

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

## ضغوط العمل و الإغتراب الوظيفي

دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية - جيجل -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الدكتور:

- بوجمعة كوسة

إعداد الطالبان:

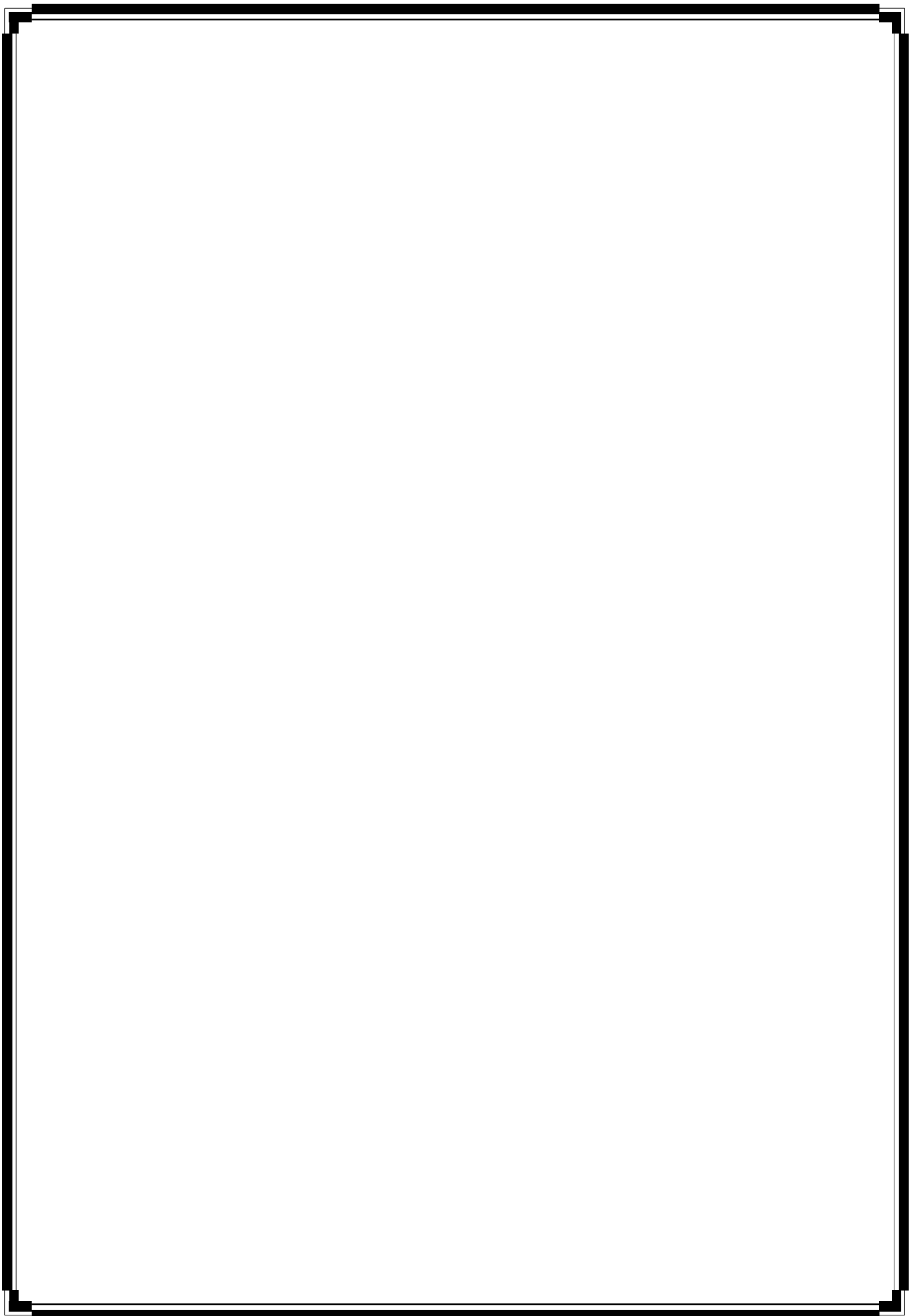
- آمنة خلفة

- منيرة فقعاص

### لجنة المناقشة

- أ. ادريس الخطابي.....جامعة جيجل.....رئيسا.  
د. بوجمعة كوسة.....جامعة جيجل.....مشرفا ومقررا.  
أ. شفيقة سرار.....جامعة جيجل.....مناقشا.

السنة الجامعية: 2014 - 2015.



## الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد المبعوث  
رحمة للعالمين، وعلى آله وصحبه، ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين و اما بعد؛  
نتوجه بأسمى آيات الشكر والتقدير والعرفان بالجميل إلى  
الدكتور: "كوسة بوجمة"

لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة، وكل نصائحه القيمة، نسأل الله  
أن يجعل ذلك في ميزان حسناته، ويجزيه عنا خير الجزاء على كل للعلم .  
كما نتقدم بالشكر الجزيل لأستاذ هري " والسادة المحكمين الذين  
أكرمونا بالعطاء وتقديم النصح، ولا يفوتنا أيضا أن نتقدم بجزيل الشكر والعرفان  
إلى كل الأساتذة الأفاضل الذين دعمونا باستمرار، وإلى كل الزملاء والأصدقاء  
وعمال مديرية الحماية المدنية بمدينة جيجل، خاصة الأستاذ الملازم "حمودي"  
كل من قدم لنا يد العون من قريب أو من بعيد، وإلى كل من شجعنا ولو بكلمة طيبة .  
ولاننسى إمتناننا لكل من علمنا منذ نشأتنا إلى اليوم.

الصفحة	الموضوع
	الشكر والتقدير
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	مقدمة
	الفصل الأول: مدخل للدراسة
	تمهيد
7	1.1. اشكالية الدراسة
9	2.1. فروض الدراسة
10	3.1. أسباب اختيار الموضوع
11	4.1. أهداف الدراسة
11	5.1. أهمية الدراسة
12	6.1. تحديد المفاهيم
17	7.1. الدراسات السابقة
	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: ضغوط العمل
	تمهيد
	1.2. تحليل ضغوط العمل
29	1.1.2. عناصر ضغوط العمل
30	2.1.2. مراحل ضغوط العمل
31	3.1.2. أنواع ضغوط العمل
	2.2. مصادر ضغوط العمل وأثرها وإستراتيجية التعامل معها
33	1.2.2. مصادر ضغوط العمل
40	2.2.2. آثار ضغوط العمل

42	3.2.2. استراتيجية التعامل مع ضغوط العمل
	3.2. الأطر النظرية المفسرة للضغوط العمل
43	1.3.2. ضغوط العمل من وجهة نظر علم النفس
45	2.3.2. ضغوط العمل في ظل البيئة الإجتماعية
	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الثالث: الإغتراب الوظيفي</b>
	<b>تمهيد</b>
52	1.3. لمحة عن الإغتراب
57	2.3. أنواع الإغتراب
60	3.3. أبعاد الإغتراب
	4.3. الأسباب و العوامل المؤدية للإغتراب الوظيفي
62	1.4.4. أسباب الإغتراب الوظيفي
64	2.4.3. العوامل المؤدية للإغتراب الوظيفي
67	5.3. مراحل الإغتراب الوظيفي
68	6.3. التغلب على الإغتراب و مواجهته
	7.3. معالجة ظاهرة الإغتراب في ضوء النظريات
69	1.7.3 الإغتراب في علم النفس
70	2.7.3 الإغتراب في التنظيمات الإجتماعية
	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية و مجالات الدراسة الميدانية</b>
	<b>تمهيد</b>
	1.4. مجالات الدراسة
79	1.1.4 المجال الجغرافي
81	2.1.4 المجال البشري
82	3.1.4 المجال الزمني
82	1.5 المنهج المستخدم
	1.6 تقنيات و أدوات جمع المعلومات
82	1.1.6 الملاحظة
84	2.1.6 المقابلة

85	3.1.6 الإستبيان
86	4.1.6 السجلات و الوثائق
87	1.7 أساليب التحليل الكمي (الكمي و الكيفي)
89	1.8 عينة الدراسة
	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الخامس: تحليل البيانات و عرض النتائج</b>
	<b>تمهيد</b>
102	1.5 عرض و تحليل البيانات
119	2.5 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
119	1.2.5 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى
123	2.2.5 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثانية
127	3.2.5 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثالثة
130	3.5 مناقشة النتيجة العامة
131	4.5 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
133	5.5 النتائج العامة للدراسة
	خلاصة الفصل
	<b>الإقتراحات و التوصيات</b>
	<b>الخاتمة</b>
	<b>ملخص الدراسة</b>
	<b>المراجع</b>
	<b>الملاحق</b>

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
37	ترتيب ضغوط العمل أهميتها النسبية وفقا لمستوى التعليم	01
37	ترتيب ضغوط العمل أهميتها النسبية وفقا للمستويات الإدارية الثلاثة	02
38	ترتيب ضغوط العمل حسب أهميتها النسبية لفئات السن المديرين	03
38	ترتيب ضغوط العمل حسب أهميتها النسبية لسنوات الخبرة	04
90	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	05
90	توزيع أفراد العينة حسب السن	06
92	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	07
92	توزيع أفراد العينة حسب عدد الأولاد	08
93	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية	09
94	توزيع أفراد العينة حسب سنوات العمل	10
95	توزيع أفراد العينة حسب إسم مصلحة العمل	11
96	توزيع أفراد العينة حسب الأجر	12
102	يوضح التغييرات في مجال العمل	13
102	يوضح مدى تقبل تغييرات العمل التي تحدثها الإدارة	14
103	يوضح آلية العمل	15
104	يوضح مدى مراعاة المصلحة الشخصية من طرف المسؤولين المباشرين عند توزيع المهام	16
104	يوضح العمل لساعات إضافية خارج الدوام الرسمي	17
105	يوضح الشعور بالغيرة وسط زملاء العمل	18
105	يوضح وجود التفاعل أثناء الدوام بين الزملاء أثناء تأدية المهام	19
106	يوضح الشعور بالراحة وسط زملاء العمل	20
109	يوضح عدم الشعور بالإنتماء إلى مصلحة العمل	21
107	يوضح إتفاق عملي مع قدراتي	22
108	يوضح وجود صعوبة في فهم طبيعة العمل	23
108	يوضح وجود هامش من الحرية في أداء العمل	24
109	يوضح القدرة على إنجاز العمل	25

110	يوضح عدم وجود الصلاحيات الكافية للقيام بالعمل	26
110	يوضح تعدد الأوامر في العمل	27
111	يوضح الشعور بغموض الدور	28
112	يوضح عدم وضوح معايير الحكم على العمل	29
112	يوضح عدم أداء العمل بكفاءة	30
113	يوضح الشعور بالملل عند القيام بنفس العمل يوميا	31
114	يوضح المشاركة في القرارات التي تخص العمل	32
114	يوضح الرضا عن تنفيذ القرارات	33
115	يوضح وجود لقاءات عمل مع الرؤساء	34
115	يوضح عدم أخذ مشاركتي في إتخاذ القرارات بعين الإعتبار	35
116	يوضح تقديم إقتراحات بخصوص تغيير محتوى يمس مصلحة العمل	36
117	يوضح إحتكار المعلومات حسب المركز الوظيفي	37
117	يوضح إتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير المصلحة بشكل فردي	38
118	يوضح عدم الحصول على المعلومات التي تخص العمل	39
119	يوضح إتخاذ القرارات حسب التسلسل الوظيفي يقلص فرص الإرتقاء الوظيفي	40
120	يوضح تحليل الفرضية الأولى: الإرتباط الطردي بين الإجراءات المتشددة في العمل وشعور عمال الحماية المدنية بالعزلة الإجتماعية	41
123	يوضح تحليل الفرضية الثانية: الإرتباط الطردي بين طبيعة العمل المعقدة و شعور عمال الحماية المدنية بغياب معنى العمل	42
127	يوضح تحليل الفرضية الثالثة: الإرتباط الطردي بين هيراركية عملية اتخاذ القرار و شعور عمال الحماية المدنية بالإقصاء و التهميش	43
122	يوضح نتيجة الفرضية الأولى باستعمال معامل كندال	44
125	يوضح نتيجة الفرضية الثانية باستعمال معامل كندال	45
129	يوضح نتيجة الفرضية الثالثة باستعمال معامل كندال	46
130	يوضح نتيجة الفرضية العامة باستعمال معامل كندال	47



## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
29	العلاقة بين المكونات الرئيسية لضغوط العمل	1
31	مراحل ضغوط العمل	2
41	آثار ضغوط العمل	3
45	القدرة على الإستجابة للضغط	4
63	أسباب الإغتراب	5
66	نموذج الإغتراب الوظيفي من حيث التغيرات المتوقعة	6
90	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	7
91	توزيع أفراد العينة حسب السن	8
92	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	9
93	توزيع أفراد العينة حسب عدد الأولاد	10
94	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية	11
95	توزيع أفراد العينة حسب سنوات العمل	12
96	توزيع أفراد العينة حسب مصلحة العمل	13
97	توزيع أفراد العينة حسب الأجر	13

# مقدمة

## مقدمة:

مند بداية العولمة وما صاحبها من تغيرات في مفاهيم العمل وأساليبه و متطلباته المتزايدة تصدرت عبارة " ضغوط العمل " قاموس اللغة العمالية المعاصرة و أصبحت المتهمة الأولى بالمسؤولية عن مجمل ما يعانيه العاملون في مختلف القطاعات ، منها القطاعات العسكرية و شبه عسكريه إذ يقع كثير من العاملين في الوقت الحاضر فريسة سهلة لها في بيئة عمل تتسم بمعالم فرضت عليهم أن ينتجوا أكثر و أن يعملوا أطول وأن ينافسوا من أجل البقاء في الوظيفة و لكل ذلك نتائج و آثار سلبية على نفسية و صحة العامل و صفاءه الذهني النفسي و البدني كل ذلك يسبب ضغوط تتفاوت في مستوى قوتها نتيجة المواقف التي يتعرضون لها و ما يصاحبها من حالات القلق الإحباط و التوتر والعزلة و عجز العامل عن الوصول إلى أهداف ذات معنى في المؤسسة التي يعمل بها و التي من المفروض أن يكون ولأؤه لها دائما وفقدان المعايير وعدم وضوح المستقبل والافتقاد للانتماء للمؤسسة و الضياع أصبحت من أبرز

السمات السائدة في الحياة التنظيمية اليوم ، ولعل في مقدمة العوامل التي كانت وما تزال وراء بروز هذه المشاعر التي تولد عنها الإحساس بالإغتراب الوظيفي ومشكلة الإغتراب من أكثر المشكلات وضوحا حيث كان من مظاهرها إغتراب الانسان عن ذاته و عن الآخرين .

لقد إزداد إهتمام الباحثين خلال النصف الثاني من القرن العشرين بدراسة الإغتراب الوظيفي بوصفه ظاهرة إنتشرت بين الأفراد العاملين، وربما يرجع ذلك إلى ما لهذه الظاهرة من دلالات تعبر عن أزمة الإنسان المعاصر و معاناته و صراعاته في بيئة عمله، و النظر إلى وظيفته كأنه لا ينتمي إليها، بسبب التغيرات التنظيمية في بيئة العمل ، تزايد المشاكل الحياتية وتنامي الضغوط، مما يؤثر سلبا على مستويات أدائهم في العمل وموقفهم تجاه مؤسساتهم خاصة إذا أخذنا بنظر الإعتبار أن العاملون يقضون جزءا كبيرا من وقتهم في تلك المؤسسات، حيث تتنوع الأعمال و تتشكل حسب المهمة المكلف بها العامل، وهي تأخذ أبعاد نفسية، إجتماعية، تنظيمية تؤثر على أداء العامل و بالتالي على المنظمة و قدرتها على تحقيق رسالتها و أهدافها .

ومن هذا المنطلق وجدت الباحثتان ضرورة البدء في فهم هذين لموضوعين رغبة في عدم تقويتهم فرصة الإفادة من معطياتهما و تجسيدهما عمليا في بيئة هي في أمس الحاجة لمثل هذا النوع من الدراسات تحديدا قطاع الحماية المدنية لواقع مديرية الحماية المدنية بجيجل كموقع ميداني لدراسة الجانب التطبيقي للدراسة لذلك حاولنا من خلال هذه الدراسة الربط بين هذين المتغيرين أعني ضغوط العمل و الاغتراب الوظيفي.

و بناء عليه قسمت الدراسة إلى مجموعة من الفصول :

تناولنا في **الفصل الأول** : إشكالية الدراسة ، فرضياتها، أسباب إختيار موضوع البحث، الأهداف التي تبغي الباحثين التوصل إليها و التي تم على ضوءها بناء الإشكالية ، أهمية الدراسة ثم تحديد المفاهيم التي يتوفر عليها البحث (الضغوط ، العمل ، ضغوط العمل ، الإغتراب ، الإغتراب الوظيفي مؤسسة الحماية المدنية بجيجل) مع إعطاء تعريف إجرائي لكل منهما ، و أخيرا الدراسات السابقة.

أما **الفصل الثاني** : فهو عبارة عن محاولة الخوض في موضوع البحث أكثر، وقد جاء كمدخل تناولنا فيه تحليل ضغوط العمل من حيث (عناصر ضغوط العمل ، مراحل ضغوط العمل ، ثم أنواع ضغوط العمل) يليها مصادر ضغوط العمل وآثارها و إستراتيجية التعامل معها ، بعدها تطرقنا إلى الأطر النظرية المفسرة لموضوعي الدراسة من وجهة نظر علم النفس ، وفي ظل التنظيمات الإجتماعية.

أما **الفصل الثالث** : فهو محاولة لاستعراض ظاهرة الإغتراب الوظيفي تناولنا فيه لمحة عن الإغتراب ، أعني استدرجنا بعض المراحل المهمة لتطور المفهوم تليها أنواع الاغتراب ثم إبعاده الأسباب والعوامل المؤدية للإغتراب ، مراحل الإغتراب الوظيفي وكيفية التغلب عليه ولمواجهته وأخيرا معالجة ظاهرة الاغتراب الوظيفي من وجهة علم النفس و التنظيمات الاجتماعية.

أما **الفصل الرابع** : فهو يندرج ضمن الجانب الميداني للدراسة، إذ خصص للحديث عن الإجراءات المنهجية المتبعة من حيث المجال الجغرافي و المجال الزمني للدراسة، المنهج المعتمد ، أدوات جمع البيانات (الملاحظة، المقابلة الإستبيان، السجلات و الوثائق)، والأساليب الإحصائية المعتمدة على غرار النسب المئوية ، المتوسط ،  $\chi^2$  و معامل كاندال بالإعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية في العلوم الإجتماعية ، ثم عينة الدراسة وخصائصها.

أما **الفصل الخامس** : فهو عبارة عن عرض و تحليل البيانات ، تبويبها ، تفسيرها ، عرض النتائج و التعقيب عليها ، مع ذكر أهم النتائج المتوصل إليها ، و التوصيات المقترحة. ثم خاتمة البحث التي هي عبارة عن إبداء لوجهة الرأي حول ضغوط العمل و الإغتراب الوظيفي، مع ذكر أهم الصعوبات التي واجهت الباحثين.

# الفصل الأول: مدخل الدراسة

## تمهيد

1 . 1 إشكالية الدراسة

2 . 1 فروض الدراسة

3 . 1 أسباب اختيار الموضوع

4 . 1 أهداف الدراسة

5 . 1 أهمية الدراسة

6 . 1 تحديد المفاهيم

7 . 1 الدراسات السابقة

خلاصة الفصل

## تمهيد :

يعتبر المورد البشري عنصر فعّال في جميع نشاطات المؤسسة و يظهر ذلك من خلال الإهتمام الذي أولته له المؤسسة بإعتبار أحد محركات العمل الأساسية لديها، إلا أنها أحيانا قد تغفل عن أداء الدور المنوط بها، وتجعل العامل يدخل في دوامة قد تنعكس على أدائه لوظيفته، وتولد لديه ضغوط تؤدي إلى إغترابه عن بيئة عمله .

من خلال هذا سوف نتطرق في هذا الفصل إتباعا: إشكالية الدراسة ،فروض الدراسة ،أسباب إختيار الموضوع، أهداف و أهمية الدراسة، تحديد المفاهيم، الدراسات السابقة.

## 1.1 الإشكالية:

يعتبر الإغتراب الوظيفي ظاهرة إجتماعية، أنتجتها علاقات العمل التي تجسّدت بصورة كبيرة بعد بروز الثورة الصناعية وتطبيق مبادئ التكنولوجيا ومنجزاتها في ميادين العمل. فبالرغم من الإستفادة من هذا التطور التكنولوجي في جميع نواحي التنظيمات الاجتماعية، إلا أنّ هذا لا ينفى تأثيرها السلبي على العمال داخل المؤسسة ، حيث يوجد العديد من المشاكل التي ليس لها حل في بيئة العمل خاصة تلك المشاكل التي ترتبط ببلوغ الأهداف المختلفة إذ يعتمد ذلك على مدى قابليتها للإنجاز كما قد يعتمد على تقدير العمال للغايات التي يفضلون إشباعها والدور الذي تلعبه المؤسسة في تحقيق هذا الاشباع.

ولعل الإغتراب الوظيفي لا يتيح للأفراد العاملين التعبير عن قدراتهم وكوأنهم، هذا ما قد يجعل من العمل مُملا وبلا معنى، ومصدرا لعدم الإرتياح النفسي والبدني والذهني ويؤدي إلى نشوء حالات من التوتر لدى العاملين مما يجعلهم غير مستعدين لأداء عملهم بصورة سليمة.

وفي ضوء ذلك يشير الإغتراب الوظيفي إلى إنفصال العامل عن عمله كما لو أنه غير قادر على تحقيق ذاته في العمل وتنمية طاقاته البدنية والفكرية بحريّة، حينما يظهر داخل المؤسسة بأشكال متعددة، وينطوي على عناصر سلبية تتمثل في سلوكيات يعبر عنها باللامبالاة، عدم تحمل المسؤولية، الهروب من المشاكل وعدم مواجهتها العزلة الإجتماعية، اللامعني و اللاهدف في ممارسة الوظيفة ، مما قد يولد حالات من القلق والخوف وعدم الثّقة في أوساط العاملين، وقد يدفعهم ذلك إلى العزلة عن عملهم ويُعجّل في شعورهم بالإقصاء والتهميش والارضا الوظيفي.

وبما أن العامل يمضي جل وقته في ممارسة وظيفته، قد يضطر ان يعمل ساعات إضافية لإتمام بعض المهام المرتبطة بواجباته الوظيفية داخل المؤسسة و ذلك في ظل تغيّر متطلباتها، مما يضطره أحيانا إلى حمل هُمووم ومُعاناة عمله إلى واقعه الإجتماعي، وهذا ما قد يخلف ضغوط تؤثر في حياته الإجتماعية، و بما أنّ حياة العامل عبارة عن حلقة مترابطة تؤثر بعضها في بعض قد تولد نتائج سلبية تنعكس أحيانا على الوظيفة في حد ذاتها، فكميّة العمل و نوعيته، صراع الدور وغموضه والظروف المحيطة بالعمل، قد تُشكل إحدى المصادر الرئيسية المُشكلة لضغوط العمل التي قد تُواجه العامل في بيئة عمله اليومية وتسبب له الشعور بالإغتراب الوظيفي، ولعل ذلك يبدو في إحساس العمال بالوحدة وعدم الإنتماء للوظيفة وجماعات العمل، فيعجز العامل عن توجيه سلوكه نحو الأهداف المسطرة وكذلك التأثير في المواقف الإجتماعية التي يُواجهها و القيام بواجباته بصورة تفتقر إلى التفاعل التنظيمي.



إنّ دراستنا الحالية لظاهرة الإغتراب الوظيفي تنحصر في البعد التنظيمي و الإجتماعي، هذه الأخيرة لقيت إهتماما بالغا من طرف المنظرين على غرار " كارل ماركس"، الذي تناول إغتراب العمل باعتباره ظاهرة إجتماعية تاريخية سواء من حيث نشأتها أو تطورها إذ إحتل مفهوم إغتراب العمل مكانة مهمة في أبحاثه بعد أن وجد مظاهره منتشرة في علاقات العاملين، فالعمال يشعرون بالإغتراب الوظيفي في ظروف تقسيم العمل و الصراع الطبقي القائم على الإستغلال و الاستئثار بالسلطة والنظر إلى العامل على أنّه وسيلة و ليست غاية بحد ذاته، كما أنّ التسلسل الرئاسي الدقيق و الاحترام الشديد لإجراءات السلطة وقائمة القوانين والواجبات كلّها من صور الاغتراب الوظيفي التي تنعكس سلبا على المؤسسة و جوانبها الإجتماعية و التنظيمية، كذلك نجد إهتمام "ميشال كروزي" بظاهرة الإغتراب الوظيفي من خلال دراسته البيروقراطية و تحديد مظاهر و آثار الروتين في التنظيمات البيروقراطية التي تبدو في عدم شعور العمال بالإنتماء إلى تنظيم موحد و عدم إدراكهم لأهدافهم بالإضافة إلى الانعزال الاجتماعي وانفصال الأفراد عن بعضهم البعض وسيادة الفردية و تركيز سلطة اتخاذ القرارات في أيدي فئة قليلة في أعلى المستويات الإدارية .

ومن هنا فإنّ دراسة موضوع ضغوط العمل و الاغتراب الوظيفي هو من صميم الحياة اليومية فضلا على أنّه يمثل حالة من المعاناة التي تواجه العمال داخل مؤسسة الحماية المدنية وذلك لآثاره السلبية من الناحية التنظيمية و الاجتماعية إذ يعد من الظواهر التي تقلق الإدارة لما له من تأثير سلبي على الأداء الوظيفي والصحة العامة للعامل. و يعد قطاع الحماية المدنية مرفق من بين المرافق العمومية الحساسة الموجودة على المستوى الوطني فهو ذو هيكل خاص من حيث التنظيم الإداري و مهامه الوظيفية تتمثل في حماية الأشخاص و الممتلكات و التكلّف بالمهام الإنسانية المنوطة به ، هذا ما يجعل من طبيعة عمل هذه المؤسسة و يفرض على عمالها ضغوطٌ مُتعددة في أوقات مختلفة أثناء تأدية عملهم.

لذلك إرتأينا تسليط الضوء على هذه الظاهرة لنتساءل:

هل يوجد إرتباط طردي بين ضغوط العمل و الإغتراب الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية ؟

و من هذا السؤال تتفرع مجموعة من التساؤلات الفرعية نوردتها فيما يأتي :

1- هل يوجد إرتباط طردي بين الإجراءات المتشددة في العمل و شعور عمال الحماية المدنية

بالعزلة الإجتماعية ؟

2- هل يوجد إرتباط طردي بين طبيعة العمل المعقدة وشعور عمال الحماية المدنية بغياب معنى

العمل ( اللامعنى ) ؟

3- هل يوجد إرتباط طردي بين هيراركية عملية إتخاذ القرار و شعور عمال الحماية المدنية بالإقصاء و التهميش ؟

### 2.1 فرضيات الدراسة:

يعتبر الفرض تخميناً مبدئياً، يستند به الباحث على إيجاد علاقة بين متغيرين أو أكثر، ولا يعد الفرض حكماً على الإطلاق إلا بعد إثباته، فالفروض العلمية هي التي تحمل أبعاد الموضوع فيها وتعتبر تفسيراً مبدئياً لها، أي أنها تحمل مضامين التفسير فيها من خلال تحليل علاقاتها و مستهدفاتها، لكي يتم التأكد من إيجابيات الإثبات أو سلبية أو بطلان الفرض بالنتائج المتوصل إليها، وهنا يكون دور الباحث في إكتشاف هذه الأبعاد و تبيانها للآخرين لكي يعرفوا أهميتها و أهمية الفروض في التفسير و التعليل العلمي وذلك بالوقوف عن وعي على حقائق كانت مفترضة،

وعليه نستطيع ان نعرف الفرضية بأنها عبارة عن تخمين أو استنتاج ذكي يتوصل إليه الباحث ويتمسك به بشكل مؤقت فهو أشبه برأي الباحث المبدئي في حل المشكل.

وكإجابة أولية على الإشكالية الرئيسية و تساؤلاتها الفرعية نضع الفرضيات التالية:

#### الفرضية الرئيسية:

يوجد ارتباط طردي بين ضغوط العمل و الإغتراب الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية.

#### الفرضيات الفرعية:

1- يوجد إرتباط طردي بين الإجراءات المتشددة في العمل و شعور عمال الحماية المدنية بالعزلة الإجتماعية.

2- يوجد إرتباط طردي بين طبيعة العمل المعقدة وشعور عمال الحماية المدنية بغياب معنى العمل (اللامعنى).

3- يوجد إرتباط طردي بين هيراركية عملية إتخاذ القرار و شعور عمال الحماية المدنية بالإقصاء و التهميش.

### 3.1 أسباب إختيار موضوع الدراسة:

إن إختيار أي موضوع من طرف أي باحث لا يتم وفق إرادته و إنما هناك مجموعة من الأسباب التي تحكم إختياره فكل موضوع له دوافعه و أسبابه المتعلقة بالشخص أو خارجه عنه :

#### 1. الأسباب الذاتية :

- الرغبة في دراسة ظاهرة الإغتراب و معرفة خبايا هذه الظاهرة في بيئة العمل .

- علاقة هذا الموضوع بطبيعة والتخصص علم الإجتماع تنظيم و عمل .
- إرتباط موضوع ضغوط العمل و الاغتراب الوظيفي بالحياة العملية التي نشهدها مستقبلا .
- الرغبة في إثراء هذا الموضوع و معرفة الإستراتيجيات المتبعة في التعامل مع هذه الظاهرة و ضرورة الحد منها .

## 2. الأسباب العلمية :

- قابلية الموضوع للدراسة الميدانية .
- الدراسة العلمية للظاهرة .
- زيادة و رفع وعي المؤسسات إلى وجوب الأخذ في الحساب مثل هذه المشاكل الناتجة عن ظاهرة الإغتراب الوظيفي، و اتباع الطرق العلمية للحد من آثار هذه الظاهرة و انعكاساتها.
- قلة الإهتمام بالموارد البشرية باعتبارها أهم الموارد المنتجة في المؤسسة .
- إغفال معظم المنظمات الجانب المتعلق بضغوط العمل و علاقته بالإغتراب الوظيفي و العمل على إدارتها، بما يحقق الراحة النفسية للعامل و أداء مهامه على أكمل وجه .

## 4.1 أهداف الدراسة :

1. محاولة التأكيد على الدور الذي يلعبه المورد البشري في المؤسسة و أهمية الإهتمام به من خلال معرفة أهم المشكلات التي تواجهه في عمله .
2. التعرف على الإغتراب الوظيفي و الضغوط المهنية ،و محاولة الوقوف على أهم الخصائص و المصادر التي تظهرها .
3. تحديد أهم المعوقات التي تؤدي إلى الإغتراب الوظيفي بغية محاصرتها و القضاء عليها .
4. إختبار العلاقة بين ضغوط العمل و الإغتراب الوظيفي لعينة البحث (أعوان الحماية المدنية على أرض الواقع .
5. المساهمة في تقديم بعض التوصيات من أجل إتباع الأساليب التي تمكن من تقليل الشعور بالإغتراب الوظيفي ،و فتح آفاق جديدة للبحث العلمي قد تساعد باحثين آخرين في المستقبل لإنجاز دراسات مكملة.

## 5.1 أهمية الدراسة:

لقد اهتمت أغلب البلدان بالدراسات الميدانية المتعلقة بضغوط العمل و الإغتراب الوظيفي و تأتي هذه الدراسة لتمثل خطوة علمية لتليط الضوء على هذا الموضوع و المساهمة في إثراء الحقل المعرفي و عليه فإن هذه الدراسة تكتسي أهميتها مما يلي :

- إعتبار ظاهرة الإغتراب ظاهرة إنسانية توجد في كل أنماط الحياة ، و تعد أهم قضايا العصر و إحدى الملامح المشكلة له .
- الدراسة تصلح و تسهل في تناول عينة أخرى من أفراد الحماية المدنية في كل أرجاء الوطن .
- قد تساعد دراسة ظاهرة الإغتراب الوظيفي في معرفة الانعكاسات السلبية التي تنجر عنها و تأثيراتها على الفرد و على مجال عمله .
- قد تساعد نتائج الدراسة في معرفة العوامل المؤدية إلى الإغتراب الوظيفي و الحد منها مستقبلا
- قد تسهم نتائج دراستنا في جعل سائر الأفراد يعيدون النظر في تصوراتهم و أفكارهم للأمر .
- تعتبر هذه الدراسة مُوجهة للمنظمات، من حيث إقتراح أفكار جديدة قد تفيد في تأهيل العنصر البشري و إستحداث إستراتيجيات جديدة للتعامل مع الأفراد و العوامل المؤثرة على نفسياتهم في بيئة العمل مما يؤدي إلى تحسين أدائهم .
- قد تساعد نتائج دراستنا في مساعدة المسؤولين لتبني و الأخذ بالأسباب الناجحة التي تؤدي إلى توافق العاملين مع أعمالهم و تجنب العوامل السلبية التي تؤدي إلى الإغتراب الوظيفي للفرد .

## **1 . 6 تحديد المفاهيم :**

إن المفاهيم تتطور بتطور حركة المعرفة في الزمان، و تنوع النظم الفلسفية و تكتسي مضامين أغنى و أشد تعقيدا و تشابكا، تقابل غنى و تعقد الظاهرة التي تعكسها هذه المفاهيم و المقولات . لذلك نجد أي دراسة مهما كان نوعها و حجمها فهي تحتوي على مجموعة من المفاهيم التي تحتاج إلى تحديد و توضيح .

و تعتبر هذه المرحلة مهمة في البحث خصوصا في مجال العلوم الإجتماعية ، حيث تتميز بالمرونة الموضوعية و النوعية و تتغير المفاهيم في دلالاتها من باحث إلى آخر و من مجتمع إلى آخر لذلك سنقوم بتحديد مجموعة من المفاهيم التي تناولتها دراستنا.

### **1-الضغوط :**

أ- لغة: من الضغط ، يضغط ، ضغط بمعنى اعتصره حتى تضاعل حجمه و عليه فالضغط هو العصر وضغط عليه بمعنى تشد<sup>1</sup>.

الضغط هو القلق و القهر و الإضطراب<sup>2</sup>.

ب-إصطلاحا :

الضغوط : تتكون من الإستجابات الجسدية و العاطفية السلبية التي قد تحدث عند وجود طلبات متضاربة المتعلقة بعمل الموظف و درجة التحكم المتاحة و على هذا على الموظف أن يستجيب لهذه الطلبات<sup>3</sup>.

و تعرف أيضا : "أنها ما يشعر به في الرأس و الجسد في العديد من الحالات ،إلى الأساقفة الأحداث و العواطف التي يصعب السيطرة عليها<sup>4</sup> .

كما تعرف الضغوط بأنها: "الإستجابة النفسية و الفيسيولوجية الناتجة عن تصور البيئة ،و الإنتظار لجهود تساعد على التكيف معها و هو حالة من الخلل في التوازن للجسم البشري و الحاجة الفيسيولوجية و النفسية و الإجتماعية أو روحية غير راضية التي تؤدي إلى خلق التوتر و الإحباط و يتم تحديد حجم هذا التوتر من خلال تفسير موقف الفرد<sup>5</sup>.

أما معجم علم الإجتماع ، فيرى أن الضغط يدل على نفود الفاعل إلى جانب فئة إجتماعية من القرارات التي يتخذها الأفراد أو الفئات الأخرى في تكوين الآداء و تبني الموقف ،و هي وسيلة من وسائل الضغط الإجتماعي<sup>6</sup>.

## 2-العمل :

أ-لغة :

مشتق من الفعل عمل يعمل عملا و في اللغة الفرنسية تقابها Travail ،و يعني هذا المفهوم في معناه العام أي نشاط أو جهد موجه نحو إنجاز هدف معين<sup>7</sup>.

<sup>1</sup> جوزيف إلياس :المجانى المصور ،دار المجانى ، ط 02، 2000 ،ص 534 .

<sup>2</sup> ابن منظور :لسان العرب ،لبنلن ،دار صادر للنشر ،،د س ،ص 52 .

<sup>3</sup> Laura Lauzansti :stress au travail ,bulletin de santé et de sécurité du travail ,association canadienne des professeurs et professeurs du canada ,canada ,23 décembre 2003 ,p 01 .

<sup>4</sup> Lidia Goswin :adolescence quand le stress parait editeur responsable une initiative du clps ,en collaboration avec questionsanté asble ,Bruxeles ,2000 ,p 08 .

<sup>5</sup> Gérard Lebel:gull d'autosoins pour la gestion du stress ,fou de soi ,pas fou du stress ,2011 , p 03

<sup>6</sup> هارون توفيق الرشيد :الضغوط النفسية (طبيعتها ونظرياتها) ،مكتبة الأنجو المصرية ،مصر ،1999 ،ص 15 .

<sup>7</sup> فاروق مداس :قاموس مصطلحات علم الإجتماع ،دار مدني للطباعة و النشر و التوزيع ،الجزائر ،ص 189 .

## ب-إصطلاحا :

عرفه مصطفى الفيلاي: " الجهد المبذول من جانب الإنسان العامل، يشغل من وقته جزء مقدر، و يواصله العامل على امتداد هذا الوقت و يريد به غاية معلومة و له فيه مقاصد معينة<sup>1</sup> .

و يعرف أيضا بأنه: المهام و الأنشطة التي هي جزء من دور أو الوظيفة، و معنى العمل ينطبق على العلاقات التي يحافظ الشخص من خلالها على مكان عمله مع رؤسائه، و الموظفين و الزملاء و الزبائن<sup>2</sup> . "

و يعرفه علم الإجتماع أنه: مفهوم من المفاهيم النسبية المكانية و النسبية التي تختلف باختلاف البناء الإجتماعي و باختلاف الزمن و المجتمعات و هو أسلوب من أساليب معيشة الإنسان بهدف تحقيق غايات الفرد و الجماعة<sup>3</sup> . "

### 3- ضغوط العمل :

عرفها Luthans "الإستجابات لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه إنحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة<sup>4</sup> . "

- ركز هذا التعريف على الأعراض المصاحبة للعامل الذي يتعرض للضغط باعتبارها خلل نفسي و جسمي كما يعرفها (Beehrt Newman) " ضغوط العمل بأنها حالة ناشئة عن تفاعل الناس و أعمالهم و تتصف بتغيرات داخل الناس تجبرهم على الخروج عن عملهم العادي<sup>5</sup> . "

- يربط هذا التعريف الضغوط بالتفاعلات الإجتماعية التي تحدث عندما تتقاطع الأعمال و العلاقات . كما تعرف ضغوط العمل : " حالة سلبية من قبل مجموعة من العمال و التي تكون مصحوبة بشكاوي أو خلل جسدي أو اجتماعي ، و هذا نتيجة لحقيقة أن العمال ليسوا قادرين على الإستجابة لمتطلبات و توقعات وضعت لهم من قبل وضعية عملهم<sup>6</sup> . "

<sup>1</sup> كمال عبد الحميد الزيات : العمل و علم الاجتماع المهني (الأسس النظرية و المنهجية ) ، دار غريب للنشر و التوزيع ، مصر ، 2001 ، ص 124 .

<sup>2</sup> Estelle Mmorin ,Charales Gagne : donner un sens au travail SOS ,boul de chausonneuve oustk Montreal ,canada ,2009 ,P05 .

<sup>3</sup> كمال عبد الحميد الزيات ،مرجع سابق ،ص 124 .،

<sup>4</sup> سعيد عبد عابر و جاسم مشتت دواي :مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي ،المجلة العراقية للعلوم الإدارية ، العدد 27 ، معهد الإدارة ،العراق ،ص 11 .

<sup>5</sup> محمد حسن محمد حامدات :السلوك التنظيمي و التحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية ، دار حامد ، ط1 ، عمان ، 2008 ، ص 162 .

<sup>6</sup> Estelle M.Morin , Ipid , P 05 .

- يؤكد هذا التعريف على الجانب السلبي لضغوط العمل ويعتبر أن ضعف القدرة على الإستجابة و التعامل مع الضغوط هو ما يولدها .

التعريف الإجرائي: " كل تأثير مادي أو معنوي يأخذ أشكالا مؤثرة على سلوك متخذ القرار و يعيق توازنه النفسي و العاطفي و يؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه مواقف معينة " .

#### 4- مفهوم الإغتراب :

##### أ- الإغتراب لغة :

1- في اللغة العربية : يرد لفظ الإغتراب في المعاجم العربية بمعنى الغربة المكانية أي البعد عن الوطن ،فنجد في لسان العرب لابن منظور في مادة غُرب .

الغربة: النوى و البعد و التغريب و النفي عن البلد <sup>1</sup>.

الغرب : الذهاب و التحي عن الناس و قد غرب عنا يغرب غربا و غُرب و أغرب و أغربه نحاه و الغرب و الغُرب :النزوح عن الوطن و الإغتراب و التغريب كذلك .

و التغريب = النفي عن البلد .

و التغُرب = البعد .

و في الحديث جاء رجل إلى النبي صلى الله عليه و سلم فقال : " إن امرأتي لا تمنع يد لامس ،قال غُربها ... "يريد الطلاق، إنفصال جسدي و معنوي .

و الإغتراب : إفتعال من الغربة ،و اغتراب الرجل نكح في الغرائب و تزوج إلى غير أقرابه و الشعور بالغربة هو شعور المرء بأنه مُبعد عن البيئة التي ينتمي إليها، و الغربة و الإغتراب و الإستلاب بمعنى لا يكون الشيء في مكانه أو الشخص في بيئة موطنه .

يقال أن فلان يعيش في غربة أو يستشعر الغربة بمعنى أنه و المكان الذي هو فيه متخالفان .

و الإغتراب هو الحالة التي تسيطر على الفرد سيطرة تامة ،تجعله يحس بأنه غريب و بعيد عن بعد نواحي واقعه الإجتماعي <sup>2</sup>.

<sup>1</sup> أمينة بوعلامات :الإغتراب في الشعر الجزائري الحديث في الفترة 1925 – 1980، تلمسان، الأربعة 08 جوان 2011، ص 01 .

<sup>2</sup> بسمة عبدالفتاح :الإغتراب من اللغة إلى الإصطلاح، جريدة الجمهورية، 12 يوليو – تموز 2007 .

و عليه يتضح من هذا الطرح في المعجم العربي أن المصطلح يحيلنا أكثر إلى الدلالة المكانية من المعنوية .

## 2-الإغتراب في اللغة الأجنبية :

إن المقابل للكلمة العربية إغتراب: هو الكلمة الإنجليزية Alienation و الكلمة الفرنسية aliénation و في الألمانية Entremdung و قد اشتقت كل من الكلمة الإنجليزية و الفرنسية أصلها من الكلمة اللاتينية Alienare و الذي يعني نقل ملكية شيء ما إلى آخر أو يعني الإنتزاع و الإزالة و هذا الفعل مستمد بدوره من كلمة أخرى هي Alienus أي الإلتواء إلى شخص آخر أو الإنتزاع و الإزالة ، و هذا الفعل مستمد بدوره من كلمة أخرى ، هي Alienus أي الإلتواء إلى شخص آخر أو التعلق به ، و هذه الكلمة مستمدة في النهاية من اللفظ Alius الذي يدل على الآخر سواء إسم أو كصفة.

و قد استخدمت كلمة الإغتراب في اللغتين الإنجليزية و الفرنسية للدلالة على عدة معاني :

- المعنى القانوني Alienare " تحويل ملكية شيء ما إلى شخص آخر " و قد كان أول من استخدم المصطلح للدلالة على هذا المعنى في العصر الحديث هو الفيلسوف الهولندي " هوجو جرتيوس " Grotius من 1583 - 1645 ، و استخدامه يمتد ليشمل السلطة السياسية ، و قد وجدت هذه الفكرة صداها العميق لدى فلاسفة العقد الإجتماعي (جان جاك روسو ) ، و الإغتراب هنا يتضمن ما يمكن تسميته بتشيؤ Reification العلاقات الإنسانية (بالمعنى السلبي) و يظهر هذا المعنى بوضوح لدى كارل ماركس .
- المعنى الإجتماعي : حيث يستخدم بشكل عام في العلاقات الإنسانية بين الأشخاص فقد استخدم التعبير عن الإحساس الذاتي بالغرابة أو الإنسلاخ détachement سواء على الذات أو الآخرين .

إن الفعل اللاتيني Alienare يدل على معاني التسبب في صورة علاقة حميمية أو حدوث إنفصال ما أو شقاق و لا يزال هذا المعنى الشائع الإستخدام الحديث للكلمة Alienation .

" بمعنى الإضطراب العقلي Aliene أو الشخص المختل أو المعتوه الذي فقد القدرة على إدراك ماهيته " <sup>2</sup>.

<sup>1</sup> جديدي زليخة: الإغتراب ، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، العدد الثامن ، جامعة الوادي ، الجزائر ، 2012 ، ص 348 .

<sup>2</sup> أمينة بوعلامات ، مرجع سابق ، ص 04 .



لذا نجد أن مصطلح الإغتراب إقتصر على الجانب المادي (المكان) أو التنحي عن الناس، أما في اللغات اللاتينية، فقد تعددت دلالاته من نقل الملكية إلى الإستلاب و السلب هو الأخذ عنوة إلى فقدان الإرادة و الإضطراب العقلي و الإغتراب عن الذات و الآخرين .

#### **ب-الإغتراب اصطلاحاً :**

- يعني به اختلاف مشاعر الأفراد عن الأفكار و المعتقدات و القيم، التي تلتزم بها الجماعة التي ينتمي إليها .

- ظاهرة مركبة و طبيعية، إنسانية تتفاوت قوة و ضعفا لمواقف موضوعية و ذاتية تمثل إفراطاً في الضغوط و المتطلبات البيئية، التي ينجم عنها إنعدام الشعور بالهوية و فقدان القدرة نسبياً على إنجاز الأهداف و وضع القرارات .

كما يعني أيضاً فقدان الحس أو غياب الوعي نسبياً و الشرود الذهني بصورة متفاوتة من شخص لآخر، باختلاف المستوى الثقافي و المعرفي و العمق الديني و البناء النفسي و درجة الضغوط و العوامل النفسية و المهياة<sup>1</sup> .

#### **5- الإغتراب الوظيفي :**

- عرفه (2002) Vandenberghe بأنه " ضعف العلاقة بين الفرد و الوظيفة و مستوى الإدماج و هذا الإدماج قد يكون نفسي أو فكري أو مهني " .

- ربط هذا التعريف الإغتراب الوظيفي بضعف العلاقة بين الوظيفة و الفرد و الإدماج بالمقابل أهمل التفاعل الإجتماعي .

- و أشار " الحمد 2004 " إلى أن الإغتراب الوظيفي في مفهومه البسيط يعني شعور الموظف بالغرابة في موقع عمله، إذ يفقد الإلتزام الوظيفي التنظيمي بسبب الإنغماس في البيروقراطية و الشعور بعدم الرضا و افتقاد الموظف للتفاعل الإجتماعي داخل محيط العمل، و قصور العلاقات الإنسانية بالبيروقراطية تفرض على الموظف الإلتزام بتطبيق الأنظمة و القوانين و

<sup>1</sup> جلال إسماعيل شبات: الإغتراب الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعة الفلسطينية، دراسة حالة، مجلة البحوث و الدراسات الإنسانية الفلسطينية، العدد العشرون، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2012، ص 04.

الإمتثال لها رغم أنه في كثير من تلك الحالات لا يعرف أو يفهم معنى تلك القوانين مما يؤدي إلى اغترابه<sup>1</sup>.

- يؤكد هذا التعريف أن المحيط الداخلي للمؤسسة (المناخ التنظيمي) هو سبب اغتراب الموظف من خلال تدعيم البيروقراطية، و قد أهملت هذه التعريفات مصادر الإغتراب الوظيفي التي تترافق مع البيئة الخارجية .

و يقصد بالإغتراب الوظيفي في دراستنا الحالية :

مجمل المشاعر السلبية التي تعترى العامل: نفسية، إجتماعية و تنظيمية في بيئة العمل، قبل و أثناء أداء العامل لوظيفته أو بعدها .

يفقد خلالها إنتمائه الوظيفي بسبب شعوره بعدم الرضا نتيجة الإقصاء و التهميش الممارس عليه، الإلتزام بتطبيق القوانين بحذافيرها، و قصور العلاقات الإنسانية في محيط العمل .

6- تعريف مؤسسة الحماية المدنية:

هي مرفق عمومي مهامه حماية الأشخاص و الممتلكات، موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية، تتمتع بهيكل خاص و ميزانية مستقلة، كما أنها تتمتع بتنظيم إداري وتقني و عملي و ضمانات للتكفل بالمهام الإنسانية المنوطة بها، و طبيعة عملها تتطور بإستمرار لمسايرة التطورات العصرية و التقنية.

## 1 - 7 الدراسات السابقة :

من المعروف أن العديد من الأسس النظرية للدراسات المقترحة يعتمد على نتائج دراسات نظرية أو ميدانية سابقة عكست آراء الباحثين أو المؤسسات التي قامت بها في أوقات سابقة .لذلك يلجأ الباحثون في العلوم الإجتماعية و غيرها في الغالب إلى قراءة الدراسات السابقة قراءة تحليلية من أجل تحليل مدى مساهمة النتائج التي تم التوصل إليها في تلك الدراسات ذات الصلة بموضوع البحث المراد تنفيذه<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> رنا ناصر صبر: أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي، دراسة تحليلية لأراء عينة من الممرضين و الممرضات في مستشفى اليرموك التعليمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة، العدد 37، العراق، 2013، ص 251

<sup>2</sup> محمد عبيدات و آخرون: منهجية البحث العلمي، القواعد و المراحل و التطبيقات، دار وائل للطباعة و النشر، الأردن، 1999، ص ص 26، 27 .

و باختصار تعتبر القراءة التحليلية لمختلف الدراسات السابقة حول موضوع الدراسة : " ضغوط العمل و الإغتراب الوظيفي مساعدة لتكوين أفكار واضحة عما يتحتم القيام به من خلال تحديد الأبعاد التي تتطلب تركيز أكبر بالمقارنة مع الأبعاد التي تحتاج تركيز أقل .

بالإضافة إلى تحديد المنهجيات الأكثر ملاءمة لاتباعها في الدراسة .

### **1 - 7 - 1 دراسة (غوانمة 1995) : "الإغتراب عند العمال في شركة الصناعات الهندسية العربية في الأردن "**

هدفت الدراسة إلى التعرف على مظاهر الإغتراب عند العمال في شركة الصناعات الهندسية العربية في الأردن ، و قد قام الباحث بتطبيق إستبانة للتعرف على مدى إنتشار ظاهرة الإغتراب عند العمال من إعدادة ، و تكونت عينة الدراسة من (94) عاملا من العمال المباشرين للإنتاج في الشركة .

#### **أهم نتائج الدراسة :**

- أن درجة الإغتراب عند العمال بأبعاده الخمسة (اللاقوة ، اللامعنى ، اللامعيارية ، العزلة الإجتماعية و الإغتراب عن الذات ) كانت متوسطة .

- وجود فروق دالة إحصائيا في مستويات الإغتراب تغرى لبعض الخصائص الإجتماعية على النحو التالي :

- بالنسبة لبعده اللاقوة تبين أن هناك فروق تغرى لمتغير الدخل .  
- بالنسبة إلى بعد اللامعنى كان هناك فروق تغرى لمتغيرات الدخل ، المستوى التعليمي و العمل .

- بالنسبة إلى بعد العزلة الإجتماعية وجد أن هناك فروق تغرى لمتغيري العمل و الدخل .  
- وجود فروق تغرى لمتغيري العمل و الدخل بالنسبة إلى بعد الإغتراب عن الذات .  
- وجود علاقة موجبة بين ظروف العمل المعتمدة بالدراسة و بين مستوى الإغتراب عند العمال بأبعاده الخمسة .

#### **أهم التوصيات:**

- ضرورة الإهتمام بالدخل بالنسبة لجميع العاملين لأنهم أحد أهم أسباب اغترابهم .
- ضرورة الإهتمام بالمشاركة الإدارية للعاملين .
- ضرورة تحسين ظروف العمل .

- ضرورة تطبيق الإدارة بالأهداف<sup>1</sup>.

### تعقيب :

يمكننا القول أن هذه الدراسة تصب في بوتقة واحدة مع بحثنا حيث أن أحد المتغيرين اللذان تناولتهما هذه الدراسة هو نفسه متغير بحثنا ألا وهو الإغتراب الوظيفي، حيث نجد أن الباحث في هذه الدراسة تناول هذه الظاهرة بأبعادها (اللاقوة، اللامعنى، اللامعيارية، العزلة الإجتماعية، الإغتراب عن الذات) وهذا قد يساعدنا في دراستنا الحالية، ضف إلى ذلك أن العينة تختلف عن العينة التي سوف نجري عليها الدراسة الميدانية و هي فئة أعوان الحماية المدنية .

### 1 - 7 - 2 دراسة ماهوني و كويك (Muhoney et Quich 2001) بعنوان " علاقة الشخصية بالإغتراب في الجامعة كنموذج "

و هدفت الدراسة إلى الكشف عن وجود مشاعر الإغتراب لدى طلبة الجامعات في الولايات المتحدة الأمريكية، و بيان أثر متغير الجنس و الدور الذي تلعبه الجامعات في رفع أو خفض مشاعر الإغتراب لدى طلبتها .

و بلغت العينة (136) طالبة و (85) طالبا من جامعات في الولايات المتحدة الأمريكية، و اعتمدت الدراسة على أداة مقياس كولد Could للإغتراب و الذي يضم 44 سؤالا .

### أهم نتائج الدراسة :

- من خلال تحليل التباين تبين أن (77) طالبا و طالبة لديهم درجة عالية من الشعور بالإغتراب بالنسبة للجنسين و انخفاض في درجة الوعي و الصراحة و ذلك من خلال إجاباتهم على أسئلة المقياس .

- بينت نتائج انه لا توجد فروق ذات مغزى بين الجنسين فيما يتعلق بالشعور بالإغتراب و كانت النتيجة أن طلبة الجامعة الذين لديهم درجة عالية من الإغتراب يمكنهم التعايش مع هذه الظاهرة بدعم من المناخ الجامعي أي تساعد الأجواء في الجامعة على تخفيض درجة الشعور بالإغتراب<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> شعيل بن بخيت المطرفي: الإغتراب الوظيفي و علاقته بالأداء، دراسة ميدانية بإدارة جوازات منظمة مكة المكرمة، أطروحة ماجستير، سنة 2006/2005، إشراف زهير أحمد علي الكاظمي، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، ص 74 .

<sup>2</sup> رغداء نعيسة: الإغتراب النفسي و علاقة بالأمن النفسي دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة دمشق القاطنين بالمدينة الجامعية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، العدد الثالث، دمشق، 2012، ص 128.

## تعقيب :

يمكن القول أن هذه الدراسة تناولت متغير بحثنا " الإغتراب " و قد اعتمدت على المنهج الوصفي و هذا ما سوف نتبعه في بحثنا الحالي ،كما تختلف هذه الدراسة عن دراستنا الحالية في كون هذه الدراسة هدفت إلى الكشف عن انتشار الإغتراب بين طلبة الجامعات بشكل عام ،أما البحث الحالي يهدف إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل و الإغتراب الوظيفي .

### 1 - 7 - 3 دراسة المطرفي (2005) : بعنوان " الإغتراب الوظيفي و علاقته بالأداء

#### للعاملين بإدارة جوازات منظمة مكة المكرمة "

و قد هدفت الدراسة للتعرف على العالقة بين ظاهرة الإغتراب الوظيفي و العاملين ،و كذا على مدى وجود ظاهرة الإغتراب الوظيفي لدى المبحوثين و كذلك لتتعرف على صور معاناة المبحوثين ،و كذلك التعرف على صور معاناة المبحوثين و الأسباب المؤدية للإغتراب الوظيفي ،و كذلك كيفية القضاء أو الحد من ظاهرة الإغتراب الوظيفي .

حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة ،و تم اختيار عينة طبقية مكونة من ( 100 ) ضابط من مجموع (335) ضابط و (400) فرد من الأفراد العاملين في جوازات منطقة مكة المكرمة من مجموع (2667) فرد ،و استخدم الباحث المنهج الوصفي بالمسح الإجتماعي ،و الإستبانة كأداة لجمع البيانات .

#### أهم نتائج الدراسة :

- إنتشار ظاهرة الإغتراب الوظيفي بين الضابط و الأفراد في جوازات منطقة مكة المكرمة .
- تمييز لبعض العاملين على حساب البعض الآخر .
- عدم اهتمام الإدارة بمشاركة العاملين تطوير العمل .
- إفتقار التقارير عن العاملين للأسس الموضوعية .
- إنتشار ظاهرة التراخي بين العاملين في أداء العمل .
- تخصص بعض العاملين في مجال العمل .
- كثرة الأخطاء في أداء الواجب .

- أهمية إجراء التدريبات داخل و خارج الإدارة<sup>1</sup>.

### تعقيب:

يمكن القول أن هذه الدراسة في صميم بحثنا ،فأحد متغيرات هذه الدراسة هو متغير التابع لدراستنا "الإغتراب الوظيفي " ،و هي الظاهرة التي سوف نتطرق إليها في دراستنا الميدانية و تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في كونها تقوم بدراسة علاقة الإغتراب الوظيفي و الأداء في حين دراستنا تختلف في كونها ترتبط بمتغير مستقل هو ضغوط العمل و علاقته بالإغتراب الوظيفي .

**1 - 7 - 4 دراسة منصور بن زاهي بعنوان : " علاقته بالدافعية الشعور بالإغتراب الوظيفي و للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات ،دراسة ميدانية بشركة سوناطراك بالجنوب الجزائري ،سنة 2006-2007 "**

و تهدف هذه الدراسة إلى تحديد حجم معاناة الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات من الإغتراب الوظيفي ثم محاولة التعرف على طبيعة العلاقات التي تربط الشعور بالإغتراب الوظيفي و الدافعية للإنجاز،التعرف على العوامل المكونة للإغتراب الوظيفي و معرفة علاقة بعض المتغيرات الديمو الوسيطة بالإغتراب الوظيفي .

و كان التساؤل كما يلي :ما هو مستوى كل من الشعور بالإغتراب الوظيفي و عوامله و الدافعية للإنجاز لدى الوسطى لقطاع المحروقات .

و قد استخدم الباحث المنهج الوصفي في دراسته اقتصرت عينة الدراسة على الإطارات الوسطى للعاملين في المديرية الجهوية الكائنة بالجنوب الجزائري (حاسي مسعود و حاسي الرمل و حوض بركاومي) الذكور .

### نتائج الدراسة :

- تعكس نتائج الدراسة حول مستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات إنخفاض مستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي قليلا عن متوسط المقياس و ارتفاع بعض عوامله لا سيما الشعور بالتشاؤم و اللارضا عن العمل .

<sup>1</sup> عمر بن متعب مبارك الدوسري: المناخ التنظيمي و علاقته بالإغتراب الوظيفي ،من وجهة نظر الضباط العاملين بالمديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض ، أطروحة ماجستير، سنة 2011/2012، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،السعودية، ص ص 86 ، 87 .

- كما يلاحظ كذلك من خلال نتائج الدراسة أن أغلبية الإطارات ينتمون إلى جماعات غير رسمية هذا ما يعكس عدم معاناتهم من مشكلة عدم الشعور بالإنتماء الذي يعتبر عكس الشعور بالإغتراب .

- أما بالنسبة لمستوى العمال في الدافعية للإنجاز فكان مرتفعا عن متوسط القياس .

لقد جاءت نتائج البحث متوافقة مع ما افترضه الباحث في دراسته حيث كانت الفروق ذات دلالة إحصائية عند درجة ثقة 99 % .

#### أهم التوصيات :

- توفير جو مناسب للعمل و خاصة في ظل منافسة الشركات الأجنبية و هجرة الإطارات إليها .
- ضرورة إعادة النظر في نظام توقيت العمل بما يتناسب مع متطلبات الوقت .
- ضرورة تحسين ظروف العمل من أجل الإبقاء على مستوى دافعية الإطارات للإنجاز مرتفع<sup>1</sup> .

#### تعقيب :

هذه الدراسة تناولت المتغير التابع لبحثنا :الإغتراب الوظيفي ،و الذي سوف نتطرق إليه بالدراسة و تتشابه مع دراستنا الحالية في التعرف على العوامل المكونة للإغتراب الوظيفي ،و معرفة علاقة بعض المتغيرات الديمغرافية بالإغتراب الوظيفي ،في حين وجه الإختلاف يكمن في معالجتنا متغير ضغوط العمل خلاف هذه الدراسة التي إهتمت بالدافعية للإنجاز كما اقتصرنا على عينة تشمل فئة الذكور للإطارات الوسطى نظرا لطبيعة العمل (قطاع المحروقات) ،أما دراستنا الحالية تركز على فئات الإناث و الذكور (أعوان الحماية المدنية ) في مؤسسة خدماتية .

#### 1 - 7 - 5 دراسة خالد منصر :علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال الحديث

باغتراب الشباب الجامعي ،دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة باتنة 2011 - 2012 .

و تهدف الدراسة إلى الكشف عن العلاقة الإرتباطية بين استخدام تكنولوجيايات الإعلام و الإتصال الحديثة و الإغتراب لدى الشباب الجامعي ،و قد صاغ الباحث مشكلة الدراسة في تساؤل حول :ما علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال الحديثة بالإغتراب لدى الشباب الجامعي ؟.

<sup>1</sup> منصور بن زاهي: الشعور بالإغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات، دراسة ميدانية بشركة سوناطراك بالجنوب الجزائري، أطروحة دكتوراه ، سنة 2006/2007، إشراف لوكيا الهاشمي، كلية العلوم الانسانية و الإجتماعية، قسم علم النفس ، جامعة منتوري قسنطينة، بحث منشور .

و قد استخدم الباحث منهج المسح الوصفي بالعينة و استعمل أداتين من ادوات البحث العلمي و هي الإستمارة كأداة أساسية بالإضافة إلى الملاحظة كأداة مساعدة و إعتد الباحث في دراسته على العينة العنقودية و قد قدر العدد النهائي لعينة الدراسة ب 179 مفردة ،و اعتمد في تحليله الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية و قياس العلاقة الإرتباطية بين مفردات و متغيري النوع و التخصصات على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS .

### نتائج الدراسة :

يستخدم الشباب الجامعي تكنولوجيا الإعلام و الإتصال الحديثة لأغراض البحث العلمي و متابعة الأخبار و الدردشة و الإتصال الهاتفي و الترفيه .

و أنه لا توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال الحديثة من قبل الشباب و مستوى الإغتراب لديهم .

كما اعتبرت الدراسة أن مستوى التعليم و التربية و الوعي و الأخلاق و التنشئة الإجتماعية و التنقيف و الوازع الديني محددات رئيسية في حماية الشباب الجامعي من الإغتراب<sup>1</sup>.

### تعقيب :

يمكن القول أن هذه الدراسة تناولت متغير بحثنا الإغتراب بصفة عامة لكن وجه الإختلاف يكمن في متغير تكنولوجيا الإعلام و الإتصال بالإضافة إلى عينة البحث و المتمثلة في طلاب الجامعة ،في حين أن دراستنا تهتم بمتغير ضغوط العمل و تهتم بصفة عامة بأعوان الحماية المدنية كعينة بحث ،كما اهتمت هذه الدراسة بالكشف عن العلاقة الإرتباطية بين استخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و الإغتراب لدى الشباب الجامعي ،و بذلك تتشابه مع دراستنا الحالية في الإرتباط.

### 1 - 7 - 6 دراسة (Rajaeerpour 2012) بعنوان : " العلاقة بين الهيكل التنظيمي و

### الإغتراب "

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الهيكل التنظيمي و الإغتراب في مدارس كرمان ،و تمثل معيار الهيكل التنظيمي بالشكلية و التعقيد و المركزية ،و تمثل الاغتراب التنظيمي بخمسة مكونات ،المشاعر و العجز و العزلة اللامعنى و الإغتراب الذاتي ،و تكون مجتمع الدراسة من مدرء المدارس

<sup>1</sup> خالد منصر: علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال الحديثة بإغتراب الشباب الجامعي،دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة باتنة، أطروحة ماجستير سنة 2011/2012، إشراف صحراوي مقلاتي، كلية العلوم الانسانية ، قسم علوم الإعلام و الإتصال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، بحث منشور.



(854) حيث تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من 238، و استخدام أداة الإستبيان في جميع البيانات و تحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي .

#### أهم نتائج الدراسة :

- وجود علاقة مباشرة بين الهيكل التنظيمي و الإغتراب التنظيمي، و علاوة على ذلك و بالنظر إلى تعقيد العلاقة بين المنظمة و التشكيلة و المركزية مع الإغتراب الوظيفي .
- من خلال تقييم الفرق و الإنحذار لوحظ أن تأثير المركزية للمنظمة كان أعلى على الإغتراب التنظيمي .
- أظهرت نتائج الدراسة أن الأقدمية في المستوى التعليمي لا تؤثر على الإغتراب التنظيمي<sup>1</sup> .

#### تعقيب :

يمكن القول أن هذه الدراسة تتناول متغير بحثنا من ناحية أبعاده، كما تختلف هذه الدراسة عن دراستنا الحالية في أحد متغيراتها المتعلق بالهيكل التنظيمي، في حين أن دراستنا تربط المتغير التابع بمتغير مستقل هو ضغوط العمل، و ضف إلى ذلك أن العينة تختلف عن العينة التي سوف نجري عليها الدراسة الميدانية و هي فئة عمال الحماية المدنية .

- و عليه حددت الدراسات السابقة أسباب و مسببات عديدة للإغتراب الوظيفي إذ أظهرت اتجاهات تكاد تكون متباينة بين الباحثين بخصوص المؤثرات و الظواهر الشخصية و الموضوعية فكثير من الباحثين استثمروا مصطلح الإغتراب بمعنى انعدام السلطة، المعايير و العزلة الإجتماعية، عدم الإنتماء و اللامبالاة .

و على الرغم من أن مصادر هذه المشاعر السلبية اتجاه العمل قد تختلف بين العاملين فإن ترجمة هذه المشاعر و التعبير عنها يكاد يكون متباينا فيما بينهم .

و تكمن الدراسة الحالية في إختبار عينة تمثل أهداف و موضوع و فروض الدراسة الحالية و المتمثلة في عمال الحماية المدنية لولاية جيجل و يكمن إختلافها على الدراسات السابقة المعروضة في كونها تعالج موضوع ضغوط العمل و علاقته بالإغتراب الوظيفي من زاوية مختلفة عن الظروف السابقة.

<sup>1</sup> جلال إسماعيل، مرجع سابق، ص7.

## خلاصة الفصل :

تهتم أغلب الدراسات الإجتماعية و خاصة السسيولوجية منها إهتماما كبيرا بالجانب المنهجي ،ذلك أن المنهجية المعتمدة في الدراسة اللتي ينتهجها الباحث هي التي تحدد له وجهة و معالم الدراسة و مصدر جمع المعلومات ، و الجانب النظري الذي يسهل له تفسير الحقائق الميدانية و تعطيه الصبغة العملية .

و هذا ما حولنا التطرق إليه في هذا الفصل من خلال عرض أهم الخطوات المتبعة في الدراسة إبتداءا بطرح التساؤلات ثم أسباب إختيار الموضوع ،و معرفة أهمية و أهداف الدراسة و عرض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوعنا و النزول إلى الميدان للتعرف على إمكانية وجود إرتباط بين ضغوط العمل و الإغتراب الوظيفي من خلال التعريف بمجالات الدراسة و كيفية جمع المعلومات حوله للتأكد من مدى صحة الفرضيات .

# الفصل الثاني: ظغوط العمل

## تمهيد

2 . 1 تحليل ضغوط العمل

2 . 1 . 1 عناصر ضغوط العمل

2 . 1 . 2 مراحل ضغوط العمل

2 . 1 . 3 أنواع ضغوط العمل

2 . 2 مصادر ضغوط العمل و آثار و استراتيجيية التعامل معها

2 . 2 . 1 مصادر ضغوط العمل

2 . 2 . 2 آثار ضغوط العمل

2 . 2 . 3 استراتيجيية التعامل مع ضغوط العمل

2 . 3 الأطر النظرية المفسرة لضغوط العمل

2 . 3 . 1 ضغوط العمل من وجهة نظر علم النفس

2 . 3 . 2 ضغوط العمل في ظل البيئة الإجماعية

خلاصة الفصل

## تمهيد :

يعاني الكثير من العاملين من التعب و الإرهاق داخل أماكن العمل، أو إحساس بضغوط نفسية من العمل أو ما يرتبط بها من البيئة الداخلية للعمل و البيئة الخارجية، بإضافة إلى عوامل مساعدة على نمو مستويات شعور بالتوتر و الضغط لدى العديد من العاملين، فلقد أصبحت الضغوط جزءا لا يتجزأ من حياة الفرد اليومية في جميع المجالات، وذلك مع تعقد الحياة و ازدياد متطلباتها وما يتبع ذلك من تعقد حاجات الفرد و سبل إشباعها .

و نظرا لأهمية الموضوع المتعلق بضغوط العمل سوف نتطرق في هذا الفصل إلى ضغوط العمل من خلال ما يلي: عناصر، مراحل، عوامل، مصادر، آثار، ضغوط العمل واستراتيجية التعامل معها، الأطر النظرية المفسرة لضغوط العمل .

## 1.2 تحليل ضغوط العمل

### 1.1.2 عناصر ضغوط العمل:

عناصر ضغوط العمل: يرى wallace szilagis أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة و هي كالاتي :

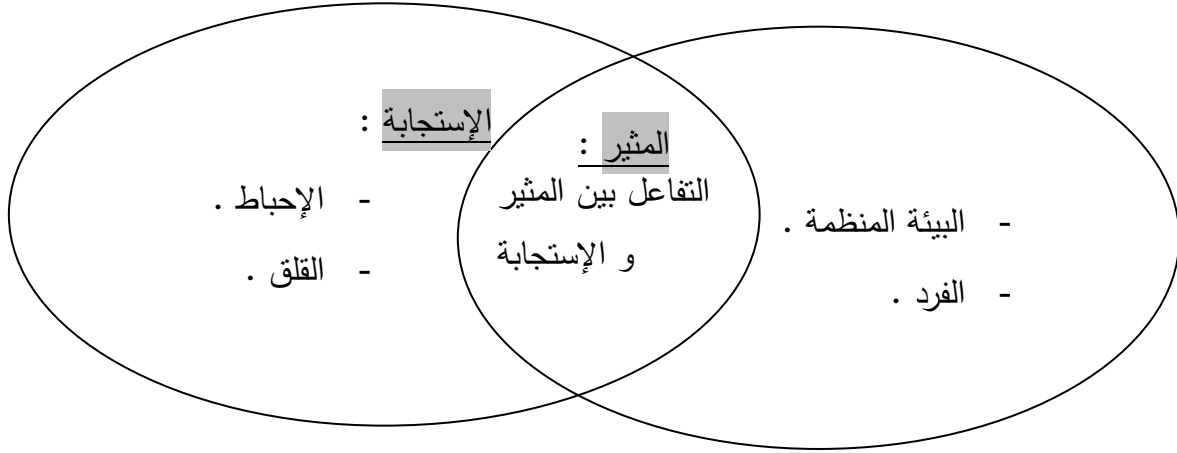
1- المثير: يشمل هذا العنصر على الضغوطات و المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط و تأتي هذه العناصر من البيئة أو المنظمة أو الأفراد .

2- عنصر الإستجابة: يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية و النفسي أو السلوكي مثل الإحباط و القلق .

3- عنصر التفاعل: و هو العنصر الذي يحدث التفاعل بين العوامل المثيرة و العوامل المستجيبة و يأتي هذا التفاعل من العوامل البيئية و العوامل التنظيمية في العمل و المشاعر الإنسانية و ما يترتب عليها من استجابات <sup>1</sup> .

<sup>1</sup> صلاح الدين عبد الباقي : السلوك الإنساني في المنظمات ،الدار الجامعية ،الإسكندرية ، 2001 ،ص 285 .

شكل رقم (01): العلاقة بين المكونات الرئيسية لضغوط العمل .



المصدر : وليد عبدالمحسن الملحم: ضغوط العمل و علاقتها بإتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، دراسة مسحية على حراس الأمن العاملين بشركات الحراسات الأمنية بمدينة الرياض، أطروحة ماجستير، سنة 2008/2007، إشراف محمد دليم القحطاني، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007، ص 25 .

## 2.1.2 مراحل ضغوط العمل :

تمر ضغوط العمل بمجموعة من المراحل موجزها فيما يلي :

### 1. مرحلة الإنذار : (Alarm)

تبدأ هذه المرحلة عند تعرض الفرد لمثير ما يشكل مفاجئ ،حيث يكون الضغط في مرحلته الأولى و يترتب على ذلك زيادة نشاط جميع أجهزة الجسم و يتم ذلك على مرحلتين :

- مرحلة الصدمة :

و هي رد الفعل اللحظي لتعرض الفرد للمثير و تتمثل أعراضه في انخفاض درجة الحرارة و ضغط الدم و ارتخاء في العضلات .

- مرحلة رد الفعل العكسي للصدمة :

و هذه المرحلة تعتبر كتمهيد لمرحلة المقاومة<sup>1</sup>.

### 2. مرحلة المقاومة : (Resistance)

<sup>1</sup> محمد العيرفي : السلوك الإداري: العلاقات الإنسانية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر ، ط1،الإسكندرية، 2007، ص 311 .

تبدأ هذه المرحلة مع تزايد ضغوط العمل و ارتفاع مستوى القلق و التوتر، حيث في هذه المرحلة تكتسب أجسامنا قدرا فوق الطبيعي من الطاقة لمقاومة التهديد أو التكيف مع التغيير و ذلك من أجل الرجوع إلى حالتها الطبيعية<sup>1</sup>.

### 3. مرحلة الإرهاق : (Exhaustion)

تظهر هذه المرحلة مع انهيار المقاومة، و ظهور العديد من الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل :ضغط الدم ،الصداع المستمر التي تمثل تهديدا مباشرا أو غير مباشر لكل من الفرد و المنظمة<sup>2</sup>.

#### الشكل رقم (2) :مراحل ضغوط العمل

المرحلة (01)	المرحلة (02)	المرحلة (03)
مستوى طبيعي للمقاومة		
حركة المنبه (الجرس)	المقاومة	إنهاك / تعب
يبدأ الجسم بالتغير في أول كشف للعوامل الضاغطة ،و كذلك تقل المقاومة .	يزداد ظهور عوامل الضغط . غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل .	بعد فترة مقاومة يبدأ الجسم في الإحساس بالإنهاك فتقل طاقة المقاومة .

المصدر : (صلاح الدين محمد عبد الباقي ،مرجع سابق ، ص 283 )

### 3.1.2 أنواع ضغوط العمل :

تبين للعديد من الباحثين أن الضغط المولد عن محيط العمل ،أنواع معينة و فيما يلي ذكرها :

#### 1. ضغوط العمل وفق معيار الأثر :

▪ الضغط الإيجابي التكيفي : و هو يتمثل في الإستجابة التي تحرك أداء الشخص السليم

لوظائفه ،و هو مفيد في الخلق و الإنتاج و عمل المتغيرات الضرورية في أسلوب الحياة ،إن

<sup>1</sup> نداء محمد الصوص : السلوك التنظيمي ، مكتب المجتمع العربي للنشر و التوزيع، ط01 ، عمان ، 2008 ، ص 87 .  
<sup>2</sup> حسين حريم : السلوك التنظيمي سلوك الأفراد و الجماعات في المنظمات الأعمال ، الجامعية للنشر و التوزيع ، ط3، الأردن ، 2004 ، ص 284 .

هذا النوع من الضغط يعتبر كحاضر أو منبه يحث العامل على بذل جهود أكثر أو الإلتباه  
لا يضعه في مكان عمله ،لكننا لا نستطيع الحكم على أنت كل العمال يفسرون هذا النمط  
على أنه بسيط.

لا نستطيع الحكم على أن كل العمال يفسرون هذا النمط على أنه بسيط و رغم أنه لا يؤدي  
إلى نتائج سلبية ،إلا أنه في حالة تطوره أو موافقته لمشاكل أخرى ،قد تكون شخصية ،سوف  
يدفع العامل للقلق و الشعور بالإنزعاج و الفشل ،و بالتالي ينتهي بالعامل إلى ارتكاب الأخطاء .  
▪ الضغط السلبي : و هو المشاكل المختلفة التي تظهر على شكل ضغط ،حيث يؤثر على  
الصحة العقلية و الجسدية و النفسية للعامل ،ففي حالة الإستمرار في وضعية الضغط و  
الإفراط ،يتولد عنها الإكتئاب ،حيث يصبح الضغط المثير الرئيسي لسوء صحة العامل ،و  
من هنا يتدهور الموظف و بالتالي تنعكس هذه الوضعية على أدائه المهني ،فقد يقع في  
أخطاء متكررة ،كما قد يتسبب في حوادث العمل قد تكون متفاوتة الخطورة ،إما على العمل  
بحد ذاته أو على جسده هو <sup>1</sup>.

## 2. ضغوط العمل وفق معيار الشدة :

يميل البعض إلى تقسيم الضغوط للفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة ،أو التوتر الناجم عنها ،فيقسم  
ضغوط العمل إلى ثلاثة أنواع :

### ▪ الضغوط البسيطة :

و هي التي تستمر من ثوان قليلة إلى ساعات طويلة نتيجة المضايقات الصادرة من أشخاص تافهين  
،أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة .

### ▪ الضغوط المتوسطة :

و هي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية أو زيادة شخص غير مرغوب فيه أو  
الآلام الصادرة عن مرض في المعدة .

### ▪ الضغوط الشديدة (المضاعفة) :

<sup>1</sup> لويزة فرشان : أثر الضغط المهني على حوادث العمل ،الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل ،مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،عدد  
خاص ، جامعة الجزائر ،2014 ، ص 472 ، 473



و تستمر عادة من أسابيع لأشهر بل و سنوات مثل غياب شخص عزيز من عائلة للسفر أو الموت ،و مثل النقل من العمل أو الإيقاف عن العمل حتى زوال السبب <sup>1</sup>.

### 3. ضغوط العمل وفق معيار المصدر :

#### ▪ مصدر داخلي للضغط :

أي من داخل المنظمة ،و هو مصدر خطير للضغط على متخذ القرار ،و يشمل الضغوط الناجمة عن العاملين و عن نظام العمل و عن اللوائح و النظم الداخلية للمنظمة .

#### ▪ مصدر خارجي للضغط :

و هي الضغوط التي تتصل بالبيئة المحيطة بالمنظمة و بالأجهزة و التنظيمات المختلفة التي يمكن أن تمارس ضغوطها على متخذ القرار ،و تضع قيودا أو ضوابط على حريته في اتخاذ القرارات التي يراها كما قد تؤدي إلى قيامه بتعديل و تغيير هذه القرارات .

▪ المصدر الذاتي للضغط : و هو من أخطر و أهم المصادر الحديثة للضغط الإداري و التي تم الكشف عنها في الدراسات الإدارية المتقدمة ،حيث يرتبط هذا المصدر بمتخذ القرارات ذاته ،و باعتباره هو نفسه مصدرا للضغط <sup>2</sup>.

### 2.2 مصادر ضغوط العمل وأثارها وإستراتيجية التعامل معها

#### 1.2.2 مصادر ضغوط العمل : Work stressors :

مصادر الضغوط هي العوامل المسببة للضغوط و يشار لها بالإنجليزية stressors و تعرف بأنها الجوانب المختلفة لبيئة الفرد سواء في بيته أو عمله أو المجتمع الذي يعيشه ،و يختلف تصنيف مصادر الضغوط و لكن نستطيع أن نشمها كلها في أربعة مصادر رئيسية و هي :

#### 1. المصادر المتعلقة بالبيئة المحيطة بالعمل : Environmental stressors :

عادة ما يكون للعوامل البيئية تأثيرات ضاغطة متعددة على الفرد و المنظمة ،و تشمل هذه العوامل على :

#### ▪ العوامل الإقتصادية العامة :

<sup>1</sup> فاروق عبده فيه، السيد محمد عبدالمجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار الميسرة، ط2، عمان، 2009، ص 307 .  
<sup>2</sup> قاسم نايف علوان، نجوى رمضان أحمد: إدارة الوقت (مفاهيم، عمليات تطبيقات)، دار الثقافة للنشر و التوزيع، ط1، 2009، ص 139.

و لها الدور الأعظم في تشتيت جهد الإنسان و ضعف قدرته على التركيز و التفكير خاصة حينما تعصف بالدولة الأزمات المالية الخاسرة و ينجم عن ذلك عدم قدرة الأفراد مسايرة متطلبات الحياة ،بالإضافة إلى ما يمكن أن يسببه التذبذب في الوضع الإقتصادي صعودا أو نزولا ،فمن الظروف الإقتصادية السيئة يظهر القلق حول الوظائف و سيل العيش فمثلا يمكن أن تكون حالة الكساد ضاغطة على الأفراد و المنظمات مما يؤدي إلى ظهور أنماط سلوكية و اتجاهات غير منتظمة ،و كذلك تحدث الضغوط عندما يكون الإقتصاد مزدهرا و ذلك عندما يفكر أحد المديرين في الفرص التي يمكن أن يستفيد منها و يقلق بشأن اتخاذ القرار الصحيح .

#### ▪ العوامل الإجتماعية :

و هي تشكل الحجر الأساسي في التماسك الإجتماعي و التفاعلي بين أفراد المجتمع ،فمعايير المجتمع تحتم على الفرد الإلتزام بها ،و الخروج عنها يعد خروجا عن العرف و التقاليد الإجتماعية فبذلك تصبح هي سببا في إحداث الضغط

#### ▪ العوامل السياسية :

تؤثر العوامل السياسية على حياة العديد من الأفراد ليس المهتمين بها فقط ،فالجو السياسي العام ،التيارات السياسية السائدة ،الحروب و غيرها ،كلها عوامل قد تزيد من حجم الضغوط .

#### ▪ النظام العام للدولة :

الثقافة ،معدلات الضرائب ،وسائل الإتصال و تكلفتها ،القوانين المفروضة ،وسائل المواصلات و نوعيتها و كلفتها ،علاقة الدولة بالدول الأخرى ،درجة التلوث البيئي ،و درجة الحماية السائدة في الدولة ،كلها عوامل تسبب الضغوط<sup>1</sup>.

## 2.المصادر التنظيمية :

#### ▪ طبيعة العمل :

إن طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد من حيث مدى تنوع الواجبات المطلوبة أو مدى أهمية العمل و نوعية المعلومات المرتدة من تقييم الأداء كلها من العوامل التي من المحتمل أن تكون مصدرا أساسيا للإحساس بضغوط العمل ،بعض الوظائف بطبيعتها تتضمن ضغوطا عالية مثل :رجال الإطفاء ،كبار المديرين و الجراحين ،في حين أن وظائف أخرى مثل المحاسبين و خبراء التأمين ،و تبين أن هناك مهنا تعاني من مستوى عال من ضغط العمل أكثر من غيرها ،و في مقدمة هذه المهن حسب ترتيبها

<sup>1</sup> تغريد زياد عمار: أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى هيئة الإدارية و الأكاديمية في الجامعات - الفلسطينية بقطاع غزة ، أطروحة ماجستير، سنة 2006/2007، إشراف علي أبوروس، الجامعة الإسلامية ، بحث منشور، ص ص 31 ، 32 .

مهنة المدير و السكرتير و المشرف و مدير المكتب ، و تبين أن بعض المهن تتعرض لمستوى منخفض من الضغوط مثل مهنة العامل الزراعي و الخادمة <sup>1</sup>.

#### ▪ غموض الدور :

يمثل غموض الدور، عدم التأكد فيما يتعلق بماذا يعمل الفرد، متى و كيف و يمكن أن يوجد الغموض في أي من المجالات التالية مسؤولية الفرد، القواعد، مصادر السلطة، تقييم المشرف لأداء الفرد، التغييرات التنظيمية و الأمان الوظيفي و هناك إحتمالاً أكثر لحدوث الغموض في المنظمات المعقدة كبيرة الحجم و يحدث الغموض عندما تحدث تغيرات تكنولوجية، يغير أحد الأفراد عملة، يوجد نقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا، يخفي المرؤوسون معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث أو كأسلوب لمضايقة مشرف غير مفضل بالنسبة لهم <sup>2</sup>.

#### ▪ صراع الدور :

يظهر صراع الدور حينما يكون الفرد واقعا تحت أكثر من قيادة ، و يتلقى أوامر من أكثر من رئيس يطالبون منه القيام بوظائف متناقضة، كما لاحظ أيضا أن هناك علاقة وثيقة بين صراع الدور و توتير الفرد في المنظمة ، و ينشأ أيضا صراع الدور عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة أو عندما يعمل أشياء لا يرغبها أصلا أو لا يعتقد أنها جزء من عمله و هناك عدة صور من صراع الدور في المنظمات تتكون من العناصر :

- تعارض أولويات مطالب العمل .
- تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة .
- تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة .
- تعارض قيم الفرد من قيم المنظمة التي يعمل بها <sup>3</sup>.

#### ▪ عبء العمل :

تحميل الفرد بأعباء فوق طاقته، يعتبر مصدرا من مصادر الضغوط ، و قد تكون زيادة الأعباء من الناحية الكمية حيث يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع إنجازها في الوقت المحدد، كما قد تكون زيادة العبء في زيادة أعباء العمل تمثل مصدرا للضغط، فإن انخفاض أعباء العمل و يمثل

<sup>1</sup> فاروق عبده قبيلة، السيد محمد عبدالمجيد : مرجع سابق ، ص 308 .

<sup>2</sup> راوية حسن : السلوك التنظيمي المعاصر ، دار الجامعة للنشر و التوزيع ، مصر ، 2004 ، ص 403 .

<sup>3</sup> أحمد جاد عبدالوهاب: السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الأفراد و الجماعات داخل المنظمات للأعمال ، المكتبة العصرية بالمنصورة للنشر و التوزيع ، مصر ، 2003 ، ص 101 .

مشكلة لكثير من الأفراد خاصة عندما يصبح ظاهرة مستمرة ،و يرجع ذلك إلى أن العمل لا يمثل تحدياً لقدراتهم و يدفعهم إلى الملل كما هو الحال بالنسبة لعمال خطوط الإنتاج .

و عبء العمل الناقص يقصد به أن الموظف لديه عمل قليل غير كاف لاستيعاب قدراته و طاقاته و اهتماماته ،أي يكون لديه إمكانات أكبر من المهام و الواجبات المكلف بها ،و هذا ما يسبب شعور بعدم الإرتياح و الملل لأن هذا العمل القليل لا يؤدي إلى استشارة حماس و اهتمام الأفراد مما يؤدي بهم إلى الإهمال و القلق و ذلك لشعورهم بعدم أهميتهم للعمل<sup>1</sup> .

#### ■ مسؤولية تجاه الآخرين :

بوجه عام فإن الأفراد المسؤولين عن آخرين في تحفيزهم ،و مكافأتهم ،و عقابهم ،و الإتصال بهم ،كذلك اتجاهات و توقعات المديرين و المشرفين تؤثر على طبيعة علاقاتهم بالموظفين أو العاملين الذين يشرفون عليهم كذلك الأسلوب الإشرافي الذي يتبعه المديرين في قيادتهم لهؤلاء الموظفين . ذلك أنه إذا ما كانت نظرة المديرين إيجابية نحو موظفيهم و يعاملونهم على إعتبار أنهم يحبون العمل ،فإن ذلك سوف يؤثر على رفع معنويات الموظفين و زيادة رضاهم الوظيفي و بالتالي يقلل من ضغوط العمل عليهم، وبالمقابل فإنه إذا ما كانت النظرة السلبية ،فإن النتيجة سوف تكون أيضا سلبية بالنسبة لمعنويات الموظفين و درجة الضغوط التي يعانونها في العمل<sup>2</sup> .

#### ■ المساندة الإجتماعية :

يقصد بها العلاقات التي يتمتع بها الفرد في محيط بيئته التي من شأنها تنشيط استجابته نحو مثيرات ضغوط العمل أو تخفيضها :فالإنسان عادة لا يستطيع أن يبدع إلا بعد إشباع حاجاته الخاصة للحب و النماء ،و يدعمها الإلتناء إلى العائلة و تكوين أصدقاء و هي ما تسمى بالحاجات الفسيولوجية<sup>3</sup> .

#### ■ المصادر المتعلقة بالفرد :

و هي متعددة و تتمثل أهمها فيما يلي :

#### - إختلاف شخصية الفرد كمسبب للشعور بضغوط العمل :

فد تكون الضغوط الموجودة في بيئة العمل واحدة ،إلا أن الشخصية المختلفة للأفراد هي التي تعطي الفرصة للفرد بأن يشعر بالضغوط دون شخص آخر .

#### - إختلاف قدرات الأفراد :

<sup>1</sup> صد يق محمد عقيقي ، أحمد إبراهيم عبدالهادي : السلوك التنظيمي، دراسة التحليل السلوكي للبيروقراطية المصرية ،المكتب العربي الحديث ، ط10، الإسكندرية ،2003 ، ص 316 .

<sup>2</sup> روبرت بارون : إدارة السلوك في المنظمات ، ترجمة ،رفاعي محمد رفاعي ، دار المريخ للنشر ، السعودية ،2004 ،ص 261 .

<sup>3</sup> زاهد محمد دزيري :السلوك التنظيمي ، دار الميسر للنشر و التوزيع ،الأردن ،2001 ، ص 143 .

تتفاوت القدرات من فرد إلى آخر و يلعب ذلك دورا في تفاوت الشعور بضغوط العمل ، و من هذه القدرات :

- القدرة على تحمل الأعباء و المهام الصعبة .
- القدرة على تحمل المسؤولية و قد تكون مسؤولية الإشراف على الآخرين ، و المسؤولية عن أشياء مادية في الأفراد .

القدرة على التعامل و التأقلم مع الضغوط ، فبعض الأفراد لديهم القدرة على التكيف مع ضغوط العمل و مع أن مصادر الضغوط واحدة إلا أن لها ردود فعل مختلفة من جانب الأفراد<sup>1</sup>.

#### ▪ نقص الدعم الإجتماعي :

أثبتت الدراسات أنه يمكن للأفراد أن يبلوا بلاءا حسنا في مواجهة المشاكل إذ وجدوا وسط الأهل و الأصدقاء لتقديم الدعم اللازم و تبادل الرأي و المشورة ، حيث سجل المديرون أن الصداقات الواسعة و العلاقات الطيبة أقل نسبة من الأعراض المادية الواضحة للتوتر<sup>2</sup>.

#### جدول رقم (2) : ترتيب ضغوط العمل حسب أهميتها النسبية وفقا لمستوى التعليم

المؤهلات المتوسطة	المؤهلات فوق المتوسطة	المؤهلات العليا	الدراسات العليا
▪ صراع الدور .	▪ ساعات العمل .	▪ عبء الدور .	▪ عبء الدور .
▪ الأجور .	▪ صراع الدور .	▪ ساعات العمل .	▪ ساعات العمل .
▪ غموض الدور .	▪ غموض الدور .	▪ صراع الدور .	▪ صراع الدور .
▪ الأمان الوظيفي .	▪ عبء الدور .	▪ غموض الدور .	▪ أهمية العمل .
▪ أهمية العمل .	▪ الأمان الوظيفي .	▪ الأجور .	▪ الحرية في العمل

المصدر: : عبد السلام أوقحف: محاضرات في السلوك التنظيمي ،الدار الجامعية ، ط 01، مصر ، 2001،ص212.

#### الجدول رقم (3) : ترتيب مصادر ضغوط العمل حسب أهميتها النسبية للمستويات الإدارية الثلاثة

<sup>1</sup> صلاح الدين محمد عبدالباقي ، مرجع سابق ، ص 291 .  
<sup>2</sup> عبد الرزاق الرحاحلة ، زكريا أحمد العزال : السلوك التنظيمي في المنظمات ،مكتبة المجتمع العربي ،ط1 ، عمان ، 2011 ، ص 176 .

مستوى الإدارة العليا	مستوى الإدارة الوسطى	مستوى الإدارة الدنيا
1. عبء الدور .	1. صراع الدور .	1. الأجور .
2. ساعات العمل .	2. عبء الدور .	2. الأمان الوظيفي .
3. الصراع بين جماعات العمل .	3. التماسك و التلاحم .	3. التهوية .
4. أهمية العمل .	4. الصراع بين جماعة العمل .	4. صراع الدور .
5. غموض الدور .	5. غموض الدور .	5. أهمية العمل .

**المصدر:** : عبد السلام أوقحف: محاضرات في السلوك التنظيمي، ص212.

**جدول رقم (4) :** ترتيب مصادر ضغوط العمل حسب أهميتها النسبية وفقا لفئات السن المديرين

الفئة 20 لأقل من 30 سنة	الفئة 30 لأقل من 50 سنة	الفئة 50 فأكثر
1. الأجور .	1. عبء الدور .	1. صراع الدور .
2. صراع الدور .	2. صراع الدور .	2. ساعات العمل .
3. عبء الدور .	3. الأجور .	3. عبء الدور .
4. غموض الدور .	4. أهمية العمل .	4. غموض الدور .
5. ساعات العمل .	5. الحرية في العمل .	5. أهمية العمل .

**المصدر:** : عبد السلام أوقحف: محاضرات في السلوك التنظيمي ، ص213.

**شكل رقم (5) :** ترتيب مصادر ضغوط العمل حسب أهميتها النسبية وفقا لسنوات الخبرة

05 لأقل من 10 سنوات	لأقل من 10 سنوات	لأقل من 20 سنة	20 سنة فأكثر
▪ الأجور .	▪ الأجور .	▪ عبء الدور .	▪ عبء الدور .
▪ عبء الدور .	▪ الأمان الوظيفي .	▪ صراع الدور .	▪ صراع الدور .
▪ صراع الدور .	▪ أهمية العمل .	▪ الأجور .	▪ ساعات العمل .
▪ الحرية في العمل	▪ صراع الدور .	▪ ساعات العمل .	▪ غموض الدور .
▪ غموض الدور .	▪ الحرية في العمل .	▪ غموض الدور .	▪ أهمية العمل .

**المصدر:** : عبد السلام أوقحف: محاضرات في السلوك التنظيمي ، ص213 .

2-2-2 الآثار الناتجة عن ضغوط العمل :

يمكن تقسيم الضغوط من حيث تأثيرها إلى نوعين :

### 1. الآثار الإيجابية لضغوط العمل :

و هي الضغوط المفضلة و المرغوب فيها ،و على المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل لعدد من هذه الضغوط ،إختيار إختبار ما أو دورة تدريبية معينة للترقي أو للتنقل إلى موقع وظيفي أفضل ،او تحقيق معدلات الأداء العادية أو أن يحوز الرضا رئيسه المباشر عنه عند ما يلتزم بالأداء و في المواعيد المحددة ..... إلخ .

و قد أوضح بعض الكتاب الحاجة إلى ضغوط مثالية للوظيفة حيث أن الهدف من إيجاد وظيفة فعالة للضغوط هو أنها تستخدم كمنبه أو كأداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة و الأفراد بالإضافة إلى تقليل حدة و آثار هذه المشاكل التي تتعرض لها المنظمة و الأفراد بالإضافة إلى تقليل حدة و آثار هذه المشاكل و قد أوضح Forbes المؤشرات التالية فيما يتعلق بالضغوط العمل التي تحدث بين الموظفين :

- إرتفاع حجم النشاط و قوته .
- زيادة الدوافع .
- تعلم الهدوء و عدم الإنفعال تحت الضغوط .
- زيادة القدرة على التصرف .
- زيادة القدرة على التكبير و التركيز و الإسترجاع .
- التفاؤل نحو المستقبل .
- تساعد الضغوط الإيجابية للفرد على تحديد خطوط المواجهة " الموت " مثل تاريخ استحقاق الضرائب و تقديم الأداء الوظيفة .
- تعتبر الضغوط الإيجابية أداة مساعدة للفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر <sup>1</sup> .

### 2. الآثار السلبية لضغوط العمل :

أ- الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة : هي :

<sup>1</sup> محمد العيرفي : الضغط و القلق الإداري ، مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع ،ط1،الإسكندرية ،2006 ،ص 51 .

- زيادة التكاليف المالية و تكلفة التأخر عن العمل ،الغياب و التوقف عن العمل مما يؤدي إلى تدني مستوى الإنتاج و انخفاض جودته .
  - صعوبة التركيز على العمل و الوقوع في حوادث .الإستياء من جو العمل و انخفاض الروح المعنوية .
  - عدم الرضا الوظيفي و الغياب و التأخر عن العمل .
  - ارتفاع معدل الشكاوي و التنظيمات .
  - عدم الدقة في اتخاذ القرارات و سوء العلاقات بين الأفراد في المنظمات .
  - سوء الإتصال بسبب غموض الدور و تشويه المعلومات .
  - التشرب الوظيفي و الشعور بالفشل <sup>1</sup> .
- ب- آثار ضغوط العمل على مستوى الفرد : و توجد عدة آثار سلبية لضغوط العمل على الفرد و المتمثلة في الآثار السلوكية و النفسية و الجسمية :
- الآثار السلوكية :الأعراض السلوكية المرتبطة بالضغوط تشمل تغيرات في الإنتاجية و الغيابات و دوران العمل ،هذا بالإضافة إلى تغيرات في عادة الطعام ،القلق مشاكل في النوم السرعة <sup>2</sup> .
  - الآثار النفسية :إن لضغوط العمل المستمرة على الفرد آثار نفسية عديدة منها صعوبة التركيز ،سرعة التحيز في الأفكار ،عدم القدرة على اتخاذ قرارات سليمة و صحية ،الشعور بالكآبة و التشاؤم ،فقدان الثقة بالآخرين <sup>3</sup> .
  - الآثار الإجتماعية : تؤدي ضغوط العمل الحادة إلى كثير من الآثار الإجتماعية السالبة منها الشعور بالإغتراب في العمل ،و يؤدي الفرد العمل بدون رغبة ،في مواقف أخرى دون مستوى الكفاءة أو الفاعلية المطلوب و يرى الباحث أن دراسة ضغوط العمل في أي مؤسسة بكل الأحوال لها فوائد عديدة بوصفها مؤشرا حقيقيا لتفسير سلوك العاملين سواء كان إيجابيا أو سلبيا <sup>4</sup> .

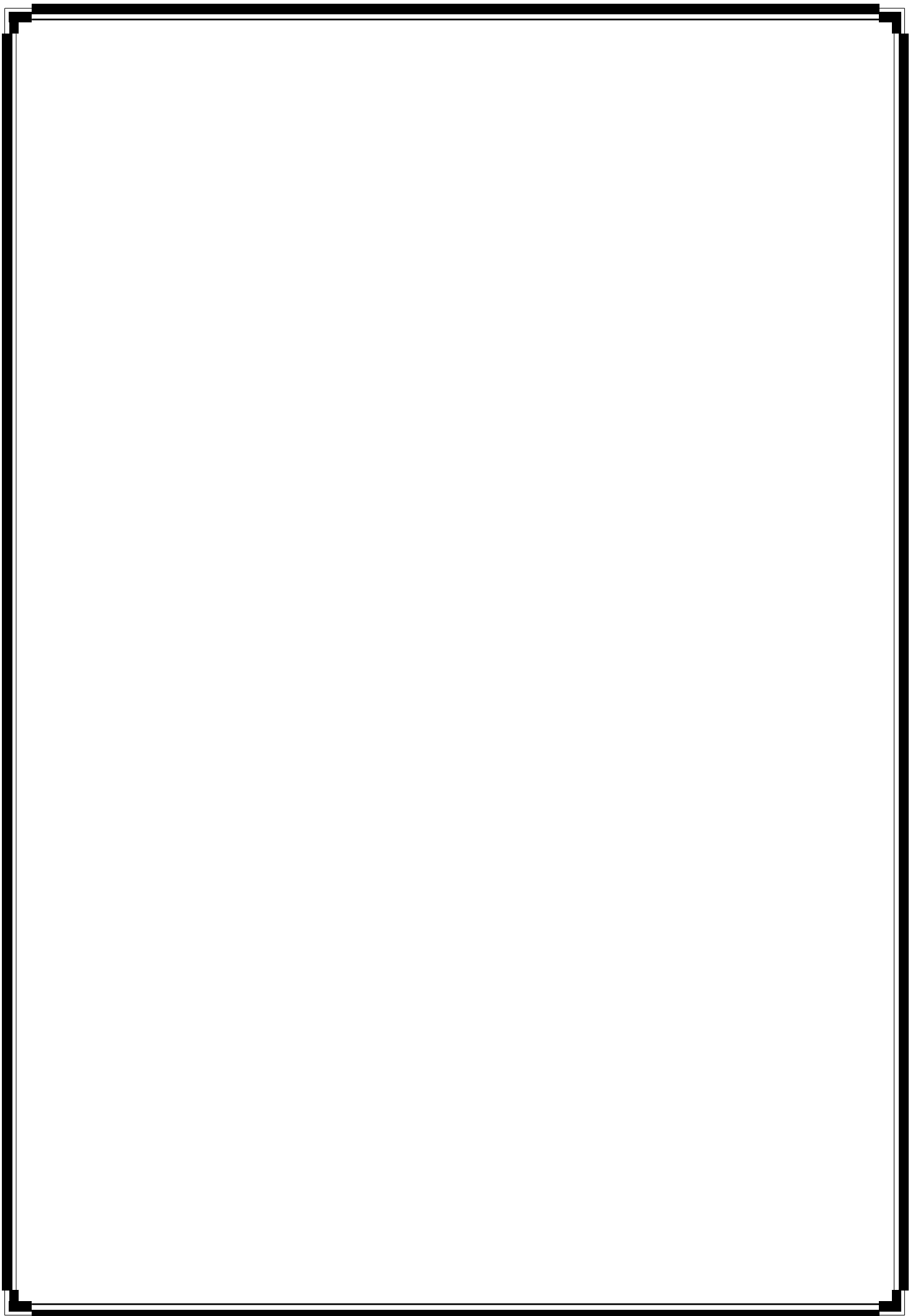
<sup>1</sup> محمد سليمان العميان : السلوك التنظيمي للأعمال، دار وائل للنشر و التوزيع ، ط3، عمان، 2005 ، ص 128 .

<sup>2</sup> ماجدة العطية : سلوك المنظمة، الفرد و الجماعة ، ، دار الشرق للنشر و التوزيع ، ط1، عمان ، 2003 ، ص ص 377 ، 378 .

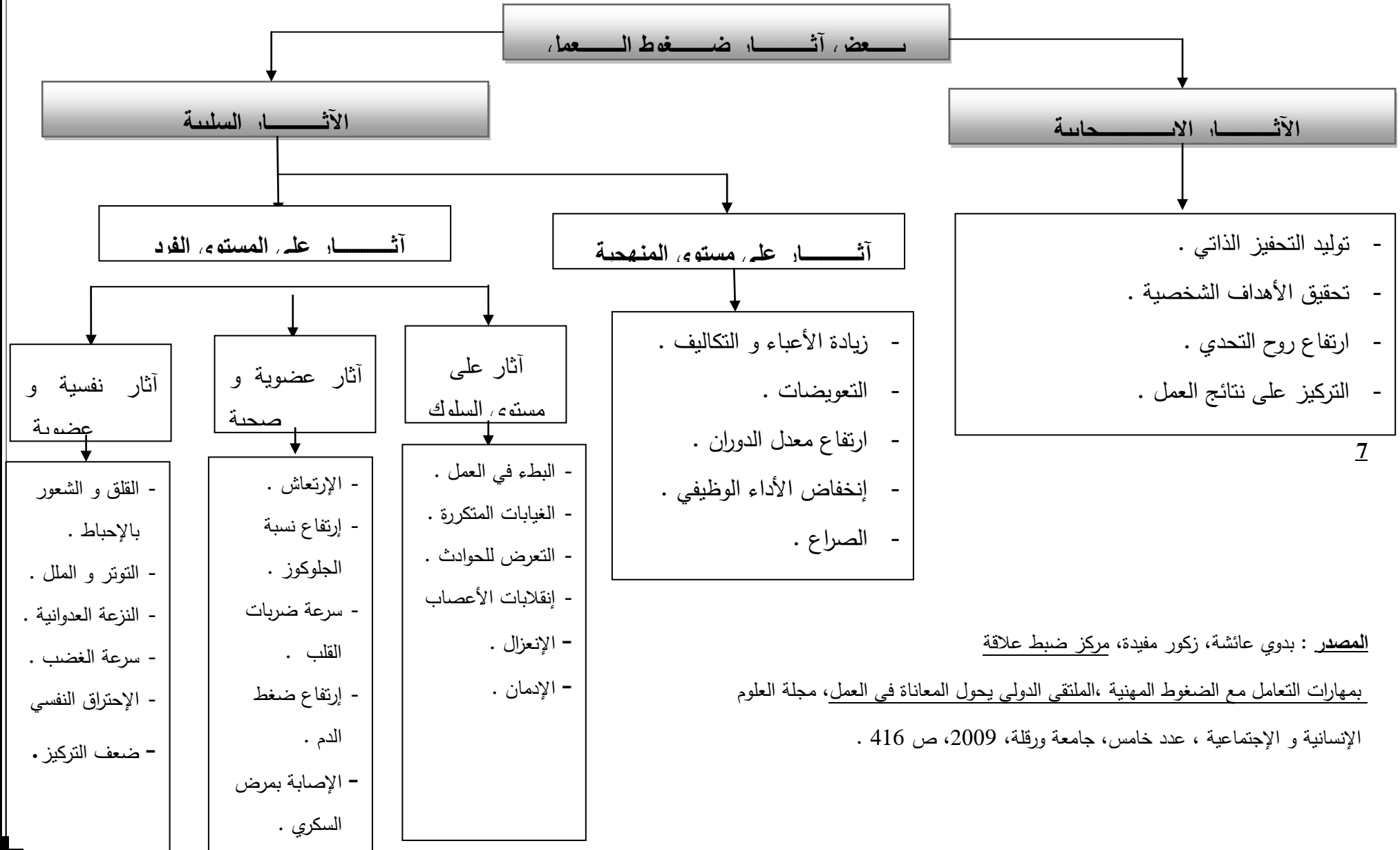
<sup>3</sup> أحمد ماهر : السلوك التنظيمي،مدخل بناء المهارات ، الدار الجامعية ، 2003 ، ص 299 .

<sup>4</sup> طارق طه : السلوك التنظيمي، دار الجامعية الجديدة،الإسكندرية ، مصر 2007 ، ص 200 .





### الشكل رقم (3) : آثار ضغوط العمل



المصدر : بدوي عائشة، زكور مفيدة، مركز ضبط علاقة

بمهارات التعامل مع الضغوط المهنية، الملتقى الدولي يحول المعاناة في العمل، مجلة العلوم

الإنسانية و الإجتماعية ، عدد خامس، جامعة ورقلة، 2009، ص 416 .

## 3-2-2 إستراتيجية التعامل مع ضغوط العمل :

على الرغم من تعدد المصطلحات و التسميات حول مفهوم استراتيجية مواجهة ضغوط العمل ، إلا أن الباحثين أكدوا على أن الهدف من عملية المواجهة هو التخلص من الضغوط أو محاولة تخفيض التأثيرات الناتجة عنها .

هناك عدة استراتيجيات مختلفة لمعالجة ضغط العمل و اختيار أي منها يعتمد على نوعية مصدر ضغط العمل ،لذا فإن معالجة ضغط العمل قد تأخذ الأشكال التي يمكن تصنيفها إلى نوعين :

### الإستراتيجيات الشخصية : **Personal strategies** : و تنبثق منها الإستراتيجيات الآتية :

#### أ. إستراتيجيات الصحة الجسمية : **Physical strategies** : إن العوامل التي تحسن اللياقة

البدنية يمكن أن تساعد الفرد على مقاومة التأثيرات السلبية للضغط ،حيث تشمل عوامل استعادة و المحافظة على اللياقة البدنية يمكن أن تساعد الفرد على مقاومة التأثيرات السلبية للضغط ،حيث تشمل استعادة و المحافظة على اللياقة البدنية على التمارين ،الرياضة ،و تخفيض الوزن ،و الغذاء الجيد ) .

#### ب. إستراتيجيات الصحة النفسية : **physiological strategies** : و تشمل هذه

الإستراتيجيات على :

- تنمية شبكة من المساندة الإجتماعية ،الفرد الذي تربطه علاقات قوية مع الآخرين يكون واثقا من الحصول على المساعدة الإجتماعية .
- التخطيط المسبق لكيفية التصرف في مواجهة ضغط العمل .
- المشاركة في الأنشطة المختلفة .
- الإسترخاء و التأمل .
- إدارة الوقت <sup>1</sup>

#### ج. إستراتيجية التنظيم : **Organizational strategies for managing tress** :

تستطيع منظمات العمل تخفيض الضغوط و التوترات الناتجة عن العمل و جماعة العمل من

خلال الأساليب التالية :

- تحليل أدوار الأفراد ،لتحدد المهام و المسؤوليات و بيان ما يتوجب على كل فرد القيام به ،و ما يتوقعه من الآخرين .
- إعادة النظر في تصميم الأعمال ، و ذلك من خلال توضيح أمور العمل و اتباع الأسس العلمية و المفاهيم الإدارية الحديثة الدافعة إلى مزيد من الإنفتاح و الإيجابية .

- توفير مناخ تنظيمي ملائم، تتوفر فيه كل مقومات النجاح الداعمة إلى الحد من مصادر و أسباب الضغوطات و التوترات .
- الدعم الإجتماعي، التركيز على بناء علاقات إجتماعية تقوم على الود و الإحترام و التقدير .
- تخطيط و تطوير مسارات العمل يبعد الخوف من نفوس العاملين، و مراعاة أسس الترقيات و كذلك الحوافز و العلاوات الوظيفية .
- تقديم برامج مساعدة للعاملين، تؤدي إلى زيادة وعيهم بضغوطات العمل و أسبابها و كيفية الإستعداد لمواجهتها و التخفيف منها .
- الإرشاد للتعرف على ما يعانيه الفرد من بعض المشاكل النفسية و دعمه و إرشاده لزيادة مستوى الثقة لديه <sup>1</sup>.

### 2-3 النظريات المفسرة لضغوط العمل :

لقد اختلفت التوجهات النظرية التي أولت الإهتمام بدراسة الضغوط و ذلك راجع لاختلاف الأطر النظرية التي انطلقت منها كل نظرية، فهناك نظريات ذات أسسا نفسية أو فسيولوجية أو اجتماعية و من أهم هذه النظريات نذكر ما يلي :

#### 2-3-1 ضغوط العمل من وجهة نظر علم النفس :

أ. إعراض التكيف عام (Hans Celye): و الذي قدم مفهوم " زملة التكيف العام " ،لقد بدأ هانزسيلي عمله مهتما بالكشف عن تأثيرات الهرمونات الجنسية على الأداء الفيسيولوجي، ثم أصبح مهتما بالتأثير الضاغط للتدخلات التي استخدمها في تجاربه، و التي عرض فيها الفئران لضغوط Stress شتى و مستمرة، مثل التعب أو البرد الشديد و لاحظ استجابات الفئران الفيسيولوجية، و من اللافت للنظر أن كل الضغوط - بغض النظر عن نوعها - أدت إلى تمدد القشرة الأدرينالية، و تقلص أو انكماش الغدة الصعترية و الغدة الليمفاوية و تفرح المعدة، و من هنا يمكن القول إن تجارب سيلي قد كشفت تماما عن استجابة القشرة الأدرينالية للضغوط .

و تتكون زملة التكيف العام كما كشف عنها سيلي من ثلاثة مراحل :

و يصبح الكائن في المرحلة الأولى: و هي مرحلة الإنذار Alarm، مستعدا و متحفزا لمواجهة التهديد المرحلة الثانية : Resistance: يبذل الكائن جهودا للتعامل مع التهديد من خلال المواجهة على سبيل المثال .

<sup>1</sup> موسى اللوزي: التنظيم الإداري، أساليب و استشارات، دار زمزم، ط1، عمان، 2010، ص ص 236 - 237 .

المرحلة الثالثة : و هي مرحلة الإنهاك و الإستنزاف Exhaustion فتحدث عندما يفشل الكائن في التغلب على التهديد و يستنفذ مصادره الفيسيولوجية في محاولة التكيف <sup>1</sup>.

ب. التقدير المعرفي 1970 Lazarus : و هو يفسر لنا تباين إستجابة الأفراد لحدث ضاغط واحد ، و عادة ما يتم تقدير الحدث المثير وفقا لثلاث إتجاهات هي ، **الضرر أو الأذى** : و يتضمن وجود قلق أو خسارة وقعت بالفعل ، و **التهديد** : و يتضمن نتائج متوقعة أو مستقبلية ، و **التحدي** : يتضمن أحداث مستقبلية ربما تتضمن فوائد شخصية و ليس من الضروري أن يكون التقدير المعرفي عقلائي أو شعوري و لكن ربما يكون آلي و غير عقلائي و لا شعوري .

و تعرف نظرية التقدير المعرفي الضغوط : بأنها تنشأ عندما يولد تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ، و يؤدي ذلك إلى تقييم التحديد و إدراكه في مرحلتين :

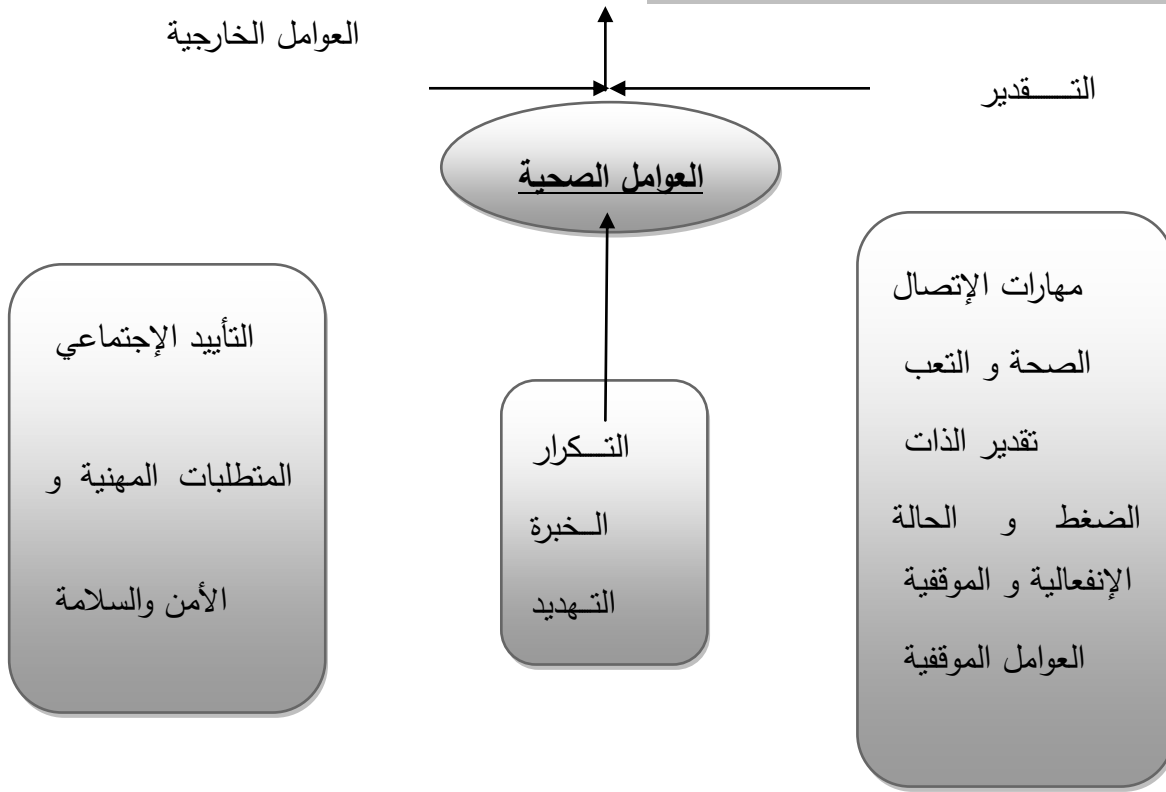
المرحلة الأولى : تحديد و معرفة أن بعض الأحداث في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط <sup>2</sup>.

المرحلة الثانية : يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف <sup>3</sup>.

<sup>1</sup> جمعة سيد يوسف: إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا و البحوث كلية الهندسة ، جامعة القاهرة ط1، مصر، 2007، ص 09 .

<sup>3</sup> شريف محمد الحسن المأمون: دراسة مقارنة لمستويات الإحترق النفسي عند مدربي بعض الأنشطة الرياضية المختارة، أطروحة دكتوراه، إشراف بن عكي محمد أكلي، معهد التربية البدنية و الرياضية ،جامعة الجزائر (03) ، بحث منشور، ص 55 .

#### شكل رقم (4): القدرة على الإستجابة للضغط



**المصدر:** عثمان مريم: الضغوط المهنية و علاقاتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية، أطروحة ماجستير، سنة 2009/2010، إشراف لوكيا الهاشمي، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، قسم العلوم التربوية، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة، بحث منشور، ص 37 .

نجد أن هاتان النظريتان تناولتا موضوع ضغوط العمل بالتحليل من وجهة نظر علم النفس، حيث أن نظرية هانز سيللي ركزت على تأثيرات الهرمونات الجنسية على الأداء الفسيولوجي في حين أشار Lazarus إلى أن التقدير المعرفي بالنسبة لكل فرد يلعب دور هام في تحديد الآثار الإنفعالية و الفسيولوجية، فكلا النظريتين تناولت الضغوط من الجانب النفسي و الفسيولوجي و أغلقت تأثير البيئة الإجتماعية في الفرد باعتبارها نظام مفتوح تؤثر و تتأثر بالمتغيرات المحيطة حولها .

#### 2-3-2 ضغوط العمل في ظل البيئة الإجتماعية :

أ. توافق الفرد و البيئة : Person environment fit :

نموذج Nichigan model بجامعة متشجن حيث تمت الأبحاث التي ابنت على أساسها هذا النموذج بمركز البحوث الإجتماعية وفقا للتصورات الأولية لهذا النموذج فإن البيئة تؤثر على الفرد و بالتالي تؤثر على استجابته ثم على صحته و قد اقترحه ( French ,Rogergs,Scoble,1974) في تصور آخر سعيا لإيجاد إطار نظري للتوافق بين الفرد وبيئته، و علاقة ذلك بضغط العمل، يركز نموذج متشجن

على العلاقة بين إدراك الفرد لعمله و إدراكه لقدراته الشخصية و علاقة ذلك بالضغط و الإجهاد وفقا لهذا النموذج هناك نوعين من التوافق بين الفرد و البيئة .

1. التوافق بين حاجات و دوافع و أهداف الفرد ، و بين المزايا التي تحققها له وظيفة في عمله

:الإنتاج و تحمل المسؤولية و الرضا الوظيفي و غيرها من المزايا .

2. التوافق مع متطلبات المهنة و قدرات و مهارات العامل و تؤكد هذه النظرية على الفرق بين

التوافق النسبي المرتبط بإدراك الفرد و التوافق الموضوعي الذي تحكمه الحقائق ، و تؤكد كذلك على أن

أي إختلال هو بالضرورة سبب للضغط و يندرج تحت هذه النظرية تعريفات مختلفة للضغط : " يظهر

الإجهاد أو الضغط كنتيجة لاختلال التوازن بين إدراك الفرد للمطالب المفروضة عليه و إدراكه لقدرته

على التكيف معها " أو " حالة يتفاعل فيها عامل أو مجموعة من العوامل مع الفرد ، لتوجد خلافا في

توازنه الجسدي و النفسي " <sup>1</sup>.

### ب. البيئة الإجتماعية: Murray :

فالضغط عند Murray يمثل المؤثرات الأساسية للسلوك و هذه المؤثرات توجد في بيئة الفرد

فبعضها مادي و الآخر بشري ، و ترتبط كذلك بالأشخاص و الموضوعات ، و أما التجنب هذا

الإشباع و هي محكومة بعدة عوامل إقتصادية و إجتماعية و أسرية و العطف و الخداع و الإلتزان و

السيطرة و العدوان .

يرى أن الضغط : " خاصة أو صفة لموضوع بيئي أو لفرد تيسر أو تعوق جهوده في تحقيق هدف

معين ، و يقسم Murray الضغط إلى نوعين :

#### ▪ ضغط ألفا :

و هي التي توجد في الواقع الموضوعي في بيئة الفرد ، أو تشير إلى خصائص الموضوعات و الأفراد و

دلالتها كما توجد في الواقع .

#### ▪ ضغط بيتا :

تشير إلى دلالة الموضوعات البيئية كما يدركها الأفراد و يرتبط سلوك الفرد غالبا بضغط بيتا . و من

المهم اكتشاف المواقف التي تتسع فيها بين ضغوط بيتا التي يستجيب لها الفرد و بين ضغوط ألفا

الموجودة بالفعل .

<sup>1</sup> محمد مكناسي: التوافق المهني و علاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، أطروحة ماجستير، سنة 2006/2007، إشراف عمر لعويبة، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، قسم علم النفس العمل و التنظيم ،جامعة منتوري ،قسنطينة ،بحث منشور، ص 102 .

و يؤكد Murray أنه يمكن أن نستنتج وجود الخاصة لدى الفرد من بعض المظاهر التي تتضح في سلوك الشخص إزاء انتقائه و استجابته لنوع معين من المثيرات يصاحبه انفعال خاص و حين يتم إشباع الحاجة يحس الفرد بالراحة كما يحس بالضيق إذا لم يتحقق الإشباع و من تلك الحاجات :الإنجاز ،الإنتماء ،العدوان ،السيطرة ،التحفيز<sup>1</sup> .

نجد أن هاتان النظريتان قامتا بمعالجة موضوع الضغوط في ظل البيئة الإجتماعية ،و يتجلى ذلك في تركيز نظرية توافق الفرد و البيئة على أهمية هذا التوافق و أن أي احتلال هو سبب لوجود ضغوط كنتيجة لإخلال هذا التوافق ،في حين أشارت نظرية البيئة الإجتماعية إلى أن الضغط مرتبط بمؤثرات مرتبطة بالبيئة ،بالرغم من إسهامها في هذا الجانب إلا أنهما أغفلتا جوانب عديدة ،فالضغط ليس هو نتيجة بيئة الفرد بل له أسباب أخرى خارجة عنها .

---

<sup>1</sup> <http://www.ao.accademy.com/docs/master-degree-letter-byfawzya-ibrahim-rbah-al-kurdi>.



## خلاصة الفصل :

من خلال دارستنا لهذا الفصل نستخلص أن ضغوط العمل ما هي إلا محصلة تفاعل لعدة عوامل و مؤثرات نابعة من مصادر مختلفة ، تتعلق بالبيئة الخارجية و الداخلية للمؤسسة و كذلك طبيعة الشخصية للعنصر البشري .

فالضغوط ليست في مجملها سلبية بل لها جوانب إيجابية بإمكان الإستفادة منها إذا أحسن تسييرها وفق طرق سليمة تعود بالنفع على الفرد و المنظمة، لكن الضغط الشديد على قدرة الفرد قد يخلق نتائج و انعكاسات ضارة و تخلق ضررا لا يستهان به و يقع على المنظمة و يخفض من فعاليتها .

و نظرا لأهمية موضوع ضغوط العمل فقد أصبحت المداخل الإدارية المختلفة تعمل على التعامل مع المشكلات و المواقف الصعبة، ومواجهة ضغوط العمل لأنها أصبحت تدرك أهمية الإدارة الصحيحة و الحكيمة لضغوط العمل في بيئة العمل .

# الفصل الثالث: الاغتراب الوظيفي

تمهيد

3. الإغتراب الوظيفي

3 . 1 لمحة عن الإغتراب

3 . 2 أنواع الإغتراب

3 . 3 أبعاد الإغتراب

3 . 4 الأسباب و العوامل المؤدية للإغتراب الوظيفي

3 . 4 . 1 أسباب الإغتراب الوظيفي

3 . 4 . 2 العوامل المؤدية للإغتراب الوظيفي

3 . 5 مراحل الإغتراب الوظيفي

3 . 6 التغلب على الإغتراب و مواجهته

3 . 7 معالجة ظاهرة الإغتراب في ضوء النظريات

3 . 7 . 1 الإغتراب في علم النفس

3 . 7 . 2 الإغتراب في التنظيمات الإجتماعية

خلاصة الفصل

## تمهيد :

دارت أفكار و أبحاث ذات توجه نظري حول أحد الظواهر الإجتماعية الأكثر انتشارا في بيئة العمل في المؤسسات ،تلك المتعلقة بالموارد البشرية ،تمثلت تلك الظاهرة في الإغتراب الوظيفي الذي يمثل أحد السمات الأساسية للإنسان المعاصر .

إن علم الإجتماع له دور بارز في جميع العلوم في بلورة هذا المفهوم، فهناك منعطفات كثيرة وافقت تحول هذا المفهوم من إطاره اللاهوتي و الغيبي إلى الأطر الإنسانية و العلمانية، و استمر موضوع الإغتراب يجلب إليه الكثير من المفكرين في الحضارة الغربية، و بعد أن كانت تفسيراته روحية صار مع مرور الزمن يعتمد على عناصر الواقع الإجتماعي في معالجة هذا المفهوم خصوصا بعد أن اتسعت و تعاظمت آثار التصنيع، و التطورات التكنولوجية التي عرفتتها المؤسسات، نظرا لما يستلزمه هذا النظام من إجراءات تقسيم العمل ،التخصص الدقيق الذي أدى إلى انفصال العامل عن العملية الإنتاجية، لكن مع مرور الوقت ظهرت بوادر أخرى تشير إلى تغير المشاعر إتجاه الوظيفة ،لم يستطع العامل استيعابها، لها علاقة بالتهميش والإقصاء التنظيمي والإجتماعي تتمثل في العجز، اللامعنى، اللاهدف، اللامعيارية، ونظرا لأعراضها التي باتت تهدد العامل في المؤسسة التي يعمل بها، و تعدد أبعادها سنتطرق في هذا الفصل إلى الإغتراب الوظيفي من خلال ما يلي :

لمحة تاريخية عن الإغتراب، أنواع الإغتراب، أبعاد الإغتراب، الأسباب والعوامل المؤدية إلى الإغتراب الوظيفي، مراحل الإغتراب الوظيفي، التغلب على الإغتراب ومواجهته، ثم معالجة ظاهرة الإغتراب في ضوء النظريات.

### 1-3 لمحة تاريخية عن الإغتراب :

إستخدم مفهوم الإغتراب عبر مختلف الأزمنة بأشكال مختلفة من قبل العديد من المفكرين و الكتاب في مختلف فروع المعرفة ، و انطلاقا من تلك الأهمية تزايد إهتمام العلماء الدارسين في مجال الإدارة بهذا المفهوم ، و يمكن التمييز بين الإغتراب كحالة و الإغتراب كمصطلح ، و يبدو أن جذور هذا المفهوم ترجع إلى كثير من الآراء التي طرحها بعض فلاسفة الإغريق أمثال سقراط و أفلاطون .

نتبع فروع الإغتراب لدى فروم في جذوره التاريخية بداية من العهد القديم في 04 محاور فكرية :

#### 1. الإغتراب في الكتابات اللاهوتية الأولى :

تبرز فكرة الإغتراب و ترتبط بالوجود الإنساني و جوهر الطبيعة البشرية ، بمعنى أن " الإغتراب أصل في الإنسان منذ نزول أول بشرين آدم عليه السلام و حواء إلى الأرض حيث ابتعدا عن الجنة و الرفقة الأولى لهما ، تبعا للخطيئة الأولى التي ارتكبتها الإنسان ، فانسلخ عن الذات الإلهية و مقره الأول"

تلك بداية الإغتراب الرمزي الذي يقوم على التحريم أو التسليم و الانفصال و العصيان .

غير أن هناك من يعتبر أبعد استخدام فكري لكلمة إغتراب يرجع إلى اللاهوت البروتستانتي إلى " لوثن " و " كالفن " أو حتى إلى أبعد من ذلك .

و قد انتقلت مفاهيم الإغتراب أو الانفصال من اللاهوت إلى ميدان الفلسفة و ذلك في عمر النهضة و بداية القرن 17 أي في أجواء الصراع اللاهوتي و الصراع العلمي - اللاهوتي ، في خضم هذا الصراع برزت في الواقع جملة من الإشكالات بينها العلاقة بين الفرد و المجتمع ، بين الحرية الفردية و الحرية الإجتماعية ، بين المجتمع المدني و المجتمع السياسي و بروز فكرة " حق القوي و حلول الأناية لتكون هذه المرحلة بداية .

#### 2. الإغتراب عند السابقين و المعاصرين لهيجل :

إن أول تصور شكل نظريا عن الإغتراب يرجع إلى عهد التاريخ الحديث ، ففي هذه المرحلة بالذات أصبحت هذه المشكلة موضعا للإهتمام الفلسفي النظري في إطار نظرية العقد الإجتماعي .

و يعد روسو من أبرز الفلاسفة المحدثين الذين تحدثوا عن فكرة الإغتراب قبل هيجل و ترد فكرة الإغتراب لديه بمعنيين ففي كتابه " العقد الإجتماعي " ترد لتعبير عن دلالة إيجابية أما في كتاباته النقدية للمجتمع الحديث " أطروحة في أصل و أسس اللامساواة بين البشر " لتعبير عن دلالة سلبية

1.

<sup>1</sup> فيصل عباس ، الإغتراب ، الإنسان المعاصر و شقاء الوعي ، دار المنهل اللبناني ، بيروت 2008 ، ص ص 23 ، 24 .

حيث يرى روسو أن الإنسان الطبيعي غير إجتماعي ،أي يعيش في عزلة عن أقرانه في الحالة الطبيعية تعمل غريزة البقاء كحافز للإنتاج أما الشفقة تعمل كحافز أخلاقي :إنها الناظم للعلاقات بين البشر ،و هذه الحالة هي في غاية الإستقرار بسبب غياب المجتمع و الملكية و الأسرة ،لكن عند ميلاد المجتمع المدني ينشأ التفاوت الإجتماعي الذي أقامه البشر و ينمو بشكل مطرد مع تقدم الحضارة و يغدو المجتمع الوليد مسرحا لحرب ضارية ،من هنا ينشأ العقد الإجتماعي الذي يتميز بعد استقرار بنيته و يعتبر أن العقد الإجتماعي هو الشرط الملازم للسلطة الشرعية و المقدمة الضرورية لكل نظام سياسي طبيعي ،و غياب العقد على هذا الأساس لا يعني غياب السلطة بل غياب الشرعية أي وجود الإغتراب القسري ،أما الإغتراب الطوعي ينطوي على استعادة الحرية الطبيعية في شكل جديد هو " الحرية المدنية " و المساواة الضائعة تستعاد في شكل مساواة أمام القانون ،ذلك أن الخضوع للقانون المرسوم هو حرية ،فالإغتراب الطوعي عن السيادة يتم لصالح الجماعة باسم " الإدارة العامة " ،أما الإغتراب القسري ينم عن استبداد العبودية <sup>1</sup> .

و يعتبر روسو أن الحضارة سلبت الإنسان ذاته و جعلته عبدا للمؤسسات الإجتماعية و النماذج السلوكية التي أنشأها ،و الإغتراب بناء على ذلك يصير مترادفا مع مفهوم التبعية مفضية إلى تعميق الإغتراب بين البشر بسبب سيطرة الجشع ،التنافس ،صراع المصالح ،الكره ،الآلام ،و ازدياد الأوهام و التعاسة .

إن نقد روسو للمجتمع المدني قد عبر عن نزعة تشاؤمية فقد نظر إلى عصره على أنه عصر انحطاط ،إستبداد و ضياع اللذات الإنسانية <sup>2</sup> .

إن فكرة الإنتقال من القرن الثامن عشر إلى التاسع عشر قد شهدت تكون نظريات فلسفية و اجتماعية حديثة فقد تحدث :

- شيلر Shiller : عن الإنسان الحديث الذي يعاني الغربة و الانفصال في ظل ظروف لا إنسانية ،تفاقت بفعل الثورة الصناعية في أوروبا و يعتبر أن الإنسان الحديث هو إنسان ممزق انفصلت لديه المتعة عن العمل و الوسيلة عن الغاية و الجهد عن العائد في ظل التخصص و التعقيد الشديد ،و أصبح الإنسان العامل لا يرتبط في عمله إلا بجزء صغير من الكل الذي يعمل من خلاله ،فقد هذا الإنسان روح التناغم و الإنسجام في حياته و بدلا أن يعبر في عمله عن طبيعته كإنسان أصبح مجرد صورة مشوهة للعمل الروتيني الذي يؤديه <sup>3</sup> .

### 3. الإغتراب عند هيجل :

<sup>1</sup> المرجع نفسه ،ص ص 31 ، 32 .

<sup>2</sup> المرجع نفسه ،ص ص 34 ، 35 .

<sup>3</sup> فيصل عباس ،مرجع سابق ،ص ص 38 ، 39 .

يعد هيجل أول من استخدم مصطلح الإغتراب في لغة الفكر .

و قد استخدمه بصورة مزدوجة في بعض معالجاته يستعمله في سياق الانفصال و في مواقع أخرى يعطيه معنى التخلي أو التنازل ،ففي حالة الانفصال تكون بين الفرد و الجوهر الإجتماعي غير الشخصي و هو يتعلق بالطبيعة الجوهرية للإنسان التي قد يحققها و قد يخفق في تحقيقها ،و يشير إلى ما يحصل من تفاوت بين ظروف الفرد الحقيقية و طبيعته الجوهرية الأمر الذي يقود إلى الشعوب بالإغتراب الذاتي ،أما مفهوم التخلي حسبه يقود إلى اتحاد الفرد بالجوهر الإجتماعي نتيجة لتنازله عن فرديته<sup>1</sup>.

و قد صاغ هيجل إغتراب العمل في فلسفة الواقع في محاضراته التي ألقاها في جامعة بينا في الفترة (1802 - 1806) ،فهو يرى أن الإنسان يتغلب على الإغتراب بين العالم الموضوعي و العالم الذاتي عن طريق العمل ،فالفرد يشبع حاجاته بعمله لا بالنتائج الخاص لعمله ولا تكون للعمل قيمة إلا بوصفه نشاطا كلياً فقيمه تتحدد بما يكونه العمل للجميع لا ما يكونه من أجل الفرد و يرى أن العمل المجرد لا يستطيع أن ينمي ملكات الإنسان بشكل حقيقي ،ذلك أن المكنة التي ينبغي أن تحرر الإنسان من عناء العمل تجعله عبداً للعمل الذي يمارسه ،و اعتبر أن الآلة تقلل الجهد و العناء بالنسبة لكل فقط ،لكنها لا تفعل ذلك بالنسبة للفرد ،فزيادة المكنة تساعد على زيادة الإنتاج و لكن زيادة الإنتاج تقلل من قيمة العمل ذاته و تهبط بالإنسان إلى مستوى التابع للآلة و هكذا يتحول العمل من تحقيق ذاتي للفرد إلى سلب لذاته أو نوع من التهيؤ الذي بمقتضاه يفقد المرء سمته كإنسان .

إن فكرة هيجل أن النظام الإجتماعي القائم المبني على العمل الكمي المجرد و على تكامل الحاجات عن طريق تبادل السلع عاجز عن تأكيد و إقامة مجتمع مشترك عاقل<sup>2</sup>.

#### 4. الإغتراب بعد هيجل :

يعتبر كارل ماركس أول من تناول مفهوم الإغتراب باعتباره ظاهرة إجتماعية تاريخية سواء من حيث نشأتها أو تطورها ،حيث رأى أن جذوره تكمن في العمل المغترب الذي يعد من وجهة نظره أساساً لكل أشكال الإغتراب الإجتماعي أو السياسي أو الإيديولوجي في المجتمعات الصناعية المبنية على الطبقة .

و يميز جون شار Shaar بين 04 أشكال من الإغتراب عند ماركس :

إغتراب العامل عن ناتج عمله ،إغتراب العامل عن عمله ،إغتراب العامل عن نفسه و إغتراب العامل العامل عن الآخرين حيث أن الرأسمالية تختزل العمل إلى سلعة يتم تبادلها في سوق العمل بدلا

<sup>1</sup> بسمة عبدالفتاح ، مرجع سابق .

<sup>2</sup> فيصل عباس ،مرجع سابق ،ص ص 71 ، 72 ، 73 .

من كونه علاقة إجتماعية<sup>1</sup>، و يعتقد ماركس أن هذا النظام هو عامل من عوامل الإغتراب أو الإنخلاع، ليس للعامل بل و لجميع الناس ،فالناس يشعرون بالإغتراب في ظروف تقسيم العمل فالناس يضطرون للدخول في علاقات هي الواقع خارجة عن إرادتهم و أنهم مجبرون على أداء أدوار مقررة في نطاق النظام الإقتصادي و في المجتمع ككل و أن هذه العلاقة الإجتماعية تعمل على سلخ إنسانيتهم بحكم استقلالها عن مشاعرهم و أفكارهم بالإضافة أنها تعمل على تقييد و حصر أعمال الأفراد و تفكيرهم و حتى انطباعاتهم عن أنفسهم و منتجاتهم كما تشوه أنسنة الفرد Humanization نتيجة للضغط عليه لكي يصير بشكل يجعله يرى نفسه و أعماله و نتاجاته و الأفراد الآخرين في جميع المجالات في إطارات تنكر عليه و تجرده من إمكانياته الإنسانية<sup>2</sup>، و يعتبر مصدر الإغتراب عند ماركس هو الإنسان و ليس التكنولوجيا و من هنا فإن قهر الإغتراب عند ماركس يتعلق بقهر ما ليس إنسانيا في الإنسان، كما يشير في المخطوطات الإقتصادية و الفلسفية يتم بتحرير الإنسان عن طريق ملكية أدوات الإنتاج و تحطيم صنمية المال و الملكية الفردية، و يكف الإهتمام المادي على أن يكون هو الإهتمام السائد ليتحول في العمل المغترب إلى عمل مبدع و خلاق .

- أما كير كيجارد Kier Kegaard (1813 - 1855) فيتناول قضية الإغتراب من خلال نقده لضياع الفرد في داخل الحشد و فقدانه لتفرده و حريته، و يعتبر أن عبودية الإنسان الحديث تحدث بسبب خضوعه للإمتثال، و بسبب تخليه عن حريته الشخصية ليضعها تحت تصرف الآخرين على نحو يؤدي إلى ضياعه في الجمهور، فالإغتراب الإنساني هو ضياع للذات الإنسانية في داخل المجموع و هو يميز بين الوجود الزائف الذي يختبئ وراء الجمهور للهروب من المسؤولية و من عبء الحرية، و بهذا فالفرد يذوب في المجموع و في ذلك إلغاء للوجود البشري الذي هو مرادف للتفرد و الحرية و المسؤولية، أما الوجود المنعزل فهو مرادف للوجود الأصيل و يعتبره الوجود القادر على تحمل العزلة و القلق و ممارسة الحرية .
- لذلك يرى أن كل فرد في أعماقه منعزل عن الآخرين و يعتبر أن أي نوع من المشاركة و الإتحاد على أنه تهديد لتفرد الفرد و حريته و يجعله يفقد إنسانيته و يغترب عن ذاته .
- و يرتبط الإغتراب عند إيريك فروم (1900 - 1980) بمناقشته للإغتراب الشامل الذي يسود حياة الإنسان في المجتمع المعاصر، و تجدر الإشارة أن فروم قد تأثر بشكل واضح بمخطوطات ماركس الإقتصادية و الفلسفية .

<sup>1</sup> جوردون مارشال، موسوعة علم الإجتماع، ترجمة محمد الجوهري و آخرون، المجلس الأعلى للثقافة، المشروع القومي للترجمة، المجلد الأول، ط 02، 2007، ص 163 .

<sup>2</sup> قيس النوري، الإغتراب - إصطلاحا و مفهوما و واقعا، مجلة عالم الفكر المجلد العاشر، العدد 01، أبريل، مايو، يونيو 1979، الكويت، ص 19 .



لذلك يمكن القول أن الإغتراب عن الآخرين عند فروم إنما يكون نتيجة لإغتراب الإنسان عن ذاته ،و نستطيع أن نشير إلى مفهوم العمل المغترب عند فروم من خلال جانبين :

الجانب الأول : يتعلق بنقده للعمل الآلي الذي ينشأ عن سيطرة الروح البيروقراطية على النشاط الإنتاجي ،فقد صار العامل مجرد ذرة إقتصادية بلا قيمة يمارس عمله بتكرارية و بلا تفكير لأن المديرين يسلبون العامل كل حقه في التفكير و الحركة بحرية ،و كذلك يحرمون حاجته إلى الإبداع و التفكير المستقل و النتيجة التي تترتب على ذلك هي فرار العامل من عمله أو إصابته باللامبالاة . و يرى أن العامل ليس وحده الذي يغترب بل أن مدير العمل أيضا يغترب عن نتاجه كشيء مادي و عيني و يصبح غرضه الوحيد هو الإدارة الناجحة للمشروع و الإستخدام المريح لرأس المال <sup>1</sup> . و ترتبط بمشكلة الإدارة ظاهرة أخرى يعدها فروم أهم ظاهرة في حياتنا المغتربة و هي البيروقراطية التي تقوم عليها إدارة المشروع الكبير و المؤسسات المختلفة داخل الدولة ،و نتيجة للطابع التجريدي الذي تتسم به فإن علاقتها بالبشر هي علاقة إغتراب تام و الذين يخضعون للبيروقراطية هم أشياء لا ينظر إليهم البيروقراطيون نظرة شخصية ،فالمدير البيروقراطي يجب أن يفقد مشاعره كإنسان طالما يمارس عمله المهني و يجب أن يعامل العمال كأرقام أو كأشياء .

أما الجانب الثاني : يناقشه فروم من خلال مفهوم العمل المغترب فهو يرتبط بالتغيرات التي طرأت على المجتمع خاصة في الدول البروتستانتية التي ساعدت على نمو مبدأ النشاط الفردي و النتيجة التي تترتب عن نمو هذه الروح الفردية هي إندفاع الإنسان إلى " التحرر من " ،و زيادة إحساسه بالعزلة و القلق و الإنسان كي يهرب من هذه الحرية السلبية و من إحساسه الشديد بالوحدة إتجه إلى العمل كنوع من الهروب الإضطراري ،و من هنا فقد العمل جانبه الإيجابي ،و بعد أن كان نشاط في حد ذاته و شعور بالمتعة أصبح واجبا و قيادا و وسيلة لتكديس الثروة و الحصول على المال و هذا ما يؤدي إلى العجز <sup>2</sup> .

و تعتبر أعمال Agyris 1975 و أعمال Miller 1976 بالإهتمام بهذا المفهوم غير أنه " منذ 1972 حيث قام العمال بترك وظائفهم في مصانع شفروليه فيجا في مصانع شفروليه فيجا Chevrolet Vega في ولاية أوهايو في و.م.أ بسبب الإحباط الذي أصابهم نتيجة تكرار و سرعة العمليات التي يقومون بها على خطوط التجميع نشاهد اهتمام متزايد لتحسين بيئة و ظروف العمل في منظمات الأعمال و أصبحت ظواهر الملل و الضجر و السأم التي تصيب العمال من مواضيع الساعة، و تعتبر الدراسات الحديثة التي أجريت على اتجاهات العاملين تدل على أن من 5% إلى % 15 من قوة العمل في و.م.أ مصابة بالإغتراب عن عملها و يعتبرون أن أعمالهم لا معنى لها و

<sup>1</sup> حسن حماد، الإنسان المغترب عند إريك فروم، مكتبة دار الكلمة المنندی سور الأزبكية ، القاهرة 2005 ،ص ص 193 ، 194 .

<sup>2</sup> المرجع نفسه ،ص ص 194 ، 195 .

يدركون عجزهم عن تصحيح هذا الوضع، فإذا كان الملايين من العمال مغتربون عن أعمالهم فيجب مواجهة هذا الموقف و التعامل معه<sup>1</sup>. حيث إنصبت جهود كل من David and Timothy 1977 ، Leonord 1984 ، Katz and Karm 1978 ، وآخرون على الكشف عن مدى العلاقة بين أبعاد الإغتراب و بعض المتغيرات التنظيمية في مجال الإدارة كضغط العمل ، الشعور بالعجز ، و فقدان السيطرة و غيرها من متغيرات السلوك التنظيمي .

### 3 . 2 أنواع الإغتراب :

عند دراسة مفهوم الإغتراب عبر مختلف الأزمنة يمكن التمييز بين الأنواع التالية :

الإغتراب النفسي ، الإغتراب الإجتماعي ، الإغتراب الثقافي ، الإغتراب السياسي و الإغتراب الوظيفي .

#### 1 . الإغتراب النفسي :

يتميز هذا النوع من الإغتراب بكونه ينطوي على شعور الفرد بانفصاله عن ذاته و قد إعتبر إيريك فروم أن الإغتراب هو نمط من التجربة يرى ألفرد نفسه فيها كما لو كانت غريبة عنه ، فالفرد يصبح منفصلا عن نفسه .

أما " المعنى الآخر للإغتراب عن النفس فهو افتقاد المغزى الذاتي و الجوهرى للعمل الذي يؤديه الإنسان و ما يصاحبه من شعور بالفخر و الرضا ، و بديهي أن إختفاء هذه المزايا من العمل الحديث هو الآخر يخلق شعور بالإغتراب عن النفس " <sup>3</sup>.

#### 2 . الإغتراب الإجتماعي :

هو شعور الفرد بالإنفصال عن جانب أو أكثر من جوانب المجتمع كالشعور بالإنفصال عن الآخرين أو عن القيم و الأعراف و العادات السائدة في المجتمع .

و يفسر تايبوت كيلي Thibuat Kelly 1959 مفهوم الإغتراب الإجتماعي من خلال طرحهما لمفهوم التبادل الإجتماعي Social Exchange و الذي يقوم على العلاقات السببية في حاجة الفرد للآخرين فهي ترى أن المكافآت Rewards التي يستطيع أن يوفرها الآخرون لنا و الخسائر (الكلف) Costs التي بإمكانهم أن يجنبونا إياها هي التي تكمن وراء إنتماءاتنا الإجتماعية لهم ، فالمجتمعات التي لا تستطيع أ توفر لأفرادها مختلف أنواع المكافآت الإجتماعية و تتجه باتجاه إستنزاف طاقاتهم النفسية تؤدي إلى الإبتعاد عنها والإغتراب ، و تضع هذه النظرية أربع أنواع من المكافآت الإجتماعية التي تدفع بالأفراد باتجاه إشباع حاجاتهم الإئتمائية و تبديد مشاعر غريبتهم و هي :

<sup>1</sup> محمد سعيد أنور سلطان ، السلوك التنظيمي ، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية ، 2003 ، ص ص 175 ، 158 .

<sup>2</sup>

<sup>3</sup> عبدالكريم سليم علي ، الإغتراب ALIENATION ، قراءة في إشكالية المفهوم كتابات كوم ، السبت 16 تشرين الثاني ، 2013 ، الساعة 00.00 ، ص 04 .

- سلوك المساعدة Helping Behavior: الذي يحصل عليه الفرد عند مروره في حالات انفعالية سلبية .
- الإهتمام الإجتماعي Social Attention :و هي المكانة التي يحظى بها الفرد عند ارتباطه بالآخرين و في تقديرهم له و احترامهم إياه .
- الإستشارة الإيجابية Positive Stimulation : و هي الإشتراك في تفاعلات و مناسبات إجتماعية مختلفة .
- المقارنة الإجتماعية Social Comparaison : و تتمثل في حجم الثروة المعلوماتية التي يقدمها الآخرون و تفيد الفرد في تفهم إنفعالاته و معتقداته و مهاراته .

أما فيرو لشوتز (1962) Schutz فطبقا له هناك 03 حاجات تساعد على إعطاء فكرة عن مجمل التصرفات الإجتماعية للفرد و هي الحاجة إلى الإحتواء Inclusion و هي التي تقابل حالة الإغتراب الإجتماعي التي يعانها الفرد في مجتمع ما و الحاجة إلى السيطرة Control و الحاجة إلى الحب و المودة Affection و أي اضطراب في هذه العلاقات مع الأصدقاء و الناس ينتج عنه شعور بالإغتراب<sup>1</sup>.

3. الإغتراب السياسي : يعرفه Long بأنه حالة من الشعور بعدم الرضا و خيبة الأمل و الانفصال عن القادة السياسيين و السياسات الحكومية و النظام السياسي و يرى أن مشاعر الإغتراب تضم الشعور بالعجز ،عدم الثقة ،الغربة ،اليأس .

و عليه يعتبر الإغتراب السياسي هو إحساس المواطن بالغربة عن حكومته و عن النظام السياسي و اعتقاده بأن السياسة و الحكومة يسيرها آخرون لحساب آخرين، طبقا لمجموعة قواعد غير عادلة تتحكم أقلية متميزة على جهاز الدولة ،كما تتفاقم ظاهرة الإغتراب السياسي حين تكون قنوات الإتصال بين الأفراد و بين النسق السياسي ضعيفة و غير مجدية ،الشيء الذي يشجع طغيان السياسات العامة التي تفرض نوعا من عدم العدالة التوزيعية للنظام، مما يولد داخل نفسية المغترب ظاهرة العداء السياسي و الشك السياسي تُجاه النسق<sup>2</sup>.

4. الإغتراب الثقافي :يعتبر هنري ليفيبر Henri Lefebvre أن الإنسان يؤثر في الطبيعة و يتأثر بها و هو عندما يغيرها يتغير معها في الآن الواحد فالإنسان كينونة جوهرها العقل و الروح و كل

<sup>1</sup> بشرى عناد مبارك، الإغتراب الإجتماعي و علاقته بالحاجة إلى الحب لدى شرائح إجتماعية مختلفة من العراقيين المقيمين في بعض الدول العربية، مجلة كلية الآداب، العدد 85 ، 4497 =full text gaid www.iasj.net/ias?/func=

<sup>2</sup> خالد ابن إدريس :تأثير الإغتراب السياسي على المشاركة السياسية، 2008/10/15، على الساعة: 02.04 ، . Vb.arabsgata.com.southread.php2+=495721 ،

ما من شأنه أن يمس هذه الأبعاد الأساسية لجوهر الشخصية يدفعها إلى حالة إغتراب و استلاب، فالإغتراب هنا هو الوضعية التي ينال فيها القهر و التسلط من جوهر الإنسان و هو الحالة التي تتعرض فيها إرادة الإنسان أو عقله للتشويه و الإعتداء<sup>1</sup>.

5. **الإغتراب الديني**: يعتبر الإغتراب من الظواهر الأصلية في الفكر العربي الإسلامي الديني و هو يرتبط بالثنائية القائمة بين الذات و الموضوع، و الغربة في الإسلام غربة محبوبة و غربة مذمومة و تقتزن الغربة المحمودة بالمقاومة و محاولة التصدي للوسط الإجتماعي أما الغربة المذمومة فهي من مصائب الإنسان في الحضارة المادية يشعر فيها أنه يعيش في وسط غريب عنه فيشعر بالنفور و الإستسلام للواقع الفاسد<sup>2</sup>.

6. **الإغتراب الوظيفي**: حيث يشعر المغترب بأنه عبد لعمله و أن العمل غريب عنه و أنه لا يرى نفسه في العمل المنتج و قد يرجع ذلك إلى عدم حصول العامل على ناتج عمله و عدم وجود نظام عادل في توزيع الأجور، بالإضافة إلى فقدان الحرية و القدرة على التعبير عن الذات و ممارسة الإمكانيات المتاحة من القيام بأعمال لا تتفق مع الميول و الإستعدادات أو أن يتم العمل تحت نظام إستبدادي " و ينتاب العامل شعور الغربة عند تأديته لعمل متخصص بمعزل عن العاملين الآخرين و بدون مشاركتهم، بناء على أساليب تقسيم العمل أو بسبب الإستخدام المكثف للحاسبات الآلية<sup>3</sup> .

و لذا يعتبر الإغتراب الوظيفي حالة يعاني منها الفرد و يشعر معها بعدم الصلة بالواقع الذي يحيط به نتيجة تعرضه لمثيرات أو عوامل ذاتية أو بيئية لا يكون قادرا على التكيف معها بحيث يؤدي هذا الانفصال إلى ركون الفرد للعزلة و الإنطواء و تحقير الذات و ذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقوم به من أعمال داخل محيط العمل .

### 3 . 3 **أبعاد الإغتراب : The different dimension of aliiation :**

يتشكل الإغتراب من عدة مكونات أو مظاهر ، و قد حددت ميفان سيمان (1959) خمس سمات فرعية :

<sup>1</sup> علي سعد وطفة، الإغتراب الثقافي المعاصر، الإنسان المدجن بثقافة الهزيمة، مجلة مصرية علمانية ليبرالية إجتماعية 02/2013 ، [www.civicegypt.org/?p=34244](http://www.civicegypt.org/?p=34244) .

<sup>2</sup> محمد مهدي الأصفى، الغربة و الإغتراب، ثقافتنا للدراسات و البحوث، المجلد 05، العدد العشرون، 2010، ص 41 .

<sup>3</sup> حبيب الصحاف، معجم إدارة الموارد البشرية و شؤون العاملين، إنجليزي عربي، مكتبة لبنان ناشرون، 2003، ص 06 .

1. الشعور بالعجز : وشعور الفرد أنه لا يستطيع أن يؤثر في الواقع الإجتماعية التي يواجهها

،أو التأثير في مجرى الأحداث أو في وضع القرارات المهمة التي تخص حياته و مصيره

فيعجز على تحقيق ذاته أو السيطرة على تصرفاته و رغباته و أفكاره ،نتيجة :

- الفصل بين ملكية وسائل الإنتاج و المنتج النهائي.
- عدم القدرة على التأثير في السياسات العامة الإدارية .
- عدم وجود رقابة على شروط التوظيف .
- عدم وجود رقابة على عملية العمل الفورية حسب بلونر <sup>1</sup>.

2. اللامعنى :يعبر عن نوع من الضياع يعجز فيه الفرد عن توجيه سلوكه نحو أهداف

معينة لأنه لا يستطيع فهم المعايير التي توجه تصرفات المسؤولين بسبب الإحباط الذي يمكن أن يتعرضوا له، و عدم إشباع الحاجات المختلفة الجسدية و النفسية و الإجتماعية ،و تزايد هذا الشعور في ظروف التصنيع الحديث و إنتشار النسق البيروقراطي و تزايد العقلانية الوظيفية <sup>2</sup>.

3. اللامعيارية :

يستند هذا المصطلح إلى بحوث دوركايم عن موضوع الأنوميا Anomie و يشير هذا المفهوم إلى وضعية تنعدم فيها المعايير Norms ففي دراساته أوضح دوركايم أن المجتمع الذي وصل إلى تلك المرحلة يصبح مفتقرا إلى المعايير الإجتماعية المطلوبة لضبط سلوك الأفراد ،أو أن المعايير التي كانت تتمتع باحترام أعضائه لم تعد تستأثر بذلك الإحترام ،الأمر الذي يفقدها سيطرتها على السلوك ،إذ أنه من الواضح أن فكرة الأنومية التي نحتها دوركايم هي جزء يتكامل و مفهوم الإغتراب و هي بالإضافة تتضمن جانب التوقع في سلوك الإنسان أما جوفمان Goffman فاعتبر أن التخاطب و الإتصال التلقائي قد يعتبر مؤشر حقيقي لما هو موجود من اغتراب خصوصا عندما يكون ميل الأفراد إلى التحادث مع الآخرين حاويا على عنصر سطحية الشعور و ضعف الحافز مما يجعل تفاعل الأفراد بعضهم ببعض مجرد من العمق العاطفي <sup>3</sup>.

4. العزلة الإجتماعية :

و التوقع المنخفض للفرد للإحتواء و التقبل الإجتماعي ثم التعبير عنه بشكل أساسي في مشاعر الوحدة أو مشاعر الرفض أو التصل و الفراغ النفسي و الافتقاد للأمن و العلاقات الحميمة و البعد عن الآخرين حتى إن وجد بينهم ،كما قد يصاحب العزلة الشعور بالرفض الإجتماعي و الإنعزال عن الأهداف

<sup>1</sup> Nisha Nair ,the concept of alienation and why it is still relevant ,www.chader .org / home / index.php ? p 16 .

<sup>2</sup> منصور بن زاهي ،تاوربت نور الدين ،الإغتراب الوظيفي كشكل من أشكال المعاناة في العمل ،مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،عدد خاص للملتقى الدولي حول المعاناة في العمل ،ص 136 .

<sup>3</sup> قيس النوري ،مرجع سابق ،ص ص 16 ، 17 .

المجتمعية و الانفصال بين أهداف الفرد و بين قيم المجتمع و معاييرها و عدم الاندماج النفسي و الفكري  
1.

### 5. الإغتراب عن الذات :

يتمثل هذا النوع في انفصال الفرد عن ذاته و عدم التطابق معها أي أنه يخلق ذاتا غير حقيقية نتيجة لتأثيرات الضغوط الإجتماعية و بما تحمله من نظم و أعراف و تقاليد و بكل تناقضاته مما يؤدي إلى طمس الذات الحقيقية للفرد بحيث يكون غير قادر على إيجاد الأنشطة و الفعاليات التي تكافئ قدراته و إمكاناته و هذا قد يؤدي إلى الشعور بعدم الرضا عن ذاته و يفقد صلته الحقيقية بذاته و قد يرفض كل ما يحيط به و كذلك قد يصاحبه شعور بالضيق لكل ما هو قائم حوله<sup>2</sup>.

### 3. 4. الأسباب و العوامل المؤدية إلى الإغتراب الوظيفي :

#### 3. 4. 1 أسباب الإغتراب :

نجد كينستون يحدد أسباب الإغتراب و دواعيه في حديثه عن الأسباب الذاتية و الأسباب الموضوعية ، و يرى أن الأسباب الذاتية ترجع إلى عوامل نفسية ديناميكية تحدث في نمو الفرد أما الأسباب الموضوعية فهي الظروف المحيطة بالفرد و ما يكونها من عوامل إجتماعية ، ثقافية ، سياسية و اقتصادية .

#### 1. الأسباب الذاتي : و تتمثل في :

- الصراع بين الدوافع و الرغبات المتعارضة بين الحاجات التي لا يمكن إشباعها ، مما يؤدي إلى التوتر الإنفعالي و القلق و اضطرابات شخصية .
- إبطاءات الطفولة و الشعور بالخيبة و الفشل و العجز و القهر و تحقير الذات .
- الحرمان حيث تقل الفرص لتحقيق دوافع إشباع حاجات معينة .

#### 2. الأسباب الموضوعية :

##### أ. الأسباب الإجتماعية و الثقافية :

- ترجع إلى المجتمع الذي يعيش فيه الفرد و الثقافة المنتشرة بهذا المجتمع ساهمت في نشوء الإغتراب لديه:
- اضطرابات و أساليب التنشئة الإجتماعية .
  - التطور الحضاري السريع و عدم توافر القدرة على التكيف مع تدهور القيم و تصارعها بين الأجيال .

<sup>1</sup> خالد منصر ، مرجع سابق، ص 104 .

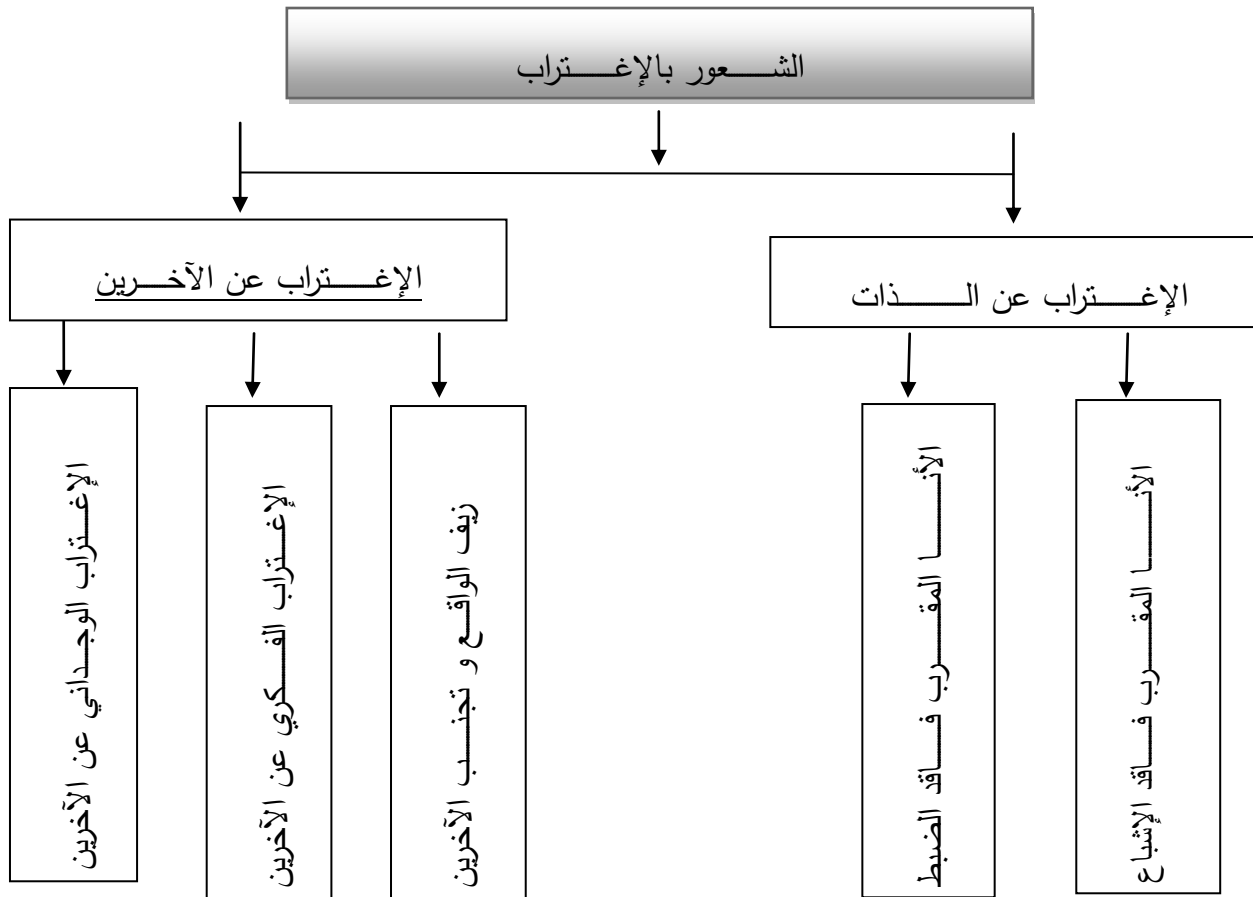
<sup>2</sup> رنا ناصر صبر ، مرجع سابق ، ص 525 .

- الإتجاهات الإجتماعية السالبة و المعاناة من خطر التفرقة في المعاملة و سوء التوافق المهني حيث يسود إختيار العمل الصدفة ،مع عدم مناسبة العمل للقدرات و انخفاض الأجور .
- الضلال و البعد عن الدين و الضعف الأخلاقي و الإنحلال .

#### ب. الأسباب الإقتصادية :

- التحديات المدركة لمهام الفرد ضمينا في العمل و التي تولد الملل ،اللامعنى ،السأم .
- الإجراءات الصارمة و الإشراف القاسي ،المؤدي إلى نشوء الإعاقات المرهقة و المتعبة للفرد .
- التوطيد الإجتماعي لعمل الفرد و بيئته حيث أن الإكثار منها و زيادتها ربما يؤدي إلى الإنزعاج و التصادم مع عواطف الآخرين و الأقران و فقدان الإستقلالية و أن التعليل منها قد يبعث على العزلة و قلة الدعم و المساندة و المساعدة<sup>1</sup>

#### شكل (5) : يوضح أسباب الإغتراب



**المصدر:** أمينة بوعلامات، الإغتراب في الشعر الجزائري الحديث في الفترة 1925-1980، ص 25.

<sup>1</sup> يونسى كريمة : الإغتراب النفسي و علاقته بالتكيف الأكاديمي لدى طلاب الجامعة ،دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة مولود معمري بتيزي وزو 2011/2012، أطروحة ماجستير، إشراف بوكريمة فاطمة الزهراء، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،قسم علم النفس، جامعة مولود معمري بتيزيوزو، بحث منشور ،ص 64 .

ففي دراسة وجد لانج أن الأشخاص ذوي الخلفية الاجتماعية و الاقتصادية المرفهة أكثر عرضة من غيرهم لتجربة الاغتراب عند مواجهتهم القدرة على تحقيق غاياتهم في العمل ،كما أن التعليم يزيد من قدرة الفرد على استخلاص الارتياح أو الرضا من العمل و لكن يسبب له عدم الرضا إذا اضطر للقيام بأعمال روتينية أو اشتغل في أعمال تفتقر إلى التحدي<sup>1</sup>.

### 3 . 4 . 2 العوامل المؤدية للإغتراب الوظيفي : هناك عاملين أساسيين :

#### أ. العوامل التي تعود إلى المنظمة :

- المكننة و الأتمتة : ساهمت الثورة التكنولوجية في انتشار ظاهرة الإغتراب بين العاملين نتيجة لهيئة الأتمتة و الأجهزة الحاسوبية ، إذ أصبحت خطر يهدد العلاقات الإنسانية و يشير للأمراض و المشكلات النفسية ، فأصبح الإداريون خدما لهذه الأجهزة .
- ضعف الفعالية الإدارية و الخلل في تقارير الأداء :تؤدي إلى الإغتراب الوظيفي ،فعدم فعالية الإدارة معناه عدم قدرتها على أداء المطلوب منها و من ثم عجزها التفكير بالعمل الواجب أدائه و المهارات التي تحتاجها لأداء عملها ،كما أن تقارير الأداء عندما تتأثر بأهواء شخصية للرؤساء تؤدي إلى الإغتراب و الانسحاب ما ينعكس في النهاية على حسن سير العلاقات الوظيفية بين العمال و الإدارة .

- عدم ظهور ردود الفرد :قد يتعرض العامل في المنظمة لنوع من التهميش حيث يعرضه ذلك لمجموعة من مثيرات الانفعال مثل الخوف ،الضيق ،الغضب ،و هذه العمليات من شأنها أن تعرقل وظائف الجسم و من ثم تقود إلى الإغتراب النفسي و الاجتماعي<sup>2</sup>.

- المنافسة الشديدة :و يحدث الإغتراب الوظيفي عندما يمارس بعض العاملين أساليب غير شرعية للوصول إلى المكاسب كالترقية ،و هم لا يستحقونها ما من شأنه يدفع المجدون في العمل إلى اليأس و الإحباط و من ثم تتخفض معدلات أدائهم .

بالإضافة إلى عوامل أخرى على غرار :ضعف مستوى التدريب ،سعة حجم المنظمة ،عدم استعمال عوامل التحفيز ،الاحتفاظ بالمعلومات و العمل في مواقع منفصلة ما من شأنه أن يخلق بالاغتراب الوظيفي و الإحباط .

#### ب. العوامل التي تعود إلى الفرد : و تتمثل فيما يلي :

<sup>1</sup> طلال الربيعي : إغتراب العمل (01) ،الحوار المتمدن ،2013/08/28 ، www.alhewar.org/debat/show.ary.asp?!ooaid=37580

<sup>2</sup> سوزان صالح دروزة ،ديما شكري القواسمي : أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالإغتراب الوظيفي ،دراسة تطبيقية ،المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ،المجلد 01 ،العدد 02 ،الأردن ،2004 ،ص 300 .



▪ الخوف و عدم الأمن الوظيفي: نتيجة نقص الكفاءة، ضعف مقوم القيادة، عدم التخصص في العمل ما يثير لدى العامل جملة من الضغوطات تفقده الإحساس بالأمان الوظيفي .

▪ سوء التوافق التكيف مع قم و اتجاهات العاملين بسبب الضغوطات و الصراعات، الإحباط و الأزمات، فيتراءى للعامل أن مشاكله سببها المنظمة و زملاء العمل، بالإضافة إلى سوء إدارة الوقت .

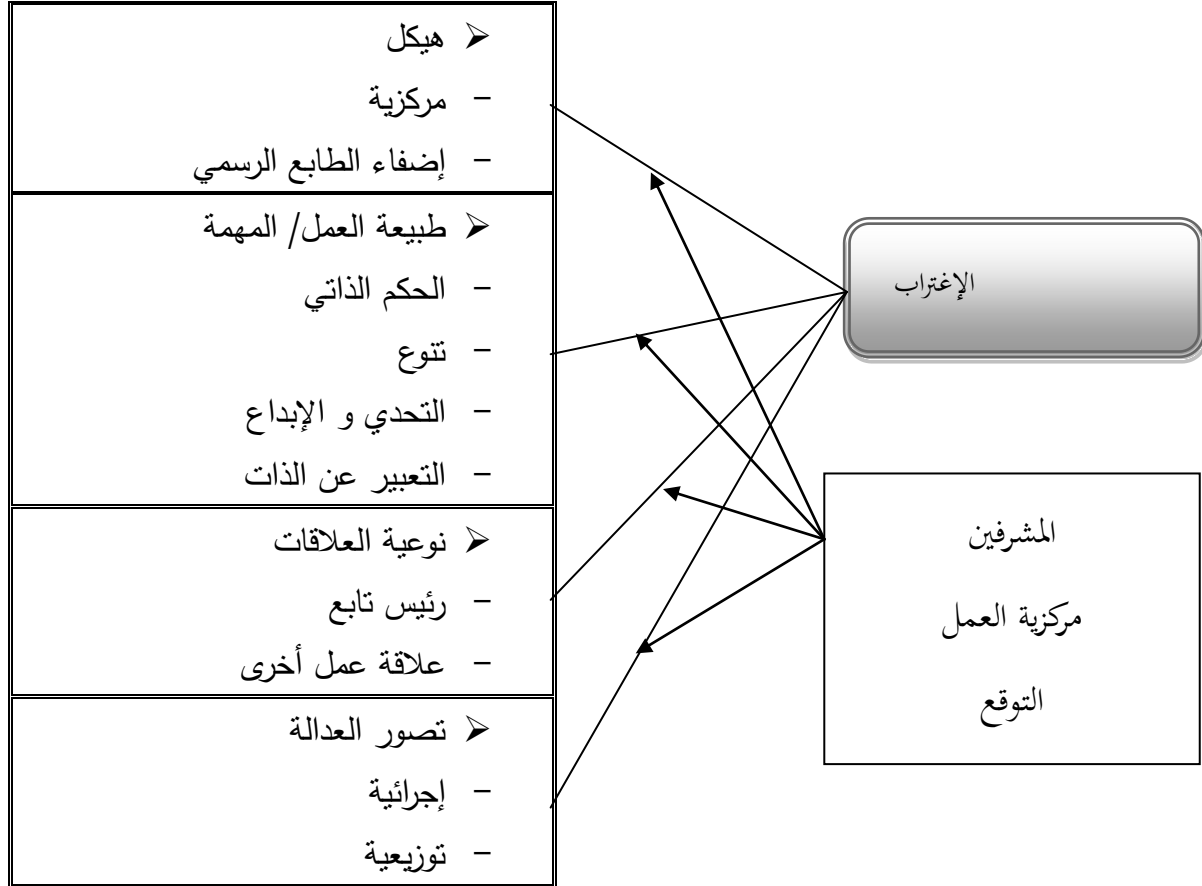
▪ ضعف الإيمان : ما يؤدي بالعامل إلى اليأس و الاستسلام للفشل، الكبت و اللامعوي، الإنطوائية و الانعزالية و الشعور بعدم الإنتماء<sup>1</sup>، و قد درس بلاونر الإغتراب عن العمل عبر أربعة أنواع من الصناعات في الولايات المتحدة الأمريكية (الطباعة، المنسوجات، السيارات و الصناعات الكيمائية و استطاع تحديد الخصائص الإجتماعية و التقنية التي تحدث الإغتراب و هي التكنولوجيا و تقسيم العمل حيث أوضح أن الإغتراب يظهر في شكله الأكثر تطرفا في إنتاج خط التجميع لصناعة السيارات نظرا لنمطية العمل المتكرر و تجزئته المتعددة، أما الأتمتة في الصناعات الكيمائية، تساهم بأقل حد من الإغتراب حيث المهارة محل المسؤولية، فالإغتراب كان أول نسبة بين العمال المهرة و أعلى نسبة لدى عمال خط التجميع).

كما كشفت دراسة بلاونر أن المهام التي تمنح الحد الأدنى من الإستقلالية الذاتية في اتخاذ القرارات من قبل العامل نفسه، تؤدي إلى مزيد من الإغتراب، أما بخصوص العمل في عصر الصناعات الإلكترونية كشفت أن العمل مع أنظمة مدارة من قبل الكمبيوتر تحد من الإتصال مع زملاء العمل الآخرين مما يسهم في الإغتراب الوظيفي .

أما دراسة ساروس في سلوك القائد و الجوانب الهيكلية التنظيمية للإدارة البيروقراطية في مكافحة الحرائق أظهرت أن نوع القيادة التي تحفز المرؤوسين بأشكال و أنماط مختلفة كان مرتبط مع إنخفاض إغتراب العمل

<sup>1</sup> منصور بن زاهي، مرجع سابق، ص ص 145، 146 .

شكل (6) : نموذج الإغتراب الوظيفي من حيث التغيرات المتوقعة



Nisha Nair ,the concept of alienation and why it is still relevant ,p9. .<sup>1</sup>

- و عليه يتعامل البناء المؤسسي مع العديد من المخاطر البيئية و التنظيمية و البشرية أبرزها :
1. مخاطر الإغتراب الثقافي و المعرفي : مصدره الإغتراب الروحي ، الوعي العقلي ،العقائدي ، و هو ناتج عن تجاهل الإدارة لمساهمة الأذكيا و المبدعين و ذوي الخبرات المتعمقة .
  2. مخاطر الإغتراب الأخلاقي و القيمي : و هو ناتج عن فقدان الإهتمام برأس المال الأخلاقي و تجاهل دور السلوك الأخلاقي في البناء المؤسسي السليم ، و التركيز على القيم الاقتصادية و تجاهل القيم الاجتماعية و العلمية .
  3. مخاطر الإغتراب الرمزي :نتيجة تجاهل دور المورد البشري كإنسان و غياب لغة إدارة الفريق ضمن المناخ المؤسسي و تغلب لغة اللامعقول على المعقول في البناء المؤسسي<sup>1</sup> .

### 3 . 5 مراحل الإغتراب الوظيفي :

<sup>1</sup> نعمة عباسي الخافجي ،عدنان سليمان الأحمد ،ملتقى حول تأثير مخاطر الإغتراب المؤسسي و فقدان الأمن الوظيفي في مستوى الجاهزية المؤسسية - تصور فكري ،ص ص 6، 7 .

إن الإغتراب ظاهرة مركبة تتفاوت قوة و ضعفا طبقا لمواقف موضوعية و ذاتية و هناك ثلاث مشكلات رئيسية يواجهها العامل قبل أن يقع فريسة للإغتراب :

1. يصبح عمله أقل معنى .
2. ينخفض المعنى الاجتماعي للوظيفة .
3. التفكير المتسلط: "أي تتسلط مشكلة أو أكثر على عقل العامل " <sup>1</sup>.

و عليه يمر الإغتراب الوظيفي بثلاث مراحل تزداد كل مرحلة خطورة على سابقتها مما يؤدي إلى تراكمها و زيادة سلبياته و رفع حدتها :

### 1. مرحلة التهيؤ للإغتراب أو الإغتراب النفسي :

و هي مرحلة تكوين المشاعر السلبية تجاه الوظيفة و المؤسسة ،حيث يشعر العامل بأن كل ما يعانیه من مشاكل و صعوبات تسببها له المؤسسة و يعزو العامل ذلك إلى أن المؤسسة أو من يقوم بتمثيلها أصبح لديهم موقف سلبي تجاهه و أنه لم يعد له نفس القدر من الأهمية الوظيفية و المنزلة الاجتماعية ،و يزداد هذا الشعور حدة عندما تفقد الأشياء معانيها فلا معايير تحكمه و لا قواعد يمكن أن ينتهي إليها فتنتشر روح اللامبالاة و انعدام المبادرة و الإبداع و سيادة التوتر .

إلا أن خطورة الإغتراب الوظيفي تبدأ إذا أصبح هذا الشعور سائد بين العاملين، عندئذ ينشغلون بالحديث عن همومهم و المشكلات التي تواجههم و تتحول الأحاديث إلى إشاعات (إتصال غير رسمي ) ،و تصبح بيئة المؤسسة مصدرا لمعاناة العمال بدل أن تكون مصدر للدوام الرسمي و إنجاز الأعمال و تطويرها <sup>2</sup>.

### 2. مرحلة التكيف أو الإغتراب الذهني :

تعتبر هذه المرحلة امتداد للمرحلة السابقة تكمن خطورتها على المؤسسة و العاملين من خلال المؤشرات التالية :

- تكثر أخطاء الأداء الوظيفي إلى حد ملحوظ .
- الشُرود الذهني و عدم القدرة على التركيز لدى العاملين .
- تتدنى القدرة على التعلم و فقدان الرغبة في التدريب على أي مهارات جديدة.
- البحث عن أي سبب يمكن للعامل من خلاله الإبتعاد عن جو المؤسسة .

### 3. مرحلة الإغتراب الجسدي أو الإغتراب الكلي: تعتبر هذه المرحلة من أكثر المراحل

خطورة حيث يكثر التأخر عن دوام العمل مقابل الخروج أثناء الدوام و الإنصراف قبل نهاية الدوام .

<sup>1</sup> جلال إسماعيل شبات ،مرجع سابق ،ص 05 .

<sup>2</sup> منصور بن زاهي ، مرجع سابق، ص44.

و تصبح المراعاة بين العاملين و المشرفين واضحو و يفقد الرؤساء المباشرين القدرة و السيطرة على الموضوع ،كما تكثر في هذه المرحلة الإستقلالات الجماعية في المؤسسة<sup>1</sup>.

### 3 . 6 التغلب على الإغتراب و مواجهته :

إن النظر إلى الإغتراب الوظيفي كظاهرة إجتماعية تحول نشاطات الأفراد و قدراتهم إلى أشياء مستقلة عنهم على نواتهم تفرض ضرورة قهر هذا الإغتراب و مواجهته .

و يشير ماركس في المخطوطات الإقتصادية و الفلسفية أن قهر الإغتراب يتم بتحرير الإنسان عن طريق ملكية وسائل الإنتاج و تحطيم صنمية المال و الملكية الفردية و كف الإهتمام المادي و الإهتمام بالعمل المبدع و الخلاق أما في أفكار و آراء فروم المتناثرة فأهم المبادئ التي تساعد على قهر الإغتراب تتمثل بما يلي :

**1. الوعي بالإغتراب :** يقصد بالوعي طرح الأوهام فإلى درجة إكمال الوعي تكون عملية التحرر و يعتبر فروم أن الإنسان لا يمكن أن يعي إغترابه إلا إذا انفصل عن الحشد و تخلو من كل الروابط التي من شأنها أن تفقده الوعي بذاته ،و يستند على العزلة الإيجابية التي تساعد على تقوية النفس و تؤكد على فرادتها و استقلاليتها ،لذلك يمكن القول أن قدرا من العزلة قد يسمح للإنسان بأن يتحرر من الروابط التي تحد من حريته و تساعد على تحقيق تفرد و استقلالته و هو لا يقصد بذلك العزلة التامة أو المطلقة التي تبدو شبه مستحيلة لأنها قد تقضي إلى الموت<sup>2</sup>.

**2. بزوغ الأمل و بعث الإيمان :**و يتم ذلك عن طريق تنمية السلوك الديني و ممارسة الشعائر الدينية ،تنمية الإيجابية و مواكبة التغير الإجتماعي و الإعتراز بالشخصية القومية .

**3. الإرتباط التلقني بالعالم و الآخرين :**من خلال تصحيح الأوضاع الإجتماعية و الثقافية بما يضمن التفاعل و التواصل في العمل و تنمية إنتماء الذات إلى هويتها و اتصالها بالواقع و المجتمع و تدعيم مظاهر الإنتماء الوظيفي حيث الأهداف الواضحة و المعايير التي يتم مسايرتها و الشعور بالهوية و المكانة و الرضا و الإرتياح و الأمن النفسي و الإندماج و التوحد و التآلف مع الجماعة<sup>3</sup>.

### 3 . 7 معالجة ظاهرة الإغتراب في ضوء النظريات :

لقد اختلفت التوجهات النظرية في تناولها لظاهرة الإغتراب الوظيفي ،فهناك من نظر إليها من الناحية النفسية و هناك من حصرها في الجانب التنظيمي الإجتماعي :

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 44 .

<sup>2</sup> صلاح الدين أحمد الجماعي الجماعي ،الإغتراب النفسي الإجتماعي و علاقته بالتوافق النفسي و الإجتماعي ،دار زهران للنشر و التوزيع ، 2013 ، ص 67 .

<sup>3</sup> يونسي كريمة ،مرجع سابق ،ص 64.

### 3 . 7 . 1 الإغتراب في علم النفس :

وجد علماء النفس أن حالة الإغتراب التي يشعر بها الإنسان و التي تنعكس في سلوكياته اليومية هي انفصال الإنسان عن ذاته أولاً و عن الآخرين ثانياً ،فهذه الحالات التي يشعر الإنسان بالإغتراب بسبب عدم قدرته على امتلاك زمام الأمور الذاتية و التحكم بها و التكيف مع الآخرين<sup>1</sup>

#### أ. الإغتراب عند فرويد (1856 - 1933) :

يرى فرويد أن الإغتراب عند الإنسان يأتي نتيجة الانفصال بين قوى الشعور و اللاشعور، الذي هو مخزن الدوافع الأولية و مناط قوى الحياة و مجال العمليات النفسية الأولية ،حيث أقام فرويد مستودعا لخبية أمل الإنسان في الحياة الاجتماعية و النفسية ذلك هو اللاشعور إذ نكبت كل الرغبات و الحاجات التي يفشل الإنسان في إشباعها بالواقع و كل هذه السبل تدفع الإنسان إلى الاغتراب و الهروب من الواقع المعاش لواقع أفضل يجده في اغترابه .

لهذا وجد فرويد أن الاغتراب سمة متأصلة في الذات و في حياة الإنسان إذلا يمكن تجاوز الاغتراب بين الأنا و الهو و الأنا العليا و لا مجال لإشباع الدوافع الغريزية كما يستحيل التوفيق بين الأهداف و المطالب و بين بعض الدوافع الأولية و بعضها الآخر ،و أخيراً تمكن فرويد من الاهتداء إلى أن الاغتراب يحدث نتيجة الصراع بين رغبتين متضادتين حيث ينتهي بحكم النفس لصالح إحدى الرغبتين و التخلي عن الرغبة الأخرى ،فالإنسان مدفوع للحصول على أهداف معينة فإذا أحبطت هذه الأهداف أو منعت أدت إلى انهيار الإنسان بسبب صراعه مع العالم الخارجي مما يؤدي إلى اغترابه و الانعزال عن مجتمعه<sup>2</sup>.

من هذا الطرح نفهم أن إغتراب اللاشعور يشير أن الخبرات المكبوتة تبدأ حياة جديدة شادة في اللاشعور و تبقى هناك محتفظة بطاقتها طالما أن أسباب الكبت لازالت قائمة فإن اللاشعور يظل مغتربا على شكل انفصال عن الشعور ،و ما محاولة الأنا في التوفيق بين ضغط الواقع و متطلبات الهو و أوامر الأنا الأعلى إلى هروبا من إغتراب الفرد عن الواقع الإجتماعي<sup>3</sup>.

#### ب. الإغتراب عند كينيث كينستون :

من خلال كتابه " اللام تلازم " يرى كينستون أن للإغتراب خصائص عديدة منها فقدان الثقة بالآخرين و غالبا ما يبدو عدم الإلتزام نحو المجتمع و الجماعة و الآخرين النظرة التشاؤمية إلى الظروف الإنسانية

<sup>1</sup> إسراء حامد علي الجبوري : سمات الإغتراب في فن ما بعد الحداثة، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، المجلد 22 ، العدد 05 ،كلية الفنون الجميلة، 2014، ص 1059 .

<sup>2</sup> المرجع نفسه ، ص 1059 .

<sup>3</sup> رغداء نعيصة ،مرجع سابق ،ص 129 .

باعتبارها سبب المشكلات دون الالتفات إلى أن السبب قد يرجع إلى أسباب شخصية مثل: الشعور بالمسؤولية .

و يعتبر كينيستون أن المغترب لا يمتلك أهداف طويلة الأمد لذلك يعتمد على لذة اللحظة أكثر من أي شيء آخر ، و يظهر المغترب الغضب و الإحتقار <sup>1</sup>.

مما سبق نجد أنّ النظريات النفسية تناولت الإغتراب، باعتبارها مشكلة ينظر إليها من الناحية التطورية بطبيعتها و تغزو أسبابها إلى الأمراض الشخصية .

حيث يعتبر فرويد أن الإنسان ضحية لخبرات طفولته و اغترابه ما هو إلا ميكانيزم دفاع ضد الصراع النفسي .

في حين ركز كينيستون على الظروف الإنسانية و الأسباب الشخصية ، ما يحيل إلى أن الدراسات النفسية تناولت الاغتراب في صورته السلبية و اعتباره ظاهرة مرضية ،فهي تتعامل مع المغتربين كأفراد ينبغي مساعدتهم في فهم مشكلاتهم و إكسابهم القدرة على حل صراعاتهم الداخلية .

### 3. 7. 2. الإغتراب في التنظيمات الإجتماعية :

#### أ. الإتجاه الماركسي :

يوضح التحليل الماركسي لمشكلة الاغتراب أهم العناصر الأساسية التي يعتمدها في دراسة لمشكلات التنظيم و قضاياها الأساسية و هي المشكلة التي درست في ضوء النظرية العامة حول صراع الطبقات ،و قد احتل مفهوم الاغتراب مكانة مهمة في فكر ماركس بعد أن وجد مظاهره منتشرة في علاقات العاملين بعضهم مع بعض و في علاقاتهم ببقية أفراد المجتمع و بداخل التنظيمات المنتشرة في المجتمع الصناعي.و يعتبر ماركس أن التطور الإقتصادي هو من أفرز مشكلة الاغتراب الاجتماعي و النفسي لدى العاملين في التنظيمات الصناعية الرأسمالية ،فتحطيم الآلات و التخريب الإجتماعي و الإحتياجات بأشكالها ، كلها أسهمت في فقدان الشعور بالولاء للتنظيم الصناعي الرأسمالي ،لذلك غاب الشعور بالعضوية في المجتمع الصناعي ،مما أدى إلى العزلة الإجتماعية للعاملين .

و قد أرجع ماركس ظاهرة الإغتراب في العمل إلى الملكية الخاصة لوسائل الإنتاج و تقييم العمل و الصراع الطبقي القائم على الإستغلال و الإستئثار بالسلطة و النظر إلى العامل أنه وسيلة و ليست غاية بحد ذاته <sup>2</sup>.

<sup>1</sup> إسراء حامد علي الجبوري ،مرجع سابق ،ص 1060 .

<sup>2</sup> حسين صديق ،الإتجاهات النظرية التقليدية لدراسة التنظيمات الإجتماعية ،عرض ،طرح و تقويم ،مجلة جامعة دمشق ،المجلد 27،العدد الثالث + الرابع، 2011، ص 329 .

و يعتبر ماركس أن الإغتراب الذي استثنى في التنظيمات الإجتماعية و الصناعية و الرأسمالية ليس حكرا على العلاقة بين العاملين في التنظيمات البيروقراطية و بقية أفراد المجتمع، بل إنه موجود داخل التنظيمات نفسها، من تسلسل رئاسي دقيق و نظام محدد و احترام شديد للسلطة و قائمة القوانين و الواجبات، و كلها حسبه صور من الإغتراب التي تنعكس سلبا في عدم الكفاية الإنتاجية لتلك التنظيمات الإجتماعية و الإقتصادية .

و قد خلصت النظرية الماركسية إلى ضرورة تحقيق الحاجات الإنسانية أولا و قبل كل شيء ، و دعت إلى إلغاء الإستغلال و نادت بتحقيق العدل و المساواة بين جميع أفراد التنظيم الإجتماعي و الوصول إلى أكبر قدر ممكن من الإنتاج الذي سيعود بالنفع الكبير على كل الأفراد في المجتمع<sup>1</sup>.

### ب. الإغتراب عند ماكس فيبر :

يرى فيبر أن الإغتراب يبدو من خلال تدعيم البيروقراطية أي صورية القواعد و النظم التي تفرض على الموظف أن يلتزم بتطبيقها رغم أنه لا يدرك أحيانا معنى تلك القوانين مما يؤدي به إلى الإحساس بالعزلة ،حيث يعتبر بأن البيروقراطية العمود الفقري لكل تنظيم إجتماعي و هي تحدد في خطوطها العامة التسلسل الإداري و نظام الحقوق و الواجبات و مبدأ تقسيم العمل و آلياته لكل عناصر التنظيم .

و تتميز العلاقات الإجتماعية فيها بالرسمية البعيدة عن الأهواء و الإعتبارات الشخصية و العواطف . و يعتمد نظام الترقية و المكافآت على الأقدمية و الكفاءة الشخصية ،فالبيروقراطية عند فيبر جاءت ردا على الذاتية و المصالح الشخصية من خلال نظام معقد من اللوائح و النظم و السلطات و الإشراف ،فلكل عضو في التنظيم عمله المناسب لكفاءته و مركزه المستمد من خبرته .

و قد ميز فيبر بين مفهوم السلطة Authority و مفهوم القوة Pouver و التأثير Persuations معتبرا أن لصاحب السلطة كل الحق في ممارسة سلطته على المرؤوسين و عليهم الإمتثال للأوامر عن قناعة و رضا بسبب شرعية السلطة .

و يعتبر أن أهم ما يحقق التوازن في التنظيمات الإجتماعية هو وجود تسلسل رئاسي يحقق الإستقرار في التنظيم ضمن قواعد موضوعية يتم من خلالها ممارسة الضبط الإجتماعي الذي يحمل طابع الشرعية من أجل تحقيق أعلى معدلات للأداء .

و يحدث ذلك عندما يتكيف العامل مع وضعه التنظيمي بوجود التخصص ،نظام تقسيم العمل بحسب مؤهلات و خبرات العامل و هذا الإعتماد على النسق الثابت نسبيا من الأنظمة و القواعد المحددة لأبعاد البناء التنظيمي و نشاطاته .

<sup>1</sup> المرجع نفسه ،ص 330 .

و يعتمد بذلك البناء الإجماعي على القيم الأخلاقية و الدينية التي تنادي بتقديس العمل (الأخلاق البروتستانتية) معتبرا أن قوة البناء الإجماعي في المجتمع الصناعي مرتبطة إرتباطا وثيقا بقوة القيم و مدى تطبيقها<sup>1</sup>.

### **ميشال كروزير :M.Crozier:**

تطرق ميشال كروزير إلى الإغتراب من خلال تحليله للدراسات البيروقراطية التي تناولها ماكس فيبر حيث يقوم كروزير بدراسة البيروقراطية و بذلك مظاهر الروتين فيما يأتي :

المظهر 01 : هو عدم شعور العاملين بالإنتماء إلى تنظيم موحد و عدم إدراكهم لأهداف التنظيم العامة ،في بعض الأحيان قد تكون هناك تصرفات تعمد إلى إفشال التنظيم .

المظهر 02 :جمود الروتين و انعزال الأفراد و انفصالهم عن بعضهم البعض حيث تسود المنافسة القاتلة على فرص تحسين أمورهم المعيشية ،و ينعدم بذلك شعور الجماعة و يسود شعور الفردية و الأنانية .

المظهر 03 :تركيز المسؤولية و سلطة اتخاذ القرارات في أيدي أقلية في أعلى المستويات الإدارية بعيدا عن مجالات الإحتكاك اليومي بال جماهير و احتياجاتهم ،و النتيجة أن الأشخاص الذين يتعاملون مع الجماهير يوميا و يعهد إليهم بأعمال التنفيذ تتجمع لديهم حصيلة هامة من المعلومات لا يفيدون منها حيث أنهم لا يملكون سلطة اتخاذ القرارات ،بينما أصحاب السلطة في قمة التنظيم لا يحصلون على المعلومات الضرورية التي تساعدهم على تفهم الموقف و اتخاذ القرارات المناسبة ،و هؤلاء غالبا ما يستغلون الموقف إما بإمداده بمعلومات غير صحيحة لإخفاء أخطائهم أو مخالفتهم للقواعد و اللوائح ،و إما بالمساومة حيث يحصلون على امتيازات غير عادية نتيجة لسيطرتهم على هذه الناحية الهامة .

أما عن مصدر الروتين فيرى " كروزير " أنه ليس الفرد في حد ذاته و لكنه تأثير جماعة العمل و جو العمل على الفرد ،إذ يواجه العامل الجديد عادات و تقاليدا لتي إتفقت عليها الجماعة و تهافت عليها منذ أمد طويل ،و إزاء هذا الموقف يكون أمام الموظف أحد الحلين إما أن ينصاع لهذه التقاليد ليتم قبوله ضمن الجماعة و إما أن يقاومها و يرفض الانصياع لها ،و من ثم عليه مواجهة غضب الجماعة و رفضها إياه عضو بها و انعزاله عن مجموعة الزملاء و النتيجة النهائية هي خضوع الفرد للجماعة و قبوله لتقاليدها كأساس لسلوكه ،و سرعان ما تضم قائمة الروتين إسما جديدا ،حيث تزداد هذه المشكلة تعقيدا ،حيث تنتضح الحاجة إلى معالجة مشاكل تعقد الإجراءات ،و صعوبة الإتصالات فتصدر مجموعة جديدة من القواعد ،و النظم هدفها التيسير ،التبسيط ،لكن مثل هذه القواعد و النظم الجديدة ستؤدي

<sup>1</sup> المرجع نفسه ، ص ص 331 ، 335 .



بالضرورة إلى تغيير أنماط السلوك السائدة لذلك تواجه عادة بمقاومة من المختصين مما يؤدي إلى فرضها بالقوة من مستويات الإشراف العليا و بالتالي تكون النتيجة مزيدا من البيروقراطية<sup>11</sup>.

إن المشكلة الحقيقية التي ستواجه العامل هي عدم رغبته في تحمل المسؤولية و اتخاذ القرارات إذ أن ذلك سيؤدي إلى الصراع من أجل التقدم، المنافسة و بالتالي يقلل من الإستقرار الذي يتمتع به العامل الذي يحتمي بالقواعد و اللوائح و يترك مخاطر المسؤولية و متاعب السلطة لمن هو أعلى منه في المستوى فتنتج آثار سلبية تظهر في انخفاض انتاجية العمال و تدهور روحهم المعنوية، و في الغالب نجد أن الشكوى بين العاملين عامة من كمية العمل بغض النظر عن نوع أو طبيعة العمل ذاته، كما تظهر آثار الروتين في شكل انعزال إجتماعي و نقص أواصر الصداقة بين المجموعة الواحدة .

تناولت نظريات التنظيمات الإجتماعية الإغتراب من وجهات نظر متعددة، فكارل ماركس يعتبر أن الإغتراب ينشأ كرد فعل للضغوط و التفكك و الظلم الموجود في النظام الإجتماعي، لا سيما الليبرالي و بالتالي يكون الفرد ضحية لمجتمعه و اغترابه فرض عليه بواسطة النظام الإجتماعي غير العادل في التنظيمات الصناعية الرأسمالية و البيروقراطية، لكن ماركس تجاهل مسلمة أساسية تتعلق بضرورة التفاوت بين العمال من حيث المهارات العلمية و العملية و الإنسانية أما ماكس فيبر فقد أكد في دراساته على الضبط الإجتماعي الذي يحمل طابع الشرعية في التنظيمات، و بذلك أهمل ما ينتج عن ضرورة القواعد من صراعات تنظيمية و شعور العمال بالإغتراب الوظيفي و ضغوط العمل. في حين ميشال كروزيير أكد أن مظاهر الروتين التي تسببها البيروقراطية تفرز مظاهر جمّة تظهر في تدهور الروح المعنوية و الإنعزال الإجتماعي و هي مؤشرات الإغتراب الوظيفي

<sup>11</sup> صباح أسابع: التنظيم البيروقراطي و الكفاءة الإدارية، دراسة ميدانية بمقر ولاية جيجل، أطروحة ماجستير سنة 2006/2007، إشراف إبراهيم توهامي، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، قسم علم الإجتماع و الديموغرافيا، جامعة منتوري قسنطينة، بحث منشور، ص 50، 51.

## خلاصة الفصل

بعد هذا العرض للإغتراب الوظيفي نخلص إلى القول أن ظاهرة الإغتراب الوظيفي إذا هي حالة خاصة من الإضطراب، اليأس و الإحساس بالإنفصال و العجز عن الذات و عن الآخرين .

حيث يجد العامل نفسه في دائرة من العوامل التي تؤدي إلى اغترابه الوظيفي رغما عنه،محاولا الهروب من واقعه بحثا عن مخلص له أو إرضاء نازع لذاته ،و قد يعد ذلك إلى التحديات الكبيرة التي يواجهها في مجتمعه أو مؤسسته ،من إزاحات مستوى القيم و الإعتقادات و الحقائق و المبادئ إلى التحولات الإجتماعية و الإقتصادية و التكنولوجية التي تحدث ما تحدثه بالإنسان ،فكان لهذه التحولات آثارها الوجودية على ذوات العاملين و اتجاهاتهم من تشويه القيم الإنسلاخ للهوية و تكريس لموضوعية التغريب و اللانتماء داخل المؤسسة .

و بما أن العمل هو العبارة عن المسرح الذي يستطيع العامل أن يمارس عليه الكثير من السلوكيات و التصرفات لتحقيق آماله و طموحاته و مساره الوظيفي ،و أن العامل يقضي معظم وقته في أداء عمل معين ،لابد من توفير جو الألفة و التفهم و الثقة بالذات و الآخرين بين المتعاملين في المؤسسة الواحدة ،و على القائمين على تسيير شؤون العاملين أن يراعوا أساليب القيادة الأنجع في مواجهة الإغتراب الوظيفي .

الجانب الميداني

الفصل الرابع :

الاجراءات المنهجية ومجالات الدراسة  
الميدانية

## تمهيد

### 1.4 مجالات الدراسة

#### 1.1.4 المجال الجغرافي

#### 2.1.4 المجال البشري

#### 3.1.4 المجال الزمني

### 1 . 5 المنهج المستخدم

### 1 . 6 تقنيات و أدوات جمع المعلومات

#### 1.1.6 الملاحظة

#### 2.1.6 المقابلة

#### 3 . 1.6 الإستبيان

#### 4 . 1 . 6 السجلات و الوثائق

### 1 . 7 أساليب التحليل (الكمي و الكيفي )

### 1 . 8 عينة الدراسة

## خلاصة الفصل

## **تمهيد :**

تعتمد أي دراسة علمية على الجانب النظري و الجانب التطبيقي العلمي ،الذي يكمل بدوره و يجسد في الميدان الجانب النظري، فالجانب التطبيقي يتطلب خطوات مترابطة لجعل الدراسة أكثر تناسقا و تنظيما ،و ذلك بالإعتماد على خطوات البحث العلمي .

إنّ الجانب التطبيقي يسمح لنا بتحديد خطوات العمل و المنهج المناسب و التقنيات المستعملة في جمع المادة العلمية الميدانية في الميدان مجال الدراسة .

سوف نتطرق في هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي، الذي يعتبر جانبا هاما في البحث حيث سنتناول فيه ،مكان الدراسة ،مجموعة البحث، المنهج المستخدم ،بالإضافة إلى تقنيات و أدوات جمع المعلومات المستخدمة في هذه الدراسة .

#### 1 . 4 مجالات الدراسة :

يعتبر التعرف على مجالات الدراسة عملية أساسية في البحث الإجتماعي لما لها من أهمية أثناء الدراسة وهي الحدود المراد دراستها و من المتفق عليه لدى أغلب المشتغلين لمناهج البحث الإجتماعي الميدانية، أن لكل دراسة ثلاثة مجالات رئيسية هي :

#### 1 . 1 . 4 المجال الجغرافي :

و يتمثل في مديرية الحماية المدنية التي تقع بحي أيوف بمدينة - جيجل - يحدها شمالا ثكنة عسكرية (مدرسة الرماة البحريين) ،جنوبا الحي الإدار، غربا طريق عمومي ،شرقا الحي الإداري .  
و تتربع المؤسسة على مساحة قدرها 3000 م<sup>2</sup> .

تم تدشينها سنة 20074 ،حيث كان مقرها منذ 1992 بحي مصطفى ،و قبلها لم تكن مديرية بل كانت مصلحة.

#### التنظيم الإداري للحماية المدنية :

#### نشأة التنظيم المحلي للحماية المدنية :

بمقتضى المرسوم التنفيذي 54/92 المؤرخ في 12 فيفري 1992 و المتعلق بتنظيم و تسيير المصالح الخارجية للحماية المدنية و الذي سمح بتحويل مصالح الحماية المدنية و الإسعاف للولايات إلى مديريات الحماية المدنية على مستوى كل الولايات و بالتالي ضبط قواعد سيرها و هيكلتها و تنظيمها .و في ظل المعطيات التنظيمية الجديدة ،فإن مديرية الحماية المدنية على مستوى الولاية تتولى تنسيق نشاطات المصالح المتواجدة بالولاية و المنصوص عليها في المادة (02 ) من نفس المرسوم ،كما تقوم المديرية على مستوى الولاية بإصدار الأمر بصرف الإعتمادات المخولة لها .و تتمثل المصالح المنصوص عليها في المادة (02) من المرسوم السابق الذكر في :

- مصلحة الوقاية .

- مصلحة الحماية العامة .

- مصلحة الإدارة و الإمداد .

#### الباب الثاني :هيكله مصالح الحماية المدنية على مستوى الولاية :

- بمقتضى القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 06 مارس 1994 تحت رقم 2679 و المتعلق بتنظيم

المصالح الخارجية للحماية المدنية ،فإن هذه الأخيرة قد تم تنظيمها على شكل مكاتب مختصة من خلالها تقوم المصالح بمهامها حسب المناطق التالية :

- المنطقة الأولى : و تتشكل هذه المنطقة من الولايات الآتي ذكر أسمائها :

الشلف، تيارت، تيزي وزو، الجزائر، جيجل، سطيف، سكيكدة، سيدي بلعباس، عنابة، قالمة، قسنطينة، المدية، وهران، معسكر، مستغانم، بومرداس، تبازة، بجاية، البويرة، باتنة، تلمسان و بليدة .

وجاء تنظيم المصالح إلى مكاتب على المنوال التالي :

#### مصلحة الوقاية (SP) :

إن مصلحة الوقاية في مجال اختصاصها مكلفة ب :

- متابعة و مراقبة تطبيق النصوص التنظيمية و المقاييس الوقائية و الأمنية و المتعلقة بمجال الوقاية .
- المساهمة في عداد و مراقبة مخططات الوقاية و السهر على تطبيقها .
- القيام بدراسة الأخطار و الأمن لفائدة الشركات و المؤسسات العمومية و الخاصة و تساهم في إعداد الدراسات المتعلقة بمجال الوقاية مع مختلف الأجهزة المعنية الأخرى الموجودة في الولاية .
- تنظيم حملات إعلامية و تحسيسية حول الأخطار التي تهدد أمن الأشخاص و الممتلكات .
- مصلحة الوقاية منظمة على الشكل (04) مكاتب لتتوب عنها في أداء الأدوار السابقة الذكر و تتمثل في:

- مكتب الدراسات .

- مكتب المراقبة .

- مكتب التوثيق و الإحصاء و النوعية .

- مكتب الخرائط و الأخطار الخاصة .

#### مصلحة الإدارة و الإمداد (S.A.L):

إن مصلحة الإدارة و الإمداد في مجال اختصاصها مكلفة ب :

- تقوم بتولي التسيير الغير ممرکز للوسائل المالية لمصالح الحماية المدنية في الولاية .
- تتابع إنجاز برامج التجهيز و المنشآت و تتولى صيانتها .
- تتابع و تتاسق أعمال التكوين و تسهر على تطبيق برامج التدريب و المناورات الميدانية .تتولى تسيير المحاسبة العامة ،و مسكك مختلف السجلات و دفاتر الجرد المتعلقة بدخول و خروج المعدات و الإمدادات .
- تتابع و تراقب نشاط الحضاير و الورشات الخاصة بعمليات الصيانة و المعاينة .
- تتولى تطور الحياة المهنية لمستخدمي الحماية المدنية على مستوى الولاية ضمن حدود التنظيم الخاص بهذا المجال .
- مصلحة الإدارة و الإمداد منظمة على الشكل (04) مكاتب لتتوب عنها في أداء الأدوار السابقة الذكر و تتمثل في :



- مكتب المستخدمين و النشاط الإجتماعي .
- مكتب التكوين .
- مكتب المالية و المحاسبة .
- مكتب الأملاك .

#### ( SPG: مصلحة الحماية العامة )

إن مصلحة الحماية العامة في مجال اختصاصها مكلفة ب :

- إعداد المخططات المتعلقة بالتنظيم و الإدراج حيز التطبيق و الإسعافات عند حدوث الكوارث .
- إنشاء و تركيب مختلف شبكات الإنذار و مراقبة مدى نجاعتها .
- تنظيم الميدانية لمدى إدراج وسائل التدخلات في حالة حدوث الكوارث .
- تقوم و إدماج و مراقبة الأجهزة المخصصة لضمان سلامة الأشخاص و الممتلكات .
- تقوم بكل إجراء من شأنه النهوض بالإسعاف ،و تنمي روح التضامن الوطني في مجال المساعدة و النجدة بالتضامن مع الجمعيات و المنظمات ذات الطابع الإنساني .
- مصلحة الحماية العامة منظمة على شكل (04) مكاتب لتتوب في أداء المهام السابقة الذكر و هي :
  - مكتب المخططات .
  - مكتب الإشارة .
  - مكتب الإسعافات الطبية و ترقية الإسعاف .
  - مكتب العدد الأمنية

#### 4 . 1 . 2 . المجال البشري :

- يتضمن المجال البشري مفردات البحث الذي شملتهم الدراسة و هم العاملين بمديرية الحماية المدنية لولاية جيجل و يبلغ عددهم حوالي 60 عاملا موزعين على المصالح التالية :
- مصلحة الإدارة و الإمداد .
  - مصلحة الوقاية .
  - الحماية المدنية .
  - الوحدات العملية .

#### 4 . 1 . 3 . المجال الزمني :

إن القيام بأية دراسة يتطلب التعرف على المؤسسة محل الدراسة لذلك فقد قمنا بإجراء دراسة إستطلاعية إلى المكان 07 جانفي 2015، إتبعنا مجموعة من الإجراءات و تم الترحيب بنا و تم تزويدنا بمعلومات حول هاته المؤسسة و المصالح التي تتوفر عليها و كيفية عملها مع إلقاء نظرة على مختلف المكاتب .

ثم عدنا لزيارة المؤسسة على مراحل متقطعة بداية من 14 جانفي 2015 إلى غاية 08 أفريل 2015 .

- و عليه إستغرقت دراستنا النظرية حوالي 03 أشهر .

- أما الدراسة الميدانية إستغرقت حوالي 03 أشهر و ذلك من تاريخ أول زيارة 07 جانفي 2015 إلى غاية 08 أفريل 2015 عبر فترات زمنية متقطعة .

• الفترة الأولى :تم من خلالها إجراء أول دراسة إستطلاعية بمديرية الحماية المدنية لولاية جيجل و متابعة الإجراءات .

• الفترة الثانية :إجراء مقابلتين مع ملازم أول رئيس مكتب التكوين .

• الفترة الثالثة :توزيع الإستمارات على أفراد العينة .

## 5 . 1 منهج الدراسة :

ترتبط الدراسة العلمية الدقيقة و المنظمة لظاهرة معينة بالمنهج العلمي الذي يمكنها من الوصول إلى حقائق يمكن الإستفادة منها و التحقق من صحتها حيث أنه كل موضوع مطروح للدراسة يتطلب نوعا معينا من المناهج العلمية الملائمة له .

و تختلف المناهج الدراسية المستخدمة باختلاف مواضيع البحث من حيث التنوع و المتغيرات المدروسة و لما كان موضوع دراستنا يتمثل في دراسة : " ضغوط العمل و الإغتراب الوظيفي " ،فإن المنهج الملائم لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي لأنه يقوم على وصف الظاهرة محل الدراسة و خصائصها ،مؤثراتها ،العوامل التي تتحكم فيها و الظروف التي تحيط بها .

و يعرف بأنه : " طريق يعتمد عليها الباحثون في الحصول على المعلومات وافية و دقيقة تصور الواقع الإجتماعي و يسهم في تحليل ظواهر " <sup>1</sup> .

كما يعرف على أنه : " جمع أوصاف و معلومات دقيقة عن الظاهرة المدروسة كما توجد فعلا في الواقع و يعبر عنها كفيها و كمي و يوضح خصائصها و ارتباطها مع ظواهر أخرى <sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد نشوان الأتاسي :مناهج البحث العلمي ،كلية الإدارة و الإقتصاد ،الأكاديمية العربية المفتوحة ،الدانمارك ،2013 / 2014 ،ص 21 .

<sup>2</sup> محمد دووادي ،عبدللطيف قنوعه :الإجراءات المنهجية المستخدمة في البحوث النفسية و التربوية التطبيقية ،مجلة الدراسات و البحوث الإجتماعية ،العدد الثالث ،جامعة الوادي ،ديسمبر 2013 ،ص 124 .

## 6 . 1 تقنيات و أدوات جمع المعلومات :

بما أن موضوع الدراسة يتعلق بدراسة ضغوط العمل و علاقتها بالإغتراب الوظيفي بمديرية الحماية المدنية لولاية جيجل ، و لغرض الحصول على معلومات متعددة من أرض الواقع تم الإعتماد على الأدوات التالية :

### 6 . 1 . 1 الملاحظة :

تعد الملاحظة إحدى الوسائل المهمة في جمع البيانات و المعلومات ، و تبرز أهمية هذه الوسيلة في الدراسات الإجتماعية و الأنثروبولوجية و النفسية و جميع المشكلات التي تتعلق بالسلوك الإنساني في مواقف الحياة الواقعية ، و تستخدم الملاحظة في جمع البيانات التي يصعب الحصول عليها عن طريق المقابلة و الإستبانة .

و تعرف الملاحظة بأنها : " عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر و المشكلات و الأحداث و مكوناتها المادية و البيئية ، و متابعة سيرها و اتجاهها و علاقتها بأسلوب علمي منظم و مخطط و هادف ، بقصد التفسير و تحديد العلاقة بين المتغيرات و التنبؤ بسلوك الظاهرة و توجيهها لخدمة أغراض الإنسان و تلبية احتياجاته " <sup>1</sup> .

حيث استعملت هذه الأداة على النحو الآتي :

- ملاحظة المناخ السائد الذي يؤدي فيه العمال عملهم (الظروف الفيسيولوجية) .
- ملاحظة سلوك العمال ، و تفاعلاتهم فيما بينهم بهدف معرفة طبيعة الإتصال و معرفة نوع العلاقات المتبادلة بين الرؤساء و المرؤوسين .

### 6 . 1 . 2 المقابلة :

تعد المقابلة إستبانة شفوية يقوم خلالها الباحث بجمع معلومات بطريقة شفوية مباشرة من المفحوص .

و يعرفها ماكوبي Macoby "" بأنها تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الباحث أن يستشير معلومات أو تغييرات أو آراء أو معتقدات المبحوث أو المبحوثين ، بالإضافة إلى حصوله على بعض البيانات التي تتعلق بموضوع بحثه " .

و تعرفها بولين يونج P.Yaung " بأنها طريقة منظمة يتمكن الباحث من خلالها أن يسبر نحو آراء و إتجاهات المبحوث غير المعروف له نسبيا ، كما أن هذه الوسيلة تعتبر المثلى للباحث الإجتماعي " <sup>2</sup> .

<sup>1</sup> ربحي مصطفى عليان ، عثمان محمد غنيم ، مناهج و أساليب البحث العلمي و النظري و التطبيقي ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان 2000 ، ص 112 .

<sup>2</sup> صالح بن نوار : مبادئ في منهجية العلوم الإجتماعية و الإنسانية ، منشورات مخبر علم إجتماع الإتصال للبحث و الترجمة ، جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر ، ص 73 .

و لا ريب في أن استخدام المقابلة كأداة لجمع البيانات في المرحلة التمهيدية من البحث تستخدم لأجل مساعدة الباحث في تحديد أبعاد الظاهرة موضوع البحث و بلورة الإطار التصوري أو اشتقاق الفرضيات و توضيح ملامح الإطار المرجعي لمجتمع البحث كما في تصور أذهان المبعوثين و لا يمكن التعرف عليها إلا من المقابلة .

بمعنى المقابلة: هي حوار مفتوح بين الباحث و المبحوث هدفه الحصول على بيانات محددة تتعلق بموضوع محدد لتوظيفها في أهداف و أغراض البحث العلمي ،قصد الإستعانة بها في تفسير و تحليل أبعاد الظاهرة موضع البحث أو اختبار فرضيات و متغيرات البحث ،و التوصل إلى نتائج تساهم في تقديم العلاج المناسب .

و قد اعتمدنا في دراستنا الحالية على المقابلة الشخصية من حيث طريقة الإجراء و التنفيذ . فكانت طبيعة الأسئلة المطروحة تستند إلى المقابلة أو غير المقننة ،و فيها لا تكون الأسئلة موضوعة مسبقا بل يطرح الباحث سؤالاً عاماً حول مشكلة البحث .

و قد استعملت هذه التقنية على النحو الآتي :

- إجراء مقابلة حرة مع رئيس مكتب التكوين (الملازم الأول) بتاريخ 24 فيفري 2015 .
- و مقابلة أخرى 15 مارس 2015 .

حيث كانت المقابلة الأولى تدور حول نشأة المديرية ،توزيع المهام ... إلخ .

أما المقابلة الثانية تم فيها التطرق إلى ظروف العمل ،العلاقات غير الرسمية داخل المؤسسة ،كيفية التنسيق بين مختلف المصالح و طريقة العمل عند القيام بمختلف التدخلات و ما هي الخطط المنتهجة ،أهم المخالفات و العقوبات .

### 6 . 1 . 3 الإستبيان:

هي أداة أساسية من أدوات جمع البيانات و هي وجه آخر من البحث الإمبريقي و لا تبنى إلا على دراسة استطلاعية ،و عادة تقسم إلى عدة محاور الدراسة .

و تعرف أنها : " نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ،و يتم تنفيذ الإستبيان عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد " <sup>1</sup> .

<sup>1</sup> رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية ،ديوان المطبوعات الجامعية الجهوية ،فسنطينة ،تاجزائر ،ط 03 ،2008 ،ص 182 .

فقد تطور هذه التقنية بدورها في سياق تبلور المعرفة السيولوجية إنتقالا من الصيغ الأولية البسيطة لاستخدامها ،وصولا إلى الصيغ الأكثر تنظيما و ترتيبا لها : Ethos , SPSS<sup>1</sup> .

و لقد تم اللجوء في بناء الاستبيان على الأسئلة المغلقة ،الباحث يحدد الإجابات مسبقا ،و المبحوث يختار الإقتراحات التي وضعها له الباحث .

و قد احتوت الإستبيان على 36 سؤال موزعة على أربعة محاور و هي كالآتي :

**المحور الأول:** يحتوي على بيانات شخصية عن المبحوث و يضم 08 أسئلة من السؤال 01 إلى السؤال 08 .

**المحور الثاني:** يتعلق بالإجراءات المتشددة في العمل و شعور عمال الحماية المدنية بالعزلة الإجتماعية و يضم 09 أسئلة من السؤال 09 إلى السؤال 17 .

**المحور الثالث:** يتعلق بطبيعة العمل المعقدة و شعور عمال الحماية المدنية بغياب معنى العمل و يضم 10 أسئلة من السؤال 18 إلى السؤال 27 .

**المحور الرابع:** و يتعلق هيراركية بعملية اتخاذ القرار و شعور عمال الحماية المدنية بالإقصاء و التهميش و يضم 09 أسئلة من السؤال 28 إلى السؤال 36 .

و قد استعنا بالا استبيان التجريبية حيث تم توزيع 10 استبيانات على مجموعة من العاملين يتوزعون على مصلحة الإدارة ،و الإمداد ،مصلحة الوقاية ،مصلحة الحماية المدنية ،الوحدات العملية و ذلك يوم 2 مارس 2015 لنتمكن من الحصول عليها يوم الخميس 5مارس 2015 و بناءا عليها قمنا بإعادة صياغة أسئلة الاستبيان .

- بالنسبة للبيانات الشخصية :السؤال المتعلق بالمرتب الشهري و كذلك السن و عدد الأولاد .
- كما تم استخدام سلم ليكرت الخماسي Likert Scale لهذه الغاية حيث سيكون ترتيب الإجابات

كما يلي :

1. لا أوافق تماما .

2. لا أوافق إلى حد ما .

3. لا أدري .

4. أوافق إلى حد ما .

5. أوافق تماما .

#### **4.1.6 الوثائق و السجلات الإدارية :**

<sup>1</sup> Ecolefoottiflet.weebly.com/aploads/1/3/4-doc

" تعتبر إحدى أدوات جمع البيانات و فيها يرجع الباحث إلى جمع البيانات حول الموضوع أو فقط بعض المحاور من الوثائق و السجلات الإدارية و يشترط عدم التكرار في جمع البيانات المجمعة من الوثائق و السجلات الإدارية بيانات تكملية لاستبيان و المقابلة و الملاحظة أو لبعضهم فقط " <sup>1</sup>.

و وظيفتها تكملية في التحليل و التفسير و التعليل ، و إما أن تكون البيانات المجمعة تتعلق ببعض المحاور ، البحث التي تمسها أدوات جمع البيانات الأخرى .

و قد اعتمدنا في دراستنا على الوثائق و السجلات لمعرفة :

- تاريخ المؤسسة محل الدراسة و موقعها الجغرافي .
- العدد الإجمالي لمجتمع البحث
- الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية جيجل .

### 1.7 أساليب التحليل (الكمي و الكيفي) :

لقد لجأنا إلى استخدام أسلوبين إحصائيين هما :

#### أ. الأسلوب الكيفي :

و قد تم اعتماد الأسلوب الكيفي للدراسة في سرد الجانب النظري للدراسات و في تفسير و تحليل البيانات في ضوء الشواهد الواقعية و التعليق عليها في الجانب النظري .

#### ب. الأسلوب الكمي :

إقتصر الأسلوب الكمي للدراسة على تكميم الظاهرة المدروسة و حساب النسب المئوية ، ثم محاولة الكشف عن صحة و خطأ الفرضيات عن طريق إحصاء إجابات المبحوثين حول الأسئلة التي تم طرحها في ظل الفرضيات و محاور الإستبيان .

statistical package تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم و الذي يرمز له اختصارا بالرمز ( for social sciences ) . برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الإختيارات الإحصائية التي تندرج ضمن SPSS.

الذي يهتم بجميع الطرق DESCRIPTIVE STATISTICS و لقد اعتمدنا على الإحصاء الوصفي و الأساليب الإحصائية المتعلقة بعملية وصف البيانات و المعلومات و ضمن الإحصاء الإستدلالي مثل معاملات الارتباط و التباين ... إلخ .

<sup>1</sup> رشيد زرواتي ، مرجع سابق ، ص 223 .

و قد اعتمدنا على الطريقة الإحصائية اللامعلمية و هي الطرق الإحصائية التي تستخدم عندما لا تؤكد على أن تكون المعلومات و البيانات مسحوبة من مجتمعات طبيعية ، و أن تكون التوزيعات غير معروفة أساسا حيث استخدمنا فيها اختيار الارتباط لمعرفة مدى ارتباط ضغوط العمل و الإغتراب الوظيفي .

### ❖ ضبط الاستبيان قبل التطبيق الفعلي (حساب الشروط السيكومترية (الثبات و الصدق) لاستبيان

#### (الدراسة)

- إن عملية ضبط الاستبيان قبل تطبيقه على الفئة المستهدفة تعد عملية هامة لأنها تؤدي إلى أداة قياس علمية يعتمد عليها في جمع البيانات و بالتالي تعميم النتائج و عملية ضبط الاستبيان تتطلب ما يلي :
1. صدق الاستبيان : و يقصد أن الاستبيان يقيس ما وضع لقياسه و لمعرفة ذلك يتم عرض الاستبيان على مجموعة من الخبراء المتمرسين في مناهج البحث و إعداد الاستبيانات و كذلك المتخصصون في موضوع البحث و ذلك لإقرار أو حذف أو تعديل أو إضافة فقرات الاستبيان .
  - و في هذا الإطار نشير إلى أن الاستبيان عرض على مجموعة من الأساتذة المتمرسين و المتخصصين في موضوع البحث للأخذ بخبرتهم و توجيهاتهم و تم حساب صدق استبيان المحكمين بالإعتماد على معادلة لوشي Laushe كالآتي :

$$\frac{N_1 - N_2}{N}$$

تمثل عدد المحكمين الذين قالوا أن البند يقيس  $N_1$  حيث :

تمثل عدد المحكمين الذين قالوا أن البند لا يقيس  $N_2$

3

العدد الإجمالي للمحكمين  $N$

ثم بعد الحصول على قيمة كل بند نجمعهم و نقسم على العدد الإجمالي للبند  $0.76 = 21,33$

28 و منه يمكن القول أن الإستمارة صادقة و هي صالحة لاختبارها على عينة الدراسة

- حساب الشروط السيكومترية (الثبات و الصدق لاستبيان الدراسة )

1. حساب الثبات : و بتطبيق معادلة  $\alpha$  كرونباخ :

2.

$$\alpha \text{ كرونباخ} = \frac{\text{مج ع}^2 \text{ ب}}{\text{ع}^2 \text{ ك}} - 1 \times \frac{N}{1 - N}$$

حصلنا على قيمة ثبات تقدر ب 0.88 و منه قد تم الحصول على قيمة ثبات SPSS باستعمال برنامج مساوية ل 0.88 و عليه يتوضح أن هذا الإستبيان ذو تباين عال .

3. حساب الصدق :

لحساب صدق الإستبيان لهذه الدراسة تم اعتماد الصدق الذاتي و المتمثل في المعادلة التالية :

$$\text{الصدق الذاتي} = \text{معامل الثبات} = \sqrt{\text{الصدق الذاتي}} = \sqrt{0.88} = 0.93 .$$

و بتطبيق هذه المعادلة تم الحصول على قيمة صدق مساوية ل 0.93 مما يعني أن الإستبيان صادق فيما أعد لقياسه .

❖ الأساليب المستخدمة في معالجة البيانات و النتائج :

من المتعارف عليه لدى الباحثين في الدراسة الإجتماعية و الإنسانية أن مفاضلة الباحث لأسلوب أو عدد من الأساليب الإحصائية لمناقشة فرضيات الدراسة تتم وفق مجموعة من الإعتبارات المنهجية التي ينبغي أخذها بعين الإعتبار و المتمثلة أساسا في :

- طبيعة إشكالية الدراسة و متغيراتها .
- طبيعة الفرضيات .
- أهداف البحث .
- أداة جمع البيانات .

و انطلاقا من هذا الأساس فإن مناقشة فرضيات هذه الدراسة قد استلزم ما يلي :

● النسب المئوية :

و هذا لمعرفة نسبة أفراد العينة الذين اختاروا كل بديل من بدائل أسئلة الإستبيان ، و تحسب بقسمة عدد التكرارات الموافقة لعبارة ما على أفراد العينة

● الوسط الحسابي :

إن الوسط الحسابي هو القيمة التي تقع في منتصف البيانات ، بحيث يكون مجموع القيم الواقعة قبله مساويا لمجموع القيم الواقعة بعده ، و يحسب بالعلاقة التالية :

$$\frac{\sum (n_i - x_i)}{N} = \mu$$



## •معامل إرتباط الرتب كندال : Kendall's Rank covrelation

يعتمد قانون كندال على الإشارات فإن كانت الرتب التي تقارن مع الرتب المعنية أكبر أخذت إشارة موجبة ذلك لأنها مع ترتيب الأعداد الطبيعية ،و إن كانت أصغر أخذت إشارة سالبة ،و يكون معامل الرتب مساويا للنسبة بين المجموع الجبري للإشارات عندما تكون الرتب للقيم بوضعها الحقيقي على مجموع الإشارات عندما تكون الرتب للقيم المرتبة ترتيبا تصاعديا أو تنازليا .

وهو من أشهر الإختبارات غير المعلمية لقياس الرتب بين المتغيرات التصنيفية

### 1.8 عينة الدراسة :

قمنا باستخدام المسح بالعينة و هو المسح الذي يغطي عينة تمثل المجتمع و يراعى اختيارها أن تتوافر فيها جميع خصائص المجتمع حتى يمكن تعميم النتائج على بقية أفراد المجتمع .

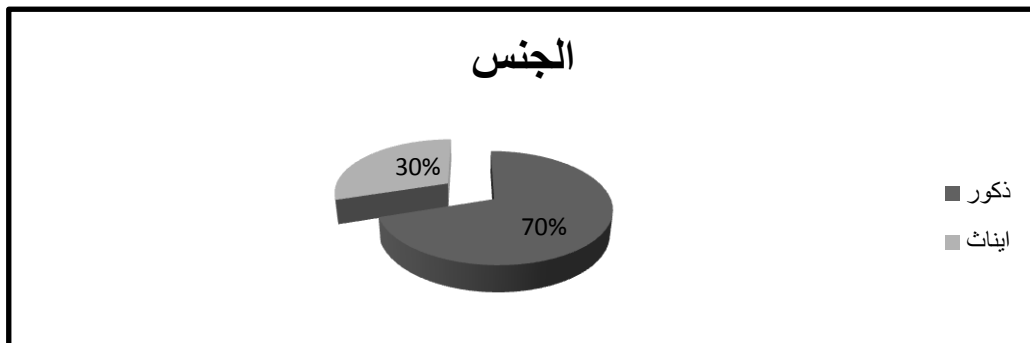
### خصائص عينة الدراسة:1.1.8

الجدول رقم (05) :يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	%النسبة المئوية
ذكور	28	70
إناث	12	30
المجموع	40	10

نظرا لطبيعة العمل في %من الجدول رقم (05) نلاحظ أن أفراد العينة أغلبهم ذكور بنسبة تقدر ب 70 نظرا لأن المرأة لها %مؤسسة الحماية المدنية شبه العسكرية ،و نجد نسبة الإناث تقدر ب 30 التزامات و مسؤوليات تفرض عليها الإستقرار في مناطق محددة ،و هذا قد يتنافى مع العمل في هذا القطاع .

الشكل رقم(7): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



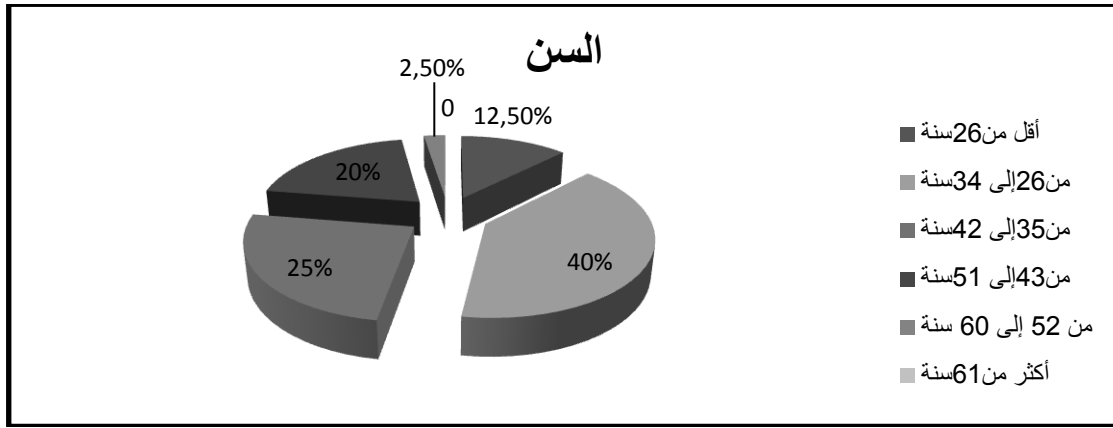
الجدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	%النسبة المئوية
أقل من 26 سنة	05	12.5
من 26 سنة إلى 34 سنة	16	40
من 35 إلى 42 سنة	10	25
من 43 إلى 51 سنة	08	20
من 52 إلى 60 سنة	01	2.5
أكثر من 61 سنة	00	00
المجموع	40	100

من الجدول رقم 06 نلاحظ أن أغلب أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 26 إلى 34 سنة حيث تمثل نسبتهم و ذلك راجع بنسبة كبيرة إلى أن مؤسسة الحماية المدنية تعتمد على توظيف فئة الشباب بدرجة 40% كبيرة و ذلك لخصوصية العمل في هذا القطاع الذي يتطلب الحيوية و النشاط و الجهد و هذا ما قد نجده متوفر في هذه الفئة، تليها عدد أفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 35 إلى 42 سنة حيث تقدر نسبتهم ب 25%، أما الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 43 إلى 51 سنة فتقدر نسبتهم ب 20% أن هذه الفئة لها الخبرة في العمل، في حين نجد أن الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 26 سنة تقدر نسبتهم و هي نسبة ضئيلة. %: 12.5

في حين نجد أن أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم من 52 إلى 60 سنة هي نسبة ضئيلة جدا نظرا لأن العاملين في قطاع الحماية المدنية يوظفون في سن صغيرة، أما أفراد العينة الذين تزيد أعمارهم عن 61 سنة لم نسجل أي نسبة بالنسبة للمبحوثين من أفراد العينة

الشكل رقم (8): توزيع أفراد العينة حسب السن

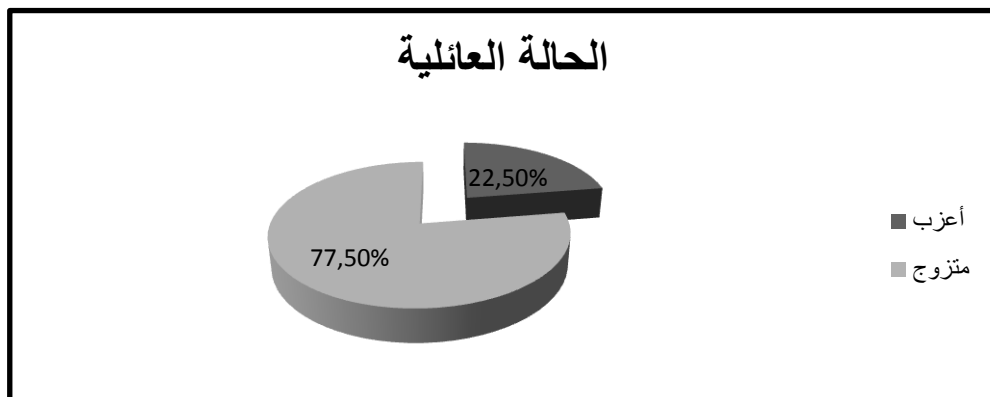


**الجدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية**

الحالة العائلية	التكرار	% النسبة المئوية
أعزب	09	22.50
متزوج	31	77.50
أرمل	00	00
مطلق	00	00
المجموع	40	100

مما يدل % من الجدول رقم (07) نلاحظ أن أفراد العينة أغلبهم متزوجين و نسبتهم تقدر ب 77.50 ، أما أفراد عينة % على انهم نوعا ما مستقرين إجتماعيا ،في حين تقتصر نسبة العزاب على 22.50 البحث أرامل و مطلقين فلم نسجل أي نسبة .

**الشكل رقم (9): توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية**



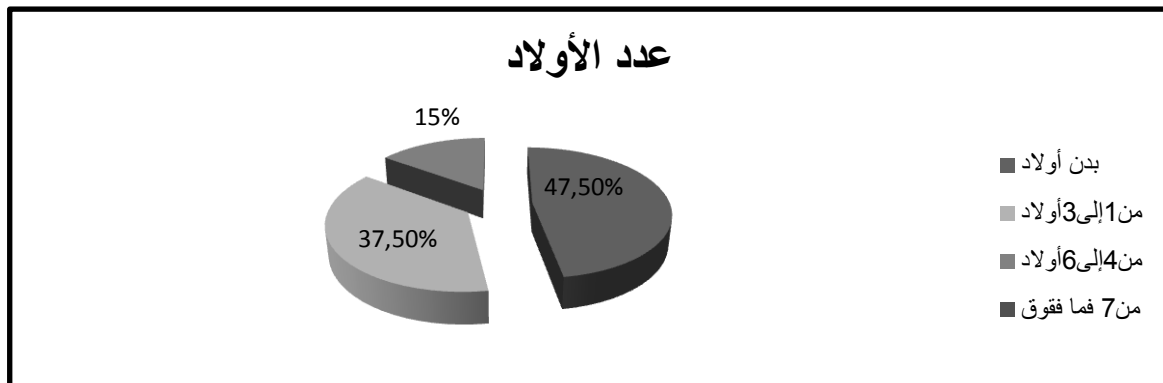
**الجدول رقم (08): يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدد الأولاد**

عدد الأولاد	التكرار	% النسبة المئوية
بدون أولاد	19	47.50

37.50	15	من 01 إلى 03 أولاد
15	06	من 04 إلى 06 أولاد
00	00	07 فما فوق
100	40	المجموع

من المبحوثين بدون أولاد و يمكن إرجاع هذه % من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن نسبة 47.50 النسبة إلى كون بعض المبحوثين غير متزوجين من جهة ، و من جهة أخرى إلى ظروف العمل و طبيعته التي تتطلب العمل في أماكن بعيدة عن مقر إقامتهم ، تليها نسبة 37.50 من أفراد العينة لديهم من ولد لديهم من 04 إلى 06 أولاد ، و يرجع هذا إلى حصول المبحوثين % واحد إلى ثلاثة أولاد ، تليها نسبة 15 على الإستقرار العائلي و الوظيفي ، في حين لم تسجل أي نسبة لعدد الأولاد 07 فما فوق بالنسبة لأفراد عينة الدراسة

الشكل رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب عدد الأولاد

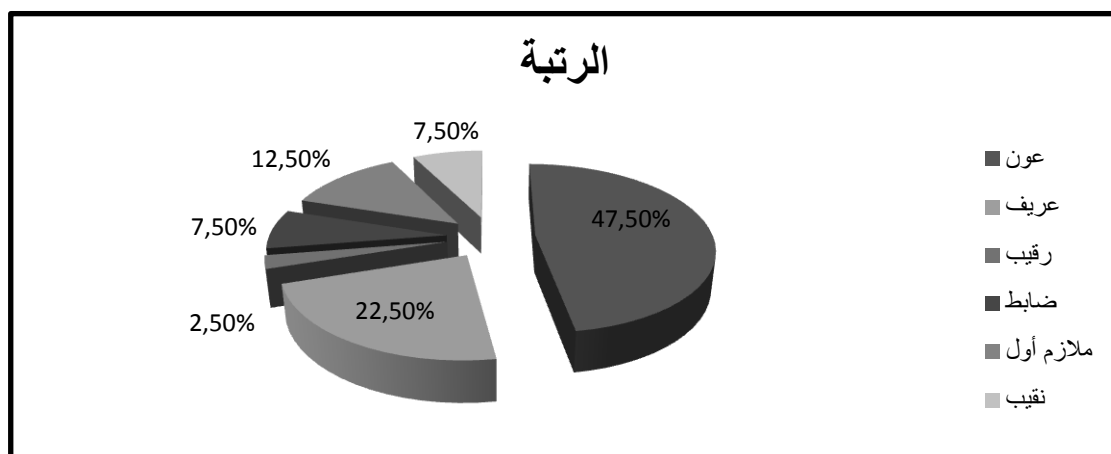


الجدول رقم (09): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية

الرتبة	التكرار	% النسبة المئوية
عون	19	47.5
عريف	09	22.5
رقيب	01	2.5
ضابط	03	7.5
ملازم أول	05	12.5
نقيب	03	7.5
المجموع	40	100%

لاحظ من خلال الجدول رقم (09) المتعلق بالرتبة الوظيفية أن أغلبية أفراد عينة الدراسة عبارة عن أعوان ،أما % ،في حين أن نسبة رتبة عريف هي 22.5% في الحماية المدنية حيث قدرت نسبتهم ب 47.5 و أخيرا رتبة % ،تليها رتبة ضابط بنسبة 7.5،ثم ملازم أول بنسبة 12.5% رتبة رقيب فهي 2.5 و التي تعتبر أكبر رتبة وظيفية بين المبحوثين %نقيب و التي قدرت نسبتها ب 7.5 و عليه يمكن القول أن طبيعة العمل في مؤسسة الحماية المدنية تتطلب تنوع و تباين في المراكز الوظيفية .

(: توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية 11 الشكل رقم)



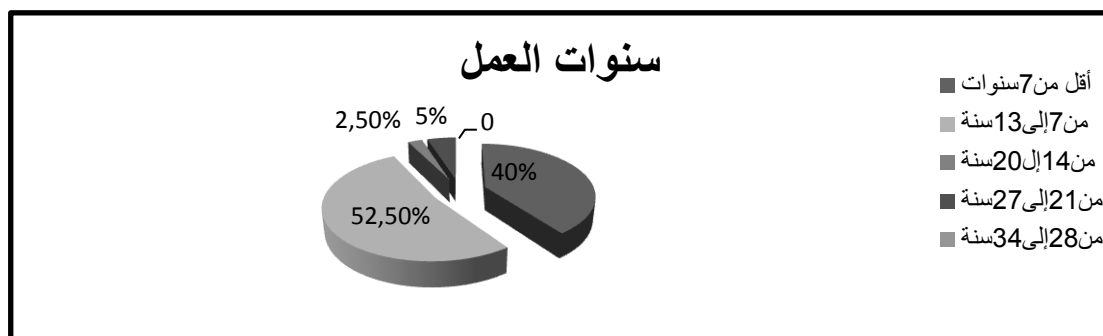
الجدول رقم (10) :يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات العمل

سنوات العمل	التكرار	% النسبة المئوية
أقل من 07 سنوات	16	40
من 07 إلى 13 سنة	21	52.50
من 14 إلى 20 سنة	01	02.50
من 21 إلى 27 سنة	02	05.00
من 28 إلى 34 سنة	00	00
المجموع	40	100%

من أفراد عينة البحث كانت سنوات الخبرة لديهم من 07 %من الجدول السابق يتضح لنا أن نسبة 52.5 إلى 13 سنة و هذا يوحي بأن العمل في قطاع الحماية المدنية يحقق إستقرار وظيفي و مسار حافل بأجر و هي تمثل فئة المبحوثين الأقل من 07 سنوات و هذا يدل أن مؤسسة %جيد .ثم تليها نسبة 40 الحماية المدنية تحتاج دائما إلى طاقات شابة للقيام بمختلف المهام و العمليات التي تتوافق مع ظروف من أفراد عينة البحث كانت سنوات الخبرة لديهم من 21 إلى 27 سنة %العمل و متطلباته أما نسبة 05

تصل سنوات عملهم من 14 إلى 20 سنة و يمكن أن نفسر سبب ذلك %02.5 ،في حين نجد نسبة إلى طبيعة عمل مؤسسة الحماية المدنية الذين يحتاج إلى تباين في الأعمار و الخبرات بالإضافة إلى إحالة بعض المشتغلين في هذا القطاع إلى التقاعد ،في حين لم نسجل أي نسبة بالنسبة لسنوات العمل من 28 إلى 34 سنة بين أفراد العينة

الشكل رقم(11): توزيع أفراد العينة حسب سنوات العمل



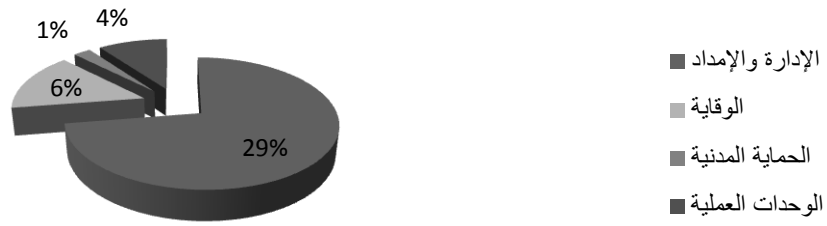
الجدول رقم (11) :يوضح توزيع أفراد العينة حسب مصلحة العمل

المصلحة	التكرار	%النسبة المئوية
الإدارة و الإمداد	29	72.50
الوقاية	06	15
الحماية المدنية	01	2.50
الوحدات العملية	04	10
المجموع	40	100

من الجدول رقم (11) نلاحظ أن أغلب أفراد العينة يعملون ضمن مصلحة الإدارة و الإمداد أي ما يقدر و يتراوح عددهم 29 عامل و هم موزعون على المكاتب التالية :مكتب المستخدمين و %نسبتهم ب 2.5 من %النشاط الإجتماعي ،مكتب التكوين ،مكتب المالية و المحاسبة ، مكتب الأملاك ، و تليها نسبة 15 العمال ينتمون إلى مصلحة الوقاية أي ما يقدر عددهم حوالي 6 عمال موزعين على المكاتب التالية :مكتب الدراسات ،مكتب المراقبة ،مكتب التوثيق و الإحصاء ،مكتب الخرائط و الأخطار الخاصة ،في من العمال مصلحة الوحدات العملية أي ما يقدر عددهم ب 04 أفراد ،و تليها %حين نجد أن نسبة 10 بالنسبة للعمال الذين ينتمون إلى مصلحة الحماية المدنية و الذي يقتصر على عامل واحد %نسبة 2.5 ف كلا المصلحتين يتوزع عمالها على المكاتب التالية :مكتب المخططات ،مكتب الإشارة ،مكتب الإسعاف الطبي و ترقية الإسعاف ،مكتب العدد الأمنية

(: أفراد العينة حسب مصلحة العمل 13 الشكل رقم)

## المصلحة



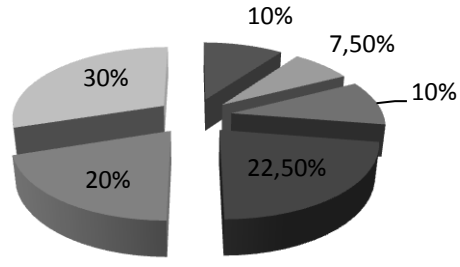
الجدول رقم (12): يوضح توزيع خصائص عينة البحث حسب الأجر

الأجر	التكرار	% النسبة المئوية
أقل من 18000 دج	04	10
من 18000 إلى 25000 دج	03	07.5
من 26000 إلى 33000 دج	04	10
من 34000 إلى 24000 دج	09	22.5
من 43000 إلى 51000 دج	08	20
من 52000 إلى 60000 دج	12	30
المجموع	40	100

نلاحظ من خلال الجدول السابق المتعلق بالأجر أن أغلبية المبحوثين رواتبهم الشهرية مرتفعة تتراوح بين من الحجم الإجمالي للعينة تليها نسبة 22.5% 52000 دج إلى 60000 دج و هو ما يعادل نسبة 30 من أفراد % من أفراد العينة يقدر راتبهم الشهري من 34000 دج إلى 42000 دج في حين أن 20% العينة تتراوح رواتبهم من 43000 دج إلى 51000 دج الأمر الذي يشير إلى أن رواتب أفراد العينة تمنح من أفراد العينة تتراوح رواتبهم بين % على أساس المؤهل العلمي و سنوات الخبرة ،في حين أن 10 من المبحوثين حيث يبلغ راتبهم من 18000 دج إلى % 26000 دج إلى 33000 دج تليها نسبة 7.5 و هو راتب مقبول باعتبار أنه يمنح على أساس الشهادة و المستوى الدراسي في حين 25000 دج من أفراد العينة رواتبهم أقل من 18000 دج و تمثل هذه النسبة فئة الأعوان التي تمثل % نجد أن 10 أضعف راتب .

الشكل رقم(14): توزيع خصائص عينة البحث حسب الأجر

## الأجر



- أقل من 18000 دج
- من 18000 دج إلى 25000 دج
- من 26000 دج إلى 33000 دج
- من 34000 دج إلى 42000 دج
- من 43000 دج إلى 51000 دج
- من 52000 دج إلى 60000 دج



## خلاصة الفصل :

تم في هذا الفصل تحديد الإطار المنهجي للدراسة الميدانية و ذلك من خلال وسائل جمع البيانات المستعملة في البحوث الاجتماعية إبتداءا من إبراز المجالات الثلاثة للدراسة ، و الأدوات التي تستخدم في البحث لتحقيق أهداف البحث و التي تكون في أغلبها مضبوطة وفق مقاييس و معايير محددة و التي يتم اتباعها في الأغلب لتحصيل المعلومات من الحقل السوسولوجي و الحصول على نتائج دقيقة و من ثم صياغة القوانين الملائمة .

## الفصل الخامس : تحليل البيانات و عرض النتائج

---

تمهيد .

1 . 5 . عرض و تحليل البيانات

2 . 5 . مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

1 . 2 . 5 . مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى

2 . 2 . 5 . مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثانية

3 . 2 . 5 . مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثالثة

3 . 5 . مناقشة النتيجة العامة

4 . 5 . مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

5.5 . النتائج العامة لدراسة

خلاصة الفصل

الإقتراحات والتوصيات

الخاتمة

## **تمهيد :**

تمثل خطوة عرض و تحليل البيانات الميدانية الخطوة الأخيرة في المرحلة النهائية من مراحل البحث الإجتماعي، وينبغي التأكد بأن عرض و تحليل البيانات لكي يكون ذا مغزى و فائدة و يتمتع بقدر من الفهم المتعمق للقضية موضوع البحث و أكثر ترابط لا بد من أن يتم في ضوء الربط بين المتغيرات و الفرضيات و الأبعاد الأساسية للبحث و ذلك من خلال الربط فيما بينهما و ذلك ببناء جداول التحليل وفقا لمعطياتها و عرض النتائج .

## 1.5 عرض و تحليل البيانات :

### 1.1.5 الإرتباط طردي بين الإجراءات المتشددة في العمل و شعور عمال الحماية المدنية بالعزلة الإجتماعية :

الجدول رقم (13) : يوضح عبارة تغييرات في مجال العمل

النسبة المئوية %	التكرار	العينة	الإحتمالات
22.50		09	أوافق تماما
30		12	أوافق إلى حد ما
05		02	لا أدري
20		08	لا أوافق إلى حد ما
22.50		09	لا أوافق تماما
100		40	المجموع

نلاحظ من المعطيات المدونة في الجدول رقم (13) أن هناك نسبة 30% توافق إلى حد ما على أن الإدارة تقوم بإحداث تغييرات في مجال العمل تليها نسبة 22.50 % توافق تماما ،مقابل نفس النسبة لا توافق تماما ،تليها نسبة 20 % توافق إلى حد ما ،في مقابل ذلك نجد فئة المبحوثين التي كانت إجابتهم لا أدري بنسبة 5 % و هي أضعف نسبة و يمكن إرجاع هذه النتيجة إلى طبيعة العمل المعقدة و حساسية تزيد من مسؤولية العمل لدى الإدارة .

الجدول رقم (14) : يوضح عبارة مدى تقبل تغييرات العمل التي تحدثها الإدارة.

النسبة المئوية %	التكرار	العينة	الإحتمالات
02.50		01	أوافق تماما
20		08	أوافق إلى حد ما
05		02	لا أدري
42.50		17	لا أوافق إلى حد ما
30		12	لا أوافق تماما
100		40	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (14) أن هناك نسبة 42.50 % من المبحوثين لا توافق إلى حد ما على أن التغييرات التي تحدثها الإدارة ليست في محلها في مقابل 30 % من أفراد العينة لا يوافقون تماما ،تليها نسبة 20 % من أفراد العينة يوافقون إلى حد ما ،أما بديل لا أدري فحصل على نسبة 05 % تليه أضعف

نسبة تقدر ب 2.50 % بالنسبة لبديل أوافق تماما أن التغييرات التي تحدثها الإدارة ليست في محلها و يمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن طبيعة العمل و حساسيته تزيد من مسؤولية العمل لدى الإدارة .

**الجدول رقم (15): يوضح عبارة آلية في العمل.**

النسبة المئوية %	التكرار	العينة	الإحتمالات
27.50	11		أوافق تماما
37.50	15		أوافق إلى حد ما
00	00		لا أدري
12.50	05		لا أوافق إلى حد ما
22.50	09		لا أوافق تماما
100	40		المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (15) يتضح أن 37.50 % من المبحوثين لا يوافقون إلى حد ما على أنهم يشعرون بالإجهاد و القلق بسبب قيامهم بواجباتهم بصورة آلية تليها نسبة يوافقون تماما و تقدر ب 27.5 % أما 22.50 % تليها نسبة تقدر ب 12.50 % لا يوافقون تماما و لا يوافقون إلى حد ما على أنهم يقومون بواجباتهم بصورة آلية مما يسبب لهم الإجهاد و القلق، فيما حصل بديل لا أدري على نسبة معدومة ، و عليه تؤكد النتائج المتوصل إليها إلى أن غالبية المبحوثين يؤكدون بأن العمل الذي يقومون به لا يسبب لهم الإجهاد و القلق .

**الجدول رقم (16): يوضح عبارة مدى مراعاة المصلحة الشخصية من طرف المسؤولين المباشرين عند توزيع المهام.**

النسبة المئوية %	التكرار	العينة	الإحتمالات
05	02		أوافق تماما
32.50	13		أوافق إلى حد ما
05	02		لا أدري
25	10		لا أوافق إلى حد ما
32	13		لا أوافق تماما
100	40		المجموع

تبين الشواهد الكمية في الجدول رقم (16) أن نسبة 32.50 %توافق إلى حد ما على أن المسؤول المباشر يراعي المصلحة الشخصية عند توزيع المهام و الواجبات ،تقابلها نسبة تقدر ب 32% من

المبحوثين لا يوافقون تماما على مراعاة المسؤول للمصلحة الشخصية ،في حين نجد 25 % من أفراد العينة لا يوافقون إلى حد ما ،تليها فئة أوافق تماما و لا أدري بنسبة تقدر ب 5 % ،و تؤكد هذه النتيجة تحيز الرئيس في العمل إلى بعض الأفراد على حساب البعض الآخر و هذا ما يزيد من سوء العلاقة بين الرؤساء و المرؤوسين في العمل بسبب عدم المساواة في التعامل .

**الجدول رقم (17) :يوضح العمل لساعات إضافية خارج الدوام الرسمي.**

النسبة المئوية %	التكرار	العينة	الإحتمالات
15	06	أوافق تماما	
32.50	13	أوافق إلى حد ما	
02.50	01	لا أدري	
17.50	07	لا أوافق إلى حد ما	
32.50	13	لا أوافق تماما	
100	40	المجموع	

تبين المعطيات الكمية في الجدول رقم (17) :أن نسبة 32.50%توافق إلى حد ما ،مقابل نفس النسبة لا توافق تماما فيما يخص إجبارها على العمل لساعات إضافية خارج الدوام الرسمي فتشعر بالظلم في حين نجد 17.5 %من أفراد العينة أجابت بأنها لا توافق إلى حد ما ،تليها نسبة 15 % توافق تماما ،أما الفئة المبحوثة التي أجابت لا أدري تقدر نسبتها ب 2.50 و هي أضعف نسبة ،و انطلاقا من هذه النتيجة يمكن القول أن الإضطراب لعمل ساعات إضافية خارج الدوام الرسمي يؤدي إلى زيادة الشعور بالضغط و الظلم و يزيد من شعورهم بعدم الرضا عن واقع العمل .

**الجدول رقم (18) :يوضح الشعور بالإغتراب وسط زملاء العمل.**

النسبة المئوية %	التكرار	العينة	الإحتمالات
15	06	أوافق تماما	
32.50	13	أوافق إلى حد ما	
02.50	01	لا أدري	
17.50	07	لا أوافق إلى حد ما	
32.50	13	لا أوافق تماما	
100	40	المجموع	

يتضح من خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول رقم (18) أن هناك نسبتين متساويتين 32.50 توافق إلى حد ما مقابل نفس النسبة لا أوافق تمام على أن الإضطراب للعمل في أماكن بعيدة عن مقر الإقامة يعزز الشعور بالغربة وسط زملاء العمل لدى المبحوثين مقابل نسبة تقدر ب 32.5 % و 15% على التوالي لا أوافق إلى حد ما و أوافق تماما ، و هذا يدل على أن الشعور بالغربة وسط الزملاء يختلف تبعا للجنس ،الخبرة و نوع العمل .

**الجدول رقم (19) :يوضح عبارة وجود التفاعل أثناء الدوام بين الزملاء أثناء تأدية المهام.**

النسبة المئوية %	التكرار	العينة	الإحتمالات
52.50	21		أوافق تماما
22.50	09		أوافق إلى حد ما
00	00		لا أدري
17.50	07		لا أوافق إلى حد ما
7.50	03		لا أوافق تماما
100	40		المجموع

من خلال الجدول رقم(19) يتضح أن اغلبية المبحوثين يوافقون تماما بنسبة 52.50 % على أنه يوجد تفاعل أثناء الدوام بينهم و بين زملائهم أثناء تأدية مهامهم ،تليها نسبة 22.50 % توافق إلى حد ما ،بالمقابل 17.50 % تليها نسبة تقدر ب 07.50 % لا توافق إلى حد ما و توافق تماما على وجود تفاعل و تواصل أثناء الدوام بين الزملاء .

أما البديل لا أدري فحصل على نسبة تقدر ب " 0 " .

من خلال ما سبق يمكن القول أن العمل في مؤسسة الحماية المدنية يؤكد على أهمية التعاون في بيئة العمل ،خاصة أنهم يشتغلون في وظائف تتطلب ضرورة التنسيق و التفاعل الدائم أثناء تأدية المهام و القيام بمختلف التدخلات .

**الجدول رقم (20) : يوضح الشعور بالراحة وسط زملاء العمل.**

النسبة المئوية %	التكرار	العينة	الإحتمالات
52.50	21		أوافق تماما
25	10		أوافق إلى حد ما
00	00		لا أدري
15	06		لا أوافق إلى حد ما



لا أوافق تماما	03	07.50
المجموع	40	100

من خلال الجدول رقم (20) نجد أن 52 % من المبحوثين يوافقون تماما على أنهم يجدون راحتهم وسط زملائهم و يعتمدون عليهم في أداء عملهم تليها نسبة 25 % يوافقون إلى حد ما ،في حين أن 15 % من أفراد العينة لا يوافقون إلى حد ما بمقابل ذلك 7.5 % من المبحوثين لا يوافقون تماما فهم لا يجدون راحتهم وسط زملائهم و لا يعتمدون عليهم ،أم البديل لا أدري فحصل على نسبة تقدر ب 00 % و هذا يؤكد على أهمية العلاقات بين المبحوثين عندما يعملون كفريق واحد و ضرورة شعورهم بالراحة و المعاملة الطيبة ،مما يجعل بيئة العمل تتسم بالإستقرار .

#### جدول رقم ( 21 ) : يوضح عدم الشعور بالإنتماء إلى مصلحة العمل.

الإحتمالات	العينة	التكرار	النسبة المئوية %
أوافق تماما	05	05	12.50
أوافق إلى حد ما	05	05	12.50
لا أدري	00	00	00
لا أوافق إلى حد ما	07	07	17.50
لا أوافق تماما	23	23	57.50
المجموع	40	40	100

من خلال الشواهد الكمية المبينة في الجدول رقم (21) يتضح أن هناك نسبة 57.5 % من المبحوثين لا يوافقون تماما على عدم شعورهم بالإنتماء الوظيفي إلى المصلحة التي يعملون ضمنها ،تليها نسبة 17.50 % من المبحوثين لا يوافقون إلى حد ما ،في حين نجد أن الفئة التي أجابت بأوافق تماما ،أوافق إلى حد ما نسبتها 12.50 % ،أما البديل لا أدري فحصل على نسبة تقدر ب 00 ،و من هذا المنطلق يمكن القول بأن شعور عمال الحماية المدنية بالإنتماء إلى المصلحة التي يعملون ضمنها ضروري و يحقق لهم إشباع نفسي و اجتماعي و يساهم في خلق بيئة عمل مستقرة و متضامنة .

#### 2 . 1 . 5 الإرتباط طردي بين طبيعة العمل المعقدة و شعور عمال الحماية المدنية بغياب معنى

##### العمل :

#### الجدول رقم ( 22 ) : يوضح إتفاق عملي مع قدراتي.

الإحتمالات	العينة	التكرار	النسبة المئوية %
أوافق تماما	21	21	52.50

أوافق إلى حد ما	09	22.50
لا أدري	00	00
لا أوافق إلى حد ما	03	07.50
لا أوافق تماما	07	17.50
المجموع	40	100

من خلال الجدول رقم (22) الذي يمثل عبارة أقوم بعمل يتفق مع قدراتي و مهاراتي نجد أن أغلبية عمال الحماية المدنية أي 52.50 % موافقون تماما على هذه العبارة في حين نجد أن 22.50 % موافقون إلى حد ما و تليها نسبة 17.50 % لا يوافقون تماما ،أما 07.50 % لا يوافقون إلى حد ما ،في حين بديل لا أدري منعدم تاما .

و من هنا يمكن القول أن أغلبية المبحوثين يتفقون على القيام بأعمال تتفق مع قدراتهم و مهاراتهم لكي يستطيعون أداءها على أكمل وجه ،فالعامل في منصب الذين يجيدونه يسمح لهم بإتقانه و إبراز إبداعاتهم ،الأمر الذي يسمح لهم بالاندماج فيه و بالتالي لا يشعرون بالضغط و الإغتراب .

#### الجدول رقم (23) : يوضح وجود صعوبة في فهم طبيعة العمل.

الإحتمالات	العينة	التكرار	النسبة المئوية %
أوافق تماما	01	02.50	
أوافق إلى حد ما	03	07.50	
لا أدري	00	00	
لا أوافق إلى حد ما	09	22.50	
لا أوافق تماما	27	67.50	
المجموع	40	100	

من خلال الجدول رقم (23) الذي يمثل عبارة أجد صعوبة في فهم طبيعة عملي نجد أن نسبة 67.50% من عمال الحماية المدنية أجابوا بأنهم لا يوافقون تماما على هذه العبارة ،في حين 22.50 % لا يوافقون إلى حد ما ،أما بديل أوافق إلى حد ما و أوافق تماما فتقدر نسبتها ب 07.50 % و 02.50 % و هي نسبة ضعيفة جدا ،كما نجد البديل لا أدري نسبته منعدمة .

كما تؤكد هذه النتيجة أن هناك تباين في وجهات النظر من قبل عمال الحماية المدنية إلا أن أغليبتهم يؤكدون بأنهم لا يجدون صعوبة في فهم طبيعة عملهم المعقدة أي أنهم يفضلون العمل في مناصب تمكنهم من تحقيق الأهداف في ظل أهداف واضحة و محددة .

#### الجدول رقم (24) : وجود هامش من الحرية يوضح في أداء العمل.

النسبة المئوية %	التكرار	العينة	الإحتمالات
37.50	15		أوافق تماما
22.50	10		أوافق إلى حد ما
05	02		لا أدري
20	08		لا أوافق إلى حد ما
12.50	05		لا أوافق تماما
100	40		المجموع

من خلال الجدول رقم (24) و الذي يبين عبارة تعطيني وظيفتي هامش من الحرية في أداء عملي ،حيث أن أغلبية عمال الحماية المدنية أجابوا بنسب تقدر ب 37.50 % بأنهم موافقون تماما في حين نجد 25.50 % إجابتهم أوافق إلى حد ما ،تليها نسبة 12.50 % لا أوافق تماما أما لا أدري حصل على 05 % و هذا يؤكد على أن أغلبية أفراد العينة يفضلون العمل في الوظائف التي تعطيهم هامش من الحرية لأن ذلك يسمح لهم من إبراز قدراتهم و شعورهم بأنهم أعضاء فاعلين داخل المؤسسة .

#### الجدول رقم (25) : يوضح القدرة على إنجاز العمل.

النسبة المئوية %	التكرار	العينة	الإحتمالات
05	02		أوافق تماما
05	02		أوافق إلى حد ما
02.50	01		لا أدري
30	12		لا أوافق إلى حد ما
57.50	23		لا أوافق تماما
100	40		المجموع

من خلال الشواهد الكمية الموضحة في الجدول (25) و التي تبين عبارة أشعر أن حجم العمل الذي أقوم به يفوق طاقتي و قدراتي لإنجاز العمل ،حيث أن أغلبية عمال الحماية المدنية لا يوافقون تماما على هذه العبارة بنسبة تقدر ب 57.50 % في حين أن 30 % من المبحوثين لا يوافقون إلى حد ما ،أما بديلي أوافق تماما و أوافق إلى حد ما فتقدر نسبتهما ب 5 % تليها نسبة 2.5 % لبديل لا أدري .

و هنا يمكن القول أن غالبية المبحوثين يؤكدون على أن حجم العمل الذي يقومون به لا يفوق طاقتهم و قدراتهم و هذا ما يجعلهم يساهمون في إنجاز العمل فكل واحد له مهام و التزامات تخص في مجال عمله يؤديها في أوقات المخصصة لها خلال الدوام الرسمي .

**الجدول رقم (26) : يوضح عدم وجود الصلاحيات الكافية للقيام بالعمل.**

النسبة المئوية %	التكرار	العينة	الإحتمالات
27.50	11		أوافق تماما
15	06		أوافق إلى حد ما
30	12		لا أدري
00	00		لا أوافق إلى حد ما
27.50	11		لا أوافق تماما
100	40		المجموع

من خلال المعطيات المدونة في الجدول رقم 26 الذي يمثل عبارة لا أتمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي حيث نجد أن نسبة 30 % من أعوان الحماية المدنية أجابوا بلا أدري حول هذه العبارة في حين نجد أن بديلي أوافق تماما و لا أوافق تماما جاوب عليهم المبحوثين بنسبة تقدر ب 27.50 % لكليهما ،أما 15 % من أعوان الحماية المدنية لا يوافقون إلى حد ما على هذه العبارة في حين نجد نسبة المبحوثين الذين لا يوافقون إلى حد ما معدومة .

و من هنا نجد أن أغلبية المبحوثين لا يدركون الصلاحيات التي تساعدهم على القيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقهم لأسباب مرتبطة بضغط سواء الإرهاق أو التعب أو عدم وجود تواصل بين زملاء داخل أماكن العمل ،و حتى عدم وجود رغبة لدى المبحوثين في محاولة فهم ما هي واجباتهم و الصلاحيات التي تفوض لهم في حالات معينة خاصة بطبيعة عملهم في قطاع الحماية المدنية .

**الجدول رقم (27) : يوضح تعدد الأوامر في العمل.**

النسبة المئوية %	التكرار	العينة	الإحتمالات
30	12		أوافق تماما
30	12		أوافق إلى حد ما
02.50	01		لا أدري
17.50	07		لا أوافق إلى حد ما
20	08		لا أوافق تماما
100	40		المجموع

من خلال الشواهد الكمية في الجدول رقم (27) المرتبطة بعبارة أتلقى أوامر من أكثر من مسؤول في العمل و أن أكبر نسبة من أفراد العينة أجابوا بأنهم موافقون تماما و موافقين إلى حد ما نسبتها 30 %

و 30 % ، و يرجع ذلك إلى طبيعة العمل المعقدة في قطاع الحماية المدنية في حين نجد أن 20 % من المبحوثين أجابوا بأنهم لا يوافقون تماما، أما عمال الحماية المدنية الذين أجابوا بأنهم لا يوافقون إلى حد ما فنسبتهم تقدر ب 17.50 % في حين سجلت نسبة ضئيلة للذين أجابوا بالبديل لا أدري و التي تقدر ب 02.50 % .

و انطلاقا من هذا يمكن القول أن تلقي الأوامر من أكثر من مسؤول يؤدي إلى خلق شعور بالإرهاق و الملل لدى الأعوان و يجعلهم يفقدون السيطرة على أعصابهم ، فيضجرون و لا يتحملون تداخل عدة أوامر في وقت واحد هذا يجعلهم يبحثون على طرق يتخلصون فيها من ضغوط العمل و هذا ما يؤدي إغترابهم عن واقع عملهم .

**الجدول رقم (28) : يوضح الشعور بغموض الدور .**

النسبة المئوية %	التكرار	العينة	الإحتمالات
17.50	07	أوافق تماما	
25	10	أوافق إلى حد ما	
07.50	03	لا أدري	
02.50	01	لا أوافق إلى حد ما	
47.50	19	لا أوافق تماما	
100	40	المجموع	

من خلال الجدول رقم (28) المتعلق بعبارة يؤدي عدم معرفتي لواجباتي المكلف بها إلى شعوري بغموض دوري ، فقد كانت أكبر نسبة من عمال الحماية المدنية قد أجابوا بأنهم لا يوافقون تماما على هذه العبارة بنسبة 37.50 % و تليها نسبة 25 % من عمال الحماية المدنية جاوبوا بأنهم موافقون إلى حد ما ، و أما نسبة 17.50 % من المبحوثين فهم موافقون تماما في حين نجد أن 07.50 % من أعوان الحماية المدنية أما الأعوان الذين لم يوافقوا إلى حد ما فنسبتهم تقدر ب 02.50 % .

و انطلاقا من هذا يمكن القول بأن عدم معرفة الواجبات المكلف بها يعيق السير الحسن للعمل خاصة إذا كان العمال غير متمكنين من العمل ، فقد يستطيع عمال الحماية المدنية أن يقوم بالمهام الموكلة لهم و لا يشعرون بغموض دورهم في حالة كانوا يمتلكون الخبرة التي تسمح لهم بالتغلب على عدة معيقات سواء كانت تنظيمية أو إجتماعية .

**الجدول رقم ( 29 ) : يوضح عدم وضوح معايير الحكم على العمل.**

النسبة المئوية %	التكرار	العينة	الإحتمالات
60	24		أوافق تماما
15	06		أوافق إلى حد ما
05	02		لا أدري
02.50	01		لا أوافق إلى حد ما
17.50	07		لا أوافق تماما
100	40		المجموع

من خلال الجدول رقم ( 26 ) الذي يمثل العبارة لا أشعر بالمسؤولية اتجاه عملي ،نظرا لعدم وضوح معايير الحكم على العمل نجد أكبر عدد من عمال الحماية المدنية موافقين تماما على هذه العبارة بنسبة تقدر ب 60 % و تليها نسبة 17.50 % بالنسبة للمبحوثين المجاوبين بأنهم لا يوافقون تماما ،في حين نجد أن 15 % من عمال الحماية المدنية يوافقون إلى حد ما في حين نجد أن المبحوثين الذين أجابوا بأنهم لا يعرفون و أنهم غير موافقين إلى حد ما نسبتها 05 % و 02.50 % كونهم قد يكونوا وظفوا جدد في مديرية الحماية المدنية .

و انطلاقا من هذا يمكن القول بأن أغلبية المبحوثين لا يشعرون بالمسؤولية اتجاه عملهم ،نظرا لعدم وضوح معايير الحكم على العمل و ذلك مرتبط بعد م شعورهم بالإنتماء لمكان عملهم و الضغط الذي ينتج من خلال المسؤوليات المتزايدة ،و عدم وضوح الأهداف مما يجعل صعوبة في العمل.

**الجدول رقم ( 30 ) : يوضح عدم أداء العمل بكفاءة.**

النسبة المئوية %	التكرار	العينة	الإحتمالات
05	02		أوافق تماما
20	08		أوافق إلى حد ما
00	00		لا أدري
20	08		لا أوافق إلى حد ما
55	22		لا أوافق تماما
100	40		المجموع

من خلال الشواهد الكمية في اجدول أعلاه المتعلق بعبارة إذا طلب مني القيام بمهمة لا أرغب فيها لا أوديتها بكفاءة العمل نجد أن أكبر نسبة من عمال الحماية المدنية لا يوافقون تماما على هذه العبارة بنسبة تقدر ب 55 %، تليها نسبة 20 % لكلا البديلين المتعلقين بأوافق إلى حد ما و لا أوافق إلى حد ما ،في حين سجلت نسبة ضعيفة لعمال المجاوبين على أنهم موافقون تماما بنسبة تقدر ب 05 % أما أعوان الذين أجابوا بأنهم لا يعرفون فنسبتهم معدومة ،و هنا يمكن القول أن جودة الأداء و كفاءته مقترنة برغبة المبحوثين في تأدية الأعمال التي يشعرون بأنهم قادرين على أدائها بالفعالية الكافية .

**الجدول رقم ( 31 ) : يوضح الشعور بالملل عند القيام بنفس العمل يوميا.**

النسبة المئوية %	التكرار	العينة	الإحتمالات
10	04		أوافق تماما
12	05		أوافق إلى حد ما
00	00		لا أدري
42.50	17		لا أوافق إلى حد ما
35	14		لا أوافق تماما
100	40		المجموع

من خلال المعطيات الكمية الواردة في الجدول رقم (31) الذي يمثل العبارة أشعر بالملل لقيامي بنفس العمل يوميا أن نسبة 42.50 % من عمال الحماية المدنية لا يوافقون إلى حد ما على هذه العبارة و تليها نسبة 35 % لا يوافقون تماما ،في حين نجد 12 % يوافقون إلى حد ما أما نسبة 10 % فهم يوافقون تماما ،المبحوثون الذين جاوبوا بلا أدري فنسبتهم معدومة ،و انطلاقا من هذا يمكن القول أن الشعور بالملل ينتج عن الروتين و القيام بنفس الأعمال يوميا دون أي تغيير فالقيام بمهام كثيرة يتطلب قدرات جسدية و عقلية كبيرة و لذلك فتأقلم مع حاجة ضرورية للحفاظ على استقرار العمل .

**5 . 1 . 3 الإرتباط طردي بين هيراكبية عملية اتخاذ القرار و شعور عمال الحماية المدنية بالإقصاء و التهميش :**

**الجدول رقم ( 32 ) : يوضح المشاركة في القرارات التي تخص العمل.**

النسبة المئوية %	التكرار	العينة	الإحتمالات
40	16		أوافق تماما
27.50	11		أوافق إلى حد ما
00	00		لا أدري

10	04	لا أوافق إلى حد ما
22.50	09	لا أوافق تماما
100	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (32) و الذي يمثل عبارة أشارك في القرارات التي تخص عملي ،حيث نجد أن أكبر نسبة من عمال الحماية المدنية و التي تقدر ب 40 % يوافقون تماما ،في حين أن 27 % يوافقون إلى حد ما و تليها نسبة 22.50 % لا يوافقون تماما ،في حين 10 % لا يوافقون إلى حد ما ،أما البديل لا أدري نجده منعدم .

و من هنا يمكن القول أن المشاركة في القرارات التي تخص عمال الحماية المدنية أمر ضروري لأنه يدخل في صميم العمل اليومي لهذا القطاع خاصة عند حدوث الكوارث التي تستدعي اجتماعات و اتخاذ القرارات .

#### الجدول رقم (33) : يوضح الرضا عن تنفيذ القرارات.

النسبة المئوية %	التكرار	العينة	الإحتمالات
12.50	05	أوافق تماما	
22.50	09	أوافق إلى حد ما	
0	02	لا أدري	
40	16	لا أوافق إلى حد ما	
20	08	لا أوافق تماما	
100	40	المجموع	

من خلال الجدول رقم (33) الذي يمثل عبارة أكون راض عن تنفيذ القرار التي لم أشارك في صنعها نجد أغلبية العمال لا يوافقون إلى حد ما على هذه العبارة بنسبة تقدر ب 40 % ،في حين أن 22.50 % يوافقون إلى حد ما ،و 20 % لا يوافقون تماما ،في حين نجد أن 12.50 % يوافقون تماما على هذه العبارة ،أما 05 % من المبحوثين أدلوا بتعليق لا أدري و هي نسبة ضعيفة ،و من هنا يمكن القول أن عمال الحماية لا يكونون راضون عن القرارات التي لم يشاركوا فيها نظرا لأن طبيعة العمل في هذا القطاع تقتضي تظافر جهود الجميع و تعطي الأولوية للعمل الجماعي على الفردي .

#### الجدول رقم (34) : يوضح وجود لقاءات عمل مع الرؤساء.

النسبة المئوية %	التكرار	العينة	الإحتمالات
35	14	أوافق تماما	



أوافق إلى حد ما	08	20
لا أدري	00	00
لا أوافق إلى حد ما	11	27.50
لا أوافق تماما	07	17.50
المجموع	40	100

من خلال الجدول رقم (34) الذي يمثل عبارة يتم عقد لقاءات عمل مع الرؤساء حيث نجد أن أغلبية عمال الحماية المدنية وافقوا تماما على هذه العبارة و الذين تقدر نسبتهم ب 35 % في حين 27.50 % لا يوافقون إلى حد ما و تليها نسبة 20 % يوافقون إلى حد ما في حين نجد أن 17.50 % لا يوافقون تماما ،في حين لم تسجل أي نقطة في بديل لا أدري ،ومن هنا يمكن القول أن عقد لقاءات عمل مع الرؤساء يمكنها أن تساعد في فهم وجهات النظر بين جميع الأطراف الفاعلين داخل المؤسسة و تزيل أي مشاحنات أو ضغوط التي يمكنها أن تنشأ بين زملاء العمل و تؤدي إلى اغتراب المبحوثين .

**الجدول رقم (35) : يوضح عدم أخذ مشاركتي في إتخاذ القرارات بعين الإعتبار.**

النسبة المئوية %	التكرار	العينة	الإحتمالات
15	06	أوافق تماما	
10	04	أوافق إلى حد ما	
02.50	01	لا أدري	
22.50	09	لا أوافق إلى حد ما	
50	20	لا أوافق تماما	
100	40	المجموع	

يتضح من خلال الجدول رقم (35) و الذي يمثل العبارة لا تؤخذ مشاركتي في اتخاذ القرارات بعين الإعتبار ،أن هناك نسبة 50 % من المبحوثين غير موافقين تماما و نسبة 22.50 % من المبحوثين لا يوافقون إلى حد ما ،أما نسبة 15 % يوافقون تماما ،في حين أن نسبة 10 % من المبحوثين لا يوافقون إلى حد ما ،في حين 02.50 % لم يسجلوا أي تعليق و جاءت هذه النتيجة لتثبت أن المشاركة في اتخاذ القرارات هي أحد أساسيات العمل الجيد ،فكل من يريد أن يثبت أن له قدرات يمكن أن يعبر عنها إذا سمحت له الفرصة في إبرازها و لا يتم ذلك إلا من خلال إتاحة المجال لأعوان الحماية المدنية للتعبير عن طاقاتهم و تحقيق وجودهم داخل مكان العمل .

**الجدول رقم (36) : يوضح تقديم إقتراحات بخصوص تغيير محتوى يمس مصلحة العمل.**

النسبة المئوية %	التكرار	العينة
------------------	---------	--------

الإحتمالات		
أوافق تماما	05	12.50
أوافق إلى حد ما	23	57.50
لا أدري	00	00
لا أوافق إلى حد ما	04	10
لا أوافق تماما	08	20
المجموع	40	100

يتضح من خلال الجدول رقم (36) و الذي يمثل العبارة أقدم إقتراحات بخصوص تغيير محتوى إجراء معين يمس مصلحة العمل حيث نجد أن نسبة 57.50 % من أعوان الحماية المدنية يوافقون إلى حد ما في حين أن 20 % من الأعوان لا يوافقون تماما ،أما نسبة 12.50 % يوافقون تماما في حين نجد 10 % لا يوافقون إلى حد ما في حين لم نسجل أي تعليق في بديل لا أدري.

و هذا يدل على أن هناك موافقة إلى حد ما من قبل عمال الحماية المدنية حول هذه العبارة مما يشير إلى أن أغليبيتهم يفضلون تقديم اقتراحات التغيير محتوى إجراء معين و ذلك يؤكد على أهمية العمل الجماعي و المساهمة الفعلية في تسيير مصلحة العمل .

**الجدول رقم (37) : يوضح إحتكار المعلومات حسب المركز الوظيفي.**

الإحتمالات	العينة	التكرار	النسبة المئوية %
أوافق تماما	03	07.50	
أوافق إلى حد ما	03	07.50	
لا أدري	01	02.50	
لا أوافق إلى حد ما	08	20	
لا أوافق تماما	25	62.50	
المجموع	40	100	

نلاحظ من المعطيات المدونة في الجدول رقم (37) أن أغلبية المبحوثين لا يوافقون تماما على أن المعلومات تحتكر بسبب المركز الوظيفي و بذلك هم لا يشعرون بالإستبعاد و التهميش بنسبة تقدر ب 62.50 % ،تليها نسبة 20 % لا يوافقون إلى حد ما ،في حين نجد نسبة 07.50 % يوافقون تماما و يوافقون إلى حد ما على وجود احتكار للمعلومات حسب المركز الوظيفي مما يشعروهم بالتهميش ،أما نسبة 2.50 % من عينة الدراسة فهم لا يدرون ،و عليه يمكن إرجاع السبب إلى أن المعلومات تعد المصدر

الأساسي لتسيير المؤسسة و شؤونها و بذلك تعكس هذه المعلومات التفاعل داخل المؤسسة و كيفية توصيلها إلى النظم الفرعية المكونة للمؤسسة و إلى الأشخاص المصرح لهم بالحصول عليها أو توصيلها.

**الجدول رقم (38) : يوضح إتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير المصلحة بشكل فردي.**

النسبة المئوية %	التكرار	العينة	الإحتمالات
07.50	03		أوافق تماما
12.50	05		أوافق إلى حد ما
00	00		لا أدري
45	18		لا أوافق إلى حد ما
35	14		لا أوافق تماما
100	40		المجموع

نلاحظ من الإجابات المدونة في الجدول رقم (38) أن معظم المبحوثين لا يوافقون إلى حد ما و لا يوافقون تماما على أن إتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير المصلحة يكون بشكل فردي بنسبة 45 % و 35 % على التوالي ،بينما نجد الذين يوافقون إلى حد ما و يوافقون تماما بنسبة تقدر ب 12.5 % و 07.50 % على التوالي ،أما بديل لا أدري فحصل على نسبة معدومة ،و يمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن نوعية العمل في قطاع الحماية المدنية تتطلب عمل مشترك يكون التعاون و التواصل أساسه ،لذلك عند عملية إتخاذ القرار تكون هناك مشاركة و تفاعل بين عمال و هذا لا ينفى بتاتا وجود بعض القرارات الصادرة من المسؤول المباشر التي تتطلب التنفيذ و التي تخضع لسلطة المنصب .

**الجدول رقم (39) : يوضح عدم الحصول على المعلومات التي تخص العمل.**

النسبة المئوية %	التكرار	العينة	الإحتمالات
12.50	05		أوافق تماما
07.50	03		أوافق إلى حد ما
00	00		لا أدري
22.50	09		لا أوافق إلى حد ما
57.50	23		لا أوافق تماما
100	40		المجموع



5	غير دالة	0,06	03	7,40	30	3,1	1-كثيرا ما تقوم الإدارة بإحداث تغييرات في مجال العمل وإجراءاته.
8	دالة	0,000	04	13,75	42,5	2,22	2- أرى أنّ الكثير من التغييرات، في مجال العمل التي تُحدثها الإدارة ليست في محلّها.
4	غير دالة	0,39	03	3,00	37,5	3,35	3-أقوم بواجباتي بصورة آلية ، مما يسبب لي الإجهاد و القلق
7	دالة	0,000	03	23,40	32 ,5	2,52	4-تُرَاعَى المصلحة الشخصية، من طرف المسؤولين المباشرين عند توزيع المهام و الواجبات داخل المديرية .
9	دالة	0,000	04	26,75	32 ,5	2,12	5- أُجبر على العمل لساعات إضافية ، خارج دوامي الرسمي فأشعر بالظلم
6	دالة	0 ,000	03	15,40	32 ,5	2,80	6-أضطر للعمل في أماكن بعيدة عن مقر إقامتي، مما يشعرني بالغبية وسط زملائي
3	دالة	0,000	03	24,40	52,5	3,95	7-يُوجد تفاعل أثناء الدوام ، بيني وبين زملائي أثناء تأدية مهامي
1	دالة	0,000	04	48,50	52,5	4,00	8-أجد راحتي وسط زملائي و أعتد عليهم في أداء عملي.
2	دالة	0,000	03	19,40	57,5	3,95	9-لا أشعر بالانتماء إلى المصلحة التي أعمل ضمنها.

جاءت العبارة رقم(8) أجد راحتي وسط زملائي واعتمد عليهم في أداء عملي في المرتبة الأولى من حيث الموافقة التامة لأعوان الحماية المدنية بنسبة تقدر ب5,5% بمتوسط يساوي 4 تؤكد هذه النتيجة على أن المساندة الإجتماعية والدعم من طرف كل عون يساعد على التكيف وإحساس براحة في بيئة العمل.

وجاءت العبارة رقم (9)في المرتبة الثانية و التي مفادها لا أشعر بالانتماء إلى المصلحة التي أعمل ضمنها وبنسبة 5,57% و بمتوسط حسابي يقدر ب3,95 حيث تسببها في شعور أعوان الحماية المدنية بالانتماء إلى المصلحة التي يشتغلون فيها ما يؤكد علي وجود الدعم المعنوي والمادي.

جاءت العبارة رقم (7) يوجد تفاعل بيني وبين زملائي أثناء تأدية مهامي بالمرتبة الثالثة من حيث الموافقة التامة لأعوان الحماية المدنية بنسبة تقدر ب 59,5% و بمتوسط حسابي 9,95 ويفسر ذلك العلاقات التي يتمتع بها الأعوان في بيئة عملهم من شأنها تخفيض إستجابتهم نحو ضغوط العمل.

أما العبارة رقم(3) يوجد أقوم بواجباتي بصور آلية مما يسبب الإجهاد والقلق حصلت من حيث الموافقة لأعوان الحماية المدنية إلي حد ما على نسبة تقدر 37,5% و بمتوسط حسابي 3,35 ويفسر ذلك بأن

عدم تنوع الواجبات المطلوبة يكون مصدرا أساسيا للإحساس بضغط العمل في بعض الوظائف مما يسبب الإرهاق والقلق لأعوان الحماية المدنية.

في حين جاءت العبارة رقم (1): المتعلقة بكثيرا ما تقوم الإدارة بإحداث تغييرات في مجال العمل حصلت على نسبة 30% ومتوسط حسابي يقدر ب3,1 من حيث موافقة أعوان الحماية المدنية الى حد ما، ويرجع هذا إلي الواقع الموضوعي الذي يفرضه العامل ضمن أجهزة الحماية المدنية وإدراك العامل لإهمية التغييرات التي تمس مختلف جوانب العمل.

العبارة الرقم(6) المتعلقة أضطر للعمل في أماكن بعيدة عن مقر إقامتي، مما يشعرني بالغبرة وسط زملائي جاءت بنسبة مساوية ل32,5% من حيث الموافقة الى حد ما وعدم الموافقة تماما بمتوسط حسابي يقدر ب2,80 ، وهذا ما يفسر أنه هناك تباين في شعور أعوان الحماية المدنية بالعبارة والغبرة وسط زملائهم، وهذا راجع إلي اختلاف شخصياتهم وقدراتهم على تحمل وتأقلم مع ضغوط و ردود فعلهم المختلفة عند مواجهتهم الإجراءات والتغييرات التي تخص النقل والإنتقال .

ولمحاولة معرفة إذا كان هناك إرتباط بين الإجراءات المتشددة في العمل وشعور عمال الحماية المدنية بالعبارة الاجتماعية بمديرية الحماية المدنية لولاية جيجل الذين تم إستجوابهم عن طريق الاستبيان، تم إجراء اختبار كا<sup>2</sup> وهو ما يوضحه العمود الثالث من جدول رقم (41) حيث جاءت كل العبارات دالة ما عدا العبارتين رقم(1)، (3) والتي كان مستوى الدلالة فيهما 0,06 و0,39 مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات إجابات أفراد عينة الدراسة، حيث مالت نحو اختيار البديل اوافق إلى حد ما .

بالنظر الى الجدول أعلاه نجد أن العبارات الآتية : (1),(2),(3),(4),(5) التي تقيس البعد المتعلق بالاجراءات المتشددة قدر وسط حسابها ب2,66 ضمن المجال [1,8 - 2,6] أي تبين نتيجة الوسط الحسابي الميل الكلي لمفردات الدراسة إلى عدم الموافقة على الاجراءات المتشددة، اما العبارات التالية(6),(7),(8),(9) التي تقيس بعد العزلة الاجتماعية فقد قدر وسط حسابها ب3,67 ضمن المجال [3,4-4,2] أي تبين نتيجة الوسط الحسابي الكلي لهذه العبارات الميل الكلي لمفردات الدراسة إلي الموافقة على أن هناك عزلة اجتماعية.

وبالنظر إلى إجابات مفردات الدراسة نحو العبارات المتعلقة ببعد الإجراءات المتشددة نجد أن أغلب مفردات الدراسة تميل إلى عدم الموافقة على التغييرات التي تحدثها الإدارة في مجال العمل وإجراءاته، كما ترى أن أغلب هذه التعبيرات ليست في محلها، وأنهم لا يقومون بواجباتهم بصورة آليّة، كما أجابوا بأنهم غير موافقين على الطريقة التي يتم من خلالها توزيع المهام والواجبات داخل المؤسسة، في حين نجد أن مفردات الدراسة تميل الى الموافقة على أنهم يضطرون للعمل في أماكن بعيدة عن مقر إقامتهم مما يشعرهم بالغبرة وسط زملائهم، كما أنهم يتفاعلون مع زملائهم اثناء الدوام وتأدية المهام، وعلى أنهم يجدون

راحتهم وسط زملائهم ويعتمدون عليهم في أدائهم لعملهم، وعلى أنهم لا يشعرون بالإنتماء إلى المصلحة التي يعملون ضمنها.

## 1. النتيجة الجزئية الأولى:

الجدول رقم (42): يوضح إختبار الفرضية الجزئية الأولى:

### Correlations

	العزلة الاجتماعية	الاجراءات المتشددة
Kendall's tau_b	Correlation Coefficient	1,000
	Sig. (2-tailed)	,508**
	N	40
العزلة الاجتماعية	Correlation Coefficient	,508**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40

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

تبين النتائج الصادر من تحليلنا لعلاقة الارتباط بين الإجراءات المتشددة في العمل وشعور عمال الحماية المدنية بالعزلة الاجتماعية والظاهرة في الجدول أعلاه بمعامل ارتباط يقدر ب0,50 وهي علاقة طردية إيجابية ومتوسطة غير مكتملة، فكلما زادت الإجراءات المتشددة زاد الشعور بالعزلة لدى عمال الحماية المدنية وهذا عند مستوى دلالة احصائية 0,000 مما يعني أن الإجراءات المتشددة سبب أساسي من أسباب ضغوط العمل مما يسهم بشكل فعال في زيادة العزلة الاجتماعية والتي هي من مسببات الإغتراب الوظيفي.

لذلك يمكن القول أن الإجراءات المتشددة تعد مسببا لشعور عمال الحماية المدنية بالعزلة الاجتماعية حيث أن المغالاة في التمسك بحرفية القواعد والإجراءات وتشكيلتها يخلق لدى العمال الشعور بزيف الواقع ويصبحون لا يشعرون بفاعليتهم ولا أهميتهم ولا بوزنهم في العمل الذي يقوون به، فإنعدام تأثيرهم علي المواقف التي يتفاعلون معها و إحتكار الإدارة للقرارات وتمسكها بالإجراءات المتشددة كالعامل في أماكن بعيدة عن إقامتهم وغيرها من الأمور التي لها إنعكاسات سلبية علي نفسية العاملين داخل أماكن العمل فتموقع العمال حول ذواتهم ورفضهم للعلاقات إجتماعية يولد لديهم الشعور بالعزلة الاجتماعية من جراء مشاعر الإحباط وعدم الملائمة والقلق التي نشأت عن الإجراءات المتشددة وجعلت الأفراد يميلون إلي الوحدة وهذا يشكل خطر يهدد صحة العاملين ويؤثر علي علاقاتهم بأصدقائهم في العمل، فهذا الشعور الناتج عن عدم قدرة الأفراد عن إيجاد الأنشطة المكافئة ذاتيا وفقدان الإنتماء الوظيفي وغياب الولاء التنظيمي وعدم إشراك العمال في جميع النشاطات داخل المؤسسة وظهور مشاعر الإستياء والتذمر وإنعدام

الثقة التي تفرضها الإجراءات المتشددة تجعل هناك هوة بين الجهاز الإداري والعمال مما يجعلهم مغتربين عن رؤسائهم و أعمالهم, حيث نجد أن هناك ارتباط بين الإجراءات المتشددة والعزلة الاجتماعية التي تؤدي بالعاملين إلى فقدان السيطرة والقوة حيث أن درجة العزلة الاجتماعية ترتفع عند ارتفاع درجة تشريع الإجراءات المتشددة مما يضعف العلاقة بين العمال والوظائف التي يعملون فيها ومستوي الاندماج سوءا كان مهنيا أو إجتماعيا ويسهم بشكل كبير في حدوث الإغتراب الوظيفي و بالتالي فالنتائج تؤكد وجود ارتباط بدرجة متوسطة بين الإجراءات المتشددة والعزلة الاجتماعية وعليه فالفرضية محققة بشكل متوسط غير مكتمل.

### 2.2.5. في ضوء الفرضية الثانية:

الجدول رقم (43): تحليل الفرضية الثانية: الإرتباط الطردي بين طبيعة العمل المعقدة وشعور عمال الحماية المدنية بغياب معنى العمل

العبارات	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	كا	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار	الرتبة
10- أقوم بعمل يتفق مع قدراتي و مهاراتي.	3,85	52,5	18	3	0,00	دالة	2
11- أجد صعوبة في فهم طبيعة عملي	1,55	67,5	42	3	0,00	دالة	10
12- تُعطيني وظيفتي هامش من الحرية في أداء عملي	3,55	37,5	12,25	4	0,01	دالة	3
13- أشعر أنّ حجم العمل الذي أقوم به ، يفوق طاقتي و قدراتي لإنجاز العمل	1,70	57,5	45,25	4	0,00	دالة	9
14- لا أتمتع بالصلاحيات الكافية ، للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي .	3,1	30	2,20	3	0,53	غير دالة	4
15- أتلقى أوامر، من أكثر من مسؤول في العمل .	3,32	30	10,25	4	0,03	دالة	5
16- يؤدي عدم معرفتي لواجباتي المكلف بها، إلى شعوري بغموض حدود دوري .	2,62	57,5	25	4	0,00	دالة	6
17- لا أشعر بالمسؤولية اتجاه عملي، نظرا لعدم وضوح معايير الحكم على العمل .	3,97	60	43,25	4	0,00	دالة	1
18- إذا طلب مني القيام بمهمة لا أرغب فيها، لا أؤذيها بكفاءة.	2	55	21,60	3	0,00	دالة	7
19- أشعر بالملل لقيامي بنفس العمل يوميا.	2	42,5	12,6	3	0,00	دالة	8



جاءت العبارة رقم (13) أشعر أن حجم العمل الذي أقوم به يفوق طاقتي وقدراتي لإنجاز العمل في المرتبة التاسعة من حيث عدم الموافقة التامة لعمال الحماية المدنية عليها بنسبة 57,5% وبمتوسط 1,70 وبالنظر إلي هذه العبارة نجد أن حجم العمل من الناحية الكمية لا تمثل مصدرا للضغط لأغلبية المبحوثين بل هو يتماشى مع قدراتهم وتوقعاتهم.

جاء العبارة رقم (19) أشعر بالملل لقيامي بنفس العمل يوميا في المرتبة الثامنة من حيث موافقة عمال الحماية المدنية إلي حد ما عليها بنسبة تقر ب 42,5% وبمتوسط حسابي يساوي 2 وبالنظر إلي هذه النتيجة نجد أن العمال في المؤسسة يشعرون بعدم الإرتياح والملل لقيامهم بنفس العمل يوميا وهذا لا يؤدي الي إستثارة حماسهم و إهتمامه مما يؤدي بهم إلي الشعور بالقلق والضغط وذلك لعدم شعورهم بقيمة عملهم وأهميته.

العبارة رقم (17) لا أشعر بالمسؤولية إتجاه عملي نظرا لعدم وضوح معايير الحكم على العمل بالمرتبة الأولى من حيث الموافقة التامة لأعوان الحماية المدنية عليها بنسبة 60% وبمتوسط حسابي 3,97 وتؤكد هذه النتيجة أن نوعية المعلومات المرتدة من تقييم الأداء من العوامل التي تكون مصدر مهم للإحساس بلا معنى العمل.

جاءت العبارة رقم (10) أقوم بعمل يتفق مع قدراتي ومهاراتي في المرتبة الثانية من حيث عدم الموافقة التامة لعمال الحماية المدنية عليها بنسبة 52,5% ومتوسط حسابي 3,85 وتؤكد هذه النتيجة ان المنصب الوظيفي الذي يشغله غالبية العمال لا يراعى فيه القدرات والمهارات الخاصة بكل فرد ما يشكل عائق لدي العمال عند اداء مختلف المهام مما يولد ضغوط تنظيمية في بيئة العمل.

وقد جاءت العبارة رقم (12) تعطيني وظيفتي هامش من الحرية في أداء عملي في المرتبة الثالثة من حيث الموافقة التامة عمال الحماية المدنية بنسبة 37,5% ومتوسط حسابي يقدر ب3,55 وتؤكد هذه النتيجة أن طبيعة العمل الذي يقوم به العمال في هذه المؤسسة من حيث الحرية من شأنه أن يخفف من ضغوط العمل ويولد آثار إيجابية علي غرار ارتفاع روح التحدي والتحفيز الذاتي والشعور بقيمة عملهم.

ولمحاولة معرفة إذا كان هناك إرتباط بين طبيعة العمل المعقدة وغياب معني العمل لدي عمال الحماية المدنية بمديرية الحماية المدنية لولاية جيجل الذين تم إستجوابهم عن طريق الإستبيان, تم إجراء اختبار كاي<sup>2</sup> و هو ما يوضحه العمود الثالث للجدول (43) حيث جاءت أغلبية العبارات دالة بإستثناء العبارة رقم (14) والتي كان مستوي الدلالة 0,53 مما يدل علي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات إجابات أفراد العينة تميل نحو إختيار بديل لا أوافق تماما.

وبالنظر إلي الجدول أعلاه نجد أن العبارات الآتية: (10), (11), (12), (13), (14), (15) والتي تقيس البعد المتعلق بطبيعة العمل المعقدة قدر وسط حسابها ب2,84 ضمن المجال

[3,4-2,6] أي تبين نتيجة الوسط الحسابي لهذه العبارات الميل الكلي لمفردات الدراسة إلي إجابة على بديل محايد حول طبيعة العمل المعقدة, أما العبارات (16),(17),(18),(19) التي تقيس بعد غياب معنى العمل فقد قدر وسط حسابها 2,64 ضمن المجال [3,4-2,6] حيث تثبت النتيجة أن افراد الدراسة محايدين حول ما يتعلق بغياب معنى العمل.

وبالتطرق إلى إجابات مفردات الدراسة نحو العبارات المتعلقة ببعد طبيعة العمل المعقدة نجد أن أغلبهم أبدوا رأيهم بمحايدين حول قيامهم بعمل يتفق مع قدراتهم ومهارتهم , وبأنهم يجدون صعوبة في فهم طبيعة عملهم معقدة, وبأنهم تعطيهم وظائفهم هامش من الحرية في أدائهم لأعمالهم, وبأنهم يشعرون بأن حجم العمل الذي يقومون به يفوق طاقتهم وقدراتهم لإنجاز العمل, كما أنهم محايدين حول العبارات المتعلقة بعدم معرفتهم لواجباتهم المكلفين بها تؤدي بهم الي الشعور بغموض دورهم, وبأنهم لا يشعرون بالمسؤولية إتجاه عملهم نظرا لعدم وضوح معايير الحكم على العمل, وفيما يتعلق بالشعور بالملل لقيامهم بنفس العمل يوميا.

وعلى ذلك فإن طبيعة العمل المعقدة يمكن أن تكون سببا في شعور العاملين في مؤسسة الحماية المدنية بغياب معنى للعمل.

## 1. النتيجة الجزئية الثانية:

الجدول رقم(44): يوضح إختبار الفرضية الجزئية الثانية

Correlations			طبيعة العمل	غياب معنى العمل
Kendall's tau_b	طبيعة العمل	Correlation Coefficient	1,000	,488**
		Sig. (2-tailed)		,000
		N	40	40
غياب معنى العمل	غياب معنى العمل	Correlation Coefficient	,488**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	
		N	40	40

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

تبين النتائج الصادرة عن تحليلنا لعلاقة الإرتباط بين طبيعة العمل المعقدة وشعور عمال الحماية المدنية بغياب معنى العمل والظاهرة في الجدول أعلاه معامل إرتباط يقدر ب0,48 وهي علاقة طردية إيجابية متوسطة عند دلالة احصائية تقدر 0,000 لذلك يمكن القول أن طبيعة العمل المعقدة تعد مسببا أساسيا للشعور باللا معنى في العمل عندما لا تتوفر معلومات ملائمة عن العمل والدور المطلوب من العامل

القيام به أو طريقة أداء الدور أو يشعر بغموض دوره ويعجز عن توجيه سلوكه نحو الأهداف التنظيمية المسطرة، لأنه لا يستطيع فهم المعايير التي توجه تصرفات المسؤولين من جهة ومن جهة أخرى عدم قدرة العون على إشباع الحاجات النفسية و الإجتماعية المرتبطة بإهتماماته الخاصة.

في هذا الإطار نشير أن العون في المؤسسة عند قيامه بدوره يتعرض لمجموعة من التوقعات المرتبطة بطبيعة عمله وكيفية أدائه من حيث مدى تنوعه وهامش الحرية المسموح به كمية أو حجم عمله ودرجة الصعوبة والسهولة الممكنة، حيث كثيرا ما تكون هذه التوقعات متضاربة فتخلق له صراعا نفسيا وتنظيميا تتوقف حدته على قوة الضغوط وعلى قوة شخصية العامل و تفرز تأثيرات متباينة على سلوكه داخل العمل والذي من الممكن أن تنعكس على أدائه اليومي نشاطاته وتعزز شعوره بالفراغ الهائل نتيجة لعدم توافر أهداف أساسية تعطي معنى لعمله وتحدد اتجاهاته وتسقطب نشاطاته وتتفق مع إهتماماته وطموحاته بحيث يكون غير قادر على إيجاد الأنشطة والفعاليات التي تكافئ قدراته وإمكاناته خاصة عندما تسند له أعمال لا يملك العون القدرات اللازمة للقيام بها، وهذا قد يؤدي إلي الشعور بعدم الرضا عن عمله ويفقده

صلته الحقيقة بكل ما يمارسه مما يؤدي إلي إلتزامه بسياقات وإجراءات العمل بطريقة آلية حتي لو لم يقتنع بها وبالتالي ينخفض مستوي شعورهم بقيمته الذاتية عند مزاولته لعمله ويؤدي ذلك حتما الي ضعف العلاقة بينه وبين الوظيفة ومستوى الإندماج ويولد لديه حالة من الإحباط واللامبالاة والشعور بعدم التقدير مما يسهم بشكل فاعل الي حدوث الإغتراب الوظيفي وبالتالي فنتائج الدراسة تؤكد وجود إرتباط بدرجة متوسطة بين طبيعة العمل المعقدة وغياب معنى العمل لدى أعوان الحماية المدنية وعليه فالفرضية محققة بشكل متوسط غير مكتمل.

### 2.3.5. في ضوء الفرضية الثالثة:

الجدول رقم (45): تحليل الفرضية الثالثة: الإرتباط الطردي بين هيراركية عملية إتخاذ القرار وشعور عمال الحماية المدنية بالإقصاء و التهميش.

الرتبة	الحكم	مستوى الدلالة	درجة الحرية	كا <sup>2</sup>	النسبة المئوية %	الوسط الحسابي	العبرة
3	غير دالة	0,15	4	6,75	40	3,52	20- أشارك في القرارات التي تخص عملي .
6	دالة	0,00	4	22,75	40	2,67	21-أكون راض عن تنفيذ القرارات التي لم أشارك في صنعها .
4	غير دالة	0,15	3	5,20	35	3,27	22- يتم عقد لقاءات عمل مع الرؤساء .
5	دالة	0,00	4	15,75	57,5	3,32	23-أقدم إقتراحات بخصوص تغيير محتوى معين يمس مصلحة العمل .
2	دالة	0,00	3	12,60	50	3,82	24-لا تأخذ مشاركتي في إتخاذ القرارات بعين

الإعتبر.							
7	دالة	0,01	4	13	45	2,12	25- يتم إتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير المصلحة بشكل فردي .
1	دالة	0.00	3	18	57,5	4,77	26- لا أتحصل على المعلومات الهامة التي تخص عملي .
9	دالة	0,00	3	18,60	62,5	1,77	27- تُحتكر المعلومات بحسب المركز الوظيفي، مما يشعرني بالإستبعاد و التهميش.
8	دالة	0,00	3	22,80	50	1,92	28- إتخاذ القرارات التسلسل الوظيفي، يُؤدي إلى تقليص فرص إرتقائي في العمل.

جاءت العبارة رقم (26) لا أتحصل على المعلومات الهامة التي تخص عملي بالمرتبة الأولى من حيث عدم موافقة عمال الحماية المدنية تماما عليها بنسبة 57,5% وبمتوسط حسابي 4,77 وتؤكد هذه النتيجة على ان عمال الحماية المدنية يتحصلون على المعلومات الهامة التي تخص عملهم ذلك من حيث كونها تعمل علي تحقيق الأهداف المرجوة بأكبر قدر من الكفاءة بما يعني أن هناك تداول للمعلومات المتعلقة بالمنصب الوظيفي.

وجاءت العبارة رقم(24) المتعلقة بلا تؤخذ مشاركتي في عملية إتخاذ القرار بعين إعتبر بالمرتبة الثانية من حيث عدم موافقة عمال الحماية المدنية تماما عليها بنسبة 50% وبمتوسط حسابي يقدر ب3,82 هذا ما يؤكد انه ضمانا لتبادل الرأي والتعاون الإختياري من قبل المرؤوسين والتزامه بتنفيذ القرارات يجب إشراكهم في عملية إتخاذ القرار، فمشاركة أكثر من شخص في القرار يعني أن هناك بدائل عديدة ومقترحات فكثيرا من القرارات وحل المشكلات يدركها المرؤوسون أكثر من ففي هذه الحالة المشاركة الجماعية في صنع القرار تدعم عامل الثقة وتزيد من درجة الولاء والانتماء وتخفف الشعور بالاغتراب الوظيفي ويشعر الفرد بأنه جزء فاعل في كيان المؤسسة.

جاءت العبارة رقم (28) المتعلقة بإتخاذ القرارات حسب التسلسل الوظيفي يؤدي إلي تقليص فرص إرتقائي في العمل في المرتبة الثامنة من حيث عدم الموافقة التامة عمال الحماية المدنية عليها بنسبة 50% وبمتوسط حسابي يبلغ 1,99 وتؤكد هذه النتيجة أن عملية الإرتقاء في منصب العمل ليس لها علاقة دائما بإتخاذ القرارات حسب التسلسل الوظيفي ، فخبرة أعوان الحماية المدنية وتمتعهم بالمعارف والمهارة الكافية لإنجاز المهام الموكلة إليهم من شأنه ادعيم وتعزيز مساهم الوظيفي.

جاءت العبارة رقم(27) المتعلقة تحتكر المعلومات بحسب المركز الوظيفي مما يشعرني بالاستبعاد والتهميش بالمرتبة الأخيرة من حيث عدم الموافقة التامة لعمال الحماية المدنية عليها بنسبة 62,5% وبمتوسط حسابي يبلغ 1,77 هذا ما يؤكد على أنه ليس هناك حجب للمعلومات عن غالبية عمال الحماية المدنية فهناك إشراك في مناقشة القضايا المهمة في إتخاذ القرارات والتي تمس المفاصل الأساسية لحياة المؤسسة ، حيث تدرك الإدارة انه من المفروض أن تدرك الإدارة أنه لا بد من مشاركة

وإيصال المعلومات المتوفرة لديها لضمان حق العمال في الإطلاع على المعلومات الضرورية التي تمس بيئة العمل دون حصرها في نطاق ضيق ضمن النخبة المسؤولة في الخفاء من أجل القيام بعملهم على أكمل وجه دون الشعور بالتمييز والتفرقة وبالتالي الإغتراب الوظيفي الذي يولده المنصب الوظيفي.

ولمحاولة معرفة إذا كان هناك ارتباط بين هيراركية عملية إتخاذ القرار وشعور عمال الحماية المدنية بالإقصاء و التهميش والذين تم استجوابهم عن طريق الإستبيان تم إجراء اختبار كا<sup>2</sup> وهو ما يوضح العمود الثالث للجدول رقم (45) حيث جاءت كل العبارات دالة ما عدا العبارتين رقم (20) و (22) التي كان مستوى الدلالة فيها 0,15 مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات إجابات أفراد العينة تميل نحو اختيار بديل لا أوافق تماما.

وبالنظر إلى جدول أعلاه المتعلقة العبارات الآتية: (20),(21),(22),(23),(24) والتي تقيس البعد المتعلق بهيراركية عملية إتخاذ القرار , والتي قدر وسط حسابها ب2,32 ضمن المجال [2,6-3,4] تبين النتيجة ميل مفردات الدراسة نحو بديل محايد, في حين نجد العبارات (25),(26),(27),(28) التي تقيس بعد الإقصاء و التهميش وقدر وسط حسابها ب 2,69 ضمن المجال [1,8-2,6] وتبين هذه النتيجة إلى ميل مفردات الدراسة إلى أنهم غير موافقين على أمور التي تؤدي في رأيهم إلى إقصائهم وتهمشيتهم.

وبالعودة إلى إجابات مفردات الدراسة حول العبارات المتعلقة هيراركية عملية إتخاذ القرار نجد أن أغلب الباحثين محايدين فيما مشاركتهم في القرارات التي تخص عملهم وعقد لقاءات عمل مع رؤسائهم , وكذلك عدم رضاهم عن تنفيذ القرارات التي لم يشاركوا في صنعها وكذا تقديمهم اقتراحات بخصوص تغيير محتوى إجراء معين يمس مصلحة العمل , في حين نجد ان مفردات الدراسة تميل إلى عدم الموافقة على أنه يتم إتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير المصلحة بشكل فردي, وعلى أنهم لا يتحصلون على المعلومات الهامة التي تخص عملهم , كما أن أغلب الباحثين جاءت إجاباتهم بأنهم محايدين فيما يخص إحتكار المعلومات حسب المركز الوظيفي مما يشعرهم بالإستبعاد والتهميش, وكذا أن إتخاذ القرارات حسب التسلسل الوظيفي يؤدي إلى تقليص فرصهم في العمل .

وعلى ذلك فلا بد من الحد من هيراركية عملية إتخاذ القرار لتخفيض من شعور العاملين داخل المؤسسة بالإقصاء والتهميش , وإتاحة الفرص لكل العمال للمساهمة في وضع الأهداف والعمل على تحقيقها.

## 1- النتيجة الجزئية الثالثة:

جدول رقم(46): يوضح إ اختبار الفرضية الجزئية الثالثة

Correlations			عملية.اتخاذ.القرارات	الإقصاء.و.التهميش
Kendall's tau_b	عملية.اتخاذ.القرارات	Correlation Coefficient	1,000	,248*
		Sig. (2-tailed)		,035
		N	40	40
	الإقصاء.و.التهميش	Correlation Coefficient	,248*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,035	
		N	40	40

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

تبين النتائج الصادرة من تحليلنا لعلاقة الارتباط بين هيراركية عملية إتخاذ القرار وشعور عمال الحماية المدنية بالإقصاء و التهميش الظاهرة في الجدول أعلاه معامل ارتباط يقدر ب 0,24 وهي علاقة طردية إيجابية ضعيفة جدا غير مكتملة فكلما زاد الإعتماد على هيراركية عملية إتخاذ القرار زاد شعور بالإقصاء و التهميش لدي عمال الحماية المدنية عند دالة إحصائية 0,03 وعليه فإن ضعف المشاركة الفعلية لبعض المبحوثين في عملية إتخاذ القرارات , بالإضافة إلي حجب بعض المعلومات ورسمية قنوات الإتصال والامبالاة من طرف بعض العاملين بسبب عدم إعطائهم الفرصة في المساهمة في نشاطات والمهام الخاصة بالعمل بالتالي أن يكون لديهم دور فعال في مختلف الإجتماعات كل هذا ينعكس سلبا على حالة العمال النفسية والإجتماعية والتنظيمية ويحد من فاعليته و جاهزيتهم وقدراتهم على العمل ويؤدي إلي إغترابهم الوظيفي.

فالشعور بالإقصاء والتهميش من مسببات الإغتراب الوظيفي من حيث أنه يجعل العاملين مجرد تابعين توكل لهم مهام يكونون مطالبين بإنجازها دون أي إبداع أو إضافة, فإحساسهم بعدم الإنتماء إلي مؤسساتهم وعدم إكتراث المسؤولين بالعمال وتحسيسهم بأنهم عناصر فاعلة داخل العمل وانهم أحد مكوناته يجعلهم غير مباليين بالعمل وشروطه وأهدافه ماداموا لا يشاركون في صنع القرارات التي تخصهم وهذا ما يسهم إلي حد كبير في حدوث الإغتراب الوظيفي من جراء هذه الضغوط , إضافة إلي عدم قدرة المسؤولين علي تفعيل كل الأعوان بدرجة يحققون خلالها ذواتهم ومواهبهم وقدراتهم في ظل مناخ عملي يخلو من شعورهم بالإغتراب الوظيفي.

وبالتالي فنتائج الدراسة تؤكد وجود ارتباط بدرجة ضعيفة جدا بين هيراركية عملية إتخاذ القرار وشعور عمال الحماية المدنية بالإقصاء والتهميش وعليه فالفرضية الثالثة محققة بشكل ضعيف أي أنها غير مكتملة.

## 4-2-5 في ضوء الفرضية العامة:

جدول رقم(47) : يوضح إختبار الفرضية العامة

Correlations			ظغوط.العمل	الاغتراب.الوظيفي
Kendall's tau_b	ظغوط.العمل	Correlation Coefficient	1,000	,597**
		Sig. (2-tailed)		,000
		N	40	40
	الاغتراب.الوظيفي	Correlation Coefficient	,597**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	
		N	40	40

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

من خلال عرض النتائج المتوصل إليها عن طريق تحليل البيانات وتفسيرها ومناقشتها في ضوء الفرضيات توصلت الدراسة إلي أن هناك علاقة طردية إيجابية متوسطة غير مكتملة بين ضغوط العمل والإغتراب الوظيفي بمعامل ارتباط يقدر، 59 عند دلالة احصائية 0,000 وبالتالي يمكن تعميمها على جميع مجتمع الدراسة مما يعني أنه كلما زادت ضغوط العمل زاد الشعور بالإغتراب الوظيفي ، حيث أن العزلة الاجتماعية أحد أكثر مظاهره يليها غياب معنى العمل ثم الإقصاء والتهميش وهذا راجع الي أن طبيعة العمل المعقدة لها دور كبير في شعور عمال الحماية المدنية بغياب معنى في العمل، كذلك ان هيراركية في عملية إتخاذ القرار تؤثر بشكل سلبي على العمال داخل هذه المؤسسة وتؤدي إلي شعورهم بالإقصاء والتهميش ، وبالتالي فالفرضية الأولى والثانية محققة بشكل متوسط والفرضية الثالثة محققة بشكل ضعيف جدا وبالتالي فالنتائج تؤكد وجود ارتباط طردي ايجابي بدرجة متوسطة بين ضغوط العمل والشعور بالإغتراب الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بولاية جيجل وعليه فالفرضية العامة محققة بشكل غير مكتمل.

## 3-5 مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

من خلال المحاور السابقة تم التطرق لبعض الدراسات الميدانية التي أجريت والتي كان موضوعها يتعلق بضغط العمل والإغتراب الوظيفي.

وأولى هذه الدراسات كانت دراسة "غوانمة" التي إهتمت بالإغتراب الوظيفي حيث كان "موضوعها الإغتراب عند العمال في شركة الصناعات الهندسية العربية في الأردن" فيما كانت دراستنا تتعلق بضغط العمل والإغتراب الوظيفي، ومن بين ماتوصلت إليه دراسة غوانمة هو وجود علاقة بين ظروف

العمل المعتمدة بالدراسة ومستوي الإغتراب الوظيفي عند العمال بأبعاده الخمسة بالإضافة إلي إرتباط العزلة الإجتماعية بمتغيري العمل و الدخل, وهي تشترك مع دراستنا في هذه النقطة إذ أن ظروف العمل وبما فيها الإجراءات المتشددة تعد أحد الأسباب التي تؤدي إلي إغتراب أعوان في أماكن عملهم.

ثاني دراسة يمكن إدراجها هي دراسة "ماهوني وكونك" والذي إهتم بالإغتراب حيث كان "موضوعه علاقة الشخصية بالإغتراب في الجامعة كنموذج" حيث هدفت هذه الدراسة إلي الكشف عن وجود مشاعر الإغتراب لدى طلبة الجامعات في الولايات المتحدة الأمريكية, واهم النتائج التي توصلت اليها دراسة هي أن طلبة الجامعات الذين لديهم درجة عالية من الإغتراب يمكنهم التعايش مع هذه الظاهرة بدعم المناخ الجامعي وهذا مايتشابه مع دراسة الحالية حيث إستنتجنا من إجابات المبحوثين الذين كانوا قيد الدراسة أنهم رغم شعورهم بالإغتراب الوظيفي إلا أن إلتزاماتهم الإجتماعية تلزم عليهم ضرورة التكيف مع مناخ العمل.

اما ثالث دراسة هي "دراسة المطرفي" الذي اهتم بالإغتراب الوظيفي حيث كان "موضوعه الاغتراب الوظيفي وعلاقة الاداء العاملين بادرة جوائز منظمة" والتي هدفت الي التعرف على العلاقة بين ظاهرة الإغتراب الوظيفي واداء العاملين وكذا على مدى وجود ظاهرة الاغتراب الوظيفي لدى المبحوثين والأسباب المؤدية للإغتراب الوظيفي, وهي تشترك مع دراستنا من حيث الوقوف على مدى وجود هذه الظاهرة في مجتمع الدراسة او من حيث معرفة أسباب المؤدية اليها.

أما رابع دراسة هي دراسة "منصور بن زاوي" بعنوان "الشعور بالإغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإيطارات الوسطى لقطاع المحروقات" وهدفت هذه الدراسة إلي تحديد حجم المعاناة التي يعيشها الإيطارات الوسطى لقطاع المحروقات من الإغتراب الوظيفي ثم محاولة التعرف على طبيعة العلاقات التي ترتبط بالشعور بالإغتراب الوظيفي ودافعية الإنجاز, ونتائج دراسة الحالية تتشابه مع نتائج هذه الدراسة من حيث معالجة لبعض العوامل المتعلقة بعدم الشعور بالإنتماء وبالنتشائم والارضاضا في العمل.

وخامس دراسة هي "لخالد منصر" بعنوان "علاقة إستخدام تكنولوجيا الإعلام الإتصال الحديثة والإغتراب لدى الشباب الجامعي", وهذا ما يتشابه مع دراسة الحالية التي تطرقت هي كذلك إلي محاولة معرفة مدى إرتباط الموجود بين ضغوط العمل والإغتراب الوظيفي.

وأخير دراسة هي "Rajoorpour" والتي كانت "بعنوان العلاقة بين الهيكل التنظيمي والإغتراب الوظيفي" حيث تمثل معيار الهيكل التنظيمي بالشكلية والتعقيد والمركزية وتمثل الإغتراب الوظيفي بخمسة مكونات المشاعر والعجز والعزلة و اللامعنى, وهو ما يتشابه مع دراستنا حيث إعتدنا على مؤشرات المتعلقة بالعزلة الإجتماعية وغياب معنى العمل فيما يخص متغير الإغتراب الوظيفي.

#### 5-4- مقارنة النتائج بأهداف الدراسة :



يمكن القول أن نتائج الدراسة لمست أهداف التي كانت مسطرة في البداية فيما يخص التعرف على موضوع الإغتراب الوظيفي والضغط المهنية ومحاولة الوقوف على أهم الخصائص والمصادر التي تظهرها، حيث تبين من خلال تحليل البيانات أنه يوجد العديد من العوامل التي تؤدي إلي الإغتراب الوظيفي وهي متعلقة بظروف العمل وما يحيط به سواء كانت ظروف متعلقة بالنظام العام للمؤسسة وإجراءات المتبعة فيها أو جو العمل السائد بين أعوان الحماية المدنية.

أما فيما يخص إختبار العلاقة الإرتباط بين ظغوط العمل والإغتراب الوظيفي فقد توصلت الدراسة إلي أنه يوجد علاقة إرتباطية طردية موجبة بين ظغوط العمل والإغتراب الوظيفي، فكلما زادت ظغوط العمل زاد الإغتراب الوظيفي.

## 5-5 النتائج العامة للدراسة:

يتبن من خلال عرض نتائج ومناقشة النتائج العامة للدراسة أنها توصلت إلي نتائج ثرية وهامة فما يتعلق بالعلاقة الإرتباطية بظغوط العمل والاعتراب الوظيفي وهي كالاتي:

- يعتبر بعد طبيعة العمل المعقدة الأكثر إسهاما في تشكيل متغير ضغوط العمل بوسط حسابي قدره 2,84.

- يعتبر بعد العزلة الإجتماعية الأكثر إسهاما في تشكيل متغير الإغتراب الوظيفي بوسط حسابي قدره 3,67.

- حصلت عبارة، أجد صعوبة في فهم طبيعة عملي على أعلى نسبة تقدر ب 67,5 % من إجابات المبحوثين.

- توجد علاقة إرتباطية بين الإجراءات المتشدة في العمل وشعور عمال الحماية المدنية بالعزلة الإجتماعية وهي علاقة طردية إيجابية متوسطة، والذي يؤيد ذلك قيمة معامل الإرتباط الذي يبلغ 0,50 عند دلالة إحصائية 0,000 وهي نتيجة يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة.

-توجد علاقة إرتباطية بين طبيعة العمل المعقدة وغياب معنى العمل لدى أعوان الحماية المدنية وهي علاقة طردية إيجابية متوسطة والذي يؤيد ذلك قيمة معامل الإرتباط الذي يبلغ 0,48 عند دلالة إحصائية 0,00 وهي نتيجة يمكن تعميمها علي مجتمع الدراسة.

- توجد علاقة إرتباطية بين هيراركية عملية إتخاذ القرار وشعور عمال الحماية المدنية بالإقصاء و التهميش وهي علاقة طردية إيجابية ضعيفة جدا ، والذي يؤيد ذلك قيمة معا مل الإرتباط الذي يبلغ 0,24 عند دلالة إحصائية 0,03 ، وهي نتيجة يمكن تعميمها على عينة الدراسة.

- توجد علاقة إرتباطية موجبة متوسطة غير مكتملة بين كل بعد من إبعاد ضغوط العمل ومستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمعامل إرتباط بلغ 0,59 عند دلالة إحصائية

0,000 وهي نتيجة يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة وهذا يعني بأن توفر ضغوط العمل سيعزز من شعور الأفراد العاملين في مؤسسة الحماية المدنية بالاعتراب الوظيفي.

- كما توصلت الدراسة الحالية إلى وجود إرتباط معنوي بين ضغوط العمل و الاعتراب الوظيفي وهو ارتباط غير مكتمل يقود بدوره إلى الشعور بالعزلة الإجتماعية وغياب معنى العمل والشعور بالإقصاء و التهميش, وهذه النتائج جاءت متفقة مع الطرح الذي أوردناه عن إرتباط ضغوط العمل بالاعتراب الوظيفي و على أنه أحد مسبباته.

## خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل وبعد تحليل النتائج وتفسيرها تبين لنا أن فروض الدراسة محققة بناء على النتائج المتحصل عليها وبالتالي يمكن القول أن هناك إرتباط بين ظغوط العمل والإغتراب الوظيفي لأعوان الحماية المدنية بولاية جيجل وهذا ما إتضح في هذا الفصل بالإضافة إلي الفصول السابقة.

## الاقتراحات والتوصيات :

على ضوء النتائج المتوصل إليها نقدم بعض التوصيات التي نأمل أن تساعد المسؤولين في المؤسسة محل الدراسة على التخفيف من شعور أعوان الحماية بالإغتراب الوظيفي وعلى رفع مستوى الأداء الوظيفي وهي:

- تنظيم دورات تكوينية ومحاضرات هادفة يقدمها متخصصون لتعريف الموارد البشرية بأهم الأساليب التي يمكن من خلالها التقليل من شعور عمال الحماية المدنية بالإغتراب الوظيفي.
- ضرورة الاهتمام من طرف المديرين بالأسباب والعوامل المؤدية إلي ضغوط العمل للحد من ظاهرة إغتراب العمال في أماكن العمل.
- ضرورة إعطاء وصف واضح للوظائف وتحديد المسؤوليات والصلاحيات تحديد ا دقيقا وتنظيم وقت العمل و استغلاله الاستغلال الأمثل وزيادة الحوافز المادية والمعنوية عمال الحماية المدنية وإيجاد اسس عادلة وموضوعية في توزيعها لتجنب الآثار السلبية لصراع الدور وغموض الدور والأعباء الوظيفية ومحدودية فرص التقدم والنمو الوظيفي.
- الإعتماد على تجديد او تنوع الانشطة والمهام التي يقوم بها أعوان الحماية المدنية أي اعتماد على مبدأ الإثراء الوظيفي للحد من الانشطة الروتينية في العمل لغرض تقليل من ظاهرة الإغتراب الوظيفي.
- تطوير نظم وأساليب الترفيات المتبعة في العمل.
- توفير جو إجتماعي ونفسي وتنظيمي لتشجيع عمال الحماية المدنية على أعمالهم وتطويرها وتحسينها و تفعيل مفهوم العلاقات الانسانية في الادارة لما في ذلك من أثر في تعزيز دافعية العمال.
- توفير الحرية لعمال الحماية المدنية في التعبير عن الأفكار الخاصة بالعمل ومراعاة العدل وعدم التمييز و ايجاد البنية المناسبة في التعامل الفعال مع الضغوط و تحويلها الى محفزات للعمل.
- تشجيع البحوث والدراسات لإلقاء الضوء على هذه الظاهرة وتخفيف من انتشار ظاهرة الاغتراب الوظيفي في جميع المؤسسات.

# الختامة

## الخاتمة:

بعد الإطلاع على ما سبق اتضح لنا جليا أن موضوع الاغتراب الوظيفي قد أصبح من أهم المجالات الأساسية للدراسة للعديد من الدوائر العلمية ونظرا لماله من تأثير كبير على أداء العاملين في مختلف القطاعات وخصوصا في القطاعات الهامة في المجتمع وهذا ما قد تعرضنا له في الجانب النظري حول موضوعنا هذا.

و الميدان من خلال تربصنا الميداني بمديرية الحماية المدنية بولاية جيجل، والذي وقفنا من خلاله على مدى الارتباط والموجود بين ضغوط العمل والإغتراب الوظيفي، والمخاطر التي تفرزها هذه الظاهرة، فالبحث هو محاولة أوليه للولوج بدراسة هكذا ظاهرة لتحقيق الربط بين حقل علم الاجتماع تنظيم وعمل

والمؤسسة ككيان اجتماعي وإداري ، حيث توصلنا إلى أن ضغوط العمل لها إرتباط مباشر بشعور العاملين بالإغتراب الوظيفي ولكن بالإمكان تقلص من آثاره السلبية داخل المؤسسة ،في إطار إنجازنا الدراسة إعترضتنا عدة صعوبات تتعلق بغياب الوعي بأهمية البحث العلمي لدى العاملين وعدم تعاون البعض منهم في تعبئة الإستبيان، صعوبات تتعلق بإنعدام المراجع، الخاصة بمتغير الإغتراب الوظيفي، صعوبات ضيق الوقت المخصص للمذكرة ، بالإضافة لعدم تدريسينا لبرنامج spss لكن تمكنا بحمد الله من الوصول إلى المعلومات المطلوبة والكافية لإتمام هذا البحث.

# المُلخَص

The prevailing case with working people suffering from today, is the widespread of degree of stress in the work environment, and its effects it is existed in most institution and its became one of the main important fields in studying organizational behavior.

This study aims to discover the correlation between work stress and work alienation, with civil protection worker the study has been conducting in “ DIRECTORATE OF CIVIL PROTECTION ”, where the study included 60 individuals,(the sample survey ) .

Recording the data collection has been relying by observation, interview, questionnaire, to see the extrusive correlation, and has the statistical styles using spss , as percentages, averages and Kendal’s coefficient ranking wich look at the nature of correlation between variables of study.

The study has been reached following results:

- All correlation between work stress and work alienation are positively significant at level 0.00.
- There are correlation between militant procedure and social isolation, there is a average positive correlation .
- There are correlation between the complex nature of the work and meaninglessness, there is average extrusive positive correlation extrusive.
- There are correlation between decision-making process hierarchy and exclusion and marginalization, is a extrusive positive correlation is very weak.
- So there are correlation between work stress and work alienation ,there is a positive extrusive correlation no complet at level 0.00.

Based on these finding the study suggested a grownup of recommendation the most importants ones are

- Activating the concept of human relation in the management, because of its impact in promoting employees motivation
- Finding the appropriate structure, when deals with the work stress and turn them into incentives to work .



## • ملخص الدراسة باللغة العربية:

إن الحالة السائدة التي يعاني منها العاملون اليوم، هي شيوع درجة من الضغط في بيئة العمل، ومهما تكن أسباب الضغط فهو قائم في أغلب المؤسسات، و أصبح واحدا من مجالات الإهتمام الرئيسية في دراسة السلوك التنظيمي.

وتهدف هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل و الإغتراب الوظيفي عند عمال الحماية المدنية.

وقد تم إجراء هذه الدراسة ، بمديرية الحماية المدنية ، حيث شملت على 60 فردا ( مسح العينة)، أما فيما يتعلق بجمع البيانات فقد تم الإعتماد على : الملاحظة، المقابلة ، الإستبيان لمعرفة العلاقة الطردية ، وقد تمت المعالجة الإحصائية بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية ( spss ) بأساليب مثل : النسب المئوية ، المتوسط الحسابي ، معامل الرتب كاندال من أجل معرفة طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة .

وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- جميع الإرتباطات إيجابية بين ضغوط العمل و الإغتراب الوظيفي بدلالة 0.00
- يوجد إرتباط طردي بين الإجراءات المتشددة و العزلة الأتتماعية، و هو إرتباط طردي إيجابي متوسط.
- يوجد إرتباط بين طبيعة العمل المعقدة واللامعنى في العمل، و هو إرتباط طردي إيجابي متوسط.
- يوجد إرتباط بين هيراركية عملية إتخاذ القرار والإقصاء و التهميش، وهو إرتباط طردي إيجابي ضعيف جدا.
- و عليه يوجد إرتباط بين ضغوط العمل و الإغتراب الوظيفي، وهو إرتباط طردي إيجابي غير كامل (متوسط).

و بناء على النتائج فقد إقترحت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها:

- تفعيل مفهوم العلاقات الإنسانية في الإدارة، لما في ذلك من أثر في تعزيز دافعية العاملين.
- إيجاد البنية المناسبة في التعامل الفعال مع الضغوط، و تحويلها إلى محفزات للعمل.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

### 1.1 مراجع باللغة العربية

#### 1- كتب عربية :

1. أحمد جاد عبدالوهاب : السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الأفراد و الجماعات داخل منظمات الأعمال ، المكتبة العصرية بالمنصورة للنشر و التوزيع ، مصر ، 2003.
2. أحمد ماهر : السلوك التنظيمي،مدخل بناء المهارات ، الدار الجامعية ، 2003.
3. جمعة سيد يوسف : إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا و البحوث كلية الهندسة ، جامعة القاهرة، ط1، مصر ، 2007.
4. هارون توفيق الرشيد : الضغوط النفسية (طبيعتها و نظرياتها ) ،مكتبة الأنجو المصرية ،مصر 1999،
5. زاهد محمد دزيري : السلوك التنظيمي ، دار الميسر للنشر و التوزيع ،الأردن ، 2001.
6. حسن حماد: الإنسان المغترب عنداريك فروم، مكتبة دار الكلمة ، المنتدى سور الأزبكية ، القاهرة 2005.
7. حسين حريم : السلوك التنظيمي سلوك الأفراد و الجماعات في المنظمات الأعمال ، الجامعية للنشر و التوزيع ، ط3 ،الإسكندرية ، 2001
8. طارق طه : السلوك التنظيمي ،دار الجامعية الجديدة ،الإسكندرية ، مصر ، 2007
- 9- محمد عبيدات و آخرون: منهجية البحث العلمي ،القواعد و المراحل و التطبيقات ، دار وائل للطباعة و النشر ، الأردن ، 1999.
10. كمال عبد الحميد الزيات :العمل و علم الإجتماع المهني (الأسس النظرية و المنهجية ) ، دار غريب للنشر و التوزيع، مصر ، 2001.
11. ماجدة العطية : سلوك المنظمة ،الفرد و الجماعة، دار الشرق للنشر و التوزيع ، ط1، عمان ، 2003.
12. موسى اللوزي: التنظيم الإداري، أساليب و استشارات ، دار زمزم ، ط1، عمان ، 2010.
13. محمد العيرفي : الضغط و القلق الإداري ، مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع ، ط1، الإسكندرية ، 2006.
14. محمد العيرفي : السلوك الإداري :العلاقات الإنسانية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر ، ط1، الإسكندرية ، 2007.
15. محمد حسن محمد حامدات : السلوك التنظيمي و التحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية ، دار حامد ، ط1 ، عمان ، 2008.

16. محمد نشوان الأتاسي: مناهج البحث العلمي، كلية الإدارة و الإقتصاد، الأكاديمية العربية المفتوحة، الدانمارك ، 2013 / 2014 .
17. محمد سليمان العميان : السلوك التنظيمي للأعمال، دار وائل للنشر و التوزيع ، ط3، عمان، 2005.
18. محمد عبيدات و آخرون : منهجية البحث العلمي، القواعد و المراحل و التطبيقات، دار وائل للطباعة و النشر، الأردن ، 1999.
19. نداء محمد الصوص : السلوك التنظيمي ، مكتب المجتمع العربي للنشر و التوزيع، ط01 ، عمان ، 2008.
20. عبد الرزاق الرحاحلة ، زكريا أحمد العزال : السلوك التنظيمي في المنظمات ، مكتبة المجتمع العربي، ط1 ، عمان ، 2011.
21. فيصل عباس: الإغتراب، الإنسان المعاصر و شقاء الوعي ، دار المنهل اللبناني، بيروت، 2008.
22. فاروق عبده فيه، السيد محمد عبدالمجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، دار الميسرة ، ط2، عمان ، 2009.
23. صالح بن نوار : مبادئ في منهجية العلوم الإجتماعية و الإنسانية ، منشورات مخبر علم إجتماع الإتصال للبحث و الترجمة ، جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر، دس.
24. صلاح الدين أحمد الجماعي الجماعي: الإغتراب النفسي الإجتماعي و علاقته بالتوافق النفسي و الإجتماعي ، دار زهران للنشر و التوزيع ، 2013.
25. صلاح الدين عبد الباقي : السلوك الإنساني في المنظمات،الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2001.
26. صديق محمد عقيقي ، أحمد إبراهيم عبدالهادي : السلوك التنظيمي، دراسة التحليل السلوكي للبيروقراطية المصرية،المكتب العربي الحديث ، ط10، الإسكندرية ، 2003.
27. قاسم نايف علوان، نجوى رمضان أميد: إدارة الوقت (مفاهيم، عمليات تطبيقات) ، دار الثقافة للنشر و التوزيع، ط1 ، 2009.
28. رحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم : مناهج و أساليب البحث العلمي و النظري و التطبيقي، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان، 2000.
29. روبرت بارون : إدارة السلوك في المنظمات ، ترجمة رفاعي محمد رفاعي ، دار المريخ للنشر ، السعودية ، 2004.
30. رشيد زرواتي : تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية ، ديوان المطبوعات الجامعية الجهوية قسنطينة، ط 03 ، الجزائر، 2008.

## 2 القواميس و الموسوعات

31. إبن منظور : لسان العرب ، لبنان، دار صادر للنشر، دس.

32. جوزيف إلياس : المجاني المصور ، دار المجاني ، ط 02، 2000.

33. جوردون مارشال: موسوعة علم الاجتماع، ترجمة محمد الجوهري و آخرون، المجلس الأعلى للثقافة، المشروع القومي للترجمة، المجلد الأول، ط 02 ،. 2007.

34. حبيب الصحّاف: معجم إدارة الموارد البشرية و شؤون العاملين ، إنجليزي عربي ، مكتبة لبنان ناشرون ،. 2003.

35. فاروق مداس : قاموس مصطلحات علم الاجتماع ، دار مدني للطباعة و النشر و التوزيع ، الجزائري، دس.

## 2 المجلات و الملتقيات

36 . أمينة بوعلامات : الإغتراب في الشعر الجزائري الحديث في الفترة 1925 - 1980، تلمسان، الأربعاء 08 جوان 2011.

. <http://dspace.univ-tlemcen.dz/bitstream/112/194/4/>

37. إسرائ حامد علي الجبوري : سمات الإغتراب في فن ما بعد الحداثة ، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية ، المجلد 22 ، العدد 05 ، كلية الفنون الجميلة ، 2014 .

38. بدوي عائشة، زكور مفيدة : مركز ضبط علاقة بمهارات التعامل مع الضغوط المهنية، الملتقى الدولي يحول المعاناة في العمل، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، عدد خامس، جامعة ورقلة، 2009.

39. بشرى عناد مبارك: الإغتراب الإجتماعي و علاقته بالحاجة إلى الحب لدى شرائح إجتماعية مختلفة من العراقيين المقيمين في بعض الدول العربية ، مجلة كلية الآداب ، العدد 85 ، [www.iasj.net/ias?/func=full\\_text\\_gaid=4497](http://www.iasj.net/ias?/func=full_text_gaid=4497) ،

40. جديدي زليخة : الإغتراب ، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، العدد الثامن ، جامعة الوادي ، الجزائر ،. 2012.

41. جلال إسماعيل شبات : الإغتراب الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعة الفلسطينية ، دراسة حالة ، مجلة البحوث و الدراسات الإنسانية الفلسطينية، العدد العشرون، جامعة القدس المفتوحة ، فلسطين، 2012.

42. حسين صديق : الاتجاهات النظرية التقليدية لدراسة التنظيمات الإجتماعية، عرض ، طرح و تقويم ، مجلة جامعة دمشق ، المجلد 27، العدد الثالث + الرابع، 2011.

43. لوييزة فرشان : أثر الضغط المهني على حوادث العمل ، الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل ، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، عدد خاص ، جامعة الجزائر ، 2014.

44. محمد مهدي الأصفي ، الغربة و الإغتراب ، ثقافتنا للدراسات و البحوث ، المجلد 05 ، العدد العشرون ، 2010 .

45. محمد دووادي ، عبداللطيف قنوعه : الإجراءات المنهجية المستخدمة في البحوث النفسية و التربوية التطبيقية ، مجلة الدراسات و البحوث الإجتماعية ، العدد الثالث ، جامعة الوادي ، ديسمبر 2013.

46. منصور بن زاهي، تاوريت نورالدين : الإغتراب الوظيفي كشكل من أشكال المعاناة في العمل ،مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، عدد خاص للملتقى الدولي حول المعاناة في العمل.

47. نعمة عباسي الخافجي، عدنان سليمان الأحمد: ملتقى حول تأثير مخاطر الإغتراب المؤسسي و فقدان الأمن الوظيفي في مستوى الجاهزية المؤسسية - تصور فكري.

48. سعيد عبد عابر و جاسم مشتت دواي : مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي ،المجلة العراقية للعلوم الإدارية ، العدد 27 ، معهد الإدارة ، العراق، دس.

49. سوزان صالح دروزة ،ديما شكري القواسمي : أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالإغتراب الوظيفي ،دراسة تطبيقية ،المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ،المجلد 01 ،العدد 02 ،الأردن ،2004

50. علي سعد وطفة : الإغتراب الثقافي المعاصر ،الإنسان المدجن بثقافة الهزيمة، مجلة مصرية علمانية ليبرالية إجتماعية 02/2013،  
www.civicegypt.org/?p=34244 .

51. قيس النوري : الإغتراب - إصطلاحا و مفهوما و واقعا ، مجلة عالم الفكر المجلد العاشر ،العدد 01 ، أبريل ، مايو ، يونيو 1979 ، الكويت.

52. رنا ناصر صير: أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي ،دراسة تحليلية لأراء عينة من الممرضين و الممرضات في مستشفى اليرموك التعليمي ،مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة ،العدد 37 ،العراق ،2013.

53. رغداء نعيسة : الإغتراب النفسي و علاقة بالأمن النفسي دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة دمشق القاطنين بالمدينة الجامعية ، مجلة جامعة دمشق ، المجلد 28 ، العدد الثالث ، دمشق، 2012 .

#### 4 الرسائل الجامعية

54. وليد عبدالمحسن الملحم: ضغوط العمل و علاقتها بإتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، دراسة مسحية على حراس الأمن العاملين بشركات الحراسات الأمنية بمدينة الرياض، أطروحة

ماجستير، سنة 2008/2007، إشراف محمد دليم القحطاني، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، بحث منشور.

55. كريمة يونسى : الإغتراب النفسي و علاقته بالتكيف الأكاديمي لدى طلاب الجامعة ، دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة مولود معمري بتيزي وزو ، سنة 2012/2011، أطروحة ماجستير، إشراف بوكرة فاطمة الزهراء، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،قسم علم النفس، جامعة مولود معمري بتيزيوزو، بحث منشور.

56. محمد مكناسي: التوافق المهني و علاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، أطروحة ماجستير، سنة 2007/2006، إشراف عمر لعويبة، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، قسم علم النفس العمل و التنظيم ، جامعة منتوري ،قسنطينة ، بحث منشور.

57. منصور بن زاهي: الشعور بالإغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات، دراسة ميدانية بشركة سوناطراك بالجنوب الجزائري، أطروحة دكتوراه ، سنة 2007/2006، إشراف لوكيا الهاشمي، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، قسم علم النفس ، جامعة منتوري قسنطينة، بحث منشور.

58. مريم عثمان: الضغوط المهنية و علاقاتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية، أطروحة ماجستير، سنة 2010/2009، إشراف لوكيا الهاشمي، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، قسم العلوم التربوية، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، بحث منشور.

59. عمر بن متعب مبارك الدوسري: المناخ التنظيمي و علاقته بالإغتراب الوظيفي ،من وجهة نظر الضباط العاملين بالمديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض ، أطروحة ماجستير، سنة 2012/2011، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،السعودية.

60. صباح أسابع : التنظيم البيروقراطي و الكفاءة الإدارية ،دراسة ميدانية بمقر ولاية جيجل ، أطروحة ماجستير سنة 2007/2006، إشراف إبراهيم توهامي، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا، جامعة منتوري قسنطينة، بحث منشور.

61. شعيل بن بخيت المطرفي : الإغتراب الوظيفي و علاقته بالأداء، دراسة ميدانية بإدارة جوازات منظمة مكة المكرمة، أطروحة ماجستير، سنة 2006/2005، إشراف زهير أحمد علي الكاظمي، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،السعودية،بحث منشور.

62. شريف محمد الحسن المأمون: دراسة مقارنة لمستويات الإحترق النفسي عند مدربي بعض الأنشطة الرياضية المختارة، أطروحة دكتوراه، إشراف بن عكي محمد أكلي، معهد التربية البدنية و الرياضية، جامعة الجزائر (03) ، بحث منشور .

63. تغريد زياد عمار: أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى هيئة الإدارية و الأكاديمية في الجامعات - الفلسطينية بقطاع غزة ، أطروحة ماجستير، سنة 2006/2007، إشراف علي أبوروس، الجامعة الإسلامية ، بحث منشور

64. خالد منصر: علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال الحديثة بإغتراب الشباب الجامعي، دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة باتنة، أطروحة ماجستير سنة 2011/2012، إشراف صحراوي مقلاتي، كلية العلوم الانسانية ، قسم علوم الإعلام و الإتصال، جامعة الحاج لخضر، باتنة ، بحث منشور .

### 5 الجرائد و المجلات

65. بسمة عبدالفتاح : الإغتراب من اللغة إلى الإصطلاح، جريدة الجمهورية ، 12 يوليو - تموز 2007 .  
66. عبد الكريم سليم علي: الإغتراب، ALIENATION ، قراءة في إشكالية المفهوم، كتابات كوم،  
[www.Algomhoria.net.atach.php](http://www.Algomhoria.net.atach.php)

67. طلال الربيعي: إغتراب العمل (01) ، الحوار المتمدن ، 28/08/2013 ،  
[www.alhewar.org/debat/show.ary.asp?ooaid=37580](http://www.alhewar.org/debat/show.ary.asp?ooaid=37580) ،

68. خالد ابن إدريس : تأثير الإغتراب السياسي على المشاركة السياسية ، 15/10/2008 ، على الساعة : 02.04 ، [Vb.arabsgata.com.southread.php2+=495721](http://Vb.arabsgata.com.southread.php2+=495721) ،

### 2.1 مراجع باللغة الأجنبية

#### /1 فرنسية:

69. Estelle Mmorin ,Charales Gagne : donner un sens au travail SOS ,boul de 69. 9chaussonneuve oustk Montreal ,canada ,200

70. gull d'autosoins pour la gestion du stress ,fou de soi , Gérard Lebel  
fou du stress ,2011. ,pas

71. Laura Lauzansti : stress au travail ,bulletin de santé et de sécurité du travail ,  
association canadienne des professeurs et professeurs du canada ,canada  
23 décembre 2003.



Lidia Goswin :**adolescence quand le stress parait editeur responsable une initiative du clps** ,en collaboration avec questionsanté asble ,Bruxeles ,2000

**2 / إنجليزية:**

**the concept of alienation and why it is stillrelevant** ,www.chader \_Nisha Nair , 73.  
.org / home / index.php .

**3.1 المواقع الالكترونية**

<http://www.ao.accademy.com/docs/master-degree-letter-byfawzuya-ibrahim-rbah-al-kurdi>.

[Ecolefoottiflet.weebly.com/aploads/1/3/4-doc](http://Ecolefoottiflet.weebly.com/aploads/1/3/4-doc).

الملاحق

قائمة باسماء الأساتذة المحكمون و درجاتهم العلمي

الكلية	الدرجة العلمية	الأستاذ
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية	أستاذ محاضر ( أ )	1 د إبراهيم بو الفلفل
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية	أستاذ مساعد ( أ )	2 الربيع كواهي
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية	أستاذ مساعد ( أ )	3 جمال كعبار

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل.

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم: علم إجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إستمارة معلومات

أخي (أختي) الكريم (ة):

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

في إطار تحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم إجتماع تنظيم وعمل" بعنوان **ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي** \_ دراسة حالة مديرية الحماية المدنية\_ لولية جيجل ، يطيب لنا أن نقدم لك هذه الإستمارة التي صممت خصيصا للحصول على بعض المعلومات والبيانات التي تخدم مباشرة أهداف البحث.

نرجو منك الإجابة بدقة وموضوعية على الأسئلة الموضوعية، ولك بوضع اشارة ( X ) في الخانة التي تراها مناسبة ، مؤكداين لك أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستحظى بالسرية التامة، شاكرين لك حسن تعاملك وتقبلوا منّا فائق الإحترام والتقدير.

تحت اشراف الدكتور :

- بوجمعة كوسة

من إعداد الطالبتان:

- آمنة خلفة

- منيرة فقعاص

أولاً : البيانات الشخصية:

1. الجنس: ذكر  أنثى
2. السن: أقل من 26 سنة  من 26 إلى 34 سنة  من 35 إلى 42 سنة
- من 43 إلى 51 سنة  من 52 إلى 60 سنة  أكثر من 61 سنة
3. الحالة العائلية: أعزب  متزوج  أرمل  مطلق
4. عدد الأولاد: بدون أولاد  من 1 إلى 3 أولاد  من 4 إلى 6 أولاد  7 فما فوق
- 5- الرتبة الوظيفية: .....
6. سنوات العمل: أقل من 7 سنوات  من 7 إلى 13 سنة  من 14 إلى 20 سنة
- من 21 إلى 27 سنة  من 28 إلى 34 سنة
7. إسم مصلحة العمل : مصلحة الإدارة والإمداد  مصلحة الوقاية
- مصلحة الحماية المدنية  الوحدات العملية
8. الأجر: أقل من 18000 دج  من 18000 دج إلى 25000 دج
- من 26000 دج إلى 33000 دج  من 34000 دج إلى 42000 دج
- من 43000 دج إلى 51000 دج  من 52000 دج إلى 60000 دج

ثانيا: بيانات توضح: الارتباط الطردي بين الإجراءات المتشددة في العمل و شعور عمال الحماية المدنية بالعزلة الإجتماعية.

العبارات	أوافق تماما	أوافق إلى حد ما	لا أدري	لا أوافق إلى حد ما	لا أوافق تماما
9. كثيرا ما تقوم الإدارة بإحداث تغييرات في مجال العمل وإجراءاته.					
10. أرى أنّ الكثير من التغييرات، في مجال العمل التي تُحدثها الإدارة ليست في محلّها.					
11. أقوم بواجباتي بصورة آليّة ، مما يسبب لي الإجهاد و القلق.					
12. تُراعى المصلحة الشخصية، من طرف المسؤولين المُباشرين عند توزيع المهام و الواجبات داخل المديرية .					
13. أُجبر على العمل لساعات إضافية ، خارج دوامي الرسمي فأشعر بالظلم.					

					14. أضطر للعمل في أماكن بعيدة عن مقر إقامتي، مما يشعرني بالغيرة وسط زملائي.
					15. يُوجد تفاعل أثناء الدوام ، بيني وبين زملائي أثناء تأدية مهامي.
					16. أجد راحتي وسط زملائي و أعتد عليهم في أداء عملي.
					17. لا أشعر بالإنتماء إلى المصلحة التي أعمل ضمنها.

ثالثا: بيانات توضّح الإرتباط الطردي بين طبيعة العمل المعقدة و شعور عمال الحماية المدنية بغياب

#### معنى العمل.

العبارات	أوافق تماما	أوافق إلى حد ما	لا أوافق إلى حد ما	لا أوافق تماما
18. أقوم بعمل يتفق مع قدراتي و مهاراتي.				
19. أجد صعوبة في فهم طبيعة عملي .				
20. تُعطيني وظيفتي هامش من الحرية في أداء عملي.				
21. أشعر أنّ حجم العمل الذي أقوم به ، يفوق طاقتي و قدراتي لإنجاز العمل .				
22. لا أتمتع بالصلاحيات الكافية ، للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي .				
23. أتلقى أوامر، من أكثر من مسؤول في العمل .				
24. يؤدي عدم معرفتي لواجباتي المكلف بها، إلى شعوري بغموض حدود دوري .				
25. لا أشعر بالمسؤولية اتجاه عملي، نظرا لعدم وضوح معايير الحكم على العمل .				
26. إذا طلب مني القيام بمهمة لا أرغب فيها، لا أؤذيها بكفاءة.				
27. أشعر بالملل لقيامي بنفس العمل يوميا .				

رابعاً: بيانات توضح الإرتباط الطردي بين هيراركية عملية إتخاذ القرار و شعور عمال الحماية المدنية

بالإقصاء و التهميش

العبارات	أوافق تماماً	أوافق إلى حد ما	لا أدري	لا أوافق إلى حد ما	لا أوافق تماماً
28. أشرك في القرارات التي تخص عملي .					
29. أكون راض عن تنفيذ القرارات التي لم أشرك في صنعها .					
30. يتم عقد لقاءات عمل مع الرؤساء .					
31. أقدم إقتراحات بخصوص تغيير محتوى إجراء معين يمس مصلحة العمل .					
32. لا تأخذ مشاركتي في إتخاذ القرارات بعين الإعتبار .					
33. يتم إتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير المصلحة بشكل فردي .					
34. لا أتحصل على المعلومات الهامة التي تخص عملي .					
35. تُحتكر المعلومات بحسب المركز الوظيفي ،مما يشعرني بالإستبعاد و التهميش.					
36. إتخاذ القرارات حسب التسلسل الوظيفي، يُؤدي إلى تقليص فرص إرتقائي في العمل.					

### Reliability Statistics

Cronbach's	N of Items
------------	------------

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
كثيرا ماتقوم الادارة باحداث تغييرت في العمل	3,1000	1,53255	40
التغييرات التي تحدثها الادارة ليست في محلها	2,2250	1,16548	40
اقوم بواجباتي بصورة الية فاتعرض للارهاق	3,3500	1,56156	40
تراعي المصلحة الشخصية عند توزيع الواجبات	2,5250	1,37724	40
اجبر علي العمل لساعات اضافية و اشعر بالظلم	2,1250	1,36227	40
اعمل في اماكن بعيدة عن اقامتي فاشعر بالغربة وسط زملائي	2,8000	1,55580	40
يوجد تفاعل بيني وبين زملائي اثناء تادية مهامتي	3,9500	1,39505	40
اجد راحتي وسط زملائي واعتمد عليهم في اداء عملي	4,0000	1,35873	40
لا اشعر بالانتماء الي المصلحة التي اعلم ضمنها	3,9500	1,50128	40
اقوم بعمل يتفق مع قدراتي ومهارتي	3,8500	1,56156	40
اجد صعوبة في فهم طبيعة عملي	1,5500	1,01147	40
تعطيني وظيفتي هامش من الحرية في اداء عملي	3,5500	1,48410	40
حجم العمل الذي اقوم به يفوق طاقتي	1,7000	1,09075	40
لا اتمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة علي عاتقي	3,1500	1,64161	40
اتلقي اوامر من اكثر من مسؤول في العمل	3,3250	1,55889	40
يؤدي عدم معرفتي لواجباتي المكلف بها الي شعوري بغوض دوري	2,6250	1,67466	40
لا اشعر بالمسؤولية اتجاه عملي لعدم وضوح معايير الحكم علي العمل	3,9750	1,54401	40
مل			
ادا طلب من القيام بمهمة لا ارغب فيها لا اوديتها بكفاءة	2,0000	1,35873	40
اشعر بالملل لقيامتي بنفس العمل يوميا	2,2000	1,32433	40
اشارك في القرارات التي تخص عملي	3,5250	1,63280	40
اكون راض عن تنفيذ القرارات التي لم اشارك في صنعها	2,6750	1,36603	40
يتم عقد لقاءات عمل مع الرؤساء	3,2750	1,60108	40
اقدم اقتراحات بخصوص تغيير محتوى اجراء معين يخص مصلحة العمل	3,3250	1,38467	40
لا تؤخذ مشاركتي في اتخاذ القرارات بعين الاعتبار	3,8250	1,51721	40
يتم اتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير المصلحة بشكل فردي	2,1250	1,24422	40
لا اتحصل علي المعلومات الهامة التي تخص عملي	4,0500	1,43133	40
تحتكر المعلومات بحسب المركز الوظيفي مما يشعري بالاستبعاد والتمهيش	1,7750	1,27073	40
اتخذ القرارات حسب التسلسل الوظيفي يؤدي الي تقليص فرص ارتقاء	1,9250	1,26871	40
اني في العمل			



Alpha	
.883	28

**Test Statistics**

	9س	10س	11س	12س	13س	14س	15س	16س	17س
Chi-Square	6.75 0 <sup>a</sup>	22.7 50 <sup>a</sup>	5.20 0 <sup>b</sup>	15.7 50 <sup>a</sup>	12.6 00 <sup>b</sup>	13.0 00 <sup>a</sup>	18.0 00 <sup>b</sup>	18.6 00 <sup>b</sup>	22.8 00 <sup>b</sup>
Df	4	4	3	4	3	4	3	3	3
Asymp. Sig.	.150	.000	.158	.003	.006	.011	.000	.000	.000

frequency is 10.0

**Test Statistics**

	18س	19س	20س	21س	22س	23س	24س	25س	26س	27س
Chi-Square	18.0 00 <sup>a</sup>	42.0 00 <sup>a</sup>	12.2 50 <sup>b</sup>	45.2 50 <sup>b</sup>	2.20 0 <sup>a</sup>	10.2 50 <sup>b</sup>	25.0 00 <sup>b</sup>	43.2 50 <sup>b</sup>	21.6 00 <sup>a</sup>	12.6 00 <sup>a</sup>
Df	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
Asymp. Sig.	.000	.000	.016	.000	.532	.036	.000	.000	.000	.006

**Test Statistics**

	28س	29س	30س	31س	32س	33س	34س	35س	36س
Chi-Square	7.40 0 <sup>a</sup>	13.7 50 <sup>b</sup>	3.00 0 <sup>a</sup>	23.4 00 <sup>a</sup>	26.7 50 <sup>b</sup>	15.4 00 <sup>a</sup>	24.4 00 <sup>a</sup>	48.5 00 <sup>b</sup>	19.4 00 <sup>a</sup>
Df	3	4	3	3	4	3	3	4	3
Asymp. Sig.	.060	.008	.392	.000	.000	.002	.000	.000	.000

وزارة الداخلية و الجماعات المحلية  
المديرية العامة للحماية المدنية  
مديرية الحماية المدنية لولاية جيجل  
الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية جيجل

