

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

قسم: علم الاجتماع

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل:



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

بعنوان:

ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف
- دراسة ميدانية ببلدية بوقوس ولاية الطارف -

إعداد الطالب(ة):

تحري شهره

لجنة المناقشة:

الصفة	مؤسسة الانتساب	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة الشاذلي بن جديد	أستاذ محاضر أ	عبد الكريم بليل
مشرفا ومقررا	جامعة الشاذلي بن جديد	أستاذ محاضر أ	عواطف عطيل
عضوا ممتحنا	جامعة الشاذلي بن جديد	أستاذ محاضر ب	وسيلة مناعي

السنة الجامعية : 2020 / 2019م

الفهرس

الأدعية

شكر وتقدير

الإهداء

ملخص الدراسة

مقدمة أ- ب

الفصل الأول : الإطار المفهمي للإشكالية .

- 04 1 1 - الإشكالية
- 06 1 2 - أسباب اختيار الموضوع
- 07 1 3 - أهمية الدراسة
- 07 1 4 - اهداف الدراسة
- 08 1 5 - مفاهيم الدراسة
- 19 1 6 - الدراسات السابقة

الفصل الثاني : مفهوم ضغوط العمل والتنظيم السوسيوولوجي له .

تمهيد

- 30 2-1- النظريات المفسرة لضغوط العمل
- 34 2-2- مراحل ضغوط العمل
- 35 2-3- عناصر ضغوط العمل
- 36 2-4- أنواع ضغوط العمل
- 40 2-5- مصادر ضغوط العمل
- 45 2-6- مؤشرات ضغوط العمل

خلاصة

الفصل الثالث : مدخل نظري حول أخلاقيات المهنة

تمهيد

- 51 1-3- نشأة وتطور أخلاقيات المهنة
- 53 2-3- النظريات المفسرة لأخلاقيات المهنة
- 56..... 3-3- أهمية أخلاقيات المهنة
- 58 4-3- مصادر أخلاقيات المهنة
- 61 5-3- أبعاد أخلاقيات المهنة
- 63 6-3- وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة

خلاصة

الفصل الرابع : الجانب المنهجي والميداني للدراسة

- 68 1-4- المنهج المستخدم
- 69 2-4- مجالات الدراسة
- 71 3-4- أدوات جمع المعلومات
- 74 4-4- تحليل وتفسير البيانات
- 100 5-4- النتائج العامة للدراسة

105 خاتمة

107 قائمة المصادر و المراجع

114 الملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
74	جنس المبحوثين	01
75	الفئة العمرية للمبحوثين	02
76	المستوى التعليمي	03
77	الخبرة في العمل	04
78	الحالة العائلية	05
79	مساعدة البيئة المادية على الأداء الجيد لوظيفة الموظف	06
80	توفير المؤسسة وسيلة للنقل بين العمل ومكان الإقامة	07
81	منح المؤسسة مكافآت نظير مجهودات الموظف في العمل	08
81	شعور الموظف بالراحة في العمل	09
83	تناسب الأجهزة والأدوات المستخدمة مع طبيعة العمل	10
84	نقص الوسائل التكنولوجية	11
85	ساعات العمل	12
86	مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة	13
87	القيام بعدة واجبات ومسؤوليات في آن واحد	14
88	وقت العمل الرسمي يكفي لأداء العمل اليومي	15
89	النظر إلى الواجبات الموكلة للموظف في العمل	16
90	مسؤوليات العمل	17
91	تناسب الوظيفة التي يقوم بها الموظف مع مؤهلاته العلمية	18
92	مواجهة صعوبات في العمل	19
93	مواصفات الأعمال التي يقوم بها الموظف	20
94	تأثير المشكلات العائلية على العمل	21
95	العلاقة مع زملاء العمل	22
96	تعارض الواجبات المنزلية مع متطلبات العمل	23
97	الشعور بالملل أثناء التواجد بالعمل	24
98	مساعدة الموظف عند مواجهته لصعوبة في العمل	25
99	الإعتماد على رأي الزملاء في حل المشاكل التي تعترضه	26

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال الله تعالى : « قل هل يستوي الذين يعلمون والذين لا يعلمون إنما

يتذكر أولو الألباب» الزمر-9-

قال تعالى : « إنما يخشى الله من عباده العلماء » فاطر-28-

قال تعالى : « يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات » المجادلة

-11-

روى مسلم في صحيحه عن الرسول صلى الله عليه وسلم أنه قال : «من سلك طريقا

يلتمس فيه علما سهل الله به طريقا إلى الجنة».

شكر وتقدير

يقول صلى الله عليه وسلم :

« من سلك طريق يلمس فيه علما سهل الله له به طريقا إلى الجنة »

أتقدم بكل معاني الشكر والتقدير إلى من وصلت نصائحها إلى الآفاق وترسبت

إرشاداتها إلى الأعماق إلى من تحملت مسؤولية الإشراف عليا وتولتني بعد

المولى عز وجل بالتوجيه والمساعدة إلى الدكتورة المشرفة " عواطف عطيل "

التي أتمنى لها كل النجاح والتوفيق أدامها الله مصباحا منيرا للبحث والباحثين

وإلى كافة الأساتذة وكل الذين امتدت أيديهم لمساعدتي.

اهداء

الحمد لله الذي جعل العلم نورا وجعلتني اقتبس من نوره ما يسعني أن أصل إلى هذه الدرجة وقدرني على رفع شعلة العلم لأنور به طريق من أحتاج إليه.

أهدي ثمرة جهدي إلى الذي وهبني الأمل في الحياة وعلمني الإرادة، إلى من رباني على مكارم الأخلاق إلى المصباح الذي دري لن أنساك مهما طال الزمن إلى روح أبي الطاهرة الزكية "الصادق"

"

إلى شمس نهاري وقمر ليلي إلى قلب المعطاء إلى من تنزع البسمة من شفيتها على شفاهتي التي يحلو معها الأيام لتجعلني أعش سلام ولتغمرني بالحب والحنان أمي الحنونة "دزابر"

إلى سندي في الحياة أكبر إخوتي **فيصل** قدوتي التي تعلمت منها حسن الخلق

إلى من دمائم تسري في عروقي وينبض لهم قلبي حبا واعتزاز إلى أزهار الربيع وورود الريحان وعطر الأقحوان "رضا"، "محمد".

إلى نور عيني أختي "سميرة"

وإلى أختي الغالية وصديقة عمري "حنان" وزوجها "محمد" وإلى أختي الغريزة فضيلة وزوجها مراد وإلى أختي الحنونة **كريمة** وزوجها رضا وإلى أختي الحبيبة **لينده** وزوجها مبروك وأولادهم : **لطيفة**، **بسمة**، **رحاب**، **محمد**، **إسراء**.

وإلى سندي في الحياة وأمير أحلامي وشريك دري خطيبي الغالي "عبد الرحمان".

وإلى توأم روحي ورفيقة طفولتي "ريم"

وإلى البراعم والكتاكيت أحبة قلبي : **ضياء**، **تقي**، **أمين**، **معز**، **إبراهيم**، **إسحاق**، **ملاك**، **يوسف**.

وإلى الزهور المتفتحة وأخوتي في الله : **حبيبة**، **رانيا**، **نجاه**، **جيهان**.

مُنْظَر

الأدب والاسم

يعد موضوع ضغوط العمل من أهم المواضيع التي شغلت الباحثين في مختلف المجالات الاقتصادية، الاجتماعية، النفسية وغيرها، وإن لهذه الظاهرة انعكاسات سلبية على سلوك الفرد مما يجعله يعيش في حالة قلق وتوتر وهذا ما يؤثر على أدائه في المؤسسة.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى الموظف وكذلك محاولة الكشف عن وجود علاقة ارتباطه بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة كما تهدف الدراسة أيضا إلى التعرف على أبرز ضغوط العمل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة وهذا من خلال دراسة ميدانية لبلدية بوقوس ولاية الطارف.

وإن اختيارنا لموضوع ضغوط العمل لم يكن اختيار عشوائيا وإنما يرجع إلى أسباب منها : الميل والرغبة الشخصية لدراسة ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة، الانتشار الواسع لظاهرة الضغوط داخل المؤسسات الجزائرية.

وحيث تكمن الدراسة في التعرف على أسباب ظاهرة ضغوط العمل وأهم الضغوط التي يتعرض لها الموظفون.

حيث قسمت الدراسة إلى أربعة فصول أهمها الفصل الأول الإطار المفهومي للإشكالية أما الفصل الثاني فقد خصص لمفهوم ضغوط العمل والتنظير السوسيولوجي له في حين تمحور الفصل الثالث حول مدخل نظري لأخلاقيات المهنة واحتوى الفصل الرابع على الجانب المنهجي والميداني للدراسة.

ولقد انطلقت الدراسة من السؤال الرئيسي التالي : كيف تؤثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى الموظف ؟

وللإجابة عن السؤال المركزي قمنا بصياغة ثلاثة فرضيات نردها على التوالي :

تأثير البيئة المادية للمؤسسة على أخلاقيات الموظف.

تأثير البيئة التنظيمية للمؤسسة على أخلاقيات الموظف .

تأثير الظروف الاجتماعية على أخلاقيات المهنة.

ولقد تم استخدام المنهج الوصفي لأنه يتلاءم ويتناسب مع موضوع الدراسة وكما تم اختيار العينة العشوائية البسيطة والتي تتكون من 30 موظف وأيضا اعتمدنا على أداتين لجمع المعلومات حول الدراسة هما المقابلة والاستمارة

وقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها :

كل الموظفين يعانون من ضغوط العمل تعود إلى عدم توفير المؤسسة وسيلة للنقل بين العمل ومكان الإقامة بنسبة 32،83% وقد يضطر الموظفون إلى التغيب عن العمل .

تدل الإحصائيات على ارتفاع نسبة عدم المشاركة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة بنسبة 70%

66،66% من المبحوثين صرحوا بأن المشكلات العائلية لا تؤثر عليهم في العمل .

Summary

Summary :

Work stress is one of the most important topics that have occupied researchers in various economic, social, psychological and other domains.

This phenomenon reflected negatively on the individuals' behavior which affected his performance in the institution under anxiety and tension.

This study aims at investigating the effect of work pressures on profession's ethics, also it enquires the relationship the research intends to identify in the institution. The research was carried out through a field study in Bougous city in El-Tarf. The topic selection, work pressures was not randomly, but rather refers to many reasons including personal inclination to investigate work stress and their impact on the employee's professional ethics, also the widespread of the phenomenon inside the Algerian institution. The importance of the study is to recognize the main causes which led to work pressures, also the most pressures that employees face.

The study was divided into four chapters: the first chapter is the occupational framework, work pressure and its sociological organization. Whereas the second chapter is a theoretical opening to work ethics. Which the last chapter is the practical part of the study.

It emerged from the following main question: How does work pressure affect the employees' professional ethics?

To answer the main question we supposed three hypotheses which we present consecutively:

- The effect of the institution's physical environment on employee ethics.
- The impact of the organization's organizational environment on employee ethics.
- The impact of social conditions on the ethics of the profession.

The research was conducted throughout a descriptive approach because it is the most common one which suits the study's topic. Furthermore, selection of the sample was random. It was composed of 30 employees. Within this study, we also

Summary

relied on two research tools collect information about the study which are questionnaire and interview.

The results that we come up with are :

- 83.32% of employees suffer from work pressures due to the lack of transport equipment inter work place and employees residence which to be absent in their work.

Statistics indicate a high percentage 70% of non participation in decision marking .

- 66% of the respondents stated that family problems do not affect them at work.

مقدمة



يعيش الفرد في بيئة عمل متغيرة باستمرار نظرا لتقدم العلوم بمختلف أنواعها ومن ثم يحاول أن يتكيف مع هذه المتغيرات، وفي بعض الأحيان يستطيع التفاعل معها مما تترتب عنها حدوث الضغوط والتي تعد من عوائق ومظاهر الحياة الإنسانية .

ولقد حظيت ضغوط العمل قدر كبير من الاهتمام من قبل الباحثين في مجالات عديدة لمالها من انعكاسات سلبية على سلوك الفرد، وبالتالي هذه الضغوط تجعل الفرد يعيش في حالة قلق وانفعال وتوتر مما يؤثر على صحته، وهذا ما يؤدي به الي الانحراف عن ادائه المطلوب منه وبالتالي على اخلاقيات مهنته كظهور بعض التصرفات داخل العمل المتمثلة في التغيب عن العمل والتسرب الوظيفي وغيرها وهذا ما يؤثر على أداء المؤسسة ومن هنا فأخلاقيات المهنة تعتبر جزء من كيان المؤسسة .

ولقد جاءت هذه الدراسة كمحاولة للتعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على

أخلاقيات المهنة لدى الموظف وعلى هذا قمنا بتقسيم دراستنا إلى أربعة فصول :

الفصل الأول : يحمل عنوان الإطار المفهمي للإشكالية حيث تناولنا فيه تحديد الإشكالية، أسباب اختيار الموضوع، كذلك أهمية دراسة الموضوع، أهداف الدراسة كذلك التطرق إلى المفاهيم الأساسية وأيضا تطرقنا الى الدراسات السابقة و التعقيب عليها .

الفصل الثاني: الموسوم بمفهوم ضغوط العمل والتتظير السوسيوولوجي له تناولنا فيه النظريات المفسرة لضغوط العمل،التطرق الى مراحل وعناصره وكما تطرقنا إلى أنواع ضغوط العمل ومصادره وأهم مؤشرات ضغوط العمل .

الفصل الثالث : يحمل عنوان مدخل نظري حول أخلاقيات المهنة ويضم العناصر التالية
نشأة وتطور أخلاقيات المهنة، النظريات المفسرة لها كذلك التطرق إلى أهميتها ومصادرها
فأبعادها وفي الأخير الوصول إلى وسائل ترسيخها.

أما الفصل الرابع : فيمثل الجانب المنهجي والميداني للدراسة حيث تناولنا فيه الإجراءات
المنهجية لموضوع الدراسة أي المنهج المستخدم ومجالات الدراسة التي تتمثل في المجال
المكاني والزمني والبشري كذلك التطرق إلى أدوات جمع المعلومات واعتمدنا على أداة
المقابلة والاستمارة كذلك تحليل وتفسير البيانات وفي الأخير التطرق إلى النتائج العامة
لِلدراسة .

الفصل الأول :-

*** الإطار

المفهمي
للاشكالية

1 ± الإشكالية:

تعد الضغوط الاجتماعية من أهم سمات العصر الراهن الذي يشهد تطورات وتغيرات سريعة في جميع مجالات الحياة سواء اقتصادية، اجتماعية، ثقافية وأصبحت الضغوط تشكل جزءا من حياة الفرد نظرا لكثرة التحديات التي يواجهها في هذا العصر وخاصة في بيئة عمله، « إذ يتعرض الموظف لمستويات مختلفة من الضغوط والتوترات التي تخلق آثار نفسية واجتماعية من شأنها أن تنعكس سلبا على أدائهم وتحد من قدراتهم على تحقيق أهدافهم». (1)

وبالتالي يعتبر موضوع ضغوط العمل من بين الموضوعات المهمة التي تترشح بين انشغالات علماء الاجتماع وعلماء النفس أيضا وهذا لأن ضغوط العمل من الظواهر الإنسانية المعقدة التي تتعدد أبعادها من نفسية إلى اجتماعية وبالتالي لها « أثر على نفسية وذهنية الموظف أثناء أداء عمله مما ينتج عنه ردود أفعال كالغضب والقلق والتوتر والأرق والإحباط وفقدان الثقة بالنفس وكذلك الصراع داخل المؤسسة وغيرها من الضغوطات التي تؤدي بالموظف إلى إتباع سلوكيات غير مرغوب فيها وقد نتج هذا عن زيادة عبء العمل وصراع الدور، غموض الدور». (2)

(1) - خزري سميرة: اتجاهات الأساتذة نحو الضغوط المهنية في الجامعة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العيادي، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014-2015، ص6.

(2) - المرجع نفسه، ص8.

وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات، سوء إدارة الوقت والذي يؤثر سلبا على الموظف مما يجعله منحرفا عن الأداء المطلوب منه وبالتالي على « أخلاقيات مهنته والإخلال بنظام العمل داخل المؤسسة باعتبار الموظف صاحب رسالة أخلاقيات المهنة يؤدي عمله بإتقان وأخلاق مهنية عالية.

ومن هنا تعتبر أخلاقيات المهنية من أهم موجبات سلوك الموظفين في المهنة حيث تشكل لديهم رقبيا داخليا وتزودهم بأطر مرجعية ذاتية يسترشدون بها في عملهم وتقوم أدائهم وعلاقاتهم بالآخرين ومواقفهم المختلفة ويكونوا أكثر انسجاما وتوافقا مع أنفسهم ومع مهنتهم ومع الآخرين»⁽¹⁾.

وبالتالي فإن الالتزام بأخلاقيات المهنية أمر ضروري لأن هذا الالتزام يولد النزاهة والشفافية بين الموظفين داخل المؤسسة وبالتالي تعتبر جزءا مهما يمس كيان المؤسسة وإن عدم الالتزام بهذه الأخلاقيات قد يؤدي إلى انتشار لبعض السلوكيات السلبية المتمثلة في الفساد الإداري (التزوير، الرشوة، الاختلاس) مما يسيء إلى تسيير المؤسسة ومن ثم فإن ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون داخل بيئة عملهم سواء كانت من طرف المسؤولين أو من طرف زملائهم تدفعهم إلى الانحراف عن تلك الأخلاقيات.

ومن هنا نطرح الإشكالية التالية:

(1) - المعتصم بالله هاني علي أبو الكأس: أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير حكومية بقطاع غزة، قدمت هذه الرسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والادارة، جامعة الأقصى، غزة، 2015، ص4.

كيف تؤثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى الموظف؟

وتنتفع عن السؤال المركزي الفرضيات التالية :

- تؤثر البيئة المادية للمؤسسة على أخلاقيات الموظف.
- تؤثر البيئة التنظيمية للمؤسسة على أخلاقيات الموظف.
- تؤثر الظروف الاجتماعية على أخلاقيات المهنة لدى الموظف بالمؤسسة.

1-2 أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيار لموضوع ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف لم يكن اختيار عشوائيا بل كانت لدي عدة أسباب لدراسة هذا الموضوع والتعميق فيه والتي تتمثل فيما يلي:

- الميل والرغبة الشخصية لدراسة ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف.
- توفر المادة العلمية حول الموضوع.
- الانتشار الواسع لظاهرة ضغوط العمل داخل المؤسسات الجزائرية.
- الرغبة في النزول إلى الميدان بدافع الاستطلاع حول علاقة ضغوط العمل بأخلاقيات المهنة.

1-3 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تسليط الضوء على مشكلة مهمة من مشكلات التنظيم والعمل لدى الموظف وتتمثل في ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة والوقوف على أسباب هذه الظاهرة والتعرف على أهم الضغوط التي يتعرض لها الموظف كما تعد أخلاقيات المهنة العنصر الأساسي الذي تقوم عليه أي مؤسسة وعلى أفرادها التحلي بأخلاقيات مهنية عالية.

1-4 أهداف الدراسة:

من بين أهداف الدراسة ما يلي:

- محاولة الكشف عن وجود علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة لدى الموظف.
- التوصل من خلال هذه الدراسة إلى حقائق علمية وموضوعية حول الموضوع وإثراء الرصيد السوسيولوجي في هذا التخصص.
- التعرف على أبرز ضغوط العمل التي يواجهها الموظفون في المؤسسات.
- تحديد الآثار المتوقعة لضغوط العمل على أخلاقيات المهنة.
- لفت الانتباه إلى ظاهرة ضغوط العمل وانتشارها بين المؤسسات.

1-5 تحديد المفاهيم

1-5-1 تعريف ضغوط العمل:

تعريف الضغوط:

أ - لغة :

الضغط والضغط : عصر الشيء، ضغطة بضغطة، ضغطاً، زحمة إلى الحائط

ونحوه، ومنه ضغطة القبر وفي الحديث لتضغته على باب الجنة أي تزحمون، يقال ضغطه

إذا عصره وضيق عليه، وقهره والضغطة الضيق.⁽¹⁾

ب - اصطلاحاً:

- يعرف هانز سيلبي Hans Selye الضغوط على أنها استجابة جسدية غير محددة

لمطلب معين.⁽²⁾

- يركز هذا التعريف على الجانب الجسدي للضغط فقط وانه عملية تفرض على الفرد

الاستجابة لها بطريقة غير محددة لظروف معينة.

_تعريف هال و مانفيلد hall and manfield الضغوط عبارة عن قوة خارجية تؤثر في

النظام سواء كان فرد أو منظمة وتؤدي إلى حدوث تغييرات في صورة إجهاد.⁽³⁾

(1) - ابن منظور : لسان العرب ، دار المعرفة ، لبنان ، 2010 ، ص340

(2) - مقبولة محمد المفلح : ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين ، دار زهدي للنشر والتوزيع ، دعت ، ص 38.

(3) - محمد اسماعيل بلال : السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، ط1، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية ، 2005 ، ص42

- يشير هذا التعريف إلى أن الضغوط عملية تنشأ عن طريق قوة خارجية ضاغطة على الفرد مما تسبب له إجهاد نفسي أو جسماني أو سلوكي تؤثر على الفرد وعلى المنظمة وغيرها.

ويعرف بير، نيومان beehr , newman للضغط بانه : ظرف ينشأ من التفاعل بين الفرد وعمله ويسبب بعض التغيرات داخل الفرد فيصبح في حالة عدم التوازن.⁽¹⁾

بمعنى أن الضغط ينشأ نتيجة التفاعل الحاصل بين الفرد وبيئته عمله التي يتعامل معها مما يؤثر عليه بالسلب مما يولد له حالة من عدم التوازن.

تعرف أيضا الضغوط بانها: تلك الظروف المرتبطة بالضبط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوع من إعادة التوافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك آثار جسمية ونفسية.⁽²⁾

إن هذا التعريف يركز على عناصر التوتر والضبط والشدة التي تفرض على الفرد مما يؤدي به إلى التعرض إلى آثار جسدية ونفسية.

كما يرى بأن التعريف الأول لـ بير والثاني أنهما متشابهان كلاهما يتحدثان عن التأثيرات التي يتعرض لها الفرد.

(1) - مقبولة محمد المفلح: مرجع سابق، ص 37.

(2) - ابن خروور خير الدين: علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم الاجتماع التربوية، جامعة محمد خضير، بسكرة، 2010-2011، ص 21.

ج - تعريف إجرائي: (أقصد بالتعريف الإجرائي التعريف الخاص الذي صغته انطلاقا من التعريفات السابقة).

الضغوط: هي حالة من حالات الإحباط العقلي والفكري نتيجة لتأثيرات خارجية تؤثر على الفرد وتتمثل في التوتر والقلق والإجهاد وغيرها من التأثيرات الأخرى.

- تعريف العمل :

أ- لغة: مصدر عمل يعمل عملا يقال أعمله غيره واستعمله واعتمل الرجل عمل بنفسه.(1)

ب -اصطلاحا: يعرف العمل بأنه نشاط الإنسان الإرادي المقترن بالجهد لغرض نافع غير التسلية واللهو وكما تطلق كلمة عمل بالمعنى الاقتصادي العام على الجهد البدني والعقلي الذي يبذله الإنسان من أجل الارتزاق والاكتساب.(2)

- يشير هذا التعريف إلى أن العمل نشاط يرتبط بإرادة الإنسان ويكون بغرض منفعة شخصية.

- يعرف علماء الاقتصاد العمل بأنه " استخدام الإنسان لقواه الفيزيائية والذهنية في سبيل إنتاج الثروة والحصول على المنافع".

- يشير هذا التعريف إلى العمل بأنه نشاط عضلي وفكري يقوم به الأفراد من أجل تحقيق منفعه وأهدافه.

(1)- ابن منظور: مرجع سابق، ص 475.

(2)- ربيعة جعفر، الزهرة باعمر : مفهوم العمل، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، العدد 39، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2018، ص709.

- أما علماء النفس يعرف العمل بأنه " سلوك بشري أو نشاط إنساني يكون مبادرا عن بواعث ودوافع معينة فطرية كانت أو مكتسبة لإشباع حاجاته النفسية والطبيعية والاجتماعية.

- بمعنى أن العمل كل تصرف إنساني يقوم به الفرد لتحقيق منافعهم في جميع نواحي الحياة.

- ويعرف علماء الاجتماع العمل بأنه " أسلوب من أساليب معيشة الإنسان بهدف تحقيق غايات الفرد والجماعة." (1)

- يشير هذا التعريف بأن العمل طريقة من طرق الحصول على المعيشة سواء الفرد أو الجماعة.

ج- التعريف الإجرائي:

هو كل جهد جسمي أو عضلي أو فكري يبذله الفرد من اجل تحقيق أهداف معينة وتلبية احتياجاته.

- تعريف ضغوط العمل:

يعرف سمير أحمد عسكر: أنها مجموعة التغييرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود أفعاله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة به والتي تمثل تهديدات له. (2)

- يشير هذا التعريف إلى ان ضغوط العمل هي الحالات أو التغييرات التي تحدث للفرد أثناء مواجهته للظروف المحيطة به والتي تشكل خطر عليه.

(1)- عبد المحسن عبد الله: مفهوم وتاريخ العمل الإنساني، الإتحاد العالمي للمؤسسات الإنسانية، الكويت، ص ص 3-4.

(2)- ابن خزور خير الدين، مرجع سابق، ص 21.

يعرف يونغ young ضغط العمل بأنه حالة تنشأ عن التفاعل بين الأفراد ووظيفتهم وتتسم بأحداث تغييرات بداخلهم تدفعهم إلى الانحراف عن أدائهم.⁽¹⁾

- يشير هذا التعريف إلى أن الضغوط العمل هو التفاعل بين الفرد ووظيفته مما ينتج عنه تغييرات جسمية أو نفسية تحدث انحرافات في أداء الفرد.

يعرف زهير الصباغ: بأنها الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل وشخصية العامل التي تؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه الاعتيادي.⁽²⁾

- إن هذا التعريف يتفق مع التعريفين السابقين كلاهما ركز على الجانب النفسي والجسمي للفرد، لكن زهير الصباغ أضاف شيء جديد عن التعريفين هو تغير نمط سلوك الفرد الاعتيادي.

التعريف الإجرائي:

هي حالة تحصل للفرد نتيجة لعوامل مختلفة تجعله غير قادر على تحقيق هدفه. مجموعة ردود فعل الموظف الناتجة عن التفاعلات بينه وبين بيئة عمله يستوجب عليه التكيف معها.

(1) - زهير عباس عزيز: ضغوط العمل وعلاقتها بالاتصال في المنظمة الفندقية، دراسة ميدانية في فندق المنصور، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد، 113، 2017، ص324.

(2) - ابن خروزر خير الدين: مرجع سابق، ص 21.

1-5-2 تعريف أخلاقيات المهنة

• تعريف الأخلاقيات:

أ - لغة : الخلق بسكون اللام جمعها أخلاق والخلق هو الدين والطبع والسجايا وهي المعبر عن الصورة المعلنة للفرد والصورة الباطنة له.

ب - اصطلاحا:

يعرف هيلريجل و سلوكم slocum , hellrieget الأخلاق بأنها مجموعة من القواعد الأخلاقية والقيم المبدئية التي تحكم سلوك الفرد والجماعة بشأن الصحيح والخاطئ من التصرفات.(1)

- يشير هذا التعريف بأن الأخلاق عبارة عن القواعد والقيم التي تسيّر الفرد والجماعة سواء كان تصرف صحيحا أو خاطئ.

- يعرفها بوير boyer بأنها مجموعة من المبادئ أو القواعد المحددة التي يجب احترامها ويمكن وصفها بأنها تحليل وسائل تطبيق المعايير الأخلاقية للأفراد في قراراتهم الملموسة المتخذة من داخل المنظمة.(2)

- يشير هذا التعريف أن الأخلاق عبارة عن مجموعة المبادئ أو القواعد التي يجب على الفرد العامل التحلي بها داخل منظمة أو مؤسسة.

(1)- تائر سعدون محمد: السلوك التنظيمي في منظمة الأعمال، مركز رماح لتطوير الموارد البشرية والأبحاث، ط1، عمان، 2016، ص 154.

(2)- المعتصم بالله هاني علي أبو الكأس: مرجع سابق، ص 18..

يعرفها عبد الكريم زيدان: مجموعة من المعاني والصفات المستقرة في النفس وفي ضوئها وميزاتها يحسن الفعل في نظر الإنسان أو يقبح ومن ثم يقدم عليه أو يحجم عليه.⁽¹⁾

- يتضح من خلال هذا التعريف أن الأخلاق مجموعة المبادئ الموجودة داخل الفرد والتي تظهر في سلوكه وطريقة تعامله مع الآخرين.

ج - التعريف الإجرائي:

مجموعة القيم والمعايير التي يتحلى بها الفرد والتي لها تأثير على سلوكه.

• تعريف المهنة:

أ - لغة : جمع مهن، الحزق في العمل والخدمة، يقال قامت المرأة بمهنة أي بإصلاحه ما مهنتك مهنا أي عملك، وهو في مهنة أهله فرج في ثبات مهنته أي في ثبات خدمته التي يلبسها في أشغاله.⁽²⁾

ب - اصطلاحاً:

تعرف المهنة بأنها " مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية".⁽³⁾

- يشير هذا التعريف إلى أن المهنة عبارة عن مجموعة الأعمال التي يقوم بها الأفراد وتحتاج في ممارستها إلى مهارة وخبرة .

(1) - المرجع نفسه، ص 18.

(2) - ابن منظور: مرجع سابق، ص 55.

(3) - أغادير سالم العيدروس: أخلاقيات المهنة والسلوك الوظيفي، مركز الخبرات المهنية للإدارة، ط1، القاهرة، 2015، ص52.

- تعرف أيضا المهنة على أنها " ظاهرة اجتماعية يمكن ملاحظتها ووصفها وتحليل عناصرها وتبين العوامل المختلفة التي تؤثر فيها وتعمل على نموها وذبولها.(1)
- بمعنى أن المهنة ظاهرة كغيرها من الظواهر الاجتماعية التي نستطيع تحليل عناصرها ومعرفة العوامل التي تؤثر عليها.
- كما تعرف أيضا المهنة على أنها: " نمط من العلاقات الإنسانية تفاعل مع خبرات نوعية متخصصة في العمل".(2)
- يشير هذا التعريف إلى أن المهنة عبارة عن مجموعة العلاقات الاجتماعية بين الأفراد مع مراعاة أن يكون لدى الأفراد مهارة وخبرة وكفاءة في ممارسة المهنة.

ج - التعريف الإجرائي:

المهنة هي الوظيفة التي تبني على أساس الخبرة والكفاءة وتحكمها آداب وقواعد لتنظيم العمل وتوفر للفرد حاجياته الضرورية.

- تعريف أخلاقيات المهنة:

تعرف على أنها: " مجموعة المبادئ والمعايير التي تعد مرجعا للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم ايجابيا أو سلبيا".(3)

(1) - قدريّة محمد البشري: أخلاقيات مهنة التعليم، دار الخليج للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015، ص 45.

(2) -ثائر سعدون محمد:مرجع سابق، ص 154

(3) -رقان فتيحة: دور أخلاقيات المهنة في تحسين أداء المؤسسة الصحية، مذكرة مقدمة ضمن شهادة ماستر أكاديمي، تخصص تسيير الهياكل الإستشفائية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2017، ص 8.

- يشير هذا التعريف إلى أن أخلاقيات المهن هي عبارة عن مجموعة المبادئ والقواعد التي يلتزم بها الفرد داخل بيئة عمله.

تعرف أيضا على أنها: " مجموعة أصول وقواعد يتواضع إتباع المهنة على ضرورة الالتزام بها حفاظا على مستوى المهنة ورفع شأنها." (1)

يتضح من خلال هذا التعريف أن أخلاقيات المهنة عبارة عن قواعد يلتزم بها أفراد المهنة من أجل الحفاظ عليها.

تعرف أيضا: " هي مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتعارف عليها أفراد مهنة ما حول ما هو حق في نظرهم وما يعتبرونه أساسا لتعاملهم وتنظيم أمورهم وسلوكهم في إطار المهنة." (2)

يتضح من خلال هذا التعريف بأن أخلاقيات المهنة الواحدة وينفقون على ما هو عدل وحق من أجل تنظيم سلوكهم داخل بيئة العمل.

التعريف الإجرائي:

هي مجموعة المبادئ والمعايير والقيم والآداب السلوكية التي يجب أن يتحلى بها الفرد العامل داخل بيئة عمله وعليه أن يلتزم بها وعدم الخروج عليها.

(1) - أغادير سالم العيدروس: مرجع سابق، ص 53.

(2) - أسامة محمد خليل الزيناتي: دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، مجتمع الشفاء الطبي نموذجا، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، القيادة والادارة، جامعة الأقصى، 2014، ص 16.

1-5-3 تعريف الوظيفة:

أ - لغة: جمع وظائف والوظيفة من كل شيء ما يقدر له في كل يوم من رزق أو إ طعام أو شراب.

ب - اصطلاحاً: هي مجموعة من الواجبات والمسؤوليات التي تتطلب تعيين فرد لأدائها، ويوجد بكل منشأة عدد من الوظائف يتفق مع عدد الموظفين أو العمال بها.⁽¹⁾

- كما تعرف أيضاً: " على أنها وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة مع بعضها البعض في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها الموظف الواحد أو أكثر." - بمعنى أن الوظيفة مجموعة من الأنشطة يقوم بها الموظف داخل بيئة عمله.

- كما تعرف أيضاً: " على أنها كيان نظامي يتضمن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات توجب على شاغلها التزامات معينة مقابل تمتعه بالحقوق والمزايا الوظيفية."⁽²⁾

- بمعنى أن الوظيفة وحدة نظامية تتضمن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات وعلى الفرد القيام بها.

ج - التعريف الإجرائي:

هي مجموعة المهام و الأنشطة التي يقوم بها الموظف داخل بيئة عمله.

1-5-4 تعريف الموظف:

(1) - منتدى الموارد البشرية: تعريف مصطلح الوظيفة <https://hrdiscussion.com> الساعة 21:01، اليوم 02.11.2019.

(2) - بلال خلف السكارنه: أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008، ص29.

أ - لغة : مشتق من وظيف توظيفا وظيفه، موظف.

ب - اصطلاحا: " هو كل شخص يتولى وظيفة أو مهمة تابعة للدولة وبغض النظر على

العلاقة التي تربطه بالإدارة وان تكون المهمة أو الوظيفة مؤقتة أو دائمة.⁽¹⁾

- معنى ذلك أنه أي فرد يتولى خدمة معينة تابعة للدولة إما يكون العمل مؤقت أو دائم.

- كما يعرف الموظف أيضا: " بأنه الشخص الذي يعين ويرسم بإحدى درجات السلم

الإداري بالإدارة المركزية التابعة للدولة أو المصالح الخارجية التابعة لها.⁽²⁾

- معنى ذلك أن الموظف هو كل شخص يعين في وظيفة ما إما تكون بالإدارة المركزية

التابعة للدولة أو المصالح الأخرى.

ج - التعريف الإجرائي:

الموظف هو كل شخص معين في وظيفة دائمة ويرسم في السلم الإداري ليقوم بواجباته

ومسؤولياته مقابل أجر محدد.

⁽¹⁾ - بوطبة مراد: دروس في الوظيفة العمومي، مطبوعة لطلبة السنة الثالثة ليسانس، تخصص قانون عام، جامعة بوقرة محمد، بومرداس ، 2017، ص17.

⁽²⁾ - محمد الأحسن: النظام القانوني لتأديب في الوظيفة العامة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون العام، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2015-2016، ص10.

1-6 الدراسات السابقة:

1-6-1 الدراسات المحلية

قام الباحث ابن خروور خير الدين بدراسة موسومة بـ "علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين المؤسسة التربوية الجزائرية" دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع في تخصص علم الاجتماع التربوية في قسم العلوم الاجتماعية.

السنة الجامعية : 2010 - 2011

تدور إشكالية البحث حول تحليل العلاقة الموجودة بين متغيرين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسات التربوية الجزائرية انطلاقا من اتخاذ ثمانية أبعاد مختارة لهما المتمثلة في متطلبات الدور الترقية، محتوى العمل، نمط الإشراف، ظروف العمل المادية، متطلبات الدور جماعة العمل، أحداث الحياة.

وقد تم صياغة الفرضية الأساسية على النحو التالي: توجد علاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين بالمؤسسة التربوية الجزائرية مجال الدراسة وتتفرع عن الفرضية العامة فرضيتين فرعيتين:

هناك علاقة بين المصادر الفرعية لضغوط العمل لدى المدرسين والضغط الكلي العام لهم في المؤسسات التربوية الجزائرية مجال الدراسة.

هناك علاقة فرعية بين العوامل الفرعية للرضا الوظيفي لدى المدرسين والرضا العام لهم في المؤسسات التربوية الجزائرية مجال الدراسة واستخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي والتقنية الملاحظة والمقابلة والوثائق والسجلات.

اختيار الباحث للدراسة عينة الحصر الشامل و من بين نتائج المتوصل إليها في هذا البحث ما يلي:

- محور ضغط الأجر يأتي في المرتبة الأولى بين المحاور الثنائية في علاقة بمستوى ضغوط العمل الكلي لأعضاء هيئات التدريس بمدارس بلدية العوينات يليه على الترتيب محور ضغط نمط الإشراف.

- أن المستوى العام الخاص بضغط العمل التراكمية لمدرسي هذه الابتدائيات وفق الأبعاد الثمانية المختارة وحسب مجتمع البحث المستخدم وصل إلى نسبة 66.66 % وهي نسبة أكبر من 50% والتي تتم عن وجود ضغوط معتبرة تؤثر على المدرسين العاملين في هذه المدارس.

- أن المستوى العام الخاص بالرضا الوظيفي الكلي لمدرسي هذه الابتدائيات وفق الأبعاد الثمانية المختار وحسب مجتمع البحث المستخدم يقدر بـ 36.85 % وهي قيمة أقل من 50% هي تعبر عن نقص الرضا الوظيفي لدى العاملين بهذه المؤسسة وما يؤكد نسبة عدم الرضا الوظيفي العام تقدر بـ 51.61% وهي نسبة أكبر من 50% فهي تعبر عن عدم الرضا العام الناتج من العوامل الثمانية السابقة.

الدراسة الثانية:

قامت الباحثة فهيمة حمدي بدراسة موسومة بـ " أثر ضغوط العمل عل أداء المورد البشري " دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية زرداني صالح بعين البيضاء " أم البواقي " مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال في قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة أم البواقي.

السنة الجامعية 2019 - 2014

- تدور إشكالية البحث حول التعرف عل الضغوط التي تواجه المورد البشري وانعكاسات على الأداء الوظيفي.

وقد تم صياغة السؤال المركزي على النحو التالي: هل تؤثر ضغوط العمل على أداء المورد البشري؟

وتتفرع عن السؤال المركزي سؤالين فرعيين:

- هل هناك علاقة بين ضغوط العمل الداخلية وأداء المورد البشري؟

- هل هناك علاقة بين ضغوط العمل الخارجية وأداء المورد البشري؟

استخدمت الباحثة منهج الوصفي التحليلي.

والنقنية استخدمت الاستبيان، واختارت الباحثة في الدراسة الميدانية العينة العشوائية تتكون من 32 عامل.

ومن بين النتائج المتوصل إليها ما يلي:

* توجد معاناة العاملون من مشكلات تتعلق بطبيعة العمل التي تتمثل فيما يلي:

تزايد أعباء ومسؤوليات العاملين بسبب قيامهم بأعمال متعددة وعدم وضوح أهداف وإجراءات العمل.

* أن هناك توافق بين فرضية البحث والنتائج المتوصل إليها إذ توجد علاقة عكسية بين العمل والأداء المورد البشري.

* من خلال تحليل النتائج تبين أن المتغير المستقل عدم إجابة العمل المكلف به بكفاءة هو أكثر من المتغيرات المستقلة المؤثرة على أداء المورد البشري.

التعقيب على الدراستين المحليتين:

من خلال استعراضنا للدراستين السابقتين التي تناولت ضغوط العمل تبين لنا أنهما تتشابه مع الدراسة الحالية من حيث استخدام نفس متغير ضغوط العمل.

كما أن هاتين الدراستين التي تناولت ضغوط العمل تناولته من جوانب مختلفة فقد ركزت على ضغوط العمل وعلاقته ببعض المتغيرات كالرضا الوظيفي، والأداء الوظيفي في حين أن هناك متغيرات تم إغفالها وهم تنطرق لها تلك الدراسات كموضوع ضغوط العمل وتأثيره على أخلاقيات المهنة .

كما نجد أن الدراستين ركزت على المنهج الوصفي في عملية التحليل والاستمارة والملاحظة في عملية جمع المعلومات.

من ناحية أخرى هناك جوانب في هذه الدراستين يمكن الاستفادة منها خاصة الإطار النظري للدراسة الحالية وذلك من خلال قائمة المراجع المعتمدة في إنجازها وكذلك الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة، كما تساعدنا أيضا في اختيار المنهج المناسب للدراسة.

1-6-2 الدراسات العربية:

الدراسة الأولى:

قام الباحث المعتصم بالله هاني علي أبو الكأس بدراسة موسومة بـ " أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير حكومية بقطاع غزة" قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة تخصص الإدارة والقيادة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى بغزة.

السنة الجامعية 2015:

تدور إشكالية البحث حول دراسة ومعرفة دور أخلاقيات المهنة في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير حكومية في تعزيز العلاقة بينهما من أجل تحقيق أهداف المنظمات غير حكومية.

وقد تم صياغة السؤال المركزي على النحو التالي: ما دور أخلاقيات المهنة في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير حكومية بقطاع غزة؟
وتتفرع عن السؤال المركزي أسئلة فرعية:

- ما مدى التزام العاملين في المنظمات غير حكومية بقطاع غزة بأخلاقيات المهنة؟
- ما مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في غير حكومية بقطاع غزة بأخلاقيات المهنة؟
- ما أكثر أبعاد أخلاقيات المهنة تأثيراً على الأداء الوظيفي؟
- ما علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي في المنظمات غير حكومية بقطاع غزة؟

واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والتقنية المستخدمة الاستبانة واختيار الباحث العينة العشوائية عددها 263 موظف.

- مستوى التزام العاملين في المنظمات غير حكومية بقطاع غزة بأخلاقيات المهنة بشكل عام بلغ 83.34%.

- مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات غير حكومية بلغ 79.93%.

- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير حكومية بقطاع غزة.

الدراسة الثانية:

قام الباحث أسامة محمد خليل الزيناتي بدراسة موسومة بـ " دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية " مجتمع الشفاء الطبي نموذجاً " قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة تخصص الإدارة والقيادة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى.

السنة الجامعية: 2014

تدور إشكالية البحث حول دراسة أخلاقيات المهنة ودورها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية من أجل تقديم النصيحة للعاملين في هذا المجال مما ينعكس إيجابياً على تقديم خدمة أفضل للمواطنين.

وقد تم صياغة السؤال المركزي التالي: ما دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية

الاجتماعية في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة؟

وتتفرع عنه عدة أسئلة فرعية:

- ما واقع أخلاقيات المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو الإدارة العليا في مجتمع

الشفاء الطبي؟

- ما واقع المسؤولية الشخصية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي

بغزة؟

- ما واقع المسؤولية الوطنية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟

- ما واقع المسؤولية الدينية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟

استخدم الباحث المنهج الوفي التحليلي والتقنية المستخدمة الاستمارة واختيار الباحث المسح

الشامل.

ومن نتائج المتوصل إليها ما يلي:

- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين ممارسة أخلاقيات المهنة بأبعادها وتعزيز المسؤولية

الاجتماعية في المستشفيات الحكومية.

- حظي بعد أخلاقيات المهنة نحو الإدارة العليا في المرتبة الأولى.

- معظم العاملين في المجال الصحي حاملي شهادة البكالوريا.

التعقيب على الدراستين العربيتين:

من خلال استعراضنا للدراستين السابقتين التي تناولت أخلاقيات المهنة نجد أنهما تناولت أخلاقيات المهنة من حيث دورها الاجتماعي للفرد كما ركزت على متغيرات الأداء الوظيفي والمسؤولية الاجتماعية، كما أن هناك متغيراً تتم إغفالها ولم تتطرق لها هاتين الدراستين كموضوع أخلاقيات المهنة وعلاقة بضغوط العمل.

كما نجد أن الدراستين ركزت على المنهج الوصفي في تحليلي والاستمارة في عملية جمع المعلومات.

من ناحية أخرى هناك جوانب يمكن الاستفادة منها وخاصة في إثراء الإطار النظري للدراسة، كما تساعدنا في اختيار المنهج والأداء المناسبة لعملية جمع المعلومات.

الفصل الثانی :-

*** مفهوم ضغوط

العمل والتنظير

السوسيولوجي له

تمهيد:

تعتبر ضغوط العمل من المظاهر التي لا يمكن تجنبها في المؤسسة حيث أنها تؤثر على كل أعضائها سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين لكن بدرجات متفاوتة حيث يستجيب الموظفون لتلك الضغوط بأساليب مختلفة فمنهم من تدفعهم إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف، وقد تدفع البعض الآخر إلى الإحباط والتوتر والقلق ومن خلال هذا الفصل سنحاول التعرض لضغوط العمل من خلال النظريات المفسرة له والمتمثلة في الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية والتقدير المعرفي وإبراز مراحل ضغوط العمل وأهم العناصر ثم التطرق إلى أنواعها ومصادرها وفي الأخير التطرق إلى أهم مؤشرات ضغوط العمل.

1-2 النظريات المفسرة لضغوط العمل:

لقد تعددت النظريات والنماذج المفسرة لضغوط العمل وهذا راجع لتعدد ظاهرة الضغوط من جهة وتعدد التخصصات المتناولة لضغوط العمل وسنحاول التطرق لبعض النظريات منها:

1-1-2 النظرية الفيزيولوجية: " نظرية هانز سيلبي Hans Selye "

قدم هانز سيلبي Hans Selye فهما لضغوط العمل حيث أكد على أن ردود فعل الفرد العامل لأحداث الضاغطة تتبع نمطا متسقا أطلق عليه نمط التكيف العام للأغراض المتزامنة وفقا للتصورات النظرية وكما اعتبر أن أعراض الاستجابة الفيزيولوجية للضغط هدفا للمحاولة على الثبات والحياة، وكما حدد أيضا أن استجابة الأفراد للضغوط العمل تمر بثلاثة مراحل وهي مرحلة الإنذار ثم المقاومة ثم الإنهاك.⁽¹⁾

وبالتالي فقد فسّر هانز سيلبي الضغط تفسيراً فيزيولوجياً.

2-1-2 النظرية النفسية:

تشير هذه النظرية أن الضغط حالة داخلية متمثلة في الصراع النفسي والتوتر والقلق وان الضغط يستمر بداخل الفرد حيث يلجأ الفرد إلى استخدام الميكانزمات النفسية مثل الأفكار والتي تعتبر دفاعات سلبية ضد الضغط.⁽²⁾

(1) - يوسف كمال: ضغوط العمل لدى القيادة الإدارية وأثرها على عملية اتخاذ القرارات، مكتبة الوفاء القانونية، ط1، الإسكندرية، 2016، ص83.

(2) - سامي محسن الختاتنة: علم النفس الإداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011، ص53.

2-1-3 نظرية التقدير المعرفي: لازاروس **lazarus**

تعتبر هذه النظرية من أهم النظريات التي تناولت لضغوط العمل وقد جاءت هذه النظرية نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي والإدراكي والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للضغط ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وترى نظرية التقدير المعرفي أن الضغوط تنشأ عندما يوجد تناقص بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد والإدراك في مرحلتين هما:

- المرحلة الأولى: هي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

- المرحلة الثانية: هي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على مشكلات التي تظهر في المواقف.⁽¹⁾

وبالتالي فالضغط عند لازاروس **lazarus** يكون نتيجة للمعرفة والإدراك والتفكير.

2-1-4 نظرية هنري موراي **Henry Murray**

تعتبر نظرية موراي نظرية تفاعلية لأنها تنظر للسلوك على انه نتاج لحاجات داخلية تتفاعل مع الضغوط الخارجية التي يتعرض لها الفرد في بيئة العمل، وقد ربط **Henry Murray** بين مفهوم الضغط والحاجة على اعتبارهما أنها أساسيات في تفسير السلوك الإنساني، حيث

⁽¹⁾ -سليمانى سعيدة: مصادر ضغوط العمل وانعكاساتها على الأطباء وشبه الطبيين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة العقيد أكلي محمد لجاح ، البويرة، 2016، 2017، ص ص 34، 35.

يمثل مفهوم الحاجة المحددات الجوهرية للسلوك أما الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة تسير أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين وترتبط الضغوط بالأفراد أو الموضوعات التي لها دلالات مباشرة تتعلق بمحاولات الفرد لإشباع متطلبات حاجاته.

وقد ميز هنري موراي بين نوعين من الضغوط:

- **ضغط ألفا:** يشير إلى خصائص الموضوعات والأفراد ودلالاتها كما هي.

- **ضغط بيتا:** تشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأفراد كما يدرها الفرد.⁽¹⁾

وبالتالي فإن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الثاني.

2-1-5 النظرية السلوكية:

انطلقت النظرية السلوكية في تفسيرها لضغوط على أنها مثيرات يستجيب لها الفرد بطريقة

غير مناسبة حيث تولد لديه الانزعاج ويقوم بتكرار الاستجابات رغم عدم مناسبتها.⁽²⁾

وحسب السلوكيون فإن النتائج النفسية والسلوكية التي تحدثها.

الضغوط تحدث من السلوك ومدى تأثيره على نمط سلوك الفرد والضغط في نظرهم يؤدي إلى

القلق ولكنه في الغالب يكون ناجحاً وعملياً لأنه يؤدي بالأفراد إلى اتخاذ القرارات الصحيحة

وبقوى ادارته التي تمكنه من مواجهة الفشل.⁽³⁾

(1) - عبد الرحمان العيسوي: سيكولوجية العمل والعمال، دار الراتب الجامعية، لبنان، د، ت ، ص 50.

(2) - بن مهوب سارة، سلاطنة هشام: دور إدارة الوقت في تخفيض ضغوط العمل، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص

التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية، جامعة عين تموشنت، 2017، 2018، ص 53.

(3) - المرجع نفسه، ص 53.

2-1-6 نظرية سبيلبرجر Spelburger

تعتبر نظرية سبيلبرجر في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده، فقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة، فالقلق كسمة هو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية، وقلق الحالة هو قلق موضوعي يعتمد على الظروف الضاغطة.

وعلى هذا الأساس يربط سبيلبرجر Spelburger بين الضغط وقلق الحالة، ويعتبر الضغط الناتج ضاغطا مسببا لحالة القلق كما اهتم سبيلبرجر Spelburger بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة ويميز بين حالات القلق الناجمة عنه. وكما يميز بين مفهوم الضغط والقلق، فالقلق عنده عملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية أما الضغط يشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي.⁽¹⁾

2-1-7 نظرية مارشال : Marchal

تعتبر نظرية مارشال عن العوامل المسببة لضغوط العمل ومختلف الأعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه لضغوط العمل ، وقد تطرق مارشال Marchal لمختلف العوامل التي تسبب الضغط وربطها بالمناخ التنظيمي الذي يحوي مجموعة من الأسباب التي تساهم إلى حد كبير في عدم تكيف الفرد داخل العمل من خلال علاقات العمل السائدة بين الرؤساء والمرؤوسين ، كما أن التداخل الوظيفي وعدم تحديد الصلاحيات والمهام بين

(1) - فاروق السيد عثمان : القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، ط1، 2001، ص 99.

الأفراد العاملين قد تحدث توترات ، إضافة إلى عوامل أخرى تتمثل في النمو الوظيفي والدور الوظيفي ، وكل هذه العوامل تؤثر بشكل سلبي على الفرد مما يخلق العديد من الأعراض السلبية خاصة ما يتعلق منها بالفرد وأخرى بالمؤسسة .⁽¹⁾

من خلال استعراضنا للنظريات المفسرة لضغوط العمل يتضح أنها متعددة ومتباينة من حيث إجماع العلماء حولها غير أن هذه النظريات قد ركزت على جوانب معينة دون جوانب أخرى في تفسيرها لضغوط العمل فمثلا النظرية الفزيولوجية تركز على الجانب المادي والجسمي للموظف أما النظرية النفسية تركز على الجانب النفسي الداخلي للموظف أما النظرية السلوكية تركز على سلوك الفرد.

2-2 مراحل ضغوط العمل :

يقسم هانز سيلبي Hans Selye مراحل ضغوط العمل إلى ثلاثة مراحل :

2-2-1 مرحلة الإنذار:

تمثل مرحلة رد الفعل الأولى تجاه ضغوط العمل التي تتمثل في التفاعلات الجسمانية والنفسية الداخلية والتي يترتب عليها توتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الأعراض وكلما زادت حالة الإجهاد أو الضغط انتقل الفرد إلى درجة عالية من الشعور بالقلق والتوتر والإرهاق.

(1) - عبد الرحمان العيساوي: مرجع سابق، ص 48، 47.

2-2-2 مرحلة المقاومة :

تبدأ هذه المرحلة مع تزايد ضغوط العمل وارتفاع مستوى القلق والتوتر وعادة ما يترتب عن هذه المقاومة عديد من الظواهر السلبية منها إصدار قرارات متعددة وعاجلة وحدوث نزاعات قوية وظهور عديد من المواقف التي تخرج عن سيطرة الفرد والمؤسسة بصورة قد تؤدي إلى انهيار المقاومة وظهور مجموعة أخرى من المشكلات والأعراض السلبية. (1)

2-2-3 مرحلة الإرهاق :

تظهر هذه المرحلة مع انهيار المقاومة وظهور العديد من الأعراض المرتبطة بالضغط وغيرها من المخاطر التي تمثل تصديرات مباشرة أو غير مباشرة لكل من الفرد أو المؤسسة. (2)

يتضح مما سبق أن مراحل ضغوط العمل متتالية كل مرحلة تؤدي إلى المرحلة التي تليها ولا يمكن الوصول إلى المرحلة الأخيرة قبل المرور على ما سبقتها من المراحل ومن هنا فالموظف يمر بثلاثة مراحل عند تعرضه لأي ضغط .

3- عناصر ضغوط العمل :

- سيزلافيا ، ولاس sizlafie wallace أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية لضغوط العمل في المؤسسة :

(1) - مقبولة محمد المفلح: ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين، دار هدى للنشر والتوزيع، د.ت، ص 43.

(2) - المرجع نفسه، ص 44.

2-3-1 عنصر المثير :

يحتوى هذا العنصر على القوى المسببة للضغط والتي تقتضي إلى الشعور بالضغط وقد يكون مصدر هذا العنصر إما البيئة أو الفرد أو المؤسسة.

2-3-2 عنصر الاستجابة :

يمثل هذا العنصر ردود الفعل الجسمية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد اتجاه الضغط مثل : التوتر والقلق والإحباط وغيرها .

2-3-3 عنصر التفاعل :

هو التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له ويأتي هذا التفاعل من العوامل البيئية والتنظيم وجماعة العمل.⁽¹⁾

وعليه فإن ضغوط العمل تنشأ نتيجة التفاعل بين مسببات الضغط والخصائص الشخصية التي يتسم بها الموظف أي نتيجة العلاقة بين الموظف ومحيطه في العمل .

2-4- أنواع ضغوط العمل :

حاول الباحثون في موضوع العمل تقسيمها إلى أنواع حسب معايير تصنيف معينة وهي كالتالي :

(1) - خالد عيادة عليّات: ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، دار الخليج للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015، ص ص 53-54.

2-4-1 تقسيمها وفق لمعيار الأثر :

حسب هانز سيلبي Hans Selye تقسيمها إلى نوعين :

ضغوط ايجابية : هي عبارة عن تلك الضغوط الإيجابية والمفيدة التي تكون مهمة وضرورية للفرد والمؤسسة فالنسبة للفرد تكون الضغوط الايجابية بمثابة حافز لمواجهة التحديات في العمل وتحسين الأداء ومن ثم تحقيق النجاح ، أما بالنسبة للمؤسسة فإنها تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية وأداء الفرد وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على إنتاجية وجودة العمل .

ضغوط سلبية : هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على الفرد والمؤسسة ، حيث تسبب للفرد انخفاض في الدافعية والشعور بالإرهاق والقلق أما بالنسبة للمؤسسة تحملها تكاليف ناتجة عن عدم الرضا الوظيفي للفرد مما يؤثر في أدائه وكذلك حدوث حالات التغيب والتسرب الوظيفي مما يؤثر في نوعية وكمية إنتاج المؤسسة وتدهور وضع الفرد .⁽¹⁾

2-4-2 تقسيمها تبعا للفترة الزمنية حسب Jains " جينس "

• **الضغوط البسيطة :** هي التي تستمر من ثواني قليلة إلى ساعات طويلة نتيجة عن مضايقات الصادرة عن الفرد .

(1) - يوسف يعقوب شحادة، تغريد رشيد كاظم: إدارة الضغوط المهنية لدى الإدارات المدرسية من وجهة نظرها، مجلة الأستاذ، العدد 221، المجلد الثاني، 2017، ص 246.

• الضغوط المتوسطة : هي التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية ، أو زيادة فرد غير مرغوب فيه .

• الضغوط الشديدة : تستمر عادة من أسابيع إلى أشهر مثل الإيقاف عن العمل أو التنقل إلى العمل .⁽¹⁾

2-4-3 تقسيمها وفق لمصادرها :

يمكن تقسيمها إلى ثلاثة أنواع : « Mc grath »

- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية : تظهر لدى الأفراد الذين يتقاهمون معا في مجالات العمل مع الزملاء .

- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية : يتعرض لها الفرد داخل المؤسسة أثناء ممارسة مسؤولياته لمهام وظيفية وتتضمن مصادر متنوعة .

- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: ترجع إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة وهي تختلف من شخص لآخر نتيجة الفروق الفردية.⁽²⁾

⁽¹⁾ - لعجايلية يوسف: مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، علم النفس والعمل والتنظيم ، جامعة محمد خضير، 2014، 2015، ص36.

⁽²⁾ - عثمان مريم: الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، علم النفس والعلوم التربوية، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، 2009 - 2010، ص 27.

2-4-4 تصنيفها من حيث المحور:

يمكن تقسيمها إلى أربعة محاور:

• **المحور المادي:** وهو يتصل أساسا بالجانب المزايا المادية التي تسعى قوى الضغط الحصول عليها .

• **المحور المعنوي:** وهو يتصل بالمناخ العاطفي والنفسي العام لمتخذ القرار ومن بين الضغوط الناجمة عنه التوتر والقلق.

• **المحور السلوكي:** تتصل هذه الضغوط أساسا بالقيود التي يمكن أن توضع على سلوك متخذ القرار في المؤسسة من حيث قدرته على إصدار الأوامر والتوجيهات التنظيمية.

• **المحور الوظيفي:** يتعلق بالأداء الوظيفي خاصة أداء العاملين بالوظيفة في أدائهم المتصل بالوظائف الأخرى كما تتصل هذه الضغوط بالهيكل التنظيمي للمؤسسة. (1)

تبين من خلال ما تم عرضه أن لضغوط العمل عدة أنواع فهناك من يقسمها من حيث النتائج وهنالك من يقسمها من حيث الفترة الزمنية وكذلك وفقا لمصدرها وأخيرا من حيث المحور كما أن لكل منها خصائص ومواصفات.

(1) - لعجايلية يوسف: مرجع سابق، ص 38.

2-5 مصادر ضغوط العمل :

تتعدد مصادر ضغوط العمل وتختلف من بيئة عمل لأخرى ولهذا اختلف الباحثون في تصنيفها ومن بين هذه المصادر على ما يلي :

• **عبأ العمل:** ويقصد به الأنشطة والمهام التي يكلف بها الموظف وقد يكون عبأ العمل أكبر من قدرات الموظف وإمكاناته أو أقل منها .

فعبأ العمل الزائد يترتب عليه الأخطاء في الأداء وتدني صحة الموظف كما أن عبأ العمل المنخفض يسبب شعورا بعدم الارتياح والملل لأن هذا العمل القليل لا يؤدي إلى حماس واهتمام الأفراد مما يؤدي بهم إلى الإهمال والقلق. (1)

• **غموض الدور:** ويعني نقص المعلومات التي يحتاجها الموظف لأداء عمله وعدم وضوح سلطاته وصلاحياته مما ينجم عنه حالة من عدم التأكد والتوتر ويمكن حصر أسباب غموض الدور في أربعة أسباب وهي :

- عدم إيصال المعلومات الكافية إلى الموظف فيما تتعلق بالدور المطلوب منه في العمل.

- عدم وضوح السلوكيات التي تمكن الموظف من أداء الدور المتوقع منه.

- توتر العلاقات بين الموظفين في العمل.

- تصور قدرات الفرد. (2)

(1) - عبد اللطيف مصلح محمد عايض، عبد المغيث يحي الشمسي: ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي" دراسة تطبيقية على الشركة اليمنية للغاز"، مجلة الدراسات الاجتماعية، جامعة العلوم التكنولوجية، العدد 38، ديسمبر 2013، ص 204.

(2) - خالد عيادة عليما: مرجع سابق، ص 64.

• **صراع الدور :** يمثل صراع الدور مصدر ضغط الموظف ، عندما يكون دور عمل الموظف غير واضح وغير محددة بشكل دقيق ، يؤدي ذلك إلى حدوث صراع بين الموظف وزملائه أو بين الموظف و مسؤوله حول القيام ببعض الأنشطة والمهام ، كما يحدث صراع الدور عندما يتسلم الموظف توجيهات متعارضة حول كيفية تأدية الدور.⁽¹⁾

• **نظم الأجور الحوافز:** مجموعة الظروف التي تؤثر في بيئة العمل وتعمل على تحفز الأفراد وإشباع رغباتهم التي يسعون لإشباعها عن طريق العمل وكما يرتبط هذا المصدر مباشرة بشعور الموظف أنه سيحصل على مقابل لما يقدمه للمنظمة من جهد.

وأن ضعف الرواتب والأجور وعدم نظم الحوافز شعور الفرد بالإحباط وعدم الرغبة في بذل الجهد وبالتالي يصبح الموظف يتهرب من أداء الأعمال.

• **تقييم الأداء:** إن عدم وجود نظام فعال لتقييم أداء الموظفين بالمؤسسة في الأخير لن يحصلوا الموظفين على حقهم المناسب من التقدير المادي أو المعنوي من الأعمال التي يقومون بها.

وبالتالي هنالك العديد من الأسباب تجعل الموظفين يكرهون تقويم الأداء لأنها تخلق لديهم نوعا من التوتر والضغط وذلك بسبب غياب المعايير الواضحة التي تقوم عليها عملية التقويم.⁽²⁾

(1)– عبد اللطيف مصلح، محمد عايض عبد المغيث: مرجع سابق، ص 204.

(2)– خالد عيادة عليّات: مرجع سابق، ص ص 61، 62.

2-5-2 مصادر بيئية : وتتمثل المصادر البيئية في العناصر التالية :

• الحرارة: فهي تشكل مصدر الضغوط في مكان العمل فزيادتها أو نقصانها فإن العامل يشعر بالبرد أو الحرارة فيتكون له ضغط في عمله.

• الضوضاء: تعتبر الضوضاء من المصادر الرئيسية لحدوث الضغط سواء تعلق الأمر بشدته أو وقوعه بشكل مفاجئ وبالتالي فالضوضاء الزائدة فقد تسبب أضرار نفسية وعضوية للموظف.

• الإضاءة: تعتبر الإضاءة أيضا من مصادر ضغوط العمل فنقصها يولد ضعف في مقدرة العيون على الإبصار وبالتالي زيادة نسبة الحوادث.

• التهوية : حيث أن جو العمل يحتاج إلى تجديد الهواء بصفة مستمرة.⁽¹⁾

2-5-3 مصادر وظيفية:

علاقات العمل: تتمثل علاقات العمل في سوء العلاقة بين الموظف وزملائه أو بين الموظف ومروؤسه أو سوء العلاقة بين الموظف وبين رؤسائه، حيث تتمثل في عدم تقويضه صلاحيات كافية أو عدم تقديرهم لمجهوداته مما يولد ضغطا للموظف من طرف الزملاء لأنه يكون في ضعف أمام زملائه .

(1) - خليف مسعود، قدور عمار: ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص تسيير عمومي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018، 2019، ص6.

• **صنع القرارات:** إن القرارات التي تفرض على الموظفين من أعلى دون مشاركتهم في

عملية صنعها تعتبر من مصادر ضغوط العمل وهذا يرجع لسببين هما: (1)

- عندما لا يطلب من الموظف المشاركة في عملية اتخاذ القرارات يشعر أنه مهمل وليس

لأفكاره وآرائه قيمة ويؤدي به هذا إلى معاناة.

- عندما لا يجد الموظف فرصة للتأثير على الأحداث الهامة المرتبطة بوظيفته فإنه يعاني

من الشعور بالعجز.

• **التغذية العكسية:** يميل الموظفون بطبيعتهم إلى معرفة مردود نتائج أعمالهم من خلال

نظم التغذية العكسية كنوع من التقدير المعنوي لما يبذلوا من جهد أو ما قدموه من خدمات

وبالتالي فإن افتقار المنظمة لنظام متكامل للتغذية العكسية يؤدي إلى شعور الموظف

بالإحباط والتوتر. (2)

• **طبيعة الوظيفة:** تتفاوت المهن من حيث المسؤوليات ، طريقة الأداء والنتائج المترتبة

على السلوك أو ما يقوم به الموظف ، وهذا التباين يؤدي إلى إيجاده درجات مختلفة من

الضغوط التي يتعرض لها الموظف. (3)

وبالتالي فإن طبيعة الوظيفة تعد مصدرا للضغط كون أن تأثير الوظائف والمناصب يختلف

باختلاف شاغلها ومنه فإن الضغوط لا تختلف من موظف لآخر.

(1) - خالد عيادة عليمات: مرجع سابق، ص ص 73 ، 74.

(2) - المرجع نفسه، ص 74.

(3) - لعجايلية يوسف: مرجع سابق ص 63.

2-5-4 مصادر شخصية : وتتمثل فيما يلي :

• **الأدات الشخصية :** يتعرض الأفراد في حياتهم الشخصية لأحداث أو تغيرات تسبب لهم الضغوط فمثلا الصراع بين متطلبات الحياة الشخصية والمهنية من شأنها أن تساهم في خلف ضغوط العمل وبالتالي هنالك تأثير متبادل بين الحياة الشخصية والمهنية.

• **قلة ونقص القدرات والخبرات :** تعد المهارات والخبرات التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على ردود فعله لضغوط العمل ، إذا أن قلة التدريب ووضع الموظفين في مناصب غير مؤهلين للعمل فيما يجعلهم غير قادرين على التأقلم والتعامل مع وظائفهم بالتالي يشعرون بالضغوط .⁽¹⁾

• **الحالة النفسية والبدنية :** إن الحالة النفسية والبدنية للموظف لها تأثير على مستوى معاناته من الضغط ، فالحالة النفسية تحدد طبيعة للاستجابة ، كذلك فالتعب الشديد له تأثير كبير على إدراك مسببات الضغط والموظف الذي يفقد الثقة بالنفس يستجيب بصورة سلبية للمواقف الضاغطة التي تتطلب نوع من التحدي .⁽²⁾

بعد التوصل إلى مصادر ضغوط العمل المختلفة تبين أن الضغوط لا تصدر من مصادر مختلفة تؤثر على الموظف داخل بيئة عمله مما تؤدي به إلى التغيب عن العمل والتباطؤ وضعف أدائه ، وكذلك التسرب الوظيفي .

(1) - عدان نبيلة: ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الأكاديمي، ط1، عمان، 2019، ص37.

(2) - خالد عيادة عليمات: مرجع سابق، ص80.

2-6- مؤشرات ضغوط العمل :

لضغوط العمل مؤشرات عديدة بسبب المصادر المختلفة التي يتعرض لها الموظف

ويمكن تصنيف مؤشرات العمل إلى :

2-6-1 مؤشرات فزيولوجية :

هنالك العديد من الآثار الفزيولوجية التي تتجم عن تعرض الموظف للضغوطات حيث تختلف النتائج الجسمية والصحية من الموظف لآخر وقد أوضحت العديد من الدراسات وجود علاقة طردية بين ضغوط العمل والظواهر الصحية ، فبيئة العمل تمثل مثيرا يتعرض له الموظف من خلال تفاعلات داخل المؤسسة سواء كانت من العلاقات مع الزملاء أو مع المدير، إن محيط العمل مسؤولا عن إحداث هذه الأعراض ومن بين الظواهر الصحية التي تؤثر على الموظف هي : ارتفاع ضغط الدم ، الصراع .⁽¹⁾

2-6-2 مؤشرات نفسية : يمكن توضيح مؤشرات ضغوط العمل في الجانب النفسي في

النقاط التالية :

- التحول في المزاج والانفعال: عندما يشعر الفرد بالضغط يصاب بحالة من التوتر والإجهاد وتنبئ بأن الجسم مهدد باختلال التوازن مما تظهر عليه ومن الأعراض الانفعالية مثل الإحباط، القلق، التوتر.

⁽¹⁾ - عريفي جيدة: صراع الدور وانعكاساته على ضغوط العمل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة 8 ماي 1945، قالمة 2012-2013، ص 81.

• **كراهية العمل:** يعتبر كراهية العمل من المؤشرات النفسية حيث نتيجة للظروف الاقتصادية وصنف فرص العمل ومحدودية المجالات التي يمكن للفرد أن يعمل فيها ، حيث يقبل الموظف أي وظيفة من أجل حصول على الدخل .

ومن ثم يشعر الموظف بالإثراء مما يتولد له حالة الاغتراب عن العمل.(1)

• **عدم الرضا الوظيفي:** حيث مع استمرار وجود الموظف في الوظيفة التي لا يرغبها، ومع الزملاء غير مناسبين، ووجوده في ظروف غير مناسبة من حيث الإضاءة والتهوية والنمط الإشرافي والإداري.

تتبعه المؤسسة كل هذه الضغوط تحدث عدم الرضا عن الوظيفة لدى الموظف ومن ثم تدني إنتاجية الموظف(2) .

2-6-3 المؤشرات السلوكية والاجتماعية:

من بين هذه المؤشرات ما يلي :

• **انهيار علاقات العمل:** إن ارتفاع مستوى الضغوط داخل بيئة العمل ، قد يترتب عنه انخفاض مستوى العلاقات الإنسانية وخاصة علاقات العمل حيث تكثر الصراعات بين الموظفين وبالتالي تنخفض الجهود الموجهة للأداء.(3)

وبالتالي تصبح علاقات العمل عرضه للانهايار .

(1) - ابن خروور خير الدين: مرجع سابق، ص ص 66-67.

(2) المرجع نفسه، ص 67

(3) - عريفي جيدة: مرجع سابق، ص 83.

- عدم الانتظام في العمل والتغيب: إن وجود مناخ وبيئة عمل غير ملائمة وظروف عمل سيئة يؤدي هذا إلى انقطاع الموظفين عن الحضور أو الانضمام في العمل وتزداد حالات التغيب واختلاف الأعذار للانصراف من العمل مبكرا والهروب أثناء ساعات العمل الرسمية.
 - ضعف الاتصالات : يؤثر المستوى المرتفع من ضغوط العمل على أنماط الاتصالات بين الموظفين في المؤسسة فتشير الدراسات إلى أن صراع الدور وغموض الدور يؤديان إلى انخفاض في معدل الاتصال بين الموظفين في بيئة العمل ويترتب عن ذلك سوء فهم إنجاز المهام والأنشطة خاصة التي تعتمد على بعضها البعض. (1)
- يتضح من خلال ما سبق ذكره أن لضغوط العمل عدة مؤشرات والتي تتجسد في مظاهر وسلوكيات يسلكها الموظفون في بيئة عملهم كما يتبين أنها متداخلة ولا يمكن فصلها عن بعضها البعض بصورة مستقلة لأنها تشكل وحدة المشاعر التي يعاني منها الموظفون . كما تشترك هذه المؤشرات في نقطة واحدة فأنها تضر بأهداف المؤسسة وأهداف الموظف على حد سواء.

(1) - ابن خروور خير الدين: مرجع سابق، ص 68.

خلاصة الفصل:

يتضح من خلال تناوله أن لضغوط العمل أثرا كبيرا على سلوك الموظفين داخل المؤسسة وحيث يترك عادة آثار سلبية على جسمانية ونفسية الموظفين مما يولد لديهم حالات الإحباط وبالتالي عدم الرضا والذي ينعكس على فعالية آدائهم داخل المؤسسة التي يعملون بها .

الفصل الثالث :-

*** مدخل نظري

حول أخلاقيات

المهنة ***

تمهيد :

تعد أخلاقيات المهنة من أهم الموجهات المؤثرة في سلوك الموظف لأنها تشكل لديه رقبيا داخليا تزوده بأطر مرجعية ذاتية يسترشد بها في عمله وتقوم أدائه وعلاقاته مع الآخرين، وإن الالتزام بتلك الأخلاقيات أمر ضروري وواجب يتحدد مقدار انتماء الموظف لمهنته بموجب درجة التزامه بقواعد المهنة.

ومن خلال هذا الفصل سأحاول التعرض لأخلاقيات المهنة من خلال نشأتها والنظريات المفسرة لها وأهميتها ثم التطرق إلى مصادر أخلاقيات المهنة وأبعادها وفي الأخير التطرق إلى وسائل ترسيخها.

3-1- نشأة وتطور أخلاقيات المهنة :

يرجع تاريخ الاهتمام بأخلاقيات المهنة إلى بدايات ظهور الحضارة اليونانية وقد اهتم أفلاطون وارسطو بموضوع الأخلاق في شؤون الأفراد والعمل.

ثم انتقلت هذه الفلسفة إلى الفلسفة الحديثة وكان لفلاسفتها رؤى مختلفة اتجاه الأخلاق وعلى هذه الأخيرة تحقيق أكبر قدر من المنفعة لأكبر عدد من الأفراد.

وخلال عصر الإصلاح في القرون الوسطى برزت شخصيات إصلاحية أمثال مارتن لوثر Martin Luther وجون كالفن John Calvin حيث قاما بمناقشة التجارة والأعمال وفتحت الطريق لتعزيز أخلاقيات المهنة .

وبعد عصر الإصلاح الذي يعد نقطة البداية التي انطلقت منها أوروبا لبناء نهضة الأعمال وخلال هذه الفترة كان هنالك جدل بشأن فصل الدين عن الدولة وظهورها ما يعرف بالاقتصاد السياسي.⁽¹⁾

ولكن في القرن 16 أصبحت المواقف ايجابية اتجاه العمل وذلك نتيجة لكتاب ماكس فيبر max weber الأخلاقيات البروتستانتينية وروح الرأسمالية إذ وظّف القيم الدينية لخدمة الاقتصاد وقد أوضح في كتابه العوامل الأساسية لأخلاقيات وهي الاجتهاد والنظام في العمل.

(1) - بوذراع أمينة: دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماجستير، علوم تسيير، جامعة المسيلة، 2012 - 2013، ص19.

وفي القرن 18 أكد آدم سميث Adam Smith على قيمة العمل وحرية الأعمال وفي

نفس الفترة ظهرت الثورة الصناعية والتغيرات التي رافقت الأعمال.⁽¹⁾

خلال هذه الفترة زادت حدة المشاكل الأخلاقية مما أدى هذا إلى ظهور بعض المدارس

منها مدارس الفكر الإداري التي حاولت رسم منهجية للعمل تتناسب مع طبيعة كل مرحلة

من المراحل التي تمر بها الأعمال .

وأما في السبعينات من القرن الماضي ظهور أخلاقيات المهنة في حقل المنظمات عام

1974 وفيه قام عقد أول مؤتمر لها في جامعة كنساس.⁽²⁾

وبالتالي أصبحت أخلاقيات المهنة في العصر الحالي تمثل تحدياً حقيقياً يواجه

المؤسسات ويحدد لها سبل النجاح.

وفي الأخير نستخلص أن نشأة وتطور أخلاقيات المهنة مرت بعدة مراحل من الحضارة

إلى الدين ثم إلى العصور الحديثة إلى يومنا هذا وحيث أن الأخلاقيات كانت مع الأفراد منذ

البدء وتطورت مع تطور جوانب حياته وبالتالي فالأخلاقيات تمتلك إرثها التاريخي من

التفكير والتطور.

(1) - نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2015، ص50

(2) - بودراع أمينة: مرجع سابق، ص 21.

3-2- النظريات المفسرة لأخلاقيات المهنة :

تعتبر النظريات الأخلاقية أساسية لتفسير وفهم الجوانب الأخلاقية المختلفة في التصرف الإنساني ولذا قد ظهرت العديد من النظريات في هذا المجال مفسرة لأخلاقيات المهنة ومن بين هذه النظريات ما يلي:

3-2-1 نظرية الحقوق الأخلاقية :

إن هذه النظرية تعتبر من بين النظريات المفسرة لأخلاقيات المهنة وحيث " تقوم على أساس أن للأفراد حقوق يتمتعون بها وهذه الحقوق نوعان حقوق أخلاقية وأخرى قانونية ويجب احترامها وحمايتها.(1)

وإن هذه النظرية تقر بأن الأعمال الجيدة تكون بسبب الأعمال التي يتم إتباعها في العمل وليست بسبب المنفعة بمعنى ذلك أن القيمة الأخلاقية للعمل لا تعتمد على النتائج لأن هذه الأخيرة غير مؤكدة في الوقت التي يتم فيه اتخاذ القرار. والقرار الصائب أخلاقيا هو ذلك القرار الذي يحفظ حقوق الأفراد.(2)

وبالتالي إن هذه النظرية تقوم باتخاذ القرارات والسلوك مع مراعاته الحقوق لدى الأفراد.

(1) نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، الوراق لنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص54.

(2) يعقوب سالم : أخلاقيات العمل الوظيفي ودوره في بناء الهوية التنظيمية في الإدارة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم اجتماع، تخصص إدارة وعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017، 2018، ص 55.

3-2-2-2- نظرية العدالة :

تعتبر نظرية العدالة من بين أهم النظريات المفسرة لأخلاقيات المهنة حيث أن كل مؤسسة يحبب أن تكون هنالك عدالة بين الأفراد.

حيث أن السلوك الأخلاقي في هذه النظرية يعتمد على الإقناع بأن القرارات الأخلاقية لا تفرق في المعاملة بين الأفراد ولا يكون هنالك تحيز لفرد عن آخر وهذا وفقا لقواعد قانونية وهنالك يوجد ثلاثة أشكال للعدالة وهي عدالة توزيعية، تعويضية، جزائية.⁽¹⁾ وبالتالي هذه النظرية تقوم بتوزيع وتخصيص الأفراد دون تحيز بين في العمل.

3-2-3 النظرية النفعية :

تقوم هذه النظرية على أساس المنفعة وذلك من أجل تحقيق المنفعة والخير للأفراد. "حيث أن المنفعة المحققة هي الهدف للسلوك الإنساني أي أن لكل نشاط منافع وأن النشاط الصحيح هو الذي ينتج منافع أكبر للمجتمع."⁽²⁾ وعليه يجب أن تكون للمؤسسة أهداف تنظيمية واسعة لتشمل منافع الأفراد.

3-2-4 النظرية الغائية :

إن هذه النظرية تقوم على أساس أن لكل فرد هدف وغاية يريد الوصول إليها بمختلف الطرق والوسائل.

(1) - المرجع نفسه، ص 55.

(2) - نجم عبود نجم: المرجع السابق، ص 54.

وتحاول هذه النظرية الوصول إلى الإجابة عن نوعين من الأسئلة الأولى يتمثل إذا كان الهدف يوصل إلى غاية معينة ومرغوب فيه ، أما الثاني عكس ذلك إذا كان السلوك يوصل إلى نتائج مرغوبة أم لا، وبالتالي يطلق على هذه النظرية بنظرية الاتجاهين. الأول اتجاه الأناية ويركز على النتيجة الأفضل للفرد الذي يتخذ القرار وهذا الاتجاه لا يهتم⁽¹⁾.

هل الصراعات بين المصالح الأساسية المختلفة للأفراد أما الاتجاه الثاني يركز على الفائدة ويبحث عن النتيجة الأفضل للأفراد⁽²⁾.

يتضح من خلال النظريات التي تم عرضها أن لكل نظرية وجهة نظر مختلفة عن الأخرى فنظرية الحقوق الأخلاقية ركزت على الحقوق التي يتمتع بها الأفراد والتي يجب احترامها عند اتخاذ القرارات أما نظرية العدالة فهي تركز على العلاقة بين الحقوق والواجبات وتقر بالإنصاف بين الأفراد داخل المؤسسة في حين أن النظرية النفعية تركز على العمل الذي يحقق أكبر قدر من المنفعة للأفراد لكن النظرية الغائبة فقد ركزت على الجانب الغائي والوصول إليه بأي طريقة.

(1) - يعقوب سالم: المرجع السابق ، ص 54.

(2) - المرجع نفسه، ص 54.

3-3- أهمية أخلاقيات المهنة:

إن الالتزام بأخلاقيات المهنة ومبادئها تعود بأهمية وفوائد عديدة على الفرد والمجتمع والمؤسسة وتبرز في النقاط التالية:

- على مستوى الفرد :

- ✓ تساعد أخلاقيات المهنة الفرد في بناء حياته وتشكيل شخصيته.
- ✓ تعتبر المعيار الذي يحكم تصرفات الفرد في حياتهم العامة وتضبط سلوكه وتوجيهه.
- ✓ تعمل كذلك أخلاقيات المهنة على وقاية الفرد من الانحراف وكذلك تلعب دور رئيسا في حل الخلافات بين الأفراد.
- ✓ تمثل أحكام معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين.

- على مستوى المجتمع:

- ✓ الالتزام بأخلاقيات المهنة تسهم في تحسين المجتمع بصفة عامة ، حيث تقل الممارسات غير عادلة وتمتع الأفراد بتا كفى الفرص.
- ✓ إن الالتزام بأخلاقيات المهنة تدعم الرضا والاستقرار الاجتماعي.
- ✓ الالتزام بأخلاقيات المهنة كذلك تحمي المجتمع من الانحرافات الاجتماعية وكما تعمل أيضا على تحقيق التنمية الاجتماعية.(1)

(1)- بلال خلف السكارنه: أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008، ص ص 25، 26.

- على مستوى العمل:

✓ تعمل أخلاقيات المهنة على ضبط سلوك الموظف التي يتحلى بها أثناء أداء عمله والمهام المكلف بها.

✓ التخلص من الطابع التسلطي الذي تمارسه مؤسسة ما على موظفيها.

✓ تسهل عملية صنع القرار وتحقق احترام لكل الأطراف سواء من داخل أو خارج المؤسسة.

✓ الالتزام الأخلاقي يقلل تعرض المؤسسات للخطر لأن المخالفات والنزعات تقل.⁽¹⁾

يتبين من خلال ما تم عرضه أن لأخلاقيات المهنة أهمية بالغة إذا أن أهميتها لا تقتصر على جانب معين فقط بل تشمل كل من الفرد والمجتمع والعمل وبالتالي فأخلاقيات المهنة تعمل على تقوية الالتزام بمبادئ العمل الصحيح وتوفر تكافؤ الفرص ، وكما تقوم أيضا على وقاية الفرد من الوقوع في الانحراف.

(1) - المعتم بالله هاني علي ابوالكأس: أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير حكومية بقطاع غزة، قدمت هذه الرسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، غزة، 2015، ص ص 20 - 21.

3-4-4- مصادر أخلاقيات المهنة :

هنالك مجموعة من المصادر التي تعتبر الأساس الذي تنطلق منه أخلاقيات المهنة

وهي كالتالي:

3-4-4-1- المصدر الديني:

يمثل هذا المصدر في المجتمع الإسلامي أهم المصادر لأخلاقيات المهنة إذا أن

المصدر الديني يوفر لأخلاقيات المهنة خلق الرقابة الذاتية.

فالمهني أو الموظف يمكن أن يتهرب من الرقابة السياسية والاجتماعية أو القانونية

لكنه لن يستطيع أن يتهرب من الرقابة الله سبحانه وتعالى ويشمل هذا المصدر على المبادئ

والتنظيمات التي تحقق سعادة للفرد والمجتمع في كل المجالات، وتنظيم حياتهم في كل

مكان وزمان، فالأخلاق والقيم تمثل جانب روحي ومعنوي تقوم عليه الحضارات وتتطور

بفضله المنظمات وتستمر.⁽¹⁾

3-4-4-2- المصدر الاجتماعي :

إن لكل مجتمع ثقافته الخاصة به التي تنظم حركته وتحدد قيمه ومعتقداته وانتماء أفراد

ومن المعروف أنه أهم ما يكون ثقافة المجتمع الجوانب الاجتماعية المتمثلة في القيم

والعادات ونمط العيش.

(1) - سامية بن رمضان: قراءة سوسيولوجية في مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي داخل المنظمات، مجلة الباحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة خنشلة، 2019، ص 200.

قد يحمل الموظفون عادات إلى المؤسسة التي يعملون فيها عادات المجتمع الذي يعيشون فيه وتقاليد وأعرافه سواء سلبية أم ايجابية.⁽¹⁾

وبالتالي فالمجتمع الذي يتمسك الأفراد بمصالحهم فإن ذلك يؤثر في السلوك المهني فينتقل هذه الأنماط من المجتمع إلى مؤسسة العمل.

3-4-3- المصدر الاقتصادي:

تتحكم الظروف الاقتصادية السائدة في المجتمع في جميع أفرادهم ومن بينهم المهنيون والإداريون إذ أن الظروف الاقتصادية الصعبة تدفع بالأفراد إلى إتباع أنماط من السلوك بعيدة عن المعايير الخلقية.

3-4-4 المصدر السياسي:

ولقد يقصد به نمط النظام السياسي الذي يسير المجتمع وانعكاس توجيهات هذا النظام على الأفراد فإذا كان النظام السياسي يؤمن بالتعددية والمشاركة والحوار واحترام الرأي فإنه سوف يؤثر ايجابيا في قيم الأفراد وقناعاتهم المهنية وإذا كان النظام ديكتاتوري فله تأثير سلبي على توجيهات الأفراد في كل مؤسسة.⁽²⁾

(1) - أسامة محمد خليل الزيناتي: دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، مجتمع الشفاء الطبي نموذجا، قدمت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير ، تخصص القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، 2014، ص 24.

(2) - رقان فتيحة: دور أخلاقيات المهنة في تحسين الأداء المؤسسة الصحية، مذكرة الهياكل الإستشفائية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2017-2018، ص 11.

3-4-5 المصدر الإداري والتنظيمي:

تعد القوانين والأنظمة والتشريعات من المصادر الرئيسية التي تتحكم في تسيير الإدارة في المنظمات.

" ويقصد به البيئة التنظيمية التي يعمل بها الفرد بكل ما فيها من قوانين ولوائح وأنظمة وقيم وتحدد سلوك الموظفين فيها وتوجه مسارهم ومما يؤثر في قيم الموظف والتزامه وأسلوب عمله الذي تطبق فيه مبادئ الإدارة ، كما أن هنالك تفاعل بين البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية.⁽¹⁾

يتبين من خلال ما تم ذكره أن مصادر أخلاقيات المهنة متعددة ولا تتبع من مصدر معين لذا فالموظف يحصل أخلاقيات المهنة من المجتمع أو الدين وغيرها من المصادر الأخرى، كما توجد مصادر أخرى لم يتم التطرق إليها مثل الخبرة المتراكمة، الضمير الإنساني الصالح لأن الخبرة التي يتمتع بها الموظف مصدرا مهما لتكوين سلوكياته في العمل وتمتعته بأخلاقيات مهنية معينة.

(1) - المرجع نفسه، ص 11.

3-5- أبعاد أخلاقيات المهنة:

تقوم أخلاقيات المهنة على أبعاد متعددة يجب الالتزام بها والاعتماد على هذه المبادئ تكون نتيجة سلوكيات أخلاقية حسنة داخل المؤسسة، وعليه أن لكل مهنة قيم ومبادئ ومعايير أخلاقية ومن بين هذه الأبعاد ما يلي:

3-5-1 احترام القوانين والأنظمة:

تعتبر القوانين والأنظمة من الأبعاد الرئيسية التي تسهم في ضبط العملية الإدارية وتسيير أمورها.

وعلى الموظف احترام القوانين والأنظمة بشكل إلزامي سواء كان ذلك في الأمور الجوهرية وغيرها ولا يتجاوز الحدود المرسومة له والنصوص، وعلى الموظف أيضا عدم التصرف بأي شكل من الأشكال دون الاستناد إلى أسس قانونية.⁽¹⁾

3-5-2 احترام الوقت:

يعتبر هذا البعد من الأبعاد المهمة التي يجب على الموظف الالتزام به. ومن هنا يجب على الموظف أن يكرس وقته لخدمه المؤسسة التي يعمل بها وأن لا يضيع وقته في الأعمال التي لا تعود عليه بالنفع والفائدة وعليه كذلك الالتزام بالوقت المحدد أي وقت الحضور والمغادرة وعدم تأخير أعمال الأفراد.⁽²⁾ وبالتالي بتأدية الأعمال أثناء ساعات العمل.

(1) - المعتصم بالله هاني علي أبو الكأس: مرجع سابق، ص 26.

(2) - بلال خلف السكارنة: أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال، دراسة ميدانية على شركات الاتصال الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد 33، 2012، ص 382.

3-5-3 الأمانة:

يجب على الموظف أن يكون أميناً في أداء وظيفته وأن يترفع عن كل ما ينقصه من

كيانه كخادم الأفراد.⁽¹⁾

وبالتالي يجب على الموظف أن لا يستخدم وظيفته لتحقيق مصالح خاصة سواء له أو

لأقاربه بل يستغل وظيفته لتحقيق مصالح الأفراد.

3-5-4 الإتيان :

إن مفهوم الإتيان واسع يشمل جميع الأمور التي تقوم بها في الحياة وهو يعني القيام

بجميع الأمور بأفضل طريقة ممكنة.

وإن وجود الموظف في وظيفته مقرون بمجموعة المهام التي تؤدي الوصول إلى أهداف

محددة وذلك وجب عليه القيام بهذه المهام بصورة دقيقة.⁽²⁾

وبالتالي من سمات الإتيان السرعة في الإنجاز لأن تأخير الأعمال يؤدي إلى تكبد بين

الواجبات.

3-5-5 النزاهة والشفافية:

ترتبط النزاهة بالقيم الروحية والأخلاقية والحفاظ على مسؤوليات وواجبات الوظيفة دون

محاباة ، فالنزاهة هي مراعاة الموظف القيم الروحية عند القيام بمهام عمله ومن بين العوامل

التي تعمل على تعزيز النزاهة عامل الشفافية يشير هذا الأخير إلى الوضوح والتباين في كل

(1) - المعتصم بالله هاني علي أو الكأس: مرجع سابق، ص32.

(2) - بلال خلف السكارنة: مرجع سابق، ص 383..

مجالات العمل وتظهر أهميتها من خلال دورها في تحقيق ترابط المؤسسة مع جميع المستويات الإدارية وإحداث تكامل بين أهدافها.

3-5-6- المسؤولية:

تعرف المسؤولية الوظيفية على أنها كون الموظف مسؤول في عمله عن نتائج القرارات والتصرفات التي تصدر عنه عند قيامه بالأعمال الموكلة له.⁽¹⁾

لذلك لا بد على الموظف أن تحرص على المسؤولية.

يتضح مما سبق أن أبعاد أخلاقيات المهنة متعددة ومتنوعة لما فيها من المسؤولية والشفافية احترام الوقت والإتقان والأمانة إلا أنها توجد أبعاد أخرى لأخلاقيات المهنة منها العدالة والسرية ، العمل كفريق.

3-6- وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة:

هنالك عدة وسائل يمكن استعمالها لترسيخ أخلاقيات المهنة بهدف الوقاية ومكافحة الفساد في المؤسسات ومن بين هذه الوسائل ما يلي:

3-6-1 تنمية الرقابة الذاتية:

تعتبر من أهم وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة، فالموظف الناجح هو الذي يضع ضمير مراقب ذاته قبل مراقب المدير له.

(1) - المعتصم بالله هاني علي ابوالكأس: مرجع سابق، ص ص 33-35.

" أن الموظف يراعي مصلحة المؤسسة لتحقيق أهدافها دون تفضيل مصلحته الشخصية حيث هذه الرقابة تمنع من الخيانة وتساعد الفرد على الأمانة لذا فهي من المقومات المتفق عليها ولتنمية الرقابة وسائل منها تحمل المسؤولية وتقوية الإيمان بالله.⁽¹⁾

3-6-2 التقييم المستمر للموظفين:

تقوم هذه الوسيلة على تحفيز الموظفين على تطوير أنفسهم إذا علموا أن من يطور نفسه يقيم تقييما صحيحا وينال مكافأته على ذلك والتقييم يساعد المسؤولين على معرفة مستويات موظفيهم وكفاءاتهم.⁽²⁾

3-6-3 محاسبة المسؤولين والموظفين:

تعتبر المحاسبة من أهم الوسائل لتثبيت أخلاقيات المهنة لدى الموظفين. " و لذلك لابد من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام.⁽³⁾

3-7-4 تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة:

إن اقتناع الموظف بأن العمل عبادة وأن العمل كذلك وسيلة للتنمية الوطنية وازدهار البلد وتحسين مستوى الدخل حيث يصبح الموظف أكثر التزاما بأخلاقيات المهنة.

(1) - بلال خلف السكارنة: أخلاقيات العمل، مرجع سابق، ص 67.

(2) - محمد الشريف زهواني: تأثيرات أخلاقيات المهنة في مكافحة الفساد الإداري، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر، 2017، 2018، ص 19.

(3) - بلال خلف السكارنة: مرجع سابق، ص 67.

3-7-5 وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة :

إن الممارسات الأخلاقية غير سوية تنتج أحيانا من ضعف النظام أو عدم وضوحه وبالتالي يمكن للمؤسسة أن تخصص مكتبا خاص للاهتمام بأخلاق المهنة، حيث يقوم عليه مجموعة من الموظفين ولهذا الجهاز رقم خاص به للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق. كما يجب أن توضع بالمؤسسة لائحة للجزاءات تشمل كل من الأفعال و المخلفات وعدم تنفيذ الأوامر والالتزامات المكلف بها الموظف.⁽¹⁾

يتضح من خلال عرضه أن هنالك مجموعة من الوسائل لترسيخ أخلاقيات المهنة لدى الموظف والمتمثلة في الرقابة الذاتية ، محاسبة الموظفين والتقييم المستمر لهم وغيرها من الوسائل وبالتالي يصبح الموظف يتمتع بأخلاقيات مهنية عالية معا يزيد من أدائه داخل المؤسسة وبالتالي كذلك يصبح كل موظف مسؤول عن ما يقوم به داخل المؤسسة.

(1)- محمد الشريف زهواني: مرجع سابق، ص 19.

خلاصة الفصل :

نستخلص مما تم عرضه أن لأخلاقيات المهنة مجموعة من المبادئ والقواعد والسلوكيات التي يجب على الموظفين احترامها والالتزام بها وأن لأخلاقيات المهنة أهمية كبيرة في الضبط على عدة مستويات كالفرد والمجتمع والعمل.

الفصل الرابع :-

*** الجانب

المنهجي

والميداني

للدراسة

4-1- المنهج المستخدم :

إن تعدد المواضيع واختلافها في العلوم الاجتماعية أدى إلى تنوع المناهج فلكل موضوع منهج خاص يتبعه الباحث في دراسته قصد الوصول إلى معرفة منظمة حول موضوعه .

ويمكن تعريف المنهج على أنه : " إجراء يستخدم في بلوغ غاية محددة "

وكما يعرف أيضا على أنه " أساليب معروفة تستخدم في عملية تحصيل المعرفة الخاصة بموضوع معين " (1).

وانطلاقا من موضوع الدراسة " ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف " وجدنا المنهج الوصفي المناسب لموضوع الدراسة حيث يضمن لنا وصف دقيق لكل ما يحيط بالمشكلة .

يعرف المنهج الوصفي على أنه : " أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة عن الظاهرة أو موضوع محدد أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية لما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة " (2).

وأیضا اخترنا هذا المنهج لما يقدمه من خصائص تساعد الباحث على جمع واستنباط المعلومات اللازمة والضرورية للبحث .

وكذلك يعطي صورة واقعية للدراسة حول المؤسسة وظروف العمل والتي ضمنها معرفة ضغوط العمل و معرفة تأثيره على الموظفين داخل المؤسسة.

(1)- محمد محمد قاسم : المدخل إلى مناهج البحث العلمي ، دار النهضة العربية ، ط 1 ، بيروت ، 1999 ، ص 52.

(2) - رجاء وحيد دويدري : البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العملية ، دار الفكر المعاصر ، ط 1، بيروت ، 2000، ص 183.

4-2- مجالات الدراسة :

يشمل مجال الدراسة غالبا المجال المكاني والذي يدل على المكان الذي أجريت فيه الدراسة، إضافة إلى المجال الزمني والذي يعبر عن لمدة التي استغرقتها الدراسة الميدانية وأخير المجال البشري وهو مجتمع البحث الذي استهدفته الدراسة، لذلك فمجال الدراسة يعتبر أحد أهم الأسس التي يقوم عليها البحث الاجتماعي.

4-2-1- المجال المكاني :

يمثل المكان الذي يختاره الباحث لإجراء الدراسة الميدانية لبحثه وفي دراستنا هذه أجريت ببلدية بوقوس والتي تأسس سنة 1985م، وحيث تعتبر بلدية بوقوس من أهم المرافق الضرورية فهي تؤدي دورا مهما في تقديم الخدمات العمومية للأفراد. ومن هنا فالبلدية مؤسسة عمومية ذات طابع إداري وكما تتمتع بالاستقلالية الذاتية. في حين أن البلدية تتكون من طابق واحد تضم 20 غرفة ومن حيث الموقع فهي تتوسط البلدية. كما تضم البلدية أربعة مصالح وهي مصلحة التنظيم والشؤون العامة ومصلحة التسيير المالي والمصلحة التقنية ومصلحة بيومترية⁽¹⁾.

4-2- المجال الزمني :

ويقصد به الفترة التي يستغرقها الباحث في إجراء الدراسة الميدانية ولقد امتد المجال الزمني لانجاز هذه الدراسة من شهر نوفمبر إلى شهر فيفري حيث بدأنا بالجانب النظري أولا والذي

(1) - تم الحصول على هذه المعلومات من رئيس مصلحة التنظيم للبلدية عن طريق المقابلة التي تمت بتاريخ 29 جوان 2020 على الساعة 9:30

استغرق أكثر من ثلاثة أشهر وبعد أن جمعنا المعلومات الكاملة وقمنا بتنظيمها انتقلنا إلى الجانب الميداني الذي امتد بين شهر جوان وشهر جويلية وحيث انقسمت هذه المدة إلى ثلاثة مراحل :

مرحلة 01: قمنا بزيارة البلدية لأخذ نظرة عامة والتعرف عليها وطبيعة نشاطها وأخذ إذن بالدخول للبلدية وهذا عن طريق مقابلة رئيس مصلحة التنظيم .

مرحلة 02 : قمنا بتوزيع الاستمارات على العينة

مرحلة 03 : ثم قمنا بزيارة أخرى إلى البلدية لجمع الاستمارات

4-3- المجال البشري :

وهي العينة التي تمت الدراسة عليها وذلك من أجل معرفة تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة .

يبلغ عدد الموظفين 120 موظف منهم 90 موظف مرسوم و 30 موظف متعاقد

العينة وطرق اختيارها :

يمكن تعريف العينة على أنها : " هي فئة مجتمع البحث أو جمهور البحث أي جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث أو جميع الأفراد أو الأشخاص الذين يكونون موضوع مشكلة البحث " (1).

لذا فقد قمنا باختيار عينة من المجتمع الأصلي والذي يمثل 120 موظف ببلدية بوقوس.

(1) - رجاء وحيدة دويدري : مرجع سابق، ص 305.

ولقد اعتمدنا في ذلك على العينة العشوائية البسيطة والتي تعرف على أنها : " تساوي الفرص لكل مفردة من مفردات مجتمع البحث في التمثيل بالعينة يتم اختيارها من خلال الخلط والانتقاء المباشر وكذلك باستخدام جداول عشوائية يتم بها الإختيار ".⁽¹⁾

ولقد قمنا باختيار العينة العشوائية البسيطة لأنها تتناسب وتتلاءم موضوع بحثنا حيث قمنا بأخذ 25 % من مجتمع البحث المكون من 120 موظف.

وكان حساب العينة كما يلي : $120 \longrightarrow 100\%$

$X \longrightarrow 25\%$

$$X = 120 * 25 / 100 = 30$$

ويكون مجموع العينة من خلال المعطيات المتحصل عليها هو 30 موظف .

3- أدوات جمع المعلومات :

للقيام بدراسة ميدانية تتطلب مجموعة من الإجراءات والأدوات التي تسهل على الباحث الحصول على المعلومات من المبحوثين، وحيث تتوقف دقة أي بحث علمي على اختيار الأداة المناسبة التي تتناسب مع طبيعة البحث العلمي وإن لكل أداة خصائص ومميزات.

ولقد اعتمدنا في بحثنا على أداتان وهما المقابلة و الاستمارة وكان اختيارنا لهذين الأداةين راجع إلى أسباب في اختيارها عن باقي الأدوات الأخرى كالملاحظة والوثائق والاختبارات لأن هذين الأداةين ملائمان مع طبيعة بحثنا ويسهلان طريقة جمع المعلومات والحصول عليها كذلك توفير الوقت والجهد .

(1) - رحيم يونس كرو العزاوي : مقدمة في المنهج العلمي ، ط1، دار دجلة ، عمان ، 2008،ص168.

3-1- المقابلة : " هي محادثة بين الباحث والشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول

إلى حقيقة أو موقف معين، يسعى من أجل تحقيق الدراسة ".⁽¹⁾

ونظرا لطبيعة موضوعنا اخترنا المقابلة وهذا من أجل الحصول على أكبر قدر ممكن من

المعلومات حول البلدية ومجتمع الدراسة، ولقد تم إجراء المقابلة مع السيد رئيس مصلحة

التنظيم لبلدية بوقوس وكان ذلك يوم 29 جوان 2020 على الساعة 9:30 .

ومن خلال مقابلتنا مع رئيس مصلحة التنظيم للبلدية تحصلنا على معلومات خاصة بالبلدية

سنة التأسيس، العدد الإجمالي للموظفين، الهيكل التنظيمي لها، وكانت مقابلتنا تضم

مجموعة من الأسئلة.

3-2- الاستمارة : " عبارة عن مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة

ببعضها البعض بشكل يحقق الأهداف التي يسعى إليها الباحث في ضوء موضوعه

والمشكلة التي اختارها ".⁽²⁾

ولقد اعتمدنا في بحثنا على أداة الاستمارة لجمع المعلومات عن مجتمع الدراسة وهي الأكثر

استخداما للحصول على المعلومات عن الأفراد ويرجع اختيارها لها لأسباب منها:

- توفير الوقت والجهد مقارنة بالأدوات الأخرى.

- تعتبر البيانات المجمعة عن طريقها أكثر موضوعية.

- تمكن الباحث من جمع بيانات عديدة في فترة زمنية قصيرة.

(1) - محمد عبيدات وآخرون : منهجية البحث العلمي ، القواعد والمراحل والتطبيقات ، ط2، دار وائل للنشر ، عمان ، 1999، ص55.

(2) - محمد سرحان علي المحمودي : مناهج البحث العلمي ، دار الكتب ، ط3، صنعاء ، 2019، ص126.

وعند قيامنا بتصميم الاستمارة فقد اشتملت على 26 سؤال موزعة على أربعة محاور .

محور 01 : بيانات شخصية خاصة بالمبحوث : تحتوي على 05 أسئلة .

محور 02 : تأثير البيئة المادية للمؤسسة على أخلاقيات الموظف يتضمن 6 أسئلة.

محور 03 : تأثير البيئة التنظيمية للمؤسسة على أخلاقيات الموظف يتضمن 09 أسئلة.

محور 04 : تأثير الظروف الاجتماعية على أخلاقيات المهنة ويتضمن 6 أسئلة.

4-4- تحليل وتفسير البيانات :

4-1- بيانات أولية خاصة بالمبحوثين :

تشكل البيانات الشخصية الإطار العلمي الذي يجسد خصائص العينة وسمات مجتمع الدراسة، وبالتالي سنحاول في بحثنا عرض هذه الخصائص وكيف يمكن أن تؤثر في الموضوع وهذا ما سنوضحه من تحليل الجداول الخاصة بالبيانات الأولية :

جدول رقم (01) : يوضح جنس المبحوثين :

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	13	43,33%
انثى	17	56,66%
المجموع	30	99,99%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة بلغت 56,66% من مجموع أفراد العينة هم إناث، أما نسبة الذكور بلغت 43,33%، إذن أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور ومنه فإن المؤسسة لا تعتمد على الجنس في التوظيف .

جدول رقم (02): يوضح الفئة العمرية للمبحوثين :

النسبة	التكرار	السن
16,16%	05	أقل من 25 سنة
73,33%	22	أكبر من 30 سنة
10%	3	فوق 50 سنة
99,99%	30	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 73,33 % من أفراد العينة أعمارهم أكبر من 30 سنة في حين نجد أن نسبة 16,66% من أفراد العينة تقل أعمارهم عن 25 سنة أما الفئة العمرية فوق 50 سنة بلغت 10% بالتالي نسبة ضئيلة.

من خلال هذه النسب يتبين أن أغلبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم فوق 30 سنة وهي الفئة المؤهلة والأكثر نشاطا وحيوية والتي تكون لديها طاقة كبيرة في العمل وذات تطلعات مستقبلية وقدرتها على مواجهة الصعوبات في العمل .

جدول رقم (03) : يوضح المستوى التعليمي :

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
10%	3	متوسط
43,33%	13	ثانوي
46,66%	14	جامعي
99,99%	30	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن الموظفين أغلبهم ذو مستوى تعليمي جامعي إذ بلغت نسبتهم 46,66% ثم تليها المستوى الثانوي بلغت نسبتهم 43,33% في حين المستوى التعليمي المتوسط بلغت نسبة قليلة 10% وبالتالي يمكن القول أن معظم أفراد عينة الدراسة ذو المستوى عال حيث يتميز بالمهارة والكفاءة العلمية وأيضا تحسن نسق التعليم في الجزائر.

جدول رقم (04): يوضح الخبرة في العمل :

النسبة	التكرار	الخبرة في العمل
%13,33	4	أقل من 5 سنوات
%33,33	10	من 5 إلى 10 سنوات
%53,33	16	فوق 10 سنوات
%99,99	30	المجموع

من خلال الجدول رقم (04) يتضح بأن نسبة الخبرة في العمل الأقل من 5 سنوات بلغت نسبة قليلة %13,33 وتليها نسبة السنوات من 5 إلى 10 سنوات 33,33 % في حين سنوات الخبرة فوق 10 سنوات بلغت نسبة كبيرة تفوق نصف العينة المبحوثة تقدر بنسبة %53,33 ومن هنا فإن مصالح البلدية تعتمد على الأفراد الذين لديهم خبرة وأقدمية من أجل تلبية احتياجات المؤسسة وكذلك يكون له تأثير واضح على المهارات والمعارف التي امتلكوها من خلال سنوات العمل الطويلة إضافة إلى درايتهم الكاملة بكل مجريات العمل .

جدول رقم (05) : يوضح الحالة العائلية :

الحالة العائلية	التكرار	النسبة
أعزب	17	56,66%
متزوج	09	30%
مطلق	03	10%
أرمل	1	3,33%
المجموع	30	99,99%

يتبين من خلال الجدول رقم (05) أن 56,66% من أفراد العينة عزاب بينما نسبة المتزوجون بلغت 30%، أما بالنسبة للفئة المطلقة والأرامل فهي نسبة ضئيلة حيث بلغت نسبة أفراد العينة المطلقة 10% أما الأرامل بلغت 3,33%.

ومنه يتضح أن أغلبية أفراد العينة عازبون لأن الفئة العمرية تتراوح ما بين 25 و 30 سنة وخبرتهم المهنية ما بين 5 و 10 سنوات وهذا ليس كافياً للاستقرار.

4-2- تأثير البيئة المادية للمؤسسة على أخلاقيات الموظف :

تعتبر البيئة المادية للمؤسسة من أهم مسببات الضغوط للموظفين وهذا من خلال بعض الملاحظات التي قمنا بها أثناء تواجدها بالبلدية وهذا ما يسعى إلى تحقيقه من خلال تحليل بيانات الجداول المتعلقة بالفرضية الأولى :

جدول رقم (06) : يوضح مساعدة البيئة المادية على الأداء الجيد لوظيفة الموظف :

الاجابة	التكرار	النسبة
مساعدة البيئة المادية على الأداء الجيد لوظيفة الموظف	21	70%
عدم مساعدة البيئة المادية على الأداء الجيد لوظيفة الموظف	09	30%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 70% من الموظفين صرحوا بأن بيئة العمل المادية تساعدهم على الأداء الجيد لوظيفتهم في حين 30% من الموظفين أقرروا بعدم ملائمة ظروف بيئة العمل المادية على الأداء الجيد المتمثلة في الحرارة وضيق مكان العمل جعلت بعض الموظفين في حالة قلق مما ينعكس هذا على صحة وعمل الموظف مما تشكل لديه ضغطا.

ومنه فالظروف الفيزيائية لديها تأثير على نفسية وجسمانية الموظف، مما يؤدي بهم إلى عدم الجدية في العمل والتغيب عن العمل بسبب الظروف غير الملائمة.

جدول رقم (07): يوضح توفير المؤسسة وسيلة للنقل بين العمل ومكان الإقامة

النسبة	التكرار	الاجابة		
10%	3	التغيب عن العمل	عدم توفير المؤسسة وسيلة للنقل بين العمل ومكان الإقامة	
16,16%	5	عدم اتمام العمل		
56,66%	17	التأخر عن العمل		
83,32%	25	المجموع		
16,66%	5	توفير المؤسسة وسيلة للنقل بين العمل ومكان الإقامة		
99,98%	30	المجموع		

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة 83,32% من الموظفين يعانون من عدم توفير المؤسسة وسيلة للنقل بين العمل ومكان الإقامة وحيث توزعت هذه النسبة فمنهم 56,66% تؤدي بهم إلى التأخر عن العمل 16,66% عدم إتمام العمل وأخرى تمثلت في التغيب عن العمل بنسبة 10%. ومنه يمكن القول أنه راجع إلى إهمال من طرف المؤسسة لموظفيها وعدم توفير لهم وسائل للنقل مخصصة بهم مما تؤدي بالموظفين إلى القلق والتوتر والتعب وبالتالي عندما توفر المؤسسة وسائل للنقل كلما يقوم الموظف بإتمام عمله وعدم لجوئه إلى التسرب الوظيفي في حين 16,66% من الموظفين أقروا بتوفير المؤسسة لهم وسائل النقل.

جدول رقم (08): يوضح منح المؤسسة مكافآت نظير مجهودات لموظف في العمل :

الإجابة	التكرار	النسبة
منح المؤسسة مكافآت للموظفين	03	10%
عدم منح المؤسسة مكافآت للموظفين	27	90%
المجموع	30	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة قليلة 10% من المبحوثين تمنحهم المؤسسة مكافآت نظير مجهوداتهم في العمل فمنهم من تحصلوا على حوافز معنوية كالشكر والتقدير ومنهم من تحصلوا على مكافآت مادية كالمنح وذلك نتيجة للأداء الجيد، في حين نسبة كبيرة من المبحوثين بلغت 90% لم تمنحهم المؤسسة مكافآت نظير مجهوداتهم في العمل وهذا يمكن أن يرجع إلى قلة أدائهم الجيد كذلك غموض الدور لدى الموظف يجعله لم يتحصل على مكافآت مما تقل قدراته في المؤسسة.

وبالتالي يمكن القول أن للمكافآت دور كبير المؤسسة تجعل الموظف أكثر جدية في أداء عمله من أجل الحصول على الحوافز كذلك يصبح الموظف لا يتغيب عن عمله من أجل إتمامه .

جدول رقم (09) يوضح شعور الموظف بالراحة في العمل :

الاجابة	تكرار	النسبة
الشعور بالراحة في العمل	14	%46,66
عدم الشعور بالراحة في العمل	16	%53,33
المجموع	30	%99,99

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة بلغت 53,33% من مجموع أفراد العينة لا يشعرون بالراحة في العمل ثم تليها نسبة 46,66% من مجموع أفراد العينة يشعرون بالراحة في العمل.

ومن خلال النتائج يتضح أن الموظفين يعانون داخل المؤسسة وذلك بسبب الأعمال الروتينية وأيضا ظروف العمل الفيزيائية التي لها تأثير على نفسية الموظف وتنعكس على أدائه .

جدول رقم (10) يوضح تناسب الأجهزة والأدوات المستخدمة مع طبيعة العمل :

الاجابة	التكرار	النسبة
تناسب الأجهزة مع طبيعة العمل	11	%36,66
عدم تناسب الأجهزة مع طبيعة العمل	19	%63,33
المجموع	30	%99,99

يتبين من خلال الجدول (10) أن نسبة 63,33% من الموظفين أقرروا بعدم مناسبة الأجهزة والأدوات المستخدمة في مكان العمل طبيعة العمل وهذا راجع إلى عدم توفير المؤسسة وسائل تكنولوجية حديثة بل معتمدة إلا على التقنيات القديمة وهذا مما يؤدي شعور الموظف أن مكان عمله غير مناسب مما يؤدي إلى التوتر في حين 36,66% من الموظفين صرحوا بأن الأجهزة والأدوات تناسبهم مع طبيعة العمل وهذا حسب مقولة ماكس فيبر الرجل المناسب في المكان المناسب.

جدول رقم (11) : يوضح نقص الوسائل التكنولوجية :

النسبة	التكرار	الإجابات
33,33%	10	تراكم الأعمال
13,33%	4	عدم السير اكس للأداء
26,66%	8	التعب والإرهاق
26,66%	8	القلق والتوتر
99,98%	30	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (11) أن كل الموظفين تظهر عليهم انعكاسات من جراء الضغوط التي يواجهونها بسبب نقص الوسائل التكنولوجية للمؤسسة فنجد 26,66% منهم يعانون من التعب والإرهاق كذلك القلق والتوتر و 33,33% من نفس الفئة يتعرضون لتراكم الأعمال أثناء انجازهم للعمل نتيجة النقائص للوسائل أما نسبة قليلة من الموظفين الذين تؤدي بهم النقائص إلى عدم السير الحسن للأداء بنسبة بلغت 13,33% .

ومن خلال النتائج يتضح أن هذه النقائص التي تعاني منها المؤسسة لا تسبب ضغطا على الموظفين فقط بل تؤثر على الأفراد أيضا كون أن البلدية مؤسسة عمومية تعرف حركة عمل في كل الأيام وبالتالي فهذه النقائص للوسائل التكنولوجية تولد ضغطا للموظفين.

4-3- تأثير البيئة التنظيمية للمؤسسة على أخلاقيات الموظف :

تعتبر البيئة التنظيمية من بين مسببات الضغوط، ومن بين المصادر التنظيمية نجد ساعات العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات وغيرها.

وهذا ما سنوضحه من خلال تحليل بيانات الجداول المتعلقة بالفرضية الثانية والتي مفادها تأثير البيئة التنظيمية للمؤسسة على أخلاقيات الموظف.

12- ساعات العمل :

تتراوح ساعات العمل ما بين 6-8 ساعات وهو الوقت الرسمي في كل مؤسسة ومنه فبعض الموظفين يلجأ إلى التسرب الوظيفي والتغيب عن العمل وهذا نتيجة لكثرة الأعمال الموكلة لهم في اليوم.

جدول رقم (13): يوضح مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة :

النسبة	التكرار	الإجابة
30%	9	المشاركة في اتخاذ القرارات
70%	21	عدم المشاركة في اتخاذ القرارات
100%	30	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 70 % من الموظفين لا يشاركون في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة في حين 30% من أفراد العينة يشاركون في اتخاذ القرارات.

ومن خلال ذلك أن الموظفين الذين لم يشاركوا في اتخاذ القرارات فقد تنحصر مهنتهم في العمل فقط وليس لديهم صلاحية المشاركة، وأن القرارات تتخذ من طرف السلطة العليا ومروؤسه وهذا ما يؤدي بالموظفين إلى كراهية العمل وانخفاض روح المعنوية لديه، مما يشكل ضغطا نفسيا لديهم.

في حين الذين صرحوا بمشاركتهم في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة قد تكون لديهم مؤهلات وكونهم يمثلون دور مهم داخل المؤسسة.

وبالتالي فمشاركة اتخاذ القرارات تعتبر عملية تفاعل بين كافة الموظفين، مما يجعلهم أكثر انجازا لمهامهم وتنمية روح المبادرة والتعاون فيما بينهم.

جدول رقم (14) : يوضح القيام بعدة واجبات ومسؤوليات في آن واحد :

النسبة	التكرار	الإجابة
40%	12	القيام بعدة مسؤوليات وواجبات في آن واحد
60%	18	عدم القيام بعدة واجبات ومسؤوليات في آن واحد
100%	30	المجموع

يتبين من خلال الجدول أن 40% من المبحوثين كانت إجابتهم بأنهم يطلب منهم القيام بعدة واجبات ومسؤوليات في وقت واحد في حين 60% المتبقية من المبحوثين كانت إجابتهم بأنهم لم يطلب منهم القيام بالواجبات والمسؤوليات في وقت واحد، ومنه يمكن القول بأن الواجبات والمسؤوليات المطلوب القيام بها من الموظف تختلف من موظف لآخر وذلك حسب طبيعة العمل والوظيفة التي يشغلها.

جدول رقم (15) : يوضح وقت العمل الرسمي يكفي لأداء العمل اليومي :

النسبة	التكرار	الإجابة
56,66%	17	وقت العمل الرسمي كافي لأداء العمل اليومي
43,33%	13	وقت العمل الرسمي غير كافي لأداء العمل اليومي
99,99%	30	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن 56,66% من الموظفين أكدوا على أن الوقت العمل الرسمي كافي لأداء العمل اليومي في حين 43,33% من الموظفين أكدوا على أن وقت العمل الرسمي غير كافي لأداء العمل اليومي ويمكن القول بأن هذا راجع إلى كثرة المهام الموكلة إلى الموظفين وأما بالنسبة للموظفين الذين صرحوا بأن وقت العمل الرسمي كاف فهذا راجع إلى تنظيم الموظفين أوقات العمل وتقسيمه وعدم ترك عمل اليوم إلى الغد كذلك لتنسيق بين العمل والوقت.

جدول رقم (16): يوضح النظر إلى الواجبات الموكلة للموظف في العمل :

الإجابة	التكرار	النسبة
مسؤولية	19	63,33%
عبء العمل	05	16,66%
مضطر للقيام بها	06	20%
المجموع	30	99,99%

يتضح من خلال الجدول رقم (16) أن أعلى نسبة بلغت 63,33% من المبحوثين الذين ينظرون إلى الواجبات الموكلة لهم في العمل بأنها مسؤولية في حين 20% من المبحوثين ينظرون إليها بأنها عبء كبير، بينما 16,66% المتبقية من المبحوثين أقرروا بأنهم مظطرون للقيام بها.

وبالتالي يمكن القول أن بعض الموظفين بالمؤسسة لديهم روح المسؤولية اتجاه عملهم

جدول رقم (17): يوضح مسؤوليات العمل :

النسبة	التكرار	الإجابة
60%	18	ثابتة
40%	12	متغيرة
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن 60% من الموظفين يرون بأن مسؤوليات العمل ثابتة في

حين نلاحظ 40% من الموظفين يرون بأن المسؤوليات متغيرة.

ومنه أن مسؤوليات العمل ثابتة بالمؤسسة و ذلك حسب طبيعة العمل ووظيفة العامل وكما

يتضح أيضا أن في البلدية لا تعتمد على أسلوب دوران العمل وإنما كل موظف يكون في

تخصصه.

جدول رقم (18) : يوضح تناسب الوظيفة التي يقوم بها الموظف مع مؤهلاته العلمية :

النسبة	التكرار	الإجابة
86,66%	26	تناسب الوظيفة مع المؤهلات العلمية للموظف
13,33%	04	عدم تناسب تناسب الوظيفة مع المؤهلات العلمية للموظف
99,99%	30	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية الموظفين التي بلغت نسبتهم 86,66% أن الوظيفة التي يشغلونها تتناسب مع مؤهلاتهم العلمية في حين نسبة قليلة بلغت 13,33% أن الوظيفة لا تتناسب مع مؤهلاتهم العلمية.

ومنه يمكن القول أن البلدية تعتمد على أسلوب التخصص حيث كل موظف في مجال تخصصه يعمل في حين الذي كانت إجابتهم لا تتناسب وظيفتهم مع مؤهلاتهم العلمية فهم أغلبهم خريجي الجامعات وهم الموظفون الذين يشتغلون العقود ما قبل التشغيل لذلك الوظيفة لا تناسبهم .

جدول رقم (19): يوضح مواجهة صعوبات في العمل :

النسبة	التكرار	الإجابة	
50%	15	التباطئ في العمل	مواجهة
6,66%	02	عدم الانضباط	صعوبات في
10%	03	التغيب عن العمل	العمل
66,66%	20	المجموع	
33,33%	10	عدم مواجهة صعوبات العمل	

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الموظفون الذين يواجهون صعوبات في عملهم بلغت 66,66 % وهذا راجع إلى طبيعة العمل وعدم التوافق بين الواجبات العمل وقدرات الفرد وقد تتراوح هذه النسبة بين من يقوم بالتباطؤ في العمل بنسبة 50 % ونسبة 6,66% من لم ينضب في العمل 10 % من الموظفين يظطر إلى التغيب عن العمل وهذا ما يؤدي إلى تراكم الأعمال في حين 33,33% من الموظفين لا يواجهون صعوبة في العمل وهذا نتيجة أن الموظفين يقومون بإتمام العمل ولا يؤجلونه وكذلك ملتزمون بروح المسؤولية بالعمل وكما أن هذه الفئة لديها القدرة على القضاء على هذه الصعوبات.

وأيضاً أن العمل الذي يشتغلونه يتناسب مع مؤهلاتهم وقدراتهم العلمية لذلك لا يواجهون صعوبة في العمل.

جدول رقم (20): يوضح مواصفات الأعمال التي يقوم بها الموظف

الإجابة	التكرار	النسبة
صعبة	14	%46,66
سهلة	16	%53,33
المجموع	30	%99,99

من خلال الجدول رقم (20) أن نسبة الموظفين الذين يرون أن الأعمال التي يقومون بها صعبة بلغت %46,66 بينما %53,33 يرون أن الأعمال التي يقومون بها سهلة، ومنه يمكن القول أن الأعمال التي يقوم بها الموظفون تختلف حسب طبيعة العمل ووظيفته كل موظف حيث أن الأعمال الصعبة التي يواجهها الموظفون ترجع إلى عدم توفر الوسائل التكنولوجية وكذلك البيئة المادية الصعبة التي تتمثل في الحرارة مما تؤدي بالموظف صعوبة إتقان عمله.

4-4- تأثير الظروف الاجتماعية على أخلاقيات المهنة :

تعتبر الظروف الاجتماعية من مسببات ضغوط العمل لدى الموظفين في البلدية والتي تنعكس على حياتهم المهنية والعملية وهذا ما سنسعى إلى تأكيده من خلال تحليل بيانات الجداول المتعلقة بالفرضية الثالثة.

جدول رقم (21) : يوضح تأثير المشكلات العائلة على العمل :

الإجابة	التكرار	النسبة
تأثير المشكلات العائلية على العمل	10	33,33%
عدم تأثير المشكلات العائلية على العمل	20	66,66%
المجموع	30	99,99%

يتبين من خلال الجداول رقم (21) بأن نسبة 33,33% من الموظفين صرحوا بأن المشكلات العائلية تخلق لهم ضغطا في العمل، مما يظطرون إلى التغيب عن العمل في حالة وجود مشكل عائلي وكذلك عدم التركيز في العمل، في حين نجد 66,66% صرحوا بأن المشكلات العائلية لا تخلق لهم ضغطا في العمل، حيث أنهم لا يربطون بين مشاكل العمل والمشاكل العائلية، كما اتضح أن المبحوثين الذي كانت إجابتهم لا أغلبهم من فئة العازبون لذلك لا يعانون من مشاكل.

جدول رقم (22) : يوضح العلاقة مع زملاء العمل :

النسبة	التكرار	الإجابة
56,66%	17	رسمية
43,33%	13	غير رسمية
99,99%	30	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 56% من الموظفين أقرروا بوجود علاقة رسمية مع بعضهم البعض وهذه العلاقات مبنية على أساس التفاعل الايجابي والتفاهم لأن العلاقات الإنسانية دور ايجابي في مجالات العمل مما تجعل الموظفين أكثر تعاوناً وانسجاماً فيما بينهم ومنها، التقليل من ضغط العمل وبالتالي من متطلبات العمل الجيد لا بد من إقامة علاقات اجتماعية جيدة يسودها التفاعل لتخفيف من التوتر والقلق داخل العمل، في حين نسبة 43,33% من الموظفين أقرروا بوجود علاقة غير رسمية بين زملائهم في العمل وهذه العلاقات يسودها الصراع وهذا يمكن إرجاعه إلى المنافسة بين الموظفين من أجل الترقية وأيضاً الحصول على الحوافز بالإضافة أن بعض الموظفين التحقوا بمناصبهم لذلك أقرروا بأن علاقتهم مع زملائهم سطحية وهذا ما يؤدي إلى ضعف الأداء.

جدول رقم (23) : يوضح تعارض الواجبات المنزلية مع متطلبات الوظيفة :

النسبة	التكرار	الإجابة
30%	9	تعارض الواجبات المنزلية مع متطلبات الوظيفة
70%	21	عدم تعارض الواجبات المنزلية مع متطلبات الوظيفة
100%	30	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (23) أن نسبة الموظفين الذين لا تتعارض واجبتهم المنزلية مع متطلباتهم الوظيفية بلغت 70%، في حين بلغت نسبة 30 % من الموظفين الذين تتعارض واجباتهم المنزلية مع متطلباتهم الوظيفية وقد يرجع هذا إلى أن الأفراد لديهم مشكلات عائلية و كذلك لا يفصلون بين الوظيفة وواجبات المنزل وأيضاً عبء العمل و كذلك البعد عن مكان العمل، وعدم توفر وسيلة للنقل خاصة بهم وبالتالي قد يخلق هذا ضغط للموظف في حين الذين كانت إجاباتهم أن الواجبات المنزلية لا تتعارض مع متطلبات الوظيفة هذا راجع إلى أن الموظفين عازبون ولا يختلط بين العمل ومتطلبات المنزل.

جدول رقم (24) : يوضح الشعور بالملل أثناء التواجد بالعمل :

الإجابة	تكرار	النسبة
شعور الموظف بالملل	13	%43,33
عدم شعور الموظف بالملل	17	%56,66
المجموع	30	%99,99

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 43,33% من أفراد العينة يشعرون بالملل أثناء تواجدهم بالعمل في حين أن أفراد العينة الذين لا يشعرون بالملل أثناء تواجدهم بالعمل بلغت 56,66% .

نستنتج من خلال ذلك أن الموظفين الذين يشعرون بالملل قد يرجع ذلك إلى كثرة المهام الموكلة إليهم كذلك المشاكل العائلية التي تؤثر عليهم وأيضا الظروف الفيزيائية داخل المكتب كالحرارة وبالتالي مما يلجأ بعض الموظفين إلى التغيب عن العمل ويطلبون عطل مرضية أما بالنسبة لأفراد العينة الذين لا يشعرون بالملل أثناء تواجدهم بالعمل قد يعود هذا إلى أن الموظفون تسودهم علاقة تفاعل فيما بينهم .

جدول رقم (25) : يوضح مساعد الموظف عند مواجهته لصعوبة في العمل :

الإجابة	التكرار	النسبة
مساعدة الموظف عند مواجهته لصعوبة في العمل	20	66,66%
عدم مساعدة الموظف عند مواجهته لصعوبة في العمل	10	33,33%
المجموع	30	99,99%

يتبين من خلال الجدول أن نسبة 66,66% من أفراد العينة أكدوا على وجود مساعدة بين الموظفين عند مواجهتهم لصعوبة في العمل وهذا يرجع إلى وجود مساندة اجتماعية فيما بينهم كذلك العلاقة الرسمية المبنية على الاتصال والتفاعل بين الموظفين حيث تسهم هذه الأخيرة في التخفيف من الضغط على الموظف بالمؤسسة وشعوره بانتمائه لجماعة العمل في حين بلغت 33,33% من أفراد العينة لا يقرون بوجود مساعدة بين الموظفين عند مواجهتهم للصعوبات في العمل، ويمكن القول بأن قد يرجع هذا إلى أسباب منها بعض الموظفين جدد في المؤسسة ليس لديهم علاقة بين الموظفين القدامى، كذلك شخصيته بعض الموظفين لا يحبذون المساعدة من الآخرين وبالتالي قد يؤدي بهم إلى التوتر والقلق في العمل مما يجعلهم يتهربون من العمل.

جدول رقم (26) : يوضح الاعتماد على رأي الزملاء في حل المشاكل التي تعترضه :

النسبة	التكرار	الإجابة
80%	24	الاعتماد على رأي الزملاء في حل المشاكل
20%	6	عدم الاعتماد على رأي الزملاء في حل المشاكل
100%	30	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 80% من أفراد العينة أكدوا على أنهم أعلن رأي الزملاء في حل المشاكل التي تعترضهم وهذا يعد مؤشرا واضحا على قوى العلاقات التي تربطهم مع بعضهم البعض في حين هنالك 20% من أفراد العينة أكدوا على أنهم لا يعتمدون على رأي زملائهم في حل المشاكل التي تعترضهم.

4-5 النتائج العامة للدراسة :

من خلال موضوع بحثنا حولنا الوقوف على أهم المصادر والعوامل التي تجعل الموظف يشعر بالضغط في بيئة عمله ومما يؤثر على أخلاقيات المهنة، وقد قمنا بتسليط الضوء عليها من خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها، وبعد اختبارنا للفرضيات توصلنا إلى

النتائج التالية:

أ- تأثير البيئة المادية للمؤسسة على أخلاقيات الموظف :

من خلال الإجابات يتضح أن للبيئة المادية تأثير على أخلاقيات الموظف وهذا من خلال

النتائج المتحصل عليها :

- كل الموظفين يعانون من ضغوط العمل تعود إلى عدم توفير المؤسسة وسيلة للنقل بنسبة 83,32% وهذا قد يظطر الموظفين إلى التغيب عن العمل والتأخر عن العمل وفي بعض الأحيان عدم إتمام العمل ودلت إحصائيات الدراسة كذلك على ارتفاع نسبة عدم منح المؤسسة مكافآت للمجهودات الموظف وهذا ما أكد بنسبة 90% وهذا يدل على إهمال المؤسسة لموظفيها .

- وكما بينت الدراسة أن 63,33% من الموظفين أقروا بعدم تناسب الأجهزة والأدوات المستخدمة مع طبيعة العمل وهذا راجع إلى نقص الوسائل التكنولوجية الحديثة كالحاسوب.

- كذلك أن معظم المبحوثين يعانون من نقص الوسائل التكنولوجية والتي تؤدي بهم إلى تراكم الأعمال بنسبة 33,33% وكذلك التعب والإرهاق والقلق والتوتر بنسبة 26,66%.

بناء على النتائج المحصل عليها نصل إلى ثبات صدق الفرضية وحيث نجد أهم الظروف المادية المسببة لضغوط العمل للموظفين والتي تؤثر على أخلاقيات مهنتهم ما يلي :

- عدم توفير وسائل للنقل بين العمل ومكان الإقامة

- عدم منح المكافآت

- عدم تناسب الأجهزة والأدوات بالإضافة إلى نقص الوسائل التكنولوجية

ب- تأثير البيئة التنظيمية للمؤسسة على أخلاقيات الموظف :

اتضح لنا من خلال الإجابات المتحصل عليها عدم صدق الفرضية والدليل على ذلك :

- تبين الدراسة أن 60% من الموظفين لا يقومون بعدة واجبات مسؤوليات في آن

واحد وهذا ما يدل على أن كل موظف يقوم بالوظيفة التي يشغلها فقط وأن المؤسسة

لا تعتمد على أسلوب دوران العمل .

- كذلك معظم المبحوثين ينظرون إلى الواجبات الموكلة لهم بأنها مسؤولية وذلك بنسبة

63,33% في حين نسبة قليلة صرحت بأن الواجبات الموكلة عبء كبير بنسبة

16,66% وهذا يدل على أن الموظفين ليس لديهم روح المسؤولية .

- كما تبين الدراسة أن مسؤوليات الموظفين في العمل ثابتة بنسبة 60% وبالتالي فالمؤسسة تعتمد على أسلوب التخصص.

- كما تدل الإحصائيات أن 56,66% من الموظفين صرحوا بأن الوقت الرسمي كافي لأداء العمل في حين 43,33% صرحوا بأن الوقت غير كافي وهذا يرجع إلى تنظيم الموظفين لأوقات العمل والتنسيق بين العمل والوقت.

- دلت بعض الإحصائيات على ارتفاع نسبة عدم المشاركة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة بنسبة 70% وهذا ما يمكن إرجاعه إلى عدم وجود صلاحيات مخولة لهم من قبل الإدارة وليس لديهم المؤهل لذلك، وكما اتضح أيضا أن 66,66% من الموظفين صرحوا بمواجهة صعوبة في العمل وهذا ما يؤدي بالموظفين إلى عدم الانضباط والتباطؤ في العمل .

ج- تأثير الظروف الاجتماعية على أخلاقيات المهنة :

حاولنا من خلال هذه الفرضية تحديد أهم الظروف الاجتماعية التي تسبب ضغوط للموظف وكيف تنعكس على حياته المهنية والشخصية ومن أهم النتائج المتحصل عليها ما يلي :

- 66,66% من المبحوثين صرحوا بأن المشكلات العائلية لا تؤثر عليهم في العمل.
- كما تدل الإحصائيات 56,66% أن العلاقة مع الزملاء في العمل علاقة رسمية كذلك أن معظم المبحوثين لا تتعارض واجباتهم المنزلية مع متطلبات العمل بنسبة

بلغت 70% وهذا قد يعود إلى الفصل بين العمل والمنزل وكما يتمكن إرجاعه إلى أن أغلب الفئة عازبون.

- كما بينت الدراسة أن 43,33% من المبحوثين يشعرون بالملل في حين بلغت 56,66% لا يشعرون بالملل أثناء التواجد في العمل .

- كما يتبين لنا أيضا أن هنالك مساعدة بين الموظفين في حالة مواجهة صعوبات في العمل بلغت نسبة 66,66% وهذا يدل على وجود علاقة تفاهم وتفاعل بين الموظفين وهذا ما يزيد من الروح المعنوية للموظفين ومن هنا تتماسك العلاقات بينهم وبالتالي التقليل من التوترات.

- دلت إحصائيات الدراسة 80% اعتماد الموظفين على رأي المؤسسة وكذلك انتماء الموظف لمحيطه الوظيفي .

وبناء على النتائج المحصل نصل إلى عدم صدق الفرضية وبالتالي أنه لا توجد علاقة بين الظروف الاجتماعية وأخلاقيات المهنة وهذا ما أكدته النتائج المتحصل عليها .

الختامة

وفي الأخير يمكن القول أن ظاهرة ضغوط العمل من الظواهر التي تعرف انتشارا واسعا في المؤسسات وحتى في الحياة اليومية للفرد والتي تخلف مجموعة من النتائج والآثار على كل من الفرد والمؤسسة .

وقد جاءت دراستنا هذه بغية التعرف عن المصادر التي تسبب ضغوط العمل على الموظفين وانعكاساتها على أخلاقيات مهنهم، ومن خلال النتائج المتوصل إليها تبين أن البيئة المادية من أهم المصادر المسببة للضغوط العمل في المؤسسة كنقص الوسائل التكنولوجية، عدم توفير وسائل للنقل، وكما أن للبيئة التنظيمية لها تأثير من خلال عدم المشاركة في اتخاذ القرارات وكثرة ساعات العمل.

ومن خلال ما تم عرضه أن ضغوط العمل لا تتوقف على عامل واحد وإنما تكون نتيجة تداخل عدة عوامل فيما بينها كما تؤثر ضغوط العمل على سلوكيات الموظفين وهذا أن كل موظف له القدرة على تحمل بعض الضغوط في مستوى محدد وبالتالي فأخلاقيات المهنة تتأثر بهذه الضغوط . ولهذا ينبغي الاهتمام بهذه الظاهرة وخاصة في المؤسسات العمومية.

وفي النهاية نتمنى أن تساهم هذه الدراسة في تقديم فهم سوسيولوجي لضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف.

قائمة المصادر

والمراجع

أولاً: الكتب

- 1 أغادير سالم العيدروس: أخلاقيات المهنة والسلوك الوظيفي، مركز الخبرات المهنية للإدارة، ط1، القاهرة، 2015.
- 2 جلال خلف السكارنة: أخلاقيات العمل ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008.
- 3 تائر سعدون محمد: السلوك التنظيمي في منظمة الأعمال، مركز رماح لتطوير الموارد البشرية والأبحاث، ط1، عمان، 2016.
- 4 خالد عيادة عليّات: ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، دار الخليج للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015.
- 5 رجاء وحيد دويدري: البحث العلمي أساسياته النظرية، دار الخليج للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2015.
- 6 رحيم كرو العزاوي: مقدمة في المنهج البحث العلمي، دار دجلة، ط1، عمان، 2008
- 7 سامي محسن الختاتنة: علم النفس الإداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011.
- 8 سيد عبد الحميد مرسي: سيكولوجية المهن، دار النهضة العربية، مصر، 1963.
- 9 عبد الرحمان العيساوي: سيكولوجية العمل والعمال، دار الراتب الجامعية، لبنان، د، ت.
- 10 - عبد المحسن عبد الله: مفهوم وتاريخ العمل الإنساني، الإتحاد العالمي للمؤسسات الإنسانية، الكويت.

- 11 -عدان نبيلة: ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الأكاديمي، ط1، عمان، 2015.
- 12 -فاروق السيد عثمان : القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، ط1، 2001.
- 13 -قدرية محمد البشري: أخلاقيات مهنة التعليم، دار الخليج للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015.
- 14 -محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005.
- 15 -محمد سرحان علي المحمودي: مناهج البحث العلمي، دار الكتب، ط3، صنعاء، 2019.
- 16 -محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر، ط2، عمان، 1999.
- 17 -محمد محمد قاسم : المدخل إلى مناهج البحث العلمي، دار النهضة العربية، ط1، بيروت، 1999.
- 18 -مقبولة محمد المفلح: ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين، دار زهدي ، د، ت.
- 19 -نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2008.

20 - نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، الوراق
لنشر والتوزيع، عمان، 2005.

21 - يوسف كمال: ضغوط العمل لدى القيادة الإدارية وأثرها على عملية اتخاذ القرارات،
مكتبة الوفاء القانونية، ط1، الإسكندرية، 2016.

ثانياً: المعاجم

22 - ابن منظور: لسان العرب، دار المعرفة، لبنان، 2010.

ثالثاً: المجلات:

23 - بلال خلف السكارنه: أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات
الأعمال، دراسة ميدانية على شركات الاتصال الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية
الجامعية، العدد 33، 2012.

24 - ربيعة جعفر، الزهرة باعمر: مفهوم العمل، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم
التربوية والإنسانية، العدد 39، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائري، الجزائر، 2018.

25 - زهير عباس عزيز: ضغوط العمل وعلاقتها بالاتصال في المنظمة الفندقية، دراسة
ميدانية في فندق المنصور، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد، 113، 2017.

26 - سامية بن رمضان : قراءة سوسيولوجية في مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي داخل
المنظمات ، مجلة الباحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة خنشلة ، 2019.

27 - عبد اللطيف مصلح محمد عايض، عبد المغيث يحي الشمسي: ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي" دراسة تطبيقية على الشركة اليمنية للغاز"، مجلة الدراسات الاجتماعية، جامعة العلوم التكنولوجية، العدد 38، ديسمبر 2013.

28 - يوسف يعقوب شحادة، تغريد رشيد كاظم: إدارة الضغوط المهنية لدى الإدارات المدرسية من وجهة نظرها، مجلة الأستاذ، العدد 221، المجلد الثاني، 2017.

رابعاً: المذكرات:

29 - ابن خروور خير الدين: علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم الاجتماع التربوية، جامعة محمد خضير، بسكرة، 2011-2012.

30 - أسامة محمد خليل الزيناتي: دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، مجتمع الشفاء الطبي نموذجاً، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، 2014.

31 - المعتصم بالله هاني علي أبو الكأس: أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير حكومية بقطاع غزة، قدمت هذه الرسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والقيادة، جامعة الأقصى، غزة، 2015.

32 - بوذراع أمينة: دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماجستير، علوم تسيير، جامعة المسيلة، 2012 - 2013.

33 - بن مهوب سارة، سلاطنة هشام: دور إدارة الوقت في تخفيض العمل، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية، جامعة عين تموشنت، 2017، 2018.

- 34 - خرزى سمية: اتجاهات الأساتذة نحو الضغوط المهنية في الجامعة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العيادي، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014-2015.
- 35 - خليفي مسعود، قدور عمار: ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص تسيير عمومي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018، 2019.
- 36 - رقان فتيحة: دور أخلاقيات المهنة في تحسين الأداء المؤسسة الصحية، مذكرة الهياكل الإستشفائية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2017-2018.
- 37 - سيلماني سعيدة: مصادر ضغوط العمل وانعكاساتها على الأطباء وشبه الطبيين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة العقيد أكلي محمد أولجاح ، البويرة، 2016، 2017.
- 38 - عثمان مريم: الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، علم النفس والعلوم التربوية، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، 2009 - 2010.
- 39 - عريفي جيدة: صراع الدور وانعكاساته على ضغوط العمل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة 8 ماي 1945، قالمة 2012 - 2013.
- 40 - لعجايلية يوسف: مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، علم النفس العمل والتنظيم ، جامعة محمد خضير، 2014، 2015.
- 41 - محمد الأحسن: النظام القانوني لتأديب في الوظيفة العامة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون العام، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2015-2016.

42 -محمد الشريف زهواني: تأثيرات أخلاقيات المهنة في مكافحة الفساد الإداري، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر، 2017، 2018.

43 -يعقوب سالم : أخلاقيات العمل الوظيفي ودوره في بناء الهوية التنظيمية في الإدارة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم اجتماع، تخصص إدارة وعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017، 2018.

خامسا: محاضرات:

44 -بوطبة مراد: دروس في الوظيفة العمومي، مطبوعة لطلبة السنة الثالثة ليسانس، تخصص قانون عام، جامعة بوقرة محمد، بومرداس ، 2017.

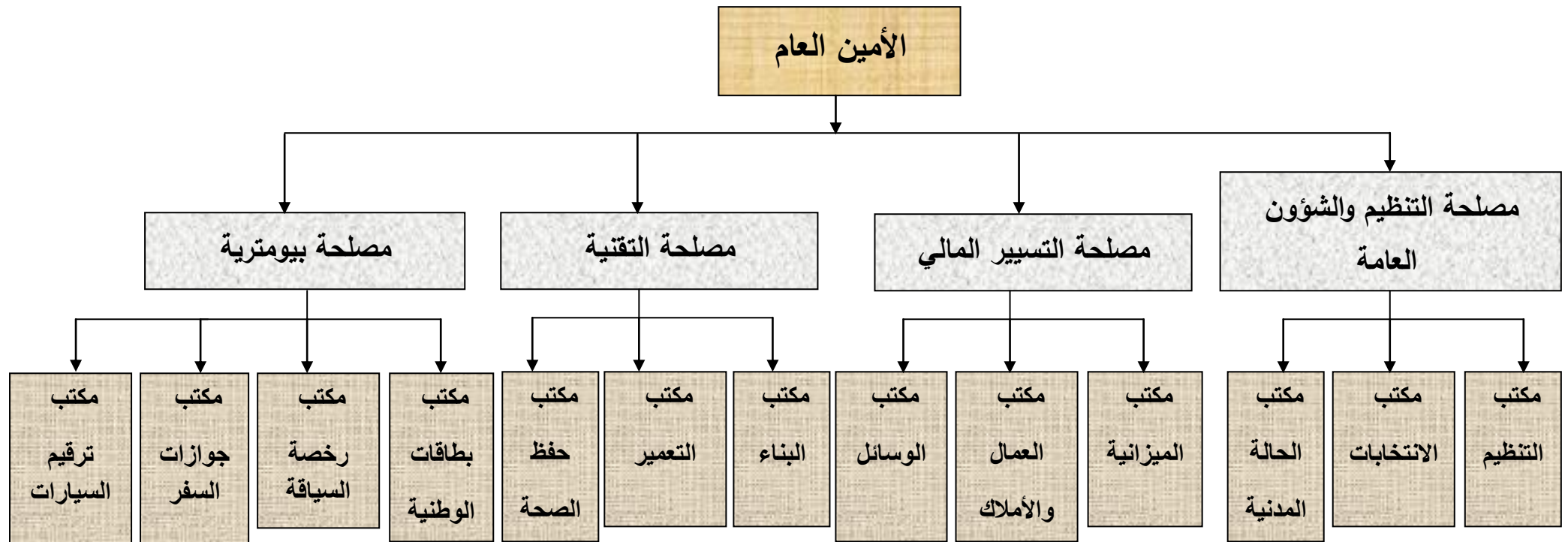
سادسا: المواقع الالكترونية:

45 -منتدى الموارد البشرية: تعريف مصطلح الوظيفة <https://hrdescusion.com> الساعة: 21:01.

اليوم: 02.11.2019.

الملاحق

الهيكل التنظيمي للدراسة





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد -الطارف-
كلية العلوم الاجتماعية والسياسية
قسم علم اجتماع



التخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل
دليل المقابلة حول موضوع:

-ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف
-دراسة ميدانية ببلدية بوقوس -

تحت إشراف الأستاذة:
د/ عواطف عطيل

من أعداد الطالبة
-تحري شهرة

تاريخ المقابلة:
توقيت المقابلة:

السنة الجامعية: 2020/2019

دليل المقابلة :

1- هل بإمكانكم تقديم لمحة تاريخية موجزة عن تأسيس البلدية؟

2- كم يبلغ عدد الموظفين في البلدية؟

3- هل بإمكانكم بتفصيل الرتب الإدارية الموجودة في البلدية؟

4- هل يمكنكم مدنا بالهيكل التنظيمي للبلدية؟



-وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
-جامعة الشاذلي بن جديد -الطارف-
كلية العلوم الاجتماعية والسياسية
قسم علم اجتماع



التخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل
استمارة بحث مقدمة لموظفي البلدية

الموضوع: ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف

-دراسة ميدانية ببلدية بوقوس -

" يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة حول موضوع " ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف وأحيطكم علما بأن إجاباتكم لا توظف إلا لغرض البحث العلمي ولذا أرجوا منكم ملاءمة هذه المعلومات بكثير من الدقة والموضوعية لأن المعلومات الواردة بها سرية ".

تحت إشراف الأستاذة:

د/ عواطف عطيل

من أعداد الطالبة

-تحري شهرة

السنة الجامعية: 2020/2019

المحور الأول: البيانات الشخصية

1 -الجنس: ذكر أنثى

2 -السن: - أقل من 25 سنة

- أكبر من 30 سنة

- أكبر من 50 سنة

3- المستوى التعليمي: - متوسط

- ثانوي

- جامعي

4- الحالة العائلية: - أعزب

- متزوج (ة)

- أرمل (ة)

- مطلق (ة)

5 - الخبرة في العمل: - أقل من 5 سنوات

- من 5 إلى 10 سنوات

- فوق 10 سنوات

المحور الثاني: تأثير البيئة المادية للمؤسسة على أخلاقيات الموظف

6- هل تساعد بيئة المادية على الأداء الجيد لوظيفتك؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك لا

لماذا؟.....

7- هل توفر لك المؤسسة وسيلة للنقل بين العمل ومكان إقامتك؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك لا هل يؤدي بك هذا إلى

-التغيب عن العمل

-عدم إتمام العمل

-التأخر عن العمل

8- هل تمنحك المؤسسة التي تعمل بها مكافآت نظير مجهوداتك في العمل؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك نعم ما نوعها؟

_ مادية

_ معنوية

9- هل تشعر بالراحة في عملك؟

نعم لا

إذا كان لا ما هي الأسباب.....

10- هل الأجهزة والأدوات المستخدمة في مكان العمل تتناسب مع طبيعة العمل؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك لا

لماذا؟.....

11- هل نقص الوسائل التكنولوجية يؤدي بك إلى:

-تراكم الأعمال

-عدم السير الحسن للأداء

-التعب والإرهاق

-القلق والتوتر

المحور الثالث: تأثير البيئة التنظيمية للمؤسسة على أخلاقيات الموظف:

12- ما هو عدد ساعات عملك؟.....

13- هل تشارك في اتخاذ القرارات داخل مؤسستك؟

نعم لا

إذا كان لا لماذا؟.....

14- هل يطلب منك القيام بعدة واجبات ومسؤوليات في وقت واحد؟؟

نعم لا

إذا كانت الاجابة نعم كيف توفق بينهما؟.....

15- هل ترى أن الوقت العمل الرسمي كاف لأداء عملك اليومي؟

نعم لا

في كلتا الحالتين اذكر لماذا؟.....

16- كيف تنظر إلى الواجبات الموكلة لك في عملك؟

-مسؤولية

-عبء كبير

-مضطر للقيام بها

17- كيف هي مسؤوليات عملك؟

ثابتة متغيرة

إذا كانت إجابتك متغيرة لماذا؟.....

18- هل ترى أن الوظيفة التي تقوم بها تتناسب مع مؤهلاتك العلمية؟

نعم لا

إذا كانت اجابتك لا اذكر لماذا؟.....

19- هل تواجه صعوبات في عملك؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك نعم هل تضطر بك هذه الصعوبات إلى:

-التباطئ في العمل

-عدم الانضباط

-التغيب عن العمل

20- كيف تصف الأعمال التي تقوم بها؟

-صعبة

-سهلة

المحور الرابع : تأثير الظروف الاجتماعية على أخلاقيات المهنة

21- هل تخلق لك المشكلات العائلية ضغطا في العمل؟

نعم لا

في كلتا الحالتين برر.....

22- كيف هي علاقاتك مع زملاء العمل؟

-رسمية

-غير رسمية

في كلتا الحالتين هل هي مبنية على :

-التفاعل الإيجابي

-التفاهم

-الصراع

23- هل تتعارض واجباتك المنزلية مع متطلباتك الوظيفية؟

نعم لا

24- هل تشعر بالملل أثناء تواجذك بالعمل؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم بين لماذا؟.....

25- عندما تجد صعوبة في أداء عملك هل ثمة من يساعدك؟

نعم لا

26- هل تعتمد على رأي زملائك في حل المشاكل التي تعترضك ؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك لا لماذا؟.....

