

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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي  
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير  
الشعبة: علوم التسيير  
التخصص: إدارة الموارد البشرية

أثر ضغوط العمل على الالتزام الاخلاقي  
دراسة ميدانية للعاملين بالقرب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي  
مرباح ورقلة

من إعداد الطالبتين:

- مداني حليلة

- عبيد ضاوية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: ..... / ..... / 2021

أمام اللجنة المكونة من السادة:

1. الأستاذ/ (أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.
2. الأستاذ/ الحاج عرابة (أستاذ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا.
3. الأستاذ/ (أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2020-2021



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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي  
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير  
الشعبة: علوم التسيير  
التخصص: إدارة الموارد البشرية  
بعنوان:

أثر ضغوط العمل على الالتزام الاخلاقي  
دراسة ميدانية للعاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي  
مرياح ورقلة

من إعداد الطالبتين:

- مداني حليلة

- عبيد ضاوية

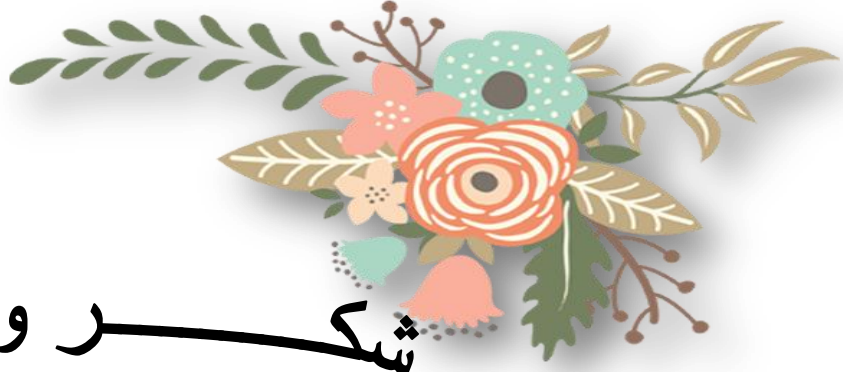
نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2021/.... /....

أمام اللجنة المكونة من السادة:

1. الأستاذ/ (أستاذ -محاضر -جامعة قاصدي مرياح ورقلة) رئيسا.
2. الأستاذ/الحاج عرابة (أستاذ -جامعة قاصدي مرياح ورقلة) مشرفا.
3. الأستاذ/ (أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرياح ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2021-2020

# شكر و تقدير



قال الله تعالى: (وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِّن بَطُونٍ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ ۗ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ) سورة النحل الآية (78)

نتقدم أولاً وأخيراً بعظيم الحمد والشكر والثناء لرب العزة والجلال الذي وفقاً بهذا العمل الذي أردنا به مرضاته وأن يكون خالصاً لوجهه الكريم. ولا يفوتنا في ختام المذكرة أن نقر بالفضل والشكر والعرفان الجميل للأستاذ "عراية الحاج" الذي أشرف على هذه المذكرة من البدء إلى الختام ، فجزاه الله خيراً الجزاء. وكذلك نشكر كل من ساعد على إتمام هذا البحث وقدم لنا العون ومد يد المساعدة وزودنا بالمعلومات اللازمة لإتمام هذا البحث ونخص بالذكر الأساتذة " مناصرية رشيد " و " هتهات السعيد " الذي نقدم له تحية و عرفان و امتنان على المساعدات والأفكار والنصائح التي قدمت لنا.

كل الشكر والتقدير إلى أساتذتنا الأفاضل الذين أفادونا بعلمهم ، وإن كان الشكر لا يوفي حقهم ، إلا أننا نسأل الله لهم التوفيق والسداد وحسن الجزاء كما نشكر أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة هذه المذكرة، فلهم جميعاً الفضل بعد الله عز وجل على ما غمرونا به من علم نافع، وتوجيه سديد البلوغ أعلى المراتب في تحصيل العلم والعمل.

حليمة  
ضاوية



# إلى هداية



الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا أما بعد:

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من قال فيهما عزوجل:

﴿وَقُلْ رَبِّي أَرْحَمُهُمَا كَمَا رَبَّيَّانِي صَغِيرًا﴾

إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء، إلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها  
إلى من عبدت لي طريق النجاح بدعواتها.... **أمي العزيزة** الغالية أطال الله في عمرها  
إلى من علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر، وجعل مشواري العلمي ممكنا  
إلى من شقي وسعى من أجل أن أنعم بالراحة... **أبي العزيز** الغالي أطال الله في عمره  
إلى هدية الله لي في هذه الدنيا ونبض قلبي وحياتي إبنتي قرّة عيني " **تقوى**"  
إلى من أظهروا لي ما هو أجمل من الحياة إخوتي أسأل الله أن ينيّر دريكم في كل خير  
إلى زينة الحياة الدنيا أبناء أخوتي: آية، أمامة، صالح.

وإلى كل أساتذة بالأخص أستاذي الفاضل **عربة الحاج** والأصدقاء والأحباب وكل من خاننتي ذاكرتي ولم  
أذكرهم.

وفي الأخير أرجوا من الله تعالى أن يجعل عملي هذا نفعاً يستفيد منه جميع الطلبة المقبلين على التخرج

حليمة



الهدايا



ضاوية



## الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي لدى العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرباح ورقلة وتم استخدام المنهج الوصفي و التحليلي لدراسة الموضوع . كما تم الإعتماد للملاحظة المباشرة والاستبيان الذي تمت معالجته الإحصائية عن طريق برنامج spss ، حيث بلغ حجم العينة 140 وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: هناك توافر لأبعاد ضغوط العمل في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة بشكل متوسط ومستوى توافر الإلتزام الأخلاقي في القطب الجامعي محل الدراسة مرتفع وأظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد أثر لأبعاد ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي ، كما توصلت إلى عدم وجود فروق تعزى المتغيرات الشخصية لدى العاملين.

**الكلمات المفتاحية:** ضغوط العمل، الإلتزام الأخلاقي، القطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرباح ورقلة .

## **Résumé:**

Cette étude a pour objectif d'identifier l'impact du stress au travail sur l'engagement moral des salariés du Pôle Universitaire N°01, Université de Kasdi Merbah, Ouargla .L'approche descriptive et analytique a été utilisée pour étudier le sujet. L'observation directe et le questionnaire qui a été traité statistiquement par le programme SPSS ont également été adoptés, où la taille de l'échantillon était de 140, et l'étude s'est conclue avec de nombreux résultats, à savoir :Il y a une disponibilité moyenne des dimensions du stress au travail dans l'établissement hospitalier étudié, et le niveau de disponibilité de l'engagement moral au pôle universitaire étudié est élevé .Les résultats de l'étude ont montré qu'il n'y a pas d'effet des mesures de stress au travail sur l'engagement moral, et a également constaté qu'il n'y a pas de différences dues à des variables personnelles chez les employés.

**Mots clés :** stress au travail , obligation morale ,university pole no01 kasdi merbah ouargla.

## قائمة المحتويات

IV	الشكر
V	الإهداء
VI	الإهداء
VII	الملخص
VIII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال البيانية
X	قائمة الملاحق
أ - و	المقدمة
1	الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل والإلتزام الأخلاقي
3	المبحث الأول : الادبيات النظرية لضغوط العمل والالتزام الأخلاقي
11	المبحث الثاني : الدراسات السابقة لضغوط العمل والالتزام الأخلاقي
16	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية للأثر ضغوط العمل والإلتزام الأخلاقي
18	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
23	المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها
44	الخاتمة
47	المراجع
51	الملاحق
64	الفهرس



## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
13	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	1-1
18	تحديد مجتمع وعينة الدراسة	1-2
19	معدلات توزيع وإستيراد الإستبيانات للأفراد عينة الدراسة في القطب الجامعي رقم 01	2-2
21	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى حسب مقياس ليكارت الثلاثي	3-2
22	معامل الثبات بإستخدام ألفا كرونباخ	4-2
23	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	5-2
24	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	6-2
25	توزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى التعليم	7-2
26	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة	8-2
28	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل	9-2
30	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الإلتزام الأخلاقي	10-2
31	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد ضغوط العمل	11-2
32	مصفوفة العلاقات الارتباطية بين ضغوط العمل و الإلتزام الأخلاقي	12-2
33	الإرتباط الخطي بين للمتغير المستقل والمتغير التابع بإستخدام طريقة المربعات الضغرى	13-2
34	تحليل تباين خط الإنحدار لأفراد عينة الدراسة	14-2
36	قيم معاملات خط الإنحدار لأفراد عينة الدراسة	15-2
37	إختبار وتحليل T التباين الأحادي لدراسة فروق للمتوسطات بين العاملين تبعا للمتغير الجنس بخصوص المتغير التابع الإلتزام الأخلاقي	16-2
38	إختبار تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير العمر والإلتزام الاخلاقي	17-2
38	إختبار تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي والإلتزام الاخلاقي	18-2
39	إختبار تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغير الخبرة والإلتزام الاخلاقي	19-2

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
20	نموذج الدراسة	1- 2
24	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	2-2
26	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	3-2
26	يتوزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى التعليم	4-2
27	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة	5-2
35	خط الإنحدار	6-2

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
51	قائمة أساتذة الأعضاء المحكمين	ملحق رقم 01
52	استمارة الاستبيان	ملحق رقم 02
55	قائمة أساتذة الأعضاء المحكمين	ملحق رقم 03

# المقدمة



أ. توطئة :

إن نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها يقلس بمجموعة من المتغيرات ، وتعتبر ضغوط العمل والإلتزام الأخلاقي جزءا مهما من هذه المتغيرات . حيث يعتبر العمل من أساسيات الحياة وهو وسيلة توفير مختلف الضروريات للحياة ويترب عن هذا الأخير وما يصاحبه من شقاء بعض المخاطر و التحديات أو ما يسمى بالضغوط ، كما ظهرت بعض للمشاكل داخل المؤسسات نتيجة لضغوطات خاصة بالعمل ، مما قللت من أداء العاملين وإنعكست أيضا على بيئة عمله ومحيطه الداخلي والخارجي فكلما قلت المشاكل زادت إنتاجيته و أداءه والعكس صحيح من جهة . من جهة أخرى وجب علينا الدراسة والإهتمام بهذه الظاهرة وفهمها وفهم علاقتها ببعض المتغيرات منها الإلتزام الأخلاقي .

ب. طرح الإشكالية :

وانطلاقا مما سبق تشكلت لدينا معالم الإشكالية الخاصة ببحثنا والتي تمت صياغتها في السؤال التالي :

ما هو أثر ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي للعاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرياح ورقلة ؟

وسعيا للتحكم في الإشكالية ، تم تقسيم السؤال الرئيسي إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية على النحو التالي :

- 1) ما هو مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرياح ورقلة ؟
- 2) ما هو واقع الإلتزام الأخلاقي لدى العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرياح ورقلة ؟
- 3) هل يوجد أثر لأبعاد ضغوط العمل ( عبئ العمل - ظروف العمل - طبيعة العمل - صراع الدور - غموض الدور - النمو و التقدم - تقييم الأداء ) على مستوى الإلتزام الأخلاقي لدى العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرياح ورقلة ؟
- 4) هل يوجد فروق ذو دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات ( الجنس-العمر-مستوى التعليم - الخبرة ) على مستوى الإلتزام الأخلاقي لدى العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرياح ورقلة ؟

ت) فرضيات الدراسة :

تبعاً للإشكالية المطروحة ، ونتيجة للإطلاع على بعض الدراسات السابقة قمنا بوضع الفرضيات التالية ، التي نحاول فيها بعد اختبارها .

- 1) مستوى ضغط العمل التي يعاني منها العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرياح ورقلة مرتفع ؛
- 2) هناك مستوى عالي من الإلتزام الأخلاقي لدى العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرياح ورقلة ؛
- 3) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على مستوى الإلتزام الأخلاقي لدى العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرياح ورقلة ؛
- 4) لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية تعزي للمتغيرات ( الجنس - العمل - المستوى التعليمي - الخبرة ) على مستوى الإلتزام الأخلاقي لدى العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرياح ورقلة .

### ث) أهمية الدراسة :

تبرز أهمية الدراسة من خلال النقاط التالية :

- الأهمية النظرية : تتمثل أهمية هذه الدراسة في الوقوف على واقع ضغوط العمل لدى العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرياح ورقلة ؛
- الأهمية العملية : تنبع أهمية الدراسة من خلال إستفادة العاملين لدى القطب الجامعي من نتائج الدراسة و التعرف على مستوى الضغط لديهم ، والكشف على أثر ضغوط العمل و الإلتزام الأخلاقي لهم .

### ج) مبررات اختيار الموضوع :

تم إختيارنا لهذا الموضوع تبعا لمجموعة عوامل نذكر منها :

- تناسب الموضوع مع طبيعة التخصص ؛
- الأوضاع والمظاهر الأخلاقية السائدة في المؤسسات العمومية ؛
- الميل الشخصي للبحث و الإطلاع على هذا الموضوع .

ح) أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى :

- أن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة أثر ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي في القطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرباح ورقلة ؛
- معرفة مستوى ضغوط العمل التي يعاني منها العاملون بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرباح ورقلة ؛
- كشف و إظهار مستوى الإلتزام الأخلاقي للعاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرباح ورقلة .

خ) حدود الدراسة :

شملت الدراسة عينة من العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 بجامعة قاصدي مرباح ورقلة .

- الحدود الموضوعية : تمحور موضوع الدراسة حول مدى تأثير أبعاد ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي ؛
- الحدود الزمنية : أجريت هذه الدراسة من أول يوم توزيع الاستبيانات إلى تاريخ إستلام آخر استبيان و كانت خلال سنة 2021 ؛

- الحدود المكانية : القطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرباح ورقلة .

د) مرجعية الدراسة :

إعتمدنا في جمع المعلومات للإلمام بموضوع الدراسة بمختلف جوانبه النظرية والميدانية من عدة مصادر و مراجع أهمها : الكتب والدراسات السابقة و المقالات العلمية و المجالات و الرسائل الجامعية .

ذ) منهجية البحث والأدوات المستخدمة : من اجل الوصول إلى إجابات واضحة على الأسئلة المطروحة و اختبار مدى صحة

أو خطأ الفرضيات ارتأينا أن نستخدم المنهج الوصفي من أجل الإلمام بكل جوانب الموضوع ، كما قمنا بتوزيع استبيان على عينة

العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 ، و عملنا على تدعيم هذا البحث بأداة للملاحظة من أجل الوقوف

أكثر على الحقائق و بالتالي تدعيم نتائج الاستبيان أو نفيها ، كما تم الإعتماد في التحليل على بعض الطرق . الإحصائية مثل (برنامج التحليل الإحصائي SPSS) .

### ر) صعوبات الدراسة :

وجدنا عدة صعوبات أثناء القيام بالدراسة من بينها :

- قلة الدراسات التي تخدم الموضوع خاصة المتغير التابع ؛
- صعوبة تحديد الأبعاد بالنسبة للمتغير التابع و ذلك نظرا لطبيعة المتغير ؛
- ضيق الوقت المستغرق أثناء الدراسة .

### ز) هيكل الدراسة :

لقد قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين :

**الفصل الأول :** يمثل في الجانب النظري ، و قسم بدوره إلى مبحثين ، تناولنا في المبحث الأول ضغوط العمل و الالتزام الأخلاقي في ثلاث مطالب كلا على حدا ، أما المبحث الثاني فتطرقنا إلى عرض بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع .

**الفصل الثاني :** دراسة ميدانية لدى مجموعة من العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرياح رقلة حيث قمنا بتوزيع مجموعة من الإستبيانات كما اعتمدنا أسلوب الملاحظة لتدعيم النتائج حيث قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين الأول يتعلق بالإجراءات المنهجية لدراسة الميدانية ، أما المبحث الثاني فكانا عبارة عن النتائج المتوصل إليها و مناقشتها .

## الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية  
للضغوط العمل والإلتزام الأخلاقي





### تمهيد:

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

وعلى هذا الأسس يهدف هذا الفصل إلى توضيح الأساسيات والعموميات المتعلقة بضغوط العمل والإلتزام الأخلاقي من خلال التعرف على ماهية هذين المتغيرين .

حيث نقسم هذا الفصل إلى مبحثين هما :

❖ سيتناول المبحث الأول الإطار النظري لدراسة ؛

❖ في حين يتناول المبحث الثاني الدراسات ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة لضغوط العمل والإلتزام الأخلاقي .

## المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول ضغوط العمل والإلتزام الأخلاقي

في هذا المبحث سوف نتناول مختلف المفاهيم المتعلقة بمتغيرات الدراسة ، والمتعلقة بضغوط العمل والإلتزام الأخلاقي .

### المطلب الأول : مفاهيم أساسية حول ضغط العمل

#### الفرع الأول : مفهوم ضغوط العمل

قبل أن نتطرق إلى مفهوم ضغوط العمل لا بد أن نتعرف على مفهوم كلا من الضغط والعمل .

تعود كلمة ضغوط (stress) إلى الكلمة اللاتينية (stringer) التي تعني يسحب بشدة ، وتم استخدامها في القرن السابع عشر بمعنى الشدة أو المحنة وفي القرنين الثامن والتاسع عشر بمعنى إكراه ، قسر ، جهد قوي وتوتر لدى الفرد أو لأعضاء الجسم أو قواه العقلية .<sup>1</sup>

أما العمل يعتبر كالجهد يبذله الفرد ، للحصول على منفعة ما أو فائدة محددة ، أو هو مجموع المهام التي يجب القيام بها أو إنجازها أو ممارسة نشاط ما والسعي من أجل الحصول على فائدته.<sup>2</sup>

تتعدد التعاريف للضغوط العمل نذكر منها :

- يعرف سمير عسكر ضغط العمل بأنه (مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود أفعاله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له).<sup>3</sup>
- كما يرى الباحثين أن الضغوط عبارة عن إختلال الوظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد و يؤدي هذا الإختلال إلى إنخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء و إنخفاض مستوى الفاعلية .<sup>4</sup>
- كما عرف الضغط أنه : الدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة من خلال استجابتها لفقرات مقياس ضغوط العمل .<sup>5</sup>

من خلال الإطلاع على المفاهيم السابقة لضغوط العمل يتضح أن التعريفات تناولت التأثير المباشر على الفرد ، وركزت على الإستجابات للمواقف التي يتعرض لها الفرد ، واهتمت بدراسة المشاعر السلبية ، والتي تنعكس على تصرفاته سواء داخل بيئة العمل أو خارجها بصورة مستمرة .

<sup>1</sup> sandrine kurth, **organisation du travail & stress**, série protection de la santé des travailleurs N°3, France,p6.

<sup>2</sup> Caroline levasseur ,la boîte à outils ,trucs et astuces de votre succès, gestion ,ED,hec, montréal, canda,2012,p03.

<sup>3</sup> عيسى ابراهيم، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الخنادق الأردنية، مذكرة لإستكمال الحصول على درجة الماجستير، جامعة الشرق الاوسط لادن،2009،ص15.

<sup>4</sup> براهيم عبد العالي - عباسي السعيد، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مذكرة لنيل شهادة ليسانس ،جامعة قاصدي مباح ورقلة ،2016،ص02.

<sup>5</sup> موزة بنت حمود بن علي المعمري، ضغوط العمل وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط ، مذكرة لإستكمال متطلبات

الحصول على الماجستير، جامعة تروى، عمان ، 2014، ص 12.

الفرع الثاني: أسباب وأبعاد ضغوط العمل

أولا : أسباب ضغوط العمل

تنشأ ضغوط العمل من أسباب كثيرة ، حتى أنه يمكن القول أن أي شيء داخل العمل قد يكون مصدرا للتوتر والقلق ويعتمد هذا على إدراك الفرد لهذه الأسباب وعلى أبعاد العمل والبيئة المحيطة به .<sup>1</sup>  
لهذا صنفت مسببات ضغوط العمل وفق الآتي :

- 1- مسببات تتعلق بدور الفرد في الوظيفة وتتضمن (غموض الدور ، عبء العمل ، صراع الدور ، المسؤولية تجاه الآخرين) .
- 2- مسببات تتعلق بالمنظمة وتتضمن (التطوير الوظيفي ، بيئة العمل المادية) .

1- مسببات تتعلق بدور الفرد في الوظيفة :

❖ غموض الدور : يعد غموض الدور مصدر من مصادر ضغوط العمل الرئيسة ومن أكثر مسبباتها للوظائف والمهن المختلفة ، وهو ناتج من عدم كفاية المعلومات أو المعرفة للقيام بعمله وهذا الغموض يحدث لسبب عدم كفاية التدريب وضعف الإتصال أو حجب متعمد أو تشويه المعلومات من قبل زميل عمل أو مشرف كل هذه الأحداث تسبب ضغوط العمل وقد أشار كل من (Michael and court petal , 2009) إلى الأسباب التي تكن وراء غموض الدور بالآتي :

- التغيير في الأفراد العاملين وفي البيئة الإجتماعية المنظمة ؛
- التغيير في الوسائل التكنولوجية الحديثة والتي تستخدم في أداء العمل ، فضلا عن عدم امتلاك الأفراد العاملين للمهارات اللازمة للإستعمال ؛
- عدم وضوح المهام والأهداف والمسؤوليات ، فضلا عن عدم تحديد الصلاحيات الإدارية الخاصة بتقويم الأداء ؛
- عدم تدفق المعلومات أفقيا وعموديا بسرية في المنظمة أو إيصالها مشوشة وغير متكاملة ؛
- عدم وضوح فلسفة المنظمة وسياستها وحجمها ودرجة تعقيدها ؛
- عدم وضوح السلوكيات التي تجعل الأفراد قادرين على أداء الدور المتوقع منهم .<sup>2</sup>

❖ صراع الدور : يحدث صراع الدور عندما يكون هناك أكثر من مطلب على العامل ، وتفضيل أحدهم يصعب على الآخر ، فعلى سبيل المثال العامل الذي عليه أن ينفذ طلب مشرفه حول زيادة الإنتاج في قسمه والوقت نفسه يكون تابعا لما ينجزه زميله في قسم الآخر نظرا للعلاقة التكاملية بينهما ، فذلك من شأنه أن يحدث عبء الذي يؤدي في أحيان غالبية إلى انخفاض الرضا الوظيفي الذي يمكن اعتباره مصدرا من مصادر الضغط .<sup>3</sup>

<sup>1</sup> كفافح عباس محميد، أثر العدالة التنظيمية على ضغط العمل الأكاديمي، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والإقتصادية، 2016، ص 66 .

<sup>2</sup> ألاء عبد الموجود العاني - رغد سالم علي الطائي ، تشخيص مسببات ضغوط العمل لدى الأطباء والمرضى العاملين في مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل ، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والإقتصادية ، 2015، ص 60-61 .

<sup>3</sup> لعريظ بشير، دراسة تشخيصية لمصادر ومؤشرات ضغوط العمل بالمنوبة، مجلة العلوم الإنسانية، 2015، ص 204 .

- ❖ **التغيير في أعباء العمل :** يعد عبء العمل الزائد سببا أساسيا من أسباب ضغوط العمل التي حازت على إهتمام كبير من قبل الباحثين والمختصين ويقصد بعبء العمل الزيادة أو الإنخفاض في الدور الذي يكلف به الفرد . اذا يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع انجازها في الوقت المحدد الذي يحدث إختلالا نفسيا داخل الفرد . كما يكون زيادة العبء في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلائم استعداداته وقدراته الخاصة .<sup>1</sup>
- ❖ **المسؤولية تجاه الآخرين :** هي الإلتزام الذي يقع على عاتق الفرد للقيام بواجباته ويكون مسؤولا عن جميع الإجراءات والقرارات التي يتخذها هو ومن يرأسهم .<sup>2</sup>

## 2- مسببات تتعلق بالمنظمة

- **التطوير الوظيفي:** هو ذلك المسلك الذي يوضح مجموعة الوظائف التي يتدرج فيها المورد البشري أثناء حياته الوظيفية في المنظمة عن طريق الترقية وعن طريق النقل على الرغم من أهمية هذا العنصر إلا أنه قد يكون سببا من أسباب ضغوط العمل السلبية ولاسيما عندما لا يكون لدى المنظمة خطة للتطوير الوظيفي .
- **نوعية أو طبيعة العمل :** تعد طبيعة العمل الذي يؤديه الفرد من حيث مدى تنوع الواجبات المطلوبة أو مدى أهمية العمل وكمية ونوعية المعلومات الناتجة من تقييم الأداء كلها من العوامل التي ربما تسبب الإحساس بالضغوط .<sup>3</sup>
- **بيئة العمل المادية :** يقصد بها الظروف المادية للعمل وما تتضمنه من عوامل مادية مثل : الحرارة ، الإضاءة ، الضوضاء وتصميم مكان العمل . فلملهم تحتاج إلى هذه العناصر بدرجات متفاوتة ، وكما أن الغرض من استخدام المكان يحدد العناصر التي ينبغي توافرها وبصورة تشمل الأداء على مستخدمي المكان.<sup>4</sup>

## ثانيا : أبعاد ضغوط العمل .

إن ضغوط العمل لا تؤثر على الفرد وحده لأنه لا يعيش في بيئة منعزلة عمن حوله ، وإنما تؤثر عليه باعتباره أحد مكونات النظام الذي يتفاعل معه ، لذلك فإن شعور الفرد بضغوط العمل يكون له أبعاد متعددة تحددها طبيعة الفرد ومن بين هذه الأبعاد :

- 1- **البعد الإجتماعي (العلاقات الإجتماعية) :** وهي كل إتصال للإنسان بغيره ، وهو يقوم بنشاطه اليومي كعلاقة الجوار والتعليم والوظيفة وعلاقات البيع والشراء ، والعلاقات الثقافية والفنية والرياضية وغيرها وتعدد وتنوع النشاط الإنساني وإتساعه الذي يشمل كافة نواحي النشاطات السياسية والإقتصادية والثقافية .<sup>5</sup>
- 2- **البعد الأسري (العلاقات الأسرية) :** هي تلك العلاقات الإجتماعية التي تقوم بين أعضاء الأسرة الواحدة (الأب ، الأم ، الأبناء ) على نحو يحقق التوازن داخل الأسرة .<sup>6</sup>

<sup>1</sup> آلاء عبد الموجود العاني- رغد سالم علي الطائي ، مرجع سبق ذكره، ص63 .

<sup>2</sup> سهير عادل الجادر- إلهام محمد الحمداني، تطوير المناخ التنظيمي في ضوء معالجات ضغوط العمل، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية، 2014، ص124 .

<sup>3</sup> مروان محمد بن احمد ، إدارة ضغوط العمل، دار الحامد للنشر والتوزيع ، الأردن، 2008، ص130 .

<sup>4</sup> فهيمة حمدي ، أثر ضغوط العمل على أداء المورد البشري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة أم البواقي، 2013، ص12 .

<sup>5</sup> أنمار عبد الرزاق محمد، العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في المعهد التقني، مجلة تنمية الرافدين، 2013، ص125 .

<sup>6</sup> بن خيرة عبد الرحمان- بن دراح عبد الله ، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة ذات هدف الوسيطة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير جامعة زيان عاشور الحلقة ، 2016، ص49 .

3- البعد القيمي : (منظومة القيم) : هي مجموعة قواعد وعادات وتقاليد يتبناها الفرد ويرتضيها المجتمع ، تساهم في إكتسابها للأفراد في جميع المؤسسات ، وتتحول بعد تشبع الفرد بها إلى سلوك ظاهر ملموس عند مواجهة موقف ما على أن يكون إكتساب تلك القيم وفق ضوابط الشريعة الإسلامية .<sup>1</sup>

### الفرع الثالث : نتائج وأثار ضغط العمل

#### أولاً: أثار ضغط العمل

يعتقد الكثير أن ضغوط العمل بأنواعها المختلفة غير مرغوب فيها لاسيما في رأي المديرين ، والذين يرجعون سبب ذلك لأثارها السلبية التي تؤثر في أداء العاملين وإنجازاتهم ، ومن ثم في تحقيقهم للأهداف المرجوة من وراء هذا الأداء ، ولكن الحقيقة غير ذلك ، إذ يمكن القول إنه كما توجد أثار سلبية لهذه الضغوط ، فلها أيضا أثار إيجابية تتمثل في : التحفيز ، التركيز في العمل ونتائجه والقدرة على التعبير عن الإنفعالات والمشاعر، والشعور بالمتعة والإنجاز ، والنظر إلى المستقبل بتفاؤل ، وإثارة التحدي والحماس في العمل ، وتحسين التفكير الإبداعي لدى العامل .<sup>2</sup>

#### ✚ الأثار الإيجابية :

إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لأثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا ولكن الحقيقة غير ذلك ، إذ أن لضغوط العمل أثار إيجابية منها :

1. تحفز على العمل ؛
2. يزداد تركيز الفرد على العمل ؛
3. ينظر الفرد إلى عمله بتميز ؛
4. التركيز على نتائج العمل ؛
5. النوم بشكل مريح ؛
6. المقدرة على التعبير عن الإنفعالات والمشاعر ؛
7. الشعور بالمتعة ؛
8. الشعور بالإنجاز ؛<sup>3</sup>
9. تجعل الفرد يفكر في العمل ؛
10. النظر للمستقبل بالتفاؤل ؛
11. المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> قارح هشام ، أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للمؤسسة نفضال ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2014 ، ص 26 .

<sup>2</sup> بن طالب سامية ، العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين في المنظمة ، مجلة الجامعة احمد بوقرة ، بومرداس ، ص 293 .

<sup>3</sup> محمد صلاح الدين أبو العلا ، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي ، مذكرة مقدمة للحصول على درجة الماجستير ، الجامعة الإسلامية غزة ، 2009 ، ص 19 .

<sup>4</sup> شفاء محمد علي - وسام ابراهيم موسى ، أثر ضغوط العمل في اداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، جامعة بغداد ، 2015 ، ص 141 .

### ✚ الآثار السلبية لضغوط العمل

#### ● آثار الضغوط على الفرد :

إن تعرض الأفراد لضغوط العمل بشكل حاد أو مستمر له عدة مظاهر ، وتنتج عنه عدة تأثيرات على صحتهم وسلوكياتهم ويتضح ذلك من خلال :

1. آثار جسدية : وهي العلامات التي تظهر على البدن مثل : الصداع - القلق - إرتفاع ضغط الدم - أمراض الصدفية والأكزيما - أمراض القلب والسكر وضعف الحيوية وقلة النشاط .<sup>1</sup>
2. آثار نفسية : يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الإستجابات النفسية ، التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد مثل : الحزن ، الكآبة ، الشعور بالقلق .<sup>2</sup>
3. آثار سلوكية : يترتب على تعرض الشخص لضغوط العمل بشكل مستمر إلى حدوث تغيرات سلبية في سلوكياته في صحته وتمثل في عدم القدرة على فعل أي شيء ، والتغيب الطويل عن العمل والسخرية من الآخرين .<sup>3</sup>

#### ● الآثار السلبية المترتبة على المنظمة :

يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة كما يلي :

1. إرتفاع معدل دوران العمل : بسبب هروب العاملين إلى منظمات أخرى .
2. التوقف عن العمل : يترتب على هذا النمط تحمل المنظمات تكاليف باهضة وتكاليف إحلال عمال جدد .<sup>4</sup>
3. الشكاوي والتظلمات : إذا تمثل تظلم الموظف من أحد جوانب العمل وهي في الوقت نفسه مؤشرا على قدرة الأداء على معالجة للمشاكل التي يعاني منها الأفراد .<sup>5</sup>

#### ثانيا: نتائج ضغوط العمل

يترتب عن ضغوط العمل نتائج أهمها :

- التحفيز الذاتي لتحقيق أهداف وغايات الشخص وتأكيد القدرة على القيام بالعمل ؛<sup>6</sup>
- زيادة مهارات العاملين في العملية ورفع كفاءتهم في أداء الأعمال ؛<sup>7</sup>

<sup>1</sup> <http://www.edarabia.com/ar> ماهية ضغوط العمل - أنواعها - مصادرها ونتائجها، تمت الزيارة للموقع في 2021/04/01 على س 23.00

<sup>2</sup> كامل محمد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية ، طبعة 1، 1996، لبنان، ص 151 .

<sup>3</sup> محمد فتحي عكاشة ، علم النفس الصناعي ، مطبعة الجمهورية، 1999، الإسكندرية ، مصر ، ص 91 .

<sup>4</sup> ب.خلوة باديس - جعفرور إيمان، أثر ضغوط العمل على جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الأطباء والممرضين، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، العدد 13، 2018 ، ص 253 .

<sup>5</sup> فرج عبد القادر طه ، علم النفس الصناعي والتنظيمي ، دار قباء لطباعة والنشر والتوزيع ، طبعة 9 ، القاهرة ، 2001 ، ص 253 .

<sup>6</sup> عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان ، ضغوط العمل - منهج شامل لدراسة الضغوط - مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة ، 1998 ، الرياض ، ص 35 .

<sup>7</sup> <http://www.e3arabi.com> ضغوط العمل ( آثار ونتائج ضغوط العمل) تمت زيارة موقع 2021/04/19 على 05.00 .

- زيادة تركيز الشخص على العمل ونتائجه وشعوره بالإنجاز؛<sup>1</sup>
- رفع الروح المعنوية ومستوى الشعور بالرضا بين العاملين.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني : الأسس النظرية للإلتزام الأخلاقي

#### الفرع الأول : ماهية الإلتزام الأخلاقي

##### أولاً : مفهوم الإلتزام الأخلاقي

يعد الإلتزام الأخلاقي من المفاهيم الشائعة والمتناولة في عصرنا ولذا في هذا المطلب سوف نتعرف على مفهوم الإلتزام الأخلاقي وأهميته ومعرفة الإلتزام الأخلاقي في الإسلام.<sup>3</sup>

قبل التطرق لمفهوم الإلتزام الأخلاقي لابد من التعرف على مفهوم الأخلاق :

حيث يعرفها الغزالي بأنها : " هيئة راسخة في النفس تصدر عنها الأفعال ييسر وسهولة من غير حاجة إلى الفكر والرؤية ."<sup>4</sup>

■ حيث يمكن تعريف الإلتزام الأخلاقي أنه :

\* هي مجموعة من القواعد والأصول المتعارف عليها عند أصحاب المهنة التي تستلزم من المحاسب والمدقق سلوكاً معيناً يقوم على الإلتزام وذلك للمحافظة على المهنة وشرفها لأن الإخلال بها خروج عنها وعن شرفها.<sup>5</sup>

\* كما يطلق على مصطلح الإلتزام الأخلاقي قواعد السلوك المهني ، حيث تعرف بأنها عبارة عن مبادئ ومثل عامة السلوك المثالي يشجع على مستوى عالي من الأداء من خلال تأكيدها على النشاط الإيجابي.<sup>6</sup>

#### ثانياً : أهمية الإلتزام الأخلاقي :

وتتمثل أهمية الإلتزام الأخلاقي فيما يلي :

- زيادة ثقة الفرد بنفسه وثقته بالمؤسسة والمجتمع ويقلل القلق والتوتر بين الأفراد؛<sup>7</sup>
- خلق البيئة المواتية لروح الفريق وزيادة الإنتاجية وهو ما يعود بالفائدة على الجميع ؛

<sup>1</sup> أحمد محمود خالد الحلبي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن، 2011 ، ص 25 .

<sup>2</sup> توفيق عبد الرحمن ، المدير في مواجهة ضغوط العمل، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، 1994 ، القاهرة ، مصر ، ص 30 .

<sup>3</sup> بن صالح عبد الرزاق ، دور الإلتزام الأخلاقي في تحسين القرارات التسويقية المتعلقة بالمزيج التسويقي ، مجلة الجزائرية للإقتصاد والمالية ، العدد 12 ، جامعة البليدة، 2019 ، ص 33 .

<sup>4</sup> بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، طبعة الأولى ، 2009 ، ص 19 .

<sup>5</sup> مونيكا كاستيلو Monique castillo ، الإلتزام الأخلاقي، معهد الدراسات الفلسفية باريس، 2017، ص 249 .

<sup>6</sup> louis de Raeymaeker , le sens et la fondement de l' obligation morle , article , l'Université de Louvain, p 2

<sup>7</sup> إدريسي صفاء - رند فتح الله، أثر الإلتزام بالمسؤولية الأخلاقية على أداء الاسناد الجامعي دراسة حالة لعينة من أساتذة كلية العلوم الإقتصادية ، مذكرة لإستكمال شهادة الماجستير ، جامعة قاصدي مرباح، 2020 ، ص 8 .

- تقليل تعويض المؤسسات للخطر لأن المخالفات والجرائم والمنازعات تقل حيث يتمسك الجميع بالقانون الذي هو أولاً وأخيراً قيمة أخلاقية.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني : بواعث الإلتزام الأخلاقي في الإسلام

ثمة بواعث ودوافع لهذا الإلتزام في الفكر الإسلامي ، تدفع الإنسان إلى الترفي بالقيم الإنسانية لتكون بعيدة عن طلب المنفعة الدنيوية من وراء الإلتزام وقد استكمل الإسلام طرق الإلتزام وأنواعها وشمل هذا الإلتزام الكبائر و الصغائر ، والأخلاق و الأداب ومن أبرز هذه البواعث على الإلتزام :

#### الباعث الأول : الإيمان بالله :

الإيمان هو مناط تكوين القيم الخلقية والإجتماعية ونحوها ، وهو أيضا مصدر الإلتزام الخلقى ، لأنه هو المسيطر على غرائز الإنسان وشهواته ، والمتحكم في أحاسيسه ودوافعه . فالإيمان قول وعمل ، والأخلاق الكريمة أقوال و أفعال لا تنفك عن معنى الإيمان فالإيمان هو البر والهدى والتقوى والإسلام والبصيرة وهو أيضا العلم النافع والعمل الصالح .

#### الباعث الثاني : العبادة :

العبادة روح أخلاقية في جوهرها لأنها أداء للواجبات الإلهية . فالعبادة في الإسلام ارتبطت جوانبها برباط أخلاقي لتحقيق غاية أخلاقية .

#### الباعث الثالث : البيئة والمكون الإجتماعي :

اهتم الإسلام بالبيئة التي ينشأ فيها الطفل ، حيث ينشأ الإنسان وتحكمه منظومة من القيم التي أودعها الله في فطرته ، وبما بعثت الرسل وأنزلت الكتب قال تعالى : « فأقم وجهك للدين حنيفا فطرت الله التي فطر الناس عليها لا تبديل لخلق الله ذلك الدين القيم ولكن أكثر الناس لا يعلمون » .سورة الروم من 29 إلى 30 .

فالإنسان مخلوق لديه إستعدادات كامنة تظهر بالتنشئة والاكتماب ، بحيث تنمو وتصبح طابعا مميذا للإنسان ، فالله سبحانه وتعالى خلق قلوب بني آدم مؤهلة لقبول الحق جاء في الحديث : « كل مولود يولد بالفطرة فأبواه يهودانه أو ينصرانه أو يمجسانه » رواه البخاري .

#### الباعث الرابع : ( الشعور الأخلاقي ) :

إن ضمانة الإلتزام الأخلاقي الحقيقية هي ما يعرف في علم الأخلاق بالضمير أو الشعور الأخلاقي ، مما يعني أن الضمير سوف يكون وزعا داخليا نفسيا للإنسان يدفعه نحو احترام إختياراته الأخلاقية و إلتزام نفسه بما تماشيا مع الشعور بالمسؤولية والإلتزام ،

<sup>1</sup> مصباح ياقوت ، الإلتزامات الاخلاقية المهنية لمحافظ الحسابات في الجزائر ، مجلة الإنسان والمجتمع ، العدد 8 ، 2014 ، ص 260 .



ومنه فإن الشعور الأخلاقي أو الضمير يأخذ على عاتقه مهمة تناغم وانسجام الإنسان مع إختياراته الأخلاقية ليعود قادرا على توجيه نفسه الوجهة التي يريد ممارستها بذلك عمق إرادته ككائن أخلاقي يفعل مايريد ويختاره طوعا .<sup>1</sup>

### الفرع الثالث : مصادر الإلتزام الأخلاقي

يمكن تقسيم مصادر الإلتزام الأخلاقي بما يلي :

- ✓ **الذات :** يعني الذاتية تستعمل على إخضاع القواعد الأخلاقية نفسها إلى نظرة الفرد وتقديره الخاص ؛<sup>2</sup>
- ✓ **الأسرة :** ينقل الإنسان سلوكه الذي ورثه من أسرته إلى التنظيم وهناك عدة عوامل مؤثرة في دور الأسرة في التربية الأخلاقية منها : مستوى تعليم الوالدين ، جنس الأبناء ، العلاقة بين الأبناء ؛<sup>3</sup>
- ✓ **المؤسسات التعليمية :** تلعب المؤسسات دورا مهما في إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي حيث يستطيع توجيههم وتوعيتهم وتدريبهم ؛<sup>4</sup>
- ✓ **المجتمع :** إن المجتمع الذي تسوده قيم سياسية أو عقائدية متناغمة ، لا بد وأن ينقل أفراد هذه القيم لدرجة التنظيم وتنعكس عليهم في ممارستهم لوظائفهم ؛<sup>5</sup>
- ✓ **القيادة القدوة :** هي التي تأخذ الأمور بقوة وليس فيها شدة وليس فيه ضعف وتستطيع أن تغرس فضائل الأخلاق في نفوس المرؤوسين ، وتوجد الروح الجماعية التي تتعاون فيما بينها وتحترم الآخرين ؛<sup>6</sup>
- ✓ **الدين :** الدين في المجتمع كالمسلك في القلادة ودوره فيها الربط والتناسق والتنظيم فالتمسك بالدين يحقق للفرد سمات شخصية إيجابية منها التحمل وضبط النفس وهذا يعزز قوة الإرادة والثقة بالنفس وتدعم مشاعر الأمل والتفائل ؛
- ✓ **تشريعات الخدمة المدنية :** إن مجموع التشريعات والقوانين والأنظمة واللوائح الصادرة استنادا للمصادر التشريعية المعمول بها في الدول تعتبر من المصادر المهمة للأخلاقيات.<sup>7</sup>

<sup>1</sup> رقية طه العلواني ، بواعث الإلتزام الاخلاقي في الإسلام ، طبعة الأولى، البحرين ، ص 5-14 .

شاوش حجة الله - طيار خليل، دور الإلتزام الأخلاقي لدى المبلغين في الكشف عن السلوك الإحتيالي، مخبر دور الجامعة والمؤسسة الاقتصادية في التنمية المحلية المستدامة ، 2017، ص 14 .<sup>2</sup>

<sup>3</sup> Thomas F. Gilbertson, Ethics and Social Responsibility in Marketing, Journal of Professional Services Marketing, 1, 1999,p30.

<sup>4</sup> إيمان عباس الخفاف، الإلتزام بالقواعد الأخلاقية لدى المرشدين التربويين وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة العلوم النفسية والتربوية، جامعة المتصرفية ، العراق ص 314 .

<sup>5</sup> طالي حفظة ، العمل والسلوك الأخلاقي، مجلة جامعة ابن رشد، جامعة تلمسان، ص 291 .

<sup>6</sup> خالد عمر ابراهيم محسي، أثر الإلتزام الديني و الأخلاقي ، مجلة الدراسات المالية والمصرفية ، العدد3، جمهورية السودان، ص 34 .

<sup>7</sup> محمد يوسف التاجي ، الإلتزام الاخلاقي ، مجلة الأدب الإسلامي ، العدد السادس، ص 70 .

## المبحث الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة بضغوط العمل و الإلتزام الأخلاقي

في هذا المبحث سوف نتطرق إلى مختلف الدراسات السابقة بضغوط العمل والإلتزام الأخلاقي وتوضيح الفرق ما بين الدراسة التي نحن بصدد إجرائها و الدراسات السابقة المتعلقة بأحد متغير الدراسة أو كلاهما .

### المطلب الأول : عرض الدراسات السابقة

1- دراسة رنا مطلق الحسين ، ضغوط العمل في المجال الطبي (دراسة على عينة من العاملات السعوديات بالمستشفيات الحكومية ، 2015 ) .<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل في المجال الطبي على العاملات السعوديات حيث تم توزيع الاستبيان على 367 .

استخدم في تحليل الدراسة برنامج (SPSS) وتوصلت الدراسة إلى النتائج : كشفت الدراسة عن أهم آثار الضغوط العمل في مجال الطب كما تبين أن أهم مصادر ضغوط العمل في المجال الطبي .

2- دراسة ملخص شفاء محمد علي - وسام إبراهيم موسى ، أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية، 2015.<sup>2</sup>

هدفت الدراسة على التعرف على أنواع ضغوط العمل في الشركة العامة لصناعة الزيوت وتحديد الإرتباط و التأثير بين أبعاد ضغوط العمل وأداء العاملين ، حيث بلغ عدد العينة (623) تم إختيار عينة بسيطة منهم . حيث تم إستخدام الإستبيان والأساليب الإحصائية وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: هناك علاقة معنوية بين ضغوط العمل كانت إيجابية و عملت على تخفيف العاملين و رفع روحهم المعنوية مما يؤدي إلى زيادة أداء العاملين .

3- دراسة (prof . Dr . wafa M.AAL Attar,2013)<sup>3</sup>

### «Assessmen of patients stressors at intensive care units»

أو ما ترجمته «تقييم الضغوط التي يتعرض لها المرضى في وحدات العناية المركزة»

<sup>1</sup> رنا مطلق الحسين ، ضغوط العمل في المجال الطبي (دراسة على عينة من العاملات السعوديات بالمستشفيات الحكومية، مذكرة ماجستير في الدراسات الإجتماعية تخصص علم الاجتماع، جامعة الملك سعود ، الرياض ، السعودية ، 2015 .

<sup>2</sup> ملخص شفاء محمد علي - وسام إبراهيم موسى ، أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية ، مجلد 21 العدد 81، 2015 .

<sup>3</sup> wafa M.AAL Attar «Assessmen of patients stressors at intensive care units»journal of kufa for noursing science ,2013 .

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 إستخدمت إستمارة إستبائية ، وتوصلت النتائج :

معظم العينة يعانون من ضغوط جسيمة في وحدات العناية المركزة أكثر من فقرات الضغوط النفسية والاجتماعية .

#### 4- دراسة ملخص خالد عمر ابراهيم محيسي ، أثر الإلتزام الديني والأخلاقي ، 2015 .<sup>1</sup>

تهدف الدراسة إلى التعرف على الصعوبات التي تواجه المشروعات الصغيرة وتؤثر على أدائها وفعاليتها والتعرف على أي مدى يؤثر الإلتزام الديني والأخلاقي على نجاح المشروعات الصغيرة ، حيث بلغ حجم العينة 520 عامل بإستخدام الاستبيان وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها : أن الدين والأخلاق هما ضرورة دينوية شرعها الرسول صلى الله عليه وسلم من خلال الممارسة والتجارب .

#### 5- دراسة<sup>2</sup> (Bayda à A.ismael Shirroq M Jacoub , 2011)

بعنوان :

(assessment of job stress related to social environment among nurses in cardiac intensive care units in baghdad city )

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

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى ضغوط العمل ومصادر الإجهاد الوظيفي الاجتماعي المرتبط بالعلاقة الاجتماعية التي يعاني منها الممرضات اللواتي يعملن في وحدات العناية المركزة ، ومعرفة العلاقة بين الضغوط الاجتماعية وبعض المتغيرات في وحدات العناية المركزة للقلب ، تم إختيار عينة الدراسة بشكل مقصود وتتكون من 60 ممرضة كانوا يعملون في وحدات العناية المركزة الجراحية القلبية في مدينة بغداد (مستشفى ابن البيطار لجراحة القلب ومستشفى ابن النفيس لأمراض القلب والأوعية الدموية ومركز العراق للقلب الأمراض) ثم جمع البيانات من خلال تطبيق التحليل الإحصائي الوصفي (التكرار، النسبة المئوية ، المتوسط ، التقسيم القياسي ومتوسط الدرجات) والإحصاء الإستدلالي و توصلت النتائج أن الممرضات في وحدات العناية المركزة الجراحية القلبية يعانون من مستوى شديد من الإجهاد المرتبط بالضغوط .

#### 6- دراسة براهيم عبد العالي ، عباسي السعيد ، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين ( دراسة حالة المديرية الجهوية للضرائب ، 2016 )<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ملخص لخالد عمر ابراهيم محيسي ، أثر الإلتزام الديني والأخلاقي لعملاء التمويل الأصغر على المشروعات الصغيرة ، مجلة الدراسات المالية والمصرفية ، العدد الثالث، 2015 .

<sup>2</sup> (Bayda à A.ismael, assessment of job stress related to social environment among nurses in cardiac intensive care units in baghdad city , articl fac Baghdad , 2011 .

<sup>3</sup> دراسة براهيم عبد العالي ، عباسي السعيد ، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين ( دراسة حالة المديرية الجهوية للضرائب ، في الوادي، مذكرة لنيل شهادة ليسانس تخصص تسيير الموارد البشرية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2016 .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على أداء العاملين داخل المؤسسة ومحاولة معرفة علاقة ضغط العمل بأبعاده ، حيث تم توزيع الإستبيان على 50 نسخة إستخدم في تحليل النتائج برنامج ( spss ) وتوصلت الدراسة إلى أن ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة تمثل جزء هام من معوقات الأداء بالنسبة للعامل ويمكن أن نرجع ذلك إلى طبيعة عمل المؤسسة .

#### 7- دراسة محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، 2009 .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى المدراء العاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة والعلاقة بين مستويات ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي لدى المدراء العاملين، حيث بلغ حجم العينة 415 عينة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الإستبيان كأداة ، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج أهمها: مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ضعيف نسبيا وكذا مستوى الولاء التنظيمي ظهر بوجه مرتفع ، كما توصل الباحث وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و الولاء التنظيمي .<sup>1</sup>

#### المطلب الثاني : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسة السابقة .

حاولنا في هذا المطلب تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة سواء باللغة العربية أو الأجنبية حيث سنوضح نقاط التشابه و نقاط الإختلاف ، كما سنتطرق لأهم النقاط التي إستفدنا منها خلال إطلاعنا عليها .

#### الجدول رقم (1-1) : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة	
حاولت هذه الدراسة تعرف على موضوع ضغوط العمل والإلتزام الأخلاقي .	جل الدراسات السابقة تناولت متغيرات الدراسة الحالية وربطها الباحثون بمتغير آخر.	من حيث المتغيرات
تناولت الدراسة (140) عينة من مختلف الإداريين والعمال لدى العاملين في القطب الجامعي رقم 01 بجامعة قاصدي مرياح .	ركزت مختلف الدراسات على عينات مختارة أي موجهة إلى العاملين ومختلف المؤسسات حتى المستشفيات الحكومية .	من حيث العينة
تمت هذه الدراسة في القطب الجامعي رقم 01 بجامعة قاصدي مرياح سنة 2021 .	تمت في بيئة عربية وأجنبية وكانت مابين (2006 - 2016) .	من حيث المكان والزمان
إستهدفت الدراسة القطاع العمومي ، حيث كانت على عينة من المؤسسات ذات الطابع العمومي وهي: جامعة قاصدي مرياح .	تنوعت الدراسات السابقة من ناحية نوع القطاع في القطاع الصحي والقطاع العام (خدمائية - صناعية - إنتاجية - تجارية )	من حيث نوع القطاع

المصدر: من إعداد الطالبتين

<sup>1</sup> محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي ، مذكرة مقدمة للحصول على درجة الماجستير ، الجامعة الإسلامية غزة، 2009 .

### المطلب الثالث : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة .

يتمثل مجال الاستفادة من الدراسات السابقة في :

- ساهمت الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية ؛
- ساهمت بمجمل الدراسات السابقة و بشكل كبير في إعداد الاستبيان وتصميم أسئلة ؛
- الإطلاع على مختلف المناهج المستخدمة مما فتح المجال للباحث في إعداد المنهجية المتبعة ؛
- المساعدة في الإطلاع على الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات وتحديد الأساليب المناسبة لإختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية .

### خلاصة الفصل :

تتجلى أهمية هذا الفصل في أنه محاولة لإعطاء نظرة شاملة عن الإلتزام الأخلاقي وضغوط العمل وأهم المتغيرات المرتبطة بهذين المفهومين ، ومختلف الدراسات السابقة التي تناولت أحد المتغيرين أو كلاهما وقد تم التوصل إلى النتائج التالية :

- أن ضغوط العمل تتولد من البيئة التي يعمل فيها الفرد وتسمى بالبيئة الداخلية كما تعرفنا إلى مفاهيم حول الإلتزام الأخلاقي التي تعتبر من قواعد السلوك المهني التي تشجع على الأداء .

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

## الفصل الثاني

الدراسة الميدانية للأثر ضغوط

العمل على الإلتزام الأخلاقي



### تمهيد

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق إلى المفاهيم المتعلقة بالضغوط العمل والإلتزام الأخلاقي والدراسات السابقة لتجسيد هذه

المفاهيم قمنا بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي وحاولنا القيام بدراسة حالة في القطب الجامعي رقم 01 جامعة

قاصدي مرياح ورقلة ، ولدراسة أعمق وأكثر تفصيلاً لهذا الفصل تم تقسيمه إلى مبحثين هما :

- المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية : سوف نتطرق في هذا المبحث إلى تحديد مجتمع وعينة الدراسة وتحديد المتغيرات وعرض الأساليب الإحصائية المستخدمة .
- المبحث الثاني : النتائج ومناقشتها : سوف نتطرق في هذا المبحث إلى نتائج الدراسة ومناقشتها وإختبار الفرضيات .



### المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية .

من خلال الدراسة سوف يتم إستعمال مجموعة من الأدوات بغرض جمع المعلومات ومعالجتها وتحليلها بالأساليب الإحصائية المناسبة لخصائص مجتمع وعينة الدراسة بغرض عرض ، معالجة وتحليل المعطيات وسوف نتطرق لذلك كما يلي :

#### المطلب الأول : الطريقة المستخدمة في الدراسة.

#### الفرع الأول : مجتمع وعينة الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة على العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرياح والذي يتكون من ثلاث كليات و معهدين ثم إختبار العينة بطريقة عشوائية في كل كلية و معهد كما موضحة في الجدول أدناه :

جدول رقم ( 2-1) : تحديد مجتمع وعينة الدراسة

النسبة المئوية	العينة	عدد العمال	الكلية المعهد
51,13 %	45	88	كلية الرياضيات وعلوم المادة
40 %	30	75	كلية علوم الطبيعة والحياة
51,28 %	20	39	كلية الطب
65,21 %	15	23	معهد التكنولوجيات
65,21 %	30	46	معهد علوم وتقنيات الرياضية والبدنية
51,66 %	140	271	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين

تم توزيع الإستبيان على عينة الدراسة إبتداء من شهر أفريل ولمدة عشرة أيام ، حيث قمنا بتوزيع 140 إستبيان وتم إسترجاع 137 وتفرغها ، وبالتالي فإن نسبة الإستجابة تقدر بحوالي 97,85% (الاستبيانات المقبولة لإجراء الدراسة والتحليل). وإعتمدنا في توزيع الإستبيان على الطريقة اليدوية عن طريق الإتصال الشخصي والمباشر أو عن طريق الزملاء .

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية للأثر ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي

جدول رقم (2-2) : معدلات توزيع وإستيراد الإستبيانات لأفراد عينة الدراسة

الإستبيانات	العدد	النسبة المئوية
الإستبيانات الموزعة	140	% 100
الإستبيانات المسترجعة	137	% 97,85
الإستبيانات غير المسترجعة	03	% 2,14
الإستبيانات المقبولة	137	% 97,85

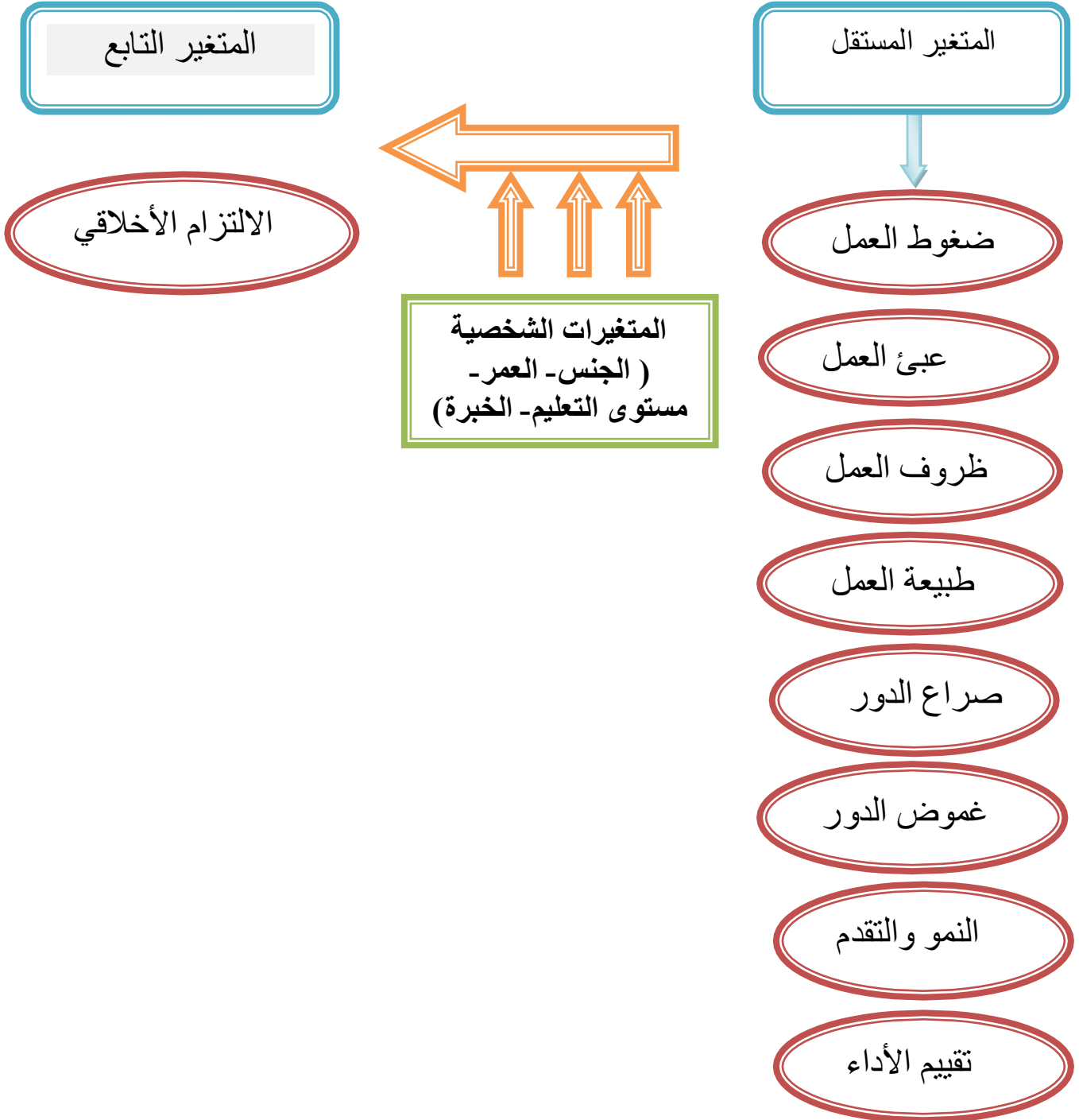
المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على نتائج توزيع الإستبيان

### الفرع الثاني : متغيرات الدراسة

تتمثل متغيرات الدراسة فيما يلي :

- المتغير المستقل : ضغوط العمل وتشمل على : عبء العمل - ظروف العمل - طبيعة العمل - صراع الدور - غموض الدور - النمو والتقدم - تقييم الأداء .
- المتغير التابع : ويتمثل في الإلتزام الأخلاقي .

الشكل رقم (2-1) : يوضح متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على متغيرات الدراسة

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية للأثر ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي

المطلب الثاني : أدوات الدراسة والبرامج المستخدمة في معالجة المعطيات

الفرع الأول : أدوات الدراسة المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة ، وكذلك تم الاعتماد على الملاحظة .

أولا : الاستبيان

**1- بناء الاستبيان :**

حيث خصص الاستبيان لمعرفة مدى أثر ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي لدى العاملين بالنسبة مؤسسة محل الدراسة .

- **الجزء الأول :** يتعلق بالمعلومات الشخصية لدى العاملين بالقطب الجامعي 01 مثل ( الجنس ، العمر ، مستوى التعليم ، الخبرة ) .
- **الجزء الثاني :** يتعلق بالمتغير المستقل لضغوط العمل بأبعاده ويحتوي على 31 عبارة .
- **الجزء الثالث :** يتعلق بالمتغير التنظيمي ويحتوي على 10 عبارات وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث في الإستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذو 3 درجات ونظرا لإستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال ، يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس « ليكارت الثلاثي » كما يلي :
  - موافق تعطي لها 3 درجات .
  - محايد تعطي لها درجتان .
  - غير موافق تعطي لها درجة واحدة .

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس « ليكارت الثلاثي » كما موضح كما يلي:

يتم تحديد إتجاه إجابات المستجوبين من خلال إستخدام الترجيح لخيارات مقياس ليكارت الثلاثي ، حيث عندنا عدد المجالات = 2 وعدد الخيارات = 3 ، وعليه  $3/2 = 0,66$  إذا :

**جدول رقم (2-3) :** يوضح المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
غير موافق	من 1 إلى 1,66
محايد	من 1,67 إلى 2,33
موافق	من 2,34 إلى 3

المصدر : عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء والإستدلالي في إستخدام spss، مكتبة خوازيم العلمية، جدة ، السعودية، الطبعة الأولى، 2008، ص 538

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية للأثر ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (  $3-1 = 2$  ) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (  $3/2 = 0,66$  ) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي : ( من 1 إلى 1,66 غير موافق ومن 1,67 إلى 2,33 محايد ومن 2,34 إلى 3 موافق ).

### 2- صدق وثبات الاستبيان

أ- صدق المحكمين : حيث تم عرض القائمة على عدد من المحكمين ذوي الخبرة بهدف ملاحظاتهم ومقترحاتهم ، بعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم و أكثر وضوحا لتظهر في شكلها النهائي .

ب- ثبات الإستبيان :

لقد تم فحص عبارات الإستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس فلوحظ أنا معامل الثبات :

جدول رقم (2-4) : معاملات الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

متغيرات الدراسة	معامل الثبات
88,3 %	معامل ألفا كرونباخ

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على معطيات spss

من الجدول رقم (2-4) : نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ تقدر 88,3 % وهي نسبة مرتفعة وعليه فإنه يتمتع الإستبيان بقدر عال من الثبات وعليه يجوز تطبيقه في الدراسة الأساسية ، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الإستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات .

### ثانيا : الملاحظة

إستخدمنا في بحثنا الملاحظة المباشرة بغرض التأكد من فرضيات الدراسة ، وكذا الوصول إلى معلومات لم تتمكن عليها من الإستبيان ، حيث ركزنا على تتبع السلوكيات لدى بعض العاملين وكذا العلاقة فيما بينهم والمسؤولية التي لديهم في العمل وغيرها من العناصر التي لا يستطيع الطلبة الحصول عليها إلا من خلال الملاحظة المباشرة .

### الفرع الثاني: أدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة .

تم تفرغ وتحليل الإستبيان من خلال برنامج spss الإحصائي، وتم إستخدام الإختبارات الإحصائية التالية:

1- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها ، وهذه الأساليب في المتوسط الحسابي والإنحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا ؛

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية للأثر ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي

- 2- مصفوفة الإرتباطات يرسون لمعرفة العلاقات الإرتباطية بين متغير الدراسة المستقل والتابع ؛
- 3- تحليل الإنحدار الخطي بواسطة طريقة المربعات الصغرى Entry لمعرفة قوة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع وقياس أقوى بعد مؤثر بين الأبعاد؛
- 4- تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للإختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع .

### المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

سنقوم في المبحث بعرض مختلف نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها وكذا إختبار الفرضيات من خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة

#### المطلب الأول : النتائج المتوصل إليها

#### الفرع الأول : نتائج الإحصائية الوصفية

#### أولا: خصائص عينة الدراسة

قصد التعرف على الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة قسمناه كما يلي :

#### أ- الجنس

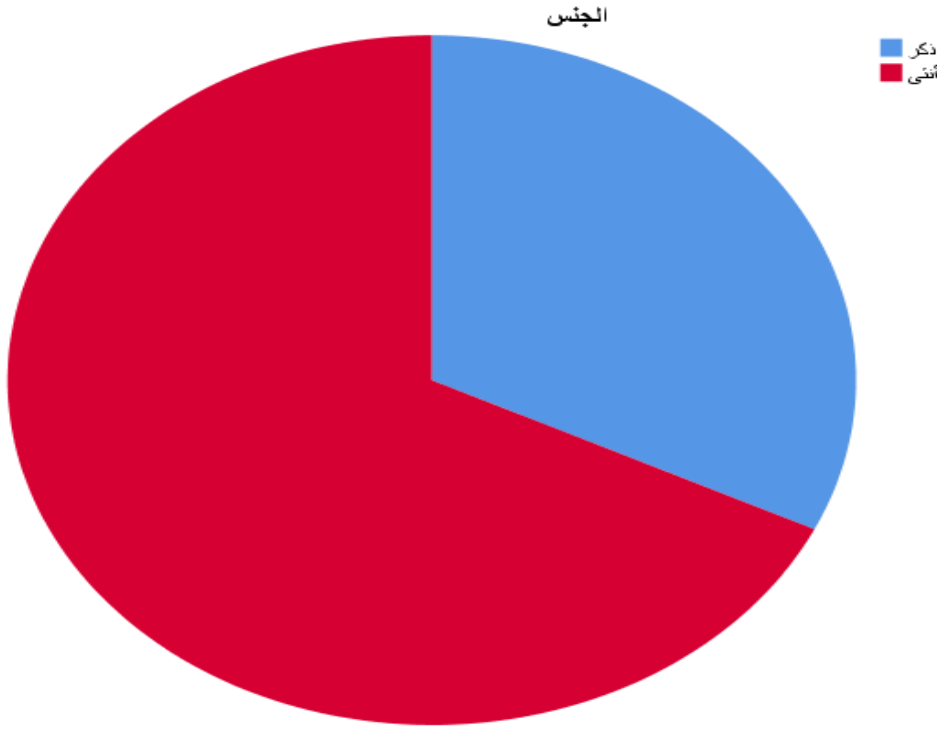
جدول رقم (2-5) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	44	32,1%
أنثى	93	67,9%
المجموع	137	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي spss

يظهر من خلال الجدول السابق رقم (2-5) بأن غالبية الأفراد كانوا من فئة الإناث قد بلغ 93 وبنسبة تقدر (67,9%) بينما فئة الذكور قدر ب 44 بنسبة 32,1% وهذا مانرجعه ربما إلى الصدفة .

الشكل رقم (2-2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج تحليل الإحصائي spss

ب - العمر

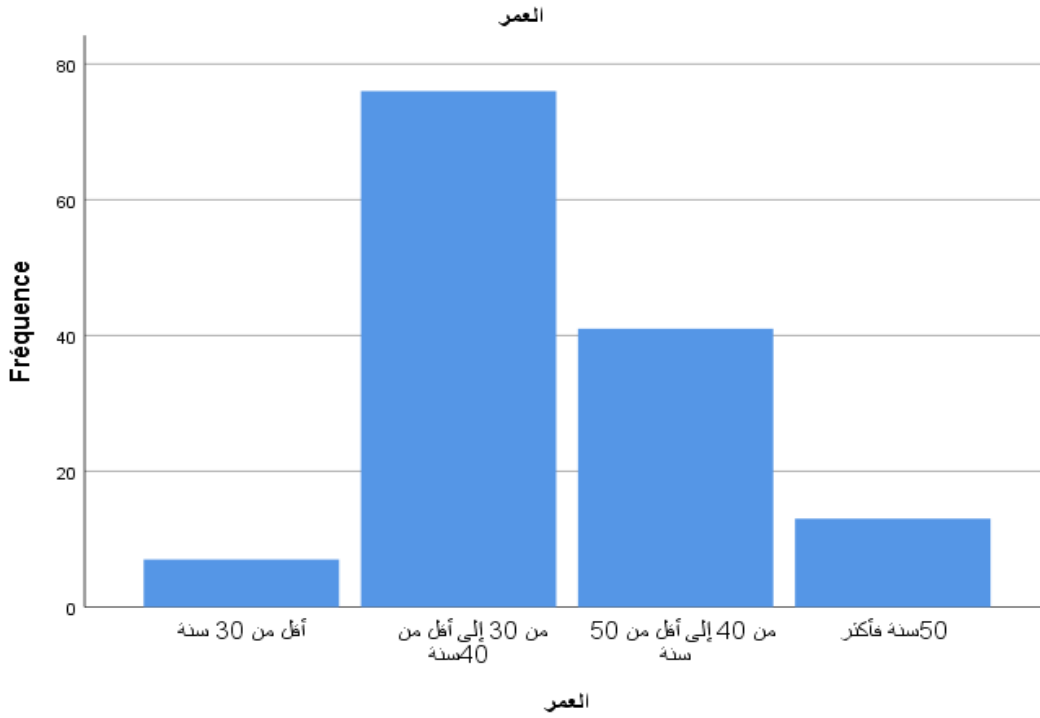
جدول رقم (2-6) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

النسبة %	التكرار	فئة العمر
5,1%	7	أقل من 30 سنة
55,5%	76	من 30 إلى 40 سنة
29,9%	41	من 40 إلى أقل من 50 سنة
9,5%	13	50 سنة فأكثر
100%	137	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على نتائج تحليل الإحصائي spss

فيما يتعلق بمتغير العمر الموضح في الجدول السابق (2-6) فقد تبين أن الأفراد الذين أعمارهم من ( أقل من 30 سنة ) قد بلغ 7 بنسبة 5,1% أما فئة ( من 30 إلى 40 سنة ) قدر عددهم 76 بنسبة 55,5% في حين بلغت فئة ( من 40 إلى أقل من 50 سنة ) وصلت إلى 41 بنسبة 29,9% ، أما الفئة التالية وهم أفراد العينة البالغة أعمارهم أكثر من 50 فقد بلغ 13 بنسبة 9,5% .

شكل رقم (2-3): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج تحليل الإحصائي spss

### ت - مستوى التعليم

جدول رقم (2-7) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليم

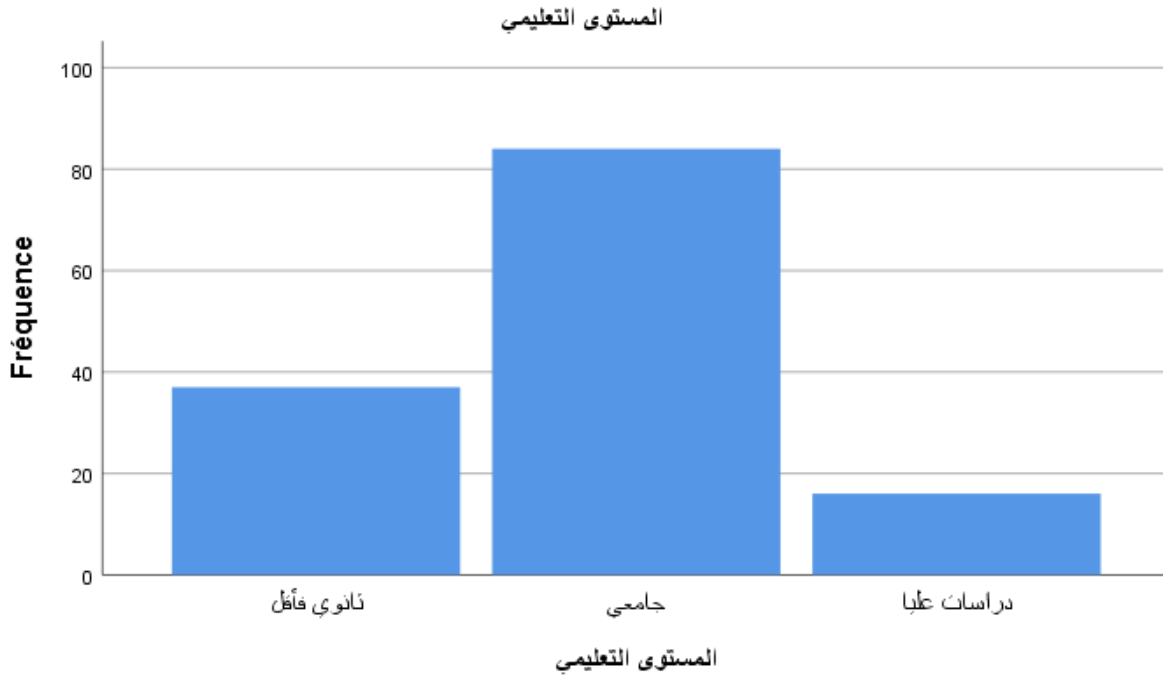
النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
27%	37	ثانوي فأقل
61,3%	84	جامعي
11,7%	16	دراسات علي
100%	137	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يبين الجدول رقم (2-7) توزيع عينة الدراسة حسب متغير مستوى التعليم ، إذ نلاحظ أن المستوى الثانوي بلغ 37 بنسبة 27% أما المستوى الجامعي بلغ عددهم 84 بنسبة 61,3% أما دراسات العليا بلغ 16 بنسبة 11,7% .



شكل رقم (2-4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر : من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

ث - الخبرة :

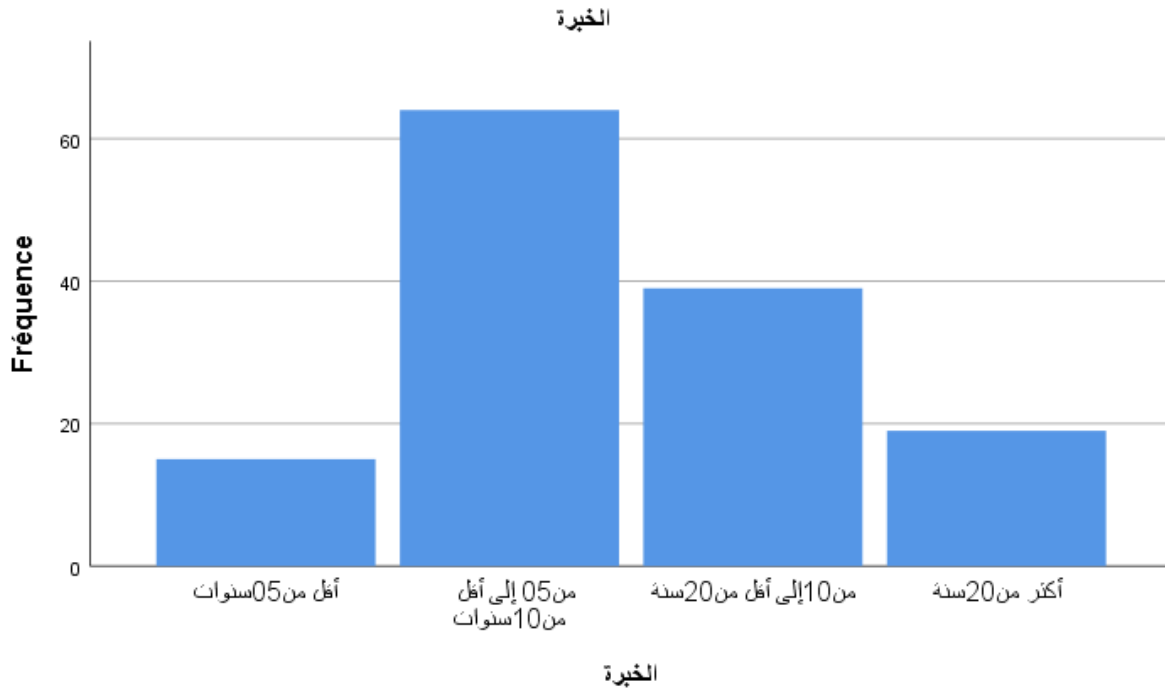
جدول رقم (2-8) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	15	10,9%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	64	46,7%
من 10 إلى أقل من 20 سنة	39	28,5%
أكثر من 20 سنة	19	13,9%
المجموع	137	100%

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

وفيما يتعلق بمتغير الخبرة و كما تشير النتائج في الجدول رقم (2-8) إلى أن فئة (أقل من 5 سنوات) يبلغ 15 بنسبة 10,9% أما فئة من 5 إلى أقل من 10 سنوات قد بلغ 64 بنسبة 46,7% أما فئة من 10 إلى أقل من 20 سنة بلغ 39 بنسبة 28,5% في حين فئة أكثر من 20 سنة بلغ 19 بنسبة 13,9% .

شكل (2-5) يوضح: توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة



المصدر : من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية للأثر ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي

الفرع الثاني: نتائج اختبار الفرضيات

أولاً: النتائج الخاصة بالمحور الأول ضغوط العمل .

1 - الفرضية الأولى: "مستوى ضغط العمل التي يعاني منها العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرباح ورقلة مرتفع"

جدول رقم (2-9) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة رقم 01 حول ضغوط العمل .

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني	1,61	0,789	3	متوسط
2	أشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام	1,8	0,812	1	مرتفع
3	العمل الموكل لي فوق طاقتي ولا يمكن إنجازه في الوقت المحدد	1,59	0,733	4	منخفض
4	ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام	1,55	0,727	5	منخفض
5	أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي أقوم به	1,65	0,773	2	متوسط
	المتوسط العام لبعده عبي العمل	1,639	0,521	7	منخفض
6	أعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل	1,66	0,860	4	منخفض
7	مساحات المكتب لا تتناسب مع عدد الموظفين	1,63	0,823	5	منخفض
8	نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل	1,76	0,912	2	متوسط
9	كثيرا ما يتوقف العمل بسبب وجود نقص في الإحتياجات المطلوبة	2,04	0,848	1	مرتفع
10	الأثاث والتجهيزات غير ملائمين لطبيعة عملي	1,73	0,853	3	متوسط
	المتوسط العام لبعده ظروف العمل	1,765	0,581	5	متوسط
11	الوقت المخصص لإنجاز المهام المكلف بها غير كاف	1,58	0,744	3	منخفض
12	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه	2,47	0,758	1	مرتفع
13	عدم وضوح طبيعة العمل الذي أقوم به	1,61	0,750	2	متوسط
	المتوسط العام لبعده طبيعة العمل	1,890	0,511	2	متوسط
14	يتطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة	1,26	0,569	5	منخفض
15	تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أدائه بأسلوب سليم	1,85	0,848	3	متوسط
16	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد إختلاف فيما بينها	1,94	0,873	1	مرتفع
17	يتدخل المسؤولون بأداء عملي بشكل كبير	1,92	0,786	2	مرتفع
18	لا يوجد رئيس مباشر محدد يتم الرجوع إليه عند الحاجة	1,46	0,757	4	منخفض
	المتوسط العام لبعده صراع الدور	1,684	0,521	6	منخفض
19	عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي	1,70	0,799	3	منخفض
20	عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في المؤسسة	1,85	0,818	1	مرتفع

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية للأثر ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي

21	لا أعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف المؤسسة	1,77	0,804	2	متوسط
	المتوسط العام لبعدها غموض الدور	1,77	0,653	4	متوسط
22	لا يوجد نظام واضح للترقية	2,09	0,827	4	متوسط
23	لا أنال التدريب الكافي لأداء واجباتي بدقة	2,17	0,819	3	مرتفع
24	لم أكتسب خبرات إدارية أو فنية خلال عملي الحالي	1,59	0,800	6	منخفض
25	أعمل في وظيفة لا تتناسب مع طموحاتي ومؤهلاتي	1,94	0,873	5	منخفض
26	فرص الترقية لا تمنح على أسس عادلة	2,17	0,753	2	مرتفع
27	ترتبط فرص الإرتقاء الوظيفي بالشواغر وليس بالكفاءة	2,30	0,761	1	مرتفع
	المتوسط العام لبعدها النمو والتقدم	2,042	0,522	1	مرتفع
28	يتم تقسيم أدائي بطريقة تختلف عن زملائي العاملين معي بنفس الوظيفة	1,68	0,757	4	منخفض
29	لا يمنعني رئيسي المباشر ما أستحق في تقييم أدائي	1,70	0,770	2	متوسط
30	نتائج تقييم الأداء غير مرتبطة بتحفيز مادي أو معنوي	2,23	0,786	1	مرتفع
31	يتدخل أكثر من طرف في تقييم الأداء ليس لهم صلة بعملية	1,68	0,776	3	منخفض
	المتوسط العام لبعدها تقييم الأداء	1,821	0,593	3	متوسط
	متوسط العام لضغوط العمل	1,806	0,397		متوسط

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

بالنظر إلى الجدول رقم (2-9) الذي يتضمن تحليل عبارات المتغير المستقل نلاحظ أن متوسط العام للضغوط العمل كان بمستوى متوسط حيث قدر المتوسط الحسابي (1,806) وانحراف معياري (0,397) حيث يتصدر بعد النمو والتقدم في المرتبة الأولى حيث جاءت عبارة رقم 27 التي تنص " ترتبط فرص الإرتقاء الوظيفي بالشواغر وليس بالكفاءة " في مرتبة الأولى بلغت بالمتوسط (2,30) وانحراف معياري (0,761) في حين جاءت العبارة 26 " فرص الترقية لا تمنح على أسس عادلة " في مرتبة 2 بالمتوسط (2,17) وانحراف معياري (0,753) ، ثم جاءت عبارة 23 " لا أنال التدريب الكافي لأداء واجباتي بدقة في مرتبة 3 بالمتوسط (2,17) و انحراف (0,819) في حين جاءت العبارة "لا يوجد نظام واضح للترقية في المرتبة 4 بالمتوسط (2,09) وانحراف (0,827) في حين جاءت عبارة رقم 24 " لم أكتسب خبرات إدارية أو فنية خلال عملي الحالي في المرتبة الأخيرة بالمتوسط (1,59) و انحراف (0,800) في حين جاءت عبارات بعد طبيعة العمل في المرتبة الثانية حيث احتلت عبارة " يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه" المرتبة الأولى بالمتوسط (2,47) وانحراف معياري (0,758) في حين العبارة رقم 11 " الوقت المخصص لإنجاز المهام المكلف بها غير كاف " في مرتبة أخيرة بمستوى منخفض ومتوسط قدره (1,58) وانحراف معياري (0,744)، أما بعد تقييم الأداء فجلي عباراته جاءت منخفضة حيث احتلت عبارة " نتائج تقييم الأداء غير مرتبطة بتحفيز مادي أو معنوي " في مرتبة الأولى بالمتوسط (2,23) وانحراف معياري قدره (0,776) أما عبارة " يتم تقييم أدائي بطريقة تختلف عن زملائي العاملين معي بنفس الوظيفة " في المرتبة الأخيرة جاءت بالمستوى منخفض بالمتوسط (1,68) في حين ، جاءت عبارات غموض الدور مابين مرتفع ومنخفض ومتوسط حيث جاءت عبارة " عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية للأثر ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي

المؤسسة " في مرتبة الأولى بالمستوى مرتفع قدره (1,85) وانحراف قدره (0,818). بينما جاءت عبارة " عدم وضوح الصلاحيات و المسؤوليات الملقاة على عاتقي " في المرتبة الأخيرة بالمتوسط حسابي (1,70) وانحراف معياري (0,799) كما احتلت عبارات ظروف العمل مستوى متوسط حيث جاءت عبارة " كثيرا مايتوقف العمل بسبب وجود نقص في الاحتياجات المطلوبة " في مرتبة الأولى بالمتوسط (2,04) وانحراف معياري (0,848) في حين جاءت عبارة " مساحات المكتب لا تتناسب مع عدد الموظفين " في المرتبة الأخيرة بالمستوى منخفض. وبالمتوسط حسابي قدره (1,63) وانحراف معياري (0,823). يظهر من خلال الجدول أعلاه أن متوسط بعد صراع الدور جاءت منخفضة حيث جاءت عبارة رقم 16 "تعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد إختلاف فيما بينها " بالمستوى مرتفع يقدر (1,94) وانحراف معياري (0,873) في حين جاءت عبارة " يتطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة " بالمستوى منخفض. بالمتوسط حسابي قدر (1,26) وانحراف معياري (0,569) .

نلاحظ من خلال الجدول أن عبارات بعد عيى العمل جاءت منخفضة حيث جاءت عبارة " أشعر بالتعب والإرهاق لكثرة مايطلب مني من واجبات ومهام " في المرتبة الأولى بالمستوى مرتفع بالمتوسط (1,8) أما عبارة " ليس هناك وقت للراحة أثناء الداوم " جاءت في المرتبة الأخيرة بالمستوى منخفض بالمتوسط (1,55) وانحراف معياري (0,727) .

### ثانيا: النتائج الخاصة بالمحور الثاني الإلتزام الأخلاقي

2- الفرضية الثانية: " هناك مستوى عال من الإلتزام الاخلاقي لدى العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرباح ورقلة " .

الجدول الموالي يوضح تحليل عبارات هذا المتغير التابع ألا وهو الإلتزام الأخلاقي

جدول رقم (2- 10) يوضح : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الإلتزام الأخلاقي .

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	أحرص على تحمل مسؤولية المهام الموكلة لي	2,96	0,239	2	مرتفع
2	أسعى إلى تحقيق أهداف المؤسسة دون النظر لمصالحى الشخصية	2,82	0,473	7	متوسط
3	أجتنب المحسوبية والوساطة في أداء عملي	2,83	0,463	6	متوسط
4	أبجز الأعمال اليومية في أوقاتها دون تأخر	2,82	0,424	9	متوسط
5	أحرص على إستخدام الألفاظ اللبقة أثناء العمل	2,93	0,325	4	مرتفع
6	أحترم أوقات الآخرين أثناء أداء مهامهم	2,95	0,252	3	مرتفع
7	أحاول الإنضباط بالوقت حتى لا أتأخر على واجباتي الوظيفية	2,84	0,424	5	متوسط
8	أحافظ على وسائل العمل والتجهيزات وجميع ممتلكات الإدارة	2,97	0,208	1	مرتفع
9	أساهم في نشر القيم والمبادئ الأخلاقية الفاضلة داخل الإدارة وتغيير السلوكيات والتصرفات اللا أخلاقية	2,78	0,481	10	منخفض
10	ألتزم بمواعيد العمل الرسمية وأتخاشى الغياب	2,82	0,452	8	متوسط
	المتوسط العام للإلتزام الأخلاقي	2,872	0,250	1	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل العنصائي spss

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية للأثر ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي

من خلال تحليل نتائج إتجاه آراء عينة الدراسة للمبينة في الجدول رقم (2-10) : يمكن معرفة مدى تأثير الإلتزام الاخلاقي على تحسين أداء وسلوك العمال ، حيث جاء المتوسط العام للإلتزام الأخلاقي (2,872) وانحراف معياري قدره (0,250) . حيث نلاحظ أن السؤال رقم 8 والذي ينص على :

"أحافظ على وسائل العمل والتجهيزات وجميع ممتلكات الإدارة" ، قد حصل على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره (2,97) وانحراف معياري قدره (0,208) ، وهذا ما يفسر أن العمال محافظين على وسائل والتجهيزات الخاصة المستعملة من طرفهم ووعي العاملين ، أما السؤال رقم 9 والذي ينص على "أساهم في نشر القيم والمبادئ الأخلاقية الفاضلة داخل الإدارة وتغيير السلوكيات والتصرفات اللا أخلاقية" ، حصل على أدنى تأييد من الفئة المستجوبة بمتوسط حسابي قدره (2,78) و انحراف معياري يبلغ (0,481) ، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت مرتفعة مما يدل على العاملين يلتزمون بحب العمل والتزام بأخلاقيات عملهم ويعكس هذا أخلاقياتهم و جبههم لوظائفهم .

### ثالثا: النتائج الخاصة المتعلقة بأبعاد ضغوط العمل

جدول رقم (2-11) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة لأبعاد ضغوط العمل

الرقم	أبعاد ضغوط العمل	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعد عبئ العمل	1,639	0,521	7	منخفض
02	المتوسط العام لبعد ظروف العمل	1,765	0,581	5	متوسط
03	المتوسط العام لبعد طبيعة العمل	1,890	0,511	2	متوسط
04	المتوسط العام لبعد صراع الدور	1,684	0,521	6	منخفض
05	المتوسط العام لبعد غموض الدور	1,77	0,653	4	متوسط
06	المتوسط العام لبعد النمو والتقدم	2,042	0,522	1	مرتفع
07	المتوسط العام لبعد تقييم الأداء	1,821	0,593	3	متوسط
	المتوسط العام لبعد ضغوط العمل	1,806	0,397	-	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الغحصائي spss

يتضح من خلال الجدول رقم (2-11) المتوسط العام لبعد ضغوط العمل قدر ب (1,806) وانحراف معياري (0,397) أن بعد النمو والتقدم جاء بمستوى مرتفع حيث كان بعد النمو والتقدم في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,04) وانحراف معياري (0,552) أم أبعاد كل من طبيعة العمل بمتوسط حسابي (1,890) وانحراف معياري (0,511) يليها بعد تقييم الأداء بمتوسط حسابي (1,821) وانحراف معياري (0,593) ثم البعد غموض الدور بمتوسط حسابي (1,77) وانحراف معياري (0,653) يليه بعد ظروف العمل بمتوسط قدره (1,765) وانحراف معياري (0,581) بمستوى متوسط ، أما بعد صراع الدور الذي جاء بمتوسط حسابي يقدر (1,684) وانحراف معياري (0,521) يليه بعد عبئ العمل بمتوسط حسابي (1,639) وانحراف معياري (0,521) بمستوى منخفض .

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية للأثر ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي

- الفرضية الثالثة : " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط العمل بأبعاده ( عبئ العمل - ظروف العمل - طبيعة العمل - صراع الدور - غموض الدور - النمو والتقدم - تقييم الأداء ) على الإلتزام الأخلاقي لدى العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرياح ورقلة".

### 1- معامل الإرتباط PEARSON :

جدول رقم (2-12) مصفوفة العلاقات الإرتباطية بين أبعاد ضغوط العمل والإلتزام الاخلاقي

	المتغير التابع الإلتزام الأخلاقي	
عبء العمل	Corrélacion de Pearson	-.103-
	Sig. (bilatérale)	.231
	N	137
ظروف العمل	Corrélacion de Pearson	-.112-
	Sig. (bilatérale)	.193
	N	137
طبيعة العمل	Corrélacion de Pearson	-.097-
	Sig. (bilatérale)	.261
	N	137
صراع الدور	Corrélacion de Pearson	-.025-
	Sig. (bilatérale)	.774
	N	137
غموض الدور	Corrélacion de Pearson	-.052-
	Sig. (bilatérale)	.548
	N	137
النمو والتقدم	Corrélacion de Pearson	-.092-
	Sig. (bilatérale)	.285
	N	137
تقييم الأداء	Corrélacion de Pearson	-.032-
	Sig. (bilatérale)	.707
	N	137
المتغير المستقل ضغوط العمل	Corrélacion de Pearson	-.099-
	Sig. (bilatérale)	.248
	N	137

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي spss

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية للأثر ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن جميع العلاقات الإرتباطية دالة إحصائية وعند مستويات سلبية بين جميع متغيرات المستقلة أبعاد ضغوط العمل (عبئ العمل - ظروف العمل - طبيعة العمل - صراع الدور - غموض الدور - النمو والتقدم - تقييم الأداء) والإلتزام الأخلاقي كمتغير تابع، حيث بلغت القيمة الإرتباطية بين ظروف العمل والمتغير التابع (2,11-%)، ثم يأتي بعد عبئ العمل حيث له علاقة إرتباطية مع المتغير التابع بنسبة (3,10-%) وفي الأخير بعد صراع الدور له درجة إرتباط مع المتغير التابع سلبية قدرها (5,2-%).

### 2- تحليل الإنحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى:

جدول رقم (2-13): يوضح الإرتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles <sup>b</sup>				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.099 <sup>a</sup>	.01	.003	.24990

a. Valeurs prédites : (constantes), العمل ضغوط المستقل المتغير,

b. Variable dépendante : الأخلاقي الإلتزام التابع المتغير

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول رقم (2-13) معامل الإرتباط الخطي بين ضغوط العمل كمتغير مستقل و الإلتزام الأخلاقي كمتغير تابع هو (9,9%) أي أن هناك إرتباط ضعيف ، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (0,10%) بمعنى (0,10%) من ضغوط العمل يعود الإلتزام الأخلاقي، والنسبة المتبقية (99,9%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو خطأ .



جدول رقم (2-14): يوضح تحليل تباين خط الإنحدار

ANOVA <sup>b</sup>						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	.084	1	.084	1.346	.248 <sup>a</sup>
	Résidu	8.431	135	.062		
	Total	8.515	136			

a. Valeurs prédites : (constantes), العمل ضغوط المستقل المتغير,

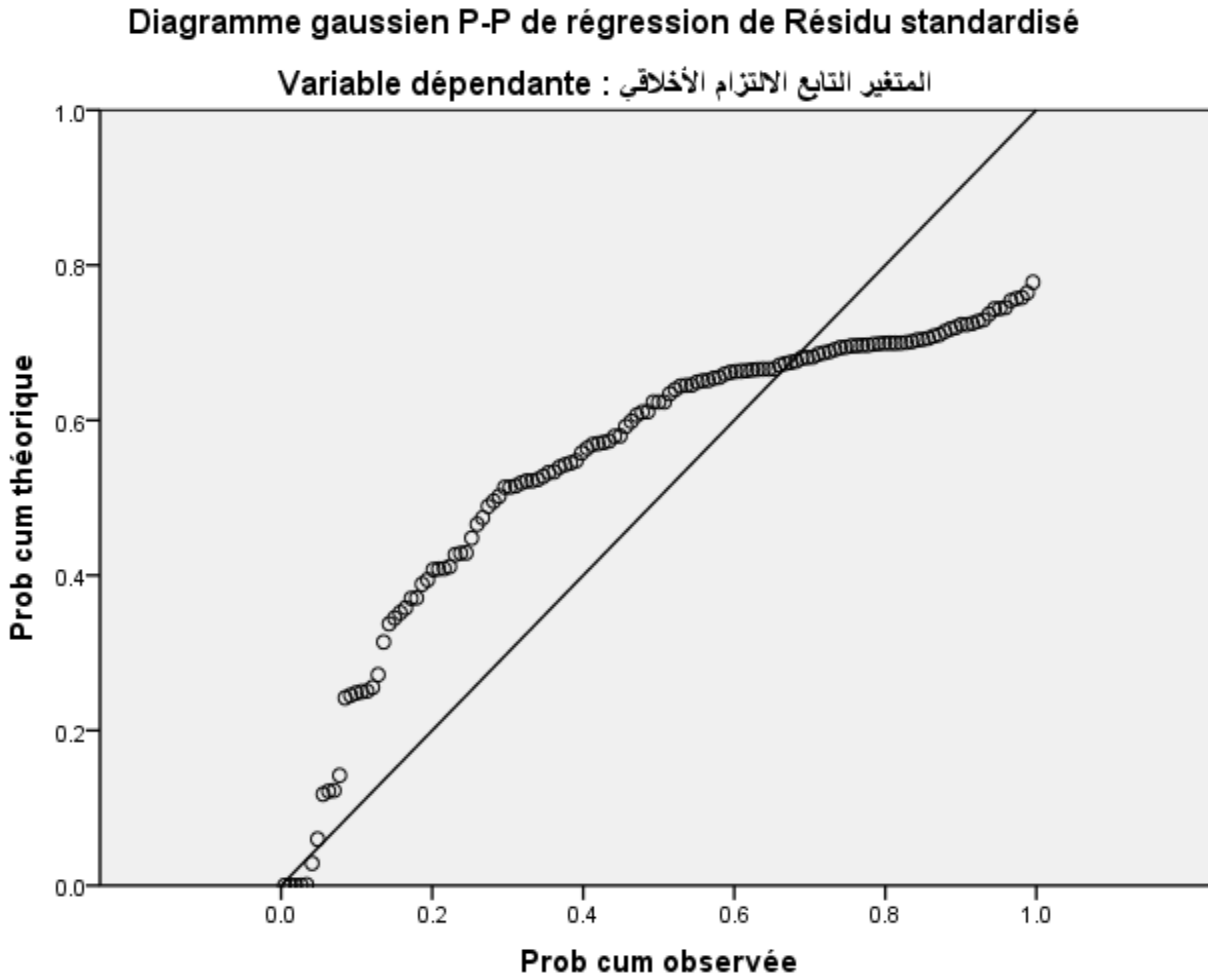
b. Variable dépendante : الأخلاقي الإلتزام التابع المتغير :

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي spss

من الجدول السابق نجد مايلي :

- مجموع مربعات الإنحدار يساوي 0,084 ومجموع مربعات البواقي 8,431 ومجموع المربعات الكلي يساوي 8,515 ؛
- درجة حرية الإنحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 135 ؛
- معدل مربعات الإنحدار هو 0,084 ومعدل مربعات البواقي 0,062 ؛
- قيمة إختبار تحليل التباين لخط الإنحدار 1,346 ؛
- مستوى دلالة الإختبار 0,248 أكبر من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0,05، وبالتالي خط الإنحدار لا يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

الشكل رقم (2-6): يوضح خط الإنحدار



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي spss

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية للأثر ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي

### 4- دراسة معاملات خط الإنحدار:

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الإنحدار العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

جدول رقم (2-15): يوضح قيم معاملات خط الإنحدار لإفراد عينة الدراسة

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t
	A	Erreur standard	Bêta	
1 (Constante)	2.983	.098		30.578
المتغير المستقل ضغوط العمل	-.061-	.053	-.099-	-1.160-

a. Variable dépendante : الأخلاقي الإلتزام التابع المتغير

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج تحليل الإحصائي

من خلال الجدول رقم (2-15) نلاحظ أن : مقطع خط الإنحدار يساوي 2,983 الذي يمثل a من معادلة المستقيم  $y=a+BX$  ، أما ميل خط الإنحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل كما نلاحظ أن إشارة معامل  $B\hat{e}t\alpha$  هي سالبة للدلالة على علاقة عكسية بين أبعاد ضغوط العمل و الإلتزام الأخلاقي وبالتالي تصبح معادلة خط الإنحدار:  $Y=-0,61X+2,983$  - الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية للمتغيرات (الجنس - السن - المستوى التعليمي - الخبرة) على المستوى التنظيمي.

أولا: إختبار T وتحليل التباين الأحادي لدراسة فروقات بين العاملين تبعا للجنس على المتغير التابع.

### 1. متغير الجنس:

جدول رقم (2-16): يوضح تحليل إختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين العاملين على المتغير التابع الإلتزام الأخلاقي

Test d'échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances				Test-t pour égalité des moyennes				
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
المتغير التابع الإلتزام الأخلاقي	Hypothèse de variances égales	.427	.515	-.095	134	.924	-.00443	.04647	-.09634-	.08748
	Hypothèse de variances inégales			-.081	57.343	.936	-.00443	.05493	-.11441-	.10556

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر من خلال الجدول أعلاه لإختبار T أن مستوى المعنوية لإختبار ليفن لتجانس العينتين (الذكور - الإناث) قد بلغ 0,515 مما يدل على وجود تجانس بين العينتين، أما مستوى المعنوية لإختبار T بلغ 0,924 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0,05 و بالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الجنس .

ثانيا: تحليل التباين الأحادي (Ony Way Anova) للإختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية على المتغير التابع الإلتزام الأخلاقي .

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية للأثر ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي

2. متغير العمر:

جدول (2-17) يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات تبعاً للمتغير العمر بخصوص إجابات العمال على المتغير التابع الإلتزام الأخلاقي

### ANOVA

المتغير التابع الإلتزام الأخلاقي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.145	3	.048	.768	.514
Intra-groupes	8.370	133	.063		
Total	8.515	136			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على نتائج تحليل الإحصائي

حسب الجدول (2-17) نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر للعاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرباح ورقلة كانت  $Sig=0,514$  وهي أكبر من 0,05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تبعاً لمتغير العمر والإلتزام الأخلاقي .

3. متغير المستوى التعليمي:

جدول رقم (2-18) : يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات تبعاً للمتغير المستوى التعليمي على المتغير التابع الإلتزام الأخلاقي

### ANOVA

المتغير التابع الإلتزام الأخلاقي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.056	2	.028	.442	.644
Intra-groupes	8.459	134	.063		
Total	8.515	136			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على نتائج التحليل الإحصائي spss

نتيجة تحليل التباين لمتغير مستوى التعليمي للعاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرباح ورقلة كانت قيمة  $Sig=0,644$  وهي أكبر من 0,05 وبالتالي عدم وجود فروق علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير المستوى التعليمي والإلتزام الأخلاقي ومنه متغير المستوى التعليمي لا يؤثر على الإلتزام الأخلاقي.

4. متغير الخبرة:

جدول رقم (2-19): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات تبعا للمتغير الخبرة على المتغير التابع الإلتزام الأخلاقي

ANOVA

المتغير التابع الإلتزام الأخلاقي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.260	3	.087	1.395	.247
Intra-groupes	8.255	133	.062		
Total	8.515	136			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

حسب الجدول (2-19) نتيجة تحليل التباين للمتغير الخبرة للعاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرياح ورقلة كانت قيمة Sig=0,247 وهي أكبر من 0,05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الخبرة والإلتزام الأخلاقي ومنه متغير الخبرة للعاملين لا يؤثر على الإلتزام الاخلاقي ، أي لا توجد فروق بين إجابات الباحثين.

المطلب الثاني: تحليل وتفسير نتائج الدراسة.

الفرع الأول : النتائج المتعلقة بالخصائص الشخصية لعينة الدراسة

1. الجنس الشائع بين أفراد عينة الدراسة هو الإناث ، إذا مثلو ما نسبته ( 93% ) من إجمالي أفراد عينة الدراسة ؛
2. فئة العمر الشائعة بين أفراد عينة الدراسة هي من 30 إلى أقل من 40 سنة بالنسبة (55,5%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة ويعكس هذا منح المؤسسة للشباب في تقلص خدماتها ؛
3. المستوى التعليمي الشائع بين أفراد عينة الدراسة هو مستوى الجامعي بالنسبة ( 84 % ) هذا المؤشر دال على أن طبيعة نشاط هذه المؤسسة يتطلب يد عاملة ذات كفاءة عالية ( شهادة عليا ) ؛
4. فئة الخبرة التي هي من 5 إلى 10 سنوات هي الشائعة بين أفراد عينة الدراسة بنسبة ( 64 % ) من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

الفرع الثاني : تحليل وتفسير نتائج الفرضيات

أولا: تحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى الخاصة بأراء أفراد عينة الدراسة حول أثر ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي للعاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرياح ورقلة .

## الفصل الثاني الدراسة الميدانية للأثر ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي

الفرضية الأولى : مستوى ضغط العمل التي يعاني منها العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرباح ورقلة مرتفع .

من خلال ( 2 - 9 ) بين نتائج توافر أبعاد ضغوط العمل نلاحظ أن مستوى ضغط العمل الذي يعاني منها العاملين لدى القطب الجامعي متوسط على أغلبية الأبعاد ، حيث يتصدر بعد النمو و التقدم في المرتبة الأولى ، و هذا المؤشر دال على عدم وجود نمو و تقدم لدى عينة الدراسة ، ويليه بعد طبيعة العمل في المرتبة الثانية و هذا من خلال متوسط حسابي ( 1,890 ) بانحراف معياري ( 0,511 ) ثم يليه بعد تقييم الأداء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره ( 1,821 ) و انحراف معياري ( 0,593 ) ثم في المرتبة الرابعة بعد غموض الدور بمتوسط حسابي ( 1,77 ) و انحراف معياري ( 0,653 ) ثم يليه في المرتبة الخامسة بعد ظروف العمل بمتوسط حسابي قدره ( 1,765 ) و انحراف معياري ( 0,581 ) ثم تليه بعد صراع الدور بمتوسط حسابي قدره ( 1,684 )

و انحراف معياري ( 0,521 ) و أخيرا المرتبة في المرتبة الأخيرة جاء بعد عبء العمل بمتوسط حسابي قدره ( 1,639 ) و انحراف معياري ( 0,521 ) هذه النتائج تعد مؤشرا إيجابيا لتوافر أبعاد ضغوط العمل لدى العاملين في القطب الجامعي رقم 01 في جامعة قاصدي مرباح ورقلة بشكل متوسط .

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

ثانيا: تحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية الخاصة بأراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى الإلتزام الأخلاقي لدى العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرباح ورقلة .

الفرضية الثانية: هناك مستوى عال من الإلتزام الأخلاقي لدى العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرباح ورقلة .

بصورة عامة يتضح من الجدول رقم (2- 10) أن المتوسط العام للمتغير الإلتزام الأخلاقي بصورة عامة يتضح لنا أن العاملين في القطب الجامعي كانت درجة الإلتزام الأخلاقي لديهم بدرجة مرتفعة ، حيث بلغ المتوسط الحسابي للفقرات الإلتزام الأخلاقي (2,872) وانحراف معياري قدره (0,250) حيث جاءت الفقرة رقم 08 التي تنص على " أحافظ على وسائل العمل والتجهيزات وجميع ممتلكات الإدارة " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2,97) وانحراف معياري (0,208) ثم تليه الفقرة رقم 02 التي تنص على " أحرص على تحمل مسؤولية المهام الموكلة لي " بمتوسط حسابي (2,96) وانحراف معياري (0,239) حيث أن الفقرة رقم 09 التي تنص على " أنجز الأعمال اليومية في أوقاتها دون تأخر " بمتوسط الحسابي (2,82) و انحراف معياري (0,424) و أخيرا جاءت الفقرة 09 في المرتبة الأخيرة والتي تنص " أساهم في نشر القيم و المبادئ الأخلاقية الفاضلة داخل الإدارة وتفسير السلوكيات والتصرفات اللأ أخلاقية " بمتوسط الحسابي (2,78) و انحراف معياري (0,481) بمستوى منخفض، كما ظهر أن المتوسطات الحسابية لهذا المتغير جاءت بدرجة مرتفعة ، هذه القيم و الأخلاقيات والإلتزام نابع من المجتمع والأفراد العاملين في القطب و ثقافتها ، والوعي والمسؤولية وهذا يدل على الإهتمام الكبير لأهمية الإلتزام الأخلاقي في القطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرباح ورقلة. ومن خلال ما سبق نستنتج : قبول صحة الفرضية " هناك مستوى عال من الإلتزام الأخلاقي مرتفع لدى العاملين بالقطب الجامعي قيد الدراسة. "

ثالثاً: تحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على مستوى الإلتزام الأخلاقي لدى العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرباح ورقلة ".  
يتضح من خلال إختبار الخطي بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع أن معامل الإرتباط بين ضغوط العمل و الإلتزام الأخلاقي أنه لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بينهما حيث بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الإرتباطية بين ضغوط العمل و الإلتزام الأخلاقي ككل (11.2-%) وهي قيمة سلبية .

ومن خلال ما سبق نستنتج أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على مستوى الإلتزام الأخلاقي .  
رابعاً: لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية تعزى المتغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة) على المستوى الإلتزام الأخلاقي لدى العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرباح ورقلة .

من الجداول (16.17.18.19) لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية وهذا من خلال إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى المتغيرات .



### خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل الدراسة بالقطب الجامعي رقم 01 حول أثر ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي، حيث تم عرض نتائج الدراسة الميدانية، حيث كان عدد استبيانات صالحة لتحليل الاحصائي 137، ثم قمنا بتفريغ هذه الاستمارات باستخدام الأساليب الاحصائية spss، وبعدها تعرضنا لتفسير ومناقشة نتائج الاستبيان، وذلك بغية الاجابة على فرضيات الدراسة لخصت فيمايلي :

- ✓ هناك توافر لأبعاد ضغوط العمل في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة بشكل متوسط ؛
- ✓ مستوى توافر الإلتزام الأخلاقي مرتفع لدى العاملين ؛
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد أثر للأبعاد ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي محل الدراسة، وهذا شيء إيجابي يعاود على العاملين لدى القطب الجامعي، فبرغم من الضغوطات إلى أنها تهتم بالإلتزام الأخلاقي ؛
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى متغيرات (الجنس - العمر - المستوى التعليمي - الخبرة) .

# الخاتمة



لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على أثر ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي لدى العاملين وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث ، ولالإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا إلى قسمين رئيسين الأول الجانب النظري الذي تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية للضغوط العمل والإلتزام الأخلاقي ، وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع ثم القسم الثاني خصصنا فيه الدراسة التطبيقية على عينة من العاملين لدى القطب الجامعي 01 جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

### 1- نتائج إختبار الفرضيات:

قامت الدراسة على أربعة فرضيات رئيسية و المتمثلة فيما يلي: "مستوى ضغط العمل التي تعاني منها العاملين بالقطب الجامعي لدى جامعة قاصدي مرباح ورقلة مرتفع" بحيث حاولنا إثبات هذه الفرضية من خلال أسئلة المحور الأول من الإستبيان. وتوصلنا إلى صحة الفرضية الأولى حيث إستنتجنا أن هناك توافر لأبعاد ضغوط العمل في القطب الجامعي 01 جامعة قاصدي مرباح محل الدراسة بشكل متوسط.

- تمثلت الفرضية الثانية في " هناك مستوى عال من الإلتزام الأخلاقي لدى العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرباح ورقلة " حيث حاولنا إثبات هذه الفرضية من خلال أسئلة من الإستبيان ، وتوصلنا إلى صحة الفرضية الثانية حيث إستنتجنا أن هناك مستوى توافر الإلتزام الأخلاقي في القطب الجامعي محل الدراسة مرتفع .

- تمثلت الفرضية الثالثة في " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على مستوى الإلتزام الاخلاقي لدى العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرباح ورقلة" حيث حاولنا إثبات هذه الفرضية من خلال أسئلة المحور الأول والمحور الثاني للإستبيان، وفي الأخير أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي .

- تمثلت الفرضية الرابعة في " لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية للمتغيرات (الجنس-العمر-المستوى التعليمي- الخبرة) على مستوى الإلتزام الاخلاقي لدى العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة ورقلة.

### 2- نتائج الدراسة :

- ✓ هناك توافر لأبعاد ضغوط العمل في القطب الجامعي محل الدراسة بشكل متوسط ؛
- ✓ مستوى توافر الإلتزام الاخلاقي في القطب الجامعي محل الدراسة مرتفع ؛
- ✓ لا توجد فروق بين اجابات العاملين فيما يتعلق بالجنس - العمر - الخبرة و المستوى التعليمي ؛
- ✓ العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل كتحفيز مستقل و الإلتزام الأخلاقي كمتغير تابع علاقة عكسية ضعيفة ؛
- ✓ أهم الأبعاد تأثيرا على ضغوط العمل هو النمو و التقدم .

### 3- التوصيات :

- يمكن تقديم مجموعة من التوصيات من خلال النتائج فيما يلي :
- ✓ معالجة مشاكل ظروف العمل و اقتراح حوافز مناسبة لهم ؛

- ✓ مراعاة الخصائص الشخصية للعاملين لتباينها كالتعرض للإجهاد من حيث الجنس - العمر - المؤهل التعليمي ؛
- ✓ توعية تحسيس العمال بظاهرة ضغوط العمل و النتائج المترتبة عنها ؛
- ✓ إجراء المزيد من الدراسات حول ضغوط العمل و تحليل أسبابها ؛
- ✓ المحافظة على الالتزام بأخلاقيات في كل مؤسسة ؛
- ✓ إقامة الأبحاث المتخصصة في مجال الأخلاقيات للجامعات للتعرف بهذا المجال أكثر .

### 4- افاق البحث :

و في ختام البحث و بناء على النتائج التي توصلنا إليها نقترح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلا لإكمال البحث في المجالات التالية :

- + دور الإلتزام الأخلاقي في محاربة الفساد الإداري ؛
- + أثر ضغوط العمل على المسؤولية الأخلاقية ؛
- + العلاقة بين أخلاقيات الإدارة و أداء العاملين .

# قائمة والمراجع



## قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1) الكتب:

1. أحمد محمود خالد الحلبي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011.
2. بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، طبعة الأولى، 2009.
3. توفيق عبد الرحمان، المدير في مواجهة ضغوط العمل، مركز الخبرات المهنية للإدارة، 1994، القاهرة، مصر.
4. رقية طه العلواني، بواعث الإلتزام الاخلاقي في الإسلام، طبعة الأولى، البحرين.
5. عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان، ضغوط العمل - منهج شامل لدراسة الضغوط - مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، 1998، الرياض.
6. عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء والإستدلال في استخدام spss، مكتبة خوازم العلمية، جدة، السعودية، الطبعة الأولى، 2008.
7. فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار قباء لطباعة والنشر والتوزيع، طبعة 9، القاهرة، 2001.
8. كامل محمد محمد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، طبعة 1، 1996، لبنان.
9. محمد فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، 1999، الإسكندرية، مصر.
10. مروان محمد بن احمد، إدارة ضغوط العمل، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
11. مونيكا كاستيلو Monique castillo، الإلتزام الأخلاقي، معهد الدراسات الفلسفية باريس، 2017.

2) الأطروحات و المدكرات:

1. إدريسي صفاء - رند فتح الله، أثر الإلتزام بالمسؤولية الأخلاقية على أداء الاستاذ الجامعي دراسة حالة لعينة من أساتذة كلية العلوم الإقتصادية، مذكرة لإستكمال شهادة الماستر، جامعة قاصدي مرياح، 2020
2. براهيم عبد العالي - عباسي السعيد، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مذكرة لنيل شهادة ليسانس، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2016.
3. بن خيرة عبد الرحمان - بن دراح عبد الله، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة ذات هدف الوسيطة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر جامعة زيان عاشور الجلفة.
4. دراسة براهيم عبد العالي، عباسي السعيد، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين ( دراسة حالة المديرية الجهوية للضرائب، في الوادي، مذكرة لنيل شهادة ليسانس تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة
5. رنا مطلق الحسين، ضغوط العمل في المجال الطبي (دراسة على عينة من العاملات السعوديات بالمستشفيات الحكومية، مذكرة ماجستير في الدراسات الإجتماعية تخصص علم الاجتماع، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية

6. عيسى ابراهيم، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الخنادق الأردنية، مذكرة لإستكمال الحصول على درجة الماجستير، جامعة الشرق الاوسط لاردن، 2009
7. فهيمة حمدي ، أثر ضغوط العمل على أداء المورد البشري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر ، جامعة أم البواقي، 2013
8. قارح هشام ، أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للمؤسسة نفضال، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2014
9. محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي ، مذكرة مقدمة للحصول على درجة الماجستير ، الجامعة الإسلامية غزة، 2009
10. موزة بنت حمود بن علي العمري، ضغوط العمل وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط ، مذكرة لإستكمال متطلبات الحصول على الماجستير، جامعة تروى، عمان ، 2014.

### 3 الملتقيات والمجلات:

1. . لخالد عمر ابراهيم محيسي ، أثر الإلتزام الديني والأخلاقي لعملاء التمويل الأصغر على المشروعات الصغيرة ، مجلة الدراسات المالية والمصرفية ، العدد الثالث، 2015 .
2. أنمار عبد الرزاق محمد، العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في المعهد التقني، مجلة تنمية الرافدين، 2013 .
3. ألاء عبد الموجود العاني- رغد سالم علي الطائي ، تشخيص مسببات ضغوط العمل لدى الأطباء والمرضى العاملين في مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل ، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والإقتصادية ، 2015 .
4. إيمان عباس الخفاف، الإلتزام بالقواعد الأخلاقية لدى المرشدين التربويين وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة العلوم النفسية والتربوية، جامعة المنتصية ، العراق .
5. بن صالح عبد الرزاق ، دور الإلتزام الأخلاقي في تحسين القرارات التسويقية المتعلقة بالمزيج التسويقي ، مجلة الجزائرية للإقتصاد والمالية ، العدد 12 ، جامعة البليدة، 2019 .
6. بن طالب سامية ، العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين في المنظمة، مجلة لجامعة محمد بوقرة ، بومرداس .
7. بوخلوة باديس - جعفرور إيمان، أثر ضغوط العمل على جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الأطباء والمرضى، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، العدد 13، 2018 .
8. خالد عمر ابراهيم محيسي، أثر الإلتزام الديني و الأخلاقي ، مجلة الدراسات المالية والمصرفية ، العدد 3، جمهورية السودان.
9. سهير عادل الجادر- إلهام محمد الحمداني، تطوير المناخ التنظيمي في ضوء معالجات ضغوط العمل، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية، 2014 .
10. شفاء محمد علي - وسام ابراهيم موسى ، أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية ، جامعة بغداد ، 2015 .
11. طالبي حفيفة ، العمل والسلوك الأخلاقي، مجلة جامعة إن رشد، جامعة تلمسان.

12. كفاح عبلس محيميد، أثر العدالة التنظيمية على ضغط العمل الأكاديمي، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والإقتصادية، 2016،
13. لعريظ بشير، دراسة تشخيصية لمصادر ومؤشرات ضغوط العمل للمناوبة، مجلة العلوم الإنسانية، 2015 .
14. محمد يوسف التاجي، الإلتزام الاخلاقي، مجلة الأدب الإسلامي، العدد السادس .
15. مصباح ياقوت، الإلتزام الاخلاقية المهنية لمحافظ الحسابات في الجزائر، مجلة الإنسان والمجتمع، العدد 8، 2014 .

#### (4) المراجع 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 Baghdad ,2011 .
- 2) Caroline levasseur ,la boite à outils ,trucs et astuces de votre succès, gestion ,ED,hec, montréal, canda,2012.
- 3) louis de Raeymaeker ,le sens et la fondement de l'obligation morle , article , l'Université de Louvain,
- 4) sandrine kurth, organisation du travail & stress, série protection de la santé des travailleurs N°3, France.
- 5) Thomas F. Gilbertson, Ethics and Social Responsibility in Marketing, Journal of Professional Services Marketing, 1, 1999.
- 6) wafa M.AAL Attar «Assessmen of patients stressors at intensive care units»journal of kufa for noursing science ,2013.

#### (5) مواقع الانترنت:

1. ضغوط العمل ( آثار ونتائج ضغوط العمل) تمت زيارة موقع 2021/04/19 على 05.00 <http://www.e3arabi.com> .
2. ماهية ضغوط العمل - أنواعها - مصادرها ونتائجها، تمت الزيارة للموقع في 2021/04/01 على س 23.00 <http://www.edarabia.com/ar>



# الملاحق



## الملحق رقم 01

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

قائمة الأساتذة المحكمين

الدرجة	المحكم	الرقم
استاذ محاضر(أ)	عرابة الحاج	01
استاذ محاضر(أ)	مناصرية رشيد	02
استاذ محاضر(أ)	هتهات سعيد	03
استاذ محاضر(أ)	صالحى سميرة	04

## الملحق 02

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم: علوم التسيير



### إستبيان

أخي العامل،أختي العاملة، تحية طيبة وبعد:  
السلام عليكم ورحمة الله ...،

في إطار التحضير لانجاز مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة موارد بشرية، بعنوان: أثر ضغوط العمل على الالتزام الأخلاقي. يسعدنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم قراءة فقراته بعناية مع الإجابة عنها بصراحة و بدقة، بغية تحقيق الفائدة القصوى من هذه الإجابات . مع الإشارة بأن هذه المساهمات لن تستخدم خارج إطار البحث العلمي وشكرا جزيلاً لكم.  
من إعداد: مداني حليلة وعبيد الضاوية  
**الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة.**

أولاً: معلومات عامة

	الجنس	
	ذكر	أنثى
العمر	أقل من 30 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	50 سنة فأكثر
مستوى التعليم	ثانوي فأقل	جامعي
	دراسات عليا	
الخبرة	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى أقل من 10 سنوات
	من 10 إلى أقل من 20 سنة	أكثر من 20 سنة

## ثانيا : ضغوط العمل

غير موافق	محايد	موافق	العبارة	الرقم
<b>عبء العمل</b>				
			وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني	01
			اشعر بالتعب والارهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام	02
			العمل الموكل الى فوق طاقتي ولا يمكن إنجازه في الوقت المحدد	03
			ليس هناك وقت للراحة اثناء الدوام	04
			اعاني من توتر الاعصاب بسبب العمل الذي أقوم به	05
<b>ظروف العمل</b>				
			اعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل	06
			مساحات المكتب لا تتناسب مع عدد الموظفين	07
			نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل	08
			كثيرا ما يتوقف العمل بسبب وجود نقص في الاحتياجات المطلوبة	09
			الأثاث والتجهيزات غير ملائمين لطبيعة عملي	10
<b>طبيعة العمل</b>				
			الوقت المخصص لإنجاز المهام المكلف بها غير كاف	11
			يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه	12
			عدم وضوح طبيعة العمل الذي أقوم فيه	13
<b>صراع الدور</b>				
			يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة	14
			تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي اداءه بأسلوب سليم	15
			اتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينها	16
			يتدخل المسئولين بأداء عملي بشكل كبير	17
			لا يوجد رئيس مباشر محدد يتم الرجوع إليه عند الحاجة	18
<b>غموض الدور</b>				
			عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي	19

			عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في المؤسسة	20
			لا اعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف المؤسسة	21
<b>النمو والتقدم</b>				
			لا يوجد نظام واضح للترقية	22
			لا أنال التدريب الكافي لأداء واجباتي بدقة	23
			لم اكتسب خبرات إدارية أو فنية خلال عملي الحالي	24
			اعمل في وظيفة لا تتناسب مع طموحاتي ومؤهلتي	25
			فرص الترقية لا تمنح على أسس عادلة	26
			ترتبط فرص الارتقاء الوظيفي بالشواغر وليس بالكفاءة	27
<b>تقييم الأداء</b>				
			يتم تقييم أدائي بطريقة تختلف عن زملائي العاملين معي بنفس الوظيفة	28
			لا يمنحني رئيسي المباشر ما استحق في تقييم أدائي	29
			نتائج تقييم الأداء غير مرتبطة بتحفيز مادي أو معنوي	30
			يتدخل أكثر من طرف في تقييم الأداء ليس لهم صلة بعملتي	31

### ثالثا: الالتزام الأخلاقي

غير موافق	محايد	موافق	العبارة	الرقم
			أحرص على تحمل مسؤولية المهام الموكلة إلي	01
			أسعى إلى تحقيق أهداف المؤسسة دون النظر لمصالح الشخصية	02
			أتجنب المحسوبية و الوساطة في أداء عملي	03
			أنجز الأعمال اليومية في أوقاتها دون تأخر	04
			أحرص على استخدام الألفاظ اللبقة أثناء العمل	05
			أحترم أوقات الآخرين أثناء أداء مهامهم	06
			أحاول الانضباط بالوقت حتى لا أتأخر على واجباتي الوظيفية	07
			أحافظ على وسائل العمل و التجهيزات و جميع ممتلكات الإدارة	08
			أساهم في نشر القيم و المبادئ الأخلاقية الفاضلة داخل الإدارة و تغيير السلوكيات و التصرفات الأخلاقية	09
			ألتزم بمواعيد العمل الرسمية و أتحاشى الغياب	10

شكرا جزيلاً لكم على تعاونكم

## الملحق 03 المخرجات الاحصائية

أثر ضغوط العمل على الالتزام الأخلاقي

معام اتساق الفا كرونبيخ

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.883	41

مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً

### الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	44	32.1	32.1
	أنثى	93	67.9	100.0
	Total	137	100.0	100.0

### عمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	7	5.1	5.1
	2.00	76	55.5	60.6
	3.00	41	29.9	90.5
	4.00	13	9.5	100.0
	Total	137	100.0	100.0

تعليم

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	37	27.0	27.0	27.0
	2.00	84	61.3	61.3	88.3
	3.00	16	11.7	11.7	100.0
	Total	137	100.0	100.0	

خبرة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	15	10.9	10.9	10.9
	2.00	64	46.7	46.7	57.7
	3.00	39	28.5	28.5	86.1
	4.00	19	13.9	13.9	100.0
	Total	137	100.0	100.0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
x1	137	1.6058	.78924
x2	137	1.8029	.81204
x3	137	1.5912	.73319
x4	137	1.5474	.72731
x5	137	1.6496	.77261
x6	137	1.6642	.85987
x7	137	1.6277	.82254
x8	137	1.7591	.91173
x9	137	2.0438	.84774
x10	137	1.7299	.85323
x11	137	1.5839	.74402
x12	137	2.4745	.75810
x13	137	1.6131	.74998
x14	137	1.2555	.56917
x15	137	1.8467	.84793
x16	137	1.9416	.87251
x17	137	1.9197	.78645
x18	137	1.4599	.75746
x19	137	1.7007	.79857
x20	137	1.8540	.81836
x21	137	1.7737	.80433
x22	137	2.0876	.82671
x23	137	2.1679	.81862
x24	137	1.5912	.80032
x25	137	1.9416	.87251
x26	137	2.1679	.75312
x27	137	2.2993	.76085
x28	137	1.6788	.75668

x29	137	1.7007	.77046
x30	137	2.2263	.78584
x31	137	1.6788	.77587
y1	137	2.9562	.23852
y2	137	2.8175	.47308
y3	137	2.8321	.46288
y4	137	2.8175	.42390
y5	137	2.9343	.32549
y6	137	2.9489	.25208
y7	137	2.8394	.42415
y8	137	2.9708	.20799
y9	137	2.7810	.48074
y10	137	2.8248	.45208
عبء العمل	137	1.6394	.52178
ظروف العمل	137	1.7650	.58102
طبيعة العمل	137	1.8905	.51148
صراع الدور	137	1.6847	.52115
غموض الدور	137	1.7762	.65318
النمو والتقدم	137	2.0426	.52278
تقييم الأداء	137	1.8212	.59327
المتغير المستقل ضغوط العمل	137	1.8028	.40588
المتغير التابع الالتزام الأخلاقي	137	2.8723	.25021
N valide (listwise)	137		

#### اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

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

التابع حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بينهما :

#### Variables introduites/supprimées<sup>b</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المتغير المستقل ضغوط العمل	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : الأخلاقي الالتزام التابع المتغير :

#### Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.099 <sup>a</sup>	.010	.003	.24990



### Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.099 <sup>a</sup>	.010	.003	.24990

a. Valeurs prédites : (constantes), العمل ضغوط المستقل المتغير

b. Variable dépendante : الأخلاقي الالتزام التابع المتغير

### ANOVA<sup>b</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	.084	1	.084	1.346	.248 <sup>a</sup>
	Résidu	8.431	135	.062		
	Total	8.515	136			

a. Valeurs prédites : (constantes), العمل ضغوط المستقل المتغير

b. Variable dépendante : الأخلاقي الالتزام التابع المتغير

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2.983	.098		30.578	.000
	المتغير المستقل ضغوط العمل	-.061-	.053	-.099-	-1.160-	.248

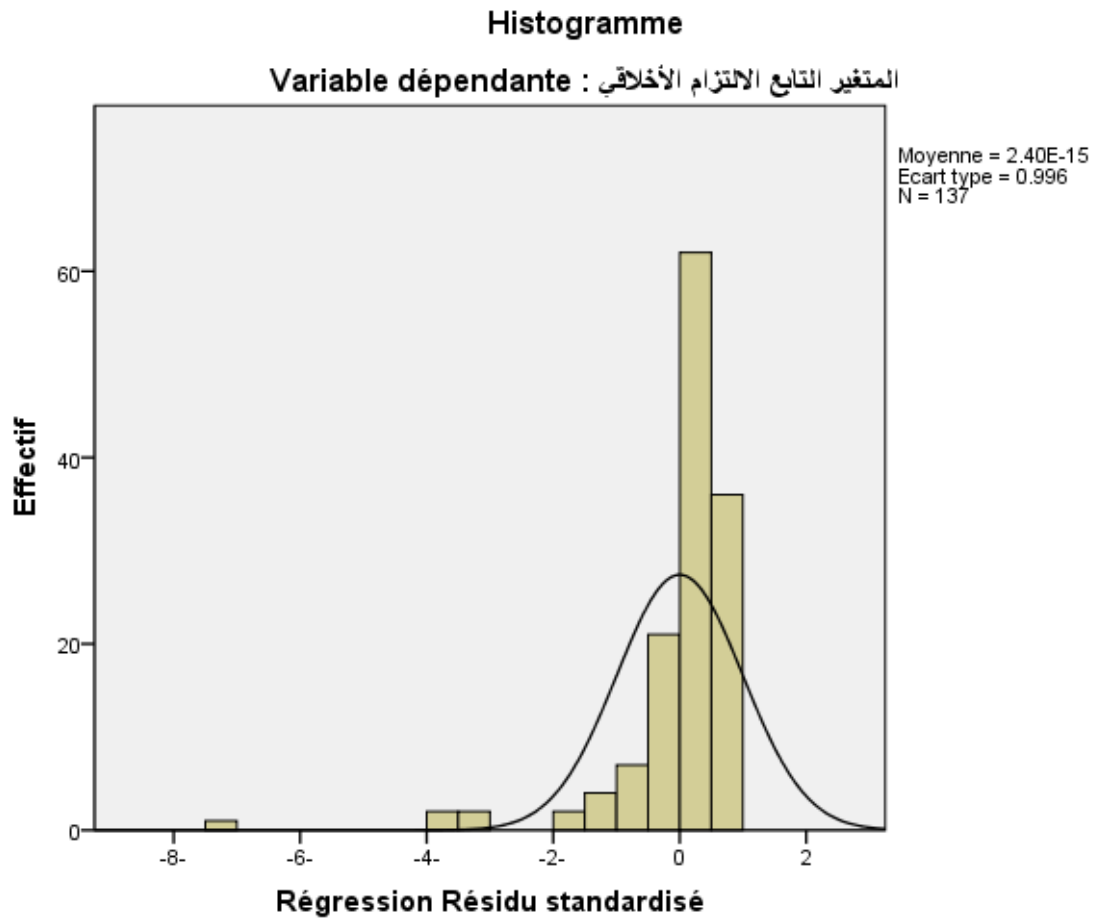
a. Variable dépendante : الأخلاقي الالتزام التابع المتغير

### Statistiques des résidus<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	2.8088	2.9214	2.8723	.02486	137
Résidu	-1.82488-	.19116	.00000	.24898	137
Erreur Prévision	-2.551-	1.978	.000	1.000	137
Erreur Résidu	-7.303-	.765	.000	.996	137

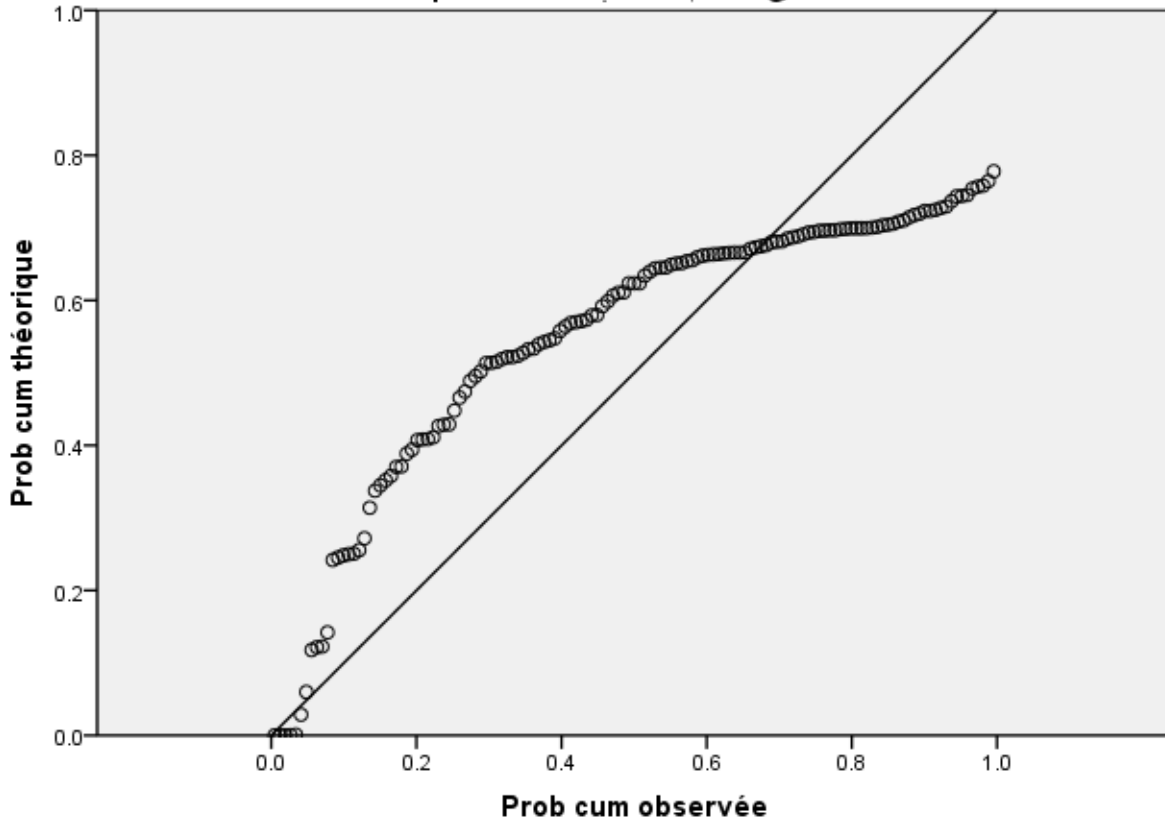
a. Variable dépendante : الأخلاقي الالتزام التابع المتغير

## Diagrammes



## Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

Variable dépendante : المتغير التابع للالتزام الأخلاقي



حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي

مصفوفة الارتباطات:

		المتغير التابع للالتزام الأخلاقي
عبء العمل	Corrélation de Pearson	-.103-
	Sig. (bilatérale)	.231
	N	137
ظروف العمل	Corrélation de Pearson	-.112-
	Sig. (bilatérale)	.193
	N	137
طبيعة العمل	Corrélation de Pearson	-.097-
	Sig. (bilatérale)	.261
	N	137
صراع الدور	Corrélation de Pearson	-.025-
	Sig. (bilatérale)	.774
	N	137
عموض الدور	Corrélation de Pearson	-.052-
	Sig. (bilatérale)	.548
	N	137
النمو والتقدم	Corrélation de Pearson	-.092-
	Sig. (bilatérale)	.285
	N	137
تقييم الأداء	Corrélation de Pearson	-.032-
	Sig. (bilatérale)	.707

	N	137
المتغير المستقل ضغوط العمل	Corrélation de Pearson	-.099-
	Sig. (bilatérale)	.248
	N	137

أولا إختبار تي تاست اثر الجنس لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للجنس على المتغير التابع

Test d'échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes					Intervalle de confiance 95% de la différence	
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Inférieure	Supérieure
المتغير التابع الالتزام الأخلاقي	Hypothèse de variances égales	.427	.515	-.095-	134	.924	-.00443-	.04647	-.09634-	.08748
	Hypothèse de variances inégales			-.081-	57.343	.936	-.00443-	.05493	-.11441-	.10556

( للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية (الديمغرافية) على المتغير التابع؛ One Way ANOVA تحليل التباين الأحادي )

ثانيا علاقة العمر لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للعمر

#### ANOVA

المتغير التابع الالتزام الأخلاقي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.145	3	.048	.768	.514
Intra-groupes	8.370	133	.063		
Total	8.515	136			

ثالثا علاقة بالمستوى التعليمي لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمستوى

### ANOVA

المتغير التابع الالتزام الأخلاقي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.056	2	.028	.442	.644
Intra-groupes	8.459	134	.063		
Total	8.515	136			

رابعا علاقة بالخبرة لا توجد فروق بين إجابات العمال

### ANOVA

المتغير التابع الالتزام الأخلاقي

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.260	3	.087	1.395	.247
Intra-groupes	8.255	133	.062		
Total	8.515	136			

# الفهرس

IV	الشكر
V/VI	الاهداء / الاهداء
VII	الملخص
VIII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال البيانية
X	قائمة الملاحق
أ - د	المقدمة
<b>الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية للضغوط العمل والإلتزام الأخلاقي</b>	
2	تمهيد
3	المبحث الأول : الأدبيات النظرية للضغوط العمل والإلتزام الأخلاقي
3	المطلب الأول : مفاهيم أساسية حول ضغوط العمل
3	الفرع الأول : مفهوم ضغوط العمل
4	الفرع الثاني : أسباب و أبعاد ضغوط العمل
6	الفرع الثالث : نتائج و آثار ضغوط العمل
8	المطلب الثاني : الأسس النظرية للإلتزام الأخلاقي
8	الفرع الأول : ماهية الإلتزام الأخلاقي
9	الفرع الثاني : بواعث الإلتزام الأخلاقي في الإسلام
10	الفرع الثالث : مصادر الإلتزام الأخلاقي
11	المبحث الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة بالضغوط العمل والإلتزام الأخلاقي
11	المطلب الأول : عرض الدراسات السابقة
13	المطلب الثاني : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
14	المطلب الثالث : مجال الإستفادة من الدراسات السابقة
15	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الإلتزام الأخلاقي</b>	
17	تمهيد

18	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
18	المطلب الأول : الطريقة المستخدمة في الدراسة
18	الفرع الأول : مجتمع وعينة الدراسة
19	الفرع الثاني : متغيرات الدراسة
20	الفرع الثالث: نموذج الدراسة
21	المطلب الثاني: أدوات الدراسة والبرامج المستخدمة في معالجة المعطيات
21	الفرع الأول: أدوات الدراسة المستخدمة في جمع البيانات
22	الفرع الثاني: أدوات وأساليب الإحصائية المستخدمة
23	المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها
23	المطلب الأول : النتائج المتوصل إليها
23	الفرع الأول : نتائج الإحصائية الوصفية
28	الفرع الثاني : نتائج إختبار الفرضيات
39	المطلب الثاني : تحليل وتفسير نتائج الدراسة
39	الفرع الأول: النتائج المتعلقة بالخصائص الشخصية لعينة الدراسة
39	الفرع الثاني : تحليل وتفسير نتائج الفرضيات
42	خلاصة الفصل
43	الخاتمة
46	قائمة المراجع
50	الملاحق
64	الفهرس