



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد الطارف
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



شعبة علم الاجتماع

تخصص: تنمية وتسيير الموارد البشرية

ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المعنة

«دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية -الطارف-»

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذة:

خطابي سعد

من إعداد الطالبة:

* طائف ريم

لجنة المناقشة

الأستاذ	الرتبة	الصفة	الجامعة
معاوي سامية	أستاذة محاضر -ب-	رئيسا	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف
خطابي سعد	أستاذة مساعد -أ-	مشرفا	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف
عيادي نادية	أستاذ محاضر -ب-	عضوا	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف

السنة الجامعية: 2017/2016.

الأهداء

اللهم صلي علي سيدنا محمد صلاة تكرمنا بها بنور الفهم من ظلمات التردد والوهم وتوضح لنا بها ما أشكل حتى يفهم وتفتح علينا بها فتوح العارفين وتجعلنا بها من العلماء العالمين المخلصين ، ومن خيرة خلقك وصفوة عبادك و أحبائك وأهل طاعتك وحفظة كتابك يا ارحم الراحمين ، والشكر لله عز وجل

اهدي ثمرة جهدي وتعبي إلي :

جوهرة حياتي رونق العائلة التي يفوق قدرها الكلمات ويتجاوز وصفها المجلدات ، إلي التي زودتني بالحنان والمحبة والتي طالما وقفت إلي جانبي :

" أمي الغالية "

إلي فخري في هذه الحياة الذي يستحق مني كافة عبارات الاحترام والتقدير، الذي منحني الثقة لمواصلة دراستي لك كل التجلي والاحترام

" أبي الغالي "

إلي شموع حياتي إخوتي : **" شيماء ، سيف ، علي "**

إلي الغالية وعمود لعائلة **" جدتي شفاها الله "**

إلي من توفتهما المنية **" جدي وجدتي "** رحمهما الله

إلي ورود البيت وسعادتها الكتاكيت : **" لوجين ، نهال ، أنفال "**

إلي جميع خالتي وأخوالي وأولادهم ، وعمي سلطان وزوجته الغالية فتحية وبناتهم وأولادهم

إلي صديقات الدرب ورفيقات المشوار : **" توكة ، مروى ، أميرة ، هند ، عائشة "**

إلي من تسعهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي ، إلي كل هؤلاء اهدي ثمرة عملي .



الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمه تتم الصالحات وبنوره تنزل البركات اشكر الله العلي القدير واحمده علي توفيقه وهدايته لإتمام هذا العمل ، والشكر لمن اخرج البشرية من ظلمات الجهل الي نور العلم " محمد صلي الله عليه وسلم "

يطيب لي أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلي من كان له الفضل بعد الله سبحانه وتعالى إلي إتمام هذا العمل الأستاذ المشرف الفاضل :

" سعد خطابي "

الذي شرفني بقبوله الإشراف علي هذه الرسالة ولم يبخل عليا بنصحائه السديدة .
كما أتقدم بالشكر الجزيل والتقدير الخاص إلي أعوان الحماية المدنية واطص بالذكر :

" الأستاذ رابح جوابي "

" الأستاذ مراد "

" الأستاذ ناصر "

الذين ساهموا في تقديم لي يد المساعدة وإمدادي بالمعلومات التي احتجت لها .
والي كل من ساهم ولو بكلمة طيبة فله الشكر والتقدير ، وعلي الله قصد السبيل .

الفكر من العام

فهرس المحتويات :

الموضوع	الصفحة
الشكر والعرفان	
الإهداء	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
الملخص بالعربية	
الملخص بالفرنسية	
المقدمة	أ - ب
الفصل الأول : الإطار التصوري للدراسة	
تمهيد :	05
أولا : أهمية الدراسة	06
ثانيا : أسباب اختيار موضوع الدراسة	07
ثالثا : أهداف الدراسة	08 - 07
رابعا : الإشكالية	09 - 08
خامسا : فرضيات الدراسة	10
سادسا : مفاهيم الدراسة	28 - 10
سابعا : الدراسات السابقة	37 - 29
خلاصة	38
الفصل الثاني : ماهية ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة	
تمهيد	41
أولا : ضغوط العمل	42
1 – النظريات المفسرة لضغوط العمل	47 – 42

الموضوع	الصفحة
2 – مراحل ضغوط العمل	48 - 47
3 – أنواع ضغوط العمل	50 - 49
4 – عناصر ضغوط العمل	51
5 – مصادر ضغوط العمل	56 - 52
6 – استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل	58 - 56
ثانيا : أخلاقيات المهنة	59
1 – النظريات المفسرة لأخلاقيات المهنة	63 - 59
2 – نشأة وتطور أخلاقيات المهنة	64 - 63
3 - أهمية أخلاقيات المهنة	65 - 64
4 – أهداف أخلاقيات المهنة	66 – 65
5 - قواعد أخلاقيات المهنة	70 - 66
6 – مصادر أخلاقيات المهنة	73 70
خلاصة	74
الفصل الثالث : الإطار المنهجي للدراسة	
تمهيد	77
أولا : الجانب المنهجي للدراسة	78
1 – مجالات الدراسة	79 - 78
2 – المنهج المستخدم	79
3 – عينة الدراسة	80
4 – أدوات جمع البيانات	82 80
5 – أساليب تحليل البيانات	83
ثانيا : تحليل وتفسير البيانات ومناقشة النتائج	83
1 – تحليل وتفسير البيانات	112 - 83
2 – مناقشة النتائج	117 – 113

الموضوع	الصفحة
التوصيات	118
خلاصة	119
الخاتمة	121
قائمة المصادر والمراجع	
الملاحق	

فهرس الجداول :

الرقم	الموضوع	الصفحة
01	الجنس	83
02	السن	84
03	الحالة الاجتماعية	85
04	الوضعية التعليمية	86
05	الاقدامية في العمل	87
06	الضغط الممارس في العمل والشعور بالغضب	88
07	الخطأ في حق احد	89
08	الشعور بالعجز عن مواجهة ضغوط العمل	91
09	الشعور بالعجز	92
10	عدم القدرة علي إنقاذ المصابين والثقة بالنفس	93
11	فقدان الثقة بالنفس	94
12	عدم القدرة علي انجاز والشعور بالقلق	95
13	التحدث عن سبب القلق خارج مكان العمل	96
الرقم	الموضوع	الصفحة
14	المس بأسرار المهنة	97
15	إطفاء الحريق وعلاقته بالتوتر	98
16	التعب والإرهاق من كثرة المهام	99
17	الشعر بالتعب و الإرهاق	100
18	ضغوط العمل النفسية وأخلاقيات المهنة	101
19	الضغط العمل وعلاقته التصرف بالعدوانية	102
20	التصرف بالعدوانية	103

104	التعاون مع الزملاء	21
105	عدم المشاركة في اتخاذ القرار	22
106	تماطل الزميل في العمل	23
107	رفض مساعدة الآخرين لأنهم لا يستحقون المساعدة	24
108	العداوة والخصام مع المصاب	25
109	المصاب من معتقد وثقافة أخرى	26
110	المطالبة بالمنحة	27
111	اخذ أشياء ثمينة من المصاب	28
112	ضغوط العمل الاجتماعية وأخلاقيات المهنة	29

فهرس الأشكال

الرقم	الموضوع	الصفحة
01	مخطط عام لنظرية هانز سيلاي	43
02	نظرية التقدير المعرفي	44

الملخص :

تندرج هذه الدراسة تحت عنوان " ضغوط العمل وتأثيرها علي أخلاقيات المهنة – دراسة ميداني بمدينة الحماية المدنية لولاية الطارف "

تعتبر ضغوط العمل من المشاكل التي يعاني منها العمال ، مما قد تعود بالسلب علي أخلاقهم المهنية وتسعى هذه الدراسة إلي الكشف عن مدى تأثير ضغوط العمل علي أخلاقيات المهنة وذلك من خلال طرح الإشكال التالي :

- كيف تؤثر ضغوط العمل علي أخلاقيات المهنة ؟

ويتفرع عنه سؤالين فرعيين كالتالي :

- كيف تؤثر ضغوط العمل النفسية علي أخلاقيات المهنة ؟

-كيف تؤثر ضغوط العمل الاجتماعية علي أخلاقيات المهنة ؟

ويندرج تحت هذه التساؤلات الفرضيات التالية :

- **الفرضية العامة :** هناك علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة .

- الفرضية الفرعية الثانية : هناك علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل النفسية وأخلاقيات المهنة .

- الفرضية الفرعية الثانية : هناك علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل الاجتماعية وأخلاقيات المهنة .

حيث تهدف هذه الدراسة إلي :

- محاولة إبراز العلاقة بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة

- التعرف علي ضغوط العمل النفسية وعلاقتها أخلاقيات المهنة

- التعرف علي ضغوط العمل الاجتماعية وعلاقتها أخلاقيات المهنة

اعتمدت هذه الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي ، وعلي عينة العشوائية البسيطة والتي تتمثل في 40 عامل ، وعل أدوات جمع البيانات تتمثل في الملاحظة ، المقابلة ، الاستمارة .

وفي الأخير توصلت إلي النتائج التالية :

- أن ضغوط العمل النفسية التعب ، الإرهاق ، الغضب.. التأثير علي أخلاقيات المهنة .

- أن لضغوط العمل الاجتماعية العدوانية ، عدم اتخاذ القرار...التأثير علي أخلاقيات المهنة

- أن ضغوط العمل تؤثر علي أخلاقيات المهنة

Résumé :

Cette étude tombe sous titre : Le stress au travail et son impact sur l'éthique mahth – une étude sur le terrain bamdrich protection civile pour l'état tarif .

Le pression de travail des problèmes rencontrés par les travailleurs , Ce que pourrait révéler négativement à leur moralité et chercher étude professionnelle de révéler ampleur de la répressions de travail sur l'éthique de la profession et celle de leur offrant les formels sauvant :

comment travail lier pressions affectent l'éthique de la profession ?

le ramifications de cette question centrale deux question sous katals comment de travail psychologique pression sur l'éthique de la profession affectent ?

- Comment les pressions du travail social influent sur l'éthique de la profession

il relève de cette question que les hypothèses suivantes :

hypothèse générale : il existe une corrélation entre les pressions de travail et l'éthique de la profession

- sous – hypothèse première : il existe une corrélation Statistiquement significative entre les pressions psychologiques du travail et l'éthique de la profession

- hypothèse de sous secondes : : il existe une corrélation Statistiquement significative entre les pressions de travail et l'éthique de la profession

Lorsque la présente étude vise à :

- mettre en évidence la relation existant entre les précision de travail et l'éthique de la profession

- Identifier les **psychologiques du travail et l'éthique des social de la**

- Identifier les **protection civile**

psychologiques du travail et l'éthique des associés de la protection civile

-L'accès résultats et essayer de faire des recommandations

cette étude a utilise l'approche descriptive , Il a adopte les outils de collecte de données remarque , formulaire , interview , je l'échantillon aléatoire simple

dans ce dernier atteint les résultats suivants :

- il existe une corrélation entre les pressions de travail et l'éthique de la profession

المقدمة :

إن العصر الذي نعيش فيه هو عصر التطورات العلمية والتكنولوجية ، هذه التطورات جعلت من المنظمات نظاما مفتوحا يتفاعل مع البيئة الخارجية ، فنجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها المرجوة يرجع بالضرورة إلي كفاءة مواردها البشرية لأنها العقل المدبر و القوة التي من خلالها يتم استغلال جميع الإمكانيات المادية الموجودة بالمنظمة ، وهذا ما جعل الإدارة في جميع المنظمات اليوم تتبنى مبدأ الاهتمام بالعنصر البشري من اجل تحقيق الميزة التنافسية ، و ضمان البقاء و الاستمرارية ، مساهمة في تحقيق التنمية الشاملة ...الخ

و مما لاشك فيه أن الاستثمار البشري في الأفراد من اكبر الاستثمارات تكلفه ، حيث أن هذا النوع من الاستثمار يكلف المنظمات تكاليف باهظة وعالية جدا، لذلك فان المهمة الأساسية للمنظمات عند استثمارها في هذا النوع هو كيفية حماية هذا الاستثمار ، ولابد أن تدرك أن نجاحها يعتمد علي مدى كيفية التعامل مع الأفراد لإعطائها أفضل ما لديهم ، و خصوصا مع ظهور الثورة اليوم في مجال المعلومات و التقنيات المختلفة و التقدم العلمي الذي جعل المورد البشري أسيرا لكثير من الضغوط التي يتعرض لها في مجال العمل.

تعتبر ضغوط العمل سمة من سمات العصر و قد استحوذت على اهتمام الباحثين و المفكرين في الإدارة بشكل عام و السلوك التنظيمي بشكل خاص ، مما لة من انعكاسات سلبية و ايجابية تؤثر على أداء العاملين و بتالي على أداء المنظمة محاولين التعارف على أهم مصادر الضغوط و الآثار، المترتبة عليها و كيفية التعامل معها بفاعلية لتحقيق مناخ أفضل للعمل ، ومما لاشك فيه أن بيئة العمل التي يعمل فيها المورد البشري لها تأثير كبير علي رضاهم ، حيث نجد أكثر المشكلات المنظمات تعود إلي وجود بيئة عمل غير مناسبة مما يؤدي إلي تكوين أنواع من الضغوط علي العاملين في هذه المنظمة ، لذلك أصبح من الضروري البحث عن بيئة عمل مناسبة ، هي إحدى الاهتمامات الرئيسية التي يواجهها أي منظمة .

فالضغوط هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد في عمل الأفراد ، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال ، التي تتبدى في الضغوط النفسية للعمل مما يتعرض العاملون لحالات من الإحباط والتوتر والقلق ، والخوف ، وعدم القدرة علي النوم ، الغضب ...إلخ ، مما يؤثر سلبا علي حالاتهم الصحية والنفسية ، كما تتجلى في ضغوط العمل الاجتماعية نتيجة حدوث مواقف اجتماعية ، قد تكون داخل مكان العمل أو خارجه ، مما ينتج عنها تصرفات عدوانية بين زملاء ، عدم المشاركة ، عدم التعاون ، عدم الرضا ، العزلة ...

الخ ، ومما لاشك فيه أن الضغوط الممارسة علي العاملين قد تؤثر علي سلوكهم وتجعلهم يبدون تصرفات غير لائقة ، تؤثر علي أخلاقيهم المهنية .

حيث تعتبر أخلاقيات المهنة المكون الرئيسي في ثقافة أي منظمة ، وتملي مجموعة من القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها العامل في تصرفاته ، ويحتكم إليها في تقييم سلوكه ، وتحديد ما هو صواب ما هو خطأ ، كما تعتبر مصدرا أساسيا من مصادر الضبط الاجتماعي ، ويرتبط تقدم الأمم وازدهارها بمدى التزامها بمبادئ الأخلاقية والحفاظ عليها ، حيث يطلب من الإداري سلوكا مهنيا وظيفيا معينا يستند علي الاستقامة والأمانة والشفافية ، مما يقود إلي عمل ومؤسسي منظم وحافز ومنتج ، وعلي العكس من ذلك فان الممارسات الإدارية المتحيزة أو ذات الطابع الغير أخلاقي ، تنعكس أثارها المدمرة علي النظام ، لما تعكسه من انطباعات سلبية ، وبالتالي تساهم في تدهور النظام وتفككه .

وقد يواجه العاملين في هذا النظام مواقف يومية متكررة تختبر من خلالها خصائصهم الأخلاقية وتوضع علي المحك لضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون ، مما تجعل تصرفاتهم سلبية خارجة علي نطاق آداب و أخلاق المهنة ، ذلك لما يشعرون به من توتر وقلق ، وعصبية وقد تصل إلي الإصابة بالأمراض في غالب الأحيان كانهيار الجهاز العصبي وعدم القدرة علي التنفس .

وهنا نتضح أن ضغوط العمل بمثابة المقابل لأخلاقيات المهنة ، وضمن هذا الإطار الفكري والعلمي تظهر لنا أهمية هذا الموضوع الذي أرادته أن يكون بعنوان " **ضغوط العمل وتأثيرها علي أخلاقيات المهنة** " .

ومنه يمكن تقسيم هذه الدراسة إلي :

— **الإطار التصوري للدراسة :** تطرقنا فيه إلي دواعي اختيار الموضوع ، وأهداف الدراسة ، الأهمية ، إشكالية الدراسة التي صيغت منها فرضيات التي اعتبرناها أكثر الإجابات احتمالا ، كما تطرقنا إلي تحديد المفاهيم واهم الدراسات التي تناولت هذا الموضوع .

— **الإطار النظري للدراسة :** قمت بدراسة ضغوط العمل باعتباره عنصر ضروري وهاما في دراسة مشكل تدهور وتراجع أخلاقيات المهنة لدى العمال ، ذلك من خلال انتهاج دراسة معمقة لموضوع ضغوط العمل من الناحية النفسية والاجتماعية ، كمتغير مستقل ، بالمقابل دراسة موضوع أخلاقيات المهنة كمتغير تابع يساهم في نجاح أو فشل المنظمات .

— **الإطار الميداني للدراسة :** حيث تطرقت فيه إلي مفاهيم الدراسة الميدانية ، من الإجراءات المنهجية المتبعة في النزول إلي مكان التربص بمديرية الحماية المدنية لولاية الطارف ، ومحاولة تحليل البيانات وصولا إلي النتائج العامة ، واقتراح توصيات.

الفصل الأول : الاطار التصوري للدراسة

الفصل الأول : " الإطار التصوري لدراسة "

تمهيد :

أولا : أهمية الدراسة .

ثانيا : أسباب اختيار الموضوع .

ثالثا : أهداف الدراسة .

رابعا : الإشكالية .

خامسا : الفرضيات .

سادسا : مفاهيم الدراسة .

سابعا : الدراسات السابقة .

خلاصة

تمهيد

أن اختيار أي موضوع من اجل الدراسة يتطلب اطلاع أولي حول الموضوع ،
ويعد موضوع ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة من بين أهم المواضيع التي عمد الباحثون
إلي دراستها وتسليط الضوء عليها ، وذلك نظرا لأهميتها . وسوف نتناول في هذا الفصل
أهمية الدراسة وأهدافها والأسباب التي دفعت بنا إلي دراستها ، وكذا الإشكالية المطروحة
ومراد علاجها مع الإشارة إلي الفرضيات التي تحتل الصدق الخطأ ، وتحديد أهم المفاهيم
التي تدور حولها الدراسة ، مع تبيان بعض الدراسات التي لها علاقة بموضوع ضغوط
العمل أخلاقيات المهنة .

أولا : أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية الدراسة في التالي :

1 – الأهمية العلمية :

تكتسب الدراسة أهميته العلمية من خلال تناولها موضوع هام يتعلق بضغوط العمل وعلاقته بأخلاقيات المهنة من عدة جوانب تتمثل في

- اهتمام الباحثين بموضوع ضغوط العمل يبرز أهميته يلفت انتباه المنظمات إلي الاهتمام به لما له من آثار سلبية تعود غلي الفرد والمنظمة .
- إبراز أهمية مكانة العنصر البشري ومدى تأثير ضغوط العمل علي أخلاقيات المهنة .

2 – الأهمية العملية :

تكمن الأهمية العملية لدراسة من خلال تناولها لموضوع " ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة "، باعتباره من المواضيع التي حظيت في الوقت الحاضر بالاهتمام الباحثين في العديد من المجالات ومنها المجال الإداري خاصة وذلك بهدف تحسين أخلاقيات المهنة لدي العمال ومنه تحسين أدائهم ، وعليه فأن آثار ضغوط العمل لا تمس العامل فقط في حد ذاته ، وإنما تمتد لتمثل تحديا للمؤسسات التي يعمل بها ، أيضا تعيق مسيرتها الوظيفية الحالية والمستقبلية عن العمل والتطوير وبالتالي فأن أي مؤسسة مهتمة بهذا الأمر تجد نفسها مضطرة إلي إعادة النظر في تقويم أداء عاملها وفاعلية إنجازهم ، ومعنى ذلك أنها تقوم بمراجعة تحليلية شاملة لنظامها ، فتطور نواحي القوة فيه ، وتحاول تخطي نواحي الضعف في النظام لتطوير أداء العاملين ، وتحسين مستوى السلوك الأخلاقي لتخلص من أشكال الفساد الإداري ، إلي جانب تطوير مهارات المدير و إدراكه للعوامل التي تؤثر علي أخلاق العاملين ، والجدير بالذكر أنه رغم الاهتمام المتزايد بالآثار السلبية للضغوط ، إلا أن جميع نتائجها ليست بالضرورة سلبية أو ضارة ، فقد تدفع الفرد نحو الانجاز والتفوق وتكون حافزا له لتحقيق أهدافه ، إلا أن دراسة ضغوط العمل في أي مؤسسة بكل الأحوال لها أهمية عديدة بوصفها مؤشرا لتفسير سلوك العاملين وأخلاقهم المهنية ، وما يتوقع أن تكشفه نتائج الدراسة عن حقائق علمية تساعد في التقليل من ضغوط العمل لرفع من مستوى أخلاقيات المهنة لدى العامل ، والتي تؤدي بدورها إلي نجاح المؤسسة واستمرار وجودها .

ثانيا : أسباب الدراسة :

أن الأسباب التي أدت إلي اختيار موضوع الدراسة التالي " ضغوط العمل وتأثيرها علي أخلاقيات المهنة " تتجلي في النقاط التالية :

1 - أسباب ذاتية :

- الرغبة في شد انتباه المؤسسات إلي ضرورة الاهتمام بموضوع ضغوط العمل كعامل أساسي و محرك لأخلاق وآداب المهنة .
- الرغبة في النزول إلي الميدان بدافع الاستطلاع للمعرفة العلمية ذات الصلة بموضوعي هذا .

2 – أسباب موضوعية :

- معاناة المورد البشري من ضغوطات العمل داخل المؤسسة مما قد يؤثر سلبا علي رسالته المهنية الواجب تأديتها بأخلاق مهنية .
- ضرورة انتباه المؤسسات إلي تجسيد آداب وأخلاق المهنة في المورد البشري و معرفة أهميتها .
- العمل علي إيجاد حلول للحد من ضغوط العمل داخل المؤسسة والتقليل من سلبياتها .

ثالثا : أهداف الدراسة :

تسعي هذه الدراسة إلي تحقيق الأهداف التالية :

- 1 - أن الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو محاولة إبراز العلاقة بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة .
- 2 – التعرف علي ضغوط العمل النفسية لدى أعوان الحماية المدنية وعلاقتها بأخلاقيهم المهنية .
- 3 – تعرف علي ضغوط العمل الاجتماعية لدي أعوان الحماية المدنية وعلاقتها بأخلاقياتهم المهنية .

4 - تحديد مستويات الأخلاقيات المهنية لدى الأفراد العاملين بمؤسسة الحماية المدنية لولاية الطارف .

5 – الوصول إلي مجموعة من النتائج ومحاولة تقديم توصيات من شأنها التقليل من حدة ضغوط العمل السلبية علي العاملين و تحسين أخلاقهم المهنية .

رابعاً : الإشكالية:

أن المحور الأساسي لقيام المنظمات اليوم هو العمل علي خلق القدرة التنافسية ، من حيث أن الركيزة الأساسية لهذه القدرة هم المورد البشري الفعال ، كما تعتبر الموارد البشرية المورد الرئيسي لتنظيم ، وهم لما يتمتعون به من دوافع واتجاهات وميول ، بالإضافة إلي تكوينهم الجسماني وقدرتهم الفسيولوجية ، أنما يمثلون واحد من المتغيرات المحددة لسلوك التنظيمي ، ويعتبرون مصدر كل الطاقات أن كل نجاح وانجاز إنما يعود إلي الجهد البشري ، لأن الأفراد هم الذين يحددون الأهداف والسياسات ويضعون الخطط والبرامج ... الخ ، وهم الذين يقومون بالأداء الفعلي لكثير من الأعمال والمهام التي تعجز الآلة عن القيام بها ، وبذلك فهم المورد الأهم الذي تعتمد عليه الإدارة في تحقيق أهدافها . ومع هذه الأهمية للعنصر البشري تحول اهتمام الإدارة وبدرجة أولى علي دراسة الجانب الأخلاقي للعمل ، وتأثير ضغوطات العمل السلبية علي هذه الأخيرة أملا في تقليل من ضغوطات العمل داخل الإدارة ، و تحقيق أخلاقيات مهنية عالية ، مما يؤدي إلي تحقيق الإنتاجية والفعالية والكفاءة .

ويعتبر موضوع ضغوط العمل من ابرز و أهم المواضيع التي حضت بتركيز واهتمام الكثير من الباحثين وذلك لأهمية هذا الموضوع وانعكاساته السلبية و الايجابية في بعض الأحيان علي كل من الفرد والمنظمة و المجتمع ، وهذه الضغوط هي وليدة بيئتها يحكمها قانون الزمان والمكان ، وما يدور في إطارهما من تطور ونشاط ونظم وقيم وعادات وتقاليد وتحديات ، فهي تصطبغك تبعاً للمكان الذي تعيش فيه وتلازمك حسب العمل الذي تقوم به .

ويتميز هذا العصر بالتغير السريع والمستمر مما يؤدي إلي تفاقم الضغوط لدى العاملين في المنظمات بمستويات مختلفة التي تتمثل في ضغوط العمل النفسية : وهي الحالة التي يشعر بها العامل والتي تؤدي إلي استجابة انفعالية حادة ومستمرة تؤثر في تركيزه داخل العمل ، وهي حالة مصاحبة لمجموعة من السلوكيات الناتجة عن ردة الفعل التي يواجهها العامل داخل بيئة العمل ، كالغضب : وهو التهيج أو الصخب المصحوب بالعدوانية أو الخصومة الحادة عند إحساسه بحدث ما يسئ إليه . القلق : وهو حالة الانفعال و الشعور بعدم الطمأنينة نتيجة عدم وجود حقائق مؤكدة لدينا بالإضافة إلي الأرق : وهو

الشعور بتوقع خسارة ما حقيقية أو الخوف من شر أو خطر مترقب ، إلي جانب الإحباط : وهو الشعور بالتدمير والرفض و الملل والشعور بالعجز ، كذلك فقدان الثقة بالنفس : من خلال الإحساس بعدم القدرة والكفاءة ، كما نلاحظ هناك ضغوط عمل اجتماعية وهي نوع من التأثير الذي يمارسه أفراد المجتمع علي العامل . أو نتيجة تفاعل الفرد مع الزملاء في مجال العمل مثل الصراع داخل المؤسسة ، اختلاف المهارات بين الأفراد ، ضعف العلاقة بين الزملاء والمرووسين والمديرين ، الافتقار إلي تماسك الجماعة ، نقص الدعم الاجتماعي ، سوء الاتصال ' وغيرها من الضغوط التي تؤدي بالفرد العامل إلي انتهاج سلوكيات غير مرغوب فيها مثل الغياب الغير مبرر ، النزعة العدوانية و التخريب ، الإرهاق ، التدخين ، الإدمان ، عدم القدرة علي التكيف ، ضعف التعاون بين الزملاء ، ودوران العمل ... الخ ، وبالإضافة إلي انعكاس ذلك علي أدائهم في العمل وأخلاقيهم المهنية .

والمورد البشري داخل المنظمة هو صاحب رسالة أخلاقية مهنته يستشعر عظمتها ويؤمن بأهميتها ويؤدي حقها بمهنة وأخلاق عالية ، ذلك أن أخلاق وآداب المهنة موضوع يتعلق بالأساس الأخلاقي للعمل ، ولكن الكثير من المنظمات اليوم وخصوصا تلك التي تتعدد مصالحها ، تعاني من خروج عمالها عن أدبيات وأخلاقيات المهنة وكذا ممارسة سلوكيات غير لائقة تتنافى مع متطلبات المهنة عالية الأخلاق ، كالفساد الإداري : و هو انتهاك القواعد والضوابط التي يفرضها النظام ، ويشمل الرشوة ، المتاجرة بالنفوذ ، الإساءة لاستعمال السلطة ، الاختلاس ، التزوير ، الغش التجاري ... الخ ، إلي جانب إفشاء السر المهني والنميمة والأناية ، إلي غيرها من مظاهر الأخلاق السلبية في ممارسة المهنة ، وهذا ما جعل المنظمات تعاني من سوء التسيير ، وهذا راجع إلي الضغوطات الكبيرة في الأعمال ، مما جعل العمال يقومون بتصرفات غير لائقة وكأنهم يريدون الهروب من الضغوطات الممارسة عليهم ولو كان ذلك علي حساب أخلاقيهم المهنية ، وبالتأكيد هذا سوف يؤدي إلي الضعف في أدائهم وهنا الإخلال بالمنظومة المنظمة .

وبالتالي فإن إشكالية هذه الدراسة هي محاولة معرفة مدى تأثير ضغوط العمل علي أخلاقيات المهنة ، ومن ثم تم صياغة إشكالية الدراسة في التساؤل المركزي التالي :

- كيف تؤثر ضغوط العمل علي أخلاقيات المهنة ؟

ومن خلال التساؤل المركزي يتفرع سؤالين فرعيين كالتالي :

- كيف تؤثر ضغوط العمل النفسية علي أخلاقيات المهنة ؟

- كيف تؤثر ضغوط العمل الاجتماعية علي أخلاقيات؟

خامسا : فرضيات الدراسة :

انطلاقا من التساؤل المركزي لإشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية يمكن صياغة الفرضيات التالية :

- الفرضية العامة : هناك علاقة ارتباطيه بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة .

ومن أجل اختبار هذه الفرضية ميدانيا صاغت الدراسة الراهنة فرضيتين فرعيتين جاءتا كالتالي :

• **الفرضية الفرعية الأولى :** هناك علاقة ارتباطيه بين ضغوط العمل النفسية وأخلاقيات المهنة (الغضب ، التوتر ، القلق ، التعب) .

• **الفرضية الفرعية الثانية :** هناك علاقة ارتباطيه بين ضغوط العمل الاجتماعية وأخلاقيات المهنة (الصراع ، عدم التعاون بين الزملاء ، العدوانية ، عدم المشاركة في اتخاذ القرار ...) .

سادسا : مفاهيم الدراسة :

1 - ضغوط العمل :

أ - الضغوط :

- لغة :

الضغط والضغط : عصر الشيء إلى الشيء ، ضغطة بضغطه ضغطا ، زحمة إلى الحائط ونحوه ، ومنه ضغطة القبر ، وفي الحديث : لتضغطه علي باب الجنة ، أي تزحمون ، يقال ضغطه إذا عصره وضيق عليه وقهره ، والضغطة : الضيق⁽¹⁾

اصطلاحا :

" الضغوط مفاهيم جاءت من الفيزياء، وهي بهذا المفهوم الفيزيائي تعني المضاعفات التي تؤثر علي حركة ضغط الدم في الجسم " (2) .

1- ابن منظور : لسان العرب ، دار المعارف ، بيروت - لبنان ، 1434هـ - 2010 ، ص 340

2- سامر جلدة : السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة ، دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن - عمان ، 2009 ، ص 73 .

ويذهب هذا التعريف إلي أن الضغوط حالة فيزيائية تؤثر علي جسم الشخص فتحدث له اضطرابات .

" أما في علم النفس فتعني الضغوط المطالب بها إلي تحول الفرد ليتكيف ويتعاون لكي يتلاءم مع ما حوله ، وتتمثل الضغوط النفسية في ' القلق ، الإحباط ، الصراع ، عدم الارتياح ... الخ " (1) .

ويشير هذا التعريف إلي أن الضغط هو وسيلة فعالة تثير في الفرد التكيف مع الآخرين والتواصل معهم من خلال تحريك سلوكه النفسي .

وتعرف الضغوط أيضا علي أنها " الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي أو المعرفي أو السلوكي " (2) .

ويذهب هذا التعريف إلي أن الضغوط عبارة عن مثيرات تثير في الشخص إجباريا التكيف أما فسيولوجيا أما معرفيا وأما تحرك سلوكه لتحديد تصرفاته .

" ويمثل الضغط حالة من عدم التوازن النفسي الجسدي داخل الفرد ، وينجم عنه عوامل من البيئة الخارجية أو عن المؤسسة التي يعمل بها أو بسبب الفرد نفسه أو أنه حالة عدم توازن بين المتطلبات ، وبناءا علي ذلك فالضغط يسبب التوتر أو إجهادا عصبيا أو إثارة عاطفية حادة ، لأن الأخير يسببها مثيرات انفعالية " (3)

ويشير هذا التعريف إلي أن الضغوط عبارة عن حالة تجعل الفرد في حالة عدم التوازن بين متطلباته النفسية ومتطلباته الجسدية ومتطلباته الاجتماعية ، مما يسبب لديه الشعور بالتوتر والتعب والعدوان و الانعزال عن الآخرين .

ومن التعريفات السائدة للضغط " هو حالة مزاجية معقدة يشعر بها الفرد ، وتؤثر علي تصرفاته وتغير من طريقة تفكيره " (4)

1- مرجع سابق ، نفس الصفحة .

2- جمعة سيد يوسف : إدارة ضغوط العمل ، نموذج لتدريب والممارسة ، ابتكار للطباعة والنشر والتوزيع ، مصر الجديدة - القاهرة ، 2004 ، ص .

3- حسين حريم : السلوك التنظيمي ، سلوك الأفراد والجماعات في منظمة الأعمال ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، ط3 ، 2009 ، ص332 .

4- زاهد محمد ديري : السلوك التنظيمي ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان الاردن ، 2011م - 1432هـ ، ص 141 .

ويقصد من خلال هذا التعريف أن الضغط يؤدي بالفرد إلى تغيرات علي مستوى مزاجه وهذا الأخير يحدث بدوره تغيرات في تصرفاته و أعماله وحركاته و سلوكه بالإضافة إلي تفكيره .

ويعرف الضغط أيضا من خلال ثلاثة مستويات وهي : (1)

- **المستوي البيولوجي :** والذي يتمثل في إصابة الجسم بالمكروبات وتعرضه إلي ظروف فيزيقية مختلفة (كارتفاع درجة الحرارة بصورة شديدة ...) .
- **المستوي النفسي :** الذي يتمثل في الإحباط والصراعات علي اختلاف مصادرها وأنواعها .
- **المستوي الاجتماعي :** ويتمثل في القيود الاجتماعية الأعراف والعادات و التقاليد التي تحد من نشاط الفرد .

ويشير هذا التعريف إلي أن الضغط يؤثر علي الفرد في ثلاثة مستويات بيولوجي ، نفسي ، واجتماعي .

تعريف كيسون وزملاءه يعرف الضغط بأنه : " استجابة تكيفيه تعادلها الفروق الفردية ، أو العمليات النفسية ، والتي تنشأ نتيجة عمل أو موقف أو حدث يفرض علي الفرد مطالب نفسية أو جسدية عالية " (2).

ويذهب هذا التعريف إلي أن الضغط ينتج بفعل موقف معين يؤثر علي الفرد نفسيا وجسديا ، وذلك حسب طبيعة كل شخص ، بمعنى أن الأشخاص لا يتعادلون في حجم الإصابة بالضغط ، وإنما يكون ذلك حسب مستوى استجابة كل شخص .

تعريف سيلاي SELYE يعرف الضغوط علي أنها : " الاستجابة الغير محددة لما تفرضه الظروف علي الفرد من متطلبات " (3).

ويشير هذا التعريف إلي أن الضغوط عملية تفرض غلي الفرد الاستجابة لها بطريقة غير مباشرة ، من خلال ارتباطها بالظروف التي يعيشها الفرد .

1- حسين علي فايز: المشكلات النفسية الاجتماعية ، مؤسسة طبية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، بدون سنة ، ص 192 .

2- حسين حريم ، مرجع ، ص 332 .

3- محمد إسماعيل بلال : السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية – القاهرة ، 2005 ،

تعريف **HALL AND MANFIELD** حيث يعرف الضغوط بأنها : " عبارة عن قوة خارجية تؤثر في النظام سواء كان فردا أو منظمة ، وتؤدي إلي حدوث تغيرات داخلية في صورة إجهاد " (1) .

تعريف **MIDDLEMIST AND HILL** ويعرف الضغوط بأنها : تلك القوى الخارجية التي تمارس تأثيرها علي الفرد ، ويترتب عليها الإجهاد النفسي والجسماني والسلوكي لهذا الفرد " (2) .

وينظر التعريفان إلي أن الضغوط عملية ناتجة عن قوى خارجية ضاغطة علي الفرد مسببتا له إجهاد نفسي وجسماني وسلوكي ، وهذا ما يؤثر علي المنظمة ككل .

كما يعرفها **سيلاي** مرة أخرى بأنها : " أمراض التكيف ، والضغوط هي عبارة عن تجارب غير محببة يسعى الفرد إلي منع حدوثها مرة أخرى كما يسعى إلي تناسيها " (3) .

ويذهب هذا التعريف إلي أن الضغوط عبارة عن أمراض تصيب الفرد وتؤثر عليه، وكما أنها عبارة عن تجارب يرفض الفرد حدوثها لأنها تؤثر في سلوكه وتصرفاته وتمنعه من ممارسة حياته بطريقة سهلة .

تعريف **ماكجراث** يعرفها بأنها : " حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع فرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص " .

ويشير التعريف إلي أن الضغوط تكون نتيجة التفاعل الحاصل بين الفرد والبيئة التي يتعامل معها " .

التعريف الإجرائي :

يعرف الضغط علي أنه حالة من حالات الإحباط العقلي والوجداني ، استجابة لتأثيرات خارجية ، وغالبا تتميز بزيادة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم والعصبية والعدوان مع الآخرين و العزلة الاجتماعية .

1 - مرجع سابق ، نفس الصفحة .

2- نفس المرجع ، نفس الصفحة .

3- سامر جلدة ، مرجع سابق ، ص 74 .

4- محمد إسماعيل بلال ، ص 43 .

ب - العمل :

- لغة :

العمل ، محرّكة : المهنة والفعل ، ج أعمال ، عمل ، كفرح ، عمله واستعمله غيره ، واعتما بنفسه واعمل رأيّه وآلته واستعمله : عمل به ، ورجل عمل ككتف وصبور ، ذو عمل أو مطبوع عليه (1) .

- اصطلاحا :

" يقصد بالعمل أي فعالية تستخدم لتوفير الحياة ، وهناك من يعرفه علي أنه أي فعالية تنتج أي شيء ذي قيمة للأفراد الآخرين " (2) .

ومن خلال هذا التعريف نرى أن العمل هو نشاط ذو قيمة يمارسه الأفراد من أجل توفير متطلبات حياتهم .

كما يقصد به : " أن العمل هو الجهد الإنساني الذي يبدع قيمة أو ينتج حاجة ، أو بشكل جديد بما يضيفه علي المواد من صياغة سواء أكان هذا الجهد ذهنيا أو يدويا " (3) .

ويذهب هذا التعريف إلي أن العمل هو جهد يقوم به الفرد سواء كان ذهني أو يدوي من أجل إشباع حاجات معينة .

وينظر الاقتصاديون إلي العمل علي أنه : " أداة المجتمع في الحصول علي السلع والخدمات التي تفي بحاجات البشرية ، وأنه بذلك احد عوامل الاستقرار والتوازن الحيوي في المجتمع .

ومن المنظور التربوي فالعمل له صلة وثيقة بنمو شخصية الإنسان ، وبتعليمه وبأخلاقياته ، والتي تتشكل إلي حد بعيد في نطاقات العمل ما ينتج عنه من عائد " (4) .

1- محمد الدين محمد بن يعقوب الفيروز زبادي : قاموس المحيط ، دار الحديث للنشر والتوزيع - مصر - القاهرة ، 2008 ، ص 1143 .

2- عامر عوض : السلوك التنظيمي الإداري ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن - عمان ، 2008 ، ص 11 .

3- علاء محمد حسونة: التعليم والعمل المنتج ، الدار العالمية للنشر والتوزيع ، الهرم - القاهرة ، 2003 ، ص 11 .

4- نفس المرجع ، نفس الصفحة .

ويقصد بهذا التعريف أن العمل في المجال الاقتصادي وسيلة يستعملها الفرد من أجل إنتاج السلع والخدمات التي توفر له احتياجاته اليومية ، أما في المجال التربوي فإنه يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالتعلم والسلوك الأخلاقي لدى الفرد ، وكيفية تجسيده في مجال العمل.

وبصفة عامة فالدراسات النفسية والتربوية تناقش العمل من ثلاثة جوانب متكاملة

هي : (1)

- **تحليل العمل** : بمعنى معرفة مكوناته الرئيسية ، سواء كانت مهارات أم قدرات .
- **تحليل الفرد** : يقصد معرفة ما يتميز به من صفات ، ورسم التخطيط النفسي العام له .
- **المماثلة والمزاوجة** : بمعنى المماثلة بين إمكانيات الفرد وقدراته وتعين نوع العمل أو المهنة المناسبة له .

ويذهب هذا التعريف إلى أن العمل ينظر إليه من خلال معرفة مكوناته ، و معرفة المميزات التي يمتلكها الفرد، ومحاولة المقارنة بين متطلبات العمل ومدى ملائمة خصائص الفرد مع متطلبات هذا العمل .

- تعريف **جاك ديبلور** : " يشير إلى أن العمل هو الكرامة ، وأن المجتمع الذي ليس بإمكانه أن يركز على العمل سيفقد رغبته في الحياة ، ورغبته في التجديد " (2).

يشير هذا التعريف إلى أن العمل يحقق العزة والكرامة للفرد ، ويحقق احتياجاته ويدعو إلى التغيير والتجديد .

- تعريف **إميل دوركايم** : يؤكد في كتابه " تقسيم العمل " أن : " هدف العمل ليس إنتاج الحضارة ، بل هو جمع أفراد المجتمع في بوتقة واحدة متماسكة " (3).

ويشير هذا التعرف إلى أن مفهوم العمل لا يقتصر على تحقيق احتياجات ورغبات الفرد ، إنما يتعدى إلى ربط الصلات بين أفراد المجتمع .

1- مرجع سابق ، ص 11 .

2 - مرجع نفسه ، ص 12 .

3- مرجع نفسه ، نفس الصفحة .

- تعريف كارل ماركس العمل هو : " من الأفعال التي يقوم بها الإنسان قصد تحقيق هدفه ، وذلك بمساعدة يديه وأدواته وآلاته التي تسلط علي المادة ، والتي تؤثر بدورها علي الإنسان وتغييره " (1) .

- ويعرف واطسن T.J.WATSON العمل بأنه : " ممارسة الأعمال التي تمكن الناس من الاستقرار في المعيشة داخل البيئة التي تحيط بهم " (4) .

ويشير التعريفان إلي أن العمل هو : تصرف يقوم به الإنسان قصد تحقيق معيشة مستقرة ، إما عن طريق اليد أو عن طريق وسائل وأدوات مساعدة .

- تعريف مارشال علي أنه : " توفير الجهد الجسماني والعقلي والعاطفي اللازم لإنتاج السلع والخدمات ، سواء للاستهلاك أو لكي يستهلكها الآخرون " (5) .

ويذهب هذا التعريف إلي أن العمل يحتاج إلي جهد جسمي وعقلي وعاطفي من أجل تحقيق احتياجات الفرد .

التعريف الإجرائي :

يعرف العمل علي أنه كل جهد عضلي أو فكري يمارسه الإنسان ليستغل كل ما يحيط به من موارد طبيعية ، يهدف إلي إشباع حاجة أو رغبة لدي الفرد بواسطة الإنتاج .

ج - ضغوط العمل :

- اصطلاحا :

- تعريف caplan وآخرون أن ضغط العمل هو : " أية خصائص موجودة في بيئة العمل تخلق تهديدا للفرد " .

ويذهب هذا التعريف إلي أن ضغوط العمل هي مجموعة العوامل البيئية السلبية التي تعود بالضرر علي الفرد .

1- محمد جمال برغي : فن التدريب الحديث في مجالات التنمية ، دار النشر للتوزيع ، مصر ، 1970 ، ص 423 .¹

2- طالعت إبراهيم لطفى : علم الاجتماع الصناعي ، دار غريب للطباعة والنشر ، القاهرة ، 2007 م ، ص 248 .

3- محمود محمود الجوهري : علم الاجتماع الصناعي والتنظيم ، دار المسيرة لنشر والتوزيع والطباعة ، عمان الأردن ، 2009م 1430هـ .

4- خضير كاظم حمود الفريحات وزملانه : السلوك التنظيمي ، مفاهيم معاصرة ، إثراء للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، 2008م ، ص 277 .

- تعريف كل من **FRENCH , ROGESS AND COBB** عرف ضغوط العمل علي أنها :
" عدم الموائمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مقومات وقدرات وبين متطلبات عمله " (6).

ومن خلال هذا التعريف نرى أن ضغوط العمل تتولد لدي الفرد نتيجة عدم قدرة هذا الأخير علي تلبية متطلبات إنجاز عمله أو عدم امتلاك المهارة في ذلك .

- تعريف **MARGLIS وزملائه** يعرفونه بأنه : " بعض ظروف العمل بتفاعلها مع خصائص العامل الشخصية تسبب ذلك في الاتزان البدني والنفسي للفرد " (7) .

ويقصد من خلال هذا التعريف أن ظروف العمل السلبية تولد ضغوط لدى الفرد مؤثرة علي شخصيته بدنيا ونفسيا .

- تعريف **BEEHR AND NEWMAN** أنه : " عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين ، تحدث تغيرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد تدفعه إلي التصرف بدني ا عقلي غير معتاد " (8) .

هذا التعريف ينظر إلي الضغوط باعتبارها ناتجة عن تفاعل بين الظروف البيئية التي يعمل فيها ، والخصائص الفردية لشخص ذاته ، من حاجات واستعدادات وقدرات وخيارات... الخ مما يؤثر عليه بدنيا ونفسيا .

- يعرف **سلافي وآخرون** ضغوط العمل بأنها : " تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدي الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه " (9) .

ركز هذا التعريف علي أن ضغط العمل يكون ذاتيا مصدره إما البيئة الخارجية بعواملها أو المنظمة أو الفرد في حد ذاته .

1- مرجع سابق ، ص 277 .

2- مرجع نفسه ، نفس الصفحة.

3- مرجع نفسه ، نفس الصفحة .

4- مرجع نفسه ، نفس الصفحة .

- تعريف **PAKES DECOTUS** يعرف ضغوط العمل علي أنها : " إدراك أو شعور الفرد باختلال في حالته البدنية ونفسية ، كرد فعل للأحداث والظروف الموجودة في بيئة العمل " (10).

ويذهب هذا التعريف إلي أن الضغوط التي يشعر بها الفرد هي ناتجة عن رفضه للظروف السلبية السائدة في بيئة عمله .

- تعريف **LUTHANS** يعرف الضغوط بأنها : " استجابة الجسم لمجموعة من المواقف والمتغيرات البيئية ، والتي يترتب عليها العديد من الانحرافات والآثار السلوكية والفسولوجية والنفسية للعاملين في المنظمة " (11) .

ويركز هذا التعريف علي أن ضغوط العمل تتدخل فيها العوامل البيئية ، مما تؤثر علي سلوك الفرد ونفسيته .

- تعريف **مارجوس وزملاؤه** عرفوا ضغوط العمل علي أنها : " حالة تنتج من التفاعل بين الظروف الموجودة في العمل وخصائص العامل ، ويترتب عليها خلافا في الاتزان الفسيولوجي و السيكولوجي لذلك الفرد " (12).

- تعريف **فرنش وزملاؤه** : " حالة تنتج عن ضعف الانسجام والتوافق بين الأفراد وبيئة عملهم ، تلك التي تفرض عليهم متطلبات متزايدة تفوق قدراتهم علي مواجهتها " (13).

- تعريف كل من **بير ونيومان** أن ضغوط العمل عبارة عن : " حالة تنشأ بسبب تفاعل بعض العوامل المتعلقة بالعمل ، مع خصائص العاملين ، فتحدث تغيرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد تدفعه إلي تصرف بدني أو عقلي غير معتاد " (5).

وتشير هذه التعاريف الثلاثة إلي العلاقة الموجودة بين الأفراد و بيئة عملهم ، هذه العلاقة يترتب عليها ضغوط العمل التي تؤثر علي صحة الفرد .

1- محمد إسماعيل بلال ، مرجع سابق ، ص42 .

2- مرجع نفسه ، نفس الصفحة .

3- مرجع نفسه ، ص43 .

4- مرجع نفسه ، نفس الصفحة .

5- مرجع نفسه ، نفس الصفحة .

التعريف الإجرائي :

تعرف ضغوط العمل علي أنها مجموعة المواقف التي يتعرض لها الموظف أثناء عمله ، والتي تسبب له العديد من المشاكل النفسية تتجسد في ضغط النفسي للعمل ، كالتعب والإرهاق والاكتئاب والتوتر ، وكذلك مشاكل اجتماعية تتجسد في الضغط الاجتماعي للعمل مثل ، عدم القدرة علي التكيف ، العزلة ، العنف ، الصراع ، العدوان ... الخ ، وقد يكون مصدره الشخص نفسه أو مكان العمل الذي يعمل فيه .

2 – أخلاقيات المهنة :

أ – الأخلاق :

- لغة :

الخلق في لغة العرب : هو الطبع و السجية : وقيل المروءة والدين ، والخلق جمع أخلاق ، وحقيقته انه لصورة الإنسان الباطنية وهي أوصافه المختصة به ، من الأوصاف الحسنة والقبیحة ، قال ابن فارس " الخاء والآم والقاف أصلان : احدهما تقدير الشيء والآخر ملامسة الشيء (14) .

- اصطلاحا :

يرجع أصل كلمة الأخلاق إلي اللفظ اللاتيني MORALS ، والكلمة اليونانية ETHOS التي تعني أشكال التقاليد والعادات الخاصة بالتصرفات ، كذلك يشير المصطلح إلي فلسفة الصواب والخطأ في السلوك والتميز بين ما هو جيد وما هو سيئ (2) .

تعرف الأخلاق بشكل متلازم علي أنها المعايير المقبولة للسلوك ، للامتلاك ، للمتاجرة ، للمهنة (3) .

1- احمد ابن فارس : معجم مقاييس اللغة ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، مصر – القاهرة ، 1933هـ - 1979م ، ص 329
2- مدحت محمد أبو النصر : قيم وأخلاقيات العمل والإدارة ، دار العالمية للنشر والتوزيع ، الجيزة ، 2008 ، ص 61 .
3- زكريا مطلق الدوري ، احمد علي صالح : إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات الأعمال الألفية الثالثة ، دار اليازوري العامة للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2009 ، ص 250 .

- **الأخلاق** هي قواعد السلوك الشخصي علي أساس الدين أو فلسفة أو الأرض ، والقانون يشير إلي القوانين الرسمية التي تسمح وتحترم سلوك معين (1) .

ويشير هذا التعريف إلي الأخلاق علي أساس أنها القواعد التي يملئها الدين والفلسفة و الأرض وتحكمها مجموعة من القوانين التي وجب احترامها.

- **الأخلاقيات** هي عبارة عن مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق أو يتعارف عليها أفراد المجتمع (2) .

- ويشير مفهوم **الأخلاقيات** بحسب قاموس LONGMAN إلي التوافق مع معايير أو قيم أو آداب يختص في الغالب بالمهن (3) .

ويشير المفهوم إلي ربط الأخلاق بالقيم والعادات والتقاليد التي تحكم المجتمع والمهن .

- تعرف **الأخلاقيات**: " مجموعة القيم والمعايير التي يعتمدها أفراد المجتمع في التميز بين ما هو جيد ما هو سيئ ، بين ما هو صواب وما هو خاطئ ، فهي إذن مفهوم الصواب والخطأ في السلوك (4) .

ويذهب هذا التعريف إلي أن الأخلاق مرتبطة بمجموعة من القيم ، هذه القيم تحتل الصدق وتحتل الخطأ .

- وتعرف **الأخلاق** : " من خلال ثلاث عمليات فكرية لدى الفرد ، الأولي تساعده علي التميز بين ما هو حقيقي وما هو معتقد ، الثاني تساعده في تحديد السياقات المنشودة ، والثالثة تساعده في اختيار السلوك المعتبر والمناسب بمقايضة بالموقف الذي هو فيه (5) .

ويذهب هذا التعريف إلي أن الأخلاق تتم في مراحل من التميز بين الأصح والخطأ إلي تحديد المطلوب فعله وصولاً إلي اختيار التصرف المناسب .

-
- 1 - مرجع سابق ، ص250
 - 2- زيد منير عوي ، سامي محمد هشام حريز : مدخل إلى الإدارة العامة ، بين النظرية والتطبيق ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، 2006 ، ص30 .
 - 3- طاهر محسن الغالبي ، احمد علي صالح : التطوير التنظيمي ، مدخل تحليلي ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن - عمان ، 2010 ، ص150
 - 4- نجم عبود نجم : أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال ، الوراق للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، 2005 ، 16
 - شلوفي ناجي جواد : المرجع المتكامل في إدارة الأعمال ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، 1431هـ - 2010م ، 133 ص .

- **الأخلاق** : " هي دراسة ما هو صحيح ومفيد لبني البشر ، وتحديد الأهداف التي يجب أن يسعوا لتحقيقها والأفعال التي يترتب عليهم أن يقوموا بها " (1) .

ويشير هذا التعريف إلى أن الأخلاق هي التي تحدد تصرفات الإنسان ، ليستطيع تحقيق أهدافه التي يسعى إليها بطريقة صحيحة .

- تعريف **باسكال** : " أن الأخلاق هي علم الإنسان باعتباره أن الأخلاق تميز الإنسان عن غيره من الكائنات " (2) .

ومن خلال هذا التعريف يتضح أن هناك علاقة بين الأخلاق وعلم الإنسان ، علي أساس أن الأخلاق تحدد سلوك الإنسان وتفصله عن باقي الكائنات الأخرى .

- تعريف **سبنسر** يعرف الأخلاق علي أنها : " العلم الذي يبحث في النشاط الإنساني من حيث ما يحققه هذا النشاط للآخرين من نتائج مفيدة أو ضارة " (3) .

ويعد هذا التعريف تبيان لمدى أهمية النشاط الأخلاقي في تحقيق المنفعة للآخرين سواء بالخير أو بالشر .

- تعريف **اميل دوركايم** : " عرف الأخلاق بأنها عبارة عن مجموعة من القواعد العملية الثابتة التي تحدد سلوكنا " (4) .

والمقصود من هذا التعريف أن الأخلاق تملي علي الإنسان قواعد تحدد سلوكه ، وكيف يجب أن يتصرف في الحالات والمواقف التي يتعرض لها دون أن يخالف ضميره العرف السائد في مجتمعه .

- تعريف **TURBAN** عرف الأخلاق علي أنها : " رافد فلسفي تتعامل مع ما يعتبر صحيح وخطئ .

ركز هذا التعريف علي إعطاء الأخلاق طابع فلسفي يحدد ما هو الصواب وما هو الخطأ في أفعال النفس .

1- دفيد العجرودي : إدارة منظمات الأعمال الخاصة ، المكتب العربي للمعارف ، مصر الجديدة - القاهرة ، 2011 ، ص 544 .

2- حسين عبد الحميد رشوان : الأخلاق - دراسة في علم الاجتماع الأخلاقي ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية - القاهرة ، 2008 ، ص 3 .

3- مرجع نفسه ، ص 04 .

4- مرجع نفسه ، ص 191 .

5- زكريا مطلق الدوري ، احمد علي صالح ، ص 249 .

- كما ينظر إليها **GRIFFIN** علي أنها : " معتقدات فردية حول ما هو صحيح وما هو خطأ أو ما هو جيد وما هو سيئ (1) .

- تعريف **SCHERMERHORN** : " السلوك الأخلاقي هو المقبول أخلاقيا " جيد " و " صحيح " علي خلاف من هو " الردى " و " الخطأ " (2) .

ويشير هذان التعريفان إلي أن الأخلاق عبارة عن سلوك أنساني قد يكون هذا السلوك جيد أو خطأ .

- تعريف **DAFT** الأخلاق علي أنها : " قانون للمبادئ الأخلاقية والقيم التي تخطي سلوك الأفراد أو المجموعات التي تتعلق بما هو صحيح وخطأ " (3) .

ويذهب هذا التعريف إلي الأخلاق علي أنها قانون يحكم القيم التي يمارسها الأفراد والجماعات ، ويحدد ما هو مقبول وما هو مرفوض .

- تعريف **سعود وبطاح** عرف الأخلاق علي أنها : " القاعدة أو القواعد من السلوك التي يلزمها الإنسان الذي يعيش في جماعة " (4) .

- تعريف **عثمان** عرف الأخلاقيات بأنها : " السلوك المعتاد والمتعارف عليه والشخص ذو الخلق القويم هو الذي يمارس الفضيلة ويتصرف التصرف الصحيح " (5) .

ينظر هذا التعريف إلي أن الأخلاق هي ممارسة الشخص الفضيلة والتصرف بطريقة صحيحة .

التعريف الإجرائي :

تعتبر الأخلاق شكل من أشكال الوعي الإنساني كما تعتبر مجموعة من القيم والمبادئ التي تعرف عليها الإنسان ، باعتبارها جالبة للخير وطاردة للشر ، وتحدد ما هو صواب وما هو خطأ

1- مرجع سابق ، نفس الصفحة .

2- مرجع نفسه ، نفس الصفحة .

3- مرجع نفسه ، نفس الصفحة .

4- أغادير سالم العيدروس : أخلاقيات المهنة والسلوك الوظيفي (النظرة الإسلامية) ، مركز الخبرات المهنية للإدارة ،

بميك - القاهرة ، 2014 ، ص 15 .

5- نفس المرجع ، ص 16 .

ب - المهنة :

- لغة :

المهنة : جمع مهن ، الحذق في العمل والخدمة ، يقال وقامت المرأة بمهنة بيتها ، أي بإصلاحه ، ما مهنتك مهنا ، أي عملك " وهو في مهنة أهله " ، أي حذقهم ، خرج في ثياب مهنته ، أي في ثياب خدمته التي يلبسها في أشغاله (15) .

- اصطلاحا :

- " تعرف المهنة بأنها الدور الاجتماعي الذي يؤديه الراشد في المجتمع والذي يحصل عن طريقه بشكل مباشر أو غير مباشر علي نتائج اجتماعية ومالية ، والذي يشكل بؤرة الاهتمام الرئيسية في حياته .

كما يقصد بالمهنة الصفة الرسمية التي يوصف بها الفرد ، كان يقول هذا مدرس ، هذا طبيب ، وهذا طيار ، بمعنى أنها مكانة مكتسبة لم يولد الفرد بها " (16) .

ويشير هذا التعريف إلي أن المهنة تأخذ الصفة الرسمية يقوم بها الفرد كدور اجتماعي تعود عليه بفوائد مالية واجتماعية ، وكذلك تحدد مكانته في المجتمع .

- كما تعرف المهنة بأنها " مجموعة الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية " (17) .

ويذهب هذا التعريف إلي أن المهنة علي أنها عمل يؤديها الفرد بعدما يكون قد تدرب علي كيفية تأديتها .

- يعرفها **أليوت** بأنها : " ظاهرة اجتماعية يمكن ملاحظتها ووصفها وتحليل عناصرها ، وتبين العوامل المختلفة التي تؤثر فيها وتعمل علي نموها وذبولها " (18) .

ويشير هذا التعريف إلي أن المهنة عبارة عن ظاهرة كغيرها من الظواهر الاجتماعية علي أساس أنها تهتم بمختلف جوانب المجتمع .

1- ابن منصور ، مرجع سابق ، ص

2- علاء محمد حسونة ن مرجع سابق ، ص 17 .

3- اغادير سالم العدوس ، مرجع سابق ، 16

4- عبد الجواد نور الدين ومصطفى متولى : مهنة التعليم في دول الخليج العربي ، مكتبة التربية العربي لدول الخليج ، الرياض ، 1993م ، ص 28 .

- يعرفها طه : " مجموعة الأعمال المتشابهة إلى حد ما في واجباتها وطبيعتها ، والتي تتطلب معرفة متخصصة ومهارة مكتسبة ، والتي يعيش منها الإنسان " (19) .

ينظر إلى المهنة من خلال هذا التعريف إلى أنها ظاهرة تتشابه من حيث الواجبات مع الأعمال الأخرى والتي تتطلب مهارة وخبرة في كيفية إدارتها .

- يعرفها سيد عبد الحميد علي أنها : " نمط من العلاقات الإنسانية تتفاعل مع خبرات نوعية متخصصة من العمل " (20) .

ويشير هذا التعريف إلى المهنة علي أساس أنها نمط سوسيولوجي تحتاج إلى أفراد ذوي خبرة في كيفية ممارستها .

- تعريف محمد شرعي : " هي الجهد المبذول فكريا او بدنيا لتحقيق منفعة دنيوية مشروعة " (21) .

التعريف الإجرائي :

المهنة هي وظيفة مبنية علي أساس من العلم والخبرة ، اختيرت اختيارا مناسباً حسب مجال العمل الخاص بها ، وهي تتطلب مهارات وتخصصات معينة ، ويحكمها قوانين وآداب وقواعد لتنظيم العمل به ، و توفر للفرد مستلزمات الحياة المعيشية

-
- 1- طه فرج عبد القادر : معجم علم النفس والتحليل النفسي ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 1988م ، ص 442 .
 - 2- سيد عبد الحميد مرسى : سيكولوجية المهن ، دار النهضة العربية ، مصر - القاهرة ، 1963 ، ص 12 .
 - 3- محمد شرعي ابو زيد : أخلاقيات المهنة ، جامعة طائف كلية الآداب ، السعودية ، 2003م ، ص 7 .

ج - أخلاقيات المهنة :

- اصطلاحا :

- يشار إلى أخلاقيات المهنة بأنها : " معايير السلوك تطبق علي هؤلاء الذين يشغلون مهنة معينة ، فالشخص الذي يدخل مهنة ما يطلب منه الالتزام بأخلاقيات المهنة ، لان المجتمع يجعله موضوع ثقة في أن يقدم بضائع وخدمات ذات قيمة ، ولا يمكن أن تتوفر ما لم يكن سلوكه مغلفا بمعايير معينة ، لذا فالمهنيون الذين يغشون في أن يلتزموا بأخلاقهم المهنية وينتهكون هذه الثقة " (22)

يقصد من خلال هذا التعريف أن أي شخص يقوم بمهنة معينة تطبق عليه مبادئ أخلاقية ، يطلق عليها بأخلاقيات المهنة التي يجب أن يلتزم بها ن لأنه جزء من المجتمع الذي يملك عليه سلطة ما .

- ويقصد أيضا بأخلاقيات المهنة : " علم الواجبات المعنوية التي تفرض علي أعضاء مؤسسة أو تنظيم ما ، بمعنى جماعة اجتماعية ملتفة حول مشروع مشترك قائمة علي الهرمية الخاضعة إلي سلطة مكلفة بتحديد مبادئ العمل الواجبة احترامها ، تحت طائلة الجزاءات التأديبية " (23) .

ويشير هذا التعريف إلي أن أخلاقيات المهنة واجب معنوي يفرض علي المؤسسات أن تضع لائحة تنص علي واجبات العمل بحكمها القانوني ويعاقب علي مخالفة هذه الواجبات .

- وبعبارة أخرى يقصد بأخلاقيات المهنة : " ممارسة المهام وفق قوانين الشرف والاستقامة والنزاهة Le Désintéressément ، علاوة علي الالتزام بالتفرغ للممارسة الوظيفة ، أي عدم الجمع بين أكثر من وظيفة de non cumul des fonction ، والكتمان المهني de direction professionnelle كما يشترط في الموظفين من جهة أخرى الاتصاف بالسلوكيات الحميدة de bonne moralité " (3) .

ومن خلال هذا التعريف يتضح أن أخلاقيات المهنة تملي مجموعة من القواعد تمارس وفق القوانين .

1- مدحت محمد أبو نصر ، مرجع سابق ، ص 62 .
2- سعيد مقدم : الوظيفة العمومية بين التطور والتحول من منظور تسيير الموارد البشرية وأخلاقيات المهنة ، ط2 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، بن عكنون - الجزائر ، 2013 ، ص ص 294- 295 .
3- مرجع نفسه ، ص 195 .

- كما تعرف علي أنها : " العلم الذي يعالج الواجبات التي علي الشخص بحكم ممارسته لمهنة معينة " (24) .
- هناك من يعرفها بأنها : " المبادئ والمعايير التي تحدد أساسا لسلوك المستحب لأفراد المهنة الذي يتعهد أفراد المهنة بالتزامه " (2) .
- ويشير هذا التعريف إلي أن أخلاقيات المهنة علي أنها مجموعة من القيم والمبادئ التي يجب أن يتحلى بها الأفراد أثناء ممارستهم لمهنتهم .
- كما يعرفها كل من **Buelens , Kinicki , Kreitner** : " بأنها تهتم بما هو صواب في مقابل الخطأ ، وبما هو جيد في مقابل السيئ ، وما هو ابيض في مقابل الأسود في مكان العمل " (3) .
- يشير هذا التعريف إلي أن أخلاقيات المهنة تشمل ما هو صحيح وما هو خاطا في تصرفات الفرد العامل .
- أما **فلوك Valock.P.W** فيعرفها علي أنها : " المنهجية للخيار الأخلاقي التي يتم من خلالها ما هو جيد " (4) .
- يشير هذا التعريف إلي أخلاقيات المهنة علي أنها بعد علميا منظما من اجل تحديد الجيد والابتعاد عن السيئ .
- تعريف **بيتر دراكر** : " هي العلم الذي يعالج الاختيارات العقلانية علي أساس التقييم بين الوسائل المؤدية إلي الأهداف " (5) .
- ويشير هذا التعريف إلي أخلاقيات المهنة علي أساس أنها علم يمس الجوانب العقلانية ومحاولة تقييم الأهداف المراد الوصول إليها .

-
- 1- مرجع سابق ، ص196.
 - 2- اغادير سالم العيدوس ، مرجع سابق ، ص16 .
 - 3- مدحت محمد ابو نصر ، مرجع سابق ، ص72 .
 - 4- نفس المرجع ، ص 67 .
 - 5- نفس المرجع ، ص 68 .

- تعريف **روجر كرسب** : " أخلاقيات منظمات الأعمال هي استشراف أخلاقي ، سواء كان ضمنيا في سلوك المنظمة أو أفرادها " ²⁵.

بمعني أنها عبارة عن مجموعة من المبادئ أو الأسباب التي يجب أن تغطي تصرفات منظمات الأعمال ، سواء علي المستوى الفردي أو الجمعي .

- يعرفها **عفيى** علي أنها : " هي معايير خلقية ودينية ومجتمعية ومهنية تتحكم في كل ما يفعله الفرد أو يقوله " (2) .

ويذهب هذا التعريف إلي أن أخلاقيات المهنة تتعامل مع قضايا إدارية وتنظيمية وعلمية وإنسانية واجتماعية وذاتية تتحول إلي مجموعة من التطبيقات الإجرائية التي تتحكم في الفرد العامل .

- **تعريف عابدين** : يعرفها علي أنها : " الأخلاق المهنية هي مبادئ والمعايير التي تعتبر أساسا لسلوك أفراد المهنة المستحب ، والتي يتعهد أفراد المهنة بالتزامها " (3) .

ويشير هذا التعريف إلي أن أخلاقيات المهنة هي عبارة عن مجموعة من المبادئ والمعايير تملي علي الفرد قواعد تحدد سلوكه ويجب عليه الالتزام بهذه القواعد .

- **تعريف بطاح** : " أنها جملة من الأسس والمبادئ والمثل التي يلتزم بها أفراد المهنة عند ممارستهم لمهنتهم ، وذلك حفاظا علي مستوى المهنة وعلي حقوق المنتسبين لها " (4) .

يذهب هذا التعريف إلي أن أخلاقيات المهنة مجموعة من المبادئ التي يجب أن يستغلها الفرد في الحفاظ علي مكانته المهنية .

-
- 1- مرجع سابق ، ص 68 .
 - 2- رافدة عبد الحريري : اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية ، ط4 ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، 2014 ، ص 307 .
 - 3- مرجع نفسه ، ص 308 .
 - 4- مرجع نفسه ، ص 304 .

التعريف الإجرائي :

تعرف أخلاقيات المهنة علي أنها مجموعة من القواعد والمعايير والقيم والآداب السلوكية والأخلاقية التي يجب أن تصاحب الفرد العامل في مهنته تجاه عمله و تحدد سلوكه ما هو الصواب والخطأ في مكان العمل .

سادسا : الدراسات السابقة :

ومن الدراسات التي تناولت هذا الموضوع نذكر ما يلي :

1 – الدراسات المحلية :

الدراسة الأولى :

دراسة منيرة تماسيني تحت عنوان " علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي – دراسة ميدانية في بلدية سيدي عمران جامعة الوادي " ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل .

ونظرا لأهمية هذا الموضوع حاولت هذه الدراسة معرفة طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي ، وجاء طرح الإشكال كالتالي :

- هل توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الرضا الوظيفي ؟

وعليه تم طرح التساؤلات الفرعية التالية :

-هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط العمل مستوى العلاقات الاجتماعية ؟

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ودوران العمل ؟

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والتسيب المهني ؟

وقد حاولت هذه الدراسة الإجابة عن التساؤلات من خلال الفرضيات الإجرائية التالية:

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل مستوي العلاقات الاجتماعية .

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ودوران العمل .

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل التسبب المهني .

وقد هدفت هذه الدراسة إلي :

- التعرف علي العلاقة التي تربط ضغوط العمل بالرضا الوظيفي .

- معرفة مستويات ضغوط العمل عند العاملين وقياسها.

- وضع استراتيجيات لتخفيف من حدة الضغوط .

- تقديم حلول للمشاكل التي تواجه العامل والتي من شأنها أن تحقق الرضا الوظيفي له.

- إثراء البحث العلمي .

تكمن أهمية هذه الدراسة في ما يلي :

- تبرز أهمية هذه الدراسة من كونها يمكن أن تفتح آفاق جديدة من الدراسات لكل من ضغوط العمل الرضا الوظيفي .

- تساعد علي إلقاء الضوء علي العديد من المشاكل التي تواجه المؤسسة بسبب ضغوط العمل التي يتعرض الموظفون مما يساعد في وضع الحلول المناسبة ، والتي تتماشى مع طموحات وقدرات الموظفين .

- تساعد هذه الدراسة في تطوير المعرفة العلمية بموضوع ضغوط العمل وكذلك الرضا الوظيفي .

كما تم الاعتماد في هذه الدراسة علي **المنهج الوظيفي الارتباطي** أن يتماشى وطبيعة الموضوع ،

أما في ما يخص **أدوات جمع البيانات** فقد استخدمت الاستمارة : وقد استخدم في هذه الدراسة استبيان أول لقياس ضغوط العمل ، وهذا الاستبيان مكون من 25 بند ، والاستبيان الثاني كإن لقياس الرضا الوظيفي وهو مكون من 27 بند .

وتم اختيار **العينة** بطريقة عشوائية .

وفي الأخير توصلت الدراسة إلى النتائج التالية (26) :

- توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ومستوي العلاقات الاجتماعية .
- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والتسيب المهني .
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ودوران العمل .
- أي أن الفرضيتين الثانية والثالثة غير محققتين والفرضية الأولى محققة ، ومنه نستنتج أن الفرضية العامة قد تحققت جزئيا .

التعقيب على الدراسة :

بعد التطرق إلى هذه الدراسة اتضح أنها تتفق في دراستها لمتغير ضغوط العمل مع الدراسة الحالية ، وذلك من خلال معرفة مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين وقياسها ، كذلك محاولة إلقاء الضوء على العديد من المشاكل التي تواجه المؤسسة بسبب ضغوط العمل . محاولة وضع استراتيجيات لتخفيف من حدة الضغوط وتقديم حلول للمشاكل التي تواجه العامل

الدراسة الثانية :

دراسة الدكتور هوارى معراج بعنوان : " دور أخلاقيات الأعمال في الرفع من تنافسية المؤسسة – دراسة ميدانية علي عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية " .

وأدت هذه الدراسة إلى محاولة الإجابة علي الأسئلة التالية :

- 1 – هل يوجد اثر لأخلاقيات الأعمال علي تحقيق القدرة التنافسية ؟
 - 2 – هل يجد اثر للمسؤولية الاجتماعية نحو البيئة والمسؤولية نحو المستهلكين ونحو المجتمع المحلي علي تحقيق القدرة التنافسية ؟
- في حين صيغة فرضيات الدراسة كالتالي :

- 1 – لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال علي تحقيق القدرة التنافسية .
- 2 – لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية نحو البيئة ونحو المستهلكين ونحو المجتمع علي تحقيق القدرة التنافسية في المجتمع .

1- منيرة تمايني : علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي ، بلدية سيدي عمران مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل ، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، قسم العلوم الاجتماعية 2014- 2015 .

في حين هدفت الدراسة إلى :

- توضيح الإطار العام لأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية .
- التعرف علي اثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية .
- التعرف علي اثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تحقيق القدرة التنافسية .

أما أهمية الدراسة فتتمثل في :

- أنها تناولت موضوعين هامين ومؤثرين في الحياة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للإفراد والمجتمع وهما المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال ، ودورهما في تحقيق مستويات أداء عالية ، وتمييز منظمات الأعمال في الأطر التنافسية .
- أما بالنسبة لعينة الدراسة فتمثلت في مجتمع الدراسة ، والذي يشمل جميع الشركات الصناعية الجزائرية ، أما العينة فتكونت من 65 مديرا يعملون في الإدارة العليا في الشركات المشتملة بالدراسة .

وتوصلت هذه الدراسة في الأخير إلى مجموعة من النتائج تمثلت في ²⁷:

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال علي تحقيق القدرة التنافسية .
- وجود تأثير ذات دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية علي تحقيق القدرة التنافسية .

التعقيب على الدراسة :

- بعد الاطلاع علي هذه الدراسة ومحاولة التطرق إلي مختلف جوانبها اتضح أن لها علاقة بالدراسة الحالية وذلك من خلال متغير أخلاقيات المهنة ويتجلى ذلك في :
- تناولها لأخلاقيات المهنة من منظور المسؤولية الاجتماعية .
- محاولة معرفة إذا كان لأخلاقيات المهنة دور فعال في تحقيق القدرة التنافسية .
- معرفة مدى تأثير أخلاقيات المهنة علي سير العمل داخل المؤسسة .

1- هوارى معراج : دور أخلاقيات الأعمال في الرفع من تنافسية المؤسسة ، دراسة ميدانية علي عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية ، جامعة غرداية ، الجزائر ، دون سنة .

2 - الدراسات العربية

دراسة عبد المحسن الملح تحت عنوان : " ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي - دراسة مسحية علي حراس الأمن العاملين بشركات الحراسات الأمنية المدنية الخاصة بمدينة الرياض " .

حيث تناولت هذه الدراسة ضغوط العمل كمشكلة إدارية لها علاقة باتجاهات حراس الأمن العاملين بشركات الحراسات الأمنية نحو التسرب الوظيفي ، حيث تم تحديد مشكلة هذه الدراسة في التساؤل المركزي التالي :

- ما العلاقة بين ضغوط العمل واتجاهات حراس الأمن نحو التسرب الوظيفي في شركات الدراسة الأمنية المدنية بمدينة الرياض ؟ .

وتفرعت منه عدة أسئلة كتالي :

1 - ما هي مصادر ضغوط العمل لدي حراس الأمن ، وما هي مستويات هذه الضغوط ؟

2 - ما هي توجهات حراس الأمن نحو التسرب الوظيفي ؟

3 - هل هناك علاقة بين ضغوط العمل والميل نحو التسرب الوظيفي ؟

4 - ما مدى تأثير المتغيرات الشخصية لحراس الأمن علي ضغوط العمل والاتجاه نحو التسرب الوظيفي ؟

وقد اعتمدت هذه الدراسة علي مجموعة من الأهداف تتمثل في :

- دراسة مصادر ضغوط العمل لدى حراس الأمن ومستويات هذه الضغوط .

- معرفة نوع العلاقة بين مستويات ضغوط العمل لدى حراس الأمن وميل نحو التسرب الوظيفي .

- التعرف علي توجهات حراس الأمن نحو التسرب الوظيفي .

- التعرف علي مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى المبحوثين نحو الضغوط والاتجاه نحو التسرب ، وفقا لخصائصهم الشخصية .

كذلك تتضح أهمية هذه الدراسة في :

- أهمية شركات الحراسات الأمنية المدنية ودورها في الأمن كمكمل لدور الدولة في المجال الأمني والمتمثل في الوزارة الداخلية .

- أهمية وضع التصورات والخطوات الكفيلة بالإقلال من حدة الضغوط الواقعة علي حراس الأمن .
- أن تجاهل ضغوط العمل يزيد من تبديد الموارد البشرية في المؤسسات مما يخلف آثار اقتصادية ضارة .
- أن هذه الدراسة قد تقدم إضافة جديدة في المجال الإداري ، وخاصة في موضع ضغوط العمل والتسرب الوظيفي تطبيق ذلك ميدانيا .
- كما استعانة هذه الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي من خلال مسح آراء عينة الدراسة حول هذا الموضوع ، ووصف المعلومات كميا وكيفيا .
- أما في ما يخص أدوات جمع البيانات ، فقد استعان الباحث علي إستبيانة تضمنت عدة محاور وفقا لتسؤولات وأهداف الدراسة ، كما خضعت الإستبيانة إلي مقياس الصدق والثبات لتأكد من صحتها بالاعتماد علي معامل ألفا كرونباخ ، وقد بلغ معامل الثبات المقياس الكلي 0.94 .
- أما في ما يخص عينة الدراسة ، فقد بلغت (420) من حراس الأمن بشركات الخاصة بمدينة الرياض بالاعتماد علي التكرارات والنسب المئوية .
- وفي الأخير توصل الباحث إلي النتائج التالية²⁸:
- أن مستوى ضغوط العمل الخاصة بمحور العبء الوظيفي ، غموض الدور ، التطور والرقى الوظيفي ، الضغوط الاقتصادية والاجتماعية مرتفع .
- أن أهم الضغط التي يعاني منها حراس الأمن هي تلك الخاصة بالتطور والرقى الوظيفي ، ويليهما الضغوط الخاصة بالظروف العمل ، ثم الضغوط الاقتصادية والاجتماعية .
- هناك ميل واضح للعينة إلي ترك العمل .

1- وليد عبد المحسن الملحم : ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي - دراسة مسحية علي حراس الأمن بشركات الأمنية بالرياض ، متطلب تكميلي للحصول علي درجة الماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، كلية الدراسات العليا ، 1428هـ - 2007م .

التعقيب على الدراسة :

بعد الاطلاع علي هذه الدراسة تبين أن لها علاقة بالدراسة الحالية من خلال متغير ضغوط العمل والتي تتفق في النقاط التالية :

- معرفة مصادر ضغوط العمل .
- تناولها لضغوط الخاصة بظروف العمل والضغوط الاجتماعية .
- وضع أهم التصورات وخطوات الكفيلة بالإقلال من حدة ضغوط العمل .
- التعرف علي مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدي المبحوثين نحو الضغوط ، وفقا لخصائصهم الشخصية .

- الدراسة الثانية :

دراسة الدكتور **خلف الغنزي** والأستاذ **عقوب رشيد العديم** تحت عنوان : " إدراك الموظفين للمسلك الوظيفي وأخلاقيات المهنة – دراسة ميدانية علي الأجهزة الحكومية بدولة الكويت " .

تسعى هذه الدراسة إلي التعرف علي مدى إدراك الموظفين لواجبات الوظيفة والمسؤولية الاجتماعية والإدارية الملقاة علي عاتقهم .

وتسعى هذه الدراسة إلي الإجابة علي التساؤلات التالية :

- ما مدى إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية ؟
- ما مدى إدراك الموظفين لمسؤولياتهم الوظيفية والاجتماعية ؟
- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الواجبات الوظيفية والمسؤولية الوظيفية والحقوق الوظيفية وبين العوامل الشخصية ؟
- إليست هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الواجبات والمسؤولية والحقوق الوظيفية تعزي إلي النوع ؟

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف علي :

- مدى إدراك الموظفين للواجبات الوظيفية .
- مدى إدراك الموظفين للمسؤولية الإدارية والاجتماعية الملقاة علي عاتقهم .
- مدى معرفة الموظفين بأن ملتقى الخدمة هو الأصل ، وأن الموظف تابع له .
- أخلاقيات الوظيفة من خلال الوعي بالواجبات والحقوق الوظيفية والمسؤولية الإدارية والاجتماعية .

كما تتضح أهمية الدراسة في التالي :

- ممارسة ظاهرة السلوكيات السلبية التي يمارسها بعض الموظفين عند أدائهم لإعمالهم .
- سد النقص في بعض الجوانب التي أغفلتها الدراسات السابقة عن هذه الظاهرة .
- الاستفادة من نتائج الدراسة الميدانية في التعرف علي الأسباب الحقيقية التي تحول دون وجود بيئة عمل سليمة تتصف بالأخلاق الايجابية .
- كما اعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي الذي ينطلق من الجمع بين البحث المكتبي والبحث الميداني .
- أما في ما يخص أدوات جمع البيانات ، فتمثلت في تصميم استبيان باعتبارها تؤدي إلي توفير الجهد والوقت والتكلفة .
- أما بالنسبة لـ لعينة الدراسة فتنألف من مجتمع الدراسة أي جميع العاملين في الوزارات الحكومية التي تطبق نظام وقانون الخدمة المدنية .
- وفي الأخير توصلت الدراسة إلي نتائج التالية (29) :

- جود فيه من الموظفين لا تدرك واجباتها .
- هناك إدراك من قبل الموظفين للمسؤولية الإدارية والاجتماعية .
- عدم حصول الموظفين علي حقوقهم الوظيفية .
- تبين أن الإناث يوافقن أكثر من الذكور علي اجر لا يساوي العمل الذي يقمن به .

1- عوض خلف الغنزي ، عقوب رشيد لعديم : إدراك الموظفين للمسلك الوظيفي والأخلاقيات المهنية دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية بدولة الكويت ، كلية العلوم الادارية ، جامعة الكويت ، 2006 .

- أن الذكور أكثر إدراكا للواجبات الوظيفية والمسؤولية والإدارية والحقوق الوظيفية من الإناث .

التعقيب على الدراسة :

- بعد إعطاء قراءة شاملة علي هذه الدراسة اتضح أن لها علاقة بالدراسة الحالية من خلال متغير أخلاقيات المهنة ، وتتجلى هذه العلاقة في النقاط التالية :
- محاولة التعرف علي مدى إدراك الموظفين للواجبات والمسؤوليات الملقاة علي عاتقهم .
- ضرورة وعي الموظفين بالواجبات والحقوق المهنية .
- التزام الموظف بالمسؤوليات الإدارية والاجتماعية الواجب تأديتها بأخلاق مهنية عالية .
- التعرف علي مختلف جوانب أخلاقيات المهنة .

3 – الدراسات الأجنبية :

دراسة Lori Boyland بعنوان " Job Stress and coping Strategies of elementary Principals "

" ضغوط العمل واستراتيجيات التصدي له عند مدراء المدارس الابتدائية – بالولايات المتحدة الأمريكية .

وهدفت هذه الدراسة إلي :

- التعرف علي درجة ضغوط العمل لدى مدراء المدارس الابتدائية في ولاية أنديانا بالولايات المتحدة الأمريكية .
 - هدفت إلي الكشف عن استراتيجيات التي يستخدمها المدراء في التصدي ومواجهة ضغوط العمل .
 - كما هدفت إلي التعرف علي الفروق الفردية في متوسطات قديرات عينة الدراسة لمتغيرات العمر والجنس وسنوات الخبرة كمدير المدرسة .
- أما في ما يخص **منهج الدراسة** ، فقد اعتمد الباحث علي المنهج الوصفي التحليلي لأنه يتماشى وطبيعة الموضوع .

وفي ما يخص أدوات جمع البيانات فكانت الأداة عبارة عن إستبائية صممت لهذا الغرض .

في حين اعتمد الباحث في اختياره للعينة علي 140 مديرا .

وفي الأخير توصل الباحث إلي عدة نتائج أهمها :

- أن هناك مستويات إجهاد متوسطة لدى مدراء المدارس في ولاية أندية .
- كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تبعا لمتغيرات المستخدمة .
- كما أنه مدراء المدارس يستخدمون وسائل فعالة لمقاومة الاحتراق النفسي .

ومن أهم التوصيات :

أنه ينبغي النظر في اتخاذ تدابير لمساعدة مدراء المدارس لتغلب علي الاحتراق النفسي ، وإحداث التوازن بينها وبين مطالب الوقت (30) .

التعقيب على الدراسة :

بعد إعطاء قراءة لهذه الدراسة تبين أنها تتفق مع الدراسة الحالية من خلال متغير ضغوط العمل في :

- معرفة درجة الضغوط التي يعاني منها المهنيين .
- معرفة أهم الاستراتيجيات التي يتناولها المسؤولين في التصدي إلي الضغوط التي تواجه المهنيين .
- اهتمامها بالجانب النفسي لضغط العمل .

³⁰- Loei Boyland : Job Stress and Coping Strategies of elementary Principals . Mary Lou Fultion Teacher College . Arizona State University .2011 .

خلاصة :

نستنتج من خلال هذا الفصل مدى أهمية دراسة موضوع ضغوط العمل الذي يشكل حاجز كبير في تطور المنظمات واستقرارها ، وكذلك معرفة مدى أهمية أخلاقيات المهنة التي يمارسها الأفراد والتي يجب أن تتبناها كل المنظمات . من أجل تحسين صورتها والرفع من إمكانية تحقيق المنافسة العالمية .

الفصل الثاني : ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة :

- تمهيد :

أولا : ضغوط العمل .

ثانيا : أخلاقيات المهنة .

- خلاصة .

تمهيد :

يشكل موضوع ضغوط العمل أهم المواضيع التي تناولها بالدراسة العديد من العلماء والمفكرين ، لما لها من آثار تعود علي الفرد إما بالسلب أو بالإيجاب ، وقد توتر عليه نفسيا واجتماعية ، والتي قد تمس أخلاقه المهنية الواجب التحلي ب3ها باعتبارها أساس نجاح كل المنظمات ، وهذا ما جعلنا نتطرق في هذا الفصل إلي ضغوط العمل بمؤثراتها النفسية والاجتماعية وكيفية تأثيرها علي أخلاقيات المهنة الواجب الالتزام بها .

أولاً : ضغوط العمل :

1- النظريات المفسرة لضغوط العمل :

هناك العديد من النظريات التي حاولت تفسير ضغوط العمل من أهمها :

أ- نظرية سيللي :

قدم هانز سيللي نظرية لتفسير ضغوط العمل لسنة 1936 أطلق عليها اسم " زملة التوافق العام " ، تنطلق هذه النظرية من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل ، وإنما هو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على أساس استجابة للبيئة الضاغطة ، وأن هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج ، يعتبر سيللي أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالية وهدفها الحافظة على الكيان والحياة . حدد سيللي ثلاث مراحل لدفاع ضد الضغط ويرى أن هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام وهي (31) :

- الفرع :

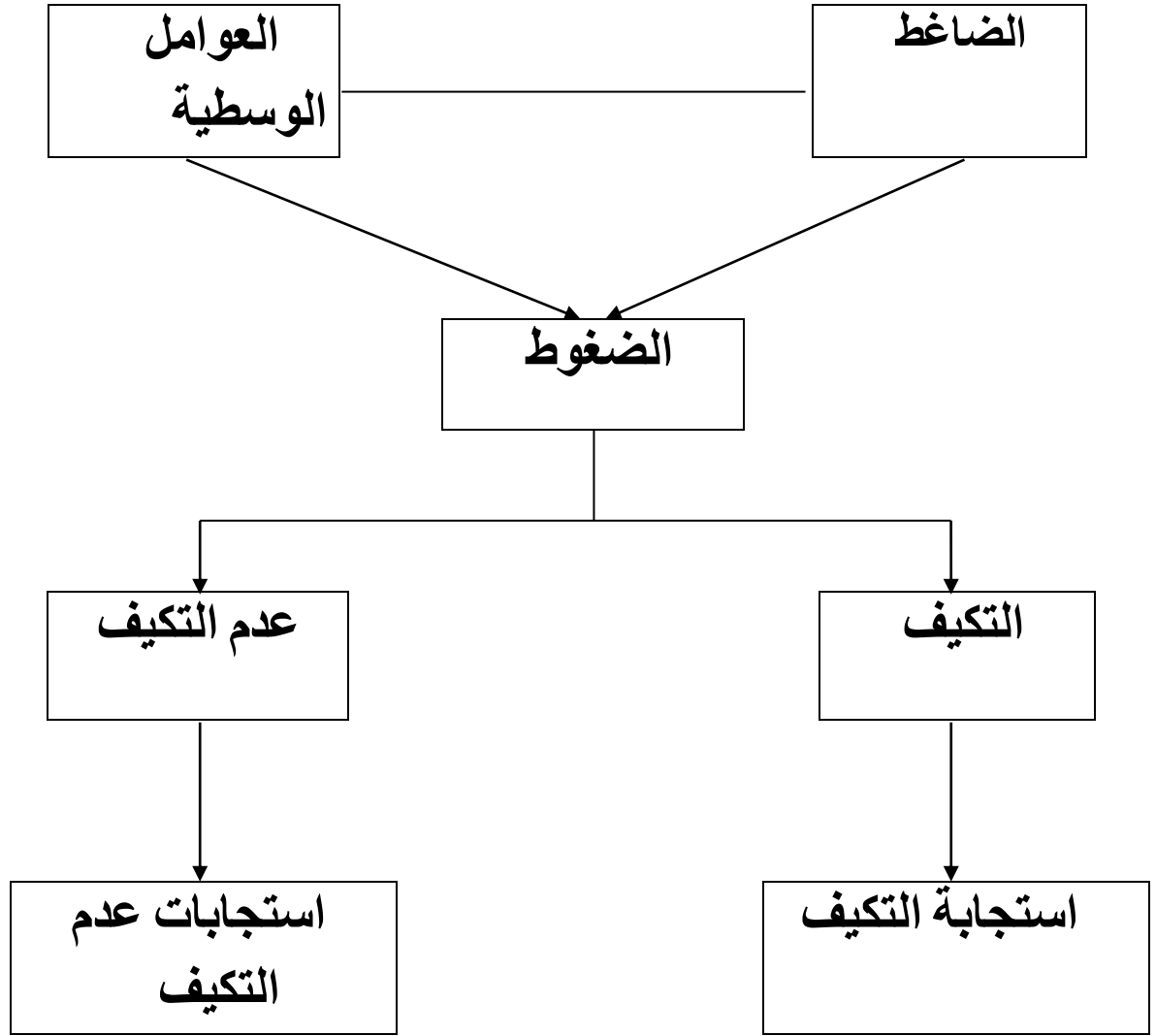
وفيه يظهر الجسم تغيرات تتميز بها درجة التعرض المبدئي لضغوط ، ونتيجة لهذه التغيرات نقل مقاومة الجسم ، وقد تحدث الوفاة عندما تنهار مقاومة الجسم ويكون الضغوط شديداً .

- المقاومة :

وتحدث عندما يكون التعرض للضاغط متلازماً مع التكيف ، فتنخفض التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى ، و تظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف .

- الإجهاد :

مرحلة تلي مرحلة المقاومة ، ويكون الجسم فيها قد تكيف ، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفدت . وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف .



الشكل رقم (01) : يوضح مخطط عام لنظرية هانز سيلاي (1) .

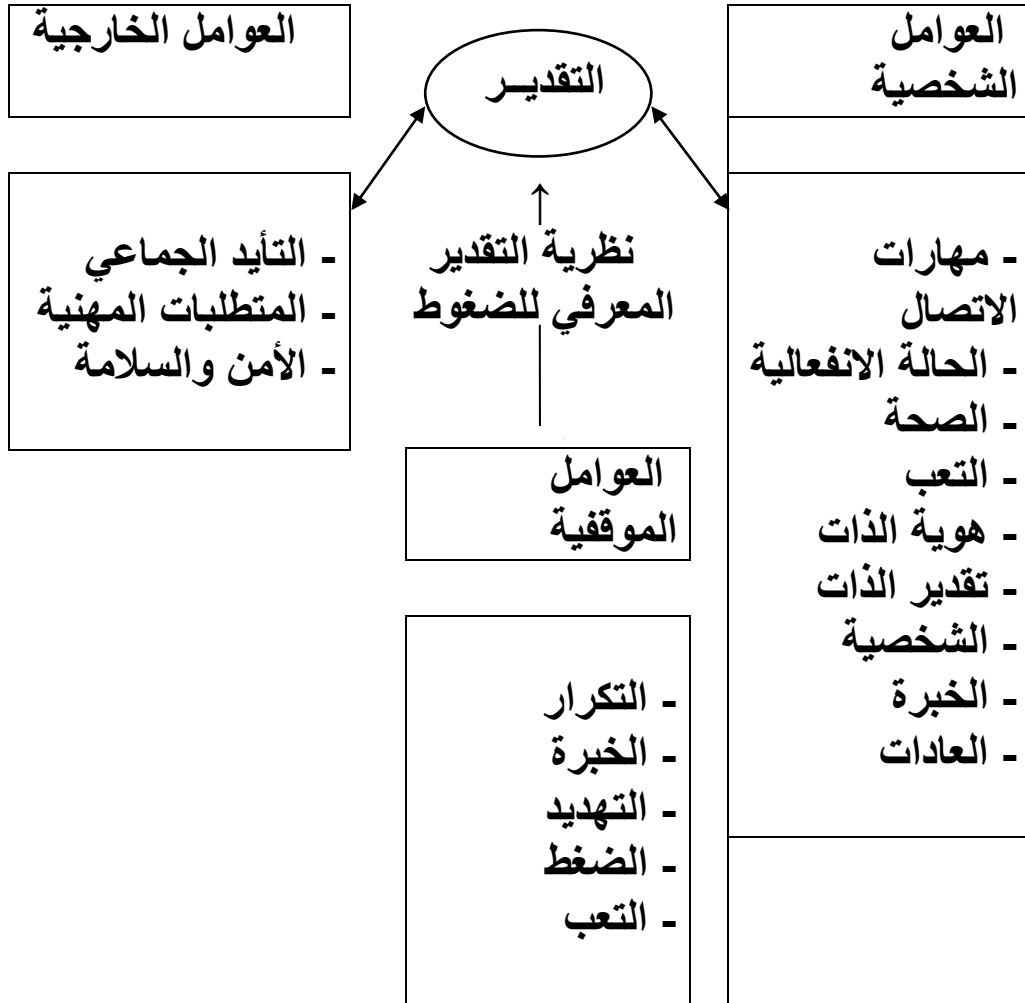
ب- نظرية التقدير المعرفي لى لازاروس 1970 :

توضح هذه النظرية بأن التقدير المعرفي يعتمد علي طبيعة الفرد ، بينما يكون الإدراك للتهديد ليس لإدراك مصدر الضغوط فقط ، بل للعلاقة بين الضغوط البيئية المحيطة بالفرد و خبراته الشخصية ، حيث يعتمد تقدير الموقف علي العديد من العوامل الشخصية وعلي عوامل أخرى خارجية ، بيئية ، اجتماعية (32).

1- مرجع سابق ، ص99 .
2- طه عبد العظيم وسلامة عبد العظيم : استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2006 ، ص 58 .

وتحدد هذه النظرية أن الضغوط تنشأ بوجود تناقض بين العوامل الشخصية للفرد يؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين (1) :

- معرفة الأسباب التي تسبب الضغط .
- تحديد الطرق التي تلائم التغلب علي المشكلات التي تظهر في المواقف ، وهذا ما يوضحه الشكل التالي :



الشكل رقم (02) : يوضح نظرية التقدير المعرفي للضغوط (2)

ج- نظرية سبيلبرجر :

تعتبر سبيلبرجر في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده ، فقد أقام نظريته في القلق كسمة والقلق كحالة ، يقول أن للقلق شقين :

سمة القلق أو القلق العصبي أو المزمن : وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية علي الخبرة الماضية ، **والقلق الحالة :** هو قلق موضوعي أو موقعي يعتمد علي الظروف الضاغطة ، وعلي هذا الأساس يربط هذا الأخير بين الضغط وقلق الحالة ، يعتبر الضغط الناتج ضغط مسبب لحالة قلق ، ويستعد ذلك عن القلق كسمة ، حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلاً .

وفي الإطار المرجعي للنظرية اهتم سبيلبرجر بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة ، ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها ، ويفسر العلاقات بينها وبين ميكانزمات الدفاع التي تساعد علي تجنب تلك النواحي الضاغطة (كبت ، إنكار ، إسقاط) وتستدعي سلوك التجنب .

ويميز هذا الأخير بين مفهوم الضغط ومفهوم القلق ، فالقلق هو عملية انفعالية تشير إلي تتبع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط .

كما يميز بين مفهوم الضغط ومفهوم التهديد ، حيث أن الضغط يشير إلي الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي ، أما كلمة تهديد فتشير إلي التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص علي أنه خطير أو مخيف ، كأن لنظرية سبيلبرجر قيمة خاصة لفهم طبيعة القلق واستفادات منها كثير من الدراسات تحقق من خلالها صدق فروض ومسلمات نظريته (1)

د- نظرية موراي :

يعتبر موراي أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان ، علي أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية لسلوك ، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرة للسلوك في البيئة ، ويعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلي هدف معين ، ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما (2) :

1- مرجع سابق ، ص 100 .

2- مرجع نفسه ، نفس الصفحة .

- ضغط بيتا : ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يذكرها الفرد .

- ضغوط ألفا : ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي

ويوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ، ويؤكد علي أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجات معينة ، ويطلق علي ذلك مفهوم تكامل الحاجة أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا (1) .

التعقيب على النظريات :

نجد انه تناول الباحثون اطر متعددة للضغوط فبعضهم قد تناولها من خلال الاستجابة الفسيولوجية مثل سيللي ، في حين تناولها آخرون من خلال نظرة أكثر شمولية ، وذلك في تفاعل الفرد بمحيطه البيئي وتقييمه المعرفي للإحداث الضاغطة ، لتقديرها و مواجهتها مثل لازروس ، بينما نجد سبيلبرجر يتخذ من مفهوم القلق وحدته التفسيرية للضغوط النفسية ، في حين أن موراي فالضغط عنده خاصية أو صفة لموضوع بيئي واجتماعي ، ونرى من خلال هذه النظريات التي تناولها الباحثون أن لضغوط العمل التأثير الكبير علي الأفراد العاملين ، من خلال مصادر متعدد منها المصادر الفسيولوجية والتي يظهر تأثيرها علي الجسم ، مصادر سببها تفاعل الفرد مع بيئته ، ومصادر نتيجة الفرد ذاته مما تأثر علي نفسيته ، ومصدرها المجتمع الذي يعيش فيه الفرد و يتفاعل معه .

2 - مراحل ضغط العمل :

يمكن التمييز بين مراحل الآتية التي تمر بها عملية التعرض والإصابة بالضغط :

- مرحلة التعرض للضغط .
- مرحلة رد الفعل .
- مرحلة المقاومة والتكيف .
- مرحلة التعب والإنهاك .

المرحلة الأولى : مرحلة التعرض لضغوط (الإنذار) :

ويطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا أو خارجيا ، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمون معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها علي تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المخاطر (1) :

- زيادة ضربات القلب .
- الأرق .
- توتر الأعصاب .
- الضحك الهستيري .
- سوء استغلال الوقت .
- الاستهداف للحوادث .
- الحساسية .

المرحلة الثانية : مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغط) :

تبدأ مرحلة فور حدوث هذه التغيرات السابقة ، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم ، في محاولة التعامل مع هذه التغيرات ، و يأخذ رد الفعل احد اتجاهين ، إما المواجهة FIGHT أو الهروب FLIGHT وذلك في محاولة التغلب عليها أو الهروب لتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة الاتزان ، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية، حيث يكون قد تعرض بالفعل أو أصيب بالضغط (1) .

المرحلة الثالثة : المقاومة ومحاولة التكيف :

يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي متدهورات إضافية ، بالإضافة لمحاولة التكيف مع ما حدث فعلا ، فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد ، تزداد فرصة العودة إلى حالة التوازن ، أما في حالة الفشل ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية (2) .

المرحلة الرابعة : مرحلة التعب والإرهاق :

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض إلى مصادر الضغوط بالاستمرار و إلى فترة زمنية طويلة ، حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف ، ويمكن الاستدلال علي الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها (3) :

- الاستياء من جو العمل .
- انخفاض معادلات الإنجاز .
- التفكير في ترك الوظيفة .
- الإصابة بالإمراض النفسية مثل : النسيان المتكرر ، السلبية ، اللامبالاة والاكتئاب .
- الإصابة بالإمراض العضوية كالقرحة المعدة ، السكر ، وضغط الدم .

1- مرجع سابق ، ص 45 .
2- مرجع نفسه ، نفس الصفة .
3- مرجع نفسه ، ص ص 45 - 46 .

3 - أنواع ضغوط العمل :

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

أ - وفقا لآثار المترتبة عنها إلي نوعين (1) :

- الضغوط الايجابية :

وهي الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات ايجابية ، حيث يشعر الفرد بالقدرة علي الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة وحسم ، كما أن لها آثار نفسية وإيجابية تتمثل فيها تولد لديه من شعور بالسعادة والسرور ، وينعكس هذا في مجمله علي إنتاجية العمل حيث أن المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها ، أما غير المحددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فإن إنجازها يكون بطريقة سيئة غير مقبولة .

- الضغوط السلبية :

وهي الضغوط المؤذية ذات الانعكاسات السلبية علي صحة ونفسية الإنسان ، ومن ثم تنعكس علي أدائه وإنتاجيته في العمل ، مثل تلك الضغوط التي ندفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا في العمل - بالإضافة إلي النظرة السلبية تجاه قضايا العمل .

ب - من حيث الشمول : فقد قسم الخضير ضغوط العمل إلي (2) :

- ضغط كلي شامل :

وهو الضغط السائد علي كل شيء من اهتمامات العامل ، ومسيطر علي كافة العوامل في المنظمة التي يعمل بها .

- ضغط جزئي فرعي :

يرتبط بمصلحة من الفئات التي يضمها الكيان الإداري الذي يعمل به متخذ القرار ، حيث تصدم مصالحه مع أهدافه نتيجة لممارسة الضغط عليه ، فكلما كانت هذه الفئة مؤثرة كلما أجبرت متخذ القرار إلي الانصياع لمطالبها .

1- منيرة تماسيني ، مرجع سابق ، ص 20

2- مرجع نفسه ، ص 21 .

ج - حسب معيار المصدر :

تنقسم إلي (1) :

- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية :

تشكل الضوضاء والحرارة وسوء التهوية مصدرا لضغوط بالنسبة للفرد ، ويؤول دون قيام الفرد بمهامه ومسؤولياته بالشكل المطلوب .

- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية :

وتظهر نتيجة تفاعل الفرد وهي تختلف من شخص إلي آخر ، حسب طباعة ونمط شخصيته ، مثلا : شخص سريع الغضب يكون أكثر عرضة لضغوط من شخص هادئ .

هـ - من حيث الفترة الزمنية :

من حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة او التوتر ومدى التأثير علي صحة والبدنية تقسم إلي (2) :

- الضغوط البسيطة :

وتستمر من ثوان معدودة إلي ساعات طويلة ، تكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة .

- الضغوط المتوسطة :

وتمتد من ساعات إلي أيام ، تنجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسئول أو غير مرغوب فيه .

- الضغوط المضاعفة :

والتي تستمر إلي أسابيع وأشهر وتنجم عن أحداث كبيرة ، كالنقل من العمل او الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز .

1- مرجع سابق ، نفس الصفحة .

2- مرجع نفسه ، ص ص 21 – 22 .

3- مرجع نفسه ، ص 22 .

3 - عناصر ضغوط العمل :

تتكون ضغوط العمل من ثلاث عناصر رئيسيه هي :

أ - عنصر المثير :

هو عبارة عن مختلف العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة ، وكذلك العوامل المرتبطة بالموارد البشري والتي تولد شعورا بالضغط .

ب - عنصر الاستجابة :

هو عبارة عن تلك ردود الأفعال النفسية والفسولوجية والسلوكية ، يبديها المورد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات .

ج - عنصر التفاعل :

هو عبارة عن ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات ، أي أن الضغط الذي يواجه الفرد ناتج عن التفاعل المركب ما بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة ، كذا العوامل المرتبطة بالموارد البشري (1) .

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

أ - عنصر الإدراك :

يتمثل الإدراك في استقبال المثيرات وتفسيرها ترجمتها إلي سلوك محدد، فمن خلال عملية الإدراك يستطيع الفرد أن يحدد وضعيته اتجاه ضغط العمل .

ب - عنصر الفروق الفردية :

تتمثل الفروق الفردية في تلك المتغيرات الشخصية التي تؤثر في سلوك الأفراد (كالجنس ، السن ، الخبرة ... الخ .

ولقد أثبتت بعض الدراسات أن للفروق الفردية تأثير كبير في درجة اختلاف استجابات الفرد لضغوط العمل ، وفي التعامل معها والسيطرة عليها (2) .

1- اندرودي سيزلاقي وماك جي : السلوك التنظيمي وتقييم الأداء ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، دون سنة ، ص 180 .
2- محسن علي الكتبي : السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، المكتبة الأكاديمية ، الإسماعيلية - مصر ، 2005 ، ص 309 .

4 - مصادر لضغوط العمل :

إن أسباب ومصادر الضغوط متنوعة من وجهة نظر علماء الإدارة هناك أربعة مصادر رئيسية لضغوط تتمثل في :

أ - متطلبات المهام :

إن العمل بطبيعته مجموعة من المهام التي يؤديها الفرد العامل سواء كان مديرا أو موظفا أو عامل ، وكل مهنة تتكون من عدة نشاطات ومتطلبات يؤديها الفرد وتسبب له الضغوط ، فنجد أن التصنيف الوظيفي للعاملين يلعب دورا في نوع الضغوط ، فقد وجدت دراسة أجريت حول أنواع المهن وعلاقتها بالضغوط أن مدري المكاتب والمدرين المشرفين في الإدارة الدنيا ، والسكرتارية، يتعرضون لضغوط عمل شديدة بعكس موظفي شؤون الموظفين ، وأساتذة الجامعات تقل نسبة الضغوط عندهم (1) .

- أعمال المديرين :

حيث أن عمل المديرين في مختلف المستويات وخصوصا العليا منها كالمدرين التنفيذيين ، يحتاج إلي تنظيم الوقت ، وعقد اجتماعات عديدة وتقويم الأداء بالإضافة إلي أن ضغط عمل المديرين تأتي بسبب مسؤوليتهم المتعددة من الميزانيات ، وعن الموظفين الذين يعملون تحت دارتهم والصراعات التي تنشأ بينهم وبين الأقسام ... الخ (2) .

- تطوير وتنمية المهنة :

إن الكثير من الوظائف والمهن تحتاج من أصحابها الاستمرار فيها لتكوين مهنة مستقرة لديهم ، لذلك نجد الكثير من العاملين يبدلون أماكن عملهم للبحث عن بيئة عمل مستقرة ، غير أن هذا التغير يترتب عليه ضغوط عمل نفسية .

- الأعمال الروتينية :

إن الموظفون في الأعمال الروتينية أو ما يسمون بالياقات الزرقاء ، كالفنيين تكون نسبة الضغوط لديهم مرتفعة وذلك لعدة أسباب منها ربط المعلومات التي تحصلوا عليها بالتجارب والخبرات التي يمارسونها (3) .

1- سامر جلدة ، مرجع سابق ، ص 178 .

2- نفس المرجع ، ص ص 178 – 179 .

3- نفس المرجع ، ص 179 .

- نشاطات نطاق الحدود :

فالعامل والفني الذي يعمل في قسم ما يتطلب عمله أن يعمل مع قسم أو إدارة أخرى يكون عرضة للضغوط بسبب تغيير مكان العمل أو بسبب مقابلة عاملين آخرين لأول مرة مثل مندوب المبيعات .

- تقويم الأداء :

أن عملية تقويم الأداء تؤثر علي الأفراد خصوصا أن بعض تقويم الأداء يترتب عليه مصير الأفراد في منظمات الأعمال من حيث البقاء أو الفصل .

- زيادة كمية العمل :

وتتمثل في زيادة المهام المطلوب إنجازها في وقت ضيق وهذا ما يسبب ضغوط .

- عدم ضمانات العمل :

وهذا ناتج عن الصعوبات الاقتصادية التي قد تمر بها المنظمة (1) .

ب - متطلبات الدور :

تعتبر السبب الثاني من ضغوط العمل والتي لها علاقة بسلوك الآخرين المتوقعة منا عندما نحقق الأدوار التنظيمية .ويمكن تحديدها كما يلي :

- صراع الدور :

وذلك عندما يجد الفرد في بيئة عمله توقعات محددة حول كيفية ما ينبغي أن يسلكه ولكن هذه التوقعات تجعل من الصعب أو من المستحيل تحقيق التوقعات السلوكية الأخرى .

- غموض الدور :

تتمثل في نقص أو عدم كفاية المعلومات المطلوبة لسلوك الدور المتوقع ، ونتيجة عدم وضوح الأهداف ومتطلبات العمل المراد انجازه (2) .

1- مرجع سابق ، ص ص 180 – 181 .

2- مرجع نفسه ، ص ص 181 – 182 .

ج - المتطلبات المادية (الفسيولوجية) :

إن البيئة (الفسيولوجية) تلعب دورا كبيرا في صنع الضغوط في المنظمات العمل في عصرنا الحاضر ، والبيئة المادية تعني بها العوامل المادية التي تحيط بالعاملين في المنظمات مثل التكيف ، الإضاءة ، الأثاث - الأصوات - الهيكل المعماري للمكتب ، والتهوية ومكان العمل وغيرها ، وكلها قد تسبب الضغوط للفرد العامل (1) .

د - متطلبات الشخصية الداخلية :

إن هذا الجانب من المؤثرات والمسببات للضغوط يتعلق بالعوامل الشخصية التي لها صفاتها وخصائصها الفريدة ، لذلك فإن تفاعل الأفراد الشخصي في المنظمات العمل له دور كبير في إثارة الضغوط النفسية . فهناك أفراد ذوي الشخصيات الحادة ، ومنهم الأفراد ذوي الشخصيات المرنة ، منهم الحساسون ومنهم المتقلبون لذاتهم وذوات الآخرين منهم المسيطرون ومنهم المتساهلون .

إن التفاعل الإنساني ينتج عنه ضغوط قد تكون سلبية وقد تكون مقبولة نوعا ما والمتأمل لمنظمات العمل يجد فيها أنماطا عديدة من الشخصيات العجيبة الغريبة (2) .

5 - استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل :

يمكن تصنيف هذه الاستراتيجيات لمعالجة الضغوط و الوقاية منها بصورة عامة إلي فردية وتنظيمية :

أ - استراتيجيات التعامل مع ضغوط التنظيمية في المنظمة (الوسائل التنظيمية لعلاج ضغوط العمل) :

تستطيع المنظمات تخفيض ضغوط العمل الناشئ عن العمل وجماعة العمل ، والمنظمة من خلال الوسائل والطرق المناسبة الكفيلة بتجنب أو التغلب علي مسببات مصادر تلك الضغوط الناشئة عن جوانب وظروف العمل و المنظمة المختلفة ، ومن بين الوسائل والطرق العامة التي يمكن للمنظمة من خلالها تخفيف علاج ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد ما يلي (3) :

1- مرجع سابق ، ص 182 .

2- نفس المرجع ، ص ص 182 - 183 .

3- خضير كاظم حمود الفريحات ، موسى سلامة اللوزي ، مرجع سابق ، ص 303 .

- تحليل ادوار الأفراد :

وتوضيحها بحيث يعي و يدرك كل فرد بوضوح مسؤولياته ومهامه وسلطته وما هو مطلوب منه ، وما يتوقعه الآخرون منه ، وما يتوقعه من غيره ، وما يساعد علي تجنب التنازع والتضارب في الأدوار .

- إعادة النظر في تصميم الأعمال :

بما يساعد علي إثراء الأعمال من خلال تحسين جانب العمل الذاتية مثل توفير المزيد من المسؤولية و الاستقلالية و الاعتراف ، وفرص التقدم...الخ.

- إيجاد مناخ تنظيمي مؤازر للأفراد :

من خلال إعادة تصميم الهيكل التنظيمي ، والعمليات بها ينتج للأفراد قدر اكبر من الانفتاح ، الاتصالات ، المشاركة ، ولا مركزية ، وتعويض السلطة، والالارسمية ، والمرونة.

- المؤازرة الاجتماعية:

من خلال توفير علاقات اجتماعية ايجابية بين الأفراد بحيث يشعر الفرد بأن زملاؤه ورئسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرنه ويشعر بأنه مقبول منهم ، وأنهم يساعدنه في حل مشكلاته ، ويشاركونه في أنشطتهم ، مما يبدد شعور الفرد بالعزلة والاغتراب .

- تخطيط و تطوير المسارات الوظيفية للأفراد :

بحيث يكون الفرد علي علم ودراية بتدرجه ومساره الوظيفي ، في أي اتجاه هو سائر في مجاله الوظيفي .

- برامج مساعدة العاملين :

وتشتمل علي برامج تعليمية تدريبية إرشادية لمساعدة الأفراد وإقناعهم بجواب معالجة ضغوط العمل التي يتعرضون لها . ومن ضمن برامج مساعدة العاملين وتوفير الخدمات الإكلينيكية ، ومن هذه تركز علي الأسلوب الطبي التقليدي في العلاج ، يتضمن التشخيص والعلاج والتصفية (SCREENING) وتمثل في إجراء مراجعة دورية للأفراد ذوى الأعمال التي تسبب ضغوطا للكشف مسبقا عن أي مؤشرات علي وجود مشكلات واتخاذ الإجراءات الوقائية (1) .

- الإرشاد COUNSELING :

يهدف إرشاد المواطنين إلى تحسين صحة وسلامة الموظف عقليا بحيث يشعر الفرد بارتياح تجاه نفسه وبشكل صحيح نحو الآخرين ، وبأنه قادر علي مواجهة متطلبات الحياة .

ويمكن أن يتم الإرشاد بواسطة أشخاص متخصصين وغير المتخصصين ، مثل أخصائي شؤون العاملين أو الرئيس المباشر للموظف ، علي أنه ينبغي أن يتم بصورة سرية ومكتومة ، بحيث يشعر الفرد بالحرية في التحدث والإفصاح عن مشكلات العمل فقط ، بل قد يشمل أيضا مشكلات تتعلق بشؤون الفرد الخاصة بكونها تؤثر علي أدائه ومشكلاته في العمل ، هي أيضا تؤثر علي حياته الشخصية .

ويمكن أن يتم الإرشاد بطرق متنوعة تتعاون فيها درجة مشاركة وسيطرة الموظف في عملية الإرشاد ، ومن هذه الطرق :

• **الإرشاد الموجه DIRECTIVE :** وفيه يتم الاستماع لمشكلة الموظف يقرر المرشد ما يجب عمله ، يخبر الموظف ويحفزه علي عمل ما هو مطلوب ، وهذا الأسلوب يحقق وظيفة النصح .

• **الإرشاد الغير موجه NON DIRECTIVE :** وهو عكس الأول ، ويركز علي إعطاء الموظف قدرا كبيرا من المشاركة ، وفيها يقوم المرشد بالإصغاء بالمهارة ، وتشجيع الموظف علي شرح المشكلة وفهمها وتقرير الحلول المناسبة .

• **الإرشاد التعاوني / المشاركة PARTIEPATIVE :** فيه لا يكون احد الطرفين (المرشد والموظف) مسيطر علي عملية الإرشاد (1) .

ب - إستراتيجية التعامل مع الضغوط علي المستوى الفردي (الطرق الفردية لعلاج ضغوط العمل) :

يستطيع الإنسان تجنب ضغوط العمل و علاجها بوسائل و طرق عديدة ، ومن أهمها (2) :

- التمارين الرياضية :

أثبتت الدراسات و الأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة مثل المشي ، الركض ، السباحة ، ركوب الدراجات ، .. الخ ، هم أقل عرضة لضغوط من غيرهم .

- الاسترخاء RELAXATION :

ويؤدي إلي انخفاض توتر العضلات ، انخفاض ضربات القلب وضغط الدم ، تباطئي في عملية التنفس ، ويتم اتخاذ وضع مريح وإقفال العينين ، ووسيلة عقلية متكررة في مكان هادئ .

- التأمل MEDITATION :

فيها يتم استرخاء العضلات وجهاز العصبي اللاإرادي وتفرغ الذهن (استرخاء الحالة الذهنية) ، والابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي يتسبب في الضغوط ، ويردد الفرد عبارة أي كلمة مسالمة أو يركز علي صورة ذهنية في موقع هادئ، وهناك طرق عديدة لتأمل ومنها قراءة القران الكريم ، ويوجا ، ولأهمية التأمل في تخفيف الضغوط وعلاجها فقد قامت بعض المنظمات بتخصيص غرف لموظفيها لغاية التأمل .

- الفكاهة HUMOR :

تشير بعض الدراسات والأبحاث إلي أن الضحك يساعد علي تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الناس ، كما تشير إلي أن بعض الممثلين الهزليين المشهورين إلي عائلة كانت تواجه حالات قلق وضغوط متزايدة .

- التغذية البيولوجية الراجعة BIOFEEDBACK :

وتتضمن هذه الطريقة استخدام الأجهزة الالكترونية ، لتدريب الفرد وزيادة إدراكه لأي تغير في الجسم ، وفي ضوء ذلك يتصرف الفرد بطريقة معينة محاولاً من خلالها السيطرة علي هذه التغيرات ، فمثلاً إذا أشار الجهاز إلي أعراض لتوتر مثل ارتفاع ضغط الدم وزيادة ضربات القلب ، يستطيع الشخص أن يسيطر علي ذلك جزئاً من خلال إبطاء سرعة ومعدل تنفسه وإبطاء معدل شهيقه وزفيره ، جعلها عميقة ، و من سلبيات هذه الطريقة أن الأجهزة عالية التكاليف وهي متنوعة وعديدة ، ليست جميعها تتمتع بدرجة عالية من الدقة والمصادقية (1) .

- ضبط السلوك ذاتيا BEHAVIORAL SELF - CONTROL :

وبموجب هذه الطريقة يقوم الفرد بالسيطرة علي الأشياء والأمور التي تسبق السلوك والتي تعاقبه ، وبذلك يستطيع السيطرة علي سلوكه ، فمثلا مدير المبيعات الذي يواجه سبيلا مستمرا من شكاوى ، عليه بتعيين مساعد له يقوم بالنظر في هذه الشكاوى ، ويحيل للمدير الحالات الاستثنائية فقط ، كما يمكن للمدير تغيير النتائج من خلال إعطاء نفسه فترة استراحة وهدوء ، بعد مواجهة عميل غاضب .

- إعادة البناء المعرفي COGNITIVE RESTRUCTURING :

وهي تشجيع الفرد علي تبني الاعتقاد بأن إخفاقه المتقطع لا يجب أن يعني له بأنه إنسان فاشل أو سيئ .

- شبكة العلاقات NETWORKING :

ذلك بتشجيع الفرد إلي انضمام إلي جماعات مختلفة وتوثيق عرى الصداقة ، والعلاقات بينه وبين زملائه وغيرهم خارج العمل بما يساعد علي توفير المساعدة .

- الاهتمام بالفرد PERSINAL WELLNESS :

وهي الطريقة تتعدى مسالة تخفيف التوتر وتبني السعي نحو تحقيق التوازن منسجم ومتناغم ومنتج بين جوانب الحياة الفسيولوجية والعقلية والاجتماعية للفرد ، وذلك من خلال تقبل الفرد مسؤوليته عن تطوير تطبيق برنامج صحي من خلال اقتراح التغيرات في نمط الحياة ونظام التنفس واسترخاء العضلات ، التخيل الايجابي ، التغذية ، وتوضح هذه الإشكالية في خمسة أبعاد (1):

- مسؤولية الفرد ذاته .

- التوعية الغذائية .

- تخفيف الضغوط والاسترخاء .

- اللياقة البدنية .

- الحساسية تجاه البيئة .

ثانياً : أخلاقيات المهنة

1 - النظريات المفسرة لأخلاقيات المهنة :

يشير فولمير (R.M.FULMER) إلى جود أربع نظريات أخلاقية هي :

أ - النظرية التجريبية (EMPIRICAL THEORY) :

وتقوم علي أن الأخلاق تشتق من التجربة الإنسانية ، وأن ما هو أخلاقي أو ما هو غير أخلاقي يعتمد به من خلال الاتفاق العام ، وهذا ما لا يتحقق إلا بالتجربة أولاً ، إن ما يحدد ويقاس من عوامل هذه التجربة يحقق الوصول إلي ذلك الاتفاق ثانياً (1) .

ب - النظرية العقلانية (RATIONAL THEORY) :

وتقوم علي أن العمل يمتلك القدرة علي أن يحدد ما هو جيد وما هو سيئ ، أن هذه التحديات المنطقية هي أكثر استقلالا عن التجربة ، وبالتالي فإن حل المشكلات الأخلاقية يمكن أن يتم عن طريق ما هو عقلائي ، وأن التأثيرات الذاتية والشخصية هي التي تحدد من تحقيق ذلك (2) .

ج - نظرية الحدس (INTWITIVE THEORY) :

وتري أن الأخلاق لا تشتق بالضرورة من التجربة أو المنطق ، وإنما بما يمتلك الأفراد بشكل فطري وتلقائي من حدس ، كالقدرة الذاتية علي التميز لما هو صحيح عما هو خاطئ ، وأن سوء التصرف الأخلاقي يعود إلي البيئة السيئة ، التربية الناقصة الغير سليمة ، وعوامل التنشئة الغير ملائمة (3) .

د - نظرية الوحي (REVELATION THEORY) :

1- نجم عبود نجم ، مرجع سابق ، ص 52 .

2- المرجع نفسه ، ص ، 53 .

3- المرجع نفسه ، نفس الصفحة .

وترى أن تحديد الصواب والخطأ اعلي من الإنسان ، وأن الله يخبر الإنسان بالمبادئ التي تساعد علي تحديد ما هو صحيح وما هو خطأ ، وما فعلته الأديان السماوية¹.

التعقيب :

نجد أن الباحث **فولمير** قد فسر أخلاقيات المهنة من خلال الاعتماد علي التجربة الإنسانية في معرفة الصواب ، أو الاعتماد علي المنطق باستعمال العقل ، أو بطريقة تلقائية من خلال القدرة علي التميز ، أو أن الله هو الذي يحدد ما هو خير وما هو شر ، وبالتالي فإن المديرين في تصرفاتهم وقراراتهم الإدارية ، يتأثرون بهذه النظريات كما يتأثرون وربما بقدر اكبر بمتطلبات بيئة الأعمال التي يعملون فيها ، مما يلقي بظلاله الكثيفة حتى علي طريقة العمل بكل نظرية في التعبير عن الحقيقة الأخلاقية ، يخلق أحيانا صعوبات إضافية في تحديد الخيار الأخلاقي الملائم ، مما يوجد الحاجة إلي تكامل هذه النظرية في رؤية متكاملة تساهم في زيادة الوضوح لما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي في الإدارة ، في المواقف المختلفة ، وحالات المصالح المتضاربة.

ونلاحظ أن قطاع الأعمال في الغرب تسوده ثلاث نظريات أخلاقية هي :

أ - النظرية النفعية (UTILITARIANISM) :

وهي التي تقوم علي مذهب المنفعة القائل بأن تحقيق أعظم الخير والنفع لأكبر عدد من الأفراد ، يجب أن يكون هو الهدف للسلوك الإنساني ، أي أن لكل نشاط منافع تكاليف إجمالية ، أن النشاط الصحيح (الصواب) هو الذي سينتج منافع صافية اكبر تكاليف صافية اقل للمجتمع ككل ، لهذا فان الشركة يجب أن تكون لها أهداف تنظيمية واسعة ، لتشمل منافع الأطراف المتعددة وان تحقق الكفاءة بالمدلول الواسع : ربح اكبر ، استهلاك اقل للموارد ، تلوث اقل لبيئة ... الخ (2) .

ب - نظرية الحقوق والواجبات (RIGHTS AND DUTIES THEORY) :

1- مرجع سابق ، نفس الصفحة .

2 - مرجع نفسه ، ص54 .

وهذه النظرية تقوم علي أساس أن للأفراد حقوقا يتمتعون بها ، وهذه الحقوق نوعان (1) :

- حقوق أخلاقية (MORAL RIGHTS) :

وهي تلك الحقوق المضمونة لكل فرد بوصفه كائنا بشريا (HUMAN BEING) بغض النظر عن المجتمع الذي يوجد فيه ، ومن أمثلة هذه الحقوق ، حق العيش ، حق الملكية ... الخ .

- الحقوق القانونية :

وهي التي تمنح الفرد من خلال القانون مثل ، حق الفرد في الحصول علي محامي لدفاع عنه ، وفق هذه النظرية فان واحدة من أكثر السمات الحرجة في الحقوق هي التي يجب أن توجد في العلاقة التكاملية مع الواجبات ، فحق العيش مع الفرد يوجد بترابط مع حق الآخرين في العيش ، وحق الحرية للفرد يتكامل بالسماح للآخرين بممارسة حريتهم أيضا.

ج - نظرية العدالة (JUSTICE) :

إن العلاقة بين الحقوق والواجبات تثير مشكلة العدالة والإنصاف ، فالمنافع والأعباء لابد أن تتوزع علي الجميع (وهذه هي العدالة الجزائية) . وفي كسر القواعد يمكن أن تتجم أضرار وضحايا ، لابد من تعويضهم بما يتناسب مع تلك الأضرار (وهذه العدالة هي التعويضية) (2) .

التعقيب :

نجد أن قطاع الأعمال في الغرب فسر أخلاقيات المهنة من خلال أن علي المنظمات تحقيق اكبر قدر من المنفعة وتكون شاملة لجميع الأطراف ، كذا تحديد الحقوق التي يمارسها الفرد ، إلي جانب تحقيق العدالة والإنصاف .

ومما يلاحظ علي هذه النظريات أنها تستجيب بقدرة اكبر لمتطلبات الحياة العملية علي أساس التكافؤ ما بين الأطراف ، الأعمال والنتائج ، العوائد والتكاليف ، الأضرار .

1- مرجع سابق ، نفس الصفحة .

2- مرجع نفسه ، ص 55 .

ولاشك أن هذه النظريات تتلاءم مع النظرة الضيقة للأخلاقيات ، حيث أن قطاع الأعمال في نسقه الغربي يميل إلى تلازم الحقوق والواجبات كصيغة قانونية تحدد ما علي الأطراف ويحميها القانون.

وبالعلاقة مع ذلك يمكن أن نقدم تصنيفا واسعا يشمل علي نظريتين لأخلاقيات الإدارة هما المثالية الأخلاقية والنظرية التجريبية .

أ - نظرية المثالية الأخلاقية :

تقوم علي ما يمكن تسميته بالمطلق الأخلاقي أي ما ينبغي أن يكون أخلاقيا ، فهي تنطلق من المثل العليا التي يجب علي الشركات و المديرين فيها الارتقاء إليها بغض النظر هل يؤدي ذلك إلي الربح أم عدمه . وهذه النظرية في مطلقاتها الأخلاقية يمكن أن تقف علي علي طرف نقيض من شركات الأعمال ، لان مثل هذه الشركات إذ لم تتمكن من أن تطلق الخطوط إلي حيث يفرض أن تكون فإنها يمكن أن تتخلى عن فكرة الشركة .

وبالمقابل فان دعاة الأعمال يرون أن المثالية الأخلاقية يمكن أن تصلح للمؤسسات الدينية الاجتماعية والجمعيات الخيرية ، ولكن ليس لشركات الأعمال التي هدفها الربح (1) .

ب - نظرية التجريبية :

فهي تقوم علي ما يمكن تسميته بالواقعية النسبية أي ما هو كائن فعلا بوصفه تجربة تخضع للدراسة . والتكميم والقياس ، وبالتالي فان أخلاقيات الإدارة لا تختلف عن أي معيار قابل لنظر والقياس في آثاره السلبية والايجابية ، فالقرار الأخلاقي والأخلاقي كلاهما يمكن أن يخضع لتحليل تكلفة العائد وللمبادلات الرشيدة (Rational Trade offs) فأحيانا الموقف الأخلاقي يمكن أن يدفع ، أي أن الموقف الصائب أخلاقيا يمكن أن يدفع واقعا نسبيا تجريبيا بالكامل . وكما يقول احدهم أن مجتمعنا يحتاج إلي شعرائه كما يحتاج إلي مؤرخيه ، وان الإنسان في كفاحه الطويل عبر القرن كان يمارس الفضيلة (Virtue) وفي نفس الوقت كان يتوق إلي الفضيلة (2) .

التعقيب :

1- مرجع سابق ، ص 56 .ث

2- مرجع نفسه ، نفس الصفحة .

ونجد أن هاتان النظريتان تتجسد من خلالهما أخلاقيات المهنة من حيث المطلق الأخلاقي ، أي اطلاع المنظمات إلي ما ينبغي أن يكون أخلاقيا ، في حين النظرية الثانية تنطرق إلي ما يسمى بالواقعية النسبية ، وهذا ما يساعد المنظمات علي النهوض بأخلاقيات المهنة التي يجب ممارستها ومحاولة تحقيق عوائد وتكاليف اكبر .

2 - نشأة وتطور أخلاقيات المهنة :

يعود تاريخ الاهتمام بدراسة أخلاقيات المهنة إلي بدايات ظهور الحضارة اليونانية القديمة 2300 ق.م ، فقد اهتم أفلاطون وأرسطو بمناقشة الإجابة حول الصواب والخطأ في أعمال الناس ، من ثم انتقلت هذه الفلسفة إلي حضارة الغرب ، لكن الاهتمام ما كان يركز علي ممارسة الأخلاقيات بقدر ما كان يركز اهتمامه علي المال وكيف يحصلون عليه ، هكذا تشكلت بدييات حكمة الغرب بالتركيز علي الحصول علي المال والقوة بغض النظر عن الوسيلة التي توصل إلي هذه الغاية ، فكثرة الغزوات والحرب في أوروبا وتطور هذا الأسلوب إلي التوجه نحو استعمار الدول الضعيفة ونهب ثرواتها ، واستعباد شعوبها وهي ممارسات لا أخلاقية بالطبع ، وهي حقبة تاريخية انتهت لتأخذ شكلا آخر وأساليب مختلفة ، لا تقتصر علي الدول النامية في الوقت الحاضر وحسب وإنما بين الأفراد الشركات ، كما ظهرت مثل هذه المناقشات حول أخلاقيات العمل في الفلسفة الشرقية في فترة ما قبل الحضارة اليونانية القديمة ، حيث تداخلت الأخلاق مع كافة العلوم المتخصصة منذ إنشاء أول كلية في الحضارة الصينية والحضارتين الكنعانية والسومرية في بلاد الشام ، وما بين النهرين ، وكانت جميعها مدارس فلسفية وفكرية ، وعلي مدى خمسة آلاف سنة عرف المتخصصون دورهم ومقامهم في المجتمع كجزء لا يتجزأ من المنظومة الأخلاقية للمجتمع وفي العصور الوسطى والحديثة تعرضت أخلاقيات العمل للتحريف والإهمال ، حتى بدأت الأصوات تتعالى في العصر الراهن بضرورة العودة إلي التركيز علي دراسة الأخلاق للتدمير ، ومن اجل إعادة الثقة في التعاملات التجارية والصناعية بين الأفراد ، وبين الشركات ، وبخاصة الأعمال التي تتم علي الصعيد الدولي (1) .

فمثلا ، نجد في الوقت الحاضر تركيزا لا سابق له علي تعليم الأخلاقيات في الجامعات الأمريكية كهدف أساسي ، وهدفا مركزيا في إعداد الخطط الدراسية ، كما أن الثقافة العامة السائدة في هذه الجامعات باتت تقبل المساعي والدعوات ، لتطوير وزيادة

المسؤولية الأخلاقية لتدريس الأفكار والتصرفات الأخلاقية الايجابية بهدف تنمية شخصية الطالب ، إن التعليم العالي والأهداف الكبيرة للمجتمعات كانا معتقدين ومتشاكبين بطريقة لم يكن فيها شأنا مهما للأخلاق منذ البداية (1) .

3 - أهمية أخلاقيات المهنة :

للأخلاق أهمية بالغة في حياة المجتمعات البشرية أيا كانت هذه المجتمعات ، فهي ليست عامل بناء حضاري فقط ، بل هي وقاية الحضارات من الانهيار و السقوط ، فارتقاء الأمم لا يقوم إلا بارتقاء سلم الأخلاق الفاضلة ، وانهيارها تابع لانهيار هذا السلة .

فكما لا تستقيم الحياة بدون أخلاق ولا عمل ، فإن هذا العمل لا يستقيم ولا يثمر الثمرة المرجوة منه بدون أخلاق تحكم مساره ، ذلك أن العمل المهني يحتاج إلي رباط وثيق مع الأخلاق ، يكون له انعكاس ايجابي علي مسيرته المهنية ، ليؤدي إلي قطاف محمود لثمرة المرجوة منه في كافة مجالاته التي يتعامل بها مع كافة الأطراف .

فمن الضروري في اى عمل المهني أن يتم تحديد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي في عرف هذه المنظمات لي يلتزم بها المجتمع ، وفي غياب ذلك فإن كل عامل في المنظمة يكون له مقاييسه الشخصية التي تختلف من شخص إلي آخر ، ولا بد من التعامل بحزم مع كل إخلال بهذه الأخلاقيات .

ومن هنا فإن أخلاقيات المهنة ضرورة إدارية ، فمن مصلحة المنظمة أن تجعل الكل يلتزم بها ، ووضع لائحة توضح أخلاقيات المهنة من منظور المنظمة ، بحيث تكون ملزمة لكل العاملين وتكن هناك عقوبة رادعة لمن يخالفها .

فمن أهمية الأخلاق تحسين أداء منظمات الأعمال ، فعلي سبيل المثال عندما تكون هناك ثقة بين العاملين والإدارة ، نجد لها علاقة مباشرة بزيادة إنتاجية العامل ، فالموظف الذي يعلم أن إدارة المنظمة ستقدر مجهداته علي المدى القريب و البعيد بتفاني في عمله ، وعندما يكون الصدق والتعاون والاحترام والأمانة هي الأخلاقيات المنتشرة بين العاملين ، يؤدي هذا إلي تفجير طاقات العاملين لصالح العمل ، كما أن ضعف الالتزام بأخلاقيات المهنة وغياب المساءلة عنها يؤدي إلي الفساد والانحراف (2) .

1- مرجع سابق ، ص363 .

2- اغادير سالم العيدوس ، مرجع سابق ، ص22 .

كما أن من أهمية أخلاقيات المهنة تحقيق ما يلي¹:

- تذكير المهني بالسلوك القويم الواجب الالتزام به ، في القيام بأعمال مهنته .
- إيجاد توازن مرغوب فيه في علاقة ذوي المهنة عمليا .
- إحساس المهني بأخلاق المهنة وإدراكه لها وسعادته بتنفيذ أوامر الله وأوامر الضمير .
- أخلاقيات المهنة ليست لأنظمة فقط واجبات المهني تجاه العملاء ، بل أيضا تجاه زملائه المشرفة عليه وعلى المجتمع .
- تحافظ على علاقات المودة بين زملاء المهنة الواحدة والتعاون والمساعدة المتبادلة .
- تزيد من إنتاجية المهني ، ومن تحسين وتطوير أداء منظمات الأعمال التي يعمل بها .
- تطوير وتنمية المجتمع الذي يعيش فيه المهني ، وتحقيق الحضارة .

فالمجتمعات التي تطورت قيمها ومعاييرها في أخلاقيات المهنة شكلت وعاء حضاريا لها عبر فترات زمنية متعاقبة ، ولو نظرنا إلى ماضيها كمسلمين ، فعندما امسكنا زمام الحضارة ، تم ذلك عن طريق الالتزام بأخلاقيات الإسلام الراقية التي جاء بها نبينا محمد .

لذا فدور الموظف وحسن تقديره للأمر يبقى عامل أساسيا في الصورة التي ينتمي إليها الخدمة المقدمة لأفراد الجمهور ، لذلك تحتاج إلى التكوين الأخلاقي لسلوكياتهم الوظيفية ، ذلك لأن الأخلاقيات تعكس نظرة المجتمع للسلوك الإنساني ، كما أنها تصنف أي تصرف إلى حميد أو سيء وفقا لمعايير أو المقاييس السائدة في هذا المجتمع (2) .

4 - أهداف الأخلاقيات المهنية :

- ولقد أشارت ألغامدي إلى الهدف من الالتزام بأخلاقيات المهنة في النقاط التالية (3) :
- ضبط السلوك المهني للشخص الذي ينبغي أن يتحلى به المؤتمنين علي مصالح الدولة
- فهم الواجبات المهنية ، وتذكير بالنظام الجزاءات الايجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر السلوكية المحظورة .

1- مرجع سابق ، ص 23 .

2- مرجع نفسه ، ص 24 .

3- نفس المرجع ص 25.

- ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة علي حريات وحقوق الموظفين.
- خلق جسر بين الإدارة والمواطنين قائمة علي الثقة المتبادلة في إطار الغرض الذي أنشأ من أجله المرفق .
- إزالة الطابع التسلسلي الذي يمكن أن تتصف به إدارة المنظمة .
- أن قيام القيادة علي الأخلاقيات والتزامها بالقيم الأخلاق ، كالثقة، النزاهة ، له دور كبير في تحسين أداء المنظمات نجاحها .
- التمسك بأخلاقيات المهنة يساهم في إعداد تنمية الموارد البشرية ، لتنتج أعمالها بفعالية .

5 - قواعد أخلاقيات المهنة :

يمكن حصر القواعد الأساسية لأخلاقيات المهنة المطبقة علي المواطنين خدمة لصالح العام فيما يلي (1) :

- الالتزام بالقيام بالخدمة .
- الالتزام بالطاعة .
- الالتزام بالأمانة والاستقامة .
- الالتزام بالمحافظة علي السر المهني .
- الالتزام بالإعلام
- الالتزام بالتحفظ والكرامة .

أ - الالتزام بالقيام بالخدمة :

علاوة على أن الالتزام بالقيام بالخدمة التزام قانوني ، يتمثل أساسا بضرورة الاطلاع علي المهام المرتبطة بمنصب الشغل المعين فيه المشغل بصفة رسمية شخصية ، والتقيد بقواعد المصلحة ولا يمكنه التنصل من جزء من مسؤولياته إلا عن طريق التفويض المرخص بيه قانونيا، فإنه التزام أخلاقي أيضا باعتبار أن الموظف ارتقى ممارسة الوظيفة

دون إكراه أو ضغط .ومن ثم فهو مطالب بالوفاء لهذا الالتزام بما تملّيه عليه مقتضيات الممارسة المهنية وضير المهني ،بما يضمن عدم الإضرار بمبدأ حسن السيرة المرفق العام بانتظام واطراد (1) .

ب - الالتزام بالطاعة :

نص المشرع الجزائري في المادة 40 ، من قانون الوظيفة العمومية لعام 2006 علي أن الموظف مطالب في إطار تأدية مهامه احترام سلطة الدولة وفرض إحرامها وفق للقوانين والتنظيمات المعمول بها ، وذلك اعتبارا لوضعيته كمؤتمن على مصالح الدولة ، ولوضعيته التبعية الهرمية التي تفرض عليه تنفيذ المهام الموكلة إليه ، ذلك مهما كانت رتبته في السلم الإداري ، لكونه مسئولاً عن تنفيذها ، (المادة 47).

ولذلك هو مطالب بالالتزام بطاعة الأوامر الصادرة له من رئيسه ، فلا ينبغي علي الموظف الخروج عن الطاعة إلا إذا كانت الأوامر غير مشروعة ، وبطاعتها إلحاق الضرر الجسيم بالمصلحة العامة ، يترتب علي تنفيذها المساس الخطير بحسن سير المرفق العام أي من شأن دفع الموظف المرؤوس إلي ارتكاب مخالفة جزائية أو إلي التعسف .

فالمخالفة الموظف لطاعة أوامر رئيسه لا يتم إلا في مثل هذه الحالات القصوى ،وهو المبدأ الذي استقر عليه القضاء في فرنسا ، وأكدته مجلس الدولة الفرنسي في قرار بتاريخ 28جانفي 1972 وقننه المشرع الفرنسي في المادة 28 من قانون 13 جويلية 1983 المتضمن قانون الموظفين الفرنسيين .

فالموظف غير مطالب فقط بالانصياع لأوامر فردية المعطاة له ، بل أيضا بالالتزام بالطاعة ، واحترام القوانين والأنظمة السارية المفعول ، ولهذا نجد العديد من الأحكام سواء المنصوص عليها في قوانين الوظيفة العمومية أو قوانين العقوبات ، تعاقب علي التعسف في استعمال السلطة من قبل الأشخاص الذين يمارسون وظائف عمومية ضد الإدارة أو ضد الخواص ، منها الاعتداء علي الحريات الفردية ، وممارسة التمييز والمساس بحرمة المراسلات (2) .

¹ - مرجع سابق ، ص ص 300 - 301 .

² - مرجع نفسه ص ص 301 - 302 .

ج - الالتزام بالنزاهة و الاستقامة Le devoir de probité :

يعتبر من قبل الإخلال بمبدأ الالتزام بالنزاهة والاستقامة ، التفريط اللامشروع في المصلحة العامة ، الابتزاز ، الرشوة ، المساس بمبدأ الحرية ، الالتحاق بالوظائف العمومية ، وبالمساواة المرشحين في الصفقات العمومية ، والاختلاس ، وتحويل الأملاك العمومية فالموظف ملزم بممارسة مهامه بكل أمانة وبدون تحيز . وهو الالتزام المنصوص عليه في المادة 41 من قانون الوظيفة العمومية الجزائرية لعام 2006 (1) .

د - الالتزام بالمحافظة على السر المهني Le secret professionnel :

ومن ذلك فإن الشخص يعاقب علي إفشاء معلومة ذات طابع سري ، سواء بصفته كمؤتمن علي مصالح الدولة ، أو بحكم المهنة ، أو بسبب وظيفته ، أو اضطراره بمهنة مؤقتة ، هو المبدأ الذي أكدته المشرع الجزائري في المادة 48 من قانون الوظيفة العمومية الجديد لعام 2006 بنصه : " يجب علي الموظف ، الالتزام بالسر المهني ، ويمنع عليه أن يكشف محتوى أي وثيقة بحوزته أي حدث أو خبر علمه به ، أو اطلع عليه بسبب ممارسة مهامه ، ماعدا المقتضيات ضرورة المصلحة ، لا يتحرر الموظف من واجب السر المهني أو بترخيص مكتوب من السلطة السليمة المؤهلة .

بل أن المشرع ذهب إلي ابعد من ذلك ، بإلزامه الموظف السهر علي حماية الوثائق الإدارية ، وإيمانها ، بعدم إخفائها أو تحويلها أو إتلاف الملفات أو المستندات أو الوثائق الإدارية (المادة 49 من قانون الوظيفة العمومية) .

فأعوان الدولة بمختلف أسلاكهم ورتبهم وتصنيفاتهم ، معنيون مباشرة بهذا الالتزام، ومنهم الأطباء والجراحين والصيدلة ومساعد المصالح الاجتماعية والسلوك الشبه طبي (المرضى والممرضات) ، بحكم أن وضعيتهم تمكنهم من الاطلاع على بعض الأسرار . فالسر المهني يشمل كل معلومة تحصل عليها عون الدولة ، أثناء ممارسته لوظيفته أو بمناسبة معلومات تهم أطراف أخرى ، وقام بإفشائها داخل أو خارج الإدارة ، عن مقتضيات ضرورة المصلحة أو أي التزام قانوني آخر (2) .

1- مرجع سابق ، ص 303 .

2- مرجع نفسه ، ص ص 308 – 309 .

هـ - الالتزام بالإعلام :

أن الإدارة ملزمة بالإعلام المواطنين عموما لاسيما بخصوص الأنظمة القانونية التي تتخذها .

وفي هذا الإطار نص المشرع الجزائري أن الإدارة مطالبة باستعمال وتطوير كل الداعمات الخاصة والمتعلقة بالنشر الإعلام (المادة 8 من الأحكام المرسوم الصادر 1988) وبالتالي فإن الإدارة ملزمة بالنشر الدوري لتعليمات ، المناشير ، المذكرات ، البلاغات المتعلقة بعلاقتها مع المواطنين (م 1/9) في الجريدة الرسمية لدولة أو في النشرات الرسمية للإدارة المعنية ، المعدة والمنشورة طبقا لأحكام الأنظمة السارية المفعول .

بل أن من حق المواطنين ، في حدود ما يسمح به القانون الساري المفعول في مجال المعلومات المحمية بالسري المهني ، الاطلاع علي الوثائق والمعلومات الإدارية . وأن أي رفض لتبليغ ينبغي أن يبلغ للمواطنين بمقرر مسبب (المادة 10) .

فالإدارة بحكم وظيفتها مطالبة بالسهر الدائم علي تحسين نوعية الخدمة التي تؤديها وصورتها العامة كتعبير عن القوة العمومية ، كسهر علي تبسيط وتخفيف الإجراءات ، الطرق ، المسارات، التنظيم لعاملها (المادة 21) . وفي المقابل فإن المواطن مطالب باحترام ورفض احترام سلطة الدولة ، فكل مطالب باحترام القوانين والأنظمة السارية المفعول (المادة 31) (1) .

و - الالتزام بالتحفظ والكرامة في السلوك العام :

إن الالتزام بتحفظ عن التعبير عن الآراء باختلاف طبيعتها ، وهي من الشروط البديهية المطلوبة من الموظفين والأعوان العموميين عموما ، وهو الالتزام الذي يشمل السلوك العام الذي ينبغي الالتزام بالتحلي بيه أثناء الخدمة وخارجها .

فالموظفون مطالبون بالنقد أثناء الخدمة بالاستقامة الكاملة تجاه المواطنين ومستعملي المرافق العمومية ، باتجاه زملائهم ومرؤوسيههم سالمين وقد جعل المشرع الجزائري الالتزام بالتحفظ من الواجبات الأساسية الملقاة علي عاتق الموظف أن يمارس بمهامه بكل أمانة وبكل تحيز ، كما أنه مطالب وفقا للمادة 42 من نفس القانون ، يتجنب كل فعل يتنافى

وطبيعة مهامه لم كان ذلك خارج الخدمة ، كما يجب عليه أن يتسم في كل الأحوال بسلوك لائق ومحترم ، فالموظف مطالب أيضا بأداب واحترام في علاقاته مع رؤسائه و زملائه ومرؤوسيه (المادة 52 من قانون الوظيفة العمومية) ، كما أنه مطالب في التعامل مع مستعملي المرفق العام بالتحلي باللياقة ودون مماطلة (المادة 53 من قانون الوظيفة العمومية) ، بالالتزام بالتحفظ يمكن أن يمتد ليشمل عدم الالتزام بارتداء البذلة الرسمية المخصصة لفئة من الأعوان ، كالأعوان التقنيين لغايات مثلا المطالبون بذلك وفقا لأحكام قانونهم الأساسي .

وفي المقابل تقل حدة الالتزام بالتحفظ عندما يتصرف الموظف في إطار مهمة نقابية ، علي ألا يبالغ في ذلك ، تفاديا للمساس بهبة المرفق العام الذي يعمل بيه .

فالموظف مطالب حتى خارج الخدمة بالتحلي بسلوك حميدة ، تحفظ كرامته وكرامة الوظيفة التي يشغلها . أي تجنب كل فعل يتنافى مع طبيعة مهامه ، ولو كان ذلك خارج الخدمة ، بمعنى الاتسام في كل الأحوال بسلوك لائق ومحترم ، وفقا لمضمون نص القانون 42 من قانون الوظيفة العمومية الجزائرية (1) .

5 - مصادر أخلاقيات المهنة :

من أهم مصادر أخلاقيات المهنة التي يستمد منها الفرد العامل سلوكه الأخلاقي في ما يلي :

أ - المصدر الديني :

تعد الأديان السماوية أهم مصادر أخلاق الإنسان ، حيث يستقي منها تصرفاته وسلوكه ومنهجه في الحياة ، فالديانات السماوية وضعت أخلاقا وفضائل سلوكية تنعكس علي الفرد في تعامله مع الله ، وحسن المعاملة والاستقامة في التعامل ، لذا يمثل الدين أهم المصادر التي يستمد منها الفرد العامل الأخلاق .

والشريعة الإسلامية المتمثلة في كتاب الله وسنة رسوله ، تعد أهم مصدر للفرد العامل المسئول في كل تصرفاته وسلوكه وتعامله في عمله مع الآخرين من الرؤساء والمرؤوسين ، وفي التعامل مع الجمهور الخارجي لعمله ، وفي كيفية أدائه لعمله علي الوجه المطلوب (2) .

1 - مرجع سابق ، ص ص 3029 - 330 .

2- اغادير سالم العيدوس ، مرجع سابق ، ص 32 .

من أهم مصادر الأخلاق للموظف المسلم في الشريعة الإسلامية ما يلي :

- القرآن الكريم :

كلام الله الذي نزل على خير البشر سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم ، شاملا لجميع أمور الدين والدنيا ، فهو دستور أخلاقي للفرد المسلم فاتته كلها منها ، وهو أيضا دستوره كفرد عامل مسئول في عمله ، وقد ركز القرآن الكريم على أمور جوهرية عظيمة منظمة لسلوك الفرد والجماعة في حياته كلها (1) :

- العقيدة الصحيحة : وهي مناط شخصية المسلم ، من منطلق هذه العقيدة الصحيحة ، وفي ضوء التوحيد الخالص ، يتجه مسار سلوك المسلم اتجاها واحدا مستقيما لا عوج فيه ولا انحراف ، وبذلك يصلح سلوكه الذي يظهر .

- القواعد العامة : التي جاء بها الإسلام لتنظيم حياة الناس في المعاملات وغيرها ، وهذا إذا اتبع الإسلام بها يصلح سلوكه وتعامله ، فهو السبيل إلى التعامل القائم على التراحم والألفة والوئام والصدق والإخلاص والأمانة والسلام بين الأفراد والجماعات .

لقوله تعالى : **"أن الله يأمر بالعدل والإحسان وإيتاء ذي القربى وينهى عن الفحشاء والمنكر والبغى يعظكم لعلكم تذكرون"** صدق الله العظيم (2) .

- السنة الشريفة :

تعد المصدر الديني الثاني لأخلاقيات الفرد العامل المسلم ، فالسنة تزخر بأفعال وأقوال الرسول صلى الله عليه والسلام وتعامله ظن وتمثل أروع النصائح في الالتزام بكمال الأخلاق ، فقد قال الله تعالى عن سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم **"وأنتك لعل خلق عظيم"** (سورة القلم 04) .

وقال صلى الله عليه وسلم **"أنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق"** (رواه مالك في الموطأ - 3357) ، فالسنة تعد مصدرا مهما للفرد العامل والمسلم أيا كان مستواه في العمل ، سواء فيما يتعلق بواجباته المهنية أو تعامله مع الآخرين (3) .

1 - مرجع سابق ، ص 34 .
2 - مدحت محمد أبو نصر ، مرجع سابق ، ص 4 .
3 - اغادير سالم العيدوس ، مرجع سابق ، ص 35 .

- أخلاق الصحابة :

تأتي أخلاق صحابة الرسول صلي الله عليه وسلم علي أنه مصدرا ثالثا للالتزام الخلقي في العمل ، ولقد ضرب السلف الصالح أحسن الأمثلة في الأخلاق الحسنة في أعمالهم في إدارة الدول الإسلامية التي كانت في أوج قوتها (1) .

ب - المصدر الاجتماعي :

إن لكل مجتمع ثقافته الخاصة به ، التي تنظم حركته وتحدد قيمه ومعتقداته وعلاقته ، وولاءه وانتماء أفراد ، ومن المعروف أن أهم ما يكون ثقافة المجتمع الجوانب الاجتماعية المتمثلة في القيم والمعتقدات والعادات ، ونمط العيش ، وممارسة الحياة الاجتماعية . وقد يحمل المهنيون إلي أية مؤسسة يعملون فيها عادات المجتمع الأكبر الذي يعيشون فيه وتقاليد وأعرافه ، سواء كانت هذه العادات والتقاليد أمراضا اجتماعية ، أو قيما وتقاليد إيجابية ، فالمجتمع الذي يتمسك أفراد بمصالحهم الضيقة ، فإن ذلك يؤثر في السلوك المهني ، فينقل هذه الأنماط من السلوك إلي مؤسسة العمل (2) .

ج - المصدر الاقتصادي :

تتحكم الظروف الاقتصادية في المجتمع في جميع أفراد ومن بينهم المهنيون والإداريون إذ أن الظروف الاقتصادية الصعبة تدفع بأفراد المجتمع غالبا إلي أنماط من السلوك البعيدة عن المعايير الخلقية .

فإذا كان الشخص يعيش في وضع اقتصادي مريح ، ويمكنه العيش بكرامة مع أفراد أسرته فإنه من السهل أن تتوقع منه أخلاقيات رفيعة والتزاما أكيدا ، أما إذا كان وضعه الاقتصادي لا يمكنه من الوفاء بالتزاماته المتعددة تجاه أسرته ومجتمعه ، فيتوقع منه الانحراف والغش والارتشاء واستغلال الوظيفة . ولعل أهمية البعد الاقتصادي قد تتضاعف بشكل كبير في الوقت الحاضر ، إذ تطرح التكنولوجيا في كل يوم الكثير من المغريات ، إذ تسود النزعة الاستهلاكية بين الناس (3) .

¹ - مرجع سابق ، نفس الصفحة .

² - اسامة محمد عبد الخليل الزيناتي : دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية ، شهادة الماجستير في برنامج القيادة الإدارية ، تخصص قيادة وإدارة ، الأكاديمية الإدارية والسياسة للدراسات العليا ، جامعة الأقصى ، 1436 هـ - 2014 م ، ص 24 .

³ - نفس المرجع ، نفس الصفحة .

د - المصدر السياسي :

ويقصد به نمط النظام السياسي الذي يسير المجتمع وانعكاس توجهات هذا النظام علي الأفراد ، فإن كان النظام السياسي يؤمن بالتعددية ، والمشاركة ، والحوار ، واحترام الرأي ، فانه سوف يتأثر ايجابيا 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 .

وحيث يقوم المهني بأداء واجباته في ظل أوضاع سياسية قائمة فإن سلوكه يتناثر بطبيعة هذه الأوضاع وخصائصها ، فالنظام السياسي الذي يتخذ من الصالح العام غاية له يتعين عليه الإيمان بالحرية ، والشفافية ، و الديمقراطية ، والمساءلة ، من هنا فان النظام يؤدي إلي ازدهار الأخلاق المهنية ، أما النظام السياسي الذي يفتقر إلي الرقابة القضائية والإدارية والشعبية ، ويميل نحو الاستبداد والظلم فيؤدي إلي تغذية السلوك اللاخفي علي مستوى الأفراد عامة و علي مستوي أفراد المهنة بخاصة (1) .

ج - المصدر الإداري التنظيمي :

تعد القوانين والأنظمة والتشريعات من المصادر الرئيسية التي تتحكم في تسيير الإدارة في المنظمات ، ويقصد بها البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد بكل ما فيها من قوانين ولوائح وأنظمة ، وقيم وتقاليد ومثل تحدد سلوك العاملين فيه ، وتوجه مسارهم ، ومما يؤثر في قيم الفرد والتزامه وأسلوب عمله الذي يطبق فيه مبادئ الإدارة داخل التنظيم ، وأنماط تقسيم العمل ، ونظم الاستراحة والمكافأة ، وأشكال الرقابة والعقاب ، وإننا يجب أن ندرك أيضا أن هناك تفاعل خصب بين البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية العامة ، فاللوائح والقوانين المطبقة في المؤسسة تستمد في العادة أو تتأثر علي الأقل بالقوانين النافذة في البلاد ، وأنماط القيم والسلوك السائد في المجتمع ، وهي عينة ممثلة لأنماط القيم والسلوك الشائعة في المجتمع

1 - مرجع سابق ، نفس الصفحة .

2 - مرجع نفسه ، ص 25 .

خلاصة :

نستخلص مما سبق ذكره في هذا الفصل أن موضوع ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة موضوع مهم وجدير بالدراسة ، وذلك من خلال تسليط الضوء علي الضغوطات الممارسة علي العمال ، وما قد تسببه هذه الضغوط من مشاكل نفسية واجتماعية قد تؤثر علي اختلاق الفرد المهنية ، التي تعيق تحقيق أهداف المؤسسة عامة وأهداف المورد البشري خاصة .

الفصل الثالث : الاطار الميداني للدراسة

الفصل الثالث : الإطار المنهجي للدراسة :

أولا : الجانب المنهجي للدراسة .

- تمهيد -

- 1 – مجالات الدراسة .
- 2 – المنهج المستخدم .
- 3 – أدوات جمع البيانات .
- 4 – أساليب تحليل البيانات .

ثانيا : تحليل وتفسير البيانات ومناقشة النتائج .

- 1 – تحليل وتفسير البيانات .
- 2 – مناقشة النتائج .
- 3 – التوصيات .

خلاصة

تمهيد :

تعتبر الدراسة الميدانية ذات أهمية بالغة وقصوى للوقوف علي أهم الحقائق والوقائع الموجودة داخل ميدان الدراسة ، والتعرف علي أنواع الضغوط وطبيعتها المسلطة علي العمال ومدى تأثيرها علي أخلاقهم المهنية ، ونعتمد في ذلك علي جميع البيانات تحليلها بطريقة ممنهجة وسليمة لتدعيم الجانب النظري .

حيث سنتعرض فيه للإجراءات المنهجية المتبعة من المنهج المستخدم ، ومجالات الدراسة ، والأدوات المستخدمة في جمع البيانات ، إلي جانب عينة الدراسة ، كما سنتطرق إلي تحليل وتفسير البيانات المتحصل عليها ومناقشة النتائج .

أولاً : الجانب المنهجي للدراسة :

1 - مجالات الدراسة :

إن مجالات الدراسة من أهم المرتكزات الأساسية في البحوث العلمية بصفة عامة والبحوث الاجتماعية بصفة خاصة ، ذلك لما لها من أهمية بالغة في الدراسة الميدانية ، وقد اجمع الباحثون إن لكل دراسة 03 مجالات رئيسية نذكرها كالتالي :

- المجال الجغرافي .

- المجال الزمني .

- المجال البشري .

أ - المجال الجغرافي :

يقصد بالمجال الجغرافي النطاق المكاني لإجراء البحث الميداني ، الذي يمثل البحث الجغرافي بمديرية الحماية المدنية بولاية الطارف .

أنشأ في الجزائر جهاز الحماية المدنية ، حيث كان عبارة عن وحدات تدخل متمركزة في المناطق الحضرية الكبرى هدفها الدفاع وحماية المصالح المعمرين ، وأثناء الاستقلال كانت عبارة عن مصلحة مركزية علي مستوى الوزارة الداخلية ، موروثه من نظام الاستعمار ، وتطور هذا المفهوم بعد الاستقلال في 15 أفريل 1954 ، أول إصلاح جهاز الحماية المدنية ، تحويل المصلحة المركزية إلي مصلحة وطنية ، وانتشرت إلي وحدات عبر كافة تراب الوطن .

وتقع مديرية الحماية المدنية ميدان الدراسة بالحي الإداري الجديد ببلدية الطارف – ولاية الطارف ، بعدما كانت في بلدية عين العسل بتاريخ 1 مارس 2011 ، بعد ذلك تم تحويلها إلي ولاية الطارف بتاريخ 21 أوت 2013 علي يد العقيد لخضر لهبيري .

ب - المجال الزمني :

يمكن القول أن الدراسة الميدانية ابتدأت يوم 28 فيفري 2017 حيث قمت في اليوم الأول بأخذ صورة مبدئية عن سير العمل داخل المؤسسة من حيث عدد موظفيها ، وطريقة العمل ، وطريقة التعامل مع بعضهم ، فكان معدل الزيارة يوم واحد في الأسبوع حددناه يوم الثلاثاء ، حيث حاولنا من خلال هذه المدة التعايش مع أفرادها وملاحظة سلوكياتهم وطرق عملهم التي ساعدتني في تطبيق الاستمارة علي فئات العينة المبحوثة بحيث قسمت الدراسة كالتالي :

من 28 فيفري 2017 إلي 21 مارس 2017 ← كانت عبارة عن زيارة استطلاعية .

- من 4 افريل إلي 11 افريل ← قمت بتوزيع استمارة تجريبية علي 5 أفراد من عينة البحث .

- من 25 افريل 2017 إلي 9 ماي 2017 ← بعد تعديل الأسئلة وحذف البعض تحصلت علي استمارة بشكلها النهائي ، وقمت بتوزيعها .

فكانت آخر زيارة يوم 16 ماي 2017 .حصلت فيها علي الملاحق .

ج - المجال البشري :

وهو يمثل عينة من المجتمع المبحوث والمتمثل في العاملين بمدرية الحماية المدنية بولاية الطارف والوحدة المركزية ببلدية عين العسل ، حيث احتوت علي 267 عون حماية ، وقد تم اختيار عينة مقدرة بـ 40 عون موزعين عبر المصالح التالية ، تم اختيارهم عشوائيا بطريقة العينة العشوائية البسيطة ، وهذا تماشيا مع طبيعة موضوع الدراسة وأهدافها .

2 - المنهج المستخدم في الدراسة :

يعتبر المنهج الوصفي التحليلي هو الطريقة في البحث لتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة ومتاحة للدراسة والقياس ، كما هي تدخل الباحث في مجرياتها ، ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها ويحللها ، وعليه فإن طبيعة الموضوع فرضت علي استخدامه من اجل جمع المعلومات النظرية ، ووصف الظاهرة المدروسة لموضوع الدراسة الذي يدور حول " ضغوط العمل وتأثيرها علي أخلاقيات المهنة "

حيث تم استخدامه ابتداء من تحديد إشكالية الدراسة ، وتوضيح مؤشرات ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة ، إلى طرح التساؤل المركزي ، والأسئلة الفرعية وترجمتها إلى فرضيات الدراسة وكذلك توضيح مفاهيم الدراسة وصولاً إلى جمع البيانات من (ملاحظة ، استمارة ، مقابلة) ومن ميدان الدراسة إلى تفريغ البيانات في جداول والتعليق عليها وتحليلها وصولاً إلى استخلاص النتائج .

3 - عينة الدراسة :

تمثل العينة المجتمع الأصلي وتعرف علي أنها جزء ممثل له ، وتحقق أغراض البحث وتغني الباحث عن مشقات دراسة المجتمع الأصلي .

وحسب طبيعة الموضوع الدراسة الذي يتمثل في " ضغوط العمل وتأثيرها علي أخلاقيات المهنة " وأهدافه ، فقد تم اختيار العينة العشوائية البسيطة من ميدان الدراسة بمديرية الحماية المدنية بولاية الطارف والوحدة المركزية ببلدية عين العسل حيث أن :

- مجتمع الدراسة = 267

- حجم العينة هو 15%

- عينة الدراسة = $\frac{15 \times 267}{10} = 40.04 = 40$

وبالتالي عينة الدراسة هي : 40 فرد مبحوث .

وبالرجوع إلى إطار العينة والمتمثل في قائمة عمال الحماية المدنية الموزعين علي المصالح السالفة الذكر ، تم اختيار العينة العشوائية البسيطة بطريقة الاقتراع ، حيث اختير رقم 3 من القائمة ، رقم 5 ، و 7 الخ وصولاً إلى 40 عامل .

4 - أدوات جمع البيانات :

1 - الملاحظة :

تعتبر الملاحظة من أهم وسائل جمع البيانات ، وقد استعملها الإنسان البدائي في ملاحظة الطبيعة وما يطرأ عليها من تغيرات ، مازال يستعملها الإنسان المعاصر لما لها من أهمية وفائدة ، ولعل أهمية الملاحظة تكمن في أنها الوسيلة الأسهل والأنجع في مراقبة السلوك الإنساني ، وجمع بيانات حوله في بعض المواقف الحياتية التي يستطيع فيها الإنسان

ان يعطي فيها معلومات ، أو تلك التي يخجل الإنسان أن يصرح فيه بموافقة ، كما أنها تفيد في تلك المواقف التي يرفض فيها المبحوثين إعطاء معلومات للباحث تتعلق بموضوع الدراسة أو الإجابة عن الأسئلة ، كما أن الباحث يستطيع أن يستعملها ، في جميع أنواع البحوث والدراسات (33) .

حيث ما تم ملاحظته حول موضوع " ضغوط العمل وتأثيرها علي أخلاقيات المهنة " بميدان الدراسة ب مديرية الحماية المدنية بولاية الطارف والوحدة المركزية ببلدية عين العسل ملاحظة التالي :

- البناء الخارجي للمديرية يعبر عن الأعمال والمهام التي تقوم بها .
- المكان مريح للعمل .
- وجود لائحة في المدخل مصور عليها جميع المهام التي تقوم بها المديرية
- حسن الاستقبال والكلام بألفاظ لائقة ومحترمة مع المواطنين .
- التقارب بين المصالح والأقسام وتعددتها .
- العمل كفريق والتعاون بين الزملاء .
- وجود ضغوط عمل كبيرة لديهم .
- العمل برسمية وفق قوانين ولوائح وإجراءات ويخضعون لمبدأ الطاعة والانضباط .
- العمل بالمناوبة .
- قلة وسائل التكنولوجيا الحديثة .

ب - الاستثمار :

هي من أدوات جمع البيانات ، وهي الوسيلة العلمية التي تساعد الباحث علي جمع الحقائق والمعلومات من المبحوثين خلال عملية المقابلة ، كما أنها الوسيلة التي تفرض عليه التقيد بموضوع البحث ، وعدم الخروج عن أطره العريضة ومضمونه التفصيلية والمحددة .

والاستمارة تحتوي علي أسئلة مفتوحة وأخرى مغلقة ، بعضها يتضمن بالحقائق ، والأخرى بالمواقف والاتجاهات ، (1) .

و وقد عنيت الاستمارة التي اعتمدت عليها في النزول الي الميدان باهتمام كبير منذ البداية ، حيث مرت بمرحلتين :

- **المرحلة الأولى :** تم فيها اختيار استمارات تجريبية وكان عددها استمارتين تحتوي كل واحدة منها علي 37 سؤال ، وقد تم بعد اختيارها وتوزيعها علي 5 أفراد من العينة المبحوثة قمت بتعديل بعض الأسئلة والحذف بعض منها لعدم جدواها وخدمتها للموضوع .

- **المرحلة الثانية :** بعد هذه التعديلات توصلنا إلي صياغة هذه الاستمارة النهائية التي تم تطبيقها في الميدان ، حيث اشتملت علي 29 سؤال موزعة علي 3 محاور:

• **المحور الأول :** احتوى علي أسئلة خاصة بالبيانات الشخصية كالجنس ، المستوى التعليمي ، تم فيه حذف السؤال رقم 5 الذي يشتمل علي الفئة المهنية .

• **المحور الثاني :** تطرقنا فيه إلي ضغوط العمل النفسية وأخلاقيات المهنة ، وقد تم فيه حذف السؤال رقم 8 / 3 / 5 .

• **المحور الثالث :** تطرقنا فيه إلي ضغوط العمل الاجتماعية وأخلاقيات المهنة ، وقد تم فيه تعديل السؤال رقم 1 وحذف السؤال رقم 6 / 8 / 10 / 11 .

وزعت الاستمارة علي 40 عينة من مجتمع البحث وأثناء الحصول عليها بعد إجابة المبحوثين ، تم التخلي عن استمارتين الأولى لم يتم الإجابة عليها والثانية ضاعت بالتالي تم التعامل مع 38 عينة .

ج - المقابلة :

تعتبر من الوسائل والأساليب الشائعة الاستعمال في البحوث الميدانية لأنها تحقق أكثر من غرض في نفس الباحث ، بالإضافة إلي كونها الأسلوب الرئيسي الذي يختاره الباحث إذا كان الأفراد المبحوثين ليس لديهم إلمام في القراءة والكتابة أو أنهم يحتاجون إلي تفسير وتوضيح لأسئلة الباحث، أو الباحث يحتاج إلي معرفة ردود الفعل النفسية علي وجوه أفراد الفئة المبحوثة (1) .

2- إحسان محمد حسين : الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي ، دار المعرفة الجامعية ، القاهرة، دون سنة ، ص 65 .

1 - كامل محمد المغربي : أساليب البحث العلمي ، دار الثقافة ، الأردن - عمان ، 2006م ، ص 135 .

ولقد اعتمدت علي المقابلة من خلال طرح مجموعة من الأسئلة تتمثل في دليل المقابلة علي بعض المسؤولين وهم : رئيس مصلحة التكوين ، رئيس مصلحة الموارد البشرية ، رئيس مصلحة المنازعات الإدارية ومراقبة النفقات .

والهدف من هذه المقابلة هو تدعيم الدراسة والتأكد من بعض أسئلة الاستمارة المطروحة علي المبحوثين ، وقد تم إدراج دليل المقابلة ضمن الملاحق .

5 – أساليب تحليل البيانات :

لقد تم استخدام أساليب تحليل البيانات المتحصل عليها من ميدان الدراسة بمديرية الحماية المدنية بولاية الطارف كالتالي :

أ – التحليل الكمي للبيانات : وتم فيه الإحصاء بترجمة البيانات المتحصل عليها من عينة البحث إلي أرقام ونسب مئوية .

ب – التحليل الكمي للبيانات : وتم فيه التعليق علي البيانات الإحصائية ، وتحليلها وتفسيرها .

ثانيا : تحليل وتفسير البيانات و مناقشة النتائج :

1 - تحليل وتفسير البيانات :

المحور الأول : البيانات الشخصية :

الجدول رقم (01) : يمثل الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	العينة
		الجنس
89	34	ذكر
11	4	أنثى
100	38	المجموع

من خلال نتائج الجدول رقم (01) الممثل أعلاه نلاحظ أن نسبة الذكور في مديرية الحماية المدنية بولاية الطارف والمقدرة بـ 89 % اكبر بكثير من نسبة الإناث التي لم تقدر إلا بـ 5% وهذا يعني أن القوة لذكور في هذه المؤسسة ، وهذا يعود إلي مجموعة من العوامل نذكر من بينها ما يلي :

- طبيعة العمل الذي يتلاءم أكثر مع العنصر الرجالي في المصطلح ذات الطابع أحمائي ، حيث تتطلب الأعمال جهدا عضليا وفكريا كبيرين ، ويتناسب مع النسبة المرفولوجية للرجال أكثر من النساء .

- العمل في مجال الحماية يتطلب الجرأة والشجاعة التي نجدها متوفرة لدى الرجال أكثر من المرأة التي قد لا تتحمل بعض المواقف وكذلك باعتبارها من الجنس اللطيف .

- نظرة المجتمع الذي يرفض عمل المرأة في هكذا مجال لأن هذا المجال في اعتقادهم من مهمة الرجل .

وهذا ما أدلي به العديد من المبحوثين وعلي رأسهم رئيس مصلحة تسير الموارد البشرية وذلك أثناء إجراء المقابلة معهم ، وكذلك إدلاء بعض النسوة العاملات في المجال وأن المهام التي يقمن بها هي مهام إدارية فقط .

الجدول رقم (02) : يمثل السن

السن / العينة	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	15	39
من 30 سنة إلي 39 سنة	11	29 ح
من 40 سنة إلي 49 سنة	9	24
من 50 سنة إلي 59 سنة	3	8
المجموع	38	100

من خلال نتائج الجدول رقم (02) الموضح أعلاه لتوزيع مفردات العينة حسب السن نلاحظ أن نسبة 39% من مفردات العينة تتواجد ضمن الفئة العمرية الأقل من 30 سنة وذلك كأكبر نسبة ، في حين أن نسبة 29% تتواجد ضمن الفئة العمرية [من 30 سنة – إلي 39 سنة] ، وتمثل نسبة 24% الفئة العمرية بين [39 سنة – إلي 49 سنة] ، بينما تقدر نسبة الفئة العمرية مابين [50 سنة – إلي 59 سنة] بـ 8% كأصغر نسبة .

ونلاحظ من خلال تحليلنا لجدول أن مديرية الحماية المدنية بولاية الطارف ووحدة المركزية ببلدية عين العسل تعتمد علي توظيف فئة الشباب كأكبر نسبة من فئة الكهولة وذلك راجع إلي طبيعة العمل الذي يحتاج إلي قوة بدنية عالية وخفة ورشاقة والقدرة علي مقاومة الصعاب والمشاكل ، وهذا ما أدلي به كبير الضباط أثناء إجراء المقابلة معه بقوله : " أن طبيعة العمل تحتاج الي قوة بدنية رياضية ، وأن توظيف الأعوان التنفيذيين يكون علي أساس صحتهم الجسدية وممارستهم لرياضة ومدى قدرتهم علي مواجهة المخاطر ، بينما تكون نسبة توظيف فئة الكهولة [من 40 سنة – إلي 59 سنة] تكون اغلبها عمال إدارة كما صرح رئيس مصلحة التكوين أن أعوان التنفيذيين يمرون سنويا بمرحلة تدريبية في مجال الرياضة 5 كالدو ، القفز ...) .

الجدول رقم (03) : الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة الاجتماعية / العينة
47	18	أعزب
53	20	متزوج
100	38	المجموع

يبين الجدول أعلاه رقم (03) والتمثل في الحالة الاجتماعية لعمال مديرية الحماية المدنية بولاية الطارف والوحدة المركزية ببلدية عين العسل أن نسبة 47% من مفردات

العينة المبحوثة تمثل العمل العازيين ، في حين أن نسبة 53% تمثل نسبة العمال المتزوجين ، بينما تتعدى نسبة الأراامل والمطلقين .

ومن خلال قراءتنا لنتائج الجدول نلاحظ أن أغلب أعوان الحماية المدنية تراوحون ما بين متزوجين وعازيين ، وهذا راجع إلي :

- أن العمال الموظفين في هذه المؤسسة أعمارهم تتراوح ما بين أقل من 30 سنة - إلي 49 سنة .

- حاجة فئة المتزوجين إلي توفير المعيشة إلي عائلتهم .

- حاجة فئة الأعوان العازيين إلي تأمين المستقبل .

- طبيعة العمل تطلب نسبة عالية من فئة الشباب الذين لم يتزوجون بعد بحكم صغر سنهم .

وهذا ما أدلي به أعوان هذه المديرية أثناء إجراء المقابلة معهم .

الجدول رقم (04) : الوضعية التعليمية

الوضعية التعليمية	العينة	التكرارات	النسبة المئوية
متوسط		3	8
ثانوي		21	55
جامعي		14	37
المجموع		38	100

يبين الجدول أعلاه والمتمثل في الوضعية التعليمية لمديرية أعوان الحماية المدنية لولاية الطارف ووحدة المركزية ببلدية عين العسل ، حيث تمثل نسبة 8% من مفردات

العينة المبحوثة ذوي مستوى التعليم المتوسط ، ومستوى الثانوي بـ 55% كأكبر نسبة بينما تقدر نسبة الأعوان ذوي مستوى الجامعي بـ 37% .

ونلاحظ من خلال هذا الجدول أن مديرية الحماية المدنية تعمل علي توظيف العمال بمستويات تعليمية تتراوح بين ثانوي وجامعي ، لكنها توظف العمال ذوي التعليم الثانوي بشكل اكبر ، والذين اغلبهم أعوان تنفيذ ، هذا يعني أن المهام التي تقوم بها المؤسسة تحتاج إلي الجهد العضلي اكبر من جهد فكري (كالمكافحة الحريق ، الوقاية ، التدخل في إطار الكوارث الكبرى والأخطار الجسيمة ، والإسعافات ، حماية الممتلكات ... الخ)، بينما تكون اغلب نسبة العمال ذوي المستوى التعليمي الجامعي تكون أعمالهم في المجال الإداري كالضابط ، والمقدم والملازم ، رئيس مصلحة التكوين ، رئيس مصلحة الموارد البشرية ، رئيس مصلحة المحاسبة ... الخ ، وإضافة إلي أعوان التحكم ، وهذا ما صرح به رئيس مصلحة التكوين بقوله : " أن طبيعة العمل تحتاج إلي عمال ذوي القدرة البدنية أكثر من القدرة الفكرية " . بينما نسبة العمال ذي المستوى المتوسط تكاد تكون منعدمة بنسبة 8% والذين تتراوح أعمالهم في الحراسة و الطبخ

الجدول رقم (05) : الأقدمية في العمل

الأقدمية في العمل العينة	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 6 سنوات	15	39
من 7 سنوات إلي 17 سنة	14	37
من 18 سنة إلي 23 سنة	3	8
من 24 سنة فأكثر	6	16
المجموع	38	100

يبين الجدول أعلاه والمتمثل في الاقدامية في العمل بمديرية الحماية المدنية بولاية الطارف والوحدة المركزية بعين العسل ، حيث تمثل نسبة 39 من مفردات العينة المبحوثة الأقل من 6 سنوات خبرة ، بينما تقدر نسبة العمال الذين لديهم من [7 – إلى 17 سنة اقدامية في العمل بـ 37 ، في حين أن نسبة 8% تمثل العمال الذين لديهم من [من 18 سنة – 23 سنة] اقدامية في العمل ، بينما من 24 سنة فأكثر اقدامية في العمل تقدر بنسبة 16 من مفردات العينة المبحوثة .

ومن خلال هذا الجدول نلاحظ اغلب عمال هذه المديرية تتراوح اقاميتهم اقل من 6 سنوات إلى 17 سنة وهذا يعني أن :

- رضا العمال علي العمل في هذه المديرية .

- أن اغلب العمال هم فئة الشباب .

- أن هذه المديرية جديدة .

وعند إجراء المقابلة معهم أدلو بأن جهاز الحماية المدنية بولاية الطارف هو حديث النشأة .

المحور الثاني : ضغوط العمل النفسية وأخلاقيات المهنة :

الجدول رقم (06) : الضغط الممارس في العمل ودوره في الشعور بالغضب

الضغط الممارس في العمل وعلاقاته بالشعور بالغضب	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	22	58
لا	16	42
المجموع	38	100

يعتبر الغضب من مظاهر ضغوط العمل النفسية والذي يتمثل في التهيج والصخب نتيجة شعور الشخص بأن احد يسئ إليه ، مما يجعل تصرفاته تتسم بالعدوانية في بعض الأحيان ، ويكون هذا نتيجة الضغوط الممارسة عليه ، ويبين الجدول رقم () المتمثل أعلاه في الضغط الممارس في العمل وعلاقته بالشعور بالغضب ، أن نسبة العمال الذين يشعرون بالغضب نتيجة الضغوط تقدر بـ 58% ، في حين أن نسبة 42% تمثل فئة العمال الذين لا يشعرون بالغضب من الضغوط الممارسة عليهم في العمل .

ومن خلال تحليلنا لنتائج هذا الجدول نلاحظ أن اغلبية أعوان الحماية المدنية يشعرون بالغضب نتيجة الضغوط الممارسة عليهم ، وهذا راجع إلي طبيعة العمل الحمائي الذي يفرض عليهم ضغوط كبيرة وخاصة لدى عمال التنفيذ الذين يقومون بمهام صعبة وتدخلات خطيرة ، مما يجعلهم يشعرون بنوع من الضغط الذي يؤدي بهم إلي الغضب الذي ينتج عنه تصرفات غير أخلاقية في بعض الأحيان ، وهذا ما صرح به رئيس مصلحة التكوين بقوله : " أن اغلب العمال يعانون من ضغوطات كبيرة تجعلهم يشعرون بالغضب ، والذي يكون خارج عن أردتهم ، كما لاحظت أثناء قيامي بجولة استطلاعية أن أعوان التحكم يعانون من ضغوطات كبيرة من خلال استقبال المكالمات التي تكاد لا تنعدم ، هذا ما اثر علي نفسياتهم ويجعلهم يشعرون بالغضب في كثير من الأحيان ، أما بالنسبة للعمال الذين لا يشعرون بالغضب فهم الذين يتصفون بالهدوء ولديهم قدرة كبيرة علي التحمل .

الجدول رقم (07) ، الخطأ في حق احد :

الخطأ في حق احد	العينة	التكرارات	النسبة المئوية
تصمت	17	38	
تستعمل لغة السب	2	4	
الضرب	3	7	
ترفع به شكوى إلي المسئول	11	24	
أخرى تذكر	12	27	

100	45	المجموع
-----	----	---------

أن الخطأ في حقوق الناس من السلوكيات الغير أخلاقية والتي تنتج من الإحساس بالتهميش أو نتيجة وسواس معين ، ويبين الجدول الممثل أعلاه أن لمفردات العينة المبحوثة بمديرية الحماية المدنية بولاية الطارف والوحدة المركزية ببلدية عين العسل ، أن نسبة الأشخاص الذين يلتزمون الصمت إذا أخطأ في حقهم احد تقدر بـ 38% ، في حين أن نسبة 4% تمثل الأشخاص الذين يستعملون لغة السب و الشتم ، بينما الأشخاص الذين يستعملون الضرب تقدر نسبتهم بـ 7% ، أما الأفراد الذين يقومون برفع شكوى إلي المسئول فتقدر نسبتهم بـ 24% ، في حين أن نسبة 27% تمثل الأشخاص الذين يضعون احتمالات أخرى .

ومن خلال قراءتنا الإحصائية للجدول التالي تبين أن اغلب عمال الحماية المدنية يلتزمون بالصمت إذا أخطأ في حقهم احد وهذا يعني أنه هناك نوع من الهدوء والاستقرار في المؤسسة رغم الضغوطات الممارسة ، إلا أنه تبقى هناك تصرفات أخرى يقومون بها لدفاع عن أنفسهم تتراوح ما بين سلوكيات أخلاقية تتمثل في معالجة الأمر بطريقة المثلى شخصيا ، المسامحة ، التريث ومحاولة فهم الأمر ، ، التعامل معه من باب الاحترام والتي هي أحسن ، تفادى هذا الشخص ، بالإضافة إلي وجود تصرفات غير أخلاقية تتمثل في إجابات المبحوثين كالتالي : السكوت علي الأحق جوابه ، أسلط عليه من يضربه خارج مكان العمل ، استعمل طريقة الرد بالمثل ، اجبره علي الاعتذار ولم حتى استعملت القوة . وهذا يعني أنه بالرغم من أن أغلبية العمال يلتزمون الصمت أو رفع شكوى إلي المسئول إلا أنه تبقى هناك تصرفات تتنافى و أخلاقيات المهنية كالضرب والشتم ، وهذا ما أدلي به رئيس مصلحة الموارد البشرية بقوله : " أن أعوان هذه المديرية يتعاملن مع المواقف بطريقة متفهمة ، لكن هناك ضغوطات عمل كبيرة تفرضها الأعمال التي يقومون بها فتجعل الأفراد في بعض الأحيان يقومون بتصرفات غير أخلاقية نتيجة الغضب الذي يشعرون به " .

الجدول رقم (08) : الشعور بالعجز عن مواجهة ضغوط العمل :

النسبة المئوية	التكرارات	الشعور بالعجز عن مواجهة ضغوط العمل
		العينة
24	9	نعم
76	29	لا
100	38	المجموع

يعتبر العجز حالة نفسية يشعر بها الفرد نتيجة الإحباط والملل والرفض والتذمر وهو ظاهرة تؤثر علي نفسية الفرد وتجعله مقيد عن مواجهة ما يتعرض له من ضغوط ، ويبين الجدول أعلاه نسب العمال الذين يشعرون بالعجز عن مواجهة ضغوط العمل ، حيث تمثل نسبة 24% من عمال مديرية الحماية المدنية بولاية الطارف ووحدة المركزية ببلدية عين العسل يشعرون بالعجز عن مواجهة ضغوط العمل ، بينما نسبة العمال الذين يفندون شعورهم بالعجز عن مواجهة ضغوط العمل تقدر بـ 76% كأكبر نسبة .

ومن خلال قراءتنا للجدول أعلاه نلاحظ أن اغلب عمال مديرية الحماية المدنية لا يشعرون بالعجز عن مواجهة الضغوط الممارسة عليهم في العمل ، وهذا يعني أن عمال هذه المديرية يقومون بعملهم رغم ضغوط العمل ، لأن طبيعة عملهم تفرض عليهم النزعة الإنسانية ، التي تتمثل في السهر علي حماية المواطنين وممتلكاتهم رغم الصعاب ومشاكل ، وهذا ما صرح به رئيس مصلحة التكوين من خلال قوله : " أن أعمال هذه المديرية يمرون بمراحل تدريبه وتكوينية في مجال الحماية ، وكذا تدريبهم علي تحمل المصاعب والمشاكل من اجل تقديم الحماية للمواطنين "

الجدول رقم (09) : يمثل الشعور بالعجز

النسبة النوية	التكرارات	الشعور بالعجز العينة
29	11	تؤجل عمل اليوم إلي الغد
26	10	توكل عملك إلي زميل لك
19	7	اللامبالاة
26	10	أخرى تذكر
100	38	المجموع

إن أصعب ما يمر به الفرد هو شعوره بالعجز مما يجعله مقيد علي فعل ما يطلب منه انجازه ، مما يعود عليه بالسلب ويؤثر علي نفسيته ويجعله يقوم بتصرفات خارجة عن إرادته ، ويمثل الجدول أعلاه التصرفات التي يقوم بها عمال مديرية الحماية المدنية عند شعورهم بالعجز ، حيث تمثل نسبة 29% العمال الذين يؤجلون عمل اليوم إلي الغد ، في حين تمثل 26% نسبة العمال الذين يوكلون أعمالهم إلي زملائهم ، بينما نسبة العمال الذين يشعرون باللامبالاة تقدر ب 19% ، أما العمال الذين وضعوا احتمالات أخرى فتقدر نسبتهم ب 26% .

ومن خلال قراءتنا لنتائج الجدول نلاحظ أن اغلب عمال مديرية الحماية المدنية يقومون بتأجيل أعمالهم إلي الغد أو يوكلون أعمالهم إلي زملائهم في العمل ، وهذه كلها تصرفات غير لائقة تتنافي وأخلاقيات المهنة ، وتكون نتيجة الضغوطات الممارسة عليهم في مجال عملهم ، لان طبيعة العمل تفرض عليهم أعمال قد تجعلهم يشعرون بالعجز في بعض الأحيان مما يلجئون إلي تصرفات تتنافي وأدب المهنة التي يمارسونها ، ومن جانب آخر وجود إجابات أخرى تتراوح بين لا اشعر بالعجز ، أقوم بعملي بجد وأمانة ، وأوكل أمري إلي الله ، هذا يعني أن رغم العجز هناك من يقومون بأعمالهم وهم الذين لهم قدرة عالية علي التحمل . وهذا ما صرح به الضابط عند إجراء المقابلة معه .

الجدول رقم (10) : عدم القدرة على إنقاذ المصابين وعلاقتها بثقة في النفس :

النسبة المئوية	التكرارات	عدم القدرة علي إنقاذ المصابين وثقة في النفس العينة
11	4	نعم
55	21	لا
34	13	أحيانا
100	38	المجموع

قد يفقد الفرد ثقته بنفسه وذلك نتيجة عدة عامل منها ضغوط العمل الممارسة عليه في مكان العمل مما تجعله يشعر بعدم القدرة وعدم الكفاءة ، ويمثل الجدول أعلاه نسبة العمال الذين يشعرون بعدم الثقة بالنفس نتيجة عدم قدرتهم علي إنقاذ المصابين لدى أعوان الحماية المدنية بولاية الطارف حيث تمثل نسبة العمال الذين يفقدون ثقتهم بنفسهم بـ 11% ، بينما نسبة 55% تمثل العمال الذين لا يفقدون ثقتهم في أنفسهم ، في حين أن نسبة العمال الذين أجابوا بـ أحيانا تقدر بـ 34%.

ومن خلال تحليلنا للجدول أعلاه تبين أن عمال مديرية الحماية المدنية اغلبهم لا يفقدون ثقتهم بنفسهم نتيجة عدم إنقاذهم للمصابين ، وهذا يعني أن إنقاذ المصابين واجب إنساني مهني لا بد منه ، وفي حالة عدم القدرة علي الإنقاذ هذا لا يعني أن العامل غير قادر وإنما الأسباب خارجة عن نطاقه والله مسبب الأسباب ، ولكن في المقابل نسبة العمال الذين يفقدون ثقتهم بنفسهم كبيرة بـ 45% تتراوح بين الإجابة بنعم وأحيانا وهذا راجع إلي نفسية العمال وشخصيتهم أو شعورهم بالإحباط في مواقف معينة أثناء عملية الإنقاذ ، مما يجعلهم يفقدون ثقتهم بنفسهم ، وهذا ما أدلى به الضابط أثناء إجراء المقابلة معهم بقوله : " أن فقدان الثقة بالنفس أمر طبيعي خارج عن إرادة الأعوان نتيجة الضغط الذي يتعرضون إليه وشعورهم بعدم القدرة علي مواجهتها

الجدول رقم (11) : يمثل فقدان الثقة بالنفس

النسبة المئوية	التكرارات	فقدان الثقة بالنفس / العينة
37	14	تأتي متأخرا إلى مكان العمل
24	09	التهرب من المسئول
26	10	النفور من العمل
13	05	أخرى تذكر
100	38	المجموع

إن فقدان الثقة بالنفس من المظاهر النفسية التي تجعل الفرد يشعر بالإحباط و الخوف والعزلة وهذا ما يجعله يقوم بتصرفات خارجة عن إرادته ، ويمثل الجدول أعلاه نسبة أعوان الحماية المدنية بولاية الطارف والوحدة المركزية ببلدية عين العسل الذين يأتون متأخرين إلى مكان العمل بنسبة 37% ، بينما نسبة العمال الذين يتهربون من المسئول تقدر بـ 24% ، في حين أن نسبة العمال الذين ينفرون من العمل تقدر بـ 26% ، و نسبة 13% هي نسبة العمال الذين يضعون احتمالات أخرى .

ومن خلال قراءتنا للجدول أعلاه تبين أن اغلب أعوان الحماية المدنية مكان الدراسة يأتون متأخرين إلى مكان العمل وذلك نتيجة فقدانهم لثقتهم بنفسهم وبالإضافة إلى أن نسبة العمال الذين يتهربون من المسئول وينفرون من العمل هي نسبة كبيرة ، وكلها تصرفات غير لائقة تتنافى وآداب أخلاقيات المهنة ، هذا راجع الي :

- طبيعة العمل التي تتطلب قدرة عالية علي التحمل والشجاعة والصبر .
- إحساس الأعوان بأهمية حياة المواطنين التي هي بين يديهم ، مما يجعلهم يتخوفون من عدم القدرة علي إنقاذ حياتهم وهذا الخوف يجعلهم يشعرون بنوع من فقدان الثقة بالنفس .

وهذا ما أدلى به رئيس مصلحة التكوين .

جدول رقم (12) : عدم القدرة على الإنجاز وعلاقتها بالشعور بالقلق :

النسبة المئوية	التكرارات	عدم القدرة على الإنجاز وعلاقتها بالشعور بالقلق العينة
32	12	نعم
32	12	لا
36	14	أحيانا
100	38	المجموع

يعتبر الانجاز من أعظم ما يقوم به الفرد في مجال عمله وما يزيد من رفع معنوياته ، ولكن في حالة عدم القدرة على الانجاز فهذا ما يثير في نفسيته الشعور بالإحباط والقلق ، وهذا ما يبينه الجدول الممثل أعلاه حيث تمثل نسبة عمال الحماية المدنية بولاية الطارف الذين يشعرون بالقلق من عدم قدرتهم على الانجاز بـ 32% ، وهذه النسبة تعادل نسبة العمال الذين لا يشعرون بالقلق من عدم القدرة على الانجاز ، أما نسبة العمال الذين أجابوا بنعم تقدر بـ 36%- .

من خلال تحليلنا لنتائج الجدول تبين أن اغلب عمال الحماية المدنية يشعرون بالقلق نتيجة عدم قدرتهم على انجاز ما يطلب منهم ن مهام ، حيث تتراوح نسبتهم ما بين نعم وأحيانا بـ 68% وهذا يعني أن رغبة عمال الحماية المدنية في انجاز كل ما يطلب منهم سواء كانت أعمال إدارية أو أعمال تنفيذية تجعلهم يشعرون بالقلق من عدم القدرة على تنفيذ المهام وبالتالي فان عمال الحماية المدنية لديهم روح العمل ، وهذا ما أدلى به رئيس مصلحة التكوين بقوله " أن مهمة جهاز الحماية المدنية هو حماية المواطنين وممتلكاتهم لذلك على الراغبين في هذه المهنة أن تكون لديهم حب المساعدة والقدرة على ذلك ، ونحن بدورنا نقوم بتقديم برامج تدريبية وتكوينية لهم " .

الجدول رقم(13) : التحدث عن سبب القلق إلى أشخاص خارج مكان العمل :

التحدث عن سبب القلق إلى أشخاص خارج العمل	العينة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	9	24	
لا	19	50	
أحيانا	10	26	
المجموع	38	100	

يعتبر القلق حالة الانفعال أو الشعور بعدم الطمأنينة نتيجة عدم وجود حقائق مؤكدة لدينا ، وهو من مظاهر ضغوط العمل النفسية ويمثل الجدول أعلاه فئة أعوان الحماية المدنية الذين يشعرون بالقلق نتيجة الضغوط الممارسة عليهم ، ومما يجعلهم يتحدثون إلى أشخاص خارج مكان العمل علي ما يسبب لهم القلق ، حيث تمثل نسبة العمال الذين يقومون بالتحدث عما يقلقهم بـ 24% ، في حين نسبة 50% تمثل العمال الذين لا يتحدثون عما يقلقهم لأشخاص خارج مكان العمل ، أما العمال الذين أجابوا بـ أحيانا فتقدر نسبتهم بـ 26%

ومن خلال قراءتنا لنتائج الجدول لاحظنا أن اغلب عمال الحماية المدنية تتراوح إجاباتهم بين نعم لا وهذا راجع إلى :

- ضغوطات العمل الكبيرة التي يتعرض لها أعوان هذه المديرية .
- الخوف من عدم القدرة علي مساعدة الآخرين في بعض الأحيان مما يجعلهم يشعرون بالتوتر والقلق .
- صعوبة الأعمال التي يقومون بها .
- حاجة العمال إلي الترويح عن ما يقلقهم من اجل الشعور بالراحة .

وهذا ما أجاب عنه احد الأعوان عند إجراء المقابلة معه .

الجدول رقم (14) : المس بأسرار المهنة :

النسبة المئوية	التكرارات	الخوف من المس بأسرار المهنة العينة
18	5	نعم
82	23	لا
100	38	المجموع

يشمل إفشاء السر المهني كل معلومة تحصل عليها العامل أثناء ممارسته لوظيفته أو معلومات تهم الأطراف ، وقام بإفشاءها داخل أو خارج الإدارة ، ويمثل الجدول أعلاه إجابات أعوان الحماية المدنية الذين يخشون المساس بالسر المهني بـ 18% ، أما الذين لا يخشون المساس به فتقدر نسبتهم بـ 82 % .

ومن خلال قراءتنا لنتائج الإحصائية للجدول نلاحظ أن اغلب أعوان الحماية المدنية في حالة التحدث عن ما يقلقهم لأشخاص خارج مكان العمل لا يهتمهم إن كان ما يتحدثون عنه قد يمس بأسرار مهنتهم و هذا راجع إلي :

- أن الضغوط الممارسة في العمل تولد لديهم مكبوتات هذه الأخيرة يريدون التخلص منها عن طريق التحدث إلي أشخاص آخرين رغبة في الارتياح .

لكن هذا التصرف لا يليق بأداب المهنة ولا يتماشى مع الصيغة القانونية لمبدأ إفشاء السر المهني

الجدول رقم (15) : إطفاء الحريق في جو حار وعلاقته بالتوتر :

النسبة المئوية	التكرارات	إطفاء الحريق وعلاقته بالتوتر العينة
37	14	نعم
63	24	لا
100	38	المجموع

يسبب ضغط العمل الممارس علي الأفراد الشعور بالتوتر مما يجعلهم مقيدين عن القيام بأعمالهم علي أكمل وجه ، وهذا ما لاحظناه في الجدول أعلاه الذي يمثل أعوان الحماية المدنية بولاية الطارف ، الذين يقومون بمهمة إطفاء الحريق تحت حرارة الشمس وشعورهم بالتوتر ، حيث كانت إجابات المبحوثين الذين يشعرون بالتوتر تقدر بـ 37% أما الذين لا يشعرون بالتوتر فتقدر نسبتهم بـ 63% ،

من خلال تحليلنا للجدول تبين لنا أن اغلب عمال الحماية المدنية أثناء قيامهم بتدخل عند حدوث حريق في جو حراري مرتفع لا يشعرون بالتوتر وهذا يعني أن أعوان الحماية المدنية بولاية الطارف والوحدة المركزية ببلدية عين العسل يقومون بأعمالهم لديهم القدرة علي مواجهة المصاعب في سبيل حماية المواطنين وأملاكهم .

وهذا ما أدلى به رئيس الوحدة أثناء إجراء المقابلة معه بقوله " أن مهمة الحماية المدنية هي التدخل في حالة المخاطر وتسيير الكوارث ، لذلك علي الأعوان أن يكون مدربين علي كيفية المواجهة والتغلب علي التوتر ، بالرغم من شعورهم به بالإضافة إلي التزامهم بمبدأ الطاعة والانضباط " .

الجدول رقم (16) : التعب والإرهاق من كثرة المهام :

التعب والإرهاق من كثرة المهام	العينة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	13	34	
لا	9	24	
أحيانا	16	42	
المجموع	38	100	

يعرف التعب والإرهاق بأنه فقدان الكفاءة وعدم الرغبة في القيام بأي مجهود عقلي أو جسماني ، وينشأ التعب نتيجة المجهود المستمر والمكثف وعن العبء الزائد في العمل وهذا ما يبينه الجدول أعلاه ، حيث تمثل نسبة العمال الذين يشعرون بالتعب والإرهاق بـ 34% ، في حين تمثل نسبة 24% من مفردات العينة المبحوثة الذين لا يشعرون بالتعب والإرهاق ، بينها العمال الذين يشعرون أحيانا بالتعب والإرهاق فتقدر نسبتهم بـ 42% .

ومن خلال قراءتنا لنتائج الجدول نلاحظ أن أغلب أعوان الحماية المدنية يشعرون بالتعب والإرهاق نتيجة قيامهم بالمهام الموكلة لهم وهذا راجع إلي :

- طبيعة العمل الحمائي الذي يفرض عليهم انجاز الأعمال ، لان حياة المواطنين بين يديهم ومن مسؤوليتهم .

- الضغوطات الكبيرة في مجال العمل

- إن الأعمال التنفيذية التي يقومون بها هي أعمال صعبة وتتطلب مجهودات كبيرة .

وهذا ما أدلى به الضابط أثناء إجراء المقابلة معه بقوله : " أن الشعور بالتعب والإرهاق أمر طبيعي لان طبيعة العمل الذي نمارسه تفرض علينا ضغوطات كبيرة مما تولد لدينا الشعور بالتعب .

كذلك هذا ما تم ملاحظته أثناء قيامي بجولات استطلاعية إلي المصالح

الجدول رقم (17) : يمثل الشعور بالتعب والإرهاق .

النسبة المئوية	التكرارات	الشعور بالتعب والإرهاق العينة
31	12	توكل عملك إلي زميل لك
29	11	تأخذ عطلة مرضية
3	1	الخروج قبل موعد المغادرة
37	14	أخرى تذكر
100	38	المجموع

إن الشعور بالتعب والإرهاق يجعل الفرد يقوم بتصرفات خارجة عن إرادته وقد تمس بأخلاقيات مهنته حيث يمثل الجدول رقم (18) نسبة العمال الذين يוכלون أعمالهم إلي زملائهم في العمل بـ 31% ، بينما الذين يأخذون عطلة مرضية فتقدر نسبتهم بـ 26% ، في حين أن نسبة 3% من مفردات العينة المبحوثة تمثل نسبة العمال الذين يغادرون مكان العمل قبل انتهاء وقت العمل ، في حين تمثل نسبة العمال الذين وضعوا احتمالات أخرى تقدر بـ 37%.

ومن خلال قراءتنا لنتائج الجدول تبين أن اغلب أعوان الحماية المدنية شعورهم بالتعب والإرهاق يدفعهم القيام بتصرفات تتراوح ما بين الاعتماد علي زملائهم في العمل ، واخذ عطلة مرضية ، وهذا التصرف غير مرغوب فيه نوعا ما ويعتبر تهرب من المسؤولية ، إلي وجود نسبة كبيرة تقدر بـ 37% أجابوا باحتمالات أخرى تتراوح بين اخذ عطلة استثنائية أو تعويضية ، أو يومية ، انجاز العمل مهما كان ، الصبر ، لا اشعر بالعجز ، أقوم بمعالجة الأمور ، التكيف مع الأمر ، وكلها إجابات تبين أهمية العمل لديهم ، إلا أن

تبقى نسبة الأغلبية هي الهروب من القيام بالمهام الموكلة إليه وذلك من اجل التخلص من التعب والإرهاق .

الجدول رقم (18) : يمثل ضغوط العمل النفسية وأخلاقيات المهنة

النسبة المئوية	التكرارات	ضغوط العمل النفسية وأخلاقيات المهنة العينة
76	29	نعم
24	9	لا
100	38	المجموع

يؤثر ضغط العمل علي نفسية العمال مما يجعلهم يشعرون بنوع من التقيد كالغضب ، القلق ، الإحباط ، التوتر ، التعب ، العجز ، عدم الثقة بالنفس ... الخ ، مما يجعلهم يقومون بتصرفات غير لائقة تتنافى وآداب أخلاقيات المهنة ، وهذا ما يبينه الجدول الممثل أعلاه حيث تمثل نسبة 76% من مفردات العينة المبحوثة العمال الذين يؤكدون تأثير ضغوط العمل النفسية علي أخلاقيات المهنة كأكبر نسبة ، بينما تمثل نسبة 24 % نسبة العمال الذين يفندون هذه الفكرة ويرون أن ضغوط العمل لا تؤثر علي أخلاقيات المهنة

ومن خلال قراءتنا للجدول أعلاه تبين أن اغلب عمال الحماية المدنية بولاية الطارف والوحدة المركزية ببلدية عين العسل يؤكدون تأثير ضغوط العمل النفسية علي أخلاقيات المهنة ، وهذا يعني أن طبيعة العمل الذي يمارسه أعوان الحماية المدنية يفرض عليهم ضغوطات كبيرة تؤثر علي نفسياتهم ، مما تجعلهم يشعرون بالتعب ، الإرهاق ، والتوتر الغضب ، والقلق ... وكلها تصرفات تجعل العامل يشعر وكأنه مقيد مما تجده مندفع نحو التحرر والبحث عن الراحة ، وبالتالي القيام بتصرفات غير لائقة دون انتباهه لذلك مما يمس بمبادئ وقواعد أخلاقيات المهنة التي يمارسها .

وهذا ما صرح به رئيس مصلحة التكوين أثناء إجراء المقابلة معه ،أن الضغوطات الكبيرة التي يتميز بها عملنا تجعل الأعوان يشعرون بنوع من التقيد ، مما يجعلهم يقومون بتصرفات خارجة عن إرادتهم وهذا ما يدفعنا إلي تنمية فيهم مبدأ الطاعة والانضباط والإحساس بالمسؤولية تجاه المواطنين .

المحور الثالث : ضغوط العمل الاجتماعية وأخلاقيات المهنة :

الجدول رقم (19) : ضغوط العمل والتصرف بالعدوانية :

النتيجة المئوية	التكرارات	ضغوط العمل و التصرف بالعدوانية
13	5	نعم
48	18	لا
39	15	أحيانا
100	38	المجموع

تعتبر العدوانية شكل من أشكال التعسف الذي يمارسه شخص ضد شخص آخر أو علي مجموعة من الأشخاص ، ويعتبر ضغط العمل سبب من أسباب ممارسة الفرد للعدوانية ويجعله يتصرف تصرفات غير أخلاقية وهذا ما يمثله الجدول أعلاه ، حيث تمثل نسبة العمال الذين يقومون بتصرفات عدوانية بـ 13% ، بينما نسبة العمال الذين لا يتصرفون بالعدوانية تقدر بـ 48% ، في حين تمثل نسبة 39% العمال الذين يتصرفون أحيانا بالعدوانية نتيجة الضغوط الممارسة عليهم في العمل .

ومن خلال تحليلنا لنتائج هذا الجدول تبين لنا أن اغلب عمال الحماية المدنية لا يتصرفن بالعدوانية بسبب ضغوط العمل ولكن بالنظر إلي النسبة التي تتراوح ما بين نعم وأحيانا فهي تقدر بـ 52% وهذا يعني أن اغلبهم يمارسون العدوانية نتيجة ضغوطات العمل وهذا راجع إلي :

- العبء الكبير في مجال العمل .
 - عدم القدرة علي التحمل لدى بعض الأعوان .
 - الخوف من عدم القدرة علي انجاز المهام .
- ولكن تبقي هذا التصرف غير مرغوب فيه وغير أخلاقي وهذا ما صرح به رئيس مصلحة الموارد البشرية أثناء إجراء المقابلة معه .

الجدول رقم (20) : الشعور بالعدوانية .

النسبة المئوية	التكرارات	الشعور بالعدوانية العينة
31	12	تخرب أغراض زملائك في العمل
29	11	تهدد زملائك
3	1	تتشاجر مع زملائك
37	14	أخرى تذكر
100	38	المجموع

ما يعرف عن العدوانية أنها من المظاهر السلبية التي يسببها ضغط العمل المسلط علي الأفراد العاملين مما يجعلهم يقومون بأفعال خارجة عن إرادتهم ويمثل الجدول أعلاه بعض المواقف التي يقوم بها أعوان الحماية المدنية بولاية الطارف والوحدة المركزية ببلدية

عين العسل ، حيث تمثل نسبة 3% من عينة البحث العمال الذين يخربون أغراض زملائهم في العمل نتيجة الضغوط الممارسة عليهم ، بينما تمثل نسبة 28% العمال الذين يستعملون لغة التهديد في العمل ، بينما العمال الذين يتشاجرون مع زملائهم فتقدر نسبتهم بـ 45% ، في حين أن العمال الذين وضعوا احتمالات أخرى تقدر نسبتهم بـ 24% .

ومن خلال قراءتنا لنتائج الجدول التالي لاحظنا أن عمال مديرية الحماية المدنية بولاية الطارف والوحدة المركزية ببلدية عين العسل ، اغلبهم يقومون بتشاجر مع زملائهم في العمل وهذا التصرف العدواني راجع إلي :

- الضغوطات الكبيرة التي يعاني منها عمال الحماية المدنية وعدم التكيف مع هذه الضغوطات .

- أن اغلب عمال الحماية المدنية من فئة الشباب الذين لا يملكون الخبرة الكافية والذين تكون تصرفاتهم طائشة علي غرار كبار السن .

- عدم القدرة علي التكيف .

وهذا أدلى به رئيس مصلحة التكوين عند إجراء المقابلة معه .

الجدول رقم (21) : التعاون مع الزملاء .

التعاون مع الزملاء	العينة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم		34	89
لا		1	3
أحيانا		3	8
المجموع		38	100

الحياة الإنسانية بطبيعتها حياة اجتماعية بمعنى أن الإنسان يعيش في جماعات متنوعة ، وعليه فكثير من الأعمال والأنشطة لا يستطيع فرد واحد أن ينجزها بمفرده ، إنما يتعاون

يمكن تحقيقها ، ويؤدي العمل بشكل أفضل وبأقل قدر من الأخطاء ، وعليه يمثل الجدول أعلاه رقم (21) نسبة أعوان الحماية المدنية بولاية الطارف ، حيث تقدر نسبة العمال الذين يقومون بالتعاون مع زملائهم بـ 89% ، بينما الذين يرفضون التعاون فتقدر نسبتهم بـ 3% كنسبة ضعيفة ، بينما نسبة 8% هي نسبة العمال الذين اجبوا بـ أحيانا .

وعليه ومن خلال تحليلنا للجدول التالي تبين أن اغلب عمال مديرية الحماية المدنية بولاية الطارف والوحدة المركزية ببلدية عين العسل ، يقومون بمبادرة التعاون مع الزملاء وهذا يعنى أن أعوان الحماية المدنية لديهم روح التعاون ويعملون كفريق وهذا راجع إلي :
- طبيعة العمل التي تتسم بالصعوبة ولا يستطيع فرد واحد أن ينجزها بمفرده .

- اتسام العمل بالروح الإنسانية التي تعمل وبدرجة أولى علي الاهتمام بالمواطنين ، لذلك علي العمال امتلاك النزعة الإنسانية التي تدرج تحتها سمة التعاون .

وهذا ما أدلى به الضابط أثناء إجراء المقابلة معه .

الجدول رقم (22) : يمثل المشاركة في اتخاذ القرار

النسبة المئوية	التكرارات	المشاركة في اتخاذ القرار العينة
45	18	تتقبل الأمر بابتسامة
18	7	لا يعجبك الأمر وتسكت
21	8	لا يعجبك الأمر وترد عليهم
16	6	أخرى تذكر
100	38	المجموع

إن عملية اتخاذ القرار من العمليات الإدارية التي تمنح كحق من حقوق العمال فهي حافز للموارد البشرية وترفع من معنوياتهم وتخلق لديهم الشعور بالمسؤولية لذلك نرى أن

المنظمات الناجحة تعمل علي إشراك عمالها في عملية اتخاذ القرار، لكن في حالة حرمان العمال من عملية اتخاذ القرار فهنا قد تخلق لديه نوع من الإحساس بالتهميش ، ويمثل الجدول علاه نسبة العمال الذين يتقبلون الأمر بابتسامة بـ 45% ، في حين أن نسبة 18% تمثل العمال الذين لا يعجبهم الأمر ولكن يلتزمون الصمت ، في حين أن عينة البحث التي لا يعجبها الأمر وترد عليهم تقدر بـ 21% ، بينما العمال الذين وضعوا احتمالات أخرى فنقدر نسبتهم بـ 16% .

ومن خلال تفسيرنا لنتائج الجدول تبين أن عمال مديرية الحماية المدنية اغلبهم يتقبلون أمر عدم إشراكهم في عملية اتخاذ القرار بابتسامة ، وهذا يعني أن اغلب أعوان هذه المديرية راضين عن القرارات التي تتخذ في مجال العمل ، وبالتالي وجود استقرار نوعا ما داخل المديرية ولكن رغم هذا فإن نسبة العمال الذين لا يعجبهم الأمر تقدر بنسبة كبيرة بين السكوت والرد وذلك بنسبة 39% ، وهذا لأنهم يريدون ممارسة حقوقهم كغيرهم من الموظفين ، هذا ما أدلى به رئيس مصلحة الموارد البشرية عند إجراء المقابلة معه .

الجدول رقم (23) : يمثل تماطل الزميل في العمل

النسبة المئوية	التكرارات	تماطل الزميل في العمل / العينة
82	37	تنصحه
9	4	تتحدث عنه في غيابه
2	1	ترفع به شكوى إلي المسئول
7	3	أخرى تذكر
100	38	المجموع

إن من التصرفات السلبية التي قد يقوم بها الفرد العامل نتيجة الضغوط الممارسة عليه في العمل التماطل في عمله أو القيام بعمله ببطء وبدون أهمية وكأنه لا يريد العمل ، ويمثل الجدول أعلاه التصرف الذي يقوم به أعوان الحماية المدنية بولاية الطارف أثناء

رؤية زميل لهم يتماطل في العمل حيث كانت نسبة إجابات المبحوثين الذين يقدمون له النصيحة تقدر بـ 82% ، بينما تمثل نسبة المبحوثين الذين يقومون بالتحدث في غيابه بـ 9% ، بينما نسبة 2% هي نسبة المبحوثين الذين يرفعون به شكوى إلي المسئول ، بينما العمال الذين وضعوا احتمالات أخرى تقدر نسبتهم بـ 7% .

ومن خلال قراءتنا لنتائج الجدول التالي نلاحظ أن اغلب أعوان الحماية المدنية بالطارف لا يعجبهم الأمر إذا رأوا زميل لهم يتماطل في العمل ، مما يجعلهم يبادرون بتقديم النصيحة له ، وهذا راجع إلي النزعة الإنسانية التي يتمتع بها أعوان هذه المديرية ، ولكن رغم هذا تبقى ولو نسبة ضئيلة من العمال الذين يتصرفون تصرفات غير أخلاقية كتحدث عن هذا الشخص في غيابه ، وهذا ما تحاول هذه المديرية التخلص منه عن طريق تكثيف الدورات التدريبية والتكوينية ، وهذا ما صرح به رئيس مصلحة التكوين أثناء إجراء المقابلة معه .

الجدول رقم(24) : رفض مساعدة الآخرين لأنهم يستحقون هذه المساعدة

النسبة المئوية	التكرارات	رفض مساعدة الآخرين لأنهم لا يستحقون المساعدة
<u>11</u>	<u>4</u>	نعم
<u>18</u>	<u>30</u>	لا
<u>11</u>	<u>4</u>	أحيانا
<u>100</u>	<u>38</u>	المجموع

تعتبر مساعدة الآخرين من السمات الأخلاقية التي يتميز بها الفرد العامل وهذا ما يولد بينهم المحبة والمودة ويزيد تمسكهم ، ولكن في بعض الحالة نجد رفض بعض الأفراد

مساعدة الآخرين من منظور أنهم لا يستحقون هذه المساعدة ، وهذا ما يمثله الجدول أعلاه
رقم (24) ، ح

يث تمثل نسبة العمال الذين يرفضون مساعدة الآخرين من منظور أنهم لا يستحقون هذه
المساعدة بـ 11% ، أما بالنسبة للعمال الذين يساعدون الآخرين فتقدر بـ 78% ، أما نسبة
11% فهي نسبة العمال الذين أجابوا بـ أحيانا .

ومن خلال تحليلنا للجدول أعلاه تبين أن عمال مديرية الحماية المدنية يبادرون
بمساعدة الآخرين حتى ولو كانوا لا يستحقون هذه المساعدة ، وهذا يبين أن هذه المديرية
تعمل على غرس روح المبادرة والتعاون بين العاملين ، وتبيان أهمية المهام التي يقومون
بها على أساس أن حماية المواطنين وممتلكاتهم واجب مهني يجب الالتزام به ، ولا يمكن
تجاهل مساعدتهم على أساس أنهم لا يستحقون هذه المساعدة ، لأن طبيعة العمل تفرض
الابتعاد عن المصالح الشخصية ، والاهتمام بالنزعة الإنسانية ، وهذا ما صرح به الضابط
أثناء إجراء المقابلة معه .

الجدول رقم (25) : يمثل العداوة والخصام مع المصاب

العداوة والخصام مع المصاب	التكرارات	النسبة المئوية
تنقذه	38	93
أخرى تذكر	3	7
المجموع	38	100

تعتبر العداوة من المظاهر السلبية التي تحدث بين العمال فيما بينهم وهذا راجع إلى
ضغوطات العمل الاجتماعية ، مما يولد لديهم نوع من الخصامات التي تنشب بينهم أو بين
عامل و الأفراد خارج مكان العمل ، ويمثل الجدول أعلاه مدى التزام أعوان الحماية المدنية
بولاية الطارف بمساعدة المصابين حتى ولو كان بينهم عداوة ، حيث تمثل نسبة المبحوثين

الذين ينقضون المصاب رغم وجود عداوة بينهم بـ 93% كنسبة كبيرة ، وتقدر نسبة الذين وضعوا احتمالات أخرى بـ 7% كأصغر نسبة

و من خلال قراءتنا للجدول التالي تبين أن العداوة والخصام ليس لها علاقة بإنقاذ المصابين لدي أعوان الحماية المدنية بولاية الطارف والوحدة المركزية ببلدية عين العسل، وذلك راجع إلي طبيعة العمل الإنسانية التي تولي الأهمية إلي مساعدة المواطنين بالرغم من وجود عداوة معهم ، وهذا ما صرح به الضابط أثناء إجراء المقابلة معه بقوله : " أن أعوان الحماية المدنية يخضعون لنظام الطاعة التي تفرض عليهم مساعدة الآخرين مهما كانت نوع العلاقة " .

الجدول رقم يمثل (26) : يمثل المصاب ليس من المعتقد والثقافة

النسبة المئوية	التكرارات	المصاب ليس من المعتقد والثقافة العينة
76	29	تساعده
24	9	المجموع

تختلف الثقافات والمعتقدات من مكان إلي آخر و لكل شخص الحرية في ممارسة معتقداته وثقافته دون المساس بالثقافات الأخرى ، وهذا لا يعني أن الشخص الذي لا يحمل نفس ثقافات الأشخاص الأخرى يعتبر من الأعداء ، وهذا ما يمثله الجدول أعلاه لدي أعوان الحماية المدنية بولاية الطارف والوحدة المركزية ببلدية عين العسل ، حيث يمثل نسبة العمال الذين يقومون بمساعدة المواطنين وممتلكاتهم حتى ولم كانوا يحملون ثقافات ومعتقدات أخرى بنسبة 100%

ومن خلال قراءتنا للجدول تبين أنه لا دخل لثقافات والديانات الأخرى في تقديم المساعدة للمواطنين لدي أعوان مديرية الحماية المدنية ، وذلك راجع إلي النظام الداخلي الذي تعمل به هذه المديرية ، حيث ينص علي حماية جميع المواطنين وممتلكاتهم بالرغم من

اختلاف الثقافات ، وان لكل شخص الحرية في ممارسة ثقافته ومعتقداته وعلي الأعوان احترام ذلك وهذا ما أدلي به الضابط أثناء إجراء المقابلة معه

الجدول رقم (27) : يمثل المطالبة بالمنحة

النسبة المئوية	التكرارات	المطالبة المنحة
41	19	حق من حقوقك
23	11	المهام التي توكل إليك تشكل خطرا علي حياتك
23	11	أن أجرك لا يكفيك لتلبية حاجيات أفراد سرتك
13	6	أخرى تذكر
100	47	المجموع

تعتبر المنحة مبلغ مالي إضافي يعطى للعامل من اجل تحفيزه وتشجيعه على أداء عمله علي أكمل وجه ، ويمثل الجدول أعلاه مطالبة عمال مديرية الحماية المدنية بالمنحة نتيجة الضغوط الممارسة عليهم في العمل ، حيث تمثل نسبة 41% العمال الذين يطالبون بمنحة من منطلق أنها حق من حقوقهم ، في حين أن نسبة العمال الذين يطالبون بها علي أساس أن المهام التي يقومون بها تشكل خطرا علي حياتهم تقدر بـ 23% ، وهي نفس النسبة التي تمثل العمال الذين يرون أن أجرك لا يكفيهم لتلبية حاجات أسرهم ، بينما العمال الذين وضعوا احتمالات أخرى تقدر بـ 13%.

ومن خلال قراءتنا للجدول تبين لنا أن عمال الحماية المدنية بولاية الطارف والوحدة المركزية ببلدية عين العسل يطالبون بمنحة علي أساس أنها حق من حقوقهم ، وهناك من أجاب بأكثر من احتمال ، وهذا راجع إلي صعوبة الأعمال التي يقومون بها والتي تشكل خطرا علي حياتهم وكذلك تجعلهم يشعرون بالتعب والإرهاق ، ومن خلال الإجابات التي قدمها المبحوثين تبين أن عمال هذه المديرية لا يأخذون منحة أثناء قيامهم بتدخل ما ، وهذا

ما أدلى به رئيس مصلحة المحاسبة أثناء إجراء المقابلة معه بقوله : " أن التدخلات التي يقوم بها الأعوان هي واجب من واجباتهم المهنية ، وبالمقابل فهم يتقاضون عليها اجر ولكن المنحة لا تمنح علي هذا الأساس إنما تمنح في حالة القيام بمهمة ما خارج الولاية وذلك بأمر من المسؤول

الجدول رقم (28) : يمثل أخذ أشياء ثمينة من المصاب .

النسبة المئوية	التكرارات	اخذ أشياء ثمينة مع المصاب
45	18	تتظاهر بأنك لم ترى شيء
18	7	تهدهه بان تخبر المسئول
21	8	ترفع به شكوى إلي الإدارة
16	6	أخرى تذكر
100	38	المجموع

يعتبر العمل شرف يقوم به الفرد بأمانة وإخلاص ، ولكن في بعض الأحيان يتعرض الفرد إلي مجموعة من المواقف التي تحدد مدى التزامه بمبدأ الشرف والأمانة في العمل ، وهذا ما يبينه الجدول أعلاه الذي يمثل التصرف الذي يقوم به أعوان الحماية المدنية عند رؤية زميل لهم أثناء قيامه بتدخل ما يأخذ أشياء ثمينة من المصاب ، فكانت أجوبة المبحوثين كالتالي أن نسبة الأعوان الذين يتظاهرون بأنهم لم يرو شيئا تقدر بـ 12% ، بينما نسبة الأعوان الذين يهددونه بأن يخبروا المسئول تقدر بـ 27% ، في حين أن نسبة 34% تمثل الأعوان الذين يرفعون به شكوى إلي المدير ، بينما الأعوان الذين وضعوا احتمالات أخرى فتقدر نسبتهم بـ 27% .

ومن خلال قراءتنا لهذا الجدول تبين لنا أن عمال الحماية المدنية لا يحبذون بفكرة اخذ أشياء كانت مع المصاب في ، وفي حين فعلها احد الزملاء فإنهم يقومون برفع به شكوى إلي المسئول وهذا ما يبين إخلاص أعوان هذه المديرية في عملهم ، ومن جهة أخرى هناك من يتصرف تصرفات غير محببة تتراوح بين التظاهر بعدم الرؤية والتهديد بنسبة 39%

، وهذا راجع إلي اعتقادهم بان عدم التدخل يجعلهم لا يقعون في المشاكل، لكنهم لا يعلمون أن هذا التصرف خارج عن آداب المهنة ، ولكن عند إجراء المقابلة مع مسئول الموارد البشرية صرح لنا أن مثل هذه التصرفات لم تحدث في هذه المديرية إلي حد الآن ، وان ممتلكات الآخرين هي أمانة وجب المحافظة عليها ، وفي حالة حدوث مثل هكذا تصرف فانه يعاقب عليه " .

الجدول رقم (29) : يمثل ضغوط العمل الاجتماعية وأخلاقيات المهنة .

الضغوط العمل الاجتماعية وأخلاقيات المهنة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	28	74
لا	10	26
المجموع	38	100

تعتبر ضغوط العمل الاجتماعية نوع من التأثير الذي يمارسه المجتمع علي العامل ، أو التفاعل بين العامل وزملائه في العمل مما يندرج تحته تصرفات يقوم بها هذا العامل مثل العدوانية عدم التعاون ، عدم المشاركة ، العزلة ... وهذه التصرفات تجعل الفرد ينحرف عن أخلاقه المهنية هروبا منها ، وهذا ما يبينه عمال الحماية المدنية في الجدول الممثل أعلاه ، حيث نلاحظ أن نسبة الأعوان الذين يرون أن ضغوط العمل الاجتماعية تؤثر علي أخلاقيات المهنة تقدر بـ 74% كأكبر نسبة ، في حين أن الاعوان الذين يرون العكس فتقدر نسبتهم بـ 26% .

ومن خلال تحليلنا لنتائج الجدول نلاحظ أن اغلب أعوان مديرية الحماية المدنية يؤكدون تأثير ضغوط العمل علي أخلاقهم المهنية حيث أكدوا أن مجموعة الصراعات والمشاكل وضعف الدعم الاجتماعي تؤثر علي أخلاق الفرد المهنية مما يجعله يفقد أشياء كثيرة وهذا راجع لعدم الاحترام من قبل المسؤولين بالإضافة إلي وجود العديد من الأعوان

يقطنون بعيدا جدا عن مكان عملهم ، لذا يكون الفرد متوتر وكاره للعمل إلي جانب أن سلك الحماية المدنية من بين الأعمال الشاقة ؟

وهذا ما أجاب عليه مسئول الموارد البشرية عند إجراء المقابلة معه بقوله " أن اغلب الأعوان يعانون من مشاكل اجتماعية إلي جانب ضغط العمل الممارس عليهم هذا ما يجعلهم يقومون بتصرفات غير أخلاقية لكنها خارجة عن إرادتهم ، وهذا ما نحاول تفاديه والتخلص منه " .

2 - مناقشة النتائج فى ضوء الفرضيات :

انطلاقا من الفرضية العامة والفرضيتين الفرعيتين اللذين تم وضعهم لاختبار في الدراسة الراهنة " ضغوط العمل وتأثيرها علي أخلاقيات المهنة " فقد تم التوصل إلي النتائج الراهنة ، بينت طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة وذلك من خلال :

1 - طبيعة العينة : لقد كان لنا في هذه الدراسة مفردات من عينة البحث متعددة الخصائص بجهاز الحماية المدنية بولاية الطارف والوحدة المركزية ببلدية عين العسل كالتالي :

- الجنس : أن اغلب عمال المديرية هم من الذكور ، حيث تقدر نسبتهم بـ 89% ، الإناث فكانت نسبتهم تقدر بـ 11% وهذا راجع إلي طبيعة العمل ذات الطابع الحمائي الذي يحتاج إلي الجرأة والشجاعة والقوة والصبر .

- السن : أن اغلب عمال المديرية تتراوح أعمارهم ما بين اقل من 30 سنة نتيجة الأعمال التنفيذية التي تحتاج إلي قوة بدنية عالية وخفة ورشاقة .

الحالة الاجتماعية : أن اغلب عمال هذه المديرية يتراوح ما بين متزوجين وعازبين بنسبة 53% للمتزوجين ، ونسبة 47% العازبين ، وهذا يعني رغبة المتزوجين في توفير المعيشة لعائلتهم ، ورغبة العازبين في تامين المستقبل .

الوضعية التعليمية : أن اغلب عمال هذه المديرية هم في وضعية تعليمية لمستوى الثانوي ، حيث قدرت نسبتهم بـ 55% ، وهذا يعني أن المهام التي تقوم بها المديرية تحتاج إلي جهد عضلي اكبر من الجهد الفكري

الاقدامية في العمل : أن معظم عمال هذه المؤسسة لهم اقدامية متوسطة ما بين اقل من 6 سنوات إلى 17 سنة بنسبة 76% ، وهذا راجع إلى أن اغلب العمال هم من فئة الشباب ، وبالتالي رضاهم عن العمل ، وكذلك أن جهاز الحماية المدنية بولاية الطارف هو حديث النشأة .

- نتيجة البيانات الشخصية لمفردات عينة الدراسة :

إن مفردات عينة الدراسة متعددة الخصائص ، فلقد كشفت لنا هذه الدراسة الميدانية بمديرية الحماية المدنية من خلال تحليل البيانات الموجودة في الاستمارة ، وكذا ملاحظتنا أثناء إجراء الجولات الاستطلاعية بالميدان بالإضافة إلى المقابلات التي قمنا بها توصلنا إلى :

- أغلبية العمال ذكور .
- أغلبية العمال من فئة الشباب بين اقل من 30 سنة إلى 39 سنة .
- أغلبية العمال تتراوح بين عازبين ومتزوجين .
- أغلبية العمال من الفئة التنفيذية .
- أغلبية العمال من مستوى تعليمي ثانوي وجامعي .

ب - في ضوء الفرضية الفرعية الأولى :

والتي تتعلق بأن " هناك علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل النفسية وأخلاقيات المهنة " ، ومن أجل إثبات صحة هذه الفرضية قمنا بالنزول إلى ميدان الدراسة (جهاز الحماية المدنية بولاية الطارف والوحدة المركزية ببلدية عين العسل) ، حيث أثبتت الشواهد الميدانية المتحصل عليها أن :

- إن نسبة 58% من المبحوثين يشعرون بالغضب نتيجة الضغوط الممارسة عليهم في العمل ، وهذا راجع إلى طبيعة العمل الحماي الذي يفرض ضغوطات كبيرة خاصة لدى عمال التنفيذ .
- أن نسبة 38% من المبحوثين يقومون بالتزام الصمت إذا أخطأ في حقهم احد ، هذا يعني أن هناك نوع من الهدوء والاستقرار في المؤسسة ، لكن هذا الصمت قد ينشأ عنه تصرفات غير أخلاقية نتيجة للضغوطات الممارسة علي العمال .

- أن نسبة 76% من مفردات عينة الدراسة لا يشعرون بالعجز عن مواجهة الضغوط الممارسة عليهم في العمل ، لان طبيعة العمل في هذه المؤسسة تفرض عليهم حماية المواطنين رغم الصعاب والمشاكل .
- أن نسبة 55% من المبحوثين بالحماية المدنية تمثل أغلبية العمال الذين تتراوح إجاباتهم أنهم يؤجلون عمل اليوم إلي الغد أو يوكلون أعمالهم إلي زميل لهم عند شعورهم بالعجز ، وهذا راجع إلي الضغوطات الكبيرة في مكان العمل .
- أن اغلب العمال لا يفقدون ثقتهم بنفسهم نتيجة عدم انقباضهم للمصابين بنسبة 55% نتيجة أن إنقاذ المصابين واجب مهني إنساني ، وفي حالة عدم القدرة علي الإنقاذ ، فهذا خارج عن نطاقهم وبيد الله .
- أن نسبة 37% تمثل العمال الذين يأتون إلي مكان العمل متأخرين وذلك راجع إلي محاولة العمال التهرب من المسؤولية .
- أن اغل عمال الحماية المدنية يشعرون بالقلق نتيجة عدم القدرة علي انجاز المهام ، وذلك نتيجة رغبة العمال في انجاز المهام بالحماية المدنية .
- أن نسبة 50% تمثل العمال الذين لا يتحدثون عما يقلقهم في العمل إلي أشخاص آخرين خارج مكان العمل ، وذلك راجع إلي الحفاظ علي السر المهني بمركز الحماية المدنية .
- أن نسبة 82% هي نسبة العمال الذين إذا تحدثوا عن ما يقلقهم في العمل لا يخشون المس بأسرار المهنة ، وهذا يعني أن الحفاظ علي السر المهني ضعيف نوعا ما .
- أن اغلب العمال لا يشعرون بتوتر عند إطفاء الحرائق في يوم حار بنسبة 63% وهذا راجع إلي طبيعة العمل بهذه المديرية التي تفرض عليها ضغوطات عمل كبيرة .
- أن اغلب عمال الحماية المدنية عند شعورهم بالتعب والإرهاق يوكلون أعمالهم إلي زملائهم أو يأخذون عطلة مرضية أو استثنائية ، وهذا نتيجة الضغوطات الممارسة عليهم .
- أن نسبة 76% هي نسبة العمال الذين يؤكدون أن للضغوط العمل النفسية (الإحباط ، التوتر ، الغضب ، القلق ...) ، تؤثر علي أخلاقيات المهنة وخاصة في مجال الحماية المدنية بسبب أعمالهم المتعددة .

- النتيجة العامة للفرضية الفرعية الأولى :

أن كل ما يمكن أن نستنتجه مما سبق ذكره فيما يتعلق بالفرضية الفرعية الأولى أن :

أن الدراسة الراهنة قد أجابت من خلال الأسئلة التي تم طرحها علي مفردات عينة البحث لمديرية الحماية المدنية لولاية الطارف ووحدة المركزية ببلدية عين العسل التي تخص الفرضية " **بوجود علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل النفسية وأخلاقيات المهنة** " لتأكد لنا من خلال الشواهد الكمية والتحليل الكيفية التي استعرضناها عند التحليل والمناقشة لكل المؤشرات والعوامل التي تخص متغيرات الدراسة تم التوصل إلي أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل النفسية بمختلف مظاهرها (غضب ، قلق ، إحباط ، توتر ، انفعال ، عدم الثقة بالنفس ..) وأخلاقيات المهنة .

وذلك يعني أن طبيعة العمل بمديرية الحماية المدنية بولاية الطارف تفرض ضغوطات كبيرة علي العامل ، هذه الضغوطات تؤثر علي نفسيته وتجعله أسيرا لها ، مما يحاول تجنب هذه الضغوطات ومحاولة التخلص من حالة التوتر النفسي الذي يعيشه ، ولو كان ذلك علي حساب أخلاقه المهنية ولعل أكثر ما يشعر به عمال هذه المديرية نتيجة الضغط الممارس عليهم هو شعورهم بالغضب الذي يسيطر عليهم في حالة الشعور بالتعب من العبء الكبير في العمل ، مما يجعلهم يقومون بتصرفات خارجة عن إرادتهم تصل حتى إلي الضرب في كثير من الأحيان .

ج - في ضوء الفرضية الفرعية الثانية :

والتي تتعلق بأن هناك علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل الاجتماعية وأخلاقيات المهنة " ، فلقد بينت المبررات الإحصائية المأخوذة من الميدان أن :

- لقد عبر لنا 52% من العمال يتصرفون بالعدوانية ، وهذا نتيجة العبء الكبير في العمل .
- أن نسبة 45% من الأعوان يتشاجرون مع زملائهم في العمل ، وهذا التصرف الغير أخلاقي نتيجة ضغوط العمل .
- لقد أكد لنا 89% من الأعوان أنهم يبادرون بالتعاون مع زملائهم ، وهذا نتيجة صعوبة العمل الذي يتطلب التعاون .
- أكد لنا 45% من الأعوان أنهم يتقبلون موضوع عدم إشراكهم في المشاركة في اتخاذ القرار ، وهذا يعني رضاهم عن القرارات التي تتخذها المديرية .
- تمثل نسبة 82% من العمال الذي يتعهدون إلي تقديم النصح إلي الزميل الذي يتماطل في العمل وذلك راجع إلي النزعة الإنسانية بين العمال .

- أكد لنا 78% من الأعوان أنهم لا يرفضون مساعدة الآخرين من منظور أنهم لا يستحقون المساعدة ، وهذا راجع إلي طبيعة العمل الحمائي الذي يفرض تقديم المساعدة لجمع الناس
- أن نسبة 93% من الأعوان يقومون بإنقاذ المصاب حتى وإذا كان بينهم وبينه عداوة ، وهذا واجب مهني .
- أن نسبة 100% من عينة البحث تؤكد تقديم المساعدة للمواطنين الذين يختلفون في المعتقد ، وهذا ما يمليه النظام الداخلي للمؤسسة الذي يفرض احترام الثقافات الأخرى .
- أن نسبة 41 % من الأعوان يطالبون بمنحة من خلال أنها حق من حقوقهم ، وذلك لصعوبة العمل .
- أن 39 % من الأعوان يعهدون إلي رفع شكوى إلي المسئول في حالة رؤية زميل يأخذ أشياء ثمينة من المصاب .
- أكد لنا 74% من الأعوان أن ضغوط العمل الاجتماعية (العدوانية ، عدم المشاركة في اتخاذ القرار ...) تؤثر علي أخلاقيات المهنة .

- النتيجة العامة للفرضية الفرعية الثانية :

من خلل التحليل الكمي وتفسير الكيفي للنتائج الجزئية للفرضية الفرعية الثانية ، وبالرجوع إلي النسب المتحصل عليها من الجداول البيانية للمؤشرات والعوامل ، ومتغيرات الفرضية الفرعية ذات العلاقة الدالة ، نستخلص أن : " هناك علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل الاجتماعية وأخلاقيات المهنة .

وهذا يعني أن عمال مديرية الحماية المدنية بولاية الطارف يعانون من ضغوطات اجتماعية في العمل كالعدوانية ، عدم المشاركة في اتخاذ القرار ، عدم التعاون مع الزملاء في العمل ... حيث تقيد تصرفاتهم وتجعلهم عرضة للخروج عن آداب وأخلاقيات المهنة من أجل محاولة التخفيف عن هذه الضغوط التي تنشأ نتيجة تفاعل مع الأفراد فيما بينهم في مجال العمل وتفاعل مع المجتمع ، عليه فإن اغلب عمال الحماية المدنية تغلب عليهم النزعة العدوانية مع الزملاء وهذا راجع إلي الضغوطات الكبيرة التي تواجهه وخطورة الأعمال التي يمارسونها .

- النتيجة العامة لدراسة في ضوء الفرضية العامة :

بعد التحقق الميداني الذي تم للفرضيتين الفرعيتين والتي حصلنا علي صدقهما ميدانيا ، ومن خلال النتائج المتوصل إليها ، نستنتج صدق الفرضية العامة بخصوص " وجود علاقة ارتباطيه بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة " ، حيث أن الضغوطات التي يتعرض لها العامل في مكان عمله وزيادة المسؤولية لديه تجعله يشعر بحالة من التقيد والقلق مما تجعله يقوم بتصرفات غير لائقة وكأنه يريد الهروب من الضغوطات الممارسة عليه في مجال العمل ولم كان ذلك علي حساب أخلاقه المهنية .

3 - التوصيات :

بعد عرض النتائج تم التوصل إلي توصيات تتطلب عناية المسؤولين بمديرية الحماية المدنية من اجل التخفيف من إحساس الأفراد بالضغوط ، وزيادة تمسكهم بأخلاقيهم المهنية وهي كالتالي :

- العمل علي تأمين بعض وسائل الترفيه (ثقافي ورياضي) ، داخل جهاز الحماية المدنية .
- ضرورة عقد دورات تدريبية للعاملين بجهاز الحماية المدنية ، خاصة بزيادة القدرة علي أداء العمل والتكيف مع الحالات الطارئة والوقاية من الضغوط .
- حث المسئولون علي الاجتماع بالأعوان بشكل دوري وذلك لمحاولة التوعية بجميع التصرفات والسلوكيات التي تحتاج إلي تصحيح وتعديل ومحاولة تلافي الأخطاء حتى تسود روح التعاون بين الأعوان .
- العمل علي إيجاد وتفعيل مدونات أخلاقية خاصة بالمهنة والحث علي الالتزام بها من طرف الجميع .
- محاولة المسؤولين بمديرية الحماية المدنية معرفة حجم ضغوط العمل ، ومدى تأثيرها علي أخلاقيات المهنية لدى الأعوان ، ومحاولة وضع دراسات و خطط إستراتيجية لحد من هذه الضغوط

خلاصة :

وفي الأخير ومن خلال ما تم عرضه في هذا الفصل نستنتج أن لضغوط العمل النفسية والاجتماعية التأثير الكبير علي أخلاقيات المهنة لدي عمال مديرية الحماية المدنية بالطارف

الخاتمة

الخاتمة :

وفي صفوة القول ومن خلال ما تم عرضه في دراستنا تحت عنوان "ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة" ، تبين أن معيار التفرقة بين المنظمات الناجحة والمنظمات الفاشلة هو مدى تحكمها وتأطيرها الصحيح لمواردها البشرية من خلال التخفيف من حدة الضغوط الممارسة عليهم في مجال العمل باعتبار هذه الأخيرة تتسبب في مشاكل نفسية تعود بالسلب على العامل (كالقلق ، العصبية ، التوتر ، الإحباط ...) ، إلي جانب المشاكل الاجتماعية (كالغياب ، العزلة ، عدم المشاركة ، عدم التعاون ...) ، وهذا ما يحد من أداء العامل وبالتالي يعيق طبيعة العمل داخل المنظمات ، إلي جانب إثارة النزعة الغير أخلاقية لدى العمال ، وهذا ما أثبتته هذه الدراسة من خلال أن لضغوط العمل الممارسة على الأفراد التأثير الكبير على أخلاقهم المهنية ، كأن الأفراد يردون الهروب من الضغوطات الممارسة عليهم ولو كان ذلك علي حساب أخلاق وآداب المهنة التي يمارسونها .

وبما أن موضوع ضغوط العمل ذو أهمية بالغة في جميع المؤسسات العامة والخاصة لما له من تأثير كبير علي الفرد ، الذي قد يعود عليه بالسلب أو بالإيجاب ، ومن هنا فانه من الواجب علي إدارة الموارد البشرية أن توليه عناية فائقة فتأخذه بعين الاعتبار محاولة التعرف علي أهم مصادره وأهم الآثار المترتبة عليه ، ووضع حلول للحد منه ومن تأثيراته السلبية التي تعود علي أخلاقيات المهنة لدى العاملين بالمنظمات ، ومن المفيد تحديد قواعد السلوك المهني الموجودة في المنظمة ، لان نجاح المنظمات لا يتحقق إلا عندما يلتزم بالمعايير الأخلاقية ، ولذلك تتزايد من خلال وضع ونشر قواعد السلوك الأخلاقي المهني ، الذي هو عبارة عن الإرشادات العامة والمبادئ والقيم الأخلاقية التي تؤمن بها المنظمة ، وتستخدمها لتوجيه السلوك بالنسبة للمنظمة نفسها وبالنسبة لموظفيها في كل أنشطة عملهم الداخلية والخارجية .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع :

1 - الكتب :

- باللغة العربية :

- 1 - إحسان محمد حسين : الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي ، دار المعرفة الجامعية ، القاهرة، دون سنة .
- 2- أغادير سالم العيدروس : أخلاقيات المهنة والسلوك الوظيفي (النظرة الإسلامية) ، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، بميك – القاهرة ، 2014م .
- 3- اندرودي سيزلاقي وماك جي : السلوك التنظيمي وتقييم الأداء ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، دون سنة .
- 4 - بالقاسم سلاطنية ، حسان الجيلاني : أسس البحث العلمي ، دوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2009م .
- 5 - جمعة سيد يوسف : إدارة ضغوط العمل ، نموذج لتدريب والممارسة ، ابتكار للطباعة والنشر والتوزيع ، مصر الجديدة -القاهرة ، 2004م .
- 6 - حسين حريم : السلوك التنظيمي ، سلوك الأفراد والجماعات في منظمة الأعمال ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، ط3 ، 2009م .
- 7 - حسين علي فايز: المشكلات النفسية الاجتماعية ، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع ، القاهرة ، بدون سنة .
- 8 - حسين عبد الحميد رشوان : الأخلاق – دراسة في علم الاجتماع الأخلاقي ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية – القاهرة ، 2008م .
- 9 - خضير كاظم حمود الفريحات وزملائه : السلوك التنظيمي ، مفاهيم معاصرة ، إثراء للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، 2008م .
- 10 - دفيد العجرودي : إدارة منظمات الأعمال الخاصة ، المكتب العربي للمعارف ، مصر الجديدة – القاهرة ، 2011م .
- 11 - رافدة عبد الحريري : اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية ، ط4 ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2014م .

- 12 - زاهد محمد ديرى : السلوك التنظيمى ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان الاردن ، 2011هـ - 1432هـ .
- 13 - زكريا مطلق الدورى ، احمد علي صالح : إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات الأعمال الألفية الثالثة ، دار اليازورى العامة للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، 2009م .
- 14 - زيد منير عوي ، سامي محمد هشام حريز : مدخل إلى الإدارة العامة ، بين النظرية والتطبيق ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، 2006م .
- 15 - سامر جلدة : السلوك التنظيمى والنظريات الإدارية الحديثة ، دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن - عمان ، 2009م .
- 16 - سعيد مقدم : الوظيفة العمومية بين التطور والتحول من منظور تسيير الموارد البشرية وأخلاقيات المهنة ، ط2 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، بن عكنون - الجزائر ، 2013م .
- 17 - سيد عبد الحميد مرسى : سيكولوجية المهن ، دار النهضة العربية ، مصر - القاهرة ، 1963م .
- 18 - شلوفي ناجي جواد : المرجع المتكامل في إدارة الأعمال ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، 1431هـ - 2010م .
- 19 - طالعت إبراهيم لطفي : علم الاجتماع الصناعى ، دار غريب للطباعة والنشر ، القاهرة ، 2007م .
- 20 - طاهر محسن الغالبي ، احمد علي صالح : التطوير التنظيمى ، مدخل تحليلي ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن - عمان ، 2010م .
- 21 - طه عبد العظيم وسلامة عبد العظيم : استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2006م .
- 22 - عامر عوض : السلوك التنظيمى الإدارى ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن - عمان ، 2008م .

- 23 - عبد الجواد نور الدين ومصطفى متولى : مهنة التعليم في دول الخليج العربي ، مكتبة التربية العربي لدول الخليج ، الرياض ، 1993م .
- 24 - علاء محمد حسونة: التعليم والعمل المنتج ، الدار العالمية للنشر والتوزيع ، الهرم - القاهرة ، 2003 .
- 25 - علي عباس : إدارة الموارد البشرية الدولية ، إثراء للنشر والتوزيع ، مكتبة الجامعة ، الشارقة ، 2008م .
- 26 - فاروق السيد عثمان : القلق وإدارة الضغوط النفسية ، 2- ، ص58. دار الفكر العربي ، مصر - القاهرة ، 2001م
- 27- كامل محمد المغربي : أساليب البحث العلمي ، دار الثقافة ، الأردن - عمان ، 2006م
- 28 - محسن علي الكتبي : السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، المكتبة الأكاديمية ، الإسماعيلية - مصر ، 2005م .
- 29 - مدحت محمد أبو النصر : قيم وأخلاقيات العمل والإدارة ، دار العالمية للنشر والتوزيع ، الجيزة ، 2008م .
- 30 - محمد الدين محمد بن يعقوب الفيروز زبادي : قاموس المحيط ، دار الحديث للنشر والتوزيع - مصر - القاهرة ، 2008م - 1143هـ .
- 31 - محمد إسماعيل بلال : السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية - القاهرة ، 2005م
- 32- محمد جمال برغي : فن التدريب الحديث في مجالات التنمية ، 1970 ، ص 423 .
1دار النشر للتوزيع ، مصر ،
- 33 - محمد شرعي ابو زيد : أخلاقيات المهنة ، جامعة طائف كلية الآداب ، السعودية ، 2003م
- 34 - محمود محمود الجوهري : علم الاجتماع الصناعي والتنظيم ، دار المسيرة لنشر والتوزيع والطباعة ، عمان الأردن ، 2009م 1430هـ .

35 - نجم عبود نجم : أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال ، الوراق للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، 2005م .

2 - المعاجم والقواميس :

- باللغة العربية :

- 1 - احمد ابن فارس : معجم مقاييس اللغة ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، مصر - القاهرة ، 1933هـ .
- 2 - ابن منظور : لسان العرب ، دار المعارف ، بيروت - لبنان ، 1434هـ - 2010م .
- 3 - طه فرج عبد القادر : معجم علم النفس والتحليل النفسي ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 1988م .

3 - المذكرات :

- باللغة العربية :

- 1 - أسامة محمد عبد الخليل الزيناتي : دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية ، شهادة الماجستير في برنامج القيادة الإدارية ، تخصص قيادة وإدارة ، الأكاديمية الإدارية والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى ، 1436 هـ - 2014 م .
- 2 - عوض خلف العنزي ، عقوب رشيد لعيدم : إدراك الموظفين للمسلك الوظيفي والأخلاقيات المهنية دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية بدولة الكويت ، كلية العلوم الادارية ، جامعة الكويت ، 2006م .
- 3 - منيرة تمايني : علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي ، بلدية سيدي عمران مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل ، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، قسم العلوم الاجتماعية 2014م -2015م .

4 - هوارى معراج : دور أخلاقيات الأعمال فى الرفع من تنافسية المؤسسة ، دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية ، جامعة غرداية ، الجزائر ، دون سنة .

5 - وليد عبد المحسن الملحم : ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفى – دراسة مسحية على حراس الأمن بشركات الأمنية بالرياض ، متطلب تكميلي للحصول على درجة الماجستير فى العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، كلية الدراسات العليا ، 1428هـ – 2007م

- باللغة الأجنبية :

1 - Loei Boyland : Job Stress and Coping Strategies of elementary Principals . Mary Lou Fultion Teacher College . Arizona State University .2011 .

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

تخصص: تسيير الموارد البشرية

دليل المقابلة

في إطار انجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تسيير الموارد البشرية ، أضع بين دليل القابلة بعنوان " **ضغوط العمل وتأثيرها علي أخلاقيات المهنة** " الذي يحتوي علي أسئلة تخص مؤسستكم أرجو الإجابة عليها .

وليكن في علمكم أن هذه المعلومات سرية ولا تمس بإسرار عملك ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط

تحت إشراف الأستاذ :

- سعد خطابي

إعداد الطالبة :

- طيف ريم

السنة الجامعية 2016 / 2017

دليل المقابلة :

المحور الأول : البيانات الشخصية :

الجنس : ذكر

السن : 46

مكان الإقامة : الطارف

الحالة المدنية متزوج

المستوي التعليمي : جامعي

التخصص : المنازعات الإدارية + مراقبة النفقات الحكومية

الخبرة المهنية : 26 سنة

المحور الثاني :

وقد اشتمل هذا المحور علي الأسئلة التالية :

- 1 – هل تعانيون من الضغوطات في مجال عملكم ؟
 - 2 – هل يشتمل الأعوان من الضغوطات الممارسة عليهم ؟
 - 3 – هل هذه الضغوطات تجعل تصرفاتكم تتسم بالتصرفات اللااخلاقية ؟
 - 4 – هل هنا إجراءات وعقوبات تأديبية لمن يقوم بتصرفات تتنافي مع آداب المهنة .
- هل مؤسستكم تحتوي علي مصلحة متخصصة لحماية الأعوان من التهديدات ضغوط العمل ؟

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

تخصص: تسيير الموارد البشرية

الاستمارة

في إطار انجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تسيير الموارد البشرية ، أضع بين أيديكم هذه الاستمارة المتعلقة بموضوع الدراسة بعنوان " **ضغوط العمل وتأثيرها علي أخلاقيات المهنة** " الذي يحتوي علي أسئلة تخص مؤسستكم أرجو الإجابة عليها بكل مصداقية وأمانة ، وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة ، ان لم تجد الاحتمال فاجب في خانة أخرى تذكر أمام النقاط.

وليكن في علمكم أن هذه المعلومات سرية ولا تمس بإسرار عملك ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط ، مع العلم انه لا داعي لذكر الأسماء .

تحت إشراف الأستاذ :

- سعد خطابي

إعداد الطالبة :

- طاييف ريم

المحور الأول : البيانات الشخصية :

1 - الجنس : - ذكر ☐

- أنثى ☐

2 - السن : - أقل من 30 سنة ☐

- من 30 سنة - إلى 39 سنة ☐

- من 39 سنة - إلى 49 سنة ☐

- من 50 سنة - إلى 59 سنة . ☐

- من 60 سنة فأكثر . ☐

3 - الحالة الاجتماعية : - أعزب (ة) ☐

- متزوج (ة) ☐

- مطلق (ة) ☐

- أرمل (ة) ☐

- الوضعية التعليمية : - ابتدائي ☐

- متوسط ☐

- ثانوي ☐

- جامعي ☐

- 6 - الأقدامية في العمل : - اقل من 6 سنوات ☐
- من 7 سنوات - إلى 17 سنة ☐
- من 18 سنة - إلى 23 سنة . ☐
- من 24 سنة فأكثر ☐

المحور الثاني : ضغوط العمل النفسية وأخلاقيات المهنة :

1 - هل الضغط الممارس عليك في العمل يجعلك تشعر بالغضب ؟

- نعم ☐

- لا ☐

2 - عندما يخطئ في حقك احد هل :

- تصمت ؟ ☐

- تستعمل لغة السب ؟ ☐

- الضرب ؟ ☐

- ترفع به شكوى إلى المسئول ؟ ☐

- أخرى تذكر

.....

.....

3 - هل تشعر بالعجز عن مواجهة ما تتعرض له من ضغوط في العمل ؟

- نعم ☐

- لا ☐

4 - هل شعورك بالعجز يجعلك :

- تأجل عمل اليم إلي الغد ؟ ☐

- هل توكل عملك إلي زميل لك ؟ ☐

- اللامبالاة ؟ ☐

- أخرى تذكر

.....

.....

5 - في حالة عدم مقدرتك علي إنقاذ المصابين هل هذا يجعلك تفقد ثقتك بنفسك ؟

- نعم ☐

- لا ☐

- أحيانا ☐

6 - وفي حالة فقدانك لثقتك بنفسك هل هذا يجعلك :

- تأتي متأخرا إلي مكان العمل ؟ ☐

- تتهرب من المسئول ؟ ☐

- النفور من العمل ؟ ☐

7 - هل تشعر بالقلق عند عدم مقدرتك علي انجاز ما يطلب منك ؟

- نعم ☐

- لا ☐

- أحيانا ☐

8 - في حالة شعورك بالقلق هل تتحدث عما يقلقك في العمل إلي أشخاص آخرين خارج مجال العمل ؟

☐

- نعم

☐

- لا

☐

- أحيانا

9 - وفي حالة الإجابة بنعم ألا تخشى أن ما تحدثت بشأنه قد يمس أسرار مهنتك ؟

☐

- نعم

☐

- لا

10 - عند تكليفك بمهمة إطفاء حريق في يوم كانت فيه الحرارة مرتفعة ، هل هذا يجعلك

☐

تشعر بالتوتر ؟ - نعم

☐

- لا

11 - هل تشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب منك من واجبات ومهام تقوم بها ؟

☐

- نعم

☐

- لا

☐

- أحيانا

12 - وفي حالة شعورك بالتعب والإرهاق ماذا تفعل :

☐

- توكل عمالك إلي زميل لك في العمل ؟

☐

- تأخذ عطلة مرضية ؟

☐

- الخروج قبل موعد المغادرة

..... أخرى تذكر -

.....

.....

13 - حسب رأيك هل ضغوط العمل النفسية (قلق ، إحباط ، توتر ...) تؤثر علي أخلاقيات المهنة ؟

.....

.....

.....

المحور الثالث : ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة :

1 - هل الضغط الممارس عليك في العمل يجعل تصرفاتك تتسم بالعدوانية في بعض المواقف ؟

☐ نعم -

☐ لا -

☐ أحيانا -

2 - وفي حالة الإجابة بنعم هل هذا يجعلك :

☐ - تخرب إغراض زملائك في العمل ؟

☐ - تهدد زملائك ؟

☐ - تتشاجر مع زملائك في العمل ؟

..... أخرى تذكر -

.....

.....

3 - في حالة تكليفك بتدخل ما هل تبادر بتعاون مع زملائك في العمل ؟

☐ - نعم

☐ - لا

☐ - أحيانا

4 - في حالة عدم إشراكك في عملية اتخاذ القرار هل هذا يجعلك :

☐ - تتقبل الأمر بابتسامة ؟

☐ - لا يعجبك الأمر وتسكت ؟

☐ - لا يعجبك الأمر وترد عليهم ؟

- أخرى تذكر

.....
.....

5 - عند قيامك بتدخل ما ورأيت زميلا لكي تماطل في عمله هل :

☐ - تنصحه ؟

☐ - تتحدث عنه في غيابه ؟

☐ - تتشاجر معه ؟

☐ - ترفع به شكوى إلي المسئول ؟

- أخرى تذكر

.....
.....

6 - هل ترفض مساعدة الآخرين من منطلق أنهم لا يستحقون تلك المساعدة ؟

- نعم ☐

- لا ☐

- أحيانا ☐

7 - عند تكليفك بمهمة تدخل (إنقاذ مصاب) ، وتبين أن هذا الشخص الذي تعرض إلي حادث أنت متخاصم معه وبينك وبينه عداوة هل :

- تنقذه ؟ ☐

- تطلب من زميلك إنقاذه ؟ ☐

- تتركه تذهب ؟ ☐

- أخرى تذكر

.....

8 - إذا صادفك يوما ما وأنت تقوم بمهمة إنقاذ وتصادفت مع شخص ليس من معتقدك وثقافتك هل تقوم بـ :

- مساعدته ؟ ☐

- تركه ؟ ☐

9 - هل ضغط العمل الممارس عليك يجعلك تطالب بمنحة من منطلق أنها :

- حق من حقوقك ؟ ☐

- أن المهام التي تقوم بها تشكل خطرا على حياتك ؟ ☐

- أن أجرك لا يكفيك لتلبية حاجيات أفراد أسرته ؟ ☐

- أخرى تذكر.....
.....
.....

10 - أثناء قيامك بمهمة تدخل ورأيت زملاء لك يأخذون أشياء ثمينة كانت مع المصاب هل :

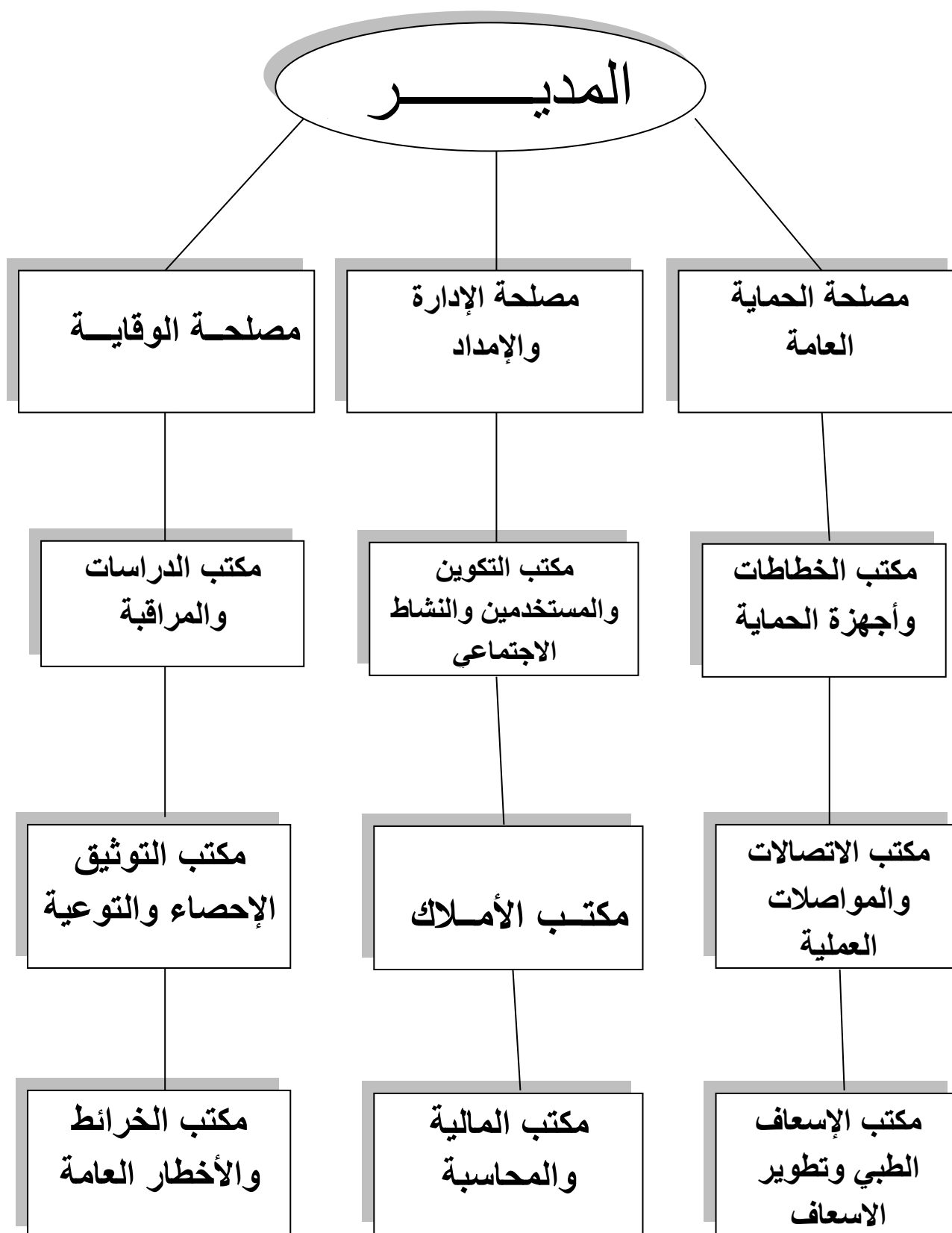
- تتظاهر بأنك لم ترى شيء ؟ ☐
- تهدده بان تخبر المسئول ؟ ☐
- تطلب منه أن تقتسم معه ؟ ☐
- ترفع به شكوى إلي الإدارة ؟ ☐

- أخرى تذكر.....
.....
.....

11 - حسب رأيك هل ضغوط العمل الاجتماعية (صراع ، مشاكل ، ضعف الدعم الاجتماعي ...) ، لها تأثير علي أخلاقيات المهنة ؟

.....
.....
.....

التنظيم الإداري لمدرية الحماية المدنية



وحدات التدخل للحماية المدنية بالطارف

الوحدة الرئيسية بعين العسل

الوحدات الثانوية

الوحدة
البحرية

وحدة
بريجان

وحدة
بوحجار

وحدة
بن
مهدي

وحدة
البسباس

وحدة
بوثلجة

وحدة
الذرعان

وحدة
القالا

مركز الحماية المدنية في الحدود
التونسية - العيون - أم طبول

