

## تعريف الاغتراب الوظيفي:

الاغتراب مصطلح شديد العمق، وعريق الأصل، ضارب الجذور إلى فجر البشرية جمعاء، إذ يعود إلى تلك اللحظة المتعالية التي غرقت فيها الجنة بنعيمها عن آدم عليه السلام ونزل الأرض معتبرا عنها وعن الحياة التي كان يحظى بها قبل عصيان أمر ربه، فتلك هي بحق أولى مشاعر الاغتراب<sup>i</sup>، وقد استخدمت كلمة الاغتراب منذ العصور القديمة للإشارة إلى المرض والاضطراب العقلي غير أن الاستخدام امتد ليشمل مظاهر العجز والعزلة، والانعكاس والانسحاب واللامبالاة والفتور العاطفي<sup>ii</sup>. والاغتراب لغة يعني اغتراب أو غربة وهي المرادفة للكلمة الانجليزية (*Alienation*) وقد أوردها شاخت سنة

2001 على عدة معانٍ فالمعنى القانوني يعني تحويل ملكية شخص ما لأخر، والمعنى الاجتماعي يعني التعبير عن الإحساس الذاتي بالغربة والانسلاخ عن الذات والآخرين، وبالمعنى السيكولوجي تعني حالة فقدان الوعي وفقدان القوى العقلية أو الحواس، أما المعنى الديني فيتعلق بانفصال الإنسان عن الله، بمعنى ارتكاب المعصية. فالاغتراب مفهوم فلسفي حيث ترجع بداياته الأولية إلى القرن الثامن عشر الميلادي في كتابات (فيخته)، (روسو)، (نيتشه)، (هيجل)، (ماركس)، وآخرين عديدين<sup>iii</sup>.

واستخدم الاغتراب في أكثر من مجال منها العلوم الاجتماعية والنفسية والفلسفة والإدارية، ويعتبر هيجل احد ابرز الباحثين والمفكرين الأول الذين تكلموا عن الاغتراب، حيث استخدمه في معنيين، الأول المفهوم اللاهوتي ويعني انفصال الذات عن الجوهر الاجتماعي، أي اغتراب الروح عن ذاته، وروح الإنسان عن الجوهر الاجتماعي، والثاني الفلسفي ويعني به تنازل الفرد عن استقلاله الذاتي وتوحده مع الجوهر الاجتماعي وانتماء مرحلة اغترابه عنه، أي انه يقلل ير إن الإنسان معترب بالضرورة إما عن ذاته أو عن مجتمعه، فهو يسير في نموه من الاغتراب الاجتماعي إلى الاغتراب الذاتي<sup>iv</sup>.

حيث يشير ماكس فيبر أن الاغتراب الوظيفي هو: "حالة يثبت فيها الموظف انه عامل خارجي في وظيفته"<sup>v</sup>، وقد ركز بلونر على تحديد أربعة عوامل للاغتراب الوظيفي دون تعريفه وهي (اغتراب العامل عن محصلات الإنتاج النهائي، وعجزه عن التأثير في السياسات الإدارية العامة، وفقدان القدرة على التحكم في ظروف العمل أو ضبطها، وفقدان القدرة على التحكم في عملية العمل المباشر)<sup>vi</sup>.

يعرف بحر الاغتراب الوظيفي: "بأنه شعور الموظف بالغربة في المنظمة التي يعمل بها، يأتي نتيجة لسوء التفاعل الاجتماعي بينه وبين كل من المنظمة وهيكلتها ومحيط العمل بها ونمط الإشراف الذي تتبعه، وبين زملاء العمل والجمهور ملتقى الخدمة، فيشعر الموظف بان المنظمة لم تعد مكانا مناسباً له، مما يؤدي إلى انخفاض انتمائه وولائه لها، فينعكس شعوره هذا سلباً على تركيزه وقدراته والتزامه وبالتالي أدائه الوظيفي"<sup>vii</sup>.

وعرفت رنا صابر انه "حالة نفسية يعاني منها الفرد ويشعر معها بعدم الصلة بالواقع الذي يحيط به نتيجة تعرضه لمثيرات أو عوامل ذاتية أو بيئية لا يكون قادراً على التكيف معها بحيث يؤدي هذا الانفصال إلى الركون الفرد للعزلة والانطواء وتحقير الذات وذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقوم به من أعمال داخل محيط العمل"<sup>viii</sup>.

كما يعرفه *pete* على انه: "ظاهرة اجتماعية تبرم نتيجة العمل في المجتمع الرأسمالي الذي تقرر طبيعته وأسلوبه قوى خارجية لا يسيطر عليها الفرد ولا تتحكم بها"<sup>ix</sup>.

ويرى *benaai et al* أن الاغتراب الوظيفي هو: "حالة من الانفصال النفسي عن الوظيفة، حيث يدرك الموظف بان العمل يفتقر إلى الاحتمالات والإمكانات التي تشبع احتياجات وتوقعات الموظف الملحة"<sup>x</sup>.

- وقد أورد العديد من الباحثين الاغتراب على عدة معاني نوجزها على النحو التالي:
- **المعنى القانوني:** يدل على تحويل ملكية شيء ما إلى شخص آخر.
  - **المعنى الاقتصادي:** ينضوي على ثلاثة معان رئيسية كلها مشتقة من مفهوم غريب الذي يعني المختلف والدخيل وهو يشير إلى نوع من النقل والتحويل الاقتصادي للملكية.
  - **المعنى الاجتماعي:** هو شعور الفرد بالانفصال عن مجتمعه، وانعكاس حالته نتيجة العزل الاجتماعي بسبب خروجه عن المألوف.
  - **المعنى النفسي:** ويعني الاضطراب في الشخصية مما يؤثر في صور وأشكال السلوك الاجتماعي للفرد.
  - **المعنى الديني:** يتعلق بانفصال الإنسان عن خالقه أي ارتكاب المعاصي.

واستخلص **الدوسري** عدة محددات لتعريف الاغتراب الوظيفي حددها في النقاط التالية:<sup>xi</sup>

- إن الاغتراب الوظيفي هو حالة نفسية وشعور داخلي لدى الموظفين؛
- إن هذه الحالة النفسية تؤدي بالفرد إلى الانفصال عن نفسه أو الانفصال عن حوله من موظفين وأفراد؛
- إن هذه الحالة تنشأ من إدراك الفرد باستحالة ما كان يتمناه ويتوقعه عند انضمامه لتلك المنظمة، أو نتيجة لاختلاف القيم التي يعتنقها عن القيم والمعايير المتبعة في المنظمة؛
- يؤدي الاغتراب الوظيفي إلى حالة من الشعور بالغرابة والتفكك وعدم الاندماج مع محيط العمل؛
- إن الاغتراب الوظيفي على درجات متفاوتة وقد يكون الشعور بعدم الانتماء ضعيفا وقد يتطور هذا الشعور ويتعاظم من خلال زيادة درجة الاغتراب حتى يصل إلى العزلة النفسية والتقييم الذاتي.

### خصائص الاغتراب الوظيفي:

لقد حدد **ماركس** أربعة خصائص أساسية للاغتراب الوظيفي هي:<sup>xii</sup>

- الإنسان هو غريب عن الطبيعة البشرية؛
- هو مغترب من نفسه ومن نشاطاته؛
- هو مغترب من وجوده؛
- الإنسان مغترب من غيره من البشر.

### مراحل الاغتراب الوظيفي:

يوجد ثلاث مراحل أساسية للاغتراب الوظيفي هي كالتالي:<sup>xiii</sup>

- المرحلة الأولى:** مرحلة التهيؤ: وتشتمل على فقدان السيطرة والشعور بالعجز تجاه المواقف الحياتية. وتتضمن هذه المرحلة مفاهيم اللامعنى؛ أي الفشل في إيجاد هدف ومعنى للحياة، والتشويش؛ أي يعامل الفرد كشيء فتنفصل عنه شخصيته، واللامعيارية؛ أي إنعدام القيم والمعايير.
- المرحلة الثانية:** مرحلة الرفض والنفور الثقافي: ويقصد فيها تعارض اختيارات العامل مع الأهداف والتطلعات الثقافية. ويظهر في هذه المرحلة عند الشخص المغترب التناقض المثل والواقع.

المرحلة الثالثة: مرحلة تكيف العامل المغترب (العزلة الاجتماعية) وتتم هذه المرحلة من خلال الاندماج الكامل والخضوع للمواقف أو من خلال الاحتجاج والتمرد، ويصبح هناك فجوة بين المغترب وبين جهوده الخاصة وإنجازاته وعلاقاته الشخصية.

### أبعاد الاغتراب الوظيفي:

يمكن النظر إلى أبعاد الاغتراب الوظيفي من خلال الدراسات السابقة وخاصة الدراسات العربية التي تناولت الموضوع، والجدول التالي يوضح أبعاد الاغتراب الوظيفي وفقا للتسلسل الزمني للدراسات العربية:

الجدول رقم (02): أبعاد الاغتراب الوظيفي وفقا لبعض الدراسات العربية

الأبعاد	السنة	الباحث
الانعزالية والعجز، التشاؤم والرضا، اللامعيارية واللامعنى	2007	بن زاهي
التقييم الذاتي، فقدان القوة، فقدان المعايير، فقدان المعنى	2010	العتيبي
العزلة الاجتماعية، اغتراب الذات، اللامعيارية، اللاهدفية، العجز	2012	الحمداني وسجى
ضعف القدرة على التأثير، اللاهدفية، اللامعيارية، ضعف العلاقات مع الآخرين، غربة الذات	2012	العزاوي والسوداني
انعدام القوة، انعدام المعنى، انعدام المعايير، غربة الذات ، العزلة	2012	الربيعي وآخرون
العجز، اللامعنى، غياب المعيارية، العزلة الاجتماعية، الاغتراب عن الذات	2013	صبر
العجز، اللامعنى، اللامعيارية، العزلة الاجتماعية، الاغتراب عن الذات	2013	ثاميدي
الشعور بالتشاؤم، الشعور بالعجز، الانعزالية، عدم الرضا	2014	دروزة والقواسمي
الشعور بالعجز، الشعور بالعزلة الاجتماعية، الشعور باللامعيارية، الشعور بالاغتراب عن الذات	2014	ابوسمره وآخرون

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة.

من خلال النظر والتعمق في الدراسات السابقة والأبعاد التي اختارتها الدراسات العربية سوف نستقر ونختار الأبعاد

الأكثر ظهوراً في الدراسات وهي:

- الشعور بالعجز؛
- الشعور باللامعنى؛
- الشعور باللامعيارية؛
- الشعور بالعزلة الاجتماعية؛
- الشعور بالاغتراب عن الذات.

<sup>1</sup> رنا ناصر صبر، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي دراسة تحليلية لآراء عينة من المرضين والممرضات في مستشفى اليرموك التعليمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 37، 2013، ص 250.

- ii محمود عوض محمود سليم موسى، مظاهر الاغتراب النفسي لدى معلمي ومعلمات المدارس الحكومية في محافظات شمال فلسطين، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2003، ص 14.
- iii سوزان صالح دروزة ودما شكري القواسمي، أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي دراسة تطبيقية -وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 02، 2014، ص 300.
- iv رنا ناصر صبر، نفس المرجع السابق، ص 250.
- v Mashallah Valikhani And Elham Soltani, Investigating the Effect of Job Alienation on the Organizational Citizenship Behavior (Branches of Sepah Bank in Shahreza and Dehaghan as Case Study, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, January 2015, Vol. 5, No. 1, P 279.
- vi عبد المطلب عبد القادر عبد المطلب، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالاحترق النفسي والاضطرابات الجسمية لدى عينة من المعلمين الوافدين والمعلمات الوافدات بدولة الكويت، مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد 41، العدد 02، 2013، ص 18.
- vii يوسف عبد عطية بحر، الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، العدد 05، 2013، ص 183.
- viii رنا ناصر صبر، نفس المرجع السابق، ص 251.
- ix شفاء محمد علي العزاوي و أثير عبد الله محمد السوداني تأثير تطوير وصيانة الموارد البشرية في تقليل ظاهرة الاغتراب الوظيفي دراسة استطلاعية لآراء عينة من مديري الشركة العامة للصناعات التعدينية والعزل المائي، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 08، الإصدار 33، 2012، ص 149.
- x طارق بن موسى العتيبي، التقنية وعلاقتها بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين بالمديرية العامة للجوازات العامة والإدارة العامة للمرور بمدينة الرياض، أطروحة دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2010، ص 09.
- xi عمر بن متعب مبارك الدوسري، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي من وجهة نظر الضباط العاملين بالمديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الإدارية، 2011، ص: 45-46.
- xii حاكم محسن محمد الربيعي وآخرون، اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاغتراب الوظيفي (دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل سمنت الكوفة)، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية، المجلد 260، الإصدار 07، 2012، ص 10.
- xiii محمد عبد الرزاق أبوorman وآخرون، أثر ضغوط العمل في مستوى الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مستشفى الإسراء (دراسة حالة)، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، المجلد 43، ملحق 01، 2016، ص: 478-479.