



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
مذكرة مقدم لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني



في ميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم التجارية

فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال

بعنوان:

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

من إعداد الطالبتين :

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ :

بلقاسم حبيبة

أمام اللجنة المكونة من السادة:

فطيمي أشواق

(أستاذ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الأستاذ / أسماء يوسف

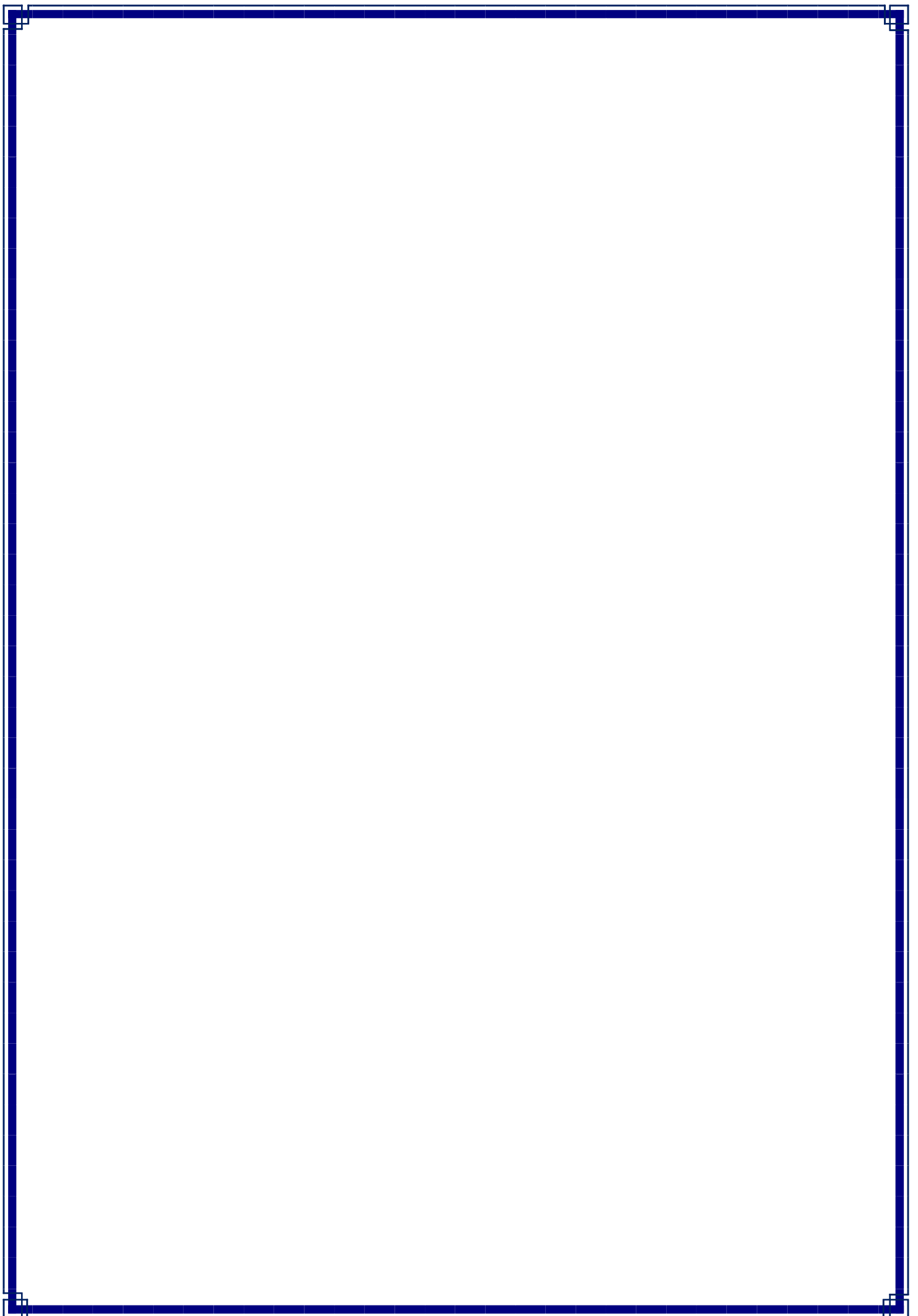
(أستاذ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

الأستاذ / بوخلوة باديس

(أستاذ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

الأستاذ / بوخلخال عبد الرحيم

2022/2021





جامعة قاصدي مرباح، ورقلة- الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
مذكرة مقدم لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني



في ميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم التجارية

فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال

بعنوان:

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

من إعداد الطالبتين :

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ :

بلقاسم حبيبة

أمام اللجنة المكونة من السادة:

فطيمي أشواق

(أستاذة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الأستاذ/ أسماء يوسف

(أستاذ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

الأستاذ / بوخلوة باديس

الأستاذ / بوخلخال عبد الرحيم (أستاذ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
مَنْ كَانَ عَدُوًّا لِلنَّبِيِّ
فَعَدُوًّا لِلَّهِ وَالَّذِينَ
آمَنُوا مَعَهُ عَدَاوَةُ اللَّهِ
وَالَّذِينَ آمَنُوا مَعَهُ
يَكُونُونَ عَدُوًّا لِلْكَافِرِينَ

الشكر

الحمد لله، والصلاة والسلام على رسول الله أفضل الخلق
الله محمد الصادق الأمين عليه صلوات ربي وأفضل
التسليم، أما بعد إقرار بأفضل لذويه ونزولا عند
قول النبي: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

فإن الواجب يدفعني إلى أن أخص بالشكر بعد الله نبع
المعرفة أستاذي المشرف الدكتور بوخلوة باديس
الذي تفضل باعطائي الكثير من وقته الثمين، والجهدا
في مساعدتي وتقديم العون العلمي والمعنوي لي، فكان
نعم الاستاذ، ونعم الشرف، فجزاه الله كل خير وبارك
الله له علمه .

كما أتقدم بالشكر الجزيل لجميع العاملين في الجامعة
خاصة كلية العلوم التسيير، وإلى جميع العمال في
مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة الذين ساهموا في
إتمام هذه المذكرة .

وأخيرا أتقدم بالشكر والعرفان لكل من ساهم في إنجاح
وإتمام هذه المذكرة.

الإهداء:

الحمد لله والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله

أهدي ثمرة جهدي :

إلى من سهرت على تعليمي وراحتي من أجل
ووصولي إلى هذا المستوى إلى من كان دعمنا سر

نجاح إلى أمي

وإلى من كان له الفضل في تعليمي ووصولي والذي
وفر لي سبيل التعلم وشق لي طريق نجاحي إلى

أبي

ولكل عائلتي الكريمة التي ساندتني من اخوة
وأخوات

إلى رفيقات المشوار

إلى جميع من كان لهم الفضل

إلى كل من كان لهم اثر في حياتي

إلى كل من ذكرهم القلب ونسيهم القلم

بإقاسه

حبيبتة

الإهداء :

إلى والدي العزيز اطال الله في عمره ورزقه الصحة
والعافية

إلى والدتي البسها الله لباس الصحة والإحسان
.....

إلى اخوتي واخواتي تقديرا واحتراما

إلى اخوالي وخالاتي الأعمام

إلى اعمامي وعماتي

إلى كل الاهد والاقارب

إلى كل رفقاء الدراسة

إلى كل أصدقائي

إلى الذين ساندوني فلهم مني الشكر والثناء لهم

جميعا اهدي هذا الجهد العلمي

اسأل الله ان لا يضع عامل ، ولا جهد مجتهد ،

وان يجعله في ميزان حسناته الى يوم القيامة.....

والله ولي التوفيق

أشواق
فطيمي

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة بمؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة بتقوت، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيع 93 إستبانة واسترجع منها 74 إستبانة صالحة للتحليل الإحصائي، حيث قمنا بتحليل هذه البيانات عن طريق استخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) نسخة 22، بالإضافة إلى مجموعة من الأساليب الإحصائي، وقد توصلت الدراسة لنتائج مفادها:

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

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، أخلاقيات المهنة، مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة.

Abstract:

Study aims to identify the impact of work pressures on the ethics of the profession at the electricity and renewable energy corporation in Touggourt, and to achieve the objectives of the study and then rely on the questionnaire as a main tool for data collection, statistical analysis (spss) version 22, in addition to a set of statistical methods.

The study reached the conclusions that:

That work pressures prevail to a moderate degree and have no effect on professional ethics, as well as the absence of statistically significant differences in the perception of the study sample members about work stress and professional ethics due to personal variables.

Keywords: Work stress, professional ethics, Electricity and renewable Energies Corporation



قائمة المحتويات

-	الإهداء
-	الشكر
I	ملخص الدراسة
II	قائمة المحتويات
III	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال البيانية
V	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة	
1	تمهيد
2	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل وأخلاقيات المهنة
2	المطلب الأول : الإطار المفاهيمي لضغوط العمل
14	المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي لأخلاقيات المهنة
22	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)
22	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرين العربية والأجنبية
35	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة والحالية
37	المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
38	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بمؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة "تقرت"	
44	تمهيد
45	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسات الميدانية
45	المطلب الأول : طريقة الدراسة
56	المطلب الثاني : الأدوات والأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة
60	المبحث الثاني : عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
60	المطلب الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة
81	المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة
86	خلاصة الفصل
88	خاتمة
92	قائمة المراجع
99	الفهرس
104	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
8	يوضح الضغوط الايجابية والسلبية	الجدول رقم (1-1)
36	جدول يوضح مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	الجدول رقم (2-1)
51	توزيع مجتمع العينة	الجدول رقم (1-2)
52	توزيع عينة الدراسة	الجدول رقم (2-2)
52	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	الجدول رقم (3-2)
53	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن	الجدول رقم (4-2)
53	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	الجدول رقم (5-2)
54	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية (الخبرة)	الجدول رقم (6-2)
55	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	الجدول رقم (7-2)
55	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية	الجدول رقم (8-2)
57	مقياس ليكارت الخماسي	الجدول رقم (9-2)
58	مجال المتوسط الحسابي لمقياس ليكارت الخماسي	الجدول رقم (10-2)
59	نتائج اختبار الثبات	الجدول رقم (11-2)
61	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن عبارات بعد عبء العمل	الجدول رقم (12-2)
62	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن عبارات بعد ظروف العمل	الجدول رقم (13-2)
62	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن عبارات بعد غموض الدور	الجدول رقم (14-2)
63	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن عبارات بعد صراع الدور	الجدول رقم (15-2)
64	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ضغوط العمل	الجدول رقم (16-2)
65	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن عبارات بعد الشفافية	الجدول رقم (17-2)
66	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن عبارات بعد النزاهة	الجدول رقم (18-2)

67	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن عبارات بعد الأمانة والاستقامة	الجدول رقم (2-19)
68	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن عبارات بعد العدالة والمساواة	الجدول رقم (2-20)
68	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن عبارات بعد الحيادية والموضوعية	الجدول رقم (2-21)
69	قيم متوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد أخلاقيات المهنة	الجدول رقم (2-22)
70	اختبار التوزيع الطبيعي	الجدول رقم (2-23)
71	اختبار الانحدار البسيط لعبء العمل وأخلاقيات المهنة	الجدول رقم (2-24)
72	اختبار الانحدار البسيط لظروف العمل وأخلاقيات المهنة	الجدول رقم (2-25)
73	اختبار الانحدار البسيط لغموض الدور وأخلاقيات المهنة	الجدول رقم (2-26)
73	اختبار الانحدار البسيط لصراع الدور وأخلاقيات المهنة	الجدول رقم (2-27)
74	اختبار الانحدار المتعدد لأبعاد ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة	الجدول رقم (2-28)
75	تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار	الجدول رقم (2-29)
76	تحليل التباين بين متوسطات لضغوط العمل وأخلاقيات المهنة تبعاً لمتغير الجنس	الجدول رقم (2-30)
77	تحليل التباين بين متوسطات لضغوط العمل وأخلاقيات المهنة تبعاً لمتغير السن	الجدول رقم (2-31)
78	تحليل التباين بين متوسطات لضغوط العمل وأخلاقيات المهنة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي	الجدول رقم (2-32)
78	تحليل التباين بين متوسطات لضغوط العمل وأخلاقيات المهنة تبعاً لمتغير الأقدمية (الخبرة)	الجدول رقم (2-33)
79	تحليل التباين بين متوسطات لضغوط العمل وأخلاقيات المهنة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية	الجدول رقم (2-34)
80	تحليل التباين بين متوسطات لضغوط العمل وأخلاقيات المهنة تبعاً لمتغير الرتبة الوظيفية	الجدول رقم (2-35)

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الأرقام
د	نموذج الدراسة	شكل رقم (1-0)
5	عناصر ضغوط العمل الرئيسية	شكل رقم (1-1)
6	يوضح الأغراض العامة لتكيف مع مراحل ضغوط العمل	شكل رقم (2-1)
9	أنواع ضغوط العمل	شكل رقم (3-1)
49	الهيكل التنظيمي لمؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة بتقرت	شكل رقم (1-2)

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الأرقام
104	قائمة أسماء الأساتذة المحكمين	الملحق رقم (1)
105	استمارة الاستبيان الموجه للعمال مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة	الملحق رقم (2)



مقدمة

توطئة :

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

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

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

طرح الإشكالية :

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

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



ويمكن تقسيم الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الفرعية التالية :

- ما هو مستوى ضغوط العمل الذي يعاني منه عمال المؤسسة محل الدراسة ؟
- ما هي درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر لضغوط على أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة ؟
- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد العينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة حيث تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، الحالة الاجتماعية، الرتبة الوظيفية) ؟

فرضيات البحث :

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

- 1- مستوى ضغط العمل الذي يعاني منها عمال مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة مرتفع.
- 2- درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة قيد الدراسة من وجهة نظرهم.
- 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى عمال المؤسسة.
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة حيث تغرى على المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، الحالة الاجتماعية، الرتبة الوظيفية).

مبررات اختيار الموضوع:

تتمثل المبررات التي أدت إلى اختيار الموضوع ومحاولة معالجته دون غيره من المواضيع في :

المبررات الموضوعية: والمتتمثلة في :

- تناسب الموضوع والتخصص العلمي ؛
- يعتبر موضوع الدراسة من أكثر المواضيع التي لقيت اهتماما كبيرا في ميدان إدارة الأعمال ؛
- إبراز أهمية ودوافع الموضوع.

المبررات الذاتية:

- الميل الشخصي للبحث والاستطلاع في هذا الموضوع ؛
- الرغبة في التعرف علي مفاهيم الدراسة الحالية في مؤسسة الكهرباء و الطاقات المتجددة.

أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- الهدفالرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة أثر ضغوط العمل على الالتزامبأخلاقيات المهنة في المؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة ؛
- محاولة تكوين إطار نظري يغطي كل مفاهيم ضغط العمل وما يتعلق به ؛
- معرفة درجة الإلتزام بأخلاقيات المهنة ؛
- دراسة أبعاد ضغوط العمل علي أخلاقيات المهنة لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة ؛
- الكشف عن أهمية هذه الظاهرة وما تخلفه من آثار سلبية للمؤسسة ؛
- الوصولإلى نتائج تساعد علي وضع توصيات قد تكون من شأنها الحد من مسببات ضغط العمل والتخفيف من الآثار السلبية في المؤسسة الكهربائية.

أهمية الدراسة:

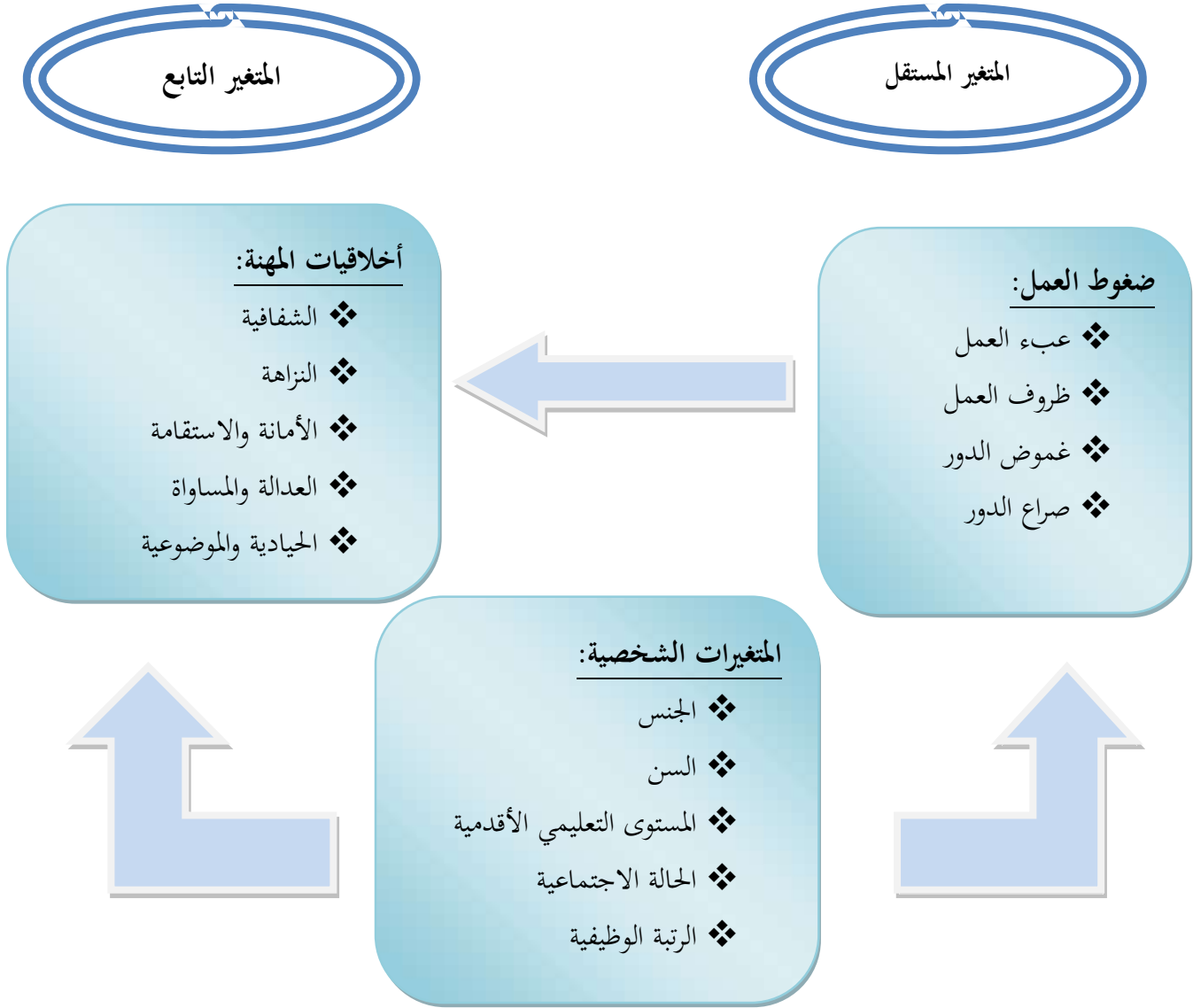
- يعتبر موضوع ضغوط العمل منأكثر المواضيع التي لقيت اهتماما كبيرا في السلوك التنظيمي ؛
- الوقوف على واقع ضغوط العمل في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة وحدة تأثره بأخلاقيات المهنة ؛
- الوقوف على مدى تطبيق أبعاد ومبادئ أخلاقيات المهنة والالتزام بها في المؤسسة ؛
- يؤدي إهمال هذا الموضوع والاستخفاف به إلى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

حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية : اقتصرت هذه الدراسة على موضوع أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة.
- الحدود المكانية : تمت الدراسة الميدانية بمؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة ب "نقرت".
- الحدود الزمنية : أجريت هذه الدراسة من حيث المجال الزمني بالفترة من 2022/03/06 إلى 2022/03/24.
- الحدود البشرية: استهدفت هذه الدراسة جميع العمال في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة.

نموذج الدراسة: يمكن توضيح النموذج من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم (0-1) : نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

منهج البحث والأدوات المستخدمة:

نظرا لطبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى لتحقيقها فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، بغية تأصيل المفاهيم الخاصة بمنعيري الدراسة بالاستفادة من المراجع النظرية، أما في الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على أسلوب الدراسة الميدانية، فقد تم توزيع الإستبيان على العاملين بمؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة "بتقوت" وتحليل نتائجه باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) باستخدام المقاييس والأدوات الإحصائية التالية:

- 1- استخدام مقياس ليكارت الخماسي (likertscale) لقياس استجاباتالمبحوثين لفقرات الاستبيان ؛
- 2- النسب المئوية والتكرارات لوصف عينة الدراسة ؛
- 3- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach s Alpha) لمعرفة ثبات أداة الدراسة ؛
- 4- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي
- 5- (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري)، لقياس مدى توافر أبعاد ضغوط العمل و أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة ؛
- 6- معامل الانحدار البسيط وذلك لقياس اثر كل بعد منأبعاد ضغوط العمل مستقلا على المتغير التابع (أخلاقيات المهنة) ؛
- 7- معامل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل (ضغوط العمل) على المتغير التابع (أخلاقيات المهنة) ؛
- 8- اختبار T-Test لمعرفة الفروق في مستوى أخلاقيات المهنة لدى أفراد عينة الدراسة تعزى إلىالخصائص الشخصية ؛
- 9- اختبار تحليل التباين الأحادي (AnovaonewayAnalysis of Variance)، لمعرفة الفروق في مستوى أخلاقيات المهنة لدى أفراد عينة الدراسة تعزى إلى الخصائص.

صعوبات الدراسة :

- قلة الدراسات الخاصة بالمتغيرين معا ؛
- عدم تحديد المجال الميدان المناسب للدراسة ؛
- صعوبة تحديد أبعاد المتغير التابع.



مرجعية الدراسة:

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

- الكتب والمراجع العربية والأجنبية المتعلقة بهذا الموضوع ؛
- الأبحاث المنشورة، مذكرات الماجستير التي تناولت الموضوع من بلدان مختلفة، أما في الجانب الميداني لجأنا جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة.

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

الفصل الأول متعلق بالجانب النظري للدراسة، تضمن مبحثين المبحث الأول يحتوي على الأدبيات النظرية حول ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة، أما المبحث الثاني كان بعنوان الأدبيات التطبيقية وتم التطرق فيه على الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني المتعلق بالدراسة الميدانية يشمل على مبحثين هو الآخر، ففي المبحث الأول تناول فيه الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية، أما المبحث الثاني نتناول فيه تحليل نتائج الدراسة الميدانية مع مناقشتها إحصائياً وحسب الواقع.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية
والتطبيقية حول ضغوط العمل
على أخلاقيات المهنة

تمهيد:

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

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

المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة

سنحاول من خلال هذا المبحث إلى عرض الأدبيات النظرية لكل من ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة بهدف الإلمام ببحوثات الموضوع من الجانب النظري.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل

أثارت ضغوط العمل إهتمام الباحث ينفي الأونة الأخيرة من أجل دراستها في مجال الإدارة بإعتبارها أحد التحديات التي تواجهها المنظمات المعاصرة، للتعرف على أهم مسبباتها، والأثار المترتبة عليها، كذلك وضع الإستراتيجيات الملائمة للتعامل معها والحد من أثارها، والتعرف على اتجاهات العاملين نحو المنظمات التي ينتمون إليها، حيث أن وجود مستويات مرتفعة من الضغط الوظيفي قد يؤثر سلبا على الفرد وبالتالي على المنظمة ككل.

ومن خلال هذا المطلب سوف نلقي الضوء على أهم مفاهيم ضغوط العمل وعناصره، أنواعه، مصادره، تأثيراتهم الاستراتيجيات للتعامل معها.

الفرع الأول : مفهوم وخصائص ضغوط العمل

أولاً: مفهوم ضغوط العمل

لقد تعددت واختلفت المفاهيم المتعلقة بضغط العمل، فلا يوجد هناك تعريف واحد يلقي القبول والاجماع من طرف الباحثين، ويرجع السبب في ذلك أساسا لارتباط موضوع ضغوط العمل بعدة علوم، فهو يمثل أحدا الإهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل من المجالات الطبية والنفسية والاجتماعية والإدارية.

ومنه سنقدم بعض المفاهيم ولكن في بادئ الأمر لا بد من معرفة ماهو الضغط ؟

1- مفهوم الضغط (stress)

-التعريف اللغوي : stress الضغط مشتق من الفعل اللاتيني **stingers** الذي يعني: الضيق، الشدة، ومنه أخذ الفعل الفرنسي **etreinder** بمعنى: طوق ذراعيه وجسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق. (شحاته و النجار، 2003، صفحة 208)

-التعريف الاصطلاحي للضغط : عبارة عن مصطلح يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل للتأثيرات المختلفة بالغة القوة. (الشر بيني، 2001، صفحة 308)

-يمكن تعريف الضغط على أنه مجموعة من المثيرات التي تنشأ في بيئة العمل، وينتج عنها ردود أفعال مختلفة تظهر سواء في سلوك الأفراد أو حالاتهم النفسية والجسمية، أو في طريقة تأديتهم لعملهم. (عبد الجواد، 2002، صفحة 15)

-يعرف (Ivancevich, Konapsk, matteson) الضغط علي أنه على أنه استجابة الفرد لنتائج الظروف البيئية الخارجية التي تحدث الضغوط النفسية والسلوكية والفيسيولوجية المفرطة علي ذلك الفرد (fonkeng, 2018, p. 06)

2-ضغوط العمل : من أهم التعاريف التي تطرقت لضغوط العمل، كما يلي :

- تعريف 1 : عرف (Brodzinski and other) ضغوط العمل بأنه تفاعل بين الفرد والبيئة ينتج عنه تغيرات جسمية ونفسية تحدث انحرافات في أداء الفرد الطبيعي. (Brodwiniski, 1994, p. 77)

- تعريف 2 : عرف (Olaitan) بأن ضغوط العمل هي مجموعة من العوامل المتفاعلة، تحدث بين الفرد وبيئته والتي تسبب حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة كالتوتر والقلق. (olatan, Oyerinde, obiyemi, & Kqyode, 2010, p. 339)

- تعريف 3 : عرف (finney et al) أن ضغوط العمل هي القلق والتوتر التي يحدثه العمل أو التي يتعرض لها العاملون في بيئة العمل إما الطبيعية أو نتيجة لممارسات ترتبط بنظام العمل بشكل مباشر أو غير مباشر ولفترة زمنية طويلة. (Bonate, Hensel, stegiopoulos, Finney, و Dewa، 2013، صفحة 13)

- تعريف 4 : عرف (خالد عيادة عليمات) كمفهوم إجرائي علي أنها التأثيرات الداخلية والناجمة عن تفاعل بين العوامل التنظيمية والاجتماعية والمكونة الشخصية له، والتي تؤدي إلى اضطرابات صحية ونفسية وفكرية وسلوكية، مما يؤدي الى انحراف عن مسار الأداء الطبيعي لمهامه. (عليمات، 2015، صفحة 23)

- تعريف 5 : (بلال بن عقون) ضغوط العمل بأنها "عبارة عن مواقف ومؤثرات يستجيب لها الأفراد العاملين بدرجات متفاوتة، وهذه المؤثرات قد تكون من البيئة الخارجية للمنظمة أو البيئة الداخلية، أو من الفرد العامل نفسه." (بن عقون، 2016، صفحة 384)

ومما سبق يمكن إعطاء تعريف شامل لضغوط العمل علي أنها مجموعة من المثيرات والمواقف، التي تؤثر علي العامل، و ينتج عنها استجابة انفعالية قد تكون من البيئة الداخلية أو الخارجية للمنظمة، أو من العامل نفسه.

ثانيا: خصائص ضغوط العمل

تتميز ضغوط العمل بعدد من الخصائص المشتركة يمكن توضيحها كما يلي :

1- أن ضغوط العمل منتشرة دائما، وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر، فإزدحام المكاتب أو زيادة طلبات الجمهور، أو تغيير مواعيد دوريات العمل أو تكاثر الواجبات وتعاضم المسؤوليات، أو زيادة الضوضاء، كل ذلك يشكل ضغطا على تفكير الفرد أو أعصابه وحالته المزاجية.

2- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد، فقد تخدم الضغوط أغراضا مفيدة، فقد تكون دافعا لإيجاد العمل والمنافسة والتفوق، ولكنها من جهة أخرى يمكن أن تسبب أضرارا على المستوى الشخصي التنظيمي.

3- يختلف الناس في استجاباتهم ورود أفعالهم تجاه الضغوط، وذلك ناتج عن إدراكهم لهذه الضغوط والمعاني التي يعطونها له، فكثرة العمل وإزدحام جداوله يعني قلقا وتوترا عند البعض، بينما يعتبره البعض آخرون فرصة للتحدي وإثبات الذات. (قاسم، 2019، صفحة 31)

الفرع الثاني: عناصر ومراحل ضغوط العمل

أولا: عناصر ضغوط العمل

يوجد ثلاثة عناصر لضغوط العمل متداخلة فيما بينها كما يلي: المثير، الاستجابة، التفاعل.

1- المثير (stimulus): وهو عبارة عن مصادر الضغوط المختلفة الشخصية، البيئية والوظيفية، أو هو ما يتعرض له الفرد من مؤثرات ناتجة عن الفرد ذاته أو المنظمة أو البيئة، مما يترتب عليها شعورها بالضغط. (حمزاوي، 2008، صفحة 113)

2- الاستجابة (Respons): وتتضمن ردود فعل نفسية أو جسمية أو سلوكية تجاه الضغط، وهناك على الأقل استجابتان للضغط تلاحظان كثيرا:

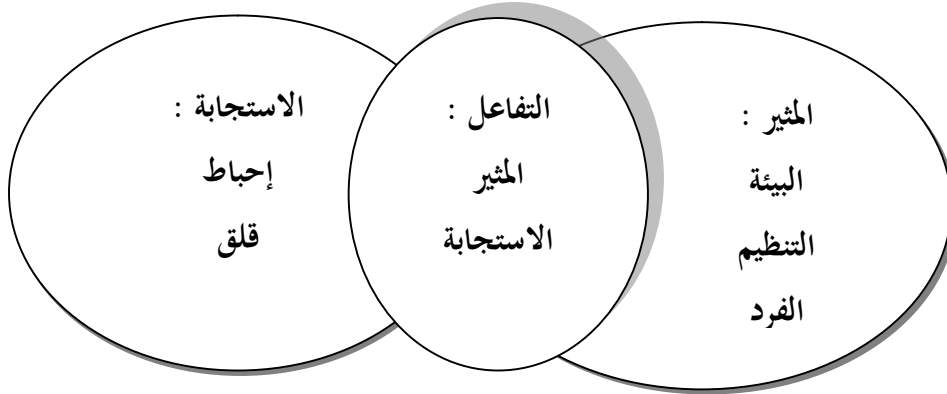
أ- الإحباط: يحدث لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له.

ب- القلق: وهي الإحساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة في بعض المواقف. (مكائسي،

2007/2006، صفحة 71)

3-التفاعل (interaction): يكون بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة " ويشير إلى التفاعل الذي يحدث بين مسببات الضغوط ،سواء كانت علاقات شخصية،أو عوامل تنظيمية أو بيئية وبين ما يحدث من استجابات. (فليه و عبد، 2005، صفحة ص 306) وهو ما يوضحه الشكل التالي :

الشكل رقم (1-1) التالي:عناصر ضغوط العمل الرئيسية



المصدر: فليه عبد الفاروق ،2005، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ،الطبعة الأولى ،الأردن ،دار المسيرة للنشر والتوزيع ،306.

من خلال هذا الشكل يتضح بأن ضغط العمل يتولد من مصادر متعددة ومختلفة، سواء من البيئة المحيطة أو التنظيم أو الفرد نفسه، هذه المصادر تعمل في شكل مستقل وتتفاعل فيما بينها، مما يولد إستجابة لدى الفرد تظهر في شكل فيسيويوجي، نفسي أو سلوكي.

وهناك من يضيف عنصرين آخرين لضغوط العمل، هما عنصر الإدراك وعنصر الفروق الفردية ويمكن توضيحها كما يلي :

4-عنصر الإدراك: يتمثل في إستقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها إلى سلوك محدد.

5-عنصر الفروق الفردية: تتمثل الفروق الفردية في تلك المتغيرات الشخصية التي تؤثر في سلوك الفرد، كالسن، الجنس، الخبرة.....الخ. (فليه و المجيد، 2005، صفحة 306)

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية حول ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة

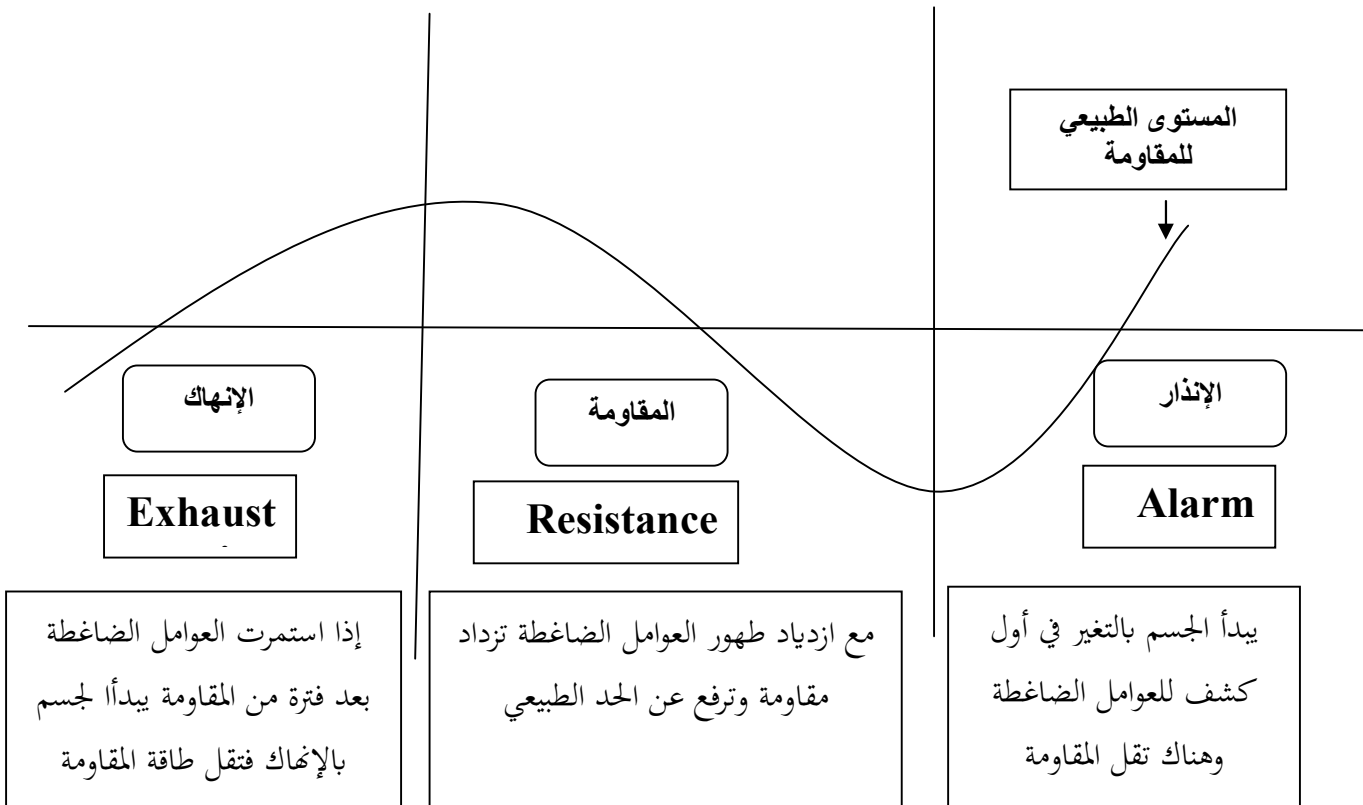
ثانياً: مراحل ضغوط العمل: هناك ثلاثة مراحل يمر بها الفرد نتيجة تعرضه لضغوط العمل وهي كالتالي: الإنذار، المقاومة، الإنهاك .

1- المرحلة الأولى (الإنذار): "حيث تتمثل هذه المرحلة بوجود نسبة كبيرة من القلق والتوتر والخوف وخاصة عند وجود تهديد يكون مصدر ذلك القلق، وتقوّدي هذه الحالة إلى زيادة في ضربات القلب وزيادة في سرعة التنفس بالإضافة إلى ارتفاع ضغط الدم.

2- المرحلة الثانية (المقاومة): في هذه المرحلة يستخدم الفرد إمكانياته العقلية والجسمية إلى حد ما لتحفيز نفسه لمواجهة الضغوط والتوافق مع العنصر المثير فيها، يقوم الفرد بالهروب من خلال السهر والتفكير، والهروب من العنصر المثير للضغوط. (ساكت، 2014، صفحة 14)

3- المرحلة الثالثة الإنهاك (الاستنزاف): يحدث عندما لا يستطيع الفرد التكيف والتغلب على الضغوط . (بركة، 2019، صفحة 44)، تظهر في هذه المرحلة العديد من الأمراض كارتفاع ضغط الدم أو الصداع المستمر وغيرها من المخاطر التي تمثل تهديد مباشر أو غير مباشر لكل فرد من المنظمة وتصل إلى درجة الانهيار المقاومة. (ساكت، 2014، صفحة 14)

الشكل رقم (1-2): يوضح الأغراض العامة للتكيف مع مراحل ضغوط العمل



المصدر: عيشى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في فنادق الأردنية فئة خمسة نجوم

،ماجستير، جامعة شرق الأوسط للدراسات العليا،الأردن2009/2010،ص17.

الفرع الثالث: أنواع ومصادر ضغوط العمل

أولاً: أنواع ضغوط العمل: هناك أنواع متعددة لضغوط العمل، إذ يمكن تقسيمها أو تصنيفها وفق عدة معايير

منها مايلي :

أ- من حيث الآثار المترتبة على آثار العمل، تقسم إلى نوعين هما:

1-ضغوط العمل الايجابية: هي ضغوط مفضلة أو مرغوب فيها،ولها انعكاسات ايجابية،حيث يشعر فيها الفرد بالقدرة علي الإنتاج والانجاز بسرعة وحسم،كما أن لها آثار نفسية ايجابية تولد الشعور بالسعادة والسرور لديه،مما ينعكس علي مجمل إنتاجية العمل.

حيث أن ضغوط العمل أمر طبيعي في الحياة،وقد يواجه الفرد الضغط بشكل ايجابي بحيث يكون حافزاً لنجاحه،وذلك في حالة استخدامهم لهذا الضغط كوقود للتحكم في استجاباته لضغوط وتحقيق النجاح .

2 - ضغوط العمل السلبية:وتسمى أيضا بالضغوط الهدامة ،وهي ضغوط ذات انعكاسات سلبية على صحة ونفسية سلوك الإنسان ومن ثم على أدائه وإنتاجيته في العمل وتولد شعور بالإحباط والعجز وعدم القدرة والنظرة السلبية تجاه قضايا العمل . (أبو العلا، 2009، صفحة ص 11)

ويمكن توضيح ذلك في الجدول التالي :

جدول رقم (1-1) : يوضح المقارنة بين الضغوط الايجابية والسلبية (النوشان)

الضغوط السلبية	الضغوط الايجابية
تسبب انخفاض في الروح المعنوية	تمنح دافعا للعمل
تولد ارتباكاً	تساعد على التفكير
تدعو للتفكير في الجهد المبذول	يحافظ على التركيز على النتائج
تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	تجعل الفرد ينظر بتحد
تشعر الفرد بأن كل شيء يمكن أن يقاطعه ويشوش عليه	تحافظ على التركيز على العمل
الشعور بالأرق	النوم الجيد
ظهور الانفعالات وعدم التغيير عنها	القدرة على التعبير على الانفعالات والمشاعر
الإحساس بالقلق	تمنح الإحساس بالمتعة

المصدر: علي أحمد بن سلمان النوشان، 2003، ضغوط العمل وأثرها على إتخاذ القرارات، رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، ص15.

ب- من حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها : تقسم ضغوط العمل من حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها وشدها ومدى التأثير على صحة الانسان النفسية والبدنية إلى ثلاثة أنواع كالتالي:

1- **الضغوط البسيطة :** وهي التي تستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة .

2- **الضغوط المتوسطة :** تستمر ساعات إلى أيام وتنجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

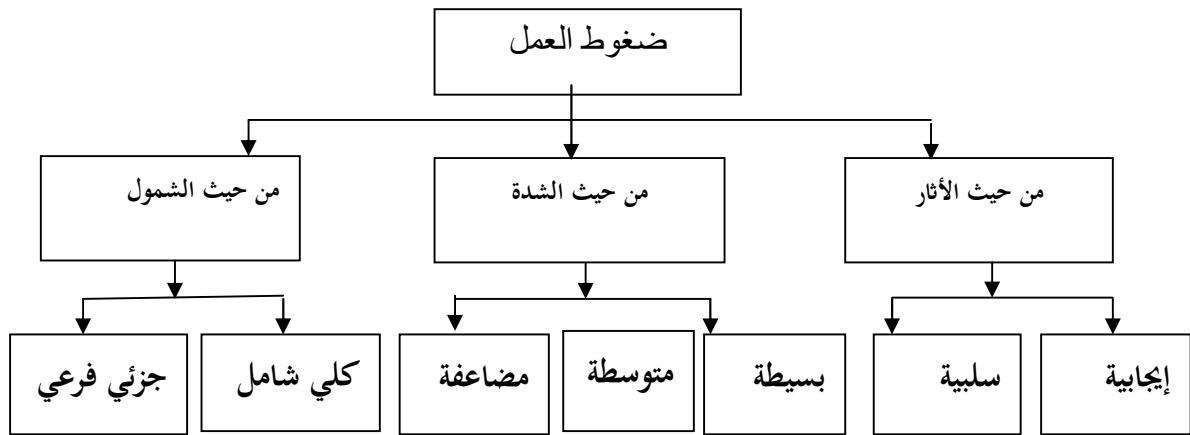
3- الضغوط المضاعفة : وهي التي تستمر لأسابيع أو أشهر وتنتج عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.

ث- من حيث الشمول: فقد قسمت إلى نوعين هما:

1- ضغط كلي شامل: وهو الضغط السائد على كل شيء من الاهتمامات العامل ومسيطر على كافة العوامل في المنظمة التي يعمل بها.

2- ضغط فرعي جزئي: يرتبط أساسا بفترة من الفئات التي يضمها التنظيم الذي يعمل فيه، حيث يصدم مصالحتها مع أهدافه، ومن ثم تتجه إلى التكتل ضده وممارسة الضغط عليه. (فائق، 1996، صفحة 144)

الشكل رقم (1-3): يوضح أنواع ضغوط العمل



المصدر: الدوسري مبارك فالح، 2010/2009، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز الحدود، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، ص21.

يتبين من خلال الشكل (1-3) أن لضغوط العمل أنواع متعددة ومختلفة بتعدد واختلاف المعايير التي تم الرجوع إليها في التصنيف، ومعرفة المورد البشري والمؤسسة والمؤسسة لهذه الأنواع يفيدهم كثيرا في وضع الأساليب المناسبة والفعالة للتعامل مع الضغوط (شاطر، 2010، صفحة 80).

ثانيا : مصادر ضغوط العمل

تشير الكثير من الدراسات إلى وجود مصادر متنوعة للضغوط في العمل وقد تناولت هذه الدراسات بيئة العمل الداخلية والخارجية والفرد نفسه باعتبارهما من المسببات الرئيسية لضغوط العمل، كما تؤكد الدراسات علي أن المسببات تتداخل مع بعض لتشكيل مجموعة من المؤثرات الضاغطة على الفرد داخل بيئة العمل وبالتالي فمن الصعب عزلها عن بعض.(مكأنسي، 2017، صفحة 217)، تنقسم المصادر المختلفة لضغوط العمل إلى ثلاثة فئات كالتالي: مصادر الضغط بيئية، مصادر تنظيمية، مصادر فردية.

أ-مصادر الضغط البيئية (ظروف المادية العمل): إن العوامل البيئية لها أثر في مستوى التوتر الذي يصيب العمال داخل المنظمة نذكر منها:

1-الإضاءة: تعتبر الإضاءة من مصادر ضغوط العمل، ويحضر الأثر السلبي الضاغط في حالة الإضاءة المتطرفة، تؤدي إلى مشكلات الصداع الناتج عن عدم تكييف العضلات للتمكن من رؤية واضحة. (قوراري، 2013/2014، صفحة 48)

2-الضوضاء:وهي تلك الأصواتالغير مرغوب فيها نظرا لزيادة عدتها وشدتها وخروجها عن المألوف من الأصوات الطبيعية التي اعتادت علي سماعها من الإنسان أو الحيوان .

3-الحرارة: في الظروف العادية تتراوح درجة حرارة جسم الإنسان الطبيعية (32,7-38,7)درجة مئوية بالرغم من تأثير جسم الإنسان بالحرارة ورطوبة بنسبة 40 درجة، وتؤثر تأثيرا سيئا على النواحي الفيسيولوجية للفرد ممايزيدإحساسه بالضيق ويسرع إليه التعب والملل ويقلل كفاءته في العمل. (قوراري، 2013/2014، صفحة 48)

4- الرطوبة:لا تخلوا أية بيئة عمل من وجود الرطوبة خاصة أماكن العمل الخاصة بالصناعات التي تحتوي علي مصادر للحرارة، مما يؤدي إلى إعاقة الإنسان عن عمله وشعوره بالتعب والإرهاق السريع يحدث ذلك نتيجة ارتفاع الحرارة الداخلية للجسم.

5-التهوية: إن ركود الهواء يؤدي لارتفاع درجة حرارة الجسم ورطوبة وهذا من شأنه من أن يضعف قدرة الجسم على التخلص من الحرارة الزائدة مما يؤدي بدوره إلى اختلال التوازن ، وهكذا فإن سوء التهوية يعوق تنظيم حرارة الجسم.

6-نوبات العمل: تبين لبعض الباحثين أن الذين يعملون بالليل يختلف أدائهم عن الذين يعملون بالنهار لصالح الذين يعملون بالنهار .

7- **التعب والملل**: التعب هو شعور بانخفاض الأداء نتيجة المجهود الذي يبذله الفرد، أما الملل حالة نفسية ينشأ عن مزاوله الفرد لعمل ما لايميل إليه، ويلاحظ أن هناك علاقة بين التعب والملل حيث أن التعب يؤدي إلى الملل، وأن الملل يؤدي إلى سرعة التعب وأن الملل والتعب يشتركان في التأثير على الإنتاج .

8- **الأجر**: إن للأجر أهمية لإرضاء الجوانب الفسيولوجية والنفسية وإن اختلفت أهمية هذا المتغير. (خالد ابراهيم، 2018، الصفحات 79-80)

ب- **العوامل التنظيمية**: من أهم المصادر التنظيمية التي يتعرض لها العاملون في المنظمات والأكثر شيوعا كالتالي:

1- **غموض الدور**: يعد غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل، والذي يعني عدم وضوح عناصر العمل وتأكد الفرد من اختصاصه، ومعرفة ما يجب أن يؤديه، وعدم تأكد من توقعات الآخرين منه، كذلك إفتقاره إلى المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته، طرق تقييم الأداء وغيرها مما يترتب عنه زيادة التوتر والشعوره بالضغط النفسي وانخفاض الدافعية والرضا والثقة في النفس.

2- **صراع الدور**: يحدث صراع الدور عندما تكون مطالب العمل متناقضة، أو عندما تتناقض القناعات الشخصية للفرد من مطالب العمل الذي يقوم به، أو عند شعور الفرد بالالتزام تجاه جهات مختلفة ومتباينة.

3- **عبء العمل**: يعتبر عبء العمل الزائد سببا أساسيا من أسباب ضغوط العمل التي حازت على اهتمام كبير من قبل الباحثين والمتخصصين في هذا المجال، وذلك لما يترتب عليه من عبء العمل من تدني في الأداء واعتلال في صحة الفرد، ويقصد بزيادة كم أعباء العمل كثرة الأعمال والمهام والواجبات المطلوبة من الفرد القيام بها فيالوقت المحدد أو عدم تناسب إمكانيات الفرد العلمية والمهنية للقيام بهذه الواجبات .

4- **فرص الترقى**: يعتبر التطور الوظيفي أمرا هاما لكثير من الأفراد ليس فقط لأنهم يحصلون علي دخل مادي أكبر ولكن لأنهم يحققون مكانة أفضل، ويواجهون تحديا جديدا، ولذلك فإن عدم القدرة علي تعزيز المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي ومواكبة المستجدات في مجال التخصص يمثل مصدرا من مصادر ضغوط العمل.

5- **المسؤولية عن الآخرين**: هي التزام الذي يقع علي عاتق الفرد للقيام بواجباته، ويكون مسئولا عن جميع الإجراءات والقرارات التي يتخذها ومن يرأسهم، وعندما تظهر مشاعر الخوف بين الفرد ورئيسه، وتقل ثقة الرئيس في مرؤوسيه تبدأ مشاعر التوتر والقلق والضغط في الظهور. (تيشات، 2018/2017، الصفحات 66-67)

ث - **المصادر الفردية**: يوجد مجموعة من الخصائص الفردية التي تساهم في الشعور الأفراد بالضغوط ومن أهم هذه

الضغوط :

1- اختلافات شخصية الفرد: حيث أن شخصية الأفراد المختلفة تمنح الفرصة للفرد لكي يشعر بالضغط العمل الذي قد لا يشعر به شخص آخر.

2- تفاوت قدرات الأفراد: بحيث أن اختلاف قدرة الأفراد تساهم في شعور الفرد بضغط العمل، ومن هذه القدرات :

- القدرة على تحمل المهام والصعوبات؛
- القدرة على تحمل المسؤوليات؛
- القدرة على التأقلم والتعايش مع الضغوط .

3- الأحداث الضاغطة في حياة الفرد: يواجه الفرد في بعض الأحيان الأحداث في حياته الشخصية ينتج عنها إثارة وضغوط نفسية وتوتر قد ينتقل تأثيرها إلى العمل .

4- الحالة النفسية والبدنية: قد ينتج عن الشعور بالتوتر بعض التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، حيث إنه يواجه الفرد حالة من الضغط قد يلاحظ أثارها علي مايجري في جسمه من تغيرات كزيادة نبض القلب، ارتفاع نسبة السكر... الخ، وقد تتطور الآثار لتتحول إلى نتائج فسيولوجية واضطرابات نفسية وسلوكية. (ساكت، 2014، صفحة 23)

الفرع الثالث: إستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل

أولاً: الأساليب الفردية للتعامل مع ضغوط العمل

المقصود بالأساليب الفردية تلك الجهود التي يقوم بها الفرد كي يستطيع أو يدير لأو يتحمل مسببات ضغوط العمل التي تفوق قدرته وطاقته الشخصية. ويمكن القول أن رغبة كل فرد في إصلاح شؤونه واقتناعه بالطريقة التي يستخدمها وتمتعه بالإرادة القوية هي شروط أساسية لنجاح الطريقة ونجاح الفرد في تعامله مع ضغوط العمل، ومن أهم تلك الطرق مايلي:

1- التركيز: إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذو معنى وأهمية ولمدة معينة يساعد في التخفيف حدة ضغوط العمل عليه، حيث أن التركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط ويؤدي إلى القيام بعمل خلاق، وإنجاز يساعد على الشعور بتقدير والإحترام.

2- ممارسة الرياضة: يمكن القول أنه الثابت لأن للكفاءة البدنية للفرد دور في مواجهة الآثار الجانبية السيئة لضغوط العمل حيث تؤدي ممارسة التمرينات الرياضية إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، ناهيك على أن الرياضة هي أساس الإسترخاء والتركيز وصرف العقل عن المتاعب والقلق.

3- مواجهة الموقف المسبب للضغط: تركز هذه الطريقة هذه الطريقة على سبب الضغط نفسه لتخفيف صراع الدور والعبء الزائد عنه، ويكون ذلك بترك العمل أو الغياب، وهذا الأسلوب يستعمله الفرد عند الضرورة، أو طلب النقل من الوظيفة التي يشغلها حاليا إلى الوظيفة أخرى.

ثانيا : الأساليب التنظيمية للتعامل مع ضغوط العمل

تكمن فعالية إدارة المنظمة في قدرتها على معرفة طبيعة ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون بها. من خلال تحديد مسببات هذه الضغوط سواء كانت فردية أو تنظيمية، لأن ذلك يساعدها على تحديد الطرق والأساليب الكفيلة بالعلاج. ومن بين الأساليب التي تتخذها المنظمة لإدارة ضغوط العمل بما يلي:

1- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم: إن المخالفات التي يقع الكثير من الإداريين من ممارستهم اليومية بسبب عدم إتباعهم للمبادئ المتعرف عليها في الإدارة والتنظيم تسبب الكثير من ضغوط العمل لمؤسسيهم، لذلك يتعين على مستويات الإدارية العليا ممارسة المبادئ والتنظيم بشكل جيد، وهذا بدوره ما يؤدي إلى إضفاء جو الانضباط التنظيمي بين المستويات الدنيا. (ماهر، 2002، صفحة 420)

2- تصميم وظائف ذات معنى : تفقد الكثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب كزيادة حدة التخصص الذي يقلب العمل إلى الروتين ممل ويفقد الموظف أي متعة في أدائه، كما أن الوظائف تفقد معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها وعليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلا في تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية، ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام، كما تتيح مقدار مناسباً من سلطة الأداء. (القريطين، 2009، صفحة 303)

3- إعادة تصميم الهيكل التنظيمي : يمكن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق وذلك لعلاج مشاكل ضغوط العمل، كإضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج وظائف، إضافة إلى إمكانية توظيف العلاقة التنظيمية بين الإدارات والأقسام.

4- الاختيار السليم للأفراد: يعتبر الاختيار السليم للأفراد أحد أساليب الإدارة الحديثة لإدارة ضغوط العمل والتعامل معها وذلك لما يترتب عليه من آثار على المنظمة والفرد معا، فالاختيار المبني على أساس ومبادئ موضوعية يجنب المنظمة الوقوع في المشكلات ويسهل عملية تكيف الأفراد مع واقع وخصوصية المنظمة وكذا تحديد الأدوار المسندة، الأمر الذي يمكنها من الوصول إلى تنبؤ دقيق للأداء المستقبلي في علاقة للعمل.

5-رفع مستوى المهارات (التوجيه الترتيب) :

إن المشرف الناجح هو الذي يستطيع فهم حاجات الموظفين معه وكسب رضاهم، وذلك بخلق جو معنوي للعمل معا بفعالية. والموظف الذي لا يتلقى دورات تدريبية حول مهامه الجديدة أو منصب عمله الحالي، سيعاني من تراجع مستوى أدائه. وعليه فحصول الموظفين على المهارات التي تمكنهم من تحسين أدائهم وتطويره، تكون مصدرا مهما للرضا والنجاح، لا يتسنى ذلك إلا من خلال توجيه وتدريب سليم. (ماهر، 2002، صفحة 422)

6-وضع نظام جديد للحوافز الإتصال :

تمثل الحوافز أبرز المشكلات المسببة لضغوط العمل بسبب قتلها أو عدم ملائمتها لطبيعة ونوع العمل الذي يقوم به الموظف، إذ أقترح الباحثون مجموعة من الوسائل والأساليب التي تؤدي إلى تحسين نظام الحوافز، كعدم الحاجات الإجتماعية والمشاركة، ووضع وتخطيط الأهداف، وإتخاذ القرارات، والعمل الجماعي ضمن فريق العمل. كما أن للإتصال دورا هاما في ممارسة العمليات الإدارية، إذ يساهم الإتصال الفعال في التقدم الوظيفي وتحقيق الذات، فلا يمكن للمشرف أو الرئيس تحديد المشكلات أو الموقف التي تسببفي ضغوط العمل وتحديد بدائل التصرف وتقييمها في غياب المعلومات التي يضمن توفر الحوار والتصال بين الطرفين (الرئيس والمرؤوسين). (القريطين، 2009، صفحة 304)

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لأخلاقيات المهنة

في هذا المبحث سوف نلقي الضوء على اخلاقيات المهنة من حيث مفهومها، الأهمية، الأهداف، المبادئ، واهم مصادرها، الاخلاقيات المطلوبة في العامل وصاحب العمل، وكذلك أسباب تراجع اخلاقيات المهنة ومعوقات الالتزام بها.

الفرع الأول: اساسيات حول اخلاقيات المهنة

أولا: مفهوم الأخلاقيات:

-الأخلاق هي مجموعة من القواعد الأخلاقية والقيم المبدئية التي تحكم سلوك الفرد والجماعة بشأن الصبح والخطأ، كما أنها تضع معايير عما هو جيد وسيئ التصرف والأفعال(سكارنه، 2013، صفحة 380) .

-وتعرف الأخلاقيات بأنها مجموعة من المبادئ والقيم الأخلاقية التي يستند عليها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خاطئ، وهي إنعكاس للقيم التي يتخذها الفرد كمعايير تحكم سلوكه(ياغي، 2012، صفحة 15)

ثانيا: مفهوم المهنة:

-تعرف على أنها عمل، والعمل يحتاج إلى خبرة ومهارة. (جرجس، 1996، صفحة 160)

-تعرف على أنها عمل يشغله العامل بعد أن يتلقى دراسة نظرية كافية، وتدريباً علمياً طويلاً في المراكز والمدارس أو الجامعات وتتطلب مجموعة من المهارات والمعارف النظرية والقواعد التي ينتظم بها العمل. (بن طرية و بوخلوة، 2017، صفحة 269)

الفرع الثاني : أخلاقيات المهنة(المفهوم، الأهمية، الأهداف)

أولاً: تعريف أخلاقيات المهنة

-مفهوم الأخلاق المهنية :تعني الثقة والصدق والعدالة . (khayatmoghadam، 2020، صفحة 22)

-هي نظام المبادئ الأخلاقية وقواعد الممارسة التي أصبحت معيار السلوك المهني والتقييم، تتضمن الأسس والواجبات والحقوق والمحظورات التي يجب التقيد بها عند ممارسة عمل مهني محدد. (نداء، 2008، صفحة 83)

-تعرف أخلاقيات المهنة بأنها: هي المبادئ والمعايير التي تعد مرجع للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم اجاباً أو سلباً.(السكرانه، 2008، صفحة 21)

-تعرف أخلاقيات المهنة بأنها سلوك مهني وظيفي يعبر عن مجموعة من القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق عليها أفراد المجتمع حول ماهو خير وحق وعدل في تنظيم أمورهم.(أفضي و مقراش، 2012/ 05 /07/06، صفحة 9)

- عرفها فالوك بأنها: الدراسة المنهجية للخيار الأخلاقي التي يتم من خلالها ماهو جيد. (نجم، 2006، صفحة 20)

بناء على المفاهيم السابقة يمكن تعريف أخلاقيات المهنة علي أنها مجموعة من المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الفرد،التي يجب على المهنيين الالتزام بها،وتحدد السلوك في اختيار ماهو صحيح وما هو خطأ وتساعدهم في إتخاذ قراراتهم.

ثانيا: أهمية أخلاقيات المهنة : تتمثل فيما يلي :

- 1- أن المنظمة قد تتكلف الكثير، نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها ؛
- 2- المعيار التي تحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجيهه ؛
- 3- وسيلة للنهوض بالأمة ؛
- 4- الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة ويقترن بالالتزام بالمنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بخصوصيات العمل ؛ (الصدق، الثقة المتبادلة، دقة وصحة المعلومات).
- 6- تلعب دورا مهما في العلاقات الإنسانية بين أبناء المجتمع وتبعدهم عن العنف والصراعات ؛
- 7- أن الغاية من الالتزام بالأخلاق وفضائله تكون لاكتساب مرضاة الله وبها تحقق السعادة في الدنيا والآخرة. (الزيناتي م.، 2014، صفحة 14).

ثالثا: أهداف أخلاقيات المهنة

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

الفرع الرابع : مبادئ ومصادر أخلاقيات المهنة

أولا : المبادئ الأساسية لأخلاقيات المهنة

الشفافية : والمقصود بذلك إعلان المنظمة عن رسالتها وأهدافها وسياساتها والمعايير المتبعة لديها أو تطبيقها مبدأ المساءلة.

النزاهة : أن يكون كافة موظفي المنظمة فوق كل الشبهات وان لا يشوب سلوكهم المهني أية مأخذ، ويمكن قياس نزاهة موظفي المنظمة على أساس القصد من التصرف ومدى ارتباطه أو بعده عن الأهواء والمصالح الشخصية.

ويتطلب مبدأ النزاهة الالتزام بالترفع عن الانحياز لأية اتجاهات سياسية أو اجتماعية أو طائفية وعدم توظيف أعمال المنظمة وصلاحياتها القانونية لمصلحة أي طرف على حساب طرف آخر.

الأمانة والاستقامة : هي التحلي بكل خلق حميد مما يتطلب من المنظمة وموظفيها أداء واجباتهم المهنية بكل أمانة وتجرد وحياد ومسؤولية.

العدالة والمساواة : تلتزم المنظمة بالتعامل بعدل كافة الأطراف ولا يحق لأي شخص الانتفاع بشكل غير عادل من أي فرد عن طريق التلاعب أو إخفاء المعلومات أو إساءة استعمال المعلومات السرية أو تشويه الحقائق أو غيرها من التصرفات أو الممارسات غير العادلة .

الحيادية والموضوعية : يعتبر مبدأ الحيادية والموضوعية عنصرا جوهر لتعزيز ثقة المجتمع بأعمال المنظمة وتبنى المنظمة هذا المبدأ من خلال التزامها بممارسة اختصاصاتها بكل حياد ونزاهة وشفافية، وتعني الموضوعية بالنسبة للمنظمة التزام كافة موظفيها بالقوانين والتشريعات والتصاميم والمعايير المهنية بما يمكننا من العمل بموضوعية ومهنية عالية. (خالد، المناصر، و آخرون، 2019، الصفحات 473-474)

ثانيا : مصادر أخلاقيات المهنة

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

1-المصدر الديني : يمثل هذا المجتمع في المجتمع الإسلامي، إذ انه يوفر لأخلاقيات المهنة خلق الرقابة الذاتية في الفرد، فالمهني يمكن أن يتهرب من الرقابة السياسية أو الاجتماعية أو القانونية لكنه لا يستطيع أن يتهرب من رقابة الله سبحانه وتعالى، ويشمل هذا المصدر على المبادئ والتنظيمات التي تحقق سعادة الإنسان والمجتمع في كل المجالات، وعلى القواعد العامة الصالحة لهداية الناس وتنظيم حياتهم في كل مكان وزمان ويشتمل أيضا على القوانين الوضعية، وهي الأوامر والنواهي التي وضعها البشر أنفسهم لتنظيم حياتهم بالمحافظة على حقوق الناس وتحديد واجباتهم لنشر العدالة والمساواة بينهم، لذلك تعد التشريعات والقوانين والأنظمة المعمول بها مصدرا من المصادر الأخلاقية.

2-المصدر الاجتماعي : إذ لكل مجتمع ثقافته الخاصة به، التي تنظم حركته، وتحدد قيمه ومعتقداته وعلاقاته، وولاء وانتماء أفرادها، ومن المعروف أنها ما يكون ثقافة المجتمع الجوانب الاجتماعية المتمثلة في القيم والمعتقدات والعادات، ونمط العيش، وممارسات الحياة الاجتماعية.

3-المصدر الاقتصادي : تتحكم الظروف الاقتصادية السائدة في المجتمع، في جميع أفرادها ومن بينهم المهنيون والإداريون، أن الظروف الاقتصادية الصعبة تدفع بأفراد المجتمع غالبا إلى أنماط من السلوك بعيدة عن المعايير الخلقية. فإذا كان الشخص يعيش في وضع اقتصادي مريح ويمكنه العيش بكرامة مع أفراد أسرته فانه من السهل أن تتوقع منه أخلاقيات رفيعة والتزاما وتأكيذا، أما إذا كان وضعه الاقتصادي لا يمكنه من الوفاء بالتزاماته المتعددة تجاه أسرته ومجتمعه، فيتوقع منه الانحراف، الغش، الارتشاء، واستغلال الوظيفة.

4- المصدر السياسي : ويقصد به نمط النظام السياسي الذي يسير المجتمع وانعكاس توجهات هذا النظام على الأفراد، فإذا كان نظام سياسي يؤمن بالتعددية، والمشاركة، والحوار، واحترام الرأي فانه سوف يتأثر إيجابيا في قيم الأفراد وقناعاتهم المهنية، وإذا كان النظام دكتاتوريا فاسدا لا يتورع عن النهب ويشجع القيم البالية، فان تأثيره سلبي في توجهات الأفراد في كل مؤسسة، فحين يقوم المهني بأداء واجباته في ظل أوضاع سياسية قائمة فإن سلوكه يتأثر بطبيعة هذه الأوضاع وخصائصها.

5- المصدر الإداري والتنظيمي : تعد القوانين والأنظمة والتشريعات من المصادر الرئيسية التي تتحكم في تسيير الإدارة في المنظمات، ويقصد به البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد بكل ما فيها من لوائح وقوانين، وأنظمة، وقيم وتقاليد تحدد سلوك العاملين فيها، وتوجه مساهمهم ، مما يؤثر على قيم الفرد والتزامه وأسلوب عمله الذي تطبق فيه مبادئ الإدارة داخل التنظيم، وأنماط تقسيم العمل، ونظم الاستراحة والمكافأة، وأشكال الرقابة والعقاب، وأنا يجب أن ندرك أيضا أن هناك تفاعلا خصبًا بين البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية العامة، فاللوائح والقوانين المطبقة في المؤسسة تستمد في العادة، أوتتأثر على الأقل بالقوانين النافذة في البلاد، وأنماط القيم والسلوك السائدة في المؤسسة، وهي عينة ممثلة لأنماط القيم والسلوك الشائعة في المجتمع.(بني و خلف، 2007، الصفحات 33-34)

الفرع الرابع: الأخلاقيات المطلوبة في العامل وصاحب العمل

أولا : الأخلاقيات المطلوبة في العامل

يظهر لنا أن أساس الأخلاق المطلوب توافرها في العامل هما خلقان مرتبطان ببعضهما لا ينفكان هي القوة والأمانة، وتكاد تندرج جميع أخلاق العملاء و معظمها تحت هذين الخلقين المهمين.

1- القوة : القوة في الأصل ضد الضعف وهي مطلوبة في العمل لقوله تعالى (أن خير من استجرت القوي الأمين) لهذا يجب أن تكون القوة مناسبة للعمل المراد القيام به كما قدمنا أن من القوة ماهو مادي وماهو معنوي، فقوة العامل المكلف بالأشياء والسعي في الأمور والذهاب والإياب فيختار له العامل قوة البدن،فقوة الفلاح تكمن في بدنه، وقوة الصانع تكمن في معرفته بصنعيته، والمهندس تكمن قوته في عمله و حسن تخطيطه والمدرس قوته في معرفته بتخصصه وحسن تعليمه، وهكذا فان القوة في كل مهنة بحسبها قوة ومعرفة وإتقان، والقوة في في الحكم بين الناس ترجع إلى العلم بالعدل الذي دل عليه الكتاب والسنة والى القدرة على تنفيذ الأحكام.

2- الأمانة : لاشك أن الأمانة خلق اوجب الإسلام واعتز بها العرب قبله، فإذا أرادوا أن يمتدحوا إنسان وصفوه بالأمانة، وقد أكد القرآن في كثير من آياته على هذا الخلق وكذلك فعلت السنة المشرفة فقال تعالى {والذين هم لأمانتهم وعهدهم راعون} (المؤمنون : الاية 8) والواقع أن أمور الناس لا تستقيم إلا بالأمانة، ومنها أن يخلص في عبادته. وأن يحسن الانتفاع بوقته وان يحسن العامل والصانع والتاجر عمله وان يجتهد فيه، وزمن الأمانة أن يحسن الموظف عمله وان يؤدي ما عليه من مسؤولية تجاه المواطنين والدولة جميعا.(السكرانه، أخلاقيات العمل، 2008، صفحة 32)

ثانيا : الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل:

- 1- أن يبين العامل ماهية العمل المراد إنجازه مع بيان ما يتعلق بالمدّة والأجر؛
- 2- أن لا يكلف فوق طاقته ؛
- 3- أن يعامله بالحسن ؛
- 4- أن يعطيه حقه عند فراغه من عمله دون مطالبة
- 5- أن يكون رحيما بالعمال في الخطأ الصّح عنه إذ لم يكن ثمّة تقصير ولو تكرّر منه الخطأ.

الفرع الخامس :أسباب تراجع أخلاقيات المهنة ومعوّقات الالتزام به

أولا : أسباب تراجع اخلاقيات المهنة

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

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

3- التلوث القيمي: لاشك أن التلوث القيمي والتلوث الفكري احدهم أسبابها هو التلوث العقدي، كما أن التلوث الفكري والقيمي يؤدي إلى التلوث العقدي فهي أمور متلازمة. ومن المعلوم أن القيم الأخلاقية التي جاءت بها الشريعة الإسلامية ثابتة لا تتغير ولا تتبدل مادامت السماوات والأرض فالخير والشر، والحق والباطل مايزال في مفهومه الأصيل منذ انزل الله الكتاب وأرسل الرسل ولن يصبح الحق باطلا والباطل حقا ولن يغير الزمن في حركته وتطوره من ثبات القيم والأخلاق الإسلامية لأنها في مواجهة الفطرة التي لا تتغير، ولكن هناك أفكار هدامة حاولت وتحاول غزو هذه القيم الإسلامية بتفريغها من مضامينها تارة ويقلل معانيها تارة أخرى ساعية بدها إلى تحطيم القيم الخلقية، فأصبحت

الرشوة عندهم هدية والنفاق مجاملة واكل الأموال عامة فطنة وايداء الناس وتأخير مصالحهم قوة في الشخصية. (الرابعة، عين المناصر، و اخرون، 2019، صفحة 45)

ثانيا :معوقات الإلتزام بأخلاقيات المهنة

أكبر التحديات التي تواجه المنظمات بشكل عام في الإعداد الأخلاقي لموظفيها هي كيفية التعامل مع كثير من الأخلاق السلبية كالفساد الأخلاقي، ومن هنا تتمثل المعوقات التي تواجه أخلاقيات المهنة فيما يلي:

- 1-عدم تطبيق العقوبات : إن التساهل في التجاوزات الأخلاقية ، وعدم تطبيق النظام المتبع في إنزال العقوبة على المخالف يؤدي إلى تهاون كبير في الإلتزام بأخلاقيات المهنة؛
- 2-اضطراب العلاقة بين الإدارة والعاملين ؛
- 3-غياب القدوة الحسنة؛
- 4-ضعف الحس الديني والوطني، وتغليب المصلحة الشخصية في المصلحة العامة ؛
- 5-عدم وجود ووضوح أو تفعيل النظام. (راوية ، 2003)

المبحث الثاني:الأدبيات التطبيقية

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

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية والأجنبية

الفرع الأول : الدراسات باللغة العربية

1-دراسة سليمان بن سلام بن خليل الرومي(2010)بعنوان: درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظرهم وسبل تطورها، قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الجامعة الإسلامية بغزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة وهل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة(0.05) بين متوسطات درجات تقديرهم لدرجة التزامهم بأخلاقيات المهنة من وجهة نظرهم تعزى إلى المتغيرات التالية: (سنوات الخبرة في الإشراف التربوي، سنوات الخبرة في التوزيع، المؤهل العلمي، جهة العمل) وما سبل تطوير التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة؟ وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقام الباحث بإعداد استبانته مكونة من62فقرة تتضمن أخلاقيات المهنة لدى المشرفين التربويين في 5 مجالات ،وكان عدد المستجيبين منهم (140) مشرفاً، تم التوصل إلى النتائج التالية:

❖ لا توجد فروق دالة بين متوسطات درجات تقدير المشرفين التربويين في محافظات غزة لدرجة التزامهم بأخلاقيات المهنة ؛

❖ توجد فروق دالة تعزى لمتغير التخصص في المجال الأول فقط نحو المعلمين لصالح الآداب، وكذلك فروق تعزى لمتغير جهة العمل في المجال الثالث فقط نحو الزملاء لصالح الوكالة.(سليمان بن سلام، 2010)

2- دراسة رغدة عابد عطا الله المرايات (2011) بعنوان: اثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس اثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان من وجهة نظر رجال البيع العاملين في الشركات المنتجة والمستوردة والموزعة للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان ، وشملت عينة الدراسة مندوبي المبيعات لمصانع الأدوية ومندوبي المبيعات

ورجال البيع من مداخل و مخازن الأدوية التي تتولى التوزيع والاستيراد والتوزيع المحلي ، إضافة إلى البائعين في الصيدليات داخل وخارج المستشفيات في مدينة عمان ، وقد تم إتباع المنهج الوصفي بالاعتماد على استبيان كأداة لجمع بيانات الدراسة وقد بلغ عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل 236 استبانة وهي مقبلة للتحليل الإحصائي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- ❖ أن مستوى أخلاقيات الأعمال لمنظمات بيع المنتجات الصيدلانية في عمان مرتفع ؛
 - ❖ إن مستوى السلوك الأخلاقي لرجال بيع المنتجات الصيدلانية في عمان مرتفع ؛
 - ❖ وجود اثر مباشر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات أعمال المنظمة على السلوك الأخلاقي لرجال البيع
- المنتجات الصيدلانية في مدينة عمان.(رغدة عابد، 2011)

3- دراسة (أنور سحراء حسين 2013) قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني

هدفت الدراسة من خلال الإشكالية إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى عينة الدراسة؟ وما مدى تأثيره في مستوى الأداء الوظيفي . حيث تضمن مجتمع البحث منتسبي هيئة التعليم التقني والمعهد الطبي التقني /المنصور من الفنيين والإداريين العاملين في المختبرات، أعتمد علي المنهج الوصفي التحليل.

وتم اعتماد البحث علي برنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية **spss** في معالجة وتحليل البيانات ، ولضمان الدقة في جمع البيانات تم توزيع الاستبانة على (80) موظف فني وإداري. وبعد جمع الاستبيانات الموزعة استطاعت الباحثة استرجاع (75) إستبانة بنسب (93%)، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها :

- ❖ أن مستويات الخاصة من الضغوط العمل التي يعاني منها أفراد العينة كانت مرتفعة بشكلها العام طبيعة العمل، صراع الدور ، غمض الدور ، عبء العمل ؛
- ❖ وجود تأثير ذو دلالة معنوية للأبعاد الفرعية لضغوط العمل والمتمثلة ب (طبيعة العمل، صراع الدو ، غمض الدور ، عبء العمل) في المتغير الاستجابة (الأداء الوظيفي) ؛
- ❖ أن مقدار غير مناسب من ضغوط العمل يؤدي إلى انخفاض دافعية العاملين.(سحراء، 2013)

4-دراسة (أسامة مُجد خليل الزيناتي2014) بعنوان : دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي نموذجاً) قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية ، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد وتوزيع استبانة هدفت إلى اختبار الفرضيات، وتكون مجتمع الدراسة من المواقع الاستشفائية (رئيس شعبة، رئيس قسم، مشرف تمرير، نائب مدير دائرة، مدير دائرة، مدير عام) في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة، حيث تم توزيع 180 استبانة على عينة الدراسة، وتم استرداد 152 استبانة أي ما نسبته (84.44%) ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

❖ حظي بعد أخلاقيات المهنة نحو الإدارة العليا على المرتبة الأولى، ثم أخلاقيات المهنة نحو الزملاء، وجاءت أخلاقيات المهنة نحو المجتمع المحلي في المرتبة الثالثة، ثم أخلاقيات المهنة نحو العاملين في المرتبة الرابعة ؛

❖ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة بين متوسطات إستجابة المبحوثين حول دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية ؛

❖ توجد علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة بين ممارسة أخلاقيات المهنة بأبعادها وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة. (الزيناتي م.، 2014)

5-دراسة (عائشة مفتاح جبريل 2015/2014) بعنوان أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة دراسة ميدانية ببعض مستشفيات العامة بمدينة مصراته

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة، اعتمد علي المنهج الوصفي، واستبيان أعدت لجمع البيانات، وزعت على عينة حجمها (218) اختيرت بطريقة عشوائية بسيطة، وتمثل ما نسبته (43%) من حجم المجتمع الأصلي البالغ (507)، وقد بلغ عدد الاستمارات الخاضعة للتحليل (201) استمارة، شكلت ما نسبته 90,5% من الاستمارات الموزعة، وتم تحليل البيانات الدراسة واختبار فرضياتها من خلال الاعتماد علي برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعرفة اختصاراً ب (spss)، ومن أهم النتائج المتوصل إليها :

- ❖ شعور أفراد العينة الدراسة بضغوط العمل مرتفعة في مستشفيات محل الدراسة من خلال مصادر ضغوط العمل المختلفة (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل المادية، العلاقات في العمل)
 - ❖ وجود تأثير قوي للضغط العمل في الأداء الوظيفي ؛
 - ❖ وجود علاقة ارتباط عكسية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي ؛
 - ❖ شعور أفراد العينة بمستوى منخفض من الأداء الوظيفي للموظفين.(عائشة مفتاح، 2014 / 2015)
- 6-دراسة (فريدة بوغازي 2015) بعنوان : تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية سكيكدة

هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل وقياس أثرها على الموارد البشرية والمؤسسة في المؤسسة المينائية بسكيكدة، وتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تصميم إستبانة موجهة إلى موظفي المؤسسات محل الدراسة وقد بلغ عدد الاستمارات الموجهة 300 إستمارة وإستردت منها 207، وتم اعتماد أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي لوصف وتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام (spss).

- ❖ أشارت النتائج إلى أن شعور المبحوثين بضغوط العمل متوسطة ولها أثر كبير على الموارد البشرية وعلى المؤسسة ؛
 - ❖ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به المبحوثين تعزى لخصائصهم الديمغرافية.
- (بوغازي، 2015)

7-دراسة (جنان حاتم كامل 2016) بعنوان :أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغوط العمل الإداري (دراسة ميدانية لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر المعاونين)

تهدف الدراسة إلى التعرف على أخلاقيات المهنة لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر المعاونين وتعرف على ضغوط العمل الإداري التي يتعرض لها مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر معاونيهم. ودلالة الفرق بين في وجهات نظر المعاونين حول ضغوط العمل الإداري التي يتعرض لها مديري المدارس الابتدائية بحسب متغير الجنس. وتعرف عن العلاقة بين أخلاقيات المهنة وضغوط العمل لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر المعاونين.

وقد تم استخدام بناء أداتين لغرض تحقيق أهداف البحث، وهما استبيانتي (أخلاقيات المهنة، وضغوط العمل الإداري)، طبقت علي عينة البحث البالغة (89) معاون ومعاونة، بواقع (21) معاون و(58) معاونة، من مديرية التربية الكرخ / الثانية، وتم تحليلها بواسطة برنامج **spss**، وتوصلت للنتائج التالية :

- ❖ تشير وجهات نظر المعاونين إلي ضعف أخلاقيات المدير تجاه المعلمين، في حين تشير وجهات النظر هذه إلى أن أخلاقيات المدير مرتفعة تجاه المجتمع المحلي وتجاه التلاميذ ؛
 - ❖ لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين وجهات نظر المعاونين حول أخلاقيات المهنة التي يتمتع بها مديري المدارس الابتدائية في المجالات (أخلاقيات المدير تجاه المعلمين، وأخلاقيات المدير تجاه التلاميذ، وأخلاقيات المدير تجاه المجتمع المحلي) ؛
 - ❖ تشير وجهات نظر المعاونين إلى أن مديري المدارس الابتدائية يتعرضون لضغوط العمل الإداري ؛
 - ❖ هناك علاقة دالة موجبة إحصائية بين أخلاقيات المهنة بمجالاتها الثلاثة وضغوط العمل الإداري .(جنان، 2016).
- 8-دراسة (رمزي فوزي مُجد أبو غزالة 2017) بعنوان : ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر العاملين في محافظة العاصمة عمان

هدفت الدراسة إلى استقصاء العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدي مديري المدارس الثانوية الحكومية في عمان من وجهة نظر العاملين في محافظة العاصمة - عمان، بحسب متغيرات الجنس، والمستوى الوظيفي، التخصص، المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة لهؤلاء العاملين. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، وتم استخدام استبانتين، الأولى لضغوط العمل مكونة من 34 فقرة، والثانية الأداء الوظيفي تتكون من 36 فقرة، تم التحقق من صدقها وثباتها علي عينة مكونة من (882) من العاملين في المدارس الثانوية الحكومية بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (**spss**). وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج كما يأتي :

- ❖ أن مستوى ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية من وجهة نظر العاملين فيها جاءت بمستوى متوسط، في حين جاء مستوى الأداء الوظيفي بمستوى مرتفع ؛
- ❖ توج علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي ؛
- ❖ وأن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية. (أبو غزالة،

(2017)

9-دراسة (د.مسغونيمنى ،مخلفي أمينة ،بركة مُجد 2019) بعنوان : دور أخلاقيات المهنة في مكافحة الفساد

الإداري والمالي بالمنظمات للحكومية في الجزائر :دراسة حالة قطاع الجمارك

تهدف هذه الدراسة لاختبار أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة للحد من الفساد الإداري والمالي علي مستوى

المنظمات الحكومية لقطاع الجمارك الجزائر،وقصد تحقيق أهداف الدراسة تم جمع البيانات عن طريق الاستبيان، تم

اختيار عينة قصدية متكونة من 50 فردا من بين 173 فرد، حيث شملت جميع المستويات (مدير، رئيس المصلحة ،نائب

المدير)، حيث تتكون العينة الإجمالية من 50 من مجموع الاستبيانات المسترجعة،وبقي 40 استبيان مسترجع قابل

للاستغلال، وقد تم التوصل إلي النتائج التالية :

❖ وجود ارتباط علاقة ارتباط وتأثير معنوي بين أخلاقيات المهنة والفساد الإداري والمالي ؛

❖ بينما لا توجد علاقة ذات إحصائية بين الالتزام بأبعاد أخلاقيات المهنة مع الفساد.(مسغوني، مخلفي، و بركة،

(2019)

10-دراسة (لشاطر شفيق 2018) بعنوان :المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في

مؤسسة الصناعية دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سونلغاز جيجيل"

هدفت هذه الدراسة للكشف عن العلاقة بين المصادر التنظيمية لضغوط العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية

من وجهة نظر العاملين في المحطة توليد الكهرباء -سونلغاز جيجيل-،استخدم الباحث المنهج الوصفي ،جرى توزيع

(65)استبانة،أعيد منها (57) استبانة صالحة لتحليل،ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة علي التساؤلات،تم استخدام

برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss أشارت النتائج التحليل إلى :

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

❖ وجود ارتباط سلبي ذو دلالة إحصائية بين المصادر التنظيمية لضغوط العمل و الرضا الوظيفي.(شاطر، 2018)

11-دراسة (قرش عبد القادر ،العقون زينب 2018) الذكاء العاطفي وعلاقته بضغوط العمل (دراسة حالة على عينة من موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة -الأغواط -

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز -الأغواط -، واشتملت عينة الدراسة على 72 موظف من المؤسسة، واعتمد الباحثان على التحليل الإحصائي الوصفي **spss**، وقد تم التوصل إلى :

- ❖ عدم وجود دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل ؛
- ❖ عدم وجود أية فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي وضغوط العمل حسب متغيرات (الجنس ،العمر ،الأقدمية ،الحالة الاجتماعية) ؛
- ❖ عدم وجود فروقات الخاصة بمتوسطات ضغوط العمل إلى عدم وجود أية فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغيرات الجنس والعمر و الاقدمية ؛
- ❖ لا توجد هناك علاقة إحصائية بين ذكاء العاطفي وضغوط العمل لدى موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة لغواط .(العقون و قرش، 2018)

12-دراسة (المهدي جهالة يوسف 2020)أثر أخلاقيات العمل في تحسين جودة حياة العمل دراسة استطلاعية للآراء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع -بليدة -

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر أخلاقيات العمل على تحسين جودة حياة العمل في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع بلدية ولاية البليدة، وقد تم جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالبحث من خلال استبانة ،وتوزعت على عينة ضمت 60 عامل ،اعتمد الباحث علي المنهج الوصفي والمنهج التحليلي الذي يعتمد علي جمع البيانات لبرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (**spss**) .

تم التوصل إلى النتائج التالية :

- ❖ وجود تأثير معنوي لأخلاقيات العمل على جودة حياة العمل ؛
- ❖ وجود مستوى مرتفع من لأخلاقيات العمل في مؤسسة الكهرباء والغاز -جيجل - .
- ❖ مستوى عالي من جودة العمل .(هجاله، 2020)

13-دراسة (حسام قرني احمد2020)بعنوان:أخلاقيات العمل ودورها في تعزيز مظاهر الإبداع الوظيفي لدى

العاملين في المنظمات، دراسة تطبيقية على العاملين بالهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية، جمهورية مصر العربية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين أخلاقيات العمل ومظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية بجمهورية مصر العربية، تم استخدام المنهج الوصفي ومعرفة إذا كانت هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في مظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين بالهيئة العامة راجعة لتوافر أبعاد بيئة عمل أخلاقية في الهيئة العامة من عدمه، تم تحديد مجتمع الدراسة في الهيئة من المديرين والموظفين على مختلف درجاتهم الوظيفية وتم تصميم استبانة مكونة من 40سؤالا وتم توزيعها على عينة عشوائية عددها 210موظفا من مختلف المواقع الوظيفية في مجتمع الدراسة، واسترد منها الباحث فعليا منهم 198 استمارة استبيان، وتم استبعاد العبارات التالفة، أصبح العدد الفعلي 179استمارة استبيان فقط من المجموع الكلي صالحة للتحليل، وباستخدام حزمة البرامج الإحصائية spss والإحصاء الوصفي والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تم تقييم مستويات أخلاقيات العمل ومظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية بجمهورية مصر العربية .

وقد كشفت الدراسة إن تقييم العاملين لأبعاد أخلاقيات العمل كان إيجابيا ، كما إن تقييم العاملين للإبداع الوظيفي بأبعاده الواردة بالدراسة كان أيضا إيجابيا، وان هناك إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين إبعاد أخلاقيات العمل مجتمعة ومنفردة ومظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين بالهيئة.(حسام قرني، 2020)المنتجات الصيدلانية في مدينة عمان.(رغدة عابد، 2011)

14-دراسة سيف ناصر عثمانة (2022) أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات

الجامعية في الأردن

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الجامعية في الأردن ،اتبع الباحثان المنهج الوفي والتحليلي لوصف البيانات وتحليلها ، تم أخذ جميع الممرضات العاملات في المستشفيات بجامعة في الأردن كمجتمع للدراسة واختيار عينة الدراسة بطريقة العشوائية.حيث بلغ مجتمع الدراسة 917ممرضة عاملة في المستشفيات الجامعية في الأردن (مستشفى الملك عبد الله المؤسس، والمستشفى الجامعة

الأردنية)، قام الباحثان بتوزيع 276 إستبانة بما نسبته 30% من مجتمع الدراسة واسترد منها 264 إستبانة صالحة لأغراض الدراسة وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- ❖ وجود مستوى عالي من ضغوط العمل التي تتعرض لها الممرضات في المستشفيات الجامعية في الأردن ؛
- ❖ وجود مستوى مرتفع من الالتزام المستمر لدى الممرضات ومستوى متوسط من الالتزام العاطفي والمعياري ؛
- ❖ وجود أثر سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن. (عثامنة، 2012)

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية :

1-دراسة (AM.MOUHAMDE.A.M.GHanem and A.A.Kassem) 2012 بعنوان (المعرفة والتصورات والممارسات تجاه أخلاقيات مهنة الطب بين سكان الأطباء في مستشفيات جامعة الإسكندرية ' مصر) perceptions and practice towards medical ethics, knowledge egypt, among physicians residents of university of alexandria hospitals).

هدفت هذه الدراسة الى تقييم المعارف والمدارك والممارسات حول الأخلاقيات الطبية بين الأطباء المقيمين في مستشفيات جامعة الإسكندرية، مصر، واستخدم استبياناً ينقد ذاتياً للتعرف على المدارك وقد أجريت الدراسة على عينة عشوائية (3) مستشفيات جامعية من الإسكندرية، ومن النتائج الدراسة لصياغة الاستراتيجيات تستهدف الارتقاء بمستوى الوعي لدى الأطباء المقيمين حول هذه القضايا وتدريبهم عليها على نحو ملائم. (A.A.Kassem، A.MMOHAMED، Knowledge، 2012)

2-دراسة (Swarnalatha,Sureshna,2014)بعنوان (دراسة الإجهاد لأداء ورضا الموظف بين الموظفين في صناعة السيارات)

Astudy of stress, Job performance and Employee Job Satisfaction among female Employees of Automotive Industries

هدفت هذه الدراسة على التعرف على مستوى ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الموظفات العاملات في مصانع السيارات في الهند ،تكونت عينة الدراسة من (100)عاملة ،وأظهرت النتائج عدم وجود أي تأثير لضغوط العمل تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية على الحساس بضغط العمل ،كما أظهرت النتائج :

❖ أن درجة تقدير العاملات لمستوى ضغط العمل قد جاء بدرجة منخفضة ؛

❖ وأن بيئة العمل جعلت العاملات يتمتعن بمناخ وظيفي ملائم.(Swarnalatha,Sureshna, 2014 ،

3-دراسة (Admela and others,2015)بعنوان (تأثير ضغوط العمل على أداء الوظائف بين الموظفين

الأكاديميين في جامعة أويادان ،نيجيريا)

(sajuyigbe, madu, & Babalola) ،Nflueceof jop-Strss onjob Per for manc n Aong Academic Staff of University of ibad a

فحصت هذه الدراسة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بين الأعضاء هيئة التدريس بجامعة نيجيريا مع إشارة خاصة إلى جامعة إبادان،تم استخدام الاستبيان المنظم لجمع البيانات من 60مستجيباً بطريقة هادفة من كليات مختلفة .تمن استخدام الأسلوب التحليلي العادي لتحليل البيانات، أشارت النتائج الدراسة إلى :

❖ أن أبعاد ضغوط العمل تؤثر بشكل سلبي على الأداء الوظيفي بشكل مستقل ومشترك ؛

❖ أن نقص البنية التحتية وأعباء العمل من الأسباب الرئيسية لضغوط العمل.(Ademola و others،

(2015

4-دراسة (Kamaldeep Hoy,SofratDinos,2016) بعنوان(تصورات ضغوط العمل أسبابها وفعالة

التدخلات في الموظفين العاملين في الأماكن العامة،المنظمات الخاصة وغير حكومية :دراسة نوعية)

Perceptions of work stress,its causes and effectiveness Interventions in employees working in public and places ,private and non_government organizations, a qualitative study

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أسباب التوتر في العمل وكذلك الفردية، أجريت مع 51 موظف علي مجموعة

من المنظمات،وكانت النتائج علي مايلي :

❖ عدم التوازن والتقدير بين الجهد والمكافأة وتضارب الأدوار وانعدام الشفافية وضعف التواصل ؛

❖ ممارسات الإدارة المسببة للتوتر ،ونقص في ظروف العمل السبب الرئيسي للتوتر وضغوط العمل بغض النظر عن

القطاع الذي يعملون فيه .(Kamaldeep Hoy، 2016)

5-دراسة (Faizah , ,sahbudin , ; , Muhammad, nazri Abdul Halim;)

politekniknetreo, johobahru,2017)بعنوان: ضغوط العمل والأداء الوظيفي :دراسة حالة بين

الأكاديميين الماليزيين في الفنون التطبيقية

work stress and job performance:the case study among Malaysian polytechnics academic staff

هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في تأثير ضغوط العمل علي الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس فقط في ستة

معاهد فنية في الولايات المتحدة المنطقة الشمالية الماليزية،تم جمع العينات بشكل عشوائي من الموظفين المتطوعين

لإملائه،تم استخدام عينة 276 من بيانات المستجيبين:

❖ عبء العمل له قيمة موجبة عليالأداء الوظيفي ؛

❖ ضغوط العمل لها علاقة ايجابية مع الأداء الوظيفي .(Faizah, Muhammad,, &

politekniknetreo)2017

6-دراسة (Imad Saadi 2017) بعنوان (دور القيادة الأخلاقية في تطوير السلوك الأخلاقي)

"The role of ethical leadership in promoting the ethical organizational behavior"

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور القيادة الأخلاقية في تفعيل مختلف الظواهر في تفعيل مختلف مظاهر السلوك الأخلاقي في المؤسسة، وذلك من منطلق أن القيادة مهمة في كل عملية تتم في المؤسسة، ولذلك فهي المفتاح في تطوير السلوك التنظيمي الأخلاقي المرغوب. وقد تم اعتماد نموذج **kurtlewin** للتغيير التنظيمي لاكتشاف مبادرات القيادة الأخلاقية في تطوير السلوك الأخلاقي وذلك في كل مرحلة من مراحل نموذج التغيير التنظيمي.

وقد خلصت الدراسة إلى أن القيادة يجب أن تكون أخلاقية في المقام الأول، فعلى القائد أن يتحلى بعدة خصائص أخلاقية وان يصل إلى مستوى مرتفع من النضج الأخلاقي حتى يتمكن من تسيير عملية التغيير نحو السلوك الأخلاقي، بعد ذلك يقوم القادة الأخلاقيين في مرحلة "إذابة الجليد" بتقييم السلوك الحالي، تشجيع دوافع التغيير والتقليل من مقاومة التغيير. ثم يقوم القادة في مرحلة "أحداث التغييرات" بتطوير مدونة الأخلاق الخاصة بالمؤسسة، نظم الاتصالات الأخلاقية وتفعيل برامج تطوير الأخلاق، أما في المرحلة الأخيرة فيعمل القادة على "إعادة الجليد" من خلال جعل التغييرات دائمة، اتخاذ القرارات الأخلاقية، حل المعضلات الأخلاقية بالإضافة إلى إيجاد سبل جديدة لتطوير الأخلاق، كل ذلك من أجل الحفاظ على السلوك التنظيمي الأخلاقي في المؤسسة وإدامته. (Imad, 2017)

7- دراسة (Ahmed Faical and others) 2017، بعنوان: أثر الثقافة التنظيمية وأخلاقيات المهنة على

الرضا الوظيفي وأداء الموظفين .

The effect of organizational culture and work ethics on job satisfaction and employees performance.

تستكشف هذه الدراسة سلوك الموظفين في العمل المنجز من خلال اختيار وتحليل التأثير التنظيمي الثقافة وأخلاقيات العمل وأداء الموظف مع الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، في هذه الدراسة كان جميع الموظفين الذين يعملون في حكومة **pinerang** المحلية في مقاطعة سولاوي الجنوبية 357 موظف كعينة، وصلت إلى النتائج التالية :

- ❖ أن الثقافة التنظيمية وأخلاقيات العمل أنها تزيد من إدراك الوظيفي للموظف ؛
- ❖ النتائج المعروضة في أخلاقيات العمل مختلفة، ولم تكن قادرة على تحسين أداء الموظفين ؛
- ❖ تأثير الثقافة التنظيمية وأخلاقيات العمل على أداء الموظف. (others, 2017)

8-دراسة(Evans frimpong & Monica ofosu 2018) بعنوان:تحليل الإجهاد المرتبط بالعمل علي الأداء الوظيفي للموظفين في **MfANTSIMAM**بنك المجتمع، المنطقة الوسطى منغانا

An Analysis of work related stress on Employess job performance at
mfantsiman community bank ,central region of Ghana

كان الهدف العام من هذه الدراسة هو فحص تأثير الضغط المرتبط علي أداء الموظفين الوظيفي في **mfantsimancommunitybank** في المنطقة الوسطى منغانا، استخدمت الدراسة الوصفية، كان للبنك 10 فروع يعمل بها 112 موظفا في المنطقة الوسطى ممن غانا، يتألف من 19 موظف إداريا و 68 موظفا كبير ا و 25 موظف مبتدئ وجميعهم من الموظفين الدائمين بالبنك، وبلغت عينة الدراسة 78 عينة تم الحصول عليه بشكل عشوائي من ستة فروع للبنك، كشفت النتائج الدراسة الضغط المرتبط به ناتج عن العديد من العوامل التي تشمل العمل الإضافي وظروف العمل السيئة، ضعف علاقات العمل.(2018 ، ofosu)

9-دراسة(Hatimmahmoud al-nashash 2019)بعنوان : (أخلاقيات العمل ذات الجودة والرضا الوظيفي:تحليل تجريبي)

Qualityworkethics and jobsatisfaction:anempiricalanalysis)

تبحث هذه الدراسة في تأثير أخلاقيات العمل ذات الجودة العالية على الرضا الوظيفي لدى موظفي البنوك في الأردن، كانت هناك أدلة متزايدة تدعم العلاقة بين أخلاقيات العمل عالية العمل والرضا الوظيفي الموظفين ومع ذلك ليس من الواضح سبب وجود هذا الارتباط، تجادل هذه الورقة بأنه من أجل تقديم فهم واضح وشرح مقنع لهذا الارتباط، هناك حاجة لتحسين الإطار النظري والتحليلي تم استخدام الطريقة الكمية مع استبيان المسح لجمع المعلومات حول أخلاقيات العمل النوعية والرضا الوظيفي من 89 موظفا يعملون في البنوك الأردنية، وكشفت نتائج الدراسة أن أخلاقيات العمل النوعية ترتبط ارتباطا إيجابيا بالرضا الوظيفي.

تشير هذه النتائج أن أخلاقيات العمل العالية عالية الجودة هي إحدى السمات الرئيسية لزيادة الرضا الوظيفي للموظفين جنبا إلى جنب مع النتائج التنظيمية الأخرى الأهم من ذلك انه من الضروري للمديرين أن يدرك أن زيادة الرضا

الوظيفي للموظف يمكن أن تؤدي إلى زيادة الالتزام التنظيمي وانخفاض معدل دوران العمالة وتحسين الإنتاجية (Hatimmahmoud، 2019).

10-دراسة (AstriaSemaksiani، 2019)، بعنوان: تأثير عبء العمل وضغوط العمل على الدافع للعمل والإنتاجية(دراسة حالة تجريبية للشركات المنتجة للحبر)

The Effect of work Loads and Work Stess on Motivation of Work productivity (Empirical Case Study of Ink-producing companies)

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير عبء العمل على التحفيز على العاملين في شركة (PT Sumber) وتأثير ضغوط العمل على الإنتاجية موزيفياالمؤسسة، استخدم البحث الكمي باستخدام طريقة المسح في السؤال هو شرح العلاقة السببية أو الارتباط المعروف بأسم تحليل المسار، شارك في الاستطلاع 147 موظف، نتائج الدراسة :
❖ تأثير سلبي لضغوط العمل على تحفيز موظفي HarapanAbdaiPT Sumber،(تأثير عوامل الضغط على الموظف)؛

❖ تأثير سلبي لعبء العمل على إنتاجية موظفي المؤسسة PT SumberHarapanAbdai ؛

❖ تأثير التحفيز إيجابي على الإنتاجية العاملين في شركة HarapanAbdaiPT Sumber.

(Semaksiani، 2019)

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

من خلال هذا المطلب سنقوم بمقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة من خلال أوجه التشابه وأوجه الاختلاف.

الفرع الأول : أوجه التشابه

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

الفرع الثاني : أوجه الاختلاف

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

❖ أن الدراسة الحالية تناولت أثر ضغوط العمل علي أخلاقيات المهنة بينما الدراسات السابقة فتناولت متغيرات مختلفة

ماعداد دراسة واحدة وهي دراسة (جنان حاتم كامل) التي بحثت في العلاقة بين المتغيرين ؛

❖ اختلاف في حجم العينة المدروسة وبيئة الدراسة ؛

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية حول ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة

❖ أن معظم الدراسات السابقة سواء الأجنبية أو العربية كانت تختلف من حيث الزمان والمكان الدراسة ما بين 2010 إلى 2021، بمختلف الدول، أما بالنسبة للدراسة الحالية أجريت علي عينة في شركة الكهرباء والغاز والطاقات المتجددة (تقرت) 2022 ؛

❖ تنوعت الدراسات السابقة من حيث القطاعات، ماعدا دراستين (دراسة المهدي هجاله يوسف ، شاطر شفيق) اعتمدا علي قطاع الدراسة الحالية، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (1-2): مقارنة الدراسة

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة	
تناولت الدراسة 155 عامل من العمال (أعوان تنفيذ، أعوان إطار، أعوان مهارة في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة)	تناولت الدراسة السابقة عينة مختلفة من أكبر وأصغر من عينة الدراسة الحالية	من حيث العينة
حاولت هذه الدراسة التعرف على موضوع أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة	جل الدراسات السابقة تناولت أحد متغيرات الدراسة الحالية وربطها بمتغير آخر ماعدا دراسة واحدة فقط	من حيث المتغيرات
تمت هذه الدراسة في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة خلال سنة 2022	تمت هذه الدراسة في عدة دول عربية وأجنبية وكانت ما بين (2010/2022)	من حيث الزمان والمكان
كانت هذه الدراسة في مؤسسة اقتصادية صناعية وهي مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة	تنوعت الدراسات السابقة من حيث نوع القطاع حيث كانت جملها في المستشفيات والقطاع التربوي	من حيث نوع القطاع

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

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

خلاصة الفصل الأول :

في هذا الفصل تطرقنا إلى الجانب النظري المتعلق بضغوط العمل وأخلاقيات المهنة، وأهم أبعاد كل منهما حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى مفاهيم حول ضغوط العمل من مصادر وأهم مراحل التي يمر بها الفرد خلال الضغوط، والآثار الناتجة عنها، بالإضافة على مفاهيم أخلاقيات المهنة وأهم المبادئ التي تحكم سلوك الفرد.

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

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

تمهيد :

تعتبر مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة توصلنا مؤسسة مهمة لما تقدمه من خدمات للمجتمع في توفير الطاقة الكهربائية للمستهلكين من مصادرها المختلفة، واستثمارها للبنية التحتية واهتمامها بالموارد البشري من تنمية وتطوير القدرات ورفع كفاءة العاملين وذلك للحفاظ على استمرارية المؤسسة وتحقيقها لأكبر عائد من الأرباح.

فبعد التطرق للجانب النظري من خلال الفصل الأول وذلك بتقديم خلفية عن موضوع الدراسة، سنحاول من خلال الفصل الثاني ماتم وصفه في الفصل الأول حول اثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة، ومن أجل التفصيل أكثر تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هما :

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

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

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية

سنتطرق في هذا المبحث إلى تقديم المؤسسة محل الدراسة وتحديد الطرق والأدوات المستعملة التي تم الاعتماد عليها، مروراً إلى المنهج ثم التطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة، والأدوات الإحصائية المستخدمة في معالجة المعطيات.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

الفرع الأول: منهج الدراسة

نظراً لطبيعة أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب دراسة الحالة والذي يمكننا من جمع البيانات والمعلومات عن الموضوع المراد دراسته ووصف نتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها، حيث يساعد في زيادة الرصيد المعرفي عنا لظاهرة المدروسة، وهذا باستخدام أداة الاستبانة، وزعت على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة اقتصر على عمال مؤسسة محل الدراسة بمجموع 92 استبيان استرجعت منها 74 استمارة صالحة للتحليل.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

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

للإ تطور ونشأة المؤسسة:

تم إنشاء سونلغاز وفقاً للأمر رقم 69-59 المؤرخ في جويلية 1969 الصادر في الجريدة الرسمية رقم 63 بتاريخ 01 أوت 1969، وإنشاء الشركة الجديدة المتضمن حل شركة الكهرباء وغاز الجزائر المتمثلة في "الشركة الوطنية للكهرباء والغاز"، ويندرج هذا الصنف بتدابير تأميم القطاعات الحيوية للاقتصاد الوطني وهي العملية التي انطلقت في 1966، بل قبل هذا التاريخ بالنسبة لبعض القطاعات لكي تستطيع سونلغاز المساهمة في بناء هيكل اقتصادية وطنية، حدد لها الأمر السالف ذكره مجال تدخل واسع جداً، ومن حدد لها على الخصوص احتكاراً كلياً لإنتاج الكهرباء وغاز الجزائر سابقاً، حسب المادتان 04 و 07 وتصديرها.

وفي سنة 1969 كانت سونلغاز أصبحت المؤسسة ذات حجم كبير بلغ عدد موظفيها حوالي: 6000 عون، وأصبحت تمون حوالي 700000 زبون. ومنذ تنصيبها اهتمت الشركة بالإضافة إلى تركيب

وصيانة التجهيزات المنزلية التي تشتغل بالكهرباء والغاز بترقية استعمال الغاز الطبيعي والكهرباء في القطاعات الصناعية والصناعات التقليدية والاستعمالات المنزلية.

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

✓ الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء.

✓ الشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الكهرباء.

✓ الشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الغاز.

كما تم إنشاء فروع تتضمن مهنة توزيع الكهرباء والغاز وهي:

✓ شركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء وغاز الجزائر.

✓ الشركة الجزائرية لتوزيع كهرباء وغاز الوسط.

✓ الشركة الجزائرية لتوزيع كهرباء وغاز الشرق.

✓ الشركة الجزائرية لتوزيع كهرباء وغاز الغرب.

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

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

التعريف بالشركة الكهرباء والغاز والطاقات المتجددة "وحدة تقرت"

الشركة الجزائرية للإنتاج الكهرباء هي مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي صناعي وهي شركة مستقلة تابعة لمجمع سونلغاز تعمل على إنتاج الطاقة الكهربائية باستخدام محركات الديزل، وقد كانت تسميتها قبل تاريخ 19 افريل 2013 "الشركة الجزائرية للإنتاج الكهرباء" واعتمد لها بعد هذا التاريخ اسم شركة: الكهرباء والطاقات المتجددة.

تقع المؤسسة في حي الرمال بتقرت ، يحدها من الشمال فندق التجاني بتقرت ومن الجنوب مركز البحث والتطوير العلمي، ومن الشرق سكنات البناء الذاتي ، ومن الغرب طريق الوطني رقم 3، تتربع المؤسسة على مساحة تقدر بحوالي 950 متر مربع، ولهذه المؤسسة عدة فروع تابعة لها تتوزع على الجنوب الشرقي الجزائري، وهي على التوالي:

- ✓ فرع إنتاج الكهرباء بالمنيعية، ويشمل كل من: مقيدن، برج عمر إدريس.
- ✓ فرع إنتاج الكهرباء بجانت، ويشمل كل من: برج الحواس، افراء، تين الكوم، دبداب، جانت.
- ✓ فرع إنتاج الكهرباء بتمنراست، ويشمل كل من: أيدلس، تين زاواتين، عين قزام، تمنراست.

نشاط المؤسسة:

✓ يتمثل نشاط المؤسسة في إنتاج الطاقة الكهربائية، وهي المكلفة أيضا بتسويقها، وتمتلك مناطق أخرى تابعة لها موزعة بين ثلاث جهات وهي: جانت، تمنراست، المنيعية. وهذه الأخيرة تتفرع منها مناطق أخرى وهي: برج عمر إدريس، مقيدن، القولية.

✓ وللشركة متعاملين بالمواد الأولية، وهم: سونلغاز، نפטال، كهريف. وهي نفس المؤسسات التي تنسق معها في العمل، حيث تنفذ شركة الكهرباء والطاقات المتجددة برنامجا واسعا لإعداد تجديد حظيرتها الإنتاجية وهذا من اجل المحافظة على مستوى الإنتاج، وتتطلع الشركة إلى الاستمرار في كونها المتعامل الغالب في مجال الإمداد بالطاقة الكهربائية، كما أن للشركة أفاق مستقبلية تسعى إلى تحقيقها والوصول إليها تتمثل في:

- ✓ إنتاج الطاقة الكهربائية باستخدام الطاقة الشمسية.
- ✓ البحث والوصول إلى مناطق أخرى لإنتاج الكهرباء على المستويين الداخلي والخارجي.

للـ ومن أهم المشاكل التي تعترض الشركة نجد:

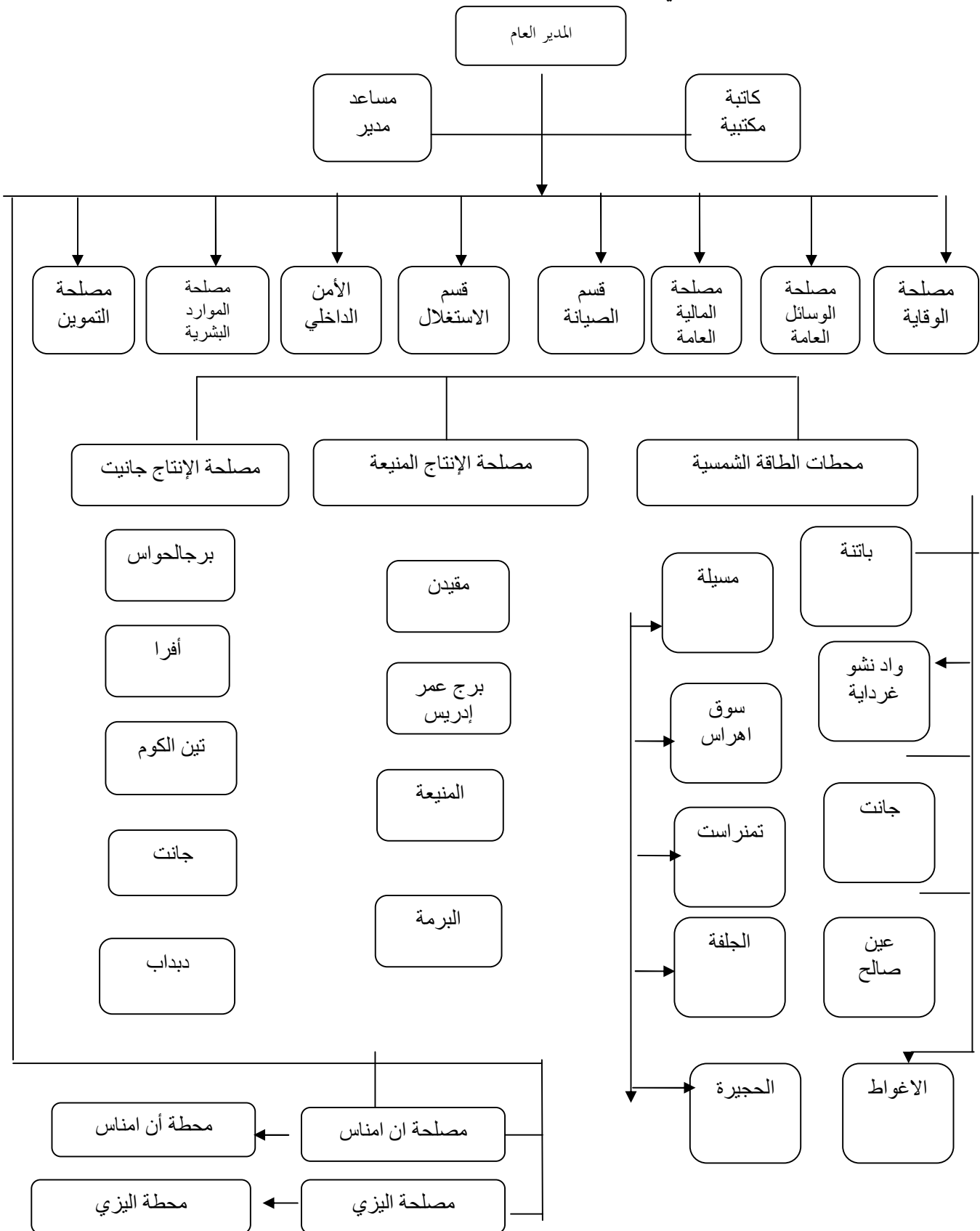
- ✓ بعد المسافة بين مناطق التوزيع ؛
- ✓ نقص الإمكانيات المادية والبشرية.

للـ أهداف الشركة الكهرباء والطاقات المتجددة :

وتتمثل أهداف الشركة فيما يلي:

- ✓ خدمة الاقتصاد الوطني وتنفيذ سياسات الحكومة في مجال الطاقة الكهربائية، وبالخصوص الطاقات المتجددة؛
- ✓ توفير الطاقة الكهربائية للمواطنين عن طريق شبكات التوزيع ؛
- ✓ التحسين المستمر والدائم لأداء الشركة وفقا لمعايير قياس الأداء الدولية والفنية والمالية ؛
- ✓ رفع كفاءة وأداء العاملين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم لتحقيق أكبر العوائد للشركة ؛
- ✓ استثمار البنية التحتية للشركة وخدماتها محليا وإقليميا ودوليا ؛
- ✓ استثمار وتنمية الكفاءات بكل الوسائل والنشاطات ؛
- ✓ نقل التكنولوجيا الداعمة لتحسين أداء النظام الكهربائي للمحافظة على اعتماد يتهوإستمراريته ؛
- ✓ محاولة السعي إلى توسعة النشاط على نطاق أوسع وذلك من خلال إنشاء محطات جديدة ؛
- ✓ المحافظة على البيئة ومتطلبات السلامة المهنية ؛

الشكل (1-2): الهيكل التنظيمي لمؤسسة الكهرباء والطاقة المتجددة "تقوت" SKTM



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على وثائق المؤسسة

شرح الهيكل التنظيمي:

✓ شرح المهام الإدارية:

1/المدير: وهو المسؤول عن النظام الداخلي للمؤسسة وكذا إعطاء الأوامر والنواهي أيضا، وهو المسؤول عن إصدار القرارات على الموظفين.

2/كاتبة مكتبية: ومن أبرز مهامها استقبال المكالمات الهاتفية وتسيير البريد الصادر والوارد، سواء كان البريد عاديا أو عن طريق الفاكس، كما تقوم بتصنيف وتنظيم الوثائق، واستقبال الزوار وتنظيم المواعيد الخاصة بالمدير.

3/مساعد المدير: من مهامه التنسيق بين المصالح خلال العام وكذا تنظيم الاجتماعات.

4/قسم الوسائل العامة: يهتم هذا القسم بالشؤون العامة والخاصة للشركة وكذا العمال، وتوفير كل مستلزمات واحتياجات الشركة، والعمال خاصة عند أمر التكليف بالمهمة أو السفر قصد التكوين، بالإضافة إلى توفير الحراسة والأمن داخل الشركة.

5/قسم المالية والمحاسبة: ومهمته العمل على تسوية الفواتير المالية، واستغلال رؤوس الأموال استغلالا امثلا، لذا يعتبر هذا القسم من أهم وأبرز الأقسام داخل الشركة.

6/قسم الموارد البشرية: ويقوم بتسيير مختلف شؤون العمال وتحركاتهم، وكذا استقبال طلبات التوظيف والإشراف على مختلف مراحل عملية التوظيف.

ثانيا: شرح المهام التقنية

1/قسم الوقاية والأمن: وهو القسم المكلف بتحسين العمال بمختلف الأخطار المحيطة بهم والوقاية منها كما يستطيع التدخل في حالة نشوب حرائق وذلك بتقديم الإسعافات الأولية، وإحصاء حوادث العمل ودرجة العجز والخطورة وكذا تقديم الحلول البيئية، والعمل على انجاز مخططات الوقاية داخل الشركة.

2/الأمن الداخلي للشركة: وهو القسم المكلف بالسهر على امن الشركة وعماها.

3/قسم الصيانة: وهو القسم المكلف بمتابعة صيانة المحركات لكل مصلحة من مصالحها، وتقوم بالتدخل حسب التخصص الذي هو فيه سواء تعلق الأمر بالغاز أو الكهرباء أو التكييف.... الخ.

4/قسم الاستغلال: ويكلف هذا القسم بتوفير المادة الأولية ومتابعة الكمية المنتجة والمستهلكة والمباعة، وكذا مراقبة وضعية المولدات.

5/قسم التموين: وهو القسم الذي يؤمن عملية تموين الشركة بجميع الاحتياجات الخاصة بكل قسم ومصلحة، ومن مهامه التموين بكل مراحل، وتوفير جميع المشتريات وكذا الأمر بدفع فواتير الممولين.

6/مصلحة المنبعة: وهي تعنى بإنتاج الكهرباء وتشرف على 3مراكز وهي: برج عمر ادريس، مقيدن، المنبعة.

7/مصلحة جانت: تهتم بإنتاج الكهرباء، وتشرف على 5مناطق وهي: أفرا، تين الكوم، جانت، الدبداب، برج الحواس.

أولاً: مجتمع الدراسة

جدول رقم (2-1) : توزيع مجتمع الدراسة

العدد	مجتمع الدراسة
01	المدير العام
02	مساعد المدير
02	كاتبة مكتبية
02	مصلحة الوقاية
35	مصلحة الوسائل العامة
09	المالية والمحاسبة
38	الصيانة
40	قسم الاستغلال
11	مصلحة الموارد البشرية
15	مصلحة التموين
155	المجموع

ثانياً: عينة الدراسة

تشكلت عينة الدراسة من جميع عمال المؤسسة (أعوان التنفيذ، أعوان المهارة، أعوان الإطار)، وهم 155 عامل، لكن الموجودين حالياً في المؤسسة 120 عامل، ومنه حددنا عينة الدراسة بـ 92 عامل حيث قمنا بتوزيع الاستبيان عليهم على طريقة التسليم المباشر، وتم استرجاع 75 استبيان وبعد فحصها الغي منها استبيان واحد نظراً لعدم مصداقيته، بالتالي أصبح لدينا 74 استبياناً صالحة للاستعمال.

جدول رقم (2-2): توزيع عينة الدراسة

النسبة	عدد المفردات	البيان	الرقم
92%	92	الاستبيانات الموزعة	1
75%	75	الاستبيانات المسترجعة	2
17%	17	الاستبيانات غير مسترجعة	3
01%	01	الاستبيانات غير صالحة للتحليل	4
74%	74	الاستبيانات التي تحقق الشروط	5

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لتوزيع الاستبيانات

يتضح من خلال الجدول (2-1) أن نسبة الاستبيانات المستردة كانت بنسبة 80% من عينة الدراسة وهي نسبة مقبولة وهذا ما يعكس تجاوب الباحثين وفهمهم للأسئلة.

الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة

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

أولا: خصائص وتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجدول رقم (2-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الفئة	الجنس
77%	57	ذكر	
23%	17	أنثى	
100%	74	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم (2-3) يظهر أنه من بين مجموع 74 مفردة المتمثلة لعينة الدراسة يتضح أن غالبية الأفراد هم من فئة الذكور والبالغ عددهم 57 ذكر بنسبة 77%، ويمكن تبرير زيادة عدد الذكور على

الإناث إلى طبيعة العمل في المؤسسة، و هو عمل يحتاج للكثير من الأحيان إلى الجهد العضلي للعامل مع الآلات والمعدات، أما بالنسبة للإناث فقد كان عددهم 17 أنثى بنسبة 23% والتي هي نسبة ضعيفة مقارنة بالذكور، وهذا راجع لطبيعة العمل بالمؤسسة والذي يلائم فئة الذكور.

ثانيا: خصائص وتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن

الجدول رقم (2-4) : توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	فئات المتغير	السن
4.1%	03	اقل من 30 سنة	
67.6%	50	من 30 سنة إلى 40 سنة	
23%	17	من 41 إلى 50 سنة	
5.4%	04	50 سنة فأكثر	
100%	74	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم (2-4) نلاحظ أن أفراد العينة معظم أعمارهم تقع ضمن الفئة العمرية من (30 سنة إلى 40 سنة)، وهي تمثل أعلى نسبة بـ 67.6% وذلك راجع إلى أن المؤسسة تستهدف إستقطاب فئة الشباب بكثرة، وهذا مؤشر جيد لأن الشباب يعني الاستمرار في التعلم والبحث والابتكار والإبداع، حيث بلغت نسبة الأفراد التي تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية (من 41 إلى 50 سنة) بنسبة 23% وهي نسبة تعتمد فيها المؤسسة على خبراتهم من تسيير نشاطها، أما الفئة العمرية 50 سنة فأكثر كانت بنسبة 5.4% وكذلك الفئة العمرية (اقل من 30 سنة) فقد بلغت نسبتها 4.1% وهي تمثل اقل نسبتين ضمن هذا المتغير. وهذا يعني أن المؤسسة تعتمد على فئة الشباب أكثر .

ثالثا : خصائص وتوزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

الجدول رقم (2-5) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	فئات المتغير	المستوى التعليمي
4.1%	03	ثانوي فأقل	
28.4%	21	ثانوي	
63.5%	47	جامعي	

دراسات عليا	03	4.1%
المجموع	74	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم (2-5) يتضح لنا توزيع النسب حسب المستوى التعليمي لأفراد العينة، حيث أن المستوى التعليمي لأفراد العينة أغلبهم جامعيون 47 عامل بنسبة 63.5 %، ويرجع ذلك إلى سياسة الإستقطاب التي تتبعها المؤسسة والتوظيف وعلى أن أغلب الموظفين أعوان إطار يعتمدون على أساس حاملي الشهادات وهذا ماثبت توفر نسبة عالية من الشباب في المؤسسة، أما بالنسبة للتعليم الثانوي ب 21 عامل بنسبة 28.4 % وهي تمثل نسبة متوسطة، بينما كانت نسبة الثانوي والدراسات العليا متساوية بنسبة 4.1 % وهي نسبة ضعيفة .

رابعاً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الاقدمية(الخبرة):

الجدول رقم (2-6) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الاقدمية

النسبة المئوية	التكرار	فئات المتغير	الاقدمية
10.8%	8	من 5 سنوات فاقل	
56.8%	42	من 5 سنوات الى 10 سنوات	
25.7%	19	من 11 سنة الى 15 سنة	
6.8%	5	15 سنة فاكثر	
100%	74	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (2-6) ان النسبة 56.8% يملكون اقدمية(خبرة) من 5 الى 10 سنوات، وهذا راجع إلى سياسة التوظيف المتبعة من طرف المؤسسة ، اما نسبة أفراد العينة الذين خبرتهم من 11 الى 15 بلغت نسبتهم 25.7% وهي نسبة متوسطة أما الخبرة لاقل من 5 سنوات تمثل نسبة 10,8%، وهي نسبة ضعيفة، أما أفراد العينة الذين خبراهم اكثر من 15 سنة بلغت نسبتهم 6.8% وهي اقل نسبة أقدمية وهذا يعني أنه لا يوجد خبرة طويلة في المؤسسة أكثر من 15 سنة .

خامسا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية :

الجدول رقم (2-7) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	فئات المتغير	الحالة الاجتماعية
73%	54	متزوج	
27%	20	أعزب	
00%	00	مطلق	
00%	00	أرمل	
100%	74	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول (2-7) أن أكبر نسبة من عينة الدراسة متزوجون بنسبة 73% ب 54 عامل، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة تزيد أعمارهم عن 30 فأكثر، وهو السن المتوقع للزواج ، يليه نسبة 27% ب 20 عامل عازب، حيث كانت النسبة معدومة للمطلق والأرمل، وبهذا يمكن القول ان اغلبية الافراد مستقرين عائليا.

سادسا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الوظيفية

الجدول رقم (2-8) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الوظيفية

النسبة المئوية	التكرار	فئات المتغير	الرتبة الوظيفية
14.9%	11	أعوان تنفيذ	
24.3%	18	أعوان مهارة	
60.8%	45	أعوان إطار	
100%	74	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح لنا من خلال الجدول (2-8) أن أعلى نسبة هي من أعوان إطار بنسبة 60.8% من الحجم الإجمالي للعينة، وهذا يرجع إلى أن المؤسسة تعتمد على الإداريين أكثر من أعوان الآخرين يليها صنف أعوان المهارة بنسبة 24.3%، وأخيرا صنف أعوان تنفيذ بنسبة 14.9%، ويمكن ارجاع هذه النتائج الى طبيعة نشاط المؤسسة وأن أعوان التنفيذ نخدمهم أكثر في مراكز توزيع الكهرباء وفي الأماكن الأخرى.

المطلب الثاني: الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

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

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

الفرع الثاني : محتوى الاستبيان

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

المحور الأول: يحتوي على البيانات الشخصية

المحور الثاني: يتكون من 4 أبعاد تخص المتغير المستقل لضغوط العمل أي ما يعادل (21) سؤال وهي كالتالي :

- ❖ البعد الأول: عبء العمل: ويتكون من (6) فقرات وتمثل في الأسئلة من 1 إلى 6.
- ❖ البعد الثاني: ظروف العمل: ويتكون من (5) فقرات وتمثل في الأسئلة من 7 إلى 11.
- ❖ البعد الثالث: غموض الدور: ويتكون من (5) فقرات وتمثل في الأسئلة من 12 إلى 15.
- ❖ البعد الرابع: صراع الدور: ويتكون من (6) فقرات وتمثل في الأسئلة من 16 إلى 21.

المحور الثالث: يحتوي على (5) أبعاد تخص المتغير التابع أخلاقيات المهنة أي ما يعادل 15 فقرة وهل كالتالي :

- ❖ البعد الأول: الشفافية: ويتكون من (3) فقرات وتمثل في الأسئلة 1 إلى 3.
- ❖ البعد الثاني: النزاهة: ويتكون من فقرتين وتمثل في 4 إلى 5.
- ❖ البعد الثالث: الأمانة والاستقامة (3) فقرات وتمثل في 6 إلى 8.
- ❖ البعد الرابع: العدالة والمساواة (3) فقرات وتمثل في 9 إلى 11.
- ❖ البعد الخامس: الحيادية والموضوعية (4) فقرات وتمثل في 12 إلى 15.

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

الجدول رقم (2-9) : مقياس ليكارت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطالبتين

وبالنسبة لمقياس ليكارت الخماسي يكون مجال المتوسط الحسابي المرجع لكل مستوى كمايلي :

الجدول رقم(2-10) : مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي

المستوى المرفق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
ضعيف	من 1 إلى 1.8
منخفض	من 1.8 إلى 2.6
متوسط	2.6 إلى 3.4
مرتفع	3.4 إلى 4.2
ممتاز	4.2 إلى 5

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على محاضرات الأستاذة هيات السعيد

الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان

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

2-صدق المحكمين: حيث تم عرض القائمة على مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة عددهم ست أساتذة من أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصين في هذا المجال من جامعة قاصدي مرباح ورقلة، وتمت الاستجالة لآراء السادة المحكمين الآتية أسمائهم في الملحق رقم، وكان لأرائهم دور كبير في تطوير الاستبيان، حيث قمنا بإجراء مايلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم.

3-ثبات الاستبيان: من اجل اختبار مصداقية ثبات الاستبيان ، وللتأكد من مصداقية المستجوبين في الإجابة على الأسئلة ولكل متغير إحدى، تم استخدام معامل ألفا كرومباخ لتحقيق الغرض المطلوب، والذي تعتبر نسبته مقبولة عند القيمة 62 بالمئة، والجدول التالي يمثل معامل ألفا كرونباخ لإجابات أفراد العينة كما يلي:

الجدول رقم (2-11): نتائج اختبار معامل الثبات

المحاور	Cronbach's Alpha
ضغوط العمل	77.5
أخلاقيات المهنة	69.5
معامل الثبات الكلي	70.1

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

ومن الجدول رقم (2-11) يتضح بعد إدخال فقرات يبين الجدول تقدير الثبات بواسطة معامل ألفا كرومباخ لعشرين فقرة تمثل عناصر متغيري الدراسة أنه يساوي 0.701، أي أنه في حالة إعادة توزيع الاستبيان من جديد على نفس العينة في نفس الظروف فإنه من المقدر أن يعيد، 70.1% منهم نفس الإجابات وهي تعبر عن نسبة ثبات مقبولة.

الفرع الرابع: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

نظرا لطبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، بغية تأصيل المفاهيم الخاصة بمتغيري الدراسة بالاستفادة من المراجع النظرية، أما في الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على أسلوب الدراسة الميدانية، فقد تم توزيع استبيان على العاملين بمؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة بتقريت وتحليل نتائجه باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) باستخدام المقاييس والأدوات الإحصائية التالية:

- 1- استخدام مقياس ليكارت الخماسي (likertscale) لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان.
- 2- النسب المئوية والتكرارات لوصف عينة الدراسة؛
- 3- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach s Alpha) لمعرفة ثبات أداة الدراسة ؛

4- مقياس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها ، وهذه الأساليب هي (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، لقياس مدى توافر أبعاد ضغوط العمل و أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة؛

5- معامل الانحدار البسيط وذلك لقياس اثر كل بعد من أبعاد ضغوط العمل مستقلا على المتغير التابع (أخلاقيات المهنة)؛

6- معامل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل (ضغوط العمل) على المتغير التابع (أخلاقيات المهنة)؛

7- اختبار **T-Test** لمعرفة الفروق في مستوى أخلاقيات المهنة لدى أفراد عينة الدراسة تعزى إلى الخصائص الشخصية؛

8- اختبار تحليل التباين الأحادي (**Anova**) (**oneway Analysis of Variance**) ، لمعرفة الفروق في مستوى أخلاقيات المهنة لدى أفراد عينة الدراسة تعزى إلى الخصائص.

المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

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

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

الفرع الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

أولاً: عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الأولى

❖ مستوى ضغط العمل الذي يعاني منها عمال مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة مرتفع .

البعد الأول: عبء العمل

تم الاعتماد على 6 فقرات لقياس بعد عبء العمل في المؤسسة كما يلي :

الجدول رقم : (2-12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بعبء العمل

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
01	حجم العمل الذي أقوم به يفوق قدراتي، طاقتي لإنجاز العمل	3.19	1.11	1	متوسط
02	اضطر أحيانا للعمل ساعات إضافية لإنهاء العمل	2.74	1.10	5	منخفض
03	وقت الراحة بين الفترة الصباحية والمسائية غير كافي	2.42	0.99	6	منخفض
04	حجم العمل الذي أقوم به يتوافق مع الأجر الذي أتلقاه	2.65	1.04	4	متوسط
05	اشعر بالملل، الروتين في عملي	3.03	0.96	2	متوسط
06	أعاني من توتر الأعصاب بسبب كثرة الأعمال	2.81	1.06	3	متوسط
	المتوسط العام لعبء العمل	2.81	0.61	-	متوسط

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

- تحليل النتائج :

يظهر الجدول (2-12) أن أعلى متوسط حسابي، راجع إلى السؤال الأول (حجم العمل الذي أقوم به يفوق قدراتي، طاقتي لإنجاز العمل) من خلال فقرات بعد عبء العمل حيث بلغ (3.19) وبانحراف معياري (1.11)، وأقل متوسط حسابي ب(2.42) من خلال السؤال الثالث (وقت الراحة بين الفترة الصباحية والمسائية غير كافي) وبانحراف معياري (0.99)، أما بالنسبة للمتوسط الحسابي العام فقد قدر ب(2.81) و انحراف معياري ب (0.61).

كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة.

البعد الثاني: ظروف العمل

تم الاعتماد على 5 فقرات لقياس بعد ظروف العمل كما يلي :

الجدول (2-13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة

ببعض ظروف العمل

الرقم	العبارة	المتوسط الحد	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى المقبول
01	مستوى التهوية، الإضاءة في مكان العمل غير مناسبة لطبيع	3.50	0.93	2	مرتفع
02	مساحات المكاتب تتناسب مع عدد الموظفين	2.19	0.96	5	منخفض
03	أعاني من كثرة الضجيج في مكان عملي	3.22	1.04	1	متوسط
04	غالبًا يتوقف العمل بسبب نقص في الاحتياجات المطلوبة	2.73	1.09	4	متوسط
05	عدم ملائمة الأثاث والتجهيزات لطبيعة عملي	3.16	0.92	3	متوسط
	متوسط العام لبعده ظروف العمل	2.96	0.51	-	متوسط

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

تحليل النتائج :

يوضح الجدول (2-13) أن أعلى متوسط، راجع إلى العبارة الأولى (مستوى التهوية، الإضاءة في مكان العمل غير مناسبة لطبيعة العمل) حيث بلغ (3.50) وانحراف معياري يقدر (0.93)، وأقل متوسط حسابي كان من خلال السؤال الثاني (مساحات المكاتب تتناسب مع عدد الموظفين) قدر ب (2.19) وانحراف معياري ب (0.96). أما بالنسبة للمتوسط العام فقد قدر ب (2.96) وانحراف معياري (0.51)، وكما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة ما عدا الفقرة الأولى جاءت بنسبة مرتفعة .

البعد الثالث : غموض الدور

تم الاعتماد على 3 فقرات لقياس بعد غموض الدور كما يلي :

الجدول (2-14) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة المتعلقة ببعده غموض الدور

الرقم	العبارة	المتوسط الحد	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى المقبول
01	مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة تحديدا دقيقا	2.61	1.12	3	متوسط
02	أعاني من نقص المعلومات في أداء عملي	2.86	0.98	2	منخفض
03	الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة	3.11	0.95	1	متوسط
04	طاقتي تسمح لي بالقيام بأعمال أكثر صعوبة وأهمية من أعمال الحالية	2.32	0.86	4	منخفض
	المتوسط العام لبعده غموض الدور	2.74	0.49	-	متوسط

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

تحليل النتائج :

يوضح الجدول (2-14) أن أعلى متوسط راجع إلى العبارة الثالثة (الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة) حيث بلغ (3.11) وانحراف معياري يقدر ب (0.95)، وأقل متوسط حسابي كان من خلال السؤال الرابع (طاقتي تسمح لي بالقيام بأعمال أكثر صعوبة وأهمية من أعمال الحالية) قدر ب (2.32) وانحراف معياري (0.86) أما بالنسبة للمتوسط العام فقد ب (2,74) وانحراف معياري (0.49). كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة.

البعد الرابع: صراع الدور

تم الاعتماد على 6 فقرات لقياس بعد صراع الدور كما يلي:

الجدول (2-15) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة الدراسة المتعلقة ببعد صراع الدور

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى المقبول
01	أتلقي الأوامر من أكثر من مسؤول واحد	2.78	1.10	5	متوسط
02	كثيرا ما أقوم بتأدية أعمال لا اعتبرها جزءا من مهام وظيفتي	2.53	1.00	6	منخفض
03	عملي تتشارك في انجازه أكثر من مصلحة	2.97	1.14	2	متوسط
04	يطلب مني أداء أعمال متناقضة من عدة رؤساء	2.91	1.12	3	متوسط
05	اشعر بتضارب في بعض الأعمال بين المهام المطلوبة وواجباتي	2.82	1.04	4	متوسط
06	الأعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتي المهنية	3.08	1.11	1	متوسط
	المتوسط العام لبعد صراع الدور	2.74	0.49	-	متوسط

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

تحليل النتائج :

يوضح الجدول (2-15) أن أعلى متوسط حسابي، راجع إلى العبارة السادسة (الأعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتي المهنية) حيث بلغ (3.08) وانحراف يقدر ب (1.11)، وأقل متوسط حسابي كان من خلال السؤال

الثاني (كثيرا ما أقوم بتأدية أعمال لا اعتبرها جزءا من مهام وظيفتي) قدر ب (2.53) وانحراف قدر ب (1.00)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة.

لقيم متوسطات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ضغوط العمل
جدول رقم (2-16): قيم متوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ضغوط العمل

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى المقبول
01	المتوسط العام لبعء عبء العمل	2.81	0.61	3	متوسط
02	المتوسط العام لبعء ظروف العمل	2.96	0.51	1	متوسط
03	المتوسط العام لبعء غموض الدور	2.74	0.49	4	متوسط
04	المتوسط العام لبعء صراع الدور	2.85	0.80	2	متوسط
	المتوسط العام لمتغير ضغوط العمل	2.84	0.40	-	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

تحليل النتائج :

من خلال الجدول (2-16) يمكن القول أن كل أبعاد المتغير المستقل جاءت بمستوى متوسط، حيث أعلى قيمة للمتوسط الحسابي كانت لبعء ظروف العمل ب (2.96) وانحراف معياري (0.51) بمستوى متوسط مما يدل على أن العمال يتأثرون بالظروف المحيطة بهم خاصة التهوية والإضاءة والضجيج..... الخ . وقد جاءت في المرتبة الثانية صراع الدور بمتوسط حسابي قدره (2.85) وانحراف معياري (0.80) بمستوى متوسط يبرز أن الموظفين يتلقون الأوامر من أكثر من مسؤول واحد وأن إنجاز المهام تشترك في إنجازها أكثر من مصلحة يؤكد على الترابط الكبير بين المصالح لإنجاز عمل واحد. ويأتي في المرتبة الثالثة عبء العمل بمتوسط حسابي قدره (2.81) بانحراف معياري قدره (0.61) بمستوى متوسط، وأخرا بعد غموض الدور بمتوسط حسابي قدره (2,74) وانحراف معياري قدره (0,49) بمتوسط حسابي مما يدل على عدم وضوح الإجراءات والمعلومات التي تخص الوظيفة مما يؤثر سلبا على الموظفين ويزيد من مستوى ضغوط العمل .

عموماً يمكن القول أن هناك نظرة إيجابية اتجاه ضغوط العمل لعمال المؤسسة، وبالتالي هناك واقع ومستوى متوسط، وهو ما ينفي الفرضية الصفرية على أن مستوى ضغوط العمل الذي يعاني منه عمال ضغوط العمل مرتفع .

ثانياً: عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثانية

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

البعد الأول: الشفافية

تم الاعتماد على 3 فقرات لقياس بعد الشفافية كما يلي :

الجدول رقم (2-17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة الدراسة المتعلقة ببعد الشفافية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى القبول
01	المعلومات المطلوبة لأداء العمل متاحة للجميع كل حسب اختصاصه	2.81	0.99	2	متوسط
02	يتم الإعلان عن القوانين والأنظمة وتحديثاتها باستمرار لإزالة الغموض والضبابية عنها	2.62	0.98	3	متوسط
03	المهام الوظيفية لكل عامل واضحة ومعلنة	2.86	1.15	1	متوسط
	المتوسط العام لمتغير الشفافية	2.77	0.80	—	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

تحليل النتائج

يوضح الجدول (2-17) أن أعلى متوسط راجع إلى العبارة الثالثة (المهام الوظيفية لكل عامل واضحة ومعلنة) حيث بلغ (2.86) وانحراف معياري يقدر ب(1.15)، وأقل متوسط حسابي كان من خلال السؤال الثاني (يتم الإعلان عن القوانين والأنظمة وتحديثاتها باستمرار لإزالة الغموض) قدر ب (2.62) وانحراف معياري ب (0.98) أما بالنسبة للمتوسط العام فقد يقدر ب 2.77 وانحراف معياري ب 0.80 بنسبة متوسطة.

البعد الثاني: النزاهة

تم الاعتماد على فقرتين لقياس بعد النزاهة كما يلي :

الجدول رقم (2-18): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة الدراسة المتعلقة ببعدها النزاهة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
01	اشعر بالنزاهة في حسم النزاعات بين الموظفين دون أي تمييز لأي طرف	2.89	1.08	1	متوسط
02	أبتجنب المحسوبية والوساطة أثناء عملي	1.88	1.01	2	متوسط
	المتوسط العام لمتغير النزاهة	2.31	0.82	-	منخفض

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

تحليل النتائج :

يوضح الجدول (2-18) أن أعلى متوسط حسابي راجع إلى السؤال الأول (اشعر بالنزاهة في حسم النزاعات بين الموظفين دون أي تمييز لأي طرف) يقدر ب (2.89) وانحراف معياري يقدر ب (1.08)، أما بالنسبة لأقل متوسط فهو من خلال السؤال الثاني ب(1.88) وانحراف معياري (1.01)، أما بالنسبة للمتوسط العام بمستوى منخفض يقدر ب (2.31) وانحراف المعياري ب (0.82).

البعده الثالث: الأمانة والاستقامة

الجدول رقم (2-19) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة الدراسة المتعلقة ببعدها الأمانة والاستقامة

الأمانة والاستقامة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
01	احرص على استخدام الألفاظ اللبقة أثناء العمل	1.74	0.76	3	ضعيف
02	ابلادر لتقديم الاعتذار في حال صدر مني خطأ بحق الزملاء او الإدارة	1.96	0.80	2	منخفض
03	التزم بعدم إفشاء السر المهني خارج العمل	2.00	1.00	1	منخفض
	المتوسط العام لمتغير الامانة والاستقامة	1.90	0.61	-	منخفض

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

تحليل النتائج :

يوضح الجدول (2-19) أن أعلى متوسط حسابي، راجع إلى السؤال الثالث (التزم بعدم إفشاء السر المهني خارج العمل) حيث بلغ (2.00) وبانحراف معياري يقدر (1.00). وأقل متوسط كان من خلال السؤال الأول (احرص على استخدام الألفاظ اللبقة أثناء العمل) قدر ب (1.74) وانحراف معياري ب (0.76)، أما بالنسبة للمتوسط العام فقد ب (1.90) وانحراف معياري ب (0.61)

البعد الرابع: العدالة والمساواة

الجدول رقم (2-20) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة الدراسة المتعلقة ببعد العدالة والمساواة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى القبول
01	اشعر بالعدالة في تعامل المنظمة مع كافة الموظفين	2.51	1.09	3	منخفض
02	اتمتع بامتيازات وظيفية تتناسب مع الجهد المبذول	2.58	1.09	1	منخفض
03	اشعر بامتيازات وظيفية لا تقل عن الآخرين حسب مستوياتهم الوظيفية	2.53	1.01	2	منخفض
	المتوسط العام لمبعد العدالة والمساواة	2.54	0.83	-	منخفض

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

تحليل النتائج :

يوضح الجدول (2-20) أن أعلى متوسط راجع إلى السؤال الثاني (أتمتع بامتيازات وظيفية تتناسب مع الجهد المبذول) حيث بلغ (2.58) وبانحراف معياري يقدر (1.09)، وأقل مستوى حسابي كان من خلال السؤال الأول (اشعر بالعدالة في تعامل المنظمة مع كافة الموظفين) قدر ب (2.51) وبانحراف معياري ب (1.09)، أما بالنسبة للمتوسط العام فقد ب (2.54) وبانحراف معياري (0.83). وأن جميع العبارات جاءت بنسبة منخفضة.

البعد الخامس: الحيادية والموضوعية

الجدول رقم (2-21) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة الدراسة بعد الحيادية والموضوعية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
01	احرص على الالتزام باوقات العمل	2.00	0.92	2	منخفض
02	التزم بالأنظمة والقوانين المعمول بها في المؤسسة	1.86	0.60	3	منخفض
03	استطيع ان اعبر عن وجهة نظري فيما يخص مصلحة الكل موضوعية	2.15	0.82	1	منخفض
04	احرص على انجاز العمل دون تأخير	1.66	0.65	4	منخفض
	المتوسط العام لمتغير الحيادية والموضوعية	2.29	0.39	—	منخفض

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

تحليل النتائج :

يوضح الجدول (2-21) أن أعلى متوسط راجع إلى السؤال الثالث (استطيع أن اعبر عن وجهة نظري فيما يخص بكل موضوعية) بمصلحة العمل (2.15) وانحراف معياري يقدر ب (0.82)، وأقل متوسط حسابي كان من خلال السؤال الرابع (احرص على انجاز العمل دون تأخير)قدر ب (1.66) وانحراف معياري ب (0.65)، أما بالنسبة للمتوسط العام فقدر (2.29) وانحراف معياري ب (0.39)، وأن جميع العبارات جاءت بنسبة منخفضة. للقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد أخلاقيات المهنة :

الجدول رقم (2-22): قيم متوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد أخلاقيات المهنة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى القبول
01	المتوسط العام لبعده الشفافية	2.77	0.80	1	متوسط
02	المتوسط العام لبعده النزاهة	2.31	0.82	3	منخفض
03	المتوسط العام لبعده الأمانة والاستقامة	1.90	0.61	5	منخفض
04	المتوسط العام لبعده العدالة والمساواة	2.54	0.83	2	منخفض
05	المتوسط العام لبعده الموضوعية والحيادية	2.29	0.39	4	منخفض
	المتوسط العام لمتغير أخلاقيات المهنة	2.29	0.39	-	منخفض

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

تحليل النتائج :

يتضح من خلال الجدول رقم (2-22) دراسة الفقرات المتغير التابع أخلاقيات المهنة أن المتوسط الحسابي العام يساوي (2.29) وانحراف معياري قدره (0.39) بمستوى منخفض، حيث يتضح من خلال الجدول أن أعلى متوسط حسابي حققه البعد الأول المتعلق بالشفافية بمتوسط حسابي قدره (2.77) وانحراف معياري قدره (0.80) بمستوى متوسط، وقل متوسط حسابي كان بالنسبة لبعده الأمانة والاستقامة بمتوسط قدره (1.90) وانحراف معياري قدره (0.61) بمستوى منخفض مما يدل على أنه ليس هناك التزام كبير بأخلاقيات المهنة في المؤسسة، خاصة في بعد الأمانة والاستقامة والحيادية والموضوعية والنزاهة .

وبناء على النتائج التي يوضحها الجدول فإن أخلاقيات المهنة وتتميز بمستوى منخفض وبالتالي نرفض الفرضية القائلة بأن درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظرهم، ومنه نقبل الفرضية البديلة.

ثالثاً: عرض ومناقشة وتحليل الفرضية الثالثة

5- الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى عمال المؤسسة

الجدول رقم: (2-23) اختبار التوزيع الطبيعي

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		المتغير التابع	المتغير المستقل
		أخلاقيات المهنة	ضغوط العمل
N		74	74
Normal parameters المعاملات العادية	Moyenne المتوسط الحسابي	2,2874	2,8395
	Ecart type الانحراف المعياري	0,38963	0,39449
Différences les plus extremes	Absolue مطلق	0,117	0,062
	Positif ايجابي	0,117	0,045
	Négatif سليبي	-0,073	-0,062
Statistiques de test الاختبار الإحصائي		0,117	0,062
Sig. asymptotique (bilatérale) مستوى الدلالة		0,014 ^c	0,200 ^{c,d}

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

تحليل النتائج :

بما أن قيمة $\text{sig}=0.20$ بالنسبة للمتغير المستقل (ضغوط العمل) ، أكبر من (0.025) فهي تتبع التوزيع الطبيعي ، بينما قيمة $\text{sig}= 0.014$ بالنسبة للمتغير التابع أخلاقيات المهنة ، نلاحظ أن sig اقل من (0.025). ولتحليل البيانات ثم استخدام أسلوب الانحدار البسيط على أن تدخل أبعاد المتغير المستقل ضغوط العمل لتحديد تأثير هذه المتغيرات كل على حده في المتغير التابع أخلاقيات المهنة خطوة أولى، وفي الخطوة الثانية استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد، لتحديد تأثير هذه المتغيرات مجتمعة والتي تمثل تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة. وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار التي تعبر عن علاقة المتغير المستقل ضغوط العمل بالمتغير التابع

$$Y=a+bx$$

أخلاقيات المهنة كالتالي :

X: المتغير المستقل (ضغوط العمل)

Y: المتغير التابع (أخلاقيات المهنة)

1-دراسة أثر عبء العمل على أخلاقيات المهنة :

الجدول رقم(2-24):اختبار الانحدار البسيط لعبء العمل وأخلاقيات المهنة

coefficientsa

M odel		Unstandardized coefficientsa		Standardized coefficientsa	T	Sig
		B	Std .Error	Beta		
1	Constant	2.350	0.217		10.805	0.00
	عبء العمل	0.022	0.076	-0.035	-0.293	0.770

Dependent Variable: Y: أخلاقيات المهنة:

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

من خلال جدول المعاملات رقم (2-24) نلاحظ أنه ويمكن تحديد معادلة الانحدار كالتالي: $Y=a+b x$

وهذا يعني أن معادلة الانحدار كما يلي : $Y=2.350+0.022x$

حيث أن مستوى الدلالة $sig= 0.770$ وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) ومنه نلاحظ أن معامل خط الانحدار ليس له دلالة إحصائية، ومنه نستنتج أن عبء العمل لا يؤثر على أخلاقيات المهنة.

1- دراسة أثر ظروف العمل على أخلاقيات المهنة

الجدول رقم (2-25):اختبار الانحدار البسيط لظروف العمل وأخلاقيات المهنة

Model		Unstandardized coefficients ^a		Standardized coefficients ^a	T	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	Constant	2.233	0.273		8.192	0.00
	ظروف العمل	0.018	0.091	0.024	0.203	0.840

Dependent Variable: Y: أخلاقيات المهنة:

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

من خلال جدول المعاملات رقم (2-25) نلاحظ أنه ويمكن تحديد معادلة الانحدار كالتالي $Y=a+b x$

وهذا يعني أن معادلة الانحدار كما يلي: $Y= 2.233+0.018x$.

حيث أن مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.840$ وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) ومنه نلاحظ أن معامل خط الانحدار ليس له دلالة إحصائية، ومنه نستنتج أن ظروف العمل لا تؤثر على أخلاقيات المهنة .

3-دراسة أثر غموض الدور على أخلاقيات المهنة

الجدول رقم (2-26): اختبار الانحدار البسيط لغموض الدور وأخلاقيات المهنة

Model		Unstandardized coefficients ^a		Standardized coefficients ^a	T	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	Constant	2,290	0.261		8.774	0.00
	غموض الدور	-0.001	0.094	-0.001	-0.011	0.991

Dependent Variable: Y: أخلاقيات المهنة:

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

يتضح من خلال الجدول رقم (2-26) بأن معامل الارتباط الخطي بين غموض الدور وأخلاقيات المهنة هو

$$Y = a + b x \quad (-0.001)$$

بقيمة سالبة ومنه نلاحظ أنه ويمكن تحديد معادلة الانحدار كالتالي $Y = 2.290 + (-0.001) X$ ، وهي معادلة عكسية ومنه يمكن القول أنه هناك علاقة عكسية بين غموض

الدور والمتغير التابع أخلاقيات المهنة، حيث أن مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.991$ وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05)

ومنه نلاحظ أن معامل خط الانحدار ليس له دلالة إحصائية ومنه نقبل بالفرضية الصفرية، أي أنه لا يوجد

أثر لغموض الدور على أخلاقيات المهنة في المؤسسة الكهربائية والطاقات المتجددة .

-دراسة أثر صراع العمل على أخلاقيات المهنة

الجدول رقم (2-27): إختبار الانحدار لبيسط لصراع الدور وأخلاقيات المهنة

Model	Unstandardized coefficients ^a	Standardized coefficients ^a	T	Sig		
					B	Std. Error
1	Constant	2.316	0.170		13.594	0.00
	صراع الدور	-0.010	0.058	-0.021	-0.174	0.862

Dependent Variable: Y: أخلاقيات المهنة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

يتضح من خلال الجدول رقم (2-27) بأن معامل الارتباط الخطي بين صراع الدور وأخلاقيات المهنة هو

$$Y = a + b x \quad (-0.010)$$

بقيمة سالبة ومنه نلاحظ أنه ويمكن تحديد معادلة الانحدار كالتالي $Y = 2.316 + (-0.010) X$ ، وهي معادلة عكسية ومنه يمكن القول أنه هناك علاقة عكسية (سلبية) بين

صراع الدور والمتغير التابع أخلاقيات المهنة، حيث أن مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.862$ وهي أكبر من مستوى

المعنوية (0.05) ومنه نلاحظ أن معامل خط الانحدار ليس له دلالة إحصائية ومنه نقبل بالفرضية الصفرية، أي

أنه لا يوجد أثر لصراع الدور على أخلاقيات المهنة في المؤسسة الكهربائية والطاقات المتجددة .

❖ دراسة أثر أبعاد ضغوط العمل مجتمعة على أخلاقيات المهنة

الجدول رقم (2-28) : إختبار الانحدار لأبعاد ضغوط العمل مجتمعة واخلاقيات المهنة

Model		Unstandardized coefficients ^a		Standardized coefficients ^a	T	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	Constant	2,333	0.334		6.994	0.00
	ضغوط العمل	-0.016	0.116	-0.16	-0.139	0.890

Dependent Variable: Y: أخلاقيات المهنة:

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

يتضح من خلال الجدول رقم (2-28) بأن معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل ضغوط العمل والمتغير التابع أخلاقيات المهنة هو (- 0.016) بقيمة سالبة ومنه نلاحظ أنه ويمكن تحديد معادلة الانحدار كالتالي

$$Y = a + b x:$$

$$Y = 2.333 + (-0.016) x$$

(سلبية) وهي معادلة عكسية ومنه يمكن القول أنه هناك علاقة عكسية (سلبية)

بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة ، حيث أن مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.890$ وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) ومنه نلاحظ أن معامل خط الانحدار ليس له دلالة إحصائية ومنه نقبل بالفرضية الصفرية، أي أنه لا يوجد أثر لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسة الكهراء والطاقات المتجددة .

❖ دراسة أثر أبعاد جودة ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة :

الجدول رقم (2-29) إختبار الانحدار البسيط المتعدد المعاملات الانحدار

Model	standardized	Standardized		T	Sig
	coefficientsa	coefficientsa			
	B	Std .Error	Beta		
Constant	2.285	0.377		6.060	0.000
عبء العمل	-0.029	0.082	-0.045	-0.354	0.725
ظروف العمل	0.033	0.099	0.042	0.330	0.724
غموض الدور	0.009	0.105	0.012	0.088	0.930
صراع الدور	-0.013	0.065	-0.028	-0.207	0.837

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-29) أن كل قيم مستويات الدلالة **sig** لأبعاد ضغوط العمل أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وهي قيم غير مقبولة، وهذا ما يشير إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل في أخلاقيات المهنة، وهذا ما يدل على أنه ليس هناك تأثير لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة، وهذا ما يثبت نفي صحة الفرضية الصفرية المتعلقة بوجود أثر لضغوط على أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة .

رابعاً: عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الرابعة

الفرضية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد العينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة حيث تغرى على المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، مستوى التعليم ، الاقدمية، الحالة الاجتماعية، الرتبة الوظيفية)

ولاختبار هذه الفرضية قمنا بتطبيق تي تاست في حالة المتغير الذي لحمل إجابتيين وأختبار أنوفا في حالة المتغير الذي يحتمل أكثر من إجابتيين.

1-متغير الجنس: يقوم هذا الاختبار على أساس بيان هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور عينة الدراسة حول ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة بحيث تعزى هذه الفروق على متغير الجنس الذي يضم فئتين مستقلتين هما الذكور والإناث.

الجدول (2-30) : نتائج اختبار T Test وأخلاقيات المهنة حسب متغير الجنس

		F	Sig	T	Ddi
أخلاقيات المهنة	فرضية تساوي الفروق Hypothèse de variances égales	0.008	0.929	0.260	72
	افتراض الفروق غير المتكافئة Hypothèse de variances			0.253	25,292

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

يظهر من خلال الجدول رقم (2-30) اختبار تي تاست أن القيمة الإحصائية لمتغير الجنس لفئات عينة الدراسة (0.93) لأخلاقيات المهنة لمتغير الجنس استنادا إلى قيمة أكبر من مستوى المعنوية ($\text{sig}=0.05$)، ومنه نقبل الفرضية الصفرية لايوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأخلاقيات المهنة تعزى على متغير الجنس لدى العاملين في مؤسسة الكهرباء والغاز والطاقت المتجددة، وهذا ما يدل على أن كلا الجنسين يخضعان لنفس القوانين والأنظمة الداخلية للمؤسسة، كما لا توجد خصوصية في التفريق بينها في التكليف لأداء المهام والمسؤوليات.

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

جدول (2-31) : يوضح تحليل التباين بين متوسطات أخلاقيات المهنة تبعاً لمتغير السن

ANOVA

		مجموع المربعات	ddi درجة الحرية	متوسط المربعات	F القيمة المحسوبة	Sig
أخلاقيات المهنة	Intergropes بين المجموعات	0.523	3	0.215	1,440	0.239
	Intargropes داخل المجموعات	10.559	70	0.149		
	Total	11.082	73			

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

الجدول رقم (2-31) يظهر نتيجة تحليل التباين بين متوسطات أخلاقيات المهنة تبعاً لمتغير السن والبالغ

و(0.24)، وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني ان التباين منخفض بين المجموعات، ومنه نقبل الفرضية

الصفريية لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية ل أخلاقيات المهنة تعزى الى متغير السن في مؤسسة الكهرباء والغاز

والطاقات المتجددة ، ومنه لا يوجد فروق بين تصورات أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة تعزى بمتغير السن في

مؤسسة محل الدراسة، فرغم اختلاف أعمار أفراد عينة الدراسة فهم يتعرضون إلى نفس الظروف التنظيمية

المحيطة، كما لا يوجد تفريق في التكليف بالمهام بينهم حسب السن.

3- المستوى التعليمي: يقوم هذا الاختبار على أساس هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة

حول أخلاقيات المهنة ، بحيث تعزى هذه الفروق إلى متغير المستوى التعليمي .

جدول (2-32) : يوضح تحليل التباين بين متوسطات أخلاقيات المهنة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

		مجموع المربعات	ddi درجة الحرية	متوسط المربعات	F القيمة المحسوبة	Sig
أخلاقيات المهنة	Intergropes بين المجموعات	0.523	3	0.174	1.157	0.333
	Intargropes داخل المجموعات	10.559	70	0.151		
	Total	11.082	73			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

الجدول رقم (2-32) يظهر نتيجة تحليل التباين أخلاقيات المهنة لمتغير المستوى التعليمي والبالغ (0.333)، وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، ومنه نقبل الفرضية الصفرية لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أخلاقيات المهنة تغزبالمستوى التعليمي في مؤسسة الكهرباء والغاز والطاقت المتجددة. ومنه لا يوجد فروق بين تصورات أفراد عينة الدراسة لضغوط العمل وأخلاقيات المهنة تغزى بمتغير المستوى التعليمي في مؤسسة محل الدراسة.

4-متغير الاقدمية(الخبرة): يقوم هذا الاختبار على ساس بيان هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة بحيث تغزى هذه الفروق إلى متغير الاقدمية.

جدول (2-33) : يوضح تحليل التباين بين متوسطات أخلاقيات المهنة تبعا لمتغير الأقدمية (الخبرة)

		مجموع المربعات	Ddi درجة الحرية	متوسط المربعات	القيمة المحسوبة	Sig
أخلاقيات المهنة	بين المجموعات	0.180	3	0.061	0.391	0.760
	داخل المجموعات	10.900	70	0.156		
	Total	11.082	73			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

الجدول رقم (2-33) يظهر نتيجة تحليل التباين أخلاقيات المهنة لمتغير الأقدمية (الخبرة)

والبالغ (0.76) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، ومنه نقبل الفرضية الصفرية لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية أخلاقيات المهنة تغزى إلى متغير الأقدمية (الخبرة) في مؤسسة الكهرباء والغاز والطاقت المتجددة.

ومنه لا يوجد فروق بين تصورات أفراد عينة الدراسة أخلاقيات المهنة تغزى بمتغير المستوى الأقدمية (الخبرة) في مؤسسة محل الدراسة.

5-متغير الحالة الاجتماعية: يقوم هذا الاختبار على أساس بيان هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور

أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة بحيث تغزى هذه الفروق إلى متغير الحالة الاجتماعية.

جدول : (2-34) يوضح تحليل التباين بين متوسطات أخلاقيات المهنة تبعاً لبعدها الحالة الاجتماعية

ANOVA

		مجموع المربعات	Ddi درجة الحرية	متوسط المربعات	F القيمة المحسوبة	Sig
أخلاقيات المهنة	Intergropes بين المجموعات	0.367	1	0.367	2.166	0.121
	Intargropes داخل المجموعات	10.715	70	0.149		
	Total	11.082	73			

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

الجدول رقم (2-34) يظهر نتيجة تحليل التباين أخلاقيات المهنة لمتغير الحالة الاجتماعية والبالغ (0.12)

، وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، ومنه نقبل الفرضية الصفرية لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية أخلاقيات المهنة تغزى متغير الحالة الاجتماعية في مؤسسة الكهرباء والغاز والطاقت المتجددة.

ومنه لا يوجد فروق بين تصورات أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة تغزى بمتغير المستوى الأقدمية في مؤسسة محل الدراسة، بالرغم من وجود اختلاف في الحالة الاجتماعية للعمال.

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

جدول (2-35) : يوضح تحليل التباين بين متوسطات أخلاقيات المهنة تبعا لمتغير الرتبة الوظيفية

ANOVA

		مجموع المربعات	Ddi درجة الحرية	متوسط المربعات	F القيمة المحسوبة	Sig
أخلاقيات المهنة	Intergropes بين المجموعات	0.026	1	0.13	0.085	0.919
	Intargropes داخل المجموعات	10.056	71	0.156		
	Total	11.082	73			

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)

الجدول رقم (2-35) يظهر نتيجة تحليل التباين لأخلاقيات المهنة تبعا لمتغير الرتبة الوظيفية والبالغ (0.92)، وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، ومنه نقبل الفرضية الصفرية لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأخلاقيات المهنة تغيري متغير الحالة الرتبة الوظيفية في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة.

ومنه لا يوجد فروق بين تصورات أفراد عينة الدراسة لأخلاقيات المهنة تغرى بمتغير المستوى الرتبة الوظيفية في مؤسسة محل الدراسة ، بالرغم من وجود اختلاف في الرتب الوظيفية للعمال.

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

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

الفرع الأول: اختبار صحة الفرضية الأولى

- مستوى ضغط العمل الذي يعاني منها عمال مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة مرتفع.

أثبتت الدراسة الميدانية أنه هناك مستوى متوسط لضغوط العمل في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة بتقرت بمتوسط حسابي عام (2.84) من خلال حساب المتوسط الحسابية لكل بعد من أبعاد ضغوط العمل على النحو التالي: عبء العمل بمتوسط (2.81)، ظروف العمل (2.96)، غموض الدور (2.74)، صراع الدور (2.85) مما ينفي صحة الفرضية الأولى وجود مستوى مرتفع لضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة .

وهو مالا يتوافق مع دراسة جنان حاتم كمال (أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغوط العمل الإداري لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر المعاونين) عن الفرضية الثالثة التي تقوم على أنه وجهات نظر المعاونين تشير إلى أن مديري المدارس الابتدائية يتعرضون لضغوط العمل الإداري، وهو ما يعكس الفرضية الدراسة الحالية.

الفرع الثاني: اختبار صحة الفرضية الثانية

■ درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة قيد الدراسة من وجهة نظرهم أثبتت نتائج الدراسة أن درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة منخفض، ذلك وفق لإجابات عينة الدراسة حيث باغ المتوسط الحسابي لكل بعد من أبعاد أخلاقيات المهنة على النحو التالي :

الشفافية جاءت بمستوى متوسط (2.77)، تلبها النزاهة بمتوسط (3.31)، ثم يأتي بعدها الحيادية والموضوعية (2.29)، والعدالة (2.54) وأخيرا الأمانة والاستقامة بمتوسط (1.90) ، وهذه النتائج ليست بالاجيائية مما يدل على عدم اهتمام المؤسسة بأخلاقيات المهن بالشكل الكبير، ومن خلال ما سبق نرفض صحة الفرضية الصفريية القائلة أن درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة محل الدراسة .

وهو ما يتوافق مع دراسة حاتم كمال (أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغوط العمل الإداري لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر المعاونين) عن الفرضية الأولى التي تقوم على أنه وجهات نظر المعاونين تشير إلى ضعف أخلاقيات المدير تجاه المعلمين، في حين تشير وجهات النظر هذه إلى أن أخلاقيات المدير مرتفعة تجاه تلاميذ والمجتمع المحلي.

الفرع الثالث: اختبار صحة الفرضية الثالثة

■ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى عمال المؤسسة. أثبتت الدراسة الميدانية أن ضغوط العمل ليس لها تأثير على أخلاقيات المهنة في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة بتقرت ، من خلال مستوى الدلالة لتأثير كل بعد من أبعاد ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة

على النحو التالي: عبء العمل بنسبة (0.29)، ظروف العمل بنسبة (0.33)، غموض الدور بنسبة (0.09)، صراع الدور بنسبة (0.13)، وهذا ماينفي صحة الفرضية الثالثة بوجود اثر إيجابي لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة.

وهو ما لايتوافق مع دراسة حاتم جنان كامل (أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغوط العمل الإداري لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر معاونين) عن الفرضية الخامسة التي كشفت على وجود علاقة دالة موجبة إحصائيا بين أخلاقيات المهنة بمجالاتها الثلاثة (أخلاقيات المدير تجاه المعلمين، وأخلاقيات المدير تجاه التلاميذ، وأخلاقيات المدير تجاه المجتمع المحلي) وضغوط العمل الإداري، وهو ما يعكس فرضية الدراسة الحالية وهذا راجع لطبيعة العمل.

الفرع الرابع: اختبار صحة الفرضية الرابعة

■ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد العينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة حيث تعزى على المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الاقدمية، الحالة الاجتماعية، الرتبة الوظيفية)

حيث تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق استعمال اختبار (t-test) و(ANOVA)، أثبتت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة بحيث تعزى هذه الفروق إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الاقدمية، الحالة الاجتماعية، الرتبة الوظيفية)، حيث نجد أن مستوى الدلالة sig لمتغير ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة لمتغير الجنس هو (0.93)، وكذا متغير السن نجد أن قيمة sig البالغة (0.24) على وهي اكبر من (0.05) أما بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي فقد بلغت قيمة sig (0.333) وهي اكبر من مستوى المعنوية (0.05) أما بالنسبة لمتغير الحالة الاقدمية فقد بلغت قيمة sig (0.760)، قيمة sig بالنسبة للحالة الاجتماعية فقد بلغت (0.121)، أما بالنسبة لمتغير الرتبة الوظيفية فقد بلغت قيمة sig (0.919) وهي اكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرابعة التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة تعزى هذه الفروق إلى المتغيرات الشخصية والوظيفي (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الاقدمية، الحالة الاجتماعية، الرتبة الوظيفية).

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

خلاصة الفصل:

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

- ✓ مستوى ضغط العمل متوسط في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة.
- ✓ درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة منخفض في المؤسسة محل الدراسة.
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة انه لا يوجد اثر لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة بتقرت.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية والتنظيمية.

خاتمة

خاتمة:

أردنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء أكثر على موضوع هام الذي اكتسب أهمية بالغة من طرف العديد من الباحثين ومصالح ومديريات الموارد البشرية لعديد المؤسسات خاصة خلال السنوات الأخيرة، ألا وهو ضغوط العمل بالمؤسسات والإدارات المختلفة وحتى في الحياة اليومية في الفرد، راجعة أسباب شخصية وتنظيمية وإبراز أثرها على مدى التمسك بأخلاقيات المهنة في ظل التطورات والتغيرات المسارعة التي تشهدها المؤسسات و الدول في مختلف المجالات والميادين، نتناولها في إحدى المؤسسات الاقتصادية التجارية باختيار مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة بتقرت وذلك بطرح الإشكالية التالية، ماذا تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة ؟

تمكننا من الإجابة على هذه الإشكالية، خلصنا أنه لا يوجد هناك أثر لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى العاملين في المؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة، وهذا نرجعه لبيئة وطبيعة العمل الذي تنتمي إليه هذه المؤسسة. ومن الدراسة الحلية توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات كما يلي :

أولاً: نتائج اختبار الفرضيات

قامت دراستنا على أربع فرضيات رئيسية، ومن خلال ماتوصلنا إليه من نتائج لهذا الموضوع بشقيه النظري والتطبيقي يمكننا اختبار الفرضيات كالتالي:

***النتيجة الأولى:** أثبتت الدراسة أن مستوى ضغوط العمل في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة بتقرت متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (2.84)، وهذا ما ينفي صحة الفرضية الأولى أن هناك مستوى مرتفع لضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة.

***النتيجة الثانية:** أثبتت الدراسة أن مستوى أخلاقيات المهنة منخفض في المؤسسة محل الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لأخلاقيات المهنة (2.29)، وهذا ما ينفي صحة الفرضية الثانية القائلة أن درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة مرتفع في المؤسسة محل الدراسة.

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

***النتيجة الرابعة:** اثبتت الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الاقدمية(الخبرة)، الحالة الاجتماعية، الرتبة الوظيفية)، حيث وجدنا مستوى الدلالة **sig** لهذه المتغيرات أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرابعة بعدم وجود فروق دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة تعزى هذه الفروق إلى المتغيرات الشخصية التالية: (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الاقدمية(الخبرة)، الحالة الاجتماعية، الرتبة الوظيفية).

ثانيا : نتائج الدراسة

- ❖ مستوى توافر أبعاد ضغوط العمل متوسط في المؤسسة محل الدراسة؛
- ❖ مستوى توافر أخلاقيات المهنة ودرجة الالتزام بها منخفض في المؤسسة محل الدراسة ؛
- ❖ عدم وجود اثر لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة في المؤسسة محل الدراسة ؛
- ❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول أخلاقيات المهنة تعزى هذه الفروق إلى المتغيرات الشخصية التالية: (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الاقدمية(الخبرة)، الحالة الاجتماعية، الرتبة الوظيفية) ؛
- ❖ أن اغلب أبعاد ضغوط العمل مازالت تحتاج إلى دعم وتحسين من وجهة أفراد عينة الدراسة ؛
- ❖ التوسيع في مكاتب العمال وتدعيمها بما يناسبها من الأثاث والتجهيزات المناسبة لطبيعة العمل ؛
- ❖ النظر بإيجابية أكثر لأخلاقيات المهنة وأبعادها لزيادة تحقيق مستوى الأداء المناسب.

توصيات :

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها يمكن تقديم عدد من التوصيات وهي كالتالي :

- ✓ العمل على توفير مناخ مناسب للعمل داخل المؤسسة خاصة فيما يخص التقليل من الضوضاء وضمان وصول المعلومات الخاصة بالعمل للعمال في الوقت المناسب.
- ✓ الاهتمام أكثر بالقدرات والمعارف التي يجوزها العمال والاستغلال الأمثل لها .
- ✓ ضرورة فهم ودراسة وتحليل العناصر المكونة للمبادئ الأخلاقية باعتبار ذلك أهم مراكز الهامة لضمان نجاح الشركة وديمومتها .
- ✓ زيادة الاهتمام بالجوانب الاجتماعية للموظفين لتجنب الوقوع في ممارسات وتصرفات غير مقبولة تضر بالمؤسسة .

- ✓ حث الإدارة على معاملة جميع العمال بعدل وموضوعية .
- ✓ إجراء المزيد من الدراسات حول أخلاقيات المهنة والعمل على إدارتها بشكل جيد .

رابعا : آفاق الدراسة

وفي ختام البحث وبناءا على النتائج التي توصلنا إليها نقترح إجراء دراسات على نفس الموضوع مع الاختيار الجيد لميدان الدراسة كما يلي :

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

قائمة المراجع

- 1-أسامة، مُجد خليل الزيناتي. 2014. دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي نموذجاً) مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى. فلسطين.
- 2- بلال بن عقون. 2016. مستويات الضغوط العمل وسبل مواجهتها للمؤسسات الاقتصادية. مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد(10)، 384.
- 3- بلال السكارنه خلف. 2008. أخلاقيات العمل. الطبعة الأولى. عمان. دار لمجد للنشر والتوزيع.
- 4- بلال السكارنه خلف، 2013. أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصور الذهنية في منظمات الأعمال: دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة. جامعة الإسرائ، العدد 33، (407-373).
- 5- جرجس، جرجس، 1996. معجم مصطلحات الفقهية والقانونية، بيروت. الشركات العلمية للكتاب .
- 6- جنان، حاتم كامل، 2016. أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغوط العمل الإداري (دراسة ميدانية لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر المعاونين. لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية. العدد 23، (371-338).
- 7- جوهر، أفضي، مقراش فوزية، 2012، أثر حكومة المستشفيات علي أخلاقيات المهنة الطبية دراسة حالة مؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل. ملتقى وطني حول حوكمة الشركات متعددة الجنسيات كآلية حد من الفساد المالي والإداري، غير منشور. جامعة مُجد حيضر، يومي 6-7 ماي. بسكرة.
- 8- حسام قرني احمد 2020. أخلاقيات العمل ودورها في تعزيز مظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في المنظمات. دراسة تطبيقية على العاملين بالهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية -جمهورية مصر العربية. مجلة العربية للإدارة، المجلد 40، العدد 4، (225-246).
- 9- حسن رواية. 2003. إدارة الموارد البشرية، طبعة الأولى. دار الجامعية الإسكندرية، مصر .
- 10- حسن شحاتة، 2013، النجار زينب، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان .
- 11- حنان قوراري ، 2013/2014، لضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية دراسة ميدانية على أطباء الصحة العمومية الدوسن . رسالة ماجستير غير منشور. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة مُجد حيضر الجزائر.
- 12- حورية بن طرية، بوخلوة باديس. 2017. دورة أخلاقيات المهنة ثقافة الجودة، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات. جامعة قاصدي مرباح. يومي: 27- 28، ورقلة .
- 13- خالد، إبراهيم عبد العزيز، 2018. مصادر ضغوط العمل لدي القائم بالاتصال في العلاقات العامة دراسة ميدانية علي المؤسسات الحكومية في الدولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة الباحث العلمي. المجلد 10.
- 14- خالد، الرابعة، عبد السلام عين المناصر و آخرون. 2019، نظريات الحكومة المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة. الطبعة الأولى. عمان. دار أمجد للنشر والتوزيع.

- 15- خليل، الزيناتي مُحمد أسامة، 2014، أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي بغزة)، مذكرة ماجستير من برنامج القيادة والإدارة غير منشورة، جامعة الأقصى، فلسطين.
- 16- رمزي فوزي مُحمد أبو غزالة، 2017، ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بأدائهم الوظيفيين وجهة نظر العاملين في محافظة العاصمة عمان، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان .
- 17- سلوى، تيشات، 2018/2017، محاضرات في إدارة السلوك التنظيمي، السن ثانياة ماستر . تخصص إدارة أعمال وإدارة الموارد البشرية جامعة ورقلة، الجزائر .
- 18- سحراء، أنور حسين. 2013. قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني .مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد 36، (208-228).
- 19- سليمان، بن سلام، بن خليل الرومي. (2010). درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظرهم وسبل تطورها. مذكرة ماجستير غير منشورة . جامعة الإسلامية بغزة . فلسطين.
- 20- شفيق، شاطر 2018، المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في مؤسسة الصناعية دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سونلغاز جيجيل".مجلة نماء للاقتصاد والإدارة، العدد الرابع، (42-62).
- 21- عائشة، مفتاح جبريل. 2015/2014. أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة دراسة ميدانية ببعض مستشفيات العامة بمدينة مصراته. مذكرة ماجستير غير منشورة .أكاديمية الليبية .ليبيا.
- 22- عبد، الجواد مُحمد، 2002، إدارة ضغوط الحياة، طنطا، دار نشر للثقافة والعلوم.
- 23- العميان، محمود سليمان. 2005 . السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. الطبعة الثالثة. عمان. دار وائل للنشر والتوزيع.
- 24- علي أحمد بن سلمان النوشان. 2003. ضغوط العمل وأثرها على إتخاذ القرارات. رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الإدارية.أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية. المملكة العربية السعودية .
- 25- عيادة خالد عليومات . 2015. ضغوط العمل وأثرها على الأداء. الطبعة الأولى . عمان . دار الخليج .
- 26- عيشي إبراهيم المعشر. 2009 . أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في فنادق الأردنية فئة خمسة نجوم .ماجستير غير منشورة ،جامعة شرق الأوسط للدراسات العليا .الأردن.
- 27- عبد السلام المناصر خالد وآخرون . 2019. نظريات الحكومة والمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة. الطبعة الأولى . دار المجد للنشر والتوزيع .
- 28- عبد القادر قرش ،العقون زينب. 2018 . الذكاء العاطفي وعلاقته بضغط العمل (دراسة حالة على عينة من موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط). جامعة الأغواط . الجزائر .(295-318).

- 29- عبد الفاروق قليه. وعبد المجيد. مُجّد، 2005، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. الطبعة الأولى. الأردن. دار المسيرة للنشر والتوزيع .
- 30- عبد الواحد عبد الحميد حياني وآخرون. 2012، أخلاقيات وآداب مهنة التدريس الجامعي. الطبعة الأولى. الإمارات العربية المتحدة، مركز دبيونو لتعليم التفكير .
- 31- غدة عابد عطا الله المرايات. (2011) اثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيعة للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان. مذكرة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط. عمان .
- 32- فريدة بوغازي. 2015. تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية سكيكدة، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 11، (325-349).
- 33- فوزي، فائق عبد الخالق. 1996. ضغوط العمل الوظيفية، مجلة الأفاق الاقتصادية. إتحاد غرف التجارة والصناعة في دولة الإمارات. العدد المجلد (17).
- 34- قاسم محمود رزق يزن. 2019. أثر تمكين العاملين في تخفيف ضغوط العمل مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة آل البيت. الأردن .
- 35- قسام القريطين، مُجّد. 2009. السلوك التنظيمي دراسة سلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال. الطبعة الخامسة، عمان. دار وائل للنشر والتوزيع.
- 36- لبني ساكت زياد. 2014. أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي على مجموعة الاتصالات الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، الأردن .
- 37- لطفي الشربيني. 2001. موسوعة شرح المصطلحات النفسية. الطبعة الأولى. لبنان. دار النهضة العربية للطباعة والنشر .
- 38- مبارك الدوسري فالح. 2010/2009. ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز الحدود. رسالة ماجستير في العلوم الادارية. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. السعودية.
- 39- ماهر، أحمد. 2002. السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات. الطبعة الثامنة. مصر. الدار الجامعية .
- 40- مُجّد مكانسي. 2007/2006. التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل قسنطينة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة منتوري. الجزائر .
- 41- مُجّد مكانسي. 2017. مصادر ضغوط العمل :مناقشة وتحليل. مجلة الأبحاث النفسية وتربوية. جامعة قسنطينة (234-269).
- 42- مُجّد حمزوي. 2008. السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات الأمنية والمدنية. الطبعة الأولى. المملكة العربية السعودية. مكتبة الشقيري للنشر.
- 43- مُجّد، عبد الفتاح ياغي. 2012. الأخلاقيات في الإدارة. الطبعة الأولى. الأردن. دار وائل للنشر والتوزيع

- 44-المهدي جهالة يوسف.2020.أثر أخلاقيات العمل في تحسين جودة حياة العمل دراسة استطلاعية للآراء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع بليدة .مجلة الريادة للاقتصاديات .المجلد 6.العدد4، (297-281).
- 45-نداء الصوص مُجد، 2008.السلوك الوظيفي .الطبعة الأولى.الأردن .مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- 46- ناصر سيف عثمانة.2021. أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية .مجلة العربية للإدارة. مجلد42(1)، (336-315).
- 47-نجم عبودة نجم.2006، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير.الطبعة الأولى .القاهرة .مصر. المنظمة العربية للتنمية الإدارية .

ثانيا : بالأجنبية

- 1-Admela and others,2015,Nflueceof ,(sajuyigbe, madu, & Babalola) jop-Strss on job Per for mancn Aong Academic Staff of University of ibad a,International jornal in management and social science,vol 3,issue4,<http://www.ljmr.net.in>.
- 2-Ahmed Faicsal and others,2017, The effect of organizational cultur and work etihcson job satisfaction and emboloyessperformance,The International journal of Engineering and Science,vol 6 ,Issue 12,(28-36).
- 3-A.MMOHAMED A.M and others,2012 perceptions and practices towardsmedicalethicsamongphysicianresidents of University of Alexandria hospitals,EgyptEasternMediterraneanhealth journal Vol.18,18,No.9.
- 4-Astria Semaksiani 2019,The Effect of work Loads and Work Stess on Motivation of Work productivity (Empirical Case Study of Ink-producing companies),Scholars Middle East publishers,Dubai Untied Aeab Emirates,5(10),p(560-571),<http://scholarsbulletin.com/>.
- 5-Evans frimpong & Monica ofosu ,2018, An Analysis of work related stress on Employess job performance at mfantsiman community bank

,central region of Ghana, International Journal of Humanities and social science ,vol8,No7,(107-115).

6-Faizah, ,sahbudin and other2017,work stress and job performance:the case study among Malaysianpolytechnics academic staff,InternationalJournalof scientific& Engineering Research,volume8,issue1,(919-928).

7-Finney, c; stegiopoulos,2013.organizatinol stressors associated with job stress and burnout in correctional officcers :a systematic review,BMC Public Health,13(1),p(13-82).

8-fonkeng, celine,2018,Effects of job-stress oN Employee performance IN AN Enterprise,A microfinance institution inCameroon,ThesisCentria university of Applied Sciences.

9-Imad saad,2017,Th e rol of etical leadership in promoting the ethicalorganizationalbehavior,Le recueil DES Communications Du colloque Intemationalsur: LAbonne performance des Orgznisations et des gouvernements,TroisiemeeditionMLEthique des Affaires et la responsabilite,faculte des sciences économiqueset commerces de Gestion, Université Ouargla, algérie,27et28Novembre,pp15-22.

10-Hatimmahmoud al-nashash,sharikant panigrahi,2019,Qualityworkethics and jop satisfaction :anempiricalanalysis,AQS-vol.20-No168-fed.p(41-47).

11-Kamaldee p Hoy ,and others 2016,Perceptions of work stress ,its causes and effectiveness Interventions in employees working in public and places ,private and non_government organizations, a qualitative study ,Bjpsych Bulletin ,40,p(318-325).

12-olatan, o.l; Oyerindeand others,2010,prevalence of job stress among primary scool teachers in AFr.Microbiol Res,4(5),p(339-342).

13-Swarnalatha,Sureshna2014, A study of stress ,Jeb performance ,and EmployeeJop Satisfaction among female Employees of Automotive Indystries In Inda, Austrailaianjornal of Basic and Applied Science,8(1),p(469-472).

الفهرس

الصفحة	المحتوى
--	الإهداء.....
--	شكر والتقدير
I	ملخص الدراسة
II	قائمة المحتويات
III	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة
1	تمهيد
2	المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة
2	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل
2	الفرع الأول: مفهوم وخصائص ضغوط العمل
3	أولاً: مفهوم ضغوط العمل
4	ثانياً: خصائص ضغوط العمل
4	الفرع الثاني: عناصر ومراحل ضغوط العمل
4	أولاً: عناصر ضغوط العمل
6	ثانياً: مراحل ضغوط العمل
7	الفرع الثالث: أنواع ومصادر ضغوط العمل
7	أولاً: أنواع ضغوط العمل
10	ثانياً: مصادر ضغوط العمل
12	الفرع الرابع: إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل
14	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي أخلاقيات المهنة
14	الفرع الأول: أساسيات أخلاقيات المهنة
15	الفرع الثاني: أخلاقيات المهنة (المفهوم، الأهمية، الأهداف)
15	أولاً: تعريف أخلاقيات المهنة
16	ثانياً: أهمية أخلاقيات المهنة
16	ثالثاً: أهداف أخلاقيات المهنة
17	الفرع الثالث: مبادئ ومصادر أخلاقيات المهنة

17	أولا :المبادئ الأساسية لأخلاقيات المهنة
18	ثانيا :مصادر أخلاقيات المهنة
19	الفرع الرابع :الأخلاقيات المطلوبة في العامل وصاحب العمل
19	أولا :الأخلاقيات المطلوبة في العامل
20	ثانيا :الأخلاقيات المطلوبة لصاحب العمل
20	الفرع الخامس :أسباب تراجع أخلاقيات العمل ومعوقات الالتزام بها.....
20	أولا : أسباب تراجع اخلاقيات المهنة.....
21	ثانيا : معوقات الالتزام باخلاقيات المهنة.....
22	المبحث الثاني :الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة للموضوع).....
27	المطلب الأول :الدراسات باللغة العربية والأجنبية.....
22	أولا :الدراسات باللغة العربية
30	ثانيا :الدراسات باللغة الأجنبية
35	المطلب الثاني :مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
35	الفرع الأول : أوجه التشابه
36	الفرع الثاني :أوجه الاختلاف
37	المطلب الثالث :مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
38	خلاصة الفصل
الفصل الثاني :الدراسة الميدانية بمؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة	
44	تمهيد
45	المبحث الأول :الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية
45	المطلب الاول : طريقة الدراسة.....
45	الفرع الأول : منهج الدراسة.....
51	الفرع الثاني : مجتمع وعينة الدراسة.....
51	أولا :مجتمع الدراسة.....
52	ثانيا : عينة الدراسة.....
52	الفرع الثالث : خصائص عينة الدراسة.....
53	أولا :خصائص وتوزيع افراد العينة حسب متغير الجنس.....
53	ثانيا : خصائص وتوزيع افراد العينة حسب متغير السن.....
54	ثالثا : خصائص وتوزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.....
54	رابعا : خصائص وتوزيع افراد العينة حسب متغير الاقدمية.....
55	خامسا : خصائص وتوزيع افراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية.....

56	سادسا :خصائص وتوزيع افراد العينة حسب متغيرالرتبة الوظيفية.....
56	المطلب الثاني :الأدوات والأساليبالإحصائية المستخدمة في الدراسة.....
56	الفرعالأول: أداة الدراسة.....
57	الفرع الثاني : محتوى الاستبيان.....
59	الفرع الثالث : صدق وثبات الاستبيان.....
60	الفرع الرابع :الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.....
61	المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية.....
61	المطلبالأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة.....
61	الفرع الأول :عرض ومناقشة الفرضيات.....
61	أولا: عرض وتحليل ومناقشة الفرضيةالأولى.....
66	ثانيا : عرض وتحليل ومناقشة الفرضيةالثانية.....
72	ثالثا :عرض وتحليل ومناقشة الفرضيةالثالثة.....
78	رابعا :عرض وتحليل ومناقشة الفرضيةالرابعة.....
84	المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة.....
84	الفرع الأول : اختبار صحة الفرضيةالأولى.....
84	الفرع الثاني : اختبار صحة الفرضيةالثانية.....
85	الفرع الثالث : اختبار صحة الفرضيةالثالثة.....
85	الفرع الرابع : اختبار صحة الفرضيةالرابعة.....
86	خلاصة الفصل.....
88	الخاتمة.....
92	قائمة المراجع.....
99	الفهرس.....
104	الملاحق.....

الملاحق

الملحق رقم 1: قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم	مكان العمل
1	مناصرية رشيد	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم تسيير - جامعة ورقلة
2	بلطرش حورية	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم تسيير - جامعة ورقلة
3	خامرة بوعمامة	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم تسيير - جامعة ورقلة
4	صالحى سميرة	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم تسيير - جامعة ورقلة
5	تيمجفدين نور الدين	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم تسيير - جامعة ورقلة



جامعة أسيوط - فرع مريوط - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية



و علوم التمير

التخصص: إدارة الأعمال

المستوى: ثانية ماستر

من إعداد طالبتين :

- بلقاسم حبيبة

- فطيمي أشواق

استبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته
في إطار استكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التمير تخصص: إدارة أعمال، نقدم إليكم هذا الاستبيان حول: " أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة بمؤسسة الكهرباء والطاقة المتجددة بتقزت ".
ونظرا لخبرتك في المجال العملي، لنا الشرف الكبير أن تكون ممن يساعدنا على تحقيق أهداف هذه الدراسة .
لذا نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين الإجابة عليه بكل موضوعية ودقة، من أجل الحصول على نتائج جيدة إن شاء الله، علما بأن البيانات التي سيتم جمعها ستعامل بكل سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي
ملاحظة: نسعد باستقبال أي استفسار أو تعليق أو مساهمة منكم عبر إرسالها إلينا عن طريق البريد الإلكتروني :

-achouak.fet.2017@gmail.com

-habiba15968@gmail.com

المحور الأول: البيانات الشخصية

الرجاء وضع علامة (+) في الخانة المناسبة

الجنس: ذكر أنثى

السن: أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة (من 41 إلى 50 سنة) 50 سنة فأكثر

المستوى التعليمي: ثانوي فقط ثانوي جامعي دراسات عليا

الأقدمية: أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى 10 سنوات من 11 سنة إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

الحالة الاجتماعية: متزوج (ع) عزب (ع) مطلق (ع) أرمل (ع)

الرتبة الوظيفية: أعوان تنفيذ أعوان مهارة أعوان إطار

المحور الثاني : ضغوط العمل

ويقصد بها : هي الفعل أو الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته أو بيئته وبين متطلباته مما يحدث تأثيرا داخليا يخلق حالة عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد.

الرقم	الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
عبء العمل						
01	حجم العمل الذي أقوم به يفوق قدراتي ،طاقتي لإنجاز العمل					
02	اضطر أحيانا للعمل لساعات إضافية لإنهاء العمل					
03	وقت الراحة بين الفترة الصباحية والمسائية غير كافي					
04	حجم العمل الذي أقوم به يتوافق مع الأجر الذي ألتقاه					
05	أشعر بالملل ،الروتين في عملي					
06	أعاني من توتر الأعصاب بسبب كثرة الأعمال					
ظروف العمل						
01	مستوى التهوية ،الإضاءة في مكان العمل غير مناسبة لطبيعة العمل					
02	مساحات الغرف تتناسب مع عدد الموظفين					
03	أعاني من كثرة الضجيج في مكان عملي					
04	غالبا يتوقف العمل بسبب نقص في الاحتياجات المطلوبة					
05	عدم ملائمة الأثاث والتجهيزات لطبيعة عملي					
غموض الدور						
01	مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة تحديدا دقيقا					
02	الإجراءات التي تخص وظيفتي تمتاز بالوضوح					
03						
04	الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة					
05	طاقتي تسمح لي بالقيام بأعمال أكثر صعوبة وأهمية من أعمالتي الحالية					
صراع الدور						
01	أتلقي الأوامر من أكثر من مسؤول واحد					
02	كثيرا ما أقوم بتأدية أعمال لا أعتبرها جزءا من مهام وظيفتي					
03	عملي تشارك في انجازه أكثر من مصلحة					
04	يطلب مني أداء أعمال متناقضة من عدة رؤساء					
05	أشعر بتضارب في بعض الأعمال بين المهام المطلوبة وواجباتي					
06	الأعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتي المهنية					

المحور الثالث : أخلاقيات المهنة
هي المبادئ والمعايير التي تعتبر أساسا لسلوك أفراد المهنة ، والتي يتعهدون بالتزامها ومراعاتها وعدم الخروج على أحكامها.

الرقم	الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الشفافية						
01	المعلومات المطلوبة لأداء العمل متاحة للجميع كل حسب اختصاصه					
02	يتم الإعلان عن القوانين والأنظمة وتحديثاتها باستمرار لإزالة الغموض وضبابية عنها					
03	المهام الوظيفية لكل عامل واضحة ومعلنة					
النزاهة						
04	أشعر بالنزاهة في حسم النزاعات بين الموظفين بدون تحيز لأي طرف					
05	أتجنب المحسوبية والوساطة أثناء عملي					
الامانة والاستقامة						
06	أحرص على استخدام الألفاظ البقية أثناء العمل					
07	أبادر بتقديم الاعتذار في حال صدر مني خطأ بحق الزملاء أو الإدارة					
08	ألتزم بعدم إفشاء السر المهني خارج حدود الوظيفة					
العدالة والمساواة						
09	أشعر بالعدالة في تعامل المنظمة مع كافة الموظفين					
10	أتمتع بامتيازات وظيفية تتناسب مع الجهد المبذول					
11	أشعر بامتيازات وظيفية لا تقل عن الآخرين حسب مستوياتهم الوظيفية					
الحيادية والموضوعية						
12	أحرص على الالتزام بأوقات العمل					
13	ألتزم بالأنظمة والقوانين المعمول بها في المؤسسة					
14	أستطيع أن أعبر عن وجهة نظري فيما يخص مصلحة العمل بكل موضوعية					
15	أحرص على إنجاز العمل دون تأخير					

"لكم منا جزيل الشكر والعرفان مسبقا
على مشاركتكم ومساهمتمكم القيمة في هذا العمل "