



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة- الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

فرع: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة
دراسة ميدانية في مؤسسة "الكهرباء والطاقات المتجددة تقرت"

من إعداد الطالبتين:

* إكرام شعوي

* سارة خدير

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/17

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا (أستاذ مساعد "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة)

مشرفا ومقررا (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة)

مناقشا (أستاذ مساعد "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة)

الأستاذ/ خميسي خليفة

الأستاذ/ تيمجغدين نور الدين

الأستاذ/ نعوم عبد العزيز

السنة الجامعية: 2023/2022



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة- الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

فرع: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة
دراسة ميدانية في مؤسسة "الكهرباء والطاقات المتجددة تقرت"

من إعداد الطالبتين:

*إكرام شعوي

*سارة خدير

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 17/06/2023

أمام اللجنة المكونة من السادة:

(أستاذ مساعد "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

(أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

(أستاذ مساعد "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

الأستاذ/ خميسي خليفة

الأستاذ/ تيمجغدين نور الدين

الأستاذ/ نعوم عبد العزيز

السنة الجامعية: 2022/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

لك الحمد ربى على عظيم فضلك وكثير عطائك

إنه لا يسعني في هذه اللحظات التي لا أملك أغلى منها أن أهدي ثمرة هذا العمل

المتواضع إلى:

من أحمل اسمه بكل فخر الذي لم أجد عبارة تجزيه حقه بالتقدير والاحترام الذي علمني كيف يكون الصبر

طريق النجاح، وقدم لي الدعم والأمل، إلى قدوتي ومفخرتي والدي الحبيب، إلى بحر الحنان محتضن كل اللحظات، رمز

الحبة والعطاء، إلى دفتي البيت وسعادته أُمي الغالية، إلى أخواتي تسنيم ورنيم

سندي وعصدي ومشاطري أحزاني وأفراحي.

إلى التي لا طالما نصحتني ولم تبخل علي بتوجيهاتها وإرشاداتها القيمة

"عمتي الدكتورة فضيلة شعوي"

إلى اللذين سبقي ذكراهم تملأ خاطري في رحلي وترحالي، اللذين التقيت بهم في درب الحياة ومقاعد الدراسة، وإلى كل

أساتذتي، إلى دفعة التخرج ماستر إدارة أعمال

إلى كل من سعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكري

إلى كل عائلة شعوي

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع، وأسأل الله أن يجزيهم خير الجزاء

إكرام شعوي



الهدايا من مشايخنا

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك.. ولا يطيب النهار إلا بطاعتك.. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك..

ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك

الله ﷻ

وبعد الصلاة والسلام على من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين

سيدنا محمد ﷺ

إلى من كلله الله بالهيبه والوقار.. إلى من علمني العطاء بدون انتظار.. إلى من علمني الصبر والكتمان..

إلى من علمني معنى البساطة والحياة.. إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى فقيدي حبيبي

والدي الغالي

إلى معنى الحب والحنان.. إلى بسمه الحياة وسر الوجود.. إلى من كان نجاحها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي..

إلى من تحملت صعاب الحياة

أمي الحبيبة

إلى وحيدتي عزيزتي من تشاركني أحزائي وأفراحي..

Ma chere sœur Razika

وإلى كل عائلة خذير وعائلي الثانية جبراني

وكل أصدقائي وصديقاتي وإلى كل من وسعهم قلبي ولم يسعهم قلبي

سارة خذير

شكرنا وافتقارنا لنا

قال الله تعالى:

أول الشكر والثناء وآخره لله سبحانه وتعالى الذي أنعم علينا من جزيل فضله وعظيم عطائه وهداني بجمديه

إلى طريق العلم والمعرفة.

واعترافا بالفضل لأهله نتقدم بالشكر والتقدير للأستاذ الموقر

"نور الدين تمجددين"

لتفضله بقبول الإشراف على هذا البحث ولتوجيهاته القيمة والجهد المضاف الذي بدله معنا.

كما نتوجه بخالص الشكر والعرفان إلى من علمونا حروف من ذهب وكلمات من درر وصاغوا

لنا من علمهم حروفا ... ومن فكرهم منارة.

إلى أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير ...

كما نتوجه بجزيل الشكر إلى من كان مسؤولا عن تأطيرنا في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة للسيد

"صالح سويسي"

نشكرهم على كل الجهود المبذولة طيلة مشوارنا الجامعي

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأساتذة الأفاضل على قلوبهم مناقشة هذه المذكرة المتواضعة

إكرام شعوي

سارة خديري

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة بمؤسسة الكهرباء والطاقة المتجددة بتقوت، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيع 80 استبانة واسترجع منها 69 استبانة صالحة للتحليل، حيث قمنا بتحليل هذه البيانات عن طريق استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) نسخة 22، بالإضافة إلى مجموعة من الأساليب الإحصائية، وقد توصلت الدراسة لنتائج مفادها:

أن ضغوط العمل سائدة بدرجة مرتفعة وليس لها أثر على أخلاقيات المهنة، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة تعزى إلى المتغيرات الشخصية.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، أخلاقيات المهنة، عبء العمل، الاحترام، مؤسسة الكهرباء والطاقة المتجددة.

Abstract:

This study aims to identify the impact of work pressures on professional ethics at the electricity and renewable energy corporation in Touggourt. This data was obtained by using the statistical analysis program (SPSS) version 22, in addition to a set of statistical methods. The study samples perception of professional ethics is attributed to personal variables.

Keywords: Work stress, Professional ethics, Work load, respect, Electricity and Renewable Energy Corporation.

قائمة المحتويات

III	الإهداء
V	الشكر
VI	ملخص الدراسة
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال البيانية
X	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة
3	المطلب الأول: مفاهيم حول ضغوط العمل
13	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لأخلاقيات المهنة
25	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)
25	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرين باللغة العربية والأجنبية
35	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
36	المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
37	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بمؤسسة الكهرباء والطاقة المتجددة "تقرت"	
39	تمهيد
40	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية
40	المطلب الأول: طريقة الدراسة
50	المطلب الثاني: الأدوات والأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة
53	المبحث الثاني: عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
53	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
66	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
69	خلاصة الفصل
70	الخاتمة
73	قائمة المراجع
78	الملاحق
89	الفهرس

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول رقم (1_1)	خصائص الشخصية (أ) و (ب)	7
الجدول رقم (2_1)	جدول يوضح مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	36
الجدول رقم (1_2)	توزيع مجتمع العينة	44
الجدول رقم (2_2)	توزيع عينة الدراسة	44
الجدول رقم (3_2)	يوضح متغيرات الدراسة	45
الجدول رقم (4_2)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	45
الجدول رقم (5_2)	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	46
الجدول رقم (6_2)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	47
الجدول رقم (7_2)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية	48
الجدول رقم (8_2)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة الوظيفية	49
الجدول رقم (9_2)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير وقت الدوام	50
الجدول رقم (10_2)	مقياس ليكارت الخماسي	51
الجدول رقم (11_2)	مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي	52
الجدول رقم (12_2)	نتائج اختبار معامل الثبات	52
الجدول رقم (13_2)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعده صراع الدور	54
الجدول رقم (14_2)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعده عبء العمل	54
الجدول رقم (15_2)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعده غموض الدور	55
الجدول رقم (16_2)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعده النمو والتقدم	55
الجدول رقم (17_2)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعده الهيكل التنظيمي	56
الجدول رقم (18_2)	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ضغوط العمل	57
الجدول رقم (19_2)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعده الاحترام وحسن المعاملة	57
الجدول رقم (20_2)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعده الأمانة والسرية	58
الجدول رقم (21_2)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعده المسؤولية	58
الجدول رقم (22_2)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعده الإتيقان	59
الجدول رقم (23_2)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعده احترام الوقت	59
الجدول رقم (24_2)	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد أخلاقيات المهنة	60
الجدول رقم (25_2)	اختبار التوزيع الطبيعي	61

61	الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	الجدول رقم (26_2)
61	معامل الارتباط الخطي بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة	الجدول رقم (27_2)
62	تحليل تباين خط الانحدار بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة	الجدول رقم (28_2)
63	تحليل تباين خط الانحدار بين أبعاد ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة	الجدول رقم (29_2)
63	نتائج اختبار مان وتني وأخلاقيات المهنة حسب متغير الجنس	الجدول رقم (30_2)
64	نتائج اختبار كريسكال وارس و أخلاقيات المهنة حسب متغير السن	الجدول رقم (31_2)
64	نتائج اختبار كريسكال وارس و أخلاقيات المهنة حسب متغير المستوى التعليمي	الجدول رقم (32_2)
65	نتائج اختبار كريسكال وارس و أخلاقيات المهنة حسب متغير الأقدمية	الجدول رقم (33_2)
65	نتائج اختبار كريسكال وارس و أخلاقيات المهنة حسب متغير الفئة الوظيفية	الجدول رقم (34_2)
66	نتائج اختبار كريسكال وارس و أخلاقيات المهنة حسب متغير وقت الدوام	الجدول رقم (35_2)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
هـ	نموذج الدراسة	الشكل رقم (1_1)
5	عناصر ضغوط العمل	الشكل رقم (2_1)
9	الآثار الإيجابية لضغوط العمل	الشكل رقم (3_1)
10	الآثار السلبية لضغوط العمل	الشكل رقم (4_1)
11	أنواع ضغوط العمل	الشكل رقم (5_1)
15	يوضح الخطوات التي يمر بها الموظف حتى يصل إلى المستوى المقبول من أخلاقيات المهنة	الشكل رقم (6_1)
21	مصادر أخلاقيات المهنة	الشكل رقم (7_1)
42	الهيكل التنظيمي لمؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة بتقرت	الشكل رقم (1_2)
46	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	الشكل رقم (2_2)
47	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	الشكل رقم (3_2)
48	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	الشكل رقم (4_2)
49	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية	الشكل رقم (5_2)
49	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة الوظيفية	الشكل رقم (6_2)
50	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير وقت الدوام	الشكل رقم (7_2)
88	الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	الشكل رقم (8_2)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
79	استمارة الاستبيان الموجه لعمال مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة بتقرت	الملحق رقم (01)
82	قائمة الأساتذة المحكمين	الملحق رقم (02)
82	مخرجات برنامج SPSS	الملحق رقم (03)

المقدمة

أ. توطئة:

يعيش الإنسان في بيئة متغيرة باستمرار نظرا لتقدم العلوم بمختلف أنواعها، ومن ثم يحاول التكيف مع هذه التغيرات ويستثمرها لصالحه، وفي بعض الأوقات يصعب على الفرد التوفيق مع بعض الظروف المتغيرة في بيئته ولا يستطيع التفاعل مما يترتب عليه حدوث ما يسمى بالضغوط التي تعد من ظواهر الحياة الإنسانية التي لا يمكن تفاديها.

ويعود سبب دراسة مشكل ضغوط العمل إلى التأثير على أداء العامل والانعكاسات المترتبة إما بالإيجاب أو السلب من بيئة العمل والمحيط الداخلي والخارجي، فهو يمثل الركيزة الثمينة والمهمة في المؤسسة، فإذا قلت المشاكل زادت إنتاجيته وأدائه والعكس صحيح، ومن هنا وجب الدراسة والاهتمام بهذه الظاهرة وفهم علاقتها بالظواهر الأخرى، إضافة إلى تأثيراتها السلوكية والأخلاقية ومن بينها أخلاقيات المهنة، التي تعتبر مصطلحا حديثا وترتبط هذه الأخيرة بإتقان العمل والمحافظة على القيام به، ونظرا للأهمية الكبيرة لضغوط العمل وتأثيراتها على أخلاقيات المهنة ومحاولة إيجاد دلالة الفرق أو الترابط بين هذين الدراستين، ألزمتنا هذه الدراسة ودفعت بنا إلى محاولة الكشف عن طبيعة ومستوى هذه الفروق.

بالإضافة على ما تقدم فالمؤسسات والوظائف تتباين في درجة تعرضها للضغوط، حيث أن كل وظيفة تخلق طلبات خاصة بأعضائها، وهذه الطلبات تخلق مستويات من الضغوط لأعضاء الوظيفة الواحدة، فهي أيضا تختلف من فرد إلى آخر كل حسب قدراته ونظراته للعمل ودرجة استجاباته ومستويات الجهد المبذول تختلف تبعا لذلك.

ب. طرح الإشكالية:

وعلى ضوء ما سبق تسعى الدراسة الحالية إلى محاولة الوقوف على مدى تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة حيث نسلط الضوء على هذه العلاقة في إحدى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية وهي مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة "تقرت" والتي ستكون ميدانا تطبيقيا لهذه الدراسة، ومن ثم يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

— ما مدى تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة ب "تقرت"؟

ويمكن تقسيم الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

— ما هو مستوى ضغوط العمل الذي يعاني منه عمال المؤسسة محل الدراسة؟

— ما هي درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظرهم؟

— هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة؟

— هل يوجد أثر لضغوط العمل بأبعاده (صراع الدور، عبء العمل، غموض الدور، النمو والتقدم، الهيكل التنظيمي) على

أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة؟

— هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية

(الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، الفئة الوظيفية، وقت الدوام)؟

ت. الفرضيات:

بغرض الإلمام بمحيثات الموضوع ومحاولة الإجابة عن الإشكالية الرئيسية قمنا بوضع مجموعة من الفرضيات المبدئية وحاولنا

إثبات صحتها من خطئها وهي كالتالي:

- 1_ مستوى ضغوط العمل الذي يعاني منه عمال مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة مرتفع؛
- 2_ درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة قيد الدراسة من وجهة نظرهم؛
- 3_ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة؛
- 4_ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل بأبعاده (صراع الدور، عبء العمل، غموض الدور، النمو والتقدم، الهيكل التنظيمي) على أخلاقيات المهنة لدى عمال المؤسسة؛
- 5_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، الفئة الوظيفية، وقت الدوام).

ث. أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- _ الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة؛
- _ محاولة تكوين إطار نظري يغطي كل مفاهيم ضغط العمل وما يتعلق به؛
- _ معرفة درجة الالتزام بأخلاقيات المهنة؛
- _ التعرف على تأثيرات الضغوط التي يعاني منها العامل وضرورة الاهتمام بهذه الظاهرة؛
- _ الكشف عن أهمية هذه الظاهرة وما تخلفه من بعض النتائج السلبية للمؤسسة؛
- _ الوصول إلى نتائج تساعد على وضع توصيات قد تكون من شأنها الحد من مسببات ضغط العمل والتخفيف من الآثار السلبية في المؤسسة الكهربائية.

ج. أهمية الدراسة:

- _ يعتبر موضوع ضغوط العمل من أكثر المواضيع التي لقيت اهتماما كبيرا في السلوك التنظيمي؛
- _ الوقوف على واقع ضغوط العمل في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة وحدة تأثره بأخلاقيات المهنة؛
- _ الوقوف على مدى تطبيق أبعاد ومبادئ أخلاقيات المهنة والالتزام بها في المؤسسة؛
- _ يؤدي إهمال هذا الموضوع والاستخفاف به إلى خسائر كبيرة على مستوى الفرد والمؤسسة؛
- _ إيجاد بعض الحلول الممكنة لبعض المشاكل المتعلقة بضغط العمل في المؤسسة محل الدراسة؛
- _ محاولة التعرف على مختلف الضغوط التي تواجه العمال ومحاولة معالجتها.

ح. مبررات اختبار موضوع الدراسة:

- تتمثل المبررات التي أدت بنا إلى اختيار الموضوع ومحاولة معالجته دون غيره من المواضيع في:
- المبررات الموضوعية:** والمتمثلة في:
- _ تناسب الموضوع والتخصص العلمي؛
- _ يعتبر موضوع الدراسة من أكثر المواضيع التي لقيت اهتماما كبيرا في ميدان إدارة الأعمال؛
- _ إبراز أهمية ودوافع الموضوع.

المبررات الذاتية:

__ الميل الشخصي للبحث والاستطلاع في هذا الموضوع؛

__ الرغبة في التعرف على مفاهيم الدراسة الحالية في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة.

خ. حدود الدراسة:

__ الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على موضوع أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة.

__ الحدود المكانية: تمت الدراسة الميدانية بمؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة ب "نقرت".

__ الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة من حيث المجال الزمني بالفترة من 2023/03/12 إلى 2023/03/31.

__ الحدود البشرية: استهدفت هذه الدراسة بعض الأفراد من العمال في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة.

د. منهج البحث والأدوات المستخدمة:

بهدف معالجة موضوع الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي بالنسبة للجزء النظري من خلال استخلاصه من أهم الدراسات والمقالات العلمية والمدخلات التي طرحت في الملتقيات العلمية، أما بالنسبة للجزء التطبيقي استخدمنا فيه أداة الاستبيان لجمع البيانات الأولية، وقد تم الاعتماد في التحليل على بعض الطرق الإحصائية (مثل أدوات الإحصاء الوصفي، وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS).

ذ. مرجعية الدراسة:

من أجل معالجة الموضوع تم الاعتماد على مجموعة من المراجع والمصادر لتغطية جوانبه النظرية والميدانية، ففي الجانب النظري تم الاعتماد على:

__ المراجع العربية والأجنبية المتعلقة بهذا الموضوع؛

__ مذكرات الماجستير والماستر والملتقيات العلمية والمقالات والمجلات التي تناولت هذا الموضوع من بلدان مختلفة، أما في الجانب الميداني لجأنا إلى جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة.

ر. صعوبات الدراسة:

__ قلة الدراسات الخاصة بالمتغيرين معاً؛

__ عدم تحديد مجال الميدان المناسب للدراسة؛

__ صعوبة تحديد أبعاد المتغير التابع.

ز. تقسيمات الدراسة: تمت معالجة هذا الموضوع من خلال فصلين، كما يلي:

الفصل الأول متعلق بالجانب النظري للدراسة، ويتضمن مبحثين المبحث الأول يحتوي على الأدبيات النظرية لضغوط العمل وأخلاقيات المهنة، أما المبحث الثاني كان تحت عنوان الأدبيات التطبيقية تم التطرق فيه للدراسات السابقة.

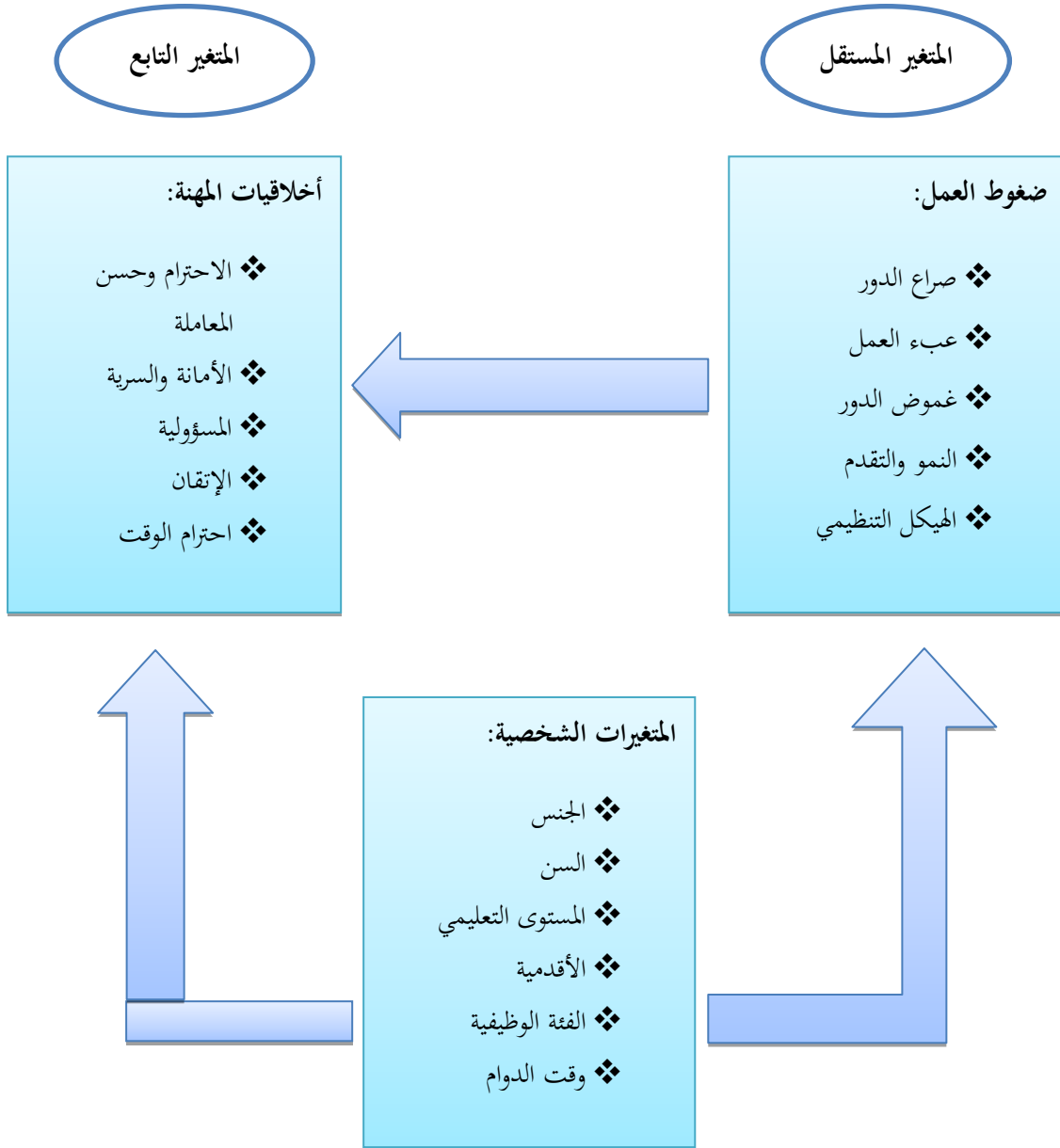
والفصل الثاني متعلق بالدراسة الميدانية ويشمل على مبحثين هو الآخر، ففي المبحث الأول نتناول فيه الطريقة والأدوات

المستعملة في الدراسة الميدانية، أما المبحث الثاني نتناول فيه تحليل نتائج الدراسة الميدانية.

س. أهم المصطلحات الواردة في الدراسة:

- _ ضغوط العمل: هي وجود بعض المؤثرات داخل بيئة العمل والتي تسبب حدوث السلوك الغريب من قبل الفرد.
- _ أخلاقيات المهنة: هي مجموعة من القواعد والآداب والمبادئ والمعايير التي يجب أن تصاحبها ويتعهد بها صاحب المهنة.
- هـ. نموذج الدراسة: يمكن توضيح النموذج من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (1_1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة



الفصل الأول: الأدبيات النظرية

والتطبيقية حول ضغوط العمل

وأخلاقيات المهنة

تمهيد:

في ظل التطورات والتحولات السريعة التي تشهدها العوامل المؤثرة على المؤسسة الداخلية والخارجية، والأهداف الواجب تحقيقها، ومع تغيرات عناصر البيئة المستمرة على الفرد بمختلف أنواعه، والذي يشمل كل مجالات الحياة، أصبح الميزة المميزة في العصر الحالي، مما يجعل هذه البيئة مصدر الفشل العديد من الموارد البشرية في التأقلم مع متطلبات العمل المتزايدة، وهو ما جعلها تولد صراعات وضغوط العمل والتي تؤثر على الفرد من الناحية النفسية والاجتماعية، وهذا يظهر خاصة في الجانب المهني، مما ينعكس بشكل واضح على أخلاقيات المهنة، تختلف باختلاف المهنة والاستجابة.

سنتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين، حيث يتناول المبحث الأول المفاهيم والإطار النظري لضغوط العمل وأخلاقيات المهنة، أما المبحث الثاني سيتناول الدراسات التي لها علاقة بمتغيرات الدراسة لضغوط العمل وأخلاقيات المهنة وأهم الفروقات بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة

يتعرض الكثير من الأفراد أثناء تأديتهم لمهامهم في مختلف القطاعات المهنية جملة من الضغوط التي تؤثر على نفسياتهم وتنعكس على أدائهم، داخل المؤسسة ما جعل موضوع ضغوط العمل مظهرا من حياة العاملين، ومحل اهتمام متزايد من أجل الوقوف على مسبباته ومحاولة الحد من آثارها للوصول إلى المستوى المقبول من أخلاقيات المهنة.

المطلب الأول: مفاهيم حول ضغوط العمل

لقد تزايد الضغط على عصرنا الحالي حتى أن البعض يطلقون عليه اسم عصر الضغوط، نظرا للتغيرات السريعة التي تحدث في المجال الصناعي، الاقتصادي، الاجتماعي والتكنولوجي. ومن خلال هذا المطلب سوف نلقي الضوء على أهم مفاهيم ضغوط العمل وعناصره، مصادره، ومراحلها، أنواعه، ونظرياته، العوامل المسببة له وطرق علاجه.

الفرع الأول: تعريف وعناصر ضغوط العمل

أولا: تعريف ضغوط العمل

اختلف الكثير من الباحثين في تحديد مفهوم ضغوط العمل وذلك راجع بنظرنا إلى البعد المفهومي للمصطلح نتيجة اختلاف التجارب الشخصية والاهتمامات والخبرات للباحثين في مجال التخصص نفسه إضافة إلى ارتباط ضغوط العمل بعلوم عديدة ومجالات عمل مختلفة، ويجدر الإشارة إلى بضعة مفاهيم منها:

أ: الضغط لغة: ضغط وضغطا وأضغطه: عصره، زحمه، ضيق عليه، ضاغط وضغاطا ومضاغطة: زاحمه.¹

ب: الضغط اصطلاحا: يبدو أن المصطلح قد اشتق من الكلمة الفرنسية القديمة (Distresses) والتي تشير إلى معنى الاختناق والشعور بالضيق والظلم، وقد تحولت في الإنجليزية (Stress) والتي أشارت إلى الشيء غير المرغوب فيه أو غير المحبب، ويمكن القول أن المصطلح في الأصل قد استخدم للتعبير عن معاناة وضيق واضطهاد، وهي حالة يعاني فيها الفرد من الاحساس بظلم ما، وقد وردت في اللغة الإنجليزية ثلاث مصطلحات هي:²

- الضواغط (stressor)؛

- الضغط (stress)؛

- الانضغاط (strain).

إن كلمة ضغوط العمل تدل على مجموعة المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله والتي تؤدي إلى تغيرات جسمية ونفسية نتيجة لردود فعله لمواجهةها كما يرى آخرون أن ضغوط العمل ترتبط بمجموعة من المتغيرات النفسية والجسمية التي تحدث لدى الفرد من خلال ردود الفعل عند مواجهته للمواقف المحيطة به والتي تمثل تهديدا له. كما صنفها آخرون على ثلاث اتجاهات من مثيرات واستجابات وتفاعل بين الفرد والبيئة على النحو التالي:³

- الضغوط كمثيرات: تبني معظم علماء النفس الضغوط باعتبارها مثيرات ويرون أن الضغوط الأكثر شيوعا هي أحداث تفرض على الفرد كما تشمل تعريفات الضغوط كمثيرات الظروف التي تنشأ من داخل الفرد (مثل الجوع والجنس) والتي تتبع من الخصائص العصبية.

¹ - دار المشرق-بيروت، المنجد في اللغة والأعلام، طبعة جديدة منقحة، الطبعة 42، سنة 2007، ص 451.

² - زربي أحلام، استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفاعلية الأداء، دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك نشاط المصب-وهران، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس والتنظيم، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، جامعة وهران، 2013-2014، ص 12.

³ - إلهام ماضي، عبد القادر بن بطلال، دور ضغوط العمل في توليد الصراع التنظيمي خلال جائحة كوفيد كورونا بمؤسسة بريد الجزائر بالأغواط، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 07، العدد 02، 2021، ص: 311.

- **الضغوط كاستجابة:** كان كانون أحد رواد الأوائل في بحوث الضغوط في القرن العشرين، وهو الذي وصف ما يسمى استجابة الكر والفر حيث افترض كانون أنه عندما يتلقى الكائن تهديدا فإن الجسم يستثار بسرعة ويحدث تنشيط للجهاز العصبي الليمفاوي وجهاز الغدد الصماء.

- **الضغوط كتفاعل بين الفرد والبيئة:** لم تكن الفئات السابقة من التعريفات مرضية لكل الباحثين المعنيين بالضغوط لوجود نقاط ضعف في هذه التعريفات ومن ثمة ظهر اتجاه ثالث يميل إلى تعريف الضغوط باعتبارها علاقة متبادلة بين الفرد والبيئة المحيطة وتعتبر الضغوط مرتبات عاليات التقدير لدى الفرد بمعنى فحص ما إذا كانت المصادر الشخصية كافية لمواجهة المتطلبات التي تفرضها البيئة ويتحدد الضغط حينئذ بمدى تناسب بين الفرد والبيئة.

هناك العديد من التعاريف نحاول إيجازها فيما يلي:

- يعرف على أنه حالة عدم التوازن بين المطالب الداخلية والخارجية على حد سواء وبين قدراتنا على إشباع هذه المطالب.¹
 - عرفه لوثانز على أنه: "الاستجابة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة".²
 - عرف هاترسلي: ضغط العمل على أنه مجموعة أعراض تتزامن لموقف ضاغط ينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو في الفرد نفسه.³

- عرف Gray & Starke ضغوط العمل هي مجموعة من ردود الأفعال التي يبدئها الفرد نتيجة لمجموعة من المواقف التي يتعرض لها في البيئة المحيطة، وتنتج ردود الأفعال هذه عن مجموعة من المتغيرات النفسية والفسولوجية على الفرد.⁴
 ومن خلال المفاهيم السابقة يمكن استنتاج مفهوم لضغوط العمل وهو كالتالي:

ضغوط العمل هي حالة من التوتر والقلق واستياء تنتج من خلال وجود مسببات للقلق كعدم توفر الوسائل للقيام بالمهام أو اختلاف الأداء وعدم احترام حريات الموظفين.

ثانيا: **عناصر ضغوط العمل:** تتكون ضغوط العمل من ثلاثة عناصر رئيسية هي:⁵

المثير: ويشمل مختلف العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمنظمة، وكذلك العوامل المرتبطة بالموارد البشري، والتي تولد شعورا بالضغط.

الاستجابة: عبارة عن ردود الأفعال النفسية والفيزيولوجية والسلوكية التي يبدئها المورد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات.

عنصر التفاعل: هو عبارة عن ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات، بمعنى الضغط الذي يواجهه الأفراد، والنتائج عن التفاعل المركب ما بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمنظمة، وكذا العوامل المرتبطة بالموارد البشري.

¹ - نداء نجاد الصوص، السلوك والوظيفي، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2008، ص: 82.

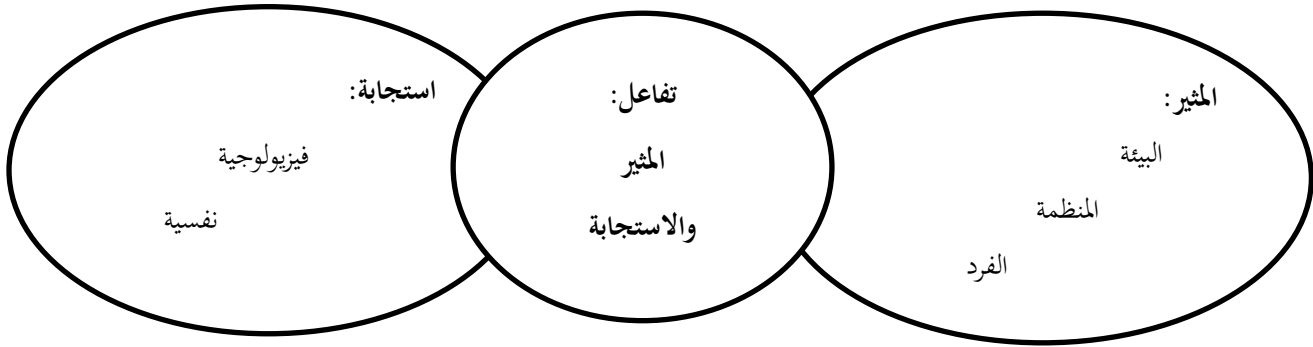
² - معن محمود عياصرة، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار حامد، عمان، الطبعة الأولى، 2008، ص: 107.

³ - سعاد مخلوف، صونيا عويج، دور التمكين الإداري في تخفيف ضغوط العمل، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم، المجلد 07، العدد 05، 2020، ص: 55.

⁴ - شعبان علي حسين السبسي، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، دار المكتب الجامعي الحديث الأزاريطة، مصر، 2002، ص: 356.

⁵ - سلوى سلوى تيشات، محاضرات إدارة السلوك التنظيمي، سنة ثانية ماستر، تخصص إدارة الأعمال وإدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر، 2017-2018، ص: 62.

الشكل رقم (1-2): عناصر ضغوط العمل



المصدر: سلوى تيشات، محاضرات إدارة السلوك التنظيمي، سنة ثانية ماستر، تخصص إدارة الاعمال وإدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة- الجزائر، 2017-2018، ص: 62.

الفرع الثاني: مصادر ومراحل ضغوط العمل

أولاً: مصادر ضغوط العمل

تعددت التقسيمات التي تصنف المصادر المختلفة لمسببات ضغوط العمل ويمكن تحديد المصادر وتقسيمها إلى ثلاث فئات رئيسية:¹

1_ عوامل بيئية.

2_ عوامل تنظيمية تتعلق بالعمل.

3_ عوامل شخصية ترتبط في الفرد نفسه.

1_ العوامل البيئية: (Environmental Factors)

إن العوامل البيئية لها أثر في مستوى التوتر الذي يصيب العاملين داخل لمنظمة ومنها:

_ عدم استقرار الحالة الاقتصادية: إن أي تذبذب يمكن حدوثه في الجانب الاقتصادي (الكساد، أو ارتفاع معدلات التضخم) في دولة ما، سينعكس سلباً على السكان، من ناحية الأسعار وغلاء المواد التموينية أو على مدى توافق السلع الاستهلاكية وعليه فإنه سيؤثر على مستوى دخل الأفراد العاملين ويشعرهم بالقلق و التوتر.

_ التطور والتقدم التكنولوجي والتسارع: إن الحاسب الآلي والتقنيات الحديثة التي أدخلت على العمل أدت إلى شعور الفرد بالتهديد والضغوط الكثيرة، إذا لم يتقن استخدامها.

_ التغيرات الاجتماعية: برزت في المجتمعات الجديدة والقديمة ظواهر جديدة تختلف مع القيم والعادات والتقاليد المتعارف عليها مما ينتج مشكلات في المجتمع مثل انتشار حالة الإدمان، تعدد الزوجات مما يؤدي إلى شعور الفرد بالضغوط.

2_ العوامل التنظيمية: (Organizational Factors)

تعتبر العوامل التنظيمية من أهم المصادر المسببة لضغوط العمل، لذلك معظم الباحثين في مجالات السلوك التنظيمي ركزوا في دراساتهم على هذا المصدر، حيث يختلف مستوى ضغوط العمل من منظمة إلى أخرى تبعاً إلى أسباب منها: حجم المنظمة، مناخها التنظيمي السائد، السياسات والاستراتيجيات المتبعة في تنظيم العمل وأيضاً تتعدد الموافقات التي تشكل مصادراً للضغوط على الأفراد داخل المنظمة نذكر هذه الخصائص كالتالي:

¹ - عيسى إبراهيم العشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، أيار 2009، ص: 18-24.

1_ طبيعة العمل ومتطلباته: (Task Demands)

تختلف عادة ضغوط العمل باختلاف طبيعة العمل ومتطلباته وتختلف أيضا مسببات الضغط لكل وظيفة من حيث تنوع المهام والمسؤوليات، والاستقلال في العمل وحجم الصلاحيات الموكلة للفرد فكل هذه الأسباب تساهم في خلق ضغط نفسي وجسدي لدى الفرد في المنظمة.

2_ دور الفرد في المنظمة: (Role Demands)

يعد الدور الوظيفي من المسببات الرئيسية للضغوط على الفرد في المنظمة لأنه عادة يأخذ أحد الأشكال التالية:

- _ **غموض الدور الوظيفي:** نعني به افتقار الفرد للمعلومات التفصيلية عن الدور الوظيفي المتوقع منه أو أن تكون اختصاصات مهامه غامضة وغير واضحة فيصعبه الشعور بعدم السيطرة على عملة مما يؤدي إلى شعوره بالضغط.
- _ **صراع الدور:** ينشأ عادة صراع الدور عندما يطلب منه العديد من الأعمال المتناقضة أو عندما تتعارض توقعات الدور مع بعض قيم الفرد ومبادئه أو عندما يفرض عليه القيام بأعمال يعتقد له بأنها خارج نطاق عمله.
- _ **عبء العمل:** هنالك علاقة طردية بين مستويات ضغوط العمل وحجم المسؤوليات التي يتم تكليف الفرد بها، نعني بذلك أنه كلما زادت المسؤوليات في العمل زادت الضغوط وقد أثبتت الدراسات أن هؤلاء الأفراد يعانون من حالة توتر شديدة انعكست على صحتهم الجسدية (مثل ارتفاع ضغط الدم، ونسبة السكر في الدم).

3_ طبيعة العلاقة بين الأفراد داخل بيئة العمل: (Interpersonal Demands)

يتطلب أداء العمل تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض وتلعب العلاقات الشخصية بين العاملين في المنظمة دور مهم في إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية لديهم لكن تنشأ الضغوطات إذا كانت هذه العلاقات سيئة بين الأفراد داخل المنظمة فيمكن أن يؤدي بهم إلى العزلة والشعور بالاغتراب الوظيفي.

4_ الهيكل التنظيمي: (Organizational Structure)

يعد الهيكل التنظيمي من أحد مصادر ضغوط العمل الرئيسية عندما يتصف بدرجة عالية من المركزية في صنع القرار وضعف قنوات الاتصال داخل المنظمة بالإضافة إلى ضعف فرص النمو والترقي، هذا كله يؤدي إلى أن يصاب الفرد بضغط نفسي داخل المنظمة.

5_ نمط القيادة التنظيمية: (Organizational Leadership)

أن السلوك الرئيس وأسلوب تعامله مع رؤوسيه في إدارة العمل أثر ذات أهمية بالغة في نوعية أدائهم فنتيجة لذلك نجد أن العاملين في ظل القيادات المتسلطة يعانون من حالة التوتر والقلق وبالتالي يؤدي إلى ضغوط العمل.

6_ ظروف بيئة العمل: (Environmental Working Conditions)

يقصد بما الظروف البيئية المحيطة بالفرد في بيئة عمله من حيث طرق تصميم مكان العمل وموقعه والأثاث والتجهيزات المتاحة والتهوية والرطوبة... الخ. فتعتبر ظروف بيئة العمل ذات أهمية خاصة عند الفرد في حالة عدم توفرها في الشكل المناسب مما يؤدي إلى ضغوط نفسية وجسدية.

7_ الأجور و المكافآت: (Salaries and Incentives)

تعتبر الأجور والمكافآت الهدف الأساسي لعمل الأفراد في المنظمات، وهي المحدد الرئيسي والأساسي لمستوى معيشة الفرد، إنها المؤشر الرئيسي للمركز الوظيفي.

ومن أهم مصادر ضغوط العمل تكون في الأجور ونظام الحوافز، لأنه يرتبط ذلك بعملية العدالة و المساواة فيما يتعلق بمدى مكافئة هذه الأجور والامتيازات بالنسبة للجهد المبذول من قبل العامل في المنظمة، ومدى إنصافه بالمقارنة مع الزملاء في العمل، إضافة إلى مدى كفاية هذا الأجر مع المتطلبات العامة للعيش الكريم نظرا لما يشهده العالم الآن من أزمات اقتصادية.

3_ العوامل الشخصية: (Individual Factors)

إن مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد لا تقتصر عادة على العمل، فهنالك مجموعة عوامل أخرى تسبب الضغوط فيكون مصدرها الفرد نفسه، ويمكن أن نقسم المصادر الشخصية لضغوط العمل إلى قسمين:

1_ ضغوط تنشأ من عوامل وظروف تتعلق بحياة الفرد الخاصة وهذه تعتبر من (العوامل الخارجية) مثل الأحداث الشخصية التي يتعرض لها الفرد والمشكلات العائلية والأزمات المالية مما يولد لديه حالات من التوتر والانفعال النفسي تكون مصدر لإحساسه في الضغط في بيئة العمل.

2_ ضغوط تنشأ من داخل الفرد (العوامل الداخلية) وتتحدد تبعاً لشخصية الفرد وطريقة تفكيره مثل الإفراط في الطموحات والسعي وراء تحقيق هدف صعب المنال أو التفكير التشاؤمي بتوقع نتائج دائماً سلبية وعلى أثرها ينتاب الفرد الشعور بالحزن والكآبة.¹

ومن أهم الصفات الشخصية التي تؤثر على تفاعل الفرد مع عوامل ضغوط العمل ما يلي:

1_ نمط الشخصية: (Personality Type)

شخصية الفرد لها دور في التأثير على إدراك الضغوط وتحديد طبيعة الاستجابة لها وهناك نمطان من الشخصية وهما النمط الأول ويطلق عليه النمط (أ) (Type) ويتميز الفرد الذي ينتمي لهذا النمط بأنه يميل للعمل بمفرده ويستطيع إنجاز مهام كثيرة في وقت قصير وعادة ما يؤخذ عليه أنه عنيد وغيور وغير صبور وعدواني ودائماً لديه نزعة حب السيطرة وعلى نقيض هذه الشخصية يأتي نمط الشخصية (ب) (Type) إذ يتميز الفرد الذي ينتمي لهذا النمط أنه يفضل العمل الجماعي وهو صبور وهادئ وأوضح الدراسات أن الأفراد الذين ينتمون إلى النمط (أ) أقل تكيفاً مع الضغوط من الشخصية (ب) لذلك فهم أكثر تأثر بالأزمات الناتجة عن الضغوط مثل أمراض القلب وضغط الدم.

الجدول رقم (1-1): خصائص الشخصية (أ) و (ب)

نمط الشخصية أ	نمط الشخصية ب
- الإقدام والطموح والتنافس والجرأة؛	- عدم التعجل، حيث يعمل بإيقاع منتظم في التعامل مع الأحداث؛
- يتحدث بانفعال ويستعجل الآخرين لينفذ ما يطلبه منهم؛	- يعمل بنشاط ولكن دون مغالاة ويميل للاستجمام والراحة؛
- يكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت ممكن؛	- يتسم بالثقة التي تؤدي للاستقرار النفسي؛
- غير صبور ويكره الانتظار؛	- الجمع بين التوجه بالناس والتوجه بالعمل.
- في صراع مع الأفراد والأحداث والأشياء؛	
- يقيس النجاح بالمكاسب المادية.	

المصدر: نفس المرجع، ص: 68.

2_ الإدراك: (Perception)

عملية الضغط تحدث في المواقف التي يدرك فيها الفرد أن قدراته لمواجهة مطلب معين تمثل عبئاً كبيراً عليه فتتعدم عمليات الإدراك للمواقف الضاغطة على السن الخبرة والحالة النفسية والسلوكية للفرد في تلك اللحظة.

3_ الخبرة: (Experience)

تعد الخبرات المكتسبة التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على استجابته نحو ضغوط العمل وتحدد الخبرة درجة صعوبة مسببات الضغط أو سهولتها بالنسبة للفرد كما أن لها دور مؤثر في خفض الضغط الناتج عن بيئة العمل إذ يشعر الفرد بالرضى من المواجهة المتكررة لمصدر الضغط والتدريب على الاستجابة للتعامل مع الموقف وبهذا يكون الفرد قد تكيف مع الموقف الضاغطة وتخلص من الشعور بالضغط عند مواجهة الموقف نفسه.

¹ - عبد الرحمن توفيق، منهج المهارات الاشرافية لمواجهة ضغوط العمل، الطبعة الثالثة، دار بيمك للنشر والتوزيع، 2004، ص: 19.

4_ مستوى الثقة في النفس: (Self-efficiency)

نجد أنه كلما زاد التوافق بين قدرات الفرد ومتطلبات العمل ازدادت ثقة الفرد بنفسه فلا يشعر بالضغط والتوتر النفسي في حين الفرد الذي يفتقد شعور الثقة بالنفس يستجيب بصورة سلبية للمواقف الضاغطة التي تتطلب نوع من التحدي ويكون أكثر عرضة لضغوط العمل.

ثانيا: مراحل ضغوط العمل

ضغوط العمل تمر بأربعة مراحل كما بينها "سيز لافي" ويمكن استعراضها بالآتي:¹

1_ مرحلة التعرض للضغط: وتعد هذه المرحلة مرحلة الإحساس بوجود الخطر أو التهديد وذلك عند تعرض الفرد لمثير داخلي أو خارجي، إذ يؤدي هذا المثير إلى حدوث ضغوط معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن من خلالها معرفة تعرض هذا الفرد للضغط، وأهم هذه المظاهر: زيادة ضربات القلب والأوراق وتوتر الأعصاب وسوء استغلال الوقت والحساسية للنقد.

2_ مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغط): وتبدأ هذه المرحلة بعد حدوث التغيرات السابقة، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين، إما المحاولة في المواجهة لمحاولة التغلب عليها أو الهروب ومحاولة التخلص منها، وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح ينتقل للاتجاه الثاني إذ يكونوا قد أصيب بالضغط.

3_ مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف: في هذه المرحلة يحاول الفرد علاج الآثار التي حدثت ومقاومة أي تطورات سابقة إضافية ومحاولة التكيف مع ما حدث فعلا، وإذا نجح قد يستقر الأمر ويصبح هناك أمل في الرجوع لحالة التوازن.

4_ مرحلة التعب والإرهاك: يصل الفرد لهذه المرحلة بعد تعرضه للضغوط لمدة طويلة إذ يصاب بالإجهاد بسبب محاولاته المتكررة للمقاومة والتكيف، إذ يمكن أن نستدل على هذه المرحلة من خلال بعض الآثار، ومن أهمها الاستياء من جو العمل، وانخفاض معدلات الإنجاز والتفكير في ترك الوظيفة، والإصابة بالأمراض النفسية، مثل النسيان المتكرر والسلبية والاكتئاب والإصابة بالأمراض العضوية مثل: القرحة المعدة والسكر وضغط الدم.

الفرع الثالث: أنواع و نظريات ضغوط العمل

أولا: أنواع ضغوط العمل

تتعدد تصنيفات ضغوط العمل إلى الكثير ونذكر منها:²

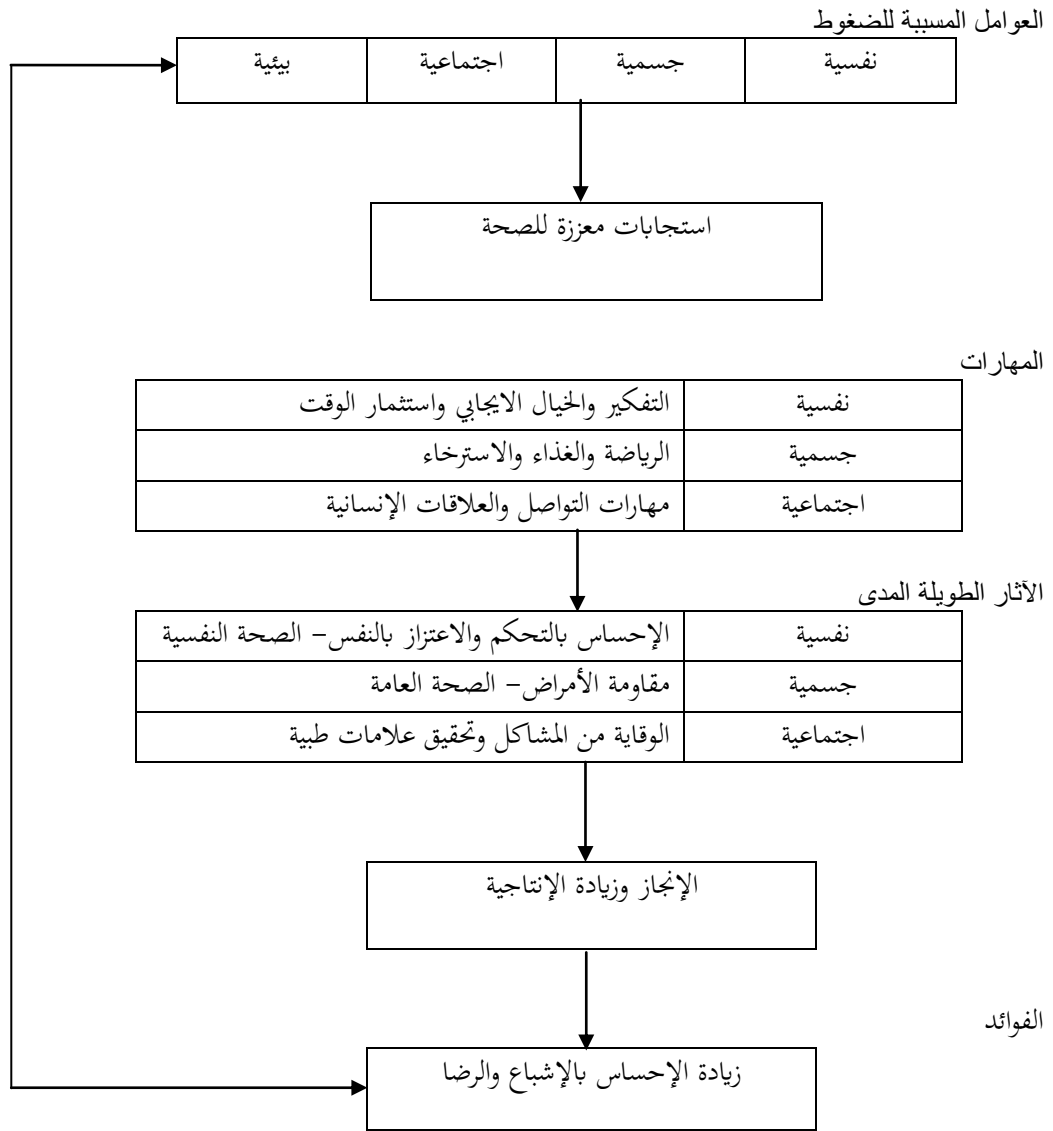
1_ أنواع الضغوط حسب معيار التأثير:

— الضغوط الإيجابية: هي الضغوط المرغوب فيها، لأنها تساعد الفرد على توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر، فهي تعتبر أداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة والأفراد، حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنجاز، وزيادة الإحساس بالإشباع والرضا والقدرة على الإحساس للاستجابة والتصرف بطريقة سليمة في المواقف المختلفة، وتساعد على التفكير وتحافظ على التركيز في العمل... إلخ والشكل يوضح الآثار الإيجابية للضغوط.

¹ - جنان حاتم كامل، أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغط العمل الإداري لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر المعاونين، جامعة بغداد، لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية، العدد الثالث والعشرين، 2016، ص: 344.

² - سلوى تيشات، محاضرات إدارة السلوك التنظيمي، سنة ثانية ماستر، تخصص إدارة أعمال وإدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة- الجزائر، 2017-2018، ص: 63-66.

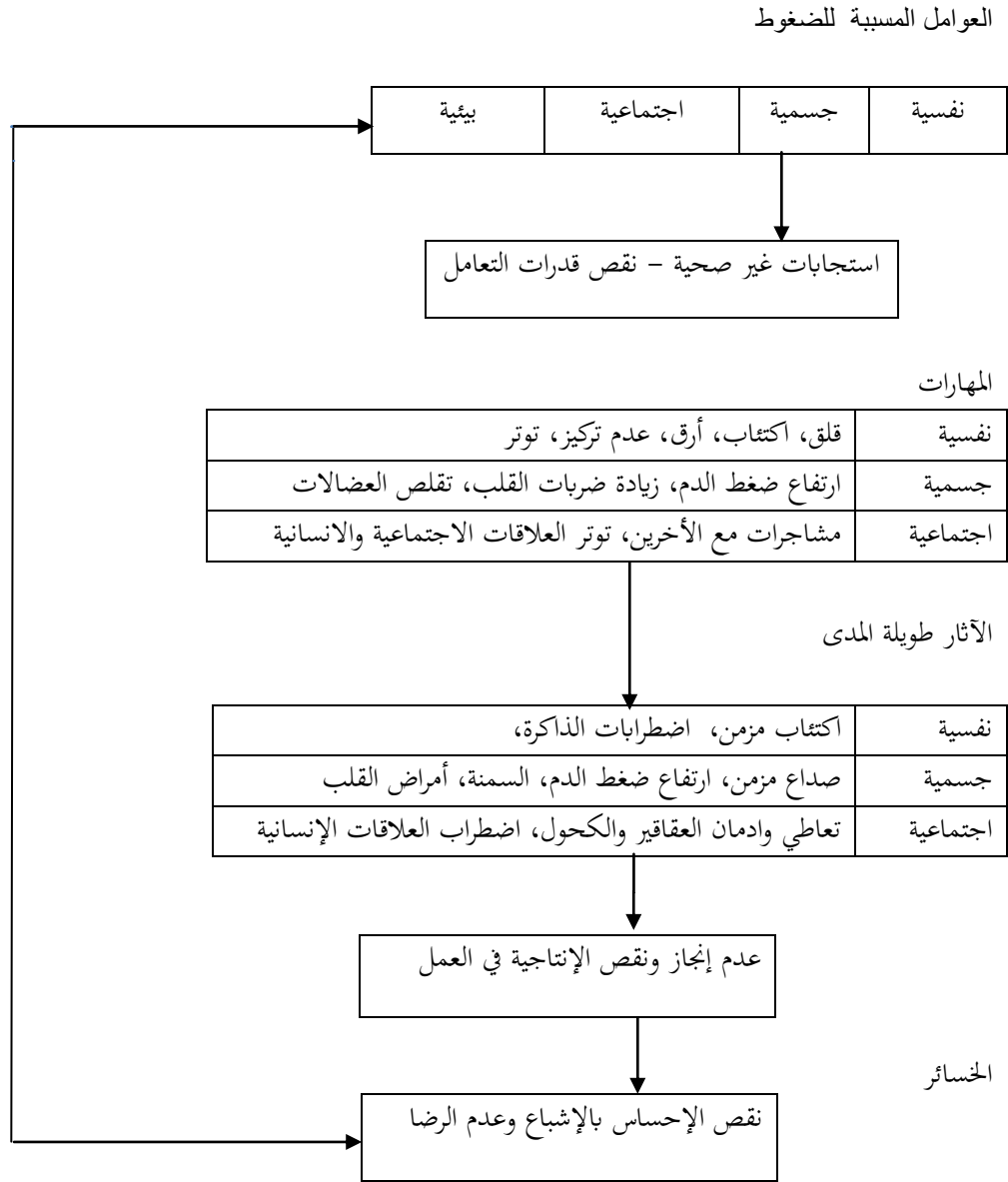
الشكل رقم (1-3): الآثار الإيجابية للضغوط



المصدر: نفس المرجع، ص: 64.

– الضغوط السلبية: هي الضغوط التي تسبب انعكاسات سلبية على صحة ونفسية الإنسان، ومن ثم تنعكس سلباً على أدائه وإنتاجه في العمل مثل الضغوط التي تسبب الإحباط، عدم الرضا عن العمل، النظرة السلبية تجاه قضايا العمل...، والشكل الموالي يوضح الآثار السلبية للضغوط.

الشكل رقم (1-4): الآثار السلبية للضغوط



المصدر: نفس المرجع، ص: 65.

2_ أنواع الضغوط وفقا لمعيار المدة الزمنية: تقسم الضغوط وفقا لهذا المعيار إلى:

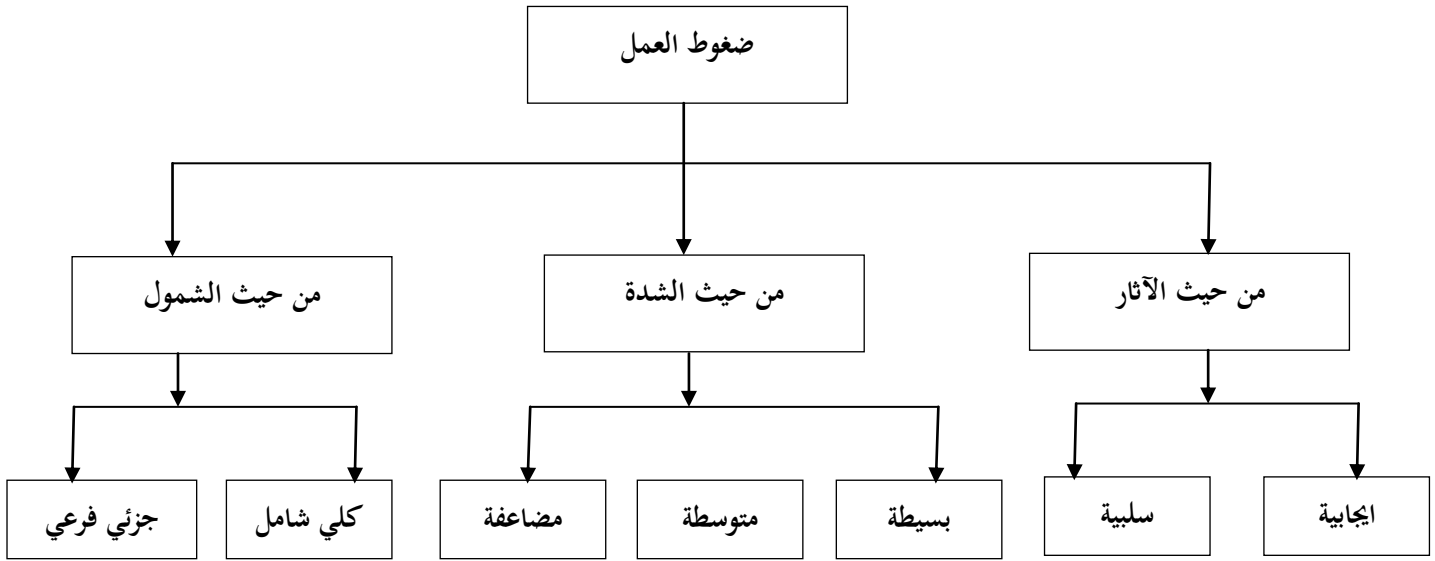
- _ الضغوط البسيطة: وتستمر من ثواني معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضادات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.
- _ الضغوط المتوسطة: وتمتد من ساعات إلى أيام وتنتج عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه .
- _ الضغوط المضاعفة: هي الضغوط التي تستمر لأسابيع وأشهر تنتج عن أحداث كبيرة كالنقل مع العمل، أو الإيقاف عن العمل.

3_ أنواع الضغوط من حيث معيار الشمول: تقسم الضغوط وفقا لهذا المعيار إلى:

_ ضغط كلي شامل: هو الضغط السائد في كل شيء من اهتمامات العامل، ومسيطر على كافة العوامل في المنظمة التي يعمل بها.

_ ضغط جزئي فرعي: يرتبط بمصلحة فئة من الفئات التي يضمها الكيان الإداري الذي يعمل به متخذ القرار، حيث تصدم مصلحة مع أهداف نتيجة لممارسة الضغط عليه، فكلما كانت هذه الفئة مؤثرة كلما أجبرت متخذ القرار على الانصياع لمطالبها.

الشكل رقم (1-5): يوضح أنواع ضغوط العمل



المصدر: حبيبة بلقاسم، أشواق فطيمي، أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة (دراسة ميدانية في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة تقرت)، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة- الجزائر، 2021-2022، ص: 9.

ثانيا: نظريات ضغوط العمل¹

1_ النظرية النفسية: يرى فرويد أن ديناميكية الشخص تؤثر على التفاعلات المتبادلة وعلى الصدام بين هذه المكونات، فهو الذي يمثل الجانب المحرك للشخصية يحاول دائما السعي نحو إشباع الدوافع الغريزية، ولكن الأنا لا يسمح لهذه الرغبات الغريزية بالإشباع مادام هذا الأخير لا يتماشى مع قيم ومعايير المجتمع. ويتم ذلك عندما يكون الأنا ضعيف فسرعان ما يقع الفرد فريسة للصراعات والتوتر والتهديدات. وبذلك لا يستطيع الأنا القيام بوظائفه ولا يحقق بذلك التوازن بين مطالب اللهو ومتطلبات الواقع وعلى هذا الأساس ينتج الضغط النفسي.

2_ نظرية كانون: يعتبر الفيزيولوجي كانون من الأوائل الذين استخدموا عبارة الضغط وعرفت برد الفعل في حالة الطوارئ وكشف عن دراسة مصادر الضغط الانفعالية كالألم والخوف والغضب بسبب تغييرا في الوظائف الفيزيولوجية للكائن الحي، ويرجع إلى إفرازات عدد من الهرمونات أبرزها الأدرينالين والذي بدوره يهيئ الجسم لمواجهة المواقف الطارئة، وهذا يجعل الفرد مواجهها ومتصدبا للموقف. يتجنبه ويتهرب منه.

¹ - سعد مخلوف، صونيا عيواج، دور التمكين الإداري في تخفيف ضغوط العمل، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم، المجلد 07، العدد 05، 2020، ص: 56-57.

3_ نموذج الإسلام في الضغط: تتمثل الضغوط النفسية حسب القحطاني في التناقض بين قوى الخير والشر، وبين الغرائز والمحرمات، ومن ذلك الشعور بالذنب الذي كثيراً ما يؤدي إلى الشعور بالضغط والقلق والاضطراب، وتركز الشخصية في الإسلام على القيم الحضارية والمنبثقة من تعاليم السلام لأنها تبقى هي العناصر الأساسية والواقعية من الضغط النفسي والمخففة لوطأته عند حدوثه، وقد أكد الكثير من علماء الإسلام على مفعول تعاليم الدين قصد ترضية النفس واطمئنانها بواسطة التوبة، وقد أقر القرآن الكريم بوجود ضغوط في الحياة البشرية لقوله تعالى: "لقد خلقنا الإنسان في كبد".

الضغوط النفسية في الإسلام هي التي تحفز على التحدي والإبداع والابتكار وتحقيق النجاح.

الفرع الرابع: العوامل المسببة وطرق علاج ضغوط العمل

أولاً: العوامل المسببة لضغوط العمل

يتفق أغلب الباحثين على أن هناك مصادر للضغوط متعلقة بالمنظمة من ضمنها ظروف بيئة العمل، ومصادر متعلقة بالفرد من ضمنها صراع الدور وغموض وعبء العمل، ويمكن استعراضها على النحو الآتي:¹

— ضغوط ناشئة عن عمل الفرد: من بينها عبء العمل ونمط الإشراف غير المناسب، وفقدان السيطرة على العمل، ومناخ العمل والمداومة، وعدم تمتع العامل بسلطات تتناسب مع مسؤولياته، وعدم توافق قيم الفرد مع قيم وأهداف المنظمة، فضلاً عن نمط شخصية الفرد، وقدراته وحاجاته.

— مصادر ناتجة عن جماعة العمل: وتتمثل هذه الضغوط في طبيعة العمل، مثل غموض الدور، وصراع الدور، وعبء العمل، والمسؤولية عن الأفراد، والمستقبل الوظيفي والمشاركة باتخاذ القرار، والمساندة الاجتماعية، وافتقار الجماعة إلى التمسك والتلاحم، وعدم التوافق والانسجام بين أعضاء الجماعة، وتفضيل المصلحة الشخصية على المصلحة العامة.

— مصادر ناتجة عن المنظمة: ومن هذه المصادر على سبيل المثال لا الحصر نوع الهيكل التنظيمي المعتمد ودفته، واتجاهات الاتصالات داخل المنظمة، ونوع القيادة وكيفية اتخاذ القرارات، ومركزية القرارات، وتعرض العاملين للخطر.

ثانياً: طرق علاج ضغوط العمل

تنقسم طرق علاج الضغوط إلى مجموعتين هما:²

1_ استراتيجية فردية: لا يجب على الأفراد الاعتماد على الإدارات الرسمية في منع وإدارة الضغوط، حيث توصل الباحثون إلى اكتشاف العديد من الأساليب الفردية في التعامل مع الضغوط ومسبباتها، وما يجب الإشارة إليه هو الاختلاف الكبير في فعالية الأساليب، وذلك عائد إلى الفروق الفردية فما ينجح مع الفرد قد لا يكون كذلك مع فرد آخر وهناك طرق فردية متعددة هي كالتالي:

— ممارسة النشاطات الفردية: وتعتبر ممارسة الرياضة من أهم النشاطات الفردية لتخلص من الضغط والتوتر.

— التقنيات المعرفية: يتم تحقيق استجابة الفرد للضغوط عن طريق العمليات والأفكار، والافتراض الأساسي لهذه التقنيات هي أن أفكار الأشخاص هي عبارة عن سمات يجب تغييرها وفق المواقف.

— التدريب على الاسترخاء: والغرض منه هو تحقيق استقرار الشخص والعمل على شاكلة هادئة من الأمور، فمن الناحية النفسية يؤدي الاسترخاء إلى تخفيف القلق والتوتر.

2_ الاستراتيجيات التنظيمية: على الرغم من الأهمية الكبيرة للاستراتيجيات الفردية في مواجهة الضغوط إلا أن المسؤولية الكبيرة لإدارة الضغوط تبقى من نصيب المنظمة حيث تمارس المنظمات سياسات مختلفة من شأنها أن تعالج أو تمنع الضغوط النفسية أو ضغوط العمل، وتختلف هذه السياسات والاستراتيجيات نظراً لاختلاف الأسباب والضوابط حيث أن أسباب الضغط هي التي تحدد الاستراتيجية الفعالة، ومن أهم الاستراتيجيات التنظيمية ما يلي:

— التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم؛

— إعادة تصميم الوظائف؛

¹ - جنان حاتم كامل، أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغط العمل الإداري لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر معاونين، جامعة بغداد، لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية، العدد الثالث والعشرين، 2016، ص: 345.

² - سعد مخلوف، صونيا عيواج، مرجع سبق ذكره، ص: 57.

— إعادة تصميم الهيكل التنظيمي؛

— نظام المشاركة في اتخاذ القرارات.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لأخلاقيات المهنة

في هذا المبحث سوف نلقي الضوء على أخلاقيات المهنة من حيث مفهومها، وتطورها التاريخي، الأهمية، الأهداف، المبادئ، وأهم مصادرها، وعناصرها، أسباب تراجعها، عقبات تطبيق أخلاقيات المهنة، وكذلك وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة.

الفرع الأول: أساسيات حول أخلاقيات المهنة

أولاً: مفهوم الأخلاق

لغة: الأخلاق في اللغة جمع خلق، والخلق كما ورد في القاموس المحيط الفيروز أبادي هو السجية والطبع والمروءة والدين. وبسكون اللام وضمها مفرد أخلاق يشكل صورة الإنسان الباطنة مثلما يشكل الخلق بفتح الحاء وسكون اللام صورة الإنسان الظاهرة.

اصطلاحاً: الأخلاق اصطلاحاً كما عرفها عبد الكريم زيدان بقوله أنها مجموعة من المعاني والصفات المستقرة في النفس وفي ضوئها وميزانها يحسن الفعل في نظر الإنسان أو يقبح ومن تم يقدم عليه أو يحجم عنه.

كما تعرف على أنها مجموعة القيم المشروعة التي يتحلى بها الشخص المسؤول والتي لها تأثير واضح على السلوك المحققة للخير والممانعة للشر والرافضة للظلم والطغيان في المجتمع ضمن قواعد ومعايير محددة تحكم هذا السلوك.

الأخلاق هي العمل بما يرضي الله وأفراد المجتمع ونبذ الكسل والالتكال واللامبالاة، واقتزان القول بالفعل في تنفيذ الواجبات وإتقان العمل وإجادته. كما تعبر عن مجموع القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها، ليكون ناجحاً في تعامله مع الناس، وناجحاً في مهنته.

تعد الأخلاق بالمفهوم العام الوتيرة الأساسية في حياة الأمم بوصفها الموجه الرئيسي للدواء الإنساني والاجتماعي والتربوي نحو التضامن والتعايش والاحترام المتبادل وما يترتب عنها من قيم ومبادئ من شأنها تنظيم المجتمع من أجل الاستقرار وتحقيق السلام إذ تعد الأخلاق أساساً ومنطلقاً مهماً لحياة الأمم والشعوب والأفراد بحيث تنظم العلاقات فيها بينهم وبما أن التجمع البشري ضروري لا بد منه فقد اقتضت الضرورة أن يكون بينهم تعامل مما يترتب عليه وجود قيم أخلاقية توظف للتمييز بين الخير والشر والفضيلة والرذيلة.

ثانياً: مفهوم المهنة

لغة: المهنة لغة هي الحدق بالخدمة والعمل ونحوه.

اصطلاحاً: هي النشاط الحياتي الذي يتخذه المرء وسيلة لكسب معاشه وإعالة أهله.

تعرف على أنها عمل، والعمل يحتاج إلى خبرة ومهارة.¹

كما تعرف على أنها عمل يستغله العامل بعد أن يتلقى دراسة نظرية كافية، وتدريباً عملياً طويلاً في مراكز ومدارس، جامعات، وتتطلب مجموعة من المهارات والمعارف النظرية، والقواعد التي تنظم العمل بها.

يعد العمل أداة التطور ووسيلة البناء والتقدم الحضاري للأمم والشعوب قديماً وحديثاً حيث أنه واجب على كل إنسان قادر على العمل مهما ارتقى شأنه، وذلك لكسب المال بطرق مشروع ومباح، لإنفاق منه على نفسه، ومن تلزمه نفقته، حيث:

¹ - جرجس جرجس، معجم المصطلحات الفقهية والقانونية الشركات العالمية للكتاب، بيروت، 1996، ص: 160.

العمل عمارة الأرض وإصلاحها، قال تعالى: "هو أنشأكم من الأرض واستعمركم فيها" سورة هود، الآية 62.¹ تحقيق عزة الأمة وإقامة الدين حيث أن تحقيق العزة والمنعة لأمتنا يتطلب منا أن نمتلك القوة الكافية ولا سيما الاقتصادية، والعمل هو الوسيلة الأولى لتحقيق ذلك.

دفع المكاسب المترتبة على البطالة والفراغ فما حلت البطالة بمجتمع أو أمة إلا حاق بها الفساد، حيث تنشأ عنها مساوئ ومفاسد كثيرة منها انتشار الجرائم بأنواعها والانشغال بالعمل دفع لهذه المفاسد العظيمة.²

الفرع الثاني: أخلاقيات المهنة (المفهوم، التطور التاريخي)

أولاً: تعريف أخلاقيات المهنة

مجموعة القيم والنظم المحققة للمعايير الإيجابية العليا المطلوبة في أداء الأعمال الوظيفية والتخصصية، وفي أساليب التعامل داخل بيئة العمل، ومع المستفيدين، وفي المحافظة على صحة الإنسان وسلامة البيئة.

مجموعة من المبادئ والمعايير التي تعد مرجعا للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة، والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجاباً أو سلباً،³ وهي المبادئ والمعايير التي تعتبر أساسا للسلوك المستجيب لأفراد المهنة، والتي يتعهد أفراد المهنة بالتزامها.⁴

تهتم أخلاقيات المهنة بكيفية التصرف اللائق أثناء ممارسة الأنشطة المهنية المختلفة، كما تعرف على ضرورة أداء الموظف لمهامه في كل وقت وفق قانون الدولة، الإقليم، المجتمع، والمنظمة التي يشتغل فيها فأخلاقيات المهنة عبارة عن ثقافة مستمدة من قيم الفرد تدفعه لأن يكون مسئولاً عن العمل الذي يقوم به، تم تحديد مجموعة من الخطوات يمر فيها الموظف حتى يصل على المستوى المقبول من أخلاقيات المهنة هي:

الانضباط: بحيث أن الغياب والتأخر يعد من أهم العوامل المؤثرة على الأداء السليبي للموظف، ويمكن للموظف الوصول إلى أعلى درجات الانضباط من خلال جعل الوظيفة من أهم أولوياته، معرفة واجباته والخطة الزمنية لإنجازها، ضبط الوقت، إعطاء لنفسه الراحة الكافية وإعلام الجهات المعنية في حالة غيابه.

صفات الموظف: فالمشرف يتوقع من الموظفين التعاون مع بعض لتحقيق أهداف العمل لذلك يجب على الموظف أن يحسن علاقته بالمنظمة، بالوظيفة، وبزملاء العمل، ومن بين الصفات التي يجب أن تتوفر في الموظف: الولاء، الصدق، الثقة المتبادلة، التبادل والتعاون في إنجاز المهام، الأمانة، وروح المسؤولية.

فرق العمل: بحيث تضمن فرق العمل إنجاز المهام بكفاءة وفعالية أكثر، تحقيق أهداف المنظمة وأهداف الموظف من خلال كسبه لمعارف ومهارات جديدة، لذلك على الموظف احترام أعضاء الفريق، الالتزام بالفعالية ضمن عمل الفريق، روح التضحية، فتح فرص التعلم وإعطاء مجال الآخرين للتعلم، التوجه نحو المستهلك وتحقيق أهداف المنظمة، التحلي بالسلوكيات الإيجابية في علاقته مع أعضاء فريق العمل، والثقة في الآخرين.

¹ - سورة هود، الآية 62.

² - باديس بوخلوة، حورية بن طرية، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز ثقافة الجودة - دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز بتقريت، مجمع مداخلات الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثالثة، أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة ورقلة - الجزائر، نوفمبر 2017، ص: 269.

³ - بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، الطبعة الأولى 2009 - الطبعة الثانية 2011، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص: 21.

⁴ - أحمد زكي بدوب، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، 1978، ص: 279.

المظهر: بحيث أن مظهر الموظف يعطي صورة واضحة عن التزامه واحترامه للوظيفة، للمنظمة، لزملائه الموظفين، للجهات العليا والمستهلكين.

المواقف: فيجب أن تكون للموظف مواقف إيجابية تعكس ثقته في نفسه.

الإنتاجية: حيث يمكن للموظف من تحسين إنتاجيته من خلال إجراءات العمل، إجراءات السلامة، وطرق استخدام موارد المنظمة.

المهارات التنظيمية: إذ يجب على الموظف إدارة وقته وتطوير مهاراته من خلال أداء مهامه في المنظمة.

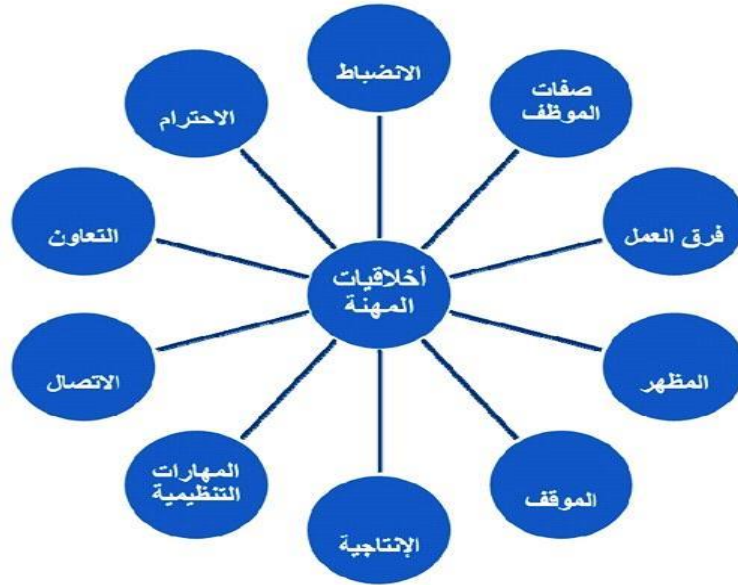
الاتصال: فعلى الموظف أن يمتلك قدرات عالية على الاتصال الفعال مع الآخرين سواء كان الاتصال لفظياً أو غير لفظي بحيث تظهر ثقافة الاحترام والشعور بالآخرين.

التعاون: من خلال علاقات عمل جيدة تعتمد على فعالية إدارة تصادم الأدوار والحل الجماعي لمشكلات العمل.

الاحترام: فلا يمكن أداء أي عمل مع الآخرين إذا لم يدرك الموظف سياسات احترامه لمن هم أقل منه في المستوى الوظيفي.¹

بناء على المفاهيم السابقة يمكن تعريف أخلاقيات المهنة على أنها مجموعة من المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة، وترتبط هذه المبادئ بتحديد ما هو خطأ أو ما هو صواب في موقف معين.²

الشكل رقم (1_6): الخطوات التي يمر بها الموظف حتى يصل إلى المستوى المقبول من أخلاقيات المهنة



المصدر: أسامة مُجد خليل الزيناتي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي نموذجاً)، مذكرة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة، تخصص قيادة وإدارة، 1436هـ - 2014م، ص: 16.

¹ - باديس بوخلوة، حورية بن طرية، مرجع سبق ذكره، ص: 270.

² - حسام قرني أحمد، أخلاقيات العمل ودورها في تعزيز مظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في المنظمات: دراسة تطبيقية على العاملين بالهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية - جمهورية مصر العربية، كلية المدينة الجامعية بعجمان، الإمارات العربية المتحدة، المجلة العربية للإدارة، المجلد 40، العدد 4، ديسمبر (كانون الأول) 2020، ص: 230.

ثانياً: التطور التاريخي لأخلاقيات المهنة:¹ دائماً ما يزودنا التاريخ بقدر كبير من المعارف وفي كل مرة نعود فيها إليه، وهذه الفضائل التي يتميز بها، ولن تكتمل أي نظرة إلى المستقبل بدون نظرة في الماضي وخاصة موضوع أخلاقيات المهنة الذي تعود جذوره إلى آلاف السنين.

1_ الحضارة البابلية: إن أقدم مدونة تاريخية قانونية وجدت منذ أكثر من أربعة آلاف سنة في وادي الرافدين، وهي مدونة حمو رابي، الذي قال عنها جون سارتون أن قانون حمو رابي هو أحد المعالم البارزة في التاريخ البشري، فهذا القانون تضمن 282 مادة اشتملت إرشادات وقواعد للتجار، وواجبات المهنيين كالبنائين والأطباء وغيرهم وكذا العقوبات المترتبة على عدم قيامهم بهذه الواجبات. وبذلك يعتبر البابليون أول من اهتم بالأخلاق المهنية للبنائين والأطباء وغيرهم، وهي المهن المنتشرة آنذاك، وإن دل ذلك على شيء فإنه يدل على وعي الإنسان منذ القديم بضرورة تقنين الأخلاق المهنية.

2_ الحضارة الرومانية: ترجع أصالة الرومان في تفكيرهم الاجتماعي والسياسي إلى الدور الكبير الذي لعبته روما في تطبيق المبادئ القانونية والسياسية والإدارة العامة تطبيقاً عملياً في الشعوب التي أخضعوها، ولهذا اتصفوا بالصرامة في الخلق، وقوة العزيمة وخضوع تصرفاتهم لنظام دقيق في ظل القانون. وقد أقام الرومان انساقاً من القوانين يستلزم احترامها، اعتبرت مقياساً للتنظيم الاجتماعي في العالم الذي عرفوه، هدف الجميع فيها هو تأدية الواجب مما يؤدي إلى العظمة وسيادة الوطن، خاضعا لقوانينه، والتي تحكم تصرفاته في الأسرة والمجتمع والعمل. وقد عزف رجال الفكر والسياسة في روما عن تناول ما هو مثالي، وما ينبغي أن يكون عليه المجتمع والإنسان كما فعل رجال الفكر اليونانيين، وإنما اتجهوا إلى الملاحظة ووصف أخلاق الرجال، ودوافعهم وتحليل نفسياتهم في محيط الواقع، حيث أن الدولة كى يكتب لها البقاء عندهم لا بد أن تلتزم بالأخلاقيات والحقوق المتبادلة والتي تربط بين المواطنين، وفي ضوء هذا فالدولة مجتمع أخلاقي، أو جماعة من الأشخاص الذين يمتلكون الدولة وقوانينها ملكية مشتركة، وهي توحد لتحقيق الناس مزايا المعونة المتبادلة والحكم العادل. ونستنتج من ذلك أن الرومانيين أصحاب نظرة واسعة لتتجه نحو العالمية، وفكرة الدولة العظمى فيشقي الإنسان من أجل عظمة هذا الكيان الذي يكون هدفه الأسمى العدالة وتحقيق سعادة الإنسان، الذي يجب أن يسمو بأخلاقه كلها بدءاً من الأسرة والعمل والمجتمع لتحقيق الأهداف المشتركة للإنسان ودولته.

3_ الشرائع السماوية: كان المجتمع قبل نزول الشرائع السماوية في حالة من الفوضى والفساد والظلم، فلا قانون ولا عدل ولا أمن ولا نظام، وجاءت الديانات السماوية لعلاج هذا المجتمع، ووضع حد للفوضى التي تنخر في البناء الاجتماعي، وتغير الاتجاه نحو الخير، والقضاء على الفساد الذي كان سائداً منذ بدء التاريخ الفساد النظم الاقتصادية والسياسية والطبقية التي كانت آنذاك، وسنعرض فيما يلي نظرة الديانات اليهودية، المسيحية والإسلام للأخلاق وبالتالي الأخلاق المهنية للفرد والمجتمع.

أ_ في الشريعة اليهودية: لقد جاءت الشريعة اليهودية للقضاء على الفوضى والفساد الذي كان سائداً قبل ظهورها، فقد جاءت شريعة موسى عليه السلام شاملة بعض المبادئ التي تعطي للفرد قيمته، وتدعو إلى الاتحاد وحث الناس عليه واعتبرت الاتحاد عماد الحياة الاجتماعية.

¹ - إبراهيم طوبال، أثر ومفهوم أخلاقيات المهنة بين الوعي وتحسين الأداء: الأستاذ الجامعي نموذجاً، جامعة الجلفة، مجلة الميدان للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 03، العدد 03، 2021، ص: 153-166.

ب_ النظرة في الإسلام: تطبع العرب في الجاهلية بدافع الفطرة السليمة إلى الكثير من الفضائل التي كانوا يتواصلون بها، ويتوارثون، وتمثلت المثل العليا عند العرب في المروءة، الرأفة، الرحمة، الشجاعة في القتال، والصبر على الشدائد، والإصرار على الثأر وحماية الضعيف، والكرم، والإيثار، إلى أن جاء الإسلام فغير حياتهم وغير حياة البشرية. وتتميز الاخلاق الإسلامية عن الأخلاق التي تبنتها الفلسفات المختلفة، فالإسلام له نظامه الأخلاقي وفضائله الخاصة عن الأخلاق الفلسفية، فغاية الأخلاق في الإسلام ليست اللذة أو السعادة، بل السعادة الأخوية من خلال المنفعة العامة الدنيوية التي تصون الروح والجسد فأخلاق المسلمين تابعة من القرآن والسنة والإجماع والقياس، وقد راعى رسول الله ﷺ الأداب فقد كان مثالا أعلى لها، وعمل على تأديب أمته بها وقد أثنى الله تعالى في قوله: " وإنك لعلی خلق عظیم" سورة القلم، الآية 4¹، والأخلاق عند المسلمين عدل، فهي المواكبة للطبيعة الإنسانية، ففي قوله تعالى: " وكذلك جعلناهم أمة وسطا لتكونوا شهداء على الناس" سورة البقرة، الآية 143².

الفرع الثالث: أخلاقيات المهنة (الأهمية، الأهداف)

أولا: أهمية أخلاقيات المهنة³

تعد أخلاقيات المهنة من الموضوعات التي نالت وسوف تنال اهتمام الكثير من الأكاديميين والممارسين في مختلف دول العالم رغم قلة ما كتب عنها، ويرجع ذلك إلى ما أشارت إليه الدراسات والبحوث حول وجود حالات من الرشوة والتزوير والاختلاس، وتعارض المصالح وغيرها من أساليب استغلال الوظيفة في تحقيق أهداف وأغراض شخصية. وتعطي أخلاقيات المهنة أهمية كبيرة على عدة مستويات نذكر منها أهميتها على مستوى الفرد والمجتمع والعمل.

أهمية أخلاقيات المهنة على مستوى الفرد:

الفرد في الواقع أينما وجد لابد من صياغة سلوكه وتصرفاته في إطار معين محدد يتفق مع ذلك المبادئ والقيم التي يؤمن بها بقية أفراد المجتمع، لذا ظهرت الحاجة لوجود أنماط سلوكية يقرها المجتمع لتكون المبرر لكل التصرفات والأفعال التي يقوم بها الأفراد. ويلخص السكارنة أهمية أخلاقيات المهنة على الفرد بالنقاط التالية:

- 1_ تساعد الفرد في بناء حياته وتشكيل شخصيته المهنية؛
- 2_ المعيار الذي يحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجيهاته؛
- 3_ تمثل أحكاما معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات، وتحدد ما إذا كانت إيجابية مرغوبة أو سلبية غير مرغوبة؛
- 4_ تعمل على وقاية الفرد من الانحراف وتدعم ثقة الفرد بنفسه وثقته بالمنظمة والمجتمع، ويقلل القلق والتوتر بين الأفراد؛
- 5_ تلعب دورا رئيسيا في اتخاذ القرارات عند الأفراد، كما أن لها دور في حل الخلافات، والنزاعات القائمة بين الأفراد.

¹ - سورة القلم، الآية 4.

² - سورة البقرة، الآية 143.

³ - المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، مذكرة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة، تخصص الإدارة والقيادة، جامعة الأقصى بغزة، 1436هـ - 2015م، ص: 19.

أهمية أخلاقيات المهنة على مستوى المجتمع:

إن الخلق الفاضل مع ما يصدر عنه من سلوك فاضل وعمل صالح يمثل عماد الحياة الاجتماعية، ولا يمكن أن يصلح حال المجتمع بغير هذه الأخلاقيات، وفيما يلي أهم النقاط التي توضح أهمية أخلاقيات المهنة على مستوى المجتمع كما بينها عفيفي:

- 1_ الالتزام بأخلاق العمل يسهم فيتحسين المجتمع بصفة عامة، حيث تقل الممارسات غير العادلة، ويتمتع الناس بتكافؤ الفرص، ويجنى كل امرئ ثمرة جهده، أو يلقي جزاء تقصيره، وتسد الأعمال للأكثر كفاءة وعلما، وتوجه الموارد لما هو أنفع، ونضيق الخناق على المحتالين والانتهازيين والطفيليين، وتتسع الفرص أمام المجتهدين. كل هذا وغيره يتحقق إذا التزم الجميع بالأخلاق؛
- 2_ الالتزام بأخلاق العمل يدعم الرضا والاستقرار الاجتماعيين بين غالبية الناس، حيث يحصل كل ذو حق على حقه ويسود العدل في التعاملات والعقود والإسناد وتوزيع الثروة... الخ، وكل ذلك يجعل غالبية الناس في حالة رضا واستقرار؛
- 3_ إن وجود موثيق أخلاقية معلنة يوفر المرجع الذي يحتكم إليه الناس ليقرروا السلوك الواجب أو ليحكموا على السلوك الذي وقع فعلا.

أهمية أخلاقيات المهنة على مستوى العمل:

تبرز أهمية أخلاقيات المهنة على مستوى العمل بمحصول الفوائد التالية:

- 1_ إن المنظمات قد تتكلف الكثير نتيجة تجاهلها بالمعايير الأخلاقية، وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها؛
- 2_ تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا له مردود إيجابي على المنظمة؛
- 3_ الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة، ويقترن بالالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات، والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة صحة المعلومة.

في حين يذكر عفيفي أن العمل يستفيد من تطبيق أخلاقيات المهنة على النحو التالي:

- 1_ إن الالتزام بأخلاقيات العمل يدعم البيئة المواتية لروح الفريق وزيادة الإنتاجية، وهو ما يعود بالفائدة على الجميع؛
- 2_ الالتزام الأخلاقي يقلل تعريض المؤسسات للخطر، لأن المخالفات تقل، والجرائم تقل، والمنازعات تقل حيث يتمسك الجميع بالقانون الذي هو أولا وأخيرا قيمة أخلاقية.

ويضيف الباحث مجموعة من النقاط حسب وجهة نظره يوضح فيها أهمية أخلاقيات المهنة على مستوى العمل كالتالي:

- 1_ تعمل على ضبط سلوك الموظف التي يجب أن يتحلى بها أثناء أداءه لعمله وللمهام المكلف بها، وضمان تصرفه في الشؤون العامة بشكل موضوعي ونزيه؛
- 2_ تساعد في فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الثواب والعقاب كإحدى الوسائل الناجحة لتفادي السلوكيات غير الأخلاقية أو المحظورة؛
- 3_ إن أخلاقيات المهنة التي يسترشد بها جميع العاملين تؤدي إلى التجانس، والوحدة والتوافق الأخلاقي لجميع العاملين؛
- 4_ التخلص من الطابع التسلطي التي تمارسه إدارة ما على موظفيها؛

- 5_ تمكن المراجعين من معرفة حقوق الموظف، وواجباته أثناء أدائه لوظيفته عند تقديم الخدمات لهم، مما يمكنهم من تقديم الشكوى والمراجعة عند وجود انحراف أو تجاوز عن السلوك الأخلاقي المتعارف عليه؛
- 6_ تسهل عملية صنع القرار، وتحقق احترام لكل الأطراف سواء داخل أو خارج المؤسسة.
- ثانياً: أهداف أخلاقيات المهنة: أما أهداف الالتزام بأخلاقيات المهنة فتتمثل في:¹
- 1_ ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتحلى به العمال؛
- 2_ فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الإيجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر المسلكية المحظورة؛
- 3_ ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حقوق وحرية الموظفين الموظفين؛
- 4_ إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما.

الفرع الرابع: مبادئ ومصادر أخلاقيات المهنة

أولاً: المبادئ الأساسية لأخلاقيات المهنة

بالرجوع إلى مختلف مدونات أخلاقيات المهنة والوظيفة، نجد أنها تتضمن مجموعة القيم والمبادئ الأخلاقية التي ينبغي للموظف أو العامل أن يتحلى بها خلال أدائه لمهامه، حتى لا ينحرف عن السلوك القويم، ويقع في المحذور سواء في علاقته بواجبات وظيفته، أو في علاقته بالمواطنين الذين يلجؤون إليه، أو في علاقته مع غيره من الموظفين، وتعتمد مدونات سلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة على مجموعة من القيم الأساسية منها:²

أولاً/الحيادية: وهي التصرف على أساس ما تمليه الجوانب الموضوعية فقط على الموظف، وتقديم الخدمات للمواطنين على حد سواء، وإسداء النصيحة لهم دون تمييز وفقاً لمعتقدات سياسية أو دينية أو عرقية.

ثانياً/النزاهة: وهي التجرد وبراءة السلوك البشري من أية أغراض أو مقاصد خاصة عند خدمة المواطنين حفاظاً على مكانة جهة العمل وعملاً على تعزيز المصلحة العامة للمجتمع.

ثالثاً/الفعالية: وهي التزام الموظف العام بأداء واجباته بكل جد واجتهاد دون تسويق أو تعقيد، وأن يتجنب السلوك الذي ينم عن الإهمال أو اللامبالاة بمصالح المواطنين.

رابعاً/الكفاءة: التزام بعدم تبديد المال العام، أو إساءة استعماله، والحرص على الترشيد في استخدام كافة أشكال موارد جهة العمل من أدوات أو أجهزة أو مرافق عامة، بطريقة تؤدي إلى الحفاظ على الممتلكات والإيرادات العامة دون التأثير على جودة تقديم الخدمة.

خامساً/الجودة: الالتزام بمعايير مرتفعة من الأداء سواء في شكل الخدمة المقدمة أو طريقة التعامل مع المواطنين أو أسلوب التعامل مع الرؤساء والزملاء في العمل، والالتزام بالشفافية التامة في توفير المعلومات سواء داخل العمل أو في إرشاد المواطنين.

¹ - عمار سيدي دريس، شهرة شرايطية، أساسيات أخلاقيات المهنة في البحث العلمي، جامعة تبسة، قلمة- الجزائر، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، العدد 03، ص: 126.

² - كوثر عروس، ماينو جيلالي، أخلاقيات المهنة كأداة للوقاية من الفساد ومكافحته، مجلة القانون والتنمية، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر، العدد 03، جوان 2020، ص: 74-72.

سادسا/ الاحترافية المهنية: أداء العمل بجد وإخلاص على نحو يعلى من قيمة الرقابة الذاتية على الأداء عما دونها من أنواع الرقابة الخارجية.

سابعا/ احترام القانون: وذلك بالامتثال للقواعد القانونية المنظمة للعمل وفقا للقوانين والأنظمة و اللوائح والتعليمات الصادرة بموجبها، وتطبيق أحكام القضاء دون تأخير أو إبطاء.

ثامنا/ الشفافية: تعد الشفافية أحد أضالع النزاهة التي تسهم في توضيح الأمور لكي يعلم كل فرد في الدولة ما له من حقوق وما عليه من واجبات، وفي نفس الوقت تساهم الشفافية في مواجهة الفساد والمحسوبية وتحقيق العدالة.

ثانيا: مصادر أخلاقيات المهنة¹

هناك مجموعة من المصادر التي تعتبر الأساس التي تنطلق منه أخلاقيات المهن كافة في بلورة أخلاقياتها والتي تعكس واقع المجتمع في شتى ميادينه:

1_ المصدر الديني: قدم الدين للإنسانية جمعا مختلف الطرق السليمة في تعامل الأفراد مع بعضهم، فلم يترك صغيرة ولا كبيرة إلا أحصاها، حيث تعرض للعدل والاستقامة، والطاعة، والمعاملات في البيع والشراء والعقود وإبرام المعاهدات، وترشيد الاستهلاك والنفقات، كما حث على النزاهة في التعامل مع الآخرين، وكذا أمر بتجنب الغش وتحريم الرشوة...، كما يعتبر المصدر الحقيقي للمسؤولية الشخصية، والتي تتبع منها الرقابة الذاتية.

ولعل من أبلغ ما يدل على مكانة الأخلاق باعتبارها مصدرها لأخلاقيات العمل، مكانة الأخلاق وعظم درجتها وأهميتها الكبرى في دين الإسلام قال النبي ﷺ: (إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق).

2_ المصدر السياسي: ويقصد به النمط السياسي الذي يسود المجتمع ويسيره وينعكس على أخلاقيات العمل، فإذا كان النظام السياسي ديكتاتوري يشجع على القيم البالية، فإنه سينعكس سلبيا على توجهات الأفراد في المؤسسات والعكس صحيح، إذا كان يؤمن بالتعددية والمشاركة والحوار فإن التأثير سيكون إيجابيا وبالتأكيد في قيم الأفراد وقناعاتهم المهنية. وبالتالي فإن نمط السلوك سواء كان أخلاقيا أم غير أخلاقيا، فإنه سيتأثر بطبيعة وخصائص البيئة السياسية مع ملاحظة أن حساسية الموظف تجاه النظام السياسي السائد، سواء كانت خوفا منه أو احتراماً له تعتمد في الأساس على طبيعة هذا النظام السياسي وخصائصه.

3_ المصدر الاجتماعي: تعتبر البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد والتمازج بين قطاعات المجتمع المختلفة من خلال عادات وتقاليد وأعراف وقيم من أهم مصادر الاختلافات التي تؤثر في إدارة وفي مستوى التعامل بين المواطنين والجمهور من جهة وبين الموظفين أنفسهم داخل المؤسسة من جهة أخرى.

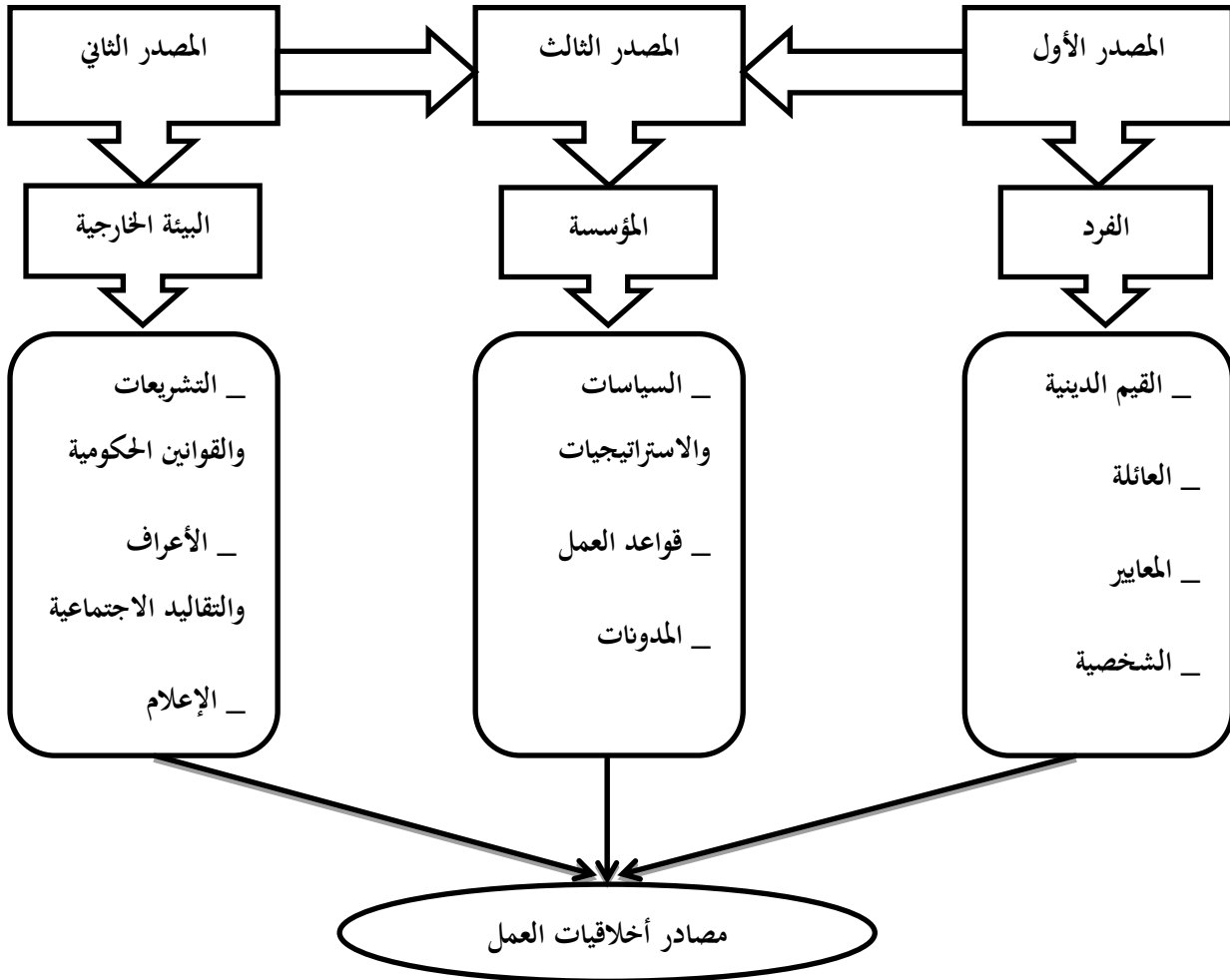
فنمط العيش وممارسات الحياة الاجتماعية وما يحملوه أفرادها من قيم وعادات وأعراف ومعتقدات سواء كانت العادات والتقاليد أمراضا اجتماعية أم قيما وتقاليد إيجابية، تؤثر في السلوك المهني وبالتالي ستتشكل أخلاق إما إيجابية أو سلبية داخل العمل مما قد تؤدي إلى صراع داخل التنظيم.

¹ - يعقوب سالم، زفة بولقواس، أخلاقيات العمل وإشكالية الممارسة في المؤسسة الجزائرية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي، العدد 23، سبتمبر 2017، ص: 95-96.

4_ المصدر الاقتصادي: تتحكم الظروف الاقتصادية السائدة في المجتمع في جميع أفرادها ومن بينهم المهنيون والإداريون، إذ أن الظروف الاقتصادية الصعبة، تدفع بأفراد المجتمع غالبا إلى أنماط من السلوك بعيدة عن المعايير الخلقية. ومما لاشك فيه أن الشخص الذي يعيش في ظروف اقتصادية معيشية مريحة تضمن له العيش الكريم، من المتوقع أن تكون أخلاقياته في العمل سليمة، والعكس من ذلك فالشخص الذي يعيش وضع متردي قد يتوقع منه مظاهر وسلوكيات سلبية كالغش واستغلال الوظيفة وغيرها، لكي تضمن لها العادل وتحقيق ما يحتاجه نتيجة نقص وتردي الحالة الاقتصادية التي يعيشها.

5_ المصدر التنظيمي: ويقصد به تلك القوانين والأنظمة والتشريعات التي تضعها الدولة أو المنظمات الخاصة أو بالأحرى هي البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد بكل ما فيها من قوانين ولوائح وأنظمة وقيم وتقاليد وتحدد سلوك العاملين فيها وتوجه مساهمهم. والشكل التالي يوضح المصادر الأساسية لتشكيل أخلاقيات العمل.

الشكل رقم (1_7): يوضح مصادر أخلاقيات المهنة



المصدر: يعقوب سالم، زرفة بولقواس، أخلاقيات العمل وإشكالية الممارسة في المؤسسة الجزائرية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي، العدد 23، سبتمبر 2017، ص: 96.

الفرع الخامس: عناصر وأسباب تراجع أخلاقيات المهنة

أولاً: عناصر أخلاقيات المهنة

تقوم أخلاقيات المهنة على مجموعة من العناصر الأساسية أهمها:¹

أولاً: احترام الوقت: يجب على الموظفين الالتزام بالقوانين والتعليمات والإجراءات الإدارية، مع ضرورة أن تتصف هذه القوانين بالمرونة، والتطوير تماشياً مع متطلبات العمل وظروفه.

ثانياً: احترام قيم وعادات المجتمع والجمهور: أخلاقيات العمل هي عبارة عن مجموعة من القيم والعادات والتقاليد التي يتعارف عليها المجتمع، أي أن سلوك الفرد الناتج عن أخلاقياته يخضع في النهاية إلى حكم وتفسير أفراد المجتمع.

ثالثاً: العدالة وعدم التحيز: فإذا ما توفرت العدالة ستظهر المساواة والقيم الأخلاقية الأساسية التي يجب أن تتوفر في الإدارة العامة، كالقضاء على المحسوبية والعلاقات العائلية والقبلية والإقليمية، كذلك تطبيق أسس ومعايير الانتقاء، والمساواة في الحوافز وربطها بالجهد.

رابعاً: احترام الوقت والتقييد بالحدود: يجب على الموظف أن يكرس وقته لخدمة المؤسسة التي يعمل بها وأن لا يضيع وقتاً في أعمال لا تعود عليها بالنفع والفائدة والالتزام بالوقت المحدد للحضور والمغادرة، وكذلك لا ينبغي الانهماك في قضايا خاصة مع باقي الزملاء وتبادل الزيارات معهم، لأن ذلك قتل للوقت وهذا الوقت له أجر مدفوع.

خامساً: الانتماء والولاء للمؤسسة: من المهم أن يكون محبا لعمله، وغيورا على مصلحة العمل، لأن ذلك يعتبر من مصلحته، ومصدر رزقه.

سادساً: حب العمل: يجب أن يلتزم الموظفون بأخلاقيات العمل الشاق من خلال العمل الدؤوب والجاد، والقيام بتشجيع الموظفين، وعليه كذلك القيام بكل ما بوسعهم لإنجاح عمله.

سابعاً: الأدب والكيافة: يجب أن يجسد الموظف جميع الفضائل العامة كالجد والاجتهاد والأمانة والنزاهة والحكمة والإخلاص والعدالة، وكذلك الانضباط والصبر، وأن يعامل الجمهور معاملة حسنة، وعليه أن يتعاون مع زملائه ورؤسائه في العمل بروح الفريق.

ثامناً: السرعة والإتقان: لا يجوز للموظف عرقلة إجراءات العمل بشكل مقصود، والابتعاد عن الإجراءات التي لا مبرر لها، والتي تعيق إنجاز العمل في الوقت المحدد وبشكل متقن يتوافق مع المعايير الموضوعية.

تاسعاً: المحافظة على الممتلكات: ولأنها مسؤولية خطيرة يجب على الموظف أن يكون حريصاً على أموال المؤسسة ويحسن التصرف بها وفقاً لما هو مسموح له.

عاشراً: الإنتاجية: يجب توفير المنافسة لأن ذلك يزيد من مستوى الحماس لدى الموظفين لابتكار أساليب عمل جديدة سعياً منهم لتطوير الإنتاجية، وهذا يتطلب إتقان الأعمال بقدر المستطاع وتخصيص الوقت كله للعمل مع ضرورة تطبيق خاصية الإنتاج والكفاءة بأقل ما يمكن من نفقات.

¹ - سارة بن الشيخ، رشيد مناصرية، إلياس الشاهد، أخلاقيات العمل وأهميتها في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين، دراسة مؤسسة موبيليس وحدة ورقة، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 04، العدد 01، 2018، ص: 59.

ثانياً: أسباب تراجع أخلاقيات المهنة¹

1_ التلوث العقدي: وهو عدم الالتزام بالعقيدة الإسلامية الصحيحة أو التخلي عن بعض مبادئها بسبب ما يطرأ من الانحراف بسبب الشبهات والشهوات ووساوس الشيطان وإغراءاته ونحو ذلك ولاشك أن هذا التلوث العقدي ويؤدي إلى تلوث الحياة إذ سلامتها تكمن في إتباع المنهج الأقوم الذي دعا إلى التمسك بمبادئ الأخلاق ومنها أخلاقيات المهنة.

2_ التلوث الفكري: لاشك أن التلوث الفكري سببه غياب الفهم الصحيح والتصور الإسلامي للكون والحياة وفي ظل غياب هذا الفهم الذي يؤدي إلى التلوث الفكري، تتلوث السلوكيات الخاطئة والمعاملات السيئة وممارسة الأخلاق الفاسدة كالسرقة والغش والتزوير وأكل أموال الناس بالباطل، وتعطيل مصالحهم ونحو ذلك من الأعمال والأقوال والأخلاق التي منعها الإسلام ورتب الجزاء على مقترفها في الدنيا والآخرة.

3_ التلوث القيمي: لاشك أن التلوث القيمي والتلوث الفكري أحد أهم أسبابها هو التلوث العقدي، كما أن التلوث الفكري والقيمي يؤدي إلى التلوث العقدي فهي أمور متلازمة. ومن المعلوم أن القيم الأخلاقية التي جاءت بها الشريعة الإسلامية ثابتة لا تتغير ولا تتبدل ما دامت السماوات والأرض فالخير والنشر، والحق والباطل ما يزال في مفهومه الأصيل منذ أنزل الله الكتاب وأرسل الرسل ولن يصبح الحق باطلاً والباطل حقاً ولن يغير الزمن في حركته وتطوره من ثبات القيم والأخلاق الإسلامية لأنها في مواجهة الفطرة التي لا تتغير، ولكن هناك أفكار هدامة حاولت وتحاول غزو هذه القيم الإسلامية بتفريغها من مضامينها تارة ويقلل معانيها تارة أخرى ساعية بملها إلى تحطيم القيم الخلقية، فأصبحت الرشوة عندهم هدية والنفاق مجاملة وأكل الأموال عامة فطنة وإيذاء الناس وتأخير مصالحهم قوة في الشخصية.

الفرع السادس: عقبات تطبيق أخلاقيات المهنة ووسائل ترسيخها

أولاً: عقبات تطبيق أخلاقيات المهنة

وقبل أن نلج إلى موضوع التحديات والإكراهات المصاحبة للالتزام بأخلاقيات المهنة، يجدر بنا أن نتعرف على أهم العقبات التي تواجه الموظف أو المسؤول في الالتزام بأخلاقيات المهنة، ومن هذه العقبات:²

1_ غياب القدوة الحسنة: يبدو أن غياب القدوة الحسنة هو من أهم عقبات تطبيق أخلاقيات المهنة بشكل سليم، خاصة إذا كان القائد الإداري لمنظمة ما، أو المسؤول المباشر للموظف في السلم الإداري، مما يخلق نوعاً من الشيزوفرنيا الأخلاقية؛

2_ ضعف الحس الديني والوطني: وتغليب المصلحة الشخصية على المصلحة العامة: وإن المشكلة الأخلاقية تظهر في الوظيفة العامة حين يقدم الموظف مصالحه الخاصة على المصالح العامة أو عندما يستغل الموظف وظيفته لتحقيق مصالح شخصية ذلك لأن كل ذلك يؤدي إلى فقدان أو ضياع ثقة الجمهور بأجهزة الخدمة المدنية؛

¹ - خالد الربابعة، عبد السلام عين المناصر وآخرون، نظريات الحكومة المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة، الطبعة الأولى، عمان، دار أمجد للنشر والتوزيع، 2019، ص: 45.

² - زهر بن عيسى، أخلاقيات المهنة في المنظمة وفقاً للأمر 06-03 بين الإلزامية والرهانات المستقبلية، مخبر أثر الاجتهاد القضائي على حركة التشريع، جامعة محمد خيضر بسكرة، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 12، العدد 01، مارس 2020، ص: 230-231.

- 3_ عدم وجود، أو وضوح، أو تفعيل النظام، الأمر الذي يقود إلى فقدان روح التفاهم والتعاون بين الموظفين من جهة، وبينهم وبين المسؤول من جهة أخرى؛
- 4_ حجم كبير من التبريرات السلبية لدعم قانونية سوء استغلال الوظيفة وهاته التبريرات هي: كل الناس تعمله، والدولة غنية وما أفعله لن يؤثر عليها، أقوم بهذا العمل منذ سنوات ولا أحد يعترض، أنا مظلوم والوزارة تعلم ذلك، فالوزارة لا تستحق ولائي... إلى غير ذلك من الرسائل السلبية، مع الاعتقاد بأن الفرد لن يكتشف؛
- 5_ عدم تطبيق العقوبات: العقوبة لا تتراد لذاتها، بل لتقويم سلوك الأفراد والمسؤولين المنحرف، وإعطاء الآخرين صورة عن الجدية في تطبيق النظام؛
- 6_ إكراهات الحياة اليومية للموظف واستغراقه في الحياة الخاصة الاجتماعية، من ذلك صعوبة الحياة المادية وضعف الرواتب، بالإضافة إلى ضغوط العمل وضغوط الإدارة للوصول للنجاح؛
- 7_ إعطاء المجتمع قيمة عالية للنجاح الاقتصادي، والتركيز على الربح هدفاً وحيداً للأعمال، ولو على حساب الأخلاق.

ثانياً: وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة

- إتباع الأخلاق هو أمر يجب أن يحرص عليه كل شخص ولكن إدارة المؤسسة لن تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل بناء على قناعاتهم الشخصية بل هي بحاجة لأن تلزمهم بذلك كجزء من متطلبات العمل، فعدم الالتزام بأخلاقيات العمل يؤثر على أداء المؤسسة، لذلك فإنه من الضروري تحديد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي في عرف المؤسسة لكي يلتزم به الجميع. لذلك وجب توفير وسائل لترسيخ أخلاقيات العمل في المؤسسة تتمثل أساساً فيما يلي:¹
- 1_ **تنمية الرقابة الذاتية:** فالموظف الناجح هو الذي يراقب الله تعالى قبل أن يراقبه المسؤول، وهو الذي يراعي المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية، فإذا تكون هذا المفهوم الكبير في نفس الموظف فستنجح المؤسسة.
- 2_ **وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة:** لأن الممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحياناً من ضعف النظام أو عدم وضوحه. ويمكن للمؤسسة أن تخصص مكتباً خاصاً للاهتمام بأخلاق المهنة، يقوم عليه مجموعة من الموظفين، ولهذا الجهاز رقم هاتف خاص ساخن للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق.
- كما يجب أن توضع في مكان ظاهر بالمؤسسة لائحة للجزاءات تشمل على الأفعال والمخالفات وعدم تنفيذ الأوامر والالتزامات المكلف بها العامل.
- 3_ **القدوة الحسنة وتصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة:** فإذا نظر العاملون إلى المدير وهو لا يلتزم بأخلاق المهنة، فهم كذلك من باب أولى لا يلتزمون. فإذا اقتنع العامل بأن العمل عبادة، وأن العمل وسيلة للتنمية الوطنية، وازدهار البلد، وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الالتزام بأخلاق المهنة.
- 4_ **محاسبة المسؤولين والموظفين:** فلا بد من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام، وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام.

¹ - نوفل سمايلي، خالد جمال جعارات، فضيلة بوطورة، دور أخلاقيات العمل في تفعيل نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة الاقتصادية، جامعة تبسة- الجزائر، وجامعة الشرق الأوسط- الأردن، مجلة البحوث والدراسات التجارية، العدد 03، مارس 2018، ص: 16-17.

5_ التقييم المستمر للموظفين: مما يحفزهم على التطوير إذ علموا أن من يطور نفسه يقيم تقييماً صحيحاً، وينال مكافأته على ذلك، والتقييم يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواطن إبداعهم.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

يتمثل هذا المبحث على عرض الدراسات السابقة والذي من خلاله سنقوم بعرض أهم الدراسات التي تساعدنا على فهم الموضوع والوصول إلى نتائج واقعية بمصدقية، واستعراض هذه الدراسات لها أهمية بالغة في عملية البحث العلمي، لذلك خصص هذا العنصر لطرح الدراسات والبحوث السابقة محل البحث وقد تم تصنيفها وفق تقسيم من الأقدم إلى الأحدث، وحسب درجة ارتباطها بموضوع هذه الدراسة وعلى النحو التالي:

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية والأجنبية

الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية

1_ دراسة عيسى إبراهيم المعشر بعنوان: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، أيار 2009.¹

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقي الأردني وأثر هذه الضغوط على أدائهم، والتعرف على مصادر هذه الضغوط، والمحاولة في وضع الحلول العلمية الممكنة. وقد تكون مجتمع هذه الدراسة من الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم، ونظراً لكبر حجم المجتمع الذي يتكون من (23) فندقاً، فقد تم اختيار (12) فندق في منطقة الوسط عمان، تم توزيع (240) استبانة على أفراد عينة الدراسة، وقد عولت البيانات باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي، وحزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ❖ عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 أكبر من أو تساوي ألفا) بين المتغيرين، وبناء عليه يتم قبول الفرضية العدمية الأولى والثالثة؛
- ❖ أنه يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05 أكبر من أو تساوي ألفا) بين المتغيرين المستقلين الأجر والمكافآت وبيئة العمل من جهة والتغير التابع وهو الأداء من جهة أخرى. ما يعني رفض الفرضية العدمية الثانية والرابعة وقبول الفرضية البديلة لكل متغير.

¹ - عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، أيار 2009.

2_ دراسة المعتمض بالله هاني علي أبو الكاس بعنوان: أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، 2015.¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أخلاقيات المهنة في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وتقديم توصيات للمنظمات غير الحكومية لتعزيز معرفة العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي لمتجمع الدراسة الذي يتكون من (العاملين في المنظمات غير الحكومية المحلية الاجتماعية بقطاع غزة)، والبالغ عددهم (833) موظف، وقد تم اختيار عينة عشوائية عددها (263) موظف، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS، لإدخال ومعالجة وتحليل البيانات. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- ❖ مستوى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بأخلاقيات المهنة بشكل عام بلغ 83.34%؛
- ❖ مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات غير الحكومية بلغ 79.93%؛
- ❖ وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة؛
- ❖ مستوى الأداء الوظيفي يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل من المتغيرات (النزاهة والشفافية، الاحترام وحسن المعاملة، العمل كفريق) على الترتيب؛
- ❖ لا يوجد فروق معنوية في استجابات الباحثين حول مجال أخلاقيات المهنة، وحول مجال الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة تعزى لمتغيرات الدراسة الديموغرافية ما عدا متغير (مكان العمل) الذي تبين وجود فروق معنوية لصالح منطقة رفح في كل من مجال أخلاقيات المهنة ومجال الأداء الوظيفي.

3_ دراسة م. د. جنان حاتم كامل بعنوان: أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغط العمل الإداري (دراسة ميدانية لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر معاونين)، جامعة بغداد، لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية، العدد الثالث والعشرين، 2016.²

يهدف البحث الحالي للتعرف على أخلاقيات المهنة لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر معاونيهم، ودلالة الفرق في وجهات نظر معاونين حول أخلاقيات المهنة لدى مديري المدارس الابتدائية بحسب متغير الجنس (ذكور- إناث)، وتعرف ضغوط العمل الإدارية، وقد تم بناء أداتين لغرض تحقيق أهداف البحث، وهما استبانتي (أخلاقيات المهنة، وضغوط لعمل الإداري)، وبعد التحقق من خصائصهما القياسية، طبقا على عينة البحث البالغة (79) معاون ومعاونة، بواقع (21) معاون و(58) معاونة، من مديرية تربية الكرخ/الثانية، بعد استحصال الموافقات الأصولية. ومن ثم صححت البيانات وحولت إلى بيانات كمية تم تحليلها إحصائيا بواسطة برنامج (SPSS)، وتوصلت إلى النتائج التالية:

¹ - المعتمض بالله هاني علي أبو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، مذكرة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة، تخصص الإدارة والقيادة، جامعة الأقصى بغزة، 1436هـ-2015م.

² - جنان حاتم كامل، أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغط العمل الإداري (دراسة ميدانية لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر معاونين)، جامعة بغداد، لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية، العدد الثالث والعشرين، 2016.

- ❖ تشير وجهات نظر معاونين تشير إلى ضعف أخلاقيات المدير تجاه المعلمين، في حين تشير وجهات النظر هذه إلى أن أخلاقيات المدير مرتفعة تجاه التلاميذ والمجتمع المحلي؛
- ❖ لا يوجد فرق دال إحصائي بين وجهات نظر معاونين حول أخلاقيات المهنة التي يتمتع بها مديري المدارس الابتدائية في المجالات الثلاثة (أخلاقيات المدير تجاه المعلمين، وأخلاقيات المدير تجاه التلاميذ، وأخلاقيات المدير تجاه المجتمع المحلي)؛
- ❖ وجهات نظر معاونين تشير إلى أن مديري المدارس الابتدائية يتعرضون لضغوط العمل الإداري؛
- ❖ هناك علاقة دالة موجبة إحصائياً بين أخلاقيات المهنة بمجالاتها الثلاثة وضغوط العمل الإداري.

4_ دراسة (باديس بوخلوة، حورية بن طرية) بعنوان: دور أخلاقيات المهنة في تعزيز ثقافة الجودة: دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز-تقوت، مجمع مداخلات الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثالثة، أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة ورقلة- الجزائر، نوفمبر 2017.¹

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن دور أخلاقيات المهنة في تعزيز ثقافة الجودة، حيث استخدمت المنهج الوصفي في هذا البحث والتحليل لبيانات الاستبانة التي شملت (40) فقرة لعينة مكونة من (75) موظفاً، حيث اعتمدت في جمع بياناتها على مصدرين: المصادر الأولية من خلال تصميم استبانة خاصة بمتغيرات الدراسة، أما المصادر الثانوية وهي المجالات والدراسات السابقة والمباحث النظرية والميدانية السابقة الكتب.

حيث وضعت الدراسة الفرضيات التالية:

- ❖ هناك مستوى متوسط لممارسة أخلاقيات المهنة لدى العاملين في مؤسسة سونلغاز؛
- ❖ هناك مستوى متوسط لثقافة الجودة في مؤسسة سونلغاز؛
- ❖ هناك أثر إيجابي لأبعاد أخلاقيات المهنة (نحو رؤساء العمل، نحو زملاء العمل، نحو المجتمع المحلي) في تعزيز ثقافة الجودة في المؤسسة.

5_ دراسة (شفيق شاطر) بعنوان: المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سونلغاز جيجل"، 2018.²

هدفت هذه الدراسة للكشف عن العلاقة بين المصادر التنظيمية لضغوط العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية من وجهة نظر العاملين في محطة توليد الكهرباء-سونلغاز جيجل، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتم توزيع (65) استبانة، واسترجع منها (57) استبانة صالحة للتحليل، ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن التساؤلات، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ❖ وجدوا مستويات مرتفعة من ضغوط العمل وأن العاملين بالمحطة غير راضين عن وظائفهم؛

¹ - باديس بوخلوة، حورية بن طرية، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز ثقافة الجودة، (دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز بتقوت)، مجمع مداخلات الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثالثة، أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة- الجزائر، نوفمبر 2017.

² - شفيق شاطر، المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية (دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سونلغاز جيجل")، مجلة نماء للاقتصاد والإدارة، العدد 04، 2018.

❖ وجود ارتباط سلمي ذو دلالة إحصائية بين المصادر التنظيمية لضغوط العمل والرضا الوظيفي.

6_ دراسة (سارة بن الشيخ، رشيد مناصرية، إلياس الشاهد) بعنوان: أخلاقيات العمل وأهميتها في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين، دراسة مؤسسة موبيليس - وحدة ورقلة، 2018.¹

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أهمية الالتزام بأخلاقيات العمل على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية باعتبارها من أهم العوامل المساعدة في تحسين أداء كل من العامل والمؤسسة، وللتعرف على ذلك نظريا وميدانيا قمنا بإجراء دراسة على عينة من عمال مؤسسة موبيليس وحدة ورقلة، من خلال المقابلة الشخصية مع بعض مسيري الموارد البشرية بالإضافة إلى الاستبيان ومعالجته الإحصائية عن طريق Excel وبرنامج SPSS النسخة 19، حيث تمثلت أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

❖ وجود أخلاقيات العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية بدرجة عالية لدى أفراد العينة؛

❖ مستوى تأثير أخلاقيات العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية في مؤسسة موبيليس وحدة ورقلة كان ضعيفا.

7_ دراسة (سعاد مخلوف، صونيا عيواج) بعنوان: دور التمكين الإداري في تخفيف ضغوط العمل، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم، المجلد 07، العدد 05، 2020.²

هدفت الدراسة إلى معرفة دور التمكين الإداري في تخفيض ضغوط العمل، وكذلك التعرف على مستوى ضغط العمل لدى العينة المستهدفة، واستخدمت المنهج الوصفي نظرا لطبيعة المعلومات التي تجمعها وتمت الاستعانة بالاستبانة كأداة مثلى من أدوات جمع البيانات لدراساتها، وطبقت هذه الاستبانة على عينة مكونة من (30) موظف وموظفة حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، وتم حساب متوسط الحسابي والانحراف المعياري وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

❖ أن للتمكين الإداري دور ضئيل في تحقيق ضغوط العمل لدى الموظفين؛

❖ أن مستوى ضغوط العمل متوسط لدى الموظفين.

8_ دراسة (المهدي جهالة يوسف) بعنوان: أثر أخلاقيات العمل في تحسين جودة حياة العمل، دراسة استطلاعية لآراء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع البليدة، 2020.³

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر أخلاقيات العمل على تحسين جودة حياة العمل في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع بلدية ولاية البليدة، وقد تم جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالبحث من خلال الاستبانة، حيث توزعت على عينة ضمت 60 عامل، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي الذي يعتمد على جمع بيانات برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

❖ وجود تأثير معنوي لأخلاقيات العمل على جودة حياة العمل؛

¹ - سارة بن الشيخ، رشيد مناصرية، إلياس الشاهد، أخلاقيات العمل وأهميتها في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين (دراسة مؤسسة موبيليس وحدة ورقلة)، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 04، العدد 01، 2018.

² - سعاد مخلوف، صونيا عيواج، دور التمكين الإداري في تخفيف ضغوط العمل، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم، المجلد 07، العدد 05، 2020.

³ - المهدي جهالة يوسف، أثر أخلاقيات العمل في تحسين جودة حياة العمل، (دراسة استطلاعية لآراء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع البليدة)، مجلة الريادة للاقتصاديات، المجلد 06، العدد 04، 2020.

❖ وجود مستوى مرتفع من أخلاقيات العمل في مؤسسة الكهرباء والغاز-البلدية؛

❖ مستوى عالي من جودة العمل.

9_ دراسة (حسام قرني أحمد) بعنوان: أخلاقيات العمل ودورها في تعزيز مظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في

المنظمات، دراسة تطبيقية على العاملين بالهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية- جمهورية مصر العربية، 2020.¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين أخلاقيات العمل ومظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية بجمهورية مصر العربية، ومعرفة إذا ما كانت هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a < 0.05$ في مظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين بالهيئة راجعة لتوافر أبعاد بيئة عمل أخلاقية في الهيئة من عدمه، حيث تم تحديد مجتمع الدراسة في الهيئة من المديرين والموظفين على مختلف درجاتهم الوظيفية، وتم تصميم استبانة مكونة من 40 سؤالاً، وتم توزيعها على عينة عشوائية عددها 210 موظفاً من مختلف المواقع الوظيفية في مجتمع الدراسة، واسترد منها الباحث فعليا منهم 198 استمارة استبيان، وبعد استبعاد الاستمارات الناقصة، أصبح العدد الفعلي 179 استمارة استبيان فقط من المجموع الكلي صالحة للتحليل، حيث كانت الاستجابات الصحيحة بنسبة 85% تقريبا، وباستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS والإحصاء الوصفي والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، تم تقييم مستويات أخلاقيات العمل ومظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية بجمهورية مصر العربية.

وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها:

❖ أن تقييم العاملين لأبعاد أخلاقيات العمل كان إيجابيا؛

❖ أن تقييم العاملين للإبداع الوظيفي بأبعاده كان إيجابيا أيضا؛

❖ هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a < 0.05$ بين أبعاد أخلاقيات العمل مجتمعة ومنفردة ومظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين بالهيئة.

10_ دراسة (إلهام ماضي، عبد القادر بن برطال) بعنوان: دور ضغوط العمل في توليد الصراع التنظيمي خلال جائحة

كوفيد كورونا بمؤسسة بريد الجزائر بالأغواط، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 07، العدد 02، 2021.²

هدفت الدراسة إلى إبراز دور ضغوط العمل في توليد الصراع التنظيمي من وجهة نظر موظفي مؤسسة البريد بالأغواط من خلال الإشكالية التالية: إلى أي مدى تؤثر ضغوط العمل في توليد الصراع التنظيمي خلال جائحة كورونا، تم اتباع المنهج الوصفي في الدراسة، تم جمع 45 استمارة على العينة المختارة، توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها:

❖ وجود أثر لفروع ضغط العمل، عبء العمل، الهيكل التنظيمي في العمل؛

❖ عدم وجود علاقة خطية بين الأجور والمكافآت وبيئة العمل مع الصراع التنظيمي.

¹ - حسام قرني أحمد، أخلاقيات العمل ودورها في تعزيز مظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في المنظمات (دراسة تطبيقية على العاملين بالهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية- جمهورية مصر العربية)، كلية المدينة الجامعية بعجمان، الإمارات العربية المتحدة، المجلة العربية للإدارة، المجلد 40، العدد 04، ديسمبر (كانون الأول) 2020.

² - إلهام ماضي، عبد القادر بن برطال، دور ضغوط العمل في توليد الصراع التنظيمي خلال جائحة كوفيد كورونا بمؤسسة بريد الجزائر بالأغواط، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 07، العدد 02، 2021.

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

1_ دراسة (Intisar Abdul Ghani Abbas, Mustafa Abdul Kareem Abdullah, 2015)

بعنوان: تقييم ضغوط العمل للممرضات في مستشفيات الطب النفسي في مدينة بغداد

Assessment of job Stress for Nurses in Psychiatric Hospitals at Baghdad City¹

تهدف الدراسة إلى تقييم ضغوط العمل للممرضات العاملات في مستشفيات الطب النفسي في مدينة بغداد وعلاقته بالخصائص الاجتماعية والديموغرافية للممرضات، تم إجراء دراسة تحليلية وصفية على 100 ممرض في ثلاث مؤسسات نفسية، يتم جمع البيانات من خلال استخدام استبيان مقسم إلى قسمين وتم تحديد صلاحية محتوى الأداة من خلال عقوبات (11) خبيراً، كانت ثبات السائل 93%، حيث تم تحليل البيانات الوصفية من خلال التكرار، ومتوسط النسبة المئوية، والانحراف المعياري، وتحليل البيانات الاستنتاجية بواسطة (ANOVA) وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ❖ أن أغلبية الممرضات كانوا ذكور في منتصف العمر؛
- ❖ أظهرت النتائج أن كلا من الممرضين والممرضات يعانون من مستوى متوسط من الضغط في عملهم؛
- ❖ هناك علاقة معنوية بين ضغوط الممرضات ودوراتهم التدريبية خاصة خارج الدولة.

2_ دراسة (Nicar Khaled Najm Al-Din, Omar Hamdi Abdel-Rahman, 2019) بعنوان: ضغوط

العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين الفنيين لمديريات الرياضة ونشاط المدرسة الكشفية في العراق

Work stress and its relationship to job satisfaction among technical supervisors of the directorates of sports and scout-school activities in Iraq²

يهدف البحث إلى التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي مع المشرفين الفنيين لمديريات الرياضة المدرسية في العراق. حيث استخدم الباحثون المنهج الوصفي في طريقة المسح بما يتناسب مع مشكلة البحث، وتكونت عينة البحث من مشرفين فنيين في مديريات النشاط الرياضي في العراق وعددهم (279) مشرف ومشرفة في 20 مديرية. لكل (100%) من مجتمع البحث الأصلي. فتمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام الحزمة الإحصائية. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ❖ تعرض المشرفون الفنيون لضغوط العمل المختلفة والمشرفون الفنيون غير راضين عن الحوافز والمكافآت المقدمة لهم ضمن مبدأ المكافأة حيث يعانون من ظروف عملهم تنعكس في ضعف الثقة بالنفس وعلى العلاقات مع العمال مثل المعلمين وإدارات المدارس؛
- ❖ ضرورة شروع وزارة التربية والتعليم في تعزيز مكانة المشرفين الفنيين ودعمهم عاطفياً واجتماعياً وغير رسمي كمهنة ذات مستوى عالٍ من المهارة؛
- ❖ تقديم دعم إداري إعلامي يعزز من هيبتهم وصلحياتهم وحقوقهم.

1- Intisar Abdul Ghani Abbas, Mustafa Abdul kareem Abdullah, Assessment of job stress for Nurses in psychiatric Hospitals at Baghdad city, 2015.

2- Nicar Khaled Najm Al-Din, Omar Hamdi Abdel-Rahman, Work stress and its relationship to job satisfaction among technical supervisors of the directorates of sports and scout-school activities in Iraq, Sciences Journal of physical Education, Volume 12, Issue 8, 2019.

3_ دراسة (Firas Hasan Rasheed, Sajjad Kalaf Hussein, Mezher Abdulla Ahmed, 2019)

بعنوان: دور أخلاقيات العمل في تحقيق التميز المؤسسي (دراسة تطبيقية في جامعة تكريت)

The Role of Work Ethic in Achieving Organizational Excellence Applied Study on the Tikrit University¹

ركزت الدراسة على أخلاقيات العمل ودوره في تحقيق التميز التنظيمي بالتقدم إلى جامعة تكريت. اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي. اقتصر مجتمع الدراسة على منسوبي جامعة تكريت. تم اختيار عينة عشوائية قوامها (69) فرداً. تم الحصول على آراء العينة حول متغيرات الدراسة عن طريق قائمة الاستبيان المكونة من (24) منهم 100%. هدفت الدراسة إلى معرفة دور أخلاقيات العمل في تحقيق التميز المؤسسي. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

❖ وجود علاقة إيجابية بين أبعاد أخلاقيات العمل وبعد التميز المؤسسي، فكلما ارتفع مستوى أخلاقيات العمل لدى الفرد ارتفعت درجة التميز المؤسسي في الجامعة.

4_ دراسة (Naseem Khudhair Abbas, Ali Miri Hussan, 2020) بعنوان: تأثير المناخ التنظيمي على

ضغوط العمل (مسح لعينة من منتسبي كلية جامعة المستقبل)

Effect of Organizational Climate on Work Stress A survey of a sample of employees of the College of al-mustaqbal University²

يهدف البحث النوعي الوصفي إلى التعرف على أثر المناخ التنظيمي على ضغوط العمل في الكليات الأهلية. والهدف من هذا البحث هو التعرف على دور متغيرات الدراسة ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبيان والتحقق من صدقه واستمراريته، وقد توصل (71) فرداً من مستخدميها إلى عدة نتائج أهمها:

❖ أن المناخ (SPSS) البرنامج التنظيمي الجيد يقلل من الضغط الواقع على المسؤولين والموظفين ويهيئ لهم ظروف عمل جيدة؛

❖ يساهم المناخ التنظيمي المرن في تقليل الضغط المهني.

1- Firas Hasan Rasheed, Sajjad Kalaf Hussein, Mezher Abdullah Ahmed, The Role of Work Ethic in Achieving Organizational Excellence Applied Study on the Tikrit University, Tikrit Journal of Administration and Economics Sciences, Volume 15, Issue 47, 2019.

2- Naseem Khudhair Abbas, Ali Miri Hussan, Effect of Organizational Climate on Work Stress A survey of a sample of employees of the College of al-mustaqbal University, Basic Education College Magazine For Educational and Humanities Sciences, Volume, Issue 46, 2020.

5_ دراسة (Alaa Muhsin Khafeef Al-Ghuraibawy, 2020) بعنوان: مدى الالتزام بأخلاقيات العمل في نجاح إجراءات الحد من الفساد الإداري (دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين في وزارة النفط العراقية)

The Extent of Commitment to the Ethics of Work in the Success of Procedures to Reduce Administrative Corruption- An Analytical Study of the Views of a Sample of Managers in the Iraqi Ministry of Oil¹

يهدف البحث إلى التعرف على العلاقة بين الالتزام بأخلاقيات العمل ونجاح إجراءات الحد من الفساد الإداري في وزارة النفط العراقية، استناداً إلى مشكلة البحث "كيف يؤثر الالتزام بأخلاقيات العمل على نجاح إجراءات إعادة- هل يقضي على الفساد الإداري في المؤسسة محل التحقيق؟". الاهتمام بأخلاقيات العمل في نجاح الإجراءات للحد من الفساد الإداري والحد منه في التنظيم. تم أخذ عينة من (60) مدير إدارة وقسم بمقر الوزارة. تم اعتماد الاستبانة كأداة رئيسية (SPSS) لجمع البيانات، ثم تم استخدام برنامج لقياس الفرضيات وتحليلها واختبارها وتفسير نتائج البحث. فتوصل البحث لعدة نتائج أهمها: وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية وعلاقة تأثير بين الالتزام بأخلاقيات العمل ونجاح خطوات الحد من الفساد الإداري.

6_ دراسة (Junaid Ahmad, Sawira Zahid, Fatima Fazali Wahid, Sabir Ali, 2021)

بعنوان: تأثير تضارب الأدوات وغموض الأدوار على الرضا الوظيفي التأثير الوسيط لضغط العمل والأثر اللائق

للأخلاقيات

Impact of role conflict and role ambiguity on job satisfaction the mediating effect of Islamic work ethics²

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة تأثير غموض الدور وتضارب الأدوار على الرضا الوظيفي، تقيم هذه الدراسة أيضاً التأثير الوسيط لأخلاقيات العمل الإسلامية، وغموض الأدوار، وتضارب الأدوار، وكذلك دراسة التأثير الوسيط لضغوط العمل بين غموض الدور، وتضارب الأدوار، والرضا الوظيفي. تم استخدام الاستبانة لجمع البيانات، وتم توزيع 200 استبيان على المبحوثين منها 175 استبانة لتحليل البيانات تم استخدام الارتباط الإحصائي الوصفي لتحليل الانحدار لاختبار الفرضية، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ❖ أن تضارب الدور له علاقة سلبية بالرضا الوظيفي وأن ضغوط العمل لها علاقة غير معنوية بالرضا الوظيفي؛
- ❖ يجب التحكم في ضغوط الدور بحيث تزيد من الرضا الوظيفي عندما يؤدي كل من غموض الدور وتضارب الأدوار إلى زيادة الضغط الوظيفي أيضاً؛
- ❖ لأخلاقيات العمل الإسلامية تأثير سلبى على ضغوط العمل.

1- Alaa Muhsin Khafeef Al-Ghuraibawy, The Extent of Commitment to the Ethics of Work in the Success of Procedures to Reduce Administrative Corruption – An Analytical Study of the Views of a Sample of Managers in the Iraqi Ministry of Oil, Al-Rafidain University College For Sciences, Volume, Issue 47, 2020.

2- Junaid Ahmad, Sawira Zahid, Fatima Fazali Wahid, Sabir Ali, Impact of role conflict and role ambiguity on job Satisfaction the mediating effect of Islamic Work ethics, 2021.

7_ دراسة (Rasha Mahdi Salih, 2021) بعنوان: أثر أخلاقيات العمل في النفاق المهني (دراسة تحليلية الشركة

العامّة لنقل الكهرباء في محافظة البصرة)

The Impact of Job Ethics in Occupational hypocrisy: Analytical Study The General Company for Electricity Transmission in Basra Governorate¹

هدفت الدراسة إلى تفصي أثر أخلاقيات الوظيفة في النفاق المهني. ولتحقيق هذه الدراسة تم إجراء هذا البحث على عينة عشوائية مكونة من (47) فقرة. وتم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لتحليل ودراسة الفرضيات، كما استخدمت (SPSS) الباحثة في العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة مثل الانحدار البسيط والمتعدد، وتوصلت الدراسة لنتائج أهمها:

❖ وجود تأثير كبير على أخلاقيات العمل في النفاق المهني.

8_ دراسة (Ammar jabbar kadhim alaboody, 2022) بعنوان: أثر ضغوط العمل على التسرب الوظيفي

للموارد البشرية (دراسة استكشافية في وزارة التجارة الشركة العامة لتجارة المواد الغذائية في العراق-بغداد)

The impact of work stress on the job dropout of human resources An exploratory study in the Ministry of Trade The General Company for Foodstuff Trade in Iraq-Baghdad²

يهدف البحث إلى التعرف على مستوى تأثير ضغوط العمل على التسرب الوظيفي للموارد البشرية، في الشركة العامة لتجارة المواد الغذائية إحدى تشكيلات وزارة التجارة في بغداد-العراق، حيث تم استخدام المنهج الوصفي. واستكمال مراحل البحث العلمي. كما استخدم الباحث الاستبانة كأداة لقياس مستوى التأثير بين متغيرات البحث. حيث تم توزيع (65) استبانة على عينة البحث وخضع (63) استبانة للتحليل (SPSS: V-24) الإحصائي. استخدمت الباحثة وطبقت بعض الأساليب الإحصائية العلمية (Excel: V-2013) المعتمد في تحليل وتفسير إجابات العينة المستهدفة، فتوصل البحث إلى عدد من الاستنتاجات كان أهمها:

❖ أن موظفي الشركة يعانون من ضغوط وظيفية على النحو التالي: غموض الدور، ظروف العمل، تضارب الدور، عبء

العمل؛

❖ وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لضغوط العمل على التسرب الوظيفي للموارد البشرية في المنطقة.

1- Rasha Mahdi Salih, The Impact of Job Ethics in Occupational hypocrisy: Analytical Study The General Company for Electricity Transmission in Basra Governorate, Gulf Economist, Volume 37, Issue 50, 2021.

2- Ammar jabbar kadhim alaboody, The impact of work stress on the job dropout of human resources An exploratory study in the Ministry of Trade The General Company for Foodstuff Trade in Iraq- Baghdad, Entrepreneurship Journal For Finance And Business, Volume 3, Issue 2, 2022.

9_ دراسة (Sana Obeid gesture, 2022) بعنوان: ضغوط العمل الإداري لرؤساء الأقسام في الجامعة المستنصرية من وجهة نظرهم

The pressures of administrative work for department heads at Al-Mustansiriya University from their point of view¹

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل الإداري لرؤساء الأقسام في كليات الجامعة المستنصرية، وكذلك التعرف على الفروق في مستوى ضغوط العمل الإداري لرؤساء الأقسام في الجامعة. كليات الجامعة المستنصرية حسب المتغيرات (الجنس، مدة الخدمة، التخصص). تم اختيار عينة عشوائية ضمت (30) رئيسة قسم، تتكون من (3) رئيسات أقسام و (27) رئيس قسم تم توزيعهم حسب المتغيرات (الجنس، مدة الخدمة، التخصص) لتحقيق الهدف. تم استخدام مقياس إجهاد العمل من إعداد (الجبوري، 2007)، والتحقق من صدق المقياس الظاهر من خلال عرضه على الخبراء. في كليات الجامعة المستنصرية، بعد تطبيق المقياس على العينة، تم جمع البيانات ومعالجتها إحصائياً من t لعينة واحدة، واختبار t باستخدام اختبار عينتين، ومعامل ارتباط بيرسون. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ❖ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل الإداري حسب متغير الجنس؛
- ❖ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل الإداري حسب متغير طول الخدمة؛
- ❖ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رؤساء الأقسام العلمية والإنسانية فيما يتعلق بمتغير التخصص.

10- دراسة (Shahla Qasim Mal, Jamal Anwer Yaba, 2023) بعنوان: التزام المراجعين بقواعد السلوك

المهني وأثرها على جودة عملية التدقيق (دراسة تحليلية لآراء عينة من المراجعين والأكاديميين في إقليم كردستان - العراق

The auditors commitment to the rules of professional conduct and their impact on the quality of the audit process An analytical study of the opinions of a sample of auditors and academics in the Kurdistan Region- Iraq²

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أخلاقيات مهنة التدقيق وقواعد السلوك المهني للمراجعين والتعرف على التزام المراجعين العاملين في إقليم كردستان العراق بقواعد السلوك المهني وانعكاسها على جودة عملية المراجعة. وكذلك الوقوف على تطور مهنة المراجعة وأهميتها في إقليم كردستان. من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة. اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي بغرض عرض الإطار النظري ثم المنهج الاستقرائي في الجانب التطبيقي. وتوصل الباحثون إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- ❖ يلعب التدقيق الخارجي دوراً رئيسياً في ضمان جودة التقارير المالية ويهدف إلى تزويد أصحاب المصلحة برؤية حقيقية وعادلة للأمانة في التقارير السنوية للوحدة.

1- Sana Obeid gesture, The Pressures of administrative work for department heads at Al- Mustansiriya University from their point of view, Nasaq, Volume 33, Issue 2, 2022.

2- Shahla Qasim Mal, Jamal Anwer Yaba, The auditors commitment to the rules of professional conduct and their impact on the quality of the audit process An analytical study of the opinions of a sample of auditors and academics in the Kurdistan Region/ Iraq, Tikrit Journal of Administration and Economics Sciences, Volume 19, Issue 61, 2023.

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

سنحاول من خلال هذا المطلب مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية واستخراج أوجه الشبه والاختلاف بينها.

الفرع الأول: أوجه التشابه

تشير دراستنا الحالية أنها تتفق مع الدراسات السابقة في أن جميع الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية.

الفرع الثاني: أوجه الاختلاف

أبرز أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة تتمثل فيما يلي:

- ❖ أن الدراسة الحالية تناولت أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة بينما الدراسات السابقة فتناولت متغيرات مختلفة ماعدا دراسة واحدة وهي دراسة (جنان حاتم كامل) التي بحثت في العلاقة بين المتغيرين؛
- ❖ اختلاف في حجم العينة المدروسة وبيئة الدراسة؛
- ❖ أن معظم الدراسات السابقة سواء الأجنبية أو العربية كانت تختلف من حيث الزمان ومكان الدراسة ما بين 2009 إلى 2023 بمختلف الدول، أما بالنسبة للدراسة الحالية أجريت على عينة في شركة الكهرباء والغاز والطاقت المتجددة (تقرت) 2023؛
- ❖ تنوعت الدراسات السابقة من حيث القطاعات، ماعدا ثلاثة دراسات (دراسة باديس بوخلوة، حورية بن طرية- دراسة المهدي جهالة يوسف- شاطر شفيق) اعتمدا على قطاع الدراسة الحالية، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (1_2): يوضح مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة	
تناولت الدراسة 123 عامل من العمال (أعوان تنفيذ، أعوان إطار، أعوان مهارة في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة)	تناولت الدراسة السابقة عينة مختلفة من أكبر وأصغر من عينة الدراسة الحالية	من حيث العينة
حاولت هذه الدراسة التعرف على موضوع ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة	جل الدراسات السابقة تناولت أحد متغيرات الدراسة الحالية وربطها الباحثون بمتغير آخر ماعدا دراسة واحدة فقط	من حيث المتغيرات
تمت هذه الدراسة في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة خلال سنة 2023	تمت هذه الدراسة في عدة دول عربية وأجنبية وكانت ما بين (2009/2023)	من حيث الزمان والمكان
كانت هذه الدراسة في مؤسسة اقتصادية صناعية وهي مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة	تنوعت الدراسات السابقة من حيث نوع القطاع حيث كانت جلها في القطاع العام والخاص (خدمانية، صناعية، تجارية، إنتاجية، استشفائية، تربية)، وهذا ما يعطي لدراستنا أكثر مصداقية	من حيث نوع القطاع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

يتمثل مجال الاستفادة من الدراسات السابقة في:

- ❖ ساهمت الدراسات السابقة في الإثراء الفكري للجانب النظري وصياغة وإعداد الجانب التطبيقي للدراسة الحالية؛
- ❖ ساهمت في الوقوف على أبعاد ضغوط العمل والتي من شأنها أن تؤثر على أخلاقيات المهنة؛
- ❖ ساهمت وبشكل كبير في تصميم استمارة الاستبيان، من خلال الجانب النظري واستمارات استبيانات الدراسات السابقة؛
- ❖ المساعدة في وضع الإشكالية المناسبة؛
- ❖ المساهمة في تحديد منهج الدراسة المتبع؛
- ❖ ساهمت في وضع الفرضيات وتحديد الأساليب المناسبة لاختبار صحة الفرضيات المتعلقة بالدراسة الحالية؛
- ❖ الاستفادة من توصيات واقتراحات بعض الدراسات السابقة في التعرف على الجوانب التي تتعلق بالدراسة الحالية؛
- ❖ عرض وتفسير نتائج الدراسة الحالية ومناقشتها والتعقيب عليها وربطها بالدراسات السابقة.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تطرقنا إلى جانب النظري المتعلق بضغوط العمل وأخلاقيات المهنة، وأهم أبعاد كل منهما حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى مفاهيم حول ضغوط العمل من مصادر وأهم مراحل التي يمر بها الفرد خلال الضغوط، وإلى العوامل المسببة وطرق علاجها، بالإضافة على مفاهيم أخلاقيات المهنة وأهم المبادئ التي تحكم سلوك الفرد.

ومن خلال المبحث الثاني تناولنا الأدبيات التطبيقية لكلا المتغيرين من الدراسات السابقة العربية والأجنبية، للوقوف على أهم المشكلات والقضايا التي تناولتها تلك الدراسات بأبعادها المختلفة، واختتمنا هذا الفصل بالتعقيب على الدراسات السابقة حيث وضحنا أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، كما أشرنا إلى مجال الاستفادة من الدراسات السابقة.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

تعد مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة مهمة في حياتنا لما تقدمه من خدمات و اهتمامات بالموارد البشري، وهذا ما جعل منها محافظة على الاستمرارية وتحقيقها لأكبر عائد من الأرباح.

فبعد التطرق إلى الفصل السابق الذي تناول الأدبيات النظرية والتطبيقية لمتغيرات الدراسة والدراسات السابقة، والمقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية وبالتالي سنحاول في هذا الفصل إسقاط الموضوع على شركة الكهرباء والطاقت المتجددة – تفرت- من خلال دراسة ميدانية بهدف الوصول إلى نتائج ملموسة، ومن أجل التفصيل أكثر تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هما:

المبحث الأول: سنتناول فيه الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية؛

المبحث الثاني: سيتم فيه عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية

سنتناول في هذا المبحث تقديم للمؤسسة محل الدراسة، ونحدد أيضا الطرق والأدوات المستعملة التي تم الاعتماد عليها، مروراً إلى المنهج ثم التعرف على مجتمع وعينة الدراسة، والأدوات الإحصائية المستخدمة في معالجة المعطيات.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

سيتناول هذا المطلب عرض الطريقة المتبعة في هذه الدراسة من خلال التعرف على مجتمع وعينة الدراسة، متغيرات الدراسة وكذا خصائص عينة الدراسة.

الفرع الأول: منهج الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي نظراً لطبيعة أهداف الدراسة، والذي يساعدنا في جمع البيانات ومعلومات الموضوع المدروس ووصف النتائج المتوصل إليها وتحليلها وتفسيرها، وهذا باستخدام أداة الاستبانة، وزعت على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة واقتصرت على أفراد مؤسسة محل الدراسة بمجموع 80 استبانة استرجع منها 69 استبانة صالحة للتحليل.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

قبل التطرق إلى مجتمع الدراسة سوف نحاول تقديم المؤسسة محل الدراسة كما يلي:

تطور ونشأة المؤسسة:

تم إنشاء سونلغاز وفقاً للأمر رقم 59-69 المؤرخ في جويلية 1969 الصادر في الجريدة الرسمية رقم 63 بتاريخ 01 أوت 1969، وإنشاء الشركة الجديدة المتضمن حل شركة الكهرباء وغاز الجزائر المتمثلة في "الشركة الوطنية للكهرباء والغاز"، ويندرج هذا الصنف بتدابير تأميم القطاعات الحيوية للاقتصاد الوطني وهي العملية التي انطلقت في 1966، بل قبل هذا التاريخ بالنسبة لبعض القطاعات لكي تستطيع سونلغاز المساهمة في بناء هيكل اقتصادية وطنية، حدد لها الأمر السالف ذكره مجال تدخل واسع جداً، ومن حدد لها على الخصوص احتكاراً كلياً لإنتاج الكهرباء وغاز الجزائر سابقاً، حسب المادتان 04 و07 وتصديرها.

وفي سنة 1969 كانت سونلغاز أصبحت مؤسسة ذات حجم كبير بلغ عدد موظفيها حوالي 6000 عون، وأصبحت تمون حوالي 700000 زبون. ومنذ تنصيبها اهتمت الشركة بالإضافة إلى تركيب وصيانة التجهيزات المنزلية التي تشتغل بالكهرباء والغاز بترقية استعمال الغاز الطبيعي والكهرباء في القطاعات الصناعية والصناعات التقليدية والاستعمالات المنزلية.

في جانفي 2004 بدأت عملية تحويل سونلغاز من خلال إنشاء ثلاث شركات "مهن قاعدية"، وهكذا فإن وجود الوحدات المسؤولة عن إنتاج الكهرباء ونقلها، بالإضافة إلى نقل الغاز: حيث شيدت فروع تتضمن إنجاز هذه النشاطات، ويتعلق الأمر بما يلي:

❖ الشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الكهرباء؛

❖ الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء؛

❖ الشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الغاز.

كما تم إنشاء فروع تتضمن مهنة توزيع الكهرباء والغاز وهي:

❖ الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء وغاز الجزائر؛

❖ الشركة الجزائرية لتوزيع كهرباء وغاز الوسط؛

❖ الشركة الجزائرية لتوزيع كهرباء وغاز الشرق؛

❖ الشركة الجزائرية لتوزيع كهرباء وغاز الغرب.

تضاف هذه الشركات الأربعة لكل من الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء، والشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الكهرباء والشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الغاز، لتكون (قطب المهن القاعدية).

الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء أنشئت في جانفي 2004 تقع في الجنوب الشرقي لولاية ورقلة وهي ذات أسهم تتفرع إلى ثلاث فروع وهي: تمنراست، المنيعه، جانت. ولها حظيرة إنتاجية ذات قدرة يصل مجموع طاقتها المركبة 6740 ميغا واط، تتألف من نقاط مستويات من حيث القوة، تستخدم إنتاج الكهرباء ويعمل فيها 3383 عون مقسمة عبر فروعها الثلاثة وهدفها هو إنتاج الكهرباء في المناطق النائية.

التعريف بشركة الكهرباء والغاز والطاقات المتجددة "وحدة تقترت"

شركة الكهرباء والطاقات المتجددة (SKTM) هي مؤسسة ذات طابع صناعي واقتصادي، تأسست في 2013 ومقر المديرية العامة للشركة يتواجد بمدينة غرداية، وتعمل على إنتاج الكهرباء باستخدام الطاقة الشمسية (الألواح الشمسية)، وكذلك إنتاج الكهرباء عن طريق الغاز وعن طريق محركات الديزل (مازوت - gazoil)، وتقع المؤسسة في حي عين الصحراء بتقترت الطريق الوطني رقم (03)، بجدها شمالا فندق التجاني، وجنوبا مركز البحث والتطوير العلمي، وشرقا سكنات البناء الذاتي، وغربا الطريق الوطني الثالث، تتربع المؤسسة على مساحة تقدر بحوالي 950 متر مربع، وفي 2022/06/01 تم تغيير اسم الشركة من: شركة الكهرباء والطاقات المتجددة إلى: الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - الطاقات المتجددة وهذا في إطار السياسة الاقتصادية وترشيد النفقات، ولهذه المؤسسة عدة فروع تابعة لها تتوزع على الجنوب الشرقي الجزائري، وهي على التوالي:

- ❖ فرع إنتاج الكهرباء بالمنيعه، ويشمل كل من: مقيدان، برج عمر إدريس؛
- ❖ فرع إنتاج الكهرباء بجانت، ويشمل كل من: برج الحواس، افراء، تين الكوم، دبداب، جانت؛
- ❖ فرع إنتاج الكهرباء بتمنراست، ويشمل كل من: أيدلس، تين زاواتين، عين قزام، تمنراست.

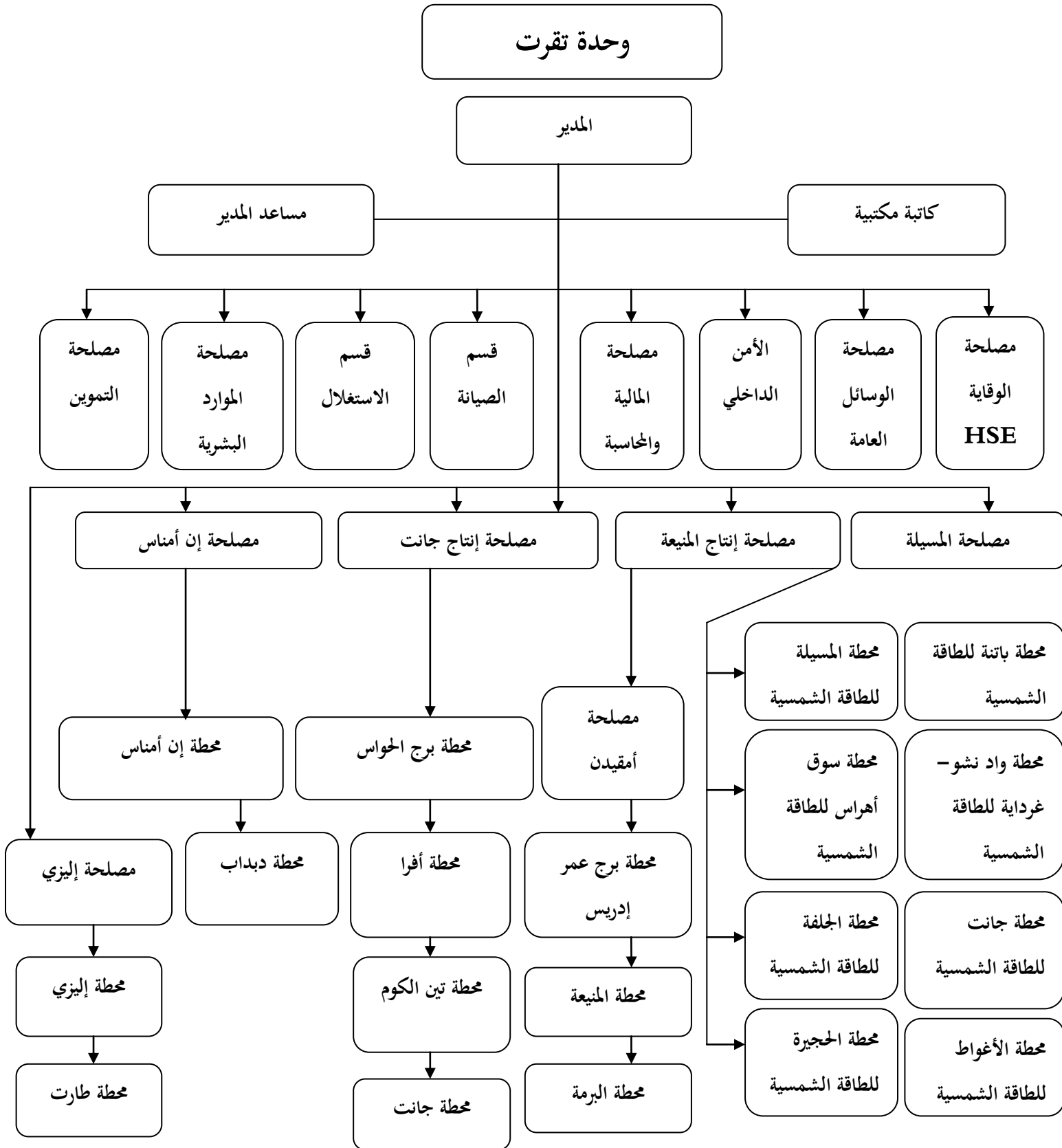
أهداف المؤسسة محل الدراسة

وتتمثل أهداف المؤسسة فيما يلي:

- ❖ خدمة الاقتصاد الوطني وتنفيذ سياسات الحكومة في مجال الطاقة والكهرباء، وبالخصوص الطاقات المتجددة؛
- ❖ توفير الطاقة الكهربائية من مصادرها المختلفة وتزويدها لشبكات التوزيع والمستهلكين الكبار بأعلى درجة من الاستمرارية والاقتصاد؛
- ❖ التحسين المستمر والدائم لأداء الشركة وفقا لمعايير قياس الأداء الدولية والفنية والمالية والإدارية؛
- ❖ الاستمرارية في رفع كفاءة العاملين وتطوير كفاءاتهم وقدراتهم؛
- ❖ استثمار البنية التحتية للشركة وخدماتها وقدراتها محليا وإقليميا ودوليا؛
- ❖ نقل التكنولوجيا الداعمة لتحسين أداء النظام الكهربائي للمحافظة على الاعتمادية والاستمرارية؛
- ❖ المحافظة على متطلبات السلامة العامة؛
- ❖ تحقيق عائد مالي كبير للشركة؛
- ❖ توسيع نقاط إنتاج الطاقات المتجددة (الطاقة الشمسية)؛

❖ القضاء على الانقطاعات المتكررة للطاقة الكهربائية.

الشكل رقم (2_1): الهيكل التنظيمي لمؤسسة الكهرباء والطاقة المتجددة "تقوت" SKTM



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على وثائق المؤسسة.

شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

أولاً: شرح المهام الإدارية

1_المدير: هو المسؤول عن النظام الداخلي للمؤسسة وكذا إعطاء الأوامر والنواهي وأيضاً هو المسؤول عن إصدار القرارات على الموظفين.

2_ كاتبة مكتبية: وهي التي تقوم باستقبال المكالمات الهاتفية، إضافة إلى تسجيل كل من البريد الوارد والصادر، استقبال الفاكس، تصنيف وترتيب وتنظيم الوثائق، استقبال الزوار وترتيب المواعيد الخاصة بالمدير.

3_مساعد المدير: من مهامه التنسيق بين الأقسام و المصالح وكذا تنظيم مواعيد الاجتماع.

4_ مصلحة الوسائل العامة: تقوم المصلحة بالاهتمام بالشؤون العامة والخاصة للمؤسسة وكذا توفير النقل والإيواء للعمال أثناء القيام بمهامهم أو أثناء التكوين وغيرها.

5_ مصلحة المالية والمحاسبة: يكلف هذا القسم بتسوية الفواتير المالية واستغلال رؤوس الأموال أحسن استغلال ولدى يعتبر هذا القسم من أهم وأبرز الأقسام.

6_ مصلحة الموارد البشرية: تقوم هاته المصلحة بتسيير شؤون العمال ومتابعة تحركاتهم أثناء مساهمهم المهني، وإعداد أجور العمال، تكوين العمال، التوظيف.

ثانياً: شرح المهام التقنية

1_ مصلحة الوقاية والأمن: توفر الأمن والسلامة للعمال، والقيام بتسيير العمال، ويستطيع التدخل في حالة حدوث حريق وذلك بتقديم الإسعافات الأولية وإحصاء حوادث العمل وكذا إنجاز مخططات الوقاية.

2_الأمن الداخلي للمؤسسة: المكلف بالسهر على أمن المؤسسة وعملها.

3_قسم الصيانة: من مهام هذا القسم متابعة وصيانة المحركات لكل محطات الإنتاج، كما يقوم بالتدخل حسب التخصص.

4_ مصلحة التموين: تقوم هاته المصلحة بتأمين عملية التموين للمؤسسة بشراء جميع الاحتياجات الخاصة لكل قسم أو مصلحة أو محطة...إلخ.

5_قسم الاستغلال: يكلف هذا القسم بتوفير المادة الأولية لمحطات الإنتاج لمراقبة الكمية المنتجة والمباعة ومراقبة وضعية المولدات.

ثالثاً: مصالح ومحطات الإنتاج

1_ مصلحة المسيلة: وهي مصلحة تشرف على تسيير محطات إنتاج الكهرباء بالطاقة الشمسية وعدد المحطات التابعة لها هي ثمان محطات (المخطط).

2_ مصلحة جانت: كذلك هي تشرف على تسيير محطات إنتاج الكهرباء وعدد المحطات التابعة لها هي أربع محطات (لاحظ المخطط).

3_ مصلحة المنبوعة: نفس المهمة وعدد المحطات التابعة لها (04) (لاحظ المخطط).

4_ مصلحة إليزي: نفس المهمة وعدد المحطات التابعة لها (02) (لاحظ المخطط).

5_مصلحة إن أمناس: نفس المهمة وعدد المحطات التابعة لها (02) (لاحظ المخطط).

أولاً: مجتمع الدراسة

جدول رقم (2_1): توزيع مجتمع العينة

العدد	مجتمع الدراسة
01	المدير العام
02	مساعد المدير
02	كاتبة مكتبية
02	مصلحة الوقاية والأمن
20	مصلحة الوسائل العامة
09	مصلحة المالية والمحاسبة
30	قسم الصيانة
20	قسم الاستغلال
11	مصلحة الموارد البشرية
15	مصلحة التمويل
20	مصلحة الأمن الداخلي
132	المجموع

ثانياً: عينة الدراسة

تشكلت عينة الدراسة من بعض أفراد عمال المؤسسة (أعوان تنفيذ، أعوان المهارة، أعوان الإطار)، وهم 132 عاملاً، لكن الموجودين حالياً في المؤسسة 120 عاملاً، ومنه حددنا عينة الدراسة بـ 80 عاملاً حيث قمنا بتوزيع الاستبيان عليهم على طريقة التسليم المباشر، وتم استرجاع 70 استبيان وبعد فحصها أُلغِي منها استبيان واحد نظراً لعدم مصداقيته، فالتالي أصبح لدينا 69 استبانة صالحة للاستعمال.

جدول رقم (2_2): توزيع عينة الدراسة

الرقم	البيان	عدد المفردات	النسبة
1	الاستبيانات الموزعة	80	%80
2	الاستبيانات المسترجعة	70	%70
3	الاستبيانات غير المسترجعة	10	%10
4	الاستبيانات غير صالحة للتحليل	1	%1
5	الاستبيانات التي تحقق الشروط	69	%69

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لتوزيع الاستبيانات

يتضح من خلال الجدول (2_2) أن نسبة الاستبيانات المستردة كانت بنسبة 75% من عينة الدراسة وهي نسبة مقبولة وهذا ما يعكس تجاوب الباحثين وفهمهم للأسئلة.

ثالثاً: متغيرات الدراسة

من خلال موضوع البحث قمنا بتحديد المتغير التابع والمتغير المستقل وكل المتغيرات تم الاعتماد في تحليلها على معطيات المؤسسة محل الدراسة ويمكن توضيحها في الجدول التالي:

جدول رقم (2_3): يوضح متغيرات الدراسة

الاسم	المتغيرات
ضغوط العمل	المتغير المستقل
أخلاقيات المهنة	المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة

بالنسبة لخصائص عينة الدراسة فقد تناولنا 6 متغيرات تصف الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة والمتمثلة في (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، الفئة الوظيفية، وقت الدوام).

أولاً: خصائص وتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

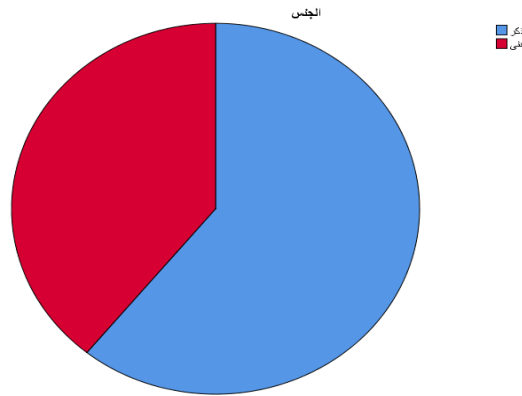
الجدول رقم (2_4): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
60.9%	42	الذكور
39.1%	27	الإناث
100%	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (2_4) يظهر أنه من بين مجموع 69 مفردة المتمثلة لعينة الدراسة يتضح أن غالبية الأفراد هم من فئة الذكور والبالغ عددهم 42 بنسبة 60.9%، ويمكن تبرير زيادة عدد الذكور على الإناث إلى طبيعة العمل في المؤسسة، وهو عمل يحتاج للكثير من الأحيان إلى الجهد العضلي للعامل مع الآلات والمعدات، أما بالنسبة للإناث فقد كان عددهم 27 أنثى بنسبة 39.1% والتي هي نسبة ضعيفة مقارنة بالذكور، وهذا راجع لطبيعة العمل بالمؤسسة والذي يلائم فئة الذكور.

الشكل رقم (2_2): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

ثانياً: خصائص وتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن

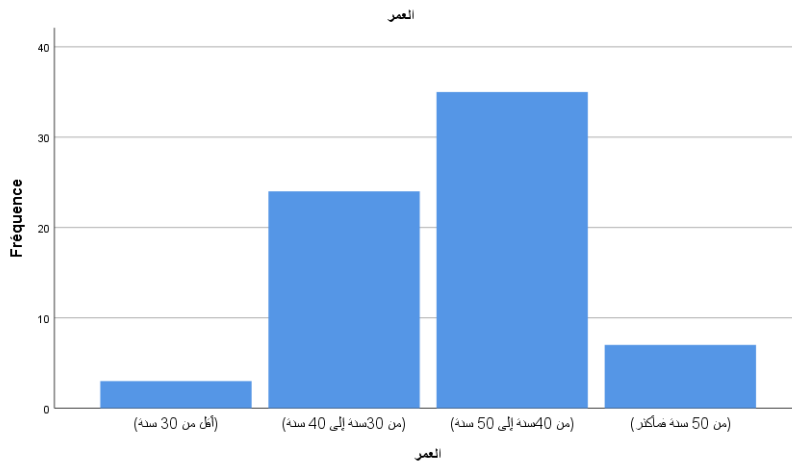
الجدول رقم (2_5): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
4.3%	3	أقل من 30 سنة
34.8%	24	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
50.7%	35	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة
10.1%	7	50 سنة فأكثر
100%	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (2_5) نلاحظ أن أفراد العينة معظم أعمارهم تقع ضمن الفئة العمرية من (40 سنة إلى أقل من 50 سنة)، وهي تمثل أعلى نسبة بـ 50.7% وذلك راجع إلى أن المؤسسة تستهدف استقطاب فئة الشباب بكثرة، وهذا مؤشر جيد لأن الشباب يعني الاستمرار في التعلم والبحث والابتكار والإبداع، حيث بلغت نسبة الأفراد التي تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 40 سنة) بنسبة 34.8% وهي نسبة تعتمد فيها المؤسسة على خبراتهم من تسيير نشاطها، أما الفئة العمرية 50 سنة فأكثر كانت بنسبة 10.1% وكذلك الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) فقد بلغت نسبتها 4.3% وهي تمثل أقل نسبتين ضمن هذا المتغير. وهذا يعني أن المؤسسة تعتمد على فئة الشباب أكثر.

الشكل رقم (2_3): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

ثالثاً: خصائص وتوزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

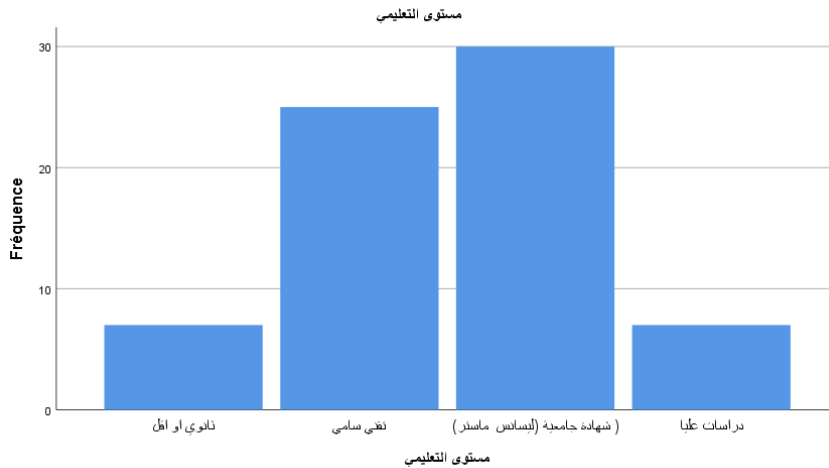
الجدول رقم (2_6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
10.1%	7	ثانوي فأقل
36.2%	25	تقني سامي
43.5%	30	شهادة جامعية (ليسانس-ماجستير)
10.1%	7	دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه)
100%	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (2_6) يتضح لنا توزيع النسب حسب المستوى التعليمي لأفراد العينة، حيث أن المستوى التعليمي لأفراد العينة أغلبهم جامعيون 30 عامل بنسبة 43.5%، ويرجع ذلك إلى الاستقطاب التي تتبعها المؤسسة والتوظيف وعلى أن أغلب الموظفين أعوان الإطار يعتمدون على أساس حاملي الشهادات وهذا ما يثبت توفر نسبة عالية من الشباب في المؤسسة، أما بالنسبة لتقني سامي ب 25 عامل بنسبة 36.2% وهي تمثل نسبة متوسطة، بينما كانت نسبة الثانوي والدراسات العليا متساوية بنسبة 10.1% وهي نسبة ضعيفة.

الشكل رقم (2_4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

رابعاً: خصائص وتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية (الخبرة)

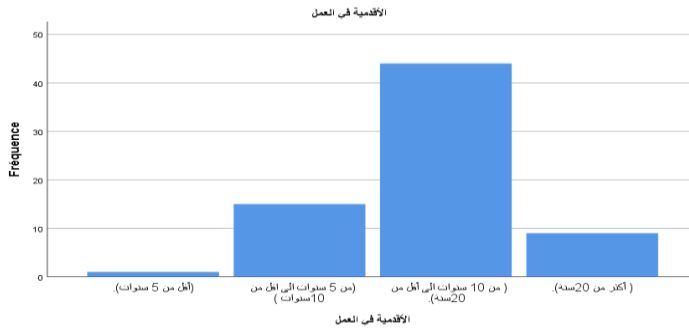
الجدول رقم (2_7): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية

النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية
1.4%	1	أقل من 5 سنوات
21.7%	15	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
63.8%	44	من 10 إلى أقل من 20 سنة
13.0%	9	20 سنة فأكثر
100%	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (2_7) أن النسبة 63.8% يملكون أقدمية (خبرة) من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة، وهذا راجع إلى سياسة التوظيف المتبعة من طرف المؤسسة، أما نسبة أفراد العينة الذين خبرتهم من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات بلغت نسبتهم 21.7% وهي نسبة متوسطة، أما الخبرة لأكثر من 20 سنة تمثل نسبة 13.0%، وهي نسبة ضعيفة، أما أفراد العينة الذين خبرتهم أقل من 5 سنوات بلغت نسبتهم 1.4% وهي أقل نسبة أقدمية وهذا يعني أنه لا يوجد خبرة طويلة في المؤسسة أقل من 5 سنوات.

الشكل رقم (2_5): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

خامسا: خصائص وتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة الوظيفية

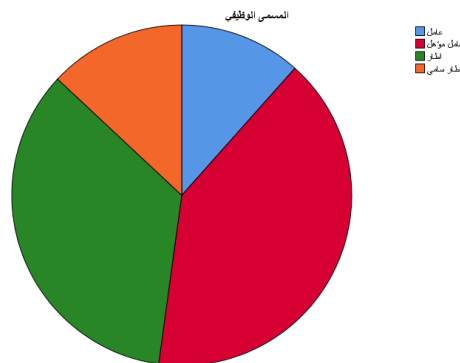
الجدول رقم (2_8): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة الوظيفية

النسبة المئوية	التكرار	الفئة الوظيفية
11.6%	8	عامل
40.6%	28	عامل مؤهل
34.8%	24	إطار
13.0%	9	إطار سامي
100%	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (2_8) أن أعلى نسبة هي من عامل مؤهل بنسبة 40.6% من الحجم الإجمالي للعينة، وهذا راجع إلى أن المؤسسة تعتمد على الإداريين أكثر من العمال الآخرين يليها صنف الإطار بنسبة 34.8%، ثم صنف الإطار السامي بنسبة 13.0%، وأخيرا صنف العامل بنسبة 11.6%، ويمكن ارجاع هذه النتائج إلى طبيعة نشاط المؤسسة.

الشكل رقم (2_6): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

سادسا: خصائص وتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير وقت الدوام

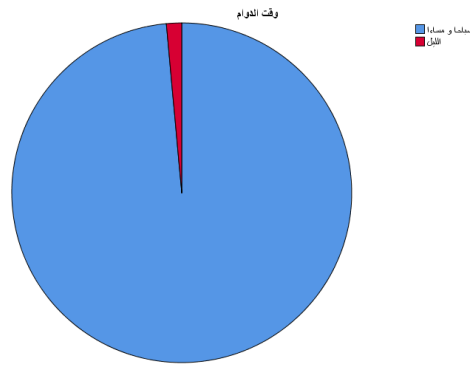
الجدول رقم (2_9): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير وقت الدوام

النسبة المئوية	التكرار	وقت الدوام
98.6%	68	صباحا ومساء
1.4%	1	الليل
100%	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (2_9) يظهر أنه من بين مجموع 69 مفردة المتمثلة لعينة الدراسة يتضح أن غالبية العمال يعملون بتوقيت الصباح والمساء والبالغ عددهم 68 عامل بنسبة 98.6%، ويمكن تبرير زيادة عدد العمال إلى طبيعة العمل في المؤسسة، أما بالنسبة لتوقيت الليل فقد كان لعمال 1 بنسبة 1.4%، وهذا راجع لطبيعة العمل بالمؤسسة.

الشكل رقم (2_7): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير وقت الدوام



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

المطلب الثاني: الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: أداة الدراسة لقد تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات المطلوبة، وقد تم إعداد هذه الاستبانة

على النحو التالي:

- 1_ إعداد الاستبانة الأولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات؛
- 2_ عرض الاستبانة على المشرف من أجل اختبار مدى ملائمتها لجمع البيانات؛
- 3_ تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف؛
- 4_ عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين الذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم؛
- 5_ الوصول إلى الصيغة النهائية بعد التعديلات والتصحيحات كما هو موضح في الملحق؛
- 6_ توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة حسب البيانات اللازمة للدراسة.

الفرع الثاني: محتوى الاستبيان

احتوى الاستبيان على مقدمة لأجل تقديم موضوع الدراسة للمستقص منهم، وتعريفهم بمهدفها الأكاديمي وتشجيعهم على المشاركة في الموضوع، لذا قمنا بتقديم الدراسة على أنها في الإطار الأكاديمي وأن موضوعها يتعلق بأثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة "نقرت"، كما بينا أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. وقد تم تقسيم الاستبيان إلى 3 محاور:

المحور الأول: يحتوي على البيانات الشخصية

المحور الثاني: يتكون من (5) أبعاد تخص المتغير المستقل لضغوط العمل أي ما يعادل (20) سؤال وهي كالتالي:

- ❖ البعد الأول: صراع الدور: ويتكون من (4) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 1 إلى 4.
- ❖ البعد الثاني: عبء العمل: ويتكون من (4) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 5 إلى 8.
- ❖ البعد الثالث: غموض الدور: ويتكون من (4) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 9 إلى 12.
- ❖ البعد الرابع: النمو والتقدم: ويتكون من (4) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 13 إلى 16.
- ❖ البعد الخامس: الهيكل التنظيمي: ويتكون من (4) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 17 إلى 20.

المحور الثالث: يحتوي على (5) أبعاد تخص المتغير التابع أخلاقيات المهنة أي ما يعادل (20) فقرة وهي كالتالي:

- ❖ البعد الأول: الاحترام وحسن المعاملة: ويتكون من (4) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 1 إلى 4.
- ❖ البعد الثاني: الأمانة والسرية: ويتكون من (4) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 5 إلى 8.
- ❖ البعد الثالث: المسؤولية: ويتكون من (4) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 9 إلى 12.
- ❖ البعد الرابع: الإلتقان: ويتكون من (4) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 13 إلى 16.
- ❖ البعد الخامس: احترام الوقت: ويتكون من (4) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 17 إلى 20.

تم الاعتماد على مقياس "ليكارث الخماسي" (Likert Scale) والذي يحتمل خمس إجابات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وذلك بقياس فقرات الاستبيان ما بين خمس درجات إلى درجة واحدة بحيث كون الدرجات كالتالي: موافق بشدة (درجة واحدة) موافق (درجتين). محايد (ثلاث درجات)، غير موافق (أربع درجات)، وغير موافق بشدة (خمس درجات) كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2_10): مقياس ليكارث الخماسي

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين

وبالنسبة لمقياس ليكارت الخماسي يكون مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى كما يلي:

الجدول رقم (2_11): مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي

المستوى المرفق له	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
المتوسط الحسابي	1 إلى 1.80	1.81 إلى 2.60	2.61 إلى 3.40	3.41 إلى 4.20	4.21 إلى 5

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، مكتبة خوارزم العلمية، جدة-السعودية، 2008، ص 538.

الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان

1_ صدق الاستبيان: لقد تم الاستعانة في إعداد الاستبيان بدراسات سابقة تم تطبيقها من قبل، وعند الاختيار النهائي لعباراته تم اختيار ما يناسب موضوع الدراسة.

2_ صدق المحكمين: حيث تم عرض القائمة على مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة عددهم أربعة أساتذة من أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصين في هذا المجال من جامعة قاصدي مرباح ورقلة وجامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، وتمت الاستجابة لآراء السادة المحكمين الآتية أسماؤهم في الملحق رقم (02)، وكان لآرائهم دور كبير في تطوير الاستبيان، حيث قمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم.

3_ ثبات الاستبيان: من أجل اختبار مصداقية ثبات الاستبيان، وللتأكد من مصداقية المستجوبين في الإجابة على الأسئلة ولكل متغير إحدى، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لتحقيق الغرض المطلوب، والذي تعتبر نسبته مقبولة عند القيمة 80 بالمئة، والجدول التالي يمثل معامل ألفا كرونباخ لإجابات أفراد العينة كما يلي:

الجدول رقم (2_12): نتائج اختبار معامل الثبات

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
ضغوط العمل	20	0.880
أخلاقيات المهنة	20	0.883
ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة	40	0.845

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

ومن الجدول رقم (2_12) يتضح بعد إدخال الفقرات بين الجدول تقدير الثبات بواسطة معامل ألفا كرونباخ لأربعين فقرة تمثل عناصر متغيري الدراسة أنه يساوي 0.845، أي أنه في حالة إعادة توزيع الاستبيان من جديد على نفس العينة وفي نفس الظروف فإنه من المقدر أن يعيد 84.5% منهم نفس الإجابات وهي تعبر عن نسبة ثبات مقبولة.

الفرع الرابع: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

نظرا لطبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها فقد تم استخدام المنهج الوصفي، بغية تأصيل المفاهيم الخاصة بمتغيري الدراسة بالاستفادة من المراجع النظرية، أما في الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على أسلوب الدراسة الميدانية، فقد تم توزيع الاستبيان على

العاملين بمؤسسة الكهرباء والطاقة المتجددة "بتقرت" وتحليل نتائجه باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) باستخدام المقاييس والأدوات الإحصائية التالية:

- 1_ استخدام مقياس ليكارت الخماسي (Likert Scale) لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان؛
- 2_ النسبة المئوية والتكرارات لوصف عينة الدراسة؛
- 3_ اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach s Alpha) لمعرفة ثبات أداة الدراسة؛
- 4_ مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، لقياس مدى توافر أبعاد ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة)؛
- 5_ اختبار التوزيع الطبيعي؛
- 6_ معامل الارتباط بيرسون؛
- 7_ تحليل تباين خط الانحدار لمعرفة أثر أبعاد ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة؛
- 8_ اختبار مان وتني لمعرفة الفروق في مستوى أخلاقيات المهنة لدى أفراد عينة الدراسة تعزى إلى الخصائص الشخصية؛
- 9_ اختبار كريسكال وارينس، لمعرفة الفروق في مستوى أخلاقيات المهنة لدى أفراد عينة الدراسة تعزى إلى الخصائص.

المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

بعد تحديد أهم الطرق والإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، من تحديد المنهج المتبع ومجالات الدراسة، وكذا عينة الدراسة وخصائصها بالإضافة إلى أداة جمع البيانات سوف نتطرق في هذا المبحث إلى عرض وتحليل لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات من الاستبيان وتحليلها ومناقشتها للوصول إلى نفي أو إثبات الفرضيات من خلال استنتاجات الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

الفرع الأول: عرض ومناقشة الفرضيات

أولاً: عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الأولى

❖ مستوى ضغوط العمل الذي يعاني منه عمال مؤسسة الكهرباء والطاقة المتجددة مرتفع.

البعد الأول: صراع الدور

تم الاعتماد على 4 فقرات لقياس بعد صراع الدور في المؤسسة كما يلي:

الجدول رقم (2_13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعء صراع الدور

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
01	أقوم بتأدية أعمال خارج إطار عملي	1,3088	0,75819	منخفض جدا	3
02	يوجد تداخل في المهام بيني وبين زملائي في العمل	1,2609	0,58542	منخفض جدا	4
03	الأعمال التي أقوم بها لا تتوافق مع خبراتي ومهاراتي	2,0725	0,94431	منخفض	2
04	تدخل الآخرين في عملي لا يتيح لي أدائه بأسلوب سليم	2,3043	0,94409	منخفض	1
المتوسط العام لبعء "صراع الدور"		1,7428	0,64735	منخفض جدا	---

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بعد تحليل عبارة بعد صراع الدور في الجدول رقم (2_13) اتضح أن المتوسط الحسابي العام لصراع الدور (1,7428) وانحراف معياري (0,64735) وهو ذو مستوى منخفض جدا، وهو يعكس درجة الرفض مرتفعة حول مستوى هذه العبارات وهذا يدل على عدم وجوده في المؤسسة.

احتلت الفقرة 4 (تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أدائه بأسلوب سليم) أعلى متوسط حسابي (2,3043) وانحراف معياري قدر (0,94409) وهذا يدل على أنه لا يتم أداء العمل السليم بتدخل الآخرين، وتبين الفقرة 3 (الأعمال التي أقوم بها لا تتوافق مع خبراتي ومهاراتي)، بمتوسط حسابي (2,0725) وانحراف معياري (0,94431)، وتبين الفقرة 2 (يوجد تداخل في المهام بيني وبين زملائي في العمل) بمتوسط حسابي (1,2609) وانحراف معياري (0,58542)، وبينت الفقرة 1 (أقوم بتأدية أعمال خارج إطار عملي) بمتوسط حسابي (1,3088) وانحراف معياري (0,75819). ونلاحظ أن أغلب عبارات صراع الدور جاءت منخفضة جدا أي أن العاملين في SKTM غير قادرين على القيام باثنين أو أكثر من الأعمال على الوجه الصحيح ودون مواجهتهم للمشاكل أثناء العمل.

البعء الثاني: عبء العمل

تم الاعتماد على 4 فقرات لقياس بعد عبء العمل في المؤسسة كما يلي:

الجدول رقم (2_14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعء عبء العمل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
01	يسبب الضغط في العمل ارتكاب أخطاء كثيرة	4,2174	0,88898	مرتفع جدا	1
02	أعاني من توتر الأعصاب بسبب كثرة الأعمال التي أقوم بها	3,6522	1,21057	مرتفع	3
03	الظروف البيئية (المادية) غير ملائمة في مكان العمل	3,5652	1,35558	مرتفع	4
04	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني	3,6522	1,32650	مرتفع	2
المتوسط العام لبعء "عبء العمل"		3,7717	0,92130	مرتفع	---

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بعد تحليل عبارات بعد عبء العمل في الجدول رقم (2_14) اتضح أن المتوسط الحسابي العام لعبء العمل (3,7717) وانحراف معياري (0,92130) وهو ذو مستوى مرتفع.

واحتلت الفقرة 1 (بسبب الضغط في العمل ارتكاب أخطاء كثيرة) أعلى متوسط حسابي (4,2174) وانحراف معياري (0,88898)، وهذا يدل على أن الأخطاء في العمل سببها الضغط، وتبين الفقرة 4 و2 (وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني) و(أعاني من توتر الأعصاب بسبب كثرة الأعمال التي أقوم بها) التي لها نفس المتوسط الحسابي (3,6522) وانحراف معياري لفقرة 4 (1,32650)، وللفقرة 2 (1,21057)، وتبين الفقرة 3 (الظروف المادية البيئية) غير ملائمة في مكان العمل) متوسط حسابها (3,5652) وانحراف معياري (1,35558).

البعد الثالث: غموض الدور

تم الاعتماد على 4 فقرات لقياس بعد غموض الدور في المؤسسة كما يلي:

الجدول رقم (2_15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد غموض

الدور

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
01	الأعمال التي أقوم بها غير واضحة	3,7536	1,42876	مرتفع	2
02	المعلومات المقدمة من طرف المشرف المباشر غير واضحة	3,7536	1,25330	مرتفع	3
03	حدود صلاحياتي في الوظيفة غير مدركة بشكل واضح	3,6522	1,21057	مرتفع	4
04	أواجه صعوبة في إيصال المعلومات لزملاء العمل	3,8551	1,17917	مرتفع	1
المتوسط العام لبعد "غموض الدور"		3,7536	1,09267	مرتفع	---

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بعد تحليل عبارات غموض الدور في الجدول رقم (2_15) اتضح أن المتوسط الحسابي العام لغموض الدور (3,7536) وانحراف معياري (1,09267) وهو ذو مستوى مرتفع.

واحتلت الفقرة 4 (أواجه صعوبة في إيصال المعلومات لزملاء العمل) أعلى متوسط حسابي (3,8551) وانحراف معياري (1,17917) وهذا يدل على أنه ليس بالسهل إيصال المعلومات بين الزملاء، وبينت الفقرة 2 و1 (المعلومات المقدمة من طرف المشرف المباشر غير واضحة) و(الأعمال التي أقوم بها غير واضحة) وبنفس المتوسط الحسابي (3,7536) وانحراف معياري للفقرة 2 (1,25330) وللفقرة 1 (1,42876)، وتبين الفقرة 3 (حدود صلاحياتي في الوظيفة غير مدركة بشكل واضح) بمتوسط حسابي (3,6522) وانحراف معياري (1,21057).

البعد الرابع: النمو والتقدم

تم الاعتماد على 4 فقرات لقياس بعد النمو والتقدم في المؤسسة كما يلي:

الجدول رقم (2_16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد النمو والتقدم

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
01	لا أنال التدريب الكافي لأداء واجباتي بدقة	4,3043	0,87958	مرتفع جدا	2
02	لم أكتسب خبرات إدارية أو فنية خلال عملي الحالي	3,8261	1,18764	مرتفع	4
03	فرص الترقية لا تمنح على أسس عادلة	4,1304	0,85600	مرتفع	3
04	ترتبط فرص الارتقاء الوظيفي بالأماكن الشاغرة وليس بالكفاءة	4,3043	0,73373	مرتفع جدا	1
المتوسط العام لبعد "النمو والتقدم"		4,1413	0,64380	مرتفع	---

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بعد تحليل عبارات بعد النمو والتقدم في الجدول رقم (2_16) اتضح أن المتوسط الحسابي العام للنمو والتقدم (4,1413) وانحراف معياري (0,64380) وهو ذو مستوى مرتفع.

الفقرة 1 (لا أنال التدريب الكافي لأداء واجباتي بدقة) بمتوسط حسابي (4,3043) وانحراف معياري (0,87958)، وتبين الفقرة 4 (ترتبط فرص الارتقاء الوظيفي بالأماكن الشاغرة وليس بالكفاءة) متوسط حسابي (4,3043) وانحراف معياري (0,73373)، وتبين الفقرة 3 (فرص الترقية لا تمنح على أسس عادلة) المتوسط الحسابي (4,1304) وانحراف معياري (0,85600)، وتبين الفقرة 2 (لم أكتسب خبرات إدارية أو فنية خلال عملي الحالي) متوسط حسابي (3,8261) وانحراف معياري (1,18764).

البعد الخامس: الهيكل التنظيمي

تم الاعتماد على 4 فقرات لقياس بعد الهيكل التنظيمي في المؤسسة كما يلي:

الجدول رقم (2_17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد الهيكل

التنظيمي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
01	الاتصال بيني وبين رؤسائي في العمل ضعيف	3,7246	1,29347	مرتفع	4
02	يوجد ضعف في التنسيق بين الوحدات	3,7647	1,14758	مرتفع	3
03	لا أشارك في اتخاذ القرارات في مجال عملي	3,8116	1,23996	مرتفع	2
04	الهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة يتسم بالوضوح ويتناسب مع أهدافها	4,2754	0,56579	مرتفع جدا	1
المتوسط العام لبعد "الهيكل التنظيمي"		3,8925	0,84200	مرتفع	---

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بعد تحليل عبارات بعد الهيكل التنظيمي في الجدول رقم (2_17) اتضح أن المتوسط الحسابي العام للهيكل التنظيمي (3,8925) وانحراف معياري (0,84200) وهو ذو مستوى مرتفع.

واحتلت الفقرة 4 (الهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة يتسم بالوضوح ويتناسب مع أهدافها) أعلى متوسط حسابي (4,2754) وانحراف معياري (0,56579)، وتبين الفقرة 3 (لا أشارك في اتخاذ القرارات في مجال عملي) بمتوسط حسابي (3,8116) وانحراف معياري (1,23996)، وللفقرة 2 (يوجد ضعف في التنسيق بين الوحدات)، بمتوسط حسابي (3,7647) وانحراف معياري (1,14758)، وتبين الفقرة 1 (الاتصال بيني وبين رؤسائي في العمل ضعيف) بمتوسط حسابي (3,7246) وانحراف معياري (1,29347).

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ضغوط العمل

الجدول رقم (2_18): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ضغوط العمل

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
5	منخفض جدا	0,64735	1,7428	المتوسط العام لبعد صراع الدور	01
3	مرتفع	0,92130	3,7717	المتوسط العام لبعد عبء العمل	02
4	مرتفع	1,09267	3,7536	المتوسط العام لبعد غموض الدور	03
1	مرتفع	0,64380	4,1413	المتوسط العام لبعد النمو والتقدم	04
2	مرتفع	0,84200	3,8925	المتوسط العام لبعد الهيكل التنظيمي	05
---	مرتفع	0,59260	3,4604	المتوسط العام لمتغير "ضغوط العمل"	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (2_18) أن كل الأبعاد جاءت بمستوى مرتفع ماعدا صراع الدور وأن المتوسط الحسابي العام لأبعاد ضغوط العمل بلغ (3,4604) وانحراف معياري قدره (0,59260)، وأعلى متوسط حسابي كان لبعد النمو والتقدم وهو (4,1413) وانحراف معياري يقدر ب(0,64380)، يليها بعد الهيكل التنظيمي في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3,8925) وانحراف معياري (0,84200) يليه بعد عبء العمل في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3,7717) وانحراف معياري (0,92130)، وجاء بعد غموض الدور في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يقدر ب(3,7536) وانحراف معياري (1,09267)، وأخيرا بعد صراع الدور بأقل متوسط حسابي (1,7428) وانحراف معياري (0,64735).

وبناء على النتائج التي يوضحها الجدول فإن ضغوط العمل تتميز بمستوى مرتفع وبالتالي نقبل الفرضية القائلة بأن مستوى ضغوط العمل الذي يعاني منه عمال مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة مرتفع.

ثانيا: عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثانية

❖ درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة قيد الدراسة من وجهة نظرهم.

البعد الأول: الاحترام وحسن المعاملة

تم الاعتماد على 4 فقرات لقياس بعد الاحترام وحسن المعاملة في المؤسسة كما يلي:

الجدول رقم (2_19): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد الاحترام

وحسن المعاملة

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
2	مرتفع جدا	0,92585	4,2319	أغاضى عن المضايقات الصغيرة داخل بيئة العمل	01
4	مرتفع	1,12117	4,0870	أحرص على استعمال الألفاظ اللبقة أثناء العمل	02
3	مرتفع	1,02837	4,1739	أحرص على عدم التشهير بزملائي	03
1	مرتفع جدا	0,93410	4,3333	أتجنب إثارة المشاكل داخل العمل	04
---	مرتفع	0,79977	4,2065	المتوسط العام لبعد "الاحترام وحسن المعاملة"	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول رقم (2_19) أن المتوسط العام لعبارات بعد الاحترام وحسن المعاملة بلغ (4,2065) وانحراف معياري (0,79977) وقد احتلت العبارة 4 (أجنب إثارة المشاكل داخل العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,3333) وانحراف معياري (0,93410) في حين جاءت العبارة 2 (أحرص على استعمال الألفاظ اللبقة أثناء العمل) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (4,0870) وانحراف معياري (1,12117)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفع مما يدل على الاحترام المتبادل من قبل عمال المؤسسة، ويعكس هذا أخلاقياتهم وحبهم لوظائفهم واحترامهم لبعضهم.

البعد الثاني: الأمانة والسرية

تم الاعتماد على 4 فقرات لقياس بعد الأمانة والسرية في المؤسسة كما يلي:

الجدول رقم (2_20): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد الأمانة والسرية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
01	أحافظ على عدم إطلاع الآخرين على التقارير السرية التي تخصني	4,3623	0,78536	مرتفع جدا	2
02	ألتزم بإجراءات أمن معلومات العمل الخاصة والعامة	4,3768	0,89281	مرتفع جدا	1
03	أحرص على تأدية المهام الموكلة لي بأمانة وإخلاص	4,2174	0,74497	مرتفع جدا	4
04	ألتزم بالحفاظ على أسرار العمل وعدم نشرها خارجا	4,3382	0,80317	مرتفع جدا	3
المتوسط العام لبعد "الأمانة والسرية"		4,3225	0,67669	مرتفع جدا	---

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول رقم (2_20) أن أعلى متوسط حسابي، راجع إلى السؤال الثاني (ألتزم بإجراءات أمن معلومات العمل الخاصة والعامة) بمتوسط حسابي بلغ (4,3768) وانحراف معياري يقدر ب(0,89281)، وأقل متوسط حسابي كان من خلال السؤال الثالث (أحرص على تأدية المهام الموكلة لي بأمانة وإخلاص) قدر ب(4,2174) وانحراف معياري ب(0,74497)، أما بالنسبة للمتوسط العام فقدر ب(4,3225) وانحراف معياري ب(0,67669)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفع جدا مما يدل على الالتزام بالأمانة والسرية من قبل عمال المؤسسة.

البعد الثالث: المسؤولية

تم الاعتماد على 4 فقرات لقياس بعد المسؤولية في المؤسسة كما يلي:

الجدول رقم (2_21): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد المسؤولية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
01	أحرص على تحمل مسؤولية المهام الموكلة لي	4,4638	0,77800	مرتفع جدا	1
02	أهتم بمستقبل المنظمة وأحرص على تحقيق رسالتها	4,2899	0,74954	مرتفع جدا	3
03	أعطي صورة إيجابية للمؤسسة	4,3768	0,89281	مرتفع جدا	2
04	أقدم مقترحات لتطوير وتحسين طرق العمل	4,2029	0,90065	مرتفع	4
المتوسط العام لبعد "المسؤولية"		4,3333	0,68016	مرتفع جدا	---

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول رقم (2_21) أن المتوسط العام لعبارات بعد المسؤولية بلغ (4,3333) وانحراف معياري (0,68016) وقد احتلت العبارة 1 (أحرص على تحمل مسؤولية المهام الموكلة إلي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,4638) وانحراف معياري (0,77800)، في حين جاءت العبارة 4 (أقدم مقترحات لتطوير وتحسين طرق العمل) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (4,2029) وانحراف معياري (0,90065)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفع جدا مما يدل على تحمل مسؤولية المهام التي يقومون بها.

البعد الرابع: الإلتقان

تم الاعتماد على 4 فقرات لقياس بعد الإلتقان في المؤسسة كما يلي:

الجدول رقم (2_22): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد الإلتقان

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
01	أسهر على بذل جهد بهدف إخراج العمل على أكمل وجه	4,3768	0,76891	مرتفع جدا	4
02	أنجز الأعمال المطلوبة مني بأعلى كفاءة ممكنة	4,3913	0,64665	مرتفع جدا	3
03	أستفيد من أخطائي المهنية وأحرص على عدم تكرارها في المستقبل	4,4638	0,77800	مرتفع جدا	1
04	أسعى لتنمية قدراتي العلمية بهدف تحسين أدائي في العمل	4,4348	0,49936	مرتفع جدا	2
المتوسط العام لبعد "الإلتقان"		4,4167	0,41049	مرتفع جدا	---

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول رقم (2_22) أن أعلى متوسط حسابي، راجع إلى السؤال الثالث (أستفيد من أخطائي المهنية وأحرص على عدم تكرارها في المستقبل) حيث بلغ (4,4638) وانحراف معياري يقدر ب(0,77800). وأقل متوسط حسابي كان من خلال السؤال الأول (أسهر على بذل جهد بهدف إخراج العمل على أكمل وجه) قدر ب(4,3768) وانحراف معياري ب(0,76891)، أما بالنسبة للمتوسط العام فقد ب(4,4167) وانحراف معياري ب(0,41049)، كما يظهر من الجدول أن أغلب المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفع جدا مما يدل على الإلتقان في العمل من طرف عمال المؤسسة.

البعد الخامس: احترام الوقت

تم الاعتماد على 4 فقرات لقياس بعد احترام الوقت في المؤسسة كما يلي:

الجدول رقم (2_23): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد احترام الوقت

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
01	أحرص على الإلتزام بأوقات العمل	4,4928	0,65582	مرتفع جدا	3
02	أنجز كل الاعمال اليومية في أوقاتها دون تأجيل	4,4493	0,77718	مرتفع جدا	4
03	أخطط للأعمال المطلوب تنفيذها قبل البدء بالعمل	4,5652	0,49936	مرتفع جدا	2
04	أحترم اوقات الآخرين اثناء أدائهم لعملهم	4,5797	0,49722	مرتفع جدا	1
المتوسط العام لبعد "احترام الوقت"		4,5217	0,35547	مرتفع جدا	---

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول رقم (2_23) أن المتوسط العام لعبارات بعد احترام الوقت بلغ (4,5217) وانحراف معياري (0,35547) وقد احتلت العبارة 4 (أحترم أوقات الآخرين أثناء أدائهم لعملهم) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,5797) وانحراف معياري (0,49722)، في حين جاءت العبارة 2 (أنجز كل الأعمال اليومية في أوقاتها دون تأجيل) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (4,4493) وانحراف معياري (0,77718)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفع جدا مما يدل على احترام عمال المؤسسة للوقت.

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد أخلاقيات المهنة

الجدول رقم (2_24): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد أخلاقيات المهنة

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
5	مرتفع	0,79977	4,2065	المتوسط العام لبعد الاحترام وحسن المعاملة	01
4	مرتفع جدا	0,67669	4,3225	المتوسط العام لبعد الأمانة والسرية	02
3	مرتفع جدا	0,68016	4,3333	المتوسط العام لبعد المسؤولية	03
2	مرتفع جدا	0,41049	4,4167	المتوسط العام لبعد الإلتقان	04
1	مرتفع جدا	0,35547	4,5217	المتوسط العام لبعد احترام الوقت	05
---	مرتفع جدا	0,44105	4,3601	المتوسط العام لمتغير "أخلاقيات المهنة"	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (2_24) دراسة فقرات المتغير التابع أخلاقيات المهنة أن المتوسط الحسابي العام يساوي (4,3601) وانحراف معياري قدره (0,44105) بمستوى مرتفع جدا، حيث يتضح من خلال الجدول أن أعلى متوسط حسابي حققه البعد الخامس المتعلق باحترام الوقت بمتوسط حسابي قدره (4,5217) وانحراف معياري قدره (0,35547) بمستوى مرتفع جدا، وأقل متوسط حسابي كان بالنسبة لبعد الاحترام وحسن المعاملة بمتوسط قدره (4,2065) وانحراف معياري قدره (0,79977) بمستوى مرتفع مما يدل على أنه هناك التزام كبير بأخلاقيات المهنة في المؤسسة، خاصة في بعد احترام الوقت والإلتقان والمسؤولية.

وبناء على النتائج التي يوضحها الجدول فإن أخلاقيات المهنة تتميز بمستوى مرتفع جدا وبالتالي نقبل الفرضية القائلة بأن درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظرهم.

اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة

للتعرف على إذا ما كانت بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، نقوم بإجراء اختبار كولجروف سيميرنوف، وهذا قصد معرفة الاختبارات المناسبة لدراسة الفروق الإحصائية بين متوسطات العينة، الجدول التالي يظهر نتائج ذلك.

الجدول رقم (2_25): اختبار التوزيع الطبيعي

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		المتغير ضغوط المستقل العمل	المتغير أخلاقيات التابع المهنة
N		69	69
Paramètres normaux ^{a,b} المعاملات العادية	Moyenne المتوسط الحسابي	3,4604	4,3601
	Ecart type الانحراف المعياري	,59260	,44105
Différences les plus extrêmes	Absolue مطلق	,238	,275
	Positif إيجابي	,161	,198
	Négatif سلبي	-,238	-,275
Statistiques de tes	الاختبار الإحصائي	,238	,275
Sig. asymptotique (bilatérale)	مستوى الدلالة	,000 ^c	,000 ^c

- a. La distribution du test est Normale.
b. Calculée à partir des données.
c. Correction de signification de Lilliefors.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بما أن قيمة $\text{sig}=0,000$ بالنسبة للمتغير المستقل (ضغوط العمل)، وقيمة $\text{sig}=0,000$ بالنسبة للمتغير التابع (أخلاقيات المهنة) كلاهما أقل من $(0,05)$ فإن التوزيع لا يتبع التوزيع الطبيعي.

ثالثا: عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثالثة

❖ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (2_26): الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

Corrélations

		أخلاقيات المهنة	ضغوط العمل
Corrélation de Pearson	أخلاقيات المهنة	1,000	-,072
	ضغوط العمل	-,072	1,000
Sig. (unilatéral)	أخلاقيات المهنة	.	,279
	ضغوط العمل	,279	.
N	أخلاقيات المهنة	69	69
	ضغوط العمل	69	69

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يمثل الجدول رقم (2_26) مصفوفة الارتباط الخطي بين متغيري الدراسة ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة حيث نلاحظ أن معامل الارتباط الخطي بين ضغوط العمل كمتغير مستقل وأخلاقيات المهنة كمتغير تابع بلغ $(-0,072\%)$ ، كما نلاحظ أن مستوى الدلالة $(0,279)$ أكبر من مستوى الدلالة المعتمد $(0,05)$.

الجدول رقم (2_27): معامل الارتباط الخطي بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,072 ^a	,005	-,010	,44318

- a. Prédicteurs : (Constante), العمل ضغوط
b. Variable dépendante : المهنة أخلاقيات

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول رقم (27_2) أن قيمة معامل الارتباط بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة هو $R=0,072$ ، وهي قيمة إيجابية وليست سلبية، بينما كان معامل التحديد $R=0,005$.

الجدول رقم (28_2): تحليل تباين خط الانحدار بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة

ANOVA ^a						
	Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression de Student	,068	1	,068	,348	,557 ^b
	Total	13,228	68	,196		

a. Variable dépendante : أخلاقيات المهنة
b. Prédicteurs : (Constante),

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (28_2) نلاحظ أن:

- _ مجموع مربعات الانحدار يساوي 0,068، مجموع مربعات البواقي 13,160، مجموع المربعات الكلي 13,228.
- _ درجة حرية الانحدار هي 1، ودرجة حرية البواقي 67 أي بإجمالي 68.
- _ معدل مربعات الانحدار 0,068، معدل مربعات البواقي هو 0,196.
- _ قيمة اختبار F تحليل التباين لخط الانحدار هو 0,348.
- _ مستوى دلالة الاختبار 0,557، وهو أكبر من 0,05 وبالتالي نرفض الفرضية.

رابعا: عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الرابعة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل بأبعاده (صراع الدور، عبء العمل، غموض الدور، النمو والتقدم، الهيكل التنظيمي) على أخلاقيات المهنة لدى عمال المؤسسة.

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى **Entry** عند مستوى الدلالة 0.05 حيث المتغير المستقل هو ضغوط العمل والمتغير التابع هو أخلاقيات المهنة، ولتحليل البيانات تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط على أن تدخل أبعاد المتغير المستقل (ضغوط العمل) لتحديد تأثير هذه المتغيرات كل على حدى في المتغير التابع (أخلاقيات المهنة) خطوة أولى، وفي الخطوة الثانية استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد، لتحديد تأثير هذه المتغيرات مجتمعة والتي تمثل تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة. وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار التي تعبر عن علاقة المتغير المستقل (ضغوط العمل)

بالمتغير التابع (أخلاقيات المهنة) كالتالي: $Y=a+bx$

X: المتغير المستقل (ضغوط العمل)

Y: المتغير التابع (أخلاقيات المهنة)

دراسة أثر أبعاد ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة

الجدول رقم (29_2): تحليل تباين خط الانحدار بين أبعاد ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة

ANOVA ^a						
	Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,706	5	,141	,710	,618 ^b
	de Student	12,522	63	,199		
	Total	13,228	68			

Variable dépendante : أخلاقيات المهنة

b. Prédicteurs : (Constante), الب. الهيكل التنظيمي, صراع الدور, النمو والتقدم, عبى العمل, غموض الدور

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (29_2) نلاحظ أن:

— مجموع مربعات الانحدار يساوي 0,706، مجموع مربعات البواقي 12,522، مجموع المربعات الكلي 13,228.

— درجة حرية الانحدار هي 5، ودرجة حرية البواقي 63 أي بإجمالي 68.

— معدل مربعات الانحدار 0,141، معدل مربعات البواقي هو 0,199.

— قيمة اختبار F تحليل التباين لخط الانحدار هو 0,710.

— مستوى دلالة الاختبار 0,618، وهو أكبر من 0,05 وبالتالي نرفض الفرضية.

خامسا: عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الخامسة

❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة تعزى إلى المتغيرات الشخصية

(الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، الفئة الوظيفية، وقت الدوام).

1_متغير الجنس: يقوم هذا الاختبار على أساس بيان هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول

أخلاقيات المهنة تعزى هذه الفروق على متغير الجنس الذي يضم فئتين مستقلتين هما: الذكور والإناث.

الجدول رقم (30_2): نتائج اختبار مان وتني وأخلاقيات المهنة حسب متغير الجنس

Tests statistiques^a

	أخلاقيات المهنة
U de Mann-Whitney	563,000
W de Wilcoxon	941,000
Z	-,050
Sig. asymptotique (bilatérale)	,960

Variable de regroupement : الجنس

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول رقم (30_2) اختبار مان وتني أن القيمة الإحصائية لمتغير الجنس لفئات عينة الدراسة (0,960)

لأخلاقيات المهنة لمتغير الجنس استنادا إلى القيمة أكبر من مستوى المعنوية **sig=0,05**، ومنه نقبل الفرضية الصفرية لا يوجد

فروق ذات دلالة إحصائية لأخلاقيات المهنة تعزى على متغير الجنس لدى العاملين في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة، وهذا

ما يدل على أن كلا الجنسين يخضعان لنفس القوانين والأنظمة الداخلية للمؤسسة، كما لا توجد خصوصية في التفريق بينهما في التكليف لأداء المهام والمسؤوليات.

2_متغير السن: يقوم هذا الاختبار على أساس هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة، تعزى هذه الفروق إلى متغير السن.

الجدول رقم (2_31): نتائج اختبار كريسكال وارييس وأخلاقيات المهنة حسب متغير السن

Tests statistiques^{a,b}

أخلاقيات المهنة	
H de Kruskal-Wallis	3,080
Ddl	3
Sig. Asymptotique	,379

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement : السن

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول رقم (2_31) أن القيمة الإحصائية لمتغير السن لفئات عينة الدراسة (0,379) لأخلاقيات المهنة لمتغير السن استنادا إلى القيمة أكبر من مستوى المعنوية **sig=0,05**، ومنه نقبل الفرضية الصفرية لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأخلاقيات المهنة تعزى على متغير السن لدى العاملين في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة، ومنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة تعزى بمتغير السن في المؤسسة محل الدراسة، فرغم اختلاف أعمار أفراد عينة الدراسة فهم يتعرضون إلى نفس الظروف التنظيمية المحيطة، كما لا يوجد تفريق في التكليف بالمهام بينهم حسب السن.

3_متغير المستوى التعليمي: يقوم هذا الاختبار على أساس هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة، تعزى هذه الفروق إلى متغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم (2_32): نتائج اختبار كريسكال وارييس وأخلاقيات المهنة حسب متغير المستوى التعليمي

Tests statistiques^{a,b}

أخلاقيات المهنة	
H de Kruskal-Wallis	1,719
Ddl	3
Sig. Asymptotique	,633

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement : المستوى التعليمي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول رقم (2_32) أن القيمة الإحصائية لمتغير المستوى التعليمي لفئات عينة الدراسة (0,633) لأخلاقيات المهنة لمتغير المستوى التعليمي استنادا إلى القيمة أكبر من مستوى المعنوية **sig=0,05**، ومنه نقبل الفرضية الصفرية لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأخلاقيات المهنة تعزى على متغير المستوى التعليمي لدى العاملين في مؤسسة الكهرباء

والطاقات المتجددة، ومنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة تعزى بمتغير المستوى التعليمي في المؤسسة محل الدراسة.

4_متغير الأقدمية: يقوم هذا الاختبار على أساس بيان هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة تعزى هذه الفروق إلى متغير الأقدمية.

الجدول رقم (2_33): نتائج اختبار كريسكال وارينس وأخلاقيات المهنة حسب متغير الأقدمية

Tests statistiques^{a,b}

أخلاقيات المهنة	
H de Kruskal-Wallis	2,238
Ddl	3
Sig. Asymptotique	,524

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement :

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول رقم (2_33) أن القيمة الإحصائية لمتغير الأقدمية لفئات عينة الدراسة (0,524) لأخلاقيات المهنة لمتغير الأقدمية استنادا إلى القيمة أكبر من مستوى المعنوية **sig=0,05**، ومنه نقبل الفرضية الصفرية لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأخلاقيات المهنة تعزى على متغير المستوى الأقدمية لدى العاملين في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة، ومنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة تعزى بمتغير الأقدمية في المؤسسة محل الدراسة.

5_متغير الفئة الوظيفية: يقوم هذا الاختبار على أساس هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة، تعزى هذه الفروق إلى متغير الفئة الوظيفية.

الجدول رقم (2_34): نتائج اختبار كريسكال وارينس وأخلاقيات المهنة حسب متغير الفئة الوظيفية

Tests statistiques^{a,b}

أخلاقيات المهنة	
H de Kruskal-Wallis	,539
Ddl	3
Sig. Asymptotique	,910

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement : الفئة الوظيفية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول رقم (2_34) أن القيمة الإحصائية لمتغير الفئة الوظيفية لفئات عينة الدراسة (0,910) لأخلاقيات المهنة لمتغير الفئة الوظيفية استنادا إلى القيمة أكبر من مستوى المعنوية **sig=0,05**، ومنه نقبل الفرضية الصفرية لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأخلاقيات المهنة تعزى على متغير المستوى الوظيفية لدى العاملين في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة، ومنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة تعزى بمتغير الفئة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة، بالرغم من وجود اختلاف في الفئة الوظيفية للعمال.

6_متغير وقت الدوام: يقوم هذا الاختبار على أساس بيان هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة تعزى هذه الفروق إلى متغير وقت الدوام.

الجدول رقم (2_35): نتائج اختبار كريسكال وارينس وأخلاقيات المهنة حسب متغير وقت الدوام

Tests statistiques^{a,b}

أخلاقيات المهنة	
H de Kruskal-Wallis	2,959
Ddl	1
Sig. Asymptotique	,085

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement : الدوام وقت

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول رقم (2_35) أن القيمة الإحصائية لمتغير وقت الدوام لفئات عينة الدراسة (0,085) لأخلاقيات المهنة لمتغير وقت الدوام استنادا إلى القيمة أكبر من مستوى المعنوية **sig=0,05**، ومنه نقبل الفرضية الصفرية لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأخلاقيات المهنة تعزى على متغير المستوى وقت الدوام لدى العاملين في مؤسسة الكهرباء والطاقة المتجددة، ومنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة تعزى بمتغير وقت الدوام في المؤسسة محل الدراسة.

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

من أجل المناقشة قمنا بتحليل الاستبيان واختبار الفرضيات، تم التوصل إلى النتائج التالية:

الفرع الأول: اختبار صحة الفرضية الأولى

❖ مستوى ضغوط العمل الذي يعاني منه عمال مؤسسة الكهرباء والطاقة المتجددة مرتفع.

أثبتت الدراسة الميدانية أنه هناك مستوى مرتفع لضغوط العمل في مؤسسة الكهرباء والطاقة المتجددة بتفرت بمتوسط حسابي عام (3,4604) من خلال حساب المتوسط الحسابي لكل بعد من أبعاد ضغوط العمل على النحو التالي: صراع الدور بمتوسط (1,7428)، عبء العمل بمتوسط (3,7717)، غموض الدور بمتوسط (3,7536)، النمو والتقدم بمتوسط (4,1413)، الهيكل التنظيمي بمتوسط (3,8925) مما يدل على قبول صحة الفرضية الأولى وأنه يوجد مستوى مرتفع لضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة.

وهو ما يتوافق مع دراسة د. جنان حاتم كامل (أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغط العمل الإداري لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر معاونين) عن الفرضية الثالثة التي تقوم على أن وجهات نظر معاونين تشير إلى أن مديري المدارس الابتدائية يتعرضون لضغوط العمل الإداري، وهو ما يثبت فرضية الدراسة الحالية.

الفرع الثاني: اختبار صحة الفرضية الثانية

❖ درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة قيد الدراسة من وجهة نظرهم.

أثبتت نتائج الدراسة أن درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة مرتفع، ذلك وفقا لإجابات عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4,3601) من خلال حساب المتوسط الحسابي لكل بعد من أبعاد أخلاقيات المهنة على النحو التالي: الاحترام وحسن المعاملة بمتوسط (4,2065)، الأمانة والسرية بمتوسط (4,3225)، المسؤولية بمتوسط (4,3333)، الإلتقان بمتوسط (4,4167)، احترام الوقت بمتوسط (4,5217)، وهذه النتائج إيجابية مما يدل على اهتمام المؤسسة بأخلاقيات المهنة بالشكل الكبير، ومن خلال ما سبق نقبل صحة الفرضية القائلة أن درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة محل الدراسة.

وهو ما لا يتوافق مع دراسة د. جنان حاتم كامل (أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغط العمل الإداري لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر معاونين) عن الفرضية الأولى التي تقوم على أن وجهات نظر معاونين تشير إلى ضعف أخلاقيات المدير تجاه المعلمين، في حين تشير وجهات النظر هذه إلى أن أخلاقيات المدير مرتفعة تجاه التلاميذ والمجتمع المحلي.

الفرع الثالث: اختبار صحة الفرضية الثالثة

❖ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة.

أثبتت الدراسة الميدانية أن ضغوط العمل ليس لها علاقة بأخلاقيات المهنة في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة بتقرت، من خلال مستوى دلالة الاختبار (0,557) وهو أكبر من 0,05 وهذا ما ينفي صحة الفرضية الثالثة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة.

وهو ما لا يتوافق مع دراسة د. جنان حاتم كامل (أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغط العمل الإداري لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر معاونين) عن الفرضية الرابعة التي كشفت عن وجود علاقة دالة موجبة إحصائية بين أخلاقيات المهنة بمجالاتها الثلاثة (أخلاقيات المدير تجاه المعلمين، وأخلاقيات المدير تجاه التلاميذ، وأخلاقيات المدير تجاه المجتمع المحلي) وضغوط العمل الإداري، وهو ما يعكس فرضية الدراسة الحالية.

الفرع الرابع: اختبار صحة الفرضية الرابعة

❖ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل بأبعاده (صراع الدور، عبء العمل، غموض الدور، النمو والتقدم، الهيكل التنظيمي) على أخلاقيات المهنة لدى عمال المؤسسة.

أثبتت الدراسة الميدانية أن ضغوط العمل ليس لها تأثير على أخلاقيات المهنة في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة بتقرت، من خلال مستوى دلالة الاختبار (0,618) وهو أكبر من 0,05 وهذا ما ينفي صحة الفرضية الرابعة بوجود أثر إيجابي لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة.

وهو ما لا يتوافق مع دراسة د. جنان حاتم كامل (أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغط العمل الإداري لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر معاونين) عن الفرضية الرابعة التي كشفت عن وجود علاقة دالة موجبة إحصائية بين أخلاقيات المهنة

بمجالاتها الثلاثة (أخلاقيات المدير تجاه المعلمين، وأخلاقيات المدير تجاه التلاميذ، وأخلاقيات المدير تجاه المجتمع المحلي) وضغوط العمل الإداري، وهو ما يعكس فرضية الدراسة الحالية وهذا راجع لطبيعة العمل.

الفرع الخامس: اختبار صحة الفرضية الخامسة

❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، الفئة الوظيفية، وقت الدوام).

حيث تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق استعمال اختبار (مان وتني) و(كريسكال واريس)، أثبتت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة تعزى هذه الفروق إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، الفئة الوظيفية، وقت الدوام)، حيث نجد أن مستوى الدلالة **sig** لمتغير ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة لمتغير الجنس هو (0,960)، وكذا متغير السن نجد أن قيمة **sig** البالغة (0,379) وهي أكبر من (0,05) أما بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي فقد بلغت قيمة **sig** (0,633) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05) أما بالنسبة لمتغير الأقدمية فقد بلغت قيمة **sig** (0,524)، وكذا متغير الفئة الوظيفية نجد أن قيمة **sig** البالغة (0,910)، أما بالنسبة لمتغير وقت الدوام فقد بلغت قيمة **sig** (0,085) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05)، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرابعة التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة تعزى هذه الفروق إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، الفئة الوظيفية، وقت الدوام).

وهو ما يتوافق مع دراسة د. جنان حاتم كامل (أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغوط العمل الإداري لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر معاونين) وهو ما نستنتجه من الفرضية الثانية التي كشفت على أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر معاونين حول أخلاقيات المهنة التي يتمتع بها مديري المدارس الابتدائية في المجالات الثلاثة (أخلاقيات المدير تجاه المعلمين، وأخلاقيات المدير تجاه التلاميذ، وأخلاقيات المدير تجاه المجتمع المحلي).

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة والمتمثلة في أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة، من خلال تكوين خليفة نظرية حول متغيرات الدراسة وفهم العلاقة بينهما، حيث حاولنا الإجابة عليها من خلال الدراسة الميدانية بمؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة "بتقرت"، وعليه فإن هذه الدراسة توصلت إلى النتائج التالية:

- ❖ مستوى ضغوط العمل مرتفع في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة؛
- ❖ درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة محل الدراسة؛
- ❖ أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة؛
- ❖ أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد أثر لضغوط العمل بأبعاده (صراع الدور، عبء العمل، غموض الدور، النمو والتقدم، الهيكل التنظيمي) على أخلاقيات المهنة في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة "بتقرت"؛
- ❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، الفئة الوظيفية، وقت الدوام).



الخاتمة

حاولنا في هذه الدراسة التركيز على الموضوع الأكثر اهتماما من طرف الباحثين ومصالح الموارد البشرية في الآونة الأخيرة ألا وهو ضغوط العمل، وإبراز أثرها على مدى التمسك بأخلاقيات المهنة في ظل التغيرات التي تطرأ في معظم المؤسسات والدول في مختلف الميادين، وقد تناولناها في مؤسسة اقتصادية تجارية، مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة "بتقوت" وذلك بطرح الإشكالية التالية: ما مدى تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة؟

توصلنا للإجابة على هذه الإشكالية، بأنه لا يوجد أثر لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى العاملين في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة، وهذا راجع لبيئة وطبيعة العمل لهذه المؤسسة، وقد توصلنا من الدراسة الحالية إلى مجموعة من النتائج والتوصيات كما يلي:

أولا: نتائج اختبار الفرضيات

نشأت دراستنا على أربعة فرضيات رئيسية، ومن خلال ما توصلنا إليه من نتائج لهذا الموضوع بشقيه النظري والتطبيقي يمكننا من اختبار الفرضيات كالتالي:

النتيجة الأولى: أثبتت الدراسة أن مستوى ضغوط العمل مرتفع في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة بتقوت، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3,4604)، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى القائلة أن هناك مستوى مرتفع لضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة.

النتيجة الثانية: أثبتت الدراسة أن مستوى أخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة محل الدراسة حيث بلغ متوسط الحسابي العام لأخلاقيات المهنة (4,3601)، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية القائلة أن درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة محل الدراسة.

النتيجة الثالثة: أثبتت الدراسة أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة، وهذا ما ينفي صحة الفرضية الثالثة المتعلقة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة.

النتيجة الرابعة: أثبتت الدراسة أنه لا يوجد أثر لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة، وهذا ما ينفي صحة الفرضية الرابعة المتعلقة بوجود أثر لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة.

النتيجة الخامسة: أثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، الفئة الوظيفية، وقت الدوام) حيث لاحظنا مستوى الدلالة sig لهذه المتغيرات أكبر من مستوى الدلالة (0,05)، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الخامسة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة تعزى هذه الفروق إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية التالية: (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، الفئة الوظيفية، وقت الدوام).

ثانيا: نتائج الدراسة

- ❖ مستوى توافر أبعاد ضغوط العمل مرتفع في المؤسسة محل الدراسة؛
- ❖ مستوى توافر أخلاقيات المهنة ودرجة الالتزام بها مرتفع في المؤسسة محل الدراسة؛
- ❖ عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة؛
- ❖ عدم وجود أثر لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة وهذا شيء إيجابي؛

❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة تعزى هذه الفروق إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية التالية: (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، الفئة الوظيفية، وقت الدوام).

ثالثا: التوصيات:

بناء على النتائج السابقة التي توصلت إليها الدراسة يمكن تقديم التوصيات التالية:

- ❖ العمل على توفير مناخ مناسب للعمل داخل المؤسسة خاصة فيما يخص التقليل من الضوضاء وضمان وصول المعلومات الخاصة بالعمل للعمال في الوقت المناسب؛
- ❖ الاهتمام أكثر بالقدرات والمعارف التي يحوزها العمال والاستغلال الأمثل لها؛
- ❖ ضرورة فهم ودراسة وتحليل العناصر المكونة للمبادئ الأخلاقية باعتبار ذلك أهم المراكز الهامة لضمان نجاح الشركة وديمومتها؛
- ❖ زيادة الاهتمام بالجوانب الاجتماعية للموظفين لتجنب الوقوع في ممارسات وتصرفات غير مقبولة تضر بالمؤسسة؛
- ❖ حث الإدارة على معاملة جميع العمال بعدل وموضوعية؛
- ❖ إجراء المزيد من الدراسات حول أخلاقيات المهنة والعمل على إدارتها بشكل جيد.

رابعا: آفاق الدراسة

إن موضوع ضغوط العمل يبقى مفتوحا لدراسات أخرى يمكن أن يساهم في إثراءه، وبذلك يمكن أن نقترح إجراء بعض الدراسات على نفس الموضوع مع الاختيار الجيد لميدان الدراسة كما يلي:

- ❖ أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة (دراسة مقارنة)؛
- ❖ أثر أخلاقيات العمل في التقليل من ضغوط العمل؛
- ❖ أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في القطاع الإداري العمومي؛
- ❖ تناول أثر أبعاد ضغوط العمل على الالتزام بمبادئ وقيم أخلاقيات المهنة؛
- ❖ أثر ضغوط العمل على المناخ الأخلاقي.

قائمة المراجع

الكتب:

1. أحمد زكي بدوب، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، 1978.
2. بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، الطبعة الأولى 2009 - الطبعة الثانية 2011، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
3. جرجس جرجس، معجم المصطلحات الفقهية والقانونية للشركات العالمية للكتاب، بيروت، 1996.
4. خالد الربابعة، عبد السلام عين المناصر وآخرون، نظريات الحكومة المسؤولة الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة، الطبعة الأولى، عمان، دار أمجد للنشر والتوزيع، 2019.
5. دار المشرق - بيروت، المنجد في اللغة والأعلام، طبعة جديدة منقحة، الطبعة 42، 2007.
6. شعبان علي حسين السيبي، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، دار المكتب الجامعي الحديث الأزاريطة، مصر، 2002.
7. عبد الرحمان توفيق، منهج المهارات الاشرافية لمواجهة ضغوط العمل، الطبعة الثالثة، دار بيمك للنشر والتوزيع، 2004.
8. عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، مكتبة خوارزم العلمية، جدة - السعودية، 2008.
9. معن محمود عياصرة، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار حامد، عمان، الطبعة الأولى، 2008.
10. نداء مُجَّد الصوص، السلوك والوظيفي، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2008.

المذكرات:

1. المعتصم بالله هاني، علي أبو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، مذكرة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة، تخصص الإدارة والقيادة، جامعة الأقصى بغزة، 1436هـ - 2015م.
2. أسامة مُجَّد خليل الزيناتي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي نموذجاً)، مذكرة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة، تخصص قيادة وإدارة، 1436هـ - 2014م.

3. حبيبة بلقاسم، أشواق فطيمي، أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة (دراسة ميدانية في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة "تقوت")، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة- الجزائر، 2021-2022.

4. زربي أحلام، استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء (دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك نشاط المصب- وهران)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس والتنظيم، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، جامعة وهران، 2013-2014.

5. عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، أيار 2009.

المجلات:

1. المهدي جهالة يوسف، أثر أخلاقيات العمل في تحسين جودة حياة العمل، (دراسة استطلاعية لآراء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع البلدية)، مجلة الريادة للاقتصاديات، المجلد 06، العدد 04، 2020.

2. إبراهيم طوبال، أثر ومفهوم أخلاقيات المهنة بين الوعي وتحسين الأداء: الأستاذ الجامعي نموذجاً، جامعة الجلفة، مجلة الميدان للعلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 03، العدد 03، 2021.

3. إلهام ماضي، عبد القادر بن برطال، دور ضغوط العمل في توليد الصراع التنظيمي خلال جائحة كوفيد كورونا في مؤسسة بريد الجزائر بالأغواط، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 07، العدد 02، 2021.

4. جنان حاتم كامل، أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغط العمل الإداري (لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر المعاونين)، لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية، العدد 23، 2016.

5. حسام قرني أحمد، أخلاقيات العمل ودورها في تعزيز مظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في المنظمات (دراسة تطبيقية على العاملين بالهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية- جمهورية مصر العربية)، كلية المدينة الجامعية بعجمان، الإمارات العربية المتحدة، المجلة العربية للإدارة، المجلد 40، العدد 04، ديسمبر (كانون الأول) 2020.

6. سارة بن الشيخ، رشيد مناصرية، إلياس الشاهد، أخلاقيات العمل وأهميتها في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين (دراسة مؤسسة موبيليس وحدة ورقلة)، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 04، العدد 01، 2018.

7. سعاد مخلوف، صونيا عيواج، دور التمكين الإداري في تخفيف ضغوط العمل، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم، المجلد 07، العدد 05، 2020.

8. شفيق شاطر، المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية (دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سونلغاز جيغل")، مجلة نماء للاقتصاد والإدارة، العدد 04، 2018.

9. عمار سيدي دريس، شهرة شرايطية، أساسيات أخلاقيات المهنة في البحث العلمي، جامعة تبسة، قلمة- الجزائر، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، العدد 03.
10. كوثر عروس، ماينو جيلالي، أخلاقيات المهنة كأداة للوقاية من الفساد ومكافحته، مجلة القانون والتنمية، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر، العدد 03، جوان 2020.
11. زهر بن عيسى، أخلاقيات المهنة في المنظمة وفقا للأمر 06-03 بين الإلزامية والرهانات المستقبلية، مخبر أثر الاجتهاد القضائي على حركة التشريع- جامعة محمد خيضر بسكرة، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 12، العدد 01، مارس 2020.
12. نوفل سمايلي، خالد جمال جعارات، فضيلة بوطروة، دور أخلاقيات العمل في تفعيل نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة الاقتصادية، جامعة تبسة- الجزائر، وجامعة الشرق الأوسط- الأردن، مجلة البحوث والدراسات التجارية، العدد 03، مارس 2018.
13. يعقوب سالم، زرفة بولقواس، أخلاقيات العمل وإشكالية الممارسة الجزائرية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، العدد 23، سبتمبر 2017.

الملتقيات العلمية:

1. باديس بوخلوة، حورية بن طرية، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز ثقافة الجودة (دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز بتقوت)، مجمع مداخلات الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثالثة، أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة- الجزائر، نوفمبر 2017.

المحاضرات:

1. سلوى تيشات، محاضرات إدارة السلوك التنظيمي، سنة ثانية ماستر، تخصص إدارة الأعمال وإدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة- الجزائر، 2017-2018.

ثانيا: المصادر والمراجع باللغة الأجنبية

1. Intisar Abdul Ghani Abbas, Mustafa Abdul kareem Abdullah, Assessment of job stress for Nurses in psychiatric Hospitals at Baghdad city, 2015.
2. Nicar Khaled Najm Al-Din, Omar Hamdi Abdel-Rahman, Work stress and its relationship to job satisfaction among technical supervisors of the directorates of sports and scout-school activities in Iraq, Sciences Journal of physical Education, Volume 12, Issue 8, 2019.
3. Firas Hasan Rasheed, Sajjad Kalaf Hussein, Mezher Abdullah Ahmed, The Role of Work Ethic in Achieving Organizational Excellence Applied Study on the Tikrit University, Tikrit Journal of Administration and Economics Sciences, Volume 15, Issue 47, 2019.
4. Naseem Khudhair Abbas, Ali Miri Hussan, Effect of Organizational Climate on Work Stress A survey of a sample of employees of the College of al-mustaqbal University, Basic

Education College Magazine For Educational and Humanities Sciences, Volume, Issue 46, 2020.

5. Alaa Muhsin Khafeef Al-Ghuraibawy, The Extent of Commitment to the Ethics of Work in the Success of Procedures to Reduce Administrative Corruption – An Analytical Study of the Views of a Sample of Managers in the Iraqi Ministry of Oil, Al-Rafidain University College For Sciences, Volume, Issue 47, 2020.

6. Junaid Ahmad, Sawira Zahid, Fatima Fazali Wahid, Sabir Ali, Impact of role conflict and role ambiguity on job Satisfaction the mediating effect of Islamic Work ethics, 2021.

7. Rasha Mahdi Salih, The Impact of Job Ethics in Occupational hypocrisy: Analytical Study The General Company for Electricity Transmission in Basra Governorate, Gulf Economist, Volume 37, Issue 50, 2021.

8. Ammar jabbar kadhim alaboody, The impact of work stress on the job dropout of human resources An exploratory study in the Ministry of Trade The General Company for Foodstuff Trade in Iraq- Baghdad, Enterpreneurship Journal For Finance And Business, Volume 3, Issue 2, 2022.

9. Sana Obeid gesture, The Pressures of administrative work for department heads at Al-Mustansiriya University from their point of view, Nasaq, Volume 33, Issue 2, 2022.

10. Shahla Qasim Mal, Jamal Anwer Yaba, The auditors commitment to the rules of professional conduct and their impact on the quality of the audit process An analytical study of the opinions of a sample of auditors and academics in the Kurdistan Region/ Iraq, Tikrit Journal of Administration and Economics Sciences, Volume 19, Issue 61, 2023.

الملاحق

الملاحق رقم (01): استمارة الاستبيان الموجه لعمال مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة تقرت



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



المستوى : سنة ثانية ماستر إدارة أعمال.

استبانة لبحث أكاديمي

بعد التحية والسلام

أطلب من سيادتكم الموافقة على الإجابة على هذا الاستبيان الذي يدخل ضمن متطلبات شهادة الماستر في دراسة " أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة " بوضع علامة (X) في المكان المناسب.

مع العلم أن كل البيانات سوف تعالج في إطار علمي، وشكرا.

من إعداد الطالبين: خدير سارة ، شعويي إكرام

المشرف: تيمجغدين نور الدين

الجزء الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس	ذكر	أنثى
----------	-----	------

2- السن	أقل من 30 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة	50 سنة فأكثر
---------	---------------	-------------------------	-------------------------	--------------

3- المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	تقني سامي	شهادة جامعية (ليسانس-ماستر)	دراسات عليا (ماجستير ، دكتوراه)
---------------------	------------	-----------	-----------------------------	---------------------------------

4- الأقدمية	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	من 10 إلى أقل من 20 سنة	20 سنة فأكثر
-------------	-----------------	---------------------------	-------------------------	--------------

5- الفئة الوظيفية	عامل	عامل مؤهل	اطار	اطار سامي
-------------------	------	-----------	------	-----------

6- وقت الدوام	صباح	مساء	الليل	تناوب
---------------	------	------	-------	-------

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول: صراع الدور						
1	أقوم بتأدية أعمال خارج إطار عملي.					
2	يوجد تداخل في المهام بيني وبين زملائي في العمل.					
3	الأعمال التي أقوم بها لا تتوافق مع خبراتي ومهاراتي.					
4	تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أدائه بأسلوب سليم.					
البعد الثاني: عبء العمل						
5	يسبب الضغط في العمل ارتكاب أخطاء كثيرة.					
6	أعاني من توتر الأعصاب بسبب كثرة الأعمال التي أقوم بها.					
7	الظروف البيئية (المادية) غير ملائمة في مكان العمل.					
8	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني.					
البعد الثالث: غموض الدور						
9	الأعمال التي أقوم بها غير واضحة.					
10	المعلومات المقدمة من طرف المشرف المباشر غير واضحة.					
11	حدود صلاحياتي في الوظيفة غير مدركة بشكل واضح.					
12	أواجه صعوبة في إيصال المعلومات لزملاء العمل.					
البعد الرابع: النمو والتقدم						
13	لا أنال التدريب الكافي لأداء واجباتي بدقة.					
14	لم أكتسب خبرات إدارية أو فنية خلال عملي الحالي.					
15	فرص الترقية لا تمنح على أسس عادلة.					
16	ترتبط فرص الارتقاء الوظيفي بالأماكن الشاغرة وليس بالكفاءة.					
البعد الخامس: الهيكل التنظيمي						
17	الاتصال بيني وبين رؤسائي في العمل ضعيف.					
18	يوجد ضعف في التنسيق بين الوحدات.					
19	لا أشارك في اتخاذ القرارات في مجال عملي.					
20	الهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة يتسم بالوضوح ويتناسب مع أهدافها.					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول: الاحترام وحسن المعاملة						
1	أتغاضى عن المضايقات الصغيرة داخل بيئة العمل.					
2	أحرص على استعمال الألفاظ اللبقة أثناء العمل.					
3	أحرص على عدم التشهير بزملائي.					
4	أتجنب إثارة المشاكل داخل العمل.					
البعد الثاني: الأمانة والسرية						
5	أحافظ على عدم إطلاع الآخرين على التقارير السرية التي تخصني.					
6	ألتزم بإجراءات أمن معلومات العمل الخاصة والعامه.					
7	أحرص على تأدية المهام الموكلة لي بأمانة وإخلاص.					
8	ألتزم بالحفاظ على أسرار العمل وعدم نشرها خارجا.					
البعد الثالث: المسؤولية						
9	أحرص على تحمل مسؤولية المهام الموكلة لي.					
10	أهتم بمستقبل المنظمة وأحرص على تحقيق رسالتها.					
11	أعطي صورة ايجابية للمؤسسة.					
12	أقدم مقترحات لتطوير وتحسين طرق العمل.					
البعد الرابع: الإتقان						
13	أسهر على بذل جهد بهدف إخراج العمل على أكمل وجه.					
14	أنجز الأعمال المطلوبة مني بأعلى كفاءة ممكنة.					
15	أستفيد من أخطائي المهنية وأحرص على عدم تكرارها في المستقبل.					
16	أسعى لتنمية قدراتي العملية بهدف تحسين أدائي في العمل.					
البعد الخامس: احترام الوقت						
17	أحرص على الالتزام بأوقات العمل.					
18	أنجز كل الأعمال اليومية في أوقاتها دون تأجيل.					
19	أخطط للأعمال المطلوب تنفيذها قبل البدء بالعمل.					
20	أحترم أوقات الآخرين أثناء أدائهم لعملهم.					

شكرا جزيلاً لكم على حسن تعاونكم.

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين

بعد عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين:

الجامعة	كلية	الرتبة	الأستاذ	الرقم
قاصدي مرباح-ورقلة	العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	أستاذ	مناصيرية رشيد	01
قاصدي مرباح-ورقلة	العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	أستاذ	عراية الحاج	02
قاصدي مرباح-ورقلة	العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	أستاذ مساعد أ	بوخلخال عبد الرحيم	03
الشهيد حمه لخضر-الوادي	العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية	أستاذة محاضرة أ	شعوبي فضيلة	04

الملحق رقم (03): مخرجات برنامج SPSS

نتائج اختبار الثبات الكلي

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,845	40

نتائج اختبار ثبات ضغوط العمل

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,880	20

نتائج اختبار ثبات أخلاقيات المهنة

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,883	20

نتائج توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	42	60,9	60,9	60,9
	أنثى	27	39,1	39,1	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

نتائج توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

		السن			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	3	4,3	4,3	4,3
	من 30 سنة إلى 40 سنة	24	34,8	34,8	39,1
	من 40 سنة إلى 50 سنة	35	50,7	50,7	89,9
	من 50 سنة فما أكثر	7	10,1	10,1	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

نتائج توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

		المستوى التعليمي			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي أو أقل	7	10,1	10,1	10,1
	تقني سامي	25	36,2	36,2	46,4
	شهادة جامعية ليسانس ماستر	30	43,5	43,5	89,9
	دراسات عليا	7	10,1	10,1	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

نتائج توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية

		الأقدمية			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	1	1,4	1,4	1,4
	من 5 سنوات الى أقل من 10 سنوات	15	21,7	21,7	23,2
	من 10 سنوات الى أقل من 20 سنة	44	63,8	63,8	87,0
	أكثر من 20 سنة	9	13,0	13,0	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

نتائج توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة الوظيفية

		الفئة الوظيفية		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	عامل	8	11,6	11,6	11,6
	عامل مؤهل	28	40,6	40,6	52,2
	اطار	24	34,8	34,8	87,0
	اطار سامي	9	13,0	13,0	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

نتائج توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير وقت الدوام

		وقت الدوام		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	صباحا و مساء	68	98,6	98,6	98,6
	الليل	1	1,4	1,4	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ضغوط العمل

Rapport						
	صراع الدور	عبء العمل	غموض الدور	النمو والتقدم	الهيكل التنظيمي	ضغوط العمل
Moyenne	1,7428	3,7717	3,7536	4,1413	3,8925	3,4604
N	69	69	69	69	69	69
Ecart type	,64735	,92130	1,09267	,64380	,84200	,59260

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد أخلاقيات المهنة

Rapport						
	الاحترام وحسن المعاملة	الأمانة والسرية	المسؤولية	الالتقان	احترام الوقت	أخلاقيات المهنة
Moyenne	4,2065	4,3225	4,3333	4,4167	4,5217	4,3601
N	69	69	69	69	69	69
Ecart type	,79977	,67669	,68016	,41049	,35547	,44105

اختبار التوزيع الطبيعي

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		المهنة أخلاقيات	العمل ضغوط
N		69	69
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	3,4604	4,3601
	Ecart type	,59260	,44105
Différences les plus extrêmes	Absolue	,238	,275
	Positif	,161	,198
	Négatif	-,238	-,275
Statistiques de test		,238	,275
Sig. asymptotique (bilatérale)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribution du test est Normale.

b. Calculée à partir des données.

c. Correction de signification de Lilliefors.

الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

Corrélations

		أخلاقيات المهنة	ضغوط العمل
Corrélation de Pearson	أخلاقيات المهنة	1,000	-,072
	ضغوط العمل	-,072	1,000
Sig. (unilatéral)	أخلاقيات المهنة	.	,279
	ضغوط العمل	,279	.
N	أخلاقيات المهنة	69	69
	ضغوط العمل	69	69

معامل الارتباط الخطي بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,072 ^a	,005	-,010	,44318

a. ضغوط العمل. Prédicteurs : (Constante),

b. أخلاقيات المهنة. Variable dépendante :

تحليل تباين خط الانحدار بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,068	1	,068	,348	,557 ^b
	de Student	13,160	67	,196		
	Total	13,228	68			

a. Variable dépendante :

b. ضغوط العمل. Prédicteurs : (Constante),

تحليل تباين خط الانحدار بين أبعاد ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة

ANOVA ^a						
	Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,706	5	,141	,710	,618 ^b
	de Student	12,522	63	,199		
	Total	13,228	68			

أخلاقيات المهنة. Variable dépendante :
b. Prédicteurs : (Constante), الصراع الدور, النمو والتقدم, عبء العمل, غموض الدور

نتائج اختبار مان وتني وأخلاقيات المهنة حسب متغير الجنس

Tests statistiques^a

أخلاقيات المهنة	
U de Mann-Whitney	563,000
W de Wilcoxon	941,000
Z	-,050
Sig. asymptotique (bilatérale)	,960

a. Variable de regroupement : الجنس

نتائج اختبار كريسكال وارين وأخلاقيات المهنة حسب متغير السن

Tests statistiques^{a,b}

أخلاقيات المهنة	
H de Kruskal-Wallis	3,080
Ddl	3
Sig. Asymptotique	,379

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement : السن

نتائج اختبار كريسكال وارين وأخلاقيات المهنة حسب متغير المستوى التعليمي

Tests statistiques^{a,b}

أخلاقيات المهنة	
H de Kruskal-Wallis	1,719
Ddl	3
Sig. Asymptotique	,633

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement : المستوى التعليمي

نتائج اختبار كريسكال وارييس وأخلاقيات المهنة حسب متغير الأقدمية

Tests statistiques^{a,b}

أخلاقيات المهنة	
H de Kruskal-Wallis	2,238
Ddl	3
Sig. Asymptotique	,524

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement : الأقدمية

نتائج اختبار كريسكال وارييس وأخلاقيات المهنة حسب متغير الفئة الوظيفية

Tests statistiques^{a,b}

أخلاقيات المهنة	
H de Kruskal-Wallis	,539
Ddl	3
Sig. Asymptotique	,910

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement : الفئة الوظيفي

نتائج اختبار كريسكال وارييس وأخلاقيات المهنة حسب متغير وقت الدوام

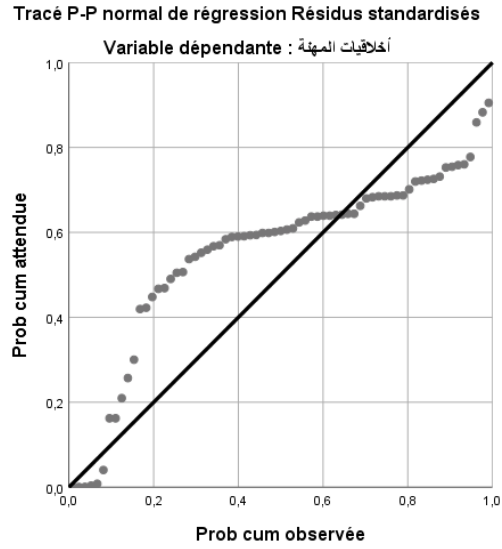
Tests statistiques^{a,b}

أخلاقيات المهنة	
H de Kruskal-Wallis	2,959
Ddl	1
Sig. Asymptotique	,085

a. Test de Kruskal Wallis

b. Variable de regroupement : وقت الدوام

الشكل رقم (2_8): الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الرسم البياني أن النتائج تتجمع حول خط مستقيم مما يدل أن الدالة تأخذ شكل خطي وهو ما يتوافق مع الانحدار الخطي البسيط

الفهرس

الصفحة	الفهرس
III	الإهداء
V	الشكر
VI	ملخص الدراسة
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال البيانية
X	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة
3	المطلب الأول: مفاهيم حول ضغوط العمل
3	الفرع الأول: تعريف وعناصر ضغوط العمل
3	أولاً: تعريف ضغوط العمل
4	ثانياً: عناصر ضغوط العمل
5	الفرع الثاني: مصادر ومراحل ضغوط العمل
5	أولاً: مصادر ضغوط العمل
8	ثانياً: مراحل ضغوط العمل
8	الفرع الثالث: أنواع ونظريات ضغوط العمل
8	أولاً: أنواع ضغوط العمل
11	ثانياً: نظريات ضغوط العمل
12	الفرع الرابع: العوامل المسببة وطرق علاج ضغوط العمل
12	أولاً: العوامل المسببة لضغوط العمل
12	ثانياً: طرق علاج ضغوط العمل
13	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لأخلاقيات المهنة
13	الفرع الأول: أساسيات حول أخلاقيات المهنة
13	أولاً: مفهوم الأخلاق

13	ثانيا: مفهوم المهنة
14	الفرع الثاني: أخلاقيات المهنة (المفهوم، التطور التاريخي)
14	أولا: تعريف أخلاقيات المهنة
16	ثانيا: التطور التاريخي لأخلاقيات المهنة
17	الفرع الثالث: أخلاقيات المهنة (الأهمية، الأهداف)
17	أولا: أهمية أخلاقيات المهنة
19	ثانيا: أهداف أخلاقيات المهنة
19	الفرع الرابع: مبادئ ومصادر أخلاقيات المهنة
19	أولا: المبادئ الأساسية لأخلاقيات المهنة
20	ثانيا: مصادر أخلاقيات المهنة
22	الفرع الخامس: عناصر وأسباب تراجع أخلاقيات المهنة
22	أولا: عناصر أخلاقيات المهنة
23	ثانيا: أسباب تراجع أخلاقيات المهنة
23	الفرع السادس: عقبات تطبيق أخلاقيات المهنة ووسائل ترسيخها
23	أولا: عقبات تطبيق أخلاقيات المهنة
24	ثانيا: وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة
25	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
25	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية والأجنبية
25	الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية
30	الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
35	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
35	الفرع الأول: أوجه التشابه
35	الفرع الثاني: أوجه الاختلاف
36	المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
37	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بمؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة "تقوت"	
39	تمهيد
40	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية
40	المطلب الأول: طريقة الدراسة

40	الفرع الأول: منهج الدراسة
40	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
44	أولا: مجتمع الدراسة
44	ثانيا: عينة الدراسة
45	ثالثا: متغيرات الدراسة
45	الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة
45	أولا: خصائص وتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
46	ثانيا: خصائص وتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن
47	ثالثا: خصائص وتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
48	رابعا: خصائص وتوزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية
49	خامسا: خصائص وتوزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة الوظيفية
50	سادسا: خصائص وتوزيع أفراد العينة حسب متغير وقت الدوام
50	المطلب الثاني: الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
50	الفرع الأول: أداة الدراسة
51	الفرع الثاني: محتوى الاستبيان
52	الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان
52	الفرع الرابع: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
53	المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية
53	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
53	الفرع الأول: عرض ومناقشة الفرضيات
53	أولا: عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الأولى
57	ثانيا: عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثانية
61	ثالثا: عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثالثة
62	رابعا: عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الرابعة
63	خامسا: عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الخامسة
66	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
66	الفرع الأول: اختبار صحة الفرضية الأولى
67	الفرع الثاني: اختبار صحة الفرضية الثانية
67	الفرع الثالث: اختبار صحة الفرضية الثالثة
67	الفرع الرابع: اختبار صحة الفرضية الرابعة
68	الفرع الخامس: اختبار صحة الفرضية الخامسة

69	خلاصة الفصل
70	الخاتمة
73	قائمة المراجع
78	الملاحق
89	الفهرس