

## الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالكفاءة الذاتية لدى عينة من الموظفين بجامعة الملك عبد العزيز بجدة

قد يعاني بعض الأفراد العاملون في بيئات العمل من مظاهر مرضية عديدة، كالقلق والتوتر والاكتئاب، وغيرها من الأمراض، ومن بين أبرز هذه المظاهر المرضية الاغتراب الوظيفي الذي يعد ظاهرة إنسانية لها وجود في مختلف أنماط الحياة الاجتماعية، وما يلبث أن يتفاقم ويتعاظم أثره كلما ازدادت حدة ضغوط العمل (الحمدي والصراف، ٢٠١٢م).

وبالرغم من تعدد أسباب الاغتراب الوظيفي في العمل فإن نتائجها تكون متشابهة، حيث ينعدم شعور الفرد بأن يكون مؤثراً في المواقف التي يواجهها في عمله، ويعجز عن الوصول إلى القرار الذي ينبغي أن يفعله، وبالتالي يفقد الفرد تماسكه بالمعايير والضوابط في محيط عمله، وقد ينعزل ويشعر بالوحدة ويحاول الابتعاد عن العلاقات الوظيفية أو الاجتماعية، ويصاب بالتالي بمشاعر غربة الذات (عبد الله، ٢٠٠٨م).

ويرى بعض المختصين في مجال علم النفس أن مثل هذه النتائج السلبية قد تنعكس آثارها على الكفاءة الذاتية للأفراد، بحيث يصعب عليهم التغلب على المهام المختلفة وتضعف بالتالي قدرتهم في السيطرة على المشكلات الصعبة التي تواجههم (علوان، ٢٠١١م).

هذا وتشكل الكفاءة الذاتية محوراً رئيسياً من محاور النظرية المعرفية الاجتماعية التي ترى أن لدى الأفراد القدرة على ضبط سلوكهم نتيجة ما لديهم من معتقدات شخصية، وأن لديهم نظام من المعتقدات الذاتية يمكنهم من التحكم بمشاعرهم وأفكارهم، فالكيفية التي يفكر ويعتقد ويشعر بها الفرد تؤثر في تصرفاته، وبالتالي فإن هذه المعتقدات تعتبر المفتاح الرئيس للقوى المحركة لسلوك الفرد (العلوان والمحاسنة، ٢٠١١م).

ويؤكد زيمرمان وكليري (Zimmerman and Cleary, 2006) أنه إذا كان لدى الفرد اعتقاد بقدرته على أداء عمل ما فإن ذلك سيزيد من تركيزه وجهده وانهماكه في هذا العمل، وهو ما يعني قدرة هذا الفرد على المثابرة وبذل الجهد في سبيل إنجاز أعماله الموكولة إليه.

أما شنك (Schunk, 2003) فيرى أن الأفراد ذوي الكفاءة العالية يعتقدون أن لديهم القدرة على إنجاز أعمالهم المقدمة لهم بنجاح، بينما يميل الأفراد ذوو الكفاءة المتدنية عند مواجهة أعمال معينة إلى الاستسلام بسهولة والإصابة بالكسل وبالتالي أداء هذه الأعمال بشكل ضعيف وأحياناً تركها بدون أداء.

ومما سبق فإنّ الباحثة تفترض وجود علاقة ارتباطية بين الاغتراب الوظيفي بأبعاده الخمس، والكفاءة الذاتية بأبعادها الثلاث، فمقدار الكفاءة الذاتية يعتمد بشكل كبير على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في المنظمات، ومن هذا المنطلق وجدت الباحثة ضرورة تناول دراسة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي جامعة الملك عبد العزيز بجدة، وفقاً لعدة متغيرات، هي: (النوع، والحالة الاجتماعية، ومستوى التعليم، وسنوات الخبرة، ومستويات الإدارة).

#### مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

يمثل الاغتراب الوظيفي حالة اضطراب إذا ما استمر، وقد يتخذ شكلين الأول إيجابي يحاول الفرد المغترب الإقدام نحو الإبداع والابتكار، فآثاره إيجابية يجب تدعيمها، والثاني سلبي مَرَضِي كما في حالة انعدام القوة، ضعف المعنى، فقدان المعايير، العزلة، غربة الذات. مما ينعكس ذلك على الكفاءة الذاتية وعدم تحقيق التوقعات، وبالتالي يصبح الفرد الموظف ذو مشاعر سلبية.

ولقد أشارت العديد من الدراسات إلى أنّ الأفراد العاملين في أغلب المؤسسات والمنظمات يعانون من وجود حالات سلبية تختلف مستوياتها وتأثيراتها المتنوعة عليهم، نذكر منها على سبيل المثال دراسة العزاوي (٢٠١٢م) التي أظهرت نتائجها وجود مستويات متباينة لمظاهر الاغتراب في أبعاده الخمسة لدى أفراد العينة، وأثر هذه المظاهر وارتباطها سلبياً على الإنتاج العلمي لأعضاء هيئة التدريس.

وكانت دراسة الربيعي والحدراوي (٢٠١٣م) قد أظهرت نتائجها أن تعامل الإدارة العليا بدرجة متوسطة من الإنصاف في المعاملة له تداعيات تؤثر بصورة سلبية على مستوى الاغتراب الوظيفي الذي يشعر به العاملين.

وقد أظهرت نتائج بعض الدراسات كدراسة البغيلي (٢٠٠٦م) وجود تأثير للاغتراب الوظيفي للعاملين على درجة ضغوط العمل.

إلا أنّ هذه الدراسات لم تولي أهمية كبيرة للبحث في علاقة أبعاد الاغتراب الوظيفي بأبعاد الكفاءة الذاتية التي تعتبر المحرك الأساسي لسلوك العاملين داخل المنظمة، وهي: (الثقة بالنفس، المثابرة على بذل الجهد، التواصل الاجتماعي الفعال).

في ضوء ذلك تتناول هذه الدراسة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والكفاءة الذاتية، لدى عينة من الموظفين بجامعة الملك عبد العزيز بجدة.

ومن هنا تتحدد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

ما العلاقة بين درجات الاغتراب الوظيفي بأبعاده ودرجات الكفاءة الذاتية بأبعاده لدى عينة من موظفي جامعة الملك عبد العزيز؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيس تساؤلات فرعية، هي:

- ما مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عينة الدراسة وما أكثر أبعاده شيوعاً؟
- ما مستوى الكفاءة الذاتية لدى عينة الدراسة وما أكثر أبعاده شيوعاً؟
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الاغتراب الوظيفي بأبعاده ودرجات الكفاءة الذاتية بأبعاده لدى عينة من موظفي جامعة الملك عبد العزيز.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على:

- العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والكفاءة الذاتية لدى عينة الدراسة.
- مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عينة الدراسة.
- مستوى الكفاءة الذاتية لدى عينة الدراسة.
- الفروق بين متوسطات درجات الاغتراب الوظيفي بأبعاده لدى عينة الدراسة وفقاً لـ (النوع، الحالة الاجتماعية، مستوى التعلم، سنوات الخبرة، الإدارة).
- الفروق بين متوسطات درجات الكفاءة الذاتية بأبعاده لدى عينة الدراسة وفقاً لـ (النوع، الحالة الاجتماعية، مستوى التعلم، سنوات الخبرة، الإدارة).

أهمية الدراسة:

تتضح أهمية الدراسة الحالية في محاولة التعرف على طبيعة العلاقة بين الاغتراب الوظيفي بأبعاده والكفاءة الذاتية بأبعاده، وتتمثل أهمية إجراء الدراسة الحالية في جانبين أحدهما الأهمية النظرية والآخر الأهمية التطبيقية ويمكن عرضها على جانبين:

• الأهمية النظرية:

تتحدد أهمية الدراسة النظرية في النقاط التالية:

- تساعد على إثراء جانب مهم من مجالات الدراسات النفسية والاجتماعية وهو الاغتراب الوظيفي والكفاءة الذاتية ومعرفة العلاقة بينهما لدى عينة من موظفي جامعة الملك عبد العزيز.

- تتيج الدراسة الحالية تكوين إطارٍ نظريٍّ يهتم بجمع المفردات التي تخص متغيري الدراسة مما سيوفر مرجعا علميا عنها.
- قد تثرى المكتبات العربية بشكل عام والمكتبات السعودية بشكل خاص وتكون داعم ومنطلق لدراسات وأبحاث أخرى في ذات الموضوع الذي قلما تناوله الباحثين حسب حدود علم الباحثة.

#### • الأهمية التطبيقية:

- ترتكز أهمية الدراسة التطبيقية في تفعيل نتائجها لطرق واستراتيجيات مختلفة وتمثل الإجراءات التطبيقية في النقاط التالية:
- توجه انتباه المسؤولين في وزارة التعليم لوضع خطط وبرامج للحد من الآثار السلبية المترتبة على الاغتراب الوظيفي وتكوين المناخ المناسب للعاملين فيها من أجل الوصول إلى أفضل الاتجازات التي يحققها الموظف والشعور بالتفاؤل تجاه المستقبل والتي تساهم بدورها في تعزيز الكفاءة الذاتية لدى الموظفين.
  - أن تساهم نتائج هذه الدراسة القائمين في وزارة العمل والتوظيف من خلال متغيري الدراسة للتخطيط الجيد لتعديل آليات التوظيف لديهم بما يناسب الموظفين.
  - من خلال نتائج هذه الدراسة يمكن الخروج بتوصيات عملية تتبناها إدارات جامعة الملك عبد العزيز بالإضافة إلى الجهات الرسمية ذات العلاقة بإعداد برامج إرشادية ودورات تدريبية لتعزيز الكفاءة الذاتية لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز.

#### مصطلحات الدراسة

تحددت مصطلحات الدراسة الحالية وفقا لمتغيراتها الآتية:

#### • الاغتراب الوظيفي:

يرى الحمد (٢٠٠٤م) أن الاغتراب الوظيفي في مفهومه البسيط يعني: شعور الموظف بالغربة في موقع عمله، إذ يفقد الانتماء الوظيفي والتنظيمي بسبب الانغماس في البيروقراطية والشعور بعدم الرضا وافتقاد الموظف للتفاعل الاجتماعي داخل محيط العمل وقصور العلاقات الإنسانية.

في حين أن عبد السلام (٢٠١٠) يعرف الاغتراب الوظيفي بأنه: ظاهرة سلبية تنتاب العامل أثناء العمل وتجعله يفقد الانتماء بالوظيفة التي يعمل بها ويشعر بالعزلة وعدم الارتباط بعمله وبالآخرين.

ويشمل الاغتراب الوظيفي وفقاً للمقياس المستخدم في الدراسة الحالية على عدة أبعاد، هي:

- انعدام القوة: هي شعور الفرد بأنه لا يستطيع أن يكون مؤثراً في المواقف التي يواجهها في عمله، فيعجز عن السيطرة على تصرفاته وأفكاره ورغباته (سالم، ٢٠٠٩م).
- ضعف المعنى: هو عجز الفرد عن الوصول إلى قرار أو معرفة ما ينبغي أن يفعله أو إدراك ما يجب أن يعتقده موجهاً لسلوكه (عبد الله، ٢٠٠٨م).
- فقدان المعايير: وهي فقدان الفرد تمسكه بالمعايير والضوابط في محيط عمله وشعوره إزائها بالتناقض والسلبية مع استخدام أساليب وطرق غير مشروعة لتحقيق الأهداف والرغبات (بن عليا وشلاوة، ٢٠١٢م).
- العزلة: وهي إحساس الفرد بالوحدة في محيط عمله، ومحاولته الابتعاد عن العلاقات الوظيفية أو الاجتماعية السائدة في محيط عمله (الغزوي، ٢٠١٢م).
- غربة الذات: وهي التأثيرات التي قد تأخذ حيزاً كبيراً من مشاعر الفرد والتي تكون غير قادرة على مواجهة الانفصال مما يؤدي إلى غربة هوية عوامل الشخصية والاجتماعية (المحمداوي، ٢٠٠٧م).

#### • التعريف الإجرائي للاغتراب الوظيفي:

هو ما يعانيه الموظفين من مظاهر الشعور بأبعاد الاغتراب الوظيفي والممثلة في انعدام القوة، ضعف المعنى، فقدان المعايير، العزلة، غربة الذات، ويقاس إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المستجيبون في مقياس الاغتراب الوظيفي.

#### • الكفاءة الذاتية:

يرى الزيات (٢٠٠١م) أن الكفاءة الذاتية هي: اعتقاد الفرد لمستوى فاعلية إمكاناته أو قدراته الذاتية، وما ينطوي عليها من مقومات عقلية ومعرفية، انفعالية وحسية وفسولوجية عصبية، لمعالجة المواقف أو المهام أو المشكلات في ظل المحددات البيئية القائمة.

في حين أن علوان (٢٠١١م) يعرف الكفاءة الذاتية بأنها: معرفة الفرد لتوقعاته الذاتية في قدرته على التغلب على المهمات المختلفة وبصورة ناجحة، وتتمثل بقناعته الذاتية في قدرته على السيطرة والتغلب على المشكلات الصعبة التي تواجهه.

- وتشمل الكفاءة الذاتية وفقاً للمقياس المستخدم في الدراسة الحالية على عدة أبعاد، هي:
- الثقة بالنفس: وهي رضا الموظفين عن المظهر الجسمي، والثقة في القدرات العقلية، والقدرة على إنجاز الأعمال، والشعور بالتفاؤل تجاه المستقبل، والرغبة في التحدي ومواجهة المشكلات. (البهاص، ٢٠١١)
  - المثابرة على بذل الجهد: وهي قدرة الموظف على المبادأة وعدم تكرار المحاولات التي يحدث فيها إخفاق، والتمتع بالتأني والصبر، وتجزئة المهام، والأخذ بالأسباب. (آل مراد، ٢٠٠٨م).
  - التواصل الاجتماعي الفعال: وتعني ادراك الفرد أن لديه مهارات وقدرات التفاعل الاجتماعي، ويتمثل في قدرة الموظفين على مواجهة الآخرين ومشاركتهم القدرة على تكوين علاقات طيبة، واكتساب تقدير الآخرين وحبهم وتفهم مشاعرهم.
- التعريف الإجرائي للكفاءة الذاتية:

هي إدراك الموظفين بأن لديهم قدرة على ضبط سلوكهم والتحكم فيه والمواجهة الفاعلة للأحداث والمواقف الضاغطة التي يمر بها الموظفين من خلال أبعاد: الثقة بالنفس، المثابرة في بذل الجهد، التواصل الاجتماعي الفعال. ويتحقق إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المستجيبون في مقياس الكفاءة الذاتية من إعداد البهاص (٢٠١١م).

دراسات سابقة:

أولاً: دراسات تناولت الاغتراب الوظيفي

جاءت دراسة سولو وآخرون (Sulu, et al, 2015) للتعرف على العلاقة التي يحدثها الاغتراب الوظيفي بين متغيرين هامين في قطاع الأعمال، هما الظلم التنظيمي والولاء التنظيمي، وعمّا إذا كان الاغتراب يؤثر على العاملين في قطاع الرعاية الصحية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأداة للدراسة الحالية، وقام الباحثون باختبار هذه العلاقات في عينة بلغت ٣٨٣ من المتخصصين في الرعاية الصحية (الممرضات والأطباء) من المستشفيات العامة والخاصة في اسطنبول. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين ابعاد الاغتراب الوظيفي والولاء التنظيمي تعزى لصالح ابعاد الاغتراب الوظيفي، وأظهرت النتائج وجود علاقة بين العاملين في القطاع الصحي لمتغير الظلم التنظيمي والولاء التنظيمي لصالح الاناث في المتغيرين.

وهدفت دراسة دروزة والقواسمي (٢٠١٤م) إلى التعرف على درجة تأثير المناخ الأخلاقي (الجانب الفردي والجانب المنظمي) على الشعور بالاغتراب الوظيفي (الشعور بالتشاؤم، والشعور بالعجز، والانعزالية، وعدم الرضا) في وزارة التعليم العالي

والبحث العلمي في الأردن. وقد بلغ عدد موظفي الوزارة (٢٠٠) موظف، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبيه النظري والميداني. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن تصورات المبحوثين حول وجود مناخ عمل أخلاقي في الوزارة جاءت بمستوى مرتفع، بينما جاءت تصوراتهم حول مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى المبحوثين بمستوى متوسط. كما أظهرت الدراسة وجود فروق دالة إحصائية لمناخ العمل الأخلاقي ببعديه الفردي الأخلاقي والمنظمي الأخلاقي على الشعور بالاغتراب الوظيفي في الوزارة، ولصالح الجانب الفردي الأخلاقي على الشعور بالاغتراب الوظيفي، وعدم وجود فروق إحصائية للجانب المنظمي الأخلاقي على الشعور بالاغتراب الوظيفي، تعزى إلى التزام الموظفين بالتشريعات والإجراءات والمدونات الأخلاقية التي تجبرهم على الانصياع لثقافتها للحيلولة دون تعرضهم للعقاب.

وأجرى إربص (Erbas, 2014) دراسة هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين مستويات الاغتراب الوظيفي واتجاهات ومواقف الطلاب المرشحين لمعلم التربية البدنية نحو مهنة التدريس في كليات التربية البدنية والكليات الرياضية وقسم التربية والتعليم، وتحديد العلاقة بين مستويات اغترابهم ومواقفهم، وما إذا كانت هناك أي فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات: النوع والصف. وقد تكونت مجموعة الدراسة من ٦٩٥ مرشحاً من المدرسين الذين يدرسون في إدارات التربية والتعليم والرياضة البدنية، وتم استخدام المنهج الارتباطي ونموذج البحث التراكمي في هذه الدراسة، وذلك لتحديد العلاقة بين اثنين أو أكثر من المتغيرات. وكشفت الدراسة عن أن الفروق بين مستويات الاغتراب الوظيفي ومواقف المرشحين لمعلم التربية البدنية نحو مهنة التدريس كانت معتدلة وكانت مستويات الاغتراب تنبئ عن مستويات هامة من مستويات المواقف نحو مهنة التدريس تعزى لمتغير الصف الدراسي.

وكانت دراسة صير (٢٠١٣م) قد هدفت إلى الكشف عن أثر مصادر ضغوط العمل المتمثلة بـ (غموض الدور، صراع الدور، أعباء العمل، وفرص التقدم والنمو الوظيفي) في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي في مستشفى اليرموك التعليمي، وتم اختيار عينة الدراسة لتشمل كل من الممرضين والممرضات العاملين في المستشفى. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة وزعت على عينة بلغت (١٢٦) مبحوثاً استعيد منها (١٢٠) استبانة صالحة للتحليل، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل ومستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل على المستوى الكلي وعلى مستوى أبعادها المتمثلة بغموض الدور وصراع الدور وأعباء العمل وفرص التقدم والنمو الوظيفي، وفي مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي تعزى للجنس ولصالح الممرضات.

وكان المقصود من دراسة كاجلر (Caglare, 2013)، التأكد من العلاقة بين مستويات الاغتراب الوظيفي لطلاب كلية التربية، واتجاهاتهم نحو مهنة التدريس. وقد تألفت عينة البحث من ٨٧٥ طالباً، وقد تم اختيارهم عن طريق أخذ عينات عشوائية بسيطة مكونة من ٢٦٠٠ من طلاب كلية التربية في جامعة أديامان. واستخدمت في هذه الدراسة الاستبيان "نموذج المعلومات الشخصية"، وهو عبارة عن مقياسين الأول: مقياس اغتراب الطلاب و "مقياس الاتجاهات نحو مهنة التدريس"، وذلك لجمع البيانات وتحليلها باستخدام اختبار (ت) للمجموعات المستقلة وذلك لتحديد ما إذا كانت مستويات الاغتراب والمواقف تجاه مهنة التدريس تختلف وفقاً لمتغيرات النوع وطريقة التدريس، في حين تم إجراء التحليل في اتجاه واحد من الفرق لتحديد ما إذا كان هناك أي تمييز وفقاً لمتغيرات نوع البرنامج والطبقة وذلك لتحديد مصدر الاختلاف بين المجموعات. كما تم استخدام تحليل الانحدار من أجل تحديد مستوى العلاقة بين مستويات الاغتراب والمواقف نحو مهنة التدريس. وأظهرت النتائج التي تم الحصول عليها، أن الطلاب من ذوي الخبرة جاء مستواهم في الاغتراب متوسطاً، في حين كانت اتجاهاتهم نحو مهنة التدريس على مستوى عال في البعدين، وفقاً لمتغيرات النوع والطبقة، وشوهدت اختلافات ذات دلالة إحصائية فقط على مستوى الاغتراب في ضوء متغير طريقة التدريس.

أما دراسة فلادبيجي وجوبادي (Valadbigi and Ghobadi, 2012) فقد هدفت إلى دراسة عناصر الاغتراب الوظيفي في مصنع أورميه للأسمت الأبيض في إيران، وقد جاءت هذه الدراسة لتوضح حالة الاغتراب الوظيفي بهدف تحليل العناصر التي تخلق الاغتراب الوظيفي في مصنع أورميه للأسمت الأبيض من خلال تطوير استبانة تم توزيعها على عينة بلغت ٩٠ موظفاً. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أنه توجد فروق جوهرية في الاغتراب الوظيفي وفقاً للحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين، ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب الوظيفي تعزى لطبيعة العمل لصالح الموظفين غير الإداريين، وفي الاغتراب الوظيفي ورضا الموظفين عن الرواتب والأجور لصالح الموظفين ذوي الأجور المرتفعة، وفي الاغتراب الوظيفي وطبيعة العلاقات بين المديرين والموظفين لصالح المديرين.

وهدف دراسة شببات (٢٠١٢م) إلى التعرف على مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية ومدى علاقته بالمتغيرات الشخصية، وتمثلت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس حول مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى رؤساء الأقسام في فروع جامعة القدس المفتوحة بقطاع غزة، وما هي علاقته بالمتغيرات الشخصية (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مجال العمل، مدة الخدمة، الراتب الشهري، عدد المرؤوسين). واستخدم الباحث في جمع البيانات الأولية أداة الاستبانة كمقياس صمم من قبل الباحث، وانقسمت إلى قسمين: الأول، المتغيرات

الشخصية. والثاني، العبارات التي تقيس مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي وعددها (١٥ عبارة)، وتمثل مجتمع الدراسة بالمسح الكامل لرؤساء الأقسام في فروع قطاع غزة وعددهم (٣٥ موظف) وقد تم استرداد (٣١ استبانة) أي بنسبة (٨٨,٥%) من عينة الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، وجود الفروق ذات الدلالة الاحصائياً ظهرت فقط في المتغير الخاص بعدد المرؤوسين من عينة الدراسة، وأن نظام الحوافز يحتاج إلى إعادة النظر فيه وتطويره، وأن المستوى العام للشعور بالاعتراب الوظيفي إيجابي. أما في المتغيرات الشخصية فقد ظهرت في مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي عند الفئة التي تتأثر عدد أكبر من الموظفين مقابل الفئة التي تتأثر عدد أقل ولصالح الفئة التي تتأثر العدد الأقل.

#### ثانياً: دراسات تناولت الكفاءة الذاتية

هدفت دراسة الزيدان (٢٠١٤م) إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والكفاءة الذاتية لدى معلمي التربية الخاصة، وإلى التحقق من وجود فروق في الكفاءة الذاتية لدى معلمي التربية الخاصة تبعاً لمتغير (مكان العمل، الخبرة، الراتب، التخصص). وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي المقارن، وتكونت عينة الدراسة من (١٨٩) معلم من معلمي التربية الخاصة بمدارس التعليم العام الحكومي بمنطقة حائل. واستخدم الباحث مقياسين الأول للرضا الوظيفي من إعداد الشاذلي (٥١٤١٧)، والثاني للكفاءة الذاتية من إعداد العدل (٢٠٠١م). وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة دالة إحصائياً بين درجات الرضا الوظيفي والكفاءة الذاتية لمعلمي التربية الخاصة بمنطقة حائل، ولصالح الذكور، ووجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي وأبعاده لدى معلمي التربية الخاصة ترجع إلى متغير مكان العمل، إلا في (ظروف العمل، الرواتب والحوافز والدرجة الكلية) والفروق لصالح الذكور.

وقام الصالحي (٢٠١٣م) بدراسة هدفت إلى التعرف على مستوى الكفاءة الذاتية التدريسية وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية كالخبرة والمرحلة التعليمية وتخصص المعلم. وتكونت عينة الدراسة من ٢٩٢ معلماً ومعلمة من معلمي التعليم العام في منطقة القصيم في المملكة العربية السعودية حيث طلب منهم تعبئة نسخة معربة من مقياس أبعاد الفاعلية الذاتية في التدريس لكوني ودنزاين (٢٠٠٢م). أوضحت نتائج الدراسة أن معلمي مراحل التعليم العام الأكثر خبرة يمتلكون مستوى أعلى في الكفاءة الذاتية التدريسية من زملائهم الأقل خبرة، ولصالح الذكور، كذلك توصلت نتائج الدراسة إلى أن معلمي المرحلة الابتدائية تفوقوا على أقرانهم في المراحل التعليمية الأخرى في مستوى الكفاءة الذاتية التدريسية، ولصالح الذكور. أما فيما يتعلق بتأثير تخصص المعلم

على مستوى الكفاءة الذاتية التدريسية فلم تتوصل هذه الدراسة إلى فروق ذات دلالة إحصائية.

وكانت دراسة الخلايلة (٢٠١١م) هدفت إلى التعرف على الكفاءة الذاتية لمعلمي مدارس محافظة الزرقاء ومعلماتها في ضوء متغيرات النوع والمرحلة الدراسية والخبرة التدريسية للمعلم. وقد استخدمت الباحثة في دراستها هذه المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٤٠١) معلماً ومعلمة قاموا بالإجابة على أسئلة مقياس الكفاءة الذاتية للمعلمين لتشانن مورانو ولفولك (٢٠٠١م). وكانت نتائج الدراسة إلى وجود فروق في مستوى الكفاءة الذاتية للمعلمين وكان لصالح المعلمين "الذكور"، وكذلك فروق في بعد الإدارة الصفية لصالح المعلمين "الذكور" أكثر كفاءة وأقلها في بعد مشاركة الطلبة في العملية التعليمية، وكذلك أظهرت النتائج وجود فروق في تقديرات المعلمين لكفاءتهم الذاتية تعزى لمتغير المرحلة الدراسية، والتفاعل الثنائي بين متغيري المرحلة الدراسية والنوع، ومتغيري النوع والخبرة التدريسية للمعلمين ولصالح الذكور.

وأجرى جونغريرت وروساندر (Jungert & Rosander, 2010) دراسة للتعرف على العلاقة بين استخدام الاستراتيجيات القائمة على حل المشكلات والكفاءة الذاتية وأثرها على بيئة الدراسة لدى طلاب الدراسات العليا "ماجستير هندسة". وكانت عينة الدراسة مكونة من ٢٧٥ طالباً، حيث اختيرت من طلاب برنامجين مختلفين في ماجستير الهندسة، وللوصول إلى النتائج استخدم الباحثان أداة الدراسة وهي عبارة عن برنامج قبلي وبعدي. وتشير النتائج إلى أن وجود فروق بين الطلاب الذين استخدموا الاستراتيجيات القائمة على حل المشكلات والطلاب الذين لم يستخدموا هذه الاستراتيجيات لصالح الطلاب الذين استخدموا الاستراتيجيات القائمة على حل المشكلات. كما أظهرت النتائج وجود فروق في تأثير الكفاءة الذاتية العالية على نشاط الطلاب وفي دراستهم وظهر ذلك من خلال الانخراط في النقاش مع أساتذتهم بعكس الطلاب الذين ليس لديهم كفاءة ذاتية عالية، وبالتالي فإنه يمكن القول أن الكفاءة الذاتية مهمة ليس فقط في الأداء الأكاديمي ولكن أيضاً في التأثير بطريقة إيجابية على البيئة التعليمية.

#### التعليق على الدراسات السابقة:

- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في الموضوع حيث تبحث الدراسة الحالية في العلاقة بين الاغتراب الوظيفي والكفاءة الذاتية، كذلك بالنسبة للأداء المستخدمة نجد أن الدراسة الحالية استخدمت مقياس الكفاءة الذاتية لـ "البهاص" (٢٠١١م) وكذلك مقياس الاغتراب الوظيفي من إعداد الربيعي والحيدرأوي (٢٠١٣) وتطوير الباحثة (٢٠١٦م) وقد مر تطوير المقياس بعدة مراحل كاختيار العبارات المناسبة لكل بعد من ابعاد الاغتراب الوظيفي بما يناسبه من خلال عدة

دراسات مختلفة كدراسة العزاوي (٢٠١٢م)، ودراسة دروزة والقواسمي (٢٠١٤م)، ودراسة صير (٢٠١٣م)، ثم عرضها على اللجنة للأخذ بأرائهم والاستفادة منها، وبعدها تم تحكيم المقياس من عدة محكمين في تخصصات مختلفة كقسم علم النفس التربوي وقسم التربية الخاصة من جامعتي الملك عبدالعزيز وجامعة أم القرى، وكذلك تطبيق عينة استطلاعية لمعرفة الزمن المتاح في التطبيق، وهذين المقياسين لم يتم استخدامها في الدراسات السابقة، العينة في الدراسة الحالية شؤون الموظفين بشطر الطالبات، شؤون الموظفين بشطر الطلاب في جامعة الملك عبد العزيز بجدة.

- اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في الهدف كدراسة شببات (٢٠١٢م) ودراسة العزاوي (٢٠١٢م) وهو التعرف على مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية والإدريية ومدى علاقته بالمتغيرات الشخصية، وكذلك دراسة الزيدان (٢٠١٤م) والصالحي (٢٠١٣م) في التعرف على مستوى الكفاءة الذاتية وعلاقتها ببعض البيانات الديموغرافية كالخبرة والتخصص والمرحلة التعليمية للمعلمين.
- من حيث المنهج فقد اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة فالمنهج المستخدم المنهج الوصفي ماعدا دراسة دراسة عبد السلام (٢٠١٠م) التي اعتمدت على المنهج الاستنباطي الذي يقوم على أساس مراجعة الدراسات النظرية والدراسات السابقة التي تتعلق بمشكلة البحث.
- تتميز الدراسة الحالية بأنها تجمع بين متغيريين لم تجمع بينهما الدراسات السابقة التي تم استعراضها على حد علم الباحثة، حيث تبحث هذه الدراسة في الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالكفاءة الذاتية.
- استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في عدة أمور منها: كتابة الأدب النظري واختيار منهج الدراسة، واختيار أداة الدراسة والتعرف على نوع الأساليب الإحصائية المناسبة، وكذلك في صياغة أهداف وفروض الدراسة الحالية وفي مناقشة النتائج وتفسيرها.

#### الإطار النظري:

#### ▪ مفهوم الاغتراب الوظيفي

يعتبر الاغتراب الوظيفي بأنه حالة أو شعور يصف الصلة بين الفرد والوظيفة التي يؤديها داخل منظمته أو مؤسسته التي يعمل بها، هو حالة الانفصال بين الفرد والوظيفة، فارتفاع درجة الاغتراب الوظيفي تشير إلى ضعف في الارتباط النفسي بين الفرد والوظيفة، ومن ثم فإن الوظيفة بمهامها ومسؤولياتها ونشاطاتها لا تمثل قيمة

حقيقية للفرد، إنما ما يترتب عليها من عوائد مادية هو ما يحقق الإشباع الحقيقي للفرد أو ما يسمى تحقيق الذات (الكنعان، ٢٠١١م).

ولقد ارتكز مفهوم الاغتراب الوظيفي في دراسات الاغتراب على فكرة الفاعلية الوظيفية، بمعنى شعور الفرد بمدى قدرته على التأثير في مجريات العمل الذي يمتهنه، سواء على مستوى القرار الوظيفي، أو مستوى الأحداث الناتجة عنه في المجتمع الذي يعيش فيه، وعلى هذا الأساس اعتبر الفرد الذي يشعر بضالة الفرص أمامه للتأثير على هذه العملية في المجتمع بأنه مغترب وظيفياً.

كما أن أغلب الدراسات التي تناولت موضوع الاغتراب الوظيفي دارت في الغالب حول مجال محوري رئيسي هو سلوك العاملين واتجاهاتهم نحو الخيارات والفرص المتاحة لهم من قبل الأنظمة العمالية في مجتمعاتهم، ومدى استعدادهم لمحاولة تبديل ما لا يرضون عنه من تلك الخيارات والفرص الوظيفية المطروحة في تلك المجتمعات (العامري، ٢٠١٠م).

ومما سبق يتبين لنا أن مفهوم الاغتراب أسهمت فيه العلوم المختلفة، كعلم الاجتماع وعلم النفس والسياحة والاقتصاد وهو مفهوم قديم قدم الإنسان نفسه حيث لازمه في جميع العصور والأزمنة.

وحسب المفهوم السوسولوجي المتعدد الأبعاد لظاهرة الاغتراب، فإنه يمكن النظر إلى الإنسان المغترب على أساس أنه الشخص الذي لا يحس بفاعليته ولا أهميته ولا وزنه في الحياة، ويشعر تبعاً لذلك بانعدام تأثيره على المواقف الاجتماعية التي يتفاعل معها، والإنسان المغترب يشعر بأنه يفتقر إلى مرشد أو موجه للسلوك ويشعر كذلك بأن اتساق القيم التي يخضع لتأثيرها أصبحت نسبية ومتناقضة وغامضة ومتغيرة باستمرار وبسرعة، وفي علاقاته ونشاطاته الاجتماعية يشعر الإنسان المغترب بأنه لا يحقق ذاته ولا يشعر بسعادة فيها ويتجه تبعاً لذلك إلى العزلة والنفور من الذات (البكري، ٢٠٠٧م).

وقد ركزت معظم الدراسات على النشأة التاريخية لظاهرة الاغتراب، وصنفت هذه الدراسات الاغتراب الوظيفي من ناحيتين:

الأولى: تناولت ظاهرة الاغتراب من الناحية الاجتماعية:

فاعتبرت الاغتراب الوظيفي أنه مشكلة اجتماعية تنشأ كرد فعل للضغوط والتفكك والظلم الموجود في النظام الاجتماعي، ولاسيما في نطاق العمل، وينظر للفرد المغترب بأنه ضحية لمجتمعه، وأن اغترابه قد فرض عليه بواسطة النظام

الاجتماعي غير العادل، وهذه النظرية أغفلت أثر شخصية الفرد وما يعاني من اضطرابات (الكنعان، ٢٠١١م).

أما الثانية: عالجت الظاهرة من الناحية النفسية:

وذلك باعتبارها مشكلة نفسية، حيث ينظر إليها على أنها تطويرية بطبيعتها وتعزو أسبابها الجذرية إلى الأمراض الشخصية. وهذا الاعتقاد ينظر للإنسان على أنه ضحية لخبرات طفولته المبكرة وأنماط العلاقات الأسرية، فاغتراب الفرد يعد اختياراً ذاتياً ويستخدم ميكانيزم دفاع ضد الصراع النفسي. (العامري، ٢٠١٠م).

#### ■ أسباب وعوامل الاغتراب الوظيفي

تتنوع الأسباب والعوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي بين العاملين في منظمات الأعمال وإن كانت في الغالب تعود إلى عاملين رئيسيين هما:

(أ) عوامل تعود إلى المنظمة:

١- المكننة والأتمة:

ساهمت الثورة التكنولوجية في انتشار ظاهرة الاغتراب بين العاملين في المنظمة، وذلك نتيجة لهيمنة الأتمتة وأجهزة الحاسوب والأجهزة الإلكترونية على العمل اليومي، فظهر هذا الخطر التكنولوجي وكأنه مهدد للعلاقات الإنسانية ومثير للأمراض والمشاكل النفسية. فبعد ما كان الحرفيون والمهنيون والإداريون سادة على أجهزتهم ومكاتيبهم أصبحوا خاضعين لإرادتها (البكري، ٢٠٠٧م).

٢- الخلل في تقارير كفاية الأداء:

تفتقر تقارير الأداء السنوية للموظفين إلى الأسس الموضوعية لاعتمادها في الغالب على تقارير فردية من جانب المشرفين مما يجعلها تتأثر بالاعتبارات والأهواء الشخصية ويؤثر في النهاية على حسن العلاقات الوظيفية التي ينبغي أن تقوم بين الموظفين وبين الإدارة (الصمادي، ٢٠١٢م).

٣- ضعف الفعالية الإدارية:

إن عدم فعالية الإدارة تؤدي إلى عدم قدرتها على أداء المطلوب منها وبالتالي التفكير في إعادة بنائها على مبادئ الإدارة السلوكية بأن تأخذ بعين الاعتبار

العمل الواجب أدائه والمهارات التي تحتاجها لأداء العمل لتصبح قادرة على مجاراة الخطى السريعة للتطور التقني ولتتحمل كافة مسؤولياتها ولن يتحقق لها ذلك إلا إذا كانت شروحات ووصف العمل تسمح لكل بالمشاركة في صنع القرارات التي تؤثر به وتتعلق بعمله (الكنعان، ٢٠١١م).

فضعف الفعالية الإدارية داخل المنظمة من أهم العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي، ذلك أنّ الإدارة الجيدة يجب أن تتبع عدة خطوات للارتقاء بالعمل الإداري للتغلب على الأداء ومن هذه الخطوات، التخطيط الجيد، متابعة خطوات التنفيذ، إتباع نظام توثيق فعال، فعالية إدارة الوقت بحسب موسى (٢٠٠٦م).

#### ٤ - الشعور بتناقض الأدوار:

من المعلوم أنّ للفرد العديد من الأدوار، فالفرد له دور كموظف، كذلك له دور كرب أسرة، كما أنّ له دور كمؤوس، وكذلك له دور كرئيس. إلخ. وفي بعض الحالات يشعر الفرد بأنّ هناك تناقض أو صراعات بين الأدوار كما هو الحال بين دور الفرد كموظف ودوره كرب أسرة، وقد يؤدي الشعور بهذا التناقض إلى شعور الفرد بالاغتراب الوظيفي. (الطهطاوي، ٢٠١٠م)

#### ٥ - سعة حجم المنظمة:

إن سعة حجم المنظمة يؤدي إلى آثار سلبية على العاملين بها ومن أهم هذه الآثار تشتت جهود المدراء بين العمل الإداري والإشراف على الشؤون الفنية في المنظمة، ومن ثم يشعر العامل أنّ المتابعة (الإشراف) عليه من قبل الرئيس المباشر أو من ينوب عنه ضعيف، مما يؤدي إلى تساوي المجد بغيره من العاملين، ويسهم هذا في أن يسود شعور بعدم العدالة بين العاملين المجتهدين في العمل وبالتالي تنتشر حالات الإهمال واللامبالاة وعدم الرضا عن العمل (الطهطاوي، ٢٠١٠م).

#### ٦ - ضعف مستوى التدريب:

إن ضعف مستوى تدريب الموظفين بوجه عام ورفع مستوى كفايتهم وإنتاجهم من أهم العوامل المؤدية إلى الاغتراب الوظيفي، فالفرد يقوم بالتعلم إذا اشتدت لديه حاجة يريد إشباعها، معنى الرغبة في إشباع الحاجة وجود مشكلة أو أكثر تستلزم حلول، ويعتبر كسب العيش مشكلة، وكثيراً ما يجابه القادة في مستويات الإدارة الثلاث مشاكل يستعصي عليهم حلها وبالمحاولة والخطأ يصلون إلى الحل، والعلاقة بين

المحاولة والخطأ وذكاء المتعلم علاقة طردية فإذا زاد ذكاء المتعلم زادت قدرته على التعلم، وكذلك تزيد قدرته بزيادة خبراته وزيادة عمره، لذا يتوجب التركيز على موضوع التعليم والتدريب لأننا في أمس الحاجة إلى تفجير طاقات البشر للعمل والتفكير والانتاج وبث روح التقدم، فالذين ينتجون هم البشر وإنتاجهم محكوم بمدى ما يدركونه من معارف وما يتقنون من مهارات، ومن أجل ذلك أصبح التعليم والتدريب جزءاً من العملية الإنتاجية في المجتمع المعاصر لتحقيق التقدم والرخاء (المقدادي، ٢٠٠٨م).

### ب) عوامل تعود إلى الفرد:

#### ١- الخوف وعدم الأمن الوظيفي

هو انفعال تثيره المواقف الخطرة أو المنذرة بالخطر والتي يصعب على المرء مواجهتها أي أنه انفعال مصاحب لغريزة الهرب. فشعور العاملين بالخوف وعدم الأمن الوظيفي يؤدي حتماً إلى محاولتهم الهروب من تلك المشاعر والانفعالات، كما أن تشتيت الجهود المبذولة أثناء وقت الدوام الرسمي من شأنه أن يؤدي إلى انتشار الاغتراب الوظيفي (الزهري، ٢٠٠٧م).

#### ٢- الشعور بعدم مصداقية توقعات الفرد:

ويقصد بذلك أن واقع الفرد يصطدم بعدم مصداقية ما كان يتوقعه من وظيفته، كأن يجد أن الدخل الذي يحصل عليه من عمله لا يحقق ما كان يصبو إليه. أو أن النمو والتقدم الوظيفي الخاص بالمسار الوظيفي للفرد لا يحقق طموحاته. (الطهطاوي، ٢٠١٠م).

#### ٣- نقص الكفاءة:

إن نقص كفاءة العاملين في المنظمة من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي بين العاملين، حيث يسعى كل منهم إلى محاولة إرجاع أسباب ضعف أدائه إلى ظروف خاصة بالمنظمة التي يعمل بها، ونتيجة لنقص الكفاءة فإن بعض العاملين يلجأون إلى الغياب عن العمل كما ينصرف البعض منهم قبل نهاية الدوام، وأيضاً يكثر الصراع بين العاملين وهذا يمثل وجهاً من أوجه الاغتراب الوظيفي (المقدادي، ٢٠٠٨م).

#### ٤- وقت الفراغ:

إن وجود وقت فراغ طويل لدى العاملين بالمنظمة من شأنه أن يؤدي كثرة الأحاديث الجانبية خاصة إذا كانت المشكلة موجودة لدى عدد كبير من العاملين، حيث ينصرف العاملون إلى بحث مشاكلهم الشخصية و التشاور في حلها بدلاً من قضاء وقت الدوام الرسمي في انجاز الأعمال (الزهري، ٢٠٠٧م).

#### ٥- سوء التوافق والتكيف:

الإنسان كائن اجتماعي بطبعه ولا يستطيع العيش إلا في جماعة، ويجب أن يتفاعل الفرد مع هذه الجماعة ويتكيف معها، وكذلك فإن للفرد حاجات اجتماعية فحينما يفقد الفرد الشعور بالألفة بينه وبين مختلف العاملين في محيط العمل فإن ذلك يؤدي إلى شعوره بالاغتراب الوظيفي. (الطهطاوي، ٢٠١٠م)

إن المعوقات التي يواجهها الفرد في سبيل إشباع حاجاته بصورة منتظمة ودائمة سواء كانت معوقات مادية أو معنوية تعقد الجهود المبذولة لكي يحقق الفرد ذاته في إطار المجتمع الذي يعمل به و ينتهي به في الغالب إلى سوء التوافق وعدم التكيف وتصنف مشاكل التوافق وعدم التكيف إلى: الإحباط والأزمات النفسية، الضغوط والصراعات النفسية. (نجات، ٢٠٠٦م).

#### ٦- شعور الفرد بالخضوع للضغط الخارجي:

ويكون ذلك نتيجة الأسباب الإدارية والقيادية المتسلطة مثل تطبيق القائد للنمط الأوتوقراطي في القيادة، فمن المتوقع أن ذلك يؤدي إلى شعور الفرد بالاغتراب الوظيفي. ويشير كل من مارك وكيري (Marc & Cary, 2003) إلى أن هناك أربعة متغيرات يمكن أن تؤثر بشكل أو بآخر في التسبب بالاغتراب والتي يمكن إجمالها بالآتي (موسى، ٢٠٠٦م):

- التحديات المدركة ضمناً لمهام عملنا، وأنّ هذه التحديات الكبيرة يمكن أن تنشأ وتتحول إلى صعوبات كبيرة في العمل مما يجلب السأم والملل واللامعنى.
- التنظيم للعمل والبيئة، حيث أنّ المبالغة فيه يعني الكثير من القوانين والأنظمة والإجراءات بالإضافة إلى الإشراف الصارم والقاسي المؤدي إلى نشوء الإعاقات المرهقة والمتعبة للفرد.
- التوطيد الاجتماعي لعملنا وبيئتنا، حيث إنّ الإكثار منها وزيادتها ربما يؤدي إلى الاتزاع والتصادم مع عواطف الآخرين والأقران وفقدان الاستقلالية، وأنّ القليل منها قد يبعث على العزلة وقلة الدعم والمساندة والمساعدة.

- التوافق والانسجام للعمل والمنظمات وللقيم والمعايير والأهداف والتعايش معها طيلة العمر، حيث أن الكثير منها يؤدي إلى أن يكون هناك غياب للرؤية بالنسبة للنتائج والنهايات، وأن القليل منها قد يدفع الفرد على عمل أشياء ضد ضميره وغير معيارية، أي أنها غير متوافقة مع المعايير الاجتماعية وبالشكل الذب تكون مخالفة وخارقة لقوانين المجتمع والآخرين.

#### ■ الآثار السلبية للاغتراب الوظيفي

للاغتراب الوظيفي العديد من الآثار السلبية في مجال العمل، فشعور الفرد بالاغتراب في مجال العمل يفقده الانسجام والتأقلم مع هذا العمل، وهو يزيد شعور الفرد بالوحدة وعدم الرضا وفقدان الانتماء التنظيمي، واختفاء روح المبادرة والمسؤولية، ولا شك أن هذه المظاهر السلبية تؤثر سلباً على كل من الفرد والمنظمة. كذلك يضيف البعض مجموعة من الآثار السلبية للاغتراب الوظيفي مثل ارتفاع معدلات الغياب، وارتفاع معدل دوران العمل، وانخفاض مستوى الأداء، والمساعدة على تكوين الاتجاهات السالبة لدى الأفراد في محيط العمل (الطهطاوي، ٢٠١٠م).

ويحدد شيروم (Shiroma, 2002) النتائج السلبية على مستوى الأفراد بالنسبة للاغتراب والتي يمكن إجمالها كالآتي:

- التعرض لكل أنواع الأمراض النفسية والسيكوماتية.
- المقاومة للتغيير، حتى وإن كان التغيير نحو الأفضل.
- فقدان الفرد للإبداعية والابتكار، وفقدان المتعة والاندفاع للعمل.
- نقصان في التأثير والفاعلية. بالإضافة للصراعات وبالتالي الانعزال.
- نقص أو تراجع في نوعية الحياة والقبول الشخصي أو الرضا الذاتي، وذلك عن طريق رفض الفعاليات الحياتية.
- تراجع وانحطاط في النظام المناعي للفرد، وما ينتج عنه من فرص كبيرة للإصابة بالأمراض.
- النتائج الفسيولوجية الخاصة والتي تتمثل بالضغط الهرموني وما ينشأ عنه من علل وأمراض جسدية (المحمداوي، ٢٠٠٧م).

ثانياً: الكفاءة الذاتية

#### ■ مفهوم الكفاءة الذاتية

تعرف الكفاءة الذاتية على أنها توقعات الفرد واعتقاده حول كفاءته الشخصية في مجال معين. كما تعرف أيضاً بأنها التوقع المكتسب بالنجاح، أي الاعتقاد بأنك قادر على أن تنجح في أداء السلوك بصرف النظر على خبرات الفشل السابقة أو العوائق الحالية (الوقفي، ٢٠٠٦م).

ويعرفها الخطيب (٢٠٠٨م) بأنها هي الوعي والثقة إزاء ما يحدث في حياتنا وبالتالي فهي نتاج لما تعلمناه حول قدرتنا أو عجزنا إزاء ما نريد عمله. وبالتالي فإن توقعات الكفاءة الذاتية تقوم على فرضيات الفرد حول إمكانية تحقيق خبرات سلوكية معينة، وهي تتمثل في الإدراك والتقدير الفرديين لحجم القدرات الذاتية من أجل التمكن من تنفيذ سلوك معين بصورة ناجحة.

ويرى عوض الله (٢٠٠٨م) أن الكفاءة الذاتية هي مجموعة من الأحكام الصادرة عن الفرد والتي تعبر عن معتقداته حول قدراته على القيام بسلوكيات معينة، ومرونته في التعامل مع المواقف الصعبة والمعقدة، وتحدي الصعاب، ومدى مثابرتة للإجاز.

كما أن توقع الفرد بعدم قدرته على أداء مهمة ما له تأثير سلبي يؤدي إلى تجنب تلك المهمة، وأيضاً يظهر ضعف الكفاءة الذاتية، وبمعنى آخر فإن بعض الموظفين قد يجتنبون من حضور الأعمال التي يتوقعون الفشل فيها، حيث يرغبون في تلافي الآثار السلبية لذلك الفشل، ويعكس تجنبهم لأداء المهام ضعف مستويات الكفاءة الذاتية لديهم، وعلى النقيض فإن الموظفين الذي يسعون إلى القيام بالمهام التي يتوقعون النجاح في أدائها رغبة منهم في تحصيل الآثار الإيجابية لذلك النجاح وهو الأمر الذي يعكس بالطبع ارتفاع مستويات الكفاءة الذاتية لديهم (العتيبي، ٢٠٠٩م).

وبناءً على ما سبق ذكره، فإن الكفاءة الذاتية، هي: معتقدات الموظفين حول قدراتهم وامتلاكهم للمهارات الضرورية لإنجاز مهامهم الوظيفية بنجاح وبكفاءة عالية.

وبذلك تعد الكفاءة الذاتية متغيراً شخصياً مهماً عندما ترتبط بأهداف معينة، وبمعرفة الأداء فإنها تسهم إسهاماً كبيراً في السلوك المستقبلي، فالناس يحددون مستقبلهم ويشكلونه من خلال طريقة سلوكهم وليس بمجرد التنبؤ بما سوف يحدث لهم في موقف معين، ولكن قياسات الكفاءة الذاتية تركز على قدرات الأداء أكثر من تركيزها على القدرات الشخصية مثل الخصائص البدنية أو النفسية، ولا تعتبر معتقدات الكفاءة تنظيم مفرد ولكنها متعددة في صفاتها وتختلف وفق مجال العمل المستقبلي وتكون محددة مثل إنجاز الموظفين لأعمالهم (عبد الحميد، ٢٠١١م).

وللكفاءة الذاتية دوراً في اعتقاد الفرد بقدرته على السيطرة على مجريات حياته ومواجهة ما يقابله من تحديات، ولا شك في أنّ تنمية الكفاءة الذاتية يعزز الإحساس بالجدارة الذاتية ويجعل الإنسان أكثر رغبة في المخاطرة والسعي إلى مزيد من التحديات. وعندما يتغلب المرء على هذه التحديات يزداد إحساسه بقوة كفاءته الذاتية (الخطيب، ٢٠٠٨م).

#### ■ مصادر الكفاءة الذاتية

إنّ كل من الإنجازات الأدائية والخبرات البديلة والإقناع اللفظي وكذا الحالة الانفعالية، تمثل حسب "بندورا" المصادر الأربعة المسئولة عن بناء الشعور بالكفاءة الذاتية، وكل عنصر من هذه العناصر الأربعة يلعب دوراً محدداً في تقويم الكفاءة الذاتية، ولكنها تؤثر مباشرة في تقويم القدرات الذاتية. حيث يوجد فارق بين المعلومات الصادرة من هذه المصادر وبين المعلومة التي يتم اختيارها ومعالجتها من طرف الأشخاص في إدراكهم لكفاءتهم الذاتية (آل مراد، ٢٠٠٨م).

#### ١- الإنجازات الأدائية:

إن الإنجازات الأدائية تمثل المصدر الأكثر تأثيراً على الكفاءة وذلك كونها هي التي تظهر للفرد بأنه بإمكانه أن يجمع ما يلزمه من أجل النجاح، فالنجاح يبني اعتقاداً قوياً بالكفاءة الذاتية، أمّ الإخفاقات فهي تخفضها، خاصة إذا ظهرت قبل أن يبني شعور قوي بالكفاءة. وإذا كان الأشخاص لا يحصلون إلا على نجاحات سهلة، بالتالي يصبحون أكثر رغبة في النتائج السريعة وأكثر عرضة للإحباط والانسحاب بسبب الفشل، لأنّ بناء شعور قوي بالفعالية يتطلب مواجهة العوائق والصعوبات وذلك بواسطة الجهد المتواصل. وبعد أن يتم تحقيق كفاءة ذاتية مرتفعة من خلال النجاحات المتكررة فإنّ الأثر السلبي للفشل العارض عادة ما يتناقص، بل إنّ الإخفاقات العارضة التي يتم التغلب عليها من خلال الجهد المتكرر يمكن أن ترفع الكفاءة الذاتية، ويمكن للكفاءة الذاتية أن تعمم إلى مواقف أخرى سبق وأن كان الأداء فيها ضعيفاً لاتعدام الكفاءة الذاتية (المصري، ٢٠٠٩م).

#### ٢- الخبرات البديلة:

عادة ما يميل الفرد إلى ملاحظة غيره من الناس لكي يستفيد من خبراتهم وإنجازاتهم، لأنّ ملاحظة الآخرين وتقليدهم وخاصة النماذج الإيجابية يعلمنا مهارات مفيدة وينقل إلينا الإحساس بالكفاءة على أننا قادرون على تحقيق ممارسات ناجحة مثلهم، وبالتالي فإنّ هذا المصدر يعني التعليم بالملاحظة أو التعلم بالنموذج وملاحظة الآخرين، وهي الخبرات غير المباشرة (الكواملة، ٢٠١١م).

### ٣- الإقناع اللفظي أو الإقناع الاجتماعي:

يعد الإقناع اللفظي أو الاجتماعي مصدر تأثير هام يعمل على تنمية الكفاءة الذاتية، حيث يعتمد الناس في هذا الشأن على آراء الآخرين وانطباعاتهم بصفة كبيرة في محاولة إقناعهم بشأن قدرتهم على تحقيق إنجازات هامة في حياتهم، ويذكر "بندورا" أن الإقناع اللفظي هو الحديث الذي يتعلق بخبرات معينة للآخرين، والإقناع بها من قبل الفرد، أو معلومات تأتي إلى الفرد لفظياً عن طريق الآخرين فيما قد يكسبه نوع من التقليد في الأداء، ويؤثر على سلوك الفرد أثناء محاولاته للقيام بالمهمة. وشعور الكفاءة الذاتية هو الآخر يتأثر بالرسائل الموجهة للموظف، ك: الدعم والنقد والتشجيع والنصائح (المصري، ٢٠٠٩م).

### ٤- الحالات الفسيولوجية والانفعالية:

يعتمد الناس إلى حد كبير في تحديد ومعرفة مدى قدرتهم على ممارسة سلوكيات معينة على مؤشرات فسيولوجية داخلية. ويذكر "بندورا" أن الاستشارة الانفعالية والفسيولوجية تظهر في المواقف الشائكة بصفة عامة، والتي يبذل فيها مجهوداً كبيراً وتعتمد على الموقف وتقييم معلومات القدرة فيما يتعلق بالكفاءة الذاتية، وهذه الحالات الانفعالية والفسيولوجية تتمثل في القلق والضغط النفسي والتعب الذي يشعر به الفرد خلال أو بعد قيامه بالأنشطة، والاستشارة الانفعالية المرتفعة عادة ما تضعف الأداء، كما يمكن خفض الاستشارة الانفعالية بواسطة النمذجة، بالإضافة لذلك فهناك متغير مهم يعتبر أكثر تأثيراً في رفع الكفاءة وهو ظروف الموقف نفسه (الكواملة، ٢٠١١م).

تطلق الكفاءة الذاتية من تحديد كيف يشعر الناس ويفكرون ويحفزون أنفسهم ويتصرفون، فمن يملك الثقة العالية يتحدى المهام الصعبة ولا يتجنبها، ويواجه الفشل، وبالعكس من لا يملك الثقة يشك في قدراته، ويقع ضحية للتوتر والاكتئاب. ويرى الزيات أن الكفاءة الذاتية تحدد الاختيارات التي يبديها الناس، وحجم الجهد المطلوب، ومدى المثابرة اللازمة لتحقيق الأهداف، ودرجة الثقة ومستوى القلق المصاحب لأداء المهام (الزيات، ٢٠٠١م).

فالكفاءة الذاتية هي مجموعة متميزة من المعتقدات أو الإدراكات المترابطة أو المتداخلة تنتج مجموعة من الوظائف المتعلقة بـ: الضبط الذاتي لعمليات التفكير، والدافعية، والحالات الانفعالية والفسيولوجية، وهي قابلية عامة أو معممة تقوم على ما

يعتقد الفرد أنه يملكه أو يمكنه عمله لا ما يملكه أو يقوم به بالفعل، تحت مختلف الظروف أو السياقات.

وهناك أربعة مصادر رئيسية لاعتقادات الفرد للكفاءة الذاتية، بحسب الزيات (٢٠٠١م) هي:

• الخبرات النشطة السائدة ذات الدلالة في حياة الفرد:

تشكل الخبرات النشطة السائدة ذات الدلالة في حياة الفرد أكثر مصادر المعلومات المتعلقة بالكفاءة الذاتية نظراً لأنها تقدم الأدلة الفعلية الحقيقية على مدى إمكان سيطرة الفرد أو نجاحه فيما يسعى لتحقيقه.

• الخبرات أو التجارب التي تقوم على إنجاز فعلي حقيقي عبر مدى واسع من الأنشطة:

تدعم خبرات الإنجاز الفعلي الحقيقي التي يحققها الفرد بالفعل عبر مدى واسع ومتنوع من الأنشطة والمهام والشعور والاعتقاد الموجب بارتفاع مستوى كفاءته الذاتية وثباتها النسبي، ومقاومتها لأي تأثيرات سلبية عليها كالفشل المؤقت في بعض المهام.

• القدرات الإقناعية اللفظية المصحوبة بأنماط من التأثيرات الاجتماعية:

تتأثر الكفاءة الذاتية للفرد أياً كانت طبيعتها: عامة أو اجتماعية، بالقدرات الإقناعية اللفظية أو عوامل الإقناع اللفظي المصحوبة بأنماط من التأثيرات الاجتماعية، وترتبط القدرات الإقناعية اللفظية ارتباطاً دالاً موجباً بالقدرات اللغوية والطلاقة الفكرية واللفظية وقدرات الفهم. وتؤثر تقويمات التغذية المرتدة الإيجابية للإمكانات الشخصية بالارتفاع على مستوى الكفاءة الذاتية، كما يؤثر السياق والإطار الثقافي الحاضن المدعم لدر الجهد الذاتي للفرد على تنمية اتجاهات موجبة نحو تعظيم دور العمل المنتج القائم على الجهد الذاتي النشط للفرد. (عويس، ٢٠١٠م).

• البنية الفسيولوجية والانفعالية أو الوجدانية.

تؤثر البنية الفسيولوجية والانفعالية أو الوجدانية تأثيراً عاماً أو معمماً على الكفاءة الذاتية للفرد، وعلى مختلف مجالات وأنماط الوظائف العقلية المعرفية، والحسية العصبية لدى الفرد.

## ■ توقعات الكفاءة الذاتية:

هناك نوعين من التوقعات، ويرتبطان بنظرية فعالية الذات ولكل منهما تأثيراته القوية على السلوك، وهما: التوقعات الخاصة بالكفاءة الذاتية، والتوقعات المتعلقة بالنتائج، وذلك بحسب الخطيب (٢٠٠٨م)، هما:

### ١- التوقعات الخاصة بالكفاءة الذاتية:

وتتعلق بإدراك الفرد بقدرته على القيام بأداء سلوك محدد، وهذه التوقعات يمكن أن تساعد على تمكن الفرد من تحديد ما إذا كان قادراً على القيام بسلوك معين أو لا في مهمة معينة، وتحديد مقدار الجهد المطلوب منه للقيام بهذا السلوك، وأن يحدد إلى أي حد يمكن لسلوكه أن يتغلب على العوائق الموجودة في هذه المهمة.

### ٢- التوقعات المتعلقة بالنتائج:

ويعني الاعتقاد بأن النتائج يمكن أن تنتج من الانخراط في سلوك محدد، وتظهر العلاقة بوضوح بين توقعات النتائج وتحديد السلوك المناسب للقيام بمهمة معينة، في حين أن التوقعات الخاصة بالكفاءة الذاتية مرتبطة بشكل واضح بالتنبؤ بأفعال الفرد المستقبلية.

ويرى لافي (٢٠١٠م) أن توقعات النتائج تأخذ ثلاث أشكال، حيث تعمل التوقعات الإيجابية كبواعث، في حين تعمل التوقعات السلبية كعوائق، وذلك حسب التالي:

- الآثار البدنية والسلبية التي ترافق السلوك وتتضمن الخبرات الحسية السارة، والآلام، وعدم الراحة الجسدية.
- الآثار الاجتماعية السلبية والإيجابية: فالآثار الإيجابية تشكل التفاعل الاجتماعي مع الآخرين، كتعبيرات الانتباه، والموافقة، والتقدير الاجتماعي والتعويض المادي ومنح السلطة، أما الآثار السلبية فهي تشمل، على: عدم الاهتمام وعدم الموافقة، والرفض الاجتماعي، والنقد، والحرمان مع المزاي وإيقاع العقوبات.
- ردود الفعل الإيجابية والسلبية للتقييم الذاتي لسلوك الفرد، فتوقع التقدير الاجتماعي والإطراء والتكريم، والرضا الشخصي يؤدي إلى أداء متفوق، في حين أن خيبة أمل الآخرين وفقدان الدعم والنقد يقدم مستوى ضعيف من الأداء.

### • أهمية كفاءة أداء الموظفين:

تقاس كفاءة الفرد بمقدار ما ينتجه في عمله، ومقدار الأعمال المتوقعة في المستقبل، فدافعية الفرد نحو العمل يرتبط بوجود نظام فعال للحوافز المادية والمعنوية، كما يرتبط الأداء الناجح بالاستقرار الوظيفي للموظفين، إذ إن الموظفين ذوي الكفاءة المتدنية يكونون دائماً مهددين بالاستغناء عن خدماتهم (الهيبي، ٢٠١٠م).

لذلك اهتم الباحثون بموضوع الأداء في منظمات الأعمال من خلال تدريب وتطوير قدرات الموظفين، وتحفيزهم باستمرار للوصول إلى تحقيق أهدافها (عويس، ٢٠١٠م).

وبناءً على ما سبق فإن الباحثة ترى أن تطوير أداء الموظفين هي نقطة ارتكاز كبرى في إدارة الموارد البشرية في جميع المؤسسات على اختلاف أنواعها، ومجال عملها. وأن عملية تقييم الأداء ودراسة مخرجات العمليات في المؤسسة يعمل على إعادة تعديل أو تصحيح مدخلات العملية الإدارية في المنظمة مما يزيد كفاءة العملية الإنتاجية أو الخدماتية على حد سواء.

### • العوامل المؤثرة في كفاءة الموظفين

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على كفاءة الموظفين، منها: التوقعات، ويعني ذلك معرفة العاملين لما هو متوقع منهم عمله، تطبيقاً للأهداف المحددة، ومعرفة ما إذا كان نظام الحوافز المادية والمعنوية يشبع احتياجات الموظفين، ويمكن التوصل إلى هذه النتائج من خلال التغذية الراجعة، فإذا تم إبلاغ الموظفين بنتائج أدائهم، فإنه يؤدي ذلك لتصحيح النقاط السلبية في أدائهم. وكذلك ضرورة إبلاغ الإدارة بنتائج الأداء حتى تتمكن من وضع الخطط التدريبية الصحيحة بحيث تحسن من أداء الموظفين (عبد الكريم، ٢٠١١م).

وترى الباحثة أن هناك فوائد عديدة لتقييم أداء كفاءة الموظفين، منها: رفع الروح المعنوية لدى الموظفين عندما يشعرون أن جهودهم وأعمالهم هي موضع تقدير واهتمام الإدارة، مما يحفز الفرد للقيام بعمله بكفاءة، فإشعار الموظفين بكفاءتهم وأن عملهم موضع تقدير يحقق حالة الرضا لديهم، ويشعر الفرد بمسؤولياته تجاه نفسه وتجاه المنظمة، فالتقييم الإيجابي يوصل الموظف إلى ما يستحقه من حقوق، مثل: الترقية، والعلاوة، والمكافآت.

ويرى عبد الكريم (٢٠١٠م) أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على كفاءة الموظفين، وفيما يلي إشارة إلى عدد منها:

- التوقعات: هل يعرف العاملون ما هو متوقع منهم؟ وهل تمّ تحديد أهداف كفاءة الأداء بشكل واضح وتمّ تعميمها على الجميع؟
- الدوافع: هل هناك دوافع محببة وجذابة لدى العاملين لتشجيعهم للوصول لمستوى الأداء المرغوب فيه، وهل هناك عقبات تعيق الوصول إلى الأداء المرغوب فيه؟
- الموارد: هل يمتلك العاملون الأدوات والموارد التي يحتاجونها لتنفيذ الأداء؟
- المهارات والمعارف: هل يعرف العاملون كيفية تنفيذ جميع عناصر عملهم؟
- التغذية الراجعة: هل يتم إيصال نتائج الأداء للعاملين وإبلاغهم عنها؟ وهل يتم إبلاغ الإدارة باستمرار نتائج الأداء؟
- القدرات: هل يمتلك العاملون القدرات الفكرية والجسدية والنفسية؟
- تصميم العمل: هل هناك أية عقبات أمام الأداء؟ وهل هناك تداخل بين الأعمال المختلفة؟ وهل إجراءات العمل وأسلوب تدفقه منطقيان؟

#### ■ محددات كفاءة الموظفين:

يرى الفروخ (٢٠١١م) أن محددات كفاءة الموظفين تتمثل في الآتي:

- الدافعية الفردية: حيث يجب أن يتوفر الدافع لكل فرد على العمل، وقد يكون الدافع قوياً أو ضعيفاً.
- مناخ أو بيئة العمل: يجب تهيئة بيئة ومناخ العمل على كافة المستويات (التنظيم، الإدارة، القسم) لتكون محفزة للفرد في أدائه لعمله.
- القدرة على أداء عمل معين: فالفرد يجب أن تتوفر لديه القدرة على أداء العمل المحدد له.

وهناك متطلبات مختلفة للأداء الناجح، تختلف باختلاف وجهات نظر الباحثين، لكنّها يمكن أن تتفق في الأمور الآتية بحسب المرسي (٢٠٠٣م):

- جودة الأداء: وهي نظام فعال لتحقيق التكامل بين جهود كافة الأطراف والمجموعات داخل المؤسسة التي تتولى بناء الجودة، وتحسينها والحفاظ عليها بالشكل الذي يمكن منه تقديم الخدمة بأفضل شكل.

- علاقة الموظف مع الزملاء والرؤساء: يعمل الموظفون معاً في المؤسسة لإنتاج الأعمال والمهام المنوطة بهم، ولكي تحقق المؤسسة أهدافها، فإنّ عليها تنسيق النشاط بشكل رسمي عن طريق الإشراف والسياسات والقوانين عن طريق الاجتماعات وشبكات العلاقات، فأحياناً لا يدرك الموظفون حجم الجهود المبذولة لتقسيم العمل بالشكل الملائم ثمّ إعادة تجميعه مرّة أخرى بشكل فعّال، فهم يفترضون أنّه طالما أنّ كل موظف يؤدي الواجب المطلوب منه، فلا حاجة إذاً لتشجيع تكوين علاقات بين الزملاء والرؤساء وتنسيق العمل بينهم، وأنّ هذه الافتراضات خاطئة باستثناء الحالات التي تكون فيها الأعمال بسيطة للغاية، فإنّه يلزم توفير الكثير من الوقت والمهارة والفهم لأبعاد علاقات الزملاء مع بعضهم ومع رؤسائهم لجعل المؤسسة تؤدي عملها على أكمل وجه، عن طريق انتقال المعلومات والموارد والتأثير أفقياً في المؤسسة وعمودياً في التسلسل الهرمي، ويجب أن يكون المدير على درجة من المهارة والخبرة لتحقيق التنسيق الفعال أفقياً وعمودياً. (المصري. ٢٠٠٣م)
- الانضباط: وهو درجة من الالتزام الوظيفي من حيث الانضباط في العمل والالتزام بالأنظمة المؤسسية واحترامه لها، والمحافظة على أوقات العمل والسلوكيات المتبعة في الوظيفة. وبذلك فإنّ عناصر الانضباط الوظيفي والسلوكي تتمثل في عدة نقاط بحسب هوبكنز (٢٠٠٦م):
- درجة تعاون وأسلوب تعامل الموظف مع المتعاملين من داخل وخارج المؤسسة وقدرته على بناء علاقات إيجابية معهم.
- حرص الموظف واستعداده لبذل جهود إضافية لخدمة المتعاملين وتحقيق رضاهم، وإنجاز الأعمال المكلف بها.
- احترام الموظف للأنظمة وقوانين المؤسسة التي يعمل بها، ومدى تقبده والتزامه بتطبيق ما تتضمنه من مبادئ مهنية.
- قيام الموظف بخدمة وتحقيق أهداف مؤسسته مع حرصه على منح الأولويات لمتطلبات عمله الوظيفي وتقديمها على التزاماته الشخصية.

#### منهج الدراسة وإجراءاتها الميدانية:

#### منهج الدراسة:

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والبيانات المراد الحصول عليها وللتحقق من فروض الدراسة اعتمدت الباحثة في الدراسة الحالية على المنهج الوصفي الارتباطي المقارن، حيث أنّ طبيعة الدراسة تستلزم معرفة العلاقة بين الاعترا ب الوظيفي والكفاءة

الذاتية لدى عينة من الموظفين بجامعة الملك عبد العزيز بجدة وفق المنهج الارتباطي لتعرف على ذلك، واستخدم المنهج المقارن في الفروق بين درجات الاعترا بوظيفي بأبعاده لدى عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات (النوع، الحالة الاجتماعية، مستوى التعليم، سنوات الخبرة، الإدارة). وكذلك للتحقق من وجود فروق بين درجات الكفاءة الذاتية بأبعاده لدى عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات (النوع، الحالة الاجتماعية، مستوى التعليم، سنوات الخبرة، الإدارة)، لدى عينة من موظفي شطر الطلاب وشطر الطالبات.  
عينة الدراسة:

تم اختيار عينة من مجتمع الدراسة بحجم (٦٥) موظفاً وموظفة من جامعة الملك عبدالعزيز بجدة، (٣٣) موظف و(٣٢) موظفة، وتم اختيار أفراد العينة من شؤون الموظفين بشطر الطالبات، وشؤون الموظفين بشطر الطلاب.

#### وصف خصائص عينة الدراسة:

فيما يلي وصفاً للخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة:  
جدول رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب خصائصهم الديموغرافية

النسبة المئوية	التكرار	الخصائص الشخصية	
١٠,٨%	٧	شؤون الموظفين بشطر الطلاب	وحدة شئون الإداريات
٩,٢%	٦	شؤون الموظفين بشطر الطالبات	
١٥,٤%	١٠	شؤون الموظفين بشطر الطلاب	شئون الأكاديميات
١٦,٩%	١١	شؤون الموظفين بشطر الطالبات	

١٢,٣%	٨	شؤون الموظفين بشطر الطلاب	الاتصالات الادارية
١٢,٣%	٨	شؤون الموظفين بشطر الطالبات	
١٢,٣%	٨	شؤون الموظفين بشطر الطلاب	الرواتب
١٠,٨%	٧	شؤون الموظفين بشطر الطالبات	
١٠٠%	٦٥	المجموع	
٥٠,٨%	٣٣	ذكر	النوع
٤٩,٢%	٣٢	أنثى	
١٠٠%	٦٥	المجموع	
٨١,٥%	٥٣	متزوج	الحالة الاجتماعية
١٣,٨%	٩	أعزب	
٤,٦%	٣	مطلق	
٠,٠%	٠	أرمل	
١٠٠%	٦٥	المجموع	
٢٣,١%	١٥	دبلوم	مستوى التعليم
٧٠,٨%	٤٦	بكالوريوس	
٦,٢%	٤	ماجستير	
٠,٠%	٠	دكتوراه	
١٠٠%	٦٥	المجموع	
٢٠,٠%	١٣	أقل من ٥ سنوات	سنوات الخبرة
٤٩,٢%	٣٢	من ٥ - ١٠ سنوات	
٣٠,٨%	٢٠	أكثر من ١٠ سنوات	

المجموع	٦٥	%١٠٠
وحدة شؤون الإداريات	١٣	%٢٠,٠
وحدة شؤون الأكاديميات	٢١	%٣٢,٣
وحدة الرواتب	١٥	%٢٣,١
وحدة الاتصالات الإدارية	١٦	%٢٤,٦
المجموع	٦٥	%١٠٠

#### أدوات الدراسة:

تم استخدام مقياسين لهذه الدراسة الأول يقيس مستوى الاغتراب الوظيفي، والثاني يقيس مستوى الكفاءة الذاتية لتحقيق أهداف الدراسة:

- مقياس الاغتراب الوظيفي إعداد الربيعي والحيدرواي (٢٠١٣م) وتطوير الباحثة (٢٠١٦م):

تم تطوير المقياس وترتب على ذلك التطوير عدد من المراحل كاختيار العبارات المناسبة لكل بعد من ابعاد الاغتراب الوظيفي بما يناسبه من خلال عدة دراسات مختلفة كدراسة العزاوي (٢٠١٢م)، ودراسة دروزة والقواسمي (٢٠١٤م)، ودراسة صبر (٢٠١٣م)، ودراسة المحمداوي (٢٠٠٧م)، ليتكون من (٤٠) عبارة، ثم عرضها على اللجنة للأخذ بأرائهم والاستفادة منها، وبعدها تم تحكيم المقياس من عدة محكمين في تخصصات مختلفة كقسم علم النفس التربوي وقسم التربية الخاصة من جامعتي الملك عبدالعزيز وجامعة أم القرى، وكذلك تطبيق عينة استطلاعية لمعرفة الزمن المتاح في التطبيق، يتم الإجابة على عبارات المقياس التي قامت الباحثة بإعداده بـ (دائماً)

غالباً) (أحياناً) (نادراً) (أبداً)، ويتوزع المقياس على خمسة أبعاد، هي: انعدام القوة، وضعف المعنى، وفقدان المعايير، والعزلة، وغربة الذات.

#### ■ صدق المقياس في الدراسة الحالية:

تحقيقاً لصدق مقياس الاغتراب الوظيفي التي قامت الباحثة بتطويره، تم استخدام نوعين من الصدق، كما يلي:

#### أ: صدق المحكمين

حيث عرضت الباحثة المقياس على عدد من المحكمين من ذوي الكفاءة والخبرة والتخصص في مجال التوجيه والإرشاد التربوي، وذلك لإبداء آرائهم في المقياس من حيث درجة انتماء العبارات للمقياس ودرجة وضوح العبارة وسلامة صياغتها، وأي تعديلات يراها المختصون ضرورية ومناسبة، وعلى ضوء ذلك تم إخراج المقياس بصورتها النهائية.

#### ب: صدق الاتساق الداخلي

بعد أن قامت الباحثة بتطوير مقياس الاغتراب الوظيفي، عمدت إلى التأكد من الصدق الداخلي (الاتساق الداخلي)، حيث تم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية بلغ قوامها (٣٠) موظفة في إدارات مختلفة، ومن ثم إجراء اختبار صدق الاتساق الداخلي لفقرات المقياس، استخدمت الباحثة معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) وذلك لقياس مدى ارتباط كل فقرة مع درجة البعد الذي تنتمي إليه، حيث تم اختبار كل بعد من أبعاد مقياس الاغتراب الوظيفي على حدة، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٢) قيم معاملات الارتباط بين درجات بنود مقياس الاغتراب الوظيفي

بالدرجة الكلية للبعد المنتمية إليه

البعد	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
انعدام القوة	١	* * ٠,٣٤	٥	* ٠,٢٤
	٢	* ٠,٢٩	٦	* * ٠,٥٧
	٣	* * ٠,٦٣	٧	* * ٠,٣٤
	٤	* * ٠,٧٦	٨	* * ٠,٤٠
ضعف المعنى	٩	* * ٠,٦٠	١٣	* * ٠,٥٨
	١٠	* * ٠,٥٩	١٤	* * ٠,٥٩
	١١	* * ٠,٢٤	١٥	* * ٠,٥١

البعد	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
فقدان المعايير	١٢	**٠,٦١	١٦	**٠,٦٠
	١٧	**٠,٦٤	٢١	**٠,٦٣
	١٨	**٠,٧٥	٢٢	**٠,٣٦
	١٩	**٠,٨٢	٢٣	**٠,٦٨
	٢٠	**٠,٧٢	٢٤	**٠,٨٠
العزلة	٢٥	**٠,٣٦	٢٩	**٠,٤٨
	٢٦	**٠,٤٩	٣٠	**٠,٣١
	٢٧	**٠,٥٠	٣١	**٠,٦٨
	٢٨	**٠,٤٨	٣٢	**٠,٤٣
غربة الذات	٣٣	**٠,٤٠	٣٧	**٠,٣٨
	٣٤	*٠,٢٩	٣٨	**٠,٧٣
	٣٥	*٠,٢٥	٣٩	**٠,٦٤
	٣٦	**٠,٦٤	٤٠	**٠,٧٧

\* دال إحصائياً عند (٠,٠٥) \*\* دال إحصائياً عند (٠,٠١)

من الجدول السابق يتضح أن معاملات الارتباط لعبارات مقياس الاغتراب الوظيفي تراوحت ما بين (٠,٢٤) و (٠,٨٢)، وهي دالة إحصائياً عند المستوى (٠,٠١) والمستوى (٠,٠٥)، وهذا يشير إلى وجود اتساق داخلي قوي لعبارات مقياس الاغتراب الوظيفي.

- كما قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للمقياس عن طريق حساب ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس، ويوضح الجدول التالي نتائج هذا الاختبار:  
جدول رقم (٣) قيم معاملات الارتباط بين درجات أبعاد مقياس الاغتراب الوظيفي بالدرجة الكلية للمقياس

الأبعاد	معامل الارتباط
---------	----------------

الأبعاد	معامل الارتباط
انعدام القوة.	**٠,٦٦
ضعف المعنى.	**٠,٧٢
فقدان المعايير.	**٠,٧٨
العزلة.	**٠,٦٦
غربة الذات.	**٠,٥٤

\* دال إحصائياً عند (٠,٠٥) \*\* دال إحصائياً عند (٠,٠١)

من الجدول السابق يتضح أن معاملات الارتباط لأبعاد مقياس الاغتراب الوظيفي تراوحت ما بين (٠,٥٤) و (٠,٧٨)، وهي دالة إحصائياً عند المستوى (٠,٠١)، وهذا يشير إلى وجود اتساق داخلي قوي لأبعاد مقياس الاغتراب الوظيفي.

#### ■ ثبات المقياس

تم اختبار ثبات مقياس الاغتراب الوظيفي الذي طورته الباحثة، والمستخدم في قياس مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عينة من الموظفين بجامعة الملك عبد العزيز بجدة باستخدام اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach- Alpha)، ومعامل ثبات التجزئة النصفية ومن ثم معامل التصحيح سبيرمان - برون \_ وجتمان ويوضح الجدول التالي نتائج اختبار ثبات المقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

جدول رقم (٤) معاملات ثبات أبعاد مقياس الاغتراب الوظيفي

الأبعاد	عدد البنود	معامل الثبات (قيمة ألفا)	معامل ثبات التجزئة النصفية	معامل تصحيح سبيرمان - برون	معامل تصحيح جتمان
انعدام القوة	٨	**٠,٧٧	**٠,٧٢	**٠,٧٤	**٠,٧٣
ضعف المعنى	٨	**٠,٦٩	**٠,٦٩	**٠,٧١	**٠,٧١
فقدان المعايير	٨	**٠,٨٨	**٠,٨٤	**٠,٨٥	**٠,٨٥

الأبعاد	عدد البنود	معامل الثبات (قيمة ألفا)	معامل ثبات التجزئه النصفية	معامل تصحيح سبيرمان - بروان	معامل تصحيح جتمان
العزلة	٨	**٠,٧٩	**٠,٧٢	**٠,٧٤	**٠,٧٣
غربة الذات	٨	**٠,٧٧	**٠,٧١	**٠,٧٢	**٠,٧١
المقياس ككل	٤٠	**٠,٨٤	**٠,٧٤	**٠,٨٥	**٠,٨٣

\* دال إحصائياً عند (٠,٠٥) \*\* دال إحصائياً عند (٠,٠١)

يبين الجدول السابق رقم (٤) أن قيم معاملات الثبات تراوحت بين (٠,٦٩ - ٠,٨٨) للأبعاد الفرعية وبلغت (٠,٨٤) للمقياس ككل، مما يدل على تمتع المقياس بمكوناته بدرجة مقبولة من الثبات.

#### • مقياس الكفاءة الذاتية إعداد البهاص (٢٠١١)

يتكون من (٣٠) عبارة يتم الإجابة عليها من خلال ثلاثة بدائل، هي: (نعم) (إلى حد ما) (لا)، وتأخذ درجات (٣-٢-١) على التوالي، باستثناء العبارات السلبية التي تأخذ عكس هذا التدرج، ويتوزع المقياس على ثلاثة أبعاد، هي: الثقة بالنفس، المثابرة على بذل الجهد، التواصل الاجتماعي الفعال.

وحيث أن الأبعاد الثلاثة للمقياس متساوية في عدد عباراتها لذا فإن درجة كل بعد تتراوح من (١٠-٣٠)، أما الدرجة الكلية للمقياس تتراوح بين (٣٠-٩٠) وتشير الدرجة المرتفعة إلى مستوى مرتفع من الكفاءة الذاتية والعكس صحيح.

#### ■ ثبات المقياس:

استخدم الباحث للتأكد من ثبات مقياس الكفاءة الذاتية بأبعاده طريقة إعادة التطبيق بفاصل زمني ثلاثة أسابيع، كما تم حساب معامل ألفا كرونباخ أيضاً على نفس عينة التقنين (ن=١٦٦) طالباً وطالبة، وكانت جميع معاملات الثبات لأبعاد الكفاءة الذاتية دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١) وأيضاً معامل الثبات للدرجة الكلية مما يدل على أن المقياس على درجة مناسبة من الثبات.

#### ■ صدق المقياس:

قام الباحث بالتحقق من صدق المقياس إحصائياً وذلك من:

- الصدق التلازمي (صدق المحك)، وفيه تم حساب صدق المقياس بالتلازم مع مقياس "القائمة النفسية لقوة الأنا" على عينة التفتين (ن = ١٦٦) طالباً وطالبة، وتم حساب معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لقوة الأنا وأبعاد مقياس الكفاءة الذاتية، وكانت على الترتيب: (٠,٧٦، ٠,٧١، ٠,٧٩، ٠,٨٤) وجميعها دال عند مستوى (٠,٠١).
- كما حسبت معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس الكفاءة الذاتية (الأبعاد الثلاث والدرجة الكلية)، والدرجة الكلية لمقياس "القلق الاجتماعي" باعتبار أن التواصل الاجتماعي يمثل بعداً مهماً من أبعاد الكفاءة الذاتية، وكانت معاملات الارتباط على التوالي: (٠,٦٥، ٠,٦٩، ٠,٥٨، ٠,٧٣) وجميعها دال عند مستوى (٠,٠١) مما يدل على أن المقياس على درجة مناسبة من الصدق.
- التحقق من الشروط السيكومترية لمقياس الكفاءة الذاتية على عينة الدراسة الحالية:  
 للتحقق من الشروط السيكومترية للمقياس تم تطبيقه على عينة استطلاعية بلغ قوامها (٣٠) موظفة من عدد من الإدارات ومن ثم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لفقرات المقياس وأبعاده كما تم التحقق من الثبات من خلال إيجاد قيمة معامل ألفا كرونباخ ومعامل التجزئة النصفية لفقرات المقياس، وذلك للتعرف على مدى إسهام العناصر المكونة للبعد في معامل ثبات البعد نفسه، ومدى ارتباط العناصر بالمجموع الكلي للبعد، تم استخدام معامل كرونباخ ألفا في حالة حذف العنصر، ومعامل الارتباط بين العنصر والمجموع الكلي للمحور، ومعامل الارتباط المصحح.
- صدق المقياس  
 أ- صدق الاتساق الداخلي لمقياس الكفاءة الذاتية تم استخراج معاملات الارتباط بين كل فقرة ودرجة البعد المنتمية إليه وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٥) قيم معاملات الارتباط بين درجات بنود مقياس الكفاءة الذاتية

بالدرجة الكلية للبعد المنتمية إليه

البعـد	الفقرة	معامل الارتباط	البعـد	الفقرة	معامل الارتباط	البعـد	الفقرة	معامل الارتباط

معامل الارتباط	الفقرة	البعد	معامل الارتباط	الفقرة	البعد	معامل الارتباط	الفقرة	البعد
**٠,٧٨	٢١	التواصل الاجتماعي الفعال	**٠,٥٩	١١	المثابرة على بذل الجهد	**٠,٧٦	١	الثقة بالنفس
**٠,٨٠	٢٢		**٠,٦٥	١٢		**٠,٦٥	٢	
**٠,٧٢	٢٣		**٠,٧٣	١٣		**٠,٧٠	٣	
**٠,٦٩	٢٤		**٠,٧٨	١٤		**٠,٧٢	٤	
**٠,٦٧	٢٥		**٠,٨١	١٥		**٠,٤٦	٥	
**٠,٦٥	٢٦		**٠,٨٠	١٦		**٠,٥٦	٦	
**٠,٦٥	٢٧		**٠,٨٩	١٧		**٠,٧٨	٧	
**٠,٧٣	٢٨		**٠,٥٠	١٨		**٠,٧٧	٨	
**٠,٨٠	٢٩		**٠,٥٦	١٩		**٠,٧١	٩	
**٠,٧٢	٣٠		**٠,٦٧	٢٠		**٠,٦٦	١٠	

\* دال إحصائياً عند (٠,٠٥) \*\* دال إحصائياً عند (٠,٠١)

من الجدول السابق يتضح أن معاملات الارتباط لعبارات مقياس الكفاءة الذاتية تراوحت ما بين (٠,٤٦) و (٠,٨٩)، وهي دالة إحصائياً عند المستوى (٠,٠١)، وهذا يشير إلى وجود اتساق داخلي قوي لعبارات مقياس الكفاءة الذاتية.

ب - كما قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للمقياس عن طريق حساب ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس، ويوضح الجدول التالي نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (٦) قيم معاملات الارتباط بين درجات أبعاد مقياس الكفاءة الذاتية بالدرجة الكلية للمقياس

الأبعاد	معامل الارتباط
الثقة بالنفس.	**٠,٨٢
المثابرة على بذل الجهد.	**٠,٨٠
التواصل الاجتماعي الفعال.	**٠,٨٠

\* دال إحصائياً عند (٠,٠٥) \*\* دال إحصائياً عند (٠,٠١)

من الجدول السابق يتضح أن معاملات الارتباط لأبعاد مقياس الكفاءة الذاتية بالدرجة الكلية للمقياس تراوحت ما بين (٠,٨٠) و (٠,٨٢)، وهي دالة إحصائياً عند المستوى (٠,٠١)، وهذا يشير إلى وجود اتساق داخلي قوي لأبعاد مقياس الكفاءة الذاتية.

#### ■ ثبات المقياس

تم اختبار ثبات مقياس الكفاءة الذاتية في الدراسة الحالية، والمستخدم في قياس مستوى الكفاءة الذاتية لدى عينة من الموظفين بجامعة الملك عبد العزيز بجدة باستخدام اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach- Alpha). ويوضح الجدول التالي نتائج اختبار ثبات المقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

جدول رقم (٧) معاملات ثبات أبعاد مقياس الكفاءة الذاتية

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الثبات (قيمة ألفا)	معامل تجزئة النصفية	معامل تصحيح سبيرمان - برون	معامل تصحيح جوتمان
الثقة بالنفس	١٠	**٠,٧٥	**٠,٧٤	**٠,٧٥	**٠,٧٥
المثابرة على بذل الجهد	١٠	**٠,٨٩	**٠,٨٦	**٠,٨٨	**٠,٨٨
التواصل الاجتماعي الفعال	١٠	**٠,٨٥	**٠,٨٤	**٠,٨٧	**٠,٨٥
المقياس ككل	٣٠	**٠,٩٢	**٠,٧٨	**٠,٨٢	**٠,٨٠

\* دال إحصائياً عند (٠,٠٥) \*\* دال إحصائياً عند (٠,٠١)

يبين الجدول السابق أن قيم معاملات الثبات تراوحت بين (٠,٧٥-٠,٨٩) للأبعاد الفرعية وبلغت (٠,٩٢) للمقياس ككل، مما يدل على تمتع المقياس وجميع مكوناته بدرجة جيدة من الثبات.

### نتائج الدراسة ومناقشتها:

السؤال الأول والذي ينص على: ما مستوى الاغتراب الوظيفي لدى عينة الدراسة؟ وما أكثر أبعاده شيوعاً؟

وللإجابة على هذا التساؤل قامت الباحثة باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجاباتهم، وتم كذلك تحديد الأهمية النسبية لكل فقرة، وتم احتساب الأهمية النسبية وفقاً للمقياس الخماسي الليكارتى لإجابات أفراد العينة على كل فقرة من فقرات أداة الدراسة، وتتضمن ثلاث مستويات: (منخفض - متوسط - مرتفع)، وعلى الأساس التالي:

- المتوسط الحسابي (١-٣,٣٣) = مستوى منخفض.
- المتوسط الحسابي (٣,٦٦-٢,٣٤) = مستوى متوسط.
- المتوسط الحسابي (٣,٦٧ - ٥,٠٠) = مستوى مرتفع. وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد مقياس الاغتراب الوظيفي

الرقم	أبعاد الاغتراب الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
١	انعدام القوة	٣,١٨٨	٠,٨٤	متوسط	الأولى
٢	العزلة.	٣,٠٣	٠,٨٩	متوسط	الثانية
٣	غربة الذات	٣,٠١٦	٠,٨٧	متوسط	الثالثة
٤	فقدان المعايير	٢,٥٥	١,١٥	متوسط	الرابعة
٥	ضعف المعنى	٢,٥٣	١,١٣	متوسط	الخامسة
	الأبعاد ككل	٢,٨٦	٠,٩٦	متوسط	النسبة المئوية ٦١,٣٢%

يلاحظ من خلال الجدول السابق أن هناك مستوى أعلى من المتوسط في الاغتراب الوظيفي لدى الموظفين بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، وكان بعد (انعدام القوة) هو الأكثر شيوعاً لدى هؤلاء العاملين وبمتوسط حسابي (٣,١٨٨) وانحراف معياري (٠,٨٤) يليه بعد (العزلة) وبمتوسط حسابي (٣,٠٣) وانحراف معياري قدره (٠,٨٩) ويليه بعد (غربة الذات) وبمتوسط حسابي (٣,٠١٦) وانحراف معياري قدره

(٠,٨٧) ويليه بعد (فقدان المعايير) بمتوسط حسابي قدره (٢,٥٥) وانحراف معياري (١,١٥) ويليه في المرتبة الأخيرة بعد (ضعف المعنى) بمتوسط حسابي قدره (٢,٥٣) وانحراف معياري قدره (١,١٣)، وقد أجابت هذه النتيجة عن السؤال الأول والثاني من أسئلة الدراسة، وأظهرت النتيجة أن هناك نسبة أعلى من المتوسط في درجة الاغتراب الوظيفي بنسبة (٦١,٣٢%).

وتفسر الباحثة هذه النتيجة بحيث ما أكدت علياً نظرية أريك فروم خلال تشخيصه لبعض أنماط الشخصية المعبرة عن الاغتراب منطلقاً من تصوره عن بناء الشخصية حيث يرى هذا البناء يرجع إلى المجتمع الذي يعيش فيه الفرد، فالفرد يولد مزوداً بعدد من الدوافع تحركه وتشكل متطلباته فيسعى إلى تحقيق ما يريد وقد يصطدم في هذا السعي بمجموعة من العوائق التي تجعله يشعر بالاغتراب، فنراه يعاني من الشعور بالاغتراب لعدة عوامل تؤدي بالفرد إلى هذا الشعور منها، التربية الخاطئة التي يتلقاها الفرد في عملية التطبيع الاجتماعي والتي قد تفقده لشدة أوامرها وتسلبها قدرته على التفاعل الاجتماعي السليم وما يتعلق به من إيجابية، الحركة التكنولوجية والتي حولت الإنسان إلى مفهوم استهلاكي فحرمته من الشعور بهويته وقيمه والتي جعلته في نفس الوقت يلجأ إلى المسايرة الأوتوماتيكية، شعور الإنسان الفرد بالملل نتيجة لهذه المسايرة الآلية التي جعلته يفقد الشعور برونق الحياة في تدفقها الطبيعي ومسارها الذي يحتاج إلى التعامل معها. (الطهطاوي، ٢٠١٠م).

حيث إن الفرد يكون لديه دوافع تحركه وتشكل متطلباته في العمل فيسعى إلى اتمام عمله المطلوب منه، ولكن قد يصطدم بمجموعة من العوائق في عمله تكون من عوامل وأسباب اغترابه، تؤكد الباحثة أن سلوك الفرد من ناحية التصرفات والأفكار والسلوك والرغبات، وكيفية انعدام القوة لديه في التأثير على الأحداث والمجريات التي تقع داخل منظمته.

اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة درزوة والقواسمي (٢٠١٤م) حيث جاءت تصورات الموظفين في وزارة التعليم العالي بالاردن حول مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي وأبعاده مستوى متوسط.

كما اختلفت مع دراسة شببات (٢٠١٢م) حيث كانت نسبة درجات مقياس الاغتراب الوظيفي لدى رؤساء الأقسام في جامعة القدس المفتوحة لديهم درجات منخفضة في الاغتراب الوظيفي.

السؤال الثاني والذي ينص على: ما مستوى الكفاءة الذاتية لدى عينة الدراسة؟ وما أكثر أبعادها شيوعاً؟

وللإجابة على هذا التساؤل قامت الباحثة بتحديد مستوى الكفاءة الذاتية لدى عينة الدراسة حول كل بعد من أبعاد المقياس، تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجاباتهم، وتم كذلك تحديد الأهمية النسبية لكل فقرة، وقد تكون المقياس من (٣٠) عبارة تم الإجابة عليها من خلال ثلاثة بدائل، هي: (نعم) (إلى حد ما) (لا)، وتأخذ درجات (٣-٢-١) على التوالي، باستثناء العبارات السلبية التي تأخذ عكس هذا التدرج، ويتوزع المقياس على ثلاثة أبعاد متساوية في عدد عباراتها، وبالتالي فإن درجة كل بعد تتراوح من (١٠-٣٠)، أما الدرجة الكلية للمقياس تتراوح بين (٣٠-٩٠) وتشير الدرجة المرتفعة إلى مستوى مرتفع من الكفاءة الذاتية والعكس صحيح، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد مقياس الكفاءة الذاتية

الرقم	أبعاد الكفاءة الذاتية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
١	الثقة بالنفس	١,١٢	٠,٥	مرتفع	الأول
٢	المثابرة على بذل الجهد.	١,٢٣	٠,٧	مرتفع	الثاني
٣	التواصل الاجتماعي الفعال	١,٢٣	٠,٧	مرتفع	الثاني
	الدرجة الكلية للمقياس بأبعاده الثلاثة	١,٢٠	٠,٦	مرتفع	النسبة المئوية ٧٩,٢٥%

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الكفاءة الذاتية لدى عينة الدراسة من العاملين بجامعة الملك عبد العزيز في جدة كان مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمقياس الكفاءة الذاتية (١,٢٠)، وهي ضمن المستوى المرتفع، وكانت أكثر أبعاد مقياس الكفاءة الذاتية شيوعاً لدى هؤلاء العاملين بعد: الثقة بالنفس، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (١,١٢) وانحراف معياري مقداره (٠,٥)، يليه بعد: المثابرة على بذل الجهد، بمتوسط حسابي مقداره (١,٢٣) وانحراف معياري (٠,٧) ويليه بعد: التواصل الاجتماعي الفعال، وبمتوسط حسابي مقداره (١,٢٣) وانحراف معياري (٠,٧)، وقد أجابت هذه النتيجة عن السؤالين الثالث والرابع من أسئلة الدراسة ، وقد أظهرت النتيجة أن هناك نسبة أعلى من المتوسط في درجة الكفاءة الذاتية بنسبة (٧٩,٢٥%).

حيث تفسر الباحثة هذه النتيجة بأن الكفاءة الذاتية التي يمتلكها الفرد العامل داخل المنظمة تؤهله لأداء السلوك الذي يحقق نتائج مرغوبة فيها، فقدرة الفرد على التخطيط وممارسة السلوك الفعال، بالإضافة إلى الجهد والنشاط والمثابرة عند تعامله مع المواقف تقوده للنجاح وتقوده إلى الثقة بنفسه، والفرد بما يملكه من إمكانيات تمكنه من أن يمارس ضبطاً قياسياً ومعياريًا لقدراته وأفكاره ومشاعره، وهذا بدوره ينعكس على ثقته بنفسه وعلى أدائه، وتقدم كذلك مدلولات حول مدى إدراك الشخص لقدرته على تنظيم وتنفيذ الأعمال الضرورية للحصول على الأداء المحدد بشكل أكثر فاعلية، (آل مراد، ٢٠٠٨م).

كما يرى سيرفون وبيك (Cervone & Peake, 1986) أن قدرة الفرد على التخطيط وممارسة السلوك الفعال الذي يحقق النتائج المرغوبة فيها بالتالي تقود الفرد إلى الثقة بنفسه، والتحكم بالأحداث والمواقف المؤثرة على حياته وإصدار التوقعات الذاتية الصحيحة عن قدرة الفرد على القيام بمهام وأنشطة معينة والتنبؤ بمدى الجهد والمثابرة المطلوبة لتحقيق ذلك العمل أو النشاط.

السؤال الثالث والذي نص على: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات الاغتراب الوظيفي بأبعاده ودرجات الكفاءة الذاتية بأبعادها لدى عينة من موظفي جامعة الملك عبد العزيز؟

للإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة بإجراء اختبار معامل ارتباط بيرسون، وذلك عند مستوى ثقة لا يقل عن (٩٥%)، ونسبة خطأ لا تتجاوز (٥%)، أي عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ )، وكما هو موضح في الجدول التالي:  
جدول رقم (١٠) اختبار معامل الارتباط بيرسون للعلاقة

بين الاغتراب الوظيفي والكفاءة الذاتية

الدرجة الكلية للكفاءة الذاتية		التواصل الاجتماعي الفعال		المثابرة على بذل الجهد		الثقة بالنفس		
مستوى الدلالة	مستوى الارتباط	مستوى الدلالة	مستوى الارتباط	مستوى الدلالة	مستوى الارتباط	مستوى الدلالة	مستوى الارتباط	
		٠,٠١	-٠,٢٢	٠,٠٠٠	-٠,٥٤	٠,٠٠٠	-٠,٦٦	انعدام القوة
		٠,٠١	-٠,١٧	٠,٠٠١	-٠,٣٢	٠,٠٠١	-٠,٣٢	ضعف المعنى
		٠,٠٠١	-٠,٢٤	٠,٠٠٠	-٠,٣٨	٠,٠٠٠	-٠,٤٧	فقدان المعايير
		٠,٠٠٠	-٠,٥٨	٠,٠١	-٠,١٨	٠,٠٠٠	-٠,٣٠	العزلة
٠,٠٠٦	-٠,٢٩							الدرجة الكلية للاغتراب الوظيفي

يلاحظ من خلال الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباطية سالبة بين أبعاد الاغتراب الوظيفي وأبعاد الكفاءة الذاتية، حيث بلغ مستوى الارتباط ( $-0.228$ )، كما أن هذه العلاقة دالة إحصائياً، إذ بلغ مستوى الدلالة ( $0.006$ ) وهي أقل من نسبة الخطأ المقبول به إحصائياً ( $0.05$ ).

إن العلاقة الارتباطية السالبة ما بين الاغتراب الوظيفي والكفاءة الذاتية تشير إلى أنه كلما ارتفع مستوى الاغتراب الوظيفي فإن مستوى الكفاءة الذاتية سينخفض، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات الاغتراب الوظيفي بأبعاده ودرجات الكفاءة الذاتية بأبعادهما لدى عينة من موظفي جامعة الملك عبد العزيز.

وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن علاقة الاغتراب الوظيفي بالكفاءة الذاتية تتمثل في أن الشخص غير المغترب وظيفياً ترتفع كفاءته الذاتية، فالكفاءة الذاتية تعد موجهاً أساسياً لسلوك الموظفين نحو مقدرتهم على القيام بأعمالهم بكل كفاءة ومثابرة، خاصة في المواقف الصعبة والمعقدة، والتي تتطلب تحدي للصعاب. وعلى العكس من ذلك تماماً فالموظفين الذين يكون لديهم مستوى مرتفع من الاغتراب الوظيفي، يكون ادأؤهم الوظيفي منخفضاً وبالتالي تنخفض كفاءتهم الذاتية، فالعلاقة هنا علاقة عكسية فكما كان الموظف مغترباً وظيفياً كانت كفاءته الذاتية ضعيفة، والعكس صحيح.

كما تفسر العلاقة العكسية بأن الشعور بالاغتراب الوظيفي يؤدي إلى شعور الفرد بعدم قدرته على أن يكون مؤثراً في المواقف التي يواجهها في عمله، فيعجز عن السيطرة على تصرفاته وأفكاره ورغباته (سالم، ٢٠٠٩م)، كما أن الشعور بالاغتراب الوظيفي يؤدي إلى فقدان الفرد تمسكه بالمعايير والضوابط في محيط عمله وشعوره إزائها بالتناقض والسلبية مع استخدام أساليب وطرق غير مشروعة لتحقيق الأهداف والرغبات، إضافة إلى احساسه بالوحده في محيط عمله ما يدفعه إلى محاولة الابتعاد عن العلاقات الوظيفية أو الاجتماعية السائدة في هذا المحيط.

وهذا يناقض تماماً مفهوم الكفاءة الذاتية، والتي إن وجدت لدى الأفراد فهي تدفعهم إلى الثقة بإمكاناتهم وقدراتهم الذاتية في التغلب على المهمات المختلفة وبصورة ناجحة من خلال الرضا عن المظهر الجسمي والثقة في القدرات العقلية، والقدرة على إنجاز الأعمال، والشعور بالتفاؤل تجاه المستقبل، والرغبة في التحدي ومواجهة المشكلات. (البهاص، ٢٠١١)، إضافة إلى قدرتهم العالية على المبادرة وعدم تكرار المحاولات التي يحدث فيها إخفاق، والتمتع بالتأني والصبر، وتجزئة المهام، والأخذ بالأسباب.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة سولو وآخرون (Sulu, etal, 2015) التي أظهرت نتائجها وجود آثاراً سلبية عند ارتفاع مستوى الاغتراب الوظيفي على العاملين في قطاع الرعاية الصحية، في جميع الابعاد، كما تتفق مع دراسة صبر (٢٠١٣) التي أظهرت نتائجها وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً لمصادر ضغوط العمل ومستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي، في جميع الابعاد، كما اتفقت مع دراسة العزاوي (٢٠١٢م) التي بينت وجود علاقة ارتباطية سلبية متوسطة بين مظاهر الاغتراب والإنتاج العلمي.

#### توصيات الدراسة:

في ضوء ما انتهت إليه نتائج الدراسة يمكن تصنيف التوصيات للجهات ذات العلاقة كما يلي:

#### ■ للمسؤولين في وزارة التعليم:

- تبسيط الإجراءات والأنظمة والقيم السائدة في بيئة العمل حتى يتمكن العاملون من الالتزام بها بالشكل الصحيح.
- القيام بتفويض بعض الصلاحيات للعاملين في المؤسسات التعليمية والإدارية، والعمل على مناقشة المواضيع المختلفة في بيئة العمل بين العاملين من خلال الاجتماعات للخروج بنتائج يستفيد منها الجميع.
- تشجيع العاملين وتحفيزهم من خلال مكافئتهم على اتمام أعمالهم بالطريقة السليمة، وكذلك تشجيعهم على ما يقدمونه من أفكار جديدة والاهتمام بها.
- قيام الإدارة بتحفيز العاملين على المشاركة في النشاطات الجماعية لبيئة العمل التي ينتمون إليها ووضع حوافز ومكافئات لهم.
- ضرورة الاهتمام ببيئة العمل من حيث: إحقاق نظام حوافز فعال وعادل، واتباع مبدأ الشفافية في الإعلان عن تلك الحوافز (المادية والمعنوية).
- أهمية التركيز على دور الفرد، بحيث يتم تمكين العاملين بما يعطي سقفا من الحرية لتأهيل كوادر قادرة على حمل المسؤولية.
- تهيئة أجواء تحفيزية لتكسر الروتين الممل والذي يعانين من العاملين من خلال إقامة مسابقات وندوات.

#### ■ للمسؤولين في وزارة العمل عن التوظيف:

- تدريب العاملين في الأقسام المختلفة على طرق حل المشكلات الناجحة لمواجهة ما يتعرضهم في بيئة العمل من مشاكل مختلفة وذلك باقامة ورش تدريبية ودورات في ذلك.

- تعزيز مهارات وقدرات العاملين باستخدام التطور التكنولوجي من خلال الدورات التدريبية الهادفة لذلك، لما تشكله هذه المهارات والقدرات من تقليل الشعور بالاعتراب الوظيفي.
- تفعيل دور أقسام البحث والتطوير والاعتماد والجودة لدراسة مشكلات الموظفين والوقوف على ما يعانونه أثناء القيام بأدوارهم الوظيفية.
- أن تحرص وزارة العمل عند توجيه الموظفين للعمل في الجامعات أن يكونوا حاصلين على درجة البكالوريوس فما فوق.

#### ■ مقترحات الدراسة

- في ضوء نتائج وتوصيات الدراسة، تقترح الباحثة إجراء الدراسات التالية:
- علاقة الاغتراب الوظيفي بالدافعية للإنجاز لدى عينة من موظفي جامعة الملك عبد العزيز.
  - الاغتراب الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية بين الموظفين في بعض الجامعات الحكومية والخاصة دراسة مقارنة.
  - السمات الشخصية وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى عينة من الموظفين في الجامعات الحكومية في السعودية.
  - التوافق المهني وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى عينة من الإداريين في المؤسسات الحكومية.

## المراجع

١. آل مراد، نبراس (٢٠٠٨). "بناء وتطبيق مقياس الكفاءة الذاتية لدى الرياضيين". مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، ع ١١٤، مج ١٥، ص ٢٨٤ - ٢٤٦، الكويت .
٢. البغلي، حامد فايز حامد (٢٠٠٦م). "علاقة الاغتراب الوظيفي بالصراعات التنظيمية وضغوط العمل بالتطبيق على قطاع البنوك في دولة الكويت". مجلة فكر وإبداع، ص ٤٨٥-٥١٢، جامعة عين شمس ، جمهورية مصر العربية.
٣. البكري، طلال محمد (٢٠٠٧م). "الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك العاملين". ط ١، مجلة الدراسات الاجتماعية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، ع ٧٥، ص ١٨-٦٩.
٤. بن عليا، عبد الحميد وشلاوة، عبد الحميد (٢٠١٢م). "الاغتراب الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية" دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية لمدينة ورقلة. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
٥. البهاص، سيد أحمد (٢٠١١م). "مقياس الكفاءة الذاتية". ط ١، دار الكتاب الحديث للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
٦. الحمد، محمد حمد (٢٠٠٤م). "الاغتراب الوظيفي". المجلة العربية، ع ٣٢٤، ص ٢٦٦-٢٩٥، الرياض، المملكة العربية السعودية.
٧. الحمداني، ناهدة اسماعيل والصراف، سجي نذير (٢٠١٢م). "العلاقة بين بعض المتغيرات الشخصية والشعور بالاغتراب الوظيفي"، دراسة استطلاعية لآراء عينة من معلمي المدارس الابتدائية بمحافظة نينوى. مجلة تنمية الرفادين، ع ١١٠، مج ٣٤، ص ١٦٧-١٨٤، جامعة الموصل، العراق.
٨. الخطيب، ماهر وليد (٢٠٠٨م). "الكفاءة الذاتية المدركة". ط ٢، دار الشروق للنشر والتوزيع، رام الله ، فلسطين.
٩. الخلايلة، هدى أحمد (٢٠١١م). "الكفاءة الذاتية لمعلمي محافظة الزرقاء ومعلماتها وعلاقتها بالممارسات القيادية لمديريهم". مجلة العلوم التربوية، مج ٣٨، ع ١٤، ص ٢٢٢-٢٣٧.
١٠. دروزة، سوزان صالح والقواسمي، ديما شكري (٢٠١٤م) . "أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي"، دراسة تطبيقية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج ١٠، ع ٢٤، ص ٢٩٧-٣١٦، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

١١. الربيعي، حاكم محسن والحدراوي، حامد (٢٠١٣م). "اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاعتراب الوظيفي". دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل اسمنت الكوفة. جامعة الكوفة، الجمهورية العراقية، ص ١-٢٧.
١٢. الزهري، محمد محمود (٢٠٠٧م). "الاعتراب الوظيفي ودافعية الإنجاز". ط ٢، دار الشروق للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
١٣. الزياد، فتحي مصطفى (٢٠٠١م). "علم النفس المعرفي" ج ٢، ط ١، دار النشر للجامعات، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
١٤. الزياد، فتحي مصطفى (٢٠٠١م). "علم النفس المعرفي" ج ٢، ط ١، دار النشر للجامعات، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
١٥. الزيدان، خالد زيدان (٢٠١٤م). "الرضا الوظيفي وعلاقته بالكفاءة الذاتية لدى عينة من معلمي التربية الخاصة بمراحل التعليم بمنطقة حائل". رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
١٦. شباط، جلال إسماعيل (٢٠١٢م). "الاعتراب الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعات الفلسطينية"، دراسة حالة. كلية العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.
١٧. الصالحي، عبد الله سليمان (٢٠١٣م). "أبعاد الفاعلية الذاتية التدريسية وفقا لمستوى خبرة المعلم وتخصصه والمرحلة التعليمية التي يدرس فيها". مجلة العلوم العربية والإنسانية، جامعة القصيم، مج ١٣، ع ٤، ص ١-٣٣.
١٨. صبر، رنا ناصر (٢٠١٣م). "أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي"، دراسة تحليلية لآراء عينة من الممرضين والممرضات في مستشفى اليرموك التعليمي. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، ع ٣٧، ص ٢٤٣-٢٦٣.
١٩. الطهطاوي، صابر محمد (٢٠١٠م). "معايير الاعتراب الوظيفي". ط ٣، مكتبة سور الأزبكية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
٢٠. العامري، يعقوب هادي (٢٠١٠م). "العلاقة بين الاعتراب الوظيفي والتوافق النفسي". مجلة الدراسات الاجتماعية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، ع ٩٢، ص ٥٧-٨٧.
٢١. عبد الحميد، معروف أحمد (٢٠١١م). "الكفاءة الذاتية وسلوك الأفراد المستقبلي". ط ٢، مكتبة دار العروبة للنشر والتوزيع، الكويت.

٢٢. عبد السلام، رمضان محمود (٢٠١٠م). "محددات ظاهرة الاغتراب في العمل دراسة تطبيقية مقارنة على العاملين بشركة مصر للغزل والنسيج بالمحلة الكبرى". كلية التجارة، جامعة طنطا، جمهورية مصر العربية.
٢٣. عبد الكريم، فيصل أحمد (٢٠١١م). "أساسيات حول تقييم أداء العاملين في المنظمات". ط٢، مكتبة ابن سينا، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
٢٤. عبد الله، مجدي أحمد مجمد (٢٠٠٨م). "السلوك الاجتماعي وديناميته". دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الاسكندرية، جمهورية مصر العربية.
٢٥. العتيبي، إبراهيم عزام (٢٠٠٩م). "مستويات الكفاءة الذاتية". ط٣، مركز البركة الكويتية للطباعة والنشر، الكويت.
٢٦. العزاوي، سامي فياض (٢٠١٢م). "الاغتراب الوظيفي وأثره في الإنتاج العلمي"، دراسة حالة في الجامعات الأردنية. مجلة دراسات العلوم الإدارية، م٣٢، ع٤، ص٣٧٧-٤٣٢، عمان - الأردن.
٢٧. العلوان، أحمد والمحاسنة، رندة (٢٠١١م). "الكفاءة الذاتية في القراءة وعلاقتها باستخدام استراتيجيات القراءة لدى عينة من طلبة الجامعة الهاشمية". المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مج٧، ع٤، ص٣٩٩-٤١٨، عمان الأردن.
٢٨. علوان، سالي طالب (٢٠١١م). "الكفاءة الذاتية المدركة عند طلبة جامعة بغداد". مجلة البحوث التربوية والنفسية، ع٣٣، ص٢٢٤-٢٤٨، جامعة بغداد، العراق.
٢٩. عوض الله، محمد سالم (٢٠٠٨م). "الكفاءة الذاتية والتنظيم الذاتي". ط٢، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
٣٠. عويس، سمير صالح (٢٠١٠م). "السلوك الإنساني في المنظمات". ط٢، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.
٣١. الفروخ، فايز (٢٠١١م). "التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي". ط٢، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٣٢. الكنعان، عبير هاني (٢٠١١م). "الاغتراب الوظيفي في منظمات الأعمال". ط٢، دار الشروق للطباعة والنشر والتوزيع، رام الله، فلسطين.
٣٣. الكواملة، منتصر صالح (٢٠١١م). "مصادر الكفاءة الذاتية ومحدداتها". ط١، مكتبة دار الأعلام للنشر والتوزيع، نابلس، فلسطين.
٣٤. لافي، منتصر سميح (٢٠١٠م). "خبرات العاملين وأثرها في تحديد أنماط الكفاءة الذاتية". ط١، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٣٥. المحمداوي، حسن إبراهيم حسن (٢٠٠٧م). "العلاقة بين الاغتراب والتوافق النفسي للجالية العراقية في السويد". أطروحة دكتوراه في كلية الآداب والتربية، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك.
٣٦. المصري، علي عبد الله (٢٠٠٩م). "الكفاءة الذاتية وتحقيق الذات". ط٢، منتدى سور الأزيكية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
٣٧. المقداوي، محمود (٢٠٠٨م). "الاغتراب الوظيفي". دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٣٨. موسى، عصام (٢٠٠٦م). "سبل التغلب على ظاهرة الاغتراب الوظيفي في قطاع الأعمال". ط٢، دار الشروق للنشر والتوزيع، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
٣٩. نجادات، عامر إبراهيم (٢٠٠٦م). "علاقة التوافق النفسي بالاغتراب الوظيفي". دار الفكر العربي للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
٤٠. هوبكنز، بريان وماركهام، جيمس (٢٠٠٦م). "الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية". ترجمة سامح زوبع، ط١، دار الفاروق للنشر، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
٤١. الهيتي، خالد عبد الرحمن (٢٠١٠م). "إدارة الموارد البشرية". دار وائل للنشر والتوزيع، ط٢، عمان، الأردن.
٤٢. الوقفي، سليم محمد (٢٠٠٦م). "الكفاءة الذاتية". ط١، مكتبة العبيكان، الرياض، المملكة العربية السعودية.
43. Akbar Valadbigi, Shahab Ghobadi (2012). The Study Of The Elements Of Work Alienation (A Case Study Of The" Orumiyeh White Cement Factory", Western Azarbayjan Province, Iran. Ontario International Development Agency ISSN: 1923-6654 (print) ISSN 1923-6662 (online).
44. Caglar, caglar (2013). "The Relationship between the Levels of Alienation of the Education Faculty Students and Their Attitudes towards the Teaching Profession". Educational Sciences: Theory & Practice - 13(3) • 1507-1513.
45. Erbas, Mustafa Kayihan (2014). "The Relationship between Alienation Levels of Physical Education Teacher Candidates and Their Attitudes towards the Teaching Profession". Australian Journal of Teacher Education. Issue 8 Vol 39, 8.

46. Jungert, Tomas and Rosander, Michael (2010). "Self-efficacy and strategies to influence the study environment". Teaching in Higher Education Vol. 15, No. 6, 647659
47. Marc Schabracq & Cary Cooper (2003). "To be me or not to be me: about alienation". Counselling Psychology Quarterly, 16, 75-145.
48. Schunk, D.(2003). Self-Efficacy for Reading and Writing: Influence of Modeling, Goal Setting, and Self-Evaluation. Reading and Writing Quarterly, 19, 159-172.
49. Shiroma, A. (2002). "The effects of work stress on health". Handbook Of work and health psychology, Second revised edition. Chichester Wley, 24, 52-102.
50. Sulu, Seyfettin & Ceylan, Adnan & Kaynak, Ramazan (2015). "Work Alienation as a Mediator of the Relationship between Organizational Injustice and Organizational Commitment: Implications for Healthcare Professionals". International Journal of Business and Management, Vol. 5, No. 8.
51. Zimmerman, B., Cleary, T (2006). Adolescents' Development of Personal Agency. In Pajares, F.and Urdan, T.(Eds), Self – Efficacy Beliefs of Adolescents