

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم: علم النفس

الرقم التسلسلي: / 2020

## عنوان المذكرة:

الاضطراب النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة  
بجامعة المسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في شعبة: علم النفس تخصص: علم النفس والعمل والتنظيم

إشراف الأستاذ:

- د. جلاب مصباح

إعداد الطالبتان:

- جنان لبنى

- دومي ياسمين

السنة الجامعية: 2020/2019



"يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا  
تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ"

الآية: 11 - سورة المائدة -

## الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله، والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين محمد صلى الله عليه وسلم.

نهدي هذا العمل إلى:

إلى من قال فيهما عز وجل: "وَقُلْ رَبِّ اجْحَمْنَا كَمَا رَبَّنَا نِيءِ صَغِيرًا"

إلى من ربانا وسمرنا على راحتنا، إلى من أنارا لنا الطريق لنحقق أمنية النجاح في

طلب العلم

إلى من نكنن لهما العفان طوال العمر: أمي وأبي أطل الله في عمرهما.

وإلى أفراد أسرنا، سندنا في الدنيا ولا نحصي لهم الفضل.

إلى كل أقاربنا

إلى كل الأصدقاء والأحباب من دون استثناء

إلى أساتذتنا وكل رفقاء الدراسة

"جنان لبنى" "دومي باسمينة"

## شكر وتقدير

الشكر لله سبحانه وتعالى على جوده ومَنِّه وفضله وإحسانه بتوفيقه لي في إنجاز هذا العمل المتواضع

ونتقدم بخالص الشكر ومعظيم الامتنان لوالدينا

ورفيقي دربنا

ولكل من امتدت يده الخيرة للاطلاع على المذكرة

ونتقدم بالشكر الجزيل إلى أ.د جلاب مصباح الذي كان لنا خير مشرف من خلال ما قدمه من أفكار وآراء سديدة وتوجيهات صائبة

كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير للإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، والذين ساعدونا في إنجاز هذا العمل، خاصة التسميلات التي قدموها لنا لإنجاز العمل الميداني للدراسة

وبخالص الشكر والتقدير لكل من ساهم من قريب أو بعيد في إخراج هذا العمل في صورته النهائية

"ونسأل الله العلي القدير أن يجزيهم جميعا عنا خير جزاء"

# فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان:
	شكر
	إهداء
	فهرس المحتويات
أ	مقدمة عامة
<b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</b>	
2	1- إشكالية الدراسة.....
3	2- تساؤلات الدراسة.....
3	3- فرضيات الدراسة.....
3	4- أهداف الدراسة.....
4	5- أهمية الدراسة.....
4	6- الدراسات السابقة.....
6	7- التعليق على الدراسات السابقة.....
6	8- التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة.....
<b>الفصل الثاني: الاغتراب النفسي</b>	
8	تمهيد.....
9	1- لمحة تاريخية عن الاغتراب.....
10	2- مفهوم الاغتراب النفسي.....
12	3- أنواع الاغتراب النفسي.....
14	4- أبعاد الاغتراب النفسي.....
15	5- مراحل تشكل الاغتراب النفسي.....
16	6- النظريات المفسرة للاغتراب.....

20	..... خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: الأداء الوظيفي</b>	
22	..... تمهيد
23	..... 1- مفهوم الأداء الوظيفي
23	..... 2- عناصر الأداء الوظيفي
24	..... 3- محددات الأداء الوظيفي
25	..... 4- تقييم الأداء الوظيفي
25	..... أ- مفهوم تقييم الأداء الوظيفي
26	..... ب- خطوات تقييم الأداء الوظيفي
27	..... ج- أهمية تقييم الأداء الوظيفي
27	..... د- مراحل عملية تقييم الأداء الوظيفي
29	..... خلاصة الفصل
<b>الفصل الرابع: إجراءات الدراسة</b>	
31	..... تمهيد
32	..... 1- الدراسة الاستطلاعية
32	..... 2- مجتمع الدراسة
33	..... 3- عينة الدراسة
33	..... 4- منهج الدراسة

35	5- أدوات الدراسة.....
37	خلاصة الفصل.....
38	خاتمة.....
39	قائمة المراجع.....
43	قائمة الملاحق.....

# مقدمة عامة

## مقدمة عامة:

إنّ الحديث عن التغيرات والتحوّلات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية السريعة التي يشهدها العالم في عصرنا الحديث عصر العولمة والانفتاح، يجرّنا إلى الحديث عن الكثير من الجوانب الإيجابية التي تقابلها الكثير من الجوانب السلبية التي تشكل خطراً حقيقياً يهدد أمن وسلامة مجتمعاتنا، ولعل من أخطر الجوانب السلبية لهذه التحوّلات والتغيرات ظاهرة إنسانية واجتماعية قديمة وجديدة في آن واحد، ألا وهي ظاهرة الشعور بالاغتراب التي تكاد تغزوا وتسيطر على مختلف مؤسساتنا الاجتماعية والاقتصادية.

لقد استطاعت مشكلة الاغتراب وباعتبارها حالة مميزة للإنسان في المجتمع الحديث، في أن تُفرض على كثير من مجالات النشاط الثقافي في الوقت الحالي، وكأن تظهر كموضوع أساسي في كثير من الكتابات الأدبية والأعمال الفنية والبحوث الاجتماعية والأنثروبولوجية.

إنّ مصطلح الاغتراب يشير إلى عدد العلاقات المتنوعة، كعلاقة الإنسان بذاته وعلاقته بالآخرين وبالطبيعة وبالعامل الإنساني.

أما الاغتراب النفسي هو حالة يشعر الفرد خلالها بالغرابة وبانفصاله عن ذاته وعن رغباته ومبادئه وقيمه وطموحاته، أما الأداء الوظيفي فيعتبر من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك بشكل عام والتنظيم الإداري بشكل خاص، لما تمثله من أهمية للوصول للأهداف المرجوة للمنظمات بكفاءة وفعالية، حيث تتطوي وظيفة إدارة العنصر البشري على تلك النشاطات المصممة لتوفير القوى العاملة حسب التخصصات المطلوبة في المنشآت، وكذلك المحافظة على الكفاءات وتنميتها وتحفيزها بما يمكن للمنظمة من بلوغ أهدافها بكفاءة وفعالية.

وبالرغم من الأهمية الكبيرة للاغتراب ومدى تأثيره على العاملين والتنظيمات فإنّ الدراسات الحالية تسعى إلى تسليط الضوء على الاغتراب النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة، ومن ثمّ تقديم التوصيات والاقتراحات، وأخيراً مناقشتها وتفسير النتائج.

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- تساؤلات الدراسة
- 3- فرضيات الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- أهمية الدراسة
- 6- الدراسات السابقة
- 7- التعليق على الدراسات السابقة
- 8- التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة

**1- إشكالية الدراسة:**

يُعتبر الاغتراب أحد الموضوعات الفلسفية، حيث اعتبر الفلاسفة أنّ الاغتراب هو وجود الصراع بين قوى اللاوعي في الذات والذات اللاواعية، ولكن سرعان ما انتقل مجال توظيف الاغتراب من الفلسفة إلى علم النفس، حيث أصبحت ظاهرة الاغتراب ظاهرة نفسية ميّزت هذا العصر مع اختلاف المجتمعات.

حيث أصبح الاغتراب النفسي من أكبر المشاكل خاصة لدى المرأة العاملة، بحيث تغيّر دورها جذريا خلال الربع الأخير من القرن العشرين في مجتمعنا العربي، بسبب التغيرات الاجتماعية والاقتصادية الثقافية، بحيث أصبح لها دور هام داخل المجتمع مثلها مثل الرجل، وهذا بدخولها عالم الشغل من أجل تحقيق ذاتها ومكانتها الاجتماعية، والمساهمة في رفع المستوى الاقتصادي للأسرة ممّا أدى إلى كثرة أدوارها.

لكنها وجدت نفسها في صراع بين معايير المجتمع التي تؤكد دورها كزوجة وأم، وبين التيارات المعاصرة التي تشجع دورها الإيجابي في الحياة العملية، لكن خروج المرأة للعمل ولّد لديها نوع من الاغتراب النفسي، حيث لم تستطع المرأة أن توازن بين اهتماماتها في العمل والأسرة، حيث أصبحت تشعر أنها معزولة نوعا ما عن أسرتها وعملها، وهذا ولّد عدة ضغوط نفسية لديها.

وعلى ضوء ما تقدم يمكن تحديد مشكلة الدراسة من خلال السؤال التالي: ما علاقة الاغتراب النفسي بالأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة المسيلة؟

**2- تساؤلات الدراسة:**

يتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما مستوى الاغتراب النفسي لدى المرأة العاملة بجامعة المسيلة؟
- 2- ما مستوى الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة المسيلة؟
- 3- هل توجد علاقة بين الاغتراب النفسي والأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة المسيلة؟

**3- فرضيات الدراسة:**

- 1- مستوى الاغتراب النفسي منخفض لدى المرأة العاملة بجامعة المسيلة.
- 2- مستوى الأداء الوظيفي مرتفع لدى المرأة العاملة بجامعة المسيلة.
- 3- توجد علاقة موجبة بين الاغتراب النفسي والأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة المسيلة.

**4- أهداف الدراسة:**

- 1- تحديد مدى انتشار ظاهرة الاغتراب لدى مختلف العينات التي كانت محل الدراسة.
- 2- التعرف على مستويات الاغتراب النفسي والأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة المسيلة.
- 3- التعرف على طبيعة العلاقة بين الاغتراب النفسي والأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة المسيلة.
- 4- اقتراح حلول وتوصيات للحد من الاغتراب النفسي لدى المرأة العاملة بجامعة المسيلة، مما يسهم في تحسين الأداء العام لهم.

**5- أهمية الدراسة:**

يُعالج هذا البحث موضوعا هاما يتمثل في الدراسة العلمية للعلاقة المرجوة بين الاغتراب النفسي والأداء الوظيفي للمرأة، وذلك لتعدد أدوارها من جهة، وبين الضغط النفسي الذي قد يحدث لها من جهة أخرى.

وعليه يمكن أن نلخص أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- 1- تمكنا نتائج هذه الدراسة من مراعاة واجبات ومسؤوليات المرأة العاملة داخل وخارج بيتها، وما ينجم عن خروجها للعمل من آثار إيجابية كانت أم سلبية على نفسها وعلى أفراد أسرتها، وكذا على المحيط التنظيمي الذي تنتمي إليه.
- 2- تُعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تناولت موضوع الاغتراب النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي في جامعة المسيلة، لذا فهي خطوة علمية لتسليط الضوء على هذا الموضوع.
- 3- رغبة الطلبة في اقتراح بعض الحلول لمشكلة الاغتراب النفسي.
- 4- إثراء المكاتب الجامعية بالبحوث الأكاديمية المتصلة بموضوع الاغتراب النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي.

## 6- الدراسات السابقة

أ- حاولنا التعرف على دراسة (جون 1981): الاغتراب النفسي وعلاقته بأمراض الضغوط. هدفت الدراسة للتعرف عن العلاقة بين الاغتراب النفسي وعلاقته بأمراض الضغوط: كالتوتر والمرض النفسي المصاحبة للفشل الوظيفي.

### من نتائج الدراسة:

- عدم وجود علاقة بين الاغتراب والمرض النفسي والتوتر والمرض.
- وجود علاقة بين الاغتراب والاكتئاب.
- ب- ولدينا أيضا دراسة غوانمة (1990): الاغتراب عند العمال في شركة الصناعات الهندسية العربية في الأردن.

### أظهرت نتائج الدراسة:

- أنّ درجة الاغتراب عند العمال بأبعاده الخمسة ( اللّاقوة، اللّامعنى، اللّامعيارية، العزلة الاجتماعية، والّاغتراب عن الذات كانت متوسطة).

- كما أظهرت وجود علاقة موجبة بين ظروف العمل المعتمدة بالدراسة، وبين مستوى الاغتراب عند العمال بأبعاده الخمسة.

- وجود فروق دالة إحصائية على مستويات الاغتراب.

ج- وأيضا دراسة حمام فادية كمال والهويش فاطمة خلق (2010): بعنوان الاغتراب النفسي وتقدير الذات لدى خريجات الجامعة العاملات والعاطلات عن العمل.

### من نتائج الدراسة:

- وجود علاقة سالبة بين الاغتراب النفسي وتقدير الذات، وتبيّن أنّ خريجات الجامعة العاطلات عن العمل يُعانين من الاغتراب النفسي وتدني مستوى تقدير الذات، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخريجات العاملات المتزوجات والخريجات العاطلات الغير متزوجات.

- إنّ موضوع الاغتراب النفسي وباعتباره من المشاكل النفسية، لم يكن وحده محل اهتمام للباحثين والمختصين، بل كان الأداء الوظيفي من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك بشكل عام، لما يمثله من أهمية للوصول للأهداف المرجوة للمنظمات بكفاءة وفعالية.

- لقد أصبحت ظاهرة الاغتراب بصورها وملاحها المتعددة، أحد أهم وأخطر الظواهر التي تصيب العاملين في المؤسسات (رجال- نساء).

د- كما ظهر في دراسة عمران (1990) بعنوان: أثر بعض المحددات النفسية على الاغتراب الشخصي والاجتماعي في مجال العمل.

### أظهرت نتائج الدراسة أنّ:

- الرجال أكثر ميلا للشعور بالاغتراب الشخصي عن غيرهم من النساء.

- أصحاب الدخل العالية أكثر ميلا للتعور بالاغتراب من أصحاب الدخل المنخفضة، أنّ الشعور بتضارب الأدوار يعتبر القاسم المشترك الأعظم في خلق مشاعر الاغتراب ببعدي شخصي واجتماعي بالنسبة للمتزوجين والنساء.

## 7- التعليق على الدراسات السابقة

- من خلال اطلاعنا على الدراسات السابقة وبعض عرض وتحليل ما توصلت إليه من نتائج نستخلص أن:
- أن معظم متغيرات الدراسة تتشابه مع دراستنا الحالية من خلال دراسة العلاقة بين الاغتراب النفسي والأداء الوظيفي.
  - وكذلك تتشابه من حيث المنهج وأدوات جمع البيانات، حيث تم الاعتماد عليها أيضا في الجانب النظري.
  - اهتمت معظم الدراسات السابقة على الاغتراب النفسي ومدى تأثيره على الأداء.

## 8- التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة

- الاجتراب: هو شعور المرأة العاملة بالعزلة تجاه عملها وأسرتها وذاتها.
- المرأة المتزوجة: هي المرأة التي لها زوج وأسرة.
- الأداء الوظيفي: هو الجهد المبذول من طرف المرأة العاملة للقيام بأنشطتها الوظيفية.

# الفصل الثاني

## الأختراجه النفسي

## الفصل الثاني: الاغتراب النفسي

تمهيد

1- لمحة تاريخية عن الاغتراب

2- مفهوم الاغتراب النفسي

3- أنواع الاغتراب

4- أبعاد الاغتراب النفسي

5- مراحل تشكل الاغتراب

6- النظريات المفسرة للاغتراب

خلاصة الفصل

**تمهيد:**

تُعد ظاهرة الاغتراب ظاهرة إنسانية، امتد وجودها لتشمل مختلف أنماط الحياة الاجتماعية والاقتصادية الدينية والنفسية...، في كل الثقافات حيث تزايدت مشاعر هذا الاغتراب وتعددت نتيجة لطبيعة العصر الذي يعيشه الإنسان، المتمسم بالتناقضات والتنافسات والتغيرات المتلاحقة، عصر طغت فيه المادة والمصالح الشخصية، الأمر الذي أدى إلى إصابة الإنسان بالكثير من المشاكل والاضطرابات، والتي جاء في مقدمتها ظاهرة الاغتراب النفسي، والتي أصبحت فيها مظاهر العجز وافتقار القوة والعزلة، وفقدان المعايير وفقدان المعنى للحياة وغموض المستقبل والتمرد، من أبرز السمات في الحياة الإنسانية المعاصرة.

لذلك سوف نسلط الضوء في هذا الفصل على الاغتراب النفسي، مفهومه، تحديد أبعاده، مراحل تشكله، أنواعه وأهم النظريات النفسية المفسرة له والتي تناولته.

## 1 - لمحة تاريخية عن الاغتراب

يجد المُتتبع لمفهوم الاغتراب عبر العصور المختلفة أنه يمكن التمييز بين الاغتراب كحالة والاعتراب كمصطلح، فالاعتراب كحالة هو ما يميز الوجود الإنساني وجوهر الطبيعة البشرية، فالإنسان هو الكائن الوحيد الذي يمكن أن يغترب، فالاعتراب كحالة موجودة منذ أن وجد الإنسان، وذلك عندما اغترب أبونا آدم عليه السلام عن ربه نتيجة المعصية، أما الاغتراب كمصطلح عند بعض الباحثين أنه ينقسم إلى ثلاث مراحل كالآتي:

## أ- المرحلة السابقة لهيجل

وفيها استخدم رجال اللاهوت المحدثون مصطلح الاغتراب في شرح الرموز القديمة التي يزخر بها التراث اليهودي والمسيحي خاصة القصص الدينية، حيث هدفوا إلى ربط التراث الديني بالأفكار المعاصرة، كما حاولوا إثبات أن المفهوم الحديث للاغتراب هو بحث بأفكار دينية تقليدية معروفة من قديم الزمان، مثل هبوط أبونا آدم عليه السلام بعد الخطيئة الأولى (دقات، حديق، 2017، ص. 23)، حيث نضجت فكرة الاغتراب وأخذت أبعاداً جديدة، فهو من أوائل الفلاسفة الذين أشاروا إلى المعنى المزدوج للاغتراب.

- **المعنى الأول:** معنى سلبي نجده في كتابات روسو النقدية وهو قريب الشبه بمفهوم التبعية الذي بدوره يماثل مفهوم الامتثال لدى فروم.

- **المعنى الثاني:** معنى إيجابي نجده في الجانب البنائي من فلسفة روسو وخاصة كتابه "العقد الاجتماعي" وهو يحتفظ بنفس المداليل التي أشار إليها هوبز ولوك. (محمود، 1993، ص.

(46)

## ب- مرحلة هيجل

الاعتراب عند هيجل واقع متجذر في وجود الإنسان في هذا العالم، فثمة انفصال موروث بين الفرد بوصفه ذاتاً مبدعة تريد لأن تكون وأن تحقق نفسها، وبين الفرد موضوعاً واقعاً تحت تأثير الآخرين، وقد حدد الوجوديون فكرة الاغتراب عند "هيجل" بنظرة شمولية تتجسد في انعكاس لتصدعات وانهايارات في العلاقة العضوية بين الإنسان وتجربته الوجودية بين الذات

والموضوع، بين الجزء والكل، بين الفرد والمجتمع، بين الحاضر والمستقبل. (زاهي، 2007، ص. 17)

ويعد هيجل أول من استخدم مصطلح الاغتراب استخداماً منهجياً مقصوداً، حتى أطلق عليه أبو الاغتراب، والاعتراب لدى هيجل نوعين الأول سلبي والنوع الثاني إيجابي يتمثل في تحويل الفرد من الجزئي إلى الكلي عن الذات. (عباس، 2004، ص. 43)

### ج- مرحلة ما بعد هيجل

بعد عهد هيجل بدأ مصطلح الاغتراب ينسوخ من بعدية السلبي - الإيجابي، وأصبح يقصد به معنى السلب، أي التركيز على معنى واحد هو المعنى السلبي، تركيزاً طغى على المعنى الإيجابي، حتى كاد يطمسه، فغدونا لا نرى المصطلح إلا مقترناً في أغلب الأحوال بكل ما يهدد وجود الإنسان وحديثه بالاستئصال والتزييف، وأصبح الاغتراب وكأنه مرض أصيب به الإنسان الحديث، وعليه أن يقضي عليه ويبرأ منه، وهذا يعني أن مصطلح الاغتراب قد أخذ يفقد ما كان يتميز به عند هيجل خاصة إزدواجه في المعنى، ومن أبرز المفكرين والفلاسفة الذين عبروا عن ذلك "كارل ماركس"، ثم الوجوديون الذين يربطون الحرية بالاغتراب، وكذلك نقاد المجتمع أصحاب النزعة الإنسانية الإشتراكية المتعددة الأصول والمصادر أمثال: "كاركيوز" و"فروم" و"ملز". (محمود، 1993، ص. 16)

## 2- مفهوم الاغتراب النفسي

### أ- المفهوم العلمي للاغتراب النفسي

هو حالة يشعر الفرد خلالها بالغرابة وبانفصاله عن ذاته وعن رغباته ومبادئه وقيمه وطموحاته، ويبدو من خلال إحساس الفرد بين الفاعلية والانسحاب من الواقع بسبب عوامل نقص متعلقة بالحصيلة المعرفية لذاته من جهة، ومحصلة المعارف والسلوكيات الاجتماعية والثقافية من جهة أخرى، حيث يتجلى بعدها سلوك مفارق للجماعة، والشعور ببعد فقدان الشعور بالانتماء، بعد عدم الالتزام بالمعايير، بعد العجز، بعد عدم الإحساس بالقيمة، بعد فقدان الهدم. (علي، 2008، ص. 518)

**ب- تعريف الاغتراب النفسي عند جون جاك روسو (Rousseau)**

يعرف روسو الاغتراب على أنه التسليم أو البيع، فالإنسان الذي يجعل نفسه عبداً للآخر إنسان لا يسلم نفسه، وإنما هو بالأحرى يبيع نفسه من أجل بقائه على الأقل، وبمعنى آخر أنه تخلي طوعي يقوم به الأفراد في المجتمع من جهة، وهو ضرورة خارجية بالنسبة إليهم، وهم متساوون في الخضوع لهذه الضرورة، لذا فإنها بمثابة كسب عام ذي صفة اجتماعية (عباس، 2008، ص. 27).

ويتضح من ذلك أنّ روسو أبرز أنّ لهذا المفهوم جانبيين، أحدهما إيجابي والآخر سلبي، فإن يسلم الإنسان ذاته إلى الكل أو يضع لها في الهدف النبيل كقيام المجتمع أو الدفاع عن الوطن، فهذا اغتراب إيجابي، أما أن ينظر الإنسان إلى ذاته كما لو كانت سلعة يطرأ للبيع في سوق الحياة، فهذا اغتراب سلبي.

**ج- تعريف الاغتراب النفسي عند ماركس**

تأثر ماركس بأفكار هيجل، ولكنه رفض التفسيرات المجردة والمثالية، لأنها اهتمت بالتركيبات العقلية المجردة على حساب الإنسان، وينظر ماركس للاغتراب على أنه ظاهرة اجتماعية، وأنّ الإنسان كائن اجتماعي والطبيعة الإنسانية والتاريخية والاقتصادية، فالإنسان المغترب يفقد ذاته بوصفها وجوداً نوعياً، وبالتالي يغترب عن الآخرين في الإنسانية، حيث يشعر بأنه فاقد لهويته وأنّ حياته تأخذ اتجاهاً لإنسانياً، ويعتبر ماركس أول من تناول الاغتراب بوصفه ظاهرة اجتماعية وتاريخية، وباعتبارها مفهوماً علمانياً مادياً، لذلك أشار إلى أنّ اغتراب الإنسان عن العمل هو اغتراب الفرد العامل عن نفسه وعن الآخرين، واغترابه عن الإنتاج وعمله بأنه معاً (خليفة، 2002، ص. 51).

**د- تعريف الاغتراب النفسي عند هيجل**

يُعتبر هيجل عَرَّاب الاغتراب على الرغم من استخدامات هذا المصطلح قبله بفترة طويلة، ففي الأصل اللاتيني نجد سمات مختصرة لمصطلح الاغتراب من خطة الأعمال اللاهوتية التي تصف غربة الإنسان عن الإله تبعاً للعقوبة في الابتعاد عن الجنة أو الطرد منها، وهنا تكمن فكرة الوجود كغربة عن العامل وعن الآخرين التي تكون واضحة وجلية.

لقد ربط هيجل معنى الاغتراب بالتاريخ الإنساني وسيرورة الروح المغترية، حيث تغرب الروح عن ذاتها لتشكل وحدة إئتلافية بين ما هو ذاتي وما هو موضوعي، ويعتبر كل خروج اغتراباً، ولا يقهر الاغتراب إلا بالعودة أي عودة الروح إلى ذاتها وبلوغ المعرفة الكلية والمطلقة (زوليخة، 2012، ص. 348).

### 3- أنواع الاغتراب

#### أ- الاغتراب الاجتماعي

حسب رأي علماء النفس والاجتماع أنّ ظاهرة الاغتراب الاجتماعي تعد من سمات العصر الذي تكثر فيه المشكلات الجديدة، حيث تتعمق الهوة بين الإنسان وذاته وبين الإنسان ومجتمعه، فأصبحت المخاطر تهدد حياته وتخلخل وجوده الإنساني، وهو ما يعني الاغتراب عن المجتمع وقيمه وعاداته ومعاييره، والشعور بالعزلة والهامشية والعجز عن ممارسة السلوك الاجتماعي (عبد الرحمان، 2008، ص. 38).

فالاغتراب الاجتماعي هو عجز المراهق عن المشاركة في الحياة الاجتماعية، مع غياب التفاعل والاتصال بينه وبين الجماعة التي ينتمي إليها، مع عدم القدرة على التكيف وفقدان الهدف من الحياة الاجتماعية كون هذه الحياة لا معنى لها.

#### ب- الاغتراب السياسي

يعد الاغتراب السياسي واحداً من أنواع الاغتراب الأكثر شيوعاً في المجتمع المعاصر بوجه عام، وفي المجتمعات العربية بوجه خاص، وتبدو مظاهره وتجلياته في العجز السياسي الذي يشير إلى أنّ الفرد المغترب ليس لديه القدرة على أن يصدر قرارات مؤثرة في الجانب السياسي، كما يفتقد إلى المعايير والقواعد المنظمة للسلوك السياسي، بمعنى آخر يشعر المرء بأنه ليس له دور في العملية السياسية، وأنّ صانعي القرارات لا يضعون له أي اعتبار (خليفة، 2002، ص. 242).

ويشير خليفة إلى الدوافع التي تقف وراء الاغتراب السياسي، موضحاً بأنها نفس الدوافع التي خلقت الإحساس بالاغتراب الاجتماعي، لأن المفاهيم السياسية المسيطرة على المجتمع ما هي إلا المفاهيم الاجتماعية، فإذا كان المؤثر الأول ذو دلالات سياسية تكمن في النظام السائد

ومدى صلاحيته، فإنه يبعث إحساس بالانفصال الذي يتم بين الفرد مهريا من الاغتراب معلنا أن ذاته مغتربة (خليفة، 2002، ص. 98).

### ج- الاغتراب النفسي (الذاتي)

يعرف هينز (Hinz) الاغتراب النفسي أو الاغتراب الذهني هو الاغتراب عن الاختيارات العملية في الحياة اليومية، ويبدأ من الفشل في تكوين الهوية ويرتبط بدلالة خبرات التعلم لدى الشباب، وترتبط هذه الخبرات بخيارات المستقبل، وكذلك ترتبط بنمو الميول (أبو عمرة، 2013، ص. 66).

والاغتراب النفسي هو الحصيلة النهائية للاغتراب في أي شكل من أشكاله، وأنه انتقال الصراع بين الذات والموضوع الآخر من الحياة الخارجية إلى الحياة الداخلية في النفس الإنسانية، فالاغتراب النفسي لا ينفل عن أي نوع آخر من الاغتراب لأن شخصية الإنسان وحدة متكاملة في جوانبها البيولوجية والنفسية والاجتماعية، كما هي وحدة من العالم الذي يعيش فيه الإنسان بكل أبعاده المختلفة (خالد، 2002، ص. 112).

### د- الاغتراب الثقافي

وهو ابتعاد الفرد عن ثقافة المجتمع ورفضها والنفور منها، والانبهار بكل ما هو غريب أو أجنبي من عناصر الثقافة وخاصة أسلوب حياة الجماعة والنظام الاجتماعي وتفضيله على ما هو محلي، ومن أمثلة وشواهد الاغتراب الثقافي التعليم باللغات الأجنبية (على حساب اللغة العربية)، واستخدام أسماء أجنبية للمدن والقرى السياحية والمؤسسات الإنتاجية (زهران، 2004، ص. 111).

### هـ- الاغتراب الديني

يرى ليودفيغ فيورباخ (Ludvig feuerbach) أن الكشف عن الاغتراب لا يتم إلا من خلال فلسفة الدين، والاغتراب الديني هو أساس كل اغتراب فلسفي أو اجتماعي أو نفسي، أما كارل ماركس فيرى أن الدين في المجتمعات الرأسمالية باعتباره صورة مصغرة للاغتراب (خليق، 1979، ص. 85).

## 4- أبعاد الاغتراب النفسي

## أ- العزلة الاجتماعية

يعرفها السلطان على أنها شكل متطرف من الاضطرابات في العلاقات، حيث ينفصل الطفل عن رفاقه ويبقى منفردا معظم الوقت ولا يشارك في النشاطات الاجتماعية المختلفة (السلطان، 2009، ص. 145).

ويقصد بها شعور الفرد بالوحدة والفراغ النفسي والافتقاد إلى الأمن والعلاقات الاجتماعية الحميمة والبعد عن الآخرين حتى وإن وجد بينهم، كما قد يصاحب العزلة الشعور بالرفض الاجتماعي والانعزال عن الأهداف الثقافية للمجتمع، والانفصال بين أهداف الفرد وبين قيم المجتمع ومعاييره (عتيقة، 2016، ص. 74).

## ب- اللامعيارية

وتعني عدم وجود معايير تحكم سلوك الفرد وتضبطه، فالفرد يشعر بعدم وجود قيم أو معايير أخلاقية واحدة للموضوع الواحد، يمكن أن توجد القيمة ونقيضها للموضوع نفسه.

## ج- اللامعنى

ويقصد به إحساس الفرد بأن حياته أصبحت لا معنى لها وأن الأحداث والواقع المحيطة به قد فقدت دلالتها ومعقوليتها.

## د- الشعور بالعجز

وهو عبارة عن عدم قدرة الفرد على التحكم والتأثير في مجريات الأمور الخاصة به أو في مجتمعه، كما أنه يشعر بالقهر وسلب الإرادة ولا يقدر على الاختيار.

## هـ- التمرد

عبارة عن إحساس الفرد بالإحباط والسخط والتشاؤم والرفض لكل من يحيط في المجتمع، سواء كانوا أفرادا أم جماعات وما يرتبط بذلك من رغبة جامعة في تدمير أو إتلاف كل ما هو قائم في الوضع الراهن (غانم، خالد، مطر، 2011، ص. 449).

## 5- مراحل تشكل الاغتراب

يتفق أغلب الباحثين على تقسيم مراحل تشكيل الاغتراب النفسي إلى ثلاث مراحل أساسية، كل مرحلة تمهد وترتبط بعلاقة وثيقة مع المرحلة التي تليها وهذه المراحل هي:

## أ- مرحلة التهيؤ للاغتراب

تعتبر المرحلة الأولى مرحلة الاستعداد لتشكل الاغتراب النفسي، وفيها يمر الفرد بثلاث مستويات متتالية هي:

فقدان السيطرة، فقدان المعايير، فقدان المعنى، فالشخص لا يمكن أن يصل إلى مستوى اللامعنى، إلا إذا فقد سيطرته على المواقف التي يتفاعل معها، ولا يستطيع التنبؤ بسلوكه في المستقبل بشكل مُرضٍ، فيبدأ بالشعور بأن معايير السلوك مفروضة عليه، ويتميز سلوكه بالخضوع ومجارات معايير التغيير (خليفة، 2002، ص. 60).

## ب- مرحلة الرفض والنفور الثقافي

في هذه المرحلة تتعارض اختيارات الأفراد من الأهداف العامة والتطلعات الثقافية، حيث ترفض الثقافة اختيارات الأفراد للقيم السائدة، والتناقض بين ما هو متوقع وما هو واقعي، لذلك نجد أنّ الفرد يعيش مرحلة صراع الأهداف، والتي تُهيئّه بشكلٍ جديّ إلى الدخول بمرحلة الاغتراب، هذه المرحلة تعبر عن مدى وعي الإنسان بوضعه في المجتمع، وبعدم الرضا ورفض الأوضاع والأنظمة والقيم والثقافة والعقلية السائدة، تُرافق هذه المرحلة مجموعة من المشاعر مثل: العجز، القلق، الظلم، القهر، التمرد وفقدان الكرامة (عباس، 2015/2016، ص. 42).

## ج- مرحلة تكيف المغترب

تُدعى مرحلة الانعزال الاجتماعي، وفيها يدرك الفرد أنه أصبح في حالة من الانعزال عن أسرته وأصدقائه، وأنه غير قادر على مسايرة الأوضاع، فيحاول التكيف من خلال:

- الانسحاب من الواقع الذي يسبب اغترابه، ويتمثل في عدم المواجهة أو الهروب أو اللامبالاة.

- التمرد الثوري ضمن حركة شعبية من أجل تغيير جذري، وتجاوز حالة الاغتراب والرضوخ للنظام القائم والتعاون معه قهراً، وينشأ عن ذلك قبول ظاهري ورفض داخلي، ويرافقه التحلي بالصبر، الانتظار والتبرير (علي، 2008، ص.521).

## 6- النظريات المفسرة للاغتراب النفسي

### أ- نظرية التحليل النفسي

يرى فرويد (Freud) بأن الاغتراب هو الأثر الناتج عن الحضارة، حيث أن الحضارة التي أوجدها الفرد متعاكسة ومتعارضة مع تحقيق أهدافه ورغباته، وهذا يعني في نظر "فرويد" أن الاغتراب ينشأ نتيجة الصراع بين الذات والضوابط المدنية أو الحضارية، حيث تتولد لدى الفرد مشاعر القلق والضيق عند مواجهة الضغوط الحضارية، بما تحمل من تعاليم وتعقيدات مختلفة، وهذا بالتالي يدفع بالفرد إلى اللجوء إلى الكتب كآلية دفاعية تلجأ إليها "الأنا" كحل للصراع الناشئ بين رغبات الفرد وأحلامه، وبين تقاليد المجتمع وضوابطه، مما قد يؤدي بالتالي إلى المزيد من الشعور بالقلق والاضطراب، لذا فإن "فرويد" يعتقد بأن الحضارة قد قامت على حساب مبدأ اللذة ولم تقدم للإنسان سوى الاغتراب (زعتري، 1989، ص.20).

وقد استطاع "فرويد" أن يصل إلى الحقائق التالية:

- اغتراب الشعور: فالخبرات يتم كبتها لتقليل الألم الناتج منها، ولذلك فإن تذكرها أمر صعب يحتاج إلى مجهود للتغلب على المقاومة التي تحول دون ظهور هذه الخبرات إلى الشعور عن الخبرات المكبوتة، والمقاومة هنا مظهر من مظاهر اغتراب الشعور.

- اغتراب اللاشعور: ويشير "فرويد" إلى أن الخبرات المكبوتة تبدأ حياة جديدة شاذة في اللاشعور وتبقى هناك محتفظة بطاقتها حتى تحين فرصة للخروج، وطالما أن أسباب الكبت لازالت قائمة فإن اللاشعور يظل مغتربا على شكل انفصال عن الشعور، وما محاولة الأنا في التوفيق بين ضغط الواقع ومتطلبات أوامر الأنا الأعلى إلا هروبا من اغتراب الفرد عن الواقع الاجتماعي، ويحدد السيد شتا ثلاث أنواع من الاغتراب على المستوى الشخصي

- في ضوء نظرية التحليل النفسي - والتي يمكن إجمالها كالآتي:

\* اغتراب الهو: ويتمثل في سلب حرته، وذلك حرية الهو تعني وقوع "الأنا" تحت ضغط "الأنا الأعلى" والواقع الاجتماعي، أي أنّ سلطة الماضي تمارس ضغطاً قوياً عليه من ناحية أخرى، ومن ثمّ يقوم الأنا بعملية السلب أو الانفصال (سلب حرية الهو)، ويحقق "الأنا" ذلك بطرق عدة والسماح لها بالإشباع أو تأجيل هذا الإشباع.

\* اغتراب الأنا: ويكون ذا بُعدين، يرتبط الأول بسلب حرته في إصدار حكمه والسماح لل رغبات الغريزية بالإشباع من ناحية، ويرتبط الثاني بسلب معرفته بالواقع وسلطة الماضي "الأنا الأعلى" في حالة السماح لهذه الرغبات بالإشباع من ناحية أخرى، ومن ثمّ يكون "الأنا" في وضع مغترب دائماً سواء في علاقته بالـ "الهو" أو بـ "الأنا الأعلى"، وهذا يجمع اغترابه بين الخضوع والانفصال.

\* اغتراب الأنا الأعلى: ويتمثل هذا النوع من الاغتراب في فقدان السيطرة على "الأنا"، وهي الحالة التي تأتي بدورها نتيجة لسلب معرفة "الأنا" بسلطة الماضي أو زيادة "الهو" على "الأنا"، وهذا هو الجانب السلبي للاغتراب "الأنا الأعلى".

✓ ويُقرر "فرويد" أنّ الاغتراب هو سمة متأصلة بالذات الإنسانية، إذ لا سبيل مطلقاً لتجاوز الاغتراب بين "الأنا" و"الهو" و"الأنا الأعلى"، لأنّه لا مجال لإشباع كل الدوافع الغريزية والتوفيق بين الأهداف والمطالب ولبن الغرائز بعضها البعض (عبد المنعم، 1988، ص.18).

✓ أمّا "فروم" (Fromm) فيرى أنّ الاغتراب من خلال المجتمع السليم فهو تلك الحالة التي لا يشعر فيها الإنسان بأنه المالك الحقيقي لثروته ولطاقته، بل يشعر بأنه كائن ضعيف يعتمد كيانه على وجود قوى خارجية لا تمثّل للذاتية بصلة (عبد السميع، 2007، ص.46).

### ب- النظرية المجالية

أساس هذه النظرية هو شخصية الفرد، لذلك فإنّ اهتمامها ينصب في أنّه عند التصدي للاضطرابات والمشكلات النفسية، فإنها تُوجّه الاهتمام بشكل مركّز على شخصية العميل وخصائص هذه الشخصية المرتبطة بالاضطراب والمسببة له، وكذلك على الحيّز الحياتي الخاص بالعمل في زمن حدوث الاضطراب، بالإضافة إلى أسباب اضطرابه شخصياً وبيئياً مثل: الإحباطات والعوائق المادية.

\* ويرى "زهران" بأنّ الحواجز النفسية التي تحول دون تحقيق أهداف الفرد والصراعات وما قد يُصاحبها من إقدامٍ وهجومٍ غاضبٍ أو إحجامٍ أو تقهقرٍ خائفٍ، وعلى هذا فإنّ الاغتراب هنا ليس ناتجا عن عوامل داخلية فقط بل عوامل خارجية تتضمن سرعة التغيرات والعوامل (زهران، 2014، ص.112).

### ج- النظرية الإنسانية

تعتبر الإرادة الحرة هي التي تنطلق منها هذه النظرية في تفسير الظواهر النفسية، ومن أنصار هذه النظرية:

- "ماسلو" (Maslo)، حيث يرى بأنّ علم النفس قطع نفسه عن الفلسفة، بينما لكل شخص فلسفته الخاصة، لذا فهو يقول: "فلسفة الجمال يجب أن تُعنى بدراسة القيم وينبغي أن تتضمن خبرات القمة التي يتحسسها الفرد عندما يحقق نجاحا حاسما وفق معايير عالية فيشعر بالسعادة الكبيرة" (إبراهيم، 2007، ص. 25).

- أما "عبد الغفار" بدوره يرى أنّ الاغتراب يعني فقدان المعنى، ومن ثمّ الانفصال عن الوجود الإنساني من حيث هو مخلوق نمائي واعٍ يتميز بالعقل والحرية والشعور الهادف، أنّ الإنسان يستطيع التغلب على اغترابه ويعيش وجوده الحقيقي بإرادة الإتصال (عبد الغفار، 1980، ص. 208).

### د- النظرية السلوكية

يشكل مفهوم التعزيز المحور الأساسي الذي تنطلق منه السلوكية في تفسير التعلّم، الذي يمثل النقطة المركزية في تفسير الظواهر النفسية، ويرى أنصار هذا الاتجاه في تفسيرهم للاغتراب أنّ الثواب والعقاب المصطنع أساس اغتراب الفرد عن سلوكاته وأفعاله، حيث تصبح هذه الأفعال والسلوكات شيء منفصل عنه.

- ويوردُ سكينر (Skinner) سنة 1989 في هذا الصدد اغتراب العامل، حيث أنّه يعمل من أجل الحصول على راتبه في نهاية الأسبوع أو نهاية الشهر، والذي يمثل تعزيزاً مصطنعاً وليس طبيعياً للعامل للاستمرار في العمل، وبالتالي فإنّ الراتب سوف يؤثر في سلوك العامل، فالعامل يعمل هنا لتجنب فقدان الراتب وليس بفضل النتائج الطبيعية الفورية لعمله، مما يؤثر سلباً على

قدراته الإبداعية في العمل، ومثال ذلك الطالب الذي يدرس من أجل الحصول على علامة وليس من أجل الفهم الفعلي والفوري الذي ينبغي أن يتبع الدراسة، فهذا مثال لاغتراب الطالب عن سلوكه فهو لا يدرس من أجل تحقيق هدف يناضل من أجله، بل يدرى من أجل الحصول على تعزيز مصطنع، وتجذب الفشل المترتب على عدم النجاح في المواد الدراسية مما يفقده قدراته الإبداعية.

ويظهر الاغتراب في السلوكيات والنشاطات المعتمدة على المكافآت المتوقعة في شكل غربة الذات، وهي عدم قدرة الفرد في أن يجد مكافأة لذاته، عدم استثمار الفرد لقدراته وما يرتبط باستثمارها من راحة نفسية، وتكون النتيجة الحتمية لذلك الضيق والملل وغياب النمو الشخصي.

- ويؤرد "سكينر" أن اغتراب الأفراد عن سلوكياتهم يكون نتيجة التخصص بالعمل، حيث يقضي الفرد معظم وقته بنوع واحد من العمل، ويضيف أن كل فرد يعلم ماذا يعني أن يكون متعب نتيجة العمل لفترة طويلة بأعمال لا يحبها، وهذا سببٌ لحدوث الاغتراب (إيمان، 2013، ص. 112).

## خلاصة الفصل:

من خلال عرض هذا الفصل تمكنا من التعرف أكثر على مفهوم الاغتراب، هذا المصطلح الذي ظهر في البداية في الفلسفة على يد "ماركس" و"هيجل"، ليُنقل فيما بعد لعلم النفس، واستُعمل لأول مرة على يد "إيريك فروم" حيث أنّ الاغتراب النفسي ظاهرة متعددة الأبعاد، وتزداد حدّتها ومجال انتشارها كلما توفرت العوامل والأسباب المهيّئة لها، وما يمكن الإشارة إليه أنّ إحساس الفرد بالاغتراب في أيّ مجال من مجالات حياته قد ينعكس بصورة ما على المجالات الأخرى في حياته، وقد يُهدّد توافقه وأمنه النفسي، وهذا ما جعل الكثير من الدراسات تتطرق اليوم لرصد هذه الظاهرة والتعرف عليها أكثر فأكثر، والوصول إلى نتائج تستفيد منها دراسات أخرى.

الفصل الثالث:

الأداء الوظيفي

## الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد

- 1- مفهوم الأداء الوظيفي
  - 2- عناصر الأداء الوظيفي
  - 3- محددات الأداء الوظيفي
  - 4- تقييم الأداء الوظيفي
- أ- مفهوم تقييم الأداء الوظيفي
  - ب- خطوات تقييم الأداء الوظيفي
  - ج- أهمية تقييم الأداء الوظيفي
  - د- مراحل عملية تقييم الأداء الوظيفي

خلاصة الفصل

**تمهيد:**

يُشكّل الأداء محورا رئيسيا تنصبُّ حوله جهود القائمين على مسؤولية الإشراف باعتباره مؤشرا على درجة تحقيق وإتمام المهام المسندة للموظف، حيث يمكن التأكد من مستوى العمل من جانب كميته، والتي تُعبّر عن مقدار العلاقة العقلية والنفسية والجسمية وكذا نوعية العمل ونمط إنجاز العمل، والوسيلة التي تستخدمها معظم المؤسسات للكشف عن مستوى الأداء هي عملية تقييم الأداء من أجل تحديد مكامن النقص ونقاط الضعف وضبط الاحتياجات التكوينية الواجب التخطيط لدعمها، بتصميم برامج تكوينية مُلائمة لسدّ العجز ورفع وتحسين مستوى الأداء مستقبلا.

## 1- مفهوم الأداء الوظيفي

- يُعرف كمال أحمد رباح الأداء الوظيفي على أنه: " كفاءة انجاز أو إحراز نشاط ما، وتحديد الطريقة التي تم تنفيذها بها، بمعنى أنه يشير إلى كفاية المؤسسة في إحراز أهدافها وكيفية استخدامها لمواردها في ضوء معايير الفعالية والكفاية، أي أن الأداء الوظيفي هو ما يمكن أن يُتخذ من إجراءات وتصرفات لتحقيق نتيجة محددة لعملٍ معين" ( رباح، 2008، ص. 43).

- كما يُعرّف الأداء الوظيفي بأنه: " دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، وأيضا للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر، أو ترقية لوظيفة أخرى" ( المدهون، 2005، ص. 152).

- وفي تعريف العوالمة فهو: "مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله، وتتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة الفنية في الوظيفة، فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص" ( العوالمة، 2004، ص. 66).

## 2- عناصر الأداء الوظيفي

للأداء عناصر لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المؤسسات، وتتمثل عناصر الأداء في:

### أ- نوعية العمل

تتمثل في مدى ما يُدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم والتنفيذ دون الوقوع في الأخطاء.

### ب- كمية العمل المنجز

أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازَه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سعة الإنجاز.

**ج- المثابرة والثوق**

وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية للعمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة.

**د- كفايات الموظف**

تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداءً فعالاً يقوم به كل موظف.

**هـ- متطلبات العمل (الوظيفة)**

هي تشمل المهام والمسؤوليات أو الأدوار أو المهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

و- **بيئة التنظيم:** وهي تتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية، وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر على الأداء الفعال (التنظيم وهيكله، أهدافه، موارده ومركزه الاستراتيجي)، أما العوامل الخارجية التي تشمل بيئة التنظيم وتؤثر على الأداء الفعال (العوامل الاقتصادية والاجتماعية، التكنولوجية والسياسية). (عكاشة، 2008، ص. 34).

**3- محددات الأداء الوظيفي**

اختلف تحديد محددات الأداء الوظيفي:

**أ- الجهد**

يشير إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته، وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.

**ب- القدرات**

تشير إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته.

## ج- إدراك الدور (المهمة)

ويعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أدائه (محمد سعيد سلطان، 2003، ص. 2016).

وهناك باحثون آخرون يميزون محددات الأداء الوظيفي فيما يلي:

أ- الدافعية: يعكس في الواقع درجة حماس الفرد لأداء العمل.

ب- قدرات الفرد وخبراته: هي التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول.

ج- إدراك الفرد لدوره الوظيفي: يعني تصورات وانطباعاته في السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة (أحمد صقر عاشور، 2005، ص. 38.39).

ويرى البعض الآخر أنّ محددات الأداء الوظيفي تتمثل في:

أ- الرغبة: تعبر عن دافعية الفرد.

ب- القدرة: تعبر عن مدى تمكن الفرد فنيا في الأداء.

ج- بيئة العمل: وتتمثل في الملامح المادية مثل: الإضاءة، التهوية وساعات العمل. (مصطفى أحمد سيد، 2000، ص. 147).

## 4- تقييم الأداء

## أ- مفهوم تقييم الأداء

تقييم الأداء هو تقييم شخص من العاملين في المؤسسة على أساس الأعمال التي أتمها خلال فترة زمنية معينة، وتقييم تصرفاته مع من يعملون معه. (مهدي حسن، 1993، ص. 286)

يعرفه كامل بربر أنه: " عملية التقييم والتقدير المنتظمة والمستمرة للفرد بالنسبة لإنجاز الفرد في العمل، وتوقعات تنميته وتطويره في المستقبل". (كامل بربر، 1997، ص. 121).

## ب- خطوات تقييم الأداء الوظيفي

تتمثل في خطوات وضع نظام تقييم الأداء الوظيفي:

- **تحديد المقاييس:** ويُقصد بها وضع المعايير التي ستستخدم في عملية التقييم، فمن المتعارف عليه أن أي عملية تقييم تتطلب وجود معايير محددة يقارن بها الأداء والسلوك الفعلي.

- **اختيار طريقة التقييم:** هناك طرق متعددة تستخدم في عملية التقييم، فمن المتعارف عليه أن هذه الطرق منها ما هو قديم وتقليدي ومنها ما هو حديث.

- **تحديد دورية التقييم:** تحديد الفاصل الزمني بين كل تقييم وآخر على أساس أن هذه العملية مستمرة تُلازم حياة العاملين منذ تاريخ تعيينهم في المنظمة حتى تاريخ تركهم العمل.

- **تحديد المقيّم:** تحديد سلوكه المراد أو الخاضع للتقييم.

- **تدريب المقيّم:** أصبح من الضروري وضع برامج تدريبية جيدة وتخطيطها، لتبصير المقيمين بكيفية التنفيذ السليم لها، وتزويدهم بالمعلومات والإشارات الواجب إتباعها، لتحقيق أهداف التقييم.

- **علانية نتائج التقييم:** من خلال هذه الفترة يتقرر إذا كانت نتائج التقييم سيتم إعلانها للجميع.

- **مناقشة نتائج التقييم مع العاملين:** وهذا ما يجعل المقيّمين أكثر جدية وموضوعية في عملية مناقشة النتائج، لأنه يخلق لدى العاملين شعورا بعدالة التقييم.

- **تصميم استمارة التقييم:** هي ترجمة لطريقة التقييم المتبعة في تقدير كفاءة العاملين، وتتضمن معلومات تتعلق باسم الفرد المقيّم والإدارة التي يعمل بها، ومقاييس التقييم ومقترحات المقيّمين من أجل تطوير الأداء، ثم تاريخ تنفيذ التقييم. (درة عبد الباري إبراهيم، 2008، ص.

(282-280)

## ج- أهمية تقييم الأداء

يؤكد أكثر أصحاب الأعمال أنّ لنظام الأداء الفعال العديد من الفوائد نذكر منها على سبيل المثال:

- يكون التقييم كمستند رسمي يساعدك على تحديد وتصحيح أسباب ضعف الأداء.
- تخطيط التطوير المهني للموظف.
- يقيس مدى جاهزية الموظف للنقل والترقية.
- على أساسه يمكن أن تقرر المكافأة أو زيادة الراتب.
- يحسن معدل الإنتاجية في القسم أو المؤسسة.
- ويجب أن لا ننسى أهمية عملية تقييم الأداء الجيد في التقليل من تدمير العاملين من التفرقة، وتعطيهم إحساس بعدالة إجراءات المؤسسة (نور الدين شنوني، 2011، ص. 159).

## د- مراحل عملية تقييم الأداء

- **تحديد الأداء:** يجب تحديد جوانب الأداء الوظيفي التي تحقق أهداف المؤسسة، ويمكن أن يتم ذلك من خلال عملية تحليل المواقف.
- **تقييم الأداء:** للتأكد من تحقيق الأداء المستهدف، ويتضح من ذلك أنّ عملية تقييم الأداء هي جزء من عملية إدارة الأعمال.
- **التغذية العكسية:** هي عملية تزويد العاملين بنتائج أعمالهم من خلال جلسات تقييم الأداء، والعمل على تعديل السلوك الوظيفي بما يتماشى مع أهداف المؤسسة، وغالبا ما تمثل عملية التغذية العكسية للأداء الأساس لتحديد الكفاءات المالية للعاملين وترقيتهم.
- **اتخاذ القرارات الإدارية:** حيث تقوم الإدارة العليا بترقية أو نقل العمال لجس ما يتناسب مع قدراتهم ومهاراتهم أو قد تفصل أو تستغني عن خدمات العمال ذوي المهارات الضعيفة، كما يمكن أن تقوم بتدريبهم وتنمية قدراتهم.
- **وضع خطط الأداء:** تتمثل في وضع سياسات وإجراءات تنظيمية من شأنها أن تطور الأداء الوظيفي للعمال وتشجيعهم نحو بذل مجهود أكبر (محمد زايد، 2003، ص. 330).

## هـ - القائمون بعملية تقييم الأداء

- المشرف أو الرئيس المباشر للفرد: يعتبر التقدير أو الحكم على أداء الفرد من خلال المشرف المباشر المدخل التقليدي والأكثر استخداماً، كما أن هذه العملية هي جزء من مسؤوليات المدير ولا يمكن التهرب منها، والمشرف من خلال مركزه يمكنه التعرف على متطلبات العمل وإعطاء حكم وتقدير أفضل عنه.

- التقييم عن طريق الزملاء: يمثل زملاء الموظف أحد المصادر القيمة للمعلومات عن الأداء خاصة في المواقف التي يصعب على المشرف ملاحظة سلوك مرؤوسيه، فالزملاء تتوفر لديهم خبرات واسعة عن متطلبات أداء الوظيفة، كما تتوفر لديهم فرص متجددة لملاحظة أداء بعضهم البعض في الأنشطة اليومية.

- التقييم الذاتي: على الرغم من عدم استخدام التقييم الذاتي كمصدر وحيد للمعلومات عن الأداء، إلا أنه يمثل أحد المصادر العامة، فإن الأفراد يستطيعون الحكم على سلوكياتهم الخاصة، كما أنهم يمتلكون كافة نواحي المعرفة عن الأداء ومحدداته، إلا أنه يؤخذ على هذا المصدر الميل للمبالغة في التقييم.

- التقييم عن طريق المرؤوسين: يُنظر إلى المرؤوسين باعتبارهم مصدراً هاماً للمعلومات عن أداء المديرين، حيث تتوفر لهم فرصة التعبير عن كفاءة الرئيس في قيادتهم وتوجيههم في العمل، وتنمية روح الفريق وتشجيع التعاون وحل الصراعات.

- التقييم عن طريق العملاء: تبرز أهمية هذا المصدر عند تقييم أداء العاملين في مجالات الخدمة على وجه الخصوص، حيث، المشرف والزملاء لا تُتاح لهم الفرص عادة لملاحظة سلوك الموظف، وهنا يُعتبر العميل الشخص الوحيد الذي يتمكن من ملاحظة سلوك الموظف والحكم على أدائه، ومن ثمَّ يُعتبر أفضل مصدر للمعلومات بشأن الأداء (مرسي، 2006، ص.

(447)

## خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل الأداء الوظيفي من خلال التطرق إلى ماهية الأداء الوظيفي ،  
بتبيان عناصره ومحدداته، ثم الانتقال إلى التعريف بتقييم الأداء وعناصره والتعريف بخطواته،  
فهو وسيلة للكشف عن جوانب القوة والضعف في أداء العاملين، باعتبار الأداء الأثر الصافي  
لجهود الموظف، التي تبدأ بإدراكه لدوره ومهامه، وفي الأخير انتقلنا إلى إبراز أهمية هذه  
العملية كأداة للوقوف على مدى تحقيق الأهداف المسطرة ومستويات استغلال الكفاءات  
والمؤهلات المتوفرة، فهي عملية ديناميكية مستمرة تقوم بها المؤسسة كوظيفة هامة من وظائف  
إدارة الموارد البشرية.

الفصل الرابع:

إجراءات الدراسة

## الفصل الرابع: إجراءات الدراسة

تمهيد

1- الدراسة الاستطلاعية

2- مجتمع الدراسة

3- عينة الدراسة

4- منهج الدراسة

5- أدوات الدراسة

خلاصة الفصل

**تمهيد:**

تعد الدراسة الحالية من الدراسات الإرتباطية ..التي تضع طبيعة العلاقات بين المتغيرات موضع اهتمام .حيث تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاغتراب النفسي والأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة ولتحقيق هذا الغرض اعتمدنا خطوات منهجية تتمثل في إجراء دراسة استطلاعية الهدف منها اختبار صحة الفرضيات المصاغة في البحث.

وتناولنا في هذا الفصل تقديم العينة المخصصة والمنهج المتبع ثم عرض الأدوات المستخدمة في الدراسة.

## 1- الدراسة الاستطلاعية

تعتبر الدراسة الاستطلاعية ملاحظة أولية للميدان، الهدف منها هو جمع أكبر قدر من المعلومات للإلمام بجوانب الدراسة الميدانية، وتعرف الدراسة الاستطلاعية على أنها عبارة عن ملاحظة أولية تُقام في مجتمع الدراسة، حيث تسمح لنا بإعادة صياغة الفرضيات وبناء وسيلة بحث.

- حيث قمنا بتوزيع مقاييس الدراسة على عينة الدراسة الاستطلاعية بجامعة المسيلة، والتي بلغ عددها حوالي خمس دكاترة، وهذا للتأكد من مدى وضوح صياغة بنود المقاييس ومدى فهم المفحوص لها، والتحقق من كفاءة التعليمات المقدمة لكل مقياس، وكان الغرض منها أيضا معرفة مدى تأ طول المقاييس على أداء ودقة المفحوص في الإجابة.

- وقد أسفر التطبيق الاستطلاعي لمقاييس الدراسة على أن الألفاظ الواردة فيها بسيطة وسهلة وليست غريبة، كما أن الألفاظ لا تحتوي على إجابات معينة ولا تتضمن إلا فكرة واحدة، لكي لا يحدث سوء فهم لدى المفحوص عند الإجابة على أسئلتها، لذا لم نقوم بأيّ تعديلات أو حذف.

## 2- مجتمع الدراسة

هو المجتمع الذي يسحب منه الباحث عينة بحثه، وهو الذي يكون موضع الاهتمام والبحث والدراسة، إضافة إلى ذلك مجتمع الدراسة هو مجموعة من المتغيرات تشترك في صفات وخصائص محددة ومعينة من قبل الباحث، لأنه الكل الذي يرغب بدراسته، مثل: مجتمع طلبة التعليم الثانوي، وفي بعض الدراسات لا نستطيع دراسة أو حصر كل مفردات المجتمع، نظرا لما قد تتطلبه هاتان العمليتان من وقت طويل أو جهد كبير أو تكاليف باهضة، وفي مثل هذه الدراسات يجب جمع البيانات من جزء من مفردات يسمى العينة (محمد بوعلات، 2009، ص 15).

وما العينة التي نختارها هنا إلا وسيلة لدراسة خصائص المجتمع، فالمجتمع هو الهدف الأساسي من الدراسة، حيث أنّ الباحث يعمم في النهاية النتائج النهائية (رجاء محمد أبو علام، 2006، ص 154).

ويتكون مجتمع الدراسة من النساء العاملات بجامعة محمد بوضياف والبالغ عددهن 180 موزعين على الكليات والأقسام والإدارة المركزية (الأمانة والرئاسة)، وقد كانت عملية الانتقاء للعاملات ليس سهلاً، ذلك أنها تتطلب وقتاً وجهداً كبيرين.

### 3- عينة الدراسة

العينة هي جزء عيني حسي من جماعة مختارة للدراسة، وتكون العينة صالحة إحصائياً. واختيار العينة المناسبة للجزء من العناصر الأساسية والمهمة في بداية العمل الميداني، فهي تساعد الباحث في جمع المعلومات من مجتمع الدراسة، ويجب أن تحتوي العينة المختارة على مجموعة الشروط الموضوعية للعينة الممثلة لمجتمع الدراسة كله.

وانطلاقاً من موضوع الاغتراب النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي، تمّ اختبار عينة البحث بطريقة مقصودة كالوسيلة الأنسب لطبيعة الموضوع. وقد بلغ أفراد العينة 10 أفراد.

### 4- المنهج المتبع في الدراسة

إن اختلاف المواضيع المدروسة يقود إلى اختلاف الوسائل في البحث عن الحقيقة المرغوب، فهذه الوسائل فالمستعملة في مجال البحث في العلوم الإنسانية تتلخص في المنهج المتبع لأجل الكشف عن الحقيقة المراد وصولها، إلا أنّ هذه الوسائل ليست واحدة، وإنما تختلف باختلاف المواضيع واتساقاً مع موضوع الدراسة ونوعها وتحقيقاً لأهدافها، والتأكد من مدى صدق الفروض التي قامت بها.

أي المنهج هو مجموع الإجراءات المتبعة في دراسة الظاهرة أو مشكلة البحث، ويؤكد المهتمون بمناهج البحث أنّ الباحث ليس حراً في اختياره للمنهج، بل طبيعة الظاهرة المراد دراستها هي التي تفرض على الباحث اختيار المنهج الملائم، وتُصنّف البحث على أساس الهدف الرئيسي له، أما تصنيف المناهج فإنها تتحدد بالطريقة التي يتبعها الباحث لحل مشكلة أو ظاهرة معينة (عبد الباسط محمد حسن، 1977، ص 211).

وبما أنّ طبيعة وأبعاد المشكلة (موضوع الدراسة) هي التي تفرض على الباحث إتباع منهج من خلال خطة يرسمها لتحقيق هدف البحث، فإنّ الباحثة من خلال هذه الدراسة تريد

معرفة العلاقة بين الاغتراب النفسي والأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة، فإنه تطلب استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأنه يتلاءم وطبيعة موضوع دراستنا، حيث أنّ هذا المنهج يتعدى حدود جمع البيانات لظاهرة ما، ولا يزال هذا المنهج هو الأكثر استخداما في الدراسات الإنسانية حتى الآن، وذلك نتيجة لصعوبة استخدام الأسلوب التجريبي في المجالات الإنسانية.

ويمكن تعريف هذا المنهج بأنه: " أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية، وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة (محمد عبيدات وآخرون، 1999، ص 44).

وهذا المنهج هو الذي يعتمد على دراسة العلاقة بين متغيرين أو أكثر، وكذلك معرفة اتجاه العلاقة هل هي علاقة ايجابية أم سلبية (منى الأزهري و مصطفى باهي، 1999، ص 27).

ويقوم المنهج الوصفي على مجموعة الخطوات التالية:

- الشعور بمشكلة البحث؛
- تحديد المشكلة المراد دراستها وصياغتها؛
- وضع مجموعة من الفروض؛
- اختيار العينة التي تجري عليها الدراسة؛
- اختيار أدوات البحث التي تُستخدم للحصول على المعلومات؛
- القيام بجمع المعلومات بطريقة دقيقة ومنظمة؛
- الوصول إلى النتائج وتنظيمها وتصنيفها؛
- تحليل النتائج وتفسيرها واستخلاص التعميمات والاستنتاجات منها (عمار بوحوش، محمد محمود الذنيبان، 2001، ص 145).

## 5- أدوات الدراسة

قمنا بإعداد مقياس للاغتراب النفسي ومقياس للأداء الوظيفي، وتختلف إجراءات الإعداد ونصيغها فيما يلي:

## أ- وضع الإستبانة في صورتها الأولية

من أجل بناء بنود المقياس بصورته الأولية قمنا بتصميم المقياس في ضوء الجانب النظري والدراسات السابقة متبعا الخطوات التالية:

- الإطلاع على الكثير من الدراسات السابقة: التي تناولت متغيرات البحث الحالي في أحد جوانبها كما هي مبينة في الجانب النظري للبحث والمقاييس الموجودة فيها، والتي تم إعدادها من الباحثين أو المترجمة المقربة.

- تحديد جوانب المقياس: حاولنا في هذا المجال وبناء على ما سبق ذكره معرفة الجوانب والأبعاد التي سيتناولها بالدراسة أخذا بالحساب الأساسيات عند وضع بنود المقياس الجديد، والتي تتمثل في تحديد السمة المراد قياسها بشكل دقيق والتأكد من أن كل عبارة تتعلق بموضوعات مهمة وتجنب البنود السلبية، واستخدام لغة سهلة ودقيقة.

- اختيار بنود المقياس: حاولنا عند اختياره لبنود المقياس أن تكون العبارات واضحة المعنى سهلة اللغة، وقد استفاد الباحث من بعض أدوات البحوث السابقة (محرز نسيمة).

وتألف المقياس من قسمين:

\* القسم الأول: اشتمل على مقدمة المقياس، توضيح هدف المقياس ومتغيرات البحث وهي: (السن - منصب الشغل - الحالة الاجتماعية - سنوات خبرة - جو الإقامة).

\* القسم الثاني: يضم بنود المقياس البالغ عددها 30 بند للاغتراب النفسي و 19 للأداء الوظيفي.

**ب- تحكيم الصورة الأولية للمقياس**

تم عرض المقياس على عدد من الدكاترة المختصين في علم النفس في جامعة المسيلة وعددهم 4 أساتذة محكمين بهدف:

- الاسترشاد بأرائهم حول ما تضمنه المقياس؛
- التأكد من مُلاءمة العبارات للأهداف المرجوة؛
- تقويم وضوح التعليمات المرافقة للمقياس؛
- التأكد من سلامة اللغة ووضوحها؛
- اقتراح ما يروونه من تعديلات.

**ج- المقياس في صورته النهائية**

أعدنا المقياس في صورته النهائية في ضوء ملاحظات المحكمين، حيث بلغ عدد بنود المقياس 49 بندا.

**د- محتوى المقياس**

اشتمل المقياس على خمسة أبعاد رئيسية نسبية بالنسبة للاغتراب النفسي، وهذه الأبعاد هي: الغربة عن الذات- العزلة الاجتماعية- اللاهدف- اللامعيارية- التمرد ، كما اشتمل على الأداء الوظيفي والمجهودات التي تقدمها المرأة العاملة في العمل.

## خلاصة الفصل:

بعد عرضنا في هذا الفصل لأهم الخطوات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية لهذا البحث، والتي تعتبر الركيزة الأساسية لأي بحث علمي، والذي تعرفنا فيه على عينة الدراسة وكذا مجال الدراسة، إضافة إلى المنهج الذي سيساعدنا في دراستنا، كما اعتمدنا على أداتين في جمع المعلومات وهما مقياس الاغتراب النفسي من إعداد الباحثة ومقياس الأداء الوظيفي، وأخيرا حددنا مجموعة من الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات التي تم جمعها في الدراسة الحالية، فإتباع هذه الخطوات تساعد على رفض أو قبول الفرضيات الموضوعة للدراسة.

خاتمة

## خاتمة:

إن نتائج هذه الدراسة تكشف لنا أمورا هامة تخص عمل المرأة العاملة مدى تأثيره على صحته النفسية، فالمرأة العاملة لازالت تحمل مسؤولية أسرتها وبيئتها إلى جانب تحملها مسؤولية الوظيفة، وهذا ما يجعلها تحاول التوفيق بين هذه المسؤوليات، وهذا ما يؤدي إلى إرهاقها جسديا ونفسيا مما تظهر لها مشاعر سلبية كالشعور بالعجز عن حل لمشكلاتها والضعف والتوتر والإحباط والشعور بخيبة الأمل وأن حياتها لا معنى لها... إلخ، كل هذا يؤدي إلى الاغتراب النفسي، والاضطراب النفسي يشير مفهومه في المجال النفسي إلى درجات من الاضطراب في الشخصية وفي علاقتها بالموضوع، بحيث يمكن أن يحيا المغتربين حياة عادية وإن كانت مشوبة بالكدر والمشقة.

والاضطراب النفسي بوصفه ظاهرة نفسية أخذت في الانتشار في الآونة الأخيرة، فإننا نجد عند المرأة العاملة أيضا وهذا راجع للعبء الكبير الذي يقع عليها في حياتها سواء على المستوى الأسري أو على مستوى العمل، حيث يتغلغل حياتها ضغوطات وصراعات يومية، مما قد يمهد لمشاعر الاغتراب النفسي لديهن أكثر من غيرهن من النساء، خاصة عندما يتعلق الأمر بمناجات مُجَهَّزَة لطموحات وآمال وأهداف المرأة العاملة، ولهذا فإن عمل المرأة وللمل يترتب عنه من اضطرابات نفسية لا بد من أن يلازمه اهتمام من طرف الباحثين والمختصين النفسيين حتى يمنع حدوث لآثار سلبية على صحتها.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع:

### أولاً- المراجع باللغة العربية:

#### - الكتب:

- 1- بهجات محمد عبد السميع زامل: الاغتراب لدى المكفوفين ظاهرة وعلاج، د. ط، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2008.
- 2- خليق عبد الله: الاغتراب في الإسلام، د. ط، دار غريب للنشر والتوزيع، مصر، 1979.
- 3- رجب محمود: الاغتراب سيرة ومصطلح، ط 3، دار المعارف، 1993.
- 4- رجب محمود: الاغتراب سيرة ومصطلح، ط 4، دار المعارف، 1993.
- 5- زهران سماح خالد: دراسات في علم النفس الاجتماعي التربوي على الأطفال والراشدين، ط1، دار الفكر، القاهرة، 2002.
- 6- زهران سناء حامد: إرشادات الصحة النفسية، ط1، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004.
- 7- عبد الباسط محمد حسن: أصول البحث الاجتماعي، مكتبة وهبة، مصر، 1977.
- 8- عبد الرحمان سعد: القياس النفسي، ط2، مكتبة الفلاح، الكويت، 1998.
- 9- عمار البوحوش، محمد محمود الذنبيان: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2001.
- 10- عبد اللطيف محمد خليفة: الاغتراب وعلاقته بالمقارنة والتوجه الديني، الكويت، 2002.
- 11- عباس فيصل: إغتراب الإنسان المعاصر وشقاء الوعي، ط1، بيروت، مكتبة المنبع، 20058.
- 12- السلطان ابتسام محمود: التطور الخلقي للمراهقين، دار المجتمع العربي، عمان، د. س.
- 13- فرج عبد القادر طه، موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، دار سعاد الصباح للطباعة والنشر والتوزيع، الكويت، 1993.

- 14- مرسي محمد جمال الدين، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، ط1، دار النهضة، 2006.
- 15- محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 1999.
- 16- منى الأزهرى، مصطفى حسن باهي: أصول البحث العلمي في البحوث التربوية والنفسية والاجتماعية، ط1، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، مصر، 1999.
- 17- محمد بوعلاق: الموجه في الإحصاء الوصفي والإستدلالي في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية، دار الأمل للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2009.
- 18- يوسف محمد عباس: الاغتراب والإبداع الفني، دار غريب للطباعة، القاهرة، مصر 2004.
- 19- مهدي حسن: إدارة الأفراد في منظور كمي والعلاقات الإنسانية، دار مجدلاوي، عمان، الأردن، 1993.
- 20- كامل بربر: إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع الحمراء، بيروت، 1997.
- 21- درة عبد البارى إبراهيم: إدارة الموارد البشرية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2008.
- 22 - المدهون محمد: إدارة وتنمية الموارد البشرية، ط1، فلسطين، 2005.
- 23- محمد سعيد سلطان: السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003.
- 24- عاشور أحمد صقر: السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005.
- 25- مصطفى أحمد سيد: إدارة السلوك التنظيمي، ط 1، الإسكندرية، مصر، 2000.
- 26- عادل محمد زيد: إدارة الموارد البشرية رؤية إستراتيجية، كتب عربية، 2003.

## - الرسائل الجامعية:

- 27- أبو عمرة هاني: مستوى الالتزام الديني والقيم الاجتماعية وعلاقتها بالاغتراب النفسي لدى طلاب الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر بغزة، فلسطين، 2013.
- 28- أحلام دخان، خديجة حذيق: الاغتراب النفسي لدى طلبة الجامعة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التربية، تخصص إرشاد وتوجيه، 2016/2017.
- 29- دانيال علي عباس: الاغتراب النفسي وعلاقته بالتحصيل الدراسي، رسالة ماجستير في علم النفس التربوي، دمشق، 2016.
- 30- أسعد أحمد عكاشة: أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2008.
- 31- حسن إبراهيم حسن المحمداوي: العلاقة بين الاغتراب والتوافق النفسي للجالية العراقية في السويد، رسالة دكتوراه، الأكاديمية العربية المفتوحة بالدانمارك، كلية الآداب والتربية، 2007.
- 32- سعيدي عتيقة: أبعاد الاغتراب النفسي وعلاقتها بتعاطي المخدرات لدى المراهق، مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الدتوراه، بسكرة، 2016.
- 33- منصور بن زاهي: الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات، مذكرة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007.
- 34- لعقيقي إيمان: علاقة الضغط النفسي بالاغتراب النفسي لدى خريجي الجامعة العاملين بعقود التشغيل وما قبل التشغيل، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، 2013.
- 35- رباح كمال أحمد: العوامل الاجتماعية والعوامل الأكاديمية المؤثرة في أداء الطالب الجامعي العربي، كلية التربية، جامعة طانطا، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2008.

- المجالات:

- 36- العواملة نائل: الأداء الإداري في المؤسسات العامة بين الإقليمية والعولمة، دراسات العلوم الإنسانية، المجلد 31، عدد 3، 2004.
- 37- زوليخة حديدي: مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة وادي سوف، الجزائر، 2012.
- 38- عدي غافر الكواز، سلوان خالد محمود، محمود مطر علي: دراسة مقارنة في ظاهرة الاغتراب النفسي بين طلبة الصف الأول وطلبة الصف الرابع في كلية التربية الرياضية، مجلة أبحاث لكلية التربية الأساسية، المجلد 11، العدد 14، 2011.
- 39- علي بشرى: مظاهر الاغتراب لدى الطلبة السوريين في بعض الجامعات المصرية، المجلد 24، العدد الأول مجلة جامعة دمشق، ، 2008.
- 40- نور الدين مثنوي، أنظمة آلية تسيير الموارد البشرية في المؤسسات والإدارات العمومية، سند خاص بالتكوين المتخصص، مطبعة المعهد الوطني لمستخدمي التربية تحسين مستواهم، الحراش، الجزائر، 2011.

# قائمة الملاحق

## قائمة الملاحق:

## الملحق رقم 01: قائمة الأساتذة المحكمين

أسماء الأساتذة الذين عُرِضَتْ عليهم فقرات مقياس الاغتراب النفسي لتحكيمه.

الرقم:	الأستاذ:	الدرجة العلمية:	الجامعة:
01	تقبيل بوجمعة	أستاذ محاضر	جامعة المسيلة
02	بوجلال السعيد	أستاذ محاضر	جامعة المسيلة
03	جغلاب نور الدين	أستاذ محاضر	جامعة المسيلة
04	براخلية عبد الغاني	أستاذ محاضر	جامعة المسيلة

## الملحق رقم 02: الإستبيان

استبيان حول الاغتراب النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي للمرأة العاملة بجامعة المسيلة:

في إطار القيام بدراستنا تم إعداد هذا الاستبيان لبحث موضوع الاغتراب النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة المسيلة، وبصفتك الشخص المؤهل لتزويدنا بالمعلومات المناسبة، نرجو منكم التكرم بالإجابة على جميع أسئلة الاستبيان بعناية، وذلك بوضع العلامة (x) في الخانة المناسبة، وَلَكِنَّ مِنَّا جَزِيلُ الشُّكْرِ مَسْبِقًا، كما نُعَلِّمُ حَضْرَتَكُمْ أَنَّ البيانات المصرح بها في الاستبيان ستحظى بالسرية التامة وشكرا.

## المعلومات العامة:

- السن: أقل من 25  من 25 إلى 35  من 36 إلى 45  من 46 فأكثر
- الحالة الاجتماعية: عزباء  متزوجة  مطلقة
- الخبرة: 5 سنوات فأقل  من 6 إلى 10 سنوات  بين 11 و16 سنة
- بين 16 و20 سنة  أكثر من 20 سنة
- جو الإقامة: مريح جدا  مريح  مزعج جدا  مزعج

## 1- مستوى الاغتراب النفسي

الرقم	العبرة	يقيس	لا يقيس	يعدّل
1	غير قادرة على تحقيق أهدافي			
2	أشعر بضعف قدراتي على تغيير الواقع الذي أعيش فيه			
3	أشعر بالتوتر عند ذهابي للعمل			
4	أشعر بخيبة الأمل عندما لا أستطيع تحقيق ما أتمناه			
5	أشعر أنني لا أستطيع اتخاذ أي قرار مهم في حياتي			
6	الحياة المهنية عديمة المعنى لدي			
7	إن كان لكل فرد أهداف فإنني لم أحقق شيئاً ذا قيمة			
8	يوجد شيء لدي يستحق الاهتمام في هذه الحياة			
9	أشعر أن حياتي خاوية لا معنى لها			
10	أعتقد أنه لا يوجد شيء في هذا العالم يوحي بالأمل			

			أخرج من العمل دون إذن	11
			أؤمن كثيرا بالروابط الأسرية	12
			أعتقد أنه لا فرق بين إنسان يجتهد في عمله وآخر متهاون غير مبالي في هذا الزمان	13
			القيم والأخلاق لا مكان لها في هذا العالم	14
			التزامي بقيم مجتمعي يفقدني حريتي	15
			لا أشعر بالرغبة في إقامة العلاقات الاجتماعية	16
			أشعر أنّ الآخرين يسخرون مني في العمل	17
			أشعر بالرغبة أن أكون خارج العمل	18
			أثق بمن أعمل معهم	19
			أشعر بالوحدة حتى وأنا مع الآخرين	20
			أشعر بالرفض كثيرا ممن حولي	21
			الأنظمة والتعليمات تشكّل عبئا كبيرا عليّ	22
			أرفض توجيهات الآخرين لي في العمل	23
			أقتنع بمرؤوسي في العمل	24
			أشعر بأنّ الآخرين يستغلونني	25
			أشعر بقيمة الأعمال التي أقوم بها	26
			تتناوبني مشاعر الاحتقار لكثير ممن حولي	27

			العالم المادي يحطّ من قيمة الإنسان	28
			يبدو أن القيم المادية هي المسيطرة على حياة الناس اليوم	29
			أعتقد أنّ المجتمع الذي أعيش فيه يتصف بالقسوة	30

## 2- مستوى الأداء الوظيفي

الرقم	العبرة	يقيس	لا يقيس	يعدّل
1	تقومين بتأدية المهام بالكفاءة المطلوبة			
2	تتجزين مهامك طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة			
3	يتمّ تقييم أدائك بناء على أسس علمية			
4	يُقيّم المسؤول أدائك			
5	تتمتّعين بالقدرة على حل مشاكل العمل			
6	يتوقّر لديك الاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية			
7	تطوّرين أدائك المهاري بشكل مستمر			
8	تمتازين بسرعة الملاحظة			
9	تخضعين لقواعد إجرائية في العمل			
10	تعمل الإدارة باستمرار من أجل تحديث نظام أدائك السنوي			
11	تتمتّعين بمهارة التواصل الجيّد مع الآخرين			
12	أنجز من العمل أكثر ممّا هو مطلوب			

			يقوم المشرف بتقويم أدائك لعملك من كفاءتك العملية	13
			تسعى الإدارة لتقويمك على أدائك لتحديد قدرتك على أدائه بالشكل المطلوب	14
			تسعى الإدارة لنشر الثقافة التنظيمية بينك وبين الموظفين عن طريق الأيام الدراسية	15
			يعتبر العمل المنظم رؤية مشتركة بينك وبين الموظفين حول مستقبلكم المهني	16
			تقدّم لكي الإدارة حوافز معنوية	17
			تُقدّم لك الإدارة حوافز معنوية	18
			تَمَنَحُكَ الإدارة فرصة المشاركة في تحديد الأهداف التنظيمية	19
			تواجهين مشكلات مع مسؤولك تعيق أدائك الوظيفي	20