

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

"عنوان الرسالة كما هو معتمد في نتيجة الحكم"

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

كما أقر بحق أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا في حقوق النشر لهذه الرسالة وأنه لا يجوز النشر إلا بموافقة رسمية مكتوبة من الأكاديمية.

والله خير الشاهدين

DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification.

I also acknowledged the right of the **Management and Politics Academy for Postgraduate Studies** to the copyright of this thesis and that its publication is admissible only through a formal, written consent by the Academy.

Student's name:

اسم الطالب: محمد عروة عبدالسعيد

Date:

2017-11-02

١٣ صفر، ١٤٣٩ هـ

التاريخ:

Signature:

التوقيع:



البرنامج المشترك بين جامعة الأقصى وأكاديمية الإدارة والسياسة
للدراستات العليا - برنامج "القيادة والإدارة"



رسالة ماجستير بعنوان

الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشئون الدينية

**Employment Alienation and its Relation to the Organizational
Citizenship Behavior among the Employees of the Ministry of
Awqaf and Religious Affairs**

إعداد الباحث

محمود عودة عبد الله سعيد

إشراف الدكتور

محمد عبد العزيز الجريسي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير
في القيادة والإدارة

2017/هـ1438م

غزة - فلسطين



نتيجة الحكم على أطروحة الماجستير

بناءً على موافقة المجلس الأكاديمي بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ محمود عودة عبد الله سعيد، لنيل درجة الماجستير في تخصص القيادة والإدارة، وموضوعها:

"الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمية"

لدى العاملين في وزارة الاوقاف والشئون الدينية"

وبعد المناقشة التي تمت اليوم الاثنين 20 ذي الحجة 1438هـ، الموافق 2017/09/11م الساعة العاشرة صباحاً، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:



د. محمد عبد العزيز الجريسي مشرفاً ورئيساً

د. نبيل عبد اللوح مناقشاً داخلياً

د. عبد الفتاح عبد الغني الهمص مناقشاً خارجياً

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في تخصص القيادة والإدارة.

واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق،،،

رئيس الأكاديمية

د. محمد إبراهيم المدهون
رئاسة الأكاديمية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَأَعْتَزِلْكُمْ وَمَا تَدْعُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ وَأَدْعُوا رَبِّي عَسَىٰ أَلَّا أَكُونَ بِدُعَاءِ رَبِّي شَقِيًّا﴾

(مريم: 48)

إهداء

▪ إلى وطني فلسطين الذي أحببته؛ فيسر لي طريق العلم، الأمر الذي جعلني أطلب العلم من أجله.

▪ لمن كانوا سبباً في استمرار واستكمال مسيرة حياتي العلمية.

▪ إلى من ساندني وحثني على الاطلاع والمعرفة والمثابرة والاستمرار.

أهدي هذا الجهد المتواضع سائلاً الله العلي القدير أن يكون عملاً خالصاً لوجهه الكريم، وعلماً نافعاً يمتد به عملي.

الباحث

محمود عودة سعيد

شكر وتقدير

قال تعالى ﴿ وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴾ (النمل: 19)

لا يسعني بعد أن انتهيت من الدراسة الحالية إلا أن أتقدم بالشكر الوفير، والامتنان العظيم لكل من ساهم في إخراج هذا العمل المتواضع، وأخص بالشكر أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا؛ وكادرها الأكاديمي والإداري ممثلة برئيسها/ د. محمد إبراهيم المدهون.

كما وأخص بالشكر، والتقدير مشرفي، وأستاذي الفاضل الدكتور/محمد عبد العزيز الجريسي على حسن الاهتمام، والنصح والإرشاد، وتوجيهاته القيمة في كل مراحل الدراسة، فله مني كل معاني الاحترام، والتقدير.

كما أتقدم بخالص شكري، وعظيم امتناني إلى السادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة:

الدكتور الفاضل/ نبيل عبد شعبان اللوح مناقشاً داخلياً، والدكتور الفاضل/ عبد الفتاح عبد الغني الهمص مناقشاً خارجياً، لتفضلهما بقبول مناقشة الدراسة الحالية.

ولا يفوتني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر، والتقدير للجامعة الإسلامية، وجامعة الأزهر على تفضلهما بالاستفادة من المراجع اللازمة لإعداد الدراسة الحالية.

كما وأشكر الأساتذة الأفاضل من مختلف الجامعات الفلسطينية؛ الذين قاموا بتحكيم الاستبانة كل باسمه ولقبه.

كما، وأشكر م/ إبراهيم أبو شمالة على ما قدمه من نصح، ومشورة في منهجية الدراسة، والتحليل الإحصائي.

وأخيراً لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى إخوتي، وزملائي في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية الذين ساعدوني في الحصول على المعلومات اللازمة حتى إتمام الدراسة الحالية.

الباحث

محمود عودة سعيد

ملخص الدراسة

الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي، ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية، وتحديد طبيعة العلاقة بينهما؛ كما، وهدفت إلى معرفة الفروق بين متوسطات استجابات المبحوثين تبعاً للمتغيرات الديموغرافية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.

للاوصول للنتائج، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة البالغ عددهم (1308) عاملاً، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من أفراد مجتمع الدراسة وعددها (297) فرداً، ولقد تم استرداد (277) استبانة بنسبة (93.27%) من عينة الدراسة.

وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها:

- مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية، جاء بوزن نسبي (44.517)، وهو بدرجة موافقة (قليلة).
- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، جاء بوزن نسبي (81.938)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة).
- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الاغتراب الوظيفي، وبين سلوك المواطنة التنظيمية.

كما خلّصت الدراسة لعدد من التوصيات أبرزها:

- ضرورة العمل على تمكين العاملين، ومنحهم صلاحيات أكبر، وزرع الثقة في نفوسهم من خلال نشر القيم السلوكية، والاخلاقية وابعادهم عن الإحباط، والشعور بالعزلة والاعتراب.
- تعزيز الاتجاهات الايجابية بين العاملين، والسعي لبناء علاقات إنسانية؛ تقوم على الاحترام المتبادل، وتقبل الآخر، وتجسيد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

Study abstract

Employment Alienation and its Relation to the Organizational Citizenship Behavior among the Employees of the Ministry of Awqaf and Religious Affairs

The aim of this study was to identify the level of employment alienation and the level of organizational citizenship behavior (OCB), and to determine the nature of the relationship that may exist between them. The study also aimed to identify the differences between the responses of the respondents according to the demographic variables observed in the employees of the Ministry of Awqaf and Religious Affairs in the Gaza governorates.

The study implemented the descriptive analytical approach, and used the questionnaire as a data collection method. The study population consisted of the employees of the Ministry of Awqaf and Religious Affairs in the Gaza governorates who are (1308) employees, A simple random sample of (297) employees was selected, and thus the sample was recovered (277) Identifying (93.27%) of the sample size.

The study arrived at a set of results, the most important of which are:

- The level of **employment alienation** among the employees of the Ministry of Awqaf and Religious Affairs came at a relative weight of (44.517%), which reflects a low agreement level.
- The level of **organizational citizenship behavior** came at a relative weight of (81.938%), which reflects a high agreement level.
- There is a statistically significant **inverse relationship** at the level ($\alpha \leq 0.05$) between **employment alienation** and organizational citizenship behavior.

The study also concluded a set of recommendations, the most important of which are:

- The need to work to empower the employees, give them greater authorities, and enhance the environment of confidence and trust among them through the dissemination of moral and behavioral values that keep them away from frustration and feelings of isolation and alienation.
- To promote positive attitudes among the employees and to build human relationships between them based on mutual respect, acceptance of the other, and to practice the organizational citizenship behaviors.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	البيان
ج	إهداء
د	شكر وتقدير
هـ	ملخص الدراسة
و	Study abstract
ز	قائمة المحتويات
ك	قائمة الجداول
م	قائمة الأشكال
م	قائمة الملاحق
1	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
2	مقدمة الدراسة
3	1.1 مشكلة الدراسة
4	2.1 أسئلة الدراسة
5	3.1 أهداف الدراسة
5	4.1 أهمية الدراسة
6	5.1 متغيرات الدراسة
7	6.1 فرضيات الدراسة
8	7.1 حدود الدراسة
9	8.1 مصطلحات الدراسة
10	9.1 هيكلية الدراسة
11	10.1 صعوبات الدراسة
12	11.1 خلاصة الفصل
13	2. الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة
14	1.2 المبحث الأول: الاغتراب الوظيفي
15	1.1.2 تمهيد
16	2.1.2 الاغتراب في اللغة
21	3.1.2 مفهوم الاغتراب عند الفلاسفة

رقم الصفحة	البيان
24	4.1.2 اغتراب الشخصية، وأزمة الإنسان في المجتمع الحديث
25	5.1.2 تفسير الدين الإسلامي للاغتراب
26	6.1.2 تعريف الاغتراب
27	7.1.2 تحليل الاغتراب
28	8.1.2 النظريات المفسرة للاغتراب
30	9.1.2 أبعاد ومظاهر الاغتراب
35	10.1.2 أنواع الاغتراب
40	11.1.2 تعريف الاغتراب الوظيفي
41	12.1.2 مراحل الاغتراب الوظيفي
43	13.1.2 أنواع الاغتراب الوظيفي
45	14.1.2 أسباب الاغتراب الوظيفي
47	15.1.2 التغلب على الاغتراب
49	16.1.2 مبادئ التغلب على الاغتراب الوظيفي
51	17.1.2 خلاصة المبحث
52	2.2 المبحث الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية
53	1.2.2 تمهيد
54	2.2.2 المواطنة في اللغة
54	3.2.2 نشأة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وتطوره
56	4.2.2 تعريف سلوك المواطنة التنظيمية
57	5.2.2 خصائص سلوك المواطنة التنظيمية
58	6.2.2 أهمية سلوك المواطنة التنظيمية
59	7.2.2 نظريات سلوك المواطنة التنظيمية
62	8.2.2 أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
65	9.2.2 محددات سلوك المواطنة التنظيمية
70	10.2.2 معوقات سلوك المواطنة التنظيمية
71	11.2.2 نتائج، وأثار سلوك المواطنة التنظيمية
73	12.2.2 خلاصة المبحث

رقم الصفحة	البيان
74	3.2 المبحث الثالث: وزارة الأوقاف، والشئون الدينية
75	1.3.2 تمهيد
75	2.3.2 نشأة وزارة الأوقاف، والشئون الدينية
76	3.3.2 رسالة وزارة الأوقاف، والشئون الدينية
76	4.3.2 قيم وزارة الأوقاف، والشئون الدينية
76	5.3.2 مجالات عمل وزارة الأوقاف، والشئون الدينية
79	6.3.2 الإستراتيجية العامة لوزارة الأوقاف، والشئون الدينية
80	7.3.2 التحديات التي تواجه وزارة الأوقاف، والشئون الدينية
80	8.3.2 أهداف وزارة الأوقاف، والشئون الدينية
81	9.3.2 العقبات التي تعيق نهضة عمل وزارة الأوقاف، والشئون الدينية
82	10.3.2 طموحات وآمال وزارة الأوقاف، والشئون الدينية
82	11.3.2 الهيكل التنظيمي لوزارة الأوقاف، والشئون الدينية
84	12.3.2 خلاصة المبحث
85	3. الفصل الثالث: الدراسات السابقة
86	1.3 تمهيد
86	2.3 الدراسات المتعلقة بالاغتراب الوظيفي
99	3.3 الدراسات المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية
106	4.3 التعقيب على الدراسات السابقة
114	5.3 الفجوة البحثية
116	6.3 خلاصة الفصل
117	4. الفصل الرابع: منهجية الدراسة، وإجراءاتها
118	1.4 تمهيد
118	2.4 منهج الدراسة
118	3.4 مجتمع الدراسة
120	4.4 عينة الدراسة
123	5.4 أداة الدراسة
124	6.4 صدق أداة الدراسة (الاستبانة)

رقم الصفحة	البيان
127	7.4 ثبات أداة الدراسة (الاستبانة)
129	8.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة
130	9.4 خطوات إجراء الدراسة
130	10.4 مصادر البيانات
131	11.4 اختبار توزيع البيانات
132	12.4 خلاصة الفصل
133	5. الفصل الخامس: التحليل، والنقاش
134	1.5 تمهيد
134	2.5 نتائج السؤال الأول، ومناقشتها
148	3.5 نتائج السؤال الثاني، ومناقشتها
162	4.5 نتائج السؤال الثالث، ومناقشتها
170	5.5 نتائج السؤال الرابع، ومناقشتها
184	6.5 خلاصة الفصل
185	6. الفصل السادس: نتائج، وتوصيات الدراسة
186	1.6 تمهيد
186	2.6 النتائج التي توصلت إليها الدراسة
191	3.6 توصيات الدراسة
196	4.6 الدراسات المقترحة
197	5.6 خلاصة الفصل
198	المصادر والمراجع
198	أولاً: المصادر
198	ثانياً: المراجع
211	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	بيان الجدول	رقم الجدول
115	الفجوة البحثية للدراسة	1
119	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب مكان العمل	2
120	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	3
121	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	4
122	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة	5
122	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	6
123	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي	7
124	مقياس درجات الموافقة	8
125	صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة	9
126	صدق الاتساق الداخلي لفقرات محور الاغتراب الوظيفي	10
127	صدق الاتساق الداخلي لفقرات محور سلوك المواطنة التنظيمية	11
128	معاملات الارتباط باستخدام معادلة ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة	12
129	معاملات الارتباط بطريقة التجزئة النصفية لمحاور الاستبانة	13
131	اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الاستبانة	14
134	تحليل محور الاغتراب الوظيفي	15
139	تحليل فقرات العزلة	16
141	تحليل فقرات العجز	17
143	تحليل فقرات اللا معيارية	18
145	تحليل فقرات اللا معنى	19
146	تحليل فقرات الاغتراب عن الذات	20
148	تحليل محور سلوك المواطنة التنظيمية	21
153	تحليل فقرات الإيثار	22
155	تحليل فقرات الكياسة	23
157	تحليل فقرات السلوك الحضاري	24

رقم الصفحة	بيان الجدول	رقم الجدول
159	تحليل فقرات الروح الرياضية	25
160	تحليل فقرات الضمير الحي	26
162	معاملات إرتباط بيرسون بين الاغتراب الوظيفي، وبين سلوك المواطنة التنظيمية	27
165	معاملات إرتباط بيرسون بين العزلة، وبين سلوك المواطنة التنظيمية	28
166	معاملات إرتباط بيرسون بين العجز، وبين سلوك المواطنة التنظيمية	29
167	معاملات إرتباط بيرسون بين اللامعيارية، وبين سلوك المواطنة التنظيمية	30
168	معاملات إرتباط بيرسون بين اللامعنى، وبين سلوك المواطنة التنظيمية	31
169	معاملات إرتباط بيرسون بين الاغتراب عن الذات، وبين سلوك المواطنة التنظيمية	32
171	الفروقات بالنسبة لمتغير الجنس	33
173	الفروقات بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي	34
176	الفروقات بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخدمة	35
179	الفروقات بالنسبة لمتغير الفئة العمرية	36
182	الفروقات بالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي	37
190	نتائج مدى تحقيق الأهداف	38
193	الإطار المقترح لتنفيذ توصيات الدراسة	39

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	بيان الشكل	رقم الشكل
7	النموذج الافتراضي لمتغيرات الدراسة	1
35	أبعاد الاغتراب الوظيفي	2
42	مراحل الاغتراب الوظيفي	3
44	المتغيرات التي تؤدي إلى ظهور الاغتراب الشخصي، والاجتماعي	4
46	أسباب الاغتراب الوظيفي	5
50	مبادئ التغلب على الاغتراب الوظيفي	6
61	نظريات سلوك المواطنة التنظيمية	7
64	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	8
83	الهيكل التنظيمي لوزارة الأوقاف، والشئون الدينية	9

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	بيان الملحق	رقم الملحق
212	قانون الخدمة المدنية	1
215	قائمة بالمحكمين الذين تم عرض الاستبانة عليهم	2
216	الاستبانة	3
222	تنسيب المشرف الإحصائي	4
223	تسهيل مهمة الباحث لوزارة الأوقاف، والشئون الدينية	5
224	تسهيل مهمة الباحث للمكتبات	6
225	كتاب الموافقة على الإشراف	7

1. الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- المقدمة
- 1.1 مشكلة الدراسة
- 2.1 أسئلة الدراسة
- 3.1 أهداف الدراسة
- 4.1 أهمية الدراسة.
- 5.1 فرضيات الدراسة
- 6.1 متغيرات الدراسة
- 7.1 حدود الدراسة.
- 8.1 مصطلحات الدراسة
- 9.1 هيكلية الدراسة
- 10.1 صعوبات الدراسة
- 11.1 خلاصة الفصل

1. الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة:

على الرغم من التطور السريع الذي نعيشه في بيئة تتسم بالتغير بوتيرة متسارعة، وما واكب هذا التطور من معجزات أنجزها الإنسان في مختلف حقول المعرفة؛ حيث يعتبر الفرد فيها عنصراً أساسياً في المجتمع؛ تزايد انتشار مفهوم الاغتراب؛ باعتباره حالة اجتماعية تؤدي إلى الحيرة والاضطراب، في وقت تنعدم فيه القدرة على التأثير في مجريات الأحداث؛ لذلك استخدمت فكرة الاغتراب بأشكال مختلفة، واستحوذت على اهتمام العديد من العلماء، والمفكرين، والكتاب، والباحثين؛ باعتباره حالة تسيطر على الفرد سيطرة تامة تجعله غريباً، وبعيداً عن بعض نواحي واقعه الاجتماعي.

وقد استطاعت مشكلة الاغتراب؛ باعتبارها حالة مميزة للإنسان في المجتمع الحديث في أن تفرض نفسها على كثير من مجالات النشاط الثقافي في الوقت الحالي، وأن تظهر كموضوع أساسي في كثير من الكتابات الأدبية، والأعمال الفنية، والبحوث الاجتماعية، والأنثروبولوجية، والدراسات الفلسفية، وأصبح المنطوي على نفسه يظهر في هذه الأعمال مغترباً عن الناس، بل، وعن نفسه، ومشاعره، وعواطفه، يعاني عذاب الوحدة، والعجز عن الاتصال بالآخرين، وعدم القدرة على التعامل مع غيره (أبو زيد، 1979: 3).

أما الاغتراب الوظيفي ما هو إلا 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، متمثلاً في الاغتراب الوظيفي (حسين، 2014: 44-45).

ويضيف الباحث بأن التحديات التي تواجهها منظمات الأعمال مع التغيير المستمر في بيئة تتسم بعدم الاستقرار، توجب على هذه المنظمات الاهتمام بالعنصر الإنساني، وسلوكه داخل التنظيمات؛ حيث إن هناك نمطاً خاصاً يميز العاملين عندما يكونوا أعضاء في أي تنظيم عن سلوكهم خارج تلك التنظيمات؛ لذلك ينبغي العمل على توفير مناخ تنظيمي ملائم، يوفر

القدرة على مواجهة الظروف التنظيمية المختلفة، ويؤدي إلى تحسين أداء العاملين، وتنمية، وتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية.

ولقد شهدت الآونة الأخيرة زيادة الاهتمام بمفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية؛ وذلك لما لهذا المفهوم من تأثير على فاعلية المنظمات؛ حيث لم تعد الأدوار الأساسية وحدها كافية للحفاظ على بقائها واستمراريتها، بل لا بد من وجود أدوار أخرى يقبل عليها العاملين طواعية، وهي الأدوار الإضافية، والتي تعرف بأنها سلوكيات المواطنة التنظيمية (حواس، 2003: 10).

وسلوك المواطنة من الموضوعات الثرية لا يمكن إهماله؛ باعتباره الجانب الأساسي؛ لتقييم أداء العاملين، وهو ذلك الجانب من الأداء الموجه نحو الفرد، أو الجماعة، أو المنظمة ككل، والذي يوصف بأنه اختياري، أو اجتهادي متروك لحكم الفرد، وتقديره في أن يمارسه الفرد، أو يمتنع عنه، وهو سلوك لا يخضع لنظام المكافآت الرسمية، ولا يمكن معاقبة الفرد على عدم أداءه (الهنداوي، 2012: 244).

وبالرغم من الأهمية الكبيرة للاغتراب الوظيفي، ومدى تأثيره على العاملين، والتنظيمات؛ فإن الدراسة الحالية تسعى إلى تسليط الضوء على الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة؛ علماً بأن الدراسة سوف تشمل المسميات الوظيفية التالية: (مدير، رئيس قسم، رئيس شعبة، موظف)، ومن ثم تقديم التوصيات، والاقتراحات، والتي تؤدي بدورها إلى ممارسة، وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.

1.1 مشكلة الدراسة:

يعد الاغتراب الوظيفي أمراً مرتبطاً بأداء التنظيمات، ومواردها البشرية، وقد يكون مصدر وعي، وإبداع، وتفوق... عندما تتمكن المنظمة من رصد، وتحليله، وتوقع نتائج التعامل معه، إلا أن إهماله وتجاهله يسبب آثاراً سلبية على المنظمات الاجتماعية، والاقتصادية والثقافية، وانطلاقاً من ذلك؛ فإن مسألة الاغتراب متعددة الأبعاد تزداد حدتها، ومجال انتشارها كلما توافرت العوامل، والأسباب المهيأة لها، مما استدعى دراسة، وتحليل مخاطر الاغتراب الوظيفي على العاملين، والتنظيمات على حد سواء.

وتعد أهمية سلوك المواطنة التنظيمية من النتائج، والآثار الإيجابية المتعددة للتنظيمات؛ باعتباره يؤدي إلى رفع الروح المعنوية، وتحسين قدرات ومهارات العاملين، وبالتالي تحقيق أفضلية، ونتائج إيجابية، وميزة تنافسية تسعى التنظيمات لتحقيقها؛ لذلك توجب الاهتمام بهذا السلوك، وذلك لارتباطه بالسلوك الإنساني، وتأثيره على الأداء العام للعاملين.

ومن خلال تجربة الباحث الشخصية في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية، والتي عمل بها لأكثر من اثني عشر عاماً، ومن خلال عمله في الإدارة العامة للشئون المالية محاسباً لمدة خمس سنوات؛ وذلك خلافاً لتخصص الباحث في مجال الإدارة، تولد لدى الباحث الإحساس بالمشكلة؛ وذلك من حيث ضعف العلاقة بين الفرد، والوظيفة، ومستوى الاندماج، وهذا الاندماج قد يكون نفسياً، أو فكرياً، أو مهنيّاً.

وقد لاحظ الباحث من ناحية أخرى بأن الدراسات التي تناولت الاغتراب في فلسطين من الدراسات المحدودة بشكل عام، وعدم وجود دراسات تناولت الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية بشكل خاص -على حد علم الباحث-؛ حيث أشارت بعض الدراسات الفلسطينية السابقة التي تمكن الباحث من الاطلاع عليها مثل دراسة، أبو سلطان (2011)، ودراسة شبات (2012)، ودراسة أبو سمرة، وشعيبات، وأبو مقدم (2014) إلى وجود الاغتراب الوظيفي بمستويات مختلفة؛ وكذلك الدراسات التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية، كدراسة صرصور (2015)، ودراسة أبو سمعان (2014)، ودراسة الشنطي (2015) أشارت إلى مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً للسياسات التنظيمية المختلفة.

وتأسيساً على ما سبق يرى الباحث بأن يتم الإشارة إلى الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بوزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.

2.1 أسئلة الدراسة:

ما علاقة الاغتراب الوظيفي بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة؟
2. ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة؟
3. هل يوجد علاقة بين الاغتراب الوظيفي، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة؟

4. هل يوجد فروق بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي، وحول سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغيرات:(الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، الفئة العمرية، المسمى الوظيفي)؟

3.1 أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.
2. التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.
3. تحديد طبيعة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.
4. الكشف عن الفروق بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي، وحول سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغيرات: (الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، الفئة العمرية، المسمى الوظيفي).

4.1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية من خلال محاولتها سد النقص في الدراسات المتعلقة بالاغتراب الوظيفي، وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية؛ حيث تستمد هذه الدراسة أهميتها من الاعتبارات النظرية، والتطبيقية التالية:

أولاً: الأهمية النظرية:

- 1- من المتوقع أن تشكل الدراسة الحالية إضافة نوعية للمكتبة الفلسطينية، والعربية.
- 2- يُنتظر أن يستفيد الباحثون، والمهتمون من الدراسة الحالية.
- 3- تعتبر الدراسة الحالية استجابة لما ينادي به بعض الباحثين بضرورة التوسع في الدراسات المتعلقة بالاغتراب الوظيفي، وعلاقته بالمتغيرات الأخرى.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

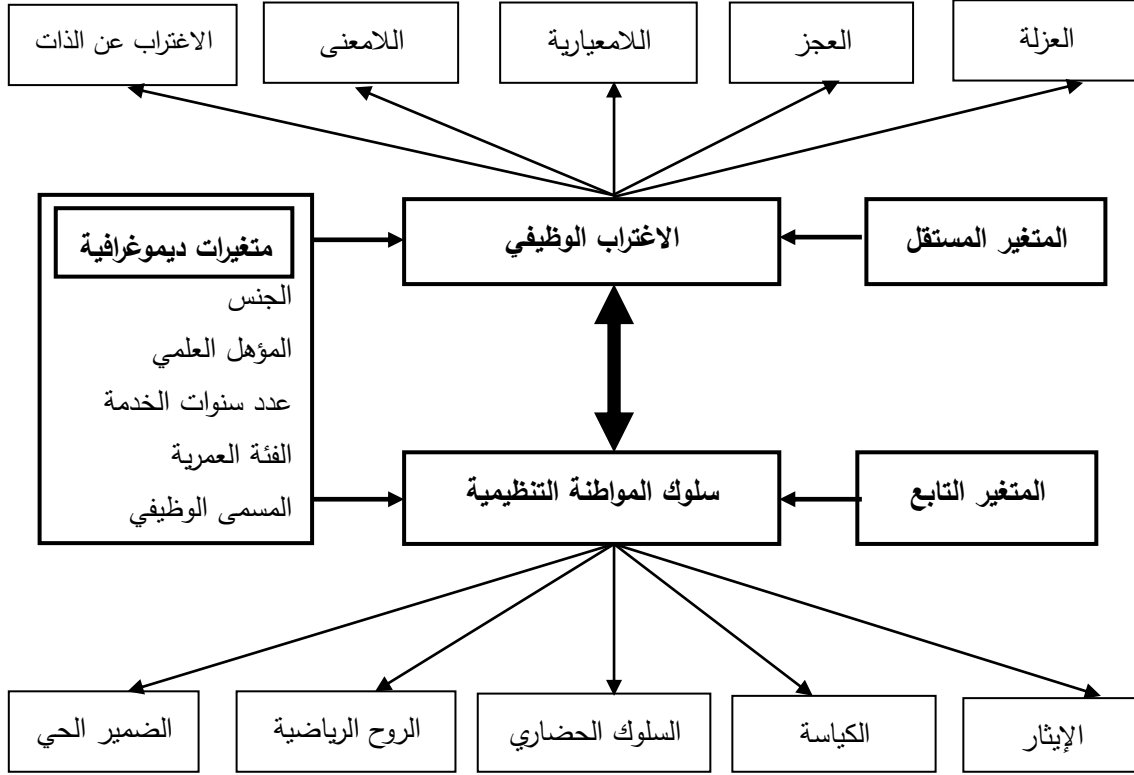
- 1- نظراً؛ لأن الدراسة الحالية تستهدف معرفة علاقة الاغتراب الوظيفي بسلوك المواطنة التنظيمية، فإنها تعتبر إضافة علمية جديدة، قد تسهم في إعداد، وتنفيذ برامج التطوير الإداري.
- 2- إن معرفة مستوى سلوك المواطنة، وأهم النتائج المترتبة على وجوده، والعوامل المؤثرة على هذا النوع من السلوك، يؤدي لاتخاذ الإجراءات الإدارية المناسبة.
- 3- من المتوقع أن تفيد في معالجة آثار الاغتراب السلبية، وبالتالي تصحيح ما يمكن تصحيحه من هذه الآثار المتعلقة بالعاملين، والوزارة على حد سواء.
- 4- إمكانية الاستفادة من نتائج الدراسة، وما سيسفر عنها من توصياتٍ تساعد في الحد من مشكلة الاغتراب، وتفعيل سلوك المواطنة التنظيمية.
- 5- محاولة تقديم مجموعة مقترحات تساهم في التقليل من مظاهر الاغتراب، وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين.

5.1 متغيرات الدراسة:

تتطلب معرفة العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل في الاغتراب الوظيفي، والمتغير التابع، وهو سلوك المواطنة التنظيمية، والفروق لدى العاملين من خلال المتغيرات الشخصية في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزه، تصميم نموذج افتراضي يشير إلى متغيرات الدراسة التالية:

- 1- **المتغير المستقل:** الاغتراب الوظيفي، ويتضمن الأبعاد التالية:
(العزلة، العجز، اللامعيارية، اللامعنى، الاغتراب عن الذات).
- 2- **المتغير التابع:** سلوك المواطنة التنظيمية، ويتضمن الأبعاد التالية:
(الإيثار، الكياسة، السلوك الحضاري، الروح الرياضية، الضمير الحي).
- 3- **المتغيرات الديموغرافية:** ويتضمن المتغيرات التالية:
(الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، الفئة العمرية، المسمى الوظيفي).

والشكل التالي يوضح النموذج الافتراضي المقترح للدراسة الحالية:



شكل رقم (1)

النموذج الافتراضي لمتغيرات الدراسة

المصدر: تصميم النموذج الافتراضي من إعداد الباحث استناداً إلى: (Seeman,1959) و (Seeman,1990) نقلاً عن (عبد المختار، 1998: 31) و(خليفة، 2003: 35) و(شتا، 1993: 217-225) و(عبد المنعم، 2010: 33-42) لأبعاد المتغير المستقل (الاغتراب الوظيفي). واستناداً إلى: (Moorman,1991) و (Organ,1990) نقلاً عن (حواس، 2003: 25-27) لأبعاد المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية).

6.1 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاغتراب الوظيفي، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية السابقة الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين العزلة، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.
2. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين العجز، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.
3. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين اللا معيارية، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.
4. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين اللا معنى، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.
5. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاغتراب عن الذات، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي، وحول سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغيرات: (الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، الفئة العمرية، المسمى الوظيفي).

7.1 حدود الدراسة:

هناك عدد من الحدود المتعلقة بالدراسة الحالية وهي كما يلي:

1. **الحد الموضوعي:** اقتصرت الدراسة الحالية على تناول الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية.

2. **الحد المكاني:** تم تنفيذ الدراسة الحالية في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.

3. **الحد الزمني:** تم إجراء الدراسة الحالية خلال العام الدراسي 2016 م-2017م.

4. **الحد البشري:** تم تطبيق الدراسة الحالية على العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية (مدير، رئيس قسم، رئيس شعبة، موظف).

8.1 مصطلحات الدراسة:

يمكن تحديد مصطلحات الدراسة، وتعريفها إجرائياً على النحو التالي:

1. **الاغتراب الوظيفي:** "عبارة عن مجموعة من المشاعر السلبية تجاه العمل تكون نتيجة لمجموعة من العوامل أهمها شعور العامل بفقدان نتاج عمله؛ ويؤدي ذلك بدوره إلى عدم تحقيق الإشباع الذاتي للفرد" (حسنين، 2014: 21).

- "وهو اغتراب الشخص عن الآخرين، وعن العمل الذي يقوم به، وعن المكان الذي يعيش فيه، وعن المنظمة التي يعمل بها، وعن السياسة، والثقافة، والمجتمع الذي يعيش فيه" (أبو النصر، 2012: 94).

▪ **التعريف الإجرائي للاغتراب الوظيفي:** هو شعور العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية بالعزلة، والعجز، وفقدان الثقة بالنفس وعدم الالتزام بالمعايير، وبالتالي فقدانهم الشعور بالانتماء والابتعاد عن أية مشاركة اجتماعية.

2. **سلوك المواطنة التنظيمية:** "هو سلوك اختياري نابع من إرادة ذاتية طوعي لا يثاب فاعله، ولا يعاقب تاركة إلا أنه يساهم في تحسين أداء المنظمة، وزيادة فاعليتها، وبقائها في أوج العطاء، والمنافسة" (العزام، 2015: 110).

- "هو أداء اختياري إيجابي يستهدف في نهاية المطاف تحسين الأداء التنظيمي، وفعالية المنظمة إلا أنه ليس مفروضاً على العامل أداءه بصورة رسمية، ومن ثم لا يغطيه نظام المكافآت الرسمية، ولا يجوز معاقبته على عدم ممارسته" (الهنداوي، 2012: 247).

▪ **التعريف الإجرائي لسلوك المواطنة التنظيمية:** هو قدرة العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية على تخطي الأدوار الرسمية؛ وذلك من خلال القيام بسلوك اجتهادي يهدف إلى تعزيز الأداء، وزيادة الكفاءة، والفعالية التنظيمية.

3. وزارة الأوقاف والشؤون الدينية: "هي مؤسسة حكومية فاعلة في المجتمع الفلسطيني تسعى لدعمه ثقافياً، واجتماعياً، وفكرياً، والنهوض به لتوثيق علاقة المجتمع بالدين الإسلامي، وتطبيق الإسلام منهجاً، وفكراً، والعناية بشؤون المسلمين" (وزارة الأوقاف، 2012: 2).

4. العاملین: "ويقصد بهم الموظفين، أو الموظفات، وهم الأشخاص المعينين بقرار من جهة مختصة لشغل وظيفة مدرجة في نظام تشكيلات الوظائف المدنية على موازنة إحدى الدوائر الحكومية أياً كانت طبيعة تلك الوظيفة أو مسماها" (الخدمة المدنية، 2006: 7).

9.1 هيكليّة الدراسة:

لقد عالج الباحث موضوع الدراسة بواقع ستة فصول رئيسية، تشتمل على عدة مباحث، بالإضافة إلى مقدمة، وتمهيد، وخلاصة للفصول، والمباحث وهي كما يلي:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة، ويشتمل على: المقدمة، مشكلة الدراسة، تساؤلات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، فرضيات الدراسة، متغيرات الدراسة، حدود الدراسة، مصطلحات الدراسة، هيكليّة الدراسة، صعوبات الدراسة.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة والذي انقسم إلى ثلاثة مباحث هي:

- **المبحث الأول:** يتناول الاغتراب الوظيفي
- **المبحث الثاني:** سلوك المواطنة التنظيمية
- **المبحث الثالث:** وزارة الأوقاف، والشؤون الدينية

الفصل الثالث: الدراسات السابقة

- دراسات تتعلق بالاغتراب الوظيفي (فلسطينية، عربية، أجنبية).
- دراسات تتعلق بسلوك المواطنة التنظيمية (فلسطينية، عربية، أجنبية).
- التعليق على الدراسات السابقة
- الفجوة البحثية

الفصل الرابع: منهجية الدراسة، وإجراءاتها

الفصل الخامس: التحليل، والنقاش

الفصل السادس: النتائج، والتوصيات، والدراسات المقترحة

المراجع: العربية، والأجنبية

- الملاحق: قانون الخدمة المدنية، قائمة المحكمين، الاستبانة، تنسيب المشرف الإحصائي، تسهيل مهمة الباحث لوزارة الأوقاف، تسهيل مهمة الباحث للمكتبات، كتاب الموافقة على الإشراف.

10.1 صعوبات الدراسة:

يمكن تلخيص بعض العقبات التي اعترضت الباحث في أثناء إجراء الدراسة الحالية، وأهمها:

- ندرة المصادر الثانوية المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية.
- عدم دقة توثيق المراجع في بعض الدراسات السابقة أثناء النقل مثل دراسة (الدوسري، 2011)، و(الشهراني، 2013).
- صعوبة الحصول والاستعانة بدراسات سابقة تتعلق بمتغيرات الدراسة مجتمعة - على حد علم الباحث وهي(الاغتراب الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمية).

وعلى الرغم من تلك الصعوبات المشار إليها أعلاه؛ إلا أنها لم تؤثر على المحتوى العام للدراسة الحالية.

11.1 خلاصة الفصل

اقتضى موضوع الدراسة الحالية، ومن خلال الإطار العام للدراسة استعراض الاغتراب الوظيفي، وظهوره كموضوع رئيسي في العلوم الاجتماعية، وما يصاحبه من انعكاسات على السلوك الوظيفي، ما قد استدعي العمل على الاهتمام بالعاملين؛ لتحسين أدائهم، وسلوكهم الوظيفي داخل التنظيمات، والذي ينعكس بدوره على سلوكيات المواطننة داخل التنظيمات الإدارية المختلفة.

وبالتالي أوصل ذلك الباحث لمشكلة الدراسة حول علاقة الاغتراب الوظيفي بسلوك المواطننة التنظيمية؛ وذلك من خلال تجربة الباحث الشخصية، والدراسات الأخرى التي تناولت الاغتراب الوظيفي؛ حيث أظهرت هذه الدراسات مستويات مختلفة من الاغتراب الوظيفي؛ وكذلك الدراسات المتعلقة بسلوك المواطننة التنظيمية، وما ترتب عليها من اختلافات في درجات سلوك المواطننة التنظيمية لدى التنظيمات.

وتناول الباحث سؤال الدراسة الرئيس، وما تفرع عنه من أسئلة، ثم التعرف على الأهداف التي تسعى الدراسة الحالية لتحقيقها، إضافة إلى أهمية الدراسة (النظرية والتطبيقية)، وصولاً إلى الفرضيات الرئيسية، وما ينبثق عنها من فرضيات فرعية؛ كذلك أشار الباحث إلى متغيرات الدراسة بأبعادها المختلفة من خلال التصميم الافتراضي لمتغيرات الدراسة، واستعرض حدود الدراسة (الموضوعي، المكاني، الزمني، البشري) مروراً بتحديد مصطلحات الدراسة الحالية إجرائياً، ثم انتهى الفصل الأول بعرض هيكلية الدراسة الحالية متمثلة بفصولها، ومباحثها المتعددة، وأعقب ذلك الصعوبات التي اعترضت الباحث خلال إجراء الدراسة الحالية.

2. الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة

- 1.2 المبحث الأول : الاغتراب الوظيفي
- 2.2 المبحث الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية
- 3.2 المبحث الثالث: وزارة الأوقاف والشئون الدينية

2. الفصل الثاني

1.2 المبحث الأول

الاغتراب الوظيفي

- 1.1.2 تمهيد
- 2.1.2 الاغتراب في اللغة
- 3.1.2 مفهوم الاغتراب عند الفلاسفة
- 4.1.2 اغتراب الشخصية، وأزمة الإنسان في المجتمع الحديث
- 5.1.2 تفسير الدين الإسلامي للاغتراب
- 6.1.2 تعريف الاغتراب
- 7.1.2 تحليل الاغتراب
- 8.1.2 النظريات المفسرة للاغتراب
- 9.1.2 أبعاد ومظاهر الاغتراب
- 10.1.2 أنواع الاغتراب
- 11.1.2 تعريف الاغتراب الوظيفي
- 12.1.2 مراحل الاغتراب الوظيفي
- 13.1.2 أنواع الاغتراب الوظيفي
- 14.1.2 أسباب الاغتراب الوظيفي
- 15.1.2 التغلب على الاغتراب
- 16.1.2 مبادئ التغلب على الاغتراب الوظيفي
- 17.1.2 خلاصة المبحث

1.2 المبحث الأول

الاغتراب الوظيفي

1.1.2 تمهيد:

لقد شهد تاريخ البشرية أراضاً مؤلمة مرت على الإنسان، أضرت بجميع مجالات الحياة خاصة بالعلاقات الاجتماعية، فقد ازدادت، وتعاظمت التناقضات الاجتماعية؛ حيث وجد الإنسان نفسه فريسة لكم هائل من المشكلات، لم يستطع أن يصمد أمامها كثيراً حتى انتهت به إلى العزلة، والعجز عن ممارسة السلوك الاجتماعي.

يهدف المبحث الأول إلى التعرف على الاغتراب مفهوماً، ومصطلحاً من خلال معاني الاغتراب المختلفة، ثم تطور هذا المفهوم عند بعض الفلاسفة.

كما ويتناول هذا المبحث تفسير الدين الإسلامي للاغتراب، ويترتب على ما تقدم تعريف الاغتراب، وتحليله، إضافة إلى ذلك سيتم الإشارة إلى النظريات المفسرة للاغتراب كالنظرية السلوكية، ونظرية الذات، ومن ثم نظرية المجال، كما، وسيتم استعراض نظرية السمات الشخصية، ونظرية التحليل النفسي.

ويتناول الباحث بعد ذلك أبعاد الاغتراب بشيء من التفصيل، كما وسيتم الإشارة إلى أنواع الاغتراب المتعددة بشكل عام، ويترتب على ذلك الوصول إلى التعريف بالاغتراب الوظيفي وأنوعه؛ باعتباره نمطاً يعيشه الفرد في التنظيم يجعله معزولاً عن نفسه وعن الآخرين.

وانطلاقاً من أهمية الاغتراب الوظيفي سيتم عرض مراحل بدءاً من الاغتراب النفسي ثم الذهني وصولاً إلى الاغتراب الجسدي، وبه يصبح اغتراباً كلياً، كما وسيتم التعرف على أسبابه النفسية، والاجتماعية، والتنظيمية، وكذلك ينتهي المبحث بالإشارة للمبادئ التي تؤدي إلى التغلب على الاغتراب بشكل عام، والاغتراب الوظيفي كما يحددها الباحث بشكل خاص.

لقد شغل موضوع الاغتراب الجانب الأكبر من اهتمامات الأدباء، والمفكرين، والفلاسفة والأنثروبولوجيين، والفنانين؛ إذ نجده قد زاحم المصطلحات في كتب النقد، والأدب، وعلم النفس والتحليل الاجتماعي واللاهوت، وظهر موضوعاً أساسياً في كثير من الأعمال، فهو ظاهرة إنسانية وجدت نفسها في مختلف أنماط الحياة الاجتماعية، وفي أغلب الثقافات التي بناها الإنسان، وقد تعددت معاني الاغتراب بمرور الزمن، إذ لا بد من أن ينشأ بسيطاً بدلالاته، إلا أنه يأخذ مديات أوسع بتطور الزمن، ثم يتحدد وتتعدد معانيه (الفلاحي، 2013: 11).

ويعد الاغتراب من أهم الظواهر السلبية في العالم الحديث، والمعاصر، وقد تبلورت على مدى سنوات عديدة، واتخذت مظاهر تختلف في شدتها بين الماضي (أي بداية النهضة الأوروبية وما قبلها)، وبين ما هي عليه في الزمن الحاضر؛ ولكن المشاهد أنها كانت منذ ذلك التاريخ تزداد اشتداداً وحدة تبعاً للتطور الحضاري المادي في هذا القرن، وبصورة عكسية مع انتماءات الإنسان خصوصاً الانتماء الديني، والتاريخي (منصور، 1989: 7).

ومن الأدلة على تزايد انتشار مفهوم الاغتراب الاهتمام الواسع الذي تبديه العلوم الاجتماعية، والفلسفية، والفنون التعبيرية بهذا الموضوع، كما إن هذا الاهتمام لا يقتصر على هذه المجالات، وكما عند العلماء الموضوعيين المنشغلين بمحاولات تفهم السلوك الإنساني في سبيل تكوين نظرة علمية فلسفية حوله (بركات، 2006: 35).

وفكرة الاغتراب يمكن أن تعد مدخلاً إلى تلك المجالات الأوسع من مجالات التفكير والبحث، التي تلعب فيها فروع شتى من فروع المعرفة أدواراً، وتقدم فيها إسهامات، فالكثير من جوانب حياتنا تدور حول هذه المجالات، ولهذا لم يكن غريباً أن يحظ الاغتراب بانتشار كبير، فلا يوجد شيء ذات أهمية في الحياة الإنسانية لا يمتد إليه الاغتراب (شاخنت، 2001: 8).

2.1.2 الاغتراب في اللغة:

1.2.1.2 الاغتراب بالمعنى والمصطلح عربياً

لم ترد كلمة الغربة في القرآن الكريم وإن كانت الفكرة نفسها - انفصال الإنسان عن الله، قد عبرت عنها بوضوح قصة خلق آدم، وهبوطه إلى الأرض كما وردت في سورة البقرة على وجه الخصوص؛ ولكن حين أراد ابن عربي (1165-1240) أن يسمي هذه الفكرة، وأن يطلق كلمة تحدد فعل الخلق، والهبوط هذا، لم يجد سوى كلمة (الغربة) وفعل " الاغتراب" فقد كتب في "الفتوحات المكية" يقول في نصه: " إن أول غربة اغتربناها وجوداً حسيّاً عن وطننا غربتنا عن وطن القبضة عند الإشهاد بالربوبية لله علينا، ثم عمرنا بطون الأمهات، فكانت الأرحام ووطننا، فاغتربنا عنها بالولادة، غير أن الذي لا جدال فيه كذلك هو أن مثل هذا الانفصال لا يمكن أن يتم دون مشاعر نفسية، كالخوف، أو القلق، أو الحنين، تسببه، أو تصاحبه، أو تنتج عنه، وأما الأمر الثاني، فهو أن الإنسان العربي على الرغم من أنه كان يحيا في كنف قبيلة، ينتمي إليها، ويتعين بها، حتى أنه لم يكن يُعرف إلا من خلالها؛ فإن ذلك لم يقف حائلاً دون ظهور ألوان من التمرد، أو القلق الجماعي، والفردى على حد سواء" (رجب، 1993: 40-41).

ويقول (الفراهيدي): الاغتراب من الوطن، وغرب فلان عنا يغرب غرباً، أي تتحى، وأغربته وغربته، أي نحيتة، والغربة: النوى، والبعيد، يقال: شقت بهم غربة النوى، وأغرب القوم: انتنوا (الفراهيدي، 2003: 271).

وجاء في مختار الصحاح: غ ر ب - (الغربة الاغتراب) تقول: (تغرب)، و(اغترب) بمعنى فهو (غريب)، و(غرب) بضمين والجمع (الغرباء)، والغرباء أيضاً الأبعاد، و(اغترب) فلان أي تزوج إلى غير أقاربه، و(التغريب) النفي عن البلد، و(أغرب) جاء بشيء غريب، وأغرب أيضاً صار غريباً، و(غرب) بعد يقال (أغرب) عني أي تباعد (الرازي، 1986: 197).

وكذلك في مجمع اللغة العربية فإن: " (اغترب) نزع عن الوطن، (الغربة) النوى، والبعد، والحدة بالفتحة، (استغرب) الرجل في الضحك بالغ فيه، (الغارب) الكاهل، (الغرب) جهة غروب الشمس، والبلاد الواقعة فيه، وهي ما تقابل بلاد الشرق، (الغريب) الرجل ليس من القوم، ولا من البلد" (المعجم الوسيط، 2004: 647).

2.2.1.2 تطور مفهوم ومصطلح الاغتراب

شاع استخدام مصطلح الاغتراب Alienation في اللغة الدارجة اليوم للدراسات الاجتماعية، والنفسية، وبصورة عامة في النقد الاجتماعي، وقد أُسْتُخِرَ هذا المصطلح من كتابات هيجل، وصلاح كترجمة لمصطلحين استخدمهما ماركس نقلاً عن هيجل أولهما: مصطلح "Entausserung" وثانيهما: مصطلح "Entfremdung" ويشير المصطلح الأول للجوانب الخارجية للذات على أن تكون هذه الجوانب الخارجية نتيجة لعمل الإنسان، ويتضمن المصطلح الثاني الغربة أو انفصال ذات المرء عن الآخرين (شتا، 1993: 19).

ويشير مصطلح الاغتراب وفقاً للمفهوم السوسولوجي البحت إلى "إذابة وتصفية وإنهاء العلاقة بين الفرد والآخرين، والمصطلح الألماني entfremdung يدل في معناه المباشر قبل استخدامه في مجال الفلسفة بأنه العملية التي يصبح الشخص فيها غريباً، ويعني مفهوم الاستلاب أو الاغتراب بشكله العام عند هيجل وفيورباخ وماركس، دون التركيز على الفروق التفصيلية، فصام أو فصل بين الفرد ومحيطه" (عبد السلام، 2003: 22).

والكلمة اللاتينية الأصل الذي اشتقت منه الكلمة الإنجليزية Alienation-، أو نظيرتها الفرنسية - alienation الدالة على الاغتراب، هو الكلمة اللاتينية alienatio وهي اسم يستمد معناه من الفعل اللاتيني alienare بمعنى ينقل، أو يحول، أو يسلم أو يبعد، وهذا الفعل

مأخوذ بدوره من كلمة لاتينية أخرى هي *alienus* بمعنى الانتماء إلى الآخر، وهذه الأخرى مشتقة في نهاية الأمر من كلمة *alius* بمعنى الآخر، أو آخر (رجب، 1993: 31-32).

وحول مفهوم الاغتراب عند فروم من كتابه المجتمع السوي حيث يقول: "المقصود بالاغتراب نمط من التجربة يعيش فيها الإنسان نفسه كغريب، ويمكننا القول أنه أصبح غريباً عن نفسه، أنه لم يعد يعيش نفسه كمركز لعالمه، وكخالق لأفعاله، بل إن أفعاله ونتائجها تصبح سادته الذين يطيعهم"، ويبدو من هذا التعريف أن فروم إنما يشير به أساساً إلى قضية اغتراب الإنسان عن ذاته (حماد، 2005: 59-60).

"واستخدم مصطلح الاغتراب على وجه الحصر تقريباً في العلوم النفسية، والاجتماعية، وعلى الرغم من أن مفهوم الغموض للاغتراب لم يتضاءل، ينظر إليه الآن على أنه نفور الفرد نتيجة لما يتعرض له في المجتمعات" (Schwartz, 2009: 6).

وقد استخدمت الكلمة اللاتينية القديمة ومشتقاتها في اللغتين الإنجليزية والفرنسية للدلالة على عدة معان للاغتراب هي:

1.2.2.1.2 المعنى القانوني للاغتراب:

وفي هذا المجال نجد أن الفعل اللاتيني *Alienare* يدل على "تحويل ملكية شيء ما إلى شخص آخر" ومعنى هذا أن ما هو ملك لي وينتمي إلي يصبح ملكاً لغيري، غريباً عني، ويبدو أن فكرة النقل القانوني هذه تحمل عنصر الإرادة، والحرية، فالنقل هنا يتم طواعية، ووفقاً لإرادة الإنسان، وحرية (حماد، 2005: 61-62).

ففي هذا السياق كان الفعل *alienare* يدل على "نقل" أو تحويل، أو تسليم أي شيء إلى شخص آخر "وعلى ذلك، فإن ما هو ملكي، عقاراً كان أو مالياً أو غير هذا من الأشياء التي هي في حيازتي؛ ليصبح خلال عملية النقل هذه، شيئاً آخر لغيري، وغريباً عني؛ لأنه قد دخل ضمن نطاق ملكية إنسان آخر" (رجب، 1993: 32).

2.2.2.1.2 المعنى الاجتماعي للاغتراب:

إن الاصطلاحات اللاتينية الدالة على الاغتراب يمكن استخدامها بشكل عام في مجال العلاقات الإنسانية بين الأشخاص؛ فقد استخدمت كلمة الاغتراب قديماً للتعبير عن الإحساس الذاتي بالغرابة، أو الانسلاخ *detachment* سواءً عن الذات أو الآخرين (حماد، 2005: 63).

وإن شعور المرء بالانفصال عن الكل الاجتماعي الذي ينتمي إليه، هو انعكاس لوضع الفرد في المجتمع نتيجة ما يوقعه الأخير بالإنسان من عقوبات العزل، أو النبذ؛ بسبب الخروج عن المعتقدات، والتقاليد السائدة، فالمغترب هو من خرج عن المألوف الاجتماعي أو الديني (الجماعي، 2010: 46).

والسوسيولوجيا، أو علم الاجتماع له دور بارز بين جميع العلوم الاجتماعية في بلورة وتطوير مفهوم الاغتراب، فهناك منعطفات كثيرة رافقت تحول هذا المفهوم من إطاره اللاهوتي، والغيبى إلى الأطر الإنسانية، والعلمانية، وقد نما فهم قدرة الإنسان على تحمل الوحدة، والانفلات من المعايير، والاندفاعات التدميرية، ووجد له تعبيراً في بحوث الفولكلور، والأدب، والمطبوعات الحكومية المتعلقة بالطبيعة البشرية (النوري، 1979: 34).

3.2.2.1.2 المعنى الفلسفي للاغتراب:

لا شك أن الاغتراب مفهوم فلسفي دخل محراب علم النفس وخاصة في مجال القياس السيكولوجي، وعلى الرغم من شيوع مفهوم الاغتراب في الحياة المعاصرة، إلا أن هذا المفهوم يعتبر متنوع المعاني، فهو يحمل أكثر من معنى، كما أن المفهوم لا يبدو واضحاً في أغلبية المراجع، ونخص العلوم الاجتماعية حتى مؤخراً في عام (1935)؛ ولكن هذا المفهوم بدأ يظهر في الأعمال الكلاسيكية السيكولوجية في آخر القرن (19)، وأوائل القرن العشرين على يد "كارل ماركس، دوركايم، توفى، وهذه القراءات ترجع إلى الأصول التاريخية في عام (1932) على يد "كارل ماركس" كما يرجع الفضل إلى مؤسس هذا المفهوم هيغل "أبو الاغتراب"، كما أن "ماركس" أخذ عن هيغل فكرة الاغتراب واستخدمه في معناه الانطولوجي المأخوذ من الطبيعة، أو الوجود الإنساني، كما ترجع جذور فكرة الاغتراب إلى الميتاسيكولوجي التي تصبح أساساً مبنياً على فكرة "هيغل"، أما الفيلسوف الألماني "فيوريباخ (1940)" فقد نقله من الفكر الوجودي إلى الفكر المادي (عبد المختار، 1998: 28).

4.2.2.1.2 المعنى السيكولوجي للاغتراب:

يمثل الإحساس بالاغتراب خبرة عامة ينتشر وجودها بدرجات متفاوتة لدى جميع الناس، ومنذ البداية دأب المتخصصون على وضع تفسيرات لمثل ذلك الإحساس فشغل بال المهتمين بعلم النفس هذا المفهوم، لما يسببه من حالات تباعد بين الشخص، وذاته، وبين الذات والعالم الموضوعي، وما يسببه هذا التباعد من خلل في البيئة النفسية للفرد، ومن ثم المجتمع، ومنهم

من استخدم من الاغتراب وصفاً لذلك الاضطراب في الشخصية الذي يؤثر على عدد كبير من صور وأشكال السلوك الاجتماعي (عبد المنعم، 2010: 48).

"وهناك استخدام تقليدي آخر للاغتراب Alienation يعود إلى إنجليزية العصر الوسيط، بل ويمتد بجذوره لللاتينية القديمة؛ حيث يمكن للإنسان أن يلاحظ أن كلمة Alienatio في اللغة اللاتينية تدل على حالة عجز، أو فقدان الوعي، والقوى العقلية، أو الحواس" (حماد، 2005: 64).

5.2.2.1.2 المعنى الديني للاغتراب:

يبدو الاغتراب أكثر تعقيداً عندما ينظر إليه كتجربة ترتبط بالدين المعاصر بالقياس لما كان عليه قبل سنوات قليلة، فاللاهوتيين المحدثون يرون أن الاغتراب لا يمثل مفهوماً كونياً فحسب، بل هو مجموعة من المظاهر التي تنطوي على مضامين دنيوية، فالإنسان المغتراب في نظر هؤلاء يتعرض للاغتراب عن عقائده الروحية، وهو يعاني أيضاً من الانفصال عن التجارب الزاخرة بالمعاني الروحية، والأخلاقية التي يخلقها التفاعل مع الناس والنظم والذات وحتى الطبيعة (النوري، 1979: 28).

ويتعلق الاغتراب بانفصال الإنسان عن الله بالخطيئة؛ فقد جاءت الكلمة في الترجمات والشروح اللاتينية للكتاب المقدس، وخاصة "العهد الجديد، وفي المواضيع التي تتناول فكرة الخطيئة بوجه أخص، والخطيئة بحسب التصور الديني في الإنجيل، لا تعد مجرد شريعة الله وأحكامه، وإنما هي في جوهرها انفصال عن الله aversion a deo (رجب، 1993: 39).

6.2.2.1.2 المعنى الأنثروبولوجي للاغتراب:

تتناول الدراسات الأنثروبولوجية مفهوم الاغتراب من زاوية الظواهر المرتبطة بالنظام الاجتماعي العام بدرجة أكبر من بحثه من الزاوية البنائية التفصيلية؛ فالأنثروبولوجيون قد قدموا دراسات هامة تبحث العوامل المتصلة بإبطال مفعول الاغتراب من زاوية النظام القرابي، والطقوس والدين، وتربية الصغار، ودور التآزر، أو التضامن الاجتماعي، وأثر اللغة المشتركة في توحيد العلاقات وأهمية الهوية الحضارية كقوة جماعية تدعم القيمة الذاتية للأفراد ، وتغذي تماسكهم الاجتماعي (النوري، 1979: 35).

إذ يصبح الاغتراب من وجهة النظر الأنثروبولوجية، والاثنوجرافية تدهوراً نفسياً لا يرجع لضياح هدف محسوس، أو لانخفاض الاعتبار، والاحترام الناتج عن ذلك الشيء، أو الهدف بل نتيجة لأزمة سببها تناقض المعاني، والقيم الروحية التي تتجاوز الواقع المادي إلى المجال الرمزي (الجبري، 2014: 13).

7.2.2.1.2 المعنى الاقتصادي للاغتراب:

إن تاريخ مصطلح الاغتراب يدلنا على أنه كان ينطوي على ثلاثة معاني رئيسية، مشتقة كلها من جذر المفهوم غريب الذي يعني المختلف، والدخيل، والآخر، وهو يشير في أحد معانيه إلى نوع من النقل، والتحويل الاقتصادي للملكية، ويشير في معناه الثاني إلى حالة من الانفصال أو الاغتراب عن شخص، أو عن شئ خلاف ذات المرء، كان المرء متحداً أو كان ينبغي أن يكون متحداً معه، ويشير في معناه الثالث إلى نوع من التشوش، أو الاضطراب العقلي (شاخت، 2001: 64).

وهناك إسهامات للاقتصاديين في بحوث الاغتراب، ومع ذلك فإن ما برز من اهتمام بهذا المفهوم في هذا الاختصاص يعتبر قليلاً بالقياس لما هو عليه في كل من علم الاجتماع، وعلم الإنسان (الانثروبولوجي)، وعلم النفس، ومن بين الأسباب التي أضعفت من اهتمام الاقتصاديين بموضوع الاغتراب عنايتهم الخاصة بالحقائق اليقينية الملموسة التي يتم التوصل إليها من البيانات والمعلومات الإحصائية المجزأة (النوري، 1979: 36).

لقد لاحظ الباحث من خلال تطور مفهوم الاغتراب، والمعاني المختلفة له رغم تعدد الآراء، والافتراضات أهمية واقع الفرد، وعلاقته بالآخرين أو انفصاله عنهم، ومع ذلك فإن ما تم عرضه من أفكار حول العلاقات الإنسانية بين الأفراد من الناحية السيكلوجية، والأخلاقية، وما تم التوصل إليه من نتائج؛ تجعل الاغتراب من أخطر المشاكل التي تواجه البيئة النفسية، والاجتماعية للأفراد العاملين.

3.1.2 مفهوم الاغتراب عند الفلاسفة

لكي يتضح مفهوم الاغتراب ينبغي أن نستعرض هذا المفهوم عند بعض الفلاسفة الذين تناولوا مفهوم الاغتراب؛ وذلك قبل التعرض لتعريف الاغتراب:

1.3.1.2 مفهوم الاغتراب في فلسفة ديكارت (1596-1650)

الاجتراب في الفلسفة الديكارتية يظهر في عدة مجالات يذكرها (الشاروني، 1979: 70):

الأول: هو الكوجيتو الديكارتية؛ حيث اغتراب الأنا عن ذاته، وهو ما يمكن أن نطلق عليه الاغتراب الميتافيزيقي.

الثاني: الاغتراب الأنطولوجي؛ حيث ترد الحياة الإنتقالية إلى آلية الأرواح الحيوانية.

الثالث: الاغتراب الوجودي؛ حيث تعيش الذات تجربة الانفصال في نطاق الأنا أفكر الديكارتية أنا أفكر إذا أنا موجود.

"وأنّ النفس الجوهرية عند ديكارت هي الضامن الميتافيزيقي للديمومة الشخصية، وهنا نقع في اغتراب آخر وثيق الصلة باغتراب الأنا عن ذاته هو اغتراب الأنا عن ماضيه، فالشك في الذاكرة، وعدم الاطمئنان إلى ما تحويه من تجارب ومعارف هو نتيجة حتمية للوجود الآني الخالص" (العبد الله، 2005: 28).

2.3.1.2 مفهوم الاغتراب عند جان جاك روسو (1712-1778)

أن تغترب يعني أن تعطي أو أن تبيع؛ فالإنسان الذي يصبح عبداً لأخر لا يعطي ذاته، وإنما يبيع ذاته على الأقل من أجل بقاء حياته، أما الشعب فمن أجل ماذا يبيع ذاته؟ وهذا التعريف ينبثق عنه التمايز بين العطاء، والبيع، العطاء مجاني الطابع، أما البيع، فينطوي على التبادل، ومن ثم يرى روسو أن القول بأن الإنسان يعطي ذاته مجاناً قول محال، وغير متصور، استناداً إلى هذه الحقيقة (وهبة، 1979: 99-100).

كما أن روسو لم يكتف بإبراز العنصر الإيجابي للاغتراب فحسب، وإنما أبرز أيضاً العنصر السلبي فيه، والذي يتمثل في ضياع الإنسان في المجتمع، وانفصاله عن ذاته، ومن ثم أصبح لفظ الاغتراب عنده مزدوج المعنى: نرى معناه الإيجابي المقبول في جانب فلسفته البنائي (العقد الاجتماعي)، ونلاحظ معناه السلبي المرذول [أي السيئ] في جانب فلسفته النقدي (خيرى، 2006: 15).

3.3.1.2 مفهوم الاغتراب عند هيجل (1770-1831)

يعد هيجل أول فيلسوف يتناول مفهوم الاغتراب بطريقة منهجية، وواضحة؛ حيث استخدم مصطلحين في اللغة الألمانية للدلالة على مفهوم الاغتراب عنده، إحداهما entausserung، أي تخارج، أو اغتراب، والثاني entfremdung أي اغتراب بمعنى انفصال، أو انقسام، وعدم التعرف على الذات، ويشير المصطلح الأول إلى المفهوم الإيجابي للاغتراب، أما المصطلح الثاني، فيشير إلى المفهوم السلبي له (عبد السلام، 2003: 22-23).

وهذا ازدواج في الدلالة- عند هيجل- فنحن نرى المعنى الإيجابي الذي يتمثل في تخارج الروح وتجليه، وعلى نحو إبداعي، في الطبيعة ابتداءً، وفي أضرب الحضارة المختلفة بعد ذلك، مثلما نرى المعنى السلبي، والذي يتمثل في عدم قدرة الذات على التعرف على ذاتها في مخلوقاتنا من الأشياء والموضوعات (خيرى، 2006: 16).

4.3.1.2 مفهوم الاغتراب عند فيورباخ (1804-1872)

يرى فيورباخ أنه لا يتم الكشف عن الاغتراب إلا من خلال فلسفة الدين؛ فالاغتراب أساساً هو الاغتراب الديني، والاضغراب الديني هو أساس كل اغتراب فلسفي، أو اجتماعي نفسي أو بدني؛ فإذا كان الاغتراب هو انقلاب الأنا إلى آخر؛ فإن هذا الانقلاب يحدث أساساً في تحول الإنسان إلى الله قبل أن يتحول الإنسان إلى عمل، أو إلى نظام، أو إلى مؤسسة، أو إلى كون؛ فالاضغراب الديني هو أسهل اغتراب، وأسرع، وأكثره مباشرة (حنفي، 1987: 405).

"وأوضح فيورباخ أن الإنسان يجب أن يدرك أن كل الصفات التي يخلعها الناس عن الله صفات إنسانية في الحقيقة؛ حيث يمكن الوصول إلى الحرية البشرية ببساطة عن طريق الفحص النظري، والأحاسيسي دونما تغيير لممارسة النشاط العملي الإنساني، وأن الدين مجرد جانب في اغتراب الإنسان عن نفسه" (تيرنر، 1987: 247).

5.3.1.2 مفهوم الاغتراب عند كارل ماركس (1818-1883)

أما الاغتراب عند ماركس، فهو الجانب السلبي للعمل، لذا فهو يؤكد أن الموضوع الذي ينتجه العامل، أي نتاج عمله، يقوم هناك قبالة- في مواجهته - بوصفه موجوداً غريباً، وقوة مستقلة عن منتجها وتحقق العمل، وهو تموضع هذه القوة، ولكن في ظل الأوضاع الاقتصادية القائمة- في المجتمع الحديث - يظهر تحقق العمل هذا على أنه ضياع لوجود العمال الحق، ويظهر التوضع على أنه فقدان للسيطرة على الموضوع، وعبودية له، كما يظهر التملك، أو الاستحواذ على أنه اغتراب Entfremdung، واستلاب (عبد السلام، 2003: 29-30).

ويقول ماركس: إن ظروف العمل التي أوجدها المجتمع الرأسمالي تؤدي إلى اغتراب العامل، أي لا تعطيه الفرص، والإمكانات الكافية لتحقيق الرفاهية الاقتصادية، والاجتماعية التي يسعى من أجلها؛ فالعامل هو شخص مغترب عن وسائل الإنتاج طالما أنه لا يحصل على القناعة، والسعادة من عمله، ولا يحصل على ثمرة مجهوده وأتعبه (الجاسور، 2009: 67).

6.3.1.2 مفهوم الاغتراب عند إميل دوركايم (1858-1917)

شدد دوركايم- بالمقارنة مع المفهوم الهيجلي الماركسي- على فكرة تفكك القيم، والمعايير الاجتماعية، والثقافية، وفقدانها السيطرة على السلوك الإنساني وضبطه، وقد تم ذلك في أوروبا؛ نتيجة الثورة الصناعية، وما رافقها من ازدهار الروح الرأسمالية، وإضعاف القيم، والمعايير التقليدية؛ حيث اهتم في مجمل أعماله بما قد يعزز مسائل الإدماج الاجتماعي، والتمسك بالقيم والمعايير المشتركة، ودعا إلى التوفيق بين الفرد، والمجتمع، والمواطن، والسلطة، والعقلانية

والتقاليد، والاستقلال الفردي، والتماسك الاجتماعي، وقد كافح في مختلف المجالات من أجل قيام تآلف جديد بين التناقضات القائمة (بركات، 2006: 43-44).

7.3.1.2 مفهوم الاغتراب عند سيجموند فرويد (1856-1939)

تناول سيجموند فرويد الاغتراب من وجهة نظر اللاوعي، كما تناول بفكره غربة الذات، واهتم بالشعور، واللاشعور، كما تناول الاغتراب على إنه اضطراب مرضي، ولقد تقبل فرويد الإيمان التقليدي بالقسمة الثنائية الرئيسية بين الناس والمجتمع؛ وكذلك المعتقد التقليدي عن نزوة الشر في الطبيعة الإنسانية؛ والإنسان عنده في الأساس مناهض لما هو اجتماعي، وعلى المجتمع أن يجعله أليفاً، وأن يسمح له ببعض الإشباع المباشر للدوافع البيولوجية - والتي لا يمكن استئصالها - ولكن على المجتمع أن يشذب معظمها، ومن ثم يكبح دوافع الإنسان الرئيسية، ونتيجة هذا الكبت للدوافع الطبيعية من جانب المجتمع تتحول الدوافع المكبوتة لإشتياقات تكون ذات قيمة حضارية، ومن ثم تصبح الأساس الإنساني للحضارة، وقد اختار فرويد كلمة إعلاء أو تسامي لهذا التحول من الكبت للسلوك المتحضر (عبد المختار، 1998: 47).

8.3.1.2 مفهوم الاغتراب عند جورج لوكاتش (1885-1971)

كان لوكاتش متأثراً في تناوله لمفهوم التشيؤ reification، وهيمنة السلعة fetish character of commodities، حول التشيؤ وفيتشية السلع، لذا يشير لوكاتش إلى "المشاكل الأساسية الناجمة عن الطابع الصنمي للسلع كصيغة موضوعية؛ وكذلك سلوك الذات المتوائمة معه، وبصورة عامة المشاكل الأيديولوجية للرأسمالية وزوالها" (عبد السلام، 2003: 35-36).

ويعرف الاغتراب؛ "باعتباره مفهوماً يصف نتاج النشاط الإنساني، والاجتماعي في ظروف معينة؛ حينما تتحول منتجات الإنسان، وقدراته لشيء مستقل عنه، بل، ومتسلط عليه، وما يؤدي إليه هذا من تشويه العلاقات الفعلية في الحياة في أذهان الناس" (غانم، 1991: 74).

ويرى الباحث رغم التناقضات الكثيرة عند الفلاسفة أن الاغتراب يتمثل في الانفصال، والضياع في المجتمع، وعدم التعرف على الذات، وبالتالي فقدان السيطرة على السلوك؛ مما يؤدي إلى اضطراب نفسي يؤثر على النشاط الإنساني، والاجتماعي للأفراد العاملين.

4.1.2 اغتراب الشخصية وأزمة الإنسان في المجتمع الحديث

لقد تزايد الاهتمام بأزمة الإنسان في ظروف المجتمعات الحديثة، وعلاقة هذه الأزمة باغتراب الشخصية، حيث سعى " فروم" للكشف عن جانب المسايرة الآلية وما يترتب على ذلك

من سعي الإنسان لتحطيم نفسه، وتحطيم العالم؛ لأنه لا يحتمل حياة بلا معنى، كما أن محاولته للتأليف بين الجوانب الذاتية، والجوانب الموضوعية لتحقيق حرية الإنسان الكاملة يتأثر إلى حد كبير "بفرويد" ويقرر إن الفهم، والمعرفة الواضحة بالواقع، وبذات الإنسان أمر ضروري لتحقيق هذا التألف، وفي ذلك يذكر " فروم" إن تطور الجنس البشري يتوقف على درجة وعي الإنسان بنفسه، وبانفصاله كنفس مستقلة عن الروابط التقليدية، ومدى تطوره في عمله، وتعد محاولة "ماركيوز" واحدة من تلك المحاولات التي استهدفت الإستعانة بنسق التحليل "الفرويدي"؛ لتفسير قضية الاستيطان، والاعتراب المرتبط بقضية التوحد(شتا، 1997: 15).

وعلى هذا الأساس يمكن القول أن "الاعتراب موجود في كل الأعمار ولكنه لا يأخذ دائماً الشكل نفسه"(Schacht, 2015: 15).

5.1.2 تفسير الدين الإسلامي للاغتراب:

يورد (الحنبلي) الحديث التالي: "عن أبي هريرة عن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: بدأ الإسلام غريباً، وسيعود كما بدأ غريباً، فطوبى للغرباء" (الحنبلي، 2002: 13).

في البدء كانت الوحدة هي الحالة التي تسبق الاغتراب: وهي الحركة الأولى في جدل الاغتراب يقول القرآن الكريم (وَمَا كَانَ النَّاسُ إِلَّا أُمَّةً وَاحِدَةً فَاخْتَلَفُوا ۗ وَلَوْلَا كَلِمَةٌ سَبَقَتْ مِنْ رَبِّكَ لَفُضِّي بَيْنَهُمْ فِيمَا فِيهِ يَخْتَلِفُونَ) سورة يونس: 19، ويقول أيضاً: (كَانَ النَّاسُ أُمَّةً وَاحِدَةً فَبَعَثَ اللَّهُ النَّبِيِّينَ مُبَشِّرِينَ وَمُنذِرِينَ) سورة البقرة: 213؛ فرسالة الأنبياء إذاً هي القضاء على الانفصال، والعودة للوحدة كمحاولة للخروج من مصيدة الاغتراب(مجاهد، 1985: 27).

إن الاغتراب في الإسلام إيجابي؛ ذلك بأنه يروم الابتعاد عن الرذائل، وترك حياة الفساق، ويقود إلى الزهد في متع الدنيا، ولا يجب أن نفهم من ذلك أن الإسلام يدأب إلى اعتزال الناس، أو العيش بينهم كأموال... كلا!... إن الإسلام يقصي من دائرته من لا يهتم بأمور المسلمين، ومشاكلهم الداخلية، والخارجية، ويعيب على المتصوفين تصوفاً خاطئاً، ويكون الاغتراب مقبولاً في الإسلام ومستحسناً، إذا فهمناه الفهم السليم، أما في الغرب، فنجد أن الاغتراب يمثل ظاهرة مرضية تكشف عن واقع يحكمه منطلق المادة في غياب مطلق للقيم الروحية؛ وعليه، فقد اختل التوازن، وعم الاضطراب وفشى الانحراف بشتى ألوانه (إمعضشو، 2015: 12-13).

وعلى ذلك يكون الاغتراب بالمعنى الإسلامي اغتراب عن الحياة الاجتماعية الزائفة الجارفة، واغتراب عن النظام الاجتماعي غير العادل؛ فالغرباء قاوموا الحياة، ومغرياتها بطريقة

إيجابية، سلبية، فقهروا السلطتين جميعاً، سلطة الحكام، وسلطة النفس بترويضها على الطاعات، والمجاهدات، واعتزلهم عن الناس؛ فحل النظام الروحي الداخلي الذي يشيع في النفس الشعور بالأمن، والأمان محل النظام السياسي الخارجي الذي أدخل الرعب، والخوف في قلوب المسلمين بعد أن تفتت بينهم فتنة الشهوات، وفتنة الشبهات (خليف، 1979: 88).

6.1.2 تعريف الاغتراب:

هو "تعبير عن البعد، والنوى، والانفصال عن الآخرين، وهذا الانفصال لا يتم دون مشاعر (الخوف، القلق، الحنين) التي تسببه أو تصاحبه أو تنتج عنه" (الجبري، 2014: 1052).

كذلك يعرف بأنه "ظاهرة اجتماعية تاريخية قد يتعرض لها الأفراد، والجماعات في العديد من الميادين من خلال انفصال مشاعر الفرد عن القيم، والمعتقدات، والأفكار التي تشكل معايير أساسية للجماعة، أو المنظمة" (شبات، 2012: 5).

وكذلك تم تعريفه على أنه "الحالة التي يتعرض فيها الإنسان إلى الضعف، والعجز، والانهيال في الشخصية، أي جانب إحساسه بالانفصال عن المجتمع، والانسلاخ عن الثقافة الاجتماعية السائدة فيه" (زليخة، 2012: 349).

من ناحية أخرى يعرف بأنه "حالة نفسية يعاني منها الفرد ويشعر معها بعدم الصلة بالواقع المعاش وبعد الهوية بينه وبين الآخرين على الصعيدين الأسري والاجتماعي بحيث يؤدي هذا الانفصال إلى ركون الفرد للعزلة والانطواء وتحقير الذات وذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقوم به من أعمال، وبالتالي فإنه يعتبر حياته نوع من الهراء المعاش" (المحمداوي، 2007: 25).

كما عُرف بأنه "حالة من الانفصال تحدث بين الإنسان في الجانب الأول، وبين ذاته، وأفعاله، أو ما عداه من بشر، أو أشياء، وهو حالة تكون مسبقة بوحدة حقيقته، أو مفترضة، وتتم بطريقة واعية، ويعقبها نتائج يمكن أن تكون إيجابية، وفعالة؛ فتسير تجاه تحرير الإنسان" (بركات، 2006: 36).

في حين يعرف على أنه "شعور الفرد بالعزلة، وعدم الانتماء، وفقدان الثقة، ورفض القيم، والمعايير الاجتماعية، والمعاناة من الضغوط النفسية، وتعرض وحدة الشخصية للضعف، والانهيال بتأثير العمليات الثقافية، والاجتماعية التي تتم داخل المجتمع" (زهرا، 2004: 12).

"والمقصود بالاغتراب بأنه انسلاخ عن المجتمع، والعزلة، والانعزال عن التلاؤم، والإخفاق في التكيف مع الأوضاع السائدة في المجتمع، واللامبالاة وعدم الشعور بالانتماء بل، وأيضاً انعدام الشعور بمغزى الحياة" (خليفة، 2003: 21).

ويعرف الباحث الاغتراب بأنه اضطراب نفسي لا يستطيع الفرد من خلاله توجيه سلوكه، ومعتقداته، وبالتالي يفقد القدرة على المواجهة الاجتماعية، ويصبح غير قادر على تغيير الوضع الاجتماعي السائد في المجتمع الذي يعيش فيه ويتفاعل معه.

ويستخلص الباحث بناءً على التعاريف السابقة أهم الخصائص التالية للاغتراب:

- هو انفصال بين الإنسان، وذاته، وبين المجتمع.
- عدم قدرة الشخص على توجيه السلوك.
- هو حالة من العجز، والضعف في الشخصية.
- انفصال عن قيم، ومعتقدات، وأهداف الجماعة.
- هو عدم القدرة على التكيف مع أوضاع المجتمع السائدة.

7.1.2 تحليل الاغتراب:

في ضوء التعريف الوارد سلفاً لمفهوم الاغتراب، يتناول (شتا، 1993: 339-340) الجانب الدينامي لظاهرة الاغتراب؛ وذلك بتحليل أبعاد العملية الاجتماعية للاغتراب؛ متعباً بذلك الأبعاد التي تشتمل عليها كل مرحلة من مراحلها المتمثلة في:

مرحلة التهيؤ للاغتراب: وهي المرحلة التي تتضمن مفهوم فقدان السيطرة ببعديه المتمثلان في سلب المعرفة وسلب الحرية، ومفهومي فقدان المعنى، واللامعيارية على التعاقب.

ومرحلة الرفض والنفور الثقافي: وهي المرحلة التي تتعارض فيها اختيارات الأفراد مع الأهداف، والتطلعات الثقافية.

ثم المرحلة الثالثة: وهي مرحلة التكيف المغترب بأبعادها المتمثلة في الإيجابية بصورتها المتمثلتين في المجازة المغترية، والتمرد، والثورة، والسلبية بصورها المتعددة التي يعكسها الانسحاب بمستوياته المختلفة.

8.1.2 النظريات المفسرة للاغتراب:

تعتبر النظرية مجموعة من المفاهيم، والمعتقدات حول موضوع، أو ظاهرة معينة، يمكن الاسترشاد بها، والاستفادة منها؛ باعتبارها تنظم الوقائع، وتساعد على تفسيرها، وسيتم الإشارة إلى تفسير الاغتراب من خلال بعض النظريات التالية:

1.8.1.2 تفسير النظرية السلوكية للاغتراب

من المبادئ الأساسية التي تركز عليها النظرية السلوكية بأن سلوك الإنسان متعلم، ومكتسب، وأن الدوافع هي التي توجه الفرد، للوصول إلى أهداف تشبع الحاجات المختلفة؛ وقد تحدثت هذه النظرية عن مفهوم التدعيم، وهذا يعني أن الفرد إذا استجاب لموقف معين، وأُثيب على ذلك فإن؛ الاستجابة تثبت، وتنتزع إلى التكرار في مواقف مشابهة (جميل، 2005: 49).

وتفسر النظرية السلوكية للمشكلات السلوكية؛ بأنها أنماط من الاستجابات الخاطئة، أو غير السوية المتعلمة؛ بارتباطها بمثيرات منفرة، ويحتفظ بها الفرد لفاعليتها في تجنب مواقف خبرات غير مرغوبة، والفرد وفقاً لهذه النظرية يشعر بالاغتراب عن ذاته عندما ينصاع، ويندمج بين الآخرين بلا رأي، أو فكر محدد حتى لا يفقد التواصل معهم، وبدلاً من ذلك يفقد تواصله مع ذاته (زهرا، 2004: 112).

2.8.1.2 تفسير نظرية الذات للاغتراب

إن مفهوم الذات فهم المدركات، والتصورات التي تحدد الصورة التي يعتقد الفرد أن الآخرين في المجتمع يتصورونها، ويتمثلها الفرد من خلال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين، وتمثل المدركات، والتصورات التي تحدد الصورة المثالية للشخص الذي يود أن يكون عليها مفهوم الذات المثالي، ووظيفة مفهوم الذات وظيفة دفاعية تعمل على تكامل، وتنظيم، وبلورة عالم الخبرة المتغير الذي يوجد الفرد وسطه؛ ولذا فإنه ينظم ويحدد السلوك (نوري، 2013: 264).

ويتضح "بأن هناك علاقة وثيقة بين نظرية الذات، وبين جذور الاغتراب، فمن الافتراضات الأساسية لهذه النظرية، أن الشخص يجاهد أو يناضل من أجل تحقيق الإبقاء على مفهوم ملائم للذات" (رشيد، 2013: 45).

3.8.1.2 تفسير نظرية المجال للاغتراب

عند الاستقصاء عن أسباب الاضطراب، والمشكلات النفسية يوجه الانتباه لأمر هامة مثل:

1. شخصية الفرد، وخصائصها المرتبطة بالاضطراب، والمسببة له.

2. خصائص حيز الحياة الخاص بالفرد من زمن حدوث الاضطراب.

3. أسباب اضطرابه شخصياً، وبيئياً مثل الإحباطات، والعوائق المادية، والحوازر النفسية التي تحول دون تحقيق أهدافه، والصراعات، وما قد يصحبها من إقدام، وهجوم غاضب، أو إحجام، وتقهر خائف (زهران، 1998: 116).

"وعلى هذا فإن الاغتراب هنا ليس ناتجاً عن عوامل داخلية فقط؛ بل عن عوامل خارجية تتضمن سرعة التغيرات البيئية، والاتجاه نحو هذه العوامل، والتغيرات" (زهران، 2004: 112).

4.8.1.2 تفسير نظرية السمات الشخصية للاغتراب

تعرف الشخصية بأنها: "التنظيم الدينامي في الفرد لتلك الأجهزة الجسمية، والنفسية التي تحدد طابعه الفريد في التوافق مع بيئته"، والأجهزة الجسمية هنا هي السمات، والسمة هي الوحدة المناسبة لوصف الشخصية، وليست صفة مميزة لسلوك الفرد فقط، بل أنها أكثر من ذلك، أنها استعداد، أو قوة، أو دافع داخل الفرد يدفع سلوكه، ويوجهه بطريقة معينة؛ إذ ساهمت نظرية السمات بقدر كبير في الإرشاد النفسي، والتوجيه من خلال التركيز على الحالة الفردية في دراسة السلوك، والطرق، والمتغيرات التي تناسب فردية كل شخص (أحمد، 2000: 101-106).

وإن الأفراد يستطيعون فهم خبراتهم الشخصية بشكل تام فقط؛ إذا استطاعوا تحديد أنفسهم في غضون الفترة التي يعيشونها من التاريخ، ومن ثم يصبحون مدركين لفرص الحياة المشتركة بين جميع الأفراد اللذين يعيشون في نفس الظروف؛ ففي العمل المتضمن ترويج الشخصية تصبح شخصية المرء، والسمات الشخصية بعيدة، ومنفصلة؛ حيث تحمل الذات، والاغتراب الاجتماعي إلى حدود متطرفة واضحة (الحراني، 2012: 187، 189).

5.8.1.2 تفسير نظرية التحليل النفسي للاغتراب

إن الاغتراب سمة متأصلة في وجود الذات في حياة الإنسان، إذ لا سبيل مطلقاً لتجاوز الاغتراب من وجهة نظر فرويد بين الهو، والأنا، والأنا الأعلى؛ حيث لا مجال؛ لإشباع كل الدوافع الغريزية مطلقاً، كما أنه لا يمكننا التوفيق بين الأهداف، والمطالب، وبين الغرائز بعضها البعض، والاضطراب متأصل في الوجود الإنساني كما يرى سارتر، فيعتبره أحد الخصائص الوجودية ويوضح ذلك بأن وجود الإنسان سابق على ماهية؛ حيث يلقي بالإنسان في الوجود دون سند، أو معين، وعلى غير رغبته، أو إرادته، واختياره؛ فيمضي حياته كائنًا مغتربًا يعاني القلق، ويحيا شاعراً بالهجر، ولا يمكنه رفع اغترابه؛ لأنه موجود في الحقيقة وفي الوعي والعمل الإنساني، وكامن في ماهية الحرية، وحرية الإنسان تحتم عليه أن يخرج من ذاته، ويعلو عليها،

ويبعد عن ماضيه؛ لينزع صوب المستقبل، ويشير سارتر إلى أن الاغتراب ظاهرة تاريخية اجتماعية واقعية، تنشأ من الصراع بين القوى المنتجة، وعلاقات الإنتاج، فيغترب العمل، ولا يستطيع الإنسان أن يجد نفسه في عمله، ويصبح عمله معادياً له، ونتيجة لهذا الصراع يكون الاغتراب واقعاً تاريخياً ولا يمكن رده إلى أي فكرة أخرى سوى صراعات علاقات الإنتاج (عبد المنعم، 2010: 9).

ويتضح للباحث من خلال النظريات السابقة حول مفهوم الاغتراب بأن هناك تشابه بين النظرية السلوكية، ونظرية الذات؛ وذلك من حيث التواصل مع الآخرين؛ حيث أشارت النظرية السلوكية إلى اندماج الفرد مع الآخرين، بينما في المقابل يفقد التواصل مع ذاته؛ فيما أشارت نظرية الذات إلى التفاعل مع الآخرين؛ وذلك من خلال التوافق مع الذات، وبذلك يكون هناك توافق بين النظريتين في مجال التواصل مع الآخرين، بينما لا يوجد هذا التوافق بين تلك النظريتين حول مفهوم الذات.

فيما تشير نظرية المجال بأن الاغتراب ينتج عن التفاعل بين العوامل الخارجية، والداخلية معاً، وأشار سارتر من خلال نظرية التحليل النفسي بأن الاغتراب متأصل في الوجود الإنساني، ولا يمكن رفعه، كما أشارت نظرية السمات إلى أن السمة صفة مميزة للإنسان تدفع، وتوجه سلوكه.

إذاً فإن هناك تفسيرات مختلفة للنظريات السابقة حول مفهوم الاغتراب؛ ورغم الاختلاف في وجهات النظر، إلا أن التحليل السابق للنظريات اقتصر على جانب، أو زاوية معينة.

9.1.2 أبعاد، ومظاهر الاغتراب:

إن شعور الفرد بالانفصال عن ذاته، ومجمعه تصاحبه مجموعة من المظاهر، ومن خلال هذه الأبعاد، والمظاهر ينظر إليه كمفهوم يؤدي إلى الانفصال عن النفس، وعن المجتمع، وتحدد طبيعة اغترابه، وقد أشار (Seeman, 1990) و (Seeman, 1959) نقلاً عن (عبد المختار، 1998: 31) و(خليفة، 2003: 35) و(شتا، 1993: 217-225) و(عبد المنعم، 2010: 33-42) إلى الأبعاد الخمسة التالية للاغتراب:

أولاً: العزلة Isolation

إن العزلة الاجتماعية - التي تمثل أهم مظاهر الإحساس بالاغتراب - تستخدم لدى الباحثين بمعنيين، ويقصد بها في المجال الأول: توحد ناقص، أو ضعيف مع جماعات المرجع

الخاصة بالأغلبية التي تزود الفرد بما يحتاج إليه من معايير اجتماعية، ويقصد بها في المجال الثاني: افتقاد الفرد للعلاقات ذات المغزى، أو الدلالة مع الآخرين ذوي الأهمية، أو الدلالة لدى الشخص، ويعتبر المجال الأول اغتراباً على المستوى الاجتماعي، بينما يعتبر المجال الثاني اغتراباً على المستوى العلاقات الشخصية؛ ذلك لأنه يتصل بنوعية العلاقات التي يندمج فيها الفرد، وإحساس الفرد بالانتماء لآخرين ذوي أهمية، وحاجته للتواصل الإنساني، وبالتالي يمكن أن يكون الإحساس بالوحدة النفسية هو نتيجة لافتقاد العلاقات ذات المغزى، والدلالة أي لافتقاد مستوى العلاقات الشخصية المتبادلة (عبد المنعم، 2010: 34-35).

والعزلة ظاهرة اجتماعية بمعنى من المعاني؛ لأنها تفترض الشعور بالذات الأخرى، وإن أكثر أشكال العزلة تطرفاً، وكآبة هو ما تعانیه وسط المجتمع في العالم الموضوعي، واتصال الأنا باللا -أنا، والعالم الموضوعي لا يحل مشكلة العزلة؛ فهذا الاتصال يحدث كل يوم؛ ولكنه يضاعف من عزلة الإنسان أكثر من أن يخففها؛ ومما لا جدال فيه أنه ما من شيء يستطيع أن يقضي حقاً على عزلة الإنسان، وهذه العزلة لا يمكن التغلب عليها إلا في المستوى الوجودي باللقاء الأنا مع أنا أخرى.. مع أنت، أو مع الذات (برديانف، 1960: 118-119).

ومن ناحية أخرى تشير العزلة إلى انفصال الفرد بقيمه، وأفكاره عن تلك السائدة في المنظمة التي يعمل بها، ويدفعه هذا إلى العزلة التنظيمية التي يعاني فيها الفرد من غياب العلاقة الإيجابية بينه، وبين المنظمة، وعندما يصيب الخلل علاقة الإنسان بالآخر داخل المنظمة، وعندما يفقد الإنسان الأمن؛ فإنه ينفصل، وينعزل عن هذا الآخر (حسنين، 2014: 37).

ويرى المحادين (2009: 82) بأنه غالباً ما يتصف صاحب هذه السمة بالعزوف عن الاهتمامات، والنشاطات الاجتماعية، ويفضل أن يعمل منفرداً، وتنتابه التخيلات، وأحلام اليقظة، وللتخفيف من حدة هذا السلوك يجب إتباع الآتي:

- محاولة دمج الأفراد ذوي السلوك الانعزالي في نشاطات تمارسها مجموعات صغيرة مؤلفة من شخصين إلى ثلاثة.
- تكليفهم بمهام، ووظائف بسيطة، وقصيرة.
- استثارة الانتباه بتوجيه الأسئلة المناسبة.
- تخطيط نشاطات جماعية تتطلب سلوكيات حركية، ولفظية.

ثانياً: العجز powerlessness

ويقصد به شعور الفرد باللا حول، واللا قوة، وأنه لا يستطيع التأثير في المواقف الاجتماعية التي يواجهها، ويعجز عن السيطرة على تصرفاته، وأفعاله، ورغباته، وبالتالي لا يستطيع أن يقرر مصيره، فمصيره وإرادته ليسا بيديه بل تحددهما عوامل، وقوى خارجه عن إرادته الذاتية، كما لا يمكنه أن يؤثر في مجرى الأحداث، أو صنع القرارات المصيرية الحياتية، وبالتالي يعجز عن ذاته، أو يشعر بحالة من الاستسلام، والخنوع، وجوهر العجز أو فقدان القدرة هو توقع الفرد بأنه لا يملك القدرة على التحكم، أو ممارسة الضبط، لأن الأشياء حوله تسيطر عليها ظروف خارجية أقوى منه، ومن إرادته (خليفة، 2003: 36).

وقد برز هذا المعنى في نظرية (ماركس) لهذا المفهوم، والملاحظ أن معنى العجز، وعدم القدرة، أو الاستطاعة هو أكثر المعاني تكراراً في البحوث المعنية بموضوع الاغتراب، وهذا النمط من التعبير لحقيقة الاغتراب يمكن تصوره من خلال توقع الاحتمالات الجارية في أذهان الأفراد؛ فيما يتصل بالحصول على نتائج محددة يسعون إليها، أو تقرير بعض المواقف التي يتخذونها (النوري، 1979: 16).

وكذلك أوضح (سيمان) أن أصل فكرة العجز اشتقت من أفكار (ماركس) حين تحدث عن ظروف العمل، وما يؤدي إليه من اغتراب العامل، وأشار أن هذه الفكرة قد اتسع نطاقها في وامتدت لتشمل طبقات أخرى غير العمال، وحدد سيمان العجز بقوله "توقع الفرد أن سلوكه غير قادر على تحقيق ما يريده من ثواب، وتعزيزات، لاعتقاده أنه غير قادر على تحديد مجريات الأحداث، والنتائج التي تترتب على هذه الأحداث"، وشرح ذلك بأن الفرد في علاقته بالنظام الاجتماعي على اتساعه يرغب بأن يكون لسلوكه تأثيراً على مجريات الأحداث، ولكنه يتوقع أن سلوكه لن يستطيع ذلك؛ ولذلك يشعر بالإحباط (عبد المنعم، 2010: 33).

ثالثاً: اللامعيارية Normlssness

يطلق لفظ الأنومي على حالة اللامعيارية، والأنومي هي كلمة يونانية ترجمت إلى اللاتينية، وقد استخدمت بهذا الشكل في كتابات القرن السابع عشر، حتى ترجمها (دوركاييم) إلى الفرنسية، وكلها إشارة إلى اللامعيارية، ويعتبر (دوركاييم) الاغتراب ناتج عن الظروف اللامعيارية، أو نقص المعايير؛ لتقييم سلوك الأفراد بغرض تحقيق أهداف الثقافة، وأن حالة الأنومي غالباً ما تعتبر ظاهرة ما بعد التصنيع، كما لاحظ (بلونر) أن التصنيع، والتمدن في المجتمعات الحديثة قد حطما البناء المعياري للقيم أكثر بكثير من المجتمعات التقليدية، بغرض

تحقيق أهداف ثقافية، وانتزاع الناس من مجتمعاتهم المحلية، ومؤسساتهم التي كانت تزودهم بالأمن، والاستقرار (عبد المنعم، 2010: 41-42).

ويوضح (سيمان) بأن الأنومي يشير في الاستخدام الدارج للموقف الذي تتحطم فيه المعايير الاجتماعية المنظمة لسلوك الفرد، إذ أن هذه المعايير ليست مؤثرة، ولا تؤدي وظيفتها كقواعد للسلوك، وأشار إلى تأكيد (ميرتون) على هذا الموضوع، ونظرته إليه؛ باعتباره معبراً عن فوضى اجتماعية، وبذلك يكون الأنومي لفظ اجتماعي يشير للحالة التي تغرق فيها القيم العامة في خضم الرغبات الخاصة الباحثة عن الإشباع بأي وسيلة (شنا، 1993: 220).

"ويشتق (سيمان) اللامعيارية من وصف (دوركايم) لحالة الأنومي التي تصيب المجتمع، وهي حالة انهيار المعايير التي تنظم وتوجه السلوك؛ وكذلك مشتق من آراء (مورتون) حول الأنومي" (عبد المختار، 1998: 31).

"إذاً الاغتراب المعياري، أو اللامعيارية حالة قد تنتج عن قهر القوة، واستغلالها في وقت تنعدم فيه قدرة الأفراد على التأثير في مجريات الأحداث من حولهم" (الحراني، 2008: 35).

"وبالتالي إن عدم وجود معايير واضحة، ومحددة؛ يؤدي إلى اختلال العلاقة بين الأهداف التنظيمية المطلوب تحقيقها، وبين الوسائل المستخدمة لتحقيق هذه الأهداف؛ وهنا يشعر الفرد بالإحباط، نظراً لعدم توافق الهدف مع الوسيلة المستخدمة" (حسنين، 2014: 37).

رابعاً: اللامعنى **Meaninglessness**

حدد (سيمان) اللامعنى كمظهر من مظاهر الاغتراب، وأنه عدم قدرة الفرد على التنبؤ بنتائج السلوك، أو الأحداث، وقد صاغ (سارتر) اللامعنى في إطار فلسفي يتفق، وفلسفته معبراً عن اللامعنى بالعبث الذي يقصد به كل ما ليس له معنى، ووجود الإنسان - من وجهة نظر (سارتر) عبثي، وأن أعماله عبثية موجهة نحو أغراض لا يمكن الوصول إليها، وذلك لرغبة الإنسان في أن يصبح إله، وأن يكون الشيء في ذاته، والشيء من أجل ذاته، في نفس الوقت، ويذهب (فرانكل) أن اللامعنى هو غياب الإحساس بمعنى الحياة، وشعور الفرد أن الحياة تمضي ثقيلة مملّة، وأنها تسير بغير هدف، ومعنى، وقد شرح (ميدلتون) اللامعنى بالعبارة القائلة: لقد أصبحت الأشياء في غاية التعقيد في عالمنا هذا - إلى الحد الذي جعلني لا أفهم حقيقة ما يدور على وجه التحديد (عبد المنعم، 2010: 39).

كما، ويقصد به مدى إدراك الفرد، وفهمه لما يدور حوله من أحداث، وأمور عامة، أو خاصة؛ فالفرد يغترب عندما لا يكون واضحاً لديه ما يجب عليه أن يؤمن به أو يثق فيه؛

وكذلك عندما لا يستطيع تحديد معنى لما يقوم به، وما يتخذه من قرارات، ويشير اللا معنى (فقدان المعنى) إلى شعور الفرد بأنه لا يملك مرشداً، أو موجهاً للسلوك، والاعتقاد؛ وكذلك يعني اللامعنى عدم فهم الفرد الفرد للأمور التنظيمية، وعدم استطاعته توقع سيرها في المستقبل، أو توقعها بشكل أسوأ مما هي عليه، ويمكن القول أيضاً؛ أن افتقاد المعنى يقصد به عدم إتاحة الحد الأدنى من الوضوح المطلوب توافره أمام الفرد؛ وخاصة إذا كان يترتب على هذا الوضوح اتخاذ قرارات معينة (حسنين، 2014: 37).

خامساً: الاغتراب عن الذات Self-estrangement

"هذا النوع من الاغتراب في تحليل (سيمان)، بمعنى غربة الذات، وهو يشير به، لعدم القدرة على إيجاد الأنشطة المكافئة ذاتياً على نحو ما، والشعور بأن ذاته الخاصة، وقدراته تصير شيئاً ما ومغترباً، وتكون مجرد وسيلة أو أداة" (شتا، 1993: 224).

"والاغتراب الذاتي، أي اغترابنا عن أنفسنا، عن مشاعرنا الخاصة، عن الناس والمستقبل، أو إن أردنا التعبير عنها بطريقة مختلفة، الاغتراب بين أنفسنا، وبين العالم داخل أنفسنا، وخارجها، والاغتراب كلمة تعني أننا متغربون عن أنفسنا، أو أن العالم خارج ذاتنا متغرب عنا" (فروم، 2010: 65).

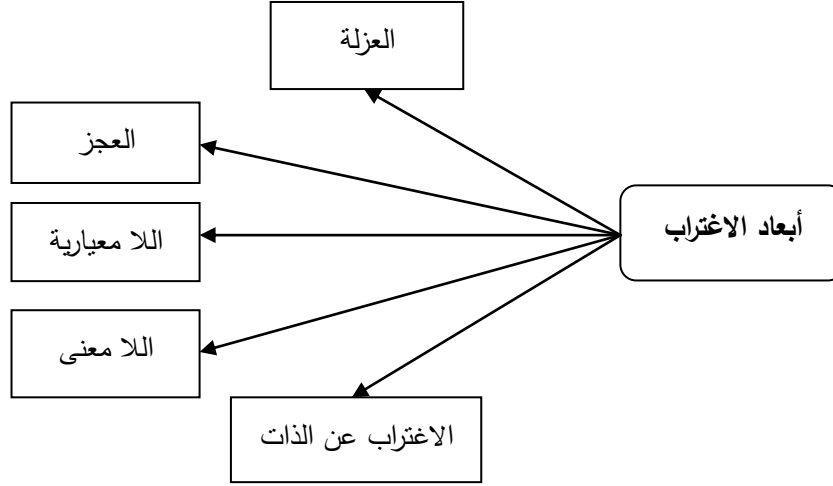
"ويمثله الشخص المهمش اجتماعياً، والذي لا يستطيع أن يجد ذاته داخل المجتمع، ولا يمتلك أدوات التعامل مع ذاته، لينتهي به الأمر إلى اغتراب ذاتي" (العبد الله، 2005: 35).

"فكرة الاغتراب الذاتي لها مستقبل، ودور تلعبه في الفلسفة، وفي النظرية الاجتماعية النقدية؛ ذلك لأن التفكير في نوعية الحياة الإنسانية، والخير الإنساني هو تفكير له مستقبل - يومية إلينا، ويدعونا لبذل أقصى جهد فلسفي ممكن في الوقت الحالي أكثر من أي وقت مضى" (شاخت، 2001: 245).

"وإن عمل المرء، وإنتاجه هما حياته في شكل متموضع، فإذا اغترب عنه العمل، والنتاج اغتربت ذاته، ويطابق هذا الاغتراب نزع أسمى ما في الإنسان، وهو إنسانيته إذ يغدو الإنسان بلا روح، جزءاً من آلة الرأسمالية الصماء" (زامل، 2003: 25).

وفي ضوء ما سبق يلاحظ الباحث ترابط، وتداخل الأبعاد الخمسة للاغتراب وخاصة كل بعد من هذه الأبعاد، ودرجة تأثيره على العاملين، كما ويرى الباحث بأن أغلب الدراسات تناولت الأبعاد الخمسة للاغتراب الوظيفي؛ حيث أشار سيمان إلى أن هناك خمسة أبعاد لمفهوم الاغتراب، وهي ما تم توضيحها أعلاه، ولا شك أن ظروف بيئة العمل بشكل عام، وما يتعلق

بخصائص الوظيفة بشكل خاص، والمعوقات التي تحول دون قيام العاملين بدورهم كاملاً، وتعرضهم للعديد من العقبات، والمواقف التي تحد من قدراتهم؛ فإن ذلك يقودهم إلى العجز، والوحدة، والفراغ النفسي، وعدم القدرة على التواصل النفسي؛ وبالتالي الاغتراب الوظيفي.



شكل رقم (2)

أبعاد الاغتراب

المصدر: جُرد بواسطة الباحث بالاستناد إلى: (Seeman,1959) و (Seeman,1990) نقلاً عن (عبد المختار، 1998: 31) و(خليفة، 2003: 35) و(شستا، 1993: 217-225) و(عبدالمنعم، 2010: 33-42) لأبعاد الاغتراب الوظيفي.

10.1.2 أنواع الاغتراب

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

1.10.1.2 الاغتراب السياسي

إن الإنسان في هذا المجتمع لا يمكنه أن يتقبل وضعه، كما لا يجروء على 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 (بركات، 2006: 92).

إن مفهوم الاغتراب السياسي، يركز على فكرة الفاعلية السياسية بمعنى شعور الفرد بمدى قدرته على التأثير في مجريات العملية السياسية، سواءً على مستوى القرار السياسي، أو

مستوى الأحداث الناتجة عنه، وعلى هذا الأساس أعتبر الفرد الذي يشعر بضالة الفرص أمامه؛ للتأثير على هذه العملية السياسية في مجتمعه؛ بأنه مغترب سياسياً (الحمداني، 2011: 136).

2.10.1.2 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 (خليفة، 2003: 85).

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 متداولاً أيضاً في اللغات الإنجليزية، والألمانية، والرومانية منذ العصور الوسطى، كما يكشف عن ذلك أي قاموس يتعلق بتاريخ أي لغة من هذه اللغات "كما يكشف عن ذلك أي قاموس معاصر من القواميس المحترمة" (شاخت، 2001: 61).

3.10.1.2 الاغتراب النفسي

الاغتراب النفسي مفهوم عام، وشامل يشير إلى الحالات التي تتعرض فيها وحدة الشخصية للانقطاع، أو للضعف، والانهيال، بتأثير العمليات الثقافية، والاجتماعية التي تتم في 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 (خليفة، 2003: 81).

"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" (أبو سلامة، 2014: 10).

4.10.1.2 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 عصرنة الآخر المغترب عنه؛ فيصبح منفصلاً عن ذاته، مغترباً عن ثقافته لا يعرف كيف يواجه تجليات العولمة، وإشكالية الخصوصية (الحمداني، 2011: 139).

وهو الاغتراب الذي ينفصم 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؛ ليعوضوه عن أهله، وأصدقائه، أو مجتمعه الصغير الأصلي (ياسين، 1992: 9).

"أي يتنازل الإنسان عن حقه الطبيعي في امتلاك ثقافة حرة متطورة، إراحة لذاته وإرضاءً لمجتمعه، بفقدانه لحقه الطبيعي في نقد ثقافته وتطويرها، يفقد الإنسان التحكم بها تلقائياً، ويصبح أسيراً لمنظومة ثقافية لا سلطان له عليها" (خيري، 2006: 16-17).

5.10.1.2 الاغتراب الاجتماعي

يسعى الفرد دائماً إلى تشكيل، وإعادة تشكيل هويته الاجتماعية من خلال تموقعه في مكانة معينة، وأداءه 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 خللٌ أثناء أدائه لدوره؛ وذلك في أثناء عملية التفاعل التي تحصل بينه، وبين أفراد مجتمعه، يقع بينهم سوء تفاهم أو اضطراب؛ 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 (النابلي، 2014: 44).

"لقد أصبح المنطوي على نفسه يظهر مغترباً عن الناس، بل وعن نفسه، ومشاعره، وعواطفه، يعاني الوحدة، والعجز عن الاتصال بالآخرين، وعدم القدرة على التعامل مع غيره" (أبو زيد، 1979: 3).

6.10.1.2 الاغتراب الحضاري

إن أكبر عمليات التكيف النفسي، والاجتماعي، وأشدّها حدة، وتأثيراً 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 إنسانياً، وعلمياً، ومهنياً في الحياة العملية التي حفزت على الاغتراب (القعيد، 1987: 19-20).

7.10.1.2 الاغتراب التربوي

هناك بعدان رئيسان في العملية التعليمية المدرسية يعبران عن ظاهرة الاغتراب، أولهما: يتجسد في عملية الفصل الملازمة للإجراءات، والأساليب المستعملة في التربية، والتعليم، وهي طابع اجتماعي، ومؤسسي، وغير عائلي، وثانيهما: يتصل بعوامل الفصل الأخرى التي تضاعف في أثارها الأعداد الكبيرة للتلاميذ، والتعقيدات الكثيرة الموجودة في المؤسسات التعليمية نفسها، والإجراءات المصممة للتعليم (النوري، 1979: 37).

ويمكن 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 ملماً بكل الطرائق التي تساعده على التواصل معهم بشكل جيد (النابلي، 2014: 43).

8.10.1.2 الاغتراب الوظيفي

انطلاقاً من أهمية الاغتراب الوظيفي؛ باعتباره محورياً أساسياً لهذه الدراسة، فلا بد للباحث من التعرض لهذا المفهوم بشيء من التفصيل، والتركيز؛ وذلك من خلال التعرف على مفهوم وماهية الاغتراب الوظيفي، ثم أنواعه، ومراحله، والبحث في أسبابه، وطرق التغلب عليه.

يلاحظ أن الاغتراب، أو الشعور بالغربة 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 ينفصل عن نفسه دون أن يعي ذلك (حسنين، 2014: 43-44).

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 اللإنساني الخانق الذي يحتويهم، وعن رب العمل نفسه؛ لأنه لا توجد أي رابطة بينهما، سوى رابطة الكراهية، والحقد، والعداوة، وهذه هي مولدات الاغتراب بالذات كما أن رب العمل يعتبر مغترباً عن العمال؛ لأنه يجسد الملكية في ذاته، وهو مصدر الكراهية؛ فالقرارات التي يصدرها تمثل مصلحته الأنانية باسم الملكية.. ولذا هو مغترب عن ذاته أيضاً كإنسان يشعر بعذابات الآخرين، ومعاناتهم، ويعرفها (محمود، 1984: 80).

كما أن العامل داخل المنظمة التي يعمل بها يخضع إلى ثقافة متناغمة، ومتناسقة، ومن الطبيعي أن يسعى العامل إلى تحقيق أهداف، وبلوغ غايات مختلفة تخدم مصالحه الشخصية؛ لكن قبل تحقيقها يجب أن تخضع إلى التنبؤ، ولدراسة قابليتها للإنجاز، وإمكانية تحقيقها من خلال تقديراته الشخصية التي يرغب في إشباعها من جهة، وكذلك ما يتوقعه من الإدارة، والإجراءات التي ستتخذها في أثناء الوقوف على تلك المطالب غير أنه إذا أدرك أن الإمكانيات المتاحة لديه غير كافية، ودرجة استجابة الإدارة لمتطلباته ضئيلة جداً؛ لعدم وجود الأنشطة المكافئة في ذاتها، أو غيرها من الأسباب التي تمنعه من إشباع رغباته؛ فإن هذا العمل سيتحول إلى حاجز يقف أمامه في تحقيق تطوره الشخصي؛ وفي اكتساب مكانة مرموقة؛ لأنه لا يمنحه الفرصة للتعبير عن قدراته الكامنة، ومنه يصبح العمل مملاً، والعامل يتحين الفرصة للهروب منه، وهذا ما يفضي به للاغتراب الوظيفي (النابلي، 2014: 43).

والاغتراب الوظيفي كما يشير (Valikhani & Soltani, 2015: 279) هو:

1. عدم القدرة: يشير إلى عدم وجود استقلالية في أعمال الموظف، لأسباب تقتصر على الحرية في القيام بالعمل، ومهام الوظيفة ذات الصلة.
2. لا معنى: يشير إلى عدم القدرة على التواصل.
3. الاغتراب الذاتي: ويشير إلى أن الوظيفة ليست الطريقة المناسبة؛ لتلبية الاحتياجات الخارجية.

ويعتبر الاغتراب الوظيفي ظاهرة خطيرة جداً، ومؤشراً 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، و يترتب عليه نتائج وخيمة بالنسبة لكلا الطرفين غالباً ما ينتهي بإنهاء العلاقة بينهما نهاية غير مرضية (بن زاهي، 2007: 43).

ويرى الباحث بأن هناك تداخلاً، وترابطاً بين أنواع الاغتراب المختلفة، حيث تتفاوت العلاقة، ودرجة التأثير من نوع لآخر، والملاحظ أن الاغتراب النفسي، وما ينتج عنه من اضطرابات نفسية، يرتبط بجميع أنواع الاغتراب باعتبار أن الاغتراب بشتى أنواعه ما هو في الخلاصة إلا مظهراً أو شكلاً ناتجاً عن الاختلال، والانفصال عن الذات.

11.1.2 تعريف الاغتراب الوظيفي

ويعرف 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، والسيولوجية الراهنة له، وبين البيئة الواقعية، أو عناصر البيئة المادية، والاجتماعية، وعندما يحدث الاختلال في توازن هذا المجال بسبب المتغيرات التنظيمية؛ مثل البيئية التنظيمية، وصراع الدور، وغموض الدور، وعبء الدور، فإن ذلك ينعكس بدوره على مشاعر، وأحاسيس، وتصرفات الأفراد؛ والذي يتمثل في الاغتراب الوظيفي، ويذكر 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، كما، ويذكر معجم الموارد البشرية شعور العامل بالغربة؛ بأنه شعور ينتاب الموظف عند تأديته لعمل متخصص بمعزل، وبدون مشاركة العاملين الآخرين، بناءً على أساليب تقسيم العمل، أو بسبب الاستخدام المكثف للحاسبات الآلية (حسنين، 2014: 44-45).

والاغتراب الوظيفي هو "حالة نفسية يعاني منها الفرد، ويشعر معها بعدم الصلة بالواقع الذي يحيط به نتيجة تعرضه لمثيرات، أو عوامل ذاتية، أو بيئية لا يكون قادراً على التكيف معها؛ بحيث يؤدي هذا الانفصال إلى ركون الفرد للعزلة، والانطواء، وتحقير الذات، وذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقوم به من أعمال داخل محيط العمل" (صبر، 2013: 251).

من ناحية أخرى هو "حالة عجز تحصل لدى الفرد؛ لعدم القدرة على إقامة علاقة صحية في مجال عمله؛ بحيث لا يستطيع أن يؤثر في النظام، ولا يحرك ساكناً فهو مغلوب على أمره فلا يحصل على حقوقه، وما عليه سوى الإنتاج فقط، وهو بذلك لا يشعر بانتمائه إلى عمله، أو منظمته" (الشهراني، 2013: 16).

وكذلك يعرف "بأنه حالة الرفض والشعور، بعدم الرضا التي قد يعيشها الفرد في المنظمة التي يعمل فيها" (خلف، 2011: 48).

كما، ويعرف بأنه شعور العامل بالغبية في المنظمة التي يعمل بها، ويأتي نتيجة لسوء التفاعل الاجتماعي بينه، وبين كل من المنظمة بهيكلتها، ومحيط العمل بها، ونمط الإشراف الذي تتبعه، وبين زملاء العمل والجمهور متلقي الخدمة، فيشعر العامل بأن المنظمة لم تعد مكاناً مناسباً له، مما يؤدي إلى انخفاض انتمائه وولائه لها، فينعكس شعوره هذا سلباً على تركيزه، وقدراته، والتزامه، وبالتالي أداءه الوظيفي (أبو سلطان، 2011: 18).

"والاغتراب الوظيفي هو اغتراب الشخص عن ذاته، وعن الآخرين، وعن العمل الذي يقوم به، وعن المكان الذي يعيش فيه، وعن المنظمة التي يعمل بها" (أبو النصر، 2005: 103).

وتأسيساً على ما ورد أعلاه يعرف الباحث الاغتراب الوظيفي بأنه حالة من الرفض، والشعور بعدم الرضا، والانتماء للوظيفة، أو لجماعة العمل، تجعل الفرد غير قادر على التفاعل مع الأفراد العاملين، والجماعات، مما يؤدي إلى ضعف السيطرة على ناتج العمل داخل التنظيمات الإدارية.

ويستخلص الباحث بناءً على التعاريف السابقة أهم العناصر التالية للاغتراب الوظيفي:

- ضعف العلاقة بين الفرد والوظيفة.
- الشعور بالعزلة، وعدم الانتماء.
- عدم القدرة على التكيف، والذي يؤدي إلى الانفصال.
- صعوبة التفاعل مع العاملين في المنظمة.
- اختلال في المجال السلوكي، أو البنية السلوكية.

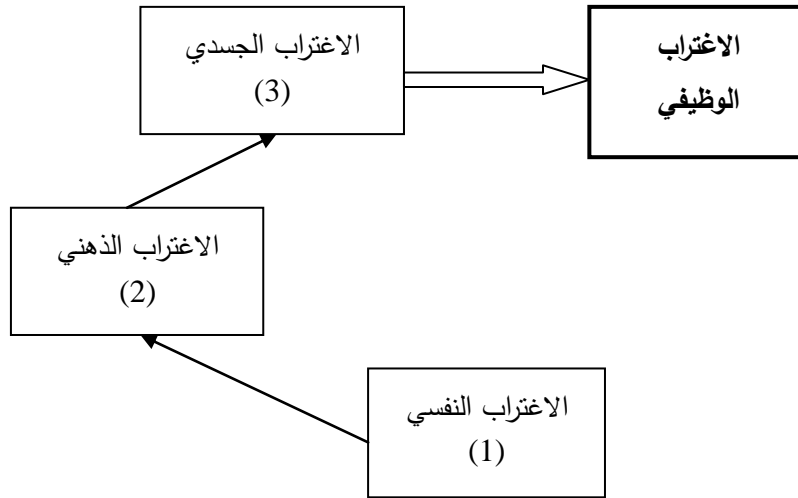
12.1.2 مراحل الاغتراب الوظيفي:

يمر الاغتراب الوظيفي بثلاث مراحل، كما يذكر (الشواف) تزداد كل مرحلة خطورة عن المرحلة التي تسبقها، وتصبح العلاقة بين كل مرحلة والمرحلة التي تليها علاقة تراكمية تؤدي في النهاية إلى زيادة محصلة سلبياتها ورفع حدتها، والمراحل هي:

المرحلة الأولى: (الاغتراب النفسي)

وتتميز هذه المرحلة بشعور الموظف بأن العلاقة بينه، وبين المنظمة التي يعمل بها لم تعد طبيعية، وأنه أصبح يسودها شيء من التوتر، ويعزو العامل ذلك إلى أن المنظمة، أو من يقومون بتمثيلها أصبح لديها موقف سلبي تجاهه، وأنه لم يعد له نفس القدر من الأهمية الوظيفية والمنزلة الاجتماعية لديها، إلى أن يدخل في دائرة النسيان، والإهمال في المنظمة (بن زاهي، 2007: 43-44).

ويستمر الفرد في تكوين المشاعر السلبية تجاه المنظمة، وقد يتراءى له أن كل ما يعاني منه من مشاكل، وصعوبات سببها المنظمة، ويصبح الفرد نتيجة لذلك مهموماً، ومشغولاً بالمشاكل، والصعوبات التي يعزوها؛ لعدم اهتمام المنظمة به، ويزداد هذا الشعور سوءاً إذا لم يجد أحداً من المسؤولين بالمنظمة يتحدث إليه عن مشاعره، والمشكلات التي يعاني منها (الدوسري، 2011: 65).



شكل رقم (4)

مراحل الاغتراب الوظيفي

المصدر: جرد بواسطة الباحث بالاستناد إلى: (بن زاهي، 2007: 43-44) و(الدوسري، 2011: 65) و(المطرفي، 2005: 59).

المرحلة الثانية: (الاغتراب الذهني)

وهي في الحقيقة امتداد لمرحلة الاغتراب النفسي، ولكنها أكثر خطراً على المنظمة، والعاملين؛ حيث تتميز هذه المرحلة بالشرود الذهني، وعدم القدرة على التركيز لدى العاملين،

وتبدو على بعضهم مظاهر الحزن، والاكتئاب، وتكثر أخطاء الأداء الوظيفي إلى حد ملحوظ، وتتدنى لدى العاملين القدرة على التعلم، ويفقدون الرغبة في التدريب على أي مهارات جديدة، ويكثر الطلب على الإجازات، والبحث عن أي سبب يمكن أن يعطي للموظف مبرراً للابتعاد عن جو المنظمة (بن زاهي، 2007: 44).

المرحلة الثالثة: (الاغتراب الجسدي)

وهي المرحلة التي يصبح فيها الاغتراب الوظيفي اغتراباً كلياً؛ حيث يكثر الغياب، والتأخر عن الدوام، والخروج في أثناء الدوام، والانصراف قبل نهاية الدوام، وتكثر الاستقالات الجماعية في المنظمة، وتصبح الصراعات بين العاملين، والمشرفين واضحة، ويفقد الرؤساء المباشرون القدرة، والسيطرة على الأمور (المطرفي، 2005: 59).

ويرى الباحث بأن مرحلة الاغتراب الجسدي هي تجسيد فعلي للمراحل السابقة؛ باعتبارها مظهراً يعيشه الفرد داخل المنظمة؛ وذلك نتيجة للصراع الداخلي؛ حيث يقرر الانفصال عن الآخرين، وعدم الارتباط بهم، ويلجأ للهروب من ذلك من خلال عدم الاكتراث لما يدور من حوله، ولا يكون بذلك قادراً على التراجع بل يمتلكه اليأس، والحيرة، والوحدة، وبذلك يعجز عن التغلب على جسده، ولا يستطيع التحكم بكل ما يصدر عنه من تصرفات.

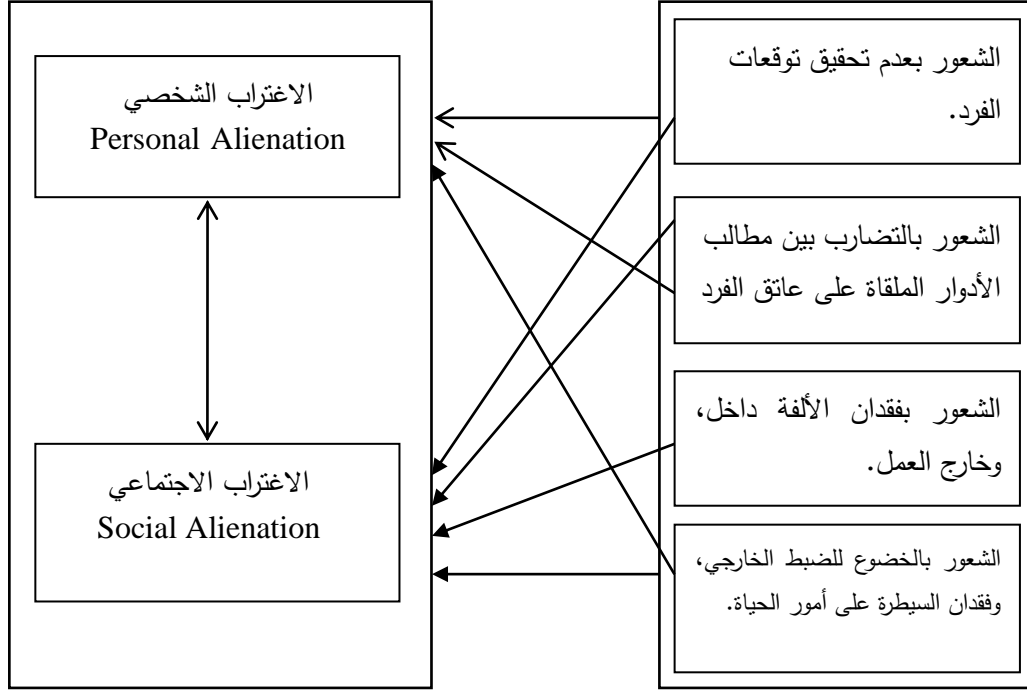
13.1.2 أنواع الاغتراب الوظيفي:

إن تفاعل الفرد مع البيئة التنظيمية التي يتواجد بها، وتحويل نشاطه إلى قوة إيجابية لخدمة هذا التنظيم، يساهم في النهاية في تطور المنظمة، والعاملين بها، ولتحقيق هذا التفاعل لا بد من التعرف على بعض المتغيرات، وطرق التحكم بها، وضبطها من وجهة النظر التنظيمية؛ وذلك تحقيقاً للأهداف التنظيمية؛ فمن وجهة النظر هذه يمكن تحديده إلى نوعين:

أولاً: الاغتراب الشخصي

ويمثل شعور الفرد بأن هناك اختلاف، أو تناقض بين ما يفعله بشكل يومي من تصرفات، وأفعال، وبين شخصيته الحقيقية كما يذكر (المغربي)؛ بمعنى عدم التوازن بين ذات الفرد، وسلوكه اليومي؛ فالفرد في ذلك يصبح مغترباً عن ذاته في نشاط العمل؛ وعلى وجه الخصوص عندما يفقد الفرد السيطرة على عمله، والشعور بالروابط الكاملة، وهدف المنظمة، ونقص الاحتواء، ويكون شعور الفرد بالاغتراب الشخصي؛ نتيجة لإحساسه بالخضوع للضبط الخارجي؛ وبالتالي فقدانه القدرة على التحكم في تسيير أمور حياته؛ ولعل تلك النتيجة يمكن

إرجاعها إلى طبيعة التكوين النفسي للإنسان؛ حيث أن الفرد غالباً ما يتعرض إلى عدم توازن بين ذاتيته، وسلوكه اليومي؛ حينما يشعر بأنه لم يصبح له السيطرة على تسيير أمور حياته، وأن كل شيء خارج نطاق تحكمه (حسنين، 2014: 45).



شكل (3)

المتغيرات التي تؤدي إلى ظهور الاغتراب الشخصي، والاجتماعي

المصدر: جرد بواسطة الباحث بالاستناد إلى: (المغربي، 2007: 366)

ثانياً: الاغتراب الاجتماعي

ويقصد به شعور الفرد بالانعزال عن الآخرين، سواءً كان الآخرون زملاء في العمل، أو رؤساء، أو أصدقاء أو الأسرة... الخ؛ ويرجع (المغربي) الاغتراب الاجتماعي إلى غياب الإجماع على الأهداف العامة؛ فيما بين العاملين، وبين الإدارة؛ وقد يرجع ذلك لعدم توافر المعطيات التي تمكن العاملين من مباشرة أعمالهم، ويرجع ظهور الاغتراب الاجتماعي أيضاً، إلى منهجية التفكير المواكبة للتطور الاقتصادي، والتي انعكست في أننا أصبحنا نفكر بالكميات، والأرقام؛ فأصبح الأفراد مع هذا التطور ليسوا سوى أرقام؛ في ظل غياب العدالة، وميل كفة الميزان لصالح رأس المال على حساب قوة العمل، وانخفاض مستوى، ومعدلات الأجور بما يتوازن مع الغلاء المتصاعد، والتضخم وتدهور بيئة العمل (حسنين، 2014: 45-46).

ويرى الباحث أن الاغتراب الشخصي يكون ناتجاً عن الانفصال بين الفرد، وذاته، وهذا الانفصال يؤدي إلى خلل سلوكي ينعكس على تصرفات الأفراد العاملين، ويجعلهم بعيدين عن أنفسهم، وعن محيطهم الاجتماعي الذي بالتالي يؤثر على أدائهم بشكل عام، ولا يُمكنهم من القيام بمهامهم الوظيفية.

14.1.2 الأسباب أو العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي:

كثيراً ما يتم التساؤل عن دواعي الاغتراب؛ باعتباره حدثاً قد يبدو استثنائياً، ولكن منطوق الأمور وواقعها يشير إلى غير ذلك، وبالنظر إلى الأسباب التي تؤدي للاغتراب؛ فإن هناك أسباباً نفسية، وأسباباً اجتماعية، وأخرى تتعلق بالمحددات التنظيمية هي كما يلي:

أولاً: الأسباب النفسية، والاجتماعية

ترى (سري) أن أسباب الاغتراب تتعدد، وتذكر (وردية، 2012: 31) أهمها:

(1) أسباب نفسية، وتتمثل في العوامل السيكولوجية التي تخص الجانب النفسي مثل:

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

ب- الحرمان: حيث تقل الفرصة؛ لتحقيق دوافع، أو إشباع الحاجات كما في حالة الحرمان من الرعاية الوالدية، والاجتماعية.

ت- الخبرات السيئة: وهذه الخبرات تحرك العوامل الأخرى المسببة للاغتراب مثل الأزمات الاقتصادية، والحروب.

(2) أسباب اجتماعية، ومن أهمها كما تذكرها (زهرا، 2004: 107-108) ما يلي:

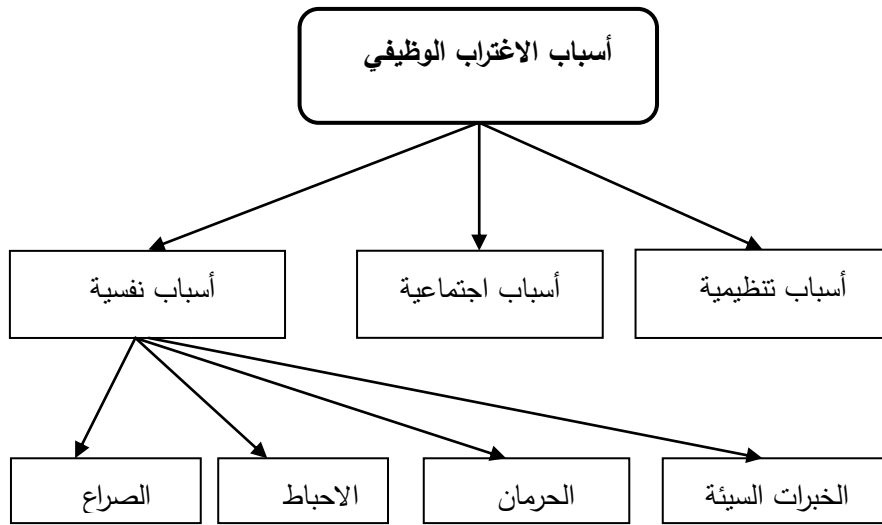
أ- ضغوط البيئة الاجتماعية، والفشل في مقابلة هذه الضغوط.

ب- الثقافة المريضة التي تسود فيها عوامل الهدم، والتعقيد.

ت- التطور الحضاري السريع، وعدم توافر القدرة النفسية على التوافق معه.

ث- اضطراب التنشئة الاجتماعية؛ حيث تسود الاضطرابات في الأسرة، والمدرسة، والمجتمع.

- ج- مشكلة الأقليات، ونقص التفاعل الاجتماعي، وسوء التوافق المهني؛ ويسود اختيار العمل على أساس الصدفة، وعدم مناسبة العمل للقدرات، وانخفاض الأجور.
- ح- سوء الأحوال الاقتصادية، وصعوبة الحصول على ضروريات الحياة.
- خ- تدهور نظام القيم، وتصارع القيم بين الأجيال.
- د- الضلال، والبعد عن الدين، والضعف الأخلاقي، وتفشي الرذيلة.



شكل رقم (5)
أسباب الاغتراب الوظيفي

المصدر: جرد بواسطة الباحث بالاستناد إلى: (وردية، 2012) و(زهران، 2004) للأسباب الاجتماعية والنفسية، وبلاستناد إلى: (أبو النصر، 2012) و (الدوسري، 2011) للأسباب التنظيمية.

ثانياً: الأسباب التنظيمية

وهي الأسباب التي تتعلق بالمناخ التنظيمي في منظمات الأعمال، ولا يكون العاملون فيها سبباً؛ لأنها تعود إلى تنظيم العمل نفسه، والتي تؤثر على أداء العاملين، وتؤدي للاغتراب الوظيفي يذكرها (أبو النصر، 2012: 77) و(الدوسري، 2011: 58-62) كما يلي:

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

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

3. **نمط القيادة (الإشراف):** عند معاملة المرؤوسين بوقية، واستعلاء فإن ذلك يفقد ودهم، وتعيش المنظمة صراعات، ونزاعات تؤدي في النهاية للانعزال الاجتماعي.

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

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

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

ويرى الباحث بأن أسباب الاغتراب الوظيفي تعود في الغالب للعوامل التنظيمية التي تؤثر في الولاء، والرضا، والاستقرار الوظيفي، ويعتبر التكيف الوظيفي في التنظيمات من أهم المعوقات التي يواجهها العاملين؛ حيث أن سوء التكيف ينعكس على الأداء العام، ويؤدي إلى عدم التوافق مع الاتجاهات، وبالتالي يؤدي إلى الشعور باليأس، وعدم القدرة على أداء الأعمال.

15.1.2 التغلب على الاغتراب:

إن النظر إلى الاغتراب على أنه ظاهرة سلبية، إنما يؤدي إلى افتراض ضرورة التغلب على هذا الاغتراب، والواقع أن (فروم) وضع أهم الأسس، أو المبادئ التي يمكن من خلالها التغلب على الاغتراب وهي:

1- الوعي بالاغتراب، والقدرة على تحمل العزلة:

لا يمكن التحدث عن الوعي بالاغتراب دون التعرض لفكرة العزلة، والإنسان غالباً يتجه إلى تجنب الشعور المرعب بالإحساس بالعزلة، وأشار (فروم) للإنسان العادي الذي عادة ما يهرب من احساسه بالعزلة، والوحدة إلى التطابق، والامتثال للمجتمع؛ قاصداً بذلك العزلة بمعناها السلبي، أي التي تفصل الإنسان عن جذوره، دون أن تصله بأي شيء (حماد، 2005: 225).

2- بزوغ الأمل:

إن الأمل كما يقول (فروم) يعني أن تكون مستعداً في كل لحظة لذلك، الذي لم يولد بعد، ولا يوجد أي معنى في أن تأمل فيما هو موجود من ذي قبل أو فيما لا يمكن أن يوجد، ويرى أن الأمل هو ليس الانتظار السلبي، أو الرجاء الزمني، فهنا يكون الزمن، والمستقبل هما الدعامتان الأساسيتان لهذا النوع من الأمل الزائف، وهنا نجد نوعاً آخر من الصنمية، صنمية المستقبل، والتاريخ، والأجيال، إننا بحاجة إلى الأمل إلى ذلك الذي يكون مهياً للميلاد، من أجل أن نفهر اغترابنا، ونعثر على هويتنا الضائعة بين الأشياء (الجماعي، 2010: 68).

3- بعث الإيمان ومناهضة الصنمية:

إن الإنسان الحديث كما يرى (فروم) بحاجة إلى بعث الإيمان، مثلما هو بحاجة إلى بزوغ الأمل، وإذا تحدثنا عن الإيمان؛ فإننا يجب أن نوضح أن (فروم) يفرق بين نوعين من الإيمان: إيمان عقلي، تتأصل جذوره في تجربة الإنسان، وفي ثقته وقدرته على التفكير، والملاحظة، وإيمان لا عقلي لا يستند إلى العقل في قبول أمر من الأمور، وإنما هو يسلم به، لأننا بحاجة إلى بعث الإيمان، الإيمان العقلي الذي يقوم على حرية الإنسان، ويؤكد كرامته، ويساعده على مناهضة الصنمية في كافة صورها، وإذا كان الإنسان المغترب هو بالضرورة متعبد صنمي؛ لذا فإن قهر الاغتراب لن يتم إلا بالقضاء على الصنمية، بل إن النوع البشري يمكن أن يتحد روحياً عن طريق نفي الصنمية، وكذلك عن طريق الإيمان الشامل غير المغترب (حماد، 2005: 234-236).

4- الارتباط التلقائي بالعالم، والآخرين:

إن قهر الاغتراب لن يتم إلا بتحقيق الحرية الإيجابية التي تفترض مسبقاً النشاط التلقائي، أو كما يقول فروم: أن "الحرية الإيجابية تقوم في النشاط التلقائي للشخصية المتكاملة"، ويشير (فروم) إلى أن ما يميز التفكير التلقائي هو الإهتمام بالحب كقوة فعالة في الإنسان، تقتحم الجدران التي تفصل الإنسان عن رفاقه، وتوحده مع الآخرين، وتجعله يتغلب على الشعور بالعزلة، والانفصال، وأن الحب الحقيقي لا يجب أن يكون متعلقاً بشخص واحد، إذ أن الحب الذي يعزله عن الآخرين، ويجعل بينه، وبينهم غربة هو حب مزيف (الجماعي، 2010: 70).

5- تحقيق المجتمع السوي:

إن القضايا الإنسانية المختلفة: كالحب، والحرية، والقلق، والاعتراب.. إلخ، لا يمكن أن تنفصل عن البناء الاقتصادي، والسياسي، والثقافي للمجتمع؛ لذلك فإن تحقيق الحرية الإيجابية

وقهر الاغتراب مرهون لديه بتحقيق التغيرات الاجتماعية، والاقتصادية المناسبة التي تسمح للإنسان أن يعبر عن نفسه بشكل تلقائي حر (حماد، 2005: 247).

16.1.2 مبادئ التغلب على الاغتراب الوظيفي:

ويرى الباحث بأن الدراسات والأبحاث المتعلقة بالاغتراب الوظيفي لم تحدد - على حد علم الباحث - مبادئ تنظيمية؛ للتغلب على الاغتراب الوظيفي؛ حيث تناول أغلب الباحثين مبادئ (فروم) المشار إليها أعلاه للتغلب على الاغتراب الوظيفي.

لذلك فإن الباحث ومن خلال الاطلاع على الأدبيات السابقة يشير لبعض المبادئ والأسس للتغلب على الاغتراب الوظيفي، تتعلق بالمناخ التنظيمي للمنظمات، وتشارك فيما بينها بعلاقات تفاعلية؛ تؤدي إلى التقليل من توتر العاملين، وتوفير الرضا والانتماء في التنظيمات الإدارية، وبالتالي تؤدي إلى التغلب على الاغتراب الوظيفي، وهي كما يلي:

أ- **الرضا الوظيفي:** تشير الأدبيات المتعلقة بالاغتراب الوظيفي إلى العلاقة بين ضغوط العمل، والرضا عن العمل؛ حيث أن معظم الأمراض التي قد تصيب الأفراد العاملين، وما يرتبط بها من اضطرابات صحية في المنظمات، وما ينتج عنها من ملل وعدم تحدي في الوظيفة ترتبط بضغط العمل، وبالتالي؛ فإن التغلب على ضغوط العمل يؤدي إلى رضا العاملين؛ مما يؤدي إلى التغلب على الشعور بالاغتراب في بيئة العمل.

ب- **الاستقرار الوظيفي:** إن رغبة المنظمات في تحقيق الاستقرار لأعمالها يحتم عليها توفير الاستقرار الوظيفي للعاملين بها، ولا يتم ذلك إلا من خلال تحقيق الأمان الوظيفي للعاملين، والذي يعد مؤشراً للسعادة، والرضا النفسي، ويخلق جواً من الولاء، والانتماء التنظيمي.

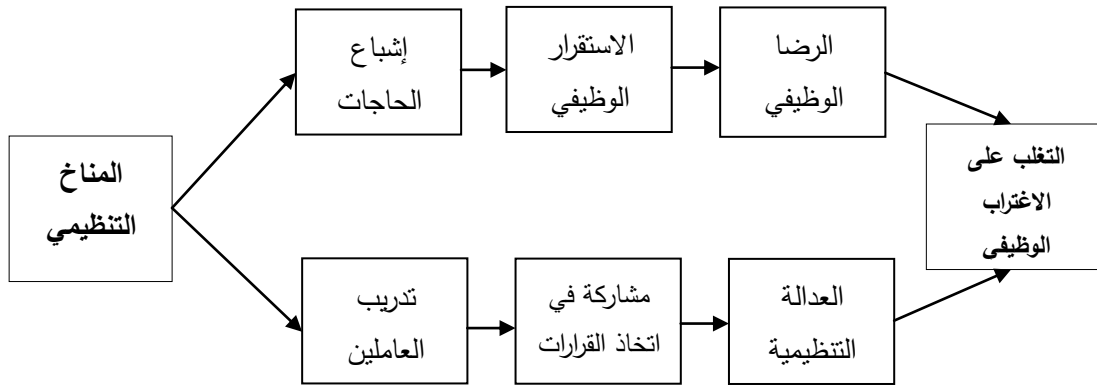
ت- **العدالة التنظيمية:** تحتاج المنظمات من العاملين أداءً يتجاوز الوصف الوظيفي لضمان استمرارها، وتطويرها؛ وهذا الأمر يتعلق بمستوى العدالة، والانصاف بصورة نزيهة في مكان العمل، وهذا يعني أن العدالة التنظيمية تلعب دوراً مهماً في القدرة على تفادي الاغتراب في العمل.

ث- **إشباع الحاجات:** تسعى بعض المنظمات إلى مساعدة العاملين بها على إشباع حاجاتهم الوظيفية المشروعة مثل: الحاجات الاجتماعية، والأمان، والتقدير، والانجاز

أما إذا لم يكن هناك اهتماماً بهذه الحاجات؛ فإن ذلك يؤدي إلى ضعف القدرة لدى الفرد، وبالتالي الانفصال الذي يؤدي به إلى الاغتراب عن نفسه، وعن الآخرين.

ج- **تدريب العاملين:** تهتم الإدارات المختلفة في منظمات الأعمال بتحسين مهارات العاملين الخاصة بالعمل في كل المستويات الإدارية، وذلك من أجل زيادة قدراتهم، وتنمية الأداء الجيد؛ الذي يساعد العاملين على التغلب على الصراع، والتوتر، والاضطراب داخل المنظمة.

ح- **المشاركة في اتخاذ القرارات:** إن مشاركة العاملين في اتخاذ القرار يؤدي إلى زيادة الترابط بين العاملين، والمنظمة؛ حيث أن الشعور بأن هناك رأي، وكلمة، ودور يؤخذ به من قبل الإدارة، فإن ذلك يعتبر وسيلة لتدعيم الانتماء، وبالتالي يؤدي إلى القضاء على السلبية، أو الاضطراب داخل المنظمة.



شكل رقم (6)

مبادئ التغلب على الاضطراب الوظيفي

المصدر: النموذج من اعداد الباحث بالاستناد إلى الأدبيات السابقة

وتأسيساً على ما سبق فإن الباحث يعتبر أن الالتزام الفردي من قبل العاملين في المنظمات المختلفة، لا بد أن يقابل بسلوك إداري إيجابي يعتبر أساساً لتعامل الإدارة مع العاملين، بمعنى إيجاد مناخ تنظيمي مناسب؛ وذلك للتوفيق بين المتطلبات التنظيمية، والفردية ما أمكن الأمر؛ حيث أن الفكرة الأساسية لأي تنظيم تقوم على أساس رئيسي ألا، وهو تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة، وفعالية، ولكي يتم ذلك الأمر لا بد من تفهم هذا السلوك الوظيفي، وطرق التعامل معه، والسيطرة الإيجابية على هذا السلوك، وتوجيهه لجعله في خدمة العاملين، والتنظيم على حد سواء.

17.1.2 خلاصة المبحث

استعرض الباحث من خلال هذا المبحث معنى، وتطور، ومعاني الاغتراب المختلفة، ثم ناقش مفهوم الاغتراب عند (ديكارت، روسو، هيجل، فيورباخ، ماركس، دوركايم، فرويد، لوكاتش)؛ حيث نجد أن بعضهم أرجع الاغتراب إلى العوامل الاجتماعية، فيما رده آخر إلى بعد فلسفي، بينما حدد آخر بأن البعد الديني هو أساس كل اغتراب، وهناك من وضع بأن سبب الاغتراب يتعلق بالحضارة، أما البعض فقد بين أن ظروف العمل تعد سبباً للاغتراب.

من هنا نلاحظ تعدد المفاهيم المتنوعة للاغتراب من خلال وجهات نظر مختلفة، وكل فسر الاغتراب من زاوية معينة.

إضافة إلى ذلك نجد أن الاغتراب من منظور إسلامي هو إيجابي بالدرجة الأولى؛ حيث البعد عن الحياة الدنيوية الزائفة؛ وقد ترتب على ما تقدم تعريف الاغتراب، وتحليله، ثم ترتب على ذلك تفسير الاغتراب من خلال النظريات المختلفة بدءاً من النظرية السلوكية، ثم نظرية الذات، ونظرية المجال وصولاً إلى نظرية السمات الشخصية، ونظرية التحليل النفسي.

وكذلك تم التعريف بأبعاد الاغتراب بشيء من التفصيل، ثم استعرض الباحث أنواع الاغتراب؛ حيث تنوعت من الاغتراب الإقتصادي إلى الثقافي، والنفسي ثم الاجتماعي... الخ، وقد تم التركيز في هذا المجال على الاغتراب الوظيفي؛ باعتباره الأساس لهذه الدراسة، وتطبيقاً لهذه الأهمية؛ فقد تم التعرف على أنواع الاغتراب الوظيفي وهي؛ الاغتراب الشخصي؛ ويتعلق بخلل التوازن في السلوك، أما الاغتراب الاجتماعي فيتعلق بالانفصال عن الآخرين.

وما دام الحديث عن الاغتراب الوظيفي فقد تم التعرض إلى مراحل هذا الاغتراب بدءاً من الاغتراب النفسي ثم الذهني؛ وأخيراً الجسدي، كما وتم التعرف على أسبابه النفسية، والاجتماعية، والتنظيمية، والتي تم التعرض لها بالتفصيل، ثم تمت الإشارة للمبادئ التي حددها فروم لقهر الاغتراب، وفي النهاية أضاف الباحث مبادئ تنظيمية غاية في الأهمية يمكن الإسترشاد بها للتغلب على الاغتراب الوظيفي في التنظيمات الإدارية المختلفة.

2. الفصل الثاني

2.2 المبحث الثاني

سلوك المواطنة التنظيمية

- 1.2.2 تمهيد ■
- 2.2.2 المواطنة في اللغة ■
- 3.2.2 نشأة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية ■
- 4.2.2 تعريف سلوك المواطنة التنظيمية ■
- 5.2.2 خصائص سلوك المواطنة التنظيمية ■
- 6.2.2 أهمية وفوائد سلوك المواطنة التنظيمية ■
- 7.2.2 نظريات سلوك المواطنة التنظيمية ■
- 8.2.2 أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية ■
- 9.2.2 محددات سلوك المواطنة التنظيمية ■
- 10.2.2 معوقات سلوك المواطنة التنظيمية ■
- 11.2.2 نتائج وآثار سلوك المواطنة التنظيمية ■
- 12.2.2 خلاصة المبحث ■

2.2 المبحث الثاني

سلوك المواطنة التنظيمية

1.2.2 تمهيد:

تحتاج المنظمات على اختلاف أنواعها إلى العنصر البشري، باعتباره أهم العناصر في التنظيم، ومحور أساسي لإنجاز الأعمال؛ وتحقيق الأهداف التنظيمية، وأنه مهما توافرت الموارد المادية الأخرى؛ فإنه لا بد من هذا العنصر التنظيمي لاستثمارها، وهذه الحاجة أعطت أهمية خاصة لدراسة سلوك هذا العنصر الإنساني في بيئة العمل.

ويتناول المبحث الثاني التعريف بالمواطنة أولاً، ثم نشأة سلوك المواطنة التنظيمية، وتعريفه باعتباره سلوك يؤديه الفرد طواعية، ثم لا بد من التعريف بخصائص هذا السلوك؛ باعتباره على درجة عالية من الأهمية، ويستعرض الباحث أيضاً أهميته، وفوائده من وجهة النظر التنظيمية.

كما، وسيتم الإشارة لنظرية التبادل الاجتماعي، ونظرية العدالة، ونظرية التعاون، وذلك لكونها تشكل أهم النظريات المتعلقة بهذا السلوك، إضافة إلى ذلك اقتضى هذا الموضوع التعريف بمضامين وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، ثم أهم الأسباب، والعوامل التي تعتبر كمحددات لهذا السلوك، وكذلك سيتم التعرض للمعوقات التي تعترض هذا السلوك، وينتهي المبحث بالتعرف على آثار سلوك المواطنة التنظيمية على كلا من المنظمة والعاملين.

يأخذ موضوع سلوك المواطنة التنظيمية أهمية بالغة في منظمات الأعمال، وقبل البدء بالتعرف على مفهوم هذا السلوك ينبغي التعرف أولاً على المواطنة مفهومًا ولغةً.

إن مفهوم المواطنة ليس مفهوماً جديداً في الفكر التربوي، فالإنسان منذ قديم الزمان قام بعملية تطبيع اجتماعي للأفراد على القيم، والأخلاقيات التي يؤمن بها، وكانت هذه العملية هي ما تسمى في الأدب التربوي اليوم بتربية المواطنة، والهدف من تلك العملية قديماً وحديثاً إعداد الفرد ليكون مواطناً صالحاً في المفهوم الحديث (شحاتة، 2012 : 237).

"فالمواطنة سلوك واع وفعل خاص بالشخص؛ باعتباره كائناً يملك العقل، ومساهمياً في الدولة؛ ولكن هذه المساهمة لا تتم بشكل سلبي كما هو الحال بالنسبة للانتماء عن طريق الإكراه، كما لا يتم على أساس الطلب إلى الشخص بالانتماء؛ لأن روح المواطنة تتضمن المساهمة الإرادية المقصودة" (القحطاني، 2004 : 89).

"والمواطنة عادة ما تؤخذ على أنها العضوية، أو المشاركة النشطة في جماعة Community أو عدد من الجماعات، وتتضمن الإحساس بالارتباط، والولاء، وتقوم على فكرة الانتماء والأشياء المشتركة Commonalties" (قاسم، 2006: 89).

كما ويشير معنى المواطنة إلى "الأنشطة التعليمية" التي تساعد المواطنين على أن يكونوا مواطنين فاعلين، مشاركين، يتصرفون بمسئولية تجاه مجتمعهم، وشركائهم في المواطنة، ويشمل تعليم المواطنة "نطاقاً واسعاً من التعليم بدءاً من نماذج السلوك، وأنماط التفكير التي يتعلمها الفرد في الأسرة، مروراً بالجماعات التي تهتم بالتنشئة" (فوزي، 2007: 23).

وتُعرف "بأنها المشاركة الطوعية الإيجابية في جميع جوانب حياة المجتمع من خلال مؤسساته المدنية بغية العمل للارتقاء بالمجتمع، وتطويره" (الخالدة، والزعي، 2014: 56).

ويعتبر الباحث المواطنة بأنها مشاركة فردية في النسيج الاجتماعي من خلال سلوك اجتماعي يمارسه الفرد ملتزماً بأعراف، وتقاليد، وقيم الجماعة التي ينتمي إليها.

2.2.2 المواطنة في اللغة:

ومعناها اللغوي: (وطن) بالمكان (يطن) وطناً أقام به، (أوطن) المكان وطن به، والبلد اتخذه وطناً (وطن) بالبلد اتخذه محلاً، وسكناً يقيم فيه (أطن) البلد: اتخذه وطناً، يقال: توطنت نفسه على الشيء: ذلت وتمهدت له، والأرض، وبها: اتخذها وطناً (استوطن) البلد: توطئه، (الموطن) الوطن، وكل مكان أقام به الإنسان لأمر (المعجم الوسيط، 2004: 1042).

المعنى اللغوي للمواطنة كما يعرفها أبي بكر الرازي في مختار الصحاح: "وطن (الوطن) محل الإنسان، و (أوطان) الغنم مرابضها، و (أوطن) الأرض و (طنها) و (استوطنها)، و (إطنها) أي اتخذها وطناً، و (توطن) النفس على الشيء كالتمهيد، و (الموطن) المشهد من مشاهد الحرب قال الله تعالى: (لقد نصركم الله في مواطن كثيرة)" (الرازي، 1986: 303).

3.2.2 نشأة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وتطوره:

لقد نال أداء سلوكيات المواطنة اهتماماً متزايداً من الباحثين واتخذت مسميات مختلفة؛ فقد درسها البعض تحت مسمى الأداء السياقي، ودرسها آخرون تحت مسمى سلوك الدور الإضافي، في حين ظل آخرون متمسكين بالتسمية الأصلية لها (سلوك المواطنة التنظيمية) وعلى جانب آخر اقترح البعض مصطلح السلوكيات التنظيمية المحبذة اجتماعياً، وقدم آخرون مصطلح التلقائية التنظيمية (الهنداوي، 2012: 250).

ويرجع منشأ هذا الاهتمام إلى دراسة (Katz)؛ حيث أشار بأن اعتماد أي منظمة بصفة مطلقة على الأنظمة، واللوائح الرسمية التي تحدد السلوكيات، والأدوار المطلوبة من الفرد يجعل من تلك المنظمة نظاماً هشاً، ولذا فإن إطلاق إمكانيات، وقدرات الأفراد، والاهتمام بالنواحي الإبداعية يعتبر من النقاط الهامة، والأساسية؛ لتحقيق الفعالية التنظيمية (حواس، 2003: 11).

وتعد فكرة (Bernard) في عقد الثلاثينات - عن السلوكيات التطوعية الاختيارية أول الأمثلة لهذه الظاهرة (سلوك المواطنة)، وقد حدد كانز (Katz) سلوك المواطنة؛ باعتباره واحداً من ثلاث فئات مهمة للسلوكيات المطلوبة من الأفراد في العمل (الهنداوي، 2012: 245).

والفئات الثلاث لسلوك المواطنة التنظيمية المطلوبة من العاملين في العمل يوردها (الحراشنة، 2011: 115 - 116) كما يلي:

1. الالتحاق بالمنظمة، والحفاظ على عضويتها.
2. تنفيذ المهام الرئيسية لوظائفهم.
3. يجب على العاملين القيام بأنشطة تتجاوز المهام الرسمية لوظائفهم مثل:
 - الإسراع لمعاونة الرؤساء، والزملاء عند الحاجة.
 - تقديم المقترحات التي تسهم في تطوير أداء المنظمة.
 - حماية موارد المنظمة.

وقد أطلق (Katz) على هذه الفئة الأخيرة مسمى الدور الإضافي، ففي البداية يتم إغراء الأفراد للعمل بالمنظمة والبقاء بها، ثم على هؤلاء الأفراد أن يقوموا بأداء متطلبات الدور المحدد لهم، أما الفئة الثالثة فهي قيام الأفراد بنشاط ذاتي تلقائي، وابتكاري يتجاوز التحديات الرسمية للدور، وقد ذكر أنه لكي تضمن المنظمات البقاء، والاستمرار فعليها الاهتمام بهذا النوع من الأداء الذي يتخطى حدود توصيفات الدور الرسمي (الهنداوي، 2012: 245).

وقد أشار (Katz) إلى المنظمات التي تعتمد على قيام العاملين بمهامهم الرسمية فقط، بأنها منظمات ضعيفة، وغير قادرة على الصمود في الأجل الطويل؛ حيث أنه غالباً ما تحتاج المنظمات إلى قيام العاملين بمهام تتجاوز دورهم الرسمي (الحراشنة، 2011: 116).

وفي عام (1983) م قدم (باتمان وأورجان) دراسة- تعد بمثابة البذرة التي نبتت منها جذور تطور ظاهرة المواطنة التنظيمية- بعنوان الرضا الوظيفي، والمواطن الصالح: العلاقة بين شعور

العاملين، ومواطنة العامل، وتأسيساً على ذلك قدم (سميث وأورجان ونير) عام (1983) م مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية (Organizational Citizenship Behavior) بشكل أكثر تحديداً (الهنداوي، 2012: 245).

4.2.2 تعريف سلوك المواطنة التنظيمية:

تعدد التعاريف لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، ولكنها جميعاً تتميز بأنها وبحكم أهمية الموضوع حصيلة جهود الدارسين والباحثين في هذا المجال:

لقد عرف بأنه "السلوك أو النشاط الذي يسلكه، ويمارسه الأفراد في المنظمة بما يتعدى التوقعات الرسمية لما هو مطلوب منهم في وظائفهم، وهذا يعتمد على الثقافة التنظيمية السائدة، والتي تعتمد على التحفيز" (خلف الله، 2016: 234).

ويعرف أيضاً بأنه "عبارة عن مجموعة من السلوكيات الطوعية التي لا تشكل جزءاً رسمياً من مهام الموظف، ولكنها يمكن أن تكون فعالة في تحسين وظائف التنظيم والأدوار" (Valikhani & Soltani, 2015: 279).

في حين يعرف بأنه "سلوك اختياري تطوعي لا يرتبط مباشرة بنظام الحوافز أو المكافآت في المنظمة، ويقوم به الموظف من أجل الارتقاء بكفاءة المنظمة، وفعاليتها" (ابو تايه، 2012: 149).

كما ويعرف بأنه: "السلوك الذي يستهدف ترقية الأهداف التنظيمية من خلال الإسهام نحو تحسين بيئتها السيكلوجية، والاجتماعية" (الهنداوي، 2012: 247).

بينما يعرف أن "سلوك المواطنة التنظيمية سلوك اختياري من قبل الموظف يهدف إلى الارتقاء بكفاءة المنظمة وفعاليتها، فهو ذات طبيعة تطوعية لا يرتبط مباشرة بنظام الحوافز أو المكافآت بالمنظمة" (أبو تايه، 2012: 153).

وكذلك يعرف على أنه: "يعكس الأنشطة التطوعية الإيجابية غير المحددة مسبقاً في التوصيف الوظيفي؛ والتي يقوم بها العاملين؛ لتحسين الأداء التنظيمي" (الهنداوي، 2012: 247).

إضافة إلى ذلك فإن سلوك المواطنة التنظيمية يعني "سلوك الفرد التقديري الذي لا يكون لديه اهتمام بإظهاره مباشرة للدائرة الرسمية، ولا يحصل على مكافأة جراء ممارسته، مع أنه في مجمله يؤدي إلى تعزيز الفعالية الوظيفية للمنظمة ككل" (البشاشة، والحراشنة، 2011: 649).

وقد عرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه "عبارة عن سلوك تطوعي يقوم به الفرد، ويتعدى حدود دوره الرسمي، ومتطلبات وظيفته، ولا تشمل لوائح المنظمة الخاصة بمكافآت، وترقيات العاملين" (الحراشة، 2011: 116).

كذلك تم تعريفه بأنه "تصرفات الفرد التي تتم في بيئة العمل بصورة اختيارية وتطوعية، وتهدف إلى تحقيق أهداف المنظمة، ولا يندرج ضمن الواجبات الرسمية للفرد، أو ضمن نظام حوافز، ومكافآت المنظمة" (أبا زيد، 2009: 499).

كما تم تعريفه بأنه "سلوكيات لم يتم تضمينها في نظام المكافأة التنظيمي الرسمي؛ وتعتبر سلوكيات طوعية تساهم في تنظيم الكيان؛ من أجل تحقيق وظائفها بطريقة فعالة" (Polat, 2009: 1592).

ويعرف الباحث سلوك المواطنة التنظيمية بأنه: سلوك إيجابي غير رسمي يؤديه الفرد طوعية واختيارياً من تلقاء نفسه أثناء القيام بدوره التنظيمي، ولا يندرج هذا السلوك ضمن سياق الوصف الوظيفي، أو نظام الحوافز، والمكافآت الرسمية للمنظمة، ويساعد على تحقيق الفعالية التنظيمية، وأهداف المنظمة الموجه نحوها هذا السلوك.

ومن خلال استعراض التعريفات السابقة، فإن سلوك المواطنة التنظيمية يتكون من عدة عناصر يشير إليها الباحث فيما يلي:

- أ- هو سلوك لا يندرج ضمن التنظيم الرسمي في المنظمة.
- ب- سلوك يقوم به العاملون طوعية من تلقاء أنفسهم.
- ت- هو سلوك لا يثاب فاعله ولا يعاقب تاركه.
- ث- سلوكيات يمكن أن تكون فعالة في تحسين وظائف التنظيم، والأدوار.
- ج- هو نشاط يسلكه، ويمارسه العاملون في المنظمة بما يتعدى التوقعات الرسمية.

5.2.2 خصائص سلوك المواطنة التنظيمية:

إن سلوك المواطنة التنظيمية على درجة عالية من الأهمية في تحقيق الأهداف التنظيمية؛ ولكي يحقق أعلى درجات الفائدة، لا بد وأن يتوفر في هذا السلوك بعض الخصائص الهامة؛ حيث قام (حامد، 2003: 16) بتحديد عدة خصائص لسلوك المواطنة التنظيمية، ومنها:

- 1- إنه سلوك اختياري، فهو لا يوجد في وصف الوظيفة الخاص بالعاملين.

2- إنه سلوك تطوعي ينبع من الأدوار الإضافية التي يمكن أن يقوم بها العاملون.

3- إنه يسهم في زيادة فعالية المنظمة.

4- لا يتم مكافأته من خلال نظم الحوافز الرسمية بالمنظمة.

بينما حدد (Organ) ثلاث خصائص لسلوك المواطنة يوردها (الهنداوي، 2012: 247):

الأولى: أنه أداء اختياري أو اجتهادي Discretionary، بمعنى أنه ليس جانباً مطلوباً بصورة محددة، ورسمية للوظيفة.

الثانية: أنه أداء لا يتم مكافأته بمعنى أنه لا يندرج بصورة رسمية، أو مباشرة ضمن نظام المكافآت التنظيمية.

الثالثة: هي أن سلوكيات المواطنة في مجموعها تؤدي؛ لتحقيق الفعالية التنظيمية.

6.2.2 أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

تعتبر دراسة أنماط السلوك الإنساني عملية ضرورية، ولا غنى عنها للمنظمات، فلا بد من فهم هذا السلوك، وتحديد، وتفسير ما يؤثر عليه؛ وذلك ليصبح فعالاً، ويحقق الفوائد من وجهة النظر التنظيمية، ويمكن توضيح أهمية هذا السلوك بإبراز أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في الأداء الكلي للمنظمة يوردها كلاً من (حامد، 2003: 16) و (الحراشة، 2011: 117) من خلال ما يأتي:

1- يمد سلوك المواطنة التنظيمية الإدارة بوسائل للتفاعل بين الأفراد داخل المنظمة تؤدي إلى زيادة النتائج الإجمالية المحققة.

2- نظراً لندرة الموارد بالمنظمات، فإن القيام بالأدوار الإضافية التي تتبع من سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى إمكانية تحقيق المنظمة لأهدافها.

3- يحسن سلوك المواطنة التنظيمية من قدرة زملاء العمل والمديرين على أداء وظائفهم بشكل أفضل من خلال إعطائهم الوقت الكافي للتخطيط الفعال والجدولة وحل المشاكل.

4- يؤدي إلى تطوير كفاءة، وفاعلية المنظمة من خلال حماية المنظمة، وتقديم المقترحات اللازمة للتطوير، والتحسين المستمر.

وحدد (الزبيدي) فوائد سلوك المواطنة التنظيمية، يوردها (محمد، وعثمان، 2012: 111) فيما يلي:-

- 1- انخفاض معدل دوران العمل لوجود عاملين مكرسين للعمل في المنظمة والبقاء فيها لمدة طويلة.
 - 2- المساعدة على خلق رأس المال الاجتماعي في المنظمة، وزيادة التماسك والروابط بين العاملين.
 - 3- تقليل حجم المشاكل ما بين العاملين داخل المنظمة.
 - 4- تخفيض التكاليف في المنظمة، ومنها تكلفة التهيئة والتنشئة والتدريب، وتحقيق أفضل استثمار للوقت.
 - 5- دعم توجهات الإدارة الحديثة مثل: إدارة الجودة الشاملة، فرق العمل، والإنتاج الآني.
 - 6- تعزيز الأداء المنظمي، وزيادة فاعلية المنظمة لتحقيق أهدافها.
 - 7- زيادة الرضا، من خلال تحسين جودة الخدمة المقدمة.
 - 8- بناء بيئة أفضل للعمل ضمن المنظمة وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.
- ويرى الباحث بأن الاهتمام بسلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى تحسين مستويات الأداء العام للعاملين، ويخلق حالة تفاعلية داخل التنظيمات المختلفة توفر الفرصة للأفراد؛ لإبراز قدراتهم، ومهاراتهم التنظيمية؛ مما يؤدي إلى الشعور بالرضا، وتحقيق الاستقرار الوظيفي في بيئة العمل.

7.2.2 نظريات سلوك المواطنة التنظيمية

تعتبر النظرية مجموعة مفاهيم، ومصطلحات تحدد نمط التعامل الواجب اتباعه مع الإنسان، باعتبارها أداة من أدوات العلم، والمعرفة؛ وسيشير الباحث إلى بعض هذه النظريات المختلفة، والمتعلقة بهذا السلوك، وهي على النحو التالي:

1.7.2.2 نظرية التبادل الاجتماعي

وفق هذه النظرية يرى (Organ) وهو أحد أهم المنظرين لهذه النظرية، كما يذكر (وليد، 2016: 78-79)، أن التبادل الاجتماعي هو أمر ضروري لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وأن هذا السلوك يظهر كلما كان هناك تبادل اجتماعي في التنظيم، ومنه وفقاً لنظرية

التبادل الاجتماعي؛ فإن سلوك المواطنة التنظيمية هو بمثابة رد بالمثل من قبل هذا العامل على ما يتلقاه في المنظمة، أي أن سلوك المواطنة التنظيمية ينشأ من خلال العلاقات التبادلية للعاملين داخل التنظيم، وأن تفاعل العاملين هو الذي ينمي سلوك التطوع من الأساس.

وإن التفاعلات الفعالة بين أفراد التنظيم ترتب التزامات، ومع مرور الزمن تصبح أكثر تطوراً، وتشكل قوالب سلوكية مرغوبة، وتعتبر هذه النظرية الأكثر استخداماً؛ لفهم السلوك في التنظيم، إذ ينطوي التبادل الاجتماعي على سلسلة من التفاعلات التي تولد التزامات.

وتقوم هذه النظرية على مبدئين اثنين:

1- علاقات الأفراد مع مرور الزمن تصبح ثقة ثم ولاء ثم التزام متبادل.

2- الالتزام يقتضي المعاملة بالمثل؛ حيث يبادر شخص واحد بمنح خدمة، أو فائدة للشخص الآخر.

2.7.2.2 نظرية العدالة

اشتق (Adams) نظريته من نظرية المقارنة الاجتماعية Social comparison التي تقوم على أن الاتجاهات، والمواقف تجاه عمل معين يبنى على أساس الظروف السائدة في العمل، وعلى أساس التجارب السابقة، وقد بين آدم في نظريته للعدالة ذلك؛ حيث رأى أن الفرد يكون مدفوعاً في سلوكه الذي يحقق الشعور بالعدالة، وهو شعور وجداني عقلي، يتم التوصل إليه من خلال مجموعة من العمليات العقلية، والتمثيل الذهني للمشاعر الدالة على العدالة من عدمه، والنقاط الأساسية لهذه النظرية كما يذكرها (الخاتتة، 2011: 63-64) هي:

أ- الفرد كائن مدفوع؛ حيث يحدث لديه حالة من التوازن الداخلي بين ما يقدم من مساهمات، وما يحصل عليه من عوائد للمنظمة.

ب- يتم وضع هذه المقارنة في نسبة بسطها العوائد التي يحصل عليها الفرد مثل الأجر والترقية، والشكر، والحافز المادي، والمديح وغيرها، أما مقامها هو إسهامات الفرد وتمثل جهود وآراء وخبرة وعمل وجودة.

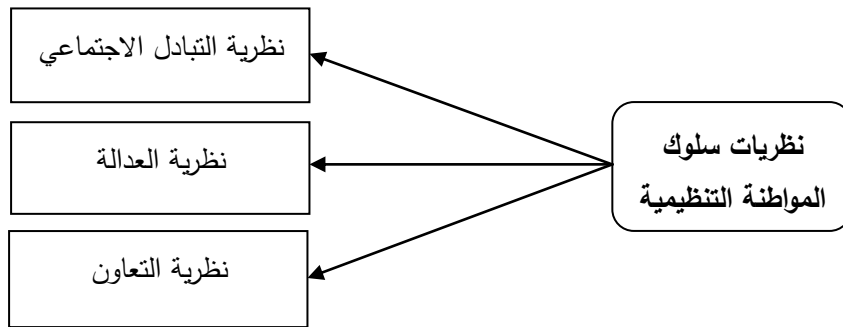
ت- يتجدد شعور الفرد بالعدالة من عدمه عندما تقارن النسبة السابقة مع أفراد يعملون معه في داخل المنظمة.

ث- عندما يشعر الفرد بعدم العدالة؛ فيؤدي إلى تخفيض التوتر، وإنهاء حالة عدم العدالة؛ بإتباع سلوك معين.

3.7.2.2 نظرية التعاون

صاحب هذه النظرية هو برنارد شاستر (Chester)؛ والتي أعطت تفسيراً علمياً لسلوك المواطنة، وتشير إلى أهمية العمل الجماعي؛ لتحقيق أهداف المنظمة، ويصبح العمل الجماعي واقعاً ملموساً حين يقتنع الأفراد أن عليهم أن يكافحوا من أجل أهداف مشتركة، أي أن نجاح كل فرد يعني مساعدة الآخرين على النجاح أيضاً، كما كان لهذه النظرية الأثر البالغ في تمكين الباحثين حول كشف خفايا سلوك المواطنة؛ فقد كانت هذه النظرية منطلقاً أساسياً لكل من كاتر وأورغان؛ لتحديد مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية (وليد، 2016، 79).

"وقد أوضح (Chester) أن رغبة، واستعداد الأفراد للجهد التعاوني هو أمر حيوي وضروري ولا يمكن الاستغناء عنه، وأشار إلى أن عملية التنظيم وأداء أي منظمة يعتمدان على الجهد التعاوني من قبل العاملين إلى جانب قيامهم بتنفيذ وظائف محددة" (حواس، 2003: 12).



شكل رقم (7)

نظريات سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر: جرد بواسطة الباحث استناداً إلى: (Adams, 1963) و (Chester, 1938) نقلاً عن (وليد، 2016) و (حواس، 2003) و (الختاتنة، 2011).

ويتضح للباحث من خلال نظريات سلوك المواطنة التنظيمية أن الإطار التنظيمي للعاملين هو الذي يحدد مدى وجود هذا السلوك داخل التنظيم؛ حيث أن تفاعل العاملين مع بعضهم البعض، وتنمية العمل الجماعي يؤدي لظهور سلوك المواطنة التنظيمية، وهذا ما أشارت إليه نظرية التبادل الاجتماعي، ونظرية التعاون؛ فيما أشارت نظرية العدالة بأن سلوك الفرد يرتبط بمدى شعوره بالعدالة التنظيمية.

من هنا يرى الباحث أن هذه النظريات دلت على أن للتنظيمات القدرة في توجيه سلوك العاملين؛ وذلك من خلال تحليل السلوك الوظيفي للعاملين، والتغلب على العقبات التي قد تواجه

هذا السلوك؛ وذلك لتنمية الشعور بسلوك المواطنة التنظيمية، مما ينعكس بدوره على تحقيق الأهداف التنظيمية.

كما يلاحظ الباحث أن تلك النظريات ركزت على جانب معين يتعلق بالسلوك الإنساني، وتجاهلت العقيدة باعتبارها الأساس للبناء التنظيمي، بينما نجد في الإسلام أن الله كرم الإنسان، وحثه على احترام الآخرين، كما وأكد على أهمية، وإتقان العمل باعتباره فريضة على المسلم حيث قال تعالى: ﴿وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ﴾، (التوبة، 105)، كما وحث الإسلام على العدل باعتباره من أهم المبادئ الإسلامية في نجاح العمل الإداري، قال تعالى: ﴿وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدُوا وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَى﴾، (الأنعام، 152)، وبذلك نجد أن السلوك الإداري الإسلامي ينبع من الأصول الشرعية التي تؤدي إلى تحقيق مصلحة التنظيمات، والعاملين على حد سواء.

8.2.2 أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

توصل (Organ) إلى وجود بعدين رئيسيين لسلوك المواطنة التنظيمية وهما: سلوك المساعدة (سلوك الإيثار) والطاعة العامة (يقظة الضمير)، ثم في عام (1988) م، تم نشر كتاب أورجان الشهير (سلوك المواطنة التنظيمية)؛ حيث اقترح من خلال هذا الكتاب نموذجاً خماسي الأبعاد لأداء سلوك المواطنة؛ يتضمن ثلاثة أبعاد إضافة للبعدين السابقين: سلوك الروح الرياضية، وسلوك الكياسة، والسلوك الحضاري، ثم تعددت الأدبيات التي تناولت مضامين سلوك المواطنة التنظيمية، وقد أشار (Moorman, 1991) و(Organ, 1990) نقلاً عن (حواس، 2003) إلى أن هذا السلوك يتكون من خمسة أبعاد رئيسية وهي:

أولاً: الإيثار Altruism

أي مساعدة لأفراد آخرين؛ فهو سلوك تطوعي يتضمن مساعدة الأفراد الذين يقعون في مشاكل، ويحتاجون المساعدة، وقد يكون هؤلاء الأفراد رؤساء أو زملاء العمل أو حتى العملاء، ومن أمثلة هذا السلوك:

- مشاركة العاملين الآخرين طريق وأساليب العمل الجديدة.
- مساعدة العاملين الجدد، وتعليمهم (حواس، 2003: 25).

"ويسعى الفرد من خلال هذا السلوك إلى مساعدة العاملين في أداء عملهم، ومساعدة أولئك الذين لديهم حجم عمل كبير جداً" (Argentero & Cortese, 2008: 63).

"ويُعبّر عن مساعدة الآخرين الذين يعانون مشاكل متعلقة بالعمل طوعاً، مثل مساعدة زميل في العمل يعاني من عبء العمل الثقيل" (Gilberts& Lashinger&Leiter, 2010: 341).

ثانياً: الكياسة *Courtesy*

"هي سلوكيات تقديرية من جانب الفرد تهدف إلى منع المشاكل ذات الصلة مع الآخرين من الحدوث" (Mohanty, 2013: 183).

كما أنها "تتضمن وضع حلول لمشكلات العمل، وتجنب وقوعها، أو تكرارها، وإدراك الفرد بأن ممارساته تؤثر في الآخرين، والابتعاد عن استغلالهم، أو إثارة المشاكل معهم" (الترهوني، وبحيح، 2016: 199).

ثالثاً: السلوك الحضاري *Civic Virtue*

"ويعكس مدى رغبة العاملين للاندماج في أنشطة، وفعاليات المنظمة غير الرسمية، ومن أمثلة هذه السلوكيات: قراءة المراسلات التنظيمية، والرد عليها، وحضور الندوات، وحلقات النقاش التي تعقدها إدارة المنظمة" (حواس، 2003: 26).

"ومكون السلوك الحضاري هو اختياري يشير لمسئولية العاملين عن المشاركة، والمساهمة في تطوير المنظمة وأداء وظائف غير مطلوبة منهم تساعد المنظمة لأداء أنشطتها، والمبادرة بتقديم النصيحة للآخرين؛ لتحسين الإجراءات والعمليات بها" (حامد، 2003: 17).

رابعاً: الروح الرياضية *Sportsmanship*

أي تحمل أوضاع العمل السيئة، التي تعكس مدى استعداد الفرد لتقبل بعض الإحباطات، والمضايقات التي يتعرض لها في مكان العمل، والتي لا تخلى منها أي وظيفة؛ وذلك دون أي امتعاض أو شكوى، وتظهر هذه المضايقات نتيجة لتفاعل العاملين داخل المنظمة أي نتيجة العمل ضمن جماعة (فرق العمل) (حواس، 2003: 26).

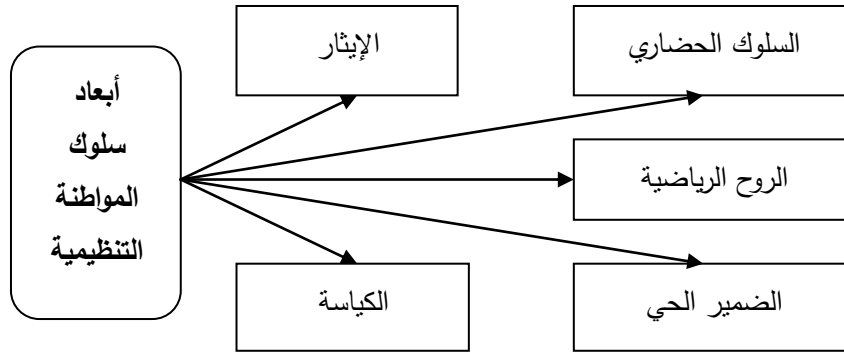
"والروح الرياضية تمثل الامتناع عن الأعمال التي قد تؤدي إلى توتر في مكان العمل، وتحافظ على جو تعاوني داخل المنظمة ضد أي حوادث سلبية" (Polat, 2009: 1593).

"وبالتالي قدرة العاملين على التعامل مع حالات الإزعاج، والمضايقات من قبل الآخرين في مكان العمل دون شكوى" (Kernodle&Noble, 2009: 235-236).

خامساً: الضمير الحي Conscientiousness

"إن الضمير الحي هو سلوك تطوعي يتجاوز الحد الأدنى لمتطلبات العمل في أداء الدور، وخدمة الصالح العام حتى لو كان ذلك على حساب المصلحة الشخصية" (الطبولي، وكريم، والعبار، 2015: 72).

ويتم التصرف وفق ما يمليه الضمير، وكذا الإخلاص للمثاليات التي يضعها العاملون كمعيار محدد لسلوكياتهم؛ فيتجهوا إلى إنجاز دورهم في المنظمة بأسلوب يزيد على المستوى المعروف؛ حيث يقوم العاملون بالسلوك الذي يفوق متطلبات وظيفتهم في مجال الحضور واحترام القواعد، واللوائح التنظيمية (وليد، 2016: 70).



شكل رقم (8)

أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر: جرد بواسطة الباحث استناداً إلى: (Organ,1990) و (Moorman,1991) نقلاً عن (حواس، 2003: 25-27) لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.

ويرى الباحث أن هذه الأبعاد قد دلت على السلوك الإضافي، أو الاختياري الذي يعكس دور العاملين في الجهود التي تتجاوز حدود دورهم، والذي يهدف إلى تحقيق فعالية المنظمة، والارتقاء بها، وتعتبر هذه الأبعاد هي المكونات الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية، وقد لاحظ الباحث بأن بعض الدراسات قد أشارت إلى بعدين؛ وهما سلوكيات تهدف إلى إفادة المنظمة ككل ولا تكون موجهة إلى فرد معين، وسلوكيات أخرى موجهة إلى العاملين، وليس للمنظمة ككل، إلا أن أغلب الدراسات قد ركزت على هذه الأبعاد الخمسة؛ وذلك لاشتمالها على الفوائد التي تفيد كلاً من المنظمة، والعاملين على حد سواء.

9.2.2 محددات سلوك المواطنة التنظيمية

رغم تعدد البحوث والدراسات التي كشفت عن أهم الأسباب، والعوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية، إلا أنه من الضروري إيجاد المناخ التنظيمي المناسب؛ لتحقيق الأهداف التنظيمية، والفردية ما أمكن الأمر، وطبقاً لذلك؛ فإن سلوك المواطنة التنظيمية يتحدد بمجموعة من العوامل يمكن إجمالها على النحو التالي:

1.9.2.2 العدالة التنظيمية

"هي العدالة المدركة من قبل الأفراد للتبادلات (المدخلات والمخرجات) التي تنشأ عن العلاقة السائدة في المنظمة، والتي تتضمن علاقات العاملين مع مدراءهم، وزملائهم بنفس رتبة العمل، وبالعلاقة مع المنظمة كنظام اجتماعي" (أبو تايه، 2012: 149).

إن العاملين الذين تتساوى معدلات العدالة عندهم، مع معدلات العدالة عند الآخرين يتحقق لديهم الرضا الوظيفي، ومن ثم ارتقاء سلوكيات المواطنة التنظيمية، وزيادة الالتزام التنظيمي، إضافة إلى ارتقاء الأداء الوظيفي بصفة عامة؛ وذلك بعد الاطمئنان إلى سيادة العدالة؛ ومن ثم الوثوق في المنظمة (حسنين، 2013: 30).

إن الاهتمام بتنمية إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية؛ وذلك نظراً لارتباطه بمكونات سلوكيات المواطنة التنظيمية؛ حيث يؤدي إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية (عدالة التوزيع، عدالة الاجراءات، عدالة التعاملات) إلى تقوية رغبة العاملين في أداء الكثير من أشكال السلوك التطوعي ويتحقق ذلك كما تذكر (حواس، 2003: 124) من خلال:

- مراعاة تحقيق العدالة في توزيع المكافآت على العاملين.
- لا بد من اتباع إجراءات صحيحة، وموضوعية عند تطبيق القرارات المتعلقة بمن يستحق المكافآت.
- عدالة التعامل بين الرئيس، والمرؤوسين.

وقد أكدت دراسة أبو تايه (2013: 167) أن للعدالة التنظيمية أثراً إيجابياً على سلوك المواطنة التنظيمية، وهذا يعني أن إحساس العاملين بالعدالة يدفعهم للقيام بأعمال تطوعية واختيارية لا تقع ضمن واجباتهم الرسمية، ولا ترتبط بنظام الحوافز؛ وذلك من أجل الارتقاء بالعمل، وزيادة فعاليته.

2.9.2.2 الثقافة التنظيمية

يشير مفهوم الثقافة للقيم، والاتجاهات، والمعتقدات، والأفكار في منظمة ما، وتعتبر القيم المفهوم الأساسي؛ لتقييم تصرفات العاملين، وسلوكهم في المنظمات، وتصل هذه القيم للعاملين من خلال العلاقات الاجتماعية، والتفاعل المستمر بينهم، فعندما تتبنى المنظمة قيماً معينة مثل: الانصياع للأنظمة، والقوانين، والاهتمام بالعملاء، وتحسين الفاعلية والكفاءة، فالمنظمة تتوقع من أعضائها تبني هذه القيم، وتنعكس على سلوكياتهم (العميان، 2006: 311-312).

والثقافة التنظيمية هي القدرة على توفير الإطار الذي يبين أسلوب العمل في المنظمات، وتجعله مميزاً عن غيره من المنظمات الأخرى، فأداء العاملين في المنظمات يتأثر بصورة أو بأخرى بعدة عوامل من داخل، وخارج المنظمات، وبالتالي، فإن لثقافة المنظمة دوراً مهماً في التأثير على سلوك العاملين في المنظمات؛ وذلك طبقاً لطبيعة، وقوة الثقافة التنظيمية، وإن إدراك المنظمات لأهمية الثقافة التنظيمية السائدة فيها، والصلة التي تربطها بالسلوك التنظيمي الذي ينتهجه العاملين في المنظمات، وقدرتها في التحفيز على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين له الأثر البالغ في نجاحها (العزام، 2015: 104).

ومن خلال نتائج دراسة العزام (2015: 120) أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، تبين أنه كلما كانت درجة الثقافة التنظيمية السائدة قوية، يصاحبه درجة عالية من ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية.

كما، وأظهرت دراسة الترهوني، وبحيح (2016: 222-224) بأن الأعراف، والقيم والتوقعات قد أثرت بدرجات مختلفة على سلوك المواطنة التنظيمية، أما الاتجاهات التنظيمية، والتي كان لها الأثر الواضح في تشكيل مشاعر الولاء التنظيمي، وبشكل عام يمكن التأكيد على وجود علاقة ارتباطية موجبة بين عناصر الثقافة التنظيمية السائدة، وسلوك المواطنة التنظيمية.

3.9.2.2 الرضا الوظيفي

"يعرف الرضا الوظيفي بأنه حالة سرور، أو مشاعر إيجابية تنتج عن تقييم العاملين لوظيفتهم، أو خبراتهم الوظيفية، ويتحدد الرضا الوظيفي وفقاً للتفاعل بين العناصر المكونة لبيئة العمل، وهي خصائص (الوظيفة، المنظمة، العاملين)" (دودين، 2014: 184).

إن من البديهي أن نفترض أن هناك علاقة مباشرة بين الرضا الوظيفي، ومستوى الأداء، فالعامل الراضي يفترض أن ينتج أكثر، ويؤدي عمله بشكل أكثر اتقاناً من العامل غير الراضي، وقد اهتم الباحثون بهذا الأمر، ويعتبر (فكتور فروم) من مؤيدي هذا الافتراض ألا وهو

وجود علاقة سببية بين الرضا، والأداء؛ إذ يرى أن الرضا الوظيفي يعكس جاذبية العمل، ويقلل من فرص تركه للعمل خارج المنظمة، أو التغيب، والتمارض، والإهمال(القيوتي، 1990: 91).

إن تفسير العلاقة بين الرضا الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمية يعود إلى أن الموظف الراضي عن عمله، أو عما يحصل عليه من مردود سواء كان مادياً أو معنوياً ينخرط في ممارسة بعض السلوكيات التطوعية، كمساعدة الزملاء، أو المحافظة على ممتلكات المنظمة التي يعمل بها دون أن يتوقع الحصول على أي حوافز إضافية بسبب هذه الممارسات (العامري، 2003: 74).

"ويعد الرضا الوظيفي من المحددات الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية التي يمارسها الفرد؛ حيث يعتقد أن العلاقة بين الرضا الوظيفي، وبين سلوكيات المواطنة التنظيمية، تعد أقوى من العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية" (حسنين، 2014: 49).

"وبذلك فإن الرضا الوظيفي، وضغوط العمل، والغياب يرتبط مباشرة بخصائص الوظيفة؛ فالملل وعدم التحدي في الوظيفة يرتبط مباشرة بضعف الصحة العقلية مثل: الشعور باليأس، والعجز، والانسحاب، والاعتراب، والتشاؤم" (عليما، 2011: 85).

في حين أثبتت الدراسات أن الرضا عن زملاء العمل، والانتماء العاطفي هما أهم محددات السلوكيات التي تفيد أفراد معينين، وتفيد المنظمة ككل (حواس، 2003: 29).

4.9.2.2 القيادة التنظيمية

أما مفهوم القيادة؛ فيقصد به قدرة تأثير شخص ما على الآخرين؛ بحيث يجعلهم يقبلون قيادته طواعية، ودونما الزام قانوني؛ وذلك لاعتراف الجماعة التلقائي بقيمة القائد في تحقيق أهدافها، وكونه معبراً عن آمالها، وطموحاتها مما يتيح له القدرة على قيادة الجماعة بالشكل الذي يريده؛ فالقائد الإداري الناجح هو من يستطيع كسب تعاون العاملين معه من خلال قدرته على تحقيق التجانس بينهم وإقناعهم بأنه في تحقيقهم لأهداف التنظيم نجاح شخصي لهم، وتحقيقاً لأهدافهم (القيوتي، 1989: 104).

وقد أشارت دراسة طحطوح (2016: 96) إلى تأثير أنماط القيادة على سلوك المواطنة التنظيمية، وأن هناك تباين في تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية؛ حيث كان لنمط القيادة الحرة الإسهام الأكبر في التأثير على هذا السلوك، بينما كان هناك شبه غياب لتأثير القيادة الديمقراطية، ونمط القيادة الأوتوقراطية على سلوك المواطنة التنظيمية.

5.9.2.2 الولاء التنظيمي

"عرف الولاء على أنه حالة يتمثل فيها الفرد قيم، وأهداف المنظمة، ويرغب في المحافظة على عضويته فيها؛ لتسهيل تحقيق أهدافه" (بطاح، 2006: 183).

وهو ذلك الشعور الذي يترجمه العاملون تجاه منظماتهم بسلوكياتهم الإيجابية، وأدائهم الفاعل في بيئة العمل، سعياً منهم إلى تحقيق أهدافها، وتفوقها واستمرارية ريادتها بين باقي المنظمات، ويعتبر محصلة مجموعة متفاعلة من المتغيرات الشخصية والسلوكية للعاملين؛ منها قيمهم، واتجاهاتهم، وقناعاتهم نحو موضوع العمل، وبيئته (وليد، 2016: 41).

وقد كشفت دراسة وليد (2016: 169) دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية؛ حيث أن للولاء التنظيمي دوراً إيجابياً في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين، وهو يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة، وبالتالي كان مستوى الولاء التنظيمي مرتفع لدى العاملين.

6.9.2.2 المتغيرات الديموغرافية

"قد تؤثر المتغيرات الديموغرافية، والاجتماعية، والنفسية، والتكوينية بطريقة غير مباشرة على معتقدات العاملين، وسلوكهم الوظيفي ومن هذه المتغيرات: المستوى التعليمي، العمر، والجنس، والحالة الاجتماعية، والاقتصادية، والمعرفة السابقة" (مصطفى، 2016: 117).

حيث أظهرت بعض الدراسات أن لعمر العاملين تأثيراً واضحاً على سلوك المواطنة التنظيمية؛ فقد اتضح أن العاملين صغار السن تقريباً يظهرون هذا النوع من السلوك؛ لأسباب تختلف عن تلك التي تجعل العاملين كبار السن يمارسون مثل هذه الأدوار التطوعية، وبالتالي نجد أن كبار السن يتمتعون بحاجات أقل للإنجاز، وتحقيق الذات، وأثبتت البحوث الميدانية أيضاً أن هناك علاقة سلبية بين مدة خدمة العاملين، وسلوك المواطنة التنظيمية، فقد تبين أن العاملين الجدد يظهرون هذا النوع من السلوك أكثر من العاملين ذوي الخدمة الطويلة، ويعود السبب إلى أن العاملين الجدد لا يعرفون أو غير متأكدين من حجم المسؤوليات المطلوب منهم إنجازها (العامري، 2003: 76).

كما وكشفت دراسة وليد (2016: 168) بأن هناك فروقاً بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول سلوك المواطنة التنظيمية، والمستوى التعليمي؛ نظراً للأثر الذي يحدثه التعليم في نظرة العامل للموضوعات الإنسانية المختلفة لا سيما منها موضوع المهنة، الأمر الذي يجعل

ذوي المستويات التعليمية المتقدمة يحملون أفكاراً إيجابية عن المهنة؛ فالعاملون ذوي المؤهل العلمي يختلفون عن غيرهم في ممارستهم، وتأديتهم لمهامهم الوظيفية.

7.9.2.2 الثقة التنظيمية

عُرفت على أنها "رغبة طرف في أن يكون عرضه لتصرفات طرف آخر، وذلك بناءً على التوقعات بأن الطرف الأخير (الموثوق فيه) سوف يؤدي تصرفات مهمة للشخص المؤمن (واضع الثقة)" (حواس، 2003: 66).

حيث أظهرت الدراسات أن بناء الثقة له تأثير كبير على مخرجات العمل داخل المنظمة؛ فهي ذات علاقة موجبة معنوية مع كل من الأداء، وسلوك المواطن التنظيمية، ونستنتج مما تقدم أن تكوين وبناء الثقة في المنظمة يعد شرط أساسي لضمان التفاعل، والتبادل المشترك؛ فبدون الثقة يصبح تحقيق أي هدف من الأهداف المرسومة للمنظمة غير ممكناً، ومستحيل التحقيق (نجم، وكريم، 2014: 343).

8.9.2.2 الالتزام التنظيمي

"الالتزام التنظيمي هو اعتقاد قوي، وقبول من جانب العاملين لأهداف المنظمة وقيمتها، ورغبتهم في بذل أكبر عطاء، أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعملون بها مع رغبة قوية في الاستمرار في عضويتها" (دودين، 2012: 184).

وتشير دراسة حواس (2003: 122-123) بأنه عند إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية؛ فإنه يتولد لدى العاملين الالتزام التنظيمي، وبالتالي يؤدي ذلك بالتبعية إلى زيادة سلوكيات المواطن التنظيمية التي يمارسها العاملون، وبوجود الالتزام القوي تجاه المنظمة؛ فإن هذا الالتزام يؤدي إلى بذل جهود إضافية من قبل العاملين يتولد عنها منفعة للمنظمة، ومن هذه السلوكيات سلوكيات المواطن التنظيمية.

9.9.2.2 السياسة التنظيمية

تعرف السياسة التنظيمية "بأنها عبارة عن ممارسة الأنشطة التي لا تعد ضمن الدور الرسمي المحدد للعاملين، وتهدف إلى التأثير في عملية توزيع الموارد داخل المنظمة بطريقة تحقق المنافع، والمكاسب لبعض العاملين، أو الجماعات في المنظمة" (أبو هنتلة، 2015: 7-8).

وقد كشفت دراسة العامري (2003: 78) بارتباط السياسة التنظيمية بسلوك المواطن التنظيمية من خلال تأثيرها على النواحي المختلفة للحياة في المنظمة، فارتفاع مستوى، ودرجة

السياسة التنظيمية يزيد من الممارسات السلوكية غير الرسمية، واللاشرعية سعيًا وراء تحقيق الأهداف الشخصية، أو حتى تلك المتعلقة بالعمل، هذا الوضع يتناقض مع الأسس التي يقوم عليها سلوك المواطن التنظيمية؛ حيث تقل الممارسات التطوعية في المنظمة مع زيادة حدة السياسة التنظيمية؛ نظراً لما يصاحب ذلك من ضعف الرضا الوظيفي، والثقة العامة بالنظام؛ وكذلك ضعف الإحساس بالعدالة التنظيمية، والتي جميعها ترتبط بسلوك المواطن التنظيمية ارتباطاً قوياً.

وما دام الحديث عن المحددات التنظيمية لسلوك المواطن التنظيمية؛ فإن الباحث، ورغم تعدد هذه المحددات يرى بأن المناخ التنظيمي بشكل عام له أثر بالغ في تحديد مدى العلاقة ما بين العاملين، والتنظيمات المختلفة على حد سواء.

وقد كشفت الدراسات المشار إليها أعلاه من خلال المحددات التنظيمية بأن تنمية سلوك المواطن التنظيمية، ورغبة العاملين بالاستمرار في أي تنظيم كان، هو محصلة لسياسة تنظيمية تسعى من خلالها التنظيمات لتحسين أداء العاملين، وخصائص العمل ككل، وهو ما يميل إليه الباحث لأنه؛ الأقرب إلى الواقع، والمنطق.

10.2.2 معوقات سلوك المواطن التنظيمية

إن تهيئة المناخ التنظيمي المناسب الذي يساعد في تحسين، وتطوير سلوك المواطن التنظيمية يتطلب التعرف على بعض المعوقات التي تعترض تبني هذا السلوك، وتشير (يوسف) إلى هذه المعوقات، والتي يوردها (وليد، 2016: 80-81) كما يلي:

- ضعف القيادة الإدارية في احتواء العاملين بالأساليب الحديثة في تعزيز الولاء، والانتماء لديهم مثل: عدم إشراكهم في اتخاذ القرارات الحاسمة التي تهم المنظمة، ولو من باب الاستشارة، وهذا ما يضعف اتجاهاتهم الإيجابية نحو العمل الرسمي؛ فما بالك بسلوكيات التطوع الإضافية.

- عدم سعي المنظمة إلى إرضاء العاملين لديها معنوياً، ومادياً، وأن التخفيف من ضغوط العمل، وإتاحة الفرصة للعاملين في التعبير عن آرائهم اتجاه ظروف العمل، وبيئته يدخل في هذا الباب، إذ لم يعد إرضاء العاملين في منظمة العمل أمراً تستطيع المنظمة اختياره، أو التخلي عنه، بل هو حتمية لا يجب إهمالها، ولا يمكن تجاهلها.

- قد تكون السياسة التنظيمية للمنظمة هي أكبر العوائق في تبني سلوكيات المواطنة التنظيمية حين تفتقر إدارة المنظمة إلى إحلال العدالة التنظيمية بين جميع أفراد المنظمة؛ مما يولد لدى الفرد الشعور بالانتقاص، والظلم بالمقارنة مع زملائه.

هذا الأمر يدفع العاملين إلى تبني سلوكيات تصب في مجملها نحو الانتقام من الإدارة غير المنصفة بتعمد عدم التفاني، والاخلاص، في حين لو تم تحقيق العدالة التنظيمية لكان ذلك أكبر محفز للمواطنة التنظيمية.

- إن المنظمات الناجحة تتطلب عاملين يعملون أكثر من الواجبات المناطة بهم، وأن يقدموا أداء أعلى من المتوقع، خاصة مع المنظمات المعاصرة التي تعمل في بيئة متغيرة، وتعتمد في عملها على فرق العمل التي تستدعي التعاون، والتطوع لخدمة أعضاء الفريق، وهذا الأمر يستدعي من المختصين في تنمية الموارد البشرية حسن الاختيار، والانتقاء للمورد البشري.

ويتوقع الباحث بأن ثقافة المنظمة، وقيمها لها دور بارز في التقليل من المعوقات التي تؤدي إلى القيام بسلوك المواطنة التنظيمية؛ حيث أن فقدان الثقة من جانب العاملين يؤدي إلى الشعور بعدم الرضا، وبالتالي عدم مساهمة العاملين للقيام بالأعمال التطوعية الأمر الذي يحتم على المنظمة تحسين ظروف العمل، والتركيز على حاجات العاملين، وتنمية العلاقات الإدارية معهم.

11.2.2 نتائج وآثار سلوك المواطنة التنظيمية

يعد أداء العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات من الموضوعات الثرية التي حازت على اهتمام الدارسين محاولة منهم لاستكشاف طبيعة هذا السلوك؛ باعتباره سلوك إيجابي غرضه النهائي تحقيق الفعالية التنظيمية، وتأسيساً على ما سبق؛ فإن لسلوك المواطنة التنظيمية آثاراً على المنظمة، والعاملين يحددها (Organ,1990)، ويوردها كلاً من (الزهراني، 2007: 31-32) و(العامري، 2003: 72-73) كما يلي:

- أن سلوك المواطنة التنظيمية قد يسهم في التحفيز للجوانب الاجتماعية للمنظمة، ويوفر المرونة اللازمة للعمل، ويحافظ على التوازن الداخلي للتنظيم.
- يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى تقليل الحاجة لتخصيص الموارد للمحافظة على النشاطات الأساسية، ويوجهها بشكل أكبر إلى أهداف أكثر إنتاجية.

- يساعد سلوك المواطنة التنظيمية على زيادة جودة، وكمية العمل المنجز، وكلما كان هذا السلوك أكثر كلما أدى ذلك إلى زيادة العمل وإتقانه.

- إن سلوك المواطنة التنظيمية يؤثر بشكل مباشر على التسرب الوظيفي؛ فالعاملين الذين يظهرون مستوى منخفض من هذا السلوك يكون لديهم رغبة قوية لترك المنظمة، والعكس صحيح، أي أن التسرب الوظيفي هو انعكاس لضعف سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمة.

- وعلى المستوى الفردي فإن سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى تحسين أداء وإنتاجية العاملين، وتطويره ذاتياً، فوجود هذا السلوك المستمر يؤثر عبر الوقت على انطباع الرؤساء، وزملاء العمل عن العاملين، وهذا الانطباع يلعب دوراً مهماً في الحوافز التي يمكن أن يحققها العاملين، كالراتب أو الترقية.

- كما وجد أن سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى تحسين سبل الاتصال، والتنسيق بين العاملين، والوحدات الإدارية، ورفع الروح المعنوية للعاملين، وتحسين رضا العملاء، والمستفيدين من خدمة المنظمة.

ولكن هذه النتائج الإيجابية للمواطنة التنظيمية لا تُخفي إمكانية وجود نتائج سلبية محتملة لسلوك المواطنة التنظيمية؛ وذلك حسب طبيعة الموقف، فقد تكون المواطنة أحد أعراض عدم كفاءة الفرد، وقد تؤدي إلى خلق الروح الإتكالية على مستوى الجماعة، أما على مستوى المنظمة؛ فقد تؤدي إلى تعزيز شعور الفرد بأن المنظمة مدينة له بالفضل، وفي حال عدم قيام المنظمة بالوفاء بذلك الدين، قد تكون العاقبة سلبية بالنسبة للمنظمة (دره، 2008: 157).

من خلال ما تقدم فإن الباحث يؤكد على أن أي تفاعل تنظيمي مع العاملين، يؤدي في النهاية إلى المساهمة في تحسين السلوك الإداري للعاملين، وزيادة في التأكيد؛ فإن سلوك المواطنة التنظيمية محكوم بعدد من العوامل التنظيمية، والتي يجب أخذها بعين الاعتبار كالمحددات التنظيمية المشار إليها أعلاه.

ويعتقد الباحث أن العلاقة بين متغيرات الدراسة الحالية تعكس مدى التطابق ما بين العاملين، والتنظيم على حدٍ سواء؛ حيث أن عدم التطابق يحد من استعداد العاملين للمشاركة في سلوكيات المواطنة التنظيمية، ويعتبر الاغتراب الوظيفي هو أحد أهم العوامل التي تؤدي إلى عدم التطابق الوظيفي، ويؤثر على الصحة النفسية للعاملين إلى حد كبير؛ بحيث يؤدي إلى فقدان السيطرة على أداء الأعمال، ولا يستطيع العاملون التعبير عن أنفسهم في مجال العمل، أو

التصرف بطريقة اختيارية، وبالتالي فإن العلاقة بين العاملين، والتنظيم تبدو سبباً منطقياً للتناقص، والترابط الوظيفي الذي يؤدي للعدالة التنظيمية التي يمكن أن توفر للعاملين بيئة عمل داعمة؛ مما يؤدي إلى إظهار سلوكيات تطوعية إضافية، وإن عدم وجود هذه البيئة لا يمكن أن يخلق مثل هذه السلوكيات.

12.2.2 خلاصة المبحث

ناقش الباحث في هذا المبحث عرض الإطار النظري لسلوكيات المواطنة التنظيمية؛ حيث تم تحديد مفهوم المواطنة أولاً ثم تم التعرف على مفهوم سلوك المواطنة، والتطور التاريخي لهذا المفهوم، وكذلك تعرض الباحث لتعريف سلوك المواطنة التنظيمية، وقام بتعريف هذا السلوك، ثم تم الإشارة إلى خصائص هذا السلوك، وفوائده، واتضح من خلال النظريات الثلاث التي تم عرضها؛ بأن العمل الجماعي، وتفاعل العاملين، وسلوكهم عند الشعور بالعدالة ما هو إلا محصلة الاهتمام بسلوك العاملين في المنظمات المختلفة.

وكذلك تم الإشارة لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وهي: (الإيثار، الكياسة، السلوك الحضاري، الروح الرياضية، الضمير الحي)؛ حيث تم التعرف بهذه الأبعاد بشيء من التفصيل؛ وتم التركيز على المحددات التنظيمية لسلوك المواطنة التنظيمية، وربط هذه المحددات ببعض الدراسات الميدانية، وما أسفرت عنه نتائج هذه الدراسات في مواضع مختلفة؛ وذلك لإثراء، وتدعيم الإطار النظري المتعلق بالدراسة الحالية.

وقد تضمن هذا المبحث أيضاً تحديد المعوقات التي تعترض تطبيق سلوك المواطنة التنظيمية في التنظيمات، وآلية التعامل معها، وأخيراً عرض الباحث بعض النتائج، والآثار الإيجابية لهذا السلوك على كل من المنظمة، والعاملين على حد سواء.

2. الفصل الثاني

3.2 المبحث الثالث

وزارة الأوقاف، والشئون الدينية

- 1.3.2 تمهيد ■
- 2.3.2 النشأة ■
- 3.3.2 رسالة وزارة الأوقاف، والشئون الدينية ■
- 4.3.2 قيم وزارة الأوقاف، والشئون الدينية ■
- 5.3.2 مجالات عمل وزارة الأوقاف، والشئون الدينية ■
- 6.3.2 الإستراتيجية العامة لوزارة الأوقاف، والشئون الدينية ■
- 7.3.2 التحديات التي تواجه وزارة الأوقاف، والشئون الدينية ■
- 8.3.2 أهداف وزارة الأوقاف، والشئون الدينية ■
- 9.3.2 العقبات التي تعيق نهضة عمل وزارة الأوقاف ■
- 10.3.2 طموحات، وآمال وزارة الأوقاف، والشئون الدينية ■
- 11.3.2 الهيكل التنظيمي لوزارة الأوقاف، والشئون الدينية ■
- 12.3.2 خلاصة المبحث ■

3.2 المبحث الثالث

وزارة الأوقاف، والشئون الدينية

1.3.2 تمهيد:

لقد أولت الشريعة الإسلامية مكانة سامية للوقف الإسلامي، حيث نشأ، وتطور في ظل الحضارة الإسلامية، ففي الوقف تقرباً إلى الله عز وجل وامتنالاً لأمره، وعطاء دائم، واستمرارية اجتماعية؛ باعتباره من أهم آليات التكافل الاجتماعي.

ويعزز الوقف الإسلامي الدور الإيجابي، لإنشاء مجتمع إسلامي متعدد الأنشطة، والفعاليات في شتى المجالات، وقد ارتبط الوقف الإسلامي بوزارة الأوقاف، والشئون الدينية ارتباطاً وثيقاً، فهي من الوزارات الرئيسية والمهمة في فلسطين، التي تسعى لخدمة الدعوة الإسلامية، وتقديم الإرشاد، والتوجيه الديني، وتنظيم التصرف بالوقف الإسلامي بما يتوافق مع الشريعة الإسلامية.

ويستعرض المبحث الثالث من الفصل الثاني التمهيد لنشأة الوزارة، ورسالتها، وبيان مجالات عملها، ثم التعرض للإستراتيجية العامة بشيء من التفصيل، كما وسيتم الإشارة للهيكلة التنظيمي الذي يتناسب مع مهام الوزارة، وطبيعة تكوينها، إضافة إلى ذلك يستهدف المبحث الحالي عرض التحديات المختلفة التي تعترض القيام بمهام، وأعمال الوزارة، والعقبات التي تعيق نهضتها، وينتهي بالتعرض إلى طموحات، وآمال وزارة الأوقاف، والشئون الدينية التي ترغب بتحقيقها خدمة للشريعة الإسلامية.

2.3.2 نشأة وزارة الأوقاف، والشئون الدينية

فلسطين من أقصاها إلى أقصاها زاخرة، وحافلة بالأوقاف، ولعلها من أحفل البلدان الإسلامية بها، وهذا أمر طبيعي بالنظر لمكانتها المتميزة في الإسلام؛ حيث أن أمور الأوقاف في فلسطين كانت تدار من قبل المجلس الإسلامي الأعلى في فلسطين بموجب نظام المجلس الصادر في فلسطين عام (1921) م في عهد الانتداب البريطاني، وبعد نكبة عام (1948) م أُديرت الأوقاف الإسلامية في الضفة الغربية؛ طبقاً للقانون الأردني، أما في قطاع غزة فتحت مسمى الأوقاف الإسلامية بإشراف الحاكم الإداري للقطاع، واستمر الحال على ذلك حتى قدوم السلطة الوطنية الفلسطينية عام (1994) م ؛ حيث أنشئت وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في

كافة محافظات فلسطين، وأصبحت أحد مظاهر الهوية الإسلامية في المجتمع الفلسطيني (وزارة الأوقاف، إنجازات وتطلعات، 2000: 67).

3.3.2 رسالة وزارة الأوقاف، والشئون الدينية

إن رسالة الوزارة تتعلق بتنفيذ السياسات، والخطط المتعلقة بالوزارة، ومتابعة تنفيذها بما في ذلك تبليغ الدعوة الإسلامية، والعمل على إظهار الأخلاق، والقيم الإسلامية بالدعوة إلى سبيل الله تعالى بالحكمة، والموعظة الحسنة بعيداً عن الغلو، والتعصب المقيت، وتعمل وزارة الأوقاف بجد واجتهاد؛ لإظهار ونشر الثقافة الإسلامية، وتنمية الوعي الديني بجميع الوسائل الدعوية المناسبة، وبمنهج وسطي (وزارة الأوقاف، إنجازات رغم الحصار، 2012: 2).

4.3.2 قيم وزارة الأوقاف، والشئون الدينية ... (أسس ميثاقها)

لا رؤية بلا قيم، ولا حضارة بلا قيم، ولا انتماء بلا قيم، ولا دين بلا قيم، ولا مصداقية بلا ميثاق، لا بد من قيم لخدمة رؤيتها؛ لتوجيه أناسها الكثيرين؛ ولغرسها في نفوس المجتمع الذي تخدمه، وهذه القيم هي غراس لا بد منه في نفوس العاملين، والقيادة العليا للوزارة، وهي ميثاق العمل الدعوي الواعي في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية، وعليها يتعاهد الجميع، وبمصطلح ما تعود عليه أهل الشرع، هي أساس البيعة من قيادة الوزارة أمام المجتمع، والسلطة، ومن العاملين في الوزارة أمام قيادة الوزارة، والناس (وزارة الأوقاف، الخطة الإستراتيجية، 2013 : 17).

5.3.2 مجالات عمل وزارة الأوقاف، والشئون الدينية

إن برامج، وأنشطة، ومشاريع الوزارة يتم إنجازها وفق مجموعة من مجالات العمل التي تشكل مجموعها تحركاً متكاملاً تجاه الرؤية، والقيم الحاكمة في الوزارة (وزارة الأوقاف والشئون الدينية، إنجازات وتطلعات، 2000) ومن هذه المجالات:-

1.5.3.2 مجال حفظ القرآن الكريم، ونشر علومه:

يعنى هذا المجال بكتاب الله تعالى حفظاً، وتلاوةً، وتطبيقاً، ونشر علوم القرآن الكريم، لكافة فئات المجتمع ذكوراً، وإناثاً، من خلال برامج، ودورات متنوعة، ومتكاملة، يتم تنفيذها من قبل كفاءات متخصصة، وذات قدرة على العمل في كافة المجالات المتعلقة بتعليم القرآن الكريم، وذلك عبر دائرتي التحفيظ، والعمل النسائي.

2.5.3.2 مجال الدعوة، والإرشاد:

يهتم بتنمية الوعي، والثقافة الدينية لأبناء المجتمع، وزيادة المعرفة بالقضايا، والموضوعات الفقهية، والعقائدية، والشرعية، والقيم، والآداب الدينية، من خلال وسائل الدعوة المتنوعة، والفعاليات، والأنشطة الوعظية المختلفة؛ كالدورات، والخطب، والدورات، والدروس، والتعليم الشرعي.

3.5.3.2 مجال التعليم الشرعي:

يهتم بنشر العلوم الشرعية المتخصصة من خلال المدارس الشرعية، والمعاهد، والكليات الدعوية، وإذاعة القرآن الكريم التابعة للوزارة، وتتألف منظومة التعليم الشرعي من مدارس شرعية، وبرنامج الدبلوم، وكلية جامعية، وتتكفل وزارة الأوقاف برعاية طلبتها منذ التحاقهم بالمدرسة أو المعهد، أو الكلية حتى تخرجهم منها، وتوفر الخدمات المجانية من رسوم وكتب منهجية، ومواصلات، ومساعدات مالية، وفرص عمل.

4.5.3.2 مجال دعم الأسر الفقيرة، وكفالة الأيتام:

يعنى هذا المجال بجمع التبرعات، وأموال الزكاة، والصدقات، وصرفها لمستحقيها؛ وفقاً للضوابط الشرعية المنظمة لذلك، مع العمل على كفالة الأيتام، والأسر المحتاجة الفقيرة.

5.5.3.2 مجال تنمية، وحماية الوقف الإسلامي، واستثماره:

يعنى هذا المجال بأمالك الوقف من أراضٍ ومنشآت، وعقارات، وغيرها، من خلال حمايتها، ورفع التعديلات عنها، واستثمارها بأفضل طريقة بما يعود بالنفع للوزارة، والمجتمع الفلسطيني ككل.

6.5.3.2 مجال الحج والعمرة:

يعنى بتسيير قوافل الحج، والعمرة إلى بيت الله الحرام، والإشراف عليها، وتأمين ما يلزم للحجاج، والمعتمرين من خدمات السكن، والمواصلات، والمحافظة على سلامتهم.

7.5.3.2 مجال رعاية المساجد:

يعنى هذا المجال برعاية المساجد من ناحيتي الشكل، والأداء، من خلال البرامج التي تجعل من المساجد منارات للعلم، والإبداع، مع الاهتمام بالبنية الأساسية للمساجد من توفير الأئمة، والوعاظ، والمؤذنين للمساجد، والاهتمام بنظافة، وترميم، وإعمار، وصيانة محتوياتها.

8.5.3.2 مجال شؤون المرأة المسلمة:

يعنى بتفعيل دور المرأة المسلمة في المجتمع من خلال الأنشطة الخاصة بالنساء في مجال الوعظ، والإرشاد، وتحفيظ القرآن الكريم، وتعلم أحكامه، وتدريبهن على بعض الأعمال المهنية التي من شأنها استثمار قدراتهن بما يعود بالنفع إليهن، وإلى المجتمع، مع العمل على نشر الوعي الديني، والثقافة الإسلامية بين جمهور النساء.

9.5.3.2 مجال المكتبات، والتوثيق، والمخطوطات، والآثار:

ويعنى بجمع الوثائق، والمخطوطات، والروايات الشفوية عن مدن، وقرى فلسطين، وحفظها، وتوثيقها، ودراستها، وفهرستها، بالإضافة لجمع الصور، والخرائط التاريخية، والآثار العمرانية، وتحقيق المخطوطات المهمة، والنادرة، وإعداد النشرات التوضيحية للسائحين الأجانب.

10.5.3.2 مجال التخطيط، والسياسات، وإدارة المشاريع:

ويتولى إعداد خطط، وبرامج عمل الوزارة، وإستراتيجيتها، ومتابعة تنفيذها، وتوفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرار، إضافة إلى تطوير وتنظيم أساليب وطرق العمل، وتوظيف المفاهيم الإدارية الحديثة في مجالات تحسين، وتطوير كفاءة أجهزة الوزارة، كما تقوم بالارتقاء المهني المستمر للقوى البشرية، وتأكيد قدراتها الذاتية للتطوير، والابتكار، والتوسع في استخدام التقنيات الحديثة، وإمكانية تحسين إجراءات وأساليب العمل في مختلف أجهزة الوزارة.

11.5.3.2 مجال الرقابة الداخلية:

ويقوم بالمساعدة على رفع مستوى كفاءة تنفيذ أعمال الوزارة عن طريق توضيح الانحرافات، والنواقص، والأخطاء بتقديم تقارير للمسؤولين، بهدف الإصلاح، والتفتيش الداخلي، وتمثل مهامها في مساعدة الإدارة العليا بالوزارة على التأكد من أن الأهداف المحددة قد تم إنجازها وفق الخطط، والسياسات المرسومة، وتزويدها بكافة المعلومات، والبيانات عما يجري على الواقع لغايات إحكام الرقابة، والتقييم، والمساءلة.

12.5.3.2 مجال الدعم الإداري، والمالي، والقانوني المساند:

يعنى بضبط، ومتابعة العملية الإدارية، وتيسير العمل في المجالات السابقة وفقاً للضوابط القانونية، والإدارية، كذلك الدعم المالي المساند، والمناسب؛ لتنفيذ البرامج، والأنشطة وفقاً للنظم، والقوانين المعمول بها.

13.5.3.2 مجال الصيانة، والحاسوب:

ويضم نخبة من الفنيين، والمختصين في كافة المهن، ويقوم بأعمال الصيانة الدورية للمساجد، وعقارات الوزارة، والإشراف على الأعمال الفنية التي تنشأ لأول مرة في دوائر الوزارة.

14.5.3.2 مجال العلاقات العامة، والإعلام:

يعنى بتفعيل علاقة الوزارة بكافة المؤسسات، والهيئات الحكومية، والمجتمعية، والأفراد؛ بهدف ترسيخ دور الوزارة في التنمية المجتمعية، والتأكيد على مبدأ التكامل في التوجيه، والتطوير من جهة أخرى، والاتصال بالوزارات المماثلة في العالم الإسلامي.

6.3.2 الإستراتيجية العامة لوزارة الأوقاف، والشئون الدينية

تحقيقاً لنهضة شاملة في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية؛ فإنها تتبنى توجهات إستراتيجية (وزارة الأوقاف، إنجازات رغم الحصار، 2012: 2) تتمثل من خلال الآتي:-

- أ- تثبيت العقيدة، وتعزيز الثقافة الإسلامية في المجتمع الفلسطيني وفق منهج أهل السنة، والجماعة.
- ب- نشر التعليم الشرعي من أجل تخريج نوعية متخصصة من الدعاة المتميزين، والملتزمين ديناً، وعلماً قادرين على الحوار، والمناقشة، والتوجيه، والإرشاد.
- ت- اقتناء المخطوطات الإسلامية، وحفظها بطريقة سهلة الانتفاع، والمحافظة على الأملاك الوقفية، والعمل على تنميتها، واستثمارها الاستثمار الأمثل.
- ث- تخفيف الأعباء عن كاهل أبناء الشعب الفلسطيني بدعم الأسر الفقيرة مادياً، واجتماعياً عبر لجان الزكاة التابعة للوزارة المنتشرة في كافة أنحاء الوطن.
- ج- رفع مستوى خدمات الحج، والعمرة.
- ح- التوسع في برامج التنمية المجتمعية ذات العلاقة بالعمل النسائي.
- خ- رفع مستوى إقبال المواطنين على القرآن الكريم، وتنمية القائمين على تحفيظه، وتخريج الحفظة المتقنين.
- د- إدارة المساجد بطريقة تكون معها قادرة على أداء رسالتها على أكمل وجه، والاهتمام بالجوانب الفنية، والإنشائية، والمعمارية للمساجد.

7.3.2 التحديات التي تواجه وزارة الأوقاف، والشئون الدينية

رغم حجم المسؤوليات الكبيرة، والمهام، والأنشطة، والمجالات المنوطة بالوزارة، وما تملكه من طاقات، وكوادر متخصصة تسعى لتطوير، وتحسين جودة خدماتها، إلا أن هناك عدة تغيرات، وتوجهات تواجه الوزارة (وزارة الأوقاف، الخطة الإستراتيجية، 2013: 12) منها:

1.7.3.2 سياسياً: الانقسام، والحصار، والاحتلال.

2.7.3.2 مالياً: التبعية للسلطة، وتبديد الموارد، وهدر الوقف من خلال العقود القديمة.

3.7.3.2 إقليمياً: ضعف التواصل، أو المسموح به من التواصل بوجود الانقسام.

4.7.3.2 إدارياً، ودعويًا: عظم الهدف، وقلة الرواحل من حيث مناسبة التخصص، والتدريب اللازم.

5.7.3.2 اجتماعياً: عدم وضوح العلاقة مع المجتمع، وضعف أدوات التواصل من خطباء ووعاظ، وإعلام.

6.7.3.2 تراثياً: الصورة المطبوعة في الأذهان عن الوزارة، ورجالها، ودورها الديني.

8.3.2 أهداف وزارة الأوقاف، والشئون الدينية

من خلال الحرص على تبني أفكار جديدة تؤدي لكفاءة عالية، وفعالية في الأداء؛ فإن هناك أهدافاً تسعى الوزارة لتحقيقها (وزارة الأوقاف، إنجازات وطموحات، 2010: 22) وهي:

1- العناية بمؤسسة تنمية أموال الوقف، وزيادة الاستثمارات الوقفية.

2- إقرار قانون الوقف الإسلامي من المجلس التشريعي.

3- إنشاء مكتبة مركزية في كل محافظة تكون مرجعاً للطلبة، وللدارسين.

4- تقديم البرامج الدعوية، والدينية من خلال المدارس، والمؤسسات الأهلية، والحكومية.

5- تفعيل دور المسجد في الدعوة، والعلم، والتربية.

6- المحافظة على أرض الوقف من التعديات.

7- العمل على زيادة مراكز تحفيظ القرآن الكريم، لتشمل كافة المساجد الموجودة.

8- إنشاء مركز الأوقاف الثقافي.

9- إنشاء متحف القدس.

10- إقامة معهد لتأهيل الدعاة، والخطباء.

11- حوسبة جميع أعمال الوزارة.

9.3.2 العقبات التي تعيق نهضة عمل وزارة الأوقاف، والشئون الدينية

يواجه عمل وزارة الأوقاف صعوبات داخلية، وخارجية كثيرة تعيق عمل وزارة الأوقاف، مما يستلزم جهوداً حثيثة لمواجهتها (وزارة الأوقاف، الخطة الإستراتيجية، 2013: 16) ولعل أهم تلك العقبات في هذا المقام هي:

أ- حادثة تشكيل دائرتي التخطيط، والاستثمار بما تشتمل عليه من العمل في مجالات البحث، والتدريب وإعداد الدراسات، وخطط العمل، وما يتطلبه ذلك من تطوير في الجانب التدريبي للعاملين، والمساهمة في تقديم أداء متميز.

ب- وجود كثير من المتطوعين ممن يرغبون في الحصول على تعيين في الوزارة سواء على بند المقطوعة، أو البطالة، أو التثبيت، مع افتقار الوزارة لموارد مالية حكومية تساهم في حل الإشكالية.

ت- انشغال بعض الأئمة، والخطباء عن مهمتهم الأساسية، وانصرافهم إلى أمورهم الشخصية الصرفة في ظل ما يعانونه في أمورهم الحياتية.

ث- عدم ولاء بعض المؤسسات الحكومية، والمحلية بالتزاماتها المالية تجاه الوزارة، وتعديات البلديات، والمؤسسات الحكومية، والمواطنين على ممتلكات الوزارة من أراضٍ وعقارات الوقف، وتأخر المواطنين عن دفع مستحقات إيجار الوقف، مما يعيق تنفيذ الوزارة لخططها التشغيلية، وبرامجها التطويرية.

ج- الانقسام السياسي بين جناحي الوطن، وتعدد المرجعيات في بعض مجالات الوزارة.

ح- الغزو الفكري الذي يتعرض له الشعب الفلسطيني باستمرار من خلال وسائل الإعلام المختلفة في محاولة لإبعاد الشعب الفلسطيني عن دينه، ووطنيته.

خ- الانتهاكات، والاعتداءات المستمرة من العدو الصهيوني على المساجد، والمقدسات الإسلامية.

10.3.2 طموحات وآمال وزارة الأوقاف، والشئون الدينية

إنّ وزارة الأوقاف، والشئون الدينية لديها آمال كبيرة، وطموحات واسعة، ورغبة قوية في تسريع البناء في المجالات الخيرية، كما أنها كرست جل جهودها من أجل نشر الدعوة، وإيجاد جيل من الدعاة خدمة لأهلنا المرابطين، وتسعى وزارة الأوقاف بكل همّة عالية؛ لأجل مساهمة الوقف في إعمار البلاد، وبناء الكيان الاجتماعي، والحضاري، والإنساني على أرقى المستويات اللائقة، بهدي الشريعة الإسلامية؛ لذا تتطلع الوزارة بكبير الأمل إلى إخوتنا، وأشقائنا في الوطن العربي، والإسلامي أن يكونوا عوناً، ودعمًا لإنجاز مشاريعنا الخيرية في ميادين التطوير، والإعمار على أرض الوقف، وفي افتتاح المساجد، ومراكز تحفيظ القرآن الكريم، والتعليم الشرعي، والمؤسسات المختلفة، والأسواق التجارية(وزارة الأوقاف، إنجازات وتطلعات، 2000: 69).

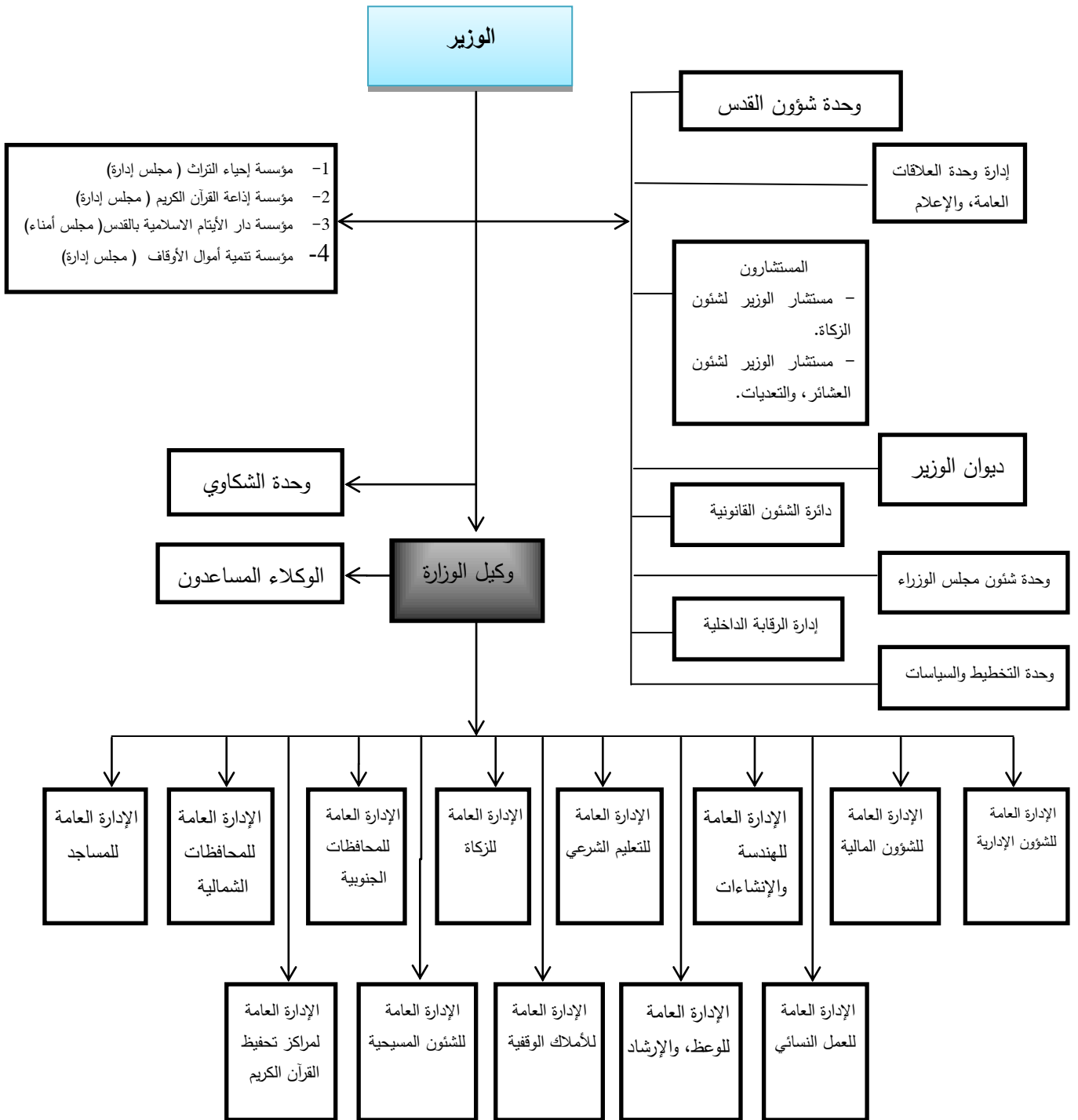
ويرى الباحث بأن تحقيق أهداف، وطموحات الوزارة يعتمد بالدرجة الأولى على الكادر البشري، وأن أداء هذا الكادر يقتضي قدرة العاملين من جهة، وعلى الولاء والانتماء من جهة أخرى، باعتبار أن الوظيفة هي المكون الأساسي لأي تنظيم؛ لذا ينبغي القيام بتحليل الوظائف، والتعرف على مكونات، ومهام، ومسؤوليات الأعمال، والمهارات، والقدرات اللازم توافرها لأداء هذه الأعمال؛ حيث أن طموح العاملين لتحقيق أنفسهم يكون من خلال ما يقومون به من أعمال، والمغزى من ذلك أن العمل، وواجباته هي المحددات الأساسية لشاغل الوظيفة، وبذلك تحدد الوظيفة، ثم يتم البحث عن من يؤديها.

إضافة إلى ذلك هناك تحديات أخرى متنوعة داخلية، وخارجية تواجه وزارة الأوقاف، والشئون الدينية تستدعي التعامل معها؛ كواجهة الفكر الذي يؤدي إلى التطرف، والعنف، وبالتالي العمل على نشر الفكر الإسلامي، وإبقائه على تلك الصورة التي كان عليها، والحفاظ عليه وفق المنهج الديني الصحيح من أي ظاهرة سلبية تؤثر على تكوينه.

11.3.2 الهيكل التنظيمي لوزارة الأوقاف، والشئون الدينية

الهيكلية تواكب التغيرات، والتوجهات الإستراتيجية بما يتناسب مع مهام الوزارة، وطبيعة تكوينها، وامتداد أنشطتها جغرافياً، مع ملاحظة أن الهيكلية تغطي عملها في قطاع غزة فقط؛ نتيجة الانقسام السياسي الحالي.

والهيكل التنظيمي الآتي يوضح الدوائر، والأقسام، والإدارات المختلفة في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية:



شكل رقم (9)

الهيكل التنظيمي لوزارة الأوقاف، والشؤون الدينية

المصدر: جرد بواسطة الباحث بالاستناد إلى: (وزارة الأوقاف، الجزء السادس، 2013: 30)

12.3.2 خلاصة البحث:

قدم هذا البحث تمهيداً لتنظيم الوقف الإسلامي في فلسطين، وسبل إدارته؛ لتحقيق النفع العام للمجتمع الفلسطيني، واستعرض الباحث التسلسل التاريخي لنشأة وزارة الأوقاف، والشئون الدينية، ودورها الهام، والبارز في شتى المجالات الحياتية، ثم الهدف العام للوزارة المتمثل في رسالتها، والصفات، والأقوال، والأفعال التي تنتهجها الوزارة من خلال قيمها، إضافة إلى ذلك تم الإشارة إلى مجالات عمل الوزارة المختلفة بشيء من التفصيل، ولقد تضمن البحث الحالي الإستراتيجية العامة للوزارة، والتي تمثلت في تثبيت العقيدة، ونشر التعليم الشرعي، والمحافظة على الأملاك الوقفية، وكذلك أيضاً إدارة المساجد، والمساهمة في برامج التنمية المجتمعية.

وما دام الحديث عن وزارة الأوقاف فقد تناول الباحث الهيكل التنظيمي بأقسامه، وإداراته المختلفة، وهو بالضرورة موجه نحو تحقيق أهداف الوزارة بشكل عام، ومن ثم التعريف بالأهداف التنظيمية؛ باعتبارها نتائج نهائية تسعى الوزارة لتحقيقها من خلال العاملين، وأشار الباحث إلى مجموعة من العقبات، والتحديات الداخلية، والخارجية كالتحديات السياسية، والمالية، والإقليمية، والدعوية، والاجتماعية، والصورة الموروثة عند الجميع عن الوزارة، وانتهى البحث الثالث بالتعرض لطموحات، وآمال الوزارة المتعلقة بالمجالات الخيرية، ونشر الدعوة الإسلامية من خلال جيل من الدعاة المؤهلين في سائر المجالات الشرعية.

3. الفصل الثالث

الدراسات السابقة

- 1.3 تمهيد
- 2.3 الدراسات المتعلقة بالاغتراب الوظيفي
 - دراسات محلية
 - دراسات عربية
 - دراسات أجنبية
- 3.3 الدراسات المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية
 - دراسات محلية
 - دراسات عربية
 - دراسات أجنبية
- 4.3 التعقيب على الدراسات السابقة
- 5.3 الفجوة البحثية
- 6.3 خلاصة الفصل

3. الفصل الثالث

الدراسات السابقة

1.3 تمهيد:

تعتبر الدراسات السابقة ذات أهمية كبرى للباحثين؛ حيث إن توافرها يعد أساساً في توجيهه، وتدعيمه، واستمرار البحث العلمي، فمن خلال الاطلاع الواسع على الدراسات السابقة نتجنب التكرار؛ باعتبارها مصدراً هاماً من مصادر الحصول على المعرفة، ويمكنها أن تساعد الباحثين في تقديم خلفية عامة، ودقيقة لموضوع الدراسة؛ ومن خلال تحديد أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة في موضوع محدد تستخرج تفسيرات موثوقة لبناء معرفي منظم.

ويهدف الفصل الحالي إلى عرض مجموعة متنوعة من الدراسات الفلسطينية، والعربية، والأجنبية حول موضوع الدراسة، والمتمثل في الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية، وسيتم الإشارة إلى البحوث، والدراسات السابقة، وتوضيح الصلة بينها، وبين الدراسة الحالية؛ وذلك من أجل الوقوف على القضايا، والعناصر، والمتغيرات التي تناولتها تلك الدراسات، وتحليلها، وجعلها أكثر تحديداً، وقابلية للدراسة، ثم التعرف على أهدافها وحدود إجرائها، والمناهج العلمية، والأدوات، والإجراءات التي اتبعتها، والنتائج التي توصلت إليها، وتوصياتها، والتعقيب على تلك الدراسات، وعمل المقارنات اللازمة بينها؛ بهدف تحديد الفجوة البحثية، من خلال ما تم عرضه من الدراسات السابقة، وبين الدراسة الحالية، علماً بأنه تم ترتيب الدراسات السابقة؛ وفقاً للتدرج التاريخي من الأحدث إلى الأقدم.

2.3 الدراسات المتعلقة بالاغتراب الوظيفي:

أولاً: الدراسات المحلية

(1) . دراسة (العروقي، 2015): "الاغتراب النفسي وجودة الحياة لدى الأسرى المحررين المبعدين إلى قطاع غزة ضمن صفقة وفاء الاحرار".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الشعور بالاغتراب النفسي، وجودة الحياة لدى الأسرى المحررين المبعدين إلى قطاع غزة.

منهج، وأدوات الدراسة: اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واشتملت الأداة على مقياس الاغتراب النفسي، ومقياس جودة الحياة، والمقابلة الفردية.

مجتمع، وعينة الدراسة: المجتمع الأصلي للدراسة من الأسرى المحررين المبعدين من الضفة الغربية إلى قطاع غزة، وبلغ عددهم (131) أسيراً محرراً بنسبة تمثل (80.3%).

نتائج الدراسة:

- أ- مستوى الشعور بالاغتراب النفسي عند الأسرى المبعدين ضعيف.
- ب- وجود علاقة عكسية بين الاغتراب النفسي وجودة الحياة لدى الأسرى المبعدين.

توصيات الدراسة:

- أ- العمل على توفير حياة كريمة للأسرى المحررين بشكل عام، والمبعدين بشكل خاص.
 - ب- وضع برامج تأهيلية تتناسب مع ما لحق بهم من ضرر؛ بهدف إعادة تأهيلهم، ودمجهم في المجتمع.
- (2) . دراسة (أبو سمرة، وشعيبات، وأبو مقدم، 2014): "الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية- دراسة ميدانية في جامعتي القدس والخليل".
- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية؛ جامعتي القدس والخليل.
- منهج، وأدوات الدراسة: استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي في دراستهم القائم على جمع المعلومات، وتحليلها، وتنظيمها، وترتيبها ثم تفسيرها، وذلك لملائمته لهذه الدراسة، كما استخدمت الاستبانة لتطبيق هذه الدراسة.
- مجتمع، وعينة الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس، والبالغ عددهم (449) عضواً.

نتائج الدراسة:

- أ- تبين أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس جاء بدرجة مرتفعة.
- ب- كما تبين عدم وجود فروق في مستوى الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغيرات الجنس والجامعة.
- ت- في حين وجدت فروق بين أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات المؤهل العلمي، وسنوات العمل في الجامعة.

توصيات الدراسة:

- أ- ضرورة أن تدرك الإدارات الجامعية مدى خطورة الاغتراب الوظيفي.
- ب- كما وأوصت بضرورة خلق مناخ تنظيمي إيجابي، ومنح مزيداً من الصلاحيات.
- (3). دراسة (أبو عمرة، 2013): "مستوى الالتزام الديني، والقيم الاجتماعية، وعلاقتها بالاغتراب النفسي لدى طلاب الجامعات الفلسطينية بغزة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الاغتراب النفسي لدى طلبة الجامعة بغزة؛ كما وهدفت إلى التعرف إذا ما كان هناك فروق في مستوى الاغتراب النفسي تعزى إلى اختلاف مستوى الالتزام الديني لدى أفراد العينة، كما وهدفت إلى التعرف على دلالات الفروق في مستوى الاغتراب النفسي تعزى لاختلاف القيم الاجتماعية، والتعرف على العلاقة بين الاغتراب النفسي، ومتغيرات الدراسة الأخرى.

منهج، وأدوات الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد الباحث على الاستبانة لتطبيق هذه الدراسة.

مجتمع، وعينة الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب، وطالبات الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة، والبالغ عددهم (13761) طالب، وطالبة من كلية التربية للمستوى الأول، والرابع، وقام الباحث باختيار عينة الدراسة بطريقة العينة الطبقية العشوائية، والتي تكونت من (688) طالب، وطالبة من طلبة الجامعات الفلسطينية.

نتائج الدراسة:

- أ- بينت أن مستوى الاغتراب لدى طلبة الجامعات الفلسطينية بغزة من وجهة نظرهم بلغ (59.16%).
- ب- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين مستوى الاغتراب النفسي في بعض مستويات الدراسة (الأول، الرابع)، وبين متغيرات الدراسة الأخرى.
- ت- وتوصلت الدراسة أيضاً إلى عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الالتزام الديني والاغتراب النفسي، وبينت بأن هناك علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين القيم الاجتماعية، والاغتراب النفسي لدى عينة الدراسة.

توصيات الدراسة:

أ- أن يتم عقد ندوات للطلبة الجدد؛ لمساعدتهم في الاندماج الطبيعي مع الطلبة.

ب- كما وأوصت بتعيين أخصائي نفسي، وآخر اجتماعي في الجامعات.

(4) . دراسة (شحادة، 2012): "الاغتراب النفسي، وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى المعاقين بصرياً في محافظات غزة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى العلاقة بين الاغتراب النفسي، والدافعية للإنجاز لدى المعاقين بصرياً؛ كذلك التعرف على مستوى الاغتراب النفسي، كما وهدفت للكشف عن الفروق في مستوى الاغتراب النفسي، والدافعية للإنجاز.

منهج، وأدوات الدراسة: اعتمدت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي التحليلي الذي يعرف بأنه وصف منظم للحقائق، والمميزات، وقامت الباحثة باستخدام أداتين للدراسة وهما: مقياس الاغتراب النفسي، ومقياس الدافعية للإنجاز.

مجتمع، وعينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من (120) طالباً، وطالبة من مجتمع الدراسة الكلي البالغ عددهم (840) طالباً، وطالبة من المعاقين بصرياً في محافظات غزة.

نتائج الدراسة:

أ- وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الدرجة الكلية للاغتراب النفسي، والدافعية للإنجاز، كما ظهر أن الدرجة الكلية للاغتراب النفسي لأفراد عينة الدراسة أقل من المتوسط.

ب- إضافة إلى عدم وجود فروق إحصائية في الاغتراب النفسي تعزى لمتغيرات الدراسة.

توصيات الدراسة:

أ- تقديم الدعم النفسي للمعاقين بصرياً، والمساعدة في إعداد كوادر متخصصة لتدريبهم، واكتشاف ميول، ومهارات المعاقين، وتوجيهها التوجيه المناسب.

ب- كما وأوصت الدراسة إلى الاهتمام بهوياتهم، والعمل على صقلها، وتنميتها، وعدم التفرقة بين المعاق بصرياً، وإخوته في البيت، وعدم إشعارهم بأنهم مختلفون عنهم.

(5) . دراسة (شبات، 2012): "الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعات الفلسطينية- دراسة حالة-جامعة القدس المفتوحة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، ومدى علاقته بالمتغيرات الشخصية.

منهج، وأدوات الدراسة: اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة في جمع البيانات الأولية كقياس صمم من قبله.

مجتمع، وعينة الدراسة: تمثل في العاملين الإداريين في فروع جامعة القدس المفتوحة في قطاع غزة البالغ عددهم (227) موظفاً.

أما عينة الدراسة، فتكونت من رؤساء الأقسام في جميع فروع الجامعة في قطاع غزة؛ وقد بلغ عددهم (35) موظفاً، وتم استرداد عدد(31) بنسبة (88.5%) من عينة الدراسة.

نتائج الدراسة:

أ- إن الفروق الدالة إحصائياً ظهرت فقط في المتغير الخاص بعدد المرؤوسين من عينة الدراسة.

ب- إن نظام الحوافز يحتاج إلى إعادة النظر فيه، وتطويره.

ت- إن المستوى العام للشعور بالاغتراب الوظيفي إيجابي.

توصيات الدراسة:

المحافظة، وتعزيز كل ما هو إيجابي، وتذليل وتصحيح كل ما هو سلبي على سبيل المثال:

أ- إعادة النظر في هيكلية بعض الأقسام كبيرة العدد.

ب- مراجعة نظام الحوافز، وتقويمه.

(6). دراسة (أبو سلطان، 2011): "الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية، والتعليم العالي في قطاع غزة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بالأداء الوظيفي

للعاملين في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، بتطبيق الدراسة على العاملين الإداريين في وزارة التربية، والتعليم العالي في قطاع غزة.

منهج، وأدوات الدراسة: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية.

مجتمع، وعينة الدراسة: طبقت هذه الدراسة على عينة عشوائية طبقية مكونة من (302) موظفاً إدارياً بنسبة (40%) من مجتمع الدراسة المكون من (755) موظفاً إدارياً في وزارة التربية، والتعليم في قطاع غزة.

نتائج الدراسة:

أ- ظهور الاغتراب الوظيفي بين العاملين الإداريين في وزارة التربية، والتعليم في قطاع غزة.

ب- كما بينت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب الوظيفي، والأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية، والتعليم في قطاع غزة.

توصيات الدراسة:

أ- ضرورة الاهتمام بتنفيذ دور الحوافز، والمكافآت، وضرورة وضوح الأنظمة، واللوائح ووصولها إلى جميع العاملين بصورة سلسة.

ب- الاهتمام بتطوير المسار الوظيفي للعاملين، والتركيز على ضرورة تنمية قدراتهم، ومهاراتهم من خلال البرامج التدريبية، والتثقيفية الموجهة.

ثانياً: الدراسات العربية

(1). دراسة (جليغم، 2015): "واقع تطبيقات البرامج، والتقنيات الحديثة، وعلاقتها بالتمكين، والاعتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الاغتراب الوظيفي، ومستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض، والمعوقات التي تحد من تطبيق البرامج، والتقنيات الحديثة.

منهج، وأدوات الدراسة: استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الواقع، أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، واستخدمت الاستبانة كأداة لهذه الدراسة.

مجتمع، وعينة الدراسة: تشكل مجتمع الدراسة من جميع العاملين بجوازات الرياض، والبالغ عددهم (85) ضابطاً، و(364) فرداً خلال فترة إجراء الدراسة.

نتائج الدراسة: مستوى الاغتراب الوظيفي الذي يشعر به أفراد العينة متوسط بدليل المتوسط الحسابي.

توصيات الدراسة:

أ- الحد من الآثار الناتجة عن استخدام البرامج، والتقنيات الحديثة للتقليل من مستوى الاغتراب لدى العاملين بجوازات الرياض.

ب- زيادة صلاحيات، ومسؤوليات العاملين بما يقلل من الشعور بالاغتراب.

(2). دراسة (الشهراني، 2013): "الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بالولاء التنظيمي من وجهة نظر ضباط المديرية العامة للجوازات".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الإغتراب الوظيفي، والولاء التنظيمي، والعلاقة بينهما لدى الضباط، كما وهدفت الدراسة إلى بيان الفروق الإحصائية وفقاً للمتغيرات الشخصية، والوظيفية.

منهج، وأدوات الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات.

مجتمع، وعينة الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع الضباط العاملين بإدارات، وشعب، وأقسام المديرية العامة للجوازات بالرياض - من رتبة ملازم إلى رتبة لواء - والبالغ عددهم (349) ضابطاً، وبلغت عينة الدراسة حسب المعادلات الإحصائية (149) ضابطاً.

نتائج الدراسة:

أ- جاء مستوى الاغتراب الوظيفي بمتوسط (2,66 من 5)، وكانت أبعاد الاغتراب الوظيفي حسب متوسط وجودها كالاتي: التقييم الذاتي، فقدان المعايير، فقدان القوة، فقدان المعنى.

ب- وجود علاقة عكسية بين الاغتراب الوظيفي، وأبعاده (فقدان القوة، فقدان المعنى، فقدان المعايير، التقييم الذاتي) والولاء التنظيمي.

توصيات الدراسة:

أ- الاهتمام بتكريم المتميزين، والمبدعين من الضباط في الأقسام المختلفة في المديرية العامة للجوازات في مدينة الرياض دعماً لجهودهم، وغرس حب العمل لديهم.

ب- التعامل مع الضباط بطريقة ملائمة من قبل الإدارة، وإتاحة الحرية للتعبير عن الأفكار الخاصة بالعمل، ودعم، وتشجيع هذه الأفكار.

ت- إشراك الضباط في تحديد طرق، وإجراءات العمل خصوصاً ممن لديهم الخبرة الكافية في العمل، والاستفادة من خبراتهم في عملية صنع القرارات المتعلقة بالعمل والمؤثرة فيه.

(3). دراسة (البغلي، 2013): "علاقة الاغتراب الوظيفي بالصراعات التنظيمية، وضغوط العمل- بالتطبيق على قطاعات البنوك في دولة الكويت".

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على ماهية ظاهرة الاغتراب، والمسببات التي يمكن أن تؤدي إلى ظهور هذه الظاهرة، ومعرفة تأثير الاغتراب على بيئة العمل، والأساليب الممكنة إتباعها للقضاء على هذه الظاهرة.

منهج، وأدوات الدراسة: اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي؛ لتحليل أبعاد العلاقة بين الاغتراب الوظيفي، والصراعات التنظيمية، وتم الاعتماد على الاستبانة للحصول على المعلومات اللازمة للدراسة.

مجتمع، وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في المشاركين من جميع المستويات الوظيفية في الدورات التدريبية المقدمة للبنوك العامة بدولة الكويت، والبالغ عددها ثمانية بنوك، وقد بلغ حجم العينة (384) مفردة موزعة على جميع البنوك.

نتائج الدراسة:

أ- يوجد تأثير للاغتراب الوظيفي على مستوى الصراع التنظيمي للعاملين في قطاع البنوك داخل دولة الكويت.

ب- يوجد تأثير للاغتراب الوظيفي للعاملين على درجة ضغوط العمل.

ت- كما أن هناك علاقة ارتباط طردية بين مستوى الاغتراب الوظيفي، ومستوى الصراع التنظيمي للعاملين.

ث- هناك أيضاً علاقة ارتباط طردية بين مستوى الاغتراب الوظيفي للعاملين، ودرجة ضغوط العمل.

توصيات الدراسة:

أ- العمل على تقليل الاغتراب الوظيفي للعاملين، وبالتالي تقليل مستوى الصراع التنظيمي.

ب- ضرورة تقليل الاغتراب الوظيفي للعاملين، وبالتالي تقليل درجة ضغوط العمل.

(4). دراسة (الدوسري، 2011): "المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي من وجهة نظر الضباط العاملين بالمديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات الشعور بالاغتراب لدى حرس الحدود في مدينة الرياض، كما وهدفت للكشف عن العلاقة بين الاغتراب الوظيفي، والولاء التنظيمي، وفقاً لمتغيراتهم الشخصية، والوظيفية.

منهج، وأدوات الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

مجتمع، وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع الضباط العاملين في المديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض، وعددهم الإجمالي (525) مفردة من رتبة ملازم فأعلى، وبلغت العينة (223) وفق معادلة رابطة التربية الأمريكية، وللحصول على العينة المطلوبة قام الباحث بتوزيع (300) استبانة، وبعد التطبيق الميداني حصل الباحث على (260) استبانة صالحة للتطبيق الميداني.

نتائج الدراسة:

أ- إن أفراد مجتمع الدراسة غير موافقين على مستويات الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى الضباط العاملين في المديرية العامة لحرس الحدود في مدينة الرياض.

ب- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,01) فأقل بين خصائص المناخ التنظيمي، ومستويات الشعور بالاغتراب الوظيفي.

ت- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول محاور الدراسة؛ وفقاً لمتغيراتهم الشخصية، والوظيفية.

توصيات الدراسة:

أ- الاهتمام بتكريم العاملين في الأقسام المختلفة في المديرية العامة لحرس الحدود في مدينة الرياض؛ دعماً لجهودهم، وغرس حب العمل لديهم.

ب- اعتماد البرامج التدريبية؛ لتحسين مهارات التعامل، واحترام الآخر، ومواجهة الضغوط النفسية المتعرض لها.

ت- الاهتمام بالرعاية النفسية، و وحدات الإرشاد لمعالجة الضغوط النفسية لدى العاملين في حرس الحدود.

(5). دراسة (خلف، 2011): "أبعاد الاغتراب المؤسسي عند جماعات العمل - دراسة ميدانية في مصنعي ألبان الموصل، والأثاث الجاهز".

هدفت هذه الدراسة إلى الاستدلال عن مستوى الاغتراب عند جماعات العمل في مصنعي ألبان الموصل، والأثاث الجاهز.

منهج، وأدوات الدراسة: اعتمد البحث منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة، والمنهج المقارن، واستخدم مقياس (ليكرت) كأداة لجمع البيانات.

مجتمع، وعينة الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في مصنع ألبان الموصل، والأثاث الجاهز، وكانت عينة البحث مؤلفة من (100) وحدة.

نتائج الدراسة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية، وفقا لأبعاد الاغتراب عموماً، أما بخصوص التحقق من فرضيات البحث فتبين أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى جماعات العمل في المصنعين لكلٍ من أبعاد الاغتراب.

توصيات الدراسة:

أ- ينبغي توفير المناخ الاجتماعي الملائم للعامل لتحقيق الأمن، والطمأنينة.

ب- زرع الثقة في نفوس العاملين في أداء أعمالهم اليومية من دون مساعدة زملائهم باستمرار.

(6). دراسة (المطرفي، 2005): "الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بالأداء- دراسة مسحية على العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة".

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي، وأداء العاملين في إدارة جوازات منطقة مكة المكرمة، وكذلك التعرف على الأسباب المؤدية للاغتراب الوظيفي، ومظاهره، وطرق الحد منه.

منهج، وأدوات الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي؛ لأنه أنسب إلى معرفة الواقع لجوانب الدراسة، وتم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

مجتمع، وعينة الدراسة: تمثلت عينة الدراسة في عينة عشوائية من الضباط، والأفراد؛ حيث بلغت هذه العينة (500) من الضباط، والأفراد من مجتمع الدراسة البالغ (2667).

نتائج الدراسة:

أ- انتشار ظاهرة الاغتراب الوظيفي بين الضباط، والأفراد العاملين في إدارة جوازات منطقة مكة المكرمة.

ب- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط الضباط، ومتوسط الأفراد العاملين في إدارة جوازات منطقة مكة المكرمة بالنسبة لكل من (صور معاناة العاملين، الأسباب المؤدية للاغتراب الوظيفي، الآثار المتوقعة للاغتراب الوظيفي، طرق الحد من الاغتراب الوظيفي).

توصيات الدراسة:

أ- تؤكد على ضرورة توفير الاستقرار الوظيفي للعاملين، وتهيئة الجو المناسب للعمل.

ب- كما أوصت الدراسة بإجراء دراسة مقارنة للتعرف على وجود ظاهرة الاغتراب الوظيفي في عدد من الوزارات والأجهزة الأمنية.

ثالثاً: الدراسات الأجنبية

(1). Study (Erbaş Kayihan, 2014): "The Relationship between Alienation Levels Of Physical Education Teacher Candidates and their Attitudes towards the Teaching Profession".

"العلاقة بين مستويات الاغتراب من المرشحين لمعلم التربية البدنية، واتجاهاتهم نحو مهنة التدريس."

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستويات الاغتراب لمعلم التربية البدنية المرشح لوظيفة معلم، والتعرف على مستويات اغترابهم، ومواقفهم تجاه مهنة التدريس.

منهج، وأدوات الدراسة: اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام مقاييس الاغتراب التي وضعتها تشاغلار (2012) لتحديد مستويات الاغتراب.

مجتمع، وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من خمس جامعات في تركيا، وبلغت عينة الدراسة (695) معلماً مرشحاً للتدريس في التربية البدنية، وأقسام لها علاقة بتدريس الرياضة.

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة أن مستويات الاغتراب لمعلم التربية البدنية المرشح لمهنة التدريس كانت معتدلة، وكانت مستويات الاغتراب الهامة تنبئ بالموقف من مهنة التدريس.

توصيات الدراسة:

أ- السماح للمرشحين لتطوير اتجاهات إيجابية نحو مهنة تدريس التربية البدنية، وخلق بيئات للمتدربين تكون قادرة على تقليل شعورهم بالاغتراب.

ب- كما أوصت الدراسة بتوفير بيئة تعليمية مناسبة تساعدهم على أداء العمل بطريقة فعالة.

(2). Study (Nazem&Eimani, 2014): "Investigating The Factors Affecting The Employees Job Alienation In District 2 Of Islamic Azad University".

التحقق من العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في المنطقة الثانية في جامعة أزد الإسلامية.

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق في العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في جامعة أزد الإسلامية.

منهج، وأدوات الدراسة: اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات.

مجتمع، وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين الرسميين في الجامعة، وعددهم (1604) موظفاً، وبلغت عينة الدراسة من هذا المجتمع (310) موظفاً.

نتائج الدراسة:

أ- أظهرت الدراسة بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاغتراب الوظيفي، والرضا الوظيفي، والمشاركة، والعدالة.

ب- لا توجد علاقة كبيرة بين الخبرة في العمل، ونوع العمل، والاغتراب الوظيفي.

ت- نسبة الاغتراب كانت أعلى عند الرجال من النساء.

ث- هناك علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي، والاغتراب الوظيفي.

توصيات الدراسة:

أ-تحقيق الحاجات التي توفر الأمان للموظفين؛ وذلك من خلال الاستمرار في العمل.

ب-إنشاء نظام سليم للتقاعد، والشكاوى (حماية ضد المشرفين، الإجراءات التعسفية).

(3). Study (O'Donnell & Schwab & Ruchken, 2006): "The mediating role of alienation in the development of maladjustment in youth exposed to community violence".

"الدور الوسيط للاغتراب في تطور سوء التوافق عند الشباب الذين تعرضوا للعنف الاجتماعي" هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الوسيط للاغتراب في تطور سوء التوافق عند الشباب الذين تعرضوا للعنف الاجتماعي، كما وهدفت إلى تحديد أي من بعدي الاغتراب، اللامعيارية، والعزلة كوسيط قد يؤثر في سوء التوافق عند الشباب الذي تعرض للعنف الاجتماعي.

منهج، وأدوات الدراسة: استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الاستبانة، كأداة لجمع البيانات.

مجتمع، وعينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من (1478) طالباً من طلاب الصف السادس، والثامن؛ من الذين شاركوا في استطلاع عالي الخطورة بخصوص الاختلال (الانحراف) في السلوك في ولاية نيوهافن الأمريكية.

نتائج الدراسة:

أ-أن اللامعيارية كانت كوسيط جزئي بين التعرض للعنف، والمخاطر العالية لسلوك الاختلال (الانحراف).

ب-كما وتوصلت كذلك إلى وجود علاقة بين الاغتراب النفسي، وسوء التوافق، وكذلك وجود علاقة بين التعرض للعنف، وسلوك الاختلال (الانحراف).

توصيات الدراسة: ضرورة الاهتمام بمسببات العنف الاجتماعي، وتأثيرها السلبي على الشباب، والإشارة إلى دراسة الأنماط المتميزة من المخاطر التي يتعرض لها الشباب.

3.3 الدراسات المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية:

أولاً: الدراسات المحلية

(1). دراسة (الشنطي، 2015): "دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية" (دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الداخلية- الشق المدني- قطاع غزة).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، وكذلك الكشف عن مدى وجود علاقة بين العدالة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية، كما وهدفت الدراسة للتحقق من دور الدعم التنظيمي كمتغير وسيط بين العدالة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية.

منهج، وأدوات الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات.

مجتمع، وعينة الدراسة: تم اختيار عينة قوامها (240) مفردة من الموظفين العاملين بوزارة الداخلية الشق المدني بقطاع غزة باستخدام العينة العشوائية البسيطة .

نتائج الدراسة:

- أ- مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية مرتفع.
- ب- وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين العدالة، وسلوك المواطنة التنظيمية.
- ت- الدعم التنظيمي يتوسط جزئياً العلاقة بين (العدالة التوزيعية، والعدالة التعاملية)، وسلوك المواطنة التنظيمية، ويتوسط كلياً العلاقة بين العدالة الإجرائية، وسلوك المواطنة التنظيمية.

توصيات الدراسة: إدراج سلوكيات المواطنة التنظيمية ضمن معايير تقييم الأداء.

(2). دراسة (أبو سمعان، 2015): "محددات العدالة التنظيمية، وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين محددات العدالة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر ضباط جهاز الشرطة في قطاع غزة.

منهج، وأدوات الدراسة: اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي مستخدماً استبانة لقياس متغيرات الدراسة.

مجتمع، وعينة الدراسة: تم اختيار عينة قوامها (400) ضابطاً من مجتمع الدراسة البالغ عددهم (1550) من الضباط باستخدام العينة العشوائية الطبقية.

نتائج الدراسة:

- أ- وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين محددات العدالة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية.
- ب- وجود سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة كبيرة، وبجميع مكوناته.

توصيات الدراسة:

- أ- منح مكافآت للجهود الإضافية المبذولة.
 - ب- الموازنة في توزيع الواجبات، والأعباء الوظيفية.
- (3). دراسة (صرصور، 2015): "دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى في قطاع غزة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى بقطاع غزة؛ وتحديد دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية.

منهج، وأدوات الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت المصادر الثانوية والاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات.

مجتمع، وعينة الدراسة: تكون من الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى، وعددهم (395) موظفاً، والموظفون بعقد دائم، وعددهم (237)، والموظفون بعقد مؤقت وعددهم (158) موظفاً.

نتائج الدراسة:

- أ- أظهرت النتائج أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية جاءت متوسطة (71.70%).
- ب- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المستجيبين في بعض مجالات الدراسة تعزى إلى متغيرات الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة ونوع العقد.

توصيات الدراسة:

- أ- الأخذ بعين الاعتبار عند تقييم الموظف مساهماته الفردية التطوعية، وتشجيعه على تبني مثل هذه السلوكيات، والإشادة بها .
- ب- إيجاد مناخ تنظيمي يساعد الموظفين على ممارسة سلوك المواطنة عبر ربط المكافآت، والحوافز بما يظهره العاملون من سلوك المواطنة التنظيمية.

ثانياً: الدراسات العربية

(1). دراسة (نوح، 2013): "أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات، وسلوك المواطنة التنظيمية- دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب الصناعية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات، ودور سلوك المواطنة التنظيمية في تعزيز أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات الصناعية الأردنية. منهج، وأدوات الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الأكثر ملاءمة لهذه الدراسة، وصممت استبانة شملت (64) فقرة لجمع البيانات الأولية.

مجتمع، وعينة الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في الشركات الصناعية الأردنية في مدينة سحاب، البالغ عددهم (1950) موظفاً، واختيرت عينة عشوائية مكونة من (113) مبحوثاً، وفي ضوء ذلك جمع، وتحليل البيانات.

نتائج الدراسة:

أ- وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية للدعم التنظيمي بأبعاده في سلوك المواطنة التنظيمية وأداء الشركات الصناعية الأردنية.

ب- وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية لسلوك المواطنة التنظيمية في أداء الشركات الصناعية الأردنية.

ت- وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية للدعم التنظيمي في أداء الشركات بوجود سلوك المواطنة التنظيمية في الشركات الصناعية الأردنية.

توصيات الدراسة:

- أ- تعزيز إمكانيات المديرين في الشركات الصناعية الأردنية من خلال تمكينهم، وتشجيعهم على تدريب، وتعليم الموظفين، والمشاركة في اتخاذ القرارات.

ب- تطوير قدرات المديرين، والموظفين في الشركات الصناعية الأردنية على التفكير في بيئة شركاتهم الداخلية؛ وذلك لتحسين آليات الإستجابة للتطورات، والتغيرات المعاصرة.

(2). دراسة (أبو تايه، 2012): "أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن.

منهج، وأدوات الدراسة: اتبعت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي الميداني؛ حيث تم استخدام الاستبانة لجمع بيانات الدراسة، وتحقيق أهدافها، وفرضياتها.

مجتمع، وعينة الدراسة: يشتمل مجتمع الدراسة على جميع الموظفين الأردنيين العاملين في مراكز الوزارات الأردنية على اختلاف مسمياتهم الوظيفية البالغ عددهم (4000) موظفاً، وتم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لاختيار (12) مركزاً وزارياً تمثل تقريباً (50%) من مجموع الوزارات الأردنية وتم توزيع (400) استبانة على مراكز الوزارات المشمولة بالدراسة، وتم الحصول على (326) مستجيباً من العاملين في مراكز الوزارات الأردنية.

نتائج الدراسة:

أ- أظهرت النتائج ارتفاع سلوك المواطنة التنظيمية بجميع أبعادها لدى عينة الدراسة.

ب- لقد بينت نتائج الدراسة أن هناك أثراً إيجابياً لإدراك الموظفين للعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، وعلى جميع أبعادها.

ت- كما بينت النتائج أن إحساس العاملين بالعدالة الإجرائية له الدور الأكبر في التأثير على سلوك المواطنة التنظيمية.

توصيات الدراسة: تعزيز قيم العدالة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية في الوزارات الحكومية الأردنية.

(3). دراسة (حواس، والشحات، وعامر، 2012): "أثر الذكاء العاطفي للمديرين على سلوكيات المواطنة التنظيمية-بالتطبيق على الإدارات التابعة لميناء دمياط".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر متغيرات الذكاء العاطفي للمديرين على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى كل من المديرين، والمرؤوسين.

منهج، وأدوات الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على اقتطاع جزء من المجتمع، واستعمل البحث الاستبانة كمصدر رئيس في الحصول على البيانات الخاصة بمتغيرات البحث.

مجتمع، وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين (المديرين، المرؤوسين) بالإدارات التابعة لميناء دمياط، وعددهم (1777)، ويبلغ عدد المديرين (167) مديراً، والمرؤوسين (1610) مرؤوساً، وتم تطبيق هذه الدراسة على (278) مفردة من المرؤوسين، و(154) مفردة من المديرين العاملين بالإدارات محل الدراسة.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى وجود تأثيرٍ معنويٍ لمتغيرات الذكاء العاطفي للمديرين على سلوكيات المواطنة التنظيمية الخاصة بهم؛ وبمرؤوسيهـم.

توصيات الدراسة:

- أ- ضرورة توافر أنشطة المواطنة التنظيمية كأحد المعايير الأساسية لشغل الوظائف.
- ب- ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال إعداد دورات تدريبية لجميع العاملين بالمنظمة.

(4). دراسة (الزهراني، 2006): "سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مديري، ومعلمي تلك المدارس".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة.

منهج، وأدوات الدراسة: تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ وذلك بهدف تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام، واستخدم الباحث لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بهذه الدراسة أداة الاستبانة، والتي تعد من أكثر أدوات البحث شيوعاً واستخداماً في مجال العلوم الإنسانية.

مجتمع، وعينة الدراسة: تتكون عينة الدراسة من جميع مديري مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة والبالغ عددهم (393) مديراً، بالإضافة إلى عينة عشوائية من معلمي تلك المدارس بلغ عددهم (964) معلماً، واعتمدت نتائج الدراسة على استجابات (289) مديراً و(786) معلماً.

نتائج الدراسة:

أ- يرى المديرون أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين بصفة عامة هو مستوى متوسط.

ب- يرى المديرون أن المعلمين يميلون إلى تكرار ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية.

ت- يرى المعلمون أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لديهم هو مستوى عالٍ.

ث- عدم وجود علاقة ارتباطية - وإن وجدت فهي ضعيفة - بين العوامل الشخصية لأفراد عينة لدراسة وروئيتهم لممارسة المعلمين لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.

توصيات الدراسة:

أ- العمل على دعم، وتنمية، وتطوير سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين، وتأسيس السلوك التطوعي في نفوسهم، وجعله أحد أبرز القيم التنظيمية عندهم.

ب- توعية مديري المدارس بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته، وما يترتب عليه من آثار إيجابية تعود بالنفع على المعلمين، وجماعات العمل، والمدرسة، وما يحققه هذا السلوك من تطوير، ونجاح المدرسة.

ثالثاً: الدراسات الأجنبية

(1). Study (Podsakoff & Blume & Whiting, 2009): "Individual – and organizational - level consequences of organizational citizenship behaviors "

"الآثار على المستوى الفردي، والتنظيمي لسلوك المواطنة التنظيمية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر سلوك المواطنة التنظيمية على المنظمات سواءً على المستوى الفردي، أو التنظيمي.

منهج، وأدوات الدراسة: اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات.

مجتمع، وعينة الدراسة: كانت العينة مكونة من (168) موظفاً، و(38) منظمة تعمل في الولايات المتحدة، وتم التعرف على تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على المستوى الفردي من خلال تأثيره على (تقييم الأداء للعاملين، قرارات تخصيص المكافآت، معدل الدوران المتوقع

والفعلي للعاملين، والغياب)، وتأثيره على المستوى التنظيمي من خلال (إنتاجية المنظمة، الكفاءة الإنتاجية، رضا العملاء، تخفيض التكاليف).

نتائج الدراسة: وجود ارتباط إيجابي بين سلوك المواطنة التنظيمية، ومخرجات المستويات الفردية مثل (تقييم الإدارة لأداء العاملين، قرارات تخصيص العوائد، معدل الغياب)، ومخرجات المستويات التنظيمية، وهذا يعني وجود مستوى مقبول من سلوك المواطنة التنظيمية يساعد المنظمة على خفض تكاليف الإنتاج، وزيادة الإنتاجية، والكفاءة، ورضا العملاء.

توصيات الدراسة:

أ- أن تهتم الدراسات المستقبلية بفهم الآلية، والأسباب التي تجعل سلوك المواطنة التنظيمية يؤثر بشكل مباشر على مخرجات المستويات التنظيمية، والفردية المختلفة في المنظمة.

ب- كما أوصت بضرورة الاهتمام بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين سواءً على المستوى الفردي، أو على مستوى المنظمة، ومحاولة زيادة هذا السلوك لديهم.

(2). Study (Goksou Suleyman, 2006): "Participation of Teachers in school Administration and Their organizational citizenship behaviors "

"مشاركة المعلمين في إدارة المدرسة، وسلوك المواطنة التنظيمية لديهم"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى مشاركة المعلمين في إدارة المدرسة، وسلوك المواطنة التنظيمية لديهم، ومعرفة مستوى العلاقة بين المشاركة في الإدارة المدرسية وسلوك المواطنة التنظيمية.

منهج، وأدوات الدراسة: استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

مجتمع، وعينة الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من المعلمين العاملين في المدارس الابتدائية، والثانوية في مركز محافظة اسطنبول، واستخدمت الدراسة عينة عشوائية بسيطة تم إجراؤها على (424) معلماً.

نتائج الدراسة:

أ- أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية كان مرتفعاً لدى المعلمين المشاركين في إدارة المدرسة.

ب- أن آراء المعلمين الذكور المشاركين في إدارة المدرسة كانت أعلى عند الذكور من الإناث.

توصيات الدراسة:

أ- زيادة مشاركة المعلمين في إدارة المدرسة من أجل زيادة المهام التطوعية التي تتجاوز الأدوار المحددة لهم.

ب- ينبغي دعم المعلمين الشباب، والمعلمات الإناث، وتشجيعهم في إدارة المدرسة.

4.3 التعقيب على الدراسات السابقة:

استعرض الباحث فيما سبق عدداً من الدراسات السابقة في بيئات مختلفة بعضها محلية، والبعض الآخر في بيئات عربية، وأجنبية، وذلك خلال الفترة (من 2005 إلى 2015) م، وقد تناولت بعض هذه الدراسات الاغتراب النفسي، والبعض الآخر الاغتراب الوظيفي، فيما تناولت دراسات أخرى سلوك المواطنة التنظيمية، ولكن من زوايا متعددة، ومختلفة، إضافة إلى ذلك أجري البعض منها في منظمات عامة، والبعض الآخر في منظمات خاصة، وقد ارتأى الباحث التعقيب على هذه الدراسات بشيء من التفصيل، وذلك وصولاً لصياغة الفجوة البحثية للدراسة الحالية.

أولاً: الدراسات التي تناولت الاغتراب الوظيفي، ومدى التشابه، والاختلاف مع الدراسة الحالية:

■ دراسة (أبو سمرة، وأشعيبات، وأبو مقدم، 2014) تناولت الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية جامعتي (القدس، والخليل) وقد تشابهت مع الدراسة الحالية بتناولها المتغير المستقل، وهو الاغتراب الوظيفي، ومع منهج وأداة الدراسة، مع الاختلاف في المتغير التابع عن الدراسة الحالية، ومجتمع، وعينة الدراسة.

■ دراسة (أبو سلطان، 2011) هدفت إلى التعرف على الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بالأداء الوظيفي في وزارة التربية، والتعليم العالي في قطاع غزة؛ وقد تشابهت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث تناولها الاغتراب الوظيفي كمتغير مستقل، وتناولت الأداء الوظيفي

كمتغير تابع، إلا أن هذه الدراسة تتشابه مع الدراسة الحالية من حيث منهج وأداة الدراسة، بينما تختلف معها من حيث مجتمع، وعينة الدراسة.

■ دراسة (الشهراني، 2013) قامت هذه الدراسة بالتعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي، والولاء التنظيمي، والعلاقة بينهما من وجهة نظر ضباط الجوازات، وتتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية بتناولها المتغير المستقل، وهو الاغتراب الوظيفي، وكذلك التشابه من حيث منهج الدراسة، والأداة المستخدمة، إلا أنها تختلف مع الدراسة الحالية بتناولها المتغير التابع، وهو الولاء التنظيمي؛ بينما ركزت الدراسة الحالية على سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع، مع الاختلاف في مجتمع، وعينة الدراسة.

ويرى الباحث بأن هذه الدراسة اقتصرت على فئة معينة، وهم الضباط في إدارة الجوازات، ولم تتناول الفئات الأخرى العاملة، علماً بأنه، ومن خلال إطلاع الباحث على الدراسات، والأدبيات المختلفة، تبين أن مستويات الاغتراب تكون أعلى عند الأفراد في المستويات الأخرى، كدراسة المطرفي (2005) التي اظهرت أن مستويات الاغتراب جاءت بمستويات مرتفعة عند الأفراد، وبمستويات أقل عند الضباط.

■ دراسة (الدوسري، 2011) هدفت إلى التعرف على خصائص المناخ التنظيمي، ومستويات الشعور بالاغتراب الوظيفي لحرس الحدود في الرياض، والكشف عن العلاقة بين الاغتراب الوظيفي، والولاء التنظيمي، وتختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية، وذلك لعدم تناولها متغيرات الدراسة الحالية مجتمعة، إلا أنها تتشابه معها من حيث استخدام منهج، وأداة الدراسة، بينما تختلف معها في مجتمع، وعينة الدراسة.

ويتضح للباحث بأن الدراسة اشتملت على فئة معينة، وهم الضباط، ويلاحظ بأن هناك اختلاف في نتائج الدراسة؛ حيث أظهرت نتائج الدراسة عدم الموافقة على مستويات الشعور بالاغتراب الوظيفي، وبينت نتائج أخرى لنفس الدراسة بأن هناك شعور بالاغتراب الوظيفي؛ حيث الموافقة على تحسين أساليب مناخ العمل للحد من الاغتراب الوظيفي.

■ دراسة (المطرفي، 2005) درست العلاقة بين الاغتراب الوظيفي كمتغير مستقل وأداء العاملين بإدارة جوازات مكة كمتغير تابع؛ حيث تشابهت مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل، وهو الاغتراب الوظيفي إلا أنها تعارضت معها في المتغير التابع، وتشابهت معها من حيث المنهج المتبع في الدراسة، والأداة المستخدمة مع الاختلاف في مجتمع، وعينة الدراسة.

ولقد استدل الباحث من خلال الاطلاع على الدراسة بأن حدود الاغتراب الوظيفي قد تجاوزت إدارة جوازات مكة؛ لتشمل الأسرة في البيت؛ حيث أشارت الدراسة من خلال عرض وتحليل النتائج، إلى أن ما نسبته (25.8%) من العاملين، قد انعكس اغترابهم في العمل على سوء معاملتهم لأسرهم.

■ دراسة (شبات، 2012) أشارت هذه الدراسة إلى مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، ومدى علاقته بالمتغيرات الشخصية؛ حيث تشابهت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث المتغير المستقل، واختلفت معها في المتغير التابع، أما المنهج المستخدم في هذه الدراسة؛ فقد تشابه مع الدراسة الحالية، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة، ويرى الباحث بأن هناك اختلاف في مجتمع الدراسة، وعينتها عن الدراسة الحالية، حيث تناولت دراسة شبات (رؤساء الأقسام)، في الجامعات الفلسطينية بحيث اقتصرت على فئة معينة، بينما تناولت الدراسة الحالية فئات متعددة لإجراء الدراسة.

■ دراسة (جليغم، 2015) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الاغتراب الوظيفي، ومستوى التمكين لدى العاملين بجوازات الرياض، والمعوقات التي تحد من تطبيق البرامج، والتقنيات الحديثة.

وبالتالي؛ فإن هذه الدراسة اختلفت مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل؛ حيث اعتمد الباحث على الاغتراب الوظيفي متغيراً تابعاً في دراسته، وأيضاً هناك اختلاف في مجتمع، وعينة الدراسة؛ حيث اشتملت عينة الدراسة على جميع العاملين في جوازات الرياض، ولم يتم تحديد فئة معينة، إلا أنها تشابهت مع هذه الدراسة في المنهج المستخدم، وأداة الدراسة.

■ دراسة (البغلي، 2013) تناولت هذه الدراسة ماهية ظاهرة الاغتراب والمسببات التي يمكن أن تؤدي إلى ظهور هذه الظاهرة، ومعرفة تأثير الاغتراب على بيئة العمل، والأساليب الممكنة إتباعها للقضاء على هذه الظاهرة.

وقد تشابهت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث المتغير المستقل المتمثل في الاغتراب الوظيفي، وكذلك تشابهت معها من حيث المنهج المستخدم، والأداة المتمثلة بالاستبانة، إلا أنها اختلفت مع الدراسة الحالية في مجتمع الدراسة، وعينتها.

ويرى الباحث بأن مجتمع الدراسة كبير جداً مما يؤدي إلى ارتفاع التكلفة، والجهد، والوقت المصاحبة إلى كافة مفرداته؛ حيث اشتمل على جميع البنوك العاملة في دولة الكويت.

■ دراسة (خلف، 2011) أشارت هذه الدراسة إلى الاستدلال عن مستوى الاغتراب عند جماعات العمل في مصنعي ألبان الموصل، والأثاث الجاهز.

ويتضح من خلال هذه الدراسة بأنها تشابهت مع المتغير المستقل المتمثل في الاغتراب الوظيفي، إلا أن هناك اختلافاً في مجتمع، وعينة الدراسة عن الدراسة الحالية؛ وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية بأن أضافت أسلوباً آخر من أساليب المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج المقارن، ومنهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة؛ وذلك للحصول على نتائج أكثر دقة؛ حيث تمت المقارنة بين مصنعي الألبان، والأثاث، للكشف عن مستوى الاغتراب.

ويرى الباحث بأن هناك اختلافاً في بيئة العمل لمجتمع، وعينة الدراسة، وبالتالي؛ فإن نتائج هذه الدراسة قد اظهرت فروقا فردية في مستوى أبعاد الاغتراب المؤسسي بين مصنع الألبان، والأثاث.

■ دراسة (Nazem&Eimani, 2014) تناولت هذه الدراسة التحقيق في العوامل المؤثرة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في جامعة أزد الإسلامية.

هناك تشابه في موضوع هذه الدراسة المتمثل في الاغتراب الوظيفي مع الدراسة الحالية، وإضافة إلى ذلك تم استخدام نفس المنهج، والأداة لكلا الدراستين، إلا أنه يتضح بأن الاختلاف بين الدراستين هو في مجتمع، وعينة، وبيئة الدراسة.

ويتضح للباحث ومن خلال اطلاعه على هذه الدراسة بأن مستوى الاغتراب عند الرجال كان مرتفعاً عنه عند النساء؛ وذلك لوجود المنافسة القوية بين الرجال وذلك رغبة منهم للحصول على الترقية في مجال العمل.

ثانياً: الدراسات التي تناولت الإغتراب النفسي، ومدى التشابه، والاختلاف مع الدراسة الحالية:

■ دراسة (أبو عمره، 2013) هدفت إلى معرفة مستوى الالتزام الديني، والقيم الاجتماعية، ومستوى الاغتراب لدى طلبة جامعات غزة، وتقاطعت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية، والتي ركزت على الإغتراب الوظيفي، وتشابهت مع الدراسة الحالية من حيث المنهج المستخدم، والاستبانة كأداة رئيسية لهذه الدراسة، مع الاختلاف في مجتمع، وعينة الدراسة.

■ دراسة (شحادة، 2012) درست العلاقة بين الإغتراب النفسي، والدافعية للإنجاز لدى المعاقين بصرياً في محافظات غزة، وتتقاطع هذه الدراسة مع المتغير المستقل المتمثل بالاغتراب الوظيفي، وتتفق معها في إتباع المنهج المستخدم، وقد اختلفت هذه الدراسة مع

الدراسة الحالية في الأداة المستخدمة؛ حيث استخدمت هذه الدراسة المقياس؛ للحصول على المعلومات اللازمة، بينما استخدمت الدراسة الحالية الاستبانة كأداة رئيسية، وتختلف معها في مجتمع، وعينة الدراسة.

■ دراسة (O`Donnell&Schwab&Ruchken, 2006) هدفت إلى معرفة الدور الوسيط للاغتراب في تطور سوء التوافق عند الشباب الذين تعرضوا للعنف الاجتماعي في ولاية نيوهافن الأمريكية، وركزت هذه الدراسة على الإغتراب النفسي، أما الدراسة الحالية، فتناولت الإغتراب الوظيفي، وتشابهت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في المنهج المستخدم، وأداة الدراسة المتمثلة بالاستبانة، مع الاختلاف في مجتمع، وبيئة الدراسة.

■ دراسة (العروقي، 2015) أشارت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الشعور بالاغتراب النفسي، وجودة الحياة لدى الأسرى المحررين المبعدين إلى قطاع غزة، وقد تقاطعت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث المتغير المستقل، وتشابهت مع هذه الدراسة من حيث اتباعها المنهج الوصفي التحليلي، وقد اختلفت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث مجتمع، وأداة الدراسة، حيث اشتملت أدواتها على استخدام مقياس عبارة عن عدة محاور يحتوي على عبارات مقننة، أما الاستبانة فقد تكون أسئلتها مترابطة، وكل سؤال يكشف نتيجة معينة.

■ دراسة (Erbas Kayihan, Mustafa, 2014) التي هدفت إلى تحديد مستويات الاغتراب لمعلم التربية البدنية المرشح لوظيفة معلم، والتعرف على مستويات اغترابهم، ومواقفهم تجاه مهنة التدريس، وقد تقاطعت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل المتمثل في الاغتراب، وتشابهت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في المنهج المستخدم في الدراسة، بينما اختلفت هذه الدراسة في الأداة المستخدمة حيث استخدم الباحث مقياس تشاغلار (2012) لمعرفة مستوى الاغتراب، أما الدراسة الحالية، فقد استخدمت الاستبانة للحصول على المعلومات اللازمة للدراسة، مع الاختلاف بين الدراستين في مجتمع، وعينة، وبيئة الدراسة.

ثالثاً: الدراسات التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية ومدى التشابه، والاختلاف مع الدراسة الحالية:

■ دراسة (الشنطي، 2015) قامت هذه الدراسة بالتعرف على مدى وجود علاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية؛ والعدالة التنظيمية، وتشابهت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من خلال المتغير التابع المتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية، ومن حيث المنهج المستخدم في

الدراسة، وكذلك تشابهت مع الدراسة الحالية من حيث الأداة المستخدمة، إلا أنها اختلفت معها في المتغير المستقل، وفي مجتمع، وعينة الدراسة.

■ دراسة (أبو سمعان، 2015) درست محددات العدالة التنظيمية، وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر ضباط شرطة قطاع غزة؛ حيث تشابهت مع الدراسة الحالية في المتغير التابع، وهو سلوك المواطنة التنظيمية، ومنهج الدراسة المستخدم، وكذلك تشابهت مع الدراسة الحالية في الأداة المستخدمة للحصول على المعلومات اللازمة، مع اختلاف الدراسة الحالية في المتغير المستقل، وفي مجتمع، وعينة الدراسة.

■ دراسة (صرصور، 2015) قامت هذه الدراسة بالتعرف على درجة الأمن الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى بقطاع غزة، وتحديد دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية، وقد تشابهت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير التابع المتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده المختلفة، إلا أنها اختلفت مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل، وهو الاغتراب الوظيفي، كما، وتشابهت مع الدراسة الحالية في الأداة المستخدمة لجمع المعلومات اللازمة للدراسة، إضافة إلى التشابه في المنهج الوصفي التحليلي المستخدم، إلا أنها تختلف عن الدراسة الحالية في مجتمع، وعينة الدراسة.

■ دراسة (نوح، 2013) درست أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات، ودور سلوك المواطنة التنظيمية في تعزيز أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات الصناعية الأردنية، وقد اختلفت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل، إلا أنها تشابهت معها في المتغير التابع المتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية، وكذلك اتفقت مع الدراسة الحالية في المنهج، والأداة المستخدمة للدراسة، بينما اختلفت مع الدراسة الحالية في مجتمع، وعينة الدراسة.

■ دراسة (أبو تايه، 2012) بينت هذه الدراسة تحليل أثر إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، وقد اختلفت مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل، بينما تشابهت معها في المتغير التابع، وهو سلوك المواطنة التنظيمية، وفي المنهج العلمي المستخدم في الدراسة، وقد تقاطعت معها في مجتمع الدراسة المتمثل في الوزارات، إلا أنها لم تحدد، وتركز على مجتمع الدراسة المتمثل في وزارة الأوقاف؛ كذلك لم تتفق مع الدراسة الحالية في اختيار العينة.

■ دراسة (الزهراني، 2006) كشفت هذه الدراسة تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة، وقد اختلفت الدراسات في المتغيرات؛ حيث اعتبرت هذه الدراسة بأن سلوك المواطنة متغيراً مستقلاً، بينما أشارت الدراسة الحالية إلى اعتبار أن سلوك المواطنة التنظيمية متغيراً تابعاً، ونجد كذلك تشابهاً في المنهج العلمي المستخدم والأداة المستخدمة، بينما هناك اختلاف في مجتمع، وعينة الدراسة عن الدراسة الحالية.

■ دراسة (حواس، والشحات، وعامر 2012) أوضحت هذه الدراسة تحديد أثر متغيرات الذكاء العاطفي للمديرين على سلوك المواطنة التنظيمية لدى كل من المديرين، والمرؤوسين، وقد تشابهت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)، وفي المنهج المستخدم، وأداة الدراسة، بينما اختلفت معها في مجتمع، وعينة الدراسة.

■ دراسة (Podsakoff&Blume&Whiting, 2009) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر سلوك المواطنة التنظيمية على المنظمات (المستوى الفردي أو التنظيمي) في الولايات المتحدة الأمريكية، وتشابهت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية بالتركيز على سلوك المواطنة التنظيمية، ومن حيث المنهج المستخدم، مع الاختلاف في مجتمع، وعينة، وبيئة الدراسة.

■ دراسة (Goksou Suleyman, 2006) هدفت إلى تحديد مستوى مشاركة العاملين في إدارة المدرسة، ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية لديهم، وتشابهت مع الدراسة الحالية في المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)، وفي المنهج المستخدم، واختلفت مع الدراسة الحالية في مجتمع، وعينة، وبيئة الدراسة.

ويجمل الباحث التعقيب على الدراسات السابقة بالتالي:

1- من حيث موضوع الدراسة: لقد تنوعت الدراسات السابقة من دراسات محلية، وأخرى عربية، وكذلك أجنبية، وجميعها تناولت متغيرات الدراسة الحالية من زوايا متعددة، ومختلفة، إلا أن هذه الدراسات لم تتناول متغيرات الدراسة الحالية مجتمعة، وهذا ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

2- من حيث منهج الدراسة: لقد استخدمت معظم الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي؛ باعتباره منهجاً علمياً يقوم على وصف الحالة وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها كمياً، وكيفياً، وقد لاحظ الباحث استخدام معظم الدراسات لهذا المنهج باستثناء دراسة

خلف (2011)، التي استخدمت أسلوباً آخرَ من أساليب المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج المقارن، ومنهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة، وذلك انسجاماً مع نوع البحث.

3- من حيث أداة الدراسة: لقد اتضح من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، بأنها جميعاً استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، والمعلومات، باستثناء دراسة شحادة (2002)، ودراسة العروقي (2015)، ودراسة (Kayihan Erbas Mustafa) (2014)؛ حيث استخدمت هذه الدراسات المقياس بدلاً من الاستبانة.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة يمكن إجمال الاستفادة منها بالآتي:

- 1- صياغة الإطار العام للدراسة.
- 2- الاستفادة من بعض المصادر العلمية التي تم استخدامها في الدراسات السابقة.
- 3- تحقيق تراكمية المعرفة في مجال التخصص من خلال المنظر التاريخي للدراسات.
- 4- المساعدة في صياغة الإطار النظري للدراسة.
- 5- القدرة على تحديد أهمية الدراسة انطلاقاً من الدراسات السابقة.
- 6- الاستفادة من تفسير الباحثين لنتائج الدراسات السابقة.
- 7- المساعدة على إجراء المقارنات بين الدراسات السابقة، والدراسة الحالية.

أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

1. تعتبر الدراسة الحالية جزءاً من بناء تراكمي معرفي للدراسات السابقة، وتأتي استكمالاً لما بدأه الباحثون، والدارسون السابقون في موضوع الدراسة، فتبني علي ما توصلوا إليه من نتائج، وما قدموه من توصيات، ومقترحات.
2. تمتاز الدراسة الحالية بأنها تناولت الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمية في مؤسسة حكومية عامة.
3. لا توجد دراسات سابقة - على حد علم الباحث - اشتملت على متغيرات الدراسة الحالية مجتمعة، وطبقت في فلسطين.
4. من خلال ما تم عرضه من الدراسات السابقة، ورغم الاهتمام المتزايد بمفهوم الاغتراب، إلا أن هذه الدراسات تعتبر قليلة في هذا المجال.

5. جاءت هذه الدراسة لسد النقص الحاصل في هذا المجال، وهذا ما يميزها عن الدراسات السابقة.

5.3 الفجوة البحثية:

بعد التعقيب السابق، نستطيع تلخيص أوجه الشبه، والاختلاف بين الدراسات السابقة، والدراسة الحالية، من خلال العلاقة بين هذه الدراسات، والدراسة الحالية، وصولاً إلى ما ركزت عليه الدراسة الحالية؛ وذلك بما يعرف "بالفجوة البحثية"، والتي يمكن صياغتها من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (1)

جدول يوضح الفجوة البحثية للدراسة

م	الجهة	الدراسات السابقة	الفجوة البحثية	الدراسة الحالية
1	الحد المكاني والمؤسسي	- تنوعت الحدود المكانية للدراسات السابقة؛ فمنها المحلية في الضفة الغربية، ومحافظات غزة، ومنها العربية، ومنها الأجنبية. - وطبقت الدراسات السابقة في منظمات عامة، وخاصة (وزارات، مدارس، جامعات، مصانع، بنوك، شركات، موانئ).	- لم تستهدف الدراسات السابقة على وجه الخصوص الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة. - لا توجد دراسات مشابهة طبقت على العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.	- استهدفت الدراسة الحالية وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة. - طبقت على العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.
2	الحد البشري	طبقت الدراسات السابقة على العاملين في وزارة الداخلية الشق المدني، والعسكري، والطلبة، والموظفين في الجامعات، والموظفين في وزارة التربية والتعليم، ومعلمي المدارس، والعاملين.	لم تأخذ الدراسات السابقة وجهة نظر العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.	تناولت الدراسة الحالية الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال وجهة نظر العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.
3	الحد الزمني	الحد الزمني للدراسات السابقة مختلف حسب طبيعة كل دراسة؛ حيث أن جميع الدراسات السابقة تم إجراؤها في الفترة من 2005م إلى 2015م.	لم تقم الدراسات السابقة، خاصة المحلية منها بدراسة متغيرات الدراسة مجتمعة خلال الفترات السابقة.	الحد الزمني لهذه الدراسة: سيتم إجراء هذه الدراسة خلال عام 2016م - 2017م
4	متغيرات الدراسة	الدراسات السابقة تحدثت عن الاغتراب، وسلوك المواطنة التنظيمية، والاضطراب النفسي، والاضطراب الوظيفي.	لم تركز الدراسات السابقة في دراستها على الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية.	تحدثت الدراسة الحالية عن الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية، وركزت على المتغير المستقل، وهو الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بالمتغير التابع، وهو سلوك المواطنة التنظيمية.

المصدر: جرد بواسطة الباحث بالاستناد إلى الدراسات السابقة

من خلال ما تقدم يمكن القول بأن الدراسات السابقة توصلت إلى مجموعة من النتائج سوف تُثري فصول الدراسة الحالية، وإلى عدة توصيات تؤدي إلى التغلب على مسببات الاغتراب الوظيفي، وتعمل أيضاً على زيادة، وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، وبالتالي؛ فهي إضافة منهجية واضحة للدراسة الحالية.

6.3 خلاصة الفصل:

استعرض الباحث من خلال الفصل الثالث، الدراسات السابقة المحلية، والعربية، والأجنبية التي تناولت الاغتراب، والاعتراب الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمية، وقد استهدفت الدراسات السابقة متغيرات الدراسة الحالية من جوانب متعددة؛ وذلك من خلال التعرف على موضوعاتها، ومجتمعاتها، وأدواتها، ومناهجها البحثية، وصولاً للنتائج، والتوصيات التي تبنتها، كما؛ وتمت المقارنة من خلال هذا الفصل بين الدراسات السابقة، والدراسة الحالية؛ وذلك من خلال التعقيب على الدراسات السابقة، وبيان التشابه، والاختلاف مع الدراسة الحالية بالتفصيل، وتمت الإشارة كذلك إلى أوجه الاستفادة من هذه الدراسات، وتم إجمالها في عدة نقاط، بالإضافة إلى ذلك تم توضيح أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات الأخرى، وانتهى الفصل بعد ذلك بتحديد الفجوة البحثية من خلال العلاقة بين الدراسات السابقة، والدراسة الحالية.

4. الفصل الرابع

منهجية الدراسة، وإجراءاتها

- 1.4 تمهيد.
- 2.4 منهج الدراسة.
- 3.4 مجتمع الدراسة.
- 4.4 عينة الدراسة.
- 5.4 أداة الدراسة.
- 6.4 صدق أداة الدراسة (الاستبانة).
- 7.4 ثبات أداة الدراسة (الاستبانة).
- 8.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة.
- 9.4 خطوات إجراء الدراسة.
- 10.4 مصادر البيانات.
- 11.4 اختبار، وتوزيع البيانات.
- 12.4 خلاصة الفصل

4. الفصل الرابع

منهجية الدراسة، وإجراءاتها

1.4 تمهيد:

المنهجية هي الطريق التي يتبعها الباحث؛ بهدف الوصول إلى المعرفة، وتعتبر منهجية الدراسة، وإجراءاتها محورياً أساسياً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة؛ لإجراء التحليل الإحصائي؛ وذلك للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة.

وبناءً على ذلك يتناول الفصل الحالي منهجية الدراسة التي تم اتباعها، من حيث منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، وأداة الدراسة، وصدق الاستبانة، وثباتها، والأساليب الإحصائية المستخدمة، وخطوات إجراء الدراسة، ومصادر البيانات، واختبار توزيع البيانات.

2.4 منهج الدراسة:

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً، وكمياً، كما لا يكتفي هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها، وعلاقتها المختلفة، بل يتعدى ذلك إلى التحليل، والربط، والتفسير، للوصول إلى استنتاجات.

3.4 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة، والبالغ عددهم (1308) عاملاً، وعاملة، وهم موزعين حسب الجدول التالي:

جدول رقم (2)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب مكان العمل

م	مكان العمل	مدير	رئيس قسم	رئيس شعبة	موظف	الإجمالي
1	مديرية أوقاف الوسطى	1	3	0	99	103
2	مديرية أوقاف الشمال	1	4	1	189	195
3	مديرية أوقاف غزة	1	4	1	240	246
4	مديرية أوقاف خان يونس	1	4	2	169	176
5	مديرية أوقاف رفح	1	5	1	96	103
6	الإدارة العامة لمديريات المحافظات الجنوبية (قطاع غزة)	1	1	0	0	2
7	إدارة الرقابة الداخلية	2	1	0	6	9
8	إدارة وحدة العلاقات العامة، والإعلام	1	0	0	6	7
9	الإدارة العامة للأملك الوقفية	1	2	0	7	9
10	الإدارة العامة للتعليم الشرعي	3	8	1	115	125
11	الإدارة العامة للحج، والعمرة	2	2	1	5	10
12	الإدارة العامة للزكاة	2	4	0	2	8
13	الإدارة العامة للشئون الإدارية	4	1	0	24	29
14	الإدارة العامة للشئون المالية	1	5	0	8	16
15	الإدارة العامة للشئون المسيحية	2	1	0	2	5
16	الإدارة العامة للعمل النسائي	1	1	2	158	162
17	الإدارة العامة للهندسة، والإنشاءات	2	2	1	37	41
18	الإدارة العامة للوعظ، والإرشاد	1	5	0	0	7
19	الإدارة العامة لمراكز تحفيظ القرآن الكريم	1	2	1	9	13
20	مكتب الوكيل	1	1	1	4	7
21	مؤسسة إذاعة القرآن الكريم	1	3	1	14	19
22	مؤسسة تنمية أموال الأوقاف (مجلس إدارة)	1	0	0	0	2
23	وحدة التخطيط والسياسات	1	1	0	6	8
24	وحدة الشكاوي	1	0	0	0	1
25	وحدة الشئون القانونية	1	0	0	3	4
26	وحدة شئون القدس	1	0	0	0	1
	المجموع	36	60	13	1199	1308

المصدر: جرد بواسطة الباحث بالاستناد إلى الشئون الإدارية في وزارة الأوقاف، (قسم شئون الموظفين، 2017)

4.4 عينة الدراسة:

1.4.4 عينة الدراسة الاستطلاعية:

تم اختيار عينة استطلاعية مكونة من عدد (30) من العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة، وذلك للتحقق من صدق وثبات أداة الدراسة.

2.4.4 عينة الدراسة الفعلية:

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة عددها (297) من العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.

وقد تم حساب حجم العينة بواسطة المعادلة التالية: (Moore, 2003)

$$n = \left(\frac{Z}{2m} \right)^2 \quad n = \left(\frac{1.96}{2 * 0.05} \right)^2$$

فكانت n تساوي 384

حيث:

m: الخطأ الهامشي، ويعبر عنه بالعلامة العشرية (مثلاً: ±0.05).

Z: القيمة المعيارية المقابلة لمستوى دلالة معلوم (مثلاً: Z=1.96 لمستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$).

وتم تصحيح حجم العينة من المعادلة:

$$n = \frac{nN}{N + n - 1} \quad n = \frac{384 * 1308}{1308 + 384 - 1}$$

حيث تم توزيع الاستبانة على عدد (297) من أفراد مجتمع الدراسة، وتم استرداد (277)

استبانة، أي ما نسبته (93.27%) من عينة الدراسة.

ويتوزع أفراد عينة الدراسة حسب الجداول التالية:

جدول رقم (3)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

م	الجنس	العدد	النسبة المئوية %
1	ذكر	249	89.9
2	أنثى	28	10.1
	المجموع	277	%100

ويتضح من خلال الجدول السابق أن (249) من أفراد العينة هم من الذكور، وبنسبة 89.9%؛ بينما (28) من أفراد العينة هم من الإناث، وبنسبة 10.1%، ويرى الباحث بأن نسبة الذكور أعلى بكثير من نسبة الإناث؛ حيث الاعتماد على الذكور بشكل أكبر؛ وذلك لطبيعة المهام، والنشاطات المتعلقة بعمل الوزارة، وتعكس هذه النتيجة انخفاض مشاركة الإناث في القوى العاملة في فلسطين مقارنة بالذكور؛ "فقد بلغت نسبة مشاركة الذكور في القوى العاملة للعام 2015 في فلسطين (71.9%) وهذه النسبة مرتفعة مقارنة بنسبة الإناث، والتي بلغت في نفس العام (19.1%)" (الإحصاء الفلسطيني، 2016: 147).

جدول رقم (4)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

م	المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
1	دبلوم فأقل	51	18.4
2	بكالوريوس	158	57.0
3	دراسات عليا	68	24.5
	المجموع	277	100%

ويتضح من خلال الجدول السابق أن (51) من أفراد العينة مؤهلهم العلمي دبلوم فأقل، وبنسبة 18.4%، وأن (158) من أفراد العينة مؤهلهم العلمي بكالوريوس، وبنسبة 57.0%؛ بينما (68) من أفراد العينة هم من حملة الدراسات العليا، وبنسبة 24.5%، ويشير الباحث إلى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم بشكل عام من حملة البكالوريوس، والدراسات العليا، مما يدل على أن الوزارة تعتمد في أداء، وتنفيذ أعمالها على الكوادر ذات المؤهلات العلمية؛ "حيث تم تصنيف حملة البكالوريوس وفق قانون الخدمة المدنية في المادة التاسعة ضمن الفئة الثانية والتي تشمل الوظائف التخصصية في مختلف المجالات" (الخدمة المدنية، 2006: 10-11).

وقد أصبح التوجه العام نحو التعليم العالي على درجة كبيرة في الوقت الحالي، وبالتالي يكون لدى أفراد عينة الدراسة القدرة، والكفاءة، والمهارة اللازمة لإظهار نتائج منطقية للدراسة الحالية.

جدول رقم (5)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة

م	عدد سنوات الخدمة	العدد	النسبة المئوية %
1	أقل من 5 سنوات	23	8.3
2	من 5-أقل من 10	130	46.9
3	من 10-أقل من 15	43	15.5
4	15 سنة فأكثر	81	29.2
المجموع		277	100%

ويتضح من خلال الجدول السابق أن (23) من أفراد العينة عدد سنوات الخدمة لديهم (أقل من 5 سنوات)، وبنسبة 8.3%، وأن (130) من أفراد العينة عدد سنوات الخدمة لديهم (من 5-أقل من 10) سنوات، وبنسبة 46.9%، أما (43) من أفراد العينة فإن عدد سنوات الخدمة لديهم (من 10-أقل من 15) سنة، وبنسبة 15.5%؛ بينما (81) من أفراد العينة عدد سنوات الخدمة لديهم من (15 سنة، فأكثر)، وبنسبة 29.2%؛ ويرى الباحث بأن النسبة الأكبر كانت لأفراد العينة من الذين تم توظيفهم بعد الانقسام، والنسبة التي تليها (15 سنة، فأكثر) هم من الموظفين الذين بقوا في وظائفهم؛ وبالتالي فإن هذا التنوع لدى أفراد العينة يعكس نتائج واقعية لمستوى الاغتراب الوظيفي، ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية.

جدول رقم (6)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

م	الفئة العمرية	العدد	النسبة المئوية %
1	أقل من 30 سنة	51	18.4
2	من 30-أقل من 40	115	41.5
3	من 40-أقل من 50	54	19.5
4	50 سنة فأكثر	57	20.6
المجموع		277	100%

ويتضح من خلال الجدول السابق أن (51) من أفراد العينة الفئة العمرية لديهم (أقل من 30 سنة)، وبنسبة 18.4%، وأن (115) من أفراد العينة الفئة العمرية لديهم (من 30-أقل من 40) سنة، وبنسبة 41.5%، أما (54) من أفراد العينة الفئة العمرية لديهم (من 40-أقل من 50) سنة، وبنسبة 19.5%؛ بينما (57) من أفراد العينة الفئة العمرية لديهم (من 50 سنة فأكثر)، وبنسبة 20.6%، ويلاحظ الباحث بأن النسبة المئوية الأعلى كانت للفئات

العمرية فوق الثلاثين عاماً، مما يدل على أن الوزارة قد عززت العاملين لديها بفئات عمرية شابة يمكن الاعتماد عليها؛ كما ويظهر التركيب العمري، والنوعي للسكان في فلسطين بأن الغالبية العظمى هم من الشباب؛ "فقد أشار الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني بأن هذه النسبة بلغت منتصف العام (2016) حوالي (39.2%) (الإحصاء الفلسطيني، 2016: 59).

جدول رقم (7)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

م	المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية %
1	مدير	21	7.6
2	رئيس قسم	67	24.2
3	رئيس شعبة	16	5.8
4	موظف	173	62.5
	المجموع	277	100%

ويتضح من خلال الجدول السابق أن (21) من أفراد العينة المسمى الوظيفي لديهم (مدير)، وبنسبة 7.6%، وأن (67) من أفراد العينة هم من (رؤساء الأقسام)، وبنسبة 24.2%، أما (16) من أفراد العينة مساهم الوظيفي (رئيس شعبة)، وبنسبة 5.8%؛ بينما (173) من أفراد العينة هم من الموظفين، وبنسبة 62.5%، ويفسر الباحث ذلك بأن النسبة الأكبر للمسميات الوظيفية هي (للموظفين، ورؤساء الأقسام)؛ حيث يتضح بأن هذه النسبة تشكل العدد الأكبر لأفراد عينة الدراسة، وبالتالي؛ فإن باقي المسميات التي حصلت على نسب مئوية منخفضة جاءت نتيجة لقلّة عدد هذه المسميات في مجتمع الدراسة.

5.4 أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، والتي تم تصميمها خصيصاً، للتعرف على الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية.

مكونات الاستبانة:

وتتكون الاستبانة من:

1. البيانات الشخصية: وتشتمل على البيانات الشخصية التالية: (الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، الفئة العمرية، المسمى الوظيفي).

2. محور الاغتراب الوظيفي، ويتكون من الأبعاد التالية:

- العزلة، ويشتمل على (5) فقرات.
- العجز، ويشتمل على (5) فقرات.
- اللامعيارية، ويشتمل على (5) فقرات.
- اللامعنى، ويشتمل على (5) فقرات.
- الاغتراب عن الذات، ويشتمل على (5) فقرات.

3. محور سلوك المواطنة التنظيمية، ويتكون من الأبعاد التالية:

- الإيثار، ويشتمل على (5) فقرات.
- الكياسة، ويشتمل على (5) فقرات.
- السلوك الحضاري، ويشتمل على (5) فقرات.
- الروح الرياضية، ويشتمل على (5) فقرات.
- الضمير الحي، ويشتمل على (5) فقرات.

مقياس التدرج:

وتم حساب درجات الموافقة بحسب مقياس التدرج المبين في الجدول التالي:

جدول رقم (8)

مقياس درجات الموافقة

الوزن النسبي		المتوسط الحسابي		درجة الموافقة
إلى	من	إلى	من	
35.99	20.00	1.79	1.00	قليلة جداً
51.99	36.00	2.59	1.80	قليلة
67.99	52.00	3.39	2.60	متوسطة
83.99	68.00	4.19	3.40	كبيرة
100.00	84.00	5.00	4.20	كبيرة جداً

6.4 صدق أداة الدراسة (الاستبانة):

ونعني بصدق أداة الدراسة، أن الأداة تقيس ما وضعت لقياسه، وقد تم التأكد من صدق

الاستبانة من خلال التالي:

1.6.4 الصدق من وجهة نظر المحكمين (صدق المحتوى/ الصدق الظاهري):

تم عرض الاستبانة على عدد(12) من المحكمين من أصحاب الخبرة، والاختصاص، من أجل التأكد من سلامة الصياغة اللغوية للاستبانة، ووضوح تعليمات الاستبانة، وانتماء المحاور للاستبانة ككل، وانتماء الفقرات لمحاور الاستبانة، ومدى صلاحية الاستبانة لقياس الأهداف المرتبطة بهذه الدراسة، وبذلك تم التأكد من صدق الاستبانة من وجهة نظر المحكمين (انظر ملحق رقم2، ما جاء في ص 215).

2.6.4 صدق الاتساق الداخلي (الصدق البنائي):

تم حساب صدق الاتساق الداخلي لمحاور، وفقرات الاستبانة، بعد تطبيقها على عينة استطلاعية قوامها (30) من مجتمع الدراسة، ومن خلال إيجاد معاملات الارتباط لمحاور، وفقرات الاستبانة، كما هو مبين في الجداول التالية:

جدول رقم (9)

صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة

م	المحور	معامل الارتباط	قيمة "Sig"	مستوى الدلالة
	محور الاغتراب الوظيفي			
1	العزلة	0.695	0.000	0.05
2	العجز	0.800	0.000	0.05
3	اللا معيارية	0.723	0.000	0.05
4	اللا معنى	0.866	0.000	0.05
5	الاغتراب عن الذات	0.728	0.000	0.05
	محور سلوك المواطنة التنظيمية			
1	الإيثار	0.894	0.000	0.05
2	الكمياسة	0.778	0.000	0.05
3	السلوك الحضاري	0.771	0.000	0.05
4	الروح الرياضية	0.858	0.000	0.05
5	الضمير الحي	0.632	0.000	0.05

* قيمة "ر: معامل ارتباط بيرسون" عند درجة حرية (29)، ومستوى دلالة (0.05) = (0.349).

يتبين من الجدول السابق أن جميع المحاور تتمتع بمعاملات صدق دالة إحصائية، وتفي بأغراض الدراسة.

جدول رقم (10)

صدق الاتساق الداخلي لفقرات محور **الاغتراب الوظيفي**

رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
فقرات المحور الثالث			فقرات المحور الثاني			فقرات المحور الأول		
1	0.839	0.05	1	0.872	0.05	1	0.827	0.05
2	0.645	0.05	2	0.831	0.05	2	0.881	0.05
3	0.687	0.05	3	0.686	0.05	3	0.811	0.05
4	0.807	0.05	4	0.883	0.05	4	0.922	0.05
5	0.810	0.05	5	0.756	0.05	5	0.406	0.05
			فقرات المحور الخامس			فقرات المحور الرابع		
			1	0.680	0.05	1	0.801	0.05
			2	0.814	0.05	2	0.578	0.05
			3	0.893	0.05	3	0.772	0.05
			4	0.872	0.05	4	0.805	0.05
			5	0.857	0.05	5	0.830	0.05

* قيمة "ر: معامل ارتباط بيرسون" عند درجة حرية (29)، ومستوى دلالة (0.05) = (0.349).

يتبين من الجدول السابق أن جميع الفقرات تتمتع بمعاملات صدق دالة إحصائية، وتفي بأغراض الدراسة.

جدول رقم (11)

صدق الاتساق الداخلي لفقرات محور سلوك المواطنة التنظيمية

رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
فقرات المحور الثالث			فقرات المحور الثاني			فقرات المحور الأول		
1	0.837	0.05	1	0.899	0.05	1	0.750	0.05
2	0.826	0.05	2	0.948	0.05	2	0.882	0.05
3	0.817	0.05	3	0.965	0.05	3	0.865	0.05
4	0.756	0.05	4	0.915	0.05	4	0.979	0.05
5	0.867	0.05	5	0.899	0.05	5	0.645	0.05
			فقرات المحور الخامس			فقرات المحور الرابع		
			1	0.953	0.05	1	0.772	0.05
			2	0.920	0.05	2	0.978	0.05
			3	0.984	0.05	3	0.959	0.05
			4	0.956	0.05	4	0.907	0.05
			5	0.851	0.05	5	0.940	0.05

* قيمة "ر: معامل ارتباط بيرسون" عند درجة حرية (29)، ومستوى دلالة (0.05) = (0.349).

يتبين من الجدول السابق أن جميع الفقرات تتمتع بمعاملات صدق دالة إحصائية، وتفي بأغراض الدراسة.

7.4 ثبات أداة الدراسة (الاستبانة):

ونعني بثبات أداة الدراسة، أن الأداة تعطي نفس النتائج تقريباً لو طبقت مرة أخرى على نفس المجموعة من الأفراد، أي أن النتائج لا تتغير، وقد تم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال الآتي:

1.7.4 الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ:

تم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط باستخدام معادلة ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (12)

معاملات الارتباط باستخدام معادلة ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة

م	المحور	معامل الارتباط
	محور الاغتراب الوظيفي	
1	العزلة	0.882
2	العجز	0.814
3	اللا معيارية	0.886
4	اللا معنى	0.951
5	الاغتراب عن الذات	0.925
	محور سلوك المواطنة التنظيمية	
1	الإيثار	0.928
2	الكماسة	0.930
3	السلوك الحضاري	0.748
4	الروح الرياضية	0.960
5	الضمير الحي	0.821

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الارتباط باستخدام معادلة ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة هي معاملات ثبات دالة إحصائياً، وتفي بأغراض الدراسة.

2.7.4 الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

تم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط بطريقة التجزئة النصفية لمحاور الاستبانة، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (13)

معاملات الارتباط بطريقة التجزئة النصفية لمحاور الاستبانة

م	المحور	معامل الارتباط	
		قبل التعديل	بعد التعديل
	محور الاغتراب الوظيفي		
1	العزلة	0.794	0.885
2	العجز	0.907	0.951
3	اللا معيارية	0.877	0.934
4	اللا معنى	0.884	0.938
5	الاغتراب عن الذات	0.822	0.902
	محور سلوك المواطنة التنظيمية		
1	الإيثار	0.860	0.925
2	الكمياسة	0.923	0.960
3	السلوك الحضاري	0.739	0.850
4	الروح الرياضية	0.844	0.915
5	الضمير الحي	0.836	0.911

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة هي معاملات ثبات دالة إحصائياً، وتقي بأغراض الدراسة.

8.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

وللإجابة على أسئلة الدراسة تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) (معامل ارتباط بيرسون، معادلة ألفا كرونباخ، طريقة التجزئة النصفية، اختبار كولمغوروف - سمرنوف، اختبار T للعينة الواحدة، اختبار T-Test، اختبار One-Way ANOVA) في إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة للدراسة، وهي على النحو التالي:

1. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): لقياس صدق

الاتساق الداخلي، وكذلك تحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة، والتابعة.

2. معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لقياس ثبات الاستبانة.

3. طريقة التجزئة النصفية (Split-Half Method): لقياس ثبات الاستبانة.
4. اختبار كولمجوروف - سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test): لاختبار إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.
5. اختبار T للعينة الواحدة: لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات عينة الدراسة على فقرات ومحاور الاستبانة، وللتعرف على مدى انحراف الاستجابات لكل فقرة من الفقرات عن وسطها الحسابي، إلى جانب المحاور الرئيسية، وللتعرف على قيمة "T"، وقيمة "Sig."
6. اختبار T لعينتين مستقلتين (T-Test): للتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة لمتغير: (الجنس).
7. اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA): للتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة لمتغيرات: (المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، الفئة العمرية، المسمى الوظيفي).

9.4 خطوات إجراء الدراسة:

تم إتباع الخطوات التالية:

1. الإطلاع على الدراسات السابقة في مجال الدراسة، وتلخيصها، والتعليق عليها.
2. الإطلاع على الأدب النظري السابق في مجال الدراسة، وبناء الإطار النظري للدراسة.
3. بناء أداة الدراسة (الاستبانة)، والتحقق من صدق، وثبات الاستبانة.
4. اختيار مجتمع، وعينة الدراسة.
5. توزيع أداة الدراسة (الاستبانة) على عينة الدراسة، وجمعها.
6. تحليل البيانات، وعرضها في جداول، والتعليق عليها.
7. تفسير النتائج، ومناقشتها، وصياغة التوصيات، والمقترحات.

10.4 مصادر البيانات:

تنقسم مصادر البيانات في هذه الدراسة إلى نوعين، وهما:

1. **البيانات الرئيسية:** وتتمثل في أداة الدراسة (الاستبانة)؛ وذلك للتعرف على الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية.

2. **البيانات الثانوية:** وتتمثل في الدراسات، والأدبيات السابقة، وما تحويه المكتبات من دراسات، وأبحاث وكتب، ومراجع في مجال الدراسة.

11.4 اختبار توزيع البيانات:

تم استخدام اختبار كولمجوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (14)

اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الاستبانة

م	المحور	قيمة "Sig."
	محور الاغتراب الوظيفي	
1	العزلة	0.198
2	العجز	0.168
3	اللا معيارية	0.083
4	اللا معنى	0.173
5	الاجتراب عن الذات	0.162
	محور سلوك المواطنة التنظيمية	
1	الإيثار	0.743
2	الكمياسة	0.184
3	السلوك الحضاري	0.086
4	الروح الرياضية	0.187
5	الضمير الحي	0.091

يتبين من الجدول السابق أن قيمة "Sig." لجميع محاور الاستبانة أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على أن جميع محاور الاستبانة تتبع التوزيع الطبيعي؛ ولذلك تم استخدام الاختبارات المعلمية.

12.4 خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة التي تم اتباعها، حيث تم التعرف على منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة من خلال الفئة التي استهدفها الباحث، ثم فيما يتعلق بعينة الدراسة تم تحديد حجم العينة وطريقة اختيارها من خلال العينة الاستطلاعية للتحقق من صدق، وثبات أداة الدراسة، ثم استعرض الباحث العينة الفعلية وتوزيعها حسب (الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، وحسب الفئة العمرية، ثم حسب المسمى الوظيفي)، واستهدف هذا الفصل أيضاً التعرض لأداة الدراسة، ومكوناتها، وصدقها من وجهة نظر المحكمين، ومن حيث الاتساق الداخلي؛ وذلك للحصول على المعلومات، والبيانات عن المتغيرات المراد قياسها، وكذلك التعرف على ثبات أداة الدراسة من خلال حساب معاملات الارتباط لمحاوَر الاستبانة، إضافة إلى ذلك، وللإجابة على أسئلة الدراسة تم التعرف على الأساليب الإحصائية المستخدمة، وتم عرض خطوات إجراء الدراسة التي تم إتباعها، وانتهى الفصل الحالي بالتعرض لمصادر البيانات الرئيسية، والثانوية للدراسة الحالية ثم اختبار توزيع البيانات؛ وذلك لاختبار إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

5. الفصل الخامس

التحليل، والنقاش

- 1.5 تمهيد.
- 2.5 نتائج السؤال الأول، ومناقشتها.
- 3.5 نتائج السؤال الثاني، ومناقشتها.
- 4.5 نتائج السؤال الثالث، ومناقشتها.
- 5.5 نتائج السؤال الرابع، ومناقشتها.
- 6.5 خلاصة الفصل

5. الفصل الخامس

التحليل، والنقاش

1.5 تمهيد:

تتضمن نتائج الدراسة بالتحليل، والنقاش تفسير النتيجة، والاستعانة بالإطار النظري، والدراسات السابقة؛ وذلك من حيث الربط بينهما، وبين الدراسة الحالية، وأوجه الاتفاق، والاختلاف بينهما، وتحليل البيانات المتعلقة بأسئلة الدراسة، وفرضياتها.

ويتناول هذا الفصل نتائج الدراسة؛ حيث تم الإجابة على أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها، ومن ثم تم تفسير النتائج، والتعقيب عليها، بالإضافة إلى بيان أوجه التشابه، والاختلاف مع الدراسات السابقة.

2.5 نتائج السؤال الأول، ومناقشتها:

ينص السؤال على ما يلي:

ما مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة؟

وتم الإجابة على هذا السؤال باستخدام اختبار T للعينة الواحدة، كما هو مبين في الجداول التالية:

جدول رقم (15)

تحليل محور الاغتراب الوظيفي

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1	العزلة	2.300	0.814	-14.318	0.000	45.993	2	قليلة
2	العجز	2.147	0.732	-19.392	0.000	42.946	4	قليلة
3	اللامعيارية	2.425	0.781	-12.259	0.000	48.491	1	قليلة
4	اللامعنى	2.098	0.788	-19.037	0.000	41.964	5	قليلة
5	الاغتراب عن الذات	2.160	0.850	-16.447	0.000	43.191	3	قليلة
	الاغتراب الوظيفي	2.226	0.656	-19.632	0.000	44.517		قليلة

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (44.517)، وهو بدرجة موافقة (قليلة).

ويفسر الباحث هذا المستوى القليل من الاغتراب الوظيفي لدى العاملين إلى قيم الدين الإسلامي التي يحملها العاملون، وما تدعو إليه من البعد عن اليأس، والقلق، والتشاؤم، والتذمر، ومن ناحية أخرى يعتقد الباحث بأن التحليل الوظيفي، وملائمة الكثير من المهام المكلف بها العاملون مع المؤهلات العلمية، والتخصصات قد يعود إلى التوازن في الهيكل الإداري، مما يقلل تداخل الاختصاصات داخل الوحدات التنظيمية ويؤثر بدرجة كبيرة إيجابياً على سلوك العاملين.

ويرى الباحث بأن جميع أبعاد الاغتراب الوظيفي قد جاءت بنسب متقاربة، وبدرجة موافقة (قليلة)؛ مما يدل على أن أغلب الفقرات متفق عليها من قبل أفراد العينة، هنا يستوقف الباحث هذا التقارب، ويرى بأن نطاق العمل الدعوي من خلال نشر القيم، والمفاهيم الإسلامية، وزيادة الوعي الديني للارتقاء بالمستوى الأخلاقي قد يكون له دور في ظهور هذه النسبة القليلة، والمتقاربة من الاغتراب الوظيفي لدى العاملين.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العروقي، 2015) التي أشارت بأن الاغتراب قد جاء بدرجة قليلة لدى الأسرى المحررين المبعدين إلى قطاع غزة، وكذلك دراسة (شحادة، 2012) التي دلت على مستوى قليل من الاغتراب لدى المعاقين بصرياً في محافظات غزة، ويعود هذا الاتفاق إلى تطابق بيئة الدراسات الفلسطينية، واتفقت كذلك مع دراسة (خلف، 2011) التي أكدت مستوى قليل من أبعاد الاغتراب الوظيفي عدا بعد العزلة إذ تجاوز الوسط لدى أفراد العينة عند جماعات العمل في مصنعي ألبان الموصل، والأثاث الجاهز، ودراسة (الدوسري، 2011) التي بينت مستوى قليل من الاغتراب الوظيفي لدى أفراد العينة من العاملين في المديرية العامة لحرس الحدود بالرياض، وجاء هذا الاتفاق نتيجة إلى تقارب الفترة الزمنية مع الدراسة الحالية.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (شبات، 2012) التي أظهرت مستوى مرتفع عند أفراد عينة الدراسة حول الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعات الفلسطينية، ودراسة (أبو سمرة، وشعيبات، وأبو مقدم، 2014) التي أشارت إلى درجة موافقة مرتفعة من الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس، والخليل، بينما دراسة (أبو سلطان، 2011) التي بينت مستوى متوسط لدى أفراد العينة حول الاغتراب الوظيفي عند المعلمين في وزارة التربية، والتعليم في قطاع غزة، ودراسة (أبو عمرة، 2013) التي أوضحت

مستوى متوسط من الاغتراب النفسي لدى طلاب الجامعات الفلسطينية، ويعود هذا الاختلاف إلى متغيرات، ومجتمع هذه الدراسات، واختلفت مع دراسة (المطرفي، 2005) التي أشارت إلى مستوى متوسط من الاغتراب الوظيفي بين العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة، ودراسة (جليغم، 2015) التي بينت مستوى متوسط للاغتراب الوظيفي لدى أفراد العينة من العاملين بجوازات الرياض، وكذلك دراسة (الشهراني، 2013) التي أشارت إلى درجة متوسطة من الاغتراب الوظيفي على أداة الدراسة لدى ضباط المديرية العامة للجوازات بالرياض؛ ويُرجع الباحث سبب الاختلاف إلى متغيرات، ومجتمع هذه الدراسات، واختلفت كذلك هذه النتيجة مع دراسة (Nazem, Fattah&Eimani, ohammad, 2014) التي أشارت إلى مستوى متوسط من الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في جامعة أزد الإسلامية، ومع دراسة (Erbas Kayihan, Mustafa, 2014) التي بينت أن مستوى الاغتراب قد جاء بدرجة متوسطة لدى عينة الدراسة للمرشحين لمعلم تربية بدنية في الجامعات التركية؛ ويعود هذا لاختلاف البيئة الإيرانية، والتركية عن البيئة الفلسطينية التي جرت فيها الدراستين، واختلاف خصائص العينة المبحوثة.

وكان مستوى الأبعاد كالتالي:

• مستوى **العزلة** لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (45.993)، وهو بدرجة موافقة (قليلة).

ويعزو الباحث هذا المستوى القليل من العزلة إلى شعور العاملين بالانتماء، والأمن، والعلاقات الاجتماعية مع الآخرين، ويُعتقد بأن السبب في ذلك هو قوة الروابط الاجتماعية نوعاً ما، وتماسكها بين العاملين داخل محيط العمل.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كلٍ من (العروقي، 2015) التي أوضحت بأن مستوى العزلة جاء بدرجة قليلة عند الأسرى المبعدين لغزة، ودراسة (شحادة، 2012) التي بينت مستوى قليل من العزلة لدى أفراد عينة المعاقين بصرياً في محافظات غزة، وجاء هذا الاتفاق ربما؛ لأن كلتا الدراستين طبقتا في فلسطين.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة كلٍ من (أبو سمرة، وشعبيات، وأبو مقدم، 2014) التي أشارت إلى أن الدرجة الكلية لأفراد عينة الدراسة حول مستوى العزلة قد جاءت بدرجة مرتفعة لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس، والخليل، ودراسة (خلف، 2011) التي أظهرت

مستوى تجاوز المتوسط لدى أفراد العينة عند جماعات العمل في مصنعي ألبان الموصل، والأثاث الجاهز، وقد يكون هذا الاختلاف نتيجة لخصائص العينة المبحوثة في كلتا الدراستين.

• مستوى **العجز** لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (42.946)، وهو بدرجة موافقة (قليلة).

ويرى الباحث بأن قدرة العاملين على التأثير، أو التحكم في الأمور، والسيطرة عليها قد لا يعرضهم للإحباط، وبالتالي؛ فإن هذا يعطي مؤشر على أن العاملين لديهم التزام، وانتماء للمهام الوظيفية تجعلهم يستطيعون السيطرة على الأحداث، والتأثير في المواقف التنظيمية، والاجتماعية.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العروقي، 2015) التي بينت بأن العجز قد جاء بدرجة قليلة لدى الأسرى المحررين المبعدين إلى قطاع غزة، ودراسة (شحادة، 2012) التي أظهرت مستوى قليل من العجز لدى المعاقين بصرياً في محافظات غزة، ويعود هذا الاتفاق لتشابه بيئة هذه الدراسات؛ حيث طبقت في البيئة الفلسطينية، وكذلك دراسة (خلف، 2011) التي وضحت بأن مستوى العجز قليل لدى جماعات العمل في مصنعي ألبان الموصل، والأثاث الجاهز، وأشارت دراسة (الشهراني، 2013) إلى درجة منخفضة على أداة الدراسة لدى ضباط المديرية العامة للجوازات بالرياض؛ ويعود هذا الاتفاق لقرب الفترة الزمنية لهذه الدراسات مع الدراسة الحالية.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمرة، وشعيبات، وأبو مقدم، 2014) التي أشارت إلى أن الدرجة الكلية لأفراد عينة الدراسة حول مستوى العجز قد جاءت بدرجة متوسطة لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس، والخليل، ويعزى هذا الاختلاف إلى مجتمع الدراسة.

• مستوى **اللامعيارية** لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (48.491)، وهو بدرجة موافقة (قليلة).

ويمكن الاستدلال من خلال هذه النتيجة على أن الالتزام بالمعايير الاجتماعية المتمثلة في التعاليم الدينية تعتبر من ميثاق العمل الدعوي في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية وهذا ما يفسر المستوى القليل من هذا البعد، وخلاصة القول أن هذا الالتزام مستمد من الشعور بأهمية القيم الأخلاقية التي تؤدي إلى الالتزام بالمعايير، وبالتالي تنظيم سلوك العاملين.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العروقي، 2015) التي بينت بأن مستوى اللامعيارية قد جاء بدرجة قليلة لدى الأسرى المحررين المبعدين إلى قطاع غزة، وكذلك دراسة

(شحادة، 2012) التي أظهرت مستوى قليل من اللامعيارية لدى المعاقين بصرياً في محافظات غزة، ويعود هذا الاتفاق لبيئة الدراسات الفلسطينية، ودراسة (خلف، 2011) بينت أن مستوى اللامعيارية قليل لدى جماعات العمل في مصنعي ألبان الموصل، والأثاث الجاهز، وكذلك دراسة (الشهراني، 2013) التي أشارت إلى درجة منخفضة من مستوى اللامعيارية على أداة الدراسة لدى ضباط المديرية العامة للجوازات بالرياض؛ ويعود هذا الاتفاق لتقارب الفترة الزمنية مع الدراسة الحالية.

اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمرة، وشعبيات، وأبو مقدم، 2014) التي أشارت إلى أن الدرجة الكلية لأفراد عينة الدراسة حول مستوى اللامعيارية قد جاءت بدرجة مرتفعة لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس، والخليل، وقد جاء هذا الاختلاف نتيجة إلى خصائص عينة الدراسة.

• **مستوى اللا معنى** لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (41.964)، وهو بدرجة موافقة (قليلة).

ويمكن الاستدلال من خلال هذه النتيجة على أن هناك شعوراً عند العاملين بالقيمة، والمعنى في الحياة، وبأهمية العمل الذي يلبي طموحاتهم، **ويعتقد الباحث** بأن السبب قد يعود إلى وضوح الأهداف المتعلقة بالعمل، وتحديد اتجاهات العاملين على المستوى الشخصي، والاجتماعي؛ بحيث تتوافق مع اهتماماتهم، وطموحاتهم.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (شحادة، 2012) التي أظهرت مستوى قليل من اللامعنى لدى المعاقين بصرياً في محافظات غزة، ويعود هذا الاتفاق للتشابه مع البيئة الفلسطينية، واتفقت كذلك مع دراسة (خلف، 2011) التي أوضحت بأن مستوى اللامعنى قليل لدى جماعات العمل في مصنعي ألبان الموصل، والأثاث الجاهز، وكذلك دراسة (الشهراني، 2013) التي أشارت إلى درجة منخفضة من مستوى اللامعنى على أداة الدراسة لدى ضباط المديرية العامة للجوازات بالرياض، وقد يكون الاتفاق نتيجة إلى التقارب مع البيئة العربية نوعاً ما.

• **مستوى الاغتراب عن الذات** لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (43.191)، وهو بدرجة موافقة (قليلة).

ويمكن الاستدلال من خلال هذه النتيجة على أن هناك شعوراً بالرضا عن الذات لدى العاملين، ويتمثل ذلك من خلال التطابق مع الذات؛ وقد يعود السبب في ذلك إلى وجود أنشطة،

وفعاليات تكافئ القدرات، والإمكانيات الموجودة لدى العاملين، بمعنى الشعور بالرضا عن منجزات الأعمال، وأن ما يقوم به العاملون له قيمة معنوية كبيرة.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العروقي، 2015) التي بينت بأن مستوى الاغتراب عن الذات قد جاء بدرجة قليلة لدى الأسرى المحررين المبعدين إلى قطاع غزة، وقد جاء هذا الاتفاق نتيجة للتشابه مع البيئة الفلسطينية؛ وكذلك دراسة (خلف، 2011) التي أوضحت بأن مستوى الاغتراب عن الذات قليل لدى جماعات العمل في مصنعي ألبان الموصل، والأثاث الجاهز، ويعزى هذا الاتفاق ربما للتقارب مع البيئة العربية، ولتقارب الفترة الزمنية مع الدراسة الحالية.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمرة، وشعيبات، وأبو مقدم، 2014) التي أشارت إلى أن الدرجة الكلية لأفراد عينة الدراسة حول مستوى الاغتراب عن الذات، قد جاءت بدرجة مرتفعة لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس، والخليل؛ ويرجع هذا الاختلاف إلى عينة الدراسة المبحوثة.

جدول رقم (16)

تحليل فقرات العزلة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1	أشعر بضعف القدرة على التواصل مع العاملين في الوزارة.	2.430	1.151	-8.245	0.000	48.592	2	قليلة
2	أعاني من عدم الرغبة في المبادرة بالحديث مع العاملين.	2.256	0.946	-13.089	0.000	45.126	3	قليلة
3	أشعر بعدم الثقة بالعاملين في الوزارة.	2.509	1.102	-7.415	0.000	50.181	1	قليلة
4	أتجنب تكوين صداقات عمل جديدة مع العاملين .	2.253	1.071	-11.618	0.000	45.054	4	قليلة
5	أشعر بالارتياح عندما أبتعد قدر الإمكان عن العمل الجماعي.	2.051	1.034	-15.277	0.000	41.011	5	قليلة
	البعد ككل	2.300	0.814	-14.318	0.000	45.993		قليلة

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- مستوى **العزلة** لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (45.993)، وهو بدرجة موافقة (قليلة).

- أعلى فقرة رقم (3)، وهي (أشعر بعدم الثقة بالعاملين في الوزارة)، وقد جاءت بوزن نسبي (50.181)، وهي بدرجة موافقة (قليلة).

ويعزو الباحث ذلك إلى أن الشعور بعدم الثقة، وافتقاد العاملين للعلاقات مع الآخرين تمثل أهم مظاهر الإحساس بالاغتراب؛ حيث أنه كلما ازدادت المشاعر الإيجابية كلما ازدادت الثقة بالنفس؛ وبما أن هذا الفقرة قد جاءت بدرجة قليلة؛ فإن هذا ربما يعطى مؤشر على إحساس العاملين بالثقة النفسية تجاه أنفسهم، واتجاه الآخرين نتيجة التواصل الإنساني بينهم.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (شحادة، 2012) التي أشارت إلى أن الفقرات المتعلقة بالبعد عن مجالسة الناس، وعدم الرغبة في تكوين صداقات نتيجة لعدم الثقة بالآخرين، قد جاءت بدرجة منخفضة لدى أفراد العينة من المعاقين بصرياً في محافظات غزة، وجاء هذا الاتفاق نتيجة التطابق مع بيئة الدراسة الفلسطينية.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمرة، وشعبيات، وأبو مقدم، 2014) التي أشارت إلى الفقرة المتعلقة بالثقة المتبادلة بين العاملين قد جاءت بدرجة مرتفعة لدى عينة أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس، والخليل، ويرجع هذا الاختلاف ربما إلى عينة الدراسة الأكاديمية.

- أدنى فقرة رقم (5)، وهي (أشعر بالارتياح عندما أبتعد قدر الإمكان عن العمل الجماعي)، وقد جاءت بوزن نسبي (41.011)، وهي بدرجة موافقة (قليلة).

ويعزو الباحث ذلك إلى الرغبة لدى العاملين في الأداء الاجتماعي مع الآخرين، وأن السبب قد يرجع في هذا الأداء إلى رغبة العاملين في التفاعل مع الآخرين، وعدم اعتزالهم.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (شحادة، 2012) التي أشارت إلى أن جميع الفقرات المتعلقة بالابتعاد عن الآخرين قد جاءت بدرجة قليلة لدى أفراد العينة من المعاقين بصرياً، ويعزو الباحث هذا الاتفاق نتيجة للتشابه مع البيئة الفلسطينية، وكذلك دراسة (جليغم، 2015) التي بينت أن الفقرة المتعلقة بالانسلاخ عن الزملاء في العمل قد جاءت بدرجة قليلة لدى أفراد العينة من العاملين بجوازات الرياض؛ ويعود هذا الاتفاق لقرب الفترة الزمنية مع الدراسة الحالية.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمرة، وشعبيات، وأبو مقدم، 2014) التي أشارت إلى أن الفقرة المتعلقة بالمشاركة بالعمل الجماعي، والأنشطة قد جاءت بدرجة مرتفعة لعينة أعضاء هيئة تدريس جامعتي القدس، والخليل، ودراسة (خلف، 2011) التي بينت أن الفقرة المتعلقة بتجنب التواجد قدر الإمكان وسط الجماعة في العمل، قد جاءت بدرجة تجاوزت مستوى

المتوسط لدى أفراد العينة عند جماعات العمل في مصنعي ألبان الموصل، والأثاث الجاهز، وجاء هذا الاختلاف نتيجة إلى العينة المبحوثة في هذه الدراسات.

جدول رقم (17)

تحليل فقرات العجز

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1	أشعر بعدم القدرة على اتخاذ القرارات.	2.152	1.017	-13.880	0.000	43.032	3	قليلة
2	أعتمد على العاملين في الوزارة لأداء المهام الوظيفية.	2.350	1.125	-9.617	0.000	47.004	1	قليلة
3	أعاني من عدم القدرة على إقناع العاملين بأمور العمل .	2.195	1.006	-13.315	0.000	43.899	2	قليلة
4	أتجنب تحمل المسؤولية تجاه العمل.	2.025	0.998	-16.257	0.000	40.505	4	قليلة
5	أعاني من ضعف القدرة على التخطيط.	2.014	0.952	-17.237	0.000	40.289	5	قليلة
	البعد ككل	2.147	0.732	-19.392	0.000	42.946		قليلة

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- مستوى العجز لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة، جاء بوزن نسبي (42.946)، وهو بدرجة موافقة (قليلة).
- أعلى فقرة رقم (2)، وهي (أعتمد على العاملين في الوزارة لأداء المهام الوظيفية)؛ وقد جاءت بوزن نسبي (47.004)، وهي بدرجة موافقة (قليلة).

ويعزو الباحث ذلك نتيجة الشعور بالقوة، والقدرة في التحكم في الأمور الخاصة نوعاً ما، وبالتالي يمكن التكيف مع الذات، والاعتماد عليها في تحسين أساليب أداء الأعمال.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (شحادة، 2012) التي أشارت إلى أن الفقرة المتعلقة باحتياجهم لمساعدة الآخرين، وعدم قدرتهم على القيام بالأعمال قد جاءت بدرجة منخفضة لدى أفراد العينة من المعاقين بصرياً؛ ويرجع هذا الاتفاق نتيجة إلى التشابه مع البيئة الفلسطينية، واتفقت كذلك مع دراسة (خلف، 2011) التي بينت أن الفقرة المتعلقة بأداء عمل ما، وأنه في الغالب بحاجة لمساعدة الآخرين كي ينجزه، قد جاءت بدرجة منخفضة لدى أفراد العينة عند جماعات العمل في مصنعي ألبان الموصل، والأثاث الجاهز، ويعزى هذا الاتفاق إلى قرب الفترة الزمنية مع الدراسة الحالية.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمرة، وشعيبات، وأبو مقدم، 2014) التي أشارت إلى أن أفراد عينة الدراسة يشعرون بضعف القدرة على أداء الأعمال، واتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل، وقد جاءت بدرجة مرتفعة لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس، والخليل، وقد جاء هذا الاختلاف نتيجة إلى اختلاف عينة الدراسة.

• **أدنى فقرة رقم (5)، وهي (أعاني من ضعف القدرة على التخطيط)**، وقد جاءت بوزن نسبي (40.289)، وهي بدرجة موافقة (قليلة).

ويفسر الباحث ذلك بأنه قد يكون العاملان قادرين على صنع القرارات المصيرية التي تحدد الخطوات المستقبلية؛ حيث القدرة على التعبير بصراحة عن الآراء، والتطلعات التي يصاحبها النجاح في تدبير الأمور، وبالتالي الشعور بالمبادرة والقدرة على الأداء.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (شحادة، 2012) التي أشارت إلى أن الفقرة المتعلقة بضعف القدرة على التخطيط قد جاءت بدرجة منخفضة لدى أفراد العينة من المعاقين بصرياً؛ ويعود هذا الاتفاق إلى التشابه مع البيئة الفلسطينية، واتفقت كذلك مع دراسة (جليغم، 2015) التي بينت أن الفقرة المتعلقة بالعجز، وضعف القدرة في صنع القرارات قد جاءت بدرجة قليلة لدى أفراد العينة من العاملين بجوازات الرياض؛ ويرجع الاتفاق ربما إلى قرب الفترة الزمنية مع الدراسة الحالية.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمرة، وشعيبات، وأبو مقدم، 2014) التي أشارت إلى أن أفراد عينة الدراسة لا يستطيعون مناقشة الأمور المتعلقة بالعمل، وقد جاءت بدرجة مرتفعة لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس، والخليل، ويعود هذا الاختلاف نتيجة لعينة الدراسة.

جدول رقم (18)

تحليل فقرات اللامعيارية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1	أرى أن الالتزام بالقوانين، والأنظمة في الوزارة يحد من الإنجاز.	2.939	1.231	-0.830	0.407	58.773	1	متوسطة
2	أفضل تحقيق أهدافي الخاصة بأي وسيلة كانت.	2.310	1.182	-9.713	0.000	46.209	4	قليلة
3	رسالة الوزارة التي أعمل بها غير واضحة.	2.491	1.157	-7.325	0.000	49.819	3	قليلة
4	التسلسل الإداري يضعف إجراءات العمل.	2.863	1.199	-1.904	0.058	57.256	2	متوسطة
5	أعتقد أن الالتزام بالقيم الأخلاقية السائدة في المجتمع غير ضروري.	1.520	0.907	-27.155	0.000	30.397	5	قليلة جداً
	البعد ككل	2.425	0.781	-12.259	0.000	48.491		قليلة

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- مستوى **اللامعيارية** لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (48.491)، وهو بدرجة موافقة (قليلة).

- أعلى فقرة رقم (1)، وهي (أرى أن الالتزام بالقوانين، والأنظمة في الوزارة يحد من الإنجاز)، وقد جاءت بوزن نسبي (58.773)، وهي بدرجة موافقة (متوسطة).

ويرى الباحث بأن ذلك يعطي مؤشر على توافق أفراد العينة على إدراك، وتقبل القيم، والقوانين، والمعايير، وقناعتهم، وثقتهم للالتزام بها، والاندماج معها؛ فتزيد بذلك الثقة فيها، وتقوى درجة تقبلها، وبالتالي يسهل التكيف معها، وتوافقها مع سلوك العاملين.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الدوسري، 2011) التي بينت أن الفقرة المتعلقة بأن لوائح العمل تقيديني، وتحد من قدرتي على الإبداع، والابتكار قد جاءت بدرجة متوسطة لدى أفراد العينة من العاملين في المديرية العامة لحرس الحدود في مدينة الرياض، ويعزى هذا الاتفاق ربما لقرب الفترة الزمنية مع الدراسة الحالية.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمرة، وشعبيات، وأبو مقدم، 2014) التي أشارت إلى أن أفراد عينة الدراسة يشعرون بأن الالتزام بأنظمة الجامعة غير مجد، وقد جاءت بدرجة

مرتفعة لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس، والخليل، ودراسة (شحادة، 2012) التي أوضحت أن الفقرة المتعلقة بعدم الالتزام بقواعد المؤسسة التي أنتمي إليها قد جاءت بدرجة منخفضة لدى أفراد العينة من المعاقين بصرياً، ودراسة (خلف، 2011) التي بينت بأن الفقرة المتعلقة بصعوبة الالتزام بالمعايير، والأنظمة السائدة في المؤسسة، قد جاءت بدرجة منخفضة لدى أفراد العينة عند جماعات العمل في مصنعي ألبان الموصل، والأثاث الجاهز؛ ويعود هذا الاختلاف نتيجة إلى خصائص عينة الدراسات المتباينة مع الدراسة الحالية.

• **أدنى فقرة رقم (5)، وهي (أعتقد أن الالتزام بالقيم الأخلاقية السائدة في المجتمع غير ضروري)،** وقد جاءت بوزن نسبي (30.397)، وهي بدرجة موافقة (قليلة جداً).

ويفسر الباحث ذلك بأنه عندما تفقد القيم، والمعايير قدرتها، وتأثيرها؛ باعتبارها قواعد منظمة للسلوك؛ فإنه تسود حالة من الاضطراب، والفوضى في سلوك العاملين، وهذا لا يتوافق مع المستوى (القليل جداً) من إجابات أفراد العينة لهذه الفقرة، ويعتقد الباحث بأن هذا المستوى ناتج عن سعي وزارة الأوقاف من خلال ميثاقها الدعوي إلى غرس القيم الأخلاقية في نفوس العاملين، والمجتمع الذي تخدمه.

وانتفتت هذه النتيجة مع دراسة (شحادة، 2012) التي أشارت إلى أن الفقرة المتعلقة بعدم الاهتمام لقيم، ومعايير المجتمع قد جاءت بدرجة منخفضة لدى أفراد العينة من المعاقين بصرياً، ويعزى ذلك الاتفاق إلى التشابه في البيئة الفلسطينية، وكذلك دراسة (جليغم، 2015) التي أظهرت أن الفقرة المتعلقة بالشعور بعدم القبول، والقناعة بالقيم السائدة قد جاءت بدرجة قليلة لدى أفراد العينة من العاملين بجوازات الرياض؛ ويرجع هذا الاتفاق نتيجة إلى التقارب في الفترة الزمنية مع الدراسة الحالية.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمرة، وشعبيات، وأبو مقدم، 2014) التي أشارت إلى أن أفراد عينة الدراسة يشعرون بأن الالتزام بالقيم المؤسساتية قد أصبح ضعيفاً، وقد جاءت بدرجة مرتفعة لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس، والخليل، وكذلك دراسة (الدوسري، 2011) التي استخلصت أن الفقرة المتعلقة بأن بعض العادات السائدة تخالف ما اعتدت عليه، قد جاءت بدرجة متوسطة لدى أفراد العينة من العاملين في المديرية العامة لحرس الحدود في مدينة الرياض، ودراسة (خلف، 2011) التي أكدت أن الفقرة المتعلقة بالشعور بالفشل في فهم، وتقبل القيم، والمعايير السائدة قد جاءت بدرجة منخفضة لدى أفراد العينة عند

جماعات العمل في مصنعي ألبان الموصل، والأثاث الجاهز، وجاء هذا الاختلاف نتيجة إلى خصائص مجتمع هذه الدراسات المغاير للدراسة الحالية.

جدول رقم (19)

تحليل فقرات اللامعنى

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1	أرى أن إقامة علاقات اجتماعية مع العاملين غير ضرورية.	2.206	1.059	-12.487	0.000	44.116	2	قليلة
2	أعتقد أن الأهداف التي تتبناها الوزارة ليست مهمة.	2.199	1.000	-13.337	0.000	43.971	3	قليلة
3	من غير الضروري الاهتمام بأوقات العمل.	1.859	0.955	-19.890	0.000	37.184	5	قليلة
4	أعتقد أن الحياة الوظيفية لا قيمة لها.	1.949	1.017	-17.197	0.000	38.989	4	قليلة
5	من الصعب التغلب على العقبات التي تواجهني في العمل.	2.278	0.999	-12.026	0.000	45.560	1	قليلة
	البعد ككل	2.098	0.788	-19.037	0.000	41.964		قليلة

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- مستوى اللامعنى لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (41.964)، وهو بدرجة موافقة (قليلة).
- أعلى فقرة رقم (5)، وهي (من الصعب التغلب على العقبات التي تواجهني في العمل)، وقد جاءت بوزن نسبي (45.560)، وهي بدرجة موافقة (قليلة).

ويعزو الباحث ذلك إلى شعور العاملين بأنهم يملكون مرشداً، أو موجهاً للسلوك، يجعلهم قادرين على فهم الأمور التنظيمية، والذي ينعكس بدوره على القدرة، والإدراك للأحداث التي تعترض العاملين؛ كونها تسير وفق منطق مفهوم، ومعقول.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (شحادة، 2012) التي أشارت بأن الفقرة المتعلقة بكثرة الإحباطات، والعقبات في الحياة قد جاءت بدرجة منخفضة لدى أفراد العينة من المعاقين بصرياً؛ وجاء هذا الاتفاق نتيجة للتشابه مع البيئة الفلسطينية، وكذلك دراسة (جليغم، 2015) التي بينت أن الفقرة المتعلقة بالعجز عن التحكم، أو التأثير في مجريات الأمور المحيطة في

العمل قد جاءت بدرجة قليلة لدى أفراد العينة من العاملين بجوازات الرياض؛ ويعود ذلك الاتفاق ربما إلى قرب الفترة الزمنية مع الدراسة الحالية.

- **أدنى فقرة رقم (3)، وهي (من غير الضروري الاهتمام بأوقات العمل)،** وقد جاءت بوزن نسبي (37.184)، وهي بدرجة موافقة (قليلة).

ويعتقد الباحث بأن درجة الموافقة على الاهتمام بأوقات العمل؛ كونها كانت قليلة إلا أنها ربما أشارت إلى قوة الولاء التنظيمي لأسباب قد تكون نفسية تعود إلى الشخص نفسه، أو اجتماعية، أو تنظيمية تتعلق بطبيعة، ومهام الوظيفة نفسها.

وانفتت هذه النتيجة مع دراسة (شحادة، 2012) التي أشارت بأن الفقرة المتعلقة بعدم الاهتمام بالوقت، والتي يعبر عنها من خلال عدم الشعور بمعنى الحياة، وأن الحياة مملّة، وتسير دون هدف، أو غاية، قد جاءت بدرجة منخفضة لدى أفراد العينة من المعاقين بصرياً، وجاء هذا الاتفاق نتيجة إلى التشابه في بيئة الدراسة الفلسطينية.

جدول رقم (20)

تحليل فقرات الاغتراب عن الذات

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1	أعاني من ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند القيام بأداء الأعمال.	2.101	1.031	-14.516	0.000	42.022	4	قليلة
2	لدي رغبة قوية في ترك العمل.	2.213	1.159	-11.306	0.000	44.260	2	قليلة
3	أعجز عن السيطرة على نشاطي في العمل.	2.032	0.953	-16.895	0.000	40.650	5	قليلة
4	أتجنب المشاركة في النشاطات الاجتماعية في الوزارة.	2.343	1.050	-10.412	0.000	46.859	1	قليلة
5	أشعر بأنني فقدت الاهتمام بكل شيء في العمل.	2.108	1.111	-13.357	0.000	42.166	3	قليلة
	البعد ككل	2.160	0.850	-16.447	0.000	43.191		قليلة

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- مستوى الاغتراب عن الذات لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (43.191)، وهو بدرجة موافقة (قليلة).

- أعلى فقرة رقم (4)، وهي (أتجنب المشاركة في النشاطات الاجتماعية في الوزارة)، وقد جاءت بوزن نسبي (46.859)، وهي بدرجة موافقة (قليلة).

ويعزو الباحث ذلك إلى شعور العاملين من أفراد العينة بأنهم ذات أهمية، ومتوافقين مع ذاتهم داخل العمل، ويحتمل أن يعزز ذلك من قدرتهم على امتلاك أدوات للتعامل مع ذاتهم، وبالتالي مشاركتهم في أي عمل جماعي.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (جليغم، 2015) التي بينت أن مستوى هذه الفقرة في العمل قد جاء بدرجة قليلة لدى أفراد العينة من العاملين بجوازات الرياض، وجاء هذا الاتفاق نتيجة إلى التقارب الزمني بين الدراستين.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمرة، وشعبيات، وأبو مقدم، 2014) التي أشارت بأن أفراد عينة الدراسة يكرهون المشاركة في الجامعة، وقد جاءت بدرجة مرتفعة لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس، والخليل؛ ويعود هذا الاختلاف نتيجة إلى عينة الدراسة.

- أدنى فقرة رقم (3)، وهي (أعجز عن السيطرة على نشاطي في العمل)، وقد جاءت بوزن نسبي (40.650)، وهي بدرجة موافقة (قليلة).

ويتوقع الباحث بأن السيطرة على الضغوط الداخلية المتعلقة بالعمل، والعاملين، والخارجية التي تتعلق بالمحيط الخارجي تؤدي إلى زيادة الدافعية لدى العاملين تجاه أدائهم في العمل، وبالتالي يعتقد الباحث بأن السبب قد يعود إلى الرضا عن الوضع الوظيفي، والمعرفة بطبيعة العمل.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (جليغم، 2015) التي بينت أن الفقرة المتعلقة بالعجز عن التحكم في مجريات الأمور قد جاءت بدرجة قليلة لدى أفراد العينة من العاملين بجوازات الرياض، وجاء هذا الاتفاق نتيجة إلى تقارب الفترة الزمنية بين الدراستين.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمرة، وشعبيات، وأبو مقدم، 2014) التي أشارت إلى أن أفراد عينة الدراسة يشعرون بتدني مستوى رضائهم عن أداءهم، ونشاطهم في الجامعة، وقد جاءت بدرجة مرتفعة لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس، والخليل؛ ويعود هذا الاختلاف إلى عينة الدراسة المبحوثة.

3.5 نتائج السؤال الثاني، ومناقشتها:

ينص السؤال على ما يلي:

ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة؟

وتم الإجابة على هذا السؤال باستخدام اختبار T للعينة الواحدة، كما هو مبين في الجداول التالية:

جدول رقم (21)

تحليل محور سلوك المواطنة التنظيمية

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1	الإيثار	4.076	0.643	27.825	0.000	81.516	3	كبيرة
2	الكمياء	4.390	0.603	38.390	0.000	87.798	1	كبيرة جداً
3	السلوك الحضاري	4.051	0.713	24.513	0.000	81.011	4	كبيرة
4	الروح الرياضية	3.762	0.594	21.351	0.000	75.235	5	كبيرة
5	الضمير الحي	4.206	0.567	35.395	0.000	84.130	2	كبيرة جداً
	سلوك المواطنة التنظيمية	4.097	0.498	36.681	0.000	81.938		كبيرة

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- مستوى **سلوك المواطنة التنظيمية** لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (81.938)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة).

ويفسر الباحث ارتفاع هذا المستوى من السلوك، وبالاستناد إلى الخطة الإستراتيجية لوزارة الأوقاف، والشئون الدينية إلى الاهتمام بجذب كوادر متميزة في كافة مجالات عملها للاستفادة من خبراتهم في تطوير، وتحسين كفاءة، وفاعلية خدماتها، وبالتالي تحسن قدرة العاملين على أداء وظائفهم بشكل أفضل؛ مما يؤدي إلى الانخراط، والاندماج للقيام بالأدوار الإضافية التي تتبع من سلوك المواطنة التنظيمية.

كما ويعزو الباحث هذا المستوى إلى تلبية الهيكل التنظيمي لدوره في الوزارة من حيث توزيع الأعمال، وتحديد العلاقات بين العاملين، وما يتعلق بالوظيفة من حيث متطلباتها،

وخصائصها، وملاءمتها للعاملين من خلال التحليل الوظيفي، واستخدام الوسائل العلمية في هذا المجال.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كلٍ من (أبو سمعان، 2015) التي بينت مستوى كبيراً من سلوك المواطنة التنظيمية لدى الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة، ودراسة (الشنطي، 2015) التي أظهرت مستوى كبير من سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بوزارة الداخلية-الشق المدني في قطاع غزة، وجاء هذا الاتفاق نتيجة التشابه في بيئة الدراسة الفلسطينية، بينما وضحت دراسة (أبو تايه، 2012) مستوى كبيراً من سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن؛ ويرجع هذا الاتفاق نتيجة التشابه في مجتمع الدراسة؛ كونها طبقت على القطاع الحكومي، بينما أوضحت دراسة (Goksou Suleyman, 2006) مستوى مرتفع من سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس التركية؛ ويعود هذا الاتفاق إلى التشابه في المتغير التابع للدراسة.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة كلٍ من (نوح، 2013) التي جاءت بمستوى متوسط لسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الشركات الصناعية في الأردن، ودراسة (الزهراني، 2006) التي بينت مستوى متوسطاً أيضاً لهذا السلوك لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية في السعودية؛ ويرجع هذا الاختلاف إلى الفئة المستهدفة في الدراستين، أما دراسة (صرصور، 2015) فقد جاءت بمستوى متوسط لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى، وهذا الاختلاف يرجع إلى خصائص مجتمع هذه الدراسات؛ بينما نجد أن دراسة (Podsakoff, Nathan&Blume, Brian&Whiting, Steven, 2009) قد جاءت بمستوى مقبول لدى العاملين في المنظمات في الولايات المتحدة الأمريكية؛ ويرجع هذا الاختلاف إلى مجتمع، وبيئة الدراسة المغاير للمجتمع، ولبينة الفلسطينية.

وكان مستوى الأبعاد كالتالي:

- مستوى **الإيثار** لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (81.516)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة).

ويمكن الاستدلال من خلال هذه النتيجة على توفر سلوك الإيثار لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا يعبر عن رغبة أفراد عينة الدراسة في مساعدة الآخرين الذين يعانون مشاكل تتعلق بالعمل، ومساعدتهم في أداء أعمالهم، ويرى الباحث بأن السبب قد يكمن في الدوافع الذاتية للعاملين؛ لأنها تساهم في إشباع الحاجات الداخلية المتمثلة في الإنجاز، وتحقيق الذات.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كلٍ من (أبو سمعان، 2015) التي أشارت إلى مستوى كبيرٍ من سلوك الإيثار لدى الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة، وكذلك دراسة (الشنطي، 2015) جاءت بمستوى كبير لسلوك الإيثار على العاملين بوزارة الداخلية-الشق المدني في قطاع غزة، وجاء هذا الاتفاق نتيجة لتشابه بيئة الدراستين الفلسطينية مع الدراسة الحالية؛ بينما دراسة (أبو تايه، 2012) التي أظهرت مستوى كبيراً من سلوك الإيثار لدى العاملين في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن؛ لذا فإن هذا الاتفاق؛ يرجع نتيجة التشابه في مجتمع الدراسة؛ كونها طبقت على القطاع الحكومي.

اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الزهراني، 2006) التي أشارت إلى مستوى متوسط من سلوك الإيثار لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية في السعودية، وكذلك دراسة (صرصور، 2015) التي استخلصت مستوى متوسطاً من سلوك الإيثار لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى، ويرجع هذا الاختلاف إلى مجتمع الدراستين المغاير لمجتمع الدراسة الحالية.

• مستوى **القياسية** لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (87.798)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة جداً).

ويمكن الاستدلال من خلال هذه النتيجة على توفر سلوك القياس لدى أفراد عينة الدراسة؛ حيث يعكس هذا المستوى مدى مساهمة العاملين في منع حدوث المشاكل، وتعاملهم بإيجابية مع زملائهم، والتشاور معهم، والابتعاد عن استغلالهم، ويعتقد الباحث بأن السبب قد يعود إلى توطيد التبادلات الاجتماعية، والتواصل، والتشاركية في مكان العمل بين العاملين.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كلٍ من (أبو سمعان، 2015) التي أشارت إلى مستوى كبير من سلوك القياس لدى الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة، ودراسة (الشنطي، 2015) كذلك دلت على مستوى كبير لسلوك القياس على العاملين بوزارة الداخلية-الشق المدني في قطاع غزة، ويعزى هذا الاتفاق نتيجة لتشابه بيئة الدراستين الفلسطينية مع الدراسة الحالية، وكذلك أظهرت دراسة (أبو تايه، 2012) مستوى كبيراً من سلوك القياس لدى العاملين في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، وهذا الاتفاق يرجع نتيجة إلى التشابه في مجتمع الدراسة التي طبقت على القطاع الحكومي.

اختلفت هذه النتيجة مع دراسة كلٍ من (الزهراني، 2006) التي أشارت إلى مستوى متوسط من سلوك الإيثار لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية في السعودية، ودراسة

(صرصور، 2015) والتي دلت على مستوى متوسط من سلوك الإيثار لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى؛ ويرجع هذا الاختلاف نتيجة إلى الفئة المستهدفة في الدراساتتين.

• مستوى **السلوك الحضاري** لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (81.011)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة).

ويمكن الاستدلال من خلال هذه النتيجة على توفر السلوك الحضاري لدى أفراد عينة الدراسة؛ حيث يعود السبب لمستوى هذا السلوك على ما يبدو إلى مسئولية العاملين، ومشاركتهم في التطوير من خلال اندماجهم في الأنشطة، والفعاليات الخاصة بالوزارة، والمساهمة في حضور الاجتماعات، والندوات، وتقديم المشورة، والنصيحة للآخرين؛ لتحسين إجراءات العمل.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمعان، 2015) التي دلت على مستوى كبير من السلوك الحضاري لدى الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة، ودراسة (الشنطي، 2015) التي أوضحت أن مستوى السلوك الحضاري كان مرتفعاً لدى العاملين بوزارة الداخلية-الشق المدني في قطاع غزة؛ ويرجع هذا الاتفاق إلى أن كلتا الدراساتين طبقتا في البيئة الفلسطينية، واتفقت كذلك مع دراسة (أبو تايه، 2012) التي دلت على مستوى مرتفع من السلوك الحضاري لدى العاملين في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن؛ ويرجع هذا الاتفاق إلى التشابه بين البيئة الأردنية، والفلسطينية إلى حد ما، بالإضافة إلى القطاع الحكومي المشابه للدراسة الحالية.

اختلفت هذه النتيجة مع دراسة كل من (الزهراني، 2006) التي أشارت إلى مستوى متوسط من السلوك الحضاري لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية في السعودية، وكذلك دراسة (صرصور، 2015) التي دلت على مستوى متوسط من السلوك الحضاري لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى؛ ويعود هذا الاختلاف إلى الفئة المستهدفة في الدراساتتين.

• مستوى **الروح الرياضية** لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (75.235)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة).

ويمكن الاستدلال من خلال هذه النتيجة على توفر سلوك الروح الرياضية لدى أفراد عينة الدراسة؛ والسبب في ذلك هو استعداد العاملين للعمل في ظروف غير مناسبة، وتقبل المضايقات، والاحباطات، وامتناعهم عن الأعمال التي قد تؤدي إلى توتر في مكان العمل.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمعان، 2015) التي أشارت إلى مستوى كبير من الروح الرياضية لدى الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة، وكذلك دراسة (الشنطي، 2015) التي بينت أن مستوى الروح الرياضية كان كبيراً لدى العاملين بوزارة الداخلية-الشق المدني في

قطاع غزة؛ ويرجع هذا الاتفاق إلى أن كلتا الدراستين طبقتا في البيئة الفلسطينية، بينما دراسة (أبو تايه، 2012) التي بينت مستوى كبيراً من الروح الرياضية لدى العاملين في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن؛ فإن هذا الاتفاق يرجع إلى التشابه بين البيئة الأردنية، والفلسطينية إلى حد ما، وكونها طبقت في الوزارات الحكومية في الأردن.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الزهراني، 2006) التي استخلصت مستوى متوسط من السلوك الحضاري لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية في السعودية، ودراسة (صرصور، 2015) التي أشارت إلى مستوى متوسط من السلوك الحضاري لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى، وقد يعود هذا الاختلاف إلى خصائص مجتمع الدراستين.

مستوى **الضمير الحي** لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (84.130)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة جداً).

ويمكن الاستدلال من خلال هذه النتيجة على توفر سلوك الضمير الحي لدى أفراد عينة الدراسة؛ حيث يقوم العاملون بإنجاز دورهم في الوزارة بما يزيد عن المستوى المطلوب؛ وذلك يعود إلى الحرص على أداء أنشطة أكثر من المطلوبة، واحترام القواعد، واللوائح التنظيمية.

وانفقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمعان، 2015) التي أشارت إلى مستوى كبير من الضمير الحي لدى الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة، ودراسة (الشنطي، 2015) التي بينت أن مستوى الضمير الحي كان كبيراً لدى العاملين بوزارة الداخلية-الشق المدني في قطاع غزة؛ ويرجع هذا الاتفاق إلى أن كلتا الدراستين طبقتا في البيئة الفلسطينية، بينما دراسة (أبو تايه، 2012) التي استخلصت مستوى كبيراً من الضمير الحي لدى العاملين في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن؛ فإن هذا الاتفاق يرجع لكونها طبقت على القطاع الحكومي، ونتيجة إلى التشابه بين البيئة الأردنية، والفلسطينية إلى حد ما.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الزهراني، 2006) التي دلت على مستوى متوسط من السلوك الحضاري لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية في السعودية، وكذلك دراسة (صرصور، 2015) التي أشارت إلى مستوى متوسط من السلوك الحضاري لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى، ويعود هذا الاختلاف إلى العينة المستهدفة في الدراستين.

جدول رقم (22)

تحليل فقرات الإيثار

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1	أقوم بمساعدة العاملين في الوزارة دون تردد.	4.134	0.825	22.856	0.000	82.671	3	كبيرة
2	أعمل على مساعدة وتوجيه المراجعين للوزارة.	4.206	0.710	28.251	0.000	84.116	2	كبيرة جداً
3	أقدم المساعدة للعاملين الجدد عند الحاجة لذلك.	4.245	0.750	27.634	0.000	84.910	1	كبيرة جداً
4	أسعى إلى مد يد العون لحل المشاكل الشخصية المتعلقة بالعاملين.	3.964	0.876	18.320	0.000	79.278	4	كبيرة
5	أحرص على أداء الأعمال الموكلة للعاملين عند طلب ذلك.	3.830	0.934	14.788	0.000	76.606	5	كبيرة
	البعد ككل	4.076	0.643	27.825	0.000	81.516		كبيرة

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- مستوى الإيثار لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (81.516)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة).
- أعلى فقرة رقم (3)، وهي (أقدم المساعدة للعاملين الجدد عند الحاجة لذلك)، وقد جاءت بوزن نسبي (84.910)، وهي بدرجة موافقة (كبيرة جداً).

وهذا يُعطي مؤشر على أن أي مساعدة لعاملين آخرين، فهو سلوك تطوعي يتضمن مشاركة، ومساعدة العاملين الجدد، وتعليمهم طرق، وأساليب العمل، ويعكس ذلك مدى مساهمة العاملين، ورغبتهم في مساعدة الأشخاص الآخرين.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (صرصور، 2015) التي بينت أن الفقرة المتعلقة بتسهيل مهمة للعاملين الجدد في العمل، قد جاءت بدرجة متوسطة لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى، ودراسة (أبو سمعان، 2015) التي أشارت إلى أن الفقرة المتعلقة بمساعدة العاملين الجدد في جهاز الشرطة قد جاءت بدرجة موافقة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، ودراسة (الزهراني، 2006) التي أوضحت أن الفقرة المتعلقة بتسهيل مهمة الزملاء الجدد قد جاءت بدرجة موافقة متوسطة لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة جدة، ودراسة

(نوح، 2013) التي استخلصت أن مساعدة العاملين الجدد قد جاء بدرجة كبيرة لدى أفراد العينة في الشركات الصناعية في مدينة سحاب؛ ويرجع هذا الاختلاف إلى العينة المستهدفة بالإضافة إلى متغيرات هذه الدراسات عن الدراسة الحالية.

أدنى فقرة رقم (5)، وهي (أحرص على أداء الأعمال الموكلة للعاملين عند طلب ذلك)، وقد جاءت بوزن نسبي (76.606)، وهي بدرجة موافقة (كبيرة).

ويعزو الباحث ذلك إلى أن الرغبة في المساعدة عند الحاجة لذلك، قد يعود إلى وعي العاملين بأهمية تعزيز التعاون في العمل عند تراكم العمل، وبالتالي فإن تخفيف الأعباء عن العاملين يساهم في إنجاز المهام.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمعان، 2015) التي أشارت إلى أن الفقرة المتعلقة بمساعدة العاملين حينما يكون لديهم أعباء عمل كثيرة دون انتظار مقابل قد جاءت بدرجة موافقة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، ويرجع هذا الاتفاق نتيجة للتشابه في بيئة الدراسة الفلسطينية، واتفقت كذلك مع دراسة (أبو تايه، 2012) التي استخلصت أن إحساس العاملين بالعدالة يؤدي إلى تطوعهم بمساعدة زملائهم للقيام بأعمالهم، وأن المستوى جاء بدرجة كبيرة لدى أفراد العينة في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، ودراسة (نوح، 2013) التي أوضحت أن مساعدة العاملين على القيام بالمهام الموكلة لهم قد جاء بدرجة كبيرة لدى أفراد العينة في الشركات الصناعية في مدينة سحاب؛ ويعود هذا الاتفاق إلى التقارب بين البيئة الأردنية، والفلسطينية نوعاً ما.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (صرصور، 2015) التي دلت على أن الفقرة المتعلقة بتقديم المساعدة للعاملين في العمل بالمهام الموكلة إليهم قد جاءت بدرجة متوسطة لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى، ودراسة (الزهراني، 2006) التي أوضحت أن الفقرة المتعلقة بأداء عمل الزملاء عند الحاجة قد جاءت بدرجة موافقة متوسطة لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة جدة؛ ويرجع هذا الاختلاف إلى خصائص مجتمع الدراساتين المتمثل في قطاع التعليم.

جدول رقم (23)

تحليل فقرات الكياسة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1	أسعى لاحترام خصوصيات العاملين في الوزارة.	4.379	0.710	32.319	0.000	87.581	3	كبيرة جداً
2	أحرص على تجنب إثارة المشاكل مع العاملين.	4.412	0.735	31.965	0.000	88.231	2	كبيرة جداً
3	أعمل على تبادل الآراء، والأفكار مع العاملين عند اتخاذ القرار.	4.285	0.800	26.750	0.000	85.704	5	كبيرة جداً
4	أتجنب الإساءة، أو الضرر للعاملين في الوزارة.	4.520	0.725	34.882	0.000	90.397	1	كبيرة جداً
5	أتعامل بإيجابية مع العاملين طلباً للاستقرار، والهدوء في العمل.	4.354	0.788	28.598	0.000	87.076	4	كبيرة جداً
	البعد ككل	4.390	0.603	38.390	0.000	87.798		كبيرة جداً

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- مستوى الكياسة لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (87.798)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة جداً).
- أعلى فقرة رقم (4)، وهي (أتجنب الإساءة، أو الضرر للعاملين في الوزارة)، وقد جاءت بوزن نسبي (90.397)، وهي بدرجة موافقة (كبيرة جداً).

ويعزو الباحث ذلك إلى تبني العاملين سلوكيات تركز على الوقاية من المشكلات التي تنتج عن إساءة في التعبير، أو في الفهم، والقدرة على اتخاذ الخطوات اللازمة؛ للتخفيف من آثارها مما يؤدي إلى تجنب الإشكاليات، وبناء علاقات اجتماعية قائمة على التعاون المتبادل.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (صرصور، 2015) التي بينت أن الفقرة المتعلقة بتفادي المشكلات مع العاملين قد جاءت بدرجة متوسطة لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى، ودراسة (الزهراني، 2006) التي أوضحت أن الفقرة المتعلقة بتجنب إيذاء، أو جرح مشاعر الزملاء في العمل قد جاءت بدرجة موافقة متوسطة لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة جدة، ودراسة (أبو تايه، 2012) التي استخلصت أن إحساس العاملين بالعدالة يدفعهم إلى تجنب إثارة المشاكل، والخلافات، وإدراكهم للأثر السلبي لتلك المشاكل على

الآخرين، وأن هذا المستوى جاء بدرجة كبيرة لدى أفراد العينة في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، ويعزى هذا الاختلاف إلى الفئة المستهدفة في هذه الدراسات عن الدراسة الحالية.

• **أدنى فقرة رقم (3)، وهي (أعمل على تبادل الآراء، والأفكار مع العاملين عند اتخاذ القرار)،** وقد جاءت بوزن نسبي (85.704)، وهي بدرجة موافقة (كبيرة جداً).

ويعزو الباحث ذلك إلى أن بعض الأعمال تتطلب ضرورة وجود تعاون، وتنسيق، وتشاور بين العاملين، أو مجموعات العمل المختلفة، وبالتالي فإن ذلك يعكس مدى المساهمة في تقديم النصح، والإرشاد، وتوفير المعلومات للأهداف التي يسعى العاملون لتحقيقها.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (صرصور، 2015) التي أوضحت أن الفقرة المتعلقة بالتشاور مع العاملين في حال اتخاذ القرار قد جاءت بدرجة متوسطة لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى، ودراسة (أبو سمعان، 2015) التي بينت أن الفقرة المتعلقة باحترام رغبات، وميول العاملين، ومشاورتهم قبل إجراء أي قرار قد جاءت بدرجة موافقة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وكذلك دراسة (الزهراني، 2006) التي استخلصت أن الفقرة المتعلقة بالتشاور مع الزملاء الآخرين عند اتخاذ إجراء أو قرار، قد جاءت بدرجة موافقة متوسطة لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة جدة، ويعزى هذا الاختلاف إلى متغيرات، ومجتمع هذه الدراسات عن الدراسة الحالية.

جدول رقم (24)

تحليل فقرات السلوك الحضاري

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1	أسعى للمشاركة في تطوير أداء الوزارة، والاهتمام بمصيرها.	4.065	0.899	19.726	0.000	81.300	3	كبيرة
2	أؤدي العمل بصورة تساعد في المحافظة على سمعة الوزارة.	4.318	0.776	28.275	0.000	86.354	1	كبيرة جداً
3	أحرص على حضور الاجتماعات الرسمية، والغير رسمية التي تتعلق بالوزارة.	3.881	0.919	15.954	0.000	77.617	5	كبيرة
4	أعمل على المشاركة البناءة، والمسئولة في إدارة الوزارة.	3.921	0.873	17.554	0.000	78.412	4	كبيرة
5	أهتم بمتابعة التعليمات، والتعميمات، والنشرات المتعلقة بالوزارة.	4.069	0.798	22.291	0.000	81.372	2	كبيرة
	البعد ككل	4.051	0.713	24.513	0.000	81.011		كبيرة

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- مستوى السلوك الحضاري لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (81.011)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة).
- أعلى فقرة رقم (2)، وهي (أؤدي العمل بصورة تساعد في المحافظة على سمعة الوزارة)، وقد جاءت بوزن نسبي (86.354)، وهي بدرجة موافقة (كبيرة جداً).

ويعزو الباحث ذلك إلى دور الوزارة، وإسهامها في تنمية المجتمع الإسلامي من خلال نشر التعاليم الشرعية، وذلك ينعكس بدوره على تبني الكثير من العاملين اتجاهات إيجابية نحو المشاركة الفاعلة، والمسئولة لوزارتهم، والاهتمام بمصيرها.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمعان، 2015) التي وضحت أن الفقرة المتعلقة بالحرص على تحسين صورة، وسمعة الشرطة أمام الآخرين قد جاءت بدرجة موافقة كبيرة جداً من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة لدى الضباط في جهاز الشرطة؛ ويرجع هذا الاتفاق لبيئة الدراسة الفلسطينية.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (صرصور، 2015) التي دلت على أن الفقرة المتعلقة بالحفاظ على سمعة الجامعة لدى الآخرين قد جاءت بدرجة متوسطة لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى، ودراسة (الزهراني، 2006) التي بينت أن الفقرة المتعلقة بالدفاع عن سمعة المدرسة عندما ينتقدها الآخرون قد جاءت بدرجة موافقة متوسطة لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة جدة، ودراسة (أبو تايه، 2012) التي استخلصت أن إحساس العاملين بالعدالة يؤدي إلى مشاركتهم الفاعلة، والمسئولة في إدارة أعمالهم والحرص على نجاح وزاراتهم، والحفاظ على سمعتها، وأن هذا المستوى جاء بدرجة كبيرة لدى أفراد العينة في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن؛ ويعود هذا الاختلاف إلى متغيرات، ومجتمع هذه الدراسات المغاير للدراسة الحالية.

• **أدنى فقرة رقم (3)، وهي (أحرص على حضور الاجتماعات الرسمية، والغير رسمية التي تتعلق بالوزارة)،** وقد جاءت بوزن نسبي (77.617)، وهي بدرجة موافقة (كبيرة).

ويعزو الباحث ذلك إلى مدى رغبة العاملين للاندماج، والتطوع في الأنشطة، والفعاليات التي تتعلق بالوزارة من حيث المشاركة الفعالة، وتقديم المقترحات، ومواكبة التغيرات، والتطورات داخل بيئة العمل، وخارجها.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (نوح، 2013) التي استخلصت أن الحرص على حضور الاجتماعات، واللقاءات المرتبطة بالعمل قد جاء بدرجة كبيرة لدى أفراد العينة في الشركات الصناعية في مدينة سحاب، ويرجع هذا الاتفاق ربما نتيجة إلى التشابه بين البيئة الأردنية، والفلسطينية.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (صرصور، 2015) التي أوضحت أن الفقرة المتعلقة بالمواظبة على حضور اللقاءات، والندوات غير الرسمية التي تعقدتها الجامعة قد جاءت بدرجة متوسطة لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى، ودراسة (الزهراني، 2006) التي دلت على أن الفقرة المتعلقة بالمواظبة على حضور اللقاءات، والندوات، والاجتماعات التي تعقدتها المدرسة، أو الإدارة التعليمية قد جاءت بدرجة موافقة متوسطة لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة جدة؛ ويعود هذا الاختلاف إلى مجتمع هذه الدراسات، ومتغيراتها، والقطاع المستهدف المتمثل في قطاع التعليم.

جدول رقم (25)

تحليل فقرات الروح الرياضية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1	أظهر الاحترام، والتقدير للعاملين رغم ضغوط العمل.	4.444	0.644	37.333	0.000	88.881	1	كبيرة جداً
2	أقبل المضايقات في العمل دون شكوى أو تدمير.	3.267	0.989	4.493	0.000	65.343	5	متوسطة
3	أبتعد عن الشكوى، والاستياء من ظروف العمل.	3.487	0.939	8.641	0.000	69.747	3	كبيرة
4	أحرص على الحد من الخلافات مع العاملين في الوزارة.	4.199	0.697	28.620	0.000	83.971	2	كبيرة
5	لدي القدرة على تحمل أي ضرر يصدر عن العاملين في الوزارة.	3.412	0.995	6.886	0.000	68.231	4	كبيرة
	البعد ككل	3.762	0.594	21.351	0.000	75.235		كبيرة

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- مستوى الروح الرياضية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (75.235)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة).
 - أعلى فقرة رقم (1)، وهي (أظهر الاحترام، والتقدير للعاملين رغم ضغوط العمل)، وقد جاءت بوزن نسبي (88.881)، وهي بدرجة موافقة (كبيرة جداً).
- وهذا يعطي مؤشر على إظهار الاحترام، والمجاملة للعاملين حتى في أوقات التوتر الشخصي، أو المهني، وتقبل النقد بصدق ورحب والتسامح عند الإساءة الشخصية من أجل مصلحة العمل، والجماعة.
- واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الزهراني، 2006) التي أشارت بأن الفقرة المتعلقة بإظهار الاحترام، والمجاملة لزملائي حتى في أوقات التوتر الشخصي، أو المهني قد جاءت بدرجة موافقة متوسطة لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة جدة، ويعزى هذا الاختلاف إلى مجتمع الدراسة، والفترة الزمنية بين الدراسات.
- أدنى فقرة رقم (2)، وهي (أقبل المضايقات في العمل دون شكوى، أو تدمير)، وقد جاءت بوزن نسبي (65.343)، وهي بدرجة موافقة (متوسطة).

ويعتقد الباحث بأن ظهور هذه المضايقات؛ نتيجة لتفاعل العاملين داخل الوزارة، أي نتيجة العمل الجماعي؛ لأن التغاضي عن هذه المضايقات، وتقبل الاحباطات التي لا يخلو منها مجال أي عمل تعكس مدى استعداد العاملين لتقبلها دون شكوى.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (صرصور، 2015) التي استخلصت أن الفقرة المتعلقة بالترفع فوق الصغائر، وتجاوز السلبيات التي تصدر عن العاملين قد جاءت بدرجة متوسطة لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى، وقد جاء هذا الاتفاق نتيجة إلى التشابه مع البيئة الفلسطينية، واتفقت كذلك مع دراسة (الزهراني، 2006) التي أوضحت أن الفقرة المتعلقة بتقبل النقد بصدر رحب قد جاءت بدرجة موافقة متوسطة لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة جدة؛ وقد يعود ذلك الاتفاق نتيجة إلى التشابه مع البيئة العربية إلى حد ما.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمعان، 2015) التي بينت أن الفقرة المتعلقة بتقبل النقد بسعة صدر، ودون تذمر قد جاءت بدرجة موافقة كبيرة على هذه الفقرة من قبل أفراد العينة من الضباط في جهاز الشرطة؛ ويرجع ذلك الاختلاف نتيجة إلى خصائص مجتمع هذه الدراسة عن الدراسة الحالية.

جدول رقم (26)

تحليل فقرات الضمير الحي

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1	ألتزم بقواعد، وإجراءات العمل في الوزارة.	4.390	0.625	36.998	0.000	87.798	2	كبيرة جداً
2	أسعى لإتباع السلوك التطوعي عند الحاجة لذلك.	4.029	0.784	21.834	0.000	80.578	4	كبيرة
3	أحرص على الالتزام بأوقات العمل الرسمية.	4.372	0.683	33.436	0.000	87.437	3	كبيرة جداً
4	أحافظ على ممتلكات الوزارة، والاهتمام بها.	4.534	0.699	36.522	0.000	90.686	1	كبيرة جداً
5	أقوم بإنجاز الأعمال في غير أوقات العمل الرسمية.	3.708	1.092	10.781	0.000	74.152	5	كبيرة
	البعد ككل	4.206	0.567	35.395	0.000	84.130		كبيرة جداً

وقد تبين من الجدول السابق أن:

• مستوى **الضمير الحي** لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (84.130)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة جداً).

• **أعلى فقرة رقم (4)**، وهي **(أحافظ على ممتلكات الوزارة، والاهتمام بها)**، وقد جاءت بوزن نسبي (90.686)، وهي بدرجة موافقة (كبيرة جداً).

ويفسر الباحث هذا المستوى الكبير جداً من السلوك إلى تبني الكثير من العاملين أهداف، واتجاهات إيجابية نحو المحافظة على موارد الوزارة بالاعتماد على المبادرة الذاتية، والإرادة الحرة.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمعان، 2015) التي أوضحت أن الفقرة المتعلقة بالتعامل بعناية مع الموجودات العينية (الأجهزة والمعدات) في مكان العمل، قد جاءت بدرجة موافقة كبيرة على هذه الفقرة من قبل أفراد العينة من الضباط في جهاز الشرطة، وقد جاء هذا الاتفاق نتيجة إلى التشابه في البيئة الفلسطينية.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (صرصور، 2015) التي ترى أن الفقرة المتعلقة بالحفاظ على ممتلكات الجامعة، والاهتمام بها قد جاءت بدرجة متوسطة لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى، وجاء هذا الاختلاف نتيجة إلى خصائص مجتمع هذه الدراسة عن الدراسة الحالية.

• **أدنى فقرة رقم (5)**، وهي **(أقوم بإنجاز الأعمال في غير أوقات العمل الرسمية)**، وقد جاءت بوزن نسبي (74.152)، وهي بدرجة موافقة (كبيرة).

ويعزو الباحث ذلك إلى الرغبة في الإنجاز وفقاً لما يمليه الضمير؛ حيث تتعدى هذه الأعمال حدود الالتزام المحدد مسبقاً من الوزارة، مما يعكس حرص العاملين على الالتزام العام، وشعورهم بالمسئولية تجاه عملهم.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمعان، 2015) التي دلت على أن الفقرة المتعلقة بتقبل الاستمرار في العمل لما بعد ساعات الدوام الرسمي عند الحاجة، قد جاءت بدرجة موافقة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة لدى الضباط في جهاز الشرطة، ويعزى هذا الاتفاق إلى التشابه مع البيئة الفلسطينية، واتفقت كذلك مع دراسة (أبو تايه، 2012) التي استخلصت أن إحساس العاملين بالعدالة يجعلهم يعملون أعمال تطوعية تتجاوز الحدود الدنيا، وأن المستوى جاء بدرجة كبيرة لدى أفراد العينة في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، وجاء هذا الاتفاق نتيجة إلى التقارب بين البيئة الأردنية، والفلسطينية.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (صرصور، 2015) التي أشارت إلى أن الفقرة المتعلقة بتأدية المهام الإضافية في العمل بعد انتهاء أوقات الدوام الرسمية قد جاءت بدرجة متوسطة لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى، وقد جاء ذلك الاختلاف نتيجة إلى متغيرات، ومجتمع هذه الدراسة عن الدراسة الحالية.

4.5 نتائج السؤال الثالث، ومناقشتها:

ينص السؤال على ما يلي:

هل يوجد علاقة بين الاغتراب الوظيفي، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة؟

وللإجابة على هذا السؤال تم صياغة الفرضية التالية:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاغتراب الوظيفي، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.

وتم التحقق من صحة هذه الفرضية عن طريق إيجاد معاملات ارتباط بيرسون، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (27)

معاملات ارتباط بيرسون بين الاغتراب الوظيفي، وبين سلوك المواطنة التنظيمية

الأبعاد	معامل الارتباط	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
1 الإيثار	-0.231	0.000	دالة عند 0.05
2 الكياسة	-0.310	0.000	دالة عند 0.05
3 السلوك الحضاري	-0.372	0.000	دالة عند 0.05
4 الروح الرياضية	-0.380	0.000	دالة عند 0.05
5 الضمير الحي	-0.349	0.000	دالة عند 0.05
سلوك المواطنة التنظيمية	-0.364	0.000	دالة عند 0.05

* قيمة "ر": معامل ارتباط بيرسون" عند درجة حرية (276)، ومستوى دلالة (0.05) = (0.195).

وقد تبين من الجدول السابق أن:

• معاملات ارتباط بيرسون بين **الاغتراب الوظيفي**، وبين سلوك المواطنة التنظيمية دالة إحصائياً، وهذا يدل على وجود **علاقة عكسية** ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين **الاغتراب الوظيفي**، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.

- **مما سبق** يتضح عدم صحة الفرضية الرئيسة السابقة بشكل كلي، وصحة الفرضية البديلة:

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين **الاغتراب الوظيفي** وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.

ويتضح من خلال النتائج أن هناك علاقة ارتباطية عكسية، ودالة إحصائياً بين الاغتراب الوظيفي، وبين سلوك المواطنة التنظيمية؛ حيث أنه كلما قل الاغتراب الوظيفي كلما زاد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة، والعكس صحيح.

ويفسر الباحث ذلك بأنه من الطبيعي أن تكون العلاقة عكسية، وأن زيادة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية قد يكون ناتجاً عن تحسين الحالة النفسية للعاملين؛ الأمر الذي أدى إلى الشعور بالرضا، والانتماء، وبالتالي رفع مستوى الأداء العام، والقيام بأعمال تطوعية تفوق ما هو مطلوب من العاملين.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العروقي، 2015) التي أشارت إلى وجود علاقة عكسية لدى أفراد العينة حول الاغتراب النفسي، وجودة الحياة لدى الأسرى المبعدين، ودراسة (الشهراني، 2013) التي بينت وجود علاقة عكسية بين الاغتراب الوظيفي، والولاء التنظيمي لدى ضباط المديرية العامة للجوازات بالرياض، وكذلك دراسة (الدوسري، 2011)؛ حيث أشارت إلى وجود علاقة عكسية بين مستويات الشعور بالاغتراب، وبين خصائص المناخ التنظيمي لدى الضباط العاملين في المديرية العامة لحرس الحدود بالرياض، ودراسة

(Nazem, Fattah&Eimani, Mohammad, 2014) التي ترى وجود علاقة عكسية بين الاغتراب الوظيفي، والرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة أزد الإسلامية في إيران، ودراسة (شحادة، 2012) التي أوضحت وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الدرجة الكلية للاغتراب، والدافعية للإنجاز عند الطلبة المعاقين بصرياً، وكذلك بينت دراسة (Erbas Kayihan, Mustafa, 2014) وجود علاقة عكسية بين الاغتراب، والمواقف تجاه

مهنة التدريس في الجامعات التركية، ويرجع هذا الاتفاق للتقارب، والتسلسل الزمني لهذه الدراسات مع الدراسة الحالية.

اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (البغلي، 2013) التي بينت وجود علاقة طردية بين مستوى الاغتراب الوظيفي، ومستوى الصراع التنظيمي لدى العاملين في قطاع البنوك في دولة الكويت، ودراسة (Podsakoff, Nathan&Blume, Brian&Whiting, Steven, 2009) التي أشارت إلى وجود علاقة طردية بين سلوك المواطنة التنظيمية، وأثرها على المستوى الفردي، والتنظيمي في المنظمات في الولايات المتحدة الأمريكية، واختلفت كذلك مع دراسة (O'donnell, Deboraha&Schwab, Mary& Ruchken,vladislav, 2006) التي أكدت وجود علاقة طردية بين الاغتراب النفسي، وسوء التوافق لدى طلاب الصف السادس، والثامن في ولاية نيوهافن الأمريكية؛ ويرجع ذلك الاختلاف إلى مجتمع الدراستين، بالإضافة إلى اختلاف البيئة الفلسطينية عن البيئة الأمريكية، وتختلف كذلك مع دراسة (Goksou Suleyman, 2006) التي أشارت إلى وجود علاقة طردية بين المشاركة في إدارة المدرسة، وبين سلوك المواطنة التنظيمية، ويعزى هذا الاختلاف إلى الفترة الزمنية لهذه الدراسة عن الدراسة الحالية، وإلى مجتمع، وبيئة الدراسة التركية المخالف للبيئة الفلسطينية، وكذلك تختلف مع دراسة (حواس، والشحات، وعامر، 2012) والتي دلت على وجود علاقة طردية بين الذكاء العاطفي، وسلوك المواطنة التنظيمية لدى كل من المديرين، والمرؤوسين في ميناء دمياط؛ ويرجع هذا الاختلاف إلى مجتمع، وعينة هذه الدراسة عن الدراسة الحالية.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية السابقة الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين العزلة، وبين

سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في

محافظات غزة.

وتم التحقق من صحة هذه الفرضية عن طريق إيجاد معاملات ارتباط بيرسون، كما هو مبين

في الجدول التالي:

جدول رقم (28)

معاملات ارتباط بيرسون بين العزلة، وبين سلوك المواطنة التنظيمية

الأبعاد	معامل الارتباط	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
1 الإيثار	-0.356	0.000	دالة عند 0.05
2 الكياسة	-0.243	0.000	دالة عند 0.05
3 السلوك الحضاري	-0.269	0.000	دالة عند 0.05
4 الروح الرياضية	-0.202	0.001	دالة عند 0.05
5 الضمير الحي	-0.249	0.000	دالة عند 0.05
سلوك المواطنة التنظيمية	-0.281	0.000	دالة عند 0.05

* قيمة "ر: معامل ارتباط بيرسون" عند درجة حرية (276)، ومستوى دلالة (0.05) = (0.195).

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- معاملات ارتباط بيرسون بين العزلة، وبين سلوك المواطنة التنظيمية دالة إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين العزلة، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.

- مما سبق يتضح عدم صحة الفرضية الفرعية الأولى السابقة بشكل كلي، وصحة الفرضية البديلة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين العزلة، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشئون الدينية في محافظات غزة.

ويشير الباحث إلى أن انخفاض شعور العاملين بالوحدة، والانتماء، والفرغ النفسي قد أدى إلى زيادة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، وبالتالي أصبح العاملين قادرين على إقامة علاقات اجتماعية قائمة على المشاركة، والاندماج مع الآخرين.

2. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين العجز، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.

وتم التحقق من صحة هذه الفرضية عن طريق إيجاد معاملات ارتباط بيرسون، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (29)

معاملات ارتباط بيرسون بين العجز، وبين سلوك المواطنة التنظيمية

الأبعاد	معامل الارتباط	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
1 الإيثار	-0.271	0.000	دالة عند 0.05
2 الكياسة	-0.262	0.000	دالة عند 0.05
3 السلوك الحضاري	-0.283	0.000	دالة عند 0.05
4 الروح الرياضية	-0.349	0.000	دالة عند 0.05
5 الضمير الحي	-0.325	0.000	دالة عند 0.05
سلوك المواطنة التنظيمية	-0.324	0.000	دالة عند 0.05

* قيمة "ر: معامل ارتباط بيرسون" عند درجة حرية (276)، ومستوى دلالة (0.05) = (0.195).

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- معاملات ارتباط بيرسون بين العجز، وبين سلوك المواطنة التنظيمية دالة إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين العجز، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.

- مما سبق يتضح عدم صحة الفرضية الفرعية الثانية السابقة بشكل كلي، وصحة الفرضية البديلة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين العجز، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.

ويرى الباحث بأنه كلما زاد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين، كلما قل شعور العاملين بالضعف، وعدم القدرة، والعجز عن التأثير في المواقف الإدارية المختلفة، واتخاذ القرارات، وبالتالي؛ فإن أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لها الأثر البالغ في الاغتراب الوظيفي بما يتعلق بمستوى العجز، وعلى ما يبدو؛ فإن قدرة العاملين على التحكم، والتوجيه في مخرجات سلوكهم قد أدى إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية لديهم، وهو ما يفسر هذه النتيجة بوجود علاقة عكسية بينهما.

3. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين اللامعيارية، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.

وتم التحقق من صحة هذه الفرضية عن طريق إيجاد معاملات ارتباط بيرسون، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (30)

معاملات ارتباط بيرسون بين اللا معيارية، وبين سلوك المواطنة التنظيمية

الأبعاد	معامل الارتباط	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
1 الإيثار	-0.332	0.000	دالة عند 0.05
2 الكياسة	-0.354	0.000	دالة عند 0.05
3 السلوك الحضاري	-0.294	0.000	دالة عند 0.05
4 الروح الرياضية	-0.360	0.000	دالة عند 0.05
5 الضمير الحي	-0.202	0.001	دالة عند 0.05
سلوك المواطنة التنظيمية	-0.240	0.000	دالة عند 0.05

* قيمة "ر": معامل ارتباط بيرسون" عند درجة حرية (276)، ومستوى دلالة (0.05) = (0.195).

وقد تبين من الجدول السابق أن:

• معاملات ارتباط بيرسون بين اللا معيارية، وبين سلوك المواطنة التنظيمية دالة إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين اللا معيارية، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.

- مما سبق يتضح عدم صحة الفرضية الفرعية الثالثة السابقة بشكل كلي، وصحة الفرضية البديلة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين اللا معيارية، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.

ويعزو البحث هذه العلاقة؛ لأن ارتفاع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية كان نتيجة للالتزام العاملين بالقيم، والمعايير، والقواعد السائدة في العمل، وحرصهم على التمسك بها؛ مما يدل إلى وجود معايير تنظيمية واضحة، ومحددة تحكم سلوك العاملين، وتضبطه في العمل، بمعنى أن التمسك بالمعايير، والضوابط، والأعراف الاجتماعية يؤدي إلى زيادة سلوك المواطنة.

4. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين اللا معنى، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.

وتم التحقق من صحة هذه الفرضية عن طريق إيجاد معاملات ارتباط بيرسون، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (31)

معاملات ارتباط بيرسون بين اللا معنى، وبين سلوك المواطنة التنظيمية

الأبعاد	معامل الارتباط	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
1 الإيثار	-0.398	0.000	دالة عند 0.05
2 الكياسة	-0.311	0.000	دالة عند 0.05
3 السلوك الحضاري	-0.345	0.000	دالة عند 0.05
4 الروح الرياضية	-0.307	0.000	دالة عند 0.05
5 الضمير الحي	-0.339	0.000	دالة عند 0.05
سلوك المواطنة التنظيمية	-0.328	0.000	دالة عند 0.05

* قيمة "ر": معامل ارتباط بيرسون" عند درجة حرية (276)، ومستوى دلالة (0.05) = (0.195).

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- معاملات ارتباط بيرسون بين اللا معنى، وبين سلوك المواطنة التنظيمية دالة إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين اللا معنى، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.

- مما سبق يتضح عدم صحة الفرضية الفرعية الرابعة السابقة بشكل كلي، وصحة الفرضية البديلة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين اللا معنى وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.

ويلاحظ الباحث بأن وجود هذه العلاقة العكسية يدل على أن توفر الأهداف الأساسية، وإعطاء معنى، وإدراك للعمل، وتحديد الاتجاهات التي تتفق مع اهتمامات العاملين قد قلل من الشعور بالملل، والروتين، والفراغ الكبير من حولهم، والذي انعكس بدوره على ارتفاع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.

5. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاغتراب عن الذات، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.

وتم التحقق من صحة هذه الفرضية عن طريق إيجاد معاملات ارتباط بيرسون، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (32)

معاملات ارتباط بيرسون بين الاغتراب عن الذات، وبين سلوك المواطنة التنظيمية

الأبعاد	معامل الارتباط	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
1 الإيثار	-0.206	0.001	دالة عند 0.05
2 الكياسة	-0.308	0.000	دالة عند 0.05
3 السلوك الحضاري	-0.346	0.000	دالة عند 0.05
4 الروح الرياضية	-0.325	0.000	دالة عند 0.05
5 الضمير الحي	-0.330	0.000	دالة عند 0.05
سلوك المواطنة التنظيمية	-0.332	0.000	دالة عند 0.05

* قيمة "ر": معامل ارتباط بيرسون" عند درجة حرية (276)، ومستوى دلالة (0.05) = (0.195).

وقد تبين من الجدول السابق أن:

• معاملات ارتباط بيرسون بين الاغتراب عن الذات، وبين سلوك المواطنة التنظيمية دالة إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الاغتراب عن الذات، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.

- مما سبق يتضح عدم صحة الفرضية الفرعية الخامسة السابقة بشكل كلي، وصحة الفرضية البديلة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاغتراب عن الذات، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشئون الدينية في محافظات غزة.

ويعتقد الباحث بأن شعور العاملين بالرضا عن الذات، والتطابق معها يخلق ذاتاً حقيقية تحمل نظم، وأعراف، وتقاليد توفر أنشطة، وفعاليات تكافئ القدرات، والإمكانيات؛ وبالتالي فإن هذا الرضا عن إنجازات العمل، والشعور بقيمة الأعمال التي يؤديها العاملون انعكس بدوره على إظهار سلوكيات تطوعية بمستويات عالية.

ويشكل عام اتفقت هذه النتائج مع دراسة (شحادة، 2012) التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية بين أبعاد الاغتراب، وبين الدافعية للإنجاز، لدى المعاقين بصرياً في محافظات غزة؛ ويرجع ذلك الاتفاق إلى التشابه في البيئة الفلسطينية.

واختلفت هذه النتائج مع دراسة (البغلي، 2013) التي أوضحت وجود علاقة طردية بين جميع أبعاد الاغتراب الوظيفي، ومستوى الصراع التنظيمي لدى العاملين في قطاع البنوك في دولة الكويت، ويعود ذلك الاختلاف إلى خصائص مجتمع الدراسة المتمثل في القطاع الخاص (قطاع البنوك)؛ وذلك خلافاً للقطاع الحكومي للدراسة الحالية.

5.5 نتائج السؤال الرابع، ومناقشتها:

ينص السؤال على ما يلي:

هل يوجد فروق بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي، وحول سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغيرات: (الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، الفئة العمرية، المسمى الوظيفي)؟

وللإجابة على هذا السؤال تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي، وحول سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغيرات: (الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، الفئة العمرية، المسمى الوظيفي).

ويتفرع من الفرضية الرئيسية السابقة الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات

استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي، وحول سلوك المواطنة التنظيمية لدى

العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير الجنس.

وتم التحقق من صحة هذه الفرضية باستخدام اختبار T-Test، كما هو مبين في الجدول

التالي:

جدول رقم (33)

الفروقات بالنسبة لمتغير الجنس

المحور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
الاغتراب الوظيفي	ذكر	249	2.232	0.654	0.450	0.653	غير دالة
	أنثى	28	2.173	0.688			
سلوك المواطنة التنظيمية	ذكر	249	4.091	0.494	-0.595	0.552	غير دالة
	أنثى	28	4.150	0.533			

* قيمة "T" الجدولية عند درجة حرية (275)، وعند مستوى دلالة (0.05) = (1.980).

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- قيمة "T" المحسوبة أقل من قيمة "T" الجدولية في محور الاغتراب الوظيفي، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير الجنس.

- مما سبق يتضح صحة الفرضية الفرعية السابقة بشكل كلي، التي نصت على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير الجنس.

ويعزو الباحث هذه النتيجة بين استجابات المبحوثين؛ لأن كل من الذكور، والإناث في وزارة الأوقاف يخضعون لنفس القانون، والنظام الإداري، بحيث لا يوجد تمييز بين جنس وآخر، كما أنهم ينتمون إلى مجتمع واحد، ويخضعون لظروف اقتصادية، واجتماعية، وسياسية واحدة، لذلك؛ فإن الباحث يعتقد بأن هذه العوامل مجتمعة قد يكون لها الجانب الأكبر في عدم وجود الفروق حول الاغتراب الوظيفي.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمرة، وشعيبات، وأبو مقدم، 2014) التي بينت عدم وجود فروق بين متوسطات إجابات أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس، والخليل، وكذلك دراسة (شحادة، 2012) التي دلت على عدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس لدى المعاقين بصرياً في محافظات غزة، كما أوضحت دراسة (أبو سلطان، 2011) عدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس لدى العاملين في وزارة التربية، والتعليم في قطاع غزة، وأشارت

دراسة (أبو عمرة، 2013) لعدم وجود فروق لدى طلاب الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس؛ وهذا الاتفاق يرجع إلى التشابه في بيئة الدراسات الفلسطينية.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (Nazem, Fattah&Eimani, Mohammad , 2014)؛ حيث كان متوسط الاغتراب الوظيفي أعلى لدى الرجال منه عند النساء لدى العاملين في جامعة أزد الإسلامية، ودراسة (Erbaş Kayihan, Mustafa, 2014) التي أشارت إلى وجود فروق لدى عينة الدراسة؛ حيث كانت أعلى عند الذكور منه عند النساء من حيث ثلاثة أبعاد هي (العجز، والعزلة، واللامعنى) في الجامعات التركية، وجاء هذا الاختلاف نتيجة إلى اختلاف البيئة الإيرانية، والتركية عن البيئة الفلسطينية.

قيمة "T" المحسوبة أقل من قيمة "T" الجدولية في محور **سلوك المواطنة التنظيمية**، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير الجنس.

- **مما سبق** يتضح صحة الفرضية الفرعية السابقة بشكل كلي، التي نصت على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير الجنس.

ويرى الباحث بأن عدم وجود فروق عند أفراد العينة هو نتيجة لطبيعة التشابه في تأدية المهام الوظيفية تقريباً، بمعنى توافر، وتشابه نفس الظروف الوظيفية للعاملين ذكوراً كانوا أم إناثاً، وعليه فإن متغير الجنس يعتبر عامل غير مؤثر لدى عينة الدراسة حول سلوك المواطنة.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (صرصور، 2015) التي أشارت لعدم وجود فروق لمتغير الجنس باستثناء سلوك الضمير الحي؛ فقد تبين بأن هناك فرق لصالح الإناث لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى، ويرجع هذا الاتفاق إلى التشابه في البيئة الفلسطينية.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (Goksou Suleyman, 2006) التي بينت أن نسبة المشاركة في إدارة المدرسة كانت أعلى عند الذكور من الإناث، ويعود هذا الاختلاف إلى عدم التشابه بين البيئة التركية، والبيئة الفلسطينية.

2. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي، وحول سلوك المواطنة التنظيمية لدى

العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وتم التحقق من صحة هذه الفرضية باستخدام اختبار One-Way ANOVA، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (34)

الفروقات بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي

المحور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "F"	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
الاغتراب الوظيفي	دبلوم فأقل	51	2.231	0.576	1.399	0.249	غير دالة
	بكالوريوس	158	2.272	0.642			
	دراسات عليا	68	2.114	0.737			
سلوك المواطنة التنظيمية	دبلوم فأقل	51	3.818	0.510	13.465	0.000	دالة
	بكالوريوس	158	4.111	0.505			
	دراسات عليا	68	4.274	0.372			

* قيمة "F" الجدولية عند درجة حرية (2، 274)، وعند مستوى دلالة (0.05) = (3.040).

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- قيمة "F" المحسوبة أقل من قيمة "F" الجدولية في محور الاغتراب الوظيفي، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

- مما سبق يتضح صحة الفرضية الفرعية السابقة بشكل كلي، التي نصت على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ويعزو الباحث هذه النتيجة لدى أفراد عينة الدراسة على اختلاف مؤهلاتهم العلمية في مواجهة الاغتراب بأن الغالبية العظمى هم من حملة المؤهل العلمي البكالوريوس ثم يليه الدراسات العليا، وبالتالي قد يكون لهذه الفئات القدرة على التعامل مع مسببات الاغتراب

الوظيفي، هذا بالإضافة ربما لتطبيق السلوك الديني وممارسة الشعائر الدينية، وفق المعايير الدينية في معظم جوانب الحياة المختلفة، بما يضمن التفاعل، والتواصل الاجتماعي؛ مما يؤدي إلى التغلب على مشاعر الاغتراب.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (شبات، 2012) التي أظهرت عدم وجود فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند أفراد عينة الدراسة حول الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعات الفلسطينية، ودراسة (أبو سلطان، 2011) التي اتفقت مع هذه النتيجة حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة التربية، والتعليم في قطاع غزة، ودراسة (العروقي، 2015) التي أوضحت عدم وجود فروق حول الاغتراب لدى الأسرى المبعدين لقطاع غزة؛ ويعود هذا الاتفاق ربما إلى التشابه في بيئة هذه الدراسات الفلسطينية، كما توصلت دراسة (الدوسري، 2011) لنفس النتيجة حول الاغتراب الوظيفي لدى الضباط العاملين في المديرية العامة لحرس الحدود في مدينة الرياض، وكذلك دراسة (الشهراني، 2013) التي توصلت إلى عدم وجود فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي حول الاغتراب الوظيفي لدى ضباط المديرية العامة للجوازات في الرياض، وقد يكون هذا الاتفاق نتيجة لتقارب الفترة الزمنية لهذه الدراسات مع الدراسة الحالية.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمرة، وشعبيات، وأبو مقدم، 2014) التي أشارت لوجود فروق حول الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس، والخليل، ويرجع هذا الاختلاف إلى مجتمع الدراسة المستهدف.

• قيمة "F" المحسوبة أكبر من قيمة "F" الجدولية في محور سلوك المواطنة التنظيمية، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ولصالح الذين مؤهلهم العلمي (دراسات عليا).

- مما سبق يتضح عدم صحة الفرضية الفرعية السابقة بشكل كلي، وصحة الفرضية البديلة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ويفسر الباحث ذلك بأن سلوك المواطنة من السلوكيات المكتسبة، ويُعتقد أن العاملين ذوي المؤهلات العلمية العليا قد تختلف نظرتهم لسلوك المواطنة التنظيمية عن غيرهم؛ بحيث يظهرون الولاء، والانتماء من خلال القدرة على تأدية الأعمال، والمهام الوظيفية، وفق أسس علمية مدروسة، وعلى أساس مواطنة ذاتية تتبع من داخلهم.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (صرصور، 2015) التي بينت وجود فروق حول سلوك المواطنة تعزى لمتغير المؤهل العلمي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى لثلاثة أبعاد، وهي على الترتيب (الروح الرياضية، السلوك الحضاري، الضمير الحي)؛ ولكن لصالح مؤهل البكالوريوس؛ ويعود هذا الاتفاق لبيئة الدراسة الفلسطينية، واتفقت معها دراسة (الزهراني، 2006) التي أشارت إلى وجود فروق لدى أفراد العينة حول جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية ما عدا بعد الإيثار لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة جدة؛ وجاء هذا الاتفاق ربما لأن أفراد العينة لديهم نفس التصور حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، وكذلك اتفقت مع دراسة (Goksou Suleyman, 2006) التي دلت على وجود فروق لصالح المعلمين حملة شهادة الماجستير في المدارس التركية؛ ويعود هذا الاتفاق إلى التشابه في المتغير التابع لهذه الدراسة، وهو سلوك المواطنة التنظيمية مع الدراسة الحالية.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمعان، 2015) التي أشارت إلى عدم وجود فروق بسبب التباين الكبير في النسب لأفراد العينة التي تعزى لمتغير المؤهل العلمي حول سلوك المواطنة لدى الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة؛ ويعود هذا الاختلاف إلى مجتمع الدراسة.

3. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي، وحول سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة.

وتم التحقق من صحة هذه الفرضية باستخدام اختبار One-Way ANOVA، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (35)

الفروقات بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخدمة

المحور	عدد سنوات الخدمة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "F"	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
الاغتراب الوظيفي	أقل من 5 سنوات	23	2.283	0.867	0.446	0.720	غير دالة
	من 5-أقل من 10	130	2.250	0.622			
	من 10-أقل من 15	43	2.255	0.650			
	15 سنة فأكثر	81	2.156	0.653			
سلوك المواطنة التنظيمية	أقل من 5 سنوات	23	4.118	0.618	2.723	0.045	دالة
	من 5-أقل من 10	130	4.019	0.493			
	من 10-أقل من 15	43	4.091	0.548			
	15 سنة فأكثر	81	4.218	0.419			

* قيمة "F" الجدولية عند درجة حرية (3، 273)، وعند مستوى دلالة (0.05) = (2.650).

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- قيمة "F" المحسوبة أقل من قيمة "F" الجدولية في محور الاغتراب الوظيفي، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة.

- مما سبق يتضح صحة الفرضية الفرعية السابقة بشكل كلي، والتي نصت على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة.

ويرى الباحث أن الدلالة على عدم وجود فروق لمتغير عدد سنوات الخدمة، قد يعود نتيجة للعلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين العاملين خلال مختلف فترات عدد سنوات الخدمة؛ حيث أن تبادل الخبرات، والظروف التي يتعرض لها العاملين تؤدي إلى التغلب على ضعف الفعالية الوظيفية داخل العمل، وبالتالي يكون العاملين قادرين على المشاركة في صنع القرارات الإدارية المتعلقة بالعمل، مما يخفف من الآثار التي قد تنشأ عن الاغتراب الوظيفي.

وانفقت هذه النتيجة مع دراسة (شبات، 2012) التي أشارت بعدم وجود فروق حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، وكذلك دراسة (أبو سلطان، 2011) التي أكدت عدم وجود فروق حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة التربية، والتعليم بغزة، وجاء هذا الاتفاق؛ نتيجة للتشابه في البيئة الفلسطينية مع الدراسة الحالية، وأشارت دراسة (Nazem, Fattah&Eimani, Mohammad, 2014) إلى عدم وجود فروق حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في جامعة أزد الإسلامية، وانفقت مع دراسة (جليغم، 2015) التي بينت عدم وجود فروق حول الاغتراب الوظيفي لدى أفراد العينة من العاملين بجوازات الرياض، ودراسة (الدوسري، 2011) التي دلت على عدم وجود فروق حول الاغتراب الوظيفي لدى أفراد العينة من العاملين في المديرية العامة لحرس الحدود في مدينة الرياض؛ ويعود هذا الاتفاق ربما لتقارب الفترة الزمنية لهذه للدراسات مع الدراسة الحالية.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمرة، وشعبيات، وأبو مقدم، 2014) التي أشارت لوجود فروق حول الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس، والخليل، وكذلك دراسة (الشهراني، 2013) التي استخلصت وجود فروق تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة حول الاغتراب الوظيفي لدى ضباط المديرية العامة للجوازات في الرياض، ويعود هذا الاختلاف إلى خصائص مجتمع هذه الدراسات مع الدراسة الحالية.

• قيمة "F" المحسوبة أكبر من قيمة "F" الجدولية في محور **سلوك المواطن التنظيمية**، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول سلوك المواطن التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير **عدد سنوات الخدمة، ولصالح الذين عدد سنوات خدمتهم (15 سنة فأكثر)**.

- **مما سبق** يتضح عدم صحة الفرضية الفرعية السابقة بشكل كلي، وصحة الفرضية البديلة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول سلوك المواطن التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة.

ويفسر الباحث النتيجة السابقة أعلاه بأن العاملين الذين تزيد عدد سنوات خدمتهم عن (15 سنة فأكثر)، هم في الغالب، وبناء على الفترة الطويلة نسبياً في وظائفهم قد أصبح لديهم خبرة تؤثر في بقائهم في وظائفهم، وتزيد من الأعمال التطوعية التي يؤديونها؛ الأمر الذي

يؤهلهم إلى التدرج في وظائفهم، وبالتالي فإن هذا الأمر يدفعهم إلى إظهار المزيد من سلوكيات المواطنة التنظيمية، أي أن الباحث يعتقد بأنه كلما زاد عدد سنوات الخدمة للعاملين كلما كان هناك ولاء وانتماء أكثر يؤدي في النهاية إلى تبني المزيد من الأعمال الاختيارية.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (صرصور، 2015)؛ حيث استخلصت وجود فروق تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة حول سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين في جامعة الأقصى، وذلك من خلال الأبعاد التالية: (الإيثار، الكياسة، السلوك الحضاري)، وجاء ذلك الاتفاق نتيجة إلى التشابه في البيئة الفلسطينية.

اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمعان، 2015) التي أشارت إلى عدم وجود فروق حول سلوك المواطنة التنظيمية لأفراد العينة من الضباط في جهاز الشرطة الذين تقل عدد سنوات خدمتهم عن عشرة سنوات، وهم في الغالب من الموظفين الذين عُينوا بعد أحداث (2007)، ويشتركون بنفس التوجهات في العمل لكونهم من جيل الشباب المتجانس في طبيعة التفكير؛ ويعود ذلك الاختلاف إلى مجتمع الدراسة.

4. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاعترا ب الوظيفي، وحول سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير الفئة العمرية.

وتم التحقق من صحة هذه الفرضية باستخدام اختبار One-Way ANOVA، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (36)

الفروقات بالنسبة لمتغير الفئة العمرية

المحور	الفئة العمرية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "F"	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
الاغتراب الوظيفي	أقل من 30 سنة	51	2.409	0.702	4.453	0.004	دالة
	من 30-أقل من 40	115	2.292	0.699			
	من 40-أقل من 50	54	1.988	0.503			
	50 سنة فأكثر	57	2.154	0.593			
سلوك المواطنة التنظيمية	أقل من 30 سنة	51	4.063	0.496	0.310	0.818	غير دالة
	من 30-أقل من 40	115	4.088	0.516			
	من 40-أقل من 50	54	4.152	0.484			
	50 سنة فأكثر	57	4.093	0.483			

* قيمة "F" الجدولية عند درجة حرية (3، 273)، وعند مستوى دلالة (0.05) = (2.650).

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- قيمة "F" المحسوبة أكبر من قيمة "F" الجدولية في محور الاغتراب الوظيفي، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير الفئة العمرية، ولصالح الذين أعمارهم (أقل من 30 سنة).

- مما سبق يتضح عدم صحة الفرضية الفرعية السابقة بشكل كلي، وصحة الفرضية البديلة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير الفئة العمرية.

ويعتقد الباحث بأن هذه النتيجة قد تكون في مستوى الخبرة لدى هذه الفئة للتعامل مع مسببات الاغتراب الوظيفي كالتعامل داخل محيط العمل، وخارجه، والقدرة على التحكم في الأمور، ومستوى التفاعل الاجتماعي لديهم من خلال العلاقات الإنسانية في مجال العمل؛ وذلك خلافاً للفئات الأخرى (أكثر من 30 سنة) التي تكون لديها الخبرة الكافية، والقدرة على التعامل مع الأسباب المؤدية للاغتراب الوظيفي.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الشهراني، 2013) التي استخلصت وجود فروق تعزى لمتغير الفئة العمرية حول الاغتراب الوظيفي لدى ضباط المديرية العامة للجوازات في الرياض، ودراسة (أبو سلطان، 2011) التي بينت فروق تعزى لمتغير الفئة العمرية حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة التربية، والتعليم في قطاع غزة، ودراسة (جليغم، 2015) التي أشارت إلى وجود فروق حول الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الفئة العمرية لدى العاملين بجوازات الرياض؛ ويعود هذا الاتفاق لتقارب الفترة الزمنية لهذه الدراسات مع الدراسة الحالية.

اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (شبات، 2012)؛ حيث أشارت إلى عدم وجود فروق حول الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير الفئة العمرية لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، ودراسة (الدوسري، 2011) التي أكدت عدم وجود فروق حول الاغتراب الوظيفي لدى الضباط العاملين في المديرية العامة لحرس الحدود في مدينة الرياض، وكذلك بينت دراسة (العروقي، 2015) عدم وجود فروق حول الاغتراب تعزى لمتغير الفئة العمرية لدى الأسري المحررين المبعدين لقطاع غزة؛ ويرجع ذلك الاختلاف لمجتمع هذه الدراسات، ودراسة (الشهراني، 2013) التي استخلصت عدم وجود فروق حول بعد اللامعيارية تعزى لمتغير الفئة العمرية لدى ضباط المديرية العامة للجوازات بالرياض؛ ويرجع ذلك إلى اختلاف خصائص مجتمع هذه الدراسات عن الدراسة الحالية.

قيمة "F" المحسوبة أقل من قيمة "F" الجدولية في محور سلوك المواطنة التنظيمية؛ وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير الفئة العمرية.

- **مما سبق** يتضح صحة الفرضية الفرعية السابقة بشكل كلي، والتي نصت على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير الفئة العمرية.

ويرى الباحث بأن العاملين، ورغم اختلاف فئاتهم العمرية إلا أنهم يتمتعون بإظهار الأعمال التطوعية؛ وقد يعود ذلك إلى الالتزام الديني، والأخلاقي بضوابط، وأحكام الشريعة الإسلامية بأهدافها، ووسائلها، من خلال تبني سلوكيات أخلاقية، وعلاقات اجتماعية مع جميع العاملين على اختلاف فئاتهم العمرية.

وانفقت هذه النتيجة مع دراسة (صرصور، 2015) التي أوضحت عدم وجود فروق لدى أفراد العينة تعزى لمتغير الفئة العمرية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى في قطاع غزة، ودراسة (أبو سمعان، 2015) التي أشارت إلى أن (58.6%) من أفراد العينة هم من الشباب ما دون 35 سنة، وبالتالي فإن التباين الكبير بين هذه النسبة، والنسبة المتبقية؛ وكما يرى الباحث ربما يكون لسبباً في عدم وجود الفروق، والتي يظهر أغلبها من الشباب، وجاء هذا الاتفاق؛ نتيجة إلى التشابه في بيئة الدراسات الفلسطينية.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الزهراني، 2006) التي أشارت إلى وجود فروق لدى أفراد العينة من مديري مدارس التعليم العام الحكومية في مدينة جدة حول جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية ما عدا بعدي الكياسة، والسلوك الحضاري؛ ويعود هذا الاختلاف إلى مجتمع الدراسة، وللفترة الزمنية بين هذه الدراسة والدراسة الحالية.

5. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات

استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي، وحول سلوك المواطنة التنظيمية لدى

العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير المسمى

الوظيفي.

وتم التحقق من صحة هذه الفرضية باستخدام اختبار One-Way ANOVA، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (37)

الفروقات بالنسبة لمتغير **المسمى الوظيفي**

المحور	المسمى الوظيفي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "F"	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
الاغتراب الوظيفي	مدير	21	1.987	0.583	1.326	0.266	غير دالة
	رئيس قسم	67	2.179	0.631			
	رئيس شعبة	16	2.265	0.729			
	موظف	173	2.270	0.665			
سلوك المواطنة التنظيمية	مدير	21	4.349	0.351	3.903	0.009	دالة
	رئيس قسم	67	4.178	0.437			
	رئيس شعبة	16	3.883	0.654			
	موظف	173	4.055	0.506			

* قيمة "F" الجدولية عند درجة حرية (3، 273)، وعند مستوى دلالة (0.05) = (2.650).

وقد تبين من الجدول السابق أن:

- قيمة "F" المحسوبة أقل من قيمة "F" الجدولية في محور **الاغتراب الوظيفي**، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير **المسمى الوظيفي**.

- مما سبق يتضح صحة الفرضية الفرعية السابقة بشكل كلي والتي نصت على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير **المسمى الوظيفي**.

ويفسر الباحث هذه النتيجة التي دلت على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالرغم من المسميات الوظيفية المختلفة، وأعباء المهام الوظيفية التي تتعلق بكل وظيفة، إلا أن أفراد العينة لم يظهروا فروقاً ذات دلالة إحصائية حول متغير **المسمى الوظيفي**، وربما يكون السبب وراء ذلك هو أن أغلب المسميات الوظيفية الحالية هي مسميات قديمة تم التكيف معها وظيفياً قبل عام (2014)، وهو العام الذي تشكلت خلاله حكومة الوفاق الوطني الفلسطيني، والتي لم يتم الاعلان بعد تشكيلها عن مسميات وظيفية جديدة لوزارة الأوقاف من خلال ديوان الموظفين

العام في قطاع غزة؛ الأمر الذي أدى إلى عدم وجود منافسة بين العاملين للحصول على فرص أعلى للمسميات الوظيفية؛ وبالتالي لا يشعر العاملون بأنهم غرباء عن أنفسهم، وعن محيطهم الوظيفي.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سلطان، 2011) التي بينت عدم وجود فروق لدى أفراد العينة حول الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغير المسمى الوظيفي من المعلمين في وزارة التربية، والتعليم في قطاع غزة، وجاء ذلك الاتفاق نتيجة التشابه في بيئة الدراسة الفلسطينية.

قيمة "F" المحسوبة أكبر من قيمة "F" الجدولية في محور **سلوك المواطنة التنظيمية**، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات الباحثين حول سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير **المسمى الوظيفي، ولصالح (المدراء)**.

- مما سبق يتضح عدم صحة الفرضية الفرعية السابقة بشكل كلي، وصحة الفرضية البديلة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات الباحثين حول سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

ويرى الباحث أن هذه الفئة أكثر انسجاماً مع مهام، وطبيعة الأعمال الوظيفية، حيث أنهم وصلوا إلى مرحلة أكثر من غيرهم في تحمل ضغوط العمل، والقدرة على مواجهة الظروف الوظيفية المتعلقة بالعمل، والمتغيرة باستمرار، وهذا بدوره ينعكس على طريقة، وأسلوب، وتميز مهام عمل هذه الفئة، والمهارات التي تمتلكها، إضافة إلى أن طبيعة المركز الوظيفي يحتم عليهم إظهار هذه السلوكيات؛ كونهم قدوة لغيرهم من العاملين الذين يندرجون ضمن مسميات وظيفية أخرى.

اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو سمعان، 2015) التي أشارت إلى وجود فروق حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمسمى الوظيفي، ولصالح المدراء العامون لدى الضباط في جهاز الشرطة في قطاع غزة؛ ويعود هذا الاختلاف إلى مجتمع الدراسة.

6.5 خلاصة الفصل:

تم في هذا الفصل استعراض النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء التحليل الإحصائي؛ حيث تمت الإجابة على أسئلة الدراسة الحالية، وتم التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي، ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية؛ كذلك تم التعرف على نوع العلاقة التي تربط بين الاغتراب الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمية، إضافة إلى ذلك تمت الإشارة إلى الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي، وحول سلوك المواطنة التنظيمية التي تعزى للمتغيرات الديموغرافية، ومن ثم تم تفسير النتائج، والتعقيب عليها، بالإضافة إلى بيان أوجه التشابه، والاختلاف مع الدراسات السابقة.

6. الفصل السادس

نتائج، وتوصيات الدراسة

- 1.6 تمهيد.
- 2.6 نتائج الدراسة.
- 3.6 توصيات الدراسة.
- 4.6 الدراسات المقترحة.
- 5.6 خلاصة الفصل.

6. الفصل السادس

نتائج، وتوصيات الدراسة

1.6 تمهيد:

بناء على الدراسة النظرية، والتطبيقية التي قام بها الباحث، حول الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في قطاع غزة، فقد خلصت الدراسة لجملة من النتائج، ولقد تم عرض وتفسير تلك النتائج، كما تم ربطها بنتائج الدراسات السابقة ذات العلاقة وبالإطار النظري للدراسة الحالية.

ويتضمن الفصل الحالي عرض النتائج التي تم التوصل إليها، والمتعلقة بالمتغير المستقل (الاجتراب الوظيفي)، والمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)، ثم عرض النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة، وصولاً إلى النتائج المتعلقة بمدى تحقيق أهداف الدراسة من خلال طريقة تحقيقها، والنتيجة المترتبة على ذلك، ويستعرض الباحث التوصيات المتعلقة بالدراسة الحالية وآلية تنفيذها لاحقاً، وينتهي هذا الفصل باقتراح بعض الدراسات المستقبلية.

ويمكن تنظيم تلك النتائج، والتوصيات على النحو الآتي:

2.6 النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1.2.6 النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل (الاجتراب الوظيفي)

1. مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (44.517)، وهو بدرجة موافقة (قليلة).
2. مستوى العزلة لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (45.993)، وهو بدرجة موافقة (قليلة).
3. مستوى العجز لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (42.946)، وهو بدرجة موافقة (قليلة).
4. مستوى اللا معيارية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (48.491)، وهو بدرجة موافقة (قليلة).
5. مستوى اللا معنى لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (41.964)، وهو بدرجة موافقة (قليلة).

6. مستوى الاغتراب عن الذات لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (43.191)، وهو بدرجة موافقة (قليلة).

2.2.6 النتائج المتعلقة بالمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)

1. مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (81.938)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة).
2. مستوى الإيثار لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (81.516)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة).
3. مستوى الكياسة لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (87.798)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة جداً).
4. مستوى السلوك الحضاري لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (81.011)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة).
5. مستوى الروح الرياضية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (75.235)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة).
6. مستوى الضمير الحي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي (84.130)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة جداً).

3.2.6 النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

1. وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الاغتراب الوظيفي، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.
2. وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين العزلة، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.
3. وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين العجز، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.

4. وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين اللامعيارية، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.
5. وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين اللامعنى، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.
6. وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الاغتراب عن الذات، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.
7. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير الجنس.
8. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير الجنس.
9. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
10. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ولصالح الذين مؤهلهم العلمي (دراسات عليا).
11. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة.

12. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة، ولصالح الذين عدد سنوات خدمتهم (15 سنة فأكثر).

13. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير الفئة العمرية، ولصالح الذين أعمارهم (أقل من 30 سنة).

14. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير الفئة العمرية.

15. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

16. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، ولصالح (المدراء).

4.2.6 النتائج المتعلقة بمدى تحقيق أهداف الدراسة

جدول رقم (38)

نتائج مدى تحقيق الأهداف

م	الهدف	طريقة تحقيق الهدف	النتيجة
1	التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.	تم استخدام اختبار (T) للعينة الواحدة.	تبين أن مستوى الاغتراب الوظيفي جاء بوزن نسبي (44.517) بدرجة موافقة قليلة.
2	التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.	تم استخدام اختبار (T) للعينة الواحدة.	تبين أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية جاء بوزن نسبي (81.938) بدرجة موافقة كبيرة.
3	تحديد طبيعة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة.	وذلك عن طريق إيجاد معاملات ارتباط بيرسون.	كانت النتيجة دالة إحصائية، وهذا يدل على وجود علاقة عكسية بين الاغتراب الوظيفي، وسلوك المواطنة التنظيمية.
4	الكشف عن الفروق بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي، وحول سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية في محافظات غزة تعزى لمتغيرات: (الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، الفئة العمرية، المسمى الوظيفي).	- تم استخدام اختبار T-Test للكشف عن الفروق التي تعزى لمتغير الجنس. - تم استخدام اختبار One-Way ANOVA؛ للكشف عن الفروق التي تعزى لمتغيرات: (المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، الفئة العمرية، المسمى الوظيفي).	- تبين أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول الاغتراب الوظيفي تعزى لمتغيرات: (الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، الفئة العمرية) باستثناء الفئة العمرية فقد تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية. - تبين أنه 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.

المصدر: جرد بواسطة الباحث بالاستناد إلى نتائج الدراسة الحالية

3.6 توصيات الدراسة

في ضوء التحليل الإحصائي، والنتائج التي تم التوصل إليها، يوصي الباحث بما يلي:

1.3.6 توصيات تتعلق بالمتغير المستقل (الاغتراب الوظيفي)

1. ضرورة العمل على تمكين العاملين، ومنحهم صلاحيات أكبر، وزرع الثقة في نفوسهم من خلال نشر القيم السلوكية، والأخلاقية، وإبعادهم عن الإحباط، والشعور بالعزلة، والاعتراب.
2. الاهتمام بتعزيز القدرة على التواصل بين مختلف المستويات الوظيفية؛ وذلك من خلال تطوير مهارات التواصل بين العاملين.
3. ينبغي القيام بتعزيز الثقة في نفوس العاملين، لأداء المهام الوظيفية دون طلب المساعدة من زملائهم في العمل باستمرار.
4. ويوصي الباحث بتعزيز مهارات، وقدرات الإقناع لكافة العاملين من خلال الدورات التدريبية الهادفة لذلك.
5. إعداد القوانين، والأنظمة التي تعزز مكافأة الجهود المبذولة من قبل العاملين، والتوجيهات المستمرة التي تدعم الالتزام بهذه الأنظمة، والقوانين.
6. تهيئة بيئة عمل إدارية تنظم إجراءات العمل التي يجب على العاملين إتباعها؛ وذلك لتحسين مستوى التنظيم الإداري.
7. الاهتمام بالتوجيه، والتطوير المستمر؛ لتهيئة العاملين، ودفعهم للمزيد من المساهمة في التغلب على العقبات التي تعترض تنمية، وتطوير الأداء الوظيفي.
8. تفعيل البرامج التدريبية، والإرشادية؛ وذلك لتحسين مهارات التعامل بين العاملين، وإقامة علاقات اجتماعية قائمة على الاحترام، والتقدير.
9. تحفيز، وتشجيع العاملين على المشاركة في النشاطات الاجتماعية الهادفة، والعمل الجماعي، وذلك لزيادة التفاعل بين العاملين.
10. تأصيل، وتفعيل الوسائل، والطرق لتعزيز ثقافة الانتماء للعمل، وتنمية فاعلية التوافق النفسي، والاجتماعي مع الذات لدى العاملين.

2.3.6 توصيات تتعلق بالمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)

1. السعي إلى حل مشاكل العاملين، وإلغاء متاعبهم، ومعاناتهم؛ وذلك لتوثيق العلاقات الإنسانية بين العاملين.
2. ينبغي غرس سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الوزارة من خلال تشجيعهم على مساعدة زملائهم في أداء الأعمال الموكلة إليهم.
3. تفعيل البرامج التدريبية التي تؤدي إلى تحسين مهارات التعامل بين العاملين، وبالتالي تنعكس على الاستقرار الوظيفي لديهم.
4. تلبية احتياجات العاملين، والسماح لهم بالمناقشة، وتبادل الآراء، وخلق الأفكار من خلال المشاركة في صنع القرارات التنظيمية.
5. إتباع أسلوب المشاركة، وإبداء الآراء التي تنعكس بدورها على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، وتؤدي إلى المشاركة البناءة، والمسئولة في إدارة أعمال الوزارة.
6. توعية العاملين بأهمية الحرص على حضور الاجتماعات الرسمية، والغير رسمية، وما يحققه هذا السلوك من تطور، ونجاح للوزارة؛ وذلك من خلال عقد الدورات، والندوات في هذا المجال.
7. تعزيز الاتجاهات الإيجابية بين العاملين، والسعي لبناء علاقات إنسانية تقوم على الاحترام المتبادل، وتقبل الآخر، وتجسيد سلوكيات المواطنة التنظيمية.
8. زيادة مستوى الرغبة في التسامح، واستعداد العاملين لتقبل الاحباطات، والتغاضي عن المضايقات من خلال القدرة على ضبط الذات في بيئة العمل.
9. السعي إلى تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين؛ وذلك من خلال مكافأتهم على الأعمال التطوعية الإضافية التي يؤدونها؛ وبالتالي يحفز الآخرين للإقتداء بهم.
10. التأكيد على تزويد العاملين بالمهارات العلمية التي تؤهلهم للقيام بالأعمال التطوعية، وأي أعباء وظيفية أخرى حتى في غير مواعيد العمل الرسمية.

3.3.6 الإطار المقترح لتنفيذ توصيات الدراسة

جدول رقم (39)

الإطار المقترح لتنفيذ توصيات الدراسة

م	التوصية	آلية التنفيذ	جهة التنفيذ	فترة التنفيذ
1	ضرورة العمل على تمكين العاملين، ومنحهم صلاحيات أكبر، وزرع الثقة في نفوسهم من خلال نشر القيم السلوكية، والأخلاقية، وإبعادهم عن الإحباط، والشعور بالعزلة، والاعترا ب.	تبنى، وتنفيذ سياسات تنظيمية تتضمن قواعد ترشد العاملين في أداء أعمالهم، وتتخذ أسساً، ومعايير لاتخاذ القرارات.	وزارة الأوقاف، والشؤون الدينية (الإدارة العامة للشؤون الإدارية، والإدارة العامة للوعظ، والإرشاد).	دائم
2	الاهتمام بتعزيز القدرة على التواصل بين مختلف المستويات الوظيفية؛ وذلك من خلال تطوير مهارات التواصل بين العاملين.	تنفيذ دورات تدريبية تتعلق بمهارات الاتصال، والتواصل الفعال.	- وزارة الأوقاف، والشؤون الدينية. - ديوان الموظفين العام (الإدارة العامة للتدريب، والتطوير).	دائم
3	ينبغي القيام بتعزيز الثقة في نفوس العاملين، لأداء المهام الوظيفية دون طلب المساعدة من زملائهم في العمل باستمرار.	- التشجيع على امتلاك الإمكانيات؛ لتحقيق إنجازات.	وزارة الأوقاف، والشؤون الدينية (الإدارة العامة للشؤون الإدارية، ودائرة التدريب).	دائم
4	ويوصي الباحث بتعزيز مهارات، وقدرات الإقناع لكافة العاملين من خلال الدورات التدريبية الهادفة لذلك.	تنفيذ دورات تدريبية متخصصة في مهارات التأثير، والإقناع.	ديوان الموظفين العام (الإدارة العامة للتدريب، والتطوير).	نصف سنوي
5	إعداد القوانين، والأنظمة التي تعزز مكافأة الجهود المبذولة من قبل العاملين، والتوجيهات المستمرة التي تدعم الالتزام بهذه الأنظمة، والقوانين.	تحديد، وتوضيح القوانين التي تضمن الحقوق، والمزايا للعاملين.	- وزارة الأوقاف، والشؤون الدينية (الشؤون القانونية). - ديوان الموظفين العام.	سنوي
6	تهيئة بيئة عمل إدارية تنظم إجراءات العمل التي يجب على العاملين إتباعها؛ وذلك لتحسين مستوى التنظيم الإداري.	تفعيل دور الرقابة الداخلية في الإدارات، والدوائر.	وزارة الأوقاف، والشؤون الدينية (الرقابة الداخلية).	دائم

م	التوصية	آلية التنفيذ	جهة التنفيذ	فترة التنفيذ
7	الاهتمام بالتوجيه، والتطوير المستمر لتهيئة العاملين، ودفعهم للمزيد من المساهمة في التغلب على العقبات التي تعترض تنمية، وتطوير الأداء الوظيفي.	وضع خطة، وتنفيذها لتنمية المسار الوظيفي تحتوي على خبرات متنوعة.	- وزارة الأوقاف، والشؤون الدينية. - ديوان الموظفين العام (الإدارة العامة للتدريب، والتطوير).	سنوي
8	تفعيل البرامج التدريبية، والإرشادية؛ وذلك لتحسين مهارات التعامل بين العاملين، وإقامة علاقات اجتماعية قائمة على الاحترام، والتقدير.	تصميم، وتنفيذ حقيبة تدريبية حديثة، وشاملة وفق منهجية علمية متناصفة.	- وزارة الأوقاف، والشؤون الدينية (دائرة التدريب). - ديوان الموظفين العام (الإدارة العامة للتدريب، والتطوير).	نصف سنوي
9	تحفيز، وتشجيع العاملين على المشاركة في النشاطات الاجتماعية الهادفة، والعمل الجماعي، وذلك لزيادة التفاعل بين العاملين.	- التواصل اليومي بين العاملين. - إقامة اجتماعات دورية بين العاملين، والإدارات العليا.	وزارة الأوقاف، والشؤون الدينية (الإدارة العامة للشؤون الإدارية).	دائم
10	تأصيل، وتفعيل الوسائل، والطرق؛ لتعزيز ثقافة الانتماء للعمل، وتنمية فاعلية التوافق النفسي، والاجتماعي مع الذات لدى العاملين.	إشراك العاملين، واستشارتهم من خلال إدارتهم في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل.	وزارة الأوقاف، والشؤون الدينية (الإدارة العامة للشؤون الإدارية).	دائم
11	السعي إلى حل مشاكل العاملين، وإلغاء متاعبهم، ومعاناتهم؛ وذلك لتوثيق العلاقات الإنسانية بين العاملين.	إشراك عدة مستويات إدارية للتعامل مع مشاكل العاملين.	وزارة الأوقاف، والشؤون الدينية (دائرة الشكاوى).	دائم
12	ينبغي غرس سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الوزارة من خلال تشجيعهم على مساعدة زملائهم في أداء الأعمال الموكلة إليهم.	مشاركة العاملين في الأنشطة الاجتماعية، وتوسيع شبكة العلاقات بينهم.	وزارة الأوقاف، والشؤون الدينية (جميع الإدارات).	دائم

م	التوصية	آلية التنفيذ	جهة التنفيذ	فترة التنفيذ
13	تفعيل البرامج التدريبية التي تؤدي إلى تحسين مهارات التعامل بين العاملين، وبالتالي تنعكس على الاستقرار الوظيفي لديهم.	تصميم برامج تدريبية، وتنفيذها وفقاً لاحتياجات الدوائر، والمديريات.	- وزارة الأوقاف، والشؤون الدينية (دائرة التدريب). - ديوان الموظفين العام (الإدارة العامة للتدريب، والتطوير).	نصف سنوي
14	تلبية احتياجات العاملين، والسماح لهم بالمناقشة، وتبادل الآراء، وخلق الأفكار من خلال المشاركة في صنع القرارات التنظيمية.	توسيع دور العاملين، والأخذ بالآراء الفردية، والجماعية للوصول للقرارات الأكثر فعالية.	وزارة الأوقاف، والشؤون الدينية (جميع الإدارات).	دائم
15	إتباع أسلوب المشاركة، وإبداء الآراء التي تنعكس بدورها على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، وتؤدي إلى المشاركة البناءة، والمسئولة في إدارة أعمال الوزارة.	بناء فرق عمل تحقق التنسيق، والتفاعل، والتكامل بينها.	وزارة الأوقاف، والشؤون الدينية (الإدارة العامة للتخطيط، والسياسات).	دائم
16	توعية العاملين بأهمية الحرص على حضور الاجتماعات الرسمية، والغير رسمية، وما يحققه هذا السلوك من تطور، ونجاح للوزارة، وذلك من خلال عقد الدورات، والندوات في هذا المجال.	تخطيط، وتنفيذ برامج قائمة على المشاركة التنظيمية للتنسيق بين الإدارات، والأقسام المختلفة.	وزارة الأوقاف، والشؤون الدينية (الإدارة العامة للشؤون الإدارية).	ربع سنوي
17	تعزيز الاتجاهات الإيجابية بين العاملين، والسعي لبناء علاقات إنسانية تقوم على الاحترام المتبادل، وتقبل الآخر، وتجسيد سلوكيات المواطنة التنظيمية.	توفير بيئة عمل إيجابية قائمة على الثقة، والتقدير بين العاملين.	وزارة الأوقاف، والشؤون الدينية (جميع الإدارات).	دائم
18	زيادة مستوى الرغبة في التسامح، واستعداد العاملين لتقبل الاحباطات، والتغاضي عن المضايقات من خلال القدرة على ضبط الذات في بيئة العمل.	التركيز على الجانب المعنوي للعاملين من خلال تطبيق العلاقات الإنسانية.	وزارة الأوقاف، والشؤون الدينية (جميع الإدارات).	دائم

م	التوصية	آلية التنفيذ	جهة التنفيذ	فترة التنفيذ
19	السعي إلى تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين؛ وذلك من خلال مكافأتهم على الأعمال التطوعية الإضافية التي يؤدونها؛ وبالتالي يحفز الآخرين للاقتداء بهم.	- تكريم العاملين، ومنحهم مكافآت مرتبطة بأدائهم. - ممارسة أساليب إدارية ذات منهجية قائمة على وضع برامج لإدارة الجودة الشاملة.	- وزارة الأوقاف، والشئون الدينية (الإدارة العامة للشئون الإدارية، والإدارة العامة للتخطيط، والسياسات).	دائم
20	التأكيد على تزويد العاملين بالمهارات العلمية التي تؤهلهم للقيام بالأعمال التطوعية، وأي أعباء وظيفية أخرى حتى في غير مواعيد العمل الرسمية.	تهيئة العاملين، وتدريبهم ورفع مستوى أدائهم.	وزارة الأوقاف، والشئون الدينية (دائرة التدريب).	نصف سنوي

المصدر: جرد بواسطة الباحث بالاستناد إلى نتائج، وتوصيات الدراسة الحالية

4.6 الدراسات المقترحة:

تعدّ الدراسات المقترحة مدخلاً مهماً في ضوء النتائج، والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة الحالية، لذا فإن الباحث يقترح الدراسات المستقبلية التالية:

- 1- المسار الوظيفي، وعلاقته بالاعتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية.
- 2- أثر تحليل الوظائف على الاعتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية.
- 3- مدى مساهمة المراجعة الإدارية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف، والشئون الدينية.

5.6 خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية؛ حيث اشتملت على نتائج متعلقة بالمتغير المستقل (الاغتراب الوظيفي)، ونتائج متعلقة بالمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)، ونتائج أخرى متعلقة بفرضيات الدراسة، ثم استعرض الباحث النتائج المتعلقة بمدى تحقيق أهداف الدراسة، وطريقة تحقيقها، والنتيجة المترتبة على تحقيقها، وفي ضوءها تم اقتراح التوصيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، إضافة إلى ذلك تم تصميم إطار مقترح؛ لتنفيذ توصيات الدراسة وصولاً لآلية وجهة تنفيذها، والفترة المقترحة لذلك، وفي ضوء النتائج، والتوصيات تم اقتراح دراسات مستقبلية يمكن القيام بها في هذا المجال، وبهذا تنتهي فصول الدراسة الحالية.

المصادر والمراجع

أولاً: المصادر:

- القرآن الكريم.
- السنة النبوية.

ثانياً: المراجع:

1- المراجع العربية:

أ- الكتب:

- أبو النصر، مدحت. (2005): الإعاقة النفسية. مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر.
- أبو النصر، مدحت. (2012): الإدارة بالحوافز، أساليب التحفيز الوظيفي الفعال. المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر.
- أبو هتلة، خالد. (2015): أثر السياسات التنظيمية على التمكين الوظيفي لدى العاملين في الدوائر الحكومية. ط3، دار المأمون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- أحمد، سهير. (2000): التوجيه والإرشاد النفسي. مركز الإسكندرية للكتاب، القاهرة، مصر.
- إمعشوشو، فريد. (2015): الاغتراب في الشعر الإسلامي المعاصر. مكتبة الألوكة، الرياض، السعودية.
- برديانف، نيقولاى. (1960): العزلة والمجتمع. ترجمة: عبد العزيز، فؤاد، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، مصر.
- بركات، بركات. (2006): الاغتراب بين ابن باجة وأبي حيان التوحيدي. كتب عربية، القاهرة، مصر.
- بركات، حليم. (2006): الاغتراب في الثقافة العربية. ط1، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان.
- بطاح، أحمد. (2006): قضايا معاصرة في الإدارة التربوية. ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- تيرنر، براين.(1987): علم الاجتماع والإسلام. ترجمة: باقادر أبو بكر، دار القلم، بيروت، لبنان.
- الجاسور، ناظم.(2009): موسوعة علم السياسة. ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الجماعي، صلاح الدين.(2010): الاغتراب النفسي والاجتماعي، وعلاقته بالتوافق النفسي والاجتماعي. ط1، دار زهران، عمان، الأردن.
- جميل، سمية.(2005): الإرشاد النفسي. دار عالم الكتب، القاهرة، مصر.
- الحراحشة، حسين.(2011): إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي. دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حسنين، أحمد.(2014): الإحباط الإداري الأسباب والعلاج. المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر.
- حماد، حسن.(2005): الإنسان المغترب عند أريك فروم. مكتبة دار الكلمة، القاهرة، مصر.
- الحمداني، إقبال.(2011): الاغتراب، التمرد، قلق المستقبل. ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الحنبلي، الحافظ.(2002): كشف الكربة في وصف أهل الغربة. ط1، دار أبين رجب، القاهرة، مصر.
- حنفي، حسن.(1987): دراسات فلسفية. ط1، مكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة، مصر.
- الحوراني، محمد.(2008): النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، التوازن التفاضلي صيغة توليفية بين الوظيفة والصراع. ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الختاتنة، سامي.(2011): علم النفس الإداري. ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- خليفه، عبد اللطيف.(2003): دراسات في سيكولوجية الاغتراب. دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

- الخوالدة، محمد، والزعبي، ريم.(2014): التربية الوطنية-المواطنة والانتماء. دار الخليج، عمان، الأردن.
- خيرى، حازم.(2006): الاغتراب الثقافي للذات العربية. ط1، دار العالم الثالث، القاهرة، مصر.
- دره، عمر.(2008): العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة. دار الرضوان للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- دودين، أحمد.(2014): منظمات الأعمال المعاصرة. الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الرازي، محمد.(1986): مختار الصحاح، مجلد1، مكتبة لبنان، بيروت، لبنان.
- رجب، محمود.(1993): الاغتراب سيرة مصطلح. ط4، دار المعارف، القاهرة، مصر.
- زامل، صالح.(2003): تحول المثال، دراسة لظاهرة الاغتراب في شعر المتنبي. ط1، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، لبنان.
- زهران، حامد.(1998): التوجيه والإرشاد النفسي. عالم الكتب، القاهرة، مصر.
- زهران، سناء.(2004): إرشادات الصحة النفسية لتصحيح مشاعر ومعتقدات الاغتراب. ط1، عالم الكتب، القاهرة، مصر.
- شاخت، ريتشارد.(2001): مستقبل الاغتراب. ترجمة: أبو العلا، وهبة، منشأة المعارف، الاسكندرية، مصر.
- شتا، السيد.(1993): نظرية الاغتراب من منظور علم الاجتماع. مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر.
- شتا، السيد.(1997): باثولوجية العصيان والاغتراب. مركز الإسكندرية للكتاب، القاهرة، مصر.
- شحادة، حسن.(2012): تصميم المناهج وقيم التقدم في العالم العربي. ط3، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر.
- عبد السلام، سهير.(2003): مفهوم الاغتراب عند ماركيز. دار المعرفة، القاهرة، مصر.

- عبد الله، يحيى(2005): الاغتراب، دراسة تحليلية لشخصيات الطاهر بن جلون الروائية. ط1، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، لبنان.
- عبد المختار، محمد.(1998): الاغتراب، والتطرف نحو العنف. دار غريب للنشر، والتوزيع، القاهرة، مصر.
- عبد المنعم، عفاف.(2010): الاغتراب النفسي، مظاهره ومحدداته بين النظرية والتطبيق. ط1، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر.
- عليّات، خالد.(2011): ضغوط العمل وأثرها على الأداء. ط1، دار الخليج، عمان، الأردن.
- العميان، محمود.(2006): السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط2، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- غانم، رمضان.(1991): علم الجمال عند لوكاتش. الهيئة العامة للكتاب، القاهرة، مصر.
- الفراهيدي، الخليل.(2003): كتاب العين، تحقيق: هنداوي، عبد الحميد. ط1، ج3، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان.
- فروم، إيريش.(2013): الصحة النفسية للمجتمع المعاصر، مساهمة في علم الإنسان. ط1، ترجمة: حبيب، محمد. دار الحوراني للنشر والتوزيع، اللاذقية، سوريا.
- الفلاح، أحمد.(2013): الاغتراب في الشعر العربي في القرن السابع الهجري- دراسة اجتماعية نفسية. ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- فوزي، سامح.(2007): المواطنة. ط1، مركز القاهرة لدراسات حقوق الانسان، القاهرة، مصر.
- قاسم، مصطفى.(2006): التعليم والمواطنة. ط1، مركز القاهرة لحقوق الانسان، القاهرة، مصر.
- القحطاني، قحطان.(2004): الأساس في العلوم السياسية. ط1، دار مجدلاوي للنشر، عمان، الأردن.
- القريوتي، محمد.(1989): السلوك التنظيمي، دراسة للسلوك الإنساني الفردي، والجماعي في المنظمات الإدارية. ط1، دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- القريوتي، محمد.(1990): إدارة الأفراد، المرشد العملي في تطبيق الأساليب العملية في إدارة شؤون العاملين في القطاعين العام والخاص. ط1، شركة المطابع النموذجية، عمان، الأردن.
- القعيد، إبراهيم.(1987): الابتعاث إلى الخارج، وقضايا الانتماء، والاعتراب الحضاري. ط1، المؤلف، الرياض، السعودية.
- مجاهد، مجاهد.(1985): الإنسان والاعتراب. ط1، سعد الدين للطباعة والنشر، القاهرة، مصر.
- المحادين، حسين.(2009): تعديل السلوك نظرياً وإرشادياً. ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- مصطفى، سامي.(2016): التسويق الاجتماعي، والسياسي. دار نهضة مصر، القاهرة، مصر.
- المعجم الوسيط.(2004): مجمع اللغة العربية. ط4، مكتبة الشروق الدولية، القاهرة، مصر.
- المغربي، عبد الحميد.(2007): المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية. ط1، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- منصور، حسن.(1989): الانتماء والاعتراب، دراسة تحليلية. دار جرش للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية.
- نوري، ناصر الدين.(2013): التوجيه، والإرشاد التربوي المعاصر. الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الهنداوي، ياسر.(2012): إدارة المدرسة وإدارة الفصل "أصول نظرية وقضايا معاصرة". ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر.
- والاس، رث، وولف، السون.(2012): النظرية المعاصرة في علم الاجتماع تمدد آفاق النظرية الكلاسيكية. ترجمة: الحوراني، محمد، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ياسين، طالب.(1992): تحليل اجتماعي ونفسي لأحوال المغتربين وأوضاعهم. ط1، المكتبة الوطنية، عمان، الأردن.

ب- الدوريات العلمية:

- أبا زيد، رياض.(2010): أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن. مجلة جامعة النجاح للأبحاث-العلوم الإنسانية، مجلد24، عدد2، (ص ص494-519)، جامعة النجاح، فلسطين.
- أبو تايه، بندر.(2012): أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد20، عدد2، (ص ص145-186)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أبو زيد، أحمد.(1979): الاغتراب. مجلة عالم الفكر، مجلد10، عدد1، وزارة الإعلام، (ص ص3-12)، الكويت.
- أبو سمرة، محمود، وشعيبات، محمد، وأبو مقدم، أروى.(2014): الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، دراسة ميدانية في جامعتي القدس والخليل. مجلة إتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، مجلد34، عدد2، (ص ص53-71)، عمان، الأردن.
- البشابشة، سامر، والحراشنة، محمد.(2011): أثر أبعاد الدافعية على سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في بلديات محافظات جنوب الأردن. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مجلد7، عدد4، (ص ص647-680)، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- البغيلي، حامد.(2013): علاقة الاغتراب الوظيفي بالصراعات التنظيمية، وضغوط العمل، بالتطبيق على قطاعات البنوك في دولة الكويت. مجلة فكر وإبداع، (ص ص485-512)، القاهرة، مصر.
- الترهوني، رمضان، وبحيح، خديجة.(2016): التأثيرات المحتملة لعناصر الثقافة التنظيمية في الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لمعلمي مدارس التعليم الأساسي بمدينة بنغازي. مجلة نقد وتنوير، عدد4، (ص ص186-228)، جامعة بنغازي، ليبيا.
- الجبوري، إسراء.(2014): سمات الاغتراب في فن ما بعد الحداثة. مجلة جامعة بابل، مجلد22، عدد5، (ص ص1049-1091) جامعة بابل، العراق.

- حنفي، حسن.(1979): الاغتراب الديني عند فيورباخ. مجلة عالم الفكر، مجلد10، عدد1، (ص ص41-68)، وزارة الإعلام، الكويت.
- حواس، هشام، والشحات، نظير، وعامر، سالي.(2012): أثر الذكاء العاطفي للمديرين على سلوكيات المواطنة التنظيمية-بالنظر على الإدارات التابعة لميناء دمياط. المجلة المصرية للدراسات التجارية، مجلد36، عدد4، (ص ص283-313)، دار المنظومة، القاهرة، مصر.
- خلف الله، محمود.(2016): الذكاء الانفعالي لدي مديري المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس، وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمهم. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية، والنفسية، مجلد24، عدد3، (ص ص129-151)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- خلف، جمعه.(2011): أبعاد الاغتراب المؤسسي عند جماعات العمل- دراسة ميدانية في مصنعي ألبنان الموصل، والآثار الجاهز. مجلة دراسات موصلية، عدد33، (ص ص45-72)، جامعة الموصل، العراق.
- خليف، فتح الله.(1979): الاغتراب في الإسلام. مجلة عالم الفكر، مجلد10، عدد1، (ص ص83-98)، وزارة الإعلام، الكويت.
- زليخة، جديدي.(2012): الاغتراب. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد8، (ص ص346-361) جامعة وادي سوف، الجزائر.
- الشاروني، حبيب.(1979): الاغتراب عن الذات. مجلة عالم الفكر، مجلد10، عدد1، (ص ص69-82)، وزارة الإعلام، الكويت.
- الشنطي، محمود.(2015): دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الداخلية الشق المدني. مجلة الجامعة الإسلامية، مجلد23، عدد2، (ص ص31-59)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- صبر، رنا.(2013): أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، عدد37، (ص ص243-263)، معهد الإدارة، بغداد، العراق.

- الطبولي، محمد، وكريم، رمضان، والعبار، ابتسام.(2015): الإحساس بالعدالة التنظيمية، وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة بنغازي. مجلة نقد وتنوير، عدد2، (ص ص65-100)، جامعة بنغازي، ليبيا.
- العزام، زياد.(2015): أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة إربد بالأردن. دراسات العلوم الإدارية، مجلد42، عدد1، (ص ص103-130)، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- محمد، بشرى، وعثمان، أسيل.(2012): أثر سلوك المواطنة التنظيمية في تحجيم الاتكالية الاجتماعية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، عدد32، (ص ص99-133)، كلية بغداد، العراق.
- محمود، إبراهيم.(1984): الاغتراب الكافكاوي. مجلة عالم الفكر، مجلد15، عدد2، (ص ص77-124)، وزارة الإعلام، الكويت.
- نجم، نجيب، وكريم، خوله.(2014): دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تشخيصية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك. مجلة آداب الفراهيدي، عدد19، (ص ص337-369)، جامعة تكريت، العراق.
- النوري، قيس.(1979): الاغتراب اصطلاحاً ومفهوماً وواقعاً. مجلة عالم الفكر، مجلد10، عدد1، (ص ص13-40)، وزارة الإعلام، الكويت.
- وهبة، مراد.(1979): الاغتراب والوعي الكوني. مجلة عالم الفكر، مجلد10، عدد1، (ص ص99-112)، وزارة الإعلام، الكويت.

ت - الرسائل العلمية:

- أبو سلامة، ماجد.(2014): فاعلية برنامج تدريبي في خفض الاغتراب النفسي، والقلق الاجتماعي وأثره على فاعلية الذات، والكفاءة الاجتماعية، والاتزان الانفعالي لدى طلاب المرحلة الثانوية. (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة الدول العربية، مصر.
- أبو سلطان، مياسة.(2011): الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

- أبو سمعان، محمد.(2015): محددات العدالة التنظيمية، وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أبو عمره، هاني.(2013): مستوى الالتزام الديني، والقيم الاجتماعية، وعلاقتها بالاغتراب النفسي لدى طلاب الجامعات الفلسطينية بغزة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- بن زاهي، منصور.(2007): الشعور بالاغتراب الوظيفي، وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات. (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- جليغم، عبد الله.(2015): واقع تطبيقات البرامج، والتقنيات الحديثة وعلاقتها بالتمكين والاغتراب الوظيفي لدى العاملين بجوازات الرياض. (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- حامد، سعيد.(2003): أثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية، وسلوك المواطنة التنظيمي. (دراسة)، جامعة الأزهر، القاهرة، مصر.
- حواس، أميرة.(2003): أثر الالتزام التنظيمي، والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية، وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة القاهرة، مصر.
- الدوسري، عمر.(2011): المناخ التنظيمي، وعلاقته بالاغتراب الوظيفي من وجهة نظر الضباط العاملين بالمديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- رشيد، بلخير.(2013): الاغتراب النفسي الاجتماعي، وعلاقته باحتمالية الانتحار لدى الطلبة الجامعيين. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر.
- الزهراني، محمد.(2007): سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أم القرى، مكة، السعودية.

- شبات، جلال.(2012): الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعات الفلسطينية، دراسة حالة-جامعة القدس المفتوحة. (دراسة)، جامعة القدس المفتوحة، غزة، فلسطين.
- شحادة، أسماء.(2012): الاغتراب النفسي، وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى المعاقين بصرياً في محافظات غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الشهراني، فيصل.(2013): الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بالولاء التنظيمي من وجهة نظر ضباط المديرية العامة للجوازات. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- صرصور، آية.(2015): دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الاقصى في قطاع غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- طحطوح، عالية.(2016): تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز بجدة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية.
- العروقي، أسمهان.(2014): الاغتراب النفسي، وجودة الحياة لدى الأسرى المحررين المبعدين إلى قطاع غزة ضمن صفقة وفاء الأحرار. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- المحمداوي، حسن.(2007): العلاقة بين الاغتراب، والتوافق النفسي للجالية العراقية في السويد. (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، الأكاديمية العربية المفتوحة بالدنمارك، الدنمارك.
- المطرفي، شعيل.(2005): الاغتراب الوظيفي، وعلاقته بالأداء دراسة مسحية على العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- النايلي، حليلة.(2014): الحقول الاجتماعية ودورها في اغتراب العاملين بالمؤسسات البترولية، دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك بحاسي مسعود. جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

- نوح، علياء.(2013): أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات، وسلوك المواطنة التنظيمية" دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب". (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- وردية، مزيان.(2012): الاغتراب الاجتماعي، وتأثيره على الهوية الوطنية لدى الشباب الجزائري. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة العقيد آكلي محند ولحاج، البويرة، الجزائر.
- وليد، شلابي.(2016): دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية مسيلة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، الجزائر.

ث - التقارير والمنشورات:

- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.(2016): كتاب فلسطين الإحصائي السنوي. رام الله، فلسطين.
- الخدمة المدنية.(2006): قوانين ولوائح وتعاميم. غزة، فلسطين.
- وزارة الأوقاف.(2003): خمس سنوات إنجازات، وتطلعات. غزة، فلسطين.
- وزارة الأوقاف.(2010): إنجازات، وطموحات. غزة، فلسطين.
- وزارة الأوقاف.(2012): إنجازات رغم الحصار. غزة، فلسطين.
- وزارة الأوقاف.(2013): الخطة الإستراتيجية لوزارة الأوقاف، والشئون الدينية. غزة، فلسطين.

2 - المراجع الأجنبية:

A- Books:

- Chester, B. (1938): **The function of the executive.** Cambridge, Mass Harvard University press, U.S.A.
- Moore, D., McCabe, G., Duckworth, W, Sclove, S.(2003): "**The Practice of Business Statistics: Using data for decisions**".W.H. Freeman and Company, U.S.A.
- Organ, D. (1990): **Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome.** Lexington, MA: Lexington Books.

- Reid, James.(1972): **Alienation**. Rectorial Address, University of Glasgow Publications, printed by Thomson litho, East Kilbride, Scotland.
- Schacht, Richard.(2015):**Alienation, Psychology**.press, Taylor&Francis Croup, London and New York.
- Schwarts, David.(2009): **Political Alienation And Political Behavior**. Aldine Transaction, New Brunswick And London.
- Seeman, M.(1990): **Alienation and Anomie**. In :J.P.R. Robinson & L.S. Rightsman (Eds) Measures of Personality and Psychological Attitudes vol. 1 pp.291-371. New York Academic Press.

B- Research:

- Adams, J. S.(1963): **Toward an understanding of inequity**. Journal of Abnormal and social psychology, 67, pp 422-436, U.S.A.
- Argentero, Piergiorgio&Cortese, Claudio&Ferretti, Maria.(2008): **An evaluation of organizational citizenship behavior-psychometric characteristics of the itallanversion of podsakoff et al. Scale**. dipartimento di psicologiauniversitia ,Vol.15, No.2, pp 61-75, Italy.
- Erbas Kayihan, Mustsfa.(2014): **The Relationship between Alienation Levels Of Physical Education Teacher Candidates and Their Attitudes towards the Teaching Profession**. Australian Journal of Teacher Education, Vol. 39, Issue. 8, Aksaray University School of Phsical and Sport, Turkey.
- Gilbert, Stephanie&Laschinger, Heather&Leiter, Michael.(2010): **The mediating effect of burnout on the relationship between structural empowerment and organizational citizenship behaviours**. Journal of nursing management, pp 339-348, university, Wolfville, Ns, Canada.
- Goksou, Suleyman.(2006): **Participation of Teachers in school Administration and Their organizational citizenship behaviors**. International Journal of Humanities and Social Science, vol. 4, No. 7, University of duzce, pp 171-182, Turkey.
- Kernodle, Thomas&Noble, Deborah.(2013): **Organizational Citizenship Behavior-Its Importance In Academics**. American Journal Of Business Education, Vol. 6, No.2, Brooklyn, U.S.A.

- Mohanty, Jagannath.(2013): **Are government owned organizations deliberately demonized? The organizational citizenship behavior indicators.** Advances in management& applied economics, Vol.3, No.4, pp 177-191, India.
- Moorman, R.(1991): **Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors.** Journal of applied psychology, 76 (6), pp845-855, U.S.A.
- Nazem, Fattah&Eimani, Mohammad.(2014): **Investigating The Factors Affecting The Employees Job Alienation In District 2 Of Islamic Azad University.** Academy for environment and life sciences- India, Vol. 3, No. 1, Roudehen, Iran.
- O'donnell, Deborah&Schwab, Mary&Ruchken, Vladislav.(2006): **The mediating role of alienation in the development of maladjustment in youth exposed to community violence.**Yale University Medical School Marye, Schwab-Stone, Vol. 18, Issue. 1, pp 215-232, New Haven, U.S.A.
- Podsakoff,Nathan&Blume,Brian&Whiting,Steven.(2009):**Individual– and Organizational-level Consequences of Organizational Citizenship behaviors**, A Meta-Analysis. Journal of applied psychology, vol. 94, No1, pp 122-141, U.S.A.
- Polat, Soner.(2009): **Orgnizational citizenship behavior display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators.** Procedid social and behavioral sciences, Kocaeli university, Turkey.
- Seeman , Melvin. (1959): **on the meaning of alienation.** American sociological Review , vol.24 , U.S.A .
- Valikhani, Mashallah & Soltani, Elham.(2015): **Investigating the effect of job alienation on the organizational citizenship behavior - branches of sepah bank in shahraza and dehaghan.** International journal of academic research in business and social sciences, vol. 5, no. 1, islamicazad university, Iran.

الملاحق

- ملحق رقم (1) قانون الخدمة المدنية
- ملحق رقم (2) قائمة المحكمين
- ملحق رقم (3) الاستبانة
- ملحق رقم (4) تنسيب المشرف الإحصائي
- ملحق رقم (5) تسهيل مهمة الباحث لوزارة الأوقاف
- ملحق رقم (6) تسهيل مهمة الباحث للمكتبات
- ملحق رقم (7) كتاب الموافقة على الإشراف

ملحق رقم (1)

قانون رقم (4) لسنة 1998م بإصدار قانون الخدمة المدنية

رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية

رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية

بعد الاطلاع على نظام الخدمة المدنية رقم 23 لسنة 1966 م المعمول به في محافظات الضفة الغربية، وعلى أنظمة، وأسس الخدمة العامة لسنة 1988م المعمول بها في محافظات غزة، وعلى مشروع القانون المقدم من مجلس الوزراء، وعلى موافقة المجلس التشريعي، أصدرنا القانون التالي:

مادة (1)

يعمل بأحكام قانون الخدمة المدنية المرافق على أن يبدأ تطبيق الجانب المالي منه على مراحل وفقاً للإمكانات المالية للسلطة الوطنية كما يقرر مجلس الوزراء.

مادة (2)

بما لا يتعارض مع أحكام هذا القانون يستمر العمل بالقوانين، واللوائح السارية بشأن الخدمة المدنية لحين قيام مجلس الوزراء بإصدار اللوائح، والقرارات المنفذة لإحكامه خلال مدة أقصاها سنة من تاريخ نفاذه.

مادة (3)

على جميع الجهات المختصة، كل فيما يخصه تنفيذ أحكام هذا القانون، ويعمل به بعد ثلاثين يوماً من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

الباب الأول

الفصل الأول

تعريف

مادة (1)

يكون للكلمات، والعبارات التالية الواردة في هذا القانون المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على غير ذلك:-

السلطة الوطنية: السلطة الوطنية الفلسطينية.

الدائرة الحكومية: أية وزارة أو إدارة، أو مؤسسة عامة، أو سلطة أو أية جهة أخرى تكون موازنتها ضمن الموازنة العامة للسلطة الوطنية الفلسطينية أو ملحقة بها.

الوزير: كل وزير أدى اليمين الدستورية، ومُنح الثقة من المجلس التشريعي الفلسطيني، ولغايات هذا القانون تشمل كلمة الوزير: الوزير فيما يختص بوزارته، والدوائر المرتبطة به.

الديوان: ديوان الموظفين العام.

رئيس الديوان: رئيس ديوان الموظفين العام.

لجنة الاختيار: لجنة انتقاء الموظفين المؤلفة بمقتضى أحكام هذا القانون.

الخدمة المدنية: العمل في أي من الدوائر الحكومية وفقاً لأحكام هذا القانون.

الموظف: ويقصد به الموظف، أو الموظفة، وهو الشخص المعين بقرار من جهة مختصة لشغل وظيفة مدرجة في نظام تشكيلات الوظائف المدنية على موازنة إحدى الدوائر الحكومية أيًا كانت طبيعة تلك الوظيفة أو مسماها.

الوظيفة: مجموعة المهام التي توكلها جهة مختصة إلى الموظف للقيام بها بمقتضى هذا القانون أو أي تشريع آخر، أو تعليمات أو قرارات إدارية، وما يتعلق بها من صلاحيات، وما يترتب على تلك المهام من مسؤوليات.

الشهادة الجامعية الأولى: الإجازة أو الليسانس، أو البكالوريوس.

الزوج: الزوج، أو الزوجة.

الترقية: منح الموظف درجة أعلى من درجته.

الراتب: الراتب الأساسي الشهري الذي يستحقه الموظف، ويتقاضاه مقابل قيامه بمهام الوظيفة التي يشغلها، ولا يشمل العلاوات، أو البدلات من أي نوع كانت.

البعثة: إيفاد الموظف للدراسة في مؤسسة تعليمية، أو تدريبية معترف بها مدة تزيد على ثمانية أشهر سواء كانت داخل فلسطين أو خارجها.

الدورة: إيفاد الموظف للتدريب بغرض إكسابه معرفة علمية، أو مهارة عملية، أو كليهما معاً وذلك لمدة لا تزيد عن ثمانية أشهر سواء كانت داخل فلسطين أو خارجها.

المهمة الرسمية: إيفاد الموظف لحضور مؤتمر، أو حلقة دراسية، أو لقاء علمي، أو للقيام بزيارة، أو جولة استطلاعية، أو لما هو مماثل لأي من هذه الأمور على أن يكون الإيفاد لمدة لا تزيد على شهر واحد سواء كانت المهمة داخل فلسطين أو خارجها.

الموفد: الموظف الذي يوفد في بعثة، أو دورة وفقاً لأحكام هذا القانون.

نظام التقاعد: قانون التأمين، والمعاشات، أو أي قانون أو نظام تقاعدي آخر.

اللجنة الطبية: اللجنة الطبية المختصة.
السنة: حسب التقويم الشمسي.
الشهر: الجزء من اثني عشر جزءاً من السنة.
اليوم: الجزء من ثلاثين جزءاً من الشهر.

ياسر عرفات

رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية

رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية

ملحق رقم (2)

قائمة بالمحكمين الذين تم عرض الاستبانة عليهم

رقم	الاسم	الدرجة العلمية	مكان العمل
1-	أ. د. عايدة شعبان صالح	أستاذ الصحة النفسية	قسم علم النفس جامعة الأقصى
2-	د. محمد إبراهيم المدهون	رئيس أكاديمية الإدارة والسياسة	أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا
3-	د. خالد عبد دهليز	أستاذ مساعد	قسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - الجامعة الإسلامية
4-	د. وفيق حلمي الأغا	عضو هيئة تدريس أستاذ مساعد	كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الأزهر
5-	د. وائل محمد ثابت	عضو هيئة تدريس أستاذ مساعد	كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الأزهر
6-	د. شادي التلباني	رئيس قسم الإحصاء أستاذ مساعد	كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الأزهر
7-	د. بسام حسن سعيد	أستاذ مساعد في وزارة التعليم العالي	- كلية العلوم والتكنولوجيا - جامعة القدس المفتوحة
8-	د. أكرم اسماعيل سمور	أستاذ مساعد في الإدارة الإستراتيجية	قسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - الجامعة الإسلامية
9-	د. سامي علي ابو الروس	أستاذ مشارك	قسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - الجامعة الإسلامية
10-	د. نبيل عبد شعبان اللوح	عضو هيئة تدريس	أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا
11-	د. نافذ محمد بركات	أستاذ مساعد في الإحصاء والرياضيات	قسم الاقتصاد والاحصاء التطبيقي - الجامعة الإسلامية
12-	د. أيمن راضي	عضو هيئة تدريس	أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا

ملحق رقم (3) الاستبانة



أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، برنامج الدراسات
العليا المشترك مع جامعة الأقصى - برنامج "القيادة والإدارة"



استبيان

الأخ الفاضل/ الأخت الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

الاستبانة المرفقة عبارة عن أداة لجمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة بعنوان:

" الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة

الأوقاف والشئون الدينية"

"دراسة تطبيقية على وزارة الأوقاف والشئون الدينية في قطاع غزة"

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة من أكاديمية
الإدارة والسياسة للدراسات العليا.

الرجاء التكرم بقراءة فقرات الاستبانة المرفقة، واختيار الإجابة بكل عناية ودقة وموضوعية لكل
عبارة من العبارات الواردة فيها، علماً بأن جميع البيانات الواردة في هذه الاستبانة ستستخدم
لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم،،،

الباحث

محمود عودة سعيد

أولاً: البيانات الشخصية:

1. الجنس: ذكر أنثى

2. المؤهل العلمي: دبلوم فأقل بكالوريوس دراسات عليا

3. عدد سنوات الخدمة: أقل من 5 سنوات من 5 - أقل من 10 سنوات

من 10-15 سنة أكثر من 15 سنة

4. الفئة العمرية : أقل من 30 سنة من 30-40 سنة

من 40-50 سنة أكثر من 50 سنة

5. المسمى الوظيفي:

مدير رئيس قسم

رئيس شعبة موظف

ثانياً: محاور الاستبيان:

المحور الأول: الاغتراب الوظيفي: هو شعور الفرد بالغبية في المنظمة التي يعمل بها، وذلك لسوء التفاعل بينه وبين المنظمة والعاملين بها.

م	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: العزلة: ويقصد بها انفصال الفرد عن مجتمعه وعن نفسه.						
1	أشعر بضعف القدرة على التواصل مع العاملين في الوزارة.					
2	أعاني من عدم الرغبة في المبادرة بالحديث مع العاملين.					
3	أشعر بعدم الثقة بالعاملين في الوزارة.					
4	أتجنب تكوين صداقات عمل جديدة مع العاملين .					
5	أشعر بالارتياح عندما أبتعد قدر الإمكان عن العمل الجماعي.					
ثانياً: العجز: وهو عبارة عن عدم القدرة على التحكم أو التأثير في مجريات الأمور.						
6	أشعر بعدم القدرة على اتخاذ القرارات.					
7	أعتمد على العاملين في الوزارة لأداء المهام الوظيفية.					
8	أعاني من عدم القدرة على إقناع العاملين بأمر العمل .					
9	أتجنب تحمل المسؤولية تجاه العمل.					
10	أعاني من ضعف القدرة على التخطيط.					
ثالثاً: اللامعيارية: والتي تعني عدم وجود معايير تحكم سلوك الفرد وتضبطه.						
11	أرى أن الالتزام بالقوانين، والأنظمة في الوزارة يحد من الإنجاز.					
12	أفضل تحقيق أهدافي الخاصة بأي وسيلة كانت.					
13	رسالة الوزارة التي أعمل بها غير واضحة.					
14	التسلسل الإداري يضعف إجراءات العمل.					
15	أعتقد أن الالتزام بالقيم الأخلاقية السائدة في المجتمع غير ضروري.					

م	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
رابعاً: اللامعنى: ويعني إحساس الفرد بأن حياته أصبحت لا معنى لها.						
16	أرى أن إقامة علاقات اجتماعية مع العاملين غير ضرورية .					
17	أعتقد أن الأهداف التي تتبناها الوزارة ليست مهمة.					
18	من غير الضروري الاهتمام بأوقات العمل.					
19	أعتقد أن الحياة الوظيفية لا قيمة لها.					
20	من الصعب التغلب على العقبات التي تواجهني في العمل.					
خامساً: الاغتراب عن الذات: ويعني انفصال الفرد عن ذاته، وعدم التطابق معها.						
21	أعاني من ضعف الشعور بالقيمة الذاتية عند القيام بأداء الأعمال.					
22	لدي رغبة قوية في ترك العمل.					
23	أعجز عن السيطرة على نشاطي في العمل.					
24	أتجنب المشاركة في النشاطات الاجتماعية في الوزارة.					
25	أشعر بأنني فقدت الاهتمام بكل شيء في العمل.					

المحور الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية: هو سلوك وظيفي يؤديه الفرد طواعية، ويتعدى حدود الواجبات الوظيفية المحددة له.

م	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: الإيثار: سلوك اختياري يقوم به الفرد طواعية لمساعدة العاملين، وحل المشاكل، ومساعدة المتعاملين مع المنظمة.						
1	أقوم بمساعدة العاملين في الوزارة دون تردد.					
2	أعمل على مساعدة، وتوجيه المراجعين للوزارة.					
3	أقدم المساعدة للعاملين الجدد عند الحاجة لذلك.					
4	أسعى إلى مد يد العون لحل المشاكل الشخصية المتعلقة بالعاملين.					
5	أحرص على أداء الأعمال الموكلة للعاملين عند طلب ذلك.					
ثانياً: الكياسة(اللطيف): تعكس مدى مساهمة الفرد في منع وقوع المشاكل، واحترام رغبات العاملين، والتعرف على آرائهم قبل اتخاذ القرارات.						
6	أسعى لاحترام خصوصيات العاملين في الوزارة.					
7	أحرص على تجنب إثارة المشاكل مع العاملين.					
8	أعمل على تبادل الآراء، والأفكار مع العاملين عند اتخاذ القرار.					
9	أتجنب الإساءة أو الضرر للعاملين في الوزارة.					
10	أتعامل بإيجابية مع العاملين طلباً للاستقرار، والهدوء في العمل.					
ثالثاً: السلوك الحضاري: يتضمن كافة الأنشطة الاختيارية التي يتطوع الفرد للقيام بها، حفاظاً على أمن المنظمة والمخاطر التي تتعرض لها.						
11	أسعى للمشاركة في تطوير أداء الوزارة، والاهتمام بمصيرها.					
12	أؤدي العمل بصورة تساعد في المحافظة على سمعة الوزارة.					
13	أحرص على حضور الاجتماعات الرسمية، وغير الرسمية التي تتعلق بالوزارة.					
14	أعمل على المشاركة البناءة، والمسئولة في إدارة الوزارة.					
15	أهتم بمتابعة التعليمات، والتعميمات، والنشرات المتعلقة بالوزارة.					

رابعاً: الروح الرياضية: هي مدى المساهمة في منع الجدل والصراع، والعمل على حل النزاعات، وتقبل الإحباطات والمضايقات دون تدمير.

					16	أظهر الاحترام، والتقدير للعاملين رغم ضغوط العمل.
					17	أقبل المضايقات في العمل دون شكوى أو تدمير.
					18	أبتعد عن الشكوى، والاستياء من ظروف العمل.
					19	أحرص على الحد من الخلافات مع العاملين في الوزارة.
					20	لدي القدرة على تحمل أي ضرر يصدر عن العاملين في الوزارة.
خامساً: الضمير الحي: يمثل حرص الفرد على استثمار وقت العمل، والالتزام بقوانين وقيود العمل.						
					21	ألتزم بقواعد، وإجراءات العمل في الوزارة.
					22	أسعى لاتباع السلوك التطوعي عند الحاجة لذلك.
					23	أحرص على الالتزام بأوقات العمل الرسمية.
					24	أحافظ على ممتلكات الوزارة، والاهتمام بها.
					25	أقوم بإنجاز الأعمال في غير أوقات العمل الرسمية.

شاكرًا حسن تعاونكم ،،،

الباحث/ محمود عودة سعيد

ملحق رقم (4) تنسيب المشرف الإحصائي

أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا
Management & Politics Academy For Postgraduate Studies
مسار النخبة



الأحد: 07 مايو، 2017
No: MPA, EX, 5317

حُفِظَتْ وَبُورِكَتْ،،،

الأخ الفاضل/ أ. إبراهيم فرج أبو شمالة
تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع/ تنسيبكم مشرفاً إحصائياً

نهديكم عاطر تحياتنا الأخوية الصادقة، متمنين من الله العلي القدير أن تنعموا بالصحة والسعادة الوافرة.
وبالإشارة إلى الموضوع أعلاه فإنه تقرر تنسيبكم محلاً إحصائياً لرسالة ماجستير
الباحث: محمود عودة عبد الله سعيد، رقم جامعي: 120130040، والموسومة
بعنوان:

"الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الاوقاف والشئون الدينية"

بأمل متابعة ذلك.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

رئيس الأكاديمية
د. محمد إبراهيم المدهون



نسخة لـ:

- ملف الطالب



www.mpa.edu.ps
info@mpa.edu.ps

© 970 8 2821838
© 970 8 2844470
© 970 8 2861245

فلسطين - غزة - شارع جمال عبد الناصر (الثلاثيني)
دوار الصلابة - بناية رقم 2070/84، 1421



ملحق رقم (5)
تسهيل مهمة الباحث لوزارة الأوقاف



الأربعاء: 01 مارس، 2017
№: MPA, EX, 5087

الأخوة الأفاضل/ وزارة الأوقاف والشؤون الدينية - غزة
تحية طيبة،،،
حفظتم وبوركتم،،،

الموضوع/ تسهيل مهمة باحث

نهديكم عاطر تحياتنا الأخوية الصادقة، متمنين من الله العلي القدير أن تتعموا بالصحة والسعادة الوافرة،
تفيد أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، بأن الباحث: محمود عودة عبد الله سعيد، برقم
جامعي: 120130040، تخصص: القيادة والإدارة، يقوم بإعداد رسالة ماجستير موسومة
بعنوان: "الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف
والشؤون الدينية"، ونظراً لحاجة الباحث لتوزيع الاستبانات والحصول على بعض المعلومات،
نرجو منكم تسهيل مهمته في ذلك.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

الأخوة الأفاضل/ وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
الأخوة الأفاضل/ وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
الأخوة الأفاضل/ وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
الأخوة الأفاضل/ وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
الأخوة الأفاضل/ وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



الأخوة الأفاضل/ وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
الأخوة الأفاضل/ وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

الأخوة الأفاضل/ وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
الأخوة الأفاضل/ وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

نسخة لـ:

- ملف الطالب

الأخوة الأفاضل/ وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
الأخوة الأفاضل/ وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



www.mpa.edu.ps
info@mpa.edu.ps

970 8 2821838
970 8 2844470
970 8 2861245

فلسطين - غزة - شارع جمال عبد الناصر (الثلاثيني)
دوار الصناعة - بناية رقم 2070/84 1421



ملحق رقم (6) تسهيل مهمة الباحث للمكتبات

أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا
Management & Politics Academy For Postgraduate Studies
مسار النخبة



التاريخ : 2016/07/27
الرقم : MPA,EX-R,155

تسهيل مهمة باحث

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد،،،

تفيد أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، بأن/

الطالب: محمود عودة عبد الله سعيد، برقم جامعي: 120130040

تخصص: القيادة والإدارة، يقوم بإعداد رسالة ماجستير بعنوان:

(أثر الاغتراب الوظيفي على سلوك المواطنة لدى العاملين في وزارة الاوقاف والشئون الدينية في فلسطين)

ونظراً لحاجة الطالب للعديد من المعلومات والبيانات، نأمل منكم تسهيل مهمته في الحصول عليها.
وتسهيل إعارته ما يلزم من مواد ضمن المعمول به لديكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

مدير القبول والتسجيل
محمد مروان أبو جاسر



f t p
mpaedups

www.mpa.edu.ps
info@mpa.edu.ps

970 8 2821838
970 8 2844470
970 8 2861245

فلسطين - غزة - شارع جمال عبد الناصر (الثلاثيني)
دوار الصناعة - نبأية رقم 2070/84 1421

ملحق رقم (7) كتاب الموافقة على الإشراف

أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا
Management & Politics Academy For Postgraduate Studies
مسار النضبة



الأربعاء: 27 يوليو، 2016
№: MPA, EX, 4265

حُفظت ويُوركت،،،

الأخ الفاضل/ د. محمد عبد العزيز الجريسي
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

الموضوع/ الموافقة على الإشراف

نهديكم عاطر تحياتنا الأخوية الصادقة، متمنين من الله العلي القدير أن تنعموا بالصحة والسعادة الوافرة. ونعلمكم، وبالإشارة الى توصية مجلس البحث العلمي رقم (01-06/2016) في جلسته المنعقدة بتاريخ 2016/07/24، والمتعلقة باعتماد عناوين رسائل الماجستير وتحديد المشرفين، فإن مجلس البحث العلمي قد أقرَّ عنوان رسالة الماجستير المبدئي (أثر الاغتراب الوظيفي على سلوك المواطنة لدى العاملين في وزارة الاوقاف والشئون الدينية في فلسطين)، للطالب: محمود عودة عبد الله سعيد، رقم جامعي: 120130040، بأمل موافقتكم للتوافق على عنوان رسالته ومتابعته في هذا الشأن.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،



نسخة لـ:

- ملف الطالب



www.mpa.edu.ps
info@mpa.edu.ps

☎ 970 8 2821838
☎ 970 8 2844470
☎ 970 8 2861245

فلسطين - غزة - شارع جمال عبد الناصر (الثلاثيني)
دوار الصناعة - بناية رقم 2070/84 ☎ 1421

