

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة زيان عاشور - الجلفة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس والفلسفة



الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالاداء المهني لدى عينة من عمال جامعة الجلفة

دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية

دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية

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

إشراف الأستاذ:

-د. بلول احمد

إعداد الطالب :

- دروج سمية

- حميداني حدة

الموسم الجامعي: 2021/2020 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الأهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

وأصلي وأسلم على سيدنا محمد خاتم الرسل والأنبياء وعلى أهله وأصحابه ومن والاه وسار على خطاه إلى يوم أن نلقاه...وبعد

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من ربياني وسهرا على راحتني
الى من اتمنى رضاها والدي الكريمين
الى قرة عيني امي الغالية ومن انار لي دربي في الحياة ابي الغالي
الى سندي في الحياة اخي سفيان
الى جميع الاهل والاقارب كل واحد باسمه دون استثناء
الى كل الاصدقاء والاحباب والزملاء
الى كل من لهم الفضل بعد الله تعالى في انجاز هذه المذكرة
-اهدي ثمرة جهدي -

والى أستاذي المشرف الدكتور بلول أحمد الذي كان عوناً لي ولم يبخل طوال فترة إجراء هذه الدراسة بنصائحه وتوجيهاته القيمة .

سمية .

الأهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

وأصلي وأسلم على سيدنا محمد خاتم الرسل والأنبياء وعلى أهله وأصحابه ومن والاه وسار على خطاه إلى يوم أن نلقاه...وبعد

أهدي هذا العمل المتواضع إلى الی سر وجودي امي حفظها الله الی من تعب كثيرا من اجل

تعليمي وتربيتي ابي , هذا العمل مهدي لكما

الی من قاسموني احلامي اختاي العزيزتان حنان وهديل

الی كل احبتي الی رفيق دربي زوجي وسندي

والی جميع الاصدقاء

والی أستاذي المشرف الدكتور بلول أحمد الذي كان عوناً لي ولم يبخل طوال فترة إجراء هذه الدراسة بنصائحه وتوجيهاته القيمة..

شكر وعرفة

قال الله تعالى:

((وَإِذْ تَأْتِيَنَّكُمْ رِيبُكُمْ لَمَّا لَأْتِيَنَّكُمْ لَإِزِيدَنَّكُمْ وَلَمَّا كَفَرَتُمْ إِنْ عَذَابِي لَشَدِيدٌ))
سورة إبراهيم الآية 07

الحمد والشكر لله الذي وفقنا في إعداد وإنجاز هذه المذكرة
نتقدم بخالص الشكر والتقدير للدكتور المشرف بلول أحمد الذي تابع هذا العمل بنصائحه
وتوجيهاته طوال فترة البحث.

ونشكر جميع اساتذتنا من كلية العلوم الاجتماعية فجزاهم الله كل خير
ونتقدم بجزيل الشكر والامتنان الى كل من أمدنا بيد العون والمساعدة
من قريب او بعيد

ملخص الدراسة باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والاداء المهني لدى عمال كلية العلوم الانسانية والاجتماعية من خلال تحديد مجموعة من التساؤلات والفرضيات. كما تهدف أيضا إلى التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين تعزى للخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم إنجاز دراسة ميدانية بـ: كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة الجلفة ، حيث طبقت الدراسة على عينة (عشوائية/ قصدية...الخ) عشوائية قدرها 15 موظف، وبالنظر إلى طبيعة الموضوع تم استخدام المنهج الوصفي، لجمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات. من خلال (استبيان/ سجلات/ وثائق/ برنامج تدريبي...الخ استبيان خاص بالمتغير الاول (الاغتراب الوظيفي)، واستبيان خاص بالمتغير الثاني (الاداء المهني) الذي تكون من (39) فقرة لجمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة، وتم توزيع 15 استبيان على عينة الدراسة.

وقد تم التحقق من صدق الاستبيان بالتأكد من صدق المحك من خلال اخذ الجذع التريعي لمعامل

الثبات الفا كرونباخ كما تم التحقق من ثباته بطريقة الاختبار

ولمعالجة البيانات إحصائيا تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) واستخراج الإحصائيات التالية: معامل الارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة بين متغيرات الدراسة، المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري، تحليل التباين Anova، لتحليل البيانات الأولية واختبار الفرضيات. وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها حيث توصلت الى عدد من النتائج أبرزها:

وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة $a=0.05$ بين الاغتراب

الوظيفي والاداء المهني لدى عمال جامعة الجلفة

2. توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة $a=0.05$ في درجة الاغتراب الوظيفي

لدى عينة الدراسة تعزى الى متغير الجنس لصالح الاناث

3. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة $a=0.05$ في درجة الاغتراب

الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى الى متغير السن

وفي الأخير قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات منها:

- توفير الجو المناسب للعمل وضرورة تحسين ظروف العمل

- تحسين اجور العمال والرفع من معنوياتهم
- ضرورة تحسين العلاقات مع الزملاء من اجل التغلب على الاغتراب الوظيفي وتحقيق الاستقرار والرضا الوظيفي

الكلمات المفتاحية: الاغتراب الوظيفي، الاداء المهني، عمال كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

ملخص الدراسة باللغة الاجنبية

Abstract:

The study dealt with the theoretical framework of the study problem and the hypotheses of the study and its importance in theory and science and then the main concepts and terms related to the study were presented.

The main findings of the study are:

1. There is no statistically significant correlation at level of significance $\alpha=0.05$ between job alienation and professional performance among the university of djelfa
2. There are statistically significant differences at the level of significance $\alpha=0.05$ in the degree of occupational alienation among the study sample it is due to the variable of sex in favor of females
3. There is no statistically significant differences at the level of significance $\alpha=0.05$ in the degree of occupational alienation among the study sample it is due to the age variable
4. There is no statistically significant difference at the level of significance $\alpha=0.05$ in the degree of occupational alienation among the study sample it is due to the seniority variable

Finally, the study presented a set of recommendations including:

- Providing the right atmosphere for work and the need to improve working conditions
- Improving workers wages and raising their morale
- The need to improve relations between colleagues in order to overcome job alienation and achieve stability and job satisfaction

..

Keywords:

- **Career alienation – professional performance – staff of the faculty of humanities and social sciences**

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	الإهداء.....
	شكر وعرهان.....
	ملخص الدراسة باللغة العربية.....
	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية.....
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول.....
	قائمة الإشكال
	قائمة الملاحق.....
أ	المقدمة.....
الجانب النظري	
الفصل الأول : مدخل عام للدراسة	
05	1- اشكالية الدراسة وتساؤلاتها.....
06	2- الفرضيات.....
06	3- أهداف الدراسة.....
07	4- أهمية الدراسة.....
07	5- تحديد مصطلحات الدراسة.....
09	6- الدراسات السابقة.....
الفصل الثاني: الاطار النظري للاغتراب الوظيفي	
15	تمهيد.....
16	1- مفهوم الإغتراب
16	2- مفهوم الاغتراب الوظيفي

17	3--انواع الاغتراب الوظيفي
19	4-الاتجاهات النظرية لدراسة الاغتراب الوظيفي.....
22	5-اسباب الاغتراب الوظيفي
28	6-مظاهر الاغتراب الوظيفي
28	7-العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي
29	8-نتائج الاغتراب الوظيفي.....
37	خلاصة.....
الفصل الثالث: الاطار النظري للاداء المهني	
39	تمهيد.....
40	1-مفهوم الاداء المهني.....
40	2-انواع الاداء المهني
40	3-محددات الاداء المهني.....
41	4-عناصر الاداء المهني.....
42	5-اهمية الاداء المهني.....
43	6- نظريات الاداء المهني
48	7-العوامل المؤثرة في الاداء المهني.....
50	8-شروط الاداء الجيد
54	خلاصة.....
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية	
55	تمهيد.....
56	1-منهج الدراسة.....
56	2-حدود الدراسة.....
60	3-مجتمع الدراسة.....

60	4-أداة الدراسة.....
62	5-الخصائص السيكومترية.....
67	6-الأساليب الاحصائية.....
68	خلاصة.....
الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات	
69	تمهيد.....
70	1- عرض نتائج الفرضية العامة.....
70	2-عرض نتائج الفرضية الفرعية الأولى.....
71	3-عرض نتائج الفرضية الفرعية الثانية.....
72	4-عرض نتائج الفرضية الفرعية الثالثة.....
74	5-مناقشة نتائج الفرضية العامة.....
74	6-مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى.....
75	7-مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية.....
75	8-مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة.....
80	الاستنتاج العام.....
81	توصيات.....
82	قائمة المراجع.....
88	قائمة الملاحق.....

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
.....	جدول رقم (01) توزيع عينة البحث حسب الجنس	01
.....	جدول رقم (02) توزيع العينة حسب السن	02
.....	جدول (03) توزيع العينة حسب الأقدمية	03
.....	جدول (04) توزيع العينة حسب المستوى	04
.....	جدول رقم (05) يبين دلالة العلاقة الارتباطية بين الاغتراب الوظيفي والأداء المهني	05
.....	جدول (06) يبين نتائج اختبارات لدلالة الفروق بين متوسطات الاغتراب الوظيفي تبعا لمتغير الجنس	06
.....	جدول رقم (07) يبين نتائج اختبار تحليل التباين لدلالة الفروق بين متوسطات الاغتراب الوظيفي تبعا لمتغير سن	07
.....	جدول رقم (08) يبين نتائج اختبار تحليل التباين لدلالة الفروق بين متوسطات الاغتراب الوظيفي تبعا لمتغير الأقدمية	08
.....	جدول رقم (09) يبين نتائج اختبار تحليل التباين لدلالة الفروق بين متوسطات الاغتراب الوظيفي تبعا لمتغير المستوى العلمي	09

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
.....	شكل رقم (01) يبين توزيع العينة حسب الجنس	01
.....	شكل رقم (02) يبين توزيع العينة حسب السن	02
.....	شكل رقم (03) يبين توزيع العينة حسب الأقدمية	03
.....	شكل رقم (04) يبين توزيع العينة حسب المستوى	04

ان الحديث عن التغيرات والتحويلات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية السريعة التي يشهدها العالم في عصرنا الحديث عصر العولمة و الانفتاح يجرنا الى الحديث عن الكثير من الجوانب الإيجابية التي تقابلها الكثير من الجوانب السلبية التي تشكل خطرا حقيقيا يهدد امن و سلامة مجتمعاتنا ولعل من اخطر الجوانب السلبية لهذه التحويلات والتغيرات ظاهرة انسانية و اجتماعية قديمة وجديدة في ان واحد الا وهي ظاهرة الاغتراب التي تكاد تغزو و تسيطر على مختلف مؤسساتنا الاجتماعية والاقتصادية ويشير مصطلح الاغتراب الى عدد من العلاقات المتنوعة كعلاقة الانسان بذاته وعلاقته بالآخرين وبالطبيعة وبالعامل الانساني ويرى فروم ان الاغتراب يشير الى عدم مقدرة الانسان على التواصل مع نفسه وشعوره بالانفصال عما يرغب ان يكون عليه وبين احساسه بنفسه في الواقع (فرج -2006)

ونجد العمال هم اكثر فئات المجتمع تعرضا لهذه الظاهرة لكونهم اكثر عناصر المجتمع استهداف بهذه التغيرات ومن هذه التطورات تقادم الأئمة والبحث عن مضاعفة الانتاج وتصاعد القيود التقنية على حرية الانسان مما يؤدي بهم الى اغترابهم وظيفيا وبالتالي يؤثر على ادائهم المهني لذا يعتبر موضوع الاداء المهني من الموضوعات الاساسية في نظريات السلوك بشكل عام والتنظيم الاداري بشكل خاص لما يمثله من اهمية للوصول للأهداف المرجوة للمنظمات بكفاءة وفعالية (رضا 2003 ص-50)

كما يمثل الاداء القاسم المشترك لاهتمام علماء الادارة ويكاد يكون الظاهرة الشمولية وعنصرا محوريا لجميع فروق وحقول المعرفة الادارية فضلا عن كونه البعد الاكثر اهمية لمختلف المنظمات (الغالبي وادريس 2007 ص- 476)

وباعتبار ان الجامعة من اهم المؤسسات الاجتماعية التي تحظى باهتمام بالغ نظرا لما تقدمه من خدمات للطلبة حاولنا من خلال دراستنا هذه التركيز على المحيط الداخلي لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية وتسلط الضوء على الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني للعمال داخل الكلية معتمدين في ذلك المنهج الوصفي وتم تقسيم دراستنا هذه الى خمسة فصول :

ففي الفصل الاول تناولنا الاطار المفاهيم للدراسة يعتمد على تحديد الاشكالية وتساؤلاتها وصياغة الفرضيات وضبط متغيراتها ثم التطرق بعد ذلك لأسباب اختيار الموضوع وتبيان اهميته والاهداف

المرجوة منه وفيه ايضا تحديد المفاهيم الاساسية المعتمدة مع اعطاء تعاريف اجرائية لها وانتهى الفصل بعرض لبعض الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع

اما فيما يخص الفصل الثاني تناولنا الاطار النظري للاغتراب الوظيفي حيث استهل الفصل بلمحة موجزة عن مفهوم الاغتراب بصفة عامة ثم الاغتراب الوظيفي كأحد انواع الاغتراب بالإضافة الى انواعه المختلفة ثم عرض لبعض الاتجاهات النظرية لدراسة الاغتراب الوظيفي ثم التطرق للأسباب المؤدية اليه واهم مظاهره ونتائجه وكذلك العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي وانتهى الفصل بعرض العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والاداء المهني

اما الفصل الثالث تناولنا فيه الاداء المهني من خلال تحديد مفهومه والانواع المختلفة له واهم محدداته وعناصره بالإضافة الى اهميته وبرز النظريات المفسرة له والعوامل المؤثرة في الاداء المهني ثم التطرق الى شروط الاداء الجيد

في حين توجه الفصل الرابع الى تناول الاطار المنهجي للدراسة انطلاقا من التعريف بمجتمع البحث وعينته وتحديد مجالات الدراسة والمنهج المستخدم في الدراسة وكذلك ادوات جمع البيانات والاساليب الاحصائية المستعملة

واخيرا تطرق الفصل الخامس الى عرض وتحليل البيانات وتفسير النتائج ومناقشتها بالإضافة الى اهم نتائج الدراسة

ولا ننسى اننا واجهنا في دراستنا جملة من الصعوبات التي استطعنا مواجهتها وتجاوزها تتلخص اساسا في

-انعدام المراجع الخاصة بمتغير الاغتراب الوظيفي في العديد من المكتبات من بينها مكتبة القسم
-عدم حصولنا على الدراسات السابقة الاجنبية رغم وجودها بين طيات الدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها



الجانب النظري

إشكالية الدراسة واعتباراتها

- 1- تحديد الإشكالية وتساؤلاتها
- 2- تحديد الفرضيات
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة
- 6- الدراسات السابقة

1 الاشكالية :

تعد ظاهرة الاغتراب الوظيفي ذات ملامح ومظاهر متعددة قد تحدث او تظهر في أي مجتمع من المجتمعات وهي ذات طابع خطير ودليل على مرور المؤسسة او الوزارة بأزمة حقيقية ربما تدفع بها الى العجز في تأدية واجبها وربما الى الانحدار وال فشل كما انها من الظواهر النسبية التي تختلف باختلاف الزمان والمكان وهي ظاهرة انسانية قديمة لها معالمها في مختلف جوانب الحياة الانسانية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية وقد كان لمصطلح الاغتراب من الناحية التاريخية توظيفات متنوعة في التراث الديني والفلسفي والنفسي معظم التحليلات المعاصرة تكاد تجمع على ان اول من استخدم مصطلح الاغتراب بشكل منهجي ومنظم هو هيجل ماركس -الزغل وعضويات(الزغل علي، 1990 ص48 -) وقد اشتقت كلمة الاغتراب من الفعل alienats واصله اللاتيني alienus ومع اوائل القرن العشرين اصبح مفهوم الاغتراب تعبيراً سائداً عن بؤس الانسان في ظل تفاقم النمو الرأسمالي

وترتبط ظاهرة الاغتراب في الوظيفة بالعديد من المداورات والاثار السلبية التي تعبر بشكل واضح عند وجود ازمة حقيقية ذات ابعاد مختلفة تؤثر في النهاية على الاداء بشكل عام اما بالعجز وانحدار هذا الاداء بما يقود الى الفشل هذا الاداء القائم على تدخلات قوامها الفرد في هذه المؤسسات بما يحدث تغييراً ايجابياً يقود الى مخرجات محددة ايجابية ولكن ذلك ما قد يتراجع او يتغير نتيجة شعور العاملين بان هذه المؤسسات لم تعد المكان المناسب الامر الذي يمكن تلخيصه بضعف الانتماء او حتى تلاشيه وفي النهاية يمس هذا الشعور ويؤثر على الطرفين -العاملين والمؤسسة- وهو ما يقود الى بقاء هذه العلاقة ولكن بشكل غير سليم يتمثل في شعور الموظفين او العاملين بالإحباط والعجز وعدم الانتماء الامر الذي يعني عدم وجود أي مخرجات وهو الاداء الفعلي المنشود من قبل المؤسسة وجمهور المنتفعين وبالتالي بحث هؤلاء العاملين عن مؤسسات اخرى يشعرون فيها بذاتهم وفي هذه الحالة تكون المؤسسة هي الطرف الخاسر

لقد تحدث العديد من المفكرين والفلاسفة بشكل مسهب عن مشكلة الاغتراب وعلاقته بالأداء الوظيفي وهو ما تحاول هذه الدراسة التطرق اليه وسنحاول الاجابة على التساؤلات التالية :

- تساؤلات الدراسة:

من خلال ما سبق تبلورت مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

التساؤل العام: ما علاقة الاغتراب الوظيفي بالأداء المهني لدى عمال جامعة الجلفة ؟

ومنه انبثقت التساؤلات الفرعية التالية:

التساؤلات الفرعية:

01- ما درجة الاغتراب الوظيفي والاداء المهني لدى عمال جامعة الجلفة ؟

02- ماثر الاغتراب الوظيفي والمتغيرات المستقلة والتي تظم -الجنس المؤهل العلمي

.سنوات الخبرة الادارية -على الاداء المهني لدى عمال جامعة الجلفة ؟

2- تحديد الفرضيات:

2-1- الفرضية العامة:

توجد علاقة بين الاغتراب الوظيفي والاداء المهني لدى عمال الجامعة الجلفة

2-2- الفرضيات الجزئية:

سعت هذه الدراسة الى فحص هذه الفرضيات الصفرية الاتية بناء على اسئلة الدراسة :

01- الفرضية الاولى توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين

متوسطات درجة الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني لدى عمال جامعة الجلفة

تعزى لمتغير الجنس

02- الفرضية الثانية توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين

متوسطات درجة الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني لدى عمال جامعة الجلفة

تعزى لمتغير السن

03- الفرضية الثالثة توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين

متوسطات درجة الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني لدى عمال جامعة الجلفة

تعزى لمتغير الاقدمية

04- الفرضية الرابعة لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين متوسطات درجة الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني لدى عمال جامعة الجلفة تعزى لمتغير المستوى العلمي

3- أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الجوهري في هذه الدراسة في التعرف على طبيعة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والاداء المهني لدى عينة الدراسة بهذه المؤسسة، ولتحقيق الهدف الرئيسي قام الطالب بصياغة مجموعة من الأهداف الفرعية على النحو التالي:

- 1- التعرف على مستويات الاغتراب الوظيفي والاداء المهني لدى عمال جامعة الجلفة - كلية العلوم الانسانية والاجتماعية-
- 2- الكشف عن اكثر الابعاد تأثيرا في مستوى الاداء المهني
- 3- التعرف على حجم ظاهرة الاغتراب الوظيفي ودرجة انتشارها في جامعة الجلفة
- 4- الوقوف على الاسباب المؤدية الى انتشار ظاهرة الاغتراب الوظيفي واقتراح الحلول والتوصيات له

4- أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من اعتبارات علمية واخرى نظرية كالتالي:

الأهمية العلمية:

تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

- 01- اعتبار ظاهرة الاغتراب الوظيفي ظاهرة انسانية توجد في كل انماط الحياة وتعد من اهم قضايا عصر العولمة و احدى سماته البارزة وتتخذ ملامح ومظاهر متعددة ومختلفة
- 02- تتبع كذلك اهمية الدراسة في كونها تكشف مستوى كل من الاغتراب الوظيفي والاداء المهني لدى عمال جامعة الجلفة
- 03- كون الدراسة من الدراسات القليلة التي تناولت قياس ظاهرة الاغتراب الوظيفي في علاقتها بالأداء المهني بالجزائر

04- كما ترجع اهمية الدراسة في تزويد المكتبة الجامعية الجزائرية بمقاييس جديدة تقيس كلا من الاغتراب الوظيفي والاداء المهني

05- تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية مجال تطبيقها والذي يتمثل بالمؤسسة.

5/- تحديد مصطلحات الدراسة:

5-1- مفهوم الاغتراب الوظيفي نظريا:

هو انفصال العامل عن عمله او وظيفته وعن محيطه التنظيمي فيتكون لديه الشعور بالعجز وفقدان معنى العمل وكذا الميل الى العزلة الاجتماعية لعدم قدرته على السيطرة على توجيه سلوكه نحو اهدافه والتكيف مع المواقف المختلفة

5-2- مفهوم الاغتراب الوظيفي اجرائيا

هو ظاهرة اجتماعية نفسية تصيب العمال في جامعة الجلفة بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية تنتسب بشعور العامل بالعجز والوحدة والتشاؤم وعدم الرضا مما يؤثر سلبا على دافعيته للعمل وضعف انتمائه الوظيفي وبالتالي يؤثر ذلك سلبا على مخرجات العملية الوظيفية والذي يقاس عن طريق اجابة افراد العينة اداة الدراسة

5-3 مفهوم الأداء المهني نظريا

هو ذلك النشاط او المهارة او الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان عضليا او فكريا من اجل اتمام مهام الوظيفة الموكلة له حيث يحدث هذا السلوك بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الاهداف المسطرة من قبل المنظمة

مفهوم الأداء المهني اجرائيا:

او هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم اثناء العمليات الانتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الانتاج والاجراءات التحويلية الكمية والكيفية

6- الدراسات السابقة:

تحتل الدراسات السابقة مكانة هامة في بناء التساند الوظيفي لأي بحث علمي كما تعد مرجعا مهما له وفي هذا المعنى عرف رشيد زرواتي الدراسات السابقة بالقول هي تلك الدراسات التي تتبع وتحترم القواعد المنهجية في البحث العلمي سواء كانت مجلات بحوث كتب مخطوطات او المذكرات والرسائل والاطروحات الجامعية شريطة ان تكون اهداف الدراسة واضحة وقد توصلت الى نتائج محددة والدراسة السابقة اما ان تكون مطابقة او ان تكون مشابهة (رشيد زرواتي 2008 ص 137)

وعملا بهذا الراي وحتى لا تكون الدراسات السابقة خاثة فارغة في البحث يراد ملئها اعتمادنا على مجموعة من الدراسات سواء تلك المتعلقة بالمتغير المستقل -الاغتراب الوظيفي - او المتغير التابع لدراستنا -الاداء المهني -والتي من شأنها توجيهنا في فهم اعمق لمشكلة بحثنا كما تقيدنا بأهداف الدراسة وكذا النتائج الموصل اليها وعليه تم تقسيم الدراسات السابقة الى :

دراسات تناولت متغير الاغتراب الوظيفي :

- الدراسات العربية

1-دراسة بن زاهي 2007 بعنوان الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للانجاز لدى

الاطارات الوسطى لقطاع المحروقات دراسة ميدانية بشركة سوناطراك بالجنوب الجزائري

بلغت عينة الدراسة 231 اطار من الاطارات الوسطى العاملة بقطاع المحروقات

الجزائري ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة

ان مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي كان اقل بقليل عن المتوسط لدى افراد العينة وان مستوى

الدافعية للانجاز كان مرتفعا جدا لدى الاطارات الوسطى لقطاع المحروقات واخيرا يوجد ارتباط

سلبى ذو دلالة احصائية بين الشعور بالاغتراب الوظيفي وعوامله بالدافعية للانجاز

2-دراسة ابو سلطان 2008 : بعنوان الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة

اظهرت النتائج ظهور الاغتراب الوظيفي بين العاملين الاداريين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة اضافة الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الاغتراب الوظيفي والاداء الوظيفي للعاملين الاداريين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة عند مستوى الدلالة $a=0.05$

- الدراسات الاجنبية :

1-دراسة **rajaeepour 2012** بعنوان العلاقة بين الهيكل التنظيمي والاعتراب relationship between organizational structure and organizational alienation

استخدم الباحث العينة العشوائية البسيطة في اختيار عينة دراسته والتي بلغت 238 مدير مدرسة من اصل 854 هم مجتمع الدراسة معتمدا على متغيرين هما الاقليم التعليمي والمرحلة العمرية ومن ابرز نتائج الدراسة

-اظهرت النتائج وجود علاقة وثيقة بين الهيكل التنظيمي والاعتراب الوظيفي

-لوحظ ان تاثير المركزية للمنظمة كان اعلى على الاعتراب الوظيفي

-اظهرت النتائج ان الاقدمية في المستوى التعليمي لا تؤثر على الاعتراب الوظيفي

2-دراسة **kesik .comert 2014** بعنوان تصورات معلمي المدارس الابتدائية عن مستويات الاعتراب في عملهم -دراسة حالة مدينة ملاطيا -

Elementary school teachers `perceptions about their work alienation levels [the case of Malatya]

تكون مجتمع الدراسة من 3326 معلما ومعلمة فيما اقتصرت عينة الدراسة على 719 معلما ومعلمة موزعين على 31 مدرسة ابتدائية ومن اهم نتائجها

-كانت نسبة الاعتراب الوظيفي لدى المعلمين قليلة بمتوسط 1.74 وبوزن نسبي 34.8 حيث كان محور اللاقدرة اعلى نسب الاعتراب الوظيفي

- الاغتراب الوظيفي لدى المعلمين الذكور كان اعلى من المعلمات
- كان الاغتراب الوظيفي لدى المعلمين القدامى اقل من المعلمين الجدد

6-2 دراسات تناولت متغير الاداء المهني :

-دراسة حلاوة 2015: تضمنت هذه الدراسة موضوع غموض الحياة الوظيفية واثرها على مستوى الاداء الوظيفي لموظفي القطاع الحكومي المدنيين في قطاع غزة ونظرا لتجانس حجم مجتمع الدراسة الكلي فقد تم اقتصار تطبيق الدراسة على ثلاث وزارات مدنية هي الاقتصاد الوطني والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وديوان الرقابة المالية والادارية البالغ عدد موظفيهم قرابة 500 موظف واستخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقائمة الاستقصاء والاستبانة كاداة رئيسية لجمع البيانات حيث تم توزيع 206 استبانة

ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين غموض الحياة الوظيفية والاداء الوظيفي وهناك تاثير ذو دلالة احصائية بين غموض الحياة الوظيفية على الاداء الوظيفي بالاضافة الى ان هناك فروق ذات دلالة احصائية بين اداء المبحوثين حول غموض الحياة الوظيفية والاداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية التالية المؤهل العلمي. سنوات الخبرة. العمر. الحالة الاجتماعية بينما لم تظهر أي فروق بين ارائهم تعزى لمتغير الجنس

2-دراسة الغامدي هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الاداء الاداري لمديري المدارس المطبقة لبرنامج تطوير المجالات التالية التخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة وكان المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي المسحي وتكون مجتمع الدراسة من جميع مشرفي ومعلمي المدارس التابعة لمشروع تطوير في جميع المراحل بمدينة الطارف وقد تكونت عينة الدراسة من 70 مشرف و121 معلما واستخدم الباحث الاستبانة لاداة خاصة بدراسته وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية بلغ متوسط مستوى الاداء الاداري لدى مديري المدارس المطبقة لبرنامج تطوير في مجالات التخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة درجة عالية جدا كما توصلت الدراسة الى انه يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة الاحصائية 0.05 بين استجابات افراد عينة الدراسة يعزى لمتغير المسمى الوظيفي لصالح المعلمين وفروق في الخبرة الوظيفية لصالح اقل من عشر سنوات حول مستوى الاداء الاداري لدى مديري المدارس المطبقة لتطبيق برنامج تطوير في جميع المحاور هذا بالاضافة الى وجود فروق ذات دلالة

احصائية عند مستوى الدلالة الاحصائية 0.05 بين استجابات افراد عينة الدراسة يعزى لمتغير المؤهل العلمي والمرحلة التعليمية حول مستوى الاداء الاداري لدى مديري المدارس المطبقة لبرنامج تطوير في جميع المحاور

- الدراسات الاجنبية

1-دراسة ميونج 2014 كان الهدف من هذه الدراسة التأكد من تصورات مديري المدارس

الثانوية العامة فيما يتعلق بتقييم ادائهم وقد استخدمت المقابلة في جمع البيانات المعلومات ومن نتائج هذه الدراسة ماياتي كانت ايجابيات المديرين تفيد بان التقييمات السابقة كانت عادلة ومتسقة ولكنها غير محددة وواضحة فيما يتعلق نموهم المهني واما نتائج طلابهم ودخولها في تقييم الاداء ردا على سؤال حول اذا كان ينبغي ان تدرج البيانات التقدم العلمي للطلاب في عملية التقييم وافق 88.7 ومع ذلك ردا على سؤال حول اذا كان ينبغي ان تدرج بيانات الانجاز للطلاب تشكل 55 من تقييم الاداء حسب ماقررته القوانين الاساسية للولاية

2-دراسة بولن 2008 هدفت الى الكشف عن العوامل المؤثرة في شعور المعلمين في الرضا الوظيفي وبيان اثرها على الادوار الوظيفية للمهام ومن بين هذه العوامل التفاعل بين المعلم والقيادة الادارية واجريت الدراسة على 434 معلما من معلمي المدارس الثانوية للطبقات الفقيرة والمتوسطة والغنية واستخدمت الدراسة اسلوبين وهما الاستبانات والمقابلات

واظهرت نتائج الدراسة ماياتي العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي الذي يؤثر في الاداء الوظيفي للمعلم وهي القيادة حيث ان تفاعل القيادة الادارية مع المعلمين يؤثر في ادائهم وتنتج ظغوطات العمل خلال فترة ظهورنتائج الامتحان ولان مستوى الطلبة يؤثر في تقييم المعلم ومدى رضاه عن العمل والمتغيرات الشخصية حيث يؤثر كل من نوع الجنس والعمر والمستوى الاكاديمي ودورات التعليم ومدة الخبرة في الرضا الوظيفي لدى المعلم

الاغتراب الوظيفي

تمهيد

- 1- مفهوم الاغتراب
 - 2- مفهوم الاغتراب الوظيفي
 - 3- انواع الاغتراب الوظيفي
 - 4- الاتجاهات النظرية لدراسة الاغتراب الوظيفي
 - 5- اسباب الاغتراب الوظيفي
 - 6- مظاهر الاغتراب الوظيفي
 - 7- نتائج الاغتراب الوظيفي
 - 8- العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي
 - 9- علاقة الاغتراب الوظيفي بالاداء المهني
- خلاصة

تمهيد

يعتبر العمل اكثر النشاطات الانسانية حيوية وديناميكية فالعمل هو المجال الذي يلجا اليه الانسان لتحقيق ذاته وطموحاته ولو قارنا عدد الساعات الذي يقضيها الانسان في العمل او في الاعداد له لوجدنا انه يأخذ النصيب الاكبر مقارنة بالنشاطات الانسانية الاخرى وفي الفترة الاخيرة طغت على السطح ظاهرة تشير الى تغير مشاعر العاملين اتجاه العمل فقد تزايدت مشاعر الغربة والانفصال بين العامل ومحيطه وتتجلى هذه المشكلة عندما يكون هذا الاغتراب في مجال العمل حيث ينعكس هذا الاغتراب سلبا على نتائج العملية الوظيفية لذلك كانت هذه الدراسة لتبحث في مفهوم الاغتراب وانواعه ونظرياته ومسبباته ومظاهره وعوامله واهم نتائجه واخيرا نرى من المناسب البحث في العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والاداء المهني

- مفهوم الاغتراب

استخدم فروم مصطلح الاغتراب في كافة مجالات الحياة المعاصرة متناولا الاغتراب ضمن علاقة الفرد بالآخرين وبالمجتمع وبذاته

- حيث ارجع فروم مفهوم الاغتراب: الى ان الاغتراب يحدث بين الله والانسان نتيجة سقوط

الانسان في الخطيئة او الوقوع في المعصية ولذلك ارجع اغتراب الانسان الى اغترابه عن الله

- ووضح هاري ولامب 1984 في قاموس المعارف السيكولوجية ان الاغتراب يدل على حالة

او عملية يكون فيها شئ ما مفقود او غريبا عن الشخص الذي يمتلكه اصلا

فمفهوم ماركس للعمل المغترب يشير الى اغتراب العامل عن انتاجه في العلاقات الرأسمالية للانتاج

- بينما عرف جوهان كلارك 1959 الاغتراب بأنه درجة شعور الفرد باللامعنى وفقد القوة

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

الدور المحدد له في اية مؤسسة او عمل

- وعرف بانكلوفيتش الاغتراب بأنه عبارة عن تخرج قوى الانسان وافعاله وعلوها عليه بحيث

تصبح وكأنها شئ اخر منفصل وغريب عنه

- كما عرف ولمان 1989 بأنه يعني تدمير وانهايار العلاقات الوثيقة وتمزق مشاعر الانتماء

للجماعة الكبيرة كما في تعميق الفجوة بين الاجيال او زيادة الهوة الفاصلة بين الجماعات

الاجتماعية عن بعضها البعض

عرفه حسن منصور : الاغتراب في كتابه الانتماء بأنه حالة من الانفصال عن الواقع عن كل

مافيه من الافكار والمبادئ والقيم والعادات والالتزامات الاجتماعية عامة

- وعرفه ابو زيد بأنه انسلاخ عن المجتمع العزلة والانعزال التام عن التلاؤم والاختراق في

التكيف مع الاوضاع السائدة في المجتمع واللامبالاة وعدم الشعور بالانتماء

كما عرف حافظ : الاغتراب بأنه وعي الفرد بالصراع القائم بين ذاته وبين البيئة المحيطة به

والمحيطة له بصورة تتجسد في الشعور بعدم الانتماء والقلق والعدوانية ومايصاحب ذلك من

سلوك ايجابي او الشعور بفقدان المعنى واللامبالاة ومركزية الذات والانعزال الاجتماعي

ومايصاحبه من اعراض اكلينيكية (د- يوسف عبد عطية بحر . يوليو 2013، ص181-

- مفهوم الاغتراب الوظيفي

وهو مايسميه بعض الكتاب والمفكرين اغتراب عن التحكم -فقد القوة- ويقصد به ايضا

الاغتراب الانتاجي والاغتراب الاستهلاكي ويرتبط بعدة متغيرات نفسية واجتماعية

-يعرفه مدحت عبد الحميد 1992 بأنه الشعور بالانفصال النسبي عن العمل ببعض متعلقاته

او جميعها

-عرفه ماركس بأنه الشعور بالقطيعة من قبل الموظفين والذي يظهر من خلال ضعف

علاقتهم بالمنظمة وشعورهم بان وظيفتهم ليست ذات معنى وغير مجدية في جوانب حياتهم

الاخرى فعندما صاغ نظريته حول الاغتراب بدا اغتراب العمال عنده في صورتين الاغتراب

عن ناتج العمل واغتراب العمال عن العمل نفسه

-وينظر السالم الى الاغتراب الوظيفي بأنه شعور الفرد بالمشقة وعدم الارتياح والذي ينعكس

في ابتعاده او نفوره الذاتي عن المشاركة الاجتماعية والثقافية كما انه احساس بعدم الانتماء

وعدم المساهمة وادراك بأنه غير مرحب به من قبل الاخرين

وعرفه ايضا بأنه شعور الفرد بالوحدة وعدم الانتماء للوظيفة او جماعة العمل

-عرفته ابو سلطان بأنه شعور الموظف بالغربة في المنطقة التي يعمل بها ياتي نتيجة لسوء

التفاعل الاجتماعي بينه وبين كل من المنظمة بهيكليتها ومحيط العمل بها ونمط الاشراف الذي

تتبعه وبين زملاء العمل

-وعرفه المطيري انه مايعانيه الموظفون من مظاهر الشعور بابعاد الاغتراب الوظيفي والمتمثلة

في انعدام القوة .ضعف المعنى .فقدان المعايير .العزلة.غربة الذات

-الاغتراب الوظيفي : هو مجموعة من المشاعر السلبية اتجاه العمل تكون نتيجة لمجموعة

من العوامل اهمها شعور العامل بفقدان نتائج عمله ويؤدي ذلك بدوره الى عدم تحقيق الاشباع

الذاتي

-يعرف بأنه شعور الموظف بان المنظمة التي يعمل بها لم تعد المكان المناسب له حيث يشعر

باضاعة الفرص امامه للتاثير على مجريات العمل الذي يقوم به

-وعرف ايضا بأنه شعور يصف الصلة بين الفرد والوظيفة التي يؤديها فارتفاع درجة

الاغتراب يشير الى علاقة ضعيفة بين الفرد والوظيفة

انواع الاغتراب الوظيفي

تعددت انواع الاغتراب فنجد على سبيل المثال الاغتراب الديني .النفسي .الاجتماعي .السياسي والثقافي .الاغتراب الوظيفي ...

واذا ما اردنا الحديث عن الاغتراب الوظيفي فاننا نلاحظ ان الشعور بالاغتراب في العمل بات مظهرا من مظاهر المشاكل التي تشهدها التنظيمات المعاصرة وعند هذه النقطة تحديدا يرى ماركس ان الانسان يبدو مغتربا عن ناتج عمله وفي نفس الوقت مغتربا عن ذاته من هنا اتضح لنا ان الاغتراب الوظيفي ياتي على نوعين وهما :

3-1 الاغتراب عن الذات يستخدم ماركس تعبير اغتراب الذات بمعنيين

-المعنى الاول ان عمل الانسان هو حياته وان انتاجه هو حياته في شكل متموضع ومن ثم فانه عندما يغترب عنه فان ذاته تغترب عنه ايضا

-اما بالنسبة للمعنى الثاني فهو يشير الى انفصال الانسان عن حياته الانسانية الطبيعية الجوهرية وبهذا المعنى فان ماركس يقصد بالاغتراب عن الذات الفقد الكلي للانسانية وعلى هذا المستوى يصبح اغتراب الذات عند ماركس مرادفا لمعنى =نزع انسانية الانسان -(العمرى سليمة ، مذكرة ، 2018-2019، ص159-160)

3-2 الاغتراب عن الاخرين -الاجتماعي -

يحدث الاغتراب الاجتماعي عندما يشعر الفرد بالانعزال عن الاخرين فالعامل المغترب اجتماعيا يعني انعزاله عن زملاءه في العمل و رؤساءه كما يغترب العامل ايضا عن اسرته .اقاربه .جيرانه واصدقائه ومن بين المتغيرات المؤدية الى هذا النوع من الاغتراب نجد مثلا شعور العامل بفقدان الالفة داخل وخارج محيط العمل .فقدان للسيطرة على امور الحياة اليومية

وهناك من يرى ان الاغتراب الاجتماعي لا يختلف كثيرا عن الاغتراب الشخصي فاذا واجه الانسان ذاته فانه يواجه الاخر وماينطبق على علاقة الانسان بعمله وناتج عمله وبذاته ينطبق ايضا على علاقته بالانسان الاخر وبعمله وموضوع عمله

4-الاتجاهات النظرية لدراسة الاغتراب الوظيفي

نحاول استعراض بعض الاتجاهات المعرفية المفسرة للاغتراب على ان يكون تركيزنا منصبا على النظريات السوسيولوجية المهمة بالاغتراب الوظيفي ذلك ان الاغتراب من المواضيع التي كثر الجدل والنقاش حولها فتعددت بذلك الاتجاهات المفسرة له

4-1 نظرية ايميل دوركايم

لقد تآثر دوركايم كغيره من المنظرين بأفكار هيجل خاصة في تركيزه على فهم العلاقة بين الذات والموضوع الذي يرى فيه المدخل المناسب لدراسة العملية الاجتماعية الاغترابية فانصب اهتمام دوركايم حول عزلة الانسان في العصر الحديث مقارنة بالمجتمع التقليدي وهذا عبر مؤلفاته المعروفة كتقسيم العمل والانتحار اعتمد دوركايم في تفسيره للاغتراب كظاهرة اجتماعية على ضعف المجتمع اذ يرى ان المجتمع عاجز عن تحقيق الفردية ذلك ان سلوك الفرد يخضع لارادة المجتمع او روابط القرابة والطوقسية .. الا ان ما يترتب عن تلك التبعية في المجتمع الحديث حدوث الاغتراب لفقدان المعايير والقيم الاخلاقية كموجه لسلوك الافراد وهذا ما سماه دوركايم باضعاف الضمير الجمعي من ناحية اخرى اهتم دوركايم بفكرة تقسيم العمل القسري والعمل الانومي حيث انطلق دوركايم من انه بالرغم من ان تقسيم العمل يؤدي الى التساند بين افراد المجتمع والانتقال من التضامن الالي الى التضامن العضوي

4-2 نظرية كارل ماركس

انطلق في دراسته للاغتراب من نقده لافكار هيجل وماتضمنه الاقتصاد السياسي الكلاسيكي من مبادئ ففي المجتمع السياسي الفرد يتصرف بنفس الطريقة وجها لوجه مع الحالة بينما في الحياة اليومية توضع لو تبنى على المصالح الخاصة انانية كل واحد

طرح ماركس الاغتراب من منظور تاريخي .اقتصادي وسياسي محدد ويبيد ماركس نقدا شديدا للاغتراب الديني الذي حسبته يعكس الاغتراب الاقتصادي والاجتماعي ركز ماركس على الاغتراب الاقتصادي بشكل كبير لانه اعتبره اغتراب في الحياة الواقعية للانسان ويرى انه في سبيل القضاء على مشكلة الاغتراب يجب تغيير البناء الاجتماعي في المجتمع ككل من هنا اتضح ان نظرية الاغتراب لماركس كانت تستهدف كشف الاستغلال الذي قام به او عليه النظام الراسمالي ولا بد من الغاء هذه العلاقات الاغترابية عن طريق الغاء الراسمالية وبتحرر الانسان من الظروف الاجتماعية التي خلقها واصبح سجيناً لها وانتهى ماركس الى ان الملكية الخاصة نابعة عن اغتراب

العمل فحسبه ان التجاوز الايجابي للملكية الخاصة هو قهر ايجابي للاغتراب بشتى صورته (العمرى سليمة .مرجع سابق .ص 136-141)

4-3 نظرية ماكس فيبر

اعتبر ملفن سيمان ان اعمال فيبر ماهي الا امتداد ابعد من المجال الصناعي لفكرة ماركس حول فقدان السيطرة والتي تقوم في الاصل على فكرة سلب الحرية نتيجة السيطرة على العامل بواسطة الادارة المنظمة والاجبارية للعمل ويتمحور اهتمام ماكس فيبر بموضوع الاغتراب من حيث ثلاثة ابعاد اساسية وهي الاعتماد وياتي نتيجة القواعد والقوانين التي تضعها الادارة والذي من شأنه ان يبعد العامل عن روح الابداع والابتكار ولايفكر سوى في تطبيق تلك القواعد والقوانين كما ان الوسائل التي تحدث عنها كارل ماركس والتي تعود ملكيتها الى الراسمالية نجدها في نظرية ماكس فيبر هي ملك للادارة أي ان هذه الاخيرة تملك هامش الحرية في التحكم في العامل مايجعله يفقد سيطرته على المواقف المختلفة ويصبح غير قادر على تحقيق اهدافه التي لاتخرج عن كونها اهداف بيروقراطية او تنظيمية وبحسب غير ان العامل يكون حبيسا للعقلانية المفرطة التي تؤدي بالانسان الى الاغتراب في العمل لامثاله المفرط للعقلانية الزائدة وهذا ما يؤدي الى سلب حريته

4-4 نظرية روبرت بلونر

يرى بلونر ان الاغتراب يوجد عندما يكون العمال غير قادرين للسيطرة على عمليات عملهم المباشرة وغير قادرين على تطوير الشعور بالفرص وبالعلاقة وظائفهم بكل انتاج التنظيم وغير قادرين على الانتماء للمجتمعات الصناعية المتكاملة فالشخص في نظره مغترب عندما يكون موضوعا مسيطرا عليه ومحتكرا بواسطة اشخاص اخرين او بواسطة أي نسق غير شخصي مثل التكنولوجيا ويذكر بلونر ان المجتمعات الصناعية لها جملة من المعايير والقواعد رسمية كانت او غير رسمية وهي بمثابة المرشد والموجه لسلوك اعضاءها وتلعب هذه المعايير دور كبير في تحقيق التكامل المعياري لدى العمال وخلق الشعور بالولاء لديهم ونلخص اهم افكاره في النقاط التالية

- البناءات البيروقراطية مشجعة على الشعور باللامعنى
- تقسيم العمل والتخصص في التنظيمات يؤدي الى الاغتراب

-يمكن القضاء على بعد فقدان السيطرة لاغتراب العمل من طرف العمال انفسهم
بالسيطرة على احوال اعمالهم

-هناك علاقة بين العزلة الاجتماعية واللامعيارية في التنظيمات

5- اسباب الاغتراب الوظيفي

لقد تناول الباحثون مصادر الاغتراب بشكل عام والشعور به يأتي نتيجة عوامل نفسية مرتبطة بنمو الشباب من الناحية النفسية والعضوية وبمعايير اجتماعية مرتبطة بالمجتمع واقتصادية ومنها من اهم مصادر الاغتراب والشعور به التنشئة الاجتماعية الخاطئة وعمليات التغيير الاجتماعي والتقدم الحضاري والفجوة بين الاجيال ومن الاسباب نجد مايلى (المياء بوخلوط.احلام لقاط ، 2017 ، ص78-79)

-اسباب نفسية وتتمثل في

-الصراع يكون بين الدوافع والرغبات المتعارضة وبين الحاجات التي يمكن اشباعها في وقت واحد مما يؤدي الى القلق والتوتر الانفعالي

-الاحباط حيث تعلق الرغبات الاساسية او الحوافز او المصالح الخاصة بالفرد ويرتبط بالعجز التام

-الحرمان حيث تقل الفرصة لتحقيق دوافع واشباع الحاجات كما في حالة الحرمان

-الخبرات الصادمة تحرك العوامل الاخرى المسببة للاغتراب مثل الازمات الاقتصادية والحروب

-اسباب اجتماعية وثقافية وتتمثل في

-التطور الحضاري السريع وعدم توافر القدرة النفسية على التوافق معه

-الثقافة المريضة كالهدم والتعقيد

-اضطراب مؤسسات التنشئة وبالتالي التأثير على التنشئة الاجتماعية

-سوء الاحوال الاقتصادية

-ضغوط البيئة الاجتماعية والفشل في مواجهتها

-اسباب اقتصادية يشير كل من مارك وكيري الى ان هناك اربعة متغيرات يمكن ان

تؤثر بشكل او باخر في التسبب بالاغتراب والتي يمكن اجمالها بالاتي

-التحديات المدركة ضمن المهام عمل الفرد ويمكن ان تنشأ وتتحول الى صعوبات كبيرة في العمل مما يجلب السام والملل واللامعنى

-التنظيم للعمل والبيئة حيث ان المبالغة فيه يعني الكثير من القوانين والانظمة والاجراءات والاشراف الصارم والقاسي المؤدي الى نشوء الاعاقات المرهقة للفرد
-التوطيد الاجتماعي لعمل الفرد وبيئته والاكتثار منها يؤدي الى الانزعاج وفقدان الاستقلالية والتقليل منها

-التوافق للعمل والمنظمات وللقيم والمعايير والاهداف والتعايش معها طيلة العمل ويمكننا القول ان ظاهرة الاغتراب تشير الى مشاكل معقدة ناجمة عن اسباب متعددة ترتبط بشكل اساسي بالظرف الاقتصادي والاجتماعي والثقافي السائد في المجتمع الذي يفرض انماط مركبة من علاقات الفرد بالآخرين وبالمجتمع او المحيط بشكل عام

6-مظاهر الاغتراب الوظيفي

اصبح بالامكان اعتبار الاغتراب مفهوم متعدد الابعاد او المظاهر وهو يوصف بانه قطبي الاتجاه أي يقع في احد طرفيه الاغتراب وعلى طرفه الاخر يقع الانتماء وقد حدد ميلفن سيمان 1959 خمسة استخدامات لهذا المفهوم وهي خمسة سمات او مكونات فرعية وفيما يلي توضيح لهذه الابعاد

6-1 الشعور بالعجز ويعني شعور الفرد بانه لا يستطيع ان يؤثر في المواقف الاجتماعية التي يواجهها وبالتالي فالفرد المغتراب لا يستطيع ان يقرر مصيره او التأثير في مجرى الاحداث او في صنع القرارات المهمة التي تختص بحياته ومصيره فيعجزه ذلك عن تحقيق ذاته ويقصد به شعور الفرد بالاحول واللاقوة وانه يعجز عن السيطرة على تصرفاته وافكاره ورغباته (منصور بن زاهي، 2007، ص 22-30)

6-2 اللامعنى ويعني ان الفرد لن يستطيع التنبؤ بدرجة عالية من الكفاءة بالنتائج المستقبلية كما يشعر الفرد ان الحياة فقدت معناها ودلالاتها ومعقوليتها ويمكن ان يؤدي ذلك الى فقدان مسوغات استمرارها في نظرهم وينجم مثل هذا الشعور لديهم بسبب الاحباط الذي يمكن ان يتعرضوا له وعدم اشباع الحاجات المختلفة الجسدية والنفسية ويعبر عن نوع من الضياع يعجز فيه الفرد عن توجيه سلوكه نحو اهداف معينة

6-3 اللامعيارية اشتق سيمان هذا المصطلح من وصف دوركايم لحالة التي تصيب المجتمع وتوصف هذه الحالة بانهايار المعايير التي تنظم السلوك وتوجهه وتعني شعور الفرد بان الوسائل غير المشروعة مطلوبة وانه بحاجة لها لانجاز الاهداف وهذه الحالة تنشأ عندما تتفكك القيم والمعايير الاجتماعية وتقتل في السيطرة على السلوك الفردي وظيفته

6-4 العزلة الاجتماعية تعني احساس الفرد بالوحدة ومحاولة الابتعاد عن العلاقات الاجتماعية السائدة في المجتمع أي انها حالة لايشعر الفرد فيها بالانتماء الى الامة والمجتمع كما يفصد بها شعور الفرد بالوحدة والفراغ النفسي والافتقاد الى الامن والعلاقات الاجتماعية الحميمة والبعد عن الاخرين حتى ان وجد بينهم كما قد يصاحبها الشعور بالرفض الاجتماعي والانعزال عن الاهداف الثقافية للمجتمع

6-5 الاغتراب عن الذات يشير هذا المظهر لشعور الفرد بعدم القدرة عن ايجاد الانشطة المكافئة ذاتيا فلا يستطيع الفرد ان يستمد الرضا من نشاطاته. صلته بذاته الحقيقية ويتضمن الانا المغتراب فاقد الاحتياج. الانا المغتراب فاقد الضبط والشعور بالاغتراب عن الاخرين يتضمن الاغتراب الفطري عن الاخرين الاغتراب الوجداني عن الاخرين

7-العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي

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

7-1 العوامل التي تعود للمنظمة نذكر منها مايلي

-المكننة والامتة يذكر شتا ان الثورة التكنولوجية ساهمت في انتشار ظاهرة الاغتراب بين العاملين في المنظمة الانتاجية والخدماتية على حد سواء وذلك نتيجة لهيمنة واجهزة الحاسوب والاجهزة الالكترونية على العمل اليومي فظهر هذا الخطر التكنولوجي وكأنه مهدد للعلاقات الانسانية ومثير للامراض والمشاكل النفسية

-الخلل في تقارير كفاية الاداء تفنقر تقارير الاداء السنوية للموظفين الى الاسس الموضوعية لاعتمادها في الغالب على تقارير فردية من جانب المشرفين مما يجعلها

تتأثر بالاعتبارات والاهواء الشخصية ويؤثر في النهاية على حسن العلاقات الوظيفية التي ينبغي ان تقوم بين الموظفين وبين الادارة
-الاحتفاظ بالمعلومات من اخطر الاثار السلبية في مواقع العمل الاحتفاظ بالمعلومات والخبرات وعدم نقلها للعاملين وكذلك وجود القيادات والمشرفين والعاملين واصحاب الخبرات الطويلة في العمل ممن يحتفظون بمعلوماتهم وقد يكون السبب وراءها خوف صاحب الخبرة من الاستغناء عن خدماته (لمياء بوخلوط .مرجع سابق .ص 83-86)

-ضعف نظام الحوافز ان عدم وضوحه يعتبر احد العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي لان الموضوعية في تطبيق نظام الحوافز شرط لنجاحها ومستوى الاغتراب الوظيفي بشكل عام يتاثر بغياب الحوافز

7-2 العوامل التي تعود للفرد وتتجلى فيما يلي

-المرض تلقى كامو خلال سبعة عشر سنة الى ثلاثين سنة من عمره ليس اقل من ثلاث نوبات حادة من مرض السل لتقعه عن الدراسة وممارسة أي نشاط يذكر ومن هذا ينشا عنه الاغتراب الذي يؤدي الى الاحساس العميق بالموت الذي لايكاد يفارقه لحظة في حياته

-حياته الفقيرة يكون الفقر كما وجده كامو عاملا اساسيا في تحديد فكره هذا الفكر الذي سناتي الى تحليله من خلال المؤلفات المختلفة والمتنوعة التي تركها الكاتب واثره على الشعور بالاغتراب كما عاشه كامو من خلال ابطال رواياته كما عبر عنه في مقالاته الفلسفية المعروفة

-الخوف وعدم الامن الوظيفي الخوف هو انفعال تثيره المواقف الخطرة او المنذرة بالخطر فشعور العاملين بالخوف وعدم الامن الوظيفي يؤدي الى محاولتهم الهروب كما ان تشتيت الجهود المبذولة اثناء وقت الدوام الرسمي من شأنه ان يؤدي الى انتشار الاغتراب بين العاملين في المنظمة

-نقص الكفاءة ان نقص كفاءة العاملين في المنظمة من شأنه ان يؤدي الى انخفاض الاداء الوظيفي بين العاملين ونتيجة لنقص الكفاءة فبعض العاملين يلجئون الى الغياب عن العمل ويكثر الصراع بين العاملين وهذا وجه من اوجه الاغتراب الوظيفي
-سوء التوافق والتكيف وتصنف الى الاحباط والازمات النفسية والضغط والصراعات النفسية

8-نتائج الاغتراب الوظيفي

هناك نتائج عديدة نجمت عن الاغتراب الوظيفي وهي كالآتي :

-العدوانية والتخريب الذي يؤدي الى الاحباط الحاد والى ظهور السلوك العدواني اتجاه الفرد والاشياء مثل الاعتماد وتعطيل الالة وهذا يحدث عندما لايجد وسيلة مقبولة او مشروعة لمعالجة هذا الاحباط

-ترك العمل والغياب والضغط ان الضغط وترك العمل والغياب يعتبران من الاشكال المناسبة للعامل للانسحاب من الوظائف التي يعاني فيها من مستوى عال من الضغط وتشير نتائج الدراسات ان هناك علاقة متوافقة بين الضغط وترك العمل والغياب

-الدوران في العمل حيث ان العامل لايستقر على العمل في مركز معين بل ينتقل من مركز عمله الى مركز عمل اخر في نفس الورشة وقد يتعداه الى الورشات الاخرى
-تمرد العامل عن زملائه يظهر هذا من خلال الخصومات اليومية التي يخلفها العامل المتسلب كالتعبير عن سخطه وكرهه للعامل الاخرين وقد يكون هذا التمرد نتيجة لظروف نفسية او اجتماعية او مهنية وهذا مايفسر فقدان ذاتية العامل داخل جماعة العمل

-معاناة العامل المغترب من وهن نفسي وجسدي يلجا على اثره الى الاجازات المرضية وهذا في حال ادخال ادوات او الات جديدة اكثر حداثة وتعقيدا حيث يشعر بان قدراته وامكانياته عاجزة عن استيعاب هذه التغييرات والتكيف معها

-الاحباط والحرمان الشعور بالاحباط والحرمان هو شبيه بمشاعر خيبة الامل يتعرض له كل فرد في حياته اليومية حيث يعجز احد مكونات الشخصية المرضية

-العدوان وهي رغبة الشخص ان يكون قاسيا وميالا الى التسبب بالالم للاخرين فقد يحدث ان يقومالعامل داخل المصنع بالتحرش على مشرفه وضربه وشتمه لينقص من مرتبته وقيمته وقد يعبر عن قلقه وسخطه بتدميره للالات او المعدات

-التثبيت الدافع الذي يدفع الشخص للاستمرار في القيام بسلوك ليس له قيمة تكيفية وفي هذه الحالة يردد العامل نفس العامل دون الوصول الى نتيجة مرضية كان يعبر عن شخصية مشرفة ومرضية وناقصة واعتقاده بصحة هذه الاشاعة

-عدم الرضا عن العمل ان العامل يشعر بالفردية وعدم الرضا عن العمل وذلك لانه حينما يزول الضغط المادي وغيره منه يهرب من العمل فان الاغتراب يرتبط حدوثه مع نظام العمل ذاته ومع مايتضمنه من علاقات شغل اجتماعية بين رب العمل والعمال

(لمياء بوخلوط.مرجع سابق.ص 86-88)

خلاصة

تناولنا في هذا الفصل مفهوم الاغتراب والاعتراب الوظيفي وركزنا عليه من حيث الاتجاهات النظرية المفسرة له معتمدين على اهم النظريات السوسولوجية المهمة به ولان الاغتراب الوظيفي ظاهرة اجتماعية متعددة الابعاد تتواجد في كل المؤسسات تختلف اسبابه ومظاهره من مؤسسة الى اخرى ارتائنا الى عرض الانواع الشائعة له وكذلك العوامل المؤدية اليه بالاضافة الى اهم النتائج التي تتجم عنه من جهة اخرى نجد ان الاغتراب يهدد كيان المؤسسات ويؤثر على استقرارها بغض النظر عن طبيعة نشاطها وحجمها او حتى اهدافها لذلك وجب البحث في الطرق والاساليب التي تسمح بالتعامل مع الاغتراب الوظيفي او التخفيف من حدته ومن اجل ذلك ختمنا الفصل بعرض موجز حول العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والاداء

الاطار النظري للاداء المهني

تمهيد

- 1- مفهوم الاداء المهني
- 2- انواع الاداء المهني
- 3- محددات الاداء المهني
- 4- عناصر الاداء المهني
- 5- اهمية الاداء المهني
- 6- نظريات الاداء المهني
- 7- العوامل المؤثرة في الاداء المهني
- 8- شروط الاداء الجيد

خلاصة

تمهيد:

حظي موضوع الاداء المهني باهتمام بالغ وشهد بحوثا مستمرة عن حلول للمشكلات المتعلقة بالاداء المهني اذ انه يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق اهداف العمل فضلا عن انها عبر مستوى التقدم الحضاري والاقتصادي لجميع الدول المتقدمة والنامية على حد سواء ومازالت المنظمات تبحث عن قيادات جديدة عن طريق اعادة تصميم هيكلها ومحاولتها اشراك العاملين فيها في وضع السياسات بصورة اكبر واستحدثت نظام حلقات الجودة

كما ان موضوع الاداء تم التطرق اليه من قبل العديد من العلماء والباحثين ويأتي تحدينا لهذا المفهوم من خلال عرضنا لمجموعة من التعاريف التي جاء بها البعض من هؤلاء الباحثين اذ اجريت الكثير من البحوث والدراسات حوله واهتم بعضها في تحديد مفهوم الاداء ومكوناته ومايصاحب هذا المفهوم بمفاهيم اخرى من المفاهيم المرادفة لقد باننت المنظمات تنظر الى تحديد مفهوم ادارة الاداء على انه من اهم واجبات الادارة وركزت في البحث والتطبيق على محاولة التعرف الى حقيقة الاداء ومعرفة العوامل التي تؤثر فيه سعيا لمعرفة الخلل والعمل على تصحيحه وذلك بغية تحقيق مستويات الاداء المطلوبة نظرا لان اداء ادارتهم ماهو الا انعكاس للاداء الفردي

ويسعى هذا الفصل من الدراسة النظرية للاداء المهني الى التطرق لبعض العناصر قصد توضيح الجوانب المتعلقة بالاداء المهني وهي مفهوم الاداء المهني .انواعه .محددات الاداء المهني .عناصره .اهميته .نظرياته .والعوامل المؤثرة فيه .وشروط الاداء الجيد

01 - مفهوم الاداء المهني

1-1 مفهوم الاداء

من بين التعريفات المتعددة للاداء والمختلفة نذكر منها :

-الاداء سلوك يسهم فيه الفرد في التعبير عن اسهاماته في تحقيق اهداف المؤسسة على ان يدعم هذا السلوك من قبل ادارة المؤسسة بما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب

-يتجه الكثير من الباحثين الى التمييز بين السلوك والانجاز والاداء ويرون ان السلوك مايقوم به الافراد من اعمال في المنظمات التي يعملون بها اما الانجاز هو مايبقى من اثار او نتائج بعد ان يتوقف الافراد عن العمل في حين ان الاداء هو التفاعل بين السلوك والانجاز أي انه يعبر عن مجموعة الاعمال والنتائج معا

يعبر الاداء عن مدى انجاز المهام فانه كمفهوم اقتصر لدى الكثير من الباحثين على المورد البشري دون غيره من الموارد الاخرى حيث يرى باحثون اخرون حينما عرفوه بانه يعني الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم اثناء العملية الانتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الانتاج المتاحة لتوفير مستلزمات الانتاج ولإجراء التحويلات الكمية والكيفية المناسبة لطبيعة العملية الانتاجية عليها ولتخزينها وتسويقها طبقا للبرامج المسطرة والاهداف المحددة للوحدة الانتاجية خلال فترة زمنية محروسة

-ويعرف ايضا هو الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم اثناء العمليات الانتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الانتاج المتاحة لتوفير مستلزمات وإجراء التحويلات الكمية والكيفية المناسبة لطبيعة العملية الانتاجية خلال الفترة الزمنية المدروسة

-اما تعريف الاداء من الناحية الادارية فقد ورد في معجم المصطلحات الاجتماعية على انه القيام باعباء الوظيفة من المسؤوليات والواجبات وفقا للمعدل المفروض ادائه من

العامل الكفاء المدرب ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الاداء أي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه وانشاء علاقة عادلة بينهما وللتمكن من ترقية الموظف تجرى له اختبارات اداء ويعتمد في ذلك على تقرير الاداء أي الحصول على بيانات من شأنه ان تساعد على تحليل وفهم وتقييم اداء العاملين لعمله وسلوكه في فترة زمنية محدودة (عبد الرحيم محمد، 2010، ص38)

1-2 مفهوم الاداء المهني

يعرف الاداء المهني بانه نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة او الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف على ذلك القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة

- كما عرفه معجم مصطلحات العلوم الادارية بانه : القيام باعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض اداؤه من العامل الكفاء المدرب

- ويلقى **Thomas gilbert** : الضوء على مصطلح الاداء ويقول بانه لايجوز الخلط بين السلوك وبين الانجاز والاداء ذلك ان السلوك هو مايقوم به الافراد من أنشطة في المنظمة التي يعملون بها اما الانجاز فهو مايبقى من اثر او نتاج بعد ان يتوقف الافراد عن العمل أي انه مخرج او نتاج او نتائج اما الاداء فهو التفاعل بين السلوك والانجاز أي انه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا مع الميل الى ابراز الانجاز او النتائج او النتائج وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية وبين الانجاز والنتائج والنتائج من ناحية اخرى

- حيث عرف **العوامل** الاداء الوظيفي بانه دراسة وتحليل اداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم اثناء العمل وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام باعمالهم الحالية وايضا للحكم على امكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات اكبر او ترقية لوظيفة اخرى

- اما **الخزاي** فقد عرف الاداء بانه تحويل المدخلات التنظيمية كالمواد الاولية والمواد نصف المصنعة والالات الى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بموصفات فنية

ومعدلات محددة حيث اعتبره سلوكيهدف الى تحقيق نتيجة وهو مايقوم به الفرد استجابة لمهمة معينة سواء قام بها بذاته او عرضها عليه الاخرون
-من خلال ماسبق يعرف الباحثين الاداء الوظيفي بانه السلوك الاداري الذي من خلاله يقوم الموظف بتنفيذ المهام الموكلة اليه لتحقيق الهدف المخطط له متأثرا بقدرات الموظف وبالبيئة التنظيمية المحيطة به بما تشمله من مساندة زملاء العمل ونمط الاشراف والظروف المادية للعمل وايضا متطلبات وتحديات الوظيفة وكذلك الجمهور ملتقي الخدمة

2-انواع الاداء المهني

من حيث الشمولية

-الاداء الكلي هو الذي يتجسد في الانجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف او الانظمة الفرعية في تحقيقها ولايمكن نسب انجازها الى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر وفي اطار هذا النوع من الاداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة اهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية والارباح ... ويمكن الاشارة الى ان الاداء هو تفاعل انظمة المؤسسة

-الاداء الجزئي هو الذي يتحقق على مستوى الانظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره الى عدة انواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة حيث يمكن ان يقسم حسب المعيار الوظيفي الى اداء الوظيفة المالية واداء الوظيفة الاقتصادية واداء وظيفة التمويل واداء وظيفة الانتاج واداء وظيفة التسويق اما حسب معيار الطبيعة الذي يقسم الاهداف الى اقتصادية اجتماعية تقنية سياسية وبناء على هذه المقابلة بين الاهداف والانواع يمكن القول بان الاهداف الاقتصادية تدل على وجود الاداء الاقتصادي الذي يعتبر تحقيقه المتممة الاساسية للمؤسسة (صندوق محمد،2017،

ص39-40)

من حيث الطبيعة

-الاداء الاقتصادي يتم تطبيق المبادئ الاقتصادية وسريانها بالنسبة لظروف الوحدة وبيئتها المحيطة بها ويتم قياسه عادة باستخدام مقاييس الربحية بانواعها المختلفة ويعتمد قياس الاداء الاقتصادي على سجلات ودفاتر المؤسسة وكذلك ماتعد من قوائم وتقارير ومن ثم فان ادوات تقييم الاداء الاقتصادي لتحليل المالي بما يعتمد عليه من نسب ومؤشرات مالية

-الاداء الاجتماعي يتميز هذا النوع من الاداء بنفس المقاييس الكمية المتاحة لتحديد مدى مساهمة المؤسسات في المجالات الاجتماعية التي تربط بينها وبين الجهات التي تتاثر بها بما يزيد من صعوبة اجراء التقييم

-الاداء الاداري يتمثل الجانب الثالث من جوانب الاداء في المؤسسات في الاداء الاداري للخطط والسياسات والتشغيل بطريقة ذات كفاءة وفعالية ويتم تحقيق ذلك بحسن اختيار احسن البدائل التي تحقق اعلى المخرجات الممكنة وللتقييم الاداري يمكن استخدام الاساليب المختلفة لبحوث العمليات وذلك البرمجة الخطية

من حيث المصدر

يقسم الاداء حسب المصدر الى اداء داخلي واداء خارجي

-الاداء الداخلي هو اداء متاتي من مواردها الضرورية لسير نشاطها من موارد بشرية مالية. مادية.

-الاداء الخارجي هو الاداء الناتج عن التغييرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة

من حيث الوظيفة

- اداء الوظيفة المالية يتمثل هذا الاداء في قدرة المؤسسة على بلوغ اهدافها المالية باقل التكاليف الممكنة فالاداء المالي يتجسد في قدرتها على تحقيق التوازن المالي وتوفير السيولة اللازمة لتسديد ما عليها وتحقيق معدلات مردودية جيدة وتكاليف منخفضة
- اداء وظيفة الانتاج يتحقق انتاج المؤسسة عندما تستطيع تحقيق معدلات مرتفعة للانتاجية مقارنة بغيرها من المؤسسات
- اداء وظيفة الموارد البشرية تتمثل في قدرة هذه الموارد على تحريك الموارد وتوجيهها نحو هدف المؤسسة فلكي تضمن المؤسسة بقائها يجب عليها ان توظف ذوي المهارات العالية وتسييرهم تسييرا فعالا
- اداء وظيفة التسويق ويتمثل في قدرتها على التسويق على بلوغ اهدافها باقل التكاليف الممكنة

من حيث السلوك

- وهذا المعيار قسم الاداء الى اداء المهمة والاداء الضمني
- اداء المهمة وهو الاداء الذي يتم تعريفه كالاتي الانشطة التي تساعد عملية تحويل موارد الخام وتوزيع منتجاتها الناتجة او تقديم تخطيط هام الاشراف او وضائف الموظفين التي تساعد المؤسسة على تحقيق الفعالية والكفاءة
- الاداء الضمني ويتمثل في تلك السلوكيات التي تساهم في فعالية المؤسسة بتقديم بيئة جيدة يمكن ان يحدث بها اداء المهمة ومن بين تلك السلوكيات مثلا المساعدة والتعاون مع الاخرين. التطوع لانجاز أنشطة لاتعتبر جزء من الوظيفة

03 - محددات الاداء المهني

- ان الاداء المهني هو الاثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات وادراك الدور والمهام ويعني ان هذا الاداء اليه على انه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وادراك الدور الهام للفرد لهذا نجد ان محددات الاداء تتضح فيما يلي

-الجهد المبذول من طرف الفرد

-القدرات التي يتمتع بها الفرد لاداء الوظيفة

-مدى ادراكه لمتطلبات وظيفته

ا-الجهد يشير الجهد الى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لاداء مهمته او وظيفته وذلك للوصول الى اعلى معدلات عطائه في مجال عمله

ب-القدرات تشير القدرات الى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لاداء وظيفته او مهامه

-ادراك الجهد ويعني بالاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده من خلاله والشعور باهميته في الاداء

هذه الفروض الثلاثة تتطوي في معطياتها على القصور الداخلي للفرد وقدرته على انجاز عمله بكفاءة وفعالية ومايتطلعون الى تحقيقه من خلال ادائه لهذا العمل والافراد يميلون الى وضع مستوى معين من الاداء يطمعون في الوصول اليه اعتمادا على خبراتهم وانجازاتهم السابقة فاذا حققوا مستوى الطموحات شعورا بالنجاح والسرور والرضا اما اذا فشل مستوى ادائهم في تحقيق الطموحات المأمولة فالنتيجة هي الشعور بالفشل وتعد تجربة الفشل والنجاح ذات تاثير كبير في المستوى الجديد من الطموح فالنجاح يؤدي الى مستوى اعلى من الاداء الوظيفي والفشل يؤدي الى العكس ويرى الصباغ ومرسي ان الاداء يتاثر بعوامل كثيرة بعضها يخضع للموظف وبعضها يخضع الاخرى نرى الى الوظيفة وبعضها يتاثر بالموقف محدد رئيسا في تحديد مستوى اداء الوظيفة والوظيفة بما تتطلب من مهام وواجبات وماتفرضه من تحديات وماتقدمه من فرص للنمو الوظيفي تعد ايضا محدد رئيسا في تحديد مستوى الاداء ونظرا لصعوبة اتفاق علماء الادارة على محددات الاداء كانهم يحذرون من تعميم النتائج التي تصل اليها بعض الدراسات التالية

-ان اداء فئة معينة من العاملين ليست هي محددات اداء فئة اخرى

-ان محددات اداء الافراد العاملين في منظمة معينة ليست بالضرورة هي نفسه محددات اداء الافراد العاملين في منظمة اخرى

-ان العوامل البيئية الخارجية لها اثر في تحديد محددات الاداء

04 - عناصر الاداء المهني

ان الاداء الفعال لاي موظف يعني تحقيق نتائج معينة يتطلبها ذلك العمل من خلال قيام الموظف باعمال ومهام معينة تتفق وسياسات واجراءات وظروف بيئة التنظيم الذي يعمل فيه ذلك الموظف ان الاداء الفعال لاي موظف هو محطة تفاعل عوامل كثيرة منها

-كفايات الموظف ويقصد بها معلوماته ومهاراته واتجاهاته وقيمه فكفايات الموظف هي خصائصه الاساسية التي تنتج اداء فعلا يقوم به ذلك الموظف

-متطلبات العمل ويقصد بها المهام والمسؤوليات او الادوار التي يتطلبها عمل من الاعمال او وظيفة من الوظائف

-بيئة التنظيم وتتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية ومن العوامل الداخلية التي تؤثر في الاداء الفعال للموظف اهداف التنظيم وهيكله والاجراءات المستخدمة فيه وموارده ومركزه الاستراتيجي ومن العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم العوامل الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية (د.يوسف عبد عطية بحر .امياسة سعيد محمد ابو سلطان،2013،ص 185)

كما ينظر للاداء الحقيقي الفعال على انه نتاج لعدد من العوامل المتداخلة التي يجب التركيز عليها والايتم تجاهلها تماما بمعنى ان الاداء ليس هدفا وانما هو وسيلة لتحقيق غاية النتيجة ولهذا ينظر الى الاداء على انه الترجمة العملية لكافة مراحل التخطيط فهو بذلك يحتل الدرجة الثانية من حيث الاهمية بين الوظائف الاساسية للادارة حيث ياتي بعد وظيفة التنظيم فمثلا يمكن لاي منشأة حكومية او مؤسسة عامة ان تخطط وتنظم

الا انها لاتستطيع بالضرورة ان تحقق اية نتائج مالم تطبق الخطط والسياسات التي رسمتها

- هاينز ايضا ذكر ثلاثة عناصر للاداء لاتختلف كثيرا عما ذكره وهي
- الموظف ومايمتلكه من قدرات معرفية ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع
- الوظيفة وماتتصف به من متطلبات وتحديات وماتقدمه من فرص عمل
- الموقف وهو ماتتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ العمل والاشراف والانظمة الادارية والهيكل التنظيمي

05 -اهمية الاداء المهني

يحتل الاداء المهني مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الانشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة وذلك ان المنظمة تكون اكثر استقرار واطول بقاء حين يكون اداء متميزا ومن ثم يمكن القول بشكل عام اهتمام ادارة المنظمة وقيادتها بمستوى الاداء عادة مايفوق اهتمام العاملين بها وترجع اهمية الاداء من وجهة نظر المنظمة الى ارتباطه لدورة حياتها ومراحلها المختلفة وهي مرحلة الظهور .مرحلة البقاء والاستمرارية .مرحلة الاستقرار .مرحلة السمعة والفخر ومرحلة التميز ومرحلة الزيادة ومن ثم فان قدرة المنظمة على تخطي مرحلة من مراحل النمو والدخول في مرحلة اكثر تقدما انما يتوقف على مستويات الاداء بها ايضا للاداء المهني اهمية كبيرة في أي منظمة نذكر منها

تتالف أي عملية من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتنتج منتجات وتحقق الاهداف المعقدة لها كما انها تحتاج الى عدة موارد تتفاعل مع بعضها البعض تنتج مادة جديدة تحقق اهدافها مثل عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة والاداء هو المكون الرئيسي للعملية وهو الجزء الحي منها لانه مرتبط بالانسان الذي يدير العملية ويحول المواد الخام الى مواد ذات قيمة مادية يتم بيعها للمستهلك بقيمة اعلى من قيمة الموارد التي استخدمت فيها وقيمة جهد وعمل العنصر البشري وبذلك تحقق الربح وعليه فان

ثبات تكلفة الموارد وتفعيل انتاجية العنصر البشري يجعلنا نصل الى اهداف المنظمة بافضل فعالية وافضل قدرة واقل تكلفة واكثر ربحا وللاداء المهني اهمية كبيرة داخل أي منظمة تحاول تحقيق الربح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمجملته جميع الانشطة التي يقوم بها الفرد او المنظمة فاذا كان هذا الناتج مرتفعا فان ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح أي منظمة واستقرارها وفعاليتها فالمنظمة تكون اكثر استقرارا واطول بقاء حين يكون اداء العاملين متميزا ومن ثم يمكن القول بشكل عام عن اهتمام ادارة المنظمة وقيادتها بمستوى اداء يفوق عادة اهتمام العاملين بها ومن ثم فان الاداء في أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة ايضا كما لا تتوقف اهمية الاداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى ذلك الى اهمية الاداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة

06 - نظريات الاداء المهني

6-1 نظرية الادارة العلمية

يعتبر فريدريك من ابرز ممثلي نظرية الادارة العلمية وقد لاحظ ان العمال ينتجون انتاجا يقل عن طاقتهم الانتاجية كما وجد انه ليس هناك معيار واحد ومحدد للانتاج والناتج اليومي المتوقع للعمال وانه ليس هناك علاقة واضحة وثابتة بين الاجور والانتاج وقد ركزت هذه النظرية مجهوداتها على وسائل رفع الانتاجية وتم ذلك عن طريق تحديد معيار علمي لمعدل انتاج العامل وهذا المعيار العلمي مبني على اساس دراسة الوقت والحركة كما اوصت النظرية بضرورة الاختيار العلمي للعاملين وضرورة تدريبهم على انسب طريقة لاداء العمل وقد قدمت وسائل لتخطيط وجدولة الانتاج حيث اعتبرت العنصر البشري مثله مثل أي موارد متاحة في المنظمة من الات واموال ومواد خام واكدت على ضرورة التحكم في هذا العنصر من اجل رفع الانتاجية

6-2 نظرية التقسيم الاداري

من ابرز رواد هذه النظرية هنري فايول وتركز على ابراز الهيكل التنظيمي الرسمي ككل مقسم الى ادارة واقسام تتصف بانشطة متخصصة بما يحقق زيادة الكفاءة الانتاجية وحققت التكاليف وتبرز ايضا هيكل التسلسل الاداري حيث تتدفق السلطة من اعلى الى اسفل نتيجة عملية التفويض

لقد وجد فايول ان النشاط في ادارة الاعمال يمكن ان يقسم الى ست مجموعات رئيسية هي نشاطات فنية .نشاطات مالية.نشاطات امنية.نشاطات محاسبية.نشاطات ادارية.وقد ركز فايول في دراسته على الانشطة الادارية باعتباره اهم هذه الانشطة وقسمها الى خمسة عناصر هي التخطيط .التوجيه.التنظيم.التنسيق.الرقابة كما وضع اربعة عشر مبدا من مبادئ الادارة التي توصل اليها نتيجة مشاهداته وخبراته مؤكدا انها تضمن حسن اداء المدير لدوره اذا ما التزم بها وسار عليها وهذه المبادئ هي تقسيم العمل.السلطة والمسؤولية.الانضباط في العمل.وحجم وحدة الاتجاه.تغليب مصلحة المنظمة على مصلحة الفرد.المكافآت المركزية.التسلسل الهرمي.النظام.المساواة.الاستقرار الوظيفي.الابتكار والمباداة .العمل بروح الفريق) شمس علي السلامي، 2018، ص 67)

3-6 النظرية البيروقراطية

تنسب هذه النظرية الى عالم الاجتماع الالمانى ماكس ويبر حيث تعد نظريته الخاصة بهياكل السلطة من اهم الدراسات التي اسهم بها فقد قام بتحليل كثير من التنظيمات واساليب انسياب خطوط السلطة داخل تلك التنظيمات وكانت دراسته تدور في نطاق اهتماماته الاساسية التي توضح لماذا يطيع الافراد الاوامر التي تصدر اليهم ولماذا يقوم الافراد العاملين باداء الاعمال وفقا للتعليمات التي تنساب اليهم في تحديد الاوامر المشددة والتي تتلخص في مفهوم اصدع بما تؤمر وقام فيبر بايضاح الفرق بين القوة والمواصفات التي تمكن القائد من ان يدفع الافراد العاملين الذين يعملون معه الى طاعته فيما يصدره من تعليمات بغض النظر عن رغبتهم في مقاومتها واهتم كذلك

بتوضيح مفهوم السلطة التي تنساب من خلال المراكز التي توجه داخل تلك التنظيمات بحيث يقبل الافراد العاملون طواعيه واختيار على تخفيضها اوضح كذلك اسلوب اكساب الشرعية لممارسة السلطة داخل تلك التنظيمات وقسمها الى ثلاثة اقسام وهي السلطة البطولية. السلطة التقليدية. السلطة القانونية

6-4 نظرية العلاقات الانسانية

تركز على الاهتمام بالجوانب الانسانية والاجتماعية في المنظمة وهي بذلك تستهدف الوصول بالعاملين الى افضل انتاج في ظل افضل مايمكن ان يؤثر على الفرد من عوامل نفسية ومعنوية باعتباره انسان وجدانيا وانفعاليا اكثر منه رشيدا ومنطقيا وقد اثبتت نتائج التجارب التي قام بها التون مايو وزملاءه التي اجريت في موشورن بشركة جنرال الكتريك ان نقص الانتاج يعزى الى عدم الاهتمام بحل هذه المشكلات والتحرير من وطاة الضغوط الرئاسية وتخفيف قيود العمل زالت مشكلة نقص الانتاج وارتفعت معدلات الكفاءة الانتاجية كما كشفت نتائج التجارب ايضا ان الحافز الاقتصادي لا يضل القوة الدافع الوحيدة التي يستجيب اليها المرؤوس وانما تتاثر انتاجيته بعلاقاته بزملائه في العمل وبمشاكله الشخصية ومن الافكار الاخرى التي قدمها انصار نظرية العلاقات الانسانية تلك الدراسات التي قام بها كيرت ليون والتي توصل من خلالها الى ان اسلوب القيادة الديمقراطي هو الاسلوب الافضل كما كشفت دراسته عن اهمية المشاركة في الادارة واثرها في حفز المرؤوسين على الاداء الجيد

07-العوامل المؤثرة في الاداء المهني

ان نجاح الجهاز الاداري في تحقيق مايطلب منه بكفاءة وفاعلية هو بحد ذاته نجاح للنظام السياسي والاجتماعي والثقافي والاقتصادي للدولة وان نسبة كبيرة من نجاح المؤسسة في هذا الشأن يقوم الاسهامات الفعالة للعنصر البشري الذي يعتبر احد مقومات الانتاج الاساسية لذا كان لزاما على الادارة ان توعي اهمية بالغة للعنصر البشري في الانتاج والنظر اليه النظرة الانسانية من حيث مراعاة رغباته واحتياجاته

وظموحاته وانه جزء من البيئة الاجتماعية المحيطة بالتنظيم يؤثر فيه ما يؤثر في البيئة الخارجية حيث لا يمكن عزله عما يدور في البيئة المحيطة وما فيها من قيم وعادات وتقاليده وان مراعاة الادارة لهذه الجوانب وحرصها الدائم لتلمس احتياجات الفرد سوف يحسن من ادائه ويدفع بعملية الانتاج الى الامام ومن العوامل التي ربما تؤدي الى تدني مستويات الاداء الوظيفي غياب الاهداف المحددة وعدم مشاركة الادارة واختلاف مستويات الاداء ومشكلات الرضا الاداري الوظيفي والتسيب الاداري ومشكلات التطوير التنظيمي ومشكلات البيئة المادية وضعف نطاق الاشراف وضعف نظام الحوافز) مسعود لطفي، 2016، المجلد 34

08 - شروط الاداء الجيد

الكفايات وتشمل العوامل التالية:

- المعرفة وهو ما يخزنه الفرد من معلومات وحقائق ومفاهيم وعلاقات
- المهارات وهي تمثل مستوى الاداء الذي يمتلكه الفرد العامل ومقدرته على ان يطبق معلوماته في مواقف عملية وقد تكون هذه المعلومات فنية او عقلية فكرية او انسانية اجتماعية
- الاتجاهات هي ميول الفرد العامل للقيام بفعل او ردود فعل ايجابية او سلبية او محايدة او الانفعال او القيم او الافكار او المعلومات او الاحداث والايضاح
- القدرات وهي امكانية الفرد وطاقته لان تنجز عملا بشكل مقبول او مثالي
- الخبرات وهي ما يميز الفرد من تجارب وما يكتسبه من مواقف نتيجة تفاعله مع الاشخاص والبيئة التي تحيط به
- الشخصية وهي مجموع الخصائص والسمات وانماط تكيف الفرد في تفاعله مع الاخرين ومع البيئة حوله
- الايمان بالقدرة الذاتية ولا تعني القدرة الذاتية ما يمتلكه الفرد من مهارات بل يعتقد انه لا يستطيع ان يفعل بتلك المهارات

-الدوافع وهي حالة من التوتر داخل الفرد توجهه لتحقيق هدف او تلبية حاجة (مسعود لظفي. مرجع سابق. 2016.)

الخلاصة

الاداء المهني وباعتباره كنظام يعد اهم ركائز ادارة المنظمة لانه يمثل الترجمة العملية والفعلية لكافة مراحل التخطيط في المنظمة وهو بذلك يحتل الدرجة الثانية في الاهمية بين الوظائف الاساسية للادارة

والمؤسسة لاتستطيع القيام بذلك الا بضمان وجود اداء من قبل موظفي المنظمة لتحقيق النتائج الايجابية طبعاً وتقليل او الابتعاد عن النتائج السلبية بضمان حسن الاداء الذي ينتج عن تراكم مجموعة المحددات التي تساهم في زيادته والرفع من مستواه وضمان وجود نظام للاداء تتكفل به ادارة الموارد البشرية الذي يوفر المعلومات الكافية لمتخذي القرار لاتخاذ قرارات صائبة وصحيحة او توحيد اهداف الفرد مع اهداف الجماعة وايضا الوصول بهذا الاداء الى الارتقاء والتميز

الجانب التطبيقي

الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

تمهيد

- 1- منهج الدراسة
 - 2- حدود الدراسة
 - 3- مجتمع وعينة الدراسة
 - 4- اداة الدراسة
 - 5- الخصائص السيكومترية
 - 6- الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة
- خلاصة

تمهيد

لقد تم التطرق في الفصول السابقة للاطار النظري للدراسة وسنحاول في هذا الفصل التطرق للاطار المنهجي للدراسة سعيا منا لتحقيق التكامل في البحث ولان الاجابة على التساؤلات المطروحة تتحقق الا من خلال تدعيم الخلفية النظرية بالدراسة الميدانية فان هذا يتطلب جملة من الاجراءات المنهجية تتبعها في هذه الدراسة وهي ليست من كماليات البحث العلمي بل تعد خطوة جوهرية لايمكن التخلي عنها اذ تسمح لنا هذه الاخيرة بالتوصل الى نتائج علمية دقيقة تثبت صدق فرضيات الدراسة اونفيها

لذلك يتطرق هذا الفصل الى المنهج المستخدم في الدراسة .مجالات الدراسة الميدانية وهي على التوالي المجال المكاني المجال الزمني ثم المجال البشري

ولقد ادرجنا ضمن هذا الاخير مجتمع البحث . العينة وظروفها

وفي الاخير نعرض ادوات جمع البيانات وطرق استخدامها في هذه الدراسة والاساليب الاحصائية المستعملة

1/ منهج الدراسة

-المنهج المستخدم في الدراسة-

يعرف المنهج بأنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة لاكتشاف الحقيقة للاجابة على الاسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث وهو البرنامج الذي يحدد السبيل للوصول الى تلك الحقائق وطرق اكتشافها

والمنهج الوصفي او المسح من المناهج الرئيسية التي تستخدم في البحوث السلوكية والاجتماعية ويعتمد عليه اعتمادا كبيرا في البحوث الكشفية والوصفية والتحليلية ويعتمد المنهج الوصفي على دراسة الواقع او الظاهرة كما توجد في الميدان ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كفيماً او كمياً والتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها اما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة او حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الاخرى والحقيقة ان مناهج وطرق البحث تختلف باختلاف مواضيع الدراسة كما ان الدقة المطلوبة في البحث العلمي تفرض على الباحث ان يختار منهاجاً ملائماً لموضوع بحثه ولهذا فهو يختلف من باحث لآخر حسب طبيعة الموضوع والهدف المراد تحقيقه وفي اطار الكشف عن العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والاداء المهني دعت الضرورة الى الاعتماد على المنهج الوصفي لقدرته على وصف الواقع التنظيمي وتحليل معطياته مكان اجراء العمل الميداني

فيندرج البحث ضمن الدراسات الوصفية التي تهدف بشكل عام الى تحديد خصائص الظاهرة وتفسيرها لاستخلاص مضمونها ثم الوصول الى اقتراح حلول مناسبة ويتضمن البحث الموجود بين ايدينا انماط الدراسات الوصفية التالية

-الدراسة المسحية وتتضمن الاطلاع على الدراسات السابقة في مجال الاغتراب الوظيفي والاداء المهني يقصد جمع المعلومات عن الظاهرة المراد دراستها ويقصد استخدام البيانات السابقة في صياغة فروض جيدة للدراسة وكذا من اجل الكشف عن مدى اتفاق واختلاف النتائج السابقة مع الدراسة الحالية

-الدراسة المقارنة ويمكن الاستناد على استخدام طرق احصائية للكشف عن المقارنة بين جوانب التشابه والاختلاف ويمكن استخدام المعدلات الاحصائية المناسبة لدراسة الفروق
-الدراسة الارتباطية ويمكن الاستناد الى استخدام طرق احصائية والمتمثلة في معاملات الارتباط للكشف عن حجم العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والاداء المهني

2/ حدود الدراسة

1-2 الحدود المكانية

اجريت الدراسة الميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة زيان عاشور الجلفة

2-2 الحدود الزمانية

اجريت الدراسة الميدانية في الفصل الثاني من العام الدراسي لسنة 2020-2021

بتاريخ يوم الخميس 3-جوان-2021

2-3 الحدود البشرية

اقتصرت الدراسة على العاملين الاداريين في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية حيث

تضمنت 15 عامل منهم ذكور واثنا بجامعة زيان عاشور الجلفة

2-4 الحدود الموضوعية

تناولت موضوع دراسة الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالاداء المهني لدى العمال الاداريين

في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية وتستهدف الدراسة بشكل اساسي في معالجة

الاغتراب الوظيفي على الاداء المهني للعمال اي ان المتغير المستقل هو الاغتراب

الوظيفي والمتغير التابع هو الاداء المهني

3/ مجتمع الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في العاملين الاداريين في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة الجلفة والبالغ عددهم 18 موزعين بين المسميات الوظيفية المختلفة

3-1 عينة الدراسة

تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية من مجتمع الدراسة المكون من 18 موظف وبلغ حجم العينة 15 موظفا اداريا من موظفي كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ولقد تم حصر وتطبيق الاستبيان على الموظفين الاداريين

4/ أداة الدراسة

الاستبانة

تمثل الاستبانة المصدر الرئيسي لجمع البيانات والمعلومات لهذه الدراسة والتي صممت في صورتها الاولى بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة ولقد تم اعداد الاستبانة على النحو التالي

- اعداد استبانة اولية من اجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات
- عرض الاستبانة على المشرف من اجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات
- تعديل الاستبانة حسب ما يراه المشرف
- توزيع الاستبانة على جميع افراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة

5/ الخصائص السيكومترية:

فيما يلي سوف نتطرق الى دراسة الخصائص السيكومترية لافراد عينة الدراسة بالنسبة لمتغير الاغتراب الوظيفي والاداء المهني

5-1 الخصائص السيكومترية لاستبيان المتغير الاول - الاغتراب الوظيفي -

1-الصدق

يعتبر صدق الاداة قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها فهي تتضمن فقرات ذات صلة بالمتغيرات التي تعمل على قياسها وان مضمونها يتفق مع الغرض الذي

صممت لاجله وللتحقق من صدق الاستبانة المستخدمة في البحث تم حساب معامل صدق المحك من خلال اخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات الف كرونباخ يشير الجدول الى قيمة معامل الصدق لمحاور الاداة حيث يتضح هذا الجدول ان معاملات الصدق لكل محور من محاور الاستمارة جيدة توصلت شبيرة سهام الى معامل الصدق للمحور الاول الاغتراب الوظيفي بلغ 0.87 وهي قيمة جيدة تبين صدق المقياس

2-الثبات

يشير الجدول الى قيمة معامل الثبات للمحور الاول الاغتراب الوظيفي 0.76 وهذه قيمة جيدة يمكن الاعتماد عليها

5-2 الخصائص السيكومترية لاستبيان المتغير الثاني - الاداء المهني -

1-الصدق

يعتبر صدق الاداة قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها فهي تتضمن فقرات ذات صلة بالمتغيرات التي تعمل على قياسها وان مضمونها يتفق مع الغرض الذي صممت لاجله وللتحقق من صدق الاستبانة المستخدمة في البحث تم حساب معامل صدق المحك من خلال اخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات الف كرونباخ يشير الجدول الى قيمة معامل الصدق لمحاور الاداة حيث يتضح هذا الجدول ان معاملات الصدق لكل محور منمحاور الاستمارة جيدة توصلت شبيرة سهام الى معامل الصدق للمحور الثاني الاداء المهني بلغ 0.94 في حين بلغ معامل الصدق لجميع محاور الاستبانة 0.88 وهي قيم جيدة تبين صدق المقياسين

2-الثبات

يشير الجدول الى قيمة معامل الثبات للمحور الثاني الاداء المهني بلغ 0.90 في حين بلغ قيم معامل الثبات لجميع محاور الاستبانة 0.78 وهذه قيم جيدة يمكن الاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية في تعميم النتائج وبناء على ماسبق نكون قد تاكدنا من صدق وثبات استمارة البحث مما يجعلنا على ثقة تامة بصحتها لتحليل النتائج والاجابة على كافة تساؤلات البحث واختبار فرضيات الدراسة(شبيرة سهام، 2019، ص92)

6/ الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

1-التكرارات والنسب المئوية

2-المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

3-اختبار معامل الارتباط بيرسون

- 4- اختبار تربيعة لدلالة الفروق بين متوسطات عينتين مستقلتين
 5- اختبار تحليل التباين احادي الاتجاه لدلالة الفروق بين اكثر من مجموعتين

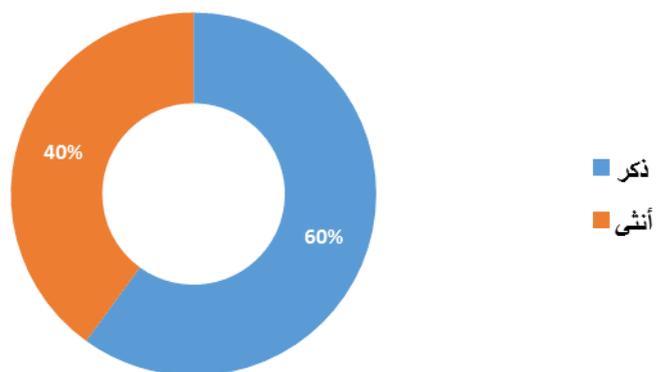
1- الأساليب الاحصائية:

1- خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (01) توزيع عينة البحث حسب الجنس

النسبة %	التكرار f	البدائل	الخصائص
60	9	ذكر	الجنس
40	6	أنثى	
100	15	المجموع	

شكل رقم (01) يبين توزيع العينة حسب الجنس

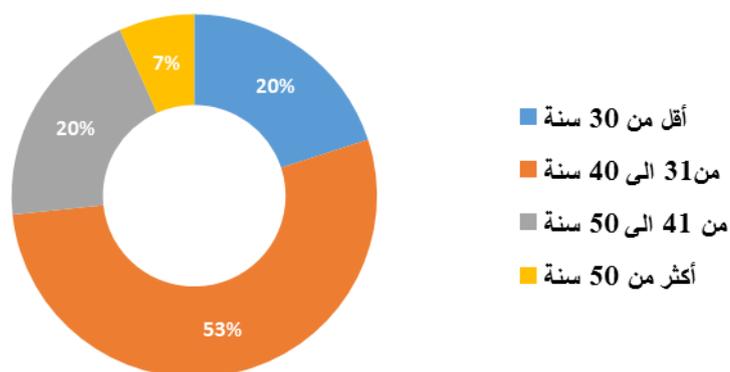


نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور تمثل 60%، أما نسبة الإناث فتمثل نسبة 40% أيضا وهي نسبة متقاربة بين الجنسين مما يبين تجانس الجنس في توزيع أفراد العينة.

جدول رقم(02) توزيع العينة حسب السن

النسبة %	التكرار f	البدائل	الخصائص
20.0	3	أقل من 30 سنة	السن
53.3	8	من 31 الى 40 سنة	
20.0	3	من 41 الى 50 سنة	
6.7	1	أكثر من 50 سنة	
100	15	المجموع	

شكل رقم(02) يبين توزيع العينة حسب السن

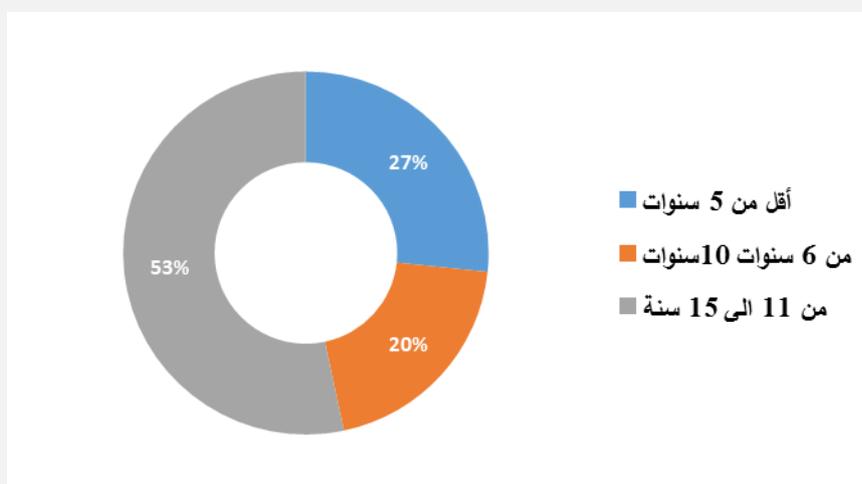


نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة أفراد العينة الأقل من 30 سنة تمثل 20%، بينما من 31 الى 40 سنة تمثل 53.3% وهي النسبة الأكبر، ونسبة من 41 الى 50 سنة تمثل 20%، بينما الأكثر من 50 سنة تمثل نسبتهم 6.7%.

جدول (03) توزيع العينة حسب الأقدمية

النسبة %	التكرار f	البدائل	الخصائص
26.7	4	أقل من 5 سنوات	الأقدمية
20.0	3	من 6 سنوات إلى 10 سنوات	
53.3	8	من 11 إلى 15 سنة	
100	15	المجموع	

شكل رقم (03) يبين توزيع العينة حسب الأقدمية

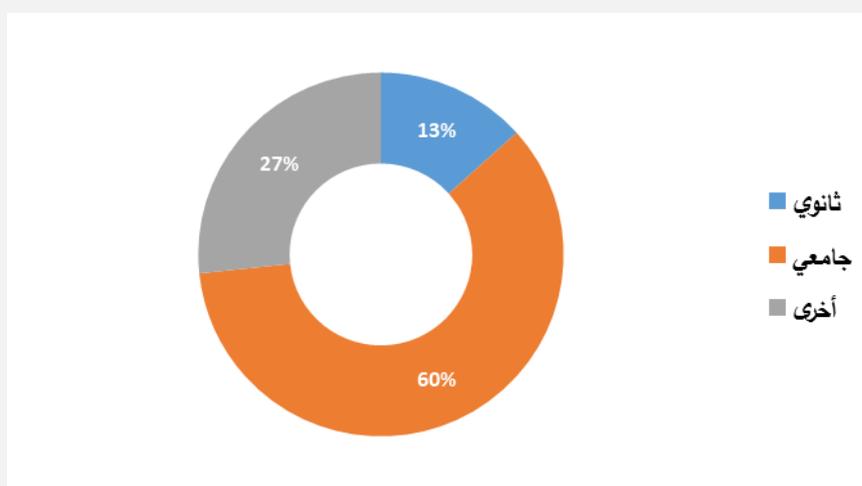


نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة أفراد العينة ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات تمثل 26.7%، بينما من 6 إلى 10 سنوات تمثل نسبتهم 20%، ونسبة الأقدمية من 11 إلى 15 سنة تمثل 53.3%، وهي النسبة الأكبر.

جدول (04) توزيع العينة حسب المستوى

النسبة %	التكرار f	البدايل	الخصائص
13.3	2	ثانوي	المستوى العلمي
60.0	9	جامعي	
26.7	4	أخرى	
100	15	المجموع	

شكل رقم (04) يبين توزيع العينة حسب المستوى

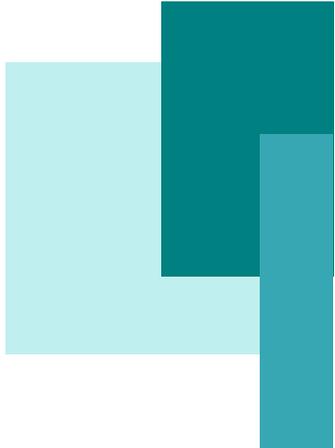


نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة أفراد العينة ذوي المستوى الثانوي تساوي 13.3%، بينما المستوى الجامعي تمثل نسبتهم 60%، ونسبة التعليم الأخر تمثل 26.7%.

خلاصة

لقد تم التطرق في هذا الفصل الى تحديد الاطار المنهجي للدراسة لانه يعتبر حجر الاساس للدراسة الميدانية حيث قمنا باختيار المنهج المناسب للدراسة والمتمثل في المنهج الوصفي وتحديد مجالات الدراسة المكاني والزمني كخطوة هامة لتحديد المجال البشري والموضوعي

بالاضافة الى تحديد مجتمع البحث وماتضمنه من مفردات العينة وظروفها اما عن ادوات الدراسة فتمثلت في الاستبيان كاداة رئيسية وفي التالي تطرقنا الى الخصائص السيكومترية والاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة



عرض النتائج ومناقشتها

عرض ومناقشة نتائج الدراسة

- 1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة.
- 2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى.
- 3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية.
- 4- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة.

تمهيد

بعد الانتهاء من عرض اهم الاجراءات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة تاتي محاولة منا في هذا الفصل للتأكد من صحة الفرضيات او نفيها عن طريق المعطيات الميدانية والبيانات الاحصائية وربطها بالتراث النظري للدراسة ثم عرض النتائج المتوصل اليها وتحليلها ومناقشتها في ضوء الفرضيات

1- عرض وتفسير نتائج الفرضية الرئيسية العامة:

" توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ بين الاغتراب الوظيفي والأداء المهني لدى عمال جامعة الجلفة. "

للتأكد من صحة الفرضية استخدمنا معامل الارتباط بيرسون لمعرفة دلالة العلاقة الارتباطية والنتائج كما هي مبينة كالتالي:

جدول رقم (05) يبين دلالة العلاقة الارتباطية بين الاغتراب الوظيفي والأداء المهني

العلاقة	قيمة معامل الارتباط بيرسون	عدد أفراد العينة	درجة المعنوية Sig	الدلالة
الاغتراب الوظيفي والأداء المهني	-0.297	15	0.283	غير دالة

يبين لنا الجدول اعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي -0.297 و هي قيمة تبين وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الاغتراب الوظيفي والأداء المهني لدى عينة الدراسة والقيمة المعنوية تساوي 0.283 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة الفا 0.05 المعتمد في الدراسة، وبالتالي فإنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة بين الاغتراب الوظيفي والأداء المهني لدى عينة الدراسة. ومنه فإننا نقبل نرفض الفرضية الرئيسية القائلة بوجود علاقة ارتباطية دالة.

وتصبح النتيجة أنه " لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ بين الاغتراب الوظيفي والأداء المهني لدى عمال جامعة الجلفة. "

1-2- نتائج الفرضيات الفرعية:

2- عرض وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ في درجة الاغتراب الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير الجنس. "

لمعرفة مدى دلالة الفروق تبعا لمتغير الجنس طبقنا اختبار ت لدلالة الفروق بين متوسطات عينتين مستقلتين كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (06) يبين نتائج اختبار ت لدلالة الفروق بين متوسطات الاغتراب الوظيفي تبعا لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي X	الانحراف المعياري S	قيمة ت	مستوى الدلالة α	درجة المعنوية Sig	دلالة فروق
ذكور	9	61.00	4.74	2.506-	0.05	0.026	دالة
إناث	6	66.50	3.01				

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي للذكور يساوي 61 بانحراف معياري قدره 4.75 والمتوسط الحسابي للإناث يساوي 66.50 بانحراف معياري قدره 3.01 ولمعرفة دلالة الفرق بين لنا الاختبار أن قيمة ت تساوي -2.506 بمستوى معنوية قدره 0.026 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ وهي قيمة دالة، إذن وجد فروق بين الذكور والإناث في درجات الاغتراب الوظيفي، وبالرجوع للمتوسط الحسابي نجد أن الاناث أكثر اغتراباً من الذكور.

ومنه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الأولى وتصبح النتيجة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ في درجة الاغتراب الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير الجنس لصالح الإناث "

5- عرض وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ في درجة الاغتراب الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير السن.

لمعرفة مدى دلالة الفروق تبعا لمتغير السن طبقنا اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه لدلالة الفروق بين متوسطات أكثر من عينتين مستقلتين كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (07) يبين نتائج اختبار تحليل التباين لدلالة الفروق بين متوسطات الاغتراب الوظيفي تبعا لمتغير سن

سنوات الاصابة	مجموع المربعات	DF	مربع المتوسط	قيمة ف	مستوى الدلالة α	درجة المعنوية Sig	دلالة فروق
بين المجموعات	63.067	3	21.022	0.852	0.05	0.494	غير دالة
داخل المجموعات	271.333	11	24.667				
	334.400	14					

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة اختبار تحليل التباين الأحادي ف تساوي 0.852 بمستوى معنوية قدرها 0.494 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ المعتمد في الدراسة وهي قيمة غير دالة، إذن لا توجد فروق في درجات الاغتراب الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير السن. ومنه فإننا نرفض الفرضية الفرعية الثالثة وتصبح النتيجة " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ في درجة الاغتراب الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير السن"

عرض وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ في درجة الاغتراب الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير الأقدمية.

لمعرفة مدى دلالة الفروق تبعا لمتغير الأقدمية طبقنا اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه لدلالة الفروق بين متوسطات أكثر من عينتين مستقلتين كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (08) يبين نتائج اختبار تحليل التباين لدلالة الفروق بين متوسطات الاغتراب الوظيفي تبعا لمتغير الأقدمية

سنوات الاصابة	مجموع المربعات	DF	مربع المتوسط	قيمة ف	مستوى الدلالة α	درجة المعنوية Sig	دلالة فروق
بين المجموعات	49.483	2	24.742	1.042	0.05	0.383	غير دالة
داخل المجموعات	284.917	12	23.743				
	334.400	14					

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة اختبار تحليل التباين الأحادي ف تساوي 0.852 بمستوى معنوية قدرها 0.494 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ المعتمد في الدراسة وهي قيمة غير دالة، إذن لا توجد فروق في درجات الاغتراب الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير الأقدمية. ومنه فإننا نرفض الفرضية الفرعية الثالثة وتصبح النتيجة " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ في درجة الاغتراب الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير الأقدمية"

عرض وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ في درجة الاغتراب الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير المستوى العلمي.

لمعرفة مدى دلالة الفروق تبعا لمتغير المستوى العلمي طبقنا اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه لدلالة الفروق بين متوسطات أكثر من عينتين مستقلتين كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (09) يبين نتائج اختبار تحليل التباين لدلالة الفروق بين متوسطات الاغتراب الوظيفي تبعا لمتغير المستوى العلمي

سنوات الاصابة	مجموع المربعات	DF	مربع المتوسط	قيمة ف	مستوى الدلالة α	درجة المعنوية Sig	دلالة فروق
بين المجموعات	55.428	2	27.714	1.192	0.05	0.337	غير دالة
داخل المجموعات	278.972	12	23.248				
	334.400	14					

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة اختبار تحليل التباين الأحادي ف تساوي 1.192 بمستوى معنوية قدرها 0.337 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ المعتمد في الدراسة وهي قيمة غير دالة، إذن لا توجد فروق في درجات الاغتراب الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير المستوى العلمي.

ومنه فإننا نرفض الفرضية الفرعية الثالثة وتصبح النتيجة " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ في درجة الاغتراب الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير المستوى العلمي "

2/ مناقشة النتائج:

2-1 تحليل نتيجة دراسة الفرضية العامة:

توصلنا من خلال الفرضية العامة الى انه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الاغتراب الوظيفي والاداء المهني لدى عمال جامعة الجلفة ولقد اتفقت هذه النتيجة مع ماتوصلت له دراسة مقابلة واخرون 2012 التي لم تبين وجود علاقة بين الاغتراب الوظيفي والاداء المهني لدى عمال جامعة الجلفة وبينما اختلفت مع دراسة ابو سلطان 2008 التي بينت وجود علاقة بين الاغتراب الوظيفي والاداء المهني ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال ما يذكره السالم بان الاغتراب الوظيفي هو شعور الفرد بالوحدة وعدم الانتماء للوظيفة او جماعة العمل وتقصر الباحثان هذه النتيجة من خلال ان عينة الدراسة عشوائية قدرها 15 موظف منهم ذكور واناث من موظفي كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة الجلفة

2-2 تحليل نتيجة دراسة الفرضية الجزئية الأولى:

توصلنا من خلال الفرضية الاولى الى انه توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة الاغتراب الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى الى متغير الجنس لصالح الاناث ولقد اتفقت هذه النتيجة مع ماتوصلت له دراسة شبيرة سهام 2019 التي بينت وجود علاقة بين الاغتراب الوظيفي والاداء المهني تعزى الى متغير الجنس لصالح الاناث بينما اختلفت مع دراسة مقابلة واخرون 2012 التي لم تبين وجود علاقة بين الاغتراب الوظيفي والاداء المهني ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال ما يذكره المطيري اذ ان الاغتراب الوظيفي هو ذلك الشعور الذي يؤدي الى العجز والاحباط مما يسبب ضعف في الاداء المهني

2-3 تحليل نتيجة دراسة الفرضية الجزئية الثانية:

توصلنا من خلال الفرضية الثانية الى انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة الاغتراب الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى الى متغير السن ولقد اتفقت هذه النتيجة مع ماتوصلت له دراسة السبيعي 2010 التي لم تبين وجود علاقة بين الاغتراب الوظيفي والاداء المهني تعزى الى متغير السن بينما اختلفت مع دراسة عبد المطلب 2013 التي بينت وجود علاقة بين الاغتراب الوظيفي والاداء المهني ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال ما يذكره مدحت عبد الحميد 1992 ان الاغتراب الوظيفي هو الشعور بالانفصال النسبي عن العمل ببعض متعلقاته او جميعها

2-4 تحليل نتيجة دراسة الفرضية الجزئية الثالثة:

توصلنا من خلال الفرضية الثالثة الى انه لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة الاغتراب الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى الى متغير الاقدمية

ولقد اتفقت هذه النتيجة مع ماتوصلت له دراسة مقابلة واخرون 2012 التي لم تبين وجود علاقة بين الاغتراب الوظيفي والاداء المهني تعزى الى متغير الاقدمية بينما اختلفت مع دراسة التاجوري 2011 التي بينت وجود علاقة بين الاغتراب الوظيفي والاداء المهني

ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال ما يذكره حسن منصور ان الاغتراب الوظيفي هو حالة من الانفصال عن الواقع عن كل مافيه من الافكار والمبادئ والقيم والعادات

2-5 تحليل نتيجة دراسة الفرضية الجزئية الرابعة

توصلنا من خلال الفرضية الرابعة الى انه لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في درجة الاغتراب الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى الى متغير المستوى العلمي

ولقد اتفقت هذه النتيجة مع ماتوصلت له دراسة السبيعي 2010 التي لم تبين وجود علاقة بين الاغتراب الوظيفي والاداء المهني تعزى الى متغير المستوى العلمي بينما اختلفت مع دراسة ابو سلطان 2008 التي بينت وجود علاقة بين الاغتراب الوظيفي والاداء المهني

ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال ما يذكره حافظ ان الاغتراب الوظيفي هو وعي الفرد بالصراع القائم بين ذاته وبين البيئة المحيطة به والمحيطه له بصورة تتجسد في الشعور بعدم الانتماء والقلق والعدوانية ومايصاحب ذلك من سلوك ايجابي

الاستنتاج العام

لقد حاولت هذه الدراسة ابراز الاثر الفعال الذي يمكن ان يلعبه الاغتراب الوظيفي على الاداء المهني للعاملين الاداريين خاصة وان المنظمة في ظل المتغيرات العالمية الحديثة اضحت مجبرة على الاهتمام بالجانب النفسي والاجتماعي للعاملين داخل المنظمة وابعاد الضغوط المفروضة عليهم سواء كان من الجهات العليا او من الظروف المحيطة بهم وهذا من اجل استغلال الموارد البشرية الحسنة التي تضمن استمرارية وبقاء المنظمة ان من بين الاهداف الرئيسية الحالية للمنظمة هي محاربة مظاهر الاغتراب كالشعور بالعجز والعزلة واللامعنى واللامعيارية والاغتراب عن الذات وهذا من خلال توفير الجو المناسب داخل مكان العمل والاهتمام بالجانب النفسي للفرد العامل من اجل رفع مستوى ادائهم وزيادة مردوديتهم في العمل وتقديم افضل الخدمات والرفع من قيمة المنظمة وممارسة المهام في احسن الظروف

التوصيات

- 1- توفير الجو المناسب للعمل وضرورة تحسين ظروف العمل
- 2- تحسين اجور العمال والرفع من معنوياتهم
- 3- الاهتمام بالواقع المهني للعامل
- 4- ضرورة تقديم الحوافز بنوعها المادية والمعنوية للعامل
- 5- ضرورة تحسين العلاقات مع الزملاء من اجل التغلب على الاغتراب الوظيفي وتحقيق الاستقرار والرضا الوظيفي
- 6- اجراء المزيد من الدراسات والبحوث والقاء الضوء على الاسباب المؤدية للاغتراب الوظيفي والعوامل التي تحد من انتشار ظاهرة الاغتراب الوظيفي بين العمال في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

1- د. يوسف عبد عطية بحر. ا. مياسة سعيد محمد ابو سلطان . يوليو 2013 الاغتراب

الوظيفي وعلاقته بالاداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة .

مجلة جامعة فلسطين للابحاث والدراسات . العدد الخامس . ص 185

2- الباحث موسى لطفي خالد عابد . الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية

بمحافظة غزة وعلاقته بالمناخ التنظيمي . اطروحة ماجستير في الادارة التربوية بكلية التربية

في الجامعة الاسلامية بغزة . اشراف الدكتور عليان عبد الله الحولي . 2018

3- العمري سليمة . 2018-2019 دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من الاغتراب

الوظيفي لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية . اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في

علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل .كلية العلوم الانسانية والاجتماعية . جامعة العربي بن

مهدي . ام البواقي . اشراف الدكتورة معدن شريفة .

4- لمياء بوخلوط . احلام لقاط . 2016-2017 الاتصال الداخلي والاغتراب الوظيفي

لعمال المؤسسة الاستشفائية . مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

. تخصص اتصال وعلاقات عامة . جامعة محمد الصديق بن يحي . جيجل . اشراف

الاستاذة سامية قرابلي .

5- منصور بن زاهي . تاويريث نور الدين . الاغتراب الوظيفي كشكل من اشكال المعاناة

في العمل . مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية . ص 135-138

6- عبد الرحيم محمد حسن فضالة . 2010 الاغتراب الوظيفي وعلاقته باداء العاملين .

اطروحة ماجستير . اشراف الدكتور كامل عمران . قسم علم الاجتماع . جامعة دمشق . ،

ص38

7- صندوق محمد . 2017 الاتصال الشخصي في المؤسسات ودوره في تحسين الاداء .

مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية . تخصص تنظيم وعمل . جامعة الجلفة .

اشراف الاستاذ حلباوي لخضر . ، ص39-40

8- شمس علي السلامي . مارس 2018 اثر الاغتراب النفسي على مستوى اداء المعلمات

. المجلة العلمية لكلية التربية . جامعة اسيوط . المجلد الرابع والثلاثون . العدد الثالث .

جزء ثاني . ص67

9- مسعود لطفي . 2016 تاثير الاجهاد المهني على الاداء الوظيفي للعامل في المؤسسة

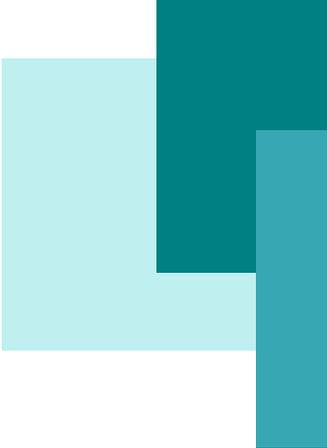
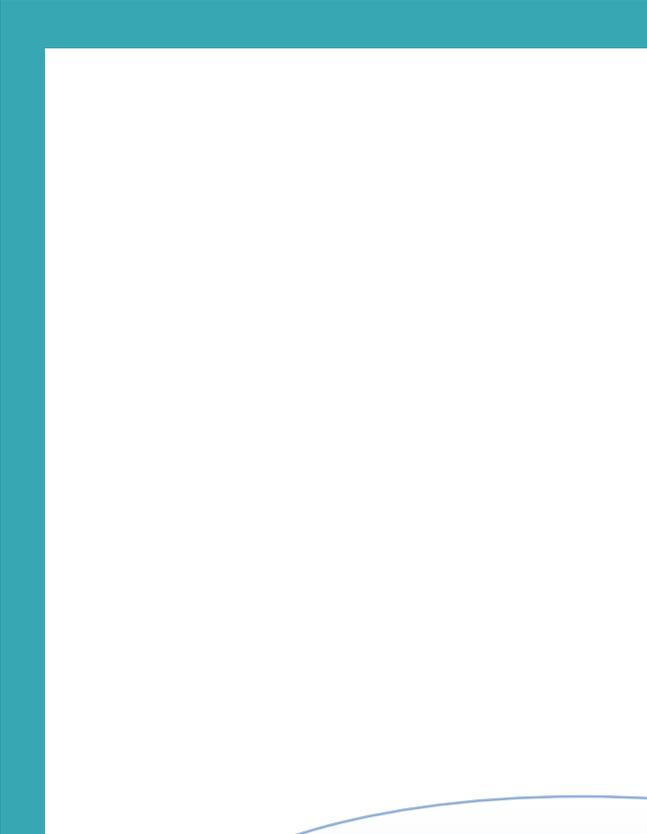
. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع . فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية .

جامعة العربي بن مهدي . ام البواقي . ص34

10- شبيبة سهام . 2018-2019 اثر الاغتراب الوظيفي على اداء العاملين بالمؤسسة .

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير . تخصص ادارة الموارد البشرية .

جامعة محمد خيضر . بسكرة . الاستاذ المشرف موسى سهام .



الملاحق

1. ملحق رقم 01 .

2. ملحق رقم 02 .

3. ملحق رقم 03 .

```

GET
  FILE='E:\سمية\soumia.sav'.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
FREQUENCIES VARIABLES=المستوى الأقدمية السن الجنس
  /ORDER=ANALYSIS.

```

Frequencies

Notes

Output Created		08-JUN-2021 06:55:11
Comments		
Input	Data	E:\سمية\soumia.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	15
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=الجنس السن الأقدمية المستوى /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.90

[DataSet1] E:\سمية\soumia.sav

Statistics

		الجنس	السن	الأقدمية	المستوى
N	Valid	15	15	15	15
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	9	60.0	60.0	60.0
	أنثى	6	40.0	40.0	100.0
Total		15	100.0	100.0	

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	3	20.0	20.0	20.0
	من 31 الى 40 سنة	8	53.3	53.3	73.3
	من 41 الى 50 سنة	3	20.0	20.0	93.3
	أكثر من 50 سنة	1	6.7	6.7	100.0
Total		15	100.0	100.0	

الأقدمية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	4	26.7	26.7	26.7
	من 6 سنوات 10 سنوات	3	20.0	20.0	46.7
	من 11 الى 15 سنة	8	53.3	53.3	100.0
Total		15	100.0	100.0	

المستوى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ثانوي	2	13.3	13.3	13.3
جامعي	9	60.0	60.0	73.3
أخرى	4	26.7	26.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=الأداء الاغتراب
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Notes

Output Created		08-JUN-2021 06:55:33
Comments		
Input	Data	E:\اسمية\soumia.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	15
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=الأداء الاغتراب /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.11

Correlations

		الاغتراب	الأداء
الاغتراب	Pearson Correlation	1	-.297
	Sig. (2-tailed)		.283
	N	15	15
الأداء	Pearson Correlation	-.297	1
	Sig. (2-tailed)	.283	
	N	15	15

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

T-Test

Notes

Output Created		08-JUN-2021 06:57:46
Comments		
Input	Data	E:\اسمية\soumia.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	15
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
Syntax		T-TEST GROUPS=2 1(الجنس) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=الاغتراب /CRITERIA=CI(.95).
Resources	Processor Time	00:00:00.05
	Elapsed Time	00:00:00.05

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاغتراب	ذكر	9	61.0000	4.74342	1.58114
	أنثى	6	66.5000	3.01662	1.23153

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	Variances		t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
	F	Sig.						Lower	Upper	
الاغتراب	Equal variances assumed	1.283	.278	-2.506	13	.026	-5.50000	2.19508	-10.24218	-.75782
	Equal variances not assumed			-2.744	12.997	.017	-5.50000	2.00416	-9.82982	-1.17018

ONEWAY الاغتراب BY السن
/MISSING ANALYSIS.

Oneway

Notes

Output Created		08-JUN-2021 06:58:04
Comments		
Input	Data	E:\اسمية\soumia.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	15
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

	Cases Used	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
Syntax		ONEWAY الاغتراب BY السن /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.01

ANOVA

الاغتراب

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	63.067	3	21.022	.852	.494
Within Groups	271.333	11	24.667		
Total	334.400	14			

ONEWAY الاغتراب BY الأقدمية
/MISSING ANALYSIS.

Oneway

Notes

Output Created		08-JUN-2021 06:58:18
Comments		
Input	Data	E:\اسمية\soumia.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	15
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
Syntax		ONEWAY الاغتراب BY الأقدمية /MISSING ANALYSIS.

Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.04

ANOVA

الاغتراب

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	49.483	2	24.742	1.042	.383
Within Groups	284.917	12	23.743		
Total	334.400	14			

ONEWAY المستوى BY الاغتراب /MISSING ANALYSIS.

Oneway

Notes

Output Created		08-JUN-2021 06:58:27
Comments		
Input	Data	E:\اسمية\soumia.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	15
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
Syntax		ONEWAY المستوى BY الاغتراب /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.06

ANOVA

الاغتراب

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	55.428	2	27.714	1.192	.337
Within Groups	278.972	12	23.248		
Total	334.400	14			