

مدى توافر مسببات الاغتراب الوظيفي في المنظمات العامة
(دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في مديرية تربية كركوك)

م.م. هشام عبدالله حمد عليان
كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة كركوك/ قسم إدارة الأعمال

**The availability of causes of employment alienation in
public organizations (An exploratory study for
opinions of a sample of individuals working in Kirkuk
Education Directorate)**

**Lec . Hisham Abdullah Hamad Aleyn
Kirkuk Uni./ College of Administration and Economics
Business and Administration**

تاريخ قبول النشر ٢٠١٦/٣/٢٨

تاريخ استلام البحث ٢٠١٥/١١/٣٠

المستخلص

يتركز البحث على فكرة أساسية مفادها مدى توافر مسببات الاغتراب الوظيفي في مديرية تربية كركوك حيث أكدت على مضامين أساسية فلسفية أهدافها رصد لمسببات الاغتراب الوظيفي وتحديد أعراضه ومراحله ووصفا لتأثيراته كما بنيت البحث على إطار علمي شمولي متكامل، واطر فكرية معرفية واضحة إضافة إلى اطر ميدانية تطبيقية وأساليب إحصائية محكمة إذ تتبع أهمية البحث من كونها تناولت قطاع الخدمات التربوية التي تعد من أهم القطاعات التي تمس ثقافة وقيم المجتمع التي ينبغي النهوض بها ومعرفة الواقع التربوي الذي يعاني منه الأفراد نتيجة لاغترابهم الوظيفي حيث تم إعداد استمارة الاستبانة كأداة أساسية في جمع المعلومات وشملت (٣٩) فرد من العاملين في مديرية تربية كركوك وجرى تحليل وتشخيص عينة البحث واختبار فرضياتها باستخدام التحليل الإحصائي (SPSS-17) كما انحصرت البحث بمجموعة من الاستنتاجات أهمها:

١. شعور العاملين بالاغتراب الوظيفي داخل المنظمة المبحوثة وذلك من خلال تأثير المسببات على العاملين مما يؤدي إلى وجود اغتراب عال لدى العاملين.
٢. هناك ضعف كبير في نظام الحوافز من حيث التطبيق والتوزيع مما أدى ذلك ليكون أحد المسببات الأساسية للاغتراب الوظيفي داخل المنظمة.
٣. كما بينت نتائج التحليل ان هناك علاقة معنوية ذات دلالة ايجابية بين متغيرات الاغتراب الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الاغتراب الوظيفي.

Abstract

The study focus on the basic idea that the availability of the causes of functional alienation in Kirkuk Education Directorate ,its confirmed on the basic philosophical concepts ,its goals monitoring for the causes of functional alienation and identify symptoms and stages and a description of its effects, as the study built on a scientific holistic integrated framework and intellectual knowledge and a clear framework in addition to the field frameworks and an exact statistical practical methods. The study is importance because it was tackled the sector of educational services which is one of the most important sectors that affect the culture and values of society that should be promoting and see how educational reality that individuals suffered from as a result of their functional alienation. The questionnaire form is a basic tool in the collection of the information, as study sample consisted of (39) individuals whom working in Kirkuk Education Directorate were analyzed and diagnosed the study sample and test its hypotheses by using the statistical analysis(SPSS-17) The study also confined to a set of conclusions, including:

- 1.The individuals whose working are feeling of functional alienation within the surveyed Organization, through the influence of the causes on individuals, which leads to a high alienation among workers.
- 2.There is a big weakness in the system of incentives in terms of the application and the distribution so as to be one of the main causes of functional alienation within the Organization.
- 3..The results of the analysis showed that there was a significant positive correlation among the variables of functional alienation.

Key word: employment alienation.

المقدمة

يعد موضوع الاغتراب من المواضيع المهمة التي جلبت اهتمام العديد من الكتاب والباحثين والمهتمين بشؤون علم النفس الاجتماعي لما له من اثر في حياة الإنسان وانعكاس ذلك الأثر على طبيعة الفرد العامل في المنظمات المختلفة، ومن هذا المنطلق عكست العديد من المصطلحات المتعلقة بمجال (علم الإدارة) طبيعة الحياة الوظيفية التي يحيها الفرد في عالم اليوم وما يعانيه من مشكلات مهنية واضطرابات نفسية والتي أصبحت صفات ملازمة للفرد داخل المنظمة، وهذا ما يطلق عليها بالاغتراب الوظيفي والذي يعد على أنه ظاهرة اجتماعية ونفسية يشعر من خلالها الفرد بالغيرة وانفصاله عن ذاته وعن رغباته وقيمه وطموحاته، مما أدى إلى الاهتمام بدراسة ظاهرة الاغتراب للإنسان المعاصر، إذ تمثل هذه الظاهرة حالة نفسية مهنية تتطلب مزيداً من الجهد والتفكير من قبل الباحثين من اجل الكشف عن طبيعة هذه الظاهرة وأسبابها وكل ما يحيط بها وكيفية تفادي آثارها السلبية المتوقع حدوثها نتيجة لظروف الحياة المهنية الصعبة التي يمر بها الفرد العامل وما يرتبط بها من عقبات قد تقف عائقاً أمام مجرى حياته المهنية بالإضافة إلى المشكلات التي تواجهه ومواقف أخرى ضاغطة تعترضه بحيث أصبح الفرد العامل في حالة عدم استقرار نفسي ومهني نتيجة لتراكم مثل هذه المسببات وتعمدها، و خاصة في حالة عدم امتلاكه للأساليب والطرائق المجدية التي تمكنه من التعامل الفعال مع تلك المواقف، أو انه يجهل طبيعة هذه المشكلات التي باتت تؤرقه وتشعره بالإحباط لذا عندما يصبح الفرد عاجزاً عن مواجهة تلك المشكلات والتي تحول دون تحقيقه لأهدافه، إذ يصبح عندئذ عرضة للتأثيرات السلبية لكافة المواقف الضاغطة في مجال العمل والانجاز في التنظيم والأداء التنظيمي. وعليه يمكن القول بان الاغتراب الوظيفي هو المحصلة النهائية للضغوط المهنية وهذا ما يحدث الآن خاصة عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الفرد الذي ينخرط في أداء ذلك العمل وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الاغتراب الوظيفي الذي يواجهه الفرد العامل في مكان عمله.

وبناء على ما تقدم تم تقسيم البحث على وفق المحاور الآتية:

المحور الأول : منهجية البحث

المحور الثاني : الاغتراب الوظيفي : مدخل مفاهيمي

المحور الثالث : الجانب الميداني

المحور الرابع : الاستنتاجات والمقترحات

المحور الأول: الإطار العام للبحث ومنهجيته

يتناول هذا المحور عرضاً للإطار العام للدراسة وبيان الخطوات المتبعة في تنفيذه ويتم ذلك من خلال الآتي:

١- أولاً: مشكلة البحث

يواجه الأفراد في الحياة المعاصرة المليئة بالتغيرات زيادة وتنوعاً في مصادر التوتر والضغط النفسي الذي يتعرضون له في مختلف الميادين، ولعل انعكاس هذه الآثار في التغير والتطور في مجال العلوم والثقافة والتكنولوجيا على الأفراد وأعمالهم، يعد من أهم المسببات الأساسية للاغتراب الوظيفي لديهم، فالعاملين في مختلف المهن يتعرضون لحالة التوتر بسبب ضغوط العمل النفسية والمهنية التي تمر بهم من خلال ممارستهم الوظيفية، إذ تؤدي التقنية والروتين والممارسات الإدارية و التخصصات الوظيفية وغيرها من المتغيرات دوراً رئيساً في الضغوط المهنية، مما ينتج عنها سلوك مؤلم بشكل كبير قد ينتهي إلى ظهور ما يسمى بظاهرة الاغتراب الوظيفي، كما يظهر تأثيره في فعالية التكيف مع المنظمة، ووفقاً لذلك يمكن تحديد المشكلة الحالية في افتقار المنظمة المدروسة إلى وضع معالجات للتخفيف من حدة الاغتراب الوظيفي لدى العاملين، وفي ضوء ذلك تركز مشكلة البحث على التساؤلات التالية:

أ- ما مسببات الاغتراب الوظيفي في مديرية تربية كركوك؟

ب- ما مدى توافر الاغتراب الوظيفي لدى الأفراد العاملين في مديرية تربية كركوك؟

٢: أهمية البحث

يتبع أهمية البحث من خلال الدور الفعال للأفراد العاملين داخل المنظمة، إذ يمثل الأفراد العاملون المحور الأساسي لتحقيق أهداف المنظمة ألا أن الاغتراب الوظيفي من الظواهر ذات التأثيرات الأكثر سلبية على الأفراد العاملين في تحقيقهم لأهداف المنظمة، ويظهر هذا من خلال انخفاض الأداء، والإجهاد والغياب والإحباط وغيرها لهذا فان أهمية البحث تتمثل بما يأتي:

- أ. على المستوى الأكاديمي: تسليط الضوء على موضوع الاغتراب الوظيفي باعتباره من المواضيع الحيوية المهمة، والتي تعاني منه المنظمات مما يتطلب ذلك البحث والتقصي عن أسبابه وإضافة معرفة علمية إلى المكتبات العراقية حول هذه الظاهرة.
- ب. على المستوى التطبيقي: تزويد المنظمة المبحوثة بمعلومات علمية واقعية حقيقة عن ظاهرة الاغتراب الوظيفي فيها ومسبباتها بغية الحد منها لاتخاذ ما يلزم من معالجات لهذه الظاهرة وسبلاتها في مديرية تربية كركوك.

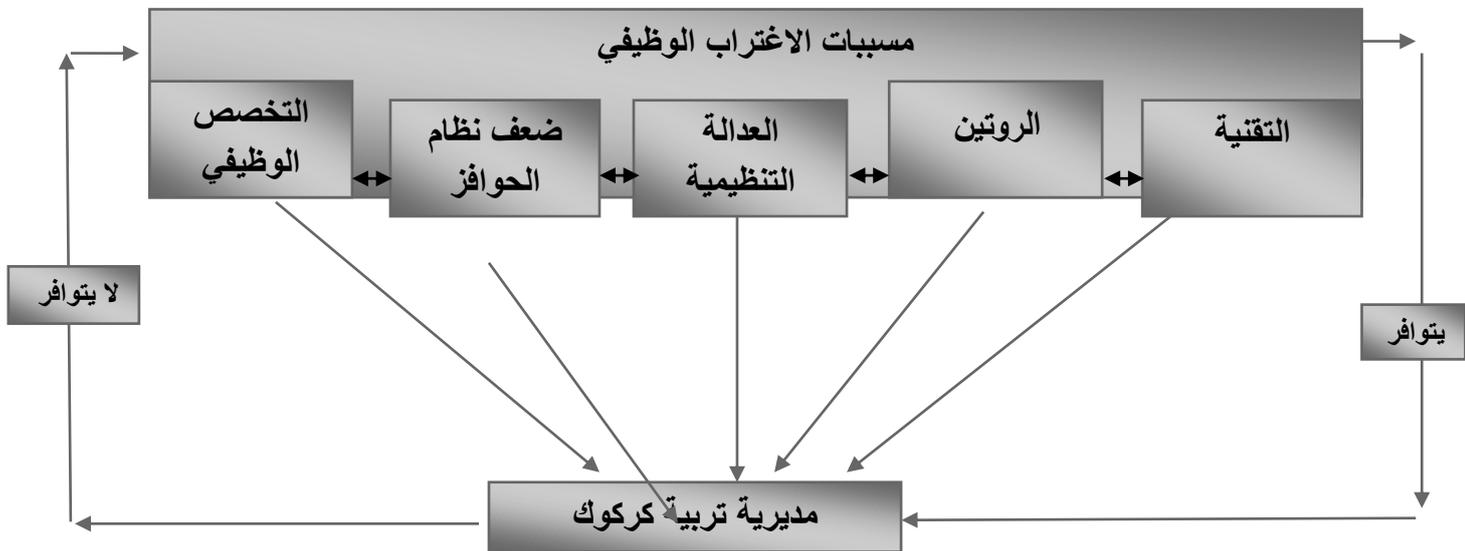
٣_ أهداف البحث:

يهدف البحث بصورة رئيسة إلى التعرف على مدى توافر مسببات الاغتراب الوظيفي في مديرية تربية كركوك وتقديم مجموعة من المقترحات التي تقوم على فلسفة علمية وتطبيقية مبنية على اطر فكرية تقدم مجموعة من المقترحات للتعامل مع هذه الظاهرة ويتفرع منها الأهداف التالية:

- أ- التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاغتراب الوظيفي في مديرية تربية كركوك.
- ب- بيان الدور الذي يلعبه الاغتراب الوظيفي للأفراد العاملين وكيفية تأثيره على حياتهم الوظيفية.
- ت- التعرف على مدى تباين المتغيرات الشخصية في الاغتراب الوظيفي.

٤_ أنموذج البحث:

بهدف معالجة مشكلة البحث والسعي نحو تحقيق أهدافها تم تصميم الأنموذج الافتراضي الذي يتضمن العديد من مسببات الاغتراب الوظيفي في المنظمات التربوية كما موضح في الشكل (١)



شكل رقم (١)

أنموذج البحث الافتراضي

المصدر: من إعداد الباحث

٥_ فرضية البحث:

لغرض تحقيق أهداف البحث فلا بد من إثبات الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية الأولى: لا تتوافر مسببات الاغتراب الوظيفي في مديرية تربية كركوك.
- الفرضية الثانية: توجد علاقة معنوية بين مسببات الاغتراب الوظيفي في مديرية تربية كركوك.

ثانياً: منهجية البحث

١- مجتمع البحث وعينته

يتمثل مجتمع البحث عينة من مجموعة من الأفراد العاملين في مديرية تربية كركوك، وتم اختيار عينة من الأفراد العاملين في مختلف الأقسام التربوية في مديرية التربية حيث بلغ عددهم (٣٩) فرداً، وكان دافع الاختيار لهذه الفئة من العاملين قائماً على أساس إن هؤلاء الأفراد تملي عليهم مواقع عملهم مسؤولية السعي المستمر لبلوغ مستوى الكفاءة بما يحقق الأداء الجيد وأيضاً معرفة مدى توافر مستوى الاغتراب لديهم أثناء انجاز أعمالهم.

٢- حدود البحث

- أ- الحدود الزمانية: تمتد للفترة من ٢٠١٥/٣/١ لغاية ٢٠١٥/٧/٣٠.
- ب- الحدود المكانية: اقتصر البحث الميداني على مديرية تربية كركوك التي تقع ضمن الحدود البلدية لمدينة كركوك.
- ت- الحدود المعرفية: تقتصر الحدود المعرفية بمسببات الاغتراب الوظيفي بما تتضمنه من متغيرات فرعية (التقنية- الروتين- نظام الحوافز- العدالة التنظيمية - التخصص الوظيفي) حصراً.

٣- منهج البحث

- أ- المنهج الوصفي: تم بناء الجانب النظري بالاعتماد على الأساليب ذات الصلة بالأطر النظرية من رسائل واطاريح جامعية ودوريات وكتب ومقالات التي ساهمت في بناء الإطار النظري للدراسة.
- ب- المنهج التحليلي: باستخدام استمارة الاستبانة بوصفها أداة للحصول على المعلومات وحدد أسلوب ليكرت الخماسي لقياس إجابات المستجيبين، وقد روعي في تصميم الاستمارة أخبار أبعاد البحث ومسبباته بالاعتماد على مصادر عدة أهمها (علي، ٢٠٠٨) (Gimeno, et. (Archibal, 2009) (al.,2008) (Sulu, et. al., 2010) بالإضافة الى انه قد تم عرضها على مجموعة من الخبراء من ذوي العلاقة مع الأخذ بالمعلومات القيمة لكل فقرة، وقد تضمنت الاستمارة ثلاث أجزاء اشتمل الاول منها على المعلومات الشخصية للمستجيبين من حيث (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المنصب الوظيفي) في حين اشتمل الثاني منها على الفقرات الخاصة بإبعاد البحث ومسببات الاغتراب وقد تضمنت على (٢٥) سؤال خاصة لمسببات الاغتراب كما اعتمد الباحث على مبدأ الحياد في عدم التدخل في إجابات المستجيبين.

٤- أدوات التحليل الإحصائي وأساليبه:

من أجل التوصل إلى مؤشرات دقيقة فقد تم الاعتماد على برنامج (SPSS Ver. 19) لأجراء التحليل الإحصائي المطلوب. وتتمثل هذه الأدوات بما يأتي:

أ- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف متغيرات البحث وتشخيصها.

ب- تم اعتماد تحليل الفاكرومباخ للتعرف على مدى ترابط المتغيرات فيما بينها.

٥- وصف المنظمة التربوية المبحوثة وسمات أفراد عينتها:**أ- وصف المنظمة التربوية المبحوثة:**

تعد مديرية تربية كركوك من أهم المنظمات التربوية في محافظة كركوك لما لها من دور بارز في بناء وتحسين العديد من المؤسسات التربوية داخل المحافظة والتي تتألف من العديد من الأقسام والوحدات الإدارية والفنية وقد تم استحداث أنظمة وبرامج تربوية واسعة من خلال التطورات التقنية الحديثة مواكبتها في تربية وتعليم الطلبة.

ب- مسوغات اختيار المنظمة التربوية المبحوثة:

جاء اختيار مديرية تربية كركوك نطاق للدراسة كونها من المنظمات العامة المهمة والتي تحتاج إلى معرفة مسببات الاغتراب فيها والسعي لمعالجتها وتحسين أدائها نحو الأفضل.

ج - وصف الأفراد المستجيبين:

اعتمد الباحث في اختياره عينة قصديه من الأفراد المستجيبين ممن هم يمثلون المنظمة المبحوثة وعلى علم بمهام المنظمة ضماناً لتحقيق الاستفادة من المعلومات المقدمة من قبلهم بشأن مدى توافر مسببات الاغتراب لديهم، فضلاً عن إمكانية الحصول على الأفكار والمقترحات التي تعزز من أهمية البحث، انسجاماً مع ذلك قام الباحث بتوزيع (٣٩) استمارة استبيان على عينة من الافراد العاملين في المنظمة مجتمع البحث واسترجعت بالكامل. أما خصائص الأفراد المستجيبين موضحة في الجدول رقم (١):

جدول رقم (١)

خصائص الأفراد المستجيبين في المنظمة التربوية المبحوثة

| توزيع الأفراد المستجيبين بحسب الفئات العمرية (سنة) | | | | | |
|--|--------------|-------------|-----------|----------|---------|
| الفئات العمرية | 30-18 | 34-30 | 39-35 | 40 فأكثر | |
| العدد | ٥ | ٩ | 1١ | ١٤ | |
| النسبة | %١٣ | %٢٣ | %٢٨ | %٣٦ | |
| توزيع الأفراد المستجيبين بحسب (الجنس) | | | | | |
| الجنس | ذكر | انثى | | | |
| العدد | ٢٥ | ١٤ | | | |
| النسبة | %٦٤ | %٣٦ | | | |
| توزيع الأفراد المستجيبين بحسب (المؤهل العلمي) | | | | | |
| المؤهل العلمي | اعدادية | دبلوم(معهد) | بكالوريوس | ماجستير | دكتوراه |
| العدد | ٤ | ٧ | ٢٣ | ٥ | - |
| النسبة | %١٠ | %١٨ | %٥٩ | %١٣ | --- |
| توزيع الأفراد المستجيبين بحسب (عدد سنوات الخدمة) | | | | | |
| الفترة | ٥ سنوات فأقل | ١٠-٦ | ١٥-١١ | ١٦ فأكثر | |
| العدد | ٥ | ٩ | ١٤ | ١١ | |
| النسبة | %١٣ | %٢٣ | %٣٦ | %٢٨ | |
| توزيع الأفراد المستجيبين بحسب الاختصاص الوظيفي | | | | | |
| الفترة | فني | اداري | | | |
| العدد | ١١ | ٢٨ | | | |
| النسبة | %٢٨ | %٧٢ | | | |

المصدر : من اعداد الباحث

يلحظ من الجدول (١) الآتي:

- أ- **العمر:** حققت الفئة العمرية التي تكون من (٤٠) فأكثر أعلى نسبة حيث بلغت نسبتها (٣٦%) وهذا يعني ان الأفراد المستجيبين لديهم مستوى عالي من الخبرة في أعمالهم مما مكننا على الحصول لمعلومات مناسبة تخدم البحث.
- ب- **الجنس:** كانت نسبة الذكور الأكبر حيث بلغت (٢٥%) وهذا ما مكننا من سهولة التعامل مع أفراد عينه البحث بطريقة مباشر للحصول على معلومات أخرى تحقق أهداف البحث.
- ت- **المؤهل العلمي:** تم اختيار عينة قصدية من مختلف التخصصات وحسب المراكز الوظيفية حيث أعلى نسبة كانت من حملة شهادة البكالوريوس والذين يشغلون مناصب إدارية في المنظمة المبحوثة ولكونهم أكثر فئة متواجدة تخدم المنظمة المبحوثة حيث بلغت (٥٩%) فضلا عن شمولها على عدد من حملة الشهادات الأخرى الذين يشغلون مناصب إدارية مهمة.
- ث- **سنوات الخدمة في المنظمة:** الخدمة الطويلة لها دور مهم في تراكم الخبرة والمعرفة لدى أفراد عينة البحث مما له انعكاس واثر كبيرين في ترصين الجانب الميداني من خلال الإجابة على فقرات الاستبانة على نحو جدي يخلو من التباين، إذ يبين الجدول (١) إن غالبية الأفراد المستجيبين لديهم خدمة تؤهلهم من تراكم الخبرة والمعرفة والذين لديهم خدمة أكثر من ١٦ سنة، إذ بلغت نسبتهم (٢٨%)، فيما بلغت نسبة الأفراد الذين لديهم خدمة من (١١-١٥) سنة (٣٦%)، في حين تشكل بقية النسبة قيمة منخفضة مقارنة مع القيمتين السابقتين عينة البحث.
- ج- **المنصب الوظيفي:** يعد المنصب الوظيفي ذات دور فعال في كافة الاختصاصات وأيضاً التخصص الوظيفي في هذا المنصب إذ بلغت نسبة المنصب الوظيفي الإداري نحو (٧٢%) من عينة البحث وهذا ما يدل على اغلب التخصصات كانت إدارية وليست فنية وأيضاً نجد اغلب إجاباتهم دقيقة نحو شعورهم بالاعتراب الوظيفي وهذا ما يمثل مجتمع البحث بشكل جيد.

المحور الثاني: مدخل مفاهيمي: الاعتراب الوظيفي

إن من أهداف هو عرض مفهوم الاعتراب الوظيفي، والتعرف على مراحل ومسبباته من خلال مراجعة أهم المراجع الخاصة بذلك مع توضيح الأسباب التي يمر بها الفرد العامل لاغترابه منظماً.

أولاً: مفهوم الاعتراب الوظيفي

يعد مفهوم الاعتراب من أكثر المفاهيم التصاقاً بالإنسان، "فهو من طبيعته"، بل يمكن القول إنه دافع من دوافعه الأساسية، ويختلف من إنسان إلى آخر، ومن مجتمع إلى آخر، ذلك لأنه يتلون بطبيعة صاحبه وبالمجتمع الذي يعيش فيه وماتحكمه من أنظمة ومؤسسات، وبطبيعة العصر بما يحتويه من قيم وأعراف ومعارف (بوعافية، ٢٠٠٩، ١٠) ويعرف (Balach, et al., ٢٠٠٧, ١٥٧) الاعتراب الوظيفي بأنه مزيج من مواصفات العناصر الخمسة (ضعف العلاقات مع الآخرين ،

نقص المعايير، ضعف السيطرة ، ضياع الهدف ، غربة الذات) بمعنى أن يكون الفرد غريباً عن مسيرة حياته وشعوره بالوحدة. وينظر (الثبتي، ٢٠٠٨، ٥) إلى الاغتراب الوظيفي على أنه شعور الموظف بأنه ليس لديه سيطرة على مراحل عمله الحالي ويتعذر عليه تحديد أهداف وظيفته، أو هو الفشل في الانتماء إلى نشاطات عمله التي تمكنه من التعبير عن شعوره. كما ترى (علي، ٢٠٠٨، ٥١٧) بأنه حالة نفسية يشعر خلالها الفرد بالغربة، وانفصاله عن ذاته وعن رغباته وقيمه وطموحاته. في حين عده (Ekmeksi, 2011, 69). بأنه فقدان الشخصية وفصال الذات عن بيئة العمل. بينما اشار (الدوسري، ٢٠١١، ٤٤) بأنه درجة شعور الموظف بالوحدة وعدم الانتماء للوظيفة أو لجماعة العمل.

في حين يرى الباحث بان الاغتراب الوظيفي ماهو إلا وسيلة من وسائل الضغط النفسي التي تمارس ضد الفرد العامل او مجموعة العاملين من اجل قتل الروح الإبداعية لديهم في مجال عملهم داخل المنظمة التي يعملون بها. وهذا ما يعكس حالة من التدهور النفسي والمهني الناتج عن زيادة الحساسية للضغوط المجتمعية والمهنية وما ينتج عنه من أحاسيس سلبية، فيصل الفرد العامل إلى حالة يفقد فيها الرغبة في العمل، فضلا عن تدني الإنتاجية والتطوير في أداء أعماله، وعادة ما تصيب الفرد عندما يمكث في عمله بدون تغير أو تطوير وغيرها من المسببات. وبالتالي ينتج سلوكيات انسجامية من المجتمع عامة، ومن مهنته خاصة.

ثانياً: مراحل الاغتراب الوظيفي عند الفرد

ان الاغتراب الوظيفي لا يحدث عند الأفراد العاملين كدفعة واحدة، وإنما يكون ضمن مراحل عديدة يمر بها حتى يصل الفرد العامل إلى ذروة المعاناة من الاغتراب الوظيفي، وتتمثل هذه المراحل في الآتي (بن زاهي، ٢٠٠٧، ٤٣-٤٥) (المطرفي، ٢٠٠٥، ٥٩):

المرحلة الأولى: الاغتراب النفسي

تتميز هذه المرحلة بشعور الفرد العامل بوجود نوع من الاغتراب بينه وبين المنظمة التي يعمل بها بحيث لم تعد هناك علاقة طبيعية، إذ أصبح يسودها شيء من التوتر داخل الفرد العامل، وأنه لم يعد له من الأهمية الوظيفية والمنزلة الاجتماعية فيها، إذ يستمر الفرد العامل في تكوين المشاعر السلبية تجاه المنظمة، حيث يصبح هذا الشعور سائداً بين العاملين عندئذ ينشغلون بالحديث عن الهموم والمشكلات التي يواجهونها في المنظمة، وتتحول بيئة العمل إلى بيئة غير منتجة ومغتربة، وهذا ما يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية نتيجة انصراف العاملون إلى بحث مشاكلهم والتشاؤم في حلها بدلاً من قضاء وقت الدوام الرسمي في إنجاز الأعمال وتطويرها، وينتج عن هذه المرحلة انعدام روح المبادرة والإبداع، وانتشار روح اللامبالاة بين العاملين.

المرحلة الثانية: الاغتراب الذهني

تعد هذه المرحلة أكثر خطراً من المرحلة الأولى على المنظمة والعاملين، إذ تتميز هذه المرحلة بالشعور الذهني وعدم القدرة على التركيز لدى الأفراد العاملين كما تبدو مظاهر الحزن

والاكتئاب وتكثر الأخطاء في أداء العاملين ويفقدون الرغبة في التدريب والتعلم ويزداد الطلب على الإجازات لرغبة الفرد العامل في الابتعاد عن جو المنظمة.

المرحلة الثالثة: الإغتراب الجسدي

المرحلة التي يصبح فيها الإغتراب اغتراباً كلياً، إذ تتفاقم المشكلات داخل المنظمة وخاصة عندما تكون الإدارة العليا في مواجهة المغترب وانشغالها فيه، وغياب كامل عن الواقع السيئ للمنظمة بسبب عدم إيصال المعلومات الصحيحة لها. أو أنها لا تريد أن تسمع إلا الجوانب المضيئة، أنها أزمة حقيقية تواجهها المنظمات وتدفع بها إلى هاوية الانحدار.

ثالثاً: مسببات الإغتراب الوظيفي

يواجه الفرد في حياته خاصة في عالم اليوم الكثير من الضغوطات والتحديات التي ينبغي عليه الصمود ومواجهتها بكافة الطرق والوسائل الممكنة والأساليب الإيجابية المتاحة لأن الفرد هنا مطالب بتأدية ادوار مستمرة ومتطورة ومختلفة تماشياً مع متطلبات العصر وما لحق به من تغيير وتطور مستمرين خاصة وأن الفرد العامل يعد جزءاً مهماً في بيئته وتركيب هذا المجتمع. ومن هنا يمكن القول إن للإغتراب الوظيفي أسباب تأتي من مصادر متعددة والتي تؤثر على حياة الفرد العامل واتفق (Gimeno, et. al., 2008)، (Archibal, 2009)، (Sulu, et. al., 2010) على إن مسببات الإغتراب الوظيفي تكمن بالاتي:

١. التقنية:

تعد التقنية احد الأسباب التي تؤثر في سلوكية الأفراد العاملين وطريقة تأديتهم للأعمال التي يقومون بها داخل المنظمة، فالثورة التقنية المتطورة والحديثة التي يشهدها العالم اليوم قد أسهمت وبشكل واضح في انتشار ظاهرة الإغتراب بين العاملين في المنظمات، لان هيمنة الأتمتة والأجهزة الإلكترونية بمختلف أشكالها وأنواعها على العمل اليومي قد أثرت على أداء العاملين، فظهر الخطر التقني وكأنه مهدداً للعلاقات الإنسانية ومثيراً للمشاكل والأمراض النفسية المثيرة للإغتراب (المطرفي، ٢٠٠٥، ٢٥) وقد أكدت الدراسات إن وجود تقانة المعلومات بوصفها عاملاً محفزاً للإغتراب لدى الفرد لأن العامل أصبح عبداً للآلة التي صنعها، في حين ينبغي أن يكون سيداً عليها من جهة (علي، ٢٠٠٨، ٥٢٢) حيث يمكن القول بان التقنية الحديثة هي سلاح ذو حدين تعمل على تطوير جذب العاملين من جهة وتعمل على جعل العاملين يشعرون بالملل، والعجز والكسل والإحباط بل تجعلهم عرضة للإغتراب من جهة ثانية.

٢. الروتين:

يعد الروتين من احد الأسباب الرئيسة للشعور بالإغتراب وذلك لنتيجة تكرار واستمرارية العمل كذلك فان الانضباط الذاتي هي القابلية على البدء بالمهام والاستمرار بها حتى النهاية رغم الملل الموجود وان الفكرة القائمة بخصوص الإغتراب الوظيفي والانضباط بالعمل الذاتي مرتبطاً بالقرار على إدامة مستوى متجانس من الفعالية الإنتاجية في العمل ومن هنا يمكن القول إن الإغتراب الوظيفي ذو علاقة متبادلة مع الانضباط الذاتي في العمل (الروتين) (Pangilinan, 2009, 17) فالروتين هو الشعور باللامبالاة وعدم الرضا في حياة الفرد العامل في المنظمة، لان الروتين في

العمل المتكرر والممل لا يؤدي الى زيادة المهارات ونمو شخصية الفرد العامل عندئذ يشعر العامل باغتراب الذات وعدم وجود هدف شخصي وراء العمل الذي يؤديه وهو ما يطلق عليه (اللاهوائية). كما أكد (القيوتي، ٢٠٠٠، ٢١٦) إن الأعمال الروتينية جداً لا تعطي للفرد العامل شعوراً بقيمة ما يعمل، وذلك لأنه يصبح من السهولة الاستغناء عنه مما يولد لديه المبالغة في شعوره بالاغتراب الوظيفي.

٣. العدالة التنظيمية

إن العدالة التنظيمية هي ميل الأفراد العاملين لمقارنة حالتهم مع حالة زملائهم الآخرين في العمل، أو هي إدراك العاملين للعدالة في مكان العمل من خلال علاقتهم بالمنظمة أو برئيسهم المباشر والتي تؤثر بالنهاية على مواقفهم وسلوكياتهم في العمل (العطوي، ٢٠٠٧، ٤)، وإن اختلال إدراك العاملين إلى تلك العدالة بصورة سلبية (الشعور بالظلم) قد ينعكس بصورة سلبية على سلوك العاملين ومستوى تفاعلهم وإحساسهم بالمنظمة التي يعملون بها، فعندما يرتبط إدراك العامل بعدم العدالة التنظيمية، سيشعره باغتراب العمل ويكون مرتبطاً بإحساسه بالعجز والانعزال الاجتماعي وهذا ما يؤدي الى ان العدالة قد انهارت في نظرهم ولا وجود لها مما يشعرهم بعدم الثقة بالآخرين مع زيادة الانفعالات النفسية كاللامبالاة والتمرد وعدم الانتماء للوظيفة والمنظمة معاً (Sulu, et. al., 2010, ٢٨).

٤. نظام الحوافز

تلعب الحوافز (المادية والمعنوية) دوراً بارزاً في تحريك الدوافع الإنسانية لدى الأفراد العاملين داخل المنظمة من اجل تحقيق أفضل أداء ممكن (شفيق، ٢٠١٠، ١) إذ إن عملية التحفيز تعد إحدى المهام الرئيسية التي ينبغي القيام بها بكونها عنصراً أساسياً في العملية الإدارية والإنتاجية بأكملها وارتباطها بأداء الأفراد العاملين بصورة وثيقة اتجاه العمل الذي يؤديه فعندما يشعر الفرد العامل إنه قد تم تقييم أداءه بصورة غير دقيقة أو أن النظام المتبع غير ملائم لمعايير الأداء، فهذا سيؤدي إلى مشاكل سواء على المدى القصير والطويل الأجل، إذ يعزو شعور الأفراد بأن تقييمهم في العمل لا يتم بشكل صحيح مقابل زملائهم في العمل مما يشعرهم بالغيرة للعمل ضعيفة (Sayers, 2011, 142-148). ومن هنا تكمن أهمية الحوافز في الحرص على تكوين وتعزيز السلوك الإنساني الايجابي عند العاملين وتحفيزهم ودفعهم نحو العمل بصورة أفضل وهمة اكبر من زيادة الإنتاج والإنتاجية.

٥. التخصص الوظيفي:

يتوجب عند اختيار الفرد العامل الذي يشغل وظيفة ما أن تتسجم متطلبات الوظيفة مع متطلبات شاغلها وتخصصه الدقيق، لأن ذلك يجعل الأفراد يعملون بشكل متناغم وبصلاحيات متكاملة تمكن الأفراد أن يعملوا بكفاءة عالية وبأداء متكامل غير منقوص، وبالتالي تحقيق الأهداف بكفاءة عالية، (الشلوي، ٢٠٠٥، ٢٨)، ولكن إذا ما وضع الفرد العامل بوظيفة ما تبعد عن تخصصه فسيشعر الفرد بفقدان السيطرة على العملية وطبيعة ومنتجات عمله مما يشعره بالغيرة.

فالفرد العامل يغترب في عمله عندما يجبر على التخلي عن قدراته لتحديد عمله وكثافته ويفقد بذلك تنظيم وتخصيص العمل وتحديد الأدوات والآلات التي يستلزمها، فالاغتراب يحدث عند إبعاد الفرد العامل عن وضع معاني ومقاصد عمله.

خامساً: الآثار السلبية للاغتراب الوظيفي

يمكن القول ان لكل شيء او مجال من المجالات او موضوع من المواضيع إلا وله آثار ايجابية واخرى سلبية وفيما يتعلق بالآثار السلبية الناتجة عن الاغتراب الوظيفي يمكن إيجازها بالاتي: (منصور، ١٩٩٧، ٢٩٣) (الصائغ، ٢٠٠١، ١٤٩) (الصريرة، ٢٠٠٥، ٣٠٧):

١. لايمكن استثمار مالمدى الفرد أو مجموعة الأفراد من قدرات عقلية وذهنية وابتكاره بل يذهب الاغتراب إلى ابعد من ذلك إذ يحطم ويهدم هذه القدرات الموجودة لدى الأفراد.
٢. يؤدي إلى الاضطراب والتوتر وعدم القدرة على انجاز الأعمال الموكلة للأفراد العاملين بكفاءة عالية.
٣. فقدان التفاعل بين الأفراد العاملين والانفصال عن المجتمع وثقافته وعاداته وتقاليده.
٤. انعدام التوافق والدفء العاطفي بينهم وبين باقي أفراد المجتمع الذي يعيشون فيه مما يجعلهم يشعرون بعدم الانتماء إلى هذا المجتمع.
٥. عدم شعور الفرد العامل بالحرية في أي مجال عدا مجال وظائفه الأخرى، ولا يحس بأهميته كإنسان وذو مشاعر وأحاسيس بل يشعر بانعدام تأثيره على المواقف الاجتماعية فالقيم هنا تصبح نسبية ومتناقضة ومتغيرة وغير مستقرة.
٦. الانعزال والنفور من المجتمع الذي يعيش فيه وهذا ماله تأثير سلبي على كيان المجتمع بأكمله وعلى حاضره ومستقبله.

سادساً: العوامل الذاتية للشعور بالاغتراب:

يعد الأفراد العاملين في المنظمة من أهم العوامل التي تؤدي إلى نجاح أو فشل المنظمة خصوصاً وما يتصلون به من نواحي اجتماعية ونفسية متعلقة بذاتهم، لذا لا نغفل عن العوامل الذاتية الخاصة بالفرد نفسه والتي يمكنها أن تقاوم الشعور بالاغتراب، وان تزيده تعميقاً إذا كانت ذات اتجاه مخالف للقواعد الخلقية أو متمردة على المجتمع ذاته (درزة والقواسمي، ٢٠١٤، ٤) إلى ان هناك من يصنف هذه العوامل الى عوامل تعود للمنظمة وعوامل تعود للأفراد العاملين منها (المطرفي، ٢٠٠٥، ٢٥-٣٢) (الكبيسي، ٢٠٠٥، ٥٦):

١. العوامل المنظمة:

- هيمنة الأتمتة والأجهزة الحاسوبية على العمل اليومي.
- الخلل في تقارير كفاءة الأداء لاعتمادهم على التقارير الفردية.
- ضعف الفاعلية الإدارية ونظام الحوافز وعدم استخدام عوامل التحفيز.
- سعة حجم المنظمة والعمل في مواقع منفصلة للمنظمة الواحدة.
- ضعف الالتزام بالقيم الثقافية والعادات والتقاليد المهيمنة داخل المنظمة.

٢. العوامل الفردية:

- الخوف وعدم الأمن الوظيفي.
- نقص الكفاءة لدى الأفراد العاملين.
- عدم ظهور دور الفرد نتيجة لشدة المنافسة بين الأفراد العاملين.
- ضعف التوافق وعدم التكيف مع العمل وسوء إدارة الوقت.
- ضعف مقومات القيادة الذاتية لدى الأفراد.
- عدم التخصص في العمل واليأس والاستسلام للفشل.
- الكبت واللاوعي والانطوائية والانعزالية داخل المنظمة.

المحور الثالث الجانب الميداني

أولاً: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

يسعى الباحث من خلال تحليل البيانات ومناقشة النتائج إلى إظهار مستويات إجابات المستجيبين (أفراد عينة البحث) فيما يتعلق بمتغيرات البحث التي جرى تناولها، وتحقيقاً لهذا الغرض تم استخدام الأدوات الإحصائية المناسبة مثل (الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية، والتكرارات، والنسب المئوية) لذا فيمكن إيجاز تحليل الإجابات المتعلقة بمسببات الاغتراب الوظيفي، وعلى ان حصل جمع النسب المئوية لمقياسي اتفق بشدة واتفق (للاتفاق) وان حصل جمع النسب المئوية لمقياسي لا اتفق بشدة ولا اتفق (لعدم الاتفاق).

١_ التقنية:

تشير معطيات الجدول (٢) والخاص بمتغير التقنية على ان (٥٢,٨%) من أفراد عينة البحث متفقون مع مؤشرات هذا المتغير وان ما بنسبته (٢٢,٥٤%) من أفراد عينة البحث كانوا محايدين وان (٢٤,٠٨%) غير متفقون على مؤشرات هذا المتغير، وجاء هذا المتغير بوسط حسابي (٣,٥٠٨) وانحراف معياري (١,١٤١) ومن ابرز المؤشرات التي أسهمت في أغناء هذا المتغير هو المتغير (X1) وجاء ذلك ما بنسبته (٧١,٨%) متفقون عليه وان (١٠,٣%) غير متفقون وجاء ذلك بوسط حسابي (٤,٠٧) وانحراف معياري (١,٠٣٥) والذي يدل على عدم حرص المنظمة على استخدام الأجهزة الالكترونية الحديثة في انجاز وتطوير العمل وهذا ما يعيق تقدم الافراد العاملين وعدم مواكبتهم للتطورات التكنولوجية الحديثة.

جدول رقم (٢)

يوضح التكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده التقنية n/39

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | مدى الاتفاق | | | | | | | | | | المؤشر | المتغير | |
|-------------------|---------------|--------------|---|---------|----|-------------|---|-------|----|-----------|----|----------------|---------|------------------|
| | | لا اتفق بشدة | | لا اتفق | | اتفق لحد ما | | اتفق | | اتفق بشدة | | | الفرعي | الرئيسي |
| | | ١ | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٦ | ٧ | ٨ | ٩ | ١٠ | | | |
| % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | | | |
| ١,٠٣٥ | 4,07 | - | - | ١٠,٣ | ٤ | ١٧,٩ | ٧ | ٢٥,٦ | ١٠ | ٤٦,٢ | ١٨ | X ₁ | التقنية | الاعتراب الوظيفي |
| ١,٢٥٣ | ٣,١٧ | ٧,٧ | ٣ | ٢٥,٦ | ١٠ | ٢٨,٢ | ١ | ١٧,٩ | ٧ | ٢٠,٥ | ٨ | X ₂ | | |
| ١,١٠٠ | ٤,٠٠ | - | - | ١٧,٩ | ٧ | ٥,١ | ٢ | ٣٥,٩ | ١٤ | ٤١,٠ | ١٦ | X ₃ | | |
| ١,٢٨٢ | ٣,٢٣ | ١٠,٣ | ٤ | ١٧,٩ | ٧ | ٢٨,٢ | ١ | ٢٠,٥ | ٨ | ٢٠,٥ | ٨ | X ₄ | | |
| ١,٠٣٥ | ٣,٠٧ | ٥,١ | ٢ | ٢٥,٦ | ١٠ | ٣٣,٣ | ١ | ٢٨,٢ | ١١ | ٧,٧ | ٣ | X ₅ | | |
| | | ٤,٦٢ | | ١٩,٤٦ | | ٢٢,٥٤ | | ٢٥,٦٢ | | ٢٧,١٨ | | المعدل | | |
| ١,١٤١ | ٣,٥٠ | ٢٤,٠٨ | | ٢٢,٥٤ | | ٥٢,٨ | | | | | | المجموع | | |

المصدر : من اعداد الباحث

٢_ الروتين:

تشير معطيات الجدول (٣) والخاص بمتغير الروتين على ان مابنسبة (٤٠,٥٢%) من أفراد عينة البحث متفقون مع مؤشرات هذا المتغير وان (٢١,٠٢%) من أفراد عينة البحث كانوا محايدين كما ان نسبة (٣٨,٤٤%) غير متفقون على مؤشرات هذا المتغير، وجاء هذا المتغير بوسط حسابي (٣,٠٨٨) وانحراف معياري (١,١٠١) ومن ابرز المؤشرات التي اسهمت في أغناء هذا المتغير هو المتغير (X7) وجاء ذلك ما نسبته (٥٦,٤%) متفقون عليه وان (٢٠,٥%) غير

متفقون وقد جاء ذلك بوسط حسابي (٣.٥٦) وانحراف معياري (١,١١٩) وهذا ما يدل على إن الإجراءات السائدة في المنظمة تتسم بالتعقيد نتيجة لتكرار العمل الذي يمارسه الأفراد العاملين وعدم التطوير وانعدام الابتكار وهذا ما ينص على إن المنظمة تلزم الأفراد العاملين فيها بالروتين والأعمال اليومية المنكرة.

جدول رقم (٣)

يوضح التكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الروتين n/39

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | مدى الاتفاق | | | | | | | | | | المؤشر | المتغير | |
|-------------------|---------------|--------------|---|---------|----|-------------|----|-------|----|-----------|---|-----------------|---------|------------------|
| | | لا اتفق بشدة | | لا اتفق | | اتفق لحد ما | | اتفق | | اتفق بشدة | | | الفرعي | الرئيسي |
| | | ١ | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | % | ت | % | ت | % | | | |
| ١,١٤٠ | ٣,٢٥ | ٢,٦ | ١ | ٣٣,٣ | ١٣ | ١٢,٨ | ٥ | ٣٨,٥ | ١٥ | ١٢,٨ | ٥ | X _٦ | الروتين | الانحراب الوظيفي |
| ١,١١٩ | ٣,٥٦ | ٢,٦ | ١ | ١٧,٩ | ٧ | ٢٣,١ | ٩ | ٣٣,٣ | ١٣ | ٢٣,١ | ٩ | X _٧ | | |
| ١,١٨٠ | ٣,٠٢ | ٧,٧ | ٣ | ٣٠,٨ | ١٢ | ٢٥,٦ | ١٠ | ٢٣,١ | ٩ | ١٢,٨ | ٥ | X _٨ | | |
| ٠,٩٤٤ | ٢,٢٨ | ١٧,٩ | ٧ | ٤٨,٧ | ١٩ | ٢٣,١ | ٩ | ٧,٧ | ٣ | ٢,٦ | ١ | X _٩ | | |
| ١,١٢٢ | ٣,٣٣ | ٥,١ | ٢ | ٢٥,٦ | ١٠ | ٢٠,٥ | ٨ | ٢٨,٢ | ١١ | ٢٠,٥ | ٨ | X _{١٠} | | |
| ١,١٠١ | ٣,٠٨ | ٧,١٨ | | ٣١,٢٦ | | ٢١,٠٢ | | ٢٦,١٦ | | ١٤,٣٦ | | المعدل | | |
| | | ٣٨,٤٤ | | | | ٢١,٠٢ | | ٤٠,٥٢ | | | | المجموع | | |

المصدر : من إعداد الباحث

٣_ نظام الحوافز:

تشير معطيات الجدول (٤) الخاص بمتغير نظام الحوافز على ما نسبته (٢٨,٢٢%) متفقون على مؤشرات هذا المتغير وان (١١,٣%) محايدون بينما (٦٠,٥٢%) غير متفقون على مؤشرات هذا المتغير وهذا يدل على اغلب الأفراد العاملين غير راضين حول نظام الحوافز المطبق في المنظمة وهذا ما عززه المؤشر (X₁₂) والذي ينص على إن المنظمة تطبق الأسس الموضوعية العادلة في منح وتوزيع الحوافز وهذا ما يؤدي إلى شعور العديد من الأفراد العاملين بالانحراب الوظيفي لعدم تطبيق نظام الحوافز بالأسس الموضوعية والعادلة فيها وجاء

ذلك بنسبة (٢٠.٦%) متفقين على هذا المؤشر بينما (٧,٧%) محايدين وان ما بنسبته (٧١,٥%) غير متفقين وجاء ذلك بوسط حسابي (٢,٢٥) وانحراف معياري (١,٣١٢).

جدول رقم (٤)

يوضح التكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده نظام الحوافز n/39

| الاتحاف المعيارى | الوسط الحسابى | مدى الاتفاق | | | | | | | | | | المؤشر | المتغير | |
|------------------|---------------|--------------|----|---------|----|-------------|---|-------|---|-----------|----|-----------------|--------------|------------------|
| | | لا اتفق بشدة | | لا اتفق | | اتفق لحد ما | | اتفق | | اتفق بشدة | | | الفرعى | الرئىسى |
| | | ١ | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٦ | ٧ | ٨ | ٩ | ١٠ | | | |
| % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | | | |
| ١,٣٦٩ | ٢,٦١ | ٢٣,١ | ٩ | ٣٥,٩ | ١٤ | ١٠,٣ | ٤ | ١٧,٩ | ٧ | ١٢,٨ | ٥ | X _{١١} | نظام الحوافز | الاغتراب الوظيفى |
| ١,٣١٢ | ٢,٢٥ | ٢٣,٣ | ١٣ | ٣٨,٥ | ١٥ | ٧,٧ | ٣ | ١٠,٣ | ٤ | ١٠,٣ | ٤ | X _{١٢} | | |
| ١,٣٢١ | ٣,٢٠ | ٧,٧ | ٣ | ٣٠,٨ | ١٢ | ١٧,٩ | ٧ | ٢٠,٥ | ٨ | ٢٣,١ | ٩ | X _{١٣} | | |
| ١,١٤٢ | ٢,٤٣ | ١٥,٤ | ٦ | ٥٣,٨ | ٢١ | ١٠,٣ | ٤ | ١٢,٨ | ٥ | ٧,٧ | ٣ | X _{١٤} | | |
| ١,٢٣١ | ٢,٥٦ | ١٥,٤ | ٦ | ٤٨,٧ | ١٩ | ١٠,٣ | ٤ | ١٥,٤ | ٦ | ١٠,٣ | ٤ | X _{١٥} | | |
| | | ١٨,٩٨ | | ٤١,٥٤ | | ١١,٣ | | ١٥,٣٨ | | ١٢,٨٤ | | المعدل | | |
| ١,٢٧٥ | ٢,٦١ | ٦٠,٥٢ | | ١١,٣ | | ٢٨,٢٢ | | | | | | المجموع | | |

الجدول من إعداد الباحث

٤_ العدالة التنظيمية

تشير معطيات الجدول (٥) الخاص بمتغير العدالة التنظيمية على ما نسبته (٤٣,٠٦%) متفقون على مؤشرات هذا المتغير وان (١٨,٩٦%) محايدين بينما كان (٣٧,٩٦%) غير متفقون على مؤشرات هذا المتغير وهذا ما يدل على إن نسبة غير المتفقون كانت عالية من خلال المؤشر الخاص بالمتغير (X20) والذي ينص على إن تقييم الأداء يتم وفقاً للمحسوبية داخل المنظمة وليس على أساس الأداء في العمل وجاء ذلك بنسبة (٧١,٨%) متفقين على هذا المؤشر بينما كان (١٧,٩%) محايدين وان ما بنسبته (١٠,٣%) غير متفقين وجاء ذلك بوسط حسابي (٣,٨٩) وانحراف معياري (١,٠٢٠) وهذا ما يدل على إن المنظمة لا تطبق نظام العدالة بشكل رسمي مما يؤدي إلى شعور الأفراد العاملين بالاغتراب نتيجة عدم وجود العدالة بين الأفراد العاملين في المنظمة.

جدول رقم (٥)

يوضح التكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها التنظيمية n/39

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | مدى الاتفاق | | | | | | | | | | المؤشر | المتغير | |
|-------------------|---------------|--------------|----|---------|----|-------------|----|-------|----|-----------|----|-----------------|-------------------|------------------|
| | | لا اتفق بشدة | | لا اتفق | | اتفق لحد ما | | اتفق | | اتفق بشدة | | | الفرعي | الرئيسي |
| | | ١ | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | % | ت | % | ت | % | | | |
| ١,٢٠٧ | ٢,٤١ | ٢٨,٢ | ١١ | ٣٠,٨ | ١٢ | ١٥,٤ | ٦ | ٢٣,١ | ٩ | ٢,٦ | ١ | X ₁₆ | العدالة التنظيمية | الاعتراب الوظيفي |
| ١,٠١٨ | ٢,٤١ | ٢٠,٥ | ٨ | ٣٥,٩ | ١٤ | ٢٥,٦ | ١٠ | ١٧,٩ | ٧ | - | - | X ₁₇ | | |
| ١,١٧٧ | ٣,٣٣ | ٥,١ | ٢ | ٢٣,١ | ٩ | ٢٣,١ | ٩ | ٣٠,٨ | ١٢ | ١٧,٩ | ٧ | X ₁₈ | | |
| ١,٢٣٤ | ٣,٢٨ | ٥,١ | ٢ | ٣٠,٨ | ١٢ | ١٢,٨ | ٥ | ٣٣,٣ | ١٣ | ١٧,٩ | ٧ | X ₁₉ | | |
| ١,٠٢٠ | ٣,٨٩ | ٢,٦ | ١ | ٧,٧ | ٣ | ١٧,٩ | ٧ | ٤١,٠ | ١٦ | ٣٠,٨ | ١٢ | X ₂₀ | | |
| | | ١٢,٣ | | ٢٥,٦٦ | | ١٨,٩٦ | | ٢٩,٢٢ | | ١٣,٨٤ | | المعدل | | |
| ١,١٣١ | ٣,٠٦ | ٣٧,٩٦ | | ١٨,٩٦ | | ٤٣,٠٦ | | | | | | المجموع | | |

المصدر : من إعداد الباحث

٥_ التخصص الوظيفي

تشير معطيات الجدول (٦) الخاص بمتغير التخصص الوظيفي على إن على ما نسبته (٥٦,٤%) متفقون على مؤشرات هذا المتغير وان (٢٣,٥٨%) محايدون بينما كان نسبته (٢٠%) غير متفقون على مؤشرات هذا المتغير، يعزز هذا المتغير من خلال المؤشر الخاص بالمتغير (X₂₂) والذي نص على إن الأفراد العاملين يمتلكون خبرة ومعرفة أكبر من العمل الذي يقومون به وجاء ذلك بنسبته (٧٤,٣) متفقين على هذا المؤشر بينما كان (٢٠,٥%) محايدون وان ما نسبة (٥,٢%) غير متفقين وجاء ذلك بوسط حسابي (٣,٩٢) وانحراف معياري (٠,٨٩٩) وهذا ما يدل على إن المنظمة لاتراعي التخصص الوظيفي إنشاء توزيع المهام والأعمال على الأفراد العاملين وعدم وجود تخصص وظيفي ملم بمهاراتهم ومعارفهم وهذا مما يشعرهم بالاعتراب نتيجة عدم وجود تخصص وظيفي في المنظمة.

جدول رقم (٦)

يوضح التكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد التخصص الوظيفي n/39

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | مدى الاتفاق | | | | | | | | | | المؤشر | المتغير | |
|-------------------|---------------|--------------|---|---------|----|-------------|----|---------|----|-----------|----|-----------------|----------------|------------------|
| | | لا اتفق بشدة | | لا اتفق | | اتفق لحد ما | | اتفق | | اتفق بشدة | | | الفرعي | الرئيسي |
| | | ١ | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | % | ت | % | ت | % | | | |
| ١,١١٤ | ٣,٣٨ | ١٠,٣ | ٤ | ٧,٧ | ٣ | ٢٥,٦ | ١٠ | ٤٦,٢ | ١٨ | ١٠,٣ | ٤ | X _{٢١} | التخصص الوظيفي | الاغتراب الوظيفي |
| ٠,٨٩٩ | ٣,٩٢ | ٢,٦ | ١ | ٢,٦ | ١ | ٢٠,٥ | ٨ | ٤٨,٧ | ١٩ | ٢٥,٦ | ١٠ | X _{٢٢} | | |
| ١,١٠٩ | ٢,٩٢ | ٥,١ | ٢ | ٣٥,٩ | ١٤ | ٣٣,٣ | ١٣ | ١٢,٨ | ٥ | ١٢,٨ | ٥ | X _{٢٣} | | |
| ١,١١١ | ٣,٦٤ | ٥,١ | ٢ | ١٢,٨ | ٥ | ١٥,٤ | ٦ | ٤٦,٢ | ١٨ | ٢٠,٥ | ٨ | X _{٢٤} | | |
| ١,٠٩٦ | ٣,٥٣ | ٥,١ | ٢ | ١٢,٨ | ٥ | ٢٣,١ | ٩ | ٤١,٠ | ١٦ | ١٧,٩ | ٧ | X _{٢٥} | | |
| ١,٠٦٥ | ٣,٤٧ | ٥,٦٤ | | ١٤,٤٦ | | ٢٣,٥٨ | | ٣٨,٩٨ | | ١٧,٤٢ | | المعدل | | |
| | | ٢٠ | | ٢٣,٥٨ | | ٥٦,٤ | | المجموع | | | | | | |

المصدر : الجدول من إعداد الباحث

اختبار فرضيات البحث

لاختبار فرضيات البحث والفرضية الرئيسة الأولى التي تنص على "لا تتوافر مسببات الاغتراب الوظيفي في مديرية تربية كركوك" إذ تلاحظ من الجدول (٧) بأنه تتوافر مسببات الاغتراب الوظيفي في مديرية تربية كركوك وكانت ذلك بنسبة اتفاق بلغ (٤٣,٩٨٤%) وجاء ذلك بوسط حسابي (٣,١٤٤) وانحراف معياري (١,١٤٢) وهذا دليل على عدم صحة الفرضية الرئيسة الأولى لذا نرفض هذه الفرضية ونقبل فرضية العدم.

جدول رقم (٧)

يوضح النسب الكلية لمتغيرات البحث من الاتفاق والاتفاق لحد ما وعدم الاتفاق

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | نسبة عدم الاتفاق | نسبة الحياد | نسبة الاتفاق | متغيرات الاغتراب الوظيفي |
|-------------------|---------------|------------------|-------------|--------------|--------------------------|
| ١,١٤١ | ٣,٥٠ | ٢٤,٠٨ | ٢٢,٥٤ | ٥٢,٨ | التقنية |
| ١,١٠١ | ٣,٠٨ | ٣٨,٤٤ | ٢١,٠٢ | ٤٠,٥٢ | الروتين |
| ١,٢٧٥ | ٢,٦١ | ٦٠,٥٢ | ١١,٣ | ٢٨,٢٢ | نظام الحوافز |
| ١,١٣١ | ٣,٠٦ | ٣٧,٩٦ | ١٨,٩٦ | ٤٣,٠٦ | العدالة التنظيمية |
| ١,٠٦٥ | ٣,٤٧ | ٢٠ | ٢٣,٥٨ | ٥٦,٤ | التخصص الوظيفي |
| ١,١٤٢ | ٣,١٤٤ | ٣٦,٢ | ١٩,٤٨ | ٤٣,٩٨٤ | المعدل |

المصدر : الجدول من إعداد الباحث

اما بالنسبة لاختبار فرضيات الدراسة واختبار الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على "توجد علاقة معنوية بين مسببات الاغتراب الوظيفي في مديرية تربية كركوك"

يتضح من خلال معطيات الجدول (٨) بان هناك علاقة معنوية ذات دلالة ايجابية بين متغيرات الاغتراب الوظيفي وهذا دليل على صحة الفرضية الرئيسية الثانية لذا نقبل هذه الفرضية.

جدول رقم (٨)

يوضح العلاقة المعنوية بين متغيرات البحث على المستويات الفرعية

| متغيرات الاغتراب الوظيفي | التقنية | الروتين | نظام الحوافز | العدالة التنظيمية | التخصص الوظيفي |
|--------------------------|---------|---------|--------------|-------------------|----------------|
| التقنية | ١ | | | | |
| الروتين | **٠,٥٦٤ | ١ | | | |
| نظام الحوافز | **٠,٤٦٢ | **٠,٤٠٢ | ١ | | |
| العدالة التنظيمية | **٠,٤٨٣ | **٠,٥٨٢ | *٠,٣٦٣ | ١ | |
| التخصص الوظيفي | **٠,٦٨٦ | **٠,٥٢٣ | **٠,٦٠٦ | **٠,٤٦٨ | ١ |

المصدر : الجدول من إعداد الباحث

المحور الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها:

١. شعور العاملين بالاغتراب الوظيفي داخل المنظمة المبحوثة وذلك من خلال تباين تلك المسببات على العاملين مما يؤدي الى وجود اغتراب عال لدى العاملين.
٢. من خلال التحليل تبين أن ممارسة العاملين على الأجهزة الالكترونية يحد من إنسانيتهم وشعورهم بالاغتراب، وهذا ما دل على ان الاتجاهات الذاتية للأفراد العاملين وبين التطورات السريعة للتقنيات الحديثة.
٣. أظهر التحليل أن كثرة الأعمال الروتينية التي يقوم بها العاملون مع شعورهم بعدم وجود أي حالة تجديد في عملهم سينعكس على إحداث حالة الملل في العمل مما يشعرهم بالاغتراب.
٤. أوضح التحليل أن المنظمة المبحوثة لا تراعي مبدأ التخصص في توزيع الأعمال، فضلاً عن عدم توفر فرص لتطوير مؤهلات عاملها مما تتعدم حالات الإبداع في ميادين عملهم وعدم القدرة على إيجاد الأنشطة المكافئة لهم ذاتياً.
٥. هناك ضعف كبير في نظام الحوافز من حيث التطبيق والتوزيع مما أدى ذلك ليكون أحد المسببات الأساسية للاغتراب الوظيفي داخل المنظمة.
٦. كما بينت نتائج التحليل إن هناك علاقة معنوية ذات دلالة ايجابية بين متغيرات الاغتراب الوظيفي.

المقترحات

١. بناء فلسفة إدارية تتضمن متغيرات ايجابية تجاه العاملين وأنشطتهم المختلفة التي تتباين بدورها على قدرات هؤلاء العاملين من اجل رفع مستوى الأداء الوظيفي وزيادة فاعليتهم نحو تحقيق أهداف المنظمة وأهدافهم في المستويات الإدارية.
٢. على المنظمة المبحوثة نشر ثقافة الحد من الشعور بالاغتراب الوظيفي ومحاولة السعي لاندماج العاملين في حياتهم المهنية مع أقرانهم وتكوين جماعات عمل فيما بينهم.
٣. على المنظمة المبحوثة السعي بشكل كبير لعقد دورات تدريبية علمية نظامية تتعلق بمهارات العمل والتقنيات الحديثة وموجه لمساعدة العاملين في الحصول على مهارات وقابليات يحتاجونها من أجل نجاحهم في العمل.
٤. يتطلب من المنظمة المبحوثة تطبيق نظام مناسب للحوافز المادية إلى جانب الحوافز المعنوية لرفع معنويات العاملين وتقليل من حالات الاغتراب لديهم.
٥. على المنظمة المبحوثة إعطاء الفرص للأفراد العاملين للمشاركة في صنع القرار واتخاذها لتنمية الاستقلالية المهنية، لما لها من تأثير في سير العملية الإدارية، فالعاملين هم الأكثر دراية بمشكلات العمل والأكثر معرفة بإيجاد الحلول.

٦. على المنظمة أن تنهض بمستوى العدالة التنظيمية إلى مرحلة النضج في أفكار أفرادها العاملين من خلال العدالة بإجراءاتها التنظيمية كافة.

المصادر

أولاً: العربية

- (١) الثبيتي، محمد بن وادع الجازي، (٢٠٠٨) الاغتراب الوظيفي في المنظمات العامة بجدة، رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبدالعزيز، المملكة العربية السعودية.
- (٢) الشلوي، حمد بن فرحان، (٢٠٠٥)، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالانتماء التنظيمي - دراسة ميدانية على منسوبي كلية الملك خالد العسكرية المدنيين والعسكريين، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- (٣) الصائغ، محمد ذنون، (٢٠٠١)، اسباب الاغتراب الاجتماعي ونتائجه في المجتمعات الغربية من وجهة نظر اجتماعية، دراسة نظرية، مجلة شؤون اجتماعية، مجلد ١٨، عدد ٧٢.
- (٤) الصرايرة، اكثم، (٢٠٠٥)، مظاهر الاحباط الوظيفي واثرها في الاغتراب التنظيمي "دراسة ميدانية في المنظمات الصحية العامة"، دراسات للعلوم الادارية، مجلد ٣٢، عدد ٢، الاردن.
- (٥) العطوي، عامر علي حسين، (٢٠٠٧)، أثر العدالة التنظيمية في الأداء السياقي - دراسة تحليلية لآراء أعضاء الكادر التدريسي في كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (١٠)، العدد (١)، جامعة القادسية.
- (٦) القريوتي، محمد قاسم، (٢٠٠٠)، نظرية المنظمة والتنظيم، ط١، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- (٧) الكبيسي، عامر خضير حميد، (٢٠٠٥)، ادارة المورد البشرية في الخدمة المدنية، المنظمة العربية للتنمية الادارية، جامعة الدول العربية، القاهرة.
- (٨) المطرفي، شعيل بن بخيت، (٢٠٠٥)، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء - دراسة مسحية على العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- (٩) بن زاوي، منصور، (٢٠٠٧) الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإدارات الوسطى لقطاع المحروقات - دراسة ميدانية لشركة سوناطراك بالجنوب الجزائري،

- أطروحة دكتوراه علوم في علم النفس العمل، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة فنتوري، قسنطينة، الجزائر.
- (١٠) بوعافية، حياة، (٢٠٠٩) الاغتراب في شعر أبي العلاء المعري - دراسة موضوعاتية فنية، رسالة ماجستير في الأدب العربي، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
- (١١) دروزة، سوزان صالح، القواسمي، ديماسكري، (٢٠١٤)، اثر مناخ العمل الاخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي "دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الاردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مجلد ١٠، عدد ٢، الاردن.
- (١٢) شفيق، شاطر، (٢٠١٠)، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية - دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء - سونلغاز - جيجل، رسالة ماجستير في علوم التسيير، إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس.
- (١٣) علي، بشرى، (٢٠٠٨)، مظاهر الاغتراب لدى الطلبة السوريين في بعض الجامعات المصرية، مجلة جامعة دمشق، المجلد (٢٤)، العدد (١).
- (١٤) منصور، حسن عبدالرزاق، (١٩٩٧) الانتماء والاغتراب، ط ١، دار جرش للنشر والتوزيع، القاهرة.

ثانياً: الأجنبية

- A. Archibal, W., Peter, (2009), Globalization, Downsizing and Insecurity: Do We Need to Upgrade Marx's Theory of Alienation? Mcmaster University, Ontavio Canada.
- B. .Sulu, Seyfettin, Ceylan Adnan & Kaynak Ramazan, (2010), Work Alienation as a Mediator of the Relationship Between Organization Injustice and Organization Commitment: Implication for Healthcare Professionals, International Journal of Business and Management, Vol. 5, No. 8, PP. 27-38, from: www.ccsenet.org/ijbm.
- C. Balach, A. S., Reakhee, and H. Sam. Sanada, Raj H., (2007), Life Satis Faction and Alienation of Elderly Males and Females, Sournal of the India, Academy of Applied Psychology, Vol. 33, No. 2, PP. 157-160.
- D. Gimeno, David, OK Benjamin C. and Amick III, (2008), Work Organizational and Drinking: An Epidemiological Comparison of Two Psychosocial Work Exposure Models, Int Arch Occup Environ Health, No. 82, PP. 305-317.
- E. Pangilinan, Rafael D., (2009), Against Alienation: The Emancipative Potential of Critical Pedagogy in from Kritike, Vol. 3, No. 2, P. 1-29.
- F. Sayers, Sean (2011), Marx and Alienation Essays on Hegelian Themes, University of Kent, Canterbury, IK.

- G. EKemeksi, ci, Asli Kücükaslan, 2011, A Study on Involvement and Commitment of Employees in Turkey, Journal of Public Administration and Policy Research, Vol. 3, No. 3, PP. 68-73, from: <http://www.academicjournals.org/jpapr>.