى مما يجعله يحس بالانتماء لوظيفته و جماعات العمل ، و من بين العوامل التي قد تجعل العامل الجديد يعترف عن عمله هي الاحتفاظ بالمعلومات من قبل العمال الأكثر خبرة في هذا المجال ، و عدم نقلها إلى العمال الجدد الذين هم خريجي جامعة و حاملي شهادات خوفاً من فقد مناصبهم . و في ضوء هذه النتيجة يمكن أن نستنتج أن الاغتراب الوظيفي يقل كلما زادت الخبرة المهنية لدى العامل ذوي الضبط الداخلي و العكس صحيح ، فخبرة الفرد و تجاربه التي يكتسبها في المجال المهني تزداد مع التقدم في العمر و تزيد قدرته على ضبط الأحداث من حوله، و قد يعود السبب إلى أن الموظف يصبح مع مرور الزمن يدرك أن العمل و الجهد هو الذي يؤدي إلى النتائج المرضية و ليس الحظ و الصدفة و القدر أو الأشخاص ذوي النفوذ .

### 5 - تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الخامسة : تنص الفرضية الخامسة على أنه:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة ذوي الضبط الداخلي باختلاف نوع الوظيفة .

دلت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم ( 19 ) على دلالة الفروق في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي تبعاً لنوع الوظيفة و المقدرة باختبار (ت) لعينتين مستقلتين ، حيث كانت قيمة (ت) المحسوبة و المقدرة بـ ( 2.96 ) و هي أكبر من قيمة (ت) الجدولة و المقدرة بـ ( 1.99 ) عند مستوى الدلالة ( 0.01 ) عند درجة الحرية ( 93 ) ، و هذا يعني وجود فروق دالة إحصائية في

الاغتراب الوظيفي بين العمال الإداريين و التقنيين لصالح العمال التقنيين ، هذه النتيجة هي خلاف ما توصلت له دراسة "المطري (2005) و التي طبقت على عينة قوامها (500) فرد ، موزعين بين الضباط و الإداريين ، (100) ضابط و (400) من الإداريين ، و لوحظ من خلال النتائج المتحصل عليها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي بين الضباط و الإداريين ، كما تختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة "عنوز (1999)، التي توصلت نتائجها إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى الممرضين العاملين في القطاع الصحي الأردني في إقليم الشمال تبعا للقسم الذي يعمل به الممرضين بالمستشفيات .

و يمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن طبيعة المهام التي يؤديها العمال التقنيين تختلف عن طبيعة المهام التي يؤديها العمال الإداريين ، فهم مطالبون بالنزول إلى ميدان العمل و التنقل بين المحلات و المتاجر من أجل رصد المخالفات التي قد يرتكبها التجار ، و هذا في مجال حماية المستهلك و قمع الغش ، مما يجعل هذه المهمة محفوفة بالمخاطر ، زيادة إلى انعدام الأمن مما قد يزيد من عجزهم و إحساسهم بضعف قدرتهم على الضبط و السيطرة على الأحداث المحيطة بهم في البيئة المهنية ، مما يجعلهم يتغاضون عن بعض المخالفات خوفا من تعرضهم للعنف اللغوي أو الجسدي من قبل مرتكبي المخالفات ، و من العوامل التي قد تزيد من اغتراب العمال التقنيين عملية تقييم الأداء و التي قد تفتقر إلى الأسس الموضوعية لاعتمادها في الغالب على تقارير فردية من طرف المسؤولين ، أين يدرك العامل التقني أن هذا التقييم لا يستند كنتيجة لسلوكه و تصرفاته و أنه مهما بذل من جهد فإن عملية التقييم ترجع لطبيعة العلاقة التي تربطه بالمسؤول المباشر ، أو قد ترجع لقوى خارجية عن إرادته كالحظ و الصدفة و القدر.

و من العوامل التي قد تزيد من اغتراب العامل التقني كذلك هي المشاعر التي قد تنتابه عند إعداد محاضر المخالفات و التي تسلم للمحكمة القضائية للنظر فيها من أجل إصدار الحكم المناسب حسب كل مخالفة ارتكبها التاجر ، هذه المشاعر التي تجعله يحس بنوع من تأنيب الضمير كونه قد يتسبب في قطع مصدر عيش و رزق هؤلاء التجار ، هذا من جهة و من جهة أخرى فإن عامل المحسوبة و تدخل بعض المسؤولين في عملية التغاضي عن بعض المخالفات لصالح الأصدقاء و الأقارب له دور كبير في عملية اغترابه لأنه يحس بأنه ليس حر في اتخاذ قراراته المهنية بل هو خاضع بطريقة مباشرة أو غير مباشرة لقرارات من هم أكبر منه رتبة ، و هذا يجعله يحس بنوع من العجز في أدائه لمهامه .

**الاستنتاج العام :** من خلال عرض و مناقشة النتائج حول درجة الشعور بالاغتراب الوظيفي ، و تأثير بعض المتغيرات الوسيطة

المعتمدة في الدراسة على الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي خلصت الدراسة إلى

النتائج التالية :

- يشعر عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي بمستوى منخفض من الشعور بالاغتراب الوظيفي .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي تبعا لمتغير الجنس .

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي باختلاف

(السن . الاقدمية . نوع الوظيفة)

استكمالاً لهذه الدراسة و انطلاقاً من أهداف البحث و ما توصلت إليه النتائج نقترح ما يلي:

- نظراً لوجود فروق في الاغتراب الوظيفي تبعا لمتغير السن ، نرى أهمية توفير مرشد مهني مؤهل ، لمساعدة العمال خاصة الجدد في هذا المجال في محاولة لحل مشاكلهم ، و تسهيل العقبات التي يواجهونها و يتعرضون لها في المجال المهني.
- نظراً لوجود فروق في الاغتراب الوظيفي تبعا لمتغير نوع الوظيفة ، نرى أهمية توفير الأمن خاصة للعمال التقنيين نظراً للمخاطر التي قد تواجههم أثناء تأدية مهامهم خارج المؤسسة .
- زيادة الاهتمام بهذه الفئة العمالية التي تتميز بالعزو الداخلي من خلال تحفيزها مادياً و معنوياً من أجل الاستفادة منها في هذا المجال و هو مجال حماية المستهلك و قمع الغش الذي يعد من بين المجالات المهمة في مجتمعنا نظراً للخدمات القيمة التي يقدمها من أجل الحفاظ على حياة أفراد المجتمع و ضمان حقوقهم .
- ضرورة القيام بالمزيد من الدراسات في هذا المجال ، و التطرق لأبعاد أخرى للاغتراب الوظيفي .
- إجراء بحوث تدرس الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العمال ذوي الضبط الخارجي .
- إجراء دراسات ميدانية مماثلة لمعرفة مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي في ظل بعض المتغيرات التصنيفية الأخرى كالمستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية .

# قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

✓ الكتب

✓ الرسائل الجامعية

✓ المجلات

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

## أولاً : المراجع باللغة العربية:

- القرآن الكريم

### 1 - الكتب:

1. - أحمد عزت راجح ، أصول علم النفس ، الكتاب المصري الحديث ، د ط ، الإسكندرية ، مصر ، 1996.
2. - الدمهوري ، رشاد ، الاغتراب و بعض متغيرات الشخصية ، الشركة المتحدة للطباعة ، ط1 ، سوريا ، 1996 .
3. - بشير معمري ، مصدر الضبط و الصحة النفسية ، ط1 ، مصر ، 2009.
4. - حليم بركات ، الاغتراب في الثقافة العربية ( متاهات الإنسان بين الحلم و الواقع ) ، مركز دراسات الوحدة العربية ، ط1 ، بيروت ، 2006.
5. - ربحي مصطفى عريان ، عثمان محمد غنيم ، مناهج و أساليب البحث العلمي النظرية و التطبيق ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان ، 2000.
6. - رجاء محمد أبو علام ، مناهج البحث في العلوم النفسية و التربوية ، دار النشر للجامعات ، ط5 ، مصر ، 2006.
7. - رشاد علي عبد العزيز موسى ، سيكولوجية الفروق بين الجنسين ، مؤسسة المختار للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1988.
8. - سناء حامد زهران ، إرشاء الصحة النفسية لتصحيح مشاعر و معتقدات الاغتراب ، عالم الكتب ، ط 1 ، القاهرة ، 2004 .
9. - سهير عبد السلام ، مفهوم الاغتراب عند هاربرت ماركيز ، دار المعرفة الجامعية ، الأزايطة ، 2003.
10. - عبد الطيف محمد خليفة ، دراسة في سيكولوجية الاغتراب ، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع ، د ط ، القاهرة ، 2003.
11. - عباس محمد عوض و آخرون ، علم النفس الاجتماعي نظرياته و تطبيقاته ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 1994
12. - عادل الألوسي ، الاغتراب و العبقرية ، دار الفكر العربي ، ط1 ، القاهرة ، مصر ، 2003 .
13. - علي محمد الذيب ، بحوث في علم النفس ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، د ط ، القاهرة ، 1994.
14. - عبد الرحمن محمد العيسوي ، الصحة النفسية ، منشأة المعارف جلال حزي و شركاه ، ط1 ، الإسكندرية ، 2001.
15. - عباس محمد عوض ، القياس النفسي بين النظرية و التطبيق ، دار المعرفة الجامعية ، ط1 ، الإسكندرية ، 1997.
16. - فيصل عباس ، الاغتراب ( الإنسان المعاصر و شقاء الوعي ) ، در المنهل اللبناني ، ط1 ، بيروت ، 2008 .
17. - فيصل عباس ، الاختبارات النفسية تقنياتها و إجراءاتها ، دار الفكر العربي ، الطبعة 1 ، بيروت ، 1993 .
18. - مروان عبد الحميد إبراهيم ، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، دار المكتبة الوطنية ، ط1 ، عمان ، 2000.
19. - منصور حسن عبد الرزاق ، الانتماء و الاغتراب ، دار جرش للنشر و التوزيع خميس مشيط ، الأردن ، 1989.

- 20.. مروان عبد المجيد إبراهيم ، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، ط1 ، مؤسسة الوراق ، عمان ، 2000.
- 21.. محمد بو علاق ، الموجه في الإحصاء الوصفي و الاستدلالي في العلوم النفسية و الاجتماعية ، دار الأمل للطباعة و النشر و التوزيع ، د ط ، الجزائر ، 2009.
- 22.. محمد خضر عبد المختار ، الاغتراب و التطرف نحو العنف (دراسة نفسية اجتماعية) ، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع ، د ط ، القاهرة ، 1998.
- 23.. محمد طه البدوي ، المنهج في علم السياسة ، المكتب الجامعي الحديث ، د ط ، الإسكندرية ، 2000.
- 24.. محمد شحاته ربيع ، قياس الشخصية ، دار الميسرة ، ط1 ، عمان ، الأردن ، 2008.
- 25.. نافذ نايف رشيد يعقوب ، علاقة فلسفة التربية الإسلامية و مركز الضبط و تقدير الذات بالعدوان ، دار الكندي للنشر و التوزيع ، ط1 ، الأردن ، 2003.

## 2 - الرسائل الجامعية:

- 26.. الحديدي فايز محمد ، مظاهر الاغتراب و عوامله لدى الطلبة الجامعة الأردنية ، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عين شمس ، مصر ، 1990.
- 27.. ابتسام بنت هادي بن أحمد العفاري ، العلاقة بين وجهة الضبط و العوامل الخمسة الكبرى في الشخصية ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، جامعة أم القرى ، السعودية ، 2011.
- 28.. بحري صابر ، الإجهاد المهني و علاقته بالاغتراب المهني لدى الأطباء العاملون بالمستشفيات العمومية ، رسالة ماجستير (غير منشورة) في علم النفس تنظيم و عمل ، جامعة منتوري بقسنطينة ، الجزائر 2009.
- 29.. بواليف آمال ، مركز الضبط و علاقته بالتفوق المدرسي الجامعي ، رسالة ماجستير في علم النفس التربوي (غير منشورة) ، جامعة ورقلة ، الجزائر ، 2010.
- 30.. تيايبي فوزي ، وجهة الضبط (داخلي - خارجي) و علاقته بضغط مهنة التدريس لدى معلمي التربية البدنية و الرياضية ، رسالة ماجستير في نظرية و منهجية التربية البدنية و الرياضية (دراسة غير منشورة) جامعة حسية بن بو علي ، الشلف ، الجزائر ، 2009.
- 31.. جلال اسماعيل شبات ، الاغتراب الوظيفي و علاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعات الفلسطينية ، جامعة القدس المفتوحة ، فلسطين ، 2012.
- 32.. حسن إبراهيم حسن المحمداوي ، العلاقة بين الاغتراب والتوافق النفسي للجالية العراقية في السويد ، رسالة دكتوراه (غير منشورة) ، في علم النفس ، بالأكاديمية العربية المفتوحة بالدمشق.
- 33.. شعيل بن بحيث المطرفي ، الاغتراب الوظيفي و علاقته بالأداء ، رسالة ماجستير (غير منشورة) في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، أم القرى ، 2005.

- 34.- سمية بن عمارة ، الشعور بالاغتراب الاجتماعي لدى الشباب المدمن على الانترنت ،رسالة دكتوراه(غير منشورة) في علم النفس الاجتماعي ،جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ،الجزائر ،2014.
- 35.- عبير سرحان ، العلاقة بين مركز الضبط و مفهوم الذات ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين ، 1996.
- 36.- عادل بن محمد بن محمد العقيلي ، الاغتراب و علاقته بالأمن النفسي،رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2004.
- 37.- منصور بن زاهي ،الشعور بالاغتراب الوظيفي و علاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات ،رسالة دكتوراه في علم النفس تنظيم و عمل ،جامعة منتوري ، قسنطينة ،الجزائر ، 2007 .
- 38.- محمد عدنان عيسى سالم ، أساليب إدارة الوقت و مركز الضبط و علاقتهما بضغط العمل الإداري لدى مدراء المدارس في وكالة الغوث في مدينة غزة،رسالة ماجستير ( غير منشورة )، جامعة الأزهر ، غزة ، 2011.
- 39.- موسى ، وفاء ، الاغتراب لدى طلبة جامعة دمشق و علاقته بمدى تحقيق حاجاتهم النفسية . رسالة ماجستير ( غير منشورة ) ، كلية التربية ، جامعة دمشق ، سوريا ، 2002.
- 40.- نبيلة بن الزين ، مركز الضبط لدى الطلبة المتفوقين و المتأخرين دراسيا ،رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2005 .
- 41.- وليدة مرزاق ، مركز ضبط الألم و علاقته باستراتيجيات المواجهة لدى مرضى السرطان ، رسالة ماجستير ( غير منشورة ) ،جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، الجزائر ، 2009 .
- 42.- يونس كريمة ، الاغتراب النفسي و علاقته بالتكيف الأكاديمي ، رسالة ماجستير (غير منشورة)،جامعة مولود معمري ،تيزي - وزو ، الجزائر ،2011.

### 3 - المجالات :

- 43.- أفنان نظيرة دروز،العلاقة بين مركز الضبط و متغيرات أخرى ذات علاقة لدى طلبة الدراسات العليا في كلية التربية بجامعة النجاح الوطنية،مجلة الجامعة الاسلامية(سلسلة الدراسات الانسانية)،المجلد الخامس عشر ،العدد الأول ،2007.
- 44.- حمادة حسن أبو شلوش و إبراهيم عبد الرزاق عواد ، الاغتراب في رواية البحث عن وليد مسعود ، مجلة الجامعة الاسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية ) المجلد الرابع عشر ، العدد الثاني ،2006.
- 45.- رنا ناصر صبري ، اثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد 37 ، 2013 .

- 46.. رجاء عبد الرحمان الخطيب ، الضبط الداخلي و الخارجي و علاقته ببعض متغيرات الشخصية ، مجلة علم النفس ، تصدر عن الهيئة المصرية العامة للكتاب ، العدد 18 ، مصر، 1990 .
- 47.. سميحة كرم توفيق ، علاقة مصدر الضبط على اتخاذ القرار ، مجلة البحوث التربوية ، العدد الثامن ، قطر ، 1995.
- 48.. سيد عبد العال ، بعض مؤشرات النظرية الامبريقية الموجهة في بحوث الاغتراب ، مجلة علم النفس ، 1988.
- 49.. شهرزاد محمد شهاب ، موقع الضبط و علاقته بمتغير الجنس و سنوات الخدمة لدى المرشدين التربويين في مركز محافظة نينوى، دراسات تربوية ، العدد العاشر ، 2010.
- 50.. صلاح الدين محمد أبو ناهية ، تقنين مقياس الضبط الداخلي - الخارجي للأطفال و المراهقين في الصفوف العليا بالمرحلة الابتدائية في البيئة الفلسطينية بقطاع غزة ، مجلة علم النفس ، تصدر عن الهيئة المصرية العامة للكتاب ، العدد 9 ، مصر .
- 51.. عويدات عبد الله ، مظاهر الاغتراب عند معلمي المرحلة الثانوية في الأردن ، مجلة دراسات العلوم الإنسانية ، الأردن، 1995.
- 52.. عبد الطيف خليفة محمد ، الاغتراب و علاقته بالمفارقة القيمية لدى طلاب الجامعة ، دراسات عربية ، مجلد 1 و عدد 1 ، 2002 .
- 53.. فاطمة أحمد على أحمد أنو. أحمد محمد الحسن شنان ، الفرق بين مركز التحكم و مفهوم الذات بين الموهوبين و العاديين من تلاميذ مرحلة الأساس ، المجلة العربية لتطوير التفوق ، العدد الثالث ، 2011.
- 54.. محمد محمد الدسوقي ، مركز التحكم و علاقته بمفهوم الذات لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة و معلمي المرحلة الثانوية مجلة الملك عبدالعزيز ، مركز النشر العلمي ، المملكة العربية السعودية 1988.
- 55.. نصر يوسف ، إبراهيم محمد يعقوب ، مركز الضبط و علاقته ببعض المتغيرات لدى الطلبة الجامعيين ، مجلة علم النفس ، تصدر عن الهيئة المصرية العامة للكتاب ، العدد 32، مصر ، 1994.

## ثانيا : المراجع باللغة الأجنبية :

56\_Horton John: the de himanization of anomie and alienation a problem in the ideology VOLXU 1964

57 \_ Nelson, L & O Donohue, W. (2006), Alienation Psychology and human Resource management , Refereed paper proceedings of the 2<sup>nd</sup> Australian centre for Research in Employment and work . (QCREW) ,prato ,Italy

# قائمة الملاحق

1. الملحق رقم (1) استمارة التحكيم (الأداة في صورتها الأولية)
2. الملحق رقم (2) الاداة بعد تعديلها حسب رأي المحكمين.
3. الملحق رقم (3) الصورة النهائية لأداة الدراسة .
4. الملحق رقم (4) نتائج الدراسة الاستطلاعية باستخدام  
spss
5. الملحق رقم (5) نتائج الدراسة الأساسية باستخدام spss.

## الملحق رقم (1) استمارة التحكيم ( الاداة في صورتها الأولية )

جامعة قاصدي مرياح ورقلمة

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم علم النفس و علوم التربية

تخصص علم النفس تنظيم و عمل

استمارة التحكيم:

من إعداد الطالبة :

الأستاذة(ة):

الدرجة العلمية :

تخة خديجة

التخصص: ص :

الجامعة :

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص علم النفس تنظيم و عمل و المعنونة بـ " مركز الضبط ( داخلي و

خارجي ) و علاقته بالاعتراب الوظيفي " نرجوا من سيادتكم تقويم هذه الأداة بما يخدمها و يعدلها و ذلك من خلال

ما يلي :

- مدى انتماء الأبعاد للسمة المقاسة

- مدى انتماء الفقرات للأبعاد

- مدى وضوح الصياغة اللغوية و المحتوى

- عدد الفقرات في كـ ل بعدد

- مدى ملائمة بدائل الإجابة للفقرات

- تقويم البديل في حالة عدم الموافقة

- مدى مناسبة و وضوح التعليمات الموجهة لأفراد العينة

- مدى وضوح المثال المقدم لأفراد العينة

تكون الإجابة بوضع علامة ( X ) في الخانة المناسبة من الجدول الخاص بالتحكيم و قد أدرج في هذه الصفحة

المعلومات اللازمة حول الموضوع

## التعاريف الإجرائية:

**1 - الاغتراب الوظيفي :** هو شعور العامل بالوحدة و الانفصال عن الواقع المهني ، و عدم الانتماء للوظيفة و جماعات العمل ، و يقاس بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص بمديرية التجارة بورقلة من خلال إجاباته على مقياس الاغتراب الوظيفي بأبعاده الأربعة - المصمم و المعد لهذا الغرض - المتمثلة في العجز ، اللامعنى ، اللامعيارية ، و العزلة الاجتماعية .

### أبعاد الاغتراب الوظيفي :

- **العجز :** و يعني شعور العامل بأنه لا يستطيع أن يؤثر في المواقف الاجتماعية التي يواجهها ، و بالتالي لا يستطيع أن يقرر مصيره ، فيعجز على التحكم أو التأثير في مجريات الأمور الخاصة بمهنته .

- **العزلة الاجتماعية :** و يقصد بها انفصال العامل عن وظيفته و عن جماعات العمل، و عدم قدرته على الانخراط في العلاقات الاجتماعية ، أو المواصلة في الانخراط فيها، كما أنه يعاني من الشعور بالوحدة و عدم الإحساس بالانتماء إلى المؤسسة التي يعمل بها .

- **اللامعيارية :** و تعني عدم وجود معايير تحكم سلوك العامل ، فيشعر بعدم وجود قيم أو معايير أخلاقية تضبط سلوكه داخل المنظمة التي يعمل بها ، و يحس معها بأن الوسائل الغير مشروعة مطلوبة لتحقيق أهدافه.

- **اللامعنى :** و يقصد به إحساس العامل بأن حياته المهنية أصبحت لا معنى لها و أن الأحداث و الوقائع المحيطة به قد فقدت دلالتها و معقوليتها ، و لا يستطيع العامل التنبأ بدرجة عالية من الكفاءة بالنتائج المستقبلية الخاصة بمهنته .

**2 - مركز الضبط :** هو اعتقاد العامل بمديرية التجارة بورقلة بمدى قدرته أو عدم قدرته على التحكم في الأحداث المرتبطة بمهنته، و يقاس بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص على مقياس مركز الضبط - داخلي و خارجي - المصمم و المعد لأغراض هذه الدراسة .

### أبعاد مركز الضبط :

- **مركز الضبط الداخلي :** هو اعتقاد العامل بأنه يتحكم في الأحداث الإيجابية أو السلبية ، التي تحدث له بوصفه لها أنها نتيجة لسلوكه و تصرفاته ، بحيث يشعر بمسؤوليته تجاه هذه الأحداث ، و هذا راجع لعدة عوامل منها ذكائه و مهارته و تمتعه بالكفاءة الكافية

**مركز الضبط الخارجي :** هو اعتقاد العامل بأنه لا يتحكم في الأحداث التي تحدث له سواء كانت أحداثا إيجابية أم سلبية، و يسند لها لعوامل خارجية لا يستطيع التأثير فيها مثل الصدفة و الحظ و تأثير الآخرين، و لا يسندها كنتيجة لسلوكه و تصرفاته .

جـ امعة قاصدي مربـ اح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس و علوم التربية

تخصص علم النفس تنظيم وعمـل

الموسم الجامعي : 2014 . 2015

## استبيان

السلام عليكم رحمة الله تعالى وبركاته .....

في إطار إعداد مذكرة تخرج ماستر علم النفس تنظيم وعمل بعنوان " مركز الضبط (داخلي - خارجي) و علاقته بالاغتراب الوظيفي " . يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم التعاون معنا بغرض إفادتنا في جمع المعلومات ذات الصلة ببحثنا، فالرجاء التكرم بمنحنا جزءا من وقتكم في الإجابة عن عبارة هذه الاستبانة التي تستهدف جمع المعلومات عن علاقة مركز الضبط بالاغتراب الوظيفي

- نرجو منكم الإجابة على كل الفقرات و عدم ترك أي خانة فارغة و ذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تمثل رأيكم

- نفيديكم بأن ما تدلون به من إجاباتكم ستحاط بالسرية التامة و أن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ، وإننا نشكر لكم تعاونكم ونتمنى لكم دوام التوفيق .

الجنس :  ذكر  أنثى

السن :

سنوات العمل:

الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	لا أوافق بشدة
راتبي الشهري كافي لسد حاجياتي		X		

- مدى انتماء الأبعاد للسمة المقاسة :

السمة المقاسة	الأبعاد	ينتمي	لا ينتمي	البديل
الاغتراب الوظيفي	العجز			
	العزلة الاجتماعية			
	اللامعية			
	اللامعنى			
مركز الضبط	الضبط الداخلي			
	الضبط الخارجي			

- عدد الفقرات في كل بعد:

السمة	الأبعاد	عدد الفقرات	كافي	غير كافي	البديل
الاغتراب الوظيفي	العجز	7 عبارات			
	العزلة الاجتماعية	7 عبارات			
	اللامعية	7 عبارات			
	اللامعنى	7 عبارات			
مركز الضبط	الضبط الداخلي	16 فقرة			
	الضبط الخارجي	16 فقرة			

- مدى ملائمة بدائل الإجابة لفقرات الاغتراب الوظيفي و مركز الضبط:

البديل	ملائم	غير ملائم	البديل
أوافق بشدة			
أوافق			
لا أدري			
لا أوافق			
لا أوافق بشدة			

- مدى انتماء الفقرات لأبعاد الاغتراب الوظيفي :

البديل	لا تقيس		تقيس		الفقرات
	محتوى	صياغة	محتوى	صياغة	
<b>العجز</b>					
					لا أستطيع أن أشارك في اتخاذ القرارات التي تخص عملي
					أفضل في إقناع الآخرين بوجهة نظري مهما كانت صحيحة
					أشعر أنني غير قادر على التحكم في انفعالاتي (كالقلق - التوتر )
					أشعر أنني غير قادر على توظيف قدراتي و إمكانياتي في المجال المهني
					يصعب علي اتخاذ أي قرار يتعلق بمستقبلي الوظيفي
					تواجهني صعوبات في إتمام الأعمال الموكلة لي
					أعجز عن إيجاد حلول للمشاكل التي تعترضني في عملي
<b>العزلة الاجتماعية</b>					
					أشعر أنني غريب بين زملاء العمل حتى في ظل وجودهم
					أحس أنني مفروض على زملائي في العمل
					أفضل العمل في أي وظيفة أخرى غير التي أشغلها
					أشعر بوحدة طوال فترة تواجدي في العمل
					علاقاتي مع زملائي في العمل تفتقر للثقة
					أفضل العمل الفردي على العمل الجماعي
					أرى أن مشاركتي في الأنشطة التي تنظمها المؤسسة محدودة جدا
<b>اللامعيارية</b>					
					ألجأ إلى التحايل في حل المشاكل التي تواجهني في العمل
					لا أتقيد بالسلم الإداري للوصول إلى أهدافي
					أشعر أن القوانين تطبق على الضعفاء
					أرى أن الوفاء و الإخلاص في العمل لا قيمة له في المؤسسة التي أعمل بها
					لا أكثرث بالنظام الداخلي للمؤسسة
					التقيد بالمسؤولية شعور متعب في المؤسسة التي أعمل بها
					ليس من المهم أن أكون طيبا حتى لا استغل من قبل الآخرين

## اللامعنى

					سواء نجحت أم فشلت في عملي فلأمر عند سواء
					أرى أن الاجتهاد في العمل مضيعة للوقت
					أشعر بالملل و الروتين في أداء مهامي
					لا أهتم بما يجري في عملي
					أعتقد أن العمل هو وسيلة لكسب المال فقط
					أرى أن الأنظمة و القوانين التي تصدرها المؤسسة معظمها شكلي
					أرى أن ما حققته من نجاح في وظيفتي لا يشبع طموحاتي

## - مدى انتماء الفقرات لأبعاد مركز الضبط :

البديل	لا تقيس		تقيس		الفقرات
	محتوى	صياغة	محتوى	صياغة	
<b>الضبط الداخلي</b>					
					يرجع حصولي على درجات تقييمية منخفضة من قبل المسؤول إلى تقصيري في بعض المهام
					تجعلني الرغبة في الوصول إلى مناصب عليا بذل قصارى جهدي لتحقيقها
					ألوم نفسي عند ارتكاب الأخطاء في العمل
					حرصي و متابرتي في العمل تزيد من الثقة بيني و بين المسؤول
					أستطيع اتخاذ القرارات دون الرجوع إلى المسؤول
					أتعلم من أخطائي السابقة في مجال عملي
					يمكنني تجنب المشاكل التي قد تقع أثناء أداء عملي
					أستطيع تغيير وجهة نظر المسؤول
					أغفل عن أداء بعض المهام لجهلي بعض القوانين في العمل
					يرجع ما أنا عليه اليوم إلى ما بذلته في السابق
					الطريقة التي أؤدي بها عملي لها علاقة بالمكانة التي أحصل عليها في عملي
					معاملتي الحسنة لزملائي في العمل تجعلهم يحترموني
					يعتمد النجاح في وظيفتي على العمل الجاد
					تعبر العلامات الجيدة التي يقيمني بها المسؤول على الجهد الذي أبذله
					أرى أنه عند وضع الخطط فإني على يقين بقدرتي على تنفيذها

أعتقد أن المشاكل التي أقع فيها ناتجة عن الأخطاء التي أرتكبتها

## الضبط الخارجي

لا أستطيع النجاح في عملي ما لم أكن شخصا محظوظا

أعتمد على النجاح في كسب ود رئيسي المباشر أكثر مما أعتمد على التعامل معه في أداء المهام

من أحسن الطرق لحل المشاكل مع زملائي هي عدم التفكير فيها

أشعر بخوف من مواجهة أصحاب المحلات و المتاجر

أتقاضى عن رصد بعض المخالفات تجنباً للمشاكل التي تقع بيني و بين أصحاب المحلات و المتاجر

افتقار المؤسسة لبعض التجهيزات يعيق عملي

يتدخل الحظ في حصولي على علامة كاملة من قبل المسؤل

أفضل أن أكون محضوضا في عملي على أن أكون مثابرا

أرى أن التخطيط لمستقبلي المهني لا يكلفني جهد فللحظ دور كبير في حياتنا

أعجز عن تغيير الأحداث التي تحدث لي لأنها مقدرة سلفا

يرجع نجاحي أو فشلي في عملي للقضاء و القدر

يستند تقييم المسؤل على عدم المساواة بين العمال

أرى أن العقبات التي تصادفني في العمل تكون بسب حظي السيئ

من الصعب أن تعرف إذا كان شخص ما يحبك حقا أم لا

أشعر أنني لا أستطيع التحكم في الاتجاه الذي تسير فيه حياتي المهنية

أرى أنه لا أحد يقدر قيمة الجهد الذي أبذله في عملي

الملحق رقم (2) الأداة بعد تعديلها حسب رأي المحكمين.

مقياس الاغتراب الوظيفي بعد التعديل :

البديل	لا تقيس		تقيس		
	محتوى	صياغة	محتوى	صياغة	
<b>العجز</b>					
					أعجز عن المشاركة في اتخاذ القرارات التي تخص عملي
					أفضل في إقناع الآخرين بوجهة نظري مهما كانت صحيحة
					أشعر أنني غير قادر على التحكم في انفعالاتي (كالقلق - التوتر )
					أشعر أنني غير قادر على توظيف قدراتي و إمكانياتي في المجال المهني
					يصعب علي اتخاذ أي قرار يتعلق بمستقبلي الوظيفي
					تواجهني صعوبات في إتمام الأعمال الموكلة لي
					أعجز عن إيجاد حلول للمشاكل التي تعترضني في عملي
<b>العزلة الاجتماعية</b>					
					أشعر أنني غريب بين زملائي في العمل
					أحس أنني مفروض على زملائي في العمل
					أفضل العمل في أي وظيفة أخرى غير التي أشغلها
					أشعر بوحدة طوال فترة تواجدي في العمل
					علاقاتي بزملائي في العمل محدودة
					أفضل العمل الفردي على العمل الجماعي
					أرى أن مشاركتي في الأنشطة التي تنظمها المؤسسة محدودة جدا
<b>اللامعيارية</b>					
					ألجأ إلي التحايل في حل المشاكل التي تواجهني في العمل
					لا أتقيد بالسلم الإداري للوصول إلى أهدافي
					أرى أن القوانين تطبق على الضعفاء فقط
					أرى أن الوفاء و الإخلاص في العمل لا قيمة له في المؤسسة التي أعمل بها
					لا أكثرث بالنظام الداخلي للمؤسسة

					التقيد بالمسؤولية شعور متعب في المؤسسة التي أعمل بها
					أرى أنه ليس من المهم أن أكون متعاوناً حتى لا استغل من قبل الآخرين
<b>اللامعنى</b>					
					سواء نجحت أم فشلت في عملي فلأمر عند سواء
					أرى أن الاجتهاد في العمل مضية للوقت
					أشعر بالملل و الروتين في أداء مهامي
					لا أهتم بما يجري في عملي
					أعتقد أن العمل هو وسيلة لكسب المال فقط
					أرى أن الأنظمة و القوانين التي تصدرها المؤسسة معظمها شكلي
					أرى أن ما حققته من نجاح في وظيفتي لا يشبع طموحاتي

مقياس مركز الضبط بعد التعديل :

البديل	لا تقيس		تقيس		الفقرات
	محتوى	صياغة	محتوى	صياغة	
<b>الضبط الداخلي</b>					
					يرجع حصولي على درجات تقييمية منخفضة من قبل المسؤول إلى تقصيري في بعض المهام
					تجعلني الرغبة في الوصول إلى مناصب عليا بذل قصارى جهدي لتحقيقها
					ألوم نفسي عند ارتكاب الأخطاء في العمل
					حرصى و متابرتي في العمل تزيد من الثقة بيني و بين المسؤول
					ترجع القرارات التي أتخذها في العمل إلى الخبرة التي أكتسبها
					أتعلم من أخطائي السابقة في مجال عملي
					يمكنني تجنب المشاكل التي قد تقع أثناء أدائي لعملي
					أستطيع تغيير وجهة نظر المسؤول
					أغفل عن أداء بعض المهام لجهلي بعض القوانين في العمل
					يرجع ما أنا عليه اليوم إلى ما بذلته في السابق
					الطريقة التي أؤدي بها عملي لها علاقة بالمكانة التي أحصل عليها في عملي
					معاملتي الحسنة لزملائي في العمل تجعلهم يحترموني
					يعتمد النجاح في وظيفتي على العمل الجاد

					تعبر العلامات الجيدة التي يقيمني بها المسؤول على الجهد الذي أبدله
					أرى أنه عند وضع الخطط فإنني على يقين بقدرتي على تنفيذها
					أعتقد أن المشاكل التي أقع فيها ناتجة عن الأخطاء التي أرتكبها
<b>الضبط الخارجي</b>					
					لا أستطيع النجاح في عملي ما لم أكن شخصا محظوظا
					أعتمد على النجاح في كسب ود المسؤول أكثر مما أعتمد على أداء المهام
					من أحسن الطرق لحل المشاكل في العمل هي تجاهلها
					يعتمد مستقبلي الوظيفي على مدى علاقتي بالمسؤولين في العمل
					يرجع تقصيري في بعض المهام إلى إهمال المؤسسة في تبليغنا بالقوانين الجديدة
					افتقار المؤسسة لبعض التجهيزات يعيق عملي
					يتدخل الحظ في حصولي على علامة كاملة من قبل المسؤول
					أفضل أن أكون محظوظا في عملي على أن أكون مثابرا
					أعتقد أن أسهل وسيلة للترقية هي الوساطة و المحسوبية
					أعجز عن تغيير الأحداث التي تحدث لي لأنها مقدرة سلفا
					يرجع نجاحي أو فشلي في عملي للقضاء و القدر
					يستند تقييم المسؤول على عدم المساواة بين العمال
					أرى أن العقبات التي تصادفني في العمل تكون بسبب حظي السيئ
					أعتقد أنه من الصعب أن أعرف إذا كان زملائك في العمل يحترموني أم لا
					أشعر أنني لا أستطيع التحكم في الاتجاه الذي تسير فيه حياتي المهنية
					الأحداث التي ترجع إلى الصدفة لها دور كبير في حياتي المهنية

## الملحق رقم (3) الصورة النهائية لأداة الدراسة

جامعة قاصدي مربح — اح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

تخصص علم النفس تنظيم وعمـل

الموسم الجامعي : 2014 . 2015

### استبيان

السلام عليكم رحمة الله تعالى وبركاته .....

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر علم النفس تنظيم وعمل ، يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم التعاون معنا بغرض إفادتنا في جمع المعلومات ذات الصلة ببحثنا، فالرجاء التكرم بمنحنا جزءا من وقتكم في ملء هذه الاستبانة و ذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن رأيكم ، راجين منكم الإجابة على كل الفقرات ، و نخطبكم علما بأن ما تدلون به من إجابات سيحاط بالسرية التامة و لا يستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ، و إننا نشكر لكم تعاونكم و نتمنى لكم دوام التوفيق .

بيانات شخصية :

الجنس :  ذكر  أنثى

السن :

نوع الوظيفة : أسلاك تقنية  أسلاك مشتركة

سنوات العمل :

مثال توضيحي :

الفقرة	أوافق تماما	أوافق نوعا ما	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
راتبي الشهري كافي لسد حاجياتي		X			

عند قراءتك لهذه الفقرة ووجدت أنها تنطبق عليك ضع علامة (X) تحت خانة البديل (أوافق)

شكرا على تعاونكم معنا .

الرقم	الفقرات	بدائل الإجابة			
		أوافق تماماً	أوافق نوعاً ما	محايد	لا أوافق إطلاقاً
1	أعجز عن المشاركة في اتخاذ القرارات التي تخص عملي				
2	أشعر أنني غريب بين زملائي في العمل				
3	ألجأ إلى التهايل في حل المشاكل التي تواجهني في العمل				
4	سواء نجحت أم فشلت في عملي فلأمر عند سواء				
5	أفشل في إقناع الآخرين بوجهة نظري مهما كانت صحيحة				
6	أحس أنني مفروض على زملائي في العمل				
7	لا أتقيد بالسلم الإداري للوصول إلى أهدافي				
8	أرى أن الاجتهاد في العمل مضبغة للوقت				
9	أشعر أنني غير قادر على التحكم في انفعالاتي (كالقلق - التوتر)				
10	أفضل العمل في أي وظيفة أخرى غير التي أشغلها				
11	أرى أن القوانين تطبق على الضعفاء فقط				
12	أشعر بالملل و الروتين في أداء مهامي				
13	أشعر أنني غير قادر على توظيف قدراتي و إمكانياتي في المجال المهني				
14	أشعر بوحدة طوال فترة تواجدي في العمل				
15	أرى أن الوفاء و الإخلاص في العمل لا قيمة له في المؤسسة التي أعمل بها				
16	لا أهتم بما يجري في عملي				
17	يصعب علي اتخاذ أي قرار يتعلق بمستقبلي الوظيفي				
18	علاقاتي بنملائي في العمل محدودة				
19	لا أكره النظام الداخلي للمؤسسة				
20	أعتقد أن العمل هو وسيلة لكسب المال فقط				
21	تواجهني صعوبات في إتمام الأعمال الموكلة لي				
22	أفضل العمل الفردي على العمل الجماعي				
23	التقيد بالمسؤولية شعور متعب في المؤسسة التي أعمل بها				
24	أرى أن الأنظمة و القوانين التي تصدرها المؤسسة معظمها شكلي				
25	أعجز عن إيجاد حلول للمشاكل التي تعترضني في عملي				
26	أرى أن مشاركتي في الأنشطة التي تنظمها المؤسسة محدودة جدا				
27	أرى أنه ليس من المهم أن أكون متعاوناً حتى لا استغل من قبل الآخرين				
28	أرى أن ما حققته من نجاح في وظيفتي لا يشبع طموحاتي				
الرقم	الفقرات	بدائل الإجابة			

لا أوافق على الإطلاق	لا أوافق	محايد	أوافق نوعا ما	أوافق تماما		
					يرجع حصولي على درجات تقييمية منخفضة من قبل المسؤول إلى تقصيري في بعض المهام	1
					لا أستطيع النجاح في عملي ما لم أكن شخصا محظوظا	2
					تجعلني الرغبة في الوصول إلى مناصب عليا بذل قصارى جهدي لتحقيقها	3
					أعتمد على النجاح في كسب ود المسؤول أكثر مما أعتمد على أداء المهام	4
					ألوم نفسي عند ارتكاب الأخطاء في العمل	5
					من أحسن الطرق لحل المشاكل في العمل هي تجاهلها	6
					حرصي و مثابرتي في العمل تزيد من الثقة بيني و بين المسؤول	7
					يعتمد مستقبلي الوظيفي على مدى علاقتي بالمسؤولين في العمل	8
					ترجع القرارات التي أتخذها في العمل إلى الخبرة التي أكتسبها	9
					يرجع تقصيري في بعض المهام إلى إهمال المؤسسة في تبليغنا بالقوانين الجديدة	10
					أتعلم من أخطائي السابقة في مجال عملي	11
					افتقار المؤسسة لبعض التجهيزات يعيق عملي	12
					يمكنني تجنب المشاكل التي قد تقع أثناء أدائي لعملي	13
					يتدخل الحظ في حصولي على علامة كاملة من قبل المسؤول	14
					أستطيع تغيير وجهة نظر المسؤول	15
					أفضل أن أكون محظوظا في عملي على أن أكون مجدا	16
					أغفل عن أداء بعض المهام لجهلي بعض القوانين في العمل	17
					أعتقد أن أسهل وسيلة للترقية هي الوساطة و المحسوبية	18
					يرجع ما أنا عليه اليوم إلى ما بذلته في السابق	19
					أعجز عن تغيير الأحداث التي تحدث لي لأنها مقدره سلفا	20
					الطريقة التي أودي بها عملي لها علاقة بالمكانة التي أحصل عليها في عملي	21
					يرجع نجاحي أو فشلي في عملي للقضاء و القدر	22
					معاملتي الحسنه لزملائي في العمل تجعلهم يحترموني	23
					يستند تقييم المسؤول على عدم المساواة بين العمال	24
					يعتمد نجاحي في وظيفتي على العمل الجاد	25
					أرى أن العقبات التي تصادفني في العمل تكون بسبب حظي السيئ	26
					تعبير العلامات الجيدة التي يقيمني بها المسؤول على الجهد الذي أبذله	27
					أعتقد أنه من الصعب أن أعرف إذا كان زملائي في العمل يحترموني أم لا	28
					أرى أنه عند وضع الخطط فإنني على يقين بقدرتي على تنفيذها	29
					أشعر أنني لا أستطيع التحكم في الاتجاه الذي تسير فيه حياتي المهنية	30
					أعتقد أن المشاكل التي أقع فيها ناتجة عن الأخطاء التي ارتكبتها	31
					الأحداث التي ترجع إلى الصدفة لها دور كبير في حياتي المهنية	32

الملحق رقم (4) نتائج الدراسة الاستطلاعية باستخدام spss .

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

ثبات التجزئة النصفية لمقياس الاغتراب الوظيفي:

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.529
		N of Items	14 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	.794
		N of Items	14 <sup>b</sup>
	Total N of Items		28
Correlation Between Forms			.609
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.757
	Unequal Length		.757
Guttman Split-Half Coefficient			.734

a. The items are: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014.

b. The items are: VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023, VAR00024, VAR00025, VAR00026, VAR00027, VAR00028.

ثبات ألفا كرونياخ لمقياس الاغتراب الوظيفي :

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	28

ثبات ألفا كرونباخ لمقياس مركز الضبط :

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.741	32

ثبات التجزئة النصفية لمقياس مركز الضبط :

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.489
		N of Items	16 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	.415
		N of Items	16 <sup>b</sup>
	Total N of Items		32
Correlation Between Forms			.647
Spearman-Brown	Equal Length		.786
Coefficient	Unequal Length		.786
Guttman Split-Half Coefficient			.785

a. The items are: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016.

b. The items are: VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023, VAR00024, VAR00025, VAR00026, VAR00027, VAR00028, VAR00029, VAR00030, VAR00031, VAR00032.

نتائج صدق المقارنة الطرفية لمقياس الاغتراب الوظيفي :

**Group Statistics**

	VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001	1.00	11	96.9091	5.28118	1.59234
	2.00	11	55.3636	9.70848	2.92722

**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
VAR00001	Equal variances assumed	2.638	.120	12.468	20	.000	41.54545	3.33229	34.59443	48.49648
	Equal variances not assumed			12.468	15.442	.000	41.54545	3.33229	34.46051	48.63040

نتائج صدق المقارنة الطرفية لمقياس مركز الضبط :

**Group Statistics**

	VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001	1.00	11	126.4545	3.07778	.92799
	2.00	11	102.8182	7.93496	2.39248

**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
VAR00001	Equal variances assumed	35.411	.000	9.211	20	.000	23.63636	2.56615	18.28347	28.98926
	Equal variances not assumed			9.211	12.942	.000	23.63636	2.56615	18.09002	29.18270

الملحق رقم (5) نتائج الدراسة الأساسية باستخدام spss .

اختبار ( ت ) لدلالة الفروق في الاعترا ب الوظيفي لدى العمال حسب متغير الجنس

Group Statistics

VAR00001	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاعترا ب1 1.00	52	78.5577	13.13193	1.82107
2.00	43	75.6047	15.92713	2.42886

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
Equal variances assumed	2.931	.090	.991	93	.324	2.95304	2.98081	-2.96626-	8.87234
Equal variances not assumed			.973	81.328	.334	2.95304	3.03573	-3.08675-	8.99283

اختبار ( ت ) لدلالة الفروق في بالاعتراب الوظيفي لدى العمال حسب متغير الأقدمية

Group Statistics

VAR00001	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاغتراب 1.00	64	79.5469	12.29780	1.53722
2.00	31	70.1613	17.32454	3.11158

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
الاغتراب	Equal variances assumed	8.206	.005	3.038	93	.003	9.38558	3.08895	3.25154	15.51963
	Equal variances not assumed			2.704	45.150	.010	9.38558	3.47059	2.39610	16.37507

اختبار ( ت ) لدلالة الفروق في بالاعتراب الوظيفي لدى العمال حسب متغير نوع الوظيفة:

**Group Statistics**

	VAR00005	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00004	5.00	63	79.0952	13.94426	1.75681
	6.00	32	69.9063	14.88528	2.63137

**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
VAR00004	Equal variances assumed	.106	.746	2.967	93	.004	9.18899	3.09659	3.03978	15.33820
	Equal variances not assumed			2.904	58.940	.005	9.18899	3.16394	2.85783	15.52015

اختبار ( ت ) لدلالة الفروق في بالاغتراب الوظيفي لدى العمال حسب متغير السن:

Group Statistics

VAR00001	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاغتراب 1.00	57	79.5439	13.37518	1.77159
2.00	38	70.9211	15.73494	2.55254

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
الاغتراب	Equal variances assumed	2.262	.136	2.867	93	.005	8.62281	3.00748	2.65054	14.59507
	Equal variances not assumed			2.775	70.433	.007	8.62281	3.10709	2.42659	14.81903

## ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى إستكشاف مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عمال المديرية الولائية للتجارة بورقلة ، و التي كان قوامها ( 95 ) عامل و عاملة بمديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي ، كما هدفت الدراسة إلى الكشف عن الفروق في الاغتراب الوظيفي لدى العمال ذوي الضبط الداخلي تبعاً لعدة متغيرات شخصية و تنظيمية (السن - الأقدمية - نوع الوظيفة )، حيث اتبعت الباحثة المنهج الوصفي الاستكشافي، و لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد في جمع بيانات على أداتين صممتا من قبل الباحثة ، الأولى تقيس الاغتراب الوظيفي، أما الأداة الثانية فتقيس مركز الضبط ، و قد تم التأكد من صلاحية الأداتين للاستخدام ، من خلال دراسة خصائصها السيكمترية ، و تم استعمال بعض التقنيات الإحصائية المتمثلة في اختبار(ت)،المتوسط الحسابي ،الانحراف المعياري ، المتوسط النظري ،برنامج Excel .

و تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

1. يشعر عمال مديرية التجارة بورقلة ذوي الضبط الداخلي بمستوى منخفض من الشعور بالاغتراب الوظيفي .
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة بورقلة باختلاف الجنس .
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة ذوي الضبط الداخلي باختلاف ( السن - الأقدمية - نوع الوظيفة ) .

و قد تم مناقشة هذه النتائج في ضوء الدراسات السابقة و الواقع الذي تعيشه العينة و الجانب النظري لمتغيري الدراسة ، و ختم ببعض الاقتراحات .

## Résumé:

Le but de cette étude est de découvrir le degré de l'aliénation fonctionnel chez les travailleurs de la direction du commerce Ouargla ,qui concerné (95) travailleurs soumis au retenir intérieur .Elle avait aussi autre but de découvrir les différences de l'aliénation fonctionnel pour les travailleurs soumis au retenir intérieur dépendent de plusieurs variables de critères personnelles et organisationnelles ( Age ,ancienneté, fonction ) ,cette étude a été subordonné le méthode descriptive, et pour attendre les buts de l'étude on a basé sur la collecte des données sauvant deux méthode conçues par la chercheur, la première mesure l'aliénation fonctionnel et la deuxième mesuré le contre de retenir. On s'est assure la validation des deux méthodes utilisées à travers de étude des propriétés stœchiométriques, et l'utilisation de certaines technique statistiques qui consiste à tester la moyenne numérique, la déviation criterielle, la moyenne théorique , logiciel Excel, ou arrive aux résultats suivant :

- La niveau de l'aliénation fonctionnel chez les travailleurs soumis au retenir intérieur est faible.
- Il n'existe aucune différence statistiquement de ce l'aliénation fonctionnel chez les travailleurs de la direction du commerce Ouargla selon le sexe.
- Il existe des différence statistiquement valable de l' Alienation fonctionnel selon ( Age ,ancienneté, fonction ) .

Il ay eu un débat sur un résultats en rapportance des études présidentes et la réalité par la spécimen et la coté théorique et le présente quelque suggestions