

قسم : علم النفس
تخصص : إرشاد و توجيه

مذكرة ماستر تحت عنوان

أثر صراع وغموض الدور على ظهور الاغتراب الوظيفي
لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
دراسة ميدانية في مركز التوجيه والإرشاد - تبسة-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الدكتور:

• سليمان براجي

من إعداد الطالبتان:

- فاطمة الزهراء جفالي
- كوثر بن حدة

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
نصر الدين حداد	مساعد - أ-	رئيسا
سليمان براجي	محاضر - أ-	مشرفا ومقررا
منال جفال	محاضر - أ-	عضوا ممتحنا



شكر وتقدير

الحمد لله نعمده حمدا كثيرا طيبا مباركا كما ينبغي لجلال وجهه
وعظيم سلطانه الحمد لله الذي انار لنا درب العلم والمعرفة
وأعاننا على أداء هذا العمل وانجاز هذا البحث

نتوجه بالشكر الجزيل إلى أستاذنا الفاضل الدكتور

"براجي سليمان"

الذي أشرف على هذا العمل المتواضع وعلى مساعدته لنا
بتوجيهاته ونصائحه وخبراته وتوصياته حتى خرجنا إلى حيز
النور بدرجة من الدقة والموضوعية.

كما نتقدم بالشكر والتقدير إلى أستاذتنا الكرام من "قسم علم
النفوس" الذين ساهموا في تكويننا طيلة هذا المسار

كما لا يسعنا إلا أن نتقدم بوافر وجزيل الشكر إلى كافة العاملين
بمركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني -تبسة- على رأسهم
السيد "حازم بوجمعة" لاستقبالهم ودعمهم لنا .

وأخيرا نقدم شكرنا وعرفاننا وتقديرنا لكل من ساهم في تقديم يد
العون والمساعدة لنا من قريب أو بعيد لإتمام هذا العمل.

وشكرا..

• المُلخَص:

تسعى الدراسة الحالية إلى البحث في موضوع "أثر صراع وغموض الدور على ظهور الاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني"، كأحد المواضيع التي لاقى اهتماما كبيرا من قبل العديد من المفكرين والباحثين في تخصصات عدة، كما انطلقت الدراسة بطرح التساؤل الرئيسي التالي: "هل يؤثر صراع وغموض الدور على ظهور الاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد لبلدية تبسة؟"، ومنه هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير صراع وغموض الدور على عمل مستشاري التوجيه والإرشاد لبلدية تبسة، أيضا لمعرفة مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد لبلدية تبسة، وأخيرا التحقق من وجود علاقة ارتباطية بين صراع وغموض الدور والاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد لبلدية تبسة.

وللإجابة عن الأسئلة المطروحة والوصول إلى نتائج مرضية قمنا بدراسة ميدانية ب"مركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية تبسة" تنتمي هذه الدراسة إلى حقل البحوث الوصفية، كما استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي لملائمة موضوع الدراسة لأنه يصف الظاهرة وأسبابها وعوامل التحكم فيها ويستخلص النتائج لتعميمها، ومنه يستهدف وصف وتحليل أثر صراع وغموض الدور على ظهور الاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد لبلدية تبسة. كما اعتمدنا على استمارتين كأداتين لجمع البيانات (استمارة خاصة بصراع وغموض الدور واستمارة خاصة بالاغتراب الوظيفي)، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لبلدية تبسة البالغ عددهم (47) مستشار ومستشارة، كما بلغت عينة الدراسة (47) مستشار ومستشارة تم اختيارهم بطريقة المسح الشامل. كما تم الاعتماد على مجموعة من الاختبارات اللامعلمية (التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، كاف الترتيب، معامل الارتباط سبيرمان)، بالإضافة إلى معامل الانحدار الخطي البسيط.

- وأظهرت النتائج أنه توجد علاقة ارتباطية بين صراع وغموض الدور و الاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد لبلدية تبسة.
- وفي الأخير تقترح هذه الدراسة تجاوز ظاهرة الاغتراب الوظيفي بالسعي لتحسين أساليب التفاعل الاجتماعي مع جماعة الزملاء والعمل بكفاءة لشعور بالانتماء وتحقيق الذات.

• Résumé:

La présente étude vise à examiner le thème "L'impact du conflit et l'ambiguïté du rôle sur l'émergence de l'aliénation professionnelle parmi les conseillers d'orientation scolaire et professionnelle", comme l'un des sujets qui a reçu une attention considérable de nombreux penseurs et chercheurs dans plusieurs disciplines. L'étude a également commencé par la question principale : "Le conflit et l'ambiguïté du rôle affectent-ils l'émergence de l'aliénation de carrière parmi les conseillers de la municipalité de Tébessa? « Le but de l'étude était de déterminer dans quelle mesure le conflit et l'ambiguïté du rôle affectaient le travail des conseillers municipaux en orientation de Tébessa, ainsi que le niveau d'expatriation des conseillers municipaux en orientation de Tébessa, et enfin de vérifier la corrélation entre le conflit et l'ambiguïté du rôle et l'expatriation professionnelle des conseillers municipaux de Tébessa.

Pour répondre aux questions posées et obtenir des résultats satisfaisants, nous avons mené une étude sur le terrain. L'étude appartient au domaine de la recherche descriptive. Nous avons également utilisé le programme descriptif analytique pour adapter le sujet de l'étude parce qu'il décrit le phénomène, ses causes et les facteurs de contrôle et tire les résultats pour la diffusion. Il est destiné à décrire et analyser l'impact du conflit et de l'ambiguïté du rôle sur l'émergence de l'expatriation professionnelle parmi les conseillers de la municipalité de Tébessa. Nous nous sommes également appuyés sur deux formulaires comme outils de collecte de données (un formulaire de conflit et d'ambiguïté et un formulaire d'expatrié), où la communauté scolaire est composée des 47 conseillers municipaux de Tébessa, et l'échantillon de l'étude a atteint 47 conseillers et conseillères sélectionnés dans le cadre d'un sondage exhaustif. Elle s'est également appuyée sur un ensemble de tests non comparatifs (itérations, pourcentages, moyennes computationnelles, écarts-types, chi-carré, coefficient de liaison Spearman), ainsi que sur un coefficient de régression linéaire simple.

Les résultats ont montré qu'il existait une corrélation entre le conflit, l'ambiguïté du rôle et l'aliénation de carrière parmi les conseillers d'orientation et de mentorat de la municipalité de Tébessa.

Enfin, l'étude propose de surmonter le phénomène de l'aliénation professionnelle en cherchant à améliorer les interactions sociales avec la communauté des collègues et à travailler efficacement pour un sentiment d'appartenance et d'épanouissement personnel.

•Summary:

The present study seeks to examine the topic "The impact of conflict and the ambiguity of the role on the emergence of career alienation among counsellors of school and vocational guidance", as one of the topics that has received considerable attention from many thinkers and researchers in several disciplines. The study also began with the main question: "Does the conflict and ambiguity of the role affect the emergence of career alienation among counsellors of the municipality of Tebessa? ", The aim of the study was to determine the extent to which the conflict and ambiguity of the role affected the work of the Tebessa municipal guidance and guidance advisers, as well as the level of job expatriation of the Tebessa municipal guidance and guidance advisers, and finally to ascertain the correlation between the conflict and ambiguity of the role and career expatriation of the Tebessa municipal counsellors.

To answer the questions asked and reach satisfactory results, we conducted a field study. The study belongs to the field of descriptive research. We also used the analytical descriptive curriculum to fit the subject matter of the study because it describes the phenomenon, its causes and control factors and draws results for dissemination. It is intended to describe and analyse the impact of conflict and ambiguity of the role on the emergence of job expatriation among the counsellors of the municipality of Tebessa. We have also relied on two forms as data collection tools (a conflict and ambiguity form and a job expatriate form), where the school community is made up of all 47 Tebessa municipal counsellors and counsellors, and the sample of the study has reached 47 counsellors and counsellors selected through a comprehensive survey. It also relied on a set of non-teaching tests (iterations, percentages, computational averages, standard deviations, Chi-squared, Spearman binding coefficient), as well as a simple linear regression coefficient.

The results showed that there was a correlation between conflict, ambiguity of role and career alienation among the Tebessa municipality's guidance and mentorin gadvisers.

Finally, the study proposes to overcome the phenomenon of job alienation by seeking to improve social interactions with the colleagues' community and to work efficiently for a sense of belonging and self-fulfilment.

الفهارس

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	شكر وتقدير
ج	ملخص الدراسة
هـ	فهرس المحتويات
ح	فهرس الجداول
ط	فهرس الأشكال
ط	فهرس الملاحق
ي	مقدمة
الفصل الأول: الاطار المفاهيمي والتصوري للدراسة	
16	(1) إشكالية الدراسة
17	(2) أسباب اختيار الموضوع
18	(3) أهمية الدراسة
18	(4) أهداف الدراسة
19	(5) تحديد المفاهيم الإجرائية
20	(6) الدراسات السابقة
الاطار النظري للدراسة	
الفصل الثاني: صراع وغموض الدور	
أولاً: صراع الدور	
30	(1) مفهوم صراع الدور

فهرس المحتويات

33	(2) أسباب صراع الدور
35	(3) مصادر صراع الدور
36	(4) آثار صراع الدور
37	(5) أساليب مواجهة صراع الدور
ثانيا: غموض الدور	
38	(1) مفهوم غموض الدور
40	(2) أسباب غموض الدور
42	(3) عناصر غموض الدور
43	(4) آثار غموض الدور
44	(5) الفرق بين صراع الدور وغموض الدور
الفصل الثالث: الاغتراب الوظيفي	
أولا: الاغتراب الوظيفي	
46	(1) مفهوم الاغتراب الوظيفي
52	(2) أسباب الاغتراب الوظيفي
54	(3) أنواع الاغتراب الوظيفي
59	(4) مراحل الاغتراب الوظيفي
62	(5) مبادئ قهر الاغتراب الوظيفي
ثانيا: مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني	
64	(1) مفهوم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
68	(2) أدوار مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
74	(3) تأثير الاغتراب الوظيفي على أداء مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
الاطار التطبيقي للدراسة	
الفصل الرابع: الاجراءات الميدانية للدراسة	
76	(1) مجالات الدراسة
76	(2) منهج الدراسة
77	(3) الدراسة الاستطلاعية
77	(4) مجتمع الدراسة

فهرس المحتويات

82	(5) أدوات الدراسة
94	(6) أساليب المعالجة الاحصائية للدراسة
الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج تساؤلات الدراسة ومناقشتها	
96	(1) عرض وتحليل نتائج السؤال الأول ومناقشتها
100	(2) عرض وتحليل نتائج السؤال الثاني ومناقشتها
104	(3) عرض وتحليل نتائج السؤال الثالث ومناقشتها
113	(4) عرض وتحليل نتائج السؤال الرابع ومناقشتها
119	(5) عرض وتحليل نتائج السؤال الخامس ومناقشتها
123	(6) عرض وتحليل نتائج السؤال الرئيسي ومناقشتها
126	خلاصة نتائج الدراسة
م	خاتمة
ن	قائمة المصادر والمراجع
136	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
27	مصفوفة الفجوة البحثية.	01
78	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	02
79	توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص الجامعي.	03
80	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة.	04
81	توزيع أفراد العينة حسب متغير مؤسسة العمل.	05
82	توزيع ردود المبحوثين عن أسئلة المقابلة.	06
86	معاملات الارتباط لبنود محور "صراع الدور".	07
87	معاملات الارتباط لبنود محور "غموض الدور".	08
88	معاملات الارتباط لجميع بنود الاستمارة.	09
89	معاملات ألف كرومباخ لجميع بنود الاستمارة.	10
90	معاملات الارتباط لبنود البعد الأول "الغربة عن الذات".	11
92	معاملات الارتباط لبنود البعد الثاني "العزلة الاجتماعية".	12
93	معاملات الارتباط لجميع بنود الاستمارة.	13
93	معاملات ألف كرومباخ لجميع بنود الاستمارة.	14
96	ترتيب بنود محور صراع الدور.	15
100	ترتيب بنود محور غموض الدور.	16
105	ترتيب بنود بعد الغربة عن الذات كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفي.	17
108	ترتيب بنود بعد العزلة الاجتماعية كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفي.	18
110	الإحصاءات الوصفية لأبعاد استمارة الاغتراب الوظيفي.	19
113	الفروق الاحصائية للاغتراب الوظيفي على أساس (نوع) الجنس المبحوثين.	20
114	الفروق الاحصائية للاغتراب الوظيفي على أساس سنوات الخبرة للمبحوثين.	21
115	الفروق الاحصائية للاغتراب الوظيفي على أساس مؤسسة العمل المبحوثين.	22
119	العلاقة الارتباطية بين صراع وغموض الدور والاغتراب الوظيفي.	23
123	تحليل الانحدار الخطي البسيط لمتغيرات الدراسة	24

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
78	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	01
79	توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص الجامعي.	02
80	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة.	03
81	توزيع أفراد العينة حسب متغير مؤسسة العمل.	04
124	مدرج التوزيعات التكرارية.	05

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
136	وثيقة الإذن بالدخول للمؤسسة	01
137	أسئلة المقابلة.	02
138	الاستمارة الأولية.	03
143	الاستمارة النهائية.	04

مقدمة

مقدمة

إن المهنة هي وظيفة مبنية على أساس من العلم والخبرة تختار اختيارا مناسباً حسب مجال العمل الخاص بها وهي تتطلب مهارات وتخصصات معينة ويحكمها قوانين وآداب لتنظيم العمل، فالمهنة تعد ميزة امتلاك أسلوب فكري معين مكتسب بالتدريس الخاص والذي بإمكانه أن يطبق في كل ناحية من نواحي الحياة المختلفة ولطالما تتغير بعض المهن بشكل طفيف من حيث المكانة والسلطة، لكنها تحافظ على ذات المكانة بمرور العامل الزمني.

إن النشاط المهني يتطلب خبرات متنوعة ومهارات كما يحكمه آداب وقوانين وتنظيمات صارمة تقود الموظف نحو الاحتراف المهني واكتساب الخبرة بجدارة، هذا ما يجعل الموظف بصفة عامة قد يقع في صراع وغموض أثناء تأدية دوره في مؤسسة عمله مهما تعددت أشكالها وقطاعاتها. فإن الموظف يظل متأثراً بالمحيط الداخلي والخارجي لعمله مما يشكل له صراع داخلي نفسي أو خارجي مع غيره من الموظفين المهنيين ومن بين أهم الموظفين الذين يواجهون هذا النوع من الصراع والغموض أثناء تأدية الوظيفة نجد مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني داخل المؤسسات التعليمية رغم مكانته الهامة داخل المحيط المدرسي، إلا أن الشعور بالاعتزاز الوظيفي يشكل عائقاً لديه ويؤثر على دوره واحترافه المهني وهذا ما يولد له صراع وغموض الدور مع أعضاء الطاقم التربوي والمهني عموماً.

وأمام تزايد الاهتمام بموضوع الاعتزاز الوظيفي وأهميته والحاجة إلى فهم أسبابه ودوافعه لدى العامل عامة ومستشاري التوجيه والإرشاد خاصة، سلطنا الضوء في دراستنا هذه المعنونة بـ " أثر صراع وغموض الدور على ظهور الاعتزاز الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني".

كما انقسمت الدراسة إلى خمسة فصول سنستعرضها كآآتي:

تهتم طبيعة الفصل الأول باعتباره الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة تحديد معالم الإشكالية وضبط التساؤلات وضبط متغيراتها، من هناك التطرق لأسباب اختيار الموضوع، وتبيان أهميته وأهدافه المتوقعة، أيضا تحديد المفاهيم الإجرائية المعتمدة في الدراسة وأخيرا انتهى الفصل بمجموعة الدراسات السابقة المستخدمة ذات الصلة بالموضوع.

في حين توجه الفصل الثاني إلى الجانب النظري المعرفي لصراع وغموض الدور بداية بصراع الدور من جميع نواحيه (مفهومه، أسبابه، مصادره، آثاره، أساليب مواجهته) من ثم غموض الدور وكل ما يتعلق به (مفهومه، أسبابه، عناصره، آثاره) نهاية بالفرق بين صراع وغموض الدور الذي يبلور نقاط الاختلاف بينهما.

أما الفصل الثالث فقد اهتم بالاعتراب الوظيفي ومستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، حيث استهل الفصل بمفهوم الاعتراب الوظيفي ثم التطرق للأسباب المؤدية إليه، ثم عرض لبعض الأنواع المختلفة له، وكذا أبرز المراحل التي يتشكل من خلالها وبعدها مبادئ قهر الاعتراب الوظيفي التي تعد حل نسبي للتخفيف منه، أما في الشطر الثاني من الفصل تناولنا مفهوم مستشار التوجيه والإرشاد وانتقلنا إلى أدواره الفعالة داخل مهامه وخارجها وفي نهاية الفصل ختمنا بعرض تأثير الاعتراب الوظيفي على أداء مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

في حين رمى الفصل الرابع إلى تناول الإجراءات المنهجية للعمل الميداني انطلاقا من المنهج المتبع، تحديد مجالات الدراسة، مجتمع الدراسة وعينته إلى أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية لتحليل المعطيات.

أخيرا انصرف الفصل الخامس إلى عرض وتحليل المعطيات ومناقشة النتائج كما تناولنا فيه تبويب وتفريغ البيانات في جداول إحصائية لعرض المعطيات وتفسيرها وتحليلها ومحاولة ربطها بكل ما جاء في الجانب النظري والمعرفي ومناقشة النتائج المتوصل إليها في ظل ما تم صياغته من تساؤلات.

كما كانت خاتمة الدراسة عبارة عن صورة موجزة للدراسة مع الإشارة إلى بعض الاقتراحات التي من شأنها لفت الانتباه لمعرفة مدى أثر صراع وغموض الدور على ظهور الاغتراب الوظيفي لدى مستشار التوجيه، كذلك أدرجنا في الختام قائمة للمراجع التي تم الاستعانة بها ونأمل أن تعكس الجهد المبذول في هذه الدراسة، ولعلها تكون مفيدة لمن يشاء الرجوع إليها.

في حقيقة الأمر لكل عمل يقوم به الإنسان مشقة وصعوبة، فقد واجهتنا بعض الصعوبات أثناء البحث -جمعا للمعلومات ودراسة - نلخصها كما يلي:

- قلة الكتب التي لها علاقة بالدراسة، المتغير المستقل "صراع وغموض الدور" تكاد أن تكون شبه منعدمة فمعظمها مقالات علمية في المجالات، وأيضا الدراسات السابقة، أما المتغير التابع "الاغتراب الوظيفي" فهي قليلة جدا وهذا طبعا حسب درابتنا وعدد المراجع الذي قمنا بالاطلاع عليها.

الفصل الأول:

الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

1- الإشكالية:

يحتل العمل مكانة مهمة في حياة الإنسان فهو ميدان أساسي يأتي بعد المدرسة تظهر فيه قدرات الفرد وكفاءته ومهاراته، فهو الوسيلة التي يستطيع من خلالها أن يؤمن حياة كريمة له ولعائلته، كما يؤمن الاستقرار النفسي والمادي، ولكن عمل شروط نفسية اجتماعية تسبق الشروط المهنية المعرفية أي أن راحة العامل واستقراره النفسي والاجتماعي يلعبان دورا هاما في تكيفه مع زملائه أثناء ممارسة العمل، أيضا هناك مشاعر نقيضة لما تم ذكره تتمثل في شعوره بالعزلة والعجز، كذلك اللامعنى واللامعيارية والأهم إحساسه بغربة ذاته في المحيط الذي يتواجد ويمارس واجباته فيه كما أنها تعد نتائج عن مجموعة الضغوطات التي تنتاب الموظف سواء من الناحية الداخلية (ذاته) أو الخارجية (المحيط) فقد أطلق العلماء على هذا الشعور المصطلح العلمي "الاغتراب الوظيفي" الذي يفسره "فرويد" على أنه للحضارة متطلباتها وضغوطها التي يمكن أن تتناقض جوهريا مع الذات، مما يدفع الفرد إلى الاغتراب عن الذات وعن المجتمع الذي يعيش في إطاره. (بن زاهي، 2007، ص.17) ليجمع هذا الشعور بين كل ما ذكرناه من مؤشرات تظهر على الموظف، إضافة إلى ذلك هناك من يفترض أن صراع وغموض الدور لدى العامل يؤديان به إلى الشعور بالاغتراب الوظيفي كنتيجة للضغوطات التي ذكرناها سابقا، كما قد أشارت دراسة "رولة مدفوني" إلى أن عدة الأدوار الاجتماعية التي يقوم بها الموظف تشكل مصدرا لصراعات داخلية وخارجية يؤدي إلى تعارض بين الأدوار مما يسبب انخفاض أدائه وتغيبه (مدفوني، 2019، ص.74)، كذلك قد ذكر كل من "محمد، بيومي" في دراستهم أن غموض الدور من مصادر ضغوط العمل الرئيسية ويحدث عندما لا يفهم الفرد بوضوح ما الذي يتوقعه الغير منه أو قد يعرف ما هو متوقع منه ولكن لا يفهم كيف يحقق المطلوب منه (محمد، بيومي، 2021، ص.155).

كما أن طبيعة المهن تختلف من عمل إلى آخر فهناك من لا يتعامل مع الآخرين مباشرة ويعمل مكتبيا أو أدائيا وهناك الفئة الأخرى التي لها علاقة مباشرة مع الأخر والجماعة على سبيل المثال مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مهامه في وظيفته يمزج بين نوعين المهام الإدارية والمهام الإنسانية الاجتماعية أي الإرشاد في المؤسسات التربوية، وفي هذا الشأن نفترض أن ظهور الاغتراب الوظيفي لديهم في مجال عملهم كنتيجة لضغوطاتهم في العمل، أو عدم التوفيق بين أدوارهم العملية (المهنية) وأيضا الشخصية (الأسرية) فهو بضرورة

يكون أب وأخ له مسؤوليات أخرى خارج مجال العمل فخوفه من عدم الموائمة والتوثيق بين مسؤولياته الأسرية والشخصية ومسؤولياته المهنية الواجب القيام بها يؤدي إلى ظهور عدة مشاكل في تسييره لقراراته داخل وخارج العمل مما نفترض وجود صراع وغموض لأدواره في كلتا الجانبين.

كما تبقى كل الأحكام والفرضيات السابقة مجرد رأي يجب علينا التأكد من صحته من أجل الوصول إلى حكم صحيح ونتائج فعالة للتخلص من شعور الاغتراب الوظيفي على العامل عامة ومستشار التوجيه خاصة.

بناء على ما سبق نرى أن الدراسات العربية التي قمنا بالاطلاع عليها لم تجمع بين المتغيرين في أي منهم (صراع وغموض الدور والاعتراب الوظيفي) ومنه افترضنا أن تكون هذه الدراسة الرؤية الجديدة بالنسبة لهذه المتغيرات في تفسير ظهور ظاهرة الاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه بصفة خاصة والعامل بصفة عامة.

ويمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

هل يؤثر صراع وغموض الدور على ظهور الاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة ؟

ويتفرع من هذا السؤال التساؤلات التالية:

- 1- هل يؤثر صراع الدور على عمل مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة ؟
- 2- هل يؤثر غموض الدور على عمل مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة ؟
- 3- ما مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة ؟
- 4- هل يختلف مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة تبعاً للمتغيرات (الجنس ،سنوات الخبرة ،مؤسسة العمل)؟
- 5- هل هناك علاقة ارتباطية بين صراع وغموض الدور والاعتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة ؟

2-أسباب اختيار الموضوع:

من أهم الأسباب لاختيارنا موضوع دراستنا ما يلي:

- اهتمامنا بموضوع الاغتراب الوظيفي ومشاكل مستشار التوجيه والإرشاد في بيئة عمله.

- ومن أسباب اختيارنا للموضوع هو ملاحظة مجموعة الصراعات التي يمر بها المستشار داخل وخارج عمله.
- قلة الدراسات التي جمعت بين المتغيرين (الاغتراب الوظيفي، صراع وغموض الدور) حسب اطلاعنا على مجموعة المصادر والمراجع الخاصة بدراستنا.
- من أجل الوصول لنتائج وحلول تخفف من ظاهرة الاغتراب الوظيفي التي قد يسببها صراع وغموض الدور لدى مستشاري التوجيه والإرشاد.

3- أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية دراستنا في النقاط التالية:

- من المتوقع استفادة باحثون الأجيال التالية والمهتمون بدراسة الاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد، كذلك صراع وغموض الدور لديهم وما ينتج عنه.
- لها أهمية بالغة لأنها تجمع بين متغيرين أساسيين لم يسبق أن تطرق لهم في دراسة واحدة حسب علمنا وما اطلاعنا عليه من دراسات سابقة ومصادر ومراجع.
- تساعدنا الدراسة الحالية على تبيان أثر صراع وغموض الدور في ظهور الاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد.
- تعتبر الدراسة الحالية استجابة للباحثين المنادون بالتوسع في دراسة الاغتراب الوظيفي وعلاقته بمختلف المتغيرات.
- تعتبر الدراسة الحالية إضافة علمية جديدة للبحث العلمي في الجزائر.
- إمكانية الاستفادة من نتائج ومقترحات الدراسة الحالية من أجل النهوض بكفاءة العمل ومهام مستشاري التوجيه والإرشاد خاصة والتخلص من مشكلة الاغتراب الوظيفي وصراع وغموض الدور عامة.

4- أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تحديد مدى تأثير صراع الدور على عمل مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة.
- تحديد مدى تأثير غموض الدور على عمل مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة.

- معرفة مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة.
- معرفة مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة تبعا للمتغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، مؤسسة العمل).
- التحقق من وجود علاقة ارتباطية بين صراع وغموض الدور والاعتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة.

5-تحديد المفاهيم الإجرائية:

تتمثل المفاهيم الإجرائية لمتغيرات دراستنا في ما يلي:

- 5-1- مفهوم صراع الدور إجرائيا: هو عبارة عن قيام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بعدد من الأدوار وعدم قدرته للموائمة بين دورين أو أكثر حيث يؤثر أحدهما بالضرورة على القيام بالدور الآخر وتم حسابه من خلال التوزيعات التكرارية والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- 5-2- مفهوم غموض الدور إجرائيا: هو افتقار مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني للمعلومات التي يحتاجها لأداء دوره أو عدم وضوح المسؤوليات ومتطلبات العمل ونقص التغذية الراجعة لديه الأمر الذي يؤدي به إلى الحيرة والإحباط.
- 5-3- مفهوم الاعتراب الوظيفي إجرائيا: هو شعور مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بالعزلة الاجتماعية والغربة عن الذات مما يؤدي بهم إلى فقدان الشعور بالراحة والانتماء لمكان عملهم والابتعاد عن أية مشاركات اجتماعية.
- 5-4- مفهوم مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني إجرائيا: مستشار التوجيه والإرشاد ويطلق عليه مرشد أو موجه أو مختص في التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وهو أحد أعضاء الطاقم التربوي، ينشط ضمن مقاطعة أي مجموعة مؤسسات تربوية يمارس مهامه تحت قرارات وزارة التربية الوطنية.

6- الدراسات السابقة:

6-1- دراسات تناولت صراع وغموض الدور:

➤ الدراسات الدولية :

1- **قدييل (2016):** هدفت الدراسة إلى تبيان درجة غموض وصراع الدور ودرجة تأثيره على الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني، تكونت عينة الدراسة من (160) موظفا وموظفة والذين تم اختيارهم بالعينة العشوائية الطبقية. كما استخدم الباحث الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات وأيضاً استخدم المنهج الوصفي. وتتمثل أهم نتائج الدراسة في:

- يوجد علاقة عكسية بين غموض الدور الوظيفي (وضوح المعلومات، وضوح سلوكيات العاملين، وضوح النتائج) والأداء الوظيفي لموظفي وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني عند مستوى معنوية (0.05).
- يوجد علاقة عكسية بين صراع الدور الوظيفي (مطالب العمل، حاجات الفرد، قيم الفرد) والأداء الوظيفي لموظفي وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني عند مستوى معنوية (0.05).
- لا يوجد فروق بين متوسطات استجابات الباحثين حول غموض وصراع الدور الوظيفي والأداء الوظيفي تعزى إلى (العمر، الحالة الاجتماعية، المسمى الوظيفي) عند مستوى معنوية (0.05)
- وجود فروق بين متوسطات استجابات الباحثين حول غموض الدور وصراع الدور الوظيفي تعزى إلى (الجنس، مكان العمل، المؤهل العلمي) عند مستوى معنوية (0.05).

2- **الزيدي (2020):** هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى غموض الدور لدى المرشدين التربويين بمحافظة (الرصافة، الكرخ) بغداد، والتعرف على مستوى الإجهاد لديهم كما هدفت للتعرف على العلاقة الارتباطية بين غموض الدور والإجهاد. وتكونت عينة الدراسة من (120) مرشداً تربوياً وتم اختيارهم بالعينة العشوائية الطبقية. كما استخدم الباحث المنهج الوصفي، أيضاً تم استخدام مقياسين لهذه الدراسة الأول يقيس مستوى غموض الدور، والثاني يقيس مستوى الإجهاد لتحقيق أهداف الدراسة.

- توصلت هذه الدراسة إلى :

- هناك مستوى مرتفع من غموض الدور لدى المرشدين التربويين ببغداد.
- هناك مستوى مرتفع من الإجهاد لدى المرشدين التربويين .
- وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين غموض الدور والإجهاد لدى المرشدين التربويين ،مما يعني أن الإجهاد يزيد لدى المرشدين كلما زاد غموض الدور لديهم .

➤ الدراسات المحلية:

3- **شويطر(2005):** هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغط صراع وغموض الدور وعلاقته بظهور الاضطرابات السيكوسوماتية لدى موظفي المكتبة الوطنية الجزائرية "حامة" ولتحقيق أهداف الدراسة حيث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي ، وتم استخدم أربعة مقاييس لهذه الدراسة الأول استبيان إدراك الضغط ،الثاني مقياس أعراض الضغط المهني ،الثالث استبيان صراع وغموض الدور والرابع مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية .وتكونت عينة الدراسة من 250 موظف وموظفة.

- ومن أبرز نتائج الدراسة:

- ارتفاع مستويات صراع وغموض الدور الوظيفي لدى موظفي المكتبة الوطنية.
- وجود علاقة ارتباطية بين صراع وغموض الدور المهني وأعراض الضغط المهني لدى موظفي المكتبة الوطنية حيث كلما ارتفعت مستويات صراع وغموض الدور المهني كلما كان حضور أعراض الضغط مرتفعا.
- وجود علاقة بين غموض الدور والاضطرابات السيكوسوماتية لدى الموظفين.
- وجود علاقة متعددة الارتباط بين صراع وغموض والدور المهني وأعراض الضغط والاضطرابات السيكوسوماتية.
- تأثير الضغط المهني والاضطرابات السيكوسوماتية على العامل.

4- **مدفوني (2019):** هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى صراع الأدوار والضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الابتدائية والمتوسطة ،كما هدفت لمعرفة طبيعة العلاقة بين صراع الأدوار والضغط المهني ومعرفة ما إذا كان هناك فروق بين المعلمات في الضغط المهني تبعا لمتغير العمر والمرحلة التعليمية .كان منهج الدراسة هو المنهج الوصفي الارتباطي، وتكونت عينة الدراسة من (210) معلمة تم اختيارهم بالعينة القصدية ،كما صممت الباحثة مقياسين لهذه الدراسة الأول مقياس صراع الأدوار والثاني يقيس الضغط المهني .

- كما أظهرت النتائج التالية:

- وجود مستوى مرتفع من صراع الأدوار والضغط المهني لدى المعلمات.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والضغط المهني لدى المعلمات.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمات في الضغط المهني تعزى لمتغير العمر والمرحلة التعليمية (ابتدائية، متوسطة)

6-2- دراسات تناولت الاغتراب الوظيفي :

➤ الدراسات الدولية :

5- عواد (2011): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين في المجلس التشريعي الفلسطيني في مدينة رام الله .وتكونت عينة الدراسة من (147) موظف وموظفة بأسلوب المسح الشامل، كما اعتمد الباحث على الاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة،

- توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي :

- الاغتراب الوظيفي الموجود في المجلس كان بشكله المجمل متوسط ،بدرجة محايد بالنسبة لسلم لكارتر لجميع أسباب الاغتراب ومجالاته مع الشعور بالتقدير ،تليها الشعور بالتميز، تليها القدرة على التفكير، تليها الشعور بالرضا عن العمل.
- توجد علاقة بين الاغتراب الوظيفي والأداء الوظيفي لموظفي المجلس التشريعي.

6- سعيد (2017):هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي ،ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية، وتحديد طبيعة العلاقة بينهما لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في محافظات غزة ،كما هدفت للتعرف على الفروق بين متوسطات استجابات المبحوثين تبعاً للمتغيرات الديمغرافية مثل (الجنس، الفئة العمرية ،المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مقدارها (297) فرداً ،وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واعتمد على الاستبانة كأداة للدراسة.

- توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مستوى الاغتراب جاء بوزن نسبي (44.517) بدرجة موافقة قليلة.

- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية جاء بوزن نسبي (81.938) بدرجة موافقة كبيرة.
- وجود علاقة عكسية بين الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي) باستثناء الفئة العمرية فقد تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية .
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية) باستثناء المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي فقد تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

➤ الدراسات المحلية:

7- **بن زاهي (2007):** هدفت الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة التي تربط الشعور بالاغتراب الوظيفي والدافعية للإنجاز ومستوى الشعور بالاغتراب الذي يتميز به الإطار الوسطى العاملين بقطاع المحروقات الجزائري وكذا مستوى الدافعية للإنجاز لديهم. وقد تكونت عينة الدراسة من (231) إطار من الإطار الوسطى العاملين في المديرية الجهوية الكائنة بالجنوب الجزائري (حاسي مسعود، حاسي الرمل وحوض بركاوي)، وقد صمم الباحث مقياسين: الأول مقياس الاغتراب الوظيفي ويحتوي على ستة أبعاد هي: العجز، الانعزالية، اللامعيارية، اللارضا، التشاؤم، اللامعنى و عدد بنوده (32) بند، والثاني مقياس الدافعية للإنجاز المهني وعدد بنوده يقدر ب(26) بند كما استخدم المنهج الوصفي .

- خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي كان أقل من المتوسط لدى أفراد العينة.
- مستوى الدافعية للإنجاز كان مرتفعا لدى الإطار الوسطى لقطاع المحروقات.
- يوجد علاقة ارتباط سلبية ذو دلالة إحصائية بين الشعور بالاغتراب الوظيفي وعوامله بالدافعية للإنجاز.

8- **العمرى (2019):** هدفت الدراسة إلى معرفة دور الاتصال التنظيمي في تخفيف من الاغتراب الوظيفي لدى العامل بمؤسسات الجزائرية وكذلك هدفت إلى تبيان أهمية الاتصال التنظيمي، وأيضا التعرف على أسباب الاغتراب الوظيفي والآثار الناجمة عنه. ولإجراء الدراسة تم توزيع (93) استبانة على عينة العاملين بالمؤسسة "بناء الهياكل المعدنية وحدة أم البواقي"

من مختلف الأصناف (التنفيذ، التحكم، الإطار) وتم اختيارهم بأسلوب المسح الشامل ، تم اعتماد المنهج الوصفي.

- توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- فعالية الاتصال التنظيمي تعد من أبرز العوامل التي تحد أو تقلل من الاغتراب الوظيفي لدى العامل.

3-6- التعقيب على الدراسات السابقة:

➤ التعقيب على دراسات السابقة المتعلقة بصراع وغموض الدور:

أبرزت الدراسات الدولية والوطنية أهمية صراع وغموض الدور، حيث أجمعت الدراسات السابقة المتعلقة بصراع وغموض الدور على وجود صراع وغموض الدور لدى مجتمعات الدراسة، وأظهرت نتائجها في معظمها أن مستوى صراع وغموض الدور جاء بدرجة مرتفعة .

وأظهرت الدراسات أن هناك علاقة عكسية بين صراع وغموض الدور وبين العديد من المتغيرات وذلك ما أظهرته دراسة (قنديل)، في حين أظهرت بعض الدراسات أن هناك علاقة موجبة بين صراع وغموض الدور وبين العديد من المتغيرات، وهذا ما أظهرته دراسة (الزبيدي)، و دراسة (مدفوني)، في حين أظهرت دراسة (شويطر) أن هناك علاقة متعددة الارتباط بين صراع وغموض الدور وبين العديد من المتغيرات.

وتبين من خلال الدراسات السابقة أن هناك اختلاف في عينة الدراسة، حيث تم اختيار العينة العشوائية الطبقية في دراسة (قنديل)، ودراسة (الزبيدي)، واختيار العينة القصدية في دراسة (مدفوني)

وقد طبقت الدراسات السابقة على قطاعات متنوعة، من أفراد وعينات الدراسة، وقد استخدمت المنهج الوصفي بمدخله المتعددة، فمنها من استخدم المدخل التحليلي، ومنها من استخدم المدخل الارتباطي، كما تجتمع جل الدراسات السابقة في الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

➤ التعقيب على الدراسات السابقة المتعلقة بالاغتراب الوظيفي:

أبرزت الدراسات الدولية والوطنية أهمية الاغتراب الوظيفي، حيث أجمعت الدراسات السابقة المتعلقة بالاغتراب الوظيفي على وجود الاغتراب الوظيفي لدى مجتمعات الدراسة، وأظهرت دراسة (سعيد)، ودراسة (بن زاهي)، أن مستوى الاغتراب الوظيفي جاء بدرجة أقل من المتوسط، في حين أظهرت دراسة (عواد)، أن مستوى الاغتراب الوظيفي جاء بدرجة المتوسط.

وأظهرت أن هناك علاقة بين الاغتراب الوظيفي وبين العديد من المتغيرات، وذلك ما أظهرت دراسة (عواد)، في حين أظهرت دراسة (سعيد)، أن هناك علاقة عكسية بين الاغتراب الوظيفي وبين العديد من المتغيرات، كما هناك علاقة سلبية بين الاغتراب الوظيفي وبين العديد من المتغيرات وذلك ما أظهرته دراسة (بن زاهي).

وتبين من خلال الدراسات السابقة أن هناك اختلاف في عينة الدراسة، حيث تم اختيار العينة العشوائية في دراسة (سعيد)، بينما تم اختيار أسلوب المسح الشامل في دراسة (عواد)، ودراسة (العمري)، واعتمدت العينة القصدية في دراسة (بن زاهي).

وقد طبقت الدراسات السابقة على قطاعات متنوعة، من أفراد وعينات الدراسة، وقد استخدم المنهج الوصفي وبمداخله المتعددة، فمنها من استخدم المنهج الوصفي، ومنها من استخدم المدخل التحليلي، و منهج المسح الشامل كما تجتمع جل الدراسات في الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، فيما عدا دراسة (بن زاهي) التي اعتمد على مقياس.

❖ أوجه الإفادة من الدراسات السابقة:

نتائج الدراسات السابقة أفادت الدراسة الحالية، حيث كانت نقطة اطلاق لموضوع هذه الدراسة والتي أعانت الطالبان الباحثين على إثراء هذه الدراسة من خلال المعلومات التي تضمنتها هذه الدراسات، حيث ساعدت الطالبان في ما يلي:

- ✓ بناء الإطار النظري للدراسة.
- ✓ توجيه الطالبان إلى المراجع المتعددة.
- ✓ صياغة أدوات الدراسة التي تتناسب مع أسئلة الدراسة وأهدافها.

- ✓ اختيار منهجية للدراسة.
- ✓ اختيار أساليب المعالجة الإحصائية المناسبة.
- ✓ تحديد أسئلة الدراسة.
- ✓ الاستفادة من المقترحات والتوصيات.
- ✓ الربط بين نتائج الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

❖ أوجه الاختلاف والاتفاق بين الدراسات السابقة:

من أبرز النقاط التي تختلف وتتفق فيها الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة هي:

- ✓ تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أبعاد المتغير المستقل.
- ✓ تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أبعاد المتغير التابع
- ✓ تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المجتمع الذي سيتم تعميم النتائج عليه، وطبيعة العينة التي تناولتها.
- ✓ تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الإطارين الزمني والمكاني للدراسة.
- ✓ تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من خلال موضوعها العام، إلا أنها تختلف في الموضوعات الفرعية.
- ✓ تختلف الدراسة الحالية مع معظم الدراسات وتتفق مع معظم الدراسات الأخرى في استخدام المنهج الوصفي التحليلي.
- ✓ تختلف الدراسة الحالية مع معظم الدراسات في استخدام الاستمارة كأداة لجمع بيانات الدراسة.

❖ ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- ✓ تعتبر هذه الدراسة من أوائل الدراسات وذلك حسب اطلاع الطالبان التي شملت بين متغيرات الدراسة الحالية .
- ✓ نرى أنها دراسة نادرة من نوعها على حسب اطلاعنا حيث ركزت الدراسة الحالية بشكل أساسي على صراع وغموض الدور لاختبار أثرهما على الاغتراب الوظيفي

كمتغير تابع، كما أن هذه الدراسة طبقت على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببلدية تبسة الجزائر .

✓ الاختلاف في المجال الزمني للدراسات السابقة المشار إليها عن المجال الزمني للدراسة الحالية، فالدراسات السابقة أجريت في الفترة الممتدة من (2020/2005) بينما سيتم إجراء الدراسة الحالية خلال العام الجامعي (2023/2022).

✓ جاءت هذه الدراسة لسد النقص الحاصل في هذا المجال (الخاص بالمتغيرين)، وهذا ما يميزها عن الدراسات السابقة.

✓ وهذا وقد استفاد الطالبان من خلال اطلاعهما على الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري للدراسة و في إعداد أدوات الدراسة .

ومن خلال ما سبق يمكن صياغة الفجوة البحثية من خلال الجدول التالي :

جدول رقم (01): مصفوفة الفجوة البحثية

الدراسة الحالية	الفجوة البحثية	الدراسات السابقة	الجهة
*تستهدف الدراسة الحالية مركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببلدية تبسة بالجزائر . سوف تطبق على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببلدية تبسة بالجزائر .	*لم تستهدف الدراسات السابقة على وجه الخصوص أثر صراع وغموض الدور على ظهور الاغتراب الوظيفي بمركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببلدية تبسة بالجزائر . *لا توجد دراسات مشابهة طبقت على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببلدية تبسة بالجزائر .	- تنوعت الحدود المكانية للدراسات السابقة فمنها المحلية في ولاية الجزائر، أم البواقي، قسنطينة ومنها الدولية في كل من بغداد، غزة ومدينة رام الله بفلسطين . -وطبقت الدراسات السابقة في المجلس التشريعي، وزارة الأوقاف والشؤون الدينية ، وزارة الاقتصاد ، وزارة التربية والتعليم والمكتبة الوطنية .	الحد المكاني
ستتناول الدراسة الحالية أثر	لم تأخذ وجهات نظر العاملين	طبقت الدراسات السابقة على	

<p>صراع وغموض الدور على ظهور الاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببلدية تبسة بالجزائر.</p>	<p>في كافة المؤسسات والوزارات الأخرى.</p>	<p>الموظفين في مختلف الوزارات(وزارة التربية المؤسسات الاقتصادية وزارة الأوقاف والشؤون الدينية) والمجلس التشريعي وغيرها من الإداريين.</p>	<p>الحد البشري</p>
<p>سيتم إجراء هذه الدراسة خلال العام 2023/2022</p>	<p>لم تقم الدراسات السابقة وخاصة المحلية بجمع متغيرات الدراسة خلال الفترات السابقة.</p>	<p>الحد الزمني للدراسات السابقة مختلف حسب طبيعة كل دراسة حيث أن جميع الدراسات تم إجراؤها في الفترة الممتدة من 2005 إلى 2020.</p>	<p>الحد الزمني</p>
<p>تحدثت الدراسة الحالية على أثر صراع وغموض الدور على ظهور الاغتراب الوظيفي، وركزت على المتغير المستقل وهو صراع غموض الدور وأثره على ظهور المتغير التابع الاغتراب الوظيفي.</p>	<p>لم تجمع الدراسات السابقة ولم تركز في دراستها على أثر صراع وغموض الدور على ظهور الاغتراب الوظيفي .</p>	<p>الدراسات السابقة تناولت صراع وغموض الدور والاعتراب الوظيفي.</p>	<p>متغيرات الدراسة</p>

الفصل الثاني:

صراع وغموض الدور

أولاً : صراع الدور:

1- مفهوم صراع الدور:

1-1- مفهوم الصراع :

يعرف الصراع لغة أنه: "الصراع جمع صراعات بمعنى خصومة أو منافسة أو نزاع أو مشادة، كذلك هو وجود قوتين تحركان الإنسان، كل قوة تكون مناقضة للأخرى، وهو حالة انفعالية مؤلمة تنتج عن النزاع بين الرغبات المتضادة وعدم قضاء الحاجات". (مدفوني، 2019، ص.34)

أما "معجم مصطلحات الطب النفسي" فيعرفه أنه: "نزاع أو تعارض أي التعارض بين محتويات العقل الباطن من رغبات وأفكار تنشأ عنه حالة من القلق حتى ينم حسمه بالاختبار". (مدفوني، 2019، ص.34)

يعرف ليفين (1972) الصراع اصطلاحاً أنه "نوع من الإحباط الذي يتميز بالضغط في اتجاهين مختلفين في الوقت ذاته أو حالة اتخاذ القرار بين حاجتين متعارضتين، ويعبر الصراع عن عجز الفرد أمام تعارض حاجتين في نفس الوقت". (حجاج، 2021، ص.165)

يعتبر "مطر هادي" أن مفهوم الصراع يختلف حسب تناول الباحثين العرب والأجانب له فكل واحد يعرفه حسب رؤيته لطبيعة الصراع وأسبابه ونشأته لذلك نجده يعرف كالتالي (مطر، 2014، ص.3):

- الصراع هو اختلاف واضح يظهر بشكل ارباك أو مقاومة .
- يعرف الصراع أنه تفاعل متبادل تحاول فيه مجموعة معينة عرقلة أو إعاقة تحقيق أهداف الآخرين .
- الصراع هو اختلاف بين اثنين أو أكثر من أعضاء المنظمة أو من فريق العمل .
- يعرف أنه حالة تصادم تحدث نتيجة تعارض أو اختلاف التوجهات السلوكية لتحقيق الأهداف لمجموعة معينة مع أخرى.

1-2- مفهوم الدور :

يعرف الدور لغة أنه: "الدور جمع الأدوار ،ويقال قام بدور رئيسي في المعركة أي قام بمهمة ووظيفة ،وقام بدور (لعب دور) أي يشارك بنصيب كبير ، شارك في عمل ما أو أثر في شيء ما". (مدفوني،2019، ص. 42)

وهناك العديد من المفاهيم الاصطلاحية للدور نذكر أبرزها:

يعرفه **Coote** على أنه "أسلوب اجتماعي للتصرف في موقف معين يمارسه أس شخص يشغل وظيفة أو مركز اجتماعيا". (شويطر، 2005، د ص)

كما يعرف **كاهم وآخرون (1993)** الدور أنه "الفعالية أو النمط السلوكي المطلوب أدائه من قبل الفرد شاغل الوظيفة في الهيكل التنظيمي". (شويطر، 2005، د ص)

يعرف **لينتون** الدور : "أنه جانب ديناميكي لمركز الفرد أو وضعه أو مكانته في الجماعة". (بوبكر،2007،ص.24)

أما **رويتز** فيعرفه أنه : "وظيفة الفرد في الجماعة أو الدور الذي يلعبه الفرد في جماعة أو موقف اجتماعي". (بوبكر،2007،ص.24)

عرفه **أحمد ماهر (2003)** أنه: "مجموعة الأدوار التي تمثل التصرفات والسلوك المتوقع من العضو في المركز الوظيفي، وهي مثل الأدوار التي يلعبها الممثلون". (بوبكر،2007،ص.24)

1-3- مفهوم صراع الدور :

تتعدد الأدوار التي يقوم بها الفرد حسب عدد الجماعات التي ينتمي لها، ويتمثل الدور في مجموعة التوقعات التي يحملها الآخرون لما يجب أن يكون عليه سلوك الفرد في المواقف المختلفة ، وتختلف هذه التوقعات باختلاف جنس الفرد ومهنته ومكانته الاجتماعية. (القحطاني،2021،ص.245)

وقد ذكر العلماء والباحثين مفاهيم عديدة لصراع الدور نذكر منها:

ويعرفه هيجان (1998) أنه : "صراع الدور يحدث عندما تتعارض مطالب العمل التي يجب على الفرد القيام بها وفقا لتعليمات وتوجيهات المنظمة ، وبعض المواقف أو المطالب الأخرى داخل المنظمة والتي تختلف عن عمله الأساس أو تتعارض مع قناعاته الشخصية" (حسين، 2014، ص.180)

يعرف (Ostwald، 2005) صراع الدور أنه "عبارة عن فشل الفرد في التوفيق بين أدواره المتعددة ، واختلاف توقعاته عن أدواره وتوقعات الآخرين عن الأداء الفعلي لهذه الأدوار". (مكرم، 2014، ص.175)

أما (Adebayo، 2006) يعرفه بأنه مجموعة المطالب والمعايير والتوقعات والمسؤوليات أو ما يعرف بالواجبات المرتبطة بمكانة اجتماعية معينة ". (مكرم، 2014، ص.175)

وعرفه "إيزنك" أنه : "مشكلة تبرز عندما يشغل شخص ما دورين اجتماعيين في نفس الوقت". (مدفوني، 2019، ص.52)

يعرفه عسكر على أنه "التعارض بين متطلبات الدور أو هو تعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة في آن واحد ". (مدفوني، 2019، ص.53)

وترى "قاسم نعمات" أن صراع الدور يقصد به "عدم القدرة على أداء الأدوار الاجتماعية المنوط القيام بها الفرد والتي تظهر بحكم التوقعات والمتطلبات المتباينة والمتعددة "وأیضا یعنی "وجود دافعين متعارضين لا يمكن اشباعهما في وقت واحد". (قاسم، 2016، ص.64)

صراع الدور هو مواجهة الفرد لدورين متعارضين وعدم استطاعته الوفاء بتوقعات الدورين في انسجام ، أو بسبب تناقض متطلبات الدور مع حاجاته وقيمه واتجاهاته أو بسبب تداخل الأدوار . (السميط والعازمي، 2021، ص.6)

كما يعرف بأنه حالة من التوتر والتعارض التي يشعر بها الفرد نتيجة للتعارض بين الرغبات والأشياء التي يتوقعها منه أفراد المجتمع (الأصدقاء، جماعة القرابة، و المنظمة)

ومنه فصراع الدور يحدث نتيجة قيام الفرد بتأدية أدوار متعددة في مجال أو نطاق عمله. (السميط والعازمي، 2021، ص.6)

ينشأ صراع الدور عن عدم الانسجام أو الاتساق بين مظاهر السلوك التي يفرضها وجود دورين أو أكثر يتوقع من الفرد القيام بهما في موقف اجتماعي معين وذلك نتيجة للخلط في توقعات الدور أو مجموعة القواعد والعلاقات واختلافها في الدور الواحد أو بين الأدوار المختلفة ، وبالتالي ينتج تتداخل وتشابك بين متطلبات الدور. (مكرم، 2014، ص.175)

ويرى "بوبر" (2007، ص.28) صراع الدور يحدث حينما تسبب الطلبات والتوجيهات المتعددة من شخص أو أكثر حالة من الشك في الذهن حول ما يجب عمله أو متى يؤدي ولمن يؤدي ، حيث من الممكن أن يكون هناك نوعان مختلفان من صراع الدور :

أ- **الصراع داخل الفرد** : وينشأ عن تعدد وتباين التوجهات التي تصدر في وقت واحد لشخص يشغل وظيفة واحدة أو يقوم بدور واحد ، مما يجعل الاستجابة لكل هذه التوجيهات في وقت واحد أمراً متعذراً.

ب- **الصراع بين الأدوار** : وينشأ عن الأدوار المتعددة والمتزامنة التي تنتج عنها توقعات متضاربة .

من خلال التعارف السابقة نستنتج أن صراع الدور يحدث عندما تتعدد الأدوار وتتداخل المهام والواجبات مع بعضها البعض أو اعطاء مهام ومسؤوليات تفوق طاقة الفرد كما يحدث الصراع خلال حدوث خلل بين توقعات الآخرين و رؤية الفرد في حد ذاته للدور .

2- أسباب صراع الدور :

يحدث صراع الدور لعدة أسباب نذكر منها (قنديل، 2016، ص.39-40):

1-2- **الهيكل التنظيمي**: يعتبر السبب الأول في شعور الفرد بصراع الدور داخل المنظمة، حيث يعمل الهيكل التنظيمي على تهيئة الظروف فالأهداف والقرارات والسياسات قد تكون متقاربة في الكثير من المنظمات لذلك نجد ازدواجية السلطة وعدم تسلسلها.

2-2- المركز: يسبب المركز الوظيفي الذي يشغله الفرد داخل المنظمة صراعا ذاتيا له، حيث يعاني بعض الموظفين من عدم قدرتهم على الاستجابة للمتطلبات المتقاربة.

2-3- أسلوب الإشراف: يعتبر أسلوب الإشراف سبب من أسباب صراع الدور حيث أنه عندما لا يقوم المشرف بتوفير المعلومات الكافية عن أداء العمل لمروؤوسيه أو لا يقوم بتوصيل هذه المعلومات بالصورة المطلوبة فإن المرؤوس يشعر بنوع من الصراع مع ذاته، أو عندما يقوم المشرف بتكليف مرؤوسيه مهام تفوق قدراتهم وإمكانياتهم وهذا يؤدي للنوع من القلق والتوتر لديهم.

في حين يرى "السميط والعازمي" أن لصراع الدور أسباب أخرى نذكر منها (2021، ص7):

- إدراك الفرد أنه يقوم بدورين أو أكثر كلاهما يناسب مواقف ولا يناسب مواقف أخرى.
- قد يكون الصراع كامنا بالنسبة للأدوار والتوقعات المختلفة للفرد والآخر .
- قد يتطلب الدور الواحد في بعض الأحيان أكثر من سلوك قد ينشأ من الأساليب السلوكية المتعددة التي يتطلبها الدور، ويطلق على هذا الموقف صراع المطالب المتعددة للدور.
- يحدث عندما تكون هناك فروق واضحة بين ما يوقعه الآخرين من الفرد وما يتوقعه الفرد من نفسه ، كالعجز عن التعبير عن المشاعر في المواقف التي تتطلب اتصال إيجابيا وأخر سلبيا مما يؤدي لعدم القدرة على التعبير عن المشاعر والأفكار وهذه الصعوبة تجعل من الفرد فاقد المناعة الاجتماعية والنفسية ويسهل تحطيمه وتجاوزه.
- تعدد الأدوار، أي تعدد وتداخل المهام والواجبات التي يقوم بها الفرد.
- عدم وضوح المسؤوليات الخاصة بالوظيفة ، إضافة لعدم وضوح العلاقة بينه وبين الأفراد الآخرين.

وهناك أسباب أخرى لصراع الدور وتتمثل فيما يلي (بن عمارة، د ت، ص.355):

- عدم الاتساق بين مقتضيات الادوار وبين آرائه وعقائده واتجاهاته فإنه يجنح إلى فعل شيء لخفض عدم الاتساق .

- يحدث عندما لا تتحدد الأدوار تحديدا دقيقا .
 - يحدث عندما تتأزم وتضطرب الشخصية فيضطرب معها أنماط التفاعل مع الآخرين.
- نستخلص أسباب صراع الدور في مجموعة النقاط التالية: بداية بالهيكل التنظيمي الذي يعمل على ازدواجيته السلطة وعدم تسلسلها لتقارب السياسات في المنظمات، أيضا المركز الوظيفي يسبب للعامل الصراع الذاتي وأخيرا أسلوب الإشراف يظهر في عدم فهم العامل لماهية ما هو مطلوب منه وعدم توصيل الرئيس الفكرة الصحيحة للمرؤوسين.

3- مصادر صراع الدور :

- للصراع الدور مصادر متعددة نستخلصها في النقاط التالية (عصفور، 2018، ص.362):
- صراع الدور الذي يكون مصدره شخصا واحدا: يحدث هذا النوع من الصراع عندما يتعرض الفرد في بيئة العمل لتوقعات متعارضة أو متناقضة في نفس الشخص.
 - صراع الدور الذي يكون مصدره أكثر من شخصين : يحدث عندما يواجه الفرد متطلبات متعارضة من شخصين أو أكثر في نفس الوقت.
 - صراع الدور الناتج عن تعارض بين متطلبات الدور والقيم الشخصية: ويحدث عند تعارض قيم ومعتقدات الفرد مع التوقعات المطلوبة منه في وظيفة ما.
 - صراع الدور الناتج عن تعدد أدوار الفرد: يحدث هذا النوع من الصراع عندما يكون للفرد أكثر من دور وتتعارض هذه الأدوار مع بعضها البعض.
- نستخلص مما سبق أن لصراع الدور عدة مصادر كل منها متعلق بموقف ما قد يكون مصدره شخص واحد أو أكثر، كما قد يكون مصدره تعارض متطلبات الدور وقيم ومعتقدات الفرد بالإضافة إلى تعدد الأدوار الذي يعتبر مصدر أساسي لظهور صراع الدور.

4- آثار صراع الدور:

يظهر تأثير صراع الدور على الأفراد في عدة أشكال نذكر منها (عصفور، 2018، ص.362):

- يؤثر على الشخصية تأثيرا سينا فيخلق الكثير من المشكلات التي قد تصل تؤدي إلى اضطراب نفسي .
- يؤدي إلى ضعف الانسجام بين الشخصية والبناء الذاتي.
- قد يتخلى الفرد عن القيام بدور ما لمصلحة دور آخر.
- يؤدي لظهور آثار سلبية مرضية لدى الفرد مثل ارتفاع ضغط الدم ،وزيادة دقات القلب والقلق والتوتر وغيرها من الأعراض.
- يؤدي إلى انخفاض نسبة الرضا عن الأداء.

بالإضافة لوجود آثار أخرى لصراع الدور وهي كالتالي (بن عمارة، د ت، ص.356):

- يؤدي للتفكك في البناء الاجتماعي .
- ارتفاع معدلات الغياب وترك العمل.
- ضعف الثقة في الرؤساء والمنظمة ككل.
- الصراع بين دورين أو اكثر يؤدي إلى تحقيق التوقعات المتصلة يأخذ الأدوار إلى عدم القدرة على تحقيق التوقعات المرتبطة بالدور الأخر.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن صراع الدور يؤثر على الفرد فيخلق له عديد المشكلات النفسية والجسمية ،كما يدفعه أحيانا للتخلي عن قيامه بدور ما لمصلحة دور آخر، كما قد يدفعه للتغيب عن العمل أو تركه.

5- أساليب مواجهة صراع الدور:

هناك مجموعة من أساليب مواجهة صراع الدور أو للتخفيف منه ونوجزها فيما يلي (مدفوني، 2019،

ص ص.72-73):

- **سلوك التجنب** : يلجأ الأفراد الذين يواجهون صراع الدور إلى تجنب اتخاذ القرار بالنسبة لبعض أدوارهم ، وذلك بالتجنب الكلي للسلوك الذي تستدعيه.
- **المفاضلة بين الأدوار** : عند حدوث صراع بين الأدوار المختلفة ، يجد الفرد نفسه مضطراً على اتخاذ قرار أو اختيار دور من الأدوار ، فيلجأ إلى المفاضلة بينها فيختار الدور الذي يكون الأكثر أهمية بالنسبة لبقية الأدوار.
- **درجة الانغماس**: تختلف درجة انغماس الأفراد في أدوارهم حسب نوعية العلاقات المرتبطة بكل دور ، فعندما يجد الفرد نفسه في موقف صراع بين عدة أدوار قد يعتمد في حله على هذا الأسلوب القائم على درجة عمق علاقته مع الذين يتفاعل معهم ، ويستنتج مدى أهمية سلوكه لديهم ، لأن عمق العلاقات ودرجة قوتها تختلف من فرد لآخر، وبطبيعة الحال فإن الفرد يختار الطرف الذي تكون درجة التفاعل معه عميقة ، فالتضحية بهذا الطرف قد ينجم عنها انفعالات قوية تكون ضارة بالصحة الجسدية والنفسية .
- **التمييز بيم مستويات القوة (السلطة)**: يشغل الأفراد الذين نتعامل معهم في مختلف الأدوار مناصب ذات مستويات متفاوتة في القوة والسلطة التي يتمتعون بها، وعادة ما يلجأ الفرد عند اصطدامه بعدة أدوار إلى اختيار الدور الذي يربطه بالفرد ذي السلطة الأعلى من بقية الأفراد ، ويكون ذلك إما خوفاً من مصالحه إن خالف تلك السلطة أو تقرباً منها لتحقيق أخرى .
- **إدارة السلوك** : كثير من الأفراد تربطهم مجموعة من العلاقات والأدوار المختلفة ، وهم أحياناً لا يدركون تفاصيل السلوك الذي تتطلبه أدوارهم وبالتالي حدوث صراع وعليه وجب إشعارهم بعوامل السلوك للتخفيف من حدة الصراع .

- **الدعم الاجتماعي** : يعتبر الدعم الاجتماعي الذي يتلقاه الفرد من أهم العوامل المساهمة في حل الصراع ،حيث عندما يواجه الفرد صراعا في أدواره فإن الذين يتفاعل معهم يتفهمون صراعه ويقومون بتقديم الدعم المادي والمعنوي لتجاوزه .
- **التخلي** : أحيانا يلجأ الفرد للتخلي تماما عن أحد الادوار المسببة للصراع ، وليس من السهل التخلي عن الدور غذ تتحكم فيه عدة اعتبارات ، لأن القيم والمعايير الاجتماعية التي يتبناها الفرد تكون عامل مساعدا في حل الصراع الذي يعاني منه.

نستخلص مما سبق ذكره أن أساليب مواجهة الصراع تختلف بالاختلاف إدراك الفرد للدور، كونه عند حدوث تعارض بين الأدوار المختلفة يلجأ الفرد للمقارنة بين الأدوار واختيار الدور الأكثر أهمية من غيره، أو اختيار الدور الذي يربطه بالسلطة الأعلى وذلك ما يسمى التمييز بين مستويات القوة، نبدأ بأسلوب التجنب أي تجنب السلوك المسبب للصراع، ننتقل إلى اختيار الدور المناسب من خلال تفضيل الدور الأهم من غيره، أيضا حسب درجة الانغماس أي نوعية العلاقة بين الفرد وباقي الأفراد الذين يتفاعل معهم خلال تأديته للدور، بالإضافة إلى أسلوب التجنب وأسلوب الدعم الاجتماعي الذي يعتبر أهم عنصر لمواجهة الصراع.

ثانيا : غموض الدور:

1- مفهوم غموض الدور :

أشار **بيير** (Beehr، 1995) إلى غموض الدور أنه "موقف ينشأ بالنسبة للفرد عندما لا تكون لديه معلومات كافية أو واضحة تمكنه من أداء عمله بطريقة ترضيه فالشخص في هذه الحالة ربما لا يكون على علم بأهداف العمل أو الإجراءات التي عليه القيام بها واتباعها، كما قد يكون غير متأكد بخصوص المجال والمسؤوليات المتعلقة بعمله". (كاظم و مالود، 2021، ص.122)

و قد حدد "**الزبيدي قيس رشيد**" في دراسته مجموعة من مفاهيم غموض الدور نذكر منها (الزبيدي، 2020، ص.278):

* عرفه كان وزملائه (1964) أنه : "قلة توفر معلومات واضحة لدى الفرد عن نطاق المسؤوليات والسلوكيات المرتبطة بالفرد والكيفية التي يتم بها تقييم المسؤوليات والعواقب الوخيمة أو النتائج المرتبطة بالنسبة لشاغلي الدور".

* ويرى **ديج نوز** (Degnokza، 1981) أنه "موقف ينشأ عن قصور في تحديد واضح للدور ذاته أو في إعلام الفرد بالدور الذي يتعين عليه أدائه مما يترتب عليه أن الفرد الذي يؤدي هذا الدور لا يستطيع أن يقرر ما هو متوقع منه أن يقوم به".

* أما **مرعي وبلقيس** (1984) يعرفان غموض الدور أنه "غموض التوقعات وعدم وضوحها أو الإجماع عليها يؤدي إلى التوتر ومن ثم إلى الصراع".

كما ذكر **قتديل مراد** في دراسته مجموعة أخرى من المفاهيم وهي (2016، ص 30-31):

* يعرف غموض الدور بأنه : "الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المنظمة ،مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة ،وطرق تقييم الأداء وغيرها ويترتب على ذلك أن يصبح الفرد غير متأكد من متطلبات وظيفته مثل عدم معرفته بالتوقعات المطلوبة منه للأداء وكيفية تحقيق هذه التوقعات".

* غموض الدور هو ذلك الموقف الذي لا يحصل الفرد فيه على تعليمات واضحة بخصوص ما هو متوقع منه عن دوره في وظيفته أو في المنظمة التي يعمل بها .

* أشار لغموض الدور على أنه النقص أو العجز في المعلومات المتعلقة بدور الفرد ، كما أن أصل ومنشأ غموض الدور ينسب على الاتصالات الضعيفة من مرسلي الدور على الشخص (المستقبل) أو ينسب إلى عدم قدرة الفرد (المستقبل) على تفسير الدور المرسل إليه.

* ينشأ غموض الدور عندما لا يعرف العامل بشكل مؤكد حدود مسؤولياته وكيف عليه أن يوزع وقته بينها وما هي الأشياء المتوقعة منه.

إن غموض الدور يشير إلى جهل الشخص لعمله أو عدم فهمه لمستوى الأداء والعواقب الناتجة عن سلوكه تؤدي به إلى حالة من التوتر والإجهاد ، ويتخذ غموض الدور المظاهر التالية(شويطر،2005، د ص):

- مهام وأهداف الموظف غير واضحة له.
- لا يعرف من هو المسؤول عن عمله.
- لا يعرف الموظف ما هو الدور المتوقع منه.

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن غموض الدور يحدث عند الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها العامل في أداء دوره أو عدم وضوح المسؤوليات ومتطلبات العمل ونقص التغذية الراجعة لدى العمال الأمر الذي يؤدي إلى الحيرة والاحباط.

2- أسباب غموض الدور :

إن غموض الدور ما هو إلا نتيجة لعدم وضوح وفهم المهام التي يجب على العامل القيام بها عندما يختلف ما يتوقعه التنظيم عن ما يدركه الفرد ، أو ما يؤديه فعلا ، مما يسبب الكثير من الآثار السلبية بالنسبة للفرد والمؤسسة على حد سواء.(شقراني وشتاتحة،2020،ص.305)

وقد ذكر "قنديل مراد" أربع أسباب رئيسية لغموض الدور وهي(قنديل،2016،ص ص.34-35):

- نقص المعلومات الواردة من الرئيس للموظف عن الدور المطلوب منه للعمل.
- تقديم معلومات غير دقيقة من الرئيس او الزملاء للموظف .
- عدم توضيح الرئيس للموظف الكيفية أو أسلوب الأداء النني يتم عن طريقها دوره المتوقع منه ليقيم بتنفيذه.
- غموض النتائج المترتبة على الدور المتوقع من الموظف مما يؤدي إلى فشله في تحقيق أهداف الدور أو تجاوزه.

ويمكن إضافة أسباب أخرى وهي كالتالي (شويطر،2005، د ص) :

- عدم إيصال المعلومات الكافية إلى الموظف، فيما يتعلق بالدور المطلوب منه في العمل ومن الأشخاص الأساسيين كالمديرين، والمشرفين، وهذا الخلل يحدث كثيرا مع الموظف الجديد مما يجعله غير متأكد من الدور المطلوب منه في المؤسسة.
 - تقديم المعلومات غير الواضحة أو المتناقضة من قبل الرئيس أو المشرف أو الزملاء إلى الموظف وخاصة في الحالات التي تكرر فيها المعلومات التي تحمل مصطلحات إدارية أو فنية غير مألوفة للموظف.
 - عدم وضوح السلوكات التي تمكن الفرد من أداء الدور المتوقع منه، حيث نجد في مثل هذه الحالة الكثير من المهام المسندة إلى الموظف دون وضوح الكيفية التي يمكنه من خلالها أن يقوم بتنفيذها.
 - عدم وضوح النتائج المرتبطة عن الدور المتوقع من الفرد في الإدارة عندما يتجاوز الموظف الأهداف المطلوبة منه أو يفشل في تحقيقها .
- ويرى "قنديل مراد" أنه يمكن تلخيص أسبابا غموض الدور في أربع نقاط أساسية تحدث عنها (عبد الباقي، 2004) حيث قال أنه يعود سبب الضغوط غي العمل نتيجة لغموض الدور إلى أسباب أهمها (قنديل، 2016، ص.36):

- 1- عدم فهم الفرد لأبعاد وجوانب عمله
- 2- عدم توافر المعلومات التي يحتاجها الفرد في عمله .
- 3- قصور قدرات الفرد .
- 4- توتر العلاقات بين الأفراد في العمل وهي تنقسم إلى:
 - *العلاقات مع الرؤساء.
 - *العلاقات مع المرؤوسين.
 - *العلاقات مع زملاء العمل.

ولذلك لأن وجود توصيف ووصف وظيفي جيد واطلاع الموظف عليه في بداية عمله يسهم إلى حد بعيد بوضوح الدور .

نستخلص أن أسباب غموض الدور تتمثل في عدم فهم العامل للمهام التي يقوم بها وعدم وضوح المعلومات والنتائج المتوقع الوصول إليها، كما يحدث غموض الدور أيضا من خلال نقص المعلومات.

3- عناصر غموض الدور :

يعتبر غموض الدور من أكثر العوامل المؤدية للضغط، بسبب شعور العاملين بعدم التأكد فيما يتعلق بالأهداف والتوقعات وأسلوب تقييمهم وغيرها. فدور الموظف و مسؤولياته غالبا ما يكون غامضا، ويحدث هذا عندما يتم تحديد الدور من قبل السلطة ولكن الذي سوف يقوم بهذا الدور يتغير باستمرار .

العديد من العوامل قد تسبب غموض الدور بما فيها المشاكل التي تسببها تحديد وتعريف عملية الدور والقيود التي تظهر بسبب طبيعة الوظيفة وطبيعة المؤسسة وكذلك اختلاف أشكال الإدارة والصراعات بين ادوار الموظفين، وقد تم التوصل إلى أن هناك أبعاد لغموض الدور يتو تحديدها من خلال شاغلي الدور وتعتمد على منظور ورؤية شاغلي الدور وهي كما يلي(محمد وبيومي، 2021،ص.153):

- غموض الهدف ، غموض التوقعات ، غموض المسؤولية: ما هو متوقع وما يجب علي أن أعمل؟
- غموض العملية : كيف يتوجب علي العمل؟ ماهي الطرق لإنجاز وتحقيق أهداف المؤسسة؟
- غموض الأولوية: متى يجب أن تتم الأمور وترتيبها؟
- غموض السلوك: كيف نتوقعون مني أن أتصرف في مواقف معينة؟ وما هو السلوك الذي يقود لتحقيق الداخل المرجو والمطمح له ؟

وهناك من ربط أبعاد غموض الدور بشعور الفرد واعتبر أن غموض الدور يعني أن يكون الفرد ضالا ،متحيرا، غير متأكد ،مرتبكا ومشوش الأفكار بخصوص مهامه الوظيفية.(محمد وبيومي، 2021،ص.153)

ومنه نستنتج أن لغموض الدور مجموعة من العناصر الواجب التعرض لها من أجل معرفة الأسباب من بينها غموض الهدف، غموض العملية، غموض الأولوية واخيرا غموض السلوك والتصرف في المواقف.

4-أثار غموض الدور :

مما سبق ذكره نستنتج أن غموض الدور يتعلق بغياب واضح للمعلومات والمسؤوليات المهنية المطلوبة من الفرد ،وفي أغلب الاحيان يحدث غموض الدور في بعض الحالات مثل: بداية استلام عمل جديد ، ترقية ، تعيين رئيس جديد، حدوث تغيير في البيئة التنظيمية وغيرها، واستمرار غموض الدور يؤدي إلى نتائج سلبية تؤثر على الفرد وأداءه .

وقد أشارت "إيلي شويطر" في دراستها لمجموعة من الاثار السلبية نذكر منها(شويطر، 2005، د ص):

- انخفاض الرضا الوظيفي الذي يظهر من خلال تكرار التعبير عن الرغبة في ترك العمل والتوتر والقلق في مكان العمل .
- انخفاض الثقة بالنفس .
- عدم شعور الفرد بأهمية عمله وفقدان احترام الذات وزيادة التوتر مصاحبة ببعض الأعراض الجسمية .

وهذه معاناة تؤثر أن لغموض الدور تأثير نفسي على صحة الفرد الجسمية حيث تسبب ما يلي:

- ارتفاع ضغط الدم .
- زيادة ضربات القلب .
- انخفاض الدافعية في الأداء والميل إلى الابتعاد عن العمل.

5- الفرق بين صراع الدور وغموض الدور :

من خلال ما سبق نستنتج أن غموض الدور ينشأ عندما يكون الفرد غير متأكد من متطلبات عمله، أو عند عدم إدراكه للمهام الموكلة له، أما الصراع فينشأ عندما يكون تناقض بين متطلبات العامل ومبادئ الفرد وقيمه، أو عند تعارض دورين أو أكثر.

كما أنه حينما تختلف توقعات المؤسسة عن ما يدركه الفرد أو ما يؤديه فعلا عندها يحدث غموض الدور والمتمثل في عدم وضوح وفهم المهام التي يجب على الفرد القيام بها، وعندما يختلف الدور الذي يؤديه الفرد عن ما يدركه يسمى صراع الدور (قنديل، 2016، ص.44) .

ومنه فالفرق بين صراع الدور وغموض الدور يكمن في عدم إدراكه حيث أن صراع الدور يتمثل في عدم الموائمة بين دورين أو أكثر وغموض الدور يتمثل في الافتقار للمعلومات التي يجب أن يستوعبها العامل لإنجاز عمله بكفاءة.

الفصل الثالث:

الاغتراب الوظيفي

أولاً: الاغتراب الوظيفي:

1- مفهوم الاغتراب الوظيفي:

1-1- تعريف الاغتراب الوظيفي لغة:

إن كلمة الاغتراب هي مشتقة من الكلمة اللاتينية (ALIENATIO) ويقصد بها نقل الملكية من شخص إلى آخر ونتيجة الانتقال هذا يصبح الشيء منفصلاً من مالكه الأول. (عواد، 2011، ص.12)

كما يرجع استخدام كلمة اغتراب إلى المرادف اللاتيني لكلمة (ALIENATE) والتي تعني غير المنتمي أو الذي لا يتطابق مع الآخرين. وكما أنه تم استخدام اصطلاح الاغتراب في اللغة الانجليزية الوسيطة والتي أشير إليه باللفظ (ALIENATE) وهو يعني فتور العلاقة الودية بين الأشخاص أو حدوث انفصال . وقد أشير إلى مفهوم الاغتراب قديماً في رسالة القديس بولس إلى أهل "أفس" يقول فيها: "أنهم مظلومون في جهلهم، مغتربون عن حياة الله بسبب الجهل الذي فيهم أو بسبب غلاظة قلوبهم". (عواد، 2011، ص.13)

في اللغة العربية إن كلمة اغتراب مشتقة من الأصل الثلاثي للفعل "غرب" أي تعني ذهب أي بمعنى الابتعاد عن المكان، وكلمة (غروب) تشير إلى مدلولات الضعف والتلاشي حيث يمكننا القول (غربت شمس العمر)، إذا كان الإنسان في مرحلة الشيخوخة. كما أن مفهوم كلمة غرب لم تقتصر على الابتعاد مكانياً بل أيضاً أشارت إلى الابتعاد الوجداني ومشاعر الشوق والحنين. (عواد، 2011، ص.13)

كما ذكرت "ميساء جمال محمد عواد" في سياقات المعنى اللغوي

للاغتراب: (عواد، 2011، ص.14)

- السياق الاجتماعي: وفي هذا السياق فإن مفهوم كلمة الاغتراب تشير إلى حالة من الإحساس بالغربة والانفصال والانسلاخ عن الذات وعن الآخرين كما أنها تشير إلى حالة من الجفاء والبعد عن الآخرين.

- السياق السيكولوجي: يشير مفهوم الاغتراب في سياقه السيكولوجي على أنه يتعلق بحالة من العجز وفقدان المقدرة العقلية والسمات الشخصية.

- السياق القانوني: حسب هذا السياق فإن كلمة الاغتراب تعني في القانون الروماني (النقل والتسليم) ومن هنا فقد اشتق "هيجل" معنى الاغتراب نتيجة معرفته بالقانون.

- السياق الديني: وهنا يشير مفهوم الاغتراب إلى حالة من انفصال الإنسان عن الله، ومن هناك تحدث الخطيئة التي تنتج بسبب حالة الانفصال.

1-2- تعريف الاغتراب الوظيفي اصطلاحاً:

- قبل عهد "هيجل":

من أبرز مفاهيم الاغتراب قبل عهد "هيجل" نجد المفهوم الديني، والذي يتلخص في معنى الانفصال، أي انفصال الإنسان عن الله، وانفصال الإنسان عن الطبيعة (الم لذات والشهوات) وانفصال الإنسان المؤمن عن الإنسان غير المؤمن. فالاغتراب في المفهوم الديني ظاهرة حتمية في الوجود الإنساني، وحياة الإنسان على الأرض ما هي إلا غربة وطنه الأسمى، الوطن السماوي. (بن زاهي، 2007، ص.16)

- في عهد "هيجل":

الاغتراب عند "هيجل" واقع متجذر في وجود الإنسان في هذا العالم، فثمة انفصام موروث بين الفرد بوصفه ذات مبدعة تريد أن تكون وأن تحقق نفسها، وبين الفرد موضوعاً واقعاً تحت تأثير الآخرين. وقد حدد الوجوديون فكرة الاغتراب عند "هيجل" بنظرة شمولية تتجسد في أنه انعكاس لتصدعات وانهيئات في العلاقة العضوية بين الإنسان وتجربته الوجودية، بين الذات - الموضوع، بين الجزء - الكل، بين الفرد - المجتمع، بين الحاضر - المستقبل. وقد ميز "هيجل" بين مجالين للاغتراب هما الاغتراب الإيجابي والذي أسماه بالتخارج وهو تمام المعرفة بذاتها، إذ أن المعرفة المطلقة تتضمن الاغتراب بقدر ما تحتوي في ذات الوقت على حركة نحو التخطي والاغتراب السلبي وهو تخارج لم يعرف ذاته إلا بوصفه حقيقة قائمة على امتلاك العالم واستدماج الوعي به. (بن زاهي، 2007، ص.17)

- بعد عهد "هيجل":

بعد عهد "هيجل" بدأ مصطلح الاغتراب ينسلخ عن بعديه الإيجابي والسلبي وأصبح يقصد به معنى السلب ،ومن أبرز المفكرين الذين عبروا عن ذلك نذكر:

• "كارل ماركس": استخدم مفهوم الاغتراب في كتاباته الدينية والسياسية إلا أن تركيزه على استخدام هذا المصطلح كان في تحليلاته الاقتصادية ،خاصة بما يتعلق منها بمجال تحليل العمل وقد أرجع أسباب الاغتراب إلى أن بعض الأفراد يغتربون عن أعمالهم لأسباب موضوعية كامنة في علاقات الإنتاج ونسق السيادة الطبقي مما يؤدي إلى انفصالهم عن العمل والإنتاج كما يؤدي إلى اغترابهم عن الطبيعة وعن ذاتهم.(بن زاهي،2007،ص.17)

• في الوجودية: انفصال الفرد عن الأنا الواقعية بسبب الانغماس في التجديدات وضرورة التطابق مع رغبات الآخرين ومطالب المؤسسات الاجتماعية.(بن زاهي،2007،ص.17)

• وعرفه "روسو": أن تغترب يعني أن تعطي أو أن تبيع ،فالإنسان الذي يصبح عبدا لآخر لا يعطي ذاته وإنما يبيعها على الأقل من أجل بقاء حياته ،وهذا التمييز يصور تمايزا بين مفهوم العطاء ،وبين البيع.(بن زاهي،2007،ص.17)

• أما "فرويد": فإنه يفسر الاغتراب في ضوء نظريته في الشخصية ،فهو يؤسس مفهومه للاغتراب افتراضيا ،فالاغتراب هو اغتراب الأنا عن الهو ،أي اغتراب الشعور عن اللاشعور . كما يذهب كذلك في تفسيره لهذا المفهوم إلى أن للحضارة متطلباتها وضغوطها التي يمكن أن تتناقض جوهريا مع الذات ،مما يدفع الفرد إلى الاغتراب عن الذات وعن المجتمع الذي يعيش في إطاره.(بن زاهي،2007،ص.17)

• كما يعرف الاغتراب الوظيفي بأنه محصلة عدم التوازن ،أو الاختلال في المجال ، أو البنية السلوكية ،ويتكون المجال السلوكي عادة من التفاعل الذي يحدث بين شخصية الفرد أو الحالة النفسية والفسولوجية الراهنة له وبين البيئة الواقعية ،أو عناصر البيئة المادية والاجتماعية وعندما يحدث الاختلال في توازن هذا المجال بسبب المتغيرات التنظيمية ،مثل البيئة التنظيمية وصراع الدور وغموض الدور وعبء الدور ،

فإن ذلك ينعكس بدوره على مشاعر وأحاسيس وتصرفات الأفراد، والذي يتمثل في الاغتراب الوظيفي. (عبد الله سعيد، 2017، ص.40)

• كذلك يعرف معجم العلوم الاجتماعية الاغتراب بأنه حالة يمر بها الفرد بأوضاع يفقد فيها نفسه ويصبح غريباً عن أعماله، ويكاد يفقد إنسانيته كلها، ويفقد ذاته حينما يتعرض لقوى مادية ربما من صنعه. (عبد الله سعيد، 2017، ص.40)

• الاغتراب الوظيفي حالة نفسية يعاني منها الفرد، ويشعر معها بعدم الصلة بالواقع الذي يحيط به نتيجة تعرضه لمثيرات أو عوامل ذاتية أو بيئية لا يكون قادر على التكيف معها؛ بحيث يؤدي هذا الانفصال إلى ركون الفرد للعزلة والانطواء وتحقير الذات وذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقوم به من أعمال داخل محيط العمل. (عبد الله سعيد، 2017، ص.40)

كما يمكننا أن نستخلص من التعاريف السابقة أن الاغتراب الوظيفي حالة نفسية يعاني منها الفرد يفقد فيها توازنه بسبب المتغيرات التي من حوله تؤثر عليه ويتأثر بها مما يؤدي إلى ركوده في ممارسة عمله والعزلة والانطواء عن الآخرين وعدم الشعور بالراحة في العمل مما ينتج عنه تركه كلياً والاستغناء عليه بسبب عدم التكيف مع المحيط والآخر.

1-3-1 - أبعاد الاغتراب الوظيفي:

1-3-1-1 - العزلة الاجتماعية:

يقصد بها شعور الفرد بالوحدة والفرغ النفسي، والافتقاد إلى الأمن والعلاقات الاجتماعية الحميمة، والبعد عن الآخرين حتى وإن وجد بينهم. كما قد يصاحب العزلة الشعور بالرفض الاجتماعي والانعزال عن الأهداف الثقافية للمجتمع والانفصال بين أهداف الفرد وبين قيم المجتمع ومعاييره. وغالباً ما يستخدم مصطلح العزلة عند الحديث عن الاغتراب في وصف وتحليل دور المفكر أو المثقف الذي يغلب عليه الشعور بالتجرد وعدم الاندماج النفسي والفكري بالمعايير الشعبية في المجتمع. ويرى بعض الباحثين في ذلك نوعاً من الانفصال عن المجتمع وثقافته. ويلاحظ أن هذا المعنى

للاغتراب لا يشير إلى العزلة الاجتماعية التي تواجه الفرد المثقف كنتيجة لعدم التكيف الاجتماعي أو لضيالة الدفء العاطفي أو لضعف الاتصال الاجتماعي للفرد. ولعل أفضل أسلوب يوضح طبيعة هذا المعنى للاغتراب هو أن ينظر إليه من زاوية قيمة الجزء أو الإرضاء، فالأشخاص الذين يحيون حياة عزلة واغتراب لا يرون قيمة كبيرة لكثير من الأهداف والمفاهيم التي يثمنها أفراد المجتمع. (خليفة، 2003، ص. 39)

1-3-2- غربة الذات:

وهي إدراك الفرد بأنه أصبح مغتربا عن ذاته ونافرا منها، وهي حالة فقد الاتصال بين الذات الواعية للفرد والذات الفعلية أو الذات الحقيقية، ويتجلى ذلك في صورة السلوك اللاواعي والشعور بالفراغ والفقر والملل. كذلك هي عدم القدرة على تواصل الفرد مع نفسه وشعوره بالانفصال كما يرغب أن يكون عليه وبين إحساسه بنفسه في الواقع. (بالخير، 2020، ص. 75)

- ذكرت الدكتورة "ثناء يوسف الضيع" أن الاغتراب عن الذات هو إحساس الفرد وشعوره بتباعده عن ذاته وأكدت أن هذا البعد هو النتيجة النهائية للأبعاد الأخرى. (بالخير، 2020، ص. 75)

- حيث يرى "سيمان" أن غربة الذات تعد أهم الأبعاد التي تناولتها دراسات الاغتراب على تنوعها، ويمكن أن تتدرج هذه التساؤلات تحت مقولة واحدة هي {فشل الفرد في تحقيق ذاته}. (بالخير، 2020، ص. 75)

1-3-3- اللامعنى:

يقصد به مدى إدراك الفرد وفهمه أو استيعابه لما يدور حوله من أحداث وأمور عامة أو خاصة، ويعرفه "سيمان" بأنه يعني توقع الفرد أنه لن يستطيع التنبؤ بدرجة عالية من الكفاءة بالنتائج المستقبلية للسلوك. فالفرد يغترب عندما لا يكون واضحا لديه ما يجب عليه أن يؤمن به ويثق فيه، وكذلك عندما لا يستطيع تحديد معنى لما يقوم به وما يتخذه من قرارات. (خليفة، 2003، ص. 37)

ويشير اللامعنى (فقدان المعنى) إلى شعور الفرد بأنه لا يمتلك مرشدا أو موجهها للسلوك والاعتقاد. (خليفة، 2003، ص. 37)

وذهب "مزريخ" في تحليله لمفهوم الاغتراب إلى القول بأن " اللامعنى توجد حينما يكون الفرد غير واضح بالنسبة لما يجب أن يعتقد فيه، وحينما تكون المستويات الدنيا المطلوبة من الوضوح في اتخاذ القرارات غير متوفرة." (خليفة، 2003، ص.37)

1-3-4- العجز:

يقصد به شعور الفرد باللاحول واللاقوة، وأنه لا يستطيع التأثير في المواقف الاجتماعية التي يواجهها ويعجز عن السيطرة عن تصرفاته وأفعاله ورغباته، وبالتالي لا يستطيع أن يقرر مصيره، فمصيره وإرادته ليسا بيديه بل تحددهما عوامل وقوى خارجة عن إرادته الذاتية، كما لا يمكنه أن يؤثر في مجرى الأحداث أو صنع القرارات المصيرية الحياتية، وبالتالي يعجز عن تحقيق ذاته أو يشعر بحالة من الاستسلام. (خليفة، 2003، ص.36)

-كذلك يعرفه "منصور بن زاهي" على أنه شعور الفرد باللاحول واللاقوة اتجاه النتائج السلبية للتجارب المتكررة للفشل، والتي تؤدي إلى الاعتقاد بعدم فاعلية الاستجابة التي يولدها الفرد أمام المواقف، فيعجز عن السيطرة عن تصرفاته وأفكاره ورغباته وبالتالي لا يتمكن من تقرير مصيره. (بن زاهي، 2007، ص.23)

1-3-5- اللامعيارية:

ترتبط اللامعيارية بتفكك العلاقات الاجتماعية ارتباطاً قوياً ذلك أن الناس لا يلتزمون بتطبيق القوانين والقواعد والقيم الخلقية التي تبين الحقوق والواجبات، وتحدد السلطات والمسؤوليات. (العمرى، 2019، ص.150)

-يعرف "دوركا يم" اللامعيارية بأنها فقدان الالتزام بالمعايير والقيم التي يضعها المجتمع، فالفرد يشعر بالبعد والاغتراب عن مجتمعه ما يجعله يبحث عن جميع الوسائل لإشباع رغباته وتحقيق طموحاته ويلجأ للوسائل غير المشروعة للوصول إليها. (العمرى، 2019، ص.150)

-كما يرى "سيمان" أن اللامعيارية هي الحالة التي لا يتوقع فيها الفرد أن السلوك المرفوض اجتماعياً أصبح مقبولاً تجاه أية أهداف محددة، أو غياب الضوابط الاجتماعية. (العمرى، 2019، ص.150)

للاغتراب الوظيفي مجموعة من الأبعاد يمكننا نستخلصها في ما يلي:

نبدأ بالعزلة الاجتماعية وتعني شعور الفرد بالوحدة والفرغ النفسي والبعد عن الآخرين، ومنه ننتقل إلى غربة الذات وتعني إدراك الفرد حالة فقد الاتصال بين الذات الواعية والذات الحقيقية. كما يعني اللامعنى شعور الفرد بعدم فهم ذاته وعدم امتلاكه لموجه لسلوكه واعتقاداته. كما يعرف العجز أنه شعور الفرد بأنه لا حول له ولا قوة أي عجزه عن التأثير والسيطرة على تصرفاته، وأخيرا تعني اللامعيارية فقدان الالتزام بالمعايير والقيم والتصرف العشوائي دون الرجوع إلى الضوابط والقوانين التي تحكم الفرد والمجتمع.

2- أسباب الاغتراب الوظيفي:

يرى بعض العلماء أن الشعور بالاغتراب يأتي نتيجة عوامل نفسية مرتبطة بنمو الفرد، وعوامل اجتماعية مرتبطة بالمجتمع الذي يعيش فيه، مما يجعله غير قادر على التغلب على المشكلات الحياة كما يحدث الاغتراب نتيجة التفاعل بين عوامل نفسية واجتماعية. (بالخير، 2020، ص.86)

تعددت أسباب الاغتراب وتنوعت حيث قسمها الدكتور "جلال محمد سري" إلى أسباب نفسية واجتماعية (بالخير، 2020، ص.86-87):

2-1- الأسباب النفسية:

وتتمثل الأسباب النفسية للاغتراب في ما يلي (بالخير، 2020، ص.86):

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

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

- الحرمان: حيث تقل الفرصة لتحقيق دوافع وإشباع الحاجات كما في حالة الحرمان من الرعاية الوالدية والاجتماعية.

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

2-2- الأسباب الاجتماعية:

تمثلت الأسباب الاجتماعية في (بالخير، 2020، ص.87):

- ضغوط البيئة الاجتماعية والفسل في مقابلة هذه الضغوط.
- الثقافة المريضة التي تسود فيها عوامل الهدم والتعقيد.
- التطور الحضاري السريع وعدم توافر القدرة النفسية على التوافق معه.
- اضطراب التنشئة الاجتماعية، حيث تسود الاضطرابات في الأسرة والمدرسة والمجتمع.

- مشكلة 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.
- سوء الأحوال الاقتصادية وصعوبة الحصول على ضروريات الحياة.
- تدهور نظام القيم وتصارع القيم بين الأجيال.
- الضلال والبعد عن الدين والضعف الأخلاقي وتفشي الرذيلة.

كما أنه هناك أسباب تنظيمية وهي الأسباب التي تتعلق بالمنح التنظيمي في منظمات الأعمال ولا يكون العاملين فيها سببا، لأنها تعود إلى تنظيم العمل نفسه، والتي تؤثر على أداء العاملين، وتؤدي للاغتراب الوظيفي، (سعيد، 2017، ص.46) تتمثل في:

2-3- الأسباب التنظيمية: تمثلت في (سعيد، 2017، ص.46-47):

- التخصص وتقسيم العمل: يؤدي إلى جعل الوظائف متناهية الصغر، ويفقد العامل الانفعال بالعمل ولا تتضح العلاقة بين العامل والمنتج النهائي فيصاب العامل بالملل والرتابة والإرهاق والتغيب وتزداد إصابات العمل وبالتالي فإن ذلك يفقدهم المعنى، ويشعرهم بالاغتراب.

- **البنيان الهرمي (التدرج الهرمي):** حيث يشعر العامل من خلال الهياكل التنظيمية المعقدة بفقدان القوة وبأنه متحكم في عمله ،لا يستطيع تنفيذه من خلال الأوامر والتعليمات.

- **نمط القيادة (الإشراف):** عند معاملة المرؤوسين بفوقية واستعلاء فإن ذلك يفقد ودهم وتعيش المنظمات صراعات ونزاعات تؤدي في النهاية للانعزال الاجتماعي.

- **المركزية واللامركزية:** إن عدم السماح بتنفيذ بعض الأعمال والسيطرة على العاملين يؤدي لشعورهم بفقدان القوة مما يؤدي لاغترابهم وعدم الانتماء.

- **مستوى الرسمية:** إذا شعر العاملين بأنهم يخضعون في تنفيذ أعمالهم لإجراءات محددة لا يمكنهم تجاوزها ،فإن ذلك يؤدي لشعورهم بالعجز وبالتالي اغترابهم.

- **نمط العلاقات السائد بين أفراد جماعة العمل:** يحقق التفاهم والود في ما بين العاملين مستويات عالية من الانتماء ،بينما تؤدي العلاقات السيئة لحدوث مشاحنات وصراعات مما يؤدي بالتالي إلى الشعور بالعزلة الاجتماعية والاغتراب عن الذات.

للاغتراب الوظيفي عدة أسباب نفسية واجتماعية وتنظيمية نستخلصها في مجموعة النقاط التالية:

بداية الأسباب النفسية تتمثل في (الصراع ،الاحباط ،الحرمان ،الخبرات الصادمة) ، كما تظهر الأسباب الاجتماعية في (ضغوط البيئة ،الثقافية المريضة ،التطور الحضاري السريع ،اضطراب التنشئة الاجتماعية ،سوء الأحوال الاقتصادية ،البعد عن الدين) ، وأخيرا نذكر الأسباب التنظيمية (التخصص وتقييم العمل ، البنيان الهرمي ، نمط القيادة ، المركزية واللامركزية ،مستوى الرسمية ،نمط العلاقات السائد بين أفراد جماعة العمل).

3- أنواع الاغتراب الوظيفي:

لقد تعددت أنواع وأشكال الاغتراب ،باعتباره ظاهرة لا ترتبط بوقت محدد ،فحيثما يكون الإنسان ،قد يكون هناك اغتراب بمختلف الصور والأشكال ،لذلك يمكن الإشارة للأنواع التالية:

3-1- الاغتراب السياسي:

إن الإنسان في هذا المجتمع لا يمكنه أن يتقبل وضعه كما لا يجرو أن تكون له أحلام وطموحات تتجاوز أوضاعه، وتتصل بحالة الاغتراب هذه مشكلات التفكك الاجتماعي والسياسي وخلخلة القيم والتبعية والطبقية والطائفية والفئوية والسلطوية، فتسود علاقات القوة والنزاع لا علاقات التعايش والتضامن والتفاعل والاندماج. (سعيد، 2017، ص. 35)

إن مفهوم الاغتراب السياسي يركز على فكرة الفاعلية السياسية بمعنى شعور الفرد بمدى قدرته على التأثير في مجريات العملية السياسية، سواء على مستوى القرار السياسي أو مستوى الأحداث الناتجة عنه وعلى هذا الأساس اعتبر الفرد الذي يشعر بضالة الفرص أمامه للتأثير على العملية السياسية في مجتمعه بأنه مغترب سياسياً. (سعيد، 2017، ص. 35-36)

3-2- الاغتراب الاقتصادي:

يعيش الإنسان مع الناس ويتفاعل معهم، ويرتبط بهم بعلاقات اجتماعية، تؤثر في صحته النفسية تأثيراً إيجابياً وسلبياً وفق نوع هذه العلاقات، فإذا كانت علاقاته بهم طيبة شعر بالأمن والطمأنينة، وإذا كانت علاقاته بهم سيئة شعر بالقلق والاضطراب ومما لا شك فيه أن الظروف التي يعيشها العامل داخل إحدى المؤسسات أو المنظمات تؤثر على صحته النفسية والجسمية خاصة بعد التقدم التكنولوجي المذهل الذي يشهده العصر. (سعيد، 2017، ص. 36)

ومفهوم الاغتراب الاقتصادي ظهر منذ أن بدأ الرومان القدماء في استعمال الكلمة اللاتينية "alienatio" للدلالة على فعل تحويل ملكية شيء إلى شخص آخر، أو إلى هيئة أخرى، كما كان متداول أيضاً في اللغات الإنجليزية، الألمانية والرومانية منذ العصور الوسطى، كما يكشف عن ذلك أي قاموس يتعلق بتاريخ أي لغة من هذه اللغات. (سعيد، 2017، ص. 36)

3-3- الاغتراب النفسي:

الاغتراب النفسي مفهوم عام وشامل يشير إلى الحالات التي تتعرض فيها وحدة الشخصية للانحطاط أو للضعف أو الانهيار بتأثير العمليات الثقافية والاجتماعية التي تتم داخل المجتمع، مما يعني أن الاغتراب يشير إلى النمو المشوه للشخصية الإنسانية، حيث تفقد فيه الشخصية مقومات الإحساس المتكامل بالوجود والديمومة وتعد حالات الاضطراب النفسي أو التناقضات صورة الأزمة الاغترابية التي تعترى الشخصية. (سعيد، 2017، ص.36)

ويتباين الاغتراب النفسي بين الأشخاص في المجتمعات عامة وتتعدد مظاهره التي تبرز واضحة في انفصال الشخص عن مجتمعه ورفاق العمل والأشياء المحيطة به، مما يؤدي إلى اختلال المعايير الاجتماعية عند المغترب حتى يصبح معزولاً عن الآخرين، ويعيش بوحدة تامة مع نفسه. (سعيد، 2017، ص.36)

3-4- الاغتراب الثقافي:

الإنسان في هذا النوع من الاغتراب يعيش في ظل عالمين متناقضين وثقافتين متباعتين وغير متكافئتين يصعب التقريب بينهما، ثقافة تراثية مفعمة بالمواطنة وأخرى عولمية تغريبية تسلبه الأولى، وبين العالم الأول والعالم الثاني يقف الإنسان عاجزاً عن الوصل بين ماضيه التراثي وبين عصره الآخر المغترب عنه فيصبح منفصلاً عن ذاته مغترباً عن ثقافته لا يعرف كيف يواجه تجليات العولمة وإشكالية الخصوصية. (سعيد، 2017، ص.36-37)

وهو الاغتراب الذي يفصل فيه الإنسان عن أهله وأصدقائه ويهرب إلى مجتمعات أخرى، بعيدة عنه من ناحية الصلات والقربى وكذلك بالنسبة للعادات والتقاليد المتوارثة فيهرب إلى مجتمع آخر غير مجتمعه ليكون فيه أصدقاء جدد ليعوضه عن أهله وأصدقائه أو مجتمعه الصغير الأصلي. (سعيد، 2017، ص.37)

"أي يتنازل الإنسان عن حقه الطبيعي في امتلاك ثقافة حرة متطورة، إراحة لذاته وإرضاء لمجتمعه بفقدانه لحقه الطبيعي في نقد ثقافته وتطويرها، يفقد الإنسان التحكم بها تلقائياً ويصبح أسيراً لمنظومة ثقافية لا سلطان له عليها. (سعيد، 2017، ص.37)

3-5- الاغتراب الاجتماعي:

يسعى الفرد دائما إلى تشكيل وإعادة تشكيل هويته الاجتماعية من خلال تموقعه في مكانة معينة وأدائه لدوره الاجتماعي وهو في هذه الحالة مجبر على الخضوع إلى حد ما للنظام الاجتماعي القائم في مجتمعه كي لا يخرج عن القواعد والمعايير الاجتماعية، فإذا ما حدث خلل أثناء أدائه لدوره وذلك أثناء عملية التفاعل التي تحصل بينه وبين أفراد مجتمعه أي يقع بينهم سوء تفاهم واضطراب، فإذا أصر الفرد على عدم الخضوع لقوانين الضبط الاجتماعي وعدم إعادة النظر في تصرفاته الاجتماعية، فإن حدة الاضطراب ستزداد بسبب توتر العلاقة بينهم، من هنا فإن الاغتراب الاجتماعي هو اضطراب في العلاقة بين الفرد ومحيطه الاجتماعي وهو القطيعة والانفصال الذي يقع بين الذات والعالم الخارجي بسبب الخلل الذي يمس عملية التفاعل الاجتماعي بين الفرد ومجتمعه. لقد أصبح المنطوي على نفسه يظهر مغتربا عن الناس بل وعن نفسه ومشاعره وعواطفه يعاني الوحدة والعجز عن الاتصال بالآخرين، وعدم القدرة على التعامل مع غيره. (سعيد، 2017، ص. 37)

3-6- الاغتراب الحضاري:

إن أكبر عمليات التكيف النفسي والاجتماعي وأشدّها حدة وتأثير على حياة الإنسان تلك التي تحدث عندما ينتقل من بيئة ثقافية اجتماعية إلى بيئة ثقافية اجتماعية أخرى تختلف في منطلقاتها الحضارية ونظرتها للإنسان والكون والحياة والسبب في ذلك يكمن في أن اختلاف البيئات الثقافية يؤدي بالتالي إلى اختلاف العادات والتقاليد وقضايا العرف الاجتماعي وأسس بناء العلاقات الاجتماعية وما يتبعها من نظم سياسية واجتماعية واقتصادية وعند الانتقال من بيئة إلى بيئة أخرى، فإن الضغوط الاجتماعية تحتم التكيف وذلك لحفظ التوازن والحياة بطريقة مقبولة في الوسط الاجتماعي الجديد وتحقيق الاستفادة إنسانيا وعلميا ومهنيا في الحياة العملية التي حفزت على الاغتراب. (سعيد، 2017، ص. 37-38)

3-7- الاغتراب التربوي:

هناك بعدان رئيسان في العملية التعليمية المدرسية يعبران عن ظاهرة الاغتراب، أولهما يتمثل في عملية الفصل الملازمة للإجراءات والأساليب المستعملة في التربية والتعليم وهي طابع اجتماعي ومؤسسي وغير عائلي وثانيهما يتصل بعوامل الفصل الأخرى التي تضاعف في آثارها الأعداد الكبيرة للتلاميذ والتعقيدات الكثيرة الموجودة في المؤسسات التعليمية نفسها والإجراءات المصممة للتعليم، كما يمكن أن تعمل المؤسسات التربوية على تعميق ظاهرة الاغتراب أو التقليل منها وهذا يتوقف على أسلوب التعامل مع المتعلمين، حيث أن التعامل معهم لا يعتمد على التمييز، أو على التفضيل بينهم فيجب إعطاء الفرصة وذلك لتحسين المستوى ولكي يكون المعلم ملما بكل الطرائق التي تساعده على التواصل معهم بشكل جيد. (سعيد، 2017، ص. 38)

3-8- الاغتراب الوظيفي:

يلاحظ أن الاغتراب أو الشعور بالغرابة داخل العمل قد أصبح من الظواهر التي شاع تواجدها في مجالات العمل، بما لها من مخاطر بالنسبة للعاملين، فالاغتراب ظاهرة إنسانية قد لا يخلو منها مجتمع لكنها تختلف في أسبابها من مجتمع لآخر؛ نتيجة لخصوصية كل مجتمع وظروفه وبالرغم من تعدد مصادر الشعور بالاغتراب في العمل، فإن نتائجها متشابهة حيث يضمحل الحماس للعمل وتزداد مشاعر الاحتراق النفسي أو الذاتي، ومثل هذه المشاعر السلبية خاصة وجودية مميزة للإنسان، فهو المخلوق الوحيد الذي يستطيع أن يفصل عن نفسه دون أن يعي ذلك. (سعيد، 2017، ص. 38)

إن العامل مغترب عن كل ما يقوم به من عمل، كما أنه مغترب عن كل ما يصدره رب العمل من قرارات تتعلق بالعمل _ باعتبارها تجسد مصلحته فقط وهو كذلك مغترب عن الآخرين الذين يعمل معهم بسبب الجو غير الإنساني الخانق الذي يحتويهم وعن رب العمل نفسه، لأنه لا يوجد أي رابطة بينهما سوى رابطة الكراهية والحقد والعداوة وهذه هي مولدات الاغتراب بالذات، كما أن رب العمل يعتبر مغتربا عن العمال لأنه يجسد الملكية في ذاته وهو مصدر الكراهية، فالقرارات التي يصدرها تمثل مصلحته

الأنايية باسم الملكية ولذا هو مغترب عن ذاته أيضا كإنسان يشعر بعذابات الآخرين ومعاناتهم ويعرفها. (سعيد، 2017، ص. 39)

كما يعتبر الاغتراب ظاهرة خطيرة جدا ، ومؤشر على مرور المنظمة بأزمة حقيقية ربما تسارع بها إلى الانحدار والفشل فالاغتراب الوظيفي يعني توصل العاملين بالمنظمة إلى قرار بأن المنظمة التي يعملون بها لم تعد المكان المناسب للاستمرار في العمل معها ؛ لأسباب تتعلق بالمنظمة ذاتها أكثر مما تتعلق بالموظف وهو قرار خطير يمس علاقة الموظف بالمنظمة التي يعمل بها وولائه لها ، ويترتب عليه نتائج وخيمة بالنسبة لكلا الطرفين غالبا ما ينتهي بالإلغاء العلاقة بينهما نهاية غير مرضية. (سعيد، 2017، ص. 39-40)

ومما سبق نستخلص أن للاغتراب أنواع متعددة وهي:

نبدأ بالاغتراب السياسي الذي يعني شعور الفرد بنقص الفرص المتاحة له للتأثير في العملية السياسية في مجتمعه بأنه مغترب سياسيا ، ننتقل إلى الاغتراب الاقتصادي الذي يعني ظروف العامل داخل المؤسسة تؤثر على صحته النفسية والجسمية. كما يتمثل الاغتراب النفسي في تعرض وحدة الشخصية للانقسام والضعف تأثرا بالعمليات الثقافية والاجتماعية التي داخل المجتمع ، أما الاغتراب الاجتماعي يعني اضطراب العلاقة بين الفرد ومحيطه الاجتماعي كذلك هو القطيعة التي تحدث بسبب الخلل الذي يمس عملية التفاعل الاجتماعي واخيرا سنتطرق لموضوع دراستنا المتمثل في الاغتراب الوظيفي الذي يعني عدم الشعور بالراحة في مكان العمل نفسيا وعمليا ومنه انطواءه وتغيبه مما يؤدي إلى تخليه كليا عن العمل في المؤسسة.

4- مراحل الاغتراب الوظيفي:

يمر الاغتراب كـ بعض المتغيرات التنظيمية بمراحل عدة حتى أن علماء الاجتماع أولو أهمية كبيرة بكيفية تكوين الاغتراب ، فليس بالسهولة بمكان معرفة الاغتراب في صورته الجاهزة بل يأتي بعد فترات زمنية معينة كما تعتبر كل مرحلة ممهدة لظهور

مرحلة لاحقة لها إلى أن يصبح الاغتراب مجسدا وبأبعاده المختلفة، إذ أنه لا يتحقق شعور الإنسان بالاغتراب إلا بعد مروره بالمراحل التالية. (العمرى، 2019، ص. 155)

4-1- مرحلة التهيؤ للاغتراب:

يثمن "هربرتماركيز" في مؤلفه العقل والثورة جهود "هيجل" في نشأة النظرية الاجتماعية، ويذكر أن "هيجل" يعد من الأوائل الذين تطرقوا إلى الاغتراب خاصة بأنه حدد أبعاد المرحلة الأولى له وهي مرحلة التهيؤ. فتصور "هيجل" مفاده أن الدولة تشكل نظاما مغتربا عن الفرد، يفقد من خلاله الإنسان السيطرة، حيث أن فقدان السيطرة يتكون من بعدين؛ تمثل الأول في سلب معرفة الفرد بحقيقة هذا النظام أي الدولة أما الثاني فهو سلب الحرية وقدرة الإنسان على انجاز أهدافه ويمتد أيضا إلى عدم القدرة على التنبؤ بنتائج السلوك وما يتبعه من سلب ايجابية المواطنين والتي تعد هذه الأخيرة من مظاهر الاغتراب الاجتماعي. (العمرى، 2019، ص. 155)

❖ من مظاهر الاغتراب في هذه المرحلة (العمرى، 2019، ص. 157):

- فقدان السيطرة على المواقف المختلفة في العمل.
- فقدان المعنى إذ يرى العامل نفسه دون قيمة ودون أهداف.
- العامل يفقد المعايير ويصبح لا تحكمه القوانين والأعراف المعمول بها باعتباره عضو في الجماعة.

4-2- مرحلة الرفض والنفور:

تأتي هذه المرحلة مباشرة بعد المرحلة السابقة التي أسلفنا شرحها وما يميزها وجود الصراعات ونعني بذلك الصراع الداخلي والصراع الخارجي للفرد، فربما كان مصدر هذه الصراعات هو التفاعل بين الجوانب الذاتية والجوانب الموضوعية لأن الفرد لديه مجموعة من الأفكار والأهداف التي يرغب في تحقيقها (البعد الذاتي)، في حين أن تحقيقها يتطلب منه النزول للواقع الذي يعيش فيه (البعد الموضوعي) معتمدا في ذلك على وسائل لتحقيق هذه الأهداف. (العمرى، 2019، ص. 157)

وبالتالي فإن هذه المرحلة تبدأ عندما يقنع العامل نفسه بترك الحوادث واختيار ما يعارض المعايير الثقافية المألوفة، وقد عرفت هذه المرحلة بالرفض والنفور الثقافي لأنها تجعل اختيار العامل معزولاً عن معاصريه. (العمرى، 2019، ص. 157)

- كما ينظر إلى الاغتراب في هذه المرحلة على أنه خبرة المعاناة من عدم الرضا ويعرف ذلك من خلال التناقض بين ما هو فعلي وما هو مثالي بمعنى أن الشخص المغترب غير راض وبالتالي يكون معارضاً للاهتمامات السائدة والموضوعات والقيم والمعايير. (العمرى، 2019، ص. 157)

❖ من مظاهر الاغتراب في هذه المرحلة (العمرى، 2019، ص. 158):

- القلق، الغضب، الاستياء، الحزن والاكتئاب.
- عدم القدرة على التركيز في العمل .
- كثرة الأخطاء والتماطل في أداء المهام.
- صعوبة التعلم مع فقدان العامل للرغبة في تنمية مهاراته.

3-4- مرحلة التكيف المغترب:

تعتبر مرحلة التكيف المغترب أو العزلة الاجتماعية من أخطر مراحل الاغتراب، ذلك أنها تعتبر نتيجة لتراكم المشاعر السلبية المختلفة للفرد في المرحلة الأولى والثانية ويمكن توضيح هذه المرحلة من خلال أبعادها المتمثلة في موقفين أساسيين للفرد وهما (العمرى، 2019، ص. 158):

- الموقف الأول: يتخذ الفرد موقفاً إيجابياً فتحدث المجازة المغتربة والتمرد والثورة.
- الموقف الثاني: يتخذ الفرد موقفاً سلبياً من خلال الانسحاب أو الاندماج الكامل والمسايرة أو الخضوع لكل المواقف.

❖ من مظاهر الاغتراب في هذه المرحلة (العمرى، 2019، ص. 159):

- الاغتراب الجسدي ويتمثل في الغياب عن العمل دون مبرر.
- رفض الثقافة السائدة بالمؤسسة.
- يترأى للعامل أن المؤسسة التي يعمل بها ليست المكان المناسب له.
- يرى العامل أنه ليس كفاء للعمل بالمؤسسة (نكران الذات)

- العدوانية والعداء للآخرين.

ونستنتج مما سبق أن للاغتراب الوظيفي ثلاث مراحل نستخلصها في النقاط التالية:

بداية تكون مرحلة التهيؤ للاغتراب وفيها يفقد الانسان السيطرة على المواقف كذلك يفقد المعنى لذاته كما يرى نفسه دون قيم وأهداف وأخيرا يفقد المعايير أي القوانين والأعراف المعمول بها. ننتقل الآن إلى مرحلة الرفض والنفور التي يشعر فيها الفرد بمشاعر سلبية وعدم قدرته على التركيز كما يكثر من ارتكاب الأخطاء في أداء العمل ويصعب عليه تعلم مهارات جديدة. أما في نهاية تكون مرحلة التكيف المغترب التي تظهر فيها العزلة الاجتماعية أي الغياب أو التغييب أيضا رفض ثقافة المؤسسة ونكران الذات إلى ممارسة العداء والعدوانية على الذات والآخرين.

5- مبادئ قهر الاغتراب الوظيفي:

للتخلص من الاغتراب الوظيفي وقهره هناك مجموعة من الخطوات والمبادئ التي

يجب علينا إتباعها، تتمثل في:

5-1- الوعي بالاغتراب والقدرة على تحمل العزلة:

الوعي يعني عملية الإيقاظ، ورؤية ما يكون أمام الإنسان، فالوعي يعني طرح الأوهام، ولكي ينمو الوعي لا بد أن تختفي التناقضات الاجتماعية وكل النزاعات اللاعقلية التي فرضت على الإنسان عبر تاريخه. (بن زاهي، 2007، ص. 58)

5-2- يزوغ الأمل:

الإنسان حسب "فروم" مغترب عن كل شيء، ويمكن القول أن المغترب في رأي "فروم" هو الإنسان الذي تحول إلى آلة، وهو رغم انتصاره على الطبيعة إلا أنه أصبح سجيناً لابتكاره البشري، ويوضح "فروم" أن قشرة التفاؤل الزائفة التي يتحلى بها الإنسان تخفي وراءها بأساً لا شعورياً، ومن هنا فالإنسان بحاجة إلى قدر من الأمل، كي يتمكن من العودة إلى ذاته وطبيعة الأمل غالباً ما يساء فهمها إذ تختلط مع بعض المفاهيم الأخرى لذا يرفض "فروم" الاعتقاد بأن الأمل هو امتلاك الرغبات والأمنيات وكذلك ليس

هو الانتظار السلبي أو الرجاء من الزمن، وهو أيضا ليس ادعاؤه العمل والمخاطرة واحتقار الواقع، إن الأمل كما يقول "فروم" يعني أن تكون مستعدا في كل لحظة، لذلك الذي لم يولد بعد وبعبارة أخرى إن الأمل هو الميلاد المستمر للحياة والفرد، والتعبير عن الإمكانات الحقيقية للإنسان والواقع. (بن زاهي، 2007، ص. 59)

5-3- بعث الإيمان ومناهضة الصنمية:

مع أن الإنسان يحتاج من حيث هو حيوان لإشباع حاجاته المادية أولا، إلا أنه يتجاوز تلك الحاجات لما هو أسمى كالسعادة والإيمان والحب... ولقد كان الدين هو النظام الوحيد الذي يضمن إشباع تلك الحاجات ومع حلول العلم الجديد مكان الدين، وأشكت القيم الروحية على الانهيار، والاغتراب في جزء منه يعود إلى نقص الجانب الروحي، ومن ثم فإن الإنسان الحديث بحاجة إلى بعث الإيمان، ولكنه يجب أن يكون إيمانا عقليا قائما على الثقة بالنفس، والتحرر من الخضوع لأية معبودات صنمية، مقابل الإيمان اللاعقلي الذي هو خضوع لشيء ما يقبل كما هو، وكأنه حقيقة بصرف النظر عما إذا كان كذلك أم لا. (بن زاهي، 2007، ص. 59)

5-4- الارتباط التلقائي بالعالم والآخرين:

قهر الاغتراب بشكل عام لن يتم إلا بتحقيق الحرية الإيجابية، التي يستطيع الفرد معها الاتحاد بالعالم دون أن يفقد ذاته وهذه الحرية تفرض مسبقا النشاط التلقائي الذي هو تعبير عن إرادة الإنسان الحرة، وهناك ثلاثة جوانب لتحقيق الارتباط التلقائي أولها التحرر من الأوجه السطحية والعارضة للظاهرة، والثانية أن الموضوع غير منفصل عن الذات المفكرة، وبزيادة علاقة الارتباط بين الإنسان والموضوع يكون التفكير مثمرا، أما الجانب الثالث لتحقيق الارتباط التلقائي فهو الحب، وهو أهم جوانب الارتباط التلقائي، و"فروم" يعرف الحب بأنه: "تجربة الاتحاد مع شخص آخر، ومع كل الناس ومع الطبيعة بشرط الاحتفاظ بشعور التكامل والاستقلال"، وهو يتضمن شيئا من التناقض فمع كونه يعني أن الكائنين من البشر يصبحان كائنا واحدا، لكنهما اثنين في نفس الوقت. (بن زاهي، 2007، ص. 59-60)

5-5- تحقيق المجتمع السوي:

إن تحقيق الحرية الايجابية وقهر الاغتراب مرهون بتحقيق التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي تسمح للإنسان أن يعبر عن نفسه بشكل تلقائي حر، ومع وجود المجتمع الإنساني المناسب سينمو الفرد بطريقة سوية. (بن زاهي، 2007، ص. 60)

من أجل قهر الاغتراب الوظيفي لا بد من اتباعنا لمبادئ معينة فعالة تساعدنا على التغلب عليه كالوعي بالاغتراب والقدرة على تحمل العزلة أيضا بزوغ الأمل والتفاؤل كذلك بعث الإيمان ومناهضة الصنمية أيضا بناء علاقات اجتماعية ناجحة أي الارتباط التلقائي بالعالم والآخرين ومنه كل هذه المبادئ توصلنا إلى الهدف المنشود المتمثل في تحقيق التوافق النفسي مع الذات والتكيف مع المجتمع بطريقة سوية ناجحة.

ثانيا: مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

1- مفهوم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

1-1- تعريف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

➤ المستشار لغة هو الشخص الذي يعطي النصائح في مجالات معينة، ومستشار التوجيه هو شخص مكلف بالتوجيه المدرسي والمهني، ينصح التلاميذ باختيار صحيح لمتابعة دراسة ما أو مهنة ما. (عمراني، 2013، ص. 66)

➤ كما يعرفه "رمزي كمال" على أنه شخص يسدي النصح والإرشاد إلى الطلبة حول اختيار العمل أو الدراسة المناسبين كما يساعدهم على التخطيط للمسار المهني الذي ينبغي أن يسلكه الطالب تأسيسا على ملكاته وقدراته واستعداداته وميوله. (عمراني، 2013، ص. 66)

➤ أما "فريد نجار"، فيرى أن المرشد أو الموجه أو المستشار هو كل من يقوم بمساعدة الأشخاص الآخرين على معالجة شؤونهم أو حل مشكلاتهم الاجتماعية والتربوية. (عمراني، 2013، ص. 66)

➤ أما "الرابطة الأمريكية للمرشدين" فتعرف المرشد في المؤسسة التعليمية على أنه المهني الذي يقع عليه عبء مساعدة كل الطلبة ومقابلة احتياجات نموهم وما يصادفونه من مشاكل. (عمراني، 2013، ص.66)

➤ أما "كاركوف" يعرفه على أنه شخص يمتلك المعرفة والتدريب على مساعدة الأفراد في تحقيق توافقهم النفسي ويتميز بالقدرة على كشف الذات والتلقائية والسرية والدقة والانفتاح والمرونة والالتزام بالعلمية والموضوعية. (عمراني، 2013، ص.67)

كما يمكننا أن نستخلص من التعاريف السابقة أن مستشار التوجيه والإرشاد أخصائي يمتلك المعرفة والتدريب لمساعدة الأفراد أي المرشدين من أجل تحقيق التوافق النفسي والتكيف مع الآخر والمحيط كذلك للكشف عن ذواتهم وامكاناتهم وميولاتهم واختيار التخصصات التي تناسبهم وتوجيههم لها كل على حسب رغبته ومستواه المعرفي والتحصيلي أيضا توضيح لهم المهن التي تناسب اختصاصاتهم ومحاولة اعلامهم بالتفاصيل التي تساعدهم على اختيار المهنة المناسبة لهم.

1-2-1- صفات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

تعتبر الصفات أو السمات الشخصية والمهنية لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي ذات أثر حاسم في نجاح أو فشل العملية التوجيهية والإرشادية بصفة عامة وفيما يلي سوف نتعرف على هذه الصفات التي يجب أن يتحلى بها المستشار سواء الصفات الشخصية أو المهنية. (حمو، 2012، ص.60)

1-2-1- الصفات الشخصية:

➤ **الأمانة:** صفة هامة وأساسية يجب أن تتوفر في المستشار وذلك لكونه موضع ثقة فلا بد أن تقدم له المعلومات الصحيحة والدقيقة اللازمة لمساعدة الطالب على معالجة المشكلة التي يعاني منها وأن يحافظ على سرية تلك المعلومات التي يحصل عليها من قبل المرشد (الطالب). (حمو، 2012، ص.60)

- **القدوة الحسنة:** وهذه من أهم السمات التي يجب أن يتحلى بها المستشار وذلك ما يتميز به من سلوك حسن في أقواله وأفعاله لأن الطالب ينظرون إليه وبصغون إلى كلامه ويتطلعون إلى ما يقوله ويفعله كنموذج يقتادون به. (حمو، 2012، ص.60)
- **التسامح:** القدرة على تحمل ومقاومة المواقف الغامضة من الطلاب ملتصبا منهم الأعداء عما يبدو منهم من هفوات أو أخطاء أو مواقف غير مرغوب فيها. (حمو، 2012، ص.60)
- **المرونة:** يجب عليه أن يتمتع بالمرونة أثناء معاملته مع الطلاب فعليه اعتماد عدة طرق في تعامله معهم حتى يتمكنوا من التكيف مع ما يستخدمه من الطرق في حل المشكلات التي تعترضهم. (حمو، 2012، ص.61)
- **القدرة على التأثير:** يجب أن تتوفر لدى المستشار القدرة على إدارة العملية الإرشادية والتوجيهية في الاتجاه الصحيح الذي به تتحقق أهداف التوجيه والإرشاد من خلال قدرته على التأثير على سلوك الطالب (المسترشد) بما يساعد على التغلب على مشكلته. (حمو، 2012، ص.61)
- **الرفق:** صفة يحث عليها ديننا ،وتعني عدم الغلظة والعنف مع الطلاب ولا يعني ذلك الموافقة على سلوكه أو الخضوع لأفكاره وتصرفاته ،وإنما عليه أن يتبع المستشار العملية بتأن وعطف حتى يدرك الطالب بأنه يسعى لمصلحته ومساعدته على تجاوز بعض الصعوبات والعراقيل التي تعترضه. (حمو، 2012، ص.61)
- **الدعابة:** من الصفات الايجابية التي تضيف على العملية الإرشادية شيئا من الطمأنينة والهدوء كما أن استخدامها يكون وفق أسلوب علمي يتناسب والموقف الإرشادي كعرض حكاية قصيرة ،أو نكتة تزيل الملل وتبعث على الراحة في نفسية الطالب. (حمو، 2012، ص.60)
- **الإخلاص:** لا بد للمستشار أن يخلص النية الصادقة في تعامله مع الطلاب والمسترشدين، وأن يجعل من بين أهدافه التقاني والإخلاص وبذل أقصى جهد في عمله. (حمو، 2012، ص.61)

➤ **الواقعية:** يجب أن يكون واقعي في تعامله لكي يساعد الطلاب على الاندماج والتفاعل الإيجابي في المواقف الإرشادية والأوساط الدراسية المختلفة. (حمو، 2012، ص. 61)

➤ **التلقائية:** ويقصد بها عدم التكلف أو التردد في الاستجابة للطلاب بل يجب أن يكون لبقاً حاضر الذهن سريع البديهة. (حمو، 2012، ص. 62)

➤ **الوعي بالذات والرغبة في مساعدة الآخرين:** يجب على المستشار في التوجيه والإرشاد أن يكون واعياً بأفكاره وقيمه ومشاعره واتجاهاته وحاجاته الشخصية، حتى لا يتجه بالعملية الإرشادية وفقاً لحاجاته الشخصية وأفكاره والتي قد تتعارض مع حاجات الطلاب. (حمو، 2012، ص. 62)

➤ **الصبر:** فضيلة يجب أن يتحلى بها في جميع المواقف التي يتعامل معها وأن يغرس هذه الصفة في نفوس الطلاب. (حمو، 2012، ص. 62)

1-2-2- الصفات المهنية:

➤ **الكفاءة النفسية:** وتتمثل في التعرف على ما لدى الطالب من خصائص وسمات نفسية وقدرته على الابتكار والإبداع في مختلف الجلسات سواء في عملية الإرشاد أو الجلسات الإدارية، والقدرة على التحكم في خبرة الصوت والثبات الانفعالي والقدرة على تكوين علاقات تفاعلية مع كل الأطراف المشاركة في العملية الإرشادية والتوجيهية من طلاب أساتذة وأولياء. (حمو، 2012، ص. 62)

➤ **الكفاءة العقلية:** يجب على المستشار أن يكون ذا قدرة ومعرفة بطبيعة عمله والرغبة في التعلم والبحث والقدرة على اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب وأن يكون ذا قدرة على التركيز والإصغاء والاهتمام ومحاولة فهم كل كبيرة وصغيرة والطمأنينة بأن هناك من يصغي له ويفهم ما يقوله والإحساس بمشكلاته. (حمو، 2012، ص. 62)

➤ **الخبرة المهنية والقدرة على تكوين العلاقات الناجحة:** وتعني ما يتمتع به المستشار في التوجيه والإرشاد من خلفية علمية في العلوم التربوية والنفسية والإمامه

بالنظريات الإرشادية وتطبيقاتها والقدرة على تكوين العلاقات الإرشادية الناجحة. (حمو، 2012، ص.63)

➤ **تحديد الأهداف الإرشادية:** يجب أن يكون لدى المستشار المهارة في تحديد الأهداف الإرشادية وملاءمتها لعمله والمشكلات التي يأتون بها الطلاب والقدرة على إعداد أهداف عامة وأخرى خاصة تساعده في النهاية على تقويم عمله حتى يتمكن من تحقيقها واحد بعد الآخر. (حمو، 2012، ص.63)

➤ **توفير المهارات المطلوبة لاختيار الطرق الإرشادية المطلوبة:** لابد على المستشار أن تكون له الخبرة المعرفية والعملية لمجموعة من النماذج والطرق المتنوعة بتتبع المشكلات والحالات التي يوجهها أثناء القيام بعمله الإرشادي وذلك باستخدام المهارات الخاصة بإجراء المقابلة ودراسة الحالة والتحكم في مختلف التقنيات من بداية دراسة الحالة إلى غاية إقفالها، وإنهاء العمل الإرشادي بعد تكوين علاقة وثيقة بينه وبين الطالب فيجب عليه استخدام مهارة التدرج بالمسترشد (الطالب) شيئاً فشيئاً ليصل إلى نهاية العملية الإرشادية والتأكد من نجاحها. (حمو، 2012، ص.63)

• يتميز مستشار التوجيه والإرشاد بسمات شخصية كالأمانة، القدوة الحسنة، التسامح، القدرة على التأثير، الرفق، الدعابة، الاخلاص، الواقعية، التلقائية، الصبر، الوعي بالذات ومساعدة الآخر. أما السمات المهنية فتتمثل في الكفاءة النفسية، الكفاءة العقلية، الخبرة المهنية وتكوين العلاقات الناجحة أيضاً تحديد الأهداف الإرشادية.

2- أدوار مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

تبرز أهمية الإرشاد في المدرسة من خلال المهام والواجبات المناط بالمرشد القيام بها، ومن خلال قيامه بدوره بتقديم الخدمات الإرشادية المساندة للعملية التربوية، ويمكن الحديث عنها حسب المجال. (أبو أسعد، 2009، ص.43) كما يلي:

2-1- في مجال التوجيه:

يقوم المرشد بتقويم خدمات التوجيه الجمعي والمهني (حصص الإرشاد) حيث يلتقي الطلبة في صفوفهم وحسب برنامج معد ومخطط ليناقدش معهم في جو من الحوار والتفاعل. (أبو أسعد، 2009، ص.44)

2-2- في مجال الإرشاد:

يرى "أحمد عبد اللطيف أبو أسعد" أنه يتمثل في النقاط التالية (أبو أسعد، 2009، ص.44):

- رعاية الجوانب السلوكية للطلاب من خلال برنامج رعاية سلوك الطالب وتقويمه والذي يهدف إلى تحديد الممارسات السلوكية للطلاب وتعزيز الجوانب الايجابية، وإطفاء الممارسات السلوكية غير المرغوب فيها لزيادة الاستقرار النفسي لدى الطالب.
- دراسة حالات الطلبة ذوي الصعوبات الخاصة والإعاقات البسيطة وحصر حالات الاضطراب الانفعالي بأنواعها وإعداد البرنامج العلاجية المناسبة لهذه الحالات.
- استخدام دراسة الحالة بالأسلوب العلمي للحالات النفسية وبالارتباط بمشرفي التوجيه والإرشاد للمشاركة في دراسة الحالة إذا دعت الضرورة.
- التعرف على المشكلات التربوية والتعليمية والنفسية والاجتماعية التي تتعلق بالطلبة والتفكير الجاد في وضع الحلول الممكنة لتلك المشكلات.

2-3- في مجال التعليم:

تزويد إدارة المدرسة والمعلمين وأولياء أمور الطلبة من خلال اللقاءات الفردية والجماعية بحاجات الطلبة والخصائص النمائية العمرية التي يمرون بها، وبالمشكلات والصعوبات التي تعيق نموهم، وإشراكهم بوضع الخطط والبرامج التربوية والأنشطة المتنوعة التي تلبي حاجات الطلبة. (أبو أسعد، 2009، ص.45)

2-4- في مجال التنسيق والتخطيط:

يرى "أحمد عبد اللطيف أبو أسعد" أنه يتمثل في النقاط التالية (أبو أسعد، 2009، ص.45):

- عمل دراسة مفصلة لواقع كل مدرسة، الصفوف، الهيئة التدريسية، المجتمع المحلي، وذلك للاستفادة منها في العمل الإرشادي.
- تحديد أولويات الطلبة من خلال: اهتمام المدرسة في السنة الحالية أو الثلاث سنوات القادمة وملاحظات مدير المدرسة والهيئة الإدارية، وملاحظات الهيئة التدريسية ومربي الصفوف وملاحظات أولياء الأمور، وملاحظات المرشد نفسه من خلال

ححص التوجيه الجمعي والمقابلات الفردية والزيارات المنزلية ونتائج الاستبيانات والمقاييس.

- العمل بالتعاون مع مدير المدرسة على التخطيط لاجتماعات الآباء والمعلمين وذلك لتبادل وجهات النظر حول قضايا تربوية عامة تخص الطلبة.
- ينسق المرشد مع مدير المدرسة لعقد ندوات يديرها اختصاصيون، وقد يكونون من أولياء الأمور تعالج مشكلات أو مواضيع ذات أهمية بارزة بالنسبة للطلبة.

2-5- في مجال الزيارات المنزلية:

يرى "أحمد عبد اللطيف أبو أسعد" أنه يتمثل في النقاط التالية (أبو أسعد، 2009، ص.47):

- معرفة المنزل المراد زيارته جيدا: هل يقع في منطقة ريفية أو قروية وهل هو بعيد عن المدرسة.

- اسم الطفل كاملا: واسم والده المتعارف عليه.

- الاتصال الهاتفي: للترتيب والتنسيق والزيارة، فمن الأفضل عند الترتيب للزيارة إخبار الأهل بموعدها.

- تواجد ولي الأمر في المنزل وقت الزيارة، وإلا فإن الزيارة لا تنفذ.

- معرفة معلومات عن العائلة، وضعها الثقافي والمادي والأسري ومشكلاتها.

- التأكد من أخذ موافقة المدير الخطية على هذه الزيارة.

2-6- في مجال التقييم:

يقوم المرشد بعملية تقييم للطلبة من خلال جمع وتنسيق وتفسير للمعلومات المتعلقة بالطالب، والتي توضع في ملفه مع المحافظة على سرية هذه المعلومات واستخدامها لأغراض تحديد حاجات الطلبة ولأغراض الإرشاد. (أبو أسعد، 2009، ص.48)

2-7- في مجال الاستشارة:

يقوم المرشد بدور المستشار للإدارة والهيئة التدريسية وأولياء الأمور في الأمور والقضايا التربوية وفي قضايا الإرشاد والتوجيه التي تتعلق بالطلبة وأنماط سلوكهم في المدرسة والمنزل. (أبو أسعد، 2009، ص.48)

2-8- في مجال الخدمات الاقتصادية:

يقوم المرشد بجمع المعلومات عن الطلبة لأغراض دراسة الجانب الاقتصادي بكافة جوانبه ثم يقوم بإعداد قائمة بأسماء الطلبة الذي يحتاجون إلى مساعدة اقتصادية في فئات، ويناقش هذه القائمة مع المدير وبعض المعلمين للتأكد من المعلومات ثم يبحث معهم مصادر وطرق تقديم المساعدة والعون. (أبو أسعد، 2009، ص.48)

2-9- في مجال إجراء البحوث والدراسات:

يرى "أحمد عبد اللطيف أبو أسعد" أنه يتمثل في النقاط التالية (أبو أسعد، 2009، ص.48):

- يهتم المرشد عادة في المدرسة بإجراء نوع من الأبحاث يسمى (البحث الإجرائي) والذي له أهداف مباشرة تتعلق بحل مشكلة معينة أو تحسين الممارسات العملية لدى المرشد.

- يضع المرشد خطة أو برنامجا يبين فيه الجوانب أو القضايا التي يرى أنها بحاجة إلى دراسة أو بحث وذلك في بداية العام الدراسي، وبعد جمع المعلومات حول الطلبة، ويناقش هذه الخطة مع الإدارة والهيئة التدريسية مركزا فيها على أهمية تعاونهم في إجراء هذه الدراسات وفي تفسير النتائج التي تسفر عنها، بالإضافة إلى أهمية الأخذ بأرائهم ومقترحاتهم حول قضايا يمكن إضافتها.

- يوظف المرشد نتائج الدراسة أو البحث في وضع خطته الإرشادية العلاجية والوقائية مع الطلبة بشكل فردي أو جماعي.

2-10- في مجال النشاطات المدرسية:

يرى "أحمد عبد اللطيف أبو أسعد" أنه يتمثل في النقاط التالية (أبو أسعد، 2009، ص.49):

- يقوم المرشد بالتعاون مع رؤساء لجان الأنشطة المختلفة بتوظيف الأنشطة المدرسية كأساليب وقائية وعلاجية للحالات الفردية التي يتعامل معها، وهذا ما يبرز الدور الهام الذي تلعبه النشاطات المدرسية في العملية التربوية.

- من خلال اللقاءات الفردية والجماعية مع الطلبة يعمل المرشد على إبراز أهمية النشاطات المدرسية للطلبة ووظيفتها في تنمية ميولهم وقدراتهم وأثرها في تكوين توجيهات مهنية لديهم مما يمهد لعملية اتخاذ القرار في اختيار القرار في اختيار مهنة المستقبل.

2-11- في مجال الخدمات الصحية:

يقوم المرشد من خلال الملاحظة وسجل الطالب بالتعرف على الطلبة الذين يعانون من مشكلات جسمية وصحية ويقوم بالتنسيق مع أعضاء الهيئة التدريسية بمراعاة جوانب القصور وذلك بتوزيع أماكن الجلوس في غرفة الصف وفي تقبل الطالب، وفي ممارسة الأنشطة المدرسية، ومساعدة الطالب على التكيف مع وضعه الصحي. كما يمكن للمرشد أن يخطط لبرامج وقائية في المدرسة تتعلق بالتوعية الصحية حول العادات الصحية والأمراض المعدية والسارية مستخدماً في ذلك النشرات والندوات والمحاضرات التثقيفية. (أبو أسعد، 2009، ص.50)

2-12- في مجال خدمات التوجيه المهني:

يرى "أحمد عبد اللطيف أبو أسعد" أنه يتمثل في النقاط التالية (أبو أسعد، 2009، ص.51):

يعمل المرشد مع الطلبة في هذا المجال بحسب المرحلة العمرية بهدف زيادة وعي الطلبة المهني.

- الاستفادة من دليل الطالب التعليمي والمهني.

- تعريف الطلبة بالمهن والوظائف المختلفة وفرص التعليم المتاحة.

- تنظيم لقاءات وندوات ومحاضرات حول أهمية اختيار الطالب لنوع الدراسة بالمدارس والمعاهد الفنية والكليات العسكرية والجامعية.

- مراسلة الجامعات وفروعها والكليات والمعاهد والمدارس والمراكز التدريبية والتعليمية المختلفة للحصول على ما أعدته من أدلة و مطويات ونشرات عن طبيعة الدراسة بها وشروط القبول فيها.

-تنظيم زيارات إرشادية للمؤسسات التعليمية والتدريبية من جامعات وكليات و معاهد.

2-13- في مجال الإحالة:

يعتبر المرشد هو الشخص الوحيد و المسؤول الأول مسؤولة تامة عن تحويل الحالات التي لا يتمكن من التعامل معها إلى جهات مختصة أخرى من أجل مساعدة هؤلاء وذلك من خلال التعاون مع المعلمين وإدارة المدرسة وأولياء الأمور. (أبو أسعد، 2009، ص.52)

2-14- في مجال رعاية الطلبة المتفوقين والموهوبين:

يرى "أحمد عبد اللطيف أبو أسعد" أنه يتمثل في النقاط التالية(أبو أسعد، 2009، ص ص.53-54)

- حصر الطلبة المتفوقين والموهوبين ومتابعة تحصيلهم أولاً بأول.
- التنسيق مع المعلمين لرعايتهم وصقل مواهبهم وتنمية قدراتهم وإتاحة الفرصة لهم للمشاركة في جوانب النشاط المختلفة وفقاً لميولهم ورغباتهم.
- منحهم حوافز مادية ومعنوية ومنحهم شهادات التفوق، وتسجيل أسمائهم في لوحة الشرف، وتهنئة أولياء أمورهم، وإقامة الحفلات لتكريمهم وإعداد الزيارات التشجيعية لهم.
- تحديد نوع الموهبة التي يتمتع بها الطالب.
- التنسيق مع أسرة الطالب الموهوب في عملية الرعاية والتشجيع.
- رفع أعمال الموهوبين إلى جهات الاختصاص لمتابعتها واتخاذ طرق المناسبة لدعمها وتشجيعها.
- متابعة الطلبة الموهوبين ورعايتهم عبر مراحل التعليم المختلفة.
- تكمن أدوار مستشار التوجيه والإرشاد في مجموعة من الواجبات كما تختلف من مجال إلى آخر نستخلصها في ما يلي:

بداية في مجال التوجيه والإرشاد يقوم المرشد بتقويم خدمات التوجيه الجمعي والمهني كذلك رعاية الجوانب السلوكية مع دراسة حالات الطلبة والتعرف على المشكلات التربوية وحلها، ننقل إلى مجال التعليم والتقييم يقوم المرشد بإشراك المدرسة

وأولياء الأمور بحاجات الطلبة ومحاولة تلبيتها أيضا جمع وتنسيق وتفسير المعلومات المتعلقة بالطالب. أما مجال الزيارات المنزلية والخدمات الاقتصادية فيها يحاول المرشد الامام بكل التفاصيل التي تهم الطلبة أو المسترشدين كذلك الوضع الاقتصادي لهم ومحاولة مد يد العون لهم بالطرق المناسبة والرسمية بما تمليه عليه مهنته وشروطها. أيضا هناك مجال التنسيق والتخطيط والاستشارة فيه يقوم المرشد بتحليل واقع كل مدرسة وتحديد أولويات الطلبة والعمل بالتعاون مع الأسرة التربوية كما يقوم بدور المستشار للإدارة والهيئة التدريسية. وأخيرا مجال النشاطات المدرسية والتوجيه المهني يقوم المرشد بالأنشطة المدرسية المختلفة واللقاءات الفردية والجماعية مع الطلبة لمعرفة ميولاتهم كما يعرفهم بالمهن والتخصصات المناسبة لكفاءاتهم.

3- تأثير الاغتراب الوظيفي على أداء مستشار التوجيه والإرشاد

المدرسي والمهني:

ترى الطالبتان أن موضوع الاغتراب الوظيفي من الموضوعات الهامة التي تستحق البحث والدراسة لمالها من تأثيرات سلبية خاصة على الموظف التربوي وأدائه واحترافيته، وما ينعكس بالسلب على أداء الأفراد العاملين في أي قطاع كان نوعه. وهذا الاغتراب سيصبح عائقا أمام الموظف لتحقيق أعلى مستويات الأداء المطلوب وهو يعد عامل نفسي بالدرجة الأولى يؤثر وبصفة عالية خاصة على مستشار التوجيه والإرشاد لكونه يشعر بالغرابة أثناء تأدية وظيفته ودوره إذ يفقد الانتماء الوظيفي والتنظيمي بسبب افتقاد التفاعل الاجتماعي داخل محيط العمل وقصور علاقاته، فهذا الاغتراب له علاقة وطيدة بالكفاءة الذاتية للموظف -مستشار التوجيه والإرشاد، وفي الأخير تلخص دراستنا أثر الاغتراب الوظيفي على أداء مستشار التوجيه والإرشاد فعليا على أرض الواقع ببلدية تبسة بنسبة متوسطة إلى حد ما وهذا حسب الرجوع لنتائج الدراسة في الفصل الخامس لدراستنا هذه.

الفصل الرابع:

الإجراءات الميدانية للدراسة

1-مجالات الدراسة:

حددت هذه الدراسة بالمجالات الآتية:

- ❖ **المجال البشري:** اقتصرت هذه الدراسة على جميع مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببلدية تبسة ولاية تبسة.
- ❖ **المجال المكاني:** مركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببلدية تبسة ولاية تبسة.
- ❖ **المجال الزمني:** لقد تمت عملية تصميم الاستمارة وتوزيعها وجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها ومناقشتها خلال الموسم الدراسي 2023/2022 وذلك ابتداء من شهر جانفي 2023 إلى غاية شهر ماي 2023.

2-منهج الدراسة:

يقصد بالمنهج أنه الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسة ظاهرة معينة والذي من خلاله يتم تنظيم الأفكار المتنوعة بطريقة تمكنه من علاج مشكلة الظاهرة. وبالتالي فهو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة موضوع ما. (المحمودي، 2019، ص.35)

وقد تم اتباع خطوات المنهج الوصفي المتمثلة في (المحمودي، 2019، ص.50):

- تحديد المشكلة المراد دراستها والمتمثلة في: هل يؤثر صراع وغموض الدور على ظهور الاغتراب الوظيفي؟
- جمع البيانات والمعلومات من مصادر مختلفة، حيث قامت الباحثتان باختيار الادوات المناسبة لجمع البيانات وسيتم التطرق لها بالتفصيل لاحقا.
- تحديد عينة الدراسة.
- تحليل البيانات وتفسيرها من خلال الرجوع إلى أدبيات الدراسة وإلى الدراسات السابقة للتعرف على مدى اتفاق نتائج البحث مع البحوث الأخرى.
- كتابة النتائج والاستنتاجات والتوصيات المناسبة .

بما أن الطالبتين تسعيان للوصول إلى معرفة دقيقة ومفصلة حول أثر صراع وغموض الدور على ظهور الاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببلدية

تبسة دون إحداث أي تغيير على متغيرات المشكلة ، وإن المنهج الوصفي التحليلي هو أنسب المناهج لمثل هذه الأغراض ،حيث يعرف المنهج الوصفي التحليلي أنه يقوم على وصف ظاهرة من الظواهر للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها، واستخلاص النتائج لتعميمها.(الحفظي،د.ت، رقم الفقرة.6)

3- الدراسة الاستطلاعية:

قامت الطالبتان بدراسة استطلاعية كان الهدف منها:

- ❖ تحديد مجتمع الدراسة وخصائصه.
- ❖ اختيار عينة الدراسة.
- ❖ اختيار الأدوات الأنسب لجمع البيانات، ثم بناؤها والتحقق من خصائصها السيكومترية.

وقد ضمنت إجراءاتها وكذا نتائجها في عناصر البحث التالية.

4-مجتمع الدراسة:

بما أن الدراسة الميدانية كانت بمركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببلدية تبسة، فهذا يعني أن مجتمع الدراسة تكون من جميع مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة للعام الدراسي (2023/2022) والبالغ عددهم (47) مستشارا، يتوزعون على مختلف المتوسطات والثانويات ببلدية تبسة، وقد تم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل.

4-1- عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (47) مستشار توجيه وإرشاد مدرسي ومهني ببلدية تبسة تم اختيارهم من خلال العينة الغير عشوائية والقصدية وذلك بسبب :

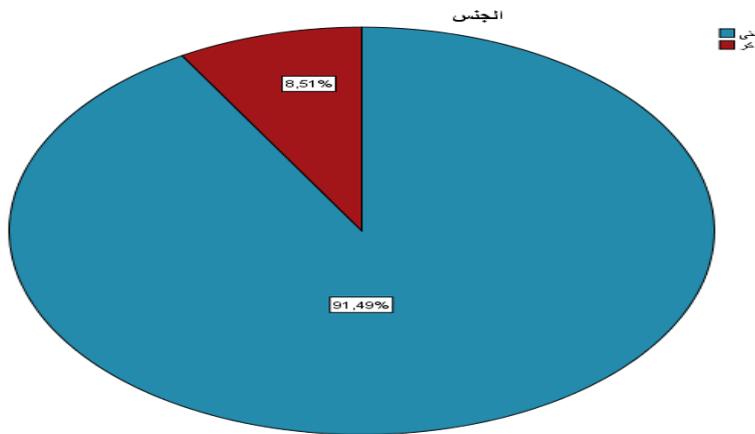
- صغر مجتمع الدراسة.
- القرب الجغرافي.
- الحصول على نتائج أكثر موضوعية.

وقد تم توزيع (47) استمارة وردت جميعها وبالتالي فإن عينة الدراسة يمثلون 100%، أفراد العينة موزعين حسب المتغيرات الواردة في الاستمارات وهي (الجنس، التخصص الجامعي، سنوات الخبرة، مؤسسة العمل) على النحو التالي:

▪ **توزيع عينة الدراسة حسب النوع:**

الجدول رقم (02) يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	أنثى	43	91.5
	ذكر	4	08.5
	المجموع	47	100



الشكل رقم (01): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

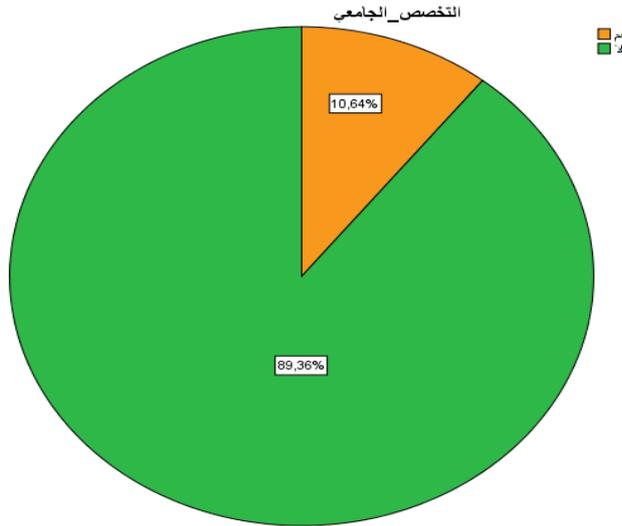
المصدر: من إعداد الطالبان من خلال استخدام برنامج (spss)

يبين الجدول رقم (02) والشكل (01)، أن نسبة الإناث في عينة البحث تبلغ (91.5%) لعدد (43) مستشارة، وأن نسبة الذكور تبلغ (08.5%) لعدد (4) مستشارا، ومنه نلاحظ أن هناك تباعد في نسب الجنسين، حيث ترجع الطالبتان من وجهة نظرهما هذا التباعد إلى السبب الطبيعي المتمثل في توجه فئة الإناث غالبا بصورة أكبر لقطاع التربية والتعليم أكثر من فئة الذكور.

توزيع عينة الدراسة حسب التخصص الجامعي:

الجدول رقم (03): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص الجامعي:

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
التخصص الجامعي: إرشاد وتوجيه	نعم	5	10.6
	لا	42	89.4
	المجموع	47	100



الشكل رقم (02): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص الجامعي

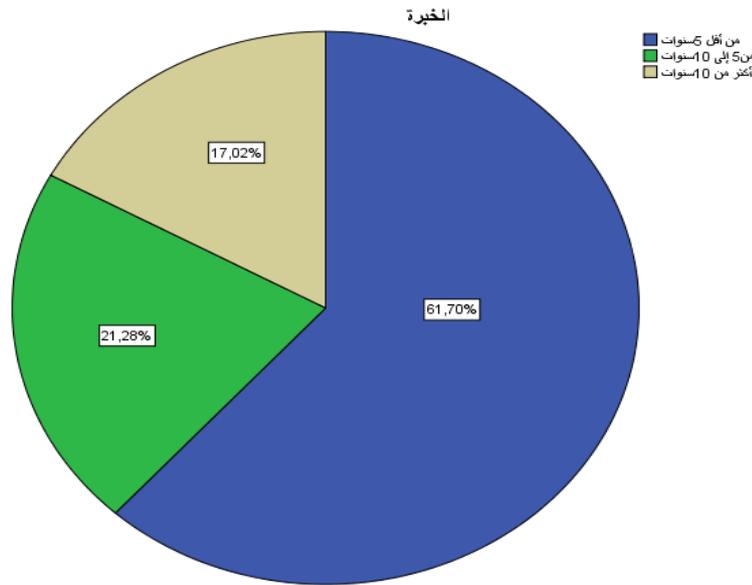
المصدر: من إعداد الطالبتان من خلال استخدام برنامج (spss)

يبين لنا الجدول رقم (03) والشكل (02)، أن نسبة خرجي تخصص إرشاد وتوجيه من المبحوثين في عينة الدراسة تبلغ (10.5%) المتمثل في (5) مستشاري، كما أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا أن تخصصهم الجامعي ليس إرشاد وتوجيه تبلغ (89.4%) المتمثل في (42) مستشاراً، ومنه نستنتج من المعطيات المستخلصة من الجدول أن أغلبية المستشارين ليسوا خرجي تخصص إرشاد وتوجيه.

توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة:

الجدول رقم (04): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة:

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الخبرة	أقل من 5 سنوات	29	61.7
	من 5 إلى 10 سنوات	10	21.3
	أكثر من 10 سنوات	8	17
	المجموع	47	100



الشكل رقم (03): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

المصدر: من إعداد الطالبان من خلال استخدام برنامج (spss)

يبين الجدول رقم (04) والشكل (03)، أن نسبة أصحاب الخبرة من المبحوثين في عينة الدراسة من الفئة (أقل من 5 سنوات) تبلغ (61.7%) لعدد (29) مستشاراً، ونسبة أصحاب الخبرة من الفئة (من 5 إلى 10 سنوات) تبلغ (21.3) لعدد (10) مستشارين، وأن نسبة أصحاب الخبرة

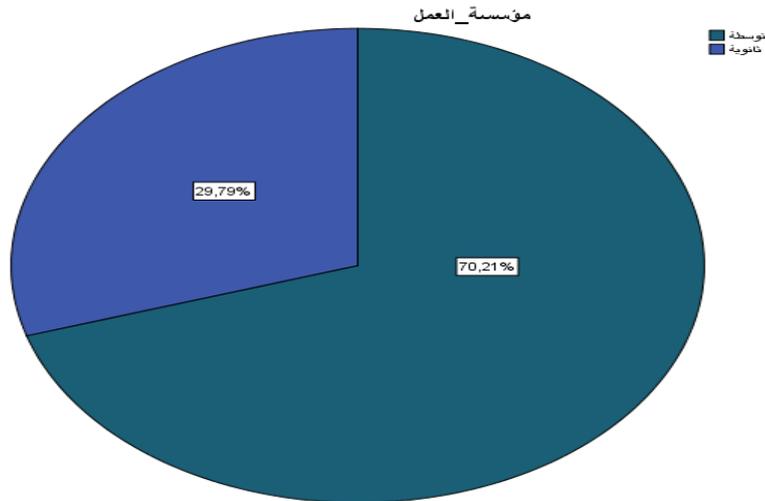
(أكثر من 10 سنوات) تبلغ (17%) لعدد (8) مستشارا، بالتالي نلاحظ من النسب المتحصل عليها في الجدول أن الفئة الأولى تكتسح القطاع أكثر من باقي الفئات الأخرى.

▪ **توزيع عينة الدراسة حسب مؤسسة العمل:**

الجدول رقم (05) يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير مؤسسة العمل :

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
مؤسسة العمل	متوسطة	33	70.2
	ثانوية	14	29.8
	المجموع	47	100

الشكل رقم (04): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير مؤسسة العمل



الشكل رقم (04): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير مؤسسة العمل

المصدر: من إعداد الطالبتان من خلال استخدام برنامج (spss)

يبين لنا في الجدول رقم (05) والشكل (04)، أن نسبة المبحوثين في عينة الدراسة الذين يعملون في المؤسسة "متوسطة" بلغ عددهم (70.2%) لعدد (33) ، وأما نسبة المبحوثين الذين يعملون في المؤسسة "ثانوية" تبلغ (29.8%) لعدد (14). ومنه فإن المستشارين متوزعون على عدد المؤسسات التعليمية المتوسطة والثانوية الموجودة ببلدية تبسة.

5- أدوات الدراسة:

اعتمدت الطالبتان في جمع المعلومات على ما يلي:

- تقنية المقابلة.
- استمارة صراع وغموض الدور.
- استمارة الاغتراب الوظيفي.

5-1-المقابلة:

بعد الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة حول صراع وغموض الدور، والاعتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد، ولتغطية الجوانب النظرية للبحث والتزامن مع الجوانب التطبيقية وللحصول على إجابة أولية لتساؤلات دراستنا اعتمدت الطالبتان على اجراء مقابلة مغلقة مع مجموعة من المجتمع الأصلي لعينة الدراسة المتمثلة في "مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببلدية تبسة" يكون شكل بدائل الاجابة عنها " بنعم أو لا" ، حيث بلغ عددهم (7) مستشارين مقسمون إلى (3) متوسطة، (4) ثانوية، حدثت المقابلة بمركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببلدية تبسة خلال الاجتماع التنسيقي للمستشارين لشهر فيفري 2023.

قامت الطالبتان بصياغة وكتابة أسئلة المقابلة بناء على الجانب النظري الذي تناوله الدراسة، حيث بلغ عدد الأسئلة (8) - أنظر الملحق 2-

• نتائج المقابلة:

يمثل الجدول رقم (06) توزيع ردود المبحوثين عن أسئلة المقابلة.

الرقم	الأسئلة	نعم	لا
01	أعاني من غربة الذات داخل المؤسسة عند أدائي لعملتي	1	6
		14.3	85.7
02	أعاني من ضعف القدرة على التواصل مع الآخرين	1	6

85.7	14.3	النسبة المئوية	داخل العمل.	
0	7	التكرار	03	ضغط عملي يسبب لي إهمال لمطالب أسرتي.
00	100	النسبة المئوية		
6	1	التكرار	04	أشعر بالوحدة وعدم الانتماء لزملائي أثناء أداء العمل.
85.7	14.3	النسبة المئوية		
3	4	التكرار	05	تتناقض مهامى كمستشار توجيه بين مهام المؤسسة ومهام مركز التوجيه.
42.9	57.1	النسب المئوية		
2	5	التكرار	06	رغم كثافة مهامى إلا أننى لا أتلقى أي دعم أو مدح من رؤسائى فى العمل.
28.6	71.4	النسبة المئوية		
3	4	التكرار	07	تتعدد أدوارى داخل المؤسسة بشكل كثيف.
42.9	57.1	النسبة المئوية		
2	5	التكرار	08	مجموعة الصلاحيات والمسؤوليات الموكلة لى غير واضحة.
28.6	71.4	النسبة المئوية		

يبين الجدول رقم (06) استجابات المبحوثين الذين أجريت معهم المقابلة ، حيث بلغت نسبة (100) للبديل "نعم" لعدد (7) مبحوثين فى السؤال الثالث، ويليه كل من السؤال الأول والسؤال الثانى والسؤال الرابع الذين بلغت نسبتهم (85.7) لعدد (6) مبحوثين للبديل "لا" بالمقابل نسبة البديل "نعم" بلغت (14.3) لعدد (مبحوث 1)، ويليه ذلك كل من السؤال السادس والسؤال الثامن حيث قدرت نسبة البديل "نعم" ب(71.4) لعدد (5) مبحوثين، ونسبة البديل "لا" (24.6) لعدد (2) مبحوثين، وفى الأخير نجد نسبة البديل "نعم" للسؤال الخامس والسؤال السابع قدرت ب(57.1) لعدد (4) ونسبة البديل "لا" قدرت ب(42.9) لعدد (3)، ومنه نستنتج أن هناك تفاوت ونشتت فى آراء المبحوثين.

• تحليل نتائج المقابلة:

- ✓ عدم وجود الشعور بالغيرة عن الذات عند أغلبية المبحوثين ووجوده عند مبحوث واحد.
- ✓ لا يعاني أغلبية المبحوثين من ضعف القدرة على التواصل مع الآخرين داخل العمل.
- ✓ عدم وجود الشعور بالعزلة الاجتماعية عند اغلبية المبحوثين.
- ✓ يعاني المبحوثين من ضغط في العمل مما يسبب لهم إهمال مطالب الأسرة.
- ✓ يعاني أغلبية المبحوثين من تناقض في المهام الموكلة لهم.
- ✓ لا يتلقى المبحوثين أي دعم أو مدح على مهامه الصعبة.
- ✓ تتعد أدوار أغلبية المبحوثين داخل العمل.
- ✓ أغلب الصلاحيات والمسؤوليات غير واضحة للمبحوثين.

ومنه نستنتج أنه من الضروري إجراء استمارة للكشف أكثر عن مدى تأثير صراع وغموض الدور على عمل مستشاري التوجيه والإرشاد وتحديد مستوى الشعور الاغتراب والوظيفي.

5-2- استمارة صراع وغموض الدور:

اعتمادا على الاطلاع على البحوث التي تناولت صراع وغموض الدور، على مجموعة من الدراسات التي اهتمت بدراسة صراع وغموض الدور، تم بناء هذه الأداة. حيث تحتوي في الصفحة الأولى من استمارة البحث على البيانات الشخصية الخاصة بأفراد العينة والتي تشمل (الجنس، التخصص الجامعي: إرشاد وتوجيه، الخبرة، مؤسسة العمل) وهذه المعلومات تساعدنا في التعرف على مجتمع الدراسة الحالية. وتم بناء الأداة مرورا بالخطوات التالية :

➤ قامت الطالبتان بإعداد استمارة صراع وغموض الدور في صورتها الأولية والتي

شملت (15) فقرة، (أنظر الملحق رقم 03)

➤ عرض الاستبيان على المشرف من أجل تقييمها.

➤ إجراءات التعديلات للاستبيان حسب ملاحظات المشرف .

أصبحت الاستمارة في صورتها النهائية (الملحق 04) تتكون من (13) فقرة موزعين على

الشكل التالي :

- 6 فقرات وهي (2،4،6،8،11،12) تقيس مؤشرات صراع الدور تقدم للمبحوث مرفقة بخمسة اختيارات (على شاكلة طريقة ليكرت) وهي أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة .
- 7 فقرات وهي (1،3،5،7،9،10،13) تقيس مؤشرات غموض الدور تقدم للمبحوث مرفقة بخمسة اختيارات (على شاكلة طريقة ليكرت) وهي أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة .

5-2-1- خصائص السيكو مترية:

1- الصدق:

يعرف ساكس،(SAX،1980) الصدق بأنه "الدرجة التي تكون فيها المقاييس ذات فائدة في اتخاذ القرارات المتعلقة بهدف أو غرض من الأغراض." أما ألن، و ين (Allen، 1979) & Yen) فيعرفان الصدق بأنه " قدرة الاختبار على أن يقيس ما وضع لقياسه." (الطريبي،2014،صص.218-219)

للتأكد من صدق هذه الأداة اعتمدت الطالبتان على الخطوات التالية :

- 1-1- **الصدق الظاهري:** يقصد بالصدق الظاهري "ما يبدو أن الاختبار يقيسه ولا يعني بالضرورة ما يقيسه الاختبار إذ من الممكن أن يبدو أن الاختبار يقيس شيئاً لكن الاختبار في واقع يقيسه خلاف ما يبدو أنه يقيسه." (الطريبي،2014،صص.269)
- تم عرض الاستمارة على المشرف للتأكد من وضوح كل بند و ملائمة لقياس ما وضعت لقياسه.
- 1-2- **صدق الاتساق الداخلي:** وهو الأسلوب الذي يتم من خلال التأكد من أن الاختبار يقيس شيئاً أو مفهومًا واحدًا أي أن الاختبار يقيس ظاهرة واحدة . (الطريبي،2014،صص.263)

وقد قامت الطالبتان بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss).

• الاتساق الداخلي لفقرات محور الأول صراع الدور:

جدول رقم (07) يمثل معاملات الارتباط لفقرات محور "صراع الدور"

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	الضغوطات الاجتماعية تؤثر على متطلبات عملي	0.72**	0.01
02	بعض المهام تتناقض مع قيمي ومبادئ	0.33*	0.05
03	تعدد مهامي بالمؤسسة يؤثر سلبا على أدائي	0.84**	0.01
04	الوقت الذي أستغرقه في عملي يصعب علي القيام بمسؤولياتي الأسرية	0.58**	0.01
05	يطلب مني القيام بمهام بعيدة عن خبرتي ومهاراتي	0.63**	0.01
06	يصعب علي التنسيق مهامي بمؤسسة العمل والمقاطعة التابعة لها	0.70**	0.01

يوضح الجدول رقم (07) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول "صراع الدور"، والذي يبين أن أغلبية معاملات الارتباط المبنية دالة عند المستوى الدلالة (0.01)، حيث تراوحت قيم معامل الارتباط فيها بين أدنى قيمة (0.33) كما في الفقرة رقم (02) "بعض المهام تتناقض مع قيمي ومبادئ" بمستوى دلالة (0.05)، ووحده أعلى قدره (0.84) كما في الفقرة رقم (03) "تعدد مهامي بالمؤسسة يؤثر سلبا على أدائي" وعليه يمكننا القول أن فقرات البعد الأول تتمتع بقدر مقبول من الصدق.

• الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني غموض الدور

جدول رقم (08) يمثل معاملات الارتباط لفقرات محور "غموض الدور"

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	يكلفني مدير المؤسسة بمهام ليست من صلاحياتي	**0.87	0.01
02	لا أتلقى المدح عند إنجاز مهام صعبة وجديدة.	**0.56	0.01
03	أجهل مدى مساهمة عملي في تحقيق الأهداف المطلوبة	**0.38	0.01
04	أعاني من ضغط نفسي وكثرة التشكي بسبب تداخل مسؤولياتي الشخصية والمهنية.	**0.80	0.01
05	هناك تناقض بين المهام الموكلة لي من طرف مدير المؤسسة ومدير مركز التوجيه والإرشاد	**0.79	0.01
06	أهداف عملي غير واضحة	*0.33	0.05
07	صلاحياتي داخل المؤسسة غير واضحة	**0.83	0.01

يوضح الجدول رقم (08) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني "غموض الدور"، والذي يبين أن أغلبية معاملات الارتباط المبنية دالة عند المستوى الدلالة (0.01)، حيث أن قيم معاملات الارتباط تراوحت بين حد أدنى قدره (0.33) كما هو في الفقرة رقم (06) "أهداف عملي غير واضحة" بمستوى دلالة (0.05)، وحد أعلى قدره (0.87) كما هو في الفقرة رقم (01) "يكلفني مدير المؤسسة بمهام ليست من صلاحياتي"، ومنه يمكننا القول أن فقرات البعد الثاني تتمتع بقدر مقبول من الصدق.

• الاتساق الداخلي لجميع فقرات الاستمارة:

جدول رقم (09) يمثل معاملات الارتباط لجميع فقرات الاستمارة

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط
01	صراع الدور	**0.71
02	غموض الدور	**0.71

**مستوى الدلالة (0.01)

يبين الجدول رقم (09) أن جميع فقرات الاستمارة عند مستوى الدلالة (0.01)، و هذا يدل على قوة التماسك الداخلي لفقرات أداة الدراسة في كل محور من محاورها، وكل مجال من مجالاتها، وهو الأمر الذي يدل على صدق الأداة.

2- الثبات:

يعرف الثبات أنه درجة الاتساق التي تكون عليها الدرجات الانحرافية أو الدراسات المعيارية عندما يتم تطبيق الاختبار على نفس الفرد عدة مرات أو عندما تطبق صور متعددة من الاختبار. (الطريبي، 2014، ص.171)

للتأكد من ثبات الأداة اعتمدت الطالبتان على طريقة التطبيق لمرة واحدة، ثم حساب معامل ألف كرونباخ لكل فقرات الاستمارة .

جدول رقم (10) يمثل معاملات ألفا كرونباخ لجميع فقرات الاستمارة

الرقم	الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
01	صراع الدور	0.73
02	غموض الدور	0.77
03	جميع فقرات الاستمارة	0.85

يبين الجدول رقم (10) أن معامل ألفا كرونباخ بلغ (0.85)، وهذا يعني أن الاستمارة تتمتع بدرجة مقبولة من الثبات.

3-5- استمارة الاغتراب الوظيفي:

اعتمادا على الاطلاع على البحوث التي تناولت الاغتراب الوظيفي، وعلى مجموعة من الدراسات التي اهتمت بدراسة الاغتراب الوظيفي، تم بناء هذه الأداة .حيث تحتوي في الصفحة الأولى من استمارة البحث على البيانات الشخصية الخاصة بأفراد العينة والتي تشمل (الجنس، التخصص الجامعي :إرشاد وتوجيه، الخبرة، مؤسسة العمل) وهذه المعلومات تساعدنا في التعرف على مجتمع الدراسة الحالية. وتم بناء الأداة مرورا بالخطوات التالية:

- قامت الطالبتان بإعداد استمارة الاغتراب الوظيفي في صورتها الأولية والتي شملت (30) فقرة .(أنظر الملحق رقم 03)
- عرض الاستبيان على المشرف من أجل تقييمها.
- إجراءات التعديلات للاستبيان حسب ملاحظات المشرف .

أصبحت الاستمارة في صورتها النهائية (الملحق 04) تتكون من (20) فقرة موزعين على الشكل التالي :

- بعد الغربة عن الذات: الذي يتكون من (10) فقرات وهي (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10) تقدم للمبحوث مرفقة بخمسة اختيارات (على شاكلة طريقة ليكرت) وهي أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة.
- بعد الغزلة الاجتماعية: الذي يتكون من (10) فقرة وهي (11,12,13,14,15,16,17,16,17,18,19,20) تقدم للمبحوث مرفقة بخمسة اختيارات (على شاكلة طريقة ليكرت) وهي أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة.

5-3-1- الخصائص السيكومترية:

1-الصدق:

للتأكد من صدق هذه الأداة اعتمدت الطالبتان على الخطوات التالية :

- 1-2- الصدق الظاهري: تم عرض الاستمارة على المشرف للتأكد من وضوح كل بند و ملائمة لقياس ما وضعت لقياسه.
- 2-2- صدق الاتساق الداخلي: وقد قامت الطالبتان بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بند والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss).
- الاتساق الداخلي لفقرات البعد الأول "الغربة عن الذات"

جدول رقم (11) يمثل معاملات الارتباط لفقرات البعد الأول "الغربة عن الذات "

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط
01	تكلفني ببعض المهام غير مفيدة في زيادة خبرتي ودرائتي بالعمل.	**0.655
02	لا أستطيع الفصل بين مشاعري الشخصية والمهنية.	**0.67
03	الأعمال التي أود القيام بها في العمل لا أستطيع أدائها بسبب مطالب	**0.77

	أسرتي.	
04	أعاني من ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند القيام بأداء الأعمال.	**0.81
05	تعرضي للضغط في الأسرة يجعلني في مواجهة مع قدراتي على أداء واجباتي في العمل.	**0.69
06	أشعر بأنني فقدت الاهتمام بكل شيء في العمل.	**0.68
07	أتجنب المشاركة في النشاطات الاجتماعية التي تنشطها المؤسسة.	**0.659
08	لدي رغبة قوية في ترك العمل.	**0.70
09	عملي لا يحقق لي ما توقعت من أهداف وطموحات.	**0.76
10	أشعر وكأنني أصبحت لا أساوي شيئاً داخل مكان عملي.	**0.76

مستوى الدلالة (0.01)

يوضح الجدول رقم (11) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الأول "الغربة عن الذات"، والذي يبين أن جميع معاملات الارتباط المبنية دالة عند المستوى الدلالة (0.01)، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بين حد أدنى قدره (0.65) كما هو في الفقرة رقم (01) "تكاليفي ببعض المهام غير مفيدة في زيادة خبرتي ودراتي بالعمل"، وحد أعلى قدره (0.81) كما هو في الفقرة رقم (04) "أعاني من ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند القيام بأداء الأعمال"، ومنه يمكننا القول أن فقرات البعد الأول تتمتع بقدر مقبول من الصدق.

• الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثاني "العزلة الاجتماعية"

جدول رقم (12) يمثل معاملات الارتباط لفقرات البعد الثاني "العزلة الاجتماعية"

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط
01	أشعر بالارتياح عندما أبتعد قدر الإمكان عن العمل الجماعي في العمل	**0.64

02	من الصعب الوثوق في زملاء العمل	**0.71
03	لا أحب التواجد في جو مليء بالمرح والترفيه	**0.83
04	أتجنب المشاركة في معظم النشاطات الطلابية والثقافية والترفيهية	**0.74
05	أواجه نقد كبير من مديري في العمل من أجل تحسين علاقاتي الاجتماعية	**0.78
06	أعاني من عدم الرغبة للمبادرة في الحديث مع العاملين	**0.78
07	أشعر بالوحدة و عدم الانتماء إلى مجتمعي	**0.78
08	لا أحب مجاملة ومدح الآخرين	**0.55
09	علاقتي بالآخرين سطحية تماما داخل وخارج العمل	**0.70
10	أشعر بضعف القدرة على التواصل مع الآخرين	**0.75

مستوى الدلالة (0.01)

يوضح الجدول رقم (12) معاملات الارتباط بين كل بند من بنود البعد الأول "الغربة عن الذات"، والذي يبين أن جميع معاملات الارتباط المبنية دالة عند المستوى الدلالة (0.01)، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بين حد أدنى قدره (0.55) كما هو في الفقرة رقم (08) " لا أحب مجاملة ومدح الآخرين"، وحد أعلى قدره (0.83) كما هو في الفقرة رقم (03) " لا أحب التواجد في جو مليء بالمرح والترفيه"، ومنه يمكننا القول أن فقرات البعد الأول تتمتع بقدر مقبول من الصدق.

• الاتساق الداخلي لجميع فقرات الاستمارة:

جدول رقم (13) يمثل معاملات الارتباط لجميع فقرات الاستمارة

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط
01	العربة عن الذات	0.69
02	العزلة الاجتماعية	0.69

مستوى دلالة (0.01)

يبين الجدول رقم (13) أن جميع فقرات الاستمارة عند مستوى الدلالة (0.01)، و هذا يدل على قوة التماسك الداخلي لفقرات أداة الدراسة في كل بعد من أبعادها، وكل مجال من مجالاتها، وهو الأمر الذي يدل على صدق الأداة.

2- الثبات :

للتأكد من ثبات الأداة اعتمدت الطالبتان طريقة التطبيق لمرة واحدة، ثم حساب معامل ألف كرونباخ لكل فقرات الاستمارة .

جدول رقم (14) يمثل معاملات ألفا كرونباخ لجميع فقرات الاستمارة

الرقم	الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
01	العربة عن الذات	0.89
02	العزلة الاجتماعية	0.90
03	جميع فقرات الاستمارة	0.93

يبين الجدول رقم (14) أن معامل ألفا كرونباخ بلغ (0.93)، وهذا يعني أن الاستمارة تتمتع بدرجة مقبولة من الثبات.

6- أساليب المعالجة الإحصائية للدراسة:

قامت الطالبتان بتفريغ وتحليل بيانات أداتي الدراسة من خلال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss 21)، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- ✓ التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لبيان تكرار الردود بشأن البيانات الشخصية.
- ✓ استخدام ألفا كرونباخ لحساب ثبات أداتي الدراسة.
- ✓ بهدف معرفة مدى تأثير صراع وغموض الدور على عمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببلدية تبسة قامت الطالبتان بحساب التكرارات والنسب المئوية بإضافة للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- ✓ بهدف معرفة مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببلدية تبسة تم حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والنسب المئوية، ودرجة ترتيب كل بعد من أبعاد الاستمارة الثانية "الاغتراب الوظيفي".
- ✓ بهدف معرفة اختلاف الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببلدية تبسة تبعاً للمتغيرات (الجنس، مؤسسة العمل) تم اختيار المتوسطات الحسابية و كاف الترتيب (اختبار كروس كال ويلز).
- ✓ ويهدف معرفة العلاقة الارتباطية بين صراع وغموض الدور والاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببلدية تبسة قامت الطالبتان بحساب المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معامل الارتباط سبيرمان.
- ✓ ولمعرفة أثر صراع وغموض الدور على ظهور الاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة، قامت الطالبتان بحساب الانحدار الخطي البسيط.

الفصل الخامس:

عرض وتحليل نتائج تساؤلات الدراسة
ومناقشتها

1- عرض وتحليل نتائج السؤال الأول ومناقشتها:

1-1- عرض وتحليل نتائج السؤال الأول:

للإجابة عن هذا السؤال قامت الطالبتان باستخراج التكرارات والنسب المئوية، بالإضافة للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة، على استمارة صراع وغموض الدور لمستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة، لفقرات محور صراع الدور، ويتم ترتيب الأهمية النسبية بدلالة المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(15) يوضح ترتيب فقرات محور صراع الدور

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	التكرار ونسبة المئوية	الفقرات	الرقم
3	1.33445	2.95	9	10	7	16	5	ت	الضغوطات الاجتماعية تؤثر متطلبات العمل.	01
			19.1	21.3	14.9	34.0	10.6	ن		
6	0.55585	1.68	17	28	2	0	0	ت	بعض المهام تتناقض مع قيمي ومبادئ.	02
			36.2	59.6	4.3	00	00	ن		
2	1.16096	3.0	4	14	12	12	5	ت	تعدد مهامها بالمؤسسة يؤثر سلبا على أدائها.	03
			8.5	29.8	25.5	25.5	10.6	ن		
1	1.13109	3.63	1	9	8	17	12	ت	الوقت الذي استغرقه في عملي يصعب علي القيام بمسؤولياتي	04
			2.1	19.1	17.0	36.2	25.5	ن		

									الأسرية.	
5	1.12041	2.48	7	23	7	7	3	ت	يطلب مني القيام بمهام بعيدة عن خبرتي ومهاراتي.	05
			14.9	48.9	14.9	14.9	6.4	ن		
4	1.16016	2.95	3	16	15	6	7	ت	يصعب عليا تنسيق مهامي بمؤسسة العمل والمقاطعة التابعة لها.	06
			6.4	34.0	31.9	12.8	14.9	ن		
2.78			المحور الكلي							

يوضح لنا الجدول رقم (15) التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور صراع الدور حيث نلاحظ أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (1.68 - و3.63) وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي (2.78)، فتأتي في بداية الترتيب الفقرة رقم (04) " الوقت الذي أستغرقه في عملي يصعب علي القيام بمسؤولياتي الأسرية" حيث أن نسبة المبحوثين الذين يصعب عليهم الوقت الذي يستغرقونه في العمل القيام بمسؤوليتهم الأسرية قدرت استجاباتهم للبديل "أوافق" ب(36.2)، لعدد(17)مبحوث، والبديل "أوافق بشدة" قدرت استجاباته ب(25.5)، لعدد(12)مبحوث، يلي ذلك نسبة (19.1)، لعدد(9)مبحوثين يرون أن الوقت الذي يستغرقونه في العمل لا يصعب عليهم القيام بمسؤولياتهم الأسرية، حيث أجابوا بالبديل "لا أوافق"، وتليها نسبة (17)، لعدد(8) مبحوثين أجابوا بالبديل "محايد"، في حين قدرت نسبة استجابات البديل "لا أوافق بشدة" ب(2.1)، لعدد(1)مبحوث، ومتوسط حسابي ب(3.63) وانحراف معياري ب(1.13)، وتليها الفقرة رقم (03) " تعدد مهامهم بالمؤسسة يؤثر سلبا على أدائي" فقدرت نسبة المبحوثين الذين تعدد مهامهم بالمؤسسة لا يؤثر سلبا على أدائهم كانت استجاباتهم بالبديل "لا أوافق" ب(29.8)، لعدد(14) مبحوث، وتليها نسبة كل من البديل "أوافق" والبديل "محايد" التي قدرت ب(25.5)،

لعدد(12) مبحوث، ثم تليها نسبة المبحوثين الذين أجابوا بالبديل "أوافق بشدة" حيث قدرت ب(10.6)، لعدد(5) مبحوثين، وفي الأخير تأتي نسبة البديل "لا أوافق بشدة" التي قدرت ب(8.5)، لعدد(4)، ومتوسط حسابي (3.0) وانحراف معياري (1.16)، ثم تليها الفقرة رقم(01) "الضغوط الاجتماعية تؤثر متطلبات العمل" كانت نسبة المبحوثين الذين تؤثر عليهم الضغوط الاجتماعية على متطلبات عملهم حيث قدرت استجاباتهم للبديل "أوافق" ب(34.0) لعدد(16) مستشارا، ثم تليها نسبة (21.3) لعدد(10) من المبحوثين يرون أن الضغوط الاجتماعية لا تؤثر على متطلبات العمل أجابوا بالبديل "لا أوافق"، يليها نسبة(19.1) لعدد(9) مبحوثين أجابوا بالبديل "لا أوافق بشدة"، أما من كانت استجاباتهم "محايد" قدرت نسبتهم ب(14.9) لعدد(7) مبحوثين، ويأتي في الأخير البديل "أوافق بشدة" بنسبة قدرت ب(10.6) لعدد(5) مبحوثين، ومتوسط حسابي(2.95)، وانحراف معياري(1.33)، يلي ذلك الفقرة رقم(06) "يصعب عليا تنسيق مهامهم بمؤسسة العمل والمقاطعة التابعة لها" حيث أن المبحوثين الذين أجابوا أنه لا يصعب عليهم تنسيق مهامهم بمؤسسة العمل والمقاطعة التابعة لها، قدرت نسبتهم ب(34.0)، لعدد(16) مبحوث، و بنسبة(31.9)، لعدد(15) مبحوث أجابوا بالبديل "محايد"، ثم تليها نسبة(14.9)، لعدد(7) مبحوثين أجابوا بالبديل "أوافق بشدة"، وفي حين قدرت نسبة استجابات البديل "لا أوافق بشدة" ب(6.4)، لعدد(3) مبحوثين، ومتوسط حسابي(2.95)، وانحراف معياري(1.16)، ثم يلي ذلك الفقرة رقم(05) "يطلب مني القيام بمهام بعيدة عن خبرتي ومهاراتي" فقدرت نسبة استجابات المبحوثين بالبديل "لا أوافق" قدرت ب(48.9)، لعدد(23) مبحوث حيث أنه لا يطلب منهم القيام بمهام بعيدة عن خبرتهم ومهاراتهم، في حين قدرت نسبة استجابات كل من البديل "أوافق" والبديل "محايد" والبديل "لا أوافق بشدة" ب(14.9)، لعدد(7) مبحوثين، ويأتي في الأخير البديل "أوافق بشدة" بنسبة (6.4)، لعدد(3) مبحوثين، أما المتوسط الحسابي فقد ب(2.48)، والانحراف المعياري قدر ب(1.12). وجاء في نهاية الترتيب الفقرة رقم (02) "بعض المهام تتناقض مع قيمي ومبادئ"، كانت نسبة استجابات البديل "لا أوافق" (59.6)، لعدد(28) مبحوث، ونسبة استجابات البديل "لا أوافق بشدة" قدرت ب(36.2)،

لعدد(17)مبحوث، أما المبحوثين الذين أجابوا بالبديل "محايد" فقدرت نسبتهم ب(4.3)، لعدد(2)مبحوثان، ومتوسط حسابي (1.68) وانحراف معياري (0.55).

1-2- مناقشة وتفسير نتائج السؤال الأول:

ينص السؤال الأول " هل يؤثر صراع الدور على عمل مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة؟"

أظهرت نتائج الجدول (15) أن صراع الدور يؤثر على عمل مستشاري التوجيه والإرشاد بنسبة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.78) مما يدل على توسط آراء أفراد عينة الدراسة.

من خلال عرض نتائج الفقرات المتعلقة بأثر صراع الدور على عمل مستشاري التوجيه والإرشاد، فإن استجابات المبحوثين جاءت بدرجة متوسطة، وهذا يدل على أن مستوى صراع الدور لدى عينة الدراسة نسبيا نوعا ما، وتعزو الطالبتان هذه النتيجة إلى أن أغلبية المبحوثين لا يؤثر تعدد الأدوار على أداء عملهم، ولا يعانون من تتداخل في المهام بين مهام مؤسسة العمل والمقاطعة التابعة لها ، بالإضافة إلا أنهم لا يطلب منهم مهام بعيدة عن خبراتهم ومهاراتهم أو تتناقض مع قيمهم، من وجهة نظر الطالبتان أن هذا التوسط في مستوى صراع الدور راجع إلى الضغوطات الاجتماعية التي تؤثر عن متطلبات عملهم و الوقت الكبير الذي يستغرقونه في العمل يصعب عليهم القيام مسؤولياتهم الأسرية.

وتختلف هذه النتيجة مع دراسة(شويطر،2020) التي أظهرت أن مستوى صراع الدور لدى موظفو المكتبة الوطنية بالجزائر قد جاء بدرجة عالية، كما تختلف أيضا هذه النتيجة مع دراسة(مدفوني،2019) التي توصلت إلى أن معلمات المرحلتين الابتدائية والمتوسطة بأم البواقي (الجزائر) يتعرضن لمستوى مرتفع من صراع الدور .

2- عرض وتحليل نتائج السؤال الثاني ومناقشتها:

2-1- عرض وتحليل نتائج السؤال الثاني:

للإجابة عن هذا السؤال قامت الطالبتان باستخراج التكرارات والنسب المئوية، بالإضافة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة، على استمارة صراع وغموض الدور لمستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة، لفقرات محور غموض الدور، ويتم ترتيب الأهمية النسبية بدلالة المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (16) يوضح ترتيب فقرة محور غموض الدور

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	التكرار والنسبة المئوية	الفقرات	الرقم
5	1.07834	2.42	9	19	11	6	2	ت	يكلفني مدير المؤسسة بمهام ليست من صلاحياتي.	01
			19.1	40.4	23.4	12.8	4.3	ن		
1	1.14814	3.17	5	8	12	18	4	ت	لا أتلقى المدح عند إنجاز مهام صعبة و جديدة.	02
			10.6	17	25.5	38.3	8.5	ن		
3	1.17679	2.53	7	23	6	7	4	ت	أجهل مدى مساهمة عملي في تحقيق الأهداف المطلوبة.	03
			14.9	48.9	12.8	14.9	8.5	ن		
2	1.28501	2.85	7	15	9	10	6	ت	أعاني من ضغط	04

			14.9	31.9	19.1	21.3	12.8	ن	نفسى وكثرة التشكي بسبب تداخل مسؤولياتي الشخصية والمهنية.	
4	1.19512	2.53	9	19	7	9	3	ت	05 هناك تناقض بين المهام الموكلة لي من طرف مدير المؤسسة ومدير مركز التوجيه والإرشاد.	
			19.1	40.4	14.9	19.1	6.4	ن		
7	1.14127	2.04	18	18	4	5	2	ت	06 أهداف عملي غير واضحة.	
			38.3	38.3	8.5	10.6	4.3	ن		
6	1.11627	2.40	9	21	9	5	3	ت	07 صلاحياتي داخل المؤسسة غير واضحة.	
			19.1	44.7	19.1	10.6	6.4	ن		
2.56			المحور الكلي							

يوضح لنا الجدول رقم (16) التكرارات والنسب المئوية بالإضافة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور غموض الدور حيث نلاحظ أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.04-3.17) وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي (2.56)، فتأتي في بداية الترتيب الفقرة رقم (02) " لا ألقى المدح عند إنجاز مهام صعبة و جديدة " حيث قدرت نسبة المبحوثين الذين لا يتلقون المدح عند إنجاز مهام صعبة وجديدة قدرت ب(38.3)، لعدد(18) مبحوث للبديل "أوافق"، وتليها نسبة(25.5)، لعدد(12) من مبحوث أجابوا بالبديل "محايد"، في حين قدرت نسبة استجابات البديل "لا أوافق" ب(17)، لعدد(8) مبحوثين، وتليها نسبة(10.6)، لعدد(5) مبحوثين للبديل "لا

أوافق بشدة"، وتأتي بعدها نسبة البديل "أوافق بشدة" التي قدرت ب(8.5)، لعدد(4) محوثين، ومتوسط حسابي(3.17) وانحراف معياري (1.14)، وتليها الفقرة رقم (04) " أعاني من ضغط نفسي وكثرة التشكي بسبب تداخل مسؤولياتي الشخصية والمهنية" فقدرت نسبة المبحوثين الذين لا يعانون من ضغط نفسي وكثرة التشكي بسبب تداخل مسؤولياتهم الشخصية والمهنية ب(31.9)، لعدد(15) مبحوث للبديل "لا أوافق"، وتليها نسبة(21.3)، لعدد(10) من مبحوثين الذين يعانون من ضغط نفسي وكثرة التشكي بسبب تداخل مسؤولياتهم الشخصية والمهنية حيث أجابوا بالبديل "أوافق"، ثم تليها نسبة(19.1)، لعدد(9) مبحوثين أجابوا بالبديل "محايد" أما البديل "لا أوافق بشدة" قدرت نسبته ب(14.9)، لعدد(7) مبحوثين، في حين قدرت نسبة استجابات البديل "أوافق بشدة" ب(12.8)، لعدد(6) مبحوثين، ومتوسط حسابي (2.85) وانحراف معياري (1.28)، ثم تليها الفقرة رقم (03) " أجهل مدى مساهمة عملي في تحقيق الأهداف المطلوبة" قدرت نسبة المبحوثين الذين أجابوا بالبديل "لا أوافق" ب(48.9)، لعدد(23) مبحوث يرون أنهم لا يجهلون مدى مساهمة عملهم في تحقيق الأهداف المطلوبة، وتليها نسبة(14.9)، لعدد(7) مبحوثين أجابوا بكل من البديل "أوافق" والبديل "لا أوافق بشدة"، ويلى ذلك نسبة(12.8)، لعدد(6) مبحوثين كانت استجاباتهم بالبديل "محايد"، في حين قدرت نسبة استجابات البديل "أوافق بشدة" ب(8.5) لعدد(4) مبحوثين، ومتوسط حسابي(2.53) وانحراف معياري(1.17)، ويلى ذلك الفقرة رقم(05) " هناك تناقض بين المهام الموكلة لي من طرف مدير المؤسسة ومدير مركز التوجيه والإرشاد" حيث قدرت نسبة استجابات المبحوثين بالبديل "لا أوافق" ب(40.4)، لعدد(19) مبحوث يرون أنه لا يوجد تناقض بين المهام الموكلة لهم من طرف مدير المؤسسة ومدير مركز التوجيه، وتليها نسبة(19.1)، لعدد(9) مبحوثين أجابوا بكل من البديل "أوافق" والبديل "لا أوافق بشدة"، ويلى ذلك نسبة(14.9)، لعدد(7) مبحوثين كانت استجاباتهم بالبديل "محايد"، في حين قدرت نسبة استجابات البديل "أوافق بشدة" ب(6.4) لعدد(3) مبحوثين، ومتوسط حسابي (2.53) وانحراف معياري(1.19)، ثم يلي ذلك الفقرة رقم(01) " يكلفني مدير المؤسسة بمهام ليست من صلاحياتي" فكانت نسبة المبحوثين الذين لا يكلفهم مدير المؤسسة

بمهام ليست من صلاحياتهم قدرت استجاباتهم للبديل "لا أوافق" ب(40.4)، لعدد(19) مبحوث، ثم يليه نسبة(23.4) لعدد(11) مبحوث أجابوا بالبديل "محايد"، و يلي ذلك نسبة(19.1)، لعدد(9) من مبحوثين أجابوا بالبديل "لا أوافق بشدة"، وتليها نسبة البديل "أوافق" التي قدرت ب(12.8)، لعدد(6) مبحوثين، وتأتي في الأخير نسبة البديل "أوافق بشدة" حيث قدرت ب(4.3)، لعدد(2) مبحوثين، ومتوسط حسابي (2.42)، وانحراف معياري(1.07)، وتأتي بعد ذلك الفقرة رقم(07) " صلاحياتي داخل المؤسسة غير واضحة" فقدرت نسبة المبحوثين الذين كانت استجاباتهم بالبديل "لا أوافق" ب(44.7)، لعدد(21) مبحوث يرون أن صلاحياتهم داخل المؤسسة واضحة، وتليها نسبة كل من البديل "محايد" والبديل "لا أوافق بشدة" التي قدرت ب(19.1)، لعدد(9) مبحوثين يرون أن صلاحياتهم داخل المؤسسة غير واضحة، أما نسبة استجابات البديل "أوافق" قدرت ب(10.6)، لعدد(5) مبحوثين، في حين قدرت نسبة استجابات البديل "أوافق بشدة" ب(6.4)، لعدد(3) مبحوثين، أما المتوسط الحسابي فقد ب(2.40)، والانحراف المعياري قدر ب(1.11)، وجاء في نهاية الترتيب الفقرة رقم (06) " أهداف عملي غير واضحة" كانت نسبة المبحوثين الذين أهداف عملهم واضحة، قدرت استجاباتهم للبديل "لا أوافق" والبديل "لا أوافق بشدة" ب(38.3)، لعدد(18) مبحوث، وتليها نسبة(10.6)، لعدد(5) مبحوثين الذين أهداف عملهم غير واضحة حيث أجابوا بالبديل "أوافق"، ويلي ذلك نسبة البديل "محايد" التي قدرت ب(8.5)، لعدد(4) مبحوثين، وتأتي في الأخير نسبة استجابات البديل "أوافق بشدة" التي قدرت ب(4.3)، لعدد(2) مبحوثان، ومتوسط حسابي (2.04) وانحراف معياري (1.14).

2-2- مناقشة وتفسير السؤال الثاني:

ينص السؤال الثاني " هل يؤثر غموض الدور على عمل مستشاري التوجيه والإرشاد

ببلدية تبسة؟"

أظهرت نتائج الجدول (16) أن غموض الدور يؤثر على عمل مستشاري التوجيه والإرشاد بنسبة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.56) مما يدل على توسط آراء أفراد عينة الدراسة.

من خلال عرض نتائج الفقرات المتعلقة بأثر غموض الدور على عمل مستشاري التوجيه والإرشاد، فإن استجابات المبحوثين جاءت بدرجة متوسطة، وهذا يدل على أن مستوى غموض الدور لدى عينة الدراسة نسبياً نوعاً ما، وتعزو الطالبتان هذه النتيجة إلى أن أغلبية المبحوثين صلاحياتهم داخل مؤسسة العمل واضحة وأهدافهم أيضاً مما يخفف عليهم الشعور بالضغط النفسي وكثرة التشكي، بعيداً عن أعمالهم الصعبة التي لا يتلقون أي مدح عنها، ومهامهم المتناقضة بين مهام الموكلة لهم من مدير مؤسسة العمل ومدير مركز التوجيه فمن وجهة نظر الطالبتان رغم اختلاف التخصص الجامعي للمبحوثين واختلاف سنوات الخبرة إلا أن التكوين الجيد للمستشارين يساهم في غموض الرؤية.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الزبيدي، 2020) التي توصلت إلى أن المرشدين التربويين يعانون من غموض الدور حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمقياس (117.22)، كما تختلف هذه النتيجة مع راسة (شويطر، 2005) التي أظهرت أن مستوى غموض الدور المهني لدى موظفو المكتبة الوطنية بالجزائر جاء بدرجة عالية.

3- عرض وتحليل نتائج السؤال الثالث ومناقشتها:

3-1- عرض وتحليل نتائج السؤال الثالث:

للقوف على مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببلدية تبسة قامت الطالبتان بحساب المتوسطات الحسابية وترتيبها، والانحرافات المعيارية لفقرات أبعاد استمارة الاغتراب الوظيفي، وفيما يلي عرض لنتائج كل بعد بالتفصيل.

➤ البعد الأول "الغربة عن الذات" كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفي.

للكشف عن مستوى بعد الشعور بالغربة عن الذات أحد أبعاد الاغتراب الوظيفي الكلي ومستوى الفقرات الفرعية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الشعور بالغربة عن الذات أحد أبعاد الاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببلدية تبسة، ويتم ترتيب الأهمية النسبية بدلالة المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين كما هو موضح في الجدول رقم (17)

جدول رقم(17) يوضح ترتيب فقرات بعد الغربة عن الذات كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفي.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
01	تكلفني ببعض المهام غير مفيدة في زيادة خبرتي ودرابتي بالعمل.	2.82	1.20360	1	متوسطة
02	لا أستطيع الفصل بين مشاعري الشخصية والمهنية.	2.10	0.96084	9	متوسطة
03	الأعمال التي أود القيام بها في العمل لا أستطيع أدائها بسبب مطالب أسرتي.	2.53	1.08048	3	متوسطة
04	أعاني من ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند القيام بأداء الأعمال.	2.38	1.11420	5	متوسطة
05	تعرضي للضغط في الأسرة يجعلني في مواجهة مع قدراتي على أداء واجباتي في العمل.	2.53	1.10042	4	متوسطة
06	أشعر بأنني فقدت الاهتمام بكل شيء في العمل.	2.17	1.04921	7	متوسطة
07	أتجنب المشاركة في النشاطات الاجتماعية التي	2.34	0.96181	6	متوسطة

				تنشطها المؤسسة.	
متوسطة	8	1.07576	2.12	لدي رغبة قوية في ترك العمل.	08
متوسطة	2	1.15617	2.57	عملي لا يحقق لي ما توقعت من أهداف وطموحات.	09
منخفضة	10	0.89969	1.87	أشعر وكأنني أصبحت لا أساوي شيئاً داخل مكان عملي.	10
متوسطة	2.34		المتوسط الحسابي الكلي للبعد		

يوضح الجدول رقم(17) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، إضافة إلى درجة الممارسة لكل فقرة من فقرات البعد الأول "الغربة عن الذات"، حيث نلاحظ أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (1.8-2.8) وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي (2.34)، ويقابل هذا المتوسط الحسابي الدرجة "المتوسطة" حسب المعيار الذي تم اعتماده في هذه الدراسة، حيث يأتي في بداية الترتيب الفقرة رقم (01) " تكلفني ببعض المهام غير مفيدة في زيادة خبرتي ودرايتي بالعمل" بمتوسط حسابي(2.82)، ويقابل هذا المتوسط الحسابي الدرجة "المتوسطة" حسب المعيار الذي تم اعتماده في هذه الدراسة، وتليها الفقرة رقم(09) " عملي لا يحقق لي ما توقعت من أهداف وطموحات" عند متوسط حسابي(2.57) من إجابات المبحوثين ويقابل هذا المتوسط الحسابي الدرجة "المتوسطة" حسب المعيار الذي تم اعتماده في الدراسة، ثم تليها الفقرة رقم(03) "الأعمال التي أود القيام بها في العمل لا أستطيع أدائها بسبب مطالب أسرتي" بمتوسط حسابي(2.53) ويقابله الدرجة "المتوسطة" حسب المعيار الذي أعتمد في هذه الدراسة، يلي ذلك الفقرة رقم(05) " تعرضي للضغط في الأسرة يجعلني في مواجهة مع قدراتي على أداء واجباتي في العمل" بمتوسط حسابي (2.53) ويقابله الدرجة "المتوسطة" حسب المعيار الذي تم اعتماده في هذه الدراسة، ثم يلي ذلك الفقرة رقم(04) " أعاني من ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند القيام بأداء الأعمال" بمتوسط حسابي (2.38)

ويقابل ذلك الدرجة "المتوسطة" حسب المعيار المعتمد في هذه الدراسة، بعدها نجد الفقرة رقم(07) " أتجنب المشاركة في النشاطات الاجتماعية التي تنشطها المؤسسة" عند المتوسط الحسابي (2.34) من إجابات المبحوثين ،ويقابل هذا المتوسط الحسابي الدرجة "المتوسطة" حسب المعيار الذي تم اعتماده في هذه الدراسة، وتأتي بعد ذلك الفقرة رقم(06) " أشعر بأنني فقدت الاهتمام بكل شيء في العمل" بمتوسط حسابي (2.17) ويقلبه الدرجة "المتوسطة " حسب المعيار الذي تم اعتماده في هذه الدراسة، وتليها الفقرة رقم(08) " لدي رغبة قوية في ترك العمل" بمتوسط حسابي(2.12)، ويقابل هذا المتوسط الحسابي الدرجة "المتوسطة" حسب المعيار الذي تم اعتماده في هذه الدراسة، وجاءت بعد ذلك الفقرة رقم(02) " لا أستطيع الفصل بين مشاعري الشخصية والمهنية" بمتوسط حسابي(2.10)،ويقلبه الدرجة "المتوسطة " حسب المعيار الذي تم اعتماده في هذه الدراسة، وفي تأتي نهاية الترتيب الفقرة رقم(10) " أشعر وكأنني أصبحت لا أساوي شيئاً داخل مكان عملي" بمتوسط حسابي(1.87) ويقابل هذا المتوسط الدرجة "المنخفضة" حسب المعيار الذي تم اعتماده في هذه الدراسة.

➤ البعد الثاني "العزلة الاجتماعية" كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفي.

للمعرفة مستوى شعور بالعزلة الاجتماعية كأحد أبعاد الاغتراب الوظيفي الكلي ومستوى الفقرات الفرعية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الشعور بالعزلة الاجتماعية أحد أبعاد الاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببلدية تبسة، ويتم ترتيب الأهمية النسبية بدلالة المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين كما هو موضح في الجدول رقم (18)

جدول رقم (18) يوضح ترتيب فقرات بعد "الشعور بالعزلة الاجتماعية" كأحد أبعاد الاغتراب

الوظيفي.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
-------	---------	-----------------	-------------------	---------	--------

متوسطة	4	1.08091	2.48	01	أشعر بالارتياح عندما أبتعد قدر الإمكان عن العمل الجماعي في العمل.
متوسطة	1	1.07447	2.61	02	من الصعب الوثوق في زملاء العمل.
متوسطة	8	1.25662	2.17	03	لا أحب التواجد في جو مليء بالمرح والترفيه.
متوسطة	5	1.15817	2.46	04	أتجنب المشاركة في معظم النشاطات الطلابية والثقافية والترفيهية.
متوسطة	9	1.13068	2.06	05	أواجه نقد كبير من مديري في العمل من أجل تحسين علاقاتي الاجتماعية.
متوسطة	7	1.02377	2.31	06	أعاني من عدم الرغبة للمبادرة في الحديث مع العاملين
متوسطة	6	1.07188	2.36	07	أشعر بالوحدة و عدم الانتماء إلى مجتمعي.
متوسطة	3	1.24887	2.51	08	لا أحب مجاملة ومدح الآخرين.
متوسطة	2	1.15817	2.53	09	علاقتي بالآخرين سطحية تماما داخل وخارج العمل.
منخفضة	10	1.00508	1.89	10	أشعر بضعف القدرة على التواصل مع الآخرين.
متوسطة		2.34			المتوسط الحسابي الكلي للبعد

يوضح الجدول رقم(18) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، إضافة إلى درجة الممارسة لكل فقرة من فقرات البعد الثاني "الشعور بالعزلة الاجتماعية"، حيث نلاحظ أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين(1.89-2.61)، وقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي (2.34)، ويقابل هذا المتوسط الحسابي الدرجة "المتوسطة" حسب المعيار

الذي تم اعتماده في هذه الدراسة، حيث يأتي في الترتيب الأول الفقرة رقم(02) "من الصعب الوثوق في زملاء العمل" بمتوسط حسابي قدره(2.61)، ويقابل هذا المتوسط الحسابي الدرجة "المتوسطة" حسب المعيار الذي تم اعتماده في هذه الدراسة، و تليها الفقرة رقم(09) "علاقتي بالأخرين سطحية تماما داخل وخارج العمل" بمتوسط حسابي(2.53)، ويقابل هذا المتوسط الحسابي الدرجة "المتوسطة" حسب المعيار الذي تم اعتماده في هذه الدراسة، ثم تليها الفقرة رقم(08) " لا أحب مجاملة ومدح الآخرين" بمتوسط حسابي(2.51)، يقابله الدرجة "المتوسطة" حسب المعيار الذي تك اعتماده في هذه الدراسة، يلي ذلك الفقرة رقم(01) " أشعر بالارتياح عندما أبتعد قدر الإمكان عن العمل الجماعي في العمل" بمتوسط حسابي(2.48)، ويقابل هذا المتوسط الدرجة "المتوسطة" حسب المعيار المعتمد في هذه الدراسة، ثم يلي ذلك الفقرة رقم(04) " أتجنب المشاركة في معظم النشاطات الطلابية والثقافية والترفيهية" بمتوسط حسابي قدره(2.46)، ويقابل هذا المتوسط الحسابي الدرجة "المتوسطة" حسب المعيار الذي تم اعتماده في هذه الدراسة، تأتي بعد ذلك الفقرة رقم(07) " أشعر بالوحدة و عدم الانتماء إلى مجتمعي" بمتوسط حسابي(2.36)، ويقابل هذا المتوسط الحسابي الدرجة "المتوسطة" حسب المعيار الذي تم اعتماده في هذه الدراسة، و تليها الفقرة رقم (06) " أعاني من عدم الرغبة للمبادرة في الحديث مع العاملين" عند متوسط حسابي(2.57) من إجابات المبحوثين ويقابل هذا المتوسط الحسابي الدرجة "المتوسطة" حسب المعيار الذي تم اعتماده في الدراسة، وبعدها تأتي الفقرة رقم(03) " لا أحب التواجد في جو مليء بالمرح والترفيه" بمتوسط حسابي(2.17)، ويقابل ذلك الدرجة "المتوسطة" حسب المعيار المعتمد في هذه الدراسة، وجاء بعد ذلك الفقرة رقم(05) " أواجه نقد كبير من مديري في العمل من أجل تحسين" عند متوسط حسابي(2.06) من إجابات المبحوثين ويقابل هذا المتوسط الحسابي الدرجة "المتوسطة" حسب المعيار الذي تم اعتماده في الدراسة، وتأتي في نهاية الترتيب وفقا للمتوسط الحسابي الفقرة رقم(10) " أشعر بضعف القدرة على التواصل مع الآخرين" عند متوسط حسابي(1.89) من إجابات المبحوثين،

ويقابل هذه المتوسط الحسابي الدرجة "المنخفضة" حسب المعيار الذي تم اعتماده في هذه الدراسة.

بعد العرض المفصل لنتائج فقرات بعدي الاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببلدية تبسة، قامت الطالبتان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، إضافة إلى ترتيب الأهمية النسبية بدلالة المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين لكل فقرة من أبعاد استمارة الاغتراب الوظيفي، ويمكننا حوصلة هذه النتائج فيما يلي:

جدول رقم(19) يمثل الإحصاءات الوصفية لأبعاد استمارة الاغتراب الوظيفي.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
01	المتوسط العام لبعد الغربة عن الذات	2.34	0.76296	1	متوسطة
02	المتوسط العام لبعد العزلة الاجتماعية	2.34	0.81820	2	متوسطة
	المتوسط الكلي	2.34	1.45740	/	متوسطة

يوضح الجدول رقم(19) المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية، إضافة إلى ترتيب الأهمية النسبية بدلالة المتوسط الحسابي لكل بعد من أبعاد استمارة "الاغتراب الوظيفي"، حيث نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لكل بعد من لأبعاد الاغتراب الوظيفي متشابهة قدرت ب(2.34)، كما بلغ المتوسط الحسابي الكلي(2.34)ويقابل هذه المتوسط الدرجة "المتوسطة" حسب المعيار الذي تم اعتماده في هذه الدراسة، حيث يأتي المتوسط العام للإجابات عن بعد الشعور "بالغربة عن الذات" في المقدمة بمتوسط حسابي(2.34)، ويقابل هذا المتوسط الحسابي الدرجة "المتوسطة" حسب المعيار المعتمد عليه في هذه الدراسة، ويليه المتوسط العام للشعور "بالعزلة الاجتماعية" عند متوسط حسابي قدره(2.34) ويقابل هذا المتوسط الحسابي الدرجة "المتوسطة" حسب المعيار الذي تم اعتماده في هذه الدراسة.

3-2- مناقشة وتفسير نتائج السؤال الثالث:

نص السؤال: ما مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة؟

أوضح الجدول رقم (19) أن بعد الشعور بالغربة عن الذات يأتي في مقدمة الترتيب بمتوسط حسابي قدره (2.34)، وانحراف معياري (0.762)، ويقابل هذا المتوسط الحسابي الدرجة "المتوسطة" حسب المعيار الذي تم اعتماده في هذه الدراسة، ويليه بعد الشعور بالعزلة الاجتماعية بمتوسط حسابي قدره (2.34)، وانحراف معياري (0.818)، ويقابل هذا المتوسط الحسابي الدرجة "المتوسطة" حسب المعيار الذي تم اعتماده في هذه الدراسة.

كما أظهرت النتائج الخاصة بذلك أن مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى عينة الدراسة "متوسطا"، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.34) بانحراف المعياري قدره (1.45)، وهذا يدل على توسط آراء أفراد عينة الدراسة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عواد، 2011) التي توصلت إلى أن هناك مستوى متوسطا من الاغتراب الوظيفي لدى موظفي المجلس التشريعي بمدينة رام الله بفلسطين، وتختلف عن دراسة (سعيد، 2017)، التي توصلت إلى أن هناك مستوى منخفض من الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية بمحافظات غزة، وأيضا تختلف نتيجة دراسة الحالية مع نتيجة دراسة (بن زاهي، 2007)، حيث أظهرت أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات بالجنوب الجزائري جاء بدرجة أقل من المتوسط.

وتفسر الطالبتان هذا الاختلاف لاختلاف الحدود الجغرافية والحدود المكانية واختلاف متغيرات الدراسة وخصائص العينة.

وأظهرت النتائج مستوى الأبعاد جاء على النحو التالي:

➤ الشعور بالغربة عن الذات:

مستوى الشعور بالغربة عن الذات لدى مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة جاء بمتوسط حسابي (2.34) وبدرجة متوسطة.

- تعزو الطالبتان أن المستوى المتوسط من الشعور بالغربة عن الذات إلى أن عدم قدرة المستشار الفصل بين مشاعره الشخصية والمهنية وتضارب متطلبات عمله مع مطالب الأسرة يسبب له ضعف الشعور بالقيمة الذاتية والرغبة في ترك العمل.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (سعيد، 2017) التي أظهرت أن مستوى الشعور بالغربة عن الذات لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية بمحافظات غرة جاء بدرجة أقل من المتوسط.

➤ الشعور بالعزلة الاجتماعية:

مستوى الشعور بالعزلة الاجتماعية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد لبلدية تبسة جاء بمتوسط حسابي (2.34) وبدرجة متوسطة.

- تعزو الطالبتان ذلك إلى أن الشعور بعدم الثقة، وافتقاد العلاقات الاجتماعية مع الآخرين تمثل مظهر من مظاهر الإحساس بالاغتراب الوظيفي، حيث أنه كلما زادت المشاعر الإيجابية كالثقة بالآخرين والقدرة على التواصل معهم، كلما زادت الراحة النفسية داخل مؤسسة العمل.

وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (بن زاهي، 2007) حيث أظهرت أن الشعور بالعزلة الاجتماعية لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات بالجنوب الجزائري جاء بدرجة أقل من المتوسط، وتختلف أيضا هذه النتيجة مع دراسة (سعيد، 2017) التي توصلت إلى أن مستوى الشعور بالعزلة الاجتماعية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية بمحافظات غرة جاء بدرجة أقل من المتوسط.

- ونستنتج من نتيجة السؤال الثالث، أن مستوى الاغتراب الوظيفي المتوسط لدى مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة، يرجع للعديد من الظروف والعوامل التي يمر بها المستشار خلال تأدية مهامه، كصعوبة التنسيق بين مهام المؤسسة التي تكون في غالبا الأحيان إدارية أكثر منها توجيهية أو إرشادية، ظروف مكان العمل حيث نجد أغلبية المستشارين لا يمتلكون مكاتب تليق بأداء مهامهم. وترى الطالبتان أن كثرة الأعمال وضعف نظام الدعم والمدح يولد الاغتراب الوظيفي .

4- عرض وتحليل نتائج السؤال الرابع ومناقشتها:

4-1- عرض نتائج السؤال الرابع:

تحاول الطالبتان الرد على تساؤلات البحث المتعلقة بالدلالة الإحصائية من خلال صياغة فرضية إحصائية (فرضية صفرية) وتحاولان إثبات مدى صحتها، وتتمثل على وجه التفصيل فيما يلي: الفرضية الصفرية تنص على: لا يوجد فروق دالة إحصائية في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة تبعا للمتغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، مؤسسة العمل) ويتم اختبار هذه الفرضية حسب كل متغير من متغيرات الدراسة كما يلي:

➤ اختبار الفرضية الصفرية من حيث نوع "الجنس" المبحوثين:

ليبيان مدى الاتفاق والاختلاف في أبعاد الاغتراب الوظيفي بين المبحوثين من حيث نوع الجنس، استخدمت الطالبتان اختبار كروس كال ويلز .

جدول رقم(20) يوضح الفروق الإحصائية للاغتراب الوظيفي على أساس نوع الجنس

المبحوثين .

الرقم	الفقرات	الجنس	التكرارات	المتوسط الحسابي	كاف التريبع	مستوى الدلالة
01	المتوسط العام للشعور بالغبية	أنثى	43	23.28	1.403	0.236

		31.75	4	ذكر	عن الذات أحد أبعاد الاغتراب الوظيفي	
0.061	3.501	22.86	43	أنثى	المتوسط الحسابي للشعور	02
		36.25	4	ذكر	العزلة الاجتماعية أحد أبعاد الاغتراب الوظيفي	

يبين لنا الجدول رقم(20) مدى الفروق المعنوية للاغتراب الوظيفي على أساس نوع جنس المبحوثين، حيث يقبل الفرض الإحصائي بوجود اتفاق بين الأطراف المعنية أي عدم وجود فروق إحصائية إذا كانت قيمة (ك²) أقل من القيمة الجدولية عند مستوى معنوي أكبر من مستوى الدلالة(0.05)، ويرفض هذه الفرض في حالة الاختلاف أي وجود فروق إحصائية بين الأطراف المعنية بالدراسة. حيث يوضح الجدول السابق أن قيمة (ك²) أقل من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية في جميع أبعاد الاغتراب أكبر من مستوى الدلالة(0.05)، وبالتالي يقبل الفرض الصفري القائل "لا يوجد فروق دالة إحصائية في أبعاد الاغتراب الوظيفي وفقا لجنس المبحوثين.

➤ اختبار الفرضية الصفرية من حيث "سنوات الخبرة" للمبحوثين:

استخدمت الطالبتان اختبار كروس كال ويلز ، لبيان مدى الاتفاق والاختلاف في أبعاد الاغتراب الوظيفي بين المبحوثين من حيث سنوات الخبرة للمبحوثين كما هو واضح في الجدول التالي:

جدول رقم(21) يوضح الفروق الإحصائية للاغتراب الوظيفي على أساس سنوات الخبرة

للمبحوثين.

الرقم	الفقرات	سنوات الخبرة	التكرارات	المتوسط الحسابي	كاف التربيع	مستوى الدلالة
01	المتوسط العام للشعور	أقل من 5 سنوات	29	25.97	1.601	0.449

		21.4	10	من 5 إلى 10 سنوات	بالغربة عن الذات أحد أبعاد الاغتراب الوظيفي	
		20.18	8	أكثر من 10 سنوات		
0.384	1.917	22.45	29	أقل من 5 سنوات	02 المتوسط الحسابي للشعور	
		29.3	10	من 5 إلى 10 سنوات	العزلة الاجتماعية أحد أبعاد الاغتراب الوظيفي	
		23.0	8	أكثر من 10 سنوات		

يبين لنا الجدول رقم (21) مدى الفروق المعنوية للاغتراب الوظيفي على أساس سنوات الخبرة المبحوثين، حيث يقبل الفرض الإحصائي بوجود اتفاق بين الأطراف المعنية أي عدم وجود فروق إحصائية إذا كانت قيمة (ك²) أقل من القيمة الجدولية عند مستوى معنوي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، ويرفض هذه الفرض في حالة الاختلاف أي وجود فروق إحصائية بين الأطراف المعنية بالدراسة. حيث يوضح الجدول السابق أن قيمة (ك²) أقل من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية في جميع أبعاد الاغتراب أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي يقبل الفرض الصفري القائل "لا يوجد فروق دالة إحصائية في أبعاد الاغتراب الوظيفي وفقا لمتغير سنوات الخبرة للمبحوثين".

➤ اختبار الفرضية الصفرية من حيث "مؤسسة العمل" المبحوثين:

لبيان مدى الاتفاق والاختلاف في أبعاد الاغتراب الوظيفي بين المبحوثين من حيث مؤسسة العمل، استخدمت الطالبتان اختبار كروس كال ويلز .

جدول رقم (22) يوضح الفروق الإحصائية للاغتراب الوظيفي من حيث مؤسسة العمل

المبحوثين.

الرقم	الفقرات	مؤسسة العمل	التكرارات	المتوسط الحسابي	كاف التريبع	مستوى الدلالة
-------	---------	-------------	-----------	-----------------	-------------	---------------

0.284	1.150	25.39	33	متوسطة	المتوسط العام للشعور بالغبرة عن الذات أحد أبعاد الاغتراب الوظيفي	01
		20.71	14	ثانوية		
0.898	0.016	23.83	33	متوسطة	المتوسط الحسابي للشعور العزلة الاجتماعية أحد أبعاد الاغتراب الوظيفي	02
		24.39	14	ثانوية		

يبين لنا الجدول رقم(22) مدى الفروق المعنوية للاغتراب الوظيفي على أساس مؤسسة العمل المبحوثين، حيث يقبل الفرض الإحصائي بوجود اتفاق بين الأطراف المعنية أي عدم وجود فروق إحصائية إذا كانت قيمة (K^2) أقل من القيمة الجدولية عند مستوى معنوي أكبر من مستوى الدلالة(0.05)، ويرفض هذه الفرض في حالة الاختلاف أي وجود فروق إحصائية بين الأطراف المعنية بالدراسة. حيث يوضح الجدول السابق أن قيمة (K^2) أقل من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية في جميع أبعاد الاغتراب أكبر من مستوى الدلالة(0.05)، وبالتالي يقبل الفرض الصفري القائل "لا يوجد فروق دالة إحصائية في أبعاد الاغتراب الوظيفي وفقا لمتغير مؤسسة العمل للمبحوثين.

4-2- مناقشة وتفسير السؤال الرابع:

نص السؤال: هل يختلف مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة تبعا للمتغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، مؤسسة العمل)؟
وكما تم التوضيح في الجداول السابقة أنه: حاولت طالبان الرد على تساؤلات البحث المتعلقة بالدلالة الإحصائية من خلال صياغة فرضية إحصائية "فرضية صفرية" وحاولتا إثبات مدى صحتها، وتتمثل على وجه التفصيل فيما يلي:

الفرضية الإحصائية "الفرضية الصفرية" لا يوجد فروق دالة إحصائية في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة تبعاً للمتغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، مؤسسة العمل).

▪ نتائج متغير النوع (الجنس):

أظهرت النتائج أن قيمة (K^2) أقل من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية في جميع أبعاد الاغتراب الوظيفي أكبر من مستوى دلالة (0.05) والذي من خلالها نقبل الفرضية الصفرية القائلة "لا يوجد فروق دالة إحصائية في أبعاد الاغتراب الوظيفي وفقاً لجنس المبحوثين.

• كما تعزو الطالبتان هذه النتيجة إلى تجانس أفراد عينة الدراسة، حيث أن كلا الجنسين يخضعان لنفس القوانين والقواعد التي تنظم مهامهما، النظام الإداري، ويتأثران بذات الظروف البيئية، والثقافية، كما نستنتج أنه لا يوجد تمييز في التعامل بين الجنسين.

وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (سعيد، 2017) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشؤون الدينية في محافظات غزة تعزي لمتغير الجنس.

▪ نتائج متغير سنوات الخبرة:

توضح النتائج أن قيمة (K^2) أقل من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية في جميع أبعاد الاغتراب الوظيفي (الغربة عن الذات، العزلة الاجتماعية) أكبر من مستوى دلالة (0.05) والذي من خلالها نقبل الفرضية الصفرية القائلة "لا يوجد فروق دالة إحصائية في أبعاد الاغتراب الوظيفي وفقاً لمتغير سنوات الخبرة للمبحوثين.

• ترى الطالبتان أن عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد لبلدية تبسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، قد يعود إلى طبيعة العلاقات الاجتماعية داخل مؤسسة العمل، ومدى ادراكهم للأعمال التي يقومون بها، بالإضافة ظروف العمل التي تؤثر على الأداء.

وتتفق نتائج الدراسة مع دراسة (سعيد، 2017) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاعتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشؤون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة، بالإضافة لاتفاقها مع دراسة (بن زاهي، 2007) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الشعور بالاعتراب الوظيفي وعوامله باختلاف سنوات الأقدمية في العمل.

▪ نتائج متغير مؤسسة العمل:

أوضحت النتائج أن قيمة (χ^2) أقل من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية في جميع أبعاد الاعتراب الوظيفي (الغربة عن الذات، العزلة الاجتماعية) أكبر من مستوى دلالة (0.05) والذي من خلالها نقبل الفرضية الصفرية القائلة "لا يوجد فروق دالة إحصائية في أبعاد الاعتراب الوظيفي وفقاً لمتغير مؤسسة العمل المبحوثين.

• تفسر الطالبتان هذه النتيجة التي تدل على عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد لبلدية تبسة تبعاً لمتغير مؤسسة العمل، إلا أن أفراد العينة يتشاركون نفس الظروف والأزمات في العمل، واشتراكهم في ذات القوانين والقواعد التنظيمية، كما يتشابهون في المحيط الاجتماعي وذات الظروف المهنية والثقافية.

• ومنه نستنتج أن سبب النتائج المتحصل عليها الدالة وهي عدم وجود اختلاف في مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد لبلدية تبسة

تبعاً للمتغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، مؤسسة العمل) راجع إلى تشابه أفراد العينة في النظام المهني والتأثر بذات ظروف البيئية، والجغرافية، والثقافية.

5- عرض وتحليل نتائج السؤال الخامس ومناقشتها:

5-1- عرض نتائج السؤال الخامس:

تحاول الطالبتان الرد عن تساؤل البحث المتعلق بمدى وجود علاقة ارتباطية بين صراع وغموض الدور والاعتراب الوظيفي، وللإجابة على هذا السؤال يتم افتراض الفرض الصفري الآتي " لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع وغموض الدور والاعتراب الوظيفي لدي مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة .

وتستخدم الطالبتان تحليل الارتباط سيريمان الرتب لاختبار مدى صحة العلاقة الارتباطية المذكورة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (23) يوضح العلاقة الارتباطية بين صراع وغموض الدور والاعتراب الوظيفي.

الشعور الغربة عن الذات أحد أبعاد الاعتراب الوظيفي	الشعور العزلة الاجتماعية أحد أبعاد الاعتراب الوظيفي		
0.251*	0.571**	معامل الارتباط	محور صراع الدور
0.47	0.00	مستوى الدلالة	
0.393**	0.569**	معامل الارتباط	محور غموض الدور
0.006	0.000	مستوى الدلالة	
47	47	التكرارات	

يبين الجدول رقم (23) العلاقة الارتباطية وفقا لتحليل معامل الارتباط سبيرمان الرتب بين صراع وغموض الدور والاعتراب الوظيفي، حيث يتبين لنا من خلال الجدول أن :

إن قيمة سبيرمان المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية أقل من مستوى (0.05) والذي عندها نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل "بوجود علاقة ارتباطية معنوية ذات دلالة إحصائية بين صراع وغموض الدور والاعتراب الوظيفي المتمثلة فيما يلي:

- بين الشعور بالغيرة عن الذات أحد أبعاد الاعتراب الوظيفي وبين صراع الدور حيث قدر معامل الارتباط (0.571) عند مستوى دلالة (0.00).
- بين الشعور بالعزلة الاجتماعية أحد أبعاد الاعتراب الوظيفي وبين صراع الدور قدر معامل الارتباط ب(0.251) عند مستوى دلالة (0.47).
- بين الشعور بالغيرة عن الذات أحد أبعاد الاعتراب الوظيفي وبين غموض الدور حيث قدر معامل الارتباط ب(0.569) عند مستوى دلالة (0.00).
- بين الشعور بالعزلة الاجتماعية أحد أبعاد الاعتراب الوظيفي وبين غموض الدور قدر معامل الارتباط ب(0.393) عند مستوى دلالة (0.006).

5-2- مناقشة وتفسير السؤال الخامس:

نص السؤال: هل هناك علاقة ارتباطية بين صراع وغموض الدور والاعتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة؟

أظهرت نتائج الدراسة أن قيمة سبيرمان المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية عند مستوى معنوية أقل من مستوى دلالة (0.05) والذي عندها يرفض الفرض الصفري الإحصائي ويقبل الفرض البديل القائل "بوجود علاقة ارتباطية معنوية ذات دلالة إحصائية بين صراع وغموض الدور والاعتراب الوظيفي، حيث أن:

- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين صراع الدور وبعد الشعور بالغيرة عن الذات لدى مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة، حيث قدر معامل الارتباط

ب(0.57)، وهذا يدل على أنه كلما زاد صراع الدور زاد الشعور بالغربة عن الذات لدى المستشارين.

كما ترى الطالبتان أنه كلما زاد صراع الدور زاد شعور مستشاري التوجيه والإرشاد بالاغتراب عن الذات، وفقد الاتصال بين ذاته الواعية وذاته الحقيقة أو الفعلية، فمن خلال تعدد أدواره وتداخلها يفقد المستشار إحساسه بنفسه، مما يسبب له الإحباط واضطراب الشخصية، والتوتر الانفعالي.

- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين صراع الدور وبعد الشعور بالعزلة الاجتماعية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد لبلدية تبسة، حيث قدر معامل الارتباط ب(0.25)، وهذا يدل على أنه كلما زاد صراع الدور زاد الشعور بالعزلة الاجتماعية لدى المستشارين.

ترى الطالبتان أنه كلما زاد صراع الدور زاد شعور مستشاري التوجيه والإرشاد بالعزلة الاجتماعية، فتعدد المهام والقيام بمهام بعيدة عن خبرة ومهارة المستشار، وتناقض مسؤولياته يسبب انعزاله عن المجتمع وانفصال أهدافه عن قيم المجتمع ومعاييره، وعدم قدرته على التواصل مع الآخرين.

ومنه نستنتج أن هناك علاقة ارتباطية بين صراع الدور والاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (قنديل، 2016) التي أظهرت أن هناك علاقة عكسية بين صراع الدور الوظيفي والأداء الوظيفي لموظفي وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني، كما تتفق أيضا مع دراسة (شويطر، 2005) التي أظهرت وجود علاقة بين مستوى صراع الدور المهني ومستوى إدراك الضغط والأعراض السيكوسوماتية لدى المكتبيين الجزائريين حيث أن ارتفاع مستوى صراع الدور المهني يؤدي إلى ارتفاع إدراك الضغط.

- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين غموض الدور وبعد الشعور بالغربة عن الذات لدى مستشاري التوجيه والإرشاد لبلدية تبسة، حيث قدر معامل الارتباط

ب(0.56)، وهذا يدل على أنه كلما زاد غموض الدور زاد الشعور بالغربة عن الذات لدى المستشارين.

وتشير الطالبتان إلى أن تناقض مهام مستشار التوجيه والإرشاد، وتكليفه بمهام ليست من صلاحياته يجعل منه فردا مغتربا ذاتيا حيث يفقد المعنى الحقيقي لعمله ويرى نفسه دون أهداف، وليس كفاء للعمل بالإضافة عدم القدرة على فصل بين مشاعره الشخصية والمهنية، وهذا ما يفسر العلاقة بين غموض الدور والشعور بالغربة عن الذات، فكلما زاد الشعور بغموض الدور زاد الشعور بالغربة عن الذات.

- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين غموض الدور وبين الشعور بالعزلة الاجتماعية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد لبلدية تبسة، حيث قدر معامل الارتباط ب(0.39)، وهذا يدل على أنه كلما زاد غموض الدور زاد الشعور بالعزلة الاجتماعية لدى المستشارين.

ترى الطالبتان أنه كلما زاد غموض الدور زاد شعور مستشاري التوجيه والإرشاد بالعزلة الاجتماعية، حيث أن عدم وضوح صلاحيات ومسؤوليات المستشار داخل المؤسسة، وجهله لمدى مساهمة عمله في تحقيق الأهداف المطلوبة يسبب له الشعور بالقلق والفتور القدرة على التواصل مع زملاء عمله والاعتماد الثقة بهم، وشعوره بالضغط وعدم الانتماء .

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة(شويطر،2005) التي أظهرت وجود علاقة بين مستوى غموض الدور المهني ومستوى إدراك الضغط و الأعراض السيكوسوماتية لدى المكتبيين الجزائريين حيث أن ارتفاع مستوى غموض الدور المهني يؤدي إلى ارتفاع إدراك الضغط، بالإضافة لاتفاقها مع دراسة وتتفق هذه النتيجة مع دراسة(قنديل،2016) التي أظهرت أن هناك علاقة عكسية بين غموض الدور الوظيفي والأداء الوظيفي لموظفي وزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني، كما تتفق مع دراسة(الزبيدي،2020) التي أظهرت

وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين غموض الدور والإجهاد لدى المرشدين التربويين بمحافظة بغداد.

ومنه نستنتج وجود علاقة ارتباطية موجبة بين صراع وغموض الدور والاعتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة، حيث كلما زاد صراع وغموض الدور لدى مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة زاد الشعور بالاعتراب الوظيفي. وبالتالي فإن وضوح الدور لدى المستشار ووضوح صلاحياته ومسؤولياته، وتوفير المعلومات الضرورية لتأدية مهامه يقلل من مستوى الشعور بالغبطة عن الذات والعزلة الاجتماعية (الاعتراب الوظيفي) والعكس صحيح.

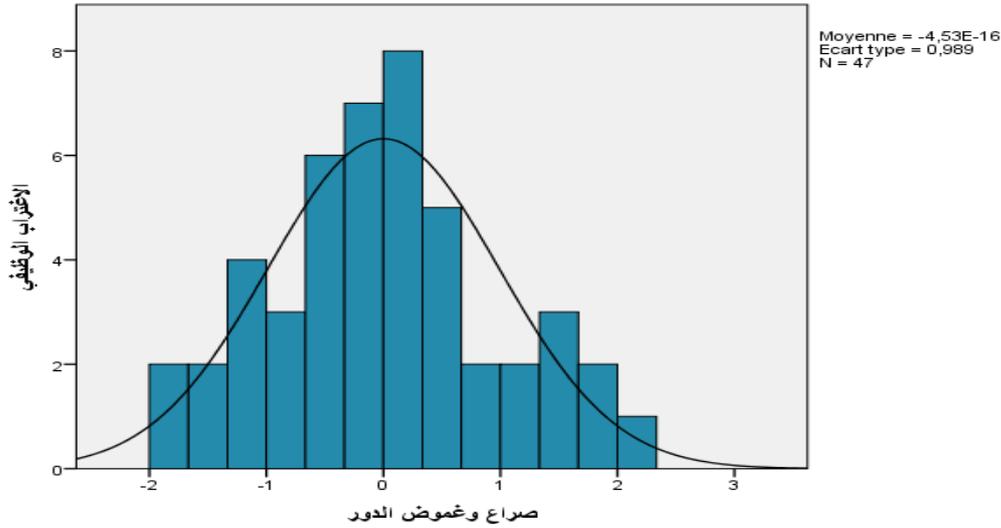
6- عرض وتحليل نتائج السؤال الرئيسي ومناقشتها:

6-1- عرض وتحليل نتائج السؤال الرئيسي:

للإجابة عن السؤال الرئيسي للدراسة قامت الطالبتان باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، لمعرفة أثر المتغير المستقل صراع وغموض الدور على ظهور المتغير التابع الاعتراب الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة، وذلك بعد افتراض الفرض الصفري الآتي "لا يؤثر صراع وغموض الدور على ظهور الاعتراب الوظيفي" وهذا موضح في الجدول رقم (24).

جدول رقم (24) يبين تحليل الانحدار الخطي البسيط لمتغيرات الدراسة.

المتغيرات	معامل الخطأ	معاملات الانحدار الخطي Beta	معامل التحديد R2	قيمة t	مستوى الدلالة
الثابت	6.984	0.595	0.354	4.96	0.63
صراع وغموض الدور.	0.195				0.00



شكل رقم (5) مدرج التوزيع التكراري.

المصدر: من إعداد الطالبان من خلال استخدام برنامج (spss)

يبين الجدول رقم (24) والشكل رقم (5) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط حيث نلاحظ قيمة معامل الانحدار لصراع وغموض الدور قدر ب(0.59) في مستوى دلالة (0.00)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل القائل: يؤثر صراع وغموض الدور على ظهور الاغتراب الوظيفي.

وعليه فالانحدار معنوي، كما تظهر النتائج وجود علاقة بين المتغيرين المستقل (صراع وغموض الدور) والتابع (الاغتراب الوظيفي).

وقد أشارت النتائج أيضا إلى أن معامل التحديد قدرت قيمته ب(0.354) وهو يدل على أن نسبة التباين الذي يفسر المتغير المستقل (صراع وغموض الدور) الذي دخل معادلة الانحدار من تباين المتغير التابع متوسطة عند مستوى دلالة (0.05) وتبلغ (35.4%)، وبالتالي فإن المتغير المستقل يؤثر بالمتغير التابع.

تمثيل معادلة الانحدار: الاغتراب الوظيفي = 0.915 + 6.984 * صراع وغموض الدور.

6-2- مناقشة وتفسير نتائج السؤال الرئيسي:

نص السؤال: هل يؤثر صراع وغموض الدور على ظهور الاغتراب الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة ؟

أظهرت النتائج السابقة أن قيمة معامل الانحدار الخطي بمستوى دلالة (0.00) أقل من قيمة مستوى الدلالة (0.05)، والذي عندها يرفض الفرض الإحصائي ويقبل الفرض البديل القائل "يؤثر صراع وغموض الدور على ظهور الاغتراب الوظيفي، حيث كلما زاد صراع وغموض الدور زاد شعور مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة بالاغتراب الوظيفي.

كما تفسر الطالبتان أثر صراع وغموض الدور على الاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد، إلى أن عدم وضوح الأدوار وتعددتها وتناقض المهام الموكلة للمستشار بين مهام مؤسسة العمل ومهام مركز التوجيه، بالإضافة إلى عدم وضوح صلاحياته وأهداف عمله وكثرة الضغوطات الاجتماعية التي تؤثر على متطلبات العمل، تولد حالة من الإحباط والتوتر، والشعور بالغربة عن الذات من خلال ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند أداء مهامه، والشعور بعدم القدرة على تحقيق طموحاته، بالإضافة لشعوره بالعزلة الاجتماعية التي تتمثل في عدم القدرة على التواصل مع الآخرين، والشعور بعدم الراحة في مكان العمل، والابتعاد قدر المستطاع على النشاطات الاجتماعية والترفيهية التي تقومها مؤسسة العمل كل هذا يؤدي إلى حدوث الاغتراب الوظيفي.

❖ خلاصة نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة والتحليل توصلت الطالبتان إلى النتائج التالية:

- 1- يؤثر صراع الدور على عمل مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة، حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي ب(2.78)
- 2- يؤثر غموض الدور على عمل مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة، حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي ب(2.56)
- 3- مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة جاء بقيمة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي ب(2.34). وكان ترتيب متوسط أبعاد الاغتراب الوظيفي على النحو التالي:
 - المتوسط العام للشعور بالغربة عن الذات أحد أبعاد الاغتراب الوظيفي (2.34) وهو بدرجة متوسطة.
 - المتوسط العام للشعور بالعزلة الاجتماعية أحد أبعاد الاغتراب الوظيفي (2.34) وهو بدرجة متوسطة.
- 4- بالنسبة لمتغير الجنس (النوع):
 - لا توجد فروق دالة إحصائية في جميع أبعاد الاغتراب الوظيفي وفقا لجنس (نوع) مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة.
- 5- بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة:
 - لا توجد فروق دالة إحصائية في جميع أبعاد الاغتراب الوظيفي وفقا لسنوات خبرة مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة.
- 6- بالنسبة لمتغير مؤسسة العمل:
 - لا توجد فروق دالة إحصائية في جميع أبعاد الاغتراب الوظيفي وفقا لمؤسسة عمل مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة.
- 7- وجود علاقة ارتباطية بين صراع وغموض الدور والاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد ببلدية تبسة. من خلال:

- وجود علاقة ارتباطية بين صراع الدور والشعور بالعزلة الاجتماعية أحد أبعاد الاغتراب الوظيفي بقوة ارتباط (57%) إيجابي.
 - وجود علاقة ارتباطية بين صراع الدور والشعور بالغربة عن الذات أحد أبعاد الاغتراب الوظيفي بقوة ارتباط (25%) إيجابي.
 - وجود علاقة ارتباطية بين غموض الدور والشعور بالغربة عن الذات أحد أبعاد الاغتراب الوظيفي بقوة ارتباط (56%) إيجابي.
 - وجود علاقة ارتباطية بين غموض الدور والشعور بالعزلة الاجتماعية أحد أبعاد الاغتراب الوظيفي بقوة ارتباط (39%) إيجابي.
- 8- يؤثر صراع وغموض الدور على ظهور الاغتراب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد بلدية تبسة.

خاتمة

خاتمة

استنادا إلى النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة نقدم الاقتراحات التالية:

- ❖ الاهتمام بالعلاقات الإنسانية والاجتماعية والتفاعل الاجتماعي الإيجابي بين المستشارين، لدعم علاقات العمل الجيدة وبناء لثقة متبادلة، واستغلالها في المعاملة بين الرؤساء والمرؤوسين.
- ❖ التكوين المستمر لمستشاري التوجيه وتوعيتهم بظاهرة الاغتراب الوظيفي وما تحمله من آثار سلبية على الموظف والمؤسسة على حد سواء.
- ❖ تجاوز ظاهرة الاغتراب الوظيفي بالسعي لتحسين أساليب التفاعل وترسيخ بعض القيم داخل المؤسسة وبين زملاء العمل كالتعاون، الثقة والمعاملة الحسنة مع الابتعاد عن التمييز بين العاملين لتحقيق العدالة الاجتماعية بينهم وتعزيز العلاقات الايجابية للمؤسسة.
- ❖ ربط الحوافز والمكافآت بالإنجاز وترقية الموظفين (المستشارين) حسب النظام للرفع من روحهم المعنوية ما ينعكس بالإيجاب على أدائهم وانتماءاتهم.
- ❖ تعزيز الفهم والوعي لدى المستشارين بطبيعة الأنظمة والقوانين واللوائح المعمول بها.
- ❖ زيادة مستوى اهتمام إدارة مراكز التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني لتلبية ما يتوقعه المستشار من علاوات وحوافز ومكافآت.
- ❖ الابتعاد عن التمييز بين المستشارين بكل أشكاله والتعامل بعدالة مع الكل وذلك لتعزيز العلاقات الإيجابية بين المستشار ومديره (مدير مركز التوجيه والإرشاد، مدير المؤسسة التربوية).
- ❖ العمل على تقوية انتماء المستشارين وتحقيق الانسجام والألفة بينهم داخل محيط العمل.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: قائمة الكتب

1. أحمد، عبد اللطيف أبو أسعد. (2009). *الإرشاد المدرسي*. عمان: الطبعة الأولى ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
2. أحمد، عبد اللطيف أبو أسعد. (2012). *الإرشاد المدرسي*. عمان: الطبعة الثانية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
3. محمد، سرحان علي المحمودي. (2019). *مناهج البحث العلمي*. الجمهورية اليمنية: دار الكتب.
4. عبد الرحمان، بن سلمان الطيرري. (2014). *القياس النفسي والتربوي - نظريته، أسسه، تطبيقاته*. الرياض: الطبعة الأولى. مكتبة الرشد للنشر والتوزيع.
5. عبد اللطيف ،محمد خليفة. (2003). *دراسات في سيكولوجية الاغتراب* . القاهرة: الطبعة الأولى ،دار غريب للنشر والتوزيع.
6. رشيد، بالخير .(2020). *الاعتراب النفسي واحتمالية الانتحار لدى الشباب*. عمان: الطبعة الأولى، منشورات ألفا للوثائق (Alphadoc).

ثانياً: قائمة المذكرات والرسائل الجامعية

7. ليلي، شويطر .(2005). *الضغط المهني لصراع وغموض الدور وعلاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية*. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس الاجتماعي، قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر.
8. محمد، عمراني.(2014). *وجهة نظر مستشاري التوجيه المهني والمدرسي حول عملية تفعيل دورهم في المؤسسات التربوية*. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم

قائمة المصادر والمراجع

- النفس التربوي، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، الجزائر.
9. محمود، عودة عبد الله سعيد. (2017). *الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية*. قدمت الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة، البرنامج المشترك بين جامعة الأقصى وأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، برنامج القيادة والإدارة، غزة، فلسطين.
10. مراد، سامي عاطف قنديل. (2016). *غموض وصراع الدور الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي*. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.
11. ميساء، جمال محمد عواد. (2011). *الاغتراب الوظيفي وعلاقته بأداء الموظفين في المجلس التشريعي الفلسطيني في مدينة رام الله*. قدمت الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية الريفية المستدامة، مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية، معهد التنمية المستدامة - جامعة القدس - القدس، فلسطين.
12. منصور، بن زاهي. (2007). *الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات*. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم النفس العمل، شعبة علم النفس وتسيير الموارد البشرية، قسم علم النفس والعلوم التربوية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري - قسنطينة - الجزائر.
13. سليمة، العمري. (2019). *دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من الاغتراب الوظيفي لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية*. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن المهدي - أم البواقي - الجزائر.
14. عائشة، بوبكر. (2007). *العلاقة بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى الزوجة العاملة*. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، قسم علم

قائمة المصادر والمراجع

- النفس وعلوم التربية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة منتوري -قسنطينة- الجزائر.
15. عياش، حمو. (2012). *واقع التوجيه المدرسي في ضوء تطبيق استراتيجية المقاربة بالكفاءات من وجهة نظر مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي*. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس التربوي، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر-2، الجزائر.
16. رولة، مدفوني. (2019). *صراع الأدوار وعلاقته بالضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الابتدائية والمتوسطة*. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم نفس العمل وتسيير الموارد البشرية، قسم علوم اجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهدي -أم البواقي-، الجزائر.

ثالثا: قائمة المجلات والمقالات العلمية

17. أيمن، محمد عامر محمد و ميادة، فريد حسن بيومي. (2021). *أثر الإثراء الوظيفي على تقليل غموض الدور الوظيفي*. المجلة الجزائرية للأبحاث الاقتصادية والمالية، 4، (2)، 171-147.
18. يناس، مجيد كاظم وفاطمة زياب مالود. (2021). *غموض الدور لدى المرشدين والمرشدات*. المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، (25)، 135-119.
19. هاني، بن محمد الحفظي. (د ت). *المنهج الوصفي التحليلي*. إدارة الخدمات التعليمية ينبع، الإشراف التربوي-شعبة الصفوف الأولية، المملكة العربية السعودية.
20. حصة، عبد الرحمان السميح و سامي عبد الطيف العازمي. (2021). *صراع الدور للمرأة العاملة وعلاقته بجودة الحياة لديها*. المجلة العلمية لعلوم التربية النوعية، (14)، 1- 23.
21. حفصة، عطا الله حسين. (2014). *ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي دراسة تطبيقية على عينة من أساتذة الجامعات في بغداد*. مجلة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 6(11)، 173-195.

قائمة المصادر والمراجع

22. صفية، شقراني وعائشة، شتاتحة.(2020). دور العدالة التفاعلية في تخفيض غموض الدور الوظيفي لدى عمال الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالأغواط وحدة أفلو. مجلة الاستراتيجية والتنمية، 10(4)، 298-318.
23. نعمات، أحمد قاسم. (2016). صراع الدور وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى عينة من طالبات جامعة المجمع. المجلة التربوية، 46(46)، 62-83.
24. سمية، بن عمارة.(د ت). صراع الأدوار وتأثيره على التوافق المهني لطلاب العاملين بالمركز الجامعي بغرداية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، 348-379 .
25. عمر، حجاج.(2012). إشكالية الصراع بين الدور الأسري والدور الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من موظفي مؤسسة الشباب والرياضة بتمنراست. مجلة أفاق علمية، 14(2)، 159-178.
26. قيس، رشيد الزيدي.(2020). غموض الدور وعلاقته بالإجهاد لدى المرشدين التربويين. مجلة وميض الفكر للبحوث، 276-292 .
27. رشا، حسن مكرم الله. (2022). صراع الدور وعلاقته بالانفصال العاطفي لدى المارة العاملة في مواقع قيادية بمحافظة أسيوط . مجلة الإرشاد النفسي، 2(70)، 170-217.
28. ظافر، بن محمد القحطاني.(2020). نمذجة العلاقات السببية بين التدفق النفسي وصراع الأدوار والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات. مجلة الإرشاد النفسي، 1(67)، 238-275 .
29. خلود، رحيم عصفور.(2018). أنواع صراع الأدوار لدى الطالبات المتزوجات في كلية التربية للبنات. مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس ، 93(93)، 357-371.

الملاحق

الملاحق

الملحق رقم 01:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة الشهيد الشاذلي بن جديد - تبسة
Echahid Chaikh Larbi Tebessi University - Tébessa

Faculty of Humanities and Social Sciences
Department of psychology

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم النفس

المرجع رقم 8/2023 / ق ع ن 2023 /

إلى السيد (ة) :
مركز التوجيه والإرشاد

إذن بالدخول

بعد التحية والاحترام،
لغرض استكمال البحوث الميدانية لطلبة قسم علم النفس (علوم التربية) يرجى منكم السماح للطلبة الآتية أسمائهم
بإجراء زيارات ميدانية بمؤسساتكم : .. مركز .. التوجيه .. والإرشاد .. بالمدينة .. والبلدية ..
الطالب (ة) : .. جيلاني .. جامعة .. الجزائر ..
الطالب (ة) : .. بن .. جامعة .. كسور ..
الطالب (ة) : .. / ..
الطالب (ة) : .. / ..

موضوع البحث : .. أثر .. البرامج .. وعي .. في .. الدور .. على .. ظهور .. الإرشاد .. الوظيفي .. لدى ..
التوجيه والإرشاد ..

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

الأستاذ المشرف

حازم بوجمعة

الملاحق

الملحق رقم 02:

مقابلة مع مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببلدية تبسة.

-البيانات الشخصية:

الجنس : أنثى: ذكر:
مؤسسة العمل: متوسطة: ثانوية:

الرقم	الأسئلة	نعم	لا
01	أعاني من غربة الذات داخل المؤسسة عند أدائي لعملي.		
02	أعاني من ضعف القدرة على التواصل مع الآخرين داخل العمل.		
03	ضغط عملي يسبب لي إهمال لمطالب أسرتي.		
04	أشعر بالوحدة وعدم الانتماء لزملائي أثناء أداء عملي.		
05	تتناقض مهامى كمستشار توجيه بين مهام المؤسسة ومهام مركز التوجيه.		
06	رغم كثافة عملي إلا أنني لا ألقى أي دعم أو مدح من رؤسائي في العمل.		
07	تتعدد أدوارى داخل المؤسسة بشكل كثيف.		
08	مجموعة الصلاحيات والمسؤوليات الموكلة لي غير واضحة.		

الملاحق

المحلق رقم 03:

الاستمارة الأولية لصراع وغموض الدور:

- البيانات الشخصية:

الجنس : أنثى: ذكر:

التخصص الجامعي: إرشاد وتوجيه : نعم لا

الخبرة: أقل من 5 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات

أكثر من 10 سنوات

مؤسسة العمل: متوسطة:

ثانوية:

الملاحق

الرقم	البند	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
01	يكلفني مدير المؤسسة بمهام ليست من صلاحياتي .					
02	تعدد مهامى يزيد من كفاءتى المهنية.					
03	الضغوطات الاجتماعية تؤثر على متطلبات عملي .					
04	لا أتلقى المدح عند إنجاز مهام صعبة وجديدة.					
05	بعض المهام تتناقض مع قيمى ومبادئى.					
06	أجهل مدى مساهمة عملي فى تحقيق الاهداف المطلوبة .					
07	تعدد مهامى بالمؤسسة يؤثر سلبا على أدائى .					
08	أعاني من ضغط نفسي وكثرة التشكى بسبب تداخل مسؤولياتى الشخصية والمهنية .					
09	الوقت الذى استغرقه فى عملي يصعب علي القيام بمسؤولياتى الأسرية.					
10	هناك تناقض بين المهام الموكلة لي من طرف مدير المؤسسة ومدير مركز التوجيه والإرشاد.					
11	أهداف عمائى غير واضحة .					
12	يطلب منى القيام بمهام بعيدة عن خبرتى ومهاراتى.					
13	يصعب عليا التنسيق مهامى بمؤسسة العمل والمقاطعة التابعة لها.					

الملاحق

					14	صلاحياتي داخل المؤسسة غير واضحة .
					15	لدى الوقت الكافي لأداء مسؤولياتي الأسرية.

الاستمارة الأولى للاعتراب الوظيفي:

الرقم	البنود	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
أ	الشعور بالغيرة عن الذات					
01	تكلفني ببعض المهام غير مفيدة في زيادة خبرتي ودراتي بالعمل.					
02	لا أستطيع الفصل بين مشاعري الشخصية والمهنية.					
03	ضغط عملي يجعلني لا أهتم لشكلي.					
04	الأعمال التي أود القيام بها في العمل لا أستطيع أدائها بسبب مطالب أسرتي.					
05	أعاني من ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند القيام بأداء الأعمال.					
06	أصاب بالتوتر عندما أعجز عن ممارسة نشاط ما في عملي.					
07	تعرضي للضغط في الأسرة يجعلني في مواجهة مع قدراتي على أداء واجباتي في العمل.					
08	أشعر بأنني فقدت الاهتمام بكل شيء في العمل.					
09	تداخل مسؤولياتي يشنت تفكيري داخل العمل.					

الملاحق

					10 هناك صوت بداخلي يقول لي أنت عديم الفائدة .
					11 أتجنب المشاركة في النشاطات الاجتماعية التي تنشطها المؤسسة.
					12 لدي رغبة قوية في ترك العمل.
					13 عملي لا يحقق لي ما توقعت من أهداف وطموحات.
					14 أشعر وكأنني أصبحت لا أساوي شيئاً داخل مكان عملي.
					15 أصاب بالحيرة عندما أشعر أنني غير مستقر في حياتي بسبب تعدد مسؤولياتي.
					ب الشعور بالعزلة الاجتماعية
					16 أشعر بالارتياح عندما أبتعد قدر الإمكان عن العمل الجماعي في العمل.
					17 أمقت طبيعة عملي كمستشار لفرضها على مشاركة الآخرين ومساعدتهم.
					18 من الصعب الوثوق في زملاء العمل.
					19 لا أحب التواجد في جو مليء بالمرح والترفيه.
					20 أتجنب المشاركة في معظم النشاطات الطلابية والثقافية والترفيهية.
					21 أواجه نقد كبير من مديري في العمل من أجل تحسين علاقاتي الاجتماعية.
					22 أعاني من عدم الرغبة للمبادرة في الحديث مع العاملين.
					23 أشعر بالوحدة و عدم الانتماء إلى مجتمعي.
					24 لا أحب مجاملة ومدح الآخرين.

الملاحق

					25	أتجنب تكوين صداقات عمل مع العاملين الجدد.
					26	أشعر بعدم الثقة مع زملائي في العمل.
					27	أنسحب عادة من المحيط الذي لا أرتاح فيه.
					28	علاقتي بالآخرين سطحية تماما داخل وخارج العمل.
					29	أشعر بضعف القدرة على التواصل مع الآخرين.
					30	أشعر بعد الاستقرار بسبب تعدد مسؤولياتي .

الملاحق

المحلق رقم 04:

الاستمارة النهائية لصراع وغموض الدور :

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد العربي التبسيّ - تبسة-

كلية العلوم الإنسانيّة والاجتماعيّة

قسم علم النفس

أستاذي المستشار أستاذتي المستشارة

نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تحتوي على بعض الأسئلة التي تتناول موضوع بحث علمي ونريد منكم أن تساعدونا وتساهموا في دعم جهد الباحث العلمي وذلك من خلال إجابكم الصريحة والمعبرة بصدق ووضوح حيث يكون من خلال وضع علامة (x) أمام الخانة المناسبة علما أن المعلومات المتحصل عليها سرية لا تستعمل إلا في أغراض البحث العلمي وشكرا.

إشراف الأستاذ:

الدكتور سليمان براجي

من إعداد الطالبتان:

▪ بن حدة كوثر

▪ جفالي فاطمة الزهراء

- البيانات الشخصية:

☐ ذكر:

☐ أنثى: الجنس :

☐ لا

☐

نعم

التخصص الجامعي: إرشاد وتوجيه :

☐

الخبرة: أقل من 5 سنوات

☐

من 5 إلى 10 سنوات

☐

أكثر من 10 سنوات

الملاحق

مؤسسة العمل: متوسطة:

ثانوية:

الرقم	البنود	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
01	يكلفني مدير المؤسسة بمهام ليست من صلاحياتي .					
02	الضغوطات الاجتماعية تؤثر على متطلبات عملي .					
03	لا أتلقى المدح عند إنجاز مهام صعبة وجديدة.					
04	بعض المهام تتناقض مع قيمي ومبادئني.					
05	أجهل مدى مساهمة عملي في تحقيق الاهداف المطلوبة .					
06	تعدد مهامي بالمؤسسة يؤثر سلبا على أدائي .					
07	أعاني من ضغط نفسي وكثرة التشكي بسبب تداخل مسؤولياتي الشخصية والمهنية .					
08	الوقت الذي استغرقه في عملي يصعب علي القيام بمسؤولياتي الأسرية.					
09	هناك تناقض بين المهام الموكلة لي من طرف مدير المؤسسة ومدير مركز التوجيه والإرشاد.					
10	أهداف عمالي غير واضحة .					
11	يطلب مني القيام بمهام بعيدة عن خبرتي ومهاراتي.					
12	يصعب علي التنسيق مهامي بمؤسسة العمل والمقاطعة التابعة لها.					

الملاحق

					12 من الصعب الوثوق في زملاء العمل.
					13 لا أحب التواجد في جو مليء بالمرح والترفيه.
					14 أتجنب المشاركة في معظم النشاطات الطلابية والثقافية والترفيهية.
					15 أواجه نقد كبير من مديري في العمل من أجل تحسين علاقتي الاجتماعية.
					ب أعاني من عدم الرغبة للمبادرة في الحديث مع العاملين.
					16 أشعر بالوحدة و عدم الانتماء إلى مجتمعي.
					17 لا أحب مجاملة ومدح الآخرين.
					18 علاقتي بالآخرين سطحية تماما داخل وخارج العمل.
					19 أشعر بضعف القدرة على التواصل مع الآخرين.
					20 تكلفني ببعض المهام غير مفيدة في زيادة خبرتي ودرايتي بالعمل.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
The Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التميمي - نسة
the university of Echahid Cheikh Larbi Tebessi University
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
faculty of humanities and social sciences



قسم علم النفس

تصريح شرفي

بنصن الالتزام بالأمانة العلمية لإنجاز البحوث

متعل القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20

أنا الموقع أدناه، الطالب (ة): جفالي كمال الرقم التسجيل: 34014265
صاحب بطاقة التعريف رقم: 20200364030280002 المؤرخة في: 2022/02/12
الصادر عن بلدية / دائرة: بسة
والمسجل في ماستر: دكتوريات إرشاد وتوجيه لخلال السنة الجامعية: 2023/2022
والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر بعنوان: أثر برامج التوجيه الكورس على تعلم
الانتداب الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد
المدرسي والكهني
تحت إشراف الأستاذ (ة): الدكتور براجي سليمان
أصبح بشرفي أنني التزمت بالمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقية المطلوبة في إنجاز البحوث
الأكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة
بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها. وأنحمل أي مخالفة لهذا القرار وكل ما يترتب عنه
من عواقب قانونية.

نيسة في 29 ماي 2023
مصادقة بلدية





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
The Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التسي- تيسة
the university of Echahid Cheikh Larbi Tebessi University
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
faculty of humanities and social sciences



قسم علم النفس

تصريح شرفي

بنصن الالتزام بالأمانة العلمية لإجازة البحوث
منعق القرار رقم 933 المؤرخ في 20/07/2016

أنا الموقع أدناه، الطالب (ة): بن لدة كور رقم التسجيل: 34014786
صاحب بطاقة التعريف رقم: 20002190003640000 المؤرخة في: 30/03/2018
الصادر عن بلدية / دائرة: تيسة
والمسجل في ماستر: للسنة تأنيبه أستاذ وتوجيه خلال السنة الجامعية: 2022 / 2023
والمكلف بإجازة مذكرة ماستر بعنوان: أثر الصراع وعنصوفه الدور على
للصور الاستراتيجي الوظيفي لدى مستشاري التوجيه
والأستاذ المرشدين والمصنفين
تحت إشراف الأستاذ (ة): براجي سليمان
أصرح بشرفي أنني التزمت بالمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقية المطلوبة في إجازة البحوث
الأكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933 المؤرخ في 20/07/2016 المحدد للقواعد المتعلقة
بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها، وأنحمل أي مخالفة لهذا القرار وكل ما يترتب عنه
من عواقب قانونية.

