

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



مذكرة
مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماستر أكاديمي
ميدان: العلوم الاجتماعية
الشعبة: علم الاجتماع
التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل
إعداد الطالبة: ناقوص محلة
بغنوان

ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف
دراسة ميدانية لعينة من موظفي مقر بلدية ورقلة

تاريخ مناقشة الموضوع: 2014/05/27

لجنة مناقشة الموضوع:

الأستاذة: بوسحلة إيناس/أستاذة مساعد أ / جامعة قاصدي مرباح ورقلة/رئيسا
الأستاذة: محامدية إيمان/ أستاذة مساعد أ / جامعة قاصدي مرباح ورقلة/مناقشا
الأستاذة: بوزغاية باية/أستاذة مساعد أ/جامعة قاصدي مرباح ورقلة /مشرفا ومقررا

السنة الجامعية: 2013-2014

كلمة شكر و عرفان

أشكر الله عز وجل الذي نور عقولنا بالعلم والمعرفة وأنار لنا دربنا وأعاننا على ما فيه الخير والصلاح. بقوله تعالى <<وقل رب زدني علما>> سورة طه 114. ويشرفني ويسعدني أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى كل من أعانني في إنجاز هذه المذكرة وأخص بالذكر الأستاذة المشرفة *بوزغاية باية* التي ساعدتني بإرشاداتها وتوصياتها المهمة حول مذكري، كما اشكر رفيقة دربي ومشواري الجامعي ووقوفها معي في الصعوبات *إلهام حمادة* وإلى من أعانني في دراستي الميدانية وتوفير جميع المتطلبات الضرورية *حليمي حشاني* وزميلاتي اللواتي أعانوني حتى بتوفير سبل الراحة لي ولو بالكلمة الطيبة *وسيلة خليل* كما أتقدم بوافر الشكر والتقدير لوالدي العزيز أعانه الله وأعطاه الصحة والعافية وأدامه الله ذخرًا لي، وإلى والداتي الغالية وزوجة أبي العزيزة أدامهما الله لي، كما أشكر الأعضاء المناقشين على تفضلهم بجلسة المناقشة ومزيدا لهم من النجاحات المهنية.

فهرس المحتويات

كلمة شكر و عرفان

فهرس الجداول والأشكال

مقدمة.....أ

الفصل الأول: المدخل العام للدراسة

- 1- صياغة الإشكالية.....04
- 2- تساؤلات الدراسة.....05
- 3- أهداف الدراسة.....05
- 4- أسباب اختيار الموضوع.....06
- 5- تحديد المفاهيم الإجرائية.....06
- 6- المدخل السوسولوجي.....08
- 7- الدراسات السابقة.....09

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

- 1- مجالات الدراسة.....13
- أ- المجال المكاني.....13
- ب- المجال الزمني.....13
- ج- المجال البشري.....13
- 2- منهج الدراسة.....14
- 3- أدوات جمع البيانات.....14
- أ- الملاحظة.....14
- ب- الاستمارة.....14
- 4- أسلوب اختيار العينة.....16

الفصل الثالث: مناقشة وتفسير النتائج

- 1- عرض وتحليل النتائج.....19
- 2- مناقشة وتفسير النتائج العامة والجزئية.....33
- 3- الاستنتاج العام.....35
- 4- الاقتراحات والتوصيات.....36
- خاتمة.....37
- قائمة المصادر والمراجع.....38
- الملاحق.....40
- ملخص الدراسة.....41

فهرس الجداول

الرقم	نوع الجداول	الصفحة
01	يبين نوع المبحوثين من حيث الجنس والمستوى التعليمي والسن	19
02	يبين نوع المبحوثين من حيث الحالة العائلية وسنوات الخبرة	20
03	يبين الصعوبات في طبيعة العمل.	21
04	يبين المشاركة في إتخاذ القرار داخل المؤسسة	22
05	يبين كثرة الأعمال والمهام الموكلة للموظف	23
06	يبين القدرة على إحراز الاستقلالية في العمل والتعبير عن الطموحات	24
07	المشكلات العائلية ودورها في ضغوط العمل.	25
08	يبين المساندة الاجتماعية بين الموظف والإدارة	26
09	يبين العلاقة بين الموظفين داخل العمل	27
10	يبين تعارض الواجبات المترتبة مع المتطلبات الوظيفية	28
11	يبين اختلال في بيئة العمل كالإضاءة والتهوية	29
12	:يبين وجود وسائل للتنقل بين مكان العمل ومكان الإقامة	30
13	:يبين مناسبة الأجهزة والأدوات المستخدمة مع طبيعة العمل.	31
14	يبين الحصول على المكافآت والحوافز من المؤسسة.	32

مقدمة

بازدياد الظواهر والمشكلات الاجتماعية في المجتمع وبالأخص في المؤسسات العمومية والخاصة، قد مارست هاته الظواهر بعض السلبيات والمعوقات، شلت حركات عمل المؤسسات بالشكل الصحيح، مما استدعى إلى ضرورة دراسة هذه الأوضاع من طرف باحثي العلوم الاجتماعية بصفتها علم يهتم بهذا الشأن، ومعرفة الأسباب الكامنة وتفسيرها وإيجاد حلول لها، باعتبار أن هاته المؤسسات نسق اجتماعي داخل المجتمع له مكوناته الداخلية والخارجية والمادية والبشرية.

كما ظهرت بعض المشاكل داخل المؤسسات أدت إلى ظهور ضغوطات خاصة بالعمل قللت من أداء العامل وانعكست أيضا على بيئة عمله ومحيطه الداخلي والخارجي لأنه يمثل موردا بشريا داخل التنظيم، وانه كلما قلت المشاكل زادت إنتاجيته وأدائه والعكس صحيح، ومن هنا وجب دراسة والاهتمام بهذه الظاهرة وفهمها وعلاقتها ببعض أخلاقيات المهنة، وظهور بعض التصرفات داخل العمل كالتهيب واللامبالاة وعدم الجدية، وكيف يؤثر ذلك على التنظيم حيث تمت هذه الدراسة على فصلين وهما: الفصل الأول ويضم قسمين الجانب النظري للدراسة واحتوى على الإشكالية و التساؤلات، والفروض وأسباب الدراسة الذاتية والموضوعية ثم أهدافها، والمفاهيم الإجرائية لتوضيح الموضوع والمدخل النظري الملائم لدراسة، بالإضافة إلى الدراسات السابقة التي تناولت جانب من جوانب موضوع الدراسة، أما القسم الثاني تناولنا فيه الإجراءات المنهجية لموضوع الدراسة ومجالها المكانية والزمنية والبشرية، والمنهج الملائم لتحليل الظاهرة والأدوات وتقنيات جمع البيانات، كالملاحظة والاستمارة، أما الفصل الثاني وتضمن تحليل وتفريغ البيانات، وعرض للنتائج العامة والجزئية ومناقشتها، والخروج باستنتاج عام وتوصيات مقترحة.

المدخل العام للدراسة

الفصل الأول: المدخل العام للدراسة

1_ صياغة الإشكالية

2_ تساؤلات الدراسة

3_ أهداف الدراسة

4_ أسباب الدراسة

5- مفاهيم الدراسة

6- المدخل السوسيولوجي

7- الدراسات السابقة

صياغة الإشكالية :

إن تعقيدات الحياة المختلفة انعكست بشكل سلبي على حياة الفرد ونشاطاته، ومع ظهور المؤسسات الصناعية المتطورة على مختلف المستويات نتيجة للاختراعات والاكتشافات نحو الإنتاج الصناعي، يرجع العلماء والباحثين هذا التطور إلى التكنولوجيات الحديثة وقوة التصنيع والتنظيم ومعطيات البيئة الداخلية الخارجية، ولقد كان للمؤسسات دور في تحليل مختلف الأنشطة داخلها من خلال القوة العاملة المؤهلة والمتخصصة، والتي تميزت بعلاقات موضوعية وعقلانية في التعامل والتفاعل بين مختلف مستويات البناء التنظيمي والخضوع له بكل سلبياته وإيجابياته، مما شكل أو خلق نوع من العلاقات المتوترة نتيجة عدم التوافق وعدم الاستقرار، والتغيرات وكبر حجم المنظمة وضعف الاتساق، و بالإضافة إلى الظروف التي يعيشها الفرد داخل مجتمعه وأسرتة، جعلت الفرد يعيش حالات من الاضطرابات و التوترات مارست عليه تلك الظروف ضغطا موجهها في عمله أو خارجه.

والذي أصبح مفهوم هذا الضغط متداولاً عند الكثير من المتخصصين والباحثين في علم الاجتماع خاصة، والعلوم الأخرى بصفة عامة، والتي أصبحت هذه الظاهرة أو الحالة جزء من حياة الفرد وارتبطت بعجزه عن القيام بمتطلباته الوظيفية أو الخارجية، وأثرت على حياته سلبياً بحيث تحدث له حالات غير منسجمة ومتوافقة نتيجة التفاعل غير الصحيح بين الأفراد أو العمال أو الإدارة نفسها، كل هذا يؤدي به إلى الانحراف عن أدائه المطلوب منه و بالتالي على أخلاقيات مهنته و الإخلال بنظام العمل داخل المؤسسة. ويعتبر موضوع أخلاقيات المهنة مصطلح حديث ظهر في مطلع القرن 19 و تداول معناه مند العهد اليوناني، وتتمثل أخلاقيات المهنة في الأصول العامة للآداب و السلوك الاجتماعي للمهنة التي حددها اللوائح والقوانين المنظمة لمزاولة تلك المهنة، وترتبط هذه الأخيرة بالإتقان في العمل و المحافظة على القيام به لأنها جزء يمس كيان المؤسسة و ضروري على الفرد التقيد به للمحافظة على مهنته و صورة المؤسسة، ومن هنا تظهر العلاقة بين الضغوط و مهنة العامل كعلاقة طردية في حدوث عدة نتائج تؤثر على وظيفة الفرد بالدرجة الأولى ثم على المؤسسة بالدرجة الثانية.

لذلك تمحورت دراستنا حول ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة وعليه نطرح الإشكال التالي:

-هل تؤثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى الموظف بمقر بلدية ورقلة؟

فرضيات الدراسة: ولتوضيح هذا التساؤل العام نطرح التساؤلات التالية؟

-هل تؤثر الظروف التنظيمية على أخلاقيات المهنة لدى الموظف بالمؤسسة؟

-هل تؤثر الظروف الاجتماعية على أخلاقيات المهنة لدى الموظف بالمؤسسة؟

-هل تؤثر الظروف المادية على أخلاقيات المهنة لدى الموظف بالمؤسسة؟.

3-أهداف الدراسة: لكل دراسة أهداف استوجب دراستها وهي:

-محاولة ربط العلاقة بين مختلف العوامل والظروف المرتبطة بالعامل المؤثرة على أخلاقياته بالمؤسسة .

-التعرف على تأثيرات الضغوط التي يعاني منها العامل وضرورة الاهتمام بهذه الظاهرة.

-الكشف عن أهمية هذه الظاهرة وما تخلفه من بعض النتائج السلبية للمؤسسة .

4-أسباب اختيار الموضوع :

4-أ-الذاتية:

4-ب-الموضوعية :

1- تسليط الضوء على اهتمام المؤسسات بالتحفيف من هذه الظاهرة والبحث عن حلول ولو شكلية لها.

2- إثراء المكتبات بالدراسات عن الموضوع خصوصا بعد معالجته من ناحية مختلفة.

5- مفاهيم الدراسة:

أ- مفهوم ضغوط العمل:

مفهوم الضغط: 1- لغة: ترجع كلمة الضغط في مفهومها اللغوي إلى ضغط (بفتح كامل الحروف) فقد جاء في

القاموس المحيط للفيروز أبادي (ضغطه). بمعنى عصره وزجه إلى شيء ما، وجاء في معجم الوسيط (ضاغطه). بمعنى زاحمه، و

ضغطه ضغطاً. بمعنى غمزه إلى شيء ما كحائط أو غيره¹

ب- اصطلاحاً: وقد عرفه هانز سيلبي: بأنه استجابة جسدية غير محددة لمطلب معين.²

تعريف ضغوط العمل: هي حالة من انعدام التوازن بين المطالب الداخلية والخارجية على حد سواء وبين قدرتنا على

إشباع هذه المطالب.³

وتعرف أيضاً: هو حالة مزاجية يشعر بها الفرد وتؤثر على تصرفاته وتغير من طريقة تفكيره.⁴

تعريف ضغوط العمل إجرائياً: هي حالة تحصل للفرد نتيجة لعوامل مختلفة تجعله غير قادر على تحقيق ما هو متوجب

عليه بصورة أفضل.

¹ - علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط3، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2003، ص56

² - نداء محمد الصوص، السلوك الوظيفي، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008، ص82

³ - نفس المرجع السابق، ص83

⁴ - محمد سعيد أبو سلطان، السلوك التنظيمي، ط، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص262

ب- أخلاقيات المهنة:

الأخلاقيات: مجموعة القيم المشروعة التي يتحلى بها الشخص المسؤول والتي لها تأثير واضح على السلوك والمحقة للخير

والممانعة للشر والرافضة للظلم والطغيان في المجتمع ضمن قواعد ومعايير محددة تحكم هذا السلوك.⁵

المهنة: هي عمل يشغله العامل بعد أن يتلقى دراسة نظرية كافية، وتدريباً عملياً طويلاً في مراكز، ومدارس، أو

جامعات، وتتطلب مجموعة من المهارات والمعارف النظرية، والقواعد التي ينتظم العمل بها.⁶

تعريف أخلاقيات المهنة: هي المبادئ والمعايير التي تعتبر أساساً لسلوك أفراد المهنة المستحبة والتي يتعهدون بالتزامها

ومراعاتها وعدم الخروج على أحكامها.⁷

ويمكن تعريفها أيضاً: نظام المبادئ الأخلاقية وقواعد الممارسة التي أصبحت معيار السلوك المهني والتقويم. وتتضمن

الأسس والواجبات والحقوق والمخاطبات التي يجب التقيد بها عند ممارسة عمل مهني محدد.⁸

تعريف التغيب عن العمل: وهي ظاهرة سلبية فيها ينقطع العامل عن العمل لأيام أو أسابيع دون إشعار المؤسسة

وبدون سبب أو مبرر.⁹

التباطؤ في العمل كتعريف إجرائي: هو قصد العامل من إضعاف عمله والتظاهر بأن ذلك الحد الأدنى لعمله.

⁵ -سليمان بن سلام بن خليل الرومي، درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، 2009، ص82.

⁶ -نفس المرجع السابق ص82.

⁷ -مرجع سبق ذكره، ص83.

⁸ -نداء محمد الصوص، مرجع سابق، ص53.

⁹ -إحسان محمد الحسن، علم الاجتماع الصناعي، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص95.

6- المدخل السوسيولوجي:

نظرية التوافق:

يعد مفهوم التوافق من المفاهيم الجوهرية في فكر ما بعد الحداثة ونجد أن لهذا المفهوم تطبيقات ومعاني متعددة، فعلى عكس العمومية تشير هذه النظرية إلى الخصوصية وعلى خلاف الثبات والاستقرار واليقين وبخلاف الأشياء التي تعتمد على نفسها وتؤثر على غيرها، وعلى خلاف الانتظام يظهر أو الاتساق يظهر التوافق عدم الانتظام وعلى خلاف الأمن والضمان يشير التوافق إلى الخطر والضغط وتعزيز الضبط والتحكم، وتشير نظرية التوافق على دراسة الضغوط والظروف المباشرة التي تواجهها التنظيمات

وتؤثر على بنائها التنظيمي ومن أمثلتها حجم التنظيم وطبيعة التكنولوجيات المستخدمة وحالة البيئة المحيطة بالتنظيم، وتفترض هذه النظرية أن الإدارة الناجحة هي التي يمكنها تحقيق الكفاءة التنظيمية من خلال البحث عن البناء التنظيمي الأكثر ملائمة في ظل هذه الضغوط و الظروف التي تواجهها، وترجع أصولها إلى بعض المؤسسين أمثال *توم بيرنر* و*ستوكر* و*بول لورانس* و*جاي لوراش* فقد برهنت هذه النظرية على أنها أكثر فاعلية وتأثير لحل المشكلات التنظيمية وتفترض بتأمين التوافق والانسجام بين الخصائص التنظيمية والظروف الموقفية التي تحدد مستوى الأداء التنظيمي. ويعتقد مؤسسو هذه النظرية بعدم وجود بناء تنظيمي أكثر كفاءة نظرا لأن التنظيمات تختلف من حيث الوظائف والظروف التي تواجهها بعدة عوامل: كالتكنولوجيا وحجم التنظيم ويرى كل من *بيرنر* و*ستوكر* أن تغير الظروف التكنولوجية من شأنه خلق مشكلات غير متوقعة، وقام *لورانس* و*لوراش* بدراسة على عشر شركات ب.م.أ تبين من خلالها أن كلما زادت درجة الضغوط زادت الحاجة إلى المرونة والتخصص.¹⁰ ونرى أن هذا المدخل قد ركز على الظروف التنظيمية التي تعمل على إحداث الفروق والعرقلة في العمل بسبب السياسات الغير واضحة وسوء الاستخدام الأمثل، وغيرها من العوامل كتكنولوجيا حجم التنظيم ودرجة الرسمية للاتصالات وموقع المنظمة وحجمها التي تؤدي إلى ضعف الجهاز التنظيمي وبالتالي إضعاف مخططاته كلها كانت الأنسب للدراسة وقريبة من تحليل موضوع دراستنا.

¹⁰ - طلعت إبراهيم لطفي، علم الاجتماع التنظيم، دط، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 2008، ص136

7- الدراسات السابقة:

إن الدراسات السابقة تعتبر جهوداً مضمّنة للعديد من الباحثين وإسهاماتهم المختلفة في رصد ودراسة الظواهر وتحليلها بغرض فك اللبس فيها والخروج بفرضيات بغرض تعميمها، والاستفادة منها في الدراسات الآتية ويمكن الاستخلاص منها نوع العينات المحددة والأدوات المستخدمة وعرض النتائج المستخلصة من البحوث السابقة.

الدراسة الأولى:

وهي دراسة بعنوان: "اثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات" وهي دراسة مقدمة استكمالاً للحصول على شهادة الماجستير إدارة أعمال تخصص تجارة، من إعداد الطالب (ميسون سليم السقا) بالجامعة الإسلامية غزة، السنة الجامعية 2009، وتتلخص إشكالية الدراسة في تأثير ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات بالمصارف العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين، فاقترنت الدراسة على العاملين بالمصارف العاملة بقطاع غزة، وقد استخدم فيها المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع، أما مجتمع الدراسة فيتمثل في 877 موظف على 13 بنوك وتم أخذ العينة بطريقة عشوائية بلغت 116 موظف، وفي آخر الدراسة توصل الباحث إلى النتائج التالية:

أولاً: المؤشرات المتعلقة بمصادر ضغوط العمل:

إن المساندة الاجتماعية فهي متوفرة بين أفراد العينة بشكل جيد مما يشير إلى أنها لا تمثل لأفراد العينة أي ضغط عمل.

ثانياً: مؤشرات تأثير ضغوط العمل على خطوات عملية اتخاذ القرارات:

أ- عدم وجود مؤشرات واضحة لضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات ككل.

ب- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل وعملية اتخاذ القرارات. فكلما زاد مستوى الضغط الناتج عن عبء العمل زادت صعوبات عملية اتخاذ القرارات.

ج- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور وعملية اتخاذ القرارات. فكلما زاد مستوى الضغط الناتج عن صراع الدور زادت صعوبات عملية اتخاذ القرارات.

د- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور واتخاذ القرارات، فكلما زاد مستوى الضغط لنا تجعل غموض الدور زادت صعوبات عملية اتخاذ القرارات..

الدراسة الثانية:

وهي دراسة معنونة بـ"درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة (من وجهة نظرهم وسبيل تطويرها)" مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في أصول التربية من إعداد الطالب (سليمان بن سلام بن خليل الرومي) بالجامعة الإسلامية، غزة، قسم أصول التربية، السنة الجامعية 2005 وتتلخص إشكالية الدراسة في مدى التزام المشرفين بأخلاقيات المهنة من وجهة نظرهم . أما المجال المكاني فاقترنت الدراسة على المعلمين، والزملاء، والموظفين، الإدارة، المجتمع المحلي. عام 2009 وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي الأنسب إلى معرفة الواقع، أما أساليب جمع البيانات فقد استخدم الباحث الاستبيان، أما مجتمع الدراسة تمثل في 140 فرد من أقسام مختلفة، وفي آخر الدراسة توصل الباحث إلى نتائج:

1- تراوحت نسبة تقدير المشرفين لدرجة التزامهم بأخلاقيات المهنة بين أعلى استجابة للاستبيان ككل بـ 95% وأدناه 60%.

2- لا توجد فروق دالة بين متوسطات درجات تقدير المشرفين التربويين في محافظات غزة لدرجة التزامهم بأخلاقيات المهنة من وجهة نظرهم تعزى لمتغير سنوات الخدمة في الإشراف التربوي ووكالة التدريس أو التخصص.

3- توجد فروق دالة تعزى لمتغير التخصص في المجال الأول فقط نحو المعلمين. وكذلك فروق تعزى لمتغير جهة العمل في المجال الثالث فقط نحو الزملاء لصالح الوكالة. وقد استفدنا من هذه الدراسات السابقة في تحليلها وتفسيرها للظروف المؤدية للضغط والمقارنة بين النتائج المتوصل إليها ونتائج دراستنا لاكتشاف الفروق، كما نجد الاختلافات في عينة الدراسات السابقة كانت على عمال المصارف والبنوك في حين دراسي كانت على موظفي البلدية وقد اكتشفنا اختلاف النتائج المتوصل إليها، كما تعتبر هذه الدراسات كمرجع للبحوث وتوضيحه

الأبحاث المنجزة الدراسة

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

1-مجالات الدراسة

أ-المجال المكاني

ب-المجال الزمني

ج-المجال البشري

2-منهج الدراسة

3-أدوات جمع البيانات

4-أسلوب اختيار العينة

إن الجانب النظري للدراسة الذي يعتمد عليه الباحث يعتبر مكملاً للجانب الميداني، وذلك للتأكيد على المعطيات الموجودة في البحث وتحويلها إلى معطيات كمية بحتة، وإعطاء الجانب الميداني طابعاً إحصائياً وذلك باستخدام الأدوات الملائمة لتفصي الحقائق والمنهج المتبع وتحديد مجالات هذه الدراسة.

1-مجالات الدراسة:

أ-المجال المكاني:

تأسست بلدية ورقلة سنة 1932م وتقع في الجنوب الشرقي، وبالتحديد شمال خط عرض 32 درجة وخط طول 5 درجة، وتقع على مستوى سطح البحر ب 135م². ويحدها شمالاً بلدية أنقوسه وجنوباً بلدية الرويسات وشرقاً بلدية عين البيضاء وسيدي خويلد وغرباً بلدية زلفانة ولاية غرداية، وتربع على مساحة 2887 كلم²

ب-المجال الزمني:

لقد كانت الدراسة خلال الموسم الجامعي 2013/2014 حيث بدأت الدراسة النظرية من شهر فيفري إلى غاية شهر مارس، أما عن الدراسة الميدانية بدأت في شهر مارس إلى غاية شهر أفريل من نفس السنة 2014.

ج-المجال البشري:

ونعني به مجتمع البحث والذي يتكون من الموظفين الذين يعملون بمقر بلدية ورقلة وبلغ عددهم 1131 موظفاً متوزعين على فروع داخل بلديات الولاية وتتكون من الكتابة العامة، و4مدرجات، 16مصلحة، 30مكتب، 52فرع.

أنظر للملحق رقم 1 يبين الهيكل التنظيمي لمقر البلدية.

2- منهج الدراسة :

إن ميدان علم الاجتماع يضع جل اهتماماته لاكتشاف الظواهر الاجتماعية المتفشية في المجتمع لدراستها وتحليلها بغية اكتشاف الحلول التي تخفف من حدتها، وذلك باستخدام أساليب ومناهج تساعد الباحث على الدراسة، ويمكن تعريف المنهج على أنه: مجموعة من القواعد العامة يعتمدها الباحث في تنظيم ما لديه من أفكار أو معلومات من أجل أن توصله إلى النتيجة المطلوبة.¹¹

وانطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة "ضغوط العمل و تأثيرها على أخلاقيات المهنة"، اعتمدنا في معالجة الدراسة على المنهج الوصفي الذي هو: طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية¹². ولقد رأينا أنه الأنسب للدراسة ويضمن لنا وصف ورصد دقيق لكل ما يحيط بالمشكلة، أي تشخيص حالة المؤسسة وظروف العمل والتي من ضمنها يمكن معرفة ضغط العمل ومدى قوته وتأثيره لدى أفراد العينة داخل التنظيم، وإلى هذا تحليل جوانب الظاهرة الكمية من خلال التفسيرات لجوانب الموضوع ويستخدم هذا المنهج للكشف عن العلاقة بين المتغيرين لأنه يكشف عن الواقع وتحديد أبعاده ووصف عن مسببات الظواهر الاجتماعية واكتشاف حلول لها.

3- أدوات جمع البيانات:

للقيام بدراسة ميدانية تتطلب مجموعة من الإجراءات والأدوات تسهل على الباحث تقصي والحصول على الحقائق من

المبحوثين وتتلخص هذه الأدوات كالآتي:

أ-الملاحظة : وهي أداة هامة للبحث العلمي وتسمح بمشاهدة حيثيات الدراسة عن قرب ويمكن تعريفها: أنها عبارة عن عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية، ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها، بهدف التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة.¹³ وقد اعتمدنا عليها خلال تواجدها بمقر البلدية بورقلة وقد ساعدتنا في اكتشاف بعض سلبيات التنظيم كالفوضى والتدمير لبعض الموظفين والتي من نتائجها القلق والضغط على الأوضاع المزرية التي يعيشها الموظف داخل عمله و معرفة طريقة تعامله معها .

¹¹ - مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط1، مؤسسة الورق، عمان الأردن، 2000، ص60

¹² - موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، 2006، ص98

¹³ - محمد عبيدات، محمد أبو نصار، عقلة مبيضين، منهجية البحث العلمي (القواعد-المراحل-التطبيقات) ط2، دار وائل، الأردن، 1999، ص73

ب- الاستمارة : وتعتبر أداة ذات أهمية لأنها تعتمد على اكتشاف جزء من الحقائق عن طريق جملة من الأسئلة الموجهة للمبحوثين. وتعرف بأنها: أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة مرتبة بأسلوب منطقي¹⁴. وقسمت أسئلة استمارة الاستبيان إلى أربعة محاور، كل محور يحتوي على مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي كالآتي: -المحور الأول: يتناول البيانات الشخصية للمبحوثين .

-المحور الثاني: يتناول مجموعة من الأسئلة حول الظروف التنظيمية وأخلاقيات المهنة.

-المحور الثالث: يتناول مجموعة من الأسئلة حول الظروف الاجتماعية وأخلاقيات المهنة.

-المحور الرابع: يتناول مجموعة من الأسئلة حول الظروف المادية وأخلاقيات المهنة.

صدق المحكمين : من أجل التأكد من صحة الأسئلة وملائمتها للمحاور، قمنا بعرض أسئلة الاستبيان على مجموعة

من الأساتذة في علم الاجتماع وقاموا بوضع بعض الملاحظات التالية: 1-زيادة والتعمق في عدد الأسئلة.

2-وضع بدائل لبعض الأسئلة . 3-إعادة الصياغة الصحيحة للأسئلة.

¹⁴-ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج البحث العلمي (النظرية والتطبيق)، ب ط، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان

الأردن، 2000، ص81

4: أسلوب اختيار العينة:

إن الصعوبة التي تواجه الباحث في بحثه هي اختيار العينة المناسبة للبحث العلمي، وعليه يتوقف اختيار العينة على مواصفات وقياسات التي يخرج بها الباحث من عملية بحثه، وتعرف العينة : أنها ذاك الجزء من مجتمع البحث الذي سنجتمع من خلاله المعطيات.¹⁵ وقمنا باختيار العينة العشوائية البسيطة الملائمة للموضوع. لأننا بصدد قياس ظاهرة توفرت في مجتمع البحث وسبب اختيارنا لهذه العينة لمعرفة مستوى الضغط لدى أفراد العينة وهذا لا يرتبط بفئة أو مجموعة عن غيرها من باقي الأفراد باعتبار أن الضغط يتولد لدى الأفراد بدون وضع اعتبارات أو قياسات لذلك، وقدر المجتمع الأصلي ب1131 موظفا متوزعين على فروع**، حيث أخذت نسبة 5% من المجتمع الأصلي، نظرا لكبر مجتمع الدراسة وتوزعه على هيئات ومصالح وفروع مختلفة وبالتالي كانت عينة الدراسة 57 موظفا تراوح بين الجنسين إناث وذكور.

¹⁵ -موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (التدريبات عملية)، ط2، تر: بوزيد صحراوي وآخرون، دار الفصبة للنشر، الجزائر

2004، ص101.

** -أنظر الملحق رقم (1) -المخطط يوضح التنظيم الهيكلي لمصالح البلدية.

مَنْ لَمْ يَرْوِ
عَنْ قَسْرٍ
مَنْ لَمْ يَرْوِ

الفصل الثالث :عرض وتحليل وتفسير البيانات ومناقشة النتائج

1- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى

2- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية

3- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

4- الاستنتاج العام

5- الاقتراحات والتوصيات

أولاً: عرض وتحليل النتائج:

الجدول رقم 01: المبحوثين من حيث الجنس والمستوى التعليمي والسن.

الجنس		ذكور			إناث		
المستوى	متوسط	ثانوي	جامعي	متوسط	ثانوي	جامعي	المجموع %
29-20	%3.50 02	%1.75 01	%5.26 03	%00 00	%5.26 03	%8.77 05	%24.56 14
39-30	%3.50 02	%10.52 06	%8.77 05	%5.26 03	%10.52 06	%12.28 07	%50.87 29
49-40	%1.75 01	%5.26 03	%7.01 04	%1.75 01	%5.26 03	%3.50 02	%24.56 14
	%8.77 05	%17.54 10	21.05 12	%7.01 04	%21.05 12	%24.56 14	%99.99 57
المجموع الكلي	%47.36 27			%52.63 30			

من خلال الجدول يتضح أن نسبة المبحوثين الذكور بلغت 47.36% توزعت هذه النسبة في فئات أولها (20-29) بلغ فيها 5.26% ذات مستوى تعليمي جامعي ثم تليها نسبة 3.50% ذات مستوى المتوسط ثم 1.75% مستوى ثانوي، وبعدها الفئة (30-39) بلغت أكبر نسبة فيها المستوى الثانوي 10.52% وتليها المستوى الجامعي بنسبة 8.77% ثم المستوى المتوسط بنسبة 3.50% وفي الأخير الفئة (40-49) بلغت أكبر نسبة فيها المستوى الجامعي 21.05% وتليها نسبة 17.54% من المستوى الثانوي وبعدها نسبة 8.77% من المستوى المتوسط. بالمقارنة مع نسبة المبحوثات قدرت نسبتهم 52.63% توزعت هي الأخرى على فئات من (20-29) بلغت من لديهن المستوى الجامعي 8.77% تليها المستوى الثانوي بنسبة 5.26% في حين انعدم المستوى المتوسط ثم فئة (30-39) بلغت أكبر نسبة فيها المستوى الجامعي 12.28% ثم تليها المستوى الثانوي ب 10.52% ثم 5.25% المستوى المتوسط وفي الأخير فئة (40-49) بلغت أعلى نسبة المستوى الثانوي 5.26% ثم تليها نسبة المستوى الجامعي 3.50% وأخيرا المستوى المتوسط 1.75%. ويمكن القول أن نسبة الإناث كانت أكبر من نسبة الذكور

وهذا يعود لطبيعة العمل والخدمة المقدمة لكافة أفراد المجتمع وتستوجب الجنتين معا وقد كانت الفئة العمرية من (30-39) هي الفئة أكبر نسبة للجنسين لأنها الفئة الشبابية المؤهلة وذات تطلعات مستقبلية وقدرتها على التطور والعطاء والأداء الجيد وارتفاع نسبة التفاعل والنشاط بينها وميلها للاستقرار.

الجدول رقم 02:المبحوثين من حيث الحالة العائلية وسنوات الخبرة.

إناث		ذكور		الجنس-الحالة العائلية		الاحتمالات		
						متزوج	أعزب	
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
15.78	09	17.54	10	15.78	09	14.03	08	أقل من 10 سنوات
7.01	04	12.28	07	17.54	10	00	00	أكثر من 10 سنوات
22.80	13	29.82	17	33.33	19	14.03	08	المجموع

من خلال الجدول يتضح بان نسبة سنوات الخبرة الأقل من 10سنوات للذكور المتزوجين قدرت بـ 15.78% وتليها نسبة العزاب بلغت 14.03% في حين نسبة سنوات الخبرة لأكثر من 10سنوات للمتزوجين بلغت 17.54% بالمقارنة مع نسبة أقل من 10سنوات خبرة للعازيات قدرت بـ 17.54% في حين المتزوجات بلغت 15.78% ثم تليها نسبة سنوات الخبرة الأكثر من 10 سنوات للعازيات بلغت 12.28% ثم نسبة المتزوجات بـ 7.01% ويمكن القول أن الحالة العائلية لها دور للفرد في البحث عن العمل وإقباله عليه تبعا لحالته الاجتماعية أما عن سنوات العمل أو الخبرة وهذا يعود إلى أن مصالح البلدية في حالة تجديد مما تطلب موظفين جدد عن طريق الاندماج المهني (عمل مؤقت) ليلبوا احتياجات المؤسسة، وبهذا تستعين المؤسسة بهذه الفئة من الموظفين لزيادة في الحراك الوظيفي، وتجديد لأعضاء العمل حسب متطلبات الوظيفة، ونظرا لأن مكان العمل عمومي ويقصده المئات وجب توسيع نطاقات العمل لتلبية كل الخدمات العالقة بها، أما بالنسبة لأكثر من 10سنوات عمل قدرت بـ 29.82% وقد قلت هذه النسبة، ونرى أن كلما زادت سنوات العمل أو الخبرة وبالتالي زيادة نوع من الوعي الوظيفي يساعد في مواجهة صعوبات وضغط العمل، والتمسنا في مؤسسة قلة سنوات العمل بلغت نسبة كبيرة وبالتالي ارتفاع معدل الضغط فيها.

الجدول رقم 03:الصعوبات التي تواجه العامل في طبيعة العمل.

الاحتمالات	البدائل	التكرارات	النسب المئوية	المجموع
نعم	التغيب عن العمل	14	%24.56	%57.89
	ا لتقليل من الأداء	08	%14.04	
	التباطؤ في العمل	09	%15.78	
	أخرى تذكر	02	%3.50	
لا		24	%42.10	%42.10
المجموع		57	%99.98	%99.99

من خلال الجدول يتضح أن نسبة الموظفين الذين يواجهون صعوبات في عملهم قدرت ب %57.89، وهذا راجع إلى طبيعة العمل وتنوع الواجبات المطلوبة وعدم التوافق أحيانا بين قدرات الفرد وحاجات العمل أو لعدم فهمه لجوانب العمل ونمطية الإشراف القائم وعدم الاتزان في قبول اللوائح كل هذا من شأنه تعقيد العمل بالنسبة للموظف. وقد تراوحت هذه النسبة بين من يضطر إلى التغيب عن عمله بنسبة %24.56 ونسبة %15.78 من يتباطىء في عمله و %14.04 من يقلل من أدائه و نسبة %3.50 أخرى تذكر كمن يترك العمل لوقت آخر والبعض من يكتف من عمله كمحفز ليقضي على الصعوبات؛ في حين نسبة %42.10 من الموظفين صرحوا بأنهم لا يعانون من صعوبات في عملهم ويكملون عملهم على أكمل وجه وذلك أن لديهم القدرة والمحفزات للقضاء على هذه الصعوبات ولم يجعلوا منها عائقا لعملهم وبالإضافة إلى قدرتهم على تجاوز تلك الصعوبات .

الجدول رقم 04: المشاركة في إتخاذ القرار داخل المؤسسة.

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	18	31.57%
لا	39	68.42%
المجموع	57	99.99%

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة الموظفين غير المشاركين في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة قدرت بـ 68.42% كونهم موظفين مهمتهم تنحصر في العمل وقد صرح البعض على أنه ليس من صلاحياتهم المخولة المشاركة في ذلك منهم وإنما تقع على عاتق المشرف على جهود تلك الموظفين وتختلف درجة المشاركة حسب المدير وإشراكه لمؤوسيه، في حين نسبة 31.42% من الموظفين يشاركون في إتخاذ القرارات داخل المؤسسة على اعتبار أن لديهم مؤهل لذلك والإدارة منحتهم الصلاحية تولي الأمور كونهم يمثلون دور مهم في المؤسسة وعلى إطلاع بكل الأمور داخلها و المسؤولين عن ذلك. وعملية المشاركة في إتخاذ القرارات تعمل على تقليص بؤرة التوتر بين الموظفين وتنمية روح المبادرة والتعاون. كما يوجد بعض الأفراد من يتمتعون بالسلبية واللامبالاة ولا يميلون إلى التطور والتجديد.

الجدول رقم 05: كثرة الأعمال والمهام الموكلة للموظف

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
التغيب عن العمل	19	%33.33
عدم الانضباط	21	%36.84
عدم الجدية في العمل	05	%8.77
أخرى تذكر	12	%21.05
المجموع	57	%99.99

يتضح من خلال الجدول أن نسبة الموظفين الذين صرحوا بأن كثرة الأعمال والمهام الموكلة إليهم تؤدي بهم إلى عدم الانضباط قدرت بـ 36.84%، في حين قدرت نسبة من صرحوا بالتغيب عن العمل 33.33% وتليها نسبة 21.05% من صرحوا بأخرى تذكر تمثلت بين من ينظم عمله من خلال رزنامة التاريخ والبعض الآخر يعتبر أن روتين الأعمال تخلق ضغط إضافي والملل عند الموظف والبعض صرح بأن كثرة الأعمال لا تؤثر وتحفزهم لمزيد من الأداءات العالية. في حين نسبة 8.77% من صرحوا بعدم الجدية في العمل وهذا راجع إلى أن أعباء العمل تنعكس على الموظف نفسيا وجسميا مما تؤدي به على الخمول في العمل وعدم التركيز وبالتالي تمارس هذه الأعمال ضغط عليه لأن الضغط يبدأ بالفرد وينتهي بالمؤسسة .

الجدول رقم 06: القدرة على التمتع بالاستقلالية والتعبير عن الطموحات في العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسب المئوية
نعم	31	54.38%
لا	26	45.61%
المجموع	57	99.99%

من خلال الجدول يتضح بأن نسبة الذين يحرزون الاستقلالية في عملهم والتعبير عن طموحاتهم بلغت 54.38% لأنهم يتمتعون بشخصية ناضجة ولديهم مكانة خاصة في العمل تسهل لهم تحقيق الذات والطموح والاستقلال، أو لرضاهم الجيد لأدائهم، في حين نسبة 45.61% لا يتمتعون بذلك ويتمثل دورهم حسب رأيهم في الالتزام بالعمل دون تحقيق ذاتهم لسبب أن المؤسسة تلزم العمال بالواجبات المفروضة عليهم وتطبيق الإجراءات الرسمية للعمل، ولكن بعض الموظفين يترجمون ذلك في شكل صيغ غير رسمية لكي يخفف قلقه وتوتره من هذا النظام الروتيني .

الجدول رقم 07:المشكلات العائلية وأثرها على العامل .

المجموع	النسب المئوية	التكرار	البدايل	الاحتمالات
%47.36	%17.54	10	التغيب عن العمل	نعم
	%12.28	07	عدم الانضباط	
	%17.54	10	أخرى تذكر	
%52.63	%52.63	30		لا
%99.99	%99.99	57	المجموع	

من خلال الجدول يتضح لنا بأن نسبة 52.63% من الموظفين الذين صرحوا بأن المشكلات العائلية لا تخلق لهم ضغط في العمل أي لا يربطون بين مشاكلهم العائلية وبين مشاكل العمل، في حين أن نسبة 47.36% يرون بأن المشكلات العائلية لها دور في حدوث ضغوط في العمل وقد عبر عن ذلك 17.54% من يضطروا إلى التغيب عن العمل و12.28% من لا يضبطون في عملهم و17.54% يقرون بالتأخر عن العمل في حالة وجود مشكل عائلي وعدم التركيز أحيانا في العمل. وتعتبر المشاكل الأسرية كمشاكل الزواج والأولاد داخل العائلة عائق في بعض الأحيان لا سيما إذا كانا الزوجين يعملان تمثل مصدرا للقلق وتؤثر على حياة الموظف العملية مستقبلا وعلى مصلحة الأولاد .

الجدول رقم 08: المساندة الاجتماعية بين الموظف والإدارة .

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	49	85.96%
لا	08	14.03%
المجموع	57	99.99%

من خلال الجدول يتضح بأن نسبة 85.96% من الموظفين صرحوا بوجود نوع من المساندة الاجتماعية بينهم وبين الإدارة وهي متوفرة بشكل كبير بين أفراد العينة وهنا يتجلى دور الاتصال والعلاقات الغير رسمية، وهي من شأنها تخفيف الضغط على الموظف في المؤسسة وتشعره بإنتمائه لجماعة العمل وبالتالي لإدارته وشعوره بالراحة والمساعدة منهم ومن هنا تتحسن العلاقة بين المدير ومرؤوسيه ويؤثر ذلك في الوظيفة، بالمقارنة مع نسبة 14.03% صرحوا بأنه لا يوجد هذا النوع من التعاون و المساندة وهذا راجع إلى شخصية بعض الموظفين لا يجذبون خلق جو ملي بالعلاقات غير الرسمية في العمل لأنه يؤثر عليهم ويضعف أدائهم. وكذلك بالنسبة للموظفين الجدد في العمل يستغرقون وقتاً للتأقلم مع جماعة العمل إذا كانت رغبتهم، وهذا ما توصلت إليه نتائج الدراسة السابقة (لميسون سليم السقا) أن المساندة الاجتماعية فهي متوفرة بين أفراد العينة بشكل جيد مما يشير إلى أنها لا تمثل لأفراد العينة أي ضغط عمل.

الجدول رقم 09: العلاقة بين الموظفين داخل العمل.

المجموع	النسب المئوية	التكرارات	البدايل	الاحتمالات
%100	%100	57	مبنية على التفاهم	نعم
	%00	00	صراع	
	%00	00	أخرى تذكر	
%00	%00	00		لا
%100	%100	57		المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة 100% وهي النسبة الكلية من الموظفين صرحوا بوجود علاقات مع بعضهم البعض وهذه العلاقات مبنية على التفاهم والتفاعل فيما بينهم أفضل من علاقتهم مع الإدارة نفسها، لأن للعلاقات الإنسانية دور مهم في مجالات العمل حسب إلتون مايو تسمح للموظف بالتعبير عن مشاغله وهمومه لبعض الأصدقاء وطرح مشاغلهم يمكن التعبير عن بعض سلبيات التنظيم والعمل ومنها التقليل من ضغط العمل. وإن من متطلبات العمل الجيد إقامة علاقات شخصية واجتماعية جيدة تعمل على خلق جو التفاعل لتخفيف بؤرة التوتر داخل العمل. وهذه النتيجة اتفقت مع نتيجة دراسة (ميسون سليم السقا) 2009 من خلال حسن العلاقات الإنسانية بين أفراد العينة.¹⁶ واتفقت ومع دراسة في و. م. أ على ترك العمل يؤكد بالدليل الظاهري النفور منه وكاشف لدرجة الاستياء، وأما بالنسبة للغياب فيكون فرديا في بادئ الأمر، رغم أن قرار ترك العمل يكون متأثرا بالظروف الجماعية للعمل أو الحالة الذهنية التي ترافقها. أو الظروف الاقتصادية.

¹⁶ - جورج فريدمان، بيار نافيل، رسالة في سوسولوجيا العمل، تر:د حسين حيدر، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1985، ص168.

الجدول رقم 10: معارضة الواجبات المنزلية مع المتطلبات الوظيفية.

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	21	36.84%
لا	36	63.15%
المجموع	57	99.99%

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة الموظفين الذين لاتعارض واجباتهم المنزلية مع متطلباتهم الوظيفية بلغت 63.15% وهذا حسب رأيهم لديهم برنامج خاص لذلك، أو يكون البعض عازب وبالتالي تقل المتطلبات المنزلية. في حين 36.84% من الموظفين صرحوا بأن متطلباتهم الوظيفية تتعارض مع واجباتهم المنزلية أي لا يستطيعون الفصل بين الوظيفة ومتطلبات المنزل والعمل وكانوا أغلبهم من الإناث المتزوجات منهم على حد قولهم، وهناك أسباب أخرى كبعدهم عن مكان العمل والمشاكل وكثرة أعباء العمل والتعب الجسماني من شأنها أن تخلق ضغط للموظف وتحول إلى عدم وصوله إلى المستوى الجيد. وهذه النتيجة توافقت مع نتيجة الدراسة السابقة حول عدم تعارض بين المتطلبات العمل في المصارف ومتطلبات الحياة الأسرية ..

الجدول رقم 11: اختلال بيئة العمل كالإضاءة والتهوية.

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
68.42%	39	نعم
31.57%	18	لا
99.99%	57	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة 68.42% من الموظفين صرحوا باختلال بيئة العمل وخاصة الضوضاء التي تعم مكان العمل، ونقص عمليات النظافة جعلت الموظف في حالة قلق دائم على الوضع غير المسيطر عليه وهذا راجع إلى إهمال الإدارة وعدم مبالاها وينعكس ذلك في عمل الموظف لأنها مرتبطة بصحة الفرد وسلامته البدنية وتشكل مصدرا للضغط، على اعتبار أن الظروف الفيزيائية تلعب دورا مهما كالحرارة الشديدة والإضاءة المتعبة والضوضاء من العوامل التي لها تأثير مباشر على الفرد وتنعكس على أدواته وخاصة على تصرفاته كالتدمير وعدم جديته في عمله بسبب الظروف غير الملائمة. بالمقارنة نسبة 31.57% من أقرؤا بملائمة ظروف بيئة العمل. وهذه النتيجة اختلفت مع دراسة (ميسون 2009) حول أن أغلب أفراد عينة الدراسة كانوا راضين عن الظروف المادية لمكان العمل حيث تعد مقبولة بالنسبة لهم لاستخدامهم أدوات ونظم حديثة للعمل.

الجدول رقم 12: توفير النقل للعمال

الاحتمالات	البدائل	التكرارات	النسب المئوية	المجموع
نعم		17	% 29.83	%29.83
لا	التغيب عن العمل	07	%12.28	%70.16
	عدم الانضباط	24	%42.10	
	عدم إتمام العمل	07	%12.28	
	أخرى	02	%3.50	
المجموع	57		%99.99	%99.99

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة 70.16% من الموظفين الذين يعانون من عدم توفر وسيلة للتنقل بين المنزل ومكان العمل وتراوحت هذه النسبة بـ 42.10% من لا ينضبون في عملهم و 12.28% من يتغيبون في العمل و 12.28% من لا يتممون عملهم و 3.50% أخرى تمثلت التأخر عن العمل واللامبالاة، والسبب الحقيقي يكمن في إهمال الإدارة لعمالها وعدم توفير وسائل للنقل مخصصة للموظفين مما تشكل قلق للموظف نظرا لضيق الوقت، لأن كلما وفرت المؤسسة وسائل لنقل العمال كلما زاد الموظف من أدائه وبالتالي يتخلى الموظف عن التصرفات السلبية كالتأخر والتغيب وعدم الجدوية في العمل. في حين 29.83% من صرحوا بتوفر وسائل النقل الخاصة بهم .

الجدول رقم 13: ملائمة الأجهزة لطبيعة العمل

النسب المئوية	التكرار	المجموع
%29.82	17	نعم
%70.17	40	لا
%99.99	57	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن نسبة 70.17% من الموظفين الذين صرحوا بعدم مناسبة الأجهزة والأدوات المستخدمة مع طبيعة العمل وهذا راجع لإهمال المؤسسة وعدم توفيرها أدنى شروط بيئة العمل الحديثة كحدائق المكاتب ووسائل التكنولوجيا والاتصال بين مكاتب المصالح معتمدين إلا على التقنيات القديمة وغيرها من العوامل التي تشعر الموظف بعدم مناسبة مكان العمل وعدم سيطرته على أوضاع عمله وزيادة توتره بالمقارنة وتجعله يفكر بترك مكان العمل حسب قول البعض ، بالمقارنة نسبة 29.82% من الذين صرحوا بملائمة أجهزة وأدوات العمل المستخدمة وهذا راجع لأسباب خاصة بالمؤسسة. في حين اختلفت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة ميسون 2009 حول أن الأدوات والأجهزة المستخدمة مناسبة لطبيعة المهام المطلوبة، الأمر الذي يظهر على عدم وجود ضغط لدى أفراد العينة نتيجة للبيئة المادية للعمل.

الجدول رقم 14: الحصول على المكافآت والحوافز من المؤسسة.

الإحتمالات	البدائل	التكرارات	النسب المئوية	المجموع
نعم	مادية	14	%29.56	%54.38
	معنوية	09	%15.78	
	معا	08	%14.03	
لا		26	%45.61	%45.61
المجموع		57	%99.98	%99.99

من خلال الجدول يتضح أن نسبة 54.38% من المبحوثين من صرحوا بحصولهم على مكافآت وحوافز من المؤسسة وتراوحت هذه النسبة بين 29.56% من تحصلوا على مكافآت مادية كالمئح ومبالغ مالية، و15.78% من تحصلوا على مكافآت معنوية كالشكر والتقدير وإقامة حفلات على الأداء الجيد و العطل في حين نسبة 14.03% من تحصلوا على حوافز مادية و معنوية، بالمقارنة مع نسبة 45.61% من لا يحصلون على مكافآت وهذا راجع لقلة مجوداتهم وكثرة متطلبات العمل الزائدة يجعلهم غير موفقين في إتمام أعمالهم وفي بعض الأحيان يكون غموض دور الموظف في مؤسسته وقلة قدراته الوظيفية تشكل سببا في تديني نشاطه وأداءه. والإخلال بأخلاقيات مهنته كعدم مبالاته بالعمل و بالتالي تقل فرصته في تلقي حوافز ومكافآت. وتلعب الحوافز دور بارز في المؤسسة وعلى الفرد خاصة وتعمل على تخفيف حدة الضغط ويعتبر الفرد أنه فرد فاعل في المؤسسة وليس ينحصر دوره في العمل فقط.

ثانيا-مناقشة النتائج الجزئية والعامه.

1- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:وينص هذا التساؤل :هل للظروف التنظيمية تأثير على أخلاقيات

المهنة؟

من خلال بيانات الدراسة يبين الجدول رقم (03) أن نسبة 57.89% من الموظفين صرحوا بأنهم يعانون صعوبات في عملهم وقد برز ذلك في أكبر نسبة للغياب لهم قدرت ب24.56% وهذا تركزت لدى الفئة من (30-39) بصفتها أكبر نسبة وهي الفئة الشبابية والمؤهلة للعمل وأكبر نسبة من حيث المستوى جامعي ب21.05% وتليها المستوى الثانوي ، على اعتبار أن للسنة دور في إحداث الفروقات في العمل وهذا راجع إلى طبيعة العمل وعدم وضوح الأعمال وتنوعها وعدم التوافق بين ما يتوقعه الفرد وما تطلبه المؤسسة منه ،وأما ما يتعلق بالمشاركة في إتخاذ القرارات داخل المؤسسة فقد أوضحت بيانات الجدول رقم(04) أن نسبة 68.42% من الموظفين لا يشاركون في إتخاذ القرارات داخل مؤسستهم وهذا راجع إلى عدم وجود صلاحيات مخولة لهم من قبل الإدارة حسب ما صرح به البعض وليس لديهم المؤهل لذلك .وأما فيما يخص كثرة الأعمال والمهام الموكلة والمطلوبة من الموظف تؤدي به إلى عدم الانضباط بنسبة 36.84% لأن عبء هذه المهام تنعكس على الموظف جسميا ونفسيا وتؤدي به إلى الضغط في العمل ،أما بالنسبة للاستقلالية لأفراد العينة في العمل فقد كانت النسبة 54.61%من حققوا الاستقلالية عن غيرهم من أفراد العينة .

ويمكن القول أن للظروف التنظيمية تأثير على أخلاقيات المهنة كالغياب وعدم الانضباط ولها دور في حدوث ضغوطات العمل و هذا عكس ما أظهرته النتائج لدراسة السابقة ،وما ذهب إليه أصحاب نظرية التوافق أمثال "توم بيرنر" و"ستوكر" و"بول لورانس" و"جاي لوراش" فقد افترضت هذه النظرية على تحقيق التوافق والانسجام بين الخصائص التنظيمية والظروف الموقفية لحل المشكلات التنظيمية التي تحدد مستوى الأداء التنظيمي.

2-مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:وينص هذا التساؤل على:هل للظروف الاجتماعية تأثير على أخلاقيات

المهنة؟

من خلال الدراسة تبين أن الظروف الاجتماعية ليس لها تأثير كبير على أخلاقيات المهنة من خلال النتائج الموضحة

في الجدول رقم(07) أن نسبة 52.63% من الموظفين من صرحوا بأن المشكلات العائلية ليس لها دور في ضغوط العمل، حيث أن المشكلات الأسرية و مشاكل الأولاد وغيرها لا تشكل عائقا حسب ما صرحوا به، أما فيما يخص المساندة الاجتماعية بين الموظف وإدارته فقد بلغت نسبة 85.96% وهذا ما يدعم دور العلاقات والاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة وكذلك انتماء الموظف لمحيطه الوظيفي، أما من خلال الجدول رقم (09) فقد صرحت كل أفراد العينة بنسبة 100% على وجود علاقات بين الموظفين مبنية على أساس التفاهم والتفاعل هداما يزيد من الروح المعنوية للموظفين كسماعه لشكاوى أصدقائه في العمل أو مساعدتهم في تعلم مهارات جديدة أو مساعدته لزملائه، ومن هنا تتماسك العلاقات بينهم وبالتالي التقليل من بعض التوترات التي تحدث داخل التنظيم، في حين أن نسبة 63.15% وضحوا عدم تعارض واجباتهم المتزلية مع متطلباتهم الوظيفية مما يؤكد أنه لا توجد علاقة بين الظروف الاجتماعية وأخلاقيات المهنة وهذا ما أكدته النتائج على أساس أن الفرد يعتبر الظروف والمشكلات الاجتماعية من الأمور الخاصة به ليس لها دخل في عمله ويعالجها خارج مجال العمل .

3- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة: وتنص :هل للظروف المادية والفيزيقية تأثير على أخلاقيات المهنة؟

من خلال الدراسة تبين أن للظروف المادية تأثير على أخلاقيات المهنة من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (11) بنسبة 68.42% من الموظفين صرحوا باختلال بيئة العمل وخاصة الضوضاء التي تعم مكان العمل بصفته مكان عمومي يقصده المئات ويفتقد للترتيب والتنظيم والتكنولوجيا الحديثة التي من شأنها السير الجيد للعمل وعدم ملل الموظف من وظيفته، أما فيما يخص توفر وسائل النقل فقد بين الجدول رقم (12) بنسبة 70.16% من الموظفين بأنه لا توجد وسائل للتنقل بين مكان العمل والمتر، وقد يضطر البعض إلى قطع مسافات طويلة من أجل الوصول إلى مكان العمل ، وفي بعض الأحيان قد لا تتوفر وسائل النقل العادية والخاصة مما يضطر إلى التأخر عن العمل أو حتى التغيب عن عمله ويجول دون إتمامه لمهامه، في حين يبين الجدول رقم (13) بنسبة 70.17% من الموظفين مصرحين بعدم ملائمة الأجهزة والأدوات المستخدمة في العمل وهذا راجع إلى النقص في العتاد كالحاسوب مثلا وإهمال إدارة المؤسسة وعدم اهتمامها بالموظفين بقدر اهتمامها بالعمل المطلوب منهم .على اعتبار أن هذه العوامل من شأنها خلق التوتر والضغط بشكل مستمر والتذمر، وهذا ما أكدته أيضا دراسة مماثلة عن الظروف والعوامل*لفريدريك هنتبرغ* على مجموعة من العمال في أماكن مختلفة حول الرضا عن العمل و استنتاج

أن الأجر و الظروف المادية والعلاقة مع زملاء العمل وإستراتيجيات المنظمة كلها عوامل مسؤولة عن زوال حالة الرضا. في حين كان *إلتون مايو*¹⁷ قام بالدراسات على شركة *ويسترن إلكترىك* لمعرفة تأثير ظروف العمل على التعب والمردود، وإدخالهم بعض العوامل التي من شأنها تخفيف المشاكل في العمل، وفي الأخير استخلص أن العوامل الإنسانية والاجتماعية غالبا ما كانت هي المعنية بالتعب الإجمالي عن تخفيف المشاكل وتحديد الأخلاق، ناتجة عن دراسة حول الارتياح في العمل بفرنسا .

ثالثا-الاستنتاج العام:

من خلال نتائج الدراسة التي توصلنا إليها نستطيع القول أن ضغوط العمل باعتبارها ظاهرة اجتماعية ناتجة عن الظروف التنظيمية داخل مقر البلدية تمثلت في الصعوبات وعبء العمل الزائد وغموض دور الفرد، وكذلك الظروف المادية و البيئية داخل مكان العمل، كالضوضاء و رداءة محيط البيئي لها ونقص في استخدام التكنولوجيات الحديثة، وقلة الحوافز والمكافآت التي بدورها تؤثر على حياة الفرد العملية، باعتباره جزء لا يتجزأ من مؤسسته، ويسعى للحفاظ عليها من خلال إتباع جملة من القواعد واللوائح في العمل، وأن تلك الظروف تعيقه عن تحقيق أدنى متطلباته الوظيفية وبالتالي يتولد له ضغط في العمل وينعكس على أخلاقه المهنية، وخصوصا أن ممارسة أخلاقيات خاصة بالمهنة يجب توفر معايير سلوكية وقواعد أخلاقية وآداب خاصة تنبع من المهنة ذاتها وميثاق أخلاقي لها حيث يلتزم الممارسون بالأمانة، والالتزام، والأخلاق، والموضوعية في الأداء والإلتقان، والمحافظة على أسرار المهنة والاعتزاز بها والالتزام لها والتعاون ومراعاة مشاعر الآخرين، وتحمل المسؤولية والالتزام بقيم المجتمع والاعتماد على أسلوب الحوار، وتقبل النقد داخل العمل، وبافتقار المؤسسة لبعض هذه الروابط من شأنها زيادة حالات من التوتر والقلق تؤثر عليها وعلى الموظف، وهذا ما أكدته نظرية التوافق من خلال دراستها للضغوط والظروف المباشرة التي تواجهها التنظيمات وتؤثر على بنائها التنظيمي وتعرقله، ومن أمثلتها حجم التنظيم وطبيعة التكنولوجيات الحديثة المستخدمة وحالة البيئة المحيطة بالتنظيم من شأنها التأثير على البناء التنظيمي، وتضعف عملية التطور والاستمرار داخل العمل وتعتبر هذه المعوقات التنظيمية والمادية نتيجة لإهمال الإدارة بالدرجة الأولى عن توفير أدنى متطلبات العمل الضرورية، كالنقل والوسائل التكنولوجية الحديثة لأن الفرد كائن اجتماعي تصادفه العوائق والمشكلات

¹⁷ -جورج فريدمان، بيار نافيل، رسالة في سوسولوجيا العمل، تر: د حسين حيدر، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1985، ص107.

داخل العمل، ولكل فرد القدرة على التأقلم مع هذه المشاكل والتوترات و بالتالي يعتمد إلى تجاوز قواعد التنظيم و التذمر، والملل وعدم الاستقرار في مهنته والاعتراب عنها بصورة سلبية، يبرزها من خلال سلوكيات وأساليب غير مرضية مما تخلق له تأثير على أدائه ومر دودية مؤسسته مستقبلا، ويصبح مهدد ومرتبطة بهذه الظروف إن لم تستطع المؤسسة السيطرة عليها والتخفيف منها، ولتحقيق التوازن والحراك الوظيفي المستمر والخالي من الصعوبات داخل العمل وجب على المؤسسة تكثيف جهودها وإقامة مخططات جديدة واضحة كفيلة بتخفيف الضغط على هذا الموظف، لأنه يمثل الصورة السلبية والإيجابية للمؤسسة

رابعا-الاقتراحات والتوصيات:

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن إعطاء تصور أو نموذج من خلاله يخفف من مشاكل العمل:

- 1-إعطاء الأولوية والاهتمام بالموارد البشرية والاستغلال الأمثل لها باعتبارها العنصر المهم لتطور حياة المؤسسات ونجاحها.
- 2-توفير ضروريات العمل كالنقل والتجهيزات الحديثة والتكنولوجية لضمان التغيير والإبداع في العمل والقضاء على الروتين.
- 3-القيام بدورات تدريبية وتأهيلية حول تحسين الأداء للقضاء على الصعوبات في العمل والتخفيف من الضغط.
- 4-وضع برامج وهياكل تنظيمية واضحة للموظف من لوائح ومنشورات وبرامج.
- 5-التخفيف من مشكلات العمل بأساليب حديثة وعلمية.
- 6-تشجيع المواهب والقدرات الفردية داخل المؤسسة.
- 7-العمل على القضاء على النماذج البيروقراطية داخل العمل .
- 8-إعطاء الفرص للتحقيق الاستقلالية والتعبير عن الطموح لكافة الموظفين.
- 9- ضرورة مشاركة الموظفين في عملية إتخاذ القرارات لأهم أعضاء في العملية التنظيمية ولهم أفكار جديدة.
- 10-منح المكافآت المادية والمعنوية بصورة عادلة لأنها لها دور في التقليل من مشكلات التنظيم

خاتمة

يعتبر موضوع ضغوط العمل من المواضيع التي تفتشيت في المؤسسات المختلفة وحتى في الحياة اليومية للفرد وخلفت مجموعة من النتائج والسلبيات عليه وعلى مؤسسته، وأصبح هذا المشكل محور اهتمام لدراسته من قبل الباحثين بغية الوقوف على العوامل والظروف التي ساعدت ومهدت لانتشار هذه الظاهرة، ومحاولين فك الغموض عليها وكشف أبعاد هذه الظاهرة لوضع الحلول المناسبة لها للحد منها لأنها تؤثر على التنظيم وعناصره المسيرة له.

ولقد كانت نتائج بحث الدراسة حول الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة لموظفي مقر بلدية ورقلة، ويتضح لنا ضرورة الاهتمام بهذه الدراسة الاجتماعية، خاصة عندما يتعلق الأمر بتأثير هذه الظاهرة على الفرد والمؤسسة، وتتطلب تكثيف بعض الجهود للتقليل والتخفيف من هذه المشاكل، وهنا يأتي دور الأخصائي الاجتماعي للاهتمام بها من جوانب ونواحي مختلفة، ولقد تم عرض لجوانب الدراسة الميدانية والنظرية والتي تهدف إلى الكشف أي الظروف المؤدية للضغوط وتأثيرها على بعض سلوكيات الموظف، لأن لضغوط العمل ظروف تعمل على خلقها ونشوتها ولدى كل موظف القدرة المختلفة على تحملها في مستوى محدد، وأيضا من خلال أخلاقيات المهنة نرى أنها تتأثر بشكل مباشر مما تؤكد العلاقة بينها وبين ضغوط العمل، كما تلعب هذه الظروف دورا مهما في حياة الفرد المهنية والعائلية عموما وتشكل نوع من النمط والاستجابات التوافقية وغير توافقية تحدد للفرد دوره وتقبله للمواقف التي يمكن أن تصادفه في حياته، ومن ثمة يأتي دور المؤسسة في الحفاظ على الفرد باعتباره الأهم وتسهيل سبل الرقي والتطور في عمله لاستمرارها وتطور حياتها العملية. باعتباره موردا هاما يتوقف البناء التنظيمي عليه من حيث النجاح والفشل .

قائمة المراجع

- 1-إحسان محمد الحسن ،علم الاجتماع الصناعي، ط1، دار وائل للنشر ،عمان ،2005.
- 2-جورج فريدمان ،بيار نافيل،رسالة في سوسيولوجيا العمل،ترجمة د حسين حيدر، ط1 ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر،1985.
- 3-خالد حامد،منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية ،ط2،مؤسسة الجسور للنشر والتوزيع،الجزائر،2007.
- 4-ربحي مصطفى عليان ،عثمان محمد غنيم،مناهج البحث العلمي (النظرية والتطبيق)،ب ط،دار صفاء للنشر والتوزيع،عمان الأردن،2000.
- 5-صلاح الدين محمد عبد الباقي ،السلوك التنظيمي (مدخل تطبيقي معاصر)،ط1، دار الجامعة الحديثة، القاهرة،2003.
- 6- طلعت إبراهيم لطفي ،علم الاجتماع التنظيم ،ط1، دار غريب ،القاهرة،2006.
- 7-علي عسكر ،ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها،ط3،دار الكتاب الحديث،الكويت،2003.
- 8- محمد السعيد أبو سلطان،السلوك التنظيمي ،ط1، دار الجامعة الجديدة،الإسكندرية،2003.
- 9-محمد عبيدات،محمدأبونصار،عقلة مبيضين ،منهجية البحث العلمي(القواعد-المراحل-التطبيقات)ط2،دار وائل ،الأردن،1999 .
- 10-مروان عبد المجيد إبراهيم،أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ،ط1،مؤسسة الورق ،عمان الأردن،2000.
- 11-موريس أنجرس،منهجية البحث في العلوم الإنسانية،ط2.ترجمة بوزيدي صحراوي وآخرون،دار القصة للنشر،الجزائر،2006.
- 12- نداء محمد الصوص، السلوك الوظيفي،ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع،عمان الأردن،2008.

الرسائل الجامعية

- 1-سليمان بن سلام بن خليل الرومي، درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة،رسالة ماجستير،الجامعة الإسلامية،2009.

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح _ ورقلة _
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل ل م د
- الاستبيان -

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

أخي الموظف، أخي الموظفة.....

شرف لنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة، ونرجو من سيادتكم قراءة كل فقرة بتمعن وتأيي ثم الإجابة بوضع علامة (+) أمام كل عبارة او إجابة بكل صراحة بما تراه مناسباً، مع العلم أن مساهمتك في تعبئة هذه الاستمارة بدقة وموضوعية سيكون لها الأثر الكبير في الحصول على النتائج الإيجابية، وستستخدم إلا لغرض البحث العلمي.
ولكم منا جزيل الشكر سلفاً.

المحور الأول: البيانات الشخصية.

- 1_ الجنس :
- 2_ السن :
- 3_ الخبرة في العمل : سنوات
- 4_ الحالة العائلية: أعزب متزوج مطلق أرمل
- 5_ المستوى التعليمي : متوسط ثانوي جامعي

المحور الثاني : الظروف التنظيمية و أخلاقيات المهنة.

6_ هل تواجه صعوبات في عملك؟

نعم - لا

_ إذا كانت "نعم" هل تضطر إلى :

_ التغيب عن العمل _ التقليل من الأداء _ التباطؤ في العمل

_ أخرى تذكر :

7_ هل تشارك في إتخاذ القرارات داخل مؤسستك؟

نعم لا

إذا كان "لا" أذكر السبب:

8_ هل كثرة الأعمال و المهام الموكلة إليك تؤدي بك إلى :

التغيب - عدم الانضباط - عدم الجدوية في العمل

أخرى تذكر:

9_ هل تملك القدرة على إحراز الاستقلالية في العمل و التعبير عن طموحاتك؟

نعم لا

إذا كان "لا" أذكر السبب:

المحور الثالث: الظروف الاجتماعية و أخلاقيات المهنة .

10_ هل تخلق لك المشكلات العائلية ضغط في العمل؟

نعم لا

إذا كان "نعم" هل تؤدي بك إلى :

التغيب عن العمل - عدم الانضباط - أخر تذكر:

11_ هل توجد مساندة اجتماعية (التعاون) بينك و بين الإدارة؟

نعم لا

إذا كان "لا" أذكر السبب:

12_ هل توجد علاقات و اتصالات بينك و بين زملائك داخل العمل؟

نعم لا

إذا كان "نعم" هل هذه العلاقات تكون :

مبنية على التفاهم و التفاعل - صراع

_ أخرى تذكر

.....:

13_ هل تتعارض واجباتك المنزلية مع متطلباتك الوظيفية؟

_ نعم _ لا

المحور الرابع : الظروف المادية و أخلاقيات المهنة.

14_ هل هناك اختلال في بيئة العمل كالإضاءة و التهوية تعيقك في العمل؟

_ نعم _ لا

_ إذا كان "نعم" أذكر السبب :

15_ هل توجد وسائل للتنقل بين العمل ومكان إقامتك؟

_ نعم _ لا

_ إذا كان "لا" هل يؤدي بك إلى :

_ التغيب عدم الانضباط عدم إتمام العمل

_ أخرى تذكر :

16_ هل الأجهزة و الأدوات المستخدمة في مكان العمل تتناسب مع طبيعة العمل؟

_ نعم _ لا

_ إذا كان "لا" لماذا :

17_ هل تحصل على مكافآت و حوافز من المؤسسة؟

_ نعم _ لا

_ إذا كان "نعم" ما نوعها؟

_ مادية _ معنوية معا

_ إذا كان "لا" إلى ماذا يعود ذلك:

.....

.....

ملخص الدراسة:

يعتبر موضوع ضغوط العمل من المواضيع التي حظيت بالدراسة من طرف الأخصائيين والباحثين الاجتماعيين، باعتبارها ظاهرة اجتماعية تؤثر على الفرد وتحول دون التحكم الصحيح في مبادئ العمل والإحلال بها و تهدد لكيان المؤسسة واستمرارها، من خلال جملة من الظروف التنظيمية و الاجتماعية و المادية داخل المحيط التنظيمي وخارجه، وعليه وانطلاقا من الإشكالية التالية: هل تؤثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة داخل المؤسسة وتضمنت الفرضيات الفرعية التالية: هل تؤثر الظروف التنظيمية على أخلاقيات المهنة؟-هل تؤثر الظروف الاجتماعية على أخلاقيات المهنة؟-هل تؤثر الظروف البيئية و المادية في العمل على أخلاقيات المهنة؟

ولقد اعتمدنا في إجراء هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يستخدم في وصف الظاهرة و جوانبها وتحليلها وتفسيرها من خلال رصدها في الواقع، وقد تكونت عينة الدراسة من 57 موظفا بقر بلدية ورقلة ، واعتمادنا على الطريقة عشوائية ، أما أدوات جمع البيانات فقد استخدمنا الملاحظة بملاحظتنا لواقع مجتمع الدراسة، والاستمارة والتي تكونت من 17 سؤالا مبنيا على 3 محاور، تم استخلاص النتائج من آراء المبحوثين والدراسات السابقة وربطها بفرضيات الدراسة ، وقد كانت نتائج كالتالي: توجد ضغوطات العمل في المؤسسة الناتجة عن الظروف التنظيمية و المادية و البيئية داخل المؤسسة والتي تساهم في ظهور مشكلات العمل المتكررة كالغياب وعدم الإنضباط وعدم إتمام الأعمال و المهام المطلوبة مما تنعكس بشكل سلبي عليه وعلى مؤسسته، وهذا راجع إلى الإهمال من قبل الإدارة وعدم الاهتمام بالموظف كمورد بشري تقوم مختلف الظروف بعرقلة عن العمل وعن أدائه الوظيفي ، في حين نجد أن الظروف الاجتماعية تؤثر بشكل نسبي على الفرد حسب آراء العينة باعتبار أن الضغوط الاجتماعية لا تدخل للمؤسسة فيها ، وهذا لا يفي دورها في زيادة إحداث التوتر والقلق والضغط لدى الموظف.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل-أخلاقيات المهنة- الظروف الاجتماعية- الظروف البيئية

Résumé

Le sujet de la pression du travail des sujets qui not reçu l'étude par des spécialiste et des travailleurs sociaux , en tant que phénomène social qui affecte l'individu et empêcher la commande de droite dans les principes de travail et de la violation et de la menace à l'organisation de l'entité et de continuité, à travers une série de circonstances , réglementaires et sociales et physiques dans l'environnement réglementaire et au-delà , ainsi , la base du problème suivant : Est-ce que le stress au travail affecte l'éthique de la profession au sein de l'organisation comprenait les sous-hypothèses suivantes : les conditions sont affectent l'éthique organisationnelle?

-Est-ce que. les conditions sociaux influent sur l'éthique de la profession?

-Est .ce que les conditions environnementales et le travail physique sur l'éthique de la profession?

Et nous avons adoptée dans cette étude sur la méthode descriptive qui est utilisé dans la description du phénomène et de ses aspects , l'analyse et l'interprétation par un suivi en fait, a été échantillon de l'étude comprenait 57 employés commun de Ouargla , et notre dépendance à l'égard de façon aléatoire , et les outils de collecte de données , nous avons utilisé le compte de nos observations , la réalité de la population de l'étude , et la forme , qui est composée de 17 questions sur la base de l'axe 3 , a été de tirer des conclusions à partir des points de vue des répondants et des études antérieures et liées aux hypothèses de l'étude , les résultats ont été les suivants : il existe des pressions de travail de l'organisation résultant des conditions organisationnelles et matérielles et de l'environnement au sein de l'organisation et qui contribuent à l'émergence des problèmes d'activité fréquente L'absence et pas serieur et non - achèvement des travaux et les tâches requises , qui reflète négativement sur lui et son organisation , et cela est dû à la négligence de la gestion et le manque d'attention à l'employé comme une ressource humaine sont différentes conditions de perturber le travail et le rendement au travail , alors que nous constatons que les conditions sociaux influent par rapport à l'individu par les opinions échantillon que les pressions sociaux ne figurant pas l'établissement où , cela ne remet pas en cause leur rôle dans la réalisation de l'augmentation de tension , l'anxiété et le stress chez l'employé.

Mots clés: les pressions de travail -éthique- Conditions sociaux- les conditions environnementales