

الاغتراب الوظيفي في ضوء مقاربات سوسيولوجية

د/ معدن شريفة / أ/ العمري سليمة

جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي - الجزائر

ملخص :

الاغتراب الوظيفي هو مفهوم ينتمي إلى مختلف العلوم مثل الفلسفة، الدين، السياسة، التحليل النفسي وبالتأكيد في العلوم الاجتماعية، لكن لكل علم وجهة نظرة خاصة به أو قائمة بذاتها، ففي البداية أظهر علماء الاجتماع أن العمل يجعل الإنسان مغتربا، أي العمل يكون خارج نطاق العامل. يورد هذا المقال لمحة موجزة عن تطور مفهوم الاغتراب، وبشكل أساسي يحدد مفهوم الاغتراب الوظيفي وأهم الخصائص المميزة له، كما تم عرض نظريات سوسيولوجية عديدة كمحاولة لتفسير الاغتراب الوظيفي. وتجدر الإشارة إلى أن الاغتراب الوظيفي كظاهرة متعددة الأبعاد تتسبب فيه عوامل شتى، لذلك نوضح بالتفصيل الأنواع المختلفة للاغتراب الوظيفي والآثار المترتبة عليه. كلمات مفتاحية: الاغتراب الوظيفي، العجز، العزلة الاجتماعية، اللامعيارية.

Abstract :

Professional alienation is a concept that belongs to different sciences such as philosophy, religion, politics, psychoanalysis and of course social sciences, but each of these sciences has its own or autonomous view. At first, sociologists have shown that work alienates man, that is to say, the work is external to the worker.

This article gives a brief overview of the evolution of the term "alienation", more fundamentally it determines the concept of "professional alienation", as well as the most important characteristics that distinguish it, also several sociological theories have been advanced to try to explain professional alienation. It should be mentioned that professional alienation is a multidimensional phenomenon that is caused by many factors; so we detail the different types of professional alienation and its consequences

Key words: Professional alienation, Impotence, Social isolation, Anomie.

مقدمة:

يعتبر موضوع الاغتراب الوظيفي من أهم المواضيع التي نالت إهتماما كبيرا من قبل الباحثين والممارسين للإدارة في الآونة الأخيرة، وظل التداول لهذا المفهوم قائما ما أدى إلى ظهور العديد من التفسيرات وتباين الرؤى حوله، وإذا ما حاولنا البحث عن الإرهاصات الأولى لمفهوم الاغتراب لوجدنا أنه قديم قد أدركه قطاع واسع من الفلاسفة ورجال الدين منذ وقت مبكر، وحديثا بدأ الاهتمام بهذا الموضوع في مجال العلوم الاجتماعية، إذ سعى الباحثون إلى فهم هذه الظاهرة ومعرفة العوامل المؤدية إليها، وكانت نقطة البداية بالنسبة إليهم تلك الانتقادات الموجهة إلى الدراسات الأولى ونقصد بذلك مدرسة الإدارة العلمية التي ركزت على الإنتاجية من خلال البحث في الطرق والأدوات التي يتم بموجبها تحديد أساليب أداء العمل، في حين بقي العامل مجبرا للتقيد للمبادئ التي جاءت بها لاهتمامها بالعمل لا بالعامل، وسلبته حريته وإنسانيته وأدت به إلى العزلة والابتعاد عن الآخرين في محيط عمله وبالتالي يعيش حالة من الاغتراب، بينما ركزت دراسات أخرى على الجوانب النفسية والاجتماعية للعامل من خلال العمل على خلق مناخ تنظيمي مناسب كمدرسة العلاقات الإنسانية وما يليها من مدارس سوسيولوجية تعكس مدى إهتمام علماء الاجتماع على التعامل مع الاغتراب الوظيفي كمشكلة باتت تهدد إستقرار المنظمة وكيانها خاصة في ظل ما شهدته هذه الأخيرة من تعقيد.

1- لمحة موجزة عن تطور مفهوم الاغتراب:

1-1 الاغتراب عند السابقين والمعاصرين لهيجل:

- لعل من أبرز السابقين في البحث في مفهوم الاغتراب وإستخداماته نجد أصحاب نظرية العقد الاجتماعي، فيرى جورتنس أن الاغتراب مرتبط بالسلطة الحاكمة لشخص أو لحق تعين أفعال شخص متماثلة مع حقوق الملكية. ويضيف جورتنس أن فهم الاغتراب بهذه الصورة يمدنا بالأساس التبريري للسلطة السياسية، ومن ثمة يرى قيام السلطة السياسية عندما تتخلى جماعة عن الحق غير المشروط لتعيين فعلها الخاص، وإنتقال سلطة حكمهم لإنسان واحد⁽¹⁾.

- وإستخدم لوك مصطلح إعادة التعيين والمخالصة، بحيث يكون التنازل عن الحق أكثر من الاغتراب عنه، في حين أبانت إهتمامات روسو على الصورة الايجابية للاغتراب، وتمثلت في أن الفرد عندما يقرر الخضوع والتنازل للمجتمع فهو ينتفع كثيرا جراء هذا الخضوع أكثر ما يفقده (2).

- ومن بين المعاصرين لهيجل نجد المفكر الألماني شيلر الذي تحدث عن الإنسان الحديث وما يعانيه من غربة وإنفصال وظروف لا إنسانية.

1- 2 الاغتراب عند هيجل :

- يعتبر مؤلف " كتابات الشباب اللاهوتية" البدايات الأولى في دراسة الاغتراب بالنسبة لهيجل، مركزا فيه مفهومين أساسيين وهما الحرية والاغتراب؛ فيرى هيجل أن الحرية هي إمتلاك الإنسان لذاته إتملاكا تاما، في حين أن الاغتراب ورد نقيضا للحرية، بمعنى آخر الانفصال عن الذات والأفعال وعن الآخرين.

- إقترب هيجل في مؤلفه " فلسفة الواقع " من مفهوم الاغتراب، بعد أن درس الاغتراب في العمل بجانبه السلبي والايجابي. ففي الجانب الأول يرى أن الإنسان أصبح تابع للآلة، فسمحت بزيادة الإنتاج، وما تبعه معاناة الإنسان في ظل التطور السريع للمجتمعات الصناعية، أما الجانب الثاني فتمثل في أن الإنسان يحقق ذاته من خلال ما يقدمه من عمل، وبالتالي فهو يقفز عن الذات المتقدمة، ليحقق وجوده الكلي أو من خلال الآخرين.

- حاول هيجل من خلال مؤلفه "ظاهريات الروح" أن يقدم مفهوما آخر للاغتراب بإهتمامه بالتطور المنطقي الباطني في تاريخ البشرية عبر حقبات زمنية مختلفة، تبدأ بالدولة اليونانية القديمة وبعد إنهارها، تأتي العصور الوسطى، عصر النهضة، ثم عصر التنوير، وبعد ذلك الثورة الفرنسية.

وما يقابل هذه الفترات السابقة الذكر، هناك تطور على مستوى الإنسان وهي كما سماها هيجل أشكال الروح الثلاثة: الروح المباشرة، الروح المغتربة عن ذاته، والروح المتيقن من ذاته (3).

1- 3 الاغتراب بعد هيجل:

- تعتبر أفكار هيجل نقطة إنطلاق لمفكرين آخرين لدراسة الاغتراب، لقد ربط فيورباخ دراسته للاغتراب بنقده للدين، والاغتراب عنده هو فقدان الإنسان لوجوده الحقيقي، ويؤكد فيورباخ أن الاغتراب الديني أساس كل إغتراب مهما كان نوعه، "إذا كان الاغتراب هو تحول " الأنا " إلى "آخر" غريب، فإن هذا التحول يحدث أساسا في تحول الإنسان إلى الله قبل أن يتحول الإنسان إلى عمل أو إلى نظام أو إلى مؤسسة، أو مذهب، إن الدين هو كموجود آخر، فالوجود الإلهي ليس إلا ماهية الإنسان مستقلة عن حدود الإنسان الفردي الواقعي" (4).

- أما دراسة كارل ماركس لموضوع الاغتراب كانت ذات خلفية إقتصادية ثم تحولت فيما بعد إلى البحث في الواقع الاجتماعي الصعب الذي يعيشه العمال، في ظل الظروف التي خلفتها الثورة الصناعية، وقسم ماركس الاغتراب إلى ثلاثة أنواع وهي: إغتراب عن الذات، وعن الناس ثم الطبيعة، ولقد أوضح ماركس أن الرأسمالية تسهم في إغتراب الإنسان عن النشاط الذي يقوم به ثم يتحول نتاج العمل إلى شيء مغترب عنه.

- وجاءت وجهة نظر الوجوديين حول الاغتراب ملخصة في رأيين هما:

الرأي الأول: ذكره كيركيغارد في كتابه " العصر الحالي " سنة 1846، حيث قال: " الإنسان الحديث يضحي بحريته في مقابل الطمأنينة الزائفة للجمهور، فإنه يفقد ذاته كإنسان ويصبح الفرد الذي لم يعد ينتمي إلى الله، أو إلى ذاته، أو إلى فنه أو إلى علمه...، إنه يعي فقط أنه ينتمي إلى تجريد يخضع له فكريا " (5).

الرأي الثاني: ورد عن هيدجر في كتابه " الوجود والزمان " سنة 1927 في قوله: " يقضي الإنسان على وجوده الأصيل ويتنازل عن حريته وتفرده، ويصبح مجرد شيء بين أشياء، وموضوع بين موضوعات، وفي هذا إهدار كامل لقيمة وحقيقة الإنسان " (6).

2- تعريف الاغتراب الوظيفي:

من أجل الإمساك بمفهوم الاغتراب الوظيفي من الضروري أن نخرج أولا على مفهوم الاغتراب لذلك نحاول أن نسوق بعض التعريفات كما يلي:

2-1 الاغتراب :

تدلنا المعاجم والموسوعات على أن لكلمة الاغتراب لغة معاني كثيرة فنجد " غرب " أي ذهب وتنحى من الناس و"التغرب" يعني البعد و"الغربة والغرب " يعني النزوح عن الوطن، أما " الغريب" فهو البعيد عن وطنه(7).

والاشتقاق فكلمة "إغتراب" تنحدر من الأصل اليوناني "Alienatio" وبصفة أدق من الفعل "Alienus" بمعنى الانتماء إلى شخص آخر، وتقابلها في اللغة الانجليزية " Alienation"، أما الفرنسية "Aliénation" وتشير الكلمة إلى إنتقال ملكية شيء ما إلى آخر، أو إنتزاعه.

أما عن التعاريف الاصطلاحية للاغتراب نذكر منها مايلي :

- يرى فروم في محاولته لتحديد الاغتراب بأنه : " الحالة التي لا يشعر فيها الإنسان أنه المالك الحقيقي لثرواته وطاقته، بل يشعر بأنه كائن ضعيف يعتمد كيانه على وجود قوى خارجية، لا تمت لذاتيته بصلة" (8).

- ويعرف بارسونز الاغتراب: "بأنه وظيفة للتنشئة الاجتماعية، وقوة تعمل على تحريك الانعزال عن القديم تجاه الجديد، وبذلك يعني التكامل في نظره مزيدا من الاغتراب عما هو خاص وقديم" (9).

- أما حليم بركات فقد إهتم بوضع مفهوم الاغتراب في سياق التفاوت بين ما هو واقعي وفعلي وما هو مرغوب ومثالي.

2-2 الاغتراب الوظيفي:

ومن بين التعاريف الغربية والعربية للاغتراب الوظيفي نذكر مايلي:

- تعريف ميتشال وآخرون: الاغتراب الوظيفي عبارة عن حالة معرفية معمقة للانفصال النفسي عن العمل ناشئة من الادراك بأن العمل ذاته غير قادر على الوفاء بالاحتياجات

الشخصية والتوقعات الضرورية، إنه يعكس موقفا يهتم فيه الفرد إهتماما بسيطا بالعمل، ويؤدي العمل بطاقة بسيطة، ويعمل أساسا للحصول على مكافآت خارجية⁽¹⁰⁾.

- تعريف هوى وآخرون: حالة أو شعور يصف الصلة بين الفرد والوظيفة التي تؤديها، فإرتفاع درجة الاغتراب تشير إلى علاقة ضعيفة بين الفرد والوظيفة⁽¹¹⁾.

- تعريف السيد علي شتا : الشعور بالغربة أحد الظواهر التي شاع وجودها في مجال العمل وزادت مخاطرها بالنسبة لكل من العاملين وأصحاب الأعمال⁽¹²⁾.

- ومن التعاريف الشائعة للاغتراب الوظيفي: "ما هو إلا تلك المشاعر والأحاسيس التي يشعر بها العاملين في أنشطة التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، أو تلك التي يشيع تواجدها بين الطبقات الإدارية في المنظمات، سواء كانت مواقعهم التنظيمية والوظيفية تقع ضمن الإدارة العليا أو الإدارة الوسطى أو الإدارة الإشرافية"⁽¹³⁾.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الاغتراب الوظيفي كظاهرة إجتماعية له مجموعة من الخصائص نذكر البعض منها كالآتي:

1. ينشأ الاغتراب عندما يحدث الانفصال بين ذات العامل والمنظمة وما تتضمنه من

عناصر تنظيمية، ومهما كانت درجة الاغتراب في المنظمة لا يمكن دراستها بمعزل عن

العناصر التنظيمية الأخرى لما يمتاز به الاغتراب من تعقيد وتشابك.

2. تختلف مشكلة الاغتراب وتتباين من حيث الأسباب والمظاهر وحتى النتائج المترتبة

عنها من تنظيم لآخر (طبيعة العلاقات السائدة، الهيكل التنظيمي، نمط الإشراف، طرق

الاتصال... إلخ).

3. يمتاز الاغتراب بصفة العمومية ذلك أنه يحدث في أي تنظيم بغض النظر عن حجم

التنظيم، نشاطه وأهدافه.

4. بالصعوبة بمكان أن نعزو مشكلة الاغتراب إلى سبب واحد لوجود عوامل كثيرة

ومتداخلة، ومن الصعب أيضا الفصل بين العناصر المكونة لها.

5. يحدث الاغتراب الوظيفي عبر مراحل مختلفة، والواضح أن هناك علاقة بين هذه المراحل ولكل واحدة منها أبعادها وآثاره، كما تعتبر المرحلة اللاحقة إمتدادا للمرحلة السابقة إلى أن نصل إلى آخر مرحلة وفيها يتشكل الاغتراب في صورته النهائية. وما تجدر الإشارة إليه أن هذه الخصائص تحيلنا إلى خاصية هامة للاغتراب لا يمكن إغفالها ألا وهي الخطورة سواء أكان الاغتراب ذاتيا أو إجتماعيا، وأمام هذا التباين في تناول الاغتراب الوظيفي من قبل العلماء والباحثين إلا أن هناك شبه إتفاق عام على وجود جانبين للاغتراب وهما:

الاغتراب السلبي ويعبر عنه الفرد بالانطواء، العزلة، العدوانية، السلبية في العمل، رفض قيم المجتمع... إلخ.

أما الاغتراب الايجابي "قيمت التعبير عنه من خلال أنماط معينة من السلوك تستهدف الإبداع، وتغيير الواقع أو بعض أجزائه حتى يتمشى (هكذا) مع الصورة التي يرغب فيها الفرد" (14).

3- النظريات المفسرة للاغتراب الوظيفي:

نحاول من خلال هذا العنوان أن نتطرق إلى بعض النظريات السوسيولوجية المهمة بالاغتراب الوظيفي كما يلي :

3-1 نظرية إيميل دوركايم :

لقد تأثر دوركايم كغيره من المنظرين بأفكار هيجل خاصة في تركيزه على فهم العلاقة بين الذات والموضوع، الذي يرى فيه المدخل المناسب لدراسة العملية الاجتماعية الاغترابية، فأنصب إهتمام دوركايم حول عزلة الإنسان في العصر الحديث مقارنة بالمجتمع التقليدي، وهذا عبر مؤلفاته المعروفة كتقسيم العمل والانتحار .

إعتمد دوركايم في تفسيره للاغتراب كظاهرة إجتماعية على ضعف المجتمع، إذ يرى أن المجتمع عاجز عن تحقيق الفردية، ذلك أن سلوك الفرد يخضع لإرادة المجتمع أو روابط القرابة والطوقسية... إلخ، إلا أن ما يترتب عن تلك التبعية في المجتمع الحديث حدوث

الاغتراب لفقدان المعايير والقيم الأخلاقية كموجه لسلوك الأفراد وهذا ما أسماه دوركايم بإضعاف الضمير الجمعي.

من ناحية أخرى، إهتم دوركايم بفكرة تقسيم العمل القسري والعمل الأنومي حيث إنطلق دوركايم من أنه بالرغم من أن تقسيم العمل يؤدي إلى التساند بين أفراد المجتمع والانتقال من التضامن الآلي إلى التضامن العضوي، ومع تعقد المجتمعات أراد دوركايم إبراز الجوانب السلبية لتقسيم العمل الذي نتج عنه التضامن العضوي.

وأشار الدكتور السيد شتا في مؤلفه الموسوم نظرية الاغتراب من منظور علم الاجتماع إلى فكرة مشتركة بين ماركس ودوركايم في قوله: "على نحو ما ذهب ماركس، بتأكيد على السمة المتصارعة لتقسيم العمل الحديث في النسق الرأسمالي، والتي نظر إليها بإعتبارها الحالة التي يغترب فيها الناس عن بعضهم، وعن أنفسهم" (15).

3-2 نظرية كارل ماركس:

إنطلق كارل ماركس في دراسته للاغتراب من نقده لأفكار هيجل وما تضمنه الاقتصاد السياسي الكلاسيكي من مبادئ، "ففي المجتمع السياسي الفرد يتصرف بنفس الطريقة وجها لوجه مع الحالة، بينما في الحياة اليومية توضع لو تبنى على المصالح الخاصة، أنانية كل واحد" (16).

- طرح ماركس الاغتراب من منظور تاريخي، إقتصادي وسياسي محدد، وييدي ماركس نقدا شديدا للاغتراب الديني الذي حسبه يعكس الاغتراب الاقتصادي والاجتماعي.

- ركز ماركس على الاغتراب الاقتصادي بشكل كبير لأنه إعتبره إغتراب في الحياة الواقعية للإنسان.

- ينشأ الاغتراب (الاقتصادي) من وجود طبقة عظمى محرومة من الملكية، في المقابل وجود طبقة الأقلية المالكة وشديدة الثراء، ومن خلال العمل تبذل الطبقة الأولى كامل قوتها من أجل زيادة الإنتاج، في حين يكون نتاج العمل ليس ملكا لها وبالتالي تغترب الذوات عن أصحابها.

- إغتراب الإنسان في عمله هو إغتراب عن الذات وعن العلاقات الاجتماعية التي تثبت إنسانيته.

- ويوضح ماركس توجهه حول الاغتراب في العمل في قوله: "أن العامل يزداد إغترابا كلما زادت الثروة التي ينتجها، وكلما زاد أنتاجه قوة ودرجة يصبح العامل سلعة أكثر رخصا كلما زاد عدد السلع التي يخلقها فمع القيمة المتزايدة لعالم الأشياء ينطلق في تناسب عكسي انخفاض قيمة عالم البشر والعمل لا ينتج سلعا فحسب وإنما هو ينتج ذاته وينتج العامل كسلعة وهو يفعل ذلك بنفس النسبة التي ينتج بها السلع عموما" (17).

- لقد ميز ماركس بين ثلاثة أنواع للاغتراب وهي على التوالي: إغتراب عن الذات ثم إغتراب عن الآخرين وعن الطبيعة.

- ويرى ماركس أنه في سبيل القضاء على مشكلة الاغتراب يجب تغيير البناء الاجتماعي في المجتمع ككل.

من هنا إتضح أن نظرية الاغتراب لماركس كانت "تستهدف كشف الاستغلال الذي قام به أو عليه النظام الرأسمالي ولابد من إلغاء هذه العلاقات الاغترابية عن طريق إلغاء الرأسمالية ويتحرر الإنسان من الظروف الاجتماعية التي خلقها وأصبح سجيناً لها" (18).

3-3 نظرية ماكس فيبر:

قامت دراسات كثيرة حاولت الكشف عن سلبيات النموذج البيروقراطي ومن أهمها دراسة بونجان وجرمز التي ركزت على خصائص البيروقراطية المتمثلة في تسلسل السلطة، التخصص ونسق القواعد والإجراءات ومن بين ما توصلت إليه أنه هناك علاقة بين خصائص البيروقراطية ومظاهر الاغتراب. وجدير بنا أن نستحضر رأي ملفن سيمان حول إسهامات ماكس فيبر والاغتراب "الذي أعتبر أن أعمال فيبر ما هي إلا إمتداد أبعد من المجال الصناعي لفكرة ماركس حول فقدان السيطرة والتي تقوم في الأصل على فكرة سلب الحرية نتيجة السيطرة على العامل بواسطة الإدارة المنظمة والإجبارية للعمل" (19).

ويتمحور إهتمام ماكس فيبر بموضوع الاغتراب من حيث ثلاثة أبعاد أساسية وهي: الاعتماد ويأتي نتيجة القواعد والقوانين التي تضعها الإدارة والذي من شأنه أن يبعد العامل عن روح الإبداع والابتكار ولا يفكر سوى في تطبيق تلك القواعد والقوانين، كما أن الوسائل التي تحدث عنها كارل ماركس والتي تعود ملكيتها إلى الرأسمالية، نجدتها في نظرية ماكس فيبر هي ملك للإدارة أي أن هذه الأخيرة تملك هامش الحرية في التحكم في العامل ما يجعله يفقد سيطرته على المواقف المختلفة، ويصبح غير قادر على تحقيق أهدافه التي لا تخرج عن كونها أهداف بيروقراطية . أو تنظيمية. من ناحية أخرى، وبناء على الخضوع وفقدان السيطرة يأتي بعد سلب الحرية وهو أن العامل بحسب فيبر يكون حبيسا للعقلانية المفرطة وهذا ما يتفق مع ما جاء به ماركس، ومن ثمة إنتهى ماكس فيبر إلى أن العقلانية تؤدي بالإنسان إلى الاغتراب في العمل لامتثاله المفرط للعقلانية الزائدة وهذا ما يؤدي إلى سلب حريته، ومع ذلك فالمفارقة موجودة في فكرة العقلانية التي لطالما نادى بها فيبر فلا يبدو فيما يبدو أنه يعتزم على بدائل أو حلول توفيقية معقولة.

3-4 نظرية روبرت بلونر:

يرى بلونر أن الاغتراب يوجد عندما يكون العمال غير قادرين للسيطرة على عمليات عملهم المباشرة، وغير قادرين على تطوير الشعور بالفرص، وبالعلاقة وظائفهم بكل إنتاج التنظيم، وغير قادرين على الانتماء للمجتمعات الصناعية المتكاملة⁽²⁰⁾.

فالشخص في نظره مغترب عندما يكون موضوعا مسيطرا عليه ومحتكرا بواسطة أشخاص آخرين أو بواسطة أي نسق غير شخصي مثل التكنولوجيا⁽²¹⁾.

ويذكر بلونر أن المجتمعات الصناعية لها جملة من المعايير والقواعد رسمية كانت أو غير رسمية، وهي بمثابة المرشد والموجه لسلوك أعضائها، وتلعب هذه المعايير دور كبير في تحقيق التكامل المعياري لدى العمال وخلق الشعور بالولاء لديهم.

ونلخص أهم أفكار روبرت بلونر في النقاط التالية :

✓ البناءات البيروقراطية مشجعة على الشعور باللامعنى.

- ✓ تقسيم العمل والتخصص في التنظيمات يؤدي إلى الاغتراب.
 - ✓ يمكن القضاء على بعد فقدان السيطرة لاغتراب العمل من طرف العمال أنفسهم بالسيطرة على أحوال أعمالهم.
 - ✓ هناك علاقة بين العزلة الاجتماعية واللامعيارية في التنظيمات.
- 4- أسباب ومحددات الاغتراب الوظيفي:

إن الاغتراب كأحد المشكلات التي يعاني منها الإنسان المعاصر والمنظمات على وجه الخصوص، لا تأتي بطريقة عشوائية أو فورية، وإنما هناك عوامل كثيرة أسهمت في حدوثها، سنحاول الوقوف على البعض منها في النقاط التالية:

• النمط القيادي:

إن ما يعنينا في هذا المقام هو النمط القيادي الدكتاتوري أو الأوتوقراطي والذي يمتاز بالمركزية في إتخاذ القرارات، التسلط والعقاب، الاعتماد على الاتصال النازل بصفة غالبية ما يجعل العامل غير مكترث بعمله.

• طبيعة الاتصالات:

يعد الاتصال من دواعي الاغتراب لدى الكثير من العاملين، وذلك عندما تقوم الإدارة العليا وبصفة دائمة بإصدار الأوامر والتعليمات المختلفة وإنسيابها في اتجاه واحد (من الأعلى إلى الأسفل) دون الاهتمام بالتغذية الراجعة (إقتراحات العاملين)، كما أن تجاهلها للعامل في المشاركة في إتخاذ القرار من شأنه أن يجعله يميل إلى الخمول والاتكالية، فقدان القوة، غموض الأهداف وغيرها.

• البيروقراطية:

بالرغم من ما قدمته البيروقراطية من إيجابيات إلا أنها أصبحت تشكل خطرا محدقا بالتنظيمات، ومثال ذلك الاستخدام الحرفي للقوانين والالتزام المفرط باللوائح يؤدي إلى الجمود والصلابة في التعامل سواء بين الإدارة والعاملين أو العاملين فيما بينهم. كما يؤدي الروتين في أداء المهام وتركز السلطة إلى شعور العامل بفقدان قيمة العمل، الإحباط والملل، وكثيرا

ما يشاع أن البيروقراطية ملازمة للاغتراب عندما "يقوم التشابه في السلوك وتوحيد بسبب الالتزام بالإجراءات إلى قتل روح الابتكار" (22).

• ضعف مستوى التفاعل الاجتماعي:

على اعتبار أن المنظمة كيان اجتماعي لها مجموعة من الأهداف تسعى لتحقيقها، فإن التفاعل الاجتماعي داخلها ذا أهمية في خلق مناخ تنظيمي جيد، فنجد أن المنظمة التي تعاني من انخفاض في مستوى التفاعل بين أفرادها ينعكس سلباً على علاقاتها الداخلية (العلاقات الاجتماعية بين العمال) والخارجية (محيط المؤسسة).

• طبيعة العلاقات السائدة بين الأفراد أو جماعة العمل:

يمكن لجماعة العمل أن تكون مصدراً لمنفعة العاملين وتحقيق رضاهم أو مصدر قلق وتوتر لهم، ففي الحالة الثانية لنا أن نعتبر طبيعة العلاقات السائدة في المنظمة كأحد مسببات الاغتراب الوظيفي للعاملين.

• التخصص وتقسيم العمل:

يذهب الكثير من المهتمين بالتنظيم إلى أن "التخصص وتقسيم العمل داخل التنظيمات هي عوامل مشجعة للنزوع نحو الأوليغارشية" (23)، وبالرغم من أن هذا المبدأ بات من الأولويات لأي تنظيم سيما والتطور الذي مس جوانب عديدة للمجتمعات، لكن لا مانع للقول بأن هناك سلبيات للتخصص وتقسيم في العمل أهمها:

• غياب بعض القيم الأخلاقية في العمل:

مما لا شك فيه أن قيم وأخلاق العامل جزء لا يتجزأ من القيم الأخلاقية العامة المستمدة من الأسرة، المدرسة، المسجد وغيرها، وفقدان الاعتقاد ببعض القيم الأخلاقية في العمل يخلق آثاراً سلبية على البناء الاجتماعي ككل، فعلى سبيل المثال تساهم العدالة التنظيمية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وزيادة ولائهم للمنظمة بما يضمن تحقيق أهدافها، وفي الحالة العكسية تتولد مظاهر الاغتراب كالعزلة عن الآخرين، فقدان المعنى، الانسحاب وغيرها.

• زيادة التكنولوجيا:

بالرغم من أن الآلة من صنع الإنسان إلا أنها تحولت فيما بعد إلى مصدر قلق وشقاء بالنسبة له، خاصة وأن المجتمعات تزداد تعقيدا إثر التطور التكنولوجي السريع والغير مسبوق الذي عرفته بعد الثورة الصناعية وما يليها، ومن النتائج التي أفرزها هذا الأخير هو أن الإنسان أصبح يميل إلى العزلة الاجتماعية سواء في محيط العمل أو خارجه، وفي دراسة قام بها بلونر **Blauner** حول التكنولوجيا والاعترا ب ومن بين ما توصل إليه هو أن "نسبة الإعترا ب تكون منخفضة في الصناعات الحرفية كالطباعة أين يكون فيها المنتج غير مقنن ولا يتطلب مهارة الحرفيين، وعكس ذلك في الصناعات التي تعتمد على الآلات إعتما د مطلقا" (24).

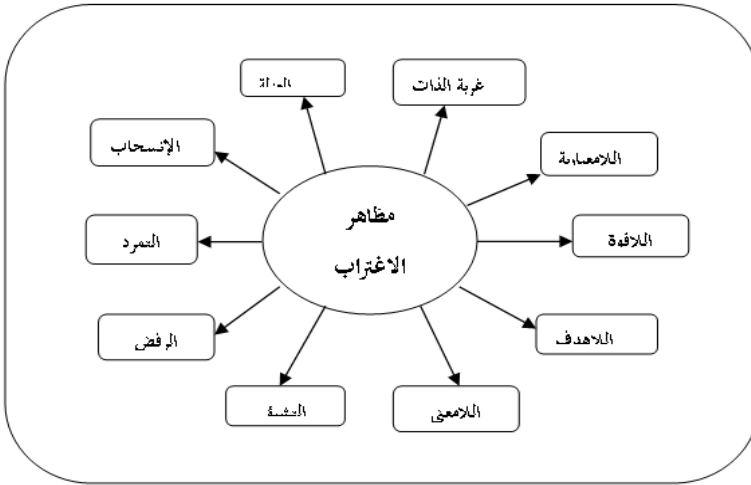
5- مظاهر الاعترا ب الوظيفي:

لا بد من الإشارة إلى أن هناك مظاهر أو أبعاد كثيرة التي تدل على شعور العامل بالاعترا ب إلا أننا نكتفي بذكر البعض منه كما يلي:

- ✓ **فقدان السيطرة:** عدم قدرة العامل على التأثير في المواقف الاجتماعية التي يتفاعل معها.
- ✓ **فقدان المعنى:** ويقصد به فقدان العامل لمعنى الحياة عموما ويرى بأن حياته عبث لا جدوى منها.
- ✓ **فقدان الأهداف:** فقدان العامل هدف وجوده وعمله، وفقدان معنى الاستمرارية في الحياة.
- ✓ **العزلة الاجتماعية:** الشعور بالوحدة والبعد عن الآخرين والشعور بالرفض الاجتماعي والانعزال عن الأهداف الثقافية للمجتمع أو الانفصال بين أهداف الفرد وبين قيم المجتمع ومعاييره.
- ✓ **العجز:** شعور الفرد بفقدان القوة وعدم قدرته على التحكم في المواقف الاجتماعية المختلفة كونها خارج عن نطاقه.
- ✓ **اللامعيارية:** هي عدم إلتزام العامل بالمعايير الاجتماعية والسعي لتحقيق أهدافه الشخصية بأية وسيلة.

وللتوضيح أكثر لمظاهر الاغتراب الوظيفي ندرج الشكل المبين أدناه :

الشكل (01): مظاهر الاغتراب(25).



6- أنواع الاغتراب الوظيفي:

فإذا ما رجعنا قليلا في مجال بحثنا وما تضمنته الأدبيات السوسولوجية لوجدنا أن علماء الاجتماع قسموا الاغتراب الوظيفي إلى نوعين وهما:

1-6 الاغتراب الشخصي:

يسمى هذا النوع أيضا بالاغتراب عن الذات ويشير إلى حالة عدم التوازن بين شخصية الفرد وسلوكه اليومي أو ما يبدية من أفعال وتصرفات، ومن أبرز مظاهره: عدم وضوح الأهداف، شعور العامل بفقدان السيطرة على المواقف المختلفة.

وعرف سيمان **Seeman** الاغتراب عن الذات بأنه: "عدم قدرة الفرد على التواصل مع نفسه وشعوره بالانفصال عما يرغب أن يكون عليه، حيث تسير حياة الفرد بلا هدف ويحيا لكونه

مستجيبا لما تقدم له الحياة دون تحقيق ما يريد من أهداف وعدم القدرة على إيجاد الأنشطة المكافأة ذاتيا" (26).

كما عرفه الدكتور أحمد جابر حسنين في مؤلفه الموسوم "الإحباط الإداري" بالقول: "...يكون شعور الفرد بالاغتراب الشخصي، نتيجة لاحتساسه بالخضوع للضبط الخارجي، وبالتالي فقدانه القدرة على التحكم في تسيير أمور حياته، ولعل تلك النتيجة يمكن إرجاعها إلى طبيعة التكوين النفسي للإنسان" (27).

6-2 الاغتراب الاجتماعي:

لقد عرفت الموسوعة الحرة ويكيبيديا الإغتراب الاجتماعي بأنه: "حالة في العلاقات الاجتماعية تنعكس حسب درجة التفاعل أو التكامل الاجتماعي، والقيم، والأخلاق ودرجة المسافة أو العزلة الاجتماعية بين الأفراد، أو بين الفرد ومجموعة من الناس في مجتمع أو بيئة العمل" (28).

ويعد الاغتراب الاجتماعي من المصطلحات التي أستخدمت في أكثر من مجال أو حقل معرفي، ويتضمن الاغتراب في العمل فقدان العامل للتواصل مع الآخرين وميله للعزلة عنهم وإنعدام التفاعل بينهم لضعف الرابط الاجتماعية، كما يتضمن أيضا الرضا للقيم والعادات والتقاليد أو الثقافة التنظيمية عموما.

7- الآثار الناجمة عن الاغتراب الوظيفي:

إن مشكلة الاغتراب في العمل لا يمكن إختزالها في مجرد أحداث تبدو عرضية، بيد أن أسبابها متعددة ومتباينة وما يبرر ذلك هو وجود مظاهر سلبية كثيرة تعبر في مجملها عن معاناة التنظيمات الاغتراب، ويحق لنا أن نلخص الآثار الناجمة عن الاغتراب الوظيفي في النقاط التالية:

✓ الملل والإحباط والشعور بعدم الرضا.

- ✓ إرتفاع معدل دوران العمل وزيادة الصراعات التنظيمية.
- ✓ انخفاض الدافعية نحو العمل وغياب روح الإبداع والابتكار.
- ✓ الشعور بالعزلة ونبذ الآخرين.
- ✓ الشعور بعقم المعايير الاجتماعية، ضعف الانتماء لدى العامل.
- ✓ التمرد والثورة، الرضوخ والانسحاب...إلخ.

خاتمة:

وفي ضوء ما سبق، ينتهي بنا القول أنه بالرغم من الاهتمام بمشكلة الاغتراب بدا متأخرا في العلوم الاجتماعية مقارنة بالعلوم الأخرى إلا أنها لا تزال من القضايا المثيرة للاهتمام لما لهذه المشكلة من انعكاسات سلبية على العامل والمنظمة على حد سواء، فبات من الضروري البحث في إستراتيجيات للتعامل مع الاغتراب الوظيفي كتعبير واضح عن معاناة العامل في بيئة عمله، ولا يغيب عن وعينا أن مشكلة الاغتراب تتشكل بطريقة تراكمية أي تبدأ بمرحلة الاغتراب النفسي، ثم الاغتراب الذهني وصولا إلى الاغتراب الجسدي، فالأجدر بنا معرفة الاغتراب في بدايته.

الهوامش :

1. السيد علي شتا: نظرية الاغتراب من منظور علم الاجتماع، مؤسسة شباب الجامعة، إسكندرية، 1993، ص28.
2. حسن محمد حسن حماد: الاغتراب عند إيريك فروم، دار المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، بيروت، 1995، ص46.
3. المرجع السابق، ص 54.
4. فيصل عباس: الاغتراب . الإنسان المعاصر وشقاء الوعي، دار المنهل اللبناني، ط1، بيروت، 2008، ص198.
5. حسن محمد حسن حماد: مرجع سابق، ص64.
6. المرجع السابق، ص65.
7. إبن منظور محمد بن مكرم : لسان العرب، دار الفكر العربي، ج6، بيروت، 2012، ص32.

8. عبد الهادي الجوهري: قاموس علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث، ط3، الإسكندرية، 1983، ص 24.25.
9. عصام محمد منصور: المنخل إلى علم الاجتماع، دار الخليج، ط1، عمان، 2015، ص215.
10. عمر بن متعب مبارك الدوسري: المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، إشراف الأستاذ عامر بن خضير الكبيسي، تم مناقشتها بجامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2011، ص44.
11. المرجع السابق، ص45.
12. السيد علي شتا: إغتراب الإنسان في التنظيمات الاجتماعية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، ص144.
13. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية، القاهرة، 2007، ص315.
14. المرجع السابق، ص316.
15. السيد علي شتا: نظرية الاغتراب من منظور علم الاجتماع، مرجع سابق، ص86.
16. Armand Colin et les autres: Dictionnaire de la Sociologie, Paris, 3ème édition, 2004, P2.
17. نادية أحمد النصاروي: فلسفة فويرباخ بين المادية والإنسانية، دار الرافدين، ط1، لبنان، 2016، ص191.
18. محمد غريب وعبد الحميد لطفي: الاتجاهات الفكرية في علم الاجتماع المكتب الجامعي للنشر، 1982، ص174.
19. السيد علي شتا: نظرية الاغتراب من منظور الاجتماع، مرجع سابق، ص135.
20. السيد علي شتا: إغتراب الإنسان في التنظيمات الاجتماعية، مرجع سابق، ص35.
21. المرجع السابق، ص35.
22. محمد الفاتح محمود بشير المغربي: أصول الإدارة والتنظيم، دار الجنان للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2016، ص51.
23. راجح كعباش: علم اجتماع التنظيم، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، قسنطينة، 2006، ص73.
24. أعراب سعيدة: التكنولوجيا وتغيير القيم الثقافية والاقتصادية للموارد البشرية في المؤسسة الخاصة الجزائرية، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، إشراف الأستاذ علي غربي، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006، ص81.
25. إجلال محمد سرى: الأمراض النفسية الاجتماعية، القاهرة، عالم الكتب، 2003، ط1، ص120.
26. عبد اللطيف محمد خليفة: دراسات في سيكولوجية الاغتراب، دار غريب للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2003، ص40.
27. أحمد جابر حسنين علي: الإحباط الإداري، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1، القاهرة، 2013، ص45.
28. <https://ar.wikipedia.org/wiki, Aliénation sociale>, 04/02/2018, 15:00.