



كلية التربية

كلية معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم

إدارة: البحوث والنشر العلمي (المجلة العلمية)

=====

**أثر الاغتراب النفسي على مستوى أداء المعلمات
من وجهة نظرهن بمكتب التعليم بالبرك
في محایل عسير**

إعداد

أ/ شمس علي السلامي

﴿ المجلد الرابع والثلاثون - العدد الثالث - جزء ثانى - مارس ٢٠١٨ م ﴾

http://www.aun.edu.eg/faculty_education/arabic

مقدمة:

على الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست على كثير من جوانب الحياة المختلفة، وقزّرت المسافات بين الناس، إلا شعور الفرد بأنه غريب على المؤسسة التي يعمل بها ، أصبحت من العوامل التي تؤثر على الاداء، وخصوصاً لدى العاملات بالمهن التعليمية.

حيث حظيت ظاهرة الإغتراب باهتمام كبير من قبل علماء النفس والتربية والاجتماع، باعتبارها ظاهرة تاريخية تضرب بجذورها في الوجود الانساني، وصفة مميزة له، وقد يتعايش الفرد مع اغترابه بصفته جزءاً من حياته ومكوناً من مكوناته النفسية والاجتماعية دون أن يشعر، أو يعي حالة اغترابه، ومع التقدم الحضاري والتكنولوجي أصبح اغتراب الفرد عن ذاته أو مجتمعه صفة من صفات هذا العصر، وقد يوصف هذا بأنه اغتراب عن المجتمع أو الحياة، وهذا ما يطلق عليه بالاغتراب العام، بينما يسمى اغتراب الفرد عن مؤسسة ما، أو تنظيم اجتماعي معين بالاغتراب الخاص (زهران، ٢٠٠٤، ص٥٩).

وأصبح مصطلح الإغتراب يحتل مكانة هامة في العصر الحاضر لما يترتب عليه انتشاره ضمن النسق الاجتماعي، أو الأكاديمي العديد من المشكلات والآثار التي من شأنها أن تؤثر في الفرد، وبالمجال التعليمي فإن المعلمة قد تشعر بالاغتراب النفسي الوظيفي وقد يترتب عليه ترك العمل أو انخفاض الاداء الوظيفي ، الأمر الذي يترتب عليه إعاقة نمو الشخصية في مختلف المجالات، والذي قد يؤدي الى نتائج سلبية تؤثر في طبيعة التكيف الاجتماعي والنفسي للفرد، وفي الوقت ذاته قد ينعكس ذلك سلباً على المجتمع من خلال تبديد طاقات الفرد (المحمدي، ٢٠٠١، ص٨).

وبمجال التعليم فقد لقي موضوع الاغتراب النفسي للمعلمات اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين في مجالات واسعة لما له من انعكاسات سلبية على سلوكهن واتجاهاتهن في الاداء الوظيفي نتيجة التأثير بالمثيرات البيئية المختلفة ، وهذه المظاهر الدالة على الاغتراب جعلت بعض المعلمات يعيشون في حالة قلق وتوتر وانفعال مما يؤثر على صحتهن الجسدية، وبالتالي ينعكس على مهامن وظيفتهن المهنية وسوء الاداء الوظيفي. حيث تتعدد وتتداخل أدوار المعلمة بين الدور المعرفي والتقويمي والإداري، ويتأثر أداء ذلك الدور بالعوامل الشخصية للمعلمة والبناء الاجتماعي والتنظيمي لمهنة التعليم كمهنة، تتطلب مستويات كبيرة للالتحاق بها ، وبالتالي تتعدد اسباب الاغتراب النفسي للمعلمة، حيث تختلف مصادر الاغتراب النفسي التي قد تواجهها المعلمة بحسب ظروفها الاجتماعية والنفسية.

وتحاول هذه الدراسة الكشف عن درجة توافر الاغتراب النفسي والاداء الوظيفي لدى معلمات مكتب التعليم بالبرك بمحايل عسير والكشف عن علاقتها بالاداء الوظيفي.

مشكلة الدراسة:

تعد مهنة التعليم بطبيعتها، من المهن الضاغطة التي يكثر فيها تعرض المعلمات للضغوط النفسية، من خلال تنوع المهام الوظيفية كالتدريس والمهام الادارية والتربوية، وما يترك ذلك من آثار نفسية كثيرة منها شعورها النفسي بالاغتراب عن مهنتها أو الوسط البيئي الذي تعمل فيه، والضغوط النفسية، مما يؤثر على الاداء، حيث اشارت نتائج دراسات كثيرة على أثر الاغتراب النفسي على الاداء الوظيفي في قطاع التعليم وقطاعات أخرى، مثل دراسة ميرة (٢٠٠٩) التي توصلت الى وجود علاقة بين الإغتراب والأداء الوظيفي عند التدريسيين الجامعيين، ودراسة أبو سلطان (٢٠١١) التي توصلت الى الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم، وبشايره (٢٠١١م) حول الملل الاكاديمي لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقته بالاغتراب الاجتماعي والاداء الوظيفي " وإبراهيم (٢٠٠٤م) التي توصلت الى وجود علاقة بين الإغتراب النفسي وبمستوى ونوعية الطموح ومستوى الأداء المهاري، ودراسة عبد المطلب (٢٠١٣م) التي تبين فيها علاقة الإغتراب الوظيفي بالاحترق النفسي والاضطرابات الجسمية لدى عينة من المعلمين. وبالرغم من كثرة الدراسات إلا أنها قليلة تلك التي اجريت على المعلمات، وخاصة أنه يتطلب تعيين المعلمة بوزارة التعليم أن تخدم بمناطق بعيدة، مما أصبحت ظاهرة الاغتراب المكاني بالمملكة لدى المعلمات سائدة أكثر من ذي قبل، ونتيجة لما لمستته الباحث من خلال عملها كمعلمة وما تبين لها من شعور بعض المعلمات بالاغتراب النفسي الوظيفي وما يؤثر ذلك على ادائهن، مما حدا بها لاجراء هذه الدراسة.

ومن خلال ما سبق فقد تلخصت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

هل توجد علاقة بين الاغتراب النفسي لدى معلمات مدارس التعليم العام والاداء الوظيفي لديهم؟

أسئلة الدراسة:

١. ما درجة توافر مظاهر الاغتراب النفسي لدى المعلمات بمكتب التعليم بالبرك في محايل عسير ؟
٢. ما مستوى الاداء الوظيفي لدى معلمات مدارس التعليم العام في بمكتب البرك بمحايل عسير ؟

٣. هل توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات درجات معلمات مدارس التعليم العام على مقياس الاغتراب النفسي بابعاده ومتوسطات درجاتهم على مقياس الاداء الوظيفي المستخدم بالدراسة؟

أهداف الدراسة:

تلخصت أهداف الدراسة في النقاط الآتية:

١. التعرف على درجة الاغتراب النفسي لدى المعلمات بمكتب التعليم بالبرك في محایل عسير .
٢. التعرف على مستوى الاداء الوظيفي لدى معلمات مدارس التعليم العام في بمكتب البرك بمحایل عسير .
٣. الكشف عن العلاقة الإرتباطية بين متوسطات درجات معلمات مدارس التعليم العام على مقياس الاغتراب النفسي بابعاده ومتوسطات درجاتهم على مقياس الاداء الوظيفي المستخدم

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية الموضوع الذي تتناوله ، نظراً لأهمية الدور الذي يقوم به المعلمة تجاه الطالبات وطبيعة الاعمال والمهام المتعددة، فإنها تتعرض إلى العديد من المواقف المهنية التي تشعر فيها بالاغتراب النفسي ، في ظل المتغيرات التربوية المتسارعة وما يتبعه من تغييرات في وظائف وأدوار المعلمة، مما يعني تعرضها لمستويات مختلفة من الاغتراب النفسي التي تترك عادة آثار نفسية واجتماعية تؤثر على ادائها المهني و يمكن تحديد أهمية الدراسة من خلال ما يلي:

أولاً : الأهمية النظرية :

تتمثل الأهمية النظرية للدراسة الحالية :

- إنها محاولة لفهم الأسباب المؤدية إلى تفاقم اسباب الاغتراب النفسي عند معلمات مدارس التعليم العام .
- إنها تمثل إضافة علمية متواضعة في مجالها مما يتيح الفرصة لطلاب الدراسات العليا والباحثين لإجراء المزيد من الدراسات على مراحل أخرى.

ثانياً : الأهمية التطبيقية :

حيث يتوقع أن تستفيد جهات عديدة من نتائج الدراسة وهم كما يلي:

- المسؤولين عن تنمية الموارد البشرية والقيادات العليا بوزارة التعليم من خلال تقديم التغذية الراجعة لهم لتشخيص الوضع الراهن، والكشف عن مستوى الاغتراب النفسي من اجل بناء برامج ارشادية علاجية ووقائية للمعلمات ، كما يمكن أن تقدم نتائج الدراسة لمتخذي القرار باختيار المعلمات وتهيئتهم قبل التحاقهم بالعمل من خلال الدورات التدريبية التوعوية ورسم الآليات العملية للحد من أخطارها
- قد يستفيد من نتائج الدراسة المسؤولين عن إعداد المعلمات قبل الخدمة من خلال التركيز والاهتمام بالكفايات النفسية جنباً إلى جنب بالكفايات الفنية والتدريسية للمعلمة.
- قد يستفيد من الدراسة المعلمات بالتعليم العام ومعلمي مدارس التعليم العام من خلال توجيههم لاشكال ومظاهر واسباب الاغتراب النفسي وتحديد لها والكشف عنها وتقديم فرصة للتقييم الذاتي للمؤشرات التي تدل على الاغتراب النفسي والاداء الوظيفي.
- قد تُفيد نتائج الدراسة مراكز الارشاد والتوجيه وبيوت الخبرة: حيث أن نتائج الدراسة تكشف عن أبرز المظاهر في الاغتراب النفسي ومظاهر الاداء الوظيفي بما يسهم في تصميم البرامج التدريبية اللازمة بمجال الارشاد المهني .

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: أقتصرت الدراسة على الاغتراب النفسي لدى معلمات مدارس التعليم العام وعلاقتها بالاداء الوظيفي.

الحدود المكانية: المدارس الثانوية بمكتب البرك بمحايل عسير .

الحدود البشرية: أقتصرت الدراسة على المعلمات الذين هم على راس العمل بمهنة التعليم في المدارس بالمرحل الثالثة بالفصل الدراسي الثاني، وتتحدد الدراسة بالعينة من (٢٠) معلمة وهي لأغراض الدراسة.

الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الثاني ١٤٣٦-١٤٣٧هـ.

مصطلحات الدراسة:

الباحثة الاغتراب النفسي إجرائياً: بأنه شعور المعلمات بالاضطراب النفسي وما تستشعره من غربة في مجتمعها من خلال الفشل في تحقيق حاجاتها المهنية الأساسية والتقدير المناسب لذاتها بما ينعكس على أدائهن داخل الفصل المدرسي كما يقيسها المقياس بالدرجة الكلية التي تحصل عليها المعلمة.

أداء الوظيفي: : JOP Performance

تعرف الباحثة أداء العام بأنه : كل الجهود والممارسات الإدارية التي تبذلها المعلمة والتي تنتج بصورة ملموسة يمكن ملاحظتها من خلال شواهد وأدلة محددة وواقعية في كل الممارسات الفعلية ذات العلاقة بتنفيذ جميع الأنشطة والمهام والمسؤوليات، بالأساليب والطرق والوسائل المناسبة بالتدريس والكفاءة والنوعية والفكيرة .

أولاً: الإطار النظري:

المحور الأول: الاغتراب النفسي: Psychological Alienation

أولاً: مفهوم الإغتراب:

لقد أشار لسان العرب الى اشتقاق كلمة اغتراب، فالغرب هو الذهاب والتحي عن الناس وغربه وأغربه أي نجاه. والغرباء هم الأبعاد" (ابن منظور، ٢٠٠٣، ج١، ص٦٣٩-٦٣٨). ويفرق المصباح المنير بين فعلي غرب، وغرب. فالأول فعل لازم بمعنى بعد عن وطنه فهو غريب. أما الثاني فهو فعل متعد حيث يقال أغربته تغريباً فتغريب واغتراب" (فيومي، ٢٠٠٠، ص ٦٠٧). و "الغربة الاغتراب تقول (تغرب) و (اغترب) بمعنى فهو (غريب) و (غرب) بضمين والجمع (الغرباء) والغرباء أيضا الأبعاد، و (التغريب) النفي عن البلد، و(أغرب) صار غريباً" (الرازي، ٢٠٠٠، ص١٩٧). ويرجع استعمال كلمة "الإغتراب" الى المرادف اللاتيني لكلمة Alienate، والتي تعني غير منتم أو غير متطابق مع الآخرين. وكان الإغريق ينظرون الى الشخص المغترب بأنه الشخص الذي تجاوز ذاته أي فقد الوعي بها (Kolb, 2001, P55). ويشير معجم علم النفس المعاصر الى أن الإغتراب عملية اجتماعية تتحول فيها نشاطات الإنسان وصفاته وقدراته الى شيء مستقل ومسيطر عليه. أما الإغتراب في علم النفس الاجتماعي فيستخدم لتمييز العلاقات الشخصية المتبادلة التي يوضع فيها الفرد في وضع متناقض مع الأفراد الآخرين والجماعات الأخرى، مما يؤدي الى المعاناة والعزلة (رضوان، ١٩٩٦، ص٢٨٨).

وتختلف الآراء حول تحديد مفهوم الإغتراب من حيث اعتباره سمة دائمة، أو حالة مؤقتة، فيرى البعض أن الإغتراب سمة مميزة للإنسان منذ القدم، وان اغترابه يعني انفصاله عن وجوده الانساني، وأنه يمضي في الحياة بوصفه كائناً مغترباً، وتزداد حدة الشعور بالاغتراب لديه في حالات الشعور بالانفصال عن الذات والمجتمع والطبيعة. بينما يرى البعض أن الإغتراب حالة مؤقتة تصيب الفرد نتيجة لبعض العوامل الخاصة بالتنشئة الاجتماعية، والمؤثرات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية التي يمر بها المجتمع في فترة معينة تؤثر على سلوك بعض الافراد واتجاهاتهم نحو المجتمع الذي يعيشون فيه بل نحو أنفسهم أيضاً، ويشعرون بعدم الأمن والانتماء وافتقار القدرة على التواصل (عادل، ٢٠٠٨، ص٨١).

وتعرف فتحى (٢٠٠٣، ص ٣٢) الإغتراب بأنه " شعور الفرد بالعزلة والضياع والوحدة وعدم الانتماء وفقدان الثقة والشعور بالقلق والعدوانية ورفض القيم والمعايير الاجتماعية، و الإغتراب عن الحياة الأسرية والمعاناة من الضغوط النفسية". في حين ترى (الخطيب، ٢٠٠١، ص ٦٥) أن الإغتراب الوظيفي بأنه ظاهرة اجتماعية موجودة عند كل الناس، ولكن بصورة متفاوتة من فرد الى اخر، تختلف باختلاف المهنة ومستوى التعليم ومقدار الضغوط النفسية والاجتماعية والاقتصادية التي يعيش فيها الفرد، ويتوقف ذلك على التكوين البيولوجي والنفسى، والصحة النفسية التي يتمتع بها الفرد.

وعرف أبو زيد (١٩٧٩، ص ٢٥) الإغتراب بأنه: شعور الفرد بالانفصال عن المجتمع المحيط به وإحساسه بالغربة إزاءه فهو الانسلاخ عن المجتمع والعجز عن التلائم والاختراق في التكيف مع الأوضاع السائدة في المجتمع واللامبالاة وعدم الشعور بالانتماء (أورد في بشايرة، ٢٠١١، ص ٢٣) بمعنى آخر هو "انسحاب الشخص وانفصاله وابتعاده عن مؤسسة كانت له صلة بها في السابق.

ويذكر عيد (٢٠٠٢، ص ٧) أنه اهتمت العلوم المختلفة بدراسة ظاهرة الاغتراب كل من وجهتها الخاصة على اعتبار أن الاغتراب خاصية مميزة للانسان تتخذ منه محورا لها، فهو الذي يستطيع أن ينفصل عن ذاته أو مجتمعه، واتفقت هذه العلوم في مجالات دراسة الاغتراب وهي كما ذكرها عيد (٢٠٠٢، ص ٧).

- اغتراب الذات أي شعور الفرد بالتباعد عن الذات، وبغير ذات لا يكون هناك اغتراب، فالذات التي تغترب، وهي المصدر الأول للاغتراب.
- اغتراب المجتمع أي شعور الفرد بالتباعد عن المجتمع (الواقع الخارجي) وبغير الواقع الخارجي لا يكون هناك اغتراب للذات، لأنه المسرح الي تمارس عليه الذات اغترابها.
- اغتراب الذات والواقع الخارجي أي شعور الفرد بالتباعد عن الذات والواقع الخارجي معا.

لذا يعتبر فقدان الفرد لقدرته على تحقيق ذاته المصدر الاول للاغتراب عن الذات، من حيث انفصال الفرد عن مشاعره الخاصة وأفكاره، وذاته الحقيقية، والأنشطة التي يقوم بها، مما يساعد على تكوين شخصية مفككة نتيجة لعدم التوافق بين أهداف وتوقعات الفرد من ناحية، وأهداف وتوقعات الآخرين من ناحية أخرى، مما تساعد الفرد على اغترابه عن ذاته. (Bruno, 2004, p 404)

وحيثما تزداد حدة ما يشعر به الفرد من اغتراب وانفصال عن نفسه أو عن مجتمعه أو عالمه الموضوعي فإن حياته النفسية تختل، ومعاييره تهتز وتظهر عليه مجموعة الأعراض المصاحبة للشعور بالاغتراب، والتي قد يتمثل بعضها في الشعور بالعدوانية، اللامعيارية، العجز، اللامعنى، الاهداف، التمرد (عيد، ٢٠٠٢، ص ٣). وأكد مخيمر (٢٠٠٦، ص ١٣٩) أن الفرد المغتراب نفسياً يسعى الى الاندماج في التجمعات الاجتماعية، فنجده يتخلى عن أهدافه في سبيل أهداف الجماعة، ويضحى بذاتيته، وتفردته نزولاً على مقتضيات العالم الخارجي، ويُقارب رجب (٢٠٠٠، ص ٣٦) بين مفهومي الاغتراب النفسي والاغتراب الاجتماعي بقوله " أن أغلب المغتربين نفسياً كانوا أيضاً مغتربين اجتماعياً، بمعنى أن اغترابهم أي اضطرابهم كان في جانب كبير منه أثر من آثار نبذ المجتمع أو تجاهله أو مطاردته لهم".

و ترى سامية خشاب (٢٠٠٢، ص ١٠٥) أن الاغتراب عن المجتمع انما ينشأ عن نبذ المجتمع للفرد وتجاهله له أو نبذ الفرد لقيم ومعايير مجتمعه وتمرده عليها، ومن ثم التباعد عن المجتمع أو التباعد عن الآخرين. فشعور الفرد بالاغتراب عن المجتمع لا يشعر بمعنى الأدوار التي يقوم بها هو ذاته، ولا يستطيع أن يفعل شيئاً سوى أن يؤدي الأدوار التي تتوقع منه كفاعل في هذا الجو الاجتماعي، وأضافت خشاب (٢٠٠٢، ص ١٠٥) أن الاغتراب عن المجتمع ليس من الضروري أن يتبعه نفور أو تباعد من جانب الفرد عن المجتمع، إذ قد يشعر الفرد بالاغتراب وهو منمدج مع الجماعة التي ينتمي إليها، ويشعر بالاغتراب عندما يؤدي ما يوكل إليه من أعمال دون أن يكون رأي فيما يقوم به من أعمال، والفرد الذي لا يستطيع مساندة الجماعة من حيث الخضوع لضغوطها، ولا أن يقف موقف المقاومة منها أو يخالف داخلياً، ولا أن يثبت على موقف حياد ازاءها، عندئذ يحمي ذاته وراء حدود الاغتراب.

ومن خلال ما سبق ترى الباحثة أن الاغتراب سواء كان مفهوم نفسي أو اجتماعي أو وظيفي فهو مفهوم تكاملي بمعنى اسباب ومصادر الاغتراب للمعلمة بالدراسة الحالية يقتضي توفر المظاهر التالية حسب ما تقدم من تعريفات وهي:

- الشعور بالفشل في تحقيق ما تريده المعلمة ، وذلك عندما تتعارض رغباتها وحاجاتها الذاتية مع رغبات وحاجات الوظيفة.
- شعور المعلمات بالاضطراب النفسي وماتستشعره من غربة في مجتمعه من خلال الفشل في تحقيق حاجاتها الأساسية والتقدير المناسب لذاتها
- قلة الاداء وضعف الانتاجية داخل المدرسة وسوء توافقه المهني قد تكون تبعات الشعور بالاغتراب .

العوامل المؤدية الى الإغتراب النفسي

هناك جملة من العوامل التي تؤدي الى الإغتراب النفسي لخصها أبو سلطان (٢٠١١)، ص (٣٦) كما يلي:

أ- **ضعف الإيمان:** ذكر القرآن الكريم الايمان مقرونا بالعمل في أكثر من سبعين آية من آياته ولذا نرى المؤمن الحق يندفع الى العمل بحافز من نفسه وباعث ذاتي مصدره الايمان بالله ورسوله، والمؤمن يوقن أن النجاح في الدنيا متوقف على العمل أو أن الجنة في الآخرة ليست لأهل البطالة والكسل بل لأهل الجد والعمل والاتقان قال تعالى: ((وتلك الجنة التي أورتهموها بما كنتم تعملون)) (الزخرف، ٧٢). ويشير كايل في كتابه الانسان ذلك المجهول بقوله: "لعل الصلاة هي أعظم طاقة مولدة للنشاط عرفت الى يومنا هذا" وإذا كان أثر الصلاة بصفة عامة لأمة فإن صلاة المسلمين هي أعظم طاقة وأعظم أثرا، فهي ليست تعبدا محضا وضراعة، وإنما مع التعبد والضراعة هي مدرسة لتعليم المبادئ الاجتماعية المثلى، ومعهد للتربية العملية، وباعث روحي ومعنوي وطاقة دافعة للعمل وزيادة الانتاج (عيد، ٢٠٠٤، ص ١١٢)

ب- **اليأس والاستسلام للفشل:** إن اليأس من أسوأ الصفات التي انتشرت بين الأفراد والجماعات في هذا العصر الذي نعيشه، وبالرغم من أن الجميع يعرف مساوئ اليأس فإننا على الأقل نقف سلبيين أمامه. كما أن الاستسلام الى التخلف وعدم تصحيح الخطأ له أثر سلبي ينعكس على الفرد والجماعة والمجتمع، إن اليأس والاستسلام الى الفشل، والعوامل المسببة له، هو أحد العوامل الرئيسية المسببة لظاهرة الاغتراب الاجتماعي التي بدأت تعرف طريقها الى مجتمعاتنا. (ابراهيمين ٢٠٠٤، ص ٦٨)

ج- **الكبت واللاوعي:** إن الأعراض النفسية والأعراض الفسيولوجية للكبت واللاوعي تتمثل في القلق والتوقع السيء والتحفز دون أن يكون هناك سبب لذلك. مع سهولة الاستنارة العصبية وعدم الاستقرار الحركي والأرق، يؤديان بالفرد الى الإغتراب الاجتماعي (العامري، ٢٠١٣، ص ٥٤)

د- **الإنطوائية والإنعزالية:** أشار الزغل (٢٠٠٥، ص ٢٩) إن الفرد الانطوائي والانعزالي هو ذلك الفرد الذي ينتابه شعور بالغربة والانعزال عن التيارات السائدة في المجتمع أو في المؤسسة التي يعمل فيها، ومن ثم فهو لا يشعر بالانتماء الى هذه المؤسسة أو الى المجتمع الذي يعيش فيه. (أورد في بشايرة، ٢٠١١، ص ٣٥).

ه- **وقت الفراغ:** إن وجود وقت فراغ طويل لدى الأفراد من شأنه أن يؤدي الى الملل المفضي الى الإغتراب الاجتماعي (بشايرة، ٢٠١١، ص ٣٥).

و- **سوء التوافق والتكيف:** إن المعوقات التي يواجهها الفرد في سبيل إشباع حاجاته بصورة منتظمة دائمة سواء أكانت معوقات مادية أم معنوية، تعقد الجهود المبذولة لكي يحقق الفرد ذاته في إطار المجتمع الذي يعمل فيه وينتهي به في الغالب الى سوء التوافق وعدم التكيف، وإذا انتشرت هذه الحالة بين الأفراد، فإن ذلك من شأنه أن يؤدي الى انتشار الإغتراب الاجتماعي بينهم. (عبدالله، ٢٠٠٢، ص ٢٤١).

يتضح مما سبق للباحثة أن أسباب الإغتراب النفسي للمعلمة تتداخل بين الأسباب النفسية المرتبطة بالشعور الداخلي لها والتي ترتبط بظروف مهنة التدريس، والعوامل الاجتماعية المرتبطة بالمجتمع المدرسي وأمهات الطالبات و الطالبات والزميلات والادارة المدرسية التي تعمل بالوسط المدرسي؛ مما يجعلها غير قادرة على التغلب على مشكلاتها المهنية والحياتية مما تدفعها الى سوء التوافق المهني والوقوع في الصراعات النفسية والضغط المهنية.

أنواع الإغتراب بشكل عام:

إن ظاهرة الإغتراب بالدرجة الاولى هي ظاهرة انسانية لا ترتبط بزمان ولا مكان، فحيثما يوجد الانسان قد يكون هناك اغتراب بمختلف صوره، وقد تنوعت تلك الانواع بالادبيات منها:

أ- **الإغتراب الديني:** نعيش الآن في عصر من أهم مشكلاته الصراع بين طغيان الآلة وتضاؤل نصيب الروح، وقد ترتب على الفراغ بين الجسم والنفس وظهور العديد من المشكلات النفسية والاجتماعية والسياسية والتي نشأت بسبب طمس معاني الحياة الانسانية واضطراب منظومة القيم، وبالتالي فان الشعور بالإغتراب يقترن بحياة خالية من الجانب الروحي والديني، فمهما اختلفت الأديان فإن مصدرها هو الله الواحد، وقد ساد هذا الاعتقاد منذ الأزل، فالإغتراب الديني الذي جاء في كافة الأديان وعرف أنه الانفصال أو التجنب عن الله بالوقوع في الذنوب والخطيئة. (شتا، ٢٠٠٠، ص ١٣٦)

ب- **الإغتراب القانوني:** ويقصد به ذلك الفعل الذي تحول بمقتضاه ملكية أي شيء الى شخص آخر تحويلا يتم عن طوعية واختيار، ومعنى ذلك أن الشيء يصبح خلال عملية النقل أو التحويل ملكا للشخص الآخر وغريبا عن مالكة الأول، ويدخل ضمن نطاق المالك الجديد، بمعنى عملية النقل والتسليم على نحو إرادي مقصود، وعلى ذلك فان ما هو ملك لشخص ما، عقارا، أو مالا أو غير ذلك، يصبح خلال عملية النقل شيئا آخرا وغريبا عنه، لأنه دخل ضمن نطاق ملكية انسان آخر (أبو العينين، ٢٠٠٧، ص ٤٩)

ج- **الإغتراب الثقافي:** تعاني الثقافة من أزمة قيم تتمثل في إنشطارات ثقافية متنوعة، ويرجع ذلك الى صراعات قيمية بين قيم الماضي وقيم الحاضر، وبين قيم الثقافة التقليدية وقيم الثقافة

المعاصرة، وتعود هذه الأزمة الى عدم قدرة الثقافة العربية على احتواء القيم الجديدة التي تطرحها الثورات العلمية التكنولوجية المتقدمة في كافة المستويات، مما يؤثر سلبا على طبيعة الشخصية العربية ويؤدي الى اغترابها. (السورطي، ٢٠٠٩، ص٦٠) ففي الوقت الحاضر يحمل الانسان العربي في شخصيته ثقافتين متباعدتين يصعب التجانس بينهما، ثقافة تراثية تتصف بالمواطنة، وأخرى عولمة تسلبه الأولى، وهو لذلك يقف عاجزا عن الوصل بين ماضيه التراثي وبين العولمية فيصبح منفصلا عن ذاته، مغتربا عن ثقافته لا يعرف كيف يواجه ثورات التكنولوجيا المتلاحقة. (حجازي، ٢٠٠١، ص١٢٣)

د- **الإغتراب الاجتماعي:** ويقصد به الشعور بالرفض للمجتمع والانسحاب منه أو التمرد عليه، ويقابل ذلك الشعور بالانتماء الى الآخرين، فالشخص المغترب هو شخص فقد اتصاله بنفسه وبالآخرين ايضا. وبعض الناس يصاب بصدمة لتعارض ما هو خزون في اللاوعي الذي تلقاه منذ نعومة أظفاره مع محيطه الحاضر، وبالتالي يصاب احساس المشاركة لديه بالشلل ويصبح غير مبال بما يدور حوله، غير شاعر بالانتماء الى العصر وتوابعه. (شتا، ٢٠٠٠، ص١٥٨)

هـ- **الإغتراب التعليمي:** ان التربية بشكل عام تؤدي دورا اغترابيا يتمثل في دفع عدد كبير من أفراد طرفي العملية التربوية الرئيسين وهما الطلاب والمعلمون الى دائرة الإغتراب مع مايصاحبه من شعور بالعجز وغياب المعنى والعزلة الاجتماعية وغياب المعايير والإغتراب عن الذات ففي ما يخص اغتراب الطلاب تلعب كل من المناهج الدراسية وطرائق التدريس والنشاطات والتقويم التربوي وسياسة القبول الجامعي دورا كبيرا اغتراب الطلاب واحباطهم. (السورطي، ٢٠٠٩، ص٧٢). أما أهم أسباب اغتراب المعلمات هي تدني النظرة الى مهنة التعليم وقصور نظام الترقيات ووجود حازم في المعايير في تعيين المعلمين وتقويم أدائهم وسلبية اتجاهات الطلبة نحو معلمهم، وشعور المعلم بالملل لتكرار مايقوم بتدريسه وقلة معنى معظم مدرسه المعلمون في الجامعة ولا أهمية لكثير مما يقوم المعلمون بتدريسه بحياة الطالب اليومية وغيرها. (عويدات، ٢٠٠١، ص٣٤٥)

و- **الإغتراب النفسي:** على الرغم من شيوع الإغتراب النفسي فإنه من الصعب تخصيص نوع مستقل نطلق عليه الإغتراب النفسي، وذلك نظرا لتداخل الجانب النفسي للاغتراب وارتباطه بجميع أبعاد الإغتراب الأخرى، الثقافي، والاقتصادي. لقد عرف الإغتراب النفسي بأنه انفصال عن الذات، معنى ذلك وجود جانبيين هما الذات والواقع الخارجي، فبغير الذات لا يكون هناك اغتراب، فالذات هي التي تغترب، وبغير واقع خارجي لا يكون هناك اغتراب للذات على أساس أن الواقع الخارجي هو المسرح الذي تمارس عليه الذات اغترابها. (المحمدي، ٢٠٠١، ص٢٨)

ففي حالة الإغتراب النفسي ينتقل الصراع بين الذات والموضوع من المسرح الخارجي الى المسرح الداخلي في النفس الانسانية، ويكون على مستويات ودرجات مختلفة يقترب حيناً من السواء، وحيناً آخر من الاضطراب قد يصل الى اضطراب الشخصية (المغربي، ٢٠٠١، ص١٢٢)

يعيش الانسان المعاصر في انقسام خطير في شخصيته فهو يتراوح بين قوتين متعارضتين: قوة الحس الغريزية التي تمثل الجانب الواقعي له، وقوة العقل الصورية التي تمثل الجانب المثالي في الانسان، وهذا يعني أنه يعيش في طرح وهذا بمثابة مرض لا يعاني منه الانسان فقط بل الحضارة بأسرها، وهناك يمكن الحل في التوفيق بين الجانبين وإقامة الانسجام بينهما، ولكن غالباً توجد عقبة تحول دون تحقيق ذلك الانسجام تتمثل برغبة أحدهما في التغلب على حساب الآخر، ويفشل الانسان الواقعي بسبب ذلك في تحقيق ذاته المثالية مما يدفعه الى الوقوع في صراع داخلي شديد يؤدي الى اضطراب شخصيته وانقسامها داخليا. (دمنهوري، ٢٠٠١، ١٣٥)

أبعاد الإغتراب:

هناك العديد من الأبعاد التي يتضمنها الإغتراب، ومن هذه الأبعاد:

أ- العجز (Powerlessness): عرف (Fromm)، المشار اليه في (عمر، ٢٠٠٠، ص٦٢) بتعريف العجز على أنه مفهوم يدل على عدم القدرة على تحكّم الأفراد في الكوارث الاجتماعية مثل الأزمات الاقتصادية والحروب والتي دائماً ندينها ونأسف لحدوثها، ومع ذلك نفشل في منع حدوثها، فهو يرى أن مثل هذه الظواهر الاجتماعية تبدو وكأنها كوارث طبيعية على الرغم من أنها من صنع الانسان، لكنها تحدث دون وعي منه، ويضيف أيضاً بأننا عندما نتخذ قراراً، فإننا لا نستطيع أن نكون متأكدين من النتائج، ولا نستطيع أن نكون متأكدين أيضاً من نتائج مجهوداتنا، فإن النتيجة دائماً تعتمد على عوامل خارجية عن إرادتنا وقدرتنا على التحكم. أما "هورني" (Horney) فيعرف العجز على أنه فقدان الفرد الاحساس بأنه قوة حاسمة في حياته، ومن ثم فقدانه الاحساس بهويته وبوجوده ككل عضوي. أما "أتو و فذرمان" (Otto & Featherman) المشار اليه في عمر (٢٠٠٠، ص ٦٢) فيعرفان العجز على أنه الشعور بالضعف والمهانة وعدم الأمن حيث يحس الفرد أنه هدف سهل لإساعات الآخرين وذلك في مقابل الشعور بالشعور بالقوة والسيادة واستقلال الذات. أما (الأشول، ٢٠٠١، ٥٠) فعرف العجز على أنه عدم قدرة الفرد على التحكم أو التأثير في مجريات الأمور الخاصة به أو في تشكيل الأحداث العامة في مجتمعه وبأنه مقهور ومسلوب الارادة والاختيار.

ب- اللامعنى (Meaninglessness): يدل انعدام المعنى أو فقدان الهدف أو المغزى على انفصال بين الجزئي والكلّي، حينما يجد الانسان أن أفعاله الفردية ليس لها علاقة واضحة مع أنشطة الحياة، وحين لا نتبين الصلة العضوية بين دوره كفرد والأهداف الكلية للحياة الاجتماعية، والحالة المقابلة لهذه الصورة هي ادراك الاتصال الوجود بين هدف الانسان وخطة الحياة وفهم الهدف من مجمل نشاطه باعتباره نشاطا هادفا له قيمة مكملة بغيره من الانشطة الأخرى (رمزي، ٢٠١٠، ص٧٧) وعرف اللامعنى على أنه شعور الفرد بعدم وضوح مايشعر به ومايعتقد فيه، كذلك عدم توفر القدرة على اتخاذ القرار، وعدم وضوح الأهداف الاجتماعية، وقناعته بأنه مايسعى اليه المجتمع في الوقت الحاضر من أهداف تتعارض مع القيم الانسان وتعاليم الدين، وأن الحياة أصبحت رتيبة لا معنى لها، وأن تطلعات الأفراد تتميز بالأتانّي. (عويّدات، ٢٠٠١، ص٣٤٥) أما الأشول فقد تحدث عن "اللامعنى" بوصفه احساس الفرد بأن الأحداث والوقائع المحيطة به فقدت دلالتها ومعقولياتها، ومن هنا ينظر الأفراد الى المستقبل نظرة تتسم بعدم التأكد او اللاتيقين. (الأشول، ٢٠٠١، ص٥٠) فالفرد المغترب يشعر بالفزع نتيجة عدم توافر أهداف أساسية تعطي معنى لحياته وتحدد اتجاهاته وتثير نشاطاته وهكذا يجد نفسه أمام اختيارات بلا معنى بل حياته بلا مغزى". (الجبوري، ٢٠٠١، ص٣٨)

ج- اللامعيارية (Normlessness): كل ثقافة على مجموعة من القيم والمعايير التقليدية التي تشكل نسيج الشخصية الانسانية وتصبح جزءا منها، وهذه القيم هي محور شخصية الفرد، كما تعد المعايير والقيم الاجتماعية مصدرا للضغط على الافراد لكي تتشابه أهدافهم المختلفة مع أهداف الجماعة وهي القواعد الاجتماعية والعادات المعترفة بها ، والاتجاهات السائدة التي تعد مرشدا للفرد داخل الجماعة تحدد سلوكه المقبول فيها. والمعايير الاجتماعية تشمل عددا هائلا من نتائج تفاعل الجماعة في ماضيها وحاضرها مثل الاخلاق، والقيم الاجتماعية، والعادات والتقاليد. وهي حالة انعدام القيم والمعايير في المجتمع (بشايبة، ٢٠١١، ص٤٤) . يشير الجبوري (٢٠٠٦، ص٣٩) أن اللامعيارية هي خروج الفرد عن المعايير التي تضبط سلوكه وتجعله يحقق أهدافه وذلك لفقدان المعايير لقوة القهر والالزام على الأفراد ؛ فتولد حالة من الاضطراب والتفكك في القيم والمعايير الاجتماعية والشعور بان الوسائل غير المشروعة مطلوبة وأن الانسان بحاجة اليها لانجاز أهدافه كالجريمة والجنوح والتحايل على القانون وعلى الآخرين.

د- **العزلة عن الذات:** العزلة عن الذات تحدث عندما يكون هنالك انفصال بين ما يميز به الفرد من خبرات وقدرات من جهة، وبين ما يشغله، والفرص المتاحة له لتوظيف خبراته وقدراته من جهة أخرى، فعندما لا يستطيع تحقيق رغباته يشعر حينها بالعزلة عن ذاته. (موسى، ٢٠٠٢، ص ٣٦). وقد جاء "روبينز" (Robins) ليؤكد أن هنالك علاقة بين مفهوم الذات والهوية والاعتراب عن الذات، فحينما يتضائل مفهوم المرء عن ذاته وعن هويته، يغترب عن ذاته وتظهر عليه أعراض التحريف للواقع، ويعيش الواقع من خلال تصورات وهمية لا وجود لها الا في خياله. (في رزق، ٢٠٠١، ٥٤) ويشير مفهوم العزلة عن الذات الى عدم القدرة على ايجاد المكافأة والقبول الحسن وهذا يعني عجز الفرد وفشله في الحصول على الرضا الذاتي او في الشعور بأن لأفعاله قيمة في نظره فهو يفقد صلته بذاته بالحقيقية ولا يشعر بها الا في حالات نادرة. (الجبوري، ٢٠٠٦، ص ٣٩)

هـ- **الانعزال الاجتماعي (Social isolation):** وهو شعور الفرد أن المجتمع الذي يعيش فيه غريبا عنه ولا يشعر بانتمائه اليه، عند ذلك يتوارى عن مسرح الحياة الاجتماعية مما يترتب على ذلك غياب المشاركة في نشاطات المجتمع (حسن، ٢٠٠٠، ص ٢٠) فالفرد ينعزل عن المفاهيم والأهداف الثقافية التي يثمنها المجتمع حيث لا يرى قيمة كبيرة لها فهو يعطي قيمة متدنية لأهداف ومعتقدات هي ذات قيمة كبيرة في المجتمع وفي هذه الحالة لا يشعر الفرد بالانتماء الى المجتمع الذي يعيش فيه (الجبوري، ٢٠٠٦، ص ٣٩)، والعزلة الاجتماعية انما جاءت بعد فقدان الأمل في تحقيق ما يصبو اليه الفرد من أهداف حوال تحقيقها عبر الوسائل الاجتماعية الشرعية الا انه فشل في ذلك. (العكيلي، ٢٠٠٠، ص ٧٤)

ويعتبر الانعزال الاجتماعي حالة يفصل فيها الفرد عن مجتمعه وثقافته، مع الشعور بالغربة وما يصاحبها من وحدة وخوف وقلق وعدم ثقة بمن حوله، مما يجعل المراهق ينفرد بنفسه أحيانا، وأحيانا اخرى يشعر بانتمائه الى المجموعة، ويكون ذلك نتيجة لعدم التكيف الاجتماعي والاتصال مع الاخرين، فالافراد الذين يعتبرون من محبي الانعزال الاجتماعي لا يرون قيمة واهمية للأهداف ولمفاهيم المجتمع. (عبدالله، ٢٠٠٢، ١٤١)

محددات الاغتراب:

يلعب البناء الاجتماعي الذي يعيش ضمنه الفرد دورا كبيرا في تحديد سلوكياته وتصرفاته، حيث يعبر هذا النسق الاطار المرجعي في الحكم على سلوكياته وفق المعايير التي اصطلح عليها المجتمع، و يحاول الفرد البحث عن نظام لحياته الا أنه يفشل في ايجاد هذا النظام، وكذلك يفشل الفرد في وضع خطط للمستقبل، مما يخلق هوة فسيحة تفصل بين العالم الواقعي الذي يرفضه والعالم المثالي الذي يسعى اليه، وهنا يتصرف الفرد بوحدة أو اكثر من ثلاثة أنواع للسلوك أوردها بشايرة (٢٠١١، ٥٨)

١- **الانسحاب:** يكون الانسحاب في حالة عجز الفرد المغترب عن تغيير واقعه، ويكون هذا الانسحاب في عدة أشكال حسب الظروف والأوضاع، فقد ينسحب المغترب بان يفصل فعليا عما يغترب عنه، ومثال ذلك المتقنون والاختصاصيون وهذا ما يطلق عليه بهجرة الأدمغة حيث يترك هؤلاء الأفراد مجتمعاتهم الى مجتمعات أخرى.

٢- **الرضوخ:** ويعتبر الرضوخ من النتائج المتوقعة للاغتراب حيث يختار المغترب الرضوخ والقبول بمبدأ الأمر الواقع بدل الانسحاب ولعل من أهم اسباب الرضوخ هو ارتباط هؤلاء الافراد بمسؤوليات شخصية خاصة في ظل السيطرة المفرطة حيث يتولد لدى هؤلاء الافراد احساس بان التغيير أمر مستحيل.

٣- **التمرد:** ويقصد به شعور الفرد بالبعد عن الواقع ومحاولته الخروج عن المألوف والشائع، وعدم الانصياع الى العادات والتقاليد السائدة، والرفض والكرهية والعداء لكل ما يحيط بالفرد من قيم ومعايير، وكل ما يحتويه من أنظمة ومؤسسات.

المحور الثاني: الاداء الوظيفي

اولاً: مفهوم أداء الوظيفي

يُعدُّ مفهوم الأداء الوظيفي من المفاهيم التي ترتبط بكل من سلوك الفرد والمنظمة ، حيث يحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة، باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد ، والمنظمة ، والدولة " (عقيل، ٢٠٠٦، ص ٥١).

ذكر الفيروز أبادي(٢٠٠٨م، ص٤٣) في القاموس المحيط أنَّ الأداء يأتي بمعنى التأدية، مثل: أدَّى الشيء أوصله نهايته وقضاه، والاسم منه الأداء. وورد في المعجم الوسيط (١٩٩٤م، ص ١٠) أن معنى الأداء: أدَّى الشيء قام به، وأدَّى الدين أي قضاه. وفي الاصطلاح: فقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، فالأداء الإداري يشير إلى محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة"(الريبيق، ٢٠٠٤م، ص ٥). كما عرّفَت صليحة شامي (٢٠١٠م، ص١٨) الأداء الإداري الوظيفي بأنه "حصيلة الجهد الذي يبذله الموظف داخل المؤسسة من أجل تحقيق هدف معين"

وأشار العنزي (٢٠١٣م، ص٣٢) أنَّ كلمة الأداء تُطلق على عدة معانٍ وعبارات: "فهي تعبّر عن التزام الموظف بمتطلبات وظيفته التي أسندت إليه مهامها من الالتزام بمواعيد الدوام الرسمي في الحضور والانصراف، والالتزام بواجبات ومهام الوظيفة، والالتزام بالآداب والأخلاق الحميدة داخل المؤسسة التي يعمل فيها، وتحمُّله للأعباء والمسؤوليات المسندة على عاتقه".

ثانياً: مفهوم تقييم الاداء

يعتبر تقييم الاداء الوصف المنظم لنواحي القوة والضعف المرتبطة بالوظيفة سواء بصورة فردية أو جماعية بما يخدم غرضين أساسيين في المنظمات، تطوير الاداء الوظيفي بالوظيفة بالإضافة إلى إمداد المديرين والعاملين بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات، ومن ثم نجد إن عملية تقييم الأداء تشير إلى تلك الوظيفة المستمرة والاساسية من وظائف إدارة الموارد البشرية التي تسعى إلى معرفة نقاط القوة والضعف للأداء الجماعي أو الفردي خلال فترة معينة والحكم على الأداء وبيان مدى التقدم في العمل، بهدف توفر الأساس الموضوعي لاتخاذ القرارات المتعلقة بالكثير من سياسات الموارد البشرية في المنظمة. (ابو حطب، ٢٠٠٩، ص ١٣)

ثالثاً: أهداف تقييم الأداء

إن الهدف الرئيس من تقييم الأداء هو لأغراض التطوير والتحسين، والتعرف على مدى جودة الأداء لكل فرد، وفي جميع المستويات التنظيمية لتحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة لرفع مهارات وصقل خبرات من يحتاج لذلك من الموظفين، لوضع الرجل المناسب في المكان المناسب وفق أسس علمية وموضوعية، فضلاً عن تحقيق الأهداف الفرعية الآتية التي أشار لها قوي وسلمي (٢٠٠٦، ص ٩٧) كما يلي:

- جلب مناخ من الثقة والتعامل الأخلاقي من خلال تأكيد الأسس العلمية في التقييم والموضوعية في إصدار الأحكام.
- المساعدة في الحكم على مدى مساهمة الموظفين في تحقيق أهداف المؤسسة.
- تقييم برامج وأساليب إدارة الموارد البشرية.
- وسيلة استرجاعية توضح المطلوب من الموظفين وفق معايير محددة.
- تنمية قدرات المديرين والرؤساء في مجال الإشراف والتوجيه واتخاذ القرار.
- اكتشاف نواحي القدرة والضعف في الأداء لدعم نواحي القوة وعلاج أوجه الضعف.
- البحث عن الوسائل العلمية لتطوير الأداء .

كما أنه يهدف تقييم الاداء إلى تحقيق التطوير والتحسين حيث لا ينشأ التطوير المؤسسي إلا من خلال الإحساس بخلل في المنظومة المؤسسية، و يتجلى ذلك عندما تضطرب العلاقات والقيم والاتجاهات التي يسير عليها المجتمع، و بالتالي تصبح المنظمات غير قادرة على أداء أدوارها وتحقيق أهدافها. ويذكر الخوالدة (٢٠٠٧ م ، ص ٣٤) مجموعة من أهداف التطوير للمؤسسات منها: التطوير من أجل التنمية، والتطوير من أجل تعزيز الهوية الثقافية، والتطوير من أجل العمل المنتج.

رابعاً: أهمية تطوير الاداء الوظيفي

يحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي مؤسسة كونه الداعم الرئيس لبقاء المؤسسة أيًا كانت باعتباره الناتج النهائي لمُحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمؤسسة والدولة، خاصة حين يتصف أداء الموظفين بالكفاءة والفكيرة، ومن ثمّ يمكن القول بشكل عام بأنّ اهتمام إدارة المؤسسة وقيادتها بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام الموظفين بها، وعلى ذلك فأنّه يمكن أن نستنتج أنّ الأداء على أيّ مستوى تنظيمي داخل المؤسسة وفي أيّ جزءٍ منها يمكن اعتباره رافداً حقيقياً من روافد أسباب بقائها واستمراريتها (ناصر، ٢٠١٠م، ص ٥٢).

ومازالت المنظمات تبحث عن قيادات جديدة عن طريق إعادة تصميم هياكلها ، ومحاولتها إشراك العاملين فيها في وضع السياسات بصورة أكبر، واستحدثت نظام حلقات الجودة وابتداع حوافز جديدة للجهود الفردية والجماعية الملموسة ، ومئات الأساليب الأخرى التي تركز على تحقيق غاية واحدة هي تحسين الأداء.(السكران، ٢٠٠٤، ص ٥٣).

وتعدّ الموارد البشرية أثنى موارد الإدارة وأكثرها تأثيراً في الإنتاجية على الإطلاق . لذا فإنّ تنمية وتطوير أداء هذه الموارد يعتبر ركناً أساسياً في غالبية المنظمات ، حيث تهدف إلى تعزيز وتأهيل الكفاءات اللازمة والقادرة على مواكبة التحديات الحالية والمستقبلية . فجودة أداء الأفراد يمكن أن يسهم ويقوة في تحقيق أهداف وربحية المنظمة . وتتوقف كفاءة المنظمة ونجاحها في الوصول إلى تحقيق أهدافها وزيادة ربحيتها على مدى كفاءة وقدرات وخبرات هذا العنصر البشري وحماسه للعمل ، وبالتالي ارتفاع مستواه الوظيفي الذي يسهم بشكل رئيسي في زيادة ربحية المنظمة. (سلوى، ٢٠١٠، ص ١٨)

ويُسهم الأداء الوظيفي بشكل كبير في فكيرة أداء المنظمة من خلال ما يتمتع به العاملون فيها من مهارات وقدرات وإمكانات ، فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب إنجازهِ فإنّه سيحقق الغرض منه ، أما إذا كان الأداء لا يرقى إلى المستوى المطلوب لإنجاز العمل فإنّ ذلك سيؤدي إلى تدني وضعف فكيرة أداء المنظمة. ويترتب على ذلك الحاجة الملحة إلى دراسة الأداء الوظيفي للعاملين من أجل رفع كفاءتهم وتحسين مستوى أدائهم . إنّ فكيرة أداء المنظمة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمستوى أداء الأفراد العاملين فيها ، فكلما ارتفع مستوى الأداء كلما ارتفعت معه فكيرة المنظمة ، وكلما انخفض مستوى الأداء كلما انخفضت معه فكيرة المنظمة ، ومن هنا ندرك الأهمية القصوى للأداء الوظيفي في زيادة فكيرة المنظمة (دعيس، ٢٠٠٧ ، ص ١-٢)

كما إن مفهوم الأداء يتضمن معايير أخرى إضافة إلى معياري الكفاءة والفاعلية مثل : معدلات الدوران والحوادث والغيابات والتأخير، حيث أن الفرد العامل الجيد هو الذي تكون إنتاجيته كبيرة وكذلك يسهم أدائه في تقليل المشاكل المرتبطة بالعمل كالانتظام في العمل وقلة حوادثه ، لذلك يمكن القول أن الأداء المرضي يتضمن مجموعة من المتغيرات من حيث أداء العمل

بفاعلية و كفاءة مع حد أدنى من المشاكل والمعوقات والسلبيات الناجمة عن سلوكه في العمل .
(النميان، ٢٠٠٣، ص ٣٦)

خامساً: عناصر الاداء الوظيفي

للأداء عناصر أو مكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعّال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات، وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الأداء الإداري الوظيفي للعاملين كما ذكرها العجلة (٢٠٠٩م، ص ٦٥). ومن هذه العناصر ما يلي:

١- أنشطة العمل والجوانب الثابتة والمتغيرة فيها: وهذه الأنشطة تتمثل في الأنشطة التي تتغير بتغير الزمن، الأنشطة التي تتغير بتغير أو تفاوت الأفراد الذين يؤدون العمل، الأنشطة التي تتغير بتغير الظروف أو المواقف المحيطة بالأداء .

٢- العلاقة بين أنشطة ومهام العمل والتصميم المناسب: إنّ معرفة الأنشطة يتم عن طريق تجميع هذه الأنشطة إلى مهام والمهام إلى أعمال، ويقوم هذا على أساس تحديد علاقة التجانس أو التكامل بين هذه الأنشطة، مما يترتب عليه إعادة تصميم العمل أو تنظيمه.

٣- المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل: فعلى ضوء أنشطة الأداء الثابتة والمتغيرة يتم تحديد المواصفات المطلوب توافرها في الفرد الذي يقوم بأداء هذه الأنشطة.

ومما سبق يمكن أن نستنتج أنّ عناصر الأداء تتصل بطبيعة العمل وأنشطته، وبالموظف وقدراته، وبطبيعة البيئة أو السياق التنظيمي للعمل.

وأشار ناصر (٢٠١٠م، ص ٥٥) إلى أنّ الأداء يتكون من مجموعة من العناصر أهمها المعرفة بمتطلبات الوظيفة، ونوعية العمل، وكمية العمل المنجز، والمثابرة والوثوق. ويضيف العجلة (٢٠٠٩م، ص ٦٥-٦٦) عناصر أخرى للأداء الإداري الوظيفي أولها: كفايات الموظف، وتعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وتمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعّالاً يقوم به ذلك الموظف، وثانيها متطلبات العمل (الإداري الوظيفي)، وهذه تشمل المهام والمسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف، أما الثالث فهو بيئة التنظيم، وتتكون من التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الإستراتيجي والإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم وتؤثر في الأداء الفعال فهي العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية والسياسية.

وفي تصنيف مشابه أشار هانيز: (273 , Haynes,1988) والمشار إليه في (السهلي، ٢٠٠٧م، ص ٤٦) إلى أنّ عناصر الأداء ثلاثة هي :

- الموظف: من حيث ما يحمله من معلومات، ومهارات، واتجاهات، وقيم، ودوافع للإنجاز .

- **الوظيفة:** من حيث شموليتها للمهام والأدوار والمسؤوليات التي يتطلبها القيام بأداء واجبات هذا العمل، فضلاً عن وجود التغذية الراجعة للموظف، لتطوير مستوى عمله.
- **الموقف:** ويقصد به البيئة التنظيمية من حيث مناخ العمل، والإشراف ووفرة الموارد، والأنظمة الإدارية، والهيكل التنظيمي.

سادساً:العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي

إنَّ نجاح الجهاز الإداري في تحقيق ما يُطلب منه بكفاءة وفاعلية هو بحدِّ ذاته نجاحٌ للنظام السياسي والاجتماعي والثقافي والاقتصادي للدولة، وإنَّ نسبة كبيرة من نجاح المؤسسة في هذا الشأن تعود للإسهامات الفعالة للعنصر البشري الذي يُعْتَبَرُ أحد مقومات الإنتاج الأساسية، لذا كان لزاماً على الإدارة أن تولي أهمية بالغة للعنصر البشري في الإنتاج والنظر إليه النظرة الإنسانية من حيث مراعاة رغباته واحتياجاته وطموحاته، وأنَّه جزءٌ من البيئة الاجتماعية المحيطة بالتنظيم يؤثر فيه ما يؤثر في البيئة الخارجية، حيث لا يمكن عزله عما يدور في البيئة المحيطة وما فيها من قيم وعادات وتقاليد، وأنَّ مراعاة الإدارة لهذه الجوانب، وحرصها الدائم لتلمس احتياجات الفرد سوف يُحسِّنُ من أدائه ويدفع بعملية الإنتاج إلى الأمام (الشنطي، ٢٠٠٦ م، ص ٥٢). ومن العوامل التي ربما تؤدي إلي تدني مستويات الاداء الوظيفي غياب الأهداف المحددة، وعدم المشاركة في الإدارة، واختلاف مستويات الاداء و مشكلات الرضا الإداري الوظيفي، والتسيب الإداري، ومشكلات التطوير التنظيمي، ومشكلات البيئة المادية، و ضعف نطاق الإشراف، و ضعف نظم الحوافز (عكاشة، ٢٠٠٨ م، ص ٤٠-٤٢).

ثالثاً : الاجراءات التجريبية للدراسة

تتضمن تلك الاجراءات ما يلي :

أولاً: منهجية الدراسة ومتغيراتها

هدفت الدراسة إلى التعرف على الاغتراب النفسي والاداء الوظيفي لدى معلمات مدارس التعليم العام في مكتب البرك بمحايل عسير ، والكشف عن العلاقة بينهما، ولتحقيق ذلك أتبعنا الدراسة المنهج الوصفي الإرتباطي بين درجات الاغتراب النفسي والاداء الوظيفي.

متغيرات الدراسة

المتغيرات المستقلة: الاغتراب النفسي

المتغيرات التابعة : الاداء الوظيفي .

ثانياً: مجتمع الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمات مدارس التعليم العام في بمكتب البرك بمحايل عسير في المدارس الحكومية النهارية البالغ عددها (٢٨) مدرسة والبالغ عددهم (٧٢٠) معلماً حسب إحصائيات مكتب التربية والتعليم بمكتب البرك بمحايل عسير للعام الدراسي ١٤٣٦هـ / ١٤٣٧هـ .

ثالثاً: عينة الدراسة:

تألفت عينة الدراسة من (٢٠) معلمة من المعلمات بمدارس التعليم العام بمكتب البرك بمحايل عسير، تم إختيارهم عشوائياً ، فكانت الاستمارات الراجعة (٢٠) استمارة بنسبة (١٠٠%) ولم يتم استبعاد لاكتمال البيانات فيها. وادخلت التحليل الاحصائي ويبين جدول (١) خصائص أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الاولية

جدول (١)

التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات المستقلة

المتغيرات	مستويات المتغير	العدد	النسبة المئوية
عدد سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٢	١٠%
	من ٥ الى أقل من ١٠ سنوات	١٣	٦٥%
	من ١٠ سنوات فأكثر	٥	٢٥%
مكان الإقامة الدائم	داخل منطقة محايل عسير	١٥	٧٥%
	خارج منطقة محايل عسير	٥	٢٥%
الحالة الاجتماعية	عزباء	٩	٤٥%
	متزوجة	١٠	٥٠%
	مطلق أو ارمل	١	٥%
المجموع الكلي		٢٠	١٠٠%

يتبين من جدول (١) أن بعض خبرات معلمات مدارس التعليم العام من ٥ سنوات الى أقل من ١٠ سنوات بنسبة (٦٥%) بينما كانت أقل نسبة لخبرات المعلمات في فئة الأقل من خمس سنوات التي بلغت (١٠%) . كما بلغت نسبة المعلمات المقيمات داخل حدود منطقة محايل عسير بنسبة (٧٥%). وكانت نصف الحالات الاجتماعية للمعلمات متزوجات بنسبة (٥٠%) بينما أقل نسبة بفئة ارمل أو مطلق بنسبة (٥%).

رابعاً: ادوات الدراسة

اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي الإرتباطي، الذي يعتمد في اسلوب جمع البيانات على ادوات كثيرة ابرزها المقاييس النفسية، القائمة على التقرير الذاتي، وقد تم بناء مقياسين يقيسان متغيرات الدراسة، وذلك من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها، وذلك بالاستفادة من الاستبانات والمقاييس التي وردت بالدراسات السابقة والادب النظري، حيث أعدن الباحثة مقياسين، الأول لقياس الاغتراب النفسي للمعلمات والثاني لقياس الاداء الوظيفي على النحو الآتي:

- مقياس الاغتراب النفسي

تم بناء مقياس الاغتراب النفسي بالاستفادة من المقاييس التي وردت بالدراسات السابقة وأدبيات الموضوع في الدراسات التي أجريت عليه بالمملكة العربية السعودية والدراسات العربية والعالمية، وقد تم الاسترشاد بالدراسات التي تناولت الاغتراب النفسي للمعلمة في تحديد مجالات القياس، وذلك من خلال المراحل التي مرّ بها بناء المقياس كما يلي:

- تم الاطلاع على الادب النظري والدراسات السابقة بمجال الاغتراب النفسي وبعد مراجعة الأطر النظرية والمقاييس السابقة بهذا المجال مثل تم تعريف الاغتراب النفسي بأنه سوء توافق المعلمة مع المجتمع المدرسي التي تعيش فيه ويتمثل في الشعور بفقدان المعنى للحياة وفقدان المعايير الاجتماعية والانعزال الاجتماعي وفقدان السيطرة الذاتية والشعور باللامبالاة " وفي ضوء هذا التعريف تم الرجوع إلى المقاييس المستخدمة بالدراسات السابقة مثل دراسة أبو سلطان (٢٠١١) وبشايه (٢٠١١م) وإبراهيم (٢٠٠٤م) وأبو عمرة (٢٠١٣م)

- تم تحديد غرض وأهداف المقياس والمتمثلة في تحديد درجة الاغتراب النفسي لدى المعلمات.
- تم تحديد ابرز أبعاد الاغتراب النفسي من خلال ما ورد بأدبيات الدراسة، وقد تم حصرها في صورتها الأولية وهي: ظروف وطبيعة العمل و علاقة المعلمة بالإدارة المدرسية، وعلاقة المعلمة بأمهات الطالبات. والعلاقة بالزميلات والطالبات وتم دراسة الأبعاد والمتغيرات التي تناولتها الدراسات السابقة كما وردت في أدبيات الموضوع . وفيما يلي وصف ابعاد المقياس بصورته الأولية:

- البعد الأول : علاقة المعلمة بالإدارة المدرسية : علاقة المعلمة بالإدارة المدرسية: تقيس الاغتراب النفسي الذي تشعر به المعلمة من خلال علاقتها بالإدارة المدرسية والمشرفات التربويات .

- **البعد الثاني: علاقة المعلمة بزميلاتها والطالبات** : تقيس الاغتراب النفسي الذي تشعر به المعلمة من خلال علاقتها بزميلاتها وطالباتها من خلال إحساسها بالبعد النفسي والوظيفي والاجتماعي عنهم.
- **البعد الثالث: علاقة المعلمة بأهات الطالبات**: تقيس الاغتراب النفسي الذي تشعر به المعلمة من خلال علاقتها بالمراجعات من أهات الطالبات من خلال الشعور السلبي بالتعامل مع الأهات وشعورها باختلاف نظرهم لها
- **البعد الرابع: ظروف وطبيعة العمل** : تقيس الاغتراب النفسي الذي تشعر به المعلمة من خلال الاسباب المرتبطة بظروف العمل من خلال مكان الإقامة والاعمال الموكلة بها المعلمة والواجبات الوظيفية ومشكلات مهنة التدريس وعدم القدرة على حلها بسبب ابتعادها عن واقع الوظيفي للمعلمة
- تم صياغة الفقرات والمؤشرات التي تقيس كل بعد وذلك بالاستعانة بالدراسات ذات الصلة بالموضوع، وكذلك من خلال ما ورد في أدبيات الموضوع من المظاهر والمؤشرات الدالة عليها. ويبين جدول (٢) توزع الفقرات على ابعاد المقياس بصورته الأولى.

جدول (٢)

توزع الفقرات على الابعاد بمقياس الاغتراب النفسي بصورته الاولى

م	الابعاد	الفقرات	العدد
١	علاقة المعلمة بالإدارة المدرسية	١٠، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ٨، ٩، ١٠	١٠
٢	علاقة المعلمة بزميلاتها والطالبات	١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ١٨، ١٩، ٢٠	١٠
٣	علاقة المعلمة بأهات الطالبات	٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٧	٧
٤	ظروف وطبيعة العمل	٢٨، ٢٩، ٣٠، ٣١، ٣٢، ٣٣، ٣٤، ٣٥	٨
	المجموع	٣٥	

- تم عرض المقياس في صورته الأولى على سعادة المشرف لإبداء رأيه وملاحظاته وتوجيهاته عليها وكان من توجيهات سعادته عرضها على مجموعة من المحكمين .
- تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك عبدالعزيز وجامعة أم القرى وذلك للحكم على مدى وضوح الصياغة اللغوية للفقرة وكذلك مدى تمثيل الفقرة للبعد الذي تقيسه، واقتراح ما يروونه مناسباً، وبعد استعادة النسخ المحكمة

تم تحليل نتائج التحكم وإجراء التعديل لبعض فقرات المقياس بالاضافة والحذف في ضوء آراء المحكمين وملاحظاتهم وإعادة ترتيب بعضها.

- تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي للمقياس والثبات.

- مقياس الاداء الوظيفي

تم بناء مقياس الاداء الوظيفي بالاستفادة من المقاييس التي وردت بالدراسات السابقة وأدبيات الموضوع في الدراسات وممرّ بناء المقياس كما يلي:

- تم الاطلاع على الادب النظري والدراسات السابقة بمجال الاداء الوظيفي مثل دراسة العامري (٢٠١٣) وأبو سلطان (٢٠١١) وبشايره (٢٠١١) وإبراهيم (٢٠٠٤) وقد تم صياغة فقرات المقياس وفقاً للتعريف الإجرائي للاداء الوظيفي وهو " الدرجة الكلية التي تقيس التزام المعلمة باداء عملها من خلال الواجبات والمهام المناطة بها بالمدرسة. وتم تدريج الاستجابة عليها خماسياً (دائماً ، غالباً ، أحياناً ، نادراً ، أبداً) حيث تم اعطاء الدرجات الموزونة (٥) لتدل على دائماً ، و(٤) على غالباً ، و(٣) على أحياناً ، و(٢) على نادراً ، و(١) على أبداً. للفقرات والتي كانت سلبية الاتجاه من حيث الاداء الوظيفي حيث تدل الدرجة المرتفعة على وجود اداء سلبي والدرجة المنخفضة على وجود اداء كبير. بالصورة الاولى بينما تم تعديل ذلك بالصورة النهائية.

الخصائص السيكومترية لمقياس الاداء الوظيفي :

تم التأكد من صدق المقياس باستخدام صدق المحكمين وصدق الاتساق الداخلي .

خامساً: اجراءات تطبيق الدراسة

قامت الباحثة في دراستها بإتباع الخطوات التالية:

١. تناول الأطر النظرية والدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة.
٢. تحديد المقاييس التي تم اعتمادها بالدراسة الحالية من خلال الاطلاع على المقاييس التي تناولت الاداء الوظيفي والاعتراب النفسي
٣. تم تطبيق المقاييس على عينة الدراسة الأصلية والتي بلغت (٢٠) على معلمات مدارس التعليم العام وتصحيح المقاييس و تحليل النتائج وتفسيرها بادخال البيانات الى جهاز الحاسوب وباستخدام البرنامج الاحصائي spss تم تحليل النتائج.

سادساً: المعالجات الإحصائية

- قام الباحثة بتحليل البيانات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وباستخدام المعالجات الإحصائية التالية:
- معامل ارتباط بيرسون لقياس معامل الارتباط بين المتغيرات.
 - المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد درجة الاداء الوظيفي والاغتراب النفسي
 - التكرارات والنسب المئوية لتوصيف العينة.

رابعا : نتائج الدراسة ومناقشتها

يتضمن هذا المحور عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة، وذلك للإجابة عن أسئلة الدراسة وفقاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة. وتناولت الباحثة مناقشة وتفسير نتائج الدراسة الميدانية وربطها بنتائج الدراسات السابقة، على النحو الآتي :

نتائج السؤال الأول ومناقشتها: "ما درجة الاغتراب النفسي لدى المعلمات بمكتب التعليم بالبرك في محایل عسير ؟"

للإجابة على هذا السؤال تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع أبعاد مقياس الاغتراب النفسي للمعلمات، وكذلك تم حساب المتوسط العام للاغتراب النفسي بشكل عام. كما نتبين النتائج بجدول (٣)

جدول (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لدرجات الاغتراب النفسي لدى معلمات مكتب البرك بمحایل عسير مرتبة تنازلياً

التقدير	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد الاغتراب النفسي المتعلقة بـ
كبيرة	١	٠.٥٦	٤.١٨	طبيعة وظروف العمل
كبيرة	٢	٠.٩٢	٤.١٧	العلاقة مع الامهات
متوسطة	٣	٠.٥٧	٢.٧٩	العلاقة مع الادارة المدرسية
قليلة	٤	٠.٥٩	٢.٣٧	العلاقة مع الزميلات والمعلمات
متوسطة		٠.٦٤	٣.٣٨	الدرجة الكلية للاغتراب النفسي

يتبين من نتائج جدول (٣) أن المتوسط الكلي لدرجات الاغتراب النفسي للمعلمات بالمدارس بمكتب البرك بمحايل عسير بدرجة متوسطة بلغ المتوسط العام (٣.٣٨) بدرجة متوسطة، وبانحراف معياري (٠.٦٤) وهي قيمة تقل عن الواحد الصحيح مما يدل على تجانس تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجات الاغتراب النفسي .

وربما يُعزى سبب ذلك إلى طبيعة مهنة التدريس والمتاعب النفسية التي تنتج عنها، بالإضافة إلى الصعوبات التي تواجه المعلمات عملها، والعلاقة مع الأمهات والمراجعات المتعلقة بأحوال الطالبات، ولكن ربما العلاقات الانسانية الرفيعة السائدة بين المعلمات ساهمت في الحد من تأثير هذه المشكلات التي تسبب الاغتراب النفسي للمعلمة.

جاء بُعد "الاغتراب النفسي المتعلقة بظروف وطبيعة العمل" بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٤.١٨) بدرجة كبيرة ، ثم تبعه بُعد "الاغتراب النفسي المتعلقة بالامهات والمراجعات للمدرسة" بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٤.١٧) بدرجة كبيرة ، ثم بالرتبة الثالثة "الاغتراب النفسي المرتبطة بالادارة المدرسية" بمتوسط (٢.٧٩) بدرجة متوسطة، ثم تبعه بُعد "الاغتراب النفسي المتعلقة بالزميلات والطالبات" بمتوسط حسابي (٢.٣٧) بدرجة قليلة، وتراوحت قيم إنحرافاتها المعيارية من (٠.٥٦-٠.٩٢) ويُلاحظ أنها تقل عن الواحد الصحيح ، مما يعني تجانس التقديرات واتفاق المعلمات في تقديرهم للاغتراب النفسي بالابعد.

وتُرجع الباحثة سبب ظهور الاغتراب المتعلق بطبيعة وظروف العمل بالرتبة الاولى كون المشكلات والمتطلبات المهنية المتعلقة بالتدريس والممارسات المهنية الادارية من أكثر الاسباب التي تساهم في شعور المعلمة بالاغتراب النفسي ، لغياب التحفيز المادي وقلة التحفيز المعنوي للمعلمات، المشكلات السلوكية للطالبات بإدارة الفصول، ساهمت في ظهور هذا البعد بدرجة كبيرة، وربما ظهور البعد الثاني " العلاقة مع الامهات " بدرجة كبيرة كسبب للاغتراب النفسي نتيجة الضغوط التي تمارس على بعض المعلمات من شكاوي الامهات المتعلقة بظروف المهنة والتدريس.

بينما جاء البعد الثالث بالرتبة ما قبل الاخيرة والذي تعلق في علاقة المعلمة مع الادارة المدرسية بدرجة متوسطة و العلاقة مع الطالبات والزميلات قليلة ، كمؤشر على أن العلاقات الانسانية التي تمارسها المديرية بالمدارس والعلاقات الايجابية بين المعلمات انفسهن وطالباتهن قد تساهم في الحد من الشعور بالاغتراب الوظيفي النفسي ، من خلال اندماج المعلمة بالمنظومة المؤسسية المهنية القائمة على التعاون والعمل بروح الفريق للحد من الاسباب الاخرى المتعلقة بظروف العمل والعلاقة مع الامهات وبالتالي ظهر البعد العلاقة مع الزميلات والطالبات بدرجة قليلة.

كما أن المهنة التي تؤديها المعلمة وتبتغي الاجر والثواب من عند الله تعالى نظير ما تقوم به من خدمات تعليمية للطالبات، وشعورها ورضاها عن ادائها ساهم في تقبلها للطالبات والزميلات اللواتي لديهن هدف مشترك وهو اداء رسالة التعليم بامانة واقتدار.

اتفقت نتيجة الدراسة مع نتائج كلاً من أبو سلطان(٢٠١١) وبشائرة (٢٠١١) ودراسة العسال(٢٠٠٩) و دروزة والقواسمة (٢٠١٤) وعبد المطلب (٢٠١٣م) ومنصور (٢٠٠٨) ودراسة النعيمي(٢٠٠٥) ودراسة المتولي (١٩٩٠) التي تبين فيها أن درجة للاغتراب متوسطة.

بينما اختلفت مع نتيجة دراسة كلاً من العامري (٢٠١٣) حيث تبين فيها مستوى الاغتراب النفسي أعلى من المتوسط الفرضي لمقياس الاغتراب. واختلفت مع نتيجة دراسة السبيعي(٢٠١٠) التي تبين فيها ان مستوى الاغتراب النفسي منخفضاً واختلفت مع نتيجة الحجاجي(٢٠١٠) واختلفت مع نتيجة دراسة موسى (٢٠٠٢) التي ظهرت بدرجة قليلة. واختلفت مع نتيجة دراسة عويدات (٢٠٠١) التي ظهرت بدرجة كبيرة

نتائج الإجابة عن السؤال الثاني ومناقشته:

ما مستوى الاداء الوظيفي لدى معلمات مدارس التعليم العام في بمكتب البرك بمحايل عسير ؟ للإجابة على هذا السؤال تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مقياس الاداء الوظيفي كما تُقدّرهما المعلمات، وكذلك تم حساب المتوسط بشكل عام. كما نتبين النتائج بالجدول (٤) مرتبة تنازلياً.

جدول (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لدرجات الاداء الوظيفي لدى معلمات مكتب البرك بمحايل عسير مرتبة تنازليا

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الاداء
١١	لا اتغيب عن العمل إلا بعذر	٤.٣٠	٠.٩٢	١	كبيرة جداً
١٢	ارفض تغيير مسمى وظيفتي	٤.٢٥	٠.٩٥	٢	كبيرة جداً
١٥	نقل أخطائي الوظيفية يوماً بعد يوم من عمر الوظيفة	٤.٢٢	٠.٩١	٣	كبيرة جداً
١٣	نقل المشكلات التي تعيق ادائي الوظيفي	٤.٢١	٠.٩٢	٤	كبيرة جداً
٢	اشعر أنه نقل قدرتي على التخطيط للاعمال الوظيفية	٤.٢٠	٠.٨٩	٥	كبيرة جداً
٩	لدي قدرة على المشاركة بالاجتماعات بتقديم افكار جديدة.	٤.١٩	١.٠٨	٦	كبيرة
١٤	أعمل مع زميلاتي بالعمل بروح الفريق	٤.١٨	٠.٩٧	٧	كبيرة
١٦	حينما افكر بمستقبل وظيفتي اشعر بالتفاؤل	٤.١١	٠.٨٩	٨	كبيرة
١٠	التزم في الوقت المحدد للحضور والانصراف	٤.٠٦	٠.٩٠	٩	كبيرة
١٧	اشعر انتمائي إلى عملي	٤.٠٢	١.١٣	١٠	كبيرة
٥	ليس لدي القدرة على التكيف مع ظروف العمل	٣.٢١	١.٠٠	١١	متوسطة
١٨	أشعر بالاحترق النفسي نتيجة الضغوط النفسية الكثيرة	٣.١٠	٠.٩٣	١٢	متوسطة
٧	من الصعب أن التزم بتنفيذ الواجبات المطلوبة مني	٣.٠٣	٠.٨٦	١٣	متوسطة
٦	أشعر بأن راتبتي اقل من الجهد المبدول للعمل	٢.٧٦	١.١٦	١٤	متوسطة
٣	أشعر أن تطوير ادائي الحالي غير مهم بالوقت الحالي	٢.٥٨	١.٣٥	١٥	قليلة
٤	احتاج إلى مساعدة زميلاتي لانجاز الاعمال التي تطلب مني	٢.٥٦	٠.٩٨	١٦	قليلة
١	أودي عملي المطلوب مني بتراخي	٢.٤٠	٠.٨٥	١٧	قليلة
٨	تتكرر أخطائي الوظيفية باستمرار	٢.٣٩	١.٠٦	١٨	قليلة
	الدرجة الكلية للاداء	٣.٥٤	٠.٤٦	---	كبيرة

تبين من جدول (٤) أن مستوى الاداء الوظيفي للمعلمات كبيراً حيث بلغ المتوسط العام لهذا البعد (٣.٥٤)، وبانحراف معياري بلغ (٠.٤٦) وهي قيمة أقل من واحد صحيح مما يعني تجانس أفراد العينة في تقديرهم لمستوى هذا البعد، وفيما يتعلق بمدى تقدير كل فقرة من فقراته فقد ظهرت خمس فقرات بالمستوى الكبيرة جداً تراوحت متوسطاتها الحسابية من (٤.٣٠، ٤.٢٠) بانحراف معياري (٠.٨٩، ٠.٩٥) وهي "لا اتغيب عن العمل إلا بعذر، ورفض تغيير مسمى وظيفتي، ونقل أخطائي الوظيفية يوماً بعد يوم من عمر الوظيفة، ونقل المشكلات التي تعيق ادائي الوظيفي، واشعر أنه نقل قدرتي على التخطيط للاعمال الوظيفية وتعزي الباحثة سبب ذلك الى التزام المعلمات وظيفياً وانتمائهن للمهنة واحترامهن للنظام، وحبهن للعمل والرضا الوظيفي.

كما أن بعض المؤشرات الدالة على الاداء ظهرت بدرجة كبيرة تراوحت متوسطاتها الحسابية من (٤.١٩-٤.٠٢) بانحرافات معيارية كبيرة من (٠.٨٩-١.١٣) تدل على وجود فروق بين المعلمات في تقدير ادائهن المهني الوظيفي وكانت تتعلق في : لدي قدرة على المشاركة بالاجتماعات بتقديم افكار جديدة وأعمل مع زميلاتي بالعمل بروح الفريق وحينما افكر بمستقبل وظيفتي اشعر بالتفاؤل والتزم في الوقت المحدد للحضور والانصراف واشعر انتمائي إلى عملي

بينما ظهرت اربعة مؤشرات بدرجة متوسطة تراوحت متوسطاتها الحسابية من (٣.٢١-٢.٧٦) بانحرافات المعيارية من (٠.٨٦-١.١٦) تدل على تشتت تقدير الدرجات عن وسطها الحسابي وكانت ليس لدي القدرة على التكيف مع ظروف العمل وأشعر بالاحترق النفسي نتيجة الضغوط النفسية الكثيرة ومن الصعب أن التزم بتنفيذ الواجبات المطلوبة مني وأشعر بأن راتبي اقل من الجهد المبذول للعمل، وتعزي الباحثة هذه النتيجة الى قلة تحقق مثل هذه المؤشرات في بيئة العمل المدرسي . وما يؤكد هذا ظهور اربعة مؤشرات بدرجة قليلة تراوحت متوسطاتها الحسابية من (٢.٥٨-٢.٣٩) بانحرافات معيارية (٠.٨٥-١.٣٥) تدل على اختلاف التقديرات بين المعلمات والتي كانت " أشعر أن تطوير ادائي الحالي غير مهم بالوقت الحالي

واحتاج إلى مساعدة زميلاتي لانجاز الاعمال التي تطلب مني، وأودي عملي المطلوب مني بتراخي، وتكرر أخطائي الوظيفية باستمرار. وتعزي الباحثة هذه النتائج لقلّة الاغتراب الوظيفي الذي تشعره المعلمة مما ساهم في ظهور الاداء بشكل عام بدرجة كبيرة.

اتفقت نتيجة الدراسة مع نتائج كلاً من دروزة والقواسمة (٢٠١٤) وأبو سلطان (٢٠١١) ويشايرة (٢٠١١) والسبيعي (٢٠١٠) والعسال (٢٠٠٩) حيث تبين ان الاداء الوظيفي عالي.

نتائج الإجابة عن السؤال الثالث ومناقشته:

هل توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات درجات معلمات مدارس التعليم العام على مقياس الاغتراب النفسي بأبعاده ومتوسطات درجاتهم على مقياس الاداء الوظيفي المستخدم بالدراسة؟

وللإجابة عن هذا السؤال، وللكشف عن العلاقة الارتباطية بين درجات الاداء الوظيفي ودرجات تقدير الاغتراب النفسي لدى المعلمات بمدارس التعليم العام بمكتبالبرك بمحايل عسير ، تمّ حساب معاملات الارتباط بيرسون (Person Product-moment correlation) بين درجات الاداء الوظيفي وبين درجات الاغتراب النفسي الكلية وأبعادهما والجدول (٥) يوضح هذه العلاقة

جدول (٥)

معاملات الارتباط بيرسون (Person Product-moment correlation) بين درجات الاداء الوظيفي وبين درجات الاغتراب النفسي وابعادها لدى المعلمات بمدارس التعليم العام

الاداء الوظيفي	ابعاد الاغتراب النفسي
**٠.٥٩-	علاقة المعلمة بالإدارة المدرسية
**٠.٧٦-	علاقة المعلمة بزميلاتها والطالبات
**٠.٦١-	علاقة المعلمة بأمهات الطالبات
**٠.٦٥-	ظروف وطبيعة العمل
**٠.٨٧-	الاغتراب النفسي

** دالة عند مستوى $(\alpha=0.01)$.

يتبين من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه سالبة (عكسية) بين درجات الاداء الوظيفي للمعلمات بمدارس التعليم العام وبين درجات تقديرهم للاغتراب النفسي عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.01)$ حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون بينهما (-0.87) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.01)$. ومعنى ذلك كلما ارتفع مستوى الاداء الوظيفي كلما قل الاغتراب النفسي لدى المعلمات أفراد عينة الدراسة والعكس بالعكس. وتبين أن جميع معاملات الارتباط بين الاداء الوظيفي ودرجات ابعاد الاغتراب النفسي، دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط من (-0.59) الى (-0.76) وكانت جميعها دالة إحصائياً وتعزي الباحثة سبب ذلك إلى أن الاغتراب النفسي الذي تشعر به المعلمة من شأنه أن ينعكس على الاداء الوظيفي سلبياً، ويُلاحظ أن أعلى قيمة لمعامل الارتباط كانت علاقة المعلمة بزميلاتها والطالبات (-0.76) ، لما لأثر العلاقات الداخلية على مستوى المدرسة من تحقيق الاداء الوظيفي اذا ما تم باسلوب تعاوني وفرق العمل حيث أن العلاقات الانسانية تخفف من حدة الاغتراب النفسي وبالتالي يزيد الاداء الوظيفي للمعلمة، بحيث تكون زميلاتها مصادر تشجيع ودعم للوصول للاداء المتميز، كما أن الطالبات إذا شعرت المعلمة أنها قريبة منهن فإن ذلك يساهم في الاندماج معهن وبالتالي يزيد العطاء بالتدريس.

بينما كان أقل ارتباط مع الادارة المدرسية والذي بلغ (-0.59) وربما الاغتراب الذي تشعره المعلمة ويكون مصدره الادارة المدرسية قد يؤثر على الاداء ولكن بدرجة أقل نسبياً من تأثير العوامل الأخرى مثل العلاقة مع الامهات وظروف وطبيعة العمل.

اتفقت نتائج الدراسة مع نتائج كلاً من دراسة أبو سلطان (٢٠١١) و بشايرة (٢٠١١) والسبيعي (٢٠١٠) ودراسة العسال (٢٠٠٩) و دروزة والقواسمة (٢٠١٤) التي تبين فيها علاقة عكسية بين الاداء الوظيفي و الاغتراب النفسي
كما اتفقت مع نتائج دراسات اخرى تناولت علاقة الاغتراب بمتغيرات اخرى مثل عبد المطلب (٢٠١٣م) ودراسة منصور (٢٠٠٨) ودراسة النعيمي (٢٠٠٥) ودراسة المتولي (١٩٩٠).

التوصيات والمقترحات:

التوصيات:

بناءً على النتائج السابقة التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم عدد من التوصيات وهي كما يلي:

- ضرورة العمل على إكساب المعلمات بمدارس التعليم العام، الأساليب النفسية والإرشادية للتعامل مع حالة الاغتراب النفسي من خلال التدريب العملي الميداني وبناء برامج إرشادية للحد من الاغتراب النفسي الذي ظهر بدرجة متوسطة
- ضرورة عقد ورش عمل تطبيقية من قبل مكتب التعليم في بمكتب البرك بمحايل عسير لتدريب معلمات المدارس على كيفية توظيف مصادر الاغتراب النفسي لتحقيق الاداء الوظيفي المتميز ، حيث تبين وجود علاقة سلبية بينهما .
- حل المشكلات المهنية المتعلقة بظروف وبيئة العمل، حيث كشفت الدراسة عن أنه من اكثر العوامل المساهمة بالاغتراب النفسي ظروف وطبيعة العمل .
- العمل على تنظيم العلاقة بين المدرسة والمجتمع وترغيب المعلمات بضرورة الاستماع والتعامل مع الامهات بروح منفتحة واستيعاب المشكلات التي قد تسببها كثرة المراجعات للمدرسة واستثمارها لتطوير الاداء .
- تحسين ظروف العمل لدى المعلمات وخاصة القادمات من مناطق بعيدة

المقترحات:

- لَمَّا كان ميدان الدّراسة يفتقر إلى البحوث والدراسات التي تتناول موضوعات مماثلة لموضوع هذه الدّراسة، وسعيًا إلى إثراء هذا الميدان بالبحوث ذات الصلة فإنّ الباحثة تقترح مايلي:
- توجيه طلبة الدراسات العليا في أقسام الارشاد والتوجيه في الجامعات السعودية، لإجراء مزيد من البحوث والدراسات حول الاداء الوظيفي والاغتراب النفسي في المؤسسات التعليمية بالمملكة العربية السعودية، كتناول شرائح أخرى غير المعلمات مثل المرشدين الطلابيين ومديري المدارس .
- تبني تدريب معلمات مدارس التعليم العام، بكافة مستوياتهم الوظيفية أثناء الخدمة على طرق وفتيات مواجهة المشكلات النفسية وضغوط العمل و الاغتراب النفسي وتحقيق الاداء الوظيفي من خلال إقامة مشروع تدريبي يتضمن إقامة ورش عمل تطبيقية .

- تصميم برامج تدريبية متخصصة مخطط لها بعناية، حول أساليب الحد من الاغتراب النفسي الوظيفي للمعلمات بالمملكة العربية السعودية.
- ضرورة التعاون مع أعضاء هيئة التدريس في الجامعات والكليات، وخاصة في أقسام الارشاد والصحة النفسية، لإعطاء دورات تدريبية لتزويد المعلمات بخبرات جديدة تطور من مستوى ادائهن الوظيفي.

البحوث المقترحة والدراسات

١. علاقة الاغتراب النفسي الوظيفي بالضغوط النفسية لدى المعلمات
٢. الرضا الوظيفي للمرشدات وعلاقتها بالاغتراب النفسي
٣. مستوى الطموح لدى المعلمات وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي
٤. الاداء الوظيفي للمعلمات وعلاقته بالرضا الوظيفي والاغتراب النفسي.

المراجع والمصادر

أولاً: المصادر

القرآن الكريم.

ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم، (٢٠٠٣). لسان العرب، المجلد الثاني، الطبعة الأولى، بيروت: دار مكتبة الحياة للنشر والتوزيع.

فيومي، أحمد بن حمد، (٢٠٠٠)، المصباح المنير، بيروت، دار صابر للطباعة والنشر. القاهرة: دار غريب.

الرازي، محمد بن أبي بكر (٢٠٠٠) مختار الصحاح، دائرة المعاجم، مكتبة لبنان

رضوان، عبد السلام (١٩٩٦) معجم علم النفس المعاصر، القاهرة: دار العالم الجديد.

الفيروز أبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب (٢٠٠٨م) القاموس المحيط، تحقيق أنس محمد الشامي، وذكريا جابر احمد، دار الحديث للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر

ثانياً: المراجع العربية:

إبراهيم، علا توفيق (٢٠٠٤م) الإغتراب النفسي وعلاقته بمستوى ونوعية الطموح ومستوى الأداء المهاري لبعض المواد العملية لطالبات الفرقة الثانية بكلية التربية الرياضية للبنات بالقاهرة. "مجلة كلية التربية - جامعة طنطا - مصر ع ٣٣، مج ١ (٢٠٠٤): ١٧٤ - ١٩٧.

أبو العينين، عطيات (٢٠٠٧) علاقة الاتجاهات نحو المشكلات الاجتماعية المعاصرة بمظاهر الإغتراب النفسي لدى طلاب الجامعة في ضوء المستوى الاجتماعي والاقتصادي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس: القاهرة.

أبو حطب، موسى محمد (٢٠٠٩) فاعلية نظام تقييم الأداء وأثره على مستوى الاداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاعمال، الجامعة الاسلامية غزة فلسطين

أبو سلطان، مياسة سعيد محمد (٢٠١١) الإغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة" رسالة ماجستير غير منشورة . الجامعة الإسلامية (غزة).

أبو عمرة، هاني عطية عليان (٢٠١٣م) مستوى الالتزام الديني والقيم الاجتماعية والاعتراب النفسي لدى طلاب الجامعات الفلسطينية بغزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة - فلسطين.

الأشول، عادل، (٢٠٠١) التغيير الاجتماعي واغتراب شباب الجامعة. القاهرة: أكاديمية البحث العلمي للنشر والتوزيع.

بشايه، خلدون سعيد(٢٠١١م) الملل الاكاديمي لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقته بالاغتراب الاجتماعي والاداء الوظيفي" رسالة دكتوراه غير منشورة . جامعة عمان العربية، عمان.

الجبوري، خضير مهدي، عمران(٢٠٠٦) الاغتراب عند تدريس الجامعات العراقية وعلاقته بجنس التدريس وموقع الضبط والدخل والشهري ومنتشأ الشهادة والمرتبة العلمية، أطروحته دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، ابن رشد، جامعة بغداد، العراق.

حجازي، أحمد (٢٠٠١) العولمة وتهميش الثقافة الوطنية، مجلة عالم الفكر، الكويت، ٢٨ (٢)، ١٢٣-١٤٢.

حسن، محمد (٢٠٠٠) الشباب ومشكلة الاغتراب في المجتمع العربي، دار الشؤون الثقافية العامة، بغداد العراق.

الخشاب سامية (٢٠٠٢) النظرية الاجتماعية ودراسة الأسرة، القاهرة: دار المعارف.

الخطيب، أحمد، (٢٠٠١). التطوير التربوي: تجارب دولية وعربية، إريد، مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية للنشر والتوزيع. الأردن.

الخالدة، ناصر أحمد (٢٠٠٧م). دور معلمي التربية الإسلامية في الإصلاح القيمي المدرسي، مؤتمر: الإصلاح المدرسي: تحديات وطموحات كلية التربية: جامعة الإمارات العربية المتحدة، العين: ١٧-١٩/٤/٢٠٠٧م

دروزة، سوزان صالح والقواسمي ديما شكري (٢٠١٤) أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي دراسة تطبيقية- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال (٢) ١٠. ص ٢٩٧-٣١٦

دعيس، علي أحمد (٢٠٠٧م) تخطيط وتنمية الموارد البشرية كمدخل لرفع كفاءة وفاعلية المنظمات "دراسة تطبيقية على المنظمات الحكومية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة العلوم التطبيقية، مركز المعلومات الوطني، صنعاء، الجمهورية العربية اليمنية.

دمنهوري، رشاد، (٢٠٠١). الاغتراب وبعض المتغيرات الشخصية، مكة المكرمة: مطبعة ام القرى.

الرييق، محمد بن إبراهيم (٢٠٠٤م) العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

رزق، أمال بشير، (٢٠٠١). الاغتراب وعلاقته بمفهوم الذات عند طلبة الدراسات العليا بكليات التربية بجمهورية مصر، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم الصحة النفسية، جامعة عين شمس.

رمزي، نبيل، (٢٠١٠). قضايا الانسان (الاغتراب وأزمة الانسان المعاصر)، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

زهران، حامد عبد السلام (٢٠٠٤) علم النفس النفس الاجتماعي، القاهرة: عالم الكتب.

السيبي، حسن (٢٠١٠) درجة فاعلية الاداء وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية بمكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة ام القرى.

السكران، ناصر محمد (٢٠٠٤م) المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة مسحية على قطاع ضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

سلطان، حسن صالح، (٢٠٠٠). الاغتراب الاجتماعي في شعر صدر الاسلام، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الموصل، العراق.

سلوى، تيشات (٢٠١٠م) أثر التوظيف العمومي على كفاءة الموظفين بالإدارات العمومية الجزائرية "دراسة حالة على جامعة أمحمد بوقرة بومرداس"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أمحمد بوقرة بو مرداس، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

السهلي، ماجد اللميع (٢٠٠٧م) الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة مسحية على موظفي مجلس الشورى السعودي، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

السورطي، يزيد عيسى، (٢٠٠٩) الدور الاغترابي للتربية في الوطن العربي، مجلة دراسات (العلوم التربوية)، (٣٥) ١، ص ٥٩-٨٦.

شنا علي السيد، (٢٠٠٠). نظرية الاغتراب من منظور اجتماعي، الرياض، دار عالم الكتاب للنشر والتوزيع.

الشنطي، محمود عبد الرحمن (٢٠٠٦م) أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

صليحة، شامي (٢٠١٠م) المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي : دراسة حالة على جامعة أ محمد بوقرة بو مرداس، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة أ محمد بوقرة بو مرداس، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

عادل، العدل، (٢٠٠٨) التنبؤ بالتحصيل الدراسي من بعض المتغيرات غير المعرفية. مجلة دراسات نفسية، ١ (٦)، ٨١-١٩

عبد المحسن، توفيق (١٩٩٧) تقييم الأداء، القاهرة: دار النهضة العربية.

عبد المطلب، عبد المطلب عبد القادر (٢٠١٣م) الإغتراب الوظيفي وعلاقته بالاحترق النفسي والاضطرابات الجسمية لدى عينة من المعلمين الوافدين والمعلمات الوافدات بدولة الكويت مجلة العلوم الإجتماعية الصفاة: مجلس النشر العلمي. (٢) ٤١ ص ٦٣-٩٩.

عبدالله، محمد قاسم (٢٠٠٢). الصحة النفسية، حلب، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية.

العجلة، توفيق عطية (٢٠٠٩م) الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام "دراسة تطبيقية على وزارات قطاع غزة"، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، الجامعة الإسلامية، غزة.

العسال، رنا محمد (٢٠٠٩) الاغتراب الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن من وجهة نظرهم وعلاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر مديري مدارسهم، أطروحة دكتوراة غير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعة عمان العربية.

- عقيل، ناصر محمد (٢٠٠٦م) العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على ضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- عكاشة، أسعد أحمد (٢٠٠٨م) أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- العكيلي، جعفر نجم (٢٠٠٠) الاغتراب لدى حملة الشهادات العليا، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة بغداد، العراق
- عمر، أحمد متولي، (٢٠٠٠). دراسة مقارنة لبعض أبعاد الشعور بالاغتراب لدى متعاطي الكحوليات وغير المتعاطين من طلاب الجامعة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة طنطا، مصر.
- العنزي، محمد موسى عطا الله (٢٠١٣م) درجة تحقيق إدارات مدارس التعليم العام لمتطلبات مجتمع المعرفة في المدينة المنورة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية، جامعة أم القرى.
- عويدات، عبدالله (٢٠٠١). مظاهر الاغتراب عند معلمي المرحلة الثانوية في الاردن، دراسة العلوم الانسانية، ٢٢(٦)، ص ٣٤٥ - ٣٧٥.
- عيد، محمد ابراهيم (٢٠٠٢) دراسة مدى الاحساس بالاغتراب لدى طلاب وطالبات الفنون التشكيلية من ذوي المستويات العليا من حيث القدرة على الانتاج الابتكاري، رسالة دكتوراه غير منشورة، القاهرة: مكتبة كلية التربية بجامعة عين شمس.
- فتحي، وفاء، (٢٠٠٣). الاغتراب وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والاجتماعية لدى عينة من النساء المسافرات أواجهن، المؤتمر الدولي الثالث لمركز الارشاد النفسي، القاهرة، ص ٢٠٩-٢٤٦.
- قوي، بوحنية. سلمى، الإمام (٢٠٠٦) علاقة المناخ التنظيمي بالأداء الوظيفي داخل المنظمات الإدارية، المجلة العلمية للإدارة، (١)١ الرياض: الجمعية السعودية للإدارة. ص ٩٠-١١٥.
- المتولي ، محمد نبيه بدير (١٩٩٠) الشعور بالاغتراب وعلاقته بالتوافق النفسي لدى المعلمين التربويين وغير التربويين، مجلة كلية التربية بجامعة المنصورة (١٤) ٢. ص ١٢٤-١٧٩.

- المحمدي، عبد القادر (٢٠٠١) الاغتراب دراسات معاصرة، بغداد: بيت الحكمة للنشر والتوزيع.
- مخيمر، صلاح (٢٠٠٦م) المدخل الى الصحة النفسية (٣ط)، القاهرة: للأنجلو المصرية.
- المغربي، سعد، (٢٠٠١). الاغتراب في حياة الانسان، الكتاب السنوي الثالث، الجمعية المصرية للدراسات النفسية، القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- منصور، عباس سميج. (٢٠٠٨) مستوى الإغتراب النفسي وعلاقته بكل من التحصيل الدراسي ومفهوم الذات لدى طلبة المرحلة الثانوية في منطقة الناصرة، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم التربوية، جامعة اليرموك، الاردن.
- موسى، محمود عوض محمود سليم (٢٠٠٣) مظاهر الاغتراب النفسي لدى معلمي ومعلمات المدارس الحكومية في محافظة شمال فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية، جامعة النجاح ، نابلس - فلسطين.
- موسى، وفاء، (٢٠٠٢) الاغتراب لدى طلبة جامعة دمشق وعلاقته بمدى تحقيق حاجاتهم النفسية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، سوريا.
- ميرة، أمل كاظم. (٢٠٠٩) . الإغتراب وعلاقته بالأداء الوظيفي عند التدريسيين الجامعيين، رسالة دكتوراة غير منشورة، علم النفس التربوي. كلية التربية للبنات. جامعة بغداد.
- ناصر، حسن محمود (٢٠١٠م) الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين، (رسالة ماجستير غير منشورة) ،الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- النعمي، لطيفة ماجد (٢٠٠٥) بعض انماط الاغتراب وعلاقته بالحاجات لدى اعضاء الهيئات التدريسية ، كلية التربية، الجامعة المستنصرية .
- النميان، عبدالله عبدالرحمن (٢٠٠٣م) الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على شرطة منطقة حائل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

Kolb, W. (2001) A dictionary of social Science, New York; The free press.

Bruno, f. , J.(2004) Behavior and life an introduction topsushology. New York: Jhon Willy & Sons .

Gibson, J (2002) Psychology for the classroom (2nd, Ed.). New Jersey: Prentice-hall

Brooks ،J & Hughes ،S & Brooks ،M(2008): Fear and Comparative study ،Institute United States of Americ