

قياس مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز
- جيجل -

Measurement of The Feeling Level of Job Alienation Among The Employees of the Electricity and Gaz Distribution Company - Jijel -

د. جبلي حسيبة

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، الجزائر

hassiba.djebli16@gmail.com

تاريخ النشر: 2021/12/15

تاريخ القبول: 2021/09/28

تاريخ الاستلام: 2021/06/08

ملخص: تهدف الدراسة إلى قياس مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي (الشعور بالعجز، الشعور باللامعنى، الشعور باللامعيارية، الشعور بالعزلة الاجتماعية، الشعور بالغربة الذاتية) لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل. لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما تم توزيع 40 استبيان على عينة عشوائية، بلغ عدد الاستبيانات المسترجعة والصالحة للدراسة 37 استبيان خضعت للمعالجة الإحصائية باستخدام برنامج (SPSS-V20). بينت نتائج الدراسة وجود مستوى متوسط للشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين بالشركة، كما بينت وجود مستويات متوسطة لجميع الأبعاد، باستثناء بعد الشعور بالعزلة الاجتماعية الذي جاء مرتفعا.

الكلمات المفتاحية: الاغتراب، الاغتراب الوظيفي، شركة توزيع الكهرباء والغاز.

تصنيف JEL: J53، M12.

Abstract: This study aims to measure the feeling level of Job Alienation represented by its dimensions (feeling of powerlessness, Meaninglessness, Normlessness, social Isolation, and the feeling of Self-estrangement) at the employees of the Electricity and Gaz Distribution Company -Jijel. To achieve this objectives, the descriptive and analytical approach was used. 40 questionnaires was distributed to a random sample. The total appropriate number of questionnaires received for the study reached 37 questionnaires, they were subjected to statistical processing and the data was processed using (SPSS).The results have shown the existence a medium feeling level of Job Alienation at the employees of the company also, it has shown a medium level for all dimensions, except for the dimension of feeling social isolation where it came with a high level.

Keywords: Alienation, Job Alienation, Electricity and Gaz Distribution Company.

Jel Classification Codes: J53, M12.

المؤلف المرسل: جبلي حسيبة

I. تمهيد:

يعد الاعتراب من المواضيع التي نالت اهتمام الباحثين والدارسين في ميادين متعددة ومتباينة، حيث شاع استخدام هذا المصطلح من طرف الفلاسفة والأدباء، وعلماء النفس والاجتماع، دون استثناء لدور الاقتصاديين والإداريين في ذلك. وقد طور لأول مرة من قبل علماء الاجتماع والفلاسفة، أمثال نيتشه "Nietzsche" وفيشته "Fichte" وروسو "Rousseau" وهيغل "Hegel"، إلى أن تناوله ماركس "Marx" بالدراسة والتحليل، وفسره تفسيراً مادياً وأعطاه بعداً إدارياً بوصفه ظاهرة اجتماعية اقتصادية نشأة من طبيعة العلاقات في النظام الرأسمالي. كما يعد ظاهرة إنسانية قديمة قدم الوجود الإنساني، امتدت لكل المجتمعات والثقافات وشملت مختلف أنماط الحياة، وتفاقت مشاعر هذا الاعتراب نتيجة لطبيعة العصر المتسم بالتناقضات والتغيرات المتلاحقة. عصر طغت فيه المادة والمصالح الشخصية، ما أدى لإصابة الإنسان بالكثير من المشاكل والاضطرابات في مقدمتها ظاهرة الاعتراب، التي أصبح فيها افتقار القوة، وفقدان المعايير، والعجز، والعزلة، وفقدان المعنى للحياة، وغموض المستقبل، أبرز السمات المميزة للحياة الإنسانية المعاصرة.

1. إشكالية الدراسة

إن الظروف والتحديات الاقتصادية الراهنة هي التي تبعث حالة الشعور بالاعتراب لدى العامل، وما يرتبط بتلك الظروف من قصور للإمكانيات، في الوقت الذي تتسع فيه دائرة التطلعات والحاجات، مما أدى لنشوء حالة من التفاوت بين التطلعات الفردية والإمكانيات التنظيمية المتاحة. ويمثل الاعتراب الوظيفي أحد أهم وأخطر الظواهر التي قد تصيب المنظمة، لتدل على مرور هذه الأخيرة بأزمة حقيقية تهدد نجاحها، لذا ظهرت الحاجة إلى ضرورة قياس مستوى الشعور بالاعتراب لدى العاملين بالشركة محل الدراسة، ومن هذا المنطلق يمكن صياغة إشكالية البحث في التساؤل الرئيسي الآتي:

ما مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيغل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل؟

يمكن التعبير عن هذه الإشكالية من خلال الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى الشعور بالعجز لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيغل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل؟

- ما مستوى الشعور باللامعنى لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيغل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل؟

- ما مستوى الشعور باللامعيارية لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيغل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل؟

- ما مستوى الشعور بالعزلة الاجتماعية لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيغل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل؟

- ما مستوى الشعور بالغيرة الذاتية لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل؟

2. فرضيات الدراسة

كإجابة أولية على الإشكالية المطروحة وتساؤلاتها الفرعية، نطرح الفرضيات الآتية:

- الفرضية الرئيسية: هناك مستوى متوسط للشعور بالاعتراب الوظيفي لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل؟

تتفرع هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: هناك مستوى متوسط للشعور بالعجز لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل.

- الفرضية الفرعية الثانية: هناك مستوى متوسط للشعور باللامعنى لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل.

- الفرضية الفرعية الثالثة: هناك مستوى متوسط للشعور باللامعيارية لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل.

- الفرضية الفرعية الرابعة: هناك مستوى متوسط للشعور بالعزلة الاجتماعية لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل.

- الفرضية الفرعية الخامسة: هناك مستوى متوسط للشعور بالغيرة الذاتية لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل.

3. أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي:

- تأصيل الجانب النظري المتعلق بالاعتراب، من خلال التعريف به وتحديد أسبابه ومراحله وضبط أبعاده.
- تقدير مستوى الشعور بالاعتراب (الشعور بالعجز، الشعور باللامعنى، الشعور باللامعيارية، الشعور بالعزلة الاجتماعية، الشعور بالغيرة الذاتية) للعاملين بالشركة محل الدراسة.
- التحقق من فرضيات الدراسة والإجابة على تساؤلاتها الفرعية.

4. أهمية الدراسة

يمكن إبراز أهمية الدراسة من الناحيتين التاليتين:

- الناحية النظرية: أهمية الموضوع ذاته، فالاعتراب الوظيفي يعد من المواضيع الهامة في مجال الإدارة بشكل عام، وفي إدارة الموارد البشرية بشكل خاص، لارتباطه بالجانِب النفسي والسلوكي للعمال. كما تنبع أهمية الدراسة من كونها إضافة علمية متواضعة في مجالها، مما يتيح الفرصة لإجراء المزيد من الدراسات لاحقاً.
- الناحية التطبيقية: تكمن الأهمية العملية للدراسة في الآتي:
- الحاجة إلى قياس مشاعر واتجاهات العاملين نحو الشعور بالاعتراب الوظيفي، للوقوف على مسبباته وأهم مظاهره لدى الأفراد المبحوثين.

- الإسهام في تقديم بعض الحلول لمشكلة الاغتراب الوظيفي (إن وجد)، مما يعزز من دافعية العمال وينعكس إيجاباً على أداء الشركة.

5. الدراسات السابقة

- دراسة سليمة العمري: دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من الاغتراب الوظيفي للعامل بالمؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة أم البواقي، 2019.

هدفت الدراسة لمعرفة دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من الاغتراب الوظيفي، بطرح التساؤل الرئيسي التالي: ما هو دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من الاغتراب الوظيفي لدى العامل بمؤسسة بناء الهياكل المعدنية المصنعة بأبواب؟ للإجابة على الإشكالية المطروحة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لموضوع الدراسة، كما تم إعداد استبيان كأداة رئيسية للدراسة، وزع على 93 فرد. أظهرت نتائج الدراسة أن فعالية الاتصال التنظيمي تعد من أبرز العوامل التي تحد وتقلل من الاغتراب الوظيفي لدى العامل. وأوصت الدراسة بضرورة تركيز الجهود على الاهتمام أكثر بتفعيل الاتصال التنظيمي بالمؤسسة.

- دراسة لبنى دياب: مستوى تقدير الذات وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين- دراسة ميدانية بجامعة سطيف2، أطروحة دكتوراه في علم النفس وتنظيم العمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة سطيف2، 2018.

هدفت الدراسة لمعرفة مستوى تقدير الذات وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين، من خلال معرفة الدلالة الإحصائية لعلاقة كل مستوى من مستويات تقدير الذات بأبعاد الاغتراب. تم التركيز على أربعة أبعاد: العجز، اللامعنى، اللامعيارية، العزلة، تكونت عينة البحث من 140 عضو من أعضاء هيئة التدريس، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تبنت الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات. توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستويات تقدير الذات والاغتراب الوظيفي بأبعاده الأربعة تتراوح بين ضعيفة ومتوسطة وقوية.

- دراسة Abidin Dagli & Emel Averbek: الكشف عن سلوك الاغتراب التنظيمي وعلاقته ببعض المتغيرات.

Investigating Organizational Alienation Behavior in Terms of Some Variables, Universal Journal of Educational Research, Vo.5, No.2, December 2017.

هدفت الدراسة لمعرفة آراء معلمي المدارس الابتدائية فيما يتعلق بسلوكيات الاغتراب التنظيمي وعلاقتها ببعض المتغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية، الاقدمية). شملت عينة البحث 346 مفردة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من 40 مدرسة من مقاطعة ماديرين التركية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الاستبيان كأداة لجمع البيانات، ضم خمسة أبعاد: فقدان المعنى، اللامعيارية، اغتراب الذات، العزلة الاجتماعية، فقدان السيطرة. توصلت الدراسة إلى وجود نسبة منخفضة للاغتراب الوظيفي، وأن

الاغتراب لدى العاملين القدامى أكبر منه لدى العاملين الجدد، كما توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً للحالة الاجتماعية. أوصت الدراسة بضرورة توفير بيئة عمل مناسبة، وإقامة لقاءات توجيهية عن الاغتراب الوظيفي وسبل الحد منه، كما أوصت بضرورة تعزيز الاتصال بين المعلمين والإدارة.

- دراسة محمود عودة عبد الله سعيد: الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمية للعاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، رسالة ماجستير في القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، 2017.

هدفت الدراسة للكشف عن مستوى الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطن التنظيمية، وتحديد طبيعة العلاقة بينهما، كما هدفت لمعرفة الفروق بين متوسطات استجابات المبحوثين وفقاً للخصائص الشخصية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في محافظات غزة. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم اختيار عينة عشوائية قدرها 277 فرداً. توصلت الدراسة إلى أن هناك مستوى منخفض للشعور بالاغتراب الوظيفي من وجهة نظر المبحوثين، في حين جاء مستوى سلوك المواطن التنظيمية بدرجة عالية، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب وسلوك المواطن التنظيمية عند مستوى الدلالة 0.05. أوصت الدراسة بضرورة العمل على تمكين العاملين وزرع الثقة في نفوسهم وإبعادهم عن الإحباط والشعور بالعزلة والاغتراب، كما أوصت بضرورة تعزيز الاتجاهات الايجابية للعاملين وتجسيد سلوك المواطن لديهم.

- دراسة Mikko Saari: الاغتراب الوظيفي والمشاركة في المنظمات-دراسة حالة وكالة إعلانات.

Work Alienation and Engagement in Organizations - Case Study in an Advertising Agency, Bachelor's thesis Degree Programme in International Business, General Management, Turku University of Applied Sciences, 2015.

هدف البحث لدراسة الاغتراب الوظيفي والمشاركة بين العاملين ذوي الخبرة في وكالات الإعلانات، وتقييم مدى رضاهم ومعرفتهم ووعيهم بالعمل. اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على الاستبيان كأداة في جمع البيانات، تم توزيعه على عينة من مجتمع البحث مقدارها 62 موظفاً. أظهرت النتائج أن مستوى الاغتراب في العمل كان بدرجة منخفضة لإجابات عينة البحث، بينما كانت نسبة المشاركة في العمل أكبر، وهذا يدل على عدم شعور الموظف بالاغتراب الوظيفي في عمله ومشاركة زملائه في العمل.

- دراسة Fattah Nazem & Mohammad Eimani: الكشف عن العوامل المؤثرة على الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بالمنطقة 2 في جامعة أزد الإسلامية.

Investigating The Factors Affecting The Employees Job Alienation in District 2 of Islamic Azad University, Academy of Environment and Life Sciences -India, Vol.3, No.1, Iran, 2014.

هدفت الدراسة للكشف عن العوامل المؤثرة في الاغتراب لدى العاملين بالمنطقة الثانية في جامعة أزد الإسلامية. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، بلغت عينة الدراسة 310 موظف. أظهرت النتائج بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب وكل من الرضا والمشاركة والعدالة، كما أظهرت عدم وجود علاقة قوية بين الاغتراب وطبيعة العمل والخبرة، كما أظهرت وجود

علاقة عكسية بين الرضا والاغتراب. أوصت الدراسة بتوفير الأمان للعاملين من خلال الاستمرار في العمل، وإنشاء نظام سليم للتقاعد والشكاوي لحماية العمال من سيطرة المشرفين والإجراءات التعسفية.

- دراسة Lars Tummers & Laura den Dulk: تأثير الاغتراب الوظيفي في الالتزام التنظيمي وجهد العمل والإثراء الوظيفي.

The Effects of Work Alienation on Organizational Commitment, Work Effort and Work-to-Family Enrichment, Journal of Nursing Management, 2013.

هدفت الدراسة للتعرف على مفهوم الاغتراب الوظيفي وتحديد أهم أبعاده، ومدى تأثيره في الالتزام التنظيمي وعلاقته بجهد العمل والإثراء الوظيفي. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبيان في جمع البيانات، بلغ حجم العينة 790 موظفاً. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين الاغتراب الوظيفي ببعديه (العجز، فقدان المعنى) والالتزام التنظيمي، إذ يؤثر الاغتراب الوظيفي سلباً على الالتزام التنظيمي وجهد العمل.

- دراسة منصور بن زاهي: الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات- دراسة ميدانية-. أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2007.

هدفت الدراسة للتعرف على مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات، وكذا مستوى دافعتهم للإنجاز. تبنت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، بلغ حجم العينة 231 إطار، تناولت الدراسة الاغتراب الوظيفي من خلال الأبعاد الآتية: العجز، الانعزالية، اللامعيارية، اللارضا، التشاؤم، اللامعنى. من أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن مستوى الشعور بالاغتراب كان أقل من المتوسط من وجهة نظر أفراد العينة، كما أن مستوى الدافعية للإنجاز كان مرتفعاً جداً لدى المبحوثين، كما توصلت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط سلبى ذو دلالة إحصائية بين الشعور بالاغتراب الوظيفي بأبعاده والدافعية للإنجاز لدى عينة الدراسة.

6. التعقيب على الدراسات السابقة

- رغم اختلاف أهداف الدراسات، إلا أنها حاولت الكشف عن المصادر المسبب للاغتراب ومحاولة قياسها، كما ساد المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسات، مع الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

- ربطت الدراسات السابقة الاغتراب الوظيفي بأحد المتغيرات (الشخصية، المهنية، التنظيمية) عكس الدراسة الحالية، كما تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في المجال الزمني والمكاني، وطبيعة وحجم العينة.

- تتشابه هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في تناولها لمتغير الاغتراب الوظيفي، كما تشابهت معها من حيث المنهج ونوع الأداة المستخدمة.

- استفادة الباحثة من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري وتحديد مشكلة الدراسة، اختيار وإعداد أداة الدراسة، تحديد المنهج المناسب، واختيار أساليب المعالجة الإحصائية.

لم يتفق الباحثين على تعريف محدد وواضح للاغتراب، كونه مجال بحث مشترك للعديد من العلوم التي تتخذ الإنسان محوراً لها، وعرفه البعض على أنه: "درجة الشعور بالانفصال عن الوضع الاجتماعي الذي يتم فيه تحديد الذات (Twining, 1980). وعرف أيضاً بأنه: "عدم القدرة على الشعور بالتواصل الاجتماعي، والمتمثل بالعادات والتقاليد، فضلاً عن الميل إلى العزلة، وضعف القدرة على تفسير الأحداث بشكل واضح وموضوعي، والشعور بأن الحياة لا معنى لها (Sanderson, Exline, & Yali, 2000). واستخدم فروم "Vroom" مصطلح الاغتراب في كافة مجالات الحياة المعاصرة، حيث تناول اغتراب الإنسان عن الطبيعة، وعن المجتمع، وعن ذاته، وأكد على أن الاغتراب في المجتمع الحديث يكاد يكون شاملاً، فالمغرب لا يحيا منفصلاً عن نفسه فحسب، بل عن إخوانه في المجتمع، وعن العمل وعن الأشياء المحيطة به (ابراهيم، 1990).

ويعد هيجل "Hegel" أول من استخدم هذا المفهوم في إطار مهجي بوصفه خاصية وجودية متأصلة في طبيعة الإنسان، واتخذ الاغتراب الشكل الاصطلاحي على يد ماركس "Marx"، حيث استخرج هذا المصطلح من كتابات "Hegel"، واستخدم كترجمة لمصطلحين استخدمهما "Marx"، أولهما: مصطلح (Entausserung) وثانيهما: مصطلح (Entfremdung)، يشير الأول للجوانب الخارجية للذات، في حين يشير المصطلح الثاني إلى الغربة أو انفصال ذات المرء عن الآخرين (شتا، 1993).

والكلمة اللاتينية التي اشتقت منها الكلمة الانجليزية (Alienation) ونظيرتها الفرنسية (Aliénation) الدالة على الاغتراب هي (Alienatio)، وهي اسم يستمد معناه من الفعل اللاتيني (Alienare)، والتي تعني ينقل أو يحول أو يسلم، وهذا الفعل مأخوذ بدوره من كلمة لاتينية أخرى هي (Alienus) (رجب، 1993)، وبرزت هذه المصطلحات وتعددت استخداماتها في التراث اللاتيني قبل كتابات هيجل "Hegel" وماركس "Marx" بكثير، والتي كانت ترجمة لبعض المصطلحات الإغريقية واللاهوتية، التي تشير حسب أفلاطون "Platon" إلى حالة الإنسان الذي تجاوز ذاته.

بعد وفاة هيجل "Hegel" قام ماركس "Marx" بتحويل مفهوم الاغتراب من مفهوم فلسفي إلى مفهوم اجتماعي-اقتصادي، عندما تحدث عن العمل وتقييمه وشروطه وملكيته وسائل الإنتاج، مشيراً إلى أن الاغتراب حالة عامة في المجتمع الرأسمالي التي حولت العامل إلى كائن عاجز، واعتقد أن التقدم الصناعي في المجتمع الرأسمالي جعلت حياة البشر أكثر فساداً وبلا معنى، ويرى أن الشخص المغترَب هو ذلك الشخص الذي يعمل من دون متعة أو إحساس وبأنه فعال في التنظيم. وحدد ماركس "Marx" أربع مظاهر لاغتراب العامل في مكان العمل، وهي: (بركات، 2006)

- اغتراب العامل عن منتجاته: فهو يعمل في المجتمعات الرأسمالية من أجل غيره، وليس من أجل نفسه، فالرأسمالي لا يملك المصنع فقط، بل يملك القوة القانونية والاجتماعية التي تخوله بأن يستأجر العمال ويتصرف في منتجاتهم بمعزلة عنهم.
- اغتراب العامل عن النشاطات: يرى ماركس "Marx" أن العامل لا يغترَب عن منتجاته فقط، بل عن نوعية علاقته بالعمل ذاته.

- اغتراب العامل عن وجوده ككائن حي: يغترب العامل في المجتمع الرأسمالي عن الطبيعة نفسها، التي هو جزء منها، كما هي جزء منه في الوعي الإنساني.
- اغترابه عن غيره من أقرانه: كما يغترب العامل عن منتجاته وعمله وطبيعته ونفسه، فإنه يغترب في علاقاته الاجتماعية مع الآخرين، ليس فقط بسبب العزلة، بل لأن العامل لا يعمل لنفسه، بل يعمل لغيره وتحت سيطرته.

ثانياً. مفهوم الاغتراب الوظيفي

يعرف الاغتراب الوظيفي بأنه: "حالة نفسية تعكس إحساس الفرد وشعوره بعدم الرضا عن العلاقة القائمة بينه وبين بيئة العمل المادية والنفسية السائدة في المنظمة" (Shehadat & Khafajem, 2015). وهو أيضاً: "استجابة معرفية وتحفيزية لبيئة العمل التي تتميز بالإحباط وعدم القدرة على تلبية توقعات الفرد" (Shantz, Alfes, & Bailey, 2012).

كما يعرف بأنه: "الشعور بالانفصال النسبي عن العمل، ببعض متعلقاته أو جميعها" (عبد المختار، 1998). أي أنه: "حالة من الانفصال النفسي عن الوظيفة، حيث يدرك الفرد بأن العمل يفتقر إلى الاحتمالات والإمكانيات التي تشبع احتياجاته وتوقعاته الملحة" (Tahira, Banal, & Reisel, 2004).

ويعرفه آخرون بأنه: "شعور الفرد بعدم الانتماء للمنظمة وفقدان الثقة فيها، رفض القيم والمعايير الاجتماعية، المعاناة والضعف النفسية، وتعرض الشخصية للضعف والانهيار، وذلك تحت تأثير العوامل التنظيمية والثقافية والاجتماعية السائدة داخل التنظيمات" (Seyfettin, Ceylan, & Kaynak, 2010).

ويرى البعض أن الاغتراب الوظيفي هو: "شعور العمال بالقطيعة، التي تبرز من خلال ضعف علاقتهم بالمنظمة، والشعور بأن وظائفهم ليس لها معنى، وغير مجدية في جوانب حياتهم الأخرى، ويتسبب في الاغتراب عوامل عدة، مثل عدم وجود فرص للمشاركة في اتخاذ القرارات، ضعف التواصل بين العمال، قلة فرص الترقية والنمو، وكذا الشعور بالعجز داخل المنظمة (بحر و أبو سلطان، 2013).

ويمكن تعريف الاغتراب الوظيفي بشكل أكثر شمولية بأنه: "اغتراب الشخص عن ذاته، وعن الآخرين، وعن العمل الذي يقوم به، وعن المكان الذي يعيش فيه، وعن المنظمة التي يعمل بها" (أبو النصر، 2005).

ويسود المنظمات اليوم شواهد عدة من مظاهر عدم الرضا، وفقدان الانتماء الوظيفي والتنظيمي، وزيادة معدل التغيب وانعدام الحماس، وترجع أسباب هذه المشاعر السلبية إلى ظاهرة الاغتراب، لأن الفرد لا يشعر بحافز يشده لعمله، لذا تنمو وتترعرع نواة الاغتراب لديه.

من التعريفات السابقة يمكن استخلاص العناصر التالية للاغتراب الوظيفي:

- ضعف العلاقة بين الفرد والمنظمة؛
- الشعور بعدم الانتماء والعزلة؛
- صعوبة التفاعل مع الآخرين وعدم القدرة على التكيف؛
- اختلال في البنية السلوكية والنفسية للفرد.

مما سبق يمكن تعريف الاغتراب الوظيفي بأنه حالة شعورية تنتاب الفرد تجعله منفصل عن العمل التي يمارسه والمنظمة التي يعمل بها، مما يؤدي إلى شعوره بالعجز وضعف التفاعل مع الآخرين، وعدم القدرة على السيطرة على نواتج العمل.

ثالثاً. أسباب الاغتراب الوظيفي

تعدد الأسباب التي تؤدي للاغتراب الوظيفي، بين أسباب نفسية، وأسباب اجتماعية، وأخرى تتعلق بالمحددات التنظيمية: (سعيد، 2017)

1. الأسباب النفسية: وهي العوامل السيكولوجية التي تخص الجانب النفسي للفرد، وتمثل في: الصراع: ويكون بين الدوافع والرغبات المتعارضة، وبين الحاجات التي لا يمكن إشباعها، مما يؤدي إلى القلق والتوتر.

- الإحباط: أين تعاق الرغبات أو الحوافز أو المصالح الخاصة بالفرد، ويرتبط الإحباط بالشعور بخيبة الأمل، وال فشل، والعجز التام، والشعور بالقهر وتحقير الذات.

- الحرمان: إذ تقل الفرص لتحقيق الدوافع أو إشباع الحاجات الفردية، كما في حالة الحرمان من الرعاية الأبوية والاجتماعية.

2. الأسباب الاجتماعية: نذكر منها ما يلي:

- الفشل في مواجهة ضغوط البيئة الاجتماعية، واضطرابات التنشئة الاجتماعية (كالاضطرابات التي تسود الأسرة والمدرسة والمجتمع)؛

- الثقافة المريضة التي تسود فيها عوامل الهدم والتعقيد، وتدهور نظام القيم وتصارعها بين الأجيال؛

- مشكلة الأقليات ونقص التفاعل الاجتماعي؛

- سوء التوافق المهني، واختيار العمل على أساس الصدفة، وعدم مناسبة العمل لقدرات الفرد، وانخفاض مستويات الأجور؛

- سوء الظروف الاقتصادية، وصعوبة الحصول على ضروريات الحياة؛

- الضلال والبعد عن الدين والإنحلال الأخلاقي.

3. الأسباب التنظيمية: وهي الأسباب التي تعود للتنظيم ذاته، ولا يكون العمال سببا فيها، ومن أهمها:

- انخفاض كفاءات العامل، والتي ينتج عنها ضعف الأداء وكثرة الغيابات والصراعات؛

- هيمنة الأتمتة والأجهزة الالكترونية والحواسيب على العمل اليومي، مما يهدد العلاقات الإنسانية ويشكل مصدر للأمراض والمشكلات النفسية؛

- انعدام العدالة والموضوعية في أنشطة تسيير الموارد البشرية كالترقية والتقييم ومنح الحوافز، التي تخضع للمجاملات والعلاقات الشخصية، مما يؤثر على حسن العلاقات القائمة بين الإدارة والعمال؛

- كبر حجم المنظمات وتشتت جهود المسيرين بين العمل الإداري والإشراف والمتابعة، مما يؤدي لانتشار حالات الإهمال واللامبالاة والتسيب وعدم الرضا؛

- التخصص وتقسيم العمل الذي يجعل العمل بسيطاً، وبالتالي التأثير سلباً على علاقة الفرد بعمله وفقدان الشعور بالغرغرض منه؛

- غياب بعض القيم الأخلاقية في العمل، مما يخلف أثاراً سلبية على البناء الاجتماعي، ويولد مظاهر العزلة، اللامعنى، الانسحاب وغيرها.

يرى البعض أن أسباب الاعتراب الوظيفي تعود في الغالب للعوامل التنظيمية، التي تؤثر في ولاء ورضا واستقرار العمالة، فعدم قدرة الفرد على التكيف المهني تؤدي به للإحباط وعدم القدرة على أداء المهام.

رابعاً. مراحل الاعتراب الوظيفي

يمر الاعتراب المهني بثلاث مراحل، تزداد خطورة كل مرحلة عن المرحلة التي سبقتها، وتصبح العلاقة بين كل مرحلة والمرحلة التي تلها علاقة تراكمية، تؤدي في النهاية إلى زيادة محصلة سلبياتها ورفع حدتها، وتتمثل هذه المراحل في: (سعيد، 2017)

1. مرحلة الاعتراب النفسي: تتميز هذه المرحلة بشعور الفرد بأن العلاقة بينه وبين المنظمة لم تعد طبيعية وأنه أصبح يسودها شيء من التوتر، ويعزو العامل ذلك إلى أن المنظمة أصبحت لها مواقف سلبية اتجاهه، وأنه لم يعد له نفس القدر من الأهمية الوظيفية والمنزلة الاجتماعية، ليشعر العامل بعدها بأنه أصبح داخل دائرة النسيان والإهمال في المنظمة. ويستمر العامل في تكوين المشاعر السلبية اتجاه المنظمة، وقد يتراءى له أن كل ما يعاينه من مشاكل وصعوبات سببها المنظمة، ويصبح الفرد نتيجة لذلك مهموما ومشغولاً بالمشاكل والصعوبات لعدم اهتمام المنظمة به، يزداد هذا الشعور سوءاً إذا لم يجد أحداً من المسؤولين يتحدث إليه عن مشاعره والصعوبات التي يعاني منها.

2. مرحلة الاعتراب الذهني: تعد هذه المرحلة امتداداً للمرحلة السابقة، لكنها أشد خطورة على المنظمة والعمال، تتميز بالشعور الذهني وعدم القدرة على التركيز، وتبدوا على البعض منهم مظاهر الحزن والاكتئاب، وتكثر أخطاء الأداء بشكل ملحوظ، كما تتدنى لدى العاملين القدرة والرغبة في التعلم والتدريب وإكساب مهارات جديدة، ويكثر الطلب على العطل، والبحث عن أي سبب يمكن أن يعطي للعامل مبرراً للابتعاد عن جو المنظمة.

3. مرحلة الاعتراب الجسدي: وهي المرحلة التي يصبح فيها اغتراب العامل اغتراباً كلياً، حيث يكثر الغياب والتأخر والخروج أثناء العمل والانصراف قبل نهاية الدوام، وتكثر الاستقالات الجماعية في المنظمة، وتصبح الصراعات والمهاترات بين العمال والمشرفين واضحة، ويفقد الرؤساء القدرة على السيطرة على الأمور.

خامساً. أبعاد الاعتراب الوظيفي

بالرغم من عدم اتفاق الباحثين على معنى محدد للاعتراب الوظيفي، إلا أن هناك شبه اتفاق بينهم على العديد من مظاهره وأبعاده، التي تم التوصل إليها من خلال تحليلهم لهذا المفهوم وإخضاعه للقياس، وأكدت الدراسات أن ما تمت الإشارة إليه من مظاهر الاعتراب، هي مظاهر فرعية تنبثق عن مظاهر رئيسية، يمكن اعتبارها أبعاداً أو مكونات الاعتراب، وأشار "سيمن" (seeman) في 1959م، إلى أن هناك خمسة أبعاد لمفهوم الاعتراب الوظيفي، وهي: العجز، اللامعنى، اللامعيارية، العزلة الاجتماعية، الغربة الذاتية. وعليه سيتم اعتماد هذه الأبعاد لأغراض الدراسة الحالية: (دياب، 2018)

1. العجز: يقصد به افتقاد الفرد القدرة على التحكم والسيطرة على الأحداث المحيطة به أو تأثيره في المنظمة التي يعمل بها، حيث يتوقع الفرد أن سلوكه لن يأتي بالنتائج المرجوة منه، ويرسخ هذا الشعور لدى الفرد لدرجة اليقين بأنه ليس له تأثير في المستقبل. وعليه فإن افتقاد القدرة تجعل الفرد غير قادر على السيطرة وممارسة العمل لوجود ظروف موضوعية أقوى منه ومن إرادته (اميدي، 2013).

2. اللامعنى: ويقصد به شعور الشخص بأن الحياة قد فقدت معناها ودلالاتها، مما يؤدي لفقدان مسوغات استمرارها، وينتج هذا الشعور بسبب الإحباط وعدم إشباع الحاجات، وهو يدل عن نوع من الضياع، يعجز فيه الشخص عن توجيه سلوكه نحو أهداف محددة. ربط البعض ضعف المعنى بالمدخلات التي يستقبلها الشخص من بيئته، والتي يصعب فهمها وإيجاد معنى لها. وعليه يمثل اللامعنى افتقار العامل لوجود أهداف تعطي معنى لوجوده في المنظمة، وتستقطب نشاطه وتتفق مع اهتماماته، مما يدل على فقدان العامل القدرة على إدراك العلاقة بينه وبين عمله، وبينه وبين نظام العمل.

3. اللامعيارية: وهو شعور الشخص بتشويه المعايير وانحرافها عن قيمه وعاداته ومعتقداته. واشتق "سيمان" (Seeman) مصطلح اللامعيارية من وصف "دوركايم" (Durkheim) للحالة التي تصيب المجتمع، والتي تتميز بتفكك القيم والمعايير والفضل في ضبط السلوك وتوجيهه. وعليه يمثل هذا البعد عدم تماسك العامل بالمعايير والضوابط والأعراف الاجتماعية والتنظيمية لانجاز الأهداف، واتساع الفجوة بين أهداف المنظمة وقدرة العامل على تحقيقها، الأمر الذي يؤدي إلى فقدان المعايير لقوتها التنظيمية في المحيط المهني.

4. العزلة الاجتماعية: تشير إلى الشعور بالانعزال عن الأهداف السائدة في المجتمع وعدم الانتماء إليه، ويعد هذا البعد مظهرًا من مظاهر السلوك الإنساني، له تأثيرات خطيرة على شخصية الفرد وعلاقاته، حيث يشعر الشخص بعدم القدرة على الانخراط في العلاقات الاجتماعية وتنفصل ذاته عن ذوات الآخرين. وعليه يعبر هذا البعد عن ضعف الروابط الاجتماعية للفرد وانتشار العلاقات السلبية بينه وبين زملاءه، نتيجة فقدان التفاعل الهادف داخل التنظيم، بسبب رفض المعايير السائدة، وضعف الانتماء للآخرين والمنظمة، مما يؤدي لفصل العامل عن مهامه.

5. الغربة الذاتية: وهي شعور الفرد بأنه فاقدا لهويته ولذاته، وأنه لا يقوم بأي شيء نافع أو ذات قيمة (Shehadat & Khafajem, 2015). كما يشير إلى إحساس الفرد بالانفصال عن ذاته نتيجة لتأثيرات الضغوط الاجتماعية التي تتمثل بالقيم والعادات والتقاليد التي تحكمه في العمل، ما يؤدي إلى فقدان الذات الحقيقية والشعور بالضيق لكل ما هو محيط به، وعليه ينظر الفرد للعمل بأنه طريقا لتلبية احتياجاته فقط، وليس وسيلة للإبداع وإظهار إمكانياته وطاقاته واستغلالها بما يحقق أهداف المنظمة.

إن التقليل من الشعور بالانتماء الوظيفي، يتطلب من الإدارة توفير البيئة والمناخ التنظيمي الملائم لتنمية هوية تنظيمية قوية، من خلال تفعيل عوامل البيئة الداخلية بجميع مكوناتها، من قيادة ديموقراطية مشاركة، والتقليل من اللامركزية، وتفعيل عملية التواصل بين العاملين والإدارة. مما يؤدي إلى التقليل من حالات التوتر وتوفير الرضا والانتماء وتحقيق الاستقرار.

II. الطرق والأدوات

أولاً. منهج الدراسة

يندرج هذا البحث في إطار الدراسات الاجتماعية، التي تهدف إلى قياس الشعور بالاعتراب الوظيفي للعاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز -جيغل، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع موضوع البحث، وتم الاعتماد على مدخلين من مداخل المنهج الوصفي التحليلي، هما:
- مدخل الدراسات الوثائقية: وذلك باستقراء العديد من المصادر الأولية والثانوية، من كتب ورسائل علمية ومقالات منشورة في مجالات ومواقع إلكترونية.
- مدخل دراسة الحالة: وهي حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز بجيغل، من خلال استبيان وزع على عينة من مجتمع البحث، بهدف جمع البيانات وتحليلها باستخدام المنظومة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).
ثانياً. أداة الدراسة

تعد أداة الدراسة ركنا هاما في عملية التصميم المنهجي للدراسة الميدانية، وهي الوسيلة التي يستطيع من خلالها الباحث حل مشكلته والتقرب من معالم دراسته، وأن القدرة على استعمالها يعطي وزنا وقيمة للدراسة، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان لعدم توفر المعلومات المرتبطة بالموضوع كبيانات منشورة، وصعوبة الحصول عليها عن طريق المقابلة الشخصية والزيارات الميدانية أو الملاحظة المباشرة.
وتم إعداد مقياس الشعور بالاعتراب الوظيفي بالاطلاع على الدراسات السابقة، وعلى ضوء ذلك تم الوقوف على عدة أبعاد لهذا المتغير، تم اختيار أكثرها أهمية وتداولها وأكثرها تعبيرا عن مظاهر الاعتراب، وهي: العجز، اللامعنى، اللامعيارية، العزلة الاجتماعية، الغربة الذاتية.
ويتكون الهيكل العام لأداة الدراسة من الأجزاء التالية:

- الجزء الأول: يضم معلومات متعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة من حيث: الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات العمل.
- الجزء الثاني: ضم (20) عبارة تقيس الشعور بالاعتراب الوظيفي، من خلال خمسة أبعاد: الشعور بالعجز، الشعور باللامعنى، الشعور باللامعيارية، الشعور بالعزلة الاجتماعية، الشعور بالغربة الذاتية.
لقياس آراء المبحوثين، تم استخدام مقياس (Likert) الخماسي، حسب قاعدة القرار التالية:
الجدول رقم (01): مقياس درجة الموافقة

المجال	طول الفئـة	مستوى الموافقة
الأول	من 1 إلى 1.8	منخفض جداً
الثاني	من 1.81 إلى 2.60	منخفض
الثالث	من 2.61 إلى 3.40	متوسط
الرابع	من 3.41 إلى 4.20	عالي
الخامس	من 4.21 إلى 5	عالي جداً

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على سلم ليكارت (Likert).

ثالثاً. مجتمع وعينة الدراسة

تم تطبيق الدراسة الميدانية بشركة توزيع الكهرباء والغاز بولاية جيجل، حيث قدر مجتمع الدراسة بـ 242 موظفاً، أين تم توزيع 40 استبياناً، كما تم استبعاد 3 استمارات لعدم اكتمال البيانات، وبذلك كانت الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي 37 استمارة، أي ما يعادل (15.29%)، وهي مقبولة إحصائياً، كون حجم العينة المقبولة في العلوم الاجتماعية والإنسانية يجب أن تتجاوز 10%. ويتوزع أفراد العينة حسب الخصائص الشخصية كما في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02): خصائص عينة الدراسة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة (%)
الجنس	ذكر	26	70.27%
	أنثى	11	29.73%
السن	أقل من 30 سنة	04	10.81%
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	16	43.24%
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	13	35.14%
	50 سنة فما فوق	04	10.81%
المؤهل العلمي	بكالوريا أو أقل	01	2.70%
	تقني	11	29.73%
	تقني سامي	13	35.14%
	شهادة أخرى	12	32.43%
سنوات العمل	أقل من 5 سنوات	11	29.73%
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	06	16.22%
	من 10 إلى أقل من 15 سنوات	13	35.14%
	15 سنة فما فوق	07	18.91%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

رابعا. صدق أداة الدراسة

تم الاعتماد على طريقة معاملات الارتباط "بيرسون" (Pearson) في قياس الصدق الداخلي.

1. الصدق الداخلي للأبعاد

قبل إجراء الدراسة لابد من التأكد من صدق الأداة، ونعني بالصدق تناسق عبارات المقياس مع بعضها البعض. والجدول الموالي يبين معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاغتراب الوظيفي والدرجة الكلية للبعد الذي تنتهي إليه.

الجدول رقم (03): صدق أداة الدراسة

رقم العبارة	معامل الارتباط (R)	مستوى الدلالة (sig)	رقم العبارة	معامل الارتباط (R)	مستوى الدلالة (sig)
(01)	0.858**	0.000	(11)	0.774**	0.000
(02)	0.861**	0.000	(12)	0.729**	0.000
(03)	0.891**	0.000	(13)	0.843**	0.000
(04)	0.792**	0.000	(14)	0.751**	0.000
(05)	0.728**	0.000	(15)	0.595**	0.000
(06)	0.693**	0.000	(16)	0.723**	0.000
(07)	0.606**	0.000	(17)	0.538**	0.000
(08)	0.673**	0.000	(18)	0.833**	0.000
(09)	0.679**	0.000	(19)	0.752**	0.000
(10)	0.609**	0.000	(20)	0.726**	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-V20).

** دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

يتضح من الجدول أن جميع قيم معاملات الارتباط موجبة ودالة إحصائياً، حيث تتراوح قيمتها بين (0.891) و(0.538)، مما يدل على وجود ارتباط بين كل عبارة والبعد الذي تنتهي إليه، وهذا يعني صدق هذه الأبعاد لما وضعت لقياسه.

2. الصدق الداخلي للمحور

يبين الجدول الموالي معاملات الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية لمحور الاعتراب الوظيفي.

الجدول رقم (04): صدق أداة الدراسة

الرقم	البيان	معامل الارتباط (R)	مستوى الدلالة (sig)
(01)	الشعور بالعجز	0.862**	0.000
(02)	الشعور باللامعنى	0.739**	0.000
(03)	الشعور باللامعيارية	0.860**	0.000
(04)	الشعور بالعزلة الاجتماعية	0.581**	0.000
(05)	الشعور بالغرابة الذاتية	0.886**	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-V20).

** دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

يتضح من الجدول أن قيم معاملات الارتباط للأبعاد المعبرة عن الاغتراب الوظيفي موجبة ودالة إحصائياً، وهذا يدل على صدق هذه الأبعاد لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيق واستخدام الأداة. خامساً. ثبات أداة الدراسة

يشير ثبات أداة الدراسة إلى إعطاء الأداة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة، ومن أشهر أدوات قياس الثبات نجد معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha). وكانت النتائج كما في الجدول الموالي:

الجدول رقم (05): ثبات أداة الدراسة

رقم البعد	البيان	عدد العبارات	معامل الثبات
(01)	الشعور بالعجز	04	0.871
(02)	الشعور باللامعنى	04	0.602
(03)	الشعور باللامعيارية	04	0.648
(04)	الشعور بالعزلة الاجتماعية	04	0.666
(05)	الشعور بالغرابة الذاتية	04	0.682
	الثبات العام للأداة	20	0.896

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-V20).

يتضح من الجدول أن قيم معاملات الثبات لجميع أبعاد الدراسة تجاوزت 0.6، كما أن معامل "ألفا" للاغتراب الوظيفي بلغ (0.896)، مما يدل على تمتع أداة الدراسة بثبات إحصائي مرتفع. وبالتالي صلاحيتها للتطبيق الميداني.

سادساً. أدوات المعالجة الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة ومعالجة البيانات المجمعة، تم الاعتماد برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS - V20)، كما تم توظيف مجموعة من الأساليب الإحصائية، والمتمثلة في:

- التوزيعات التكرارية والنسب المئوية: عند تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية: من أجل تحليل إجابات المبحوثين عن عبارات وأبعاد الدراسة.
- الانحرافات المعيارية: لمعرفة على مدى تشتت إجابات المبحوثين عن عبارات وأبعاد الدراسة.
- معامل الارتباط 'بيرسون' (Pearson): لقياس صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.
- معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha): لقياس ثبات الأداة، تتراوح قيمته بين الصفر والواحد الصحيح.
- اختبار (T) للعينة الواحدة (T-Test)، لاختبار فرضيات الدراسة.

III. عرض ومناقشة نتائج الدراسة

أولاً. عرض ومناقشة نتائج أبعاد الاغتراب الوظيفي

1. عرض ومناقشة نتائج بعد الشعور بالعجز

يبين الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لجميع العبارات المكونة

لهذا البعد.

الجدول رقم (06): إجابات المبحوثين عن بعد الشعور بالعجز

الرقم	مضمون العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الشعور
(01)	تجد صعوبة في إتمام أي عمل تقوم به.	3.351	1.206	متوسط
(02)	تشعر أنك غير قادر على اتخاذ القرارات المتعلقة بعملك.	3.567	1.119	عالي
(03)	لا تستطيع إيجاد حلول للمشكلات التي تواجهك في عملك	3.540	1.069	عالي
(04)	تتجنب تحمل المسؤولية المتعلقة بعملك.	3.027	1.142	متوسط
/	الدرجة الكلية للبعد الأول (الشعور بالعجز)	3.371	0.963	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-V20).

يتضح من الجدول وجود تفاوت في إجابات المبحوثين عن عبارات بعد الشعور بالعجز، كما يتضح أن المبحوثين يقرون بوجود مستوى متوسط لهذا العجز، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.371)، وهو يقع ضمن مجال درجة الموافقة المتوسطة، كما قدر الانحراف المعياري الكلي بـ (0.963) وهذا يدل على وجود درجة تشتت منخفضة في إجابات المبحوثين عن عبارات هذا البعد.

2. عرض ومناقشة نتائج بعد الشعور باللامعنى

يبين الجدول المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة للعبارات المكونة لبعد اللامعنى.

الجدول رقم (07): إجابات المبحوثين عن بعد الشعور باللامعنى

الرقم	مضمون العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الشعور
(05)	تشعر أن العمل المسند إليك لا يوافق إمكانياتك.	2.594	1.091	منخفض
(06)	تشعر بعدم الارتياح في العمل بسبب صعوبة وكثرة المهام.	2.918	1.089	متوسط
(07)	تشعر بوجود تمييز بينك وبين الآخرين.	2.810	1.287	متوسط
(08)	العمل الذي تمارسه لا يلبي طموحاتك ولا يحقق أهدافك.	2.621	1.114	متوسط
/	الدرجة الكلية للبعد الثاني (الشعور باللامعنى)	2.736	0.774	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-V20).

يتضح من الجدول أن هناك اتجاه نحو الموافقة بدرجة متوسطة عن عبارات هذا البعد، باستثناء العبارة رقم (5)، التي جاءت بدرجة موافقة منخفضة، كما يتضح وجود مستوى متوسط للشعور باللامعنى من وجهة نظر المبحوثين، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (2.736)، بانحراف معياري قدره (0.774)، وهو ما يدل على وجود درجة تشتت منخفضة في إجابات المبحوثين عن عبارات هذا البعد.

3. عرض ومناقشة نتائج بعد الشعور باللامعيارية

يبين الجدول الموالي المتوسط الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لجميع العبارات المكونة لبعء الشعور باللامعيارية.

الجدول رقم (08): إجابات المبحوثين عن بعد الشعور باللامعيارية

الرقم	مضمون العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الشعور
(09)	يصعب عليك الإلتزام بالأنظمة والقيم السائدة في محيط عملك.	3.324	0.973	متوسط
(10)	تتم الترقية في المؤسسة على أسس غير موضوعية.	2.135	1.058	منخفض
(11)	تلجأ إلى التحايل حتى تتغلب على المشكلة التي تواجهك في العمل.	2.837	1.118	متوسط
(12)	تنجز العمل دون الإهتمام لقيم العمل لعدم قناعتك بها.	3.324	0.873	متوسط
/	الدرجة الكلية للبعء الثالث (الشعور باللامعيارية)	2.905	0.720	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-V20).

يتضح من الجدول أن إجابات المبحوثين قد أظهرت اتجاهها عاما نحو الموافقة بدرجة متوسطة، باستثناء العبارة (10) التي جاءت بدرجة موافقة منخفضة، كما يتضح أن المبحوثين يؤكدون على وجود مستوى متوسط لبعء اللامعيارية، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (2.905) وهو يقع ضمن مجال درجة الموافقة المتوسطة، كما بلغ الانحراف المعياري العام (0.720)، وهذا يعني وجود تشتت منخفض في إجابات المبحوثين عن عبارات هذا البعد.

4. عرض ومناقشة نتائج بعد الشعور بالعزلة الاجتماعية

يبين الجدول المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لعبارات بعد العزلة الاجتماعية.

الجدول رقم (09): إجابات المبحوثين عن بعد الشعور بالعزلة الاجتماعية

الرقم	مضمون العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الشعور
(13)	تشعر أنك غريب بين زملائك في العمل.	3.918	0.721	عالي
(14)	تشعر بعدم الإنتماء في العمل.	3.973	0.686	عالي
(15)	علاقتك مع زملائك سيئة ولا تتسم بالثقة.	4.189	0.967	عالي
(16)	يتجاهل الكثير من زملائك خبرتك الوظيفية	3.516	1.044	عالي
/	الدرجة الكلية للبعء الرابع (الشعور بالعزلة الاجتماعية)	3.898	0.613	عالي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-V20).

يتضح من الجدول أن هناك تجانس في إجابات المبحوثين عن عبارات هذا البعد، والتي جاءت بدرجة موافقة عالية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.516) و(4.189)، وهذا يعني أن مستوى العزلة الاجتماعية كان مرتفعا بالشركة من وجهة نظر المبحوثين، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.898) بانحراف معياري (0.613)، والذي يؤكد وجود مستوى منخفض لتشتت إجابات المبحوثين.

5. عرض ومناقشة نتائج بعد الشعور بالغبرة الذاتية

يبين الجدول الموالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لعبارات الغربة الذاتية.

الجدول رقم (10): إجابات المبحوثين عن بعد الشعور بالغبرة الذاتية

الرقم	مضمون العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الشعور
(17)	يسيطر عليك الشعور بالرغبة في ترك العمل.	2.486	1.095	منخفض
(18)	تفتقد إلى الشعور بالأمان الوظيفي.	2.729	1.193	متوسط
(19)	تشعر أنك فقدت الإهتمام بكل شيء في العمل.	3.054	1.200	متوسط
(20)	قوة الرابطة بينك وبين العمل المكلف به ضعيفة.	3.297	1.102	متوسط
/	الدرجة الكلية للبعد الخامس (الشعور بالغبرة الذاتية)	2.891	0.821	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-V20).

يتضح من الجدول أن إجابات المبحوثين قد أظهرت اتجاهاً عاماً نحو الموافقة بدرجة متوسطة عن جميع العبارات، باستثناء العبارة (17) والتي جاءت بدرجة منخفضة، كما بلغ المتوسط الحسابي العام هذا البعد (2.891) وهو يقع ضمن مجال درجة الموافقة المتوسطة، وهذا يعني على أن هناك مستوى متوسط لبعد الشعور بالغبرة الذاتية بالشركة، كما قدر الانحراف المعياري (0.821)، والذي يدل على عدم وجود تشتت في إجابات المبحوثين عن عبارات هذا البعد.

6. عرض ومناقشة نتائج أبعاد الاعتراب الوظيفي مجتمعة

يبين الجدول الموالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لأبعاد الاعتراب مجتمعة.

الجدول رقم (11): إجابات المبحوثين عن الشعور بالاعتراب الوظيفي

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الشعور	الترتيب
(01)	بعد الشعور بالعجز	3.371	0.963	متوسط	2
(02)	بعد الشعور باللامعنى	2.736	0.774	متوسط	5
(03)	بعد الشعور باللامعيارية	2.905	0.720	متوسط	3
(04)	بعد الشعور بالعزلة الاجتماعية	3.898	0.613	عالي	1
(05)	بعد الشعور بالغبرة الذاتية	2.891	0.821	متوسط	4
/	الدرجة الكلية للشعور بالاعتراب الوظيفي	3.160	0.620	متوسط	/

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-V20).

على ضوء نتائج الجدول أعلاه يتضح أن أفراد العينة المشمولين بالدراسة يؤكدون على وجود مستوى متوسط للشعور بالاغتراب الوظيفي بالشركة محل الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الأبعاد مجتمعة (3.160) وهو يقع ضمن المجال [2.61-3.40].

كما يتضح التفاوت في مدى توفر أبعاد الشعور بالاغتراب الوظيفي على الرغم من التقارب فيما بينها، حيث يأتي بعد الشعور بالغيرة الاجتماعية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.898) وهو الأكبر ما بين متوسطات درجة الموافقة على كل من عبارات بعد الشعور بالعجز الذي جاءت في المرتبة الثانية، وبعد الشعور باللامعيارية الذي جاء في المرتبة الثالثة، وبعد الشعور بالغيرة الذاتية في المرتبة الرابعة، وفي مرتبة متأخرة بعد الشعور باللامعنى.

ثانياً. اختبار فرضيات الدراسة

لاختبار فرضيات الدراسة، تم استخدام اختبار (T) (T-Test) للعينة الواحدة، للعينة الواحدة، حيث يتم اختبار هذه الفرضيات عند مستوى الدلالة (5%) وعند درجة ثقة (95%)، وتمثلت قاعدة القرار المعتمدة في قبول أو رفض الفرضيات في:

- قبول الفرضية الصفرية (H_0): إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لأي اختبار أكبر من قيمة الدلالة الإحصائية المعنوية (0.05).

- رفض الفرضية الصفرية (H_0): إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لأي اختبار أقل من قيمة الدلالة الإحصائية المعنوية (0.05)، وبالتالي قبول الفرضية البديلة (H_1).

1. اختبار الفرضية الأولى

تنص هذه الفرضية على أن: هناك مستوى متوسط للشعور بالعجز لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل. لاختبار هذه الفرضية ندرج الجدول الآتي:

الجدول رقم (12): نتائج (t-test) لاختبار الفرضية الأولى

البيان	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	قيمة (T) المحسوبة	مستوى (Sig)	القرار
الفرضية الأولى	3.371	36	21.275	0.000	مقبولة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-V20).

من الجدول يتضح أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (21.275) عند مستوى الدلالة (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وعليه، نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1)، أي أننا نثبت صحة الفرضية الأولى. يمكن دعم هذا القرار بالرجوع لقيمة المتوسط الحسابي المقدر بـ (3.371)، وهو يقع ضمن المجال [2.61-3.40] ذو المستوى المتوسط، وهذا يدل على وجود مستوى متوسط للشعور بالعجز لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل، وهو ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

2. اختبار الفرضية الثانية

تنص هذه الفرضية على أن: هناك مستوى متوسط للشعور باللامعنى لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل. لاختبار هذه الفرضية ندرج الجدول الآتي:

الجدول رقم (13): نتائج (t-test) لاختبار الفرضية الثانية

البيان	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	قيمة (T) المحسوبة	مستوى (Sig)	القرار
الفرضية الثانية	2.736	36	21.605	0.000	مقبولة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-V20).

من الجدول أعلاه يتضح أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (21.605) عند مستوى الدلالة (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وعليه، نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1)، أي أننا نثبت صحة هذه الفرضية. بالرجوع للمتوسط الحسابي نجد قدره بـ (2.736)، وهو يقع ضمن المجال [2.61-3.40] ذو المستوى المتوسط، وهذا يدل على وجود مستوى متوسط للشعور باللامعنى لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيغل، وهذا ما يدعم قرارنا بإثبات صحة الفرضية الثانية.

3. اختبار الفرضية الثالثة

تنص هذه الفرضية على أن: هناك مستوى متوسط للشعور باللامعيارية لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيغل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل. لاختبار هذه الفرضية ندرج الجدول الآتي:

الجدول رقم (14): نتائج (t-test) لاختبار الفرضية الثالثة

البيان	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	قيمة (T) المحسوبة	مستوى (Sig)	القرار
الفرضية الثالثة	2.905	36	24.541	0.000	مقبولة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-V20).

من الجدول أعلاه يتضح أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (24.541) عند مستوى الدلالة (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وعليه، نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1)، أي أننا نثبت صحة الفرضية الثالثة. يمكن دعم هذا القرار بالرجوع للمتوسط الحسابي المقدر بـ (2.905)، وهو يقع ضمن المجال [2.61-3.40] ذو المستوى المتوسط، وهذا يدل على وجود مستوى متوسط للشعور باللامعيارية لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيغل، وهو ما يثبت صحة هذه الفرضية.

4. اختبار الفرضية الرابعة

تنص هذه الفرضية على أن: هناك مستوى متوسط للشعور بالاعزلة الاجتماعية لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيغل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل. لاختبار الفرضية ندرج الجدول الآتي:

الجدول رقم (15): نتائج (t-test) لاختبار الفرضية الرابعة

البيان	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	قيمة (T) المحسوبة	مستوى (Sig)	القرار
الفرضية الرابعة	3.898	36	38.644	0.000	مرفوضة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-V20).

من الجدول أعلاه يتضح أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (38.644) عند مستوى الدلالة (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وبالرجوع لقيمة المتوسط الحسابي نجده قدر بـ (3.898)، وهو يقع ضمن مجال درجة الموافقة العالية [3.41- 4.20]، وهذا يدل على أن هناك مستوى عالي للشعور بالعزلة الاجتماعية لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز، وعليه نرفض الفرضية البديلة (H_1) ونقبل الفرضية الصفرية (H_0)، أي أننا نثبت عدم صحة هذه الفرضية.

5. اختبار الفرضية الخامسة

تنص هذه الفرضية على أن: هناك مستوى متوسط للشعور بالغرابة الذاتية لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل. لاختبار هذه الفرضية ندرج الجدول الآتي:

الجدول رقم (16): نتائج (t-test) لاختبار الفرضية الخامسة

البيان	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	قيمة (T) المحسوبة	مستوى (Sig)	القرار
الفرضية الخامسة	2.891	36	21.403	0.000	مقبولة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-V20).

من الجدول أعلاه يتضح أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (21.403) عند مستوى الدلالة (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وعليه، نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1)، أي أننا نثبت صحة الفرضية. يمكن دعم هذا القرار بالرجوع للمتوسط الحسابي المقدر بـ (2.891)، وهو يقع ضمن المجال [2.61- 3.40] ذو المستوى المتوسط، وهذا يدل على وجود مستوى متوسط للشعور بالغرابة الذاتية لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل، وهو ما يثبت صحة هذه الفرضية.

5. اختبار الفرضية الرئيسية

تنص هذه الفرضية على: هناك مستوى متوسط للشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل. لاختبار هذه الفرضية ندرج الجدول الآتي:

الجدول رقم (17): نتائج (t-test) لاختبار الفرضية الرئيسية

البيان	المتوسط الحسابي	درجة الحرية	قيمة (T) المحسوبة	مستوى (Sig)	القرار
الفرضية الرئيسية	3.160	36	30.969	0.000	مقبولة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS-V20).

من الجدول أعلاه يتضح أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (30.969) عند مستوى الدلالة (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، وعليه، نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1)، أي أننا نثبت صحة الفرضية الرئيسية. ويمكن دعم هذا القرار بالرجوع للمتوسط الحسابي المقدر بـ (3.160)، وهو يقع ضمن المجال [2.61- 3.40] ذو المستوى المتوسط، وهذا يدل على وجود مستوى متوسط للشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل، وهو ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية. وهذه النتيجة تنسجم مع دراسة عودة (2017)، إلا أنها تختلف مع نتائج دراسات سابقة

عديدة، مثل دراسة (2013) Dagli & Averbek ودراسة (2015) Saari التي توصلت إلى وجود مستوى منخفض للاغتراب الوظيفي، ودراسة بن زاهي (2007) التي أسفرت عن درجة اغتراب أقل من المتوسط.

IV. الخلاصة:

يحتل الاغتراب الوظيفي مكانه هامة في المنظمة المعاصرة، لارتباطه بالعنصر البشري الذي يعد من الموارد التنظيمية الأكثر أهمية، إذ أن الشعور بالاغتراب يؤدي إلى عجز العامل عن التحكم في الأحداث، والإحساس باللامعنى وعدم وجود هدف محدد له، فضلاً عن العزلة الاجتماعية والغربة الذاتية، وهي تشكل في مجملها أحد الظواهر التي تؤثر على الأداء وعلى الصحة النفسية والجسدية، كما تؤثر على المنظمة ككل.

أولاً. النتائج

استناداً إلى ما توصلت إليه الدراسة تبين بأن:

- درجة الاغتراب التي يعاني منها العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيغل جاءت بمستوى متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.160)، مما يدل على وجود حالة من الاغتراب الوظيفي بالشركة.
- مستوى الشعور بالعجز لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيغل جاء بمستوى متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.371).
- مستوى الشعور باللامعنى لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيغل جاء بمستوى متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.736).
- مستوى الشعور باللامعيارية لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيغل جاء بمستوى متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.905).
- مستوى الشعور بالعزلة الاجتماعية لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيغل جاء بمستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.898).
- مستوى الشعور بالغربة الذاتية لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء والغاز بجيغل جاء بمستوى متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.891).
- إن تصورات المبحوثين حول الشعور بالاغتراب الوظيفي بأبعاده الأربع (الشعور بالعجز، الشعور باللامعنى، الشعور باللامعيارية، الشعور بالغربة الذاتية) جاءت بمستويات متوسطة، وبناء عليه تم قبول الفرضية الأولى والثانية والثالثة والخامسة.
- جاءت تصورات المبحوثين حول الشعور بالعزلة الاجتماعية بمستوى مرتفع، وبناء عليه تم رفض الفرضية الرابعة.

ثانياً. الاقتراحات

على ضوء النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- توفير الجو النفسي والاجتماعي للعامل والاهتمام به.
- تحسين مهارات التعامل بين العاملين، وبناء علاقات اجتماعية قائمة على الاحترام والتقدير.

- تشجيع العمال على المشاركة في النشاطات الاجتماعية الهادفة والعمل الجماعي.

- تتبع حالات الاغتراب الوظيفي بجميع أبعاده وتشخيص أسبابه، من خلال إجراء عملية تقييم مستمرة لمثل هذه الحالات.

- إعداد برامج وقائية وإرشادية لمنع تفاقم ظاهرة الاغتراب الوظيفي بالشركة، وهذا بالنظر لخطورتها وسرعت انتشارها.

الإحالات والمراجع:

1. Twining, J, Alienation as a Social Process, *The Sociological Quarterly* , 1980, p422.
2. Sanderson., W. C., Exline, J. J., & Yali, A. M, Guilt discord and alienation: the role of religious strain in depression and sociality, *Journal of Clinical Psychology, Iss 12*, 16 November 2000, p1481.
3. عيد محمد ابراهيم، *الاغتراب النفسي*، (القاهرة، الرسالة الدولية للاعلان، 1990)، ص50.
4. السيد شتا، *نظرية الاغتراب من منظرو علم الاجتماع*، (الاسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، 1993)، ص19.
5. محمود رجب، *الاغتراب سيرة مصطلح* (الطبعة 4)، (القاهرة، دار المعارف، 1993)، ص ص31، 32.
6. حلیم بركات، *الاغتراب في الثقافة العربية* (الطبعة الأولى)، (بيروت، مركز الدراسات العربية، 2006)، ص ص39، 40.
7. Shehadat, M., & Khafajem, N, The Manifestation of Organizational Alienation of Employees & its Impact on Work Conditions, *International Journal of Business & Socisl Science* , No. 2, 2015, p85.
8. Shantz, A., Alfes, K., & Bailey, C, Alienation from work: Marxist ideologies and twenty-first-century practice, *The International Journal of Human Resource Managemen*, July 2012, p6.
9. محمد خضر عبد المختار، *الاغتراب والتطرف نحو العنف* (الطبعة الأولى)، (القاهرة، دار غريب للنشر والتوزيع، 1998)، ص54.
10. Tahira, P., Banal, M., & Reisel, W, A Managerial and Personal Control Model: Predictions of Work Alienation and Organizational Commitment In Hungary, *Journal Of International Management*, 2004, p377.
11. Seyfettin, S., Ceylan, A., & Kaynak, R, Work Organizational Injustice and Organizational Commitment: Alienation as a Mediator of the Relationship between Implications for Healthcare Professionals, *International Journal of Business and Management*, 2010, p20.
12. يوسف عبد عطية بحر، ومياسة سعيد محمد أبو سلطان، الإغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، *مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات*، العدد 2، 2013، ص182.
13. مدحت أبو النصر، *الإعاقة النفسية*، (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2005)، ص103.
14. محمود عودة عبد الله سعيد، *الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية*، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، 2017، ص ص45-47.
15. نفس المرجع السابق، ص ص41-48.
16. لبنى دياب، أبعاد الإغتراب الوظيفي في ظل النظريات الأساسية، *مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية*، العدد 40، مارس 2018، ص ص59، 60.
17. كرين مصطفى خالد اميدي، أثر التمكين النفسي في الإغتراب الوظيفي-دراسة استطلاعية-، *مجلة تنمية الرفادين*، 35 (113)، 2013، ص ص339، 340.
18. Shehadat, M., & Khafajem, N, op.cit, p84.