جامعة –يحي فارس–المدية
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

الاغتراب النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفسي العيادي في المراكز الاستشفائية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر

تخصص علم النفس العيادي

إعداد الطالبتين:

- إحسان عبد اللطيف
- نهال فرقاني

الأستاذ المشرف:

– سنوسي زموري

السنة الجامعية: 2020 -2021

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم: "علم الإنسان مالم يعلم" (العلق05).

فلا يسعنا إلا أن نتوجه إلى شكر الله على توفيقه لنا لإتمام هذا العمل.

وإنطلاقا من قول الرسول عليه الصلاة والسلام: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله".

فإن خير مدخل نتقدم به هو خالص الشكر إلى جامعة يحي فارس بالمدية حيث كان لنا الشرف أن نكونا من طلابها.

والشكر والوفاء إلى كافة الأساتذة بقسم علم النفس لما كان لهم من التشجيع والدعم المتواصل وتزويدنا بالعلم النافع خلال فترة الدراسة.

كما يسرنا أن نتوجه بخالص الشكر وعظيم الإمتنان وعميق التقدير لأستاذنا الفاضل الدكتور "سنوسي زموري"لما أبداه معنا من جهد ونصح وتوجيه سديد مع تواضع جم وخلق رفيع، فجزاه الله خير الجزاء وأمد في عمره ومتعه بالصحة والعافية.

والشكر الموصول لأعضاء اللجنة الموقرة وآخر دعائنا الحمد لله رب العالمين.

إهداء

بسم الله أبدأ كلامي..... الذي بفضله ونعمته وصلت لمقامي هذا

والحمد لله والشكر على ما أتانيوالصلاة والسلام على رسول الله.

إلى من فضلهما على بعد الله تعالى، إلى والدي الكريمين أطال الله عمرهما وأحسن خاتمتهما اللذان سنداني ووقفا معي طوال مشواري الدراسي.

إلى كل أخوتي جهيدة ومروة ويارا وعبد الحق وزوجته خولة.

إلى زوجي الغالي أدامه الله تاجًا فوق رأسي سندي الذي لا يميل الذي لا طالما دعمني، وأهله كل واحد باسمه.

إلى كل من سعى في تعليمي وتكويني وتوجيهي.

إلى كل من سعى في هذا العمل من قريب أو من بعيد.

إلى أستاذ المشرف على المذكرة السنوسي زموري الذي لم يبخل علينا بشيء وحرص على توجيهنا.

إلى صديقتي الغالية إحسان عبد اللطيف.

إلى كل زملائي في دفعة ماستر02 تخصص علم النفس العيادي سنة 2020-2021.

نهال

إهداء

الشكر لله أولا وآخرا وظاهرا وباطنا، شكرا يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه على توفيقه لي لإتمام هذا العمل وانجازه، اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد عند الرضى ولك الحمد بعد الرضى

أهدي ثمرة جهدي وعملي الى من كانا لي عونا في حياتي ومشواري الدراسي أمي وأبي

كما أتقدم بالشكر للأستاذ المشرف(سنوسي زموري) على تفضله بالإشراف على

الدراسة والذي لم يبخل على بتقديم النصح والتوجيه في توضيح النقاط الغامضة

وجزيل الشكر لكل شخص ساعدني في حل الكثير من المشاكل التي

واجهتني في الدراسة.

والشكر والتقدير لصديقاتي اللاتي وقفن معي والامتنان بالأخص كاتية رزقي ولإخوتي وزوجاتهم وابنائهم.

إلى زوجي الذي ساندني في أصعب الأوقات ومساعدته وتفضله بتقديم العون لي.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة المذكرة

والشكر من ساهم في إتمام هذا العمل وقدم لي

نصحا أو تشجيعا أو مساعدة.

إحسان

الملخص:

الشعور بالاغتراب هو انفصال الفرد عن ذاته وعن مشاعره ورغباته ومعتقداته وطاقته وفقدان الإحساس بالوجود الفعال وبقوة التصميم في حياته وقد تم تفسير الاغتراب في البحث. أما مفهوم الرضا الوظيفي فهو تعبير عن مدى تقبل الفرد لوظيفته، ويهدف البحث الحالي إلى:

قياس مستوى الاغتراب النفسي لدى الأخصائي النفساني.

- ❖ قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفساني.
- ❖ العلاقة بين الاغتراب النفسي والرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفساني.
- ❖ إذا كانت هنالك فروق في الاغتراب النفسي والرضا الوظيفي في متغير الجنس.

وللتحقق من هذه الأهداف تم تكييف مقياسي:

الاغتراب النفسي والرضا الوظيفي. وللتأكد من الخصائص السيكو مترية لأدوات الدراسة، تم تطبيق على عينة 91 أخصائي نفساني اختير من المؤسسات الاستشفائية بولاية المدية والبليدة لفئة عمرية تتراوح ما بين (25–50) سنة حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتلاؤمه مع طبيعة الدراسة.

وباستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)، واسفرت النتائج على ما يلي:

- لا توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي والاغتراب النفسي لدى الأخصائي النفسي العيادي في المراكز الاستشفائية.
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لصالح أفراد العينة بفرق يقدر 16.22 أي أن الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية يتمتع برضا وظيفي مرتفع.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاغتراب النفسي لصالح أفراد العينة بفرق كبير يقدر 35.09 أي أن الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية يعاني من اغتراب نفسي مرتفع.
- عدم وجود فروق بين الجنسين في مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفساني العيادي في المؤسسة الاستشفائية.

- عدم وجود فروق بين الجنسين في مستوى الاغتراب النفسي لدى الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية.

وعلى وفق هذه النتائج خرجت الباحثتين بمجموعة من التوصيات والمقترحات، أهمها هي:

- ضرورة الاهتمام بشكل أفضل بشريحة الأخصائيين النفسانيين من قبل المسؤولين في المؤسسات الاستشفائية، لما تقوم به هذه الشريحة من دور في علاج الاضطرابات النفسية عن طريق توفير مكتب ملائم وتوفير أدوات للعمل مع المفحوصين.
- استخدام مقياس الاغتراب النفسي والرضا الوظيفي من قبل جميع المؤسسات الاستشفائية على الأخصائيين للتعرف على ظروف الأخصائي النفساني في المؤسسة التي يعمل بها واحتياجاته.

Abstract:

Psychological alienation is defined as the separation of an individual from himself, his feelings, desires, beliefs, and energy, as well as the loss of a sense of functional existence and the ability to make decisions in his life. This research will provide an explanation for the alienation. This research will also cover the concept of job satisfaction, as it is an expression of the extent to which the individual accepts his or her job.

This research aims to:

- To measure the level of psychological alienation among psychology practitioners.
- To measure the level of job satisfaction among psychology practitioners.
- The relationship between psychological alienation and job satisfaction.
- If there are any gender disparities in psychological alienation and job satisfaction.

To achieve these goals, this research has been formatted to the following:

To ascertain the psychometric characteristics of the tools for studying psychological alienation and job satisfaction, the study was conducted to a sample of 91 psychologists selected healthcare facitilities in the state of Medea and Blida for an age group ranging from (25-50) years.

Using the statistical package for the social sciences (SPSS), the results were as follows:

- There is no correlation between job satisfaction and psychological alienation among the clinical psychologist in healthcare facilities.
- There are statistically significant differences in the level of job satisfaction in favor of the sample members with a difference of 16.22, meaning that the clinical psychologist in the hospital institution enjoys high job satisfaction.
- There are statistically significant differences in the level of psychological alienation in favor of the sample members with a large difference estimated at 35.09, meaning that the clinical psychologist in healthcare facilities suffers from high psychological alienation.
- There are no gender variations in the clinical psychologist's job satisfaction healthcare facilities.

Upon these results, the two fellow researchers came up with a set of recommendations and suggestions, the most important of which are:

- A need to pay better attention to the segment of psychologists by officials in hospital institutions, due to the role of this segment that plays in treating mental disorders by providing an appropriate office and providing tools to work with the examinees.
- All healthcare facilities should use the scale of psychological alienation and job satisfaction on experts to determine the conditions and needs of the psychologist in the institution where they practice.

فهرس الموضوعات

شكر و تقدير
إهداء
ملخص
فهرس الموضوعات
فهرس الاشكال
فهرس الجداول
مقدمة..... أ

الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار العام للبحث.

1- الإشكالية..... 6
2- أهمية الدراسة..... 14
3- تساؤلات الدراسة..... 14
4-الفرضيات..... 14
5- أهداف الدراسة..... 15
6- التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة.....16
7- الدراسات السابقة.....16

الفصل الثاني: الاغتراب النفسي.

تمهيد.....36
1-نبذة تاريخية عن الاغتراب النفسي.....37
2- النظريات المفسرة للاغتراب النفسي.....40
3- مفهوم الاغتراب النفسي 46
4- أنواع الاغتراب النفسي 52

5- أسباب الاغتراب النفسي 63
6- مراحل الاغتراب النفسي 66
7- مظاهر الاغتراب 68
خلاصة الفصل 72

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

تمهيد 74
1- تعريف الرضا الوظيفي 74
2- النظريات المفسرة للرضا الوظيفي 77
3- أنواع الرضا الوظيفي 85
4- عناصر الرضا الوظيفي 86
5- مظاهر الرضا الوظيفي 89
6- ديناميكية حدوث الرضا الوظيفي 91
7- العوامل المؤثرة للرضا الوظيفي 93
8- أهمية الرضا الوظيفي 95
خلاصة الفصل 100

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد 103
1- منهج المستخدم في الدراسة 103
2- الدراسة الاستطلاعية 104
3- مجتمع وعينة الدراسة 105
4- خصائص عينة الدراسة 105
5- أدوات الدراسة 106

6-الخصائص السيكو مترية..... 112
7-الأساليب الإحصائية المستخدمة للدراسة..... 113

الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة تفسيرها وتحليلها

1- عرض ومناقشة الفرضية الأولى..... 116
2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية..... 117
3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة..... 118
4- عرض ومناقشة الفرضية الرابعة..... 119
5- عرض ومناقشة الفرضية الخامسة..... 120
6- مناقشة نتائج الفرضية الأولى..... 121
7- تفسير نتائج الفرضية الثانية..... 122
8- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة..... 123
9- مناقشة نتائج الفرضية الرابعة..... 125
10- مناقشة نتائج الفرضية الخامسة..... 126
11-الاستنتاج العام..... 128
خاتمة..... 130
الاقتراحات..... 132
المراجع..... 135
الملاحق..... 143

فهرس الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
01	هرم ما سلو للحاجات الإنسانية	79
02	تصنيف العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي	87
03	رسم توضيحي لديناميكية حدوث الرضا	93

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
01	يمثل أبعاد المقياس	111
02	طريقة تنقيط مقياس الرضا الوظيفي	111
03	يبين درجة المدى لكل مستوى من مستويات الاستجابة	112
04	يوضح قيم معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد	113
05	يوضح نتائج الارتباط بين الرضا الوظيفي والاغتراب النفسي باستخدام معامل الارتباط بيرسون لدى افراد العينة	116
06	يوضح مستوى الرضا الوظيفي لأفراد العينة	117
07	يوضح مستوى الاغتراب النفسي لأفراد العينة.	118
08	يوضح نتائج الفروق في مستوى الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس لدى أفراد عينة البحث.	119
09	يوضح نتائج الفروق في مستوى الاغتراب النفسي تبعا لمتغير الجنس لدى أفراد عينة البحث.	120

مقدمة

مقدمة:

إن الفرد أصبح يحيا حياة روتينية ابتعدت به تدريجيا عن العلاقات الإنسانية بالآخرين بل وحتى مع نفسه، فمع التقدم التقني المتزايد أصبح الإنسان يخترع الآلة ويعتمد عليها، وهكذا صار الإنسان غريبا عن نفسه مثلما أصبح غريبا عن الآخرين وهذا ما يسمى بالاغتراب النفسي.

ونظرا لهذا الاهتمام البالغ من علماء النفس والاجتماع عن هذه الظاهرة تركز الدراسة الحالية على موضوع الاغتراب النفسي لدى الأخصائي النفساني العيادي في المراكز الاستشفائية وكذلك علاقته بمستوى الرضا الوظيفي.

فالرضا الوظيفي هو شعور بالسعادة، ويمثل العمل جزء هام من حياة الفرد وبمرور الوقت داخل هذا العمل يشكل كل فرد مجموعة من الآراء والمعتقدات والمشاعر حول هذا العمل يشكل كل فرد بتكوين حصيلة من المعرفة المعلومات والخبرات حول العمل فالشخص الراضي عن وظيفته يقبل عليها بهمة ونشاط، ويكون سعيدا بها مما يزيد من كفاءته أما الشخص الغير الراضي عن عمله فإنه يحمل اتجاهات سلبية نحو عمله.

وينتج عنه سوء التكيف والكثير من مظاهر الضجر والملل والاستياء والإحباط والاغتراب النفسي وعلى ذكر ما سبق فإن هناك علاقة بين الاغتراب النفسي والرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفساني في المؤسسات الاستشفائية.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة واستنادا إلى خطوات البحث العلمي، فقد تم تقسيم الدراسة إلى خمسة فصول موزعة على بابين، الباب الأول الجانب النظري والباب الثاني الجانب الميداني، تضمن الجانب النظري ثلاث فصول، تناول الفصل الأول الإطار العام للإشكالية واعتباراتها من خلال أهمية الدراسة وأهدافها والتعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني تناولنا فيه الاغتراب النفسي والذي يبدأ بتمهيد، وكذلك بنبذةتاريخية عن الاغتراب النفسي بالإضافة الى النظريات المفسرة له ومفهومه ايضا أنواع وأسباب ومراحل ومظاهر الاغتراب النفسي وخلاصة الفصل.

بالنسبة للفصل الثالث فتم التطرق إلى الرضا الوظيفي والذي يبدأ بتمهيد وتعريف الرضا الوظيفي كذلك نظريات وأنواع وعناصر الرضا الوظيفي بالإضافة إلى مظاهر ديناميكية حدوثه والعوامل المؤثرة له وفي الأخير أهمية الرضا الوظيفي وخلاصة الفصل.

أما الباب الثاني فهو الجانب الميداني ويتضمن فصلين الرابع والخامس حيث خصص الفصل الرابع للإلمام بالإجراءات التطبيقية للدراسة فهو منهج ودراسة استطلاعية والأسباب الإحصائية المستخدمة بينما خصص الفصل الخامس والأخير لعرض وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة والاستنتاج العام والخاتمة.

الباب الأول

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

1-الإشكالية.

2-أهمية الدراسة.

3-تساؤلات الدراسة.

4-الفرضيات.

5-أهداف الدراسة.

6-التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة.

7-الدراسات السابقة.

1-الإشكالية:

إن تطور أي مجتمع مهما كان يعتمد أساسا على قدرة أفراده ورغبتهم في التطور ومواكبة المجتمعات المتقدمة، وفي حرصهم الدائم على إعلاء راية وطنهم ومكانته وتحسين وتطوير مستوى أفراده في جميع المجالات الاقتصادية والعلمية والثقافية والنفسية، ويعد المجال الصحي وخاصة الميدان النفسي في عصرنا الحالي من أهم المؤشرات الدالة على سلامة المجتمع، فالتقدم العلمي والتكنولوجي الذي يشهده المجتمع في الألفية الثالثة جعل قضايا علم النفس تحتل الريادة فتعددت المعاهد والمخابر وتنوعت الأدبيات والسلوكيات الهادفة إلى إحداث قفزة نوعية في تكوين و تأطير الأخصائي النفساني، الأمر الذي من شأنه ضمان ممارسة سيكولوجية فعالة وهذا ما نجده في علم النفس المرضي المؤسساتي، فهو علم يعني بدراسة الاضطرابات النفسية المتواجدة على مستو ى مختلف المؤسسات، وتعتبر المؤسسات الاستشفائية واحدة من بين مؤسسات الدولة التي تعاني من عدم ممارسة أنشطتها بالشكل المطلوب ، فداخل هذه المؤسسات يوجد محرك أساسي لها ألا وهو العنصر البشري، وبالنظر لأهميته ركزنا في دراستنا على علاقة الرضا الوظيفي بالاغتراب النفسي لد ى الأخصائي النفساني في المؤسسات الاستشفائية، والذي يأخذ طابع مهم وذلك لأهمية دور الأخصائي النفساني و بيئة العمل بصفة عامة

ولقد بدأت الممارسة والعلاج النفسي بافتتاح أول عيادة نفسية في الجامعة (بنسلفانيا) على يد عالم النفس الإكلينيكي متيلا(روتيمر) عام 1896 وبعد ذلك تطور وبرز دوره جليا

بعد الحرب العالمية الثانية بسبب كثرة المصابين بالاضطرابات النفسية والصدمات العصبية، حيث قام الأخصائيون النفسيون بدور كبير في حل مشاكل هؤلاء المصابين مما أدى إلى زيادة الحاجة إلى تخصص علم النفس وهؤلاء المتخصصين حسب مهاراتهم التي برزت للحكومة الأمريكية وشعوب العالم في ذلك الوقت , وبصدور مجلة الأخصائي النفسي الأمريكي عام 1946 من الدلائل الأخرى على النمو المهني السريع، ثم صدور قانون للمصادقة على الأخصائيين النفسانيين في عام 1949، ثم تأسيس المجلس الأمريكي للمتخصصين في علم النفس المهني ABEPP لضمان الكفاءة المهنية للأخصائيين الإكلينيكيين الذين يحملون شهادة دكتوراه . ثم تولت الرابطة الأمريكية النفسية (APA) القيام بإصدار التوصيات في مجال التدريب الأخصائيين النفسانيين والمصادقة على برنامج مجال التدريب الإكلينيكي، وفي عام 1953 قامت الرابطة بنشر المعايير الأخلاقية ethical (standard) مما يعد إنجازا مميزا في تدوين وتصنيف الأخلاقيات السلوكية للأخصائيين النفسانيين ، وفي عام 1970 كان هناك (71) برنامج معترف به للدراسات العليا في علم النفس الإكلينيكي كما أن شعبة علم النفس الإكلينيكي أصبحت تسمي الآن جمعية علم النفس الإكلينيكي (Sourly of CHinical Psychology) وهي أكبر وحدة مستقلة في الرابطة (APA).

أما عن ترخيص الأخصائيين النفسانيين أو المصادقة عليهم فيتمتع العديد من الأخصائيين النفسيين بتعويض من شركات التأمين وإدارة الرعاية الصحية وفي يومنا هذا

يوجد أكثر من 200 برنامج دكتوراه في علم النفس وكلها معترف بها من قبل الرابطة (APA).

(فاتح العتيبي،2011، ص13-12)

والجدير بالذكر أن هناك حدثان مهمان ظهرا مؤخرا من المؤكد أنهما سيؤثران على مهنة وممارسة علم النفس الإكلينيكي، حيث قامت الرابطة بالمصادق ة رسميا على مواصلة السعي للحصول على امتيازات وصف الأدوية من قبل الأخصائيين النفسيين المدربين .

وفي عام 2002 كانت نيومكسيكو أول ولاية تسمح بقانون يسمح للأخصائيين النفسيين المدربين بوصف الأدوية لعلاج الاضطرابات النفسية وهذان الحدثان لن يؤثرا على الممارسة للمهنة فحسب بل على التدريب والبحث من جهة أخرى.

(فالح العتيبي ،2005،13،12)

ولقد ساهمت الكوارث الطبيعية والبشرية التي مرت بها الجزائر وخاصة العشرية السوداء في التعريف بعلم النفس والأخصائي النفساني العيادي حيث نلاحظ انتشارا واسعا لهذه المهنة حيث لا يكاد يخلو مستشفى من أخصائي نفساني بل أبعد من هذا فقد نجد عدة أخصائيين في المستشفى الواحد موزعين على مختلف المصالح.

ويقوم الأخصائي النفساني في المستشفيات بأدوار فنية لا غنى عنها ولا يستطيع أحد القيام بهاغيره، ويحتاجها المرضى جميعا،ابتداء من القلق البسيط، وانتهاء بالاضطرابات

والأمراض التي تؤثر على سلوك الشخص وحياته وأسرته ومجتمعه، وتشكل منعطفا خطيرا لأولئك المرضى وعلى المجتمع بشكلعام.

(فالح العتيبي،2011، ص 3)

ويعتبر الأخصائي النفساني العيادي من أهم العناصر التي لا يمكن الاستغناء عن خدماته، غير أن نوعية البيئة التي يقو م فيها الأخصائي بممارسة عمله، من المحتمل أن تفرض ظروف خاصة قد تؤدي إلى صعوبات إضافية في عمل هذا الأخير، مما قد يعقد من قدرته في التعامل الفعال مع صعوبات ومشكلات الفحص النفسي والعلاج، ومن بين هذه البيئات نجد المؤسسات الاستشفائية التي لها خصوصيتها من ناحية الإجراءات التنظيمية من جهة ومن جهة أخرى ما يتعلق بطبيعة وخصوصيات العملاء الذين يتعامل معهم الأخصائي النفساني العيادي، انطلاقا من هذا برزت أهمية الأخصائي النفساني في هذه المؤسسات وبرزت الحاجة إلى علم النفس الذي يهدف إلى معرفة النشاطات والسلوك في الظروف البيئة والاجتماعية والنفسية للفرد.

(Michèle Kopeck, 2011, p3)

ولكي يقوم الأخصائي النفساني بعمله على أحسن وجه، فمن المهم أن يكون راضي عن ممارسته، فرضاه يؤدي إلى تحسين خدماته من خلال الممارسة الجيدة، أما عدم رضاه فينعكس بشكل أو بآخر على دوره وفاعليته في محيط عمله، وقد ينتج عنه جوانب سلبية مثل تدني مستويات أدائه في المستشفيات، وضعف ما يقدمه من خدمات وما يمارسه من

نشاطات ولطبيعة عمل الأخصائي النفساني الصعبة، خاصة وأنه يتعامل مع حالات مرضية ومشكلات نفسية طيلة الوقت، ومشكلات عمله نجده يواجه صعوبات مختلفة سواء ا على المستوى الشخصي أو المستوى المهني

وفي ذلك يؤكد المنصوري: أن هناك علاقة إيجابية وثيقة الصلة بين رضا الفرد عن عمله وبين نوعية إنتاجه من جهة أخرى وبين سلامة العوامل النفسية ومقدار ما ينتظر أن يقدمه لخيرة خير الصالح العام.

(العام المنصوري،1997،ص43)

فالرضا الوظيفي يعتبر من أهم الجوانب المتعلقة بجودة وكفاءة أداء العامل، وبالتالي ينعكس ذلك على أداء المؤسسة والارتقاء بمستواها، وتتعدد جوانب الرضا الوظيفي من حيث الرضا عن طبيعة العمل وعلاقات العمل والأجر والترقية وغيرها، سوآءا كانت داخل المؤسسة أو خارجها أو الوظيفة نفسها.

هناك العديد من الدراسات القديمة والحديثة التي اهتمت بموضوع الرضا عن العمل ومدى تأثيره على الصحة الجسدية والنفسية للموظف، وبأساليب وطرق تحفيز العاملين وإثارة دوافعهم، حيث كانت أول دراسة للرضا الوظيفي، الدراسة التي قام بها هوبوك عام 1935بدراسة لأهم العوامل التي تؤثر على الرضا عن العمل مثل التعب وظروف العمل و الإشراف.

(محمد سلطان،2002، ص،195)

كما ساعدت التجارب التي قام بها إلتون مايو ورفقائه عام 1927 إلى ظهور أبحاث الرضا الوظيفي ونموها.

(سالم، محمد،1997، ص،55)

وتوالت الدراسات بعد ذلك واهتمت بجوانب وشروط العمل ورغم صعوبة تحديد مفهومه وأبعاده لارتباطه بمفاهيم أخرى كالدافعية والروح المعنوية التي هي ذلك الاستعداد الوجداني الذي يساعد العمال على زيادة كمية الإنتاج وإجادته دون أن يعتريهم التعب والإجهاد.

(زيد منير،2006، ص،127).

ورغم اجتهاد الباحثين وجهود المفكرين فإن الرضا الوظيفي مازال غامضا ويستدعي الاهتمام به، لارتباطه بالعديد من المتغيرات الموجودة في محيط العمل.

ولا شك أن الاهتمام بالإعداد العلمي وتدريب الأخصائي النفساني وتحليه بالصفات والخصائص اللازمة وتمسكه بالضوابط الأخلاقية أمرا هاما ومتطلبا ضروريا للنجاح في العمل العيادي، وهذا ما يركز عليه كل باحث يتناول هذا الموضوع إلا أن هذه العناصر ما لم تكن متوجة بشعور الأخصائي بالقناعة والارتياح والسعادة نحو ممارسته العيادية، فإن نجاحها بعيد المنال لأن الرضا يرتبط بالنجاح في العمل.

يؤكد(**عبد اللطيف، 1997،ص303**) أن الرضا النفسي عند الأفراد يمثل عاملا أساسيا في توافقهم وتقبلهم للأحداث والمواقف الحيادية المختلفة، وعلى هذا فإن انخفاض مستوى الرضا يدل على عدم التوافق النفسي و التأزم عند مواجهة ضغوط الحياة .

كما يرى **(أسعد ورسلان، 1981، ص28)** أن رضا الفرد عن وظيفته يعتبر الأساس الأول لتحقيق توافقه النفسي الاجتماعي، وذلك لأن الرضا يرتبط بالنجاح في العمل. والنجاح في العمل هو المعيار الموضوعي الذي يقوم على أساس تقييم المجتمع لأفراده، كما انه يمكن أن يكون مؤشرا لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته.

كما تشير معظم الدراسات إلى العلاقة السلبية بين الضغط النفسي والصحة النفسية، فكلما زاد الضغط النفسي ضعفت الصحة النفسية والعكس.

وتؤكد دراسة seeman سيمان و seeman سيمان 1992 أن من بين ما تؤدي إلى الخبرات النفسية الضاغطة وشدائد الحياة على اختلافها هو الشعور بالاغتراب النفسي. (مجدي أبو عميرة،2003، ص6).

كما توصلت رجاء عبد الرحمان 1991 إلى أن الاغتراب ظاهرة موجودة عند كل الناس، وبدرجات متفاوتة حسب كل فرد، تختلف باختلاف المهنة، مستوى التعليم، ومقدار الضغوطات النفسية التي يعيشها الفرد(سناء حامد زهران، 2004، ص 104)، ورغم شيوع مصطلح الاغتراب في الحياة المعاصرة إلا أن الباحثين اختلفوا أحيانا و اتفقوا أحيانا أخرى، و أسرفوا في إعطائه العديد من الأبعاد التي عرف من خلالها و التي تعود إلى أولى محاولات أعضائه للقياس السيكو متري من طرف (لديفيدز 1955، نتلر 1957، كلارك1959، دين 1961، جومسون 1961، أحمد خيري حافظ 1983، سيد عبد العال1991) و هو الأمر الذي يجعل هذا المصطلح يشمل جميع السمات السلبية

للشخصية ، و بالتالي أن يكون مرادفا للمرض النفسي، فقد أعطيت له أبعاد مثل :(فقدان الثقة، الانعزال،غربة الذات،اللامعنى،العجز ،السخط،اللامبالاة،التمرد،القلق والتشاؤم).

في دراسة لمحمد عباس يوسف الذي يعرف المفهوم بأنه فقدان للبعد الصميمي للوجود الإنساني،وللقاعدة المنيعة الذي يرتكز عليها من اجل قهر هذه المشاعر، ويقول أبعاد الاغتراب النفسي ينبغي ألا تزيد على ثلاثة أبعاد هي: فقدانالمعنى، فقدان الهدف، التناقض القيمي، حيث يشعر الفرد الذي يعاني الاغتراب النفسي بأن حياته فارغة من المعنى والهدف وأنه عاجز عن تحقيق قيمه الخاصة وفرضها على الواقع الذي يعيشه.

(محمد عباس يوسف،2004، ص،26).

والتي تعتبر مؤشرات كافية للدلالة على وجود الاغتراب من عدمه وكذا لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي عند الأخصائي النفساني العيادي في المراكز الاستشفائية ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالاغتراب النفسي لدى الأخصائي النفساني العيادي في المراكز الاستشفائية.

وجاءت تساؤلات الدراسة كما يلي:

التساؤل العام:

- هل يوجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي والاغتراب النفسي لدى الأخصائي العيادي النفسي في المراكز الاستشفائية؟

التساؤلات الفرعية:

- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية؟
- ما مستوى الاغتراب النفسيلدى الأخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية تعزى إلى متغيري الجنس ؟

الفرضيات العامة:

- توجد علاقة ارتباطية بين مستوى الرضا الوظيفي ودرجة الاغتراب النفسي لدى الأخصائي النفساني العيادي في المراكز الاستشفائية.

الفرضيات الجزئية:

- توجد مستويات مختلفة من الرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفساني في المراكز الاستشفائية.
- توجد مستويات مختلفة من الاغتراب لدى الأخصائي النفساني في المراكز الاستشفائية.
- توجد فروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

2-أهمية الدراسة:

تتضح أهمية هذه الدراسة من منطلق قوة تأثير الرضا الوظيفي على الإنجاز والأداء ومن هذا المنطلق تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة إذ تعتبر من الدراسات النادرة على حسب علم الباحثة التي تهتم بدراسة الرضا الوظيفي وعلاقته بالاغتراب النفسي لفئة هامة

تتواجد على مستوى المراكز الاستشفائية وهم الأخصائيين النفسانيين العياديين، الذين يقومون بدور هام في مجال الصحة النفسية، حيث لم تحضي هذه الفئة بالقدر الكافي الذي تستحقه من الدراسة والاهتمام في مجال الرضا الوظيفي.

إن الاهتمام بالرضى الوظيفي لم يكن هدفا بحد ذاته بل هو وسيلة يمكن من خلالها الإسهام في الحد من المشكلات التي تؤدي إلى اضطرابات نفسية كالاغتراب النفسي ... والتعرف أكثر على مهنة الأخصائي ... والمشاكل التي يتعرض لها داخل المراكز ...

هذه الدراسة هي دراسة ميدانية تقف على الواقع الفعلي لمستوى الرضا الوظيفي عن الممارسة العيادية لدى الأخصائي النفساني في المؤسسات الاستشفائية.

3-أهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفساني العيادي في المراكز الاستشفائية
- التعرف على الفروق في الرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفساني تعزى إلى متغير (الجنس).
- التعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والاغتراب النفسي.
- التوصل إلى توصيات يمكن أن تساهم في تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسانيين وبالتالي تحسين حالتهم النفسية.

4-التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

الرضا الوظيفي اصطلاحا :

لقد اختلف الباحثون في تحديد مفهوم الرضا الوظيفي أو ما يعرف أحيانا بالرضا عن العمل فقد عرف العديلي (1981) الرضا الوظيفي بأنه: الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الرغبات وللحاجات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤشرات الأخرى ذات العلاقة.

الرضا الوظيفي إجرائيا :

هو الدرجة التي يحصل عليها الأخصائي النفساني الذي يجيب على مقياس الرضا الوظيفي المستخدم على هذه الدراسة (المعد من قبل الباحثة).

الاغتراب النفسي اصطلاحا:

أنه شعور الفرد بالانفصال عن الآخرين أو عن الذات أو كليهما.

(Paik &Michael, 2002,23)

الاغتراب النفسي إجرائيا:

هو الدرجة التي يحصل عليها الاخصائي النفساني على مقياس الشعور بالاغتراب النفسي بأبعاده الخمسة (الغربة عن الذات العزلةالاجتماعية _الأهداف اللا معيارية _ التمرد).

5-الدراسات السابقة:

- **دراسة منصور (1996) بعنوان** « الرضا الوظيفي لد ى مديري العلاقات في الجهاز الحكومي الأردني » وهدفت لتحديد مستوى الرضا الوظيفي لد ى المديرين وعلاقاتها ببعض

المتغيرات، واستخدام الباحث استبانة خاصة لجمع البيانات وتم تطبيقها على عينة مكونة من 57 مديرا وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي لمديري العلاقات العامة كان متوسطا، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة دالة إحصائيا بين الرضا الوظيفي وعدد العاملين في حين لم تبين وجود علاقة بين الرضا ومتغيرات الجنس، الراتب، سنوات الخبرة، التخصص، المؤهل العلمي.

- **دراسة الحسيني الشايع (1997) بعنوان** « الرضا الوظيفي والتفكير الناقد لد ى الأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات بالمستشفيات العمومية ,» حيث هدفت الدراسة إلى معرفة المستوى العام للرضا الوظيفي والعوامل التي تؤدي إلى الرضا أو عدم الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات، استخدام الباحث استبيان الرضا الوظيفي للعديلي على عينة قدرها (97) أخصائي وأخصائية، وقد توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المستوى العام للرضا الوظيفي بين الأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات ومن نتائجها أنه: لا توجد فروق في مختلف أبعاد الرضا الوظيفي للأخصائيين والأخصائيات ماعدا بعد المكانة الاجتماعية، حيث وجد أن هناك فروق دالة إحصائيا لصالح الأخصائيات الاجتماعيات ، وأن الأخصائيات الاجتماعيات يتمتعن بمستوى رضا وظيفي جيد يزيد عن رضا الأخصائيين الاجتماعيين في عملهم في الخدمة الاجتماعية في المستشفيات ، توجد فروق دالة إحصائيا

في الرضا الوظيفي بين الأخصائيين والأخصائيات الاجتماعيات تعزى للعمر والدخل الشهري ومدة الخبرة ومكان العمل.

- **دراسة عبد االله الشهري (1999)** بعنوان « مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين بمدينة مكة المكرمة »، هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى المرشدين المتخصصين في المرحلة الابتدائية بمكة المكرمة مقارنة بمستوى الرضا عن العمل الإرشادي وبعض الخصائص الوظيفية والشخصية، وتتمثل في (التخصص، المؤهل العلمي، الخبرة، صفات وخصائص المرشد , الراتب) وقد تكونت عينة الدراسة من (68) مرشدا منهم (34) مرشدا متخصصا و (34) مرشدا غير متخصص في المرحلة الابتدائية بمكة المكرمة، وتم استخدام استبيان الرضا الوظيفي، ومقياس الصفات الشخصية اللازمة للمرشد، وكانت أبرز نتائج الدراسة وجود اختلاف في مستويات الرضا عن العمل بشكل عام، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي بشكل عام بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لصالح المرشدين المتخصصين، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي في كل بعد من أبعاد الرضا بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين لصالح المرشدين غير المتخصصين، كما أشارت النتائج

أيضا إلى وجود فروق دالة إحصائيا تبعا لمتغير المؤهل العلمي، ومدة الخبرة، في حين لا توجد فروق دالة إحصائيا تبعا لمتغير الراتب ومتغير الخصائص الإرشادية .

- **دراسة عبد الصمد الأغبري (2001)** بعنوان « الرضا الوظيفي لدى مديري مدارس التعليم العام بالمملكة العربية السعودية ,» هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لد ى مديري التعليم العام بالسعودية والتعرف على العناصر التي نالت أعلى مستوى من الرضا الوظيفي والتي نالت أدنى مستوى فيه، كما تناولت الدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات المستقلة مثل سنوات الخبرة وعامل السن والمرحلة التعليمية، ولتحقيق ذلك صمم الباحث أداة استبانة مكونة من 20 بندا متعلق بمستوى الرضا عن بعض العناصر مثل الراتب الشهري ومدى المشاركة في اتخاذ القرار وتم توزيع الاستبانة على 83 مديرا، وكشفت الدراسة على أن مستوى الرضا الوظيفي عن الراتب الشهري والشعور بالإنجاز والرضا عن التعاون يمثل المستوى الأعلى للرضا لدى أفرد العينة .

دراسة البلوي (2011) بعنوان « الرضا الوظيفي لد ى العاملين مع الأطفال ذوي الإعاقات والتوحد في الأردن »وقد هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والأخصائيين العاملين مع الأطفال ذوي الإعاقات والتوحد في مؤسسات ومراكز التربية الخاصة في الأردن، وأثر متغيرات الجنس، وعدد سنوات الخبرة لد ى العاملين على مستوى الرضا الوظيفي لديهم، تكونت عينة الدراسة من (41) فردا من العاملين في (8) مؤسسات ومراكز للتربية الخاصة، وطبق عليهم مقياس الرضا الوظيفي للعاملين في مراكز ومؤسسات

التربية الخاصة، وقد اشتمل على ثمانية عوامل للرضا الوظيفي، وطبقت الدراسة منهج المسح الاجتماعي، ومن أبرز نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين مع الأطفال ذوي الإعاقات المتعددة والتوحد كان متوسطا بصورة عامة، بينما تراوحت مستويات الرضا بالنسبة لعوامل الرضا بين المتوسط والمرتفع، وكان مستوى الرضا لدى كل من الذكور والإناث متوسطا، مع عدم وجود فروق في الرضا بين الذكور والإناث العاملين، ووجود فروق في بعد الرضا الشخصي لد ى العاملين باختلاف عدد سنوات الخبرة، وذلك لصالح العاملين الأكثر خبرة اكثر من(10) سنوات ، بينما لا توجد فروق دالة إحصائيا بين العاملين في بقية عوامل الرضا الوظيفي.

- **دراسة عبد النبي (2011) بعنوان** « متطلبات الرضا المهني للأخصائيين الاجتماعيين في مجالات الممارسة المهنية » مع تحديد مدى اختلاف درجة الرضا المهني باختلاف نوعية المؤسسات التي يعمل فيها الأخصائيون الاجتماعيون، وكذلك تحديد العوامل المؤثرة على الرضا المهني للأخصائيين الاجتماعيين في مجالات الممارسة المهنية، وقد اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة، بلغ عددها (60) أخصائيا اجتماعيا يعملون في مؤسسات أولية وثانوية في المحافظة الشرقية في مصر، واعتمدت الدراسة على مقياس للرضا الوظيفي من إعداد الباحث وتكون من خمسة أبعاد حول الرضا عن طبيعة العمل، وعلاقات العمل، والأجر وفرص الترقية، وظروف العمل، والرضا عن التقدير المجتمعي لمهنة الخدمة الاجتماعية وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة أهمها : إن مستوى

الرضا المهني للأخصائيين الاجتماعيين كان ضعيفا على نحو عام، ومتوسطا في بعدي الرضا عن علاقات العمل والرضا عن طبيعة العمل، وجاء ضعيفا في أبعاد ظروف العمل والأجر وفرص الترقية، والرضا عن التقدير المجتمعي للمهنة، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا المهني للأخصائيين الاجتماعيين وبين نوعية المؤسسات الأولية، كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل الجنس، السن ومدة الخبرة في العمل والحصول على التدريب والرضا المهني ففي عامل الجنس اتضح وجود علاقة لصالح الإناث، وفي العمر كان الرضا المهني لصالح الأكبر عمرا ولصالح الأكثر خبرة.

- **دراسة سعد بن عبدالله المشوح (2016)بعنوان** « استراتيجيات مواجهة الضغوط وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسانيين العاملين بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية » هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على استراتيجيات مواجهة الضغوط وعلاقتها بالرضا الوظيفي لد ى الأخصائيين النفسانيين بالقطاع الصحي وكذلك التعرف على مستوى إسهام استراتيجيات مواجهة الضغوط بالرضا الوظيفي، والكشف عن العلاقة بين استراتيجيات مواجهة الضغوط والرضا الوظيفي لد ى الأخصائيين النفسيين وفقا للمتغيرات الديموغرافية والشخصية (الجنس، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة)، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي، وقد تكونت عينة الدراسة من (385) أخصائيا نفسيا من العاملين في مجال الصحة والرعاية النفسية بالمملكة العربية السعودية، وقد أظهرت النتائج

أن استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى الأخصائيين النفسانيين، ارتبطت بشكل إيجابي بعوامل الرضا الوظيفي، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على مقياس الرضا الوظيفي للأخصائيين النفسانيين تعزى لمتغير الجنس، المستوى التعليمي وسنوات الخبرة، وقد خلصت الدراسة إلى عدة توصيات ومقترحات لدراسة مستقبلية للأخصائيين النفسانيين في المملكة السعودية.

- **دراسة برزوان حسيبة (2016) بعنوان** « الرضا المهني والكفاءة المهنية لد ى الأخصائي النفساني العيادي في الجزائر» هدفت هذه الدراسة إلى تقويم واقع الممارسة المهنية لدى الأخصائي النفساني العيادي في الواقع الجزائري وذلك من خلال دراسة متغيرين أساسيين وهما: مدى الرضا المهني لدى الأخصائي النفساني وما هي مميزات الأخصائي النفساني الكفء مهنيا، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي كما أنها طبقت استبيان، وشملت عينة البحث 40 أخصائيا نفسيا وهم ممارسون في مختلف القطاعات للصحة في ولاية الجزائر وكانت خصائص العينة مكونة من التخصص، قطاع العمل، الخبرة المهنية، المؤهل العلمي، وجاءت نتائج الدراسة من خلال النتائج المتحصل عليها أن أغلب الممارسين العياديين أقروا بأنهم يشعرون بالرضا المهني من خلال التصريحات التالية: أنا أشعر بالرضا لما أقدمه للمفحوص، أشعر بالرضا المهني عندما يكون المفحوص راضي وعندما يتحسن وعندما تكون النتائج ملموسة، فالرضا المهني لدى أغلب الأخصائيين النفسانيين الممارسين مرتبط بالنتائج الإيجابية التي يمكن أن يحصلوا عليها.

- **الدراسات الأجنبية:**

- **دراسة (Greg(2016 بعنوان**«الرضا الوظيفي ودوران العمل لد ى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المستشفيات في الو. م. أ» ، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ودوران العمل لد ى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المستشفيات الأمريكية بلغ مجتمع الدراسة (38194)أخصائي وأخصائية اجتماعية، وطبقت الدراسة (1030) بطريقة الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين في كل مستشفى بواقع (500) مستشفى، استخدمت الدراسة الاستبانة وتم توزيعها عبرالانترنت، وقد أظهرت النتائج أن الرضا الوظيفي ودوران العمل يؤثر على جودة العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين وعلى الأشخاص الذين تقدم لهم الخدمات، كما أظهرت النتائج أن الرضا الوظيفي لديهم جاء لرضا الوظيفي تعود للعوامل الديمغرافية والشخصيةٍ بمستوى عال، ولم تظهر فروق دالة إحصائيا للمبحوثين.

- **دراسة (2006) Agrestia بعنوان** « الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي » وطبقت الدراسة على عينة عددها (183) من أعضاء الجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين في المدارس، واستخدمت الدراسة استبانة، وطبقت المنهج الوصفي وقد أظهرت النتائج أن الأخصائيين الاجتماعين يميلون إلى التواصل المهني مع المرشدين والأخصائيين النفسانيين في المدارس وأنهم نادرا ما يشعرون بالتنافس اتجاههم، كذلك أبدى المهنيون تقديرهم لمهارات وخبرات الأخصائيين الاجتماعيين وأدائهم، كما أشار

معظم الأخصائيين الاجتماعيين إلى الرضا لقلة التعارض بين ما يقدمونه من أدوار فعلية وبين الأدوار غير الفعلية .

- **دراسة (1997)(Sharma et la) : بعنوان** « لرضا الوظيفي للعاملين في رعاية الطفولة في المناطق الحضارية » وهدفت الدراسة إلى وصف الرضا للعاملين في رعاية الطفولة في المناطق الحضارية وتقدير درجة التنبؤ بالرضا المهني وخصائص العاملين، والتعرف ما إذا كان الرضا الوظيفي يختلف باختلاف الوظيفة أو المنصب، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (29) أخصائيا اجتماعيا باستخدام مقياس The Jot Satisfaction Scale J.S.S، الذي يقيس سبعة محاور للرضا الوظيفي وهي العمل والإشراف وزملاء العمل والحوافز والترقية وبيئة العمل والتدريب والوظيفة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أفراد العينة يتمتعون بمستوى جيد من الرضا الوظيفي، ولم تجد الدراسة أي اختلاف بين الوظيفة ومستوى الرضا الوظيفي، كما لم تظهر الدراسة أن بالإمكان التنبؤ من خلال العوامل الديمغرافية أو الخبرة بالرضا الوظيفي .

- **الدراسات التي تناولت الأخصائي النفساني:**

- **دراسة محجر ياسين وبن سكيريفة مريم (2012)بعنوان** « واقع عمل الأخصائي النفساني في المؤسسات الاستشفائية»، دراسة ميدانية بورقلة والجلفة هدفت إلى التعرف على الخدمات النفسية التي يقدمها الأخصائي النفساني للمجتمع من خلال المؤسسات الاستشفائية، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي وعينة تمثلت في 35 أخصائي

نفساني، وتمثلت أداة الدراسة في الاستبانة وبعد التحليل أظهرت النتائج أن أهم الخدمات التي يقدمها الأخصائي النفساني في المؤسسات الاستشفائية تتمثل في : القيام بالمقابلات النفسية مع المرضى في المصالح الاستشفائية لمساعدتهم في التكيف مع المرض وتقبله خاصة الأمراض المزمنة تعليم المرضى تمرينات الاسترخاء للتخفيف و القيام بدورات تحسيسية للوقاية من بعض الأمراض كالسرطانات، وفي بعض الحالات عقد مقابلات مع أولياء المرضى لتعليمهم كيفية التعامل مع المرض السيكوسوماتي كما تضمنت هذه الدراسة بعض التوصيات.

- **دراسة فاطيمة دبرراسو (2010) : بعنوان** «مصادر الضغط النفسي وأثره على مهنة الأخصائي النفساني »، دراسة ميدانية بولاية بسكرة، هدفت إلى التعرف على مصادر الضغط النفسي وأهم الصعوبات التي تواجه الأخصائي النفساني أثناء الممارسة السيكولوجية على تخطي ومواجهة هذه الصعوبات في المستقبل لضمان ممارسة سيكولوجية ناجحة وهادفة وبدون عراقيل, المنهج المستعمل في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي والأداة المستعملة هي الاستبانة بالإضافة إلى المقابلات نصف الموجهة مع مجموعة من الأخصائيين العياديين، وتكونت عينة الدراسة من 36 أخصائي نفسي لديهم خبرة كافية للممارسة السيكولوجية ومن خلال الدراسة اتضحت النتائج التالية :

_صعوبة مهنية : تتمثل في صعوبة التشخيص وهذا راجع إلى نقص الخبرة وصعوبة التعامل مع الحالات وتعقدها أو عدم توفر المهارات لدى الأخصائي النفسي.

_صعوبة في العلاج : قد يرفض العميل العلاج.

_صعوبة تحديد هويته المهنية لتدخل البعض في العلاج أو عدم احترام خصوصية هذه المهنة.

_صعوبة في توضيح الصنف المهني الذي ينتمي إليه.

_صعوبة اجتماعية : تتمثل في النظرة السلبية لمهنة الأخصائي النفسي.

- **دراسة فهد بن عبدالله الربيعة (2005) بعنوان** « دور الأخصائي النفساني الإكلينيكي كما يدركه الطبيب النفسي » وهي دراسة جاءت على عينة من الأطباء النفسيين في مستشفيات المملكة العربية السعودية، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الأخصائي النفسي الإكلينيكي كما يدركه الطبيب النفسي وتكونت العينة من(64) طبيبا نفسيا وطبيبة من العاملين في مستشفيات الصحة، وقد قام الباحث بتصميم أداة لقياس مهام الأخصائي النفساني الرئيسية المتمثلة في التشخيص والعلاج النفسي والاستشارات النفسية , وقد أسفرت هذه الدراسة عن وجود فروق بين الأطباء والطبيبات النفسانيين على محوري التشخيص والاستشارات النفسية لصالح الطبيبات النفسانيات، وأظهرت النتائج أيضا فروقا بين الأطباء النفسانيين والطبيبات النفسانيات قليلي الخبرة وبين نظرائهم كثيري الخبرة، ولم تكشف نتائج الدراسة عن وجود فروق بين الأطباء والطبيبات النفسانيين وفق متغير الرتبة الوظيفة وفي ضوء هذه النتائج وضع الباحث عددا من التوصيات والمقترحات.

التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة بالرغم من تعددها، إنه هناك ندرة حول الدراسات التي اهتمت بالرضا الوظيفي عن الممارسة العيادية لدى الأخصائي النفساني، كما تنوعت الدراسات السابقة من حيث أهميتها وأهدافها ومنهجيتها وأدواتها وأساليبها الإحصائية ونتائجها وأفراد عينتها واختلاف في بعض متغيراتها، وفيما يلي عرض لذلك:

_أظهرت نتائج الدراسات السابقة أن هناك درجات متفاوتة في الرضا الوظيفي، حيث أظهرت دراسة سعد بن عبد الله (2016) ودراسة برزوان حسيبة (2016) ودراسة العديلي (1981) ودراسة(2016)Greg ودراسة 2006 (Agreestia) ودراسة 1997 Sharma) (ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي بينما أظهرت دراسة البلوي (2011) و دراسة منصور(1996) بأن مستوى الرضا الوظيفي جاء متوسط أما دراسة عبد النبي (2011) أظهرت أن مستوى الرضا الوظيفي منخفض (ضعيف) بشكل عام.

وأظهرت الدراسات السابقة بأن هناك الكثير من العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي كدراسة عبد النبي (2011) ودراسة عبد الصمد الأغبري (2001) ودراسة العديلي (1981) ودراسة عبد الله الشهري (1999)ودراسة (1997) Sharma ودراسة الحسيني الشايع (1997).

اتفقت نتائج الدراسات السابقة التي تناولت الرضا الوظيفي بشكل عام في جميع المجالات على ان الرضا عن العمل يؤثر سلبا وايجابا على إنتاجية الفرد و أدائه في العمل فكلما زادا مستوى الرضا زادا مستوى الأداء وحب العمل والعطاء أكثر.

اختلفت الدراسات السابقة في أهدافها تبعا لأهداف الباحثين فمنها من تناول الرضا الوظيفي بشكل عام كدراسة عبد النبي (2011) ودراسة البلوي (2011) ودراسة عبد الصمد الأغبري (2001) ودراسة المنصور (1996) ودراسة العديلي (1981) ودراسة عبد الله الشهري (1999) ودراسة Agreestia(2006) ومنها من تناول الرضا الوظيفي وعلاقته بالأساليب و الأنماط المتنوعة كدراسة سعد بن عبد الله (2016) ودراسة برزوان حسيبة (2016) ودراسة Greg(2016) .

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لبعض المتغيرات، كمتغير الجنس، دراسة سعد بن عبد الله (2016) دراسة عبد النبي (2011) دراسة البلوي (2011) دراسة الشايع (1997) دراسة منصور (1996) دراسة فهد بن عبد الله الربيعة (2005 ,) متغير المؤهل العلمي، دراسة سعد بن عبد الله (2016) دراسة برزوان حسيبة (2016) دراسة منصور (1996) دراسة عبد الله الشهري (1999) سنوات الخبرة ، دراسة سعد بن عبد الله (2016) دراسة برزوان حسيبة (2016) دراسة عبد النبي (2011)دراسة البلوي (2011) دراسة عبد الصمد الأغبري (2001) دراسة الحسيني الشايع (1997) دراسة منصور (1996) دراسة عبد الله الشهري (1999) دراسة فهد بن عبد الله (2005)،

الراتب الشهري , عبد الصمد الأغبري (2001) دراسة الحسيني الشايع (1997) دراسة منصور (1996) دراسة عبد الله الشهري(1999) .

تتفق الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في استخدامها المنهج الوصفي باعتباره المنهج الملائم للدراسات الإنسانية، وتختلف مع دراسة البلوي (2011) ودراسة عبد النبي (2011) حيث استخدما منهجالمسح الاجتماعي ودراسة 2016 (Greg (استخدم منهج الحصر الشامل.

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في المعالجة الإحصائية المستخدمة والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و الاختبارات المعيارية واختبارات الفروق بين المتوسطات ومعاملات الارتباط.

لقد تباينت عينات الدراسات السابقة من باحث لآخر تبعا لنوع المستجيب، كما تنوعت عينات الدراسات.

واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة سعد بن عبد الله (2016) ودراسة برزوان حسيبة (2016 و) دراسة محجر ياسين (2012) ودراسة فاطيمة دبر راسو (2010) ودراسة فهد بن عبد الله الربيعة (2005) من حيث العينة.

تتفق الدراسة الحالية في تناولها لبيئة الدراسة وهي المستشفيات مع دراسة الشايع (1997) ودراسة فهد الربيعة (2005) ودراسة محجر ياسين (2012) ودراسة (2016) Greg

تتفق الدراسة الحالية مع دراسة الشايع (1997) ودراسة العديلي (1981) في استخدام مقياس الرضا الوظيفي.

دراسات متعلقة بالاغتراب النفسي:

دراسة النعيمي (2005): بعنوان (بعض أنماط الاغتراب وعلاقتها بالحاجات المرتبطة بها لدى الهيئات التدريسية)، هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة بين كنمط من أنماط الاغتراب والحاجة المرتبطة به وعلى النحو التالي: الاغتراب النفسي وعلاقاته بالحاجات الى الانتماء بالذات، والاغتراب الاجتماعي وعلاقته بالحاجة الى الانتماء إلى المجتمع، والاغتراب الثقافي وعلاقته بالحاجة إلى المعرفة، والكشف عن دلالة الفروق في هذه الأنماط وفي هذه الحاجات تبعا لمتغيري (الجنس، التحصيل الدراسي). تكونت عينة الدراسة من(450) تدريسيا من مختلف المراحل الدراسية (الابتدائية، الثانوية، الجامعية)، أعدت الباحثة أداة لقياس بعض أنماط الاغتراب و أداة لقياس الحاجات المرتبطة بأنماط الاغتراب، استخدم الاختبار الثاني لعينتين مستقلتين، معامل بيرسون ، تحليل التباين الأحادي، و من ابرز نتائج الدراسة ان الهيئات التدريسية في كافة المراحل تعاني من حالات الاغتراب، فالإناث أكثر اغترابا نفسيا من الذكور وبدلالة إحصائية، والذكور أكثر اغترابا اجتماعيا وثقافيا من الإناث وبدلالة إحصائية، وان الإناث أكثر حاجة إلى الانتماء للذات من الذكور وبدلالة إحصائية، ولا توجد فروق دالة إحصائيا بين الذكور والإناث في الحاجة إلى الانتماء للمجتمع والإناث أكثر حاجة إلى المعرفة من الذكور وبدلالة إحصائية ولا توجد فروق دالة إحصائيا في الحاجات

الثلاثة تبعا لمتغير التحصيل الدراسي، كذلك توجد علاقة ارتباطية عالية بين الاغتراب الاجتماعي والحاجة الانتماء للذات وتوجد علاقة ارتباطية عالية أيضا بين الاغتراب الاجتماعي والحاجة إلى الانتماء للمجتمع، في حين لم تكن العلاقة الارتباطية عالية بين الاغتراب الثقافي والحاجة الى المعرفة. (النعيمي، 2005، هـ، و).

دراسة محمد(2009): العنوان الدراسة: (التحصيل الدراسي وعلاقته بالاغتراب الاجتماعي لدى طلبة الجامعة)هدفت الدراسة لقياس الاغتراب الاجتماعي لدى طلبة الجامعة و التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية وفق متغيرا (الجنس، المرحلة الدراسية)والتعرف على العلاقة بين التحصيل الدراسي و الاغتراب الاجتماعي لدى طلبة الجامعة) ، تكونت عينة الدراسة من (150) طالب وطالبة من طلبة المرحلة الثانية والثالثة في كلية التربية الاساسية –جامعة ديالي، استخدمتالأداة لقياس الاغتراب الاجتماعي اعتمد الباحث مقياس (مبارك،2008) لقياس الاغتراب الاجتماعي، استخدم الاختبار الثاني لعينتين مستقلتين، معامل ارتباط بيرسون، طريقة إعادة الاختبار، ومن ابرز نتائج الدراسة ان الطلبة الذين شملهم البحث يعانون من الاغتراب و بدرجة عالية ،وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمتغير الجنس و لصالح الإناث ، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمتغير المرحلة و لصالح طلبة المرحلة الثالثة، وفي حين أشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة ارتباطية بين التحصيل الدراسي و الاغتراب الاجتماعي لدى طلبة الجامعة (محمد ، 2009 ، ص 123).

دراسة عويدات(1996) :عنوان الدراسة : (ظاهرة الاغتراب عند معلمي المرحلة الابتدائية في الاردن)، هدفت الدراسة الىالتعرف على مدى انتشار الشعور بالاغتراب بين المعلمين و المعلماتو التعرف على دلالة الفروق في الشعور بالاغتراب بالنسبة لمتغيري النوع (ذكور، إناث)، وعلى معرفة دلالة الفروق بالنسبة لمتغيري (العمر ، سنوات الخدمة)، تكونت عينة الدراسة من (966) معلم و معلمة، قام الباحث بإعداد أداة لقياس الاغتراب، استخدم المتوسط الحسابي، معامل الارتباط بيرسون، الاختبار التائي، النسبة المئوية، ومن ابرز نتائج الدراسة ان أفراد العينة يعانون من الشعور بالاغتراب و بدرجة عالية، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير النوع و لصالح الذكور فهم اكثر اغترابا من الاناث، ولا توجد فروق ذات دلالة احصائية بالنسبة لمتغيرات (العمر، سنوات الخدمة) . (عويدات، 1996، ص 738).

دراسة موسى(2002): عنوان الدراسة:(الاغتراب لدى طلبة جامعة دمشق و علاقته بمدى تحقيق حاجاتهم النفسية)، هدفت الدراسة للكشف عن الشعور بالاغتراب لدى طلبة الجامعة،والتعرف على دلالة الفروق بالنسبة للشعور بالاغتراب تبعا لمتغيرات (النوع ذكور– إناث ، العمر ، المرحلة الدراسية ، التخصص إنساني–علمي) وعلى التعرف أيضا على العلاقة بين الاغتراب و بمدى تحقيق الحاجات النفسية، تكونت عينة الدراسة من (568) طالب وطالبة من طلاب الجامعة، أعدت الباحثة أداة لقياس الاغتراب وأداة لقياس الحاجات النفسية، استخدمطريقة إعادة الاختبار ، التجزئة النصفية ، الاختبار التائي لعينتين

مستقلتين، تحليل التباين الأحادي، ومن ابرز نتائج الدراسة ان عينة الدراسة تعاني من الشعور بالاغتراب بدرجة متوسطة، وانه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالاغتراب تبعا لمتغيرات (الجنس، المرحلة الدراسية) و لكن توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمستوى الشعور بالاغتراب تبعا لمتغير العمر و لصالح الفئة العمرية الأقل من (22 سنة) فهي أقل اغترابا ، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير التخصص (إنساني، علمي) لصالح الكليات العلمية فهي أقل اغتراب، وتوجد علاقة عكسية دالة إحصائيا بين الاغتراب ومدى تحقيق الحاجات النفسية. (موسى، 2002، ص3).

تعقيب:

تنوعت وتعددت أهداف الدراسات السابقة التي تم عرضها ويمكن حصر أهداف تلك الدراسات بالأهداف التالية، بالنسبة للدراسات التي تناولت الاغتراب هدفت إلى قياس الاغتراب ومعرفة العلاقة بين الاغتراب وبعض المتغيرات الأخرى مثل الحاجة إلى الانتماء إلى الذات وإلى المجتمع وإلى المعرفة كما في دراسة (النعيمي ، 2005) أو معرفة العلاقة بين الاغتراب والتحصيل الدراسي كما في دراسة (محمد، 2009) أو معرفة العلاقة بين الاغتراب وتحقيق الحاجات النفسية كما في دراسة (موسى، 2002)

من حيث العينات استخدمت الدراسات السابقة الخاصة بالاغتراب والتي تم استعراضها عينات مختلفة من حيث العدد والنوع وذلك بحسب أهداف هذه الدراسة فبعضها اخذ عينات من المعلمين والمدرسين وأساتذة الجامعة مثل دراسة (النعيمي، 2005)

ودراسة (عويدات، 1995) في حين أجريت دراسات أخرى على طلبة الجامعة مثل دراسة (محمد، 2009).

وتنوعت الأدوات المستخدمة في قياس كل من الاغتراب والرضا الوظيفي فمنهم من عمل على بناء أداة خاصة لهذا الغرض كدراسة (النعيمي، 2005) ودراسة (عويدات،1995) ودراسة (موسى، 2002) ودراسة (بيستر، 1986) ودراسة (النعيمي، 1999) في حين استخدمت دراسات أخرى جاهزة كدراسة (محمد، 2009)، أما البحث الحالي فقد اعتمد على بناء أداتين لقياس الاغتراب والرضا الوظيفي.

وتنوعت الوسائل الإحصائية المستخدمة في الدراسات السابقة، ومن أبرز هذه الوسائل الإحصائية، الاختبار التائي (T-test) لعينتين مستقلتين، معامل ارتباط بيرسون، سبيرمان، تحليل التباين الأحادي، طريقة إعادة الاختبار، التجزئة النصفية، مصفوفة الارتباط، اختبار شيفيه، التكرارات، النسبة المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري

الفصل الثانـي:

الاغتراب النفسي.

تمهيد

1-نبذة تاريخية عن الاغتراب النفسي.

2-النظريات المفسرة للاغتراب النفسي.

3-مفهوم الاغتراب النفسي.

4-أنواع الاغتراب النفسي.

5-أسباب الاغتراب النفسي

6-مراحل الاغتراب النفسي.

7-مظاهر الاغتراب.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

الاغتراب ظاهرة إنسانية لاقت اهتماما كبيراً من علماء النفس والتربية والاجتماع والفلسفة وهو ظاهرة تستوجب الكشف عن مظاهرها والعوامل المؤدية لها والمصادر المختلفة لبزوغها، وهو ظاهرة متعددة الأبعاد وليست أحادية البعد وخبرة يعيشها الفرد وتضرب بجذورها في الوجود الإنساني، ومع التقدم الحضاري يزداد عدد البشر الذين يشعرون في كل المجتمعات بالاغتراب بشتى صوره وألوانه. كما يزداد عدد الشخصيات السلبية وتتفاقم المشكلات وتتعقد أساليب الحياة.

(عباس إبراهيم، 1988 ص 181)

ولقد أصبح مصطلح الاغتراب يحتل مكانة هامة في العصر الحاضر حيث أنه أصبح من المألوف أن نسمع عن تفسير الحياة في عصرنا الحالي من خلال مفهوم الاغتراب ويقرر كثير الباحثين الاجتماعيين أن الاغتراب أن الاغتراب هو واحد من أضخم المشكلات التي نواجهها اليوم وهم يرونها متمثلة في الهوة بين الأجيال.

(عطيات فتحي،1997 ص 106).

ومشكلة الاغتراب ظاهرة اجتماعية تدخل في نسيج الحياة الثقافية الاجتماعية العربية وتترامى أبعاد هذه الظاهرة في كل مناحي الحياة الاجتماعية الثقافية، وهي تأتي نتاجا لإكراهات شتى تتمثل في القمع التاريخي والسياسي والأخلاقي والتربوي والاقتصادي والاغتراب ليس نتيجة فحسب بل هو نتيجة وسبب في آن واحد وذلك لأن ممارسة القمع ظاهرة اغترابيه في حد ذاتها. (علي وطفة، 1988 ص 241).

1-نبذة تاريخية عن الاغتراب:

يجد المتتبع لمفهوم الاغتراب عبر العصور المختلفة أنه يمكن التمييز بين الاغتراب كحالة، والاغتراب كمصطلح (عبده الصنعاني، 2009 ص 36). وقد يعيش الإنسان الاغتراب ويكابده بصفته جزء من حياته ومكوناً من مكوناته النفسية الاجتماعية، والوجودية دون أن يعي بأنه مغترب وأنه منفصل عن ذاته وعن مجتمعه (محمد عيد بدون سنة ص237). إذ يعود إلى تلك اللحظة المتعالية التي غربت فيها الجنة بنعيمها السرمدي عن آدم عليه السلام ونزل الأرض مغتربا عنها وعن المعية الإلهية التي كان يحظى بها قبل عصيان أمر ربه.

(عبد اللطيف خليفة ،2003 ص19).

أما الاغتراب كمصطلح فقد عرض محمد رجب 1988 تاريخ مصطلح الاغتراب حسب ما ورد عن عبد اللطيف خليفة، المسار الذي سلكه هذا المصطلح حتى وصل إلى ما هو عليه الآن من شيوع وانتشار في حياتنا الثقافية المعاصرة، وقسم مسيرة المصطلح إلى ثلاث مراحل:

المرحلة الأولى:

مرحلة ما قبل هيجل: حيث يحمل مفهوم الاغتراب معاني مختلفة تكمن في سياقات ثلاث هي:

*السياق القانوني بمعنى انتقال الملكية عن صاحبها وتحولها إلى آخر.

(محمد يوسف، 2004 ص 21).

*السياق الديني بمعنى انفصال الإنسان عن الله.

*السياق النفسي الاجتماعي بمعنى انفصال الإنسان عن ذاته ومخالفته لما هو سائد في المجتمع.

(عبد اللطيف خليفة،2004 ص21).

ومن هذا المنطق أستعمل مصطلح الاغتراب في نظرية العقد الاجتماعي، فأعتبر كل من **توماس هوبرز** و**جون لوك** أن الإنسان تخلى تاريخيا عن حقه الطبيعي بالعيش الحر من أجل انتقال السيادة منه إلى المجتمع السياسي أو الدولة وتكلم **جون لوكروسو** عن تنكر الإنسان لذاته بتسليمه سيادته في الحياة الطبيعية.

(حليم بركات،2006 ص 37).

وأطلق **روسو** عن هذا التنازل الطوعي (الاغتراب الإيجابي) ولم يكتفي **روسو** بإبراز العنصر الإيجابي للاغتراب فقط بل أبرز أيضا العنصر السلبي منه، وهو الذي يتمثل في ضياع الإنسان في المجتمع وانفصاله عن ذاته.

(عبده الصنعاني،2009 ص36).

المرحلة الثانية:

المرحلة الهيجلية: على رغم من استخدام منهجاً مقصوداً ومتصلا حتى أطلق عليه أبو الاغتراب (عبد اللطيف خليفة، 2003 ص 21). حيث استعمل هيجل التعبير الألماني لمفهوم الاغتراب Entfremdungفي كتابه Phenomenology of Mind فعرفه بأنه

"حالة اللاقدرة أو العجز التي يعانيها الإنسان عندما يفقد سيطرته على مخلوقاته ومنتجاته وممتلكاته، فتوظف لصالح غيره بدل أن يسطو هو عليها لصالحه الخاص.

وبهذا يفقد القدرة على تقدير مصيره والتأثير في مجرى الأحداث التاريخية بما فيها تلك التي تهمه وتسهم بتحقيق ذاته وطموحاته.

(حليم بركات ،2006 ص 37 .38).

المرحلة الثالثة:

مرحلة ما بعد هيجل: حيث بدأت تظهر النظرة الأحادية الى مصطلح الاغتراب أي التركيز على معنى واحد هو المعنى السلبي. تركيزاً طغى على المعنى الإيجابي، حتى كاد يطمسه حيث اقترن المصطلح في أغلب الأحوال بكل ما يهدد وجود الإنسان وحريته وأصبح الاغتراب وكأنه مرض أصيب به الإنسان الحديث.

- ومن أبرز المفكرين والفلاسفة الذين جاؤوا بعد هيجل واهتموا بتناول الاغتراب (عبد اللطيف خليفة ، 2003 ص 22). والذي حول مفهوم الاغتراب من المفهوم الفلسفي إلى مفهوم اجتماعي، اقتصادي وخاصة كما يظهر في كتابه" Critique of hegel's philosophy of right" ومن خلال ما يعرف بكتابه الآخر «مقالات 1844 الاقتصادية والفلسفة «. التي بلور فيها أسس مفهومه الجديد، وتحديداً قال: {أن العامل في ظل النظام الرأسمالي يهبط إلى مستوى السلعة ويصبح حقاً أكثر السلع

تعاسة وتزداد قوة إنتاجه وحجمها ويصبح العامل سلعة رخيصة بقدر ما ينتج من سلع بتزايد قيمة عالم الأشياء تتدنى قيمة الإنسان نفسه.

(حليم بركات ،2006 ص 39).

2. النظريات المفسرة للاغتراب النفسي:

يتم تفسير الاغتراب من خلال عدد من النظريات منها:

نظرية التحليل النفسي:

- **الاغتراب التحليل النفسي عند فرويد (freud):** إن مصطلح الاغتراب النفسي عند فرويد يعني به الانفصال، أي انفصال الفرد عن ذاته أو افتقار الشعور بالذاتية (عماد 1995، ص 40). فهو ينشأ نتيجة صراع بين الذات وضوابط المجتمع، حيث تتولد لدى الفرد مشاعر الضيق والقلق عند مواجهة ضغوط المجتمع وتعقيداته المختلفة وهذا ما يدفع الفرد إلى اللجوء للكبت كآلية دفاعية، يلجأ إليها الآنا كحل للصراع الناشئ بين رغبات الفرد وأحلامه وبين تقاليد المجتمع وضوابطه ولكن هذا يؤدي إلى مزيد ومن الشعور بالقلق والاغتراب.

(يوسف 2005، ص 57).

لذا فإن فرويد يعتقد بأن الحضارة قامت على حساب مبدأ اللذة ولم تقدم للإنسان سوى الاغتراب.

(رشاد 1989، ص 20).

ويحدد علي شتى السيد 1974 ثلاثة أنواع من الاغتراب على المستوى الشخصي والتي يمكن إجمالها كالآتي:

- **اغتراب الهو:** يتمثل في سلب حريته حيث إن حرية " الهو " تعني وقوع الآنا تحت ضغط الآنا الأعلى والواقع الاجتماعي أي سلطة الماضي تمارس ضغطا قويا عليه من ناحية ويزداد بالواقع من ناحية أخرى، من ثم يقومالآنا بعملية السلب أو الانفصال (سلب حرية الهو) أو يحقق الآنا ذلك بطرق عدة أما بسلب حريته " الهو " والقبض على زمام الرغبات الغريزية، وأما بإصدار حكمه والسماح له بالإشباع أو تأجيل هذا الإشباع.
- **اغتراب الآنا:** ويكون ذا بعدين الأول مرتبط بسلب الحركة فيما يتعلق بالسماح للرغبات للإشباع من ناحية، وسلب معرفته بالواقع وسلطة الماضي (الآنا الأعلى). في حالة السماح لهذه الرغبات بالإشباع من ناحية أخرى. ومن ثم يكون الآنا في وضع مغترب دائمًا سوآءا في علاقته بالهو أو بالآنا الأعلى.
- **اغتراب الآنا الأعلى:** ويتمثل في فقدان السيطرة على الآنا وهي الحالة التي تأتي بدورها نتيجة لسلب معرفة الآنا بسلطة الماضي أو زيادة الهو على الآنا الأعلى.

وتناقش عبد العال (1989) الاغتراب في التحليل النفسي أن فرويد استخدم التداعي الحر في ضوء العديد من الحقائق والتي من ضمنها:

❖ اغتراب الشعور(الوعي): فالخبرة التي يتم كبتها لتقليل الألم الناتج منها ولذلك فإن تذكرها أمر صعب يحتاج الجهد الكبير للتغلب على الشعور عن الخبرات المكتومة والمقاومة هنا مظهر من مظاهر اغتراب الشعور.

❖ اغتراب اللاشعور: ويشير فرويد إلى أن الخبرات المكتومة تبدأ حياة جديدة شاذة في اللاشعور وتبقى هناك محتفظة بطاقاتها تتحين فرصة للخروج وطالما أن أسباب الكبت لا زالت قائمة فإن اللاشعور يظل مغتربا على شكل انفصال عن الشعور ما محاولة الأنا في التوفيق بين الضغط ومتطلبات الهو وأوامر الأنا الأعلى إلا هروبًا من الاغتراب الفرد عن الواقع الاجتماعي.

(محمد 2001، ص 96).

➢ **الاغتراب عند إريك فروم (Erick Fromm):** تناول الاغتراب بطريقة مختلفة والتي يمكن انجازها بالانفصال عن الطبيعة الذي يصاحب سيطرة الإنسان عليها طابع يختلف عن طابع الانفصال الذي يصاحب افتقاد القدرة على ربط ذات الفرد بطبيعته وأخيرًا محاولة الفرد لإيجاد التناسق في صفاته الإنسانية الخاصة.

(خيضر 1998، ص 94).

2-2 نظرية أزمة الهوية:

➢ **الاغتراب النفسي عند إريكسون (Erikson):**

إن الهدف الأساسي لنظرية إريكسون هو اهتمام النظرية بتطور هوية الأنا، و يرى إريكسون 1968 إن فترة المراهقة حاسمة في النمو هوية الأنا لدى الفرد حيث عندما

يكون الفرد المراهق هدفًا مركزيًا محددًا فإن ذلك يعطيه إحساس بالتوحد، فتحدد هويته، و يدخل مرحلة الألفة و الانتماء لأن الشعور بالاغتراب و هذا ما يعرف بأزمة الهوية و التي تعد الأزمة الأساسية التي يمر بها المراهق و هو ينتقل من المرحلة الاعتمادية الطفولية إلى الاستغلالية الكبار، و يتوقف نجاحه في حل هذه الأزمة من وجهة نظر إريكسون على ما يقوم به المراهق، من استكشاف للبدائل و الخيارات في المجال الاجتماعي حيث يجد نفسه أمام قطبين أحدهما يمثل الجانب الإيجابي و الآخر يمثل الجانب السلبي.

فالجانب الإيجابي يعني أن المراهق نجح في فهم ذاته وحدد هويته بوضوح فعرف ما يريد من أهداف وما يرغب في تحقيقه من قيم والدور الذي ينبغي أن يقوم به في المجتمع وما يرتبط بهذا الدور من مسؤوليات وإنجازات.

أما الجانب السلبي يعني أن المراهق فشل في فهم نفسه وأنه يعاني من عدم وضوح هويته وعدم معرفته في الوقت الحاضر وما يمكن أن يكون عليه في المستقبل.

(يوسف 2005، ص 21-22).

2-3 النظرية السلوكية:

تفسر النظرية السلوكية المشكلات بأنها أنماط استجابات الخاطئة أو غير السوية المتعلمة بارتباط بمثيرات منفردة ويحتفظ بها الفرد ووفقًا لهذه النظرية يشعر بالاغتراب عن

ذاته عندما يصاغ ويندمج بين الآخرين بل رأي أو فكرة محددة حتى معهم وبدلًا من ذلك يفقد تواصله مع ذاته.

(الشعراوي 1988، ص 112)

2-4 نظرية أصحاب المذهب الإنساني:

ينظر أصحاب هذه النظرية إلى أن تحليل سلوك الإنسان لا يمكن أن يؤخذ من جانب واحد أو من نظرية واحدة.

- **الاغتراب النفسي عند ماسلو:** بأن علم النفس قطع نفسه عن الفلسفة بينما لكل شخص فلسفته الخاصة ولذا فهو يقول إن"فلسفة علم النفس يجب أن تعنى بدراسة القيم وينبغي أن تتضمن فلسفة الجمال الابتكارين والخبرات الأرقى والأعمق،أو ما يطلق عليه خبرات القمة التي يتحسسها الفرد عندما يحقق نجاحا حاسما وفق معايير عالية بالسعادة الكبيرة.
- **الاغتراب النفسي عند ماي:** يشير إلى أن الكائن البشري يحتكم في سلوكه إلى قيم يمثلها ويفسر حياته وعالمه في ضوء بعض الرموز والمعاني وأن هذه القيم تسبب له القلق والتوتر، فالقلق من التهيب يستثيره تهديد القيم التي يمثلها الفرد كغاية الغايات والتي بدورها يعاني الاغتراب ويفقد الإحساس بوجوده كإنسان.

(كريمة 2012، ص 34).

2-5 نظرية المجال:

ترى هذه النظرية أنه عند التصدي للاضطرابات والمشكلات النفسية المرتبطة بالاضطرابات المسببة له، وكذلك خصائص الحياة الخاصة بالعميل (المريض) في زمن

حدوث الاضطرابات بالإضافة إلى أسباب اضطرابه شخصيًا وبيئيًا مثل الاحباطات والعوائق المادية.

ويرى حامد عبد السلام زهران أن الحوافز النفسية التي تحول دون تحقيق أهداف الفرد والصراعاتما قد يصاحبها من غضب أو إحجام وتقهقر خائف وعلى هذا فإن الاغتراب هنا ليس ناتجًا عن عوامل داخلية فقط، بل عن عوامل خارجية تتضمن سرعة التغيرات البيئية والاتجاه نحو هذه العوامل والتغيرات.

2-6 نظرية الذات:

يعرف " حامد عبد السلام زهران" مفهوم الذات بأنه تكوين معرفي منظم ومتعلم للمدركات الشعورية والتصورات التقييمية الخاصة بالذات، ببلورة الفرد ويعتبره تعريفًا نفسيًا لذاته.

(زهران 1998، ص 113- 266).

إن مفهوم الذات يتكون من مفهوم ذات المدرك ومفهوم الذات الاجتماعي ومفهوم الذات المثالي فإنه يتكون من كل ما ندركه عن أنفسنا ويتم تنظيم مكوناته من المشاعر والمعتقدات التي تشكل في مجموعها إجابة عن تساؤلات من نوع: من نكون؟ وكيف نبدو أمام الآخرين؟ وكيف ينبغي أن نتصرف؟وإلى من ننتمي؟

إن العناصر المهمة في تشكيل مفهوم الذات هو الطريقة التي تتحقق بها عملية تنظيم المشاعر والمعتقدات المتناثرة في إطار وحدة متكاملة.

(قنديل 1999، ص 179).

3-مفهوم الاغتراب النفسي:

***الاغتراب في اللغة العربية:**

استخدمت كلمة الاغتراب في اللغة العربية ضمن سياقات عديدة ومتنوعة، فقد جاء في مختار الصحاح للشيخ الإمام محمد بن أبي بكر عبد القادر الرازي 1992 ما يأتي:

- **غرب:** الغربة الاغتراب تقول: تَغرب وأَغترب بمعنى هو غريب والجمع غرباء، وللغرباء أيضاً الأباعد.

واغترب فلان إذا تزوج غير أقاربه، والتغريب النفي عن البلد وكذلك أغرب جاء بشيء غريب أو صار غريباً.

- **والاغتراب لغة:** الغربة النزوح عن الوطن،يقال:غربت الشمس تغرب غروباً أي بعدت وتوارت عن مغيبها، وغرب الشخص يعني (غرابة) بعد عن الوطنية، فهو غريب وجمعه غرباء.
- **وفي اللغة ذكر أيضاً** : الاغتراب معناه الابتعاد عن الوطن، وبمعنى غرب: ذهب ومنها الغربة أي الابتعاد عن الوطن، وتوحي كلمة الغروب والاغتراب بالضعف والتلاشي فهو عكس النمو الذي هو الانتماء.
- يتضح مما سبق أن مفهوم الاغتراب كفكرة أو كلمة، قد وردت في اللغة العربية منذ القدم. وقد استخدمت في عدة معان، وترددت الكلمة كثيراً في الأدب العربي، وهو ما يؤكد أن العرب قد تداولوا معنى الاغتراب قبل اتصالهم بالحضارة الغربية.

(Gean Daniel marino,1973 p 100)

***الاغتراب في اللغة اللاتينية:**

يقبل مصطلح الاغتراب في اللغة العربية، مصطلح aliénation في اللغة الإنجليزية وفي علم تصريف اللغة ومشتقات الاسم، فإن مصطلح "الاغتراب" في أصله الإنجليزي والفرنسي مشتق من الكلمة اللاتينية " aliénation" وقد وردت هذه الأخيرة في كثير من كتابات المفكرين في العصور الوسطى وأوائل العصر الحديث، واستخدمت الكلمة اللاتينية "aliénation" في اللغتين الإنجليزية والفرنسية للدلالة على عدة معاني يمكن إدراجها على النحو التالي:

-**المعنى القانوني:** يشير المعنى القانوني إلى استخدام مصطلح " aliénation" ضمن سياقين:

1-aliénare وهو يشير إلى انتقال ملكية شيء ما من شخص إلى آخر وخلال عملية الانتقال تلك: يصير الشيء مغترباً عن مالكه الأول، ويدخل في حياز المالك الجديد ونشير هنا إلى عنصر الإرادة كعنصر أساسي في عملية الفعل هذه لكن هذا العنصر ليس الوحيد لتكوين ما لمصطلح الاغتراب من معنى فثمة عنصر آخر لا يقل أهمية وهو الاستلاء ووضع اليد أو الالتزام من قبل الآخر وهذا يقابله المصطلح اللاتيني.tradition

ويأتي السياق الثاني بمعنى قابلية الأشياء بل والكائنات للتنازل والبيع، والاغتراب في هذا المعنى القانوني يتضمن ما يمكن تسميته تجسيد "réification" العلاقات الإنسانية أي تحول

الموجودات الإنسانية الحية إلى أشياء أو موضوعات جامدة تحولا يمكن أن تظهر معه في سوق الحياة، كما لو كانت بضائع أو سلع قابلة للبيع والشراء.

-**المعنى السيكولوجي:** هناك استخدام تقليدي آخر للاغتراب "aliénatio" يعود للإنجليزية العصر الوسيط بل ويمتد بجذوره اللاتينية القديمة، حيث يمكن للإنسان أن يلاحظ كلمة "aliénation" في لغة لاتينية تدل على {حالة فقدان الوعي، والعجز أو فقدان القوى أو الحواس .....}.

كما يلاحظ "إريك فروم Erik from" في كتابه "المجتمع السوي". فإن المعنى القديم للاغتراب قد استخدم للدلالة على الشخص "المجنون" والذي تدل عليه الكلمة الفرنسية "aliéne" والكلمة الإسبانية "alienado" ويذكر فروم أن هذين المصطلحين القديمان يدلان على الشخص السيكوباتي، أي الشخص المغترب تماما عن عقله، ولا تزال الكلمة الإنجليزية " alienist" تستخدم إلى الآن للدلالة على الطبيب الذي يعالج المرضى الذهانيين.

(Jean Daniel Marino 1972.101)

-**المعنى الاجتماعي:** إن الاصطلاحات اللاتينية الدالة على الاغتراب يمكن استخدامها بشكل عام في مجال العلاقات الإنسانية بين الأشخاص، لقد استخدمت كلمة اغتراب قديمًا للتعبير عن الإحساس الذاتي بالغربة، أو انسلاخ Détachementسواء عن الذات أو عن الآخرين.

فالفعل اللاتيني aliénare يمكن أن يدل عن معاني "التسبب في فتور علاقة حميمة مع شخص ما أو في حدوث انفصال أو جعل شخص ما مكروها ".

أيضا يمكن أن تشير الكلمة اللاتينية aliénation إما إلى هذه الحالة من الانفصال أو الشقاق، أو إلى الظروف التي تنجم عنها، مازال هذا المعنى هو المعنى الشائع في الاستخدام الحديث للكلمة الإنجليزية aliénationحتى في وقتنا الحالي.

المعنى الديني: وهذا المعنى يتعلق بانفصال الإنسان عن الله، أي يتعلق بالخطيئة وارتكاب معصية.

تلك أهم المعاني التي تضمنها المصطلح اللاتيني ومشتقاته في اللغة الإنجليزية والألمانية فكما وضح Grimm أن المصطلح الألماني قد أستخدم منذ العصور الوسطى ليدل على معاني السطو والسلب، فاللفظ الألماني frend يماثل اللفظ اللاتيني aliénonsواللفظ الإنجليزي alién معناه الانتماء أو تعلق شخص بآخر وقد استخدم هذا اللفظ الألماني بشكل عام لإشارة إلى كل ما هو أجنبي وغريب.

(Jean Daniel Marino 1972.101)

***الاغتراب اصطلاحًا:**

يعتبر المحلل النفسي "إريك فروم Erik Fromm " 1962، أدل من قدم الاغتراب في إطار نفسي إنساني، ويصف فروم الاغتراب بأنه: {هو ما يعانيه الفرد من خبرة

الانفصال عن وجوده الإنساني وعن مجتمعه وعن الأفعال التي تصدر عنه، فيفقد سيطرته عليها وتصبح متحكمة فيه فلا يشعر بأنه مركز لعالمه ومتحكم في تصرفاته.

ولقد عرف "ولمان wolman" 1975، الاغتراب في قاموس العلوم السلوكية بأنه: «تدمير وانهيار العلاقات الوثيقة وتحطيم مشاعر الانتماء للجماعة الكبيرة، كما في تعميق الفجوة بين الأحيان أو زيادة الهو الفاصلة بين الجماعات الاجتماعية بعضها البعض".

ويرى "أحمد خيري حافظ" 1980، أن الاغتراب هو وعي الفرد بالصراع القائم بين ذاته وبين البيئة المحيطة به بصورة تتجسد في شعور بعدم الانتماء والسخط والقلق والعشوائية وما يصاحب ذلك من سلوك إيجابي أو شعور بفقدان المعنى واللامبالاة ومركزية الذات والانعزال الاجتماعي وما يصاحبه من أعراض إكلينيكية.

(مجدي أحمد محمد عبد الله،2012 ص 04 و05).

ويرى "مارتن Martin Jack" 1980، بأن الاغتراب كمفهوم وظاهرة وحالة روحية ترجع جذورها في علم النفس وعلم الاجتماع إلى الشعور من الانفصال والنفور من بعض الحالات والأشخاص والقيم أو من المجتمع بشكل عام،

ويشير "صلاح مخيم،" 1981"، إلى أن الاغتراب هو نوع من الاضطراب في علاقة الفرد بنفسه وبالعالم. حيث يشعر المرء بأنه غريب عن ذاته منفصل عن واقعه، بسبب فقدان المعنى المتمثل بصورة أساسية في الهدف والقيمة مما يعطل الحركة الديناميكية ما بين الذات والواقع.

(يوسف محمد عباس ،2004 ص 14 و15).

أوضح "كمال الدسوقي" 1988، في ذخيرة علوم النفس من أن الاغتراب يشير إلى الآتي:

. شعور بالوحدة والغربة وانعدام علاقات المحبة مع الآخرين وافتقاد هذه العلاقات خصوصا عندما تكون متوقعة.

. حالة كون الأشخاص والمواقف المألوفة تبدو غريبة، ضرب من الإدراك الخاطئ فيه تظهر المرافق والأشخاص المعرفة من قبل وكأنها مستغربة أو غير مألوفة.

. انفصال الفرد عن الذات الحقيقية بسبب الانشغال العقلي بالمجردات وبضرورة مجاراة رغبات الآخرين وما تمليه النظم الاجتماعية، فاغتراب الإنسان المعاصر عن الغير وعن النفس هو أحد الموضوعات الكبيرة المسيطرة على فكر الموجودين.

. مرادف الاضطراب العقلي، استخدم في الطب العقلي على أنه يدل على مرض العقل.

أما "سميرة حسن أبكر" 1989، فتعرف الاغتراب بأنه: الابتعاد عن الله وما ينشأ عنه من حالة نسيان الفرد لربه ثم لنفسه وانفصاله عن الآخرين وما يصاحبه من شعور بعدم الانتماء وإحساس بالعجز وانعدام المعنى وفقدان الهدف في الحياة وعدم الالتزام بالمعايير وفقدان الإحساس بالقيمة والتمركز حول الذات.

ويعرفها «هاينز heinz" 1996، الاغتراب النفسي أو الذهني هو الاغتراب عن الاختبارات العملية والحياة اليومية، يبدأ من الفشل في تكوين الهوية، ويرتبط بدلالة خبرات

التعلم لدى الشباب، وترتبط هذه الخبرات بخيارات المستقبل والاختيارات الاجتماعية، وكذلك ترتبط بنمو الميول.

وتعرفه "وفاء فتحي" 1996، بأنه شعور بالوحدة، وعدم الانتماء وفقدان الثقة والإحساس بالقلق والعدوان، ورفض القيم والمعايير الاجتماعية، والمعاناة من الضغوط النفس كما أشارت "سناء أحمد زهران" 2002، إلى أن الاغتراب هو شعور الفرد بعدم الانتماء وفقدان الثقة ورفض القيم والمعايير الاجتماعية والمعاناة من الضغوط النفسية وتعرض وحدة الشخصية للضعف والانهيار بتأثير العمليات الثقافية والاجتماعية التي تتم داخل المجتمع.

(يوسف محمد عباس، 2004 ص16 و 17).

. ومن هذه التعريفات يمكن تعريف الاغتراب بأنه: هو الحالة التي يتعرض فيها الإنسان إلى الضعف والعجز والانهيار في الشخصية، بالإضافة انفصال إحساسه عن ذاته وعن المجتمع والانسلاخ عنالثقافة الاجتماعية السائدة فيه.

4. أنواع الاغتراب:

يختلف الاغتراب بحسب المجال الذي يتناوله بالدراسة، فهناك الاغتراب الاقتصادي الاغتراب الديني، الاغتراب السياسي، الاغتراب الاجتماعي، الاغتراب الثقافي والاغتراب النفسي، فهذا الأخير مفهوم عام وشامل يشير إلى الحالات التي تتعرض فيها وحدة شخصية للانشطار، أو الضعف والانهيار بتأثير العمليات الثقافية والاجتماعية التي تتم داخل

المجتمع. مما يعني أن الاغتراب النفسي يشير إلى نمو المشوه للشخصية الإنسانية حيث تفتقد فيه الشخصية مقومات الإحساس المتكامل بالوجود والديمومة.

(عبد اللطيف خليفة،2003 ص 81)

ونظرًا لتداخل الجانب النفسي للاغتراب وارتباطه بجميع أنواع الاغتراب الأخرى (السياسي،الثقافي،الاقتصادي ...) فإننا نحدد نمطين أساسيين للاغتراب هما: الاغتراب الموضوعي والاغتراب الذاتي، وتندرج تحتهما أنماطا فرعية أخرى كالآتي.

1.4. الاغتراب الموضوعي:objective alienation

يحدث الاغتراب الموضوعي عندما تتحول الأشياء والأفكار والنظم التي ساهم الإنسان في إنتاجها بإرادته للتشبع حاجات اجتماعية ضرورية إلى قوى مغربة عنه تتحكم في إرادته وتبدد خططه، أي تهدد وجوده وتسيطر عليه. ويتسق نمط الاغتراب الموضوعي يتسق إلى حد كبير مع صور الاغتراب عند كارل ماركس.Carl Marx، والتي تتمثل في:

1.1.4. الاغتراب الاقتصادي:

حيث تسود الرأسمالية و تستولي طبقة خاصة على الإنتاج كله (إجلال سرى، 2003 ص 124) فكما نعلم أن الإنسان يعيش مع الناس و يتفاعل معهم و يرتبط بعلاقات اجتماعية تؤثر في صحته النفسية تأثيرًا إيجابيًا و سلبيًا و فق نوع هذه العلاقات، فإذا كانت علاقاته بهم طيبة شعر بالأمان و الطمأنينة، و إذا كانت علاقته بهم سيئة شعر بالقلق و الاضطراب، و تعرض لسوء التوافق و الشعور بالعزلة و العجز و الاغتراب.

. و مما لاشك فيه أن الظروف التي يعيشها العامل داخل إحدى مؤسساته أو منظمات تؤثر على صحته النفسية و الجسمية الخاصة بعد التقدم التكنولوجي المذهل الذي يشهده العصر مقارنة بما كان عليه الفرد في العصور السابقة، وهذا ما أشار إليه لويس مورجان عند حديثه عن اغتراب العمل، موضحًا أن الأشكال المبكرة و السابقة على الزراعة كان ثمة نوع واحد من التوحد بين الإنسان و العمل، هذه الخاصية الأساسية التي تميز حياة الجمع و الالتقاط التي تعبر أول و أبسط مظاهر النشاط الاقتصادي، ففي هذه الأشكال المبكرة أو البدائية (مثل الرعي، الصيد و الزراعة).

كان الإنسان يشارك في جميع خطوات العمل بما في ذلك صنع أدوات الإنتاج ذاتها. أما المرحلة الثانية من مراحل تطور الاقتصادي في تاريخ البشرية فكان الإنسان يشرف بنفسه على رعي قطعانه، ويصنع خيامه من الجلود الحيوانات امتدادًا لوجوده وكيانه وجزء من جماعته. وهذا يعني أن الإنسان لم يكن مقتربًا عن العمل الذي يمارسه أو عن أدوات الإنتاج التي يستخدمها في العمل لأنه كان يشارك في آدائه ويعرف كل خطوات العملية الإنتاجية، بل إنه هو نفسه كان أحد عناصر هذه العملية، وقد استمر ذلك إلى حد كبير من مرحلة الصناعات اليدوية الصغيرة، ولا شك أن كلا من ضعف العلاقات الاجتماعية بين العاملين والإدارة في إحدى المؤسسات أو المنظمات الصناعية، وبين العاملين وبعضهم البعض يزيد من القوة التي تقتضي إلى ضعف التماسك في بيئة العمل. وهو ما يعكس حالة من الاغتراب، حيث انفصال الإنسان عن وجوده الإنساني و الميل إلى الابتعاد عن الآخرين

و الشعور بعدم الانتماء لجماعة العمل و تجسيد حيث يعامل الفرد كما لو كان شيئًا و أنه تحول إلى موضوع و فقد إحساسه بهويته انفصال أهداف العامل و غايته عن أهداف و غايات المنظمة أو المجتمع و الشعور بالعجز و عدم السيطرة على مراحل و إيقاع عمله، و الشعور بأنه موضوع لتحكم الآخرين أو الآلات، وكذلك شعور الفرد بأن العمل لا معنى له سوى أنه مبادئ وأساليب عمل و فلسفة منظمة و هو ما يفضي إلى رفض أو عدم تقبل ذاته و غيره.

(عبد اللطيف خليفة 2003 ص 85 و86).

وقد توصل ماركس من خلال نظريته إلى تحديد أربعة جوانب من هذا الاغتراب وهي:

(حليم بركات 2006 ص39 ،41).

أول جانب:

هناك اغتراب العامل في علاقته بمنتجاته: فهو يعمل في المجتمعات الرأسمالية من أجل غيره، و ليس من أجل نفسه، فالرأسمالية لا يملك المصنع فقط، بل إنه يملك القوة القانونية و الاجتماعية التي تحوله أن يستأجر العامل و يتصرف في منتجاتهم بمعزل عنهم، و يجني الأرباح الطائلة في الوقت الذي يملك العامل فيه سوى قدرته في العمل، و بهذا تصبح حياة العامل ذاتها و ليس عمله و إنتاجه فقط ملكا لغيره، و بقدر ما يتحول الإنتاج

إلى قوة خارج إرادته أو مستقلة عنه و مضادة له بقدر ما يفقد سيطرته على حياته بالذات، و يزداد فقره في صلب عالمه الداخلي.

ثاني جانب:

هناك أيضا اغتراب العامل عن عمله بالذات في المجتمعات الرأسمالية، إذا يرى ماركس أن العامل يغترب في هذه الحالة ليس فقط في علاقته بإنتاجه بل في نوعية علاقته بعمله بالذات، فهو لا يغترب في عمله أي الاكتفاء الذاتي وأي إبداع أو نمو. إنه في عمله كما يقول ماركس:" لا يؤكد على ذاته بل يتنكر لها، ولا يشعر بالرضا بل بالتعاسة". لذلك يرى وسيلة لسد حاجاته اليومية وبأنه ينشط بحرية فقط في وظائفه الجسدية (الأكل، الشرب، التناسل ....)

ثالث جانب:

يغترب العامل في المجتمع الرأسمالي عن الطبيعة نفسها التي هو جزء منها كما هي جزء منه ومن الوعي الإنساني أما ما يحدث في المجتمع الرأسمالي، فهو أن الإنسان يغترب عن الطبيعة بأن يحولها إلى وسيلة لسد حاجاته المادية كما العمل نفسه، وتصبح حياته وسيلة للعيش ولبقائه الجسدي. أي يغترب عن الطبيعة بالمواظبة على استغلالها بدلا أن يفتني من خلال إقامة علاقة إيجابية متبادلة معها.

رابع جانب:

كما يغترب الإنسان عن منتجاته وعمله وطبيعته ونفسه، فإنه يغترب أيضا في علاقته مع الإنسان الآخر، ليس فقط تسبب العزلة. بل لأن العامل يعمل ليس لنفسه بل لغيره وتحت

سيطرته. بل إن كل اغتراب سواء أكان اغترابا عن ذاته. أم طبيعته أم إنتاجه. فإن كل ذلك يتجسد في علاقات الاضطهاد والتسلط والاستغلال مع الآخرين في العالم الواقعي الحقيقي.

2.1.4. الاغتراب الاجتماعي:

وهو الاغتراب عن المجتمع ومغايرة معاييره والشعور بالعزلة والهامشية الاجتماعية، والمعارضة والرفض والعجز عن ممارسة السلوك الاجتماعي العادي، وفيه ينقسم المجتمع إلى طبقات وفئات تخضع للأقلية.

(إجلال سرى 2003 ص 125).

وهو الانسلاخ الزمني عن المجتمع وعدم تلاؤم معه أو عدم اللامبالاة أو عدم الانتماء. فكثيرون هم الذين يشعرون بأنهم لا ينتمون إلى زمنهم الحاضر، منهم من يتعارض لديهما تلقاه في تربية من معايير وقيم مع ما يتعمده محيطه الحاضر منها، وبالتالي يصاب إحساس المشاركة لديه بالشلل ويصبح لا مباليا يدور غير شاعر بالانتماء للعصر وتوابعه. وصور التعبير عن الاغتراب الاجتماعي تختلف باختلاف الثقافات، فضلا عن أنها تختلف من شخص إلى آخر في إطار الثقافة الواحدة تبعا لاختلاف المستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي.

(صالح خشخوش 2010 ص 07).

. وترى (زينب شقير 2002 ص 267) أن الاغتراب الاجتماعي:" هو شعور بعدم التفاعل بين ذات الفرد وذوات الآخرين ونقص المودة والألفة مع الآخرين وندرة التعاطف والمشاركة، وضعف أواصر المحبة والروابط الاجتماعية مع الآخرين.

3.1.4. الاغتراب الثقافي:

وهو ابتعاد الفرد عن ثقافة مجتمعه ورفضها والنفور منها، والانبهار بكل ما هو غريب أو أجنبي من عناصر الثقافة وخاصة أسلوب حياة الجماعة والنظام الاجتماعي وتفضيله على ما هو محلي. ومن أمثلة وشواهد الاغتراب الثقافي أي التعليم باللغات الأجنبية (على حساب اللغة العربية)، واستخدام أسماء أجنبية للمدن والقرى السياحية والمؤسسات الإنتاجية ومنتجاتها والأسواق والمجال التجارية.

(سناء زهران 2004 ص 111).

وينشأ الاغتراب الثقافي من عجز الإنسان أمام قوى المؤسسات والأنظمة التي أنشأها لرفاهيته، فصادرت بعد حين ذاته وحريته. أضف إلى ذلك ما يتم من استيراد لمنظومات حضارية وثقافية مع كل المنتج التكنولوجي الذي أصبح شائعا كنتيجة طبيعية ونهائية. ويكون اغتراب مجتمع عن ثقافة المادية أو اللامادية إما بسبب عدم كفايتها لإتمام مطالبه، أو لعدم وعيه بآفاتها ولجوئه لثقافة أخرى بديلة تلبي له مطالبه ولا تحقق له التوحد معها، وشعور الأفراد بعدم المشاركة الفاعلة في الموروث السائد يؤدي بهم إلى مرجعيات أخرى يعتقدون أنها أجدى في معالجة التطورات والأحداث.

***صراع بين الحاضر والماضي:**

يظهر الصراع بين الحاضر والماضي في الصراع قيم الحاضر والماضي، وبين قيم الثقافة التقليدية والثقافة المعاصرة، ويعود ذلك إلى عدم قدرة الثقافة على احتواء القيم الجديدة

التي يطرحها التطور العلمي والتكنولوجي مما يؤثر سلبا على الشخصية ويؤدي إلى اغترابها.

ويظهر الاغتراب الناتج عن هذا الصراع إما باستغراق الفرد في الماضي وبقائه أسيرا لأفكاره الماضية أو بالعيش في كنف التبعية دون رأي أو قرار يقلد عناصر متنافرة من ثقافات أخرى. (صالح خشخوش 2010 ص 08).

حيث يعيش الفرد أو الآنا صراعا بين التراث القديم والتراث المعاصر والواقع.

وقد تناول (حسن الحنفي 1992) فيما ورد عن (عبد اللطيف خليفة 2003 ص76و 77) قضية " التراث والتجديد". موضحا أنها تتكون من جبهات ثلاث:

فالجبهة الأولى: خاصة بموقفنا من التراث القديم، تضع الآنا في تاريخها الماضي ومورثها الثقافي.

الجبهة الثانية: موقفنا من التراث الغربي، تضع الآنا في مواجهة المعاصر، وهو الوافد الثقافي الغربي أصلا.

الجبهة الثالثة: موقفنا من الواقع، تضع الآنا في خصم واقعها المباشر تحاول تنظيرًا مباشرًا فتجد النص جزءًا من مكوناته سواءً كان نصًا دينيا معروفًا من الكتب المقدسة، أو نصًا شعبيًا شفاهيًا من الحكم والأمثال العامية.

4.1.4. الاغتراب السياسي:

يعد الاغتراب السياسي واحدًا من أكثر الاغترابات شيوعًا في المجتمع المعاصر بوجه عام وفي المجتمعات العربية بوجه خاص.

(عبد اللطيف خليفة 2003 ص97).

وتبدو مظاهره في العجز السياسي الذي يتضمن أن الفرد المغترب ليس لديه القدرة على إصدار قرارات مأثرة في المجال السياسي وكذلك تغيب عنه المعايير التي تشكل النظام السياسي وهو ببساطة شعور الفرد بأنه ليس جزءًا من العملية السياسية وأن صانعي القرارات السياسية لا يضعون له اعتبارًا ولا يعملون له حساب.

(محمد عبد المختار 1999 ص 35).

وفيه يصبح تحت تأثير السلطة الدكتاتورية مجرد وسيلة لقوة خارجة عنه، وينتابه الشعور بعدم الارتياح للقيادة السياسية الحكومية والنظام السياسي برمته، والشعور بالعجز اتجاه المشاركة الايجابية في الانتخابات السياسية الحرة، وكذلك الشعور بالعزلة عن المشاركة الحقيقية الفعالة لصنع القرارات المصيرية المتعلقة بمصالحه واليأس من المستقبل في البلد.

(سناء زهران 2004 ص 111).

إذ يعكس الواقع والظروف السياسية التي يعيشها الإنسان في معظم المجتمعات العربية اغترابا سياسيا ملحوظًا، ومن أبرز الأمثلة على ذلك ما نشهده في حالة الانتخابات حيث نجد إحجامًا من نسبة كبيرة من أفراد المجتمع عن المشاركة بأرائهم في مثل هذه الانتخابات اعتقادًا منهم مشاركتهم ليست لها أهمية تذكر وأن النتائج محسومة مقدمًا.

(عبد اللطيف خليفة 2004 ص 100).

وفي مجال السياسة أيضًا أشار (عبد الرحمن العيسوي 2004 ص 387 و 388) فإن مصطلح الاغتراب السياسي يشير إلى عدم التعاطف أو الشعور بعدم الرضا، والانفصال عن قادة السياسة والانفصال أو الاغتراب عن سياسات الحكومة وعن النظام السياسي.

5.1.4. الاغتراب الديني:

ورد الاغتراب الديني في كافة الأديان على أنه "الانفصال أو التجنب عن الله.

والاغتراب من منظور ديني إسلامي يتضمن انفصال المغترب عن الله والضلال والإلحاد، والكفر بنعم الله والإعراض عنه ، **قال الله سبحانه: {.... إن الإنسان لكفور} (الحج: 66). وقال جلَ وعلا: {إن الإنسان لربه لكنود} (العاديات: 06). وقال جل جلالُه: {خلق الإنسان من نطفة فإذا هو خصيم مبين} (النحل:04).**

فقد ينفصل الإنسان عن الله فيحدث تغيرًا شاملًا وانتقالًا محوريًا من الحب إلى الكره، ومن الوحدة إلى الثنائية فالكثرة ومن الطمأنينة إلى الحيرة والقلق، ومن اليقين إلى الشك والمعاناة، ومن القرب إلى البعد والانفصال. ويصور القرآن الكريم الإنسان في هذا العالم بوصفه موجودًا لا ملعونًا ولا مغضوبًا عليه، بل إنه موجود في أزمة، فالأحوال أو التجارب الثلاث هي: **القرب منالله، معصية الله، والانفصال عن الله.** وأنواع النفس الثلاثة التي طالما تحدث عنها القرآن الكريم هي: **النفس الأمارة بالسوء، النفس اللوامة والنفس المطمئنة.** ومناطق الوجود الثلاث: **السماوات، الأرض وما بينهما.** كلها عناصر تساهم في أزمة الإنسان في وجوده على الأرض.

(اجلال سرى،2003 ص 111).

وجاء الاغتراب في الإسلام على الصورة التي يوضحها حديث رسول الله صلى الله عليه وسلم: «بدأ الإسلام غريبًا وسيعود غريبًا كما بدأ، فطوبى للغرباء". قيل ومن الغرباء يا رسول الله، قال: «الذين يصلحون إذا فسد الناس". والغرباء هم فئة قليلة من أهل الصلاح والتقوى استجابت للرسول صلى الله عليه وسلم في مبدأ الدعوة، ونأت بنفسها عن الشبهات والشهوات. وقد أوضح فتح الله خليف (1979) فيما أورده (عبد اللطيف خليفة 2003 ص 101)، أن الاغتراب في الإسلام جاء في ثلاث درجات هي: اغتراب المسلم بين الناس، اغتراب المؤمن بين المؤمنين، واغتاب العالم بين المؤمنين، فغربة العلماء هي أشد أنواع الاغتراب لقلتهم بين الناس وقلة مشاركة الناس لهم. فالاغتراب في هذا المجال هو اغتراب ايجاب، وهو اغتراب الصفوة القليلة من أهل التقوى والصلاح فالاغتراب هنا ليس عن الله، بل هو اغتراب عمن غربوا أنفسهم هن الله بالتفريط في دينهم، واللبس بين الحق والباطل. (اجلال سرى 2004 ص 112).

2.4. الاغتراب الذاتي: subjentive alination

هو انتقال الصراع بين الذات والموضوع (الآخر) من المسرح الخارجي إلى النفس الإنسانية، وهو اضطراب في العلاقة التي تهدف إلى التوفيق بين مطالب الفرد وحاجاته ورغباته من ناحية، وبين الواقع وأبعاده من ناحية أخرى وهو خبرة التي يخبر فيها المرء نفسه، فالشخص المغترب هو شخص فقد اتصاله بنفسه وبالآخرين. وهو خبرة تنشأ نتيجة للمواقف التي يعيشها الفرد مع نفسه و اع الآخرين، ولا تتصف بالتواصل والرضا، ومن ثم

يصاحبها الكثير من الأعراض التي تتمثل في العزلة والانعزال والتمرد والرفض والانسحاب ;الخضوع، أي أن الاغتراب عن الذات هو شعور الفرد بأن ذاته ليس واقعية، أو تحويل طاقات الفرد وشعوره بعيدًا عن ذاته الواقعية.

(زينب شقير 2002 ص 266).

ومن المعروف أن شخصية الإنسان وحدة متكاملة في جوانبها البيولوجية والنفسية والاجتماعية فإن تفاعل أشكال الاغتراب بصفة العامة يولد ولا شك الاغتراب النفسي الذي سيتم تناوله في الدراسة الحالة من منطق أن أنواع الاغتراب الأخرى هي مظاهر للاغتراب النفسي وأشكال له. حيث سيتم جمع البيانات كمية باعتماد على مقياس زينب شقير (2002) للاغتراب النفسي والذي يقيس أهم أشكال الاغتراب (الذاتي، الاجتماعي، السياسي الديني، الثقافي) والتي في مجموعها تقيس الاغتراب النفسي لدى عينة من الأخصائيين النفسانيين.

5. أسباب الاغتراب النفسي ومصادره:

يشير أحمد النكلاوي (1989) إلى إن من أسباب ومصادر الاغتراب ما يلي:

- . عدم الاستقرار السياسي.
- . فشل الإنسان في الوفاء بالوعود.
- . زيف وانحصار المشاركة الفعلية في اتخاذ القرار.
- . تراكم خبرة الفقر وعدم العدالة.

- . تبعية الفكر التنموي وعدم استقلاله.
- . توظيف التكنولوجيا لمزيد من سيطرة المراكز الإنتاجية.

ويرى بعض العلماء أن الشعور بالاغتراب يأتي نتيجة عوامل نفسية مرتبطة بنمو الفرد وعوامل اجتماعية مرتبطة بالمجتمع الذي يعيش فيه مما تجعله غير قادر على التغلب على مشكلات الحياة. كما يحدث الاغتراب نتيجة التفاعل بين العوامل النفسية والاجتماعية. ومن أهم مصادر الشعور بالاغتراب التنشئة الاجتماعية الخاطئة وعمليات التغيير الاجتماعي والتقدم الحضاري والحياة المعاصرة وعدم قدرة الإنسان على القيام بالأدوار الاجتماعية بسهولة، والفجوة بين الأجيال أو بين الفرد والمجتمع الذي يعيش فيه، واختفاء كثير من القيم التي كانت موجودة في الماضي مثل التعاطف والتراحم والمحبة.

(وفاء محمد فتحي 1996 ص 209 .210).

وترجع أسباب ومصادر الاغتراب عند (إريك فروم) إلى طبيعة المجتمع الحديث وسيطرة الآلة وهيمنة التكنولوجيا الحديثة على الإنسان، وسيطرة السلطة وهيمنة القيم والاتجاهات والأفكار التسلطية، فحيث تكون السلطة وعشق القوة والحض على العدوان يكون اغتراب الإنسان تُرجع (كارين هورني) أسباب ومصادر الاغتراب لدى الإنسان إلى ضغوط داخلية، حيث يوجه الفرد معظم نشاطه نحو الوصول إلى أعلى درجات الكمال حتى يحقق الذاتية المثالية، ويصل بنفسه إلى الصورة التي يتصورها.

(سناء حامد زهران 2004 ص 107).

تتعدد أسباب الاغتراب، ومن أهمها ما يلي:

1.5. أسباب نفسية:

تتمثل في:

أ. الصراع: بين الدوافع والرغبات المتعارضة، وبين الحاجات التي لا يمكن إشباعها في وقت واحد مما يؤدي إلى التوتر الانفعالي والقلق واضطراب الشخصية.

ب . الإحباط: حيث تعاق الرغبات الأساسية أو الحوافز أو المصالح الخاصة بالفرد ويرتبط الإحباط بالشعور بخيبة الأمل والفشل والعجز التام والشعور بالقهر وتحقير الذات.

ج . الحرمان: حيث تقل الفرصة لتحقيق دافع أو إشباع الحاجات كما في حالة الحرمان من الرعاية الوالدية والاجتماعية.

د . الخبرات الصادمة: وهذه الخبرات تحرك العوامل الأخرى المسببة للاغتراب مثل الأزمات الاقتصادية والحروب.

2.5. أسباب اجتماعية:

ومن أهمها ما يلي:

أ . ضغوط البيئة الاجتماعية والفشل في مقابلة هذه الضغوط.

ب . الثقافة المريضة التي تسود فيها عوامل الهدم والتعقيد.

ج . التطور الحضاري السريع وعدم توافر القدرة النفسية على التوافق معه.

د . اضطرابات التنشئة الاجتماعية حيث تسود الاضطرابات في الأسرة والمدرسة والمجتمع.

ي . مشكلات الأقليات، ونقص التفاعل الاجتماعي، والاتجاهات الاجتماعية السالبة والمعاناة من خطر التعصب والتفرقة في المعاملة، وسوء التوافق المهني حيث يسود اختيار العمل على أساس الصدفة، وعدم مناسبة العمل للقدرات، وانخفاض الأجور.

هـ . سوء الأحوال الاقتصادية وصعوبة الحصول على ضروريات الحياة.

و . تدهور نظام القيم وتصارع القيم بين الأجيال.

ز . الضلال وبعد عن الدين وضعف الأخلاقي وتفشي الرذيلة.

(سناء حامد زهران 2004 ص 107).

6. مراحل الاغتراب النفسي:

لا يبدأ الاغتراب النفسي بصورته النهائية وإنما يتبلور عبر مراحل متدرجة إلى أن يصل أخيرا إلى صورته النهائية والتي تتجسد في صورة سلوك مغترب. وفيما يلي توضيح لذلك:

نظر (حليم بركات 2006 ص 59) إلىالاغتراب على أنه عملية ضرورية وحددها في ثلاث مراحل هي:

أ . مرحلة واقع الإنسان الموضوعي في المجتمع والبنى الاجتماعية كما في علاقته بالمؤسسات التي ينتمي إليها أو يعمل من ضمنها.

ب . تجربة الوعي الذاتي لطبيعة اغترابه فينسجم معها أو يرفضها وقد يصمم على تجاوزها والتغلب عليها

ج . النتائج السلوكية التي تتراوح بين الانسحاب أو العزلة، والخضوع أوالاستسلام،والثورة والتمرد في سبيل تغيير الواقع.

كما أوردت (بشرى علي 2008 ص 521.520) عن (أيمن ندا 1997) مراحل ظاهرة الاغتراب والتي حددها في ثلاث مراحل تؤدي كل مرحلة منها إلى الأخرى كالآتي:

1. مرحلة التهيؤ للاغتراب: وهي المرحلة التي تتضمن مفهوم فقدان السيطرة ببعديه المتمثلين في سلب المعرفة وسلب الحرية، ومفهومي فقدان المعنى واللامعيارية على التعاقب، فعندما يشعر المرء بالعجز أو فقدان السيطرة إزاء الحياة والموقف الاجتماعي وأنه لا حول له ولا قوة، فلابد أن تتساوى معاني الأشياء لديه بل وأن تفقد الأشياء معانيها أيضًا. وتبعًا لذلك فلا معايير تحكمه ولا قواعد يمكن أن ينتهي إليها.

2. مرحلة الرفض والنفور الثقافي: وهي المرحلة التي تتعارض فيها اختيارات الأفراد مع الأحداث والتطلعات الثقافية، وهناك تنافر بين ما هو واقعي وما هو مثالي وما يترتب عليه من صراع الأهداف وفي هذه المرحلة يكون الفرد معزولا على المستويين العاطفي وللمعرفي عن رفاقه إذ ينظر إليهم بوصفهم غرباء.

وعند هذه النقطة يكون مهيأ للدخول في المرحلة الثالثة.

3. مرحلة التكيف المغترب: أو العزلة الاجتماعية بأبعادها المتمثلة في الايجابية بصورتيها المتمثلتين في المجاراة المغتربة والتمرد والثورة، والسلبية بصورها المتعددة التي يعكسها الانسحاب والعزلة وفي هذه المرحلة يحاول الفرد التكيف مع المواقف بعدة طرق منها:

* الاندماج الكامل والمسايرة والخضوع لكل المواقف.

* التمرد والثورة والاحتجاج أي يتخذ المرء موقفا ايجابيا نشطا.

ويتخذ الفرد موقف الرفض للأهداف الثقافية ويكون المرء في هذه الحالة يقف بإحدى قدميه داخل النسق الاجتماعي وبالأخرى خارجه مما يحيله في نهاية المطاف إلى إنسان هامشي.

أما الباحثة فترى أن المراحل السابقة ما هي إلا عملية طبيعية للسلوك فلا ينشأ سلوك ما إلا بوجود مثير ما يتوقف على حدته ودرجته مستوى السلوك واتجاهه. فالاغتراب إذا ما حللت مراحله فإنها تبدأ بأسباب في جلها خارجية المصدر على صعيد المجتمع و بنياته الاجتماعية و السياسية و هي تخضع لاستعداد الأفراد و مدى تأثرهم، تتراكم لتهيأ الفرد للدخول في حالة الوعي بالاغتراب كتجربة شعورية بعدم الرضا عن الأوضاع التي يعيش فيها و كذا رفض و النفور من كل القيم و المعايير السائدة ليصل أخيرًا إلى تجسيد التجربة الشعورية في نتائج سلوكية فعلية تعبر و لا شك عن محاولة الفرد الجاهدة للوصول إلى حالة من التوافق في أي شكل من أشكاله الإيجابية أو السلبية فتتخذ لذلك ثلاث أوجه للسلوك: إما الانسحاب، أو الرضوخ ظاهرًا أو النفور ضمنًا، أو التمرد و الثورة و الاحتجاج.

7. مظاهر الاغتراب النفسي:

تناول العديد من الباحثين ظاهرة الاغتراب النفسي والتي تتضمن العديد من مظاهر الاغتراب التي يعاني منها الإنسان.

ويشير (الأهواني 1989 ص 17) إلى تناول الدين وميدلتون ونتلر بعض مظاهر الشعور بالاغتراب متمثلة في العجز، اللامعنى، اللامعيارية، العزلة والغربة عن الذات وعن الحياة الاجتماعية، وأضاف جوزيفسون مجموعة أخرى من المظاهر وهي فقدان الذات، القلق، اليأس، فقدان الهوية الشخصية، اللامبالاة، الوحدة، التشاؤم، التخلي عن المعتقدات أو القيم.

كما يرى الأهواني (1989) بأنه يمكن الاتفاق على **مظاهر الاغتراب بأنها:**

أ . الشعور بالعجز: والتي يكون الفرد فيها غير قادر على التأثير في المواقف الاجتماعية المحيطة به، ولديه شعور بعدم القدرة على مواجهة أمور حياته الخاصة ومشاكل الحياة.

ب . اللامعنى: والذي يتوقع الفرد فيه أنه لا يستطيع التنبؤ بدرجة كافية بنتائج السلوك الذي يقوم به، وأن معظم أمور الحياة فقدت دلالتها ومعناها لديه.

ج . اللامعيارية: والتي يلجأ فيها الفرد إلى استخدام أساليب غير مشروعة، وغير متفق عليها اجتماعيًا لتحقيق أهدافه.

ي . العزلة الاجتماعية : والتي يشعر فيها الفرد بالانفصال بين قيم وثقافة المجتمع الذي ينتمي إليه، وبين ما يعتقده ويؤمن به، مما يجعله ينسحب عن المشاركة في كافة الأنشطة الاجتماعية.

هـ . التشيؤ: وهو شعور الفرد بأن ليس لديه قيمة حقيقية، أو كيان وإرادة حرة تمكنه من تأكيد ذاته.

*وذكر (محمود 1995 ص 121) بأن مظاهر الاغتراب النفسي تتمثل في:

أ . الشعور الدائم بالملل واليأس والقلق والخوف وعدم القيمة.

ب . الانفصال عن الآخرين.

ج . عدم القدرة على تكوين العلاقات مع الغير.

د . الاغتراب عن المجتمع.

*وأوضحت (وفاء محمد 1996 ص 211) أن العديد من الباحثين قد وصفوا مظاهر الاغتراب النفسي في صورة مسميات سلوكية للفرد، فقد حدد سيمتان لمظاهر الاغتراب النفسي هي العزلة الاجتماعية، اللامعنى، اللامعيارية، العجز، اغتراب الذات.

* و ألقت (فاتن عبد الله 1999 ص 25) الضوء على مظاهر الاغتراب النفسي حيث ذكرت بأن هناك مجموعة من الباحثين اتفقوا اتفاقًا عامًا بأنها انفصال عن الذات أو عن الواقع الخارجي، أو باجتماعهما معًا كركنيين أساسيين للشعور بالاغتراب، فمن حيث الذات تبدو مظاهر الشعور بالاغتراب على شكل قلق، توتر، اضطراب عصبي و نفسي قد يصاحبه حالة من الآلام العصابية، و المرض النفسي، أما من حيث الواقع المعاش فيكون فيه الاغتراب متمثلا في ظواهر اجتماعية متعددة كانفصال الفرد عن أفراد المجتمع و رفضه لثقافة و حضارة مجتمعه، و وجود قيم اجتماعية لا أخلاقية كالنفاق و الرياء، و يصبح شعار الشخص المغترب هو (الغاية تبرر الوسيلة)، لذا يصبح الشخص داخل مجتمعه لا يشعر بالأمن و لا بالانتماء، و يفقد القدرة على التواصل مع الآخرين، و تستطرد فاتن عبد

الله (1999) بقولها:" والشعور بالاغتراب يجعل الشخص المغترب يفقد ثقته بذاته و يصاحبه شعور بالذنب و الاكتئاب و الدونية و العجز و التشيؤ و الإحباط.

وبناءًا على ما سبق تلاحظ الباحثة بأن مظاهر الاغتراب النفسي تتمثل في شعور الفرد بعدم السعادة الملل، فقدان الحماس للحياة، فقدان الثقة في النفس، بالإضافة إلى التمركز حول الذات، وذلك على حساب الواقع الخارجي كذلك من مظاهره الشعور بالقلق، والإحساس الشخصي بأنه مختلف عن الآخرين، وأنه لا يستطيع أن يتكيف معهم بدرجة ملائمة فهو يشعر بالبعد عن الآخرين حتى وإن وجد بينهم.

خلاصة الفصل:

بناءًا على ما سبق فيمكن القول بأن الاغتراب النفسي هو شعور الفرد بانفصاله عن ذاته، عن قيمه مبادئه، وأهدافه وطموحاته، ينعكس ذلك من خلال إحساس الفرد بعدم الفعالية بسبب عوامل نقص تتعلق بالبنية المعرفية الذاتية من جهة، وبينية المعارف والسلوكات الاجتماعية والثقافية من جهة أخرى حيث تتجلى بعدها سلوك اللاإنتماء والشعور باللامعنى واللاهدف واللامعيارية والتشيؤ والعزلة الاجتماعية والتمرد واليأس بالإضافة إلى الشعور بانعدام الأمن وفقدان الثقة في الذات والموضوع معًا.

الفصل الثالث:

الرضا الوظيفي

تمهيد

1 مفهوم الرضا الوظيفي.
2 نظريات الرضا الوظيفي.
3 أنواع الرضا الوظيفي.
4 عناصر الرضا الوظيفي.
5 خصائص الرضا الوظيفي.
6 مظاهر الرضا الوظيفي.
7 ديناميكية حدوث الرضا الوظيفي.
8 العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.
9 أهمية الرضا الوظيفي.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

الرضا الوظيفي مفهوم متداخل الأبعاد واختلف العديد في تعريفه ويصعب تعريفه لأنه يتعلق بمشاعر واتجاهات الفرد نحو العمل وميوله وتوقعاته مقابل ما يقدمه من عمل وما يحصل عليه ومن هنا تعددت الآراء والنظريات والتعريفات التي تناولت مفهوم الرضا الوظيفي، وعليه سنتطرق إلى ذكر أهم الأمور المتعلقة بالرضا الوظيفي وهي كالتالي: نبدأ بمفهوم الرضا الوظيفي والنظريات المفسرة له ثم الانواع وللخصائص بالإضافة إلى مظاهر وديناميكية حدوثه والعوامل المؤثرة له وفي الأخير أهمية الرضا الوظيفي وخلاصة الفصل.

1-تعريف الرضا الوظيفي:

الرضا عن العمل مفهوم متداخل الأبعاد و يصعب تعريفه لأنه يتعلق بمشاعر واتجاهات الفرد نحو العمل و ميوله و توقعاته مقابل ما يقدم من عمل و ما يحصل عليه ، ومن هنا تعددت الآراء و النظريات و التعريفات التي تناولت مفهوم الرضا عن العمل ، بل توجد تعاريف متعددة له و لكن لم يكن هناك اتفاق بين الباحثين و أصحاب الاختصاص على تعريف شامل و عام للرضا الوظيفي ، ويعود الإختلاف موجود بين الباحثين و اصحاب الإختصاص بسبب الفلسفات و الثقافات التي يتبناها كل واحد منهم ، و الاختلاف الرئيسي هو في تحديد العوامل التي تؤدي للرضا أو عدمه أو الطريقة التي يدرس بها الرضا عن العمل، ومن أسباب عدم الاتفاق على تعريف محدد كونه بتضمن عوامل متعددة

كالرواتب و الحوافظو العلاقة بين الزملاء و المدير و ظروف العمل و المكانة الاجتماعية و طبيعة الفئة التي تتلقى الخدمة و من بين أهم التعريفات نذكر ما يلي :

تعريف هوبك: بأنه مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضيا عن عمله.

(جواد خليل، 2007، ص،684).

تعريف آخر: هو مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد اتجاه الوظيفة، إذ ان هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به فالرضا يحدث لدى الفرد عندما يدرك بأن الوظيفة التي يؤديها تحقق القيمة المهمة بالنسبة له.

(عباس عوض،2003، ص،34).

كما يرى بعض الباحثين: بأن الرضا الوظيفي ما هو إلا تعبير عن موقف العامل في عمله وتعكس نظرته وتقييمه لعنصر أو أكثر من العناصر الموجودة في محيط العمل لذلك يعتبره لوك محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة المرتبطة بالعمل.

أما سوبر: فالرضا الوظيفي عنده يتوقف على المدى الذي يجد فيه الشخص منفذا مناسبا لقدراته وميوله وسمات شخصية وقيمة، كما يتوقف أيضا على موقفه العلمي وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتماشى مع نموه وخبراته.

ويعتبر سيكتور :الرضا الوظيفي شعور ناتج عن تقييم شخصي لمختلف عناصر ومتغيرات وضعية العمل، وبمعنى أنه نتاج مقارنة بين الوضعية الحالية والوضعية الموجودة.

أشار كل من (لاندي)و(ترامبو)عام 1980 أنعبارة الرضا الوظيفي تستخدم للدلالة على مشاعر العاملين تجاه العمل، كمايشير هوبك الى أن مسألة الرضا الوظيفي عبارة عن مجموعة من الاهتمامات بالظروف المادية والنفسية وللبيئية التي تجعل المرء يقول بصدق (انني راضٍ في وظيفتي).

(العديلي ناصر،1981، ص،15،14).

فالرضا الوظيفي هو مسألة نسبية وليست مطلقة، اذ ليس هناك حد أعلى أو حد أدنى له والشعور بالرضا هو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلا في وقت معين. (الحيدروين طالب،2005، ص،25).

ويمكن تعريف الرضا الوظيفي على أنه المشاعر الجيدة التي تنشأ بداخل الفرد تجاه عمله وهي المشاعر التي تسبب له ارتياحا وسعادة وسرور تنعكس عليه في العمل بشكل خاص وفي الحياة كلها بشكل عام.

تعقيب عن التعاريف:

من خلال هذه التعريفات نستنتج أن الرضا الوظيفي مفهوم أكثر دقة واستخداما،وهو يعني بكل وضوح أن الرضا نابع من العمل نفسه وليس من أي مصدر آخر ويعني أيضا أن التغيرات يمكن أن تحدث من خلال الوظيفة ويتأثر بعوامل تعود بعضها الى العمل ذاته بينما يتعلق الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة به، فهو عبارة عن إشباع حاجات الفرد

المادية وللمعنوية من خلال العمل، ولا يمكن أن يحدث رضا إلا إذا مان هناك تفاعل بين الفرد وبيئة عملةوالتي تؤثر حتما على حبه وإتقانه لعمله.

2-النظريات المفسرة للرضا عن العمل:

تعددت النظريات المفسرة للرضا عن العمل وذلك بسبب تعدد العوامل المؤثرة فيه، وقد تم تقسيمها إلى قسمين: نظريات المحتوى/ نظريات التفاعل.

أولاً: نظريات المحتوى:

ترى أن الرضا عن العمل ما هو إلا نتيجة لمقابلة الاحتياجات والقيم والتوقعات الضرورية من قبل المؤسسة التي يعمل بها، لهذا فنظريات المحتوى ترى أن الرضا الوظيفيما هو إلا انعكاس لما توفره الوظيفة من تلبية الحاجات الفرد مع عدم تعارضها مع قيمه ومحققة لتوقعات الفرد الضرورية، ومن أهم النظريات: **نظرية ماسلو، ونظرية لهيرزبرج.**

1) نظرية ماسلو للحاجات (1943): هي إحدى النظريات المهمة والمفسرة للرضا الوظيفي وتقوم على عدة افتراضات هي:

- أن حاجات الإنسان يمكن ترتيبها في سلم هرمي وذلك حسب الأهمية.
- أن الحاجات لا يمكن إشباعها بالكامل لدى الإنسان حتى وأنه في حالة إشباع إحدى الحاجات تقل شدة إلحاحها بعد ذلك وتظهر حاجة تحل محلها.

(ثابت عبد الرحمن، 2005، ص13).

– أن إشباع حاجة ما لدى الفرد لا يمكن أن لم تؤثر على سلوك الفرد، فلن تدفعه لإشباع حاجة أخرى.

– أن هذه الحاجات متداخلة ويعتمد بعضها على البعض، ويرى ماسلو أن الإنسان له خمس حاجات لها أهمية تصاعدية أو هرمية إذا تم إشباع إحداها تظهر الحاجات الأخرى التي لم يتم إشباعها وهذه الحاجات هي:

– **الحاجات الفسيولوجية:** وهي الحاجات الأساسية التي يعتمد عليها بقاء الإنسان على قيد الحياة مثل (الماء، الطعام، النوم، ... إلخ).

– **حاجات الأمن:** تتضمن الحاجات الخاصة بالأمن مثل الحماية ضد الأخطار التي يتعرض لها الجسد مثل: الحريق أو الحوادث، وكذلك الحماية من المخاطر المادية والمخاطر الصحية.

– **حاجات الانتماء:** تتعلق برغبة الفرد في أن يشعر بالانتماء للآخرين وبقبول الآخرين له وبالصداقة والمودة من الآخرين وللآخرين.

– **حاجات تقدير الذات:** تظهر من خلال رغبة الفرد في الحصول على فكرة إيجابية عن نفسه والحصول على اعتراف الأخرين وتقديرهم له والشعور بالمكانة الاجتماعية.

– **حاجات تحقيق الذات:** عرفها ماسلو على أنها: رغبة الفرد في أن يصبح أكثر تميزه عن غيره من الأفراد وأن يصبح قادراً على فعل أي شيء يستطيع بنو الإنسان، وعند هذا المستوى من سلم الحاجات الإنسانية فإن الفرد يحاول أن يحقق كل قدراته.

شكل رقم (01): يوضح هرم ماسلو للحاجات



(محمد الطيب ،1955 ص 183).

2) نظرية العاملين لهيرزبرج (1966): تسمي بذات العاملين لافتراضها بأن للفرد حاجات فطرية ينبغي إشباعها لتحقيق الرضا بالتركيز على دور العمل وظروفه في حياة الأفراد (ماجدة عطية، 2003، ص117) وترى أن هناك عاملين يرتبطان بالرضا عن العمل:

أ/ **العوامل الدافعة:** العناصر اللصيقة بالعمل والتي تهدف إلى تسهيل عملية تحقيق الذات للفرد وتسمى لدى البعض بالحوافز، ومن العناصر اللصيقة بالعمل: المهارة المكتسبة، المعرفة، نوع العمل، المسؤولية، التقدم في العمل، الإنجازات، الاعتراف والتقدير من الزملاء

والرؤساء، وتوفر هذه العناصر يؤدي إلى الشعور بالرضا، ولكن نقص أي عنصر منها لا يؤدي بالضرورة إلى عدم الرضا، وتسمى هذه العوامل بالعوامل الدافعة.

ب/ العوامل الوقائية: العناصر الخارجية التي تتعلق ببيئة العمل مثل الأجر، العلاقات الإنسانية والاجتماعية للعمل والإشراف، سياسة العمل، الإجراءات الإدارية، ظروف العمل، الشعور بالأمن في العمل، وتسمى بالعناصر الوقائية أو الصحية.

وهذه العناصر عندما تكون غير ملائمة فإنها تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي، يرى هيرزبرج أن هذه العوامل شروط ضرورية للرضا الوظيفي ولكنها لوحدها لا يمكن أن تكون مصدراً لهذا الرضا.

ثانياً: نظريات التفاعل:

تهدف إلى وصف التفاعل بين الرضا الوظيفي وبين عوامل معينة كذلك أكدت هذه النظريات إلى أهمية الفروق الفردية لفهم الرضا التي أهملها هيرزبرج كما هي في نظريته نظرية العاملين.

ومن أهم نظريات التفاعل:

أ/ نظرية التوقعات (لبورتر ولولير):

أن الرضا الوظيفي هو حصيلة التفاعل بين حاجات الفرد وتوقعاته وقيمه وما تقدمه الوظيفة، وهذا التفاعل يؤدي إما إلى الشعور بالرضا أو عدم الرضا، لذا فالفرد ينظر إلى ما يحصل عليه من مكافآت في ضوء مقارنتها بما يحصل عليه أقرانه في العمل، حيث يكون شعوره بالرضا أو عدمه قائماً على شعوره بالإنصاف مقارنة بما حصل عليه الآخرون من

أمثاله، لذا فالفرد الذي لا يشعر بالرضا لا يبذل الجهد الكافي في العمل ويأخذ بالانقطاع عن العمل والإكثار من الإجازات والأعذار والتغيب والتأخير ومن ثم ترك العمل.

ب/ نظرية الجماعة المرجعية:

تأخذ في الحسبان الجماعات التي يرتبط بها الفرد على أنها تشكل عاملا هاماً في تفهم أبعاد الرضا الوظيفي، فقد أجرى (كلين وماهر عام 1966) بحثا خرجا منه بأن المديرين الجامعيين كانوا أقل رضا وقناعة بما يتلقونه من راتب مقارنة بزملائهم المديرين ممن لم يحملوا الشهادات الجامعية.

(لولو العيد روس، 1989، ص10-24).

ج/ نظرية القيمة:

تعد نظرية القيمة من أهم نظريات الرضا عن العمل، إذ يرى أدوين لوك أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد، فكلما وفر العمل عوائد ذات قيمة للفرد كلما تحقق الرضا عن العمل فالعوائد التي يرغبها الفرد في عمله تعتمد أساسا على إدراك الفرد بما يرغبه من العوائد التي يرى أنها تناسب رغباته ووظيفته ومستواه الاجتماعي والوظيفي، إن الرضا الوظيفي حسب أودين لوك هو حالة عاطفية انفعالية إيجابية أو سارة ناشئة عن عمل الفرد أو خبرته العملية فهو استجابة شعورية اتجاه جانب في العمل وتتمثل خصائص العمل التي تولد لدى الأفراد استجابات شعورية في العمل نفسه والراتب وفرص الترقي وعلاقات العمل، فالرضا عن

العمل وفق هذه النظرية يتحقق إلى المدى الذي يحدث فيه التوافق بين ما يحصل عليه الفرد فعلًا وما يرغب فيه الفرد.

(راوية حسين، 2002، ص171).

د/ نظرية الهدف:

أكد لوك (Locke) أن العمال يندفعون الى العمل وفق الشروط التالية:

- توفر حوافز معينة في البيئة، ويتم ذلك بتحديد ما تريده المؤسسة من العامل وتوضيح الحوافز (زيادة الراتب).
- تحديد طبيعة الأهداف المقررة وخصائصها ومدى وضوح درجة الصعوبة والتحدي والتنافس بين الزملاء والتغذية الراجعة.
- يتضمن قبول الاهداف المقررة من قبل العامل وعزمه على الأداء العمل الذي يحقق له الأهداف.

(مسعود بو رغدة، 2008، ص 39).

هـ/ نظرية بورتر ولولر:

إهتم بورتر ولولر (1968) في دراستهما للرضا الوظيفي بالعلاقة بين الدوافع والرضا والأداء مؤكدين أنه لا توجد علاقة بينهما، لأن الجهد والدوافع مرتبطة بالسمات الشخصية، فالعلاقة ليست دائمة مستقيمة وذلك لتداخل عدة عوامل مع بعضها البعض.

والمفاهيم التالية التي يوردها بورتر ولولر:

- **قيمة الجزاء (الثواب):** توجد علاقة بين قيمة الجزاء ودرجة الرضا.

- **احتمال الجهد والجزاء المدرك:** يبين بورتر ولولر بأنه يترتب على هذه العملية احتمالان، الاحتمال الأول يتمثل في أن تحسين الأداء سيؤدي الى جزاء حسن، اما الاحتمال الثاني فيتمثل في إدراك أن الجهدسيؤدي الى تحسين الأداء.

- **الجهد:** يقصد به مقدار الجهد الذي يبذله الفرد في العمل بغض النظر عن نوعية الأداء.

- **القدرات والسمات:** الأداء يتأثر بالقدرات والسمات ومجموعة الخصائص الثابتة للفرد مثل الذكاء والمهارات الحسية والحركية ونمط الشخصية.

- **إدراك الدور:** تحقيق أداء جيد مرتبط بتحديد المهام وفهمها من طرف العامل.

- **الأداء:** يكون نتيجة إمتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وأدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد.

- **الجزاء:** جزاء داخلي يشبع حاجات نفسية ذات مستوى عال كتقدير الذات، وجزاء خارجي يحصل عليه الفرد من المحيط الخارجي.

- **إدراك الجزاء المساوي:** هنا يقوم العامل جهده وأداءه.

- **الرضا:** إذا أدرك الفرد أن الجزاء الذي يتلقاه يساوي أو يفوق الجزاء المقارن فإنه يكونراضيا والعكس صحيح.

و/ نظرية الانصاف:

تنسب هذه النظرية لكل من **ادامس وباتشن** اللذان يعتبران الرضا الوظيفي متوقف على إحساس الشخص بمعاملة المؤسسة على أساس الإنصاف ضمن الإطار الإجتماعي الذي تواجد فيه، فيميل الفرد إلى مقارنة وتحديد قيمة عمله مع ما يتلقاه الآخرون اللذين لهم نفس المؤهلات، ولهذا تسمى هذه النظرية بنظرية **(المقارنة الاجتماعية)** بسبب تأثير الجماعة على الفرد، وتعتبر أكثر ديناميكية لذا تسمى **(نظرية العمليات)** حيث يميل العامل إلى اختيار الأفراد ذوي الرواتب المرتفعة لتأكد من أن راتبه عادل أو غير عادل وعلى ضوء هذه المقارنة تتحدد درجة الرضا، إذا اعتبر العامل عائده لا يعادل جهده أحس بلا عدالته وبالتالي يكون غير راضي، هذه النظرية ترتكز على المكافآت المالية باعتبار المال من المكافآت الملموسة بخلاف التقدير المعنوي.

وحسب هذه النظرية، إذا أحس العامل ان وضعه أسوا من وضع الآخرين فأمامه عدة بدائل:

- يحاول استعادة التكافؤ بالضغط لزيادة أجره مثلا.. الضغط لتقليل عوائد الاخر أو الاخرين. التقليل من مستوى الجهد الذي يبذله.
- الضغط لزيادة أعباء العمل للعامل الآخر.
- يراجع العامل تقديراته وأن تثور عنده الشكوك في الدقة هذه التغيرات.
- تغيير الفرد المرجعي (الشخص الذي يقارن به).
- قد يلجأ إلى تغيير مؤسسته.

هذه النظرية تفرض عملية مقارنة تشمل عددًا من العوامل، يلزم للعامل أن يقدرها ثم يدخل هذه القيم في معدلات نسبية ثم يقارن كل هذه العمليات المعقدة قد تدفعه إما أن يكون راضياً أو مستاءًا من عمله، ويمكن مقارنة نظرية الإنصاف بالنظرية التي وضعها شيفر (1954) والتي أكد من خلالها أن رضا الفرد أو عدم رضاه مرتبطة بقيمة وعدد العوائد التي يحققها حيث يقوم الفرد بمقارنة المجهود الذي يقوم به وما يحصل عليه بالفعل، والفرق بين هذه النظرية ونظرية الإنصاف أن الفرد يقارن مجهوده بالعائد الذي يحقق دون النظر الى زملائه في العمل.

(مسعود بورغدة، 2008، ص32-33).

التعقيب على النظريات:

وبصفة عامة على الرغم من تعدد النظريات على الرضا الوظيفي فإنها لم تسلم من النقد لعدم شمولية هذه النظريات، فقد كانت تعالج بعض الجوانب على حساب جوانب أخرى فقد لا تقل أهميته عن الجانب الأساسي في النظرية، لذا ليس هناك نظرية شاملة وعامة في الرضا الوظيفي يقبل بها الجميع والنظرية الشاملة هي التي تأخذ في الاعتبار جميع العوامل المتعلقة بالرضا الوظيفي.

3-أنواع الرضا:

يمكن تقسيم الرضا الوظيفي إلى رضا وظيفي عام ورضا جزئي كما يلي:

_الرضا الكلي (العام): يعرف أنه الاتجاه العام للفرد نحو العمل الذي يقوم به، فيكون إما راضي أو غير راضي فالمؤشر الأولي بطبيعة العمل لا تسمح بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عليها.

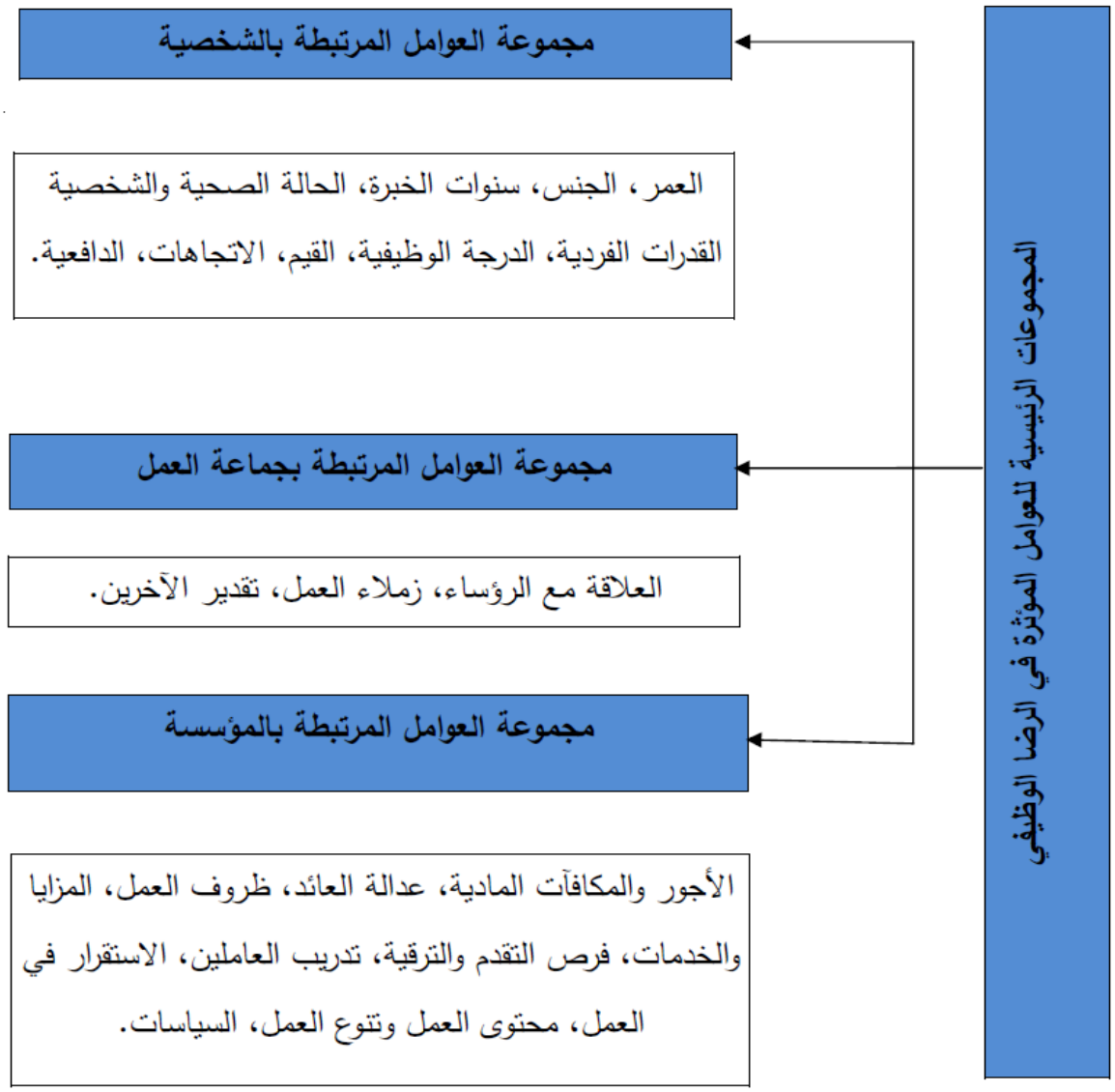
_الرضا الجزئي (النوعي): يشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله وتتضمن هذه الجوانب مثل: سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرصة الترقية، الرعاية الصحية والاجتماعية، ظروف العمل أساليب الاتصال داخل المنظمة، والعلاقات مع الزملاء... يمكن أن تكون أسباب حدوث إصابات هو تعبير غير مباشر عن عدم الرغبة في العمل ذاته.

(أشرف محمد عبد الغني، 2001، ص335).

4-عناصر الرضا الوظيفي :

هي العوامل المؤثرة على رضا الفرد عن وظيفته وهي متنوعة تكمن في محتوى العمل وظروفه التنظيمية والتي تسهم إسهاما مباشرا وغير مباشر في خلق الرضا الوظيفي وتحديد مداه ويمكن تصنيف هذه العوامل حسب رأي روبنز إلى ثلاث مجموعات رئيسية موضحة بالشكل التالي:

الشكل رقم 2:



المصدر: روبنز

5-خصائص الرضا الوظيفي:

يعتبر مفهوم الرضا من أكثر المفاهيم غموضا ذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراستها بكل موضوعية، ولعل غموض هذا المفهوم هو الذي أدى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع، فقد أشار(لوك) 1976 إلى ظهور أكثر من 3350

دراسة في هذا الموضوع في (الو أ.م .)فقط، ولعل أهم أسباب تعدد هذه البحوث اعتبار موضوع الرضا الوظيفي أحيانا كمتغير مستقل يؤثر في سلوك العمال كالأداء والتغيب والاتصال الرسمي وغير الرسمي، وأحيانا أخرى كمتغير تابع يتأثر بالأجرة والراتب ونظام المنح والمكافآت وهيكل السلطة ونظام اتخاذ القرارات وغير ذلك من المواضيع والمتغيرات النفسية والاجتماعية والمادية (المحيط الطبيعي)، ومن أسباب تعدد الدراسات في هذا الموضوع هو عدم اتفاق الباحثين على تعريف دقيق للرضا في العمل مما أدى إلى تعدد التعاريف الإجرائية إلى جانب تداخل هذا المفهوم مع مفاهيم سيكولوجية أخرى كالروح المعنوية والدافعية .

تعدد طرق القياس:

نظرا للأهمية المتزايدة للرضا الوظيفي انطلاقا من كونه غاية ووسيلة في نفس الوقت ظهرت الضرورة لقياسه وتطوير التقنيات المستخدمة في ذلك، من خلال جعلها أكثر ثباتا وصدقا لكي يعبر بشكل أفضل عن المشاعر الحقيقية للرضا، كما أن معرفة النتائج المترتبة عنه كونه متغيرا مستقلا تزيد من أهمية عملية القياس وتبرر تكاليفها، إن العديد من قياسات الرضا الوظيفي تعتبر ذات بناء صادق إلى حد كبير، لكن هي ليست ذات بناء صادق على وجه الإطلاق، ولكن المقاييس المتراكمة عبر سنوات قد تكون دليلا على قبول مقاييس الرضا الوظيفي .

(ثابت عبد الرحمن دريس، 2005، ص489 ،490)

الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني :

نظرا للتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف الآخرين ومن دراسة لأخرى وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

(القبلان يوسف محمد، 1981، ص 18 – 19)

رضا الفرد على عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى:

إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليلا كاف على رضاه عن العناصر الأخرى، كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يفعل ذلك عند الآخرون وافعال ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم .(شوقي طريف، 1993، ص224 – 225).

6-مظاهر الرضا وعدم الرضا الوظيفي :

6-1 مظاهر الرضا الوظيفي:

إن للرضا الوظيفي أثرا في نجاح الفرد وتقبله لمهنته والعمل بروح الجماعة الواحدة مما ينعكس على المنظمة ايجابيا، ومن أبرز مظاهر الرضا الوظيفي ما يذكره "أبو القلبين:"

-التعاون بين الموظف و زملائه في العمل

-نمو العلاقات الشخصية الوظيفية إيجابيا

-الشعور بالانتماء لمجموعة العمل

-الشعور بالواقعية و التفاؤل الدائم

-الإحساس بالأمن و الاستقرار الوظيفي

"أما القاضي" فتبنى مظاهر الرضا الى الجوانب التالية:

-الشعور بالرضا يطلق العنان للحماس و ظهور القدرات الإبداعية و الابتكار

-الشعور بالرضا و السعادة يجعل الفرد أكثر إيجابية مما ينعكس على من حوله من زملاء و عملاء

-الشعور القوي بالرضا يمكن الفرد من بناء علاقات أفضل من الرؤساء و الزملاء

-الشعور بالرضا يعطي تركيزا أكثر أثناء أداء العمل مما يقلل من الخطأ

-الرضا عن العمل يجعل الفرد يبحث عن مهام ذات قيمة و تحدي أكبر

ويضيف «حريم" لما سبق:

-الصحة البدنية و النفسية السليمة للموظف

-تعلم الواجبات الوظيفية الجديدة بسرعة

6-2 مظاهر عدم الرضا الوظيفي:

إن عدم الرضا الوظيفي يشمل عجز الفرد على التكيف السليم مع ظروف عمله المادية والاجتماعية وأما أبرزمظاهر عدم الرضا الوظيفي فيذكرها:

(الخيري،2008، ص،30)

-كثرة الخطأ و الحوادث الفنية

-كثرة الغياب و التمارض بدون عذر والانتقال لعمل آخر

-اللامبالاة و الشعور بالتكاسل

-التمرد و المشاغبة

(حنان خليفي،1431،ص،41،40)

ويضيف (محمود فتحي عكاشة،1999، ص،116)

-عدم الرضا قد يجعل العامل غير منتبه و قليل التركيز مما يؤدي الى وقوع حوادث

-عدم الرضا يؤدي بدوره لعدم إتقان العامل لعمله

-الشعور بعدم الرغبة و الملل

ومن خلال ما سبق نلاحظ أن الموظف لا يبدي مظاهر عدم الرضا الخارجية إلا بعد الوصول الى مستوى عال من قوة المشاعر الداخلية التي تعبر عنها هذه الظواهر، كما أنه لا يترك عمله بالرغم من عدم رضاه خاصة إذا فشل بإيجاد عمل آخر.

(مسعود بورغدة، ص،40).

7-ديناميكية حدوث الرضا الوظيفي:

يعمل الناس لكي يصلوا إلى أهداف معينة، وينشطون في أعمالهم لاعتقادهم أن الأداء سيحقق لهم هذه الأهداف، ومن ثم فإن بلوغهم هذه الأهداف سيجعلهم أكثر رضا عما هم عليه والعكس صحيح، ومن هنا ينظر دائما إلى أن الأداء سيؤدي إلى الرضا لكن هنا ك

عوامل سابقة للأداء ولاحقة له تشكل سلسلة عمليات متتالية تنتظم في نسق تؤدي إلى تحقيق الرضا وهي كما يلي :

الحاجات:

لكل فرد حاجات يريد أن يسعى إلى إشباعها ويعد العمل أكثر مصادر هذا الإشباع إتاحة

الدافعية:

تولد الحاجات قدرا من الدافعية يحث على الفرد التوجه نحو المصادر المتوقع منها إشباع تلك الحاجات.

الأداء:

تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد وبوجه خاص في عمله اعتقادا منه أن هذا الأداء وسيلة لإشباع تلك الحاجات .

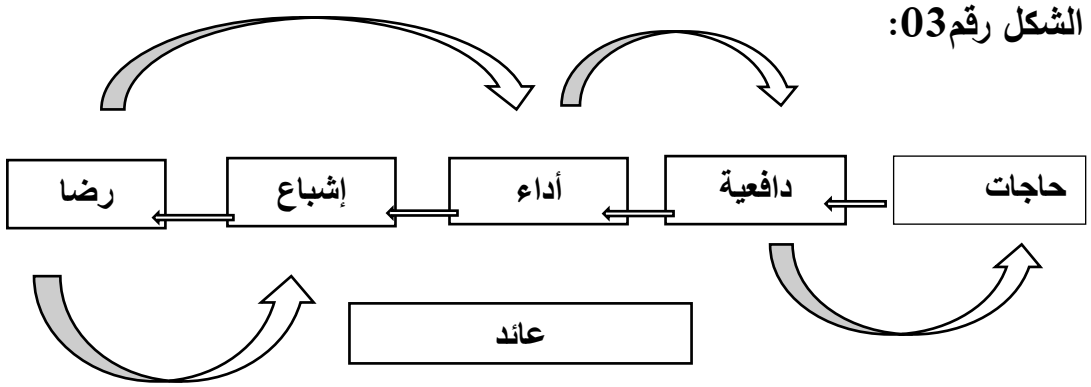
إشباع:

يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجة الفرد _ 6_5 .الرضا: إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفء في عمله يجعله راضيا عن العمل باعتباره الوسيلة التي يتسنى من خلالها إشباع حاجاته.

(شوقي طريف، 1993، ص22).

رسم توضيحي لديناميكية حدوث الرضا:

الشكل رقم03:



(طريف شوقي،1993، ص،223)

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي :

نظرا لتعدد ميول الفرد قد تعددت آراء الباحثين نحو العوامل المؤثرة في الرضا حيث يرى البعض أن للرضا الوظيفي جوانب ومكونات مختلفة تكمن في محتوى العمل الوظيفي وظروفه التنظيمية أو إن هذه الجوانب تستند إلى إطار نظري في تحديده اوتحليلها وقياسها وتتأثر بعوامل مؤسسة وعوامل ذاتية فردية .

أما العوامل التي تؤثر بشكل مباشر أو تعمل على خلق الرضا الوظيفيوتحديد مداه فهي على النحو التالي :

_عوامل ذاتية تتعلق بالعاملين أنفسهم .

-عوامل تنظيمية تتعلق بالتنظيم وظروف وشروط العمل .

_عوامل تنظيمية تتعلق بالبيئة والنظم الأخرى التي بوجدفيهاالتنظيم أو يتعامل معها المعنى أن هنالك عوامل تتمثل في العوامل الذاتية الخاصة بالفرد والمتمثلة في مهاراته

وقدراته ومستوى دافعيته للعمل، وعوامل تنظيمية تتمثل بما يسود في التنظيم من علاقات وظيفية من زملاء العمل، رئيس ومرؤوس،ومحتوى الوظيفة ونطاقها ومداها .

وهنالك عوامل تنظيمية ترتبط بالبيئة تتمثل في الانتماء الاجتماعي، والثقافي للموظف وظروف نشأته حيث تلعب دورا كبيرا في تشكيل ميوله وسلوكه وتكامله مع الوظيفة ورضاه الوظيفي .

ويرى "**القبلان**" {إن العناصر التي تدخل في تكوين الرضا الوظيفي تدور حول:طبيعة العمل،والأجر ،وفرص النمو الاجتماعي، والارتقاء الوظيفي، وأسلوب القيادة والإشراف، وجماعات العمل، والعلاقات الاجتماعية

كما يرى "**العديلي**" إن المنظمة التي يعمل فيها الفرد تعد من أهم العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي من عدمه.حيث يتوقف الرضا الوظيفي على فهم العلاقة بين العامل والمنظمة، كما إن النجاح المنظمة وفعاليتها يتوقفان على المزاوجة بين متطلبات وحاجات وتوقعات العاملين بها. ويرى إن عملية الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي عملية سلوكية متدخلة يؤثر بعضها في البعض الأخر وتتأثر بالعوامل والمؤثرات البيئة الداخلية والخارجية التالية :

أ-البيئة العامة :

ويقصد بها الاقتصادية و الاجتماعية والثقافية و الحضارية و السياسية التنظيمية والفنية .

ب-خصائص المنظمة :

ويشمل "الأنظمة، الإجراءات، الرواتب والحوافز المادية والمعنوية، وعلاقة ذلك بيئة وظروف ونوع العمل.

ج-خصائص الفرد :

والتي تتمثل في إدراكه، وشخصيته،وقدراته، استعداداته،ذكاءه، طموحه، مدى ولاءه وانتماءه للمنظمة،العمر،التجارب، الدخل الشهري ومدى ما تلعبه هذه الخصائص في انجاز الفرد للعمل والقيام بمسؤوليات الوظيفية .

د-الإنجاز :

وهو مدى ما يترتب على الجهد الذي يبدله الموظف خلال أداءه لعمله والناتج الذي يتوصل إليه كالرضا الإنتاجية والتسبب الوظيفي ودورات العمل .

ومما تقدم يتضح أن آراء الباحثين تتنوع في تحديد العوامل التي تؤثر على الرضا حيث يحصرها البعض في عنصرين هما خصائص الفرد وخصائص البيئة ونتاج تفاعلهم والبعض الأخر يضيف إليها محتوى العمل وخصائص التنظيم نفسه ويبدو أن ذلك أقرب إلى الصواب. (الشهري،2002، ص،37_35)

8-أهمية الرضا الوظيفي :

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حضت باهتمام علماء النفس، وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزء كبير من حياتهم في العمل، وبالتالي بحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في الحياة الشخصية والمهنية، ولهذا كثرت البحوث والدراسات في مجال علم النفس

الإداري حول موضوع الرضا الوظيفي وكشف بعض النتائج في البحوث النقاب عن أن الأفراد الراضين وظيفيا يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين، وهم أقل عرض ة للقلق النفسي وأكثر تقديرا للذات وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي ويؤكد البعض إلى أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي، أي بمعنى أن الراضين وظيفيا يكونون راضين عن حياتهم والعكس صحيح .(العتيبي ادم،1992،ص،92).

ومن المسلم به أن لرضا الأفراد أهمية كبيرة حيث يعتبر في الأغلب مقياسا لمدى فاعلية الأداء واذا كالرضا الأفراد الكلي مرتفعا فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها تضاهي تلك التي تتوقعها المنظمة عندما تقوم برفع أجور عمالها ، أو بتطبيق برامج للمكافآت التشجيعية أو نظام الخدمات، ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا يكون بسبب التغيب عن العمل وكثر ة حوادث العمل والتأخر عنه وترك العاملين المؤسسات التي يعملون بها والانتقال إلى مؤسسات أخر ،ى ويؤدي هذا إلى تفاقم المشكلات العمالية وزيادة شكاوي العمال من أوضاع العمل وتوجيههم لإنشاء منظمة عمالي ة للدفاع عن مصالحهم، كما أنه يتولد عن عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحي .

(الخضرا البشير مروة أحمد،1995، ص294).

وقد ذكر **(ليكرت)** أنه يصعب تحقيق مستوى إنتاج رفيع على مدى طويل من الزمن فيظل عدم الرضا كما أشار إلى أن الجمع بين زيادة الإنتاج وعدم الرضا في آن واحد لابد أن يؤدي إلى تسرب العناصر الرفيعة المستوى في المنظمة، إضافة إلى تدني مستوى منتجاتها

ومن ثم فإن هناك نوع من الاتفاق على تدني ظروف العمل في منظمة ما يتمثل في انخفاض مستوى الرضا لدى العاملين.

(الحيدر عبد المحسن بن صالح،2005 ،34_44).

وتظهر أهمية مؤشر الرضا الوظيفي من زوايا عدة هي:

8-1أهمية الرضا الوظيفي للمورد البشري :

إن ارتفاع شعور الموارد البشرية للرضا الوظيفي يؤدي بها إلى:

القدرة على التكيف مع بيئة العمل: حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية

التي تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.

الرغبة في الإبداع والابتكار: عندما تشعر الموارد البشرية بأن جميع حاجاتها المادية من أكل و شرب...إلخ، وغير المادية من تقدير واحترام وأمان وظيفي...إلخ مشبعة بشكل كافي، تزيد لديها الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.

زيادة مستوى الطموح والتقدم: الموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.

الرضا عن الحياة: حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموارد البشرية تساعد هذه الأخيرة على متطلبات الحياة.

(سالي علي محمد حسن، 2000، ص147).

2-8 أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة:

ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة:

ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية: فالرضا الوظيفي يجعل الموارد البشرية أكثر تركيزا على عملها .

ارتفاع في الإنتاجية: فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة في الإنجاز وتحسين الأداء .

تخفيض تكاليف الإنتاج: فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والإضرابات والشكاوى...إلخ .

ارتفاع مستو ى الولاء للمؤسسة: لما يشعر العامل بأن وظيفته أشبعت حاجاته المادية وغير المادية يزيد تعلقه بمؤسسته .

كما تبين الدراسات العديدة حول موضوع الرضا الوظيفي أن المستوى المرتفع لهذا الأخير غالبا ما يزيد الإنتاجية ويقلل معدل دوران العمل، ويخفض نسبة الغياب ويرفع المعنويات ويجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد العاملين .

(عان عويد، 1993، ص65).

3-8 أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع:

ينعكس ارتفاع شعور العاملين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة:

_ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية.

_ارتفاع معدلات النمو والتطوير للمجتمع.

إذا كانت الدول المتقدمة قد اهتمت وما تزال تهتم بالبحث عن الرضا الوظيفي فيجب على الدول النامية أن تكون أكثر اهتماما نظرا لتأثيره المباشر على تقدم المجتمع وتطوره، فالرضا الوظيفي ما هو إلا تجميع للظروف النفسية و الفيزيولوجية والبيئية التي تحيط علاقة الموظف بزملائه ورؤسائه وتتوافق مع شخصيته والتي تجعله يقول أنا سعيد .

(البديوي محمود، 2006، ص27)

خلاصة الفصل:

وفي الأخير يمكن القول بأن للرضا الوظيفي أهمية بالغة في المجتمعات ، فهو يعبر عن الحالة النفسية السارة التي يصل إليها العامل عند درجة إشباع معينة تحدث له جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية الاجتماعية و المهنية و المادية ، لكن الرضا الوظيفي يتكون من عدة عناصر تؤثر فيه، وما يهم المنظمة هو تحقيق الرضا الوظيفي ومن أهدافها وأهداف العاملين معا، فعليه المؤسسة تنتهج ميكانيزمات ووسائل لتحقيق الرضا لموظفيها مثل مساعدة ومساندة العامل في الوظائف الصعبة والغامضة، توفير وتحسين ظروف العمل، توفير جو يسوده اتفاق والتعاون والثقة والعدالة والمساواة للوصول للأهداف المشتركة، مما يعزز الثقة لدى العاملين ويرفع روحهم المعنوية ويزيد درجة رضاهم الوظيفي، وأيضا معالجة مشاكل العاملين مما يدفعهم لبذل مزيد من الجهد وتحسين مستوى الأداء الوظيفي وبالتالي المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة.

الباب الثاني

الفصل الرابع:

الإجراءات المنهجية للبحث

تمهيد

1- منهج المستخدم في للبحث.

2- الدراسة الاستطلاعية.

3- مجتمع وعينة البحث.

4- خصائص عينة البحث.

5- أدوات البحث.

6-الخصائص السيكو مترية.

7-الأساليب الإحصائية المستخدمة للبحث.

تمهيد:

إن لكل دراسة ميدانية جانبها النظري والذي هو أساسها للتعرف على متغيرات البحث وأطرها النظرية. والذي لن يكتمل إلا بوجود جانبها التطبيقي الذي يهدف إلى ترجمة ما ورد في الجانب النظري إلى بيانات إحصائية مجمعة من مجتمع الظاهرة المدروسة ليتم تحليلها وتفسيرها بما يتماشى والمعطيات النظرية. ويشمل الجانب التطبيقي على منهجية البحث والاجراءات الميدانية التي نبتدئها بالدراسة الاستطلاعية من خلال أهدافها إجراءاتها. ثم الخصائص السيكو مترية لأدوات القياس.

ثم نستعرض الدراسة الأساسية من خلال منهجها وعينة أدواتها وكيفية التطبيق وجمع البيانات ومعالجتها إحصائيًا ثم نلخص إلى عرض نتائجها وصولًا إلى مناقشتها وتفسيرها في الفصل الموالي.

1-منهج البحث:

المنهج يعني مجموعة من القواعد والأسس التي يتم وضعها من أجل الوصول إلى الحقيقة. ويتم ذلك عبر تحديد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة.

يختلف منهج البحث باختلاف المواضيع المدروسة، ويعتبر المنهج الوصفي مناسبًا للتعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والاغتراب النفسي لدى الاخصائي النفسي، والأسلوب الوصفي يعتمد على دراسة الواقع والظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفًا دقيقًا ويعبر عنها تعبيرًا كيفيًا وتعبيرًا كميًا، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح

خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفًا رقميًا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى.

(عبيدات وآخرون، 1996 ص 229).

2-الدراسة الاستطلاعية:

2-1-أهداف الدراسة الاستطلاعية:

تهدف الدراسة الاستطلاعية في أي بحث علمي إلى استطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة التي يرغب الباحث دراستها، والتعرف على أهم الفروض التي يمكن وضعها وإخضاعها للبحث العلمي، وكذا من الخصائص السيكو مترية لأدوات الدراسة. (إبراهيم، 2002 ص 28).

خلال الدراسة الاستطلاعية تم توزيع مقياس الرضا الوظيفي ومقياس الاغتراب النفسي على مجموعة من الأخصائيين النفسانيين بمختلف المؤسسات الاستشفائية المدية، البرواقية، البليدة وقصر البخاري. وذلك بهدف:

- التعرف على إمكانية تطبيق الدراسة الأساسية.
- التعرف على مدى صلاحية أدوات جمع البيانات، من حيث وضوح العبارات وتناسبها مع العينة المختارة.
- ملاحظة جميع العوائق والعراقيل التي تحول والتطبيق المناسب للأدوات قصد تجاوزها في تطبيق الدراسة الأساسية.

- التحقق من الخصائص السيكو مترية لأدوات الدراسة من حيث صدقها وثباتها قصد تطبيقها في الدراسة الأساسية.

3-مجالات البحث:

المجال المكاني:

يتجلى المجال المكاني لدراستنا هو المؤسسات الاستشفائية بولاية المدية، وبلدية البرواقية، قصر البخاري. والمراكز الاستشفائية بولاية البليدة.

المجال الزماني:

- يتجلى الإطار الزماني لدراستنا من (أفريل وماي 2021).
- تم تحضير مقياس الرضا الوظيفي والاغتراب النفسي في الفترة الممتدة (بين فيفري ومارس 2021).
- تم تطبيق مقياس الرضا الوظيفي والاغتراب النفسي للأخصائيين النفسانيين في الفترة الممتدة (أفريل وماي 2021).

4-عينة البحث:

تتكون عينة الدراسة الاستطلاعية من 91 فرد من الأخصائيين النفسانيين العاملين في المراكز الاستشفائية في المدية-البرواقية-قصرالبخاري-البليدة.

تتراوح أعمارهم من (25-50) سنة.

5-أدوات البحث:

يتم تحديد وسائل جمع البيانات كخطوة أساسية في الدراسة الميدانية وذلك للتمكن من الحصول على أكبر قدر من المعلومات حول موضوع الدراسة ويتم هذا التحديد وفقًا لطبيعة الموضوع المعالج والمنهج المستخدم، حيث تتوقف القيمة العلمية لهذه الدراسة على الأداة المستخدمة،لغرض قياس المتغيرات التي يشملها البحث (الاغتراب والرضا الوظيفي) قام الباحث ببناء مقياس لكل واحد منهما. وفيما يأتي وصف لكل مقياس:

5-1مقياس الاغتراب النفسي:

بعد الاطلاع على بعض مقاييس الاغتراب المستخدمة في الدراسات السابقة، قمنا باختيار مقياس الاغتراب النفسي الذي استخدم في دراسة سابقة للباحث أحمد يحي رشيد 2013 ، و الذي تم إعداده بناءا على عدة مقاييس كمقياس سميرة حسن أبكر 1989 .و قمنا باختيار هذا المقياس لتناسب أبعاده و اتفاق عباراته لعينة الدراسة الحالية. و أيضًا تم تطبيقه في دراسات أخرى مما يؤكد صلاحية استخدامه .

أبعاده:

وفي ضوء الاطلاع على المقاييس السابقة توصل الباحث إلى خمسة مجالات تعد من أكثر المجالات ظهورًا في المقاييس السابقة وهي:

1. الاغتراب عن الذات: يعني انفصال الفرد عن ذاته وعدم التطابق معها، بمعنى أنه يصطنع ذات زائفة من فعل وتأثير المجتمع بنظمه وأعرافه وتقاليده بل وبمتناقضاته مما يؤدي إلى طمس الذات الحقيقية أي ذات الفرد كما يريد لنفسه أن يكون.

2. العزلة الاجتماعية: هو شعور بالانفصال عن الآخرين، والإحساس بعدم الانتماء، واللامبالاة بطريقة يشعر فيها الفرد أنه وحيد منفصل عن نفسه وعن مجتمعه.

3. اللامعيارية: ويعني اهتزاز القيم والمعايير داخل المجتمع نتيجة الانهيار الذي قد يلحق بالبناء الاجتماعي واتساع الهوة بين أهداف المجتمع وقدرة الفرد على الوصول إلى هذه الأهداف، واللامعيارية ترتبط بتبدل القيم حيث تهتز القيم المستقرة في حياة المجتمع وتنهار ليحل محلها قيم أخرى مادية ومتدنية مما يصيب الفرد من الحالة عدم الاستقرار أو عدم التوازن النفسي.

4. العجز:وهو عجز الفرد عن السيطرة على الاحداث وعدم القدرة على فعل أي شيء في مواجهة مشاكل عالمه.

5. فقدان المعنى: هو أن الحياة تمضي بغير هدف أو معنى أو غاية، و من ثم يفقد الفرد مبرر وجوده فلا يرى جدوى من حياته ولا معنى ولا فائدة من مواصلة حياته.

(يوسف. 2004 ص 22. 25).

طريقة التصحيح:

لغرض تصحيح المقياس وإيجاد الدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب وضع أمام كل فقرة خمس بدائل تتراوح بين الموافقة التامة على مضمون الفقرة إلى الرفض التام

وهذه البدائل هي (تنطبق علي دائمًا، تنطبق علي غالبًا، تنطبق علي أحيانًا، تنطبق علي نادرًا، لا نطبق علي أبدًا). وأعطيت الدرجات (5،4،3،2،1) على التوالي في حال كون الفقرة ايجابية، بينما أعطيت الدرجات (1،2،3،4،5) على التوالي في حال كون الفقرة سلبية.

الصدق و الثبات:

الصدق:

يعتبر مفهوم الصدق أهم خاصية من خواص المقياس، و المقياس الصادق هو الذي يقيس بالفعل ما اعد لقياسه (النجار 2010،ص 286) و من أجل التحقق من صدق المقياس الحالي فقد استخدمت أنواع الصدق الآتية:

أولا: صدق المحتوى:

و يقصد به مدى تمثيل بنود المقياس للمحتوى المراد قياسه و قد تحقق هذا النوع من الصدق من خلال:

الصدق المنطقي و الصدق الظاهري

ثانيا: صدق البناء:

و يطلق على هذا النوع من الصدق أحيانًا صدق المفهوم، لأنه يعتمد على التحقق تجريبيًا من مدى تطابق درجات المقياس مع الخاصية أو المفهوم المقاس و قد تحقق هذا النوع من الصدق من خلال المؤشرات الآتية:

❖ **علاقة درجة الفقرة بدرجة المجال:** قام الباحث بحساب معامل ارتباط الفقرة بالمجال الذي تنتمي إليه، باستخدام معامل ارتباط بيرسون و كانت قيم معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند موازنتها بالقيمة الجدولية البالغة (0.093) و عند مستوى دلالة (0.05) بدرجة حرية (406) .

❖ **علاقة درجة المجال بالدرجة الكلية للمقياس:** أوجد هذا النوع من الصدق باستخراج العلاقة الإرتباطية بين درجات الأفراد للمجال الواحد و الدرجة الكلية للمقياس و لتحقيق ذلك استخدام معامل الارتباط بيرسون، و قد أشارت النتائج إلى أن معامل ارتباط درجة كل مجال بالدرجة الكلية دال إحصائيًا عند مقارنتها بالقيمة الجدولية (0.093) و عند مستوى دلالة (0.05) وبدرجة حرية (406).

الثبات:

يكشف معامل الثبات بطريقة إعادة الاختبار إلى استقرار استجابات المفحوصين على المقياس عبر الزمن إذ أن بعد إعادة التطبيق المقياس على عينة أخرى كانت نتائجه ثابتة. و بعد أن تم حساب (معامل ارتباط بيرسون) بين درجات المستجيبين في التطبيق الأول و درجاتهم في التطبيق الثاني، بلغ معامل الثبات بهذه النتيجة (0.88).

5-2مقياس الرضا الوظيفي:

ويتم إعداد أداة الدراسة وفقا للخطوات التالية:

مراجعة مقاييس الدراسات السابقة للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي بصفة عامة، ومن ضمنها الأداة المستخدمة في دراسة العديلي 1981 وهي عبارة عن استبيان أطلق عليه

استقصاء الدوافع والرضا الوظيفي وهو ترجمة للاستقصاء جامعة مينسوتا للرضا الوظيفي. قام العديلي بترجمتها وتكييفها وتعديل بعض فقراتها لتتلاءم مع بيئة وثقافة المجتمع العربي، ونظرا لكون هذه الأداة الأكثر شمولية من حيث العوامل المتعلقة بالرضا الوظيفي فقد رأت الباحثة أنها الأنسب لاستخدامها للدراسة الحالية.

_ مستوى الرضا الوظيفي عن الممارسة العيادية لدى الأخصائي النفساني في المؤسسات الاستشفائية.نظرا لكون الاستبيان الأصلي معد لقياس الرضا الوظيفي لدى شاغلي الوظائف بصفة عامة، ولأن الدراسة الحالية تختص في دراسة الرضا الوظيفي للأخصائيين النفسيين، والخصائص التي تنفرد بها مهنة الأخصائي النفساني عن بقية الوظائف الأخرى، فقد قامت الباحثة بتعديل لبعض البنود حتى تتلاءم مع عينة الدراسة وتكون أكثر انسجاما مع طبيعة مشكلة الدراسة

_وعلى ضوء ما تقدم جاء الاستبيان على النحو التالي :

القسم الأول: خاص بالأسئلة المتعلقة بالمعلومات عن خلفيات المستجيبين، حيث تضمن هذا القسم 05متغيرات هي: الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، عقد العمل، الراتب الشهري .

القسم الثاني: يتكون من 64 سؤالا تتعلق بقياس مستوى الرضا الوظيفي موزع على 09 أبعاد.

الجدول (01): يمثل أبعاد المقياس.

الرقم	أبعاد أداة الدراسة	عدد الفقرات
01	الرضا عن العمل (الانجازات، اتخاذ القرار، النمو النفسي).	15
02	الرضا عن الاعتراف والتقدير والعلاقات مع الزملاء والمرؤوسين.	08
03	الرضا عن التقدم والترقي الوظيفي.	04
04	الرضا عن الظروف العمل وبيئته	02
05	الرضا عن الراتب والضمان.	08
06	الرضا عن الاشراف وطريقة المتابعة.	10
07	الرضا عن الحالة الاجتماعية (المكانة الاجتماعية).	04
08	الرضا عن أنظمة وإجراءات العمل.	06
09	الرضا عن الاتجاهات العملاء ومتطلبات العمل.	07
إجمالي عدد الفقرات		**64**

جدول (02): طريقة تنقيط مقياس الرضا الوظيفي.

غير راضي إطلاقا	غير راضي	لا أدري	راضي	راضي تمامًا
01	02	03	04	05

تحديد المدى: وهي النقطة التي إذا وصل إليها المفحوص فإنه يجتاز المقياس الذي استجابة عليه.

(منسي، د، ت، ص 196).

حيث تعتبر من الأمور الأساسية في بناء المقاييس.

الجدول (03): يبين درجة المدى لكل مستوى من مستويات الاستجابة.

المتوسط	التقدير	التقدير للتعليق على النتائج
(1 – 1.80)	غير راضي إطلاقًا	درجة منخفضة جدًا
(1.81 – 2.60)	غير راضي	درجة منخفضة
(2.61 – 3.40)	لا أدري	درجة متوسطة
(3.41 – 3.20)	راضي	درجة عالية
(4.21 – 5)	راضي تمامًا	درجة عالية جدًا

6-الخصائص السيكومترية

صدق المقياس:

يعتبر الصدق من الخصائص المهمة والتي يجب الاهتمام بها في بناء الاختبارات فعندما يريد الباحث تصميم اختبار معين فلابد أن تكون هناك ظاهرة سلوكية معينة يقيسها.

فالاختبار الصادق هو ذلك الاختبار القادر على قياس السمة أو الظاهرة التي وضع لأجلها تم حساب الصدق عن طريق حساب صدق المحتوى للأداء من خلال إيجاد معامل

الارتباط بين كل بعد من أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية (صدق الاتساق الداخلي) حيث يمتلك صدقا جيدا، كما تم حساب الصدق عن طريق الصدق الذاتي نظرا للعلاقة الوثيقة بين الثبات والصدق الذاتي، وذلك بإيجاد الجذر التربيعي لعامل الثبات وجاء معامل الصدق الذاتي 0.96

الجدول (04): يوضح قيم معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد.

الأبعاد	البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع	البعد الخامس	البعد السادس	البعد السابع	البعد الثامن	البعد التاسع
الدرجة الكلية	0.933	0.653	0.783	0.469	0.402	0.584	0.891	0.580	0.815

ثبات المقياس:

تم حساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرومباخ(ALPHA)وكان معامل الثبات (0.94)، وهو معامل ثبات عال يمكن الاطمئنان له في تطبيق المقياس، كما تم حساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية وحصلنا على معامل ثبات.(0.84)

7-الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

التكرار والنسب المئوية لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة .

المتوسط الحسابي.

_ الانحراف المعياري.

_ الاختبار (T. test) لتحديد الفروق في مستوى درجة الرضا .

_اختبار تحليل التباين الأحادي لتحديد الفروق في مستوى درجة الرضا حسب بعض المتغيرات.

_ اختبار شيفيه (Scheffe)لتحديد مواقع الاختلاف بين المجموعات.

_ معامل الثبات ألفا كرومباخ.(ALPHA)

_ معاملات الارتباط لحساب صدق الأداة.

الفصل الخامس

عرض وتحليل النتائج

1-عرض ومناقشة الفرضية الاولى:

تنص الفرضية الاولى على وجود علاقة ارتباطية بينالرضا الوظيفي والاغتراب النفسي الاخصائي النفسي العيادي في المراكز الاستشفائية وللتحقق من صدق الفرضية تم حساب معامل الارتباط برسون من اجل معرفة مستوى دلالة الارتباط بين المتغيرين والنتائج كما يلي:

جدول رقم (05) يوضح نتائج الارتباط بين الرضا الوظيفي والاغتراب النفسي باستخدام معامل الارتباط بيرسون لدى افراد العينة

المتغيرات	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الترابط	الدلالة المعنوية	الدلالة الإحصائية
الرضا الوظيفي	91	208.22	34.57	0,05	0.05	غير دال 0.6
الاغتراب النفسي	91	182.09	32.72			

يتضح من خلال الجدول رقم (05) ان المتوسط الحسابي للرضا الوظيفي بلغ 208.22 بانحراف معياري 34.57 اما المتوسط الحسابي للاغتراب النفسي يساوي 182.09 بانحراف معياري يساوي 32.72 ومعامل ارتباط قدر 0.05 ومستوى دلالة 0.61 وهو أكبر من مستوى الدالة المعنوية 0.05 اي انه الا توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي والاغتراب النفسي لدى الاخصائي النفسي العيادي بالمؤسسة الاستشفائية.

2-عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على: يوجد مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية، وللتحقق منه تم حساب المتوسط الحسابي لأفراد العينة ومقارنته بالمتوسط النظري باختبار ت لعينة واحدة من أجل معرفة دلالة الفروق بين المتوسطين والنتائج كالتالي في الجدول أدناه.

جدول (06): يوضح مستوى الرضا الوظيفي لأفراد العينة.

المتغير	عدد الأفراد	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	91	192	208.22	34.57	4.47	90	0.000

يتضح من خلال الجدول رقم (06) أن المتوسط النظري للرضا الوظيفي يقدر 192 والمتوسط الحسابي بلغ 208.22 وانحراف معياري يساوي 34.57 أما اختبار واحدة لعينة فقدر4.47 عند درجة حرية 90 وبمستوى دلالة 0.000 وبما ان مستوى دلالة الاختبار الإحصائي أصغر من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة في البحث الحالي 0.05 ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لصالح أفراد العينة بفرق يقدر 16.22 أي ان الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية يتمتع بمستوى رضا وظيفي مرتفع.

3-عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على: يوجد مستوى منخفض من الاغتراب لدى الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية، وللتحقق منه تم حساب المتوسط الحسابي لأفراد العينة ومقارنته بالمتوسط النظري باختبار ت لعينة واحدة من أجل معرفة دلالة الفروق بين المتوسطين والنتائج كالتالي في الجدول أدناه.

جدول (07): يوضح مستوى الاغتراب النفسي لأفراد العينة.

المتغير	عدد الأفراد	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الاغتراب النفسي	91	147	182.09	32.72	10.22	90	0.000

يتضح من خلال الجدول رقم (07) أن المتوسط النظري للاغتراب النفسي يقدر 147 والمتوسط الحسابي بلغ 182.09 وانحراف معياري يساوي 32.72 أما اختبار واحدة لعينة فقدر بـ10.22 عند درجة حرية 90 وبمستوى دلالة 0.000 وبما ان مستوى دلالة الاختبار الإحصائي أصغر من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة في البحث الحالي 0.05 ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاغتراب النفسي لصالح أفراد العينة بفرق كبير

يقدر 35.09 أي ان الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية يعاني من اغتراب نفسي مرتفع.

4-عرض ومناقشة الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية وللتحقق من صدق الفرضية تم استخدام اختبار ت لعينتين مستقلتين من اجل معرفة مستوى دلالة الفروق بين المتوسطات والنتائج كما يلي:

جدول (08): يوضح نتائج الفروق في مستوى الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس لدى أفراد عينة البحث.

الجنس	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
ذكور	39	210.36	36.76	0.50	89	0.6
إناث	52	206.62	33.11			غير دال

يبين الجدول رقم (08) ان المتوسط الحسابي للرضا الوظيفي لعينة الذكور قدر بـ 210.36 بانحراف معياري يساوي 36.76 والمتوسط الحسابي لعينة الإناث فبلغ 206.62 بانحراف معياري 33.11أما اختبار ت لعينتين مستقلتين فقدر ب 0.50 عند درجة حرية 89 وبمستوى دلالة إحصائية 0.6 أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05 أي انه غير دال

إحصائيا ما يفسر عدم وجود فروق بين الجنسيين في مستوى الرضا الوظيفي لدي الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية.

5-عرض ومناقشة الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية الخامسة على وجود فروق في مستوى الاغتراب النفسي تعزى لمتغير الجنس لدى الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية وللتحقق من صدق الفرضية تم استخدام اختبار ت لعينتين مستقلتين من اجل معرفة مستوى دلالة الفروق بين المتوسطات والنتائج كما يلي:

جدول (09): يوضح نتائج الفروق في مستوى الاغتراب النفسي تبعا لمتغير الجنس لدى أفراد عينة البحث.

الجنس	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
ذكور	39	182.05	34.84	0.009	89	0.9 غير دال
إناث	52	182.12	31.38			

يبين الجدول رقم (09) ان المتوسط الحسابي للاغتراب النفسي لعينة الذكور قدر بـ 182.05بانحراف معياري يساوي 34.84 والمتوسط الحسابي لعينة الإناث فبلغ 182.12 بانحراف معياري 31.38أما اختبار ت لعينتين مستقلتين فقدر ب 0.009 عند درجة حرية 89 وبمستوى دلالة إحصائية 0.9 أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05 أي انه غير دال

إحصائيا فالمتوسط الحسابي للعينتين جاء متساوي ما يفسر عدم وجود فروق بين الجنسيين في مستوى الاغتراب النفسي لدي الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية.

مناقشة النتائج:

مناقشة نتائج الفرضية الاولى:

تنص الفرضية الاولى على تنص الفرضية الاولى على وجود علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي والاغتراب النفسي الاخصائي النفسي العيادي في المراكز الاستشفائية ومن خلال دراسة وتحليل النتائج عن طريق الاساليب الاحصائية تم التحقق منها والتوصل الى أنه لا توجد علاقة ارتباطية حيث جاء معامل ارتباط برسون يساوي 0.50 غير دال احصائيا عليه نرفض الفرض البديل ونقبل الفرضية الصفرية التي مفادها انه لا توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي والاغتراب النفسي لدى عينة البحث.

ونظرا لعدم توفر دراسات سابقة تجمع بين متغيرات البحث الحالي الرضا الوظيفي والاغتراب النفسي يمكن تفسير هذه النتيجة بان افراد عينة البحث يتمتعون بخصائص شخصية ايجابية كالتحكم بالنفس واستراتيجيات مواجهة الضغوط بمختلف انواعها الوعي بالذات والرضا وهذا كنتيجة لتكوينهم في علم النفس العيادي الذي انعكس على شخصياتهم واسلوب تعاملهم مع مختلف المواقف مما قد يؤدي الى التعامل مع المواقف التي تسبب الاغتراب النفسي بشكل صحيح او حتى عدم الشعور بوجوه ما تأكده رجاء **عبد الرحمان (1991)**توصلت إلى أن

الإغتراب ظاهرة موجودة عند كل الناس، وبدرجات متفاوتة حسب كل فرد، تختلف باختلاف المهنة، مستوى التعليم، ومقدار الضغوطات النفسية التي يعيشها الفرد

ويتفق هذا التفسير مع دراسة **سعد بن عبدالله المشوح (2016)** إستراتيجيات مواجهة الضغوط وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسانيين العاملين بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية» وقد أظهرت النتائج أن استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى الأخصائيين النفسانيين ارتبطت بشكل إيجابي بعوامل الرضا الوظيفي.

تفسير نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على وجود مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية ومن خلال دراسة وتحليل النتائج عن طريق الاساليب الاحصائية تم التحقق منها والتوصل الى أن المتوسط الحسابي لأفراد العينة أكبر منه من المتوسط النظري أي الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية يتمتع بمستوى رضا وظيفي مرتفع وعليه تحقق الفرضية الثانية.

اتفقت نتائج البحث الحالي مع **دراسة برزوان حسيبة (2016)** الرضا المهني والكفاءة المهنية لد ى الأخصائي النفساني العيادي في الجزائر أن أغلب الممارسين العياديين أقروا بأنهم يشعرون بالرضا المهني فالرضا المهني لدى أغلب الأخصائيين النفسانيين الممارسين مرتبط بالنتائج الإيجابية التي يمكن أن يحصلوا عليها

دراسة (Greg(2016 بعنوان«الرضا الوظيفي ودوران العمل لد ى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المستشفيات في الو. م. أ» كما أظهرت النتائج أن الرضا الوظيفي لديهم جاء لرضا الوظيفي تعود للعوامل الديمغرافية والشخصية بمستوى عال، و **دراسة البلوي (2011) بعنوان** «الرضا الوظيفي لد ى العاملين مع الأطفال ذوي الإعاقات والتوحد في الأردن» ومن أبرز نتائج هذه الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين مع الأطفال ذوي الإعاقات المتعددة والتوحد كان متوسطا بصورة عامة، بينما تراوحت مستويات الرضا بالنسبة لعوامل الرضا بين المتوسط والمرتفع.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في البحث الحالي بانعكاس تكوين افراد العينة في علم النفس العيادي على شخصياتهم وطرق تعاملهم مع مختلف الصعوبات المهنية والاجتماعية كظروف العمل في المؤسسات الاستشفائية وضعف الراتب وغيرها من العراقيل الا ان الرضا الوظيفي جاء مرتفعا وهذا نتيجة للدافع والرغبة في ممارسة المهنة والشعور بالرضا خاصة عند تقديم المساعدة للمفحوصين والمرضى.

مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على وجود مستوى منخفض من الاغتراب لدى الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية ومن خلال دراسة وتحليل النتائج عن طريق الاساليب الاحصائية تم التحقق منها والتوصل الى أن المتوسط الحسابي لأفراد العينة أكبر منه من

المتوسط النظري وعليه نرفض الفرض البديل ونقبل الفرضية الصفرية أي الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية يعاني من اغتراب نفسي مرتفع.

اتفقت هذه النتيجة مع **دراسة عويدات(1996)** هدفت الدراسة للتعرف على ظاهرة الاغتراب عند معلمي المرحلة الابتدائية في الاردن حيث توصلت الى أنه يعاني أفراد العينة من الشعور بالاغتراب وبدرجة عالية و **دراسة محمد(2009)** حول التحصيل الدراسي وعلاقته بالاغتراب الاجتماعي لدى طلبة الجامعة حيث توصلت الى إن الطلبة الذين شملهم البحث يعانون من الإغتراب وبدرجة عالية.

يمكن تفسير هذه النتيجة بتعرض افراد عينة البحث الى ضغوط نفسية و مهنية أدت الى ارتفاع الاغتراب النفسي خاصة من طرف الفريق الطبي الذي يعتبر في بعض الاحيان دور الاخصائي النفساني ثانوي في المؤسسة الاستشفائية وظروف العمل كعدم وجود مكتب للفحص النفسي وضعف الراتب ونقص فرص التكوين في بعض الاحيان اتفق هذا التفسير مع **دراسة فاطيمة دبرراسو (2010) : بعنوان** «مصادر الضغط النفسي وأثره على مهنة الأخصائي النفساني »، دراسة ميدانية بولاية بسكرة اتضحت النتائج بوجود صعوبات متنوعة كصعوبة مهنية تتمثل في صعوبة التشخيص وهذا راجع إلى نقص الخبرة وصعوبة التعامل مع الحالات وتعقدها أو عدم توفر المهارات لدى الأخصائي النفسي وصعوبة في العلاج قد يرفض العميل العلاج صعوبة تحديد هويته المهنية لتدخل البعض في العلاج أو عدم احترام

خصوصية هذه المهنة . ،صعوبة في توضيح الصنف المهني الذي ينتمي إليه وصعوبة اجتماعية تتمثل في النظرة السلبية لمهنة الأخصائي النفسي.

مناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية ومن خلال دراسة وتحليل النتائج عن طريق الاساليب الاحصائية تم التحقق منها والتوصل الى عدم وجود فروق بين الجنسيين في مستوى الرضا الوظيفي لدي افراد عينة البحث وعليه نرفض الفرض البديل ونقبل الفرضية الصفرية أي انه لا توجد فروق بين الجنسين في الرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية

اتفقت هذه النتيجة مع **دراسة سعد بن عبدالله المشوح (2016)** إستراتيجيات مواجهة الضغوط وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسانيين العاملين بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية » وقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على مقياس الرضا الوظيفي للأخصائيين النفسانيين تعزى لمتغير الجنس، المستوى التعليمي وسنوات الخبرة للأخصائيين النفسانيين في المملكة السعودية و **دراسة البلوي (2011) بعنوان** « الرضا الوظيفي لد ى العاملين مع الأطفال ذوي الإعاقات والتوحد في الأردن » واسفرت النتائج عن عدم وجود فروق في الرضا بين الذكور والإناث العاملين، ووجود فروق في بعد الرضا الشخصي لد ى العاملين باختلاف عدد سنوات الخبرة،

وذلك لصالح العاملين الأكثر خبرة اكثر من (10) سنوات ، بينما لا توجد فروق دالة إحصائيا بين العاملين في بقية عوامل الرضا الوظيفي

ويمكن تفسير هذه النتيجة في البحث الحالي بتكافؤ الفرص بين الذكور واناث في الدور والتكوين والراتب والمهام وحتى ظروف العمل ادي الى عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي

مناقشة نتائج الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية الرابعة على وجود فروق في مستوى الاغتراب النفسي تعزى لمتغير الجنس لدى الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية ومن خلال دراسة وتحليل النتائج عن طريق الاساليب الاحصائية تم التحقق منها والتوصل الى عدم وجود فروق بين الجنسيين في مستوى الاغتراب النفسي لدي افراد عينة البحث وعليه نرفض الفرض البديل ونقبل الفرضية الصفرية أي انه لا توجد فروق بين الجنسين في الاغتراب النفسي لدى الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية.

اتفقت هذه النتيجة مع **دراسة موسى(2002)** هدفت الى البحث على الاغتراب لدى طلبة جامعة دمشق وعلاقته بمدى تحقيق حاجاتهم النفسية توصلت الى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالاغتراب تبعا لمتغيرات الجنس، المرحلة الدراسية واختلفت مع **دراسة محمد(2009)** حول التحصيل الدراسي وعلاقته بالاغتراب الاجتماعي لدى طلبة الجامعة حيث توصلت الى إن الطلبة الذين شملهم البحث يعانون من الإغتراب وبدرجة عالية، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمتغير الجنس ولصالح الإناث.

يمكن تفسير هذه النتيجة في البحث الحالي بان الاخصائي النفساني العيادي بالمؤسسات الاستشفائية باختلاف جنسه ذكر او انثى يتلقى نفس نوعية التكوين في علم النفس وهذا كون الجامعات في الجزائر مختلطة وحتى بالنسبة للعمل فهم مطالبين بأداء نفس المهام ويعملون في نفس الظروف كما ان البيئة الاجتماعية اصبحت تعزز مبدأ تكافؤ الفرص في جميع مجالات الحياة ما يتفق مع نتائج **دراسة فهد بن عبدالله الربيعة (2005) بعنوان** « دور الأخصائي النفساني الإكلينيكي كما يدركه الطبيب النفسي » كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق بين الأطباء والطبيبات النفسانيين وفق متغير الرتبة والوظيفة.

الاستنتاج العام:

نستنتج من خلال دراستنا موضوع الرضا الوظيفي عن الممارسة العيادية لدى الأخصائي النفساني في المؤسسات الاستشفائية:

_لا توجد علاقة إرتباطية بين الرضا الوظيفي و الإغتراب النفسي لدى الأخصائي النفسي العيادي في المراكز الاستشفائية.

_يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لصالح أفراد العينة بفرق يقدر 16.22 أي أن الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية يتمتع برضا وظيفي مرتفع.

_وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإغتراب النفسي لصالح أفراد العينة بفرق كبير يقدر 35.09 أي أن الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية يعاني من اغتراب نفسي مرتفع.

_عدم وجود فروق بين الجنسين في مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفساني العيادي في المؤسسة الاستشفائية.

_عدم وجود فروق بين الجنسين في مستوى الإغتراب النفسي لدى الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية.

خاتمة

خاتمة:

ظاهرة الإغتراب هي حالة عامة من الاضطراب واليأس والاحساس بالعجز والانفصال عن الذات وعن الآخرين ويرى بعض العلماء ان الشعور بالاغتراب يأتي نتيجة عوامل نفسية مرتبطة بنمو الفرد وعوامل إجتماعية مرتبطة بنمو الفرد وعوامل اجتماعية مرتبطة بالمجتمع الذي يعيش فيه مما يجعله غير قادر على التغلب على مشكلات الحياة، كما يحدث الاغتراب تنيجة تفاعل بين العوامل النفسية والاجتماعية.

إن ظروف وخصائص نظام العمل في المراكز الاستشفائية تشكل أحداثا مثيرة للضغوط قد تسهم في فروق نسبة الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين العياديين.

فالرضا الوظيفي يعبر عن شعور الفرد العامل بارتياح أثناء قيامه بالعمل و قبوله بوجه عام للعوامل الوظيفية المحيطة بي و يتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله وبين ما يحصل عليه فعلا وينعكس هذا الرضا على الفرد داخليا وخارجيا مما يؤثر بصورة مباشرة على إنتاجيته وبالتالي على نجاح المؤسسة.

بحيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة الإغتراب بالرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفسي في المراكز الإستشفائية، وشملت الدراسة الاخصائيون النفسانيون العاملون بالمؤسسات الإستشفائية بالمدية، البروا ڤية، قصر البخاري، البليدة، وتضمنت العينة 91 أخصائي نفساني تم إختيارهم باستخدام عينة(قصدية) مع مراعات عامل الجنس وكانت الادوات المستخدمة هي مقياسين (مقياس الرضا الوظيفي ومقياس الاغتراب).

احتوى مقياس الرضا الوظيفي على 64عبارة ومقياس الاغتراب احتوى على 49 عبارة أما المنهج فكان وصفي تحليلي واعتمدتا الباحثتان على معامل الارتباط لبيرسون في تحليل النتائج المتوصل إليها.

ويتجلى المجال المكاني لدراستنا هو المؤسسات الاستشفائية بولاية المدية، وبلدية البرواقية، قصر البخاري. والمراكز الاستشفائية بولاية البليدة، ويتجلى الإطار الزماني لدراستنا من (أفريل وماي 2021).

تم تحضير مقياس الرضا الوظيفي والاغتراب النفسي في الفترة الممتدة (بين فيفري ومارس 2021).

انا فيما يخص العلاقة بين المتغيرين (الاغتراب النفسي والرضا الوظيفي) فلم تستقر النتائج بعدم وجود علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي والاغتراب النفسي لدى الأخصائي النفسي العيادي في المراكز الاستشفائية.

و يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لصالح أفراد العينة بفرق يقدر 16.22 أي أن الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية يتمتع برضا وظيفي مرتفع.

وعدم وجود فروق بين الجنسين في مستوى الاغتراب النفسي والرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفساني العيادي بالمؤسسة الاستشفائية.

الاقتراحات:

على ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة تورد الباحثة عددا من الاقتراحات التي يمكن أن تسهم في زيادة مستو ى الرضا الوظيفي عن الممارسة العيادية لد ى الأخصائي النفساني في المؤسسات الاستشفائية وهي كما يلي:

توضيح وتحديد سياسة توظيف سلك النفسانيين في قطاع الصحة العمومية على غرار الأسلاك الطبية وشبه الطبية، وتحديد معايير تغطية الخدمة النفسية العمومية لحاجيات المواطن عامة والمريض خاصة.

_ تحديد قائمة الشهادات المعادلة لعلم النفس العيادي عند التوظيف.

_رفع الغموض وال بل س في مهام الأخصائي النفساني في قطاع الصحة خاصة فيما يتعلق بأعمال التشخيص النفسي والعلاج النفسي وحق النفساني الممارس في إصدار التقارير النفسية للمريض وشهاداته حول الصحة النفسية.

_تفعيل دور النفساني المنسق داخل المؤسسات الاستشفائية وادماجه في اللجان الاستشارية للمؤسسة وتعيينه داخل المؤسسة لتأطير وتنظيم عمل النفسانيين.

_تحديد الحجم الساعي للعمل بالنسبة للأخصائيين النفسانيين للتنسيق مع مصالح الوظيفة العمومية وذلك وفق المادة 187 من القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية والتي تنص على إمكانية تقليص المادة القانونية للعمل بالنسبة للموظفين الذين يقومون بنشاطات متابعة جدا و/ أو خطيرة.

_ضمان حق النفسانيين في التكوين المتواصل والاستفادة من البرامج والدورات التكوين المتواصل +دورات تحسين المستوى + دورات تجديد المعلومات وذلك ضمن المخططات الوطنية والمخططات المحلية للتكوين، وضمان إجراء تربصات في الخارج.

_إعداد قانون يتضمن أخلاقيات وآداب ممارسة مهنة علم النفس.

_توفير لوازم العمل العيادي وتجهيز القاعة الخاصة بالفحص النفسي كما يجب، توفير الوسائل والأدوات الخاصة بالنفساني العيادي (مقاييس واختبارات وغي ر ذلك).

_الزيادة في الراتب.

_إعطاء أهمية لموضوع الرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفساني، وتوجيه طلبة الدراسات العليا في أقسام علم النفس في الجامعات الجزائرية لإجراء مزيد من البحوث والدراسات النوعية حول الرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفساني في جميع المؤسسات.

_تبني تدريب الأخصائي النفساني على كيفية مواجهة المشكلات التي يمكن أن تحدث في بيئة المستشفيات، مما يساعد ه على زيادة شعوره بالرضا الوظيفي، وكذلك كيفية تقديم الخدمات اللازمة له من خلال إقامة مشروع تدريبي يتضمن عمل تطبيقي نظري وعملي.

قائمة المصادر و

المراجع

قائمة المصادر و المراجع:

المراجع:

_اسعد محمد و رسلان نبيل (1981) : الرضا الوظيفي للقوى البشرية العامة في المملكة العربية السعودية، جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة، جدة.

_اشرف محمد عبد الغني (2001) : علم النفس الصناعي أسسه وتطبيقاته، المكتب الجامعي الحديث، مصر.

_البديوي محمود (2006) : الرضا الوظيفي والقيادة الفعالة، مجلة عالم السعودية، الخطوط الجوية، العدد3 ،مج2 ،السعودية.

_العتيبي آدم (1992) : علاقة بعض المتغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية مقارنة بين العمالة الوطنية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت، الإدارة العامة، العدد76.

_ثابت عبد الرحمن إدريس (2005) : إدارة الأعمال (النظريات ونماذج وتطبيقات) ، الدار الجامعية، الإسكندرية.

_زيد منير (2006) : الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية، دار الشروق، ط 1 ،عمان.

_سالم محمد (1997) : الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات، مكتبة ملك فهد، ط 1 ،الرياض .

_سالي علي محمد حسين (2000) : العلاقة بين أبعاد تمكين العاملين ودرجات الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين الشمس، القاهرة.

_شوقي طريف (1993) : السلوك القيادي وفاعلية الإدارة، مكتبة غريب، القاهرة.

_عباس فيصل عباس(1994) : أضواء على المعالجة النفسية بين النظرية وتطبيق دار الفكر اللبناني، بيروت.

_عبد اللطيف حسن (1997) : الرضا عن الحياة الجامعية لدي طلاب جامعة الكويت، المجلة التربوية، جامعة الكويت، العدد43 ،الكويت.

_عبد المحسن بن صالح الحيدر(2005) : إبراهيم عمر بن طالب، الرضا الوظيفي لدي العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض، معهد الإدارة العامة، بحث ميداني، الرياض السعودية.

_ فالح العتيبي (2011) : دور الأخصائي النفسي الإكلينيكي من وجهة نظر العاملين في المستشفيات العمومية، رسالة ماجستير، الرياض.

_ فهد الربيعة (2005): دور الاخصائي النفسي الاكلينيكي كما يدركه الطبيب النفسي، جامعة الملك سعود، السعودية.

_محمد سلطان (2002) : السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعية، الإسكندرية.

_منسي محمد عبد الحليم (2002) : التقويم التربوي ومبادئ الإحصاء، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، د،(ت).

_يوسف محمد القبلان (1981) : أثار التدريب الوظيفي على الرضا الوظيفي بالمملكة العربية السعودية، معهد الغدارة العامة، الرياض.

_اجلال محمد سرى (2003): الأمراض النفسية الاجتماعية، ط 1، عالم الكتب للنشر والتوزيع، مصر.

_الأهواني هاني حسين حسين(1989): دراسة لبعض المظاهر النفسية للاغتراب لدى الشباب الجامعي وعلاقتها بنوعية التعليم العالي، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الأزهر.

_السيد علي شتا (1984): نظرية الاغتراب من منظور علم الاجتماع عالم الكتب، الرياض.

_الصنعاني عبده سعيد محمد أحمد (2009): العلاقة بين الاغتراب النفسي وأساليب المعاملة الوالدية لدى الطلبة المعاقين سمعيًا في المرحلة الثانوية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم التربية الخاصة، كلية التربية، جامعة تعز، اليمن.

_العديلي محمد ناصر(1981): الرضا الوظيفي دراسة ميدانية للاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض، معهد الإدارة العامة، السعودية.

_العديلي محمد ناصر(1986): دور البحوث في التنمية الإدارة العامة، العدد50.

_العنزي، سعد علي حمود (1996): الرضا الوظيفي والأداء، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة بغداد.

_بركات(1984): اغتراب المثقفين العرب، مجلة المستقبل العربي، العدد04.

_ثابت عبد الرحمن(2005): ادارة الأعمال، دار الجامعة، الإسكندرية.

_حامد عبد السلام زهران(1980): التوجيه والارشاد النفسي، ط 2، عالم الكتب للنشر والتوزيع، مصر.

_حامدعبد السلام زهران(2005): الصحة النفسية والعالج النفسي، ط 4، عالمالكتب، القاهرة.

_حسن الحنفي(1992): مقدمة في علم الاستغراب، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت.

_حسن الموسوي(1997): الاغتراب النفسي لدى شرائح المجتمع الكويتي، دراسة تحليلية، مجلة البحث في التربية وعلم النفس، كلية التربية، جامعة المنيا، مجلد 10، العدد 04.

_حليم بركات(2006): الاغتراب في الثقافة العربية متاهات الإنسان بين الحلم والواقع، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت.

_خشخوش صالح وبن زروال فتيحة(2010): الاغتراب النفسي ومشكلة الهوية شبحان وراء السعي نحو الهجرة غير شرعية، تنظيم قسم علم النفس وعلوم التربية بجامعة المسيلة.

_راوية حسين(2002): السموك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية.

_زهراء، سناء (2004): إرشاد الصحة النفسية لتصحيح مشاعر ومعتقدات الاغتراب، طبعة عالم الكتاب للنشر والتوزيع، للقاهرة.

_سالم محمد (1997): الرضا الوظيفي لعاملين في المكتبات، ط 1، مكتبة الملك فهد، الرياض.

_شاكر عطية قنديل (1999): التفاعل الانساني كمدخل لتحسين الأداء التربوي، المؤتمر الدولي السادس لمركز الارشاد النفسي، جامعة عين الشمس.

_شقير زينب محمود (2002): الشخصية السوية والمضطربة، ط 2، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.

_طريف شوقي فرج وعبد المنعم محمود (2004): علم النفس الاجتماعي المعاصر، ايتراك للطباعة والنشر الإسكندرية مصر.

_عباس إبراهيم متولي (1998): الاغتراب وعلاقته ببعض متغيرات الشخصية لدى شباب الجامعة، مجلة كلية التربية، عدد 10، بدمياط.

_عباس إبراهيم متولي(2000): الضغوط النفسية وعلاقتها بالجنس ومدة الخبرة وبعض سمات الشخصية لدى معلمي المرحلة الابتدائية، المجلة المصرية للدراسات النفسية الأنجلو المصرية، المجلد 10، العدد 26، القاهرة.

_عبد الرحمان العيسوي (2004): جنوح الشباب المعاصر ومشكلاته، ط 1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت.

_عبد اللطيف محمد خليفة (2003): دراسات في سيكولوجية الاغتراب، ب ط، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر.

_عبد الله، فاتن عبده محمد (1999): الاغتراب النفسي وعلاقته بالحاجات النفسية لدى شباب بالجمهورية اليمنية، رسالة الدكتوراه، كلية الآداب، جامعة صنعاء.

_عطيات فتحي، إبراهيم أبو العينين (1997): علاقة الاتجاهات نحو المشكلات الاجتماعية المعاصرة بمظاهر الاغتراب النفسي لدى طلاب الجماعية على ضوء المستوى الاجتماعي الاقتصادي مجلة علم النفس، عدد 40 و 41.

_عكاشة، محمود فتحي (1999): علم النفس الصناعي مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، مصر.

_علي بشرى (2008): مظاهر الاغتراب لدى الطلبة السوريين في بعض الجامعات المصرية، مجلة جامعة دمشق.

_علي وطفة (1998): المظاهر الاغترابية في الشخصية العربية، بحث في إشكالية القمع التربوي، عالم الفكر، مجلد 27، الكويت.

_عويد سلطان مشعان (1993): دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني، دار القلم في للنشر والتوزيع، الكويت.

_عويدات، عبد الله (1996): مظاهر الاغتراب عند معلمي المرحلة الثانوية في الأردن مجلة دراسات، المجلد6، العدد22، الجامعة الأردنية عمان.

_فالح العتيبي(2011): دور الأخصائي النفسي الاكلينيكي من وجهة نظر العاملين في المستشفيات الحكومية، رسالة ماجستير، الرياض.

_مجدي أحمد محمد عبد الله (2001): الاغتراب عن الذات والمجتمع وعلاقته بسمات الشخصية، معهد علم النفس، كلية الآداب، جامعة الإسكندرية.

_محمد خضر عبد المختار(1998): الاغتراب والتطرف نحو العنف، دراسة نفسية اجتماعية، دار غريب، القاهرة.

_محمود، محمود محمد (1991): دور الخدمة الاجتماعية من منظور إسلامي لمواجهة الشعور بالاغتراب لدى الأطفال المودعين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة.

_وفاء محمد فتحي (1996): الاغتراب وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والاجتماعية لدى عينة من النساء المسافر أزواجهن، جامعة عين الشمس، الإرشاد النفسي في عالم متغير، القاهرة.

_يوسف محمود عباس (2005): الاغتراب الإبداعي لدى الفئات الإكلينيكية، دار غريب، القاهرة.

قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

_anastasi, A (1997) psychologie Testing, Macmillan, new York

_Michèle kopeks, psychologie clinique option (psycho pathologie de l'adaptation au strass 2011, France.

الملاحق

مقياس الاغتراب

أختي الأخصائية_أخي الأخصائي

تحية طيبة

لأغراض خاصة بالبحث العلمي يضع الباحث بين يديك مجموعة من الفقرات راجيًا منك الدقة في الإجابة عليها، إذ أن الغرض منها هو البحث العلمي فقط.

ويود الباحث أن يذكرك أن الإجابة على تلك الفقرات لا يعني أنك مصيب أو مخطئ، فأفضل جواب لك هو الذي يعبر عن موقفك فعلًا لذلك يرجى قراءة كل عبارة بتأني والنظر في مدى انطباق محتواها عليك من خلال اختيار ما يعبر عن أحسن وصف لك من بين البدائل الخمسة الموضوعة أمام كل فقرة، فإذا كان محتوى الفقرة ينطبق عليك تمامًا فضع إشارة (*) تحت البديل ينطبق علي دائمًا، أما إذا كان محتوى الفقرة ينطبق عليك غالبًا فضع إشارة (*) تحت ينطبق علي غالبًا ..... وهكذا مع بقية البدائل. كما في المثال التوضيحي أدناه .

الفقرة	تنطبق علي دائمًا	تنطبق علي غالبًا	تنطبق علي أحيانًا	تنطبق علي نادرًا	لا تنطبق علي أبدًا
أشعر بالرضا عن قدراتي وإمكانياتي	*				

يرجى عدم ترك أي فقرة بدون إجابة مع ملاحظة أن فقرة لا يوضع لها إلا إشارة واحدة فقط، ولا حاجة لذكر الاسم لأن الغرض هو البحث العلمي فقط مع وافر الشك والتقدير.

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

الخدمة:

أقل من عشر سنوات ☐

أكثر من عشر سنوات ☐

الرقم	الفقرة	تنطبق علي دائمًا	تنطبق علي غالبًا	تنطبق علي أحيانًا	تنطبق علي نادرًا	لاتنطبق علي أبدًا
01	أشعر بالرضا عن قدراتي وإمكانياتي.					
02	أفضل العزلة والابتعاد عن الآخرين.					
03	اشعر بفراغ هائل في حياتي.					
04	اشعر بالعجز في مواجهة الأمور الحياتية.					
05	اعتقد أن القيم والمبادئ لم تعد لدى غالبية الناس من ضروريات الحياة.					
06	أشعر بالضيق والضجر.					
07	أشعر بالوحدة حتى عندما أكون مع الآخرين.					
08	أشعر بمعنى لما أقوم به من نشاطات.					
09	أتجنب الصعوبات بدلا من مواجهتها.					
10	أشعر أن المال والمحسوبية هي اضمن للفرد من القيم.					
11	أشعر أن ثقتي بنفسي ضعيفة.					
12	أشع بأنني مهمشًا من قبل الآخرين.					
13	أشعر أن كل يوم مثل سابقه تماما.					
14	أجد صعوبة في اتخاذ القرارات المناسبة.					
15	أشعر أن القيم السائدة في المجتمع لم تعد تناسبني.					
16	أشعر أن تصرفاتي لا تنسجم مع مبادئي وأفكاري.					
17	أشعر بعدم الارتياح عندما أتحدث مع الآخرين.					
18	أعتقد أن لي رسالة مهمة في الحياة.					
19	أشعر بالإحباط بسبب الفشل المتكرر.					
20	أشعر أن المبادئ والأعراف تعيق تحقيق أهدافي.					
21	أجد صعوبة في فهم نفسي.					
22	أتمنى لو كنت في مجتمع آخر.					
23	أشعر أن اهتمامي بالمستقبل معدوم.					
24	أشعر بعدم القدرة على تحقيق طموحاتي.					

25	أعتقد أن قيم الصدق والوفاء لم تعد موجودة.					
26	أخطأ في حق نفسي.					
27	أشعر بعدم اهتمام الآخرين بي.					
28	أعتقد أن أهدافي أصبحت غير واضحة.					
29	أجد صعوبة في التعبير عن رأيي					
30	أفضل إتباع العادات والقيم السائدة في المجتمع.					
31	أجد صعوبة في تحقيق طموحاتي.					
32	أفضل عدم المشاركة في المناسبات الاجتماعية.					
33	أشعر أن حياتي مملة.					
34	أشعر بعجز في تحقيق أي هدف.					
35	أشعر أن المعايير والقيم لا وظيفتها في المجتمع.					
36	أجد في صعوبة عن التعبير عن ذاتي.					
37	ثقتي في الآخرين ضعيفة.					
38	أشعر بتفاؤل وحماس تجاه الحياة.					
39	أجد صعوبة في التفاعل مع ما يدور من حولي					
40	أشعر أن تمسكي بالقيم والمعايير يجعلني ضعيفًا.					
41	أشعر أن الآخرين أفضل مني.					
42	عدد أصدقائي قليل.					
43	أشعر أن حياة معقدة وروتينية.					
44	أشعر بعدم القدرة على تغيير واقعي.					
45	أحاول تحقيق أهدافي بأي طريقة.					
46	علاقاتي محدودة وسطحية.					
47	يوجد مغزى ملموس في حياتي.					
48	لدي أهداف بديلة إذا فشلت في تحقيق هدف معين.					
49	تمسكي بالقيم والمبادئ أفقدني فرص كثيرة.					

مقياس الرضا الوظيفي

استبيان

أرجو تكرمكم بالإجابة على الأسئلة بما يتفق مع العلم أنه يتم التعامل مع الإجابة بمنتهى السرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي:

فضلا ضع علامة (X) في المربع المناسب لجميع أسئلة هذا الاستبيان ولكم مني جزيل الشكر والعرفان على تعاونكم.

معلومات عامة:

1 -الجنس:

ذكر ☐ ☐

2 -المؤهل العلمي: ليسانس نظام كلاسيكي ☐

ليسانس نظام ل م د ☐

ماستر ☐

ماجيستير ☐

دكتوراه ☐

3 -الخبرة المهنية:

1 -5 سنوات ☐

6-10 سنوات ☐

11-15 فما فوق ☐

4 -عقد العمل:

مؤقت ☐ ☐

5 -**الأجر الشهري:**

أقل من 20.000 دج أكثر من 20.000 دج

البنود	راض تمام	راض	لا أدري	غير راض	غير راض إطلاقا
1 -ما يتيحه لك العمل من فرص للقيام بمهمة كاملة					
2 -الإمكانات المتاحة لك لإنجاز أشياء هامة تتعلق بعملك وتستحق التقدير					
3 -إحساسك بالتقدير الذاتي وإشباع الحاجات الشخصية من خلال إنجازات العمل.					
4 -ما يتيحه لك العمل من وقت كافي لإتمامه بكفاءة.					
5 -ما يتيحه لك العمل من فرص للتعلم واكتساب أشياء جديدة في مجال العمل العيادي (الممارسة العيادية).					
6 -مقدار الجهد الذي تبذله وحجم العمل ومدى ملائمته لقدراتك الشخصية.					
7 -ما يتيحه لك العمل من فرص لتكون مسؤولا عن تخطيطك لعملك العيادي.					
8 -ما يتيحه لك العمل من فرص لإنجاز ممارستك بالأسلوب الذي تختاره وتطبيق أفكارك وآرائك الخاصة.					
9 -ما يتيحه لك العمل من فرص لاتخاذ القرار وتحمل المسؤولية.					
10 - الفرص المتاحة لك لتنمية مهاراتك وقدراتك الخاصة.					
11 - الفرص المتاحة لك في مجال التدريب واكتساب الخبرات والتي تساعد على النمو الوظيفي (الممارسة العيادية).					
12 - الحرية المتاحة لك لاتخاذ آرائك الخاصة في العمل.					
13 - ما يتيحه لك العمل من فرص لتجريب طريقتك الخاصة لأداء أفضل في عملك العيادي وتطويره.					
14 - مسؤولية الإشراف المتاحة لك على أعمال الآخرين.					
15 - حرية الرأي المتاحة لمناقشة الأمور المتعلقة بالعمل العيادي (الممارسة العيادية).					
16 - العلاقة بينك وبين العاملين (الفريق الطبي) والمرؤوسين (المدير)					

والمفحوصين (المرضى).					
17 – التقدير والاعتراف الذي تحصل عليه من قبل زملائك في العمل.					
18 – التقدير والاعتراف الذي تحصل عليه من قبل المرؤوسين.					
19 – تقدير زملائك في المؤسسة الاستشفائية للجهد الذي تبذله لتحقيق أداء مميز.					
20 – درجة المساعدة المقدمة لك من زملائك في الفريق الطبي في العمل عند الحاجة.					
21 – الشعور بالإنجازات التي تحصل عليها من عملك.					
22 – طبيعة عملك ونوعيته.					
23 – مسؤوليات عملك والثناء الذي تتلقاه مقابل أداءك في العمل.					
24 – فرص الترقي المعنوية والمادية المتاحة لك في العمل.					
25 – فرص اكتساب الخبرة المتاحة لك في العمل العيادي.					
26 – شعورك اتجاه التقديم والترقي الوظيفي.					
27 – فرص التقدم المتاحة لك في العمل.					
28 – ظروف العمل وبيئته المادية (الإضاءة، التهوية، المكان...إلخ).					
29 – مدى توفر الوسائل والأدوات الخاصة وإمكانية استخدامها (جودة أجواء العمل).					
30 – كفاية الراتب الذي تحصل عليه.					
31 – تناسب الراتب مع حجم العمل الذي تؤديه.					
32 – تناسب الراتب الذي تتقاضاه مع خبراتك ومؤهلاتك العلمية.					
33 – تناسب الراتب بالمقارنة بالعمل في جهات أخرى.					
34 – دور وظيفتي في تأمين مستقبلي.					
35 – الطريقة التي أحصل بها على الجزاء الكامل نظير العمل الذي أؤديه.					
36 – تناسب الراتب بالمقارنة برواتب العاملين الآخرين (الفريق الطبي).					
37 – الفرص التي تتيحها وظيفتي للاستقرار في العمل والشعور بالاطمئنان.					
38 – الأسلوب الذي يتبعه رئيسك لحل مشاكل الموظفين.					
39 – مهارة رئيسك في العمل في اتخاذ القرارات.					
40 – العلاقة الشخصية بين رئيسك وبين موظفيه (العاملين).					
41 – أسلوب معاونة الرئيس لك في مواقف العمل الصعبة ومدى اهتمامه بحل					

المشكلات.					
42 – الطريقة التي تتخذها الإدارة والمؤسسة التي تعمل بها مع موظفيها.					
43 – الطريقة التي تتخذها الإدارة لتطبيق أنظمتها وإجراءاتها.					
44 – الطريقة التي يتبعها المشرف (الرئيس) للتدريب في العمل.					
45 – الصلاحيات المعطاة لك بالعمل.					
46 – مدى تقبل الرئي والفريق الطبي لوجهة نظرك الخاصة في مجال العمل العيادي.					
47 – أنظمة الإدارة وتطبيقاتها على الموظفين.					
48 – نظرة المجتمع لعملك المكانة الاجتماعية التي تنالها من وظيفتك.					
49 – ما يتيحه لك العمل من التعرف على شخصيات مهمة وتكوين صداقات.					
50 – ما يتيحه لك العمل من فرص للحصول على تقدير الآخرين					
51 – الوقت الذي يتيحه لك عملك للتفرغ لأسرتك.					
52 – مدى وضوح الإجراءات وأهداف العمل بالنسبة لك.					
53 – أسلوب إصدار التعليمات من قبل الرئيس.					
54 – مدى تفهم الإدارة والزملاء (الفريق الطبي) في العمل ومشاركتهم في برامج عملك.					
55 – مدى الاستعداد للتفاهم من قبل الرئيس دون الاعتماد على السلطة الرسمية وإصدار الأوامر.					
56 – الثناء الذي أتلقاه مقابل أداء عمل جيد.					
57 – الفرص التي يتيحها لي العمل في سبيل توفي التسلية والترفيه لي ولعائلتي.					
58 – اتجاهات المفحوصين (المرضى) وأسرهم نحو عملي (الممارسة العيادية).					
59 – الصعوبات التي تواجهني في العمل.					
60 – مستوى تقبل المفحوص (المريض) لمساعدة الأخصائي النفساني.					
61 – احترام المفحوصين (المرضى) لأهمية تعاونهم الإيجابي مع الأخصائي النفساني للمساعدة في حل مشاكل أبنائهم.					
62 – مدى تفهم أولياء المفحوصين (المرضى) لأهمية تعاونهم الإيجابي مع الأخصائي النفساني للمساعدة في حل مشاكل أبنائهم.					
63 – مقارنة ساعات عملي بالذين يمارسون أعمالا مشابهة في أماكن أخرى.					
64 – الطريقة التي يتم بها الإيقاف أو النقل في عملي.					

GET

```
  FILE='C:\Users\IT Doctor\Desktop\عبد اللطيف.sav'.
DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT.
DATASET ACTIVATE Jeu_de_données1.
SAVE OUTFILE='C:\Users\IT Doctor\Desktop\عبد اللطيف.sav'
  /COMPRESSED.
CORRELATIONS
  /VARIABLES=الاغترابالنفسي الرضاالوظيفي
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /STATISTICS DESCRIPTIVES XPROD
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue		30-MAY-2021 12:22:33
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\IT Doctor\Desktop\عبد اللطيف.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	91
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		CORRELATIONS /VARIABLES= الاغترابالنفسي الرضاالوظيفي /PRINT=TWOTAIL NOSIG /STATISTICS DESCRIPTIVES XPROD /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,05
	Temps écoulé	00:00:00,09

[Jeu_de_données1] C:\Users\IT Doctor\Desktop\عبد اللطيف.sav

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
الاغتراب النفسي	182,09	32,722	91
الرضاالوظيفي	208,22	34,576	91

Corrélations

		الاغتراب النفسي	الرضا الوظيفي
الاغترابالنفسي	Corrélation de Pearson	1	,054
	Sig. (bilatérale)		,613
	Somme des carrés et produits croisés	96367,297	5476,242
	Covariance :	1070,748	60,847
	N	91	91
الرضاالوظيفي	Corrélation de Pearson	,054	1
	Sig. (bilatérale)	,613	
	Somme des carrés et produits croisés	5476,242	107597,604
	Covariance :	60,847	1195,529
	N	91	91

```
T-TEST
  /TESTVAL=147
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=الاغترابالنفسي
  /CRITERIA=CI(95).
```

Test T

Remarques

Sortie obtenue		30-MAY-2021 12:24:23
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\IT Doctor\Desktop\عبد اللطيف.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	91
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors plage pour aucune variable de l'analyse.
Syntaxe		T-TEST /TESTVAL=147 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=الاغترابالنفسي /CRITERIA=CI(.95).

Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,02

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الاغتراب النفسي	91	182,09	32,722	3,430

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 147					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الاغتراب النفسي	10,229	90	,000	35,088	28,27	41,90

```
T-TEST
  /TESTVAL=192
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=الرضا الوظيفي
  /CRITERIA=CI(.95).
```

Test T

Remarques

Sortie obtenue		30-MAY-2021 12:25:04
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\IT Doctor\Desktop\ عبد اللطيف.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	91
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors plage pour aucune variable de l'analyse.
Syntaxe		T-TEST /TESTVAL=192 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=الرضا الوظيفي /CRITERIA=CI (.95).

Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,01

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الرضا الوظيفي	91	208,22	34,576	3,625

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 192					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الرضا الوظيفي	4,475	90	,000	16,220	9,02	23,42

```
T-TEST GROUPS=الجنس (1 2)
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=الاغترابالنفسيالرضاالوظيفي
  /CRITERIA=CI (.95).
```

Test T

Remarques

Sortie obtenue		30-MAY-2021 12:26:01
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\IT Doctor\Desktop\ عبد اللطيف.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	91
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors plage pour aucune variable de l'analyse.
Syntaxe		T-TEST GROUPS=الجنس (12) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES= الرضا الوظيفيالاغتراب النفسي /CRITERIA=CI(.95).
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الرضا الوظيفي	ذكر	39	210,36	36,762	5,887
	انثى	52	206,62	33,116	4,592
الاغتراب النفسي	ذكر	39	182,05	34,842	5,579
	انثى	52	182,12	31,385	4,352

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	ddl
الرضا الوظيفي	Hypothèse de variances égales	,210	,648	,509	89
	Hypothèse de variances inégales			,501	77,062
الاغتراب النفسي	Hypothèse de variances égales	,996	,321	-,009	89
	Hypothèse de variances inégales			-,009	77,060

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes		
		Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard
الرضا الوظيفي	Hypothèse de variances égales	,612	3,744	7,355
	Hypothèse de variances inégales	,618	3,744	7,466
الاغتراب النفسي	Hypothèse de variances égales	,993	-,064	6,970
	Hypothèse de variances inégales	,993	-,064	7,076

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes	
		Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		Inférieur	Supérieur
الرضا الوظيفي	Hypothèse de variances égales	-10,870	18,357
	Hypothèse de variances inégales	-11,123	18,610

الاغتراب النفسي	Hypothèse de variances égales	-13,914	13,786
	Hypothèse de variances inégales	-14,154	14,026

```
ONEWAY الاغترابالنفسيالرضاالوظيفي BY الاقدمية
  /STATISTICS DESCRIPTIVES
  /MISSING ANALYSIS
  /POSTHOC=SCHEFFE ALPHA (0.05).
```

Unidirectionnel

Remarques

Sortie obtenue		30-MAY-2021 12:27:36
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\IT Doctor\Desktop\عبد اللطيف.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	91
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations dépourvues de données manquantes dans les variables de l'analyse.
Syntaxe		ONEWAY الرضا الوظيفيالاغتراب النفسي BY الاقدمية /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS /POSTHOC=SCHEFFE ALPHA (0.05).
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02

Descriptives

		N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne
						Borne inférieure
الرضا الوظيفي	اقل من خمس سنوات	38	208,05	30,092	4,882	198,16
	بين 6 و10 سنوات	29	206,66	38,314	7,115	192,08
	أكثر من عشر سنوات	24	210,38	37,768	7,709	194,43

	Total	91	208,22	34,576	3,625	201,02
الاغتراب النفسي	اقل من خمس سنوات	38	177,89	33,571	5,446	166,86
	بين 6 و10 سنوات	29	184,24	32,000	5,942	172,07
	أكثر من عشر سنوات	24	186,13	32,839	6,703	172,26
	Total	91	182,09	32,722	3,430	175,27

Descriptives

		Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		
		Borne supérieure	Minimum	Maximum
الرضا الوظيفي	اقل من خمس سنوات	217,94	147	272
	بين 6 و10 سنوات	221,23	150	275
	أكثر من عشر سنوات	226,32	126	298
	Total	215,42	126	298
الاغتراب النفسي	اقل من خمس سنوات	188,93	93	234
	بين 6 و10 سنوات	196,41	125	231
	أكثر من عشر سنوات	199,99	123	240
	Total	188,90	93	240

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
الرضا الوظيفي	Intergroupes	183,533	2	91,766	,075	,928
	Intragroupes	107414,071	88	1220,614		
	Total	107597,604	90			
الاغتراب النفسي	Intergroupes	1193,782	2	596,891	,552	,578
	Intragroupes	95173,514	88	1081,517		
	Total	96367,297	90			

Tests post hoc

Comparaisons multiples :

Scheffé

Variable dépendante	(I) الاقدمية	(J) الاقدمية	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.
الرضا الوظيفي	اقل من خمس سنوات	بين 6 و10 سنوات	1,397	8,615	,987
		أكثر من عشر سنوات	-2,322	9,109	,968
	بين 6 و10 سنوات	اقل من خمس سنوات	-1,397	8,615	,987
		أكثر من عشر سنوات	-3,720	9,641	,928

	أكثر من عشر سنوات	اقل من خمس سنوات	2,322	9,109	,968
		بين 6 و10 سنوات	3,720	9,641	,928
الاغترابالنفسي	اقل من خمس سنوات	بين 6 و10 سنوات	-6,347	8,109	,737
		اكثر من عشر سنوات	-8,230	8,575	,632
	بين 6 و10 سنوات	اقل من خمس سنوات	6,347	8,109	,737
		أكثر من عشر سنوات	-1,884	9,075	,979
	أكثر من عشر سنوات	اقل من خمس سنوات	8,230	8,575	,632
		بين 6 و10 سنوات	1,884	9,075	,979

Comparaisons multiples :

Scheffé

			Intervalle de confiance à 95 %	
Variable dépendante	(I) الاقدمية	(J) الاقدمية	Borne inférieure	Borne supérieure
الرضا الوظيفي	اقل من خمس سنوات	بين 6 و10 سنوات	-20,05	22,85
		أكثر من عشر سنوات	-25,00	20,36
	بين 6 و10 سنوات	اقل من خمس سنوات	-22,85	20,05
		أكثر من عشر سنوات	-27,73	20,29
	أكثر من عشر سنوات	اقل من خمس سنوات	-20,36	25,00
		بين 6 و10 سنوات	-20,29	27,73
الاغتراب النفسي	اقل من خمس سنوات	بين 6 و10 سنوات	-26,54	13,84
		أكثر من عشر سنوات	-29,58	13,12
	بين 6 و10 سنوات	اقل من خمس سنوات	-13,84	26,54
		أكثر من عشر سنوات	-24,48	20,71
	أكثر من عشر سنوات	اقل من خمس سنوات	-13,12	29,58
		بين 6 و10 سنوات	-20,71	24,48

Sous-ensembles homogènes :

الرضا الوظيفي

Scheffé[a,b]

الاقدمية	N	Sous-ensemble pour alpha = 0.05
		1
بين 6 و10 سنوات	29	206,66
اقل من خمس سنوات	38	208,05
اكثر من عشر سنوات	24	210,38
Sig.		,920

Les moyennes des groupes des sous-ensembles homogènes sont affichées.
a. Utilise la taille d'échantillon de la moyenne harmonique = 29,278.
b. Les tailles de groupes ne sont pas égales. La moyenne harmonique des tailles de groupe est utilisée. Les niveaux d'erreur de type I ne sont pas garantis.

الاغتراب النفسي

Scheffé[a,b]

الاقدمية	N	Sous-ensemble pour alpha = 0.05
		1
اقل من خمس سنوات	38	177,89
بين 6 و10 سنوات	29	184,24
أكثر من عشر سنوات	24	186,13
Sig.		,634

Les moyennes des groupes des sous-ensembles homogènes sont affichées.
a. Utilise la taille d'échantillon de la moyenne harmonique = 29,278.
b. Les tailles de groupes ne sont pas égales. La moyenne harmonique des tailles de groupe est utilisée. Les niveaux d'erreur de type I ne sont pas garantis.