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

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

بعنوان :

أثر ضغوط العمل على الإلتزام بأخلاقيات المهنة

"دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة"

من إعداد الطالبة : عياد خولة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2018 /05/15

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الأستاذ /عبد الهادي محمد منير (أستاذ محاضر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الأستاذ/ بوخلوة باديس (أستاذ محاضر درجة "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

الأستاذ /سعيدي سعدية (أستاذ محاضر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2018/2017

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

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

بعنوان:

أثر ضغوط العمل على الإلتزام بأخلاقيات المهنة

"دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة"

من إعداد الطالبة : عياد خولة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2018 /05/15

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الأستاذ /عبد الهادي محمد منير (أستاذ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الأستاذ/ بوخلوة باديس (أستاذ محاضر درجة "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

الأستاذ /سعيدي سعدية (أستاذ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2018/2017

الإهـــداء

تبارك الذي أهدانا نعمة العقل وأنار سبيلنا بنور العلم ومهد لنا طريق النجاح بكل عرفان وتقدير

أهدي عملي هذا إلى أعز ما ملك ومالي في الوجود وأقرب الناس إلى قلبي

أطال الله في عمرها

والدتي الكريمة و والدي العزيز رحمه الله وجعل مثواه الجنة وإلى أخواتي

حفظهم الله

إلى الأستاذ المشرف أسمى التحية والتقدير الجزيل

إلى كل من شجعني ولو بكلمة طيبة

وإلى كل الأهل والأقارب والأحباب

جزاكم الله خير وشكرا .

خولة

الشـــــــكر

على صفات من نور وبحجر من ذهب أخط أسمى كلمات الشكر والتقدير وخالص عبارات الامتنان لمن وفقني لأن أتم هذا العمل، الله جل جلاله وتعال ذكره وتباركت أسماءه وتقدست صفاته.

والشكر موصول إلى من كانت له يد في إتمام هذه الرسالة، فمن لا شكر الناس لا يشكر رب الناس، وأول من أتقدم له بالشكر الجزيل، الأستاذ **"بوخلوة باديس"** على تفضله وإشرافه على هذه الدراسة وتوجيهاته القيمة وما قدمته لي من نصح وإرشاد جعله الله في ميزان حسنات، كما أتقدم بالشكر إلى الأساتذة الكرام.

وفي الأخير أنطق بكلمات الشكر لكل من كانت له مساهمة ماديا أو معنويا في أنجاز هذا البحث.

خولة

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف عن أثر ضغوط العمل على الإلتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار عينة من المؤسسة العمومية الإستشفائية. وقد تم توزيع 150 استبيانا، بحيث تم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (**Spss**) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، تحليل الانحدار المتعدد، وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها : هناك توافر لأبعاد ضغوط العمل في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة بشكل متوسط و مستوى توافر أخلاقيات المهنة في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة مرتفع و أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد أثر لأبعاد ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة، وتتوافر بشكل ايجابي في المؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية : ضغوط العمل، أخلاقيات المهنة، المؤسسة العمومية الإستشفائية.

Abstract:

The study aims at identifying the impaet of work pressure on the commitement of work ethical attitudes at Mohamed boudiaf hospital ouargla, to apply the objective of the study, we have chosen a sample of a group if people from public hospital establishemeut, so we have distributed 150 questionaire are recuperated in which those gathered data were analysed by the use of static logiciel of social sciences (spss) on behalf of middle arithmetic, modal deviatiom, analyzing muttiple regration, the study is summarized to many results : the most important is ;

- The existamce of work pressure dimensions at the hospital.
- At it shows that theve is no effect of work pressure dimension om work ethics amd is existed possitevely at that institution
- The study recommended to aware and senibibe workers with the phenomenon of work pressure and its results and maintain the honor and work ethics.

Mots-clés :work pressure, work ethics, hospital.

قائمة المحتويات

الإهداء	I
الشكر	II
الملخص	III
قائمة المحتويات	IV
قائمة الجداول	V
قائمة الأشكال البيانية	VI
قائمة الملاحق	VII
المقدمة	ب
الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية حول أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة	
المبحث الأول : الأدبيات النظرية حول ضغوط العمل و أخلاقيات المهنة	3
المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية	14
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية	
المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستعملة	23
المبحث الثاني : نتائج الدراسة الميدانية تحليلها، تفسيرها	30
الخاتمة	53
قائمة المراجع	58
الملاحق	62
الفهرس	73

قائمة الجداول

الرقم	العـــنوان	الصفحة
(1 – 1)	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	19
(1 – 2)	يبين مجتمع الدراسة	23
(2– 2)	يبين متغيرات الدراسة	24
(3 – 2)	توزيع مبحوثي عينة الدراسة حسب الجنس	24
(4 – 2)	توزيع مبحوثي عينة الدراسة حسب السن	25
(5 – 2)	توزيع مبحوثي عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	25
(6 – 2)	توزيع مبحوثي عينة الدراسة حسب الخبرة في المؤسسة	26
(7 – 2)	توزيع مبحوثي عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	26
(8 – 2)	قيم المتوسط المرجح والمستوى المرفق له	28
(9 – 2)	نتائج اختبار الثبات	29
(10 – 2)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد غموض الدور	31
(11 – 2)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد صراع الدور	32
(12 – 2)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد أعباء العمل	32
(13 – 2)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد فرص التقدم والنمو الوظيفي	33
(14 – 2)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول أبعاد ضغوط العمل	34
(15 – 2)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد المسؤولية	34
(16 – 2)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد النزاهة وشفافية	35
(17 – 2)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد الاحترام	36
(18 – 2)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد العدالة التنظيمية	36
(19 – 2)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول أبعاد أخلاقيات المهنة	37
(20 – 2)	نتائج اختبار k-s à 1 échantillon لمعرفة التوزيع الطبيعي	38
(21 – 2)	تحليل قيم معاملات خط الانحدار لبعد غموض الدور	39
(22 – 2)	تحليل قيم معاملات خط الانحدار لبعد صراع الدور	39
(23 – 2)	تحليل قيم معاملات خط الانحدار للبعد أعباء العمل	39

(2 – 24)	تحليل قيم معاملات خط الانحدار للبعد فرص التقدم والنمو الوظيفي	40
(2 – 25)	تحليل قيم معاملات خط الانحدار لضغوط العمل	41
(2–26)	وصف العينة حسب متغير الجنس	42
(2–27)	نتائج اختبار t test لفروقات أخلاقيات المهنة حسب الجنس	42
(2 – 28)	نتيجة تحليل التباين في الاتجاه الواحد(ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعا لمتغير السن	43
(2 – 29)	نتيجة تحليل التباين في الاتجاه الواحد (ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعا لمتغير المستوى التعليمي	44
(2 – 30)	نتيجة تحليل التباين في الاتجاه الواحد (ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعا لمتغير الخبرة في المؤسسة	45
(2 – 31)	نتيجة تحليل التباين في الاتجاه الواحد (ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعا لمتغير المستوى الوظيفي	46

قائمة الأشكال البيانية

الرقم	العنوان	الصفحة
الشكل 1.1	عناصر ضغوط العمل	05

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
الملحق رقم (1)	قائمة الاستبيان الموجه للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة	62
الملحق رقم (2)	قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين	64
الملحق رقم (3)	نتائج اختبار الثبات الكلي	64
الملحق رقم (4)	نتائج اختبار ثبات قيم أبعاد ضغوط العمل	64
الملحق رقم (5)	نتائج اختبار ثبات قيم أبعاد أخلاقيات المهنة	64
الملحق رقم (6)	توزيع مبحوثي عينة الدراسة حسب الجنس	65
الملحق رقم (7)	توزيع مبحوثي عينة الدراسة حسب السن	65
الملحق رقم (8)	توزيع مبحوثي عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	65
الملحق رقم (9)	توزيع مبحوثي عينة الدراسة حسب الخبرة	65
الملحق رقم (10)	توزيع مبحوثي عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	66
الملحق رقم (11)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بضغوط العمل وأخلاقيات المهنة	67
الملحق رقم (12)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بأبعاد ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة	67
الملحق رقم (13)	الارتباط الخطي بين بعد غموض الدور والمتغير تابع الخاص بالفرضية الثالثة	67
الملحق رقم (14)	الارتباط الخطي بين صراع الدور والمتغير تابع الخاص بالفرضية الثالثة	68
الملحق رقم (15)	الارتباط الخطي بين أعباء العمل والمتغير تابع الخاص بالفرضية الثالثة	68
الملحق رقم (16)	الارتباط الخطي فرص التقدم والنمو الوظيفي والمتغير تابع الخاص بالفرضية الثالثة	68
الملحق رقم (17)	الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير تابع الخاص بالفرضية الثالثة	68
الملحق رقم (18)	تحليل تباين خط الانحدار الخاص بالفرضية الثالثة	69
الملحق رقم (19)	اختبار t test للفروقات ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة لمتغير الجنس	69
الملحق رقم (20)	وصف العينة حسب متغير الجنس	69
الملحق رقم (21)	نتيجة تحليل التباين في الاتجاه الواحد(ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعا لمتغير السن	70
الملحق رقم (22)	نتيجة تحليل التباين في الاتجاه الواحد (ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعا لمتغير المستوى التعليمي	70

الملحق رقم (23)	نتيجة تحليل التباين في الاتجاه الواحد (ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعا لمتغير الخبرة في المؤسسة	70
الملحق رقم (24)	نتيجة تحليل التباين في الاتجاه الواحد (ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعا لمتغير المستوى الوظيفي	71

مـــقدمـة

توطئة:

شهد عالمنا اليوم تزايدا في عدد وحجم المؤسسات العامة والخاصة التي تعمل على تلبية حاجات ورغبات المجتمع، ولنجاح واستمرار المؤسسة في تحقيق أهدافها لابد من مراعاة مجموعة من المتغيرات، وتعتبر ضغوط العمل إحدى هذه المتغيرات والتي أصبحت مظهرا طبيعيا في حياة الإنسان (العامل)، كما تشهد المؤسسة الواحدة أشكالا مختلفة من الضغوط في مختلف المستويات التنظيمية.

كما ظهرت بعض المشاكل داخل المؤسسات نتيجة لضغوطات خاصة بالعمل، مما قللت من أداء العاملين وانعكست أيضا على بيئة عمله ومحيطه الداخلي والخارجي لأنه لا يمثل موردا بشريا داخل التنظيم فحسب، وانه كلما قلت المشاكل زادت إنتاجيته وأداءه و العكس صحيح من جهة ، ومن جهة أخرى وجب علينا دراسة والاهتمام بهذه الظاهرة وفهمها، وفهم علاقتها ببعض المتغيرات منها أخلاقيات المهنة، التي تعتبر مصطلحا حديثا ظهر في القرن 19 وترتبط هذه الأخيرة بالإتقان في العمل و المحافظة على القيام به وذلك من أجل الوصول إلى الأداء المهني والترفع عن الأخطاء والتجاوزات الضارة بالمهنة أو مشتغليها أو المورد البشري التي تستهدفه هذه المهنة، لأنه جزء يمس كيان المؤسسة وضروري على الفرد التقيد به للمحافظة على مهنته وصورة المؤسسة.

ومن خلال ما سبق يمكن التوصل إلى تحديد إشكالية الدراسة كالأتي :

إلى أي مدى تؤثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة ؟

ويمكن تقسيم الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الفرعية :

1. ما هو مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها عمال المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة ؟
2. ما هي درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة في المؤسسة قيد الدراسة من وجهة نظرهم ؟
3. هل يوجد أثر لأبعاد الضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسة ؟
4. هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد العينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة حيث تعزي إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة في المؤسسة، المستوى الوظيفي) ؟

فرضيات البحث:

بغرض الإلمام بحيثيات الموضوع ومحاولة الإجابة عن الإشكالية الرئيسية قمنا بوضع مجموعة من الفرضيات المبدئية وحاولنا إثبات صحتها من خطئها، وهي كالتالي :

1. مستوى ضغط العمل التي يعاني منها عمال المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة مرتفع ؛
2. درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة قيد الدراسة من وجهة نظرهم ؛
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى عمال المؤسسة الإستشفائية ؛
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد العينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة حيث تعزي إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى لتعليمي، الخبرة في المؤسسة، الموقع الوظيفي)

مبررات اختيار الموضوع :

- تتمثل المبررات التي أدت بنا إلى اختيار هذا الموضوع ومحاولة معالجته دون غيره من المواضيع في :
- **المبررات الموضوعية** : والمتمثلة في :
- تناسب الموضوع والتخصص العلمي ؛
- يعتبر الموضوع الدراسة من أكثر المواضيع التي لقيت اهتماما كبيرا في ميدان إدارة الأعمال.
- **المبررات الذاتية** : والمتمثلة في :
- الميل الشخصي للبحث والاستطلاع في هذا الموضوع ؛
- الرغبة في التعرف على المفاهيم الدراسة الحالية في المؤسسة العمومية الإستشفائية.

أ. أهداف الدراسة وأهميتها :

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- أن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة ؛
- محاولة تكوين إطار نظري يغطي كل مفاهيم ضغط لعمل وما يتعلق به ؛
- معرفة مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها العاملون في المؤسسة محل الدراسة ؛
- محاولة التعرف على وجود أثر لأبعاد ضغوط العمل (عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور،فرص التقدم والنمو الوظيفي) على أخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الإستشفائية ؛
- معرفة درجة الالتزام بأخلاقيات المهنة ؛
- الوصول إلى نتائج تساعد على وضع توصيات قد تكون من شأنها الحد من مسببات ضغط العمل وتخفيف من الآثار السلبية في المؤسسة العمومية الإستشفائية ؛
- الكشف عن أهمية هذه الظاهرة وما تخلفه من أثار سلبية للمؤسسة.

ب. أهمية الدراسة :

- **الأهمية النظرية** : تتمثل أهمية هذه الدراسة في الوقوف على واقع ضغوط العمل في المؤسسة العمومية الإستشفائية ومدى تأثره بأخلاقيات المهنة السائدة فيها.
- **الأهمية العملية** : تنبع أهمية هذه الدراسة من إمكانية استفادة المؤسسة العمومية الإستشفائية محل الدراسة من نتائج الدراسة، في التعرف على مستوى الضغط لديها، والكشف عن أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة.

ت. حدود الدراسة

- **الحدود المكانية** : أجريت الدراسة على عينة من المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة.
- **الحدود الزمنية** : تحدد الدراسة من حيث المجال الزمني بالفترة من خلال سنة 2018.

- **الحدود الموضوعية** : بإعتبار أن موضوع ضغوط العمل من المواضيع التي تحظي في الوقت الحاضر بإهتمام الباحثين في عدد من المجالات ومنها مجال الإدارة بشكل خاص لما له من أثار سلبية على الفرد والمنظمة.
- **الحدود البشرية** : للإجابة على عبارات الاستبيان الموجه إلى عينة الدراسة في المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة.

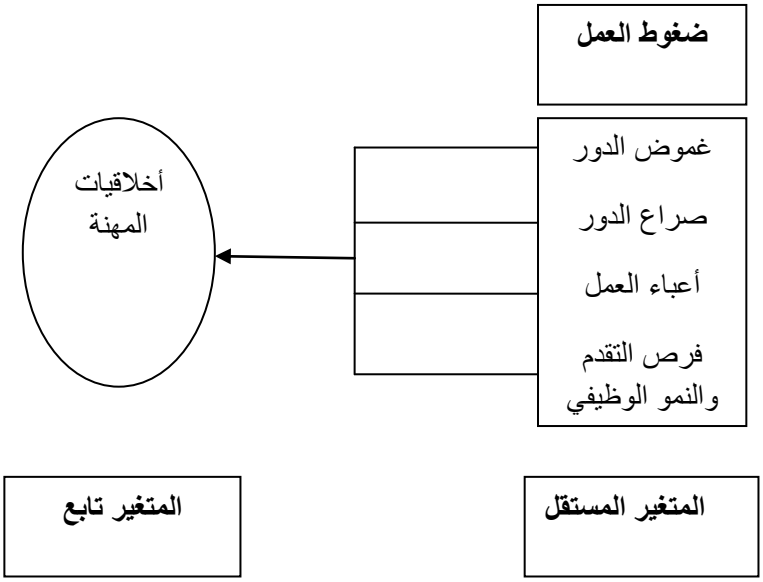
ث. منهج البحث والأدوات المستخدمة :

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

ذ. نموذج الدراسة :

الشكل الموالي يوضح نموذج الدراسة :

مخطط يوضح نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

ج. تقسيمات الدراسة :

تمت معالجة هذا الموضوع من خلال فصلين، كما يلي :

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

والفصل الثاني متعلق بالدراسة الميدانية ويشمل على مبحثين هو الآخر، ففي المبحث الأول نتناول فيه الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية أما المبحث الثاني نتناول فيه تحليل نتائج الدراسة الميدانية.

ح. مرجعية الدراسة :

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

- الكتب والمراجع العربية والأجنبية المتعلقة بهذا الموضوع ؛
- الأبحاث المنشورة، مذكرات الماجستير والماستر والملتقيات التي تناولت الموضوع، من بلدان مختلفة.

أما في الجانب الميداني لجأنا إلى جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة.

خ. صعوبات البحث :

- قلة الكتب في مكتبة الجامعة خاصة المتعلقة بموضوع أخلاقيات المهنة ؛
- صعوبة تحديد أبعاد المتغير تابع ؛
- رفض بعض مصالح المستشفى تلبيه رغباتنا في ملء استمارة الاستبيان ؛
- الصعوبة في الحصول على الاستبيانات في الوقت المحدد لها مما أدى إلى تكرار عدد الزيارات للمستشفى للقيام بجمعها.

ش. أهم المصطلحات الواردة في الدراسة :

- ضغوط العمل : هي وجود بعض المؤثرات داخل بيئة العمل والتي تسبب حدوث السلوك الغريب من قبل الفرد.
- أخلاقيات المهنة : هي مجموعة من القواعد والآداب والمبادئ والمعايير التي يجب أن تصاحبها ويتعهد بها صاحب المهنة.

الفــصل الأول : الأدبيـات النظرية والتطبيقية حـول ضغوط العمل وأخلاقيات المهنـة

تمهيد :

ارتأينا أن نتناول في هذا الفصل عرض المفاهيم الأساسية المرتبطة بمتغيري الدراسة، والمتمثلة في كل من ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة، كما تم عرض بعض الدراسات السابقة التي تحيط بالموضوع سواء بصفة مباشرة أو غير مباشرة ومقارنتها بالدراسة الحالية.

وعلى هذا الأساس يهدف هذا الفصل إلى توضيح الأساسيات والعموميات المتعلقة بضغوط العمل وأخلاقيات المهنة من خلال التعرف على ماهية هذين المتغيرين.

حيث سيتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هما :

- سيتناول المبحث الأول الإطار النظري لدراسة ؛
- في حين يتناول المبحث الثاني الدراسات ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة لضغوط العمل وأخلاقيات المهنة.

المبحث الأول : الأدبيات النظرية حول ضغوط العمل والإلتزام بأخلاقيات المهنة

سنحاول في هذا المبحث التطرق على ما هية ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة.

المطلب الأول : الإطار المفاهيمي لضغوط العمل

مما لا شك فيه أننا كثيرا ما نتعرض لمثيرات متعددة ومتنوعة في حياتنا العامة أو الخاصة (الحياة العملية) فنجد بعض هذه المثيرات تمر علينا وتتكرر من دون أن تحدث فينا اختلال نفسي أو فسيولوجي أو سلوكي في حين يؤدي بعضها إلى حدوث اختلالات نفسية أو فسيولوجية أو سلوكية، وهنا يمكن القول أننا في هذه الحالة تعرض النفسي.

وفي هذا المبحث سوف نلقي الضوء على ضغوط العمل من حيث مفهومها وعناصرها وأنواعها ومراحل وأنواعه ومصادره.

الفرع الأول : ضغوط العمل(مفهومه و عناصره و أنواعه)

أولا : مفهوم ضغوط العمل

1) مفهوم الضغط

قبل أعطاء مفهوم شامل عن ضغوط العمل يجدر بنا التعرف عن مفهوم الضغط

هناك العديد من التعارف نحاول إيجازها فيما يلي : [1]

- تعريف مالك غراث (MC-Grath) : "الضغط بأنه حالة تنشأ عندما يدرك الفرد بأنه يواجه تهديدات تفوق قدراته أو موارده فتحدث له تغيرات جوهرية".
- تعريف هانس سيلاي(Hans Seley) : "الضغط بأنه نظام التكيف العام لجسم الإنسان ضد المثيرات البيئية".
- تعريف هياريجل وسلوكيم (Hellrigel and Slocum) : "الضغط بأنه التوتر النفسي والفسيولوجي الذي يتعرض له الفرد عندما تتجاوز متطلبات الموقف إمكانياته أو قدراه".
- تعريف caroline levasseur : "الضغط بأنه مجموعة من الاستجابات الصادرة عن الفرد عندما تواجهه وضعيات تتطلب منه مجهود للتكيف معها".[2]

بناء على ما سبق ذكره، يمكن تعريف الضغوط "بأنها عبارة عن ردود أفعال فسيولوجية أو نفسية أو سلوكيه ناتجة عن علاقة تفاعلية مابين المثيرات والاستجابات، والتي يمكن إن تترك أثار سلبية أو ايجابيه على الفرد".

---

[1] شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على رضا الوظيفي للموارد البشرة بالمؤسسة الصناعية (دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء –سنلغاز–جيجل)، ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، غير منشورة، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2009– 2010، ص66– 76.

[2] Caroline Levasseur , la boite à outils, trucs et astuces de votre succès, gestion du stress , Ed , HEC, Montréal, Canada, 2012.p03

2) الضغوط و المفاهيم الأخرى

المتأمل لمفهوم الضغوط يتبادر إلى ذهنه العديد من المفاهيم الأخرى التي قد تراها تقترب كثيرا من مفهوم الضغوط، مثل القلق، الإحباط، والاكتئاب....الخ إلا انه في الواقع توجد فورقات أساسية بين هذه المفاهيم ومفهوم الضغوط، نبرزها باختصار فيما يلي :

1. القلق : عرفته الموسوعة البريطانية الجديدة بقولها " الشعور بالفزع أو الخوف أو الشر مرتقب، والذي غالبا ما يكون له تبرير واضح.[1]
2. الإحباط : عرفته الموسوعة الأمريكية الأكاديمية بقولها : الإعاقة التي تحول الشخص عن سعيه الدؤوب صوب هدفه.
3. الاكتئاب : حالة مزيجية يصاحبها بعدم القيمة وفقدان الشعور بالأمل والنظرة التشاؤمية لحياة الإنسان ومستقبله والكآبة و انكسار النفس وانخفاض الروح المعنوية والشعور بالهم والغم والحزن والألم.[2]

3) مفهوم ضغوط العمل

هناك العديد من التعارف نحاول إيجازها فيما يلي :

- يعرف على أنه حالة من عدم التوازن بين المطالب الداخلية والخارجية على حد سواء وبين قدراتنا على إشباع هذه المطالب.[3]
- تعريف براون : "هي استجابات جسمية ونفسية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية أكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها"[4]
- تعريف علي عسكر : "على أنها مجموعة من المتغيرات النفسية والجسمية التي تحدث لدى الفرد من خلال ردود فعله عند مواجهته للمواقف المحيطة به، التي تمثل تهديد له".[5]
- تعريف Gray& Starke ضغوط العمل هي مجموعة من ردود الأفعال التي يبديها الفرد نتيجة لمجموعة من المواقف التي يتعرض لها ف البيئة المحيطة، وتنتج ردود الأفعال هذه عن مجموعة من المتغيرات النفسية والفسيولوجية على الفرد. [6]

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

ثانيا: عناصر ضغوط العمل

تتكون ضغوط العمل من ثلاث عناصر رئيسة وهي عنصر المثير، عنصر الاستجابة و عنصر التفاعل.

وفيما يلي شرح لهذه العناصر :

---

[1] فوزي شعبان، ضغوط وصراعات العمل، ندوة ضغوط العمل والصراعات وورشة عمل التعامل مع ضغوط العمل، جامعة القاهرة، القاهرة، 2006، ص 2.

[2] عبد الرحمان محمد عيسوي، الجديد في الصحة النفسية، منشأة المعارف في بالاسكندرية، ط1، الاسكندرية، مصر، 2011، ص124.

[3] نداء محمد الصوص، السلوك والوظيفي، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2008، ص82.

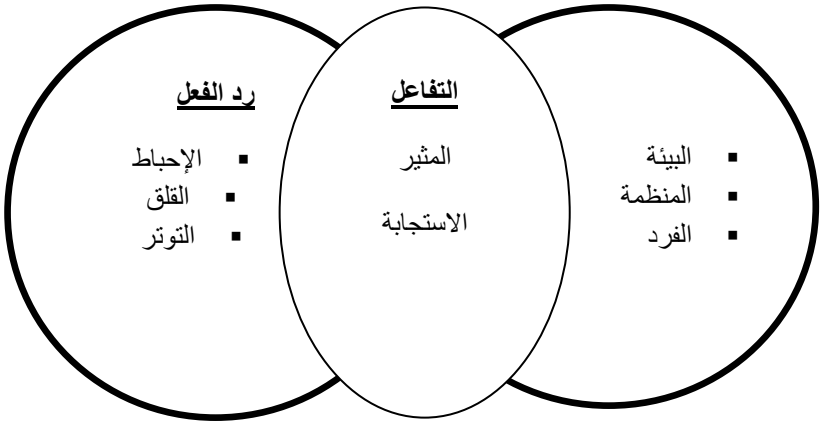
[4] رنا مطلق الحسين، ضغوط العمل في مجال الطبي دراسة على عينة من العاملات السعوديات بالمستشفيات الحكومية، مذكرة ماجستير في ، الدراسات الاجتماعية، تخصص علم الاجتماع، غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2015، ص59.

[5] مبارك بن فالح بن مبارك الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز الحرس الحدود بمدينة المنورة، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، غير منشورة، جامعة نايف العربية الأمنية، الرياض، 1431-2010، ص 12.

[6] شعبان علي حسين السيسي، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، دار المكتب الجامعي الحديث الازاريطة، مصر، 2002، ص356.

1. عنصر المثير : هو عبارة عن مختلف العوامل البيئية الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذلك العوامل المرتبطة بالمورد البشري، والتي تولد شعورا 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 ذالك التواصل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات، والضغط الذي يواجهه الفرد ناتج عن تفاعل المركب ما بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذا العوامل المرتبطة بالمورد البشري.

الشكل (1-1) : يوضح العلاقة بين هاته العناصر:



المصدر: قوراري حنان، الضغط المهني وعلاقته بالدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية، بسكرة، 2014، ص38.

وهناك من يضيف عنصرين آخرين لضغوط العمل هما عنصر الإدراك وعنصر الفروق الفردية.[1]

ويمكن توضيحها كما يلي :

1. عنصر الإدراك : يتمثل الإدراك في استقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها إلى سلوك محدد، فمن خلال عملية الإدراك يستطيع الفرد أن يحدد وضعيته اتجاه ضغوط العمل.
2. عنصر الفروق الفردية : تتمثل الفروق الفردية في تلك المتغيرات الشخصية التي تؤثر في سلوك الأفراد كالجنس، السن، الخبرة....الخ.

ولقد أثبتت بعض الدراسات أن للفروق الفردية تأثيرا كبيرا على درجة الاختلاف للاستجابات الفردية لضغوط العمل وفي التعامل معها والسيطرة عليها.

[1] منيرة تماسيني، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي(دراسة ميدانية في بلدية سيدي عمران)، مذكرة ماستر في علم الاجتماع, تخصص تنظيم وعمل، غير منشورة، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2014 - 2015، ص23.

ثالثا : أنواع ضغوط العمل :

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير منها :

يمكن تقسيم الضغوط وفقا للآثار المترتبة عنها إلى نوعين :

1. الضغوط الايجابية : تعد الضغوط لايجابية ضرورية لكل فرد وخاصة متخذي القرار في المنظمات لتحقيق أكبر قدر من النجاح في حياتهم ولتحفيزهم لمواجهة التحديات في العمل وتحسين الأداء، وتتميز هذه الضغوط أنها مفيدة ونافعة للفرد والمنظمة التي تعمل بها حيث تشجع على النجاح وتعطي الفرد إحساس بالقدرة على الإنتاج ورفع فاعلية الأداء لدى العاملين من الناحية الكمية والنوعية.[1]
2. الضغوط السلبية : وهي الضغوط التي تؤدي انعكاسا سلبيا على صحة ونفسية الإنسان ومن ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط التي ندفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل.[2]

إما من حيث الشمول فقد قسم ضغوط العمل إلى :

1) ضغط كلي شامل : وهو الضغط السائد على كل شيء من اهتمامات العامل، وسيطرة على كافة العوامل في المنظمة التي تعمل بها.
2) ضغط جزئي فرعي : يرتبط بمصلحة فئة التي يضمنها الكيان الإداري الذي يعمل به متخذ القرار، حيث تنصدم مصالحه مع أهدافه نتيجة لممارسة الضغط عليه، فكلما كانت هذه الفئة مؤثرة كلما أجبرت متخذ القرار إلى الانصياع لمطالبه.[3]

حسب معيار المصدر تنقسم الضغوط وفق مصادرها إلى :

1) الضغوط الناتجة عن البيئة المادية : تشكل الضوضاء والحرارة وسوء التهوية مصدرا للضغوط بالنسبة للفرد، ويحول دون القيام الفرد بمهامه ومسؤولياته بالشكل المطلوب.
2) الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية : وتظهر نتيجة تفاعل الفرد مع زملاء في مجال العمل مثل : الصراع داخل المؤسسة اختلاف المهارات بين الأفراد.
3) الضغوط الناتجة عن نظام الشخصي للفرد : وترجع إلى الخصائص الشخصية وهي تختلف من شخص إلى أخر، حسب طباعه ونمط شخصيته مثل : شخص سريع الغضب يكون أكثر عرضة للضغوط من الشخص الهادئ.[4]

من حيث الفترة الزمنية التي يستغرقها ومدى التأثير على صحة الإنسان النفسية والبدنية وتقسم الضغوط إلى :

---

[1] مبارك بن فالح بن مبارك الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز الحرس الحدود بمدينة المنورة، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، غير منشورة، جامعة نايف العربية الأمنية، الرياض، 14 -2010، ص20.

[2] بن خيرة عبد الرحمان و بن دراح عبد الله، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة ذات هدف الوسيلة (دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية بمدينة حاسي بحبح – مصلحة الاستعجالات–، مذكرة ماستر في علم الاجتماع الديموغرافيا، تخصص علم الاجتماع تنظيم والعمل، غير مشورة، جامعة زيان عاشور، الجلفة،2017، ص36.

[3] مبارك بن فاتح الدوسري، مرجع سابق ذكره ، ص 21.

[4] بن خيرة عبد الرحمان و بن دراح عبد الله, مرجع سابق صفحة، ص37.

1) الضغوط البسيطة : وتستمر من ثوان إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

2) الضغوط المتوسطة : وتمتد من ساعات إلى الأيام وتنجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيادة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

3) الضغوط المضاعفة : وهي تستمر لأسابيع وأشهر وتنجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو الموت شخص عزيز.[1]

الفرع الثاني : مراحل ضغوط العمل

المرحلة الأولى (الإنذار أو التنبيه للخطر) : يجهز فيها الجسم نفسه لمواجه التهديد أو التحدي الذي يربكه بإفراز هرمونات من الغدد الصماء ويترتب عليها سرعة ضربان القلب وزيادات معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم.

المرحلة الثانية (المقاومة) : بعد الصدمة الأولى ينتقل الفرد إلى المرحلة المقاومة وفيها يحاول الجسم إصلاح أي ضرر أذى نتج عن الصدمة الأولى وشعر الفرد في هذه المرحلة بالتعب والقلق والتوتر ويحاول ومقاومة مسببات الضغط فإذا استطاع النجاح والتغلب على مشكلة فان أعراض الضغط تزول.

المرحلة الثالثة (الإنهاك) : وتظهر هذه المرحلة إذا لم يستطع الفرد التغلب على مسببات الضغط واستمر يعاني منها فترة طويلة، فإن طاقة الجسم على التكيف تصبح منهكة ومجهدة، وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة ويتعرض الفرد للإمراض الضغط وارتفاع ضغط الدم والقرحه الأزمات القلبية وتعتبر هذه المرحلة حادة وخطيرة وتشكل تهديدا لكل من الفرد والمنظمة فعقل وجسم الإنسان له حدود للتحمل ومقاومة ، وكلما زاد معدل تكرار الإنذارات والمقامة أصبح الفرد أكثر إرهاقا في عمله وحياته، وازدادت قابليته الأمراض البدانة والإمراض النفسية.[2]

الفرع الثالث : مصادر ضغوط العمل

تتعد التقسيمات التي تصنف المصادر المختلفة لمسببات ضغوط العمل ويمكن تحديد المصادر وتقسيمها إلى ثلاث ففئات رئيسية:[3]

1. عوامل بيئة
2. عوامل تنظيمية تتعلق بالعمل
3. عوامل شخصية ترتب في الفرد نفسه

أولا العوامل البيئة: Environmental Factors إن العوامل البيئية لها أثر في مستوى التوتر الذي يصيب العاملين داخل المنظمة ومنها:

---

[1] مبارك بن فاتح الدوسري، مرجع سبق ذكره، ص38.

[2] عيسى إبراهيم المعشر، اثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم (دراسة ميدانية)، مذكرة الماجستير إدارة الإعمال، غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009، ص16-17.

[3] عيسى إبراهيم المعشر، مرجع سابق صفحة, ص 19.

- **عدم الاستقرار الحالة الاقتصادية** : إن أي تذبذب يمكن حدوثه في الجانب الاقتصادي (الكساد، ارتفاع معدلات التضخم) في دولة ما، سينعكس سلبا على السكان،من ناحية الأسعار وغلاء المواد التنموية أو على مدى توافر السلع الاستهلاكية وعيه فإنه سيؤثر على مستوى الدخل الأفراد العاملين ويشعرهم بالقلق والتوتر.
- **التطور والتقدم التكنولوجي وتساعد** : إن الحساب الآلي والتقنيات الحديثة التي أدخلت على العمل أدت إلى شعور الفرد بالتهديد والضغوط الكثير، إذ لم يتقن استخدامها.
- **التغيرات الاجتماعية** : برزت في المجتمعات الجديدة والقديمة ظواهر جديدة تختلف مع القيم والعادات والتقاليد المتعارف عليها مما ينتج مشكلات في المجتمع مثل انتشار حالة الإدمان، عدد الزوجات مما يؤدي الشعور الفرد في الضغط.

ثانيا العوامل التنظيمية Organizational Factors : [1]

1. **طبيعة العمل ومتطلباته Task Demands**: تختلف عادة ضغوط العمل باختلاف طبيعة العمل ومتطلباتها وتختلف أيضا مسببات الضغط لكل وظيفة من حيث تنوع المهام المسؤوليات، والاستقلال في العمل وحجم الصلاحيات الموكلة للفرد فكل هذه الأسباب تسهم في خلق الضغط نفسي وجسدي لدى الفرد في المنظمة.
2. **دور الفرد في المنظمة Role Demands** : يعد الدور الوظيفي من المسببات الرئيسية للضغوط على الفرد في المنظمة لأنه عادة يأخذ احد الأشكال التالية :

- **غموض الدور الوظيفي (Role Ambiguity)** : يعني الافتقار للمعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المؤسسة، مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤوليته.
- **صراع الدور الوظيفي (Role Conflict)** : وينشأ عندما يواجه الفرد العديد من المتطلبات العمل المتناقضة، أو عندما يعمل أشياء لا يرغبها أصل، أو لا يعتقد أنها جزء من عمله.
- **سوء العلاقات في العمل (Job Relation)** : يمكن أن تنشأ ضغوط العمل من العلاقات غير جيدة مع المرؤوسين و الرؤساء والزملاء، وكذلك العلاقات مع المرضى والمراجعين، حيث تكون الثقة بينهم ضعيفة ولا توجد رغبة بينهم في التعامل، كذلك عدم وجود اهتمامات مشتركة بينهم.
- **عدم الكفاية التعويض المادي وقلة التحفيز(Compensatiom)** : ويحدث عندما يدرك العاملون أن أجورهم أو رواتبهم لا تتناسب مع الجهود التي يبذلونها، أو أنها أقل كثيرا من مستويات الرواتب المؤسسات المماثلة، وهذا من شأنه أن يشكل مصدر رئيسا لضغوط العمل.كما أن قلة التحفيز و المساندة من المسؤولين تشكل مصدرا رئيسيا لضغوط العمل.
- **زيادة وانخفاض حجم العمل(Role Overload and Underlord)** : وتعني زيادة حجم الأعباء الموكلة للفرد إلى حد أعلى من معدل القبول، أو زيادة هذه الأعباء لمهمات لا يستطيع القيام بها ضمن الوقت المتاح، أو أن هذه

[1] سليمان الخليل، مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في المستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية، مذكرة ماجستير في الصحة العامة، غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين، 2013، ص26-27.

المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد، في حين أن انخفاض العبء العمل يقصد به أن الفرد لديه عمل قليل أو أن عمله غير كافي لإستعاب طاقاته واهتماماته.

- **سوء الهيكل التنظيمي (Org anizational Strutur)** : يعد الهيكل التنظيمي أحد مصادر ضغط العمل، حيث أن تمركز السلطة وعد تعويضها بشكل ملائم ووجود درجة عالية من الرسمية، و وجود إجراءات وقواعد وتعليمات مكتوبة مبالغ فيها و الالتزام بحرفيته، وقد يرافقه تهديد لحرية الفرد واستقلاله، و بالتالي قد تؤثر بمجموعها على نفسية الفرد وتؤدي إلى شعوره بالضغط.
- **الأجور والمكافآت (Salaris and Incentives)** : تعتبر الأجور والمكافآت الهدف الأساسي لعمل الأفراد في المنضمات، وهي المحدد الرئيسي لمستوى معيشة الفرد، و إنها المؤشر الرئيسي للمركز الوظيفي.

من أهم مصادر ضغوط العمل تكمن في الأجور ونظام الحوافز، لأنه يرتبط ذلك بعملية العدالة والمساواة فيما يتعلق بمدى مكافآت هذه الأجور والامتيازات بالنسبة للجهد المبذول من قبل العامل في المنظمة، ومدى إنصافه بالمقارنة مع الزملاء في العمل، إضافة إلى مدى كفاية هذا الأجر مع متطلبات العامة للعيش الكريم نظرا لما يشهدها لعالم الآن من أزمان اقتصادية.

ثالثا العوامل الشخصية : أن مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها لا تقتصر عادا على العمل، فهناك مجموعة العوامل لأخرى تسبب الضغوط فيكون مصدرها الفرد نفسه، ويمكن أن نقسم المصادر الشخصية لضغوط العمل إلى قسمين :[1]

ضغوط تنشا من عوامل وظروف تتعلق بحياة الفرد خاصة وهذه تعتبر من (العوامل الخارجية) مثل الإحداث الشخصية التي يتعرض لها الفرد والمشكلات العائلية والأزمات المالية مما يولد لديه حالات من التوتر و الانفعال النفسي تكون مصدرا لإحساسه في الضغط في بيئة العمل.

ضغوط تنشا من داخل الفرد العوامل الداخلية وتتحدد تبعا لشخصية الفرد والطريقة تفكيره مثل الإفراط في الطموحات والسعي وراء تحقيق هدف صعب المنال أو التفكير التشاؤمي بتوقع النتائج دائما سلبية وعلى أثرها ينتاب الفرد الشعور في الحزن و الكآبة.[2]

[1] عيسى إبراهيم المعشر، اثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم (دراسة ميدانية)، مذكرة الماجستير إدارة الإعمال، تخصص إدارة الأعمال، غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009، ص24-25-26

[2] عبد الرحمان توفيق، منهج المهارات الإشرافية لمواجهة ضغوط العمل, ط الثالثة، دار بميك للنشر والتوزيع، 2004، ص19.

المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي لأخلاقيات المهنة

وفي هذا المبحث سوف نلقي الضوء على أخلاقيات المهنة من حيث مفهومها الأهمية والأهداف والعوامل المؤثر في الأخلاقيات المهنية في المنظمات وأسس أخلاقيات المهنة الطبية.

الفرع الأول : أخلاقيات المهنة (مفهومها الأهمية والأهداف)

1) **مفهوم أخلاقيات**

- تعرف الأخلاقيات على أنها مجموعة القيم المشروعة التي يتحلى بها الشخص المسؤول والتي لها تأثير واضح على سلوك والمحققة للخير و المانعة للشر والرافضة للظلم والطغيان في المجتمع ضمن قواعد ومعايير محددة تحكم هذا السلوك.[1]
- تعريف الغزالي حيث عرفها لأنها هيئة راسخة في النفس تصدر عنها أفعال بيسر وسهولة من غير حاجة إلى فكر و روية.[2]

2) **المهنة :**

- تعرف على أنها عمل، و العمل يحتاج إلى خبرة ومهارة.[3]
- تعرف على أنها عمل يشغله العامل بعد أن يتلقى دراسة نظرية كافية، و تدريبا عمليا طويلا في المراكز والمدارس، أو جامعات، وتتطلب مجموعة من المهارات والمعارف النظرية، والقواعد التي ينتظم العمل بها.[4]
- وتعرف أيضا على أنها مجموعة من الأعمال، تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد خلال ممارسات تدريبية.[5]

أولا: تعريف أخلاقيات المهنة :

ليس هناك تعاريف محددة لأخلاقيات العمل إلا أن غالبية كتاب الإدارة قد ركزو على الجوانب الأخلاقية التي يجب أن يتمتع بها الإداري، كما أن دراسة الأخلاق والإدارة تناولها البعض من زوايا متعددة.

- تعرف أخلاقيات العمل بأنها سلوك مهني وظيفي يعبر عن مجموعة من القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق عليها أفراد مجتمع حول ما هو خير وحق وعدل في تنظيم أمورهم.[6]
- تعرف أيضا أخلاقيات المهنة (Job Ethics) على أنها عبارة عن ثقافة مستمدة من قيم الأفراد تدفعه لأن يكون مسؤول عن العمل الذي يعمل به.[7]

---

[1] ناقوص عبلة، ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف (درسة ميدانية لعينة من موظفي مقر بلدية ورقلة)، مذكرة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014، ص7.

[2] بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، ط1 2009-ط2 2011، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان وطباعة، 2008، ص19.

[3] جرجس جرجس، معجم المصطلحات الفقهية والقانونية الشركات العالمية للكتاب، بيروت 1996، ص160.

[4] ناقوص عبلة، مرجع سبق ذكره، ص7.

[5] خولة بواري، أخلاقيات المهنة و السلوك الوظيفي للطبيب الجزائري(دراسة ميدانية للأطباء الخواص بمدينة ورقلة)، مذكرة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع، تخصص تنظيم العمل، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014-2015، ص11.

[6] أقظي جوهرة ومقراش فوزية، أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية دراسة حالة مؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل ,ملتقى وظني حول : حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، غير منشورة، جامعة محمد خيضر – بسكرة –، 06-2012/05/07 ، ص9.

[7] المرجع نفسة، ص10.

- تعرف أخلاقيات المهنة بأنها المبادئ و المعايير التي تعتبر أساسا لسلوك أفراد المهنة المستجيب، والتي يتعهد أفراد بالتزامها.[1]
- يمكن تعريف أخلاقيات المهنة أنها مجموعة من المبادئ و المعايير التي تعد مرجعا للسلوك المطلوب أفراد المهنة الواحدة، والتي يعتمد عليها في تقييم أدائهم ايجابيا أو سلبيا.[2]

بناءا على ما سبق يمكن تعريف أخلاقيات المهنة على أنها مجموعة القيم والسلوكيات التي ينبغي على الموظفين إتباعها أثناء أداء مهماتهم وفي علاقتهم فيما بينهما من جهة ومع الجمهور المستفيد من جهة أخرى.

ويمكن حصر الصفات الأخلاقية للمهنة في خمس مجموعات كالأتي : [3]

1. **الطهارة والقدسية** : عن طريق حسن السيرة والسلوك وجودة الأداء.
2. **الاستقامة** : وما تقتضيه من المشورة والوفاء والصدق.
3. **التعاون** : وما يستلزمه من تعميق معاني الأخوة والاحترام و الصبر.
4. **الأمانة** : وما تشمله من عدم إفشاء السر والاستغلال والكذب.
5. **المحبة** : وما تشمله من معاني التواد والإحسان والإيثار.

ثانيا : أهمية أخلاقيات المهنة

أن أهمية أخلاقيات المهنة في مجال العمل هي : [4]

1. أن المنظمة قد تتكلف الكثير، نتيجة تجاهلها الإلتزام بالمعايير الأخلاقية وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها.
2. تعزيز سمعة المنظمة على الصعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا له مردود ايجابي على المنظمة.
3. الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة ويقترن بالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات العمل الصدق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومات.
4. أن الغاية من الإلتزام بالأخلاق وفضائله تكون لاكتساب مرضاة الله وبها تحقق السعادة في الدنيا والآخرة.

ثالثا : أهداف أخلاقيات المهنة :

أما الأهداف الإلتزام بأخلاقيات المهنة فتتمثل في : [5]

1. ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتحلى بها لمؤتمنون على مصالح الدولة
2. فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الايجابية والسلبية كوسيلة من وسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر المسلكية المحظورة.

---

[1] أحمد زكي بدوب معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت ، 1978، ص279.

[2] أسامة محمد الخليل الزيناتي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي بغزة)، مذكرة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة, تخصص القيادة والإدارة، غير منشورة، جامعة الأقصى، فلسطين, 2014، ص14.

[3] المرجع نفسه، ص 15.

[4] أسامة محمد الخليل الزيناتي، مرجع سابق صفحة، ص17.

[5] مرجع نفسه، ص18.

3. ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين العاملين.
4. إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما.

الفرع الثاني : العوامل المؤثرة في الأخلاقيات المهنة في المنظمات

هناك العديد من العوامل التي يصعب حصرها في تأثيرها على أخلاقيات المهنية في المنظمات، ومن أهم هذه العوامل هي :

- **البيئة الاجتماعية** : يمكن تعريف البيئة الاجتماعية بأنها التي تجمع بين المنزل، والحي، والعمل، والمجتمع الذي يعيش فيه الفرد، وما يسوده من تقاليد، وعادات، ومعتقدات، وأحوال اقتصادية، واجتماعية و السياسية، والتي تساهم مساهمة كبيرة في تشكيل سلوك الفرد وتكوين اتجاهاته، أن تنمو هذه الاتجاهات والممارسات السلوكية وتتطور بتطور مراحل النمو التي يمر بها الفرد، من واقع ما يعايشه في البيئة.
- **البيئة الاقتصادية** : تلعب الأوضاع الاقتصادية في المجتمع الذي يعيش فيه الموظف من غنى وفقر، وارتفاع مستوى المعيشة مقابل تدني مستوى الرواتب والأجور دورا كبيرا في تكوين الأخلاقيات الوظيفية من مبادئ واتجاهات وسلوك، كما أنها تؤدي إلى نشوء طبقات اقتصادية متعددة داخل المجتمع الواحد.
- **البيئة السياسية** : لاشك أن البيئة السياسية التي يعيش فيها الموظف العام في ظلها، تلعب دورا مهما في تكوين اتجاهاته وأنماطه سلوكه، ويقصد البيئة السياسية، المناخ السياسي الذي يعيشه المجتمع، كشكل النظام السياسي، ومدى تمتع الإفراد بحرية التعبير ونمط الحكم السائد. وكذا مدى فعالية الرقابة (أدرية، تشريعية، سياسية وشعبية) على أنماط السلوك الإداري للموظف العام، بحيث تحفز السلوك الإداري الأخلاقي، وتردع أو تعاقب السلوك الإداري اللاخلاقي.

الفرع الثالث : أسس أخلاقيات المهنة الطبية

أساس هذه الأخلاقيات التي يقوم عليها المهنة الطبية، وهي على النحو التالي : [1]

- **الإحسان والرحمة** : هو أمر نادى به القران الكريم حيث قال تعالى و" أحسنوا إن الله يحب المحسنين"(البقرة 195)، وقال صلى الله عله وسلم : "إن الله قد كتب الإحسان على كل شئ فإذا قتلتم فأحسنوا القتله وإذا ذبحتم فأحسنوا الذبحة، ليحد أحدكم شفرته وليرح ذبيحه "، فإذا كان الإحسان قد كتب حتى على طريقة الذبح، فهو من باب أولى قد كتب في مجال الطب والتداوي.
- **عدم الاضرار**: وقد صح عن مصطفى عليه الصلاة والسلام قوله: "لا ضرر ولا ضرار"، ولا شك أن عدم الإضرار يعتبر أحد أركان الأساسية في موضوع التداوي.
- **المحافظة على السر** : هو أمر أساسي في الحياة و في الطب، إذا يطلع الطبيب على كثير من أسرار المريض، فلا يجوز له أن يفشيها إلا في حالات نادرة محددة بحيث يمكن أن ينتج عن كتمان السر ضرر بالغ بالآخرين.
- **العدالة** : والمقصود بذلك العدالة في توزيع الخدمات الصحية بحيث لا تكون مقصورة على الأغنياء وذوي النفوذ والجاه والمال بينما يحرم منها الفقراء والضعفاء والمساكين.

[1] أسامة محمد الخليل الزيناتي، مرجع سابق صفحة، ص38.

- **الاستقلالية والذاتية** : والمقصود بذلك أن كل فرد في المجتمع بالغ راشد يتمتع بالحق في القبول أو الرفض أي علاج طبيعي أو إجراء طبي، ولا ينهك هذا الحق إلا في حالات الإنقاذ وخاصة عند فقدان الشخص المصاب لإدراكه ووعيه أو عند اضطراب هذا الوعي.
- **المسؤولية الاجتماعية** : يلخص حديث الرسول الكريم على الله عليه وسلم : من تطبب بغير علم فهو ضامن، والطبيب مسؤول عن عمله وقد فصل العلماء الإسلام في ذلك تفصيلا دقيق فكان موقفهم وسطا بين الإفراط والتفريط الذي يعاني منه البشرية.

الفرع الرابع : الأخلاقيات التي ينبغي على أصحاب المهن الطبية الالتزام بها

ينبغي على أصحاب المهن الطبية أن يلتزموا ببعض الأمور عند مزاولة مهنتهم نوجزها فيما يلي : [1]

1. أن ينصح المريض بما يجب أن يلتزمه للمساعدة على العلاج وينصحه بتناول مالا يتعارض مع مرضه ويتوقف مع حاجات بدنه ويسهم في توفير العلاج الأمثل و الأنجع.
2. أن يتجنب وصف الأدوية الضارة أو التي فيها مضاعفات جانبية قدر الإمكان. والبحث عن البدائل المأمونة.
3. أن لا يكره المريض على تناول الطعام والشراب بل يلطف به عند ذلك فإذا امتنع لم يكرهه عليه.
4. أن يعطي الانتباه الكافي وتوجهه إلى المريض و يركز فكره عند الفحص لتشخيص المريض بدقة.
5. أن يتصف تشخيصه بالتأني وعدم الاستعجال للأمن من الخطأ.
6. أن يشارك المريض همه ومحنته ويتحسس عواطفه.
7. وهي أخلاقية أخيرة تتعلق بالمريض إذا كان غير مماثل أي كان الطبيب رجلا والمريض امرأة أو العكس فقد ود أنه أصاب المرأة مرض أو جراحة في موضع من مواضع جسمها واضطرت إلى العلاج عند رجل أجنبي جاز ذلك للضرورة لا يمكن العلاج إلا بالنظر والمعاينة.
8. لا كن ينبغي عليه أن يكف بصره عما لا يحل له وإذا اضطر فان عليه أن تكون نظرته برؤية لا تشويها الريبة.

[1] أسمة محمد الخليل الزيناتي مرجع سابق صفحة, ص36.

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية

سنحاول في هذا المبحث استعراض مختلف الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع وذلك بهدف معرفة النتائج المتوصل إليها والأدوات المستخدمة في التحليل، إضافة إلى عملية المقارنة بينها وبين الدراسة الحالية.

المطلب الأول : الدراسات العربية والأجنبية

تناول هذا المطلب عددا من الدراسات السابقة، والتي تعرض ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة. وقد تم تقسيم هذه الدراسات لدراسات باللغة العربية، وأخرى باللغة الأجنبية، وفق ترتيب زمني من الأقدم للأحدث على النحو التالي :

الفرع الأول : دراسات باللغة العربية

دراسة (برغوتي توفيق وريحاني الزهرة، 2012) بعنوان : مدى التزام الأخصائي النفساني بأخلاقيات المهنة (دراسة ميدانية لعينة من الأخصائيين النفسانيين بولاية باتنة)[1]

تهدف الدراسة إلى معرفة مدى التزام الأخصائي النفساني بأخلاقيات المهنة في ضوء متغيرات أخلاقية هي الالتزام اتجاه المفحوص، الالتزام اتجاه الزملاء والمهنة، الصفات الشخصية لأخصائي النفساني لعينة من الأخصائيين النفسانيين بولاية باتنة، وقد أجريت الدراسة على (25) أخصائيا نفسانيا ممارسا بولاية باتنة باستخدام استبيان التزام الأخصائي النفساني بأخلاقيات المهنة. وتبين النتائج :

الحرص على تمثيل المهنة والتميز المهني ومساندة الزملاء مما يؤدي إلى تحقيق مصالح المفحوص وتحقيق الذات المهنية لأخصائي النفساني، كما يوجد ثقة متبادلة بين الفاحص والمفحوص مع مراعاة عامل المكان والزمان.

دراسة (رنا ناصر صبر، 2013) بعنوان : أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي (دراسة تحليلية الآراء عينة من الممرضين والممرضات في مستشفي اليرموك التعليمي)[2]

تهدف الدراسة إلى الكشف عن أثر مصادر ضغوط العمل المتمثلة ب(غموض الدور، صراع الدور، أعباء العمل، فرص التقدم والنمو الوظيفي) مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي مستشفى اليرموك التعليمي، وتم إختيار عينة البحث لتشمل كل من الممرضين والممرضات العاملين في المستشفى.

ولتحقيق أهداف البحث تم تطوير استبانة وزعت على عينة بلغت (126) مبحوثا استعيد منها (120) استبانة صالحة للتحليل ونسبة استجابة بلغت (95%) وبهدف معالجة البيانات استعملت الكثير من الأساليب الإحصائية أبرزها (الإحصاءات الوصفية، وارتباط الرتب لسبيرمان، الانحدار البسيط والمتعدد). وتوصلت إلى النتائج التالية : وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين كل من أبعاد مصادر ضغوط العمل و مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي، كم أن هناك أثر معنوي لمصادر ضغوط العمل

---

[1] برغوتي توفيق، ريحاني الزهرة، مدى التزام الأخصائي النفساني بأخلاقيات المهنة (دراسة ميدانية لعينة من الأخصائيين النفسانيين بولاية باتنة)، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة.

[2] رنا ناصر صبر، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي (دراسة تحليلية الآراء عينة من الممرضين والممرضات في مستشفي اليرموك التعليمي)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، بغداد، العدد 37، 2013.

على المستوى الكلي وعلى مستوى أبعادها في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي والتي تقود بدورها إلى الشعور بعدم الراحة والأمان والملل والروتين والاستياء من العمل.

دراسة (أسامة محمد خليل الزيناتي، 2014) بعنوان : دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي بغزة)[1]

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي نموذجا)، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبانة هدفت إلى اختيار الفرضيات، وتكون مجتمع الدراسة من أصحاب المواقع الإشرافية (رئيس قسم، مشرف تمريض، نائب مدير دائرة، مدير دائرة، مدير عام) في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة، تم توزيع (180) استبانة على عينة الدراسة، وتم استرداد (152) استبانة أي ما نسبته (84.44%) وبينت النتائج :

- حظي بعد أخلاقيات المهنة نحو الإدارة العليا على المرتبة الأولى، تلا ذلك أخلاقيات المهنة نحو الزملاء وجاءت أخلاقيات المهنة نحو المجتمع المحلي في المرتبة الثالثة، ثم أخلاقيات المهنة نحو العاملين في المرتبة الرابعة ؛
- جاء بعد واقع المسؤولية الدينية والأخلاقية على المرتبة الأولى مابين أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وجاء واقع المسؤولية الجماعية في المرتبة الثانية، تلا ذلك المسؤولية الوطنية في الرتبة الثالثة، وجاء واقع المسؤولية الاجتماعية الذاتية في المرتبة الرابعة ؛
- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين ممارسة أخلاقيات المهنة بأبعادها وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة.

دراسة (لعجايلية يوسف، 2014-2015) بعنوان : مصادر ضغوط العمل لدى العمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الإستعجالية (دراسة ميدانية بالمركز الإستشفائى الجامعي بعنابة)[2]

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل، لدى عمال الصحة الشبه طبيين العاملين في مصالح الإستعجالية، كما سعت إلى التعرف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة و بالوظيفة و بشخصية الفرد العامل لدى عمال الصحة الشبه طبيين العاملين في مصالح الإستعجالية، أجريت الدراسة في بالمركز الإستشفائي الجامعي بعنابة التي تمثل مجتمع الدراسة ولغايات جمع البيانات اللازمة تم تصميم استبانة و وزعت على عينة عشوائية بلغت (90) استبيانا.

تبين النتائج إلى أن مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الإستعجالية المفترضة التي تمت دراستها كلها مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة وهي على التوالي عبء العمل, طبيعة الوظيفة، صراع الدور. كما تشير النتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بمؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة فهي كلها

[1] أسامة محمد الخليل الزيناتي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي بغزة)، مذكرة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة، تخصص القيادة والإدارة، غير منشورة، جامعة الأقصى، فلسطين، 2014.

[2] لعجايلية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى العمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الإستعجالية (دراسة ميدانية بالمركز الإستشفائى الجامعي بعنابة)، مذكرة ماجستير في علم النفس، تخصص علم النفس عمل وتنظيم، غير منشورة، جامعة محد خيضر بسكرة ،2014- 2015.

مؤشرات متوسطة وتميل إلى الحياد، وكذلك تشير النتائج إلى مؤشرات ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد كلها ضعيفة ويعود ذلك إلى ارتفاع مستوى الإصابة النفسية لديهم، وتشير نتائج مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية عن وجود مؤشرات، قوية لا تتسم بالهدوء بسبب الضوضاء.

دراسة (خولة بواري، 2014-2015) بعنوان : أخلاقيات المهنة و السلوك الوظيفي للطبيب الجزائري (دراسة ميدانية للأطباء الخواص بمدينة ورقلة)[1]

تهدف الدراسة المعرفة مدي التزام الطبيب بأخلاقيات المهنة من خلال سلوكه الوظيفي، ولتحقيق هذه الأهداف استخدم منهج المسح الاجتماعي، مستخدمين في ذلك أوات لجمع البيانات(الملاحظة والاستبيان) معتمدين على عينة مكونة من (34) فردة من أطباء الخواص بمدينة ورقلة، ودامت الدراسة الميدانية حوالي شهرين وأسفرت الدراسة على عدة نتائج أهمها التزام الأطباء الخواص بأخلاقيات المهنة من خلال سلوكم الوظيفي.

دراسة (رنا مطلق الحسين، 2015) بعنوان : ضغوط العمل في المجال الطبي (دراسة على عينة من العاملات السعوديات بالمستشفيات الحكومية) [2]

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل في المجال الطبي على العاملات السعوديات بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، كما أنها تحاول الكشف عن أهم الضغوط التي تواجه العملات السعوديات، ولتحقيق هذه الأهداف استخدم منهج المسح الاجتماع بالعينة، حيث تم الاعتماد على الاستبيان، كما وزع على الاستبيان على (367) من العاملات السعوديات بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، استخدم في تحليل النتائج الدراسة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى النتائج : كشفت الدراسة عن أهم اثأر لضغوط العمل في المجال الطب، كما تبين من خلال الدراسة أن أهم مصادر ضغوط العمل في المجال الطبي جاءت بالموافقة بشدة على (الشعور بالانتماء، الرضاء الوظيفي و الروح المعنوية العالية). وكانت موافقة نوعا ما على (صعوبة الجمع بين المسؤوليات البيت والعمل).

الفرع الثاني : دراسات باللغة الأجنبية

دراسة (هيرن هغ الابن، 2008)

بعنوان : Awareness of Ethical Issues By Nursimg Professionals at a General Local Hospital Japan[3]

(الوعي بالقضايا الأخلاقية من قبل المتخصصين في التمريض في مستشفى عام في اليابان)

---

[1] خولة بواري، أخلاقيات المهنة و السلوك الوظيفي للطبيب الجزائري (دراسة ميدانية للأطباء الخواص بمدينة ورقلة)، مذكرة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع، تخصص تنظيم العمل، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014- 2015.

[2] رنا مطلق الحسين، ضغوط العمل في مجال الطبي دراسة على عينة من العاملات السعوديات بالمستشفيات الحكومية، مذكرة ماجستير في، الدراسات الاجتماعية، تخصص علم الاجتماع، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية،2015 .

[3] Hisako NAKAO, Akiko CHISHAKIand Masayuki OBAYASHI, Awareness of Ethical Issues By Nursimg Professionals at a General Local Hospital Japan, Article Furuorq acta med, (99)8,2008.

هدفت هذه الدراسة إلى فحص الوعي المهنيين التمريض حول القضايا الأخلاقية وفحص ردودهم عليها في مستشفى عام يؤدون أدوارا مهمة في تشوغوكوفي اليابان.وتتكون هذه الطاقم من 335 ممرضة تعمل في هذا المستشفى. تم تقديم استبيان لهم في عام 2003، توصلت النتائج إلى أن "ذاتية الممرضات" و "المخاوف والمعضلات من الممرضين أنفسهم "أثرت على وعي الممرضات بالقضايا الأخلاقية، وهناك حاجة إلى قضايا أخلاقية، مع النظر من قبل لجنة الأخلاقيات للتعامل بشكل أفضل مع العديد من قضايا أخلاقية.

دراسة (2011, Bayda à A. ismael Shirroq M. jacoub)

بعنوان : assessment of job stress related to social environment among nurses in cardiac intensive care units in baghdad city[1]

(تقييم ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة الاجتماعية بين الممرضات في القلب الجراحية وحدات العناية في مدينة بغداد)

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى ومصادر الإجهاد الوظيفي الاجتماعي المرتبط بالعلاقة الاجتماعية التي يعاني منها الممرضات اللواتي يعملن في وحدات العناية المركزة، ومعرفة العلاقة بين الضغوطات الاجتماعية وبعض المتغيرات في وحدات العناية المركزة للقلب، تم اختيار عينة الدراسة بشكل مقصود وتتكون من 60 ممرضة كانوا يعملون في وحدات العناية المركزة الجراحية القلوية في مدينة بغداد (مستشفى ابن البيطار لجراحة القلب ومستشفى ابن النفيس لأمراض القلب والأوعية الدموية ومركز العراق للقلب الأمراض)، تم جمع البيانات من خلال استخدام الاستمارة المبنية وعملية التقرير الإداري الذاتي لكل ممرضة كوسيلة لجمع البيانات، و قد تم تحليل البيانات من خلال تطبيق التحليل الإحصائي الوصفي (التكرار، النسبة المئوية، المتوسط، التقسيم القياسي ومتوسط الدرجات) والإحصاء الاستدلالي (اختبار تشي سكوير)، توصلت النتائج أن الممرضات في وحدات العناية المركزة الجراحية القلوية يعانين من مستوى شديد من الإجهاد المرتبط بالضغط الاجتماعي البيئي.

دراسة (2012, A.M.Mouhamde.A.M.Ghanem and A.A . Kassem)

بعنوان : Perceptions and practices towards medical ethics, Knowledge Egypt, among physicia residents of University of Alexandria hospitals[2]

(المعرفة والتصورات والممارسات تجاه أخلاقيات مهنة الطب بين سكان الأطباء في مستشفيات جامعة الإسكندرية، مصر)

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم المعارف والمدارك والممارسات حول الأخلاقيات الطبية بين الأطباء المقيمين في مستشفيات جامعة الإسكندرية، مصر، واستخدم استبيانا ينقد ذاتيا لتعرف على المعارف والمدارك و قد أجريت الدراسة على عينة عشوائية (3)

[1] Bayda à A. ismael, assessment of job stress related to social environment among nurses in cardiac intensive care units in baghdad city, Articl Fac Med Baghdad, *Vol.53, No.3, 2011* .

[2] A.M Mohamed A.M.Ghanem and A.A.Kassem, Knowledge,Perceptions and practices towards medical ethics among physician residents of University of Alexandria hospitals, Egypt Eastern Mediterranean health journal Vol.18., No.9, 2012

مستشفيات جامعية من الإسكندرية، ومن النتائج الدراسة لصياغة الاستراتيجيات تستهدف الارتقاء بمستوى الوعي لدى الأطباء المقيمين حول هذه القضايا وتدريبهم عليها على نحو ملائم.

دراسة (Prof .Dr.wafaM.A AL Attar ,2013)[1]

بعنوان : Assessmen of patients stressors At intensive care units

(تقييم الضغوط التي يتعرض لها المرضى في الوحدات العناية المركزة)

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الضغوط التي يتعرض لها المرضى وحدات العناية المركزة و إيجاد العلاقة بين ضغوط المرضى وبعض الصفات الديمغرافية مثل العمر والجنس، وقد أجريت الدراسة على(50) مريض التي أجريت لهم جراحة القلب المفتوح في ثلاث مستشفيات لجراحة القلب في مدينة بغداد، وقد استخدمت استمارة استبيانية، وتوصلت النتائج: معظم العينة يعانون من ضغوط الجسمية في وحدات العناية المركزة أكثر من فقرات الضغوط النفسية والاجتماعية.

المطلب الثاني : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

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

أولا : أوجه الشبه

يكمن وجه الشبه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية في أن جميع الدراسات اعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات.

ثانيا : أوجه الاختلاف

هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة والجدول الموالي يوضح ذلك.

[1] Dr.wafaM.A AL Attar, Assessmen of patients stressors At Intensive care Units, journal of kufa for noursing Science,Vol(3), No(2), 2013.

الجدول (1-1) : يوضح مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

	الدراسة السابقة	الدراسة الحالية
من حيث المتغيرات	جل الدراسات السابقة تناولت أحد متغيرات الدراسة الحالية وربطها الباحثون بمتغير آخر	حاولت هذه الدراسة تعرف على موضوع ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة
من حيث العينة	تناولت الدراسات السابقة عينة مختلفة من أكبر أو أصغر من عينة الدراسة الحالية	تناولت الدراسة (150) من الإداريين والممرضين ولأطباء المختصين والأطباء العامون والأساتذة الإستشفائيون، في المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة
من حيث المكان والزمن	تمت هذه الدراسات في عدة دول عربية أجنبية وكانت ما بين 2008-2016	تمت هذه الدراسة في المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة خلال سنة 2018
من حيث نوع القطاع	تنوعت الدراسات السابقة من ناحية نوع القطاع حيث كانت في القطاع الصحي العام والخاص	كانت هذه الدراسة في مؤسسة عمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

المطلب الثالث : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

يتمثل مجال الاستفادة من الدراسات السابقة في :

- ساهمت الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية ؛
- ساعدت في تكوين تصور شامل لموضوع الدراسة الأمر الذي ساهم في صياغة مشكلات وفروض الدراسة ؛
- ساهمت وبشكل كبير في تصميم استمارة الاستبيان، من خلال الجانب النظري واستمارات استبيانات الدراسات السابقة ؛
- المساعدة في الاطلاع على الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات وتحديد الأساليب المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل :

تطرقنا في هذا الفصل إلى الإطار النظري المتعلق بضغوط العمل و أخلاقيات المهنة حيث قسمناه إلى مبحثين أساسيين، تناولنا في المبحث الأول على مفاهيم حول ضغوط لعمل الذي يعتبر محصلة تفاعل لعدة عوامل ومؤثرات نابعة من مصادر مختلفة تتعلق بالبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة وبالحياة الشخصية والعلمية للمورد البشري والتي بدورها تؤثر على كمية ونوعية الجهد المبذول، وكذا تعرفنا إلى مفاهيم حول أخلاقيات المهنة التي تعبر عن مبادئ ومعايير التي تعتبر أساسا لسلوك أفراد المهنة المستحب والتي يتعهدون بالتزامها ومرعاتها وعدم الخروج عن أحكامها.

أما المبحث الثاني فكان عبارة عن عرض لبعض الدراسات السابقة التي كانت بمثابة الدرب المنير ونقطة البداية لهذه الدراسة.

الفــصل الــثاني

الــــدراسة الــميدانية

تمهيد :

بعد تطرقنا في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية لموضوع ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة، سنحاول في هذا الفصل إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري على عينة من المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة، مبرزين في ذلك مدى توافر الأبعاد المدروسة لضغوط العمل، ومدى توافر أخلاقيات المهنة، ومعرفة أثر ضغوط العمل على الإلتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة.

ومن أجل التفصيل أكثر تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هما :

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية ؛

المبحث الثاني : عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستعملة

يناقش هذا المبحث كيفية اختيار مجتمع وعينة الدراسة وتحديد الأدوات المستعملة، بالإضافة إلى معرفة أداة الدراسة والبرامج والأدوات الإحصائية المستخدمة في معالجة المعطيات.

المطلب الأول : الطريقة المتبعة في الدراسة

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

الفرع الأول : مجتمع وعينة الدراسة

أولا : مجتمع الدراسة

التعريف بمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة

يعرف المستشفى العمومي محمد بوضياف ورقلة مؤسسة عمومية ذات طابع صحي استشفائي، يلعب دورا هاما في المنطقة من الناحية الإستشفائية، حيث يقع في وسط المدينة، وهو قطاع تابع لوزارة الصحة والسكان، أنشئ في 22مارس 1982، وفتح أبوابه في شهر جانفي 1988، حيث يتربع على مساحة إجمالية قدرها 48000متر مربع، وتبلغ قدرة استيعابه 501 سريرا مقسمة على المصالح والوحدات الداخلية.

يتكون مجتمع الدراسة كل من (الإداريين بجميع الرتب، الممرضين بجميع الرتب، الأطباء المختصين، الأطباء العامون، الأساتذة الإستشفائيون) العاملون في المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة

الجدول رقم (2-1) : يبين مجتمع الدراسة

الفئات مجتمع الدراسة	العدد
الإداريين بجميع الرتب	76
الممرضين بجميع الرتب	191
الأطباء المختصين	91
الأطباء العامون	35
الأساتذة الإستشفائيون	7
المجموع	**400**

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات المؤسسة

ثانيا : عينة الدراسة

تشكلت عينة الدراسة من (الإداريين بجميع الرتب، الممرضين بجميع الرتب، الأطباء المختصين، الأطباء العامون، الأساتذة الإستشفائيون) في المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة، وقد تم توزيع 196 استبيانا اعتمدنا في توزيعه على طريقة التسليم والاستلام المباشر، وتم استرجاع 160 استبيان وبعد فحصها ألغيت منها 10 استبيانات نظرا لعدم مصداقيتها،وبتالي أصبح لدينا 150 منها صالحا للاستعمال.

ثالثا : متغيرات الدراسة

- **المتغير المستقل** : ضغوط العمل، وتشمل على : غموض الدور، صراع الدور، أعباء العمل،فرص التقدم والنمو الوظيفي.
- **المتغير التابع** : أخلاقيات المهنة، وتشمل على : المسؤولية، النزاهة والشفافية، الاحترام، العدالة التنظيمية.

الجدول رقم (2-1) : يبين متغيرات الدراسة

المتغيرات	
المتغير تابع	ضغوط العمل
المتغير مستقل	أخلاقيات المهنة

المصدر : من إعداد الطالبة

الفرع الثاني : خصائص عينة الدراسة

فيما يلي سوف نتطرق إلى دراسة خصائص مبحوثي عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية.

الجدول رقم (2-3) : توزيع مبحوثي عينة الدراسة حسب الجنس

	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	51	% 34
	أنثى	99	% 66
	المجموع	150	% 100

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يظهر أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من فئة الإناث بنسبة (66 في المائة) مما يدل على طبيعة العمل في مجال الصحي الذي يستقطب الإناث بشكل كبير، أما نسبة للذكور فتمثلت في (34 في المائة).

الجدول رقم (2–4) : توزيع مبحوثي عينة الدراسة حسب السن

	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
السن	أقل من 30 سنة	62	%41.3
	من 30 إلى40 سنة	57	% 38
	من 40 إلى 50 سنة	24	%16
	من 50 سنة فأكثر	7	% 4.7
	المجموع	150	% 100

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أن نسبة (41.3 في المائة) من أفراد العينة أعمارهم ضمن الفئة العمرية (أقل من 30) سنة ، وتمثل أعلى نسبة ضمن هذا المتغير مما يدل على منح للشباب فرصة في تقديم خدماتها، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية (30 – 40) سنة (38 في المائة) أما نسبة أفراد العينة الذين هم ضمن الفئة العمرية (40 – 50) سنة فبلغت (16في المائة)، و نسبة أفراد العينة الذين هم ضمن الفئة العمرية (50 سنة فأكثر) بنسبة (4.7 في المائة) وتمثل أقل نسبة ضمن هذا المتغير.

الجدول رقم (2–5) : توزيع مبحوثي عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	44	%29.3
	ليسانس	79	% 52.7
	ماستر أو مهندس	16	% 10.7
	دكتوراه	11	% 7.3
	المجموع	150	% 100

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يتضح لنا توزيع النسب حسب المستوى التعليمي لأفراد العينة، حيث أن المستوى التعليمي لأفراد العينة أغلبهم يحملون درجة ليسانس بنسبة (52.7 في المائة)، و هم من فئة الممرضين بجميع الرتب، أما نسبة الحاصلين على ثانوي فأقل (29.3 في المائة) من حجم العينة، بينما نسبة الحاصلين على درجة ماستر أو مهندس (10.7 في المائة) من حجم العينة، وبلغت نسبة أفراد العينة الذين مستواهم التعليمي دكتوراه (7.3 في المائة).

الجدول رقم (2–6) : توزيع مبحوثي عينة الدراسة حسب الخبرة في المؤسسة

	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الخبرة في المؤسسة	أقل من 5 سنوات	70	%46.7
	من 5 إلى 10 سنوات	39	% 26
	من 11 إلى 16 سنة	12	% 8
	أكثر من 16 سنة	29	% 19.3
	المجموع	150	% 100

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أن نسبة (46.7 في المائة) تقل خبرتهم عن (5 سنوات) و هي أعلى نسبة، ونسبة (26 في المائة) من (5إلى 10 سنوات)، و نسبة (8 في المائة) من (11 إلى 16 سنة) وهي أقل نسبة، أما نسبة أفراد العينة الذين خبرتهم أكثر من 16 سنة فبلغت (19.3في المائة).

الجدول رقم (2–7) : توزيع مبحوثي عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي

	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
المستوى الوظيفي	الإداريين بجميع الرتب	43	%28.7
	الأطباء المختصين	10	% 6.7
	الأطباء العامون	8	% 5.3
	الأساتذة الإستشفائيون	6	% 4
	الممرضين بجميع الرتب	83	%55.3
	المجموع	150	% 100

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة الإداريين بجميع الرتب بلغت (28.7 في المائة) من حجم العينة، وبلغت نسبة الأطباء المختصين (6.7 في المائة)، في حين بلغت نسبة الأطباء العامون (5.3 في المائة)، وبلغت نسبة الأساتذة الإستشفائيون (4 في المائة) وهي أقل نسبة، في حين بلغت نسبة أفراد العينة الذين مستواهم الوظيفي ممرضين بجميع الرتب (55 في المائة) و هي أعلى نسبة و هذا راجع إلى طبيعة نشاط لمؤسسة العمومية الإستشفائية.

المطلب الثاني : بيانات الدراسة وأدوات جمعها

سيتناول هذا المطلب أهم مصادر البيانات بالإضافة إلى أداة الدراسة إضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

الفرع الأول : بيانات الدراسة

لقد تم الاعتماد على مجموعة من البيانات الأولية والثانوية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وتتمثل فيما يلي:

1- البيانات الثانوية

تم الاستعانة في هذه الدراسة بمصادر ثانوية؛ كالأدبيات والجهود العلمية السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة ؛ من خلال الكتب والمراجع العربية والأجنبية والدراسات المتعلقة بالبحث موضوع الدراسة.

2- البيانات الأولية

تمثلت المصادر الأولية المستخدمة في توزيع الاستبيان ؛ حيث تم جمع البيانات وتحليلها من عينة البحث باستخدام البرنامج الإحصائي (Statistical Package for Social Science) SPSS وذلك للإجابة عن أسئلة الدراسة، واستخلاص النتائج باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة.

الفرع الثاني : أدوات جمع البيانات

أولا : أداة الدراسة

لقد تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات المطلوبة،

وقد تم إعداد هذه الاستبانة على النحو التالي :

1- إعداد استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات ؛
2- عرض الاستبانة على المشرف من أجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات ؛
3- تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف ؛
4- عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم ؛
5- الوصول إلى الصيغة النهائية بعد التعديلات والتصحيحات كما هو موضح في الملحق رقم 01 ؛
6- توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

ثانيا : محتوى الاستبيان

احتوى الاستبيان على مقدمة لأجل تقديم موضوع الدراسة للمستقصى منهم، وتعريفهم بهدفها الأكاديمي ولتشجيعهم على المشاركة في الموضوع. لذا قمنا بتقديم الدراسة على أنها في إطار أكاديمي، وأن موضوعها يتعلق بأثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة " دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة". كما بينا أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. وقد تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء :

الجزء الأول : يحتوي على معلومات متعلقة بالمستقصى منهم.

الجزء الثاني : يتكون من أربع أبعاد تخص المتغير المستقل لضغوط العمل وهي كالآتي :

- البعد الأول : غموض الدور، و تتكون من (6) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 1 إلى 6 ؛
- البعد الثاني : صراع الدور، و تتكون من (4) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 6إلى 10 ؛
- البعد الثالث : أعباء العمل، و تتكون من (5) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 10 إلى 15 ؛
- البعد الرابع : فرص التقدم و النمو الوظيفي، و تتكون من (5) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 15 إلى20.

أما الجزء الثالث : يتكون هو أيضا من أربعة أبعاد تخص المتغير التابع أخلاقيات المهنة كالآتي :

- البعد الأول : المسؤولية، و تتكون من (4) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 1 إلى 4 ؛
- البعد الثاني : النزاهة والشفافية، و تتكون من (4) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 4 إلى 8 ؛
- البعد الثالث : الاحترام، و تتكون نحو الإدارة العليا من (4) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 8 إلى 12 ؛
- البعد الرابع : العدالة التنظيمية، و تتكون من (4) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 12 إلى16.

وقد تم إعداد الأسئلة على أساس سلم "ليكارت الخماسي" (Likert Scale) والذي يحتمل خمس إجابات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، وذلك لقياس فقرات الاستبيان حيث وضعنا قيمة (5) مقابل الإجابة موافق بشدة، و(4) للإجابة بموافق، و(3) للإجابة بمحايد، و(2) للإجابة غير موافق، و(1) للإجابة غير موافق بشدة.

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

الجدول رقم (2–8) : يوضح قيم المتوسط المرجح والمستوى المرفق له

مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
من 1 إلى 1.79	منخفض جدا
من 1.8 إلى 2.59	منخفض
من 2.60 إلى 3.39	متوسط
من 3.40 إلى 4.19	مرتفع
من 4.2 إلى 5	مرتفع جدا

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

ثالثا : صدق وثبات الاستبيان

1- صدق الاستبيان : لقد قمنا بتقنين فقرات الاستبيان (أداة الدراسة) وذلك للتأكد من صدق وثبات فقراته وذلك عن طريق صدق المحتوى والذي تم التحقق منه بالطريقة التالية :

- لقد تم الاستعانة في إعداد الاستبيان بدراسات سابقة تم تطبيقها من قبل، وعند الاختيار النهائي لعباراته تم اختيار ما يناسب الدراسة موضوع البحث، فضلا عن الخطوات المنهجية الدقيقة التي سارت عليه.
- صدق المحكمين : حيث تم عرض القائمة على عدد من المحكمين ذوي الخبرة، مرفقاً بطلب لإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم بهدف التحقق من مدى انتماء أو تطابق العبارات مع كل مجال، وبيان أي العبارات تقيس بالفعل ما وضعت لقياسه بهدف التحقق من كل مما يلي :

- مدى انتماء الفقرات للموضوع ؛
- مدى انتماء الفقرات للبعد ؛
- سلامة الصياغة اللغوية ؛
- ملائمة البديل للأجوبة ؛
- كفاية الفقرات وترتيبها.

وقد عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين عددهم سبع أساتذة من أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصين في هذا المجال من جامعة قاصدي مرباح ورقلة، وتمت الاستجابة لآراء السادة المحكمين الآتية أسماؤهم في الملحق رقم 02، وكان لآرائهم دور كبير في تطوير الاستبيان، حيث قمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم.

2- ثبات الاستبيان :

من أجل اختبار مصداقية ثبات الاستبيان، وللتأكد من مصداقية المستجوبين في الإجابة على أسئلة الاستبيان ولكل متغير على حده، فقد تم استخدام معامل آلفا كرونباخ لتحقيق الغرض المطلوب، الذي بلغت قيمته لكافة فقرات الاستبيان (76.3%) و هو معامل ثبات جيد.

الجدول رقم (2-9) نتائج اختبار الثبات

المحاور	Cronbach's Alpha معامل الثبات
معامل الثبات الكلي	%0.763
ضغوط العمل	%0.790
أخلاقيات المهنة	%0.771

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الفرع الثالث : منهج البحث و الأساليب الإحصائية المستخدمة

أولا : منهج البحث

نظرا لطبيعة الدراسة والمتعلقة بضغوط العمل و أخلاقيات المهنة، سيتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف و تحليل المداخل العامة عل بضغوط العمل وأخلاقيات المهنة على مستوى المؤسسة العمومية الإستشفائية محل الدراسة، بالإضافة إلى دراسة الحالة في الجانب التطبيقي للبحث.

ثانيا : الأساليب الإحصائية المستخدمة

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

1- النسب المئوية والتكرارات لوصف عينة الدراسة ؛

2- الوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس مدى توافر أبعاد ضغوط العمل و أخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الإستشفائية محل الدراسة ؛

3- اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha لمعرفة ثبات المتغيرين ضغوط العمل و أخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الإستشفائية محل الدراسة ؛

4- اختبار كولوجروف-سمرنوف (Sample K-S -1) لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا ؛

5- اختبار Test T pour échantillons indépendants للعينات المستقلة لمعرفة الفروق في مستوى أخلاقيات المهنة تعزى إلى خاصية الجنس؛

6- اختبار تحليل قيم تباين خط الانحدار و ANOVA لمعرفة الفروق في مستوى ضغوط العمل التي تعزي إلى الخصائص الديموغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة في المؤسسة، و المستوى الوظيفي).

المبحث الثاني : نتائج الدراسة الميدانية عرضها، تحليلها وتفسيرها

سنقوم في هذا المبحث بعرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها وكذا اختبار الفرضيات ومناقشتها

المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة الميدانية

نحاول في هذا المطلب القيام بعرض النتائج المتوصل إليها باستخدام الأدوات الإحصائية و القياسية والبرامج المستعملة في معالجة البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

الفرع الأول : النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الأولى والثانية

أولا : نتائج اختبار الفرضية الأولى

نص الفرضية الأولى : "مستوى ضغط العمل التي تعاني منها عمال المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة مرتفع".

ولمعرفة مستوى توافر أبعاد ضغوط العمل يستلزم الأمر التعرف على مستوى توافر كل بعد (غموض الدور، صراع الدور، أعباء العمل وفرص التقدم و النمو الوظيفي) في هذه المؤسسة.

1- النتائج المتعلقة ببعد غموض الدور

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول توافر البعد الأول من أبعاد ضغوط العمل.

الجدول رقم (2 – 10) : المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد غموض الدور

العـــــبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
لا أشعر بالسلطات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي	3.45	1.173	1	مرتفع
أشعر بأن القوانين التي تنظم عملي تتسم بعدم الوضوح	3.28	1.140	4	متوسط
عدم معرفة الواجب المكلف به	2.40	1.209	2	منخفض
أتلقى الأوامر من أكثر من مسؤول واحد	3.16	1.183	6	متوسط
دوري في العمل غير واضح بالنسبة لي	2.38	1.066	3	منخفض
غموض القوانين تسبب في عدم تنفيذ مهامي	3.17	1.168	5	منخفض
المتوسط العام لبعد غموض الدور	2.97	0.71	4	منخفض

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لعبارات بعد غموض الدور بلغ (2.97) وانحراف معياري (0.71) وقد احتلت العبارة (لا أشعر بالسلطات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.45) وانحراف معياري (1.173) في حين جاءت العبارة (أتلقى الأوامر من أكثر من مسؤول واحد) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.16) وانحراف معياري (1.183)،كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة منخفض.

2- النتائج المتعلقة ببعد صراع الدور

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول توافر البعد الثاني من أبعاد ضغوط العمل.

الجدول رقم (2 – 11) : المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد بصراع الدور

العـــــبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
أقوم بمهام و أعمال أشعر بأنها غير ضرورية	3.06	1.23	2	متوسط
تـدخل الآخـرين في عملـي لا يتـيح لي المجـال لأدائـه بأسـلوب صحيح	3.54	1.19	1	مرتفع
الإدارة غير قادر على فض الخلافات والنزاعات بين العمال	2.90	1.10	3	متوسط
يسند إلي أحيانا مهام و واجبات تتناقض مع قيمي الشخصية	2.69	1.20	4	متوسط
المتوسط العام لبعد صراع الدور	3.04	0.80	3	متوسط

المصدر : من إعداد الطالبة الاعتماد على مخرجات برنامج spss

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لعبارات بعد صراع الدور بلغ (3.04) وانحراف معياري (0.80) وقد احتلت العبارة (تدخل الآخرين في عملي لا يتيح لي المجال لأدائه بأسلوب صحيح) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.54) وانحراف معياري (1.19) في حين جاءت العبارة (يسند إلي أحيانا مهام و واجبات تتناقض مع قيمي الشخصية) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.69) وانحراف معياري (1.20)،كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة.

3- النتائج المتعلقة ببعد أعباء العمل

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول توافر البعد الثالث من أبعاد ضغوط العمل.

الجدول رقم (2 – 12) : المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد أعباء العمل

العـــــبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
حجم العمل الذي أقوم به يفوق قدراتي وطاقتي لانجاز العمل	3.08	1.22	4	متوسط
وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو متوقع مني	2.72	1.14	5	منخفض
تتسم مناوبات العمل بقلة التنظيم	3.21	1.08	3	متوسط
أكلف بإنجاز لمهام ومسؤوليات و متنوعة في وقت واحد	3.40	1.05	2	مرتفع
تتعدد المهام المسؤول عنها	3.44	1.04	1	مرتفع
المتوسط العام لبعد أعباء العمل	3.16	0.66	2	متوسط

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لعبارات بعد أعباء العمل بلغ (3.16) وانحراف معياري (0.66) وقد احتلت العبارة (تتعدد المهام المسؤول عنها) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.44) وانحراف معياري (1.04) في حين جاءت العبارة (وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو متوقع مني) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.40) وانحراف معياري (1.05)،كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة.

4- النتائج المتعلقة ببعد فرص التقدم والنمو الوظيفي

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول توافر البعد الرابع من أبعاد ضغوط العمل.

الجدول رقم (2 – 13) : المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد فرص التقدم والنمو الوظيفي

العـــــبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
لا أشعر بالأمان إزاء مستقبلي الوظيفي	3.26	1.29	3	متوسط
تتوفر لي فرص كافية لتحقيق التقدم الوظيفي	3.02	1.28	5	متوسط
اشعر بعدم التقدم في حياتي الوظيفية	3.14	1.30	4	متوسط
يفتقر المستشفى إلى معايير العدالة في الترقية	3.53	1.27	1	مرتفع
يتيح المستشفى فرص التعلم المستمر في مجال العمل	3.30	1.33	2	متوسط
المتوسط العام لبعد فرص التقدم والنمو الوظيفي	3.25	0.77	1	متوسط

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لعبارات بعد فرض التقدم والنمو الوظيفي بلغ (3.25) وانحراف معياري (0.77) وقد احتلت العبارة (يفتقر المستشفى إلى معايير العدالة في الترقية) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.53) وانحراف معياري (1.27) في حين جاءت العبارة (تتوفر لي فرص كافية لتحقيق التقدم الوظيفي) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.02) وانحراف معياري (1.28)،كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة.

وبناءا على ما ورد في الجداول السابقة فإن أبعاد ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة تكون وفق الترتيب التالي :

الجدول رقم (2 – 14) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول أبعاد ضغوط العمل

أبعاد ضغوط العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
غموض الدور	2.97	0.71	4	منخفض
صراع الدور	3.04	0.80	3	متوسط
أعباء العمل	3.16	0.66	2	متوسط
فرص التقدم والنمو الوظيفي	3.25	0.77	1	متوسط
المتوسط العام لأبعاد ضغوط العمل	3.10	0.53	_	متوسط

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن كل الأبعاد جاءت بمستوى متوسط ماعدا غموض الدور وأعلى متوسط حسابي كان للبعد فرص التقدم والنمو الوظيفي وهو (3,25) بانحراف معياري يقدر ب (0,77)، يليها بعد أعباء العمل في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3,16) وانحراف معياري (0,66) يليه بعد صراع الدور في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3,04) وانحراف معياري(0,80)، وأخيرا بعد غموض الدور بأقل بمتوسط حسابي (2,97) وانحراف معياري (0,71).

ثانيا : نتائج اختبار الفرضية الثانية

نص الفرضية الثانية : "درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة قيد الدراسة من وجهة نظرهم".

1– النتائج المتعلقة ببعد المسؤولية

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول توافر البعد الأول من أبعاد أخلاقيات المهنة في المؤسسة عينة الدراسة

الجدول رقم (2 – 15) : المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة لبعد المسؤولية

العـــــــــــــــبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
أحرص على تحمل مسؤولية المهام الموكلة إلي	4.24	0.68	1	مرتفع جدا
أحرص على إعطاء صورة ايجابية عن المستشفى	3.68	0.75	3	مرتفع
أقدم المقترحات لتطوير وتحسين طرق العلاج وإسعاف المرضى	3.85	0.91	2	مرتفع
أهتم بمستقبل المستشفى وأحرص على تحقيق رسالتها	3.66	0.86	4	مرتفع
المتوسط العام لبعد المسؤولية	3.93	0.59	1	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لعبارات بعد المسؤولية بلغ (3.93) وانحراف معياري (0.59) وقد احتلت العبارة (أحرص على تحمل مسؤولية المهام الموكلة إلي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.24) وانحراف معياري (0.68) في حين جاءت العبارة (أهتم بمستقبل المستشفى وأحرص على تحقيق رسالتها) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.66) وانحراف معياري (0.86)،كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفع مما يدل على تحمل مسؤولية المهام التي يقومون بيها.

2- النتائج المتعلقة ببعد النزاهة والشفافية

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول توافر البعد الثاني من أبعاد أخلاقيات المهنة في المؤسسة عينة الدراسة.

الجدول رقم (2 – 16) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة لبعد النزاهة والشفافية

العـــــــــــــــبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
المهام الوظيفية لكل موظف واضحة ومعلنة	3.39	1.07	2	متوسط
أسعى إلى تحقيق أهداف المستشفى دون النظر لمصالحي الشخصية	3.68	1.01	1	مرتفع
أتجنب المحسوبية والوساطة في أداء عملي	3.68	0.87	1	مرتفع
أشعر بالنزاهة في حسم النزاعات والخلافات بين الموظفين	3.14	1.07	3	متوسط
المتوسط العام النزاهة والشفافية	3.52	0.68	3	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامجspss ي

ظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لعبارات بعد النزاهة والشفافية بلغ (3.52) وانحراف معياري (0.68) وقد احتلت العبارتي (أسعى إلى تحقيق أهداف المستشفى دون النظر لمصالحي الشخصية، أتجنب المحسوبية والوساطة في أداء عملي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.68)،(3.68) على التوالي وانحراف معياري (1.01)،(0.87) على التوالي في حين جاءت العبارة (أشعر بالنزاهة في حسم النزاعات والخلافات بين الموظفين) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.14) وانحراف معياري (1.07)،كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة.

3- النتائج المتعلقة ببعد الاحترام

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول توافر البعد الثالث من أبعاد أخلاقيات المهنة في المؤسسة عينة الدراسة

الجدول رقم (2 – 17) : المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة لبعد الاحترام

العـــــــــــــــبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
أنجز الأعمال اليومية في أوقاتها دون تأخير	3.76	0.92	3	مرتفع
أتابع التعليمات والنشرات الداخلية للمستشفى	3.45	1.04	4	مرتفع
أحرص على استخدام الألفاظ اللبقة أثناء العمل	4.16	0.98	1	مرتفع جدا
أحترم أوقات الآخرين أثناء أداء مهماتهم	4.05	0.89	2	مرتفع جدا
المتوسط العام الاحترام	3.86	0.61	2	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لعبارات بعد الاحترام بلغ (3.86) وانحراف معياري (0.61) وقد احتلت العبارة (أحرص على استخدام الألفاظ اللبقة أثناء العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.16) وانحراف معياري (0.98) في حين جاءت العبارة (أتابع التعليمات والنشرات الداخلية للمستشفى) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.45) وانحراف معياري (1.04)،كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفع مما يدل على الاحترام المتبادل من قبل العمال المؤسسة، ويعكس هذا أخلاقياتهم وحبهم لوظائفهم واحترامهم لبعضهم.

4– النتائج المتعلقة ببعد العدالة التنظيمية

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول توافر البعد الرابع من أبعاد أخلاقيات المهنة في المؤسسة عينة الدراسة

الجدول رقم (2 – 18) : المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة لبعد العدالة التنظيمية

العـــــــــــــــبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
أشعر بالعدالة في تعامل المستشفى مع كافة الموظفين	2.70	1.23	2	متوسط
أتلقى راتبا شهريا مناسبا لجهدي المبذول في المستشفى	2.68	1.31	3	متوسط
أحصل على حوافز حسب مستوى أدائي	2.23	1.13	4	منخفض
أتمتع بالإمتيازات وظيفية لا تقل عن الإمتيازات موظفين آخرون يعملون في منضمات مماثلة	2.74	1.35	1	متوسط
المتوسط العام العدالة التنظيمية	2.59	0.59	4	منخفض

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لعبارات بعد العدالة التنظيمية بلغ (2.59) وانحراف معياري (0.61) وقد احتلت العبارة (أتمتع بالإمتيازات وظيفية لا تقل عن الإمتيازات موظفين آخرون يعملون في منضمات مماثلة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.74) وانحراف معياري (1.35) في حين جاءت العبارة (أحصل على حوافز حسب مستوى أدائي) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.23) وانحراف معياري (1.13)،كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة متوسط ويدل هذا على أن الإدارة لا تقدر مجهوداتهم ولا تطبق نظام الترقية بعدالة وبتالي نقص تطبيق العدالة التنظيمية داخل المؤسسة

و بناءا على ما ورد في الجداول السابقة فإن أبعاد أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة تكون وفق الترتيب التالي :

الجدول رقم (2 –19) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول أبعاد أخلاقيات المهنة

أبعاد أخلاقيات المهنة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
المسؤولية	3.93	0.59	1	مرتفع
النزاهة والشفافية	3.52	0.68	3	مرتفع
الاحترام	3.86	0.61	2	مرتفع
العدالة التنظيمية	2.59	0.59	4	منخفض
المتوسط العام لأبعاد أخلاقيات المهنة	3.47	0.48	_	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن كل الأبعاد جاءت بمستوى مرتفع ماعدا العدالة التنظيمية، حيث أعلى متوسط حسابي كان للبعد المسؤولية وهو (3,93) بانحراف معياري يقدر ب (0,59)، يليها بعد الاحترام في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3,86) وانحراف معياري (0,61) يليه بعد النزاهة والشفافية في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3,52) وانحراف معياري(0,68)، وأخيرا بعد العدالة التنظيمية بأقل بمتوسط حسابي (2,59) وانحراف معياري (0,59).

الفرع الثاني : النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الثالثة والرابعة

أولا : نتائج اختبار الفرضية الثالثة

نص الفرضية : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى عمال المؤسسة الإستشفائية".

الجدول رقم (2 – 20) : نتائج اختبار k–s à 1 échantillon لمعرفة طبيعة التوزيع

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		ضغوط العمل	أخلاقيات المهنة
N		150	150
Normal Parameters[a,b]	Mean	3,1087	3,4767
	Std. Deviation	,53775	,48594
Most Extreme Differences	Absolute	,087	,083
	Positive	,087	,060
	Negative	-,050	-,083
Kolmogorov-Smirnov Z		1,067	1,022
Asymp. Sig. (2-tailed)		,205	,247

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

المصدر : من مخرجات برنامج spss

بما أن قيمة sig تساوي (0.205) بالنسبة للمتغير مستقل(ضغوط العمل)، بينما قيمة sig تساوي (0.247) بالنسبة للمتغير تابع (أخلاقيات المهنة) كلاهما أكبر من 0.025 فإن التوزيع يتبع التوزيع الطبيعي.

وعليه يمكن استخدام تحليل الانحدار كطريقة لتفسير علاقات التأثير والتأثر بين المتغيرات.

1- **تحليل الانحدار الخطي المتعدد**

الفروض الإحصائية :

الفرضية الصفرية (H0) : نموذج الانحدار غير معنوي؛

الفرضية البديلة (H1) : نموذج الانحدار معنوي.

الفروض بشكل آخر :

الفرضية الصفرية (H0) : جميع معاملات الانحدار غير معنوية؛

الفرضية البديلة (H1) : واحد على الأقل من معاملات الانحدار معنوية.

نص الفرضية الفرعية الأولى لبعد غموض الدور: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد غموض الدور على أخلاقيات المهنة لدى عمال المؤسسة الإستشفائية.

الجدول رقم (2 – 21) : تحليل قيم معاملات لخط الانحدار لبعد غموض الدور

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,442	,170		20,259	,000
	غموض الدور	,011	,055	,017	,207	,836

R = 0.017 R^2 = 0.000

المصدر : من إعداد الطالة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال اختبار معامل الارتباط الخطي بين بعد غموض الدور من أبعاد المتغير مستقل وأخلاقيات المهنة كمتغير تابع هو(0.017)، أي أن هناك ارتباط ضعيف, ومعامل التحديد هو (0,000). ومن خلال الجدول (2-21) نجد أن مستوى الدلالة sig لقيمة بعد غموض الدور تساوي (0.836) و هي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، وبالتالي فإننا نرفض فرض البديل (**H1**)بأن نموذج الانحدار معنوي، **ونستنتج صحة الفرضية الفرعية الأولى التالية : أن بعد غموض الدور لا يؤثر على أخلاقيات المهنة.**

نص الفرضية الفرعية الثانية : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد صراع الدور على أخلاقيات المهنة لدى عمال المؤسسة الإستشفائية.

الجدول رقم (2 – 22) : تحليل قيم معاملات لخط الانحدار لبعد صراع الدور

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,430	,155		22,067	,000
	صراع الدور	,015	,049	,026	,311	,756

R =0.02 R^2 = 0.001

المصدر : من إعداد الطالة بالاعتماد على بالاعتماد على برنامج spss

من خلال اختبار معامل الارتباط الخطي بين بعد صراع الدور من أبعاد المتغير مستقل وأخلاقيات المهنة كمتغير تابع هو(0.026)، أي أن هناك ارتباط ضعيف, ومعامل التحديد هو (0,001). ومن خلال الجدول (2-22) نجد أن مستوى الدلالة sig لقيمة بعد صراع الدور تساوي (0.756) و هي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، وبالتالي فإننا نرفض فرض البديل (**H1**) بأن النموذج معنوي. **ونستنتج صحة الفرضية الفرعية الثانية التالية : أن بعد غموض الدور لا يؤثر على أخلاقيات المهنة.**

نص الفرضية الفرعية الثالثة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد أعباء العمل على أخلاقيات المهنة لدى عمال المؤسسة الإستشفائية.

الجدول رقم (2 – 23) : تحليل قيم معاملات لخط الانحدار لبعد أعباء العمل

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,016	,189		15,958	,000
	أعباء العمل	,146	,058	,201	2,494	,014

R= 0.201 R^2 =0.040

المصدر : من إعداد الطالة بالاعتماد على من مخرجات برنامج spss

من خلال اختبار معامل الارتباط الخطي بين بعد أعباء العمل من أبعاد المتغير مستقل وأخلاقيات المهنة كمتغير تابع هو(0.201)، أي أن هناك ارتباط متوسط, ومعامل التحديد هو (0,040). من خلال الجدول (2-23) نجد أن مستوى الدلالة sig لكل من قيمة الثابت و بعد أعباء العمل تساوي (0.000) و (0.014) على التوالي و هي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، و بالتالي فإننا نقبل الفرض البديل (**H1**) بأن نموذج الانحدار غير معنوي، أي أن هناك علاقة طردية كلما زاد بعد أعباء العمل زادت أخلاقيات المهنة. **ونستنتج نفي الفرضية الفرعية الثالثة : أن بعد أعباء العمل يؤثر على أخلاقيات المهنة.**

نموذج الانحدار المقدر : أخلاقيات المهنة = (0.146) × أعباء العمل+ (3.016).

النموذج بشكل آخر :

$$Y = 0.146c + 3.016$$

نص الفرضية الفرعية الرابعة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد فرص التقدم والنمو الوظيفي على أخلاقيات المهنة لدى عمال المؤسسة الإستشفائية.

الجدول رقم (2 – 24) : تحليل قيم معاملات لخط الانحدار لبعد فرص التقدم والنمو الوظيفي

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,888	,169		22,968	,000
	فرص التقدم والنمو الوظيفي	-,126	,051	-,201	-2,496	,014

R = 0.201 R^2= 0.040

المصدر : من إعداد الطالة بالاعتماد على من مخرجات برنامج spss

من خلال اختبار معامل الارتباط الخطي بين بعد فرص التقدم والنمو الوظيفي من أبعاد المتغير مستقل وأخلاقيات المهنة كمتغير تابع هو(0.201)، أي أن هناك ارتباط متوسط, ومعامل التحديد هو (0,040). ومن خلال الجدول (2- 24) نجد أن مستوى الدلالة sig لكل من قيمة الثابت و البعد فرص التقدم والنمو الوظيفي تساوي (0.000) و (0.014) على التوالي وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، و بالتالي فإننا ونقبل الفرض البديل (**H1**) بأن نموذج الانحدار غير معنوي، أي أن هناك علاقة طردية كلما زادت فرض التقدم والنمو الوظيفي زادت أخلاقيات المهنة. **ونستنتج نفي الفرضية الفرعية الرابعة : أن بعد فرص التقدم والنمو الوظيفي يؤثر على أخلاقيات المهنة.**

نموذج الانحدار المقدر : أخلاقيات المهنة = (-0,126) × فرص التقدم والنمو الوظيفي+ (3.888)

النموذج بشكل آخر :

$$Y = -0,126d + 3.888$$

نص الفرضية الفرعية الخامسة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى عمال المؤسسة الإستشفائية.

الجدول رقم (2 – 25) : تحليل قيم معاملات لخط الانحدار لضغوط العمل

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,461	,234		14,771	,000
	ضغوط العمل	,005	,074	,006	,068	,946

R = 0.006 R^2 = 0.000

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال اختبار معامل الارتباط الخطي بين ضغوط العمل كمتغير مستقل وأخلاقيات المهنة كمتغير تابع هو(0.006)، أي أن هناك ارتباط ضعيف, ومعامل التحديد هو (0,000). ومن خلال الجدول (2- 25) نجد أن مستوى الدلالة sig هي (0.946) بالنسبة للمتغير مستقل هي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، و بالتالي فإننا نرفض الفرض البديل (**H1**) بأن نموذج الانحدار معنوي. أي أن لا يوجد أثر لأبعاد ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة و هو شيء ايجابي بالنسبة للمؤسسة، فبرغم من المؤسسة إنسانية أكيد هناك ضغوطات إلا أنها تعطي أهمية لأخلاقيات المهنة. **ونستنتج صحة الفرضية الفرعية الخامسة : أن أبعاد ضغوط العمل لا تؤثر على أخلاقيات المهنة.**

ثانيا : نتائج اختبار الفرضية الرابعة

نص الفرضية : "لا توجد فروقات ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة حيث تعزي إلى متغيرات الشخصية (الجنس، السن، مستوى التعليمي، الخبرة في المؤسسة، و الموقع الوظيفي)".

1. **نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى** (لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية حول مستوى أخلاقيات المهنة ذكور والإناث عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا للجنس). و التي قسمت إلى الفرضيتين الجزئيتين التاليتين :

الفرضية الصفرية (**H0**) : لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية حول مستوى أخلاقيات المهنة ذكور والإناث عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا للجنس.

الفرضية البديلة (**H1**) : توجد فروق ذو دلالة إحصائية حول مستوى أخلاقيات المهنة ذكور والإناث عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا للجنس.

الفروض الإحصائية بشكل آخر :

H0:U1=U2
H1:U1≠U2

حيث :

U1 : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات المهنة بالنسبة لأفراد العينة الذكور ؛

U2 : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات المهنة بالنسبة لأفراد العينة الإناث.

الجدول الأول :

الجدول رقم (2 – 26) : وصف العينة حسب متغير الجنس

Group Statistics

الجنس		N	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للوسط الحسابي
أخلاقيات المهنة	ذكر	51	3,4228	,39678	,05556
	أنثى	99	3,5044	,52574	,05284

***دال عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)**

المصدر : من مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه حجم عينة الذكور هو (51) بمتوسط حسابي قدرة (3.422) و الانحراف معياري قدرة (0.396) والخطأ المعياري للوسط الحسابي قدرة (0.555). أما بالنسبة للإناث فيبين الجدول أن حجم العينة المدخلة (99) بمتوسط حسابي قدره (3.504) و الانحراف المعياري قدره (0.525) و الخطأ المعياري للمتوسط الحسابي قدره (0.052).

الجدول الثاني :

الجدول رقم (2–27) نتائج اختبار t test لفروقات أخلاقيات المهنة حسب الجنس

Independent Samples Test

	اختبار ليفني		اختبار تساوي المتوسطات						
								فترة الثقة	
	F	Sig.	T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الفرق في المتوسط	الخطأ في الفرق	الحد الأدنى	الحد الأعلى
H1أخلاقيات المهنة	3,467	,065	-,974	148	,331	-,08163	,08377	-,24717	,08392
H2			-1,065	127,946	,289	-,08163	,07667	-,23334	,07009

***دال عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)**

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى عدم وجود فروقات ذو دلالة إحصائية في مستوى أخلاقيات المهنة أفراد العينة بين الذكور و الإناث. عند مستوى الدلالة 0.05، وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية sig للاختبار بلغت (0.331) أي أنها أكبر من 0.05 وبذلك فإننا نرفض الفرض البديل (H1) ونقبل الفرض العدمي (H0).

2. **نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية** (لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير السن). والتي قسمت إلى الفرضيتين التاليتين :

الفرضية الصفرية (H_0) : لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير السن .

الفرضية البديلة (H_1) : توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير السن.

الفروض الإحصائية بشكل آخر :

H0= U1=U2=U3= U4

H1= اثنين على الأقل من المتوسطات غير متساوية

حيث :

U1 : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات المهنة لأفرد العينة الأقل من 30 سنة ؛

U2 : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات المهنة لأفرد العينة الذين ينتمون إلى الفئة العمرية (من 30 إلى40 سنة) ؛

U3 : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات المهنة لأفرد العينة الذين ينتمون إلى الفئة العمرية (من 40 إلى 50 سنة) ؛

U4 : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات المهنة لأفرد العينة من 50 سنة فأكثر.

الجدول رقم (2-28) يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعا لمتغير السن

ANOVA

		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبية	Sig.
Y	بين المجموعات	1,401	3	,467	2,018	,114
	داخل المجموعات	33,783	146	,231		
	الإجمالي	35,184	149			

***دال عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)**

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يلاحظ من جدول أعلاه تحليل التباين الأحادي أن قيمة sigتساوي، (0.114) وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 أي لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين وبالتالي نرفض الفرض البديل (H1) و نقبل الفرض العدمي (H0).

3. **نتائج اختبار الفرضية الفرعية** الثالثة (لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير المستوى التعليمي). و التي قسمت إلى الفرضيتين التاليتين :

الفرضية الصفرية (H_0) : لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

الفرضية البديلة (H1) : توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

الفروض الإحصائية بشكل آخر :

H0= U1=U2=U3= U4

H1= اثنين على الأقل من المتوسطات غير متساوية

حيث :

U1 : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات المهنة لأفرد العينة الذين مستواهم العلمي (ثانوي فأقل) ؛

U2 : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات المهنة لأفرد العينة الذين مستواهم العلمي (ليسانس) ؛

U3 : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات المهنة لأفرد العينة الذين مستواهم العلمي (ماستر أو مهندس) ؛

U4 : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات المهنة لأفرد العينة الذين مستواهم العلمي (دكتوراه).

الجدول رقم (2–29) يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعا لمتغير المستوى التعليمي

ANOVA

		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	Sig.
Y	بين المجموعات	4,956	3	1,652	7,980	,000
	داخل المجموعات	30,227	146	,207		
	الإجمالي	35,184	149			

***دال عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)**

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يلاحظ من جدول نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي بناءا على قيمة Sig وهي (0.000) و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي توجد فروق بين إجابات المبحوثين، بالتالي نقبل الفرض البديل(H1) و نرفض الفرض العدمي (H0).

4. **نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة** : (لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير الخبرة في المؤسسة). و التي قسمت إلى الفرضيتين التاليتين :

الفرضية الصفرية (H0) : لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير الخبرة في المؤسسة.

الفرضية البديلة (H1) : توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير الخبرة في المؤسسة.

الفروض الإحصائية بشكل آخر :

H0= U1=U2=U3=U4

H1= اثنين على الأقل من المتوسطات غير متساوية

حيث :

U1 : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات المهنة لأفرد العينة الذين خبرتهم في المؤسسة (أقل من 5 سنوات) ؛

U2 : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات المهنة لأفرد العينة الذين خبرتهم في المؤسسة (من 5 إلى 10 سنوات) ؛

U3: المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات المهنة لأفرد العينة الذين خبرتهم في المؤسسة (من 11 إلى 16 سنوات) ؛

U4: المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات المهنة لأفرد العينة الذين خبرتهم في المؤسسة (أكثر من 16 سنوات).

الجدول رقم (2–30) يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعا لمتغير الخبرة في المؤسسة

ANOVA

		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) محسوبة	Sig.
Y	بين المجموعات	4,694	4	1,173	5,580	,000
	داخل المجموعات	30,490	145	,210		
	الإجمالي	35,184	149			

***دال عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)**

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على من مخرجات برنامج spss

يلاحظ من الجدول نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة في المؤسسة بناءا على قيمة Sig وهي (0.000)، و هي أقل من 0.05 أي توجد فروق بين إجابات المبحوثين. وبالتالي نقبل فرض البديل(H1) و نرفض الفرض العدمي (H0).

5. **نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة** : (لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير المستوى الوظيفي). و التي قسمت إلى الفرضيتين التاليتين :

الفرضية الصفرية (H_0) : لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير المستوى الوظيفي

الفرضية البديلة (H_1) : توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير المستوى الوظيفي.

الفروض الإحصائية بشكل آخر :

H0= U1=U2=U3=U4=U5

H1= اثنين على الأقل من المتوسطات غير متساوية

حيث :

U1 : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات المهنة لأفرد العينة الذين مستواهم الوظيفي (إداريين بجميع الرتب) ؛

U2 : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات المهنة لأفرد العينة الذين مستواهم الوظيفي (الأطباء مختصين) ؛

U3 : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات المهنة لأفرد العينة الذين مستواهم الوظيفي (الأطباء العامون) ؛

U4 : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات المهنة لأفرد العينة الذين مستواهم الوظيفي (الأساتذة الاستشفائيون) ؛

U5 : المتوسط الحسابي لمستوى أخلاقيات المهنة لأفرد العينة الذين مستواهم الوظيفي (ممرضيين بجميع الرتب).

الجدول رقم (2–31) يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعا لمتغير المستوى الوظيفي.

ANOVA

		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبية	Sig.
Y	بين المجموعات	,517	4	,129	,541	,706
	داخل المجموعات	34,667	145	,239		
	الإجمالي	35,184	149			

***دال عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)**

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يلاحظ من الجدول نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى الوظيفي بناءا على قيمة Sig وهي (0.706)، و هي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين، وبالتالي نرفض الفرض البديل(H1) و نقبل الفرض العدمي (H0).

المطلب الثاني : تحليل و تفسير نتائج الدراسة الميدانية

نحاول من خلال هذا المطلب تحليل و تفسير النتائج المتوصل إليها في المطلب السابق.

الفرع الأول : النتائج المتعلقة بالخصائص الشخصية لعينة الدراسة

1- الجنس الشائع بين أفراد عينة الدراسة هو الإناث، إذ مثلوا ما نسبته (66 في المائة) من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

2- الفئة السن الشائعة بين أفراد عينة الدراسة هي من أقل من 30 سنة، إذ مثلوا ما نسبته (41.3 في المائة) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، و يعكس هذا منح المؤسسة محل الدراسة للشباب في تقديم خدماتها، خصوصا إذا ما توفرت لديهم الكفاءة والقدرات اللازمة.

3– المستوى التعليمي الشائع بين أفراد عينة الدراسة هو المستوى ليسانس بنسبة (52.7 في المائة)، هذا المؤشر دال على أن طبيعة نشاط هذه المؤسسة يتطلب يد عاملة ذو كفاءة عالية (شهادة عليا).

4– الفئة التي لها خبرة أقل من 5 سنوات هي الشائعة بين أفراد عينة الدراسة، بنسبة (64.7 في المائة) من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

5– المستوى الوظيفي الشائع بين أفراد عينة الدراسة هم الممرضين بجميع الرتب، بنسبة (55.3 في المائة) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، و يعكس طبيعة المؤسسة.

الفرع الثاني : تحليل وتفسير نتائج الفرضيات

أولا : تحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى الخاصة بآراء أفراد عينة الدراسة حول واقع ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة

الفرضية الأولى : مستوى ضغط العمل التي تعاني منها عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة مرتفع.

من خلال الجدول (2- 14) يبين نتائج توافر أبعاد ضغوط العمل نلاحظ أن مستوى ضغط العمل الذي تعاني منها عمال المؤسسة العمومية الإستشفائية متوسطة على أغلبية الأبعاد، حيث يتصدر بعد فرص التقدم و النمو الوظيفي في المرتبة الأولى وهذا المؤشر دال على عدم وجود تقدم وظيفي لدي عينة الدراسة ، و يليه بعد أعباء العمل في المرتبة الثانية و هذا من خلال المتوسط الحسابي العام لجميع الفقرات المتعلقة البعد (3.16) بانحراف معياري (066) ، ثم يليه بعد صراع الدور بمتوسط حسابي (3.04) بانحراف معياري (0.82)، و أخيرا بعد غموض الدور بمتوسط حسابي (2.97) بانحراف معياري (0.71). هذه النتائج تعد مؤشرا إيجابيا لتوافر أبعاد ضغوط العمل في المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة بشكل متوسط.

" ومن خلال ما سبق نستنتج : نرفض صحة الفرضية الأولى "توجد ضغط عمل متوسط في المؤسسة محل الدراسة".

ثانيا : تحليل و تفسير نتائج الفرضية الثانية الخاصة بآراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى ضغوط العمل و أخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة

الفرضية الثانية : درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة قيد الدراسة من وجهة نظرهم.

بصورة عامة يتضح من الجدول (2-19) أن درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة سائد بدرجة مرتفعة، وذلك وفقا لإجابات أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للفقرات أخلاقيات المهنة (3.47) وانحراف معياري (0.48)، كما احتلت بعد المسؤولية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.93) والانحراف معياري (0.95) وهذا المؤشر دال على تحمل العمال مسؤولية المهام التي يقومون بها، ومن ثم تليه بعد الاحترام بمتوسط حسابي (3.86) والانحراف المعياري (0.61) وهذا المؤشر دال على قوة الاحترام المتبادل بين العمال في حين جاء البعد النزاهة و الشفافية في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.52) والانحراف المعياري (0.68)، وأخيرا بعد العدالة التنظيمية بمتوسط حسابي(2.59) والانحراف المعياري (0.59)، وهذا يدل على عدم توفر العدالة لدي عينة الدراسةكما يظهر أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات أبعاد هذا المتغير جاءت بدرجة مرتفعة وهذه القيم والأخلاقيات نابعة من المجتمع والأفراد المؤسسة وثقافتها، والوعي الديني الأخلاقي، وهذا يدل على الإهتمام الكبير لأهمية الإلتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة.

"و من خلال ما سبق نستنتج : قبول صحة الفرضية درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة قيد الدراسة من وجهة نظرهم".

ثالثا : تحليل وتفسير نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة

الفرضية الثالثة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية.

يتضح من اختبار الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير تابع أن معامل الارتباط بين ضغوط العمل و أخلاقيات المهنة هو (0.6 في المائة) أي أنه لا توجد علاقة دالة إحصائية بينهما، بينما كان معامل التحديد (0.000 في المائة) أي أنه يتغير المتغير التابع (أخلاقيات المهنة) بالاستقلالية عن المتغير المستقل (ضغوط العمل)، ومن خلال اختبار تحليل تباين خط الانحدار يلاءم المعطيات و هذا انطلاقا من قيم مجموع مربعات الانحدار والذي يساوي 0.001 ومجموع مربعات البواقي هو35.183، أما مجموع المربعات الكلي فبلغ 35.184، كما بلغت قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار 0.005 و مستوى دلالة 0.946 و هي قيمة أكبر من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 و بالتالي نرفضها ونستنتج أن خط الانحدار يلاءم المعطيات، كما يتضح من خلال الجداول (2 – 28) أن قيمة الثابت و بعض أبعاد المتغير مستقل (أعباء العمل، فرص التقدم والنمو الوظيفي) ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي أنها أسهمت في تفسير قوة التأثير بالمتغير تابع (أخلاقيات المهنة)، ماعدا (غموض الدور و صراع الدور) غير دالة إحصائيا عند مستوى دالة ($\alpha \leq 0.05$). أي أنها غير مفسرة في النموذج.

ويعكس ذلك بصورة عامة اتجاها قويا لدى أفراد العينة من العاملين نحو أثر أعباء العمل، فرص التقدم و النمو الوظيفي.

وذلك لأن ضغوط العمل وبتغيرها ايجابيا تؤثر في تحقيق التزام العاملين بأخلاقيات المهنة.

و من خلال ما سبق نستنتج أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعض أبعاد ضغوط العمل (أعباء العمل، فرض التقدم و النمو الوظيفي) في الالتزام بأخلاقيات المهنة ماعدا غموض الدور، صراع الدور ليس لها تأثير في الالتزام بأخلاقيات المهنة.

"ومن خلال ما سبق نستنتج قبول صحة الفرضية الثالثة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى عمال المؤسسة العمومية الإستشفائية".

رابعا : تحليل وتفسير نتائج الفرضية الرئيسية الرابعة

الفرضية الرابعة : لا توجد فورقات ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة حيث تعزي إلى متغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي و المستوى الوظيفي).

1– الفرضية الفرعية الأولى " لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة ذكور و الإناث عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا للجنس".

من الجدول (2–31) لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى أخلاقيات المهنة لأفراد العينة بين الجنسين الذكر و الأنثى عند مستوى الدلالة (0.05)، و ذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار بلغت (0.331) و هي أكبر 0.05 أي نرفض الفرض البديل و نقبل الفرض العدمي.

وبالتالي نثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى نرفض الفرض البديل. أي " لا توجد فروقات ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة ذكور و الإناث عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا للجنس".

2- الفرضية الفرعية الثانية "لا توجد فروقات ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير السن".

من الجدول (2-32) توجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة تعزى إلى متغير السن، وذلك من خلال قيمة Sig والتي تساوي (0.114) وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، أي نرفض الفرض البديل ونقبل الفرض العدمي. أي أن الاختلاف في السن يلعب دورا في تحقيق الإلتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسات محل الدراسة.

وبالتالي نثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية ونرفض الفرض البديل أي "لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة تعزى لمتغير السن".

3- الفرضية الفرعية الثالثة " لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير المستوى التعليمي"

من الجدول (2-33) توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة تعزى إلى متغير المستوى التعليمي و هذا من خلال قيمة Sig وهي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، وبتالي نقبل الفرض البديل و نرفض الفرض العدمي. ومن خلال ما سبق نستنتج أن المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة له أثر على أخلاقيات المهنة.

وعليه ننفي صحة الفرضية الفرعية الثالثة و نستبدلها بالفرضية البديلة التالية : "توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة تعزى إلى متغير المستوى التعليمي".

الفرضية الفرعية الرابعة " لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير الخبرة في المؤسسة ".

من الجدول (2-34) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة تعزى إلى متغير الخبرة في المؤسسة، وهذا من خلال قيمة الدلالة الإحصائية، التي قدرت (0.000) وهي أقل من (0.05)، و بتالي نقبل الفرض البديل ونرفض الفرض العدمي. أي أن سنوات الخبرة لا تلعب دور في تحقيق الالتزام بأخلاقيات المهنة.

وعليه فإننا ننفي صحة الفرضية الفرعية الرابعة ونستبدلها بالفرضية البديلة التالية: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة تعزى لمتغير الخبرة في المؤسسة.

الفرضية الجزئية الخامسة " لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير المستوى الوظيفي".

من الجدول (2-35) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) و هذا من خلال لإجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المستوى الوظيفي، و بناءا على قيمة الدلالة الإحصائية sig التي بلغت (0.760) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05). وبتالي نرفض الفرض البديل و نقبل الفرض العدمي.

"وعليه نثبت صحة الفرضية الخامسة بأنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة تعزى إلى متغير المستوى الوظيفي".

خلاصة الفصل :

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة و المتمثلة في أي مدى تؤثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة، حيث حاولنا الإجابة عليها من خلال الاعتماد على الدراسة الميدانية. إذ تناولنا في هذا الفصل مبحثين :

المبحث الأول : تطرقنا فيه إلى الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية.

المبحث الثاني : تطرقنا فيه إلى عرض نتائج الدراسة الميدانية تحليلها، تفسيرها مناقشتها، و في الأخير استنتجنا ما يلي :

- هناك توافر لأبعاد ضغوط العمل في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة بشكل متوسط؛
- مستوى توافر أخلاقيات المهنة في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة مرتفع ؛
- أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد أثر لأبعاد ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة و هذا شيء ايجابي يعاود على المؤسسة العمومية فبرغم من الضغوطات إلى أنها تهتم بأخلاقيات المهنة ؛
- لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية حول مستوى أخلاقيات المهنة محل الدراسة تعزى إلى الجنس ؛
- لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية حول مستوى أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى متغير السن ؛
- توجد فروق ذو دلالة إحصائية حول مستوى أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى المستوى التعليمي ؛
- توجد فروق ذو دلالة إحصائية حول مستوى أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى سنوات الخبرة ؛
- لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية حول مستوى أخلاقيات المهنة المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى المستوى الوظيفي.

خـــاتمة

يعتبر موضوع ضغوط العمل من المواضيع التي تفشيت في المؤسسات المختلفة وحتى في الحياة اليومية للفرد وخلفت مجموعة من النتائج والسلبيات عليه وعلى مؤسسته، وأصبح هذا المشكل محور اهتمام لدراسته من قبل الباحثين بغية الوقوف على العوامل و الظروف التي مهدت لانتشار هذه الظاهرة، محاولين فك الغموض عليها وكشف أبعاد هذه الظاهرة لوضع حلول مناسبة للحد منها. في دراستنا هذه حاولنا تناول موضوع أثر ضغوط العمل من حيث التزامها بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة، وذلك من خلال الإجابة على الإشكالية التالية : "**إلى أي مدى تؤثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة؟**". ومن خلال الدراسة النظرية والميدانية التي قمنا بها وكدراسة عينة من المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات المتمثلة فيما يلي :

أولا : اختبار الفرضيات

قامت دراستنا على أربعة فرضيات رئيسية، والمتمثلة فيما يلي : " **مستوى ضغط العمل التي تعاني منها عمال المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة مرتفع**. بحيث حاولنا إثبات هذه الفرضية من خلال أسئلة المحور الثاني من الاستبيان. وتوصلنا إلى صحة الفرضية الأولى حيث استنتجنا أن هناك توافر لأبعاد ضغوط العمل في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة بشكل متوسط.

تمثلت الفرضية الثانية في " درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة قيد الدراسة من وجهة نظرهم."حيث حاولنا إثبات هذه الفرضية من خلال المحور الثالث من الاستبيان. وتوصلنا إلى صحة الفرضية الثانية حيث استنتجنا أن هناك. مستوى توافر أخلاقيات المهنة في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة مرتفع ؛

تمثلت الفرضية الثالثة في " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى عمال المؤسسة الإستشفائية ". حيث حاولنا إثبات هذه الفرضية من خلال أسئلة المحور الثاني والثالث من الاستبيان، وفي الأخير أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة أما كل من بعد (أعباء العمل، فرص التقدم والنمو الوظيفي) لها تأثير عليه.

تمثلت الفرضية الرئيسية الرابعة " لا توجد فورقات ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة حيث تعزي إلى متغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، والمستوى الوظيفي) ".

حيث حاولنا إثبات هذه الفرضية من خلال أسئلة المحور الأول والثالث من الاستبيان. وقمنا بتقسيمها إلى خمس فرضيات فرعية.

1- **الفرضية الفرعية الأولى** لا توجد فروقات ذو دلالة إحصائية حول مستوى أخلاقيات المهنة ذكور والإناث عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا للجنس.

الفرضية الصفرية (H_0) : لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية حول مستوى أخلاقيات المهنة ذكور والإناث عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا للجنس

الفرضية البديلة (H_1) : توجد فروق ذو دلالة إحصائية حول مستوى أخلاقيات المهنة ذكور والإناث عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا للجنس

وفي الأخير توصلنا إلى نفي الفرضية البديلة حيث استنتجنا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى وأخلاقيات المهنة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا للجنس.

2- **الفرضية الفرعية الثانية** لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير السن.

الفرضية الصفرية (H_0) : لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير السن

الفرضية البديلة (H_1) : توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير السن.

وفي الأخير توصلنا إلى إثبات الفرضية لصفرية حيث استنتجنا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا للسن.

3- **الفرضية الفرعية الثالثة** لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

الفرضية الصفرية (H_0) : لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

الفرضية البديلة (H_1) : توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

وفي الأخير توصلنا إلى نفي الفرضية البديلة حيث استنتجنا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا للمستوى التعليمي.

4- **الفرضية الفرعية الرابعة** لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير الخبرة في المؤسسة.

الفرضية الصفرية (H_0) : لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير الخبرة في المؤسسة.

الفرضية البديلة (H_1) : توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير الخبرة في المؤسسة.

وفي الأخير توصلنا إلى إثبات الفرضية البديلة حيث استنتجنا أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى وأخلاقيات المهنة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمستوى الخبرة في المؤسسة.

5- **الفرضية الفرعية الخامسة** لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير المستوى الوظيفي.

الفرضية الصفرية (H_0) : لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير المستوى الوظيفي.

الفرضية البديلة (H_1) : توجد فروق ذو دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا لمتغير المستوى الوظيفي.

وفي الأخير توصلنا إلى إثبات الفرضية الصفرية حيث استنتجنا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى أخلاقيات المهنة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعا للمستوى الوظيفي.

ثانيا : نتائج الدراسة :

- هناك توافر لأبعاد ضغوط العمل في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة بشكل متوسط؛
- مستوى توافر أخلاقيات المهنة في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة مرتفع ؛
- أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد أثر لأبعاد ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة وهذا شيء ايجابي يعاود على المؤسسة العمومية فبرغم من الضغوطات إلى أنها تهتم بأخلاقيات المهنة ؛
- لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية حول مستوى أخلاقيات المهنة محل الدراسة تعزى إلى الجنس ؛
- لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية حول مستوى أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى متغير السن ؛
- توجد فروق ذو دلالة إحصائية حول مستوى أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى المستوى التعليمي ؛
- توجد فروق ذو دلالة إحصائية حول مستوى أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى سنوات الخبرة ؛
- لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية حول مستوى أخلاقيات المهنة المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى المستوى الوظيفي.

ثالثا : التوصيات

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

- توعية تحسيس العمال بظاهرة ضغوط العمل و النتائج المترتبة عنها وضرورة تخصيص مكافآت لمن يساهم في تقديم أفكارا مما يشعره بالاهتمام ؛

- المحافظة على شرف وأخلاقيات المهنة ؛
- حث الإدارة على المعاملة جميع العمال بعدل وموضوعية ؛
- وضع وتطبيق برنامج الترقية في العمل واضح ؛
- أجراء المزيد من الدارسات حول ضغوط العمل وتحليل أسبابها والعمل على إدارتها بشكل جيد.

رابعا : آفاق الدراسة

إن موضوع ضغوط العمل يبقى مفتوحا لدراسات أخرى يمكن أن تساهم في إثراءه، وبذلك يمكن أن نقترح بعض الدراسات :

- مصادر ضغوط العمل وسبل مواجهتها ؛
- أخلاقيات المهنة و السلوك الوظيفي.
- أثر ضغوط العمل على المناخ الاخلاقي

قـائمة المـراجع

أولا: باللغة العربية

الكتب

1. شعبان علي حسين السيسي، **أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق**، دار المكتب الجامعي الحديث الازاريطة، مصر، 2002.
2. عبد الرحمان توفيق، **منهج المهارات الإشرافية لمواجهة ضغوط العمل**، ط الثالثة، دار بميك للنشر والتوزيع،2004.
3. عبد الرحمان محمد عيسوي، **الجديد في الصحة النفسية، منشأة المعارف في بالاسكندرية**، ط1، الاسكندرية، مصر، 2011.
4. نداء محمد الصوص، **السلوك والوظيفي**، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2008.
5. جرجس جرجس، **معجم المصطلحات الفقهية والقانونية الشركات العالمية للكتاب**، بيروت 1996، ص160.
6. عز عبد الفتاح، **مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام spss**، الطبعة الأولى، مكتبة خوارزم جدة-السعودية، 2008.
7. بلال خلف السكارنة، **أخلاقيات العمل**، ط1 2009-ط2 2011، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
8. أحمد زكي بدوب **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية**، مكتبة لبنان، بيروت، 1978.

المذكرات

1) شاطر شفيق، **أثر ضغوط العمل على رضا الوظيفي للموارد البشرة بالمؤسسة الصناعية (دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء –سنلغاز–جيجل)**، ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، غير منشورة، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2009-2010.
2) رنا مطلق الحسين، **ضغوط العمل في مجال الطبي دراسة على عينة من العاملات السعوديات بالمستشفيات الحكومية**، مذكرة ماجستير في، الدراسات الاجتماعية، تخصص علم الاجتماع، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية،2015 .
3) منيرة تماسيني، **علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي (دراسة ميدانية في بلدية سيدي عمران جامعة الوادي)** مذكرة ماستر في علم النفس، غير منشورة، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي،2014-2015.
4) مبارك بن فالح بن مبارك الدوسري، ضغوط **العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز الحرس الحدود بمدينة المنورة**، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، غير منشورة، جامعة نايف العربية الأمنية، الرياض،1431-2010.
5) ميسون سليم السقا، **أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على مصارف العاملة في قطاع غزة**، مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال، تخصص أدارة الأعمال، غير منشورة، الجامعة الإسلامية –غزة، 2009.

6) عيسى إبراهيم المعشر، **اثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم (دراسة ميدانية)**، مذكرة ماجستير إدارة الإعمال، تخصص إدارة الأعمال، غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009.

7) سليمان الخليل، **مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في المستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية**، مذكرة ماجستير في الصحة العامة، غير منشورة،جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين، 2013.

8) برغوتي توفيق، ريحاني الزهرة، **مدى التزام الأخصائي النفساني بأخلاقيات المهنة (دراسة ميدانية لعينة من الأخصائيين النفسانيين بولاية باتنة)**، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة.

9) أسامة محمد الخليل الزيناتي، **دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي بغزة)**، مذكرة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة، تخصص القيادة والإدارة، غير منشورة، جامعة الأقصى، فلسطين، 2014.

10)ناقوص عبلة، **ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف (درسة ميدانية لعينة من موظفي مقر بلدية ورقلة)**، مذكرة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014.

11)بن خيرة عبد الرحمان، بن دراح عبد الله، **أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة ذات هدف الوسيلة (دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية بمدينة حاسي بحبح – مصلحة الاستعجالات–)**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع الديموغرافيا، تخصص علم الاجتماع تنظيم والعمل، غير مشورة، جامعة زيان عاشور الجلفة،2017 .

12) خولة بواري، **أخلاقيات المهنة و السلوك الوظيفي للطبيب الجزائري (دراسة ميدانية للأطباء الخواص بمدينة ورقلة)**، مذكرة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع، تخصص تنظيم العمل، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014-2015.

13)لعجايلية يوسف، **مصادر ضغوط العمل لدى العمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الإستعجالية (دراسة ميدانية بالمركز الإستشفائى الجامعي بعنابة)**، مذكرة ماجستير في علم النفس، تخصص علم النفس عمل وتنظيم، غير منشورة، جامعة محد خيضر بسكرة ،2014-2015.

المجالات

1) رنا ناصر صبر، **أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي (دراسة تحليلية الآراء عينة من الممرضين والممرضات في مستشفي اليرموك التعليمي)**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، بغداد، العدد 37، 2013.

الملتقيات

1) صوفي إيمان و قوراري مريم، أخلاقيات العمل كأداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية، **ملتقى وطني حول: حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري** ، غير منشور، جامعة محمد خيضر –بسكرة-، 06-2012/05/07.

2) أقظي جوهرة ومقراش فوزية، أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية دراسة حالة مؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، **ملتقى وطني حول: حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري**، غير منشورة، جامعة محمد خيضر –بسكرة-، 06-2012/05/07.

3) فوزي شعبان، **ضغوط وصراعات العمل**، ندوة ضغوط العمل والصراعات وورشة عمل التعامل مع ضغوط العمل، جامعة القاهرة، القاهرة، 2006.

المواقع الالكترونية

. Iugaza.edu.ps/mbarbakh/files/2010/02/questionnaire-http://site anaiyzis.pd,Consulté le 04/04/2018 à11:10

ثانيا : باللغة الأجنبية

1) Bayda à A. ismael, **assessment of job stress related to social environment among nurses in cardiac intensive care units in baghdad city**, Articl Fac Med Baghdad, *Vol.53, No.3, 2011* .

2) Caroline Levasseur , **la boite à outils**, **trucs et astuces de votre succès**, **gestion du stress** , Ed , HEC, Montréal, Canada, 2012.p03.

3) Dr.wafaM.A AL Attar, **Assessmen of patients stressors At Intensive care Units**, journal of kufa for noursing Science,Vol(3), No(2), 2013.

4) Hisako NAKAO, Akiko CHISHAKIand Masayuki OBAYASHI, **Awareness of Ethical Issues By Nursimg Professionals at a General Local Hospital Japan**, Article Furuorq acta med, (99)8,2008.

5) A.M Mohamed A.M.Ghanem and A.A.Kassem, **Knowledge**,**Perceptions and practices towards medical ethics among physician residents of University of Alexandria hospitals**, **Egypt**, Eastern Mediterranean health journal Vol.18., No.9, 2012.

الملاحق

الملحق رقم (1) الاستبيان الموجه لعمال المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة –

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة الأعمال **الطالبة : عياد خولة**

أخي العامل، أختي العاملة؛

تحية طيبة وبعد ...

في إطار استكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، نقوم بإجراء دراسة حول "**أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة**" .

لذا نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين الإجابة عليه, ونظرا لأنكم تمثلون جزءا مهما من المؤسسة محل الدراسة نتمنى منكم منحنا جزءا من وقتكم الثمين للإجابة عن الأسئلة، علما بأن البيانات التي سيتم جمعها ستعامل بكل سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، شاكرين حسن تعاونكم معنا.

البريد الإلكتروني : ayad199423@gmail.com

المحور الأول : البيانات الشخصية: الرجاء وضع علامة (×) في الخانة المناسبة.

الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

السن : أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 40سنة ☐ من 40 إلى 50 سنة ☐ من 50 سنة فأكثر ☐

المستوى التعليمي : ثانوي فأقل ☐ ليسانس ☐ ماستر أو مهندس ☐ دكتوراه ☐

الخبرة في المؤسسة : أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى16 سنة ☐ أكثر من16سنة ☐

المستوى الوظيفي : الإداريين بجميع الرتب ☐ الأطباء المختصين ☐ الأطباء العامون ☐ الأساتذة الإستشفائيون ☐

الممرضين بجميع الرتب ☐

البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة : الرجاء وضع العلامة (×) في الخانة المناسبة والتي توافق رأيك.

المحور الثاني : ضغوط العمل ويقصد بها مجموعة الظروف المحيطة بالعامل في بيئة عمل وتسبب حالة عدم التوازن النفسي والجسدي مما يؤثر على قدراته على التكيف والإنتاج.

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	لا أتمتع بالسلطات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي					
02	أشعر بأن القوانين التي تنظم عملي تتسم بعدم الوضوح					
03	عدم معرفة الواجب المكلف به					
04	أتلقى الأوامر من أكثر من مسؤول واحد					
05	دوري في العمل غير واضح بالنسبة لي					
06	غموض القوانين تسبب في عدم تنفيذ مهامي					
07	أقوم بمهام و أعمال أشعر بأنها غير ضرورية					
08	تدخل الآخرين في عملي لا يتيح لي المجال لأدائه بأسلوب صحيح					
09	الإدارة غير قادر على فض الخلافات والنزاعات بين العمال					
10	يسند إلي أحيانا مهام و واجبات تتناقض مع قيمي الشخصية					
11	حجم العمل الذي أقوم به يفوق قدراتي وطاقتي لانجاز العمل					
12	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو متوقع مني					
13	تتسم مناوبات العمل بقلة التنظيم					
14	أكلف بإنجاز لمهام ومسؤوليات و متنوعة في وقت واحد					
15	تتعدد المهام المسؤول عنها					
16	لا أشعر بالأمان إزاء مستقبلي الوظيفي					
17	تتوفر لي فرص كافية لتحقيق التقدم الوظيفي					
18	اشعر بعدم التقدم في حياتي الوظيفية					
19	يفتقر المستشفى إلى معايير العدالة في الترقية					
20	يتيح المستشفى فرص التعلم المستمر في مجال العمل					

المحور الثالث : أخلاقيات المهنة هي مجموعة القيم السلوكية التي ينبغي على الموظفين إتباعها أثناء أداء مهماتهم وفي علاقاتهم فيما بينهم من جهة ومع الجمهور المستفيد من جهة أخرى.

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	أحرص على تحمل مسؤولية المهام الموكلة إلي					
02	أحرص على إعطاء صورة ايجابية عن المستشفى					
03	أقدم المقترحات لتطوير وتحسين طرق العلاج وإسعاف المرضى					
04	أهتم بمستقبل المستشفى وأحرص على تحقيق رسالتها					
05	المهام الوظيفية لكل موظف واضحة ومعلنة					
06	أسعى إلى تحقيق أهداف المستشفى دون النظر لمصالحي الشخصية					
07	أتجنب المحسوبية والوساطة في أداء عملي					
08	أشعر بالنزاهة في حسم النزاعات والخلافات بين الموظفين					
09	أنجز الأعمال اليومية في أوقاتها دون تأخير					
10	أتابع التعليمات والنشرات الداخلية للمستشفى					
11	أحرص على استخدام الألفاظ اللبقة أثناء العمل					
12	أحترم أوقات الآخرين أثناء أداء مهماتهم					
13	أشعر بالعدالة في تعامل المستشفى مع كافة الموظفين					
14	أتلقى راتبا شهريا مناسبا لجهدي المبذول في المستشفى					
15	أحصل على حوافز حسب مستوى أدائي					
16	أتمتع بالإمتيازات وظيفية لا تقل عن الإمتيازات موظفين آخرون يعملون في منضمات مماثلة					

شكرا على تعاونكم

الملحق رقم (2) قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم	مكان العمل
01	د. حجاج عبد الرؤوف	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير – جامعة ورقلة
02	أ. أسماء يوسف	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير – جامعة ورقلة
03	د مناصرية رشيد	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير – جامعة ورقلة
04	أ. قداش سمية	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير – جامعة ورقلة
05	أ. قوجيل محمد	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير – جامعة ورقلة
06	أ. الحاج عرابة	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير – جامعة ورقلة
07	أ. رجم خالد	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير – جامعة ورقلة

الملحق رقم (3) : نتائج اختبار الثبات الكلي

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,763	36

المصدر : من مخرجات برنامج spss

الملحق رقم (4) : نتائج اختبار ثبات ضغوط العمل

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,790	20

المصدر : من مخرجات برنامج spss

الملحق رقم (5) : نتائج اختبار ثبات أبعاد أخلاقيات المهنة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,771	16

المصدر : من مخرجات برنامج spss

الملحق رقم (6) : نتائج توزيع مبحوثي عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	51	34.0	34.0	34.0
	أنثى	99	66.0	66.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

المصدر : من مخرجات برنامج spss

الملحق رقم (7) : نتائج توزيع مبحوثي عينة الدراسة حسب السن

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 30 من أقل	62	41,3	41,3	41,3
	سنة 39 الى 30 من	57	38,0	38,0	79,3
	سنة 49 الى 40من	24	16,0	16,0	95,3
	فأكثر الى 50 من	7	4,7	4,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

المصدر : من مخرجات برنامج spss

الملحق رقم (8) : نتائج توزيع مبحوثي عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي فأقل	44	29.3	29.3	29.3
	ليسانس	79	52.7	52.7	82.0
	ماستر أو مهندس	16	10.7	10.7	92.7
	دكتوراه	11	7.3	7.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

المصدر : من مخرجات برنامج spss

الملحق رقم (9) : نتائج توزيع مبحوثي عينة الدراسة حسب الخبرة في المؤسسة

الخبرة في المؤسسة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	70	46.7	46.7	46.7
	من 5 الى 10 سنوات	39	26.0	26.0	72.7
	من 11 الى 16	12	8.0	8.0	78.7
	أكثر من 16 سنة	29	19.3	19.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

المصدر : من مخرجات برنامج spss

الملحق رقم (10) : نتائج توزيع مبحوثي عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	الاداريين بجميع الرتب	43	28.7	28.7	28.7
	الاطباء المختصين	10	6.7	6.7	35.3
	الاطباء العامون	8	5.3	5.3	40.7
	الاساتذة الاستشفائيون	6	4.0	4.0	44.7
	الممرضين بجميع الرتب	83	55.3	55.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

المصدر : من مخرجات برنامج sps

الملحق رقم (11) : نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بضغوط العمل و أخلاقيات المهنة

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
عاتقي على الملقاة بالمسؤوليات للقيام الكافية بالسلطات أتمتع لا	150	1,00	5,00	3,4533	1,17346
الوضوح بعدم تتسم عملي تنظم التي القوانين بأن أشعر	150	1,00	5,00	3,2800	1,14176
به المكلف الواجب معرفة عدم	150	1,00	5,00	2,4000	1,20958
واحد مسؤول من أكثر من الأوامر أتلقى	150	1,00	5,00	3,1667	1,18388
لي بالنسبة واضح غير العمل في دوري	150	1,00	5,00	2,3867	1,06050
مهامي تنفيذ عدم في تسبب القوانين غموض	150	1,00	5,00	3,1733	1,16864
ضرورية غير بأنها أشعر أعمال و بمهام أقوم	150	1,00	5,00	3,0267	1,23128
صحيح بأسلوب لأدائه المجال لي يتيح لا عملي في الآخرين تدخل	150	1,00	5,00	3,5467	1,19612
العمال بين والنزاعات الخلافات فض على قادر غير الإدارة	150	1,00	5,00	2,9067	1,10123
الشخصية قيمي مع تتناقض واجبات و مهام أحيانا إلي يسند	150	1,00	5,00	2,6933	1,20929
العمل لانجاز وطاقتي قدراتي يفوق به أقوم الذي العمل حجم	150	1,00	5,00	3,0800	1,22348
مني متوقع هو ما كل بأداء يسمح لا المخصص العمل وقت	150	1,00	5,00	2,7200	1,14176
التنظيم بقلة العمل مناوبات تتسم	150	1,00	5,00	3,2133	1,08428
واحد وقت في متنوعة و ومسؤوليات لمهام بإنجاز أكلف	150	1,00	5,00	3,4000	1,05551
عنها المسؤول المهام تتعدد	150	1,00	5,00	3,4000	1,04271
الوظيفي مستقبلي إزاء بالأمان أشعر لا	150	1,00	5,00	3,2600	1,29755
الوظيفي التقدم لتحقيق كافية فرص لي تتوفر	150	1,00	5,00	3,0200	1,28737
الوظيفية حياتي في التقدم بعدم اشعر	150	1,00	5,00	3,1467	1,30763
الترقية في العدالة معايير إلى المستشفى يفتقر	150	1,00	5,00	3,5333	1,27793
العمل مجال في المستمر التعلم فرص المستشفى يتيح	150	1,00	5,00	3,3000	1,33989
إلي الموكلة المهام مسؤولية تحمل على أحرص	150	1,00	5,00	4,2400	,68228
المستشفى عن ايجابية صورة إعطاء على أحرص	150	1,00	5,00	3,9800	,75503
المرضى وإسعاف العلاج طرق وتحسين لتطوير المقترحات أقدم	150	1,00	5,00	3,8533	,91510
رسالتها تحقيق على وأحرص المستشفى بمستقبل أهتم	150	1,00	5,00	3,6667	,86441
ومعلنة واضحة موظف لكل الوظيفية المهام	150	1,00	5,00	3,3933	1,07377
الشخصية لمصالحي النظر دون المستشفى أهداف تحقيق إلى أسعى	150	1,00	5,00	3,6867	1,01092
عملي أداء في والوساطة المحسوبية أتجنب	150	1,00	5,00	3,8667	,87214
الموظفين بين والخلافات النزاعات حسم في بالنزاهة أشعر	150	1,00	5,00	3,1400	1,07460
تأخير دون أوقاتها في اليومية الأعمال أنجز	150	1,00	5,00	3,7667	,92987
للمستشفى الداخلية والنشرات التعليمات أتابع	150	1,00	5,00	3,4533	1,04005
العمل أثناء اللبقة الألفاظ استخدام على أحرص	150	1,00	5,00	4,1667	,98592
مهماتهم أداء أثناء الآخرين أوقات أحترم	150	1,00	5,00	4,0533	,89583
الموظفين كافة مع المستشفى تعامل في بالعدالة أشعر	150	1,00	5,00	2,7000	1,23021
المستشفى في المبذول لجهدي مناسبا شهريا راتبا أتلقى	150	1,00	5,00	2,6867	1,31147
أدائي مستوى حسب حوافز على أحصل	150	1,00	5,00	2,2333	1,13171
آخرون موظفين الإمتيازات عن تقل لا وظيفية بالإمتيازات أتمتع مماثلة منضمات في يعملون	150	1,00	5,00	2,7400	1,35325

Valid N (listwise)	150				

المصدر : من مخرجات برنامج spss

الملحق رقم (12) : نتائج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بأبعاد ضغوط العمل و أخلاقيات المهنة

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
A	150	1,33	4,83	2,9767	,71966
B	150	1,25	5,00	3,0433	,80880
C	150	1,60	5,00	3,1627	,66932
D	150	1,40	5,00	3,2520	,77249
E	150	2,00	5,00	3,9350	,59530
F	150	1,25	5,00	3,5217	,68782
G	150	2,50	5,00	3,8600	,61611
H	150	1,00	5,00	2,5900	,95550
X	150	1,99	4,57	3,1087	,53775
Y	150	2,50	4,75	3,4767	,48594
Valid N (listwise)	150				

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الملحق رقم (13) : نتائج الارتباط الخطي بين بعد غموض الدور والمتغير التابع الخاص بالفرضية الثالثة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,017[a]	,000	-,006	,48750

a. Predictors: (Constant), a

المصدر : من مخرجات برنامج spss

الملحق رقم (14) : نتائج الارتباط الخطي بين بعد صراع الدور والمتغير التابع الخاص بالفرضية الثالثة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,026[a]	,001	-,006	,48742

a. Predictors: (Constant), b

المصدر : من مخرجات برنامج spss

الملحق رقم (15) : نتائج الارتباط الخطي بين أعباء العمل والمتغير التابع الخاص بالفرضية الثالثة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,201[a]	,040	,034	,47764

a. Predictors: (Constant), c

المصدر : من مخرجات برنامج spss

الملحق رقم (16) : نتائج الارتباط الخطي بين فرص التقدم والنمو الوظيفي والمتغير التابع الخاص بالفرضية الثالثة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,201[a]	,040	,034	,47762

a. Predictors: (Constant), d

المصدر : من مخرجات برنامج spss

الملحق رقم (17) :نتائج الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع الخاص بالفرضية الثالثة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,006[a]	,000	-,007	,48757

a. Predictors: (Constant), X

المصدر : من مخرجات

الملحق رقم (18) :نتائج تحليل تباين خط الانحدار الخاص بالفرضية الثالثة

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,001	1	,001	,005	,946[b]
	Residual	35,183	148	,238		
	Total	35,184	149			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

المصدر : من مخرجات برنامج spss

الملحق رقم (19) : نتائج اختبار t test للفروقات ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة لمتغير الجنس

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
X	1.272	,261	−1,791	148	,075	−,16477	,09201	−,34659	,01705
			−1,893	117.624	,061	−,16477	,08704	−,33714	,00760
Y	3,467	,065	−,974	148	,331	−,08163	,08377	−,24717	,08392
			−1,065	127,946	,289	−,08163	,07667	−,23334	,07009

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الملحق رقم (20) :نتائج وصف العينة حسب الجنس

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
X	ذكر	51	2,9999	,47265	,06618
	أنثى	99	3,1647	,56246	,05653
Y	ذكر	51	3,4228	,39678	,05556
	أنثى	99	3,5044	,52574	,05284

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الجدول رقم (21) نتائج تحليل التباين في اتجاه واحد (ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعا لمتغير السن

ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
X	Between Groups	7,818	3	2,606	10,788	,000
	Within Groups	35,269	146	,242		
	Total	43,088	149			
Y	Between Groups	1,401	3	,467	2,018	,114
	Within Groups	33,783	146	,231		
	Total	35,184	149			

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الجدول رقم (22) نتائج تحليل التباين في اتجاه واحد (ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعا لمتغير المستوى التعليمي

ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
X	Between Groups	,633	3	,211	,726	,538
	Within Groups	42,454	146	,291		
	Total	43,088	149			
Y	Between Groups	4,956	3	1,652	7,980	,000
	Within Groups	30,227	146	,207		
	Total	35,184	149			

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الجدول رقم (23) نتائج تحليل التباين في اتجاه واحد (ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعا لمتغير الخبرة في المؤسسة

ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
X	Between Groups	5,008	4	1,252	4,767	,001
	Within Groups	38,080	145	,263		
	Total	43,088	149			
Y	Between Groups	4,694	4	1,173	5,580	,000
	Within Groups	30,490	145	,210		
	Total	35,184	149			

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الجدول رقم (24) نتائج تحليل التباين في اتجاه واحد (ANOVA) لفروقات أخلاقيات المهنة تبعا لمتغير المستوى الوظيفي

ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
X	Between Groups	1,443	4	,361	1,256	,290
	Within Groups	41,645	145	,287		
	Total	43,088	149			
Y	Between Groups	,517	4	,129	,541	,706
	Within Groups	34,667	145	,239		
	Total	35,184	149			

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الفـــهرس

الإهداء	.III
الشكر	.IV
الملخص	.V
قائمة المحتويات	.VI
قائمة الجداول	.VII
قائمة الأشكال البيانية	.VIII
قائمة الملاحق	.IX
المقدمة	ب
الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية حول ضغوط العمل والإلتزام بأخلاقيات المهنة	
تمهيد	2
المبحث الأول : الأدبيات النظرية حول ضغوط العمل والإلتزام بأخلاقيات المهنة	3
المطلب الأول : الإطار المفاهيمي لضغوط العمل	3
الفرع الأول : ضغوط العمل (مفهومه، عناصره وأنواعه)	3
الفرع الثاني : مراحل ضغوط العمل	7
الفرع الثالث : مصادر ضغوط العمل	7
المطلب الثاني : الإطار مفاهيمي لأخلاقيات المهنة	10
الفرع الأول : أخلاقيات المهنة (مفهوم، أهمية والأهداف)	10
الفرع الثاني : العوامل المؤثرة في أخلاقيات المهنة في المنضمات	12
الفرع الثالث : أسس أخلاقيات المهنة الطبية	12
الفرع الرابع : الأخلاقيات التي ينبغي على أصحاب المهن الطبية الالتزام بها	13
المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية	14
المطلب الأول: الدراسات العربية والأجنبية	14
الفرع الأول : دراسات بالغة العربية	14
الفرع الثاني : دراسات بالغة الأجنبية	16
المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	18
المطلب الثالث : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة	19
خلاصة الفصل	20
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية	
تمهيد	22
المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستعملة	23
المطلب الأول : الطريقة المتبعة في الدراسة	23
الفرع الأول : مجتمع وعينة الدراسة	23

الفرع الثاني : خصائص عينة الدراسة	24
المطلب الثاني : بيانات الدراسة وأدوات جمعها	27
الفرع الأول : بيانات الدراسة	27
الفرع الثاني : أدوات جمع البيانات	27
الفرع الثالث : منهج البحث والأساليب الإحصائية المستخدمة	30
المبحث الثاني : نتائج الدراسة الميدانية عرضها، تحليلها وتفسيرها	30
المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة الميدانية	30
الفرع الأول : النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الأولى والثانية	30
الفرع الثاني : النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الثالثة والرابعة	37
المطلب الثاني : تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية	46
الفرع الأول : النتائج المتعلقة بالخصائص الشخصية لعينة الدراسة	46
الفرع الثاني : تحليل وتفسير نتائج الفرضيات	47
خلاصة الفصل	51
الخاتمة	53
قائمة المراجع	58
الملاحق	62
الفهرس	73