



-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية-

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة-

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس



### عنوان المذكرة

مستوى الطموح المهني و علاقته بالاغتراب الوظيفي لدى  
أعوان الحماية المدنية لولاية - بسكرة -

مذكرة تخرج نيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العمل و التنظيم تسيير موارد  
بشرية

\* اشراف الأستاذة:

\* د . الهام قشي

\* من اعداد الطالبة:

\* نور الهدى هادي

السنة الجامعية 2020- 2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر وتقدير

يقول عز وجل : " وإن شكرتم لأزيدنكم " سورة إبراهيم

الحمد الذي أنار لي درب العلم و المعرفة و أعانيني على أداء هذا الواجب ووفقتني على إنجاز هذا العمل

الشكر والحمد والثناء لله تعالى كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

أسأل الله عز وجل أن يبارك لي في والداي الكريمين أطال الله عمرهما وحفظهما وأن يوفقتني كي أرد فضلها عليا فلهما مني جزيل الامتنان

والى أعلى ما املك اخواتي اختي الغالية " حسنة، و اخي الغالي " عبد الرحمان

كما أتقدم بالشكر الخاص إلى الأستاذة الدكتورة قشي إلهام لقبولها الإشراف على هذه الرسالة وتوجيهاتها القيمة.

كما لا أنسى أن أتقدم بالشكر والتقدير لجميع الأساتذة الأفاضل وكذا مدير الحماية المدنية ومعاونيه وبالأخص الذين شاركوا في دراستنا ولكل من ساهم ودعم وقدم لي العون والتوجيه ولم يبخلوا عني بنصائحهم المستمرة والقيمة لإتمام هذه الدراسة التي أسأل الله أن تكون عملا نافعا متقبلا خالصا لوجهه.

والحمد لله أولا وأخيرا

## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	اهداء
	فهرس محتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	ملخص الدراسة
3 - 1	مقدمة
<b>الجاناب النظري</b>	
<b>الفصل الأول: الاطار العام للدراسة</b>	
7 - 6	الاشكالية <span style="float: right;">1</span>
8	الفرضيات <span style="float: right;">2</span>
8	أهداف الدراسة <span style="float: right;">3</span>
9	أهمية الدراسة <span style="float: right;">4</span>
9	التعاريف الاجرائية لمصطلحات الدراسة <span style="float: right;">5</span>
13 - 10	الدراسات السابقة <span style="float: right;">6</span>
14	التعقيب على الدراسات السابقة <span style="float: right;">7</span>
<b>الفصل الثاني: مستوى الطموح المهني</b>	
16	• تمهيد
18 - 17	تعريف مستوى الطموح المهني <span style="float: right;">1</span>

## فهرس المحتويات

18	التطور التاريخي لمفهوم الطموح	2
19	الأهمية التطبيقية لمستوى الطموح المهني	3
20 - 19	طبيعة مستوى الطموح المهني	4
21 - 20	سمات الشخص الطموح	5
22 - 21	نمو مستوى الطموح المهني	6
26 - 22	العوامل المؤثرة في مستوى الطموح المهني	7
34 - 27	النظريات المفسرة لمستوى الطموح المهني	8
35 - 34	أساليب تحديد مستوى الطموح المهني	9
36	● خلاصة	
<b>الفصل الثالث: الاغتراب الوظيفي</b>		
38	● تمهيد	
39	تعريف الاغتراب الوظيفي	1
41 - 40	تطور مفهوم الاغتراب	2
51 - 41	مصادر و اسباب المؤدية للاغتراب الوظيفي	3
54 - 51	مراحل الاغتراب الوظيفي	4
57 - 55	نظريات المفسرة للاغتراب الوظيفي	5
64 - 58	أبعاد الاغتراب الوظيفي	6
65 - 64	الآثار السلبية للاغتراب الوظيفي	7
66 - 65	اسرراتيجيات التعامل مع الاغتراب الوظيفي	8

## فهرس المحتويات

67	● خلاصة	
<b>الجانب الميداني</b>		
<b>الفصل الرابع: اجراءات الدراسة الميدانية</b>		
70	● تمهيد	
71	الدراسة الاستطلاعية	<b>1</b>
71	حدود الدراسة	<b>2</b>
72	مجتمع الدراسة	<b>3</b>
72	عينة الدراسة	<b>4</b>
72	منهج الدراسة	<b>5</b>
74 - 73	أدوات الدراسة	<b>6</b>
77 - 74	الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة	<b>7</b>
77	الأساليب الاحصائية لأداة الدراسة	<b>8</b>
78	● خلاصة	
<b>الفصل الخامس: تفسير و مناقشة نتائج الدراسة</b>		
80	● تمهيد	
91 - 81	عرض نتائج الدراسة	<b>1</b>
92	تفسير و مناقشة نتائج الدراسة	<b>2</b>
92	عرض نتائج الفرضية الأولى.	<b>1-2</b>
93	تفسير و مناقشة الفرضية الأولى	<b>2-2</b>

## فهرس المحتويات

93	عرض نتائج الفرضية الفرضية الثانية.	3-2
93	تفسير و مناقشة الفرضية الثانية.	4-2
94	عرض نتائج الفرضية الثالثة	5-2
94	تفسير و مناقشة الفرضية الثالثة	6-2
95	عرض نتائج الفرضية العامة.	8-2
95	تفسير و مناقشة الفرضية العامة	9-2
96	الاستنتاج العام لفرضيات الدراسة	3
97 - 96	• التوصيات والإقتراحات	
98	خاتمة	
103 - 99	قائمة المراجع و المصادر	
	الملاحق	

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
53	مراحل الاغتراب الوظيفي	1
73	يوضح توزيع فقرات الاستبيان بالأبعاد المذكورة سابقا	2
74	يوضح درجات الاستبيان	3
74	يمثل مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى لمقياس ليكرت	4
75	يوضح العبارات التي تم حذفها و تعديلها من الاستبيان مستوى الطموح المهني	5
76	يوضح العبارات التي تم حذفها و تعديلها من الاستبيان الاغتراب الوظيفي	6
77	يوضح صدق الكلي للاستبيان	7
77	يوضح الثبات الكلي للإستبيان	8
85- 84	يوضح استجابات أفراد العينة لمحور مستوى الطموح المهني	9
87 - 86	يوضح استجابات أفراد العينة لبعء العجز	10
89 - 88	يوضح استجابات أفراد العينة لبعء اللامعنى	11
91 - 90	يوضح استجابات العينة لبعء الاغتراب عن الذات	12
92	يوضح المتوسط الحسابي الكلي للمحور	13
92	يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين مستوى الطموح المهني و العجز	14

## فهرس المحتويات

93	يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين مستوى الطموح المهني و اللامعنى	15
94	يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين مستوى الطموح المهني و الاغتراب عن الذات	16
95	يوضح معامل الارتباط بيرسون بين مستوى الطموح المهني و الاغتراب الوظيفي	17

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
26	يوضح العوامل المؤثرة في مستوى الطموح المهني	1
31	يوضح أهم قوى دافعة تؤثر في مستوى الطموح المهني حسب نظرية المجال " ليفين "	2
34	التدرج الهرمي للحاجات لماسلو	3
47	مصادر المؤدية للاغتراب الوظيفي	4
49	أهم الأسباب التي تؤدي لحدوث اغتراب العامل في المنظمة	5
54	مراحل الاغتراب الوظيفي	6
62	أبعاد الاغتراب الوظيفي	7

## مقدمة:

تسعى المؤسسات التنظيمية الى تحقيق الهدف التي أنشئت من أجله من خلال الارتقاء بمدخلات عملية مختلفة، و بات في حكم مسلم به أن أهم هذه المدخلات هي الموارد البشرية، و ترتبط كفاءة و فعالية أي مؤسسة ارتباطا وثيقا بفعالية العنصر البشري مما يتطلب الرقي بقدراته و توفير المناخ الملائم الذي يتحقق معه الانتماء الوظيفي و الولاء التنظيمي داخل المؤسسة في جو يسوده العمل بروح الفريق الواحد للنهوض بالمؤسسة و تحقيق أهدافها.

فقد أصبحت المؤسسة التنظيمية مسؤولة الموظف لكونها عبارة عن عملية استثمار و تنمية الموارد البشرية، و من هذا المنطلق فان المنظمة تضع أهدافها و ترسم خططها و سياساتها لتحقيق الميزة التنافسية، وهذا من خلال حاجتها الماسة لمواردها البشرية، لذا تميزت الحياة الوظيفية في الماضي بالسهولة و البساطة، لكن في الوقت الراهن هناك العديد من التحديات التي باتت تفرض نفسها في بيئة العمل تستوجب إحداث تغييرات لمواكبتها، لأن أي منظمة لا تعمل بمعزل عن البيئة الموجودة فيها ، فهي تؤثر و تتأثر بما يحدث، لهذا يرجع السبب إلى الموظف في كيفية رسم خطاه و تحقيق أهدافه التي برزت عبر الزمن، الاختيار الصحيح لمجمل طموحات المهنية ، أي الطموحات التي تتناسب مع قدرات و إمكانيات الموظف داخل المؤسسة قد يحدث أثرا ايجابيا لحياته الوظيفية و يجعله فرد يخلو من الصراعات الداخلية الشعورية و اللاشعورية، أما في حالي العكس قد يؤدي بهالى فقد المعنى و العجز و يشعر بأن ذاته منفصلة عنه، و هذه الحالة ما تسمى بالاغتراب الوظيفي ، اذ يعتبر هذا الاخير ظاهرة إنسانية لها وجود في أنماط الحياة، فهو يشير الى شعور الفرد بعدم القدرة على ايجاد الأنشطة المكافئة ذاتيا، و مدى قدرتها على التأثير في مجريات العمل الذي يمتنه، سواء على مستوى القرار الوظيفي أو على مستوى الأحداث الناتجة عنه في المنظمة التي يعمل بها.

لذا يعد الاغتراب الوظيفي مؤشرا ذا طابع خطير ودليلا على مرور المنظمة بأزمة حقيقة قد تدفع بهالى الانحدار و الفشل، و ذلك نتيجة لأثارها السلبية على أداء العاملين، و يرجع السبب لحدوث هذه الظاهرة تعارض طموحات المهنية للفرد مع واقع المؤسسة التنظيمية و أهدافها.

فمستوى الطموح المهني يمثل دورا هاما في حياة الفرد و الجماعة، و لعل الكثير من انجازات الأفراد و تقدم المنظمات يرجع الى توفر القدر المناسب من الطموح المهني، بالإضافة الى توفر العوامل أخرى التي تساعد على الانجاز و التقدم، ومن أهم هذه السمات التي يمكن أن تميز فردا عن آخر هو الطموح المهني فهو بمثابة أهم مقومات التقدم و الرقي، فهو بمثابة الدافع الذي يمكنه من الوصول الى ما يريده، بحيث يعتمد على حجم تحقيق الأهداف التي يصنعها الفرد على مدى طموحه، و

اصراره للسعي لتحقيق تلك الأهداف، فبقدر ما يكون الطموح المهني مرتفعا فبقدر ما تكون الشخصية متميزة و متماسكة .

وهذا ما جاءت به الدراسة الحالية و التي كان موضوعها مستوى الطموح المهني و علاقته بالاغتراب الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية - بسكرة- وقد تضمنت هذه الدراسة جانبية جانب نظري و جانب الميداني ، و تضمنت (05) فصول و هي كالآتي :

### الفصل الأول: الاطار العام للدراسة.

اشكالية الدراسة، التساؤلات الفرعية، الفرضيات، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، التعاريف الاجرائية لمصطلحات الدراسة، الدراسات السابقة، التعقيب على دراسات السابقة.

### الفصل الثاني: مستوى الطموح المهني .

تعريف مستوى الطموح المهني، التطور التاريخي لمفهوم الطموح، الأهمية التطبيقية لمستوى الطموح المهني، طبيعة مستوى الطموح المهني، سمات الشخص الطموح، نمو مستوى الطموح المهني، العوامل المؤثرة في مستوى الطموح المهني، النظريات المفسرة لمستوى الطموح المهني، أساليب تحديد الطموح المهني.

### الفصل الثالث: الاغتراب الوظيفي.

تعريف الاغتراب الوظيفي، تطور مفهوم الاغتراب، مصادر و أسباب المؤدية الاغتراب الوظيفي، مراحل الاغتراب الوظيفي، النظريات المفسرة لاغتراب الوظيفي، أبعاد الاغتراب الوظيفي، الآثار السلبية للاغتراب الوظيفي، استراتيجيات التعامل مع الاغتراب الوظيفي.

### الفصل الرابع: اجراءات ميدانية للدراسة.

الدراسة الاستطلاعية، حدود الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، منهج الدراسة، أدوات الدراسة، الخصائص السيكمترية لأداة الدراسة، الأساليب لتحليل بيانات الدراسة.

### الفصل الخامس: تفسير و مناقشة نتائج الدراسة.

عرض نتائج الدراسة، تفسير و مناقشة نتائج فرضيات الدراسة، عرض نتائج الفرضية الأولى و تفسيرها و مناقشتها، و عرض نتائج الفرضية الثانية و تفسيرها و مناقشتها، و عرض نتائج الفرضية

الثالثة و تفسيرها و مناقشتها و عرض نتائج الفرضية العامة و تفسيرها و مناقشتها، و الاستنتاج العام  
لفرضيات الدراسة.

# الجانب النظري

# الفصل الاول

## الاطار العام للدراسة

- 1- الاشكالية
- 2- الفرضيات
- 3- أهداف الدراسة
- 4- اهمية الدراسة
- 5- التعريف الاجرائية لمصطلحات الدراسة
- 6- الدراسات السابقة
- 7- التعقيب على الدراسات السابقة

## 1- الإشكالية

يمر الانسان بأجواء متلاطمة من التغيرات و التحديات تجعله يعيش في حلقة من الطموحات، فالانسان السليم هو الذي يستطيع ان يواجه تلك التغيرات بحكمة، و لكن للأسف فان الكثيرين لا يستطيعون مواصلة الطريق ولا يستطيعون مواكبة تلك التغيرات مما تجعلهم يعيشون في عزلة .

ف نجد الانسان بطبيعته منطقي و واقعي و في حالة دائمة لتطلع الى المستقبل قادر على الكفاح و مواجهة الصعاب و تجاوز المخاطر ، من اجل ثبات الذات و النفس و الرغبة في تحقيق شيء يخصه ،وان يكون ذو قيمة ثمينة من خلال المهنة التي يزاولها او المنتسبة اليه في المؤسسة ، فيلجا الفرد العامل لتحقيق طموحات و اهداف رسمها سابقا و اراد تحقيقها ، فالانسان الطموح يبني أهداف ،غايات معينة يجتهد لتحقيقها ، قد ينجح و قد يفشل ،و يرجع سبب فشله تعارض الاهداف التي رسمها، اي أهداف المهني التي يعمل فيها ،بكون ان طموحاته قد تكون عالية ولا يجد سبيل الى تحقيقها في تلك الوظيفة ، فيحدث له نقص في شخصيته و احساسه بعد الانتماء للمنظمة ، كذلك شعوره كشخص غريب عن العمل، بحيث انه لا يرى نفسه في العمل المنتج .

فيعتبر الاغتراب الوظيفي احد الموضوعات التي باتت تفرض نفسها ،اي هو مشكلة من المشكلات النفسية و الاجتماعية التي يعاني منها الفرد العامل ،و التي تؤثر سلبا على صحته و على انجازه المهني فهو مرتبط ارتباطا وثيقا باداء التنظيمات ،و بالموارد البشرية ، و قد يكون مصدر وعي و ابداع و تفوق عندها تتمكن المنظمة من رصد و تحليلها و توقع نتائج التعامل معه ،الا ان اهماله و تجاهله يسبب اثار سلبية على المنظمات الاجتماعية و الاقتصادية ،الثقافية ،فهو عبارة عن شعور الفرد بالانفصال عن عمله على الرغم من وجوده الجسمي داخل المنظمة ، فيؤدي به الى الشعور بالعجز و الملل و الروتينية في اداء الاعمال و بغربة الذات ، كذلك فقدان القوة و شعوره بان العمل الذي يقوم به لا معنى له ، فأصبح من أبرز السمات السائدة في الحياة الانسانية في العالم ، و لعل في مقدمة العوامل التي كانت وما تزال وراء بروز هذه المشاعر التي تولد عنها الاحساس بالاغتراب المهني ، تقادم و زيادة مستوى الطموح المهني للفرد ، و سعيهم في تحقيق مستقبل بمستوى عال .

إذ يعبر مستوى الطموح المهني عن الدوافع المكتسبة، و يعتبر نقطة اختلاف بين الافراد في مستوى طموحاتهم فمنهم ذو طموح مرتفع، و منهم ذو طموح منخفض، فالظروف البيئية تلعب دورا هاما في

ذلك، فهو من ابعاد ذات الشخصية الانسانية، لأنه يعد مؤشرا يميز و يوضح أسلوب التعامل الانسان مع نفسه و بيئته و مجتمعه .

فالطموح المهني يعد الاطار المرجعي الذي يؤثر على سلوك الافراد في المنظمة في تحقيق أهداف شخصية وأهداف تنظيمية ، فالفرد يطمح و يندفع ، و يبحث ، و يحيي ذاته من خلال امدادها بقيمة تجدد باستمرار عند كل ارتقاء ، و بعد تحقيق كل غاية في مسيرة حياته العملية عن طريق الترقية ، و تحسين أدائه و تطوير مهاراته و زيادة الفاعلية الذاتية .

و بالرغم من أن مستوى الطموح المهني له تأثير مباشر على الفرد الا أنه قد يؤدي بالعامل الى احساسه بالاغتراب الوظيفي ، لكون أن طموحات العامل سواء عالية أو منخفضة سبب في انخفاض أدائه الوظيفي ، و شعوره بالغرابة عن العمل و عن الأفراد.

انطلاقا من أهمية مستوى الطموح المهني و علاقته بالاغتراب الوظيفي أرتائنا في دراستنا التناول عينة من أعوان الحماية المدنية،كونها الفئة التي تتناسب مع موضوع دراستنا على أساس أن مستوى الطموح المهني لديهم هو الاخر يحدد مستقبلهم ، و أمالهم اما بالنجاح أو الفشل ،فقط يتعرض أعوان الحماية المدنية لمجموعة من العوامل التي تعيق سعيهم في تحقيق طموحاتهم مما يجعلونهم يعيشون في عزلة ، و الاحساس بالغرابة في المنظمة .

و عليه تتمحور اشكالية هذه الدراسة في طرح التساؤل الاتي:

❖ هل توجد علاقة بين مستوى الطموح المهني و الاغتراب الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة ؟

### التساؤلات الفرعية:

❖ هل توجد علاقة ارتباطية بين مستوى الطموح المهني و العجز لدى أعوان الحماية بولاية بسكرة؟

❖ هل توجد علاقة ارتباطية بين مستوى الطموح المهني و اللامعنى لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة؟

❖ هل توجد علاقة ارتباطية بين مستوى الطموح المهني و الاغتراب عن الذات لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة؟

**2- الفرضيات:****- الفرضية العامة :**

❖ توجد علاقة بين مستوى الطموح المهني و الاغتراب الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة .

**- الفرضيات الفرعية:**

❖ توجد علاقة إرتباطية بين مستوى الطموح المهني و العجز لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة .

❖ توجد علاقة إرتباطية بين مستوى الطموح المهني و اللامعنى لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة .

❖ توجد علاقة، إرتباطية بين مستوى الطموح المهني و الاغتراب عن الذات لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة .

**3-أهداف الدراسة:**

- تهدف الدراسة تأسيسا على تساؤلاتها المطروحة الى :

❖ معرفة العلاقة ما بين مستوى الطموح المهني و الاغتراب الوظيفي لأعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة.

❖ التعرف على العلاقة الموجودة ما بين مستوى الطموح المهني و العجز لأعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة .

❖ التعرف على العلاقة الموجودة ما بين مستوى الطموح المهني و اللامعنى لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة .

❖ التعرف على العلاقة الموجودة ما بين مستوى الطموح المهني و الاغتراب عن الذات لدى أعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة .

❖ التعرف على مستوى الطموح المهني لدى أعوان الحماية المدنية .

❖ التعرف على ما اذا كان أعوان الحماية المدنية يعانون من الاغتراب الوظيفي داخل المؤسسة .

**4- أهمية الدراسة :**

- ❖ تبرز أهمية الدراسة في إعطاء أفكار جديدة يمكن للدارسين و الباحثين العمل عليها و التطرق لجوانب جديدة في هذه الدراسة .
- ❖ تفيد الدراسة في التعرف على مستوى الطموح المهني لدى أعوان الحماية المدنية .
- ❖ توسيع فكرة في أذهان الدارسين لمفهوم الاغتراب الوظيفي .
- ❖ بيان أهمية مستوى الطموح المهني في حياة الفرد على تحقيق أمل و ضمان مستقبله .
- ❖ تزويد المكتبة الجامعية الجزائرية ببحوث تدرس مستوى الطموح المهني و علاقته بلاغتراب الوظيفي .

**5- التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة :****1/ مستوى الطموح المهني :**

هو ذلك الهدف الذي يعمل الفرد على تحقيقه ، و يرغب في الوصول اليه حسب خبراته و امكانياته و قدراته ، و يقاس بالدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة على حسب اجاباتهم على مقياس مستوى الطموح المهني المستخدم و المتاح في دراستنا .

**2/ الاغتراب الوظيفي :**

هو شعور الفرد بفقدان القوة ، و عدم الانتماء للمنظمة ، و عدم الرغبة في التفاعل مع الآخرين من الزملاء، و الشعور بدافعية متدنية نحو إتمام العمل ، و هو الدرجة التي يتم التحصل عليها من خلال استبيان الاغتراب الوظيفي الذي يحتوي على مجموعة من الأبعاد.

6- الدراسات السابقة :

1/ الدراسات المتعلقة بمستوى الطموح المهني :

اسم الباحث	عنوان الدراسة	مكان السنة	و العينة و المنهج	النتائج التي توصلت اليها الدراسة
محمد امطير عامر النمورة	مستوى الطموح و علاقته بالاتزان الانفعالي لدى طلبة المرحلة الثانوية في محافظات جنوب الضفة الغربية	جامعة القدس 2006	تكونت العينة:552 طالب و طالبة اما المنهج المستخدم: المنهج الوصفي الارتباطي	-لا توجد فروق ذات دلالة احصائيةفي مستوى الطموح في طلبة المرحلة الثانوية في محافظات جنوب الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس . - لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة الاتزان الانفعالي لدى الطلبة المرحلة الثانوية في محافظات جنوب الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس .
ماهر موسى مصطفى الشرافي	الانهك النفسي و علاقته بكل من قلق المستقبل و مستوى الطموح لدى العاملين في الانفاق	غزة 2013	تكونت العينة:373 من العاملين في الانفاق اما المنهج: المنهج الوصفي	-توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الانهك النفسي و قلق المستقبل لدى العاملين في الانفاق . -توجد علاقة ارتباطية سالبة بين انهك النفسي و مستوى الطموح لدى العاملين في الانفاق .

\*الدراسات الاجنبية التي تناولت مستوى الطموح المهني :

<p>-ان الطموح و مستويات الكفاءة الذاتية المتصورة مرتفعة و العلاقات بين مستوى الطموح و الفعالية الذاتية المدركة كانت ايجابية .</p> <p>-لم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في سمات مستوى الطموح لمتغيرات الدراسة إلا في متغير الصراع و الميل نحو متغيرات التفوق</p>	<p>تكونت العينة: 790 طالب و طالبة</p>	<p>الاردن 2016</p>	<p>مستوى الطموح و علاقته بالكفاءة الذاتية التي تحققت في ضوء متغيرات معينة بين طلاب الجامعات الاردنية</p>	<p>دراسة Fatmah ahmed Almamani</p>
---	---------------------------------------	--------------------	--	--

2/ الدراسات المتعلقة بالاغتراب الوظيفي :

اسم الباحث	عنوان الدراسة	المكان و السنة	العينة و المنهج	النتائج التي توصلت اليها الدراسة
بحري صابر	الاجهاد المهني و علاقته بالاغتراب المهني لدى الاطباء العاملون بالمستشفيات العمومية	قسنطينة 2008	تكونت العينة: 50 طبيب عام اما المنهج: الوصفي تحليلي	-وجود علاقة ارتباطية ايجابية قوية بين الاجهاد المهني و الاغتراب المهني لدى الاطباء العاملون بالمستشفيات العمومية -وجود علاقة ارتباطية ايجابية قوية بين الاجهاد المهني و الالاهف
مازن اكرم عبد الله حلس	المناخ التنظيمي و علاقته بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية الفلسطينية	غزة 2016	تكونت العينة: 259 عاملا اما المنهج: الوصفي التحليلي	-استكشاف العلاقة بين المناخ التنظيمي و الاغتراب الوظيفي عند العاملين في البنوك التجارية الفلسطينية -وجود درجة مرتفعة من الموافقة من قبل الموظفين الذين يعملون في البنوك قيد الدراسة بالنسبة لابعاد المناخ التنظيمي ككل

<p>-التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية و تحديد العلاقة بينهما -وجود علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين مستوى الاغتراب الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية</p>	<p>تكونت العينة 1308: عاملا اما المنهج : المهني الوصفي التحليلي</p>	<p>فلسطين 2017</p>	<p>الاغتراب الوظيفي و علاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة شؤون الدينية</p>	<p>محمد عودة عبد الله سعيد</p>
---	---	------------------------	--	------------------------------------

**7- التعقيب على الدراسات :****• من حيث الموضوع :**

يتشابه موضوع الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث انها تناولت لكل من متغير مستوى الطموح و الاغتراب الوظيفي ، أي ان الدراسات السابقة اختلفت مع دراستنا في دراسة مستوى الطموح المهني و الاغتراب الوظيفي في ربطهما مع متغيرات اخرى.

**• من حيث الاهداف:**

اتفقت دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة في كونها تهدف الى دراسة العلاقة في كل من متغير مستوى الطموح المهني و الاغتراب الوظيفي، أما الدراسات السابقة فقد اختلفت فيما بينها فكل دراسة و الهدف التي تسعى اليه

**• من المنهج و ادوات الدراسة :**

اشتركت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي الإرتباطي ، و كانت اداة جمع البيانات الاستبانة.

- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في جوانب عدة منها :

الاستفادة من الإطار النظري في صياغة موضوع دراستنا فيما يتعلق بمستوى الطموح و الاغتراب الوظيفي و بيان أهمية متغيرات الدراسة ، كذلك الاستفادة من تطبيق المنهج و الاختيار الصحيح للأداة الدراسة، التي تساعد على جمع المعلومات التي تمدنا الى مناقشتها و تفسيرها و الإجابة عن تساؤلاتها .

# الفصل الثاني

## مستوى الطموح المهني

تمهيد

- 1- تعريف مستوى الطموح المهني
- 2- التطور التاريخي لمفهوم الطموح
- 3- الالهمية التطبيقية لمستوى الطموح المهني
- 4- طبيعة مستوى الطموح المهني
- 5- سمات الشخص الطموح
- 6- نمو مستوى الطموح المهني
- 7- العوامل المؤثرة في مستوى الطموح المهني
- 8- النظريات المفسرة لمستوى الطموح المهني
- 9- اساليب تحديد الطموح المهني

خلاصة

**تمهيد:**

يكون الفرد صورة في ذهنه عما سيكون عليه في المستقبل، لذا يسعى مع التقدم الى اكتشاف ميوله و أهدافه كفكرة و يعمل على تجسيد هذه الفكرة كطموح يسعى الي تحقيقه، فنجده يبذل جهدا لتحقيق النجاح الذي سمي اليه، و احيانا يقع في بؤرة تؤدي به الى الفشل، لذا يوجد صنفين من الأفراد الصنف الأول الفرد الذي يتمتع بطموح بحيث يعمل على تحقيقه لكن اذا واجهته صعوبات تؤدي به الى الفشل فنجده يستسلم و يتنازل عن طموحاته التي كاد أن يحققها، أما الصنف الثاني الفرد الذي رسم طموحه على خطى ناجحة و تنبأ بالصعوبات و العراقيل التي قد تصادفه في طريقه لكنه على يقين بأن يحقق المسار الذي سار فيه، وهذا الصنف من الأفراد يكون قد رسم في ذهنه لسنوات طويلة ليصل الى مفاتيح النجاح خاصة الفرد الذي لديه طموح مهني عال الذي يعتبر طاقه تحرك سلوك الفرد لتحقيق هدف معين في مهنة معينة وفق خطط و تدريبات و مراجعة مهنية و تكوين مهني ليصل لتحقيق التوازن بين التوافق النفسي و الاجتماعي و المهني في البيئة التنظيمية.

وهذا ما سنحاول معرفته في فصلنا هذا الذي يتناول موضوع مستوى الطموح المهني وكل ما يجول فيه.

**1-تعريف مستوى الطموح المهني :****الطموح لغة :**

طمح ببصره يطمح طمحا :شخص و اطمح فلان بصره :رفعه ،و رجل طمّاح بعيد الطرف ،امرأة طمّاحة ،تكر بنظرها يمينا شمالا الى غير زوجها ،و بحر طموح الموج ،مرتفعا ، و طمح أي ابعد في الطلب .  
(ابن منظور ،1993،ص 103)

**الطموح اصطلاحا :**

-تعريف مورتن دوتش (1945):مستوى الطموح بأنه الهدف الذي يعمل الفرد على تحقيقه ،و مفهوم مستوى الطموح يكون له معنى او دلالة حيث نستطيع ان ندرك المدى الذي تتحقق عنده الاهداف الممكنة.  
(كامليا عبد الفتاح ،1990،ص 8)

-و يعرف المرسي :مستوى الطموح بأنه الهدف و الذي يعمل الفرد الى تحقيقه من خلال قيام الفرد بمجموعة من المحاولات المتعددة على جهاز مستوى الطموح داخل معمل علم النفس و ذلك للوصول الى اقصى اداء ممكن ،و الدرجة الكلية هي درجة مستوى الطموح.

(دلال يوسفى ،2012،ص 38)

-و يعرف مستوى الطموح :المستوى الذي يتوقع الفرد ان يصل اليه اساس تقديره لمستوى قدراته و امكانياته.  
(رشا الناظور ،2008،ص 10)

-و يعرفه خطيب (1990):بأنه طاقة دافعة و موجهة نحو تحقيق هدف مرغوب فيه و لتحقيق هذا الهدف لابد من ان يكون طموح الفرد موزايا لقدراته و استعدادته ،حتى لا يصاب بالاحباط ،اذ لم يتحقق هذا الطموح ،و ان يتمتع الفرد بظروف اجتماعية و اقتصادية و رعاية صحية و نفسية ،و ان يكون درجة عالية من الاتزان الانفعالي ،متوافقا مع ذاته و الاخرين و واثقا بذاته و بقدراته ،و يتمتع باهتمام و تقدير الذات.  
(هبة الله خياطة ،2014،ص ص 29 ،30)

-و يعرف **فتحي محمد موسى** مستوى الطموح هو المستوى او الغاية او الهدف الذي يرسمه الفرد لنفسه و يعمل على الوصول اليه ،او هو المستوى الذي يتوقع الفرد ان يصل اليه بناء على تقدير لقدراته و استعدادته. (فتحي موسى، 2009، ص 75)

## 2- التطور التاريخي لمفهوم الطموح :

ظهر مصطلح مستوى الطموح في الدراسات السيكولوجية سنة 1930 و يعتبر "هوب" اول من تناوله بدراسته بالتحديد على نحو مباشر ،و كان ذلك في بحث الذي قام به من علاقة النجاح و الفشل و بمستوى الطموح .

فحسب "هوب" يشير الى مستوى الطموح على انه اهداف الشخص او غايته او ماينتظره من القيام به في مهمة معينة . (سهير احمد، 1999، ص 182)

لم يكن هذا المصطلح معروفا بهذه التسمية من قبل و ما كان محدد ،تحديدا علميا و دقيقا حتى جاء "ليفين" و "هوب" اللذان يرجع لهما الفضل في تحديد هذا المفهوم من العموميات و الادبيات التي كان يعرف بها و يتميز بها و ميزوه علميا باخضاعه للقياس و التجربة ،و توصلا من جراء ذلك الى اضافة لفظ مستوى الى اصطلاح الطموح كما عرفه كيرت ليفين 1948 بأن هدف الفرد او طموحه قد يشكل الدافع الرئيسي للقيام بالعمل ،فمستوى الطموح هو مستوى الانجاز المرتقب الذي يتوقع العامل ان يصل اليه في مهمة عادية مع معرفته بمستوى انجازه السابق .

(جمال الدين لعويسات ، 2002، ص 21)

## 3-الاهمية التطبيقية لمستوى الطموح المهني :

تعتبر دراسة مستوى الطموح المهني مهمة جدا ،لان اهميتها لا تقتصر على الفرد ،بل تتعداه لتعود بالفائدة على المجتمع بشكل عام كيف لا ؟و الفرد يعتبر عنصرا فاعلا داخل المجتمع بل يعتبر الافراد هم الثروة للمجتمع ،و بخسارتها يخسر المجتمع الكثير ،فوجود مستوى ايجابي مرتفع من الطموح عند الافراد يعني تقدم المجتمع ،بينما يعني وجود مستوى منخفض من الطموح تراجع المجتمع و لانهياره ،و تكمن اهمية الطموح المهني في :

- ان دراسة مستوى الطموح تكشف عن العوامل و القوى الكامنة وراء تلك الظاهرة و عليه من الممكن تنمية او تعديل مستوى الطموح المهني .

- ان دراسة الطموح تمثل احدى المؤثرات و المنبئات للكشف عما تكون عليه الشخصية و دراستها بطريقة علمية ،قد تساعد على تحقيق التوافق الشخصي للأفراد مما يعود على المجتمع بالفائدة و زيادة الانتاج.
  - ان معرفة الأفراد بطبيعة طموحهم ،و بعض العوامل المؤثرة فيهم يجعلهم يحاولون موائمة قدراتهم ،و امكانياتهم مع هذه الطموحات ،مما يترتب عليه عدم شعورهم بالاحباط و الفشل .
  - ان دراسة الطموح المهني قد تساعد على تطوير العملية التنظيمية في تطوير و تعديل بعض الطرق تتلائم مع نتائج المنظمة.
  - ترجع أهمية الطموح المهني في انه يلعب دورا هاما في حياة الفرد ،حيث يلقي الضوء على ملامح المستقبل من حيث مشاكل التطور و التخلف.
- (توفيق شبير، 2005، ص ص 29، 30)

#### 4- طبيعة مستوى الطموح المهني :

لقد حددت كامليا عبد الفتاح (1984) طبيعة مستوى الطموح المهني على النحو الاتي :

##### 4-1 مستوى الطموح كاستعداد نفسي :

ويقصد بالاستعداد النفسي بالنسبة لمستوى الطموح ان البعض من الناس عندهم ،الميل الى تقدير و تحديد اهدافهم في الحياة تقديرا يتسم اما الطموح الزائد او الطموح المنخفض و في كلتا الحالتين ،فاذا هذا التحديد يتاثر بما لدى الفرد من عوامل تكوينية و عوامل التدريب و التربية و التنشئة .

(سماح علي، ص 11)

##### 4-2 مستوى الطموح كإطار تقدير و تقويم الموقف :

و يتكون هذا الاطار من عاملين اساسيين :

الاول :التجارب الشخصية التي يمر بها الفرد و التي يعمل على تكوين اساس يحكم به على مختلف المواقف و الاهداف .

الثاني: اثر الظروف و القيم و العادات و اتجاهات الجماعة في تكوين مستوى الطموح المهني للفرد .

(باحمد جويده،2015،ص 28)

#### 3-4 مستوى الطموح كسمة :

و السمة هي ما يميز به الناس من حيث كيفية تصرفهم و سلوكهم ،لهذا نجد استجابات الناس متعددة و مختلفة على حسب المواقف ،فلكل سماته التي تميزه ، لهذا نجد تاثير مستوى الطموح بما لدى الفرد من استعدادات فطرية و مكتسبة ،وما لديه من اتجاهات و عادات و تقاليد في المواقف و الظروف ،فهناك ربط بين مستوى الطموح الفرد و عوامل أخرى متعلقة بالتكوين و التدريب و التنشئة الاجتماعية.

و تؤكد هذا امال علي (2002) في قولها "ان مستوى الطموح سمة من سمات الشخصية و الانسانية بمعنى انها صفة موجودة لدى الكافة لكن تختلف بدرجات متفاوتة في الشدة و النوع ،وهي تعبر عن تطلع الفرد لتحقيق اهداف مستقلة قريبة و بعيدة و يتم التعبير عنها تعبيراً علمياً باستخدام مستوى الطموح .

(بابكر صادق،2015،ص 14)

#### 5- سمات الشخص الطموح :

اشارت الجوهرة عبد الله الذواد (2002،ص 121):ان الطموح احد الوظائف الشخصية الرئيسية أي هو نزعة قوية عند الفرد في أي يرفع مستوى طموحه بعد النجاح اكثر من ان يخفضه بعد الفشل و خبرات النجاح و الفشل ليس لها مغزى الا في اطار الاهداف التي يضعها الفرد لنفسه . و من سمات الشخص الطموح :

\* هو الذي لا يقتنع ،ولا يرضى بمستواه الراهن بل يعمل دائما على النهوض به ، أي لا يرى ان وضعه الحاضر هو احسن ما يمكن ان يصل اليه.

\* لا يؤمن بالحظ او الصدفة ،ولا يعتقد ان مستقبل ان مستقبل المرء محدد لايمكن تغييره ،ولا يترك الامور للظروف .

\* وهو لا يخشى المغامرة بل يقدم على المنافسة او المسؤولية او الفشل او المجهول

\* كما انه لا يفضل الانتظار حتى تواتيه الفرص ولا يجزع ان لم تظهر نتائج جهوده سريعا

\* كما انه يتحمل الصعاب في سبيل الوصول الى هدفه ،ولا يثنيه الفشل فيمنعه من معاودة جهوده، و يؤمن بان الجهد و المثابرة كفيلان بالتغلب على الصعاب و الفوز.

(فتحي موسى،2017،ص77)

يرى الحلبي (2002) ان الفرد الطموح يتمتع بصفات معينة وهو انه:

- يميل الى الكفاح.
- لديه القدرة على تحمل المسؤولية .
- يميل الى التفوق و يسير اليه.
- و يصنع الخطط للوصول الى هدفه المهني.
- يتغلب على العقبات التي يواجهها في مهنته .
- يواصل الجهد حتى يصل لعمله الى الكمال .
- متعاون مع الجماعة .
- يؤمن ان جهد الانسان هو الذي يحدد نجاحه في أي مجال .

(ماهر موسى، 2013، ص 47)

- متحمس في عمله .
  - يحب المنافسة.
  - محترم ذاته.
  - يعتمد على نفسه في انجاز مهامه.
  - يحدد اهدافه بشكل دقيق .
  - يصيغ الخطط للوصول الي اهدافه.
  - يعمل دائما للنهوض بمستواه لتحقيق الافضل .
- (مريم عادل، 2016، ص 61)

## 6- نمو مستوى الطموح المهني :

يمر الانسان في حياته بمراحل نمائية مختلفة من فترة الاخصاب حتى الممات، فيمر بمرحلة الرضاعة ثم الطفولة المبكرة ثم الطفولة المتأخرة و المراهقة ثم مرحلة الرشد، و الشيخوخة، و في كل مرحلة من هذه المراحل تتسع مدركاته و تزداد خبراته و تنمو قدراته فيصبح ينظر للأمور بنظرة مختلفة

عن ذي قبل، كما ينمو عقليا، و ينمو جسديا و عاطفيا ، نفسيا و اجتماعيا ، و هذا النمو يساعد على امتلاك القدرة على مواجهة الصعاب و تحديها . (بأبكر الصادق، 2015،ص 12)

و مستوى الطموح كباقي العمليات الاخرى عند الانسان ينمو و يتطور من مرحلة نمائية أو أخرى، فالطفل يطمح في اشياء ، و المراهق يطمح في اشياء، و كذلك الشيخ يطمح في اشياء اخرى، و لكل منهم طموحه يتناسب مع مرحلته العمرية التي يمر بها ، فكلما كان الفرد أكثر نضجا كان في متناول يده ووسائل تحقيق أهداف مستوى طموحه و كان اقدر على التفكير العقلاني وفي الوسائل و الغايات.

و مستوى الطموح ينمو و يتطور بتقدم العمر ، و هذا النمو قد يكون عرضة للتغيرات اذا وجد معيقات كما يكون عرضة للتطور السريع اذا ساعدته الظروف على ذلك كما انه يكون أيضا عرضة للنكوص و الارتداد اذا ماعى الموقف لذلك. (فرحات احمد، 2014،ص 329)

فلكل فرد طموحه الخاص به و الذي يمكن ان يزيد أو ينقص على حسب خبرات جديدة و احداث ووقائع أي احد على حسب الظروف التي قد تعيق تحقيقه لطموحه و كلما حقق الفرد طموحا معيناً، يسعى الي تحقيق المزيد من الطموح. (خليفة قدوري، 2016،ص 127)

## 7- العوامل المؤثرة في مستوى الطموح المهني:

حدد محمد النوبي في كتابه عوامل التي تؤثر في مستوى الطموح نجد طرقتين هما :

1- عوامل ترجع الي اسباب تكوينية.

2-عوامل تتعلق بالتدريب .

ويتضح هذين العاملين في النقاط التالية :

- 1- توقع النجاح له تأثير جيد في مستوى الطموح بينما توقع الفشل له تأثير سيئ على الفرد
- 2- لكل من النجاح و الفشل اثرهما في تحديد مستوى الطموح .
- 3- قد يحدد الفرد لنفسه مستوى منخفضا حتى يشعر بالنجاح و التفوق و يحمي نفسه من الاخفاق.

(محمد النوبي، 2010،ص 23)

- و هناك عوامل اخرى تؤثر في مستوى الطموح منها عوامل ذاتية خاصة بالفرد نفسه و عوامل بيئية اجتماعية و التي تتكون من بيئة الفرد و ثقافات و المرجعيات ومن هذه العوامل:

### 7-1- دافع الانجاز:

ويمكن تحديده من خلال الفرق بين مستوى الطموح الفرد ومستوى الأداء الفعلي ، حيث يرتفع الدافع الي الانجاز، عندما تزداد المنافسة بين مستوى الطموح و مستوى الأداء الفعلي و العكس صحيح ،أي ينخفض دافع الانجاز عندما تنخفض المسافة بين مستوى الطموح و الأداء الفعلي ، مع ضرورة الأخذ في الحسبان ، الا تكون المسافة كبيرة جدا بحيث يصبح من المستحيل الوصول الى مستوى الطموح المنشود .  
(حساين نورة ،2016،ص 25)

### 7-2 الذكاء:

ان ذكاء عامل ذو اثر قوي و فاعل في توجيه الطموح و يتعين مستواه، فكلما كتن الذكاء مرتفعا كانت نسبة تفوقه في المهام عالية ، و هذا يعني اسهاما في اعلاء الطموح و دفعا في طريق اكثر صعوبة و اكثر تعقيدا ،اذ ان رغبة الفرد تزداد على مواجهة الامور التي تواجهه بحيث يتصاها بحكمة و عناية والذكاء يمد الفرد بالقدرة على استبصار و حل المشكلات و استخلاص النتائج و القدرة على التوقع، فيعرف بيارون" بانه مجموعة من الوظائف التي تغطي كل مظاهر الحياة العقلية ، و القدرة على حل المشكلات المستجدة ،فتثبت اثره و فعاليتها في طموح الفرد ."

(جليل وديع شكور ،1997،ص 49)

### 7-3 التحصيل :

اكاد الدراسات العربية و الاجنبية على وجود علاقة بين التحصيل و مستوى الطموح ،حيث ان طلاب ذوي المستوى التحصيلي المرتفع يتمتعون بمستوى عال من الطموح بعكس ذوي المستوى التحصيلي المنخفض .

### 7-4 مفهوم الذات :

لاشك في ان صورة التي يضعها الفرد عن ذاته لها دورا بارز في مستوى طموحه ،و اشارات دراسة "هارلوك" ان استبصار بالذات يقود الى بناء طموح واقعي، في حين ضعف الاستبصار بالذات يؤدي الى بناء مستوى طموح مرتفع جدا، فهو يرى ان الاهداف التي يضعها الفرد لنفسه تؤثر على

مفهومه لذاته لان الوصول لهذه الاهداف و تحقيقها في المنظمة التي يعمل فيها ،تحدد ما اذا كان الفرد يرى نفسه ناجحا ام فاشلا ؟،و ذا تمكن من تحقيق اهداف تكسبه الشعور بالثقة و احترامه لذاته ،و عندما لا يصل الفرد على هذا المستوى العالي فانه يعود الى تحقيق الذات نتيجة الفشل الذي يؤدي بالفرد الى وضع مستويات طموح غير واقعية مرتفعة و منخفضة .

(دغيش جميلة ،2018،ص 105)

#### 6-7 الثواب و العقاب :

الثواب المادي و المعنوي يرفع مستوى الطموح ،و يجعل الانسان يقوم بتنظيم نشاطه و يوجهه نحو تحقيق الهدف

(مجلة كلية التربية ،2015،ص 419)

#### 7-7 العوامل البيئية و الاجتماعية :

ان العوامل البيئية دورا كبيرا في نمو مستوى الطموح ،لان البيئة هي التي تمد الفرد بمفاهيمه و ثقافته و هي التي تشكل الإطار المرجعي له، و لكن هذا التأثير يكون مختلفا من فرد لآخر تبعا لمضمون هذه القيم و المفاهيم التي تقدمها له ،فاما ان تكون صالحة لنمو مستوى طموح واقعي ،او تؤدي لنمو مستوى طموح غير واقعي ، فمثلا تلعب الاسرة دورا كبيرا في تحديد نمو مستوى الطموح، لان الافراد الذين ينتمون لاسر مستقرة اجتماعيا و بيئاتهم اقدر على وضع مستويات عالية و متناسبة مع امكاناتهم، و يستطيعون بلوغها بشكل افضل مما لو كانوا ينتمون الى اسر غير مستقرة ،وهذا ما اكدته دراسات "هيرلوك" (1967) لان استقرار الفرد داخل اسرته له دور كبير في مستوى طموح ،فكلما كان مستقرا داخل اسرته مستوى طموحه اعلى كما ان اهتمام الاباء المبكر بما يخص ابنائهم، له دور في مستوى الطموح لان اباء يمكن ان يدفعوا ابناهم لمستويات طموح عالية ،و يساعدهم على وضع صيغة لبوغ تلك الاهداف ،و هناك بعض الاباء لا يكتفون بذلك بل يشاركونهم للوصول اليها بطرق خاطئة احيانا ،كالتربيع و ممارسة الضغوطات و الاكراه .

كما ان الجماعة لها دور كبير على الفرد أما ايجابي أو سلبي ،لان الفرد يتعلم منها ،و باخذ افكار التي تشكل شخصيته،لذلك فلان الجماعة التي يعيش فيها الفرد تمثل المعيار الذي يقيس به اهدافه على حسب تأثيرها الاجتماعي و الثقافي .

(قدوري خليفة ،2016،ص ص 122 ،123)

فالفرد يتأثر في تحديد مستوى طموحه بأقرانه و جماعته المرجعية اكثر من تأثره بوالديه نتيجة لمعدل التغيير السريع في كل شيء، فالفرد يرى الجماعة نفسه و يحاول ان يقلد و يتأثر بها إكسابه لمستوى طموحاته.

(فرحات احمد، 2014، ص ص 329، 330)

### 8-7 خبرات النجاح و الفشل :

توصل "هوبي" الى ان الشعور بالنجاح او الفشل يحدد حسب خبرات الفرد و يقع في منطقة محدودة من الصعوبة، بمعنى ان الفرد لا يشعر بالنجاح او الفشل اذا كانت العملية صعبة جدا او سهلة جدا.

يتحدد مستوى طموح المهني للفرد من خلال ادائه الفعلي أي اتاحة فرص لمواجهة للتحدي لبلوغ الاداء الافضل .

( جناد، 2013، ص ص 78، 79 )

ان هذا النوع من الحكم يحمي الفرد من الاحباط المستمر من ناحية كما يحمي من تحقيق اهداف سهلة لا تبعث على الشعور بالنجاح من ناحية اخرى، وهذه الحقيقة تبدو واضحة من ملاحظتنا التي تبين ان مشاعر النجاح تصحب عملية تحقيق الهدف و تخفي بعد ما يهدف اليه، لكن يحدث في بعض الحالات ان تبقى المطامح بعيدة عن التحقيق الفعلي، فيعترى الفرد شعور مستقر بالاخفاق، مما يترتب عليه اثار خطيرة على التوافق، كما يحدث في بغض الحالات نقصان في الطموح و حرص الزائد و عزيمة ضعيفة و قد يترتب على ذلك مشكلات اجتماعية و شخصية .

( منسي، 1996، ص 30 )

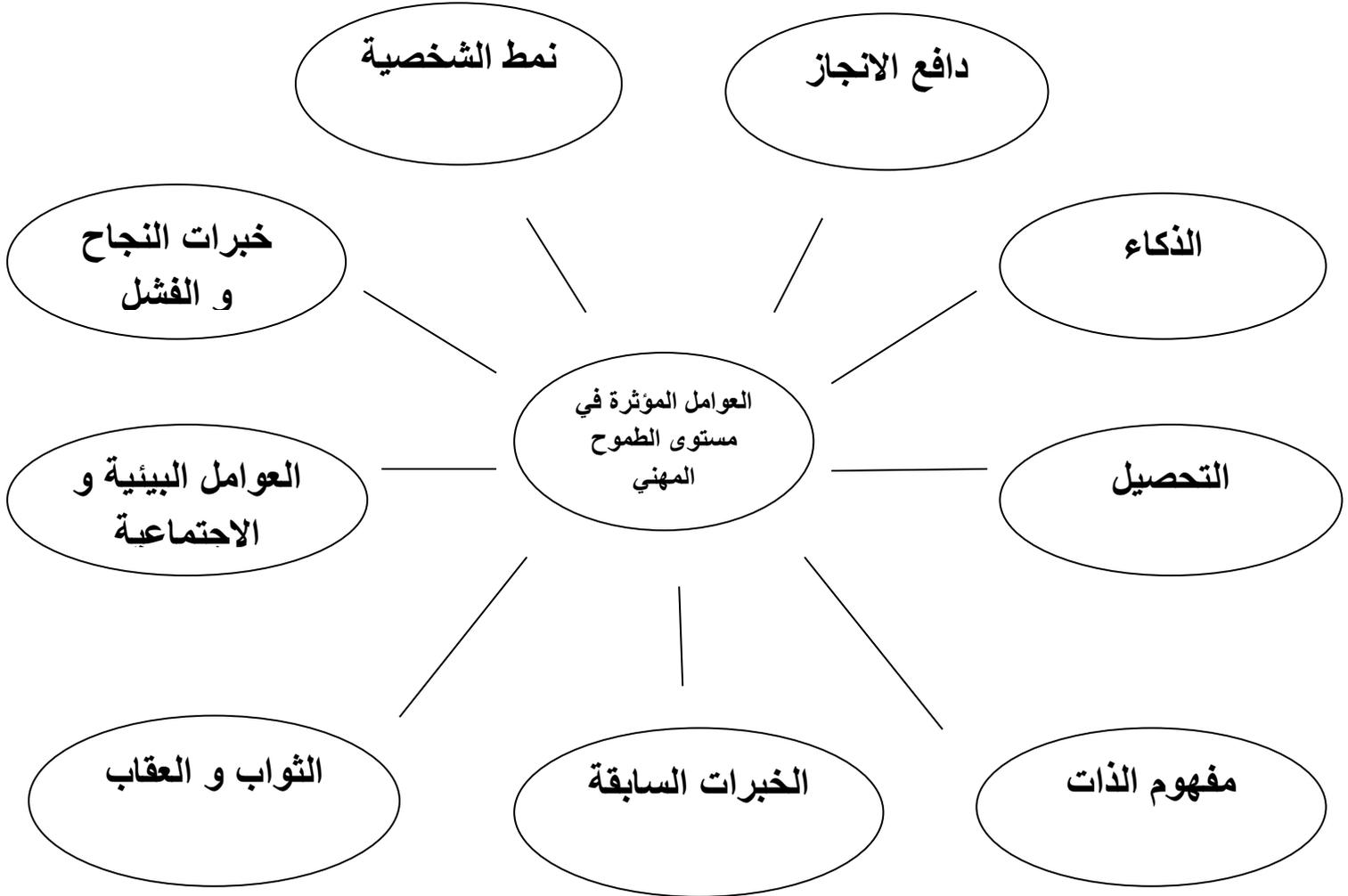
### 9-7 نمط الشخصية :

هناك علاقة بين نمط الشخصية الفرد و بين مستوى طموحه، و هذا ما أكده العلماء بين شخصية الفرد الراضي عن نفسه و المتوافق معها، و بين الفرد السيء التوافق الراض لذاته ، فالاول عندما يفشل في تحقيق هدفه الذي قد وضعه لنفسه ينزع على الفور الى تعديل سلوكه بالتالي تعديل مستوى طموحه، بينما يندفع الثاني نحو اساليب تبريرية ليغطي بها فشله .

و من هنا نلاحظ دور الهام للأسرة في عملية التنشئة الاجتماعية، و في تكوين شخصية الطفل حيث يرى ان مستوى طموح الفرد يتأثر تأثيرا مباشرا بالجماعة التي ينتمي اليها، و تؤثر عملية التنشئة الاجتماعية منذ بدايه حياته على مستوى طموحه.

(سهير احمد، 2000، ص 188)

الشكل: (01) يوضح العوامل المؤثرة في مستوى الطموح المهني.



المصدر : من اعداد الباحثة.

\* و حدد (Gizzi ,Tracij ,2001) اهم عوامل التي تؤثر في مستوى طموح المهني للفرد و هي :

- 1) فكرة الفرد عن نفسه.
- 2) ذكاء الفرد و قدرته على التحكم .
- 3) الاتزان الانفعالي .
- 4) وما لاقاه في ماضيه من نجاح و الفشل .

(نادية الامين، 2017، ص 120)

**8- النظريات المفسرة في مستوى الطموح المهني :**

لقد تعددت الاتجاهات و النظريات المفسرة لمستوى الطموح المهني ،كل على حسب مرجعية كل اتجاه او المدارس التي ينتمي اليها الباحثين ،و لعل من بينها اعمال "ليفين".ومن النظريات المفسرة لمستوى الطموح المهني نجد :

**1-8 نظرية القيمة الذاتية للهدف :**

يرى أسكالونا Escalona (1940) انه على اساس القيمة الذاتية للهدف، يتقرر الاختيار، و الاختيار لا يعتمد على اساس قوة او قيمة الهدف الذاتية كما هي فحسب، و لكن يعتمد على القيمة الذاتية بالاضافة الى احتمالات النجاح و الفشل المتوقعة، اي ان القيمة الذاتية للنجاح او وزن النجاح تعتبر نتيجة للقيمة نفسها، و الاحتمالات النجاح.

وهذه النظرية تحاول تفسير ثلاث حقائق:

- 1) هناك ميل لدى الافراد لبيحثوا على مستوى طموح مرتفعا نسبيا.
  - 2) كما ان لديهم ميلا لجعل مستوى الطموح يصل ارتفاعه الى حدود معينة.
  - 3) الميل لوضع مستوى الطموح بعيدا جدا عن المنطقة الصعبة جدا، و السهلة جدا.
- وتقول اسكالونا ان هناك فروق كبيرة جدا بين الناس فيما يتعلق بالميل الذي يسيطر عليهم و يتحكم فيهم لتجنب الفشل او البحث عن النجاح، فبعض الناس يظهرون الخوف الشديد من الفشل فيسيطر عليهم احتمال الفشل، و هذا ينزل من مستوى القيمة الذاتية للهدف.

(كامليا عبد الفتاح، 1990، ص47)

وترى اسكالونا ان هناك عوامل احتمالات الذاتية للنجاح او الفشل و اهمها:

الخبرة الشخصية، بناء هدف النشاط، و الرغبة، والرغبة و الخوف و التوقع والمقاييس المرجعية التي تقوم عليها القيمة الذاتية للمستقبل و الواقعية والاستعداد للمخاطرة و دخول الفرد او خارج منطقة الفشل و ردة الفعل لتحصيل او عدم مستوى الطموح، و تؤكد اسكالونا على الاتي:

- ✓ الفشل الحديث يميل الى انقراض مستوى الطموح ، و الحالات التي ترفع مستوى الطموح بعد الفشل تأتي اما نتيجة لانقراض الشعور بالواقع، او نتيجة لتقبل الفشل .
- ✓ مستوى الطموح المهني يتناقض بشدة بعد الفشل قوي اكثر منه، بعد الفشل الضعيف و يتزايد بعد النجاح.
- ✓ الشخص المعتاد على الفشل يكون لديه اختلاف اقل من الشخص الذي ينجح دائما.
- ✓ البحث عن النجاح و الابتعاد عن الفشل هو الاساس في مستوى الطموح المهني.

(عبد ربه، 2010، ص ص 72 ، 73)

## 2-8 نظرية الفريد ادلر:

ويعتبر "ادلر" من رواد المدرسة التحليلية و من طلبة "فرويد" لكنه انفصل عن "فرويد" بسبب آرائه في الجنس، و عدم انسجامه مع العديد من أفكاره، و كون هو و مجموعة معه "بالتحليلية الجديدة" يؤمن "ادلر" بفكرة الكفاح الفرد للوصول الى السمو و الارتفاع، و ذلك تعويضا عن مشاعر النقص، فقد أصبحت هذه الفكرة في نظريات الشخصية الجديدة، فكرة الكفاح او السعي وراء الشعور بالأمان، كذلك فقد "ادلر" أهمية الذات كفكرة مضادة لفكرة "فرويد" عن الأنا الدنيا و الأنا الوسطى و الأنا الأعلى، و أكد "ادلر" أهمية العلاقات الاجتماعية و على أهمية الحاضر بدلا من توكيد أهمية الماضي كما فعل "فرويد".

(العيسوي، 2004، ص 104)

ويعتبر "ادلر" الانسان كائنا اجتماعيا تحركه اساس الحوافز الاجتماعية و أهدافه للحياة، ولديه القدرة على التخطيط لأعماله و توجيهها، ومن المفاهيم الأساسية عنده:

- ❖ **الذات الخلاقة:** وتعنى ذات الفرد التي تدفعه الى الابتكار و توظيف المعطيات لتصنع منها شيئا يطمح اليها الفرد.
- ❖ **الكفاح في سبيل التفوق:** يعتبر الكفاح فطريا، فالفرد يسعى نحو التفوق من ميلاده و حتى مماته، ولكن الدراسة تفرق بين أسلوب الكفاح الذي يكون أساسه ذات واعية و خلاقة في اختيار الأهداف و طريقة الوصول اليها.
- ❖ **أسلوب الحياة:** و تتضمن نظرة الفرد الى الحياة بالتفاؤل بحيث يسير بخطى متزنة لتحقيق أهدافه و التخطيط لها، و التشاؤم يرجع الى مشاعر النقص و الدونية ، فتحدد خبرات الفرد و استعدادته لمثل هذه المشاعر، بحيث تحدد من خلال موقف الفرد تجاهها، فهناك افراد يسعون دائما الى أن يتخلصوا من مشاعر النقص و يقودونها بلوغا لتحقيق ذاتها.

❖ **الأهداف النمائية:** حيث يفرق الفرد الناضج بين الأهداف القابلة للتحقيق للأهداف الوهمية، و التي لا يضع الفرد فيها اعتبارا لحدود امكاناته و قدراته لتحقيقها، و يرجع ذلك الى سوء تقدير الفرد لذاته، و يعتبر "ادلر" مبدا الكفاح من اجل التفوق الغاية التي يسعى جميع البشر بلوغها، و تعتبر الغاية عامل حاسم في توجيه سلوك الفرد.

(دلال يوسف، 2012، ص ص 40، 41)

### 3-8 نظرية المجال ليفين :

يعتبر ليفين كيرت من اهم دعاة هذه النظرية بحيث يرى ان هناك قوى دافعة تؤثر في مستوى الطموح المهني و نجد من بينها:

**1-3-8 عامل النضج:** فكلما كان الفرد اكثر نضجا كان من السهل عليه تحقيق أهداف الطموح بقدر اكبر.

**2-3-8 القدرة العقلية:** كلما تمتع الفرد بقدرة عقلية أعلى كان باستطاعته تحقيق أهداف أكثر صعوبة.

**3-3-8 النجاح و الفشل:** النجاح يرفع من مستوى الطموح و يشعر صاحبه بالرضا، اما الفشل فيؤدي الى الاحباط.

**4-3-8 نظرة الفرد الى المستقبل:** تؤثر نظرة الفرد في المستقبل، وما يتوقع ان يحققه من اهداف في مستقبل حياته و على أهداف الحاضرة. (غالب المشيخي، 2009، ص ص 100، 101)

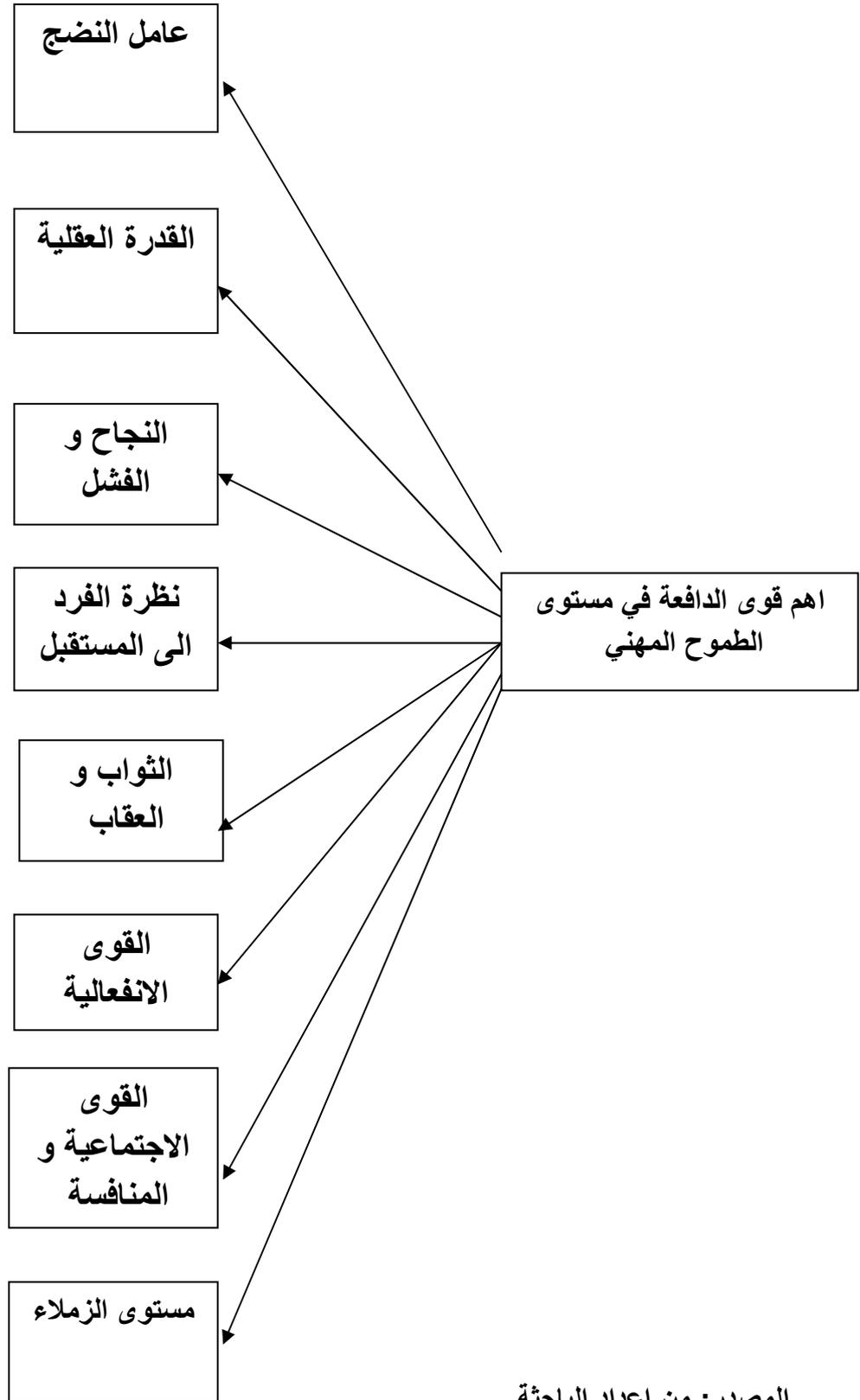
**5-3-8 الثواب و العقاب:** الثواب المادي و المعنوي (الاجور، الحوافز، الترقيات....) كلها ترفع من مستوى الطموح المهني للفرد.

**6-3-8 القوى الانفعالية:** وهي طبيعة الجو الذي يمارسه في العمل، حيث ان الشعور الفرد بتقبل الاخرين له، و تقديرهم و اعجابهم بنشاطه و انتاجه، وعلاقته الجيدة مع زملائه و المسؤولين، يعمل على رفع مستوى طموح الفرد، و عكس يؤدي به الى شعوره بعد الانتماء في المؤسسة، و كذلك الى كراهيتها، وبالتالي نقص الطموح لديه.

**7-3-8 القوى الاجتماعية و المنافسة:** قد تؤدي المنافسة بين الزملاء الى رفع مستوى طموح الفرد، بحيث قد تنقلب الى انانية و تنازع.

**8-3-8 مستوى الزملاء:** ان معرفة الفرد لمستوى زملائه و مقارنته بمستواه الشخصي قد يكون سببا في رفع مستوى طموحه، و دفعه للعمل و تعبئة جهوده نحو تحقيق الهدف. (ابوعمره،2012،ص 50)

الشكل (02) يوضح أهم قوى دافعة تؤثر في مستوى الطموح المهني حسب نظرية المجال لفين.



المصدر: من اعداد الباحثة

**4-8 النظرية السلوكية:**

وتعني هذه النظرية بتفسير مستوى الطموح في ضوء نظريات التعلم ذات المنحنى السلوكي، أو ما يطلق عليها عادة بنظريات المثير و الاستجابة. (نشواتي، 1998، ص 208)

ويرى السلوكيون ان مستوى الطموح لدى الفرد ينشأ بفعل مثيرات داخلية و خارجية بحيث يصدر عن الفرد سلوكا أو نشاطا استجابة لتلك المثيرات. (الزغلول، 2002، ص 233)

**5-8 النظرية الانسانية:**

تعتمد النظرية الانسانية في تفسيرها لمستوى الطموح من حيث علاقته بدراسات الشخصية، اكثر من علاقته بدؤاسات التعلم، كما هو الشأن في النظرتين السلوكية و المعرفية و تعود معظم مفاهيم هذه النظرية الى "ماسلو" الذي يرى انه لايمكن تفسير مستوى الطموح.

انطلاقا من مفاهيم سلوكية أو ارتباطية مثل: الحافز و الحرمان، والتعزيز، ذلك رغم اعترافه بأهمية مستوى الطموح في توجيه و تنشيط بعض أشكال السلوك الانساني حيث ان الحاجات الانسانية تنمو على النحو الهرمي من الحاجات الادنى الى الحاجات الاعلى:

❖ **الحاجات الفسيولوجية:** وتمثل نقطة البداية في هرم "ماسلو" و تحدد في الاكل و الشرب و اللمس و النوم، وهي اكثر الحاجات هيمنة و سيطرة، ففي حالة عدم اشباعها تتلاشى كافة الحاجات الاخرى.

❖ **الحاجات الامن:** و تشمل هذه الفئة الضمانات الوظيفية، والاستقرار، و التحرر من الخوف، و الحاجة الى تنظيم و القوانين التي تحدد المسؤوليات و الواجبات.

❖ **الحاجات الاجتماعية:** و تمثل في الحاجة الى الحب و التعاطف و الانتماء حيث يميل الفرد الى تكوين العلاقات الاجتماعية القائمة على الود و التعاطف، و يسعى الى ايجاد مكانة له ضمن الجماعة التي يعمل عليها.

❖ **الحاجات الخاصة بالمكانة و التقدير:** و تمثل موقتا أعلى في سلم ترتيب الحاجات و يمكن ادراكها:

1- جانب داخلي يتعلق بالمكانة الذاتية و الحاجات المتعلقة بالثقة بالنفس و الاستقلال و القدرة على الانجاز و الأهمية و المعرفة.

2- جانب خارجي و يتعلق بالسمعة و الحاجة لان يكون الفرد وضعا اجتماعيا مقبولا، و التقدير من طرف الآخرين و كسب احترام الآخرين.

❖ **الحاجات الخاصة بتحقيق الذات:** وهي تتعلق بالحاجات الخاصة بنجاح الفرد في التعبير عن ذاته، و ممارسة قدراته و مواصلة تطوير شخصيته، و القدرة على الابداع والابتكار، او كما يقول "ماسلو" وهي التطلع لأن يكون الشخص كل ما يستطيع ان يكون" و بمعنى اخر الكفاح من اجل ادراك اقصى القدرات الذاتية. (بن زاهي،2007،ص ص 68، 69)

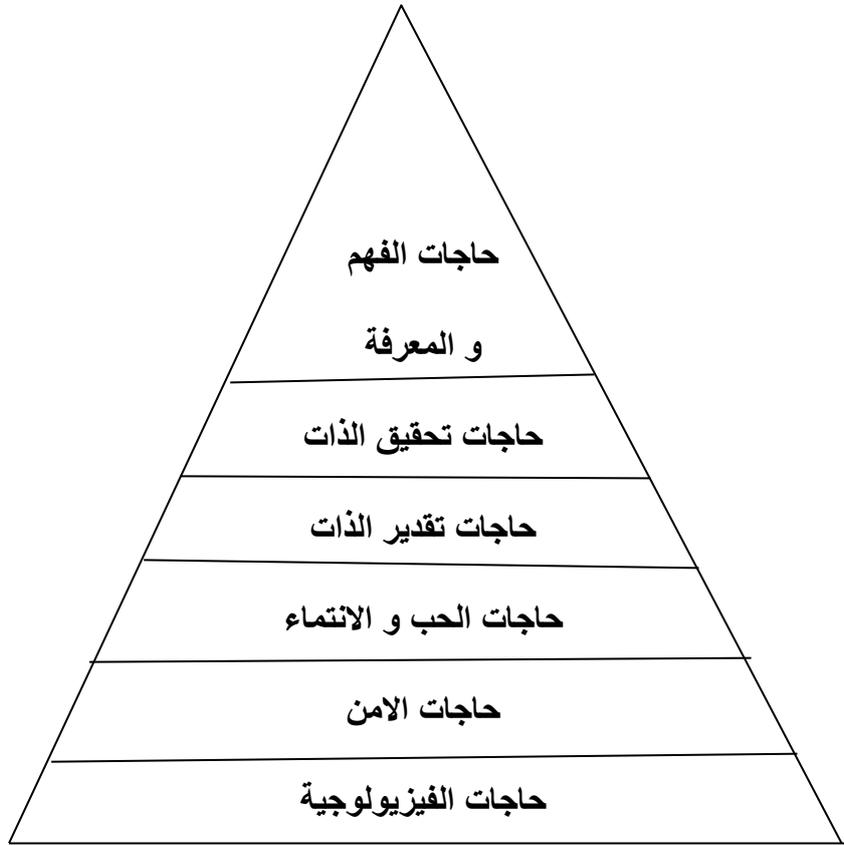
- و يضيف بعض الباحثين الى هذه الأصناف الخمسة من الحاجات صنف اخر، وهو حاجات المعرفة و الفهم، كما يؤكد "ماسلو" في هذا الموضوع من الارادة الحرة المتمثلة في حرية الأشخاص في اتخاذ القرارات التي يكون هدفها اشباع الحاجات المختلفة من تحقيق النمو الشخصي بحيث يرى ان الأفراد يسعون بشكل حاد لبلوغ اهدافهم لاشباع حاجاتهم و لتحقيق طموحاتهم وفقا لسلم هرمي ترتب فيه تلك الحاجات بحسب الأولوية.

(مودع هاجر،2018،ص 15)

ويؤكد الدكتور جابر ولوكيا أن تحقيق الذات يعتمد على الفهم و المعرفة الواضحة لدى الفرد بامكانياته الذاتية و حدودها، و هذه الرغبة تمثل قمة المدرج الهرمي للحاجات حسب ماسلو، و الذي يرى:

1. ان هذا التدرج الهرمي ضروري .
2. الفرد لا يجد صعوبة في تحديد الحاجات ذات الاولوية التي يجب اشباعها.
3. و يؤكد ماسلو على ان هذه الحاجات موروثه .
4. مع الاشارة الى عدم الادلة التجريبية التي تثبت صحتها و يختلف ترتيبها .

الشكل (03) التدرج الهرمي للحاجات لماسلو



المصدر: (جابر و لوكنيا، 2006، ص34)

## 9- اساليب تحديد الطموح المهني

يمكن تحديد مستوى الطموح المهني من خلال الأساليب التي تساعدنا في التعرف الى ما اذا كان لدى الفرد طموح ام لا؟ و فيمالي ايجاز لتلك الأساليب :

### 1-9 الأساليب العملية:

تستخدم هذه الطريقة لقياس الأهداف القريبة فقط و التي يكون النجاح فيها التحقق بأقرب وقت، و في مثل هذه التجارب يعطي الفرد مهام معينة و تعرف الدرجة التي حصل عليها او بلغها المحاولة الأولى ثم يسأل عن الدرجة التي يتوقع الحصول عليها في المحاولة الثانية، وقد قام عدد من العلماء بعمل تجارب تتضمن تجارب تتعلق بمستوى الطموح و منهم "ليفين" و "سيزر" و "فسينجر"، و قد اوضحت تجاربهم انه في التجارب العملية تحدد المهام لمستويات الفرد، اذ يخبرنا الفرد عما يطمح في

الوصول اليه و البعض يضعون اهدافهم اعلى مما عرفوه عن ادائهم السابق، في حين البعض الآخر يضع الأهداف مناسبة لأدائهم السابق و تلك الأهداف تكون مرتفعة بعدم النجاح بينما تنخفض بعد الفشل.

وقد اشارت الدراسات الى ان البعض يببالغ في تقدير نفسه و البعض الآخر يكون تقديرهم لأنفسهم اكثر اعتدالا او انخفاضا، و يتغير مستوى الطموح لوقت اخر تبعا لما يصادفه الفرد من نجاح او اخفق في بلوغ اهدافه، النجاح من شأنه رفع هذا المستوى و الاخفاق اقوى من ميل مستوى الطموح نحو الانخفاض بعد الفشل.

## 2-9 دراسات الآمال:

اتبع هذا المنحى الكثير من الباحثين من اجل قياس مستوى الطموح عند الأفراد، وهو عبارة عن السؤال: ماهي الآماني و الآمال التي تريد ان تصل اليها في المستقبل وتكافح من أجل الوصول اليها؟

وقد ذكر بعض العلماء مثل "كوب" و"ويلر" ان هذا النوع من الدراسات يعطي مؤشرا هاما للأهداف البعيدة و القريبة التي يطمح لها الشخص و تكون هذه الأهداف مختلفة من مرحلة الى اخرى من عمر الفرد، ففي مرحلة الطفولة تكون مبنية على الانجاز و القبول الشخصي و الشهرة.

### (المصري نيفين، 2011، ص 89)

اي يتضح ان هناك أسلوبين يحددان مستوى الطموح المهني و التعرف على ما اذا كان الفرد طموح ام لا؟ فنجد ان أسلوب دراسات الآمال الذي يعطي مؤشرا هاما للأهداف القريبة و البعيدة معا التي يطمح اليها الفرد من مرحلة الى اخرى من عمره.

**خلاصة:**

يمكننا أن نستخلص من هذا الفصل أن مستوى الطموح المهني هو هدف الذي يتوقه الفرد و يجب أن يصل اليه، وهذا الهدف يختلف من فرد الى آخر وكل حسب قدراته و امكانياته و تطلعاته ، فنجد الموظف الطموح يسعى الى الصعود من مرتبة الى اخرى في الهيكل التنظيمي ، ويعمل على أن يترقى من منصبه الى منصب أعلى منه ، فعندما تواجهه عقبات أو عراقيل تجعله على دراية بوجود حلول تسير لصالحه و تمهد له الطرق التقدم ، لذا الطموح المهني يمثل جوهر النجاح للفرد في مسيرته المهنية.

# الفصل الثالث

## الاغتراب الوظيفي

تمهيد

- 1- تعريف الاغتراب الوظيفي
- 2- تطور مفهوم الاغتراب
- 3- مصادر و أسباب المؤدية للاغتراب الوظيفي
- 4- مراحل الاغتراب الوظيفي
- 5- النظريات المفسرة للاغتراب الوظيفي
- 6- أبعاد الاغتراب الوظيفي
- 7- الآثار السلبية للاغتراب الوظيفي
- 8- استراتيجيات التعامل مع الاغتراب الوظيفي

خلاصة

**تمهيد:**

يعد الاغتراب الوظيفي أحد هذه العوامل النفسية و السلوكية و الاجتماعية التي تؤثر في أداء العاملين في المنظمات و تعكس درجة الرضا الوظيفي في منظماتهم، ومن ثم يؤثر ذلك سلبا أم ايجابيا في أداء المنظمة، و الاغتراب الوظيفي بمفهومه البسيط هو شعور الموظف بالغربة في موقع عمله بحيث يفقد الانتماء الوظيفي و التنظيمي، و كذلك الشعور بعدم الرضا و افتقاد الموظف للتفاعل الاجتماعي، فهو بدوره يؤدي الى اضعاف القدرة الانتاجية لدى الأفراد العاملين كما يؤثر سلبا على مستوى أداء المنظمة بالنسبة للأهداف المنشودة، وهذا ما تطرقنا له في فصلنا الاتي.

**1-تعريف الاغتراب الوظيفي:**

\*يرى احمد عزت راجح ان الاغتراب الوظيفي: وهو الشعور الفرد بالاغتراب عن عمله، فينشأ حين لا يجد الفرد لشخصيته صورة في عمله، حيث يشعر ان العمل قد سلبه شخصيته، وجوده من حريته و قدرته على الابتكار، أما اغتراب الفرد عن نفسه فيبدو في شعوره انه أصبح مسلوب الحرية و الارادة.

(بحري صابر، 2008، ص 89)

\* و يرى احمد خيرى حافظ (1981) ان الاغتراب يعني وعي الفرد بالصراع القائم بين ذاته و بين البيئة المحيطة له بصورة تتجسد في الشعور بعدم الانتماء و السخط و القلق وما يصاحب ذلك من سلوك ايجابي او الشعور بفقدان المعنى و اللامبالاة و مركزية الذات و الانعزال الاجتماعي وما يصاحبه من اعراض اكلينيكية.

(صلاح الدين، 2010، ص 49)

\* فيما عرفت ابو سلطان الاغتراب الوظيفي انه: شعور الموظف بالغربة في المنطقة التي يعمل بها، يأتي نتيجة لسوء التفاعل الاجتماعي بينه و بين كل من المنظمة بهيكلتها و محيط العمل بها، ونمط الاشراف التي تتبعه و بين زملاء العمل و الجمهور متلقي الخدمة، فيشعر الموظف بأن المنظمة لم تعد مكانا مناسباً له، مما يؤدي على انخفاض انتمائه وولائه لها، فينعكس شعوره هذا سلبا على تركيزه و قدرته و التزامه.

(موسى لطفي، 2018، ص 22)

\* وتعرف وفاء فتحي (1996) في سناء زهران(2004، ص 104) الاغتراب الوظيفي: بأنه شعور الفرد بالعزلة و الضياع و الوحدة و عدم الانتماء و فقدان الثقة و الشعور بالقلق و العدوانية و رفض القيم و المعايير الاجتماعية و الاغتراب عن الحياة الأسرية و المعاناة من الضغوط النفسية.

\*ويقول (Ammar Kechroud(1994,p 22) يعني: الاغتراب في العمل حالة العزلة التي يشعر بها العامل في وظيفته حيث يدرك و يرى ان لا تأثير له مطلق ولا سيطرة له على مجريات الأحداث، و الذي عادة مايكون من اسبابه الرئيسة انفصلم العلاقة الوثيقة التي كانت تربط بين النظام الاجتماعي و النظام الفني. و يعني ايضا الاغتراب حالة ابتعاد و انسحاب العامل من وضع المؤسسة بدون وعي و تمحيص كافيين.

## 2- تطور مفهوم الاغتراب

يرجع مصطلح الاغتراب لتاريخ قديم انطلقا من الفكر الديني و المسيحي و الاسلامي، و قد تعددت استخدامات هذه الكلمة في العصور الوسيطة مابين قانونية و النفس اجتماعية، و يرجع استخدام كلمة اغتراب الى المرادف اللاتيني لكلمة ( **Alimare** ) و التي تعني غير المنتمي او غير المتطابق مع الآخرين و تفيد كذلك معنى انتقال ملكية من شخص لأخر و خلال الانتقال يصير الشيء منفصلا عن مالكة الأول.

كما يعد هيجل "**Hegel**" اول من صك هذا المصطلح و استخدامه استخداما علميا و منهجيا و بل نظر له في كتابه المرسوم "**فينومينولوجيا الروح**" 1807 و ان سبق هذا التنظير المنهجي اشار له في مؤلفات الشباب الدينية، و جاء ذكره عديد مرات للمصطلح في حقبة جامعة وينا و التي يؤرخ لها بين عامي (1807- 1806) عندما عين استاذ للفلسفة بهذه الجامعة، و لم يتوقف هيجل عن معالجته لهذا المصطلح حتى وفاته عام 1831م ثم يأتي "كارل ماركس" karl marx على وجه التحديد "ماركس" الشباب، و يستخدم المصطلح في المخطوطات الاقتصادية و الفلسفة. (بحري، 2008، ص 81)

و فيما تناول مفهومي الانسان المغترب عن ذاته و العمل المغترب و هذين المفهومين يمكن استيعابها بشكل افضل من خلال علاقتهما بمفهوميه عن الانسان و العمل المندرجين في المفهومين السابقين.

(عباس، 2008، ص 200)

وكذلك يتحدث شيلير **Shiller** عن الإنسان الحديث الذي يعاني من الغربة و الانفصال و أصبحت تمثل تهديدا كبيرا للأحوال الإنسانية في أوروبا. ان الإنسان الحديث هو إنسان ممزق { انفصلت لديه المتعة عن العمل، و الوسيلة عن الغاية و الجهد عن العائد

(عباس، 2008، ص 38)

وحدد بحري (2008) أربعة اتجاهات تناولت مفهوم الاغتراب على المستوى الكيفي العام، الاتجاه الاول الذي أوضحه "**هيجل**" و هو الذي قام على أساس نسقي يؤلف مابين سلب المعرفة و سلب الحرية باعتبارهما بعدي فقدان السيطرة، ثم انبثق عن استخدام "**هيجل**" الاتجاه الماركسي لتناول الاغتراب و هو الذي اهتم بفقدان السيطرة القائم على سلب الحرية نتيجة الانفصال خلال الخضوع، ثم الاتجاه الذي يقابل الاتجاه الماركسي و الذي يمثله "**توكفيل**" و "**دوركايم**" و الذي يقوم على فكرة فقدان السيطرة نتيجة

لسلب المعرفة ، و اخيرا الاتجاه الرابع "فرويد" و"كارل مانهيم" و "ماركيوز" و الذين ينظرون لفقدان السيطرة من خلال بعدي سلب المعرفة و سلب الحرية، ثم ظهر الاتجاه الذي يهتم بالتناول المزدوج بمفهوم الاغتراب و الذي يؤكد على انه بالرغم من وجود مضمون ايديولوجي مغاير بالنسبة لكل من الأنومي و الاغتراب نتيجة لانبثاق المناظير عن اهتمامات متغايرة بالعملية الاجتماعية و القيم الفرضية المتعلقة بين الإنسان و المجتمع.

(بحري، 2008 ، ص ص 81 ، 82)

### 3- مصادر و اسباب المؤدية للاغتراب الوظيفي:

#### 1-3 المصادر التنظيمية :

##### 1-1-3 مصادر خاصة ببيئة العمل:

###### • المكننة:

ان الثورة التكنولوجية الحديثة ساهمت في انتشار ظاهرة الاغتراب بين العاملين في المنظمات الانتاجية و الخدماتية على حد سواء و ذلك نتيجة لهيمنة المكننة و الأجهزة الحاسوبية و الالكترونية على العمل اليومي، فظهر الخطر التكنولوجي و كأنه مهدد العلاقات الانسانية و مثير للأمراض و المشاكل النفسية

فبعد ان كان الحرفيون و المهنيون و الاداريون مادة على أجهزتهم و مكاتبهم أصبحوا خدما لها خاضعين لارادتها.

###### • سعة حجم المنظمة:

يؤدي حجم المنظمة و سعته الى اثار سلبية على العاملين بها و من بينها تشتت جهود المدراء بين العمل الاداري و الاشراف على الشؤون الفنية بالمنظمة، و من ثم يشعر العامل ان المتابعة (الاشراف) عليه من قبل الرئيس المباشر او من ينوب عليه ضعيفة، مما يؤدي الى التساوي بغيره من العاملين، و يسهم هذا في ان يسود شعور بعدم العدالة بين العاملين المجتهدين في العمل، و بالتالي تنتشر حالات الاهمال و اللامبالاة و عدم الرضا عن العمل (الاغتراب المهني).

(بحري، 2008، ص ص 100 ، 101)

- مواقع العمل المنفصلة:

العمل في مواقع منفصلة لمؤسسة واحدة من شأنه اشعار العاملين بعد المساواة نتيجة لوجود مميزات لبعض المواقع تختلف عن الأخرى، كالحوافز و البدلات و اوقات الدوام، كذلك عدم ملائمة ظروف العمل: كالتهدية، الاضاعة وعدم متابعة مشكلات العاملين في المواقع البعيدة عكس الموظفين الموجودين في الموقع الرئيس.

(مازن، 2016، ص ص 35، 36)

- تقسيم العمل و التخصص:

ان تزايد تقسيم العمل داخل المصنع قد جعل العمل بسيط و انقص من قدر المسؤولية الموكلة لكل مستخدم في مجاله، ولم ينتج ذلك من التطورات التكنولوجية فحسب، بل نجم عن التنظيم العمل ايضا فيما بين الخط الاداري و الهندسي للكفاءة ، و قد ترتب على تصدع علاقة الفرد بعمله سلبه الشعور بالغرض و لهذا أضيف اغتراب المعنى الى اغتراب فقدان السيطرة و هما يدوران في تلك سلب الحرية.

(بحري صابر، 2008، ص 101)

-وقد اوضح علاء باسم مصادر تنظيمية اخرى للاغتراب الوظيفي و نجد:

- ضعف نظام الحوافز:

حينما يخضع نظام الحوافز للمجاملات و العلاقات الشخصية و عدم الوضوح بين مستويات الادارة الثلاثة، فان ذلك من العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي ،فلكي ينجح نظام الحوافز لابد من الموضوعية و حينما تغيب الحوافز فان مستوى الاغتراب الوظيفي يتأثر.

- عدم ظهور الفرد:

قد يتعرض العامل الى تهديدا حقيقيا لوجوده و سعادته المادية و المعنوية معا، يؤدي الى اتخاذ موقف سلبي و ذلك حينما يشعر ان دوره في المنظمة يتم تعتيمة من قبل البعض الاخر سواء كان مقصودا او غير مقصود ولا يظهر دوره في عمله مما يعرضه لكثير من الانفعالية كالخوف و الغضب و الضيق.

• الخلل في تقارير كفاية الأداء:

افتقار تقارير الأداء السنوية يعود الى الأسس الموضوعية بسبب اعتمادها في الغالب على تعديلات الفردية من قبل المختصين و الموظفين، و يؤدي الى تأثرها بالاعتباراتو الأهواء الشخصية و التي تؤثر بالنهاية على حسن العلاقات الوظيفية بين الادارة و المختصين (علا باسم،2016،ص 268)

2-1-3 مصادر خاصة بالمهمة:

• ضعف الفعالية الادارية:

ان عدم فعالية الادارة يؤدي الى عدم قدرتها على الأداء المطلوب منها، و بالتالي التفكير في اعادة بنائها على مبادئ الادارة السلوكية بأن تأخذ بعين الاعتبار العمل الواجب أداءه و المهارات التي نحتاجها لأداء العمل لتصبح قادرة على مجاراة الخطى السريعة للتطور التقني و لتحمل كافة مسؤولياتها ولن تتحقق لها ذلك إلا اذا كانت شروحات ووصف العمل تسمح لكل موظف بالمشاركة في صنع القرارات التي تؤثر به و تتعلق بعمله.

ان ضعف الفعالية الادارية داخل المنظمة من اهم العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي، فالادارة الجيدة يجب ان تتبع عدة خطوات جيدة للارتقاء بالعمل الاداري للتغلب على مشكلات الأداء، ومن هذه الخطوات: التخطيط الجيد، متابعة خطوات التنفيذ، اتباع نظام توثيق فعال، فعالية ادارة الوقت.

• ضعف مستوى التدريب:

ان ضعف مستوى التدريب بوجه عام و رفع مستوى الكفاءة و الانتاج من اهم العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي، فالفرد يقوم بالتعليم اذا اشتدت لديه الحاجة لاشباعها و معنى الرغبة في اشباع الحاجة وجود مشكلة او اكثر تستلزم حلولا، و يعتبر كسب العيش مشكلة و التفاعل مع الزملاء في العمل ينطوي على مشكلة العمل و كيف نتعلم، و كثيرا ما يجابه القادة بين مستويات الادارة بمشاكل يستعصي عليهم حلها و بالمحاولة و الخطأ يصلون الى الحل و العلاقة بين المحاولة و الخطأ و ذكاء المتعلم علاقة طردية، فاذا زاد ذكاء المتعلم زادت قدرته على التعلم بالبصيرة و كذلك تزيد قدرته بزيادة خبراته.

• الامن الوظيفي و الخوف:

يعرف تورب كاتر الخوف بأنه: انفعال مثير تثيره المواقف الخطرة او المنذرة بالخطر و التي يصعب على المرء مواجهتها اي انه انفعال مصاحب لعزيمة الهرب.ان شعور العاملين بالخوف و عدم

الأمن الوظيفي يؤدي حتما الى محاولتهم الهروب من تلك المشاعر و الانفعالات ،كما يؤدي ايضا الى تشتيت الجهود المبذولة أثناء وقت الدوام الرسمي، و هذا من شأنه ان يؤدي الى انتشار الاغتراب الوظيفي بين العاملين بالمنظمة.

• فرص الترقية:

ان عدم وجود فرص الترقية او قلتها يؤدي الى عدم تأمين الطموح المهني للعامل و مستقبله الاجتماعي المهني، و كذا وجود ترقيات تعسفية في المؤسسة تجعل العامل يعيش حالة اغتراب اتجاه زملائه نتيجة انحراف السلوك التنظيمي للمؤسسة عن مجراه الحقيقي.

• اتخاذ القرارات:

ان فقدان القدرة للعمال في تحديد الطرق المثلى لاستغلال جهودهم خلال العملية الانتاجية يؤدي الى قلة الفاعلية و المساهمة في صنع القرارات، فاذا كان العمال لا يجدون فرصة يعبرون من خلالها عن آرائهم و تطلعاتهم داخل المؤسسة بالاضافة الى اتخاذ القرارات التي تتعلق بالعمل و كيفية التنظيم، و اذا كانت بعض القرارات التي تصدرها الادارة لا تكون في وضعها و اثرائها، ملزمة لهؤلاء، و لهذا السبب يقع التناقض بين الادارة و العمال، فالعمال يرفضون تطبيق مثل هذه القرارات و الادارة تحاول تطبيقها بالضغط مما يصيب العامل بنوع من الاضطرابات و الاحباط.

(بحري،2008،ص ص 104 ، 105)

• الشعور بتناقض الأدوار:

من المعلوم ان للفرد العديد من الأدوار، فالفرد له دور كموظف، كذلك له دور كرب الأسرة، كما ان له دور كمرؤوس، وكذلك له دور كرئيس.....الخ. وفي بعض الحالات يشعر الفرد ان هناك تناقض او صراعات بين الأدوار. كما هو الحال بين دور الفرد كموظف و دوره كرب أسرة، و قد يؤدي الشعور بهذا التناقض الى شعور الفرد بالاغتراب الوظيفي.

(كلية التربية،2016،ص 480)

### 2-3 المصادر شخصية:

#### • نقص الكفاءة:

ان نقص الكفاءة العاملين في المنظمة من شأنه ان يؤدي الى انخفاض الأداء الوظيفي بين العاملين، حيث يسعى كل منهم الى محاولة ارجاع أسباب ضعف أدائه الى ظروف خاصة بالمنظمة التي يعمل بها، و نتيجة لنقص الكفاءة فان بعض العاملين يلجؤون الى الغياب عن العمل، كما ينصرف البعض منهم من قبل نهاية الدوام و أيضا تكثر الشجارات بين العاملين و هذا يمثل الاغتراب الوظيفي.

#### • وقت الفراغ:

ان وجود وقت الفراغ طويل لدى العاملين في المنظمة من شأنه ان يؤدي الى كثرة أحادية الجانبية خاصة اذا كانت المشكلة موجودة لدى عدد كبير من العاملين حيث ينصرف العاملون الى بحث عن مشاكلهم الشخصية، و التشاور في حلها بدلا من القضاء وقت الدوام الرسمي في انجاز الأعمال.

ان اكثر العاملين لا يحسنوا استغلال الوقت بفعالية و للأسف هناك من الناس من يظن انه تنظيم الوقت شيء تافه لا وزن له، ذلك أنهم لا يقيمون لأهمية الوقت وزنا، و هذه المفاهيم تجعل عملنا منخفض الانتاجية، فمهما عملنا و اجتهدنا لعدة ساعات، فاننا لن نكون منتجين ما لم ننظم وقتنا و نتخلص من كل ما يضيع أوقاتنا.

#### • سوء التوافق و التكيف:

ان المعوقات التي يواجهها الفرد في سبيل اشباع حاجاته في صورة منتظمة و دائمة سواء كانت معوقات مادية او معنوية تعقد المجهودات المبذولة لكي يحقق الفرد ذاته في اطار المجتمع الذي يعمل به و ينتهي به في الغالب الى سوء التوافق و عدم التكيف. و تصنف مشاكل التوافق و عدم التكيف الى:

✓ الاحباط و الأزمات النفسية.

✓ الضغوط و الصراعات النفسية.

ان سوء التوافق و عدم التكيف العامل بالمنظمة التي يعمل بها من شأنه ان يؤدي الى شعوره بأنه في دائرة الإهمال داخل المنظمة، و يترأى له ان المشكلات التي يعاني منها سببها المنظمة، و نتيجة لذلك يبحث العامل عن بدائل يقوم بتفريغ مشاكله النفسية فيها، و اذا انتشرت هذه الحالة بين قطاع كبير من العاملين فذلك من شأنه ان يؤدي الى انتشار الاغتراب النفسي بينهم.

• قيم اتجاهات العاملين:

قد ينجم الاغتراب الوظيفي من عدم ملائمة قيم العمل و ضوابطه و أهدافه مع قيم الفرد و اتجاهاته و أهدافه، أي ان الهدف الذي يتجه عمل الفرد نحو غير مرغوب فيه، ان محيط العمل في أجوائه لا يعطيه ما يستحقه من اهتمام و أن حاجات الفردة رغباته لا تحظى بالرعاية.

(منصور، تاويريت، ص ص 143، 144)

• الدور:

يتعرض العامل لعدد كبير من المواقف داخل المنظمة التي يعمل بها هذه المواقف قد تدفعه الى اتخاذ موقف ما اذا ما تضمنت تهديدا حقيقيا بالنسبة لوجوده او سعادته المادية و المعنوية، فاذا ما شعر العامل ان دوره في المنظمة التي يعمل بها يقوم البعض من العاملين بالتعقيم عليه، يقصد او بدون قصد، فان ذلك من شأنه ان يعرض العامل لمجموعة من مثيرات الانفعال التي تنتابه مثل: الخوف و الغضب، الضيق، هذه العمليات الفسيولوجية من شأنها ان تعرقل وظائف الجسم ومن تساعد على انتشار الاغتراب في احدى صورته لدى العامل.

• المنافسة الشديدة:

ان المنافسة الشديدة بين العاملين في المنظمة الواحدة تأتي غالبا في صالح العامل لطالما لم تتجاوز المنافسة القواعد الصحيحة و التي تمثل في بذل الجهد في العمل للحصول على اكبر استفادة مادية و معنوية ممكنة من المنظمة، فاذا ما خرجت المنافسة بين العاملين عن هذه القواعد كأن يتبع العاملون بعض الأساليب غير المشروعة للوصول الى مكاسب التي لا يستحقونها، فان ذلك من شأنه ان يدفع من يجيدون العمل فقط الى يأس من الوصول الى مكاسب التي يريدونها و من ثم تنخفض معدلات أدائهم، ان استسلام العاملين بالمنظمة لليأس و مشاعر الاحباط من شأنه أن يؤدي الى اغترابهم وظيفيا عن المنظمة التي يعملون فيها.

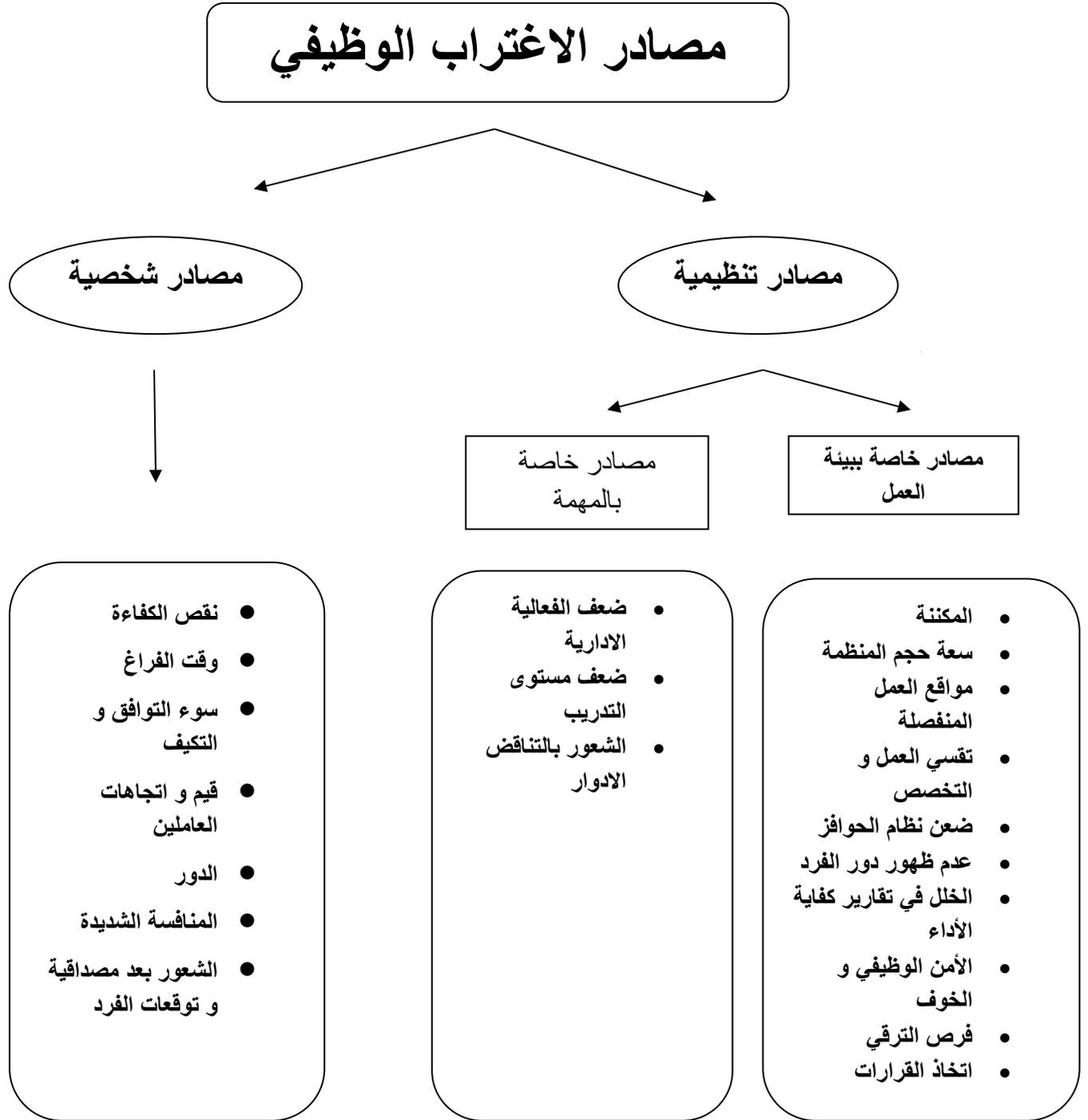
(بحري، 2008، ص ص 107، 108)

• الشعور بعد مصداقية و توقعات الفرد:

و يقصد بذلك أن واقع الفرد يصطدم بعد مصداقية ما كان يتوقعه من وظيفته كأن يجد أن الدخل الذي يحصل عليه من عمله لا يحقق ما كان يصبو اليه، أو أن النمو و التقدم الوظيفي الخاص بالمسار الوظيفي للفرد لا يحقق طموحاته.

(مجلة التربية، 2016، ص 481)

شكل: (04) المصادر المؤدية للاغتراب الوظيفي



المصدر: من اعداد الباحثة

\*حدد محمود (2017) اسباب و عوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي و نجد ماييلي:

### 2-3 اسباب نفسية:

و تتمثل في عوامل السيكولوجية التي تخص الجانب النفسي مثل:

1. الاحباط: حيث تعاق الرغبات الأساسية أو الحوافز أو المصالح الخاصة بالفرد، و يرتبط الاحباط بالشعور بخيبة الأمل و الفشل و العجز التام و الشعور بالقهر و تحفيز الذات.
2. الحرمان: حيث نقل الفرصة لتحقيق دوافع أو اشباع الحاجات كما في حالة حرمان من الرعاية الوالدية واجتماعية.
3. الخبرات السيئة: و هذه الخبرات تحرك العوامل الأخرى المسببة للاغتراب مثل: الأزمات الاقتصادية و الحروب.

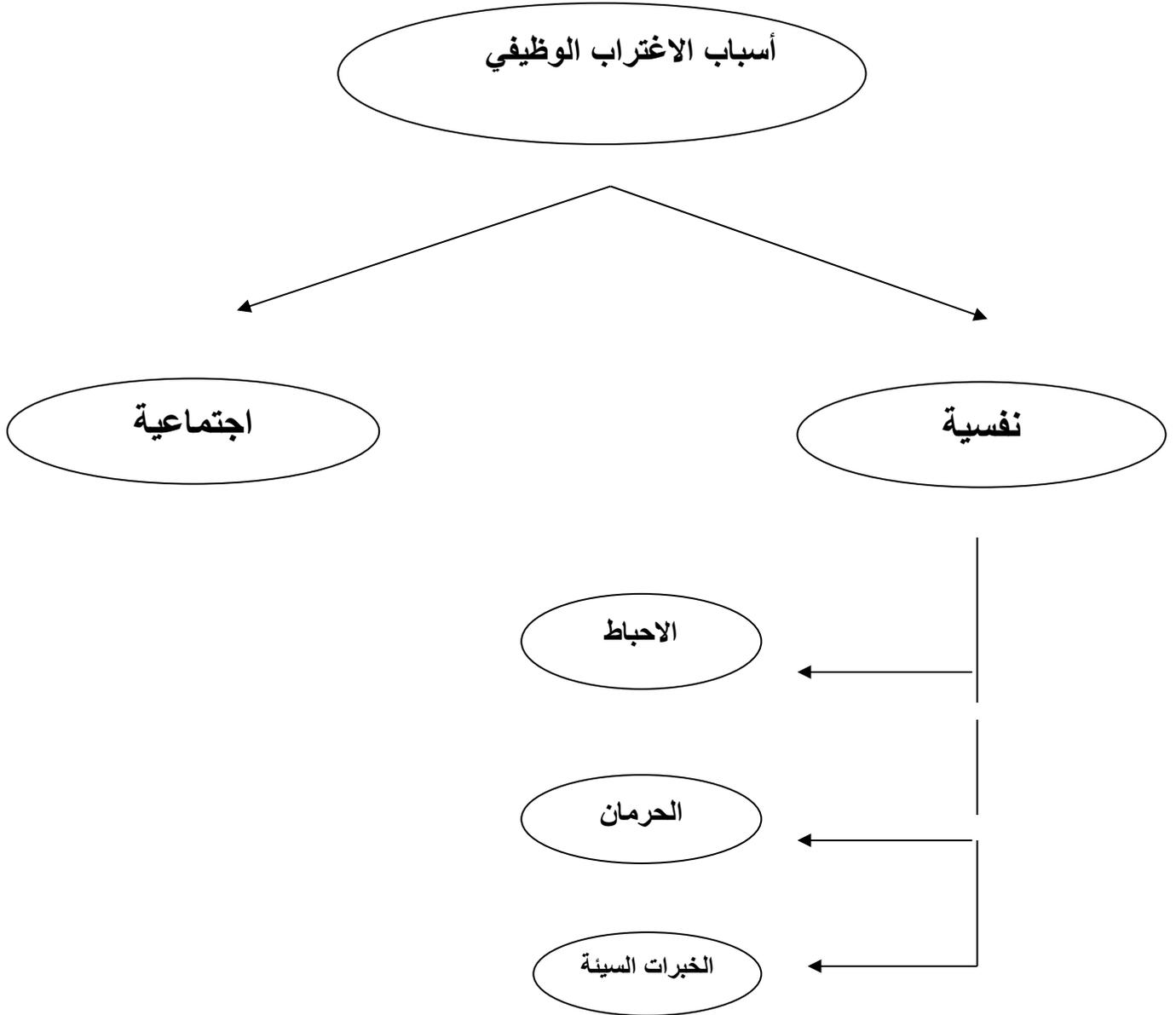
### 3-3 اسباب اجتماعية:

1. الضغوط البيئية الاجتماعية، التي تسود فيها عوامل الهدم و التعقيد.
2. الثقافة المريضة، التي تسود الهدم و التعقيد.
3. التطور الحضاري السريع، و عدم توافر القدرة النفسية على توافق معها.
4. اضطرابات التنشئة الاجتماعية، حيث تسود الاضطرابات في الأسرة و المدرسة و المجتمع.
5. مشكلة الأقليات و نقص التفاعل الاجتماعي، و سوء التوافق المهني، و يسود اختيار العمل على أساس الصدفة و عدم مناسبة العمل للقدرات، و انخفاض الأجور.
6. سوء الأحوال الاقتصادية، و صعوبة الحصول على الضروريات الحياة.
7. تدهور نظام القيم و تصارع القيم بين الأجيال.
8. الضلال، و البعد عن الدين، الضعف الأخلاقي، تفشي الرذيلة.

(عبد الله سعيد، 2017، ص ص 45، 46)

المصدر: من اعداد الباحثة

شكل: (05) اهم الاسباب التي تؤدي لحدوث اغتراب العامل في المنظمة



\*هناك اسباب أخرى تؤدي للاغتراب الوظيفي على حسب تاويريريت و بن زاهي و نذكرها كالآتي:

### 3-5 ضعف الايمان:

ذكر القران الكريم الايمان مقرونا بالعمل في أكثر من تسعين أية من آياته، و لذا نرى المؤمن الفعلي هو الذي يندفع للعمل بحافز من نفسه و باعث ذاتي مصدره الايمان بالله و رسوله "صلى الله عليه و

سلم"، و المؤمن الحق هو الذي يوقن ان النجاح في الدنيا متوقف على العمل، و أن الجنة في الآخرة ليست لأهل البطالة و الكسل بل لأهل الجدّ و العمل و الاتقان ،قال الله تعالى ﴿و تلك الجنة التي أورثتموها بما كنتم تعملون﴾  
(سورة الزخرف، الآية 722)

و يشير اليكس كاريل Alex Karil في كتابه الانسان ذلك المجهول الى أن الصلاة هي أعظم طاقة مولدة للنشاط عرفت الى يومنا هذا، و ان كان هذا أثر الصلاة بصفة عامة فان صلاة المسلمين هي أعظم طاقة و أعمق أثر، فهي ليست تعبدا محصنا و ضراعة، و انما مع التعبد و الضراعة هي مدرسة لتعليم المبادئ الأخلاقية و الاجتماعية المثلى و باعث روعي و معنوي، و طاقة دافعة للعمل و زيادة الانتاج.

### 6-3 الكبت و اللاوعي:

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

### 7-3 الانطوائية و الانعزالية:

ان العامل الانطوائي و الانعزالي هو الذي ينتابه شعور بالغرابة و الانعزال عن التيارات السائدة في المؤسسة التي يعمل بها، و من ثم فهو لا يشعر بالانتماء الى هذه المنظمة أو الى المجتمع الذي يعيش فيه، و هذا النوع من العاملين يعاني من الاغتراب النفسي الذي يؤثر على سلوكه داخل المنظمة.

(تاويرت، بن زاهي،ص ص 145-147)

\* بالاضافة الى دراسة أخرى اوضحت ان هناك أسباب عامة تؤدي بالشعور الفرد بالاغتراب الوظيفي ومن أهمها نجد:

#### ❖ عدم وضع الشخص المناسب في المكان المناسب:

اذ أن معظم الأفراد العاملين لديهم مقدرات و دوافع و هذة المقدرات اذ ما طبقت بشكل صحيح سوف تعزز دوافع الفرد العامل، و لكن للأسف معظم المنظمات الأعمال لا تضع الأفراد وفق قدراتهم الخاصة وفق كفاءاتهم السبب الذي يؤدي الى اغتراب الفرد العامل.

❖ الفوائد و الدخل الذي يحصل عليه الفرد:

اذ أن أرباب العمل لا يدفعون الأجور و المزايا بما فيه الكفاية الأمر الذي يؤدي الى احباط الفرد العامل.

❖ الكرامة الاجتماعية:

كل فرد لديه شخصية المحترمة في المجتمع، و أن الأضرار في هذا الأمر يؤدي الى احباط الفرد و انعزاله عن العمل.

❖ هيمنة النتائج البيروقراطية على العمل:

ان العمل البيروقراطي الذي يتميز بالروتين و الشامل و احداث الفروق و المسافات الشاسعة بين الأفراد و يؤدي الى الحاق الضرر بهم، الأمر الذي يؤدي الى اغتراب الفرد العامل .

❖ السيطرة على الأفراد من خلال الاشراف المباشر:

ان السيطرة على الأفراد تولد لديهم شعور غير مريح اذ يشعر الفرد العامل بأنه في بيئة عمل مقيدة، الأمر الذي يؤدي الى الاغتراب.

❖ طول الوقت العمل:

الأمر الذي يؤدي الى شعور الأفراد بالتغلب الذي يؤدي الى تدهور العمل.

❖ عدم المشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الادارية.

(علوان، باقر، 2018، ص 24)

**4- مراحل الاغتراب الوظيفي:**

يمر الفرد بمجموعة من المراحل ليصل الى درجة معينة من الاغتراب الكلي، و تختلف هذه المراحل عن بعضها البعض و نجد من بينها:

**4-1 مرحلة الاغتراب النفسي:**

تتميز هذه المرحلة بشعور الموظف بأن العلاقة بينه و بين المؤسسة التي يعمل بها لم تعد طبيعية و أنه أصبح يسودها شيء من التوتر و يعزو الموظف ذلك ان المؤسسة أو من يقومون بتمثيلها أصبح

لديهم موقف سلبي اتجاهه، و أنه لم يعد له نفس القدر من الأهمية الوظيفية و المنزلية و الاجتماعية لديها، ثم يشعر الموظف بعد ذلك بأنه أصبح داخل دائرة النسيان و الإهمال في المؤسسة، و يستمر الموظف في تكوين المشاعر السلبية تجاه المؤسسة، وقد يتراءى أن كل ما يعاني من مشاكل و الصعوبات التي يعزوها الى عدم الاهتمام المنظمة به، و يزداد هذا الشعور سواء اذ لم يجد احد من المسؤولين في المؤسسة يتحدث اليه من مشاعره، و من المشكلات التي يعاني منها، عندئذ يبحث الموظف عن بديل لبث همومه و شجونه اليه، و قد يكون هذا البديل من الداخل أو خارج المؤسسة .وفي كلتا الحالتين سوف يمتد الضرر الى كل من الموظف و المؤسسة و تبدأ الخطورة اذا أصبح هذا الشعور سائد بين العاملين عندئذ ينشغلون بالحديث عن همومهم و شجونهم و المشكلات التي يواجهونها في المؤسسة، و تتحول الأحاديث الى بليلة و شائعات و تصبح بيئة العمل في المؤسسة غير منتجة و تتدنى الانتاجية، و من اخطر عواقب الاغتراب النفسي انعدام روح المبادرة و الابداع و انتشار روح اللامبالاة بين العاملين.

(بحري، 2008، ص 97)

#### 2-4 مرحلة الاغتراب الذهني:

وهي في الحقيقة امتداد لمرحلة الاغتراب النفسي و لكنها أكثر خطرا على المنظمة و العاملين، حيث تتميز هذه المرحلة بالشروء الذهني، و عدم القدرة على التركيز العاملين ز تبدو على بعضهم مظاهر الحزن، و الاكتئاب، و تكثر أخطاء الأداء الوظيفي الى حد ملحوظ و تتدنى لدى العاملين القدرة على التعلم، و يفقدون الرغبة في التدريب على أي مهارات جديدة و يكثُر الطلب على الاجازات و البحث عن أي سبب يمكن أن يعطي للموظف مبررا للابتعاد عن جو المنظمة.

(عبد الله سعيد، 2017، ص ص 42، 43)

#### 3-4 مرحلة الاغتراب الجسدي:

وهي المرحلة التي يصبح فيها الاغتراب الوظيفي اغترابا كلياً، حيث يكثُر الغياب و التأخر عن الدوام، و الخروج أثناء الدوام، و الانصراف قبل نهاية الدوام، و تكثُر الاستقالات الجماعية في المؤسسة و تصبح الصراعات بين العاملين المشرفين واضحة و يفقد الرؤساء المباشرون القدرة و السيطرة على الأمور، ان مشكلة الاغتراب الوظيفي تتطور و تتفاقم عندما تكون الادارة العليا في غياب كامل عن الواقع السيء للمؤسسة بسبب عدم اوصول المعلومات الصحيحة لها، أو أنها لا تريد أن تسمع الآ الجوانب المضئية، و الأخبار المفرحة و أن كانت غير صحيحة. ولا تصدق الادارة العليا حقيقة ما يحدث. و تبدأ

حلقة جديدة من العلاقات المشدودة بين مديري الادارة و بين الادارة العليا، فيتبادلون الاتهامات بالتقصير و عدم التحمل المسؤولية، تشهد المؤسسة في هذه المرحلة موجه من الأفات و الاستقلالات بين المديرين.

(مازن حلس،2016،ص41)

جدول: (01) مراحل الاغتراب الوظيفي و نتائجه

مرحلة الاغتراب الجسدي	مرحلة الاغتراب الذهني	مرحلة الاغتراب النفسي
<ul style="list-style-type: none"> <li>- الغياب عن العمل</li> <li>- كثرة التأخر عن العمل</li> <li>- كثرة الخروج أثناء الدوام</li> <li>- كثرة الانصراف قبل نهاية الدوام</li> <li>- فقدان السيطرة من قبل الرؤساء المباشرين</li> <li>- تبادل الاتهامات بالتقصير و التخاذل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الشroud الذهني</li> <li>- مظاهر الحزن</li> <li>- الاكتئاب</li> <li>- كثر الأخطاء الوظيفية</li> <li>- فقدان الرغبة في التدريب</li> <li>- كثرة طلب الاجازات</li> <li>- البحث عن أسباب الابتعاد</li> <li>- تدني القدرة علم التعلم</li> <li>- فقدان التركيز</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الاحباط</li> <li>- الصراع الداخلي</li> <li>- اللامبالاة</li> <li>- الضغوط</li> <li>- السلبية</li> <li>- احلام اليقظة</li> <li>- الرغبة في التخريب</li> <li>- ازدواج الشخصية</li> <li>- العزلة التي تؤدي للانحار</li> </ul>

المصدر: (مازن حلس،2016،ص 41)

\*ونجد ابو علي(2015) حدد مراحل اخرى للاغتراب الوظيفي و التي تمر كذلك بثلاث مراحل وهي:

### 1. مرحلة التهيو للاغتراب:

وهي المرحلة التي تتضمن مفهوم فقدان السيطرة ببعديه المتمثلين في سلب المعرفة و سلب الحرية و مفهومي فقدان المعنى و اللامعيارية على التعاقب، فعندما يشعر المرء بالعجز أو فقدان السيطرة ازاء الحياة و المواقف الاجتماعية و أنه لا حول له ولا قوة، فلا بد أن تتساوى معاني الأشياء لديه و بل وأن تفقد الأشياء معانيها أيضا، و تبعا لذلك فلا معايير تحكمه ولا قواعد يمكن ان ينتهي اليها.

## 2. مرحلة الرفض و النفور الثقافي:

و ينظر الى الاغتراب في هذه المرحلة على انه خبرة المعاناة من عدم الرضا و يترك ذلك من التناقض بين ماهو فعلي و ماهو مثالي بمعنى أن الشخص المغترب غير راض و من ثم يكون معارضا للاهتمامات السائدة و الموضوعات و القيم و المعايير، و من المظاهر النفسية التي يمكن أن تظهر في هذه المرحلة مشاعر القلق و الغضب و الغزو الكراهية و الاستياء، وهي التي تصيب الانسان الحديث بصفتها مظاهر للاغتراب أكثر من كونها متغيرات الاغتراب.

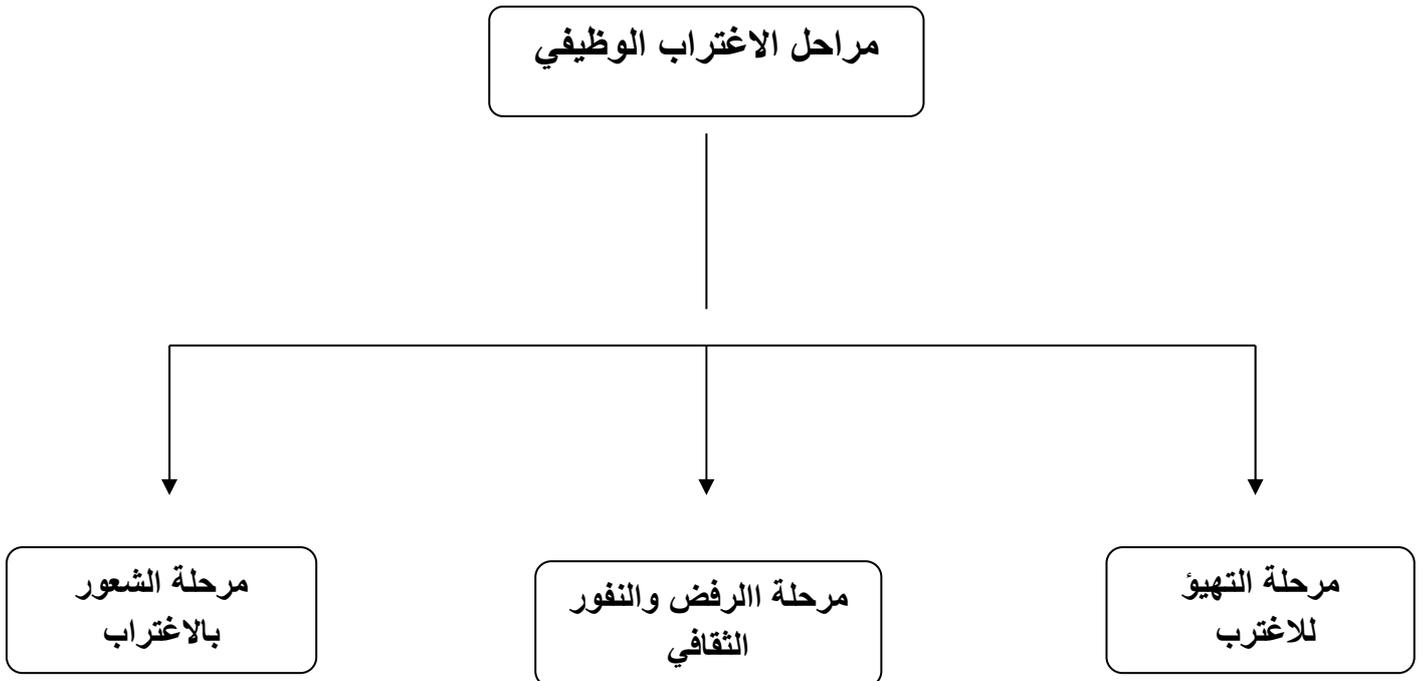
## 3. مرحلة الشعور بالاغتراب:

يصاحب هذه المرحلة مجموعة من الأعراض تتمثل في:

- الانسحاب: و يظهر ذلك من خلال العزلة الاجتماعية.
- النشاط: و يظهر بالثورة و التمرد.
- التظلم: و يظهر من خلال المساييرة و الخضوع و الامتثال.

(ابراهيم ابو علي،2015،ص 36)

شكل:(06)يوضح مراحل الاغتراب الوظيفي.



المصدر: من اعداد الباحثة

## 5- النظريات المفسرة للاغتراب الوظيفي:

## 5-1 نظرية أزمة الهوية عند اريكسون:

ان الهدف الأساسي لنظرية اريكسون هو اهتمام النظرية بتطور هوية "الأنا" و يرى اريكسون 1968 ان فترة المراهقة حاسمة في نمو هوية "الأنا" لدى الفرد حيث عندما يكون الفرد المراهق هدفا مركزيا محدد، فان ذلك يعطيه احساس بالتوحد، فتحدد هويته و يدخل في مرحلة الألفة و الانتماء، لأن عدم تحديد الهوية المراهق وعدم توحد يؤدي بالفرد الى شعور بالاغتراب، نظرا لأن ظاهرة الاغتراب من الظواهر التي شاغلت البال الكثير من الباحثين و الفلاسفة في كل العصور، وقد ركزت معظم الدراسات على النشأة التاريخية لظاهرة الاغتراب و أهملت الاهتمام بأسبابها.

\* أشار مهرا 1973 Mehra أنه يوجد مدرستان تناولت الاغتراب:

**الأولى:** تناولت الاغتراب من ناحية الاجتماعية، و اعتبرت أنه مشكلة اجتماعية تنشأ كرد فعل للضغوط و التفكك و الظلم الموجود في النظام الاجتماعي و لاسيما في المجتمع اللبيرالي، و ينظر الفرد المغترب بأنه ضحية مجتمعه، و أن اغترابه قد فرض عليه بواسطة النظام الاجتماعي غير العادل، و هذه النظرية أغفلت أثر شخصية الفرد و ما يعاني من اضطرابات.

**الثانية:** عالجت هذه النظرية من الناحية النفسية باعتبارها مشكلة نفسية، و ينظر اليها على أنها نظرية بطبيعتها و تعزو أسبابها الجذرية الى الأمراض الشخصية، و هذا الاعتقاد ينظر للانسان على أنه ضحية لخبرات طفولته المبكرة و أنماط العلاقات الأسرية، فالاغتراب الفرد يعد اختيار ذاتيا و يستخدم كميكانيزم دفاع ضد الصراع النفسي. (منصور، تاويريت، ص ص 133، 134)

## 5-2 نظرية السمات و العوامل الشخصية:

تتميز هذه النظرية بتركيزها على العوامل المحددة التي تفسر السلوك البشري، و التي تمكن من تحديد سمات الشخصية، و تشير الدراسات التي تتناول سمات الأشخاص مرتفعي الاغتراب أنهم يتميزون بعدد من السمات منها: التركيز حول الذات، الوحدة النفسية، توترات الحياة اليومية، الشعور بفقدان القدرة على التحكم، الاضطرابات في هوية الفرد، نقص العلاقات الصادقة مع الآخرين، عدم القدرة على ايجاد تواصل بين الماضي و المستقبل، عدم انسجام بين الفرد و الأجيال السابقة.

كما أن الأفراد يستطيعون فهم خبراتهم الشخصية بشكل تام فقط، اذا استطاعوا تحديد أنفسهم في غضون الفترة التي يعيشونها من التاريخ، ومن ثم يصبحون مدركين لفرص الحياة المشتركة بين جميع الأفراد الذين يعيشون في نفس الظروف، ففي العمل المتضمن تريح الشخصية تصبح شخصية المرء، و السمات الشخصية بعيدة ومنفصلة، وتحمل الذات ، و الاغتراب الاجتماعي الى حدود منظرية واضحة.

(يوسف لبد، 2018، ص 34)

### 3-5 نظرية التحليل النفسي للاغتراب:

ان الاغتراب سمة متأصلة في وجود الذات في حياة الانسان، اذ لا سبيل مطلقا لتجاوز الاغتراب من وجه نظر "فرويد" بين الهو و الأنا و الأنا الأعلى، حيث لا مجال لاشباع كل الدوافع الغريزية مطلقا، كما أنه لا يمكننا التوفيق بين الأهداف و المطالب و بين الغرائز بعضها البعض، و الاغتراب متأصل في الوجود الانساني، كما يرى "سارتر" فيعتبره أحد الخصائص الجوهرية، و يوضح ذلك بأن وجود الانسان سابق على ماهية، حيث يلقي الانسان في الوجود دون سند أو معين و على رغبته أو ارادته و اختياراته، فيمضي حياته كأننا مغتربا يعاني من القلق، و يحيا شاعرا بالمهجر، و لا يمكنه رفع اغترابه، لأنه موجود في الحقيقة وفي الوعي والعمل الانساني، و كامن في ماهية الحرية، و حرية الانسان تحتم عليه أن يخرج من ذاته، و يعلو عليها و يبعد ماضيه، لينزع صوب المستقبل، و يشير "سارتر" الى أن الاغتراب ظاهرة تاريخية اجتماعية واقعة تنشأ بين الصراع و بين القوى المنتجة وعلاقات الانتاج، فيغترب العمل ولا يستطيع الانسان ان يجد نفسه في عمله، و يصبح عمله معاديا له و نتيجة لهذا الصراع يكون الاغتراب واقعا تاريخيا، ولا يمكن رده الى اي فكرة أخرى سوى الصراعات وعلاقات الانتاج.

(محمود عودة، 2017، ص 29، 30)

### 4-5 النظرية السلوكية:

من المبادئ الأساسية التي تركز عليها النظرية السلوكية بأن سلوك الانسان متعلم و مكتسب، وأن الدوافع هي التي توجه الفرد، للوصول الى أهداف تشبع الحاجات المختلفة، و قد تحدثت هذه النظرية عن مفهوم التدعيم، و هذا يعني أن الفرد اذا استجاب لموقف معين، و أكد على ذلك فان الاستجابة تثبت و تنزع الى التكرار في مواقف مشابهة.

و تفسر النظرية السلوكية للمشكلات السلوكية، بأنها انماط من الاستجابات الخاطئة أو غير السوية المتعلمة بارتباطها بمثيرات منفرة، و يحتفظ بها الفرد لفاعليتها في تجنب مواقف خبرات غير

مرغوبة، و الفرد وفقا لهذه النظرية يشعر بالاغتراب عن ذاته عندما ينصاع و يندمج بين الآخرين بلا رأي أو فكر محدد حتى لا تفقد التواصل معهم و بدلا من ذلك يفقد تواصله مع ذاته.

### 5-5 نظرية الذات:

ان مفهوم الذات يتكون من: مفهوم الذات، و مفهوم الذات الاجتماعي، مفهوم الذات المثالي، و لذلك فانه يتكون من كل ماندركه عن أنفسنا، و يتم تنظيم مكوناته من المشاعر، و المعتقدات المتناثرة في اطار وحدة متكاملة.

و يتضح من ذلك وجود علاقة وثيقة بين نظرية الذات و بين جذور الاغتراب، فمن الافتراضات الأساسية لهذه النظرية أن الشخص يجاهد أو يناضل من أجل تحقيق ذاته، و الإبقاء عليها بأفضل صورة ملائمة. (يوسف لبد، 2018، ص ص 32، 33)

### 6- ابعاد الاغتراب الوظيفي:

#### 1-6 العجز (فقدان السيطرة):

و يقصد به شعور الفرد بأنه لا حول له ولا قوة، و نقص قدرته على السيطرة على سلوكه و على التحكم في مجريات الأمور الخاصة به، و يشير الى عدم قدرة الفرد على التأثير على مجريات الأمور في وظيفته التي يقوم بها فمصدر الاغتراب هنا هو انعدام القوة و انه في حالة استسلام لأوامر غيره و يشير لشعور الفرد بأنه لا يستطيع التأثير على المواقف الاجتماعية التي يتفاعل معها ، وفقدان الشعور بأهميتها و ان الفرد لا يستطيع توقع ما سيحدث مستقبلا، بمعنى ان الفرد يدرك نفسه بأنه غير قادر على القيام بأعمال من شأنها ان تعكس قدرته على احداث تغير او تأثير في محيطه الاجتماعي والأسري و هذا العجز له حالتين (كحقيقة) و هنا الفرد يشعر بالعجز حيال الأمور التي يتعلق بعمله لأنه يملك مقومات التأثير حيالها حتى لو حاول ذلك، و ثانيها (كشعور) و هنا يملك الفرد المعرفة و التأثير لكنه لا يستطيع استخدامها لأي سبب. (أشرف محمد، 2019، ص ص 13، 14)

وقد برز هذا المعنى لدى (ماركس) أن معنى العجز عدم القدرة، أو الاستطاعة هو أكثر المعاني تكرار في البحوث المعنية بموضوع الاغتراب، و هذا النمط من التعبير لحقيقة الاغتراب يمكن تصوره من خلال توقع الاحتمالات الجارية في أذهان الأفراد، فيما يتصل بالحصول على نتائج محددة يسعون اليها، أو تقرير بعض المواقف التي يتخذونها. (محمد عودة، 2017، ص 32)

## 2-6 فقدان المعنى (اللامعنى):

و يقصد به عدم الفهم الكامل، أو عدم وجود معنى الذات في اي مجال من مجالات العمل، و أن الحياة ليس لها معنى أو هدف.

كما يقصد به احساس الفرد بأن الأحداث المحيطة به قد فقدت دلالاتها ومعقوليتها ومن ثم يشعر بالفراغ الهائل نتيجة لعدم توافر أهداف تعطي معنى و قيم لحياته و تثير قدراته، و يرتبط هذا المفهوم وفقا للعالم "سيمان" بدرجة الفهم و الادراك، فاذا كان فقدان السيطرة يشير الى المقدر المدركة للسيطرة على نتائج الفعل و عواقبه، فان فقدان المعنى يشير الى القدرة المدركة للتنبؤ بعوائد السلوك و عواقبه.

(ابراهيم ابو علي، 2015، ص 33)

و يشير عبد اللطيف بمدى ادراك الفرد و فهمه، و استيعابه لمل يدور حوله من أحداث و أمور بدرجة عامة أو خاصة، و يعرفه "سيمان" بأنه: يعني توقع الفرد أنه لن يستطيع التنبؤ بدرجة عالية من الكفاءة بالنتائج المستقبلية للسلوك، فالفرد يغترب عندما لا يكون واضحا لديه ما يجب عليه أن يؤمن به أو يثق فيه، و كذلك عندما لا يستطيع تحديد معنى لما يقوم وما يتخذه القرارات، و بوجه عام يرى الفرد المغترب وفقا لمفهوم اللامعنى، أن الحياة لا معنى لها لكونها تسير وفق منطق غير مفهوم غير معقول، و بالتالي يفقد واقعيته و يحيا باللامبالاة.

(عبد اللطيف، 2003، ص 37)

## 3-6 فقدان اللامعيارية ( اللامعيارية):

هو التوصيف ذاته الذي قدمه عالم الاجتماع " اميل دوركايم" عن الأنوميا اي انهيار النسق القيمي و غياب المعايير داخل المجتمع.

(بلعابد، 2013، ص 54)

ان مصطلح "الانومي" يشير الى حالة تجمع بين اللامعيارية و حالة الفراغ الخلقى المتمثل في حالة عدم الثقة أو الشك في القواعد، بمعنى الرجوع عن المبادئ و القواعد، فالانومي هو حالة تفترض وجود حالة سابقة كان فيها الفرد متسقا معياريا، أي أزمة معيارية قضت على هذا التوازن و أضعفت القوى الضاغطة للتقاليد.

(عبد اللطيف، 2003، ص 38)

و أكد ابو سمرة، عوض، أبو مقدم، بأن شعور الفرد باللامعيارية هو احساسه بالفشل في ادراك و فهم و كذلك تقبل القديم و المعايير السائدة في المجتمع، وعدم قدرته على الاندماج فيها نتيجة عدم ثقته بالمجتمع و مؤسساته المختلفة. (ابو سمرة، عوض، أبو مقدم، 2014، ص 59)

و يقصد باللامعيارية كذلك هي عدم تمسك الفرد بالمعايير و الضوابط و الأعراف الاجتماعية و التنظيمية لانجاز الأهداف و اتساع الهوة بين أهداف المنظمة و قدرة الفرد على تحقيقها، مما يؤدي الى أن معايير قد فقدت قوتها التنظيمية في المحيط المهني. (حواله، جستينية، 2019، ص 360)

\*و يوضح دانيال علي (2015، ص 44) أن مصطلح اللامعيارية يستخدم بعدة معان و هي:

- 1- التفكك الشخصي الذي يهدد التماسك الاجتماعي.
- 2- المواقف التي تشهد صراعا بين المعايير و بين الجهد المبذولة للامتثال منها.
- 3- الموقف الاجتماعي الذي تنعدم فيه المعايير تماما نتيجة التغيرات اجتماعية و ثقافية و التي تغلب التوقعات السلوكية العادية.

#### 4-6 العزلة الاجتماعية:

و يقصد به انسحاب الفرد و انفصاله عن التيار الثقافية السائدة في مجتمعه و الشعور بالوحدة و الفراغ النفسي حتى و لو كان مع الآخرين، مع سعيه للابتعاد عن الآخرين، فالأفراد الذي يميلون الى العزلة لا يرون قيمة كبيرة للكثير من الأهداف و المفاهيم التي ينميها المجتمع.

(دانيال علي، 2015، ص 45)

فالفردي العامل الذي يشعر بالرفض الاجتماعي و الانعزال عن الأهداف الثقافية للمجتمع، و انفصاله بين أهداف الفرد و بين قيم المجتمع و المعايير (بشرى علي، 2008، ص 518)

و يرى المحادين (2009، ص 89) في محمد عودة (2017، ص 31) بأنه غالبا ما يتصف صاحب هذه السمة بالعزوف عن الاهتمامات، و النشاطات الاجتماعية، و يفضل أن يعمل منفردا و تنتابه خيالات و أحلام اليقظة و التخفيف من حدة هذا السلوك يجب اتباع مايلي:

- محاولة دمج الأفراد ذوي السلوك الانعزالي في نشاطات تمارسها مجموعات صغيرة مؤلفة من شخصين الى ثلاث.
- تكليفهم بمهام، ووظائف بسيطة و قصيرة.

- تخطيط نشاطات جماعية تتطلب سلوكيات حركية، لفظية.

#### 5-6 الاغتراب عن الذات:

يعد اغتراب الذات بعد بالغ الأهمية في الاغتراب الوظيفي، و يحدث الاغتراب الذاتي عندما ينظر الى الوظيفة على أنها غريبة على الفرد و مستقلة عن مساهماته، فنجد بعض الباحثين حاولوا الاستفادة من مدى الغربة الذاتية لدى الفرد عن طريق سؤال الأفراد عما اذا كان العمل يمثل مصلحة مركزية، وما اذا كانت صورة الموظف الذاتية تتحقق في مكان العمل، اذ يحاول كل مؤشر من اغتراب الوظيفي النقاط شعور انفصال الفرد عن نفسه و احتياجات وظيفته الذاتية بشكل متناسب.

(Tanewski ,Santra ,2002,p 288)

و عرف سيمان "Seaman, 1990" الاغتراب عن الذات بأنه عدم القدرة الفرد على التواصل مع نفسه و شعوره بالانفصال عما يرغب في أن يكون عليه، حيث تسير حياة الفرد بلا هدف و يحيا لكونه مستجيبا لما تقدم له الحياة دون تحقيق ما يريد من أهداف، و عدم القدرة على ايجاد الأنشطة المكافئة ذاتيا.

(عبد اللطيف،2003،ص 40)

وقد اشار كينث كينستون "Keniston" الى غربة الذات بفقدان الاتصال بين الذات الواعية للفرد و الذات الفعلية أو الحقيقية و يتجلى ذلك في صور السلوك الواقعي و الاحساس بالفراغ و الفتور و الملل، فالفرد الذي يفصل عن ذاته الحقيقية وعن مشاعره و يشعر أن وجوده أمر غير حقيقي أي انه لم يعد له وجود.

(بشرى علي،2008،ص ص 519، 520)

#### 6-6 الاهداف:

و يقصد به شعور المرء بأن حياته تمضي دون وجود هدف أو غاية واضحة، ومن ثم يفقد الهدف من وجوده ومن عمله و نشاطه وفق معنى الاستمرار في الحياة فيصبح لا يرى جدوى من حياته ولا فائدة من مواصلة الطريق، و يترتب عن ذلك اضطراب سلوك الفرد و أسلوب حياته مما يؤدي الى التخبط في الحياة.

(أشرف محمد، 2019،ص 16)

#### 7-6 ضعف العلاقات مع الآخرين:

ويشير (Zareei et al, Firooz,2012 :674 ;2014 :7) العلاقة بين الآخرين الى بناء العلاقات مع العاملين من أجل خلق ميزة تنافسية بالاستعانة بالتدريب و التطوير و تحسين الأداء و بمساعدة من

القوى العاملة المتنوعة، من أجل تحسين السياق التنافسي للمنظمة. و يعتقد Odhong and Omolo, (2014) أن العلاقة مه الآخرين تقتصر في التفاعل يمكن أن يكون رسمي و غير رسمي، و يشمل جميع محالات الادارة بما فيها علاقات العمل و مشاركة العاملين و تعزيز تواصل العاملين و العلاقات الصناعية.

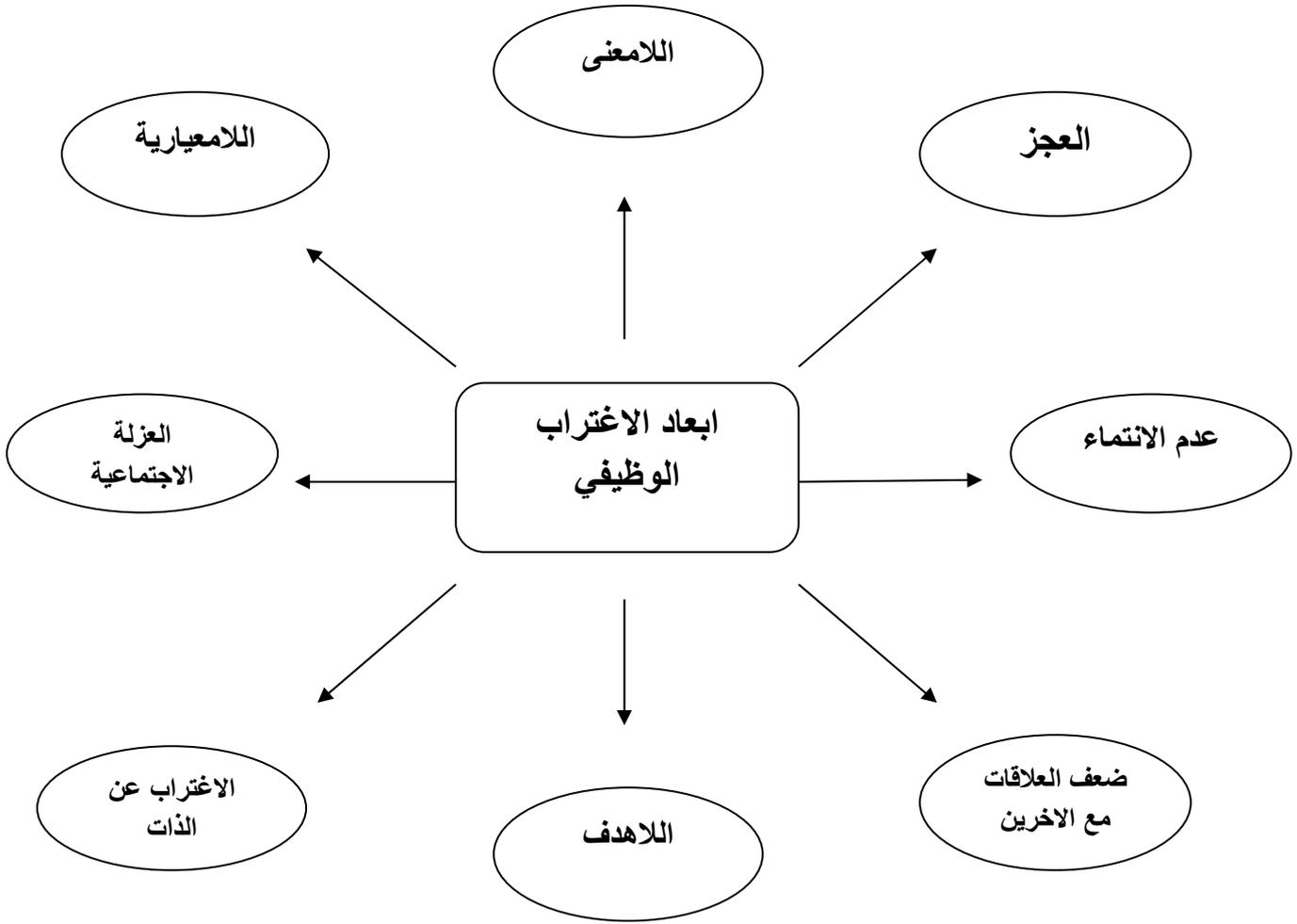
(علوان، باقر، 2018، ص 24)

#### 8-6 عدم الانتماء:

يعرف "طه" الانتماء بأنه: "انتساب الفرد الى جماعة معينة له ما لأفرادها من حقوق و من واجبات" و يعبر الانتماء عن شعور بالحب المتبادل و القبول و التقبل و الارتباط الوثيق بالجماعة ، وهو اشباع لحاجة الانسان بالارتباط بالآخرين و توحده معهم، ليحظى القبول و يشعر بأنه فرد يستحوذ على مكانة متميزة في الوسط الاجتماعي و يتمثل أوجه الانتماء في ارتباط الفرد بوطنه الذي يحيا فيه. و بمن يقيمون فيه: أسرته، أصدقائه، جيرانه، و الذين يمثلون مجتمعه، ومن مظاهره الانتماء تبني مجموعة الأفكار و القيم التي تميز هذا المجتمع عن غيره من المجتمع عن غيره من المجتمعات.

(دانيال علي، 2015، ص 47)

شكل (07) أهم ابعاد الاغتراب الوظيفي.



المصدر: من اعداد الباحثة

\* و اوضح مازن كرم (2016، ص 31) ابعاد الاغتراب الوظيفي وهي:

• التنبؤ:

وهو شعور الفرد بأنه فقد هويته، و أنه مجرد شيء، و أنه قد تحول الى موضوع، و أنه لا يملك تقرير مصيره، و أنه مقتلع حيث لا جذور تربطه بنفسه أو واقعه.

• الانسحاب:

وهو وسيلة دفاعية يلجأ لها الأنا للدفاع عن نفسه حيث يعجز الفرد عن ابتعاد عن المواقف المهددة، و من ثم يزيح عن نفسه القلق بأن ينسحب من الموقف أو ينكر وجود العنصر المهدد.

• الرفض:

وهو اتجاه سلبي رافض و معاد نحو الآخرين، أو نبذ بعض السلوك، و يتضمن الرفض الاجتماعي و التمرد على المجتمع، وعدم التقبل الاجتماعي، و حتى رفض الذات.

\*و لخص علاء دهام محمد سبعة أبعاد للاغتراب الوظيفي ونجد أهمها:

1- الروتين:

يؤدي المرؤوس واجباته على وتيرة واحدة متكررة، و الاجراءات تتصف بالبطء و الروتين القاتل، فضلا عن كونها محددة باجراءات العمل، والشعور الدائم بالقلق أثناء عمله و انعدام حالة التجديد فيه.

2- البيروقراطية:

احتكار صنع القرار من قبل الهرم الاداري اذا لا يوجد دور للمستويات الدنيا في عملية اتخاذ القرار و لا تسمح المنظمة للمشاركة في عملية صنع القرار و يتم تجاهل الآراء و المقترحات التي يقدمها المرؤوسين، فضلا على ان اجراءات العمل تكون تقليدية.

3- ضعف نظام الحوافز:

اذا تفقتر المنظمة الى تطبيق نظام الحوافز بصورة عادلة وملاحظة تأثير العلاقات الشخصية أثناء العمل، فضلا عن عور المرؤوسين أن الجهود التي يبذلونها لا تتناسب مع ما يحصلون عليه الحوافز.

4- العدالة التنظيمية:

تعمل الادارة بسياسة التمييز بين العاملين ويتم تداول المعلومات داخل المنظمة ضمن فئة معينة، فضلا عن توزيع المهام على أسس غير موضوعية.

5- غموض الدور:

شعور المرؤوسين بعم التوافق بين صلاحيتهم و الأعمال التي يؤديها و التعليمات فيما بينهم تتصف بالغموض.

6- عبء الدور:

حيث يشعر المرؤوسين أثناء العمل وعدم تحمل ظروف عملهم.

**7- عدم التخصص الوظيفي:**

ان الأعمال التي يقوم بها المرؤوسين لا تتناسب مع ما يمتلكونه من معلومات، فضلا على ان الادارة لا تعطي أهمية للمبادرة و الابداع. (علام دهام، 2018، ص 137)

**7- الآثار السلبية للاغتراب الوظيفي:**

الاغتراب هو العامل الرئيسي الذي قد يعد جوي فقد فيه الموظفون صحتهم العقلية، فهو يؤثر على المنظمة بأكملها خلال فترة زمنية قصيرة، و يؤثر كذلك على المنظمة في نفورهم من العمل، فنلاحظ بعض الآثار عليهم كغيابهم عن العمل و تأخيرهم و سوء سلوكهم في المنظمة.

ف نجد بعض المنظمات التي لديها موظفين مغتربين يعانون من أمراض عقلية مختلفة بشكل ملحوظ كالقلق و الاكتئاب وما الى ذلك في مثل هذه الحالات يكون لدى الموظف شعور بالتغريب و ليس له اي سيطرة على عمله، فمع انتهاء وقت العمل الاجباري يهرب العامل من العمل.

فالاغتراب الوظيفي العديد من الآثار السلبية في مجال العمل، فشعور الموظف بالاغتراب في مجال العمل يفقده الانسجام و التأقلم مع هذا العمل، وهو يزيد شعور الفرد بالوحدة و عدم الرضا و فقدان الانتماء التنظيمي و اختفاء روح المبادرة و المسؤولية، و لاشك أن هذه المظاهر السلبية تؤثر سلبا على كل من الفرد و المنظمة، كذلك يضيف البعض مجموعة من الآثار السلبية للاغتراب الوظيفي مثل ارتفاع معدلات الغياب و ارتفاع معدل دوران العمل و انخفاض مستوى الأداء، و المساعدة على تكوين الاتجاهات السالبة لدى الأفراد في محيط العمل. (مجلة كلية التربية، 2016، ص 483)

**\* ونجد موسى لطفي حدد الآثار السلبية للاغتراب الوظيفي و التي تم ذكرها:**

- 1- النظرة الحاقدة على المشرفين من طرف العمال: تتجلى من خلال رفضهم للمكافآت القليلة و كذلك الترقيات التي لا يجد لها العمال حسب رأيهم أي تفسير.
- 2- التدوير في العمل: حيث أن العامل لا يستقر على العمل في مركز معين، بل ينتقل في مركز عمله الى عمل آخر.

- 3- **تمرد العامل على زملائه:** يظهر ذلك من خلال المناوشات و الخصومات اليومية التي يخلقها العامل المستلب التعبير عن سخطه و كرهه للعمال الآخرين، و قد يكون هذا التمرد نتيجة لظروف نفسية أو اجتماعية أو مهنية، و هذا ما يفسر فقدان ذاتية العامل داخل الجماعة العمل.
  - 4- **عدم الرضا عن العمل:** ان العامل يشعر بالفردية و عدم الرضا عن العمل وذلك لأنه حينما يزول الضغط المادي و غيره يهرب من العمل، و كأن العمل قد اصبح وباء.
  - 5- **العدوانية و التخريب:** الذي يؤدي الى الاحباط الحاد الى ظهور السلوك العدواني تجاه الفرد و الأشياء مثل الاعتداء و تعطيل الألات، و هذا ما يحدث عندما لا يجد وسيلة مقبولة.
  - 6- **ترك العمل و الغياب و الضغط:** ان الضغط و ترك العمل و الغياب يعتبران من الأشكال المناسبة للعامل للانسحاب من الوظائف التي يعاني فيها من مستوى عال من الضغط.
- (موسى لظفي، 2018، ص ص 26، 27)

## 8- استراتيجيات التعامل مع الاغتراب الوظيفي:

- 1- **مساهمة مجلس العمال و النقابات:** يرى "جميس أوتول" ان مجلس العمل هو القاعدة العمالية التي تملك الصلاحيات في أداء دورهم في تفهم قضايا العمال و تشجيعهم على الممارسة الفعالة و استمرار العمل المنتج بكل الوسائل مهما كانت الصعوبات و بذلك يخلص الى أن المجالس العمالية هي العلاج الأساسي للاغتراب.
- 2- **توفير الظروف و الوسائل الملائمة للعمال:** حتى يتسنى لهم رؤية العمليات الانتاجية أين يذهب هذا الانتاج، فالعمال لذلك يشعرون بالرضا عن العمل و ارتفاع الروح المعنوية و حب المؤسسة.
- 3- **المشاركة في اتخاذ القرارات:** ان احلال تنظيم جديد يدل على المساهمة العمال في تكوينه و ابعاد التنظيم البيروقراطي و التسلط الذي يؤدي في غالب الأحيان الى كساد الانتاج و ظهور الروح اللامبالاة من قبل العمال حيث تكشف دراسة "سيمان" و "نيل" (seeman et Neal) أن المشاركة الأفراد داخل المنظمة تقلل الشعور بفقدان القوة للأعضاء المشاركين في المنظمة.
- 4- **التكوين المهني:** ان دخول فترات تكوينية من حيث لأخر و بعث العمال الى المؤسسات الصناعية في الدول الصناعية الكبرى، يساعد على التكيف التكنولوجي و استفادة العمال من تسيير المؤسسات العمالية المحلية فقد قدمت نتائج بعض الدراسات أن هناك فرق جوهري بين ذوي المؤهل الجامعي الأقل شعور بالاغتراب المهني من ذوي المؤهل المتوسط.

- 5- تحسين البيئة العمل : ان تحسين بيئة العمل من توفير الراحة و تحسين و تكييف الجو و التخفيف من حدة الظروف البيئية من شأنه ازالة الاغتراب المهني، كما أن احداث بعض المتغيرات في بيئة العمل من حيث لأخر يجعل العامل يمل من بيئة العمل.
- 6- المساعدات المالية: ان تقديم بعض القروض للعمال من أجل المشاكل الأسرية و مساعدتهم على حل مختلف المشاكل وهذه الاعادة لاعتبار للعامل بأنه يتمتع بثقة الادارة و اهتمام المشرفين و هذا ما يدل على تحسين الجو العمل.
- 7- توفير روح المبادرة: حيث أن ذلك زيادة في رفع القدرات المبذولة لخدمة مصالح العامل و المؤسسة من شأنه الاسهام في التنمية الوطنية و يستفيد العامل بالالتزام الانتاجي و التنظيمي.

(صابر، 2008، ص ص 113، 114)

## خلاصة:

من خلال عرض هذا الفصل نستنتج أن الاغتراب الوظيفي ظاهرة متعددة الأبعاد تزداد حدتها و مجال انتشارها كلما توفرت العوامل و الأسباب المهيئة لها، ومن المحتمل أن يكون نقص اشباع حاجات الفرد النفسية و الاجتماعية أحد هذه العوامل، و نظرا لكثرة متطلبات الحياة الشخصية بشكل خاص، وكل هذا يؤدي بالموظف الى سوء التكيف العام، و بالتالي ظهور العديد من المشكلات منها الشعور بالاغتراب الوظيفي الذي اصبح في مقدمة الظواهر السلبية لهذا العصر في بداية غزو مختلف الوظائف نتيجة التطورات الحاصلة في المجتمع، و لهذا ما جعل الكثير من المنظمات تتخذ عدة اجراءات للقضاء على هاته الظاهرة.

الجانب الميداني

# الفصل الرابع

## اجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

- 1- الدراسة الاستطلاعية.
- 2- حدود الدراسة.
- 3- مجتمع الدراسة.
- 4- عينة الدراسة.
- 5- منهج الدراسة.
- 6- ادوات الدراسة.
- 7- الخصائص السيكومترية لاداة الدراسة .
- 8- الاساليب الاحصائية لتحليل بيانات الدراسة.

خلاصة

## تمهيد:

بعد عرض الجانب النظري للدراسة و الذي يهيء الارضية لمشكلة الدراسة وذلك عن طريق فصوله يأتي الجانب الميداني لدراسة مستوى الطموح المهني و علاقته بالاغتراب الوظيفي وهذا من خلال الاجراءات التي سوف يتم اتباعها بدءا من الدراسة الاستطلاعية وحدود الدراسة ومجتمعها و المنهج المتبع و الأدوات المستعملة و الخصائص السيكومترية لهذه الادوات ثم الأساليب الاحصائية لتحليل بيانات الدراسة.

## 1- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الإستطلاعية في أي دراسة خطوة أولية يجب أن تكون، ومن خلال هذه المرحلة يتم تحديد الشكل النهائي لمتغيرات الدراسة والتأكد من صلاحية أدوات بحثه مع تحديد عينته وحجمها.

فكان الهدف من اجراء الدراسة الاستطلاعية التعرف على الظروف المحيطة بالظاهرة التي نريد دراستها و التعرف على اهم الفروض التي يمكن وضعها و اخضاعها للبحث العلمي، وعليه ثم مايلي:

- التعرف على صعوبات الميدان.
- التعرف اكثر على الظاهرة التي نريد دراستها من خلال جمع البيانات و المعلومات عنها.
- التحقق من وجود مشكلة مستوى الطموح المهني و علاقته بالاغتراب الوظيفي لدى أعوان الحماية الميدانية.
- الاقتراب من أفراد العينة و التأكد من عددهم و التسهيلات كذلك.
- معرفة مدى صلاحية الاداة جمع البيانات، و ذلك من حيث بنودها ، و معرفة قدرتها على قياس ما يراد قياسه من متغيرات.

## 2-1 الدراسة الأساسية:

في هذه المرحلة تم النزول للميدان لتوزيع استمارات جمع البيانات والتي عددها (35) إستمارة لكل متغير على حده على عينة من أعوان الحماية المدنية المقدر عددهم ب(35) عون إداري ، وهذا بعد رفع الحجر الصحي الذي دام (06) ستة أشهر بسبب جائحة فيروس كورونا "كوفيد 19" ، حيث إستغرق توزيع الاستمارات يومين بتاريخ (06-07 سبتمبر 2020) تم إسترجاع (30) إستمارة خاصة مستوى الطموح المهني و (30) إستمارة خاصة بالاغتراب الوظيفي وذلك بالإستعانة ببعض الأعوان مما سهل عملية توزيع وإستلام الإستمارات .

## 2- الحدود الدراسة:

### 1-2 حدود المكانية:

تم اجراء الدراسة الميدانية في الحماية المدنية لولاية- بسكرة - وهي مرفق عمومي مهامه حماية الأشخاص والممتلكات، وطبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسايرة التطورات العصرية والتقنية وهي

مرفق موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية تتمتع بهيكل خاص وميزانية مستقلة كما انها تتمتع بتنظيم اداري تقني وعملي ضمانات للتكفل بالمهام الانسانية المنوطة بها.

## 2-2 الحدود الزمانية:

تم اجراء الدراسة الميدانية كنظرة شاملة عن الميدان يوم (02 و 23 فيفري 2020)، أما تطبيق هذا الجانب كان في يوم (06 و 07 سبتمبر 2020).

## 3- مجتمع الدراسة:

يشتمل مجتمع الدراسة جميع العمال الإداريين بمديرية الحماية المدنية والبالغ عددهم (73) موظف.

## 4- عينة الدراسة:

من خلال مجتمع الدراسة تم اختيار أفراد العينة المتمثلة في فئة الموظفين في الادارة حماية المدنية ، و قد تم اختيارهم بطريقة عشوائية ، و قدر عددهم ب (35) موظف و اخترنا هذا العدد لتفادي ضياع استبيانات لكن تم استرجاع (30) استبيان فقط .

## 5- منهج الدراسة:

تعتمد الدراسات على تطبيق مناهج مختلفة تساعد على جمع البيانات، فيعتبر المنهج اسلوب منظم للتفكير يعتمد على الملاحظة العلمية و الحقائق و البيانات لدراسة الظواهر الاجتماعية و الاقتصادية دراسة موضوعية بعيد عن الميول و الأهواء الشخصية للوصول الى حقائق علمية يمكن تعميمها و القياس عليها. (جمال و مهى، 2016، ص 119)

كما يهدف المنهج الوصفي الى اعطاء صورة دقيقة وقت الدراسة عن اشخاص، أحداث أو حالات حالية، كما أنه يعطي صورة واضحة عن الظاهرة التي ترغب بجمع البيانات عنها.

(جمال و مهى، 2016، ص 85)

و قد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي الارتباطي باعتباره المنهج المناسب لأغراض الدراسة الحالية، و الذي يعتبر نوع من أنواع المناهج البحث العلمي، الذي يهدف الى قياس العلاقة بين متغيرين أو أكثر ، و معرفة ما اذا كانت العلاقة موجبة ام سالبة.

## 6- أدوات الدراسة:

تتطلب أي دراسة تقنيات جمع البيانات، و التي تمثل وثيقة ارتباط بين المنهج المستخدم و طبيعة الموضوع الدراسة و الهدف منه .

### 1-6 الملاحظة :

و تعرف الملاحظة بانها وسيلة يستخدمها الانسان العادي في اكتسابه لخبراته ز معلوماته على ان يتبع الباحث في ذلك منهجا معيناً يجعل الباحث من ملاحظاته أساساً لمعرفة أو فهم دقيق لظاهرة معينة.

(دويدري، 2000، ص 317)

### 2-6 الاستبيان:

هو مجموعة من الأسئلة التي يتم الاجابة عليها من قبل المفحوص بدون مساعدة الباحث الشخصية أو من يقوم مقامه.

(الجرجاوي، 2010، ص 17)

يشمل الاستبيان المطبق في الدراسة على مجموعة من ابعاد لكل متغير و مجموعة من بنود ثم أجريت عليه دراسة الاستطلاعية لتفحص مدى صلاحية البنود و ثباتها، و نظرا لما توفر لدينا من كتب و أطروحات قمنا بصياغة استبيان مستوى الطموح المهني و الاغتراب الوظيفي ، بحيث يتكون استبيان مستوى الطموح المهني (27) فقرة، أما استبيان الاغتراب الوظيفي مقسم على ثلاث ابعاد: العجز، اللامعنى، الاغتراب الوظيفي و المتكون من (24) فقرة .

\*جدول (02) يوضح توزيع فقرات الاستبيان بالأبعاد المذكورة سابقا:

المحاور		الفقرات
مستوى الطموح المهني		من 01 الى 27 فقرة
الاغتراب	العجز	من 01 الى 08 فقرة
	اللامعنى	من 09 الى 16 فقرة

الوظيفي	اغتراب عن الذات	من 17 الى 24 فقرة
---------	-----------------	-------------------

- وقد تم الاجابة على الاستبيان وفق التدرج الثلاثي أي وفقا لمقياس "ليكرت" الثلاثي و كانت البدائل على النحو الاتي : ( موافق ، محايد، غير موافق).

\* جدول (03) يوضح درجات الاستبيان.

الرأي	موافق	محايد	غير موافق
الوزن	3	2	1

- ولتحديد قيم المتوسط الحسابي كونها في أي فئة يتم ذلك من خلال ايجاد:

\* المدى = أكبر قيمة – اصغر قيمة، أي  $3 - 1 = 2$  ، ويتم بعد ذلك حساب المتوسط المرجح وذلك

بعد تحديد طول الفئة و التي تساوي  $2 \div 3 = 0.66$  ثم يحدد اتجاه الإجابات حسب قيم المتوسط المرجح كما هو مبين في الجدول التالي:

\* جدول(04) يمثل مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى لمقياس ليكرت الثلاثي:

المستوى	المتوسط الحسابي المرجح
منخفض	من 1 الى 1.66
متوسط	من 1.67 الى 2.33
مرتفع	من 2.34 الى 3

## 7- الخصائص السيكمترية لاداة الدراسة:

### 7-1 صدق المحكمين:

للتحقق من صدق محتوى اداة الدراسة و التأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة، و عرضها على مجموعة من المحكمين في مجال تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير موارد بشرية من اساتذة

جامعة محمد خيضر بسكرة و البالغ عددهم (04) محكمين و الموضح اسمائهم في ( الملحق 01) و طلب منهم دراسة أداة و ابداء رأي فيها من حيث: مدى مناسبة الفقرة للمحتوى، و مدى كفاية الأداة من حيث عدد الفقرات و شموليتها و تنوع محتواها، و تقويم مستوى الصياغة اللغوية، أو اية ملاحظات يرونها مناسبة فيها يتعلق بالتعديل، أو التغيير، أو الحذف، وفق ما يراه المحكم لازما.

و قد قامت الباحثة بأخذ رأي الاساتذة المحكمين و اقتراحاتهم، و أجريت تعديلات في ضوء توصياتهم و آراءهم، و كان في الجدول الآتي:

\*الجدول (05) يوضح العبارات التي تم حذفها و تعديلها من الاستبيان مستوى الطموح المهني

المحور	البند قبل التعديل	البند بعد التعديل	البند المحذوف
مستوى الطموح المهني	4- أجتهد في عملي حتى أرقى الى مستوى الذي أريده. 13-أنا راضي بمعيشتي و مركزي الذي أشغله بوجه عام. 27- ينبغي الاستفادة من تجارب الفاشلة. 28- يهمني أن اتفوق و أنجح في الأعمال التي أقوم بها	4-أطمح الى تحقيق النجاحات في وظيفتي . 13- أنا راضي بمركزي الذي أشغله بوجه عام. 27- أستفيد من تجارب الحياة الفاشلة. 28- أحب أن اتفوق و أنجح في الأعمال.	14- لا أفكر في الفشل

\*الجدول (06) يوضح العبارات التي تم حذفها و تعديلها من الاستبيان الاغتراب الوظيفي

المحور	البند قبل التعديل	البند بعد التعديل	البند المحذوفة
الاغتراب الوظيفي	6- أعجز عن تحديد و الاجراءات التي أؤدي بها عملي. 8-أشعر بالعجز أمام مواقف الحياة المختلفة. 15- أعباء الحياة تشعرني بالضيق و الألم.	6- أجد صعوبة في تحديد الطرق التي أؤدي بها عملي. 8-أشعر بالعجز أمام مواقف التي تصادفني. 15- أعباء الحياة تشعرني بالضيق.	

و قد قامت الطالبة الأخذ بملاحظات المحكمين و اجراء تعديلات المشار اليها أعلاه، و اعتبرت الطالبة أن الأداة صالحة للقياس ما وضعت له، بعدما أصبح الاستبيان في صورته النهائية يحتوى على (51) بند. (الملحق 02)

ثم تم حساب صدق الاستبيان بتطبيق " معادلة لاوشي":

• معادلة لاوشي لصدق البند مجموع نعم – مجموع لا

ن

- مجموع نعم : عدد المحكمين الذين وافقوا على العبارات ( تقيس).
- مجموع لا: عدد المحكمين الذين وافقوا على العبارات (لا تقيس).
- ن: عدد المحكمين.
- معادلة لاوشي لصدق الاستبيان: مج ص ب

ن

\* جدول (07) يوضح صدق الكلي الاستبيان:

المحاور	صدق الكلي للاستبيان
مستوى الطموح المهني	0.90
الاغتراب الوظيفي	0.91

## 2-7 الثبات :

المقصود بثبات الاستبيان هو أن يعطي الاستبيان نفس النتائج اذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية و يدل على اتساق النتائج بمعنى إذا كرر الباحث القياس و تحصل على نفس النتائج فهو ثابت.

\* جدول (08) يوضح ثبات الإستبيان

عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ
51	0.88

و يظهر معامل الثبات ألفا كرونباخ أن الاستبيان ثابت و منه قابل للتطبيق.

## 8 – الأساليب الاحصائية لتحليل بيانات الدراسة:

يعتمد الباحث في الدراسات الوصفية خاصة فيما يتعلق بدراسة العلاقات بين متغيرات عديدة الطرق الاحصائية المختلفة حتى يتمكن من وصف المتغيرات، و تحديد نوعية العلاقة و دلالتها ، فأعتمدت الباحثة في دراستها على مجموعة من الأساليب الاحصائية ، و قامت بمعالجتها بواسطة الرزم الاحصائية (SPSS) في العلوم الاجتماعية و ذلك بالاعتماد على مايلي :

- حساب الصدق بمعادلة لاوشي.
- حساب معامل الثبات الفا كرونباخ.
- حساب المتوسط الحسابي.
- حساب الانحراف المعياري.
- حساب معامل الارتباط بيرسون .

**خلاصة:**

بعد اتباع خطوات البحث العلمي أي التعريف بمجتمع الدراسة و المنهج المتبع فيها و التأكد من خصائص السيكومترية لأدوات الدراسة يمكننا الشروع في عرض النتائج المتحصل عليها ومناقشتها في ضوء فرضيات الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة الحالية.

# الفصل الخامس

## تفسير و مناقشة نتائج الدراسة

تمهيد.

- 1- عرض نتائج الدراسة.
- 2- تفسير و مناقشة نتائج الدراسة.
- 2-1 عرض نتائج الفرضية الأولى.
- 2-2 تفسير و مناقشة الفرضية الأولى.
- 2-3 عرض نتائج الفرضية الثانية.
- 2-4 تفسير و مناقشة الفرضية الثانية.
- 2-5 عرض نتائج الفرضية الثالثة.
- 2-6 تفسير و مناقشة الفرضية الثالثة.
- 2-7 عرض نتائج الفرضية العامة.
- 2-8 تفسير و مناقشة الفرضية العامة

خلاصة.

**تمهيد:**

يتم في هذا الفصل الذي يعتبر الشق الثاني من الجانب التطبيقي ، بحيث يتناول تحليل و تفسير و مناقشة نتائج الدراسة الميدانية المطبقة في الحماية المدنية لولاية - بسكرة - لمعرفة مستوى الطموح المهني و علاقته بالاعتراب الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، و انطلاقا من هذا تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين متغيرين و لتوصل الى تحليل الفرضيات المقترحة في الدراسة، و تقديم توصيات و مقترحات، و هذا ما سنتطرق واليه في فصلنا هذا.

## 1 عرض نتائج الدراسة :

\* الجدول رقم (09) يوضح استجابات أفراد العينة لمحور مستوى الطموح المهني:

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
01	أطمح لو وظيفة أفضل من وظيفتي الحالية	18	6	6	2.40	0.81	20	موافق
		نسبة	60%	20%	6.7%			
02	أسعى الى تحقيق أهداف رسمتها بنفسى	22	6	2	2.67	0.60	11	موافق
		نسبة	73.3%	20%	6.7%			
03	احب ان اعمل في عمل في مجال تخصصي	24	3	3	2.70	0.65	8	موافق
		نسبة	80%	10%	10%			
04	أطمح لتحقيق النجاحات في وظيفتي	23	3	4	2.63	0.71	12	موافق
		نسبة	76.7%	10%	13%			
05	يسعدني كثيرا أن تزداد طموحاتي	22	5	3	2.63	0.66	13	موافق
		نسبة	73.3%	16.7%	10%			
06	أرى ان عملي الحالي دون مستوى طموحي	11	8	11	2.00	0.87	22	محايد
		نسبة	36.7%	26.7%	36.7%			
07	اعتقد أن الفشل أول خطوات النجاح	19	5	6	2.43	0.81	19	موافق
		نسبة	63.3%	16.7%	20%			

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
08	طموحي في الحياة واضح	21	5	4	2.57	0.72	17	موافق
		نسبة	70%	16.7%	13.3%			
09	احدد أهدافي في ضوء امكانياتي	23	4	3	2.67	0.66	10	موافق
		نسبة	76.7%	13.3%	10%			
10	يشغلني التفكير في المستقبل	7	2	21	1.53	0.86	26	غير موافق
		نسبة	23.3%	6.7%	70%			
11	اطمح للوصول الى مستوى عال في وظيفتي	21	5	4	2.57	0.72	16	موافق
		نسبة	70%	16.7%	13.3%			
12	ثقتي بنفسي كبيرة في تحقيق طموحي التي سعيت من اجله	22	7	1	2.70	0.53	9	موافق
		نسبة	73.3%	23.3%	3.3%			
13	انا راضي بمركزي الذي اشغله بوجه عام	21	6	3	2.60	0.67	15	موافق
		نسبة	70%	20%	10%			
14	يصيبني التعب و الملل فيمنعني من مواصلة الأعمال	11	8	11	2.00	0.87	21	محايد
		نسبة	36.7%	26.7%	36.7%			

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
15	من يبلغ في طموحاته يعيش أبدا الدهر متعبا	6	9	15	1.70	0.79	25	محايد
		تكرار	نسبة	20%	30%	50%		
16	لدي الثقة التامة في تحقيق ما طمحت اليه	22	5	3	2.63	0.66	14	موافق
		تكرار	نسبة	73.3%	16.7%	10%		
17	لدي القدرة على تعديل أهدافي حسب ظروف عملي	25	3	2	2.77	0.56	6	موافق
		تكرار	نسبة	83.3%	10%	6.7%		
18	اشعر أنني املاك قدرات اكبر لا تناسب منصبي هذا	3	4	23	1.33	0.66	27	غير موافق
		تكرار	نسبة	10%	13.3%	76.7%		
19	أميل لمعرفة كل ما يخص عملي	26	4	/	2.87	0.34	2	موافق
		تكرار	نسبة	86.7%	13.3%	/		
20	أؤمن بان نجاحي في حياتي يعود الى حظي وليس جهدي	10	7	13	1.90	0.88	24	محايد
		تكرار	نسبة	33.3%	23.3%	43.3%		
21	أريد الاستقرار في عملي ولا أغيره أبدا	10	10	10	2.00	0.83	23	محايد
		تكرار	نسبة	33.3%	33.3%	33.3%		

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
22	اعتبر نفسي شخص مكافح خاصة في تحقيق أهدافي	25	4	1	2.80	0.48	5	موافق
		نسبة	83.3%	13.3%	3.3%			
23	المستوى الذي وصلت اليه من مجهودي الخاص	20	5	5	2.50	0.77	7	موافق
		نسبة	66.7%	16.7%	16.7%			
24	تحقيق طموحاتي من أهم أهدافي في حياتي	24	5	1	2.77	0.50	7	موافق
		نسبة	80%	16.7%	3.3%			
25	انظر الى المستقبل بالتفاؤل الكبير لتحقيق طموحي	26	3	1	2.83	0.46	4	موافق
		نسبة	86.7%	10%	3.3%			
26	استفيد من تجارب الحياة الفاشلة	28	2	/	2.93	0.25	1	موافق
		نسبة	93.3%	6.7%	/			
27	يهمني ان اتفوق وأنجح في الأعمال التي أقوم به	27	1	2	2.83	0.53	3	موافق
		نسبة	90%	3.3%	6.7%			

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العبارة
المتوسط الحسابي للمحور	2.44	0.66
		موافق

## التعليق على الجدول:

يتبين من الجدول اعلاه استجابات الأفراد على محور مستوى الطموح المهني ان العبارة (26) " استفيد من تجارب الحياة الفاشلة" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.93) و انحراف معياري (0.25) في اتجاه (موافق)، و تليها

العبارات(1،7،8،11،13،16،19،2،4،5،9،12،3،24،17،22،25،27،19) بالمرتبة  
(2،3،4،5،6،7،8،9،10،11،12،13،14،15،16،17،8،19،20) بمتوسط حسابي يتراوح ما بين  
(2.87 - 2.40) في اتجاه (موافق)، ثم تليها العبارات رقم (14،6،21،20) على التوالي بترتيب  
(21،22،23،24) بمتوسط حسابي (2.00 و 1.90) في اتجاه (محايد)، و في الاخير نجد العبارات  
رقم (15،10،18) على ترتيب (25،26،27) بمتوسط حسابي قدره (1.70،1.53،1.33) في اتجاه  
(غير موافق)، و النتيجة العامة لهذا المحور مستوى الطموح المهني كانت بمتوسط حسابي (2.44) و  
انحراف معياري (0.66) في اتجاه (موافق)، و هذا يدل على ان مستوى الطموح المهني قوي لدى  
اعوان الحماية المدنية

\*جدول(10) يوضح استجابات افراد العينة لبعد العجز:

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
01	ليس لدي القدرة على اتخاذ أي قرار	19	9	2	2.57	0.62	3	موافق
		تكرار	نسبة	63.3	30	6.7		
02	ليس بمقدوري أ أفعل شيئا لمواجهة ما يعترضني من مشكلات	20	6	4	2.53	0.73	4	موافق
		تكرار	نسبة	66.7	20	13.3		
03	أعاني من عدم القدرة على اقناع العاملين بأمر العمل	19	7	4	2.50	0.73	5	موافق
		تكرار	نسبة	63.3	23.3	13.3		
04	أشعر بالعجز التام في متابعة عملي في المؤسسة	23	3	4	2.63	0.71	1	موافق
		تكرار	نسبة	76.6	10	13.3		
05	أتجنب تحمل المسؤولية تجاه العمل	19	5	6	2.43	0.81	7	موافق
		تكرار	نسبة	63.3	16.7	20		

موافق	8	0.85	2.37	18	5	7	تكرار	أجد صعوبة في تحديد الطرق التي أؤدي بها عملي	06
				60	16.7	23.3	نسبة		
موافق	6	0.77	2.47	19	6	5	تكرار	أشعر بالخوف من مستقبلي الوظيفي	07
				63.3	20	16.7	نسبة		
موافق	2	0.72	2.57	4	5	21	تكرار	اشعر بالعجز أمام المواقف التي تصادفني في عملي	08
				13.3	16.7	70	نسبة		

الاتجاه العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
موافق	0.74	2.51	المتوسط الحسابي للبعد

#### التعليق على الجدول:

يتبين من الجدول اعلاه ان استجابات افراد العينة على بعد العجز ان العبارة (04)" اشعر بالعجز التام في متابعة عملي في المؤسسة" بالمرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدره ب: (2.63) و انحراف معياري (0.71)، و تليها العبارات رقم(6،5،7،3،2،1،8) على التوالي بمرتبة (8،7،6،5،4،3،2) في اتجاه (موافق)، و النتيجة العامة للبعد العجز قدرت بمتوسط حسابي (2.51) و انحراف معياري (0.74) و هذا دال على ان بعد العجز قوي لدى اعوان الحماية المدنية .

\*جدول (11) يوضح استجابات أفراد العينة لبعء اللامعنى

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
09	أعتقد أن الحياة الوظيفية لا قيمة له	18	9	3	2.50	0.68	3	موافق
		تكرار	نسبة	60%				
10	لم أستطع لحد الآن أن احقق هدفا له معنى	21	5	4	2.57	0.72	1	موافق
		تكرار	نسبة	70%				
11	فقدت الاهتمام حتى بنفسى	19	5	6	2.43	0.81	4	موافق
		تكرار	نسبة	63.3%				
12	من الصعب التغلب على العقبات التي تواجهني في العمل	19	1	10	2.30	0.95	6	موافق
		تكرار	نسبة	63.3%				
13	الرتبة في الحماية المدنية شي لا معنى له	14	10	6	2.27	0.78	7	محايد
		تكرار	نسبة	46.7%				
14	أشعر بعدم الرغبة في تحسين مستوى أدائي	20	6	4	2.53	0.73	2	محايد
		تكرار	نسبة	66.7%				

15	أعباء الحياة تشعرني بالضيق	تكرار	10	6	14	1.87	0.90	8	محايد
			نسبة	%33.3	%20	%46.7			
16	من غير الضروري الاهتمام بأوقات العمل	تكرار	17	6	7	2.33	0.84	5	محايد
			نسبة	%56.7	%20	%23.3			

الاتجاه العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
موافق	0.80	2.35	المتوسط الحسابي للبعد

#### التعليق على الجدول

يتبين من الجدول اعلاه استجابات افراد العينة لبعد اللامعنى ان العبارة (10)"لم استطع لحد الآن أن احقق هدفا له معنى" بالمرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدر ب: (2.57) و انحراف معياري (0.72) في اتجاه (موافق)، و تليها العبارات رقم (11،9،14) على التوالي بمرتبة (4،3،2) في اتجاه (موافق)، ثم تليها العبارات رقم (15،13،12،16) بترتيب (8،7،6،5) في اتجاه (محايد)، و النتيجة العامة للبعد اللامعنى قدرت بمتوسط حسابي (2.35) و انحراف معياري (0.80) في اتجاه (موافق)، و هذا يدل على ان بعد اللامعنى قوي لدى اعوان الحماية المدنية.

\*جدول رقم (12) يوضح استجابات افراد العينة على بعد الاغتراب عن الذات:

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
17	لدي رغبة في ترك العمل	تكرار	13	10	7	2.20	8	محايد
		نسبة	%43.3	%33.3	%23.3			
18	اعاني من ضعف شعور بالقيمة الذاتية عند القيام باداء الاعمال	تكرار	16	12	2	2.47	5	موافق
		نسبة	%53.3	%40	%6.7			
19	اشعر بأنني في طريق و ذاتي في طريق	تكرار	21	5	4	2.57	3	موافق
		نسبة	%70	%16.7	%13.3			
20	أشعر بأنني فقدت الاهتمام بكل شيء في العمل	تكرار	19	8	3	2.53	4	موافق
		نسبة	%63.3	%26.7	%10			
21	أعجز عن السيطرة على نشاطي في عملي	تكرار	24	3	3	2.70	1	موافق
		نسبة	%80	%10	%10			
22	كثير ما أفقد القدرة على تغيير نفسي	تكرار	17	8	5	2.40	6	موافق
		نسبة	%56.7	%26.7	%16.7			

موافق	7	0.77	2.40	5	8	17	تكرار	مهما فعلت فلن استطيع معرفة ذاتي	23
				%16.7	%26.7	%56.7	نسبة		
موافق	2	0.62	2.60	2	8	20	تكرار	لا اشعر بأدميتي كانسان	24
				6.7%	26.7%	66.7%	نسبة		

الاتجاه العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
موافق	0.70	2.48	المتوسط الحسابي للبعد

#### التعليق على الجدول:

يتضح من الجدول اعلاه استجابات افراد العينة على بعد الاغتراب عن الذات أن العبارة (21) "اعجز عن السيطرة على نشاطي في عملي" بالمرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدر ب: (2.70) و انحراف معياري (0.65) في اتجاه (موافق)، و تليها العبارات رقم (23،22،18،20،19،24) على التوالي بترتيب (7،6،5،4،3،2) في اتجاه (موافق)، ثم تليها العبارة رقم (17) بترتيب (8) في اتجاه (محايد)، و النتيجة العامة لبعد الاغتراب عن الذات قدرت بمتوسط حسابي (2.48) و انحراف معياري (0.70) في اتجاه (موافق)، وهذا يدل على أن بعد اغتراب عن الذات قوي لدى اعوان الحماية المدنية.

-بعد ما تم حساب متوسطات الحسابية لأبعاد الاغتراب الوظيفي، قدر المتوسط الحسابي الكلي لمحور الاغتراب الوظيفي ب: (2.44) و انحراف معياري ب: (0.74) بحيث كان في اتجاه (موافق).

## جدول رقم (13): المتوسط الكلي للمحور

الاتجاه العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
موافق	0.74	2.44	المتوسط الحسابي للمحور

## 2- عرض و مناقشة نتائج فرضيات الدراسة:

بعد ما تطرقنا لجدول استجابات أفراد العينة سنتطرق الى تفسير و مناقشة فرضيات الدراسة، و هذا من خلال ما توصلت اليه الباحثة من نتائج الدراسة الحالية ، بحيث حاولت معرف العلاقات بين مستوى الطموح المهني و الاغتراب الوظيفي بأبعاده و كانت كالتالي:

## 1-2 عرض نتائج الفرضية الاولى:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الطموح المهني و العجز لدى أعوان الحماية المدنية بولاية- بسكرة-

و لاختبار صحة هذا الفرض أستخدم معامل الارتباط بيرسون (ر) لحساب العلاقة بين مستوى الطموح المهني و العجز دلالتها كما هو موضح في الجدول الاتي:

\*الجدول رقم (14) يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين مستوى الطموح المهني و العجز :

عدد أفراد العينة	قيمة معامل بيرسون	مستوى الدلالة
30	0.59	0.01

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.59) و دلالة احصائية (0.00) وهو دال عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا يدل على وجود علاقة موجبة بين مستوى الطموح المهني و العجز لدى أعوان الحماية المدنية .

## 2-2 مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الاولى:

بينت نتائج الدراسة من خلال الجدول رقم (13) الذي يوضح نتائج الخاصة بعلاقة مستوى الطموح المهني و العجز، و بعد مقارنة النتائج المتحصل عليها من مخرجات برنامج ( SPSS ) نجد انه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الطموح المهني و العجز لدى اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة، وهذا يدل على أن مستوى الطموح المهني للموظف عال كان ام منخفض يؤدي به الى عدم القدرة على التحكم او التأثير في بعض الامور التي تخص عمله، و التي تجعله في حالة عجز في تحقيق أهداف المنظمة.

## 3-2 عرض نتائج الفرضية الثانية:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الطموح المهني و اللامعنى لدى اعوان الحماية المدنية بولاية – بسكرة-

و لاختبار صحة الفرض استخدم معامل الارتباط بيرسون (ر) لحساب العلاقة بين مستوى الطموح المهني و اللامعنى ودالاتهما كما هو موضح في الجدول التالي:

\*الجدول رقم (15) يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين مستوى الطموح المهني و اللامعنى:

عدد أفراد العينة	قيمة معامل بيرسون	مستوى الدلالة
30	0.54	0.01

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.54) دلالة الاحصائية (0.00) وهو دال عند مستوى الدلالة (0.01) و هذا يدل وجود علاقة موجبة بين مستوى الطموح المهني و اللامعنى لدى أعوان الحماية المدنية.

## 4-2 تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

بينت نتائج الدراسة من خلال الجدول (14) الذي يوضح النتائج الخاصة بعلاقة مستوى الطموح المهني اللامعنى ، و بعد مقارنة النتائج المتحصل عليها من درجات برنامج (SPSS) نجد انه توجد علاقة

ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الطموح المهني و اللامعنى لدى اعوان الحماية المدنية لولاية -بسكرة-، و هذا يدل على ان مستوى الطموح المهني للموظف قد يجعله يفقد الاهتمام بذاته في المنظمة، او يؤدي به الى احساسه بأن الحياة التي يعيشها لا معنى لها، و الأشياء التي تحيط من حوله لا مغزى لها و لا قيمة لوجودها، بحيث نجده يهمل حياته الشخصية و الوظيفية لكونهما لا يحققا هدفا واضحا.

## 5-2 عرض نتائج الفرضية الثالثة:

لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الطموح المهني و الاغتراب عن الذات لدى اعوان الحماية المدنية لولاية -بسكرة- .

لاختبار صحة هذا الفرض استخدم معامل الارتباط بيرسون (ر) لحساب العلاقة بين مستوى الطموح المهني و الاغتراب عن الذات و دلالتها كما هو موضح في الجدول الاتي:

\*الجدول رقم (16) يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين مستوى الطموح المهني و الاغتراب عن الذات :

عدد أفراد العينة	قيمة معامل بيرسون	مستوى الدلالة
30	.029	غير دالة عن 0.05

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.29) و دلالة الاحصائية تساوي (0.11) وهي غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05) و هذا يدل انه لا توجد علاقة ارتباطية بين مستوى الطموح المهني و الاغتراب عن الذات لدى اعوان الحماية المدنية لولاية - بسكرة-.

## 6-2 تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الثالثة :

بينت نتائج الدراسة من خلال الجدول رقم (15) الذي يوضح النتائج الخاصة بعلاقة مستوى الطموح المهني و الاغتراب عن الذات ، و بعد مقارنة النتائج المتحصل عليها من مخرجات (SPSS) نجد انه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الطموح المهني و الاغتراب عن الذات لدى اعوان الحماية المدنية لولاية - بسكرة- ،اي تقبل الفرض الصفري و نرفض الفرض البديل ،و هذا دال على ان مستوى الطموح المهني ليس بالضرورة ان يؤدي بالموظف الى شعوره بنقص القيمة الذاتية عند قيامه بالأعمال، فالموظف المغتراب عن ذاته يشعر بانه ليس لديه القدرة على ايجاد الانشطة التي تشعره

بالرضا ذاتيا و عمليا، فتؤدي به الى فقد صلته بذاته الحقيقية، فالاغتراب عن ذات في العمل قد يكون نتيجة ظروف مر بها الموظف سابقا جعلته ينفصل عن ذاته كليا و ليس بسبب طموحه المهني.

## 7-2 عرض نتائج الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الطموح المهني و الاغتراب الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية -بسكرة-.

و لاختبار صحة هذا الفرض استخدم معامل الارتباط بيرسون (r) لحساب العلاقة بين مستوى الطموح المهني و الاغتراب الوظيفي و دلالتهما كما هو موضح في الجدول الاتي:

\*الجدول رقم (17) يوضح معامل الارتباط بيرسون بين مستوى الطموح المهني و الاغتراب الوظيفي:

عدد أفراد العينة	قيمة معامل بيرسون	مستوى الدلالة
30	0.52	0.01

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.52) و دلالة احصائية (0.00) وهو دال عند مستوى الدلالة (0.01) و هذا يدل على وجود علاقة موجبة بين مستوى الطموح المهني و علاقته بالاغتراب الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية -بسكرة-.

## 8-2 تفسير و مناقشة نتائج الفرضية العامة:

بينت نتائج الدراسة من خلال الجدول رقم (16) الذي يوضح نتائج الخاصة بعلاقة مستوى الطموح المهني و الاغتراب الوظيفي ، و بعد مقارنة النتائج المتحصل عليها من مخرجات برنامج (SPSS) نجد انه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الطموح المهني و الاغتراب الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية لولاية -بسكرة- و هذا دال على ان مستوى الطموح المهني لدى الموظف يزيد من احتمالية شعوره بالغربة في موقع عمله، و يسبب له فقدان الانتماء الوظيفي و التنظيمي و يدخله في حالة من الانعزال عن محيطه الذي يعيش فيه و مكان عمله الذي يعمل فيه، كذلك قد يؤدي به الى فقدان السيطرة في التحكم في مجريات الامور، بحيث يرى حياته اصبحت بلا معنى وبلا هدف ، فالموظف يمتلك طموحات مهنية يسعى الى تحقيقها في مجال عمله، لكن اذا تعارضت مع البيئة التنظيمية و اهدافها تسبب له اغتراب وظيفي.

### 3- الاستنتاج العام للدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن أهمية اختيار الفرد لمهنة تتناسب مع قدراته و امكانياته و ميوله تؤدي به الى الانجاز و تحقيق الاهداف وفق مهاراته و مستوى طموحه، أما اذا تعارض مستوى طموحه المهني مع بيئة عمله يفقده الشعور بالرضا و الانتماء و الغربية، و هذا ما جاءت به الدراسة الحالية في التعرف على مستوى الطموح المهني و الاغتراب الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة- في التوصل الى استنتاج عام لهاته الدراسة و هو كالتالي :

\*توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية لمستوى الطموح المهني و علاقته بالاغتراب الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية لولاية - بسكرة -.

\* توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية لمستوى الطموح المهني و العجز لدى اعوان الحماية المدنية لولاية - بسكرة -.

\* توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية لمستوى الطموح المهني و اللامعنى لدى اعوان الحماية المدنية لولاية - بسكرة -.

\* لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية لمستوى الطموح المهني و اغتراب عن الذات لدى أعوان الحماية المدنية لولاية - بسكرة -

### التوصيات و الاقتراحات:

- اختيار الفرد لمهنة تتناسب مع طموحه و ميوله و سماته الشخصية
- توفير ظروف العمل الملائمة في الحماية المدنية لضمان استقرار العون بها، و الرفع من مستوى طموحه المهني.
- اختيار المهنة المناسبة التي يرغب الفرد الحصول عليها مستقبلاً.
- زيادة الطموح عن طريق التشجيع و تحفيز لتطوير في الوظائف ، و بالتالي الرجوع على المؤسسة بالايجاب .
- القيام بدراسة مستقبلية تبحث في متغيرات مسببة لظاهرة الاغتراب الوظيفي لتفادي انعكاسها على المنظمة.
- العمل على حد من خطورة الاغتراب الوظيفي بتوفير الحاجات النفسية و الاجتماعية و الوظيفية و المادية لتطوير أدائهم و تحقيق انتاجهم.

- العمل على توفير المكان المناسب للموظف لتحقيق طموحه و ابعادهم عن الاحباط و الشعور بالعزلة و الاغتراب، و تمكينهم و زرع الثقة في أنفسهم و تقليل من مشاعر النقص و الاحساس بالعجز و الاغتراب عن الذات.

## خاتمة:

من خلال هذه الدراسة تبين أن مستوى الطموح المهني هو تلك الأهداف الواقعة التي يتبناها الفرد في حياته و يحاول الوصول اليها، بحيث يتأثر، بعوامل كثيرة كخبرات النجاح و الفشل، و يتغير من وقت لآخر تبعا لما يصادفه الفرد من نجاح أو اخفاق في مشواره المهني، فالنجاح من شأنه رفع مستواه في المؤسسة، أما الفشل فمن شأنه أن يؤدي بها إلى الانحدار، فاذا تعارضت طموحاته المهنية مع أهداف المؤسسة فتسبب له الشعور بالاغتراب الوظيفي، أي يشعر أنه غريب عن المنظمة و يفقد الانتماء و الاستقرار فيها.

# قائمة المراجع

## المراجع العربية:

- 1- ابراهيم يوسف ابراهيم أبو علي. (2015). رأس المال الفكري و علاقته بالاغتراب الوظيفي دراسة تطبيقية على وزارتي العمل و الشؤون الاجتماعية. رسالة ماجستير. غزة. جامعة الأقصى.
- 2- ابن منظور. (1990). لسان العرب. ط2. القاهرة: دار الحديث.
- 3- الجوهرة عبد الله الذواد. (2002). وجهة الضبط و علاقتها بمستوى الطموح لدى بعض طالبات الجامعة السعودية المصريات ( دراسة عبر ثقافية). دراسات عربية. مجلد(01). العدد(03).ص 121.
- 4- أشرف محمد حج ابراهيم. (2019). الاغتراب النفسي و علاقته بقلق المستقبل لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة فرع طولكرم. رسالة ماجستير. فلسطين. جامعة القدس المفتوحة.
- 5- بأكبر الصادق محمد. (2015). مستوى الطموح و علاقته بالتحصيل الدراسي لدى طلاب المرحلة الثانوية بمحلية بحري. كلية التربية. رسالة ماجستير. جامعة السودان.
- 6- بأحمد جويده. (2015). علاقة مستوى الطموح بالتحصيل الدراسي لدى التلاميذ المتمدرسين بمركز التعليم و التكوين عن بعد. رسالة ماجستير. الجزائر. جامعة تيزي وزو.
- 7- بحري صابر. (2008). الاجهاد المهني و علاقته بالاغتراب المهني لدى الأطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية. كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية. قسنطينة.
- 8- بشرى علي. (2008). مظاهر الاغتراب لدى الطلبة السوريين في بعض الجامعات المصرية. مجلة جامعة دمشق. المجلد (24). العدد (01). ص 518.
- 9- بلعابد عبد القادر. (2013). الاتجاه نحو العنف و علاقته بالاغتراب لدى الشباب في ضوء متغيري الثقافة و الجنس. رسالة دكتوراه. الجزائر. جامعة وهران.
- 10- توفيق محمد توفيق شبير. (2005). دراسة لمستوى الطموح و علاقته ببعض المتغيرات في ضوء الثقافة السائدة لدى طلبة الجامعة الاسلامية بغزة. رسالة ماجستير. جامعة الاسلامية بغزة.
- 11- جابر نصر الدين، لوكنيا الهاشمي. (2006). مفاهيم أساسية غيب علم النفس الاجتماعي. ط2. قسنطينة: المكتبة الوطنية.
- 12- جمال الدين لعويسات. (2002). السلوك التنظيمي و التطور الإداري. الجزائر: دار هومة.
- 13- جمال احمد عباس، مهى خالد شهاب. (2019). مناهج و أساليب البحث العلمي. ط1. الأردن: دار أمجد للنشر و التوزيع.
- 14- جليل وديع شكور. (1997). تأثير الأهل في مستقبل ابنائهم على صعيد التوجيه الدراسي و المهني. ط1. بيروت: مؤسسة المعارف للطباعة و النشر.
- 15- جناد عبد الوهاب. (2013). الكفاءة الاجتماعية و علاقتها بالدافعية للتعلم و مستوى الطموح. كلية العلوم الاجتماعية. رسالة دكتوراه. وهران.

- 16- حاسين نورة.(2016). مستوى الطموح المهني و علاقته بالالتزام التنظيمي دراسة ميدانية مطبقة على موظفي الادارة المحلية (الولاية) بسكرة. رسالة ماستر. كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية. بسكرة.
- 17- حسن عمر منسي. (1996). سيكولوجية التعلم و التعليم (مبادئ و مفاهيم). الأردن: دار الكندي للنشر و التوزيع.
- 18- خليفة قدوري. (2016). قلق الامتحان و علاقته بفاعلية الذات و مستوى الطموح لدى عينة من تلاميذ السنة الثالثة ثانوي لولاية الوادي. كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية. رسالة دكتوراه. ورقلة.
- 19- خيضر كاظم حمود الفريجات، موسى سلامة اللوزي، أنعام الشهابي. (2009). السلوك التنظيمي- مفاهيم معاصرة- ك1. الأردن: اثناء للنشر و التوزيع.
- 20- دانيال علي عباس. (2015). الاغتراب النفسي و علاقته بالتحصيل الدراسي دراسة مقارنة بين بين طلبة المرحلة الثانوية النزلاء في مراكز الايواء و طلبة المقيمين في محافظة دمشق. كلية التربية. رسالة ماجستير. دمشق.
- 21- دغيش جميلة. (2018). المسار الوظيفي ز علاقته بفاعلية الذات و مستوى الطموح دراسة ميدانية بمؤسسة الكهرباء و الغاز بولاية بسكرة. كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية. رسالة دكتوراه. بسكرة.
- 22- دلال يوسف. (2012). القلق الاجتماعي و علاقته بمستوى الطموح لدى التلاميذ السنة الثانية ثانوي. كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية. رسالة ماجستير. بسكرة.
- 23- دين كيت سماينتن. (1993). العبقرية و الابداع و القيادة (ترجمة شاكرا عبد الحميد). سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الأدب. العدد 176.
- 24- رجاء وحيد دويدري. (2000). البحث العلمي اساسياته النظرية و ممارسة العملية. سوريا: دار الفكر المعاصر.
- 25- رشا الناظور. (2008). مستوى الطموح و علاقته بتقدير الذات عند طلاب الثالث ثانوي. رسالة ماجستير. سوريا.
- 26- زياد علي الجرجاوي. (2010). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان. فلسطين: مطبعة ابناء الجراح.
- 27- سماح علي محمد الشمراني. (د س). توكيد الذات و علاقته بمستوى الطموح لدى المرحلة المتوسطة بمحافظة القنفذة. كلية التربية. جامعة الباحة المملكة العربية السعودية.
- 28- سهير بنت محمد حواله، ندى بنت طلال بن توفيق جستنية. (2019). واقع الاغتراب الوظيفي لدى معلمات الرياض الأطفال بمدينة الرياض. مجلة العلوم التربوية. العدد (01). الجزء (01). ص 360.
- 29- سهير كامل أحمد. (2000). أساليب تربية الطفل بين النظرية و التطبيق. الاسكندرية: مركز الاسكندرية للكتاب.
- 30- سناء حامد زهران. (2018). ارشاد الصحة النفسية لتصحيح مشاعر و معتقدات الاغتراب. ط1. القاهرة: عالم الكتب للنشر و التوزيع.

- 31- صلاح الدين أحمد الجماعي. (2010). الاغتراب النفسي الاجتماعي و علاقته بالتوافق النفسي الاجتماعي. ط1. عمان: دار الزهران للنشر و التوزيع.
- 32- عبد الرحمان محمد العيسوي. (2004). الوجيز في علم النفس العام و القدرات العقلية. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- 33- عبد المجيد عواد مرزوق ابو عمرة. (2012). الأمن النفسي و علاقته بمستوى الطموح و التحصيل الدراسي لدى طلبة الثانوية العامة. كلية التربية. رسالة ماجستير. غزة.
- 34- عبد المجيد نشواتي. (1998). علم النفس التربوي. ط4. عمان: دار الفرقان للنشر و التوزيع.
- 35- عبد اللطيف محمد خليفة. (2003). دراسات سيكولوجية الاغتراب. (ب ط). القاهرة: دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع.
- 36- عبد ربه علي شعبان. (2010). الخجل و علاقته بتقدير الذات و مستوى الطموح لدى معاقيا بصريا. كلية التربية. رسالة ماجستير. غزة.
- 37- عماد عبد الرحيم الزغول. (2002). مبادئ علم النفس التربوي. ط2. الاردن: دار الكتاب الجماعي.
- 38- علاء دهام محمد. (2018). الاغتراب الوظيفي و أثره في راس المال البشري دراسة تحليلية في مديرية إنتاج الطاقة الكهربائية المنطقة الوسطى. Route Educational and social Journal. العدد 5(09). ص 137.
- 39- علا باسم العاملي. (د س). دور نوعية حياة العمل في الاغتراب التنظيمي. مجلة العلوم الاقتصادية و الادارية. المجلد (22). العدد (94). ص 268.
- 40- غالب بن محمد علي المشيخي. (2009). قلق المستقبل و علاقته بكل من فاعلية الذات و مستوى الطموح لدى عينة من طلاب جامعة الطائف. كلية التربية. رسالة دكتوراه. جامعة أم القرى.
- 41- فتحي محمد موسى. (2009). العلاقات الانسانية في المؤسسات الصناعية. (د ط). عمان: دار زهران للنشر و التوزيع.
- 42- فراحات أحمد. (2014). التنشئة الاجتماعية و دورها في تنمية مستوى الطموح عن الانسان. مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية. العدد(17). ص ص 329، 330.
- 43- فيصل عباس. (2008). الاغتراب الانسان المعاصر شقاء الوعي. ط1. بيروت: دار المنهل اللبناني.
- 44- كامليا عبد الفتاح . (1990). دراسة سيكولوجية في مستوى الطموح. ط3. القاهرة: نهضة مصر للطباعة و النشر و التوزيع.
- 45- مازن أكرم عبد الله حلس. (2016). المناخ التنظيمي و علاقته بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية الفلسطينية. رسالة ماجستير. غزة. جامعة الأزهر.
- 46- ماهر موسى مصطفى الشرافي. (2013). الانهك النفسي و علاقته بكل من قلق المستقبل و مستوى الطموح لدى العاملين في الانفاق. كلية التربية. رسالة ماجستير. الجامعة الاسلامية غزة.

- 47- محسن علوان محمد، باقر علي بلجات. (2018). دور ممارسات الموارد البشرية الدولية في معالجة مشكلات الاغتراب الوظيفي دراسة تطبيقية في جامعة القادسية. مجلة المثنى للعلوم الادارية و الاقتصادية. المجلد (08). العدد (03).
- 48- محمد عودة عبد الله سعيد. (2017). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة لدى العاملين في وزارة الأوقاف و الشؤون الدينية. رسالة ماجستير. جامعة الأقصى.
- 49- محمد النوبي محمد علي. (2010). مقياس مستوى الطموح لذوي الإعاقة السمعية و العاديين. 1. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع.
- 50- محمود أبو سمرة، محمد عوض شعيبات، أروى أبو مقدم. (2014). الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية دراسة ميدانية في جامعتي القدس الخليل. مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي. المجلد (34). العدد (02). ص 59.
- 51- مريم عادل محمد أبو مصطفى. (2016). المناخ الجامعي وعلاقته بدافعية الانجاز و مستوى الطموح لدى طالبات جامعة الأزهر الاسلامية (دراسة مقارنة). كلية التربية. رسالة ماجستير. غزة.
- 52- منصور بن زاهي. (2006). الشعور بالاغتراب الوظيفي و علاقته بدافعية الانجاز لدى الاطارات الوسطى لقطاع المحروقات. كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية. رسالة دكتوراه. قسنطينة.
- 53- منصور بن زاهي ، تاويريت نور الدين. (د س). الاغتراب الوظيفي كشكل من أشكال المعاناة في العمل. عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل. مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية.
- 54- مودع هاجر. (2018). المقاربات السيكولوجية لمستوى الطموح المهني. مجلة علوم الانسان و المجتمع. المجلد (07). العدد (27). الجزء الأول. ص 15.
- 55- موسى لطفي خالد عابد. (2018). الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية بمحافظة غزة و علاقتها بالمناخ التنظيمي. كلية التربية. رسالة ماجستير. الجامعة الاسلامية غزة.
- 56- مجلة كلية التربية. (2016). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالكفاءة الذاتية لدى عينة من الموظفين لدى عينة من الموظفين بجامعة الملك عبد العزيز بجدة. العدد (168). الجزء الثالث. ص 480.
- 57- مجلة كلية التربية . (2015). الكفاءة المهنية و علاقتها بمستوى الطموح و الخوف من التقييم السلبي الطالبات المعلمات المتفوقات و غير المتفوقات أكاديميا. العدد (162). الجزء الثالث.
- 58- نادية الأمين أحمد الزبير. (2017). قلق المستقبل وعلاقته بمستوى الطموح كليات التربية في الجامعات السودانية. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية و الانسانية. العدد (36). جامعة بابل.
- 59- نيفين عبد الرحمان المصري. (2010). قلق المستقبل و علاقته بكل من فاعلية الذات و مستوى الطموح الأكاديمي لدى عينة من طلبة الجامعة الأزهر بغزة. كلية التربية. رسالة ماجستير. غزة.
- 60- هبة الله خياطة. (2014). الميول المهنية و مستوى الطموح في ضوء بعض المتغيرات. رسالة ماجستير. سوريا. جامعة حلب.

61- يوسف محمد يوسف لبد. (2018). فاعلية القيادة و دورها بالاعتراب الوظيفي لدى منتسبي جهاز الشرطة البحرية الفلسطيني. رسالة ماجستير. فلسطين. جامعة الأقصى غزة.

### المراجع الأجنبية:

- 62- Ammar. Kechroud,ph.D.(1994).Dictionary of industrial /Organisational psychology and management. Ed (01).libya : university of garyounis publication.
- 63- J.c Sarros,G.A.Tarewski ,R.P. winter, J.C.Santara :work Alienation and organzational Leadership.Monash-university. British journal of managment. Australlia. Vol (13). P 288.
- 64- Farzim Farahbad , Mohammad Reza Azadzhdel, Mehrdad goudarzv and chegini, Azam Noyan Ashraf. (2012). Work alienation historical of basic and applied. Scientific researcg. 2 (8). P 8412

# الملاحق

ملحق رقم (01): الاساتذة المحكمين

الرقم	اسم الاستاذ المحكم	التخصص	الرتبة
1	تاويريت نور الدين	علم النفس العمل و التنظيم	استاذ التعليم العالي
2	بوعيشة أمال	علم النفس المرضي الاجتماعي	استاذ محاضر - ا-
3	حليلو نبيل	علم الاجتماع العمل و التنظيم	استاذ محاضر - أ-
4	عمار حشوف	علم النفس العمل و التنظيم	دكتوراه

ملحق (02) الاستبيان قبل التحكيم:

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية

الى الاستاذ (ة) المحترم ....

في اطار تحضيرنا لمذكرة الماستر تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية بعنوان مستوى الطموح المهني و علاقته بالاغتراب الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة ، نرجو من سيادتكم مساعدتنا في اتمام هذا العمل بوضع ملاحظاتكم لنا و أهم الانتقادات عليه، وهذا لأخذه بعين الاعتبار أن انتقاداتكم و ملاحظاتكم تمثل خطوة هامة في اثراء الموضوع، شاكرين لكم بهذا حسن تعاونكم معنا.

## الملاحق

### أولاً: مستوى الطموح المهني قبل التحكيم:

الرقم	العبارات	تقيس	لا تقيس	الملاحظات
1	أطمح لو وظيفة أفضل من وظيفتي الحالية			
2	أسعى الى تحقيق أهداف رسمتها بنفسي			
3	أحب ان اعمل في عمل في مجال تخصصي			
4	أجتهد في عملي حتى أرقى الى مستوى الذي أريده			
5	يسعدني كثيراً أن تزداد طموحاتي			
6	أرى ان عملي الحالي دون مستوى طموحي			
7	اعتقد أن الفشل أول خطوات النجاح			
8	طموحي في الحياة واضح			
9	احدد أهدافي في ضوء امكانياتي			
10	يشغلني التفكير في المستقبل			
11	اطمح للوصول الى مستوى عال في وظيفتي			
12	ثقتي بنفسي كبيرة في تحقيق طموحي التي سعيت من اجله			
13	انا راضي بمعيشتي و بمركزي الذي اشغله بوجه عام			
14	لا أفكر في الفشل			
15	يصيبني التعب و الملل فيمنعني من مواصلة الأعمال			
16	من يببالغ في طموحاته يعيش أبدا الدهر متعبا			
17	لدي الثقة التامة في تحقيق ما طمحت اليه			
18	لدي القدرة على تعديل أهدافي حسب ظروف عملي			
19	اشعر أنني امتلك قدرات اكبر لا تناسب منصبي هذا			
20	أميل لمعرفة كل ما يخص عملي			
21	أؤمن بان نجاحي في حياتي يعود الى حظي وليس جهدي			
22	أريد الاستقرار في عملي ولا أغيره أبدا			
23	اعتبر نفسي شخص مكافح خاصة في تحقيق أهدافي			
24	المستوى الذي وصلت اليه من مجهودي الخاص			
25	تحقيق طموحاتي من أهم أهدافي في حياتي			
26	انظر الى المستقبل بالتفاؤل الكبير لتحقيق طموحي			
27	ينبغي الاستفادة من التجارب الفاشلة			
28	يهمني التفوق و نجاح في الأعمال التي أقوم بها			

ثانيا: الاغتراب الوظيفي قبل التحكيم :

الرقم	العبارات	تقيس	لا تقيس	الملاحظات
1	ليس لدي القدرة على اتخاذ أي قرار			
2	ليس بمقدوري أ أفعل شيئا لمواجهة ما يعترضني من مشكلات			
3	أعاني من عدم القدرة على اقناع العاملين بأمور العمل			
4	أشعر بالعجز التام في متابعة عملي في المؤسسة			
5	أتجنب تحمل المسؤولية تجاه العمل			
6	أعجز عن تحديد الطرق و الاجراءات التي تؤدي بها عملي			
7	أشعر بالخوف من مستقبلي الوظيفي			
8	اشعر بالعجز أمام مواقف الحياة المختلفة			
9	أعتقد أن الحياة الوظيفية لا قيمة لها			
10	لم أستطع لحد الآن أن احقق هدفا له معنى			
11	فقدت الاهتمام حتى بنفسي			
12	من الصعب التغلب على العقبات التي تواجهني في العمل			
13	الرتبة في الحماية المدنية شي لا معنى له			
14	أشعر بعدم الرغبة في تحسين مستوى أدائي			
15	أعباء الحياة تشعرني بالضيق و الألم			
16	من غير الضروري الاهتمام بأوقات العمل			
17	لدي رغبة في ترك العمل			
18	أعاني من ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند القيام بأداء الأعمال			
19	اشعر بأنني في طريق و ذاتي في طريق			
20	أشعر بأنني فقدت الاهتمام بكل شيء في العمل			
21	أعجز عن السيطرة على نشاطي في عملي			
22	كثير ما أفقد القدرة على تغيير نفسي			
23	مهما فعلت فلن أستطيع معرفة ذاتي			
24	لا اشعر بأدويتي كإنسان			

## ملحق رقم (03): الاستبيان بعد التحكيم

أولا مستوى الطموح المهني بعد التحكيم:

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1	أطمح لوظيفة أفضل من وظيفتي الحالية			
2	أسعى الى تحقيق أهداف رسمتها بنفسى			
3	أحب ان اعمل في عمل في مجال تخصصى			
4	أطمح لتحقيق النجاحات في وظيفتي			
5	يسعدني كثيرا أن تزداد طموحاتي			
6	أرى ان عملي الحالي دون مستوى طموحي			
7	اعتقد أن الفشل أول خطوات النجاح			
8	طموحي في الحياة واضح			
9	احدد أهدافي في ضوء امكانياتي			
10	يشغلني التفكير في المستقبل			
11	اطمح للوصول الى مستوى عال في وظيفتي			
12	ثقتي بنفسى كبيرة في تحقيق طموحي التي سعيت من اجله			
13	انا راضى بمركزي الذي اشغله بوجه عام			
14	يصيبني التعب و الملل فيمنعني من مواصلة الأعمال			
15	من يبالي في طموحاته يعيش أبدا الدهر متعبا			
16	لدي الثقة التامة في تحقيق ما طمحت اليه			
17	لدي القدرة على تعديل أهدافي حسب ظروفى عملى			
18	اشعر أنني امالك قدرات اكبر لا تناسب منصبى هذا			
19	أميل لمعرفة كل ما يخص عملى			
20	أؤمن بان نجاحى في حياتى يعود الى حظى وليس جهدى			
21	أريد الاستقرار فى عملى ولا أغيره أبدا			
22	اعتبر نفسى شخص مكافح خاصة فى تحقيق أهدافى			
23	المستوى الذى وصلت اليه من مجهودى الخاص			
24	تحقيق طموحاتى من أهم أهدافى فى حياتى			
25	انظر الى المستقبل بالتفاؤل الكبير لتحقيق طموحى			
26	أستفيد من تجارب الحياة الفاشلة			
27	يهمنى ان اتفوق وأنجح فى الأعمال التى أقوم به			

ثانيا استبيان الاغتراب الوظيفي بعد التحكيم:

الرقم	العبارات	تقيس	لا تقيس	الملاحظات
1	ليس لدي القدرة على اتخاذ أي قرار			
2	ليس بمقدوري أ أفعل شيئا لمواجهة ما يعترضني من مشكلات			
3	أعاني من عدم القدرة على اقناع العاملين بأمور العمل			
4	أشعر بالعجز التام في متابعة عملي في المؤسسة			
5	أتجنب تحمل المسؤولية تجاه العمل			
6	أجد صعوبة في تحديد الطرق التي أوذي بها عملي			
7	أشعر بالخوف من مستقبلي الوظيفي			
8	اشعر بالعجز أمام مواقف التي تصادفني في عملي			
9	أعتقد أن الحياة الوظيفية لا قيمة لها			
10	لم أستطع لحد الآن أن احقق هدفا له معنى			
11	فقدت الاهتمام حتى بنفسي			
12	من الصعب التغلب على العقبات التي تواجهني في العمل			
13	الرتبة في الحماية المدنية شي لا معنى له			
14	أشعر بعدم الرغبة في تحسين مستوى أدائي			
15	أعباء الحياة تشعرني بالضيق			
16	من غير الضروري الاهتمام بأوقات العمل			
17	لدي رغبة في ترك العمل			
18	أعاني من ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند القيام بأداء الأعمال			
19	اشعر بأنني في طريق و ذاتي في طريق			
20	أشعر بأنني فقدت الاهتمام بكل شيء في العمل			
21	أعجز عن السيطرة على نشاطي في عملي			
22	كثير ما أفقد القدرة على تغيير نفسي			
23	مهما فعلت فلن استطيع معرفة ذاتي			
24	لا اشعر بأدميتي كانسان			

## ملحق (04): التعريف بالمؤسسة محل الدراسة:

### مفهوم الحماية المدنية:

#### -نشأتها:

#### -الحماية المدنية الجزائرية

هي مرفق عمومي مهامه حماية الأشخاص والممتلكات وطبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسايرة التطورات العصرية والتقنية وهي مرفق موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية تتمتع بهيكل خاص وميزانية مستقلة كما إنها تتمتع بتنظيم إداري تقني وعملي لضمان التكفل بالمهام الإنسانية المنوطة بها.

حيث كانت الحماية المدنية في الفترة الاستعمارية متركزة في المدن التي يقطنها المعمرون وكانت عبارة عن خلايا للدفاع عن المعمرين وممتلكاتهم و ذلك بموجب قانون 1938 خاص بالفرنسيين بصفة عامة.

وبعد الحقبة الاستعمارية وجدت الجزائر نفسها أمام قطاع حساس يكاد يكون شبه مفقود في الميدان من حيث التنظيم المؤرخ في 15/04/1964 تم إنشاء المصلحة الوطنية للحماية المدنية على مستوى وزارة الداخلية حيث انتقلت الحماية المدنية من مجرد مصلحة مركزية إلى مصلحة وطنية وذلك مستوى المركزية ، ومن مصلحة مكافحة الحرائق والإسعافات على المستوى المحلي إلى مصلحة ولائية للحماية المدنية مع رسكلت الأعوان العاملين على مستوى البلديات لتوسيع معارفه ،وفي سنة 1970 تم إدراج قطاع الحماية المدنية ضمن قطاعات الدولة ،والإشراف عليه بصفة مباشرة إضافة إلى تحويل مراكز الإسعاف ومكافحة الحرائق إلى وحدات الحماية المدنية وإدماج كل التشكيلات تحت غطاء واحد وهو سلك الحماية المدنية الذي يخضع لقانون الوظيف العمومي في إطاره القانوني والتنظيمي ،حيث أصبح عون الحماية المدنية يتميز بزيه الرسمي وتبة وذلك في إطار شبه عسكري.

يتسم نشاط مؤسسة الحماية المدنية بالطابع الإداري المحلي المتمثل في دور المصالح الخارجية، طبقا للمرسوم 54/92 المؤرخ في 12/02/1992 والمتعلق بتسيير المصالح الخارجية للحماية المدنية ،أين تم تحويل مصلحة الحماية المدنية من الولاية إلى مديرية الحماية المدنية ،ويقصد بالمصالح الخارجية للحماية المدنية الهياكل الإدارية التي تنشط في هذا الإطار على مستوى الولاية.

تنقسم المصالح الخارجية للحماية المدنية على مستوى كل ولاية إلى ثلاث مصالح:

- ❖ مصلحة الإدارة والإمداد
- ❖ مصلحة الوقاية
- ❖ مصلحة الحماية العامة

ويتولى مدير الحماية المدنية في الولاية زيادة على التنسيق لنشاط المصالح، تنسيق الإسعافات عند وقوع الكوارث وفقا للأحكام التنظيمية المعمول بها، حيث تعد وظيفة المدير الولائي للحماية المدنية وظيفية عليا في الدولة. وعلى ذلك فهو مسؤول أمام كل من وزير الداخلية، المدير العام للحماية المدنية ووالي الولاية. على كل نشاطات الحماية المدنية بالولاية لا سيما مخطط تسيير الوسائل، التكوين المتواصل للمستخدمين، الوقاية وكل التدخلات.

➤ **مصلحة الإدارة والإمداد SAL**

يتولى رئيس مصلحة الإدارة والإمداد بالتكفل بما يلي:

- 1- التسيير الغير ممرکز للوسائل المادية والمالية لمصالح الحماية المدنية للولاية.
  - 2- يتابع انجاز برامج التجهيز والمنشآت ويتولى صيانتها
  - 3- يتابع وينسق أعمال التكوين ويسهر على تطبيق برامج التدريب والتمارين الميدانية
  - 4- يتولى تسيير المحاسبة العامة ومسك مختلف السجلات ودفاتر الجرد ودخول الإمدادات والمعدات وخروجها، ويتابع نشاط الحظائر و ورشات الصيانة
  - 5- يتولى متابعة مراحل الحياة المهنية لمستخدمي الحماية المدنية في الولاية
- وعلى هذا فإن هذه المصلحة تقسم إلى مكاتب تساهم في ضمان السير الحسن لنشاطات المصلحة من 02 مكاتب إلى 04 مكاتب حسب الخريطة الجغرافية المتواجدة بها الولاية.
- إن مصلحة الإدارة والإمداد لولاية بسكرة تنقسم إلى مكاتبين، ونظرا لتواجدها بالمنطقة 03، مقسمة إلى:

-مكتب المستخدمين، التكوين والنشاط الاجتماعي

-مكتب المحاسبة والأموال

**إ-1 مكتب المستخدمين، التكوين والنشاط الاجتماعي:**

يتولى تسيير الحياة المهنية للمستخدمين على عدة مراحل وهي:

ا- التوظيف: وهو يجري حسب كفاءات مختلفة وهي:

-المسابقة على أساس الاختبارات

-المسابقة على أساس الشهادات

-الامتحانات المهنية

➤ **العقوبات:**

ينص عليها المرسوم 302/82 المؤرخ في 82/09/11 المتعلق بكفاءات تطبيق الأحكام التشريعية لعلاقات العمل الفردية، فكل خطأ مهني يرتكبه عون الحماية المدنية أثناء تأديته لمهامه يعرضه إلى عقوبات تأديبية حسب نوعية الخطأ، وتصنف الأخطاء إلى ثلاث درجات:

-الدرجة الأولى: الخاصة بالانغفلة أوام

-الدرجة الثانية: الناتجة عن غفلة أو إهمال

-الدرجة الثالثة: المتمثلة في التلبس بإخفاء معلومات أو رفض تنفيذ التعليمات أو إفشاء أسرار مهنية... إلخ

التكوين، يسهر هذا المكتب على إعداد برامج التكوين وكذا تطبيقه على مستوى وحدات الحماية المدنية، ويعمل على القيام بتربصات، لأعوان الأمن والحرائق، وتربصات لمختلف الاختصاصات.

### ➤ مكتب المحاسبة والأموال

يتولى هذا المكتب مسك الإعتمادات وتسيير الميزانية وتنفيذها حسب الأبواب ويقسمها على عدة مواد، كما يقوم بتسيير الميزانية و بإحصاء ومتابعة العتاد والأموال والمنشآت المتواجدة بمختلف وحدات الحماية المدنية بالولاية

كما تتوفر مختلف وحدات الحماية المدنية بالولاية على عتاد متنوع ، وهو إما أن يكون تخصيص من المديرية العامة لفائدة المديرية الولائية أو عبارة عن إقتناء من ميزانية المديرية الولائية

### ➤ مصلحة الحماية العامة:

يتولى رئيس المصلحة إعداد مخططات تنظيم الإسعافات وتطبيقها عند حدوث الكوارث أو يأمر بإعدادها ويسهر على ضبطها باستمرار، ويعمل على تحقيق إقامة مختلف دوائر الإنذار، ويراقب صلاحية استعمالها وفي مجال التدخل يتابع استخدام الوسائل وذلك في إطار تشاوري عند حدوث الأخطار.

ينظم رئيس المصلحة وينفذ ويراقب الأجهزة المخصصة لضمان سلامة الأشخاص والممتلكات، كما يقوم بكل إجراء من شأنه النهوض بالإسعاف وينمي روح التضامن الوطني في مجال المساعدة والنجدة وذلك بالاتصال مع التنظيمات ذات الطابع الإنساني.

ويساعد رئيس المصلحة في أداء مهامه رؤساء المكاتب التالية:

- 1- مكتب المخططات والأجهزة الأمنية:
  - يتابع إحداث مختلف مخططات التدخل
  - ينسق العمل مع المصالح المعنية لانجاز المخططات.
  - يسهر على متابعة وضمان السير الحسن للمخططات بوحدات الحماية المدنية
  - يسطر برنامج سنوي للمناورات التطبيقية بالوحدات الاقتصادية والاجتماعية، ويسهر على ضمان تطبيقها ميدانيا
  - يناقش ويدرس احتياجات وحدات التدخل حسب طبيعة الأخطار المتواجدة في قطاع الوحدة وهذا بطلب من رئيس الوحدة المعنية.
  - ومن مهامه تحضير تغطية امن وحراسة التظاهرات الرياضية والثقافية والأعياد الوطنية، بالإضافة إلى امتحانات البكالوريا والوفود الرسمية والانتخابات.
- ب- مكتب المواصلات العملية:
- يسهر على ضمان ديمومة السير الحسن لأجهزة الإشارة
  - المتابعة الدورية والمرحلية لهذه الأجهزة

مختلف مخططات التدخلات والإسعافات:

- 1-مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات للولاية.
- 2-مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات للبلدية
- 3-مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات للوحدة

**➤ مصلحة الوقاية**

**مهام مصلحة الوقاية:**

- تتابع وتراقب تطبيق التنظيم وتدابير الأمن المطبقة في مجال الوقاية
  - تجري دراسات المخاطر والأمن لفائدة مؤسسات وهيئات عمومية أو خاصة، وتشارك في الدراسات ذات الصلة بمهام الحماية المدنية والتي تبادر بها مختلف الهيئات الموجودة في تراب الولاية
  - تعد خطط الوقاية أو تأمر من يعدها وتراقبها
  - تبادر بحملات الإعلام والتوعية بشأن المخاطر التي تهدد سلامة الأشخاص والممتلكات وتنظمها
- تتكون مصلحة الوقاية لولاية بسكرة من مكاتبين

**1- مكتب الدراسات والإحصائيات:**

يقوم بدراسة الأخطار على المخططات والزيارات الوقائية وزيارات المراقبة وزيارات المطابقة بالنسبة لزيارات المراقبة والمطابقة للمؤسسات المستقبلية للجمهور تقوم بها لجنة الوقاية والحماية المدنية للولاية أما المنشآت المصنفة تقوم بزيارتها لجنة المراقبة والحراسة كذلك يقوم هذا المكتب بالمشاركة في اللجان المختلفة والتي منها لجنة اختيار الأراضي ولجنة حماية المنشآت الطاقوية ولجنة مراقبة النشاط غير القار

أما الإحصائيات فالهدف منها الخروج بتوصيات وقائية للحد أو التقليل من الحوادث ويقوم بإعداد الإحصائيات الأسبوعية، الشهرية، السداسية، السنوية، والموسمية

**2- مكتب الخرائط والأخطار الخاصة:**

يكلف هذا المكتب بإعداد مخططات الوقاية من الكوارث، وكذلك الخرائط الخاصة بالأخطار.

**v- إنجاز مخططات الوقاية:**

**ا/ على مستوى الولاية:**

بعد القيام بعملية إحصاء للأخطار التي من المحتمل أن تحدث على تراب الولاية، يجب على الوالي أن يكلف كل مسؤول من الجهاز التنفيذي وفقا لمهامه بإنجاز مخطط الوقاية، لكل خطر تم إحصاؤه من طرف هذا المسؤول الذي يجب عليه أن يضع مصالحه وكذا هيئاته المتخصصة، حيز التنفيذ، لإنجاز مخطط الوقاية الخاص به.

### ب/ على مستوى البلدية:

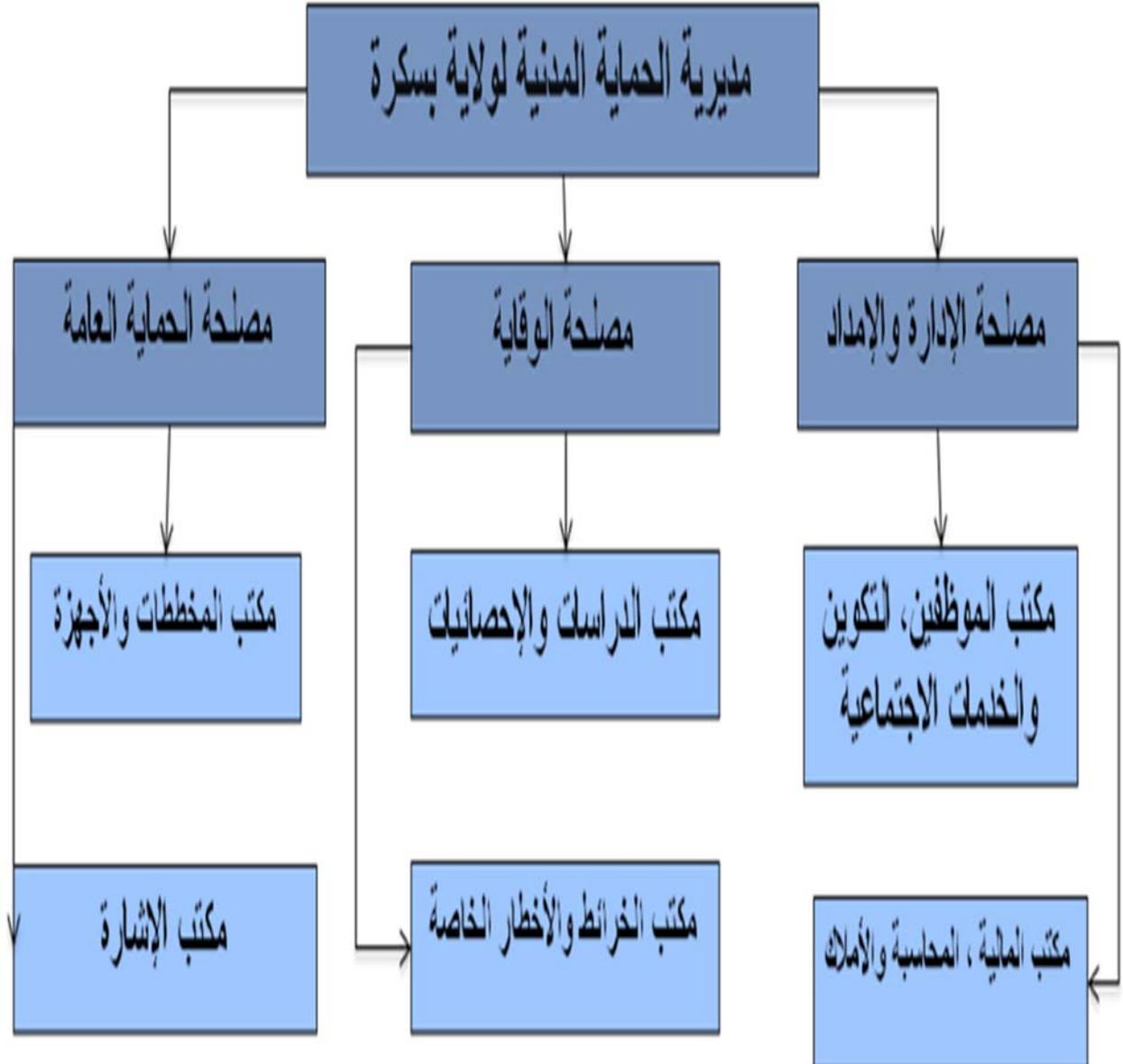
إن مخطط الوقاية لكل خطر من الأخطار التي يمكن أن تخص تراب بلدية ما يشكل في الحقيقة وفي أغلب الأحيان مستخلص من مخطط الوقاية من الأخطار الخاص بالولاية، غير أن رئيس المجلس الشعبي البلدي يجب أن يحتفظ، يسير ويتابع مخططات الوقاية التي تخص بلديته.

إن مراقبة تطبيق الإجراءات التي هي من صلاحيات رئيس المجلس الشعبي البلدي يتم من طرف المدير المعني من الجهاز التنفيذي الولائي وكذلك من طرف الوالي.

### ج/ على مستوى الوحدة:

بنفس الطريقة المتبعة فيما يخص الولاية، من الضروري أن يقوم مدير كل وحدة اقتصادية أو اجتماعية بإعداد إحصاء للأخطار المحتملة في وحدته بحكم موقعها أو بسبب نشاطها.

ملحق (05) الهيكل التنظيمي للمؤسسة:



## الملاحق

### ملحق (06) العلاقة بين مستوى الطموح المهني و الاغتراب الوظيفي بأبعاده:

		Correlations				
		الطموح	الاغتراب	1البعد	2البعد	3البعد
الطموح	Pearson Correlation	1	,528**	,593**	,541**	,291
	Sig. (2-tailed)		,003	,001	,002	,119
	N	30	30	30	30	30
الاغتراب	Pearson Correlation	,528**	1	,884**	,930**	,870**
	Sig. (2-tailed)	,003		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
1البعد	Pearson Correlation	,593**	,884**	1	,776**	,611**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
2البعد	Pearson Correlation	,541**	,930**	,776**	1	,715**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
3البعد	Pearson Correlation	,291	,870**	,611**	,715**	1
	Sig. (2-tailed)	,119	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## الملاحق

ملحق (07) : المتوسطات الحسابية لمستوى الطموح المهني و اغتراب الوظيفي

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
وظيفتي من افضل لوظيفة اطمح الحالية	30	1	3	2,40	,814
رسمتها اهداف تحقيق الى اسعى بنفسى	30	1	3	2,67	,606
مجالى فى عمل فى اعلم ان احب تخصص	30	1	3	2,70	,651
فى النجاحات تحقيق الى اطمح وظيفتى	30	1	3	2,63	,718
طموحاتى تزداد ان كثيرا يسعدنى	30	1	3	2,63	,669
مستوى دون الحالى عملى ان ارى طموحى	30	1	3	2,00	,871
النجاح خطوات اول الفشل ان اعتقد	30	1	3	2,43	,817
واضح الحىة فى طموحى	30	1	3	2,57	,728
امكانياتى ضوء فى اهدافى احدد	30	1	3	2,67	,661
المستقبل فى التفكير يشغلنى	30	1	3	1,53	,860
فى عال مستوى الى للوصول اطمح وظيفتى	30	1	3	2,57	,728
طموحى تحقيق فى كبرىة بنفسى ثقى امله من سعيت التى	30	1	3	2,70	,535
بوجه اشغله الذى بمركزى راضى انا عام	30	1	3	2,60	,675
من فىمنعنى الممل و التعب يصيبنى الأعمال مواصلة	30	1	3	2,00	,871
الدهر أبدا بعش طموحاته فى ببالى من متعبا	30	1	3	1,70	,794
طمحت ما تحقيق فى التامة الثقة لى الىه	30	1	3	2,63	,669
حسب أهدافى تعديل على القدرة لى عملى ظروفى	30	1	3	2,77	,568
لا اكبر قدرات امثلك أننى اشعر هذا منصبى تناسب	30	1	3	1,33	,661
عملى يخص ما كل لمعرفة أميل	30	2	3	2,87	,346
الى يعود حياتى فى نجاحى بان اؤمن جهدى ولىس حظى	30	1	3	1,90	,885
أغيره ولا عملى فى الاستقرار أريد أبدا	30	1	3	2,00	,830
فى خاصة مكافح شخص نفسى اعتبر	30	1	3	2,80	,484

## الملاحق

أهدافي تحقيق					
من اليه وصلت الذي المستوى الخاص مجهودي	30	1	3	2,50	,777
في أهدافي أهم من طموحاتي تحقيق حياتي	30	1	3	2,77	,504
الكبير بالتفاؤل المستقبل الى انظر طموحي لتحقيق	30	1	3	2,83	,461
الفاشلة الحياة تجارب من أستفيد	30	2	3	2,93	,254
الأعمال في وأنجح اتفوق ان يهمني به أقوم التي	30	1	3	2,83	,531
قرار أي اتخاذ على القدرة لدي ليس	30	1	3	2,57	,626
ما لمواجهة شيئاً أفعل أ بمقدوري ليس مشكلات من يعترضني	30	1	3	2,53	,730
اقناع على القدرة عدم من أعاني العمل بأمور العاملين	30	1	3	2,50	,731
عملي متابعة في التام بالعجز أشعر المؤسسة في	30	1	3	2,63	,718
العمل تجاه المسؤولية تحمل أتجنب	30	1	3	2,43	,817
التي الطرق تحديد في صعوبة أجد عملي بها أودي	30	1	3	2,37	,850
الوظيفي مستقبلي من بالخوف أشعر	30	1	3	2,47	,776
التي المواقف أمام بالعجز أشعر عملي في تصادفني	30	1	3	2,57	,728
له قيمة لا الوظيفية الحياة أن أعتقد	30	1	3	2,50	,682
له هدفا احقق أن الآن لحد أستطع لم معنى	30	1	3	2,57	,728
بنفسي حتى الاهتمام فقدت	30	1	3	2,43	,817
التي العقبات على التغلب الصعب من العمل في تواجهني	30	1	3	2,30	,952
معنى لا شي المدنية الحماية في الرتبة له	30	1	3	2,27	,785
مستوى تحسين في الرغبة بعدم أشعر أدائي	30	1	3	2,53	,730
بالضيق تشعرنني الحياة أعباء	30	1	3	1,87	,900
بأوقات الاهتمام الضروري غير من العمل	30	1	3	2,33	,844
العمل ترك في رغبة لدي	30	1	3	2,20	,805
الذاتية بالقيمة شعور ضعف من أعاني الاعمال باداء القيام عند	30	1	3	2,47	,629
في ذاتي و طريق في بأنني أشعر طريق	30	1	3	2,57	,728
شيء بكل الاهتمام فقدت بأنني أشعر	30	1	3	2,53	,681

## الملاحق

العمل في					
في نشاطي على السيطرة عن عجز عملي	30	1	3	2,70	,651
نفسي تغيير على القدرة أفقد ما كثير	30	1	3	2,40	,770
ذاتي معرفة أستطيع فلن فعلت مهما	30	1	3	2,40	,770
كانسان بأدميتي اشعر لا	30	1	3	2,60	,621
Valid N (listwise)	30				

ملحق (08): ثبات الاستبيان

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,884	51