الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف –المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

الرقم التسلسلي: ...../**2019**

الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية

دراسة ميدانية بقسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في شعبة: علم النفس تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسير الموارد البشرية

إعداد الطالب:

غفصي أسامة

إشراف الدكتور:

د. مصباح جلاب

السنة الجامعية: 2019/2018

شكر وتقدير

الحمد والشكر للّه عز وجل القائل:

"ولئن شكرتم لأزيدنكم"

اللهم نحمدك حمدا يليق بجلال وجهك وعظيم سلطانك ان وفقتني

للقيام بهذا العمل ويسرت لي سبيل انجازه بمنة وبفضلك منك.

ويقول صلى اللّه عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر اللّه".

نتوجه بالشكر الجزيل الى كل من ساعدنا في إثراء هذا العمل

من قريب او من بعيد

ولم يبخل علينا بأية معلومة واقتراح .

غفصي أسامة

قائمـــــــــة المحتويـــــــــــات

الموضـــــــــــــــــــوع	الصفحة
إهداء	**
شكر وتقدير	**
قائمة المحتويات	I
قائمة الجداول	III
قائمة الملاحق	IV
ملخص الدراسة	**
مقدمة	أ-ب
الجانب النظري	
الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة	
1. الإشكالية	05
2. تساؤلات الدراسة	08
3. فرضيات الدراسة	08
4. أهمية الدراسة	09
5. أهداف الدراسة	10
6. تحديد مفاهيم الدراسة إجرائياً	10
7. الدراسات السابقة	11
الفصل الثاني: الاغتراب الوظيفي	
تمهيـــــــــــــــد	18
1. لمحة تاريخية عن الاغتراب	19
2. تعريف الاغتراب الوظيفي	22
3. التحليل الوظيفي لظاهرة الاغتراب	24
4. العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي	26
5. مراحل الاغتراب الوظيفي	34
6. أبعاد الاغتراب الوظيفي	35
7. إجراءات مواجهة الاغتراب الوظيفي	36
خلاصـــــــــــــــة	38
الفصل الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية	
تمهيـــــــــــــــد	40

1. مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية	41
2. النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية	44
3. أهمية سلوك المواطنة التنظيمية	46
4. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	47
5. خصائص سلوك المواطنة التنظيمية	49
6. معوقات سلوك المواطنة التنظيمية	50
خلاصة	52
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: الاطار المنهجي للدراسة	
تمهيـــــــــــــــــد	55
أولا: الدراسة الاستطلاعية	56
1. أهداف الدراسة الاستطلاعية	56
2. منهج الدراسة الاستطلاعية	56
3. عينة الدراسة الاستطلاعية	57
ثانيا: نتائج الدراسة الاستطلاعية	57
1. الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة	57
ثانيا: الدراسة الأساسية	67
1. منهج الدراسة	67
2. عينة الدراسة	67
3. الحدود الزمانية والمكانية للدراسة	69
4. أدوات جمع البيانات	69
5. الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة	72
خلاصة	73
عرض ومناقشة النتائج	
تمهيـــــــــــــــــد	75
1. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى	76
2. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية	77
3. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة	79
4. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الرابعة	80
5. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الخامسة	82

6. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية السادسة	83
7. عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية السابعة	84
8. استنتاج عام	85
9. الاقتراحات والتوصيات	86
خاتمة	87
قائمة المصادر والمراجع	89
الملاحق	

قائمـــــــــــــــــــة الجـــــــــــــــــــــداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من وجهات نظر الباحثين	42
02	يوضح ثبات استبيان الاغتراب الوظيفي عن طريق التناسق الداخلي	58
03	يوضح حساب استبيان الاغتراب الوظيفي بطريقة التجزئة النصفية	58
04	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات البعد الأول العجز	59
05	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني اللامعنى	60
06	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث العزلة	61
07	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات البعد الرابع فقدان المعايير	63
08	يوضح مصفوفة الارتباطات لمحاور استبيان الاغتراب الوظيفي	64
09	يوضح ثبات استبيان سلوك المواطنة التنظيمية عن طريق التناسق الداخلي	65
10	يوضح صدق استبيان المواطنة التنظيمية باستخدام المقارنة الطرفية	66
11	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	68
12	يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة	68
13	يبين كيفية تصحيح عبارات استبيان الاغتراب الوظيفي	70
14	يبين عبارات استبيان الاغتراب الوظيفي لكل بعد	70
15	يبين كيفية تصحيح عبارات استبيان سلوك المواطنة التنظيمية	71
16	يبين عبارات استبيان سلوك المواطنة التنظيمية لكل بعد	71
17	يبين الفروق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لاستبيان الاغتراب الوظيفي	76
18	يبين الفروق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لاستبيان	78

	سلوك المواطنة التنظيمية	
19	يبين العلاقة بين العجز وسلوك المواطنة التنظيمية	79
20	يبين العلاقة بين اللامعنى وسلوك المواطنة التنظيمية	81
21	يبين العلاقة بين العزلة وسلوك المواطنة التنظيمية	82
22	يبين العلاقة بين فقدان المعايير وسلوك المواطنة التنظيمية	83

قائمـــــــــــــــــــــــة الملاحـــــــــــــــق

الرقم	العنوان
01	يوضح أسماء وتخصصات المحكمين ودرجاتهم العلمية
02	يوضح استبيان المحكمين
03	يوضح الاستبيان في صورته النهائية
04	يتضمن مخرجات برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 25

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية والكشف عن العلاقة بينهما لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة، وقد اتبع الباحث المنهج الوصفي على عينة مكونة من (34) أستاذا، خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2019/2018، وتمثلت أداة الدراسة في استبيان الاغتراب الوظيفي، واستبيان سلوك المواطنة التنظيمية، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

1- مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أستاذة العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة منخفض.

2- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أستاذة العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة مرتفع.

3- توجد علاقة ارتباطية عكسية بين العجز وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أستاذة العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة.

4- توجد علاقة ارتباطية عكسية بين اللا معنى وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أستاذة العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة.

5- توجد علاقة ارتباطية عكسية بين العزلة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أستاذة العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة.

6- توجد علاقة ارتباطية عكسية بين فقدان المعايير وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أستاذة العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة.

الكلمات المفتاحية: الاغتراب الوظيفي- سلوك المواطنة التنظيمية -أساتذة العلوم الاقتصادية.

ABSTRACT:

Employment Alienation and its Relation to the Organizational Citizenship Behavior among the teachers of department of economics at university of M'Sila.

The aim of this study was to identify the level of employment alienation and the level of organizational citizenship behavior, and to determine the nature of the relationship that may exist between them.

The study implemented the descriptive approach, and used the questionnaire of Employment Alienation questionnaire and Organizational Citizenship Behavior as a data collection method. The study population consisted of the teachers of department of economics at university of M'Sila who are (34) teacher during the second semester of 2018/2019.

The study arrived at a set of results, the most important of which are:

1- The level of employment alienation among teachers of department of economics at university of M'Sila came at low level.

2- The level of Organizational Citizenship Behavior among teachers of department of economics at university of M'Sila came at high level.

3- There is an inverse relationship between powerlessness and organizational citizenship behavior among the teachers of department of economics at university of M'Sila.

4- There is an inverse relationship between meaninglessness and organizational citizenship behavior among the teachers of department of economics at university of M'Sila.

5- There is an inverse relationship between social isolation and organizational citizenship behavior among the teachers of department of economics at university of M'Sila.

6- There is an inverse relationship between normlessness and organizational citizenship behavior among the teachers of department of economics at university of M'Sila.

Key words:

Employment Alienation - Organizational Citizenship Behavior - Teachers of department of economics at university of M'Sila.

مقدمة:

شهد العالم في العصر الحالي العديد من التغيرات والتطورات التي لم يشهدها من قبل فرضت على المنظمات جملة من التحديات لمواكبة هذا التطور، وتحسين الفعالية التنظيمية ولتحقيق ذلك فهي بحاجة إلى توظيف مورد بشري كفء وفعال، فقد أكد مسئولو المنظمة اليوم أنه حتى يتسنى لهم من جعل المنظمات في مستوى التحدي والمنافسة ينبغي أن لا يكتفي بالاستثمار المالي والتكنولوجي فقط، بل أن الأهم من ذلك الاستثمار في تسيير الأفراد، فالعنصر البشري يعتبر من أثمن الموارد لدى المنظمات وذلك نظرا للدور الذي يلعبه في حياة المنظمة من حيث نجاحها، ورفع كفاءتها ونموها، وبقائها، ولضمان تحقيق فعاليتها وأهدافها فهي بحاجة إلى الاهتمام بسلوك العاملين بها لتكون داعمة ومشجعة لهم.

إلا أن هذا الهدف وإن تحقق فهناك العديد من المشاكل والمظاهر التنظيمية التي تهدد بقاء واستقرار المنظمات والاغتراب الوظيفي أحدها، فهو يعد من أهم الظواهر التي تناولها العديد من الفلاسفة والباحثين والعلماء في مواضيعهم ودراساتهم، فيرى (منصور 1997) أن الاغتراب "هو حالة من الانفصال عن الواقع، عن كل ما فيه من الأفكار والمبادئ والعادات والالتزامات الاجتماعية عامة"، كما يرى (أريكسون 1964) أن الاغتراب يأخذ أشكال مختلفة، منها الانعزال المهني، الانعزال الشخصي، وقد صور (اريكسون) الاغتراب بأنه شكل من أشكال التطور الحاد في حياة المراهق، هذا التطور تتشتت به الذات بحثا عن الاستقرار الذي لا يصل إليه الشباب إلا بالنضج والتكامل بعد أن يجتاز تفككا في كيانه، ويزداد هذا التفكك والتشتت ضراوة حين ينعدم الأمن النفسي والاجتماعي. (عطية، 1985، ص 16).

فمشكلة الاغتراب الوظيفي أصبحت واضحة في مجال المنظمات والأعمال، ويتجلى ذلك في سلوكيات الأفراد الواضحة ومختلف مظاهر التفكك التنظيمي الذي أصبح يهدد بقاء وسير المنظمات.

كما نلاحظ في الآونة الأخيرة الاهتمام المتزايد بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، لما له من نتائج إيجابية تعود بالنفع عن الفرد والمنظمة كحد سواء، فهو عبارة عن أدوار إضافية وطوعية يمارسها الفرد في بيئة عمله خارج الأدوار الرسمية والمقررة المطلوبة منه، وتتجلى في معاونة زملائه ورؤسائه وتقبل الأعمال الإضافية دون تذمر وغيرها، وهذا ما أكده (أورجان 1990) أن الفعالية التنظيمية لا يمكن تحقيقها من خلال الأدوار الرسمية فقط، بل لا بد من تنمية وتطوير سلوك المواطنة التنظيمية.

ولقد جاءت هذه الدراسة للكشف عن العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة، حيث تشتمل هذه الدراسة على قسمين:

القسم النظري: يحتوي على ثلاث فصول، حيث تطرقنا في الفصل الأول إلى إشكالية الدراسة وفرضياتها وأهمية الدراسة وأهدافها وأيضا المفاهيم والدراسات السابقة مع التعليق على الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فقد خصص لموضوع الاغتراب الوظيفي، حيث تضمن هذا الفصل لمحة تاريخية عن الاغتراب وتعريف الاغتراب الوظيفي والتحليل الوظيفي لظاهرة الاغتراب والعوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي ومراحله وأبعاده وإجراءات مواجهته.

أما الفصل الثالث فقد خصص لموضوع سلوك المواطنة التنظيمية، حيث تضمن هذا الفصل مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية ونظرياتها وأهميتها وأبعادها وخصائصها ومعوقاتها.

القسم التطبيقي: يحتوي على فصلين أحدهما خاص بالدراسة الميدانية من حيث المنهج المستخدم ومجال الدراسة والعينة وأدوات جمع البيانات، أما الفصل الثاني يوضح نتائج الدراسة وتحليلها وتفسير وخلاصة النتائج والتوصيات والاقتراحات.

الـجـانـب
الـنـظري

الفصل التمهيدي

1-الإشكالية:

تعتبر الجامعة مؤسسة اجتماعية تحتل مكانة العقل المفكر للمجتمع ويقع على عاتقها مهما عظام في المجالات العلمية والمهنية والتكنولوجية فهي أمل المجتمع في تحقيق ما يصبوا إليه من حاجات ومرامي، ويتوقف أدائها لرسالتها على الوجه الأكمل على عدة عوامل تشكل منظومة التعليم الجامعي، والتي تعمل في ديناميكية تضمن لتحقيق أهدافها ووظائفها على نحو سليم، بحيث يعتبر التعليم العالي من أهم سمات التطور والتقدم لدى أي مجتمع من المجتمعات وهذا يفرض عليه أن يكون قادر على إنتاج المخرجات الملائمة ليواكب التطورات الحديثة وليتعداها ويبدع فيها (عبد الرحمن، 2010، ص15).

ويعتبر الأستاذ هنا بمثابة النخاع والحجر الأساس للجامعة، إلا أن وظيفته كباقي الوظائف الأخرى هي أيضا معرضة لبعض المشاكل والمظاهر التي يعاني منها الكثير من الموظفين في مختلف المؤسسات التي هي تساير التغيرات الدائمة التي من شأنها أن تغير ملامح المناخات التنظيمية وطبيعة مختلف الوظائف, وهذه التغيرات مست جميع نواحي الحياة الاجتماعية والمهنية، فلا شك أن هذه التحولات خلقت أزمات نفسية واجتماعية لدى الإنسان المعاصر مما صعب عليه أن يألفها ويتأقلم بسهولة معها، وهذا ما تولد لديه الشعور بالعزلة وفقدان المعايير والعجز والقلق الدائم وحالة اليأس التي دفعت به إلى الاغتراب، حتى أن الكثير من المفكرين يصفون هذا العصر بعدة أوصاف حيرتهم فوضعوها في شكل تساؤلات منها هل هو عصر العلم أو التكنولوجيا؟ أو عصر الذرة والرعب النووي؟ أم عصر الاغتراب والقلق والوحدة؟ وفي ضوء ذلك فهم يرون أن أزمة الإنسان المعاصر إنما ترجع في صميمها إلى اغترابه عن الطبيعة والآخرين بل حتى عن ذاته، لذلك يحدث الصراع والتوتر بين الفرد وواقعه الخارجي ويسوء توافقه مع نفسه والآخرين. (بن زاهي وتاوريريت، 2010، ص131).

ويعتبر الاغتراب الوظيفي من أحد أنواع الاغتراب فقد تعددت الدراسات التي تناولت موضوع الاغتراب الوظيفي وكان كارل ماركس أول من تحدث فيها في كتاباته وتناول موضوع ظاهرة الاغتراب في مجال العمل، ثم يليه مالفن سيمان حيث حدد خمسة أبعاد للاغتراب الوظيفي وهي: (العجز – اللامعنى – العزلة – اللامعيارية – والاغتراب عن الذات).

وكذلك من الدراسات التي اهتمت بموضوع الاغتراب دراسة بن زاهي منصور حيث أشار إلى أن" العمال هم أكثر فئات المجتمع تعرضا لهذه الظاهرة، لكونهم أكثر عناصر المجتمع استهدافا بهذه التغيرات، ومن هذه التطورات تفاقم الأتمتة والبحث عن مضاعفة الإنتاج، وتصاعد القيود التقنية على حرية الإنسان، مما يؤدي بهم إلى الاغتراب الوظيفي." (بن زاهي، 2007 ص3).

كما وصف دمنهوري المغترب وظيفيا بأنه " يشعر بأنه عبدا لعمله، وأن العمل غريب عنه وأنه لا يرى نفسه في العمل المنتج وقد يرجع ذلك إلى عدم حصول العامل على ناتج عمله وعدم وجود نظام عادل في توزيع الأجور، بالإضافة إلى فقدان الحرية والقدرة على التعبير عن الذات وممارسة الإمكانات المتاحة من القيام بأعمال لا تتفق مع الميول والاستعدادات، أو أن يتم العمل تحت نظام استبدادي " (دمنهوري، 1996، ص 11).

وخلال العقد الماضي زاد الاهتمام بدراسة سلوك المواطنة التنظيمية، وهو سلوك غير محدد ولا يرتبط رسميًا بنظم الحوافز وتقييم الأداء بالمنظمات، وهو سلوك هام لكل المنظمات حيث أن المنظمات التي تعتمد فقط على السلوك الرسمي تعتبر نظم هشة سهلة الكسر، كما أن المنظمات يجب أن تترك جزءًا من السلوك غير محدد للأفراد حتى يكون لديهم مقدرة على التعامل مع المواقف غير المتوقعة والتي تتطلب التصرف الابتكار من قبل الأفراد (نصار، 2012 ص 61).

وتعتبر كتابات برنارد في العام 1938 في مجال الرغبات الحقيقية للأفراد ومدى استعدادهم لتقديم خدمات وأعمال جيدة هي بداية الشرارة الحقيقية في تحليل الأسس الدافعة

للسلوك التنظيمي والتي أعتمد عليها فيما بعد كاتز في العام 1964 حينما حدد ثلاثة أنماط رئيسية للأسس الدافعة للسلوك التنظيمي(Katz, 1964)، بعدها وفي نهاية السبعينات ظهر مصطلح سلوكيات المواطنة التنظيمية (Organizational Citizenship Behavior) (OCB) على يد العالم أورجان في العام 1977 موصفا بذلك السلوكيات التعاونية والابتكارية التلقائية عندما قام بدراسة العلاقات بين الرضا الوظيفي والأداء، ثم قامت بعد ذلك دراسة (أورجان،1977) حيث أظهرت أنه على الرغم من عدم وجود علاقة قوية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية إلا أن الرضا الوظيفي يرتبط بقوة مع سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك لأن الأخيرة أقل تقيداً واعتماداً على كل من قدرة الفرد والتكنولوجيا المستخدمة في العمل بالمقارنة بالإنتاجية، ومنذ عام 1983 وحتى الآن توالت الأبحاث والدارسات التي تناولت سلوكيات المواطنة التنظيمية من الناحيتين النظرية والتطبيقية (العزام، 2015 ص 109).

إن أهمية وجود ممارسة لسلوك المواطنة التنظيمية في الجامعات وفي إطار المنظومة الأكاديمية على اختلاف المستويات والأفراد ينعكس على جودة الأداء، وتطوير قدرات المؤسسة الأكاديمية من خلال ما تقدمه القيادات الأكاديمية من جهد إبداعي يتعدى الجهد الروتيني أو الرسمي إلى الجهد الإنتاجي واستثمار الطاقات والقدرات المعرفية الكامنة في المجالات العلمية والإدارية والبحثية (الزاهر،2012، ص341) .

وتعد ظاهرة الاغتراب من أخطر المظاهر التي تصيب العاملين وتهدد نجاح واستقرار المنظمات كالمؤسسات الحكومية والجامعات وعلى الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت المتغيرين إلا انه لم يصادف الباحث أي دراسة ربطت بين الاغتراب الوظيفي وبسلوك المواطنة التنظيمية.

ولقد جاءت هذه الدراسة لمعرفة علاقة الاغتراب الوظيفي بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة.

وفي إطار هذه الإشكالية تسعى الدراسة الراهنة إلى طرح مجموعة من التساؤلات.

2-تساؤلات الدراسة:

السؤال الرئيسي:

ما علاقة الاغتراب الوظيفي بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة؟

الأسئلة الفرعية:

- ما مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة؟
- ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين العجز وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين اللامعنى وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين العزلة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين فقان المعايير وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة؟

3-فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطية بين الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة.

الفرضيات الجزئية:

- مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة منخفض.

- مستوى سلوك المواطنة لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة مرتفع.
- توجد علاقة ارتباطية بين العجز وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة.
- توجد علاقة ارتباطية بين اللامعنى وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة.
- توجد علاقة ارتباطية بين العزلة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة.
- توجد علاقة ارتباطية بين فقدان المعايير وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة.

4-أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية الدراسة من الموضوع الذي تعالجه حول الاغتراب الوظيفي ومعرفة مستوياته، بغية الاستفادة من نتائج الدراسة للحد من مظاهر الاغتراب الوظيفي ومشاكله كما تتلخص أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- الحاجة لوجود إطار نظري يربط بين الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.
- قلة الدراسات التي ربطت الاغتراب الوظيفي وعلاقة بالمتغيرات الأخرى وخاصة بمتغير سلوك المواطنة التنظيمية.
- الاستفادة من نتائج الدراسة لمعالجة مظاهر الاغتراب الوظيفي وتحفيز سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- معرفة مستويات الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية بغية اتخاذ إجراءات مناسبة.

محاولة تقديم اقتراحات مناسبة للحد من مظاهر الاغتراب الوظيفي.

5-أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- معرفة مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة.
- معرفة مستوى سلوك المواطنة لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة.
- معرفة نوع العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة.

6-مفاهيم الدراسة:

الاغتراب الوظيفي: "هو شعور الفرد بالوحدة والتفكك وعدم الانتماء للوظيفة أو جماعة العمل، وهناك ثلاث من المشكلات الرئيسية يواجهها العامل قبل أن يقع فريسة للاغتراب، يصبح عمله أقل معنى، وينخفض المعنى الاجتماعي للوظيفة والتفكير المتسلط، أي تتسلط مشكلة أو أكثر على عقل العامل". (جلال إسماعيل شبات، 2012، ص 5).

التعريف الإجرائي للاغتراب الوظيفي: هو شعور الأستاذ الجامعي بقسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة بالعزلة والعجز وعدم الشعور بالانتماء .

سلوك المواطنة التنظيمية: عرفه "1988Organ" "بأنه سلوك تطوعي اختياري، لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي الهادف إلى تعزيز أداء المنظمة، وزيادة فعاليتها وكفاءتها". (العامري، 2003، ص 70).

التعريف الإجرائي لسلوك المواطنة التنظيمية: يقصد به التزام الأستاذ الجامعي بقسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة داخل المنظمة بأداء مهامه على أكمل وجه، وكذا إنجاز أعمال إضافية، حتى ولو تطلب ذلك وقت إضافي خارج ساعات العمل.

7-الدراسات السابقة:

أولا/الدراسات التي تناولت موضوع الاغتراب الوظيفي:

أ-الدراسات العربية:

1-دراسة رشاد موسى وهاني الأهواني (2001):

هدفت الدراسة إلى مقارن البناء العاملي لأبعاد الاغتراب وسمات الشخصية بين عينة من المراهقين المكفوفين والغير مكفوفين وتكونت العينة من مجموعتين، تكونت الأولى من 100 كفيف من طلاب الصف الثاني ثانوي من المركز النموذجي للمكفوفين بالقاهرة، والمجموعة الثانية تكونت من 100 طالب مبصر من طلاب الصف الثاني ثانوي بالقاهرة، وأوضحت النتائج أن عينة المكفوفين تتسم بتصدع الذات والانهزامية واللامبالاة وفقدان المعايير، بينما تتسم عينة المبصرين بالاندفاعية وفقد الهوية والبحث عن الذات وعدم النضج، كما وجد تشابه بين بعض العوامل والاختلاف بين بعض العوامل الأخرى في البناء العاملي للاغتراب وسمات الشخصية.

2-دراسة بن زاهي منصور والشايب محمد الساسي (2006):

هدفت الدراسة إلى تبيان مظاهر الاغتراب الاجتماعي لدى طلبة جامعة ورقلة والتي تتمثل بالشعور بالعجز وفقدان المعايير والعزلة على عينة قوامها 105 طالب من مختلف التخصصات الموجودة بالجامعة، ودلت النتائج على درجة الشعور بالاغتراب الكلي مرتفعة غير أنها تفاوتت في مظاهر الاغتراب والفروق في الاغتراب باختلاف الجنس، كما أظهرت الدراسة أن الفروق في فقدان المعايير ذات دلالة إحصائية باختلاف الجنس غير دالة إحصائيا.

3-دراسة بن زاهي منصور (2007):

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة معرفة مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي الذي يميز الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات الجزائري (شركة سوناطراك) وكذا مستوى الدافعية للانجاز لديهم على عينة قوامها 231 إطار من المديريات الجهوية التالية: (حاسي مسعود، حاسي رمل، وحوض بركاوي)، وأوضحت النتائج أن مستوى الاغتراب الوظيفي أقل بقليل من المتوسط ومستوى الدافعية للانجاز كان مرتفعا، وكذا وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الشعور بالاغتراب الوظيفي وعوامله باختلاف نظام العمل وباختلاف السن ماعدا الشعور بالتشاؤم وعدم الرضا، وأنه لا توجد فروق ذات دالة إحصائيا بين أفراد العينة في الشعور بالاغتراب الوظيفي وعوامله باختلاف الأقدمية وباختلاف تقلد المسؤولية وباختلاف الحالة العائلية ماعدا الشعور بالانعزالية والعجز وأنه يوجد ارتباط سلبي دال إحصائيا بين الشعور بالاغتراب الوظيفي وعوامله بالدافعية للانجاز.

4-دراسة بحري صابر (2009):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة الإجهاد الوظيفي بالاغتراب الوظيفي لدى الأطباء بالمستشفيات الحكومية وتضمنت العينة 50 طبيبا عاما تم اختيارهم بطريقة طبقية وأوضحت النتائج وجود علاقة ارتباطية ايجابية قوية بين الإجهاد الوظيفي والاغتراب الوظيفي لدى عينة الدراسة، وأن زيادة حجم الإجهاد الوظيفي الذي يتعرض له الأطباء يؤدي إلى زيادة شعورهم بالاغتراب الوظيفي حيث كانت العلاقة الارتباطية ايجابية بين الإجهاد واللاهدف حيث بلغت (0.73) أما علاقة الإجهاد بالدور فكانت متوسطة بلغت (0.55) وعلاقة الإجهاد الوظيفي واحترام الذات فكانت علاقة ارتباطية ضعيفة بلغت (0.03) كما تم تحديد بعض مصادر الإجهاد الوظيفي حيث كانت مصادر تنظيمية واجتماعية.

ب-الدراسات الأجنبية:

1-دراسة روسو وآخرون (Rousseau & others 2001):

هدفت هذه الدراسة إلى البحث عما إذا كانت هناك علاقة بين مختلف أبعاد الاغتراب الوظيفي، وأجريت هذه الدراسة على عينة قوامها 217 عاملا من مختلف قطاعات العمل، وأكدت النتائج أن العمال الذين ينتمون إلى جماعات غير رسمية أقل انفصالا نفسيا وأقل شعورا بالعجز مقارنة بالأعضاء الذين لا ينتمون إلى جماعات غير رسمية.

2-دراسة نيسها (nisha 2010):

افترضت دراسة نيسها أن هناك أبحاثا محدودة في البحث عن العوامل التي توقع العاملين في مجال المعرفة في الاغتراب، وكان الهدف من هذه الدراسة السعي إلى سد هذه الفجوة من خلال استكشاف المدى والأسباب التي تقف وراء ذلك من خلال تصميم منهجية شاملة لفهم ذلك، على أساس عوامل مختلفة مثل: الهيكلة المركزية وإضفاء الطابع الرسمي، وخصائص العمل والاستقلالية الذاتية، والإبداع والتعبير الذاتي، وعلاقات العمل والتصورات عن العدالة، كل ذلك ينبئ بالاغتراب عن العمل، وقد تم جمع البيانات من ست منظمات مختلفة تعمل في قطاع تكنولوجيا المعلومات بالهند وقد أظهرت النتائج أن أكبر عامل يؤثر في اغتراب العاملين في مجال المعرفة هو عدم وجود عمل هادف، وعدم السماح للتعبير عن الذات، وسوء علاقات العمل، وقد أشارت الدراسة إلى تكثيف البحوث في هذا المجال للوقاية والمحافظة على العاملين في مجال المعرفة، حيث أن واحدا من بين كل خمسة من أفراد العينة يتركون العمل في مجال المعرفة للأسباب المذكورة أعلاه سنويا.

3-دراسة رجيبور (Rajaaeepour 2012):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الهيكل التنظيمي والاغتراب الوظيفي في مدارس كرمان، وتكون مجتمع الدراسة من مديري المدارس وكان عددهم (854) مديرا،

وتم اختيار عينة عشوائية تكونت من (238) مديرا، وأظهرت النتائج وجود علاقة مباشرة بين الهيكل التنظيمي والاغتراب الوظيفي، كما لوحظ أن تأثير المركزية للمنظمة كان أعلى من الاغتراب الوظيفي، كما أظهرت النتائج أن الأقدمية في المستوى التعليمي لا تؤثر على الاغتراب الوظيفي.

ثانيا/الدراسات التي تناولت موضوع سلوك المواطنة التنظيمية:

1-دراسة حياة الدهبي (2014):

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتم استخدام أداة الاستمارة لجمع البيانات في ميدان الدراسة المتمثل في وحدة البحث في الطاقات المتجددة في الوسط الصحراوي عن طريق إجراء مسح شامل لعمالها البالغ عدد 74 عاملا، وأوضحت النتائج أن انخفاض مستوى العدالة التنظيمية لا يؤدي إلى انخفاض مستوى سلوك المواطنة، كما أيضا عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة.

2-دراسة معمري وبن زاهي (2014):

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع أداء سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال سونلغاز بورقالة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد الباحثان على مقياس سلوك المواطنة الذي طوره ماكنزي و بادوسكاف (1989)، طبق على عينة مكون من 110 موظفا، وأوضحت النتائج أن مستوى أداء سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال سونلغاز متوسط، وأوضحت أيضا أن أداء عمال المؤسسة لسلوك المواطنة لا يختلف عن الجنسين، مما يعكس أن الجنس لا يمكن اعتباره كمحدد سلوك مواطنة، وأوضحت أن هناك فروق في أداء سلوكيات مواطنة تنظيمية تعزى لمتغير الأقدمية لصالح العمال ذوي الأقدمية أقل بالمؤسسة.

3-دراسة حمزة معمري (2014):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى كل من العدالة التنظيمية ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة، والتعرف على الفروق باختلاف الجنس والسن والأقدمية والكشف عن مدى إدراك هذه الفئة للعدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية، وقد تم في هذه الدراسة استخدام استبيانين تم التأكد من خصائصهما السيكومترية وطبقتا على عينة مكونة من 280 أستاذ ثانوي بثانويات مدينة ورقلة واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والوسائل الإحصائية، وأوضحت نتائج الدراسة أن مستوى إدراك العدالة التنظيمية لدى عينة الدراسة متوسط في حين مستوى مرتفع بالنسبة لسلوك المواطنة التنظيمية، وأوضحت أيضا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المتغيرين تعزى لمتغيرات الجنس والين والأقدمية.

***التعليق على الدراسات السابقة:**

من خلال الدراسات السابقة نلاحظ أن موضوع الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية نال اهتمام العديد من الباحثين، لكن من الصعب إيجاد دراسات سابقة تربط بين متغيري الدراسة الحالية "الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية"، ونلاحظ أن هذه الدراسات ربطت متغيري الدراسة الحالية كل على حدة بمتغيرات أخرى.

فبالنسبة للدراسات السابقة المتعلقة بالاغتراب الوظيفي ركزت على فئة العمال والموظفين ودراسة مستوياته ومصادره وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية والاجتماعية، بأبعاده المختلفة، كما تناولت الدراسات أيضا الاغتراب في الوسط الطلابي أما الدراسات السابقة المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية نجدها أن معظمها طبقت في المؤسسات الحكومية كما بعضها أيضا في القطاع الصناعي كما نلاحظ أن جميع الدراسات السابقة في سلوك المواطنة اعتمدت في على مقياس سلوك المواطنة للباحثان Mackenzie & padsakoff 1989 كما أيضا للباحثان Neihoff & moorman

1993 وأن جميع الدراسات كانت نتائج مستوى سلوك المواطنة فيها مرتفعا، وقد استفاد الطالب من الدراسات السابقة في صياغة إشكالية البحث واختيار المنهج المناسب للدراسة والاستفادة من تصميم أدوات جمع البيانات، وبناء الجانب النظري للدراسة والاستشهاد بها في مناقشة وتفسير نتائج دراستنا الحالية.

الفصل الثاني

الاغتراب الوظيفي

تمهيد:

يعتبر الاغتراب الوظيفي من أحد أخطر الظواهر التي تهدد استقرار المنظمات، ومؤشر على مرور المؤسسة بأزمة حقيقية ربما تسارع بها إلى الانحدار والفشل، فالاغتراب الوظيفي يعني توصل العاملين بالمؤسسة إلى قرار بأن المؤسسة التي يعملون بها لم تعد المكان المناسب للإستمرار في العمل معها لأسباب تتعلق بالمؤسسة ذاتها أكثر مما تتعلق بالموظف، وهو قرار خطير يمس علاقة الموظف بالمؤسسة التي يعمل فيها وولاؤه لها.

والاغتراب الوظيفي من الموضوعات السلوكية التي أولاها الباحثون الغربيون اهتماما متزايدا منذ فترة زمنية طويلة، وبالرغم من وفرة دراسات السلوك التنظيمي في العالم العربي، إلا أن موضوع الاغتراب التنظيمي لم ينل حقه من الاهتمام من قبل الكتاب والباحثين.

1- لمحة تاريخية عن الاغتراب:

يعد الاغتراب ظاهرة قديمة، وقد لا نبالغ إذا قلنا أنها قديمة قدم الإنسان نفسه، إذ منذ اللحظات الأولى لتكوين التجمعات السكانية صاحبتها مجموعة من الأزمات أو المشكلات التي تنتج عنها بعض مظاهر الاغتراب التي عانى منها الفرد. (حماد وآخرون، 2006، ص 125).

وكان أول مظهر من مظاهر الاغتراب الذي عرفته البشرية، يعود إلى تلك اللحظة المتعالية التي غربت فيها بنعيمها عن آدم عليه السلام، ونزل الأرض مغتربا عنها وعن المعية الإلهية التي كان يحظى بها قبل عصيان أمر ربه، فتلك هي أو مشاعر الاغتراب. (سيد عبد العال، 1988، ص 40).

وإن فهم المعاني المختلفة لمفهوم الاغتراب يقتضي منا مراجعة تاريخية لعلاقته بالتاريخ الفكري، ويتطلب ذلك بدوره الربط بين التعريفات المختلفة والفترات التاريخية، ولقد كان لكلمة "اغتراب" تاريخ قديم انطلاقا من الفكر الديني المسيحي والإسلامي، وقد تعددت استخدامات هذه الكلمة في العصور الوسطى مابين قانونية ونفس اجتماعية. (فرج طه وآخرون، 2003، ص 110).

ويمكن تحديد ظهور مصطلح الاغتراب وتطوره إلى ثلاثة مراحل رئيسية هي مرحلة ما قبل "هيجل" والمرحلة الهيجلية ومرحلة ما بعد "هيجل"، وذلك نظرا للأهمية الكبيرة للتناول الهيجلي للاغتراب ليس في الفلسفة فحسب بل في باقي العلوم الاجتماعية والإنسانية ومن ثم ينبغي العودة إليه في كل محاولة لدراسة هذا المفهوم. (مصطفى ريور، 1968، ص 74).

1-1- مرحلة ما قبل هيجل:

نجد "هوبز" و"لوك" استخدما المفهوم في إطار نظريتهما في العقد الاجتماعي، وهما إن لم يستخدما نفس الاصطلاح إلا أنهما عنيا المفهوم نفسه، ويشير كل منهما إلى أن الاغتراب باعتباره تنازل عن حق أو انتقاله لآخر. (شتا السيد علي، 1993، ص 35).

والتنازل أو التخلي عن الحقوق الطبيعية ونقلها إلى المجتمع ما هو إلا ترجمة لذلك "الشيء" أو تلك "الفكرة" التي كان كل من "هوبز" و"لوك" قد أدركاها في القرن السابع عشر إلى أن جاء "روسو" في القرن الثامن عشر وأطلق عليها كلمة "الاغتراب". (رجب محمود، 1988، ص 79).

حيث نضجت فكرة الاغتراب وأخذ أبعادا 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 ايجابي نجده في الجانب البنائي من فلسفة "روسو" وخاصة كتابه "العقد الاجتماعي" وهو يحتفظ بنفس الدلالات التي أشار إليها "هوبز" و"لوك". (رجب محمود، 1993، ص 46).

وهناك "شيلر" نرى نظرته لعصره تشبه نظرة "روسو" باعتبار عصره عصر انحطاط وضياع وأن الماضي من حياة الإنسان إتسم بالوفاق مع الذات أي أن نظرته ونظرة "روسو" كانت رومنسية. (حماد محمد حسن، 1995، ص50).

1-2- مرحلة هيجل:

على الرغم من استخدام مفهوم الاغتراب قبل "هيجل"، فإنه يعد أول من استخدم مصطلح الاغتراب استخداما منهجيا مقصودا حتى أطلق عليه "أبو الاغتراب"، والاغتراب لدى "هيجل" نوعين : الأول سلبي والثاني إيجابي يتمثل في تحول الفرد من الجزئي إلى الكلي، فهو نشاط خارجي يحقق الإنسان من خلاله ذاته، أما السلبي فهو الاغتراب عن الذات باعتباره النتيجة التي تلزم الاغتراب عن البنية الاجتماعية فحينما يشعر المرء أن البنية الاجتماعية بالنسبة له شيء آخر، ينشأ في الوعي عدم التطابق بين الذات والبنية وعندئذ يغرب الفرد نفسه عن طبيعته الجوهرية ويصل إلى أقصى درجات التنافر مع ذاته. (يوسف محمد عباس، 2004، ص 43).

3-1- مرحلة ما بعد هيجل:

هناك العديد من الفلاسفة والمفكرين بعد هيجل من أبرزهم:

أ- ماركس:

القضية الأساسية لدى "ماركس" عندما يناقش مفهوم الاغتراب، تبدو في صورتين هما: الاغتراب عن ناتج العمل، والاغتراب عن العمل ذاته، فكما أن الإنتاج لا ينتمي إلى الفرد فإن العمل نفسه لا ينتمي إلى ماهيته الإنسانية، والإنسان لم يعد يشعر بحريته في أفعاله وعليه يذهب "ماركس" إلى قهر الاغتراب يتوقف على تغيير البناء الاجتماعي للمجتمع. (شتا السيد علي، 1993، ص 123).

ب-الوجوديين:

من أشهر فلاسفة الوجودية نجد جان بول سارتر حيث يقول في كتابه (الوجود والعدم): "إن قدراتي لا خصائصي المفروضة علي هي التي تحدد وجودي إلا أن الآخر في نظرته لي لا يرى إلا هذه الخصائص وهو إذ ينظر إلي على هذا النحو فإنني أبدوا كموضوع لا كذات حرة، حقا لا تزال قدراتي ولكن في الوقت نفسه فإن هذه النظرة تؤدي إلى تغريب قدراتي عني". (سارتر وجون بول، 1966، ص 725).

ج-نقاد المجتمع الجدد:

تتميز محاولات نقاد المجتمع الجدد بأنها أضافت إلى التناولات المطروحة لظاهرة الاغتراب وعلاقتها بالظواهر المعقدة التي يزخر بها المجتمع المعاصر أضافت البعد النفسي في تفسير هذه الظاهرة فلا تكاد تخطئ العين في محاولات "ماركيوز" و "فروم" وتفسيراتهما التي قدماها في استفادتهما الواضحة من معطيات التحليل النفسي وغيرها من انجازات علم النفس المعاصر وبدأت تبرز بوضوح مصطلحات سيكولوجية صرفت في أعمق الكتابات الفلسفية وغيرها من كتابات أخرى ممن طرحها هؤلاء الفلاسفة من تفاصيل عبرناها دون أن نتوقف إلا عند أبرزها ودون أن نلتفت إلى أهمها وأخطرها. (حسن محمد حمادة، 1995، ص 82).

2- تعريف الاغتراب الوظيفي:

قبل التطرق إلى مفهوم الاغتراب الوظيفي علينا أن نحدد مفهوم الاغتراب أولا.

2-1- مفهوم الاغتراب في اللغة العربية:

استخدمت كلمة الاغتراب في اللغة العربية ضمن سياقات عديدة ومتنوعة بداء من الشعر والأدب وصولا للتصوف، إن كلمة الاغتراب أو الغربة تعني كما تقول معاجم اللغة العربية "النزوح عن الوطن" أو "البعد والنوى" أو الانفصال عن الآخرين وهو معنى اجتماعي بلا جدل غير أن الذي لا جدل فيه هو أن مثل هذا الانفصال لا يمكن أن يتم دون مشاعر نفسية، كالخوف أو القلق أو الحنين. (الحديدي فايز، 1990، ص 37).

ونقول تغرب فهو غريب والجمع غرباء، والغرباء هم الأباعد والتغريب هو النفي عن البعد، وأيضا الغربة هي النزوح عن الوطن، ويقال غربت الشمس، تغرب غروبا أي بعدت وتوارت في مغيبها، وغروب الشخص بالضم غرابة أي بعد عن وطنه فهو غريب. (منصور حسن عبدالرزاق، 1989، ص 10).

2-2- تعريف الاغتراب اصطلاحا:

يعرف "**اريك فروم**" الاغتراب بأنه "ما يعانيه الفرد من خبرة الانفصال عن وجوده الإنساني، وعن مجتمعه، وعن الأفعال التي تصدر عنه، فيفقد سيطرته عليها وتصبح متحكمة فيه فلا يشعر بأنه مركز لعالمه ومتحكم في تصرفاته". (يونسي كريمة، 2011، ص 28).

كما يعرفه "**أحمد أبو زيد**" "أنه انسلاخ عن المجتمع والعزلة والانعزال عن التلاؤم والإخفاق في التكيف مع الأوضاع السائدة في المجتمع، واللامبالاة وعدم الشعور بالانتماء، بل وأيضا انعدام الشعور بمغزى الحياة". (عبد اللطيف خليفة، 2003، ص 21).

2-3- تعريف الاغتراب اجتماعيا:

المعنى الاجتماعي للاغتراب عند "هيجل" تعود أصوله إلى فلسفة العقد الاجتماعي وخاصة آراء "روسو" ويعني: "انفصال الذات عن الجوهر الاجتماعي، وهذا ينتج عن

انعدام وعي الفرد بحقيقة وجوده واستسلامه وتنازله عن حقه في السيادة على نفسه للآخرين الذين يمارسون هذا الحق في إطار المجتمع المدني، أي تنازل الفرد عن استقلاله وتوحده مع الجوهر الاجتماعي". (العاسمي، 2002، ص 152).

2-4- تعريف الاغتراب نفسيا:

يقول "فرويد" "أن الحضارة في مطالبها المتعددة التي لا يقوى الفرد على تحقيقها تنتهي به إلى ضرب من الاغتراب وكره الحياة التي يحياها". (الخطيب، 1998، ص 20).

كما يرى "**أريكسون**" "أن الاغتراب يحدث خلال أزمة الهوية التي يبحث فيها المراهق عن ذاته، حيث يحدث العداء بين تطور الأنا وتشتت الأنا الذي يمثل الاغتراب كمعوق أساسي لتطور حرية الأنا". (عثمان، 2001، ص 137).

الاغتراب الوظيفي:

"هو شعور الفرد بالوحدة والتفكك وعدم الانتماء للوظيفة أو جماعة العمل، وهناك ثلاث من المشكلات الرئيسية يواجهها العامل قبل أن يقع فريسة للاغتراب، يصبح عمله أقل معنى، وينخفض المعنى الاجتماعي للوظيفة والتفكير المتسلط، أي تتسلط مشكلة أو أكثر على عقل العامل". (جلال إسماعيل شبات، 2012، ص 5).

كما يرى "**بلونر**" (1970) بأن "الاغتراب يوجد عندما يكون العمال غير قادرين على السيطرة على عمليات عملهم المباشر وغير قادرين على تطوير الشعور بالغرض وبعلاقة وظائفهم بكل إنتاج التنظيم وغير قادرين على الانتماء للمجتمعات الصناعية المتكاملة وعندما يفشلون في أن يصيروا منهمكين في نشاط عملهم كأسلوب للتعبير الذاتي". (بحري صابر، 2009، ص 75).

وعرفته "**سناء حامد زهران**" بأنه "شعور الفرد بعدم الانتماء وفقدان الثقة ورفض القيم والمعايير الاجتماعية والمعاناة من الضغوط النفسية وتعرض الشخص للانهيار والضعف بتأثير العمليات الثقافية والاجتماعية التي تتم داخل المجتمع". (سناء حامد زهران، 2004، ص 18).

ومن خلال التعريفات السابقة يمكننا القول أن الاغتراب الوظيفي هو شعور الفرد بعدم الانتماء والعزلة وفقدان الثقة ورفض القيم في بيئة عمله وإحساسه بعدم الفاعلية داخل المنظمة وبأنها مكان غير مناسب له.

3- التحليل الوظيفي لظاهرة الاغتراب:

من خلال النظرية البنيوية الوظيفية تحليل الاغتراب على أساس المراحل التالية:

3-1- مرحلة التهيؤ للاغتراب:

وهي المرحلة التي تتضمن مفهوم فقدان السيطرة المتمثل في سلب المعرفة وسلب الحرية، ومفهومي فقدان المعنى واللا معيارية على التعاقب، فعندما يشعر المرء بالعجز وفقدان السيطرة على الحياة والمواقف الاجتماعية وأنه لا حول ولا قوة له، فلا بد من أن تتساوى معاني الأشياء لديه، وأن تفقد الأشياء معانيها فلا معايير تحكمه ولا قواعد يمكن أن ينتهي إليها. (علي شتا السيد، 2004، ص 56).

وتضم هذه المرحلة ثلاث أبعاد هي: اللا معنى، التشيؤ، اللا معيارية.

أ- اللامعنى:

يرى "**جون شيبرد**" أن "اللامعنى يشير إلى عدم القدرة على فهم الأحداث، أي أن الفرد يدرك بنقص الدور والتفاعل في النظام العام وأهداف المصلحة أو المنظمة". (عبد المختار، 1998، ص 55).

ويشير مصطلح اللامعنى عند "**سيمان**" بأنه "التوقع المنخفض للتنبؤات المرضية التي يمكن عملها حول السلوك في المستقبل وذلك نتيجة لشعور الفرد بعدم وجود موجه للسلوك أو الاعتقاد".

وقد نظر "**دين**" للشخص الذي لديه الشعور باللامعنى على أنه شخص يشعر بعدم القدرة على فهم الجوانب المختلفة التي تعتمد عليها حياته وسعادته. (علي شتا السيد، 1997، ص 72).

ب- التشيؤ:

التشيؤ هو مقولة فلسفية تعني أن الفرد يعامل كشيء ويتحول إلى شيء وتنزع عنه شخصيته وبالتالي تتشيأ العلاقات. (عثمان، 2001، ص 137).

فالمغترب بنظر إلى العالم ونفسه على أنه سلعة يمكن بيعها وشراؤها وليس لها قيمة مالية، فلم يعد نجاح الفرد رهينا بقيمته الذاتية بل أصبح نجاحه رهينا بمدى نجاحه في بيع شخصيته في سوق المعاملات الاجتماعية. (دمنهوري، 1996، ص 9).

ويرى "**لوكاتش**" أن "جوهر المجتمع الرأسمالي في أنه حول العلاقات الإنسانية بين البشر إلى علاقات بين أشياء داخل السوق ومن ثم تكون هناك قيمة ضمنية تشيء الإنسان وتفقده جوهره الإنساني" (مجاهد، 1985، ص 212).

ج- اللامعيارية:

إن التغيرات الاجتماعية والثقافية المتسارعة تجعل الإنسان يعيش صدمة ثقافية قيمية ومعيارية بالغة الخطورة، فلكي يكون الفرد متكاملا من الناحية الأخلاقية والقيمية فإنه يتشرب من أسرته مبادئ القيم والأخلاق مثل الصدق والأمانة، لكنه يصطدم بالواقع الاجتماعي الذي يؤكد له أن الشخص الصادق صدقا مطلقا لا يكون شخصية تنال الثقة أو تنجح في شق الطريق نحو المستقبل، فإذا نحن عرفنا بأنه ذكر الحقيقة كما هي بغير تعديل أو تغيير فإن الواقع قد لا يسمح للمرء بممارسة بعض المهن كمهنة المحاماة أو الطب أو السياسة وذلك لأن هذه المهن تتطلب نوعا من إخفاء بعض الحقائق حتى يتم القيام بها على الوجه الصحيح. (أسعد، 1992، ص 50).

وتزداد خطورة اللامعيارية وتعتبر مشكلة حقيقية طالما كل فرد في المجتمع يسعى نحو تحقيق مصلحته الشخصية وأهدافه على حساب الآخرين.

3-2- مرحلة الرفض والنفور الثقافي:

وهي المرحلة التي تتعارض فيها احتياجات الأفراد مع الأحداث والتطلعات الثقافية، وهناك تناقض بين ما هو واقعي وما هو مثالي وما يترتب عليه من صراع الأهداف، وفي

هذه المرحلة يكون الفرد معزولا عن المستويين العاطفي والمعرفي. (بشرى علـــي، 2008، ص 521).

3-3- مرحلة الشعور بالاغتراب:

وتسمى بمرحلة التكيف المغترب أو العزلة الاجتماعية، بأبعادها المتمثلة في الايجابية بصورتيها المتمثلين في المجاورة المغتربة والتمرد والثورة، والسلبية بصورها المتعـــددة التي يعكسها الانسحاب والعزلة، وفي هذه المرحلة يحاول الفرد التكيف مع المواقف بعـــدة طرق منها:

- الاندماج الكامل والمسايرة والخضوع لكل المواقف.
- التمرد والثورة والاحتجاج، أي أن يتخذ الفرد موقفا ايجابيا نشطا كما يتخذ موقفا رافضا للأهداف الثقافية. (علي شتا السيد، 1998، ص 105).

4- العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي:

تتنوع العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي بين العاملين في المنظمة وان كانت في الغالب تعود إلى عاملين رئيسيين هما:

- العوامل التي تعود إلى المنظمة.
- العوامل التي تعود إلى العاملين في المنظمة.

4-1- العوامل التي تعود إلى المنظمة:

4-1-1- المكننة والأتمتة:

إن ثورة التكنولوجيا الحديثة قد ساعدت على انتشار ظاهرة الاغتراب بين العـــاملين نتيجة لكثرة الأتمتة والأجهزة الحاسوبية، إذ أنه خطر يهدد العلاقـــات الإنســـانية ويثيـــر الأمراض والمشكلات النفسية. (سوزان صالح وآخرون، 2014، ص 300).

4-1-2- الخلل في تقارير كفاية الأداء:

تفتقر تقارير الأداء السنوية للموظفين إلى الأسس الموضوعية نظرا لاعتمادها فـــي الغالب على تقديرات فردية من جانب المشرفين مما يجعلها تتأثر بالاعتبارات والأهـــواء

الشخصية، ويؤثر في النهاية على حسن العلاقات الوظيفية التي ينبغي أن تقوم بين الموظفين والإدارة. (الغمري إبراهيم، 2002، ص 218).

4-1-3- ضعف الفعالية الإدارية:

إن عدم فعالية الإدارة تؤدي إلى عدم قدرتها على أداء المطلوب منها، ومن التفكير بإعادة النظر في العمل الواجب أداؤه والمهارات التي تحتاجها لأداء العمل لتصبح قادرة على مواكبة التطور التقني السريع الذي لن يتحقق لها إلا إذا مارست وصف العمل بطريقة تسمح لكل موظف بالمشاركة في صناعة القرارات التي تؤثر فيه وتتعلق بمهام عمله. (أبو سن أحمد، 1991، ص 121).

إن ضعف الفعالية الإدارية داخل المنظمة من أهم العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي، فالإدارة الفعالة هي التي تتبع الخطوات الجيدة للارتقاء بالعمل الإداري للتغلب على مشكلات الأداء الفعال، ومن هذه الخطوات ما يلي: (عبده علي، 1984، ص 504).

أ- التخطيط الجيد.

ب- متابعة خطوات التنفيذ.

ج- إتباع نظام توثيق فعال.

د- فعالية إدارة الوقت.

4-1-4- ضعف نظام الحوافز:

إن عدم وضوح نظام الحوافز أو خضوعه للمجاملات والعلاقات الشخصية بين الموظفين والقيادة العليا والمباشرة يعتبر أحد أهم العوامل المؤدية إلى الاغتراب الوظيفي، لأن الموضوعية في تطبيق نظام الحوافز شرط لنجاحها.

ومستوى الاغتراب الوظيفي بشكل عام يتأثر بغياب الحوافز، لا سيما أن هناك عددا من النظريات والدراسات التي سعد لمعرفة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والحوافز، مثال على ذلك مدرسة العلاقات الإنسانية ومدرسة السلوك: (عنوز عبد الطيف، 1999، ص 63).

- **مدرسة العلاقات الإنسانية:** ترى أن الموظف السعيد هو موظف منتج وقد تباينت الدراسات حول الاغتراب والإنتاجية.
- **مدرسة السلوك:** توصل علماء السلوك إلى أنه ليس هناك علاقة ضرورية بين الاغتراب والإنتاج، وعموما قد لا يكون الاغتراب ناتجا عن العمل بذاته بل قد يكون الاغتراب ناتج عن الظروف المحيطة بالعمل.

4-1-5- الاحتفاظ بالمعلومات والخبرات:

من أخطر الآثار السلبية في مواقع العمل الاحتفاظ بالمعلومات والخبرات وعدم نقلها للعاملين، والصنف الثاني من القيادات، وكذلك وجود بعض القيادات والمشرفين والعاملين وأصحاب الخبرات الطويلة في العمل ممن يحتفظون بمعلوماتهم ولا يقومون بدورهم التدريبي لمن يعملون معهم، وقد يكون السبب وراء الاحتفاظ بالمعلومات والخبرات هو خوف صاحب الخبرة من الاستغناء عن خدماته أو نقله إلى مكان آخر إذا وجد من يقوم بعمله، وقد أثبتت جميع التجارب الميدانية أن كل النظم والقوانين والفلسفات لم تنجح في علاج هذه المشكلة وتغيير هذا السلوك.

ولقد عالج الفكر الإداري الإسلامي هذه القضية، لأن وازع الإيمان يستطيع أن يصنع ما يعجز عنه وازع السلطان، ويرجع اهتمام الفكر الإسلامي بهذه القضية إلى عدم التعلم لخلق جيل ثان بحل محل القيادات يكون نتيجة الحتمية وجود جهل وضلال، قال تعالي: "**وإذ أخذ الله ميثاق الذين أوتوا الكتاب لتبيننه للناس ولا تكتمونه**" **(آل عمران، الآية 187)**، وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "**من سئل عن علم فكتمه ألجم يوم القيامة بلجام من نار**" **(رواه البخاري)**، أي أن المعرفة والخبرات يجب أن تتحول عند حاملها إلى سلوك فعلي يتضمن حل المشكلة. (القرضاوي يوسف، 1985، ص207 ص209).

4-1-6- سعة حجم المنظمة:

إن سعة حجم المنظمة تؤدي إلى آثار سلبية على العاملين فيها، ومن أهم هذه الآثار تشتت جهود المديرين بين العمل الإداري والإشراف على الشؤون الفنية بالمنظمة، ومن ثم

يشعر العامل أن المتابعة (الإشراف) عليه من قبل الرئيس المباشر أو من ينوب عنه ضعيفة، بما قد يؤدي إلى تساوي المجد بغيره من العاملين، ويسهم هذا في أن يسود شعور بعدم العدالة بين العاملين المجتهدين في العمل وبالتالي تنتشر حالات الإهمال واللامبالاة وعدم الرضا عن العمل " الاغتراب الوظيفي". (العيسوي عبد الرحمن، 1997، ص 23).

4-1-7- عدم استخدام عوامل التحفيز:

من أهم مظاهر الالتزام واندفاع العاملين في العمل والذي يعتبر مظهرا صحيحا وحيويا من مظاهر العمل الجيد لتحقيق الأهداف المحددة من العمل الجيد لتحقيق الأهداف المحددة من قبل إدارة المؤسسة، بينما أهم مظاهر الهبوط في المعنويات والإحباط والاستياء لدى العاملين ما يلي: (إبراهيم محمد، 1993، ص61، ص63)

أ- عدم وجود الهمة والنشاط في العمل.

ب- عدم التعاون بين العاملين.

ج- عدم المحافظة على الدوام الرسمي.

د- الشكوى والتذمر المستمر من العمال.

هـ- عدم احترام مواقيت إنجاز الأعمال.

وعندما تنحرف الأمور عن مسارها الطبيعي في العمل، فغالبا ما يتخذون مواقف وردود أفعال على واستيائهم فضلا عن التهكم والسخرية مما يدل على إحباطهم واغترابهم، والمشكلة أنهم قد يجرون عددا كبيرا من أقرانهم إلى دائرة الإحباط، وعند ذلك يكون من الصعب إحياء معنوياتهم وتحسين أدائهم.

4-1-8- العمل في مواقع منفصلة:

إن العمل في مواقع منفصلة لمؤسسة واحدة من شأنه أن يؤدي إلى شعور العاملين بعدم المساواة نتيجة للأسباب التالية: (السباعي وعبد الرحيم، 1996، ص 119)

أ – وجود مميزات لبعض المواقع لا تتوفر للبعض الآخر مقل الحوافز والبدلات وأوقات وساعات الدوام...الخ.

ب – وجود بعض الجوانب السلبية والأماكن التي تبعد عن الإدارة المركزية مثل عدم ملائمة ظروف العمل (التهوية – الإضاءة – الحرارة.... الخ).

ج – عدم متابعة مشكلة العاملين في المواقع البعيدة بنفس درجة أقرانهم الموجودين بالموقع الرئيسي أو الفروع القريبة منه.

وهذه الأسباب من شأنها أن تؤدي إلى انتشار الاغتراب الوظيفي بين العاملين في المنظمة.

4-1-9- عدم ظهور دور الفرد:

يتعرض العامل لعدد كبير من المواقف داخل المنظمة التي قد تدفعه إلى اتخاذ موقف ما إذا ما تضمنت تهديدا حقيقيا بالنسبة لوجوده أو لسعادته المادية والمعنوية، فإذا ما شعر العامل أن دوره في المنظمة التي يعمل بها يتعرض للتعتيم من طرف بعض العاملين بقصد أو بدون قصد فإن ذلك من شأنه أن يعرضه لمجموعة من مثيرات الانفعال التي تنتابه مثل الخوف والغضب والضيق، هذه العمليات الفيزيولوجية من شأنها أن تعرقل وظائف الجسم ومن ثم تساعد على انتشار الاغتراب في إحدى صوره لدى العامل "الاغتراب النفسي". (العيسوي عبد الرحمن، 1995، ص 99).

4-1-10- المنافسة الشديدة:

إن المنافسة بين العاملين في المنظمة الواحدة تأتي غالبا في صالح العمل للحصول على أكبر استفادة مادية ومعنوية ممكنة من المنظمة، فإذا ما خرجت المنافسة بين العاملين عن هذه القواعد كأن يتبع العاملون بعض الأساليب غير المشروعة للوصول إلى مكاسب لا يستحقونها، فإن ذلك من شأنه أن يدفع من يجيدون العمل فقط إلى اليأس في من الوصول إلى المكاسب التي يريدونها ومن ثم تنخفض معدلات أدائهم، إن استسلام العاملين بالمنظمة لليأس ومشاعر الإحباط من شأنه أن يؤدي إلى اغترابهم وظيفيا عن المنظمة التي يعملون بها. (العيسوي عبد الرحمن، 1995، ص 39).

4-1-11- ضعف القيم الدينية ودور المؤسسات الحكومية:

إن الأجهزة الحكومية المتخصصة والجامعات ومعاهد التنمية الإدارية ومراكز التدريب وغيرها يمكنها أن تستثمر القيم الدينية الصحيحة في قوى العمل بمستوياتها المختلفة لتغيير الاتجاهات وأنماط السلوك وغرس الانضباط والمحافظة على وقت العمل واحترامه وتقويته، وإعطاء المال العام النظرة المثلى والعليا ومن ثم إحداث التغيير المنشود.

كما يمكن لأجهزة التعليم أن تجعل هذه القيم الدينية محورا للتربية السلوكية والنشأة الاجتماعية، وتجعل معايير الضمير الديني والإخلاص في العمل لله، ويؤدي ذلك إلى الارتقاء بالسلوك الإداري في الوظيفة والعمل.

ويعتبر الدين الإسلامي عامل تغيير فعال في الإدارة العامة وإدارة الأعمال، لأنه مهما أجهد رجال الإدارة والخبراء أنفسهم في البحث والتنقيب في نظريات الإدارة لتحقيق التنمية الإدارية والارتقاء بالسلوك الإداري في المؤسسات، فإن النظرية التي تأخذ بتوجيهات الإسلام هي أحكم النظريات وأمثلها لقيامها على إشباع حاجات الفرد وإرضاء النفس، فهي تحتوي على توجيهات خالق البشر عز شأنه. (الغزالي محمد، 1987، ص 78، ص 91).

4-1-12- ضعف مستوى التدريب:

إن ضعف مستوى تدريب الموظفين بوجه عام ورفع مستوى كفايتهم وإنتاجهم من أهم العوامل المؤدية إلى الاغتراب الوظيفي، فالفرد يقوم بالتعلم إذا اشتدت لديه حاجة يريد إشباعها، ومعنى الرغبة في إشباع الحاجة وجود مشكلة أو أكثر تستلزم حلولا، ويعتبر كسب العيش مشكلة، والتفاعل معه الزملاء في العمل ينطوي على مشكلة العمل وكيفية التعلم، وكثيرا ما يجابه القادة في مستويات الإدارة الثلاث – الإدارة العليا، الإدارة الوسطى، الإدارة الإشرافية- مشاكل يستعصى عليهم حلها وبالمحاولة والخطأ يصلون إلى الحل، والعلاقة بين المحاولة والخطأ وذكاء المتعلم علاقة

طردية، فإذا زاد ذكاء المتعلم زادت قدرته على التعلم بالبصرة، وكذلك تزيد قدرته بزيادة خبراته وزيادة عمره. (البطري أحمد، 2001، ص 108).

لذا يجب التركيز على موضوع التعليم والتدريب، لأننا في أمس الحاجة إلى تفجير طاقات البشر للعمل والفكر والإنجاز وبث روح التقدم، إن الذين يديرون الإنتاج هم البشر، وإنتاجية هؤلاء البشر محكومة بمدى ما يدركونه من معارف، وما يتقنونه من مهارات، من أجل ذلك أصبح التعليم والتدريب جزءا من العملية الإنتاجية في المجتمع المعاصر، وهو طريق التقدم والرخاء. (محمود آمال، 1986، ص 29).

4-2- عوامل تعود للعاملين بالمنظمة:

4-2-1- سوء التوافق والتكيف:

إن العوامل التي يواجهها الفرد في سبيل إشباع حاجاته بصورة منتظمة دائمة، سواء كانت معوقات مادية أو معنوية تعقد الجهود المبذولة لكي يحقق ذاته في إطار المجتمع الذي يعمل فيه وينتهي به الغالب إلى سوء التوافق وعدم التكيف. (عبدالله مجدي، 2002، ص 241).

4-2-2-قيم وتوجهات العاملين:

قد ينجم الاغتراب الوظيفي من عدو ملائمة قيم العمل وضوابطه وأهدافه مع توجهات الفرد أهدافه وقيمه، أي أن الهدف الذي يتجه عمل الفرد نحوه غير مرغوب فيه أو أن محيط العمل الذي يعمل في أجوائه لا يعطيه ما يستحق من اهتمام، وأن حاجات الفرد ورغباته لا تحظى بالرعاية بل لا تستشعر من قبل الآخرين. (الكبيسي عامر،1425هـ، ص 144).

4-2-3-اليأس والاستسلام للفشل:

إن اليأس من أسوأ الصفات التي انتشرت بين العاملين في هذا العصر الذي نعيشه، وبالرغم من أن الجميع يعرف مساوئ اليأس فإننا على الأقل نقف سلبيين أمامه.

إن عدم الاعتماد على النفس والثقة والمقدرة على العمل وعدم مواصلة العمل يجعل سلوك الانسحاب والسلبية في ميادين العمل ظاهرة سيئة ومدمرة في مواقع الإنتاج،

وفي الحياة، ويجب أن نعمل ولا نغادر ساحة الأعمال إلا في النهاية، والإنسان الناجح في الحياة هو القادر على تخطي العقبات، وعلى تحقيق الأهداف بالرغم من وجود الصعوبات، والقضاء على الخوف واليأس الذي ملأ العصور، وأفسد أبواب الفكر الحر والنشاط الجريء.

إن العامل قد يمر بتجربة فاشلة في عمله وليس معنى ذلك الاستسلام للفشل، لأنه يحطمه ويدخل اليأس في قلبه، ولكن عليه أن يحاول مرة أخرى، لأنه من السهل جدا أن يحقق ما يريد بكثرة المحاولات.

إن الاستسلام للتخلف وعدم تصحيح الخطأ له أثر سيء ينعكس على العمل، وبالتالي على الدولة، إن اليأس والاستسلام للفشل والعوامل المسببة له في العمل هو أحد العوامل الرئيسية المسببة لظاهرة الاغتراب الوظيفي الذي بدأت تعرف طريقها إلى المجتمعات. (الغمري إبراهيم، 2002، ص 182 ص 187).

4-2-4- عدم التخصص في العمل:

إن تنمية الموارد البشرية تتم عن طريق التوسع في التعليم والتدريب، ومن ثم يتوفر عدد من المختصين في مجالات العمل المختلفة، وتكمن المشكلة في عدم الاستخدام الأمثل لهذه التخصصات، وذلك بوضعها في مجالات عمل تختلف تماما عن تخصصها مما يقلل من أداء المتخصص في العمل الذي أسند إليه في غير مجال تخصصه. (الهواري سيد، 2000، ص 63).

4-2-5- نقص الكفاءة:

إن نقص كفاءة العاملين في المنظمة من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي بين العاملين، حيث يسعى كل منهم لإلى محاولة إرجاع أسباب ضعف أدائه إلى ظروف خاصة بالمنظمة التي يعمل بها. ونتيجة لنقص الكفاءة فإن بعض العاملين يلجؤون إلى الغياب عن العمل، كما ينصرف البعض منهم قبل نهاية الدوام، وأيضا يكثر

الصراع بين العاملين، وهذا يمثل الاغتراب الوظيفي. (العيسوي عبد الرحمن، 1997، ص 66).

4-2-5- ضعف الإيمان:

ذكر الله عز وجل وجل في القرآن الكريم أن الإيمان مقرونا بالعمل في أكثر من تسعين آية من آياته، ولذا نرى أن المؤمن الفعلي هو الذي يندفع للعمل بحافز من نفسه وباعث ذاتي، مصدره الإيمان بالله ورسوله صلى الله عليه وسلم، والمؤمن الحق هو الذي يكون على يقين أن النجاح في الدنيا متوقف على العمل، وأن الجنة في الآخرة لأهل الجد والعمل والإتقان والإخلاص، قال تعالى: "**وتلك الجنة التي أورثتموها بما كنتم تعملون**" **(سورة الزخرف آية 772).**

5- مراحل الاغتراب الوظيفي:

يمر الاغتراب الوظيفي بثلاث مراحل تزداد خطرون كل مرحلة عن سابقتها وتتلخص هذه المراحل كالتالي: (خالدي الحواس، 2018، ص 131).

5-1- مرحلة الاغتراب النفسي:

تتميز هذه المرحلة بشعور الموظف بأن العلاقة بينه وبين المؤسسة التي يعمل بها لم تعد طبيعية، وأنه أصبح يسودها شيء من التوتر، ويعزو الموظف ذلك لإلى أن المؤسسة أو من يقومون بتمثيلها أصبح لديها موقف سلبي اتجاهه، وأنه لم يعد له نفس القدر من الأهمية الوظيفية والمنزلة الاجتماعية لديها إلى أن يدخل في دائرة النسيان والإهمال في المؤسسة.

5-2- مرحلة الاغتراب الذهني:

وتعتبر هذه المرحلة امتدادا لمرحلة الاغتراب النفسي ولكنها أكثر خطرا على المؤسسة والعاملين، وتبدو على العاملين مظاهر الحزن والاكتئاب، وتكثر أخطاء الأداء الوظيفي إلى حد ملحوظ، وتتدنى لدى العاملين القدرة على التعلم والرغبة في التدريب

على أي مهارات جديدة، ويكثر الطلب على الإجازات والبحث عن أي سبب يمكن أن يعطي للموظف مبررا للابتعاد عن جو المؤسسة.

5-3- مرحلة الاغتراب الجسدي:

ويصبح فيها الاغتراب الوظيفي اغترابا كليا حيث يكثر الغياب والتأخر عن الدوام والخروج أثناء الدوام، والانصراف قبل نهاية الوقت، وتكثر الانتقالات الجماعية في المؤسسة وتصبح الصراعات بين العاملين المشرفين واضحة، ويفقد الرؤساء المباشرون القدرة على السيطرة على الأمور.

إضافة إلى ذلك هناك مظاهر كثيرة تفسر حدة الاغتراب الكلي للعامل في هذا العصر في المؤسسات تتمثل في حالة الانفصام بين الفرد والوظيفة، ومن ثم يرتفع معدل دوران العمل الدال على عدم الرضا والتوتر والضغط، وارتفاع مستوى القلق، وحدوث بعض التغيرات في عادات العامل المغترب المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ، وذات آثار سلبية ضارة من أهمها العدوانية والتخريب وعدم احترام أنظمة وقوانين المنظمة، والجنوح إلى الصراع والتكتل والغش في العمل وفي الامتحانات المهنية، والرغبة في ترك العمل بالخروج المبكر للتقاعد، ويمكن معرفة هذا السلوك في ملاحظة المدير لعدة أعراض كالبطء في العمل والتغيب المتكرر وسوء التقدير، والمظهر المزري والتوتر العصبي، وبعد الهوة بينه وبين العاملين بالمؤسسة والتشاجر معهم، كل ذلك يدي إلى تدني مستوى الأداء في العمل والإنتاج.

6- أبعاد الاغتراب الوظيفي:

6-1- العجز:

يسمى أيضا بفقدان السيطرة أو اللا قدرة وهو يشير إلى أن الفرد لا يستطيع التحكم في مجريات الأمور أو الأحداث التي تحصل له، وعندما يكون عاجزا عن التأثير في مجريات الأمور فقد يصاب بالإحباط ويؤدي ذلك إلى الاغتراب، كما أنه يشير بأن سلوكه وتصرفاته لا تؤدي إلى تحقيق ما يسعى إليه من نتائج فهو شعور الفرد بالضعف

وعدم تمكنه من تقرير مصيره واتخاذ قراراته التي تتناول حياته فهو عاجز عن تحقيق ذاته. (إقبال محمد، 2001، ص 131).

6-2- اللامعنى:

ويعني أن شعور الفرد يفتقر إلى وجود مرشد أو موجه للسلوك والاعتقاد، والفرد المغترب هنا يشعر بالفراغ الهائل نتيجة لعدم توافر أهداف أساسية تعطي معنى لحياته وتحدد اتجاهاته وتستقطب نشاطاته وتتفق مع اهتماماته وطموحاته.

6-3- العزلة:

هو نوع من ضعف الروابط الاجتماعية بسبب الشعور بالغربة عن الأهداف والمعايير السائدة وليس بسبب ما يتعلق بعلاقات الصداقة مع الآخرين وإنما أيضا بمعاني (الأمن، الدفء، الحاجة إلى الاتصالات الاجتماعية) وهذا ما يسمى بالعزلة. (البياتي، 2010، ص 58).

6-4- اللامعيارية (فقدان المعايير):

وتعني عدم تمسك الفرد بالمعايير والضوابط والأعراف الاجتماعية وشعوره بأن الوسائل أو السبل الغير شرعية مطلوبة وضرورية لانجاز الأهداف وإن تعاكست مع القيم والعادات السائدة، وهذا يعني اهتزاز القيم والمعايير داخل المجتمع للانهيار الذي يلحق بالبناء الاجتماعي واتساع الهوة بين أهداف المجتمع وقدرة الفرد للوصول إليها مما يؤدي إلى استحسان المعاني والمقاصد الغير مرغوب فيها اجتماعيا لتحقيق الأهداف. (المحمداوي، 2007، ص 32).

7- إجراءات مواجهة الاغتراب الوظيفي:

ترى (إجلال 1993) أن مواجهة الاغتراب تتم عن طريق تحقيق الانتماء، ومن أهم إجراءات مواجهة الاغتراب ما يلي:(سناء حامد زهران، 2003، ص 116، ص 117).

- التصدي للأسباب النفسية والاجتماعية للاغتراب والتغلب عليها.
- قهر مشاعر الاغتراب والعودة إلى الذات والتواصل مع الواقع.

- تنمية الإيجابية ومواكبة التغير الاجتماعي والاعتزاز بالشخصية القومية.
- تصحيح الأوضاع الثقافية بما يحقق احترام العادات والتقاليد.
- تصحيح الأوضاع بما يضمن التفاعل والتواصل.
- تصحيح الأوضاع الاقتصادية على المستوى المهني وزيادة الإنتاج لإشباع حاجات الفرد.
- تدعيم الاستقرار السياسي، والوعي السياسي والديمقراطي.
- تنمية الوعي الوطني والولاء والاعتزاز بالوطن.
- تنمية السلوك الديني وممارسة الشعائر الدينية.
- تنمية انتماء الذات إلى هويتها واتصالها بالواقع والمجتمع.
- تدعيم مظاهر الانتماء حيث الأهداف الواضحة والمعايير التي يتم مسايرتها والشعور بالهوية والمكانة والرضا والارتياح والأمن النفسي والاندماج والتوحد والتآلف مع الجماعة.

خلاصة:

نتيجة لما تطرقنا له في هذا الفصل يتضح لنا أن الاغتراب الوظيفي أحد أخطر الظواهر التنظيمية التي نالت اهتمام الحديد من الباحثين والعلماء، فهو يعتبر كمصدر خطر وتهديد لاستقرار المنظمات وتماسكها وأحد أسباب الفشل والابتعاد عن تحقيق الأهداف التنظيمية.

الفصل الثالث

سلوك المواطنة التنظيمية

تمهيد:

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من الموضوعات المهمة داخل المنظمات، خاصة في المرحلة الحالية، لما له من علاقة ايجابية للمنظمة خاصة من أجل تحقيق أهدافها، إذ يعبر عن اتجاه وميول الفرد نحو المنظمة التي يعمل فيها، ويشمل الرغبة القوية في البقاء والاستمرار في عضويتها، ويظهر ذلك من خلال بذل الفرد للمجهود إضافي في العمل، وباعتبار الأفراد الملتزمين اتجاه منظماتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومنافستها للمنظمات الأخرى ونظراً لتعدد الأدبيات في النظر إلى سلوك المواطنة التنظيمية من زوايا مختلفة، فقد برزت الحاجة إلى دراسة هذا النوع من الظواهر داخل المنظمات اليوم، وهذا ما سوف نحاول التطرق إليه في هذا الفصل.

1- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

يعتبر مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية التي كانت نتاج الفكر الإداري المعاصر مؤخرا، وقد استحوذت على اهتمام الكثير من الباحثين، مما أصبح يعتمد عليها كثيرا للارتقاء بمستوى أداء المنظمة والموظفين على حد سواء، ويمثل الموظف نقطة ارتكاز هذا المفهوم باعتباره أهم الموارد التنظيمية ومن دونه لا وجود لأي أساس تنظيمي فالعنصر البشري يمثل ركيزة التطور والتقدم في أي منظمة ومجتمع. (العامري، 2003، ص 69).

تعددت الكتابات التي تفسير سلوك المواطنة التنظيمية، وتنوعت الدراسات التي تناولت هذا المفهوم بالوصف والتحليل، وقد أطلق على هذا النمط السلوكي عدة مسميات منها: (السلوك الغير مكيف، والسلوك الإضافي، وسلوك الموالاة أو التأييد الاجتماعي). (الزهراني، 2007، ص 23).

ومن بين التعريفات التي قدمها أهم الباحثين نذكر:

- عرفه "1988Organ" "بأنه سلوك تطوعي اختياري، لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي الهادف إلى تعزيز أداء المنظمة، وزيادة فعاليتها وكفاءتها". (العامري، 2003، ص 70).
- وعرفه القحطاني (2014، ص 9) بأنه "أعمال تطوعية اختيارية تتجاوز نظام المكافآت والحوافز الرسمية ويمارسها الموظفون بهدف إشباع حاجاتهم ولمساعدة الآخرين، وتعود بالفائدة للمنظمة ككل وتسهم في زيادة تماسك المنظمة وتحقق أهدافها وفاعليتها".
- وعرفه (Niehoff & Moorman 1993) على أنه "سلوك الدور الاضافي الاختياري الذي يقوم به الفرد دون اجبار، وهو لا يرتبط بنظام الحوافز الرسمية داخل المنظمة".

- وعرفة الهطالي (2010، ص 29) بأنه " عمل أو سلوك اجتماعي يمارسه الفرد من تلقاء نفسه وبرغبة منه وإرادة، ولا يبغي منه أي مردود مادي، ويقوم على اعتبارات أخلاقية أو اجتماعية أو إنسانية أو دينية"

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج أن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك اختياري إضافي وتطوعي يقوم به الفرد من تلقاء نفسه، وهذا السلوك يكون خارج النطاق الرسمي المحدد في المنظمة وخارج نظام المكافئات والحوافز، وهذا السلوك من شأنه أن يحقق الأهداف المسطرة والمبتغاة داخل المنظمة.

والجدول التالي رقم (01) يوضح لنا الاختلاف في وجهات نظر الباحثين في تحديد مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية.

جدول (01): مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية في وجهات نظر الباحثين.

الرقم	اسم الباحث	التعريف
01	Organ .1988	سلوك تطوعي يقوم به الفرد يتعدى حدود دوره الرسمي ومتطلبات وظيفته ولا تشمله لوائح المنظمة الخاصة بمكافآت وترقيات العاملين.
02	Moorman, 1991	سلوكيات مرتبطة بالعمل ذو طبيعة طوعية اختيارية وغير مرتبطة بنظام المكافئة الرسمية للمنظمة التي تشجه العمل والأداء الفعال.
03	Neihoff & Moorman, 1993	سلوك طوعي ينبع من الدور الذاتي للفرد الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمية داخل المنظمة.
04	Boramn & Motowildos, 1993	سلوك طوعي تركيبي يدعم البيئة الاجتماعية والنفسية مقابل الأنشطة الفنية المباشرة التي تؤديها المنظمة فهو سلوك يعزز الجانب النفسي والاجتماعي للفرد نحو المنظمة وزملاء العمل.
05	Konsorsky & Pogah, 1994	سلوك وظيفي طوعي يؤديه الفرد يفوق المهام المطلوبة منه والذي يترك انطباعا مميزا لدى رؤساءه وزملاءه في العمل كما

		أنه لا يرتبط بنظم الحوافز الرسمية في المنظمة.
06	Vanday, 1995	سلوكي طوعي فعلي يفيد المنظمة بشكل عام يقوم به الفرد لانجاز وأداء العمل الإضافي للمنظمة.
07	Organ, 1997	الأداء الذي يدعم البيئة الاجتماعية والنفسية التي يحدث فيه انجاز وأداء العمل.
08	Chattopdhaya, 1999	سلوك طوعي يقوم به الفرد لانجاز العمل الذي لا يندرج ضمن الوصف الوظيفي ولا يلزم المدير الفرد بالقيام به، فهو سلوك ذاتي للفرد.
09	Brihtman & Moran, 1999	عبارة عن الترام طوعي يسهم في تحقيق أهداف المنظمة والعمل على نجاحها.
10	Robbins, 2001	سلوك الدور الإضافي الطوعي لا يندرج ضمن متطلبات العمل الرسمية للعاملين تسهم في أداء العمل الكلي للمنظمة بأعلى كفاءة وفاعلية ممكنة.
11	Dipaola, 2001	رغبة الفرد بالمشاركة بالأعمال التي تتجاوز متطلبات العمل الرسمية، أي أنها سلوك طوعي يسهم في تحقيق الأداء الكفء للمنظمة.
12	Moideenkutty, 2005	السلوك الذي يساهم بطريقة غير مباشرة في نجاح المنظمة من خلال المحافظة على النظام الاجتماعي للمنظمة.
13	Yen & al, 2008	الأنشطة التي يقوم بها الأفراد لإنجاز العمل بطريقة غير مباشرة في بيئة العمل التي تتضمن مساعدة زملاء العمل، والمحافظة والالتزام على أنظمة وقواعد بيئة العمل والمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات فضلا عن تحمل ظروف العمل ودون إبداء أي شكوى أو تذمر من العمل.

(ناصر إسماعيل وآخرون، 2012، ص 219).

2- النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمي:

2-1- نظرية التبادل الاجتماعي:

تعد نظرية التبادل الاجتماعي من النظريات الأكثر استخداما لفهم السلوك في مكان العمل، إذ ينطوي هذا التبادل في سلسلة من التفاعلات التي تولد الالتزامات ويتمثل المبدأ الأساسي لهذا المدخل النظري في كون العلاقات تتطور مع مرور الزمن إلى ثقة، ثم ولاء ثم التزام متبادل، ولحدوث ذلك لابد للأطراف أن يلتزموا بقواعد معينة للتبادل، أبرز قاعدة هي قاعدة المعاملة بالمثل، بحيث يبدأ التبادل مع طرف واحد يعطي فائدة لآخر إذا رد المتلقي بالمثل وتحدث سلسلة من التبادلات المفيدة وتخلق مشاعر الالتزام بين الطرفين.

كما ينص هذا النموذج النظري على أن هناك متغيرات معينة في مكان العمل تؤدي إلى علاقات التبادل الاجتماعي، التي تنشأ باهتمام أصحاب العمل اتجاه العمال الأمر الذي ينتج عنه سلوك فعال ومواقف عمالية إيجابية، بالإضافة إلى ذلك يقدم هذا المدخل الأسلوب النظري لفهم العلاقات المتصلة بسلوك المواطنة التنظيمية فالعمال هم أكثر احتمالا بالرد النظري بالمثل ومبادلة المنظمة عندما يدركون نزاهة عملية صنع القرار وتلقي الدعم من قبل القادة.

وقد صرح **Organ** بأن التبادل الاجتماعي هو أمر ضروري لسلوكيات المواطنة التنظيمية وهناك أدلة ميدانية تثبت أن هذا السلوك أكثر انتشارا في ظل ظروف من التبادل الاجتماعي ولهذا معنين هما:

- الثقة المتبادلة، والمدى الطويل الذي يكمن وراء علاقات التبادل الاجتماعي حيث يشير إلى أن من ينتهج سلوك المواطنة التنظيمية ستتم مكافأته على المدى الطويل.
- بما أن الالتزامات ضمن علاقات التبادل غير محدودة، فإن العمال سيظهرون أشكال كثيرة من سلوك المواطنة التنظيمية كجزء من مسؤولياتهم الوظيفية العامة، كما أن

العمال الذين حددوا مسؤولياتهم الوظيفية على نطاق واسع هم أكثر انخراطا في سلوك المواطنة التنظيمية من العمال الذين حددوا مسؤولياتهم على نطاق ضيق.

وفقا لنظرية التبادل الاجتماعي فإن سلوك المواطنة التنظيمية هو بمثابة الرد بالمثل من قبل العامل على ما يتلقاه في المنظمة. (الدهبي حياة،2014،ص113-114).

2-2- نظرية التعاون:

تعد نظرية التعاون بمثابة النظرية الثابتة، والتي تغطي الإطار النظري لسلوك المواطنة التنظيمية، فبينما تركز نظرية التبادل الاجتماعي على العلاقة الثنائية بين الفرد والمنظمة أو العلاقة بين الأفراد أنفسهم، فإن نظرية التعاون تؤكد على أهمية العمل الجماعي لتحقيق أهداف الجماعة، وتقدم نظرية التعاون الإطار العام لدراسة كيفية توجيه سلوك الأفراد في العمل الجماعي. (هارون سميرة، 2014، ص 31).

وتقترح نظرية التعاون بأن وجود أو تحقيق التعاون يرتبط بمدى إدراك الأفراد بأنهم يكافحون جميعا من أجل تحقيق أهداف مشتركة، وذلك يعني أن نجاح كل فرد منهم مقترن بمساعدة الآخرين على النجاح أيضا، وهذا ما يدعم الجماعة لتحقيق هدفها العام. (معمري، 2014، ص 103).

كما يرى "برنارد" أن الفرد غالبا ما يكون على استعداد لتقبل أي رسالة باعتباره أمرا صادرا إليه ومساعدة الموظف لتقبل هذه الرسالة، وذلك ليحصلوا على خدمة مثلى في المنظمة.

كما يرى أن النظرية تقوم على مفهوم التنظيم الرسمي الذي يتألف من عناصر وهي: (عمرون، 2016، ص 39 ص 41).

أ-الهدف المشترك.

ب-الاتصال.

ج-السلطة وقبولها.

د-المشاركة في اتخاذ القرارات.

ويقول برنارد أن التنظيم غير الرسمي يقوم على أساس عاطفي وهو لا نهائي، يعتمد على العلاقات الشخصية بين العمال.

3-أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

نظرا للدور الفعال والأهمية الكبيرة لهذا السلوك في نجاح المنظمة واستمرارها، فالدور الإضافي الذي يقوم به العامل يساهم بتحقيق أهداف المنظمة وكذلك زيادة قدرة العاملين والمدراء على أداء وظائفهم بشكل فعال. (نوح، 2013، ص28).

وتنعكس أهمية سلوك المواطنة التنظيمية على النتائج الإيجابية للمنظمة ابتداء من العلاقات الداخلية وانتهاء بالناتج الكلي والأهداف العامة، فهذه السلوكيات تقوم بتنظيم العلاقات التبادلية بين الأفراد وتحافظ على وحدة المنظمة وتماسكها وتساهم في تطوير وتحسين الأداء وتعزيز كفاءة المنظمة مما يزيد من حجم المخرجات وتحقيق النجاح والتميز، إذ يتميز هذا السلوك بمرونة تمكنه من الخروج عن الدور الاعتيادي والمهام الروتينية، الأمر الذي يحفز على الإبداع والابتكار والتجديد والانتماء وحب العمل. (الرقاد وأبودية، 2012، ص745).

وتعود أهمية سلوك المواطنة التنظيمية إلى النتائج والآثار الإيجابية الكثيرة التي يمكن أن يحققها للمنظمة وذلك كما يلي:

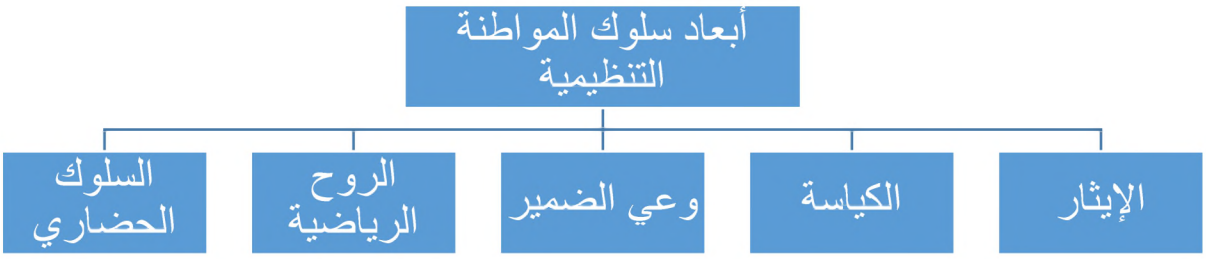
- تحسين الإنتاجية إذ يعتبر مصدر مجاني لها.
- تحسين قدرات ومهارات العاملين والمديرين على حد سواء.
- الالتزام وحل المشكلات.
- تحسين مستوى كفاءة المنظمة وفعاليتها.
- تقليل مستوى التسرب الوظيفي.
- رفع الروح المعنوية للعاملين.
- تحقق لممارسها أفضلية وميزة تنافسية.

كما تتبلور أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنتائج الايجابية للمنظمة، من العلاقات الداخلية إلى الناتج الكلي والأهداف الكلية، فهي تنظم العلاقات التبادلية بين الأفراد، وتحافظ على وحدة المنظمة وتماسكها، وتساهم في تطوير وتحسين الأداء وتعزيز كفاءة المنظمة، وهذا يزيد من حجم المخرجات وتحقيق النجاح والتميز، لما لسلوك المواطنة التنظيمية من مرونة وأثر في الخروج عن الدور الروتيني، مما يحفز على الإبداع والانتماء وحب العمل.

وكما ركز (راشد1992)، إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية يعد أحد القضايا الرئيسة التي يجب أن تتبوأ مكانة مرموقة في سلم أولويات الممارسين للإدارة، وذلك لما له من إيجابيات تنظيمية وتحقيق مستوى أداء متميز، فهو يمتاز في خلق الحماس في الأداء وهذا ما يفتقده العمل الروتيني، ويخلق الإحساس بالانتماء للمؤسسات، ويتيح الفرصة لممارسة الديمقراطية من حيث اختيار نوع الأداء والوقت الذي يرغب المشاركة فيه. (الرقاد وأبو دية،2012، ص745).

4-أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

يمكن إدراج أبعاد سلوك التنظيمية من خلال الشكل الموالي:



4-1-الإيثار:

اتفق عدد كبير من الباحثين على أن الإيثار يعد من أهم أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث يشير إليه كتصرفات لمساعدة الآخرين في حل المشاكل المرتبطة بالعمل، سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، وتتمثل أهم الفوائد المترتبة على هذا البعد، في أن العاملين يساعدون بعضهم البعض دون تشتيت انتباه المشرفين، ويفيدهم أيضا في أنهم لا يظهروا لمشرفيهم حاجتهم للمساعدة، مما ينعكس بالطبع على كيفية تقييم أداءهم. (المغربي،2008، ص 318).

4-2-الكياسة:

وهو محاولة الشخص منع المشاكل المتعلقة بالعمل من وقوعها، وإدراكه لتأثير السلوك على الآخرين، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين، وتجنب إثارة المشاكل معهم. (العامري، 2003، ص 80).

4-3-وعي الضمير:

ويعني هذا البعد سلوك الموظف التطوعي والاختياري الذي يتجاوز الحدود الدنيا من متطلبات وظيفته، من خلال التطوع بأعمال إضافية وإبداء مقترحات، تسهم في تطوير العمل وتحسينه، والمساهمة بشكل اختياري في حل المشاكل في المنظمة. (أبو تايه، 2012، ص 154).

4-4-الروح الرياضية:

هي رغبة الفرد في القيام بالمهام المطلوبة منه دون شكوى أو تذمر، كما تعكس مدى إسهام العامل في حل النزاعات التي تنشب في المنظمة بأسلوب بناء، بالإضافة إلى استعداده لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية العرضية وتحملها، وتتجلى الروح الرياضية في مظاهر الاستعداد لدى العمال لاحتمال مضايقات الأفراد البسيطة والمؤقتة وواجبات العمل دون تظلمات أو شكوى أو طعون أو احتجاج، وبالتالي حفظ الطاقات التنظيمية لانجاز المهمة وتخفيف أحمال المديرين. (الدهبي، 2014، ص 109).

4-4-السلوك الحضاري:

ويشير إلى السلوك أو النشاطات التي يبديها الفرد من خلال انغماسه ومشاركته البناءة في الحياة الاجتماعية للمنظمة، ومتابعة كافة أنشطتها، كحضور الاجتماعات والندوات، والإطلاع على النشرات التي تصدرها المنظمة. (أبا زيد، 2010، ص 503).

ويرى العامري أن هذه الأبعاد الخمسة تمثل الأساس الذي يقوم عليه مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وقد تختلف مسميات هذه الأبعاد عند الباحثين لكنها تبقى متشابهة في جوهرها وحتى تعريفاتها الإجرائية بالمقابل هناك شبه اتفاق بين الباحثين مؤخرا على أن هذه الأبعاد الخمسة هي المكونات الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية. (لعور، 2014، ص 73).

5-خصائص سلوك المواطنة التنظيمية:

وفقا للعديد من الباحثين تتعدد خصائص سلوك المواطنة التنظيمية في النقاط التالية:

- سلوك المواطنة التنظيمية سلوك فردي، نابع من المبادرة والرغبة الذاتية التي تسهم في تشكيل السياق الاجتماعي والسيكولوجي، والذي يتم في إطاره تنفيذ المهام المشكلة للوظيفة المعينة. (الزاهر، 2011، ص 341).
- سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك يسهم في زيادة فاعلية المنظمة. (الطعامسة وحسب الله، 2015، ص 20).
- يحقق المنفعة للجميع إما كانوا أفراد أو منظمة. (العطوي، 2007، ص 8).
- لا يجلب هذا السلوك أي فائدة أو مصلحة مباشرة رسمية للفرد على المدى القصير، ولكن يتوقع الفرد أن تؤخذ هذه السلوكيات في الاعتبار عند ظهور فرص تنافسية أو تمييزية، أي أن هذه السلوكيات تحقق لممارسيها أفضلية وميزة تنافسية. (معراج وشرع، 2009، ص 134).
- سلوك المواطنة التنظيمية ينبع من داخل الفرد نفسه، وبالتالي فهو يرتبط بالعوامل شخصية والاتجاهات نحو العمل. (البوق، 2014، ص 43).

6-معوقات سلوك المواطنة التنظيمية:

يرى (القحطاني، 2014) أن عدم مساهمة الموظفين في المنظمة بسلوكيات المواطنة التنظيمية يعود إلى عدة أسباب أهمها:

- تدني مستوى الثقة وضعف العلاقة بين المرؤوسين والعاملين مع قياداتهم، وعدم وفاء المديرين بوعودهم ومسؤولياتهم.
- عجز ثقافة المنظمة وقيمها في التخفيف من ضغوط العمل، فالضغط الشديد على كفاءة الموظفين، وعلى سلوكياتهم الإضافية الايجابية، مما ينعكس سلبا على تميز أداءهم.
- عدم إتاحة الفرصة للموظفين للتعبير على آرائهم، وعدم رضاهم تجاه وظائفهم، يعتبر أهم الأسباب التي تقف عائقا أمام الموظفين للقيام بسلوكيات تطوعية.
- عدم إشراك الموظفين في القرارات التي تهم المنظمة، فضلا عن عدم تقوية وتعزيز توجهاتهم الايجابية نحو المنظمة.
- افتقاد بعض المنظمات الإدارية للعدالة التنظيمية، والتي إن وجدت بدورها تشكل حافزا قويا لسلوكيات المواطنة التنظيمية.
- ظهور وانتشار بعض العوامل الاجتماعية والاقتصادية والإدارية، والتي تتعلق بعدم الاستقرار الإداري والوظيفي.

وللتغلب على هذه معوقات هنالك أساليب نذكر منها:

- إيلاء الاهتمام من قبل القيادات للإدارية لتفعيل البرامج الداعمة للعاملين كتقوية مهارات التفكير والاتصال الشخصي لدى العاملين، والاهتمام بفرص تكوين صداقات في العمل، والتي تحسن نشاطات العاملين الإضافية. (قاسم، 2011، ص 592).
- ترغيب العاملين وتشجيعهم على إبداء آرائهم وتعزيزها بالحوار معهم بعيداً عن المركزية، مع وضع مكافآت لمن يمارسون سلوك المواطنة التنظيمية. (السلوم والعضايلة، 2013، ص 181).

- بذل الجهود في سبيل بناء علاقات مفتوحة غير رسمية بين العاملين، والاهتمام بحالتهم النفسية والاجتماعية والعمل على إشباع حاجاتهم وعدم التركيز على العلاقات الرسمية فقط. (إسماعيل وجاسم وصبر، 2012، ص 227).
- تشجيع القادة للعاملين بمنظماتهم على التمسك بالقيم الأخلاقية من أجل تدعيم القيم الإيجابية للعمل التعاوني والتطوعي بجانب العمل الرسمي والقضاء على القيم السلبية. (المبيض، 1999، ص 576).
- اتسام القادة في المنظمة بالوعي الإداري والمرونة التنظيمية لإتاحة الفرصة للعاملين الجدد للانخراط اجتماعياً بالمنظمة، الأمر الذي يحفز العاملين على القيام بسلوكيات إبداعية تحقق للمنظمة النجاح وفاعلية الأداء. (شاهين، 2001، ص 591).
- مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات التي تهم عملهم واحتياجاتهم في المنظمة وتنفيذها. (محمد، 2011، ص 27).

خلاصـــــــــــــــة:

نتيجة لما تطرقنا له في هذا الفصل يتضح لنا أن سلوك المواطنة التنظيمية سلوك اختياري تطوعي يقوم به العامل من تلقاء نفسه دون أن يطلب منه ذلك ودون أن يتوقع الحصول على مكافئة، وهو أحد أهم الركائز التي يضمن نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها حيث يساهم بشكل كبير في تحقيق الفعالية التنظيمية.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

الاطار المنهجي للدراسة

تمهيد:

تبرز أهمية هذا الفصل في تمكين الباحث أو من تقديم صورة واضحة، وطريقة منظمة لمختلف الخطوات المنهجية التي اعتمدها في بحثه، وكذلك حتى يبين للقارئ الإطار المنهجي للبحث من خلال وصف مفصل للمنهج المستخدم وعرض حيثيات الدراسة الاستطلاعية، ووصف عينة البحث وكيفية اختيارها من مجتمع الدراسة، وكذا الشرح المفصل لأدوات جمع البيانات، وفي الأخير يعرض الباحث الوسائل الإحصائية التي تم اختيارها لتحليل البيانات التي تم جمعها من أفراد العينة.

أولا- الدراسة الاستطلاعية:

بعد التصميم الأولي للأداة الدراسة ننتقل إلى الخطوة التالية وهي التجريب الأولي للاستبيان أو ما يعرف بالدراسة الاستطلاعية، كما أن التحليل المنطقي ونصائح الخبراء ليست بديلا عن الدراسة الاستطلاعية فهذه الدراسة تأتي مساندة لهذا التحليل ومتممة له. ويترتب علينا هنا أن نختار عينة من الأشخاص من المجتمع نفسه الذي ستسحب منه عينة الدراسة الأساسية فيما بعد. وقد لا تتجاوز عدد أفراد العينة الاستطلاعية 20 أو 30 شخصا في حالات وقد يكون من الضروري تجاوز هذا العدد بكثير في حالات أخرى.

1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

تُحقق الدراسة الاستطلاعية فوائد عديدة منها حساب الصدق وثبات الاستبيان حيث نقوم في ضوئها بإعادة صياغة الأسئلة أو حذفها والتي يتبين أنها تعاني من الغموض، أو غير ثابتة أو غير متسقة (صادقة) مع بعدها، ويمكن القول أن الأهداف من وراء الدراسة الاستطلاعية هي كالآتي:

- ✓ استطلاع ظروف وصعوبات الميدان، وكذا التمهيد للدراسة الأساسية.
- ✓ أعداد استبيان ملائم للدراسة من حيث:(صياغة الجيدة لعبارات ووضوحها، تحديد الزمن الملائم للإجابة عن الاستبيان، وتحديد طول الاستبيان، عدد العبارات كل بعد)
- ✓ حساب الصدق وثبات الاستبيان.

2- منهج الدراسة الاستطلاعية:

اعتمدنا في الدراسة الاستطلاعية على المنهج الوصفي.

3- عينة الدراسة الاستطلاعية:

قمنا بإجراء دراسة استطلاعية للاستبيان على عينة تضمنت (15) فرداً وتم إخضاع نتائج إجاباتهم لاختباري الصدق (صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان والصدق البنائي لمحاور الاستبيان).

وتمت الدراسة في الفصل الثاني من السنة الجامعية 2019/2018، حيث وبعد الحصول على الموافقة المبدئية لإجراء البحث من طرف رئيس قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة، تم توزيع استبيان الدراسة على عينة من الأساتذة، والتي تم تحديدها بطريقة عشوائية، حيث بلغ عدده (15) فرداً من مجتمع الدراسة الذي يتكون من (49) أستاذ وأستاذة، وكان الهدف منها هو تجريب الأداة ومعرفة مدى صلاحيتها لقياس متغيري الدراسة.

ثانيا/نتائج الدراسة الاستطلاعية:

1-الخصائص البسيكومترية لأدوات الدراسة:

خصصت لتقنين أدوات الدراسة وكانت النتائج كما يلي:

1-1- ثبات استبيان الاغتراب الوظيفي:

أ/ ألفا كرونباخ:

تم حساب ثبات هذا الاستبيان بطريقة التناسق الداخلي باستخدام ألفا كرونباخ التي تفترض تقدير معدل الارتباطات بين العبارات ككل سواء بالنسبة لكل محور أو للاستبيان ككل، حيث قدرت قيمة المعامل للمحور الأول (0.645) والمحور الثاني (0.662) أما المحور الثالث فقدرت قيمة المعامل فيه (0.650) في حين بلغ في المحور الرابع (0.620) بينما قدرت قيمة المعامل بالنسبة للاستبيان ككل (0.824) ومنه يمكن القول بأن هذا المقياس ثابت، كما هو موضح في الجدول التالي:

المحاور	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
العجز	0.643	12
اللامعنى	0.662	16
العزلة	0.650	11
فقدان المعايير	0.620	08
ثبات الاستبيان ككل	0.824	47

الجدول رقم (02) يوضح ثبات استبيان الاغتراب الوظيفي عن طريق التناسق الداخلي

ب/التجزئة النصفية:

كما تم حساب ثبات هذا الاستبيان عن طريق التجزئة النصفية والتي تفترض تقسيم عبارات الاستبيان الى نصفين، حيث بلغ معامل الارتباط بين النصفين (0.744) وبتعويضه في معادلة تصحيح الطول أو الثبات الكلي لسبيرمان براون، فقد بلغ ثبات هذا الاستبيان (0.853) وبالتالي يمكن القول بأن هذا الاستبيان ثابت، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

معامل ارتباط فقرات الجزء الأول	0.581
معامل ارتباط فقرات الجزء الثاني	0.760
الارتباط بين النصفين	0.744
معامل الارتباط سبيرمان براون	0.853

الجدول رقم (03): يوضح حساب استبيان الاغتراب الوظيفي بطريقة التجزئة النصفية.

1-2- صدق الاتساق الداخلي والبنائي لاستبيان الاغتراب الوظيفي:

1-صدق الاتساق الداخلي:

أ-**الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول المتعلق بقياس:** المحور الأول: الاغتراب الوظيفي.

ارتباط عبارات المحور الأول (العجز) بدرجته الكلية:

الفقرات	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	Sig. (bilatérale)	N
الفقرة رقم 03	أشعر بالعجز وأنا في عملي	0.376*	0.021	15
الفقرة رقم 04	أرائي لها قيمة في الوسط الذي أعمل فيه	0.518**	0.001	15
الفقرة رقم 11	تحديات العمل أكبر من طاقتي	0.519**	0.001	15
الفقرة رقم 14	لا أحب أن أكون مسؤولا في عملي	0.502**	0.002	15
الفقرة رقم 21	أتجنب المبادرة في عملي	0.357*	0.035	15
الفقرة رقم 30	ليست لدي القدرة على احتمال ظروف عملي	0.396*	0.019	15
الفقرة رقم 31	لا انتمي لما أكلف به من مهام إدارية	0.761**	0.000	15
الفقرة رقم 33	أعتمد على زملائي في بعض المهام	0.622**	0.000	15
الفقرة رقم 41	تأثيري في عملية صنع القرار الإداري في القسم ضعيفة	0.689**	0.000	15
الفقرة رقم 43	تحضير المحاضرات هاجس كبير بالنسبة لي	0.510**	0.002	15
الفقرة رقم 45	تصعب وتتعقد علي الأمور في عملي	0.796**	0.000	15
الفقرة رقم 47	تتوافر لدي الإمكانات على انجاز الأعمال التي أكلف بها على أكمل وجه	0.359*	0.032	15
*الارتباط دال عند (α=0.05) **الارتباط دال عند (α =0.01)				

الجدول رقم (04): يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات البعد الأول "العجز".

التعليق على الجدول أعلاه:

تم حساب صدق هذا المحور بطريقة الاتساق الداخلي، عن طريق حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور ككل بمعامل الارتباط بيرسون، فقد جاءت كل عبارات المحور الأول (العجز) دالة إحصائيا فمنها ما هو دال عند ألفا (α=0.01) وعددها (08) عبارة، وقد تمثلت في العبارات ذات الرقم (31،11،04، 45،43،41،33،14) وقد تراوحت فيها قيم الارتباط ما بين (0.76) كأعلى ارتباط كانبين

العبارة رقم (45) والدرجة الكلية للمحور ككل، و(0.50) كأدنى ارتباط كان بين العبارة رقم (14) والدرجة الكلية للمحور ككل، أما العبارات التي كانت دالة عند ألفا (α=0.05) فقد تمثلت في العبارات (47،30،21،03) وقد تراوحت فيها قيم الارتباط ما بين (0.39) كأعلى ارتباط كان بين العبارة رقم (30) والدرجة الكلية للمحور ككل، و(0.35) كأدنى ارتباط كان بين العبارة رقم (21) والدرجة الكلية للمحور ككل، وعموما يمكن القول بأن المحور الأول (العجز) يتمتع بصدق مقبول.

ارتباط عبارات المحور الثاني (اللا معنى) بدرجته الكلية:

الفقرات	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	Sig. (bilatérale)	N
الفقرة رقم 01	الاجتهاد في العمل مضيعة للوقت	0.392*	0.019	15
الفقرة رقم 05	أهدافي محددة في محيط عملي	0.340*	0.041	15
الفقرة رقم 09	مشاركتي في أنشطة المؤسسة محدودة جدا	0.404**	0.016	15
الفقرة رقم 12	مستقبلي المهني لست مبالي به	0.395*	0.019	15
الفقرة رقم 17	لم أحقق شيئا في عملي	0.451**	0.007	15
الفقرة رقم 16	كل ما أقوم به في عملي لا يجدي نفعا	0.640**	0.000	15
الفقرة رقم 23	لا أستطيع الاستمرار في عملي	0.601**	0.000	15
الفقرة رقم 24	أنزعج من الاجتماعات لأن لا معنى لها	0.479**	0.004	15
الفقرة رقم 27	العمل الذي أمارسه الآن لا يلبي طموحاتي ولا يمكنني في تحقيق ذاتي	0.676**	0.000	15
الفقرة رقم 34	العمل الذي أمارسه ممل بسبب الروتين	0.517**	0.001	15
الفقرة رقم 36	لا اهتم بما يجري في بيئة عملي	0.480**	0.003	15
الفقرة رقم 38	يوجد ما يحفزني على المشاركة في النشاطات	0.332*	0.049	15
الفقرة رقم 40	الكثير من متطلبات عملي تتجه نحو التعقيد ولا يمكنني من مواكبة تنفيذ الأعمال	0.645**	0.000	15
الفقرة رقم 42	لا أبالي بالنظام الداخلي للمؤسسة	0.350*	0.041	15

الفقرة رقم 44	لا معنى للوفاء والإخلاص في عملي	0.398*	0.018	15
الفقرة رقم 46	كثيرا ما أنهي عملي دون استعمال الوثائق الخاصة لذلك	0.339*	0.048	15
*الارتباط دال عند (α=0.05) **الارتباط دال عند (α =0.01)				

الجدول رقم (05): يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني "اللامعنى".

التعليق على الجدول أعلاه:

تم حساب صدق هذا المحور بطريقة الاتساق الداخلي، عن طريق حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور ككل بمعامل الارتباط بيرسون، فقد جاءت كل عبارات المحور الثاني (اللامعنى) دالة إحصائيا فمنها ما هو دال عند ألفا (α=0.01) وعددها(09) عبارة، وقد تمثلت في العبارات ذات الرقم(40،36،34،27،24،23،16،17،09) وقد تراوحت فيها قيم الارتباط ما بين (0.67) كأعلى ارتباط كانبين العبارة رقم (27) والدرجة الكلية للمحور ككل، و(0.40) كأدنى ارتباط كان بين العبارة رقم (09) والدرجة الكلية للمحور ككل، أما العبارات التي كانت دالة عند ألفا(α=0.05) فقد تمثلت في العبارات (46،44،42،38،12،05،01) وقد تراوحت فيها قيم الارتباط ما بين (0.39) كأعلى ارتباط كان بين العبارة رقم (44) والدرجة الكلية للمحور ككل، و(0.33) كأدنى ارتباط كان بين العبارة رقم (38) والدرجة الكلية للمحور ككل، وعموما يمكن القول بأن المحور الثاني (اللامعنى) يتمتع بصدق مقبول.

ارتباط عبارات المحور الثالث (العزلة) بدرجته الكلية:

الفقرات	**العبارات**	معامل الارتباط بيرسون	Sig. (bilatérale)	N
الفقرة رقم 02	أميل لعدم التجاوب مع ما يفعله الكثير من زملائي لاختلاف القيم	0.561**	0.000	15

الفقرة رقم 08	أتحفظ في التواصل مع زملائي أثناء العمل	0.345*	0.024	15
الفقرة رقم 13	لا ارغب في إبداء أي انشغال أثناء التجمعات	0.445**	0.007	15
الفقرة رقم 15	أظل صامتا أثناء المناقشات	0.392*	0.019	15
الفقرة رقم 18	لا ألقى العون من الزملاء بالمقدار الذي أتمناه	0.471**	0.004	15
الفقرة رقم 20	ينتابني إحساس أنني غير مرغوب في جماعة العمل	0.444**	0.008	15
الفقرة رقم 26	ينتابني إحساس أنني غير مرغوب في جماعة العمل	0.368*	0.030	15
الفقرة رقم 29	يتجاهل الكثير من الأساتذة في الجامعة خبرتي الوظيفية	0.744**	0.000	15
الفقرة رقم 32	إذا نقلت إلى مكان جديد فإني أقيم علاقات صداقة مع أغلب الزملاء	0.408*	0.015	15
الفقرة رقم 37	أجد صعوبة شديدة في مناقشة موضوع ما مع زملائي في العمل	0.346*	0.042	15
الفقرة رقم 39	في نظر زملائي أنا غير مهم	0.593**	0.000	15
*الارتباط دال عند (α=0.05)				
**الارتباط دال عند (α =0.01)				

الجدول رقم (06): يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث "العزلة".

التعليق على الجدول أعلاه:

تم حساب صدق هذا المحور بطريقة الاتساق الداخلي، عن طريق حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور ككل بمعامل الارتباط بيرسون، فقد جاءت كل عبارات المحور الثالث (العزلة) دالة إحصائيا فمنها ما هو دال عند ألفا (α=0.01) وعددها (06) عبارة، وقد تمثلت في العبارات ذات الرقم(02،13،18،20،29،39) وقد تراوحت فيها قيم الارتباط ما بين (0.74) كأعلى ارتباط كانبين العبارة رقم (29) والدرجة الكلية للمحور ككل، و(0.44) كأدنى ارتباط كان بين العبارة رقم (13) والدرجة الكلية للمحور ككل، أما العبارات التي كانت دالة عند ألفا(α=0.05) فقد تمثلت في العبارات (08،15،26،32،37) وقد تراوحت فيها قيم

الارتباط ما بين (0.40) كأعلى ارتباط كان بين العبارة رقم (32) والدرجة الكلية للمحور ككل، و(0.34) كأدنى ارتباط كان بين العبارة رقم (08) والدرجة الكلية للمحـــور ككـــل، وعموما يمكن القول بأن المحور الثالث (العزلة) يتمتع بصدق مقبول.

ارتباط عبارات المحور الرابع (فقدان المعايير) بدرجته الكلية:

الفقرات	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	Sig. (bilatérale)	N
الفقرة رقم 06	لابد لي من استخدام وسائل غير مشروعة في تحقيق بعض أهدافي	0.539**	0.001	15
الفقرة رقم 07	اهتم بالتبليغ عن النقائص	0.557**	0.001	15
الفقرة رقم 10	أجهل تماما قوانين الجامعة	0.443**	0.008	15
الفقرة رقم 19	أفضل دائما مراعاة القيم الأخلاقية في أي سلوك يصدر مني	0.352*	0.038	15
الفقرة رقم 22	لا حاجة للالتزام بالسلم الإداري فيمكن بلوغ ما أريد بدونه	0.348*	0.030	15
الفقرة رقم 25	حضور الاجتماعات شكلي وليس هام	0.668**	0.000	15
الفقرة رقم 28	لا أجد صعوبة في التكيف مع قيم وأهداف المنظمة التي أعمل فيها	0.497**	0.002	15
الفقرة رقم 35	أنفذ رغباتي في العمل دون الاهتمام لقيم العمل لعدم قناعتي بها	0.463**	0.005	15
*الارتباط دال عند (α=0.05) **الارتباط دال عند (α =0.01)				

الجدول رقم (07): يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات البعد الرابع "فقدان المعايير".

التعليق على الجدول أعلاه:

تم حساب صدق هذا المحور بطريقة الاتساق الداخلي، عن طريق حساب أو تقـــدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور ككل بمعامل الارتباط بيرســـون، فقد جاءت كل عبارات المحور الرابع (فقدان المعايير) دالة إحصائيا فمنها ما هو دال عند ألفـــا (α=0.01) وعـــددها (06) عبـــارة، وقـــد تمثلـــت فـــي العبـــارات ذات

الرقم(35،28،25،10،07،06) وقد تراوحت فيها قيم الارتباط ما بين (0.66) كأعلى ارتباط كان بين العبارة رقم (25) والدرجة الكلية للمحور ككل، و(0.44) كأدنى ارتباط كان بين العبارة رقم (10) والدرجة الكلية للمحور ككل، أما العبارات التي كانت دالة عند ألفا (α=0.05) فقد تمثلت في العبارات (22،19) وقد تراوحت فيها قيم الارتباط ما بين (0.35) كأعلى ارتباط كان بين العبارة رقم (19) والدرجة الكلية للمحور ككل، و(0.34)كأدنى ارتباط كان بين العبارة رقم (22) والدرجة الكلية للمحور ككل، وعموما يمكن القول بأن المحور الرابع (فقدان المعايير) يتمتع بصدق مقبول.

ارتباط الدرجات الكلية للمحاور بالدرجة الكلية للاستبيان:

المحاور	الدرجة الكلية للاستبيان
العجز	0.737**
اللامعنى	0.0737**
العزلة	0.762**
فقدان المعايير	0.881**
**الارتباط دال عند مستوى الدلالة الفا 0.01	

الجدول رقم (08): يوضح مصفوفة ارتباطات محاور الاستبيان الاغتراب الوظيفي مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل.

التعليق على الجدول أعلاه:

كما تم حساب أو تقدير الارتباطات بين الدرجة الكلية لكل محور مع الدرجة الكلية لاستبيان الاغتراب الوظيفي ككل، بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت كلها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.01)، وتمثلت في ارتباط الدرجة الكلية للمحور الأول مع الدرجة الكلية للاستبيان وقد بلغ (0.73)، أما ارتباط الدرجة الكلية للمحور الثاني مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل فقد قدر بـ (0.73)، وقد بلغ ارتباط الدرجة الكلية للمحور الثالث مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.76)، وقد بلغ ارتباط الدرجة الكلية للمحور

الرابع مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.88)، وبالتالي يمكن القول بأن هذا الاستبيان يتمتع بصدق مقبول.

ثبات وصدق استبيان سلوك المواطنة التنظيمية:

أ/ الثبات:

ألفا كرونباخ:

تم حساب ثبات هذا الاستبيان بطريقة التناسق الداخلي باستخدام ألفا كرونباخ حيث قدرت قيمته (0.64) ومنه يمكن القول بأن هذا الاستبيان يتمتع بثبات مقبول، كما هو موضح في الجدول التالي:

الاستبيان ككل	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
	0.644	25

الجدول رقم (09) يوضح ثبات استبيان سلوك المواطنة التنظيمية عن طريق التناسق الداخلي.

من خلال القيم الواردة في الجدول أعلاه، نستنتج أن معاملات الثبات المحسوبة مقبولة، ما يعني أن الاستبيان ثابت فيما يعطي من نتائج ويمكن تطبيقه على عينة الدراسة الأساسية

ب/الصدق:

1-صدق المحكمين (الصدق الظاهري):

بعد إعداد أسئلة أداة الدراسة في صورتها الأولية تم توزيعها على مجموعة من المحكمين من أجل تعديلها وتنقيحها أو ما يعرف بالصدق الظاهري (صدق المحكمين)، وهو الإشارة إلى مدى قياس الاستبيان للغرض الذي وضع من أجله ظاهريا، ويتم التوصل إليه من خلال توافق تقديرات المحكمين والمختصين على درجة قياس الاستبيان للسمة (المتغير)، والصدق الظاهري يقصد به المظهر العام للاستبيان من حيث المفردات وكيفية صياغتها، ودقتها وموضوعيتها ومدى مناسبة الأداة للغرض الذي وضع لأجله.

ومن أجل إيجاد الصدق الظاهري عرضت الصورة الأولية للاستبيان على عدد من المحكمين في الاختصاص، أنظر الملحق رقم (02)، حيث تمحورت مجمل أراء السادة المحكمين في حذف العبارات غير المناسبة وإضافة بعض العبارات التي من شأنها إثراء الاستبيان، أو تعديل بعض منها وقد أسفرت العملية وفى ضوء آرائهم على جملة من الملاحظات أخذت بعين الاعتبار، حيث تم إجراء التعديلات المناسبة في إطار تحقيق الأهداف المسطرة في البحث والإشكالية.

- **المقارنة الطرفية:**

تم حساب صدق هذا المقياس كذلك باستخدام طريقة المقارنة الطرفية التي تقوم في الأساس على ترتيب القيم تنازليا ثم أخذ نسبة 27% من الطرفين الأعلى والأدنى ثم المقارنة بينهما باستخدام اختبار الدلالة الإحصائية (T_{test}) وبعدها يتم تفسير هذه القيمة وقفا لحالتين هما:

- إذا كانت قيمة الفرق لـ (T_{test}) دالة عند مستوى الدلالة (0.05 أو α=0.01) فهذا يعني أن هذا المقياس صادق لأنه استطاع أن يميز بين الطرفين.
- إذا كانت قيمة الفرق لـ (T_{test}) غير دالة عند مستوى الدلالة (α= 0.05) فهذا يعني أن هذا المقياس غير صادق لأنه لم يميز بين الطرفين.

وبالنظر إلى قيمة اختبار الدلالة (test–T) كما هو موضح في الجدول رقم (15) يتضح بأن هذا المقياس صادق حيث بلغت قيمته (9.09) وهي دالة عند درجة الحرية (6) ومستوى الخطأ أو الدلالة (α= 0.01):

الطرفين		مستوى الدلالة	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	T	مستوى الدلالة	القرار
الدرجة الكلية	الأعلى	0.025	04	2.94	0.168	6	9.099	0.000	دال عند
	الأدنى		04	3.80	0.864				0.01

الجدول رقم (10) يوضح صدق استبيان سلوك المواطنة التنظيمية باستخدام المقارنة الطرفية.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة اختبار TTest دالة عند مستوى الدلالة 0.01 وهذا يعني أن الاختبار صادق لأنه استطاع أن يميز بين الطرفين.

ثالثا/ الدراسة الأساسية:

1-منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي وذلك لمناسبته لموضوع دراستنا والذي يعرف بأنه: "طريقة وصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميا عن طريق جمع معلومات مقننة وتصنيفها وتحليلها واخضاعها لدراسة دقيقة دون تدخل الباحث في مجرياتها" (الأغا، 2003، ص 45). فعلى الباحث أن يحسن اختيار منهج وأدوات بحثه والا كانت دراسته سطحية وتسيطر عليها الذاتية.

ويختلف المنهج باختلاف المشكلة المراد دراستها، وبالتالي يتوقف المنهج المناسب على طبيعة الموضوع نفسه، للوصول الى إيجاد تفسيرات واجابات للظاهرة المدروسة.

واستخدم الباحث المنهج الوصفي لوصف وتحليل الظاهرة دون تدخل فيها وذلك باستخدام استبيان سلوك المواطنة التنظيمية واستبيان الاغتراب الوظيفي بهدف التعرف على العلاقة بين متغيري الدراسة.

2-عينة الدراسة:

كان مجتمع الدراسة يتكون من 49 أستاذ وأستاذة وبعد استبعاد عينة الدراسة الاستطلاعية المكونة من 15 فردا، أصبحت عينة الدراسة الأساسية مكونة من 34 أستاذ وأستاذة يمثلون جميع أساتذة قسم العلوم الاقتصادية وقد اخترنا هذه العينة (عينة الأساتذة) من جامعة المسيلة، حيث أجرينا الدراسة الميدانية على مستوى قسم العلوم الاقتصادية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كما تم الشروع في هذه الدراسة في الفترة الممتدة من 01ماي/2019 إلى غاية/15 ماي/2019.

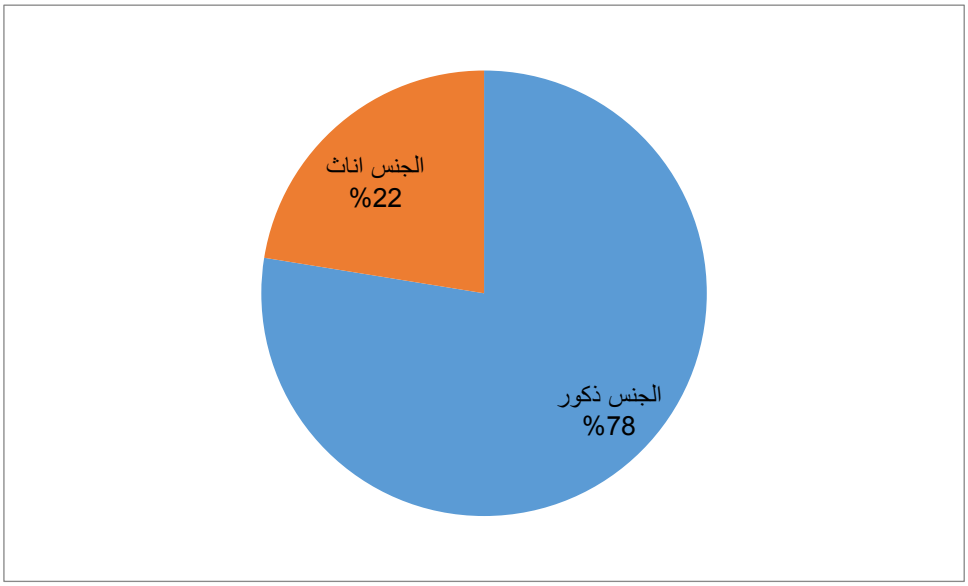
وقد اعتمدنا في دراستنا على أسلوب عينة الحصر الشامل، وبذلك نجدها تضمنت جميع أفراد مجتمع الدراسة والبالغ عددهم 34 فردا، وقد اشتملت عينة الدراسة الأساسية على بعض الخصائص الموضحة في الجدول التالي:

الجنس	العدد	النسبة المئوية
عدد أفراد العينة	49	%100
الذكور	38	%77.55
الاناث	11	22.44%

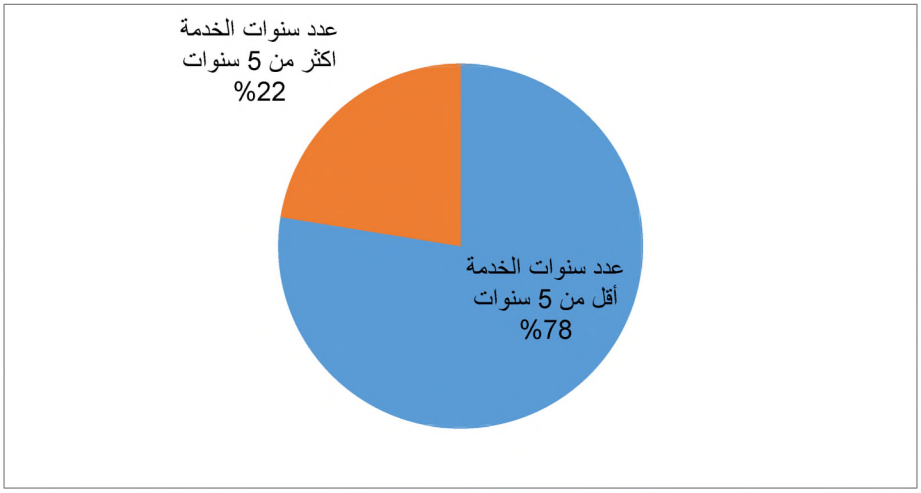
الجدول رقم (11) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

سنوات الخدمة	العدد	النسبة المئوية
عدد أفراد العينة	49	%100
أقل من 5 سنوات	6	%12.24
أكثر من 5 سنوات	43	%87.75

الجدول رقم (12) يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة.



الشكل رقم (01) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



الشكل رقم (02) يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) والشكل رقم (01) أن أغلبية أفراد العينة ذكور (77.55%) يعني أن نسبة الذكور تفوق نسبة الإناث، وعليه فالغالبية الكبرى لعينة الدراسة من الذكور، كما نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) والشكل رقم (02) أن أغلبية أفراد العينة تفوق عدد سنوات الخدمة لديهم عن 5 سنوات (78%).

3-الحدود الزمانية والمكانية للدراسة:

- **الحدود الزمانية:** تم اجراء هذه الدراسة خلال الفصل الثاني من السنة الجامعية 2019/2018.
- **الحدود المكانية:** تم اجراء هذه الدراسة بقسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة.

4- أدوات جمع البيانات: اعتمدنا في الدراسة على أداتين تمثلتا في استبيانين: استبيان الاغتراب الوظيفي واستبيان سلوك المواطنة التنظيمية، وقد أشرنا إلى الخصائص السيكومترية في الدراسة الاستطلاعية.

4-1-استبيان الاغتراب الوظيفي:

تم إعداد استبيان الاغتراب الوظيفي بالرجوع إلى الأدب النظري الخاص بالاغتراب الوظيفي وبالاستعانة باستبيان الاغتراب الوظيفي المصمم من قبل الباحثة "ذياب لبنى"،

كما تم الاطلاع على العديد من الدراسات والأبحاث التي تناولت هذا المتغير والتي استعملت لقياس هذه المتغير، وعلى ضوء هذه البحوث والدراسات تم استخدام الاستبيان المصمم من طرف الباحثة "نياب لبنى" والمتكون من (47) بند (أنظر الملحق رقم 01)، والاستبيان موزع على المحاور التالية: العجز، اللامعنى، العزلة، فقدان المعايير. وقد أعطيت لكل مستجيب خمسة بدائل يختار واحدة من بينها وهي: موافق تماما، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تمام، تبعا لمقياس ليكرت الخماسي حيث يضع المفحوص علامة X بجانب كل عبارة التي تعبر عنه، ويصحح كما هو مبين في الجدول التالي:

الفقرات الايجابية				
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
5	4	3	2	1
الفقرات السلبية				
1	2	3	4	5

الجدول رقم (13) يبين كيفية تصحيح عبارات الاستبيان.

عبارات الاستبيان لكل بعد:

أبعاد الاستبيان	العبارات
العجز	3-4-11-14-21-30-31-33-41-43-45-47.
اللامعنى	1-5-9-12-16-17-23-24-27-34-36-38-40-42-44-46.
العزلة	2-8-13-15-18-20-26-29-32-37-39.
فقدان المعايير	6-7-10-19-22-25-28-35.

الجدول رقم (14) يبين عبارات الاستبيان لكل بعد.

4-2-استبيان سلوك المواطنة التنظيمية:

قام الطالب بتصميم استبيان لمتغير السلوك المواطنة التنظيمية حيث بلغ عدد بنود الاستبيان (25) بند، (أنظر الملحق رقم 02). وكان ذلك بعد الاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة والاستعانة بالمقياس الذي طوره نايهوف ومورمان (Neihof f& Mooramn)، تمت صياغة البنود بحيث تكون واضحة ومفهومة، وكان الاستبيان موزعا على المحاور التالية: (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري).

- ثم قالم الطالب بعرض الاستبيان على الأستاذ المشرف لإبداء رأيه وملاحظاته.
- وبعد ذلك تم عرضه على عدد من الأساتذة في علم النفس حيث بلغ عددهم (07) أساتذة قصد تحكيمه.

بعد التحكيم قام الطالب بكتابة الاستبيان في صورته النهائية ثم طبعه ومراجعته، وقد أعطيت لكل مستجيب خمسة بدائل يختار واحدة من بينها وهي: موافق تماما، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تمام، تبعا لمقياس ليكرت الخماسي حيث يضع المفحوص علامة X بجانب كل عبارة التي تعبر عنه، ويصحح كما هو مبين في الجدول التالي:

موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
5	4	3	2	1

الجدول رقم (15) يبين كيفية تصحيح عبارات الاستبيان.

عبارات الاستبيان لكل بعد:

أبعاد الاستبيان	العبارات
الايثار	.24-18-14-9-4
الكياسة	.25-23-22-12-1
الروح الرياضية	.21-15-6-5-3
وعي الضمير	.19-17-11-7-2
السلوك الحضاري	.20-16-13-10-8

الجدول رقم (16) يبين عبارات الاستبيان لكل بعد.

5-الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS.V 25)، وتم الاعتماد على بعض الاختبارات، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية الوصفية والأساليب الاستدلالية كمايلي:

01-معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات ومعامل الارتباط بيرسون لقياس الصدق الاتساق الداخلي والمقارنة الطرفية لأداة الدراسة.

02- المتوسط الحسابي: وهو متوسط مجموعة من القيم، أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات كل محور وأبعاده.

03- الانحراف المعياري: وذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة اتجاه كل فقرة أو بعد، والتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضيات، ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركز الإجابات وعدم تشتتها، وبالتالي تكون النتائج أكثر مصداقية وجودة، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات أو الفقرات لصالح الأقل تشتتا عند تساوي المتوسط الحسابي بينها.

04-معامل الارتباط بيرسون: ويستخدم لقياس اتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرين ولما يتعلق الأمر بمتغيرين كميين فإن معامل الارتباط المستخدم في هذه الحالة هو معامل الارتباط بيرسون.

خلاصة:

من خلال الإجراءات المنهجية التي تم إتباعها في هذه الدراسة، بداية بالدراسة الاستطلاعية للتعرف على ميدان الدراسة، وكذلك الخصائص السيكومترية للأداة واعتمادنا على المنهج الوصفي الذي يهتم بوصف وتحليل وتفسير الظاهرة ثم إلى العينة وكيفية تحديدها من المجتمع الأصلي وانتهاء بالأساليب الإحصائية المعتمدة في النتائج لتسهيل عرضها وتحليلها وتفسيرها في الفصل الموالي.

الفصل الخامس

عرض ومناقشة النتائج

تمهيـــــــــــــــــــد:

بعد أن تم في الفصل السابق عرض إجراءات الدراسة الميدانية من خلال تبيان المنهج المستخدم في الدراسة والتقنيات التي ساهمت في تحليل استجابات أفراد عينة الدراسة فإننا سنتناول في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها في ضوء الخلفية النظرية والدراسات السابقة.

1- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

نصت الفرضية الجزئية الأولى لهذه الدراسة على أن: مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة منخفض.، وبعد المعالجة الإحصائية توصلنا إلى النتيجة التالية:

الدرجة الكلية	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق بين متوسط الأفراد والمتوسط الفرضي	المتوسط الفرضي للمقياس 141			
					T	درجة الحرية	قيمة sig	القرار
الاغتراب الوظيفي	34	135.91	18.923	-5.088	-1.568	33	0.126	غير دال عند 0.05

الجدول رقم (17) يبين الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لاستبيان الاغتراب الوظيفي

التعليق على الجدول أعلاه:

من خلال النتائج المبين بالجدول أعلاه رقم (17) نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على استبيان الاغتراب الوظيفي والذي بلغ 135.91 أنه أدنى من المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا الاستبيان والمقدر بـــ 141 وبناء عليه فإنه توجد درجة منخفضة، وهذا ما أكدته قيمة "T" بالنسبة للعينة الواحدة التي بلغت قيمتها (1.658-) وهي قيمة سالبة "أي أن الفروق لصالح المتوسط الأدنى" وغير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.05)، ومنه تم قبول فرضية البحث القائلة بأنه توجد درجة منخفضة في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

ويمكن تفسير ذلك على أن المناخ التنظيمي والظروف التنظيمية والعلاقات الإنسانية السائدة والرضا الوظيفي والمبادرات والتعاون المتبادل تساعد أفراد العينة على الشعور بالانتماء، كما أنه يتمتعون بوازع ديني قوي حيث تنعدم لديهم جميع مظاهر البغض والكراهية والتذمر وسوء الضن التي من شأنها أن تخلق توترات تؤدي إلى صراعات سلبية من شأنها أن تدمر العلاقات الإنسانية والجو الأخوي، وتجعل كل فرد يحيد عن الأهداف التنظيمية وكل هذه في نهاية المطاف تؤدي إلى أمراض ومظاهر نفسية اجتماعية تنظيمية والاغتراب الوظيفي أحدها.

وتتفق نتائج دراستنا مع دراسة (بناي ووايرسبرغ، 1995) التي توصلت إلى أن العمال الذين ينتمون إلى القطاع الخاص أكثر اغترابا من العمال الذين ينتمون إلى القطاع العام، كما اتفقت نتائج دراستنا مع دراسة (بن زاهي، 2007) التي توصلت إلى أن مستوى الشعور بالاغتراب لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات كان أقل بقليل عن المتوسط لدى أفراد العينة.

كما اختلفت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (أبو سمرة وآخرون، 2014)، والتي توصلت إلى أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية جاء بدرجة مرتفعة، وأيضا اختلفت مع دراسة (بن زاهي منصور والشايب محمد الساسي، 2006)، التي توصلت إلى أن مستوى الشعور بالاغتراب جاء مرتفعا لدى طلبة جامعة ورقلة.

2- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

نصت الفرضية الجزئية الثانية لهذه الدراسة على أن: مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة مرتفع. وبعد المعالجة الإحصائية توصلنا إلى النتيجة التالية:

الدرجة الكلية	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق بين متوسط الأفراد والمتوسط الفرضي	المتوسط الفرضي للمقياس 75			
					T	درجة الحرية	قيمة sig	القرار
الاغتراب الوظيفي	34	93.411	15.145	18.411	7.088	33	0.000	دال عند 0.05

الجدول رقم (18) يبين الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لاستبيان سلوك المواطنة التنظيمية.

التعليق على الجدول أعلاه:

من خلال النتائج المبين بالجدول أعلاه رقم (18) نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على استبيان الاغتراب الوظيفي والذي بلغ 93.411 أنه أعلى من المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا الاستبيان والمقدر بـــ 75 وبناء عليه فإنه توجد درجة منخفضة، وهذا ما أكدته قيمة "T" بالنسبة للعينة الواحدة التي بلغت قيمتها (7.088) وهي قيمة موجبة "أي أن الفروق لصالح المتوسط الأعلى" وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.05)، ومنه تم قبول فرضية البحث القائلة بأنه توجد درجة مرتفعة في مستوى سلوك المواطنة لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

ويمكن تفسير ذلك على أن أساتذة قسم العلوم الاقتصادية يتمتعون برغبة في تطوير الأداء والقدرات والمهارات لضمان عملية تعليمية في المستوى المطلوب من خلال القيام بالأعمال التطوعية كمساعدة بعضهم البعض، وكذا اهتمامهم وإسهامهم في نجاح الفعاليات والأنشطة البيداغوجية من تلقاء أنفسهم، بالإضافة مستوى العلاقات الإنسانية العالية المستوى جراء سلوكيات مواطنة تنظيمية الذي يرفع من الروح المعنوية وبالتالي توفير مناخ تنظيمي يؤدي تحقيق الأهداف المرجوة.

وتتفق نتائج دراستنا مع دراسة (لعور، 2014) التي توصلت إلى أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لسكيكدة كان مرتفع واتفقت أيضا مع دراسة (الزهراني، 2007) والتي توصلت إلى أن مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين بمدارس التعليم العام للبنين بمدينة جدة جاء عالي، وتتفق أيضا مع دراسة (معمري، 2014) والتي توصلت إلى أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي كان مرتفعا.

وتختلف نتائج دراستنا مع دراسة (العامري، 2002) والتي توصلت إلى أن مستوى متدني نسبيا لسلوك المواطنة التنظيمية بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، وكذلك تختلف مع دراسة (السعود وسلطان 2008) والتي توصلت إلى أن درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في المتوسط لدى العاملين من الشركات الصناعية بمدينة سحاب.

3- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

- نصت الفرضية الجزئية الثالثة لهذه الدراسة على انه: توجد علاقة ارتباطية بين العجز وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة، وبعد المعالجة الإحصائية توصلنا إلى النتيجة التالية:

		سلوك المواطنة التنظيمية
العجز	معامل الارتباط	-0.264
	قيمة sig	0.000
	حجم العينة	34
الارتباط دال عند (α=0.05)		

الجدول رقم (19) يوضح العلاقة بين العجز وسلوك المواطنة التنظيمية.

التعليق على الجدول أعلاه:

نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد العينة في ما بين العجز وسلوك المواطنة التنظيمية بلغ (0.264-) R_{cal}= وهي قيمة دون المتوسط وسالبة، وهذا يعني أن الارتباط بين العجز وسلوك المواطنة التنظيمية هو ارتباط عكسي (علاقة عكسية)، أي أنه كلما زاد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية كلما تدنى مستوى العجز لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة والعكس صحيح، كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.05)، ومنه نستطيع القول بأنه لا يمكن قبول الفرض الصفري H_0 الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي نتوصل إلى قبول فرضية البحث الأولى والقائلة بوجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين العجز وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

ويمكن تفسير ذلك على أن قدرة الأساتذة على احتمال ظروف العمل وتحديات العمل وسهولة واتضاح أمور العمل نوعا ما، وشعور الأستاذ بالقدرة على الانجاز وكذا توفر الإمكانيات اللازمة قد أدى إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية وانخفاض مستوى العجز لديهم، وهذا ما يفسر النتيجة التي أوضحت وجود علاقة عكسية.

4- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

- نصت الفرضية الجزئية الرابعة لهذه الدراسة على انه: توجد علاقة ارتباطية بين اللامعنى وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة، وبعد المعالجة الإحصائية توصلنا إلى النتيجة التالية:

		سلوك المواطنة التنظيمية
اللامعنى	معامل الارتباط	-0.231
	قيمة sig	0.000
	حجم العينة	34
الارتباط دال عند (α=0.05)		

الجدول رقم (20) يوضح العلاقة بين اللامعنى وسلوك المواطنة التنظيمية

التعليق على الجدول أعلاه:

نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد العينة في ما بين اللامعنى وسلوك المواطنة التنظيمية بلغ (-0.213) $=R_{cal}$ وهي قيمة دون المتوسط وسالبة، وهذا يعني أن الارتباط بين اللامعنى وسلوك المواطنة التنظيمية هو ارتباط عكسي (علاقة عكسية)، أي أنه كلما زاد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية كلما تدنى مستوى اللامعنى لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة والعكس صحيح، كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.05)، ومنه نستطيع القول بأنه لا يمكن قبول الفرض الصفري H_0 الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي نتوصل إلى قبول فرضية البحث الأولى والقائلة بوجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين اللامعنى وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

ويمكن تفسير ذلك على أن الأستاذ الجامعي في قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة يمارسون وظيفتهم باجتهاد بجانب إعطاء معنى كبير لعمله وحياتهم المهنية وفهمهم البالغ لطبيعة عملهم وكذا الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية فيما بينهم وروح التعاون ساعد على خلق مناخ تنظيمي يوفر الجو المناسب للقيام بسلوكيات مواطنة تنظيمية، وهذا ما يفسر النتيجة التي أوضحت وجود علاقة عكسية.

5- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الخامسة:

- نصت الفرضية الجزئية الخامسة لهذه الدراسة على انه: توجد علاقة ارتباطية بين العزلة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة، وبعد المعالجة الإحصائية توصلنا إلى النتيجة التالية:

		سلوك المواطنة التنظيمية
العزلة	معامل الارتباط	-0.339
	قيمة sig	0.000
	حجم العينة	34
الارتباط دال عند (α=0.05)		

الجدول رقم (21) يوضح العلاقة بين العزلة وسلوك المواطنة التنظيمية

التعليق على الجدول أعلاه:

نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد العينة في ما بين العزلة وسلوك المواطنة التنظيمية بلغ (-0.339) R_{cal}= وهي قيمة دون المتوسط وسالبة، وهذا يعني أن الارتباط بين العزلة وسلوك المواطنة التنظيمية هو ارتباط عكسي (علاقة عكسية)، أي أنه كلما زاد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية كلما تدنى مستوى العزلة لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة والعكس صحيح، كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.05)، ومنه نستطيع القول بأنه لا يمكن قبول الفرض الصفري H_0 الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي نتوصل إلى قبول فرضية البحث الأولى والقائلة بوجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين العزلة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

ويمكن تفسير ذلك على أن الأستاذ الجامعي في قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة يشعرون بالانتماء ويقيمون علاقات إنسانية واجتماعية فيما بينهم والاهتمام

المتبادل بالزملاء وضرورية العلاقات وابتعادهم عن الانعزالية وهذا ما أدى إلى زيادة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لديهم، وهذا ما يفسر النتيجة التي أوضحت وجود علاقة عكسية.

6- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية السادسة:

- نصت الفرضية الجزئية السادسة لهذه الدراسة على انه: توجد علاقة ارتباطية بين فقدان المعايير وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة، وبعد المعالجة الإحصائية توصلنا إلى النتيجة التالية:

		سلوك المواطنة التنظيمية
فقدان المعايير	معامل الارتباط	-0.271
	قيمة sig	0.000
	حجم العينة	34
الارتباط دال عند (α=0.05)		

الجدول رقم (22) يوضح العلاقة بين فقدان المعايير وسلوك المواطنة التنظيمية

التعليق على الجدول أعلاه:

نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد العينة في ما بين فقدان المعايير وسلوك المواطنة التنظيمية بلغ (0.271-) R_{cal}= وهي قيمة دون المتوسط وسالبة، وهذا يعني أن الارتباط بين فقدان المعايير وسلوك المواطنة التنظيمية هو ارتباط عكسي (علاقة عكسية)، أي أنه كلما زاد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية كلما تدنى مستوى فقدان المعايير لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة والعكس صحيح، كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.05)، ومنه نستطيع القول بأنه لا يمكن قبول الفرض الصفري H_0 الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي نتوصل إلى قبول فرضية البحث الأولى والقائلة بوجود علاقة ارتباطية دالة

إحصائيا بين فقدان المعايير وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

ويمكن تفسير ذلك على أن القيم والمعايير التنظيمية والمبادئ الإنسانية وقواعد العمل ومستوى الوازع الديني واحترام القواعد والقوانين التنظيمية الأساسية والضوابط المعروفة أخلاقيا هي التي تحدد وتتحكم في سلوك الأستاذ الجامعي في قسم العلوم الاقتصادية وفي علاقته بالزملاء وبنظرته للعمل وجميعها تؤدي إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية، وهذا ما يفسر النتيجة التي أوضحت وجود علاقة عكسية.

وتتفق نتائج دراستنا في خصوص ما يتعلق **بالفرضية الجزئية الثالثة والرابعة والخامسة والسادسة** مع دراسة (الأشول وآخرون، 1985) التي توصلت إلى أن العلاقة بين الاتجاه نحو التغير والشعور بالاغتراب هي علاقة عكسية لدى الطلاب الجامعيين في مصر، كما اتفقت نتائج دراستنا أيضا مع دراسة (شحادة، 2012) التي توصلت إلى أن العلاقة بين أبعاد الاغتراب الوظيفي العزلة واللامعنى والعجز وفقدان المعايير وبين الدافعية للإنجاز هي علاقة عكسية لدى المعاقين بصريا في غزة.

وتختلف نتائج دراستنا مع دراسة (البغيلي، 2013) التي توصلت إلى أن العلاقة بين أبعاد الاغتراب وبين مستوى الصراع التنظيمي هي علاقة طردية لدى موظفي البنوك في الكويت، وتختلف أيضا مع دراسة (نوي إيمان، 2016) التي توصلت إلى أن العلاقة بين البيئة الرقمية وبين أبعاد الاغتراب الثقافي هي علاقة طردية لدى عينة من طلبة جامعة محمد خيضر ببسكرة.

7- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأساسية:

- نصت الفرضية الأساسية لهذه الدراسة على انه: توجد علاقة الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة، ومن خلال ما توصلنا إليه من خلال الفرضيات السابقة يمكننا القول أنه توجد علاقة عكسية بين

الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية وذلك راجع نوعية العلاقة بين الزملاء ونوعية الاتصال والمعاملات التنظيمية ونظرة الأستاذ الايجابية إلى وظيفته والاحترام المتبادل بين الزملاء والشعور بالانتماء والدافعية للقيام بأعمال تطوعية خارج الإطار الرسمي والشعور بالقدرة على الإنجاز والتوافق النفسي والوظيفي بين الأستاذ ووظيفته واحترام المعايير التنظيمية والاجتماعية جميعها قللت من مظاهر الاغتراب وزاد من مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لديهم وهذا ما يفسر العلاقة العكسية بين الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

8- استنتاج عام:

بناءا على التحليل الإحصائي لبيانات البحث الميداني يمكن استخلاص النتائج التالية:

1. توجد علاقة ارتباطية عكسية بين الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.
2. مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة منخفض.
3. مستوى سلوك المواطنة لدى أساتذة العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة مرتفع.
4. توجد علاقة ارتباطية عكسية بين العجز وسلوك المواطنة التنظيمية.
5. توجد علاقة ارتباطية عكسية بين اللامعنى وسلوك المواطنة التنظيمية.
6. توجد علاقة ارتباطية عكسية بين العزلة وسلوك المواطنة التنظيمية.
7. توجد علاقة ارتباطية عكسية بين فقدان المعايير وسلوك المواطنة التنظيمية.

9- الاقتراحات والتوصيات:

من خلال استعراض أهم ما جاء في هذه الدراسة، لابد من الخروج ببعض الاقتراحات والتوصيات المساعدة على الاستقرار المهني للممرضين وضمان استمرارهم داخل مكان عملهم وذلك من خلال:

- القيام بدراسات مستقبلية للتعمق أكثر في المتغيرات المسببة للاغتراب الوظيفي لتجنب انعكاساتها السلبية.
- توعية الجهات المختصة بظاهرة الاغتراب الوظيفي مما يشكله من خطر وتهديد على وحدة وتماسك المنظمات.
- إشراك الأستاذ في عمليات صنع القرارات التنظيمية والقرارات التي تكون على مستوى القسم هذا ما يعزز الشعور بالانتماء لديه.
- العمل على تحسين مهارات التواصل والتعامل بين الزملاء من طرف إدارة القسم أو الكلية عن طريق إجراءات معينة.
- توعية الأستاذ بضرورة حضور الاجتماعات والسماح لهم بإبداء آرائهم والمناقشة.
- الاهتمام بسلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال التشجيع والتحفيز المادي والمعنوي
- تعزيز تلك الخاصية الدينية التي يتميز بها المجتمع والعمل بقيمها كالثقة والصدق والتعاون لتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية وتجاوز تهديدات المظاهر التنظيمية.

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المصادر والمراجع:

***القرآن الكريم**

أولاً: الكتب:

1- أبو سن احمد إبراهيم(1991): **الإدارة في الإسلام**، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة ، مصر.

2- أحمد السيد كردي(2011): إدارة السلوك التنظيمي، دار الجامعية للنشر ، ط1، مصر.

3- حامد عبدالسلام زهران(2000): علم النفس الاجتماعي، ط1، عالم الكتب، مصر.

4- حسن محمد حسن حمادة(1995): الاغتراب عند ايريك فروم، المؤسسة العربية للدراسات والنشر والتوزيع.

5- الدمنهوري رشاد(1996): الاغتراب وبعض متغيرات الشخصية، الشركة المتحدة للطباعة، مصر.

6- رجب محمود (1978): الاغتراب، منشأة المعارف المصرية.

7- رجب محمود(1988): الاغتراب سيرة مصطلح، دار المعارف، ط2، القاهرة.

8- رجب محمود(1993): الاغتراب سيرة مصطلح، دار المعارف، ط4، القاهرة.

9- سناء حامد زهران(2004): إرشاد الصحة النفسية لتصحيح مشاعر ومعتقدات الاغتراب، عالم الكتب، القاهرة، 2004.

10- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي(2008): امهارات السلوكية والتنظيمية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، ط1، مصر.

11- عبد الله محمد أحمد محمد(2001): الاغتراب عن الذات والمجتمع وعلاقته بالسمات الشخصية، دار المعرفة، بيروت لبنان.

12- عبد المختار محمد خضر(1998): الاغتراب والتطرف نحو العنف، ط1، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

13- علي الشتا السيد(1984): نظرية الاغتراب من منظور علم الاجتماع، عالم الكتب، الرياض، السعودية.

14- علي شتا السيد(1993): نظرية الاغتراب من منظور علم الاجتماع2، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، مصر.

15- علي شتا السيد(2003): الاغتراب في التنظيمات النامية، المكتبة المصرية، الاسكندرية، مصر.

16- الغزالي محمد(1987): الإسلام والمناهج المشتركة، دار الكتب، القاهرة ، مصر.

17- الغمري ابراهيم(2002): السلوك الانساني في الادارة الحديثة، دار الجامعات المصرية، مصر.

18- محمد سلمان العميان(2005): السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط1، عمان.

19- محمد سلمان العميان(2010)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط5، دار وائل للنشر، بيروت ، لبنان.

20- يوسف القرضاوي(1985): الإيمان والانتماء، مؤسسة الرسالة، بيروت لبنان.

21- يوسف محمد عباس(2004): الاغتراب والإبداع الفني، دار غريب للطباعة، مصر.

ثانيا: الرسائل الجامعية والمجلات:

22- بن الزاهي منصور و تاوريريت نورالدين(2010): الاغتراب الوظيفي كشكل من أشكال المعانات في العمل، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص بالملتقي الدولي حول العمل.

23- بن الزاهي منصور(2007): الشعور بالاغتراب وعلاقته بالدافعية للإنجاز، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة.

24- خالدي الحواس(2018): المسؤولية الاجتماعية وأثرها في الاغتراب الوظيفي لدى مديري المدارس الابتدائية، دراسة ميدانية بولاية المسيلة، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة المسيلة.

25- الدهبي حياة(2014): العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة أدرار، الجزائر.

26- الزاهر علي ناصر(2011): سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الملك خالد، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل، قسم العلوم الانسانية والادارية، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن.

27- الزهراني محمد(2007): سلوك المواطنة التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود.

28- العامري أحمد(2003): محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة.

29- القحطاني عبد السلام(2014): سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالابداع الاداري، رسالة دكتوراه، جامعة نايف للعلوم الأمنية الرياض، المملكة العربية السعودية.

30- المصري محمد(2015): الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية ، غزة.

31- هارون سميرة(2014): فعالية المواطنة التنظيمية في تدعيم الابداع الاداري بالمنظمة، دراسة حالة بالمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر.

الـــمـلاحـق

الملحق رقم 01 يوضح قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم واللقب	الدرجة العلمية	التخصص	الجامعة
01	مغار عبد الوهاب	أستاذ محاضر أ	علم النفس تنظيم وعمل	جامعة المسيلة
02	بعلي مصطفى	أستاذ محاضر أ	علم النفس	جامعة المسيلة
03	مجاهدي الطاهر	أستاذ	علم النفس تنظيم وعمل	جامعة المسيلة
04	مناصرية عمر	أستاذ محاضر أ	علوم التربية	جامعة المسيلة
05	عمر ناصر باي	أستاذ محاضر أ	فلسفة التربية	جامعة المسيلة
06	براهيمي أسماء	أستاذ محاضر أ	علم النفس المرضي الاجتماعي	جامعة المسيلة
07	زموري حميدة	أستاذ محاضر أ	علم النفس المدرسي	جامعة المسيلة

جامعة محمد بوضياف

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

استمارة بحث:

الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة الجامعيين

- دراسة ميدانية بقسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة -

أستاذي الكريم

من أجل انجاز مذكرة تخرج لشهادة ماستر تخصص علم النفس تنظيم وعمل وتسيير الموارد البشرية أضع بين أيديكم هذا الاستبيان من أجل تحكيمها وإعطاء بعض النصائح والملاحظات حوله وشكرا.

الفرضيات:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العزلة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة؟
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العجز وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة؟
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اللامعيارية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة؟
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اللامعنى وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة قسم العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة؟

اسم ولقب المحكم	الدرجة العلمية	التخصص	الجامعة	امضاء المحكم

استبيان سلوك المواطنة التنظيمية:

الرقم	المحاور والعبارات	تقيس	لا تقيس	الملاحظة مع التعديل المقترح
الإيثار: سلوك تطوعي يقوم به الأستاذ بهدف مساعدة زملائه				
.1	أساعد زملائي في الأعمال الموكلة إليهم			
.2	أقوم بمساعدة وتوجيه زملائي الجدد وأفيدهم بخبراتي			
.3	أقدم مصلحة الجميع على المصلحة الشخصية			
.4	استقطع زمنا إضافيا خارج الزمن الرسمي لتلبية احتياجات زملائي			
.5	أخصص معظم وقت فراغي في الجامعة لمساعدة زملائي			
الكياسة (اللطف): مدى مساهمة الاستاذ في تجنب اثارة المشاكل والتزام اللياقة في المعاملة مع الزملاء				
.6	أزود زملائي بالمعلومات المناسبة التي تساعدهم في أداء أعمالهم			
.7	أحترم خصوصيات زملائي الآخرين			
.8	أتجنب إيذاء أو جرح مشاعر زملائي			
.9	أحرص على اتخاذ التدابير الوقائية لمحاولة منع المشاكل مع زملائي في العمل			
.10	أشجع الزملاء معنويا في الأوقات الصعاب			
الروح الرياضية: هو مدى تقبل الاستاذ لبعض المضايقات التي تحصل في بيئة العمل من دون شكوى أو تذمر والتحلي بالتسامح والتكيف مع ظروف العمل				
.11	أتغاضى عن أي إساءة شخصية من قبل الزملاء			
.12	أتقبل التغيرات في ظروف العمل بدون تذمر			
.13	أهتم بالجوانب الايجابية لوظيفتي			
.14	أتجنب تصيد أخطاء زملائي			
.15	أتجنب تضخيم المشكلات التي تواجهني في العمل			
وعي الضمير: هو القبول الذاتي للاستاذ للقيام بعمل تطوعي يفوق الحد الادنى من متطلبات العمل				
.16	ألتزم بمواقيت وساعات العمل			
.17	أحرص على عدم الغياب إلا لظروف طارئة			
.18	أكمل برنامجي التدريسي بعناية فائقة			
.19	أخبر إدارة القسم مسبقا في حالة الغياب			
.20	ألتزم بالقوانين حتى في ظل غياب الرقابة الإدارية			
السلوك الحضاري: مشاركة الاستاذ الفعالة داخل الجامعة والاهتمام بالامور المتعلقة بها.				
.21	أواظب على حضور الاجتماعات البيداغوجية المهمة			
.22	أهتم بنجاح فعاليات وأنشطة القسم أو الكلية حتى لو لم يطلب مني ذلك			
.23	أهتم بتنمية قدراتي وتحسين مهاراتي في التدريس			
.24	أحرص على متابعة كل التعليمات باهتمام بالغ			
.25	أقدم العديد من الاقتراحات الايجابية لزملائي وادارة قسمي			

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تمام
1)	أحترم خصوصيات زملائي الآخرين					
2)	ألتزم بالقوانين حتى في ظل غياب الرقابة الإدارية					
3)	أهتم بالجوانب الايجابية لوظيفتي					
4)	أخصص معظم وقت فراغي في الجامعة لمساعدة زملائي					
5)	أتجنب تضخيم المشكلات التي تواجهني في العمل					
6)	أتغاضى عن أي إساءة شخصية من قبل الزملاء					
7)	ألتزم بمواقيت وساعات العمل					
8)	أهتم بنجاح فعاليات وأنشطة القسم أو الكلية حتى لو لم يطلب مني ذلك					
9)	أساعد زملائي في الأعمال الموكلة إليهم					
10)	أقدم العديد من الاقتراحات الايجابية لزملائي وادارة قسمي					
11)	أكمل برنامجي التدريسي بعناية فائقة					
12)	أحرص على اتخاذ التدابير الوقائية لمحاولة منع المشاكل مع زملائي في العمل					
13)	أهتم بتنمية قدراتي وتحسين مهاراتي في التدريس					
14)	استقطع زمنا إضافيا خارج الزمن الرسمي لتلبية احتياجات زملائي					
15)	أتجنب تصيد أخطاء زملائي					
16)	أحرص على متابعة كل التعليمات باهتمام بالغ					
17)	أخبر إدارة القسم مسبقا في حالة الغياب					
18)	أقدم مصلحة الجميع على المصلحة الشخصية					
19)	أحرص على عدم الغياب إلا لظروف طارئة					
20)	أواظب على حضور الاجتماعات البيداغوجية المهمة					
21)	أواظب على حضور الاجتماعات البيداغوجية المهمة					
22)	أزود زملائي بالمعلومات المناسبة التي تساعدهم في أداء أعمالهم					
23)	أشجع الزملاء معنويا في الأوقات الصعاب					
24)	أقوم بمساعدة وتوجيه زملائي الجدد وأفيدهم بخبراتي					
25)	أتجنب إيذاء أو جرح مشاعر زملائي					

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
1)	الاجتهاد في العمل مضيعة للوقت					
2)	أميل لعدم التجاوب مع ما يفعله الكثير من زملائي لاختلاف القيم					
3)	أشعر بالعجز وأنا في عملي					
4)	أرائي لها قيمة في الوسط الذي أعمل فيه					
5)	أهدافي محددة في محيط عملي					
6)	لابد لي من استخدام وسائل غير مشروعة في تحقيق بعض أهدافي					
7)	اهتم بالتبليغ عن النقائص					
8)	أتحفظ في التواصل مع زملائي أثناء العمل					
9)	مشاركتي في أنشطة المؤسسة محدودة جدا					
10	أجهل تماما قوانين الجامعة					
11	تحديات العمل أكبر من طاقتي					
12	مستقبلي المهني لست مبالي به					
13	لا ارغب في إبداء أي انشغال أثناء التجمعات					
14	لا أحب أن أكون مسؤولا في عملي					
15	أظل صامتا أثناء المناقشات					
16	لم أحقق شيئا في عملي					
17	كل ما أقوم به في عملي لا يجدي نفعا					
18	لا ألقى العون من الزملاء بالمقدار الذي أتمناه					
19	أفضل دائما مراعاة القيم الأخلاقية في أي سلوك يصدر مني					
20	ينتابني إحساس أنني غير مرغوب في جماعة العمل					
21	أتجنب المبادرة في عملي					
22	لا حاجة للالتزام بالسلم الإداري فيمكن بلوغ ما أريد بدونه					
23	لا أستطيع الاستمرار في عملي					
24	أنزعج من الاجتماعات لأن لا معنى لها					
25	حضور الاجتماعات شكلي وليس هام					
26	علاقتي مع زملائي في العمل ضرورية جدا في حياتي					
27	العمل الذي أمارسه الآن لا يلبي طموحاتي ولا يمكنني في تحقيق ذاتي					
28	لا أجد صعوبة في التكيف مع قيم وأهداف المنظمة التي أعمل فيها					
29	يتجاهل الكثير من الأساتذة في الجامعة خبرتي الوظيفية					
30	ليست لدي القدرة على احتمال ظروف عملي					
31	لا انتمي لما أكلف به من مهام إدارية					
32	إذا نقلت إلى مكان جديد فإني أقيم علاقات صداقة مع أغلب الزملاء					
33	أعتمد على زملائي في بعض المهام					
34	العمل الذي أمارسه ممل بسبب الروتين					
35	أنفذ رغباتي في العمل دون الاهتمام لقيم العمل لعدم قناعتي بها					

36	لا اهتم بما يجري في بيئة عملي					
37	أجد صعوبة شديدة في مناقشة موضوع ما مع زملائي في العمل					
38	يوجد ما يحفزني على المشاركة في النشاطات					
39	في نظر زملائي أنا غير مهم					
40	الكثير من متطلبات عملي تتجه نحو التعقيد ولا يمكنني من مواكبة تنفيذ الأعمال					
41	تأثيري في عملية صنع القرار الإداري في القسم ضعيفة					
42	لا أبالي بالنظلم الداخلي للمؤسسة					
43	تحضير المحاضرات هاجس كبير بالنسبة لي					
44	لا معنى للوفاء والإخلاص في عملي					
45	تصعب وتتعقد علي الأمور في عملي					
46	كثيرا ما أنهي عملي دون استعمال الوثائق الخاصة لذلك					
47	تتوافر لدي الإمكانات على انجاز الأعمال التي أكلف بها على أكمل وجه					

الملحق رقم 03 يوضح الصورة النهائية لاستبيان الاغتراب الوظيفي واستبيان سلوك المواطنة التنظيمية

جامعة محمد بوضياف

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

الأستاذ الفاضل /.....

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

يطيب لي أن أضع بين يديكم هذين الاستبيانين اللذين تم تصميمهما لأغراض البحث العلمي بهدف جمع المعلومات اللازمة لمذكرة التخرج التي أقوم بإعدادها للحصول على درجة ماستر في علم النفس تنظيم وعمل وتسيير الموارد البشرية بعنوان الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية.

أرجوا التكرم بتعبئة الاستبيانين وهذا بعد قراءة كل عبارة بعناية ومن ثم وضع العلامة (✓) بالمكان المناسب وسوف تكون المعلومات التي تدلون بها موضع السرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرا ومقدرا كل ما بذلتموه من جهد ووقت

Statistiques de fiabilité		
المحاور	Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
المحور 1	0.643	12
المحور 2	0.662	16
المحور 3	0.650	11
المحور 4	0.620	08
الكلي	0.824	47

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,581
		N of Items	24[a]
	Part 2	Value	,760
		N of Items	23[b]
	Total N of Items		47
Correlation Between Forms			,744
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,853
	Unequal Length		,853
Guttman Split-Half Coefficient			,818
a. The items are: ب6, ب7, ب10, ب19, ب22, ب25, ب28, ب35, ب1, ب2, ب3, ب4, ب5, ب8, ب9, ب11, ب12, ب13, ب14, ب15, ب16, ب17, ب18, ب20.			
b. The items are: ب20, ب21, ب23, ب24, ب26, ب27, ب29, ب30, ب31, ب32, ب33, ب34, ب36, ب37, ب38, ب39, ب40, ب41, ب42, ب43, ب44, ب45, ب46, ب47.			

Corrélations					
		M1			M1
ب03	Corrélation de Pearson	.376*	ب33	Corrélation de Pearson	.622**
	Sig. (bilatérale)	.021		Sig. (bilatérale)	.000
	N	15		N	15
ب04	Corrélation de Pearson	.518**	ب41	Corrélation de Pearson	.689**
	Sig. (bilatérale)	.001		Sig. (bilatérale)	.000
	N	15		N	15
ب11	Corrélation de Pearson	.519**	ب43	Corrélation de Pearson	.510**
	Sig. (bilatérale)	.001		Sig. (bilatérale)	.002
	N	15		N	15
ب14	Corrélation de Pearson	.502**	ب45	Corrélation de Pearson	.796**
	Sig. (bilatérale)	.002		Sig. (bilatérale)	.000
	N	15		N	15
ب21	Corrélation de Pearson	.357*	ب47	Corrélation de Pearson	.359*
	Sig. (bilatérale)	.035		Sig. (bilatérale)	.032
	N	15		N	15
ب30	Corrélation de Pearson	.396*	**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).		
	Sig. (bilatérale)	.019			
	N	15			
ب31	Corrélation de Pearson	.761**	*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral)		
	Sig. (bilatérale)	.000			
	N	15			

Corrélations					
		M2			M2
ب1	Corrélation de Pearson	.392*	ب24	Corrélation de Pearson	.479**
	Sig. (bilatérale)	.019		Sig. (bilatérale)	.004
	N	15		N	15
ب5	Corrélation de Pearson	.340*	ب27	Corrélation de Pearson	.676**
	Sig. (bilatérale)	.041		Sig. (bilatérale)	.000
	N	15		N	15
ب9	Corrélation de Pearson	.404**	ب34	Corrélation de Pearson	.517**
	Sig. (bilatérale)	.016		Sig. (bilatérale)	.001
	N	15		N	15
ب124	Corrélation de Pearson	.395*	ب36	Corrélation de Pearson	.480**
	Sig. (bilatérale)	.019		Sig. (bilatérale)	.003
	N	15		N	15
ب17	Corrélation de Pearson	.451**	ب38	Corrélation de Pearson	.332*
	Sig. (bilatérale)	.007		Sig. (bilatérale)	.049*
	N	15		N	15
ب16	Corrélation de Pearson	.640**	ب40	Corrélation de Pearson	.645**
	Sig. (bilatérale)	.000		Sig. (bilatérale)	.049
	N	15		N	15
ب23	Corrélation de Pearson	.601**	ب42	Corrélation de Pearson	.350*
	Sig. (bilatérale)	.000		Sig. (bilatérale)	.041
	N	15		N	15
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).					
*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral)					

Corrélations					
		M3			M3
ب2	Corrélation de Pearson	.561**	ب29	Corrélation de Pearson	.744**
	Sig. (bilatérale)	.000		Sig. (bilatérale)	.000
	N	15		N	15
ب8	Corrélation de Pearson	.345*	ب32	Corrélation de Pearson	.408*
	Sig. (bilatérale)	.024		Sig. (bilatérale)	.015
	N	15		N	15
ب13	Corrélation de Pearson	.445**	ب37	Corrélation de Pearson	.346*
	Sig. (bilatérale)	.007		Sig. (bilatérale)	.042
	N	15		N	15
ب15	Corrélation de Pearson	.392*	ب39	Corrélation de Pearson	.593**
	Sig. (bilatérale)	.019		Sig. (bilatérale)	.000
	N	15		N	15
ب18	Corrélation de Pearson	.471**	**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).		
	Sig. (bilatérale)	.004			
	N	15			
ب20	Corrélation de Pearson	.444**			
	Sig. (bilatérale)	.008			
	N	15			
ب26	Corrélation de Pearson	.368*	*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral)		
	Sig. (bilatérale)	.030			
	N	15			

Corrélations					
		M4			M4
ب6	Corrélation de Pearson	.539**	ب22	Corrélation de Pearson	.348*
	Sig. (bilatérale)	.001		Sig. (bilatérale)	.030
	N	15		N	15
ب7	Corrélation de Pearson	.557**	ب25	Corrélation de Pearson	.668**
	Sig. (bilatérale)	.001		Sig. (bilatérale)	.000
	N	15		N	15
ب10	Corrélation de Pearson	.443**	ب28	Corrélation de Pearson	.497**
	Sig. (bilatérale)	.008		Sig. (bilatérale)	.042
	N	15		N	15
ب19	Corrélation de Pearson	.352*	ب35	Corrélation de Pearson	.463*
	Sig. (bilatérale)	.038		Sig. (bilatérale)	.005
	N	15		N	15
	Sig. (bilatérale)	.030	**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).		
	N	15	*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral)		

Independent Samples Test					
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
TOTAL	Equal variances assumed	1,227	,025	-9,099	6
	Equal variances not assumed			-9,099	4,482

Independent Samples Test					
		t-test for Equality of Means			
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference
					Lower
TOTAL	Equal variances assumed	,000	-,86000	,09452	-1,09127
	Equal variances not assumed	,000	-,86000	,09452	-1,11166

Independent Samples Test		
		t-test for Equality of Means
		95% Confidence Interval of the Difference
		Upper
TOTAL	Equal variances assumed	-,62873
	Equal variances not assumed	-,60834

Corrélations			
		الاغتراب الوظيفي	سلوك المواطنة االتنظيمية
العجز	Corrélation dePearson	1	-0.246
	Sig. (bilatérale)		0.000
	N	34	34
سلوك المواطنة التنظيمية	Corrélation dePearson	-0.246	1
	Sig. (bilatérale)	0.000	
	N	34	34
**.La corrélation estsignificative au niveau 0.01 (bilatéral).			

Corrélations			
		الاغتراب الوظيفي	سلوك المواطنة االتنظيمية
اللامعنى	Corrélation dePearson	1	-0.231
	Sig. (bilatérale)		0.000
	N	34	34
سلوك المواطنة التنظيمية	Corrélation dePearson	-0.231	1
	Sig. (bilatérale)	0.000	
	N	34	34
**.La corrélation estsignificative au niveau 0.01 (bilatéral).			

Corrélations			
		الاغتراب الوظيفي	سلوك المواطنة االتنظيمية
العزلة	Corrélation dePearson	1	-0.339
	Sig. (bilatérale)		0.000
	N	34	34
سلوك المواطنة التنظيمية	Corrélation dePearson	-0.339	1
	Sig. (bilatérale)	0.000	
	N	34	34
**.La corrélation estsignificative au niveau 0.01 (bilatéral).			

Corrélations			
		الاغتراب الوظيفي	سلوك المواطنة االتنظيمية
فقدان المعايير	Corrélation dePearson	1	-0.271
	Sig. (bilatérale)		0.000
	N	34	34
سلوك المواطنة التنظيمية	Corrélation dePearson	-0.271	1
	Sig. (bilatérale)	0.000	
	N	34	34
**.La corrélation estsignificative au niveau 0.01 (bilatéral).			