

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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
فرع: علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية

بعنوان:

أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة "دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية العمومية محمد بوضياف - ورقلة"

من إعداد الطالبتين:

بداع منيرة

معمرى سامية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 18 جوان 2023

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا	(أستاذ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ: نمر محمد الخطيب
مشرفا ومقررا	(أستاذ محاضر "ب"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذة: صيفي حسنية
مناقشا	(أستاذ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذة: صالحى سميرة

السنة الجامعية 2023/2022.

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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع: علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية

بعنوان:

أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة "دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية العمومية محمد بوضياف - ورقلة"

من إعداد الطالبتين:

بداع منيرة

معمري سامية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 18 جوان 2023

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا	(أستاذ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ: نمر محمد الخطيب
مشرفا ومقرا	(أستاذ محاضر "ب"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذة: صيفي حسنية
مناقشا	(أستاذ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذة: صالحى سميرة

السنة الجامعية 2023/2022

الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا لثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة

جهدنا ونجاحنا بفضلته تعالى.

اهدي عملي هذا:

إلى الذي لم ييخل على بأي شيء إلى من سعى لأجل راحتي ونجاحي إلى أعظم
رجل في الكون أبي الغالي.

إلى نبع العطف والحنان إلى أجمل ابتسامة في حياتي وإلى أروع امرأة في الوجود
أمي الغالية.

إلى من له الفضل الكبير في تشجيعي وتحفيزي إلى من بوجودهم اكتسب قوة ومحبة
لا حدود لها وإلى من عرفت معهم معنى الحياة إخوتي وإخواني الغوالي.
إلى الذي وقف إلى جانبي لكي أحقق طموحي العلمي زوجي العزيز.
إلى قرة عيني وسر بسمتي في هذه الحياة أولادي.

إلى كل الأهل والأقارب إلى كل من كان لهم أثر في حياتي إلى كل من أحبهم قلبي
ونسيتهم قلبي

منيرة

الإهداء

ربي لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك ولعظيم سلطانك ،حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه ،إذ وفققتني

لإتمام هذا العمل ويسرت لي الأمر العسير

إلى من كان دعاؤها لي سر نجاحي أُمي الغالية حفظها الله

إلى رمز الكفاح في الحياة أبي أطال الله في عمره

إلى من تقاسمت معهم ظلمة الرحم إخوتي أتمنى لهم التوفيق ...

إلى كل من رأني جاهلة فعلمني ،و رأني تائهة فأرشدني ،و رأني مخطئة فصوبني ،و رأني عاجزة

فاخذ بيدي ولو بكلمة طيبة

إلى كل ذي نية طيبة

سامية

الشكر والتقدير

الحمد لله والشكر له كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه وعدد خلقه ورضا نفسه
وزنة عرشه ومداد كلماته على أن من علينا بإنجاز هذه الدراسة، والصلاة والسلام على
أفضل الخلق نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم تسليما كثيرا مباركا.

نتوجه بالشكر والتقدير للأستاذة المشرفة "حسنية صيفي" على كل ما قدمته لنا من
توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في اثناء موضوع دراستنا راجين المولى عز وجل أن
يسدد خطاها ويحقق مناهها فجزاها الله كل خير

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ الدكتور "مناصرية رشيد" على توجيهاته
وملاحظاته.

وإلى الأساتذة المحترمين الذين قاموا بتحكيم الاستبانة.

وفي الأخير نشكر كل من ساعدنا في إتمام هذا العمل من قريب أو من بعيد.

الملخص:

تهدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة من خلال دراسة ميدانية في المؤسسة الإستشفائية العمومية محمد بوضياف ورقلة، تتمثل متغيرات الدراسة في أبعاد ضغوط العمل (عبء العمل، ظروف العمل، صراع الدور وغموض الدور)، وأخلاقيات المهنة، ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، تتكون عينة الدراسة من 101 عامل بالمؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى منخفض لأبعاد ضغوط العمل، ومستوى مرتفع للالتزام بأخلاقيات المهنة لدى العاملين بالمؤسسة، كما تشير النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعء العمل على الالتزام لأخلاقيات المهنة لدى العاملين بالمؤسسة، كما أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الجنس والسن. **الكلمات المفتاحية:** ضغوط عمل، أخلاقيات مهنة، مؤسسة إستشفائية عمومية.

Abstract:

This study aims to find out the extent of the impact of work pressures on adherence to professional ethics through a field study in the public hospital institution Mohamed Boudiaf Ouargla, The variables of the study are the dimensions of work stress (workload, working conditions, role conflict and role ambiguity), and professional ethics, and to achieve the objective of the study, the analytical descriptive approach was relied upon, with the use of the questionnaire as a tool for data collection. The study sample consisted of 100 workers in the hospital institution, Mohamed Boudiaf.

The results of the study showed that there is a low level of work stress dimensions, and a high level of commitment to professional ethics among the employees of the institution, The results also indicate that there is a statistically significant effect of the workload dimension on the commitment to professional ethics among the employees of the institution, and there are statistically significant differences due to the variables of gender and age.

Keywords: work pressures, professional ethics, public hospital institution.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
III	الإهداء
IV	الشكر والتقدير
V	ملخص الدراسة
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والالتزام بأخلاقيات المهنة	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مفاهيم حول ضغوط العمل والالتزام بأخلاقيات المهنة
3	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل
8	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للالتزام بأخلاقيات المهنة
12	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
12	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
15	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
16	المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
18	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية محمد بوضياف - ورقلة	
20	مقدمة الفصل
21	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية
21	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
22	المطلب الثاني: مصادر وأدوات جمع البيانات
24	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية
24	المطلب الأول: وصف خصائص العينة
28	المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية
35	المطلب الثالث: تحليل وتفسير نتائج الفرضيات
38	خلاصة الفصل الثاني
39	خاتمة

قائمة المحتويات

42	قائمة المصادر والمراجع
46	الملاحق
64	الفهرس

قائمة

الجداول والأشكال

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجداول	رقم الجدول
21	يوضح عدد العمال حسب المستويات مختلفة	الجدول رقم (1-2)
22	يبين الإحصائيات الخاصة باستمرار الاستبيان	الجدول رقم (2-2)
23	يوضح قيم المتوسط المرجح والمستوى المرفق له	الجدول رقم (3-2)
24	معامل الثبات لمحاو الاستبيان	الجدول رقم (4-2)
24	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	الجدول رقم (5-2)
25	توزيع أفراد العينة حسب السن	الجدول رقم (6-2)
26	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي	الجدول رقم (7-2)
26	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	الجدول رقم (8-2)
27	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	الجدول رقم (9-2)
28	تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول لضغوط العمل	الجدول رقم (10-2)
29	تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني لضغوط العمل	الجدول رقم (11-2)
29	تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث لضغوط العمل	الجدول رقم (12-2)
30	تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع لضغوط العمل	الجدول رقم (13-2)
30	متوسط إجابات الموظفين حول أبعاد ضغوط العمل	الجدول رقم (14-2)
31	تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني	الجدول رقم (15-2)
32	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الثالثة	الجدول رقم (16-2)
32	ملخص الارتباط الخطي المتدرج للفرضية الثالثة	الجدول رقم (17-2)
33	وصف العينة حسب متغير الجنس	الجدول رقم (18-2)
33	نتائج اختبار t test لفروقات أخلاقيات المهنة حسب الجنس	الجدول رقم (19-2)
34	يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعاً لمتغير السن	الجدول رقم (20-2)
34	يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي	الجدول رقم (21-2)
34	يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي	الجدول رقم (22-2)
35	يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعاً لمتغير الخبرة المهنية	الجدول رقم (23-2)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
4	يوضح العلاقة بين عناصر ضغوط العمل	الشكل رقم (1-1)
25	التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس	الشكل رقم (1-2)
25	التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب السن	الشكل رقم (2-2)
26	التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي	الشكل رقم (3-2)
27	التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	الشكل رقم (4-2)
27	التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	الشكل رقم (5-2)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
47	استمارة الاستبيان	الملحق رقم 01
50	قائمة المحكمين	الملحق رقم 02
50	مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS	الملحق رقم 03
61	الهيكـل التنظيمي للمؤسسات العمومية الإستشفائية	الملحق رقم 04

مقدمة

يحتل موضوع ضغوط العمل باهتمام كبير من قبل الباحثين في مختلف المجالات لما له من انعكاسات على سلوك الموظفين واتجاهاتهم وأدائهم في العمل نتيجة التأثير بالمتغيرات والمنبهات البيئية المختلفة، والتي جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما أثر على صحته النفسية والجسدية، وهو ما انعكس على مهامه وعلاقته مع العاملين في المنظمة ويأتي تزايد الاهتمام بموضوع ضغوط العمل من مدى ادراك الأفراد والمنظمات بأهمية دراستها وتحليلها ووضع الاستراتيجيات الملائمة لاحتوائها والسيطرة عليها لما يرافقه من آثار سلبية على الموظف والتنظيم الإداري.

لقد أظهرت العديد من الدراسات وجود تأثير لضغوط على أخلاقيات المهنة حيث يعد موضوع أخلاقيات المهنة موضوع شائع في العالم، وهو مهم وأساسي في حياة المجتمع منذ القدم وهو لا يتعلق بالجوانب الفنية في العمل فقط وإنما بالأساس الأخلاقي أيضاً، كما أنه لا يخاطب العقل فقط بل الضمير والوجدان أيضاً فهو حوار النفس قبل حوار الآخرين، إذ منذ القدم كان موضوع اخلاقيات المهنة محل اهتمام لارتباطه بكل جوانب الحياة سواء كانت اجتماعية او سياسية او اقتصادية.

إشكالية الدراسة:

تعتبر المؤسسات الاستشفائية عنصراً هاماً في المجتمع لكونها تمثل عنصراً أساسياً لأي نظام صحي وهي نظام اجتماعي مركب يتكون من شبكة من العلاقات والتفاعلات الاجتماعية تربطها أخلاقيات المهنة والتي يترتب عنها صلاحيات، مسؤوليات والتزامات، ويعتبر مجال الرعاية الصحية من بين المجالات الحساسة وهو ما يجعل العاملين بها عرضة للعديد من الضغوطات وذلك قد يكون بسبب طبيعة أنشطتها التي تتميز بالحساسية لتعلقها بحياة الأفراد أو العوامل المرتبطة بالوظيفة، وهو ما قد يؤثر على أداء العاملين والتزامهم بأخلاقيات المهنة، لذلك حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة وذلك من خلال طرح الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة ؟

الأسئلة الفرعية: يندرج ضمن هذه الاشكالية أسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مستوى ضغوط العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة ؟
- ما هو مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة؟
- هل هناك أثر لأبعاد ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية(الجنس، السن، المستوى الوظيفي، المستوى التعليمي، الخبرة في المؤسسة)؟

1. فرضيات الدراسة:

- مستوى ضغوط العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة مرتفع؛
- مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة مرتفع؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة حول الالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى للمتغيرات الشخصية.

2. أهمية الدراسة:

- أخلاقيات المهنة لها أهمية كبيرة في تعزيز ونشر الثقة والتعاون في المؤسسة؛
- تساهم أخلاقيات المهنة في تحسين أداء المؤسسة؛
- تأثير ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة.

4. أهداف الدراسة:

- معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية محمد بوضياف؛
- معرفة سبل تعزيز أهمية أخلاقيات المهنة في المؤسسة الاستشفائية؛
- معرفة درجة الالتزام بأخلاقيات المهنة ومستوى ضغوط العمل التي يعاني منها الموظفون في المؤسسة الاستشفائية .

5. مبررات اختيار الموضوع:

- الرغبة الشخصية الشخصية في اختيار الموضوع؛
- محاولة لفت انتباه المسؤولين إلى ضرورة العناية بضغوط العمل؛
- بحكم أن التخصص علمي .

6. حدود الدراسة: تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

الحدود الزمنية: تمت الدراسة خلال شهر مارس وأفريل 2023.

الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة على عينة من المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة .

7. منهج البحث والأدوات المستخدمة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة ودراسة الفرضيات تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الفصل الأول من خلال عرض المعلومات وتحليلها، بينما في الفصل الثاني المتعلق بالدراسة الميدانية فقد تم استخدام منهج دراسة الحالة وهذا من خلال الملاحظة العلمية والمقابلة الشخصية مع الاستعانة بأداة الاستبيان ومعالجته باستخدام برنامج المعالجة الإحصائية للبحوث الاجتماعية spss.

8. صعوبات الدراسة:

- صعوبة الحصول على المعلومات في المؤسسة الاستشفائية ورقلة.
- عدم استرجاع بعض الاستبيانات في الوقت المحدد.

9. هيكل الدراسة: تم تقسيم الدراسة إلى فصلين:

الفصل الأول: يضم الأدبيات النظرية لضغوط العمل وأخلاقيات المهنة تم تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول يضم المفاهيم الأساسية حول ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة والمبحث الثاني يضم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة حول ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة .

والفصل الثاني متعلق بالدراسة الميدانية بعنوان أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة الاستشفائية العمومية ورقلة حيث اشتمل على مبحثين المبحث الأول الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية بينما المبحث الثاني فتناول تحليل نتائج الدراسة الميدانية.

الفصل الأول

الإطار النظري لضغوط العمل

والالتزام بأخلاقيات المهنة

مقدمة الفصل الأول:

تعتبر ضغوطات العمل من بين العوامل التي يمكن أن تؤثر بشكل سلبي على أخلاقيات المهنة حيث أنها قد تجعل الموظفين يتجاهلون بعض المبادئ الأخلاقية التي يجب عليهم الالتزام بها نتيجة ارتفاع مستوى الضغوط في العمل، حيث قد يتعرض بعض الموظفين أثناء تاديتهم لمهامهم الوظيفية إلى عدة ضغوطات لا يمكن تجنبها وهو ما يدفع بهم إلى اتخاذ قرارات ترمز إلى المصلحة الخاصة فقط دون النظر إلى التبعات الأخلاقية.

كما يمكن أن تؤثر الضغوطات النفسية مثل ضغوط الوقت والعمل الشاق والإجهاد الناجم عن مواعيد صارمة ومهام متعددة في نفس الوقت على أخلاقيات المهنة حيث يمكن أن يؤدي الإجهاد والتعب إلى تقليل القدرة على اتخاذ القرارات الصحيحة والالتزام بالمعايير الأخلاقية .

في هذا الفصل سوف نسلط الضوء على مفاهيم ضغوط العمل والالتزام بأخلاقيات المهنة، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين أساسيين:

المبحث الأول: الإطار النظري لضغوط العمل والالتزام بأخلاقيات المهنة.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول ضغوط العمل والالتزام بأخلاقيات المهنة

تعتبر ضغوط العمل من بين المواضيع الهامة لكونها تتعلق بالموارد البشري الذي يعتبر عنصرا أساسيا في المؤسسة والاهتمام به ينعكس بشكل إيجابي على الفرد والمؤسسة، لذلك يجب معرفة مصادر ضغوط العمل ومسبباتها للسيطرة عليها والحد من آثارها السلبية، وقد يكون لضغوط العمل تأثير على أخلاقيات المهنة التي تعتبر بدورها عنصرا مهما حيث تسعى المؤسسات إلى تعزيز السلوك الأخلاقي للعاملين بها وتفعيل القيم الأخلاقية في كافة أنشطتها التي تقوم بها لما له من تأثير على مستوى أدائها، لذلك سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق لأهم المفاهيم المتعلقة بضغوط العمل وأخلاقيات المهنة.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل

حضي موضوع ضغوط العمل باهتمام العديد من الباحثين وفي شتى المجالات (علم النفس، الطب، العلوم الإدارية بمختلف فروعها) خاصة بعدما تبين أن ضغوط العمل تخلف تكلفة على الفرد، المنظمة، والمجتمع، هذه التكلفة صحية واقتصادية وتنظيمية، حيث تخلف ضغوط العمل العديد من الآثار السلبية على صحة الفرد ونفسيته.

الفرع الأول : مفهوم ضغوط العمل وعناصره

أولا: مفهوم ضغوط العمل

لقد تعددت التعاريف المتعلقة بضغوط العمل واختلفت وفقا لاتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب، فلا يوجد هناك تعريف واحد يلقي القبول والإجماع من طرف الباحثين، ويرجع السبب في ذلك أساسا لارتباط موضوع ضغوط العمل بعدة علوم أخرى، فهو يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل من المجالات الطبية والنفسية والاجتماعية والإدارية¹.

هناك العديد من التعاريف نحاول إيجازها فيما يلي :

- حسب بارون وجرينيخ (Baron and Grenberg) فيعرف ضغوط العمل بأنها " نمط معقد من حالة نفسية وردود فعل فسيولوجية لمجموعة من الضغوط الخارجية " ².
- كما تعرف على أنها " تلك الضغوط الناشئة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤوليتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور " ³.
- تعرف Gray & Starke ضغوط العمل على "أنها مجموعة من ردود الأفعال التي يبدوها الفرد نتيجة لمجموعة من المواقف التي يتعرض لها في البيئة المحيطة، وتنتج ردود الأفعال هذه عن مجموعة من المتغيرات النفسية والفسيولوجية على الفرد" ⁴.

نستخلص مما سبق أن ضغوط العمل ما هي إلا حالة عدم التوازن بين متطلبات البيئة والقدرات الفرد على الاستجابة لتلك المتطلبات".

¹ - محسن علي الكنتي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتبة الأكاديمية، الاسماعلية، مصر، 2005، ص211.

² - جرينير جيرالد وروبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي واسماعيل علي سيوني، دار المريخ، الرياض، السعودية، 2004، ص 257.

³ - فاروق عبده فليو ومحمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، الاردن، 2005، ص305.

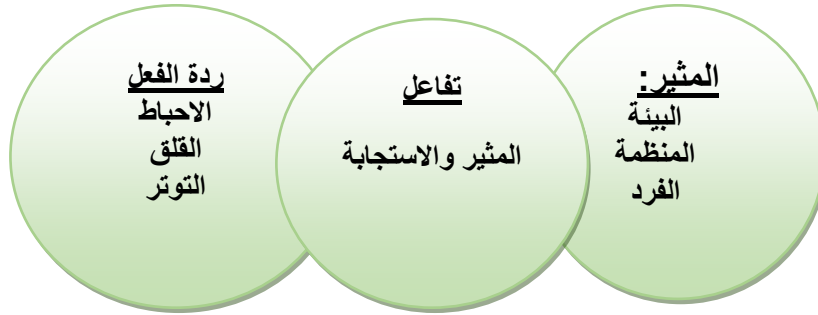
⁴ - شعبان علي السيسي، أسس السلوك الإنساني بين النظرية و التطبيق، دار المكتب الجامعي الحديث الازارطة، مصر، 2002، ص356.

ثانياً: عناصر ضغوط العمل

تتكون ضغوط العمل من ثلاث عناصر رئيسة وهي عنصر المثير، عنصر الاستجابة و عنصر التفاعل، وفيما يلي شرح لهذه العناصر¹:

1. **عنصر المثير** : هو عبارة عن مختلف العوامل البيئية الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذلك العوامل المرتبطة بالموارد البشري، والتي تولد شعوراً بالضغط.
2. **عنصر الاستجابة** : هو عبارة عن تلك الردود الأفعال النفسية الفيزيولوجية والسلوكية التي يبديها المورد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات.
3. **عنصر التفاعل** : هو عبارة عن ذلك التواصل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات، أو الضغط الذي يواجهه الفرد ناتج عن تفاعل المركب ما بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذا العوامل المرتبطة بالموارد البشري.

الشكل رقم (1-1): يوضح العلاقة بين عناصر ضغوط العمل



المصدر : تيشات سلوى، محاضرات مقياس السلوك التنظيمي، السنة الثانية ماستر تخصص ادارة الموارد البشرية، ميدان علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017/2018، ص 25.

ثالثاً : مراحل ضغوط العمل

هناك ثلاث مراحل لتطور الضغوط وهي²:

1. **المرحلة الأولى (مرحلة التنبيه بالخطر أو الإنذار)**: في هذه المرحلة يكون هناك رد فعل تجاه ضغوط العمل والتي تمثل في التفاعلات الجسمانية والنفسية الداخلية والتي يترتب عليها توتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم وزيادة معدلات التنفس، وغير ذلك من الأعراض.
2. **المرحلة الثانية (مرحلة المقاومة)**: تبدأ هذه المرحلة مع تزايد ضغوط العمل وارتفاع مستوى القلق والتوتر، وعادة ما يترتب على هذه المقاومة العديد من المظاهر السلبية للسلوك مثل إصدار قرارات متضاربة وغير جيدة والمصادمات مع الآخرين ومقاومة بعض القرارات العليا.. الخ .

1 - تيشات سلوى، محاضرات مقياس السلوك التنظيمي، السنة الثانية ماستر تخصص إدارة الموارد البشرية، ميدان علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017/2018، ص 62.

2 - مروان حمد بن أحمد، إدارة ضغوط العمل، دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2008، ص 127.

3. المرحلة الثالثة (الإجهاد أو الاستنزاف): تظهر هذه المرحلة مع انهيار المقاومة وظهور العديد من الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل ارتفاع ضغط الدم أو الصداع المستمر أو قرحة المعدة وغيرها من المخاطر التي تمثل تهديدات مباشرة وغير مباشرة لكل من الفرد والمنظمة.

الفرع الثاني: أنواع ضغوط العمل

هناك عدة أنواع لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق مجموعة من المعايير أهمها ما يلي:

1. من حيث الآثار المترتبة عنها: تصنف إلى¹:

1.1. الضغوط الإيجابية: تعتبر ضرورية ومفيدة للفرد حيث أن لها انعكاسات إيجابية تجعله يشعر بالقدرة على الإنتاج والانجاز إلى جانب ذلك لها آثار نفسية إيجابية، حيث تولد لدى الفرد الشعور بالسعادة والسرور وهو ما ينعكس على غنتاجيته كما أنها تمثل حافز لنجاحه.

1.2. الضغوط السلبية: هي الضغوط التي لها انعكاس وتأثير سلبي على صحة ونفسية الفرد وبالتالي تؤثر سلبا على أدائه وإنتاجيته في العمل، وتؤدي إلى شعوره بالإحباط وعدم الرضا والعجز وعدم القدرة، وبالتالي تراجع مستوى الأداء واضطراب العلاقات الإدارية والتنظيمية.

2. من حيث الشمول: تقسم ضغوط العمل إلى²:

1.2. ضغط كلي شامل: وهو الضغط السائد على كل شيء من اهتمامات العامل، وسيطرة على كافة العوامل في المنظمة التي تعمل بها.

2.1. ضغط جزئي فرعي: يرتبط بمصلحة الفئة التي يضمها الكيان الإداري الذي يعمل به متخذ القرار، حيث تصطم مصالحه مع أهدافه نتيجة لممارسة الضغط عليه، فكلما كانت هذه الفئة مؤثرة كلما أجبرت متخذ القرار إلى الانصياع لمطالبه.

3. من حيث المصدر: تنقسم الضغوط وفق مصادرها إلى³:

1.3. الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: تشكل الضوضاء والحرارة وسوء التهوية مصدرا للضغوط بالنسبة للفرد، ويمكن أن تحول دون القيام الفرد بمهامه ومسؤولياته بالشكل المطلوب.

2.3. الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: وتظهر نتيجة تفاعل الفرد مع زملائه في مجال العمل مثل: الصراع داخل المؤسسة واختلاف المهارات بين الأفراد.

3.3. الضغوط الناتجة عن نظام الشخصي للفرد: وترجع إلى الخصائص الشخصية، وهي تختلف من شخص إلى آخر حسب طباعه ونمط شخصيته مثل: شخص سريع الغضب يكون أكثر عرضة للضغوط من الشخص الهادئ.

¹- لبنى زياد خالد السكاك، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي "دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الأردنية"، مذكرة ماجستير غير منشورة في لإدارة، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، 2014، ص 15 - 16.

² - محمد الصيرفي، السلوك الإداري (العلاقات الانسانية)، دار الوفاء لدينا للطباعة والنشر، مصر، 2007، ص 55.

³ - سميرة طراد خوجة، ضغوط العمل: آثاره، أسبابه واستراتيجية مواجهته، مجلة الإنسان والمجتمع، المجلد 07، العدد 13، جوان 2016، ص 08.

4. من حيث الفترة الزمنية التي يستغرقها ومدى التأثير على صحة الإنسان النفسية والبدنية : وتنقسم إلى¹:
 - 1.4. الضغوط البسيطة : وتستمر من ثوان إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.
 - 2.4. الضغوط المتوسطة : وتمتد من ساعات إلى الأيام وتنجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيادة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.
 - 3.4. الضغوط المضاعفة : وهي تستمر لأسابيع وأشهر وتنجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.

الفرع الثالث : مصادر ضغوط العمل

تشير العديد من الدراسات إلى وجود مصادر متنوعة للضغط في مكان العمل، وقد تناولت تلك الدراسات بيئة العمل والفرد نفسه باعتبارها من المسببات الرئيسية للضغط، وتؤكد على أن مسببات ضغط العمل تتداخل مع بعضها لتشكيل مجموعة من المؤثرات الضاغطة على الفرد داخل بيئة العمل وبالتالي فإنه من الصعوبة عزل تلك المسببات عن بعضها البعض، ومع ذلك من أهم العناصر التي تؤدي إلى ضغوط العمل مما يلي:

أولاً: المصادر التنظيمية :

هي تلك المصادر المرتبطة بمحيط العمل أو العمل نفسه وتتمثل في:

1. **غموض الدور** : يعتبر ROLE AMBIGUITY غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمة، ويعني عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكيد الفرد من اختصاصاته، وعدم معرفته بما يجب أن يؤديه، وعدم تأكده من توقعات الآخرين منه، كذلك افتقاره إلى المعلومات التي يحتاجها في أداء دوره في المنظمة مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة وطرق تقييم الأداء وغيرها مما يترتب عليه ارتباك الفرد في عمله وشعوره بالضغط النفسي وعدم الرضا عن العمل والميل لتركه².
2. **صراع الدور** : ينشأ هذا النوع من التوتر نتيجة التعارض والاختلاف بين توقعات العاملين من المنظمة وتوقعات المنظمة من العاملين³، وصراع الدور مصدره عديدة أهمها⁴:
 - شخص واحد: ويحدث ذلك النوع من الصراع عندما يتعرض الفرد في بيئة العمل لتوقعات متعارضة أو متناقضة من نفس الشخص أي أن يكون مصدرها شخصاً واحداً⁵.

1 - محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 55.

2 - عبد الغفار الحنفي، عبد السلام أبو قحف، محمد بلال، محاضرات في السلوك التنظيمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، مصر، 2002، ص 190-191.

3 - محمد قاسم القربوني، السلوك التنظيمي "دراسة لسلوك الإنساني الفردي و الجماعي في المنظمات المختلفة"، الشروق للنشر والتوزيع، ط4، 2003، ص 145.

4 - حسن السيسي شعبان علي، علم النفس أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2002، ص 257-258.

5 - عمر وصفي عقيلي، الإدارة أصول و أسس و مفاهيم، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 46.

- أكثر من شخص: ويحدث هذا النوع من الصراع عندما يواجه الفرد عدة أوامر متعارضة من أكثر من شخص في نفس الوقت.
- التعارض بين متطلبات الدور (القيم الشخصية): ويحدث هذا النوع من الصراع عندما تعارض قيم ومعتقدات الفرد مع التوقعات الموجودة، وتحدث عندما تكون متطلبات بيئة العمل التي على الفرد مواجهتها تفوق طاقته وإمكانياته.
- تعدد أدوار الشخص: يحدث هذا النوع من الصراع عندما يكون للفرد أكثر من دور واحد حيث تعارض هذه الأدوار مع بعضها البعض.

3. عبء العمل: هناك علاقة وطيدة بين مستويات ضغوط العمل وحجم المسؤوليات أو المهام التي تسند للفرد حيث أنه كلما زاد حجم المسؤوليات والمهام كلما ارتفعت نسبة الضغوط في العمل، ويتضمن عبء العمل جانبين هما: الأول يتعلق بالعبء الكمي ويعني زيادة متطلبات العمل لزيادة حجم المخرجات مع ثبات الوقت المحدد للإنجاز، والثاني يتعلق بالعبء النوعي وهو الذي يحدث عند عدم امتلاك الفرد لمستوى معين من المهارات والقدرات والكفاءات التي يتطلبها إنجاز مهام معينة، لهذا يعتبر عبء العمل مصدرا من مصادر ضغوط العمل لأنه يدفع الفرد للشعور بالإجهاد وما يرتبط به من أعراض نفسية وصحية¹.

4. الظروف المادية للعمل: تتمثل في الظروف البيئية المحيطة بالفرد في بيئة العمل، مثل مكان العمل وموقعه، التجهيزات المتاحة، مدى توفر التهوية ومستلزمات الأمن والسلامة المهنية، لذلك تعتبر هذه الظروف سبب مباشر لضغوط العمل لأن عدم توفرها بشكل مناسب يؤثر على الحالة النفسية والجسدية للفرد².

ثانيا: العلاقات في العمل: للعلاقة السيئة بين الموظف وزملائه أو بين الموظف ومروسيه آثار سلبية ومن الممكن أن تسبب ضغوط كبيرة بين العاملين، وهو ما يؤثر سلبا على أداء العاملين من جهة وأداء المنظمة من جهة أخرى، مثل: عدم امتثال الموظف لأوامر مروسيه، أو عدم تقدير مجهوداته وتصيد أخطائه، اتباع أساليب غير أخلاقية³.

ثالثا: المصادر المتعلقة بشخصية الفرد: هناك العديد من العوامل التي تتعلق بالفرد والتي يمكن أن تساهم في حدوث ضغوط العمل، ويكون لها تأثير واضح على شخصية الفرد وتعامله مع الآخرين، وتنقسم إلى⁴:

- مصادر متعلقة بشخصية الفرد: مثل إدراك الفرد للضغوط، نمط الشخصية، الحالة النفسية والبدنية، مفهوم إدراك الذات.
- مصادر نفسية: مثل حالات القلق والاحباط التي من شأنها ان تزيد من مستوى الضغوط لدى الفرد.
- مصادر سلوكية: تتمركز حول تصرفات الفرد سواء كان على وعي أم بدون وعي، وهو ما يتسبب في سوء إدارة الوقت، والصراع الشخصي.

¹ - لبنى زياد خالد الساكت، مرجع سبق ذكره، ص 19.

² - المرجع السابق، ص 21.

³ - عبد الحكيم أحمد مهنا الحراشنة، أثر ضغوط العمل على اداء الأطباء في المستشفيات الحكومية في إقليم الشمال في الأردن، مذكرة ماجستير في الإدارة العامة، غير منشورة، جامعة آل البيت، 2014، ص 17.

⁴ - آية وليد فايز حسين علي، ضغوط العمل الإداري لدى مدبري مدارس وكالة الغوث الدولية وعلاقتها بانتماهم المهني، مذكرة ماجستير في أصول التربية، غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2018، ص 21-22.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للالتزام بأخلاقيات المهنة

تمثل أخلاقيات المهنة مجموعة من القيم والمعايير الأخلاقية التي يعتمد عليها الفرد في المجتمع من أجل التمييز بين ما هو صحيح وما هو خاطئ، ولقد تطور مفهومها عبر الزمن باختلاف مصادرها وتعدد مبادئها وأساسياتها.

الفرع الأول: الالتزام بأخلاقيات المهنة (المفهوم والمبادئ)

أولاً: مصطلحات هامة

1. مفهوم الالتزام:

يعرف الالتزام على أنه درجة توحد الفرد مع الأهداف التنظيمية وقيم أعضاء المنظمة والاتجاه للعمل بجد من أجل تحقيق أهداف المنظمة.¹

2. مفهوم الأخلاقيات:

عرفها عبد الكريم زيدان بأنها مجموعة من المعاني والصفات المستقرة في النفس وفي ضوئها وميزاتها يحسن الفعل في نظر الانسان أو يقبح، ومن ثم يقدم عليه أو يحجم عنه.²

كما عرفها بعض العلماء بأنها التحلي بالمليح والتخلي عن القبيح.

3. المهنة:

تعرف على أنها من الأعمال التي تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية، أو عمل يشغله العامل بعد أن يتلقى دراسة نظرية كافية وتدريباً عملياً طويلاً في المراكز والمدارس أو جامعات وتتطلب مجموعة من المهارات والمعارف النظرية والقواعد ينتظم العمل بها.³

ثانياً: مفهوم أخلاقيات المهنة

هناك العديد من التعاريف من بينها ما يلي:

تعرف أخلاقيات المهنة على أنها ضرورة التزام الموظف بواجباته الوظيفية كما حددها القانون فيعتبر الموظف متقيداً بأسس وقواعد العمل بصورة مباشرة.⁴

وتعرف أخلاقيات المهنة أيضاً بأنها سلوك مهني وظيفي يعبر عن مجموعة من القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق عليها أفراد المجتمع حول ما هو خير وحق وعدل في تنظيم أمورهم.⁵

1 - محمد أحمد درويش، نظرية الالتزام التنظيمي، الطبعة الأولى، 2008، ص 87.

2 - بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2008، ص 19.

3 - ناقص عبلة، ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف "دراسة ميدانية لعينة من موظفي مقر بلدية ورقلة"، مذكرة ماستر في العلوم الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2014، ص 7.

4 - مهدي فكري العلمي، أخلاقيات العمل والقيم الوظيفية، الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، 2018، ص 15.

5 - أقطي جوهر ومراس فوزية، أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية "دراسة حالة مؤسسة العمومية لولاية جيجل"، ملتقى وطني حول: حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد خيضر - بسكرة 06-07/05/2012، ص 9.

كما يمكن تعريف أخلاقيات المهنة على أنها مجموعة من المبادئ والمعايير التي تعد مرجعا للسلوك المطلوب من أفراد المهنة الواحدة والتي يعتمد عليها في تقييم أدائهم إيجابا أو سلبا¹.

وتعرف أيضا بأنها اتجاه الإدارة وتصرفها اتجاه موظفيها وزبائنها والمجتمع عامة وقوانين الدولة ذات العلاقة بتنظيم عمل المؤسسات².

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن أخلاقيات العمل هي عبارة عن سلوك مهني وظيفي يعبر عن مجموعة القيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات والتمييز بين ما هو صواب أو خطأ والتي تولد لدى العاملين الالتزام بالأهداف المسطرة والقيم الممارسة في المنظمة.

ثالثا: مبادئ أخلاقيات المهنة

تندرج ضمن أخلاقيات المهنة مجموعة من المبادئ التي ينبغي للموظف أن يتحلى بها خلال قيامه بمهامه، وذلك حتى لا ينحرف عن السلوك القويم، ويمكن ذكر أهم هذه المبادئ في ما يلي³:

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

2. النزاهة: هي التجرد وبراءة السلوك البشري من أية أغراض أو مقاصد خاصة عند خدمة المواطنين بهدف الحفاظ على مكانة جهة العمل وتعزيز المصلحة العامة للمجتمع.

3. الفعالية: وهي التزام العامل بأداء واجباته بكل جد واجتهاد دون تسويق أو تعقيد، وتجنب السلوك الذي يعبر عن الإهمال أو اللامبالاة بمصالح المواطنين.

4. الكفاءة: وذلك من خلال الالتزام بعدم تبذير المال العام، أو إساءة استعماله، والحرص على الترشيد في استخدام كافة أشكال الموارد جهة العمل بطريقة تؤدي إلى الحفاظ على المؤسسة دون التأثير على جودة تقديم الخدمة.

5. الجودة: هي الالتزام بمعايير مرتفعة من الأداء سواء في شكل الخدمة المقدمة أو طريقة التعامل مع المواطنين أو أسلوب التعامل مع الرؤساء والزملاء في العمل مع الالتزام بالشفافية التامة في توفير المعلومات.

6. الاحترافية المهنية: أي أداء العمل بجد وإخلاص بشكل يرفع من قيمة الرقابة الذاتية على الأداء عما دونها من أنواع الرقابة الخارجية.

7. احترام القانون: وذلك من خلال الامتثال للقواعد القانونية المنظمة للعمل وفقا للقوانين والأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة بموجبها.

¹ - أسامة محمد الخليل الزيتاني، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية "مجمع الشفاء الطبي بغزة"، مذكرة ماجستير في برامج القيادة والإدارة، غير منشورة، جامعة الأقصى فلسطين، 2014، ص14.

² - عبد الرحمان الجاموس، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال وعلاقتها بالمداخل الإدارية الحديثة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، سورية 2013، ص236.

³ - مينو جيلالي وعروس كوثر، أخلاقيات المهنة كأداة للوقاية من الفساد ومكافحته، مجلة القانون والتنمية، المجلد 02، العدد 03، جوان 2020، 73-72.

8. الشفافية: تعتبر من بين وسائل النزاهة حيث تساهم في توضيح واجبات وحقوق الأفراد ومواجهة الفساد والحسوية وتحقيق العدالة.

الفرع الثاني: مصادر أخلاقيات المهنة:

هناك العديد من المصادر لأخلاقيات المهنة أهمها¹:

1. **المصدر الديني:** يمثل الدين مصدرا لأخلاقيات المهنة، والدين الاسلامي يعتبر مصدرا من مصادرها، حيث يغرس في الفرد مفهوم الرقابة الذاتية، حيث أن الفرد أو العامل في أدائه لوظيفته يتحرك على أساس القيم الدينية، ويشمل المصدر الديني مجموعة من القوانين الوضعية والأوامر والنواهي التي تعمل على تنظيم حياة الأفراد وتحديد سلوكهم.

2. **المصدر الاجتماعي:** يعتبر المجتمع من بين مصادر أخلاقيات المهنة فكل مجتمع يتميز بثقافة مجتمعية خاصة به تميزه عن بقية المجتمعات، وهي تعمل على ضبط سلوك أفرادها وتنظيمها، كما تحدد قيم ومعتقدات الأفراد، ونظرا لكون المنظمة تعتبر نظام مفتوح فإن العاملين والموظفين بها يحملون معهم تلك القيم والمعتقدات الموجودة بمجتمعهم، كما تنعكس تلك القيم والمعايير والمعتقدات على سلوكهم المهني.

3. **المنظمة:** تتكون من مجموعة من قواعد العمل وأنظمة تحفيز وقرارات إدارية تعمل على تجسيد السلوك الأخلاقي أو العكس، كما أنها تضم ثقافة تنظيمية تمثل مكوناتها مرجعا للسلوك الوظيفي للعاملين، كما تتميز المنظمة بوجود مدونة لأخلاقيات المهنة تتضمن مجموعة من القيم والمبادئ المرتبطة بأداء المهام، وتحتوي على السلوكيات المقبولة وغير المقبولة.

4. **الثقافة التنظيمية للمنظمة:** تحتوي على مجموعة من القواعد والقيم والمعايير والقوانين والأعراف والمعتقدات، وهي تمثل الإطار الذي تنشأ وتنمو داخله أخلاقيات المهنة، وتعمل على تشكيل السلوك داخل المنظمة كما تعمل على بناء الرصيد المعرفي الذي يشكل معايير وضوابط الأخلاقيات والقيم لدى أعضاء المنظمة، وكلما كانت الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة قوية كلما ساهمت في بناء أخلاقيات وقيم العمل القوية التي تحدم رسالة المنظمة وأهدافها.

5. **البيئة:** تعمل البيئة الاجتماعية على تشكيل سلوكيات الأفراد وتكوين اتجاهاتهم، كما تساهم البيئة الخارجية المتمثلة في السوق في تكوين أخلاقيات المهنة وتوجيهها في اتجاه معين، حيث أدت المنافسة والتطورات التكنولوجية التي يشهدها المجتمع المعاصر اليوم إلى زيادة الفئات الأخلاقية نتيجة إهمال المسؤولية الاجتماعية، وبالتالي تعمل البيئة التي تعمل فيها المنظمة على توجيه وتكوين أخلاقيات المهنة.

6. **المصدر الاقتصادي:** تؤثر الظروف الاقتصادية على سلوكيات الأفراد العاملين، حيث تدفع الظروف الاقتصادية الصعبة بالفرد العامل إلى اتباع سلوك منافي للمعايير الأخلاقية وهو ما ينتج عنه سلوكيات سلبية مثل الغش واستغلال الوظيفة للصالح الخاص، وعلى العكس من ذلك يمكن للظروف الاقتصادية الجيدة أن تساهم في التزام الفرد بأخلاقيات المهنة.

1 - حنان ايكدمومي ومریم بجاوي، قراءة سيكولوجية لأخلاقيات المهنة، مجلة دراسات سيكولوجية الانحراف، المجلد 07، العدد 03، 2022، ص 317-318.

الفرع الثالث: أساسيات أخلاقيات المهنة وأهدافها:

أولاً: أساسيات أخلاقيات المهنة

تتمثل في¹:

- عدم وجود تضارب في المصالح مثل أن تعمل في مؤسسة وتعمل مستشاراً لمورديها أو تتقاضى هدايا أو أجراً من منافسيها أو تمتلك حصة في شركة تعمل كمنافس أو عميل أو مورد للشركة التي تعمل بها.
- عدم الغش والخداع والكذب بأي نوع ومع أي جهة، فلا يجوز للبائع أن يخدع المشتري ولا للشركة أن تخدع مورديها ولا للمتقدم لوظيفة أن يخدع شركة التوظيف ولا للمرؤوس أن يكذب على رئيسه والعكس.
- الحفاظ على البيئة بمعنى عدم تلويث البيئة بمخلفات الإنتاج ويشمل عدم تلويث الهواء والبحار والانهار والأرض لذلك تجدد الشركات تشير في موقعها على الشبكة الدولية لما توليه من عناية بالبيئة وما تقوم به للمحافظة عليها.
- عدم تشغيل الأطفال باعتباره استغلالاً للأطفال وإبعادهم عن التعليم الإلزامي بالإضافة إلى إنه غالباً ما يشتمل على تعرض الأطفال لمخاطر أو استغلالهم في أعمال غير آمنة.
- الصدق والدقة في التقارير وأهمها تقارير الشركات السنوية وما تحتويه من قوائم مالية.
- عدم التمييز في التوظيف والترقية والتدريب وأي معاملة في العمل بناء على لون أو نوع ديانة وأصل العامل أو المتقدم للعمل.
- احترام سرية بعض المعلومات الخاصة بالمؤسسة وعدم إعلانها؛
- الحفاظ على أمان وصحة العاملين؛
- عدم استخدام موارد المؤسسة في المصالح الخاصة؛
- عدم السرقة وأخذ الأموال من الشركة أو المؤسسة بغير حق.

ثانياً: أهمية أخلاقيات المهنة:

- إن الالتزام بالمبادئ الأخلاقية والسلوك الأخلاقي للفرد يعتبر ذو أهمية لمختلف جوانب المجتمع حيث تكمن هذه الأخلاقيات فيما يلي:
- تحقيق مردود مالي من خلال الالتزام الأخلاقي وإن لم يكن على المدى القصير فإنه الأكيد سيكون واضحاً على المدى الطويل، وهذا ضد المنظور التقليدي الذي يرى تعارضاً بين تحقيق مصالح منظمة الأعمال المتمثلة بالربح المادي وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية².
 - إن الغاية من الالتزام بالأخلاق وفضائله تكون لاكتساب مرضاة الله وبها تحقق السعادة في الدنيا والآخرة.
 - الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة ويقترن بالالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بخصوصيات العمل والصدق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومات.
 - تعزيز سمعة المنظمة صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا له مردود إيجابي على المنظمة³.

¹ - جلال خلف السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص73-74.

² - طاهر محسن منصور الغالي صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال والمجتمع، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2008، ص138.

³ - أسامة محمد الخليل الزيتاني، مرجع سبق ذكره، ص17.

ثالثاً: أهداف أخلاقيات المهنة:

تتمثل أهداف أخلاقيات المهنة في¹:

- ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتحلى بها المؤمنون على مصالح الدولة؛
- فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الإيجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر السلوكية المحضرة؛
- ضمان التوازن بين الأحكام والأخلاقيات وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين العاملين؛
- إزالة الطابع التسلسلي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع دراستنا الحالية سواء بشقه الذي يتعلق بضغوط العمل وتأثيرها على العديد من المتغيرات مثل: أداء العاملين، الالتزام التنظيمي، الولاء التنظيمي، الاستقرار الوظيفي، أو بشقه الثاني المتمثل في أخلاقيات المهنة وتأثيرها على أداء العاملين، ولقد حاولنا من خلال هذا المبحث عرض أهم هذه الدراسات، مع تحديد موقع الدراسة الحالية منها.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

1. دراسة (عيسى إبراهيم المعشر 2009)²:

هدفت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقي الأردني وأثر هذه الضغوط على أدائهم، مع البحث عن مصادرها وإيجاد حلول للتخفيف من آثارها، ولقد شملت عينة الدراسة الموظفين والعاملين بمجموعة من الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم بلغ عددها 12 فندق، تم الاعتماد على أسلوب الاستبانة وبلغ عددها 197 استبيان تم معالجتها بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS ، ولقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والهيكل التنظيمي من جهة وبينه وبين أداء العاملين من جهة أخرى، ولا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين كل من متغير الأجور والمكافآت ومتغير بيئة العمل والأداء الوظيفي، كما أنه لا يوجد فروق في الأداء تعزى للجنس والعمر، المستوى التعليمي وسنوات الخبرة في حين أن أداء العمل يختلف باختلاف الحالة الاجتماعية للعاملين في الفنادق الأردنية.

1 - أسامة محمد الخليل الزيتاني، مرجع سبق ذكره، ص18.

2- عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين "دراسة ميدانية في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009.

2. دراسة (سحراء أنور حسين 2013)¹:

سعت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى توضيح كيفية تأثير ضغوط العمل على مستوى الأداء الوظيفي، مع البحث عن الاستراتيجيات الأكثر ملائمة والتي يمكن اتباعها من قبل إدارة المنظمة للتخفيف من تأثيرات هذه الضغوط على العاملين ومستوى أدائهم، ولتحقيق هدف الدراسة اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة حيث تم توزيعها على مجموعة من الموظفين والعاملين بديوان هيئة التعليم التقني والمعهد الطبي التقني المنصور بالعراق، وبلغ عددها 75 استبيان، تمت معالجتها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، ولقد توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- المستويات الخاصة بضغوط العمل والتي يعاني منها أفراد العينة كانت مرتفعة بشكل عام سواء كانت ناتجة عن طبيعة العمل أو غموض الدور أو صراع الدور أو عبء العمل.
- وجود تأثير ذو دلالة معنوية للأبعاد الفرعية لضغوط العمل والمتمثلة في طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، في الأداء الوظيفي.

3. دراسة (بسمة غناي 2016)²:

كان الهدف هذه الدراسة التعرف على مستوى الضغوط الذي تتعرض له عاملات الاستقبال في مختلف مواقع عملهن من خلال محاولة قياس اتجاهاتهن ومدى شعورهن بارتباطهن وانتمائهن للمنظمة التي يشتغلن بها، وتسعى الباحثة من خلالها إلى التعرف على مدى اختلاف مستويات ضغوط العمل والولاء التنظيمي باختلاف المتغيرات الشخصية والاجتماعية، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت تقنية دراسة حالة لعاملات الاستقبال والسكرتاريا، حيث تم جمع البيانات ذات الطابع الكمي بالاعتماد على الاستبيان، وشملت الدراسة 138 عاملة بمجال الاستقبال والسكرتاريا بالعديد من المؤسسات بولاية بسكرة وباتنة، ولقد أظهرت نتائج الدراسة أن العاملات اللائي تعانين من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل هن الفئة التي تعد أقل ولاء، وهو ما يدل على أن هناك علاقة عكسية بين الولاء التنظيمي وضغوط العمل.

4. دراسة (جوهره أقطي 2020)³:

هدفت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى اختبار ضغوط العمل بأبعاده (بيئة العمل، عبء العمل، صراع الدور، وغموض الدور)، على الاستقرار الوظيفي لدى الأطباء المختصين العاملين في المستشفيات العمومية بمدينة بسكرة، وذلك من خلال قياس مستوى الاستقرار الوظيفي وتشخيص واقع الضغوط المهنية لديهم، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد تم جمع 32 استبيان وزع على الأطباء المختصين بمستشفى "بشير بن ناصر" ومستشفى "الحكيم سعدان"، وبعد التحليل الإحصائي أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى ضغوط عمل متوسطة المستوى لدى الأطباء المختصين العاملين بهذه

1 - سحراء أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي " دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 36، 2013.

2 - بسمة غناي، أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي عند عاملات الاستقبال والسكرتارية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التمريض، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016.

3 - جوهره أقطي، ضغوط العمل لدى الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية وأثرها على الاستقرار الوظيفي "دراسة تطبيقية في مستشفى "بشير بن ناصر" و"الحكيم سعدان" بمدينة بسكرة"، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 18، العدد 02، 2020، ص 189-202

المستشفيات، كما أن لديهم مستوى متوسط من الاستقرار في العمل، كما توصلت الدراسة إلى أن عبء العمل يؤثر سلباً على مستوى الاستقرار الوظيفي لدى الأطباء، في حين أن كل من بيئة العمل وصراع الدور ليس لها أي أثر معنوي على الاستقرار الوظيفي لديهم.

5. دراسة (سيف ناصر عثمانة ونديا أحمد بني عبد الغني 2022) ¹:

هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الجامعية بالأردن، واعتمد الباحثان في دراستهم على المنهج الوصفي التحليلي، وشملت عينة الدراسة 264 ممرضة عاملة في مستشفى الملك عبد الله المؤسس ومستشفى الجامعة الأردنية، ولقد توصل الباحثان إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود مستوى عالي من ضغوط العمل الذي تتعرض له الممرضات في المستشفيات الجامعية في الأردن، مع وجود مستوى عالي من الالتزام المستمر لدى الممرضات ومستوى متوسط من الالتزام العاطفي والمعياري، أيضاً هناك أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن.

6. دراسة (منداس ميلود ودرويش عمار 2022) ²:

سعى الباحثان من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التزام بأخلاقيات المهنة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية أحمد مدغري بعين تموشنت، في ظل الظروف الصعبة التي مرت بها الجزائر نتيجة تداعيات جائحة كورونا، إلى جانب البحث عن مختلف السبل التي من شأنها الرفع من مستويات الوعي لدى الموظفين بأهمية الأخلاق ودورها في بناء الذات وإنشاء العلاقات مع تعزيز الثقة بينهم وبين الإدارة، واعتمد الباحثان في دراستهم على المنهج الوصفي والتحليلي وشملت عينة الدراسة 22 استبيان تم تحليلها بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS، ومن بين أهم النتائج التي توصل إليها الباحثان ما يلي:

- يوجد وعي ظاهر لدى الموظفين والمسيرين بأهمية الالتزام بأخلاقيات المهنة.
- النظام الداخلي لهذه المؤسسة يتبنى المبادئ الأخلاقية ويلتزم بها.
- هناك نسبة كبيرة من العينة المبحوثة تتفق على أنه لا توجد مشاكل وعراقيل ظاهرة المعالم في هذه المؤسسة تؤثر على التزام موظفيها بأخلاقيات المهنة ويبقى هذا نسبياً.
- ارتفاع مستويات الالتزام بأخلاقيات المهنة لدى الموظفين أحياناً روح التعاون والاجتهاد بينهم وساهم في تحسين خدمات الصحة العمومية في ظل جائحة كورونا.

¹ سيف ناصر عثمانة ونديا أحمد بني عبد الغني، أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن، المجلة العربية للإدارة، المجلد 42، العدد 01، مارس 2022، ص ص 315-336.

² منداس ميلود ودرويش عمار، مدى الالتزام بأخلاقيات المهنة في قطاع الصحة العمومية في ظل جائحة كورونا " دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية احمد مدغري - عين تموشنت"، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 05، العدد 02، 2022، ص ص 88-108.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

1. دراسة (Wafaa Ali Ali Ahamed et al 2018)¹:

كان الهدف من هذه الدراسة تقييم أخلاقيات المهنة الممارسة من قبل الممرضات العاملات بوحدة غسيل الكلى بمستشفيات الرقازيق بجمهورية مصر العربية، ولقد شملت عينة الدراسة 90 ممرضة عاملة بمستشفيات الأحرار، جامعة الرقازيق، القنايات، وتم جمع بيانات الدراسة بالاعتماد على الاستبيان والمقابلة، ولقد أظهرت نتائج الدراسة أن 60 % من الممرضات العاملات بوحدة غسيل الكلى بالرقازيق لديهن مستوى معرفة منخفض بأخلاقيات المهنة خاصة فيما يتعلق بحقوق المرضى والسرية، العدالة والاستقلالية، على الرغم من أن ممارستهم لأخلاقيات المهنة أفضل من معرفتهم بها، إلا أنها تعتبر غير كافية، وتتأثر معرفتهم لأخلاقيات المهنة بمتغيراتهم الشخصية، بينما لا تتأثر ممارستهم لها بهذه المتغيرات، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين معرفة الممرضات وممارستهم لأخلاقيات المهنة.

2. دراسة (Tawaziwa Wushe and Jacob Shenje 2019)²:

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين بمجال الرعاية الصحية (الأطباء، الممرضين، فنيي المختبرات، إلخ) في إثيوبيا، وذلك من خلال البحث عن طبيعة العلاقة بين كل من عبء العمل وبيئة العمل والأداء الوظيفي للموظفين بالمستشفيات العامة في هراري، ولقد اعتمد الباحثان على الاستبيان كأداة لجمع البيانات التي تم تحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، ولقد أظهرت نتائج الدراسة أن كلا من ساعات العمل غير المرنة وزيادة عبء العمل كان لهما تأثير سلبي على إنتاجية الموظفين بالمستشفيات أي أن هناك علاقة سلبية بين زيادة ساعات العمل والأداء الوظيفي، في حين أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين بيئة العمل والأداء الوظيفي حيث أن ظروف العمل الجيدة ساهمت في الرفع من إنتاجية الموظفين بمستشفيات هراري.

3. دراسة (Amaka Ogba 2020)³:

هدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى العاملين في مجال الرعاية الصحية بمستشفيات نيجيريا، وتحديد الاستراتيجيات المناسبة التي يمكن استخدامها من قبل هؤلاء العاملين لمواجهة ضغوط العمل والتخفيف منها، استهدفت الدراسة الكوادر الطبية والعاملين في مجال الرعاية الصحية بمختلف الأقسام في مستشفى جامعة بورت هاركورت التعليمي بولاية ريفرز، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات ولقد توصل الباحث من خلال هذه الدراسة إلى أن ارتفاع مستوى ضغط العمل لديه تأثير سلبي على جودة الخدمات الطبية المقدمة لأن العاملين بالمستشفى يعانون من ضغوط عمل بمستويات عالية وذلك نتيجة زيادة عبء العمل بسبب ساعات العمل الطويلة، غياب العمل بنظام الورديات في ظل رعاية المرضى الذي يعانون من صعوبات، وغياب المعدات والأدوات الطبية اللازمة، نقص الموظفين، إلى جانب ذلك أظهرت نتائج الدراسة أن الأبعاد التي ليس لها علاقة بمحتوى العمل تعتبر سبب رئيسي لضغوط العمل التي يعاني منها الموظفين،

1- Wafaa Ali Ali Ahamed et al. **Professional Ethics Practiced by Nurses working In Hemodialysis Unit At Zagazig Hospitals**. Zagazig Nursing Journal. 2018;14(1):221–232.

2 -Tawaziwa Wushe and Jacob Shenje. **An analysis of the relationship between occupational stress and employee job performance in public health care institutions: A case study of public hospitals in Harare**. SA Journal of Human Resource Management. Vol 17 (2019).

3 - Amaka Ogba. **Occupational Stress and Its Management among Health Care Workers in the University of Port Harcourt Teaching Hospital. Rivers state**. Health Science Journal. 2020. Vol. 14 No. 5: 738

ومن بين أهم الاستراتيجيات التي أتبعها الموظفون للتخفيف من هذه الضغوط الإدارة الفعالة للوقت وتحديد الأولويات، أخذ قسط من الراحة أثناء العمل.

4. دراسة (Mahya Torkaman et al 2020) ¹:

سعى الباحثان من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين أخلاقيات المهنة والالتزام التنظيمي لدى الممرضات والممرضين العاملين بالمستشفيات التابعة لجامعة شيراز للعلوم الطبية بإيران سنة 2019، ولقد شملت الدراسة 210 ممرضا وممرضة، حيث تم جمع البيانات بالاعتماد على الاستبيان وتحليلها بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS ، ولقد أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود مستويات عالية لمتوسط درجة أخلاقيات المهنة بين الموظفين ومتوسط الالتزام التنظيمي لدى الممرضين والممرضات، مع وجود علاقة ذات أثر إيجابي بين مستوى أخلاقيات المهنة والالتزام التنظيمي، لذلك وجب على المديرين تعزيز المستوى الأخلاقي للموظفين من اجل ضمان الالتزام مع رفع جودة الخدمات بمهده المستشفيات.

5. دراسة (Daniela Reisz et al 2021) ²:

سعى الباحث من خلال هذه الدراسة إلى البحث عن مدى قدرة الموظفين بمستشفيات رومانيا على التعامل مع ضغوط العمل والتزامهم بأخلاقيات المهنة خلال فترة تفشي فيروس كورونا سنة 2020، واستهدفت الدراسة عينة شملت 97 موظف في المستشفيات العامة والخاصة بما في ذلك الأطباء، الممرضين، علماء النفس، المديرين والمعالجين الفيزيائيين والصيدلة والباحثين الذين كانوا نشطين خلال فترة الجائحة سنة 2020، وذلك للتعرف على تجربتهم الشخصية وتعاملهم مع وباء كورونا والاضطراب العاطفي مع تقييم المبادئ الأخلاقية خلال الجائحة، وتم تحليل بيانات الدراسة بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS ، ولقد أظهرت الدراسة وجود مستويات ضغط منخفضة إلى متوسطة مع انتهاك قليل لمبادئ أخلاقيات المهنة على المستوى الشخصي، حيث اتضح وجود تناقض بين الإبلاغ عن الانتهاك الاجتماعي للعدالة والاستقلالية وانكار وجود أي تعدي على أي مبدأ أخلاقي، كما أظهرت عينة الدراسة وجود تحديات أخلاقية واجهها الموظفون مثل عدم إهمال المرضى الذين يعانون من أمراض مزمنة، وضع قيود تحول دون وصول أهل المريض للمستشفى، الاكتظاظ داخل المستشفيات، ضمان الحماية الشخصية أثناء التعامل مع المرضى.

المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

أولاً: أهم الفروقات بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

من حيث الهدف: اختلفت أهداف الدراسات السابقة حيث سعى بعضها إلى تحديد مستوى ضغوط العمل ومدى تأثيرها على عدة متغيرات مثل: الأداء الوظيفي، الولاء التنظيمي، الالتزام التنظيمي، والالتزام بأخلاقيات المهنة، مع محاولة البحث عن مصادر ضغوط العمل وإيجاد الاستراتيجيات المناسبة التي يمكن اتباعها من قبل المنظمة للتخفيف من حدة هذه الضغوط، في حين تناولت

¹ Mahya Torkaman et al. **Nurses' perspectives regarding the relationship between professional ethics and organizational commitment in healthcare organizations**. Journal of Medical Ethics and History of Medicine. Volume 13. Number 17. November 2020.

² Daniela Reisz et al. **Stress and Bio-Ethical Issues Perceived by Romanian Healthcare Practitioners in the COVID-19 Era**. International Journal of Environmental Research and Public Health. 2021. 18(23). 12749

دراسات أخرى موضوع أخلاقيات المهنة فقط من خلال تقييم مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة لدى الموظفين بقطاع الصحة وذلك خلال فترة تفشي فيروس كورونا، و نسعى نحن من خلال هذه الدراسة إلى تحديد أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة.

من حيث المتغير: أغلب الدراسات السابقة تطرقت إلى أحد متغيرات الدراسة الحالية وربطها بمتغير آخر مثل الالتزام التنظيمي، الأداء الوظيفي، الولاء، الاستقرار الوظيفي، ولقد حاولنا من خلال هذه الدراسة تحديد أثر ضغوط العمل والالتزام بأخلاقيات المهنة.

من حيث المنهج المتبع: أغلب الدراسات السابقة اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتحليلها بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وهو نفس المنهج المتبع من قبلنا في هذه الدراسة. من حيث حدود الدراسة: أنجزت الدراسات السابقة في عدة دول عربية وأجنبية خلال السنوات الماضية، واختلقت القطاعات وطبيعة نشاط المؤسسات التي أجريت بها الدراسة مثل: المؤسسات الاستشفائية، المؤسسات الفندقية، المؤسسات الصناعية، إلا أن أغلبها ركز على مؤسسات القطاع الصحي، ولقد أجريت هذه الدراسة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، وذلك خلال سنة 2023.

ثانيا: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

- يمكن تحديد أو إبراز فائدة الاطلاع على الدراسات السابقة من خلال النقاط التالية:
- توضيح مفاهيم الدراسة ومصطلحاتها، وتحديد موقعها بالنسبة للدراسات السابقة؛
 - تكوين خلفية نظرية والاعتماد عليها كمراجع لإثراء الجانب النظري لدراستنا؛
 - اختيار المنهج المناسب للدراسة والأدوات اللازمة لجمع البيانات وتحليلها؛
 - توضيح وشرح خلفية الدراسة وهو ما ساعد في وضع توقعات أولية لنتائج الدراسة وبناء الفرضيات؛
 - تحديد محاور الاستبيان واختيار الأبعاد الأساسية لمتغيرات الدراسة.

خلاصة الفصل الأول:

تم التطرق من خلال هذا الفصل للأدبيات النظرية لضغوط العمل والالتزام بأخلاقيات المهنة، حيث تناولنا في المبحث الأول مفاهيم حول ضغوط العمل الذي يعتبر مجموعة من ردود الأفعال التي يقوم بها الفرد نتيجة لمجموعة من المواقف يتعرض لها في البيئة المحيطة به، ويعتبر أيضا حالة عدم التوازن بين المطالب الداخلية والخارجية على حد السواء وبين قدرتنا على إشباع هذه المطالب وكذلك تناولنا مفاهيم حول أخلاقيات المهن التي تعتبر مجموعة القيم والسلوكيات التي ينبغي على الموظفين على إتباعها والالتزام بها أثناء أدائهم لمهامهم وفي علاقاتهم فيما بينهم .
بينما المبحث الثاني فكان عبارة عن الدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر

ضغوط العمل على الالتزام

بأخلاقيات المهنة في المؤسسة

الإستشفائية العمومية محمد

بوضيف ورقلة

تمهيد :

بعد تطرقنا في الفصل الأول إلى المفاهيم المتعلقة بضغوط العمل وأخلاقيات المهنة، سنحاول في هذا الفصل اختبار مدى تطابق الجانب النظري مع الواقع العلمي من خلال إسقاط ذلك على مؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة لكونها محل لدراسة تأثير ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة. ومن أجل تحقيق هدف تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هما :

- المبحث الأول : الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية.
- المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

الفصل الثاني _____ الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى الإطار المنهجي للدراسة الميدانية بهدف الإجابة على الإشكالية المطروحة، وذلك يتقسيمه إلى مطلبين الأول حول طريقة الدراسة والثاني يشمل الأدوات المستخدمة.

المطلب الأول : مجتمع وعينة الدراسة

سيتناول هذا المطلب الطريقة المستخدمة في هذه الدراسة من خلال تقديم مجتمع الدراسة وعينة الدراسة.

الفرع الأول : مجتمع الدراسة

1. تعريف المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد بوضياف:

يعتبر مستشفى محمد بوضياف بورقلة مؤسسة عمومية ذات طابع صحي استشفائي، يلعب دورا هاما في المنطقة من الناحية الاستشفائية، يقع وسط المدينة في نضج سي الحواس يحده من الناحية الشرقية معهد اللغات الأجنبية سابقا، ومن الشمال منطقة زراعية أما جنوبا فهو مقابل مقهى الشباب العام أو صندوق الضمان الاجتماعي وأما من الناحية الغربية، حضانة للأطفال والمركز الشبه طبي هو قطاع تابع لوزارة الصحة والسكان.

أنشئ في 22 مارس 1982 الموافق ل14 شعبان 1409هـ، فتح أبوابه في شهر جانفي 1988م، وتم تدشينه من طرف رئيس الحكومة السابق قاصدي مرباح بتاريخ 22-03-1989م، حيث يتربع على مساحة إجمالية 48000 م² وتبلغ قدره استيعابه 501 سريرا، مقسمة على المصالح والوحدات الداخلية.

2. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة كل من أطباء وإداريين وممرضين ومخبرين وغير ذلك من العمال، والجدول التالي يوضح عدد العمال.

الجدول رقم (2-1): يوضح عدد العمال حسب المستويات مختلفة

المجموع	غير ذلك	إداري	مخبري	ممرضين	أطباء	البيان
881	46	172	59	400	204	عدد العمال
100	5.22	19.52	6.71	45.40	23.15	النسبة %

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على وثائق المؤسسة

الفرع الثاني : عينة الدراسة :

تضم عينة الدراسة مجموعة من الأطباء والممرضين، الإداريين والمخبرين وغير ذلك من العمال بمؤسسة العمومية الاستشفائية العمومية محمد بوضياف، وقد تم توزيع 120 استبيان وتم استرجاع 101 استبيان أي ما نسبته 80% وهي نسبة جيدة وتم رفض 07 استبيانات لعدم إجابة العمال على كافة الأسئلة المدرجة في الاستبيان مع إهمال بعض الأسئلة، وبذلك يكون عدد الاستبيانات الخاضعة لدراسة هو 94 استبيان، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (2-2): يبين الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان

عدد الاستمارات	البيان
120	الاستمارات الموزعة
101	الاستمارات المسترجعة
7	الاستمارات الملغاة
94	الاستمارات الصالحة

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثالث: متغيرات الدراسة

تتمثل متغيرات الدراسة في:

- المتغير المستقل: ضغوط العمل
- المتغير المستقل: أخلاقيات المهنة

المطلب الثاني : مصادر وأدوات جمع البيانات

أولا : بيانات الدراسة

لقد تم الاعتماد على بيانات أولية وأخرى ثانوية في هذه الدراسة تتمثل في ما يلي :

- بيانات أولية :

تتمثل في البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية، حيث اعتمدنا في جمعها على الاستبيان الذي يتضمن مجموعة من الأسئلة، ثم قمنا بطرح الاستبيان على عينة عشوائية من عمال المؤسسة، وهذا بالإضافة إلى الملاحظة والتي كانت من خلال ملاحظة بعض الجوانب والسلوكيات ومختلف التعاملات التي تخص العمال والمرؤوسين في المؤسسة.

- بيانات ثانوية :

وهي تمثل بيانات الجانب النظري من الدراسة حيث حاولنا حسب استطاعتنا وما توفرت لدينا من وسائل وأدوات، مع القيام بعملية مسح للدراسات السابقة ومراجعة الأدبيات المنشورة حول ظغوط العمل وأخلاقيات المهنة باستخدام كتب، مجلات إنترنت، مقالات، ورسائل جامعية.

ثانيا : أدوات جمع بيانات الدراسة

تم الاعتماد على الاستبيان الذي صمم لغرض جمع بيانات الدراسة، حيث اعتمدنا على الجانب النظري في بناء أسئلة الاستبيان، وتم تقسيمه إلى جزئين:

الجزء الأول: يحتوي على المعلومات الشخصية لعينة الدراسة (الجنس، السن، المستوى الوظيفي، المستوى التعليمي والخبرة المهنية).

الجزء الثاني: محاور الدراسة وهي:

المحور الأول: يتعلق بظغوط العمل ويضم أربع أبعاد هي:

البعد الأول: عبء العمل يتكون من (06) فقرات؛

البعد الثاني: ظروف العمل يتكون من (06) فقرات ؛

الفصل الثاني _____ الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة

البعد الثالث : صراع الدور يتكون من (05) فقرات ؛

البعد الرابع: غموض الدور يتكون من(05) فقرات.

المحور الثاني : يتعلق أخلاقيات المهنة يحتوي (15) فقرة.

ثالثا: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم تفرغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS ، وتم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية :

1. النسب المئوية والتكرارات لوصف عينة الدراسة؛
 2. الوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس مدى توافر أبعاد ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محل الدراسة؛
 3. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) معرفة ثبات المتغيرين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محل الدراسة؛
 4. اختبار كولومجروف-سمنوف (Sample K-S-1) لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا؛
 5. اختبار تحليل قيم تباين خط الانحدار وتحليل ANOVA لمعرفة الفروق في مستوى ضغوط العمل التي تعزي إلى الخصائص الديموغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة في المؤسسة، و المستوى الوظيفي).
- كما تم الاعتماد سلم " ليكارت الحماسي (Likert Scale) لتقييم إجابات أفراد عينة الدراسة وتم ذلك بـ:
منح: (5) لموافق بشدة، (4) موافق، (3) محايد، (2) غير موافق، (1) غير موافق بشدة.
ويكون مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى كما يلي:

الجدول رقم (2-3): يوضح قيم المتوسط المرجح والمستوى المرفق له

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
منخفض جدا	من 1 إلى 1.79
منخفض	من 1.8 إلى 2.59
متوسط	من 2.6 إلى 3.39
مرتفع	من 3.40 إلى 4.19
مرتفع جدا	من 4.2 إلى 5

المصدر : عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، مكتبة خوارزم العلمية، جدة-السعودية، 2008، ص538

رابعا: صدق وثبات الاستبيان

1. صدق الاستبيان: قمنا بتوزيع نسخ من الاستبيان على عدد منال الأساتذة من أجل مراجعته وإبداء ملاحظاتهم على بنوده وصياغتها ووضوحها للحكم على مدى صلاحية كل بند ومدى وضوح الفقرات وتعلية الاستبيان، مع القيام بالتعديل المناسب الذي يراه المحكم ضروري، وقد تمت مراجعة تلك الملاحظات والأخذ بها وبذلك تكون أداة الدراسة صادقة ظاهريا.

الفصل الثاني _____ الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة

2. ثبات الاستبيان : قمنا بالتحقق من ثبات الاستبيان من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ معامل الثبات (Cronbach's Alpha) بحيث أن هذا المعامل يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام تكون قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح وكلما اقتربت قيمة معامل الثبات من الواحد كان الثبات مرتفع وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفض، ومن المعروف أن هذا المعامل يقيس الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبيان على الثبات الكلي لجميع الفقرات في الاستبيان، و قد بلغ معامل ألفا كرونباخ بعد إجراء الاختبار 0.640 أي (64%) وهو مرتفع بإشارة وموجبة وهذا يدل على ثبات الأداة المستخدمة والجدول الموالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (2-4): معامل الثبات لمحاور الاستبيان

البيان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
نتائج الثبات الكلي	42	0.640

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

المطلب الأول : وصف خصائص العينة

بالنسبة لخصائص العينة المدروسة قد تم التطرق إليها من خلال خمس جوانب تتمثل في الجنس، السن، المستوى الوظيفي، المستوى التعليمي، الخبرة في المؤسسة، وهذا لمعرفة تأثير المعلومات الشخصية في أخلاقيات المهنة، وتبرز هذه الجوانب فيما يلي :

1. الجنس :

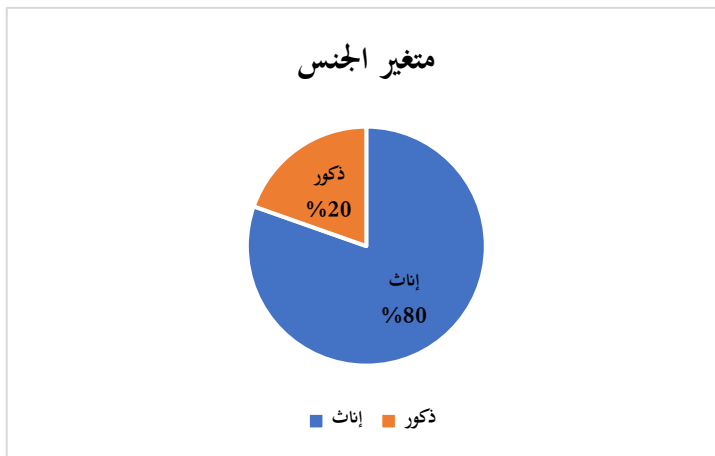
الجدول رقم (2-5) توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	ذكر	أنثى	المجموع
التكرار	19	78	97
النسبة	19.6	80.4	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول (2-5) أن أغلبية أفراد العينة إناث وذلك بنسبة (80.4 %) في حين بلغت نسبة الذكور (19.6%) من مجموع أفراد العينة وهذا التفاوت بين الجنسين يعود بدرجة كبيرة إلى طبيعة نشاط المؤسسة، ويمكن توضيح ذلك من خلال التمثيل البياني التالي:

الشكل رقم (1-2) التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

2. السن :

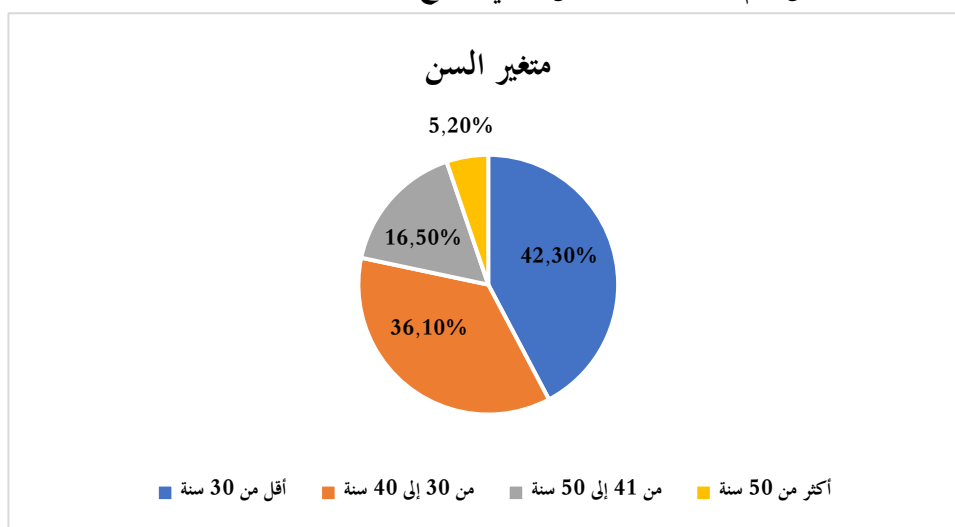
الجدول رقم (2-6) توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	أقل من 30 سنة	من 30 إلى 40 سنة	من 41 إلى 50 سنة	أكثر من 50 سنة	المجموع
التكرار	41	35	16	5	97
النسبة	42.3	36.1	16.5	5.2	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (2-6) الذي يتعلق بمتغير السن أن الفئة العمرية أقل من 30 سنة تحصلت على أكبر نسبة وهي (42%) ثم تليها الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة بنسبة (36%) ثم فئة من 41 إلى 50 سنة بنسبة (16.5%) وفي الأخير فئة أكثر من 50 سنة (5.5%).

الشكل رقم (2-2) التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الفصل الثاني _____ الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة

3. المستوى الوظيفي:

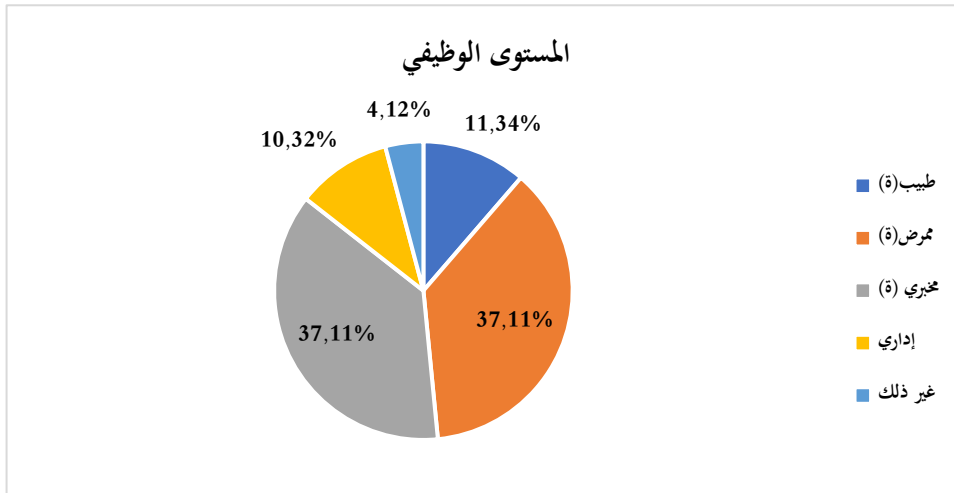
الجدول رقم (2-7) توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	طبيب(ة)	ممرض(ة)	مخبري(ة)	إداري	غير ذلك	المجموع
التكرار	11	36	36	10	4	97
النسبة	11.34	37.11	37.11	10.32	4.12	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بالنسبة للمستوى الوظيفي تشير النتائج في الجدول (2-7) إلى أن أكبر نسبة من العمال يشغلون منصب ممرض بنسبة (37.11%) و مخبري بنسبة (37.11%) ثم يليها منصب طبيب بنسبة (11.34%) ثم منصب إداري بنسبة (10.32%) تليها غير ذلك من المناصب بنسبة (4.12%) وهذا التباين راجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة.

الشكل رقم (2-3) التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

4. المستوى التعليمي :

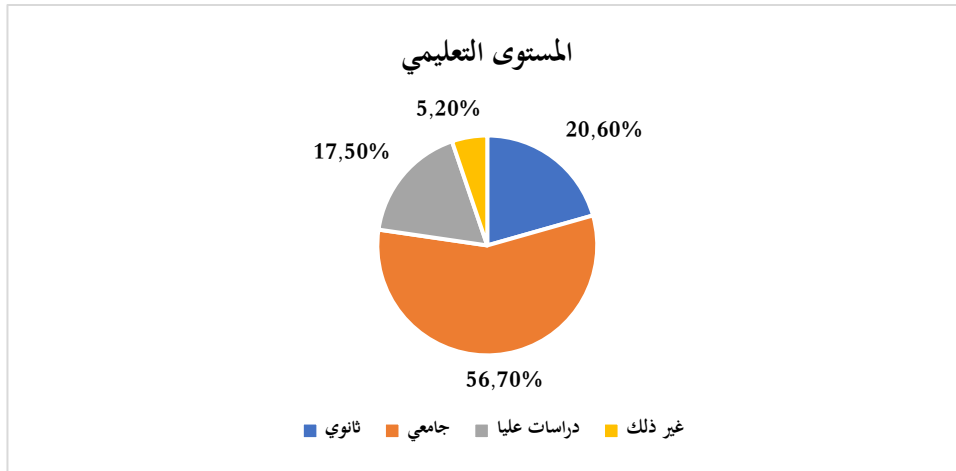
الجدول رقم (2-8): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	ثانوي	جامعي	دراسات عليا	غير ذلك	المجموع
التكرار	20	55	17	5	97
النسبة	20.6	56.7	17.5	5.2	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول (2-8) نلاحظ أن أغلبية العمال لديهم مستوى جامعي بنسبة (56.7%) أما من لديهم مستوى ثانوي فيمثلون نسبة (20.6%) من عينة الدراسة، ثم يليهم مستوى دراسات عليا بنسبة (17.5%) وفي الأخير غير ذلك من المستويات بنسبة (5.2%)، مما يدل على أن المؤسسة توظف بناء على المعارف والخبرات المكتسبة لمختلف موظفيها.

الشكل (2-4) التمثيل البياني لتوزيع العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

5. الخبرة المهنية:

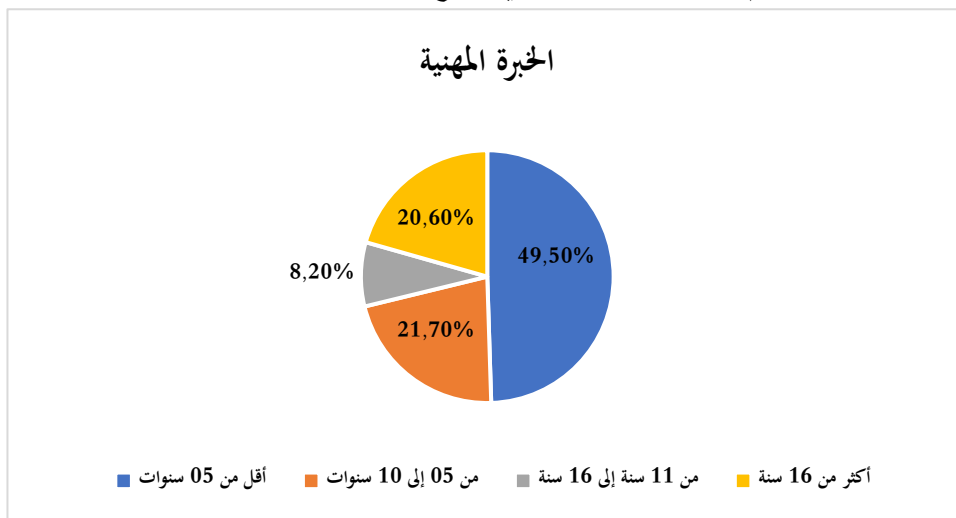
الجدول (2-9): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى 10 سنوات	من 11 سنة إلى 16 سنة	أكثر من 16 سنة	المجموع
التكرار	48	21	8	20	97
النسبة	49.5	21.7	8.2	20.6	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

فيما يتعلق بمتغير بالخبرة في المؤسسة بلغت فئة أقل من 5 سنوات نسبة (49.5%) ثم تليها فئة من 5 إلى 10 سنوات (21.7%) لتأتي فئة أكثر من 16 سنة بنسبة (20.6%) وآخر فئة من 11 إلى 16 سنة بنسبة (8.2%).

الشكل رقم (2-5) التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الفصل الثاني _____ الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية

سنحاول في هذا المطلب عرض النتائج المتوصل إليها عن طريق الأدوات الإحصائية والبرامج المستعملة لمعالجة لبيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبيان:

الفرع الأول: نتائج الفرضية الأولى والثانية

أولاً: الفرضية الأولى " مستوى ضغوط العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة مرتفع".

1. النتائج المتعلقة ببعد عبء العمل :

الجدول رقم (2-10): تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول لضغوط العمل

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
عملي يتطلب مني اليقظة والتركيز في جميع الأوقات.	1.515	0.708	6	منخفض جدا
وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو متوقع مني.	2.391	1.113	1	منخفض
ليس لدي التدريب الكاف لإنجاز ما هو مطلوب مني على أكمل وجه.	2.113	1.019	5	منخفض
أكلف بإنجاز مهام ومسؤوليات متنوعة في وقت واحد.	2.268	1.055	2	منخفض
أشعر بالقلق عند التأخر في إنجاز المهام المسندة إلي.	2.154	1.013	4	منخفض
أحظى بوقت غير كاف للراحة أثناء المناوبة.	2.226	1.185	3	منخفض
المجموع	2.111	0.456	-	منخفض

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول السابق أن المتوسط العام لعبارات بعد عبء العمل بلغ (2.111) وانحراف معياري (0.456)، ويعتبر الوقت المخصص للعمل من بين أهم العوامل التي تؤثر على العاملين وتساهم في زيادة عبء العمل حيث احتلت العبارة "وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو متوقع مني" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.391) وانحراف معياري بلغ (1.113)، كما أن تكليف العمال بمهام ومسؤوليات متنوعة يزيد من عبء العمل لديهم وذلك وفق العبارة الرابعة بمتوسط حسابي يقدر بـ (2.268) وانحراف معياري (1.055)، إلا أن العبارة "عملي يتطلب مني اليقظة والتركيز في جميع الأوقات" جاءت في المرتبة الأخيرة من بين الفقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.515) وانحراف معياري (0.708)، كما يظهر أن المتوسطات الحسابية لأغلب العبارات كانت منخفضة.

الفصل الثاني _____ الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة

2. النتائج المتعلقة ببعد ظروف العمل :

الجدول رقم (2-11): تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني لضغوط العمل

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
الإضاءة والتهوية في مكان العمل غير ملائمة لطبيعة العمل.	2.979	1.399	4	متوسط
مكان العمل غير مناسب لطبيعة عملي.	2.845	1.219	6	متوسط
تفتقد مرافق المستشفى النظافة الصحية.	3.195	1.204	2	متوسط
هناك نقص في الأدوات والأجهزة الطبية اللازمة.	3.051	1.210	3	متوسط
غياب التكنولوجيا الحديثة في العمل.	3.340	1.180	1	متوسط
أشعر بعدم الأمان أثناء القيام بعمل.	2.876	1.301	5	متوسط
المجموع	3.048	1.002	-	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول (2-11) أن المتوسط العام لعبارات بلغ (3.048) وانحراف معياري (1.002) وقد احتلت العبارة "غياب التكنولوجيا الحديثة في العمل." المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.340) وانحراف معياري بلغ (1.180) إلا أن العبارة "مكان العمل غير مناسب لطبيعة عملي" جاءت في المرتبة الأخيرة من بين الفقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.845) وانحراف معياري (1.219)، كما يظهر أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة متوسط.

3. النتائج المتعلقة ببعد صراع الدور

الجدول رقم (2-12): تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث لضغوط العمل

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
غياب التنسيق ما بين الأفراد في الوحدات الإدارية.	2.989	1.113	1	متوسط
أتلقي تعليمات متعارضة من عدة رؤساء في العمل.	2.649	1.061	3	متوسط
أنجز الأعمال المطلوبة مني بطريقة أعتقد أنها خاطئة.	1.979	0.763	5	منخفض
يطلب مني القيام بأعمال تتعارض مع طبيعة عملي.	2.309	0.846	4	منخفض
الواجبات الملقاة على عاتقي لا تتوافق مع الصلاحيات الموكلة لي.	2.711	1.079	2	متوسط
المجموع	2.527	0.569	-	منخفض

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط العام للعبارات المتعلقة ببعد صراع الدور بلغ (2.527) وانحراف معياري (0.569) وقد احتلت العبارة "غياب تنسيق ما بين الأفراد في الوحدات الإدارية" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.989) وانحراف معياري بلغ (1.113) إلا أن العبارة "أنجز الأعمال المطلوبة مني بطريقة أعتقد أنها خاطئة" جاءت في المرتبة الأخيرة

الفصل الثاني _____ الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة

من بين الفقرات وذلك بمتوسط حسابي بلغ (1.979) وانحراف معياري (0.763)، كما يظهر أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة منخفضة .

4. النتائج المتعلقة ببعد غموض الدور

الجدول رقم (2-13): تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع لضغوط العمل

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
المهام المطلوب مني إنجازها غير واضحة.	1.896	0.770	5	منخفض
القواعد والإجراءات في العمل غير واضحة.	2.484	1.021	2	منخفض
المهام المطلوبة مني لا تتوافق مع إمكانياتي ومؤهلاتي.	1.989	0.810	4	منخفض
لا أتمتع بالسلطات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي.	2.319	0.860	3	منخفض
عدم ملائمة العلاوات والامتيازات للجهد المبذول من قبلي.	2.969	1.228	1	متوسط
المجموع	2.332	0.591	-	منخفض

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-13) أن المتوسط العام لعبارات بلغ (2.332) وانحراف معياري (0.591) وقد احتلت العبارة " عدم ملائمة العلاوات والامتيازات للجهد المبذول من قبلي " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.969) وانحراف معياري بلغ (1.228) إلا أن العبارة " المهام المطلوب مني إنجازها غير واضحة " جاءت في المرتبة الأخيرة من بين الفقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.896) وانحراف معياري (0.770)، كما يظهر أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة منخفضة .

وبناء على ما ورد في الجداول السابقة تكون أبعاد ضغوط العمل وفق الترتيب التالي :

الجدول رقم (2-14): متوسط إجابات الموظفين حول أبعاد ضغوط العمل

أبعاد ضغوط العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
عبء العمل	2.111	2.111	4	منخفض
ظروف العمل	3.048	3.048	1	متوسط
صراع الدور	2.527	2.527	2	منخفض
غموض الدور	2.332	2.332	3	منخفض
المتوسط العام لأبعاد ضغوط العمل	2.504	2.504	-	منخفض

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول (2-14) أن كل الأبعاد جاءت بمستوى منخفض ما عدا بعد ظروف العمل جاء بمستوى متوسط ، حيث أن أعلى متوسط حسابي كان لظروف العمل بمتوسط بلغ (3.048) وانحراف معياري بلغ (3.048) يليه بعد صراع

الفصل الثاني _____ الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة

الدور بمتوسط بلغ (2.527) وانحراف معياري بلغ (2.5278) ويليه بعد غموض الدور بمتوسط بلغ (2.332) وانحراف معياري بلغ (2.332) في الأخير بعد عبء العمل بمتوسط (2.111) وانحراف معياري بلغ (2.111).
انطلاقاً مما سبق نستنتج أن مستوى ضغط العمل لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف منخفض وهو ما ينفى صحة الفرضية الأولى.

ثانياً: الفرضية الثانية : "مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقة مرتفع" ؛

الجدول رقم (2-15): تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
أحرص على إنجاز الأعمال المطلوبة مني بدقة وإتقان.	4.494	0.5613	3	مرتفع جدا
أستفيد من أخطائي المهنية وأحرص على عدم تكرارها في المستقبل.	4.360	0.562	7	مرتفع جدا
أعمل على تنمية مهاراتي ومعارفي لتحسين أداء عملي.	4.391	0.531	6	مرتفع جدا
أحرص على تحمل مسؤولية المهام الموكلة إلي .	4.278	0.535	8	مرتفع جدا
أحرص على الالتزام بأوقات العمل.	4.144	0.676	10	مرتفع
أنجز الأعمال اليومية في أوقاتها دون تأخير.	4.041	0.660	14	مرتفع
أسعى لإيجاد طرق تسمح لي بإنجاز المهام المطلوبة مني بأقل وقت ممكن.	4.134	0.716	11	مرتفع
أساعد زملائي في إنجاز المهام المطلوبة منهم.	4.103	0.684	13	مرتفع
أحترم أوقات الآخرين أثناء أداء مهامهم.	4.134	0.622	12	مرتفع
أتجنب المحسوبية والوساطة في أداء عملي.	4.030	0.895	15	مرتفع
أمتنع عن قبول الهدايا والأموال من الآخرين لتحقيق أهداف خاصة.	4.237	1.161	9	مرتفع جدا
أعتمد على الموضوعية في حل النزاعات بين زملائي.	4.515	4.115	2	مرتفع جدا
ألتزم بالحفاظ على أسرار العمل.	4.577	0.517	1	مرتفع جدا
أحرص على أداء المهام الموكلة إلي بأمانة وإخلاص.	4.412	0.572	5	مرتفع جدا
أحافظ على ممتلكات وأدوات العمل المادية والمعنوية.	4.453	0.577	4	مرتفع جدا
المتوسط العام لمحور أخلاقيات المهنة	4.287	0.407	-	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول (2-15) أن معظم العبارات جاءت بمستوى مرتفع جدا ،حيث جاءت العبارة " ألتزم بالحفاظ على أسرار العمل " بأعلى متوسط حسابي الذي بلغ (4.577) وانحراف معياري (0.5171) وتليها العبارة " أعتمد على الموضوعية

الفصل الثاني _____ الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة

في حل النزاعات بين زملائي". بمتوسط حسابي بلغ (4.515) وانحراف معياري (4.11581) وفي المستوى الأخير العبارة " أتجنب المحسوبية والوساطة في أداء عملي " بمتوسط حسابي (4.030) وانحراف معياري (0.8950) حيث بلغ المتوسط العام لمتغير أخلاقيات المهنة ب (4.287) وانحراف معياري ب(0.407) وأغلب العبارات جاءت بمستوى مرتفع جدا .
ومنه نستنتج أن مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف مرتفع جدا، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

الفرع الثاني : النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة والرابعة

أولاً: الفرضية الثالثة : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة".

لاختبار مدى صحة هذه الفرضية نستخدم نموذج الانحدار الخطي البسيط:

الجدول رقم (2-16): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الثالثة

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (Sig)	معامل التفسير (R ²)	قيمة F
- 0,010	0.916	0.000	0.011

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول رقم (2-16) نلاحظ أن معامل الارتباط R المتمثل في عبء العمل ومدى تأثيره على الالتزام بأخلاقيات المهنة ضعيف جدا يكاد ينعدم، كما أن المعنوية الإحصائية Sig = 0.916 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وهو ما يشير إلى عدم معنوية النموذج، لذلك سنلجأ إلى استخدام الانحدار الخطي المتدرج بغية الوصول إلى النموذج الجديد الذي يفسر مدى تأثير المتغير المستقل على أخلاقيات المهنة، وهو ما أدى إلى استبعاد كل من بعد بيئة العمل، غموض الدور وصراع الدور والاحتفاظ ببعد عبء العمل الذي ثبتت معنويته في تفسير أخلاقيات المهنة.

الجدول رقم (2-17): ملخص الارتباط الخطي المتدرج للفرضية الثالثة

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (Sig)	معامل التفسير (R ²)	قيمة F
- 0,260	0.004	0.085	8.773

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول (2-17) نلاحظ أن قيمة الانحدار بلغت (B = -0.260) وهي دالة لأن Sig= 0.004 وهي أقل من 0.05، ومعامل التفسير يقدر ب 0.085 أي أن عبء العمل يفسر 8.5% من الالتزام بأخلاقيات المهنة لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد بوضياف، وهي نسبة ضعيفة، ولقد قدرت F فيشر ب 8.773 بمستوى دلالة أقل من 0.05.

ويمكن تلخيص الجدول في معادلة الانحدار التدريجي المتعدد المقدر على النحو التالي:

$$\text{أخلاقيات المهنة} = 4.835 - 0.260 \text{ عبء العمل}$$

ثانياً: الفرضية الرابعة : " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة حول الالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى للمتغيرات الشخصية ".

الفرضية الصفرية H₀: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى للمتغيرات الشخصية".

الفصل الثاني _____ الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة

الفرضية البديلة H_1 : "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى للمتغيرات الشخصية".

1. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير الجنس".

الجدول رقم (2-18): وصف العينة حسب متغير الجنس

Statistiques de groupe					
	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المهنة أخلاقيات التابع المتغير	ذكر	19	4.3825	.62848	.14418
	أنثى	78	4.2641	.33505	.03794

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من الجدول (2-18) أن حجم عينة الإناث هو 78 وبمتوسط حسابي (4.2641) وانحراف معياري (0.335) وخطأ معياري للوسط الحسابي قدره (0.037)، أما بالنسبة لحجم عينة الذكور قدره بـ 19 بمتوسط حسابي قدره (4.382) وانحراف معياري (0.628) والخطأ المعياري للمتوسط الحسابي قدره (0.144).

الجدول رقم (2-19): نتائج اختبار t test لفروقات أخلاقيات المهنة حسب الجنس

Test des échantillons indépendants										
		اختبار ليفيني		اختبار تساوي المتوسطات						
		F	Sig.	T	درجة الحرية	مستوى دلالة	الفرق في المتوسط	الخطأ في الفروق	فترة الثقة	
									الحد الأدنى	الحد الأعلى
المتغير التابع أخلاقيات المهنة	Hypothèse de variances égales	5.344	.0230	1.136	95	0.259	0.11835	0.10418	-0.08847	0.32518
	Hypothèse de variances inégales			0.794	20.556	0.436	0.11835	0.14909	-0.19210	0.42881

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول رقم (2-19) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة 0.05، وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار بلغت (0.436). أي أنها أكبر من 0.05 وبذلك نقبل الفرضية الصفرية H_0 .

2. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير السن"

الفصل الثاني _____ الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة

الجدول رقم (2-20): يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعاً لمتغير السن

	مجموع المربعات	قيمة (F)	مستوى المعنوية Sig
بين المجموعات	1.388	2.950	0.0370
داخل المجموعات	14.580		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول (2-20) نتيجة تحليل تباين الأحادي أن قيمة Sig تساوي (0.037) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) أي توجد فروق ذو دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين تعزى لمتغير السن وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H_1 .

3. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية

محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير المستوى الوظيفي"

الجدول رقم (2-21): يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي

	مجموع المربعات	قيمة (F)	مستوى المعنوية Sig
بين المجموعات	0.2940	0.4310	0.7860
داخل المجموعات	15.674		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة Sig تساوي (0.786) وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 أي لا توجد فروق بين إجابات العمال تعزى لمتغير المستوى الوظيفي، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 .

4. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية

الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير المستوى التعليمي"

الجدول رقم (2-22): يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

	مجموع المربعات	قيمة (F)	مستوى المعنوية Sig
بين المجموعات	1.264	2.666	0.0520
داخل المجموعات	14.703		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (2-22) أن قيمة اختبار فيشر تقدر بـ 2.66، وبمستوى دلالة (0.052). وهي أكبر من 0.05 أي لا توجد فروق بين إجابات العمال، وبالتالي نقبل الفرضية H_0 الصفرية ونرفض الفرضية البديلة H_1 .

الفصل الثاني _____ الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة

5. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة : "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير الخبرة المهنية"

الجدول رقم (2-23) : يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعاً لمتغير الخبرة المهنية

مستوى المعنوية Sig	قيمة (F)	مجموع المربعات
0.138	1.882	0.9140
		15.054

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

انطلاقاً من النتائج التي يظهرها الجدول (2-23) وبناءً على قيمة Sig التي بلغت 0.138 وهي أكبر من مستوى الدلالة أي لا توجد فروق بين إجابات الباحثين، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 ، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

المطلب الثالث: تحليل وتفسير نتائج الفرضيات

- نتائج الفرضية الأولى : مستوى ضغوط العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة مرتفع؛ يبين الجدول (2-14) نتائج توافر أبعاد ضغوط العمل ونلاحظ أن مستوى ضغط العمل الذي يعاني منها العاملين بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف منخفض على أغلبية الأبعاد حيث يتصدر بعد ظروف العمل المرتبة الأولى بمستوى متوسط ثم يليه بعد صراع الدور بمستوى منخفض بمتوسط حسابي 2.527 وبعده غموض الدور بمتوسط حسابي (2.332) وفي الأخير بعد عبء العمل بمتوسط حسابي 2.111، وتشير النتائج إلى أن مستوى ضغوط العمل منخفض، وقد يكون ذلك بسبب توفر المؤسسة على التجهيزات اللازمة إلى جانب تباين مهام وأعمال الموظفين بالمؤسسة كل حسب اختصاصه، وطبيعة العمل الطبي الذي لا يسمح بتناقض الأدوار.

وبالتالي نرفض صحة الفرضية الأولى التي تنص على وجود مستوى مرتفع لضغوط العمل لدى العاملين بالمؤسسة. وهي لا تتوافق مع نتائج دراسة كل من: سحراء أنور حسين 2013، بسمة غناي (2016)، جوهرة أقطي (2020)، سيف ناصر عثمانة ودنيا أحمد بني عبد الغني (2022)، Amaka Ogba (2020).

- نتائج الفرضية الثانية : مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة مرتفع؛ يظهر من خلال الجدول (2-15) أن درجة الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة الاستشفائية سائد بدرجة مرتفعة جدا وذلك وفقا لإجابات أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات أخلاقيات المهنة 4.287 وانحراف معياري يقدر بـ 0.4078 كما احتلت العبارة " التزم بالحفاظ على أسرار العمل " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.577 وانحراف معياري 0.517 وفي المرتبة الأخيرة العبارة " أتجنب المحسوبية والسلطة في أداء أعمالي " بمتوسط حسابي 4.030 وانحراف معياري 0.895، وهو ما يدل على انعكاس القيم الدينية والمعايير والمعتقدات السائدة في المجتمع على السلوك المهني للعاملين إلى جانب ثقافة المنظمة التي تعتبر مرجعا للسلوك الوظيفي للعاملين بالمؤسسة.

الفصل الثاني _____ الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة

بناء على نتائج اختبار الفرضية الثانية: نقبل صحة الفرضية التي تنص على وجود مستوى مرتفع لآخلاقيات المهنة بالمؤسسة.

وهو ما يتوافق مع نتائج دراسة مندراس ميلود ودرويش عمار (2022)، و (2018) Wafaa Ali Ali Ahamed et al، و (2020)Torkaman et al.

- نتائج الفرضية الثالثة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة؛
- أظهرت نتائج لانحدار المتعدد وجود درجة ارتباط ضعيفة جدا بين ضغوط العمل والالتزام بأخلاقيات المهنة، كما أن النموذج المقدر لا يتسم بالمعنوية لذلك لجئنا إلى الانحدار المتدرج الذي أشارت نتائجه لوجود تأثير سلبي حيث يفسر التغير في الالتزام بأخلاقيات العمل بنسبة 8.5%، وهي ضعيفة جدا.
- وبالتالي عدم تحقق الفرضية الرابعة لأنه لا يوجد تأثير لأبعاد ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة ما عدا عبء العمل، ولقد جاءت معاكسة لما أظهرته نتائج دراسة Daniela Reisz et al (2021).
- نتائج الفرضية الرابعة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة حول الالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى للمتغيرات الشخصية
- الفرضية الفرعية الأولى : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير الجنس
- من الجدول (2-19) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 حيث بلغت الدلالة الإحصائية 0.436 وهي أكبر من 0.05 أي رفض الفرضية الفرعية الأولى.
- الفرضية الفرعية الثانية : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير السن.
- من الجدول (2-20) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير السن عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 حيث بلغت الدلالة الإحصائية 0.037. وهي أقل من 0.05 أي قبول الفرضية الفرعية الثانية.
- الفرضية الفرعية الثالثة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.
- من الجدول (2-21) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير المستوى الوظيفي عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 حيث بلغت الدلالة الإحصائية 0.786، وهي أكبر من 0.05 أي عدم قبول الفرضية الفرعية الثالثة.
- الفرضية الفرعية الرابعة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير المستوى التعليمي .

الفصل الثاني _____ الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة

من الجدول (2-22) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة احصائية 0.05 لأن الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05 وبالتالي عدم قبول الفرضية الفرعية الرابعة.

الفرضية الفرعية الخامسة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير الخبرة المهنية

تظهر نتائج الجدول (2-23) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير المستوى الخبرة المهنية حيث بلغت الدلالة الإحصائية 0.138. وهي أكبر من 0.05 أي رفض الفرضية.

بناء على النتائج السابقة نرفض صحة الفرضية الرابعة، حيث لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين لأخلاقيات المهنة تعزى للمتغيرات الشخصية ما عدا متغير السن. وهي تتوافق مع نتائج دراسة عيسى إبراهيم المعشر (2009)،

خلاصة الفصل الثاني:

في هذا الفصل قمنا بعرض الدراسة الميدانية، وشمل منهج الدراسة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية والتي حاولنا من خلالها التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد بوضياف ورقلة، ولقد أظهرت نتائج الدراسة أن:

- مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة منخفض؛
- مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة مرتفع؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة حول أخلاقيات المهنة تعزى للمتغيرات الشخصية ما عدا متغير السن.

الخاتمة

خاتمة:

تعتبر ضغوط العمل من بين أحد القضايا الهامة التي يجب مواجهتها والبحث عن الحلول المناسبة التي يمكن من خلالها التخفيف حدتها، وقد يتعرض مختلف الأفراد لضغوط عمل تختلف درجتها، لكن تبقى القدرة على التأقلم مع الضغط مهارة مهمة يجب على الفرد أن يملكها، كما يمكن للمؤسسة وضع استراتيجيات وفق طبيعة العمل والمهام الموكلة للأفراد من أجل التخفيف أو الحد من تأثيرات هذه الضغوط، وفي دراستنا تناولنا موضوع ضغوط العمل وتأثيره على الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة من أجل التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة.

اختبار الفرضيات:

قامت دراستنا على أربع فرضيات رئيسية وهي:

- **الفرضية الأولى:** مستوى ضغوط العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة مرتفع، ولقد أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى منخفض لضغوط العمل لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، وبالتالي عدم تحقق الفرضية الأولى؛
- **الفرضية الثانية:** مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة مرتفع؛ ومنه تحقق الفرضية بوجود مستوى مرتفع للالتزام بأخلاقيات المهنة لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة؛
- **الفرضية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة؛ أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود تأثير لأبعاد ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف، ما عدا بعد عبء العمل الذي أظهرت النتائج أن له أثر سلبي على الالتزام بأخلاقيات المهنة، وبالتالي عدم تحقق هذه الفرضية؛
- **الفرضية الرابعة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة حول الالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى للمتغيرات الشخصية، عدم تحقق الفرضية لأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الشخصية ما عدا بعض الفروق الطفيفة.

نتائج الدراسة:

- مستوى ضغوط العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة منخفض؛
- مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة مرتفع؛
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير الجنس؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير السن؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير المستوى الوظيفي؛

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير المستوى التعليمي؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة للالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

التوصيات والاقتراحات:

- الالتزام بتطبيق أخلاقيات المهنة في المؤسسة لنشر روح التعاون بين العمال؛
- الحرص على العدل بين العمال في أدائهم لمهامهم؛
- توزيع المهام على العمال بشكل مثالي حتى لا يكون هناك ضغط؛
- تعزيز أهمية أخلاقيات الأعمال وتطبيقها على أكمل وجه.

آفاق الدراسة:

- أقواعد ومعايير أخلاقيات المهنة؛
- أثر أخلاقيات المهنة في تحسين أداء العاملين؛
- أثر ضغوط العمل وسبل مواجهتها.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

الكتب:

- 1- الجاموس عبد الرحمان، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال وعلاقتها بالمداخل الإدارية الحديثة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع سورية، 2013.
- 2- الجرينير جيرالد وروبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي وإسماعيل علي سيوني، دار المريخ، الرياض، السعودية، 2004.
- 3- الحنفي عبد الغفار وآخرون، محاضرات في السلوك التنظيمي، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية، مصر 2002.
- 4- درويش محمد أحمد، نظرية الالتزام التنظيمي، الطبعة الأولى، 2008.
- 5- السكارنة بلال خلف، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة عمان، 2008.
- 6- السيسي حسن شعبان علي، علم النفس أسس السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات الحديث، الإسكندرية، 2002.
- 7- السيسي شعبان علي، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، دار المكتب الجامعي الحديث الازارطة، 2005.
- 8- الصيرفي محمد ، السلوك الإداري "العلاقات الإنسانية"، دار الوفاء لدينا للطباعة والنشر، مصر، 2007.
- 9- العلمي مهدي فكري، أخلاقيات العمل والقيم الوظيفية، الابتكار للنشر والتوزيع ، عمان 2018.
- 10- عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، مكتبة خوارزم العلمية، جدة-السعودية، 2008، ص538.
- 11- عقيلي عمر وصفي، الإدارة أصول وأسس ومفاهيم، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان الأردن، 2005.
- 12- الغالي طاهر محسن وآخرون، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال والمجتمع، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2008.
- 13- فاروق عده فليه، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، الأردن، 2005.
- 14- القؤبوني محمد قاسم، السلوك التنظيمي "دراسة لسلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة"، الشروق للنشر والتوزيع ، 2003.
- 15- الكتي محسن علي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتبة الاكاديمية ، الاسماعلية ، مصر ، 2005.
- 16- مروان حمد بن أحمد، إدارة ضغوط العمل، دار الحامد للنشر والتوزيع ، الأردن، 2008.

الرسائل الجامعية:

- 1- الحراشنة عبد الحكيم أحمد مهنا، أثر ضغوط العمل على أداء الأطباء في المستشفيات الحكومية في إقليم الشمال في الأردن، مذكرة ماجستير غير منشورة في الإدارة العامة، جامعة آل البيت، 2014.
- 2- الساكت لبنى زيادة خالد، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي "دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الأردنية" مذكرة ماجستير غير منشورة في الإدارة، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، 2014.
- 3- غناي بسمة، أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي عند عاملات الاستقبال والسكرتارية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016.
- 4- المعشر عيسى إبراهيم، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين "دراسة ميدانية في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009.
- 6- ناقوص عبلة، ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف "دراسة ميدانية لعينة من موظفي مقر بلدية ورقلة"، مذكرة ماستر العلوم الاجتماعية، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2014.

المقالات :

- 1- أيكومي حنان ومجاوي مريم، قراءة سيكولوجية لأخلاقيات المهنة، مجلة دراسات سيكولوجية الانحراف المجلد 07، العدد 03، 2022.
- 2- آية وليد فايز حسين علي، ضغوط العمل الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية وعلاقتها بانتمائهم المهني، مذكرة ماجستير في أصول التربية، غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2018.
- 3- جوهره أقطي، ضغوط العمل لدى الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية وأثرها على الاستقرار الوظيفي "دراسة تطبيقية في مستشفى "بشير بن ناصر" و"الحكيم سعدان" بمدينة بسكرة"، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 18، العدد 02، 2020.
- 4- سحراء أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي "دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 36، 2013.
- 5- سميرة طراد خوجة، ضغوط العمل: آثاره، أسبابه واستراتيجية مواجهته، مجلة الإنسان والمجتمع، المجلد 07، العدد 13، جوان 2016.
- 6- سيف ناصر عثمانة ودينيا أحمد بني عبد الغني، أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن، المجلة العربية للإدارة، المجلد 42، العدد 01، مارس 2022.

7- ماينو جيلالي وعروس كوثر، أخلاقيات المهنة كأداة للوقاية من الفساد ومكافحته، مجلة القانون والتنمية، المجلد 02، العدد 03 جوان 2020 .

8- منداس ميلود ودرويش عمار، مدى الالتزام بأخلاقيات المهنة في قطاع الصحة العمومية في ظل جائحة كورونا " دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية أحمد مدغري - عين تموشنت"، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 05، العدد 02، 2022.

الملتقيات:

1- أقطي جوهر ومراس فوزية، أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية "دراسة حالة مؤسسة العمومية لولاية جيجل"، ملتقى وطني حول: حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد خيضر بسكرة، 06 و 07/05/2012 .

المطبوعات البيداغوجية

1- تشيئات سلوى، محاضرات مقياس السلوك التنظيمي، السنة الثانية ماستر تخصص إدارة الموارد البشرية، ميدان علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2017/2018.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

1- Amaka Ogba, Occupational Stress and Its Management among Health Care Workers in the University of Port Harcourt Teaching Hospital, Rivers state, Health Science Journal, 2020, Vol. 14 No. 5: 738.

2- Daniela Reisz et al, Stress and Bio-Ethical Issues Perceived by Romanian Healthcare Practitioners in the COVID-19 Era, International Journal of Environmental Research and Public Health, 2021, 18(23), 12749.

3- Mahya Torkaman et al, Nurses' perspectives regarding the relationship between professional ethics and organizational commitment in healthcare organizations, Journal of Medical Ethics and History of Medicine, Volume 13, Number 17, November 2020.

4- Tawaziwa Wushe and Jacob Shenje, An analysis of the relationship between occupational stress and employee job performance in public health care institutions: A case study of public hospitals in Harare, SA Journal of Human Resource Management, Vol 17 (2019).

5-Wafaa Ali Ali Ahamed et al, Professional Ethics Practiced by Nurses working In Hemodialysis Unit At Zagazig Hospitals, Zagazig Nursing Journal. 2018;14(1):221–232.

الملاحق



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
التخصص: إدارة الموارد البشرية



استبيان حول: أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة

أخي الموظف، أختي الموظفة ، تحية طيبة وبعد:

شرف لنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يضم مجموعة من الأسئلة التي تندرج في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر بعنوان "أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة"، ونرجو من سيادتكم قراءة كل فقرة بتمعن واختيار ما يناسب وجهة نظركم حول بنود الاستبيان، كما نود التأكيد على أن هذه الاستبانة تستخدم لغرض البحث العلمي فقط، شاكرين حسن تعاونكم معنا.

مع خالص التحية والاحترام والتقدير

نرجو منك التكرم بالإجابة المناسبة على الأسئلة التالية وذلك من خلال وضع علامة (X) في المربع المناسب لاختيارك

الجزء الأول : المعلومات الشخصية

الجنس:

أنثى

ذكر

السن:

أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة من 41 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

المستوى الوظيفي:

طبيب(ة) ممرض (ة) إداري (ة) مخبري (ة) غير ذلك

المستوى التعليمي :

ثانوي جامعي دراسات علي غير ذلك

الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 11 إلى 16 سنة أكثر من 16 سنة

الجزء الثاني: محاور الدراسة:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس درجة ضغوط العمل والالتزام الأخلاقي المهني، يرجى منك تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عليها من خلال وضع علامة (X) أمام اختيارك.

المحور الثاني : ضغوط العمل

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	الأبعاد
					01 عملي يتطلب مني اليقظة والتركيز في جميع الأوقات.	البعد الأول: عبء العمل
					02 وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو متوقع مني.	
					03 ليس لدي التدريب الكاف لإنجاز ما هو مطلوب مني على أكمل وجه.	
					04 أكلف بإنجاز مهام ومسؤوليات متنوعة في وقت واحد.	
					05 أشعر بالقلق عند التأخر في إنجاز المهام المسندة إلي.	
					06 أحظى بوقت غير كاف للراحة أثناء المناوبة.	
					07 الإضاءة والتهوية في مكان العمل غير ملائمة لطبيعة العمل.	البعد الثاني: ظروف العمل
					08 مكان العمل غير مناسب لطبيعة عملي.	
					09 تفتقد مرافق المستشفى النظافة الصحية.	
					10 هناك نقص في الأدوات والأجهزة الطبية اللازمة.	
					11 غياب التكنولوجيا الحديثة في العمل.	
					12 أشعر بعدم الأمان أثناء القيام بعملتي.	
					13 المهام المطلوب مني إنجازها غير واضحة.	البعد الثالث: صراع الدور
					14 القواعد والإجراءات في العمل غير واضحة.	
					15 المهام المطلوبة مني لا تتوافق مع إمكانياتي ومؤهلاتي.	
					16 لا أتمتع بالسلطات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي.	
					17 عدم ملائمة العلاوات والامتيازات للجهد المبذول من قبلي.	
					18 المهام المطلوب مني إنجازها غير واضحة.	البعد الرابع: غموض الدور
					19 القواعد والإجراءات في العمل غير واضحة.	
					20 المهام المطلوبة مني لا تتوافق مع إمكانياتي ومؤهلاتي.	
					21 لا أتمتع بالسلطات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي.	
					22 عدم ملائمة العلاوات والامتيازات للجهد المبذول من قبلي.	

المحور الثالث: أخلاقيات المهنة

العبارات				
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
				01 أحرص على إنجاز الأعمال المطلوبة مني بدقة وإتقان.
				02 أستفيد من أخطائي المهنية وأحرص على عدم تكرارها في المستقبل.
				03 أعمل على تنمية مهاراتي ومعارفي لتحسين أداء عملي.
				04 أحرص على تحمل مسؤولية المهام الموكلة إلي .
				05 أحرص على الالتزام بأوقات العمل.
				06 أنجز الأعمال اليومية في أوقاتها دون تأخير.
				07 أسعى لإيجاد طرق تسمح لي بإنجاز المهام المطلوبة مني بأقل وقت ممكن.
				08 أساعد زملائي في إنجاز المهام المطلوبة منهم.
				09 أحترم أوقات الآخرين أثناء أداء مهامهم.
				10 أتجنب المحسوبية والوساطة في أداء عملي.
				11 أمتنع عن قبول الهدايا والأموال من الآخرين لتحقيق أهداف خاصة.
				12 أعتد على الموضوعية في حل النزاعات بين زملائي.
				13 ألتزم بالحفاظ على أسرار العمل.
				14 أحرص على أداء المهام الموكلة إلي بأمانة وإخلاص.
				15 أحافظ على ممتلكات وأدوات العمل المادية والمعنوية.

شكرا لكم على حسن تعاونكم

الملحق رقم 02: قائمة المحكمين

المؤسسة	إسم الأستاذ	الرقم
جامعة قاصدي مرباح، ورقلة	محمدي نور الهدى	01
جامعة قاصدي مرباح، ورقلة	بخالد عائشة	02
جامعة قاصدي مرباح، ورقلة	كماسي خيرة الصغيرة	03
جامعة قاصدي مرباح، ورقلة	غدير أحمد سليمة	04
جامعة قاصدي مرباح، ورقلة	غرياني عبد الحميد	05

الملحق رقم 03: مخرجات برنامج SPSS

1.3. خصائص العينة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,640	37

الجنس

		الجنس		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	ذكر	19	19,6	19,6	19,6
	أنثى	78	80,4	80,4	100,0
Total		97	100,0	100,0	

السن

		السن		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	سنة 30 من أقل	41	42,3	42,3	42,3
	سنة 40 إلى 30 من	35	36,1	36,1	78,4
	سنة 50 إلى 41 من	16	16,5	16,5	94,8
	سنة 50 من أكثر	5	5,2	5,2	100,0
Total		97	100,0	100,0	

المستوى الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	(ة) طبيب	11	11,3	11,3	11,3
	(ة) ممرض	36	37,1	37,1	48,5
	(ة) مخبري	36	37,1	37,1	85,6
	ذلك غير	4	4,1	4,1	89,7
	5,00	10	10,3	10,3	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

مستوى تعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	20	20,6	20,6	20,6
	جامعي	55	56,7	56,7	77,3
	عليا دراسات	17	17,5	17,5	94,8
	ذلك غير	5	5,2	5,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

خبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 5 من أقل	48	49,5	49,5	49,5
	10 إلى 5 من	21	21,6	21,6	71,1
	سنة 16 إلى 11 من	8	8,2	8,2	79,4
	سنة 16 من أكثر	20	20,6	20,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

2.3. نتائج اختبار الفرضية الاولى والثانية

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
الأوقات جميع في والتركيز اليقظة مني يتطلب عملي	97	1,5155	,70878
مني متوقع هو ما كل بآداء يسمح المخصص العمل وقت	97	2,3918	1,11390
وجه أكمل على مني مطلوب هو ما لإنجاز الكاف التدريب لدي	97	2,1134	1,01936
محددة ومسؤوليات مهام بإنجاز أكاف	97	2,2680	1,05589
إلى المسندة المهام إنجاز في التأخر عند بالقلق أشعر	97	2,1546	1,01386
المنافية أثناء للراحة كاف بوقت أحظي	97	2,2268	1,18590
العمل لطبيعة ملائمة العمل مكان في والتهوية الإضاءة	97	2,9794	1,39925
عملي لطبيعة مناسب العمل مكان	97	2,8454	1,21912
الصحية بالنظافة المستشفى مرافق تتميز	97	3,1959	1,20450
اللازمة الطبية والأجهزة الأدوات على المستشفى يتوفر	97	3,0515	1,21081
العمل في الحديثة التكنولوجيا تتوفر	97	3,3402	1,18045
يعملي القيام أثناء بالأمان أشعر	97	2,8763	1,30110
الإدارية الوحدات في الأفراد بين ما تنسيق يوجد	97	2,9897	1,11332

.العمل في رؤسائي من متوافقة تعليمات أتلقى	97	2,6495	1,06107
.صحيحة أنها أعتقد بطريقة مني المطلوبة الأعمال أنجز	97	1,9794	,76348
.عملي طبيعة مع تتوافق بأعمال القيام مني يطلب	97	2,3093	,84608
.لى الموكلة الصلاحيات مع تتوافق عاتقى على الملقاة الواجبات	97	2,7113	1,07973
.إنجازها مني المطلوب المهام ببساطة أتفهم	97	1,8969	,77034
.واضحة العمل في والإجراءات القواعد	97	2,4845	1,02178
.مني المطلوب العمل لأداء اللازمة والمعارف المهارات أمثلك	97	1,9897	,81003
.عاتقى على الملقاة بالمسؤوليات للقيام الكافية بالسلطات أتمتع	97	2,3196	,86055
.قبلي من المينول للجهد والامتيازات العلاوات ملائمة	97	2,9691	1,22860
.وإتقان بدقة مني المطلوبة الأعمال إنجاز على أحرص	97	4,4948	,56132
.المستقبل في تكرارها عدم على وأحرص المهنية أخطائي من أستفيد	97	4,3608	,56246
.عملي أداء لتحسين ومعارفي مهاراتي تنمية على أعمل	97	4,3918	,53144
. إلى الموكلة المهام مسؤولية تحمل على أحرص	97	4,2784	,53507
.العمل بأوقات الالتزام على أحرص	97	4,1443	,67684
.تأخير دون أوقاتها في اليومية الأعمال أنجز	97	4,0412	,66014
.ممكن وقت بأقل مني المطلوبة المهام بإنجاز لي تسمح طرق لإيجاد أسعى	97	4,1340	,71631
.منهم المطلوبة المهام إنجاز في زملائي أساعد	97	4,1031	,68442
.مهامهم أداء أثناء الآخرين أوقات أحرص	97	4,1340	,62298
.عملي أداء في والوساطة المحسوبة أتجنب	97	4,0309	,89505
.خاصة أهداف لتحقيق الآخرين من والأموال الهدايا قبول عن أمتنع	97	4,2371	1,16165
.زملائي بين النزاعات حل في الموضوعية على أتمد	97	4,5155	4,11581
.العمل أسرار على بالحفاظ ألتزم	97	4,5773	,51710
.وإخلاص بأمانة إلى الوكلة المهام أداء على أحرص	97	4,4124	,57287
.والمعنوية المادية العمل وأدوات ممتلكات على أحافظ	97	4,4536	,57772
العمل عبء	97	2,1117	,45689
العمل ظروف	97	3,0481	1,00230
الدور صراع	97	2,5278	,56949
الدور غموض	97	2,3320	,59153
العمل ضغوط المستقل المتغير	97	2,5049	,43596
المهنة أخلاقيات التابع المتغير	97	4,2873	,40784
N valide (liste)	97		

4.3. اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل والمتغير

التابع حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بينهما :

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	ضغوط المستقل المتغير العمل ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : المهنة أخلاقيات التابع المتغير :

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,011 ^a	,000	-,010	,40995

a. Prédicteurs : (Constante), العمل ضغوط المستقل المتغير,

b. Variable dépendante : المهنة أخلاقيات التابع المتغير :

ANOVA^a

	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,002	1	,002	,011	,916 ^b
	de Student	15,966	95	,168		
	Total	15,968	96			

a. Variable dépendante : المهنة أخلاقيات التابع المتغير

b. Prédicteurs : (Constante), العمل ضغوط المستقل المتغير

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.	
	B	Erreur standard	Bêta	t		
1	(Constante)	4,313	,244		17,676	,000
	العمل ضغوط المستقل المتغير	-,010	,096	-,011	-,105	,916

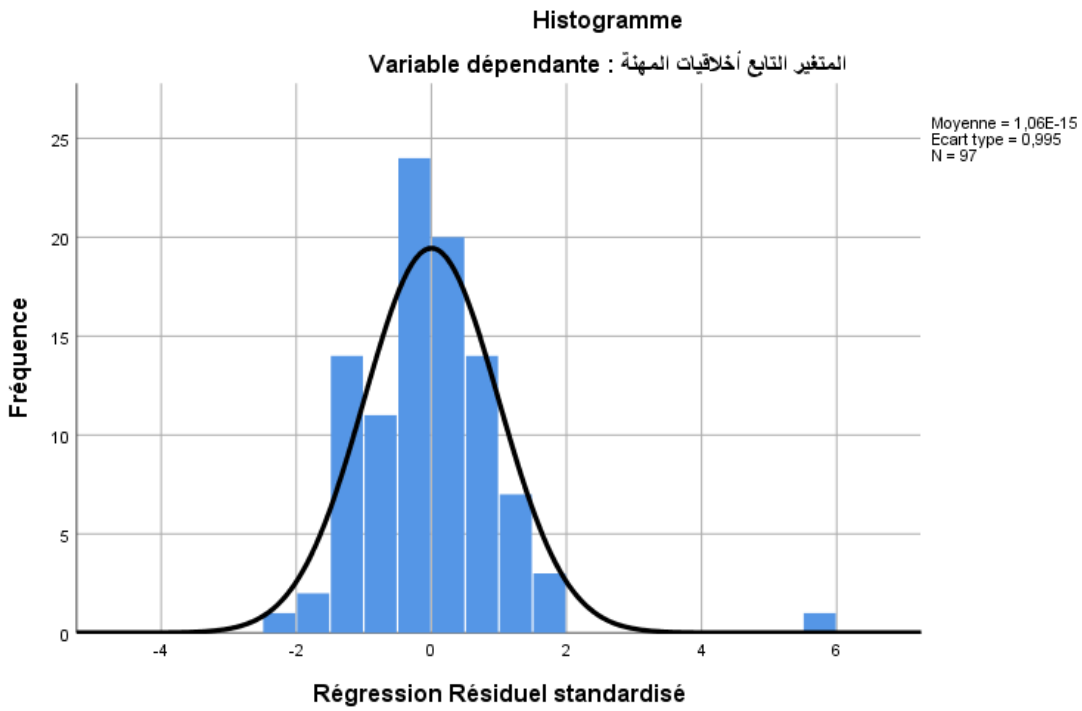
a. Variable dépendante : المهنة أخلاقيات التابع المتغير

Statistiques des résidus^a

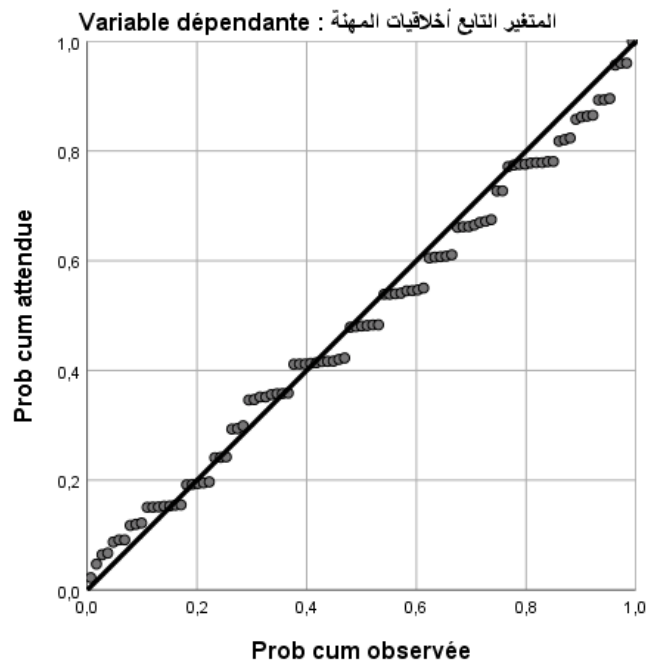
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	4,2775	4,2977	4,2873	,00440	97
de Student	-,82344	2,25517	,00000	,40781	97
Valeur prévue standard	-2,225	2,362	,000	1,000	97
Résidu standard	-2,009	5,501	,000	,995	97

a. Variable dépendante : المهنة أخلاقيات التابع المتغير

Graphiques



Tracé P-P normal de régression Résiduel standardisé



الانحدار المتدرج:

Remarques

Sortie obtenue

07-MAY-2023 18:55:21

Commentaires

Entrée	Données	C:\Users\ABS\Desktop\استخراج SPSS بدائع نتائج سامية معمري او معمري.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	97
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.
	Syntaxe	REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT mm /METHOD=STEPWISE m1 m2 m3 m4 /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID).
Ressources	Temps de processeur	00:00:01,25
	Temps écoulé	00:00:00,52
	Mémoire requise	6304 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	592 octets

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
--------	-----------------------	---------------------	---------

1	العمل عبء	Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire <= ,050, Probabilité de F pour éliminer >= ,100).
---	-----------	---

a. Variable dépendante : المهنة أخلاقيات التابع المتغير

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,291 ^a	,085	,075	,39226

a. Prédicteurs : (Constante), العمل عبء

b. Variable dépendante : المهنة أخلاقيات التابع المتغير

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,350	1	1,350	8,773	,004 ^b
	de Student	14,618	95	,154		
	Total	15,968	96			

a. Variable dépendante : المهنة أخلاقيات التابع المتغير

b. Prédicteurs : (Constante), العمل عبء

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	4,835	,189		25,547	,000
	العمل عبء	-,260	,088	-,291	-2,962	,004

a. Variable dépendante : المهنة أخلاقيات التابع المتغير

Variables exclues^a

Modèle	Bêta In	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité	
					Tolérance	
1	العمل ظروف	,069 ^b	,676	,501	,070	,928
	الدور صراع	,024 ^b	,246	,806	,025	,994
	الدور غموض	-,040 ^b	-,408	,684	-,042	,999

a. Variable dépendante : المهنة أخلاقيات التابع المتغير

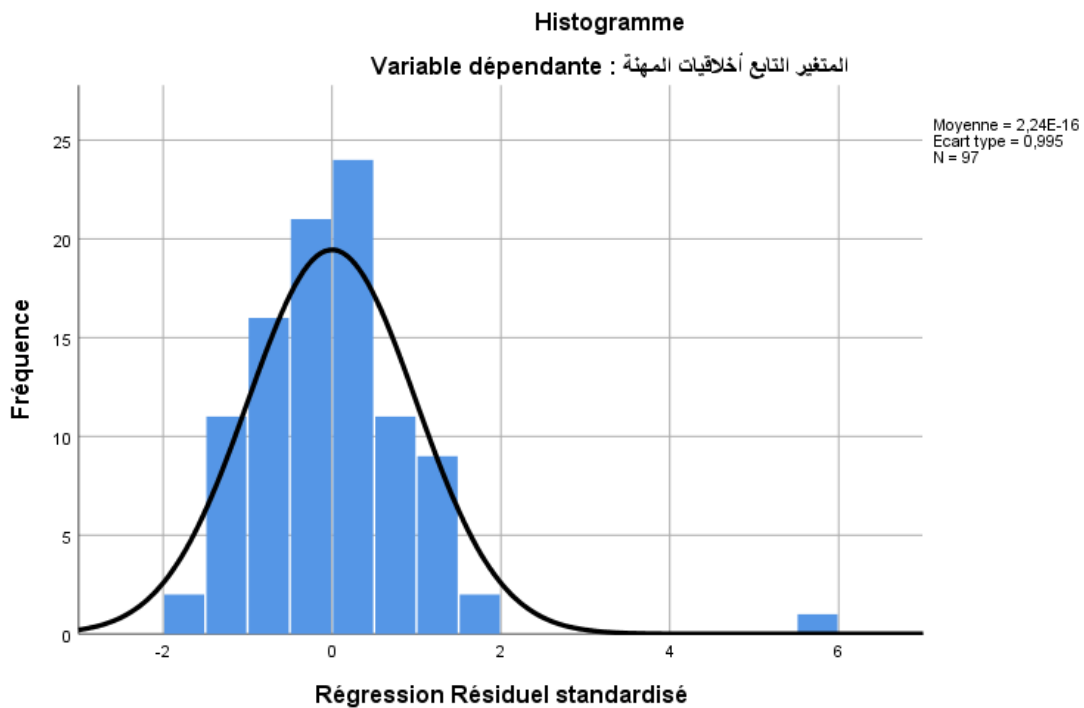
b. Prédicteurs dans le modèle : (Constante), العمل عبء

Statistiques des résidus^a

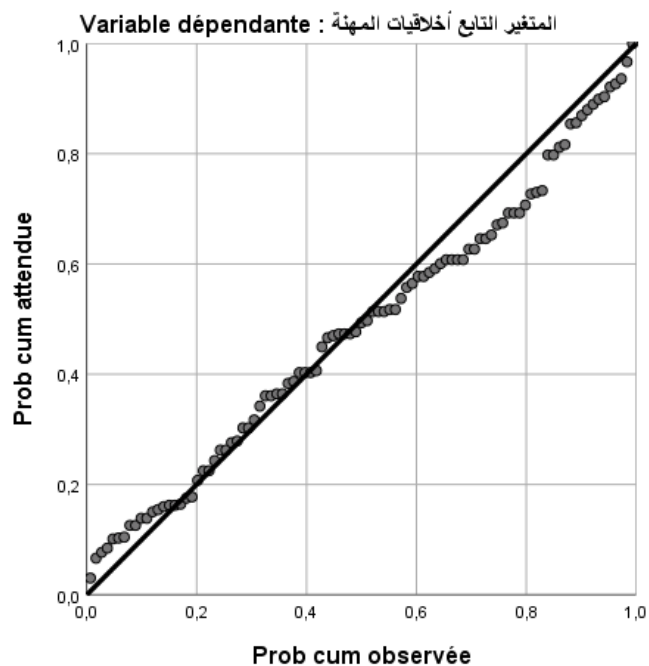
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	4,0135	4,5758	4,2873	,11858	97
de Student	-,73612	2,34683	,00000	,39022	97
Valeur prévue standard	-2,309	2,433	,000	1,000	97
Résidu standard	-1,877	5,983	,000	,995	97

a. Variable dépendante : المهنة أخلاقيات التابع المتغير

Graphiques



Tracé P-P normal de régression Résiduel standardisé



5.3. مصفوفة الارتباطات:

		أخلاقيات التابع المتغير المهنة
العمل عبء	Corrélation de Pearson	-,291**
	Sig. (bilatérale)	,004
	N	97
العمل ظروف	Corrélation de Pearson	,142
	Sig. (bilatérale)	,165
	N	97
الدور صراع	Corrélation de Pearson	,002
	Sig. (bilatérale)	,982
	N	97
الدور غموض	Corrélation de Pearson	-,050
	Sig. (bilatérale)	,627
	N	97
العمل ضغوط المستقل المتغير	Corrélation de Pearson	-,011
	Sig. (bilatérale)	,916
	N	97

Statistiques de groupe					
	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المهنة أخلاقيات التابع المتغير	ذكر	19	4,3825	,62848	,14418
	أنثى	78	4,2641	,33505	,03794

6.3. نتائج اختبار الفرضية الرابعة:

Test des échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
التابع المتغير المهنة أخلاقيات	Hypothèse de variances égales	5,344	,023	1,136	95	,259	,11835	,10418	-,08847	,32518
	Hypothèse de variances inégales			,794	20,556	,436	,11835	,14909	-,19210	,42881

ANOVA

المهنة أخلاقيات التابع المتغير

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	1,388	3	,463	2,950	,037
Intragruppes	14,580	93	,157		
Total	15,968	96			

ANOVA

المهنة أخلاقيات التابع المتغير

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,294	4	,073	,431	,786
Intragruppes	15,674	92	,170		
Total	15,968	96			

ANOVA

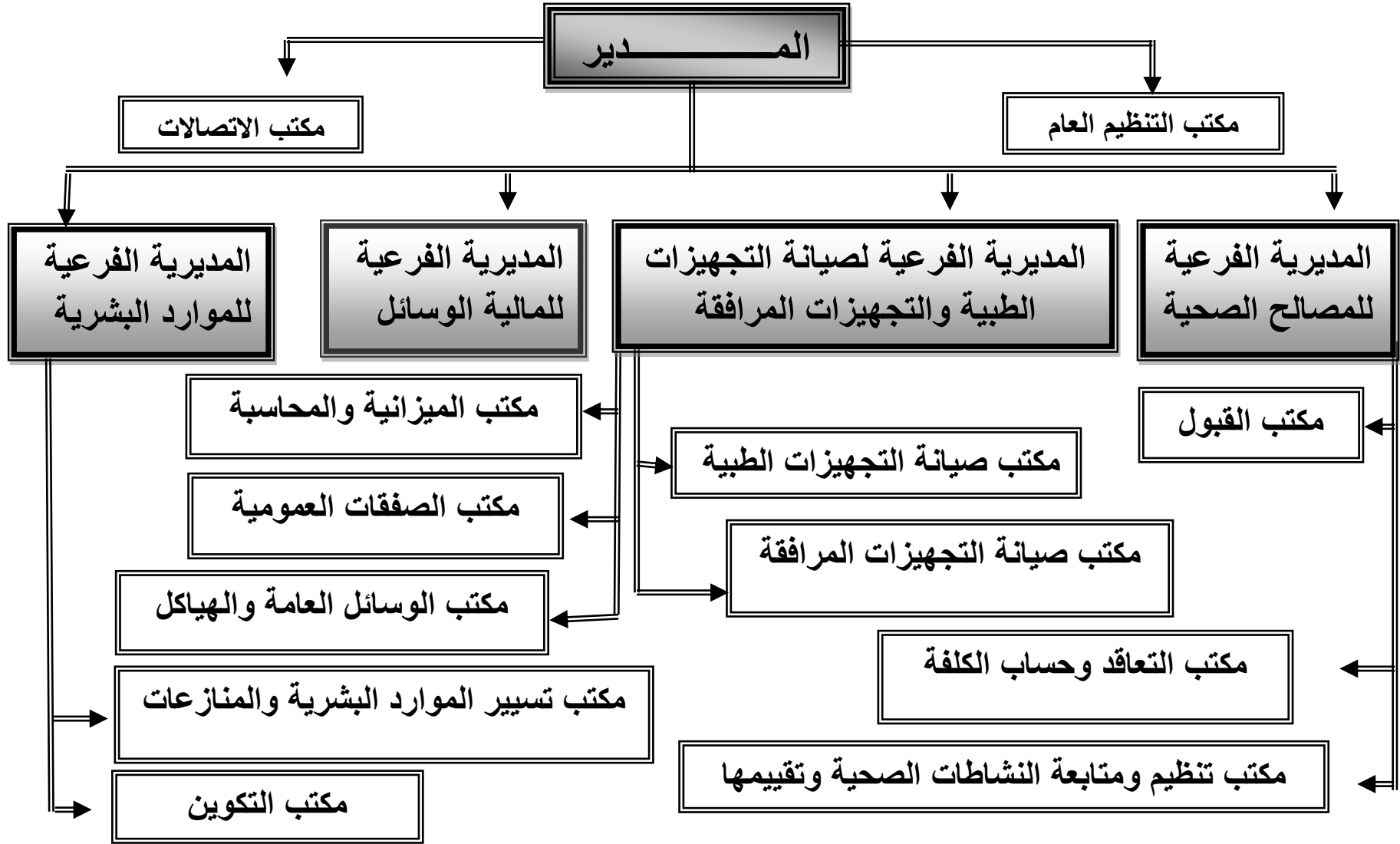
المهنة أخلاقيات التابع المتغير

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	1,264	3	,421	2,666	,052
Intragruppes	14,703	93	,158		
Total	15,968	96			

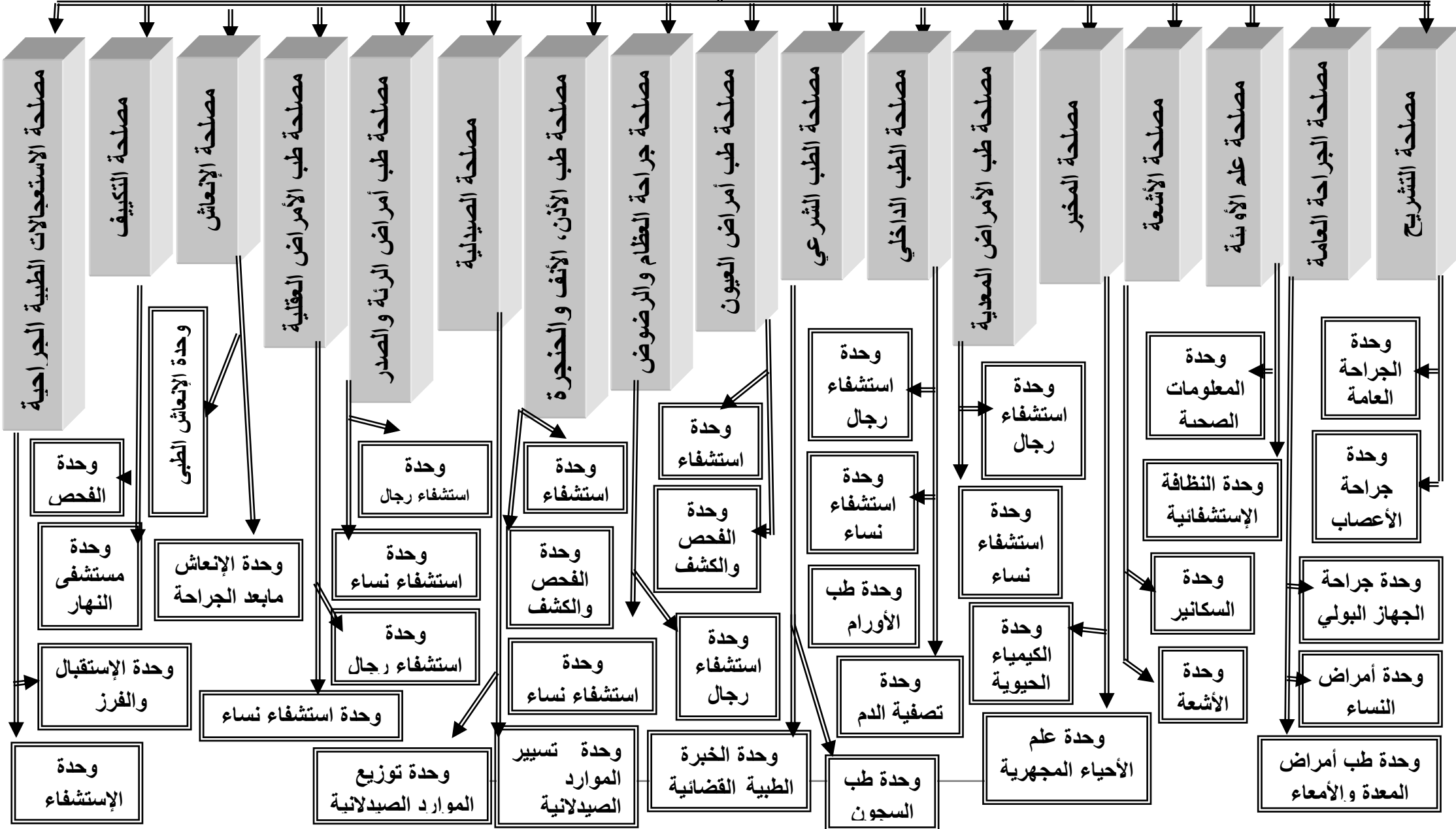
ANOVA

المهنة أخلاقيات التابع المتغير

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,914	3	,305	1,882	,138
Intragroupes	15,054	93	,162		
Total	15,968	96			



المؤسسة العمومية الإستشفائية



الفهرس

الصفحة	الفهرس
III	الإهداء
IV	الشكر والتقدير
V	ملخص الدراسة
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والالتزام بأخلاقيات المهنة.
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول ضغوط العمل والالتزام بأخلاقيات المهنة
3	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل
8	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للالتزام بأخلاقيات المهنة
12	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
12	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
15	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
16	المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
18	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف-ورقلة
20	مقدمة الفصل
21	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية
21	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
22	المطلب الثاني: مصادر وأدوات جمع البيانات
24	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية
24	المطلب الأول: وصف خصائص العينة
28	المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية
35	المطلب الثالث: تحليل وتفسير نتائج الفرضيات
38	خلاصة الفصل الثاني
39	خاتمة
42	قائمة المصادر والمراجع
46	الملاحق
64	الفهرس

