

جامعة زيان عاشور الجلفة



كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية



قسم علم النفس و الفلسفة

الرقم التسلسلي : .....

**مركز الضبط وعلاقته بالإغتراب الوظيفي لدى الموظفين  
المتعاقدين في مؤسسة إتصالات الجزائر - الجلفة -  
(دراسة ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر - الجلفة - )**

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس التنظيم و العمل وتسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

حري سليم

إعداد الطالب:

بوعبدلي دحمان سيدي نائل

بن زيان جلول

لجنة المناقشة:

1. أ ..... رئيسا

2. أ ..... مقرا

3. أ ..... مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021



# شكر و تقدير

لا يسعنا و نحن نضع اللمسات الأخيرة لهذا العمل  
المتواضع

إلا أن نتقدم بكامل شكرنا وعظيم عرفاننا لأصحاب  
الفضل علينا في إتمام هذا العمل ونخص بالذكر أستاذنا  
المشرف الأستاذ الدكتور حربي سليم الذي رافقنا في  
هذا البحث منذ كانت الأفكار في وحي الخيال إلى أن تم  
إنجازها بتوجيهاته النيرة الجممة ، فليجد أسمى عبارات التقدير  
و العرفان .

# إهداء

نهدي ثمرة جهدنا و عملنا إلى :

- والدينا سر نجاحنا في هذه الحياة.
- جميع أخواتنا و إخوتنا الأعزاء.
- إلى جميع الأساتذة الذين ساعدونا في هذا العمل من على رأسهم مشرفنا د.حربي سليم المحترم .
- إلى السيد المدير العام لإتصالات الجزائر الجلفة الذي منحنا فرصة إتمام هذه الدراسة.
- إلى السادة الموظفين في إتصالات الجزائر بالجلفة .
- جميع الأساتذة و طلبة كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية بالجلفة.
- جميع أصدقاء و رفقاء دربنا في هذه الحياة.

\*إليهم جميعا نهدي هذا العمل المتواضع\*

## فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
- شكر وتقدير .....	أ
- إهداء .....	ب
- فهرس المحتويات .....	ج
- فهرس الجداول .....	د
- ملخص الدراسة .....	هـ
- مقدمة .....	و

## الجانب التمهيدي

### الفصل الاول: تقديم موضوع الدراسة

1- الإشكالية .....	01
2- الفرضيات .....	05
3- أهداف الدراسة .....	05
4- أهمية الدراسة .....	06
5- تحديد المفاهيم والمصطلحات .....	07
6- الدراسات السابقة والمشاهدة .....	08

## الباب الاول : الجانب النظري

### الفصل الاول : مركز الضبط

- 12 ..... تمهيد
- 13 ..... 1- مفهوم مركز الضبط (الداخلي-الخارجي)
- 15 ..... 2- مصادر مركز الضبط (الداخلي-الخارجي)
- 16 ..... 3- أبعاد مركز الضبط (الداخلي-الخارجي)
- 17 ..... 4- العوامل المؤثرة في مركز الضبط(الداخلي-الخارجي)
- 19 ..... 5- خصائص الأفراد ذوي الضبط(الداخلي /الخارجي)
- 21 ..... 6- مركز الضبط و نظرية التعلم الاجتماعي
- 24 ..... 7- قياس مركز الضبط
- 27 ..... خلاصة الفصل

### الفصل الثاني: الإغتراب الوظيفي

- 28 ..... تمهيد
- 29 ..... 1- تعريف الإغتراب
- 32 ..... 2- المعالجة النظرية لمفهوم الإغتراب في ضوء النظريات النفسية
- 33 ..... 3- مظاهر الإغتراب
- 36 ..... 4- أنواع الإغتراب
- 53 ..... 5- نتائج الإغتراب
- 54 ..... 6- علاقة الإغتراب الوظيفي بالرضا عن الحياة
- 54 ..... 7- مبادئ قهر الإغتراب
- 57 ..... خلاصة الفصل

## الباب الثاني : الجانب الميداني

### الفصل الاول : إجراءات الدراسة الميدانية

58	تمهيد .....
59	1- منهج الدراسة .....
60	2- الدراسة الإستطلاعية .....
61	3- المجتمع وعينة البحث .....
62	4- أدوات البحث .....
67	5- الأساليب الإحصائية المستخدمة .....
68	خلاصة الفصل .....

## الفصل الثاني

### عرض ومناقشة نتائج الدراسة

69	تمهيد .....
	1- عرض وتحليل نتائج الدراسة .
70	1-1 عرض وتحليل نتائج التساؤل الأول .....
71	1-2 عرض وتحليل نتائج التساؤل الثاني .....
72	1-3 عرض وتحليل نتائج التساؤل الثالث .....
74	1-4 عرض وتحليل نتائج الفرضية الاولى .....
75	1-5 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية .....
	2 مناقشة وتفسير نتائج الدراسة .
75	2-1 مناقشة وتفسير نتائج التساؤل الأول .....
75	2-2 مناقشة وتفسير نتائج التساؤل الثاني .....
76	2-3 مناقشة وتفسير نتائج التساؤل الثالث .....

76	.....	4-2 مناقشة وتفسير الفرضية الأولى
76	.....	5-2 مناقشة وتفسير الفرضية الثانية
79	.....	- استنتاج عام
80	.....	- خاتمة
81	.....	- المصادر المراجع
83	.....	- الملاحق

## فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
65	يوضح نتائج معامل ثبات مقياس مركز الضبط بألفا كرونباخ.	01
70	يمثل العينة من ناحية الجنس.	02
71	يمثل الحالة الإجتماعية للعينة.	03
72	يمثل طبيعة العمل بالنسبة للعينة.	04
73	يمثل السن بالنسبة للعينة.	05
75	يمثل اختبار اختبار تي تست لعينتين مستقلتين.	06
76	يبين نتائج تحليل التباين احادي للفروق في مستوى مركز الضبط تعزى لمتغير السن.	07
77	يمثل اختبار اختبار تي تست لعينتين مستقلتين.	08
78	يمثل اختبار اختبار تي تست لعينتين مستقلتين.	09



## فهرس الشكل

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
70	دائرة نسبية تمثل الجنس.	01
71	دائرة نسبية تمثل الحالة الإجتماعية.	02
72	يمثل اعمدة بيانية لطبيعة العمل العينة.	03
73	اعمدة بيانية تمثل السن .	04

## ملخص الدراسة

### عنوان الدراسة :

مركز الضبط وعلاقته بلاغتراب الوظيفي لدى الموظفين المتعاقدين في مؤسسة اتصالات الجزائر

دراسة مركز الضبط وعلاقته بلاغتراب الوظيفي بين الموظفين المتعاقدين في مؤسسة اتصالات الجزائر بين قياس الضبط الداخلي والخارجي وعلاقته بلاغتراب الوظيفي .

### هدفت الدراسة :

للتعرف على مستوى الضبط إن كان داخلي او خارجي وعلاقته بلاغتراب الوظيفي لدى الموظفين المتعاقدين في مؤسسة اتصالات الجزائر - الجلفة - وكذا التعرف على أنماط مركز الضبط والاعتراب الوظيفي، كما هدفت الدراسة الى التحقق من وجود فروق بين الموظفين المتعاقدين في المؤسسة في مركز الضبط ( داخلي و خارجي ) وعلاقته بلاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الجنس و السن و طبيعة العمل والحالة الإجتماعية .

### أداة الدراسة :

-مقياس الضبط طوره (عماد الدين كفاي) .

-مقياس الإغتراب الوظيفي تم اعداد من طرف الباحث ( منصور بن زاهي ) قسم علم النفس جامعة قسنطينة .

### عينة الدراسة :

تكونت العينة من 60 موظف متعاقد في مؤسسة اتصالات الجزائر.

### نتائج الدراسة :

أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى تحديد علاقة مركز الضبط بلاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير جنس الموظفين ، كما أظهرت النتائج كذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تحديد علاقة مركز الضبط بلاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير سن الموظفين ، وأظهرت أيضا وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى تحديد وجهة مركز الضبط وعلاقته بلاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية للموظفين توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تحديد وجهة مركز الضبط وعلاقته بلاغتراب تعزى لمتغير طبيعة العمل للموظفين.

## 1 / الإشكالية:

يعتبر الاغتراب أحد الموضوعات التي باتت تفرض نفسها، تستحوذ على اهتمام الفلاسفة و علماء النفس و علماء الاجتماع و الأدباء، و قد عكست هذه الأعمال مدى إلحاح فكرة الاغتراب على ذهن الإنسان و تفكيره؛ و مدى طغيان صيغة الاغتراب على العلاقات بين الإنسان و غيره من أفراد المجتمع، حتى أن الكثير من المفكرين يصفون هذا العصر بعدة أوصاف حيرتهم فصاغوها في شكل تساؤلات منها :هل هو عصر العلم و التكنولوجيا؟ أو عصر الذرة و الرعب النووي؟ أم عصر الاغتراب والقلق و الوحدة؟ و في ضوء ذلك فهم يرون أن أزمة الإنسان المعاصر إنما ترجع في صميمها إلى اغترابه عن الطبيعة؛ و عن الآخرين بل حتى عن ذاته؛ لذلك يحدث الصراع و التوتر بين الفرد و واقعه الخارجي و يسوء توافقه مع نفسه و مع الآخرين. وحينما يضعف الانتماء؛ و يشوبه الخلل؛ فإن ذلك يشير إلى وجود الاغتراب باعتباره المقابل السلبي للانتماء؛ و دلالة على نزيف الوعي و أزمة الهوية، حيث يشير الاغتراب إلى افتقار العلاقات و خاصة عندما تكون هذه العلاقات متوقعة؛ وهي حالة يبدو فيها الأشخاص و المواقف الشائعة غريبة. (Englilish H.B.et English AC. 1958)

والحقيقة أن ظاهرة الاغتراب ظاهرة مرضية ميزت هذا العصر مع اختلاف المجتمعات، فالتحدي والفشل و الإدمان و المخدرات والاعتصاب... الخ ما هي إلا مؤشرات لما يعانيه البعض من إحساس بالاغتراب . (عفاف عبد المنعم، 1988، 02)

وقد تعدت هذه الظاهرة حتى مست المنظمة مما أدى ب سكوت W.R .SCOTT إلى تصنيفها ضمن الأمراض التنظيمية غير أن هذه الظاهرة لم تلق الاهتمام الكافي من علماء النفس العمل و السلوك التنظيمي مقارنة بالاهتمام الذي لقيته من طرف علماء التربية و علماء النفس الاجتماعيين، حيث تعددت الدراسات و البحوث التي تناولت ظاهرة الشعور بالاغتراب نذكر على سبيل المثال دراسة جور دوين Godwin 1972 حول الاغتراب لدى طلاب الجامعة، ركزت هذه الدراسة على كشف العلاقة بين الاغتراب وبعض متغيرات الشخصية، وكذا دراسة " رأفت عبد الباسط 1993" التي تناول فيها علاقة الاغتراب بالجنس، وتلتها دراسات عديدة كان الهدف منها إعداد مقاييس لقياس الاغتراب . كما اهتمت بعض الدراسات بتحديد أبعاد الاغتراب على غرار

دراسة" ملفان سيمان." وإن كنا قد أشرنا إلى أن ظاهرة الاغتراب في المجال التنظيمي لم تلق الاهتمام الكافي من طرف المختصين في علم النفس العمل و السلوك التنظيمي، هذا لا يعني انعدامها بتاتا، بل هناك بعض الدراسات التي حاولت نزع الغطاء عن هذا المصطلح، حيث كانت أول بداية لتناول ظاهرة الاغتراب في مجال العمل في كتابات" ماركس "الذي أشار إلى اغتراب العامل عن وسائل الإنتاج وذلك لأسباب موضوعية كامنة في علاقات الإنتاج ونسق السيادة الطبقي، مما يؤدي إلى انفصالهم عن العمل و الإنتاج، كما يؤدي في نفس الوقت إلى اغترابهم عن الطبيعة و عن ذاتهم كذلك. ( مجدي أحمد عبد الله 2003 ص318 )

ثم تلتها دراسات عديدة حاولت إعطاء مفهومها أو تعريفها للاغتراب الوظيفي من بينها دراسة "ملفن سيمان " الذي حاول من خلالها تحديد مجموعة من الأبعاد المعبرة عن ظاهرة الاغتراب الوظيفي حيث حدد خمسة أبعاد للاغتراب وهي:

( العجز - اللامعنى - الانعزالية - اللامعيارية - و الاغتراب عن الذات )

(Seemen.M 284.1959)

وبعد ذلك جاءت دراسات عديدة اهتمت بموضوع الاغتراب الوظيفي منها دراسة" شيبارد " و آخرين 1982 حول علاقة الاغتراب بالرضا المهني لدى عينة مكونة من 305 عاملا أمريكيا يعملون في مصفاة للبتروول، و مصنع للسيارات، و 294 عاملا كوريا جنوبيا يعملون في مصفاة للبتروول، و في قسم التجميع، وفي مصنع للسيارات قرب العاصمة الكورية، و قد أكدت النتائج أن العمال في نظام الإنتاج الميكانيكي أكثر اغترابا؛ و أقل رضا في عملهم من الآخرين في نظام الإنتاج الحرفي والآلي. كما أن العمال الكوريين أكثر اغترابا؛ و أقل شعورا بالرضا من العمال الأمريكيين.

( خير الله عصار، 1982 )

كذلك من الدراسات التي اهتمت بموضوع الاغتراب الوظيفي دراسة" موشي بناي"، و " جاكوب وايسبرغ 1995 "حول ظاهرة الاغتراب في القطاعات العمومية والخاصة بروسيا، و قد كان هدف الدراسة هو معرفة مستوى الشعور بالاغتراب الذاتي و الاجتماعي لدى عينة من العمال الروس في القطاعات الخاصة و العمومية، وقد أفضت نتائج الدراسة إلى أن العمال الذين ينتمون إلى القطاع الخاص أكثر اغترابا ذاتيا و اجتماعيا من العمال الذين ينتمون إلى القطاع العام.

(BANAI, M. et WEISBERG, J 1995)

ومن بين الدراسات كذلك دراسة" انكوني "و" كيللي 1999"، حيث كان الهدف منها هو محاولة معرفة علاقة الشعور بالاغتراب بالتحكم و الدافعية لتطبيق القانون، و قد أجريت هذه الدراسة على عينة قوامها 272 قائدا للشرطة لدى 11 وكالة خاصة بتطبيق القانون بجنوب مدينة ميشجن بالولايات المتحدة الأمريكية، و قد خلصت نتائج الدراسة إلى أن ارتباطا سالبا بين كل من الشعور بالاغتراب و التحكم، و كذا الشعور بالاغتراب و الدافعية إلى تطبيق القانون.

(Ankony. R.C.et Kelly.TM 1999)

كما أن هناك بعض الدراسات العربية التي اهتمت بموضوع الاغتراب الوظيفي، منها دراسة "عويدات 1993" حول مظاهر الاغتراب عند معلمي المرحلة الثانوية في الأردن، حيث تكونت عينة الدراسة من 966 معلم و معلمة في المدارس الحكومية، توصلت نتائج الدراسة إلى أن ظاهرة الاغتراب الوظيفي شائعة جدا لدى أفراد عينة الدراسة، و قد كان عامل الجنس هو العامل الوحيد من بين العوامل المستقلة الذي أظهر أثرا ذا دلالة إحصائية على الاغتراب، حيث أن الذكور أكثر اغترابا من الإناث. (عويدات، 1993)

وكذلك من الدراسات العربية التي اهتمت بالموضوع، دراسة" عنوز 1999" حول الاغتراب الوظيفي ومصادره وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية في القطاع الصحي الأردني لدى عينة عشوائية تكونت من ( 218 ) من الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية، إقليم الشمال وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :وجود فروق دالة إحصائية عند المستوى 0.05، بين الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى الممرضين حسب متغيرات العمر، والمستشفى الذي يعمل به الممرض. كما بينت النتائج أيضاً عدم وجود فروق دالة إحصائية عند المستوى 0.05، بين الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى الممرضين حسب متغيرات الجنس، سنوات الخبرة، الراتب الشهري، الحالة الاجتماعية والقسم الذي يعمل به الممرضون بالمستشفيات . ( عنوز، 1999 )

إلا أن هذه الدراسات لم تولي أهمية كبيرة للبحث في علاقة الاغتراب الوظيفي ببعض الجوانب النفسية الإنسانية التي تعتبر المحركات الأساسية لسلوك الفرد داخل المنظمة على سبيل المثال لا الحصر القيم و الاتجاهات و الادراكات والدوافع النفسية و الاجتماعية، و هنا نقف قليلا عند موضوع مركز الضبط ويعد سمة من أهم سمات الشخصية التي حظيت بإهتمام الباحثين

والدارسين في علم النفس الإجتماعي والشخصية وتعديل السلوك لاسيما في الأونة الأخيرة وهذا ما أكدته بعض الدراسات المعاصرة التي تناولت مركز الضبط إطار العلاقة بطائفة من الظواهر التي تتضمن أبعاداً شخصية وعمليات معرفية ونفسية، وهذا ما أكدته دراسة "Verma" (1986) حول علاقة كل من قوة الأنا ومصدر الضبط الداخلي والإتزان والذكاء الإنفعالي والدافعية للإنجاز التي توصلت الى أنه يوجد إرتباط دال إيجابياً بين المتغيرات الأربع، كما أكدت دراسة "سمية مزغيش" (2010) بعنوان العجز المكتسب لدى البطالين ذوي مركز التحكم الداخلي و الخارجي - دراسة مقارنة بين الذكور والاناث - على تأثير عامل الجنس في تحديد طبيعة مركز الضبط داخلياً كان أو خارجياً وهذا ما يدعم فرضيات الدراسة الحالية، إذ يتبين للمطلع على الأبحاث التي إهتمت بمركز الضبط إرتباطه بمتغيرات نفسية وإجتماعية تعد إيجابية منها : الصحة النفسية ،التوافق النفسي ،التحصيل العالي . . إلخ. (فهمي، 1970، 121)

وما لهذه السمة من قدرة على التنبؤ بدوافع الفرد وأدائه وسلوكه في مواقف الحياة المتباينة، التجريبية منها الإجتماعية ،كما أنها أحد الجوانب المهمة في تنظيم التوقعات الإنسانية وتحديد مصادرها، فضلا عن كونها أحد المكونات الإرتباطية بين سلوك الفرد وما يحدث بعده من نتائج تساعده على أن ينظر إلى إنجازاته و أعماله، وإلى نجاحه أو فشله على ضوء قدراته وما يستطيع القيام به من مجهودات مبذولة، ومثابرة في تحقيق أهدافه وما يرجوه من نتائج لسلوكه وما يتخذه من قرارات حيال هذا السلوك (النيال، 1994، 539).

ويعد مفهوم الضبط من المفاهيم الأكثر شيوعاً في علم النفس الإجتماعي والشخصية وذلك لقدرته على التنبؤ بدوافع الفرد وسلوكه في مواقف الحياة المختلفة، كما أنه يساعد في تنظيم التوقعات الإنسانية ومصادرها، بالإضافة الى ذلك فإنه يمثل أحد المكونات التي تساعد على معرفة العلاقة بين سلوك الفرد ونتيجة هذا السلوك، ومدى عزوه لإنجازاته و أعماله ونجاحه فيها او فشله ،سواء على ضوء قدرته او قدرات الآخرين. (العفاري، 2011، 2)

بناءً على ما تم عرضه تأتي هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية :

- هل هناك علاقة بين مركز الضبط (الداخلي - الخارجي) والاغتراب الوظيفي بين الموظفين

المتعاقدين والموظفين المرسمين في مؤسسة إتصالات الجزائر ؟

## 2/ الفرضيات :

### الفرضية العامة :

- توجد علاقة بين مركز الضبط (الداخلي - الخارجي) والاغتراب الوظيفي بين الموظفين

المتعاقدين والموظفين المرسمين في قطاع إتصالات الجزائر ؟

الفرضيات الاجرائية :

- يؤثر جنس الموظفين المتعاقدين في تحديد علاقة مركز الضبط بالاغتراب الوظيفي في مؤسسة إتصالات الجزائر .

- يتاثر مركز الضبط بعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى الموظفين المتعاقدين في مؤسسة إتصالات الجزائر بمتغير الجنس .

- يتاثر مركز الضبط بعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى الموظفين المتعاقدين في مؤسسة إتصالات الجزائر بمتغير الحالة الاجتماعية .

- توجد فروق في مركز الضبط بي الموظفين المتعاقدين في مؤسسة إتصالات الجزائر حسب طبيعة الوظيفة .

- تؤثر طبيعة العمل لدى الموظفين المتعاقدين في تحديد وجهة مركز الضبط في مؤسسة إتصالات الجزائر .

## 3/ أهداف البحث :

تكمن الغاية من دراسة الموضوع اوظاهرة في البحوث العلمية بالدرجة الاولى في تعود الباحث عن التتقيب عن الحقائق .

واكتشاف افاق جديدة من المعرفة في مواضيع يظهر شغفه بها و حبه للتعلم فيها و تسليط الضوء

على الجوانب المراد كشفها و بصفة عامة . نستطيع القول ان مجمل اهدافنا التي نرمي اليها من

خلال هذا الموضوع تتلخص فيما يلي :

- التعرف على علاقة مركز الضبط بالاغتراب الوظيفي داخل المؤسسات .
- التعرف على معوقات مركز الضبط وعلاقته بالاغتراب الوظيفي بين الموظفين داخل المؤسسة .
- معرفة الاسباب التي تؤدي الى ظاهرة الاغتراب الوظيفي بين العاملين .
- معرفة الاثار المتوقعة من وجود ظاهرة الاغتراب على مركز الضبط .
- معرفة الحلول التي تساعد على القضاء و الحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي و السير الحسن .
- استكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر علم النفس تنظيم و عمل .

#### 4/أهمية البحث :

كل دراسة أكاديمية أهميتها التي تدفع الباحث إلى سبر أغوارها ومحاولة التوصل إلى نتائج تجيب على تساؤلاته، ويكون طريقه في ذلك الأدوات المختلفة للبحث العلمي و مناهجه مع إستخدامه بطريقة علمية موضوعية، والبحث العلمي في علم النفس يسعى لتحقيق هدفين رئيسيين أولهما علمي والثاني عملي.

\* فمن الناحية العلمية :

- تشكل الدراسة إضافة معرفية لموضوع مركز الضبط وعلاقته بالاغتراب الوظيفي ، وذلك من حيث إبراز العلاقة بين هذه المتغيرات نظراً لعدم وجود دراسات محلية تناولت هذا الموضوع، كما أنها تعرف المربين وتلفت انتباههم إلى أهمية هذه العلاقة، ليس في المراحل الأولى من التعليم وإنما في مراحل التعليم الجامعي.

- كونه تناول متغير مهم لدى عينة من الموظفين المتعاقدين، حيث أن الموظف خلال هذه المرحلة يتحتم عليه إتخاذ قرار مهني مصيري على مستواه العلمي والعملي في المستقبل.

\* ومن الناحية العملية نجد:

- أن نتائج الدراسة الحالية سوف تساعد في تصميم بعض البرامج المهنية الموجهة للموظفين غرض تنمية القدرة على إتخاذ القرار والمسؤولية الشخصية.



- الإستفادة من نتائج الدراسة في وضع تصور علمي وعملي لتوجيه الموظفين و إرشادهم نحو الوظائف التي يلتحقون بها وفق القرار المهني السليم.
- عقد الدورات التدريبية والندوات العلمية للموظفين التي تسعى لتحقيق المزيد من مركز الضبط الداخلي لهم والحد من الاغتراب الوظيفي .
- كما أن دراسة علاقة مركز الضبط بالاغتراب الوظيفي لدى الموظفين المتعاقدين تعتبر من الموضوعات قليلة التداول بين الباحثين، وبالتالي فإنها تفيد في تحقيق المزيد من الفهم لطبيعة المجتمع الدراسة وخصائصه .

## 5/ تحديد المفاهيم و المصطلحات :

**5-1 مفهوم مركز الضبط:** يعتبر مركز الضبط بعدا من أبعاد الشخصية ،مرتبط بالاعتقاد في مصدر التعزيز، ويتحكم في العديد من أنواع السلوك ، ويتضمن بعدين :

**الضبط الداخلي :** وهو الدرجة التي يتحصل عليها الفرد في مقياس روتر للضبط الداخلي-الخارجي

ما بين (0-8) درجات ، ويتمثل في إعتقاد الفرد أن الأحداث المهمة التي تحدث في حياته سواء انت إيجابية أو سلبية هي من صنع يديه ولا دخل للقدر والصدفة والأشخاص في ذلك.

**الضبط الخارجي :** وهو الدرجة التي يتحصل عليها الفرد في مقياس روتر للضبط الداخلي الخارجي ما بين (9-23) درجة ، ويتمثل في إعتقاد الفرد أن الأحداث المهمة والسيئة التي تحدث له هي بفعل فاعل أي نتيجة صدفة أو قدر وغيره ..

## 5-2 الاغتراب الوظيفي:

هو ما يعانیه العامل من مظاهر الشعور بالعجز و العزلة و فقد للمعايير، وغياب معنى العمل و التشاؤم و عدم الرضا، و هو الدرجة المرتفعة التي يحصل عليها العامل على مقياس خماسي الأبعاد

لقياس الشعور بالاغتراب الوظيفي وفقا للأبعاد الآتية الذكر .

## 6/ الدراسات السابقة والمثابفة :

6-1 دراسات حول مركز الضبط ( الداخلي-الخارجي) :

\*دراسة علي سليم اليعقوب (1988) :

الدراسة التي طرحها علي سليم اليعقوب (1988) المتعلقة ب " أثر التحصيل الأكاديمي والجنس في مركز الضبط و مفهوم الذات " ، إذ هدفت إلى تقصي أثر التحصيل الدراسي و الجنس على كل من مركز الضبط و مفهوم الذات لدى عينة من (921) طالب و طالبة من طلبة الصف الثالث اعدادي بالمدارس الحكومية في مدينة اربد ، حيث اعتمد الباحث على المعدل التراكمي لأفراد العينة من السجلات المدرسية لتقسيمها إلى ثلاث مجموعات : مجموعة التحصيل المرتفع و مجموعة التحصيل المتوسط و مجموعة التحصيل المنخفض ، كما استخدم مقياس روتر للضبط الداخلي-الخارجي ، و مقياس مفهوم الذات لبيرس-هارس المعربان ليلائما البيئة الأردنية. أظهرت النتائج :

- وجود فروق دالة احصائيا بين متوسطات درجات الطلبة على مقياسي مركز الضبط و مفهوم الذات راجعة إلى التحصيل الأكاديمي.

- وجود فروق دالة احصائيا بين متوسطات درجات الذكور و الإناث على مقياسي مركز الضبط و مفهوم الذات.

-كانت الإناث أكثر ميلا للضبط الخارجي من الذكور ، و مفهوم الذات لديهن أقل منه لدى الذكور.

-وجود فروق دالة احصائيا بين مجموعة الطلبة ذوي التحصيل الأكاديمي المرتفع الذين أظهروا ميلا نحو الضبط الداخلي و طلبة مجموعتي التحصيل المتوسط و المنخفض الذين أبدوا ميلا نحو الضبط الخارجي ، إضافة إلى أن مفهوم الذات لدى الطلبة أصحاب التحصيل الأكاديمي المرتفع أعلى منه لدى أصحاب التحصيل المتوسط و المنخفض ، كما أن مفهوم الذات لدى الطلبة متوسطي التحصيل أعلى منه لدى الطلبة منخفضي التحصيل الأكاديمي.

\* دراسة قام بها **1970 Larry A.Hjelle** تمحورت حول مركز الضبط (الداخلي-الخارجي) كمحدد للتحصيل الأكاديمي ، و قد سعت إلى تقصي العلاقة بين مركز الضبط الداخلي-الخارجي ومستوى التحصيل الأكاديمي ، و قد طبقت على عينة تكونت من (109) طالب و طالبة بالأقسام التمهيدية بجامعة فيلانوفيا، حيث اعتمد الباحث على استخدام مقياس روتر للضبط الداخلي-الخارجي ، و تقديرات الطلبة المتراكمة للتحصيل الأكاديمي ، و أسفرت بذلك النتائج عما يلي:

-عدم وجود اختلاف دال إحصائياً بين درجات الذكور و الإناث في مستوى التحصيل الأكاديمي.

-الذكور أكثر ميلاً للضبط الخارجي من الإناث.

-لا توجد علاقة ارتباطية بين المركز الضبط الداخلي-الخارجي و مستوى التحصيل الأكاديمي للطلبة.

\* دراسة بار-تال و آخرون **1980 Bar-Tal, et al** درس فيها العلاقة بين مقياس مركز الضبط و كل من التحصيل الأكاديمي للطلاب ، مستوى القلق و مستوى الطموح ، حيث استخدم عينة اختيرت عشوائياً مكونة من (2438) طالب و طالبة من الصف الأول الثانوي والذي قسموا إلى مجموعتين الأولى منحدره من قوميات إفريقية و آسيوية و الثانية منحدره من قوميات أوروبية أمريكية إسرائيلية إذ توصلت النتائج إلى أن الطلبة أصحاب الميل إلى الضبط الداخلي كانوا أعلى تحصيلاً أقل قلقاً و أعلى طموحاً مقارنة بنظائرهم من أصحاب الميل إلى الضبط الخارجي.

## 6-2 دراسات حول مركز الاغتراب الوظيفي :

\*دراسة عنوز (1999) :

قام " عبد اللطيف عنوز ( 1999 )" بدراسة حول الاغتراب الوظيفي ومصادره وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية، في القطاع الصحي الأردني في إقليم الشمال .

وقد طبق الباحث مقياس الاغتراب من إعداده - وبعد أن تحقق من صدقه بعرضه على مجموعة من المحكمين، ومن ثباته باستخراج معامل "كرونباخ ألفا" الذي بلغ - ( 87.3 ) على عينة عشوائية تكونت من ( 218 ) من الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية، إقليم

الشمال، حيث شكلت العينة ما نسبته % 53 من مجتمع الدراسة. وبعد انتهاء الباحث من جمع بيانات الدراسة، قام بمعالجتها إحصائياً باستخراج الأعداد والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتم فحص الفرضيات باستخدام اختبار "ت"، واختبار تحليل التباين الأحادي واختبارات إحصائية أخرى.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود فروق دالة إحصائية عند المستوى 0.05، بين الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى الممرضون حسب متغيرات العمر، والمستشفى الذي يعملون فيه. كما بينت النتائج أيضاً عدم وجود فروق دالة إحصائية عند المستوى 0.05، بين الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى الممرضون حسب متغيرات الجنس، سنوات الخبرة، الراتب الشهري، الحالة الاجتماعية والقسم الذي يعمل به الممرضين بالمستشفيات.

#### \* دراسة عويدات (1993):

قام "عبد الله عويدات (1993)" بإجراء دراسة ميدانية حول مظاهر الاغتراب عند معلمي المرحلة الثانوية في الأردن. حيث قام الباحث بتصميم استبيان لقياس مظاهر الاغتراب لدى المعلمين، وبعد أن تحقق الباحث من صدق الاستبيان بعرضها على مجموعة من المحكمين وإخراج مصفوفة معاملات الارتباط للفقرات، ومن ثباتها باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (0.94)، قام بتطبيقها على عينة عشوائية طبقية تكونت من (966) معلم ومعلمة في المدارس الحكومية. وبعد جمع بيانات الدراسة قام الباحث بالمعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج الأعداد، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية واختبار تحليل التباين المتعدد.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها شيوع ظاهرة الاغتراب بدرجة كبيرة لدى أفراد العينة، وقد كان الجنس العامل الوحيد من بين العوامل المستقلة الذي أظهر أثراً ذو دلالة إحصائية، حيث كان الذكور أكثر اغتراباً من الإناث في العينة.

#### \* دراسة "علي وآخرون (1992):

قام "علي السلام علي" و"محمد زعتر (1992)" بإجراء دراسة ميدانية حول الاغتراب الذاتي والقلق العصابي وعلاقتها بتأخر سن الزواج لدى العاملات وغير العاملات.

قام الباحثان بتطبيق مقياس الاغتراب الذي طوره " أحمد حافظ (1980) ومقياس المعوقات الزوجية الذي أعده " محمد عبد الرحمن ( 1984 ) " ، ومقياس القلق الصريح ل"جانيت تيلور" على عينة تكونت من ( 50 ) من العاملات في القطاع الحكومي بمصر، ومن ( 50 ) من غير العاملات .وقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج الأعداد، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية واختبار " ت ."

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية في الدرجة الكلية في مقياس القلق بين الإناث العاملات وغير العاملات لصالح العاملات .وبينت النتائج أيضاً وجود فروق دالة إحصائية بين الإناث العاملات وغير العاملات في بعض أبعاد مقياس الاغتراب السخط، القلق والعدوانية، الانعزال الاجتماعي، ومركزية الذات، وفي بعض أبعاد مقياس المعوقات الزوجية للشباب، وذلك لصالح الإناث العاملات.

#### \* دراسة" فايز الحديدي (1990) :

تناولت الدراسة مظاهر الاغتراب وعوامله لدى طلبة الجامعة الأردنية، أعد الباحث استبياناً كأداة للكشف عن مظاهر الاغتراب، فكون الاستبيان من ستة (6) أبعاد تمثل مظاهر الاغتراب وهي : فقدان المعايير، والانعزال الاجتماعي، وفقدان السيطرة، واللامبالاة، وعدم الانتماء، وفقدان المعنى.اشتملت عينة الدراسة على 275 طالب وطالبة في الجامعة الأردنية اختيرت بطريقة عشوائية.

أما أهم النتائج فهي: انتشار ظاهرة الاغتراب بدرجة ضعيفة لدى % 1.8 من أفراد العينة، و متوسطة بنسبة % 52.3 ، و عالية بنسبة % 45.8 .

و قد أظهرت الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائية بين اغتراب عينة الذكور وعينة الإناث، في حين وجدت فروق دالة إحصائية في انتشار ظاهرة الاغتراب لدى أفراد العينة، تعزى لمتغير المستوى الدراسي، وكان لصالح طلبة السنة الأولى .و دلت النتائج أن طلبة الكليات العلمية يعانون من الاغتراب أكثر من طلبة الكليات الإنسانية.

# الباب الأول : الجانب النظري

## الفصل الأول :مركز الضبط

تمهيد.

- 1- مفهوم مركز الضبط ( الداخلي- الخارجي ) .
- 2- مصادر مركز الضبط ( الداخلي- الخارجي ) .
- 3- أبعاد مركز الضبط ( الداخلي- الخارجي ) .
- 4- بعض العوامل المؤثرة في مركزالضبط ( الداخلي- الخارجي ) .
- 5- خصائص الأفراد ذوي الضبط الداخلي / الخارجي .
- 6- مركزالضبط ونظريةالتعلم الاجتماعي .
- 7- قياس مركزالضبط .

خلاصةالفصل.

## تمهيد :

يُعد مركز الضبط من أبرز العوامل التي تتداخل مع غيرها لتحديد توجهات الفرد وأهدافه المستقبلية، وعلى ذلك يُعد هذا المتغير من بين الموضوعات التي أجمعوا علماء النفس والدارسين في هذا المجال على أهميته، وبدورنا سنخصص هذا الفصل للتطرق إلى أشمل التعريفات لمركز الضبط والعوامل التي تساهم في تشكيله عند الفرد، ثم مكانه في نظرية التعلم الاجتماعي فسمات فئتي الضبط الداخلي والخارجي، أبعاده ومصادره، وأخيرا وسائل قياسه.

## 1/ مفهوم مركز الضبط ( الداخلي -الخارجي ) :

يعتبر مصطلح مركز الضبط من المفاهيم المهمة في علم النفس، وذلك على الرغم من حداثة هذا المفهوم مقارنة بالمفاهيم النفسية الأخرى التي سبق لعلم النفس بمجالاته المتعددة البحث فيها ودراستها، حيث أنه يشكل محور تفاعل بين الفرد وبيئته وبالتالي له اثرا واسعا على سلوكه، ويعد "Julian Rotter" (1954) أول من قدم هذا المفهوم في نطاق نظريته عن التعلم الاجتماعي، ثم قام "Phares" (1957) بتبني هذا المفهوم في دراسات الشخصية حتى أصبح مفهوم وجهة الضبط من الموضوعات واسعة النطاق. (الخنمي، 2000، 25)

وتعددت المصطلحات لمفهوم وجهة الضبط ومنها مركز الضبط، مصدر التحكم، موضع الضبط... الخ، بحيث نجد من أبرز وأشمل التعريفات التي أوردها بعض الباحثون كالتالي: فقد عرف "Rotter" (1966) مركز الضبط بأنه اختلاف الأفراد في تعميم توقعاتهم حول مصادر التعزيز، فيعتقد الأفراد ذوو الضبط الداخلي أن التدعيمات التي تحدث في حياتهم تعود إلى سلوكهم وقدراتهم، بعكس الأفراد ذوو الضبط الخارجي الذين يعتقدون أن التدعيمات والمكافآت في حياتهم تسيطر عليها قوى خارجية كالحظ والصدفة والقضاء والقدر . (بحري وشويعل، 2014، 125)

وأشارت "Lefcourt" (1984) إلى أن مركز الضبط يعتبر بُعداً من أبعاد الشخصية، ويؤثر في العديد من أنواع السلوك، وأن الإعتقاد لدى الفرد بأنه يستطيع التحكم والسيطرة في أموره الخاصة والعامية يسمح له بالإستمرار على قيد الحياة دون ضغط، ويتمتع بحياته، ومن ثم يمكنه التوافق مع البيئة التي يعيش فيها . (مرازقة، 2008، 45)

وفي نفس السياق ترى "Coseany" (1986) أن مركز الضبط كمتغير من متغيرات الشخصية يهتم بالمعتقدات التي يحملها الفرد بخصوص أي العوامل هو الأكثر تحملاً للنتائج الهامة في حياته، من خلال إدراكه للعلاقة السببية بين السلوك ونتيجته، وهذا ما يجعل الأفراد يختلفون في تفسير معنى الأحداث المُدركة بالنسبة لهم بسبب طبيعة التعزيز المُتوقع لهذه الأحداث، فيما يميلون أكثر إلى تكرار السلوك الجديد لتدعيمه إيجابياً. (بركات، 2000، 15)



أما "سهير كامل أحمد" (1992) فتري بأن مركز الضبط يتعلق بعقيدة الفرد عن أي العوامل هي الأقوى والأكثر تحكما في النتائج الهامة في حياته العوامل الذاتية أم العوامل الخارجية .  
(خنفر، 2013، 27)

ويعرف "جبريل" (1998) مركز الضبط بأنه درجة إعتقاد الفرد بمسؤوليته الشخصية لما يحدث له، مقابل أن يرجع ذلك إلى عوامل أو قوى خارجية ليست ضمن سيطرته أو تحكمه.  
(حمدونة وآخرون، 2008، 11)

في حين نجد أن "علي" (2001) عرفه على أنه قدرة الفرد وسيطرته على الطريقة التي يدرك بها العوامل التي سبب نجاحه أو فشله وإخفاقه في إتخاذ قراراً معيناً إزاء موقف معين في السيطرة على الموقف متحكماً وبفاعلية بما يجري، معتمداً في ذلك على خصائصه الشخصية الداخلية (أي من داخل الفرد كالقدرة والقابلية)، أو على ظروف وعوامل خارجية (خارج إرادة الفرد كالحظ والصدفة).  
(عبد الرزاق حسين، ب.س، 408)

أما مركز الضبط في نظر "فاطمة أحمد علي أنو وأحمد محمد الحسن شنان" (2011) هو المدى الذي يؤمن فيه الأفراد بأن ما يحدث لهم محكوم داخليا، وهذا يرجع لمجهوداتهم الذاتية أو أنها محكومة خارجياً بالصدفة أو قوى خارجية.

بينما عرف "الجحيشي" (2004) مركز الضبط على أنه أسلوب وطريقة معرفية يعمم على وفقها الفرد التوقعات والإعتقادات وعمليات الإدراك عبر المواقف الحياتية المختلفة بما يتناسب مع ميوله وتوجهاته في تفسير الأحداث.  
(محمد شياب، 2010، 10)

وكننتيجة لمجمل التعريفات التي نُكرت أعلاه يمكن القول أن مركز الضبط بعداً هاما من أبعاد الشخصية ينشأ من مصادر التعزيز التي يحصلها الفرد في المواقف الحياتية المختلفة، أي إلى كيفية إدراكه للعلاقة بين سلوكه وما يتلوه من نتائج، فقد يدرك الفرد هذه العلاقة على أنها تتوقف على سلوكه والخصائص الشخصية التي يمتلكها وبالتالي يكون الإعتقاد داخلي، أو أن يدركها على أنها نتيجة قوى خارجية بعيدة عن قدراته وبالتالي يكون الإعتقاد خارجي.

## 2/ مصادر مركز الضبط (الداخلي-الخارجي) :

إنّ المصادر التي يعزو إليها الأفراد أسباب حصولهم على التعزيز متعددة، سواء بالنسبة لفئة الضبط الداخلي أو فئة الضبط الخارجي، ويحدد " بشير معمريّة "هاته المصادر فيقول إذا كان التعزيز مضبوطاً بالعالم الداخلي للفرد، فإن مصادره المحتملة هي ما يلي:

2-1- **الذكاء والقدرات العقلية:** فالفرد يعتقد أنه يستطيع فهم البيئة وضبط أحداثها لصالحه، وهو مسئول عما يناله من ثواب أو عقاب.

2-2- **المهارة والكفاءة:** ذلك من خلال الإستفادة من الخبرات السابقة للسيطرة على البيئة.

2-3- **السمات الإنفعالية والمزاجية:** فالفرد يُكوّنُ إعتقادًا حول نفسه بأنه يتوفّر على خصائص تجعله يتحكم في الأحداث البيئية وينال التعزيزات المرغوبة، وهذه الخصائص هي:

الثقة بالنفس، الإكتفاء الذاتي، الطموح، المثابرة، والجدية... الخ.

أمّا إذا كان الحصول على التعزيز مضبوطاً بالقوى الخارجية، فإن مصادره المحتملة كما يلي:

1- **الصدفة أو الحظ:** حيث يعتقد الفرد أن العالم غير قابل للتنبؤ أو التأثيرات الإجتماعية الغير خاضعة للعقل من وجهة نظره هي المسؤولة عن نتائج سلوكه.

2- **القدر:** فالفرد يكون في اعتقاده بأنه لا يمكن أن يغير من مسار الأحداث لأنها مُقدرة سلفًا.

3- **الآخرون والأقوياء:** فالتعزيز يكون في أيدي الآخرين كالأباء والمسؤولين، وهؤلاء لا يستطيع

أن يؤثر فيهم لأنه ضعيف . (بدوي وزكور، ب.س، 213-214)

بناءً على ما تم عرضه فإننا نستطيع أن نعتبر مؤشرات فئة الضبط الداخلي تجعل الفرد يحتفظ بإعتقاد مؤداه أن مصادر النجاح أو الفشل تحركهما قوى ذاتية داخلية ومن ثم يُقبل على مواجهة المواقف الحياتية، ويكون ذلك دافعا قويا نحو الإنجاز في مجالات حياته كونه يدرك أنه بإمكانه السيطرة على الأحداث وتغيير مجرياتها بيده، أمّا عن مؤشرات فئة الضبط الخارجي تجعل الفرد يعتقد أن مصادر النجاح والفشل تكمن خارج ذاته، وهو بذلك يخضع في تسييره إلى قوى خارجية لا يؤمن بأنه يملك القوة لتغيير الأشياء.

### 3/ أبعاد مركز الضبط :

#### 3-1 البعد الداخلي (Internal Locus of Control) :

ويشير إلى مدى إعتقاد الفرد بأن الأحداث التي تحصل له هي تحت سيطرته، فالشخص الداخلي في مركز الضبط أكثر قدرة وفعالية على إدراك نفسه وفهمها، وهو يعتمد على أنه المقرر لمصيره والمتحكم في ذاته وقدراته ومهاراته، وهو المسؤول المباشر عنها، فإذا فشل أو نجح يعتبر نفسه المسؤول المباشر عن نجاحه أو فشله، فيقول "فرج عبد القادر طه" في هذا الخصوص أن الشخص السوي هو الذي تعلم أن يتنازل عن لذات قريبة عاجلة في سبيل ثواب آجل أبعد أثراً وأكثر دواماً نظراً لقدرته على إدراك عواقب الأمور. (عبد القادر طه، 1983، 43)

#### 3-2. البعد الخارجي (External Locus of Control) :

ويشير إلى مدى إعتقاد الناس من خلاله أن هناك قوى ومؤثرات خارجية تتحكم في أدائهم وسلوكهم في مختلف شؤون الحياة كالحظ، والصدفة والقضاء والقدر، والذي يشير إلى إعتقاد الشخص أن الأحداث التي تحصل أو التي قد تحصل له مستقبلاً لا تعتمد على ما يقوم بفعله، والأمور التي يرغب في الحصول عليها أو الحاجات التي يشبعها تبدو وكأنها تعتمد على حضور الآخرين أو من قوى خارجية.

يرى "Jhonson" أن البعد الخارجي هو إعتقاد الفرد بأن القوى الخارجية عن الإرادة تقرر ما يحدث له، وبالتالي فهو عاجز عن التحكم في بيئته أو نتائج سلوكه. (الشافعي، 1998، 22)

من خلال ما سبق فإن التمييز بين البعدين الداخلي والخارجي يتعلق بإدراك الفرد بأنه أكثر أو أقل سيطرة على بيئته، حيث يعتقد الداخليين بأن التكاليف والإثباتات تعتمد على قدراتهم بينما يعتقد الخارجييين بأن هذه النتائج محددة بواسطة قوى خارج أنفسهم، ومن الممكن أن يحصل الداخليين على الإحساس بالمنزلة المتحققة وبأنهم مؤهلين للإنجاز.

#### 4/العوامل المؤثرة على مركز الضبط (الداخلي-الخارجي) :

يرتبط مركز الضبط ببعض العوامل التي تؤثر بشكل كبير في تحديد مصدره، ومن أهم هذه العوامل ما يلي :

##### 4-1-أساليب المعاملة الوالدية:

تعد الأسرة هي النواة والمصدر الرئيسي لتنشئة الفرد، فمنها يشبع رغباته وحاجاته، وفيها يكتسب خبراته وعاداته وأهم القيم والمعتقدات، وبالتالي يتكون لدى الفرد مصدر الضبط .  
ف نجد أن أساليب المعاملة الوالدية التي تتسم بالقبول إرتبطت ارتباطاً موجباً مع القبول الداخلي، بحيث يرى "Phares et Lamiell" أن الفروق بين الأفراد في وجهة الضبط من المحتمل أن تكون مكتسبة، فالفرد الذي يعيش في أسرة تشجع الأنشطة التي يترتب عليها مكافئة أو تدعيم ينمو لديه إعتقاد بأنه يستطيع القيام بعمل الأشياء الصالحة والنافعة، وتجنب عمل الأشياء الضارة والسيئة، بينما إذا كانت خيارات الفرد داخل الأسرة غير ثابتة، وأكد "Jalejs et all" أن وجهة الضبط ليست إلا شعوراً أو إحساساً متعلماً لقدرة الفرد على الضبط والتوجيه للنتائج.  
فالأفراد الذين يتصفون بالضبط (الداخلي - الخارجي ) يكونون غالباً من أسر تتسم بالحب والديمقراطية، والنظام والمعايير المستقرة، إضافة إلى أنها توفر لأبنائها الرعاية النفسية، وتدفعهم إلى تحمل المسؤولية، واتخاذ القرارات في ظل إعطائهم الحرية الكافية لإدارة شؤون حياتهم الخاصة، الأمر الذي يرسخ لديهم مفهوم الجهد الذاتي كمصدر أو كسبب للحصول على تعزيز من قبل الآخرين.

##### 4-2-المستوى الثقافي:

تشير دراسة "الديب" إلى أن هناك فروقاً بين ذوي مركز الضبط الداخلي والخارجي، وترجع هذه الفروق إلى اختلاف المستوى الثقافي والأكاديمي للأفراد، ويرى أنه كلما إنخفض مستوى مؤهلات الفرد العلمية إنخفضت معه درجته في الضبط الداخلي، وهو ما يؤكد أن لثقافة المجتمع والبيئة التي يعيش فيها الفرد أثراً في تحديد وجهة الضبط لديه.

#### 4-3- المستوى الإقتصادي والاجتماعي:

يلعب المستويان الإقتصادي والاجتماعي للإقتصادي للفرد دوراً هاماً في تحديد وجهة الضبط لديه، حيث إن المكانة الإقتصادية والإقتصادية تساعد على تنمية أو إعاقة مدى شعور الفرد في إمكانية التحكم في أحداث الحياة والسيطرة عليها، فأبناء الطبقة الإقتصادية والإقتصادية المنخفضة يميلون إلى الضبط الخارجي، نظراً لوجود فهم غير واضح لمصادر التعزيز في ظل غياب الشعور بإستقلال وتشجيع القدرات، في حين أن أبناء الطبقة الإقتصادية والإقتصادية المرتفعة يميلون إلى وجهة الضبط الداخلي لتوفر عوامل الإحساس بالكفاءة والقدرة على تغيير مجرى الأحداث لما ينشئون عليه من إستقلال وتشجيع الفروق الفردية .

#### 4-4- العمر الزمني:

حيث أشارت بعض الدراسات مثل دراسة "Pinja" (1979)، ودراسة "Lao" (1974) أن مركز الضبط يتأثر ويتغير باختلاف مراحل العمر، فالضبط الداخلي يبدو منخفضاً في مرحلة الطفولة، ثم يزداد مع التقدم في العمر في مرحلة المراهقة ثم في مرحلة الشباب والرشد، كما أن عامل نمو الذات يجعل الفرد يُكون صورة ايجابية عن ذاته، وبالتالي يكون لديه إعتقاد بأنه مسؤول عن الأحداث التي تحدث له بغض النظر عن طبيعة هذه الأحداث، وهذا ما يسمى بفئة الضبط الداخلي، في حين يميل الفرد ذو التقدير السلبي لذاته إلى الإعتقاد بعدم تحمل مسؤوليته إتجاه الأحداث التي تحكمها قوى خارجية، وبالتالي يعتقد في فئة الضبط الخارجي لكنه يحمل صورة فاشلة عن ذاته. (خنفر، 2013، 31)

#### 4-5- المستوى الدراسي :

تُشير بعض الدراسات إلى تأثير المستوى الدراسي على وجهة الضبط الداخلي، فقد أكدت دراسة "المومني والصمادي" على وجود فروق دالة في مركز التحكم بين الموظفين في مختلف المراحل الدراسية، حيث يميل موظفين الصفوف العليا إلى التحكم الداخلي.

وإتفقت دراسة "الحربي" مع النتائج السابقة، حيث أظهرت الدراسة أن طلاب الدراسات العليا (ماجستير، دكتوراه) أكثر ميلا لمركز التحكم الداخلي، وهذا ما يشير إلى أنه كلما ارتفع المؤهل الدراسي يزداد الميل إلى التحكم الداخلي .

#### 4-6- الجنس:

إتضح من بعض الدراسات وجود فروق في وجهة الضبط تبعاً للجنس، فقد وجدت "فاطمة حلمي" فروقاً لصالح الإناث في مصدر الضبط الداخلي، ولاحظ "الزيات" وجود تأثير دال وموجب للجنس على مصدر الضبط لصالح الذكور، وذكرت "ناديه التيه" نتائج بعض الدراسات الأجنبية والتي تورد أن الإناث أكثر ميلا لوجهة الضبط الخارجية، وقد يعود ذلك إلى إطار الثقافة التقليدية التي تكون أساليب السلوك مرتبطة بالدور الجنسي لكل من الرجل والمرأة والتي قد تكون أكثر جوانب الثقافة مقاومة للتغير، حيث أن الأنثى تخضع لقوى خارجية تؤثر على حياتها، وقد يكون ذلك السبب في أن الإناث أقرب إلى وجهة الضبط الخارجية في إدراك مصادر التدعيم.

(العفاري، 2011، 23-24)

نستنتج من خلال ما ذكر أن هناك عوامل عديدة تتداخل في تشكيل هوية الفرد وبالتالي تتحدد على ضوءها سماته الشخصية، فلمركز الضبط دور هام في تحديد توجهات الأفراد فيؤثر ويتأثر بهذه العوامل كالجنس، المستوى الثقافي، والعمر الزمني وتتجلى هذه الدينامية باختلاف درجات تأثير هذه العوامل في تحديد مصدره.

#### 5/ خصائص الأفراد ذوي (الضبط الداخلي-الخارجي) :

يُعد اختلاف الأفراد في مدى إعتقادهم بقدرتهم على التحكم في الأحداث ومدى تحملهم المسؤولية إتجاهها، سواء كانت الأحداث ناجحة أو فاشلة فإن ذلك لا بد أن يعكس فروقا هامة في أنماط سلوك الأفراد.

ولقد لخص "صلاح محمد أبو ناهية" أهم الخصائص التي يتميز بها أفراد فئة الضبط الداخلي والتمثلة في:

- البحث والإستكشاف للوصول إلى المعلومات، ثم إستخدام هذه المعلومات بفعالية في

- الوصول إلى حل المشكلات التي تعترضهم في البيئة.
- القدرة على تأجيل الإشباع، ومقاومة المحاولات المغرية للتأثير عليهم.
  - المودة والصداقة في علاقاتهم مع الآخرين.
  - العمل والأداء المهني، حيث تبين أن لديهم معرفة شاملة بعالم العمل الذين يعملون فيه والبيئة المحيطة بهم، كما أنهم أكثر إشباعاً ورضاً عن عملهم.
  - التحصيل والأداء الأكاديمي، حيث تبين ارتفاع مستوى تحصيلهم الدراسي وأساليبهم في حل المشكلات، كما أنهم أكثر تفتحاً ومرونة في التفكير وأكثر إبداعاً، وأكثر تحملاً للمسائل والمشكلات العامة.
  - الصحة النفسية والتوافق النفسي، فهم أكثر إحتراماً للذات وأكثر قناعة ورضاً عن الحياة، وأكثر إطمئناناً وهدوءاً، وأكثر ثقة بالنفس وأكثر ثباتاً إنفعالياً، وأقل قلقاً، وأقل إكتئاباً، وأقل إصابة بالأمراض النفسية .
- (زهرا، 1997، 75)
- وعليه فإن أفراد فئة الضبط الداخلي هم الذين يعتقدون أن مصادر النجاح أو الفشل تكمن في ذواتهم، وهذا نتيجة لما تلقوه من تكوين الثقة بالنفس في مواجهة المواقف المختلفة والقدرة على تحمل المسؤولية
- (الشهب ونيس، 2014، 6)

#### أما فئة الضبط الخارجي فتتلخص خصائصهم كالتالي :

- يلقون تبعية أو مسؤولية وقوع الأحداث على عوامل خارج أنفسهم مثل القدر أو الحظ أو الصدفة، وهناك من النتائج ما تفيد بأن الضبط الخارجي يرتبط بدرجة عالية بالمعتقدات الغيبية، وخاصة مع المقاييس الفرعية مثل الروحانية وغيرها.
- هم أكثر سلبية وعدم مشاركة في الإنتاج، وأقل تفاعلاً.
- تنخفض لديهم درجة الإحساس بالمسؤولية الشخصية عن نتائج أفعالهم الخاصة، فهم يرجعون الحوادث الإيجابية أو السلبية إلى ما دون الضبط الشخصي، ومن ثمة فإن غزو الأحداث السلبية يرتبط لديهم بالإعتمادية.
- لديهم إستعداد أكبر للقلق والإكتئاب والإستجابة العصابية للضغوط، وتتضح الآثار السلبية

لعلاقة القلق بوجهة الضبط، حيث يُعتبر القلق عامل مثبط لفاعلية وإستراتيجية المواجهة (الإنسحاب الإجتماعي)، لذلك يتمتع ذوي الضبط الداخلي بدرجة أعلى في إستراتيجية التفاوض، والتي تقيد في وضع حلول للصارعات، هذا مقارنة بذوي الضبط الخارجي. (بوزيد، 2008، 56) وعليه فإن أفراد فئة الضبط الخارجي هم الذين يعتقدون أن الأحداث التي يعيشونها ليست نتيجة سلوكهم وخصوصياتهم الذاتية، بل نتيجة للصدفة، القدر والحظ، وآخرين أقوى منهم و تتعدى قدرة تحكمهم (لشهب ونيس، 2014، 6)

من خلال ما قدمناه من عرض لسمات ذوي الضبط الداخلي وذوي الضبط الخارجي تبين لنا أن أصحاب الضبط الداخلي والخارجي يختلفون في وجهة النظر إلى مدى القدرة على التحكم في السلوك وضبطه، بل وتحمل مسؤولية الفعل والسعي إلى تغيير وتكييف ما ينبغي تغييره أو تكييفه، وبالتالي فالشخصيات ذوي الضبط الداخلي يحبون عملهم ويبدلون جهداً عالياً فيه ويكونوا سعداء بهذا الأداء، أمّا ذوي الضبط الخارجي فهم يحبون التوجيه من الآخرين ويستمدون سعادتهم من رضا الآخرين على أدائهم.

## 6/ مركز الضبط و نظرية التعلم الاجتماعي:

### أولاً : مكانة النظرية ومركز الضبط

تبرز أهمية نظرية التعلم الاجتماعي من خلال حاجة كل فرد منا إلى تفسير سلوكه وسلوك الآخرين حوله، ونجد أن بعض المدارس النفسية عجزت عن تفسير كل سلوكيات الإنسان، خصوصاً ما يتعلق بالسلوك الاجتماعي الذي تعتبره هذه النظرية إحدى المحاولات التي قامت لفهمه، وذلك لما يحتويه من تصورات يمكن إعتبارها ضرورية لتفسير سلوك الإنسان، إن هذه النظرية بتأكيداتها على الجانب المعرفي تساعد بشكل خاص على تفسير قيام الإنسان بسلوك معين بعد إختياره من بين عدة سلوكيات موجودة أصلاً في رصيده السلوكي، وكلما زاد السلوك تعقيداً كانت هذه النظرية أكثر جدارة من غيرها في تفسير هذا السلوك. (الرشيدي، 2008، 12)

ويمكن تلخيص معادلة السلوك التي صاغها "Rotter" في إحتمال صدور أي سلوك في أي موقف سيكولوجي معين هو دالة للتوقع بأن هناك سلوك سوف يؤدي إلى تدعيم معين في هذا



الموقف مع وضع قيمة هذا التدعيم في الإعتبار، ويختلف الناس في إدراكهم لمصدر التعزيز، فبعضهم يرى أن التدعيم يأتي من الخارج، بينما يرى البعض أن مصدر التدعيم داخلي (خنفر، 2008، 12).

### ثانيا : المسميات الأساسية لنظرية التعلم الاجتماعي

يشير "Phares" (1976) إلى أن المسلمات التالية تمثل المنطلقات الأساسية لنظرية التعلم الاجتماعي:

1- إن وحدة البحث في دراسة الشخصية هي التفاعل بين الفرد وبيئة ذات معنى : حيث تتطلب دراسة السلوك الاهتمام بالمحددات الشخصية والبيئية معاً، إذ أن السمات والحاجات والعادات لا تكفي وحدها، مما يجعل دراسة الأبعاد الموقفية أمر لا غنى عنه، فالأفراد يستجيبون للبيئة بصورة ذاتية، وذلك على أساس الخبرات وأنواع السلوك التي تعلموها عبر تاريخهم، فالخصائص الموضوعية للمثيرات ليست كافية وحدها، بل لابد من الاهتمام بتفسير الفرد لها، ومن الملاحظ في الوقت نفسه أن أبناء الحضارة الواحدة يشتركون في كثير من الأفكار على صورة خبرات مشتركة بينهم، ولذا فإن الإعتماد بشكل كلي على المحددات الذاتية يجعل الصورة منقوصة.

2- تركز النظرية على أن السلوك الاجتماعي المتعلم : ومن هنا ترى أن المحددات البيولوجية غير المتعلمة ليست ذات أهمية إذا ما قورنت بما لها من أهمية بالغة في إطار نظريات الإدراك والإحساس، فمجال السلوك الإنساني هو الذي يحدد المفاهيم ذات الأهمية الكبرى لمدرسة في هذا المجال. (العادلي، 1981، 150)

### 3- وحدة الشخصية :

إن نظرية التعلم الاجتماعي هي نظرية ديناميكية تفاعلية تركز على تفاعل الخبرات السابقة مع الخبرات الأكثر عهداً، أي تفاعل الشخصية مع الموقف الجديد كما أنها لا تهمل ميول الفرد في إختيار الموقف المناسب الذي يتوافق مع خبراته السابقة (شخصيته القاعدية)، ولذلك فإن عملية التأثير والتأثير هي عملية متعدية بين تأثير المواقف القديمة (الخبرات) في المواقف الجديدة، وتأثير المواقف الجديدة في المواقف القديمة، وهذا يقدم وحدة متزايدة وترابطاً وإستقرار لأنماط السلوك الفردي، ومن ذلك يصبح من الإمكان التعرف على شخصية الإنسان أكثر فأكثر بمرور الوقت بل

ويمكننا التنبؤ بالسلوك ونتائجه، فالخبرات الجديدة تتشكل مع الشخصية في ضوء التراكم المعرفي (بوزيد، 2008، 40)

4- تركز النظرية على دور المحددات العامة والنوعية للسلوك وترفض مبدأ الفئات :

حيث يتميز الشيء عن نقيضه، فقد كان علماء نفس الشخصية يعتقدون أن المحددات الرئيسية للسلوك الإنساني تكمن في ثبات سمات عامة وواسعة هي المسؤولة عن ثبات السلوك عبر المواقف المختلفة، ويبدو من المجدي ترجيح كفة الإستعدادات أو المحددات الموقفية النوعية عن الأخرى، فموقف نظرية التعلم الإجتماعي هو دراسة تأثير النسبي لكل من العاملين في المواقف المختلفة.

5- السلوك الإنساني يتميز بأنه هادف :

فقد يكون من أجل هدف يناضل الشخص لتحقيقه، أو من أجل إستبعاد ضرر يسعى لتجنبه وهذا يشير إلى مبدأ الدافعية في السلوك. (العفاري، 2011، 12)

ويرى "Rotter" أن سلوك الفرد لا تحدده فقط طبيعة الأهداف أو أهميتها أو المعززات، بل يتحدد أيضا عن طريق التهيؤ الذهني أو التوقع بأن هذه الأحداث سوف تحدث، ومن هنا يعتبر أصحاب هذه النظرية أن التوقعات محدّدات أولية للسلوك، فالمعززات وحدها لا تفسر السلوك تفسيراً ملائماً وبعبارة أخرى فإن الدرجة التي يتوقع عندها الأفراد أنّ سلوكهم سيؤدي إلى أهداف تحدد سلوكهم، كما يحدد المعزز أيضا عن طريق تحقيق الهدف، ومن ثم مقدار التوقع سيتوقف على الخبرات السابقة للأفراد بأنواع السلوك والنتائج التي يحصلون عليها، حيث تقود خبراتهم الماضية الناجحة بسلوك ما إلى القيام بالسلوك مرة أخرى، في حين أن فشل السلوك في تحقيق الهدف سوف ينقص من توقع الأفراد لهذا السلوك. (الرشيدي، 2008، 42)

ثالثاً : المفاهيم الأساسية في النظرية :

قدم "Rotter" أربعة مفاهيم في نظريته للتعلم الإجتماعي، والتي إنبثق منها مفهوم مركز الضبط (الداخلي-الخارجي).

1- إمكانية وقوع السلوك : هو إمكانية حدوث سلوك ما في موقف ما من أجل الحصول على التدعيم والتعزيز.

2-التوقع : هو الإحتمال الذي يعتقد به الفرد أن تعزيراً معيناً سيحصل كدالة لحدوث سلوك معين في موقف معين، فهو إحتمال يعتمد على الفرد ذاته تحدد التوقعات السابقة المعممة نتيجة لسلوك الفرد سلوكاً معيناً تبعه تعزيز، كما يحدده تاريخ التعزيزات لديه والتوقع نوعان:

أ - نوع خاص : يعتمد على القدر الذي إكتسبه الفرد من الخبرات السابقة.

ب - نوع عام : يعتمد على إنتقال التعلم من مواقف أخرى يلاحظها الفرد.(شهاب، 2008، 11)

3-قيمة التعزيز : هي درجة تفضيل الفرد ورغبته في حصول تعزيز ما، إذا كانت فرص حصول أشكال التعزيز الأخرى البديلة متساوية.(العفاري، 2011، 13)

4-الموقف السيكولوجي : فتعتبره النظرية بأنه المحدد الهام جداً للسلوك، وترى أن إهمال الموقف النفسي يقلل من فعالية التنبؤ بسلوك الفرد بشكل جوهري، ولابد من تحليل الموقف تحليلاً جيداً من أجل التعرف على المؤثرات السلوكية التي قد تؤثر بشكل مباشر في قيم التعزيزات والتوقعات لشخص ما.(الشافعي، 1998، 19)

فمن خلال نظرية "Rotter" يتضح أن مركز الضبط يُبنى أساساً على التوقعات والتدعيمات، فإذا أدرك الفرد أن التدعيم الذي يصادفه مرتبطاً بسلوكه فإن قوة أو ضعف إحتمال صدور السلوك عن الفرد في المواقف المشابهة يتوقف على إيجابية التدعيم أو سلبيته، فالطريقة العامة المُحتملة لكي يحدث السلوك في أي موقف نفسي خاص تكون دالة على التوقع بأن السلوك يقود إلى التدعيم المستقل في هذا الموقف ومدى قيمة هذا التداعي.

## 7 / قياس مركز الضبط :

من الممكن أن نقرر بادئ ذي بدء أن الخلفية النظرية لكل نشاط علمي لقياس وجهة الضبط تقوم أساساً على تعريف "Rotter" للضبط الداخلي - الخارجي للتعزيز، وتُعدُّ الفترة منذ منتصف الخمسينات وحتى أوائل السبعينات هي الفترة التي نشطت فيها البحوث لقياس الفروق الفردية التوقع المعمم أو الاعتقاد في الضبط الداخلي - الخارجي، حيث بدأت "Rotter" وتلاميذه منذ عام (1957).

وتبدو أهمية وجهة الضبط في حقيقة وجود أكثر من (30) مقياساً تقيس هذا المفهوم، وعلى الرغم من أن معظم هذه المقاييس وُضعت للإستخدام مع فئات نوعية أو خاصة من الأفراد، إلا أنها

أيضاً كانت تفتقر إلى نماذج متوازية للإستخدام مع قطاعات أخرى من الأفراد، فضلاً عن أن لديها دعماً محدوداً فيما يتعلق بصدق التكوين الفرضي، وقد بدت هذه العيوب واضحة، وتظهر باستمرار في نتائج الدراسات المتعلقة بصلاحيات هذه المقاييس للتطبيق، حيث أن معاملات الارتباط بينها شديدة الانخفاض عموماً، كما أنها تؤدي بالتحليل العملي إلى إستخلاص بُنى عاملية متباينة، بالإضافة إلى أن حساب قيمة الارتباط بين هذه المقاييس وأحد المتغيرات النفسية أو التربوية تختلف من مقياس لآخر، ويخلق عدم الإتساق هذا إرتباك وحيرة لأولئك الباحثين الذين يسعون لوصف مجموعة من المتغيرات المرتبطة أو المؤثرة على وجهة الضبط بشكل دقيق وحاد، وبناءً على ذلك فهناك حاجة ماسة لمقاييس وجهة ضبط متوازية تُغطي فئات مختلفة من الأفراد، وفي أعمار مختلفة، وتسمح بمقارنة نتائجها في الوقت نفسه.

إن أول مقياس صُمم لقياس وجهة الضبط هو المقياس الذي صممه "Rotter" (1966) في دراسته التي هدفت إلى توضيح أثر التعزيز والمكافأة على السلوك، وقد إعتد أساساً على الأدوات الأولية لـ "James" (1957) "Phares" (1957)، وهو يأخذ شكل الاختيار الجبري ويتكون من (23 فقرة)، كل فقرة تتضمن زوجاً من العبارات أحدهما تشير إلى الضبط الداخلي والثانية إلى الضبط الخارجي، وقد أُضيفت إلى الفقرات السابقة (06 فقرات) ليصبح المقياس مؤلفاً من (29 فقرة) إضافية وُضعت حتى لا يعرف المفحوص هدف المقياس، ولتقليل أثر الإستحسان الإجتماعي، ويتم تصحيح هذا المقياس عن طريق حساب إجابات الأفراد على الإختبارات الخارجية، بحيث تُعطى درجة لكل إختيار خارجي، وهذا الإختيار يُسجل في إتجاه الضبط الخارجي، بمعنى أن الدرجات المرتفعة فيه تنبؤ بإرتفاع الضبط الخارجي لدى المفحوص، ويقوم هذا المقياس على مدى إدراك الشخص للأحداث الهامة في حياته، وهل تتحدد بواسطة عوامل خارجية أو داخلية.

وإنتقد " Nowick et Strickland " ببناء مقياس الضبط الداخلي والخارجي للأطفال ويرمز له بـ "CNS-IE"، ويناسب الأطفال في سن (9-18 سنة)، وقد قام بإقتباس هذا المقياس وتعريبه "فاروق عبد الفتاح" (1981)، ويُستخدم في تقدير رأي الفرد فيما إذا كان يرى أن بإمكانه التحكم في الأحداث من داخله أو من خارجه، ويتكون من (40 سؤالاً) يقابل كل منها زوجان من

الأقواس أسفل كلمة (نعم) و (لا) وتشير الدرجة المرتفعة إلى الضبط الخارجي، في حين تشير الدرجة المنخفضة إلى زيادة الضبط الداخلي.

وأعدّ "Brown" مقياس مركز التحكم المعدل حيث أجرى تعديلات على مقياس "ليفنسون" (1974) من خلال التحليل العاملي، وتعديل بعض العبارات مع إستخدام طريقة "ليكرت" في القياس، وقد أثبتت نتائج التحليل ظهور ثلاثة أبعاد للمقياس هي :

أ -تحكم داخلي (راجع للفرد) (6 بنود).

ب -تحكم خارجي(عوامل إجتماعية) (12 بندا).

ج -تحكم خارجي(قوى الآخرين) (6 بنود).

وبذلك فأبعاد وجهة الضبط بين مقياس " ليفنسون "ومقياس " براون "واحدة، بجانب ضم عامل جديد يشمل العوامل الإجتماعية المتعددة. وأعد "نويسكي" و"دوك" مقياس وجهة الضبط(الضبط الداخلي-الخارجي) للكبار، وقام بترجمته إلى العربية "رشاد موسى"، "صلاح أبو ناسية"، ويهدف إلى تحديد موضع الضبط، نوعي الأفراد بمعنى تحديد الذين يشعرون بأن إنجاز أي هدف إنما يقع على عاتقه ومن مسؤولياته والنوع الآخر الذي يرجع النجاح أو الفشل في الأعمال إلى الحظ والصدفة، ويتكون المقياس من (40 سؤالاً) ، وتصحح عباراته إما بنعم أو لا، وتحصل كل إستجابة صحيحة على درجتين، بينما تحصل الإستجابة الخاطئة على درجة واحدة.

(الختعمي، 2008، 43-45)

## خلاصة الفصل :

منه يعد مفهوم الضبط من المفاهيم الأكثر شيوعاً في علم النفس الإجتماعي والشخصية وذلك لقدرته على التنبؤ بدوافع الفرد وسلوكه في مواقف الحياة المختلفة، كما أنه يساعد في تنظيم التوقعات الإنسانية ومصادرها، بالإضافة الى ذلك فإنه يمثل أحد المكونات التي تساعد على معرفة العلاقة بين سلوك الفرد ونتيجة هذا السلوك، ومدى عزوه لإنجازاته و أعماله ونجاحه فيها او فشله ،سواء على ضوء قدرته او قدرات الآخرين .

## الفصل الثاني: الاجتراب الوظيفي

تمهيد .

1- تعريف الإجترب .

2- المعالجة النظرية لمفهوم الإجترب في ضوء النظريات النفسية .

3- مظاهر الإجترب .

4- أنواع الإجترب .

5- نتائج الإجترب .

6- علاقة الإجترب الوظيفي بالرضا عن الحياة .

7- مبادئ قهر الإجترب .

خلاصة الفصل .

## تمهيد:

لقد اهتم علماء النفس بدراسة الأبعاد التي تؤدي إلى الشعور بالاغتراب لدى الأفراد، وتعتبر ظاهرة الاغتراب ظاهرة اجتماعية نفسية ومشكلة إنسانية شائعة في كثير من المجتمعات بغض النظر عن النظم والأيدلوجيات والمستوى الاقتصادي والتقدم التكنولوجي ، كما أنها تعتبر أزمة معاناة للإنسان المعاصر وان تعددت مصادرها وأسبابها.



## 1/ تعريف الاجتراب:

### 1-1- التعريف اللغوي:

ويعرف معجم العلوم الاجتماعية الاجتراب بوجه عام بأنه البعد عن الأهل والوطن " ولكن اللفظ أستعمل حديثا في العلوم الاجتماعية للدلالة على فقدان الإنسان لذاته واستنكاره لأعماله نتيجة أوضاع يمر بها. ( بشرى علي ، 2008 ، 571 )

استخدمت كلمة الاجتراب في اللغة العربية " ضمن سياقات عديدة ومتنوعة بدءا من الشعر والأدب وصولا للتصوف ، إن كلمة الاجتراب أو الغربة تعني كما تقول معاجم اللغة العربية "النزوح عن الوطن " أو " البعد والنوى "أو" الانفصال عن الآخرين وهو معنى اجتماعي بلاجل غير أن الذي لاجدل فيه كذلك هو أن مثل هذا الانفصال لا يمكن أن يتم بدون مشاعر نفسية ، كالخوف أو القلق أو الحنين". ( بن عليا، 2012 ، 21 )

### 1-2- التعريف الاصطلاحي:

لقد عرف ( حسن منصور ) الاجتراب في كتابه الانتماء والاجتراب بأنه " : حالة من الانفصال عن الواقع، عن كل ما فيه من الأفكار والمبادئ والقيم والعادات والالتزامات الاجتماعية عامة " ( منصور ، 1997 ، 316 )

- مفهوم الاجتراب في عهد " هيجل " : " اهتم هيجل في معظم مؤلفاته بمصطلح ، الاجتراب حتى أطلق عليه أبو الاجتراب ، ويعتبر رائدا في مجال الكتابة عن الاجتراب ، فالاجتراب عند " هيجل " واقع متجذر في وجود الإنسان في هذا العالم، فثمة انفصام موروث بين الفرد بوصفه ذاتا مبدعة تريد أن تكون وأن تحقق نفسها ، وبين الفرد موضوعا واقعا تحت تأثير الآخرين ، وقد حدد الوجوديون فكرة الاجتراب عند " هيجل " بنظرة شمولية تتجسد في أنه انعكاس لتصدعات وانهيئات في العلاقة العضوية بين الإنسان وتجربته الوجودية ، بين الذات - الموضوع ، بين الجزء - الكل ، بين الفرد - المجتمع ، بين الحاضر - المستقبل.

( بن زاهي ، 2000 ، 16-17 )

لقد ورد في ( بحر 2013 ) أنه أشار " فروم " إلى أن " هيجل " و "ماركس " هما من قاما بإرساء قواعد مفهوم الاجتراب متأثرا بهما، ولذلك حاولا أن يطبقا مفهومهما للاجتراب على المواقف

المعاصرة ، حيث استخدم " فروم " مصطلح الاغتراب في كافة مجالات الحياة المعاصرة، متناوِلاً الاغتراب ضمن علاقة الفرد بالآخرين ، وبالمجتمع و بذاته ، حيث أرجع " فروم " مفهوم الاغتراب إلى أن الاغتراب يحدث بين الله و الإنسان نتيجة سقوط الإنسان في الخطيئة أو الوقوع في المعصية ، ولذلك أرجع اغتراب الإنسان إلى اغترابه عن الله وأوضح (هاري ولامب 1984) في قاموس المعارف السيكلوجية أن الاغتراب يدل على حالة أو عملية يكون فيها شيء ما مفقوداً أو غريباً عن الشخص الذي يمتلكه أصلاً ، فمفهوم ماركس للعمل ، المغترب يشير إلى اغتراب العامل عن إنتاجه في العلاقات الراسمالية للإنتاج

. بينما عرّف (جوهان كلارك 1995) الاغتراب بأنه درجة شعور الفرد باللامعنى وفقد القوة والشعور بالوحدة وغربة الذات ، حيث اعتمد في تعريفه هذا على درجة شعور الفرد بالعجز نحو الدور المحدد له في أية مؤسسة أو عمل .

كما عرّفه ولمان 1989 أنه يعني تدمير وانهيار العلاقات الوثيقة ، وتمزق مشاعر الانتماء للجماعة الكبيرة، كما في تعميق الفجوة بين الأجيال، أو زيادة الهوة الفاصلة بين الجماعات الاجتماعية عن بعضها البعض.

وعرّفه ( أبو زيد ) بأنه انسلاخ عن المجتمع ، العزلة والانعزال التام عن التلاؤم والإخفاق في التكيف مع الأوضاع السائدة في المجتمع، واللامبالاة وعدم الشعور بالانتماء . كما عرّف ( حافظ ) الاغتراب بأنه وعي الفرد بالصراع القائم بين ذاته وبين البيئة المحيطة به والمحيطه له ، بصورة تتجسد في الشعور بعدم الانتماء والسخط والقلق والعدوانية وما يصاحب ذلك من سلوك ايجابي، أو الشعور بفقدان المعنى، واللامبالاة ، ومركزية الذات والانعزال الاجتماعي وما يصاحبه من اعراض إكلينيكية.

أما ( كمال دسوقي ) فقد عرّف الاغتراب بأنه شعور الفرد بالوحدة والغربة، وانعدام علاقات الصداقة والمحبة مع الآخرين، وحالة كون الأشخاص و المواقف المألوفة تبدو غريبة نتيجة للإدراك الخاطيء، وانفصال الفرد عن الذات الحقيقية، بالإضافة إلى كون الاغتراب مرادف للاضطراب العقلي .

واعتبر ( سليمان ) العمل الغريب بأنه ذلك العمل الذي لا يؤدي إلى تحقيق الإشباع الذاتي و الداخلي للفرد.

أما ( بلانر ) فقد اعتبر أن الشعور بالغربة في العمل ما هو إلا انعكاس لطبيعة الخبرة الشخصية للفرد في مجال العمل، وهذا الشعور يمكن أن يتوافر حينما يشعر العامل بأنه ليس له أي سيطرة على ماحل عمله الحالي، وعندما يتعذر عليه تحديد أهداف وظيفته، أو عندما يفشل في الانتماء إلى نشاطات العمل التي تمكنه من التعبير عن شعوره الشخصي. لذا يمكن النظر إلى الشخص المغترب على أساس أنه الشخص الذي لا يحس بفاعليته ولا أهميته ولا وزنه في الحياة، ويشعر تبعا لذلك بانعدام تأثيره على المواقف الاجتماعية التي يتفاعل معها، والإنسان المغترب يشعر بأنه يفتقر إلى مرشد أو موجه للسلوك والاعتقاد وفي علاقاته ونشاطاته الاجتماعية يشعر الإنسان المغترب بأنه لا يحقق ذاته ولا يشعر بسعادة فيها ويتجه تبعاً لذلك إلى العزلة والنفور من الذات أما الاغتراب الوظيفي وهو ما يسميه بعض الكتاب و المفكرين الاغتراب عن التحكم ( فقد القوة )، ويقصد به أيضا الاغتراب الإنتاجي والاضغراب الاستهلاكي، ويرتبط الاغتراب المهني أو الوظيفي بعدة متغيرات نفسية واجتماعية.

ويعرفه مدحت عبد الحميد ( 1992 ) بأنه الشعور بالانفصال النسبي عن العمل ببعض متعلقاته أو جميعها.

وقد تحدث كثيرون عن جذور الاغتراب الوظيفي وأسبابه، فعندما صاغ ( ماركس ) نظريته حول الاغتراب، بدأ اغتراب العمال عنده في صورتين: الاغتراب عن ناتج العمل واغتراب العمال عن العمل نفسه، وبتعبير آخر لا ينتمي الإنتاج للعامل، كما أن العمل نفسه لا ينتمي لماهيته الإنسانية، ومن ثم فإن ماركس يؤكد على أن الإنسان لم يعد يشعر بحياته في أفعاله المتعلقة بالعمل وعملية الإنتاج، وعليه يذهب ماركس إلى أن نفي الاغتراب في المجتمع يتوقف على تغيير البناء الاجتماعي لهذا المجتمع.

من خلال ما سبق يعرف الباحثان الاغتراب الوظيفي بأنه شعور الموظف بالغربة في المنظمة التي يعمل بها، يأتي نتيجة لسوء التفاعل الاجتماعي بينه وبين كل من المنظمة وهيكلتها ومحيط العمل بهذا ونمط الاشراف الذي تتبعه وبين زملاء و الجمهور متلقي الخدمة، فيشعر الموظف بأن المنظمة لم تعد مكانا مناسباً له، مما يؤدي إلى انخفاض انتمائه وولائه لهذا فينعكس شعوره سلبيا على تركيزه وقدراته

(بحر، 2013، 181-183)

## 2/المعالجة النظرية لمفهوم الاجتراب في ضوء النظريات النفسية:

### 2-1-نظرية اجتراب الشباب عند " كينستون " :

عرض كينستون ( 1956 ) نظريته عن اجتراب الشباب في كتابه " اجتراب الشباب في المجتمع الأمريكي " حيث بين أن الاجتراب يحدث في كل المجتمعات باختلاف أنماطها الثقافية و السياسية و الاجتماعية فنظرية الاجتراب تحمل معاني تشاؤمية ولا يتحدد وجود الاجتراب بعوامل محددة ، لو زالت هذه العوامل لزال معه الاجتراب.

### 2-2-نظرية أزمة الهوية عند " اريكسون " :

إن الهدف الأساسي لنظرية اريكسون (1998) هو اهتمام النظرية بتطور هوية الأنا و يرى اريكسون إن فترة المراهقة حاسمة في نمو هوية الأنا لدى الفرد حيث عندما يكون الفرد المرافق هدفا مركزيا محددًا فإن ذلك يعطيه إحساسًا بالتوحد ، فتحدد هويته و يدخل مرحلة الألفة و الانتماء لأن عدم تحديد الهوية للمراهق و عدم توحيده يؤدي بالفرد إلى الشعور بالاجتراب نظرا لأن ظاهرة الاجتراب من الظواهر التي شغلت بال الكثير من الباحثين والفلاسفة في كل العصور، وقد ركزت معظم الدراسات على النشأة التاريخية لظاهرة الاجتراب و أهملت الاهتمام بأسبابها.

اشار مهرا (1973) mehra :أنه يوجد مدرستان تناولت الاجتراب

الأولى : تناولت ظاهرة الاجتراب من ناحية اجتماعية و اعتبرت أنه مشكلة اجتماعية تنشأ كرد فعل للضغوط و التفكك و الظلم الموجود في النظام الاجتماعي و لاسيما في المجتمع الليبرالي،و ينظر للفرد المغترب بأنه ضحية لمجتمعه، و أنا اغترابه قد فرض عليه بواسطة النظام الاجتماعي غير العادل ، و هذه النظرية أغفلت أثر شخصية الفرد و ما يعاني من اضطرابات .

الثانية : عالجت هذه الظاهرة من الناحية النفسية ، باعتبارها مشكلة نفسية و ينظر إليها على أنها تطورية بطبيعتها و تعزو أسبابها الجذرية إلى الأم أرض الشخصية و هذا الاعتقاد ينظر للإنسان على أنه ضحية لخبرات طفولته المبكرة ، و أنماط العلاقات الأسرية، فالاجتراب الفرد يعد اختيارا ذاتيا و يستخدم كميكانيزم دفاع ضد الصراع النفسي . (تاويريت ،د.ت، 133-134)

### 3/مظاهر الاغتراب :

بعد التطور الذي حدث لمصطلح الاغتراب على مستوى المفهوم ، يلاحظ أن ، أعمال كل من ( كلاك ) 1959 و ديفيز(1995) و دين (1961) سيمان (1959) كانت من أشهر المحاولات لنقل الاغتراب من مستوى المفاهيم إلى أبعاد يمكن من خلالها ترجمة المفهوم إلى مظاهر ومكونات وسمات، وأصبح بالإمكان اعتبار الاغتراب مفهوما متعدد الأبعاد، أي يتشكل ويتكون من عدة مكونات أو أبعاد أو مظاهر، وهو يوصف بأنه قطبي الاتجاه أي يقع في أحد طرفيه الاغتراب وعلى طرفه الآخر يقع الانتماء .

وقد حدد ميلفن سيمان (1959) خمسة استخدامات لهذا المفهوم ، وهي خمسة سمات أو مكونات فرعية : العجز أو انعدام القوة، اللامعنى، العزلة، اللامعيارية، الاغتراب عن تحقيق الذات، وفيما يلي توضيح لهذه الأبعاد:

#### 1 الشعور بالعجز:

ويعني شعور الفرد بأنه لا يستطيع أن يؤثر في المواقف الاجتماعية التي يواجهها وبالتالي فالفرد المغترب لا يستطيع أن يقرر مصيره أو التأثير في مجرى الأحداث أو في صنع القرارات المهمة التي تختص بحياته ومصيره فيعجزه ذلك عن تحقيق ذاته . يقصد به شعور الفرد باللاحول و اللاقوة ، وأنه لا يستطيع التأثير في المواقف الاجتماعية التي يواجهها، ويعجز عن السيطرة على تصرفاته وأفكاره ورغباته ، وبالتالي لا يستطيع أن يقرر مصيره فمصيره وارادته ليستا بيده بل تحددهما عوامل وقوى خارجة عن ارادته الذاتية، كما لا يمكنه أن يؤثر في مجرى الأحداث أو وضع القرارات المصرية الحياتية وبالتالي يعجز عن تحقيق ذاته أو يشعر بحالة من الاستسلام والخضوع و يعرف أيضا باليأس المكتسب و هو الاعتقاد من جانب الفرد بفقد السيطرة على الأحداث من حوله ، وهذا الاعتقاد نابع من ادراكه الشخصي بأن النتائج و الأحداث التي يخبرها تكون منفصلة عن تصرفاته وجهوده ، وبعبارة أخرى يدرك بأنه عاجز عن التأثير فيما يحدث له على مختلف المستويات.

اما نويسر NUISSER (1994) يعرفه بأنه النتيجة السلبية للتجارب المتكررة للفشل " والمؤدية إلى التخلي عن بذل أي جهد ،فتكرار الفشل يؤدي إلى تعلمه، بالإضافة إلى عدم الفعالية مستقبلا.

ركز " نويسر " في تعريفه للعجز المكتسب على الفشل كسبب للعجز وأهمل ادراك الفرد للعلاقة بين سلوكه و المواقف التي تواجهه.

ويؤكد جبسون GIBSON (1999) على أن الأفراد يشكلون توقعاً لمواجهة المواقف و التحكم فيها فالفرد أمام موقف تعجيزي يعتقد بأن قدرته على التحكم أقل بكثير مما يتطلبه ذلك الموقف ، إذن فالعجز هو شعور الفرد بالاحول و اللاقوة اتجاه النتائج السلبية للتجارب المتكررة للفشل ، و التي تؤدي إلى الاعتقاد بعدم فاعلية الاستجابة التي يولدها الفرد أمام المواقف ، فيعجز عن السيطرة على تصرفاته و أفكاره و رغباته وبالتالي لا يتمكن من تقرير مصيره.

## 2 اللامعنى :

ويعني أن الفرد لن يستطيع التنبؤ بدرجة عالية من الكفاءة بالنتائج المستقبلية ، كما يشعر الفرد أن الحياة فقدت معناها ، ودلالاتها ومعقوليتها ويمكن أن يؤدي ذلك إلى فقدان مسوغات استمرارها في نظرهم ، وينجم مثل هذا الشعور لديهم بسبب الإحباط الذي يمكن أن يتعرضوا له، وعدم إشباع الحاجات المختلفة الجسدية والنفسية والاجتماعية.

و يعبر اللامعنى عن نوع من الضياع ، يعجز فيه الفرد عن توجيه سلوكه نحو أهداف معينة ، لأنه لا يستطيع فهم المعايير التي توجه تصرفات المسؤولين و قد ربط أحد الباحثين اللامعنى بالمدخلات التي يستقبلها الفرد من بيئته ، وهي نابعة من النظام الاجتماعي و التي قد يصعب عليه فهمها و إيجاد لها معنى.

(تاويريت ، د.ت ، 135)

كشفت الدراسات في مجال السلوك التنظيمي لفقدان المعنى عن ظهور هذا البعد وتزايد الميل نحو اللامعنى في ظروف التصنيع الحديث و انتشار النسق البيروقراطية و تزايد العقلانية الوظيفية ، و الواقع أن هذا البعد مرتبط اشد الارتباط ببعد سلب المعرفة و اللامعيارية.

كما كشفت أن العقلانية الوظيفية تكشف عن بعد آخر للامعنى في عملية العمل.

### 3-اللامعيارية:

اشتق سيمان هذا المصطلح من وصف دوركايم لحالة التي تصيب المجتمع ، وتوصف هذه الحالة بانهياب المعايير التي تنظم السلوك وتوجهه.

وتعني شعور الفرد بأن الوسائل غير المشروعة مطلوبة وأنه بحاجة لها لإنجاز الأهداف وهذه الحالة تنشأ عندما تتفكك القيم والمعايير الاجتماعية وتغسل في السيطرة على السلوك الفرد وضبطه.

ويحدث ذلك عندما يشعر الطالب بعدم وجود ضوابط ومعايير وقيم واحدة للموضوع الواحد فيصطدم بوجود القيم ونقيضها للموضوع الواحد، فتحدث الفجوة بين الغايات والوسائل فيشعر الفرد بضياح القيم والمعايير.

### 4-العزلة الاجتماعية Social Isolation:

تعني إحساس الفرد بالوحدة ومحاولة الابتعاد عن العلاقات الاجتماعية السائدة في المجتمع أي أنها حالة لا يشعر الفرد فيها بالانتماء إلى الأمة و المجتمع .كما يقصد بها شعور الفرد بالوحدة و الفراغ النفسي و الافتقاد إلى الأمن و العلاقات الاجتماعية الحميمة، و البعد عن الآخرين أن وجد بينهم .كما قد يصاحب العزلة الشعور بالرفض الاجتماعي و الانعزال عن الأهداف الثقافية للمجتمع والانفصال بين أهداف الفرد و بين قيم المجتمع و معاييره. (تاويريت ،د.ت ،135) وتمثل العزلة الاجتماعية مظهرا من مظاهر السلوك الإنساني له تاثيرات خطيرة على شخصية الفرد و علاقته بالآخرين حيث تشير إلى عدم قدرته على الانخراط في العلاقات الاجتماعية أو على مواصلة الانحراط فيه و على تقوقعه أو تمركه حول ذاته حيث تتفصل ذاته في هذه الحالة عن ذوات الآخرين مما يدل على عدم كفاية جاذبية شبكة العلاقات الاجتماعية للفرد من حيث عدم الارتباط بين أعضائها أو الاغتراب فيما بينهم.

### 5-الاغتراب عن الذات:

يشير هذا المظهر لشعور الفرد بعدم القدرة عن إيجاد الأنشطة المكافئة ذاتياً، فلا يستطيع الفرد أن يستمد والرضا من نشاطاته ، صلته بذاته الحقيقية ، انه إحساس الفرد وشعوره بتباعده عن ذاته.

وقد أعاد كل من مدحت عبد الحميد ورشاد الدمنهوري (1990) تصنيف الشعور بالاغتراب إلى :

#### 5-1- الشعور بالاغتراب عن الذات ويتضمن:

-الأنا المغترب فاقد الاحتياج.

-الأنا المغترب فاقد الضبط.

#### 5-2- الشعور بالاغتراب عن الآخرين ويتضمن:

-الشعور بزيف الواقع وتجنب الآخرين.

-بالاغتراب الفطري عن الآخرين.

-الاعتراب الوجداني عن الآخرين.

(تاويريت ، د.ت ، 137-138)

#### 4 / أنواع بالاغتراب:

#### 4-1- الاغتراب النفسي:

إن مفهوم الاغتراب في المجال النفسي يشير إلى درجات من الاضطرابات في الشخصية وفي علاقتها بالموضوع بحيث يحيا الاغتراب حياة عادية وان كانت مشوبة بالكدر والمشقة وفي درجة أشد يعد " الاغتراب النفسي غربة الذات عن هويتها وبعدها عن الواقع وانفصالها عن المجتمع ". وفي مجال الطب النفسي وعلم النفس اتسع مفهوم الاغتراب ليشير إلى:

- فقدان أو افتقاد علاقة ولاسيما عندما تكون العلاقة متوقعة.

-حالة يظهر فيها الأشخاص وتظهر فيها المواقف المألوفة للفرد كموضوعات غريبة عليه.

-حالة يشعر فيها الفرد بأن حالته غير حقيقية.

-فقدان الوعي بالعمليات النفسية الداخلية.

ومما سبق يتبين لنا الاغتراب ظاهرة إنسانية عامة مقبولة حيناً ، مرضية معوقة في أحيان أخرى .

وهي شائعة في كثير من المجتمعات بغض النظر عن النظم و الإيديولوجيات والمستوى

الاقتصادي والتقدم المادي والتكنولوجي.وهذه الظاهرة هي مشكلة إنسانية عامة وأزمة معاناة

للإنسان المعاصر وان اختلف أسبابها ومظاهرها من مجتمع إلى آخر .

(بشرى علي ، 2008 ، 525-526)



#### 4-2 الاغتراب الثقافي:

ينشأ الاغتراب الثقافي من عدم إمكانية (عجز) الإنسان أمام قوى المؤسسات والأنظمة التي أنشأها لرفاهيته فصادرت بعد حين "ذاته" وحرّيته، فوق ذلك ينشأ من استيراد منظومات حضارية ثقافية مع كل المنتج التكنولوجي الذي أصبح شائعا، كنتيجة طبيعية ونهائية، ولذا فالاغتراب عندئذ له مكونان هما: المادي و الثقافي .

إن الاغتراب الثقافي كمعطى إنساني لا يفسر استنادا إلى قوانين طبيعية وبطريقة ميكانيكية قط، إذ أن مثل هذا التفسير تفسير قاصر عن الوصول إلى الواقعية.

فاغتراب مجتمع عن ثقافته المادية أو اللامادية إما بسبب عدم كفايتها لإتمام مطالبه أو لعدم وعيه بأفائها، ولجوئه لثقافة أخرى بديلة تلبي له مطالبه، ولا تحقق له التوحد معها لا يمكن فهمها بمعزل عن الوعي والمعرفة، ان اغتراب افراد المجتمع عن ثقافتهم في ظل تعدد ثقافات أمم أخرى وسيادة بعضها أو أحدها لا يمكن فهمه على أساس إمكانية الثقافة السائدة في معالجتها لمختلف الحالات والمتغيرات الأحداث والمواقف و التحديات فحسب بل أيضا لعدم الوعي بإمكانية ثقافة المجتمع على معالجة هذه التساؤلات والمواقف والتحديات.

أو لشعورهم بعدم المشاركة الفاعلة في الموروث الثقافي السائد، الأمر الذي يؤدي إلى شعور أفرادها بالعجز في ظل مرجعيتهم الثقافية مما يؤدي بهم إلى اللجوء لمرجعيات أخرى يعتقدون أنها أجدى في معالجة التطورات والأحداث وهذا اللجوء لا يؤدي بهم بالتالي إلى شعور بالتوحد معها- على المستوى النفسي-وتجاوز الاغتراب فيها في ظل غياب نظرة إنسانية متوازنة وشاملة ثقافيا، وربما أمكن ذلك عن طريق إشاعة وعي وتعليم حقيقي، عن هذا الوعي ينبغي أن يكون صادقا وموضوعيا، وحتى يتحقق ذلك ينبغي أن تسود الشفافية والموضوعية في الطرح، وهذا الطرح لا يقبل تقديم صورة إيجابية فقط عن ثقافتنا على حساب الحقائق السلبية ومحاولة تلافيتها أو التستر عليها بدافع الانحياز، فهذا المنحى وإن حقق مكاسب قصيرة المدى وسريعة التأثير، لكنه أمام نشاط الناس المعرفي وتوسع آفاق الحصول عليها، سيصطدم بما سيوصلهم إليه وعيهم بالحقيقة في ثقافتهم، الأمر الذي إن حدث سيجعل حجية كل المعلومات والقناعات السابقة في موضع المسائلة، و ربما التمرد عليها، ومن ثم البحث عن بدائل أخرى لا تحقق له التوحد معها وإن

استطاعت أن تكفل له الوفاء بمطالب القوانين و الاحتياجات المادية لحياته ، وسيبقى الجزء الآخر لوجوده وهو اللامادي منفصلا عنه يؤدي به للاغتراب، هذا الدور لتوضيح هذا التوصيف هو مسؤولية المجتمع بعامة ومسؤولية مؤسسات التعليم والإعلام بخاصة.

و لقد اغتربت حياتنا الفكرية من واقعا في حالات كثيرة و خطيرة، اغتربت صفوة المثقفين عن مشكلة حياتنا فعلى سبيل المثال يرى المسؤولون عن وسائل الإعلام أنهم مضطرون إلى مخاطبة الجمهور على قدر طاقته فتلجأ تلك الوسائل إلى التبسيط الذي يطمس الفروق بين المختلفات، فلا يلبث إزاء هذا كله أن يجد نفسه في عزلة و وحدة ، ينحت بما لا يفهم إلى القلة التي تتابع تحليلها في وقتها فهل من عجب أن تضيف نفس المثقف و يشعر بالعزلة.

و تشير الدراسات و البحوث إلى أن العزلة و الشعور بالاغتراب يعد من العوامل الرئيسية المسؤولية عن مدى تحقيق الهوية أو طمس معالمها فالإنسان كما أشار " محمد الكتاني " 1998 لا يستطيع تحقيق هويته إلا في وسط اجتماعي يتحقق فيه التفاعل بين الذات و غيرها من الذوات و أنه لا يدرك هويته إلا من خلال المسؤولية التي سيستشعرها اتجاه الآخرين.

(بن زاهي، 2007، 32 ، 33)

إن خلق هذا الارتباط بين أفراد المجتمع وثقافتهم وتجاوز الاغتراب بينهما لا يعني بالضرورة نظرة سلبية لكل ما هو وافد أو مستحدث لاسيما في ما يتعلق بالأمور المادية وإن كان المادي واللامادي متلازمان ثقافيا وفي أغلب الأحيان ، ولعل توسيع آفاق الوعي بإنسانية الحضارة من شأنه أن ي أرب الصدع في هذا المجال ، يبقى أن الاغتراب قدر يصاحب كل تغيير، لكن يمكن تخفيف آثار هذه التغيرات وجعلها أكثر انسجاما مع مراحل التطور بحيث لا تخلق هوة وإرباكا في المجتمع من خلال إشاعة سلوك المرونة والواقعية بدل الجمود والطوباوية، كما يمكن من خلال التوصيف المتقدم خلق معان وأبعاد قيمة متغيرة ومتطورة يمكن التواصل معها، وقد أورد ( قيس النوري ) خلاصة لأراء جملة من التخصصيين من شأنها أن تساهم في التخفيف وربما تجاوز الاغتراب نتبناها في هذا المورد وهي:

أولا : من الضروري لنمو شخصية الفرد أن يحصل على الفرص التي تسمح له بالإسهام في فعاليات منتجة هادفة فيها دعم للنفس أو الذات، وأن تيسر له الإمكانيات التي تمنحه المجال

لتجسيد ذاته والتعبير عن شخصيته، ومن الواضح أن سلب الفرد حق التعبير عن خصائص شخصيته غالبا ما يحول بينه وبين تطويرها.

**ثانيا :** عندما تصبح الفعاليات الإنتاجية والنتائج التي يصل إليها الفرد من أعمالها و ذاته التي يتصف بها، عندما تصبح كلها تحت سيطرة الآخرين فإنها تحجب عنه ذهنيا وعاطفيا وهذا ما يسلط الضوء على الصلة بين تلقائية العمل ودرجة التمسك بها.

**ثالثا :** إذا انغمس الفرد في توجه استغلالي إزاء الواقع فإنه من المتعذر عليه أن ينشئ صلة مناسبة أو مرضية بينه وبين ذلك الواقع ، فقد يندفع الفرد بسبب أو بآخر لاكتناز الأشياء المادية دون تقدير واع لما فيها من قيمة اجتماعية أو جمالية أو عملية ، ويترتب على اندفاعه هذا أن يصبح أداة عاجزة عن السيطرة على هذه النزعة مما يدخله في تجربة الاغتراب عن المغزى الذهني والعاطفي الكامن وراء هذا النوع من السلوك.

**رابعا :** عندما يبتغي الإنسان مصالحه الشخصية دون تقدير لحاجات الآخرين ومنافعهم، فإنه لن يستطيع إقامة علاقات دائمة معهم.

**خامسا :** للهروب من الاغتراب لا بد للعلاقات بين الأطراف من أن تكون مبنية ليس على أساس المصالح المشتركة فقط، بل على أساس تضامن قيمي مشترك ومرجعي إيديولوجي معرفي أيضا.

**سادسا:** لا تتوازن الشخصية البشرية عندما لا يكون الفرد في حالة من الاعتماد والاتحاد مع الآخرين ، وهذا القول نابع من كون الإنسان كائنا مثاليا اجتماعيا قيميا.

#### 4-2-1-مظاهر الاغتراب الثقافي:

#### 4-2-1-1-فقدان الهوية الثقافية:

يطلق مفهوم الهوية على نسق المعايير التي يعرف بها الفرد و يعرف، و ينسحب ذلك على هوية الجماعة أو المجتمع أو الثقافة ، و الهوية ليست كيانا يعطى دفعة واحدة إنما هي حقيقة تولد و تنمو وتتكون و تتغير ، و تشيخ و تعاني من الأزمات و الاستلاب ( البكس مشيللي ،1993) و يتحدث علماء النفس الاجتماعي عن نوعين من الهوية بينهما درجة كبيرة من الارتباط هما الهوية الشخصية ،و الهوية الاجتماعية ، تقوم الأولى على الخصال و السمات الفردية أما الثانية فتقوم على الانتماء للجماعة ، أحيانا يفقد الفرد الإحساس بالهوية فتاره يسلك طرق عنيفة ضد

المجتمع و معاييرهِ ( اللامعيارية )، كما يشعر الفرد في الجماعات أحيانا بالانفراد و اللامسؤولية فيصبح أقل وعيا بقيم الجماعة.

و من الآثار السلبية المترتبة عن فقدان الهوية الشخصية أو الثقافية ، ظهور العديد من السلوكيات غير المقبولة اجتماعيا، مثل الانسحاب أو ما يسمى بالعزلة الاجتماعية التي يترتب عنها عدم المشاركة في المسؤولية الاجتماعية ، و التمرکز حول الذات و الانغلاق في دائرة الأهداف ، و المصالح الشخصية، كما تظهر سلوكيات أخرى مثل رفض القوانين و المعايير الاجتماعية و الثقافية ، و جميع هذه المظاهر السلوكية تعكس الشعور الاغتراب الثقافي ، حيث أن الشعور بالهوية هو أساس الشعور بالانتماء ، لذلك كان لفقدان الهوية واضطرابها أحيانا، أثرها الواضح و المباشر على شعور الفرد بالعزلة و الاغتراب و اليأس والتشاؤم و انعكاس ذلك على صحة الفرد النفسية و الاجتماعية.

#### 4-2-1-2- الصراع بين الماضي و الحاضر :

يتجلى الصراع بين الماضي و الحاضر، في الصراع بين قيم الماضي و قيم الحاضر وبين قيم الثقافة التقليدية و قيم الثقافة المعاصرة ، و يعود ذلك إلى عدم قدرة الثقافة على احتواء القيم الجديدة التي يطرحها التطور العلمي والتكنولوجي مما يؤثر سلبا على بنية الشخصية و يؤدي إلى اغترابها و يظهر الاغتراب الناتج عن الصراع بين الماضي و الحاضر، إما بغرق الإنسان في الماضي، و يبقى أسيرا لأفكاره الماضية ، أو يعيش في كنف التبعية بدون رأي أو قرار .

#### 4-3 الاغتراب السياسي:

إن الاغتراب السياسي عند " هيجل " يلزمه اغتراب ديني لأن الفرد حين يغترب سياسيا يلجأ إلى الاحتماء في طبيعة أبدية تجاوز دينه و قد حاول " هيجل " رفع هذا التناقض بين الفرد و الدولة حيث تصور إمكانية تحول الفرد إلى مواطن ، و مملكة السماء و مملكة الأرض و يدعم " فيورباخ " صلة الدين بالسياسة، فالدين أساس النظم السياسية، ففي الوقت الذي يكون فيه الدين مقدسا نجد تقديس الزواج و الملكية و قوانين الدولة ، فالإنسان بلا

موضوع لا يكون شيئا. (بن زاهي، 1997، 35-37)

#### 4-4 الاغتراب الديني:

مهما اختلفت الديانات فإن مصدرها هو الله الواحد الأحد ، وقد ساد هذا الاعتقاد منذ الأزل فالاغتراب الديني جاء في الأديان كافة ، وعرف بأنه الانفصال أو التجنب عن الله فالاغتراب في الإسلام جاء على هذه الصورة التي وضعها حديث النبي صل الله عليه وسلم حيث قال: « بدأ الإسلام غريباً و سيعود غريباً كما بدأ ، فطوبى للغرباء » رواه البخاري.

و الاغتراب في الإسلام جاء في ثلاث درجات هي:

- الدرجة الأولى : اغتراب المسلم بين الناس.
  - الدرجة الثانية : اغتراب المؤمن بين المؤمنين.
  - الدرجة الثالثة : اغتراب العالم بين المؤمنين .
- (بشرى علي ، 2008، 526)

#### 4-5-الاغتراب الوظيفي:

يعتبر الاغتراب الوظيفي ظاهرة خطيرة جدا و مؤشرا على مرور المؤسسة بأزمة حقيقية ربما تسارع بها إلى الانحدار و الفشل ، فالاغتراب الوظيفي يعني توصل العاملين بالمؤسسة إلى قرار بأن المؤسسة التي يعملون بها لم تعد المكان المناسب للاستمرار في العمل معها لأسباب تتعلق بالمؤسسة ذاتها أكثر مما تتعلق بالموظف ، و هو قرار خطير يمس علاقة الموظف بالمؤسسة التي يعمل بها و ولاءه لها و يترتب عليه نتائج و خيمة بالنسبة لكلا الطرفين غالبا ما ينتهي بإنهاء العلاقة بينهما نهاية غير مرضية.

#### 4-5-1-مراحل الاغتراب الوظيفي:

يمر الاغتراب الوظيفي بثلاث مراحل تزداد كل مرحلة خطورة عن المرحلة التي تسبقها وتصبح العلاقة بين كل مرحلة و المرحلة التي تليها علاقة تراكمية تؤدي في النهاية إلى زيادة محصلة سلبياتها و رفع حدتها.

#### 4-5-1-1-المرحلة الأولى ( مرحلة الاغتراب النفسي ):

و تتميز هذه المرحلة بشعور موظف بأن العلاقة بينه و بين المؤسسة التي يعمل بها لم تعد طبيعية، و أنه أصبح يسودها شيء من التوتر ، و يعزو الموظف ذلك إلى أن المؤسسة أو من يقومون بتمثيلها أصبح لديها موقف سلبي تجاهه ، و أنه لم يعد له نفس القدر من الأهمية لوظيفية و الاجتماعية لديها إلى أن يدخل في دائرة النسيان و الإهمال في المؤسسة و يستمر الموظف في تكوين المشاعر السلبية تجاه المؤسسة، و قد يترأى له أن كل ما يعاني من مشاكل و صعوبات إنما تسببها له المؤسسة ، و يصبح الموظف نتيجة ذلك مهموما و مشغولا بالمشاكل والصعوبات التي يعزوها إلى عدم اهتمام المنظمة به ويزداد هذا الشعور سواء إذا لم يجد أحد من المسؤولين في المؤسسة من يتحدث إليه عن مشاعره و عن المشكلات التي يعاني منها. عندئذ يبحث الموظف عن بديل لبيث همومه و شجونه إليه، قد يكون هذا البديل من داخل أو خارج المؤسسة ، و في كلتا الحالتين سوف يمتد الضرر إلى كل من الموظف والمؤسسة ، و الخطورة ليست عندما تكون هذه مشكلة موظف أو اثنين أو ثلاثة و لكن الخطورة تبدأ إذا أصبح مثل هذا الشعور سائدا بين العاملين ، عندئذ ينشغلون بالحديث عن همومهم والمشكلات التي يواجهونها في المؤسسة.

و تتحول الأحاديث إلى بلبله وشائعات و تصبح بيئة العمل في المؤسسة بيئة غير منتجة وتتندى الإنتاجية ، و ينصرف العاملون إلى بحث مشاكلهم و التشاور في حلها بدلا من قضاء وقت الدوام الرسمي في إنجاز الأعمال و تطويرها، و من أخطر العواقب للاغتراب النفسي انعدام روح المبادرة و الإبداع و انتشار روح اللامبالاة بين العاملين.

#### 4-5-1-2-المرحلة الثانية ( الاغتراب الذهني):

هي في الحقيقة امتداد لمرحلة الاغتراب النفسي لكنها أكثر خطرا على المؤسسة و العاملين حيث تتميز هذه المرحلة بالشروذ الذهني و عدم القدرة على التركيز لدى العاملين و تبدو على بعضهم مظاهر الحزن ، الاكتئاب ، و تكثر أخطاء الأداء الوظيفي إلى حد ملحوظ ، و تتدنى لدى

العاملين القدرة على التعلم و يفقدون الرغبة في التدريب على أي مهارات جديدة و يكثر الطلب على الإجازات و البحث عن أي سبب يمكن أن يعطي للموظف مبررا للابتعاد عن جو المؤسسة.  
4-5-1-3 المرحلة الثالثة ( الاغتراب الجسدي ) :

و هي المرحلة التي يصبح فيها الاغتراب الوظيفي اغترابا كليا حيث يكثر الغياب ، و التأخر عن الدوام ، و الخروج أثناء الدوام ، و الانصراف قبل نهاية الدوام ، وتكثر الاستقالات الجماعية في المؤسسة أو تصبح الصراعات بين العاملين المشرفين واضحة ، ويفقد الرؤساء المباشرون القدرة و السيطرة على الأمور .

إن مشكلة الاغتراب الوظيفي تتطور و تتفاقم عندما تكون الإدارة العليا قابعة في برج عالي و في غياب كامل عن الواقع السيئ للمؤسسة بسبب عدم إيصال المعلومات الصحيحة لها، أو أنها لا تريد أن تسمع إلا الجوانب المضيئة ، و الأخبار المفرحة ، و إن كانت غير صحيحة .  
و عندما تصلها الأخبار الصحيحة و هي في غفلة من أمر المؤسسة ، عندئذ تحل الكارثة و لا تصدق الإدارة العليا حقيقة ما يحدث ، و تبدأ حلقة جديدة من العلاقات المشدودة في هذه المرة بين مديري الإدارات و بين الإدارة العليا ، فيتبادلون الاتهامات بالتخاذل والتقصير و عدم تحمل المسؤولية ، و تشهد المؤسسة في هذه المرحلة موجة من الآفات والاستقالات بين المديرين و المشرفين و رؤساء الأقسام ، إنها أزمة حقيقية تواجه المؤسسة و تدفع بها إلى هاوية الانحدار و الفشل و تصبح سمعتها الخارجية سيئة مما يؤثر على كسب ثقة المتعاملين معها ، و إذا كانت حالة الاستقالات و الإقالات كبيرة بين العاملين المهرة و المتخصصين فان المؤسسة لا محالة تتعرض لخسائر معنوية و مادية كبيرة لا تستطيع بعدها النهوض فتكون هي الضربة القاضية للمؤسسة و لن تقوم لها قائمة .  
(بن زاهي منصور ، 1997، 43-45)

#### 4-5-2-العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي:

تتنوع العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي بين العاملين في المنظمة و إن كانت في الغالب تعود إلى عاملين رئيسيين هما:  
-العوامل التي تعود إلى المنظمة.  
-العوامل التي تعود إلى العاملين في المنظمة.

4-5-2-1-العوامل التي تعود إلى المنظمة:

4-5-2-1-1-المكننة و الأتمتة:

يذكر " شتا " أن الثورة التكنولوجية ساهمت في انتشار ظاهرة الاغتراب بين العاملين في المنظمة الإنتاجية ، و الخدماتية على حد سواء ، و ذلك نتيجة لهيمنة الأتمتة ، و أجهزة الحاسوب ، و الأجهزة الإلكترونية على العمل اليومي ، فظهر هذا الخطر التكنولوجي كأنه مهدد للعلاقات الإنسانية و مثير للأمراض و المشاكل النفسية . فبعدها كان الحرفيون والمهنيون و الإداريون سادة على أجهزتهم و مكاتبهم ، أصبحوا خدما لها خاضعين لإرادتها.

4-5-2-1-2-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 والإدارة .

4-5-2-1-3-ضعف الفعالية الإدارية:

إن عدم فعالية الإدارة تؤدي إلى عدم قدرتها على أداء المطلوب منها ، و بالتالي التفكير في إعادة بنائها على مبادئ الإدارة السلوكية بأن تأخذ بعين الاعتبار العمل الواجب أداؤه والمهارات التي تحتاجها لأداء العمل لتصبح قادرة على مجاراة الخطى السريعة للتطور التقني و لتحتمل كافة مسؤولياتها، و لن يتحقق لها ذلك إلا إذا كانت شروحات و وصف العمل تسمح لكل بالمشاركة في صنع القرارات التي تؤثر و تتعلق بعمله.

إن ضعف الفعالية 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.

-متابعة خطوات التنفيذ.



-اتباع نظام توثيق فعال.

-فعالية إدارة الوقت. (بن ا زهي، 2003، 45 - 46)

4-5-2-1-4- ضعف نظام الحوافز:

إن عدم وضوح نظام الحوافز أو خضوعه للمجاملات ، و العلاقات الشخصية بين الموظفين و القيادة العليا و المباشرة ، يعتبر أحد العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي لأن الموضوعية في تطبيق نظام الحوافز شرط لنجاحها و مستوى الاغتراب الوظيفي بشكل عام يتأثر بغياب الحوافز لاسيما أن هناك عددا من النظريات ، و الدراسات التي سعت إلى معرفة العلاقات بين الاغتراب الوظيفي و الحوافز، فترى مثلا مدرسة العلاقات الإنسانية ، أن الموظف السعيد هو موظف منتج و قد تباينت الدراسات حول الاغتراب و الإنتاجية ، أما المدرسة السلوكية فترى أنه ليس هناك علاقة ضرورية بين الاغتراب و الإنتاجية ، وعموما قد لا يكون الاغتراب ناتج من العمل بذاته بل قد يكون الاغتراب ناتج عن الظروف المحيطة بالعمل ، و الزملاء في العمل ، وبيئة العمل و نوعية الخدمات.

4-5-2-1-5- الاحتفاظ بالمعلومات:

إن من أخطر الآثار السلبية في مواقع العمل ، الاحتفاظ بالمعلومات ، والخبرات ، و عدم نقلها للعاملين ، و الصف الثاني من القيادات ، و كذلك وجود القيادات ، و المشرفين والعاملين، و أصحاب الخبرات الطويلة في العمل، ممن يحتفظون بمعلوماتهم ، ولا يقومون بدورهم التدريبي لمن يعملون معهم، و قد يكون السبب وراء الاحتفاظ بالمعلومات وخبرات، خوف صاحب الخبرة من الاستغناء عن خدماته أو نقله إلى مكان آخر، إذا وجد من يقوم بعمله ، و قد أثبتت جميع التجارب الميدانية ، أن كل النظم ، و القوانين ، و الفلسفات ، لم تنجح في علاج هذه المشكلة ، و تغيير هذا السلوك.

و لقد عالج الفكر الإداري الإسلامي هذه القضية ، لأن وازع الإيمان يستطيع أن يصنع ما يعجز عنه وازع السلطان، و يرجع اهتمام الفكر الإسلامي بهذه القضية إلى أن عدم التعلم لخلق جيل جديد يحل محل القيادات يكون نتيجته حتمية وجود جهالة وضلال قال الله تعالى في محكم تنزيله

: ﴿ و إذ أخذ الله ميثاق الذين آتوا الكتاب لتبيننه للناس ولا تكتمونه ﴾ . (صدق الله العظيم). سورة آل عمران، الآية 187 .

وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم : « من سئل عن علم فكتمه ألجم يوم القيامة بلجام من نار » رواه البخاري .

#### 4-5-2-1-6-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، و من ثم يشعر العامل أن المتابعة ( الإشراف ) عليه من قبل الرئيس المباشر أو من ينوب عنه ضعيف، مما يؤدي إلى تساوي المجد بغيره من العاملين ، و يسهم هذا في أن يسود شعور بعدم العدالة بين العاملين المجتهدين في العمل وبالتالي تنتشر حالات الإهمال و اللامبالاة و عدم الرضا عن العمل " الاغتراب الوظيفي". (العيسوي، 1997، 23)

#### 4-5-2-1-7-عدم استعمال عوامل التحفيز:

من أهم مظاهر الالتزام هو اندفاع العاملين في العمل ، و الذي يعتبر مظهرا صحيا و حيويا من مظاهر العمل الجيد لتحقيق الأهداف المحددة من قبل إدارة المؤسسة ، بينما أهم مظاهر الهبوط في المعنويات و الإحباط و الاستياء لدى العاملين هي:

-عدم وجود الهمة و النشاط في العمل.

-عدم التعاون بين العاملين.

-عدم المحافظة على الدوام الرسمي.

-الشكوى والتذمر المستمر من العمال.

-عدم احترام مواقيت انجاز الأعمال.

و عندما تتحرف الأمور عن مسارها الطبيعي في العمل ، غالبا ما يتخذ البعض مواقف و ردود أفعال تدل على سخطهم ، و استيائهم فضلا عن التهكم و السخرية مما يدل على إحباطهم و

اغترابهم، و المشكلة أنهم قد يجرون عدد كبير من أقرانهم إلى دائرة الإحباط و عند ذلك يكون من الصعب إحياء معنوياتهم وتحسين أدائهم . (بن زاهي، 2007، 47-48)

#### 4-5-2-1-8- العمل في مواقع منفصلة:

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

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

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

- عدم متابعة مشكلات العاملين في المواقع البعيدة بنفس درجة أقرانهم الموجودين في الموقع الرئيسي أو الفروع القريبة منه.

#### 4-5-2-1-9- عدم ظهور دور الفرد:

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

#### 4-5-2-1-10- ضعف القيم الدينية ودور المؤسسات الحكومية:

إن الأجهزة الحكومية المتخصصة ، و الجامعات ، و معاهد التنمية الإدارية ، و مراكز التدريب ، و غيرها، يمكنها أن تستثمر القيم الدينية الصحيحة للتأثير في قوى العمل بمستوياتها المختلفة لتغيير الاتجاهات ، وأنماط السلوك، و غرس الانضباط ، و المحافظة على العمل ، واحترامه ، و

تقويته ، و إعطاء المال العام النظرة المثلى و العليا ومن ثم إحداث التغيير ، كما يمكن لأجهزة التعليم أن تجعل هذه القيم الدينية محورا للتربية السلوكية، و النشأة الاجتماعية ، و تجعل معايير الضمير الديني و الإخلاص في العمل لله ، و يؤدي ذلك إلى الارتقاء الإداري في الوظيفة وفي العمل.

و يعتبر الدين الإسلامي عامل تغيير فعال في الإدارة العامة ، و إدارة الأعمال ، حيث أن النظريات التي تأخذ بتوجهات الإسلام ، تعتبر أحكم النظريات وأمثلا لقيامها على إشباع حاجات الفرد ، و إرضاء النفس ، فهي تحتوي على توجيهات خالق البشر عزوجل.

4-5-2-1-11-المنافسة الشديدة:

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

(بن زاهي منصور، 2007، 49)

4-5-2-1-12-ضعف مستوى التدريب:

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

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

4-5-2-2-العوامل التي تعود إلى الفرد:

4-5-2-2-1-الخوف و عدم الأمن الوظيفي:

يعرف ( ثروب كاتز ) الخوف بأنه انفعال تثيره المواقف الخطرة أو المنذرة بالخطر ، و التي يصعب على المرء مواجهتها أي أنه انفعال مصاحب لغريزة الهرب.

إن شعور العاملين بالخوف، وعدم الأمن الوظيفي يؤدي حتما إلى محاولتهم الهروب من تلك المشاعر والانفعالات، كما أن تشتيت الجهود المبذولة أثناء وقت الدوام الرسمي من شأنه أن يؤدي إلى انتشار الاغتراب الوظيفي بين العاملين بالمنظمة.

4-5-2-2-2-نقص الكفاءة:

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

و نتيجة لنقص الكفاءة ، فإن بعض العاملين 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.

4-5-2-2-3وقت الفراغ:

إن وجود وقت فراغ طويل لدى العاملين بالمنظمة من شأنه أن يؤدي إلى كثرة الأحاديث الجانبية ، خاصة إذا كانت المشكلة 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.

4-5-2-2-4-سوء التوافق و التكيف:

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

و تصنف مشاكل التوافق و عدم التكيف إلى:

-الإحباط و الأزمات النفسية .

(بن ا زهي ، 2007، 50-51)

-الضغوط والصراعات النفسية.

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

4-5-2-2-5- قيم و اتجاهات العاملين:

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

4-5-2-2-6- 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.

و لعلنا نتساءل لماذا يكفي الوقت بعض الناس لإدارة المؤسسات الضخمة، و البعض الآخر يعجز عن انجاز بعض الأعمال البسيطة ؟ إن الفرق يكمن في فعالية استغلال الوقت، إن فوائد تنظيم الوقت السليم فورية و كبيرة فهي تحقق عدة نتائج في العمل أهمها:

- تحسين النوعية.

- زيادة سرعة الأداء.

- التخفيف من ضغط العمل.

- تقليل عدد الأخطاء الممكن ارتكابها.

- تعزيز الراحة للعامل.

و من أهم الأسباب التي تعمل على ضياع الوقت، عدم تنظيم المدير لمكتبه ، و قد أشارت الدراسات ، و الأبحاث ، إلى أن المكتب غير المنظم يؤدي إلى إنتاج أقل ، و ساعات عمل طويلة بدون فائدة ، إضافة إلى انخفاض المعنويات لدى العاملين ، و بالتالي المساهمة بدور فعال في اغترابهم وظيفيا .  
( بن زاهي ، 2007 ، 52-

53)

#### 4-5-2-2-7-ضعف الإيمان:

ذكر القرآن الكريم الإيمان مقرونا بالعمل في أكثر من تسعين أية 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 والعمل، و الإلتقان، قال الله تعالى: ﴿وتلك الجنة التي أورتتموها بما كنتم تعملون﴾. (سورة الزخرف ، الآية 772 )

و يشير " أليكس كاريل " في كتابه الإنسان ذلك المجهول، إلى أن الصلاة هي أعظم طاقة مولدة للنشاط عرفت إلى يومنا هذان و إن كان هذا أثر الصلاة بصفة عامة، فإن صلاة المسلمين هي أعظم طاقة، و أعمق أثرا، فهي ليست تعبدا محضا، و ضراعة، و إنما مع التعبد و الضراعة ،

هي مدرسة لتعليم المبادئ الأخلاقية والاجتماعية المثلى ، و باعت روحي، و معنوي، و طاقة دافعة للعمل و زيادة الإنتاج.

#### 4-5-2-2-8- 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 أهلاً للقيادة الرشيدة.

#### 4-5-2-2-9- عدم التخصص في العمل:

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

#### 4-5-2-2-10- اليأس و الاستسلام للفشل:

إن اليأس من أسوأ الصفات التي انتشرت بين العاملين في هذا العصر الذي نعيشه و بالرغم من أن الجميع يعرف مساوي اليأس فإننا على الأقل نقف سلبين أمامه. إن عدم الاعتماد على النفس، و الثقة، و المقدرة على العمل ، و عدم مواصلة العمل يجعل سلوك الانسحاب و السلبية في ميادين العمل ظاهرة سيئة ، و مدمرة في مواقع الإنتاج و في الحياة ، إن العامل قد يمر بتجربة فاشلة في عمله ، و ليس معنى ذلك الاستسلام للفشل ، لأنه يحطمه ، و يدخل اليأس في قلبه ، و لكن عليه أن يحاول مرة أخرى، لأنه من السهل جدا أن يحقق ما يريد بتكرار المحاولة.

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.



#### 4-5-2-2-11-الكبت و اللاوعي:

إن الأعراض النفسية، و الفيزيولوجية للكبت، و اللاوعي، تتمثل في القلق و التوقع السيئ ، و التحفز دون أن يكون هناك سبب لذلك ، مع سهولة الاستثارة العصبية ، و عدم الاستقرار الحركي و الأرق، و من الملاحظ على العامل الذي يعاني من الكبت ، عدم قدرته على أداء العمل الذي يمارسه بحيوية و نشاط و هذا من شأنه أن يساعد على اغترابه عن العمل الذي يمارسه سواء كان يدويا أو فكريا.

#### 4-5-2-2-12-الانطوائية و الانعزالية:

إن العامل الانطوائي و الانعزالي هو الذي ينتابه شعور بالغرابة ، 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 ، وهذا النوع من العاملين يعاني من الاغتراب النفسي الذي يؤثر على سلوكه داخل المنظمة. (بن زاهي، 2007، 54-55)

### 5/نتائج الاغتراب:

#### 5-1-التراجع والهامشية:

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

#### 5-2-اضمحلال الهوية:

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

### 5-3-العزلة وتآكل الانتماء :

و هي التي تكون بارزة غالبا في المجتمعات الحديثة الغربية والتي تكون قائمة على الفردية دون الاهتمام بروح الجماعة ، و كذلك ضمور التواصل بين سكان المدن الحضرية و بروز الحواجز النفسية والاجتماعية التي تسبق المسافات التفاعلية بينهم. (بن زاهي : 55 - 56)

2007

### 6/ علاقة الاغتراب الوظيفي بالرضا عن الحياة:

إن علاقة الاغتراب الوظيفي بالرضا عن الحياة تتجلى في بعدين أساسيين من أبعاده حيث هذه الأخيرة هي مكونات يتألف منها ويتمثل هذان البعدين في:

**أولا : اللامعنى :** وهو عندما يرى الفرد بأن الحياة لا معنى لها ، وأنها تسير وفق منطق غير معقول ، ومن ثم يشعر المغترب بأن حياته عبث لا وجود منها فيفقد واقعيته ويحيا نهبا لمشاعر اللامبالاة والفراغ الوجودي.

**ثانيا :اللاهدف :** والذي يقصد به أن الحياة تمضي بغير هدف أو غاية ومن ثم يفقد الفرد الهدف من وجود معنى الاستمرارية في الحياة ، ويترتب على ذلك اضطراب سلوك الفرد وأسلوب حياته مما يؤدي إلى التخطيط في الحياة بلا هدف ويضل الطريق. وهنا نلاحظ أن اللاهدف يرتبط ارتباطا وثيقا باللامعنى . (يونسي ، 2012، 41-45)

### 7/ مبادئ قهر الاغتراب:

7-1- الوعي بالاغتراب و القدرة على تحمل العزلة:

الوعي يعني عملية الإيقاظ ، ورؤية ما يكون أمام الإنسان ، فالوعي يعني طرح الأوهام ، ولكي ينمو الوعي لابد أن تختفي التناقضات الاجتماعية ، وكل النزاعات اللاعقلية التي فرضت على الإنسان عبر تاريخه .

### 7-2- بزوغ الأمل:

الإنسان حسب " فروم " مغترب عن كل شيء ويمكن القول أن المغترب في رأي " فروم " هو الإنسان الذي تحول إلى آلة . وهو رغم انتصاره على الطبيعة إلا أنه أصبح سجيناً لابنتكاره البشري ، ويوضح أن قشرة التفاؤل الزائفة التي يتحلّى بها الإنسان ، تخفي وراءها بأساً لا شعورياً ، ومن هنا فالإنسان بحاجة إلى قدر من الأمل ، كي يتمكن من العودة إلى ذاته وطبيعة الأمل غالباً ما يُساء فهمها ، إذ تختلط مع بعض المفاهيم الأخرى ، لذا يرفض " فروم " الاعتقاد بأن الأمل هو امتلاك الرغبات والأمنيات ، وكذلك ليس هو الانتظار السلبي أو الرجاء من الزمن وهو أيضاً ليس ادعائه العمل والمخاطرة واحتقار الواقع ، إن الأمل كما يقو " فروم " يعني أن تكون مستعداً في كل لحظة لذلك الذي لم يولد بعد ، وبعبارة أخرى إن الأمل هو الميلاد المستمر للحياة والفرد والتعبير عن الإمكانيات الحقيقية للإنسان والواقع .

### 7-3- بعث الإيمان ومناهضة الصنمية:

مع أن الإنسان يحتاج من حيث هو حيوان لإشباع حاجاته المادية أولاً ، إلا أنه يتجاوز تلك الحاجات لما هو أسمى ، كالسعادة و الإيمان ، والحب ولقد كان الدين هو النظام الوحيد الذي يضمن إشباع تلك الحاجات ، ومع حلول العلم الجديد مكان الدين ، أوشكت القيم الروحية على الانهيار والاغتراب في جزء منه يعود إلى نقص الجانب الروحي ، ومن ثم فإن الإنسان الحديث بحاجة إلى بعث الإيمان ، ولكنه يجب أن يكون إيماناً عقلياً قائماً على الثقة بالنفس والتحرر من الخضوع لأية معبودات صنمية ، مقابل الإيمان اللاعقلي الذي هو خضوع لشيء ما ، يقبل كما هو ، وكأنه حقيقة بصرف النظر عما إذا كان كذلك .

### 7-4- الارتباط التلقائي بالعالم والآخرين:

قهر الاغتراب بشكل عام لن يتم إلا بتحقيق الحرية الايجابية ، التي يستطيع الفرد معها الاتحاد بالعالم دون أن يفقد ذاته، وهذه الحرية تفترض مسبقا النشاط التلقائي ، الذي هو تعبير عن إرادة الإنسان الحرة.

وهناك ثلاث جوانب لتحقيق الارتباط التلقائي أولها التحرر من الأوجه السطحية والعارضة للظاهرة ، والثانية، أن الموضوع غير منفصل عن الذات المفكرة ، وبزيادة علاقة الارتباط بين الإنسان والموضوع يكون التفكير مثيرا ، أما الجانب الثالث لتحقيق الارتباط التلقائي فهو الحب، وهو أهم جوانب الارتباط. التلقائي ، و "فروم" يعرف الحب بأنه : " تجربة الاتحاد مع شخص آخر، و مع كل الناس ومع الطبيعة بشرط الاحتفاظ بشعور التكامل و الاستقلال "، و هو يتضمن شيئا من التناقض فمع كونه يعني أن الكائنين من البشر يصحان كائنا واحدا ، لكنهما اثنين في نفس الوقت.

#### 7-5- تحقيق المجتمع السوي:

إن تحقيق الحرية الإيجابية وقهر الاغتراب مرهون بتحقيق تغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي تسمح للإنسان أن يعبر عن نفسه بشكل حر، ومع وجود المجتمع الإنساني المناسب سينمو الفرد بطريقة سوية. ( بن زاهي، 2007، 58-60 )

#### خلاصة:

لقد استطعنا تحديد ماهية الاعتراب وتحديد أشكاله المتنوعة ، ومختلف مراحل وعوامله والأسباب المؤدية إليه ، والاعتراب يشمل مختلف جوانب حياة الإنسان بدءا بحياته الشخصية إلى حياته العملية ، الشيء الذي يؤثر على حياته في المستقبل ، ومنه على المؤسسة التي يعمل فيها، والاعتراب اليوم بدأ يغزو مختلف الوظائف ، وذلك نتيجة للتطورات الحاصلة في المجتمع.

# الباب الثاني: الجانب التطبيقي

## الفصل الأول : إجراءات البحث الميدانية

تمهيد .

منهجية البحث .

1- منهج الدراسة .

2- الدراسة الإستطلاعية .

3- المجتمع و عينة البحث .

4- أدوات البحث ( جمع البيانات ) .

5- كيفية تطبيق و تصحيح أداة البحث .

6- الأساليب الإحصائية المستعملة .

## تمهيد:

بعد الانتهاء من عرض الإطار النظري وتحديد فروض الدراسة سنحاول إلقاء الضوء على الجانب التطبيقي للدراسة إلى توضيح المنهج المستخدم فيها والعينة التي تم اختيارها . ثم عرض مجموعة الأدوات المستخدمة لجمع البيانات ثم توضيح النتائج لكل فرضية من خلال الجداول و التعليق عليها وشرحها إحصائيا والخروج باستنتاج عام حول الدراسة .

## 1/ منهج الدراسة :

- يعتبر المنهج المستخدم في أي دراسة علمية من الأساسيات التي يعتمد عليها الباحث في بحثه عن الحقيقة، فإختيار المنهج المناسب للدراسة مرتبط بطبيعة الموضوع الذي يتناوله الباحث .

- ونظرا لطبيعة موضوعنا و من أجل تشخيص الظاهرة و كشف جوانبها، (مركز الضبط وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى الموظفين المتعاقدين في مؤسسة اتصالات الجزائر)، تبين أنه من المناسب إستخدام المنهج الوصفي و ذلك لتماشيه مع هدف الدراسة، فالدراسة الوصفية تهدف إلى تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف معين بالإعتماد على جمع الحقائق و تفسيرها و تحليلها، و إستخلاص دلالاتها، فهي إذا كما يعرفها " مصطفى حسن باهي " "..... يعتبر المنهج الوصفي من أكثر مناهج البحث إستخداما و خاصة في مجال البحوث التربوية و النفسية و الإجتماعية و الرياضية، حيث يهتم بجمع أوصاف دقيقة و علمية للظاهرة المدروسة، و وصف الوضع الراهن و تفسيره، كما يهدف إلى دراسة العلاقة القائمة بين الظواهر المختلفة، و لا يقتصر المنهج الوصفي على جمع البيانات و تبويبها، و إنما يمتد إلى ما هو أبعد من ذلك لأنه يتضمن قدرا من التفسير لهذه البيانات، لذا يجب على الباحث تصنيف البيانات و الحقائق، و تحليلها تحليلًا دقيقًا و كافيا للوصول إلى تعميمات بشأن موضوع الدراسة..... " (مصطفى حسن باهي ، 2000، ص83 )

- كما يعرفه " عمار بوحوش " في كتابه مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث "..... فالمنهج الوصفي يهتم بوصف الظاهرة وصفا دقيقا، و يعبر عنها تعبيرا كميا، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة و يوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة و حجمها، و درجات إرتباطها مع الظواهر الأخرى....." (عمار بوحوش ، 1995، ص123 )



## 2 - الدراسة الإستطلاعية :

- تعتبر الدراسة الإستطلاعية بمثابة الأساس الجوهرى لبناء البحث كله، و هي خطوة أساسية و مهمة في البحث العلمي، إذ من خلالها يمكن للباحث تجربة وسائل بحثه للتأكد من سلامتها و دقتها و وضوحها. ( محي الدين مختار : 1995، ص 47 )

- فالدراسة الإستطلاعية إذا هي عملية يقوم بها الباحث قصد تجربة وسائل بحثه لمعرفة صلاحيتها، و صدقها لضمان دقة و موضوعية النتائج المحصل عليها في النهاية و تسبق هذه الدراسة الإستطلاعية العمل الميداني، و تهدف لقياس مستوى الصدق و الثبات الذي تتمتع به الأداة المستخدمة في الدراسة الميدانية ( مقياس مركز الضبط للدكتور عبد الرحمان صالح الأزرق)، كما تساعد الباحث على معرفة مختلف الظروف المحيطة بعملية التطبيق .

- و بناء على هذا قمنا قبل المباشرة بإجراء الدراسة الميدانية بدراسة إستطلاعية كان الغرض منها ما يلي :

- معرفة حجم المجتمع الأصلي و مميزاته و خصائصه .

- التأكد من صلاحية أداة البحث (مقياس مركز الضبط) و (مقياس الإغتراب الوظيفي) المطبقان و ذلك من خلال التعرض للجوانب التالية :

أ - وضوح البنود و ملائمتها لمستوى العينة و خصائصها .

ب - التأكد من الخصائص السيكومترية للمقياس المستخدم ( الصدق و الثبات ) .

ج - التأكد من وضوح التعليمات .

- المعرفة المسبقة لظروف إجراء الدراسة الميدانية الأساسية، و بالتالي تقادي الصعوبات و العراقيل التي من شأنها أن تواجهنا .

- و لهذا قمنا بزيارة عينة بحثنا، حيث تم ذلك بعد سحب رخص تسهيل المهمة من إدارة الكلية لزيارة مجتمع بحثنا المتمثل في فئة الموظفين المتعاقدين إذ قمنا بالخطوات التالية :

أولاً :

- زيارة إستطلاعية لمديرية مؤسسة اتصالات الجزائر الموجودة في وسط المدينة ولاية الجلفة، و هذا قصد التعرف على أماكن وجود الموظفين المتعاقدين لديهم على مستوى ولاية الجلفة، و هي تمثل العينة التي تعمل داخل المديرية .

### 3/المجتمع و عينة البحث :

يواجه الباحث عند شروعه القيام ببحثه مشكلة تحديد نطاق العمل، أي إختيار مجتمع البحث و العينة، و من المعروف أن أحد أهداف البحث العلمي هو إمكانية إقامة تعميمات على الظاهرة موضوع الدراسة إلى غيرها من الظواهر، و الذي يعتمد على درجة كفاية العينة المستخدمة في البحث .

- فالعينة إذا هي ذلك الجزء من المجتمع، يتم إختيارها وفق قواعد و طرق علمية، بحيث تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً . ( كامل محمد المغربي : 2002،

ص139 )

- و على هذا الأساس يتكون مجتمع بحثنا من مجموعة من الموظفين المتعاقدين في مؤسسة اتصالات الجزائر-الجلفة-، تم إختيار عينة منهم مقصودة من حيث النوع و طبيعة الوظيفة ، و عشوائية من حيث الخصائص الفردية للموظفين المتعاقدين ( الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة الإجتماعية، طبيعة العمل ، سنوات الخبرة )، و قد تم تطبيق أداة الدراسة على مجموعة يقدر عددهم بـ 60 موظف متعاقد .

### 3-1 المجال الزمني :

انطلقنا في البحث عندما تلقينا الموافقة النهائية من طرف الإدارة على موضوع البحث المقرر للمناقشة، وكان ذلك يوم 20/12/2021 فبدأنا بجمع المعلومات التي لها علاقة بالجانب النظري

للبحث، وتم اختيار عينة البحث في أوائل شهر فيفري 2022 ثم توزيع الإستبيان على أفراد العينة (الموظفين المتعاقدين) وبعد إسترجاعه تمّ مباشرة الشروع في العمل التطبيقي.

### 3-2 المجال المكاني :

لقد أجريت الدراسة الميدانية ، على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية الجلفة بلدية الجلفة الكائن مقرها وسط المدينة وتم اختيارنا لها لسهولة التواصل بالمدير والموظفين المتعاقدين فيها .

### 4/ أدوات البحث جمع البيانات :

يسعى كل باحث لجمع المعلومات و البيانات الضرورية لدراسة موضوع بحثه، وهذا بالاعتماد على مجموعة من الوسائل قصد الوصول إلى حلول إشكالية البحث المطروحة وللتحقق من صحة فرضيات هذا البحث لزم إتباع أنجع الطرق وذلك من الدراسة و التفحص ، و التي تتمثل في بحثنا هذا في :

### 4-1 الدراسة النظرية:

التي يصطلح عليها "البليوغرافية" أو المادة الخبرية، حيث تتمثل في الاستعانة بالمصادر والمراجع من كتب، مذكرات، مجلات، جرائد رسمية، نصوص ومراسيم قانونية، التي يدور محتواها حول موضوع دراستنا وكذلك مختلف العناصر المشابهة التي تخدم الموضوع، سواء كانت مصادر عربية أو أجنبية، أو دراسات ذات صلة بالموضوع.

### 4-2 الاستبيان:

يعتبر الاستبيان أحد وسائل البحث العلمي المستعملة على نطاق واسع من أجل الحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بأحوال الناس أو ميولهم أو اتجاهاتهم، ودوافعهم أو عتقداتهم، وتأتي أهمية الاستبيان كأداة لجمع المعلومات بالرغم مما يتعرض له من إنتقادات من أنه اقتصادي في الجهد و الوقت. كما يعرّف أنه أداة عملية، تعتبر من بين وسائل الاستقصاء، لجمع المعلومات، الأكثر

فعالية لخدمة البحث، يحتوي هذا الأخير على مجموعة من الأسئلة، تمت صياغتها لإختبار صحة فروض هذه الدراسة وأهداف البحث.

#### 3-4 كيفية تطبيق و تصحيح أداة البحث :

#### 1-4 مقياس مركز الضبط :

يشمل المقياس الذي طوره موسى جبريل ، على (24) زوجا من العبارات ، يعبر (18) زوجا منها على اتجاهات داخلية وخارجية كما وضعت (6) عبارات للتمويه على المفحوص وتعمد طريقة الاجابة في المقياس على اختيار المستجيب احدى العبارتين من كل زوج من العبارات ، وتمثل الدرجة على الاختبار مجموع الاجابات التي يختارها المستجيب والتي تعبر عن اتجاه خارجي، وتمتد الدرجات على مقياس من صفر وتعبر عندما وجود اتجاه خارجي مطلقا الى 18 وهي تمثل اعلى درجة للتوجه الخارجي .

#### طريقة التصحيح والتفسير :

العبارات (2-3-5-6-7-8-10-11-12-14-15-16-18-19-20-22-23-24) تشير الى ان العبارة تدل على توجه خارجي للضبط، اذا اجاب المفحوص في العبارات التالية على أ فان لديه مركز ضبط خارجي وهي (2-5-10-14-16-19-20-22-23) وبقية الفقرات التي (1-3-4-6-7-8-9-11-12-13-15-17-18-21-24) الاجابة على حرف ب يدل على وجود مركز ضبط داخلي . (جبريل ، 1996)

#### صدق المحكمين:

يعد اختيار الصدق من الاختيارات التي تجري في البحوث العلمية لمعرفة مدى ارتباط الأداة بالخاصية التي نود دراستها وعليه فقد تم اختيار أربع محكمين من ذوي الدرجات العليا والاختصاص والخبرة حيث من ذوي الدرجات العليا والاختصاص والخبرة حيث عرض عليهم

الاستبيان وطلب إليهم الإشارة إلى مواطن الخلل ومن حيث الوضوح و مديمناسبته للمؤشرات المراد قياسها و إصلاح ما يتطلب التعديل، ليتم اعتماد الصورة النهائية للمقياس بعد ترجمته .

### صدق وثبات المقياس:

إن التوصل إلى نفس النتائج باستمرار إذا تكرر تطبيق المقياس على نفس العينة وتحت نفس الشروط فإن للمقياس صدق وثبات، حيث يفترض أن يعطي المقياس نفس النتائج تقريبا إذا أعيد استخدامه مرة أخرى. (سيد محمد خيري، 1997، 24)

ويشير مقدم عبد الحفيظ أن ثبات المقياس يدل على مدى استقرار ظاهرة معينة في مناسبات عدة ويضيف أن ثبات المقياس وصدقه يعني مدى دقة واستقرار النتائج المقياس فيما لو طبق على عينة الأفراد في مناسبتين مختلفتين (زكي شريفي، ب.سنة، 194)

### الصدق:

قام روتر وتلاميذه بالعديد من الدراسات لحساب صدق المقياس ، فقد تم حساب الصدق التمييزي ، والبنائي ، العاملي ، صدق المضمون ، وقد اكدت جميعها على تمتع المقياس بدرجة عالية من الصدق ، اما في البيئة العربية فقد قام كفاقي بترجمة المقياس للغة العربية وعرضه على سبعة أعضاء من هيئة التدريس بقسم علم النفس ، وطلب منهم تحديد أي العبارتين في كل بند تدل على الضبط الداخلي وكلها تدل على الضبط الخارجي ، وكذا مدى صدق العبارة في التعبير عن المعنى المقصود منها ، وذلك بعد ان حدد و وضع لهم معنى الضبط الداخلي والخارجي ، حيث انه ركز على الصدق الظاهري والصدق المنطقي للمقياس وعلى هذا فقد توصل كفاقي الى ان صدق المقياس الذاتي بلغ (0.786) وهو الجذر التربيعي لمعامل ثبات إعادة الاختبار .

اما في الدراسة الحالية فقد تم استخدام مقياس الضبط الداخلي والخارجي لروتر في صورته المقننة والمترجمة من قبل عماد الدين كفاقي 1982 ، دون القيام بإجراءات أي تعديل او تغيير في بناء وتصميم المقياس اذ تم حساب الصدق بحساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات الذي بلغ (0.851) وقد اظهر بذلك معامل صدق مقبول . ثبات المقياس يشير روتر إلى أن الثبات المقياس بتطبيقه

على عدة عينات مختلفة من الذكور و الاناث بالمجتمع الامريكي قد تتراوح بين (0.49) و (0.83) و ذلك بالاعتماد على طريقة التطبيق واعادة التطبيق, كما ت اروح بإتباع طريقة التجزئة النصفية في حساب الثبات بين (0.65) و(0.79) اما في البيئة العربية فقد قام عماد الدين كفافي سنة 1982 بحساب الثبات بعد تطبيق المقياس بالمجتمع المصري , وذلك حسب طريقة إعادة التطبيق بعد سبعة أسابيع من التطبيق الاول على مجموعة من الطلبة بلغ عددهم 133 طالب و طالبة , وقد توصل الى معامل ثبات بين التطبيقين (0.619) كما قام بحسابه أيضا بطريقة التجزئة النصفية بحساب معامل الارتباط بين البنود الفردية و الزوجية مع إهمال البند الاوسط رقم 15 فتوصل إلى معامل قدره (10.528) وللتأكد من ثبات المقياس في الدراسة الحالية فقد تم تطبيق المقياس على عينة من طلبة الجامعة بلغ عددهم 60 طالب وطالبة ,وقد تم حساب معامل الثبات باعتماد طريقة الفا كرومباخ و النتائج مبينة في الجدول:

**الثبات:**

#### -حساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ-

و قد تم حساب ثبات مقياس مركز الضبط بهذه الطريقة و كانت النتيجة كما هو مبين في الجدول التالي:

#### جدول رقم ( 01 ) يوضح نتائج معامل ثبات مقياس مركز الضبط بألفا كرونباخ

الأداة	عدد الفقرات	معامل ألفا $\alpha$
مقياس مركز الضبط	23	0.725

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن معامل ثبات مقياس مركزالضبط وفق معادلة ألفا كرونباخ كان مساويا ل  $(\alpha = 0.72)$  وهي قيمة دالة مما يؤكد تمتع المقياس بمستوى ممتاز وعالي من الثبات. (عماد الدين كفافي ، 1982 ، ص24)

## 4-2 مقياس الشعور بالاغتراب الوظيفي:

تم إعداد المقياس من طرف الباحث (منصور بن زاهي) بقسم علم النفس بجامعة قسنطينة ، حيث يظم هذا المقياس 22 فقرة موزعة على ستة (6) أبعاد تتمثل في العجز ، الانعزالية ، اللامعيارية ، اللارضا ، التشاؤم ، اللامعنى ، كما شمل على خمسة (5) بدائل للإجابة هي ( أشعر تماما ، أشعر ، احيانا ، لا أشعر ، لا أشعر تماما ) والخصائص السيكومترية هي:

**صدق المقياس :**

**صدق المحكمين:**

عرضت الأداة بعد الانتهاء من إعدادها في صورتها العربية و الفرنسية على مجموعة من

الأساتذة، والمختصين وطلب منهم إبداء رأيهم حول:

-مدى ملائمة العبارات لمستوى أفراد العينة المستهدفة.

-مدى توافق العبارات مع الأبعاد سابقة الذكر.

-سلامة الصياغة اللغوية.

-مدى ملائمة الميزان المستخدم في التصحيح .

- مدى ملائمة النسخة العربية لتلك المكتوبة باللغة الفرنسية ، وقد اخذ بعين الاعتبار جميع

الملاحظات ، و الاقتراحات ، التي أبداها المحكمون على الاستبانة حيث تم تغيير وحذف

بعض البنود بناء على المعايير الأربعة المذكورة أعلاه.

**الصدق العاملي:**

يقصد به مدى تشبع الاختبار بالعامل الذي نفترض انه يقيسه، فكلما كان تشبع العامل كبيرا

كلما دل ذلك على ارتفاع مستوى صدق الاختبار.

كان الهدف من إجراء التحليل العاملي هو:

-الوصول إلى صدق المقياس ككل ، و إلى صدق العوامل الستة المحددة في بناء المقياس

( العجز و اللامعيارية و الانعزالية و التشاؤم و اللامعنى و اللارضا )

-الوصول إلى عوامل جديدة اقل عددا من العوامل السابقة الذكر.

## 5/الاساليب الاحصائية المستخدمة :

تم الاستعانة بالوسائل الإحصائية التالية :

برنامج Spss22، التكرارات ، النسب المئوية ، معامل الثبات الفا كرونباخ ، المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، اختبار ( T TEST ) ، اختبار ( ANOVA ).



## خلاصة الفصل :

لقد تضمن هذا الفصل منهجية البحث و إجراءاته الميدانية التي قمنا بها من خلال التجربة الاستطلاعية تماشيا مع طبيعة البحث العلمي و متطلباته العلمية حيث تطرقنا في بداية الفصل إلى الدراسة الأساسية و ذلك لتوضيح منهج بحث، العينة، مجالات البحث و الأدوات المستخدمة ثم الدراسة الاستطلاعية من خلال الإشارة إلى عدة خطوات علمية أنجزت تمهيدا للتجربة الأساسية و في الأخير الأهداف الإجرائية المقترحة ثم الوسائل الإحصائية المستخدمة في البحث .

## الفصل الثاني :

### عرض وتحليل النتائج

#### تمهيد

1- عرض وتحليل نتائج الدراسة .

1-1 عرض وتحليل نتائج التساؤل الأول.

1-2 عرض وتحليل نتائج التساؤل الثاني.

1-3 عرض وتحليل نتائج التساؤل الثالث.

1-4 عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى.

1-5 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية.

2 مناقشة وتفسير نتائج الدراسة .

2-1 مناقشة وتفسير نتائج التساؤل الأول.

2-2 مناقشة وتفسير نتائج التساؤل الثاني.

2-3 مناقشة وتفسير نتائج التساؤل الثالث.

2-4 مناقشة وتفسير الفرضية الأولى .

2-5 مناقشة وتفسير الفرضية الثانية .

- استنتاج عام .

- خاتمة .

- المراجع .

-الملاحق .

## تمهيد :

من متطلبات البحث العلم يقتضي عرض مناقشة وتحليل مختلف النتائج التي كشفت عنها الدراسة الميدانية و على أساس العلاقة الوظيفية وبينها الإطار النظري وانطلاقا من هذه الاعتبارات المنهجية يمكننا تفسير النتائج التي كشفت عنها الدراسة الميدانية في البحث وانطلاقا من افتراضنا العام هو أن هناك إختلاف في مستوى مركز الضبط (الداخلي - الخارجي) وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى الموظفين المتعاقدين مؤسسة إتصالات الجزائر .

وانطلاقا من هذه الاعتبارات المنهجية يمكننا تفسيرالنتائج التي كشفت عنها الدراسة الميدانية في البحث وانطلاقا من افتراضنا العام: هناك إختلاف في مستوى مركز الضبط (الداخلي - الخارجي) وعلاقته بالاغتراب الوظيفي فانه يؤثر على الموظفين المتعاقدين في مؤسسة اتصالات الجزائر .

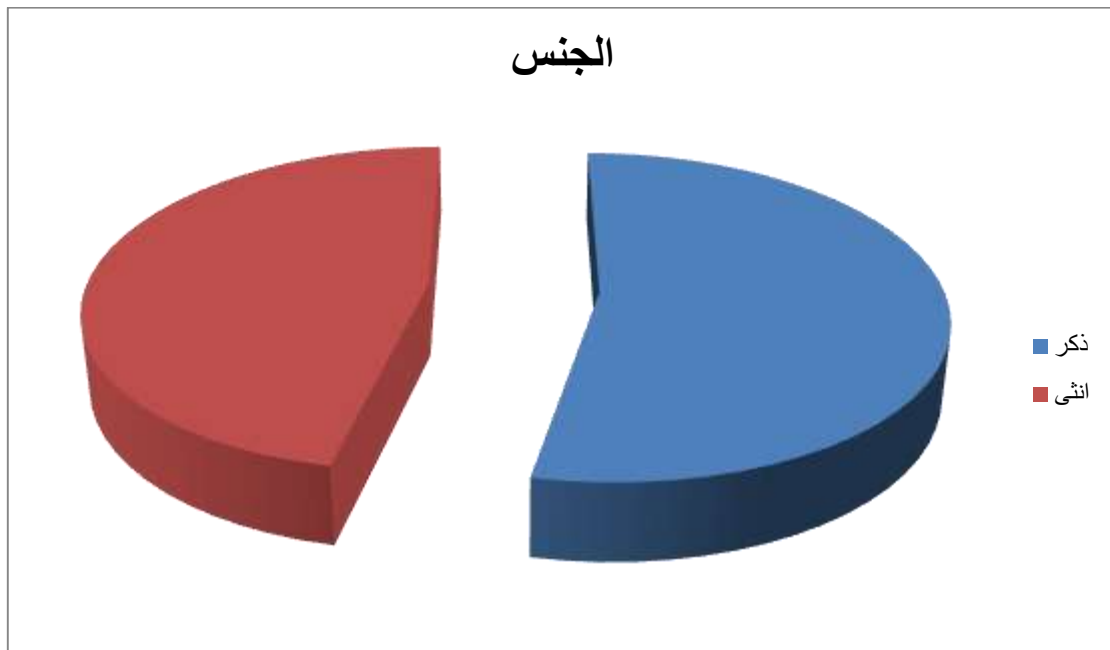
## 1- خصائص العينة :

1/الجنس:

الجدول رقم 02: يمثل خصائص العينة من ناحية الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	31	53.3
انثى	29	46.7
المجموع	60	%100

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان اغلبية العينة كانت من الذكور بنسبة بلغت 53.3%، بينما نسبة الاناث بلغت 46.7%.



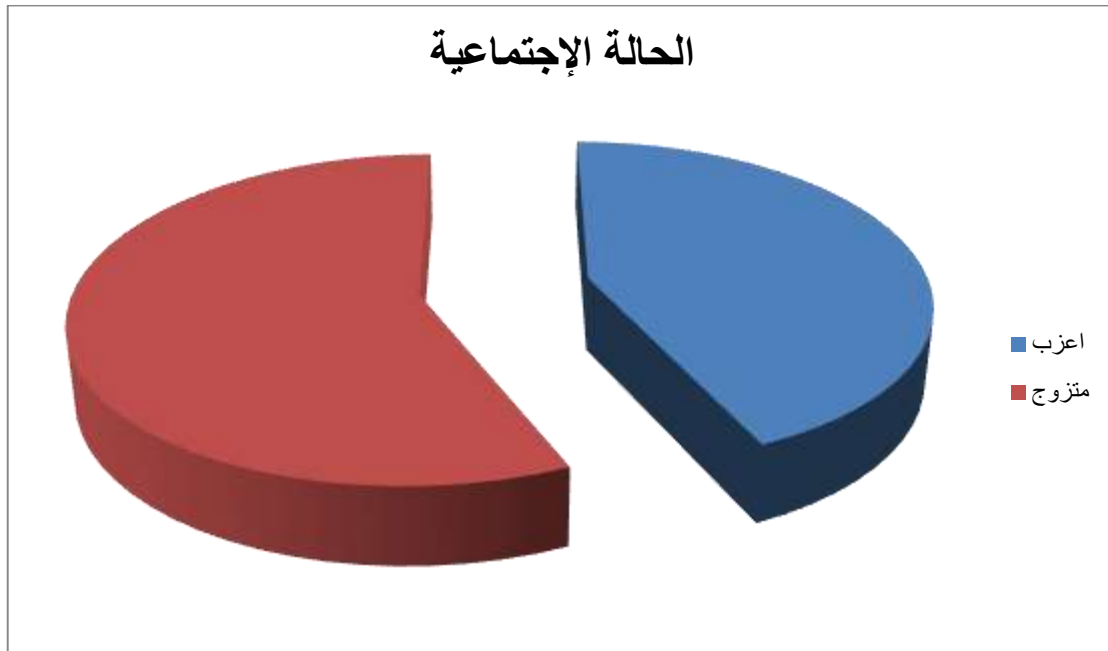
الشكل رقم 01 : يمثل دائرة نسبية تمثل الجنس

## 2/ الحالة الإجتماعية:

### الجدول رقم 03 : يمثل الحالة الإجتماعية

الحالة	التكرار	النسبة المئوية
اعزب	28	%43.3
متزوج	32	%56.7
المجموع	60	%100

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان النسبة الغالبة كانت للمتزوجين بنسبة بلغت %56.7 ، بينما نسبة العزاب %43.3.



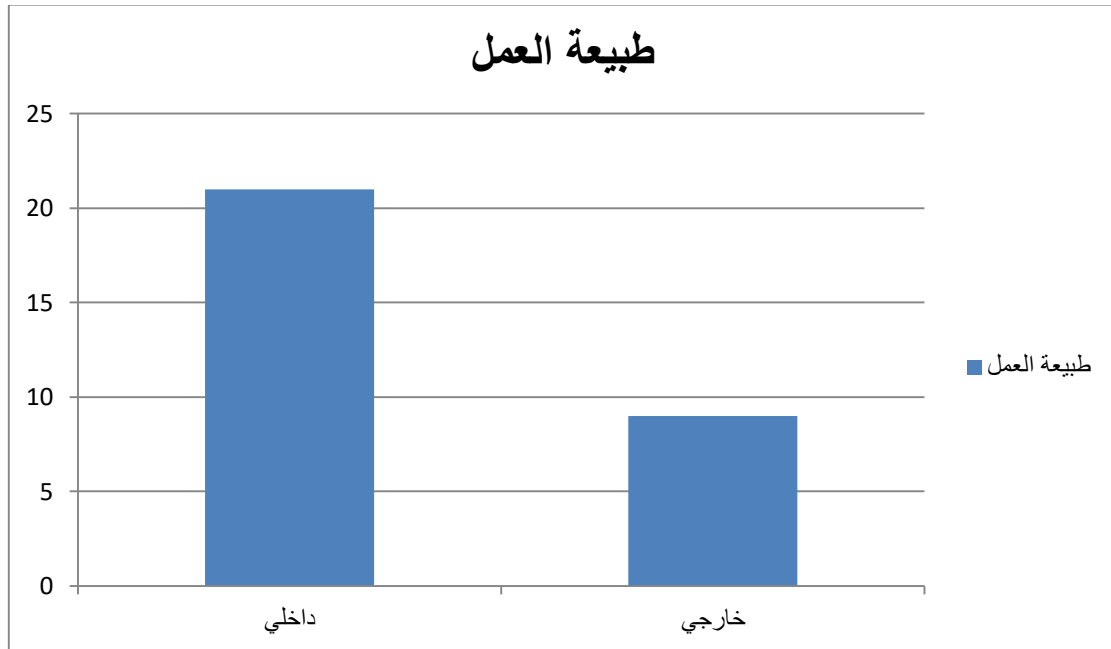
الشكل رقم 02- دائرة نسبية تمثل الحالة الإجتماعية

### 3/ طبيعة العمل :

الجدول رقم 04: يمثل طبيعة العمل بالنسبة للعينة.

طبيعة العمل	التكرار	النسبة المئوية
داخلي	36	70
خارجي	24	30
المجموع	60	%100

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان النسبة الغالبة كانت لطبيعة العمل الداخلي بنسبة بلغت 70% ، بينما نسبة 30 % طبيعة العمل خارجي.



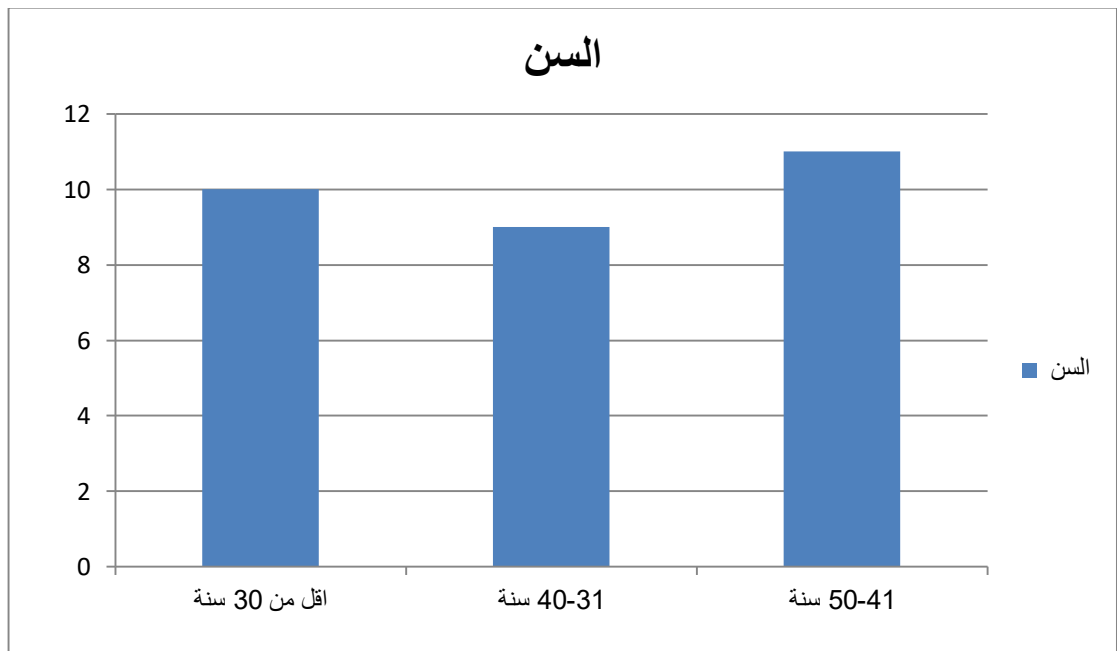
الشكل رقم 03 : يمثل اعمدة بيانية طبيعة العمل العينة

#### 4/ السن :

الجدول رقم 05: يمثل السن .

السن	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 30 سنة	20	33.3
30-40 سنة	19	30.0
40-50 سنة	21	36.7
المجموع	60	%100

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان النسبة الغالبة من كانت اعمارهم من 40-50 سنة بنسبة 36.7%، ونسبة 33.3% اعمارهم اقل من 30 سنة ، ونسبة 30% اعمارهم ما بين 30-40 سنة .



الشكل رقم 04: اعمدة بيانية تمثل السن

## الفرضية العامة :

- نتوقع مستوى متوسط لمركز الضبط وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى الموظفين المتعاقدين في مؤسسة إتصالات الجزائر

## الفرضيات الاجرائية

المتوسط الحسابي	انحراف معياري	اقل قيمة	اكبر قيمة	N	
24.9667	3.06800	20.00	33.00	30	مركز الضبط

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان المتوسط الحسابي لمركز الضبط 24.96 ، بقيمة صغرى 20.00 ، وقيمة كبرى 33.00 ، وانحراف معياري 3.06 ، وبما ان قيمة المتوسط الحسابي 24.96 ، وتعتبر هذه القيمة ضمن المجال (24-36) وهذا يعني ان مستوى مركز الضبط مرتفع

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى تحديد وجهة مركز الضبط وعلاقته بالاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير جنس الموظفين المتعاقدين في مؤسسة إتصالات الجزائر .



الجدول رقم (06) يمثل اختبار اختبار تي تست لعينتين مستقلتين.

الجنس	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	DF	sig	مستوى الدلالة	دلالة الفروق
ذكر	31	25.18	2.88	0.41	28	0.34	0.05	غير دال
انثى	29	24.71	3.36					

نلاحظ من خلال الجدول اعلان ان المتوسط الحسابي للذكور بلغ 25.18 بانحراف معياري 2.88 ، بينما الاناث المتوسط الحسابي 24.71 بانحراف معياري 3.36 ، بينما قيمة T بلغت 0.41 بدرجة حرية 28 ، وجاءت قيمة sig 0.34 عند مستوى الدلالة 0.05 ، وبما ان قيمة الدلالة المعنوية اكبر من مستوى الدلالة 0.05 فان هذا غير دال احصائيا مما يعني وجود فروق ذات دلالة احصائية في مركز الضبط وعلاقته بالاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى تحديد وجهة مركز الضبط وعلاقته بالاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير سن الموظفين المتعاقدين في مؤسسة إتصالات الجزائر .

الجدول رقم (07): يبين نتائج تحليل التباين احادي للفروق في مستوى مركز الضبط تعزى لمتغير السن.

مجموع المربعات	DF	متوسط المربعات	F	Sig	مستوى الدلالة	دلالة الفروق
بين المجموعات	02	9.77	1.04	0.36	0.05	غير دال
داخل المجموعات	57	9.38				
المجموع	59	272.9				

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ ان مجموع المربعات بين المجموعات بلغ 19.55 بينما داخل المجموعات 253.4 ودرجة الحرية بين المجموعات 02 وداخل المجموعات 57 ومتوسطات المربعات بين المجموعات بلغ 9.77 وداخل المجموعات 9.38 فيما قيمة المعنوية Sig 0.36 عند مستوى الدلالة 0.05 وبما ان قيمة المعنوية Sig اكبر من مستوى الدلالة 0.05 فان هذا غير دال احصائيا وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مركز الضبط وعلاقته بالاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير السن.

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى تحديد وجهة مركز الضبط وعلاقته بالاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير السن الموظفين المتعاقدين في مؤسسة إتصالات الجزائر .

الجدول رقم (08) يمثل اختبار اختبار تي تست لعينتين مستقلتين.

الحالة	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	DF	sig	مستوى الدلالة	دلالة الفروق
اعزب	28	25.46	2.78	0.76	28	0.34	0.05	غير دال
متزوج	32	24.85	3.29	7	6			

نلاحظ من خلال الجدول اعلان ان المتوسط الحسابي للعزاب بلغ 25.46 بانحراف معياري 2.78، بينما الاناث المتوسط الحسابي 24.85 بانحراف معياري 3.29 ، بينما قيمة T بلغت 0.76 بدرجة حرية 28 ، وجاءت قيمة sig 0.34 عند مستوى الدلالة 0.05 ، وبما ان قيمة الدلالة المعنوية اكبر من مستوى الدلالة 0.05 فان هذا غير دال احصائيا مما يعني وجود فروق ذات دلالة احصائية في مركز الضبط وعلاقته بالاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى تحديد وجهة مركز الضبط وعلاقته بالاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية للموظفين المتعاقدين في مؤسسة إتصالات الجزائر .

الجدول رقم (09) يمثل اختبار اختبار تي تست لعينتين مستقلتين.

طبيعة العمل	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	DF	sig	مستوى الدلالة	دلالة الفروق
داخلي	36	25.04	3.47	0.21	28	0.15	0.05	غير دال
خارجي	24	24.77	1.98	7				

نلاحظ من خلال الجدول اعلان ان المتوسط الحسابي لطبيعة العمل الداخلي بلغ 25.04 بانحراف معياري 3.47، بينما طبيعة العمل الخارجي المتوسط الحسابي 24.77 بانحراف معياري 1.98، بينما قيمة T بلغت 0.21 بدرجة حرية 28، وجاءت قيمة sig 0.15 عند مستوى الدلالة 0.05، واما ان قيمة الدلالة المعنوية اكبر من مستوى الدلالة 0.05 فان هذا غير دال احصائيا مما يعني وجود فروق ذات دلالة احصائية في مركز الضبط وعلاقته بالاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير طبيعة العمل .

## استنتاج عام :

ان نتائج الدراسة التي انتهت اليها هذه التدراسة تؤكد نص الفرضية العامة بان هناك علاقة بين مركز الضبط والاغتراب الوظيفي لدى الموظفين المتعاقدين في مؤسسة اتصالات الجزائر في مدينة الجلفة ، وبعد القيام بالمعالجة الاحصائية للبيانات باستخدام الحزمة الاحصائية SPSS 21 للاجابة على الاسئلة

أظهرت نتائج الدراسة

- وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى تحديد علاقة مركز الضبط بلاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير جنس الموظفين .
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تحديد علاقة مركز الضبط بلاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير سن الموظفين ,
- وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى تحديد وجهة مركز الضبط وعلاقته بلاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية الموظفين .
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تحديد وجهة مركز الضبط وعلاقته بلاغتراب تعزى لمتغير طبيعة العمل الموظفين .

## خاتمة:

إن موضوع مركز الضبط موضوع هام وحساس ، مما جعل الاهتمام بدراسته يفرض نفسه على الباحثين ، ومن خلال دراستنا هذه حاولنا تسليط الضوء على هذا الموضوع لدى الموظفين المتعاقدين في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الجلفة وعلاقته بالاغتراب الوظيفي حيث تطرقنا إلى مفهوم مركز الضبط (داخلي-خارجي) تحديد مصادره وابعاده المتنوعة ، ومختلف العوامل والأسباب المؤثرة فيه وطريقة قياسه ، ومن ناحية الاغتراب الوظيفي فاننا تطرقنا لتفريفاته المختلفة والمعالجة النظرية له من خلال النظريات النفسية، وتحديد مظاهره و انواعه المختلفة ثم التطرق لنتائجه،ومن خلال استعراضنا للإطار النظري بفصليه تبين لنا مدى علاقة مركز الضبط بالاغتراب الوظيفي ، حيث تحدد درجة تمتع الفرد بالصحة النفسية السوية والتي بدورها تؤثر على مسار الحياة المستقبلي للفرد.

## المصادر والمراجع

### أولا : المصادر:

-القرآن الكريم.

-الحديث النبوي الشريف.

### ثانيا : المراجع:

- 1- أحمد النيال، مایسة (1994)، مصدر الضبط وعلاقته بكل من قوة الأنا والعصابية والانبساط لدى عينة من طلبة وطالبات الجامعة بدولة قطر - دراسة عملية مقارنة، حولية كلية التربية، العدد (10).2.
- 2- التميمي، محمود كاظم و ثابت، غید سمیر (2009). الذكاء الاجتماعي وعلاقته بجودة اتخاذ القرار، جامعة المستنصرية.
- 3- الخنمي، صالح بن سفير (2008). وجهة الضبط والاندفاعية لدى المتعاطين وغير المتعاطين للهيروين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- 4- الزهراني، سلطان بن عاشور بن علي (2010). التفضيل المهني واتخاذ القرار لدى عينة من طلاب الكليات المهنية بمحافظة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- 5- السواط، وصل الله بن عبد الله حمدان (2008). فاعلية برنامج إرشادي معرفي سلوكي في تحسين مستوى النضج المهني وتنمية مهارة اتخاذ القرار المهني لدى طلاب الصف الأول ثانوي بمحافظة الطائف، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- 5- الصويط، فواز بن محمد (2008). الاختيار المهني وعلاقته بالتوافق النفسي لدى ضباط قاعدة الملك فهد الجوية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- 6- الضوي، هدى أحمد إبراهيم و نبيل وليم حنا و الشرقاوي، فتحي مصطفى (2005). اتخاذ القرار وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى عينة من القضاة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنيا، المنيا، مصر.

- 7- العتيبي، بندر بن محمد حسن الزيادي (2009). اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى عينة من المرشدين الطلابيين بمحافظة الطائف، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- 8- العفاري، إبتسام بنت هادي (2004). العلاقة بين وجهة الضبط والعوامل الخمسة الكبرى في الشخصية لدى عينة من طالبات جامعة أم القرى، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- 9- بركات، زياد أمين (2000). مركز الضبط الداخلي والخارجي وعلاقته باتجاهات المعلمين نحو مهنة التعليم، جامعة القدس المفتوحة، مركز طولكوم، فلسطين.
- 10- بركات، علي راجح (2009). نظرية جوليان روتر في التعلم الاجتماعي المعرفي، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- 11- بن الزين، نبيلة (2005). مركز الضبط لدى الطلبة المتفوقين والمتأخرين دراسيا، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ورقلة، ورقلة.
- 12- بن زاهي، منصور؛ بن الزين، نبيلة (2012). مركز الضبط الداخلي والخارجي في المجال الدراسي، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، ورقلة. (07). 32-34.
- 13- بوعكاز يسرى، تطور نظام الوظيفة العمومية في مجال التوظيف في الجزائر، رسالة ماجستير كلية الحقوق ، جامعة الجزائر 1 ،السنة 2015./2016.
- 14- بوزيد، إبراهيم (2008)، علاقة وجهة الضبط باليأس لدى عينة من العائدين إلى الجريمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 15- فهمي، مصطفى(1970)، الإنسان والصحة النفسية، القاهرة، المكتبة الأنجلو مصرية.
- 16- مزغيش، سمية (2010). العجز المكتسب لدى البطالين ذوي مركز التحكم الداخلي والخارجي، دراسات نفسية وتربوية، مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية، جامعة الجزائر، الجزائر.
- 17- مزيان، نادر (2006). دليل اتخاذ القرار المهني، المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية، المنار، الأردن.



الملاحق:

### الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	31	53.3	53.3	53.3
	انثى	29	46.7	46.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

### السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 20 الى 25 سنة	20	33.3	33.3	33.3
	من 26 الى 30 سنة	19	30.0	30.0	63.3
	من 31 الى 35 سنة	21	36.7	36.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

### الحالة الاجتماعية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اعزبة	28	43.3	43.3	43.3
	متزوج	32	56.7	56.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

### طبيعة العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	داخلي	36	70.0	70.0	70.0
	خارجي	24	30.0	30.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الكل	60	20.00	33.00	24.9667	3.06800
Valid N (listwise)	60				

## Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الكل	ذكر	31	25.1875	2.88025	.72006
	انثى	29	24.7143	3.36106	.89828

## Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				95% Confidence Interval of the Difference		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
الكل	Equal variances assumed	.917	.346	.415	58	.681	.47321	1.13914	-1.86021	2.80664
	Equal variances not assumed			.411	25.831	.684	.47321	1.15126	-1.89399	2.84041

## ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	19.558	2	9.779	1.042	.367
Within Groups	253.409	27	9.386		
Total	272.967	29			

## Group Statistics

	الحالة الاجتماعية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الكل	اعزب-ة	28	25.4615	2.78733	.77307
	متزوج-ة	32	24.5882	3.29884	.80009

## Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
الكل	Equal variances assumed	.932	.343	.767	58	.449	.87330	1.13848	-1.45876-	3.20537
	Equal variances not assumed			.785	27.667	.439	.87330	1.11255	-1.40689-	3.15350

## Group Statistics

	طبيعة_العمل	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الكل	داخلي	36	25.0476	3.47097	.75743
	خارجي	24	24.7778	1.98606	.66202

## Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
الكل	Equal variances assumed	2.140	.155	.217	58	.830	.26984	1.24291	-2.27615-	2.81583
	Equal variances not assumed			.268	25.307	.791	.26984	1.00597	-1.80071-	2.34039

ملحق رقم ( 01 )

( مقياس مركز الضبط )

التعليمة :

أخي الموظف / أختي الموظفة :

تحية إجلال و إحترام، أما بعد نضع بين ايديكم هذا الإستبيان وهو أداة لقياس الإعتقادات الشخصية لدى الافراد ولا توجد فيها إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، تتكون كل فقرة من عبارتين أشير إليهما بالرمز ( أ ، ب ). أرجو عند الإجابة على كل فقرة من الفقرات أن تضع إشارة ( X ) على أحد الحرفين ( أ ، ب ) الموجود أمام العبارة التي تختارها . إن هذا الإستبيان هو مقياس لما يعتقد الشخص ، لذلك ليس هناك إجابة خاطئة و أخرى صحيحة ، كما قد تجد إحدى الفقرات أنك توافق على ما جاء في كلتا العبارتين ، أو أنك لا توافق على ما جاء بهما بالمرّة ، وفي هذه الحالة عليك ان ترجح إحدهما على الأخرى وتختارها على أنّها الإجابة المناسبة ، علما بأن هذه الإجابة لن يطلع عليها أحد ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .  
وشكرا لكم على حسن تعاونكم .

الرقم	الفقرة	نعم	لا
1	الناجحون غالباً أمناء وصادقون .		
	النجاح في الحياة لا يعتمد دائماً على الأمانة .		
2	غالباً ما تتأثر مجهودات الموظف بعوامل الصدفة .		
	إن فكرة ناثر مجهودات الموظف بمبول المدير خاطئة جداً .		
3	عموماً لا أسلك وفقاً لما يريده الآخرون .		
	كثيراً ما يتأثر سلوكي بما يريده الآخرون .		
4	السعاد تتوفر عند إمتلاك الفرد لما يحتاج .		
	السعادة تتوفر عند الحصول على محبة وإحترام أغلب الناس .		
5	لا أستطيع أن أفهم كيف ولماذا يتخذ المدير و المسؤولين قراراتهم .		
	غالباً ما أفهم الدوافع وراء قرارات المدير و المسؤولين .		
6	أتحكم بإنفعالاتي باستمرار .		
	توجد أوقات لا أستطيع فيها التحكم بإنفعالاتي .		
7	غالباً ما يعتمد نجاح الفرد على العمل الجاد .		
	النجاح في الحياة يعتمد إلى حد كبير على عوامل الحظ .		

8	ا	يستطيع الناس عبر بذل الجهد القضاء على الفساد .
	ب	القضاء على الفساد الإجتماعي أمر مستحيل مهما حاول الناس .
9	ا	أكثر الناس خيرون .
	ب	عادة ما يقدم الناس المساعدة أملاً في الحصول على التقدير .
10	ا	غالبية الناس لا يدركون مدى تحكم عوامل الصدفة في حياتهم .
	ب	لا تلعب الصدفة دوراً مهماً في حياة الناس .
11	ا	من السهل علي أن أسلك مستقلاً عن تأثير أية جماعة تحاول الحكم بي .
	ب	أخضع أحياناً لضغوط إجتماعية لا أستطيع التحكم بها او فهمها .
12	ا	إن نجاحي في المستقبل يتوقف على قدراتي و عملي .
	ب	أدرك دائماً أنني مهما بذلت من جهد فإن النتائج محكومة بالقضاء والقدر .
13	ا	يساعد النشاط الرياضي في المجتمع على إقامة علاقات جيدة بين الناس .
	ب	يمكن أن يؤدي النشاط الرياضي الى تنافس حاد يضر بالعلاقات بين أفراد المجتمع .
14	ا	أندفع أحياناً إلى القيام بأشياء دون تروي .
	ب	لا أقوم بعمل إلا بعد التفكير في نتائجه .
15	ا	غالباً أستطيع أن أنفذ ما أقرر القيام به .
	ب	يوجد دائماً في المجتمع ما يحد من حرية الفرد في إتخاذ القرار .
16	ا	نتيجة للحظ وسوء الطالع لا ينال معظم الناس ما يتمنوه .
	ب	يستطيع الناس الوصول الى تحقيق الكثير من أهدافهم .
17	ا	أحب العيش في مدينة كبيرة .
	ب	أفضل العيش في بيئة ريفية .
18	ا	أستطيع التفوق إذا بذلت الجهد المناسب .
	ب	نجاح الفرد يعتمد على عوامل متعددة في المجتمع .
19	ا	أقوم أحياناً بأعمال لا تتفق مع قناعاتي .
	ب	أشعر دائماً أنني أتحكم بنفسي وبما أقوم به .
20	ا	ما يحدث للناس يرجع للقدر .
	ب	يستطيع الإنسان أن يقرر مصيره بنفسه إلى حد كبير .
21	ا	خسارة النقود أكثر إيلاًماً من خسارة صديق .
	ب	الناس هم أهم شيء في عالمنا .
22	ا	لا أعتقد أنه بإمكانني التأثير في ما يجري في بيئتي المهنية .
	ب	يمكن أن يكون لي تأثير في البيئة المهنية عبر المشاركة في النشاط المهني .
23	ا	غالباً لا يستطيع الناس تأجيل إشباع رغباتهم .
	ب	يستطيع الناس إذا أرادوا تأجيل إشباع رغباتهم و التحكم بها .
24	ا	إن وصولي الى تحقيق أهدافي لا يعتمد على الصدفة أو الحظ .
	ب	لا فائدة من التخطيط للمستقبل البعيد لأن أكثر الأمور تعود على الحظ .

ملحق رقم ( 02 )

( مقياس الإغتراب الوظيفي )

تعليمات المقياس:

- يعرض عليك في ما يلي مجموعة من العبارات التي تعبر عما تشعره به غالبا اتجاه وظيفتك ، ويوجد أمام كل عبارة خمس اختيارات، المرجو منك أن تقر لكل عبارة أسفل الاختيار الذي ينطبق عليك من هذه العبارات بدقة ثم تبدي رايبك بوضع علامة ( X )
- لا تترك عبارة دون الإجابة عليها.
- لا تضع أكثر من علامة أمام عبارة واحدة.
- لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة ، والإجابة تعتبر صحيحة -فقط - طالما تعبر عن حقيقة شعورك تجاه المعنى الذي تحمله العبارة.

الرقم	العبارة	أشعر تماما	أشعر	أحيانا	لا أشعر	لا أشعر أبدا
1	مستقبلي المهني يبدو غامضا					
2	لا أتلقى العون من زملائي بالمقدار الذي أتمناه					
3	لا معنى للوفاء والإخلاص في العمل					
4	حياتي المهنية ليس فيها ما يجعلني متفائل					
5	أشعر أنني غريب في عملي					
6	لا أباي بالنظام الداخلي للمؤسسة					
7	لا مستقبل لي في هذه المؤسسة					
8	لا أستطيع أن أشارك في اتخاذ القرارات في العمل					
9	الاجتهاد في العمل مضبغة للوقت					
10	وضعي المهني سوف لن يتحسن أبدا					
11	شعر بالعجز وأنا في عملي					
12	لا أهتم بما يجري في عملي					

					لا أتوقع أنني سوف أترقى في عملي	13
					أجد صعوبة شديدة في مناقشة موضوع ما مع زملائي في العمل	14
					كل ما أقوم به في عملي لا يجدي نفعا	15
					أشعر أنني لا أعامل مثل زملائي من طرف رئيسي المباشر	16
					مشاركتي في أنشطة المؤسسة محدود جدا	17
					لا أشعر بأي انتماء للمؤسسة التي أعمل فيها	18
					لا أستطيع الاستمرار في عملي	19
					أحسن وسيلة للترقية المهنية الوساطة والمحسوبة	20
					أجد صعوبة في إتمام أي عمل أقوم به	21
					ظروف العمل التي أعمل فيها ليست جيدة	22