

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي - الأغواط
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير بعنوان:

العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات
في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية
بالأغواط

الأستاذ المشرف:
د. أحميده فرحات

من إعداد الطالبتين :
خديجة نعيجات

نسرين بن لحبيب

لجنة المناقشة

- | | | |
|--------|-------------------|------------------------|
| رئيسا | أستاذ محاضر (أ) | - أ. د أبو القاسم حمدي |
| مقررا | أستاذ محاضر (أ) | - د. أحميده فرحات |
| ممتحنا | أستاذ محاضر (ب) | - د. الهاشمي بجاج |

السنة الجامعية 2022/2021



شكر و عرفان

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على هذا الواجب ووفقنا لإتمام عملنا المتواضع على هذا النحو، عندما تقول: شكراً يقولون الشكر الله عن النبي ﷺ قال: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله" نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إنجاز هذا العمل وفي تذليل ما وجهناه من صعوبات، ونخص بالذكر الأستاذ المشرف د. فرحات أحميده الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي كانت عوناً لنا في إتمام هذا البحث، ولا يفوتنا أن نتقدم بجزيل الشكر لأساتذة تحكيم الاستبيان وأساتذة لجنة المناقشة، كما نسجل شكرنا وتقديرنا إلى كل موظفي كلية الاقتصاد لبالأغواط، كما نتقدم بالشكر إلى عمال مكتبة كلية إلى كل من شجعنا بالكلمة الطيبة والابتسامة والدعاء

شهد العالم العديد من التطورات على جميع الأصعدة وفي مختلف المجالات، مما جعل المنظمات المعاصرة باختلاف أنواعها تواجه عدة تحديات كالتطور التكنولوجي الهائل والتغير في البنية الاجتماعية محليا وعالميا، الأمر الذي أدى إلى ضرورة تأقلمها مع هاته المتغيرات والبحث عن القيمة المضافة التي تحقق أهدافها والحفاظ على بقائها من خلال الاستثمار، الاهتمام بالموارد البشري كونه العنصر الأساسي المحرك في العملية الانتاجية فيه من خلال تربيته وتعليمه وإعداده للحياة اليومية والعملية، وتوظيف إمكانياته وطاقاته من أجل خدمة المجتمع. كما تعتبر المؤسسة الاقتصادية أداة حيوية في المجتمعات، يرجع ذلك إلى الخدمات التي تقدمها للمجتمع، وهذه الأخيرة جرت بالمنظمة إلى تطوير كل معداتها وطرق العمل مما أدى الى ظهور عدة تغيرات، ومن خلال إدراك الفرد لهذه التغيرات يتحدد سلوكه واتجاهه لتلك المنظمة سواء كانت ايجابا أو سلبا، فإذا كانت بالإيجاب بتعزيز الفرد بالرضا عن الوظيفة وعن المنظمة التي يعمل فيها وكذا الالتزام والولاء التنظيميين، أما إذا كانت سلبا يتولد لدى الفرد الشعور بعدم الانتماء مما يؤدي الى حالة عدم الرضا التي تؤدي بدورها الى ظهور سلوكيات كالتسرب الوظيفي والغياب، النية في ترك العمل، العزلة والقلق، والتوتر، ويحدث ما يسما بالاغتراب كما تعتبر ظاهرة الاغتراب إحدى مفرزات الازمة في المجتمع، وتعد من المفاهيم المتداولة بكثرة وتعددت معانيها ودلالاتها، ولقد ورد مفهوم الاغتراب في اللغة العربية باستخدامات عديدة أهمها الانفصال وكلها اقتصر على المعنى المكاني الذي هو شرط أساسي لحدوث الاغتراب الفكري والاجتماعي، والجدير بالذكر أن بداية الاهتمام بهذه الظاهرة كانت لدى علماء النفس والاجتماع، ثم شاركهم الاهتمام بها بعد ذلك علماء الإدارة، وقد أصبحت ظاهرة الاغتراب الوظيفي في مجال الأعمال واضحة في الوقت الحاضر، كما قال البعض أن هذه الظاهرة تظهر إلى حيز الوجود عندما يصبح الموظفون غير قادرين على التحكم مباشرة في أعمالهم، ولا يجدون أي رابط يشدهم إليها، فالاغتراب الوظيفي ظاهرة تهدد المنظمات يتوقف عمالها عن العمل وترك الساحة فارغة وهذا يعود إلى العديد من الأسباب والعوامل التي تترك آثار سلبية على المؤسسة وعلى عمالها، ولكن يتوقف ظهورها كمشكلة تبدأ من سلوكيات الأفراد، على ما يوجهه كل منهم من ضغوط ومشكلات، وعلى مدى قدرة الفرد على تحمل المشكلات والتعامل معها، ويشير مصطلح الاغتراب إلى عدد من العلاقات المتنوعة؛ كعلاقة الإنسان بذاته وعلاقته بالآخرين، وبالطبيعة وبالعامل الإنساني، ويرى حسن منصور الاغتراب في كتاب الانتماء و الاغتراب بأنه "حالة من الانفصال عن الواقع، عن كل ما فيه من الأفكار والمبادئ والقيم والعادات والالتزامات الاجتماعية عامة". ولقد اهتم علماء النفس والاجتماع بهذه الظاهرة، وعلى انتشارها وأكدوا على وجودها ومن هذا المنطلق، فالاغتراب باعتباره

ظاهرة نفسية إنسانية بارزة في العصر الجديد، فقد استدعت هذه الظاهرة اهتمام الباحثين في مختلف العلوم بما في ذلك علم الاجتماع، الذي اعتنى بدراسة الظاهرة بكل جوانبها وعلاقتها بمختلف الظواهر الاجتماعية الأخرى، أمثال Max Emile Dekhein – Karl Marx Weber الذين اعتبروا الاغتراب الوظيفي محصلة لعدم التوازن ووجود اختلال في البنية السلوكية، إذ يجعل الفرد غير قادرة على صناعة ذاته أو إدراك وتفسير الأحداث في محيط العمل، وبالتالي اللجوء للعزلة أو تبني سلوكيات مخالفة لمعايير المؤسسة، هرباً من الواقع لأنه عاجز عن إيجاد حل أو مخرج للمشكلة التي تواجهه، ويصبح فاقد هويته، لذلك فالمرأة بعد تعرضها للمضايقات في بيئة العمل يجعلها غير قادرة على التكيف مع الواقع والتعايش مع الآخرين وتصبح مصطنعة الشخصية أي فقدان الذات، ومن هنا تتضح ملامح وأبعاد الاغتراب الوظيفي الذي تعيشه المرأة الجزائرية العاملة في مؤسسات حيث أن تعرضها لاغتراب الوظيفي يجعلها غير قادرة على التكيف مع المواقف الاجتماعية التي تتعرض لها، وكذا يجعلها عاجزة عن السيطرة على تصرفاتها وأفعالها، كما تظهر اللامعنى من أداء المهام الموكلة لها، نظراً لغياب المعايير والضوابط والقيم التي تنظم السلوكيات داخل محيط العمل وهو ما أطلق عليه Durkheim مصطلح "الانوميا" أو "اللامعيارية" Normlessness " ، وبهذا تصبح المرأة تعيش في عزلة اجتماعية ناتجة عن الرفض الاجتماعي، والذي من شأنه أن يؤدي إلى ما يعرف بالاغتراب الذاتي بسبب انفصالها عن ذاتها وعدم التطابق معها، فنقوم بإنشاء ذات غير حقيقية نتيجة لتعرضها إلى الاغتراب بالمؤسسة. لذلك ستحاول من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على موضوع عوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات بالمؤسسة الصندوق الوطني للضمانات الاجتماعية لعمال الاجراء بالاغواط.

1- إشكالية الدراسة:

وعليه فإن المشكلة الدراسة تتجسد في السؤال الرئيسي التالي:

ماهي العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات بمؤسسة مؤسسة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية لعمال الاجراء؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي أسئلة فرعية، هي:

• ماهي العوامل المؤثرة الخارجية (المنظمة) في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الاجراء ؟

• ماهي العوامل المؤثرة الذاتية (الفرد) في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الاجراء ؟

• هل توجد فروق في اتجاهات أفراد العينة حول العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي تعزى للمتغيرات (الشخصية والوظيفية) ؟

2- فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية البحث والتعمق في دراستها وفق منهج واضح وسليم، تصاغ مجموعة فرضيات قد تساهم في تحديد معالم هذه الدراسة، وقد جاءت هذه الفرضيات على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الاجراء عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.

تتفرغ الفرضية الرئيسية إلى فرضيات فرعية:

■ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل المؤثرة الخارجية (المنظمة) في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الاجراء عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.

■ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل المؤثرة الذاتية (الفرد) في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الاجراء عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي تعزى للمتغيرات: (الشخصية والوظيفية).

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من أهمية الموضوع، حيث يعتبر موضوع الاغتراب الوظيفي من القضايا وتحديات المنظمات التي تسعى لتجاوزها لانعكاساته على الافراد والمنظمة، لأن ثار الاغتراب الوظيفي لا يقتصر الضغط والغياب والعدوانية، بل يتجاوز ذلك ويصل الى ترك العمل أو انخفاض مستوى الافراد وبالتالي انخفاض اداء المنظمة.

4- أهداف الدراسة:

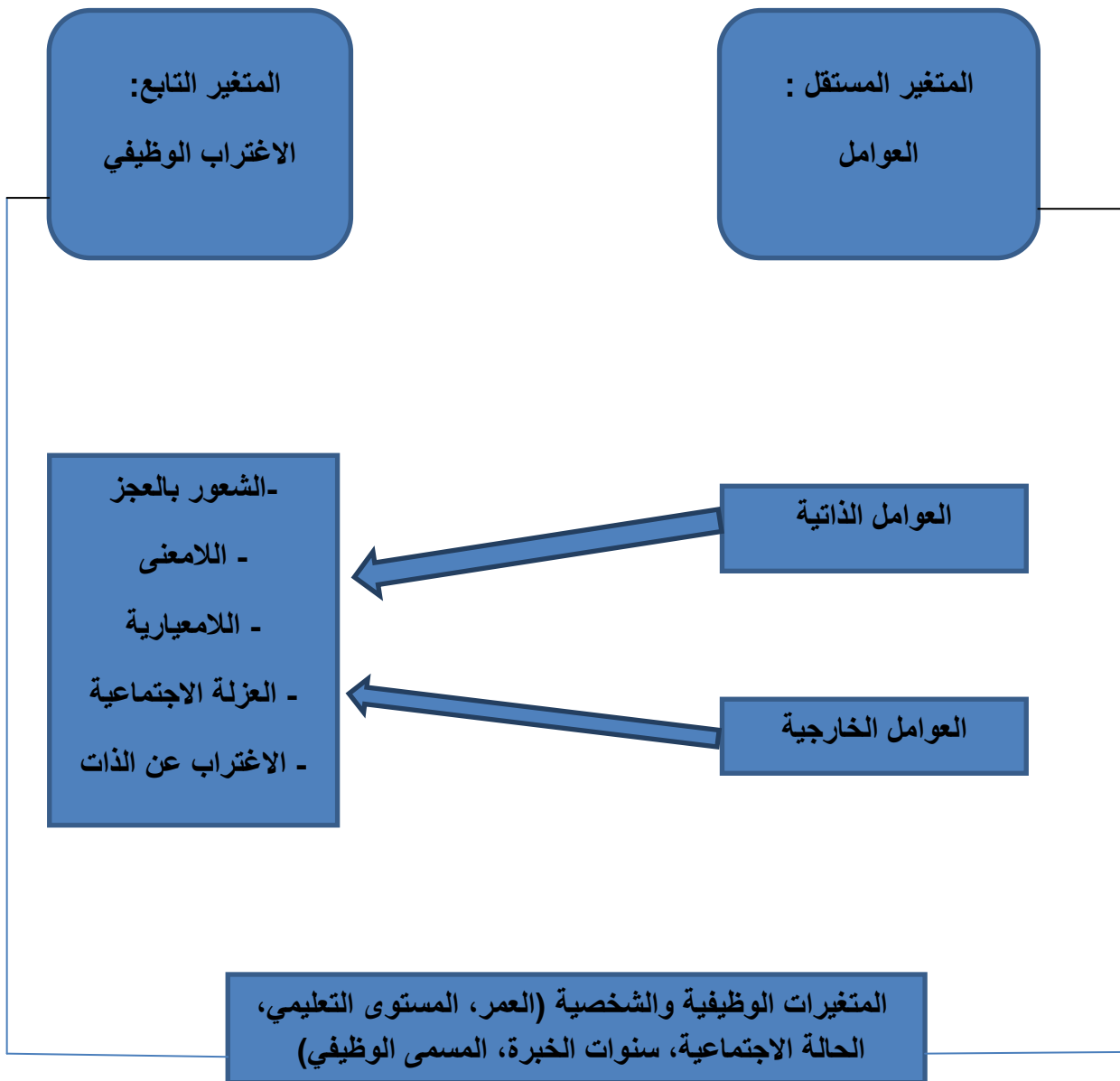
تهدف هذه الدراسة للإجابة على اشكالية البحث بالمقام الاول كما تهدف الى :

- معرفة اهم الجوانب النظرية للاغتراب بشكل عام ثم الاغتراب الوظيفي بشكل خاص.
- توضيح مفهوم الاغتراب الوظيفي بأبعاده و التعرف على واقعها في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالأغواط.
- التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالأغواط.
- تقديم مقترحات تسلط الضوء على مدى خطورة الاغتراب الوظيفي، بالمقابل التوعية بآثاره و - انعكاساته على ديمومة المنظمة.

5- نموذج الدراسة:

تتمثل متغيرات الدراسة في متغيرين أساسيين أحدهما مستقل والثاني تابع، المستقل والمتمثل في العوامل المؤثرة أما المتغير التابع فيمثل الاغتراب الوظيفي والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم 01: نموذج الدراسة (المتغيرات)



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على دراسات سابقة

6- منهج الدراسة:

اعتمادا على مجموعة من المناهج المعروفة في العلوم الاجتماعية، كالمنهج الوصفي حيث بدأنا على جمع المعلومات و البيانات عن الظاهرة المدروسة و تحليلها وتفسيرها قصد الوصول الى الاهداف المحددة، من خلال اسقاط الجانب النظري للدارسة على مؤسسة محل الدراسة، ثم تحليل المخرجات و استخلاص النتائج.

7- حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: موضوع هذه الدراسة هو العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي.

الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على الموظفين بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الأجاء.

الحدود الزمنية: اجريت الدراسة الميدانية في السداسي الثاني من السنة الجامعية 2021/2022.

8- أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيار أي موضوع له أسباب ودوافع للخوض فيه، وكما هو الحال كان لدراستنا أسباب تدفعنا نحوه يمكن اختصارها في ما يلي:

- الرغبة في معرفة أوسع وأعمق لظاهرة الاغتراب الوظيفي لدى العاملات داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الأجاء
- العلاقة السببية بين متغيري الدراسة.
- صلة الوثيقة بين الموضوع المختار والتخصص المدروس.

9- صعوبات الدراسة:

- صعوبة الوصول إلى مجتمع الدراسة.
- نقص الخبرة اللازمة المؤهلة لإنجاز مذكرة.
- عدم استغلال الوقت بشكل مناسب.

10- هيكل الدراسة:

قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين، الفصل الأول بعنوان الإطار العام للاغتراب الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه، شمل ثلاث مباحث، الأول بعنوان ماهية الاغتراب، يليه أساسيات الاغتراب الوظيفي، وثالثا العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي ومبادئ التغلب عليها، إما الفصل الثاني فكان بعنوان الجانب التطبيقي للعوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي بمؤسسة صندوق التأمينات الاجتماعية للعمال الإجراء، انقسم إلى ثلاث مباحث، حيث جاء المبحث الأول بعنوان تقديم المؤسسة محل الدراسة، إما المبحث الثاني بعنوان الجانب المنهجي للدراسة الميدانية، أما الثالث نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات.

11- الدراسات السابقة:

- دراسة عبد السلام (2000) تحت عنوان: "محددات ظاهرة الاغتراب في العمل دراسة تطبيقية مقارنة على العاملين بشركة مصر للغزل والنسيج بالمحلة الكبرى" وتمثلت مشكلة الدراسة في ماهي العوامل المحددة لظاهرة الاغتراب في العمل ، وهل تتباين هذه المحددات بين العاملين بشركة مصر للغزل والنسيج بالمحلة الكبرى باختلاف نوعهم وطبيعة عملهم ، وقد خلص الباحث إلى أن (60%) من العاملين بالعينة الاستطلاعية يشعرون بالاغتراب في العمل حيث يميلون إلى العزلة والجلوس وحيدا لأوقات طويلة وعدم القدرة على حل المشاكل و القيام بأعمال غير مرغوبة وأداء أعمال غير هامة ،ومن أهم الأسباب هذا الشعور هو عدم إشراك العاملين تصنع القرار ، والشعور السائد خصخصة المنظمة في وقت قريب.

- دراسة خالد أحمد حسين القيداني(2006) بعنوان "الاغتراب الوظيفي وعلاقته باحتياجات الموظفين دراسات تطبيقية على موظفي الدواوين الحكومية في أمانة العاصمة صنعاء". هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الاغتراب الوظيفي للموظفين في الدواوين الحكومية في أمانة العاصمة نموذجا وعلاقته باحتياجاتهم المختلفة (المادية والاجتماعية والمعنوية)، وقد تم التطرق لذلك من خلال جانبين احدهما نظري وهو التعرض لكل ما يتعلق بموضوع هذه الدراسة من نظريات ودراسات سابقة والاستفادة منها، والثاني عملي قام فيه الباحث بتطبيق أداه دراسته، وقد شملت عينة الدراسة (494) موظف وتم الاعتماد على استمارة مقسمة على محالين المجال الأول يقيس الاغتراب الوظيفي بالمحاور التي تم تحديدها (الاغتراب عن المنظمة، الاغتراب عن الوظيفة، الاغتراب عن جماعة العمل) والمحال الثاني يقيس احتياجات الموظفين بالمحاور التي حددها الباحث (الاحتياجات المادية، الاحتياجات الاجتماعية، الاحتياجات المعنوية)، وتم الاعتماد على العديد من الأساليب، وقد توصل الباحث من خلال اختبار الفرضيات إلى أن هناك علاقة بين الاغتراب الوظيفي

بمحاورة المختلفة مع الاحتياجات الوظيفية بمحاورها المختلفة، وأوصى الباحث في الاخير بتبسيط الإجراءات والابتعاد عن الروتين البيروقراطي الحكومي المعقد والاستفادة من التكنولوجيا الإدارية الحديثة وتطبيقها داخل المنظمات الحكومية.

- دراسة بن زاهي (2007) بعنوان "الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات

الوسطى لقطاع المحروقات: دراسة ميدانية بشركة سوناطراك بالجنوب الجزائري" هدفت الدراسة الى محاولة تعرف مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي الذي تميز به الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات الجزائري، وكذا مستوى الدافعية.

- دراسة أبو سلطان (2008) بعنوان "الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة" هدفت الدراسة تعرف الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، بتطبيق الدراسة على العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، حيث طبقت الدراسة على عينة عشوائية طبقية مكونة من (302) من موظفي مجتمع الدراسة المكون من (755) موظفا إداريا، وأظهرت النتائج ظهور الاغتراب الوظيفي بين العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة. إضافة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

- قامت رنا ناصر صبر، (2013) بدراسة "أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي" وهدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر مصادر ضغوط العمل المتمثلة في(غموض الدور وصراع الدور وأعباء العمل وفرص التقدم والنمو الوظيفي) على مستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي بمستشفى اليرموك التعليمي، حيث استخدمت المنهج التحليلي الوصفي، وقد أجريت هذه الدراسة على الممرضين والممرضات العاملين بالمستشفى، وشملت العينة(126)عامل ، بحيث أن أداة الدراسة على شكل إستبيان، وأشارت النتائج إلى أن العاملين في مهنة التمريض يعانون من مستوى مرتفع لضغوط العمل والإغتراب الوظيفي مع وجود أثر معنوي لمصادر ضغوط العمل على المستوى الكلي على مستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي، كما أوصت بتوفير الاستقرار الوظيفي وتهيئة الجو المناسب للعمل والإعتماد على مبدأ الإثراء الوظيفي مما يضمن تنوع الأنشطة والمهام من أجل التخلص من الملل والروتين.

• التعليق على الدراسات السابقة:

يتضح من خلال الدراسات السابقة مدى أهمية موضوع العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات، لما لهما من اثر على مختلف الجوانب الشخصية لدى العاملة في مختلف جوانب حياتها.

ومن خلال استعراضنا للدراسات السابقة، تبين لنا أن هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف بين الدراسات السابقة ودراستنا:

فبالنسبة لأهداف الدراسات السابقة اختلفت وتعددت حسب طبيعة كل دراسة، بينما كانت دراستنا تهدف إلى معرفة تأثير العوامل على الاغتراب الوظيفي لدى العاملات، من خلال تناول مجموعة من العوامل الذاتية (فرد) والخارجية (منظمة) في وأثرها على متغير تابع الاغتراب الوظيفي من خلال مجموعة من الأبعاد (العجز، اللامعنى، اللامعيارية، العزلة الاجتماعية، الاغتراب عن الذات)، وبالتالي تناولت دراستنا الربط بين متغيرين قلت الدراسات حولهما خاصة فيما يتعلق الربط، كذلك اهتمت كل دراسة بعينيات مختلفة ذكرناها سابقا، بينما كانت عينة دراستنا على مجموعة من العاملات في مؤسسة جزائرية اقتصادية وهي مؤسسة الضمان الاجتماعي، كما تنوعت في استخدامها لإجراءات البحث من حيث المنهج فمنها ما استخدم المنهج الوصفي، ومنها من كان منهجها الوصفي التحليلي، وأخرى استخدمت المنهج التجريبي، فكل دراسة استخدمت المنهج المناسب لها، بينما كان المنهج المعتمد في دراستنا هو المنهج الوصفي لوصف متغيرات الدراسة، والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي.

أيضا تنوعت الأدوات المستخدمة في كل دراسة حسب متغيراتها فهناك من الباحثين من طبق أدوات ومقاييس جاهزة معدة مسبقا، ومنها ما قام الباحث نفسه بتصميم الأدوات وفحص صدقها وثباتها ومن ثم تطبيقها لتكون الأمثل حسب مجتمع وعينة الدراسة، وبناءا على طبيعة بيانات ومعلومات دراستنا فإن الأداة المستخدمة في الجانب التطبيقي هي الاستبيان.

إهداء

الحمد لله والشكر لله الذي أنار درينا بنور العلم والمعرفة وسخر لنا من عباده
من يعيننا على طلب المعرفة

إلى من لم تمنحه الحياة عمراً طويلاً ... إلى روح لطالما أردتها بجاني في هذه
اللحظة "إلى أبي نمر العيون فابنتك قد تخرجت وحقت حلمك.

إلى من أفضّلها على نفسي، ولم لا؛ فلقد ضحّت من أجلي

ولم تدّخر جهداً في سبيل إسعادي تلك المرأة العظيمة التي ربت وعلمت التي
لطالما نظرت لعينيها لاستمد منها قوتي لإكمال مسيرتي العلمية تقف كلماتي
عاجزه عن شكرك يا حبيبتي إلى أمي الحنونة والغالية

إلى روح أختي الفقيدة خديجة رحمة الله عليها

إلى صديقتي ورفيقة دربي خديجة

إلى أختي بشرى رفيقة روحي وأخي مُحمّد حفظهم الله ورعاهم،

إلى كافة زملاء الدراسة و إلى جميع من ساعدني في الجاز هذا العمل المتواضع

نسرين

من قريب أو بعيد

إهداء

الحمد الذي بفضلله وتوفيقه تمكنا من انجاز هذه المذكر
اهدي تخرجي هذا إلى روح جدي الطاهرة محمد نعيمات يا من انتظرت
هذه اللحظة لتشاركني فرحة النجاح اليك اهدي عملي
كما أتقدم بجزيل الشكر لجدي أطال الله في عمرها
إلى شمعة دربي أُمي وإلى أبي الغالي
إلى إخوتي دعاء و أمين

اهدي عملي إلى عائلتي الكريمة التي افخر بكل فرد منها وإلى صديقة
الدرب نسرین

الى كل من ساهم في إنجاح هذا العمل من قريب أو من بعيد
الشكر كل الشكر لكل الأساتذة والطلاب وكل الطاقم الذي ساهم في
وصولنا إلى هنا

خديجة

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الى البحث عن العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء لولاية الاغواط، وذلك من خلال بناء نموذج قابل للتطبيق، يتكون من متغيرين أساسيين والمتمثلين في الاغتراب الوظيفي كمتغير تابع، العوامل المؤثرة كمتغير مستقل (العوامل المؤثرة الخارجية، العوامل المؤثرة الذاتية). ولتحقيق أهداف الدراسة؛ تم تطوير استبانة لغرض جمع المعلومات والبيانات من عينة الدراسة التي بلغ 64 مفردة، حيث تمت الاستعانة بأسلوب النمذجة بالمعادلات البنائية واستخدام برنامج smartpls3 بهدف دراسة مختلف التأثيرات بين المتغيرات المدروسة.

هذا وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر دال احصائي لعوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء لولاية الاغواط عند مستوى المعنوية 0.05

كما خلصت الدراسة أيضا، إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند نفس المستوى المعنوي ونفس متغيرات نموذج الدراسة للبيانات الشخصية لدى أفراد العينة المدروسة والمتمثلة في: (السن، المستوى الدراسي، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

الكلمات المفتاحية: عوامل المؤثرة، اغتراب وظيفي، عاملات، صندوق وطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء.

ABSTRACT

This study aims to find out the the affecting factors in job alienation among female employess of national social insurance fund for employed workers Laghouat section, by building an applicable model, based on two basic variables represented in job alienation as a dependent variable, the affecting factors as an independent variable with its dimensions (the external affecting factors, the subjective affecting factors). To achieve the study goal; A questionnaire was developed for the purpose of collecting information and data from the study sample, which were 64 female employees. using (**SEM**) and SmartPLS3 software to analyze the various links between the studied variables.

The study concluded that there is a statistically significant effect of the affecting factors on job alienation among female employess in the institution host of the study at the level of morale at 0,05.

The study also found, there are no statistically significant differences at the same the level of significance and the same variables as the model of study personal data of the sample members examined representing: (age, academic level, martial status, years of service, and functional level).

KEY WORDS: Affecting factors, job alienation, female employess, national social insurance fund for employed workers.



فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
I	شكر و عرفان
II	إهداء 1
III	إهداء 2
IV	فهرس المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الاشكال
VII	قائمة الملاحق
VIII	ملخص الدراسة
(أ - ح)	مقدمة
10	الفصل الأول: الاطار العام لعوامل الاغتراب الوظيفي لدى العاملات
11	تمهيد
12	المبحث الأول: ماهية الاغتراب.
14	المطلب الأول: نشأة وظهور مصطلح الاغتراب
16	المطلب الثاني : مفهوم الاغتراب
21	المطلب الثالث :النظريات المفسرة للاغتراب
24	المطلب الرابع: انواع الاغتراب
28	المبحث الثاني: ماهية الاغتراب الوظيفي
28	المطلب الاول: تعريف الاغتراب الوظيفي
30	المطلب الثاني: مراحل الاغتراب الوظيفي
32	المطلب الثالث: آثار الاغتراب الوظيفي
34	المطلب الرابع: أبعاد الاغتراب الوظيفي
39	المبحث الثالث: عناصر الاغتراب الوظيفي لدى العاملات
39	المطلب الاول: العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي

36	الفصل الثاني: الصمت التنظيمي
43	المطلب الثاني مبادئ التغلب على الاغتراب الوظيفي
44	المطلب الثالث :خصائص عمل المرأة
48	الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لعوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالأغواط
49	تمهيد
50	المبحث الاول : التعرف بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالأغواط
50	المطلب الأول: تعريف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة الأغواط
53	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية
65	المبحث الثاني : الجانب المنهجي و العملي للدراسة الميدانية
65	المطلب الأول :منطلقات بناء الدراسة الميدانية
71	المطلب الثاني :اداة الدراسة
75	المطلب الثالث :الجانب العملي للدراسة الميدانية
76	المبحث الثالث :نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات
76	المطلب الأول :تحليل الوصفي للخصائص العينة المدروسة
82	المطلب الثاني :تحليل نتائج نموذج الدراسة
84	المطلب الثالث : المجالات المعتمدة لتحديد الاتجاه العام للعبارات
85	المطلب الرابع: دراسة اتجاهات الدراسة
90	المطلب الخامس: اختبار الفرضيات
105	خلاصة الفصل
106	الخاتمة
112	قائمة المصادر والمراجع

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
72	بيان تفصيلي للعبارات المكونة للاستبيان	01
73	مصادر إعداد فقرات الاستبيان	02
74	ثبات اداة الدراسة	03
77	خصائص مفردات الدراسة حسب متغير السن	04
78	خصائص مفردات الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	05
79	خصائص مفردات الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	06
80	خصائص مفردات الدراسة حسب متغير الخبرة	07
81	خصائص مفردات الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	08
82	مجال قبول مؤشرات جودة نموذج القياس ونموذج الهيكل	09
84	مجالات المتوسط الحسابي لتحديد الاتجاهات العامة للعبارات	10
85	اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول وعوامل المنظمة	11
87	اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول وعوامل الفرد	12
88	اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني	13
91	قيمة الموثوقية وصحة التقارب	14
95	مؤشر ارتباط المتغير VC	15
95	التحويلات المتقاطعة	16
98	معامل الارتباط	17
99	جدول مؤشر حجم التأثير	18
99	جدول مؤشر القدرة التنبؤية	19
101	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية لها	20
103	جدول الفروقات الشخصية والوظيفية	21

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
01	نموذج الدراسة (المتغيرات)	د
02	أبعاد الاغتراب عند ميلفن سيمان	38
03	مراكز الدفع المتواجدة على مستوى وكالة CNAS الأغواط	51
04	ملحقات الدفع التابعة لوكالة الاغواط	51
05	النموذج البنائي العام للدراسة وفق أسلوب النمذجة بالمعادلات البنائية	67
06	خصائص مفردات الدراسة حسب السن	77
07	خصائص مفردات الدراسة حسب المستوى التعليمي	77
08	خصائص مفردات الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	79
09	خصائص مفردات الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة	80
10	خصائص مفردات الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	81
11	النموذج البنائي بعد توظيف أدلة صدق التقارب والتمايز	97
12	نموذج اختبار الفروقات للمتغيرات المعدلة	103

قائمة الملاحق

رقم العنوان	عنوان الملحق
01	قائمة الأساتذة المحكمين
02	الاستبيان
03	النموذج البنائي العام للدراسة
04	نتائج اختبار ألفانباخ
05	خصائص عينة الدراسة
06	تركيبية عينة الدراسة
07	أدلة صدق التقارب
08	نتائج أدلة صدق التمايز Discriminate validity
09	نموذج الدراسة بعد توظيف أدلة صدق التقارب وصدق التمايز
10	نتائج مؤشر معامل التحديد R^2
11	الملحق رقم (11): نتائج مؤشر حجم التأثير F^2
12	نتائج مؤشر القدرة التنبؤية (Q^2)
13	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى
14	نتائج اختبار الفرضيات الفرعية الخاصة بالفرضية الرئيسية الأولى

ملخص الدراسة

تهدف الدراسة الحالية الى البحث عن العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء لولاية الاغواط ، وذلك من خلال بناء نموذج قابل للتطبيق ، يتكون من متغيرين أساسيين والمتمثلين في الاغتراب الوظيفي كمتغير تابع ،العوامل المؤثرة كمتغير مستقل (العوامل المؤثرة الخارجية ، العوامل المؤثرة الذاتية). ولتحقيق أهداف الدراسة؛ تم تطوير استبانة لغرض جمع المعلومات والبيانات من عينة الدراسة التي بلغ 64 مفردة، حيث تمت الاستعانة بأسلوب النمذجة بالمعادلات البنائية واستخدام برنامج smartpls3 بهدف دراسة مختلف العلاقات بين المتغيرات المدروسة.

هذا وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر دال احصائي لعوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء لولاية الاغواط عند مستوى المعنوية 0.05 كما خلصت الدراسة أيضا، إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند نفس مستوى المعنوية ونفس متغيرات نموذج الدراسة للبيانات الشخصية لدى أفراد العينة المدروسة والمتمثلة في : (السن، المستوى الدراسي، الحالة الاجتماعية ، سنوات الخبرة ، المسمى الوظيفي).

الكلمات المفتاحية:العوامل المؤثرة ،الاغتراب الوظيفي ،العاملات ،الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

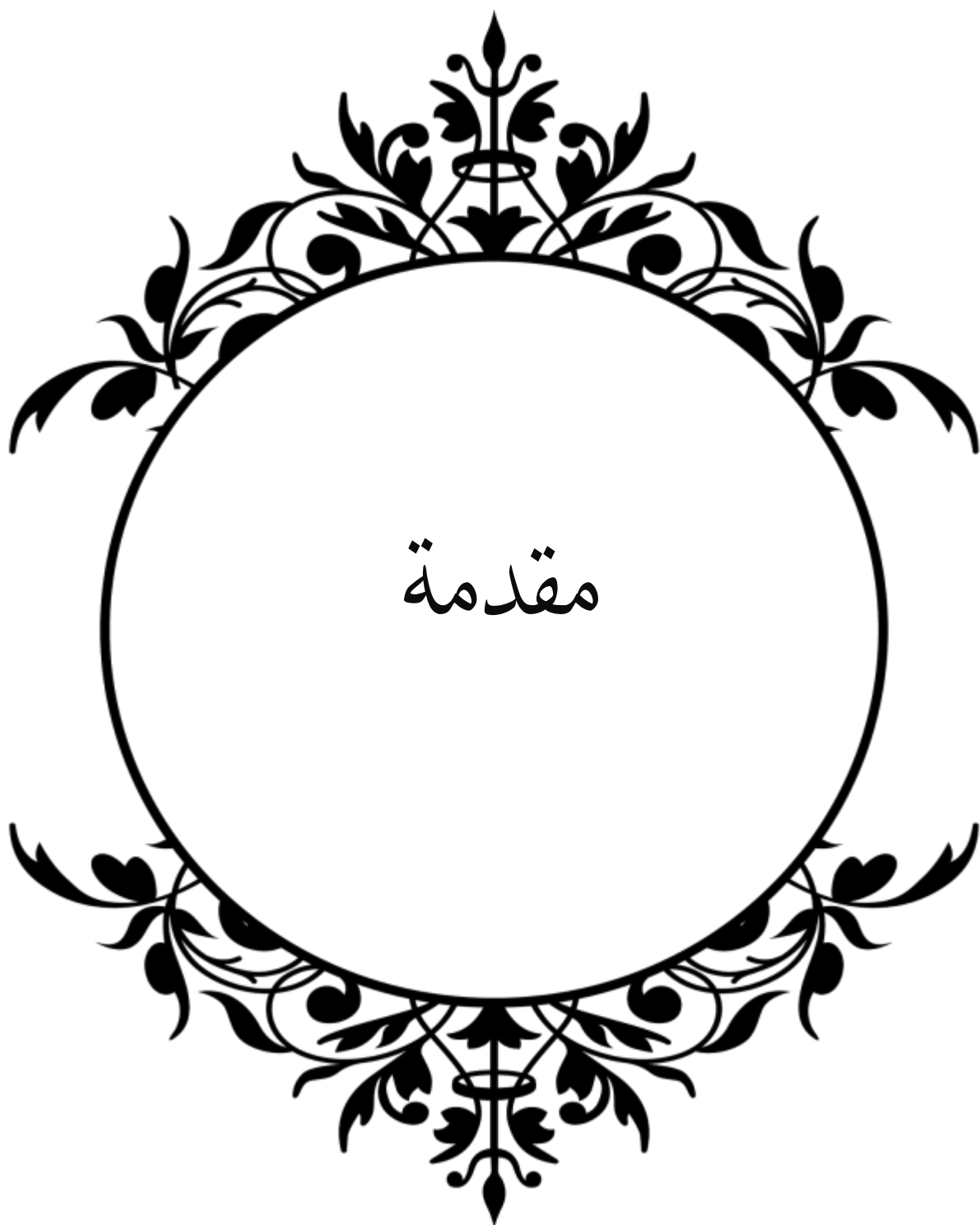
ABSTRACT

This study aims to find out the the affecting factors in job alienation among female employess of national social insurance fund for employed workers Laghouat section, by building an applicable model, based on two basic variables represented in job alienation as a dependent variable, the affecting factors as an independent variable with its dimensions (the external affecting factors, **the subjective affecting factors**). To achieve the study goal; A questionnaire was developed for the purpose of collecting information and data from the study sample, which were 64 female employees. using (**SEM**) and SmartPLS3 software to analyze the various links between the studied variables.

The study concluded that there is a statistically significant effect of the affecting factors on job alienation among female employess in the institution host of the study at the level of morale at 0,05.

The study also found, there are no statistically significant differences at the same the level of significance and the same variables as the model of study personal data of the sample members examined representing: (age, academic level, martial status, years of service, and functional level).

KEY WORDS: Affecting factors, job alienation, female employess, national social insurance fund for employed workers.



مقدمة شهد العالم العديد من التطورات على جميع الأصعدة وفي مختلف المجالات، مما جعل المنظمات المعاصرة باختلاف أنواعها تواجه عدة تحديات كالتطور التكنولوجي الهائل والتغير في البنية الاجتماعية محليا وعالميا، الأمر الذي أدى الى ضرورة تأقلمها مع هاته المتغيرات والبحث عن القيمة المضافة التي تحقق أهدافها والحفاظ على بقائها من خلال الاستثمار ، الاهتمام بالموارد البشري كونه العنصر الأساسي المحرك في العملية الانتاجية فيه من خلال تربيته و تعليمه و إعدادة للحياة اليومية والعملية، وتوظيف إمكاناته وطاقاته من أجل خدمة المجتمع . كما تعتبر المؤسسة الاقتصادية أداة حيوية في المجتمعات، يرجع ذلك إلى الخدمات التي تقدمها للمجتمع، و هذه الأخيرة جرت بالمنظمة الى تطوير كل معداتها وطرق العمل مما أدى الى ظهور عدة تغيرات، ومن خلال إدراك الفرد لهذه التغيرات يتحدد سلوكه واتجاهه لتلك المنظمة سواء كانت ايجابا أو سلبا، فإذا كانت بالإيجاب بتعزز لدى الفرد الرضا عن الوظيفة و عن المنظمة التي يعمل فيها وكذا الالتزام والولاء التنظيميين، أما إذا كانت سلبا يتولد لدى الفرد الشعور بعدم الانتماء مما يؤدي الى حالة عدم الرضا التي تؤدي بدورها الى ظهور سلوكيات كالتسرب الوظيفي والغياب، النية في ترك العمل، العزلة و القلق، والتوتر، ويحدث ما يسما بالاغتراب كما تعتبر ظاهرة الاغتراب أحدي مفرزات الازمة في المجتمع، وتعد من المفاهيم المتداولة بكثرة وتعددت معانيها ودلالاتها، ولقد ورد مفهوم الاغتراب في اللغة العربية باستخدامات عديدة أهمها الانفصال وكلها اقتصرت على المعنى المكاني الذي هو شرط أساسي لحدوث الاغتراب الفكري والاجتماعي (مديحة عبادة و آخرون 1997، ص:34) كما تعد ظاهرة الاغتراب الوظيفي من أهم الظواهر ونظرا لأهميته تعددت الدراسات التي تناولته بمختلف جوانبه تذكر منها دراسة بن زاهي(2007) الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز ودراسة عبد اللطيف عنوز (1999) الاغتراب الوظيفي ومصادره، والجدير بالذكر أن بداية الاهتمام بهذه الظاهرة كانت لدى علماء النفس والاجتماع، ثم شاركهم الاهتمام بها بعد ذلك علماء الإدارة، وقد أصبحت ظاهرة الاغتراب الوظيفي في مجال الأعمال واضحة في الوقت الحاضر، كما قال البعض أن هذه الظاهرة تظهر إلى حيز الوجود عندما يصبح الموظفون غير قادرين على التحكم مباشرة في أعمالهم، ولا يجدون أي رابط يشدهم إليها، فالاغتراب الوظيفي ظاهرة تهدد المنظمات يتوقف عمالها عن العمل وترك الساحة مقدمة فارغة وهذا يعود إلى العديد من الأسباب والعوامل التي تؤثر سلبا على العمال، كما أنه يترك اثاره السلبية على المنظمة وعلى عمالها، ولكن يتوقف ظهورها كمشكلة تتبدى من سلوكيات الأفراد، على ما يوجهه كل منهم من ضغوط ومشكلات، وعلى مدى

قدرة الفرد على تحمل المشكلات والتعامل معها، و يشير مصطلح الاغتراب إلى عدد من العلاقات المتنوعة؛ كعلاقة الإنسان بذاته وعلاقته بالآخرين، و بالطبيعة وبالعامل الإنساني، ويرى حسن منصور الاغتراب في كتاب الانتماء و الاغتراب بأنه "حالة من الانفصال عن الواقع، عن كل ما فيه من الأفكار والمبادئ والقيم والعادات والالتزامات الاجتماعية عامة. و لقد اهتم علماء النفس و الاجتماع بهذه الظاهرة، و على انتشارها وأكدوا على وجوده ومن هذا المنطلق، فالاغتراب باعتباره ظاهرة نفسية إنسانية بارزة في العصر الجديد، فقد استدعت هذه الظاهرة اهتمام الباحثين في مختلف العلوم بما في ذلك علم الاجتماع، الذي عني بدراسة الظاهرة بكل جوانبها وعلاقتها بمختلف الظواهر الاجتماعية الأخرى، أمثال Max Emile Dekhein - Karl Marx Weber الذين اعتبروا الاغتراب الوظيفي محصلة لعدم التوازن ووجود اختلال في البنية السلوكية، إذ يجعل الفرد غير قادرة على صناعة ذاته أو إدراك وتفسير الأحداث في محيط العمل، وبالتالي اللجوء للعزلة أو تبني سلوكيات مخالفة لمعايير المؤسسة، هرباً من الواقع لأنه عاجز عن إيجاد حل أو مخرج للمشكلة التي تواجهه، ويصبح فاقد هويته، لذلك فالمرأة بعد تعرضها للمضيق في بيئة العمل يجعلها غير قادرة على التكيف مع الواقع والتعايش مع الآخرين وتصبح مصطنعة الشخصية أي فقدان الذات، ومن هنا تتضح ملامح وأبعاد الاغتراب الوظيفي الذي تعيشه المرأة الجزائرية العاملة في مؤسسات حيث أن تعرضها لاغتراب الوظيفي يجعلها غير قادرة على التكيف مع المواقف الاجتماعية التي تتعرض لها، وكذا يجعلها عاجزة عن السيطرة على تصرفاتها وأفعالها، كما تظهر اللامعنى من أداء المهام الموكلة ها، نظراً لغياب المعايير والضوابط والقيم التي تنظم السلوكيات داخل محيط العمل وهو ما أطلق عليه " Durkheim مصطلح "الانوميا" أو اللامعيارية " Normlessness " ، وبهذا تصبح المرأة تعيش في عزلة اجتماعية ناتجة عن الرفض الاجتماعي، والذي من شأنه أن يؤدي إلى ما يعرف بالاغتراب الذاتي بسبب انفصالها عن ذاتها وعدم التطابق معها، فنقوم بإنشاء ذات غير حقيقية نتيجة لتعرضها الي الي الاغتراب بالمؤسسة .لذلك ستحاول من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على موضوع عوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات العاملات بالمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الاجراء

اشكالية الدراسة:

وعليه فان المشكلة الدراسة تتجسد في السؤال الرئيسي التالي:

ماهي العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات بمؤسسة مؤسسة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية لعمال الاجراء؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيس تساؤلات فرعية، هي:

• ماهي العوامل المؤثرة الخارجية (المنظمة) في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الاجراء ؟

• ماهي العوامل المؤثرة الذاتية (الفرد) في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الاجراء ؟

2- اهمية الدراسة:

تكمن اهمية الدراسة من اهمية الموضوع، حيث يعتبر موضوع الاغتراب الوظيفي من القضايا وتحديات المنظمات التي تسعى لتجاوزها لانعكاساته على الافراد والمنظمة، لان اثار الاغتراب الوظيفي لا يقتصر الضغط والغياب والعدوانية، بل يتجاوز ذلك و يصل الى ترك العمل أو انخفاض مستوى الافراد وبالتالي انخفاض اداء المنظمة.

3- أهداف الدراسة:

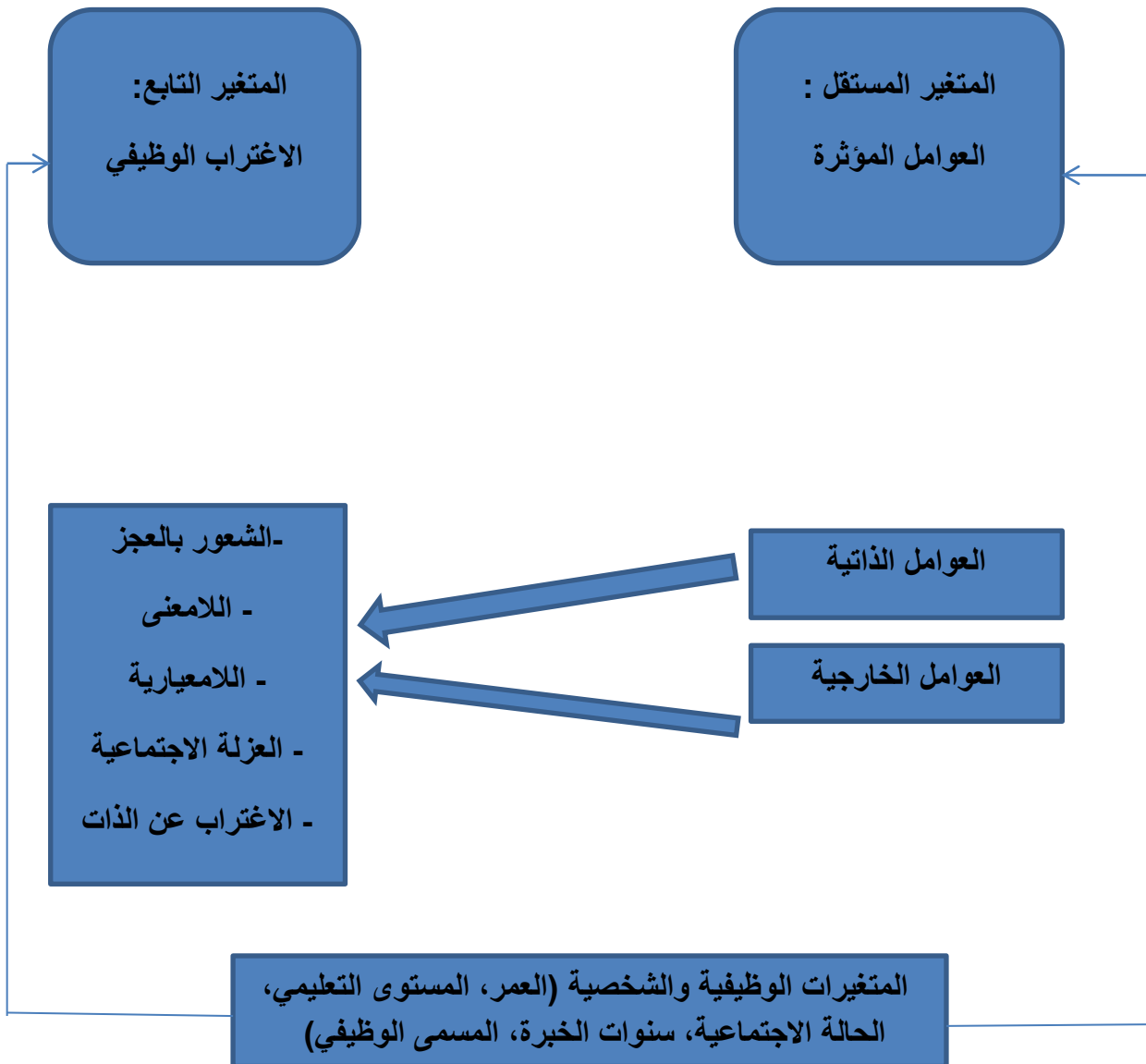
تهدف هذه الدراسة للإجابة على اشكالية البحث بالمقام الاول كما تهدف الى :

- معرفة اهم الجوانب النظرية للاغتراب بشكل عام ثم الاغتراب الوظيفي بشكل خاص.
- توضيح مفهوم الاغتراب الوظيفي بأبعاده و التعرف على واقعها في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالأغواط.
- التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالأغواط.
- تقديم توصيات تسلط الضوء على مدى خطورة الاغتراب الوظيفي، بالمقابل التوعية بأثاره و - انعكاساته على ديمومة المنظمة.

4- نموذج الدراسة

تتمثل متغيرات الدراسة في متغيرين أساسيين أحدهما مستقل و الثاني تابع، المستقل والمتمثل في العوامل المؤثرة أما المتغير التابع فيمثل الاغتراب الوظيفي و الشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم 01: نموذج الدراسة (المتغيرات)



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على دراسات سابقة

5- فرضيات الدراسة

للإجابة على اشكالية البحث و التعمق في دراستها وفق منهج واضح وسليم، تصاغ مجموعة فرضيات قد تساهم في تحديد معالم هذه الدراسة، وقد جاءت هذه الفرضيات على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية الأولى :

يوجد أثر ذو دالة إحصائية لعوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الاجراء عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

تتفرغ الفرضية الرئيسية الاولى الى فرضيتين فرعيتين:

√ يوجد أثر ذو دالة إحصائية لعوامل المؤثرة الخارجية (المنظمة) في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الاجراء عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

√ لا يوجد أثر ذو دالة إحصائية لعوامل المؤثرة الذاتية(الفرد) في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الاجراء عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية الرئيسية الثانية :

توجد فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات افراد العينة حول العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي تعزى للمتغيرات : العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي.

مجتمع و عينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة موظفات مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالأغواط و البالغ عددهم 90 موظفة، و قمنا بتوزيع 70 استبانة على مجموعة من الموظفات، قمنا باسترجاع 66 استبانة ، 64 منها استبانة صالحة للدراسة.

6- منهج الدراسة:

اعتمادا على مجموعة من المناهج المعروفة في العلوم الاجتماعية، كالمنهج الوصفي والتحليلي حيث بدأنا على جمع المعلومات و البيانات عن الظاهرة المدروسة و تحليلها وتفسيرها قصد الوصول الى الاهداف المحددة، من خلال اسقاط الجانب النظري للدراسة على مؤسسة محل الدراسة، ثم تحليل المخرجات و استخلاص النتائج.

- حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: موضوع هذه الدراسة هو العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي.

الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على الموظفين بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الاجراء.

الحدود الزمنية: اجريت الدراسة الميدانية في السداسي الثاني من السنة الجامعية 2021/2022.

7- هيكل الدراسة:

قمنا بتقسيم الدراسة الى فصلين، الفصل الاول بعنوان الاطار العام للاغتراب الوظيفي و العوامل المؤثرة فيه، شمل ثلاث مباحث، الاول بعنوان ماهية الاغتراب، يليه اساسيات الاغتراب الوظيفي، وثالثا العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي ومبادئ التغلب عليها، اما الفصل الثاني فكان بعنوان الجانب التطبيقي للعوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي بمؤسسة صندوق التأمينات الاجتماعية لعمال الاجراء، انقسم الى ثلاث مباحث ، حيث جاء المبحث الاول بعنوان تقديم المؤسسة محل الدراسة، اما المبحث الثاني بعنوان الجانب المنهجي للدراسة الميدانية، أما الثالث نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات.

8- أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيار أي موضوع له أسباب ودوافع للخوض فيه، و كما هو الحال كان لدراستنا أسباب تدفعنا نحوه يمكن اختصارها في ما يلي:

- الرغبة في معرفة اوسع و اعمق لظاهرة الاغتراب الوظيفي لدى العاملات داخل المؤسسة مؤسسة الصندوق الوطني للتامنات الاجتماعية لعمال الاجراء
- العلاقة السببية بين متغيري الدراسة .
- الرغبة في معرفة الاغتراب الوظيفي لدى العاملات بشكل خاص.

A decorative black and white floral border surrounds a central white circle. The border features symmetrical, ornate scrollwork and leaf patterns at the top and bottom, with smaller leaf-like motifs on the sides.

الفصل الاول : الاطار

العام لعوامل الاغتراب

الوظيفي لدى العاملات

تمهيد:

على الرغم من التطور السريع الذي نعيشه في بيئة تتسم بالتغير بوتيرة متسارعة، وما واكب هذا التطور من معجزات أنجزها الإنسان في مختلف حقول المعرفة؛ حيث يعتبر الفرد فيها عنصراً أساسياً في المجتمع؛ تزايد انتشار مفهوم الاغتراب؛ باعتباره حالة اجتماعية تؤدي إلى الحيرة والاضطراب، في وقت تنعدم فيه القدرة على التأثير في مجريات الأحداث؛ لذلك استخدمت فكرة الاغتراب بأشكال مختلفة، واستحوذت على اهتمام العديد من العلماء، والمفكرين، والكتاب، والباحثين؛ باعتباره حالة تسيطر على الفرد سيطرة تامة تجعله غريباً، وبعيداً عن بعض نواحي واقعه الاجتماعي

فيما يلي سيتم تناول هذا الفصل من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية الاغتراب.

المبحث الثاني: ماهية الاغتراب الوظيفي

المبحث الثالث: عناصر الاغتراب الوظيفي لدى العاملات

المبحث الأول: ماهية الاغتراب.

تعتبر ظاهرة الاغتراب من أهم الظواهر السلبية في العالم الحديث والمعاصر، وقد تبلورت هذه الظاهرة على مدى سنوات عديدة، واتخذت مظاهر تختلف في شدتها بين الماضي وبين ما هي عليه في الوقت الحاضر، ولكن المشاهد أنها كانت منذ ذلك التاريخ تزداد اشتدادا وحدة تبعا للتطور الحضاري والمادي في هذا القرن وبصورة عكسية مع انتماءات الإنسان الديني والتاريخي.¹

المطلب الأول: نشأة وظهور مصطلح الاغتراب

تعد ظاهرة الاغتراب بصورها وملامحها متعددة، أحد أهم وأخطر الظواهر التي تصيب العاملين في المؤسسات لتدل على مرور المؤسسة بأزمة حقيقية تهدد نجاحها وتميزها.²

أولا : نشأة مصطلح الاغتراب

إن مصطلح الاغتراب له استخدامات عديدة باختلاف مجالات الباحثين، وقد شاع في استخدامه في الفلسفة والقانون والطب النفسي، وقد اهتم علماء النفس بدراسة الأبعاد التي تؤدي إلى الشعور بالاغتراب لدى الموظفين.

وتعتبر ظاهرة الاغتراب ظاهرة اجتماعية نفسية ومشكلة إنسانية شائعة في كثير من المنظمات بغض النظر عن النظم والايديولوجيات والمستوى الاقتصادي والتقدم التكنولوجي.

كما أنها تعتبر أزمة معاناة الإنسان المعاصر وإن تعددت مصادرها وأسبابها ولا شك أن الإنسان المعاصر يعاني من أزمة نفسية واجتماعية لعدة أسباب أهمها: التحول الصناعي وسيطرة الأدوات التكنولوجية الحديثة واعتماد رأس المال الفكري إضافة إلى اشتداد حدة المنافسة والعولمة التي طرقت أبوابنا بالإضافة إلى طبيعة النظم الحديثة وما لحق بوسائل الإنتاج من التطور، مما خلق للفرد شعورا بالعزلة وفقدان المعايير والإحساس

¹ - يوسف عبد عطية بحر، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، العدد 5، مجلة جامعة للأبحاث والدراسات، فلسطين، 2014، ص 180.

² - أبو سمرة محمود وآخرون، الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية: دراسة ميدانية في القدس والخليل، العدد 2، مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، جامعة القدس، فلسطين، 2014، ص 55.

بالعجز والشعور بالقلق المستمر والتشاؤم وحالة اليأس التي فادت في مجملها إلى الاغتراب الوظيفي، بالرغم من كثرة الناس المحيطين بالفرد، كل ذلك أدى إلى الاهتمام بظاهرة الاغتراب والبحث عن جذورها وأسبابها.¹

يعد كارل ماكس أول من تناول ظاهرة الاغتراب ويعدها ظاهرة اجتماعية تاريخية - سواء من حيث نشأتها أو تطورها - فقد استقى ماركس مفهوم الاغتراب من أبو الاغتراب هيغل، حيث كانت نقطة انطلاق في تفكيره السياسي والاجتماعي هي فكرة اغتراب الإنسان عن دولة كمواطن، حتى وصل إلى فكرته الأساسية عن الاغتراب وهي اغتراب الإنسان عن العمل، وبالتالي يشير الاغتراب إلى ضعف العلاقة بين الفرد ووظيفته.²

ثانياً: ظهور مصطلح الاغتراب

لقد ازداد اهتمام الباحثين خلال النصف الثاني من القرن العشرين بدراسة الاغتراب كظاهرة انتشرت بين الأفراد في المجتمعات المختلفة، وربما يرجع ذلك إلى ما لهذه الظاهرة من دلالات قد تعبر عن أزمة الإنسان المعاصر ومعاناته وصراعاته الناتجة من تلك الفجوة الكبيرة بين تقدم مادي يسير بمعدل بطيء الأمر الذي أدى بالإنسان إلى النظر إلى هذه الحياة وكأنها غريبة عنه أو بمعنى آخر الشعور بعدم الانتماء إليها.³

وظاهرة الاغتراب ليست وليدة هذا العصر بل هي قديمة قدم الوجود الإنساني حيث لاقت اهتماماً كبيراً من علماء التربية وعلم النفس وعلم الاجتماع والفلسفة، وهي ظاهرة تستوجب الكشف عن مظاهرها والعوامل المسببة لها، ومع التقدم الحضاري، وتشابك متغيرات الحياة وتعقدها، تزداد ظاهرة الاغتراب شيوعاً بشتى صورها وألوانها.⁴

وكان (هيغل) أول مفكر استخدم مصطلح الاغتراب بشكل منهجي ومفصل في معظم مؤلفاته، ومن هنا كان النظر إلى (هيغل) على أنه أبو الاغتراب، فقد أخذ مصطلح الاغتراب يتكرر بشكل أساسي في مؤلفاته التي تعرض فلسفته مثل مدخل إلى فلسفة وعلم وفلسفة القانون.⁵

¹ - عبدالرؤوف حسين الشفلو، العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية على مصرف شمال إفريقيا، فرع قصر الاخيار، العدد 29، مجلة

الجامعة الاسمية، جامعة المرقب، 2014، ص 200-201.

² - أبو سمرة محمود وآخرون، مرجع سابق، ص 58.

³ - يوسف عبد عطية بحر، مرجع سابق، ص 182.

⁴ - بشرى علي، مظاهر الاغتراب لدى الطلبة السوريين في بعض الجامعات المصرية، المجلد 24، العدد 1، مجلة جامعة دمشق، سوريا، 2008، ص 516.

⁵ - بشرى علي، مرجع سابق، ص 516.

ويرى (هيجل) إن الاغتراب ينشأ نتيجة وعي الفرد بذاته كائنا متميزا مستقل الوجود، مما يجعله ينظر إلى المجتمع الذي كان متحدا معه من قبل، كائنا منفصلا عنه، لذلك فإن الاغتراب عند (هيجل) حقيقة متواصلة في طبيعة وجود الإنسان كفاعل وكموضوع لأفعال الآخرين بين الفرد كقوة مبدعة في سعيه لتحقيق ذاته بين الإنسان كموضوع يتأثر ويتشكل بواسطة الآخرين، حيث يستخدم (هيجل) الاغتراب بمعنيين: الأول تمتد جذوره إلى الأهداف والثاني تعود أصوله

إلى فلسفة العقد الاجتماعي أو نحو الاغتراب الذاتي.¹

المطلب الثاني : مفهوم الاغتراب

اولا : مفهوم الاغتراب في اللغة

1-1 الاغتراب لغة:

في اللغة العربية نقول: "غرب" أي ذهب وتتحى من الناس و"التغرب" يعني البعد، و"الغربة والغرب" يعني النزوح عن الوطن و"الغريب" «هو البعيد عن وطنه والكلمة Alienation وكلمة "اغتراب" هي ترجمة للكلمة الانجليزية والتي تشير Aliénation المشتقتان من الأصل اليوناني Alienation الفرنسية إلى انتقال ملكية شيء ما إلى آخر، أو انتزاعه وإزالته. وتستمد كلمة Aliénation من الفعل Alienus بمعنى الانتماء إلى شخص آخر.²

¹ - بشرى علي، مرجع نفسه، ص 517.

² - سلاطنية بلقاسم، نوي إيمان، الاغتراب الثقافي عند الطلبة الجامعيين: دراسة ميدانية على عينة من طلبة القطب الجامعي شتمة، العدد 1، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر، 2013، ص 20.

1-2 الاغتراب اصطلاحا:

لاقى مفهوم الاغتراب الكثير من الاهتمام لمحاولة ضبطه، ونظرا لتعدد هذا المفهوم تعدد وجاهته وأبعاده من جهة ولارتباطه الوثيق بجذوره الفلسفية التي يعد استخدامه بعيدا عنها أمر مستجد نسبيا، حيث أن استخدم مصطلح الاغتراب على وجه الحصر تقريبا في العلوم النفسية والاجتماعية، وعلى الرغم من أن مفهوم الغموض للاغتراب لم يتضاءل، ينظر إليها لأن على أنه نفور الفرد نتيجة لما يتعرض له في المجتمعات.

ضمن المفهوم اللغوي والاصطلاحي للاغتراب، فان الاغتراب لغويا يعني "اختلاف مشاعر الفرد عن الأفكار والمعتقدات والقيم التي تلتزم بها الجماعة التي ينتمي إليها.

ومن ناحية الاصطلاحية، فان مفهوم الاغتراب يشير إلى الشعور بالانفصال عن الذات والمجتمع، وبين الذات والمجتمع، وبين الذات ونفسها.¹

ثانيا: مفهوم الاغتراب عند الفلاسفة :

لكي يتضح مفهوم الاغتراب ينبغي أن نستعرض هذا المفهوم عند بعض الفلاسفة الذين تناولوا مفهوم الاغتراب، وذلك قبل التعرض لتعريف الاغتراب:²

1_ مفهوم الاغتراب عند هيجل (1770-1831):

يعد هيجل أول فيلسوف يتناول مفهوم بطريقة منهجية وواضحة، حيث استخدم مصطلحين في اللغة الألمانية للدلالة على مفهوم الاغتراب عنده، أحدهما **Enataeusserung** أي خارج، أو اغتراب، والثاني **Entfremdung** أي اغتراب بمعنى انفصال أو انقسام و عدم التعرف على الذات، ويشير المصطلح الأولى المفهوم الايجابي للاغتراب أما المصطلح الثاني فيشير إلى المفهوم السلبي له.

وهذا ازدواج في الدلالة - عند هيجل - فنحن نرى المعنى الايجابي الذي يتمثل في تخارج الروح وعلى نحو إبداعي في الطبيعة ونرى المعنى السلبي، والذي يتمثل في عدم قدرة الذات على التعرف على ذاتها في مخلوقاتنا من الأشياء الموضوعية.

¹ - حديدي زولخه، الاغتراب، العدد 8، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة وادي سوف، الجزائر، 2012، ص 382.

² - عودة محمود عبد الله سعيد، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة و الإدارة، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين، 2017، ص 22.

2_ مفهوم الاغتراب عند فيورباخ (1804-1872):

يرى فيورباخ انه لا يتم الكشف عن الاغتراب إلا من خلال فلسفة الدين، فالاغتراب أساسا هو الاغتراب الديني، والاغتراب الديني هو أساس كل اغتراب فلسفي، أو اجتماعي نفسي أو بدني، فإذا كان الاغتراب هو انقلاب الأنا إلى آخر، فإن هذا الانقلاب يحدث أساسا في تحول الإنسان إلى الله قبل أن يتحول الإنسان إلى عمل، أو إلى نظام أوالى مؤسسة وأوضح فيورباخ أن الإنسان يجب أن يدرك أن كل الصفات التي يخلعها الناس عند الله صفات إنسانية في الحقيقة، حيث يمكن الوصول إلى الحرية البشرية ببساطة عن طريق الفحص النظري، والأحاسيس دون تغيير لممارسة النشاط العملي الإنساني، وأن الدين مجرد جانب في اغتراب الإنسان لنفسه.¹

3_ مفهوم الاغتراب عند كارل ماركس (1818-1883):

أما الاغتراب عند ماركس، فهو الجانب السلبي للعمل، لذا فهو يؤكد أن الموضوع الذي ينتجه العامل، أي ناتج عمله، يقوم هناك قبالتة - في مواجهته - بوصفه موجودا غريبا، وقوة مستقلة عن منتجتها وتحقق العمل، وهو تموضع هذه القوة ولكن في ظل الأوضاع الاقتصادية القائمة -في المجتمع الحديث - يظهر تحقق العمل هذا على أنه ضياع لوجود الأعمال ويظهر التوضع على أنه فقدان للسيطرة على موضوع، وعبودية له، كما يظهر التملك أو الاستحواذ على أنه اغتراب، ويقول ماركس: أن ظروف العمل التي أوجدها المجتمع الرأسمالي تؤدي إلى اغتراب العامل، أي لا تعطيه الفرص والإمكانيات الكافية لتحقيق الرفاهية الاقتصادية، والاجتماعية التي تسعى من أجلها، فالعالم هو شخص مغترب عن وسائل الإنتاج طالما أنه لا يحصل على القناعة، والسعادة من عمله، ولا يحصل على ثمرة مجهوده وأتعبه.²

¹ - عودة محمود عبد الله ، مرجع سابق، ص22.

² - عودة محمود عبد الله، مرجع سابق، ص23.

4_ مفهوم الاغتراب عند اميل دوركايم (1858-1917):

شدد دوركايم - بالمقارنة مع المفهوم الهيجلي الماركسي - على فكرة تفكك القيم ، والمعايير الاجتماعية، والثقافية، وفقدانها السيطرة على السلوك الإنساني وضبطه، وقد تم ذلك في أوروبا، نتيجة الثورة الصناعية، وما رافقها من ازدهار الروح الرأسمالية، وأضعاف القيم، والمعايير التقليدية، حيث اهتم في مجمل أعماله بما قد يعزز مسائل الاندماج الاجتماعي، والتمسك بالقيم والمعايير المشتركة، ودعا إلى التوفيق بين الفرد، والمجتمع والمواطن والسلطة والعقلانية، والتقاليد والاستقلال الفردي والتماسك الاجتماعي، وقد كافح في مختلف المجالات من أجل القيام بتألف جديد بين التناقضات القائمة.¹

5_ مفهوم الاغتراب عند سيجموند فرويد (1856-1939):

تناول سيجموند فرويد الاغتراب من وجهة نظر اللاوعي، كما تناول بفكرة غربة الذات، واهتم بالشعور واللاشعور، كما تناول الاغتراب على أنها اضطراب مرضي، ولقد تقبل فرويد الإيمان التقليدي بالقسمة الثنائية الرئيسية بين الناس والمجتمع وكذلك المعتقد التقليدي عن نزوة الشر في الطبيعة الإنسانية، والإنسان عنده في الأساس مناهض لما هو اجتماعي، وعلى المجتمع أن يجعله أليفاً، وأن يسمح له ببعض الإشباع المباشر للدوافع البيولوجية - والتي لا يمكن استئصالها - ولكن على المجتمع أن يشذب معظمها ومن ثم يكبح دوافع الإنسان الرئيسية، ونتيجة هذا الكبت للدوافع الطبيعية من جانب المجتمع تتحول المكبوتة لاشتياقات تكون ذات قيمة حضارية، ومن ثم تصبح الأساس الإنساني للحضارة، وقد اختار فرويد كلمة إعلاء أو تسامي لهذا التحول من الكبت للسلوك المتحضر.

وفي الأخير يمكن القول رغم التناقضات الكثيرة عند الفلاسفة أن الاغتراب يتمثل في الانفصال، والضياع في المجتمع وعدم التعرف على الذات، وبالتالي فقدان السيطرة على سلوك، مما يؤدي الى اضطراب نفسي يؤثر على النشاط الإنساني والاجتماعي للأفراد العاملين.²

¹ - عودة محمود عبد الله، مرجع سابق، ص23.

² - عودة محمود عبد الله، مرجع سابق، ص23.

ثالثاً: تفسير الدين الإسلامي للاغتراب¹

لم ترد كلمة الغربة في القرآن الكريم وإن كانت الفكرة نفسها - انفصال الإنسان عن الله - فقد عبرت عنها بوضوح قصة خلق آدم عليه السلام، وهبوطه إلى الأرض كما وردت في سورة البقرة على وجه الخصوص، ولكن حين أراد ابن عربي أن يسمي هذه الفكرة وأن يطلق كلمة تحدد فعل الخلق والهبوط هذا، لم يجد سوى كلمة (الغربة) وفعل " الاغتراب " فقد كتب في الفتوحات المكية "يقول في نصه " أن ولغربة اغتربناها وجودا حسيا عن وطننا غربتنا عن وطن القبضة عند الإشهاد بالربوبية لله علينا، ثم عمرنا بطون الأمهات، فكانت الأرحام وطننا، فاغتربنا عنها بالولادة غير أن الذي للجدال فيه كذلك هو أن مثل هذا الانفصال لا يمكن أن يتم دون مشاعر نفسية، كالخوف، أو القلق، أو الحنين، تسببه أو تصاحبه أو تنتج عنه، وأما الأمر الثاني فهو ان الانسان العربي على الرغم من أنه كان يحيا في كنف قبيلة ينتمي إليها ويتعين بها حتى أنه لم يكن يعرف إلا من خلالها، فان ذلك لم يقف حائلا دون ظهور ألوان من التمرد والقلق الجماعي والفردى على حد سواء .

إن الاغتراب في الإسلام إيجابي، ذلك بأنه يروم الابتعاد عن الرذائل، وترك حياة الفسق، ويقود إلى الزهد في متاع الدنيا، ولا يجب أن نفهم من ذلك أنا لإسلام بدل اعتزال الناس، او العيش بينهم كأموات، إن الإسلام يقصي من دائرته من لا يهتم بأمور المسلمين، ومشاكلهم الداخلية، والخارجية، ويعيب على المتصوفين تصوفا خاطئا، ويكون الاغتراب يمثل ظاهرة مرضية تكشف عن واقع يحكمه منطق المادة في غياب مطلق للقيم الروحية، وعليه، فقد اختل التوازن وعم الاضطراب وفشا الانحراف بشتى ألوانه.

وعلى ذلك يكون الاغتراب بالمعنى الإسلامي اغتراب عن حياة الاجتماعية الزائفة الجارفة، واغتراب عن النظام الاجتماعي غير العادل، فالغرباء قاوموا الحياة ومغرياتها بطريقة ايجابية سلبية، فقهروا السلطتين جميعا، سلطة الحكام وسلطة النفس بترويضها على الطاعات، والمجاهدات واعتزالهم عن الناس، فحل النظام الروحي الداخلي الذي يشيع في النفس الشعور الأمن، والأمان محل النظام السياسي الخارجي الذي أدخل الرعب والخوف في قلوب المسلمين بعد إن تفشت بينهم الشهوات، وفتنة الشبهات.²

¹ - خليف فتح الله، الاغتراب في الإسلام، مجلد 10، العدد 1، جامعة الفكر، وزارة الإعلام، الكويت، 1979، ص 178.

² - حنفي حسين، الاغتراب الديني عند فيورباخ، مجلد 10، عدد 1، مجلة جامعة الفكر، وزارة الإعلام، الكويت، 1979، ص 130.

المطلب الثالث: النظريات المفسرة للاغتراب

تعتبر النظرية مجموعة من المفاهيم، والمعتقدات حول موضوع، أو ظاهرة معينة يمكن الاسترشاد بها والاستفادة منها، باعتبارها تنظم الوقائع، وتساعد على تفسيرها، وسيتم الإشارة إلى تفسير الاغتراب من خلال بعض النظريات التالية:

1- تفسير النظرية السلوكية للاغتراب:

من المبادئ الأساسية التي تركز عليها النظرية السلوكية بأن سلوك الإنسان متعلم ومكتسب، وأن الدوافع هي التي توجه الفرد، للوصول إلى أهداف تشبع الحاجات المختلفة، وقد تحدثت هذه النظرية عن مفهوم التدعيم، وهذا يعني إن الفرد إذا استجاب لموقف معين، وأُثيب على ذلك فإن الاستجابة تثبت، وتتنزع إلى التكرار في مواقف مشابهة.¹

وتفسر النظرية السلوكية للمشكلات السلوكية بأنها أنماط من الاستجابات الخاطئة، أو غير السوية المتعلمة، بارتباطها بمثيرات منفرة، ويحتفظ بها الفرد لفاعليتها في تجنب مواقف خبرات غير مرغوبة حيث إن الفرد يشعر بالاغتراب عن ذاته عندما ينصاع و يندمج بين الآخرين بلا رأي، وفكر محدد حتى لا يفقد التواصل معهم وبدلاً من ذلك يفقد تواصله مع ذاته.²

2 - تفسير نظرية الذات للاغتراب :

إن مفهوم الذات فهم المدركات، والتصورات التي تحدد الصورة التي يعتقد الفرد إنها لآخرين في المجتمع يتصورونها، ويمثلها الفرد من خلال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين، وتمثل المدركات، والتصورات التي تحدد الصورة المثالية للشخص الذي يود أن يكون عليها مفهوم الذات المثالي، ووظيفة مفهوم الذات وظيفة دفاعية تعمل على تكامل وتنظيم وبلورة عالم الخبرة المتغير الذي يوجد الفرد وسطه، ولذا فإنه ينظم ويحدد السلوك.³

¹ - جميل سمية، الإرشاد النفسي، دار عالم الفكر، مصر، القاهرة، مصر، 2005، ص49.

² - زهراء سناء، إرشادات الصحة النفسية لتصحيح مشاعر ومعتقدات الاغتراب، عالم الكتب، مصر، ط، 2004، ص112.

³ - نوري ناصر الدين، التوجيه والإرشاد التربوي المعاصر، الأكاديميون لنشر والتوزيع، عمان: الأردن، 2013، ص264.

ويتضح " بأن هناك علاقة وثيقة بين نظرية الذات، وبين جذور الاغتراب، فمن الافتراضات الأساسية لهذا النظرية، أن الشخص يجاهد أو يناضل من أجل تحقيق الإبقاء على مفهوم ملائم للذات"¹

3- تفسير نظرية المجال للاغتراب:

عند الاستقصاء عن أسباب الاضطراب، والمشكلات النفسية يوجه الانتباه لأمر هامه مثل:

1. شخصية الفرد، وخصائصها المرتبطة بالاضطراب والمسببة له؛
 2. خصائص حيز الحياة الخاص بالفرد من زمن حدوث الاضطراب؛
 3. أسباب اضطرابه شخصيا، وبيئيا مثل الاحباطات والعوائق المادية، والحواز النفسية التي تحول دون تحقيق أهدافه، والصراعات وما قد يصحبها من إقدام، وهجوم غاضب أو إحجام وتقهر خائف؛²
- "وعلى هذا فان الاغتراب هنا ليس ناتجا عن عوامل داخلية فقط، بل عن عوامل خارجية تتضمن سرعة التغيرات البيئية، والاتجاه نحو هذه العوامل والتغيرات"³

4- تفسير النظرية السمات الشخصية للاغتراب:

تعرف الشخصية بأنها: " التنظيم الدينامي في الفرد لتلك الأجهزة الجسمية والنفسية التي تحدد طابعه الفريد في التوافق مع بيئته " والأجهزة الجسمية هنا هي السمات، والسمة هي الوحدة المناسبة لوصف الشخصية، ولست صفة مميزة لسلوك الفرد فقط، بل أنها أكثر من ذلك، أنها استعداد أو قوة أو دافع داخل الفرد يدفع سلوكه، ويوجهه بطريقة معينة، إذ ساهمت نظرية السمات بقدر كبير في الإرشاد النفسي، والتوجيه من خلال التركيز على الحالة الفردية في دراسة السلوك، والطرق، والمتغيرات التي تناسب فردية كل شخص.⁴

وأن الأفراد يستطيعون فهم خبراتهم الشخصية بشكل تام فقط إذا استطاعوا تحديد أنفسهم في غصون الفترة التي يعيشونها من التاريخ، ومن ثم يصبحون مدركين لفرص الحياة المشتركة بين جميع الأفراد اللذين

¹ - رشيد بالخمير، الاغتراب النفسي الاجتماعي، وعلاقته باحتمالية الانتحار لدى الطلبة الجامعيين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مولود معمري، الجزائر. 2013، ص45.

² - زهران حامد، التوجيه والإرشاد النفسي، عالم الكتب، مصر، 1998، ص116.

³ - زهران سناء، مرجع سابق، ص112.

⁴ - أحمد سهير، التوجيه و الإرشاد النفسي. مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 2000، ص101-106.

يعيشون في نفس الظروف، ففي العمل المتضمن ترويج الشخصية تصبح شخصية المرء والسمات الشخصية بعيدة ومنفصلة، حيث تحمل الذات والاعتراب الاجتماعي إلى حدود متطرفة واضحة.¹

5- تفسير نظرية التحليل النفسي للاغتراب:

ان الاغتراب سمة متأصلة في وجود الذات في الحياة الإنسان، إذ لا سبيل مطلقا لتجاوز الاغتراب من وجهة نظر فرويد بين اللهو الأنا والأنا الأعلى، حيث لا مجال لإشباع كل الدوافع الغريزية مطلقا، كما أنه لا يمكننا التوفيق بين الأهداف والمطالب، وبين الغرائز بعضها البعض والاعتراب متأصل في الوجود الإنساني كما يرى سارتر، فيعتبره أحد الخصائص الوجودية ويوضح ذلك بأن وجود الإنسان سابق على ماهية، حيث يلقي بالإنسان في الوجود دون سند معين، وعلى غير رغبته أو إرادته واختياره، فيمضي حياته كائننا مغتربا يعاني القلق ويحيا شاعرا بالهجر، ولا يمكنه رفع اغترابه، لأنه موجود في الحقيقة وفي الوعي والعمل الإنساني، وكامن في ماهية الحرية، وحرية الإنسان تحتم عليه أن يخرج من ذاته ويعلو عليها.

ويتعد عن ماضيه لينزع صوب المستقبل، ويشير سارتر إلى أن الاغتراب ظاهرة تاريخية اجتماعية واقعية تنشأ من الصراع بين القوى المنتجة وعلاقات الإنتاج، فيعترّب العمل، ولا يستطيع الإنسان أن يجد نفسه في عمله، ويصبح عمله معاديا له، ونتيجة لهذا الصراع يكون الاغتراب واقعا تاريخيا ولا يمكن رده إلى فكرة أخرى سوى صراعات علاقات الإنتاج.²

¹ - الحوراني مجّد، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، التوازن التفاضلي صيغة التوليفية بين الوظيفة والصراع. دار مجدلاوي لنشر التوزيع، عمان: الأردن، ط1، 2008، ص 189-187.

² - عبد المنعم عفاف، الاغتراب النفسي مظاهره ومحدداته بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر، ط1، 2010، ص19.

² - بركات، بركات، الاغتراب بين ابن باجة وأبي حيان التوحيدي. كتب عربية، القاهرة، مصر، 2006، ص92.

المطلب الرابع: انواع الاغتراب

لقد تعددت أنواع وأشكال الاغتراب باعتباره ظاهرة لا ترتبط بوقت محدد، فحيثما يكون الانسان، قد يكون هناك اغتراب بمختلف الصور والاشكال، ولذلك يمكن الاشارة للأنواع التالية:

1- الاغتراب السياسي :

إن الإنسان في هذا المجتمع لا يمكنه أن يتقبل وضعه، كما لا يجرؤ على أن تكون له أحلام وطموحات تجاوز أوضاعه، وتتصل بحالة الاغتراب هذه مشكلات التفكير الاجتماعي، والسياسي وخلخلة القيم، والتبعية والطبقية والطائفية والفئوية والسلطوية، فتسود علاقات القوة والنزاع لا علاقات التعايش والتضامن والتفاعل والاندماج.¹

إن مفهوم الاغتراب السياسي، يتركز على فكرة الفاعلية السياسية بمعنى شعور الفرد بمدى قدرته على التأثير في مجريات العملية السياسية، سواء على مستوى القرار السياسي أو مستوى الأحداث الناتجة عنه، وعلى هذا الأساس اعتبر الفرد الذي يشعر بضالة الفرص أمامه، للتأثير على هذه العملية السياسية في مجتمعه، بأنه مغتربا سياسيا.²

2- الاغتراب الاقتصادي :

يعيش الإنسان مع الناس، ويتفاعل معهم، ويرتبط بهم بعلاقات اجتماعية، تؤثر في صحته النفسية تأثيرا ايجابيا، وسلبيا وفق نوع هذه العلاقات، فإذا كانت علاقته بهم طيبة شعر بالأمن والطمأنينة، وإذا كانت علاقته بهم سيئة شعر بالقلق والاضطراب، ومما لا شك فيه أن الظروف التي يعيشها العامل داخل إحدى المؤسسات أو المنظمات تؤثر على صحته النفسية والجسمانية، خاصة بعد التقدم التكنولوجي المذهل الذي يشهده العصر.³

² - الحمداي إقبال، الاغتراب، التمرد، قلق المستقبل، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2011، ص 136.

² - خليفة عبد اللطيف، دراسات في سيكولوجية الاغتراب، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2003، ص 85.

ومفهوم الاغتراب الاقتصادي ظهر منذ أن بدأ الرومان القدماء في استعمال الكلمة اللاتينية "alienation" للدلالة على فعل تحويل ملكية شي إلى شخص آخر، أو إلى هيئة أخرى، كما كان متداولاً أيضاً في اللغات الانجليزية والألمانية والرومانية منذ العصور الوسطى، كما يكشف عن ذلك أي قاموس معاصر من القواميس يتعلق بتاريخ أي لغة من هذه اللغات "كما يكشف عن ذلك أي قاموس معاصر من القواميس المحترمة".¹

3- الاغتراب النفسي:

الاجتراب النفسي مفهوم عام وشامل، حيث يشير إلى الحالات التي تعترض فيها الوحدة الشخصية للانسان، أو للضعف والانهيار، بتأثير العمليات الثقافية والاجتماعية، التي تتم في داخل المجتمع، مما يعني أن الاغتراب يشير إلى النمو المشوه للشخصية الإنسانية، حيث تفقد فيه الشخصية مقومات الإحساس المتكامل بالوجود والديمومة، وتعد حالات الاضطراب النفسي أو التناقضات صورة الازمة الاغترابية التي تعترى الشخصية.²

4- الاغتراب الثقافي :

الإنسان في هذا النوع يعيش في عالين متناقضين، وثقافتين متباعدتين وغير متكافئتين، يصعب التقريب بينهما، ثقافة تراثية مفعمة بالمواطنة، وأخرى عولمية تغريبية تسلبه الأولى بين العالم الأول والعالم الثاني، يقف الإنسان عاجزاً عن الوصل بين ماضيه التراثي وبين عصره الآخر المغترب عنه، فيصبح منفصلاً عن ذاته مغترباً عن ثقافته، لا يعرف كيف يواجه تجليات العولمة، وإشكالية الخصوصية.³

وهو الاغتراب الذي ينقسم فيه الإنسان عن أهله وأصدقائه، ويهرب إلى مجتمعات أخرى، بعيدة عنه من ناحية الصلات والقربى، وكذلك بالنسبة للعادات والتقاليد المتوارثة، فيهرب إلى مجتمع آخر غير مجتمعه، ليكون فيه أصدقاء جدد ليعوضوه عن أهله وأصدقائه، أو مجتمعه الصغير الأصلي.⁴

¹ - شاخت ريتشارد، مستقبل الاغتراب. ترجم: أبو العلا وهبة، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2001، ص 61.

² - خليفة عبد اللطيف، مرجع سابق، ص 81.

³ - الحمداني إقبال، مرجع سابق، ص 139.

⁴ - ياسين، طالب، تحليل اجتماعي ونفسي لأحوال المغتربين و أوضاعهم، المكتبة الوطنية، عمان، الأردن، ط 1، 1992، ص 9.

" أي يتنازل الإنسان عن حقه الطبيعي في امتلاك ثقافة حرة متطورة، إراحة لذاته وإرضاء لمجتمعه، فبفقدانه لحقه الطبيعي في نقد ثقافته وتطويرها يفقد الإنسان التحكم بها تلقائياً، حيث يصبح أسيراً لمنظومة ثقافية لا سلطان له عليها"¹

5- الاغتراب الاجتماعي :

يسعى الفرد دائماً الى تشكيل وإعادة تشكيل هويته الاجتماعية، من خلال تموضعه في مكانة معينة وأداءه لدوره الاجتماعي وهو في هذه الحالة مجبر على الخضوع إلى حد ما للنظام الاجتماعي القائم في مجتمعه، كي لا يخرج عن القواعد والمعايير الاجتماعية، فإذا ما حدث خلل أثناء أدائه لدوره وذلك في أثناء عملية التفاعل التي تحصل بينه وبين أفراد مجتمعه، يقع بينهم سوء تفاهما واضطراب، فإذا أصر الفرد على عدم الخضوع لقوانين الضبط الاجتماعي وهو القطيعة والانفصال الذي يقع بين الذات والعالم الخارجي بسبب الخلل الذي يمس عملية التفاعل الاجتماعي بين الفرد ومجتمعه.²

"لقد أصبح المنظوي على نفسه يظهر مغترباً عن الناس، بل وعن نفسه ومشاعره وعواطفه، يعاني الوحدة والعجز عن الاتصال بالآخرين، وعدم القدرة على التعامل مع غيره"³

6- الاغتراب الحضاري:

إن أكبر عمليات التكيف النفسي، والاجتماعي، وأشدّها حدة وتأثيراً على حياة الإنسان تلك التي تحدث عندما ينتقل من بيئة ثقافية اجتماعية إلى بيئة ثقافية اجتماعية أخرى، تختلف في منطقتها الحضارية ونظرتها للإنسان والكون والحياة، والسبب في ذلك يكمن في أن اختلاف البيئات الثقافية يؤدي بالتالي إلى اختلاف العادات والتقاليد، وقضايا العرف الاجتماعي وأسس بناء العلاقات الاجتماعية وما يتبعها من نظم سياسية واجتماعية واقتصادية، وعند الانتقال من بيئة إلى بيئة أخرى فإن الضغوط الاجتماعية تحتم التكيف، وذلك لحفظ التوازن والحياة بطريقة مقبولة في الوسط الاجتماعي الجديد، وتحقيق الاستفادة إنسانياً وعملياً ومهنياً في الحياة العملية التي حفزت على الاغتراب.⁴

¹ - خيرى حازم ، الاغتراب الثقافي لذات العربية. ،دار العالم الثالث، القاهرة، مصر. ط1، 2006، ص16-17.

² - النابلي حليلة، الحقول الاجتماعية ودورها في اغتراب العاملين بالمؤسسات البترولية، دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك بحاسي مسعود. جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014. ص44.

³ - أبو زيد أحمد، الاغتراب، مجلة عالم الفكر، مجلد10، عدد1، وزارة الإعلام، الكويت ، 1979، ص3-12.

⁴ - القعيد إبراهيم، الانبعاث إلى الخارج، وقضايا الانتماء، والاغتراب الحضاري. ط1، الرياض، السعودية ، 1987، ص19-20.

7- الاغتراب التربوي:

هناك بعدان رئيسان في العملية التعليمية المدرسية يعبران عن ظاهرة الاغتراب، أولهما:

يتجسد في عملية الفصل الملازمة للإجراءات، والاساليب المستعملة في التربية والتعليم، وهي طابع اجتماعي ومؤسساتي وغير عائلي، وثانيتهما: يتصل بعوامل الفصل الأخرى التي تضاعف في آثارها الأعداد الكبيرة للتلاميذ والتعقيدات الكثيرة الموجودة في المؤسسات التعليمية نفسها، والاجراءات المصممة للتعليم.¹

ويمكن أن تعمل المؤسسات التربوية على تعميق ظاهرة الاغتراب أو التقليل منها، وهذا يتوقف على أسلوب التعامل مع المتعلمين حيث أن التعامل معهم لا يعتمد على التمييز أو على التفضيل بينهم، فيجب إعطاء الفرصة وذلك لتحسين المستوى، ولكي يكون المعلم ملما بكل الطرائق التي تساعد على التواصل معهم بشكل جيد.²

¹ -النوري قيس، الاغتراب اصطلاحا ومفهوما وواقعا، مجلة عالم الفكر، مجلد10، عدد1(،صص13-40)، 1979، ص37.

² -النايلي حليلة، مرجع سابق، ص43.

المبحث الثاني: ماهية الاغتراب الوظيفي

ان ظاهرة الاغتراب ظاهرة اجتماعية نفسية ومشكلة انسانية شائعة في كثير من المجتمعات بغض النظر عن النظم والأيدولوجيات والمستوى الاقتصادي والتقدم التكنولوجي ,كما انها تعتبر ازمة معاناة للإنسان المعاصر، واحد اهم اخطر الظواهر التي تصيب العاملين في المنظمة لتدل على مرور المنظمة بأزمة حقيقية تهدد نجاحها و تميزها. وانعكست صيغة الاغتراب على العلاقات بين العاملين داخل المنظمة من خلال ضعف الانتماء واغتراب الفرد عن الآخرين بل حتى عن ذاته وحينما يضعف الانتماء و يشوبه الخلل فان ذلك يشير الي وجود الاغتراب باعتباره المقابل السلبي للانتماء و دلالة على نزيف الوعي و ازمة الهوية، حيث يشير الاغتراب الي افتقار العلاقات والحقيقة ان ظاهرة الاغتراب مرضية ميزت هذا العصر مع اختلاف المجتمعات

المطلب الاول: تعريف الاغتراب الوظيفي

كتعريف إجرائي الاغتراب الوظيفي: هو حالة نفسية تؤدي إلى شعور العاملات بالغربة في المؤسسة التي تعمل بها، نتيجة تعرضه لمثيرات أو عوامل ذاتية أو خارجية غير قادرة على التكيف معها بحيث تؤدي هذا الانفصال إلى لجوء العاملة للعزلة والانطواء وتحقير الذات وذلك لعدم الشعور بأهمية ما تقوم به من أعمال داخل محيط العمل.

تعتبر ظاهرة الاغتراب ظاهرة إنسانية إلا أنه مع تقدم الحياة العصرية نحو التطور السريع والتحولت سواء بالنسبة للفرد أو البيئة التي يعيش فيها أو يرتادها، مما أدى إلى تعدد المفكرين في محال الاغتراب سواء في محال الفكر الإداري أو مجالات أخرى من الذين تناولوا موضوع الاغتراب ،سنركز في دراستنا بالأخص على مفهوم الاغتراب الوظيفي وعوامله وأبعاده وأهم نتائجه.

ويعرف الاغتراب الوظيفي بأنه محصلة عدم التوازن، أو الاختلال في المجال، أو البنية السلوكية، ويتكون المجال السلوكي عادة من التفاعل الذي يحدث بين شخصية الفرد، أو الحالة النفسية، والفسولوجية الراهنة له، وبين البيئة الواقعية، أو عناصر البيئة المادية، والاجتماعية، وعندما يحدث الاختلال في توازن هذا المجال بسبب المتغيرات التنظيمية؛ مثل البيئية التنظيمية، وصراع الدور، وغموض الدور، وعبء الدور، فإن ذلك ينعكس بدوره على مشاعر، وأحاسيس، وتصرفات الأفراد، والذي يتمثل في الاغتراب الوظيفي، ويذكر معجم العلوم الاجتماعية الاغتراب بأنه: حالة يمر بها الفرد بأوضاع يفقد فيها نفسه، ويصبح غريباً عن

أعماله، ويكاد يفقد إنسانيته كلها، ويفقد ذاته حينما يتعرض لقوى مادية ربما من صنعه، كما ويذكر معجم الموارد البشرية شعور العامل بالغربة؛ بأنه شعور ينتاب الموظف عند تأديته لعمل متخصص بمعزل، وبدون مشاركة العاملين الآخرين، بناء على أساليب تقسيم العمل، أو بسبب الاستخدام المكثف للحاسبات الآلية.¹

والاغتراب الوظيفي هو "حالة نفسية يعاني منها الفرد، ويشعر معها بعدم الصلة بالواقع الذي يحيط به نتيجة تعرضه لمثيرات، أو عوامل ذاتية، أو بيئية لا يكون قادرة على التكيف معها؛ بحيث يؤدي هذا الانفصال إلى ركون الفرد للعزلة، والانطواء، وتحقير الذات، وذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقوم به من أعمال داخل محيط العمل".²

من ناحية أخرى هو "حالة عجز تحصل لدى الفرد؛ لعدم القدرة على إقامة علاقة صحية في مجال عمله؛ بحيث لا يستطيع أن يؤثر في النظام، ولا يحرك ساكناً فهو مغلوب على أمره فلا يحصل على حقوقه، وما عليه سوى الإنتاج فقط، وهو بذلك لا يشعر بانتمائه إلى عمله، أو منظمته"

وكذلك يعرف "بأنه حالة الرفض والشعور، بعدم الرضا التي قد يعيشها الفرد في المنظمة التي يعمل فيها".³ كما، ويعرف بأنه شعور العامل بالغربة في المنظمة التي يعمل بها، ويأتي نتيجة لسوء التفاعل الاجتماعي بينه، وبين كل من المنظمة بهيكليتها، ومحيط العمل بها، ونمط الإشراف الذي تتبعه، وبين زملاء العمل والجمهور متلقي الخدمة، فيشعر العامل بأن المنظمة لم تعد مكان مناسبة له، مما يؤدي إلى انخفاض انتمائه وولائه لها، فينعكس شعوره هذا سلباً على تركيزه، وقدراته، والتزامه، وبالتالي أدائه الوظيفي.⁴

"والاغتراب الوظيفي هو اغتراب الشخص عن ذاته، وعن الآخرين، وعن العمل الذي يقوم به، وعن المكان الذي يعيش فيه، وعن المنظمة التي يعمل بها".

وتأسيساً على ما ورد أعلاه يعرف الباحث الاغتراب الوظيفي بأنه حالة من الرفض، والشعور بعدم الرضا، والانتماء للوظيفة، أو لجماعة العمل، تجعل الفرد غير قادر على التفاعل مع الأفراد العاملين، والجماعات،

¹ - حسنين أحمد، الإحباط الإداري السباب والعلاج، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2014، ص 44-45.

² - صبرين، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 37، معهد الادارة، بغداد العراق، 2013، ص 251.

³ - خلف جمعة، أبعاد الاغتراب المؤسسي عند جماعات العمل - دراس ميدانية في مصنعي ألبان الموصل، والأثاث الجاهز، مجلة دراسات موصلية، عدد 33، جامعة الموصل العراق، 2011، ص 48.

⁴ - أبو سلطان مياسة، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2011، ص 18.

مما يؤدي إلى ضعف السيطرة على ناتج العمل داخل التنظيمات الإدارية. ويستخلص الباحث بناء على التعاريف السابقة أهم العناصر التالية للاغتراب الوظيفي:

- ضعف العلاقة بين الفرد والوظيفة؛
- الشعور بالعزلة، وعدم الانتماء؛
- عدم القدرة على التكيف، والذي يؤدي إلى الانفصال؛
- صعوبة التفاعل مع العاملين في المنظمة. اختلال في المجال السلوكي، أو البنية السلوكية.

المطلب الثاني: مراحل الاغتراب الوظيفي

مراحل الاغتراب الوظيفي

يمر الاغتراب الوظيفي بثلاث مراحل تزداد كل مرحلة خطورة عن التي تسبقها وتصبح العلاقة بين كل مرحلة والمرحلة التي تليها علاقة تراكمية تؤدي في النهاية الى زيادة محصلة سلبياتها ورفع حدتها وتتمثل هذه المراحل في:¹

1- المرحلة الاولى (مرحلة الاغتراب النفسي):

وتتميز هذه المرحلة بشعور الموظف بان العلاقة بينه وبين المنظمة التي يعمل بها لم تعد طبيعية وأنه أصبح يسودها شيء من التوتر ويعزو الموظف ذلك الى ان المنظمة أو من يقومون بتمثيلها أصبح لديها موقف سلبي تجاهه، وأنه لم يعد له نفس القدرة من الاهمية الوظيفية، حيث بعد ذلك يشعر الموظف أنه أصبح يدخل دائرة النسيان والاهمال في المنظمة.²

ويستمر الموظف في تكوين المشاعر السلبية تجاه المنظمة وقد يتراءى له أن كل ما يعاني من مشاكل وصعوبات أنها تسببها له المنظمة بالمشاكل ويصبح الموظف نتيجة ذلك مهموما ومشغولا بالمشاكل

¹ - شعيب بن بخت المطرفي، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، السعودية، 2005، ص ص 58-60.

² - بنزاهي، منصور، الشعور بالاغتراب الوظيفي، وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسط بالقطاع الخروقات، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007، ص 43 44.

والصعوبات التي يعزوها إلى عدم اهتمام المنظمة به ويزداد هذا الشعور سواء اذا لم يجد أحد من المسؤولين في المنظمة يتحدث اليه عن مشاعره وعن المشكلات التي يعاني منها.¹

عندئذ يبحث الموظف عن بديل لبث همومه وشجونه إليه قد يكون هذا البديل من داخل أو خارج المنظمة وفي كلتا الحالتين سوف يمتد الضرر إلى كل من الموظف والمنظمة.

الخطورة ليست عندما تكون هذه مشكلة موظف أو اثنين أو ثلاثة ولكن الخطورة تبدأ اذا أصبح مثل هذا الشعور سائدا بين العاملين، عندئذ ينشغلون بالحديث عن همومهم والمشكلات التي يواجهونها في المنظمة.

وتتحول الاحاديث إلى بلبله وشائعات وتصبح بيئة العمل في المنظمة بيئة غير منتجة وتتندى الانتاجية، وينصرف العاملون الي البحث حلول لمشاكلهم بدلا من قضاء وقت الدوام الرسمي في انجاز الاعمال وتطويرها، ومن أخطر العواقب للاغتراب النفسي انعدام روح المبادرة والابداع وانتشار روح اللامبالاة بين العاملين.

2-المرحلة الثانية (مرحلة الاغتراب الذهني):

وهي في الحقيقة امتداد لمرحلة الاغتراب النفسي ولكنها اكثر خطرا على المنظمة والعاملين، حيث تتميز هذه المرحلة بالشروء الذهني وعدم القدرة على التركيز لدى العاملين وتبدو على بعض العاملين مظاهر الحزن والاكتئاب، وتكثر أخطاء الأداء الوظيفي إلى حد ملحوظ، وتتندى لدى العاملين القدرة على التعليم ويفقدون الرغبة في التدريب على أي مهارات جديدة، ويكثر الطلب على الاجازات والبحث عن أي سبب يمكن أن يعطي للموظف مبرر للابتعاد عن جو المؤسسة.²

3-المرحلة الثالثة (مرحلة الاغتراب الجسدي):وهي المرحلة التي يصبح فيها الاغتراب الوظيفي اغترابا كليا

حيث يكثر الغياب و التأخر عن الدوام و الخروج اثناء الدوام و الانصراف قبل نهاية الدوام ،وتكثر الاستقالات الجماعية في المنظمة ،وتصبح المشاجرات بين العاملين والمشرفين واضحة ،يفقد الرؤساء المباشرون القدرة على السيطرة على الامور.³

¹ - الدوسري عمر، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي من وجهة نظر الضباط العاملين بالمديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مولود مصري، تيزي وزو، الجزائر، 2013، ص 65.

² - بن الزاهي منصور، مرجع سابق، ص 44.

³ - المطرني شعيب، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء دراسة سياحية على العاملين بإدارة جواز المنطقة مكة المكرمة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نايف للعلوم الامنية، الرياض، السعودية، 2005، ص 59.

ان مشكلة الاغتراب الوظيفي تتطور وتتفاقم عندما تكون الإدارة العليا في غياب كامل عن الواقع السيء للمنظمة بسبب عدم إيصال المعلومات الصحيحة لها، أو انها لا تريد ان تسمع الا الجوانب المضيئة والايخار المفرحة، وإن كانت غير صحيحة، وعندئذ تصلها الاخبار وهي في غفلة عن أمر المنظمة، عندئذ تحل الكارثة ولا تصدق الادارة العليا حقيقة ما يحدث، وتبدأ حلقة جديدة من العلاقات المشدودة في هذه المرة بين مديري الادارات وبين الادارة العليا، ويتبادلون الاتهامات بالتخاذل والتقصير وعدم تحمل المسؤولية، وتشهد المنظمة في هذه المرحلة موجة من الاقالات والاستقالات بين المديرين والمشرفين ورؤساء الاقسام.

إنها ازمة حقيقية تواجه المنظمة وتدفع بها إلى هاوية الانحدار والفشل، وتصبح سمعتها الخارجية سيئة مما يؤثر على قدرتها على كسب ثقة المتعاملين معها أو استقطاب إطارات جديدة، وإذا كانت حالة الاستقالات والإقالات كثيرة بين العاملين المهرة والمتخصصين فان المنظمة لامحالة تتعرض لخسائر معنوية ومادية كبيرة قد لا تستطيع بعدها النهوض فتكون هي الضربة القاضية للمنظمة.

المطلب الثالث: آثار الاغتراب الوظيفي

يؤدي الاغتراب الوظيفي داخل المنظمة الي نتائج تعكس بصورة واضحة على المظاهر سلوك العامل هذه النتائج التي تؤثر على مستوى اداء الفرد ومنه اداء المنظمة يمكن ترجمتها في العناصر التالية:¹

اولا-**النظرة الحاقدة على المشرفين من طرف العمال:** تتجلى من خلال رفضهم للمكافآت القليلة و كذلك الترقيات القليلة التي لا يجد لها العمال حسب رأيهم اي تفسير .

ثانيا-**العدوانية والتخريب:** الذي يؤدي الاحباط والي ظهور السلوك العدواني اتجاه الافراد والاشياء مثل الاعتداء، تعطيل الآلة، وهذا يحدث عندما لا يجد وسيلة مقبولة او مشروعة لمعالجة هذا الاحباط.

ثالثا-**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.²

رابعا- **تدوير العمل:** حيثان العامل لا يستقر على العمل في مركز معين، بل ينتقل من مركز عمله الي مركز عمل اخر في نفس الورشة، وقد يتعداه الي ورشات اخرى.

¹ - صابر بحري، الاجتهاد المهني وعلاقته بالاغتراب المهني لدى الاطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية دراسة ميدانية بمستشفى شلغوم العيد، فرجوة، ميلة، رسالة ماجستير في عل النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسطنطينة، الجزائر، 2009، ص ص 110-112.

² - عبد الله عصار، الاستلاب العمالي، مجلة الثقافة، عدد 57، وزارة الإعلام والثقافة، الجزائر، 2002، ص 182

خامسا-تمرد العامل على زملائه: يظهر هذا من خلال المناوشات و الخصومات اليومية التي يخلقها العامل المتمرد كالتعبير عن سخطه و كرهه للعمال الآخرين، وقد يكون هذا التمرد نتيجة لظروف نفسية او اجتماعية او مهنية ،وهذا ما يفسر فقدان ذاتية العامل داخل جماعة العمل.¹

سادسا- معاناة العامل المغترب من وهن فطري ونفسي وجسدي: يلجا على اثره الي اجازات المرضية وهذا في حال ادخال ادوات او الات جديدة اكثر حداثة و تعقيدا، حيث يشعر بان قدراته و امكانياته عاجزة عن استيعاب هذه التغيرات و التكيف معها.

سابعا- الاحباط والحرمان: فالشعور بالإحباط او الحرمان هو شبيه بمشاعر خيبة الامل التي يتعرض لها كل فرد في حياته اليومية، لكنه اعم واشمل واثاره اكثر عمقا، حيث يعتبر حد مكوناته الشخصية المرضية ، كما انه استخدم كمفهوم ذو علاقة بسلوك العامل في الصناعة من جهة اخرى.²

ثامنا-العدوان: وهي رغبة الشخص ان يكون قاسيا وميالا الي التسبب بالآلم للآخرين فقد يحدث ان يقوم العامل داخل المصنع بالاعتداء على مشرفه و ضربه او شتمه لينقص من مرتبته وقيمته، وقد يعبر عن قلقه وسخطه بتدمير الآلات او المعدات .

تاسعا-عدم الرضا عن العمل: ان العامل يشعر بالفردية وعدم الرضا عن العمل وذلك لأنه حينما يزول الضغط المادي وغيره يؤدي الي الهروب من العمل ،وكأن العمل قد اصبح وباء ،وبعبارة اخرى فان الاغتراب يترابط حدوثه مع نظام العمل ذاته ومع ما يتضمنه من علاقات عمل اجتماعية بين رب العمل والعمال.³

فالفرد يسعى الي تحقيق نوعين من الرضا، ان يحقق ميوله من جهة وان يحظى بما يريده الآخرون من جهة اخرى ،حتى يحصل على اشباع حاجاته الاجتماعية، فاذا اجبر على التخلي عما تميل اليه ذاته في سبيل التوافق مع المتطلبات الجماعة له، يكون عند ذلك في حالة اغتراب.

¹ - عبد الحميد بن عاليا، عبد الحميد شلاوة، الاغتراب الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية لمدينة ورقلة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في علم النفس عمل وتنظيم، جامعة قاصدي مرباح، و ر قلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس والعلوم التربوية، سنة 2012. ص

² - عبد الحميد بن عاليا، المرجع السابق، ص 340.

³ - عبد الله عصار، مرجع سابق، ص 64

المطلب الرابع: أبعاد الاغتراب الوظيفي

سنحاول في هذا المطلب تحديد ابعاد الاغتراب الوظيفي والمراحل التي يمر بها.

أولاً- أبعاد الاغتراب الوظيفي

يعتبر الاغتراب الوظيفي مفهوماً متعدد الابعاد، أي يتشكل ويتكون من عدة مكونات أو أبعاد أو مظاهر وتتمثل في:

1- أبعاد الاغتراب الوظيفي عند اميل دور كايم: حدد بعدين للاغتراب وتتمثل في:¹

أ- فقدان المعايير: وهي ان السعادة الانسان لا يمكن تحقيقها بصورة مرضية ما لم تكن حاجاته متناسبة او متوازنة مع الوسائل التي يملكها لإشباعها.

ب- عزلة الانسان: وهي بعد الانسان عن التضامن الاجتماعي مصدر اغترابه في المجتمع الحديث وأن التصنع والديمقراطية الجماهيرية والنزعة العلمانية أدت إلى النزعة الفردية التي سادت التاريخ الحديث والتي بدت مظاهرها في اليأس والوحدة والاكنتاب والتي من مظاهر الاغتراب.

2- أبعاد الاغتراب عند مدحت عبد الحميد ورشاد الدمنهوري وتتمثل في:²

أ- الشعور بالاغتراب عن الذات: وتعني الفرد الفاقد للاحتياج لنفسه وفاقد الضبط.

ب- الشعور بالاغتراب عن الآخرين: وهو الشعور بزيغ الواقع وتجنب الآخرين.

3- أبعاد الاغتراب عند ميلفن سيمان وهي التي تناولها في دراستنا وتمثلت في خمسة أبعاد هي:

أ- الشعور بالعجز (powerlessness):

ويعني شعور الفرد بأنه لا يستطيع أن يؤثر في المواقف الاجتماعية التي يوجهها وبالتالي الفرد المغتراب لا يستطيع ان يقرر مصيره أو التأثير في مجرى الاحداث أو في صنع القرارات المهمة التي تختص بحياته ومصيره فيعجزه ذلك عن تحقيق ذاته.

و يقصد به شعور الفرد بعدما إنجابيته وفاعليته، وعجزه عن الاستقلال وتحمل المسؤولية واتخاذ القرار.³

¹ - شعليل بن بخت المطرقي، مرجع سابق، ص 18.

² - منصور بن الزاهي، توريت نور الدين، "الاغتراب الوظيفي كشكل من أشكال المعاناة في العمل"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص، ص 138.

³ - أسماء مجد شحادة، "الاغتراب النفسي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى المعاقين بصريا فب محافظات غزة"، رسالة ماجستير في الصحة النفسية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2012، ص 11.

ـ ويقصد به الشعور الفرد باللاحول وألاقوه وبعدم إيجابية وفعاليته، وأنه لا يستطيع التأثير في المواقف الاجتماعية التي يوجهها، ويعجز عن السيطرة على تصرفاته و أفعاله ورغباته وبالتالي لا يستطيع أن يقرر مصيره.¹

ومنه العجز هو أن يكون العامل عاجز عن صنع قراراته المصيرية التي تحدد خطواته المستقبلية وغير قادر على التعبير بصراحة عن آرائه وتطلعاته ويصاحبه الفشل في تدبير أموره.

ب- اللامعنى (meaninglessness):

ـ يقصد به أن الاغتراب يظهر عند الفرد الذي لا كون لديه وضوح فيما يعتقد، وكذلك عدم توفر المستويات الدنيا من الوضوح في اتخاذ القرار، فالشخص المغترب يتسم بالتوقع المنخفض لإمكانية القيام بأي نشاطات وسلوكيات وذلك للنتائج السابقة للسلوك.²

ويقصد به أيضا شعور المرء بأنه لا يوجد له قيمة او معنى في هذه الحياة من الاهداف والطموحات، أو نقص في التواصل بين الحاضر والمستقبل أي الادراك بعدم وجود علاقة بين ما يقوم به الفرد من عمل الان وبين الأدوار المستقبلية.³

ـ اللامعنى يعبر عن نوع من الضياع يعجز فيه الفرد عن توجيه سلوكه نحو أهداف معينة لأنه لا يستطيع فهم المعايير التي توجه تصرفات المسؤولين.⁴

ومنه اللامعنى هو شعور الفرد بافتقاده للموجة أو المرشد فيما يتعلق بسلوكه ومعتقداته، مما ينجم عنه شعور بفراغ كبير لانعدام الاهداف الاساسية التي تقوده وتعطيه معنى للحياة وتحدد اتجاهاته.

¹ - سمية بن عمارة، منصور بن الزاهي، "الشعور بالاغتراب الاجتماعي لدى الشباب مستخدم الانترنت بولاية ورقلة"، مجلة مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية، عدد 10، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013، ص 55.

² - محمود عوض محمود سليم موسى، "مظاهر الاغتراب النفسي لدى معلمي ومعلمات المدارس الحكومية في المحافظات شمال فلسطين"، رسالة ماجستير في الادارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2003، ص 19 20.

³ - بشرى علي، "مظاهر الاغتراب لدى الطلبة السوريين في بعض الجامعات المصرية"، مجلة جامعة دمشق، المجلد 24، العدد 1، كلية التربية، جامعة دمشق، دمشق، سورية، 2008، ص 512.

⁴ - منصور بن الزاهي، تاوريت نور الدين، مرجع سابق، 137.

ج-اللامعيارية (Normalessness):

_ اشتق الاسم من وصف دوركايم لحالة الانومي "Anomie" التي تصيب المجتمع، وهي حالة انهيار المعايير التي تنظم وتوجه السلوك، وحينما تتحطم المعايير الاجتماعية التي تنظم سلوك الفرد تصبح هذه المعايير غير مؤثرة ولا تؤدي وظيفتها كقواعد للسلوك.¹

_ وتستخدم اللامعيارية للدلالة على أن الاعراف الاجتماعية والقيم التي تنظم السلوك الفردي قد انهارت ولم تعد فعالة.²

_ وهذا المعنى للاغتراب يشير إلى شعور الفرد بأن الوسائل غير المشروعة مطلوبة، وأنه بحاجة الي استخدام طرق غير مشروعة وغير موافق عليها اجتماعيا لإنجاز الاهداف، وهذه الحاجة تنشأ عندما تنفك القيم والمعايير الاجتماعية وتتمثل في السيطرة على السلوك الفردي وضبطه.³

ومنه اللامعيارية هي عدم تمسك الفرد بالمعايير والضوابط والاعراف الاجتماعية وشعوره بأن الوسائل غير الشرعية مطلوبة وضرورية لإنجاز الاهداف وإن تعاكست مع القيم والعادات السائدة.

د- العزلة الاجتماعية (Social Isolation):

_ هي احساس الفرد بالعزلة و محاولة الابتعاد عن العلاقات الاجتماعية السائدة في المجتمع الذي يعيش فيه، يقصد بها شعور الفرد بالوحدة وبالفراغ النفسي، والافتقاد إلى الامن والعلاقات الاجتماعية الحميمة والبعد عن الآخرين حتى وإن وجد بينهم، كما قد يصاحب العزلة الشعور بالرفض الاجتماعي والانعزال عن الاهداف الثقافية للمجتمع، والانفصال بين اهداف الفرد وبين قيم المجتمع ومعاييره.⁴

¹ - خالد منصر، "علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام الآلي والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي دراسة ميدانية على عينة من طلاب باتنة"، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والإتصال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2012، ص103.

² -Nisha.N, « A Studdy of Alienation among knowledge workers », proposal doctoral, indiainstitute of managemnet, ahmadabad (IIMA),2010, p 26.

³ - شعيل بن بخت المطرقي، مرجع سابق، ص 18.

⁴ - قيس النوري، "الإغتراب اصطلاحاً، مفهومًا وواقعاً"، مجلة عالم الفكر، المجلد 10، العدد 1، جامعة الكويت، الكويت، 1979، ص 10.

كما يمكن التعبير عنها بانها نوع من الاحساس بالإقصاء و الرفض وهو نقيض للقبول الاجتماعي، وبالتالي شعور الفرد بالوحدة و الفراغ النفسي و الافتقاد الي الامن و العلاقات الاجتماعية الحميمية و البعد عن الآخرين، وحتى إذا كان بينهم.¹

هـ - الاغتراب عن الذات (Self-Estrangement):

يحدث الاغتراب عن الذات عندما يكون هناك انفصال حاد بين ما يتميز به الفرد من استعدادات وقدرات وخبرات من جهة، وبين ما يشغله من جهة أخرى، وبين الفرص المتاحة له لتوظيف هذه المهارات والامكانيات والاستعدادات من جهة ثالثة.²

ويعني ايضا أنه عندما يكون الموظف غير قادر على التعبير عن الذات في العمل بسبب فقدان السيطرة على المنتج أو العملية هنا يحدث اغتراب عن ذاته.³

وهو عدم القدرة الفرد على التواصل مع نفسه وشعوره بالانفصال عما يرغب في أن يكون عليه.⁴

ومنه الاغتراب عن الذات هو انفصال الفرد عن ذاته وعدم التطابق معها أي انه يخلق ذاتا غير حقيقية نتيجة لتأثيرات الضغوط الاجتماعية.

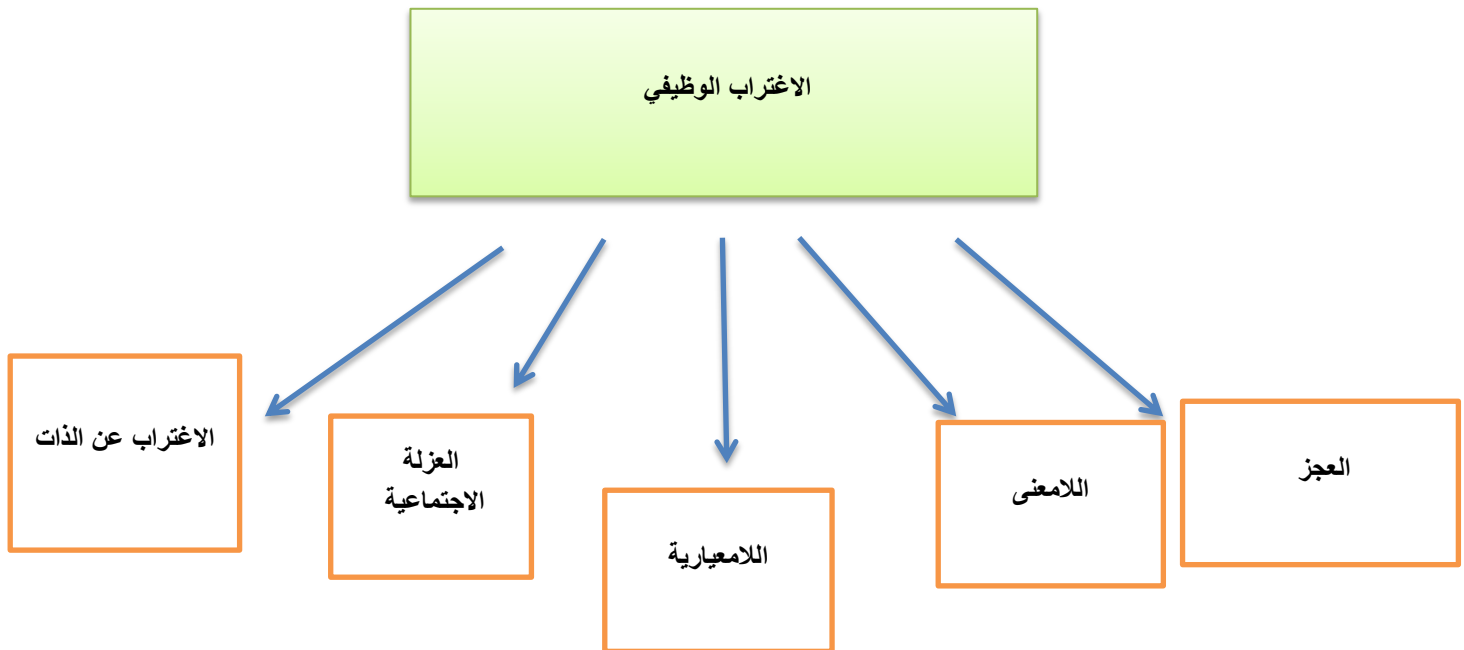
¹ - ناهدة اسماعيل عبد الله الحمداني، سجي نذير حميد الصراف، "العلاقة بين المتغيرات الشخصية والاغتراب الوظيفي دراسة استطلاعية لأراء عينة من معلمي المدارس الابتدائية بمحافظة نينوى"، مجلة تنمية الرافدين، المجلد 34، العراق، 2012، ص 174.

² - مصطفى بن كرين، خالد ثاميدي، "أثر التمكين النفسي على الاغتراب الوظيفي دراسة استطلاعية لأداء رؤساء الأقسام العلمية في جامعة دهوك" مجلة تنمية الرافدين، المجلد 35، العدد 113، العراق، ص 340.

³ - Adan. C, Seyftin. S, « Organizational Injustice and work Alienation », Ekonomika a managment, 2011, p66.

⁴ - بشرى علي، مرجع سابق، ص 519.

الشكل رقم 02: أبعاد الاغتراب عند ميلفن سيمان



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على دراسات سابقة

المبحث الثالث: عناصر الاغتراب الوظيفي لدى العاملات

تمهيد

يشكل مجال المرأة حقلاً غنياً بالدراسة والبحث في العديد من الإشكاليات التي لا تزال معظمها عالقة لدى الآن، وذلك لاختلاف مضمون الدراسات والخلفيات الاجتماعية للباحثين ومرجعيتهم الفكرية، وهذا ما أدى إلى قلة الدراسات السوسيولوجية النقدية التي تتناول طابوهات من حياة المرأة وما يتعلق بحياتها الاجتماعية والثقافية والفكرية، وما يعاني منه مجتمعنا الجزائري وتعرضه إلى عدة مشاكل اجتماعية تعترض سبيله تقدمه جملة من عوارض التخلف ومظاهر الظلم قضية المرأة، هذه القضية القديمة المتجددة تعد قضية "ملحة ومفتوحة"،

المطلب الاول: العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي

1- العوامل الذاتية¹

أ-وقت الفراغ: إن وجود وقت الفراغ طويل لدى العاملين بالمنظمة من شأنه ان يؤدي كثرة الاحاديث الجانبية، خاصة اذا كانت المشكلة موجودة لدى عدد كبير من العاملين حيث ينصرف العاملون إلى بحث مشاكلهم الشخصية، والتشاور في حلها بدلا من قضاء وقت الدوام الرسمي في إنجاز الاعمال.

ب-توجهات العاملين: قد ينجم الاغتراب من عدم ملاءمة قيم العمل وضوابطه مع توجهات الفرد وأهدافه وقيمه، أي أن الهدف الذي يتجه الفرد نحوه غير مرغوب فيه، إن محيط العمل الذي يعمل في أجوائه لا يعطيه ما يستحقه من الاهتمام، وأن حاجات الفرد ورغباته لا تحظى بالرعاية.

ج-الخوف وعدم الامن الوظيفي: ان الشعور العاملين بالخوف، وعدم الأمن الوظيفي يؤدي حتما إلى محاولتهم الهروب من تلك المشاعر والانفعالات، كما أن بذل الجهد أثناء وقت الدوام الرسمي من شأنه أن يؤدي إلى انتشار الاغتراب الوظيفي بين العاملين بالمنظمة.

¹ - ارجع إلى:

- عبد الحميد بن عليا، عبد الحميد شلاوة، "الاغتراب الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية ورقلة"، رسالة ماجستير في علم النفس عمل وتنظيم، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، ورقلة، الجزائر، 2012، ص ص45-50.
- سوزان صالح دروزة، ديماسكري القواسمي، اثر مناخ العمل الاخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي دراسة تطبيقية- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الاردنية، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد 10، العدد 2، الاردن، 2014، ص 301.

د-نقص الكفاءة: إن نقص كفاءة العاملين في المنظمة من أنه ان يخفض الاداء الوظيفي بين العاملين، حيث يسعى كل منهم الي محاولة إرجاع أسباب ضعف أدائه إلى ظروف خاصة بالمنظمة التي يعمل بها ونتيجة لنقص الكفاءة، فان بعض العاملين يلجأ الي الغياب عن العمل، كما ينصرف آخرون منهم قبل نهاية الدوام، وقد تكثر المشاجرات مما يؤدي إلى الاغتراب الوظيفي.

هـ-ضعف مقومات القيادة: إن ضعف مقومات القيادة لدى القائد الإداري وعدم المامه بالمهارات الادارية تعد من أهم العوامل المؤدية إلى الاغتراب الوظيفي، ذلك أن القائد الملهم الذي لا تنقصه المعرفة بالذكاء الاجتماعي والعاطفي سيكون قادرا على قراءة نفسه ومن حوله بطريقة صحيحة، الامر الذي يعني امتلاكه لأدوات التحليل لنفسه ولمن حوله.

و-عدم التخصص في العمل: إن تنمية الموارد البشرية يتم عن طريق التوسع في التعليم والتدريب، ومن ثم يتوفر عدد من المختصين في مجالات العمل المختلفة، وتكمن مشكلة في عدم الاستخدام الامثل لهذه التخصصات، وذلك بوضعها في مجالات عمل مختلفة تماما يقلل من اداء المختص في العمل الذي اسند اليه في غير مجال تخصصه.

ز-عدم التوافق والتكيف: إن معوقات التي يوجهها الفرد في سبيل إشباع حاجاته بصورة منتظمة ودائمة سواء كانت معوقات مادية أو معنوية، تعقد المجهودات المبذولة، لكي يحقق الفرد ذاته في إطار المجتمع الذي يعمل فيه وينتهي به في الغالب إلى عدم التوافق والتكيف، ومنه عدم التوافق والتكيف مع المنظمة من شأنه أن يولد شعورا لدى العامل بأنه مهمل، ومن يحمل للمنظمة أسباب مشاكله، وبعدها يقوم بتفريغ مشكلاته النفسية في المنظمة، وإذا انتشرت هذه الحالة بين عدد كبير من العاملين فإن ذلك يؤدي إلى انتشار الاغتراب النفسي بينهم.¹

ح-اليأس والاستسلام للفشل: إن عدم الاعتماد على النفس، والثقة والمقدرة على العمل وعدم مواصلة العمل يجعل سلوك الانسحاب والسلبية في ميادين العمل ظاهرة سيئة، في مواقع الانتاج وفي الحياة، وقد يمر العامل بتجربة فاشلة في عمله، وليس معنى ذلك الاستسلام للفشل، لأنه يحطمه ويدخل اليأس في قلبه، ولكن عليه أن يحاول مرة أخرى، لأنه من السهل جدا أن يحقق ما يريد بتكرار المحاولة ،ان الاستسلام

¹ - ارجع الى:

- عبد الحميد بن عليا، عبد الحميد شلاوة، مرجع سابق، ص ص 45-50.

- سوزان صالح دروزة، ديماء شكري قواسمي، مرجع سابق، ص ص 300 -301.

للتخلف وعدم تصحيح الخطأ له اثر سيء ينعكس على العامل و بالتالي على العمل ،ان الياس و الاستسلام والفشل هي إحدى العوامل الرئيسية لظاهرة الاغتراب الوظيفي الذي بدأت تعرف طريقها إلى مجتمعنا.

ط-الكبت واللاوعي: أن الاعراض النفسية، والفيزيولوجية والكبت واللاوعي، تتمثل في القلق والتوقع السيئ والتحفز دون أن يكون هناك سبب لذلك مع سهولة الاستشارة العصبية وعدم الاستقرار الحركي والارق، والملاحظ على العامل الذي يعاني من الكبت وعدم قدرته على داء العامل الذي يمارسه بحيوية ونشاط وهذا من شأنه أن يساعد على اغترابه عن العمل الذي يمارسه سواء كان يدويا أو فكريا.

ك-الانطوائية و الانعزالية: ان العمل الانطوائي و الانعزالي هو الذي ينشا به شعور بالغربة ، والانعزال عن التيارات السائدة في المؤسسة التي يعمل بها ومن ثم فهو لا يشعر بالانتماء الى هذه أو الي المجتمع الذي يعيش فيه وهذا النوع من العاملين يعاني من الاغتراب النفسي الذي يؤثر على سلوكه داخل المنظمة.¹

2- العوامل الخارجية²

أ-المكننة والأتممة: إن الثورة التكنولوجية ساهمت في انتشار ظاهرة الاغتراب بين العاملين في المنظمة الانتاجية والخدماتية على حد سواء، وذلك نتيجة الأتممة، وأجهزة الحاسوب والاجهزة الالكترونية على العمل اليومي فظهر هذا الخطر التكنولوجي وكأنه مهدد للعلاقات الانسانية ومثير للأمراض والمشاكل النفسية، فبعدها كان الحرفيون والمهنيون والاداريون على أجهزتهم ومكانتهم أصبحوا خدما لها خاضعين لإرادتها.

ب-الخلل في تقارير كفاية الاداء: تقتصر تقارير الاداء للموظفين إلى الامس الموضوعية، لاعتمادها في الغالب على تقارير فردية من جانب المشرفين مما يجعلها تتأثر بالاعتبارات والاجواء الشخصية ويؤثر في النهاية على حسن العلاقات الوظيفية التي ينبغي أن تقوم بين الموظفين وبين الادارة.

ج-ضعف الفعالية الادارية: ان عدم فعالية الادارة يؤدي الي عدم قدرتها على الاداء المطلوب منها و بالتالي التفكير في اعادة بنائها على مبادئ الادارة السلوكية بان تأخذ بعين الاعتبار العمل الواجب ادائه و

¹ عبد الحميد بن عليا، عبد الحميد شلاوة، مرجع سابق، ص ص 45-50.

- سوزان صالح دروزة، ديماسكري قواسمي، مرجع سابق، ص ص 300-301.

²- ارجع الى:

- عبد الحميد بن عليا، عبد الحميد شلاوة، مرجع سابق، ص ص 45-50.

- صابر بحري، مرجع سابق، ص 103.

- سوزان صالح دروزة، ديماسكري قواسمي، مرجع سابق، ص ص 300-301.

المهارات التي نحتاجها لأداء العمل لتصبح قادرة على محاولة الخطى السريعة للتطور التقني و لتتحمل كافة مسؤولياتها ولن يتحقق لها ذلك الا اذا كانت شروحات ووصف العمل تسمح لكل موظف بالمشاركة في صنع القرارات التي تؤثر به و تتعلق بعمله .

د-العمل في مواقع منفصلة: العمل في مواقع منفصلة لمنظمة واحدة الذي من شأنه اشعار العاملين بعدم المساواة نتيجة لوجود مميزات لبعض المواقع تختلف عن الاخرى ،كالحوافز والبدلات وأوقات الدوام، كذلك عدم ملائمة ظروف العمل مثل التهوية والاضاءة وعدم متابعة مشكلات العاملين في المواقع البعيدة.

هـ- ضعف نظام الحوافز: إن عدم وضوح نظام الحوافز¹ أو خوضه للمجاملات والعلاقات الشخصية بين الموظفين والقيادة العليا والمباشرة يعتبر أحد العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي لا الموضوعية في تطبيق نظام الحوافز شرط ومستوى الاغتراب الوظيفي عموما يتأثر بغياب الحوافز.

و-عدم ظهور دور الفرد: يتعرض العامل لعدد من المواقف داخل المؤسسة التي يعمل بها هذه المواقف قد تدفعه إلى اتخاذ موقف ما إذا ما تضمنت تهديدا حقيقيا بالنسبة لوجوده أو لسعادته المادية والمعنوية فإذا ما شعر العامل أن دوره في المنظمة التي يعمل بها يتعرض للتعتيم من طرف بعض العاملين بقصد أو بدون قصد فإن ذلك من شأنه يعرض العامل لمجموعة من مثيرات الانفعال التي تتشابه مثل الخوف والغضب والضيق هذه العمليات

الفيزيولوجية من شأنها أن تعرقل وظائف الجسم ومن ثم تساعد على انتشار الاغتراب لدى العامل.²

عبد الحميد بن عليا، عبد الحميد شلاوة، مرجع سابق، ص ص 45-50.¹

- صابر بحري، مرجع سابق، ص 103.

- سوزان صالح دروزة، ديماء شكري قواسمي، مرجع سابق، ص ص 300-301.

² عبد الحميد بن عليا، عبد الحميد شلاوة، مرجع سابق، ص ص 45-50.

- صابر بحري، مرجع سابق، ص 103.

- سوزان صالح دروزة، ديماء شكري قواسمي، مرجع سابق، ص ص 300-301.

المطلب الثاني مبادئ التغلب على الاغتراب الوظيفي

ان مشكلة الاغتراب الوظيفي من اعقد المشكلات ،لكن قبل التصدي لمحاولة إيجاد الحلول لها والبحث عن أساليب علاجها ووضع الاستراتيجيات الكفيلة لمواجهتها ، ينبغي الإشارة بالجاز إلى بعض المبادئ العامة التي ينبغي أن يقوم عليها علاج مشاكل العمال وغيرهم بقطع النظر عن نوعها ، وهذه المبادئ العامة مستمدة في مجموعها من مبادئ الصحة العامة ومبادئ الصحة النفسية ومبادئ التحليل النفسي، والعلاج النفسي ، ومبادئ علم النفس التربوي ، ومبادئ العلاقات الإنسانية وهذه المبادئ هي:¹

أ-**الاستقرار الوظيفي:** إن رغبة المنظمات في تحقيق الاستقرار لأعمالها يحتم عليها توفير الاستقرار الوظيفي للعاملين بها ،ولا يتم من خلال تحقيق الأمان الوظيفي للعاملين، والذي يعد مؤشرا للسعادة ، والرضا النفسي ويخلق جوا من الولاء ، والانتماء التنظيمي.

ب-**الرضا الوظيفي:** معظم الأمراض التي قد تصيب الأفراد العاملين ،ومما يرتبط بها من اضطرابات صحية في المنظمات ،وما ينتج عنها من علل وعدم تحدي في الوظيفة ترتبط بضغط العمل ، وبالتالي فان التغلب على ضغوط العمل يؤدي إلى رضا العاملين مما يؤدي إلى التغلب على الشعور بالاغتراب في بيئة العمل.

ت- **العدالة التنظيمية:** تحتاج المنظمات من العاملين أداء يتحاور الوصف الوظيفي لضمان استمرارها ، وتطورها وهذا الأمر يتعلق بمستوى العدالة ، والإنصاف بصورة نزيهة في مكان العمل ،وهذا أن العدالة التنظيمية تلعب دورا مهما في القدرة على تقادي الاغتراب في العمل.

ث- **إشباع الحاجات:** تسعى بعض المنظمات إلى مساعدة العاملين بها على إشباع حاجاتهم الوظيفية المشروعة مثل الحاجات الاجتماعية ، والأمان ، التقدير ، والانجاز ، أما إذا لم يكن هناك اهتماما هذه الحاجات ،فان ذلك يؤدي إلى ضعف القدرة لدى الفرد ، وبالتالي الانفصال الذي يؤدي به إلى الاغتراب عن نفسه ، وعن الآخرين

ج- **تدريب العاملين:** تهتم الإدارات المختلفة في منظمات الأعمال بتحسين مهارات العاملين الخاصة بالعمل في كل المستويات الإدارية، وذلك من اجل زيادة قدراتهم، وتنمية الأداء الجيد، الذي يساعد العاملين على التغلب على الصراع، والتوتر، والاغتراب داخل المنظمة

¹ -حلس عبد الله أكرم مازن، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية الفلسطينية، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال من كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الأزهر ، غزة، فلسطين، 2012، ص38.

ح-المشاركة في اتخاذ القرارات: إن مشاركة العاملين في اتخاذ القرار يؤدي إلى زيادة الترابط بين العاملين ، والمنظمة ،حيث إن الشعور بان هناك رأي ، وكلمة ، ودور يؤخذ به من قبل الإدارة ، فان ذلك يعتبر وسيلة لتدعيم الانتماء ، وبالتالي يؤدي إلى القضاء على السلبية أو الاغتراب داخل المنظمة.¹

المطلب الثالث: خصائص عمل المرأة:²

التعريف الإجرائي للمرأة العاملة: المرأة العاملة هي التي تعمل خارج فضاء الأسرة وتحصل على عائد مادي مقابل الجهد الذي تقوم به، وتشمل العاملات العازبات والمتزوجات والمطلقات والأرامل سواء كان عمل عضلي او فكري.

يشكل عدم المساواة بين الجنسين الإجحاف الصارخ الذي ينفرد به عصرنا، وهو يطرح أكبر التحديات الماثلة أمامنا في مجال حقوق الإنسان. ولكن تحقيق المساواة بين الجنسين يقدم حولا أشد المشاكل استعصاء في عصرنا هذا. لبعض من ففي كل مكان، نرى المرأة أسوأ حالا من الرجل، لا لسبب سوى أنها امرأة. بل إن واقع نساء الأقليات، والمسنات، وذوات الإعاقة، والمهاجرات واللجئات أسوأ ذلك. من وبينما شهدنا تقدما هائلا في مجال حقوق المرأة على مدى العقود الأخيرة، بدءا بإلغاء القوانين التمييزية ووصولاً إلى زيادة أعداد الفتيات الملتحقات بالمدارس، نواجه الآن مدا معاكسا قويا. حيث يجري في بعض البلدان تخفيف أشكال الحماية القانونية الاغتصاب والعنف المنزلي، بينما تشهد بلدان أخرى اعتماد سياسات مناوئة للمرأة، تتراوح بين النقشف والإنجاب القسري. ويحدق التهديد من كل جانب بالحقوق الجنسية والإنجابية للمرأة. من وليس مرد كل ذلك سوى أن مسألة المساواة بين الجنسين هي مسألة سلطة من حيث الجوهر. فقد أدى التمييز والسلطة الأبوية المتجذرة على مدى قرون من الزمن إلى نشوء فجوة واسعة بين الجنسين في السلطة على صعيد الاقتصادات والنظم السياسية والمؤسسات التجارية. ويلمس الدليل على ذلك في جميع المستويات.

ولا تزال المرأة مستبعدة من أسمى المراتب، سواء في الحكومات أو مجالس إدارة الشركات أو احتقالات الجوائز العريقة. وتواجه القيادات والشخصيات العامة من النساء المضايقات والتهديدات والإساءات في شبكة الإنترنت وخارجها. وليست الفجوة بين الجنسين في الأجور سوى أحد أعراض الفجوة بين الجنسين في السلطة.³

¹ - جلس عبد الله أكرم مازن، مرجع سابق، ص 39.

² - أنطونيو غوتيريش (02/03/2020) التفاوت بين الجنسين في السلطة، تم الاطلاع عليه: 23/06/2022 الموقع الالكتروني : <https://www.un.org/sg/ar/content/sg/articles/2020-03-02/the-gender-power-ga>

وحتى البيانات التي يفترض فيها الحياد الجنساني والتي يسترشد بها في عملية صنع القرار في مجالات تتراوح بين التخطيط الحضري واختبار الأدوية كثيرا ما تكون قائمة على افتراض تلقائي بأنها تخص الذكور؛ إذ ينظر للرجال باعتبارهم معيارا، بينما ينظر للنساء باعتبارهن استثناء .

ويتعين على النساء والفتيات أيضا التصدي لإرث كراهية النساء ومحو إنجازاتهن على مدى القرون. وهن يتعرضن للسخرية بدعوى أن تصرفاتهن هستيرية أو خاضعة لتأثير الهرمونات؛ وتطلق الأحكام بشأنهن بشكل اعتيادي استنادا إلى مظهرهن؛ ويشكلن موضوع خرافات ومحرمات لا حصر لها تنصب على وظائفهم الجسدية الطبيعية؛ ويواجهن يوميا التحيز الجنساني وخطاب الرجل الاستعلائي وإلقاء اللوم على الضحايا .

ولهذا الواقع تأثير شديد علينا جميعا، وهو يشكل عائقا أمام التصدي للعديد من التحديات والتهديدات التي تواجهنا

.ولنأخذ عدم المساواة مثالا. فالمرأة تكسب 77 سنتا مقابل كل دولار يكسبه الرجل. ويفيد أحدث بحث أجراه المنتدى الاقتصادي العالمي أن سد هذه الفجوة سيستغرق 257 عاما. وفي الوقت نفسه، تضطلع النساء والفتيات كل يوم بحوالي 12 بليون ساعة من أعمال الرعاية غير المدفوعة الأجر التي لا تراعى بكل بساطة في عملية صنع القرار الاقتصادي. فإذا نحن أردنا تحقيق عولمة عادلة يستفيد منها الجميع، علينا أن نقيم سياساتنا على أساس إحصاءات تضع في الاعتبار المساهمات الحقيقية للمرأة .

والتكنولوجيا الرقمية مثال آخر جدير بالذكر في هذا الصدد. حيث أن انعدام التوازن بين الجنسين في الجامعات والشركات الناشئة وحاضنات الابتكار التكنولوجي في العالم من قبيل "سيليكون فالي" أمر يبعث على القلق البالغ. حيث أن بؤر التكنولوجيا تلك تحدد الآن شكل مجتمعات واقتصادات المستقبل؛ ولذلك لا مجال لكي نسمح لها بترسيخ وتعميق هيمنة الذكور. أو لنأخذ مثالا الحروب التي تعصف بعالمنا. فالعنف ضد المرأة والقمع المدني والنزاعات عوامل تعتبر قواسم مشتركة. إذ أن طريقة معاملة المجتمع لنصف أفرادها من الإناث تعد مؤشرا هاما على كيفية معاملته للمجتمعات الأخرى.

والكثير من النساء هن عرضة إلى خطر قاتل في بيوتهن، حتى في المجتمعات المسالمة. وهناك أيضا فجوة بين الجنسين في الطريقة التي ننهجها في التصدي لأزمة المناخ. حيث تعرض في الأغلبية الساحقة من الحالات مبادرات الحد من الاستهلاك وإعادة التدوير على المرأة لإقناعها بالأخذ بها، بينما يرجح أكثر أن يضع الرجال في هذا الصدد ثقتهم في حلول تكنولوجية لم يتم اختبار نجاعتها بعد. ويرجح قيام النساء

الأخصائيات في الاقتصاد والبرلمانيات بدعم السياسات المواتية للبيئة أكثر من نظرائهن من الرجال. وأخيراً، يشكل التمثيل السياسي أوضح دليل على وجود فجوة بين الجنسين في السلطة. ذلك أن عدد الرجال يفوق عدد النساء في البرلمانات في جميع أنحاء العالم بثلاثة أضعاف في المتوسط، في حين أن وجودهن يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالابتكار والاستثمار في مجالي الصحة والتعليم.

وليس من قبيل المصادفة أن الحكومات التي تعيد تعريف النجاح الاقتصادي باعتباره يشمل الرفاه والاستدامة هي حكومات ترأسها نساء. ولهذا السبب كانت إحدى أولى أولوياتي في الأمم المتحدة هي ضم المزيد من النساء إلى قيادتنا. وقد حققنا الآن التكافؤ بين الجنسين على مستوى كبار الموظفين، قبل عامين من الموعد المحدد لذلك، ولدينا خريطة طريق لتحقيق التكافؤ على جميع المستويات في السنوات المقبلة. إن عالمنا يجتاز مرحلة اضطراب، والمساواة بين الجنسين جزء أساسي من التصدي له. فالمشاكل التي هي من صنع الإنسان لها حتماً حلول يؤخذ بها بقيادة الإنسان. والمساواة بين الجنسين وسيلة لإعادة تعريف وتحويل السلطة ستعود بالفائدة على الجميع. ويجب أن يكون القرن الحادي والعشرون قرن المساواة بين الرجل والمرأة في مفاوضات السلام والمحادثات التجارية؛ وفي مجالس الإدارة والفصول الدراسية؛ وفي مجموعة العشرين؛ وفي الأمم المتحدة. لقد آن الأوان للكف عن السعي إلى تغيير المرأة، والبدء بتغيير النظم التي تحول دون بلوغها كامل إمكاناتها.

خلاصة الفصل:

الاغتراب هو ظاهرة اجتماعية ، ونفسية و اعتبر أنه مشكلة اجتماعية تنشأ كرد فعل للضغوط و التفكك و الظلم الموجود في النظام الاجتماعي، ولاسيما في المجتمع الليبرالي، و ينظر للفرد المغترب بأنه ضحية مجتمعه، و أن اغترابه قد فرض عليه بواسطة النظام الاجتماعي غير العادل، ويعتبر مشكلة نفسية و ينظر إليها على أنها تطويرية بطبيعتها و تعزو أسبابها الجذرية إلى الأمراض الشخصية و هذا الاعتقاد ينظر للإنسان على أنه ضحية الخيرات طفولته المبكرة و أنماط العلاقات الأسرية ، فاغتراب الفرد بعد اختيارا ذاتيا و يستخدم كميكانيزم دفاع ضد الصراع النفسي. ومن ابرز مشكلات العصر الحديث التي تواجه العاملين في المنظمات المختلفة وذلك لأثارها السلبية من الناحية النفسية والفيزيولوجية والسلوكية التي تقلل من قدرة الأفراد على الانجاز والإبداع وتخفض من الأداء نحو العمل مما يؤثر سلبا على الأفراد والمنظمات بشكل خاص والمجتمع بشكل عام ،فضلا عن إن ظاهرة الاغتراب الوظيفي أصبحت من الظواهر التي تقلق الإدارة ، كما لها تأثير سلبي على الأداء الوظيفي والصحة العامة للموظف ،وكذلك إن الإنسان المعاصر يعاني من أزمة نفسية واجتماعية تختلف عن سابقتها لعدة أسباب أهمها: التحول الصناعي وسيطرة الأدوات التكنولوجية الحديثة واعتماد رأس المال الفكري ،إضافة إلى اشتداد حدة المنافسة والعولمة في العمل ، بالإضافة إلى طبيعة النظم الحديثة وما لحق وسائل الإنتاج من تطور مما خلق لدى الفرد الشعور بالعزلة وفقدان الذات والإحساس بالعجز والشعور بالقلق المستمر والتشاؤم وحالة اليأس التي قادت إلى الاغتراب الوظيفي.

A decorative black and white floral border surrounds a central white circle. The border features symmetrical, ornate leaf and vine patterns extending from the top, bottom, and sides of the circle.

الفصل الثاني : الجانب التطبيقي
للعوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي
لدى العاملات في مؤسسة
الصندوق الوطني للتأمينات
الاجتماعية للعمال الاجراء بالأغواط

تمهيد

بعد استيفاء الجانب النظري والإلمام بأهم جوانب موضوع العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات، ومختلف المفاهيم التي جاء بها الباحثون، نأتي الآن إلى الجانب التطبيقي والذي سنحاول من خلاله إسقاط الجانب النظري على مؤسسة محل الدراسة، وذلك بغرض معرفة مدى تأثير العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات افراد العينة من خلال توزيع استبانة الدراسة ، وبعد تجميع وتحليل مختلف إجابات أفراد عينة الدراسة حول المحاور التي تضمنها الاستبيان، تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث وهي كالآتي:

المبحث الاول : التعرف بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالأغواط

المبحث الثاني : الجانب المنهجي والعملي للدراسة الميدانية

المبحث الثالث :نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات

المبحث الاول : التعرف بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالأغواط

المطلب الأول: تعريف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة الأغواط :

أنشئت وكالة الأغواط للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء سنة 1978 ما فتئ قطاع الضمان الاجتماعي بصفة عامة وقطاع التأمينات الاجتماعية بصفة خاصة، لاسيما في ولاية الأغواط يعرف تطورات وتنمية متواصلة وهامة إلى يومنا هذا.

وتتجلى هذه التطورات والتحولات المتزايدة من خلال المحاور التالية:

- مضاعفة عدد وتنوع الهياكل التابعة للوكالة وتوسيع جغرافي عبر مختلف مناطق ولاية الأغواط، وهذا في إطار السعي إلى تحقيق تقريب أكثر لهذا المرفق العام الاستراتيجي والحساس من المنتفعين ومستعملي القطاع، وذلك بواسطة فتح مراكز دفع وملحقات عديدة جديدة؛

- تحسين أكثر الظروف الاستقبال والتكفل بطلبات المنتفعين من القطاع؛

- تدعيم العمليات التي تتدرج في سياق برنامج عصرنه القطاع لاسيما عن طريق التطبيق النظام العصري الحديث، ببطاقة الشفاء الإلكترونية بالإضافة إلى تدعيم الوكالة بمختلف تجهيزات الإعلام الآلي؛

- إنجاز وتجهيز هياكل ومرافق جديدة مثل فتح مركز مركز جهوي للتصوير الطبي بالأغواط مجهز بأحدث وأرقى التجهيزات والوسائل؛

- التدعيم الكمي والنوعي للوكالة بالموارد البشرية وتأطيرها؛

تحتوي وكالة الأغواط للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء على 476 عامل اداريين وتقنيين وطبيين، ينتمي إلى هذه الوكالة 234313 مؤمنا اجتماعيا، ويبلغ عدد الهياكل المرافق التابعة للوكالة 19 هيكل ومرفق موزعين على النحو التالي:1

¹ - مصلحة الارشيف للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء ولاية الاغواط

- 06 مراكز للدفع: من بينها 03 مراكز بمدينة الأغواط ومركزين بمدينة آفلو ومركز واحد بحاسي الرمل
- 09 ملحقات للدفع موزعة عبر مختلف المناطق؛ - مركز 01 متخصص في التصوير الطبي بالأغواط - مركز 01 واحد لمعالجة الإعلام الآلي؛
- روضة أطفال.

ويمكن تلخيص مراكز الدفع في الشكل التالي:

الشكل رقم (3): مراكز الدفع المتواجدة على مستوى وكالة CNAS الأغواط



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات مقدمة من طرف وكالة الأغواط.

كما يمكن توضيح ملحقات الدفع التابعة لوكالة الاغواط في الشكل التالي:



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات مقدمة من طرف وكالة الأغواط.

2- مركز التصوير الطبي بالأغواط

لقد تم تدعيم قطاع الضمان الاجتماعي بولاية الأغواط بهيكل ضخم وبالغ الأهمية متمثل في مركز التصوير الطبي بالأغواط، ذو اختصاص جهوي وتم فتحه وتشغيله يوم 02 مارس 2009، هذه المؤسسة المتخصصة موضوعة تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي وهي مسيرة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وتم تجهيزه بأحدث المعدات العصرية التي تسمح بالقيام بمختلف التشخيصات والكشف عن الأمراض بواسطة التصوير الشعاعي، التصوير بالموجات فوق الصوتية، التصوير بالدوبلر الصوتي، التصوير الشعاعي للنثدي، التصوير بالأشعة المقطعية السينية والتصوير بالرنين المغناطيسي.

ويهدف الصندوق من خلال إنجاز هذا المرفق إلى تسهيل عملية الحصول على العلاج لكل مؤمن اجتماعيا وذوي الحقوق.

3- النظام التعاقدى مع شركاء الوكالة:

في إطار تجسيد وتنفيذ نظام الدفع من قبل الغير، قامت وكالة الأغواط للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال بالأجراء بإبرام جملة من الاتفاقيات مع مختلف الصيادلة المتعاملين معها وهي موزعة كالتالي:

58 اتفاقية مع الصيادلة الخواص و 21 اتفاقية مع الصيدليات التابعة للقطاع العام.

ومن جهة أخرى فإن وكالة الأغواط متعاقدة حاليا كذلك مع عدة مؤسسات متخصصة في نقل المرضى بسيارات الإسعاف أما بخصوص المؤسسات الاستشفائية، فوكالة الأغواط تتعامل مع عيادات متخصصة، كعيادة الواحات بغرداية وعيادة مصطفى قارة بوهران.

في القريب سيتم تطبيق النظام التعاقدى مع المؤسسات الصحية العمومية.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

يتكون صندوق التأمينات الاجتماعية من مديرية وتنطوي تحتها (05) نيابات مديرية ولكل نيابة مديرية مهام تقوم بها.1

1- المديرية:

يقوم برئاسة المديرية المدير الذي يعتبر العنصر الأساسي في المؤسسة حيث يقوم بأعمال سير والمتابعة بصفة عامة واتخاذ القرارات اللازمة من موافقة أو رفض لأي تصرف فكل وثيقة ادارية لا تصبح سارية المفعول إلا بإمضاء المدير أو ختمه.

ومن مهامه:

- تمثيل المؤسسة في مختلف الندوات والمناسبات؛

- التنسيق بين أعمال المؤسسة المختلفة.

وهناك بعض المصالح التي تخضع للإشراف المباشر من طرف المديرية وهي كالاتي:

خلية الإحصاء والتوثيق وكذا خلية الأرشفة: ومن المهام التي تقوم بها:

- جمع تقارير فروع هيئة الضمان الاجتماعي؛

- وضع جداول إحصائية للمهام التي تقوم بها كل المصالح؛

- كما أنها تقوم بالإشراف التام على أرشيف وكالة الضمان الاجتماعي والمحافظة عليها ؛ - تقوم بترتيب وتصنيف وحفظ الأرشفة.

خلية الإصغاء والاتصال: تلعب دور وسيط بين الأشخاص الذين يعانون من التهميش وسوء التفاهم مع أعوان الوكالة قصد دراسة مشاكلهم ومعالجتها وحل النزاع القائم بينهم كما تقوم بحملات تحسيسية ولها دور إعلامي.

¹ - الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء - وكالة الاغواط -

2- نيابة مديرية التعويضات (الأداءات):

تعتبر أكثر وأهم المصالح ارتباطا بالمؤمنين الاجتماعيين على اختلاف أنواعهم سواء تعلق الأمر بالمؤمن العادي أو المعاق أو الطالب....

وهي التي تشرف على القيام بتعويض المخاطر المختلفة سواء منها المتعلقة بالمرض أو

الأمومة أو العجز أو الوفاة وتهدف إلى تسهيل عملية الحصول على حقوقهم المستحقة لدى صندوق التأمينات الاجتماعية وتنقسم إلى عدة مصالح وهي:1

2-1 مصلحة حوادث العمل: تخدم هذه المصلحة كل حادث وقع أثناء العمل انجرت عنه أية إصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ أو خارجي طرأ أثناء قيام المؤمن بالعمل، لكن يجب التبليغ عن الحادث في ظرف 24 ساعة؛

2-2 مصلحة التأمينات الاجتماعية: تهتم بتعويض المؤمن عن المخاطر والحوادث التي

تصيبه وتنقسم إلى:

- التأمين على المرض: ويكون من خلال:

- التكفل بمصاريف العناية الطبية والوقاية الصحية؛

- منح تعويضات للعامل المريض والمنقطع عن العمل.

- التأمين على الأمومة: هو التأمين الذي يضمن حماية المرأة الحامل والطفل وهذه الحماية تكمن في تغطية المصاريف المتعلقة بالحمل والولادة وتوابعها مع ضمان أجر المؤمنة التي تتعرض للتوقف عن العمل جراء الأمومة.

- التأمين على العجز: العاجز هو من كانت نسبة عجزه عن العمل تجاوزت 50% أي أن قدرته على العمل انخفضت إلى النصف وللعجز فئتان:

¹- قسم التعويضات (الأداءات) للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ولاية الأغواط .

الفئة الأولى: هي الفئة التي يمكنها ممارسة العمل بشكل جزئي.

الفئة الثانية: يتعذر عليها القيام بأي نشاط مهني بل تحتاج لمساعدة غيرها للقيام بشؤون الحياة اليومية.

- التأمين على الوفاة: هذه المنحة تترتب عن وفاة عامل أجبر يتقاضى أجرة شهرية وتمنح لذوي الحقوق، ويحدد مبلغ منحة الوفاة بـ 12 مرة الأجر الشهري للعامل المتوفي.

2-3 مصلحة المنح العائلية: تعني هذه المصلحة بالمنح العائلية التي هي عبارة عن مبالغ مالية محددة تعطى لكل مؤمن متزوج وله أطفال، وهذه المنح تخصص للأطفال ما دون 17 سنة و21 سنة بالنسبة للمتمدرسين، حيث المنح العائلية تكون شهريا بخلاف المنحة المدرسية التي تدفع للمؤمن بالحساب الجاري.

2-4 مصلحة الاتفاقيات: تعمل هذه المصلحة على إبرام الاتفاقيات مع المؤسسات التي تقوم بامارات عينية كالعيادة المعتمدة والصيدليات وكذلك مع الأطباء المختصين من أجل توفير فرص العلاج ومستلزماته للمؤمنين اجتماعيا، ومن بين الخدمات الناتجة عن هذا الاتفاق:

- الإشراف على التداوي بالمياه المعدنية في الخدمات الخاصة بهذا العلاج؛

- توفير الأجهزة المختلفة للمعاقين حركيا كالكراسي المتحركة؛

- توفير الأدوية الصحية.

2-5 مصلحة الوقاية: تتجلى هذه المهمة الأساسية للمصلحة في:

- القيام بإحصاء الأخطار المهنية ودراستها؛

- اتخاذ الإجراءات الوقائية لكل حالة؛

ومن خلال هاتين المهمتين يتسنى لمصلحة إحصاء الأخطار تقديم تبويبات قابلة للتحليل واعطاء النتائج وفق الملفات والتصريحات المقدمة لمصلحة الأخطار المهنية بعد الدراسة والتحليل يتم إرسال النتائج إلى مصلحة الوقاية.

كما أن للمصلحة دورا في المراقبة، وذلك بإجراء زيارات تفتيش لميادين العمل وفتح تحقيق حول ظروف العمل والتعريف بالأمراض.

2-6 مصلحة الانتساب: تقوم هذه المصلحة باستقبال المواطنين الذين يريدون تسجيل أنفسهم من أجل التأمين من المخاطر التي يتعرضون لها مثل: المرض، حوادث العمل، العجز، ... إلخ

2-7 مصلحة خلية بطاقة الشفاء: وهي خلية تتكفل بجمع الملف الخاص

ببطاقة الشفاء وترتيبه باستعمال تقنيات حديثة وهي المعلومات الخفية أي المخزنة في بطاقة الشفاء.

2-8 مصلحة الريوع: تخدم هذه المصلحة أصحاب المنح المتعلقة بحوادث العمل.

2-9 مركز الدفع بالأغواط: إن مهام هذا المركز يكمن في عملية تسيير مختلف الاداءات المقدمة إلى

المؤمنين المتواجدين على مستوى إقليم الولاية وذلك عن طريق المصالح الموجودة فيه والمفصلة كالآتي: 1

2-9-1 مصلحة الدفع الفوري: وتعمل على تقديم مجموعة من الخدمات المتمثلة في

- التعويض العيني: التكفل بمصاريف العناية الطبية والعلاجية، الأدوية، الإقامة بالمستشفى علاج الأسنان، النظارات الطبية، الأجهزة الاصطناعية حيث يستفيد من هذه التأمينات المؤمن لهذوو حقوقه؛

- التعويض النقدي: تمنح تعويضة يومية للعامل الأجير الذي يضطر إلى التوقف عن العمل مؤقتا بسبب المرض.

2-9-2 مصلحة الدفع من قبل الغير: وتقسم إلى:

- مصلحة الدفع من قبل الغير الفورية (إصدار الدفاتر): بعد قبول الطبيب المستشار لدى الوكالة التكفل بنسبة 100% للمؤمن المصاب بمرض مزمن، يصبح لديه الحق في الحصول على أداءات التأمين على المرض؛

- مصلحة الدفع من قبل الغير (تصفية الملفات): تستلم هذه المصلحة الملفات أو الوصفات الطبية الخاصة بالمؤمنين المستفيدين من نظام الدفع من قبل الغير من طرف الصيدليات التي أبرمت اتفاقية مع الصندوق بحيث تعمل هذه المصلحة على تعويض المبالغ الخاصة بالمواد الصيدلانية.

¹ - الدفع للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ولاية الأغواط . الطبية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ولاية الأغواط.

كما يجب على المؤمن كي يستفيد من الأداءات العينية والنقدية للتأمين على المرض أن يكون قد عمل 60 يوما على الأقل خلال السنة السابقة التاريخ العلاج.

3- نيابة مديرية المراقبة الطبية:

تسير هذه المصلحة من طرف الطبيب الرئيسي والأطباء المستشارين الآخرين، حيث يمارس هؤلاء مهامهم المخولة لهم قانونيا والمتمثلة في الرقابة الطبية على الملفات الموضوعة أمامهم حيث يبدون بأرائهم حول:1

- مصاريف الأدوية؛

- التنقل للعلاج خارج الولاية أو خارج الوطن؛

- المصاريف الطبية؛

- التجهيزات المدعمة للمعاقين.

وتعتبر هذه النيابة استشارية فيما يخص:

- الوصفات الطبية؛

- التوقف عن العمل؛

- إجراء الفحص الطبي من أجل الموافقة عليها أو تقليصها لمدة أو رفضها؛

- تحديد صنف العجز عن المرض؛

- تحديد إمكانية رجوع المريض إلى عملهم أو تحديد فترة العطلة.

¹ - المراقبة الطبية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء ولاية الاغواط

4- نيابة مديرية المالية والتحصيل: تتولى هذه الإدارة الاتصال مع المصالح التابعة لها وهذا من خلال إعداد مشروع ميزانية الوكالة مع مسك الحسابات الخاصة بها هي تنقسم كالآتي:1

4-1 قسم المالية: ويتكون من:

- مصلحة الحوالات: تستقبل المصلحة قائمة المؤمنين من مصالح الأداءات وكذلك القنوات بحيث يتم تحويل المبالغ في شكل صك بريدي بإضافة وثيقة الأمر بالدفع وتقدم إلى صندوق البريد والمواصلات ويقوم هذا الأخير بتسديد المبالغ للمؤمنين.

- مصلحة الأمر بالصرف: مهمتها الأمر بالصرف الإيرادات للوكالة ونفقاتها وبهذه الصفة تتولى ما يأتي:

- المراقبة والتحقيق فيما يخص الفاتورة، سند الطلب، وصل استلام، طلب تحرير صك؛

- تحرير صك لتسديد النفقات (نفقات تعويضية نفقات وظيفية، نفقات استثمارية)، مع إمضاء من طرف مدير الوكالة ونائبه مدير المالية والتحصيل؛

- قبض صك عند الحصول على إيرادات (اشتراكات)؛

- إصدار أوامر تحويلات من حساب الآخر؛

- في آخر يوم يقوم العون المكلف بالعمليات المالية بتسجيل النفقات في وثيقة الدفع (Titre de paiem) والمداخيل مالية في وثيقة الإيرادات (Titre de recette)؛

- تسجيل العمليات المالية سواء نفقات أو مداخيل في دفتر (Brouillord) خاص لكل حساب (حساب البريد والمواصلات، حساب الخزينة، حساب البنك)

- مصلحة المحاسبة: تتكلف بما يأتي:

- استقبال وثائق محاسبية من مصالح الأداءات، مصلحة الأمر بالصرف، مصلحة الحوالات؛

¹- نيابة مديرية المالية والتحصيل للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ولاية الأغواط.

- المراقبة والتحقيق فيما يخص الفاتورة، سند طلب، سند الاستلام، دفتر وكذلك إمضاء رئيس المصلحة ونائبه مدير المالية والتحصيل؛
- مراقبة كشوفات التعويضات من حيث الإمضاء؛
- تقوم بإعداد اليومية العامة الخاصة بعمليات الخزينة وعمليات البنك البريد والمواصلات.
- الحسابات: تتمثل في:
- حساب الخزينة 515013 الخاص بالاشتراكات والنفقات الوظيفية؛
- حساب البنك CPA 512400 خاص بالإشتراكات؛
- حساب البنك BDL 512500 خاص بالأداءات والنفقات الوظيفية؛
- حسابات البريد والمواصلات CCP 515100 خاص بالنفقات الوظيفية؛ - حسابات البريد والمواصلات CCP 515101 خاص بالإشتراكات؛
- حسابات البريد والمواصلات CCP 515102 خاص بالأداءات؛
- يتم تدوين العمليات الرقمية (المبالغ التي يقوم بها الصندوق في إطار نشاطه إما داخليا أو خارجيا في دفتر اليومية؛
- يتم كذلك القيام بحجز العمليات المالية المسجلة في دفتر اليومية عن طريق البرنامج المحاسبي PC Compta من أجل الحصول على مختلف التقارير والقوائم المالية وكذلك يسهل البرنامج عملية التدقيق واعداد التقارير الداخلية؛
- يقوم البنك والخزينة والحساب البريدي بإرسال كشف مفصل خاص بالعمليات التي أجريت خلال شهر؛
- تتم عملية التقارب بين التسجيلات الوكالة والرك او الخزينة أو البريد والمواصلات تصحيح الأخطاء المرتكبة أثناء العمليات؛
- تضع الكشوفات التقديرية بالإيرادات والنفقات؛

- تقوم بإعداد ميزانية لنهاية السنة.

4-2 قسم التحصيل والمنازعات: يتولى هذا القصد تحصيل المبالغ المستحقة لهيئة الضمان الاجتماعي وينقسم إلى ثلاث مصالح:1

4-2-1 مصلحة الاشتراكات: إن القانون المعمول به والمعتمد من طرف هذه المصلحة هو قانون 83/14 المؤرخ في 02/07/1983 والمتعلق بكيفية دفع الاشتراكات من طرف المؤسسات سواء سمية أو خاصة أجنبية أو وطنية، ونجد هذه المصلحة تتولى أربعة مهام أساسية تتمثل فيما يلي:

- الاستقبال: يقتصر دور هذه المصلحة على استقبال المكلفين أو المساهمين الاستلام تصريحات المال الشهرية أو الثلاثية (DAC) وكذلك الصكوك والوصلات والتصريحات السنوية للأجور والأجراء (DAS).
ويقوم عون المصلحة بالتحقيق والمراقبة في الفترة المصرح بها: تاريخ التصريح، نسبة الاشتراكات وعدد العمال ليتم تسجيلها في برنامج الإعلام الآلي.

يتعين على المكلف تقديم التصريح بالأجور والاشتراكات في ظرف:

- 30 يوم التي تلي انتهاء الشهر بالنسبة للمكلف الذي يشغل لديه أكثر من 10 عمال؛

- 30 يوم التي تلي نهاية الثلاثي بالنسبة للمكلف الذي يشغل لديه أقل من 09 عمال.

أما التصريح السنوي للأجور والأجراء يقدم خلال ال 30 يوما التي تلي إنتهاء السنة المدنية، ويترتب على التأخير في التصريح بالأجور في الآجال المحددة قانونا بغرامة مالية قدرها 5% بزيادة 1% عن كل شهر متأخر يليه.

ويترتب على التأخير في التصريح السنوي للأجور والأجراء غرامة التأخير 15%، بزيادة 5% عن كل شهر متأخر.

بعد تقديم المكلف الاشتراكات المستحقة يصبح له الحق في الحصول على شهادة أداء المستحقات (Mise a jour).

¹ - نيابة مديرية المالية والتحصيل للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجور ولاية الأغواط.

المخالصة: تتولى هذه الجهة تحويل الصكوك المقدمة من طرف المكلفين في برنامج الاعلام الآلي عبر قنوات وهي قناة 12، 13، 14، 19:

- الاشتراكات التي يتم إرسالها عن طريق البنوك ترصد في القناة 12؛

- الاشتراكات التي يتم إرسالها عن طريق البريد والمواصلات ترصد في القناة 13؛

- الاشتراكات التي يتم إرسالها عن طريق الخزينة العمومية ترصد في القناة 14؛

- الاشتراكات المقدمة من طرف الوكالات ترصد في القناة 19.

كما تقوم المصلحة بإعداد الجداول الإحصائية الخاصة بالقنوات ليتم إرسالها إلى العامة.

- دراسة الحسابات: تتولى هذه المصلحة إرسال إنذار تدعو فيه المكلف إلى تسوية الوضعية في ظرف 15 يوم التي تلي استلام الإنذار، وفي حالة إذا ما لم يتم المدين في أجل الممنوح لتسوية وضعيته ولم يعرض الأمر على لجنة الطعن المسبق، فإن مصلحة المنازعات تتخذ إجراءات لمتابعة المدين.

- محاسبة الاشتراكات: تقوم بتقييد كل حسابات الاشتراكات المحصلة وعقوبات وغرامات التأخير، ومبالغ مستحقة من مصلحة المنازعات في جدول حسابات (Avis de comptable) وهذا في شكل قنوات، توزع اشتراكات 35% المقدمة من طرف المكلفين على المؤسسات التالية:

- 15.25% خاصة ل CNAS؛

- 17.50% خاصة ل CNR؛

- 1.75% خاصة ل CNAC؛

- 0.5% خاصة ل FNPOS. (الصندوق الوطني المعادلة الخدمات الاجتماعية).

4-2-2 مصلحة مراقبة المستخدمين: تقوم هذه الأخيرة بمراقبة المكلفين في أماكن وأوقات عملهم بحيث تعد تقريراً أو محضراً تبين فيه المخالفات المعينة.

يتم إرسال التقرير إلى الوكالة (مصلحة الاشتراكات) للقيام بتسوية وضعية المكلف.

يتضمن التقرير نتائج عدم التصريح بالنشاط الذي يترتب عليه غرامة مالية قدرها 500 دج بزيادة 20% عن كل شهر متأخر عليه. عدم تسجيل العمال الذين يشغلهم دفع غرامة 1000 دج بزيادة 20% عن كل شهر ملا عليه، ويترتب على المكلف الذي لم يقدم طلب انتساب لعماله الاجراء في الاجال المحددة دفع غرامة مالية قيمتها 1000 دج عن كل عامل غير منتسب.

4. 2. 3- مصلحة المنازعات: إن القانون المعمول به والمعتمد من طرف هذه المصلحة وهو قانون 83-15 المؤرخ في 02/07/1983 والمتعلق بتعريف طبيعة المنازعات والتي تشمل المنازعات العامة، المنازعات الطبية، المنازعات التقنية.

- المنازعات الطبية: تتمثل في إشعار المؤمن بدفع تكاليف الأتعاب المستحقة من إجراء الخبرة الطبية وهذا في حالة مطابقة قرار الطبيب المعين لدى الوكالة مع نتائج الخبرة الطبية.

- المنازعات التقنية: تختص بالبت الأولى بكل الخلافات الناتجة عن ممارسة النشاطات الطبية وهي مشكلة من الأطباء، ويتولى أمانة اللجنة أحد أعوان الوزارة المكلفة بالشؤون الاجتماعية.

- المنازعات العامة: تختص المنازعات بكل الخلافات التي تطرأ بين هيئة الضمان الاجتماعي والمؤمنين الاجتماعيين والمساهمين.¹

ويتم تسوية الخلافات من خلال لجنة الطعن المسبق والتي تتكون من:

- 03 ممثلين عن العمال؛

- 03 ممثلين عن أصحاب العمل؛

- ممثل واحد عن الإدارة.

¹ - مصلحة المنازعات العامة لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء ولاية الأغواط.

5- نيابة مديرية الإدارة والوسائل العامة:

هي المسؤولة عن قيادة وتوجيه وتسيير إدارة العمليات المختلفة بالمؤسسة، قصد تحقيق الأهداف المنشودة.

تقوم بعمليات الجرد الأملاك الصندوق، وتنجز عمليات تمويل الصندوق في مجال اللوازم والأثاث والمعدات، كما تضبط حاجات التجهيز لجميع هياكل الصندوق وتتولى شراءها وتسييرها.

وعليه فإن المديرية تنقسم إلى: 1

5-1 مصلحة المستخدمين: تعمل هذه المصلحة على فرض نظام داخلي يتمثل في مراقبة العمال وكذا التحقق من شهادات العمل المقدمة وإخراج وإخراج شهادات التنصيب والخطوط المعتمدة ترقية سلوك الفرد أو غيره، والإشراف على الغيابات والعقوبات.

5-2 مصلحة الأجور: تقوم هذه المصلحة بتسوية الرواتب الشهرية للعمال، ويتكون الراتب الشهري من الأجر القاعدي والعلاوات.

يتحدد الأجر القاعدي والعلاوات للعامل حسب طبيعة مهنته أما العلاوات فنجد علاوة الخبرة المهنية، علاوة الضرر علاوة جزافية للخدمة الدائمة، علاوة المنطقة، علاوة النقل، العلاوة الجزافية السيارة، علاوة المردودية الفردية والجماعية، علاوة القفة، علاوة التنقل، علاوة بلوغ سن التقاعد، علاوة الأجر الوحيد.

5-3 مصلحة الوسائل العامة: تعمل على توفير مستلزمات المؤسسة والمتمثلة في الاستثمارات، التجهيزات ودفاتر الوقود كما أنها تقوم بمخالصة فواتير الكهرباء والغاز والهاتف والماء.

وتنقسم إلى ثلاثة أقسام:

- فوج تقني، تصليح الكهرباء، النظافة؛

- الحراسة؛

- السائقون.

¹ - إدارة والوسائل العامة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجور ولاية الأغواط..

6- نيابة مديرية الإعلام الآلي:

يعتبر مركز الإعلام الآلي الأداة المسيرة لصندوق التأمينات الاجتماعية لأنه يراقب كل أعمال المصالح ويقوم بالتعديلات عليها ويقوم بتحميل كل المعلومات من المصالح وتخزينها على مستواه بالإضافة إلى تأكيد المعلومات المسجلة من طرف مصلحة الترقيم كما يفرز بذلك الملفات الخاصة بالضمان الاجتماعي تحت إشراف مهندسين في الإعلام الآلي، وأي خلل يصيب المركز يشل بذلك انسيابية عمل الصندوق، ولذلك فهو حساس جدا مما جعل المركز سري لا يمكن الدخول إليه إلا من الليم الصلاحية من مهندسين ومختصين في الإعلام الآلي.

المبحث الثاني: الجانب المنهجي والعملية للدراسة الميدانية

إن الهدف من القيام بالدراسة الميدانية هو محاولة قياس اثر العوامل المؤثرة على الاغتراب الوظيفي لدى العاملات، وعليه سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى المنهج المتبع في الدراسة، بالإضافة إلى المجتمع وعينة الدراسة. وبعدها نتطرق إلى تحليل محاور وعناصر الأداة المستعملة في الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: منطلقات بناء الدراسة الميدانية

انطلاقاً من إشكالية الدراسة وعناصرها، ومن الفرضيات- سواء الرئيسية والفرعية المنبثقة من المقدمة- يمكن طرح مجموعة تساؤلات وفرضيات للدراسة الميدانية، هي في الحقيقة لا تخرج عن دائرة ما سبق، بقدر ما هي إسقاطات ومزاوجة للجانب النظري مع الجانب التطبيقي، وذلك بما يوائم النموذج المقترح للدراسة ويعكس الأبعاد المكونة له، وبما يتوافق مع الأساليب الإحصائية المتبناة من طرف الطالبتين.

1-اشكالية الدراسة الميدانية

1-1 اشكالية الرئيسية الاولى: هل يوجد اثر ذو دلالة احصائية لعوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال بالأغواط عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ ؟

و ينبثق من هذا السؤال مجموعة من الاسئلة الفرعية :

1-1-1 هل يوجد اثر ذو دلالة احصائية لعوامل الذاتية في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء $(\alpha = 0.05)$ ؟؟

1-1-2 هل يوجد اثر ذو دلالة احصائية لعوامل الخارجية في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء $(\alpha = 0.05)$ ؟؟

1-1-3 هل توجد فروقات ذو دلالة إحصائية العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات ، في وجود متغير معدل واحد على الأقل من خلال $(\alpha = 0.05)$ ؟؟

وينبثق من هذا السؤال مجموعة من أسئلة الجزئية :

1-هل توجد فروقات دالة إحصائية لعوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات , بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات للعمال الاجراء بالأغواط في وجود متغير السن باعتباره متغيرا معدلا للعلاقة بينهما عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) ؟

2-هل توجد فروقات دالة إحصائية لعوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات, بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات للعمال الاجراء بالأغواط في وجود متغير المستوى التعليمي باعتباره متغيرا معدلا للعلاقة بينهما عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) ؟

3-هل توجد فروقات دالة إحصائية لعوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات , بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات للعمال الاجراء بالأغواط في وجود متغير الحالة الاجتماعية باعتباره متغيرا معدلا للعلاقة بينهما عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) ؟

4-هل توجد فروقات دالة إحصائية لعوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات , بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات للعمال الاجراء بالأغواط في وجود متغير سنوات الخبرة باعتباره متغيرا معدلا للعلاقة بينهما عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) ؟

5-هل توجد فروقات دالة إحصائية لعوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات , بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات للعمال الاجراء بالأغواط في وجود متغير للمسمى الوظيفي باعتباره متغيرا معدلا للعلاقة بينهما عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) ؟

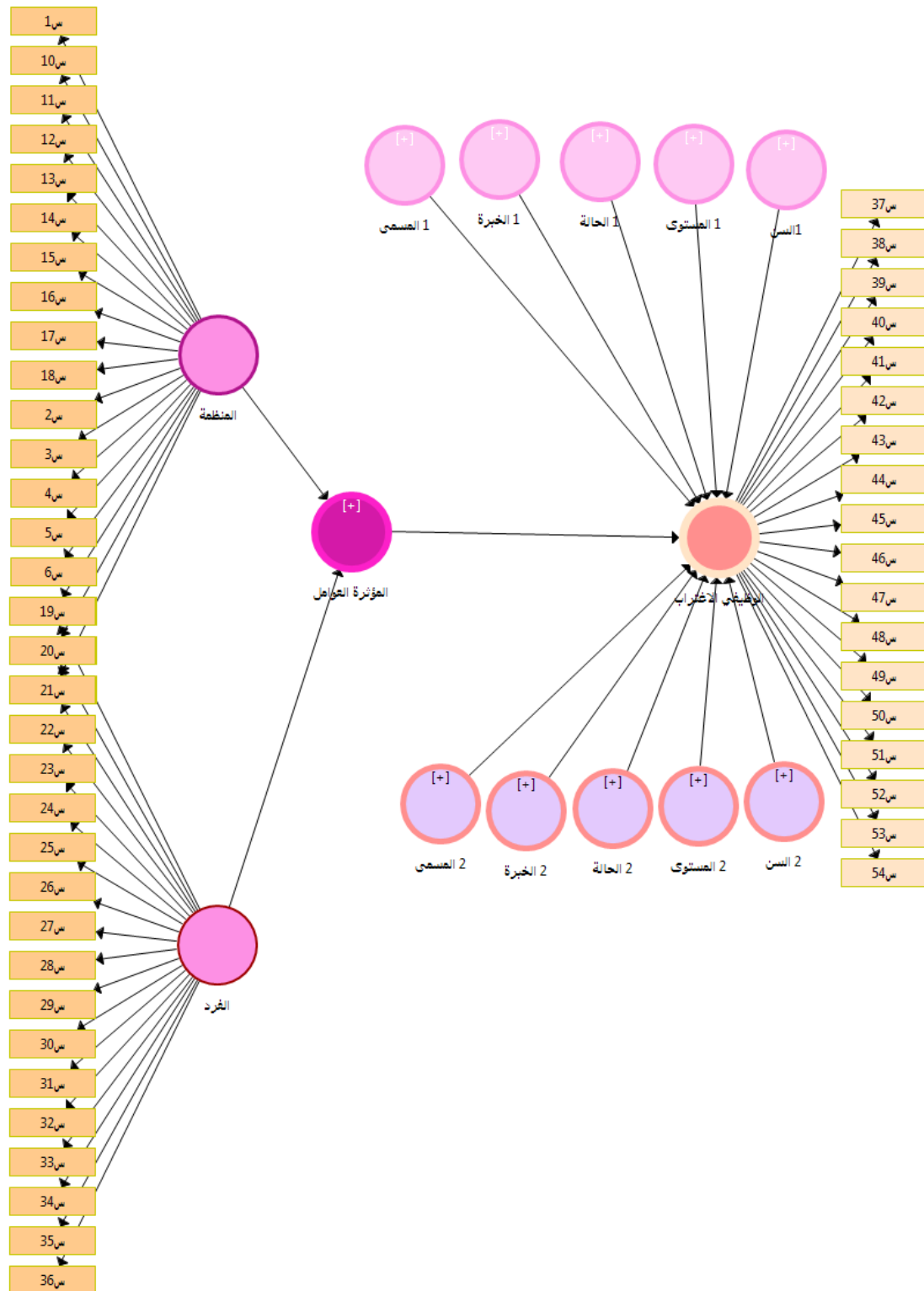
2- نموذج الدراسة:

يقوم نموذج الدراسة على دراسة العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء فيها، وهذا انطلاقا من الدراسات السابقة في هذا الميدان على أساس النماذج لمختصين والباحثين في مثل هذا الحالات، وكل ذلك مما يتوافق مع الفرضيات المنطلق منها وكذلك مع أهداف الدراسة والدراسات السابقة، وذلك بالاستعانة بأسلوب النمذجة بالمعادلات البنائية.

ولتوضيح أكثر حول نموذج الدراسة وفق أسلوب النمذجة بالمعادلات البنائية من خلال طريقة المربعات

الصغرى PLS وبلاستعانة ببرنامج (Smartpls نسخة 3.0) نستعين بالشكل الموالي:

الشكل 05: النموذج البنائي العام للدراسة وفق أسلوب النمذجة بالمعادلات البنائية



المصدر :من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات Smartpls نسخة (3)

من خلال الشكل السابق، يركز النموذج البنائي للدراسة على ثلاثة حالات للمتغيرات الدراسة، بدأ بالمتغير المستقل والذي يمثل العوامل المؤثرة العوامل المؤثرة الخارجية (المنظمة) ، العوامل المؤثرة الذاتية (الفرد) والمتغير التابع الممثل في الاغتراب الوظيفي ، والمتغيرات المعدلة (السن، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية ، سنوات الخدمة ، المسمى الوظيفي)

3. فرضيات الدراسة

من خلال مشكلة الدراسة وأهدافها، وبناء على ما تم تطرق له في الدراسات السابقة من فرضيات، قمنا بصياغة مجموعة فرضيات ميدانية من خلال مشكلات الدراسة التي تناولها في العنصر السابق، وهذا قصد الإجابة عنها واختبارها وهي:

1.3 الفرضية الرئيسية الأولى : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالأغواط عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$).

وينبثق من هذه الفرضية مجموعة من فرضيات فرعية:

1-1-3 يوجد أثر دال إحصائيا للعوامل المؤثرة الخارجية في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالأغواط عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)

2-1-3 يوجد أثر دال إحصائيا للعوامل المؤثرة الذاتية في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالأغواط عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$).

3-1-3 توجد فروقات دالة إحصائيا للعوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات ، في وجود متغير معدل واحد على الأقل من خلال محور البيانات الشخصية للدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$).

وينبثق من هذا الفرضية مجموعة من فرضيات فرعية:

1- توجد فروقات دالة إحصائيا للعوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات ، لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالأغواط في وجود متغير السن باعتباره متغيرا معدلا للعلاقة بينهما عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$).

ب- توجد فروقات دالة إحصائية للعوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات , لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالأغواط في وجود متغير المستوى التعليمي باعتباره متغيرا معدلا للعلاقة بينهما عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$).

ج- توجد فروقات دالة إحصائية للعوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات , لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالأغواط في وجود متغير الحالة الاجتماعية باعتباره متغيرا معدلا للعلاقة بينهما عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$).

د- توجد فروقات دالة إحصائية للعوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات , لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالأغواط في وجود متغير سنوات الخبرة باعتباره متغيرا معدلا للعلاقة بينهما عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$).

ر- توجد فروقات دالة إحصائية للعوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات , لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالأغواط في وجود متغير المسمى الوظيفي باعتباره متغيرا معدلا للعلاقة بينهما عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$).

المطلب الثاني: أداة الدراسة

1- مرتكزات اداة الدراسة :

بغية التوصل إلى النتائج المرجوة من الدراسة الميدانية وبالاغتراب على الدراسات السابقة المقدمة من طرف الباحثين المتخصصين في مجال البحث، قمنا بتصميم استبانة خاصة بالموظفات .

وبالاغتراب على الدراسات السابقة التي تناولت هذه الأبعاد؛ تم إدخال بيانات استبانة باستخدام برنامج

الإحصائي الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss إصدار 22، وتم التحليل باستخدام نفس البرنامج وكذا برنامج النمذجة بالمعادلات البنائية smartpls النسخة 3 .

وقد تم تصميم الاستبانة وتقسيمها إلى أربعة أقسام وهي:

1-1 دباجة: والتي تهدف إلى تقديم موضوع الدراسة بالإضافة إلى ذكر بعض العبارات التي من شأنها أن

تحفز المستجوب على المشاركة في الاستقصاء وإثارة اهتمامه بصورة إيجابية وفعالة ومنظمة بما يخدم الدراسة بشكل عام .

1-2 القسم الأول: يحتوي على البيانات الخاصة بالعاملات من حيث : العمر، المستوى التعليمي ، المسمى الوظيفي، ، عدد سنوات الخبرة ، الحالة الاجتماعية باعتبارها معلومات أساسية وصفية .

1-3 القسم الثاني: يحتوي على المتغير المستقل والمتمثل في العوامل المؤثرة وهي على التوالي:

1-3-1 المتغير الأول : x_1 العوامل الخارجية تتكون من 18 عبارة.

1-3-2 المتغير الثاني : x_2 العوامل الذاتية تتكون من 18 عبارة.

1-4 القسم الثالث: يحتوي على المتغير التابع والمتمثل في الاغتراب الوظيفي و يرمز له ب y و يتكون من 18 عبارة.

1-5 القسم الخامس: تقديم ملاحظات كتابية من طرف العاملات في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الإجراء، هذه الملاحظات تمكن من تعرف على معلومات داخل المؤسسة، وتساعد في تقديم جملة من الاقتراحات والتوصيات.

الجدول رقم (01) : بيان تفصيلي للعبارات المكونة للاستبيان

بيان	البعد	رقم العبارات	الرمز
العوامل المؤثرة	العوامل الخارجية	العبارات من 1 الى 18	من س 1 الى س 18
	العوامل الذاتية	العبارات من 19 الى 36	من س 19 الى س 36
الاغتراب الوظيفي	العجز	العبارات من 37 الى 40	من س 37 الى س 40
	اللامعنى	العبارات من 41 الى 44	من س 41 الى س 44
	اللامعيارية	العبارات من 45 الى 48	من س 45 الى س 49
	العزلة الاجتماعية	العبارات من 49 الى 52	من س 49 الى س 52
	الاغتراب عن الذات	العبارات من 53 الى 54	من س 53 الى س 54

المصدر : من إعداد الطالبتين على ضوء معلومات الاستبيان

من خلال ما سبق وفيما يخص سلم القياس المستعمل لعبارات الدراسة الخاصة بالمحاور الأساسية للدراسة العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات , فقد تم اعتماد مقياس ليكرت (Likert) الخماسي (موافق بشدة، موافق، موافق بدرجة متوسطة، غير موافق، غير موافق بشدة) باعتباره من أكثر المقاييس شيوعا واستعمالا من طرف الباحثين والمتخصصين في كثير الدراسات حسب Hair et al و (Anderssen (2002) حيث أشاروا إلى أن هذا المقياس يعتبر من أكثر المقاييس شيوعا، لأنه سهل الإعداد والتفسير، وسهل الاستخدام من قبل الأفراد المستقصين .

2 مصدر إعداد فقرات الاستبيان

تم إعداد فقرات الاستبانة من خلال مصادر الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (02) :مصادر إعداد فقرات الاستبيان

بيان	البعد	عدد الفقرات	المصدر
العوامل المؤثرة	العوامل الخارجية	من 1 الى 18	عبد الحميد بن عليا (2012) صابر بحري (2009)
	العوامل الذاتية	من 19 الى 36	عبد الحميد بن عليا 2012 سوزن صالح
الاغتراب الوظيفي	العجز	من 37 الى 40	بن زاهي 2007
	اللامعنى	من 41 الى 44	
	الامعيارية	من 45 الى 48	
	العزلة الاجتماعية	من 49 الى 52	
	الاغتراب عن الذات	من 53 الى 54	

المصدر : من إعداد الطالبتين على ضوء معلومات الاستبيان

3.الصدق الظاهري لأداة الدراسة

للتأكد من الصدق الظاهري الأداة الدراسة تم عرضها بصورتها الأولية على عدد من الأساتذة المحكمين في الكلية وذلك لتعرف على آرائهم حيث قاموا بمراجعة محتوى فقرات ومدى وملائمتها وشموليتها وتغطيتها للموضوع المبحوث فيه، وبناء على ملاحظاتهم تم تعديل أداة الدراسة بصورتها النهائية(أنظر الملحق رقم . 01)

4- ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة هو استقرار النتائج أي مدى توافق أو الاتساق في نتائج الاستبيان إذا طبقت أكثر من مرة وفي ظروف مماثلة، وقد تم استخدام اختبار الاتساق الداخلي ألفاكرونباخ، إذ يقيس مدى التناسق في الإجابات المستجوبين على الأسئلة الموجودة في المقياس كما يمكن تفسير ألفاكرونباخ بأنها عامل الثبات الداخلي بين الإجابات، ويدل ارتفاع قيمة على درجة ارتفاع ثبات ويتراوح ما بين 0 و 1 ويكون قيمته مقبولة عند % 60 وما فوق. وفيما يلي نتائج قيم ألفاكرونباخ للدراسة الاستطلاعية والدراسة النهائية لجميع أفراد العينة المدروسة من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (03): ثبات اداة الدراسة

الرقم	المتغير	عدد الفقرات	قيمة ألفاكرونباخ للدراسة
01	العوامل المؤثرة بالنسبة للمنظمة	18	0.872
02	العوامل المؤثرة بالنسبة للفرد	18	0.870
03	الاغتراب الوظيفي	18	0.796
	كل العبارات	54	0.932

المصدر :من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss (الإصدار 22)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الثبات متغير المستقل للدراسة تجاوزت 0.8 ، اما المتغير التابع فو قريب من 0.8، حيث بلغت القيمة الإجمالية لهذا المعامل 0.932 مما يعني أن أداة القياس تتمتع بثبات جيد واستقرار عال إن تم إعادة توزيع الأداة مرة أخرى في نفس الظروف، كما تتميز أيضا بتناسق داخلي كبير بين العبارات والمحاور التي تكونها والجدير بالذكر هنا، أن كل المحاور الأساسية للدراسة (العوامل المؤثرة الذاتية و العوامل المؤثرة الخارجية و الاغتراب الوظيفي) ، تتميز هي أيضا بثبات عال،

حيث نجد أقل قيمة لها هي 0.796 ، الأمر الذي يبعث اطمئنانا أكثر في الاعتماد على أداة القياس لمتغيرات الدراسة.

المطلب الثالث: الجانب العملي للدراسة الميدانية

1- مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة موظفات مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الإجراء بالأغواط و البالغ عددهم 90 موظفة، و قمنا بتوزيع 70 استبانة على مجموعة من الموظفات، قمنا باسترجاع 66 استبانة ، 64 منها استبانة صالحة للدراسة.

المبحث الثالث: نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات

كان التحليل بالأساليب الإحصائية أداة أساسية لباحثين في العلوم الاجتماعية والاقتصادية لأكثر من قرن من الزمان، وتوسعت تطبيقاتها بشكل كبير مع ظهور أجهزة الكمبيوتر والبرامج الإحصائية، وخاصة في السنوات الأخيرة.

اعتمد الباحثون في البداية على تحليل أحادي المتغير وثنائي المتغيرات لفهم البيانات والعلاقات، ومن الضروري فهم والعلاقات الأكثر تعقيدا في مجال العلوم الاجتماعية والاقتصادية.

في هذا المبحث سوف نعتمد على النمذجة بالمعادلات البنائية SEM والتي تعتبر من أقوى المناهج الإحصائي والتي تقوم بدراسة العديد من علاقات في نفس الوقت، حيث يقوم على تحليل نموذج القياس واختبار الفرضيات، ومن كل هذا يتم توضيح النموذج النهائي لدراسة، وذلك بالاعتماد على المربعات الصغرى الجزئية لنماذج المعادلات الهيكلية PLS (من خلال الاستعانة بالبرنامج الإحصائي (Smartpls3) في دراسة أثر بيئة العمل الداخلية على درجة الثقة لدى العاملين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالأغواط بوجود الرضى الوظيفي كمتغير وسيط.

المطلب الأول: تحليل الوصفي للخصائص العينة المدروسة

من خلال قيام بعملية التعريف بالمتغيرات الدراسة، وبعد تفرغ كافة بيانات الاستبانة، نقوم بعملية تحليل وصفي للقسم الأول من الاستبيان والتي تتمثل في الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة وذلك من خلال ستة عناصر هي: الجنس، العمر، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة، مكان العمل. حيث تم استعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS (الإصدار) 24 في عرض وتوصيف ذلك، ويمكن تمكين هذه الخصائص من خلال تكرارات النتائج المتوصل إليها والنسب الموافقة لها من خلال الجداول والأعمدة البيانية

خصائص مفردات الدراسة حسب السن : حيث كانت النتائج على النحو التالي:

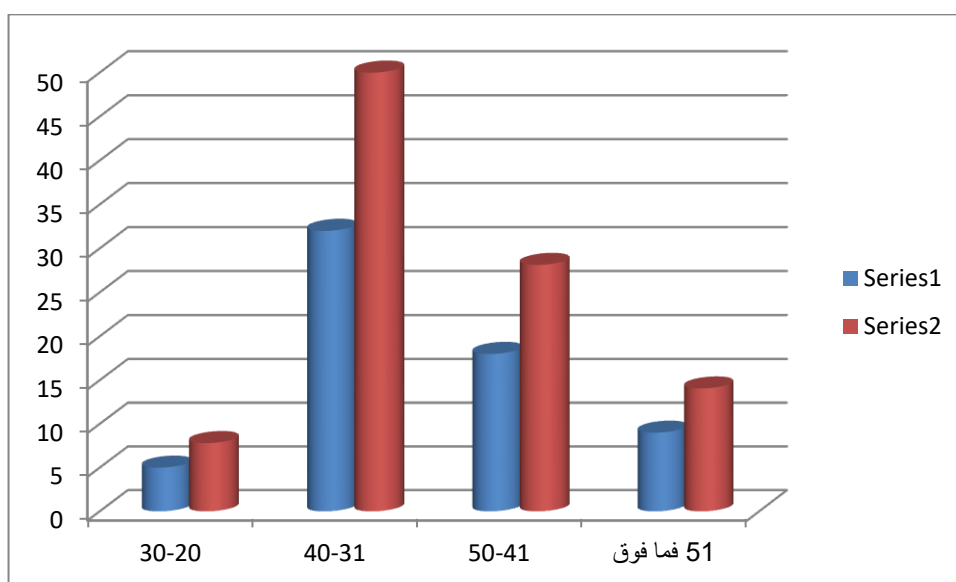
الجدول(04) : خصائص مفردات الدراسة حسب متغير السن

البيان	التكرارات	النسبة %
من 20 الى أقل من 30 سنة	5	7.8%
من 31 الى 40 سنة	32	50.0%
من 41 الى 50 سنة	18	28.1%
51 سنة فأكثر	9	14.1%
المجموع	64	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss22

ومنه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم06: خصائص مفردات الدراسة حسب متغير السن



المصدر: من مخرجاتEXCEL 2010على ضوء نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول والشكل السابقين أن أكثر من نصف عدد أفراد العينة كانوا ضمن فئة العمرية من 31 الى 40 و بالغ عددهم 32 موضفة قدرت بنسبة 50% وبعدها الذين تتراوح أعمارهم 41 الى 50 و بالغ عددهم 18 موضفة قدرت بنسبة 28% اما الذين تتراوح اعمارهم 51 فما اكثر و بالغ عددهم 9 موضات

قدرت بنسبة 14 % اما اقل فئة الذين تتراوح اعمارهم من 20 الى 30 وبالغ عددهم 5 موضفات قدرت بنسبة 7,8 % , وهذا مؤشر جيد لان العاملين الذين استطلعت آراءهم من الفئة العمرية من 31 الى 40 يكونون أكثر تعاون مقارنة بالفئات الأخرى، ولهم الأقدمية حيث يعلمون كل أمور المتعلقة بالمؤسسة.

3 خصائص مفردات الدراسة حسب المستوى التعليمي: حيث كانت النتائج على النحو التالي :

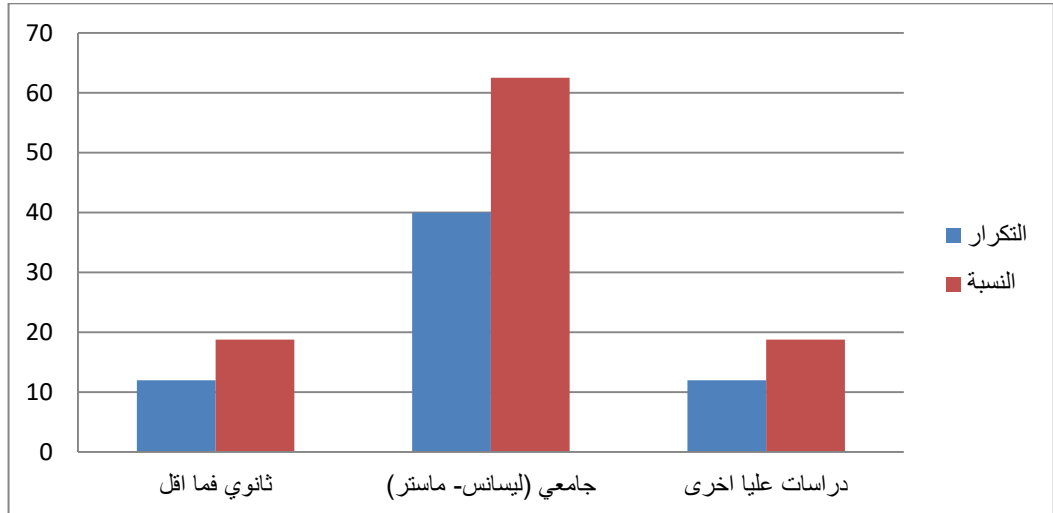
الجدول(05) : خصائص مفردات الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

1- الفئة	التكرار	النسبة
ثانوي فما اقل	12	18.8%
جامعي (ليسانس, ماستر)	40	62.5%
دراسات عليا اخرى	12	18.8%
المجموع	64	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss22

ومنه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم 07: خصائص مفردات الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من مخرجات EXCEL 2010 على ضوء نتائج الاستبيان

نلاحظ من الجدول والشكل السابقين أن المستوى الدراسي الغالب على أفراد العينة الإحصائية هو مستوى الجامعي، حيث بلغ عددهم 40 موزفة حيث بلغ نسبتهم 62,5 % اما الفئات الاخرى فهي بنفس العدد 12 موزفة و بلغت نسبتهم 18,8%

وعند تفسير النتائج تبين أن نسبة 62,5 % من أفراد العينة المدروسة لهم مستوى جامعي، وهذا ما يدل على أن أفراد العينة الإحصائية ذات مستوى عالي من التعليم، هذا يعني على الإجابات الموضوعية عن إجراءات بيئة العمل الداخلية.

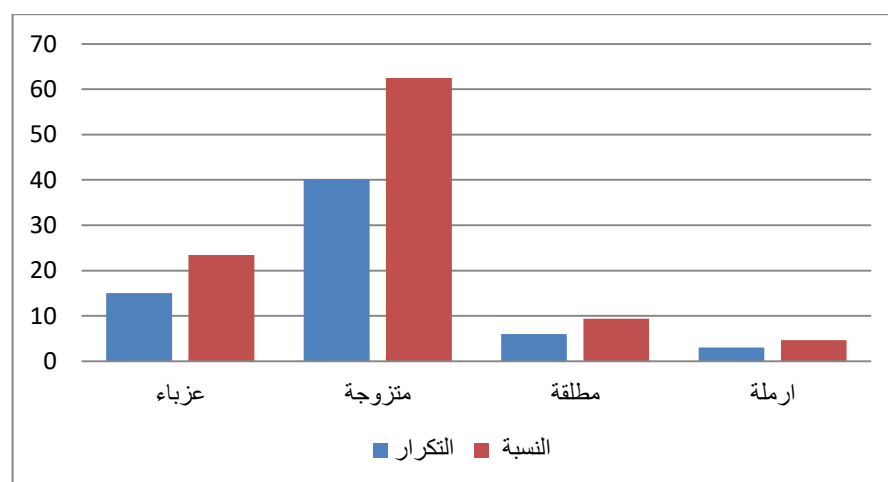
الجدول(06) : خصائص مفردات الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الفئة	التكرار	النسبة
عزباء	15	23.4%
متزوجة	40	62.5%
مطلقة	6	9.4%
أرملة	3	4.7%
المجموع	64	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss22

ومنه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم 08: خصائص مفردات الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية



المصدر: من مخرجات EXCEL 2010 على ضوء نتائج الاستبيان

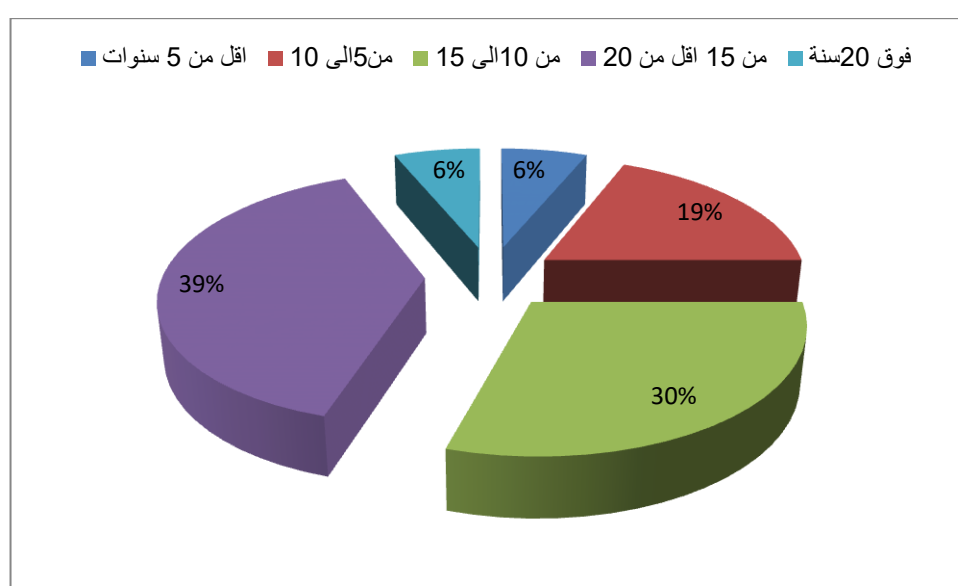
نلاحظ من الجدول والشكل السابقين أن المستوى الدراسي الغالب على أفراد العينة الإحصائية هو فئة متزوجة بلغ عددهم 40 بنسبة 62,5 % و تأتي بعدها فئة عزباء بعدد 15 بنسبة 23,4 % وبعدها فئة مطلقة يبلغ عددهم 6 بنسبة 9,4 % اما اقل فئة هي ارملة بعدد 3 بنسبة 4,7 % حيث فئة المتزوجات تمثل اعلى نسبة و تعود الى اعلى نسبة في السن اي من 31 الى 40 حيث لهم اقدمية في المؤسسة

الجدول(07) : خصائص مفردات الدراسة حسب متغير الخبرة

الفئة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	4	6,3%
من 5 الى 10 سنوات	12	18.8%
من 10 الى 15 سنة	19	29,7%
من 15 الى 20 سنة	25	39,1%
اكثر من 20 سنة	4	6,3%
المجموع	64	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss22

الشكل رقم 09: خصائص مفردات الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة



المصدر: من مخرجات EXCEL 2010 على ضوء نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابق أن الفئة أكثر تكرارا هي فئة التي تتراوح خبرتهم من 15 اقل من 20 سنوات حيث بلغ عددهم 25 موظفة بلغت نسبتهم 39% و بعدها الذين تتراوح خبرتهم من 10 الى 15 سنوات حيث بلغ عددهم 19 و تبلغ نسبتهم 29,7% اي بتقريب 30% اما فئة من 5 الى 10 سنوات الذين عددهم 12 موظفة و نسبتهم 18,9% اي بتقريب 19% و اقل فئتين لهم نفس العدد 4 و نسبتهم 6,3% ومنه نفسر أن الفئة التي تتراوح خبرتهم من 15 الى 20 سنة هي الغالبة بنسبة 39% وهذا ما يقدم إضافة جيدة لدراستنا لأن العاملات الذين لهم خبرة طويلة يكونون على دراية التامة بكافة المعلومات الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة

خصائص مفردات الدراسة حسب المسمى الوظيفي : حيث كانت النتائج على النحو التالي:

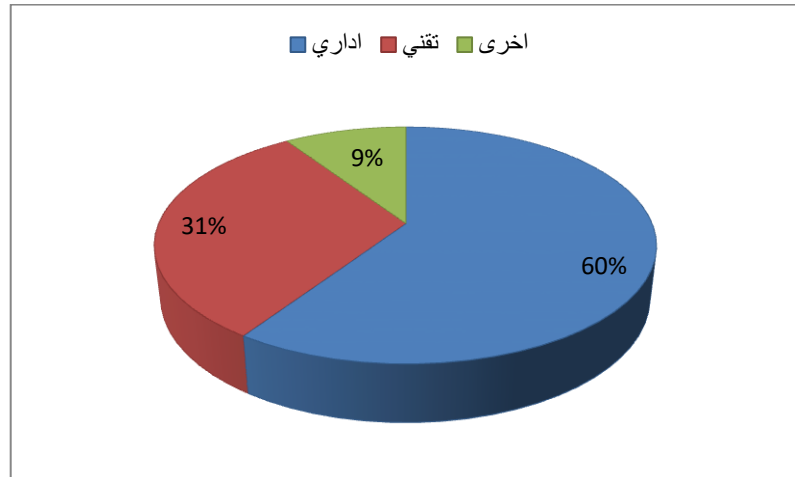
الجدول(08) : خصائص مفردات الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

الفئة	التكرار	النسبة
اداري	38	59,5%
تقني	20	31,3%
طبية	6	9,4%
المجموع	64	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss22

ومنه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم10: خصائص مفردات الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي



المصدر: من مخرجات EXCEL2016 على ضوء نتائج الاستبيان

نلاحظ من الجدول والشكل السابقين، أن المستوى الوظيفي الغلب على العينة الإحصائية هو مستوى إطار

حيث بلغ عددهم 38 بنسبة 58,5% اي بتقريب 60% و فئة تقني يبلغ عددهم 19 بنسبة 31,3%

ثم تليها فئة اخرى حيث بلغ عددهم 6 بنسبة 9,4% و اكبر فئة هيا اداري و هذا راجع للتوزيع العشوائي لاستبانات .

المطلب الثاني: تحليل نتائج نموذج الدراسة

سنعتمد في تحليل نتائج ونموذج الدراسة على أدلة ومؤشرات من خلال برنامج smartpls ,حيث تتمثل

هذه الأدوات في أدلة صدق التقارب وأدلة صدق التمايز، كذلك مؤشرات جودة النموذج GOF, Q^2, F^2, R^2

وتدعى أيضا مؤشرات ملائمة النموذج، حيث تعتبر ركيزة في تبني أسلوب النمذجة بالمعادلات البنائية من خلال اختبار النموذج بشكل عام وقبوله أو رفضه حسب الأطر والمجالات التي قدمها الباحثون والمتخصصين في هذا المجال، حيث تقدم صور أكثر وضوحا عن مدى ملائمة نموذج للمعلومات المتعلقة بالدراسة مع النموذج المقترح.

الجدول رقم(09): مجال قبول مؤشرات جودة نموذج القياس ونموذج الهيكل

المؤشر	التعريف	مجال القبول
معامل التحميل Factor loading	مؤشر التوافق والانسجام العبارات مع بعضها البعض	أكبر من 0.70
الموثوقية المركبة Composite Reliability	يشير على الاتساق الداخلي بين العبارات والمحور وهو شبيه الفاكرونباخ بالإضافة انه مستحدث	اقل من 0.69 غير جيدة أكبر من 0.70 جيدة أكبر من 0.95 غير جيدة

نموذج القياس	متوسط التباين المستخرج Average Variance Extracted	مؤشر القيم المتوسطة الكبرى لحزم المربعات للمؤشرات المرتبطة بالنموذج	يكون مقبول إذا تجاوز 0.50
مؤشر التوافق Cross loading	مؤشر القيم المتوسطة الكبرى لحزم المربعات للمؤشرات المرتبطة بالنموذج	تكون العبارة أكثر ارتباطا بالمحور الذي تمثله	
ارتباطات التغيرات نموذج القياس variable correlation	مؤشر قياس مدي تنافر المحاور عن بعضها البعض	أن يكون البعد أو المحور أكثر ارتباطا عن باقي الأبعاد	
R^2 معامل التحدي د Coefficient of determination	مؤشر قياس قدرة شرح المتغيرات المستقلة للمتغير التابع	حسب شان: 1998 R اكبر من 0.67 عالي R اكبر 0.33 متوسط R اقل من 0.19 منخفضة	
معامل التسوية F^2 Effectsize	مؤشر قياس تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة على	حسب (cohen) 1988 أكبر من 0.3 عالي F أكبر من 0.15 متوسط F أقل من 0.15 ضعيف F أقل من 0.01 غير	

مقبول			
يجب أن يكون أكبر من 0	مؤشر قياس قدرة تنبؤ المتغيرات المستقلة للمتغير التابع	مؤشر القدرة التنبؤية Q^2 redictive relevance	
اقل من 0.1 غير مقبول ما 0.25 و 0.1 ضعي ف	مؤشر يعمل على قدرة قياس إمكانية الاعتماد على نموذج الدراسة	مؤشر مدي اعتماد على نموذج الدراسة Gof	

Source : (M. Hult & et al, 2017, pp. 65-83)

المطلب الثالث: المجالات المعتمدة لتحديد الاتجاه العام للعبارات

تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكارت الخماسي من خلال المدى بين درجات المقياس (4=1-5) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (0.80=5/4) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): مجالات المتوسط الحسابي لتحديد الاتجاهات العامة للعبارات

طول الخلية	درجة الموافقة
من 1 إلى 1.80	غير موافق بشدة
أكبر من 1.80 إلى 2.60	غير موافق
أكبر من 2.60 إلى 3.40	موافق إلى حد ما
أكبر من 3.40 إلى 4.20	موافق
أكبر من 4.20 إلى 5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نموذج ليكارت الخماسي

ولتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة، اعتمدنا على ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المجالات للاستبيان ومستوى الفقرات في كل مجال، وقد حددنا اتجاه العبارات حسب المجالات المعتمدة.

المطلب الرابع: دراسة اتجاهات الدراسة

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية والتكرارات لمعرفة درجة الموافقة.

1 تحليل اتجاهات عبارات القيادة الإدارية

تحليل اتجاهات عبارات المتغير الاول للمحور الاول و هو العوامل المؤثر التي تعود الى المنظمة .

جدول رقم (11): اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول وعوامل المنظمة

العبارة	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المتوسط الحسابي	معامل الاختلاف cv	الاتجاه
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
1	6	9,4	10	15,6	13	20,3	27	42,2	8	12,5	3.3281	41%	موافق إلى حد ما
2	3	4,7	6	9,4	4	6,3	46	71,9	5	7,8	3.6875	23%	موافق
3	9	14,1	14	21,9	12	18,8	20	31,3	8	12,5	3.0635	52%	موافق إلى حد ما
4	8	12,5	21	32,8	11	17,2	17	26,6	7	10,9	2.9063	53%	موافق إلى حد ما
5	8	12,5	17	26,6	12	18,8	22	34,4	5	7,8	2.9844	48%	موافق إلى حد ما
6	8	12,5	16	25,0	18	28,1	19	29,7	3	4,7	2.8906	42%	موافق إلى حد ما
7	4	6,3	11	17,2	13	20,3	28	43,8	8	12,5	3.3906	36%	موافق إلى حد ما

ما														
موافق إلى حد ما	27%		3,2656	6,3	4	37,5	24	32,8	21	14,1	9	4,7	3	8
موافق إلى حد ما	32%		3.2656	7,8	5	40,6	26	25,0	16	20,3	13	4,7	3	9
موافق إلى حد ما	%46		3.3594	17,2	11	39,1	25	17,2	11	15,6	10	10,9	7	10
موافق	%38		3.4844	17,2	11	45,3	29	10,9	7	21,9	14	4,7	3	11
موافق	%24		3.7344	18,8	12	51,6	33	15,6	10	12,5	8	1,6	1	12
موافق إلى حد ما	%62		2.7969	12,5	8	25,0	16	7,8	5	39,1	25	15,6	10	13
موافق إلى حد ما	%46		3.0156	12,5	8	25,0	16	21,9	14	32,8	21	7,8	5	14
موافق إلى حد ما	47%		2.6406	9,4	6	7,8	5	34,4	22	34,4	22	14,1	9	15
موافق إلى حد ما	%51		2.7188	9,4	6	17,2	11	23,4	15	35,9	23	14,1	9	16
موافق إلى حد ما	%51		2.7813	9,4	6	18,8	12	28,1	18	28,1	18	15,6	10	17
موافق إلى حد ما	54%		2.7969	10,9	7	18,8	12	25	16	29,7	19	15,6	10	18
موافق إلى حد ما	13%		3,1185	عبارات المتغير الاول للمحور الاول										

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss22

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور الأول (العوامل المؤثرة التي تعود الى المنظمة) هو 3,11 والذي يتجه إلى محايد وأن العبارة الثانية هي الأقل تشتت بين عبارات المحور , بينما الثالثة عشر هي الأكثر تشتت .

تحليل اتجاهات عبارات محور العوامل المؤثرة التي تعود الى الفرد .

جدول رقم (12): اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول وعوامل الفرد

العبارة	غير موافق بشدة		غير موافق		موافق الى حد ما		موافق		موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف cv	الاتجاه
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار				
19	15	23,4	26	40,6	9	14,1	10	15,6	4	6,3	2.4063	1.420	59%	غير موافق
20	11	17,2	17	26,6	10	15,6	18	28,1	8	12,5	2.9219	1.756	60%	محايد
21	9	14,1	31	48,4	12	18,8	8	12,5	4	6,3	2.4844	1.174	47%	غير موافق
22	17	26,6	25	39,1	7	10,9	10	15,6	5	7,8	2.3906	1.575	65%	غير موافق
23	15	23,4	23	35,9	12	18,8	7	10,9	7	10,9	2.5000	1.619	64%	غير موافق
24	13	20,3	25	39,1	10	15,6	8	12,5	8	12,5	2.5781	1.676	65%	غير موافق
25	14	21,9	21	32,8	14	21,9	12	18,8	3	4,7	2.5156	1.365	54%	غير موافق
26	11	17,2	22	34,4	13	20,3	14	21,9	4	6,3	2.6563	1.404	52%	موافق الى حد ما
27	8	12,5	11	17,2	20	31,3	17	26,6	8	12,5	3.0938	1.451	46%	موافق الى حد ما
28	2	3,1	12	18,8	19	29,7	17	26,6	14	21,9	3.4531	1.268	36%	موافق الى حد ما
29	12	18,8	19	29,7	12	18,8	14	21,9	7	10,9	2.7656	1.674	60%	موافق الى حد ما
30	10	15,6	22	34,4	10	15,6	12	18,8	10	15,6	2.8438	1.785	62%	موافق الى حد ما
31	17	26,6	18	28,1	12	18,8	11	17,2	6	9,4	2.5469	1.712	67%	غير موافق
32	16	25,0	26	40,6	9	14,1	9	14,1	4	6,3	2.3594	1.408	59%	غير موافق
33	10	15,6	23	35,9	13	20,3	10	15,6	8	12,5	2.7344	1.559	58%	موافق الى حد ما
34	2	3,1	7	10,9	8	12,5	30	46,9	17	26,6	3.8281	1.097	28%	موافق الى حد ما
35	13	20,3	14	21,9	11	17,2	19	29,7	7	10,9	2.8906	1.781	61%	موافق الى حد ما

ما														
غير موافق	66%	1,710	2,5625	9,4	6	17,2	11	20,3	13	26,6	17	26,6	17	36
موافق إلى حد ما	17%	.476	2.7505	عبارات متغير الثاني للمحور الاول										

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss22

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور الأول (العوامل المؤثرة التي تعود الى الفرد) هو 2.75 والذي يتجه إلى محايد ما وأن العبارة الرابعة وثلاثون هي الأقل تشتت بين عبارات المحور بينما الواحد وثلاثون هي الأكثر تشتت.

تحليل اتجاهات عبارات محور الثاني الاغتراب الوظيفي .

جدول رقم (13): اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

الفصل الثاني : الجانب التطبيقي للعوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال

الاجراء بالأغواط

العبارة	غير بشدة	موافق	غير موافق		موافق الى حد ما		موافق		موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف cv	الإتجاه
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار				
37	20	31,3	25	39,1	10	15,6	5	7,8	4	6,3	2.1875	1.329	60%	غير موافق
38	18	28,1	28	43,8	10	15,6	6	9,4	2	3,1	2.1563	1.086	50%	غير موافق
39	20	31,3	22	34,4	13	20,3	6	9,4	3	4,7	2.2188	1.285	57%	غير موافق
40	27	42,2	22	34,4	3	4,7	7	10,9	5	7,8	2.0781	1.629	78%	غير موافق
41	32	50,0	20	31,3	4	6,3	4	6,3	4	6,3	1.8750	1.381	73%	غير موافق
42	22	34,4	24	37,5	9	14,1	7	10,9	2	3,1	2.1094	1.210	57%	غير موافق
43	30	46,9	22	34,4	6	9,4	3	4,7	3	4,7	1.8594	1.170	62%	غير موافق
44	27	42,2	17	26,6	6	9,4	12	18,8	2	3,1	2.1406	1.551	72%	غير موافق
45	23	35,9	26	40,6	5	7,8	7	10,9	2	3,1	2.3438	.4041	%59	غير موافق
46	25	39,1	34	53,1	4	6,3	1	1,6	00	00	1.7031	.434	25%	غير موافق بشدة
47	16	25,0	34	53,1	4	6,3	8	12,5	2	3,1	2.1563	1.086	50%	غير موافق
48	20	31,3	26	40,6	8	12,5	6	9,4	4	6,3	2.1875	1.361	62%	غير موافق
49	15	23,4	24	37,5	11	17,2	10	15,6	3	4,7	2.3968	1.340	55%	غير موافق
50	21	32,8	23	35,9	11	17,2	8	12,5	1	1,6	2.1406	1.139	53%	غير موافق
51	16	25,0	24	37,5	10	15,6	12	18,8	2	3,1	2.3750	1.317	55%	غير موافق
52	26	40,6	26	40,6	4	6,3	5	7,8	3	4,7	1.9531	1.220	62%	غير موافق
53	8	12,5	9	14,1	6	9,4	25	39,1	16	25,0	3.5000	1.810	51%	موافق
54	7	10,9	8	12,5	4	6,3	29	45,3	16	25,0	3.6094	1.670	46%	موافق

عبارات المحور الثاني	2.2741	.367	16%	غير موافق
----------------------	--------	------	-----	-----------

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات spss22

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور الثاني (الاغتراب الوظيفي) هو 2.27 والذي يتجه إلى غير موافق وأن العبارة السادسة واربعون هي الأقل تشتتت بين عبارات المحور بينما أربعون هي الأكثر تشتتت.

المطلب الخامس: اختبار الفرضيات

بعد أن قمنا بالتطرق لنتائج التحليل الإحصائي للمتوسط الحسابي و الاتجاه العام لآراء العينة سنقوم الآن باختبار الفرضيات:

1- التحليل العاملي التوكيدي AFC

أولاً اختبار ثبات نموذج الدراسة:

لتأكد من ثبات الدراسة في البرمجة بالمعادلات البنائية لا يكفي فقط حساب معامل الفا كرونباخ، بل نحتاج الى اختبارات اخرى هي:

- معامل التشبع (Factor Loadings) FL، ويقصد به مؤشر التوافق و انسجام العبارات مع بعضها البعض، وحتى نستطيع اعتماد العبارة في القياس يجب ان يكون لها FL يفوق على الاقل 70 %

- الموثوقية المركبة المعبر عليها ب (CR Composite Reliability)، حيث تشترط قيمة أكبر من 0.7، وهي تقيس المحور ككل، وليس كل عبارة على حدى كما هو الحال على معامل التشبع. أي أنها تشير الى الاتساق الداخلي بين العبارات و المحور و هي شبيها الفا كرونباخ بالإضافة انها مستحدثة.

- متوسط التباين المستخرج (AVE average variance extracted) وهو مؤشر القيم المتوسطة الكبرى لحزم المربعات للمؤشرات المرتبطة بالنموذج، وحتى يتصف النموذج بصدق التقارب يجب أن يكون اكبر من 0.5، والجدول التالي يبين قيم هذه الاختبارات الثلاثة على النحو التالي:

الجدول رقم (14): قيمة الموثوقية وصحة التقارب

Construct Reliability and Validity					
	constructs	Items	Factor loading	CR	AVE
العوامل المؤثرة	العوامل المؤثرة التي تعود الى المنظمة	Q1	0.636	0.860	0.674
		Q2	0.435		
		Q3	0.497		
		Q4	0.391		
		Q5	0.508		
		Q6	0.609		
		Q7	0.603		
		Q8	0.622		
		Q9	0.572		
		Q10	0.682		
		Q11	0.581		
		Q12	0.489		
		Q13	0.704		
		Q14	0.653		
		Q15	0.584		
		Q16	0.525		

		Q17	0.900		
		Q18	0.867		
	العوامل المؤثرة التي تعود الى الفرد	Q19	0.749	0.876	0.585
		Q20	0.775		
		Q21	0.506		
		Q22	0.467		
		Q23	0.689		
		Q24	0.585		
		Q25	0.538		
		Q26	0.604		
		Q27	0.462		
		Q28	0.462		
		Q29	0.777		
		Q30	0.786		
		Q31	0.692		
		Q32	0.622		
		Q33	0.500		
		Q34	0.258		

		Q35	0.483		
		Q36	0.483		
		Q37	0.736	0.916	0.611
		Q38	0.838		
		Q39	0.655		
		Q40	0.584		
	الاغتراب الوظيفي	Q41	0.676		
		Q42	0.852		
		Q43	0.633		
		Q44	0.818		
		Q45	0.172		
		Q46	0.380		
		Q47	0.703		
		Q48	0.672		
		Q49	0.255		
		Q50	0.579		
		Q51	0.294		

	Q52	0.652		
	Q53	-0.36		

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات smartpls3

من أجل زيادة نتائج قيم الموثوقية المركبة CR وكذا قيم متوسط تباين المفسر AVE ، فوق قيمة العتبة المقترحة، لابد من حذف العبارات التي لها تشبع خارجي اقل من 0.7 والتي تمثلت في عبارات items وهي (53,49)(43,48,45,46,40)(36,32)(21,28)(11, 12,14,15,16)(9,1).

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ ان قيم العبارة بالنسبة للموثوقية المركبة تفوق قيمة 0.7 ، لذلك يمكن أن نصف أداة الدراسة المعتمد عليها في المذكرة بأنها ثابتة ، وحتى ولو أعيد تكرار العملية في نفس الظروف، وعليه يمكن الاعتماد عليها.

ونلاحظ أيضا من الجدول السابق والشكل أعلاه أن قيمة AVE أكبر من 0.5 لكل أبعاد الدراسة، وعليه يمكن الاستنتاج أن الشرط الثاني المتمثل في صدق التقارب محقق، ونموذج الدراسة يتصف بصدق التقارب. **ثانيا الصدق التمايزي:**

تشير الى افتراض مجموعة من العبارات لا تمثل باقي العوامل او المتغيرات الكامنة الاخرى، أي تكون نسبة الارتباطات مع العوامل الاخرى ضعيفة، وبمعنى اخر ان يظهر تمايز لعامل أو متغير كامن معين بعبارته عن باقي العوامل أو المتغيرات الاخرى، وينقسم الى مؤشرين هما:

- ارتباط المتغير (variable correlation)

- نقيس اختلاف الأبعاد، ويجب أن تكون قيمة العلاقة بين البعد ونفسه أكبر من قيمة العلاقة مع بعد آخر،

لكي نقول إن الأبعاد مستقلة حسب معايير Fornell- Larcker ، أما النتائج الخاصة بالدراسة فهي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(15): مؤشر ارتباط المتغير VC

	الاغتراب الوظيفي	الفرد	المنظمة
الاغتراب الوظيفي	0.781		
الفرد	0.592	0.765	
المنظمة	0.522	0.484	0.821

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات smartpls3

يقيس مؤشر VC مدى تباعد المتغيرات او المحاور مع بعضها البعض اي ان المحور يمثل نفسه و لا يرتبط بمحور اخر، وتمثل القيم بالخط العريض في الجدول اعلاه الجذر التربيعي لـ AVE حيث اذا كان قيمة VC للمتغير مع نفسه اعلى من باقي المحاور، فاننا نقول انه لا يوجد تداخل بين المحاور، وان هذا المتغير مستقل بذاته، و من خلال الجدول نرى انه لا يوجد تداخل بين المحاور مع بعضها البعض.

- التحويلات المتقاطعة Cross Loading ويمكن التأكد من صحة التمايز من خلال استخدام المؤشر الثاني وهو التحويلات المتقاطعة (Cross Loading)، وهو مؤشر يقيس مدى تباعد العبارات عن بعضها البعض.

في الجدول التالي:

الجدول رقم(16): التحويلات المتقاطعة

	الاغتراب الوظيفي	العوامل المؤثرة	الفرد	المنظمة
س10	0.395	0.640	0.457	0.717
س10	0.395	0.640	0.457	0.717
س17	0.404	0.655	0.354	0.896
س17	0.404	0.655	0.354	0.896
س18	0.481	0.648	0.378	0.840
س18	0.481	0.648	0.378	0.840

س19	0.516	0.734	0.746	0.459
س19	0.516	0.734	0.746	0.459
س20	0.516	0.755	0.763	0.478
س20	0.516	0.755	0.763	0.478
س29	0.361	0.681	0.799	0.283
س29	0.361	0.681	0.799	0.283
س30	0.459	0.684	0.791	0.298
س30	0.459	0.684	0.791	0.298
س31	0.400	0.643	0.723	0.310
س31	0.400	0.643	0.723	0.310
س37	0.768	0.527	0.474	0.432
س38	0.877	0.605	0.505	0.555
س39	0.685	0.399	0.289	0.428
س41	0.740	0.468	0.455	0.332
س42	0.875	0.505	0.493	0.355
س44	0.764	0.486	0.473	0.339
س52	0.743	0.539	0.516	0.390

المصدر : من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات smartpls3

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مؤشرات التوافق للعبارات تتباعد مع عبارات التي ليست في نفس المحور،

وهذا يعني أنه فعلا هذا السؤال ينتمي للمتغير أو البعد الذي من المفترض أن يتبعه أولا نأخذ مثال على ذلك في

محور المنظمة نأخذ العبارة رقم س10 قيمتها 0.717 وإذا لاحظنا نجد أنها أعلى قيمة في نفس السطر إذ تمثل أن هذا السؤال فعلا ينتمي وله علاقة قوية مع محوره، وأيضا مثال آخر نأخذ العبارة رقم س42

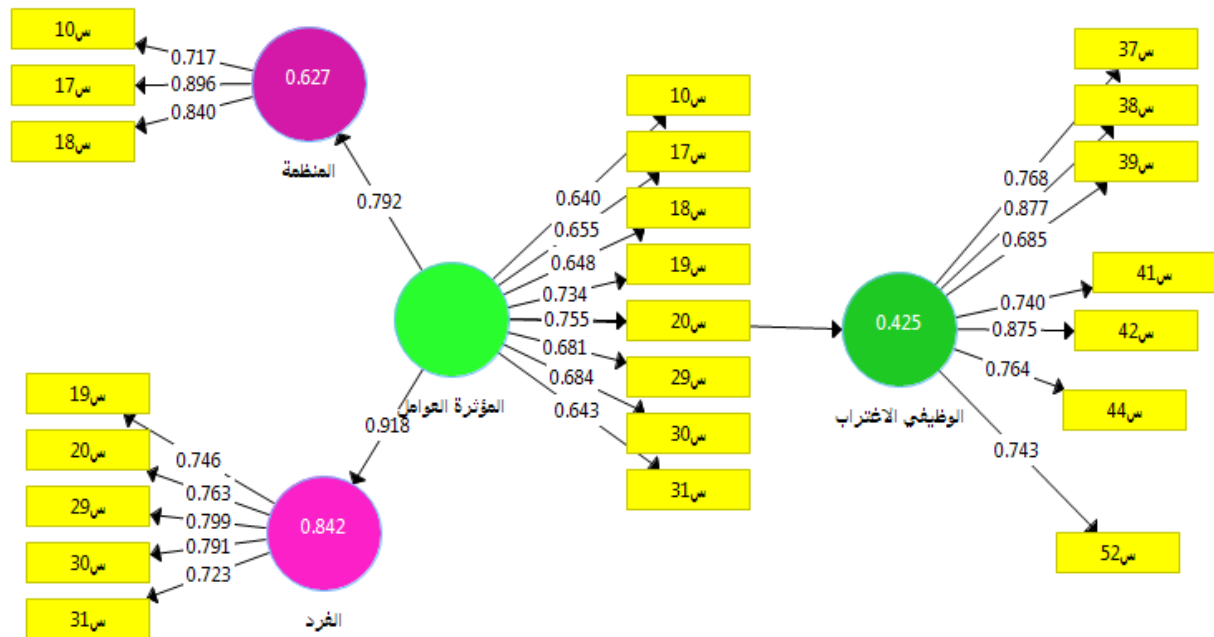
نجدها كذلك اعلى قيمة في ذلك السطر وهي **0.875** والتي تنتمي الى محور الاغتراب الوظيفي ونقول إن هذه العبارة تنتمي للمحور

وترتبط به، كل عبارة هي أقوى في محورها فنقول إن العبارات ترتبط بمحورها ارتباطا وثيقا ومتباعدة عن العبارات

تقييم صلاحية النموذج البنائي :

بعد قياس جودة وصلاحية نموذج القياس من خلال اختبارات أدلة صدق التقارب وأدلة صدق التمايز، ننقل الآن إلى اهم العناصر، وهو تقييم صلاحية نموذج البناء، وذلك بقياس ثلاث مؤشرات تقيس لنا جودة المطابقة، ونستعرض أيضا شكل نموذج الدراسة قبل وبعد التصفية ، ثم ادلة صدق التقارب والتمايز كالتالي:

الشكل رقم(11): النموذج البنائي بعد توظيف أدلة صدق التقارب والتمايز



المصدر :من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات smartpls3

- **معامل التحديد (R Square)** وهو مقياساً لمدى تكرار النتائج التي تمت ملاحظتها في النموذج، استناداً إلى نسبة التباين الكلي للنتائج التي أوضحها النموذج ، أي قدرة شرح المتغيرات المستقلة للمتغير التابع

الجدول رقم(17): معامل الارتباط

	معامل التحديد R	R Square Adjusted
الاغتراب الوظيفي	0.425	0.416
الفرد	0.842	0.839
المنظمة	0.627	0.621

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات smartpls3

حسب (chin 1998) ¹ فان قيمة معامل التحديد تكون عالية اذا تخطت 67% ومتوسط اذا كانت محصورة بين 33 % و 67% ومنخفضة فيما عدا ذلك، ومن خلال الشكل وجدول معامل التحديد نستنتج أن نسب معامل التحديد ما بين متوسطة الى عالية وتقع في مجال القبول الخاص بها حسب chin ، وهذا يدل على أن المتغيرات المستقلة (العوامل المؤثرة بالنسبة للمنظمة ، العوامل المؤثرة بالنسبة للفرد) لها اثر مهم في تفسير المتغير التابع (الاغتراب الوظيفي) وقدرة على شرحه،

- **مؤشر حجم التأثير F2** وهو مؤشر خاص بقياس تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع كلاً على حدى أي تأثير كل بعد لوحده على جودة التعليم العالي، عكس معامل التحديد الذي يقيس تأثير الأبعاد ككل لى المتغير التابع، وقيمه حسب (Cohen 1988) كالتالي:

أكبر من 0.35 عالي

من 0.35-0.15 متوسط

من 0.35-0.02 ضعيف

أقل من 0.02 لا يوجد

الجدول رقم(18): جدول مؤشر حجم التأثير

	الاغتراب الوظيفي	الفرد	المنظمة
العوامل المؤثرة	0.706	8.908	0.725
الفرد			
المنظمة			

المصدر : من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات smartpls3

نلاحظ من خلال الجدول أن المتغير العوامل المؤثرة لها أثر عالي 0.706 على المتغير تابع الاغتراب الوظيفي، وهذا لأن حجم التأثير يفوق 0

-مؤشر القدرة التنبؤية Q² : يمكن استخدام العلاقة التنبؤية بشكل فعال كمعيار للتنبؤ، حي يوضح مدى جودة اعادة تجميع البيانات التي تم جمعها تجريبيا بمساعدة النموذج، اذا كانت أكبر من الصفر فان النموذج له قدرة تنبؤية ، والعكس اذا كان اقل من الصفر فان النموذج يفقر الى الأهمية التنبؤية.

الجدول رقم(19) : جدول مؤشر القدرة التنبؤية

	SSO	SSE	Q ² (=1- SSE/SSO)
الاغتراب الوظيفي	455.000	349.001	0.233
العوامل المؤثرة	520.000	520.000	
الفرد	325.000	170.959	0.474
المنظمة	195.000	116.888	0.401

المصدر : من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات smartpls3

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة Q² أكبر من 0 للمتغير، وهذا يعني أن قدرة هذا النموذج على التنبؤ وقياس المتغيرات المستقلة على التنبؤ بالمتغير التابع جيدة جدا مما يدل على هناك أثر واضح للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

- مؤشر مدى الاعتماد على نموذج الدراسة GOF: وهذا المؤشر يقيس امكانية الوقوف على نموذج

دمج الاسئلة وجميع المحاور للحصول على نتيجة اعتمادية النموذج و ذلك حسب المعادلة التالية:

$$Gof = \sqrt{AVE} \times R^2$$

إذا كانت اقل من 0.1 غير مقبول ما بين 0.25 و 0.1 ضعيف ما بين 0.36 و 0.25 متوسط اكبر من 0.36 عالي

الدراسة للوقوف على مدى جودة النموذج، حيث يتم حسب المؤشر (Goodness of fit of the Model) بعد حساب متوسط R^2 من خلال جمع معاملات التحديد للمتغيرات الكامنة /عدها ، ثم حساب متوسط AVE كذلك بنفس الطريقة تصبح قيمة مؤشر الاعتماد على النموذج $GOF = 0.55$ وهي قيمة عالية، ونقول ان جودة نموذج الدراسة جيدة .

اختبار الفرضية الرئيسية الاولى والفرضيات الفرعية

أما الخطوة التالية فهي اختبار الفرضيات وتأثير كل من المتغيرات المستقلة على التابع، و الجدول التالي يقدم نتائج هذا الاختبار باستعمال طريقة Bootstrap .
1.3 اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

وفيما يخص الفرضيات الفرعية نستعين بالجدول التالي:

الجدول رقم(20) : نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية لها

البيان	معدل الانحدار	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية P	القرار
العوامل المؤثرة -> الاغتراب الوظيفي	0.656	0.091	7.141	0.000	رفض الفرضية
الفرد -> الاغتراب الوظيفي	0.773	0.101	7.556	0.000	رفض الفرضية
المنظمة -> الاغتراب الوظيفي	0.098	0.116	0.719	0.472	قبول الفرضية

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات smartpls3

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ، أن القيمة الاحتمالية لمتغير العوامل المؤثرة و الاغتراب الوظيفي و العوامل المؤثرة بالنسبة للفرد كانت، $0.00, 0.00$ ، على التوالي وهي أقل من المستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الرئيسية و الفرضية الفرعية الأولى، هذا ما يدل على انه يوجد أثر دال إحصائيا لمتغير العوامل المؤثرة و الاغتراب الوظيفي و العوامل المؤثرة بالنسبة للفرد لدى العاملات في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء عند مستوى المعنوية $(\alpha = 0.05)$ ، اما المتغير العوامل المؤثرة بالنسبة للمنظمة فقيمتها 0.472 هي اكثر من 0.05 معنوي وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الثانية أي أنها لا يوجد أثر دال إحصائيا لمتغير العوامل المؤثرة بالنسبة للمنظمة لدى العاملات في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالأغواط عند مستوى المعنوية $(\alpha = 0.05)$.

دراسة أثر المتغيرات المعدلة واختبار الفرضية الرئيسية الخامسة

1 . تعريف المتغيرات المعدلة:

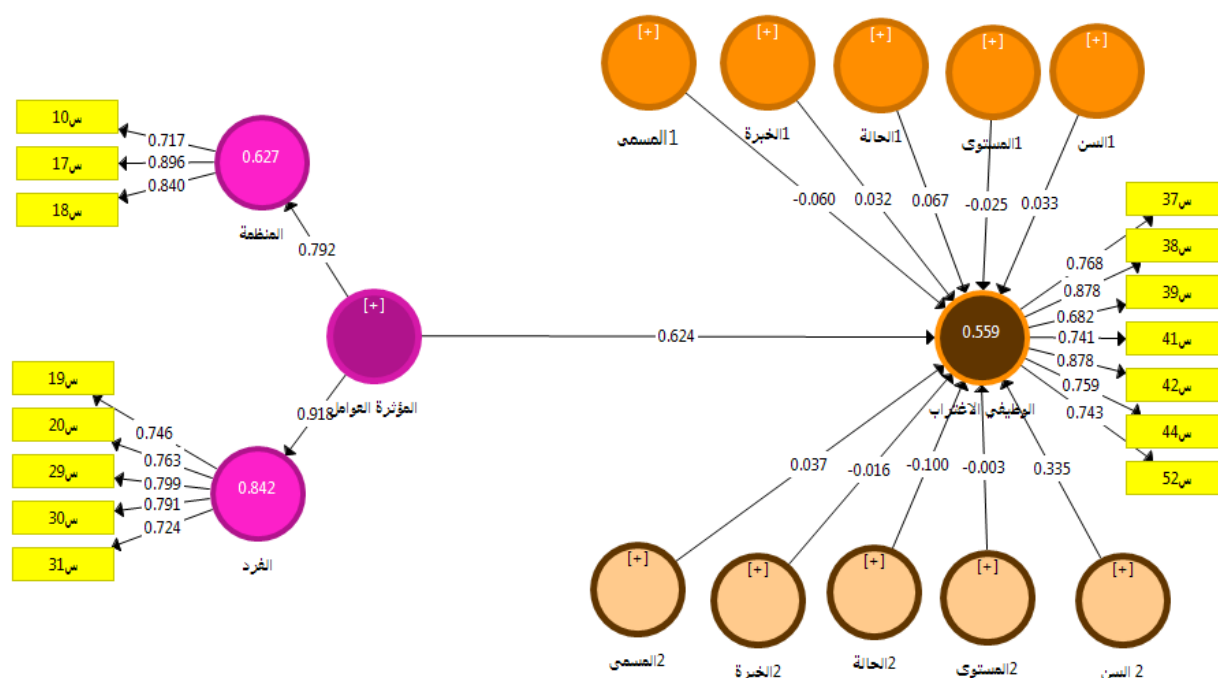
يعرف المتغير المعدل بأنه "متغير يعدل الآثار لمتغير مستقل على متغير تابع، وبالتالي فهو متغير يؤثر على العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع بشكل مباشر سواء في القيمة أو الشدة، إما إذا لم يغير فليس له دور معدل، وتبقى العلاقة بين المتغيرين كما هي (أي بين المستقل والتابع) (Awang) صفحة 117.

ويأخذ المتغير المعدل في العادة شكل المتغير الكيفي (الجنس، الفئة الاجتماعية...الخ)، وعن د مقارنته بالمتغير الوسيط، فهذا الأخير يعبر عن الآلية التوليدية (The mechanism generative) التي تعكس قدرة المتغير المستقل على التأثير في المتغير التابع؛ بينما المتغير المعدل يتعلق بالتفريعات الممكنة للمتغير المستقل وفق مجموعات جزئية تهدف الى تحقيق فعالية أكبر في تحليل العلاقة بالمتغير التابع، بالإضافة الى انه يتميز بعدم وجود علاقات ارتباطية مع باقي المتغيرين (أي المستقل والتابع) مقارنة بالمتغير الوسيط.

2 .نتائج اختبار الفروقات للمتغيرات المعدلة:

يوضح الشكل التالي نتائج النموذج المعتمد في اختبار أثر المتغيرات المعدلة ١ ولمتمثلة في (: ، السن، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية ،سنوات الخبرة ، المسمى الوظيفي).

الشكل رقم (12) : نموذج اختبار الفروقات للمتغيرات المعدلة



المصدر :من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات smartpls3

ويوضح الجدول التالي نتائج اختبار الفروقات للمتغيرات المعدلة:

الجدول رقم(21) : جدول الفروقات الشخصية والوظيفية

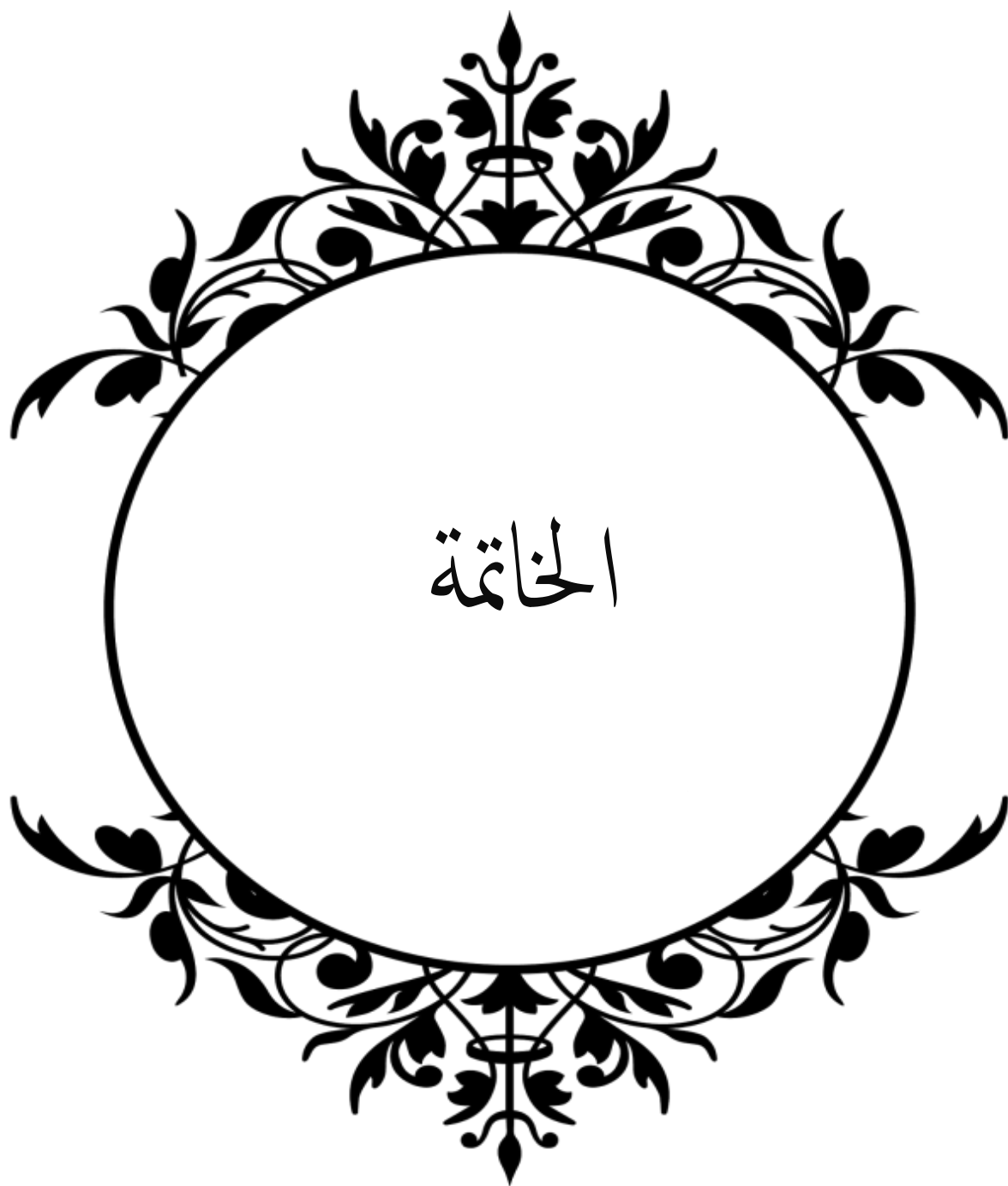
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
السن 2 ← الاغتراب الوظيفي	0.335	0.330	0.156	2.151	0.050
المستوى 2 ← الاغتراب الوظيفي	-0.003	-0.007	0.141	0.022	0.981
الحالة 2 ← الاغتراب الوظيفي	-0.100	-0.103	0.167	0.598	0.515
الخبرة 2 ← الاغتراب الوظيفي	-0.016	-0.057	0.199	0.078	0.938
المسمى 2 ← الاغتراب الوظيفي	0.037	0.018	0.176	0.212	0.840

المصدر :من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات smartpls3

من خلال الجدول نلاحظ أن القيمة الاحتمالية للمتغير المستوى الدراسي كانت 0.981 وبالتالي هي أكبر من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ومنه يتم قبول الفرضية، أي أنه لا يوجد توجد فروقات إحصائية في تأثير العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات المستوى باعتباره متغيرا معدلا في العلاقة بينهما عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ وكذلك باقي المتغيرات (العمر ، الحالة الاجتماعية ، سنوات الخبرة ، المسمى الوظيفي)، ، كلها تفوق المستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ وبالتالي تقبل باقي الفرضيات أي لا توجد فروقات .

خلاصة الفصل :

تعرفنا من خلال هذا الفصل الى مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء في ولاية الاغواط و مراحل نشأتها و تعرف على فروعها و خريبتها التنظيمية , و لقد اعتمدنا في جمع البيانات على الاستبيان الذي قمنا بتصميمه وفق لمحورين : العوامل المؤثرة, الاغتراب الوظيفي , و التي تم توزيعها على عينة العاملات بالمؤسسة محل الدراسة , حيث كان هدفنا الاجابة على اشكالية دراستنا بتطبيقها على الواقع , و بعد جمع البيانات قمنا بتحليلها باستخدام بعض الاساليب الاحصائية , و استعراض النتائج التي توصلت اليها الدراسة , و تم التعرف اكثر العوامل تائيرا على الاغتراب الوظيفي .



خاتمة:

لقد حاولنا هذه الدراسة ابراز الاثر الفعال الي يمكن ان تلعبه العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات بشكل خاص ، خاصة وان المنظمة في ظل المتغيرات العلمية الحديثة اضحت بحيرة على الاهتمام بالجانب النفسي والاجتماعي للعاملين داخل المنظمة وابعاد الضغوط المفروضة عليهم سواء كان من العوامل الخارجية او من العوامل الذاتية وهذا من اجل استغلال الموارد البشرية الحسنة التي تضمن استمرارية وبقاء المنظمة.

ان من بين الأهداف الرئيسية الحالية للمنظمة هي محاربة مظاهر الاغتراب كالشعور بالعجز والعزلة واللامعنى واللامعيارية والإغتراب 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 .

و قد مكنتنا هذه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي بالخروج بجملة نتائج نصفها الى:

النتائج النظرية:

_ ان ظاهرة الاغتراب ظاهرة اجتماعية نفسية و مشكلة انسانية شائعة في كثير في المنظمات بغض النظر عن النظم و الايدولوجيات و المستوى الاقتصادي و التقدم التكنولوجي .

_ الاغتراب الوظيفي و الانفصال ، والضياع عن المجتمع، وعدم التعرف عن الذات ،وبتالي فقدان السيطرة على السلوك ،مما يؤدي الى اضطراب نفسي يؤثر على النشاط الانساني ، و الاجتماعي للعاملين بشكل عام و العاملات بشكل خاص .

_العوامل المؤثرة الذاتية (الفرد) هي الاكثر مسببات من العوامل المؤثرة الخارجية (المنظمة) في الاغتراب الوظيفي .

النتائج التطبيقية :

حاولت الدراسة الاجابة على مجموعة من الاسئلة المتعلقة بالعوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملات في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالأغواط و قد اشتملت الدراسة على عينة 64 عاملة تم اختيارهم بطريقة عشوائية من المؤسسة و فروعها و بعد تطبيق اداة الدراسة smartpls3 تم التوصل الى النتائج التالية:

_ يعاني عاملات مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء من شعور بالاغتراب الوظيفي بدرجة متوسطة، و لقد اشار تحليل الفرضية الى وجود اثر لعوامل المؤثرة و الاغتراب الوظيفي لدى العاملات ، بالإضافة الى وجود علاقة ذو دلالة احصائية بين العوامل المؤثرة الذاتية و الاغتراب الوظيفي لدى العاملات لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بالأغواط عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$.

مقترحات:

على ضوء النتائج المتحصل عليها من دراسة نقترح بما يلي :

- محاولة رفع من معنويات العاملات و الاهتمام بالجانب النفسي لهم ، و ذلك بتقديم الحوافز سواء كانت مادية او معنوية للرفع من معنوياتهم مما ينعكس إيجابا على مستوى أداء العاملين بشكل عام.
- العمل على إتاحة الفرصة للعاملين في المنظمة للمشاركة في اتخاذ القرار لإنجاز الأعمال في وقتها ، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين أداء العاملات ، ويقلل من الاغتراب الوظيفي للعاملات بمؤسسة.
- من اجل تقليل من ظاهرة الاغتراب الوظيفي على إدارة المنظمة الاهتمام بالمواءمة بين رغبات وقناعات العاملات بالمنظمة وما تفرضه عليهم إدارة المنظمة من إجراءات عمل لا تتماشى مع طموحاتهم حيث تشعر العاملات بان لهم شخصية مستقلة وذلك للتقليل من ظاهرة الاغتراب الوظيفي وخصوصا الشعور بفقدان الذات.
- الاهتمام ببعدها الشعور باللامعيارية ، وذلك بتحسين الوضع الوظيفي للعاملات في المنظمة عن طريق تيسير الأعمال والتعامل بمبدأ روح الفريق، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى التقليل من مظاهر الاغتراب الوظيفي
- واخيرا يجب على المؤسسة الاخذ بعين الاعتبار على عدم المساواة بين الجنسين و تخفيف الضغوط على العاملات و مراعاة ظروفهم والاهتمام بنفسيتهم والاستماع الى آرائهم لان عنصر النسوي يشكل فرق كبير في عديد من المجالات.



قائمة المصادر

والمراجع

1. المراجع باللغة العربية

الكتب:

2. زهران حامد، التوجيه والإرشاد النفسي، عالم الكتب، مصر، 1998.
3. الحوراني مُجَّد، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، التوازن التفاضلي صيغة التوليفية بين الوظيفة والصراع. دار مجدلاوي لنشر التوزيع، عمان: الأردن، ط1، 2008.
4. عبد المنعم عفاف، الاغتراب النفسي مظاهره ومحدداته بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر، ط1.
5. بركات، بركات، الاغتراب بين ابن باجة وأبي حيان التوحيدي. كتب عربية، القاهرة، مصر، 2006، ص92.
6. الحمداني اقبال، الاغتراب، التمرد، قلق المستقبل، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2011. خليفة عبد اللطيف، دراسات في سيكولوجية الاغتراب، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
7. ياسين، طالب، تحليل اجتماعي ونفسي لأحوال المغتربين و أوضاعهم، المكتبة الوطنية، عمان، الأردن، ط1.
8. شاخت ريتشارد، مستقبل الاغتراب. ترجم: أبو العلا وهبة، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2001.
9. خيرى حازم ، الاغتراب الثقافي لذات العربية. ،دار العالم الثالث، القاهرة ،مصر. ط1، 2006.
10. جميل سمية، الإرشاد النفسي، دار عالم الفكر، مصر، القاهرة، مصر، 2005.
11. زهراء سناء، إرشادات الصحة النفسية لتصحيح مشاعر ومعتقدات الاغتراب، عالم الكتب. مصر، ط، 2004.
12. نوري ناصر الدين ،التوجيه والإرشاد التربوي المعاصر، الأكاديميون لنشر والتوزيع، عمان: الأردن، 2013.
13. حسنين أحمد، الإحباط الداري السباب والعالج، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2014.
14. القعيد إبراهيم، الانبعاث إلى الخارج، وقضايا الانتماء، والاغتراب الحضاري. ط1، الرياض، السعودية، 1987.

المجلات و الدوريات:

15. يوسف عبد عطية بحر، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، العدد 5، مجلة جامعة للأبحاث والدراسات، فلسطين، 2014.

16. أبو سمرة محمود وآخرون، الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية: دراسة ميدانية في القدس والخليل، العدد2، مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، جامعة القدس، فلسطين، 2014.
17. عبدالرؤوف حسين الشفلو، العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية على مصرف شمال إفريقيا، فرع قصر الاخيار، العدد 29، مجلة الجامعة الاسمية، جامعة المرقب، 2014.
18. بشرى علي، مظاهر الاغتراب لدى الطلبة السوريين في بعض الجامعات المصرية، المجلد 24، العدد 1، مجلة جامعة دمشق، سوريا، 2008.
19. سلاطية بلقاسم، نوي إيمان، الاغتراب الثقافي عند الطلبة الجامعيين: دراسة ميدانية على عينة من طلبة القطب الجامعي شتمة، العدد 1، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر، 2013.
20. حديدي زولبخة، الاغتراب، العدد8، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة وادي سوف، الجزائر، 2012.
21. خليف فتح الله، الاغتراب في الإسلام، مجلد10، العدد1، جامعة الفكر، وزارة الإعلام، الكويت، 1979.
22. حنفي حسين، الاغتراب الديني عند فيوريخ، مجلد 10، عدد1، مجلة جامعة الفكر، وزارة الإعلام، الكويت، 1979.
23. أبو زيد أحمد، الاغتراب، مجلة عالم الفكر، مجلد10، عدد1، وزارة الإعلام، الكويت، 1979.
24. النوري قيس، الاغتراب اصطلاحاً ومفهوماً وواقعاً، مجلة عالم الفكر، مجلد10، عدد1، (صص13-40)، 1979.
25. صبرين، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 37، معهد الادارة، بغداد العراق، 2013.
26. خلف جمعة، أبعاد الاغتراب المؤسسي عند جماعات العمل- دراس ميدانية في مصنعي ألبنان الموصل، والأثاث الجاهز، مجلة دراسات موصلية، عدد 33، جامعة الموصل العراق، 2011.
27. عبد الله عصار، الاستلاب العمالي، مجلة الثقافة، عدد 57، وزارة الإعلام والثقافة، الجزائر، 2002.
28. منصور بن الزاهي، توريت نور الدين، "الاغتراب الوظيفي كشكل من أشكال المعاناة في العمل"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص.

29. سمية بن عمارة، منصور بن الزاهي، "الشعور بالاغتراب الاجتماعي لدى الشباب مستخدم الانترنت بولاية ورقلة"، مجلة مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية، عدد 10، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013.
 30. بشرى علي، "مظاهر الاغتراب لدى الطلبة السوريين في بعض الجامعات المصرية"، مجلة جامعة دمشق، المجلد 24، العدد 1، كلية التربية، جامعة دمشق، دمشق، سورية، 2008.
 31. قيس النوري، "الإغتراب اصطلاحاً، مفهومها وواقعها"، مجلة عالم الفكر، المجلد 10، العدد 1، جامعة الكويت، الكويت، 1979.
 32. ناهدة اسماعيل عبد الله الحمداني، سجي نذير حميد الصراف، "العلاقة بين المتغيرات الشخصية والاغتراب الوظيفي دراسة استطلاعية لأراء عينة من معلمي المدارس الابتدائية بمحافظة نينوى"، مجلة تنمية الرافدين، المجلد 34، العراق، 2012.
 33. مصطفى بن كرين، خالد ثاميدي، "أثر التمكين النفسي على الاغتراب الوظيفي دراسة استطلاعية لأداء رؤساء الأقسام العلمية في جامعة دهوك" مجلة تنمية الرافدين ، المجلد 35، العدد 113، العراق.
 34. سوزان صالح دروزة، دينا شكري القواسمي، اثر مناخ العمل الاخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي دراسة تطبيقية- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الاردنية، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد 10، العدد 2، الاردن، 2014.
- الرسائل والأطروحات:**
35. عودة محمود عبد الله سعيد، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة و الإدارة، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين، 2017.
 36. رشيد بالخيمر، الاغتراب النفسي الاجتماعي، وعلاقته باحتمالية الانتحار لدى الطلبة الجامعيين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مولود معمري، الجزائر، 2013.
 37. النايلى حليلة، الحقول الاجتماعية ودورها في اغتراب العاملين بالمؤسسات البترولية، دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك بحاسي مسعود. جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014.
 38. شعيب بن بخيت المطرفي، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، السعودية، 2005.

39. بنزاهي، منصور، الشعور بالاغتراب الوظيفي، وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسط بالقطاع المحروقات، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007.
40. الدوسري عمر، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي من وجهة نظر الضباط العاملين بالمديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مولود مصري، تيزي وزو، الجزائر، 2013.
41. المطرني شعيب، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء دراسة سياحية على العاملين بإدارة جواز المنطقة مكة المكرمة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نايف للعلوم الامنية، الرياض، السعودية، 2005.
42. أبو سلطان مياسة، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين، 2011.
43. شعيب بن بخت المطرني، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، السعودية، 2005.
44. بنزاهي، منصور، الشعور بالاغتراب الوظيفي، وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسط بالقطاع المحروقات، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007.
45. الدوسري عمر، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي من وجهة نظر الضباط العاملين بالمديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مولود مصري، تيزي وزو، الجزائر، 2013.
46. المطرني شعيب، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء دراسة سياحية على العاملين بإدارة جواز المنطقة مكة المكرمة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نايف للعلوم الامنية، الرياض، السعودية، 2005.
47. صابر بحري، الاجتهاد المهني وعلاقته بالاغتراب المهني لدى الاطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية دراسة ميدانية بمستشفى شلغوم العيد، فرجيوة، ميله، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009.
48. عبد الحميد بن عالياء، عبد الحميد شلاوة، الاغتراب الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية لمدينة ورقلة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في علم النفس عمل وتنظيم، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس والعلوم التربوية، سنة 2012.
49. أسماء مُجد شحادة، "الاغتراب النفسي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى المعاقين بصريا فب محافظات غزة"، رسالة ماجستير في الصحة النفسية، كلية التربية، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين، 2012.

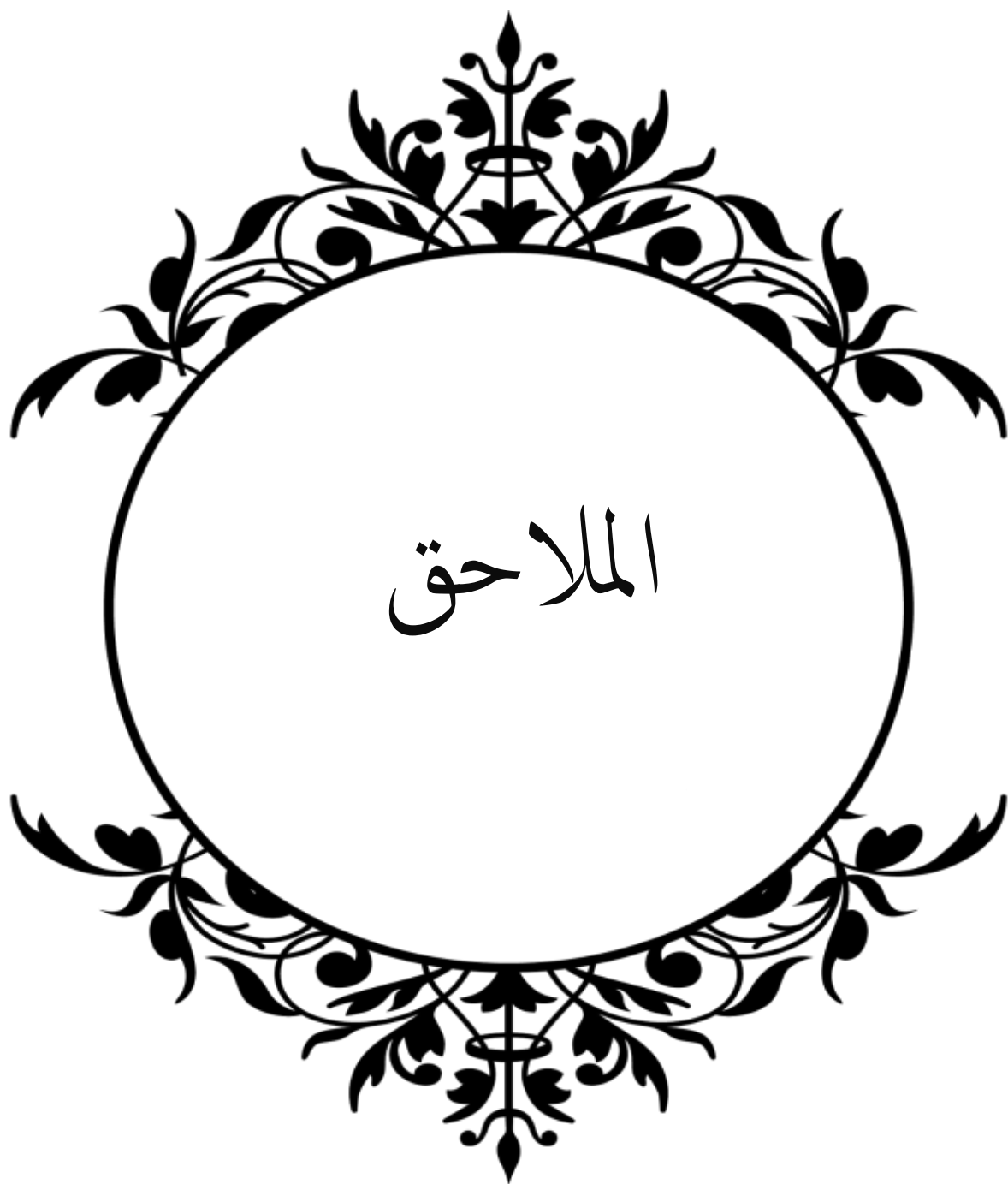
50. محمود عوض محمود سليم موسى، "مظاهر الاغتراب النفسي لدى معلمي ومعلمات المدارس الحكومية في المحافظات شمال فلسطين"، رسالة ماجستير في الادارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2003.
51. حلس عبد الله أكرم مازن، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية الفلسطينية، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2012.
- a. عبد الحميد بن عليا، عبد الحميد شلاوة، "الاغتراب الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية ورقلة"، رسالة ماجستير في علم النفس عمل وتنظيم، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، ورقلة، الجزائر، 2012.
52. خالد منصر، "علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام الآلي والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي دراسة ميدانية على عينة من طلاب باتنة"، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2012.

ثانيا: المراجع الاجنبية

53. ¹-Nisha.N, « A Studdy of Alienation among knowledge workers », proposal doctoral, indiainstitutite of managmenet, ahmadabad (IIMA),2010, p 26.
54. ¹ – Adan. C, Seyftin. S, « Organizational Injustice and work Alienation », Ekonomika a managmenet, 2011.

ثالثا: المواقع الإلكترونية

55. <https://www.un.org/sg/ar/content/sg/articles/2020-03-02/the-gender-power-ga> 23/06/2022



الملاحق

رقم الملحق (1): قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	اسم الاستاذ	الجامعة
01	احميدة فرحات	جامعة عمار الثليجي بالأغواط كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
02	نعيجات عبد الحميد	جامعة عمار الثليجي بالأغواط كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
03	أبو القاسم حمدي	جامعة عمار الثليجي بالأغواط كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
04	يوسف خنيش	جامعة عمار الثليجي بالأغواط كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
05	عائشة صفراني	جامعة عمار الثليجي بالأغواط كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
06	قويدر عياش	جامعة عمار الثليجي بالأغواط كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

ملحق رقم (02): الاستبيان



جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

السنة: ثانية ماستر ادارة موارد بشرية

استبانة الدراسة

أختي الموظفة الكريمة

السلام عليكم و رحمة الله تعالى و بركاته

في اطار التحضير لنيل شهادة ماستر تخصص ادارة موارد بشرية تحت عنوان " العوامل المؤثرة في الإغتراب الوظيفي لدى العاملات " يشرفنا ان نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم التعاون بغرض افادتنا في جميع البيانات ذات الصلة ببحثنا ، فالرجاء التكرم بالإجابة على عبارات هذا الإستبيان الذي يستهدف جمع المعلومات عن مضمون العنوان أعلاه ، و ذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تمثل وجهة نظرك ، كما نحطيم علما أن هذه المعلومات سيتم استخدامها لاغراض البحث العلمي فقط و ستعامل بسرية تامة .

"شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا في انجاز هذا الدراسة و لكم منا فائق الاحترام و التقدير.

يرجى وضع علامة (X) في المكان المناسب

"نشكر لك م حسن تفهمك م وحسن تعاونكم، كما نعتذر إليك م مسبقا"

المحور الاول: المعلومات الشخصية الوظيفية

يهدف هذا الجزء الى تقديم معلومات عامة عن الموظفة ، الرجاء وضع اشارة X في الخانة المناسبة.

العمر:

- ☐ من 20 الى أقل من 30 سنة ☐ من 31 الى 40 سنة ☐ من 41 الى 50 سنة ☐ 51 سنة فأكثر

المستوى التعليمي

- ☐ ثانوي فما أقل ☐ جامعي (ليسانس ماستر) ☐ دراسات عليا أخرى

الحالة الاجتماعية

- ☐ عزباء ☐ متزوجة ☐ مطلقة ☐ أرملة

سنوات الخبرة:

- ☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 سنوات الى 10 سنوات ☐ من 10 الى أقل من 15 سنة ☐ من 15 الى أقل من 20 سنة ☐ من 20 فما فوق

المسمى الوظيفي

- ☐ إداري ☐ تقني ☐ أخرى ، أذكرها

المحور الثاني: العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي

العبارات	لا اوافق بشدة	لا اوافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق بشدة
العوامل التي تعود الى المنظمة					
1- الادارة غير عادلة في توزيع المهام على العاملين من قبل الادارة					
2- يتبع العاملين الاجراءات الروتينية					
3- اشعر بان بعض زملاء العمل يحجبون المعلومات والخبرات					
4- لا يسود بين زملائي في العمل التعاون و روح الفريق الواحد					
5- لا يسود بين زملائي في العمل التعاون و روح الفريق الواحد					
6- ارى اني مناسب للعمل اكثر من الات موجودة في المؤسسة					
7- الادارة لا تهتم بتطوير مساري الوظيفي					
8- ارى ان الادارة ضعيفة في التعامل مع العاملين					
9- اشعر بافتقار التقارير الادارية عن العاملين للأسس الموضوعية					
10- لا تشاركني الادارة كعامل في وضع الخطط التطورية					
11- لا تهتم المؤسسة بتلبية ما تتوقعه العاملات فيها من علاوات و حوافز و مكافآت					
12- الادارة لا تربط بين منح الحوافز و الترقيات و بين نتائج تقييم اداء العاملين					
13- لا توفر المؤسسة ظروف عمل مناسبة من تهوية , سعة المكان , الهدوء , اضاءة...الخ					
14- توفر السياسات و الاجراءات المعتمدة مناخ غير ملائم لتنفيذ مهام و واجبات الموظف					
15- مديري المباشر ليس له دور في توجيهي و تحسين ادائي					
16- اشعر بان الذين يشرفون على عملي اكثر من اللازم					
17- الادارة تلزمني بمهام اضافية ارى انها اقل اهمية من عملي المطلوب					
18- تجبرني الادارة على القيام بمهام تتعارض مع قناعاتي					
العوامل التي تعود الى العاملين في المنظمة :					
19- لا اشعر بالأمان و الاستقرار الوظيفي في عملي					
20- حينما افكر في مستقبلي الوظيفي اشعر بالخوف مما تخبئه لي الايام القادمة					
21- عندما يطلب مني اداء عمل اشعر بانني بحاجة لمساعدة الاخرين حتى انجزه					

الملاحق

					22- العمل الموكل الي فوق طاقتي و لا استطيع تنفيذه بكفاءة و فعالية
					23- لا اشعر بالانتماء للمكان الذي اعمل فيه
					24- راتبي غير مناسب للجهد الذي ابذله في العمل
					25- لا اشعر بالحربة في اتخاذ القرارات الخاصة بتنفيذ المهام الخاصة بي
					26- يتدخل المسؤولون بأداء عملي بشكل كبير
					27- لم تتم ترقية المديرين و المشرفين حسب كفاءتهم
					28- لا تبني الترقية في المؤسسة على أسس عادلة
					29- ارى ان مكاني ليس في منصبي الحالي
					30- الوظيفة الحالية لا تتناسب مع مؤهلاتي العلمية و الشخصية و المهنية
					31- افضل ترك العمل اذا اتاحت لي الفرصة المناسبة
					32- ليس لدى القدرة على التكيف مع ظروف العمل الحالية
					33- اعاني من الابعاء و الصداع و الكآبة اثناء الدوام مما يعيق عملي الفرصة المناسبة
					34- اخرج من العمل و انا مرهق
					35- افضل تجنب الاندماج مع زملاء العمل
					36- ليس لدى القدرة على الحوار و النقاش و التعامل مع الزملاء

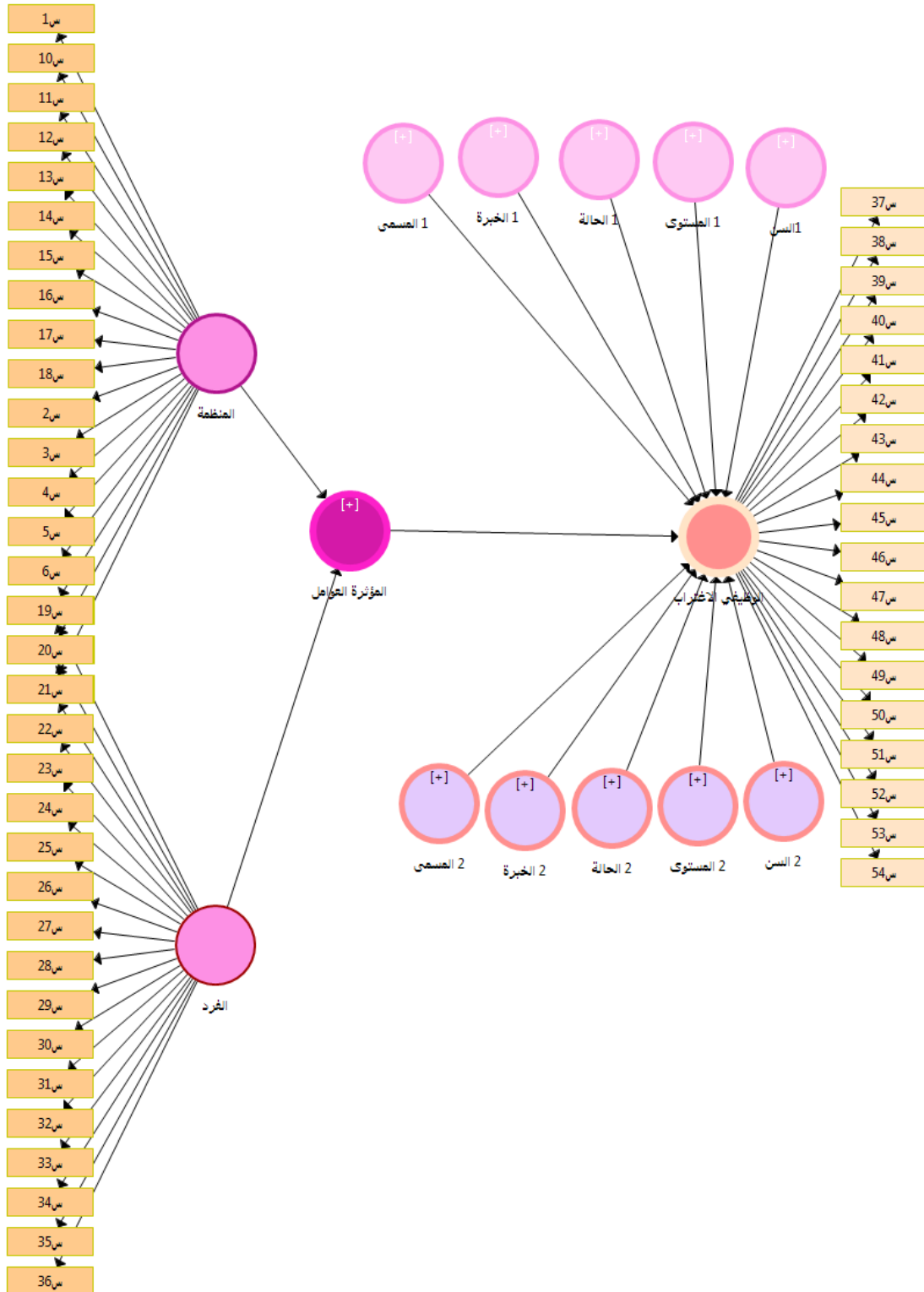
المحور الثالث: أبعاد الاغتراب الوظيفي

البعد الأول: الشعور بالعجز					
					37- أشعر بالعجز و أنا في عملي
					38- أجد صعوبة شديدة في مناقشة موضوع ما مع زملائي في العمل
					39- أعجز عن السيطرة على تصرفاتي و أفكاري و رغباتي
					40- أجد صعوبة في اتمام أي عمل أقوم به
البعد الثاني: اللامعنى					
					41- الاجتهاد في العمل مضيعة للوقت
					42- كل ما اقوم به في عملي لا يجدي نفعا
					43- معظم الاعمال التي أقوم بها تافهة و مملة
					44- أجد نفسي عاجزا عن تحديد أهدافي
البعد الثالث: اللامعيارية					
					45- لا معنة للوفاء و الاخلاص في العمل
					46- لا أبالى بالنظام الداخلي للمؤسسة
					47- لا أستطيع أن أقدر نسبة العمل الذي أود القيام به

الملاحق

48- لا أشعر بالانتماء للمؤسسة					
البعد الرابع: العزلة الاجتماعية					
					49- لا أتلقى العون من زملائي بالمقدار الذي أتمناه
					50- أشعر بانني غريب بين زملائي في عملي
					51- مشاركتي في أنشطة المؤسسة محدود جدا
					52- أجد صعوبة في اتمام أي عمل أقوم به
البعد الخامس: الاغتراب عن الذات					
					53- أشعر بالراحة و أنا أقوم بمهامي
					54- أشعر بالرضى عن عملي
التعليق		يوجد		لا يوجد	55- بناءا على اجابتك على عوامل التي تؤدي الى الاغتراب الوظيفي هل هناك عوامل اخرى غير مذكورة

الملحق رقم (03) : النموذج البنائي العام للدراسة



ملحق رقم (04): نتائج اختبار ألفانباخ

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	63	98.4
Exclue ^a	1	1.6
Total	64	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.939	54

ملحق رقم (05): خصائص عينة الدراسة

السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 30-20	5	7.8	7.8	7.8
40-31	32	50.0	50.0	57.8
50-41	18	28.1	28.1	85.9
51 فما فوق	9	14.1	14.1	100.0
Total	64	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي فما اقل	12	18.8	18.8	18.8
(جامعي) (ليسانس- ماستر	40	62.5	62.5	81.3
دراسات عليا اخرى	12	18.8	18.8	100.0
Total	64	100.0	100.0	

الحالة الاجتماعية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide عزباء	15	23.4	23.4	23.4
متزوجة	40	62.5	62.5	85.9
مطلقة	6	9.4	9.4	95.3
ارملة	3	4.7	4.7	100.0
Total	64	100.0	100.0	

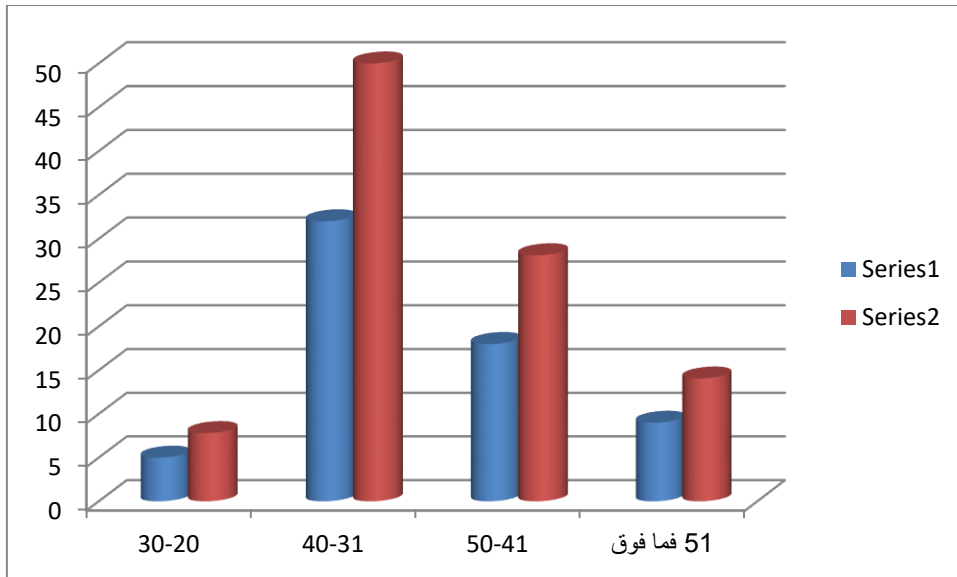
سنوات الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide اقل من 5 سنوات	4	6.3	6.3	6.3
من 5 الى 10	12	18.8	18.8	25.0
من 10 الى 15	19	29.7	29.7	54.7
من 15 اقل من 20	25	39.1	39.1	93.8
فوق 20 سنة	4	6.3	6.3	100.0
Total	64	100.0	100.0	

المسمى الوظيفي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validه اداري	38	59.4	59.4	59.4
تقني	20	31.3	31.3	90.6
اخرى	6	9.4	9.4	100.0
Total	64	100.0	100.0	

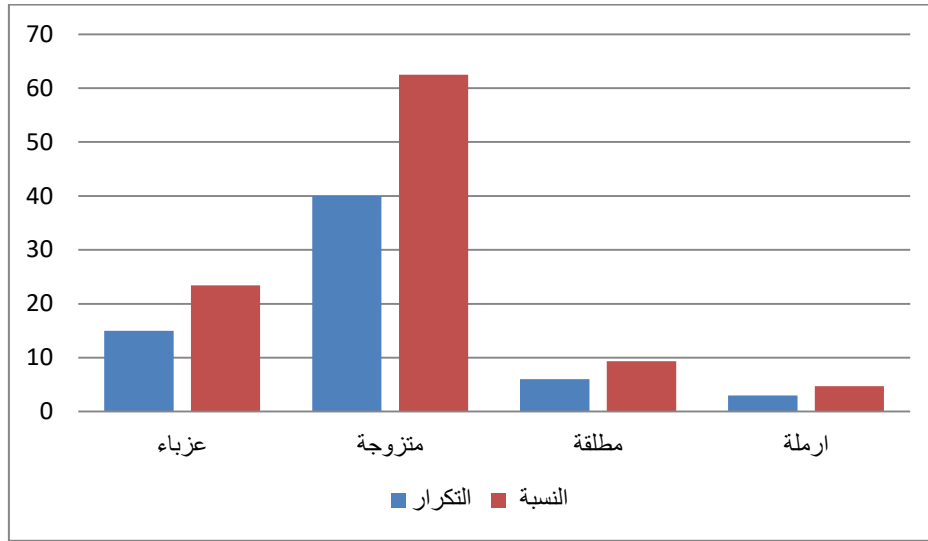
ملحق رقم (06): تركيبة عينة الدراسة



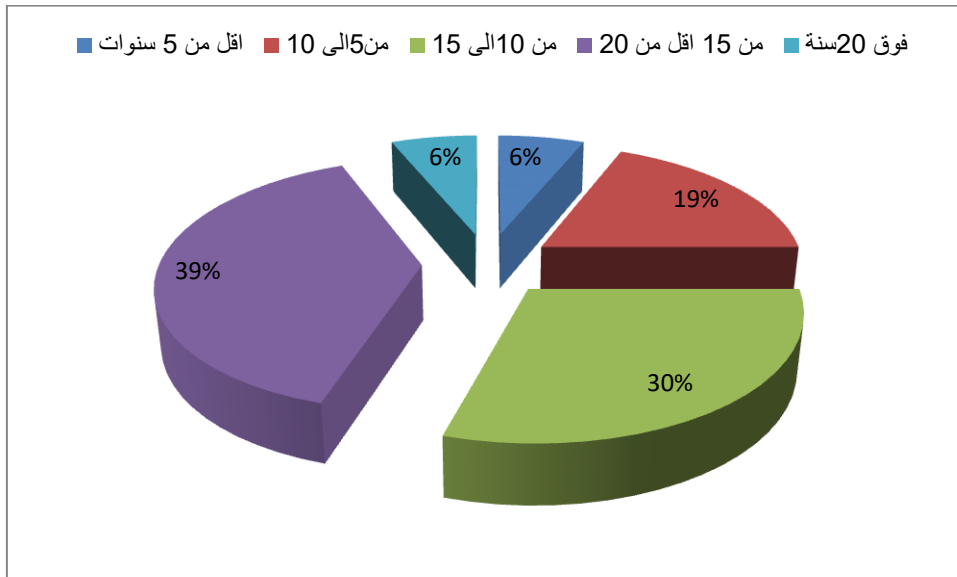
المستوى التعليمي



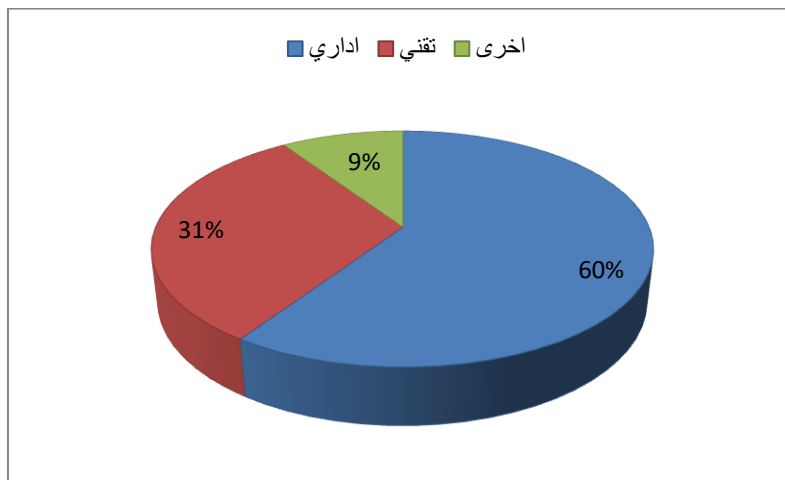
الحالة الاجتماعية



سنوات الخبرة



المسمى الوظيفي



الملحق رقم (7) : أدلة صدق التقارب

تشبع العامل Factor loading

المنظمة	الفرد	العوامل المؤثرة	الاغتراب الوظيفي	
0.717				س10
		0.640		س10
0.896				س17
		0.655		س17
0.840				س18
		0.648		س18
	0.746			س19
		0.734		س19
	0.763			س20
		0.755		س20
	0.799			س29
		0.681		س29
	0.791			س30
		0.684		س30
	0.723			س31
		0.643		س31
			0.768	س37
			0.877	س38
			0.685	س39
			0.740	س41
			0.875	س42
			0.764	س44
			0.743	س52

الملاحق

Mean, STDEV, T-Values, ...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bi...	Samples	Copy to Clipboard:	
	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics (O...	P Values
الحالة 1 - < الاختراب الوظيفي	Original Sample (O)	0.064	0.134	0.501	0.617
الحالة 2 - < الاختراب الوظيفي	-0.100	-0.107	0.153	0.651	0.515
الخبرة 1 - < الاختراب الوظيفي	0.032	0.033	0.132	0.240	0.811
الخبرة 2 - < الاختراب الوظيفي	-0.016	-0.064	0.201	0.078	0.938
السن 2 - < الاختراب الوظيفي	0.335	0.342	0.170	1.964	0.050
السن 1 - < الاختراب الوظيفي	0.033	0.041	0.126	0.257	0.797
العوامل المؤثرة - < الاختراب الوظيفي	0.624	0.642	0.130	4.786	0.000
العوامل المؤثرة - < الفرد	0.918	0.920	0.021	42.835	0.000
العوامل المؤثرة - < المنظمة	0.792	0.794	0.060	13.223	0.000
المستوى 1 - < الاختراب الوظيفي	-0.025	-0.017	0.108	0.231	0.818
المستوى 2 - < الاختراب الوظيفي	-0.003	-0.012	0.135	0.023	0.981
المسمى 1 - < الاختراب الوظيفي	-0.060	-0.060	0.095	0.632	0.528
المسمى 2 - < الاختراب الوظيفي	0.027	0.027	0.101	0.222	0.822

الموثوقية المركبة (composite reliability) ومتوسط التباين المستخرج (AVE)

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
الاغتراب الوظيفي	0.892	0.900	0.916	0.611
العوامل المؤثرة	0.834	0.836	0.873	0.464
الفرد	0.823	0.824	0.876	0.585
المنظمة	0.752	0.753	0.860	0.674

ملحق 08: نتائج أدلة صدق التمايز (Discriminate validity)

نتائج مؤشر ارتباط المتغير (VC)

	الاغتراب الوظيفي	العوامل المؤثرة	الفرد	المنظمة
الاغتراب الوظيفي	0.781			
العوامل المؤثرة	0.652	0.681		
الفرد	0.592	0.918	0.765	
المنظمة	0.522	0.792	0.484	0.821

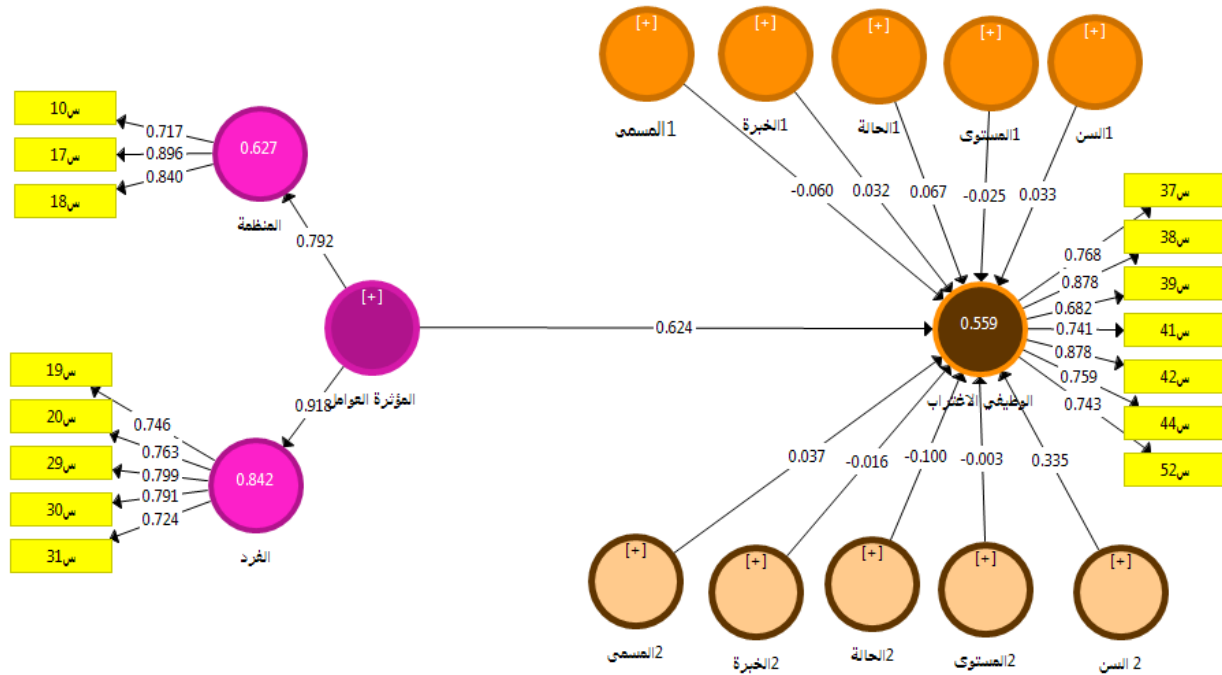
نتائج مؤشر التوافق (CL)

	الاغتراب الوظيفي	العوامل المؤثرة	الفرد	المنظمة
س10	0.395	0.640	0.457	0.717
س10	0.395	0.640	0.457	0.717
س17	0.404	0.655	0.354	0.896
س17	0.404	0.655	0.354	0.896
س18	0.481	0.648	0.378	0.840
س18	0.481	0.648	0.378	0.840
س19	0.516	0.734	0.746	0.459
س19	0.516	0.734	0.746	0.459
س20	0.516	0.755	0.763	0.478
س20	0.516	0.755	0.763	0.478
س29	0.361	0.681	0.799	0.283
س29	0.361	0.681	0.799	0.283
س30	0.459	0.684	0.791	0.298
س30	0.459	0.684	0.791	0.298
س31	0.400	0.643	0.723	0.310
س31	0.400	0.643	0.723	0.310
س37	0.768	0.527	0.474	0.432
س38	0.877	0.605	0.505	0.555
س39	0.685	0.399	0.289	0.428
س41	0.740	0.468	0.455	0.332
س42	0.875	0.505	0.493	0.355

الملاحق

44س	0.764	0.486	0.473	0.339
52س	0.743	0.539	0.516	0.390

الملحق رقم: 09 نموذج الدراسة بعد توظيف أدلة صدق التقارب وصدق التمايز



الملحق رقم (10) :نتائج مؤشر معامل التحديد R^2

	R Square	R Square Adjusted
الاغتراب الوظيفي	0.425	0.416
الفرد	0.842	0.839
المنظمة	0.627	0.621

الملحق رقم (11): نتائج مؤشر حجم التأثير F^2

	الاغتراب الوظيفي	العوامل المؤثرة	الفرد	المنظمة
الاغتراب الوظيفي				
العوامل المؤثرة	0.739		5.322	1.680
الفرد				
المنظمة				

الملحق رقم(12): نتائج مؤشر القدرة التنبؤية (Q^2)

	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
الاغتراب الوظيفي	455.000	349.001	0.233
العوامل المؤثرة	520.000	520.000	
الفرد	325.000	170.959	0.474
المنظمة	195.000	116.888	0.401

الملحق رقم(13): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
العوامل المؤثرة -< الاغتراب الوظيفي	0.652	0.656	0.091	7.141	0.000
العوامل المؤثرة -< الفرد	0.918	0.920	0.022	42.011	0.000
العوامل المؤثرة -< المنظمة	0.792	0.790	0.063	12.638	0.000

ملحق رقم (14): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية الخاصة بالفرضية الرئيسية الأولى

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
الفرد -< الاغتراب الوظيفي	0.761	0.773	0.101	7.556	0.000
المنظمة -< الاغتراب الوظيفي	0.083	0.098	0.116	0.719	0.472