

تأثير المتغيرات التنظيمية والشخصية على مستوى الاغتراب الوظيفي (دراسة تطبيقية)

فهد ناصر فهد شارع العجمي^١

(١) باحث دراسات عليا بمعهد الدراسات العليا - جامعة مدينة السادات.

ملخص:

يشهد عالمنا المعاصر ثورة في المعلومات ليس لها مثيل وما كان ذلك ليحدث لولا حركة التقدم العلمي والاكتشافات التكنولوجية الحديثة. التي لعبت دورا كبيرا في تحقيق الرفاهية للبشرية. بيد أننا سرعان ما بدأنا ندفع ضريبة هذا التقدم إذ أصبحنا نعيش عصر السرعة وأخذت حياتنا اليومية في التعتد شيئا فشيئا وأصبحت الضغوط النفسية عامة وضغوط العمل خاصة سمة من سمات هذا العصر ومع تزايد وتراكم المطالب الحياتية والتنظيمية على الفرد ومواجهة عجزا متنوع الأشكال زمانيا-مكانيا - أو اقتصاديا- ذهنيا- عضليا أورثه القصور عن الوفاء بما يطلب منه . وظهرت معوقات جديدة سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المنظمة ومن ثم على مستوى المجتمع. ولقد لفت ذلك أنظار الباحثين في مجال السلوك التنظيمي الذين خففوا هذه المعوقات وما ينجم عنها تحت مسمى ضغوط العمل (work stress). وتأسيسا على ما سبق خرجت من ضغوط العمل ظاهرة جديدة أطلق عليها مسمى. وظاهرة الاغتراب الوظيفي واسعة الانتشار حاليا في المنظمات التي تعمل في مجال الخدمات الإنسانية مثل(المنظمات التعليمية-العلاجية-الأمنية... وغيرها وخاصة أن هذه المنظمات تتعامل مع أعداد كبيرة من متلقي خدماتها وهم متباينين في مطالبهم مختلفون في سماتهم وطباعهم . وتفيد المعلومات بأن الاغتراب الوظيفي يؤدي للمعاناة والإرهاك وهو من المجهادات النفسية التي يتعرض لها الفرد وينسحب أثر الاغتراب الوظيفي إلى المنظمة ذاتها على الرغم من أنها قد تكون إحدى مسبباته وبالتالي التأثير السلبي على المنظمة ككل. ليس هذا فحسب بل يسرى هذا التأثير إلى المتعاملين مع المنظمة ومن ثم تتراجع المنظمة وتضمحل نتائجها.

ABSTRACT

Research Summary:

Our modern world is witnessing an unprecedented revolution in information, and this would not have happened without the movement of scientific progress and modern technological discoveries. Which played a major role in the welfare of mankind. However, we soon began to pay the tax of this progress as we are living in an age of speed and our daily life is becoming increasingly complicated.

The psychological pressures and the pressures of work, especially the characteristic of this age, and with the increasing and accumulation of life and organizational demands on the individual and the face of a variety of temporal - spatial - or economic - mental - muscular forms inherited by the failure to fulfill what is required. New obstacles have arisen both at the individual level and at the level of the organization and then at the community level. This has drawn the attention of researchers in the field of organizational behavior, who have alleviated these constraints and what result in them under the name of work pressure (work stress). Based on the above, a new phenomenon has emerged from the pressures of work called

The phenomenon of expatriate career is currently widespread in organizations that work in the field of human services such as (educational-therapeutic-security organizations ... and others, especially that these organizations deal with large numbers of recipients of services are different in their demands are different in their characteristics and printing. Job alienation leads to suffering and exhaustion, which is a psychological stressors to the individual and the impact of expatriate career to the organization itself, although it may be one of the causes and therefore the negative impact on the organization as a whole Not only that, but the impact is to the dealers with the organization Then back down the organization and decay results.

المقدمة

يشهد عالمنا المعاصر ثورة في المعلومات ليس لها مثيل وما كان ذلك ليحدث لولا حركة التقدم العلمي والاكتشافات التكنولوجية الحديثة. التي لعبت دورا كبيرا في تحقيق الرفاهية للبشرية. بيد أننا سرعان ما بدأنا ندفع

ضريبة هذا التقدم إذ أصبحنا نعيش عصر السرعة وأخذت حياتنا اليومية في التعقد شيئاً فشيئاً. وأصبحت الضغوط النفسية عامة وضغوط العمل خاصة سمة من سمات هذا العصر ومع تزايد وتراكم المطالب الحياتية والتنظيمية على الفرد ومواجهة عجزا متنوع الأشكال زمانيا-مكانيا - أو اقتصاديا- ذهنيا- عضليا أورثه القصور عن الوفاء بما يطلب منه . وظهرت معوقات جديدة سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المنظمة ومن ثم على مستوى المجتمع. ولقد لفت ذلك أنظار الباحثين في مجال السلوك التنظيمي الذين خففوا هذه المعوقات وما ينجم عنها تحت مسمى ضغوط العمل (work stress). وتأسيسا على ما سبق خرجت من ضغوط العمل ظاهرة جديدة أطلق عليها مسمى. (العيني، ١٩٩٧). وظاهرة الاغتراب الوظيفي واسعة الانتشار حاليا في المنظمات التي تعمل في مجال الخدمات الإنسانية مثل (المنظمات التعليمية-العلاجية-الأمنية... وغيرها وخاصة أن هذه المنظمات تتعامل مع أعداد كبيرة من متلقي خدماتها وهم متباينين في مطالبهم مختلفون في سماتهم وطباعهم . وتفيد المعلومات بأن الاغتراب الوظيفي يؤدي للمعاناة والإرهاك وهو من المجهدات النفسية التي يتعرض لها الفرد وينسحب أثر الاغتراب الوظيفي إلى المنظمة ذاتها على الرغم من أنها قد تكون إحدى مسبباته وبالتالي التأثير السلبي على المنظمة ككل. ليس هذا فحسب بل يسرى هذا التأثير إلى المتعاملين مع المنظمة ومن ثم تتراجع المنظمة وتضمحل نتائجها. (رفاعي، ٢٠٠٤). ولقد أظهرت العديد من الدراسات أن الشعور بالاغتراب الوظيفي يعود لعدة عوامل إما منفردة أو مجتمعة وهي البيئة الخارجية والداخلية والجوانب الشخصية الفردية. يمثل الفرد بالمنظمة الوحدة أو الكيان المادي والمعنوي الذي يقوم بممارسة عمل ما في ظروف مادية واجتماعية معينة وهو بذلك يمثل نظاما مفتوحا يؤثر ويتأثر بالعديد من المتغيرات التي تحيط به ويعمل معها أو من خلالها حيث يؤدي هذا التأثير أو التفاعل دورا جوهريا في تقليل أو زيادة فاعليته. (أوبكر، ٢٠٠١) .

مشكلة الدراسة

إن قدرة أي منظمة على تحقيق أهدافها بالمستوى المطلوب يعتمد على كفاءة الأفراد في أدائهم للعمل وكفاءة الأفراد لا تتحقق من تلقاء نفسها ولكن نتيجة للإدارة السليمة للأفراد، وبالتالي أدركت المنظمات ضرورة تطبيق الجودة من خلال الارتقاء بمستوى الأداء الجامعي وتحقيق مستوى عالي من الرضا الوظيفي لمقدمي الخدمة التعليمية ونظرا لأهمية وحيوية الدور الذي تلعبه مؤسسات التعليم العالي في مصر، فإن الاغتراب الوظيفي يعتبر من الموضوعات الهامة التي تستحق الدراسة والاهتمام للفئات المختلفة من أفراد العاملين بصفة عامة ولمقدمي الخدمة التعليمية بصفة خاصة .

- ويسعى هذا البحث من خلال التقصي والتحليل إلى الإجابة على عدد من التساؤلات والتي يمكن حصرها فيما يلي
- هل يشعر كل من أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة بدرجة عالية من الاغتراب الوظيفي ؟
 - هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات التنظيمية وبين مستوى الاغتراب الوظيفي ؟

اهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى:

- استعراض البحوث والدراسات التي تناولت موضوع الاغتراب الوظيفي مع استخلاص بعض النتائج التي يهيم البحث أن يرى صدق لها في الواقع العلمي.
- تحديد ما إذا كان مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس يتفاوت أو يتشابه مع مستوى الاغتراب الوظيفي لأعضاء الهيئة المعاونة .
- تحديد العلاقة بين المتغيرات التنظيمية وبين مستوى الاغتراب الوظيفي .
- تحديد العلاقة بين مستوى الاغتراب الوظيفي لدى كل من أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة وفقا لخصائصهم الديموجرافية" النوع -السن -الحالة الاجتماعية - الدرجة العلمية- " .

فروض الدراسة:

- بناءً على الموضوع الذي تعالجه الدراسة، وتتولاه بالبحث والتحقيق، وترتيباً على الأهداف التي تنشده الدراسة تحقيقها، تم صياغة الفرضين التاليين:
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاغتراب الوظيفي لدى كل من أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة .

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات التنظيمية وبين مستوى الاغتراب الوظيفي الكلى لدى كل من أعضاء هيئة التدريس، وأعضاء الهيئة المعاونة.

الإطار النظري :

يعد الاغتراب Alienation من المصطلحات كثيرة الاستعمال في جميع نواحي الحياة حتي بات معناه محيرا ومتناقضا أحيانا. إن المفهوم الفلسفي للاغتراب تحدد علي أن الاغتراب عبارة عن وصف عملية ونتائج تحول أعمال الإنسان ونشاطه الاجتماعي بل وقدراته وإمكانياته إلي أشياء مستقلة عنه ومسيطره على ، ولعل أول من استخدم المصطلح بصورته الفلسفية هو هيجل في كتابه الشهير "فينومولوجيا الروح". وقد ميز هيجل بين نوعين من الاغتراب الأول هو " الاغتراب الايجابي " المقبول والذي اسماه بالتخارج وهو تمام المعرفة بذاتها ذلك أن المعرفة المطلقة تتضمن الاغتراب بقدر ما تحتوي في الإنسان نفسه حركة نحو التخطي. أما النوع الثاني من الاغتراب عند هيجل فهو الاغتراب السلبي وهو اغتراب مرحلة لحقه بعينها في التاريخ وكان الاغتراب السلبي ينشأ في ظروف تاريخية بعينها لعل أهم ما يميزها هو فقدان الحرية والوحدة (خليفة، ٢٠٠٣). والاغتراب عند فروم Fromm هو الفشل في التفاعل بين العوامل النفسية والعوامل الاجتماعية ، فالإنسان عنده قد هرب من روابط العصور الوسطي إلا انه لم يكن حرا في إقامة حياة ذات معنى تقوم علي العقل والحب ، محدث ما سماه بالانفصال أو التخارج وهو انفصال الفرد عن ذاته حيث تبدو الذات غريبة عنه إي لا يعايش ذاته ككيان فردي ولا كشخص مفكر ومحب وقادر علي الإحساس ولكننا نجده غير قادر علي الإنتاج والابتكار. وعليه فالإنسان في المجتمع المعاصر يقوم بأعمال ليس حرا في قيامه بها كما أن حياته مجردة من المعنى ولا تربطه بأخيه الإنسان علاقات شخصية حقيقية ويبدو غريبا عن الأعمال التي يقوم بها (الغرابلي، ٢٠٠٥). ويدعم ذلك (القيداني، ٢٠٠٦). أن حقيقة الوجود الإنساني انه وجود مغترب بالضرورة الإلهية قبل الضرورة الفلسفية أو النفسية ، وان هذا الوجود المغترب يفصح عن نفسه ، في كل لحظة من لحظات الوجود ، ويتمثل ذلك في لحظة ميلاد كل مولود جديد حين يعبر انسالخه عن رحم إلام تعبيراً رمزيا عن اغتراب " ادم " عليه السلام عن الفردوس " الإلهي " انه يترك الراحة والنعيم ، ويغترب عنها لما يعانیه من كد الدنيا وشقائها ، وان كل إنسان جديد حين يولد ، إنما يكرر محيرا تلك الحالة الأولى التي عاناها " ادم " وهذا ما يستقيم مع ذكر الله تعالى " لقد خلقنا الإنسان في كيد " .

و يمكن تعريف الاغتراب الوظيفي بأنه شعور العامل بالغربة وهو شعور ينتاب الموظف عند تأدية عمله بمعزل وبدون مشاركة العاملين الآخرين بناء على أساليب تقسيم العمل أو بسبب الاستخدام المكثف للحاسبات الآلية. (معجم إدارة الموارد البشرية).

وتتمثل مظاهر الاغتراب فيما يلي :

(١) العجز أو فقدان القدرة :

ويعنى افتقاد الفرد القدرة على التحكم في الأحداث المحيطة به أو تأثيره في المنظمة التي يعمل بها، حيث يتوقع الفرد في هذه الحالة أن سلوكه لن يتأثر بالنتائج المرجوة منه.

(٢) افتقاد المعنى :

ويعنى عدم فهم الفرد للأمور التنظيمية وعدم استطاعته توقع سيرها في المستقبل . ويمكن القول أيضا أن افتقاد المعنى يقصد به عدم إتاحة الحد الأدنى من الوضوح المطلوب توافره أمام الفرد ، وخاصة إذا كان يترتب على هذا الوضوح اتخاذ قرارات معينة.

(٣) اللامعيارية :

وتعنى عدم وجود معايير واضحة ومحددة مما يؤدي إلى اختلال العلاقة بين الأهداف التنظيمية المطلوب تحقيقها وبين الوسائل المستخدمة لتحقيق هذه الأهداف، وهنا يشعر الفرد بالاغتراب نظرا لعدم توافق الهدف مع الوسيلة المستخدمة.

وركزت دراسة إبراهيم نجيب ٢٠١٠ علي دراسة الأسباب والمظاهر والتأثيرات السلبية لحالة الاغتراب الوظيفي لدي العاملين بشركة الغزل والنسيج إمام المسئولين لرسم سياسات ووضع خطط وبرامج لإصلاح بيئة العمل والنهوض بأحوال الموظفين مما يقلل ويحقق من التأثيرات السلبية للاغتراب علي الإنتاج والانجاز والإبداع وتوصلت الدراسة انه يوجد ارتباط وثيق بين مستوي الاغتراب ودافعية الأفراد للإنجاز. وقد قام

(Adnan ceylan, 2011) بدراسة تهدف إلى دراسة العلاقة بين الظلم المؤسسي والاعتراب في العمل لدي عيئة حجمها ٣٧٧ من العاملين في مجال الرعاية الصحية من الأطباء والمرضى في تركيا. وجد أن الظلم المؤسسي وما ينتج عنه من انخفاض في الأجور وزيادة ساعات العمل الإضافية وظروف العمل الداخلية والعلاقات داخل العمل تسببت في الشعور بفقدان المعنى والعجز والعزلة الاجتماعية والتي بدورها تؤدي إلى الشعور بالاعتراب وما نتج عنه من آثار سلبية .

وقام (Nishanair, 2010) بدراسة حول أسباب الاعتراب لدي العاملين في مجال المعرفة وقام بأخذ عينة من ست منظمات مختلفة تعمل في قطاع تكنولوجيا المعلومات في الهند وجد أن (العناصر الهيكلية المركزية والطابع الرسمي ونوعية العلاقات في العمل ، عدم الاستقرار الوظيفي) تؤدي إلى الشعور بالاعتراب الوظيفي لدي العاملين بمجال المعرفة .وقام (Nishanair,2012) بدراسة حول تحديد مفهوم الاعتراب في العمل وذلك لتمييز بينه وبين المفاهيم ذات الصلة مثل (الإجهاد -الاعتراب الاجتماعي -الإرهاق -الانحراف في مكان العمل) ويسلط الضوء علي أوجه التداخل ونقاط الخلاف بين تلك المفاهيم . لإعادة التركيز والاهتمام بدراسة الاعتراب في العمل .وفي دراسة أخرى لـ (Rousseau et al.,2001) قام بدراسة حول علاقة الاعتراب الوظيفي بدور الجماعات غير الرسمية كان هدف الدراسة هو البحث عن ما إذا كانت هناك علاقة بين مختلف إبعاد الاعتراب المتمثلة في (الانفصال النفسي ، الشعور بالعجز ، اللامعنى ، اللامعيارية) والانتماء إلى جماعة رسمية أقل انفصالا نفسي وأقل شعورا بالعجز مقارنة بالأعضاء الذين لا ينتمون إلى جماعات غير رسمية .وقام (Banai et al.,2004) بدراسة حول علاقة بعض المتغيرات التنظيمية المتمثلة في القيادة وخصائص العمل وكذا مركز الضبط بكل من الاعتراب الوظيفي والالتزام التنظيمي ، اشتملت الدراسة علي مجموعة من الأدوات التي تقيس المتغيرات الأنفة التركيز حيث طبقت علي عينة قوامها ٣٩٥ عامل مجري يعملون في خمس شركات .

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- هناك علاقة سالبة دالة إحصائيا بين عامل القيادة والالتزام التنظيمي
- إما فيما يخص علاقة الاعتراب الوظيفي ومركز الضبط فقد دلت النتائج علي أن هناك علاقة سالبة ودالة إحصائية خلاف العلاقة بين الالتزام التنظيمي ومركز الضبط إذا تؤكد النتائج علي انه لا توجد علاقة بين المتغيرين .وقام المطرفي (٢٠٠٥) بدراسة حول علاقة الاعتراب الوظيفي بالأداء لدي العاملين بإدارة الجوازات ، منطقة مكة المكرمة وقد قدرت عينة الدراسة ب(٥٠٠) فرد موزعين بين الضباط والإداريين ، (١٠٠) من الضباط و(٤٠٠) من الإداريين وطبق عليهم الاستبانة التي أعدها الباحث لهذا الغرض ولوحظ من خلال النتائج المتحصل عليها انتشار ظاهرة الاعتراب الوظيفي بين العاملين وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاعتراب الوظيفي بين الضباط والإداريين . وقام (Nishanair, 2010) بدراسة حول أسباب الاعتراب لدي العاملين في مجال المعرفة وقام بأخذ عينة من ست منظمات مختلفة تعمل في قطاع تكنولوجيا المعلومات في الهند وجد أن (العناصر الهيكلية المركزية والطابع الرسمي ونوعية العلاقات في العمل ، عدم الاستقرار الوظيفي) تؤدي إلى الشعور بالاعتراب الوظيفي لدي العاملين بمجال المعرفة .وقام (Nishanair,2012) بدراسة حول تحديد مفهوم الاعتراب في العمل وذلك لتمييز بينه وبين المفاهيم ذات الصلة مثل (الإجهاد -الاعتراب الاجتماعي -الإرهاق -الانحراف في مكان العمل) ويسلط الضوء علي أوجه التداخل ونقاط الخلاف بين تلك المفاهيم . لإعادة التركيز والاهتمام بدراسة الاعتراب في العمل .وفي دراسة أخرى لـ (Rousseau et al.,2001) قام بدراسة حول علاقة الاعتراب الوظيفي بدور الجماعات غير الرسمية كان هدف الدراسة هو البحث عن ما إذا كانت هناك علاقة بين مختلف إبعاد الاعتراب المتمثلة في (الانفصال النفسي ، الشعور بالعجز ، اللامعنى ، اللامعيارية) والانتماء إلى جماعة رسمية أقل انفصالا نفسي وأقل شعورا بالعجز مقارنة بالأعضاء الذين لا ينتمون إلى جماعات غير رسمية .وقام (Banai et al.,2004) بدراسة حول علاقة بعض المتغيرات التنظيمية المتمثلة في القيادة وخصائص العمل وكذا مركز الضبط بكل من الاعتراب الوظيفي والالتزام التنظيمي ، اشتملت الدراسة علي مجموعة من الأدوات التي تقيس المتغيرات الأنفة التركيز حيث طبقت علي عينة قوامها ٣٩٥ عامل مجري يعملون في خمس شركات .

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- هناك علاقة سالبة دالة إحصائيا بين عامل القيادة والالتزام التنظيمي
- إما فيما يخص علاقة الاعتراب الوظيفي ومركز الضبط فقد دلت النتائج علي أن هناك علاقة سالبة ودالة إحصائية خلاف العلاقة بين الالتزام التنظيمي ومركز الضبط إذا تؤكد النتائج علي انه لا توجد علاقة بين

المتغيرين. و قام المطرفي (٢٠٠٥) بدراسة حول علاقة الاغتراب الوظيفي بالأداء لدي العاملين بإدارة الجوازات ، منطقة مكة المكرمة وقد قدرت عينة الدراسة ب(٥٠٠) فرد موزعين بين الضباط والإداريين ، (١٠٠) من الضباط و(٤٠٠) من الإداريين وطبق عليهم الاستبانة التي أعدها الباحث لهذا الغرض ولوحظ من خلال النتائج المتحصل عليها انتشار ظاهرة الاغتراب الوظيفي بين العاملين وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاغتراب الوظيفي بين الضباط والإداريين. وقام منصور (٢٠٠٧) بدراسة تهدف إلي محاولة التعرف علي مستوي الشعور بالاغتراب الوظيفي الذي يتميز به الإطار الوسطي لقطاع المحروقات الجزائري ، وكذلك مستوي الدافعية للإنجاز لديهم ثم معرفة دلالة الفرق في مستوي الشعور بالاغتراب الوظيفي وعوامله باختلاف بعض المتغيرات الديموجرافية والوسيطه وفي الأخير معرفة العلاقة الارتباطية ودلالاتها بين الشعور بالاغتراب الوظيفي والدافعية للإنجاز من جهة أخرى فوجد أن مستوي الشعور بالاغتراب الوظيفي اقل بقليل من المتوسط لدي أفراد العينة ومستوي الشعور بالتشاؤم والارضا فاق التوسط وهذا ما يعكس معاناة أفراد العينة من هذه الدراسة . و بناءا علي ما سبق يمكن الوصول إلي مجموعة من الخصائص التي يتسم بها مفهوم الاغتراب لعل من أهمها ما يلي (المغربى، ٢٠١٠ ؛ الغرابلي، ٢٠٠٥) :

- الاغتراب ظاهرة إنسانية قد لا يخلو منها مجتمع من المجتمعات ولكنها تختلف في أسبابها ومظاهرها من مجتمع لآخر نتيجة لخصوصية كل مجتمع وظروفه.
- من الصعب رد الاغتراب إلي سبب أو مصدر واحد دون آخر ، ومن الصعب أيضا تقدير تأثير كل مصدر علي حده ، لأن بعض هذه العناصر أو المتغيرات لها تأثير خفي وغير مباشر ، كما أن دورها في إحداث الاغتراب يتوقف علي مقدار شعور الفرد بعجزه وسلبيته إمامها وهو شئ يختلف من شخص لآخر .
- الاغتراب ظاهرة معقدة متشابكة الأطراف يصعب السيطرة عليها ، حيث انها تتصل بالعديد من العوامل والمتغيرات المحيطة بالفرد وتدخل غالبا في كل علاقته .
- الاغتراب له إبعاد متعددة – إدراك ، وجدان ، نزوع – حيث يدرك الفرد عوامل ومتغيرات ومؤثرات معينة كمدخلات تتفاعل بداخله وينفعل هو تجاهها وتشكل مثيرا يدفعه للسلوك بطريقة بعينها تتضح فيها بعض مظاهر الاغتراب ومع ذلك فهناك بالنسبة للإدراك بصفه خاصة من هو وعي باغترابه ، ومن لا يعي ذلك رغم انه يعيش خبرة الاغتراب ويسلك بناءا علي ذلك.
- رغم مرور مفهوم الاغتراب بتطورات عديدة بداية من النزوح عن الوطن، ثم استخداماته الدينية والقانونية، وحتى الاستخدامات الاجتماعية والنفسية، وتناوله من خلال مظاهر مختلفة إلا أن كل معاني الاغتراب تدور حول فكرة رئيسية هي فكرة الانفصال بين " الذات" و "الأخر" مع تعدد أشكال هذا الآخر .
- ولكن رغم هذه الاختلافات ، يكاد يكون هناك اتفاق على أن الاغتراب ينتج من طبيعة العلاقة الجدلية بين الذات والواقع الاجتماعي . حيث إن متغيرات هذه العلاقة تقوم بينها تأثيرات متبادلة في شبكة معقدة من التفاعلات، ورغم أن ذات الفرد تلعب دورا كبيرا باعتبارها الذات المدركة والذات الحاسة التي تشعر بالاغتراب فإن الواقع الاجتماعي يؤثر في إنتاج الاغتراب تأثيرا واضحا وأساسيا من خلال تأثيره في الفرد نفسه. فبنشأ الاغتراب غالبا عندما يكون الواقع الاجتماعي في صورة مخالفة لما يتمناه الفرد أو يرغب فيه أي عندما توجد فجوة بين الواقع وما يجب أن يكون .
- رغم أن الاغتراب يتداخل مع العديد من الظواهر الاجتماعية الأخرى إلا أنه يتميز بعدم التلازم بينه وبينها، ولعل من أبرزها عدم الانتماء؛ فقد لا يوجدان معا وقد لا يغيبان معا. ويفسر هذا وجود أحد مظاهر الاغتراب لدى الفرد وعدم وجود مظاهر أخرى مثل موقف بعض الأفراد من وطنهم في الأحوال العادية وموقفهم منه في أوقات الأزمات. وكذلك الاستعداد للإنجاز مع الشعور بالعجز لوجود بعض الأسباب، إذا زالت زال معها الشعور بالعجز وبدأ الإنجاز وتحقق.
- يوجد اغتراب سلبي واغتراب ايجابي ، فالاغتراب السلبي هو الذي يعبر عنه الفرد بالسلبية أي العزلة والانطواء، أو التمرد والعنوان، أو المسايرة أو غير ذلك . أما الاغتراب الإيجابي، فهو الاغتراب الذي يعبر عنه الفرد بواسطة أنماط معينة من السلوك تستهدف الإبداع، وتغيير الواقع أو بعض أجزائه حتى يتمشى مع الصورة التي يرغب فيها . وهكذا لا يعتبر الاغتراب ظاهرة سلبية أو موقفا سينا في كل الأحوال، وإنما قد يكون الاغتراب عاملا من عوامل الإبداع والتقدم وإن كان استخدام الاغتراب بمعناه السلبي هو الأكثر شيوعا .

- يصاحب الاغتراب السلبي نظرة تشاؤمية فيما يتعلق بإحساس الفرد باستمرار الأوضاع المثيرة للسخط والعجز وفقدان المعايير وفقدان التوازن القيمي في الحاضر والمستقبل.
- قد توضع بذور الاغتراب داخل الفرد في مراحل حياته المبكرة، وقد يستمر اغترابه ويزيد، وقد يقل اغترابه بدرجات متفاوتة، ويتوقف ذلك على ما يتعرض له الفرد من مؤثرات، وعلى طبيعة العلاقات بينه وبين الآخر.
- و تنقسم محددات الاغتراب الوظيفي إلي :
- عوامل خاصة بالفرد ذاته وتشتمل علي عدد من المتغيرات مثل (السن – النوع – الدرجة العلمية – الحالة الاجتماعية) .
- عوامل متعلقة بالوظيفة وتشتمل علي عدد من المتغيرات مثل (الراتب – الحوافز – نظم الترقى – جماعة العمل – التقدير والاعتراف)
- عوامل متعلقة بسياسة المنظمة وتشتمل علي عدد من المتغيرات مثل (ساعات العمل – ظروف العمل – التدريب – الإشراف – محتوى الوظيفة) .

النتائج العامة للدراسة:

فيما يلي أهم النتائج التي تم التوصل إليها عبر الدراسة النظرية بالإضافة إلى نتائج الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث:

- يمكن تعريف الاغتراب علي انه شعور الموظف بأنه ليس له القدرة علي السيطرة علي مراحل عمله الحالي ويتعذر عليه تحديد أهداف وظيفته، أو هو الفشل في الانتماء إلي نشاطات عمله التي تمكنه من التعبير عن شعوره.

• تتعدد الأسباب التي من الممكن أن تؤدي إلى الاغتراب في العمل ومنها :

- (١) التمييز لبعض الموظفين على حساب الآخرين في العمل.
- (٢) عدم مشاركة الموظفين في تطوير العمل واتخاذ القرارات.
- (٣) الشعور بعدم الاستقرار الوظيفي.
- (٤) الشعور بالملل بسبب روتينية العمل.
- (٥) افتقار التقارير عن الموظفين إلى الأسس الموضوعية.
- (٦) تراخي الإدارة في تدريب الموظفين ورفع كفاءتهم.
- (٧) انعدام الحوافز أو عدم خضوعها لمعايير صحيحة.
- (٨) بطء الإدارة وتقصيرها في معالجة الأخطاء.
- (٩) الانطوائية والانعزالية.
- (١٠) التطور الحضارى السريع وعدم توافر القدرة على التكيف معه.
- (١١) اضطراب التنشئة الاجتماعية حيث تسود الاضطرابات في الأسرة والمدرسة والمجتمع.
- (١٢) سوء الأحوال الاقتصادية.
- (١٣) تدهور نظام القيم وتصارع القيم بين الأجيال.

• يمر الشعور بالاغتراب بعدة مراحل تتمثل فيما يلي :

- (١) مرحلة التهيؤ للاغتراب.
- (٢) مرحلة فقدان السيطرة .
- (٣) مرحلة اللامعنى.
- (٤) مرحلة فقدان المعايير .

توصيات الدراسة:

طبقاً لما أسفرت عنه نتائج الدراسة السابق عرضها يخلص الباحث بمجموعة من التوصيات التي تهدف إلى دراسة ظاهرة الاغتراب الوظيفي والسيطرة عليها ويمكن إيجاز هذه التوصيات فيما يلي:

- إتاحة الفرصة للموظف بالمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بسياسات المنظمة والمتعلقة بتحديد المهام التي يقوم بها الفرد تؤدي إلى الرضاء الوظيفي و إقامة علاقات جيدة مع زملائه في العمل.
- وضع القواعد التي تسهم في تنمية إدراك الدعم التنظيمي بدرجة أكبر للعاملين في المنظمات لتقليل مستوي الشعور بالاغتراب الوظيفي من خلال :
 - أ - زيادة الاهتمام بسياسات الموارد البشرية وتنمية العلاقات الإنسانية .
 - ب - تشجيع عملية مشاركة الأفراد في اتخاذ القرارات وتقديم المقترحات والأخذ بالمناسب منها وإعلان ذلك للعاملين بالشركة .
 - ج - الاهتمام ببرامج التدريب وتنمية القدرات والمهارات للعاملين بالشركة والعمل من خلالها على تنمية الوعي التنظيمي والتأكيد على أبعاد نظرية التبادل الإجتماعي .
 - د - تحرى العدالة والموضوعية في التعامل مع الأفراد سواء في الأجور والمكافآت المادية أو المزايا والخدمات الاجتماعية والمعنوية .
 - هـ - إسهام القيادات الإدارية بأنماط تصرفها وسلوكها الإيجابي مع مرؤوسيهم باعتبارهم حجر الأساس في إدراك العاملين للكثير من أبعاد الدعم التنظيمي .
 - و - مراعاة توزيع الأعباء الوظيفية على الأفراد بشكل عادل ومناسب ، وإعلام الأفراد بما هو مطلوب منهم ، وتدعيم ثقافة الالتزام لديهم .
 - ز - بناء العلاقات فيما بين المسؤولين والأفراد على الثقة والصراحة وإتاحة الفرصة للاتصالات الرسمية وغير الرسمية بما يزيد من تفاعل الأفراد ، ودفعهم للعمل والإنتاجية .

المراجع:

المراجع العربية:

- (١) العيني، آدم غازي، المحددات الشخصية الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين والموظفات العاملين فى القطاع الحكومي بدولة الكويت(مجلة دراسة الخليج العربية)١٩٩٧م، ص ٢١٤ .
- (٢) حجازي، محمد محمود حافظ ، (محددات الاحترق النفسى فى مجال العمل بين أعضاء هيئة التدريس بالمعاهد الفنية ، رسالة دكتوراه ، غير منشورة ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، ١٩٩٩م .
- (٣) عنوز، عبد اللطيف ماجد الاغتراب الوظيفي ومصادره دراسة ميدانية حول علاقتهما ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية فى القطاع الصحى الأردنى بإقليم الشمال ، الإدارة العامة، المجلد(٣٩)، العدد(٢) ، ص ص ٣٤٣-٣٩١
- (٤) المطرفى ، شعيل بن بخيت ، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء دراسة مسحية على العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة . رسالة ماجستير غير منشورة - جامعة الأمير نايف للدراسات الأمنية٢٠٠٨م
- (٥) العامرى، أحمد بن سالم، " سلوك المواطنة التنظيمية فى مستشفيات وزارة الصحة" دراسة استطلاعية لأراء المدراء .مجلة جامعة الملك عبدالعزيز : الاقتصاد والإدارة . المجلد (١٦)، العدد(٢)، ١٤٢٢هـ ص ص ٦٢٠-٦٤٣ .
- (٦) رفاعى ، رجب حسنين ، " تأثير الرضا عن العمل كمتغير وسيط فى العلاقة بين متغيرات ضغوط العمل والاحترق النفسى لدى الأطباء ،دراسة ميدانية،مجلة آفاق جديدة ، العدد الثالث والرابع يوليو وأكتوبر، ٢٠٠٤م .
- (٧) الطراح ،على: جاسم الكندرى . السباب والاغتراب : دراسة تطبيقية على المجتمع الكويتى. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية . ١٩٩٢م، العدد٦٥، ص ص ٤٧-٦٥ .

(٨) ظاهر، أحمد جمال " البيروقراطية والاعترا ب الاجتماعى فى بعض معاهد دول الخليج العربى . ذات السلاسل ، الكويت . ١٩٨٤م.

(٩) الكنعان ، حمود بن صالح " تأثير المتغيرات الشخصية والتنظيمية على مستوى الاعترا ب الوظيفى " دورية الإدارة العامة – المملكة العربية السعودية - المجلد الثامن والأربعون . العدد الرابع . أكتوبر . ٢٠٠٨ .

المراجع الأجنبية:

1-Abdul-Gader, A. & Kozar, K.. (1995). The Impact of Computer Alienation on Information Technology Investment Decisions: An Expleatory Cross - national Analysis. MIS Quarterly, Vol. 19 (4): 535-560.

2-Korman ,Abraham K., &Wittig –Berman, U.; & Lang, D.(1981) career Success and personal Failure : Alienation in professionals and Managers. Academy of Management Journal , Vol . 24 (2) : 342 -360.

3- Aiken, Michael, & Hage. J. (1966) . Organizational Alienation: A Comparative Analysis. American Sociological Review, 497- 507.

4- Allen , Bruce H., & Lafollette, W. (1977) . Perceived Organizational Structure and Alienation Among Management Trainees. Academy of Management Journal, Vol . 20 (2) : 334- 341.

5- Al-Salem, Fasial (1982) . Bureaucracy and Arab Gulf States, The case of Administration. The Arab Guif. Vol . 14(3-4): 3-29.

6- Blauner, Robert (1964). Alienation and Freedom : the Factory Worker and Industry. University of Chicago press.

7- Eriksson , Kal. (1986). On Work and Alienation Sociological Review, Vol. 51:1-8.

8- Cook, John,& Hepworth, Sue & Wall, Toby & Warr, peter(1981) .The Experience of Work. Academic Press.

9- Wallace, Ruth A., Wolf, Alison (1999). Contemporary Sociological Theory , Expanding the Classical Tradition. Fifth Edition. Prentice Hall.

10- Alvesson , M. and Karreman, D.(2001) ,“odd couple: making sense of the curious concept of knowledge management “, Journal of Management Studies, Vol. 38 No .7,pp.995 -1018.