

جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت
كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر فيعلم الاجتماع
تخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل

أثر البيئة الاجتماعية للعمل على الإغتراب المهني

دراسة ميدانية بالمدرسة الابتدائية "ابن رشد" - بني صاف - عين تموشنت

تحت إشراف الأستاذ:

أ.د. سرير أحمد بن موسى

أ.د. عميرات محمد أمين

من إعداد وتقديم الطالبة:

- بوخرص فاطمة

تاريخ المناقشة: 18 جوان 2026

تمت المناقشة علنا أمام اللجنة المكونة من:

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
د. شريفي محمد رضا	أستاذ محاضر - ب	رئيسا
أ.د. سرير أحمد بن موسى	أستاذ التعليم العالي	مشرفا ومقررا
أ.د. عميرات محمد أمين	أستاذ التعليم العالي	مشرفا مساعدا
د. بوريعين وهيبة	أستاذ محاضر - أ	مناقشا

السنة الجامعية 2025 - 2026



كلمة شكر

بسم الله الرحمن الرحيم

"يدفع الله الذين أخوا منكم والذين أوتوا العلم درجات والله بما تعملون خبير"

الآية 11 من سورة المعادلة .

قبل كل شيء أتوجه بالشكر إلى الله عز وجل أحمده وأشكره على نعمه الكثيرة أولها نعمة العلم وتوفيقه لي في إتمام هذا البحث المتواضع.

أرفع أثقل العبارات والشكر والتقدير إلى كل من ساعدني في هذا العمل، لم يخل علي بمعلوماته طيلة مدة الدراسة، وأخص بالذكر الأستاذين المشرفين : سردير أحمد بن موسى وعميرات محمد أمين كما لا يفوتني أن أعبر عن مدى شكري وامتناني إلى المدير المدرسة الابتدائية ابن رشد: السيد بن عمارة عبد الكريم

وكل زملاء العمل من طاقم إداري وتربوي ومهني الذين لم يخلوا عليا بتقديمهم معلومات وإلى جميع من أمدّ لي المساعدة لإنجاز و إتمام وطبع هذا العمل من معلومات وإلى جميع من أمدّ لي يد المساعدة لإنجاز وإتمام وطبع هذا والعمل سواد منا قريب أو بعيد.

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى من لهم الفضل علي
إلى والدي العزيزين أطال الله في عمرهما
وإلى الأشخاص الذين أحاطوني بظلال الحب
كل من عائلتي "بوخرص" و "محمد بلحاج"
كبيرهم وصغيرهم

إلى جميع طلبت دفعت ماستر2 علم الاجتماع عمل وتنظيم
و أخص بالذكر صديقتي "عمامرة بشرى"
وإلى كل من ساندني وشجعني على مواصلة دربي
ودعمني بكلمة طيبة أو بدعاء صادق.

*بوخرص



رقم الصفحة	قائمة المحتويات
I	إهداء
II	كلمة شكر
III	فهرس المحتويات
VI	فهرس الجداول
VII	فهرس الأشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي والمفاهيمي النظري للدراسة	
05	1. عرض الموضوع
05	2. أسباب اختيار الموضوع
06	3. أهمية الدراسة
06	4. أهداف الدراسة
06	5. عرض الدراسات السابقة
12	6. التقييم العام للدراسات
12	7. عرض الإشكالية
11	8. الفرضيات
15	9. أجراًة المفاهيم
20	10. المقاربة النظرية
22	11. الاجراءات المنهجية للدراسة
23	1.10. المنهج
23	2.10. مجتمع البحث

23	3.10. العينة
24	4.10. أداة البحث
25	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: البيئة الاجتماعية للعمل	
28	تمهيد الفصل
29	المبحث الأول: ماهية بيئة العمل
29	المطلب الأول: مفهوم البيئة والعمل
30	المطلب الثاني: مفهوم بيئة العمل
32	المطلب الثالث: أنواع بيئة العمل
32	المبحث الثاني: خصائص بيئة العمل والنظريات المفسرة لها
32	المطلب الأول: خصائص بيئة العمل المادية
34	المطلب الثاني: مكونات بيئة العمل الاجتماعية
39	المطلب الثالث: النظريات المفسرة لبيئة العمل وتأثيراتها
48	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الإغتراب المهني	
51	تمهيد الفصل
52	المبحث الأول: مفهوم الإغتراب وأبعاده
52	المطلب الأول: مفهوم الإغتراب لغةً واصطلاحاً
53	المطلب الثاني: الإغتراب في إشارات العلماء والفلاسفة
56	المطلب الثالث: مفهوم الإغتراب المهني والاجتماعي
60	المبحث الثاني: النظريات المفسرة للإغتراب المهني وأنواعه

60	المطلب الأول: النظريات السوسيولوجية المفسرة للاغتراب المهني
63	المطلب الثاني: أنواع ومظاهر الاغتراب
64	المطلب الثالث: الآثار الناجمة عن الإغراب المهني
66	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية	
69	تمهيد الفصل
70	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
71	المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات المقابلة
71	المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية للمبحوثين
80	المطلب الثاني: تحليل محاور المقابلة
91	المطلب الثالث: خلاصة تحليل المقابلات (حسب الطواقم المهنية)
92	المطلب الرابع: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات
95	خلاصة الفصل
97	الخاتمة
100	قائمة المصادر والمراجع
107	قائمة الملاحق
111	الملخص

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
71	توزيع العينة حسب الجنس	01
73	توزيع العينة حسب السن	02
74	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	03
75	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	04
77	توزيع العينة حسب الحالة المدنية	05
78	توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي	06

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
13	مفهوم البيئة الاجتماعية للعمل	01
13	مفهوم الاغتراب المهني	02
71	الهيكل التنظيمي مدرسة ابن رشد	03
72	توزيع العينة حسب الجنس	04
73	توزيع العينة حسب السن	05
74	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	06
76	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	07
77	توزيع العينة حسب الحالة المدنية	08
79	توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي	09

المقدمة

تُعدّ البيئة الاجتماعية من أهم العوامل المؤثرة في سلوك الأفراد داخل مختلف المؤسسات، باعتبارها الإطار الذي تتم داخله العلاقات الإنسانية، والتفاعلات الاجتماعية والمهنية، حيث يتأثر الفرد بالمحيط الذي يعمل فيه من خلال طبيعة العلاقات السائدة، وأساليب التواصل، ونمط التسيير، وكذا المناخ الاجتماعي الذي يميز المؤسسة. فالإنسان بطبيعته كائن اجتماعي، لا يستطيع العيش أو العمل بمعزل عن الآخرين، لذلك فإن طبيعة البيئة الاجتماعية التي ينتمي إليها تؤثر بصورة مباشرة على درجة اندماجه داخل المؤسسة.

شهدت المؤسسات الحديثة في العديد من التحولات الاجتماعية والتنظيمية التي أثرت على طبيعة العلاقات المهنية داخل بيئة العمل، أدى إلى ظهور مجموعة من الظواهر الاجتماعية، أبرزها ظاهرة الاغتراب المهني التي أصبحت من المواضيع التي تحظى باهتمام متزايد في مجال علم الاجتماع العمل والتنظيم، لما لها من انعكاسات سلبية على الفرد والمؤسسة معاً. فالاغتراب المهني يُعبر عن حالة من الشعور بالعزلة وعدم الانتماء وفقدان الرغبة في العمل، نتيجة مجموعة من الظروف والعوامل التي يعيشها العامل داخل المحيط المهني والاجتماعي.

تبرز هذه الظاهرة بصورة واضحة داخل المؤسسات التربوية باعتبارها من أكثر المؤسسات التي تقوم على العلاقات الإنسانية والتفاعل المستمر بين مختلف الفاعلين، حيث تؤدي بعض الظروف الاجتماعية السائدة داخل المؤسسة، كضعف التواصل، وغياب التعاون، وانتشار الصراعات المهنية، وعدم التقدير، إلى شعور العاملين بعدم الارتياح المهني، مما ينعكس سلباً على أدائهم واستقرارهم الوظيفي. ومن هنا تظهر أهمية البيئة الاجتماعية باعتبارها عنصراً أساسياً في تحقيق التوازن المهني للعاملين داخل المؤسسة التربوية.

أن نجاح المؤسسة التربوية لا يرتبط فقط بالإمكانات المادية أو البرامج التعليمية، بل يعتمد كذلك على طبيعة المناخ الاجتماعي السائد داخلها، ومدى قدرة الإدارة على توفير بيئة مهنية قائمة على الاحترام والتعاون والتواصل الإيجابي. فكلما كانت البيئة الاجتماعية سليمة، ساهم ذلك في تعزيز الانتماء المهني والرفع من معنويات العاملين، أما إذا سادت العلاقات المتوترة وضعف التفاعل الاجتماعي، فإن ذلك قد يؤدي إلى تنامي الاغتراب المهني وفقدان الدافعية نحو العمل، و التي بدورها تؤثر على المردودية. انطلاقاً من أهمية هذا الموضوع، جاءت هذه الدراسة لتبين أثر البيئة الاجتماعية على الاغتراب المهني داخل المؤسسة التربوية الجزائرية، من خلال دراسة ميدانية بمدرسة ابن رشد ببني صاف، قصد

التعرف على طبيعة البيئة الاجتماعية السائدة داخل المؤسسة، والكشف عن مدى تأثيرها على شعور العاملين بالاغتراب المهني، إضافة إلى محاولة فهم العلاقة بين التفاعل الاجتماعي داخل المؤسسة ومستوى الاندماج المهني للعاملين.

تكتسي هذه الدراسة أهمية علمية وعملية، كونها تتناول موضوعاً يرتبط بالعنصر البشري داخل المؤسسة التربوية، باعتباره الركيزة الأساسية لنجاح العملية التربوية، كما تسعى إلى الإسهام في محاولة فهم بعض المشكلات الاجتماعية والمهنية، التي قد تواجه العاملين داخل المؤسسات التعليمية، وتقديم مجموعة من النتائج التي يمكن أن تساعد في تحسين المناخ الاجتماعي والحد من مظاهر الاغتراب المهني.

تم تقسيم هذه الدراسة إلى جانبين: جانب نظري وجانب ميداني، حيث تضمن الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة، والذي شمل عرض الموضوع، وأسباب اختياره، والإشكالية، والفرضيات، وأهمية الدراسة، والمفاهيم الأساسية، والمنهج المعتمد وأدوات الدراسة؛ أما الجانب النظري فقد تناول مختلف المفاهيم المتعلقة بالبيئة الاجتماعية والاغتراب المهني، في حين خُصص الجانب الميداني لدراسة واقع البيئة الاجتماعية داخل مدرسة ابن رشد ببني صاف وتحليل نتائج الدراسة الميدانية للوصول إلى نتائج تقدم معنى أو مجموعة معاني لفهم هذا الموضوع

الفصل الأول

الإطار المنهجي والمفاهيمي النظري للدراسة.



1. عرض الموضوع
2. أسباب اختيار الموضوع
3. أهمية الدراسة
4. أهداف الدراسة
5. عرض الدراسات السابقة
6. التقييم العام للدراسات
7. عرض الإشكالية
8. الفرضيات
9. أجراء المفاهيم
10. المقاربة النظرية
11. الاجراءات المنهجية للدراسة:
 - 1.10. المنهج
 - 2.10. مجتمع البحث
 - 3.10. العينة
 - 4.10. أداة البحث

1. عرض الموضوع:

يُعد العمل في المجتمعات المعاصرة أكثر من مجرد وسيلة لتحقيق الدخل، إذ يمثل إطاراً اجتماعياً تتحدد داخله شبكة من العلاقات المهنية والتفاعلات التنظيمية التي تؤثر في سلوك الأفراد واتجاهاتهم نحو العمل. ومع تطور التنظيمات الحديثة وتعقد هياكلها الإدارية، ظهرت مجموعة من الظواهر السوسولوجية المرتبطة بعالم العمل، ومن أبرزها ظاهرة **الاغتراب المهني**، التي تعكس حالة من الانفصال الاجتماعي بين العامل وعمله، أو بينه وبين التنظيم الذي ينتمي إليه.

وتُعتبر **البيئة الاجتماعية للعمل** من العوامل الأساسية، التي تؤثر في درجة اندماج العامل أو اغترابه، حيث تشمل نمط القيادة، وطبيعة العلاقات الاجتماعية بين العاملين، ومستوى الاتصال داخل التنظيم، إضافة إلى الثقافة التنظيمية السائدة؛ كما تؤثر هذه العناصر مجتمعة في شعور العامل بالانتماء، أو فقدان الهوية المهنية، وهو ما يجعل دراسة العلاقة بين البيئة الاجتماعية للعمل والاغتراب المهني، أمراً ضرورياً لفهم ديناميات العمل داخل التنظيمات الحديثة.

وعلى هذا الأساس؛ تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن تأثير البيئة الاجتماعية للعمل على الاغتراب المهني من منظور سوسولوجي ينتمي إلى حقل علم اجتماع العمل والتنظيم.

2. أسباب اختيار الموضوع:

1- الأسباب الذاتية

- الاهتمام بدراسة الظواهر السوسولوجية المتعلقة بعالم العمل.
- الرغبة في فهم تأثير البيئة الاجتماعية للعمل على سلوك العامل داخل المؤسسة.
- التعمق في مفهوم الاغتراب المهني كأحد المفاهيم الأساسية في علم اجتماع العمل.
- الارتباط الشخصي بالموضوع كون الباحثة تعمل داخل الحقل التربوي.

2- الأسباب الموضوعية

- تنامي ظاهرة الاغتراب المهني داخل التنظيمات الحديثة.
- أهمية البيئة الاجتماعية للعمل في تشكيل الاتجاهات المهنية للعاملين.
- الحاجة إلى تفسير سوسولوجي للعلاقة بين البيئة الاجتماعية للعمل والاغتراب المهني.
- الإسهام في إثراء البحث السوسولوجي في مجال العمل والتنظيم.

3. أهمية الدراسة:

- توضح هذه الدراسة أثر البيئة الاجتماعية للعمل على شعور العاملين بالاغتراب المهني.
- تكشف عن دور البيئة الاجتماعية للعمل في إنتاج ظاهرة الاغتراب المهني داخل الفضاء التنظيمي.
- تبين طبيعة التفاعل الاجتماعي بوصفه محدداً بنيوياً يدفع الفاعل المهني نحو الاندماج أو العزلة.
- تُبرز الوظيفة الاجتماعية للعلاقات الإنسانية والتواصل التنظيمي في الحد من ظاهرة الاغتراب.
- تُقدم مقترحات سوسيوتنظيمية تُعين المؤسسات على إعادة هندسة مناخها الاجتماعي لتحقيق استقرار العاملين وفعاليتهم.
- تُثري حقل سوسيلوجيا التنظيمات والعمل بإضافة رصيد معرفي حول إشكالية الاغتراب المهني

4. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على أثر البيئة الاجتماعية للعمل في تشكيل شعور العاملين بالاغتراب المهني داخل المؤسسة التربوية.
- الكشف عن دور العوامل الاجتماعية والتنظيمية في ظهور أو الحد من ظاهرة الاغتراب المهني.
- فهم طبيعة التفاعلات الاجتماعية داخل بيئة العمل وتأثيرها على اندماج العاملين أو شعورهم بالعزلة.
- إبراز دور العلاقات الإنسانية والاتصال التنظيمي في تعزيز الانتماء المهني والتقليل من الاغتراب.
- تقديم مقترحات تساعد المؤسسات على تحسين مناخها الاجتماعي والتنظيمي بما يساهم في تحقيق استقرار العاملين ورفع فعاليتهم.
- الإسهام في إثراء الدراسات السوسيلوجية المتعلقة بالتنظيمات والعمل من خلال دراسة ظاهرة الاغتراب المهني.

5. الدراسات السابقة:

أ. الدراسات العربية:

- الدراسة الأولى: أثر جودة بيئة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي¹

1- زاوي صورية، موسي سهام، أثر جودة بيئة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد: 1 العدد: 02 السنة: 2021.

تناولت هذه الدراسة: تأثير جودة بيئة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي مديرية أملاك الدولة بولاية بسكرة، حيث تمحورت إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي الآتي: إلى أي مدى تؤثر جودة بيئة العمل في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى موظفي مديرية أملاك الدولة بولاية بسكرة؟ انطلقت الدراسة من الفرضية الرئيسية التالية: توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين جودة بيئة العمل ومستوى الاغتراب الوظيفي. وتفرعت عنها فرضيات فرعية، منها: توجد علاقة عكسية بين أبعاد بيئة العمل الاجتماعية ومستوى الاغتراب الوظيفي - يؤثر مستوى جودة بيئة العمل في درجة شعور الموظفين بالاغتراب الوظيفي، وقد اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع استبانة على عينة من الموظفين، ثم تحليل البيانات باستخدام متوسطات الحساب والانحدار. أظهرت النتائج وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين جودة بيئة العمل والاغتراب الوظيفي، كما بينت أن الأبعاد الاجتماعية لبيئة العمل تلعب دوراً مهماً في تحديد مستوى الاغتراب.

■ نقد الدراسة:

1- من حيث الإشكالية:

ركزت الدراسة على قياس أثر جودة بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي، إلا أن الإشكالية صيغت في إطار إداري وصفي يهتم بقياس درجة التأثير الإحصائي، دون طرح تساؤل سوسيولوجي معمق يفسر آليات تشكل الاغتراب داخل النسق الاجتماعي للتنظيم.

2- من حيث الفرضيات:

انطلقت الدراسة من فرضيات كمية مباشرة (وجود علاقة عكسية بين جودة بيئة العمل والاغتراب)، لكنها لم تستند إلى تحليل نظري عميق يربط بين الأبعاد الاجتماعية لبيئة العمل والبناء الاجتماعي للاغتراب.

3- من حيث الإطار النظري والمفاهيم:

اعتمدت الدراسة على مفاهيم إدارية (جودة بيئة العمل) دون تفكيك البيئة الاجتماعية للعمل باعتبارها نسقاً من العلاقات المهنية والتفاعلات اليومية. كما لم يتم توظيف النظريات السوسيولوجية الكلاسيكية في تفسير الاغتراب.

4- من حيث المنهج:

اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبيان، وهو منهج مناسب للدراسات الكمية، لكنه لا يكشف الأبعاد العميقة للعلاقات الاجتماعية داخل العمل.

5- من حيث النتائج:

توصلت إلى وجود علاقة عكسية بين جودة بيئة العمل والاعتراب الوظيفي، غير أن النتائج بقيت تفسيراً إحصائياً دون تحليل سوسيولوجي لآليات التأثير.

• الدراسة الثانية: أثر مناخ العمل الأخلاقي على الشعور بالاعتراب الوظيفي¹

هدفت هذه الدراسة إلى قياس درجة تأثير مناخ العمل الأخلاقي (الجانب الفردي والأخلاقي التنظيمي) على الشعور بالاعتراب الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير - جامعة الشاذلي بن جديد (الطارف). إشكالية الدراسة تمثلت في " ما مدى تأثير مناخ العمل الأخلاقي على الشعور بالاعتراب الوظيفي في الجامعات الجزائرية" أما الفرضيات فكانت : الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) لتصورات الباحثين لمناخ العمل الأخلاقي كمتغير مستقل على الشعور بالاعتراب الوظيفي كمتغير تابع.

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0,05$) لتصورات الباحثين لمناخ العمل الأخلاقي (الجانب الفردي الأخلاقي) كمتغير مستقل على الشعور بالاعتراب الوظيفي كمتغير تابع.

- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0,05$) لتصورات الباحثين لمناخ العمل الأخلاقي (الجانب التنظيمي الأخلاقي) كمتغير مستقل على الشعور بالاعتراب الوظيفي كمتغير تابع.

استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي وعينة قصدية من 45 أستاذًا. أوضحت النتائج أن مناخ العمل الأخلاقي له أثر دال إحصائياً على الشعور بالاعتراب الوظيفي، حيث يرتبط الجانب الأخلاقي التنظيمي بالمستوى المدرك للاعتراب لدى الباحثين.

▪ نقد الدراسة:

1- من حيث الإشكالية:

1- شوابي سارة، بربار نور الدين، بوغاري فاطمة الزهراء، أثر مناخ العمل الأخلاقي على الشعور بالاعتراب الوظيفي، مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية عدد 9، 2023.

تعالج الإشكالية حول قياس أثر المناخ الأخلاقي على الاغتراب، إلا أنها اقتصرت على بعد واحد من أبعاد البيئة الاجتماعية، وهو البعد الأخلاقي، دون معالجة شاملة لبقية الأبعاد الاجتماعية.

2- من حيث الفرضيات:

بُنيت الفرضيات على أساس وجود أثر إحصائي بين المناخ الأخلاقي والاغتراب، لكنها لم تفسر كيف يُنتج المناخ الأخلاقي شعوراً بالانتماء أو العزلة داخل الجماعة المهنية.

3- من حيث الإطار النظري والمفاهيم:

غلب عليها الطابع الإداري والأخلاقي، مع ضعف في توظيف المقاربة السوسيولوجية للعلاقات المهنية والتفاعل الاجتماعي.

4- من حيث المنهج:

اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي وعينة قصدية، وهو ما قد يحد من تعميم النتائج.

5- من حيث النتائج:

أكدت وجود أثر دال إحصائياً للمناخ الأخلاقي على الاغتراب، إلا أن النتائج لم تتوسع في تفسير الأبعاد الاجتماعية للظاهرة.

• الدراسة الثالثة: أثر بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي¹

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أثر بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات العمومية بولاية الوادي. اشكالية الدراسة تمثلت في مايلي: ما مدى اثر بيئة العمل والاغتراب الوظيفي لدى الموظفين في المستشفيات , اتبع الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع استبانات على عينة ممثلة من الموظفين بهدف قياس تأثير عناصر بيئة العمل (الأنظمة والتعليمات، المشاركة في اتخاذ القرار، التكنولوجيا المستخدمة) على مستوى الاغتراب الوظيفي. أظهرت النتائج أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الأنظمة والتعليمات والاغتراب الوظيفي، بينما لوحظ أثر دال إحصائياً لكل من المشاركة في اتخاذ القرار والتكنولوجيا المستخدمة على مستوى الاغتراب الوظيفي عند مستوى دلالة (0.05)، مما يؤكد أهمية إشراك الموظفين في القرارات وتحديث التكنولوجيا كعوامل يمكن أن تحد من الاحساس بالاغتراب.

■ نقد الدراسة:

1- محسن قواسمية، محمد الطيب موان، جعفر بوبكري، معمر ضو أثر بيئة العمل على الاغتراب الوظيفي: دراسة تطبيقية على موظفي المستشفيات العمومية لولاية الوادي (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير)، 2024.

1- من حيث الإشكالية:

انطلقت الدراسة من تساؤل حول أثر عناصر بيئة العمل على الاغتراب، لكنها ركزت على الجوانب التنظيمية (الأنظمة، التكنولوجيا، المشاركة) دون التعمق في العلاقات الاجتماعية غير الرسمية.

2- من حيث الفرضيات:

صيغت الفرضيات في إطار تأثير كل عنصر تنظيمي على الاغتراب، دون بناء تصور سوسيولوجي شامل يربط البيئة الاجتماعية بالبناء النفسي والاجتماعي للعامل.

3- من حيث الإطار النظري والمفاهيم:

اعتمدت مفهوماً إدارياً لبيئة العمل، ولم تفصل في مفهوم البيئة الاجتماعية للعمل باعتبارها نسقاً اجتماعياً.

4- من حيث المنهج:

استخدمت المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان، وهو ما يجعلها دراسة كمية تركز على العلاقات الإحصائية.

5- من حيث النتائج:

توصلت إلى وجود أثر للمشاركة والتكنولوجيا، وعدم وجود أثر للأنظمة، إلا أن التفسير بقي في إطار إداري أكثر منه سوسيولوجي.

ب. الدراسات الأجنبية:

• الدراسة الرابعة:

- ***The relationship between role ambiguity, emotional exhaustion and work alienation among Chinese nurses two years after COVID-19 pandemic***¹**BMC Psychiatry.**

تمحورت إشكالية الدراسة حول التساؤل الآتي: إلى أي مدى يؤثر غموض الدور الوظيفي في مستوى الاغتراب المهني لدى العاملين، وهل يلعب الإرهاق العاطفي دوراً وسيطاً في هذه العلاقة؟

1 - Zhang Hong-li, Li X., Wang Y. et al. The relationship between role ambiguity, emotional exhaustion and work alienation among Chinese nurses two years after COVID-19 pandemic BMC Psychiatry, N516, V23, 2023.

الفصل الأول: الإطار المنهجي والمفاهيمي النظري للدراسة

وقد انطلقت الدراسة من فرض أن طبيعة بيئة العمل، خاصة من حيث وضوح الأدوار، وضغط العمل، ومستوى الدعم التنظيمي، تسهم بشكل مباشر في تشكيل شعور العاملين بالانتماء أو الاغتراب داخل المؤسسة.

- فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي والاغتراب المهني.
- توجد علاقة بين غموض الدور والإرهاق العاطفي.
- يؤثر الإرهاق العاطفي بشكل مباشر في مستوى الاغتراب المهني.
- يلعب الإرهاق العاطفي دور المتغير الوسيط في العلاقة بين غموض الدور والاغتراب المهني.

- منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمت أداة الاستبيان التي تضمنت عدة مقاييس معيارية (مقياس غموض الدور، مقياس الإرهاق العاطفي، مقياس الاغتراب المهني)، وطبقت على عينة ميدانية مكونة من 281 ممرضاً وممرضة من مؤسسات صحية في الصين، مع استخدام تقنيات إحصائية متقدمة مثل النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM) لتحليل العلاقات بين المتغيرات.

- نتائج الدراسة:

- ✓ وجود علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائية بين غموض الدور والاغتراب المهني.
- ✓ ارتفاع مستوى الإرهاق العاطفي لدى العاملين في بيئات العمل غير الواضحة.
- ✓ الإرهاق العاطفي يلعب دوراً وسيطاً مهماً في تفسير العلاقة بين المتغيرات.
- ✓ كلما زاد غموض المهام وضعف وضوح المسؤوليات، زاد شعور العاملين بفقدان المعنى والانفصال عن العمل.

▪ نقد الدراسة

1- من حيث الإشكالية:

ركزت الدراسة على غموض الدور كمتغير أساسي، لكنها لم تشمل جميع أبعاد البيئة الاجتماعية للعمل مثل العلاقات المهنية والتفاعل اليومي بين العاملين.

2- من حيث الفرضيات:

جاءت الفرضيات ذات طابع كمي إحصائي، دون تعميق كافٍ في التفسير السوسيولوجي للاغتراب كظاهرة اجتماعية مركبة.

3- من حيث الإطار النظري:

اعتمدت الدراسة على مقارنة نفسية تنظيمية، ولم توظف بشكل صريح النظريات السوسيولوجية الكلاسيكية مثل نظرية ماركس أو فيبر.

4- من حيث المنهج:

اعتماد المنهج الكمي أتاح دقة في القياس، لكنه لم يكشف الأبعاد الذاتية والتجارب المعيشة للعاملين.

5- من حيث النتائج:

أكدت النتائج وجود علاقات إحصائية مهمة، لكنها لم تقدم تفسيراً معمقاً لديناميات الاغتراب داخل بيئة العمل من منظور تفاعلي أو سوسيولوجي شامل.

6. تقييم الدراسات السابقة:

يتضح أن معظم الدراسات تناولت العلاقة بين بيئة العمل والاغتراب الوظيفي، غير أنها ركزت على الجوانب التنظيمية أو النفسية، ولم تتعمق كفاية في تحليل البيئة الاجتماعية للعمل كعامل سوسيولوجي، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى معالجته.

7. إشكالية الدراسة:

في ظل التحولات التي يشهدها عالم العمل، أصبحت البيئة الاجتماعية داخل التنظيم عاملاً مهماً في تحديد علاقة العامل بعمله، حيث يمكن أن يؤدي نمط القيادة البيروقراطي، وضعف العلاقات الاجتماعية، وغياب الاتصال الفعال، وضعف الثقافة التنظيمية الداعمة، إلى شعور العامل بالعزلة وفقدان الانتماء والهوية المهنية، وهو ما يعبر عنه بالاغتراب المهني.

وعليه تتمحور إشكالية الدراسة حول:

➤ إلى أي حد تؤثر البيئة الاجتماعية للعمل في تشكل الاغتراب المهني لدى العاملين بالمدرسة ؟ وما

طبيعة العوامل الاجتماعية والتنظيمية والاتصالية التي تساهم في تعميقه أو الحد منه؟

❖ الأسئلة الفرعية:

- كيف يؤثر نمط القيادة داخل التنظيم في مستوى الاغتراب المهني؟
- كيف تؤثر طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العاملين في الشعور بالاغتراب؟
- كيف يساهم الاتصال التنظيمي في تعزيز أو تقليل الاغتراب المهني؟
- ما دور الثقافة التنظيمية في تشكيل الشعور بالانتماء أو الاغتراب؟

8. فرضيات الدراسة:

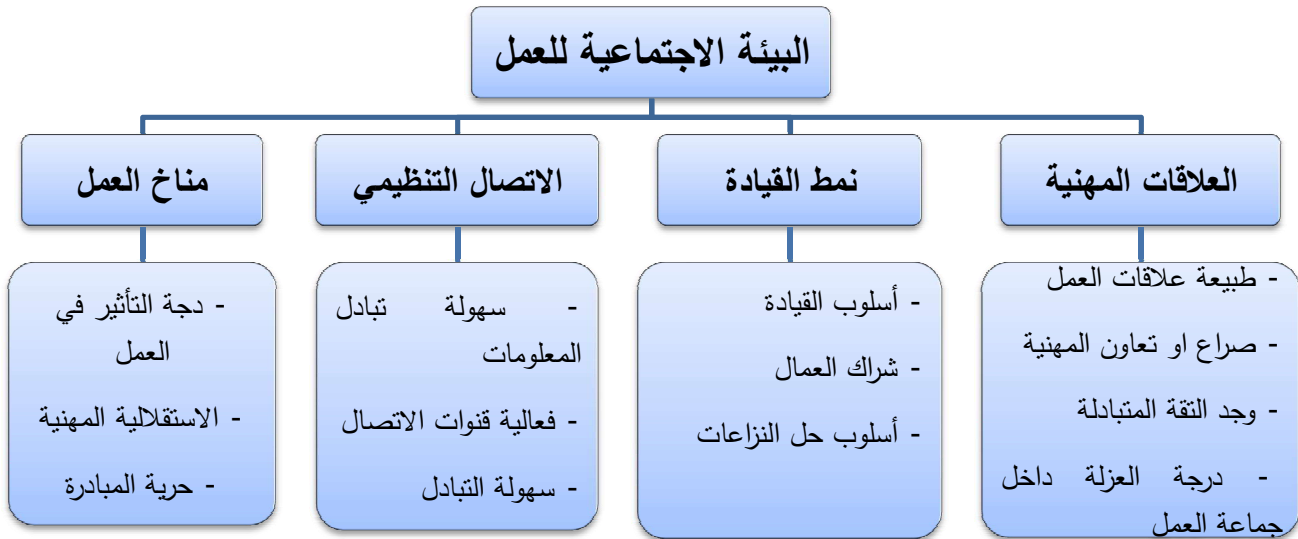
❖ الفرضية الرئيسية

- يساهم تحسين البيئة الاجتماعية للعمل في التقليل من مستوى الاغتراب المهني لدى العاملين.

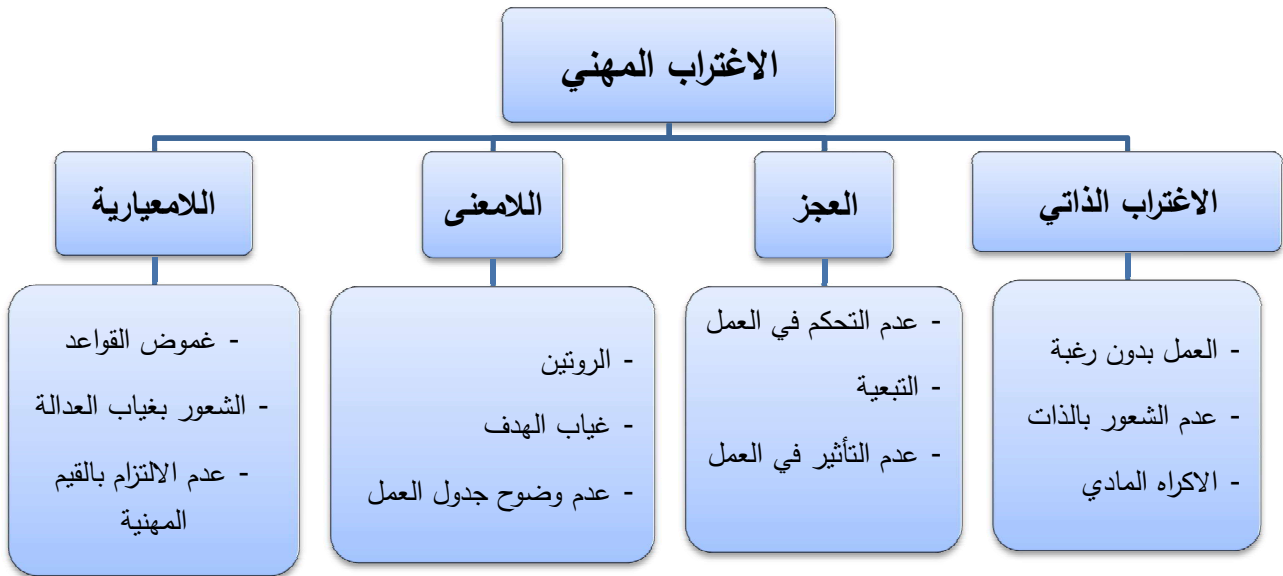
❖ الفرضيات الفرعية

- توجد علاقة بين نمط القيادة البيروقراطي وارتفاع مستوى الاغتراب المهني.
- توجد علاقة بين ضعف العلاقات الاجتماعية وارتفاع مستوى الاغتراب المهني.
- توجد علاقة بين ضعف الاتصال التنظيمي وزيادة الشعور بالاغتراب.
- توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية غير الداعمة وتعزيز الاغتراب المهني.

- الشكل رقم 01: يوضح مفهوم البيئة الاجتماعية للعمل.



- الشكل رقم 02: يبين مفهوم الاغتراب المهني



❖ تحليل فرضيات الدراسة:

أولاً: تحليل الفرضية الرئيسية:

تتطلب الفرضية من اعتبار بيئة العمل نسقاً اجتماعياً، يؤثر في علاقة العامل بتنظيمه، فطبيعة التفاعلات المهنية (القيادة، العلاقات، الاتصال، الثقافة التنظيمية)، تحدد درجة اندماج العامل أو اغترابه؛ وعلى هذا الأساس، تفترض الفرضية وجود علاقة عكسية بين جودة البيئة الاجتماعية للعمل ومستوى الاغتراب المهني، حيث يؤدي تحسن المشاركة في اتخاذ القرار، الدعم الاجتماعي، فعالية الاتصال، الاعتراف والتقدير، إلى تعزيز الاندماج المهني وتقليل الشعور بالعزلة وفقدان المعنى.

ثانياً: تحليل الفرضيات الفرعية

1- الفرضية الفرعية الأولى:

- توجد علاقة بين القيادة البيروقراطية وارتفاع الاغتراب المهني.
- تؤدي المركزية والتراتبية الصارمة إلى إقصاء العامل من اتخاذ القرار، مما يضعف قدرته على التأثير ويعزز شعوره بالعجز، وهو ما ينعكس في ارتفاع مستوى الاغتراب.

2- الفرضية الفرعية الثانية:

- توجد علاقة بين ضعف العلاقات الاجتماعية وارتفاع الاغتراب المهني.
- ضعف التعاون وغياب الثقة داخل جماعة العمل يؤدي إلى تفكك الروابط المهنية، مما يولد شعوراً بالعزلة الاجتماعية ويعزز الاغتراب.

3- الفرضية الفرعية الثالثة:

- توجد علاقة بين ضعف الاتصال التنظيمي وارتفاع الاغتراب المهني.
- غياب قنوات اتصال واضحة وفعالة يحد من تدفق المعلومات، ويؤدي إلى الإحساس بالتهميش وفقدان المعنى داخل العمل، مما يعمق الاغتراب.

4- الفرضية الفرعية الرابعة:

- توجد علاقة بين ضعف الثقافة التنظيمية وارتفاع الاغتراب المهني.
- غياب العدالة والاعتراف داخل التنظيم يؤدي إلى تراجع الهوية المهنية والانتماء، وبالتالي زيادة مستوى الاغتراب.

4. أجراً المفاهيم:

1) البيئة الاجتماعية للعمل:

أ - التعريف المعجمي:

- البيئة: الظروف المحيطة التي تؤثر على نمو أو سلوك كائن ما.
 - العمل: النشاط الذي يقوم به الفرد لتحقيق هدف محدد أو مقابل أجر.
- إذن، البيئة الاجتماعية للعمل هي الظروف الاجتماعية والمهنية التي يمارس فيها الفرد نشاطه المهني.

ب - التعريف الاصطلاحي:¹

البيئة الاجتماعية للعمل هي الإطار الاجتماعي داخل المؤسسة الذي يشمل:

- العلاقات المهنية بين الأفراد.
- أنماط التفاعل اليومي.
- نظم الاتصال الرسمية وغير الرسمية.
- الثقافة التنظيمية والقيم والمعايير السائدة داخل المؤسسة.

وقد بينت دراسات أكاديمية أن أبعاد البيئة الاجتماعية (مثل القيادة، العلاقات، المشاركة في اتخاذ

القرار) مرتبطة بمدى شعور العاملين بالانتماء أو الاغتراب.

¹ -Bougherza, R., Azieb, S., AbdoNoufal, Z. M., Mallek, M., Abderrahmane, Y., Brachene, I. E., &Menighed, A. "The Internal Work Environment and Job Alienation: The Case of Faculty Members." Emerging Science Journal, Vol. 8, Special Issue, 2024, pp. 103–117.

ج - التعريف الإجرائي:

بغية تقديم فهم اجرائي للمفهوم ينبغي تبيان بيئة الاجتماعية للعمل على النحو التالي:

- 0 نمط القيادة: درجة إشراك العاملين في اتخاذ القرار .
- 0 العلاقات الاجتماعية: مستوى الدعم والتعاون بين الزملاء .
- 0 الاتصال التنظيمي: وضوح قنوات الاتصال وانفتاح الحوار .
- 0 نظام التقدير: وجود آليات تقدير معنوي ومكافآت .

❖ المؤشرات العملية:

ويوضح هذا المفهوم مؤشرات مهمة، نوجزها في:

- ✓ نسبة مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار .
- ✓ تقييم مستوى التعاون بين الزملاء .
- ✓ وضوح وفاعلية قنوات الاتصال .
- ✓ وجود نظام تقدير ومكافآت معنوية .

(2) الاغتراب المهني

أ - التعريف المعجمي:

الاغتراب المهني هو شعور الفرد بالعزلة أو الانفصال عن عمله وفقدان معناه أو قيمته بالنسبة له.

ب - التعريف الاصطلاحي:

الاغتراب المهني يحدث عندما يصبح العمل منفصلاً عن الإنسان، وتصبح نتائجه ملكاً لآخرين، فيفقد العامل السيطرة على عملية الإنتاج وعلى ذاته.¹

ج - التعريف الإجرائي:

من أجل الوقوف على المفهوم الاجرائي لـ: الاغتراب المهني في الدراسة، علينا أن نسلط الضوء على:

- 0 فقدان المعنى: شعور بعدم الفائدة أو التأثير في العمل .
- 0 الشعور بالعجز: عدم القدرة على التحكم في بيئة العمل أو النتائج .
- 0 العزلة الاجتماعية: ضعف تواصل العامل مع زملائه .
- 0 فقدان الهوية المهنية: شعور الفرد بأنه منفذ للأوامر فقط دون اعتبار لذاته المهنية .

1- Karl Marx, Economic & Philosophic Manuscripts of 1844.

❖ المؤشرات العملية:

ولابأس أن نقدم مؤشرات هذا المفهوم فيمايلي:

- ✓ الرغبة في الانسحاب من العمل.
- ✓ انخفاض التماهي مع أهداف المؤسسة.
- ✓ ضعف الانتماء المهني.
- ✓ الشعور بعدم التأثير في نتائج العمل.

(3) نمط القيادة

أ - التعريف المعجمي:

➤ القيادة: القدرة على توجيه وتحفيز الأفراد لتحقيق أهداف مشتركة.

➤ النمط: الأسلوب أو الطريقة المتبعة في ممارسة السلطة.

ب - التعريف الاصطلاحي:

نمط القيادة هو الأسلوب الذي يمارس به القائد سلطته داخل المؤسسة، ويشمل:

- ✓ أسلوب اتخاذ القرار (مركزية أو تشاركية).
- ✓ إدارة العلاقات مع المرؤوسين.
- ✓ توجيه وتحفيز الفرق المهنية.

ت - التعريف الإجرائي:

يتحدد التناول الاجرائي لمفهوم نمط القيادة في العناصر الآتية:

- 0 درجة إشراك العاملين في اتخاذ القرار.
- 0 تقديم الدعم والتوجيه من القائد.
- 0 أسلوب التواصل مع الفريق (سلطوي، تشاركي، ديمقراطي).
- 0 العدالة في توزيع المهام والمسؤوليات.

❖ المؤشرات العملية:

من المهم أن نستقر في هذا الصدد على المؤشرات العلمية التالية:

- ✓ نسبة مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار.
- ✓ تقييم الموظفين لمدى دعم القائد لهم.

✓ قياس وضوح الرسائل والتوجيهات.

✓ ملاحظة مستوى العدالة والشفافية في المهام.

(4) الثقافة التنظيمية

أ - التعريف المعجمي:¹

🚩 الثقافة: مجموعة القيم والمعتقدات والمعارف والعادات التي تميز جماعة معينة وتوجه سلوك أفرادها.

ب - التعريف الاصطلاحي:²

تعرف الثقافة التنظيمية بأنها منظومة القيم والمعتقدات والمعايير والسلوكيات المشتركة بين أفراد المنظمة، والتي توجه تصرفاتهم وتحدد طريقة أدائهم للعمل وتفاعلهم داخل المؤسسة.

ج - التعريف الإجرائي:

يمكننا أن نخرج على مفهوم الثقافة التنظيمية اجرائياً من خلال:

0 مدى وضوح القيم التنظيمية لدى العاملين.

0 درجة التزام الموظفين بالأعراف السائدة في المؤسسة.

0 طبيعة المناخ السائد (تعاوني - تنافسي - بيروقراطي).

0 مستوى الانتماء والولاء المؤسسي.

(5) العلاقات المهنية:

أ - التعريف المعجمي:³

🚩 العلاقة: الصلة والارتباط بين شيئين.

ب - التعريف الاصطلاحي:⁴

العلاقات المهنية هي مجموعة الروابط الرسمية وغير الرسمية التي تنشأ بين العاملين داخل المنظمة، والتي تحكمها القوانين واللوائح من جهة، والأعراف والتفاعل الاجتماعي من جهة أخرى.

ج - التعريف الإجرائي

في سبيل عرض مفهوم العلاقات المهنية بطريقة اجرائية، يتم الاعتماد على:

1- ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، ج9، ص19.

2- محمد الصيرفي، الإدارة المعاصرة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 144.

3- أحمد الفيومي، المصباح المنير، المكتبة العلمية، بيروت، ص 418.

4- عبد الباقي محمد إبراهيم، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 233.

0 درجة التعاون بين الزملاء.

0 مستوى الثقة المتبادلة.

0 وجود صراعات تنظيمية.

0 فعالية الاتصال بين الموظفين.

(6) أنماط السلطة والتواصل:

أ - التعريف المعجمي:¹

السلطة: القدرة على فرض الإرادة وإصدار الأوامر.

التواصل: نقل المعلومات والأفكار بين الأفراد.

ب - التعريف الاصطلاحي:

- أنماط السلطة² هي الكيفية التي تُمارس بها القوة داخل المنظمة، وقد تكون تقليدية أو قانونية أو كاريزمية.

- التواصل التنظيمي³: هو عملية تبادل المعلومات داخل المؤسسة بما يضمن تنسيق الجهود وتحقيق الأهداف.

ج - التعريف الإجرائي

لتبسيط الضوء على المفهوم الاجرائي لـ: أنماط السلطة والتواصل، نتبع ما مفاده:

0 درجة مركزية اتخاذ القرار.

0 وضوح خطوط الاتصال (صاعد - نازل - أفقي).

0 سرعة نقل المعلومات.

0 مستوى مشاركة العاملين في الحوار التنظيمي.

5. المقاربة النظرية للدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على مقاربة تحليلية متعددة الأبعاد، تسعى إلى تفسير العلاقة بين البيئة الاجتماعية للعمل والاعتراب المهني من خلال الربط بين البنية التنظيمية والتجربة الذاتية للعامل. ويستند هذا التحليل

1- بن منظور، لسان العرب، مادة: سلط، ج7، ص 312.

2- ماكس فيبر (ترجمة فؤاد زكريا)، الاقتصاد والمجتمع، المنظمة العربية للترجمة، بيروت، 2012، ص 145.

3- حسين حريم، السلوك التنظيمي، دار الحامد، عمان، 2013، ص 215.

الفصل الأول: الإطار المنهجي والمفاهيمي النظري للدراسة

إلى توظيف ثلاث مقاربات نظرية أساسية، هي: المقاربة الماركسية، والمقاربة السوسيولوجية التنظيمية، والمقاربة التفاعلية، مع تدعيمها ببعض مفاهيم علم النفس الاجتماعي، وذلك بهدف تقديم تفسير شامل يجمع بين البعد البنيوي والتنظيمي والتفاعلي والنفسي للظاهرة المدروسة.

أولاً: المقاربة الماركسية للاغتراب:

تُعد المقاربة الماركسية من أكثر المقاربات عمقاً في تفسير ظاهرة الاغتراب، حيث اعتبر Karl Marx أن الاغتراب يمثل نتيجة مباشرة لطبيعة العلاقات الإنتاجية داخل المجتمع الرأسمالي، والتي تقوم على استغلال قوة العمل وفصل العامل عن نتائج نشاطه. يرى ماركس أن العامل، في ظل هذا النظام، يفقد السيطرة على عمله، ويصبح مجرد أداة داخل عملية الإنتاج، مما يؤدي إلى شعوره بالانفصال عن ذاته وعن محيطه الاجتماعي. وقد حدد ماركس أربعة أبعاد أساسية للاغتراب، تتمثل في¹:

- اغتراب العامل عن نتاج عمله، حيث لا يمتلك ما ينتجه.
 - اغترابه عن عملية العمل، التي تصبح مفروضة عليه وليست تعبيراً عن ذاته.
 - اغترابه عن ذاته الإنسانية، نتيجة فقدان الإبداع والحرية.
 - اغترابه عن الآخرين، بسبب العلاقات التنافسية داخل العمل.
- ولا يقتصر تحليل الاغتراب على ماركس فقط، بل تم تطويره لاحقاً من طرف Blauner، الذي أكد أن درجة الاغتراب، تختلف باختلاف طبيعة العمل، حيث تزداد في الأعمال الروتينية، التي تتسم بالتحكم الصارم، وتتنخفض في الأعمال التي توفر استقلالية أكبر للعامل.²
- أما في سياق المؤسسة التربوية، يمكن تفسير الاغتراب المهني لدى العاملين، وفق النقاط التالية:

- ضعف مشاركتهم في اتخاذ القرار.
- خضوعهم لنمط تنظيمي بيروقراطي.
- غياب الاستقلالية في أداء العمل.

1- Marx, K. Economic and Philosophic Manuscripts of 1844. Translated by M. Milligan. Moscow: Progress Publishers, 1959, p. 115.

2- Blauner, R. Alienation and Freedom: The Factory Worker and His Industry. Chicago: University of Chicago Press, 1964, p. 205.

الفصل الأول: الإطار المنهجي والمفاهيمي النظري للدراسة

وعلى مبنى هذا الأساس؛ تؤدي هذه العوامل إلى شعور العامل بالعجز وفقدان المعنى، وهو ما يعكس بوضوح تصور ماركس للاغتراب كنتاج مباشر لبيئة العمل.

ثانياً: المقاربة السوسيولوجية التنظيمية:

1- سوسيولوجيا إميل دوركايم Émile Durkheim:

يربط دوركايم ظاهرة الاغتراب بمفهوم الأنوميا (اللامعيارية)، التي تعبر عن حالة من التفكك القيمي، وغياب الضوابط الاجتماعية داخل التنظيم؛ وتظهر هذه الحالة، عندما لا تكون القواعد واضحة، أو عندما تفشل المؤسسة في تحقيق التوازن، بين متطلبات العمل وحاجات الأفراد.

كما يوضح في كتابه حول تقسيم العمل: أن التنظيم الاجتماعي إذا لم يكن قائماً على التضامن، فإنه يؤدي إلى ضعف التماسك الاجتماعي، مما يعزز الشعور بالعزلة والاغتراب.¹

وعليه؛ في المؤسسة التربوية، يمكن أن يؤدي إلى:

✚ غموض القوانين.

✚ ضعف الانسجام بين العاملين.

✚ غياب العدالة التنظيمية.

✚ خلق حالة من اللامعيارية، تجعل العامل يشعر بعدم الاستقرار وفقدان الانتماء.

2- سوسيولوجيا ماكس فيبر Max Weber:

يقدم فيبر تحليلاً عميقاً للتنظيمات الحديثة من خلال مفهوم البيروقراطية، التي تقوم على العقلانية، التدرج الهرمي، والقواعد الرسمية؛ ورغم أن هذا النمط يهدف إلى تحقيق الكفاءة، إلا أنه قد يؤدي إلى نتائج سلبية على المستوى الإنساني.²

كما أشار فيبر إلى أن هذا النمط التنظيمي، قد يحاصر الفرد داخل ما سماه "القفس الحديدي"، حيث يفقد حريته، ويصبح خاضعاً لقواعد جامدة.¹

1- Durkheim, É. The Division of Labor in Society. Translated by W. D. Halls. New York: Free Press, 1984, p. 78. (Original work published 1893)

2- Weber, M. Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology. Edited by G. Roth & C. Wittich. New York: Bedminster Press, 1968, p. 234. (Original work published 1922)

ومن هنا؛ قد تؤدي البيروقراطية داخل المدرسة إلى ما مؤداه:

- تقيد المبادرات الفردية
- ضعف العلاقات الإنسانية
- هيمنة الطابع الرسمي

فكل هذه الاعتبارات من شأنها أن تعمق شعور العاملين بالاغتراب ويحد من اندماجهم المهني.

ثالثاً: المقاربة التفاعلية:

تركز هذه المقاربة على الحياة اليومية داخل العمل، حيث ترى أن المعاني الاجتماعية، لا تُفرض فقط من البنية، بل تُبنى من خلال التفاعل بين الأفراد.

يرى Herbert Blumer أن سلوك الأفراد يتحدد وفق المعاني التي يعطونها للأشياء، وهذه المعاني تتشكل من خلال التفاعل الاجتماعي.²

كما يوضح Erving Goffman أن الأفراد داخل المؤسسات يؤدون أدواراً اجتماعية، وأن طريقة تعامل الآخرين معهم تؤثر بشكل مباشر على تصورهم لذواتهم.³

من خلال هذه المقاربة، يمكن تفسير الاغتراب المهني كنتيجة لـ:

- ضعف التواصل داخل المؤسسة.
- غياب الاعتراف الاجتماعي.
- العلاقات المهنية السلبية.

6. منهجية الدراسة:

1.10. المنهج:

❖ الوصفي التحليلي:

1- Weber, M. The Protestant Ethic and the Spirit of Capitalism. Translated by T. Parsons. London: Unwin Hyman, 1930, p. 98. (Original work published 1905)

2- Blumer, H. Symbolic Interactionism: Perspective and Method. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1969, p. 67.

3- Goffman, E. The Presentation of Self in Everyday Life. New York: Anchor Books / Doubleday, 1959, p. 68.

يسمح المنهج الوصفي التحليلي بدراسة الظواهر الاجتماعية داخل بيئة العمل بشكل مفصل، وفهم العلاقة بين المتغيرات؛ مثل: البيئة الاجتماعية للعمل والاعتراب المهني، لاسيما وأن المنهج الوصفي يساعد على رصد الحالة الراهنة للمتغيرات، كما هي موجودة في الواقع دون تدخل الباحث في تعديلها. ولذلك؛ فإن الجانب التحليلي يتيح كشف الروابط والعلاقات بين المتغيرات، مثل تأثير نمط القيادة، العلاقات الاجتماعية، الاتصال التنظيمي، والثقافة التنظيمية على مستويات الاعتراب المهني، مما يسمح بتطبيق أدوات كمية ونوعية معاً، مما يعزز فهم الظاهرة بشكل شامل. إذن؛ يبدو جلياً أن المنهج الوصفي التحليلي، هو الأنسب لدراسة الظواهر الاجتماعية والسوسيولوجية في مكان العمل.

2.10. مجتمع البحث:

يُعدّ مجتمع البحث من المفاهيم المنهجية الجوهرية في البحث السوسيولوجي، إذ يُشير إلى مجموع الوحدات، أو المفردات التي يسعى الباحث إلى دراستها، والاستفسار منها للإجابة عن تساؤلات بحثه. وفي هذا الصدد يعرفه موريس أنجرس بأنه: "مجموعة من العناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها، وهي التي يجري عليها البحث أو التحقيق"¹، أما رشيد زرواتي فيُعرفه بأنه: "جميع وفات الظاهرة التي يدرسها الباحث سواء أكانت أفراداً أم جماعات أم مؤسسات أم وثائق أم أحداثاً، ويدُعبّر عنه عادةً بالحجم الكلي للمجتمع الذي تُسحب منه العينة"².

وعليه؛ يتحدد مجتمع بحثنا في الدراسة الراهنة بـ: تسليط الضوء على جميع الفاعلين الاجتماعيين العاملين في المدرسة الابتدائية "ابن رشد" بني صاف ولاية عين تموشنت، بوصفها حقلاً اجتماعياً مؤسسياً، يُجسّد نمطاً من أنماط التنظيم التربوي الرسمي، والجدير بالذكر أن مجتمع بحثنا يضمّ إجمالاً 20 موظفاً، تتوزع فئاتهم المهنية على النحو الآتي: "فئة الأساتذة" التي تبلغ 8 أساتذة، "فئة الاشراف التربوي" ينتمي إليها 5 مربين متخصصين رئيسيين، "فئة العمال المهنيين" تحتوي على 7 عمال.

3.10. العينة:

1- موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، الجزائر: دار القصة للنشر، 2004، ص. 292.

2- رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2008، ص. 154.

يُعدّ مفهوم العينة من المفاهيم المنهجية الأساسية في البحث السوسيولوجي، إذ يُشير إلى تلك المجموعة الجزئية، المنتقاة من مجتمع البحث الكلي بهدف الاستدلال على خصائصه وسماته، كما عرّفها موريس أنجرس بأنها: "مجموعة جزئية من مجتمع البحث تُختار وفق معايير محددة بهدف الحصول على معلومات تتعلق بالمجتمع الأصلي".¹

وبناءً على ذلك، اعتمدنا في دراستنا هذه على **العينة القصدية** أسلوباً في انتقاء مفردات تحقيقنا الميداني، إذ جرى اختيار **12 موظفاً** من إجمالي مجتمع البحث البالغ 20 موظفاً، أي ما يعادل نسبة 60% منه. وقد وقع اختيارنا على هذا الأسلوب المنهجي، كونه الأنسب لطبيعة موضوعنا البحثي، لا سيما أنه يُتيح لنا الوصول إلى الفاعلين الاجتماعيين، الذين تتوفر فيهم الخصائص والسمات الضرورية، بغية لإجابة عن تساؤلات دراستنا وتحقيق أهدافها المعرفية.

4.10. أداة البحث.

لقد اتخذنا من **المقابلة نصف الموجهة** تقنية إجرائية في دراستنا الأمبريقية، نظراً لأن البحث الذي بين أيدينا يندرج من حيث نوعية دراسته ضمن الدراسات الكيفية التي تبحث في المعاني والدلالات، ولهذا كان الجدير منا أن نعتمدها بوصفها الأداة المنهجية الأنسب لجمع البيانات الميدانية، اعتباراً لما تُتيحه من إمكانية التعمق في استكشاف تجارب المبحوثين ومواقفهم.

والمقابلة في تعريف موريس أنجرس هي: "تقنية لجمع المعلومات تستهدف الوصول إلى مستوى أعمق من المعلومات، من خلال محادثة مع شخص أو أشخاص يمتلكون معلومات ذات صلة بموضوع البحث".²

وتقوم **المقابلة نصف الموجهة** التي تم اعتمادها على: وضع مجموعة من المحاور والأسئلة الرئيسية مسبقاً كدليل للمقابلة، مع إبقاء هامش من الحرية للمبحوث للتعبير عن آرائه، وتجاريه بشكل مفصل، دون التقيد الصارم بترتيب الأسئلة، مما يُتيح لنا الحفاظ على التوجيه المنهجي للحوار؛ من جهة، ويمنح المبحوثين حرية التعبير بعمق وتلقائية؛ من جهة أخرى.

¹ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، الجزائر: دار القصة للنشر، 2004، ص. 295.

2- موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، الجزائر: دار القصة للنشر، 2004، ص 203.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل المتعلق بالإطار المنهجي للدراسة، تم التطرق إلى مختلف الجوانب المنهجية والعلمية المرتبطة بموضوع البحث، حيث تم عرض موضوع الدراسة وأسباب اختياره، مع إبراز أهميته العلمية والعملية في فهم العلاقة، بين البيئة الاجتماعية والاغتراب المهني داخل المؤسسة التربوية. كما تم التطرق إلى الظرف الحالي للظاهرة محل الدراسة، إضافة إلى عرض مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، وتحليلها والاستفادة منها في توجيه الدراسة الحالية.

كما تم تحديد الإشكالية الرئيسية للدراسة، وصياغة الفرضيات التي انطلقت منها، بالإضافة إلى توضيح مختلف المفاهيم النظرية، والإجرائية المرتبطة بمتغيرات الدراسة؛ وقد تناول هذا الفصل كذلك المنهج المعتمد وأدوات جمع البيانات، إضافة إلى تحديد مجتمع البحث والعينة المعتمدة في الدراسة الميدانية.

وعليه؛ فقد ساهم هذا الفصل في وضع الأسس المنهجية، وعلمية التي اعتمدت عليها الدراسة، ومهّد للجانب النظري والميداني، من خلال تقديم تصور واضح حول مختلف الإجراءات، والخطوات المتبعة في إنجاز البحث.

الفصل الثاني

البيئة الاجتماعية للعمل



الفصل الثاني : البيئة الاجتماعية للعمل

المبحث الأول: ماهية بيئة العمل

المطلب الأول: مفهوم البيئة والعمل

المطلب الثاني: مفهوم بيئة العمل

المطلب الثالث: أنواع بيئة العمل

المبحث الثاني: خصائص بيئة العمل والنظريات المفسرة لها

المطلب الأول: خصائص بيئة العمل المادية

المطلب الثاني: مكونات بيئة العمل الاجتماعية

المطلب الثالث: النظريات المفسرة لبيئة العمل وتأثيراتها

تمهيد:

تُعد البيئة الاجتماعية للعمل، من أهم العناصر المؤثرة في سلوك الأفراد داخل التنظيمات، إذ لا يقتصر تأثيرها على الجوانب المادية أو التقنية، بل يمتد ليشمل شبكة العلاقات الاجتماعية، وأنماط الاتصال، والثقافة التنظيمية، وأنماط القيادة السائدة داخل المؤسسة. فالعامل لا يؤدي مهامه في فراغ، بل ضمن سياق اجتماعي، يتشكل من تفاعلات يومية مع الزملاء والرؤساء، ومن منظومة قيم ومعايير توجه سلوكه، وتحدد درجة اندماجه، أو انسحابه من العمل.

وتكتسي دراسة البيئة الاجتماعية للعمل أهمية خاصة في علم اجتماع التنظيم والعمل، باعتبارها مدخلاً أساسياً لفهم الظواهر السلوكية داخل المؤسسة، مثل الرضا المهني، والانتماء التنظيمي، والصراع، وحتى الاغتراب المهني. حيث يمكن أن تساهم بيئة العمل الإيجابية، القائمة على التعاون والتواصل والدعم، في تعزيز الشعور بالانتماء والاندماج، في حين أن البيئات التي يسودها التوتر، وضعف الاتصال، وغياب العدالة، قد تدفع بالعامل إلى الشعور بالعزلة والانفصال.

المبحث الأول: ماهية بيئة العمل:

المطلب الأول: مفهوم البيئة والعمل:

1. مفهوم البيئة :

تعني البيئة كل ما يحيط بالإنسان ويؤثر فيه ويتأثر به، وبذلك تتضمن البيئة الطبيعية، الجغرافية والاجتماعية والمادية والنفسية وغيرها حيث يعرف روبنز (Robins-1990) البيئة بأنها: جميع المتغيرات الواقعة خارج حدود المنظمة؛ أما روبرت مايلز Robert Miles يعرفها كالاتي: النظام الفرعي الذي يمثل المؤسسة فيكون الباقي هو البيئة، أما هاولي Howley عرف البيئة بأنها: جميع الظواهر خارج المؤسسة وتؤثر أو لديها إمكانات التأثير على المؤسسة¹ فهذه التعريفات الأخيرة؛ تتبنى فكرة عامة حول البيئة، تتضمن كل الظروف المحيطة بالمؤسسة والتي لها صلة مباشرة أو غير مباشرة.

وتعرف ايضا على بانها كل ما يحيط بالمؤسسة داخليا وخارجيا من المكونات المادية والاجتماعية والنفسية والمعنوية والسلوكية وتأثيرها وتفاعلاتها المتداخلة، حيث تشمل البيئة مختلف الجوانب الاجتماعية والطبيعية والاقتصادية والسياسية والنفسية والتكنولوجية والعلائقية.² من خلال هذه التعاريف؛ نستخلص أن: البيئة هي الوسط الذي يحيط بالموارد البشرية، ويشمل كافة الجوانب المادية، وغير المادية، البشرية وغير البشرية، والبيئة في أبسط تعريفاتها: هي الحيز أو المحيط، الذي يمارس فيه البشر مختلف أنشطة حياتهم.

2. مفهوم العمل:

يتفق علماء الاجتماع والاقتصاد الحديث على أن العمل هو العنصر الأساسي للإنتاج ويرتبط مفهومه بظواهر التعقد في الحياة الاجتماعية التي تنتج عن نمو المنتجات الصناعية ولذلك أصبح معنى العمل في منظور الأفراد والجماعات يعني ببساطة وسائل وأساليب تهدف إلى تحقيق غاية للكسب في الحياة. ويعرف العمل بأنه السلوك أو نشاط أو صرف الطاقة، الذي يسير طبق خطة

1- بن رحمون سهام بيئة العمل الداخلية واثارها على الأداء الوظيفي، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2013-2014م، ص 30.

2- العواملة دائل عبد الحافظ : الهياكل والأساليب في تطوير المنظمات ، الاردن، دار زهران ، 2009م، ص55.

المؤسسة ويقاضي القيام بوظائف معينة ويستهدف تحقيق غرض إنتاجي معين مقابل غرض مادي أو معنوي، ويشترط في هذا وجود عقد مادي (مكتوب) أو معنوي بين مختلف أطراف العمل فالاقتصاديون الغربيون أمثال آدم سميث، وريكاردو، يرون بأن العمل البشري هو مصدر قيمة الأشياء والخدمات".

ويعتبر هيغل العمل أساس حرية الإنسان في الكون، لأن العمل وسيلة أساسية لخلق الثروة في المجتمع¹ فالعمل هو الذي يعطى المكانة والأهمية للإنسان، وأنه من خلال العمل يستطيع أن يحقق ذاته ورضاه، كما أنه الحافز على تحقيق الرفاهية والجوانب الاجتماعية من علاقات مع الزملاء وغيرها، فهو جزء جوهري في حياة الإنسان ما دام يعطيه المكانة ويربطه بالمجتمع باعتبار العمل نشاط اجتماعي.

ويعرف العمل بأنه مجموعة المهمات التي يؤديها الفرد الواحد سواء كان ذلك بوسيلة واحدة أو عدة وسائل²، فالعمل صراع الإنسان مع التسخيرها فيما يفيد وهو جهد فكري وعقلي الطبيعة كما يعرف أيضا بأنه: إنتاج وتقديم السلع والخدمات التي تشبع حاجات ورغبات الأفراد الآخرين³، هنا يتبين أن العمل نشاط لإنتاج مادي (السلع) ومعنوي (الخدمات كالتعليم والصحة ...) لتحقيق حاجات الآخرين في المجتمع، غير أن الفرد حينما يعمل فهو يحقق حاجاته الخاصة وحاجات الأفراد في نفس الوقت. ونستنتج ان العمل هو كل نشاط يمارسه الإنسان ليستغل كل ما يحيط به من موارد طبيعية ويكون الهدف من هذا النشاط اشباع رغبته او الحاجه لدى المورد البشري.⁴

المطلب الثاني: مفهوم بيئة العمل:

قد تم تقديم العديد من التعريفات الخاصة ببيئة العمل؛ نذكر منها:

- 1- أحمد، دمرى : مساهمة في دراسة ظروف العمل الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ب س ، ص18.
- 2- الصوص نداء محمد: السلوك الوظيفي، الأردن، مكتبة المجتمع العربي ، 2008م ، ص51.
- 3- النعيمي ، جلال محمد : دراسة العمل في اطار ادارة الانتاج والعمليات، الأردن، دار إثراء، 2009م، ص17.
- 4- رعد حسن الصرف، نظم الإدارة البيئية والايزو 14000، ط 1 ، دار الرضا للنشر ، سوريا - دمشق ، 2001 ، ص30.

عرفها هنري سافال: على انها قبل كل شيء ذات طبيعة مادية كالإضاءة، الضوضاء، الحرارة، وكذلك ذات طبيعة بسلوكولوجية ومعنوية، كالعلاقات الأفقية مع باقي العمال، والعلاقات العمودية مع السلم الإداري، وهي ذات طبيعة تنظيمية، كمحتوى العمل وأهميته وطبيعته.¹

ويعرفها الشنواني : على انها كل ما يحيط بالفرد في عمله و يؤثر في سلوكه وادائه وفي ميوله تجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والتي يتبعها والمشروع الذي ينتمي اليه.²

اما الحمامي يعرفها : على انها كافة الظروف السائدة داخل المؤسسة و خارجها ، والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل.³

وتأسيساً على ما سبق؛ يعنى بمصطلح بيئة العمل المحيطب: المكان الذي يقضي فيه الموظف حياته العملية والمهنية؛ فيتصف هذا المكان بالرسمية والمهنية والموضوعية فيما يخص العمل؛ فالجدير بالذكر، أن بيئة العمل قد تختلف من شخص إلى آخر، وهذا كله يعتمد على طبيعة العمل، أو طبيعة الشاغر الوظيفي المقدم له، فهناك من يعمل بالميدان، وهناك من يعمل ضمن مكان مغلق، ومن المؤكد؛ أيضاً، من أن البيئة العملية المحيطة بالموظف هامة جداً؛ حيث أن لها تأثيراً كبيراً على الحالة الاجتماعية الغامرة في سلوكيات وعلاقات الموظف، والتي تلعب دوراً هاماً في مدى إنتاجيته وأدائه، فمتى ما كان هناك رفاهية وظروف مهينة، ومريحة في بيئة العمل للموظف، كان هناك رضا وظيفي، وإنتاجية أكبر.

وتعرف بيئة العمل بشكل عام، على أنها المحيط الذي يعمل في الأفراد، أو العمال مقابل الحصول على أجر، أو مكافأة مالية، وتتضمن بيئة العمل العديد من العناصر والمكونات؛ نذكرها باختصار؛ أولاًها: بيئة العمل المادية مثل المكان التي يتم في العمل كالمعدات والادوات اللازمة لاداء العمل، تصميم المكان وتجهيزه، الضوضاء ..الخ؛ وثانيها: بيئة العمل الاجتماعية مثل: العلاقات

1- سهام رحمون بيئة العمل الداخلية واثارها على الاداء الوظيفي "دراسة على عينة من الاداريين بكميات ومعاهد جامعة باتنة اطروحة دكتورا غير منشورة، جامعة محمد ،حضر بسكرة الجزائر، 2014، ص 13

2- صلاح الشنواني ، إدارة الافراد و العلاقات الانسانية ، الطبعة الأولى مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية 2004 ، ص 20

3- على موسى حدان ، مذكرة الصحة والسلامة واثارها على الكفاءة الانتاجية في المؤسسة الصناعية ، تسيير موارد بشرية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2006 ، ص3.

والتفاعلات بين الموظفين، والإدارة، وثقافة العمل، والقيادة .. الخ. فكل هذه المكونات هي أنواع وأشكال لنا تفصيل فيها فيما بعد.

المطلب الثالث: أنواع بيئة العمل

1. بيئة العمل المادية:

بيئة العمل المادية تشير الى العوامل المادية والملموسة التي تحيط بالفرد في مكان العمل مثل الظروف المحيطة بالمكان الذي يعمل فيه الموظف وتؤثر على قدرته على اداء مهامه بكفاءة وفعالية مما يؤثر في انتاجيتهم حيث يمكن ان تسهم في خلق جو ايجابي ومشجع للعمل، او على العكس يمكن ان تؤثر سلبا على راحة وكفاءة الموظفين.

2. بيئة العمل الاجتماعية:

تشير بيئة العمل الاجتماعية الى العوامل والظروف الاجتماعية التي تحيط بالموظفين اثناء اداء وظائفهم، تشمل هذه العوامل التفاعلات الاجتماعية داخل مكان العمل، والعلاقات بين الموظفين وايضا بين المرؤوسين والموظفين وتشمل ايضا العلاقات الشخصية بين الموظفين، وثقافة المؤسسة وقيما ومعاييرها، وطرق التواصل والتعاون بين الزملاء وكيفية تفاعلهم وتعاملهم مع الادارة وتعاونهم مع بعضهم البعض لتحقيق اهداف العمل بشكل فعال، وكيفيه شعورهم بالانتماء الى الفريق.

المبحث الثاني: خصائص بيئة العمل والنظريات المفسرة لها

المطلب الأول: خصائص بيئة العمل المادية

تتوفر ببيئة العمل المادية الكثير من الخصائص نذكر منها:

أ. **تصميم المكان وجاهزيته للعمل:** يشمل التصميم المعماري والتصميم الداخلي لمكان العمل ويتعلق هذا بتخطيط وتنظيم المساحات والهيكل العام للمكان مم يؤثر على تدفق العمل وراحة الموظفين وأيضاً الأمن والنظافة والتدابير الوقائية واجراءات توعية لابد من احترامها وتوفير الأجهزة والمعدات اللازمة للعمل بكفاءة مثل الحواسيب والاثاث المناسب والإضاءة وغيرها من الاجهزة.

ب. **التهوية (جودة الهواء):** تكتسى التهوية أهمية بالغة نظرا لارتباطها المباشر بوظيفة التنفس وتأثيرها على القدرة الجسدية للفرد، بحيث تشير الدراسات على ان يجب ان يتميز الهواء المحيط بجسم

الانسان بالحركية كما يدخل في اطار التهوية الابخرة مثل الغازات السامة او الكريهة، الادخنة والروائح العفنة في مكان العمل، التي تؤثر سلبا على الحالة الصحية والنفسية للعمال وأفضل مثال على ذلك التدخين حيث يلوث الهواء في اماكن العمل¹، ان الاعتماد على التهوية الطبيعية عن طريق الابواب والفتحات الاخرى في مكان العمل غير كاف، خاصة ان احتوى مكان العمل على مصادر للغبار والادخنة وفي مثل هذه الحالات تلجأ المؤسسة الى انظمة ميكانيكية للتهوية، تعمل على تنقية الهواء داخل اماكن العمل.²

ج. الضوضاء: تعتبر الضوضاء من العناصر غير المحبذة في مكان العمل على اعتبار أنها كل صوت غير مرغوب فيه ، وتنشأ الضوضاء من الحركات الزائدة للموجة ، وتزداد حدتها بزيادة حدة هذه التحركات³ ، ويتوقف تاثير الضوضاء على العديد من العوامل منها:

- طبيعة الفرد: لاشك في ان تأثر الافراد بالضوضاء متفاوت، فنجد البعض منهم شديد الحساسية، وقد تحدث لهم نوبات لبعض المصابين بالصرع، ونجد البعض الاخر لا يتأثر بها كثيرا ، ويلعب عامل السن دورا كبير في درجة تاثير الضوضاء على العامل.
- طبيعة العمل : تتوقف تاثيرات الضوضاء على مدى تعقيد العمل ، ويبدو بشكل عام ان الاعمال العقلية تتأثر بالضوضاء اكثر من الاعمال الحركية والروتينية، نظرا لحاجة الاولى الى التركيز اكثر.
- طبيعة الضوضاء: ان الصوصاء المتصلة والتي تستمر لفترة طويلة دون انقطاع، قد لا تكون ضارة بالعامل بقدر الضوضاء المتقطعة ذلك ان العامل سرعان ما يعود على الضوضاء المتصلة ويتكيف معها⁴

1- عويد سلطان المشعان ، علم النفس الصناعي، الطبعة الأولى مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، 1994، ص119.

2- جيرمي سترانكس ، ترجمة بهاء شاهين، الصحة والسلامة في العمل، مجموعة الدليل العربية، القاهرة، 2003، ص353.

3- رضا صاحب ابو حمد ال علي ، سنان كاظم الموسوي، وظائف المنظمة المعاصرة "نظرة بانورامية عامة"، مؤسسة الوارق، عمان، 2005 ، ص 116

4- روابح العيد اثر بيئة العمل على أداء العاملين دراسة حالة مديرية التجارة لولاية ورقلة مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة-الجزائر ، 2018، ص9.

لذلك بعد سعى المؤسسة للتحكم في الضوضاء من الخطوات الايجابية لتأمين جو مريح للعمال ولكي تتمكن المؤسسة من تقليل حدة الضوضاء في أماكن العمل عليها ب اختيار التصميم الصحيح ، تحسين الهندسة الإنشائية بإستخدام مواد لها القدرة على امتصاص الضوضاء ، منح العمال فترات راحة .

د. الراتب والحوافز المادية من المؤسسة: أولاً يعتبر الراتب هو مبلغ المال الذي يتلقاه الموظف مقابل عمله في المؤسسة وهو جزء من الحوافز المادية تقدمها المؤسسة لتعزيز أداء الموظفين.ثانياً تعتبر الحوافز المادية احدى الطرق المادية التي يتم بواسطتها توجيه وتشجيع الجهود الفردية والجماعية باتجاه اهداف التنظيم معتمدة على القناعة و الرضا النفسي واشباع الحاجات كخطوة مرحلية لتحقيق المراحل المرغوبة والمستهدفة في الأصل¹.

ويشير الحافز المادي الى استخدام الوسائل المادية، لجعل الشخص المتحمس يحصل على الرضا المادي بشكل أساسي، بما في ذلك الجوائز والأموال وأشكال أخرى²؛ ويمكننا القول: أن الحوافز المادية هي كل الإجراءات، التي تتخذها الإدارة لمكافئة العامل مادياً كالزيادات في الأجر، سواء كانت سنوية أو استثنائية ، المكافآت نسبة من الأرباح،المنح مثل: وسائل النقل،التغذية، السكن ...الخ.

المطلب الثاني: مكونات بيئة العمل الاجتماعية

إن بيئة العمل الاجتماعية تلعب دوراً حيوياً في تحفيز الموظفين فهي تعتمد على بناء علاقات قوية ومتينة بين الافراد داخل المؤسسة والدعم المتبادل بين الاعضاء وتعزز الروح الجماعية والتعاون بين الفرق العاملة مما يساهم في بناء بيئة عمل ايجابية ومشجعة للإنجاز والتطور المستمر، ويعزز من الرضا الوظيفي والانتاجية؛ ومن ابرز مكوناتها الآتي:

1- طاهر محمود كلالدة القيادة الادارية دار زهران، عمان، الأردن ، 1997 ، ص223.

2-Xiyuan Mu, Brief Analysis of the Impact of Material Incentives and Non-Material Incentives 2 On the Performance of Enterprise Employees, Frontiers in Business, Economics and Management Volume. 6, Number. 3, 2022,p67

أ. القيادة: هي القدرة على تحفيز وإثارة اهتمام مجموعة من الأفراد وإطلاق طاقاتهم نحو تحقيق الأهداف المنشودة بكل فاعلية وحماس¹

فالقيادة في اللغة العربية تعني: القود وهو نقيض السوق، يقود الدابة من أمامها ويسوق من خلفها، إن القود من أمام والسوق من خلف والانقياد معناه الخضوع، وجمع قائد قادة وقواد²؛ بعبارة أخرى، يشير مفهوم القيادة في اللغة العربية إلى فعل "القود"، الذي يعني توجيه الشيء أو الشخص من الأمام، على عكس "السوق" الذي يعني توجيهه من الخلف. ويتجلى هذا الفرق اللغوي في كيفية ممارسة التأثير أو التوجيه، فالقائد يقود من الأمام، مشيراً إلى طريق واضح ومحدد يتبعه الآخرون، بينما السوق يعبر عن دفع أو توجيه من الخلف، ما قد يعكس درجة أقل من المبادرة أو التأثير المباشر.

أما مصطلح الانقياد فهو يشير إلى الخضوع أو الاستجابة لتوجيه القائد، مما يبرز العلاقة الديناميكية بين القائد ومن يقودهم. هذه العلاقة تقوم على أساس التوجيه والإرشاد، حيث يتبع الأفراد القائد باختيارهم أو نتيجة لثقته وتأثيره ويطلق على من يتولون القيادة "القادة" أو "القواد"، في إشارة إلى دورهم في تحمل المسؤولية وإدارة المسار نحو تحقيق الأهداف المشتركة. تعرف القيادة على أنها القدرة على التأثير وتحفيز الأفراد والجماعات لتحقيق أهداف مشتركة، وهي تنبع من المهارات والقدرات الفردية والجماعية التي تساهم في التحول الإيجابي للأشخاص والمجموعات تتجاوز القيادة كونها مجرد مهارة إدارية لتصبح عملية تفاعلية وديناميكية.

تعنى بالتوجيه والتحفيز من خلال أساليب مؤثرة وغير قسرية تهدف إلى تعزيز النمو الفردي والاجتماعي على حد سواء، مع تجنب الصفات السلبية مثل النرجسية أو الأنانية التي قد تؤثر سلباً على الآخرين.³

بهذا المعنى، القيادة لا تقتصر على بيئة معينة بل يمكن ممارستها في مجالات متعددة كالتعليم الأسرة العمل الرياضة والعسكرية، حيث يعتمد نجاحها على القدرة على اتخاذ القرارات الصائبة، وإلهام

1- SUSAN WARD (2020-9-17), "What Is Leadership", www.thebalancesmb.com, Retrieved 2023-1-27 27 edited.

²هايل عبد المولى طشطوش (2008). أساسيات في القيادة والإدارة النموذج الإسلامي في القيادة والإدارة، عمان: دار الكندي للنشر والتوزيع، ص22.

3- VIEYRA-REYES, & et al. (2022). Leadership, a way of life that should be taught from the beginning of school education. ECORFAN Journal-Republic of Colombia, Vol.8 (No.14)p10

الآخرين للتعاون والمشاركة. كما أنها ترتبط بالمسؤولية والإبداع والقدرة على المخاطرة والتفكير الاستباقي، مما يعزز دور القائد في توجيه الأفراد نحو تحقيق أهداف المنظمة أو المجتمع بشكل إيجابي وفعال.

في نفس السياق الدلالي؛ تمثل القيادة عملية إيجابية يقوم بها فرد بصفة رسمية، تتوفر لديه سمات وخصائص قيادية، حيث يشرف على مجموعة من الأفراد بهدف تحقيق أهداف محددة؛ ويعتمد القائد في أداء هذه المهمة على التأثير والإقناع لكسب تعاون الفريق وتحفيزه للعمل بأقصى درجة من الكفاءة لتحقيق الأهداف المتفق عليها¹؛ تتمثل الفكرة الرئيسية في: أن القيادة ليست مجرد تصرف أو دور تقليدي، بل هي نشاط هادف يتطلب مهارات خاصة، مثل القدرة على التأثير والإقناع مما يمكن القائد من الحصول على التزام الفريق ورغبتهم في العمل بجدية لتحقيق أهداف المنظمة القيادية، إذن، تتجاوز السلطة الرسمية لتشمل القدرة على تحفيز الآخرين ودفعهم نحو التفوق والإبداع في عملهم، ما يعزز النجاح الجماعي ويسهم في بلوغ الأهداف المحددة.

من منظور إداري؛ القيادة هي القدرة على التأثير والتحفيز في الآخرين لتحقيق أهداف واضحة ضمن بيئة معينة. فهي تشمل تحديد رؤية واضحة، وتطوير استراتيجيات، وإدارة المبادرات والأنشطة الإدارية لتحقيق النجاح التنظيمي القيادي الفاعل يمتلك القدرة على خلق التوجيه والمشاركة مع الفريق، مما يعزز من الالتزام والانتماء للمؤسسة، ويشجع على تحقيق الأهداف المشتركة من خلال العمل الجماعي. القيادة لا تقتصر على قوة الفرد، بل على قدرتها على التأثير الإيجابي على البيئة المحيطة والأشخاص العاملين، مما يسهم في تقدم وازدهار المؤسسة.²

القيادة تتعدد أساليبها وفقاً للظروف الثقافية والتنظيمية، فمنها القيادة التحويلية، التبادلية السلطوية والتشاركية وكل منها يساهم في خلق بيئة تعليمية أو عملية فعالة. ولأن العاملين في المؤسسات التعليمية أو المهنية غالباً ما يكونون أكثر وعياً وتعلماً، فإن القيادة الناجحة تركز على تعزيز القيم العالية والتفاعل الإيجابي بينهم. تتطلب القيادة الجيدة التزاماً متبادلاً بين القائد وأعضاء الفريق، مما يعزز من إبداعهم ويقلل من معدلات التوتر والقلق داخل المنظمة.

1- عادي عطا حمادي، القيادة الإدارية الحديثة في إستراتيجية التنمية. عمان: دار البداية ناشرون وموزعون. 2013

² Bhakuni, S. (2022). Leadership-The Most Important Area of Educational Performance. Ilomata International Journal of Management, Volume. 3 (Issue3) pp 284-285

القيادة من منظور سوسيولوجي هي عملية تفاعلية يتم من خلالها تأثير شخص ذو سلطة أو تأثير اجتماعي على مجموعة من الأفراد بهدف توجيههم نحو تحقيق أهداف معينة. هذه العملية لا تقتصر فقط على توجيه الأفراد بل تتضمن أيضاً تحفيزهم وتطويرهم وتعزيز مشاركتهم في تحقيق أهداف المجموعة أو المنظمة القيادية في هذا السياق تعتبر نشاطاً اجتماعياً يعتمد على بناء الثقة والتأثير المتبادل بين القائد وأتباعه مما يسهم في تحقيق التغيير والتنمية داخل المجموعة أو المجتمع بشكل عام.¹

يتأكد هنا؛ أن القيادة ليست مجرد اتخاذ قرارات أو توجيه الأفراد نحو أهداف محددة، بل هي عملية تتطلب تفاعلاً مستمراً بين القائد وأتباعه، كما أن القيادة تستند إلى مفهوم التغيير، حيث يعمل القائد على تحفيز أتباعه لتجاوز حدود توقعاتهم الشخصية من خلال تحفيزهم على العمل من أجل الصالح العام. هذا التحفيز؛ يعتمد على تفاعل اجتماعي يرفع من مستوى الوعي الجماعي بالأهداف المشتركة ويسهم في تعزيز التزام الأفراد تجاه المنظمة أو المجموعة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة فعالية العمل الجماعي.

بناء على ما تقدم، يمكننا أن نعرف القيادة إجرائياً على أنها العملية التي يتم من خلالها تأثير شخص ذو سلطة أو تأثير اجتماعي على أفراد داخل مجموعة بهدف تحفيزهم وتوجيههم نحو تحقيق أهداف محددة، مع التركيز على تحسين الأداء الجماعي وتنمية الأفراد. تشمل هذه العملية التفاعل المستمر بين القائد وأتباعه، حيث يقوم القائد باستخدام أساليب مختلفة مثل التحفيز، التعليم، والتوجيه لتحقيق أهداف الجماعة أو المنظمة. كما يتضمن هذا التأثير تغييرات في سلوكيات الأفراد وتطوير مهاراتهم لصالح الصالح العام، مما يسهم في تعزيز الولاء والالتزام تجاه الأهداف المشتركة.

تتطلب القيادة في بيئة العمل الاجتماعية مجموعة من المهارات مثل: التواصل الفعال أي القدرة على توصيل الأفكار بوضوح والاستماع إلى احتياجات الآخرين، التحفيز للأفراد وتشجيعهم على تحقيق أهدافهم المهنية والشخصية، الاحتواء والدعم مثل تقديم الدعم النفسي والعاطفي للموظفين وتشجيع بيئة عمل إيجابية ومشجعة، القدرة على بناء علاقات قوية ومتينة مع أعضاء الفريق، إدارة

¹Rosari, R. (2019). LEADERSHIP DEFINITIONS APPLICATION FOR LECTURERS LEADERSHIP DEVELOPMENT. Journal of Leadership in Organizations, Vol. 1(No. 1) pp189

الصراعات والنزاعات والتعامل معها بحكمة والعمل على حلها بشكل يرضي جميع الأطراف¹. وفي الأخير؛ يمكننا القول: أن القيادة الاجتماعية أساسا مهما لنجاح المؤسسات الحديثة حيث تعزز التعاون والابداع والابتكار مما يؤدي الى بيئة عمل منتجة وصحية.

ب. **الاتصال:** عرف مايكل ويسترون الاتصال بأنه: "الاتصال هو نقل المعاني وتبادلها بأي أسلوب يفهمه أطراف الاتصال ويتصرفون وفقه بشكل سليم"، عرف انجل باركنسون هو عملية منظمة ونمطية وعفوية أيضا تتطوي على إرسال وتحويل معلومات وبيانات، من جهة إلى جهة أخرى، وأن تكون البيانات والمعلومات المحولة مفهومة ومستساغة من المستهدفين بها"، وكما عرفه أيضا على انه أحد ركائز التوجيه حيث ينطوي على تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر والقرارات من فرد أو مجموعة إلى أفراد أو مجاميع بغرض الإبلاغ، أو التأثير، أو إحداث التغيير باتجاه بلوغ أهداف مسبق².

وتم تعريفه أيضاً، على أن الاتصالات هي عملية نقل الأوامر والتوجيهات، والمعلومات والتقارير والأفكار، والآراء والاقتراحات وما شابهها من مستوى إداري الى آخر، ومن مسؤول داخل الهيكل التنظيمي إلى آخر، وتأخذ الاتصالات عدة اتجاهات³

ويمكننا تعريفه بأن الاتصال بالنسبة للمؤسسة، هو عملية تبادل المعلومات، والأفكار والبيانات بين مختلف الأطراف داخل المؤسسة وخارجها، بهدف تحقيق التفاهم والتنسيق والتكامل لإنجاز الأهداف المشتركة، بحيث الاتصالات في أي مؤسسة من المؤسسات، تعد همزة الوصل الرابطة لهذه المؤسسات، لما تقوم به من مهام ووظائف لذا بعد الاتصال شريان المؤسسة النابض، حيث لا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق أهدافها، دون وجود شبكة اتصالات إدارية خاصة، بل إنه من الصعب جدا يتصور الإنسان وجود أي تنظيم، دون وجود أشكال من الاتصالات تنتقل من خلالها المعلومات، بين الموظفين وبين الموظفين والمرؤوسين، و أي قصور في نظام الإيصالات، من شأنه أن يعطل، أو يؤخر سير الإدارات، حيث تقوم العمليات الإدارية على نقل وتبادل المعلومات والبيانات، التي تعد

1- MARY K. PRATT, 'leadership', www.searchcio.techtarget.com,retrieved ,edited. 2023

2- شعبان فرج ، الاتصالات الإدارية ، دار أسامة ، ط1، عمان ، 2009. ص 05

3- بوحديّة قو، الاتصالات الإدارية داخل المنظمة المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010 ص121.

جوهر عمل القائد الإداري في المؤسسة، ويتوقف نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها على مدى نجاحها في عملية الاتصال.

ج. **ثقافة العمل:** عرف Math&Quinn ثقافة العمل بأنها ثقافة عقلانية اجتماعية وثقافة تطويرية وثقافة هيكلية.¹ وتم تعريفها بأنها "تعبير عن القيم التي يؤمن بها الأفراد في مؤسسة ما، وهذه القيم تؤثر بدورها في الجوانب الإنسانية الملموسة في المنظمة وفي سلوك الأفراد".² وأشار Schein على أنها الطقوس السلوكية الناجمة عن تفاعلات الأفراد واستخدامهم للغة، وهذه الطقوس تظهر ماهية السلوك والأعراف التي تظهر في جماعات العمل والقيم السائدة داخل المؤسسة والفلسفة التي توجه سياسة المؤسسة والمناخ داخل المؤسسة.³

ويشار إليها؛ كذلك، بأنها مجموعة من الافتراضات والاعتقادات والقيم والقواعد والمعايير التي يشترك فيها أفراد المؤسسة⁴، كما يرى عبيسات أنها مجموعة من القيم والعادات والاعتقادات وقواعد السلوك والمعايير التي تحتكم لها المجموعة، بالإضافة إلى التطورات الذهنية التي يبينها الأفراد عن مؤسساتهم، كما يشير إلى أنها مجموعة خصائص ترتبط بثقافة المؤسسة، وهذه الخصائص ليست شاملة، ولكنها تساعد على توضيح طبيعة ثقافة المؤسسة.⁵ ختاماً؛ يمكننا تعريفها بأنها مجموعة من القيم والاتجاهات والأنماط السلوكية والاتصالات والتفاعلات داخل المؤسسة، والتي تتمثل في تحقيق النجاح والفعالية في العمل وان ثقافة العمل هي القلب والروح للمؤسسة، ويمكن أن تكون العامل الفارق بين النجاح والفشل.

1- Quinn,R.E& ,McGrath,M.R, The Transformation of organizational cultures in frost. pJel.AI,(eds).Organizational culture, Be verity Hills1985.

2- هيجان، عبد الرحمن أحمد، أهمية قيم المديرين في تشكيل ثقافة منظمين سعوديتين، الهيئة الملكية للجبيل وينبع وشركة سابك، الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1992، ص 12

3- Shein, Edgar,H,organizational culture and leadership,3 Third, edition,2001,P10.

4- حريم، حسين محمد، تأثير ابعاد الثقافة التنظيمية السائدة على إمكان تطبيق إدارة الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة الخرطوم للعلوم والتكنولوجيا، 2004، ص337.

5- عبيسات، حيدر الثقافة التنظيمية وتأثيرها على بناء المعرفة المؤسسية دراسة ميدانية لمؤسسة المناطق الحرة في الزرقاء، مديرية الدراسات والمعرفة عمان الاردن، 2005، ص14.

د. العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة: العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة هي عنصر رئيسي في بناء ثقافة العمل الإيجابية والفعالية، هذه العلاقات تتمثل في علاقات بين الأقسام والفرق المختلفة، والتواصل والتفاعل بين الموظفين والمديرين التنفيذيين، والتعاون في أنشطة العمل ويمكننا تعريفها على أنها مزيج من القيم والاتجاهات والأنماط السلوكية والاتصالات والتفاعلات داخل المؤسسة، والتي تتمثل في تحقيق النجاح والفعالية في العمل.

المطلب الثالث: النظريات المفسرة لبيئة العمل وتأثيراتها:

1- نظرية العلاقات الإنسانية **Human Relations Theory**: أهمل منظرو الإدارة العلمية الجوانب الإنسانية والنفس اجتماعية المحددة لسلوك الفرد داخل التنظيم، وتمثل نظرية العلاقات الإنسانية انحرافاً عن وجهة النظر الكلاسيكية التي ترى أن الإنسان حيوان اقتصادي يستجيب فقط للحوافز المالية، حيث ركزت نظرية العلاقات الإنسانية على الحوافز الاجتماعية.¹ ولقد اعتمدت هذه النظرية في صياغة أفكارها الأساسية على تجارب أو دراسات "هاوثورن Hawthorne"، التي أجريت تحت إشراف التون مايو E. Mayo وزملائه. وأكدت النظرية أن كلا من العوامل الاجتماعية والنفسية في مكان العمل جنباً إلى جنب مع الظروف المادية تحدد معنويات العاملين ومخارجاتهم، وتؤثر المكافآت والعقوبات غير الاقتصادية بشكل كبير على سلوك العاملين ومعنوياتهم ومخارجاتهم. وأكدت النظرية أن العاملين حيوانات اجتماعية، لذلك يميل العاملون إلى تشكيل جماعات صغيرة غير رسمية داخل التنظيم، كذلك أشارت النظرية أن لأسلوب القيادة والإشراف، والاتصال والمشاركة دوراً مركزياً في سلوك العمال ورضاهم وإنتاجيتهم.²

1-Omodan, B.I. et al, "Analysis of human relations theory of management: A quest to re-enact people's management to- wards peace in university system", SA Journal of Human Re- source Management, 18(0), (2020) PP 2.

2- Omodan, B.I. et al. (2020), "Analysis of human relations theory of management: A quest to re-enact people's management to- wards peace in university system", SA Journal of Human Re- source Management, 18(0), PP. 3

وركزت نظرية العلاقات الإنسانية بشكل كبير على العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل، مع تركيزها أيضاً على تقدير العاملين، والإدارة بالمشاركة، وتقوم النظرية على المبادئ التالية.¹ وتؤكد النظرية أن مشكلات العمل هي أساساً مشكلات في الاتصال، وسوف يتم التخفيف من حدة عديد من مشكلات العمل، بل ويمكن القضاء عليها من خلال العمل على إيجاد قنوات فعالة للاتصال داخل التنظيم.²

التنظيم ليس مجرد وحدة اقتصادية، وإنما أيضاً وحدة اجتماعية، حيث يعمل العاملون كوحدة واحدة، ويقومون بتحفيز بعضهم البعض في مكان العمل. - يمكن تحفيز العاملين عندما يتم تقديرهم والاهتمام بهم ولشراكتهم في الأنشطة، ومنحهم الحرية في العمل بدلاً من الإشراف الصارم، والسماح لهم بتقديم اقتراحات تتعلق بعملهم، وعدم الاكتفاء على الحوافز النقدية، وإنما أيضاً الاهتمام بالحوافز الاجتماعية.

يجب أن تشجع الإدارة التعاون بين العاملين، فعندما يعمل العاملون في وئام وتعاون دون خلافات، يؤدي ذلك إلى زيادة إنتاجية، ولا ينبغي الاعتماد على إعطاء الأوامر دائماً، ولكن ضمان العمل الجماعي أمر مهم.

إن ظروف العمل الجيدة سوف تحفز العاملين على العمل، ويجب على الإدارة إعطاء اهتمام أكبر لرضا العاملين، ناهيك أن النظرية تركز على تحسين عملية الاتصالات الصاعدة والهابطة، ويجب إعطاء الأولوية للتواصل والتغذية الراجعة، فعندما يتعلق الأمر بالإشراف، فإن العاملين لا يفضلون المشرف الصارم، وعندما يكون المشرف حراً ودوناً وغير صارم، يرتبط العمال به، وقد يكون قادراً على الحصول على أفضل النتائج من العاملين، لاسيما وأن معنويات الموظفين هي المفتاح لزيادة الإنتاجية، فلا يمكن تحفيز الآلة ولكن يمكن تحفيز البشر الذين يعملون عليها، ويمكن أن تؤدي الروح المعنوية المرتفعة للعاملين إلى زيادة الإنتاجية.

1- Emmanuel, OjoOluwatoyin (2021), "The application of Elton Mayol's human relations theory and Douglas McGregor's theory X and Y to achieve organization objectives", Arabian Journal of Business and Management Review Review Article, 11 (4), PP. 4

2- Watson, Tony J. (1995), Sociology, Work and Industry, Lon- don: Routledge, PP 52-54

- وفي ضوء نظرية العلاقات الإنسانية يمكن استخلاص الآتي:¹
- إن العامل إنسان لديه مشاعر وعواطف واتجاهات مختلفة تجعله متميزاً، وعندما يمتلك العامل مشاعر إيجابية في مكان العمل يصاحب ذلك زيادة في الإنتاج.
 - لا يهتم البشر بالمكاسب المالية فقط، بل يريدون أن تكون جهودهم موضع تقدير، وأن يتم تكريمهم على أدائهم للعمل، كما أنهم يرغبون في المشاركة في صنع القرارات.
 - الحاجة إلى تعزيز التنظيم غير الرسمي أمر في غاية الأهمية، فالعمال لا يرغبون العمل في عزلة، ولا يريدون العمل في بيئة غير ودية، ويريدون العمل في جماعة؛ لذا، يجب تعزيز التنظيم والعلاقات غير الرسمية في بيئة العمل الرسمية.
 - يرغب العاملون في درجة عالية من الأمن الوظيفي، وعندما يشعر العاملون بالتهديد بسبب انخفاض الأمن الوظيفي، تنخفض لديهم مستويات الرضا الوظيفي، ويتم تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين عند توفر الأمن الوظيفي.
 - يجب استخدام نظام اتصال جيد في التنظيم، وأن يتم الاتصال من أعلى إلى أسفل، بحيث يتم نقل المعلومات من كبار المسؤولين في التنظيم (الإدارة العليا) وصولاً إلى أدنى مرتبة، وكذلك من أسفل إلى أعلى، لأن العاملين بحاجة إلى تقديم مطالبهم، ويجب أخذ أفكارهم وتصوراتهم في الاعتبار.
 - يجب معالجة الصراع أو الخلاف أو سوء التفاهم بين الإدارة والعاملين، وبين العاملين وبعضهم، فالعمال لا يرغبون في الصراع أو أي شيء من شأنه أن يؤثر على عملهم، ويجب على الإدارة محاولة تسوية ذلك بكل الوسائل.
 - يجب أن تعطي الإدارة للعاملين قدرًا من الحرية في أداء العمل، وعندما لا يخضع العاملون للرقابة الصارمة فإنهم يميلون إلى العمل بشكل تعاوني لتحقيق أعلى إنتاجية.
 - ينبغي على الإدارة أن تسمح وترحب بمشاركة العمال في تخطيط محتوى عملهم، ووسائل وعمليات العمل. فمشاركة العاملين في صنع القرارات التي تهمهم يسهم في زيادة إنتاجيتهم.

2- نظرية رأس المال الاجتماعي Social Capital Theory:

1- Emmanuel, OjoOluwatoyin (2021), "The application of Elton Mayo's human relations theory and Douglas McGregor's theory X and Y to achieve organization objectives", Arabian Journal of Business and Management Review Review Article, 11 (4), P. 6

رأس المال الاجتماعي هو مفهوم معقد متعدد الأبعاد، وقد أصبح مفهوماً شائعاً بين العلماء، وقد استخدم عدد كبير من علماء الاجتماع، والانثروبولوجيا، والسياسة والاقتصاد المفهوم لشرح النتائج الاقتصادية والاجتماعية المختلفة.¹

وتركز نظرية رأس المال الاجتماعي بشكل خاص على فكرة الثقة والمعايير والشبكات غير الرسمية، وتؤكد أن العلاقات الاجتماعية هي موارد قيمة. ويعرف رأس المال الاجتماعي على نطاق واسع بأنه ظاهرة متعددة الأبعاد تشمل مخزوناً من الأعراف الاجتماعية، والقيم، والمعتقدات، والثقة، والالتزامات، والعلاقات والشبكات، والأصدقاء، والعضويات، والمشاركة المدنية، وتدفق المعلومات والمؤسسات التي تعزز التعاون والعمل الجماعي، من أجل المنافع والمساهمات المتبادلة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية.²

وقد قدم بيير بورديو (1986) Pierre Bourdieu ، وجيمس كولمان James S. Coleman (1988)، وروبرت بوتنام (1993) Robert D Putnam، وفرانسيس فوكوياما Francis Fukuyama (1995) عرضاً منهجياً منظماً لنظرية رأس المال الاجتماعي، وقد شاع المصطلح بشكل كبير بين علماء الاجتماع؛ وفي الواقع، فإنه من الصعب تقديم تعريف واحد لرأس المال الاجتماعي، إلا أن القاسم المشترك لمعظم التعريفات هي أنها تؤكد على العلاقات الاجتماعية التي تولد فوائد إنتاجية.³

وقد قدم بيير بورديو أول تحليل حديث لمصطلح رأس المال الاجتماعي (1986)، حيث يقترح عنصرين متميزين؛ أولاً، العلاقات الاجتماعية نفسها التي تمنح الأفراد إمكانية الوصول إلى الموارد من أعضاء الجماعة الآخرين؛ وثانياً، كمية ونوعية تلك الموارد.⁴

1- Bhandari, Humnath&Yasunobum, Kumi (2009), "What is social capital? A comprehensive review of the concept", Asian Journal of Social Science, 37(3), P. 486

2-Bhandari, Humnath&Yasunobum, Kumi, "What is social capital? A comprehensive review of the concept", Asian Journal of Social Science, 37(3) 2009, P. 486

3-Bhandari, Humnath&Yasunobum, Kumi "What is social capital? A comprehensive review of the concept", Asian Journal of Social Science, 37(3), 2009, P. 486

4- Gannon, Brenda & Roberts, Jennifer "Social capital: exploring the theory and empirical divide", Empirical Economics, 58, 2020P. 901

وتؤكد نظرية رأس المال الاجتماعي أن العلاقات الاجتماعية هي موارد يمكن أن تؤدي إلى تنمية رأس المال البشري وتراكمه، فـرأس المال الاجتماعي هو أي سمة من سمات العلاقة الاجتماعية التي تؤدي إلى فوائد.¹

يؤكد ناهابيتNahapiet و غوشالGhoshal أن مفهوم رأس المال الاجتماعي التنظيمي مفهوم متعدد الأبعاد يشتمل على ثلاثة أبعاد رئيسية متميزة وإن كانت مترابطة يمكن أن تؤثر بشكل إيجابي على النتائج التنظيمية البنائية الروابط بين الجهات الفاعلة؛ العلائقية (الثقة بين الجهات الفاعلة)؛ والمعرفية الأهداف والقيم المشتركة بين الفاعلين). فوجود روابط قوية ومستويات عالية من الثقة والشعور المشترك بين أعضاء التنظيم يمثل الأصول التي يمكن أن يستغلها القادة في الوصول إلى أفضل النتائج التنظيمية، وقد يعزز وجود روابط رسمية وغير رسمية بين العاملين النتائج التنظيمية الإيجابية.²

ورأس المال الاجتماعي في التنظيم يشير إلى روابط وعلاقات الاحترام المتبادل بين العاملين في التنظيم، وهو استثمار للعلاقات الاجتماعية، ولهذه العلاقات تأثير إيجابي على النتائج التنظيمية ويمكن استخدامه للحصول على الدعم الاجتماعي. ويتضمن رأس المال الاجتماعي التنظيمي أربعة أبعاد أساسية تتمثل في الزمالة الروابط والعلاقات الاجتماعية بين العاملين)، والثقة (الثقة في زملاء العمل والتزامهم بالمعايير الأخلاقية، وعدم التسبب بإلحاق الضرر بزملائهم، والتعاون والتكافل تصافر الجهود لتحقيق الأهداف المشتركة، والتعاقد الاجتماعي)، والاستغراق (التفاني في العمل).³

ويعبر رأس المال الاجتماعي التنظيمي عن أهمية العلاقات الاجتماعية والتنظيمية، وهو لا يقل أهمية عن أشكال رأس المال الأخرى، ويتميز رأس المال الاجتماعي التنظيمي بشبكة من الروابط والعلاقات الرسمية وغير الرسمية، والتي تركز على معايير وقيم مشتركة، وبشكل ذلك مصدراً قيماً

1-Machalek, Richard & Martin, Michael W. "Social capital theory", in James D. Wright 2015 (ed.), International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences, Elsevier LtdP, P.892

2-Andrews, Rhys Organizational social capital, structure and performance", Human Relations, 63(5), 2010P.585

3- بدراوي، عبد الرضا فرج والخفاجي، رشا مهدي(2015) ، "العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي : دراسة ميدانية في شركة الحفر العراقية في البصرة"، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 13(36)، صص 78-81

للتنظيمات من أجل الوصول لأفضل النتائج التنظيمية. وامتلاك رأس المال الاجتماعي داخل التنظيمات يمكن أن يسهم بفاعلية في النتائج التنظيمية داخل التنظيم وخارجه.¹

3- نظرية رأس المال البشري Human Capital Theory:

شهد القرن الحادي والعشرون الانتقال من اقتصاد الإنتاج إلى اقتصاد المعرفة، وقد كان الاعتقاد السائد هو أن الأصول المادية للتنظيم هي طريق النجاح الاقتصادي. وفي ظل الاقتصاد القائم على المعرفة، يُنظر إلى الموارد البشرية على أنها لا تقدر بثمن، لذا وضعت التنظيمات تركيزاً كبيراً على الموارد البشرية وتنميتها، وتتنظر النظرية إلى المعرفة والمهارات والقدرات كأصل غير مرئي للوصول إلى أفضل النتائج التنظيمية، لذا تركز النظرية على أهمية التعليم والتدريب للحفاظ على القدرة التنافسية للتنظيم، والوصول إلى أفضل النتائج التنظيمية.²

وتركز النظرية على القيمة المضافة لأداء العاملين كنتيجة لبرامج التدريب والتعليم³، وقد ربطت النظرية بين برامج التدريب والأداء، فالعاملون الذين يحصلون على أعلى مستويات التعليم والتدريب، يصلون إلى أعلى إلى أعلى مستويات الأداء.

وتتميز النظرية بين مكونين من مكونات رأس المال البشري، الأول هو مكونات رأس المال البشري العامة Components Generic Human Capital، ويشمل ما يحصل عليه العامل من تعليم وتدريب ومهارات عامة من خلال التعليم الرسمي، والثاني؛ مكونات رأس المال البشري المحددة أو الخاصة Specific، وتشمل ما يكتسبه العامل من تدريب وتعليم ومهارات وخبرة، والتي يمكنه تطبيقها بصورة مباشرة في مجال عمل محدد، وفي سياق محدد. وفي ضوء نظرية رأس المال البشري

1- أحمد، أشرف السعيد(2012)، "رأس المال الاجتماعي التنظيمي بالأقسام الأكاديمية: دراسة تحليلية"، مستقبل التربية العربية 19(80) ص ص 213-215

2-Wuttaphan, Naphat (2017), "Human capital theory: The theory of human resource development, Implication and future", Rajabhat Journal of Sciences, Humanities and Social Sciences, 18(2), P. 240.

3- Brown, A. W., et al.(2007), "The relation between human capital and the time performance in project management: A path analysis", International Journal of Project Management,25(1), P. 78

يمكن القول بأن الوصول إلى أفضل النتائج التنظيمية يتطلب زيادة الاستثمار في رأس المال البشري من خلال العمل على زيادة برامج التعليم والتدريب.

4- نظرية التبادل الاجتماعي Social Exchange Theory:

يحدث التبادل الاجتماعي بين التنظيم والعاملين من خلال قاعدة الأخذ والعطاء، وقاعدة المعاملة بالمثل، فعندما يعترف التنظيم بمساهمات العاملين ويضمن حصولهم على رعاية جيدة، فإن العاملين يبذلون قصارى جهدهم لتحقيق الأهداف التي حددها التنظيم:

وتوفر بيئة العمل الجيدة نوعاً من التحفيز للعاملين بشكل أفضل، حيث أنها تنمي الشعور بالثقة في التنظيم، ويؤدي ذلك إلى مزيد من الارتباط بالعمل، ومزيد من الالتزام بأهداف التنظيم، ويتم بناء هذه الثقة كنتيجة للدعم من القادة، مما يساعد في تدعيم اتجاهاتهم الإيجابية تجاه العمل والتنظيم، مما يؤدي إلى تحسين الأداء.¹

1- نظرية الثقافة التنظيمية Organizational Culture Theory:

تصف الثقافة التنظيمية التوقعات السلوكية المشتركة والمعايير التي تميز السلوك وتوجهه في بيئة العمل. ويتم تصميم هذه التوقعات للعاملين الجدد ويتم تعزيزها من خلال عقوبات رسمية وغير رسمية. والثقافة التنظيمية مهمة بسبب تأثيرها على كيفية تحديد أولويات العاملين وتنفيذ المهام الوظيفية، وكيفية فهمهم للأحداث في بيئة عملهم.²

وتعمل الثقافة كقوة تنظيمية تتحكم في سلوك أعضاء التنظيم. ووفقاً لمنظور المعنى الجماعي للثقافة Collective Meaning Perspective، فإن الثقافة التنظيمية هي "مجموعة معقدة من القيم والمعتقدات والافتراضات والرموز التي تحدد الطريقة التي يمارس بها التنظيم أعماله، أو أنماط القيم

1- Zhenjing G, et al.(2022) "Impact of employees' workplace environment on employees' performance: A multi-mediation model.", Frontiers in Public Health, 10, P. 3

2- Williams, Nathaniel & Glisson, Charles (2014), "Testing a theory of organizational culture, climate and youth outcomes in child welfare systems: A united states national study", Child Abuse & Neglect, 38, PP. 758.

والمعتقدات المشتركة التي تساعد الأفراد على فهم الوظائف التنظيمية وبالتالي العمل على تحقيقها بما يتسق مع قواعد السلوك في التنظيم".¹

ويريهاريسونHarrison وستوكس H. Stoke أن هناك أربعة أنماط من الثقافات التنظيمية، تتمثل في: ثقافة القوة Power Culture، وثقافة الدور Culture Role، وثقافة الانجاز Achievement Culture، وثقافة الدعم Support Culture²:

■ أولاً: ثقافة القوة Power Culture:

تتسم هذه الثقافة التنظيمية بعدم المساواة في امتلاك الموارد، حيث يدير التنظيم شخص واحد ويتحكم في موارد التنظيم. وتتجسد خصائص ثقافة القوة في المركزية (الاتصال من أعلى لأسفل)، والغياب الملحوظ للقواعد البيروقراطية الرسمية.³

■ ثانياً: ثقافة الدور Role Culture:

يتسم هذا النمط بأنه بيروقراطي وعقلاني ومنظم بإجراءات رسمية، ويركز على التوصيف الوظيفي والتخصص، ويتسم بدرجة كبيرة من الرسمية والمركزية والاتصال الرسمي. والمدير الجيد في ظل هذا النمط من الثقافة هو مدير غير شخصي يتجنب ممارسة سلطته لمصلحه الخاصة، فهو مطالب فقط من المرؤوسين بتطبيق القواعد الرسمية.⁴

■ ثالثاً: ثقافة الانجاز Achievement Culture:

يعرف هاريسون وستوكس هذه الثقافة بأنها "الثقافة المتوافقة التي تجعل العاملين يصطفون خلف رؤية أو غرض مشترك"، وتتسم هذه الثقافة بزيادة الطابع الرسمي، وانخفاض المركزية. لذا فإن ثقافة الانجاز تركز أساساً على نشاط العامل ومدى قدرته على أداء عمله، وقدرة القائد على توجيه طاقات

1- Grover, Varun et al. (2022), "A theoretical perspective on organizational culture and digitalization", Information & Management, 59, PP. 1

2-Oppong, R.A et al., (2017), "The impact of organizational culture on employees' job satisfaction in colleges of education in Ghana", African Journal of Applied Research, 3 (2), P. 29

3-Manetje, O. & Martins N. "The relationship between organizational culture and organizational commitment", Southern African Business Review, 13 (1), PP. 90

4-Raouf K. (2016), "Analysis of organizational cultures A survey about managers' view at Algerian electricity production companies", Revue Albahit Al ijtimai'i, 12(1), P. 48

العاملين لانجاز المهام المطلوبة، ويتم وضع الهيكل التنظيمي لخدمة أغراض التنظيم. ويتغير بناء وهيكل التنظيم إذا تغيرت المهام التنظيمية.

■ رابعاً: ثقافة الدعم Support Culture:

رأى هاريسون وستوكس أن أعضاء التنظيم في ظل ثقافة الدعم يعطون الأولوية للتعاون مع زملائهم الذين يعملون معهم، وتتسم ثقافة الدعم بوجود، علاقات وثيقة بين العاملين، ويتم اتخاذ القرارات بشكل جماعي، كما يهتم الرؤساء بالاحتياجات الشخصية للعاملين.¹

وتستند ثقافة الدعم على الثقة المتبادلة بين العاملين والتنظيم، ويرتكز هذا النمط من الثقافة التنظيمية على أساس النظر للعاملين كونهم بشر وليسوا آلات وأنهم بحاجة إلى الرعاية والدعم لتحقيق أهدافهم، ويشعر العاملون بجو دافئ حيث يشعرون بأنهم جزء من التنظيم، ويميل العاملون في هذه التنظيمات إلى العمل الجاد من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية ويساعد ذلك على تحقيق نتائج تنظيمية إيجابية²

¹-Oppong, R.A et al., (2017), "The impact of organizational culture on employees' job satisfaction in colleges of education in Ghana", African Journal of Applied Research, 3 (2), P. 30

²- Wiseman, Ndlovu, et al. (2017), "Existing organizational culture typologies and organizational commitment at a selected higher education institution in South Africa", Investment Management and Financial Innovations, 14(2-1), P. 244

خاتمة الفصل:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل، يتضح أن البيئة الاجتماعية للعمل تمثل إطاراً حاسماً في تشكيل سلوك العاملين واتجاهاتهم داخل المؤسسة، حيث تتداخل فيها مجموعة من العوامل التنظيمية والاجتماعية، مثل نمط القيادة، وطبيعة العلاقات المهنية، ومستوى الاتصال، والثقافة التنظيمية. وقد تبين أن هذه العناصر لا تعمل بشكل منفصل، بل تتفاعل فيما بينها لتنتج مناخاً تنظيمياً قد يكون محفزاً على الاندماج أو دافعاً نحو الانسحاب.

كما أظهر التحليل أن ضعف التواصل، وغياب المشاركة في اتخاذ القرار، وانعدام الدعم الاجتماعي، كلها عوامل قد تؤدي إلى خلق بيئة عمل غير صحية، يشعر فيها العامل بعدم التقدير وفقدان الانتماء، وهو ما يمهد لظهور العديد من الظواهر السلبية، وعلى رأسها الاغتراب المهني.

وبناءً على ذلك، فإن فهم البيئة الاجتماعية للعمل يشكل خطوة أساسية لتفسير الاغتراب المهني، باعتباره نتيجة لتفاعل معقد بين ظروف العمل الموضوعية والتجربة الذاتية للعامل. ومن هذا المنطلق، سيتم في الفصل الثالث التطرق إلى مفهوم الاغتراب المهني، وتحليل أبعاده الأساسية، والمتمثلة في الاغتراب الذاتي، والعجز، واللامعنى، واللامعيارية، وذلك بهدف تعميق الفهم النظري لهذه الظاهرة وربطها بنتائج الدراسة الميدانية.

الفصل الثالث

الإغتراب المهني



الفصل الثالث : الاغتراب المهني

المبحث الأول: مفهوم الاغتراب وأبعاده

المطلب الأول: مفهوم الاغتراب لغةً واصطلاحاً

المطلب الثاني: الاغتراب في إشارات العلماء والفلاسفة

المطلب الثالث: مفهوم الاغتراب المهني والاجتماعي

المبحث الثاني: النظريات المفسرة للاغتراب المهني وأنواعه

المطلب الأول: النظريات السوسيولوجية المفسرة للاغتراب المهني

المطلب الثاني: أنواع ومظاهر الاغتراب

المطلب الثالث: الآثار الناجمة عن الإغراب المهني

تمهيد الفصل

بعد التطرق في الفصلين السابقين إلى الجوانب النظرية المرتبطة بالبيئة الاجتماعية والاغتراب المهني، يأتي هذا الفصل ليعالج الجانب الميداني للدراسة، باعتباره خطوة أساسية تهدف إلى ربط الجانب النظري بالواقع العملي داخل المؤسسة محل الدراسة.

ويهدف هذا الفصل إلى التعرف على طبيعة البيئة الاجتماعية السائدة داخل مدرسة ابن رشد ببني صاف، والكشف عن مدى تأثيرها على شعور العاملين بالاغتراب المهني، وذلك من خلال الاعتماد على المنهج المناسب وأدوات جمع البيانات التي تم توظيفها في الدراسة الميدانية.

كما سيتم في هذا الفصل تقديم المؤسسة محل الدراسة، والتطرق إلى الدراسة الاستطلاعية، ثم عرض وتحليل البيانات الميدانية ومناقشتها في ضوء فرضيات الدراسة، قصد الوصول إلى نتائج علمية تساعد على فهم العلاقة بين البيئة الاجتماعية والاغتراب المهني داخل المؤسسة التربوية.

المبحث الأول: مفهوم الإغتراب وأبعاده

المطلب الأول: مفهوم الإغتراب لغةً واصطلاحاً:

1. تعريف الإغتراب لغةً:

يعني مصطلح الإغتراب في اللغة العربية أن إغترب يعني إبتعد ونأى، ويعني تغرب وانفصل ويشير في العلوم الإجتماعية إلى عملية القطيعة والانفصال التي تقع بين الذات والعالم الخارجي وهو يعني الخلل العقلي أو انفصال الفرد عن ذاته. ونقول تغرب فهو غريب والجمع غرباء والغرباء هم الأبعاد والتغريب هو النفي عن البلد، وأيضاً الغربة النزوح عن الوطن، ويقال غربت الشمس، تغرب غروباً أي بعدت وتوارت في مغيبها، وغروب الشخص بالضم غرابة أي بعد عن وطنه فهو غريب.

وإذا عدنا إلى كلمة إغتراب نجد أنها ترجمة لكلمة Alienation في الإنجليزية لكن هي في الحقيقة ترجمة لكلمة Estrangement أيضاً، لذا يفضل بعض الباحثين إبقاء كلمة إستلاب للكلمة الأولى وإغتراب للثانية، فالمعنى اللغوي لكلمة Estrangement بالإنجليزية و Enterendung بالألمانية مشتق من Estrate، وتعني أن يكون بعيداً عن الحياة الإجتماعية، لكن Alienat في الإنجليزية، تعني: أن يغدو المرء حاملاً لمشاعر العداء، أو اللامبالاة بدلاً من التقاني والإرتباط؛ وعليه، يبدو أن كلمة إغتراب، هي أقرب إلى القبول من الإستلاب، لأن هذه تعني سلب شيء، بينما الإغتراب قد تعني هذا وقد تعني بعض المشاعر التي تحملها كلمة Alienato، وفي الفرنسية Alienation تحمل تقريبا نفس المعنى في الإنجليزية وهو Aversion أو Hostelirt إنها حالة إنسان الذي يكون لنفسه في ظروف إجتماعية معينة رموزاً ومؤسسات يخضع لها خضوعاً أعمى.¹

إستخدمت كلمة غربة في الشعر الوجداني، أو في شعر الزهد بمعنى النزوح عن الوطن، والبعد والنوى والانفصال عن الآخرين، ولم تقتصر على البعد المكاني، وإنما تعدت هذا إلى التعبير عن مشاعر الخوف، والرجاء والشوق والحنين وترقب الموت.²

والمعنى اللغوي لكلمة إغتراب تاريخياً له سياقات أربع وهي:¹

1- شاخت ريتشارد الإغتراب ترجمة كامل يوسف حسين المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، لبنان، 1980، ص 63.

2- رجب محمود الإغتراب سيرة، ومصطلح، دار المعارف، القاهرة، مصر 1993، ص 29-33

الفصل الثالث: الإغتراب المهني

🚩 السياق القانوني: حيث أستخدم في القانون الروماني بمعنى النقل والتسليم ولستنبط هيجل معنى الإغتراب من معرفته بالقانون فاعتبر النقل والتسليم عنصران يؤلفان ما يمكن تسميته بالحركة الجدلية للإغتراب.

🚩 السياق النفسي الاجتماعي: وتشير كلمة إغتراب هنا إلى ما يحدث للفرد من اضطرابات نفسية وعقلية وما يشعر به من غربة وحفاء مع من حوله.

🚩 السياق الديني: ووردت كلمة إغتراب في الترجمات والشروح اللاتينية فيما يتعلق بالخطيئة كالانفصال عن الله.

🚩 السياق السيكلوجي: ويعني الإغتراب فقدان الوعي وعجز أو فقدان القوى العقلية أو الحواس. وما يلاحظ أن كلمة إغتراب قد تواجدت في مختلف اللغات وحملت تقريبا نفس المعنى وهو الإبتعاد، والإستلاب، والانفصال عن الشيء.

المطلب الثاني: الإغتراب في إشارات العلماء والفلاسفة

لا يوجد هناك إجماع على تحديد مفهوم واحد للإغتراب من قبل الباحثين والفلاسفة، الذين تناولوا هذا الموضوع، إذ نجد عدة معاني لهذا المصطلح، نتيجة تعدد من تناوله، وكذا إختلاف المجالات، التي تم فيها التناول، وسنعرض أهم هذه التعاريف المتداولة:

أشار جان جاك روسو (1712-1771م) إلى المفهوم القانوني للإغتراب مؤكدا على مسألة التنازل أو التخلي حيث يتنازل الأفراد عن بعض أو عن كل حقوقهم وحررياتهم للمجتمع وذلك بحثا عن الأفق الاجتماعي في إطار المجتمع، وبعد روسو من أبرز الفلاسفة المحدثين الذين تحدثوا عن الإغتراب والذي يشمل معنيين هما:²

1- **المعنى الإيجابي:** فالإغتراب هو تلك العملية، التي من خلالها يقدم كل شخص ذاته للجماعة لتكون تحت توجيه الإدارة العامة، وتصبح جزءا من الكل، وبذلك يكون الإغتراب هنا عاما، يضع الإنسان ذاته من أجل هدف كريم للجماعة.

1- غيث محمد عاطف الإنسان والإغتراب، سعد الدين للطباعة والنشر، دمشق، سوريا، 1997، ص 118-119
2- حماد علي أحمد: الإغتراب من منظور علم الاجتماع الكتاب السنوي الثالث الجمعية المصرية للدراسات النفسية، القاهرة، مصر، 1995، ص 39.

2- **المعنى السلبي:** حيث يرى روسو أن الحضارة قد سلبت الإنسان ذاته، وجعلته عبداً للمؤسسات الاجتماعية التي أنشأها وأصبح تابعاً لها، ومن هنا يفقد الإنسان التناغم العضوي فتحدث المشاكل بين ما ينبغي أن يكون عليه الإنسان وبين ما يكون عليه بالفعل وبذلك يحدد الإغتراب. كما أكد هيجل أن الإغتراب هو انفصال متأصل في وجود الإنسان كفاعل وكموضوع لأفعال الآخرين، وقد ميز هيجل بين أنواع الإغتراب العديدة على مستوى الشخصية والنظم الاجتماعية والثقافية، كما أثار قضية جوهرية وهي أن إغتراب الشخصية يكمن في الصدام بين ما هو ذاتي وما هو واقعي.¹

ويرى فيورباخ (1804-1872م) أن الإغتراب يتمثل في الإغتراب الديني بين الإنسان والخالق والذي هو أساس كل شيء سواء أكان نفسي أو اجتماعي أو فلسفي فالخالق بخصائصه وقدراته مستقل عن الإنسان مع العلم أن الخل من وجهة نظره يكمن في التصور الأنثروبولوجي للدين حيث تعود للذات خصائصها ووجودها.²

وعرف إيريك فروم من جانبه الإغتراب عبر كتابه المجتمع السليم بقوله: "الإغتراب هو تلك الحالة التي لا يشعر فيها الفرد بأنه المالك الحقيقي لثرواته وطاقاته، بل يشعر أنه كائن ضعيف ويعتمد كيانه على وجود قوى خارجية لا تمت له بصلة³، ويرى أيضاً "أن الإغتراب هو تلك الحالة السيكو اجتماعية التي تسيطر على الفرد سيطرة تامة تجعله غريباً وبعيداً عن بعض واقعه الاجتماعي".⁴

وفد تناول إميل دوركايم مفهوم الإغتراب في سياق تحليله لظاهرة الأنومي Anomie، والتي تعني فقدان المعايير، فهو يعتقد أن سعادة الإنسان، لا يمكن تحقيقها بصورة مرضية، ما لم تكن حاجته متناسبة، أو متوازنة مع الوسائل، التي يملكها لإشباعها، فإذا كانت الحالة تتطلب أكثر مما يستطيع أن ينال، أو أنها تشبع بطريقة متناقضة بما يحقق قناعاته، فإنه يحس بالألم وخيبة وإحباط، وأشار إلى أن عزلة الإنسان وبعده عن التضامن الاجتماعي، هي مصدر إغترابه عن المجتمع الحديث.

-
- 1- منير مشابك موسى علم الاجتماع الصناعي، ط 1، ج 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1981، ص 55.
 - 2- دينكن ميتشل معجم علم الاجتماع ترجمة ومراجعة، إحسان محمد حسن، ط1، دار الطليعة : بيروت للطباعة والنشر، لبنان ص 31
 - 3- عويدات عبد الله: مظاهر الإغتراب عند معلمي المرحلة الثانوية في الأردن، مجلة دراسات العلوم الإنسانية، مج23، عمان، الأردن، 1995، ص71-76
 - 4- رولان دورونوفرسواز بارو موسوعة علم النفس تعريب فؤاد شاهين ط1، م1، منشورات عويدات، بيروت، لبنان، 1997، ص 60-61.

الفصل الثالث: الإغتراب المهني

وينظر كلا من رولان دورونوفرنسواز بارو إلى أن الإغتراب "هو حالة أو عملية يضيع بواسطتها شيء ما أو يصبح غريبا عن الذي كان يملكه في الأصل.

ويذهب المفكر المعاصر دانيال بل إلى: أن الإغتراب له معنى مزدوج هو الغربة والتقيؤ والغربة، حالة إجتماعية نفسية يستشعر من خلافا الإنسان بوجود مسافة عن مجتمعه فينفصل عنه، والتشبؤ هو مقولة فلسفية تعني أن الفرد يعامل كشيء عنه شخصيته وبالتالي تنشياً العلاقات".¹

ويتحول إلى شيء وتنتزع . أما أحمد عزت راجح فيعرف الإغتراب بقوله: "هو شعور الفرد بإنقطاع الصلة بينه وبين آخر كان يتوقع قيام الصلة به، هذا الآخر قد يكون شخصا أو شيئا أو عملا أو جماعة وقد يكون ذات الفرد نفسه وهو شعور يصطبغ عادة بالنفور من الآخر والحذر منه فالغريب منذ القدم مرادف العدو الذي نخشاه".²

وما يمكن ملاحظته من جملة التعاريف، التي أشرنا إليها إلى أن مجالات الباحثين، قد طغت على تعاريفهم وتناولاتهم لمفهوم الإغتراب، فإن كان جان جاك روسو قد ركز على الجانب القانوني في تعريفه مهملا الجوانب الأخرى، فإن هيجل إستخدمه بمعنى الانفصال، في حين أن فيورباخ ركز على الجانب الديني في مفهومه للإغتراب مهملا باقي الجوانب الإجتماعية منها، أما إيريك فروم فقد عبر عن جزء واحد من أشكال الإغتراب، وهو فقدان الإنسان لطاقته وملكه وقدراته، وكان تناول دوركام لمفهوم الإغتراب في ظل تحليله لظاهرة الأنومي، الأمر الذي أضفى على تعريفه نوع من التجديد حيث أكد على فقدان المعايير في تعريفه للإغتراب، غير متطرق بذلك لباقي جوانب الإغتراب كاللامعنى والعزلة الإجتماعية.

أما مفهوم الإغتراب عند رولان، فقد كان عاما إذ ليس هناك تحديد للمفهوم بدقة، ما يجعله قابل لأكثر من تأويل، وإن كان المفكر المعاصر دانيال، قد أكد على إدواجية الإغتراب بين الغربة والتشيؤ، ويمكن القول أن هذين العنصرين هما من نتائج المصطلح أو أنهما أحد عناصره، مفهوم عزت راجح يكون أكثر تحديدا من التعاريف الأخرى، وهذا ما يجعله الأكثر وضوحا بالنسبة للتعاريف الأخرى، حيث أكد أيضا على الانفصال، أو إنقطاع الصلة مع ضرورة توقع قيام الصلة، وهو الشرط الذي لم يذكره هيجل عندما تناول الانفصال.

1- فاروق السيد عثمان: المرجع السابق، ص 29.

2- أحمد عزت راجح: الأعباء النفسية للحضارة الصناعية الحديثة، مجلة عالم الفكر، ع3، م2، أكتوبر نوفمبر ديسمبر 1971، وزارة الإعلام، الكويت، 1971، ص 16.

المطلب الثالث: مفهوم الإغتراب المهني والاجتماعي

1- مفهوم الإغتراب المهني:

وصل كارل ماركس إلى فكرته الأساسية عن الإغتراب، وهي إغتراب الإنسان عن العمل، من خلال فهمه للنظام الإقتصادي، وقد تناول ماركس الإغتراب، الذي يصاحب العمليات الإنتاجية من أربعة زوايا هي: إغتراب العامل عن ناتج عمله، إغتراب العامل عن عمله، إغتراب العامل عن نفسه، إغتراب العامل عن الآخرين، حيث أن مصدر الإغتراب هو الإنسان، فالإنسان هو الذي يصنع، ويضع الجهد لإنتاج الأشياء، التي لا يملكها فعلا، الأمر الذي يسبب لديه الإغتراب.¹

يري بلوتر (Blaumer) 1970 أن "الإغتراب يوجد عندما يكون العمال غير قادرين على السيطرة على عمليات عملهم المباشر، وغير قادرين على تطوير الشعور بالغرض، وبالعلاقة وظائفهم بكل إنتاج التنظيم، وغير قادرين على الإنتماء للمجتمعات الصناعية المتكاملة، وعندما يفشلون في أن يصيروا منهمكين في نشاط عملهم كأسلوب للتعبير الذاتي الشخصي.²

وبرياعزام 1997 أن الإغتراب المهني "يدور في محورين رئيسيين هما: سلوك العاملين واتجاهاتهم نحو الخيارات، والفرص المتاحة لهم من قبل الأنظمة العمالية، ومدى إستعدادهم محاولة تبديل ما لا يرضون عنه من تلك الخيارات، والفرص الوظيفية للمطروحة في تلك المجتمعات.³

ويعرف رولان دورونوفرانسواز بارو الإغتراب المهني بالقول "إن العامل المغترب في نتاج عمله غريب عن نفسه لأنه مغترب عن نشاط العمل، النشاط الذي يملكه شخص آخر والمنتج المغترب يعيش نفسه وكأنه نتاج فيخسر بذلك قسما من هويته الذاتية التي ذابت اجاز التعبير في هذا النتاج بمعزل عن الشروط الإقتصادية، فإن محتوى العمل بالذات قد تغترب العامل من حيث أنه يفقر موارده الفكرية حتى يصبح من غير المعقول بالنسبة إليه تحسين وضعه الراهن، فالإغتراب يكون أكبر كلما كان العمل بدون معنى بالنسبة للعامل، ونظام للمكافأة مرتبط بعوامل خارجية عن إنتاجية الفرد، وكلما كان التنظيم لا يقدم أو يقدم القليل من الوسائل للعامل لتحقيق أهدافه الخاصة، يتبلور الإغتراب

1- عويدات عبد الله: المرجع السابق، ص 79-83

2-Blauner, R: Alienation and freedom, Chicago and London., The university of Chicago press, 1970.P16.

3- عزام إدريسي: الإغتراب السياسي لدى المتعلمين الشباب وعلاقته ببعض المتغيرات مجلة جامعة دمشق، مج 13، ع2، دمشق، سوريا، 1997 ص112

الفصل الثالث: الإغتراب المهني

بالملموس بشعوره بالعجز، وبغيباب القدرة وبالغربة تجاه العمل والآخرين، ويفقد الثقة بالنفس وبعدم الرضا عن العمل، وأخيرا بعدم القدرة على دمج القيم التي ينشرها التنظيم.

يرى أحمد عزت راجح أن الإغتراب المهني هو "شعور الفرد بالإغتراب عن عمله، فينشأ حين لا يجد الفرد لشخصيته صورة في عمله، حين يشعر أن العمل قد سلبه شخصيته، وجرده من حريته وقدرته على الابتكار، أما إغتراب الفرد عن نفسه، فيبدو في شعوره أنه أصبح مسلوب الحرية والإرادة". إرتكز مفهوم الإغتراب المهني في دراسات الإغتراب على فكرة الفاعلية الوظيفية؛ بمعنى: شعور الفرد بمدى قدرته على التأثير في مجريات العمل، الذي يمتنهه سواء على مستوى القرار الوظيفي، أو مستوى الأحداث الناتجة عنه في المجتمع، الذي يعيش فيه؛ وعلى هذا الأساس، أعتبر الفرد الذي يشعر بضالة الفرص أمامه للتأثير على هذه العملية في المجتمع بأنه مغترب وظيفيا.

لقد اختلفت رؤية الباحثين لمفهوم الإغتراب المهني، حيث أن الكثير منهم لم يخصص له تعريفا دقيقا ومحددا، بل إنما جاء في إطار السياق العام لمفهومه حول الإغتراب، فإن كان ماركس يعلق عملية الإغتراب في العمل أساسا على الملكية الخاصة للوسائل الإنتاج، وما يترتب عليها من إستغلال لوضطهاد للإنسان؛ وهنا، ماركس ينطلق من إيديولوجيته التي يؤمن بها، ولا يمكن إسقاط مفهومه، لأن مشكل الإضطهاد موجود حتى في المجتمعات، التي تؤمن بالإشتراكية والتي تكون فيها وسائل الإنتاج ملكية جماعية.

أما بارت رولان، فقد حاول من خلال تعريفه تعداد أوجه الإغتراب المهني، وكذا بعض نتائجه التي تمس هوية الفرد، كما ركز على بعض أبعاده، في حين أن أحمد عزت راجح قد بين بعض الأسباب التي تؤدي إلى شعور الفرد العامل بالإغتراب داخل عمله، ولعل التعريف الذي جاءت به دراسات الإغتراب والذي أكد على الفاعلية الوظيفية، يعتبر من بين التعاريف التي ركزت على الفاعلية دون ذكر لباقي عناصر الإغتراب كاللامعيارية، واللامعنى.

2- المفهوم الإجتماعي للإغتراب:

أ. الفرد والآخر:

نأتي في هذا الجزء؛ لنتناول مفهوم "الاغتراب" من خلال علاقة الفرد بالآخر. لقد ذكر علماء الاجتماع، العديد من الأنماط الخاصة بهذه الظاهرة، ولكني سأقتصر هنا على نمطين أساسيين واللذين يترددان بكثرة في الآداب الاجتماعية.

لقد استخدم كل من " ماكلوسكي McClosky" و " تشار Schaar" مصطلح " الاغتراب" للدلالة على ذلك الشعور بالوحشة، والحنين إلى العلاقات الاجتماعية الأولية المساندة الذي ينتاب الفرد، بل قد يصل هذا النمط من الاغتراب إلى حد " شعور الفرد بافتقاد نفسه بالعلاقات ذات المعنى مع الآخرين والإحساس بسبب هذا الافتقاد¹

ويمكن أن يفسر هذا القول بمعنى غياب العلاقات الشخصية الإيجابية أي علاقات الإنسان بالمجتمع المحلي، بأقربائه وأصدقائه، وهو التفسير نفسه الذي ذهب إليه " شنايدر" حيث يرجع الاغتراب إلى " فقدان الإنسان للروابط الأولية الأصلية. بينما ينتج النمط الثاني من الاغتراب في نظر " هاجداHajda عن شعور الفرد بافتقاد ذلك التضامن مع الآخرين والذي يستمد من مشاركة المرء لاهتمامات الآخرين وأرائهم وأذواقهم وحقى مشاكلهم. فبالنسبة لـ "هاجدا"، يعني "الاغتراب" ذلك الشعور بالاختلاف بصورة، تبعث على التوتر في وجود الآخرين بسبب وجهة نظر المرء أو اهتماماته أو ذوقه الشخصي فهو يتصور هذا النمط من الاغتراب متمثلاً في عدم مشاركة الفرد اهتمامات الآخرين وأفكارهم مما يؤدي به إلى الوعي بعدم الانتماء إليهم. والسمة المحددة لهذا الوعي هي الشعور بالاختلاف عن الآخرين.²

- الفرد والشعور بالعجز: يرجع الفضل في تمييز هذا النمط من الاغتراب إلى " ميلفن سيمان Melvin Seemen حيث ميز بين خمسة أنماط من الاغتراب من بينها هذا النمط، الذي نحن بصدد دراسته. يتوق الفرد إلى إرضاء حاجاته الذاتية ودوافعه، كما يتوق في الوقت ذاته إلى أن يرضي ما يريد الآخرون منه حتى يحصل على إشباع حاجاته الاجتماعية، فإذا ما لم يستطع تحقيق حاجاته الذاتية نظراً لضغط الأوضاع الاجتماعية عليه، والتي غالباً ما تكون قاهرة ولن تتغير مهما حاول هذا الفرد التأثير فيها. في هذه الحالة، يحس الفرد بأنه عاجز عن التأثير في هذه الأوضاع، وعند ذلك يكون في حالة اغتراب³

- الفرد وقيم المجتمع: تأتي في هذا الصدد من هذا العرض لنتناول العلاقة بين الذات (الفرد) وقيم المجتمع، وذلك من حيث الاتصال والانفصال على وجه الخصوص. إن أي مجتمع من

1- الحديدي ، فايز (1990) . مظاهر الاغتراب وعوامله لدى طلبة الجامعة الأردنية رسالة دكتوراه جامعة حسين ص73

2- فضل الله، علي. (1997). السلوك التنظيمي دراسة في التدريب والتطوير 3. دبي: المطبعة العصرية ص23

3- وسطاني، عفاف. (2010). الدافعية للإنجاز لدى فريق العمل وعلاقتها بالنمط القيادي السائد لمدير المؤسسة التعليمية في ضوء مشروع المؤسسة. دراسة ميدانية لمؤسسات التعليم المتوسط مذكرة ماجستير سطيف. ص56

الفصل الثالث: الإغتراب المهني

المجتمعات لا بد وأن تحكمه مجموعة من القيم والمعايير والمقاييس تتحصر مهمتها في تنظيم سلوك الأفراد داخل هذه المجتمعات. فعلى الذات الفردية أن تخضع لهذه المعايير والقيم حتى تكون في وفاق واندماج مع بقية الذوات الأخرى المكونة للمجتمع. ويحق لنا أن نتساءل عن نتيجة ما سيحدث لو أن هذا الفرد أو هذه الذات لم تتقبل هذه القيم والمعايير.

وقبل أن نجيب على هذا التساؤل، حري بنا أن نجيب على سؤال آخر يطرح نفسه علينا بالاح وهو: لماذا يرفض هذا الفرد هذه القيمة؟¹

يتوق كل فرد داخل المجتمع إلى إشباع دوافعه الغريزية وحاجاته الذاتية، كما يهدف إلى تحقيق غايات تبدو له في حياته؛ إلا أن هذه الحاجات والغايات لا تشبع ولا تحقق في الغالب نظرا لاصطدامها بقيم المجتمع ومعاييره التي تقف حائلا دون الوصول إلى النتائج المرجوة. من هنا قد يلتجئ الفرد إلى مجموعة من السلوكيات التي تعتبر مخالفة للقيم السائدة في المجتمع وذلك بغية تحقيق غاياته. " فحينما... لا يقبل الفرد هذه القيم الأساسية فإن نمطا من الانفصال الاجتماعي والثقافي ينشأ".²

المبحث الثاني: النظريات المفسرة للاغتراب المهني وأنواعه

المطلب الأول: النظريات السوسولوجية المفسرة للاغتراب المهني

نحاول من خلال هذا العنوان أن نتطرق إلى بعض النظريات السوسولوجية المهمة بالاغتراب الوظيفي كما يلي:

1) نظرية إيميل دوركايم:

لقد تأثر دوركايم كغيره من المنظرين بأفكار هيجل، خاصة في تركيزه على فهم العالقة بين الذات والموضوع، الذي يرى فيه المدخل المناسب لدراسة العملية الاجتماعية الاغترابية، فأنصب اهتمام

1- عطية، سليمان (1995) العلاقة بين الاغتراب النفسي وبعض المتغيرات المتعلقة به لدى طلبة جامعة أم القرى بمكة المكرمة رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير ص 56

2- يخلف، عثمان. (2001) علم النفس الصحة والأسس النفسية والسلوكية للصحة. الدوحة: دار الثقافة للطباعة والنشر والتوزيع ص 89

الفصل الثالث: الإغتراب المهني

دوركايم حول عزلة الإنسان في العصر الحديث، مقارنة بالمجتمع التقليدي، وهذا عبر مؤلفاته المعروفة كتقسيم العمل والانتحار.

أعتمد دوركايم في تفسيره للاغتراب كظاهرة اجتماعية على ضعف المجتمع، إذ يرى أن المجتمع عاجز عن تحقيق الفردية، ذلك أن سلوك الفرد يخضع لإرادة المجتمع، أو روابط القرابة والطوقسية... إلخ، إلا أن ما يترتب عن تلك التبعية في المجتمع الحديث، حدوث الاغتراب لفقدان المعايير، والقيم الأخلاقية كموجه لسلوك الأفراد، وهذا ما أسماه دوركايم بإضعاف الضمير الجمعي.

من ناحية أخرى؛ أهتم دوركايم بفكرة تقسيم العمل القسري والعمل اليومي، حيث إنطلق دوركايم من أنه بالرغم من أن تقسيم العمل، يؤدي إلى التساند بين أفراد المجتمع والانتقال من التضامن الألي إلى التضامن العضوي، ومع تعقد المجتمعات أراد دوركايم إبراز الجوانب السلبية لتقسيم العمل الذي نتج عنه التضامن العضوي. وأشار الدكتور السيد شتا في مؤلفه الموسوم: "نظرية الاغتراب من منظور علم الاجتماع" إلى فكرة مشتركة بين ماركس ودوركايم في قوله: "على نحو ما ذهب ماركس، بتأكيديه على السمة المتصارعة لتقسيم العمل الحديث في النسق الرأسمالي، والتي نظر إليها باعتبارها الحالة التي يغترب فيها الناس عن بعضهم، وعن أنفسهم".¹

(2) نظرية كارل ماركس:

إنطلق كارل ماركس في دراسته للاغتراب من نقده الأفكار هيجل، وما تضمنه الاقتصاد السياسي الكلاسيكي من مبادئ، ففي المجتمع السياسي الفرد يتصرف بنفس الطريقة وجها لوجه مع الحالة، بينما في الحياة اليومية توضع لو تبني على المصالح الخاصة، أنانية كل واحد طرح ماركس الاغتراب من منظور تاريخي، إقتصادي وسياسي محدد، ويبيدي ماركس نقدا شديدا للاغتراب الديني الذي حسبه يعكس الاغتراب الاقتصادي والاجتماعي.

ركز ماركس على الاغتراب الاقتصادي بشكل كبير، لأنها اعتبرها اغتراب في الحياة الواقعية للإنسان، وينشأ الاغتراب الاقتصادي من وجود طبقة عظمى محرومة من الملكية، في المقابل وجود

1- إحسان أمحمد الحسن (1983) مشكلات الأسرية والمهنية التي تعاني منها المرأة العاملة، بحث مقدم إلى الندوة العلمية المتعلقة بزيادة مساهمة المرأة العراقية بتعزيز البناء الاقتصادي، بغداد ص 98.

الفصل الثالث: الإغتراب المهني

طبقة الأقلية المالكة وشديدة الثراء، ومن خلال العمل تبذل الطبقة الأولى كامل قوتها من أجل زيادة الإنتاج، في حين يكون نتاج العمل ليس ملكا لها وبالتالي تغترب الذوات عن أصحابها.¹

إغتراب الإنسان في عمله هو إغتراب عن الذات وعن العلاقات الاجتماعية التي تثبت إنسانيته ويوضح ماركس توجهه حول الإغتراب في العمل في قوله : أن العامل يزداد اغترابا كلما زادت الثروة التي ينتجها، وكلما زاد إنتاجه قوة ودرجة يصبح العامل سلعة أكثر رخصا كلما زاد عدد السلع التي يخلقها فمع القيمة المتزايدة لعالم الأشياء ينطلق في تناسب عكسي انخفاض قيمة عالم البشر والعمل الذي ينتج سلعا فحسب وإنما هو ينتج ذاته وينتج العامل كسلعة وهو يفعل ذلك بنفس النسبة التي ينتج بها السلع عموما.

لقد ميز ماركس بين ثلاثة أنواع للإغتراب وهي على التوالي: إغتراب عن الذات ثم إغتراب عن الآخرين وعن الطبيعة، ويرى ماركس أنه ف القضاء على مشكلة الإغتراب يجب تغيير البناء الاجتماعي في المجتمع ككل. من هنا إتضح أن نظرية الإغتراب لماركس كانت " تستهدف كشف الإستغلال الذي قام به أو عليه النظام الرأسمالي والبد من إلغاء هذه العلاقات الإغترابية عن طريق إلغاء الرأسمالية ويحرر الإنسان من الظروف الاجتماعية التي خلقها وأصبح سجيناً لها.²

(3) نظرية ماكس فيبر:

قامت دراسات كثيرة حاولت الكشف عن سلبيات النموذج البيروقراطي ومن أهمها دراسة بونجانوجرمز التي ركزت على خصائص البيروقراطية المتمثلة في تسلسل السلطة، التخصص ونسق القواعد والإجراءات ومن بين ما توصلت إليه أنه هناك عالقة بين خصائص البيروقراطية ومظاهر الإغتراب. وجدير بنا أن نستحضر رأي ملفن سيمان حول إسهامات ماكس فيبر والإغتراب الذي اعتبر أن أعمال فيبر ما هي إلا امتداد أبعد من المجال الصناعي لفكرة ماركس حول فقدان السيطرة والتي

1- عزام ،إدريسي (1999). الإغتراب السياسي لدى المتعلمين الشباب وعلاقته ببعض متغيرات. مجلة دمشق. العدد 2 ص58

2- بحري ، صابر، الإجهاد المهني وعلاقته بالإغتراب المهني لدى الأطباء العاملون بالمستشفيات العمومية، دراسة ميدانية مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2009 ص34

الفصل الثالث: الإغتراب المهني

تقوم في الأصل على فكرة سلب الحرية نتيجة السيطرة على العامل بواسطة الإدارة المنظمة والإجبارية للعمل.

ويتمحور اهتمام ماكس فيبر بموضوع الاغتراب من حيث ثلاثة أبعاد أساسية وهي: الاعتماد وبأتي نتيجة القواعد والقوانين التي تضعها الإدارة والذي من شأنه أن يبعد العامل عن روح الإبداع والابتكار ولا يفكر سوى في تطبيق تلك القواعد والقوانين، كما أن الوسائل التي تحدث عنها كارل ماركس والتي تعود ملكيتها إلى الرأسمالية، نجدها في نظرية ماكس فيبر هي ملك للإدارة أي أن هذه الخبرة تملك هامش الحرية في التحكم في العامل ما يجعله يفقد سيطرته على المواقف المختلفة، ويصبح غير قادر على تحقيق أهدافه التي التخرج عن كونها أهداف بيروقراطية أو تنظيمية.

من ناحية أخرى، وبناء على الخضوع وفقدان السيطرة يأتي بعد سلب الحرية وهو أن العامل بحسب فيبر يكون حبيسا للعقلانية المفرطة وهذا ما يتفق مع ما جاء به ماركس، ومن ثمة إنتهى ماكس فيبر إلى أن العقلانية تؤدي بالإنسان إلى الاغتراب في العمل لامثاله المفرط للعقلانية الزائدة وهذا ما يؤدي إلى سلب حريته، ومع ذلك فالمفارقة موجودة في فكرة العقلانية التي لطالما نادى بها فيبر فال يبدو فيما يبدو على بدائل أو حلول توفيقية معقولة.¹

(4) نظرية روبرت بلومر:

يرى بلومر أن الاغتراب يوجد عندما يكون العمال غير قادرين للسيطرة على عمليات عملهم المباشرة، وغير قادرين على تطوير الشعور بالفرص ، وبالعلاقة وظائفهم بكل إنتاج التنظيم، وغير قادرين على الانتماء للمجتمعات الصناعية المتكاملة . فالشخص في نظره مغترب عندما يكون موضوعا مسيطرا عليه ومحتك أو بواسطة أشخاص آخرين أو بواسطة أي نسق غير شخصي مثل التكنولوجيا.

ويذكر بلومر أن المجتمعات الصناعية لها جملة من المعايير والقواعد رسمية كانت أو غير رسمية، وهي بمثابة المرشد والموجه لسلوك أعضائها، وتلعب هذه المعايير دور كبير في تحقيق التكامل المعياري لدى العمال وخلق الشعور بالولاء لديهم. ونلخص أهم أفكار روبرت بلومر في النقاط التالية : البناءات البيروقراطية مشجعة على الشعور باللامعنى تقسيم العمل والتخصص في التنظيمات

1- منصور بن الزاهي الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2007، ص87.

يؤدي إلى الإغتراب، يمكن القضاء على بعد فقدان السيطرة الإغتراب العمل من طرف العمال أنفسهم بالسيطرة على أحوال أعمالهم. هناك علاقة بين العزلة الاجتماعية والمعارية في التنظيمات.¹

المطلب الثاني: أنواع ومظاهر الإغتراب

1. العجز:

وهذا المعنى للإغتراب يشير إلى شعور الفرد بأنه لا يستطيع التأثير ليست لديه القدرة على المواقف الاجتماعية التي يتفاعل معها، فالفرد المغترب هنا لا يتمكن من تقرير مصيره أو التأثير في مجرى الأحداث الكبرى أو في صنع القرارات المهمة التي تتناول حياته ومصيره فيعجز بذلك عن تحقيق ذاته.

2. اللامعنى:

ويعني أن الفرد لن يستطيع التنبؤ بدرجة عالية من الكفاءة بالنتائج المستقبلية، كما يشعر الفرد أن الحياة فقدت معناها، ودلالاتها ومعقوليتها ويمكن أن يؤدي ذلك إلى فقدان مسوغات استمرارها في نظرهم، وينجم مثل هذا الشعور لديهم بسبب الإحباط الذي يمكن أن يتعرضوا له، وعدم إشباع الحاجات المختلفة الجسدية والاجتماعية ويعبر اللامعنى عن نوع من الضياع، يعجز فيه الفرد عن توجيه سلوكه نحو أهداف معينة، لأنه لا يستطيع فهم المعايير التي توجه تصرفات المسؤولين وقد ربط أحد الباحثين اللامعنى بالمدخلات التي يستقبلها الفرد من بيئته، وهي نابعة من النظام الاجتماعي والتي قد يصعب عليه فهمها وإيجاد معنى لها.

3. اللامعيارية:

اشتق سيمان هذا المصطلح، من وصف دوركايم للحالة التي تصيب المجتمع، وتوصف هذه الحالة بانهايار المعايير، التي تنظم السلوك وتوجهه، وتعني شعور الفرد بأن الوسائل غير المشروعة

1- عويدات، عبد الله. (1995). مظاهر الإغتراب عند معلمين المرحلة الثانوية في الأردن -مجلة دراسات العلوم الإنسانية، عمان، الأردن ص67

الفصل الثالث: الإغتراب المهني

مطلوبة، وأنه بحاجة إليها لإنجاز الأهداف، وهذه الحالة تنشأ عندما تتفكك القيم والمعايير الاجتماعية، وتنفصل في السيطرة على السلوك الفردي وضبطه.¹

4. العزلة الاجتماعية:

وهذا المعنى للاغتراب، يشير إلى شعور الفرد بالغربة، والانعزال عن الأهداف السائدة في المجتمع، وفي هذه الحالة لا يشعر الفرد بالانتماء إلى المجتمع أو الأمة، وتمثل العزلة الاجتماعية مظهراً من مظاهر السلوك الإنساني، له تأثيرات خطيرة على شخصية الفرد وعلاقته بالآخرين، حيث تشير إلى عدم قدرته على الانخراط في العلاقات الاجتماعية، أو على مواصلة الانخراط فيه وعلى تقوقعه، أو تركزه حول ذاته، حيث تتفصل ذاته في هذه الحالة عن ذوات الآخرين، مما يدل على عدم كفاية جاذبية شبكة العلاقات الاجتماعية للفرد، من حيث عدم الارتباط بين أعضائها، أو الاغتراب فيما بينهم.²

المطلب الثالث: الآثار الناجمة عن الإغتراب المهني

إن الاغتراب كأحد المشكلات التي يعاني منها الإنسان المعاصر والمنظمات على وجه الخصوص، تأتي بطريقة عشوائية أو فورية، وإنما هناك عوامل كثيرة أسهمت في حدوثها، سنحاول الوقوف على البعض منها في النقاط التالية:

• أولاً: النمط القيادي:

إن ما يعيننا في هذا المقام، هو النمط القيادي الدكتاتوري، أو الأوتوقراطي والذي يمتاز بالمركزية في اتخاذ القرارات التسلط، والعقاب الاعتماد على الاتصال النازل بصفة غالبية ما يجعل العامل غير مكترث بعمله.

• ثانياً: طبيعة الاتصالات:

1- إحسان أحمد الحسن (1983) مشكلات الأسرية والمهنية التي تعاني منها المرأة العاملة، مرجع سابق ص110

2- المرجع نفسه، ص113

الفصل الثالث: الإغتراب المهني

يعد الاتصال من دواعي الإغتراب لدى الكثير من العاملين، وذلك عندما تقوم الإدارة العليا وبصفة دائمة بإصدار الأوامر والتعليمات المختلفة وانسيابها في اتجاه واحد من الأعلى إلى الأسفل دون الاهتمام بالتغذية الراجعة لاقتراحات العاملين، كما أن تجاهلها للعامل في المشاركة في اتخاذ القرار من شأنه أن يجعله يميل إلى الخمول والاتكالية، فقدان القوة، غموض الأهداف وغيرها.

• ثالثاً: البيروقراطية:

بالرغم من ما قدمته البيروقراطية من إيجابيات إلا أنها أصبحت تشكل خطراً محدقاً بالتنظيمات، ومثال ذلك الاستخدام الحرفي للقوانين والالتزام المفرط باللوائح يؤدي إلى الجمود والصلابة في التعامل سواء بين الإدارة والعاملين أو العاملين فيما بينهم كما يؤدي الروتين في أداء المهام وتركز السلطة إلى شعور العامل بفقدان قيمة العمل، الإحباط والملل، وكثيراً ما يشاع أن البيروقراطية ما لزمة للإغتراب عندما يقوم التشابه في السلوك وتوحيد بسبب الالتزام بالإجراءات إلى قتل روح الابتكار.

• رابعاً: ضعف مستوى التفاعل الاجتماعي:

على اعتبار أن المنظمة كيان اجتماعي لها مجموعة من الأهداف تسعى لتحقيقها ، فإن التفاعل الاجتماعي داخلها ذا أهمية في خلق مناخ تنظيمي جيد، فنجد أن المنظمة التي تعاني من انخفاض في مستوى التفاعل بين أفرادها ينعكس سلباً على علاقاتها الداخلية (العلاقات الاجتماعية بين العمال والخارجية محيط المؤسسة).

• خامساً: طبيعة العلاقات السائدة بين الأفراد أو جماعة العمل:

يمكن لجماعة العمل أن تكون مصادر لمنفعة العاملين وتحقيق رضاهم أو مصدر قلق وتوتر لهم، ففي الحالة الثانية لنا أن نعتبر طبيعة العلاقات السائدة في المنظمة كأحد مسببات الإغتراب الوظيفي للعاملين.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل المخصص للدراسة الميدانية، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج المرتبطة بطبيعة البيئة الاجتماعية داخل المؤسسة محل الدراسة، حيث أظهرت المعطيات الميدانية أن العلاقات الاجتماعية والتفاعل المهني بين العاملين يلعبان دوراً مهماً في التأثير على حالتهم النفسية والمهنية داخل المؤسسة.

الفصل الثالث: الإغتراب المهني

كما بينت الدراسة أن بعض العوامل المرتبطة ببيئة العمل، مثل ضعف التواصل، وقلة التعاون، وغياب التقدير المهني، قد تساهم في تنمية الشعور بالاغتراب المهني لدى بعض العاملين، في حين أن وجود علاقات مهنية إيجابية ومناخ اجتماعي قائم على الاحترام والتفاهم يساعد على تعزيز الشعور بالانتماء والاستقرار المهني.

وقد سمحت نتائج الدراسة كذلك بالإجابة عن التساؤلات المطروحة والتحقق من فرضيات الدراسة، حيث تبين وجود علاقة بين البيئة الاجتماعية السائدة داخل المؤسسة ومستوى الشعور بالاغتراب المهني لدى العاملين. وعليه، فإن تحسين المناخ الاجتماعي داخل المؤسسات التربوية يُعد من أهم العوامل التي تساهم في التقليل من مظاهر الاغتراب المهني وتحقيق التوازن المهني والاجتماعي للعاملين.

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

تمهيد الفصل

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات المقابلة

المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية للمبحوثين

المطلب الثاني: تحليل محاور المقابلة

المطلب الثالث: خلاصة تحليل المقابلات (حسب الطواقم المهنية)

المطلب الرابع: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

خلاصة الفصل

تمهيد

يُعد الجانب الميداني من أهم مراحل البحث السوسيولوجي، إذ يسمح للباحث بالانتقال من المستوى النظري إلى الواقع العملي، من خلال جمع البيانات وتحليلها ميدانياً كمادة خام. وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على تقنية المقابلة، وذلك بهدف دراسة أثر البيئة الاجتماعية للعمل على الاغتراب المهني لدى العاملين بالمدرسة الابتدائية.

ومنه؛ تم إجراء المقابلات مع عينة مكونة من (12) عامل، تنوعت خصائصهم الاجتماعية والمهنية، حيث شملت اختلافاً في الجنس، السن، الخبرة المهنية، والتخصص، مما يسمح بفهم أعمق للظاهرة المدروسة.

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

تُعدّ مدرسة مدرسة ابن رشد من المؤسسات التربوية التعليمية التابعة لقطاع التربية الوطنية، وتقع بشارع فلسطين وسط مدينة بني صاف، وتحمل رقم التعريف الوطني للمؤسسة 1310974 ويعود تاريخ بناء المؤسسة إلى سنة 1925، بينما تم افتتاحها رسمياً سنة 1927، وهو ما يجعلها من بين أقدم المؤسسات التعليمية بالمنطقة.

تتميز المؤسسة بموقعها داخل النسيج الحضري للمدينة، الأمر الذي جعلها فضاءً اجتماعياً وتنظيمياً يشهد تفاعلات يومية مستمرة بين مختلف الفاعلين التربويين والإداريين والمهنيين، وهو ما يمنحها أهمية خاصة كحقل للدراسة السوسولوجية، خاصة فيما يتعلق بطبيعة العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل وتأثيرها على العاملين.

تضم المؤسسة تعاقدية مدرسية مسجلة تحت رقم 133/ع ت/2000 بتاريخ 2000/10/23، وهو ما يعكس اهتمام المؤسسة بالجوانب الاجتماعية والتنظيمية المرتبطة بالحياة المدرسية، بالإضافة إلى سعيها لتوفير ظروف مهنية وتربوية مستقرة.

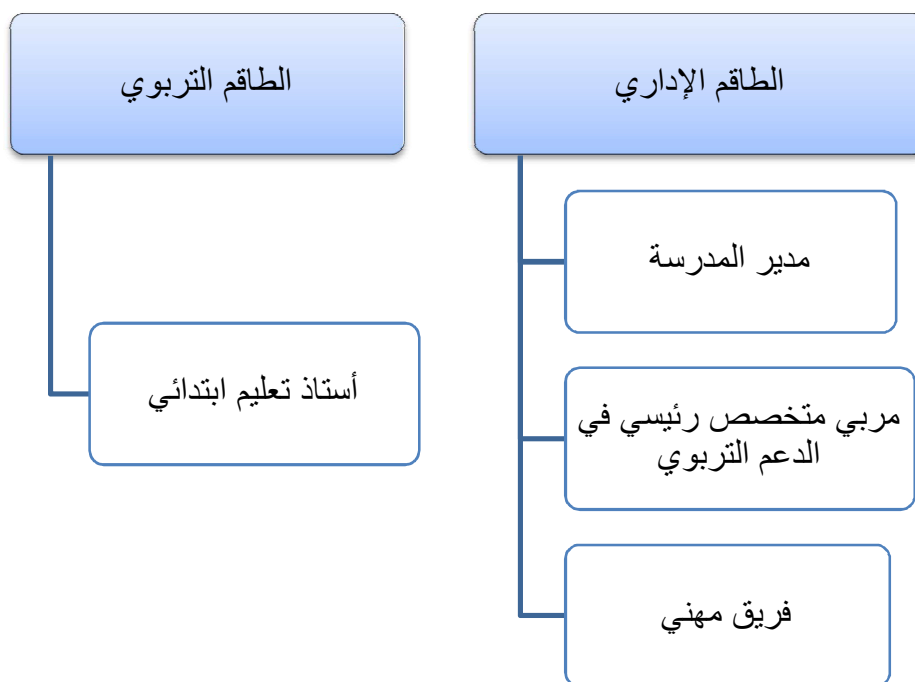
تتكون المؤسسة من عدة فئات مهنية تعمل بصورة تكاملية من أجل ضمان السير الحسن للعملية التربوية، حيث يضم الطاقم الإداري مدير المؤسسة إلى جانب أربعة إداريين، بينما يضم الطاقم التربوي ستة أساتذة، من بينهم أستاذ واحد فقط من الذكور، إضافة إلى ثلاثة عمال مهنيين يشرفون على الخدمات المهنية والتنظيمية داخل المؤسسة.

يتكون الطاقم المهني من أعوان النظافة والحراسة والخدمات، حيث يساهم هؤلاء في توفير الظروف الملائمة لسير العمل اليومي داخل المؤسسة، كما تعمل مختلف هذه الفئات بصورة متعاونة للحفاظ على الاستقرار التنظيمي والمهني داخل الوسط المدرسي.

تم اختيار هذه المؤسسة كمجال لإجراء الدراسة الميدانية نظراً لما توفره من معطيات مرتبطة بموضوع الدراسة، والمتمثل في تأثير البيئة الاجتماعية للعمل على الاغتراب المهني داخل المؤسسة التربوية، باعتبارها فضاءً مهنيًا يشهد تفاعلات اجتماعية ومهنية متنوعة بين العاملين، مما يسمح بدراسة

طبيعة العلاقات الاجتماعية السائدة داخلها ومدى انعكاسها على شعور العاملين بالاندماج أو الاغتراب المهني.

• الشكل رقم 3: يوضح الهيكل التنظيمي مدرسة ابن رشد



المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات المقابلة

المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية للمبحوثين

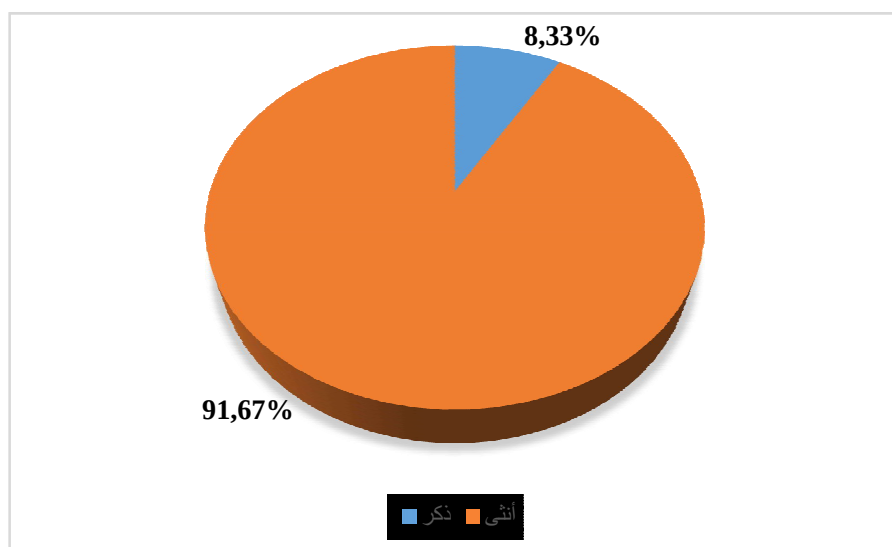
1. توزيع العينة حسب الجنس:

• الجدول رقم (01): توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	01	8.33%
أنثى	11	91.67%
المجموع	12	100%

المصدر: من إعداد الطالبة.

• الشكل رقم 4: يوضح توزيع العينة حسب الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبة

• تحليل الجدول:

من خلال معطيات الجدول، يتضح أن أغلب أفراد العينة من الإناث بنسبة مرتفعة قدرت بـ 91.67%، في حين بلغت نسبة الذكور 8.33% فقط، وهو ما يعكس الطبيعة السائدة داخل المؤسسات التربوية الابتدائية في الجزائر، التي تعرف حضورا نسبيا كبيرا مقارنة بالذكور.

يمكن تفسير هذا التوزيع بكون مهنة التعليم الابتدائي ترتبط بمجموعة من الخصائص الاجتماعية والمهنية التي تتلاءم أكثر مع الأدوار الاجتماعية المنسوبة للمرأة، خاصة ما يتعلق بالصبر، والقدرة على التواصل مع الأطفال، والتحمل النفسي داخل الوسط التربوي.

كما يعكس هذا التوزيع التحولات الاجتماعية التي عرفها قطاع التربية خلال السنوات الأخيرة، حيث أصبحت المرأة تشكل العنصر الأساسي داخل المؤسسات التعليمية، سواء على المستوى التربوي أو الإداري، الأمر الذي جعل العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة تتأثر بطبيعة التفاعل النسوي القائم على التعاون والتواصل المستمر.

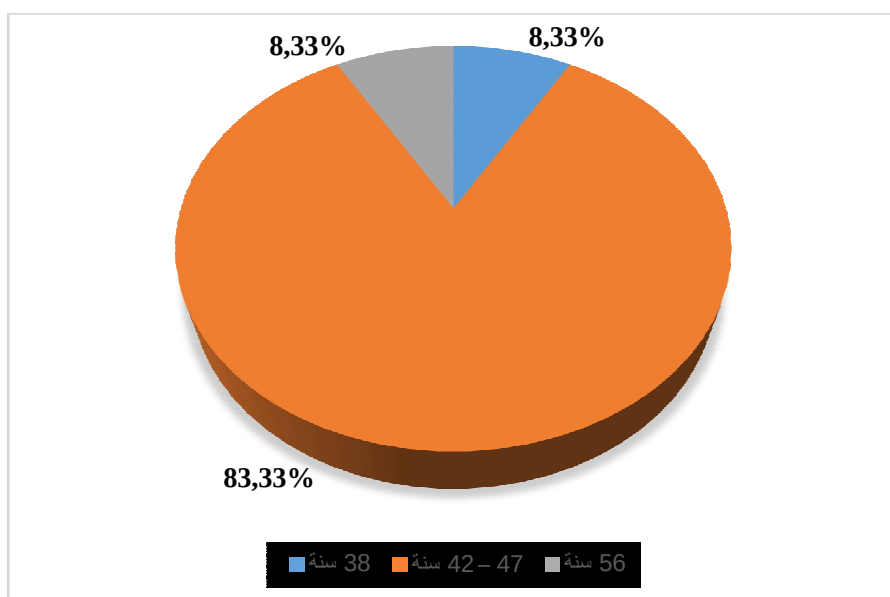
2. توزيع العينة حسب السن:

- الجدول رقم (02): توزيع العينة حسب السن

النسبة	العدد	الفئة العمرية
8.33%	01	38 سنة
83.33%	10	42 - 47 سنة
8.33%	01	56 سنة
100%	12	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة.

- الشكل رقم 5: يوضح توزيع العينة حسب السن.



المصدر: من إعداد الطالبة.

- تحليل الجدول:

يتبين من خلال الجدول أن الفئة العمرية الغالبة داخل العينة تتراوح بين 42 و 47 سنة بنسبة 83.33%، وهي فئة تتميز بالنضج المهني والاستقرار الوظيفي، حيث يكون العامل قد اكتسب خبرة مهنية واجتماعية تساعده على التكيف مع مختلف ظروف العمل داخل المؤسسة.

كما نلاحظ وجود فئة أقل سناً ممثلة في سن 38 سنة، إضافة إلى فئة أكبر سناً ممثلة في 56 سنة، وهو ما يعكس وجود تنوع عمري داخل المؤسسة.

كما يشير هذا التنوع إلى وجود تدرج مهني داخل جماعة العمل، حيث تتعايش فئة الأساتذة ذوي الخبرة الطويلة مع فئة الأساتذة الجدد نسبياً، الأمر الذي يسمح بتبادل الخبرات والتجارب المهنية داخل المؤسسة.

كما أن سيطرة الفئة المتوسطة عمرياً يمكن تفسيرها بكون قطاع التعليم يعتمد بدرجة كبيرة على فئة تمتلك خبرة مهنية وقدرة على تحمل المسؤوليات المرتبطة بالعمل التربوي والتنظيمي داخل المؤسسة التعليمية.

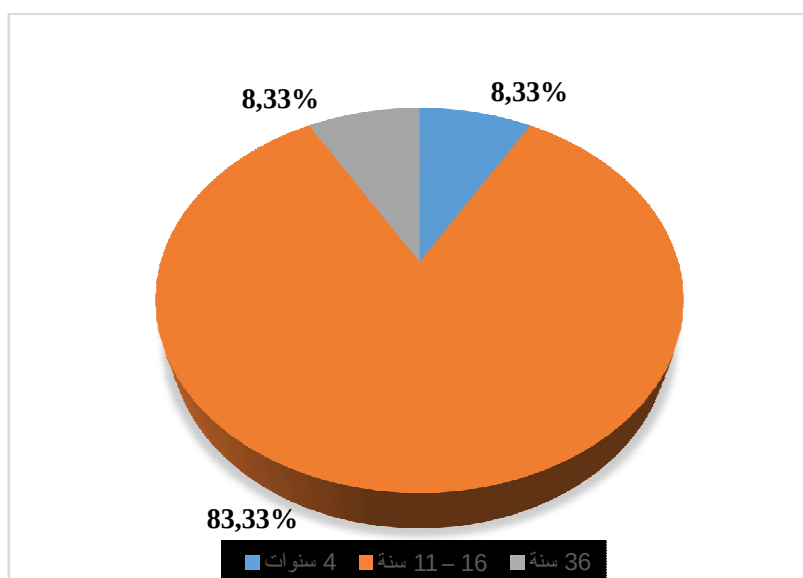
3. توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

- الجدول رقم (03): توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة	العدد	الخبرة المهنية
8.33%	01	4 سنوات
83.33%	10	11 - 16 سنة
8.33%	01	36 سنة
100%	12	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة.

- الشكل رقم 6: يوضح توزيع العينة حسب الخبرة المهنية.



المصدر: من إعداد الطالبة

• تحليل الجدول:

توضح نتائج الجدول أن أغلب أفراد العينة يمتلكون خبرة مهنية تتراوح بين 11 و 16 سنة بنسبة 83.33%، وهي مدة تعكس نوعاً من الاستقرار الوظيفي والاندماج داخل الوسط المهني.

كما تضم المؤسسة عاملاً يمتلك خبرة طويلة جداً قدرت بـ 36 سنة، وهو ما يعكس وجود رصيد مهني وتجربة ميدانية معتبرة داخل المؤسسة، في مقابل وجود عنصر واحد فقط بخبرة قصيرة قدرت بـ 4 سنوات.

يمكن تفسير هذا التفاوت في الخبرة المهنية بكون المؤسسة تضم فئات مهنية مختلفة من حيث سنوات العمل، حيث نجد موظفين قدامى اكتسبوا خبرة طويلة داخل المؤسسة، إلى جانب موظفين جدد مازالوا في مرحلة التكيف المهني.

أن تراكم الخبرة المهنية داخل المؤسسة يساهم في تحقيق نوع من الاستقرار التنظيمي، ويساعد على نقل الخبرات المهنية والاجتماعية بين العاملين، الأمر الذي ينعكس بصورة مباشرة على طبيعة العلاقات الاجتماعية داخل العمل وعلى درجة الشعور بالانتماء المهني.

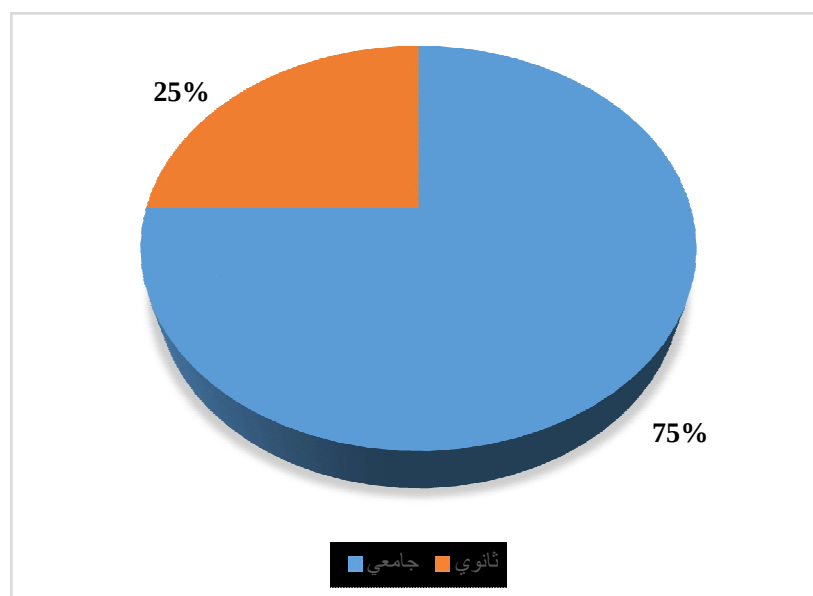
4. توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

• الجدول رقم (04): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	العدد	المستوى التعليمي
75%	09	جامعي
25%	03	ثانوي
100%	12	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة.

- الشكل رقم 7: يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالبة.

- تحليل الجدول

يتضح من خلال الجدول أن أغلب أفراد العينة من ذوي المستوى الجامعي بنسبة 75%، في حين بلغت نسبة ذوي المستوى الثانوي 25%.

ويمكن تفسير ارتفاع نسبة الجامعيين بكون المؤسسة التربوية تعتمد بصورة أساسية على فئة الأساتذة والإداريين الذين يتطلب عملهم مستوى تعليميا عاليا يسمح لهم بأداء مهامهم التربوية والتنظيمية بصورة فعالة. و هو ما ينعكس على أدائهم كونهم يملكون كفاءة عالية.

يعكس هذا المستوى التعليمي المرتفع طبيعة المؤسسة التربوية باعتبارها فضاء يعتمد على الكفاءة العلمية والتكوين الأكاديمي، خاصة فيما يتعلق بالعمل البيداغوجي والتسيير الإداري. أما الفئة ذات المستوى الثانوي فتتمثل أساسا في بعض العمال المهنيين الذين ترتبط مهامهم بالخدمات المهنية والتنظيمية داخل المؤسسة.

يؤثر المستوى التعليمي بصورة مباشرة على طبيعة إدراك العاملين لظروف العمل، وعلى درجة تفاعلهم مع مختلف المواقف المهنية والاجتماعية داخل المؤسسة، كما يساهم في تحديد مستوى الاندماج أو الشعور بالاغتراب المهني.

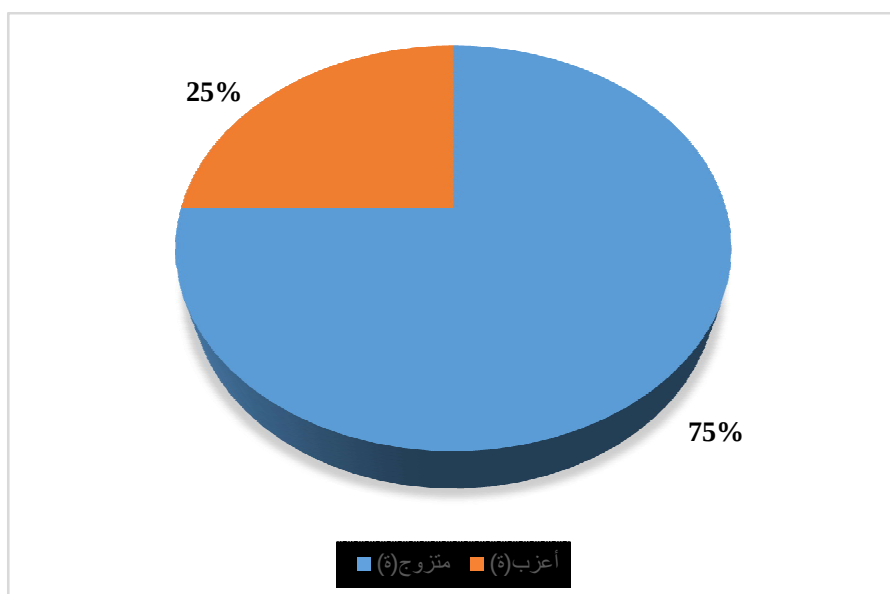
5. توزيع العينة حسب الحالة المدنية

- الجدول رقم (05): توزيع العينة حسب الحالة المدنية

النسبة	العدد	الحالة المدنية
75%	09	متزوج(ة)
25%	03	أعزب(ة)
/	/	مطلق(ة)
/	/	أرمل(ة)
100%	12	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة.

- الشكل رقم 8: يوضح توزيع العينة حسب الحالة المدنية



المصدر: من إعداد الطالبة.

• تحليل الجدول:

يتضح من خلال معطيات الجدول أن أغلب أفراد العينة من المتزوجين بنسبة 75%، في حين بلغت نسبة العزاب 25%، بينما انعدمت فئة المطلقين والأرامل داخل العينة.

يمكن تفسير هيمنة فئة المتزوجين بكون أغلب أفراد العينة ينتمون إلى الفئة العمرية المتوسطة، وهي مرحلة غالباً ما تتميز بالاستقرار الأسري والاجتماعي.

كما يساهم الاستقرار العائلي يساهم بصورة كبيرة في تحقيق نوع من التوازن النفسي والاجتماعي لدى العامل، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على علاقته بالعمل وعلى مستوى اندماجه داخل المؤسسة.

ومن جهة أخرى، فإن المسؤوليات الأسرية قد تدفع العامل إلى التمسك أكثر بالاستقرار المهني، وهو ما يقلل من احتمالات الانسحاب المهني أو الشعور بعدم الانتماء للمؤسسة.

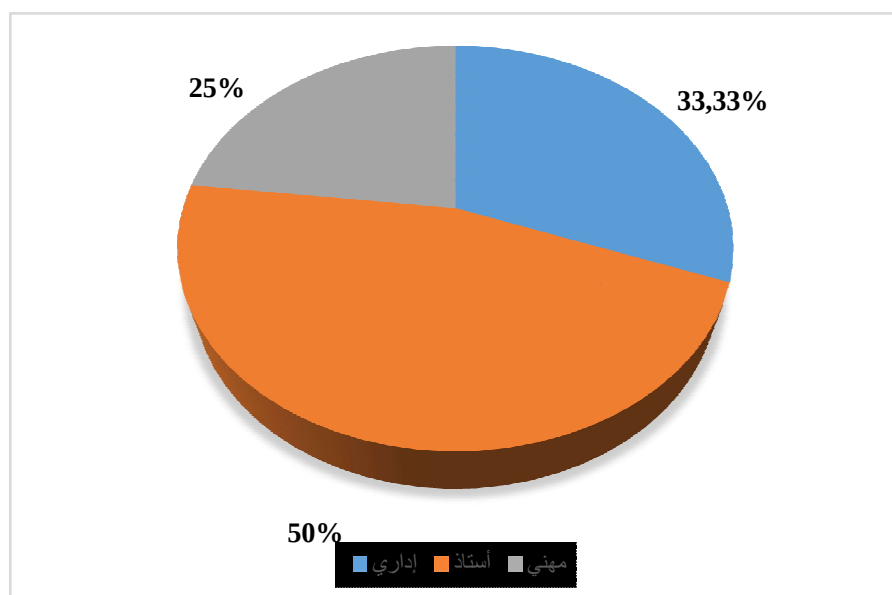
6. توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي

• الجدول رقم (06): توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي

النسبة	العدد	المستوى الوظيفي
33.33%	04	إداري
50%	06	أستاذ
25%	03	مهني
100%	12	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة.

- الشكل رقم 9: يوضح توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي.



المصدر: من إعداد الطالبة.

- تحليل الجدول:

من خلال نتائج الجدول يتبين أن فئة الأساتذة تمثل النسبة الأكبر داخل العينة بنسبة 50%، تليها الفئة الإدارية بنسبة 33.33%، ثم الفئة المهنية بنسبة 25%.

يعكس هذا التوزيع طبيعة المؤسسة التربوية باعتبارها مؤسسة تعليمية تعتمد أساساً على الطاقم التربوي في أداء الوظيفة التعليمية، إلى جانب الطاقم الإداري الذي يسهر على تنظيم وتسيير مختلف النشاطات الإدارية والتنظيمية داخل المؤسسة.

أما الطاقم المهني فيمثل جانبا مهما من العمل داخل المؤسسة، حيث يساهم في توفير الظروف الملائمة لسير العملية التربوية، سواء من خلال النظافة أو الحراسة أو الخدمات المهنية المختلفة.

كما يسمح هذا التنوع الوظيفي بدراسة تأثير البيئة الاجتماعية للعمل على مختلف الفئات المهنية داخل المؤسسة، باعتبار أن طبيعة العمل والعلاقات المهنية تختلف من فئة إلى أخرى، وهو ما قد يؤثر على درجة الشعور بالاندماج أو الاغتراب المهني.

المطلب الثاني: تحليل محاور المقابلة

• تحليل مقابلات الطاقم التربوي

يتكون الطاقم التربوي محل الدراسة من ستة أساتذة، أغلبهم من الإناث، وتتراوح أعمارهم بين 38 سنة و 56 سنة، كما تتراوح خبرتهم المهنية بين 4 سنوات و 36 سنة، وجميعهم من ذوي المستوى الجامعي. يتميز هذا الطاقم بوجود تفاوت في الخبرة المهنية، حيث نجد أساتذة ذوي خبرة طويلة داخل المؤسسة، إلى جانب أساتذة جدد نسبياً، وهو ما يسمح بإبراز اختلاف التصورات المهنية ونظرة كل فئة إلى طبيعة العمل داخل المؤسسة التربوية.

كما أظهرت المعطيات أن أغلب الأساتذة ينتمون إلى تخصص اللغة العربية، مع وجود أستاذ واحد فقط في تخصص اللغة الفرنسية، وهو ما يعكس طبيعة التعليم الابتدائي داخل المؤسسة.

➤ تحليل المحور الأول: نمط القيادة داخل المؤسسة

من خلال تحليل إجابات أفراد الطاقم التربوي، تبين أن نمط القيادة داخل المؤسسة يتسم بالطابع الإداري التنظيمي، حيث تعتمد الإدارة على توزيع المهام ومتابعة تنفيذها بصورة مستمرة، مع الحرص على احترام النظام الداخلي للمؤسسة.

كما أظهرت إجابات المبحوثين أن عملية اتخاذ القرار تبقى متمركزة نسبياً داخل الإدارة، في حين تكون مشاركة الأساتذة محدودة في بعض الجوانب المتعلقة بالتنظيم البيداغوجي وسير العمل اليومي. وقد أشار بعض المبحوثين بصورة غير مباشرة إلى أن أسلوب المديرية في بداية توليها مسؤولية المؤسسة كان يتسم بشيء من الصرامة والانضباط، غير أن هذا الأسلوب أصبح مع مرور الوقت محل تفهم من طرف العاملين، باعتباره يهدف إلى فرض النظام وتحسين السير الحسن للمؤسسة.

كما تبين من خلال المقابلات أن الإدارة تحرص على الاستماع إلى بعض الانشغالات المهنية للأساتذة، خاصة تلك المرتبطة بالتنظيم التربوي أو المشاكل اليومية داخل العمل، غير أن ذلك يتم غالباً في إطار رسمي وإداري.

أن نمط القيادة يقوم بالقيادة البيروقراطية تقوم على احترام القوانين والتعليمات التنظيمية، حيث تتركز السلطة داخل الإدارة مع وجود تسلسل إداري واضح.

قد يساهم هذا الأسلوب في تحقيق الانضباط وتنظيم العمل داخل المؤسسة، لكنه قد يؤدي في بعض الأحيان إلى شعور بعض الأساتذة بضعف المشاركة في اتخاذ القرار، خاصة فيما يتعلق بالجوانب المهنية المرتبطة بالعمل اليومي.

➤ تحليل المحور الثاني: العلاقات الاجتماعية داخل العمل

من خلال تحليل إجابات أفراد الطاقم التربوي، تبين أن العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة يغلب عليها طابع التعاون والتفاهم، حيث تسود علاقات مهنية قائمة على تبادل الخبرات والمساعدة المتبادلة بين الزملاء.

كما أكد أغلب المبحوثين وجود نوع من التضامن المهني داخل جماعة العمل، خاصة أثناء مواجهة الضغوط المرتبطة بالعمل التربوي اليومي، وهو ما يساهم في خلق نوع من الاستقرار النفسي والاجتماعي داخل المؤسسة.

وأظهرت المقابلات أن الأساتذة يعتمدون على تبادل الخبرات المهنية فيما بينهم، خاصة بين الأساتذة ذوي الخبرة الطويلة والأساتذة الجدد، الأمر الذي يساعد على تسهيل عملية التكيف المهني داخل المؤسسة. كما تبين أن الصراعات داخل جماعة العمل تكاد تكون محدودة، حيث يسود نوع من الاحترام المتبادل والتفاهم بين أغلب العاملين، رغم وجود بعض الاختلافات البسيطة المرتبطة بطبيعة العمل أو ضغوطه اليومية.

وتساهم هذه العلاقات الاجتماعية الإيجابية في تعزيز الشعور بالانتماء إلى جماعة العمل، كما تساعد على التقليل من الضغط النفسي والمهني الذي قد يتعرض له الأستاذ داخل المؤسسة التربوية.

ومن الناحية السوسيولوجية، تعكس هذه العلاقات وجود نوع من التضامن المهني الذي يساهم في تحقيق التماسك داخل جماعة العمل، ويقلل من احتمالات الشعور بالعزلة أو الاغتراب المهني لدى العاملين.

تشير النتائج الميدانية إلى أن مستوى الاغتراب المهني لدى العاملين بالمؤسسة يبقى منخفضا نسبيا، وهو ما يمكن تفسيره بوجود علاقات اجتماعية داعمة وشعور نسبي بالانتماء المهني. ويتوافق ذلك مع تصور بلاونر الذي أكد أن درجة الاغتراب تختلف حسب طبيعة ظروف العمل، حيث ينخفض الاغتراب عندما تتوفر للعامل درجة من الاستقلالية والعلاقات الاجتماعية الإيجابية داخل التنظيم. وبالتالي فإن البيئة الاجتماعية للعمل لا تساهم فقط في إنتاج الاغتراب، بل يمكن أن تكون عاملا للحد منه عندما تقوم على

التعاون والاعتراف والدعم المهني تحليل المحور الثالث: الاتصال التنظيمي

من خلال تحليل إجابات أفراد الطاقم التربوي، تبين أن عملية الاتصال داخل المؤسسة تتم بصورة رسمية في أغلب الأحيان، حيث تعتمد الإدارة على تبليغ التعليمات والتوجيهات من خلال الاجتماعات أو المراسلات الإدارية أو الاتصال المباشر داخل المؤسسة.

كما أظهرت المقابلات أن أغلب الأساتذة يعتبرون التعليمات الإدارية واضحة نسبياً، خاصة فيما يتعلق بتنظيم العمل والتوقيت والمهام المهنية، الأمر الذي يساعد على تحقيق نوع من الانضباط داخل المؤسسة.

غير أن بعض المبحوثين أشاروا إلى أن الاتصال داخل المؤسسة يغلب عليه الطابع العمودي، أي من الإدارة نحو الأساتذة، في حين يبقى الاتصال الأفقي بين الأساتذة أقل حضوراً في بعض الأحيان، خاصة فيما يتعلق بتبادل المعلومات المهنية بصورة جماعية ومنظمة.

كما تبين من خلال إجابات بعض المبحوثين أن فرصة التعبير عن الرأي أو تقديم الاقتراحات تبقى موجودة لكن بصورة محدودة، وغالباً ما تتم داخل الاجتماعات الرسمية أو عند طرح انشغالات مرتبطة بسير العمل.

ويعكس هذا النوع من الاتصال طبيعة التنظيم الإداري داخل المؤسسة التربوية، حيث يعتمد العمل على احترام التسلسل الإداري والقنوات الرسمية للاتصال.

أن وضوح التعليمات يساهم في تقليل الغموض المهني وتنظيم العمل، إلا أن محدودية الاتصال الأفقي قد تؤثر أحياناً على روح العمل الجماعي وعلى درجة المشاركة المهنية بين العاملين.

كما أن الاتصال التنظيمي الفعال يعتبر من العوامل المهمة في تعزيز العلاقات المهنية داخل المؤسسة، لأنه يساهم في تحقيق التفاهم والتنسيق بين مختلف الفاعلين داخل بيئة العمل.

تظهر المعطيات الميدانية أن نمط القيادة داخل المؤسسة يقوم بدرجة كبيرة على التنظيم الإداري والالتزام بالقواعد الرسمية، وهو ما يتوافق مع تصور ماكس فيبر حول التنظيم البيروقراطي الذي يعتمد على التسلسل الهرمي وتقسيم المسؤوليات ووضوح القواعد. فبالرغم من أن هذا النمط يساهم في تحقيق الانضباط والاستقرار التنظيمي، إلا أن الإفراط في الاعتماد على الإجراءات الرسمية قد يؤدي أحياناً إلى تقليص مساحة المشاركة والاستقلالية لدى العاملين، مما قد يخلق شعوراً محدوداً بالابتعاد عن عملية اتخاذ القرار. ويرى فيبر أن البيروقراطية الحديثة قد تجعل الفرد خاضعاً لنظام من القواعد الصارمة، وهو ما سماه بـ "القفص الحديدي"، حيث تصبح العقلانية التنظيمية أحياناً على حساب الجانب الإنساني داخل

العمل¹⁰² توضح نتائج الدراسة أن الاتصال داخل المؤسسة يعتمد بشكل أساسي على القنوات الرسمية، وهو ما يعكس طبيعة التنظيم الإداري للمؤسسات التربوية. ويعد الاتصال التنظيمي أحد العناصر الأساسية في بناء العلاقات المهنية، إذ أن غياب الحوار والمشاركة قد يؤدي إلى ضعف شعور العامل بقيمته داخل التنظيم. ومن منظور تفاعلي، فإن المعاني التي يكونها العامل حول مكانته داخل المؤسسة لا تتشكل فقط من طبيعة المهام التي يؤديها، وإنما أيضا من خلال طريقة تفاعله مع الآخرين ومستوى الاعتراف بدوره المهني¹⁰³

➤ تحليل المحور الرابع: الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة

من خلال تحليل المقابلات، تبين أن الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة تقوم على مجموعة من القيم المهنية والتنظيمية التي تتمثل أساسا في احترام القوانين الداخلية، والانضباط في العمل، والحفاظ على العلاقات المهنية بين العاملين.

أظهرت إجابات المبحوثين أن الجو العام داخل المؤسسة يتميز بالهدوء والاستقرار النسبي، حيث تسود علاقات احترام متبادل بين مختلف الفئات المهنية، سواء بين الأساتذة أو بين الإدارة والموظفين، وأكد بعض المبحوثين أن المؤسسة تعتمد على نوع من التنظيم والانضباط المهني، وهو ما ينعكس على طبيعة التعامل داخل بيئة العمل، خاصة فيما يتعلق باحترام أوقات العمل والالتزام بالمهام المهنية.

فيما يتعلق بمبدأ العدالة داخل المؤسسة، أظهرت إجابات المبحوثين وجود نوع من المساواة في التعامل بين العاملين، رغم وجود بعض الاختلافات البسيطة في وجهات النظر حول أسلوب التسيير الإداري.

يبقى جانب التحفيز المعنوي داخل المؤسسة محدودا نسبيا، حيث يرى بعض العاملين أن جهودهم المهنية لا تلقى دائما التقدير الكافي، سواء من الناحية المعنوية أو من خلال أساليب التشجيع والتحفيز. رغم ذلك، فإن الاستقرار المهني والعلاقات الاجتماعية الجيدة داخل المؤسسة يساهمان في خلق مناخ تنظيمي مقبول يساعد العاملين على التكيف مع ظروف العمل.

1- ماكس فيير، "الاقتصاد والمجتمع"، ترجمة محمد التركي، المنظمة العربية للترجمة، 2015، ص 125-127

2- هيرتبلومر، "الرمزية والتفاعل الاجتماعي"، ترجمة محمد الجوهري، المركز القومي للترجمة، 2010، ص 64

من الناحية السوسيولوجية، تعكس الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة نوعاً من التماسك التنظيمي القائم على الانضباط واحترام القوانين، وهو ما يساعد على استقرار جماعة العمل وتحقيق نوع من التوازن المهني داخل المؤسسة التربوية.

➤ تحليل المحور الخامس: الاغتراب المهني

من خلال تحليل إجابات أفراد الطاقم التربوي، تبين أن أغلب الأساتذة لا يشعرون بأن عملهم عديم القيمة أو بلا معنى، بل يعتبرون مهنة التعليم رسالة تربوية واجتماعية تتطلب الصبر والمسؤولية. كما أظهرت المقابلات وجود ارتباط مهني واضح بالمؤسسة، حيث عبر أغلب المبحوثين عن شعورهم بالانتماء إلى جماعة العمل، خاصة في ظل العلاقات الاجتماعية الجيدة التي تجمعهم بزملائهم داخل المؤسسة.

تبين أيضاً أن أغلب الأساتذة لا يفكرون في ترك العمل أو الانسحاب منه، رغم وجود بعض الضغوط المهنية المرتبطة بطبيعة العمل التربوي، مثل الإرهاق النفسي أو ضغط المسؤوليات اليومية. غير أن بعض الأساتذة الجدد أشاروا بصورة غير مباشرة إلى وجود صعوبات في التكيف خلال السنوات الأولى من العمل، خاصة فيما يتعلق بتحمل المسؤولية والتعامل مع الضغوط المهنية داخل المؤسسة.

وأكد أغلب المبحوثين أن تحسين العلاقات المهنية داخل العمل يساهم بصورة كبيرة في الحد من ظاهرة الاغتراب المهني، لأن العامل عندما يشعر بالتقدير والتعاون داخل جماعة العمل يكون أكثر اندماجاً واستقراراً. ومن ثمة؛ يمكن القول إن مستوى الاغتراب المهني داخل الطاقم التربوي يبقى منخفضاً نسبياً، ويرجع ذلك إلى عدة عوامل، أهمها:

- قوة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة.
 - الاستقرار المهني للعاملين.
 - تراكم الخبرة المهنية.
 - وجود نوع من التعاون والتضامن داخل جماعة العمل.
- من الناحية السوسيولوجية، فإن الاندماج داخل جماعة العمل يعتبر عاملاً أساسياً في التقليل من مشاعر العزلة والانفصال المهني، حيث تساهم العلاقات الاجتماعية الإيجابية في تعزيز الانتماء المهني وتحقيق التوازن النفسي والاجتماعي للعامل داخل المؤسسة.
- تحليل مقابلات الطاقم الإداري:

يتكون الطاقم الإداري داخل المؤسسة من أربعة موظفين إداريين يشرفون على الجوانب التنظيمية والإدارية المتعلقة بسير المؤسسة التربوية، حيث تتنوع مهامهم بين التسيير الإداري، ومتابعة الملفات، وتنظيم العمل الداخلي، إضافة إلى التنسيق بين مختلف الفاعلين داخل المؤسسة.

كما يتميز الطاقم الإداري بامتلاكه خبرة مهنية متفاوتة، الأمر الذي يسمح بوجود نوع من التكامل في أداء المهام الإدارية والتنظيمية داخل المؤسسة، خاصة أن العمل الإداري يتطلب الدقة والانضباط والتنسيق المستمر مع باقي العاملين.

أظهرت المقابلات أن الطاقم الإداري يحتل موقعا مهما داخل المؤسسة باعتباره حلقة وصل بين الإدارة والأساتذة والعمال المهنيين، وهو ما يجعل طبيعة العلاقات الاجتماعية والتنظيمية تؤثر بصورة مباشرة على أدائهم المهني وعلى مستوى اندماجهم داخل المؤسسة.

➤ تحليل المحور الأول: نمط القيادة داخل المؤسسة

من خلال تحليل إجابات أفراد الطاقم الإداري، تبين أن نمط القيادة داخل المؤسسة يعتمد بصورة كبيرة على التنظيم الإداري واحترام القوانين الداخلية، حيث تقوم الإدارة بمتابعة مختلف المهام بصورة مستمرة من أجل ضمان السير الحسن للمؤسسة.

كما أظهرت المقابلات أن الإدارة تعتمد على أسلوب يقوم على الانضباط واحترام المسؤوليات المهنية، وهو ما جعل بعض العاملين يعتبرون أن أسلوب القيادة كان يتسم بشيء من الصرامة في بداية الأمر، غير أنهم أصبحوا مع مرور الوقت أكثر تفهما لهذا الأسلوب باعتباره يهدف إلى تحقيق النظام والاستقرار داخل المؤسسة.

كما أكد بعض المبحوثين أن الإدارة تحاول إشراكهم في بعض القرارات المتعلقة بالجوانب التنظيمية والإدارية، خاصة تلك المرتبطة بسير العمل اليومي، إلا أن اتخاذ القرار النهائي يبقى مرتبطا بالإدارة باعتبارها المسؤولة الأولى عن تسيير المؤسسة.

كما تبين أن العلاقة بين الإدارة والموظفين الإداريين يغلب عليها الطابع المهني الرسمي، القائم على احترام القوانين والتعليمات الإدارية.

يعكس هذا النمط من القيادة طبيعة التنظيم الإداري داخل المؤسسة التربوية، حيث تتركز السلطة داخل الإدارة مع وجود تسلسل مهني واضح يحدد مهام ومسؤوليات كل فرد داخل المؤسسة.

➤ تحليل المحور الثاني: العلاقات الاجتماعية داخل العمل

من خلال تحليل إجابات أفراد الطاقم الإداري، تبين أن العلاقات الاجتماعية داخل العمل تتسم عموماً بالتفاهم والتعاون بين مختلف العاملين، حيث يسود نوع من الاحترام المتبادل بين الموظفين داخل المؤسسة.

أظهرت المقابلات وجود تعاون مهني بين الطاقم الإداري وبقية الفئات المهنية، خاصة فيما يتعلق بتنظيم العمل اليومي وتبادل المعلومات المرتبطة بسير المؤسسة. وأكد بعض المبحوثين أن طبيعة العمل الإداري تفرض وجود تواصل مستمر مع مختلف العاملين داخل المؤسسة، الأمر الذي يساهم في خلق علاقات مهنية قائمة على التنسيق والتعاون.

ورغم وجود بعض الضغوط المرتبطة بكثرة المهام الإدارية والمسؤوليات التنظيمية، إلا أن أغلب المبحوثين اعتبروا أن العلاقات الجيدة داخل المؤسسة تساعدهم على التكيف مع ظروف العمل وتخفيف الضغط المهني، كما أن العلاقات الاجتماعية الإيجابية داخل جماعة العمل تساهم في تعزيز الشعور بالانتماء للمؤسسة، وتساعد على تحقيق نوع من الاستقرار النفسي والمهني لدى العاملين.

من الناحية السوسيولوجية، تعكس هذه العلاقات وجود نوع من التضامن المهني داخل جماعة العمل، وهو ما يساعد على تقوية التماسك التنظيمي والتقليل من مشاعر العزلة أو الاغتراب المهني داخل المؤسسة.

➤ تحليل المحور الثالث: الاتصال التنظيمي

أظهرت المقابلات أن الاتصال التنظيمي داخل الطاقم الإداري يعتمد بصورة أساسية على التواصل الرسمي المرتبط بطبيعة العمل الإداري داخل المؤسسة، حيث يتم تبادل المعلومات والتعليمات بصورة مستمرة بين الإدارة والموظفين.

كما تبين أن الموظفين الإداريين يعتبرون التعليمات الإدارية واضحة في أغلب الحالات، خاصة فيما يتعلق بالمهام اليومية والتنظيمات المرتبطة بسير العمل، وأقر بعض المبحوثين أن عملية الاتصال داخل المؤسسة تتم وفق التسلسل الإداري، حيث يتم احترام القنوات التنظيمية في نقل المعلومات والقرارات الإدارية.

أظهرت المقابلات أن الطاقم الإداري يتمتع بفرصة أكبر نسبياً في التواصل مع الإدارة مقارنة بباقي الفئات المهنية، بحكم طبيعة العمل الإداري الذي يتطلب التنسيق المستمر مع الإدارة. إلا أن بعض المبحوثين أشاروا إلى أن ضغط العمل وكثرة المهام الإدارية قد يؤثر أحياناً على سرعة تداول المعلومات داخل المؤسسة.

ومن خلال المعطيات الميدانية، يتضح أن الاتصال التنظيمي داخل الطاقم الإداري يلعب دورا مهما في ضمان استقرار العمل وتنظيم مختلف النشاطات الإدارية داخل المؤسسة التربوية.

➤ تحليل المحور الرابع: الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة

من خلال تحليل إجابات أفراد الطاقم الإداري، تبين أن الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة تقوم على احترام القوانين والانضباط المهني، حيث يسود نوع من الالتزام بالمهام والمسؤوليات الإدارية داخل بيئة العمل.

أظهرت المقابلات أن الجو العام داخل المؤسسة يتميز بالهدوء النسبي والاستقرار التنظيمي، وهو ما يساعد الموظفين على أداء مهامهم بصورة منتظمة.

أكد بعض المبحوثين أن العلاقات المهنية داخل المؤسسة تقوم على الاحترام المتبادل بين مختلف العاملين، سواء بين الإدارة والموظفين أو بين الموظفين أنفسهم، الأمر الذي يساهم في خلق مناخ مهني يساعد على التكيف مع ظروف العمل.

تبين من خلال إجابات المبحوثين أن الإدارة تحرص على فرض النظام داخل المؤسسة، خاصة فيما يتعلق باحترام أوقات العمل وتنفيذ التعليمات الإدارية، وهو ما جعل المؤسسة تتميز بنوع من الانضباط التنظيمي.

غير أن بعض أفراد الطاقم الإداري أشاروا إلى أن جانب التحفيز المعنوي والمادي يبقى محدودا نسبيا، حيث يرى بعض العاملين أن المجهودات المهنية المبذولة لا تلقى دائما التقدير الكافي، خاصة في ظل كثرة المسؤوليات الإدارية وضغط العمل اليومي.

إن الاستقرار المهني والعلاقات الاجتماعية الجيدة داخل المؤسسة يساهمان في تحقيق نوع من الرضا المهني لدى أغلب العاملين داخل الطاقم الإداري.

من الناحية السوسيولوجية، تعكس الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة وجود نوع من التماسك المهني القائم على احترام القوانين والتعاون داخل جماعة العمل، وهو ما يساعد على تحقيق الاستقرار التنظيمي والتقليل من التوترات المهنية داخل المؤسسة التربوية.

➤ تحليل المحور الخامس: الاغتراب المهني

من خلال تحليل إجابات أفراد الطاقم الإداري، تبين أن أغلب المبحوثين لا يشعرون بأن عملهم عديم الأهمية، بل يعتبرون أن العمل الإداري داخل المؤسسة يمثل جزءا أساسيا في ضمان السير الحسن للعملية التربوية والتنظيمية.

أظهرت المقابلات وجود ارتباط واضح بالمؤسسة، حيث عبر أغلب الموظفين عن شعورهم بالاستقرار المهني والانتماء إلى جماعة العمل داخل المؤسسة. أكد بعض المبحوثين أن العلاقات الاجتماعية الجيدة داخل العمل تساعد بصورة كبيرة على التخفيف من الضغوط المهنية المرتبطة بالعمل الإداري، خاصة في ظل كثرة المسؤوليات اليومية.

ورغم وجود بعض حالات الإرهاق الناتجة عن ضغط العمل الإداري وكثرة المهام، إلا أن أغلب العاملين لا يفكرون في ترك العمل أو الانسحاب منه، باعتبار أن المؤسسة أصبحت تمثل بالنسبة لهم فضاء مهنيًا واجتماعيًا مستقرًا.

تبين من خلال المقابلات أن تحسين ظروف العمل والعلاقات المهنية داخل المؤسسة يساهم بصورة مباشرة في الحد من ظاهرة الاغتراب المهني، حيث يشعر العامل بقيمته المهنية عندما يكون محل احترام وتقدير داخل جماعة العم، ويمكن القول إن مستوى الاغتراب المهني داخل الطاقم الإداري يبقى منخفضًا نسبيًا، ويرجع ذلك إلى:

- الاستقرار المهني.
 - وجود علاقات اجتماعية مقبولة داخل المؤسسة.
 - وضوح المهام والمسؤوليات الإدارية.
 - الشعور بالانتماء إلى جماعة العمل.
- من الناحية السوسولوجية، فإن اندماج العامل داخل التنظيم الإداري يساهم في تحقيق التوازن النفسي والاجتماعي، ويقلل من احتمالات الشعور بالعزلة أو الانفصال المهني داخل المؤسسة.

• تحليل مقابلات الطاقم المهني

يتكون الطاقم المهني داخل المؤسسة من ثلاثة عمال مهنيين يشرفون على مجموعة من الخدمات المرتبطة بالسير اليومي للمؤسسة، حيث تشمل مهامهم الحراسة، والنظافة، والخدمات المهنية المختلفة، وهي وظائف تعتبر مكملة للعملية التربوية داخل المؤسسة التعليمية.

كما يتميز هذا الطاقم بوجود تفاوت في السن والخبرة المهنية، الأمر الذي يسمح بوجود تنوع في التجارب المهنية والاجتماعية داخل بيئة العمل.

يحتل الطاقم المهني مكانة مهمة داخل المؤسسة، باعتباره يساهم في توفير الظروف المناسبة للعمل والدراسة، من خلال المحافظة على النظام والنظافة والأمن داخل المؤسسة، وأظهرت المقابلات أن طبيعة

العمل المهني داخل المؤسسة ترتبط بصورة كبيرة بالعلاقات الاجتماعية السائدة داخل بيئة العمل، خاصة أن العمال المهنيين يتعاملون بصورة يومية مع مختلف الفئات المهنية داخل المؤسسة.

➤ تحليل المحور الأول: نمط القيادة داخل المؤسسة

من خلال تحليل إجابات أفراد الطاقم المهني، تبين أن الإدارة تعتمد على أسلوب تنظيمي يقوم على احترام القوانين وتوزيع المهام بصورة واضحة داخل المؤسسة.

أظهرت المقابلات أن العمال المهنيين يتلقون التعليمات بصورة مباشرة من الإدارة، خاصة فيما يتعلق بتنظيم العمل اليومي والمحافظة على النظام داخل المؤسسة.

أشار بعض المبحوثين إلى أن أسلوب القيادة داخل المؤسسة كان يبدو صارماً نوعاً ما في بداية الأمر، غير أنهم أصبحوا مع مرور الوقت أكثر تفهماً لهذا الأسلوب، خاصة بعد ملاحظتهم أن الهدف منه يتمثل في الحفاظ على الانضباط وتحسين ظروف العمل داخل المؤسسة.

كما تبين أن مشاركة الطاقم المهني في اتخاذ القرارات تبقى محدودة نسبياً، حيث يقتصر دورهم غالباً على تنفيذ المهام المرتبطة بمجال عملهم داخل المؤسسة.

إن أغلب المبحوثين أكدوا وجود علاقة مهنية قائمة على الاحترام المتبادل بينهم وبين الإدارة، وهو ما يساعد على تحقيق نوع من الاستقرار داخل بيئة العمل.

يعكس هذا النمط من القيادة طبيعة التنظيم الإداري داخل المؤسسة التربوية، الذي يعتمد على التسلسل المهني وتوزيع الأدوار بصورة واضحة بين مختلف العاملين.

➤ تحليل المحور الثاني: العلاقات الاجتماعية داخل العمل

من خلال تحليل إجابات أفراد الطاقم المهني، تبين أن العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة تتسم عموماً بالتعاون والتفاهم بين مختلف العاملين.

أظهرت المقابلات أن العمال المهنيين تربطهم علاقات مهنية جيدة مع الأساتذة والإدارة، حيث يسود نوع من الاحترام المتبادل والتعامل المهني داخل المؤسسة.

أكد بعض المبحوثين أنهم يجدون دعماً من زملائهم عند الحاجة، خاصة أثناء فترات ضغط العمل أو المناسبات المرتبطة بالنشاطات المدرسية داخل المؤسسة.

كما تبين أن العلاقات الاجتماعية الإيجابية داخل بيئة العمل تساعد العمال المهنيين على التكيف مع طبيعة العمل وتخفيف الشعور بالتعب أو الضغط المهني.

رغم وجود بعض الصعوبات المرتبطة بطبيعة العمل المهني، إلا أن أغلب المبحوثين اعتبروا أن جو التعاون داخل المؤسسة يساهم في خلق نوع من الراحة النفسية والاستقرار المهني.

من الناحية السوسيولوجية، تعكس هذه العلاقات وجود نوع من التضامن الاجتماعي داخل جماعة العمل، وهو ما يساعد على تقوية الروابط المهنية والحد من مشاعر العزلة أو التهميش داخل المؤسسة.

➤ تحليل المحور الثالث: الاتصال التنظيمي

أظهرت المقابلات أن الاتصال التنظيمي داخل الطاقم المهني يتم غالبا بصورة مباشرة بين الإدارة والعمال المهنيين، حيث يتم تبليغ التعليمات المتعلقة بالعمل اليومي بصورة مستمرة.

كما تبين أن التعليمات المقدمة من طرف الإدارة تعتبر واضحة بالنسبة لأغلب العمال المهنيين، خاصة فيما يتعلق بتنظيم المهام اليومية والمحافظة على النظام داخل المؤسسة.

أكد بعض المبحوثين أن عملية الاتصال داخل المؤسسة تعتمد بصورة كبيرة على التواصل المباشر، بحكم طبيعة العمل المهني الذي يتطلب سرعة في تنفيذ المهام والتنسيق مع مختلف العاملين.

أظهرت المقابلات أن العمال المهنيين يجدون فرصة للتواصل مع الإدارة عند وجود بعض الانشغالات أو المشكلات المرتبطة بالعمل، غير أن بعض المبحوثين أشاروا إلى أن الاتصال داخل المؤسسة يبقى في أغلب الأحيان رسميا ومرتبئا بالمهام المهنية، مع محدودية مشاركتهم في بعض الجوانب التنظيمية المتعلقة بسير المؤسسة.

من خلال المعطيات الميدانية، يتضح أن الاتصال التنظيمي داخل الطاقم المهني يساهم في تنظيم العمل وضمان السير الحسن لمختلف النشاطات اليومية داخل المؤسسة التربوية.

➤ تحليل المحور الرابع: الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة

من خلال تحليل إجابات أفراد الطاقم المهني، تبين أن الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة تقوم أساسا على احترام النظام الداخلي والانضباط في العمل، حيث يلتزم العمال المهنيون بتنفيذ المهام الموكلة إليهم بدقة وفي الوقت المحدد.

أظهرت المقابلات أن الجو العام داخل المؤسسة يتميز بالاستقرار والهدوء النسبي، وهو ما ينعكس إيجابا على أداء المهام اليومية للعمال المهنيين، خاصة في ما يتعلق بالحراسة والنظافة والخدمات، كما أكد بعض المبحوثين أن العلاقات داخل المؤسسة تتسم بالاحترام المتبادل بين مختلف الفئات المهنية، سواء بين العمال المهنيين أنفسهم أو بينهم وبين الأساتذة والإدارة، الأمر الذي يساهم في خلق مناخ مهني إيجابي.

وتبين أن الإدارة تحرص على فرض نوع من النظام داخل المؤسسة، من خلال متابعة سير العمل والتأكيد على احترام أوقات العمل والمهام اليومية، وهو ما يعكس ثقافة تنظيمية تقوم على الانضباط والالتزام. بيد أن بعض أفراد الطاقم المهني أشاروا إلى أن جانب التحفيز يبقى محدودا نسبيا، حيث لا يتم دائما الاعتراف بالمجهودات المبذولة بشكل كافٍ، سواء من الناحية المادية أو المعنوية. ورغم ذلك، فإن الاستقرار داخل المؤسسة والعلاقات الجيدة بين العاملين يساهمان في خلق نوع من الرضا المهني لدى أغلب أفراد الطاقم المهني.

من الناحية السوسيولوجية، تعكس الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة وجود نظام مهني قائم على الانضباط واحترام القواعد، وهو ما يساعد على تحقيق التوازن داخل بيئة العمل وضمان استمرارية النشاط اليومي للمؤسسة التربوية.

➤ تحليل المحور الخامس: الاغتراب المهني

من خلال تحليل إجابات أفراد الطاقم المهني، تبين أن أغلب العمال لا يشعرون بأن عملهم بلا قيمة، بل يعتبرون أن مهامهم ضرورية وأساسية في الحفاظ على السير الحسن للمؤسسة. أظهرت المقابلات وجود نوع من الارتباط بالمؤسسة، حيث عبر أغلب المبحوثين عن شعورهم بالاستقرار المهني والقبول بطبيعة العمل الذي يقومون به.

أكد بعض العمال المهنيين أنهم لا يفكرون في ترك العمل، رغم وجود بعض الصعوبات المرتبطة بطبيعة المهام اليومية مثل التعب الجسدي أو ضغط العمل في بعض الفترات.

كما تبين أن العلاقات الاجتماعية الجيدة داخل المؤسسة تساهم بشكل كبير في التقليل من الشعور بالضغط أو الإرهاق، حيث يجد العمال المهنيون دعما من زملائهم ومن باقي الفئات المهنية داخل المؤسسة، وفي بعض الحالات أظهرت وجود شعور بسيط بالإرهاق، خاصة في فترات الذروة أو عند كثرة المهام، إلا أن هذا الشعور لا يصل إلى درجة الاغتراب المهني.

كما أكد المبحوثون أن تحسين العلاقات المهنية داخل المؤسسة والاعتراف بدورهم يمكن أن يساهم بشكل أكبر في تعزيز الشعور بالانتماء وتقليل أي إحساس بالاغتراب.

ومنه؛ ويمكن القول إن مستوى الاغتراب المهني داخل الطاقم المهني يبقى منخفضا، ويرجع ذلك

إلى:

- وضوح المهام المهنية.
- الاستقرار داخل المؤسسة.

- العلاقات الاجتماعية الجيدة.
 - الشعور بأهمية الدور المسؤولة داخل المؤسسة.
- من الناحية السوسيولوجية، فإن اندماج العمال المهنيين داخل البيئة التنظيمية للمؤسسة يساهم في تعزيز الاستقرار الاجتماعي والمهني، ويقلل من احتمالات الشعور بالعزلة أو التهميش داخل بيئة العمل.

المطلب الثالث: خلاصة تحليل المقابلات (حسب الطواقم المهنية)

من خلال تحليل المقابلات الميدانية التي شملت مختلف فئات المؤسسة التربوية، والمتمثلة في الطاقم التربوي، الطاقم الإداري، والطاقم المهني، يمكن استخلاص مجموعة من النتائج العامة التي تعكس طبيعة البيئة الاجتماعية للعمل داخل المؤسسة محل الدراسة.

يتضح بصفة عامة أن المؤسسة تتميز بتنوع مهني واضح بين مختلف الفاعلين، حيث يجمعها إطار تنظيمي واحد، لكن تختلف فيه طبيعة المهام والمسؤوليات، وهو ما ينعكس على طبيعة التفاعلات الاجتماعية داخلها.

كما تبين أن الفئة الغالبة داخل المؤسسة هي فئة الأساتذة، يليها الطاقم الإداري ثم الطاقم المهني، وهو ما يعكس الطابع التربوي للمؤسسة باعتبارها مؤسسة تعليمية بالدرجة الأولى، تعتمد على العنصر البشري التربوي بشكل أساسي في أداء وظيفتها.

من خلال المقابلات، أظهرت النتائج أن العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة تتسم عموماً بطابع إيجابي، حيث يسود التعاون والتفاهم بين مختلف الفئات المهنية، مع وجود نوع من الاحترام المتبادل بين الإدارة وباقي العاملين.

كما تبين أن نمط القيادة داخل المؤسسة يعتمد على الطابع التنظيمي الإداري، حيث تتمركز السلطة داخل الإدارة، مع وجود درجة متفاوتة من المشاركة من طرف العاملين في اتخاذ القرار، خاصة فيما يتعلق بالجوانب البيداغوجية والتنظيمية اليومية.

وفيما يخص الاتصال التنظيمي، فقد تبين أنه يتم في أغلبه بصورة عمودية رسمية، من الإدارة نحو العاملين، مع وجود محدودية في الاتصال الأفقي، رغم أهمية ذلك في تعزيز التنسيق والتعاون بين مختلف الفاعلين داخل المؤسسة.

أما فيما يتعلق بالثقافة التنظيمية، فقد أظهرت النتائج أنها تقوم على أساس الانضباط واحترام القوانين الداخلية، مع وجود مناخ مهني مستقر نسبياً، إلا أن جانب التحفيز المعنوي والمادي يبقى بحاجة إلى تعزيز أكبر.

بالنسبة لموضوع الاغتراب المهني، فقد تبين أن مستواه منخفض داخل المؤسسة بصفة عامة، حيث لا يشعر أغلب العاملين بانفصالهم عن العمل أو فقدان المعنى المهني، بل بالعكس، هناك نوع من الارتباط بالمؤسسة والشعور بالاستقرار المهني.

غير أن بعض الحالات، خاصة لدى الموظفين الجدد أو الأقل خبرة، قد تظهر لديهم بعض الضغوط المهنية المرتبطة بطبيعة العمل، إلا أن هذه الضغوط يتم التخفيف منها بفعل العلاقات الاجتماعية الجيدة داخل المؤسسة.

من الناحية السوسولوجية، يمكن القول إن البيئة الاجتماعية للعمل داخل المؤسسة تلعب دوراً أساسياً في تعزيز الاندماج المهني وتقليل مظاهر الاغتراب، حيث أن قوة العلاقات الاجتماعية والتعاون بين الفاعلين تساهم في خلق نوع من التوازن داخل التنظيم المدرسي.

المطلب الرابع: مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

بناءً على النتائج المتوصل إليها من خلال تحليل المقابلات الميدانية مع مختلف الفئات داخل المؤسسة التربوية، تم مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات المطروحة في بداية الدراسة، والمتعلقة بتأثير البيئة الاجتماعية للعمل على الاغتراب المهني.

1. الفرضية الرئيسية:

- يساهم تحسين البيئة الاجتماعية للعمل في التقليل من مستوى الاغتراب المهني لدى العاملين.
- أظهرت النتائج أن وجود علاقات مهنية قائمة على التعاون والاحترام ساهم في خلق مناخ مهني إيجابي.
- تبين أن الدعم المتبادل بين العاملين عزز الشعور بالانتماء داخل المؤسسة.
- ساهم الاستقرار التنظيمي وتحسن التفاعل الاجتماعي في التقليل من الشعور بالعزلة المهنية.
- أكدت النتائج أن البيئة الاجتماعية الإيجابية تساعد على خفض مستوى الاغتراب المهني لدى العاملين.

وعليه فإن الفرضية الرئيسية متحققة، لأن تحسن البيئة الاجتماعية للعمل ساهم في التقليل من الاغتراب المهني.

2. الفرضية الفرعية الأولى:

- توجد علاقة بين نمط القيادة البيروقراطي وارتفاع مستوى الاغتراب المهني.
- أظهرت النتائج أن القيادة داخل المؤسسة تعتمد على التسلسل الهرمي والطابع الإداري التنظيمي.
- تبين وجود محدودية نسبية في مشاركة بعض العاملين في اتخاذ القرارات.
- ساهم أسلوب القيادة في تحقيق الانضباط والاستقرار داخل المؤسسة.
- لم يؤد نمط القيادة إلى ارتفاع واضح في مستوى الاغتراب المهني رغم وجود بعض الإحساس بضعف المشاركة.

وعليه فإن هذه الفرضية متحققة جزئياً.

3. الفرضية الفرعية الثانية:

- توجد علاقة بين ضعف العلاقات الاجتماعية وارتفاع مستوى الاغتراب المهني.
 - أظهرت النتائج أن العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة تتسم بالتعاون والتفاهم بين العاملين.
 - ساهمت العلاقات المهنية الجيدة في تعزيز روح التضامن والانتماء للمؤسسة.
 - أدى الدعم المتبادل بين الموظفين إلى خلق بيئة عمل مستقرة وإيجابية.
 - ساعدت قوة العلاقات الاجتماعية على التقليل من الشعور بالاغتراب المهني.
- وعليه فإن هذه الفرضية غير متحققة، لأن العلاقات الاجتماعية لم تكن ضعيفة بل كانت إيجابية وداعمة.

4. الفرضية الفرعية الثالثة:

- توجد علاقة بين ضعف الاتصال التنظيمي وزيادة الشعور بالاغتراب.
 - أظهرت النتائج أن الاتصال داخل المؤسسة يغلب عليه الطابع الرسمي والعمودي.
 - تبين أن الاتصال الأفقي بين العاملين محدود نسبياً.
 - ساهم وضوح التعليمات الإدارية في الحفاظ على الاستقرار التنظيمي.
 - لم يؤد ضعف الاتصال التنظيمي إلى ارتفاع واضح في مستوى الاغتراب المهني.
- وعليه فإن هذه الفرضية غير متحققة بشكل كامل.

5. الفرضية الفرعية الرابعة:

توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية غير الداعمة وتعزيز الاغتراب المهني.

- أظهرت النتائج أن الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة تقوم على الانضباط واحترام القوانين.
 - ساهم الاحترام المتبادل بين العاملين في خلق مناخ مهني مستقر.
 - تبين وجود بعض النقائص المتعلقة بالتحفيز المعنوي والمادي.
 - ساعدت الثقافة التنظيمية الإيجابية على التقليل من الشعور بالاغتراب المهني رغم بعض النقائص.
- وعليه فإن هذه الفرضية متحققة جزئياً.

خلاصة الفصل

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل، يتبين أن المؤسسة التربوية محل الدراسة تشكل فضاءً اجتماعياً وتنظيمياً متكاملًا تتفاعل فيه مختلف الفئات المهنية ضمن إطار عمل واحد. أظهرت النتائج أن البيئة الاجتماعية للعمل داخل المؤسسة تلعب دوراً مهماً في تحديد مستوى الاغتراب المهني، حيث تبين أن:

- العلاقات الاجتماعية الإيجابية تقلل من الشعور بالاغتراب.
 - الاستقرار التنظيمي يعزز الاندماج المهني.
 - نمط القيادة والاتصال التنظيمي يؤثران بشكل متفاوت على تجربة العاملين.
- وبصفة عامة؛ يمكن القول إن مستوى الاغتراب المهني داخل المؤسسة محل الدراسة يبقى منخفضاً نسبياً، وذلك راجع إلى قوة الروابط الاجتماعية داخل العمل، واستقرار التنظيم الإداري، إضافة إلى التكيف المهني للعاملين داخل المؤسسة.

الخاتمة

تُعدّ ظاهرة الاغتراب المهني من الظواهر الاجتماعية الحديثة التي أصبحت تفرض نفسها داخل مختلف المؤسسات، خاصة المؤسسات التربوية التي تقوم أساساً على العلاقات الإنسانية والتفاعل الاجتماعي المستمر بين العاملين. ومن خلال هذه الدراسة التي تناولت أثر البيئة الاجتماعية على الاغتراب المهني داخل مدرسة ابن رشد ببني صاف، تم التوصل إلى أن البيئة الاجتماعية تلعب دوراً أساسياً في تشكيل طبيعة العلاقة بين العامل والمؤسسة، كما تؤثر بصورة مباشرة على درجة اندماجه المهني وشعوره بالاستقرار والرضا داخل محيط العمل.

وقد أظهرت الدراسة جملة من الاستنتاجات؛ نوجزها في مايلي:

- ✓ أن طبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة تؤثر بشكل كبير على الحالة المهنية للعاملين.
- ✓ ضعف التواصل بين الموظفين والإدارة يساهم في زيادة الشعور بالعزلة المهنية.
- ✓ غياب التعاون وقلة التقدير داخل المؤسسة يؤديان إلى تنمية الشعور بعدم الانتماء.
- ✓ انتشار التوتر المهني داخل بيئة العمل يعد من العوامل المسببة للاغتراب المهني.
- ✓ وجود بيئة قائمة على الاحترام والتفاهم يعزز روح الانتماء لدى العاملين.
- ✓ العلاقات المهنية الجيدة تساهم في رفع معنويات الموظفين وتحسين أدائهم.
- ✓ التفاعل الاجتماعي داخل المؤسسة له دور بارز في التأثير على الأداء المهني للعاملين.
- ✓ تحسين المناخ الاجتماعي داخل المؤسسة التربوية يساعد على التقليل من الشعور بالاغتراب المهني.

من خلال النتائج المتوصل إليها، يمكن القول إن التساؤل العام المتمثل في الإشكالية المطروحة تم التعامل معه لمحلولة الإجابة عليه في عدة خطوات مهمة، إذ ثبت وجود علاقة بين البيئة الاجتماعية السائدة داخل المؤسسة التربوية ومستوى الشعور بالاغتراب المهني لدى العاملين. كما أكدت نتائج الدراسة صحة الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة، والتي مفادها أن طبيعة البيئة الاجتماعية تؤثر بشكل مباشر على درجة الاندماج المهني والاستقرار لدى العاملين داخل المؤسسة.

وانطلاقاً من ذلك، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي قد تساهم في الحد من مظاهر الاغتراب المهني داخل المؤسسات التربوية، من بينها ضرورة تعزيز التواصل الإيجابي بين الإدارة والموظفين، والعمل على نشر ثقافة التعاون والاحترام المتبادل داخل بيئة العمل، إضافة إلى الاهتمام

بالجوانب الاجتماعية للعاملين، وإشراكهم في بعض القرارات المتعلقة بالعمل، مع توفير مناخ مهني يساعد على الشعور بالاستقرار الوظيفي.

يبقى موضوع البيئة الاجتماعية والاغتراب المهني من المواضيع التي تحتاج إلى المزيد من الدراسات والبحوث المستقبلية ، نظراً لتشعب أبعاده وارتباطه بالتحولات الاجتماعية والتنظيمية التي تعرفها المؤسسات الحديثة، الأمر الذي يفتح المجال أمام دراسات مستقبلية تتناول متغيرات أخرى مرتبطة بالاغتراب المهني داخل المؤسسات التربوية الجزائرية.

المصادر والمراجع

. قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب العربية

1. ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، ج9.
2. محمد الصيرفي، الإدارة المعاصرة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.
3. أحمد الفيومي، المصباح المنير، المكتبة العلمية، بيروت.
4. عبد الباقي محمد إبراهيم، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.
5. ماكس فيبر (ترجمة فؤاد زكريا)، الاقتصاد والمجتمع، المنظمة العربية للترجمة، بيروت، 2012.
6. حسين حريم، السلوك التنظيمي، دار الحامد، عمان، 2013.
7. مورييس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، الجزائر: دار القصة للنشر، 2004.
8. رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2008.
9. العواملة دائل عبد الحافظ : الهياكل والأساليب في تطوير المنظمات ، الاردن، دار زهران، 2009م.
10. أحمد، دمرى : مساهمة في دراسة ظروف العمل الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية، ب س.
11. الصوص نداء محمد: السلوك الوظيفي، الأردن، مكتبة المجتمع العربي ، 2008م.
12. النعيمي، جلال محمد : دراسة العمل في اطار ادارة الانتاج والعمليات، الأردن، دار إثراء، 2009.
13. رعد حسن الصرف، نظم الإدارة البيئية والايزو 14000، ط 1 ، دار الرضا للنشر، سوريا - دمشق ، 2001.
14. صلاح الشنواني ، إدارة الافراد و العلاقات الانسانية ، الطبعة الأولى مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية 2004.
15. على موسى حدان ، مذكرة الصحة والسلامة واثارها على الكفاءة الانتاجية في المؤسسة الصناعية ، تسيير موارد بشرية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2006.

16. عويد سلطان المشعان ، علم النفس الصناعي، الطبعة الأولى مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، 1994.
17. جيرمي سترانكس ، ترجمة بهاء شاهين، الصحة والسلامة في العمل، مجموعة الدليل العربية، القاهرة، 2003.
18. رضا صاحب ابو حمد ال علي ، سنان كاظم الموسوي، وظائف المنظمة المعاصرة "نظرة بانورامية عامة"، مؤسسة الوارق، عمان، 2005.
19. طاهر محمود كلادة القيادة الادارية دار زهران، عمان، الأردن ، 1997.
20. هايل عبد المولى طشطوش، أساسيات في القيادة والإدارة النموذج الإسلامي في القيادة والإدارة، عمان: دار الكندي للنشر والتوزيع. 2008.
21. عادي عطا حمادي، القيادة الإدارية الحديثة في إستراتيجية التنمية. عمان: دار البداية ناشرون وموزعون. 2013.
22. شعبان فرج ، الاتصالات الإدارية ، دار أسامة ، ط1، عمان ، 2009.
23. بوحديّة قوى، الاتصالات الإدارية داخل المنظمة المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
24. هيجان، عبد الرحمن أحمد، أهمية قيم المديرين في تشكيل ثقافة منظمين سعوديتين، الهيئة الملكية للجبيل وينبع وشركة سابك، الإدارة العامة، معهد الادارة العامة ، الرياض، 1992.
25. أحمد، أشرف السعيد(2012) ، "رأس المال الاجتماعي التنظيمي بالأقسام الأكاديمية:دراسة تحليلية"، مستقبل التربية العربية 19(80).
26. شاخت ريتشارد الإغتراب ترجمة كامل يوسف حسين المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، لبنان، 1980.
27. رجب محمود الإغتراب سيرة ،ومصطلح، دار المعارف، القاهرة، مصر 1993.
28. غيث محمد عاطف الإنسان والإغتراب، سعد الدين للطباعة والنشر، دمشق، سوريا، 1997.
29. حماد علي أحمد: الإغتراب من منظور علم الاجتماع الكتاب السنوي الثالث الجمعية المصرية للدراسات النفسية، القاهرة، مصر، 1995.
30. منير مشابك موسى علم الاجتماع الصناعي، ط 1 ، ج 2 ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1981.

- 31.** دينكن ميتشل معجم علم الاجتماع ترجمة ومراجعة ، إحسان محمد حسن، ط1، دار الطليعة، بيروت للطباعة والنشر، لبنان.
- 32.** رولان دورونوفرنسواز بارو موسوعة علم النفس تعريب فؤاد شاهين ط1، م1، منشورات عويدات، بيروت، لبنان، 1997.
- 33.** الحديدي فايز، مظاهر الاغتراب وعوامله لدى طلبة الجامعة الأردنية رسالة دكتوراه جامعة حسين، 1990.
- 34.** فضل الله علي، السلوك التنظيمي دراسة في التدريب والتطوير 3. دبي: المطبعة العصرية، 1997.
- 35.** يخلف، عثمان. (2001) علم النفس الصحة والأسس النفسية والسلوكية للصحة. الدوحة: دار الثقافة للطباعة والنشر والتوزيع.

ثانيًا: الكتب الأجنبية

1. Karl Marx, Economic & Philosophic Manuscripts of 1844.
2. Marx, K. Economic and Philosophic Manuscripts of 1844. Translated by M. Milligan. Moscow: Progress Publishers, 1959.
3. Blauner, R. Alienation and Freedom: The Factory Worker and His Industry. Chicago: University of Chicago Press, 1964.
4. Durkheim, É. The Division of Labor in Society. Translated by W. D. Halls. New York: Free Press, 1984.
5. Weber, M. Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology. Edited by G. Roth & C. Wittich. New York: Bedminster Press, 1968, (Original work published 1922)
6. Weber, M. The Protestant Ethic and the Spirit of Capitalism. Translated by T. Parsons. London: Unwin Hyman, 1930, (Original work published 1905)
7. Blumer, H. Symbolic Interactionism: Perspective and Method. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1969.
8. Goffman, E. The Presentation of Self in Everyday Life. New York: Anchor Books / Doubleday, 1959.
9. MARY K. PRATT, 'leadership', www.searchcio.techtarget.com, retrieved ,edited. 2023
10. Quinn,R.E& ,McGrath,M.R, The Transformation of organizational cultures in frost. pJel.Al,(eds).Organizational culture, Be verity Hills1985.
11. Shein, Edgar,H,organizational culture and leadership,3 Third, edition,2001.
12. Omodan, B.I. et al, "Analysis of human relations theory of management: A quest to re-enact people's management to- wards peace in university system", SA Journal of Human Re- source Management, 18, (2020).
13. Watson, Tony J. (1995), Sociology, Work and Industry, Lon- don: Routledge.

14. Bhandari, Humnath&Yasunobum, Kumi (2009), "What is social capital? A comprehensive review of the concept", Asian Journal of Social Science, 37(3).
15. Bhandari, Humnath&Yasunobum, Kumi, "What is social capital? A comprehensive review of the concept", Asian Journal of Social Science, 37(3) 2009.
16. Gannon, Brenda & Roberts, Jennifer "Social capital: exploring the theory and empirical divide", Empirical Economics, 58, 2020.
17. Machalek, Richard & Martin, Michael W. "Social capital theory", in James D. Wright 2015 (ed.), International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences, Elsevier LtdP.
18. Andrews, Rhys Organizational social capital, structure and performance", Human Relations, 63(5), 2010.
19. Zhenjing G, et al.(2022) "Impact of employees' workplace environment on employees' performance: A multi-mediation model.", Frontiers in Public Health, 10.
20. Williams, Nathaniel & Glisson, Charles (2014), "Testing a theory of organizational culture, climate and youth outcomes in child welfare systems: A united states national study", Child Abuse & Neglect, 38.
21. Grover, Varun et al. (2022), "A theoretical perspective on organizational culture and digitalization", Information & Management, 59.
22. Oppong, R.A et al., (2017), "The impact of organizational culture on employees' job satisfaction in colleges of education in Ghana", African Journal of Applied Research, 3 (2).
23. Wiseman, Ndlovu, et al. (2017), "Existing organizational culture typologies and organizational commitment at a selected higher education institution in South Africa", Investment Management and Financial Innovations, 14(2-1).
24. Blauner, R: Alienation and freedom, Chicago and London., The university of Chicago press, 1970.

ثالثاً: المقالات والدراسات العربية

- 1.** بن رحمون سهام بيئة العمل الداخلية واثارها على الأداء الوظيفي، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2013-2014م.
- 2.** سهام رحمون بيئة العمل الداخلية واثارها على الاداء الوظيفي "دراسة على عينة من الاداريين بكميات ومعاهد جامعة باتنة اطروحة دكتورا غير منشورة، جامعة محمد ،حيضر بسكرة الجزائر، 2014.
- 3.** روابح العيد اثر بيئة العمل على أداء العاملين دراسة حالة مديرية التجارة لولاية ورقلة مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة-الجزائر، 2018.

4. حريم، حسين محمد، تأثير ابعاد الثقافة التنظيمية السائدة على إمكان تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة الخرطوم للعلوم والتكنولوجيا، 2004.
5. بدرأوي، عبد الرضا فرج والخفاجي، رشا مهدي (2015) ، "العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والأداء التنظيمي : دراسة ميدانية في شركة الحفر العراقية في البصرة"، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 13(36).
6. عبيسات، حيدر الثقافة التنظيمية وتأثيرها على بناء المعرفة المؤسسية دراسة ميدانية لمؤسسة المناطق الحرة في الزرقاء، مديرية الدراسات والمعرفة عمان الاردن ، 2005.
7. عويدات عبد الله: مظاهر الإغتراب عند معلمي المرحلة الثانوية في الأردن، مجلة دراسات العلوم الإنسانية، مج23، عمان، الأردن، 1995.
8. أحمد عزت راجح: الأعباء النفسية للحضارة الصناعية الحديثة، مجلة عالم الفكر، ع3، م2، أكتوبر نوفمبر ديسمبر 1971، وزارة الإعلام، الكويت، 1971.
9. عزام إدريسي: الإغتراب السياسي لدى المتعلمين الشباب وعلاقته ببعض المتغيرات مجلة جامعة دمشق، مج 13، ع2، دمشق، سوريا، 1997.
10. وسطاني، عفاف. (2010). الدافعية للإنجاز لدى فريق العمل وعلاقتها بالنمط القيادي السائد لمدير المؤسسة التعليمية في ضوء مشروع المؤسسة. دراسة ميدانية لمؤسسات التعليم المتوسط مذكرة ماجستير سطيف.
11. عطية، سليمان (1995) العلاقة بين الاغتراب النفسي وبعض المتغيرات المتعلقة به لدى طلبة جامعة أم القرى بمكة المكرمة رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير.
12. إحسان أمحمد الحسن (1983) مشكلات الأسرية والمهنية التي تعاني منها المرأة العاملة، بحث مقدم إلى الندوة العلمية المتعلقة بزيادة مساهمة المرأة العراقية بتعزيز البناء الاقتصادي، بغداد.
13. بحري ، صابر، الإجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب المهني لدى الأطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية، دراسة ميدانية مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2009.

14. منصور بن الزاهي الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2007.

رابطاً: المقالات والدراسات الأجنبية

1. Bougherza, R., Azieb, S., AbdoNoufal, Z. M., Mallek, M., Abderrahmane, Y., Brachene, I. E., & Menighed, A. "The Internal Work Environment and Job Alienation: The Case of Faculty Members." Emerging Science Journal, Vol. 8, Special Issue, 2024.
2. Xiyuan Mu, Brief Analysis of the Impact of Material Incentives and Non-Material Incentives 2 On the Performance of Enterprise Employees, Frontiers in Business, Economics and Management Volume. 6, Number. 3, 2022.
3. SUSAN WARD (2020-9-17), "What Is Leadership", www.thebalancesmb.com, Retrieved 2023-1-27 27 edited.
4. VIEYRA-REYES, & et al. (2022). Leadership, a way of life that should be taught from the beginning of school education. ECORFAN Journal-Republic of Colombia, Vol.8 (No.14)
5. Bhakuni, S. (2022). Leadership-The Most Important Area of Educational Performance. Ilomata International Journal of Management, Volume. 3 (Issue3)
6. Rosari, R. (2019). LEADERSHIP DEFINITIONS APPLICATION FOR LECTURERS LEADERSHIP DEVELOPMENT. Journal of Leadership in Organizations, Vol. 1(No. 1)
7. Emmanuel, OjoOluwatoyin (2021), "The application of Elton Mayo's human relations theory and Douglas McGregor's theory X and Y to achieve organization objectives", Arabian Journal of Business and Management Review Article, 11 (4).
8. Oppong, R.A et al., (2017), "The impact of organizational culture on employees' job satisfaction in colleges of education in Ghana", African Journal of Applied Research, 3 (2).
9. Manetje, O. & Martins N. "The relationship between organizational culture and organizational commitment", Southern African Business Review, 13 (1).
10. Raouf K. (2016), "Analysis of organizational cultures A survey about managers' view at Algerian electricity production companies", Revue Albahit Al ijtimai'i, 12(1).

خامساً: الروابط الإلكترونية

1. SUSAN WARD (2020-9-17), "What Is Leadership", www.thebalancesmb.com
2. MARY K. PRATT, "Leadership", www.searchcio.techtarget.com

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عين تموشنت

كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

ماستر2: علم اجتماع عمل وتنظيم



دليل المقابلة:

تأثير البيئة الاجتماعية للعمل على الاغتراب المهني لدى العاملين بالمؤسسة التربوية

- في إطار إنجاز مذكرة ماستر في علم اجتماع العمل والتنظيم، تهدف هذه المقابلة إلى دراسة تأثير البيئة الاجتماعية للعمل على الشعور بالاغتراب المهني داخل المؤسسة التربوية.
- نؤكد أن إجاباتكم ستستخدم لأغراض علمية فقط وتبقى سرية.

أولاً : البيانات العامة

- الجنس:
- العمر:
- المستوى التعليمي:
- المنصب:
- سنوات الخبرة:

ثانياً: محور نمط القيادة

1. كيف تصف أسلوب القيادة داخل المؤسسة؟
2. هل يتم إشراككم في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل؟ كيف؟
3. هل ترى أن الإدارة تستمع لانشغالاتكم ومقترحاتكم؟

4. كيف يتم التعامل مع الأخطاء أو المشكلات داخل العمل؟

ثالثاً: محور العلاقات الاجتماعية

1. كيف تقيم علاقتك بزملائك في العمل؟
2. هل يسود التعاون أم الصراع بين فريق العمل داخل المؤسسة؟
3. هل تجد دعماً من زملائك عند الحاجة؟
4. هل تؤثر العلاقات داخل العمل على نفسك أو رغبتك في العمل؟

رابعاً: محور الاتصال التنظيمي

1. كيف يتم تبادل المعلومات داخل المؤسسة؟
2. هل التعليمات واضحة بالنسبة لك؟
3. هل يتم إعلامكم بكل ما يتعلق بالعمل في الوقت المناسب؟
4. هل لديك فرصة للتعبير عن رأيك أو اقتراحاتك؟

خامساً: محور الثقافة التنظيمية

1. كيف تصف الجو العام داخل المؤسسة؟
2. هل توجد عدالة في التعامل بين الموظفين؟
3. هل ترى أن جهودك هي محل اعتراف و تقدير من طرف الإدارة؟ كيف؟
4. هل تعتمد الإدارة نظام التحفيز لتحسين الأداء التربوي؟

سادساً: محور الاغتراب المهني

1. هل ترى في بعض الأحيان ان عمالك لا معنى له ؟
2. هل ترى ان طبيعة العمل داخل المؤسسة تسمح لك بابرار مهاراتك ؟
3. هل تفكر في ترك العمل أو الانسحاب منه؟
4. هل تحب عمالك أم هو مجرد واجب روتيني؟
5. هل تعتقد أن تحسين العلاقات المهنية يحد من ظاهرة الاغتراب؟



عن لمؤنثت في

2025 23

المؤسسة/الهيئة : جمعية أصدقاء وشهداء خيخاش

تاريخ ومكان الميلاد: ١٩٨٤/١٥/١٨ وحوالها

وذلك لإجراء دراسة ميدانية داخل مصالحكم الخاصة، والتي تهدف إلى اقتراح تطبيق المعارف التي يتم تدريسها لهم داخل المؤسسة الجامعية، وهذا في إطار إعداد مذكرة تخرج ثليل شهادة ماستر في علم الاجتماع التنظيم و العمل، خلال السنة الجامعية 2026/2025.

تاريخ فترة الدراسة الميدانية: من: 2026/11/14 إلى: 2026/12/8

كما أن الطالب مدعو لامتثال الصارم لقواعد الانضباط المنصوص عليها في القانون الداخلي لمؤسستكم، والالتزام بالقواعد والإجراءات والتعليمات الوقائية الخاصة بالصحة والأمن.

رئيس القسم أو المسؤول الإداري


 أستاذة
 د. هبة محمد أحمد
 أستاذة العلوم الاجتماعية

جامعة عين شمس، قطاع بولندي / طريق مجدي بالقاهرة، ع. ب. 284 عين شمس - الجزائر
UNIVERSITY AIN TEMOUCHENT BELHADJ BOUCHAIB
BP 284 Route de Sidi Belabbes - AIN TEMOUCHENT-40000 - ALGERIE

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de L'enseignement
Supérieur et de La Recherche
Scientifique
Université Ain
Témouchent/Belhad/Bouchaib
Faculté des lettres, langues et des
sciences sociales
Département des sciences sociales

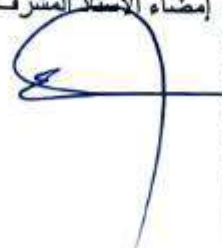


وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عين تموشنت/بجاجة بوشعيب
كلية الآداب، اللغات والعلوم الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

السنة الجامعية: 2025-2026

بطاقة الاشراف على مذكرة التخرج

الاسم واللقب للطالب (ة): السيد خوردها خا. لحمة
الاسم واللقب للطالب (ة):
الشهادة المعتمدة:
عنوان المذكرة:
اسم ولقب الأستاذ المشرف:
مكان التريض:

التاريخ	التاريخ	التاريخ
...../...../.....	2026.....05/10	2026.05/10
تأشيرة رئيس القسم	إمضاء الأستاذ المشرف	إمضاء الطالب
		

رئيس قسم
العلوم الاجتماعية

❖ الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر البيئة الاجتماعية للعمل على الاغتراب المهني لدى العاملين بالمؤسسة التربوية، من خلال دراسة ميدانية بمدرسة ابن رشد ببني صاف. وتتناول العلاقة بين العوامل الاجتماعية والتنظيمية داخل بيئة العمل، مثل القيادة، والعلاقات المهنية، والاتصال التنظيمي، والثقافة التنظيمية، وتأثيرها على شعور العاملين بالاغتراب المهني. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام المقابلة كأداة لجمع البيانات، والاستناد إلى مجموعة من المقاربات النظرية لتفسير العلاقة بين البيئة الاجتماعية للعمل والاغتراب المهني. وتوصلت الدراسة إلى أن البيئة الاجتماعية للعمل تؤثر على مستوى الانتماء المهني، حيث يساهم ضعف العلاقات الاجتماعية، ونقص التواصل، وغياب الدعم والثقافة التنظيمية الإيجابية في زيادة الشعور بالاغتراب. كما أن تحسين المناخ الاجتماعي داخل المؤسسة من خلال تعزيز التعاون والمشاركة والتواصل يساعد على الحد من الاغتراب المهني.

● **الكلمات المفتاحية:** البيئة الاجتماعية للعمل، الاغتراب المهني، القيادة، العلاقات المهنية، الاتصال التنظيمي، الثقافة التنظيمية، المؤسسة التربوية.

❖ Abstract:

This study aims to identify the impact of the social work environment on professional alienation among employees in an educational institution through a field study at Ibn Rushd School in BeniSaf. It examines the relationship between social and organizational factors, such as leadership, professional relationships, organizational communication, and culture, and their impact on employees' feelings of professional alienation. The study adopted the descriptive analytical approach and used interviews as a data collection tool, based on several theoretical approaches to explain the relationship between the work environment and professional alienation. The results showed that the social work environment influences employees' professional belonging. Weak relationships, poor communication, and lack of support contribute to increasing alienation, while improving cooperation, communication, and participation helps reduce it.

- **Key words :** Social Work Environment, Professional Alienation, Leadership, Professional Relationships, Organizational Communication, Organizational Culture, Educational Institution.



الترخيص بإيداع مذكرة الماستر

اسم الأستاذ(ة) المشرف(ة): سرير أحمد بن موسى

مذكرة التخرج في الماستر الموسومة: أثر البيئة الاجتماعية للعمل على الإغتراب المهني
دراسة ميدانية بالمدرسة الابتدائية "ابن رشد" - بني صاف - عين تموشنت

من انجاز الطالبة:

بوخرص فاطمة الزهراء

ميدان: العلوم الاجتماعية

شعبة: علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

أشهد أن الطالبة قد قامت برفع كل التحفظات المطلوبة من طرف لجنة المناقشة. وبإمكانها
إيداع النسخة الالكترونية المصححة على مستوى المستودع الرقمي لجامعة عين تموشنت.

عين تموشنت في: 29 جوان 2026

امضاء رئيس اللجنة

الاسم واللقب: شريفي محمد رضا

امضاء المشرف

الاسم واللقب: سرير أحمد بن موسى



سني أحمد
رئيس قسم
العلوم الاجتماعية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية

التصريح الشرفي

الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث علمي
(القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها)

أنا الممضي أسفله،

الطالب (ة): **بوخرم فاحمة**

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: **182412262** الصادرة في تاريخ: **2018/12/20**

دائرة: **بني صاف** ولاية: **عين تموشنت**

والمسجل بكلية الآداب و اللغات و العلوم الاجتماعية

قسم: **علوم اجتماعية**

شعبة: **علم الاجتماع** تخصص: **تنظيم وعمل**

والمكلف بإنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي، الموسومة بعنوان:

..... **أثر البيئة الاجتماعية للعمل على الاختيار المهني**

..... **د. سة عبد الله المدرة الحيتة ابن رشد بني صاف**

أصرح بشرفي أن ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقية المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز مذكرة
الماستر المذكورة أعلاه.

..... **2026/10.6/29** عين تموشنت في:

امضاء المعني

Bohr