

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحي

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم علم الاجتماع



عنوان المذكرة:

ضغوط العمل وعلاقتها بأخلاقيات المهنة

دراسة حالة بلدية الميلية -مركز-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

تحت إشراف الأستاذ:

- سرار شفيقة

إعداد الطالبتين

- نزيهة كنار

- خيرة كنار

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة

الموسم الجامعي

2021-2022

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحي

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم علم الاجتماع



عنوان المذكرة:

ضغوط العمل وعلاقتها بأخلاقيات المهنة

دراسة حالة بلدية الميلية -مركز-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

تحت إشراف الأستاذ:

- سرار شفيقة

إعداد الطالبين

- نزيهة كنار

- خيرة كنار

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب

الموسم الجامعي

2022-2021

شكر و عرفان

الحمد لله الذي منحنا الصبر والثبات وزودنا بالحكمة والرزاقه
في قلوبنا والإصرار على النجاح وأعطانا القدرة على تحمل
الصعوبات وتجاوزها، كما نصلي ونسلم على سيدنا محمد عليه
أفضل الصلاة والتسليم.

ها هي ثمرة جهدنا قد نضجت وحان وقتها، وفي ذمتنا
حق يجب أدائه وهو الوفاء بالجميل والشكر الجزيل لمن كانت
رفيقة من بداية العمل إلى آخره، فكانت السند والمرشد الذي
جعلتنا نشعر بلذة البحث العلمي الأستاذة الدكتورة
"سراة شفيقة".

كما نتقدم بجزيل الشكر للسادة أعضاء لجنة المناقشة
المحترمين لتعلمهم عناء قراءة هذه المذكرة، ونشكر
بدءً من ملاحظاتهم وتوجيهاتهم التي ساعدنا بها
قيمة يقدمونها لنا من أجل تهذيب دراستنا وتقويمها
وإبرازها بأفضل وجه.



كما نوجه الشكر والتقدير لأعضاء هيئة تحكيم الاستمارة
الذين قدموا لنا نصائحهم وتوجيهاتهم.

كما نشكر كافة موظفي بلدية الميلية - مركز - الذين
تعاونوا معنا بكل سهولة ولم يبخلوا علينا في تقديم الدعم
والمساندة طيلة فترة الدراسة الميدانية.

كما نتقدم بفائق الاحترام والتقدير إلى كل أساتذة علم
الاجتماع وخاصة الذين كانوا معنا طيلة فترة الدراسة.

ولا يفوتنا أن نتقدم بالشكر والعرفان إلى كل من ساعدنا
عن قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل.

خيرة

نزينة



إهداء

إلى التي خصصها الله بالشرف الرفيع والعز المنيع إلى التي أهدتها الحياة التعب
والحرمان فأهدتني الدفاء والحنان إلى أعلى شيء في الوجود أُمي الغالية "زليخة"
أطال الله في عمرها وحفظها لي.

إلى رمز التضحية والعطاء الذي لولاه لما وصلت إلى ما أنا عليه أبي الغالي
"بو العيد" الذي تعب كثيرا من أجل دراستي أطال الله في عمره وحفظه لي.

إلى من عشت معهم وقاسمت معهم مر الحياة وحلوها إلى من كانوا شموع تنير
ظلمة حياتي إلى من وجودهم اكتسبت القوة والمحبة لا مثيل لها إخوتي: المهدي /
حسام / نصر الدين / عبد الرزاق / خيرة.

إلى من ساندني طيلة مشواري الدراسي وشجعني عمي عادل وزوجته سليمة
وأولادهم الكتاكيت: إيناس / ندى / محمد إياد / سراج الدين.

إلى عماتي فضيلة ومليكة وزوجة أخي نجاة حفظهم الله لي ورعاهم.

إلى خالتي وبناتها: مفيدة / وسيلة / لمياء / آسيا / نوال / كريمة / نجوى.

وأولادهم: إسراء / أنفال / أسينات / محمد / أمينة / إيمان.

إلى خالي وزوجته وأولاده: سعاد وفاتح وزوجته عايدة.

إلى صديقات العمر واللاتي سرن على الدرب معا وكانوا مثل الأخوات

حفظهم الله ورعاهم:

فاتن / شيماء / ندى / سميحة / يسرى / مروة / وسيلة / خديجة /

نفيسة / وسام

إلى خالاتي من جمعتني بهم الصدف: وردة / نورة / فتيحة أطل الله في

عمرهم.

إلى أجمل صدفة وأجمل صديقة وأخت "مروة" حفظها الله.

إلى سندي وقوتي ومن سأبني معه منزلي وأكمل معه نصف ديني "عبد الله" حفظه الله

لي.

إلى نزيهة القوة والتي تحملت وصبرت طيلة المشوار الدراسي والتي وصلت إلى هذا
المستوى فأنا فخورة بنفسى بقدر افتخار والدي بي ومن أحب، فخورة بمواجهة الصعاب

بكل قوة بفضل الله ورضاه علي.

- نزيهة -

إهداء

الفضل يهدى لأصحابه، ومن لا يشكر الناس لا يشكر الله إلى أعز الناس...
أهدي هذا العمل إلى من ربّني وأعانّني بالدعوات أغلى إنسانة "أمي الغالية" أطال الله
في عمرها.

إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله "أبي الغالي" أطال الله في عمره.
إلى من أظهروا لي ما هو أجمل من الحياة إخوتي "نزيهة" / نصر الدين / حسام / عبد
الرزاق".

إلى الذين كانوا عوناً لنا ونوراً يضيء الظلمة التي كانت تقف أحياناً في طريقنا
إلى كل من دعمني خلال مشواري الجامعي.

إلى صديقات العمر: مريم / سميحة / إيمان / منال / آسيا / إيناس.

إلى كل من أحمل لهم في قلبي مشاعر الحب.

إلى من سعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي.

- خيرة -

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
-	شكر وتقدير
-	إهداء
-	فهرس المحتويات
-	فهرس الجداول والأشكال
أ - ج	مقدمة
الفصل الأول: موضوع الدراسة	
5	تمهيد
6	أولاً: إشكالية الدراسة
8	ثانياً: فرضيات الدراسة
8	ثالثاً: مبررات اختيار الموضوع
9	رابعاً: أهمية الدراسة
9	خامساً: أهداف الدراسة
10	سادساً: تحديد المفاهيم
23	سابعاً: الدراسات السابقة
39	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: النظريات المفسرة لموضوع الدراسة	
41	تمهيد
42	أولاً: ضغوط العمل
42	1- النظرية الجسمية
43	2- النظرية الاجتماعية
44	3- النظرية النفسية السلوكية
45	4- نظرية التوافق
46	5- هانز سيللي
47	ثانياً: أخلاقيات المهنة
48	1- نظرية الحقوق الأخلاقية
49	2- النظرية النفعية

50	3- نظرية العدالة
51	4- النظرية التجريبية
52	5- نظرية الحدس
54	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: ضغوط العمل	
56	تمهيد
57	أولاً: خصائص ضغوط العمل
58	ثانياً: أهمية دراسة ضغوط العمل
59	ثالثاً: عناصر ضغوط العمل
60	رابعاً: مصادر ضغوط العمل
65	خامساً: أنواع ضغوط العمل
68	سادساً: مراحل ضغوط العمل
69	سابعاً: أعراض ضغوط العمل
69	ثامناً: مسببات ضغوط العمل
72	تاسعاً: آثار ضغوط العمل
73	عاشراً: أساليب تخفيض ضغوط العمل
74	احدى عشر: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل
77	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: أخلاقيات المهنة	
79	تمهيد
80	أولاً: أهمية أخلاقيات المهنة
81	ثانياً: مبادئ أخلاقيات المهنة
81	ثالثاً: مصادر أخلاقيات المهنة
83	رابعاً: أهداف أخلاقيات المهنة
84	خامساً: عناصر أخلاقيات المهنة
85	سادساً: أنواع أخلاقيات المهنة
86	سابعاً: صفات أخلاقيات المهنة
87	ثامناً: العوامل المؤثرة في أخلاقيات المهنة
88	تاسعاً: صعوبات تطبيق أخلاقيات المهنة

فهرس المحتويات

89	عاشرا: أسباب تراجع أخلاقيات المهنة
90	احدى عشر: وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة
92	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
94	تمهيد
95	أولا: مجالات الدراسة
100	ثانيا: فرضيات الدراسة
101	ثالثا: منهج الدراسة
101	رابعا: عينة الدراسة
102	خامسا: أدوات جمع البيانات
107	سادسا: أساليب التحليل والمعالجة الإحصائية
108	خلاصة الفصل
الفصل السادس: عرض و تحليل البيانات الميدانية	
110	تمهيد
111	أولا: عرض وتحليل بيانات الشخصية
115	ثانيا: عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى
126	ثالثا: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية
141	رابعا: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة
149	خلاصة الفصل
الفصل السابع: مناقشة نتائج الدراسة	
152	تمهيد
153	أولا: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات
161	ثانيا: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة
164	ثالثا: مناقشة النتائج في ضوء النظرية السوسولوجية
166	رابعا: القضايا التي تثيرها الدراسة
167	خامسا: اقتراحات و توصيات الدراسة
168	خلاصة الفصل
170	خاتمة

فهرس المحتويات

173	قائمة المصادر والمراجع
182	قائمة الملاحق
191	ملخص الدراسة

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
67	الفرق بين الضغوط الإيجابية والسلبية	01
106	صدق الاستثمار	02
111	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	03
111	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	04
112	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	05
113	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	06
113	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	07
114	توزيع أفراد العينة حسب الأجر	08
115	ينقل أوامر للقيام بأعمال متعددة ومتناقضة من عدة رؤساء	09
116	تضطر للعمل خارج الدوام الرسمي	10
117	احتياج العمل للكثير من الانتباه والتركيز	11
118	تكلف بأعمال تفوق مستوى مهاراتك	12
118	تلقي أوامر متعارضة من نفس المشرف في العمل	13
119	الشعور بالملل لتكرار نفس المهام	14
120	تعاني بصعوبة في فهم طبيعة عملك مما يؤثر في جودة عملك	15
121	وقت العمل يسمح بأداء كل ما هو مطلوب منك	16
122	تشعر بالتعب أثناء تأدية مهامك مما يؤثر على جودة عملك	17
122	حصولك على وقت الراحة أطول أثناء الدوام يزيد من جودة أدائك	18
123	المشاركة في اتخاذ القرارات تحقق الارتقاء بالعمل	19
124	تعتمد أن التكنولوجيا تزيد من شفافية العمل الإداري	20
125	أسباب تدني مستوى الجودة في العمل داخل المؤسسة	21
126	المؤسسة التي تعمل فيها قريبة من مكان إقامتك	22
127	تقييمك لبيئة العمل	23
128	بيئة العمل مناسبة للالتزام الموظف في عمله	24
129	تلتزم بإنجاز معاملات الموظفين في الوقت المحدد	25
130	تقدم مؤسستك الحوافز المادية والمعنوية	26

قائمة الجداول والأشكال

131	تعتقد أن ارتفاع الأجر يزيد الالتزام بالأمانة في العمل	27
131	عملية الاتصال برؤسائك جيدة	28
132	علاقة بزملاتك في العمل	29
133	نوع العلاقة السائدة في المؤسسة	30
134	يتم الاتصال برؤسائك في العمل	31
135	تلتزم بالحفاظ على أسرار عملك وعدم نشرها	32
136	يمثل التوتر أثناء أداء عملك يدفعك بالتفكير	33
137	الإمكانيات المتوفرة كافية لأداء عملك	34
138	يتوفر مكتبك بالتجهيزات التكنولوجية تساعد على الالتزام بعملك	35
139	تعتقد أن التجهيزات التكنولوجية تخفف عليك أعباء عملك	36
140	تساور المتبادل بين الرؤساء والموظفين من أجل تنفيذ خطط المستقبل	37
141	أسباب التي تؤدي إلى التسبب في العمل لدى الموظف	38
142	المستوى الوظيفي الذي تعمل فيه في الوقت الحالي مناسب	39
142	تشعر بأنك متكيف مع وظيفتك الحالية	40
142	مشاركة الموظف في اتخاذ القرارات يساعدهم على تحمل مسؤولياتهم	41
143	تعتقد أن الزملاء يستغلون الوظيفة لتحقيق منافع شخصية	42
144	يوجد تنوع وظيفي في مؤسستك يسمح لك بالانتقال إلى وظيفة أحسن	43
145	تتمتع بصلاحيات كافية لإنجاز عملك	44
145	تعتمد في مؤسستك على مبدأ الكفاءة	45
146	تعتقد أن الكفاءة تساعد على تحمل المسؤولية	46
147	تعتقد أن الإجراءات الإدارية في مؤسستك معقدة	47
147	مستواك الوظيفي يسمح لك بالتخفيف في التعقيدات الإدارية	48
148	العوامل التي تساعد الموظف على تحمل المسؤولية	49
155	علاقة عبء العمل بانخفاض جودة العمل	50
157	علاقة ضغوط بيئة العمل بالتسبب	51
159	علاقة الضغوط التنظيمية بانخفاض الشعور بالمسؤولية	52

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
60	عناصر ضغوط العمل	01

مقدمة

مقدمة:

يعتبر المورد البشري أحد الركائز الأساسية التي تحدد نجاح المنظمات أو فشلها، إلا أن هذا العنصر رغم امتلاكه القدرات العالية على العطاء المتجدد، إلا أنه يتعرض لضغوط العمل نتيجة التأثيرات الخارجية والداخلية في بيئة عمله، مما يجعله يعيش في حالة من التوتر والقلق والإحباط وهذا ينعكس على جودة عمله، مما استدعى ضرورة دراسة هذه الأوضاع من طرف باحثي العلوم الاجتماعية بصفتها علم يهتم بهذا الشأن، ولمعرفة الأسباب الكامنة وتفسيرها وإيجاد حلول لها باعتبار هذه المؤسسات نسق اجتماعي داخل المجتمع.

تعتبر ضغوط العمل من الظواهر التي لا يمكن تجنبها في المؤسسات العمومية، حيث يقضي العامل معظم وقته في بيئة عمله التي تفرض عليه أن يعمل أكثر وينافس من أجل البقاء في وظيفته أو ترقيةه ومع تزايد أعباء العمل وضيق الوقت لإنجاز العمل، كل هذا يسبب له نوعا من الضغوط النفسية والجسمية والسلوكية مما يخلق لهم مشاعر من الإحباط والصراع النفسي والشك في القدرات في إنجاز العمل كل هذا يؤثر على أخلاقيات المهنة حيث يؤدي إلى ظهور سلوكيات داخل العمل كالتغيب واللامبالاة وانعدام الضمير المهني والتسبب في العمل والحصول على الترقية بطريقة غير شرعية، بالإضافة إلى اهتمام العامل بالجانب المادي على الجانب الأخلاقي .

وقد اخترنا مشكلة ضغوط العمل وعلاقتها بأخلاقيات المهنة من أجل معرفة مدى تفشي ظاهرة ضغوط العمل داخل المؤسسات العمومية ومدى تطبيقها لأخلاقيات المهنة ومدى تأثيرها على الفرد والمجتمع، والجهود المبذولة من طرف المؤسسة لتخفيفها وترسيخ أخلاقيات المهنة بين الموظفين.

وتعد المؤسسة العمومية من بين النماذج في الجزائر والتي تعاني هي الأخرى من ضغوط العمل والتي تسعى للتخفيف منها وترسيخ أخلاقيات المهنة لدى موظفي المؤسسة حيث قمنا بإجراء دراسة ميدانية داخل المؤسسة العمومية بلدية الميلية -مركز- كمحاولة إجابة على التساؤلات السابقة وإمكانية إسقاطها على الفرضيات المطروحة.

ومن أجل فهم العلاقة بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة قسمنا الدراسة الحالية حسب خطة معينة إلى نظري وميداني تضمن في مجملها سبعة فصول:



في ما يخص الإطار النظري احتوى على أربعة فصول:

الفصل الأول: تم التطرق إلى الإشكالية، فرضيات الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهمية وأهداف الدراسة، الإطار المفاهيمي بالإضافة إلى الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: تطرقنا إلى أهم المداخل النظرية المفسرة لضغوط العمل وأخلاقيات المهنة وتم تقسيمها إلى عناصر، حيث في العنصر الأول تطرقنا فيه إلى أهم النظريات المفسرة لضغوط العمل تمثلت في النظرية الجسمية، النظرية الاجتماعية، النظرية النفسية والسلوكية ونظرية التوافق، نظرية هانز سيللي، أما العنصر الثاني فقد تطرقنا إلى أهم النظريات المفسرة لأخلاقيات المهنة وتمثلت في نظرية الحقوق الأخلاقية، النظرية النفعية، نظرية العدالة، النظرية التجريبية ونظرية الحدس.

الفصل الثالث: يتناول ضغوط العمل حيث تطرقنا فيه إلى خصائص ضغوط العمل وأهمية وعناصر ومصادر ضغوط العمل بالإضافة إلى الأنواع وكذلك مراحل ضغوط العمل وأعراض ومسببات وأيضا آثار ضغوط العمل، أساليب التخفيف من ضغوط العمل، واستراتيجيات التعامل مع هذه الضغوط.

الفصل الرابع: يتناول أخلاقيات المهنة وأهم ما تضمنته أهمية أخلاقيات المهنة ومبادئ أخلاقيات المهنة ومصادر، أهداف، عناصر، أنواع، صفات أخلاقيات المهنة وكذلك العوامل المؤثرة في أخلاقيات المهنة وصعوبات تطبيق أخلاقيات المهنة وأسباب تراجع أخلاقيات المهنة، وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة.

أما الجانب الميداني فقد تم تقسيمه إلى ثلاثة فصول:

الفصل الخامس: عرضنا فيه الإجراءات المنهجية للدراسة حيث تم توضيح مجالات الدراسة (الزماني والمكاني والبشري) كما تم تحديد المنهج المستخدم وعينة وأدوات الدراسة وأساليب التحليل.

الفصل السادس: تم فيه تحليل البيانات الميدانية في ضوء فرضيات الدراسة.

الفصل السابع: تم التطرق إلى مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة والنظرية السوسيولوجية، والتوصل لنتائج عامة.



المقدمة

وفي الأخير أرفقنا بحثنا بخاتمة تناولنا فيها مجموعة من النتائج ووضعنا أيضا اقتراحات وتوصيات
كما أرفقنا بحثنا بقائمة من الملاحق وقد استعنا لإثراء موضوعنا وتدعيمه على عدد من المراجع.

الفصل الأول:

موضوع الدراسة

تمهيد

- أولا: إشكالية الدراسة.
- ثانيا: فرضيات الدراسة.
- ثالثا: أسباب اختيار الموضوع.
- رابعا: أهمية الدراسة.
- خامسا: أهداف الدراسة.
- سادسا: تحديد المفاهيم.
- سابعا: الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعد الإطار النظري أحد الركائز الأساسية لأي بحث علمي والإطار المرجعي العام للبحث من الناحية السوسولوجية. حيث اعتمد الباحث على المنهج العلمي في دراسة موضوعه متقيدا بخطوات محددة من أجل الوصول إلى نتائج لها صفة علمية، حيث تم التطرق في هذا الفصل إلى مشكلة البحث والتي تعتبر أهم خطوة يمر بها الباحث في بحثه والتي تنتهي بطرح تساؤل رئيسي للبحث، بالإضافة إلى فرضيات الدراسة، مبررات اختيار الموضوع بالإضافة إلى إبراز أهمية وأهداف الدراسة، وقد قمنا بتحديد جملة من المفاهيم المرتبطة بموضوع الدراسة وأخيرا تم عرض مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع.

أولاً: إشكالية الدراسة

يعتبر العنصر البشري الطاقة الانتاجية التي تملكها المنظمات الحديثة فهو أساس النمو الاقتصادي، بحيث ينظر إليه في التراث السوسولوجي العام وعلم الاجتماع تنظيم وعمل على وجه الخصوص أنه القوة المحركة والفعالة في تحقيق أهداف المؤسسة وتقدمها وازدهارها، لكن المؤسسات العامة في الوقت الراهن تواجه مجموعة من التحديات نتيجة ما يشهده العالم من تطورات سريعة في كافة المجالات والبيئات وما ينتج من تأثيرات على المستوى الاجتماعي والأخلاقي حيث تؤدي الأخلاق دورها في حياة المجتمعات وينعكس أثر الأخلاق على سلوك الأفراد لأنها تمثل أحد مظاهر الضبط الاجتماعي للأفراد.

يعتبر موضوع أخلاقيات المهنة مصطلح حديث ظهر في القرن 19، لذلك يعتبر من الموضوعات المهمة ظهرت في الحقول الاجتماعية كافة والادارية خاصة، وتعتبر أخلاقيات المهنة أحد أهم الجوانب في المؤسسة كونها تعمل على ضبط العاملين وتوجيه سلوكهم من خلال القواعد والقوانين المنصوص عليها بالإضافة احترام الزملاء والمرؤوسين وتنفيذ الأوامر والتقليل من الغيابات والالتزام بالمواعيد والتعاون والمشاركة في اتخاذ القرارات من أجل تنفيذ الخطط المستقبلية بالإضافة إلى تقديم الخدمة بضمير مهني من أجل تحقيق المنفعة العامة لذلك يجب أن تتوفر هذه الأخلاقيات لدى كل موظف داخل المؤسسة العمومية لأنها دوما معرضة للضغوطات المالية (التمويل من أجل انجاز المشاريع) والاجتماعية (المواطنين الزملاء المرؤوسين) والتي تفرض على عمالها التحلي بالشخصية القويمة بالإضافة إلى القيم الأخلاقية التي يكتسبها العامل من أسرته أو مجتمعه أو بيئة عمله أو فطرته أي أن هذه القيم نابعة من داخل الإنسان، ونجاح المؤسسة مرهون بمدى تقيد عمالها بأخلاقيات المهنة فالإخلال بهذا النظام يؤدي إلى بروز مشكلات عدة تقف أمام نجاحها.

فعندما يحدث اختلال في أخلاقيات المهنة داخل المؤسسة يؤدي إلى (الفساد / الرشوة / المحسوبية... الخ)، وما يلاحظ في واقع بيئة عمل المؤسسات الجزائرية أن هنالك بعض المؤسسات تسعى إلى وضع قواعد وأسس لتطبيق أخلاقيات المهنة من أجل إعطاء صورة جيدة للعالم الخارجي.

وكثيرا ما يواجه العامل عدة ضغوطات ومواقف تفوق طاقته النفسية والجسمية في بيئة عمله من كثرة المهام وزيادة محتوى الوظيفة مما يسبب لهم زيادة في أعباء العمل بالإضافة إلى الظروف الموجودة في بيئة العمل والتي تؤثر عليه ولا تساعد على العمل، في حين أن ضغوط العمل تختلف في المؤسسة التي

يعمل فيها كل موظف حسب مركزه ومسؤولياته الملقاة على عاتقه، ويعد موضوع ضغوط العمل من المواضيع التي حظت باهتمام الكثير من الباحثين والمفكرين في حقول المعرفة المختلفة كالعلوم الإدارية والسلوكية وعلم الاجتماع خاصة حيث أن العامل أثناء قيامه بعمله يتعرض لضغوط وتوتر وانفعالات وقلق وعدم التوازن في عمله والتي تؤثر في مختلف صور السلوكيات الصادرة عنه من منظور الاتجاه الماركسي الصراعى فإن ضغوط العمل يعتبر سلوك طبيعي تمارسه الإدارة أو الرئيس على مرؤوسيه لأجل الاستقلال الأكبر لقوة عملهم وتحقيق أكبر لفائض القيمة أما منظور البنائية الوظيفية فنجد أن معاناة العامل من حالة الضغط أثناء أداء عمله وهو دليل على وجود خلل في أحد الأنساق، فلو كان كل نسق يؤدي دوره كما ينبغي فإن من غير الممكن أن يحدث لدى العامل حالة من التوتر والضغط أثناء تأدية مهامه.

دراستنا الحالية تبحث في عنصر هام من عناصر البيئة التنظيمية ألا وهو أخلاقيات المهنة داخل المؤسسة والعوامل التي تؤثر فيها كضغوط العمل وبالتالي تطرح إشكالية هذه الدراسة السؤال التالي:

- هل توجد علاقة بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة داخل المؤسسة العمومية الجزائرية؟
واندرجت ضمن التساؤلات الفرعية التالية:
- 1- هل يؤدي عبء العمل على انخفاض جودة العمل لدى موظفي المؤسسة؟
- 2- هل تؤدي ضغوط بيئة العمل إلى حالة من التسبب لدى موظفي المؤسسة؟
- 3- هل تؤدي الضغوط التنظيمية إلى انخفاض الشعور بالمسؤولية لدى موظفي المؤسسة؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة لدى العاملين في مؤسسة بلدية الميلية.

الفرضيات الفرعية:

- 1- يؤدي عبء العمل على انخفاض جودة العمل لدى موظفي المؤسسة.
- 2- تؤدي ضغوط بيئة العمل إلى حالة من التسبب لدى موظفي المؤسسة.
- 3- تؤدي الضغوط التنظيمية إلى انخفاض الشعور بالمسؤولية لدى موظفي المؤسسة.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

أسباب ذاتية:

- 1- الميل الشخصي والفضول العلمي اتجاه موضوع ضغوط العمل وعلاقته بأخلاقيات المهنة.
- 2- محاولة معرفة أهم الأسباب المؤدية إلى ضغوط العمل في المنظمات.
- 3- اكتشاف مدى تطبيق أخلاقيات المهنة في المؤسسات.
- 4- الرغبة في توظيف معارفنا النظرية المتعلقة بمنهجية البحث العلمي.
- 5- يعتبر ضمن اختصاصنا علم الاجتماع تنظيم وعمل.

أسباب موضوعية:

- 1- محاولة معرفة الآثار النفسية والاجتماعية والجسمية الناجمة عن ضغوط العمل.
- 2- اخترنا هذا الموضوع نظرا لأهميته ولأنه يدخل ضمن تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل.
- 3- أهمية موضوع ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة بالنسبة للعمال والمؤسسة.
- 4- قابلية الظاهرة للدراسة الميدانية باعتبارها ظاهرة ملموسة في الواقع.

رابعاً: أهمية الدراسة

- 1- توجيه أنظار المسؤولين في مؤسسة ميدان البحث للتعامل مع ضغوط العمل ومحاولة الحد منها.
- 2- تغطية بعض جوانب الموضوع التي لم يتم التطرق لها في الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة الحالية.
- 3- قلة الدراسات الميدانية التي تناولت موضوع علاقة ضغوط العمل بأخلاقيات المهنة في الجامعات الجزائرية.
- 4- محاولة إبراز علاقة ضغوط العمل بأخلاقيات المهنة وماهية التأثيرات التي سوف تتجم عنها بالنسبة للفرد والمؤسسة.

خامساً: أهداف الدراسة

أهداف عملية:

- 1- معرفة نوع العلاقة التي تربط بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة.
- 2- الكشف عن مصادر الضغوط التي يعاني منها العمال في المؤسسات العمومية.
- 3- الكشف عن مدى تطبيق العاملين بأخلاقيات المهنة داخل المنظمة.
- 4- إبراز مختلف تأثيرات بيئة العمل على العامل والمؤسسة.

أهداف علمية:

- 1- تحديد الإطار النظري الخاص بموضوع ضغوط العمل وعلاقته بأخلاقيات المهنة.
- 2- التشخيص الفعلي لواقع الظاهرة موضوع الدراسة وذلك بإتباع خطوات البحث العلمي.
- 3- الإجابة عن تساؤلات الدراسة المتضمنة في إشكالية البحث.
- 4- ربط الدراسة النظرية لواقع المؤسسة الجزائرية.

سادسا: تحديد المفاهيم

العلاقة:

أ. لغة:

جاء في معجم المصطلحات الاجتماعية أن العلاقة هي ربط بين شيئين أو ظاهرتين بحيث يستلزم تغيير الأخرى وقد تكون علاقة اتفاق أو شبه تبعية، ويقال مبدأ العلاقة هو أحد مبادئ التفكير لأن العمل الذهني في جملة محاولة ربط طرفين أحدهما بالآخر.¹

ب. اصطلاحا:

- يعرف أيضا أنها ما يربط وحدات بعضهما البعض كعلاقة التشابه والاختلاف وتعني أيضا وجود رابط بين شيئين على شكل حدوث أحدهما قبل الآخر أو بعده أو بصورة متتابعة.²
- يلاحظ من خلال هذا التعريف أنه اعتبر العلاقة بمثابة الربط بين شيئين أو ظاهرتين بوجود وتشابه واختلاف بينهما، أو أنها تتوقع الأحداث قبل حدوثها بربط الأشياء مع بعضها.
- وتعرف العلاقة بالمعنى العام "أنها تطلق على كل ارتباط بين موضوعين أو أكثر دائما، والعلاقة بالمعنى الخاص فهي التناسب بين كميتين أو أكثر من العلاقة بين (ب،ج) قياس كمية (ب) بنسبتها إلى الكمية (ج) لذا قيل أن العلاقة هي التناسب بين الأشياء والمقاييس المشتركة بينه"³
- يلاحظ من خلال هذا التعريف أن العلاقة هي ارتباط بين شيئين أو ظاهرتين أو تناسب بين الأشياء المشتركة.

التعريف الإجرائي:

العلاقة هي اتصال وتفاعل القائم بين شخصين أو شيئين أو متغيرين بحيث تكون هنالك صلة بين هذين المتغيرين أو اختلاف أو تشابه.

¹ أحمد زكي بدوي: مصطلحات العلوم الاجتماعية (إنجليزي، فرنسي، عربي)، مكتبة لبنان ساحة رياض الصلح، بيروت، 1986، ص352.

² حسين شحاتة وزينب النجار: معجم المصطلحات التربوية، دار المصرية اللبنانية القاهرة، مصر، ط1، 2003، ص220.

³ جميل صليبا: المعجم الفلسفي (بالألفاظ العربية والفرنسية والإنجليزية واللاتينية) ج2، دار الكتاب اللبناني، لبنان، 1982، ص94.

الضغط:

لغة:

- "من الضغط يضغط ضغطا بمعنى اعتصره تضاعل حجمه وعليه فالضغط هو العصر عليه بمعنى شدة".¹
- "وضغط ضغطا في معجم لسان العرب معناه عصر أو ضيق على الشخص أي شدة عليه".²
- ويشير في معجم الكافي اللغوي لكلمة Stress هو "ضغط".³

اصطلاحا:

- هو استجابة تكيفية ذاتية ناتجة عن تفاعل الفرد مع القوى الخارجية في البيئة المحيطة وقد يترتب عليه آثار مادية نفسية وسلوكية.⁴
- اعتبر هذا التعريف أن لضغوط العمل تنتج عن احتكاك الأفراد بالبيئة المحيطة بهم وقد يؤدي في بعض الأحيان إلى آثار مادية نفسية وسلوكية.
- يؤكد ليسر شريقي أن الضغط "هو بالفعل رد فعل الجسم واستجابة تلقائية له، لمختلف التأثيرات والأحداث... وبعبارة بيولوجية حالة ازدياد الإثارة (الحدث) الضرورية للجسم لكي يدافع عن نفسه عندما يواجه الخطر".⁵
- اعتبر هذا التعريف أن ضغوط العمل هو الاستجابة الذاتية لمختلف التأثيرات التي تحيط بالعامل أي رد فعل يقوم به عندما يواجه المشاكل والأخطار.
- تعني الضغوط تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من آثار جسمية ونفسية.⁶

¹ جوزيف إلياس: المجاني المصور، دار المجاني، 2000، ص534.

² معجم لسان العرب-عربي-فرنسي: دار البرهان، القاهرة، 2007، ص237.

³ معجم الكافي -فرنسي-عربي: دار الأصالة للنشر و التوزيع، ط2، 2008، ص473.

⁴ نعيم إبراهيم الظاهر: الإدارة الفعالة للوقت، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، بيروت، 2013، ص153.

⁵ ابن خروزر خير الدين: علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة لنيل

شهادة ماجستير وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة محمد خيضر بسكرة، 2010/2011، ص21.

⁶ المرجع نفسه، ص22.

- ينظر هذا التعريف إلى الضغوط أنها ناتجة عن مختلف الأوضاع المرتبطة بالقلق والانزعاج الذي ينجم عن الحاجيات التي تستوجب إعادة الاتزان وتخفيف التوتر لدى الفرد.
- كما يعرف أنه تجربة ذاتية يترتب عليها اختلال نفسي أو جسدي لدى الفرد ينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الشخص نفسه.¹
- يعتبر هذا التعريف أن الضغط هو عبارة عن تجربة معينة أو منظومة من الواقع ينتج عنها الشعور بالضيق أو العجز أو مرض أصاب الفرد و هذا راجع إلى جملة من العوامل.
- والضغط عند "حسون" هو استجابة متكيفة تعدلها الفروق الفردية والعمليات النفسية التي تنشأ نتيجة عمل أو موقف أو حدث يفرض على الفرد مطالب نفسية أو جسدية "عالية".²
- يعتبر هذا التعريف أن الضغط هو رد فعل متلائم تقوم بتعديلها الاختلافات القائمة بين الناس في صفات مشتركة وكذلك الأعمال النفسية التي تنشأ نتيجة عمل أو موقف أو حدث يفرض على الفرد.

التعريف الإجرائي:

هو رد فعل الجسم واستجابة ذاتية أي تلقائية نتيجة الظروف المرتبطة بالبيئة الخارجية أو المنظمة أو الشخص نفسه وقد يترتب عليه تأثيرات مادية، نفسية، سلوكية.

¹ طارق شريف يونس: معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبية والانترنت، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2005، ص115.

² حريم حسن: السلوك التنظيمي 'سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال'، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص115.

العمل:

لغة:

عمل عملا ، الرجل قام بجهد ما للحصول على نتيجة مفيدة.¹

اصطلاحا:

- يعرف "مصطفى الفيلاي" الجهد المبذول من جانب الإنسان العامل يشغل من وقته جزء مقدر ويواصله العامل على امتداد هذا الوقت ويريد به غاية معلومة وله فيه مقاصد معينة.²
- هو العمل الذي يقوم به العامل خلال فترة زمنية محددة من أجل تحقيق مكاسب شخصية لإشباع حاجياته.
- نشاط يزاوله الفرد إشباعا لحاجاته الأساسية وتحقيق لذاته وضمان لمكانته الاجتماعية وذلك لاكتساب احترام الزملاء وأفراد المجتمع كله.³
- يعرف العمل على أنه ممارسة فعلية لعمل من الأعمال من أجل إشباع مختلف الحاجات الأساسية للحفاظ على الوضع الذي يشغله الفرد في مجتمع أو جماعة ما حتى تسود المحبة والتقدير والاحترام بين الأفراد.
- هو مجهود إداري عقلي أو بدني يتضمن التأثير على الأشياء المادية وغير المادية لتحقيق هدف اقتصادي مفيد كما أنه وظيفة اجتماعية لتحقيق فيها شخصية الفرد.⁴
- يعتبر العمل على أنه نشاط فكري وجسدي يآثر في الأشياء المحيطة به سواء كانت مادية أو غير مادية من أجل تحقيق أهداف اقتصادية وتجارية كما أنه مهنة اجتماعية يحقق فيها الفرد ذاته.
- ويعرفه عامر عوض بأنه "أي فعالية تستخدم لتوفير الحياة، وهناك من يعرفه على أنه أي فعالية تنتج أي شيء ذي قيمة للأفراد الآخرين".⁵

¹ مجاني الطلب: دار المجاني، بيروت، ط5، 2001، ص668.

² كمال عبد الحميد الزيات: العمل وعلم الاجتماع المهني (الأسس النظرية و المنهجية)، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001، ص124.

³ المرجع نفسه، ص14.

⁴ أحمد زكي بدوي: مرجع سبق ذكره، ص336.

⁵ عامر عوض: السلوك التنظيمي الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008، ص18.

- ينظر إلى العمل من خلال هذا التعريف على أنه تنفيذ الأعمال بدقة من أجل توفير حياة كريمة، وخلق أشياء ذات قيمة للأفراد.

التعريف الإجرائي:

- هو الجهد أو الطاقة التي يبذلها الإنسان من أجل تحقيق هدف معين وإشباع حاجاته الطبيعية من السلع والخدمات.

ضغوط العمل:

- تعريف زهير الصباغ: "يشير إلى الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية العامل التي تؤثر على حالته النفسية والبدنية، والتي تدفعه إلى تغيير نمط السلوك الاعتيادي".¹
- يعتبر هذا التعريف ضغوط العمل على أنها تلك التفاعلات التي تحدث في بيئة العمل وتؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي تدفعه إلى تغيير سلوكه.
- يعرفها عسكر: "مجموعة التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود فعله أثناء مواجهته المواقف المحيطة به، والتي تمثل تهديدا له".²
- اعتبر هذا التعريف ضغوط العمل هي ردود أفعال تحدث أثناء مواجهة مواقف في بيئة عمله والتي تحدث تغيرات نفسية وجسمية للعامل.
- معجم The haweua Geof the heart "يحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه، وتختلف المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف مواقع الأفراد وطبيعة عملهم".³
- يعتبر هذا التعريف أن ضغوط العمل تحدث نتيجة تأثيرات داخلية أو خارجية الموجودة في المؤسسة، وتختلف تأثير ضغوط العمل حسب السلم الهرمي للأفراد ومستوى عملهم ومسئوليتهم.

¹ ابن خروزر خير الدين: مرجع سبق ذكره، ص22.

² حسن أحمد الطعاني: مصادر ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية (أساسية وثانوية) في محافظة الكرك من وجهة نظرهم، مجلة جامعة دمشق، المجلد 21، العدد الثاني، 2005، دمشق، ص203.

³ نعيم إبراهيم الظاهر: مرجع سبق ذكره، ص155.

- سينولافي وآخرون يعرفون ضغوط العمل: "أنها تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه".¹
- ينظر هذا التعريف إلى الضغوط أنها تجربة نفسية تؤثر على الأفراد بسلوكياتهم وفيزيولوجياهم وتؤدي إلى حدوث نتائج تؤثر على البيئة الداخلية والخارجية وهي الفرد نفسه.

التعريف الإجرائي:

مجموعة من المواقف التي تحدث للعامل والتي تؤثر على حالته النفسية والجسدية نتيجة عدة عوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة وتؤدي إلى تغيير في نمط سلوك العامل (الموظف) الاعتيادي.

الأخلاق:

لغة:

- بسكون اللام وضمها مفرد الأخلاق ويعني المروءة والعادة السجية والطبع.²
- في معجم الوسيط: علم موضوعه أحكام قيمة تتعلق بالأعمال التي توصف بالحسن أو القبح.³

اصطلاحاً:

- في علم السلوك: موضوع الفضائل والرذائل وطبيعتها وظهورها وكيفية اقتنائها أو توقعها.⁴
- ينظر هذا التعريف إلى الأخلاق في علم السلوك قد تكون الأخلاق حسنة أو سيئة مع كيفية الحصول عليها أو التنبؤ بها.
- وتعرف: دراسة القيم وعلاقتها بأنماط السلوك فعندما يدرس علم الاجتماع موضوعات مثل الانحراف والقوي والعلاقات الاجتماعية، فإنه يدخل ميدان الأخلاق أما استخدام كلمة الأخلاق دون إضافة مصطلح الاجتماعية إليها، تشير إلى فلسفة الصواب والخطأ في السلوك.⁵

¹ سليم بطرس جلده: استراتيجية الحديثة لإدارة الأزمات، دار الزاوية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2011، ص119.

² أسامة محمد خليل الزناتي: دور أخلاقيات المهنة في تقرير المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير أكاديمية الإدارة والسياسة، جامعة الأقصى، 2014، ص13.

³ فايزة أنور شكري: القيم الأخلاقية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2019، ص82.

⁴ عبد المنعم الحنفي: المعجم الشامل لمصطلحات الفلسفة (عربي-انجليزي-فرنسي)، مكتبة مديولي القاهرة، 2000، ص31.

⁵ فاروق مداس: قاموس مصطلحات علم الاجتماع، دار المدني، 2003، ص11.

- يشير هذا التعريف إلى أن الأخلاق في علم الاجتماع تدرس المبادئ والمعايير التي توجه الفرد وتضبط سلوكه، وعند نزع مصطلح علم الاجتماع من أخلاق فنقصد أن السلوك إما صحيح أو خاطئ.
- عرفها لوسن (فيلسوف الأخلاق المعاصرة): " مجموعة متفاوتة النسق من التحديات المثالية والقواعد والعمليات التي يجب على الأنا أن يحققها بفعله في الوجود حتى يزداد هذا الوجود قيمة"¹.
- اعتبر هذا التعريف الأخلاق على أنها مجموعة من تتابع أفكار وتسلسلها وتنظيمها والعمل على مواجهة الصعاب والقواعد والأهداف التي يجب على الفرد تحقيقها حتى يكون له قيمة.
- يعرفها قاموس أكسفورد: "المبادئ أدبية وقواعد السلوك"².
- ينظر هذا التعريف إلى الأخلاق أنها مجموعة من الأسس التي تقوم عليها أفكارنا والقواعد التي تحدد السلوك.
- يعرفها الغزالي: " عبارة عن هيئة في النفس راسخة عنها تصدر الأفعال بسهولة ويسر من غير الحاجة إلى الفكرية"³.
- اعتبر هذا التعريف الأخلاق نابعة من داخلنا تصدر سلوكات بطريقة تلقائية من غير الحاجة إلى التفكير.
- تعريف: تنظيم العلاقات الاجتماعية حسب معايير وقيم ليست تابعة دوماً من الفرد، شعوره وضميره بل هي في معظمها ذات أصول⁴.
- ينظر هذا التعريف إلى الأخلاق أنها نابعة من أصول المجتمع انطلاقاً من معايير وقيمه وليست من إحساس الفرد في حد ذاته.

التعريف الإجرائي:

الأخلاق هي مجموعة من السلوكات والأفعال التي يمكن الحكم عليها بالصواب أو الخطأ باعتبار القيم الاجتماعية ومبادئ السلوك المتفق عليها، والقواعد التي تحدد السلوك حيث تترجم من خلال تصرفات

¹ فايزة أنور شكري: مرجع سبق ذكره، ص82.

² أسامة محمد خليل الزناتي: مرجع سبق ذكره، ص12.

³ المرجع نفسه، ص12.

⁴ محمد عابد الجابري: قضايا في الفكر المعاصر، مركز الدراسات الوحدة العربية، بيروت، 2007، ص43.

وممارسات الأفراد اتجاه أنفسهم والآخرين وهي راسخة في نفس الإنسان وتحدث بطريقة تلقائية من غير الحاجة إلى التفكير.

الأخلاقيات:

لغة:

- كلمة الأخلاقيات باللغة الإنجليزية هي: Ethic وهي مأخوذة من كلمة Ethos والتي تعني "دراسة العادات".¹

اصطلاحاً:

- تعرف: القيم والمعايير الأخلاقية التي يستند لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خاطئ.²
- يلاحظ على هذا التعريف أن يعرف الأخلاقيات بأنها القيم والضوابط منبثقة من صميم المجتمع حيث يتبناها الأفراد في المجتمع فهي تميز الخطأ من الصواب.
- تعرف هي: التمييز بين الفضيلة والرذيلة أي ما هو جيد وما هو سيئ.³
- يشير هذا التعريف أن الأخلاقيات تحدد التصرفات الصحيحة والخاطئة.
- عرفها Bue et Byars: أنها المعايير والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة.⁴
- اعتبر هذا التعريف أن الأخلاقيات عبارة عن ثقافة المجتمع التي تعمل على التحكم في الأفراد والجماعات.

¹ مهدي سعد عبد الستار المهداوي: الجوانب الأخلاقية والمهنية لتكنولوجيا المعلومات، مؤسسة الورق، عمان، 2009، ص15.

² طاهر محسن منصور الغالبي وآخرون: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص134.

³ زروقي يحيى: أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة أبي قايد، تلمسان-الجزائر، 2017، ص25.

⁴ أسار فخري عبد اللطيف: أثر أخلاقيات الوظيفة في التقليل من فرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد29، 2006، ص2.

- تعرف: المبادئ و الالتزامات التي لها علاقة مباشرة بتحديد ما هو صحيح وما هو خاطئ من تصرفات وسلوكيات فردية أو جماعية أو هي الالتزامات والواجبات الأدبية.¹
- يلاحظ في هذا التعريف على أن الأخلاقيات هي مجموعة المبادئ والقواعد التي تحدد واجبات ومسؤوليات والتصرفات الصحيحة والخاطئة للفرد والجماعة.

التعريف الإجرائي:

الأخلاقيات هي مجموعة من القيم والسلوك التي يستند عليها العامل في بيئة عمله، فهي منبثقة من الأفراد والمجتمع فهي تميز ما هو صحيح وخاطئ.

المهنة:

لغة:

- بالكسر والفتح والتحرك، وككلمة: الحذف بالخدمة والعمل، مهنة: كالمصلحة ونصره منها، مهنة ومهنة، ويكسر: جهده، فكره، خدمة.²
- تعرف: الحذف بالخدمة والعمل ونحوه.³

اصطلاحاً:

- تعرف بأنها: المواقع التي يشغلها العاملون خلال حياتهم العملية.⁴
- ينظر هذا التعريف إلى المهنة أنها الوظيفة التي يعمل فيها طيلة حياته.
- أي وظيفة يشغلها الفرد في أي مجال غير الأعمال اليدوية حتى لا يقع فيما يسمى الحرفة.⁵
- يبين هذا التعريف الفرق بين المهنة والحرفة بحيث المهنة تمثل كل عمل ما عدا الأعمال اليدوية.

¹ طارق شريف يونس: مرجع سبق ذكره، ص45.

² مجد الدين محمد بن يعقوب: قاموس المحيط، دار الحديث، القاهرة، 2008، ص1562.

³ مجد الدين محمد بن يعقوب: قاموس المحيط، مؤسسة الرسالة، لبنان، 2005، ص1336.

⁴ سهيلة محمد عباس: إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2003، ص208.

⁵ عثمان فريد رشدي: التدريب المهني، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص63.

- تعرف أيضا: هي عمل فني تخصصي يعتمد على معرفة علمية نظرية وخبرة عملية.¹
- اعتبر هذا التعريف المهنة بأنها عمل يعتمد على المعارف والخبرات.
- تتعرف أيضا: هي مجموع الأنشطة تتركز حول دور الاقتصادي وتستهدف ضمان توفير الحاجيات الأساسية للحياة، ويطلق المصطلح على الأعمال التي تنتم في الميادين التجارية والفنية.²
- يركز هذا التعريف أن العمل مرتبط بالأنشطة الاقتصادية من خلالها يوفر حاجاته ومتطلباته. كما أنها تطلق على الميادين التجارية والفنية التي يعمل فيها الأفراد.

التعريف الإجرائي:

المهنة هي: نشاط يقوم به العامل في إطار القانون خلال حياتهم العملية في أي مجال غير الأعمال اليدوية، وفي الغالب تعتمد على تكوين وتدريب عليها حتى يكتسب خبرات ومهارات.

أخلاقيات المهنة:

- نعرف: "ممارسة المهام وفق قوانين الشرف والاستقامة والنزاهة علاوة على الالتزام بالتفرغ لممارسة الوظيفة، أي عدم الجمع أكثر من وظيفة والكتمان المهني والاتصاف بالسلوكيات الحميدة".³
- حدد هذا التعريف أهم السلوكيات الحميدة التي يجب أن تكون في العامل في المؤسسة من شرف واستقامة ونزاهة والالتزام والكتمان المهني.
- يعرفها زكي راتب غوشية: "بأنها ضرورة التزام الموظف بواجباته الوظيفية كما حددها القانون".⁴
- ركز هذا التعريف على القوانين الموجودة في المؤسسة وأن من أخلاقيات المهنة الالتزام بها واحترامها وتطبيقها.

¹ عثمان عمر بن ناصر: مفاهيم أساسية في علم الاجتماع والعمل الاجتماعي، دار الكتب الوطنية، بنغازي، ط1، 2002، ص2009.

² فاروق مداس: مرجع سبق ذكره، ص261.

³ سعيد مقدم: الوظيفة العمومية بين التطور والتحول من منظور تسيير الموارد البشرية وأخلاقيات المهنة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010، ص295.

⁴ زكي راتب غوشية: أخلاقيات الوظيفة في الإدارة العامة، مطبعة التوفيق، عمان، ط1، 1983، ص19.

- وتعرف أيضا: "نظام المبادئ الأخلاقية و قواعد الممارسة التي أصبحت معيار للسلوك المهني والتقييم"¹.
- اعتبر هذا التعريف أخلاقيات المهنة نظم مبادئ وقواعد السلوك وتقوم بتقويم السلوك المهني وتعمل على الحكم عليه.
- وتعرف أيضا: " علم الواجبات المعنوية التي تفرض على أفراد المؤسسة أو تنظيماتها"².
- اعتبر هذا التعريف أخلاقيات المهنة أنها التزام أخلاقي أو القانوني التي تفرضه المؤسسة على العاملين فيها.

التعريف الإجرائي:

أخلاقيات المهنة هي مجموعة من المبادئ والقيم والقوانين التي تدير سلوكيات وأداء الموظف والتي يجب على الجميع احترامها، فهي تنظم نشاطه وعلاقته بالبيئة المؤسسة.

المفاهيم ذات الصلة:

عبء العمل:

- يعرف عبء العمل بأنه: "تحميل الفرد العامل بأعباء فوق طاقته وقد تكون هذه الأعباء كمية حيث يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع إنجازها في الوقت المحدد وقد تكون نوعية وذلك بأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلائم استعداداته و قدراته الخاصة"³.
- ويعرف دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل عبء العمل بأنه: "المهام الكمية والنوعية التي تتقل الموظف فالكمية تتمثل في تكليفه بأداء أعمال وأدوار كثيرة في وقت غير كاف وأما النوعية فتتعلق بتكليفه بمهام لا تناسب خبراته ومهاراته"⁴.

¹ نداء محمد الصوص: السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2008، ص12.

² سعيد مقدم: مرجع سبق ذكره، ص295.

³ سمراء أنوار حسين: قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد36، 2013، ص213.

⁴ ناصر قاسمي: دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم و العمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 2011، ص85.

التعريف الإجرائي:

عبء العمل هو تحميل الموظف مهام وأدوار تفوق طاقته وقدراته وفي الغالب لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد.

مفهوم جودة الأداء:

- جودة الأداء: هي قدرة السلعة على القيام بالوظيفة المتوقعة منها وتقييم الأداء المرضي في ظل ظروف التشغيل العادي ولمدة معينة من الزمن، بحيث تتميز بسهولة العمليات الصيانة والإصلاح اللازم لها.¹
- يعرفها البيلاوي بأنها: إسهام الفعل للنظام الإداري والتنظيمي بكفاءة عناصره في تحقيق الكفاءة الاستثمارية للموارد المتاحة (من الموارد الأولية ومعدات وقوى بشرية وإدارة استراتيجية... إلخ) بحيث تسهم جميعاً في تحقيق هدف المنظمة الذي يركز في تحقيق الإشباع الأمثل للمستهلك الأخير.²
- يرى Leuris and Blooms أن جودة الخدمة هي: "مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المتقدم للحصول على هذه الخدمة أي أن تسليم الخدمة يعني المطابقة لمواصفات الخدمة المقدمة للتوقعات الخاصة بهذه المواصفات وعليه الذي يحكم على جودة الخدمة هو المستفيد الفعلي منها.³

الالتزام:

- ويقصد به الالتزام بالتعليمات والسياسات و الأهداف الاستراتيجية لعمله، والحفاظ على سرية المعلومات و عدم استغلال المعلومات لتحقيق منافع شخصية أو إيقاع الضرر بالآخرين، بالإضافة إلى تقدير خلفيات وخبرات زملائه بالمهنة والتشاور المتبادل فيها يحقق الارتقاء بالعمل.⁴

¹ مأمون سلمان الداركة: إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، الأردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، 2008، ص61.

² تقلاعي البلاوي: الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد: الأسس والتطبيقات، عمان، دار المسيرة، 2005، ص92.

³ ثابت عبد الرحمن ادريس: كفاءة و جودة الخدمات اللوجستية، دار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص291.

⁴ نداء محمد الصوص: مرجع سابق، ص54.

- هو مجموعة من المهام و المسؤوليات المطلوبة مما يجعل الفرد يؤدي هذه المهام بفعالية و كفاءة.¹
- عدم استخدام المعرفة الواسعة للأطر و الإجراءات في خرق الاتفاقيات و استغلال التغيرات بغير وجه حق.²

التعريف الإجرائي:

الالتزام: يقصد به الالتزام بالقواعد والقوانين والاجراءات المعمول بها في المؤسسة بالإضافة إلى الحفاظ على سرية المعلومات واستغلال الوقت وتحقيق المنافع الشخصية والتقيّد بالمسؤوليات المطلوبة منه وعدم استغلال الوظيفة وإيقاع الضرر بالآخرين.

المسؤولية:

- تعريف مقدار اللجن المسؤولية على أنها: تحمل الشخص نتيجة التزاماته وقراراته واختبار آلة العلمية من الناحية الإيجابية والسلبية، أما الله في الدرجة الأولى، وأمام ضميره في الدرجة الثانية وأمام المجتمع في الدرجة الثالثة.³
- تعريف المسؤولية: هي المؤاخذة أو المحاسبة على فعل أو سلوك معين وتحمل الشخص نتائج وعواقب التقصير الصادر عنه، أو من يتولى رقابته أو الإشراف عليه بتعويض الغير، وكذلك هي الجزاء المترتب عن ترك الواجب أو الفعل ما كان يجب الامتناع عنه.⁴

التعريف الإجرائي:

المسؤولية هي التزام الموظفين بكل ما يصدر عنهم من قرارات واختيارات داخل المؤسسة وتحمل نتائجها وعواقب التقصير في أدائه، ويتم معاقبته في غالب الأحيان من طرف الرؤساء أو المشرفين ويقوم بتعويض الأضرار التي قام بها.

¹ لبنى زياد و خالد الساكت: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الأردنية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة، تخصص كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، 2014، ص8.

² ولد باحمو سمير هيري آسيا: التزام المدقق بأخلاقيات المهنة و أثره على فعالية التدقيق الخارجي، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد6، العدد2، 2020، ص754.

³ صورية شرفاوي: المسؤولية وأحكامها من خلال الكتاب و السنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم أصول الدين، كلية العلوم الإسلامية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2017، ص20.

⁴ محمد البوسواري: المسؤولية المدنية، مطبعة الأشراف تاسيلا أكادير، جامعة بن زهر، ط2، 2008، ص65.

بيئة العمل:

- تعرف بأنها كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل.
- و تعرف أيضا بأنها: "مجموعة من العناصر المستمدة من البيئة الكلية ولكنها تشكل قوى ذات تأثير عن المنظمة وهي مرتبطة بعناصر من داخل حدود المنظمة.¹
- يعرف "الشنواتي" بيئة العمل أنها: كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه، وميوله اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه.²

سابقا: الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات التي تطرقت لموضوع ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة وتناولته من زوايا مختلفة، وفيما يلي سنستعرض جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحه:

1- الدراسات السابقة المتعلقة بضغوط العمل :

1-1-الدراسات الجزائرية:

1-1-1- دراسة مانع صبرينة بعنوان: "ضغوط العمل وأثرها على أداء الأساتذة الجامعيين" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الحاج لخضر-باتنة 2008.

انطلق هذه الدراسة من تساؤل رئيسي: ما مدى تأثير ضغوط العمل على أداء الأساتذة الجامعيين؟ وتفرعت عنها التساؤلات الفرعية التالية:

- 5- ما هو مستوى أداء الأساتذة الجامعيين بكلية الاقتصاد والتسيير؟
- ما مستوى ضغوط العمل على أساتذة كلية الاقتصاد والتسيير بجامعة باتنة؟
- هل لمستوى ضغوط العمل تأثير على مستوى الأداء لدى أساتذة كلية الاقتصاد والتسيير؟

¹ عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة (بعد استراتيجي)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص569.

² خالد رجم و آخرون: أثر أبعاد بيئة العمل على أداء أعوان الرقابة ورقلة بمديرية التجارة بولاية ورقلة، مجلة الاقتصاد و التنمية البشرية، المجلد10، العدد1، الجزائر، 2011، ص187.

- ما هي الإجراءات المقترحة لتقليل أثر ضغوط العمل على أداء الأستاذ الجامعي؟
 - هل لضغوط العمل دائما آثار سلبية على الأداء؟
 - هل يمكن للجامعة التخلص من الآثار السلبية لضغوط العمل على الأداء؟
- ولقد قامت الباحثة بوضع مجموعة من الفرضيات:

- يعتبر كل عبء الدور، صراع الدور، غموض الدور، قلة فرص التقدم والنمو الوظيفي، طبيعة العمل والتوتر في العلاقات من أهم مصادر ضغوط العمل لدى أساتذة كلية الاقتصاد والتسيير بجامعة الحاج لخضر باتنة.
- ان تعدد الأدوار والمهام التي يؤديها الأستاذ الجامعي من وظيفة أكاديمية تحتوي على الأداء التدريسي والبحثي، ووظيفة إدارية تؤثر سلبا على مستوى أدائه.
- ان مستوى ضغوط العمل التي يعيشها الأستاذ الجامعي لها تأثير على مستوى الأداء الذي حققه.

هدف الدراسة:

وتهدف هذه الدراسة إلى تحديد مستويات ضغوط العمل لدى أساتذة كلية الاقتصاد والتسيير بجامعة الحاج لخضر بباتنة، وإلى أي مدى يصل تأثير ضغوط العمل على أداء الأساتذة، وكذلك التعرف على مصادر ونماذج وآثار ضغوط العمل على أداء الأساتذة، والتوجه بأداء الأساتذة نحو الأفضل من خلال إدارة الضغوط التي يواجهونها.

منهج الدراسة:

اتبعت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي.

عينة الدراسة:

وكانت الاستمارة هي الأداة الرئيسية للبحث واشتملت العينة على 65 أستاذا.

نتائج الدراسة:

- أهم مصادر ضغوط العمل لدى الأستاذ الجامعي بكلية الاقتصاد والتسيير تتمثل في انخفاض الأجر وما يترتب عليه من مشاكل في السكن، النقل وتلبية الاحتياجات.
- انخفاض عبء العمل، قلة فرص التدريب، تعلم مهارات جديدة، غياب التحفيز المادية والمعنوية، أيضا تعدد الأدوار لدى الأستاذ الجامعي يؤثر على مستوى أدائه.
- وتوصلت أيضا إلى أنه كلما كان مستوى ضغوط العمل مرتفع كلما كان أداء الأستاذ الجامعي متوسط نسبيا.

1-1-2 دراسة خميسي بسمة بعنوان: "ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ" دراسة ميدانية بالمؤسسة الإفريقية للزجاج-جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2014-2015.

ولقد انطلقت هذه الدراسة من تساؤل رئيسي: هل هناك علاقة بين ضغوط العمل وحوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج؟ وتفرعت منها أسئلة فرعية:

- هل الظروف الفيزيائية لبيئة العمل تؤدي إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج؟
- هل أعباء الدور تؤدي إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج؟
- هل العلاقات الإنسانية داخل المصنع تؤدي إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج؟

وللإجابة عن هذه التساؤلات قامت الباحثة بصياغة فرضية عامة: "تؤدي ضغوط العمل إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج".

أما الفرضيات الفرعية:

- تؤدي الظروف الفيزيائية ببيئة العمل إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج.
- تؤدي أعباء الدور إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج.
- تؤدي العلاقات الإنسانية داخل المصنع إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج.

هدف الدراسة:

لقد هدفت الدراسة إلى السعي للكشف عن الضغوط التي يعاني منها العمال في المؤسسة الصناعية وهل لها علاقة بحوادث العمل.

معرفة مدى حجم الخسائر التي تسببها سواء ضغوط العمل أو حوادث العمل والتكاليف التي تتكبدها الدولة من أجل معالجتها ومحاولة القضاء عليها.

منهج الدراسة:

انطلاقاً من كون الدراسة تهدف إلى التعرف على العلاقة الموجودة بين ضغوط العمل وحوادث العمل لدى عمال التنفيذ وذلك من خلال وصف وتفسير وتحليل العلاقة الموجودة بينهما، ولذلك تم اختبار المنهج الوصفي لأنه المنهج المناسب لهذه الدراسة.

عينة الدراسة:

وفي هذه الدراسة العينة مأخوذة من فئة عمال التنفيذ ويتمثل العدد الإجمالي للعمال 190 عامل قمنا بأخذ نسبة 34% من المجتمع الأصلي أي 65 مفردة، وتم اختيار هذه العينة بطريقة عشوائية بسيطة، ومن بين الأدوات التي تم استعمالها في هذه الدراسة، الملاحظة، المقابلة، الاستبيان، الوثائق والسجلات.

نتائج الدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن هناك علاقة بين ضغوط العمل وحوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج حيث أن الظروف الفيزيائية تؤدي إلى حوادث العمل وهذا ما حققته الفرضية

الأولى بحيث أن الحرارة المرتفعة ومستوى الضجيج المرتفع في مكان العمل وقلة التهوية كل هذا يؤثر على تركيز العمال أثناء أدائهم للعمل.

وأظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن أعباء الدور تؤدي إلى حوادث العمل وهذا من خلال تحقق الفرضية الثانية جزئياً، حيث أن صعوبة المهام التي يقومون بها وكذلك خطورة العمل وعدم حصولهم على فرص التدريب كل هذا من شأنه أن يؤدي إلى التعرض للحوادث، في حين أن الفرضية الثالثة لم تتحقق وهذا معناه أن العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الإفريقية للزجاج تتسم بأنها حسنة، حيث أن هناك تفاهم وعلاقة احترام بين العمال والمشرف وبين العمال أنفسهم كما وجد أن أغلب العمال يشعرون بالارتياح لجماعة العمل التي ينتمون إليها لا تؤدي إلى حوادث العمل.

2- الدراسات العربية:

2-1- قام بها عبد القادر سعيد بنات تحت عنوان: "ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة" مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال الجامعية الإسلامية، 2009-فلسطين.

انطلق الباحث من التساؤل الرئيسي: ما أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية.

الأسئلة الفرعية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الداخلية (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، ظروف العمل المادية، الهيكل التنظيمي، الأمان الوظيفي والأداء الوظيفي) لدى العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الخارجية (الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية والثقافية) والأداء الوظيفي لدى العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إجابات الباحثين حول ضغوط العمل والأداء الوظيفي تعزى إلى الخصائص الشخصية والتنظيمية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، التخصص...).

الفرضية العامة:

أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الداخلية (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور...).
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الخارجية (الاقتصادية، الاجتماعية...) والأداء الوظيفي لدى العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول ضغوط العمل والأداء الوظيفي تعزى الخصائص الشخصية والتنظيمية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، التخصص...).

أهداف الدراسة:

- التعرف على مستويات ضغوط العمل والأداء لدى العاملين بشركة الاتصالات.
- تهدف الدراسة للتوصية بوضع حلول لرفع كفاءة الأداء في الشركة بناء على تحديد العمل على الموظفين.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية.
- التعرف على مستويات الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركة الاتصالات.
- تهدف الدراسة للتعرف على أثر ضغوط العمل على مستوى أداء الشركة بشكل عام.

الأدوات المستخدمة في الدراسة: الاستبانة.

المنهج: الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة: 440 موظف.

نتائج الدراسة:

- يتعرض الموظفون لضغوط عمل داخلية ناتجة عن مجالات (النمو والتقدم المهني، الأمان الوظيفي، عدم ملائمة الدور، تقييم الأداء، الهيكل التنظيمي).

- يتعرض الموظفون لضغوط عمل خارجية ناتجة عن مجالات (الضغوط السياسية، الثقافية والاقتصادية).
 - استنتج الباحث وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الداخلية والأداء لمجالات الأمان الوظيفي وتقييم الأداء وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لباقي المجالات.
 - كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل الخارجية والأداء لمجالات (الضغوط السياسية، الثقافية، الاقتصادية) وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية مع الضغوط الاجتماعية.
- 2-2- قام بهذه الدراسة عيسى إبراهيم المعشر تحت عنوان: "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي" وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال جامعة الشرق الأوسط -الأردن، 2009.
- انطلق الباحث في التساؤل الرئيسي: هل توجد علاقة لعناصر ضغوط العمل (عبء العمل، الأجور والمكافآت) على أداء العاملين في الفنادق الأردنية؟

الأسئلة الفرعية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \infty)$ بين عبء العمل وأداء العاملين؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \infty)$ بين الأجور والمكافآت وأداء العاملين؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \infty)$ بين بيئة العمل وأداء العاملين؟

الفرضية العاملة:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \infty)$ بين ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، الأجور والمكافآت) وأداء العاملين.

نتائج الدراسة:

- عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \infty)$ بين المتغيرين المستقلين عبء العمل والهيكل التنظيمي من جهة وأداء العاملين من جهة أخرى وبناء على هذا يتم قبول الفرضية العدمية الأولى والثالثة.
- لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \infty)$ بين المتغيرين المستقلين الأجرور والمكافآت وبين العمل من جهة والمتغير التابع وهو الأداء من جهة أخرى ما يعني رفض الفرضية العدمية الثانية والرابعة وقبول الفرضية البديلة لكل متغير.

3- الدراسات أجنبية:

- 3-1- دراسة كوازل جين و روير نيكول و آخرون: "الضغوط المهنية لدى الأساتذة وأنواع السند المقدم إليهم من قبل المدرسة" بكندا 2001.
- التساؤل الرئيسي: ماهي مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض إليها الأساتذة (عبء العمل، الإمكانيات المادية، الوقت اللازم، العلاقات مع الزملاء).
- الفرضية العامة: مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض إليها الأساتذة.
- الأدوات المستخدمة في الدراسة: الاستبيان، وقد استعمل 167 مدرسا.
- نتائج الدراسة: الأساتذة لديهم مستوى من الضغط يتراوح ما بين المتوسط المرتفع.
- الأساتذة لديهم مستوى مرتفع من الضغط.
- الضغط كان مرتفعا أو متوسط فيما يخص المحورين الأخيرين وهما المحور الخاص بالعلاقات مع الزملاء والأولياء ومحور الاعتراف المهني.¹
- 3-2- دراسة جون وايت وزملائه: عنوان الدراسة: "عوامل الضغط بين ضباط الشرطة"، وقد أجراها الباحثون من أفراد الشرطة بمدينة كارولينا الشمالية بالولايات المتحدة الأمريكية.
- منهج الدراسة: المنهج الوصفي وذلك باستخدام استبيان المكون من (85) فقرة.
- وقد استنتج الباحثون أن أهم عوامل الضغط التي يتعرض لها أفراد الشرطة هي:

¹ شارف خوجة مليكة: مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي، متوسط، ثانوي)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير علم النفس المدرسي، جامعة تيزي وزو، 2010، الجزائر، ص، ص17، 18.

- نقص المعلومات وصعوبة الاتصال بقائد المكتب عند الحاجة.
- نقص أنظمة التقويم وطول ساعات العمل وطبيعة العمل الذي يتطلب جهد كبير هذا يستنزف طاقتهم.
- يتضح من خلال هذه الدراسة أن أهم عوامل الضغط ترجع إلى البيئة التنظيمية والمتعلقة بوسائل الاتصال وعدم تنظيم ساعات العمل وجدولتها وهذا ما يؤثر على سير القرارات الخاصة التي تتطلب سرعة البث فيها.¹

2-الدراسات السابقة المتعلقة بأخلاقيات المهنة:

2-1- الدراسات الجزائرية:

- 2-1-1- بودراع أمينة "دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين" مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة المسيلة - الجزائر، السنة الجامعية 2012-2013.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على واقع أخلاقيات الأعمال في المنظمات ومدى إدراكها لأهمية الالتزام بالأخلاق.
- التطرق إلى العلاقة بين أخلاقيات الأعمال بصورة عامة وأثر ذلك على أداء العاملين في البنوك.

فرضيات الدراسة:

لمعالجة إشكالية الدراسة قامت الباحثة بصياغة فرضية رئيسية مفادها أن لأخلاقيات الأعمال دورا أساسيا في تحسين أداء العاملين لدى البنوك التجارية الجزائرية وتتفرع عنها فرضيات ثانوية هي بمثابة حلول محتملة قابلة للاختبار بناء على الإشكالية الموضوعية:

- هنالك تفاوت ملحوظ للعاملين في البنوك التجارية بأخلاقيات الأعمال.
- هنالك التزام ملحوظ للعاملين في البنوك التجارية بأخلاقيات الأعمال.

¹ محمد صالح الرزقاء: الضغوط المهنية و علاقتها بالأداء الوظيفي ، شهادة ماجستير في علوم الشرطة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، المملكة العربية السعودية ، 2011م ، ص، ص159، 160.

- هنالك علاقة ايجابية بين الالتزام بأخلاقيات الأعمال وأداء العاملين في البنوك التجارية الجزائرية. المنهج المتبع: اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على نوعين من المناهج وهو المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة كأحد تطبيقاته.

أدوات الدراسة: اعتمدت الباحثة على أداتين للدراسة وهما الاستمارة والمقابلة.

نتائج الدراسة: توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أنه هنالك علاقة ايجابية بين الالتزام بأخلاقيات الأعمال وأداء العاملين في البنوك التجارية الجزائرية.

2-1-2- دراسة زروقي يحيى بعنوان: "أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام"، دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية تلمسان، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير جامعة أبو بكر بلقايد، ولاية تلمسان، الجزائر، 2017.

تساؤلات الدراسة:

تضمنت هذه الدراسة تساؤل رئيسي مفاده: كيف يمكن لأخلاقيات الأعمال أن تساهم في الحد من الفساد الإداري؟

وعليه فقد صاغ مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- ما هو مفهوم أخلاقيات الأعمال ودوره الاستراتيجي في المنظمات الحديثة؟
- ما هو الفساد الإداري وما تأثيره و تكاليفه على التنمية؟
- ما هو تصور وإدراك أخلاقيات الموظف العام في الجزائر على ضوء الدراسة الميدانية المقترحة؟

أهداف الدراسة:

تتلخص أهداف الدراسة فيما يلي:

- تسليط الضوء على مفهوم أخلاقيات العمل والفساد الإداري.
- تبيان نتائج الدراسة التطبيقية على مستوى مديرية الضرائب لولاية تلمسان.
- ما مدى ومستوى إدراك أعوان هذا الجهاز لمفهوم أخلاقيات العمل ضمن إدارة الضرائب.

- رفع كفاءة الباحث من خلال اطلاعه على الأسس النظرية لمفهوم أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري.
- توفير مادة نظرية وميدانية حول هذا الموضوع.
- تحديد المجالات التي يمكن عدها مصدرا لمواجهة الفساد الإداري وعلاجه.

منهج الدراسة:

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة:

يتألف مجتمع الدراسة من عمال وموظفي مديرية الضرائب لولاية تلمسان الذي بلغ عددهم 359 عونا. وشملت عينة البحث مجموعة من موظفي وعمال مديرية الضرائب قدرت بـ 90 موظفا وقد كان الاختيار عشوائيا.

أدوات جمع البيانات:

استخدم الباحث الاستبيان كأداة أساسية في دراسته.

نتائج الدراسة:

- جاءت النتائج لتثبيت الفرضيات الأربعة الأولى ونفي الخامسة.
- للتكوين أثر ايجابي على السلوك الوظيفي بالفعل فقد كانت غالبية المستجوبين موافقون بشدة على السلوك الوظيفي لعمال مصالح الضرائب يتأثرون بالتربية والتكوين العام، التكوين المتواصل، التكوين في أخلاقيات المهنة، التكوين في وسائل الإعلام والاتصال الحديثة، إطلاع العامل على مجموعة واجبات الموظف العام المدونة في القانون العام للوظيفة العامة وعلى مجموعة الواجبات الخاصة بموظفي الضرائب.
- إلى جانب هذا كان غالبية المبحوثين موافقين بشدة على أن أخلاقيات المهنة تؤثر على علاقة موظف مصالح الضرائب المكلفين بالضريبة وعلى سلوكه خارج العمل.

- البيئة الأخلاقية تؤثر على الرضا الوظيفي لعمال مفتشيات الضرائب فالصراعات الأخلاقية في محيط العمل تؤثر على الرضا الوظيفي.
- بالنسبة للفرضية الخامسة إجابات أفراد العينة لم تعطي دلالة قطعية على الأثر الإيجابي لإدارة الموارد البشرية على تحقيق أهداف إدارة الضرائب، و ذلك لوجود المشاكل والضعف اللذان يميزان إدارة الموارد البشرية في الإدارات العامة على العموم، وفي مصالح إدارات الضرائب على وجه الخصوص.

2-2-الدراسات العربية:

3-1-1- قام بها أسامة خليل الزناتي بعنوان : "دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية" وهي مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى، 2014.

- انطلق الباحث في تساؤل رئيسي: ما هو دور أخلاقيات المهنة في تقرير المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة؟

ويندرج تحته مجموعة من التساؤلات الفرعي:

- ما واقع أخلاقيات المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو زملاء العمل في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟
- ما واقع أخلاقيات المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو الإدارة العليا في مجمع الشفاء الطبي بعزة؟
- ما واقع أخلاقيات المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو المرؤوسين في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟
- ما واقع أخلاقيات المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو المجتمع المحلي في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟
- ما واقع المسؤولية الاجتماعية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟
- ما واقع المسؤولية الجماعية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟
- ما واقع المسؤولية الدينية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟

وللإجابة عن هذه التساؤلات قام الباحث بوضع ثلاثة فرضيات رئيسية تتدرج تحت كل واحدة فرضية فرعية:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند متون الدالة $0.05 \leq \infty$ بين ممارسة أخلاقيات المهنة وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة.
- 2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \infty$ بين متوسط استجابة الباحثين حول أخلاقيات المهنة في مجمع الشفاء الطبي بغزة تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي وعدد سنوات الخدمة).
- 3- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \leq \infty$ بين متوسطات استجابة الباحثين حول المسؤولية الاجتماعية في مجمع الشفاء الطبي بغزة تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة).

أهداف الدراسة:

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة أصحاب المواقع الإشرافية لأخلاقيات المهنة في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة. كذلك رصدت درجة إلمام أصحاب المواقع الإشرافية لأخلاقيات المهنة في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة.

منهج الدراسة:

من أجل معالجة مشكلة البحث وإثبات صحة الفرضيات من عدمها قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، بالإضافة إلى اعتماده أداة الاستبيان.

عينة الدراسة:

وقد اعتمد الباحث على عينة المسح الشامل للعمال، و بلغ حجم العينة 180 موظف وموظفة حسب الشؤون المالية والإدارية لمجمع الشفاء الطبي بغزة.

نتائج الدراسة:

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباط موجبه بين ممارسة أخلاقيات المهنة بأبعادها وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة.
- بلغت نسبة أفراد عينة الدراسة الذكور حوالي ثلاثة أرباع العينة المختار.
- معظم العاملين في المجال الصحي من جملة شهادة البكالوريوس: والتي تجاوزت مدة خدمتهم من (11 عام إلى 16 فأكثر).
- حظى بعض أخلاقيات المهنة نحو الإدارة العليا إلى المرتبة الأولى، تلا ذلك أخلاقيات المهنة نحو العاملين في المرتبة الثالثة ثم المرتبة الرابعة.
- 3-1-2- دراسة المعتمض بالله هاني علي أبو الكاس بعنوان: "أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة" دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في برامج الماجستير المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى بغزة- فلسطين 2015.

وتضمنت الدراسة السؤال التالي: ما دور أخلاقيات المهنة في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى:

- قياس مدى التزام العاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة بممارسة أخلاقيات المهنة.
- قياس مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
- التعرف على العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
- قياس أثر أخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
- تقديم توصيات قيد الدراسة لتعزيز معرفة العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي.

المنهج المستخدم:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

الأداة المستخدمة:

اعتمد الباحث على أداة الاستبيان كما تم استخدام مقياس ليكرت الخامس لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان، كما اعتمد برنامج التحليل الإحصائي (Spss).

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة للنتائج التالية:

- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة.
- مستوى الأداء الوظيفي يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل من المتغيرات بينما لا يتأثر تأثير ذا دلالة إحصائية بكل من المتغيرات المستقلة حسب طريقة (Step wine).

2-3- الدراسات الأجنبية:

2-3-1- دراسة (Holmquist, 2013): بعنوان: "أخلاق العمل في استغلال الوقت"

"work place ethice at clock"

- هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الوقت في بيئة لدى العاملين، وكيفية الاستفادة والاستغلال الأمثل له أثناء العمل، وقد كشفت دراسة الحالة التي انجزت على سلوك الموظفين الذين يعملون في قطاع بيع التجزئة في استغلال الوقت، أن ثمة طريقة يمكن من خلالها للموظفين أن يستفيد وفي زيادة أجورهم من التعارض ما بين الوقت الحقيقي والوقت المسجل، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة كأداة لدراسة والتي وزعت على عينة مكونة من (335) موظف، منهم 116 موظف في فلوردا في الولايات المتحدة الأمريكية و(219) موظف في كوريا الجنوبية.

- كشف تحليل النتائج أن قليلا من المشاركين الأمريكيان رفضوا سلوك استغلال الوقت الغير أخلاقي في تقرير أرباحهم على حساب رب العمل، بينما كشف التحليل النتائج تعاطف القليل من الكوريين تجاه هذا السلوك.
- قدم الباحث مجموعة من التوصيات من أهمها:
- ضرورة تفعيل دور الرقابة والتقييم على عنصر الوقت لدى الموظفين من قبل الإدارة المباشرة لهم.
- استخدام المعادلات الرياضية في دراسة زيادة الأجر ومقارنتها مع الخسارة المتحققة من تعزيز أرباح الموظفين باتباع الأسلوب الغير الأخلاقي.¹

تعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراضنا للدراسات السابقة نجد أن هنالك تباين من حيث الأهمية والهدف الذي تصبوا إلى تحقيقه والمتغيرات المبحوثة حيث أن بعضها ركزت على ضغوط العمل وربطته بمتغيرات أخرى، والبعض الآخر ركزت على أخلاقيات المهنة وربطت بمتغيرات أخرى كذلك.

حيث نجد أن أغلب الدراسات اعتمد على المنهج الوصفي أو المنهج الوصفي التحليلي وذلك لتقديم وصف كمي ونوعي دقيق للظاهرة المدروسة، كما نجد أن معظم الدراسات تختلف من حيث اختيار العينة فمنهم من قام بالمسح الشامل ومنهم من اختيار العينة بطريقة عشوائية، أما من حيث النتائج فنجد أن أغلب الفرضيات قد تحققت وهذا راجع إلى سلامة البناء النظري والمنهج لهذه الدراسات.

وقد استفدنا من هذه الدراسات باستعمال ضغوط العمل كمتغير مستقل وأخلاقيات المهنة كمتغير تابع بالإضافة إلى استعمال المنهج الوصفي، كما استعملنا المسح الشامل بالإضافة إلى مساعدتنا في اختيار مؤشرات وبعض أسئلة الاستمارة.

وبالتالي فالدراسات السابقة أعطتنا فهما شاملا حول موضوع دراستنا وتحديد مختلف أبعاده، ولهذا دراستنا تكتسب مكانة خاصة عن الدراسات السابقة حيث ركزت على دراسة ضغوط العمل وعلاقتها بأخلاقيات المهنة.

¹ المعتمض بالله هاني على أبو الكأس: أخلاقيات المهنة و دورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، مذكرة مكملة للحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة جامعة الأقصى، بغزة، 2015، ص88.

خلاصة الفصل:

تم في هذا الفصل القيام بخطوة أساسية تعتبر أول خطوة في مجال العلوم الاجتماعية لما له من دور لإضفاء صفة علمية، ويساهم في توجيه الباحث بشكل صحيح لتحديد مسار الدراسة، وتمكنه من تحديد المشكلة وضبط أبعاد الموضوع كما تزودنا بفرضيات الدراسة ومبررات اختيار الموضوع، بالإضافة إلى أهمية وأهداف الدراسة كما تزودنا بالمفاهيم المرتبطة بالموضوع، وأخيرا بهدف تدعيم دراستنا قمنا بالاستعانة بالدراسات السابقة حول هذا الموضوع.

الفصل الثاني:

النظريات المفسرة لضغوط الدراسة

تمهيد

أولاً: النظريات المفسرة لضغوط العمل

- 1- النظرية الجسمية.
- 2- النظرية الاجتماعية.
- 3- النظرية النفسية السلوكية.
- 4- نظرية التوافق.
- 5- نظرية هانز سيللي.

ثانياً: النظريات المفسرة لأخلاقيات المهنة

- 1- نظرية الحقوق الأخلاقية.
- 2- النظرية النفعية.
- 3- نظرية العدالة.
- 4- النظرية التجريبية.
- 5- نظرية الحدس.

خلاصة الفصل

تمهيد:

نال موضوع ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة اهتمام كبير من المنظرين السوسيولوجيين الذين اهتموا بدراسته باعتباره من أهم الظواهر الاجتماعية التي تواجهها المؤسسات، ومن خلال الدراسة الحالية تطرقنا في البداية لبعض النظريات التي اهتمت بضغوط العمل وقد فسرت هذه النظريات ضغوط العمل حسب وجهة نظرها، واعتمدنا أيضا على النظريات المفسرة لأخلاقيات المهنة ولكل حسب وجهته الخاصة.

أولاً: النظريات المفسرة لضغوط العمل

1- النظرية الجسمية:

تركز الدراسات الفيسيولوجية على أن الضغوط عبارة عن استجابات جسمية غير محددة لمثيرات وعناصر (ضغوط) في البيئة المحيطة، وأن تأثير هذه الضغوط على الجسم يتم دون تقييم موضوعي من الفرد لهذه الضغوط، أي أن هناك تأثير مباشر للضغوط على الجسم، بحيث تتعامل بعض أجهزة الجسم مع المثيرات والضغوط ... وأهم هذه الأجهزة هو الجهاز الطرفي.

ويتلقى الجهاز الطرفي إشارات عن المثيرات والضغوط المحيطة ثم يقوم بالتأثير على جهازين آخرين مهمين في جسم الإنسان... الجهاز الأول هو جهاز الغدد الصماء، الجهاز الثاني هو الجهاز العصبي الإرادي.

وبالرغم من أن هذه النظرية تلقى بعض التعزيز من الدراسات التطبيقية إلا أنها تعاني من بعض النقص، وعلى سبيل المثال:

- 1- تتجاهل تأثير وعي وانتباه الفرد للأخطار والضغوط حتى يتكون الشعور بالضغط.
- 2- لا يوضح هذا الاتجاه أي من الضغوط يرتبط بأي من الأعراض الفيزيولوجية للضغط.
- 3- أيضاً أن بعض الأعراض الفيسيولوجية مثل: (سرعة ضربات القلب) قد تكون مرتبطة بعناصر ليس لها علاقة بالضغوط، وذلك مثل: التمرينات الرياضية.¹

تقدير النظرية:

تركز النظرية على المثيرات والاستجابات الجسمية التي تحددها البيئة المحيطة بالعامل حيث تؤثر على الجسم وتشعره بالضغط وتشعره بالتعب والارهاق وعدم قدرته على أداء مهامه في بيئة عمله، وأن الجهاز الطرفي من أهم الأجهزة في جسم الإنسان الذي يتلقى هذه الضغوط ويؤثر على جسم الإنسان وما يعاب عليها أنها تتجاهل وعي العامل باحتمال وقوع الضغط (الخطأ المحقق) والذي تكون الشعور بالضغط.

¹ محمد الصيرفي: السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية، دار الوفاء لنديا للطباعة و النشر، الإسكندرية، ط1، 2006، ص، ص325،

2- النظرية الاجتماعية:

تفرض هذه النظرية أن الإنسان مخلوق اجتماعي بطبعه، وأن وجود ضواغط في البيئة الاجتماعية من حوله قد تسبب له الشعور بالضغوط، والذي يؤدي إلى عدم التوافق الاجتماعي أو الشعور بالاغتراب، وعدم التكيف والشعور بالظلم.

وتعتمد إحدى النظريات الاجتماعية على أن الفرد يسعى إلى تكوين هيكل علاقات اجتماعية قوية ومستقرة، وأن الاضطراب في هيكل العلاقات الاجتماعية يؤدي إلى توتر الفرد وشعوره بالضغوط.

وفيما يلي شرح مبسط لهذه النظرية:

- أن مقدار الضغوط التي يتعرض لها الفرد ترتبط عكسياً مع مدى استقرار وقوة العلاقات الاجتماعية.
- أن مدى استقرار وقوة العلاقات الاجتماعية هو دالة لمدى اتباع جموع الأفراد للأنماط والمطالب التي يفترضها هيكل العلاقات الاجتماعية يرتبط عكسياً بما يتعرض له الفرد.
- إن اتباع الأفراد للأنماط والمطالب التي يفترضها هيكل العلاقات الاجتماعية يرتبط عكسياً بما يتعرض له الفرد من تعارض أو غموض في الدور الذي يلعبه يكون مبالاً لعدم اتباع الأنماط، المطالب التي يفترضها هيكل العلاقات الاجتماعية التي ينتمي ويشارك فيها.
- أن الشعور بالتعارض والغموض ينشأ من احتلال الفرد لمركز أو شغله لوظيفة أو قيامه بأنشطة غير متوافقة أو غير منسجمة توقعاتها مع الفرد.
- أن التوافق وعدم الانسجام في توقعات المراكز والوظائف والأنشطة ينشأ من عدم قدرة الهيكل الاجتماعي على أحداث تكامل بين مجموع التوقعات.¹

تقدير النظرية:

إن النظرية الاجتماعية تنظر إلى الإنسان كونه كائن اجتماعي يجب تكوين علاقات في بيئة عمله تكون مبنية على الثقة والتعاون والمشاركة في اتجاه القرارات، إلا أن الفرد يشعر بتأثير الضغوط في بيئة عملية لأن أي خلل في هذه البيئة يشعره بالتوتر والقلق والاضطراب مما يؤثر على جودة عمله وعلاقاته

¹ طاهر محسن الغالبي ونعمة عباس الخفاجي: نظرية المنظمة مدخل التصميم، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2013، ص 325.

الاجتماعية وفي بعض الأحيان شعوره بالاغتراب وعدم التكيف والشعور بالظلم، وأن الاستقرار الوظيفي في بيئة العمل يدل على وجود علاقات قوية ومستقرة مما يشعره بالانتماء إلى المؤسسة وأن ما يعاب عليها أنها لا تذكر أن الضغوط الناجمة الهيكل التنظيمي الموجودة في المؤسسة والقوانين المعمول بها مما يقيد العام في تأديته مهامه في بعض الأحيان يشعره بالضغط.

3- النظرية النفسية السلوكية:

تفترض هذه النظرية أن مشاعر التوتر والضغوط هي استجابات تظهر وتبقى لوجود مثيرات في الموقف المحيط بالفرد ... فعندما يدرك الفرد أن هناك علاقة أو تلازم بين الشعور بالضغوط وبين العناصر المثيرة لها، يؤدي ظهور هذه العناصر الضاغطة إلى احتمال كبير لشعور الفرد بالضغوط...

وعليه يمكن القول بأن الشعور بالضغوط يمكن اكتسابه أو تعلمه وهذا هو السبب الرئيسي في اعتماد معظم النظريات النفسية والسلوكية للضغوط على ظاهرة التعلم.

ولقد أمكن اثبات أن تقييم الفرد لمقدار الخطر الناجم من عنصر معين هو الذي يحدد مقدار الضغوط... وتشير عملية التقييم إلى أن التجربة الوجدانية للضغوط ومحاولة التكيف معها ما هي إلا تجربة خاضعة بالدرجة الأولى إلى عمليات الإدراك والتوقع التي يمر بها الفرد في المواقف الضاغطة.

ولقد استطاع التقدم العلمي أن يتوصل إلى تقسيم الناس إلى نوعين من الشخصية وذلك في علاقتها بالضغوط والتوتر... وهذين النوعين هما الشخصية (أ)، الشخصية (ب) فالشخص الذي يندرج تحت نوع الشخصية (أ) يتميز بالحيوية، والحدة في الطباع، الرغبة في العمل الدؤوب، ويعمل كأنه يسابق الآخرين ويسابق الزمن وذلك بالمقارنة بالشخص الذي يندرج تحت نوع الشخصية (ب) فيمكن رؤية الفرد ذو الشخصية (أ) وهو يقرأ كتاب أثناء تناوله الطعام، ويراجع بعض الملفات أثناء مشاهدته للتلفزيون، ويكتب بعض خطابات العمل أثناء سفره، ويتميز هذا الشخص أيضا بالقلق و نفاذ الصبر والتحمل في الأداء ... ويتحمل الفرد ذو الشخصية (ب) وبالرغم من ذلك فإنه حينما تقع شخصية (أ) في أزمة شديدة فإنها تؤثر بصورة حادة قد تؤدي بحياته.¹

¹ محمد الصريفي: مرجع سبق ذكره، ص، ص328، 329.

تقدير النظرية:

ترى هذه النظرية أن الضغوط والتوتر يكون نتيجة مثيرات في المواقف المحيطة بالفرد وأن الإحساس بالضغط يمكن اكتسابه أو تعلمه وأنه يمكن أن يحدد مقدار الضغط بحجم الخطر الذي يشعر به وقد اعتبرت أن الضغط هو أحد أسباب الشعور بالضغوط النفسية والجسمية وبالرغم من اسهامات هذه النظرية إلا أنها قد أهملت الضغوط التنظيمية من طرف المؤسسة بدورها أيضا تسبب ضغوط للعمال أثناء تأدية مهامهم.

4- نظرية التوافق:

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

وتؤثر على بنائها التنظيمي ومن أمثلتها حجم التنظيم وطبيعة التكنولوجيات المستخدمة وحالة البيئة المحيطة بالتنظيم، وتفترض هذه النظرية أن الإدارة الناجحة هي التي يمكنها تحقيق الكفاءة التنظيمية من خلال البحث على البناء التنظيمي الأكثر فاعلية وتأثير لحل المشكلات التنظيمية وتفترض بتأمين التوافق والانسجام بين الخصائص التنظيمية والظروف الموقفية التي تحدد مستوى الأداء التنظيمي، ويعتقد مؤسسو هذه النظرية بعدم وجود بناء تنظيمي أكثر كفاءة نظرا لأن التنظيمات تختلف من حيث الوظائف والظروف التي تواجهها بعدة عوامل: كالتكنولوجيا وحجم التنظيم ويرى كل من "بيرنر" و"ستوكر" أن تغير الظروف التكنولوجية من شأنه خلق مشكلات غير متوقعة، وقام "لورانس" و"لوراش" بدراسة على عشرة شركات بال و.م.أ تبين من خلالها أنه كلما زادت درجة الضغوط زادت الحاجة إلى المرونة والتخصص.¹

¹ ناقص عبلة: ضغوط العمل و تأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى موظف دراسة ميدانية لعينة من موظفي مقر بلدية ورقلة ، رسالة ماجستير ، قسم علم اجتماع و الديموغرافيا ، تخصص تنظيم و عمل ، ورقلة ، 2014م ، ص8.

تقدير النظرية:

إن نظرية التوافق تشير على الخصوصية والخطر والضغط وتعزيز الضغط والتحكم ودراسة الضغوط والظروف المباشرة التي تواجهها المنظمات والتي تكون موجودة في بيئة العمل المحيطة، نوع التكنولوجيا المستخدمة ومدى سهولتها وبساطتها وحجم التنظيم، ترى هذه النظرية أن الإدارة الناجحة هو الذي يحقق الكفاءة التنظيمية في ظل الضغوط التي يواجهها في بيئة عمله والضغوط التنظيمية الموجودة في المؤسسة لكن يقوم مؤسسوها أن تغير الظروف التكنولوجية من شأنه خلق مشكلات غير متوقعة ويرون أن هذه النظرية أكثر فاعلية في حل المشكلات وتجنب الضغوط التنظيمية الموجودة في المؤسسة كتأمين التوافق بين الخصائص التنظيمية والظروف الموقفية التي تحدد مستوى الأداء الوظيفي لكنها تعاب من حيث أن العلاقات الإنسانية الموجودة في العمل تؤثر على الأداء وتسبب الضغوط كما تكون غير منسجمة وأن المنظمة لا يمكنها التنبؤ بالظروف التي سوف تسبب ضغوط للموظفين كما أن الضغوط الجسمية والنفسية تؤثر على الأداء وتزيد أعباء العمل.

5- نظرية هانز سيللي:

يعتبر "هانز سيللي" من أحد أهم الرواد للمفهوم الحديث للضغوط، حيث كان لطبيعة تخصصه كطبيب أثر كبير في صياغة نظريته حول الضغوط، لقد كان متأثراً لتفسير الضغط تفسيراً فيسيولوجياً وتتعلق نظريته من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص وبضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج. وتعتبر هذه الاستجابة دليلاً على وجود الضغط، كما يعتبر حدوثها مصحوباً بأعراض تمثل بالفعل حدوث ضغط.

ويمكن شرح هذه المراحل الضغط حسب هذا النموذج كما يلي:

- 1- مرحلة الإنذار أو التنبيه: وفيها يبدأ الجسم بالتغير وذلك استجابة للتهديدات التي تواجهه مثل: زيادة التنفس، ارتفاع ضغط الدم، زيادة السكر.
- 2- مرحلة المقاومة: وفيها يبدأ الجسم بمواجهة وصد الضغط ومحاولة التكيف معه.

3- مرحلة الاستنزاف: إن عدم تمكن الفرد من التكيف مع الضغط واستمراره يزيد من استنزاف طاقته وقدراته في التكيف والتغلب عليها.¹

تقدير النظرية:

إن نظرية "هانز سيللي" فسر الضغوط من الجوانب الجسمية حيث يقول أن الضغوط التي يشعر بها العامل في بيئة عمله أنها متغيرة وغير مستقلة ويقوم الجسم بالاستجابة لهذه الضغوط مما يؤثر على جسمه وتظهر أعراض عليه نتيجة البيئة التي تضغط عليه وقد تظهر عليه أعراض، وما يعاب عليها أنها لم تنظر إلى الضغوط النفسية التي يعانها العامل والتي تسبب به التوتر والقلق مما يؤثر على أداء في العمل والضغوط الموجودة في المنظمة والتي تؤثر عليه أيضا.

ثانيا: النظريات المفسرة لأخلاقيات المهنة

في السنوات الأخيرة حظت أخلاقيات المهنة باهتمام من طرف المؤسسات لأنها تعتبر من أهم المواضيع التي تحدد سلوك الأفراد داخل المنظمات ولهذا أصبحت في الوقت الراهن تمثل تحدي لها، فقد أصبحت مجال من مجالات المعرفة العلمية التي تعتمد على الدراسة المنهجية لمعالجة المشكلات والعراقيل التي تواجه المؤسسات بطرق سلمية ويعتمد ذلك على فهم السلوك الأخلاقي وكيفية التعامل معه وتفسيره ومحاولة معرفة مصادره والأسباب المؤدية إلى ذلك ومن أجل هذا الموضوع ظهرت عدة نظريات التي تسعى لتفسير السلوك الأخلاقي ونذكر منها:

¹ خميسي بسمة: ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، الجزائر، 2014-2015، ص، ص51، 52.

1- نظرية الحقوق الأخلاقية:

بموجب هذه النظرية فإن الأفراد يقيمون الموقف بالاستناد إلى حقوق الأفراد المشتركة، وجهة النظر الأخلاقية هذه تستند على الفيلسوف (Emmanuel Kant) الذي أكد أنه في عالم الأخلاق إن كل شخص لديه حقوق، حرية القبول، الخصوصية، حرية الضمير، حرية التعبير، وحرية القيام بالعمل والخيار الأخلاقي هنا هو الخيار الذي يتجنب انتهاك الحقوق.¹

وتقوم هذه النظرية على أساس أن للأفراد حقوق يتمتعون بها وهذه الحقوق نوعان:

- حقوق أخلاقية: وهي تلك الحقوق المضمونة لكل فرد بوصفه كائناً بشرياً بغض النظر عن المجتمع الذي يعيش فيه مثل: الحق في العيش والحق في الملكية.
- الحقوق القانونية: والتي تسمح للأفراد من خلال القانون مثل: حق الفرد في الحصول على محامي للدفاع عنه.²

فالحقوق تسمح للفرد بفعل شيء ما صحيح أخلاقياً أو يخول الفرد بامتلاك شيء ما صحيح أخلاقياً أو قانونياً بالنسبة لذلك الشخص، والهدف من الحقوق الأخلاقية هي عامة فهي تنطبق على جميع الأفراد أينما كانوا في ظل أي نظام قانوني.³

- ويقوم هذا المدخل أن الافتراض لديهم حقوقهم الأساسية التي يجب أن تحترم في جميع القرارات وتوجد بعض القرارات والسلوكيات التي يجب تجنبها إذا ما تعارضت مع حقوق الآخرين، وما يتعارض مع هذه النظرية عندما يعرف الفرد بعض الحاجات والرغبات كحق وخصوصاً لو كانت غير مقبولة.⁴

¹ العنري سعد، نعم نعمة حسين: المنطق في فلسفة السلوك الأخلاقي بمنظمات الأعمال، مجلة اقتصادية وإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، مجلة 15، العدد 15.

² نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركة الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص، ص52، 54.

³ الصبري نعم حسين: مرجع سبق ذكره، ص19.

⁴ زكاريا مطلق الدوسري، أحمد على صلاح: إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات الأعمال الألفية الثالثة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، ص251.

تقدير النظرية:

ما يلاحظ في هذه النظرية أنها أعطت أهمية لحقوق الأفراد من حقوق أخلاقية وقانونية ولكن يجب أن ترتبط هذه الحقوق بمصالح الآخرين، ويمكن القول أن لهذه النظرية جانبين الإيجابي تحمي خصوصية الأفراد وحريتهم أما الجانب السلبي أي ما يعاب عليها تؤثر داخل المنظمات فمن الممكن أن تكون عائق للإنتاجية وتحقيق الأرباح وتؤثر على سلوك الأفراد وأدائهم بمنحهم هذا القدر من الحقوق وحمائهم قانونياً مما يؤدي لاختلال النظام المعمول به.

2- النظرية النفعية:

- وهي تقوم على مذهب المنفعة القائل بأن تحقيق أعظم الخير والنفعة الأكبر عدد من الأفراد يجب أن يكون الهدف للسلوك الإنساني، أي أن لكل نشاط منافع وتكاليف إجمالية وأن النشاط الصحيح هو الذي ينتج منافع صافية أكبر للمجتمع ككل.¹
- وبالنسبة لهذه النظرية فالعمل الأخلاقي هو العمل الذي يحقق أكبر منفعة ممكنة بما أن السعادة من أرقى أنواع المنافع فأى عمل يهدف إلى السعادة يعد من أصوب الأعمال.²
- فالنفعية تفرض بأن الفرد بإمكانه معرفة وتقييم جميع تكاليف ومنافع أفعاله والفعل يكون صحيحاً إذا حقق أقصى منفعة لأي شخص يتأثر به بما في ذلك الشخص القائم بالفعل لذلك فهي تدفعه للنظر في تأثيرات أفعاله على الآخرين، ومن وجهة نظر هذه النظرية أنه يجب أن يتخذ القرار على أساس ما هو جيد لأكبر عدد من الأشخاص المتأثرين به بما فيهم الشخص القائم بالفعل.³

تقدير النظرية:

تعطي هذه النظرية أهمية لتحقيق أكبر عدد ممكن من الأرباح أي المنافع لأكبر عدد من الناس حسب الفئة القليلة المتبقية، كما أنها تفرض بأن الفرد يستطيع قياس منفعه كمياً وهذا صعب بعض الشيء بالإضافة إلى كونها تقول أن الفعل يكون صحيح عندما يحقق أكبر الأرباح أي أن الفعل حتى وإذا كان

¹ نجم عبود نجم: مرجع سبق ذكره، ص54.

² معاد لعبيدي: أثر المؤسسات الأخلاقية الخاصة المزيج التسويقي على اتجاهات المستهلكين، أطروحة دكتوراه، أكاديمية العربية للعلوم المصرفية، 2010، ص58.

³ الغنزي سعد و نعمة نغم حسين: مرجع سبق ذكره، ص17.

خاطئ يحقق الأرباح فهي تعتبره صحيح وهو معارض للأخلاق وهذا يهدم الأسس الأخلاقية ويحول المجتمع إلى صراعات من أجل المنفعة من دون ضوابط.

3- نظرية العدالة:

ان العلاقة بين الحقوق والواجبات تثير مشكلة العدالة والانصاف فالمنافع والأعباء لا بد أن تتوزع على الجميع هذه هي العدالة التوزيعية، وأن كاسر هذه القواعد يتعرضون للعقوبات، هذه هي العدالة الجزائية، وفي كسر القواعد يمكن أن تتجم أضرارا وضحايا لا بد من تعويضهم بما يتناسب مع تلك الأضرار (وهذه هي العدالة التعويضية).¹

تظهر العدالة عندما يرى العمال أن المكافآت متساوية للجهود أما بالنسبة للموظفين فإنهم لا ينظرون إلى المكافآت المحتملة للجهـد فحسب وإنما ينظرون إلى مكافآت الآخرين أيضا، كما يظهر الظلم عندما يشعر الموظفون أن مكافآتهم أقل شأنًا من المكافآت المقدمة للآخرين الذين يشاطرونهم نفس عبء العمل.²

إن نظريات الأخلاق التي تستند للعدالة تستخدم عملية مقارنة تسعى إلى تحقيق موازنة بين المزايا والأعباء الموزعة بين أعضاء المجموعة أو الناشئة من تطبيقات القوانين والقواعد والسياسات، ولضمان عدالة القرارات والسلوكيات فإن هذه النظرية أشارت إلى ثلاثة مبادئ وهي:

- مبدأ العدالة التوزيعية: يشترط هذا المبدأ وبشكل أخلاقي بأن لا يعامل الأفراد بشكل مختلف (تفرقة أو التتمير) بالاستناد إلى خصائص محددة بشكل اعتباطي.
- مبدأ الإنصاف: يلزم الأفراد أخلاقيا بدعم قواعد المنظمة عند تحقيق شرطين وهما أن المنظمة عادلة، وأن العاملون قبلوا بشكل طوعي المنافع التي قدمتها المنظمة أو تمتعوا بميزة الفرص المعروضة لفرض زيادة منافعهم الشخصية والعاملون بعد ذلك من المتوقع أن يتبعوا قواعد المنظمة حتى وإن كانت تقيد خياراتهم الفردية.

¹ نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركة الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص55.

² مسلم علاوي التبلي: التوجيهات والمفاهيم الحديثة في الإدارة، دار البيازوري العلمية، ط 1، 2017، ص150.

- مبدأ الواجب الطبيعي: يشترط أخلاقياً بأن تستند القرارات والسلوكيات على المبادئ العامة التي تؤكد بأن العضو المسؤول في المجتمع هو الذي يساعد الآخرين، ولا يلحق الضرر، ولا يتسبب بالمعاناة غير الضرورية، ويدعم المؤسسات العادلة.¹

تقدير النظرية:

تنظر هذه النظرية أن العدالة تنقسم إلى ثلاثة أجزاء: عدالة توزيعية والجزائية والتعويضية، أي أنها متكاملة بالإضافة إلى تطرقها للمكافآت حيث تقول يجب على جميع العمال أن يحصلوا على نفس المكافآت متساوية الجهود وتوضح أنه يكون هنالك ظلم عندما خفض المكافأة رغم أنه قام بنفس العبء العمل أي أنها تسعى لتحقيق العدالة بين جميع العمال عند توزيع المنافع والأعباء وهذا شيء جيد، أما السيء فهي تعمل على قتل روح الإبداع والابتكار وعدم تشجيع العمال المتميزين لأنها تعتبر العمال كلهم متساوون في الحقوق والواجبات.

4- النظرية التجريبية:

تقوم على أن الأخلاق تشتق من التجربة الإنسانية وأن ما هو أخلاقي وغير أخلاقي يعتمد به من خلال الاتفاق العام وهذا ما لا يحقق إلا بالتجربة أولاً وإن ما يحدد أو يقاس من عوامل هذه التجربة ويحقق الوصول إلى ذلك الاتفاق ثانياً.²

تقدير النظرية:

ترى هذه النظرية أن الأخلاق تأتي عن طريق الحواس والخبرة و تنكر وجود أي أفكار فطرية أي أن الأفراد يكتسبون المعرفة الإنسانية عن طريق الممارسة واكتشاف ما هو السلوك الأخلاقي وغير أخلاقي وهذا في الأخير يعتمد على اتفاق الجماعة أو قياسها بالاعتماد على الحواس والخبرة ولكنها أغفلت جوانب أن الإنسان يخلق على فطرة مثل: عبادة الله دون أن يراه ويؤمن بوجوده وخلق له للكون (مثل الجبال) فهو لم يرى الله وهو يشكلها لكنه لديه حدس يخبره بذلك بالإضافة إلى أنه لا يمكن حساب التجربة كميًا فهذا خطأ.

¹ الغزري سعد، نعمة نغم حسن: مرجع سبق ذكره، ص، ص21، 20.

² نجم عبود نجم: أخلاقياً الإدارة و مسؤولية الأعمال في شركة الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص52.

5- نظرية الحدس:¹

هذه النظرية ترى بأن الأخلاق لا تستق بالضرورة من التجربة أو المنطق وإنما بما يمتلكه الأفراد بشكل فطري وتلقائي من الحدس، كقدرة ذاتية على التمييز بين ما هو صحيح وما هو خاطئ، وأن سوء التصرف الأخلاقي يعود إلى البيئة السيئة والتربية الناقصة وغير السليمة، وعوامل التنشئة الغير ملائمة.

تقدير النظرية:

ترى هذه النظرية أن الأخلاق تكون فطرية أي احساس داخلي يشعر به الفرد ويميز من خلاله بين الصواب والخطأ وأن سوء التصرف الأخلاقي يكون نتيجة التجربة التي عاشها عند اختلاطه بالبيئة الفاسدة (مجتمع فاسد) أو نتيجة التربية الناقصة التي تلقاها في الأسرة أو عدة عوامل أخرى، لكن ما يعاب عليها أنه لا يمكن الاعتماد على الحدس وحده في قراراتنا لأنه في بعض الأحيان يصيب وأحياناً يخطئ.

¹ نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، مرجع سبق ذكره، ص53.

التوجه النظري للدراسة الحالية:

من خلال هذا الفصل قمنا بعرض النظريات المفسرة لموضوع الدراسة، حيث تم التطرق للنظريات المفسرة لضغوط العمل والتي وضحت لنا أن الموظفين لديهم استجابات جسمية للمثيرات الموجودة في بيئة العمل والتي تشعره بالضغط وفي بعض الأحيان عدم القدرة على أداء عمله بالإضافة إلى العلاقات الموجودة بين الموظفين ويشعرهم بالضغط بالإضافة إلى شعورهم بالضغوط النفسية نتيجة الخطر المحدق بهم بالإضافة إلى وجود التكنولوجيا وحجم التنظيم يساهم في الضغوط إلا أن هذه الضغوط غير مستقرة فهي متغيرة، أما النظريات المفسرة لأخلاقيات المهنة فكان هناك وجهة نظر خاصة بها حيث تطرقت لموضوع الحقوق أي أن عند منح العامل الحق في القيام بواجباته وتحمل مسؤولياته والالتزام بوظيفته وذلك دون التدخل من أطراف معينة ويجب أن ترتبط هذه الحقوق بمصالح المؤسسة العمومية التي يعمل فيها، بالإضافة إلى أن المنفعة تكون عند تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح حتى وإذا كان السلوك خاطئاً إلا أن هناك اتجاه يقول أنه يجب أن تكون هناك عدالة ومكافآت متساوية الجهود إلا أنها تقتل روح الإبداع وعدم تشجيع العمال المتميزين لأنها تعتبرهم متساوين في الحقوق والواجبات وهناك اتجاه آخر يقول أن الأخلاق تأتي عن طريق التجربة أما الآخر عن طريق الحدس.

ومن جهة نظرنا عندما يوفر للموظف جميع الحقوق فإنه قادر على المسؤولية وفي حالة التدخل في أموره ونزع جزء من حقوقه سوف يؤدي به إلى الشعور بالضغط مما يؤثر سلباً على جودة عمله بالإضافة إلى أنه إذا كانت لتحقيق المنفعة يجب التحلي بالسلوكات السيئة في بعض الأحيان سوف يؤثر على العلاقات الموجودة في بيئة العمل ولا ننسى أن الضغوط التنظيمية أيضاً تؤثر على جودة أداء العمال داخل المؤسسات العمومية بالإضافة إلى التمييز الحاصل داخل المؤسسة وعدم المساوات في المكافآت أو التحيز فيها يؤدي إلى التوتر والقلق مما يسبب ضغوط نفسية تؤثر على الموظف من جهة الشعور بعدم الراحة وكذلك تؤثر عليه من جهة التزامه بأخلاقيات المهنة التي يجب اتباعها داخل المؤسسة العمومية.

خلاصة الفصل:

ومجمل القول أن المقاربات النظرية رغم اختلافات تفسيراتها للموضوع إلا أنها كانت مكتملة لبعضها البعض، حيث تطرقنا في هذا الفصل لنظريات ضغوط العمل ونظريات أخلاقيات المهنة فرغم اختلافهما إلا أنها أعطونا نظرة شاملة للموضوع.

الفصل الثالث:

ضغوط العمل

الفصل الثالث: ضغوط العمل

تمهيد

- أولاً: خصائص ضغوط العمل.
- ثانياً: أهمية دراسة ضغوط العمل.
- ثالثاً: عناصر ضغوط العمل.
- رابعاً: مصادر ضغوط العمل.
- خامساً: أنواع ضغوط العمل.
- سادساً: مراحل ضغوط العمل.
- سابعاً: أعراض ضغوط العمل.
- ثامناً: مسببات ضغوط العمل.
- تاسعاً: آثار ضغوط العمل.
- عاشراً: أساليب تخفيض ضغوط العمل.
- إحدى عشر: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعيش الفرد في عصر يتسم بالتغيرات السريعة والمستمرة والتي يصعب مواكبتها في كافة المجالات، وقد أصبح العالم عاجز عن التأقلم مع هذه الظروف المحيطة ومع متطلبات الحياة بصفة عامة والعمل بصفة خاصة.

حيث أن الموظفين يعيشون في حالة من التوتر والقلق والانفعال والتي تؤثر سلبا على الحالة النفسية والسلوكية والجسمية لكل موظف والتي تؤثر سلبا على علاقاتهم وبالتالي ينعكس على أدائهم، فقد يستطيع الموظف التكيف مع بعضها (الضغوط) ويسخر بعضها لصالحه في حين البعض الآخر يؤثر على جودة أدائه ومن هنا جاء الاهتمام بضغوط العمل لأنها تمثل الموظفين باعتبارهم أهم عنصر بشري في المؤسسة.

أولاً: خصائص ضغوط العمل

تمتاز ضغوط العمل بمجموعة من الخصائص ونوردها فيما يلي:

- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد، فقد تخدم الضغوط أغراضاً مفيدة بحيث تكون دافعا لرفع جودة العمل، المنافسة والتوفيق وقد شكل فرصا للتحسين والتطور، كما قد تكون مصدرا للابتكار وتطبيق الأفكار الإبداعية، لكن من جهة أخرى قد تسبب أضرارا كثيرة على المستوى الشخصي والتنظيمي.
- إن إدراك الناس للضغوط وكيفية تفسيرهم لها يختلف اختلافا في استجاباتهم وردود أفعالهم اتجاهها، فكثرة العمل وكذلك العمل لساعات طويلة يخلق عند البعض القلق والتوتر، بينما يعتبره آخرون فرصة للتحدي وإثبات الذات، وقلة العمل عن القدر المطلوب يعتبرها البعض سوء تقدير لمهاراتهم وغياب الفرص التي يريدونها، بينما ينظر إليها آخرون على أنها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات، لذلك نجد أن الضغوط تسبب آثارا نفسية ضارة عند البعض بينما قد يعتبرها آخرون مصدرا للطاقة والنشاط.
- لا توجد وصفة تكفل خلو الحياة من الضغوط لكن هناك أساليب تخفضها إلى حد أدنى.
- إن المعاناة من ضغوط العمل لا يمكن اعتبارها أحد علامات الضعف.¹
- إن ضغوط العمل منتشرة دائما، وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر، منها ازدحام المكاتب أو زيادة طلبات الجمهور، أو تغيير مواعيد دوريات العمل، أو تكاثر الواجبات وتعاضم المسؤوليات، أو زيادة الضوضاء، كل ذلك يشكل ضغطا على تفكير الفرد وأعصابه وحالته المزاجية.²

¹ خميسي بسمة: مرجع سبق ذكره، ص 66.

² يزن رزق محمود قاسم : أثر تمكين العاملين في التخفيض من ضغوط العمل في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في الإدارة العامة، كلية اقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة البيت، 2019، ص 31.

ثانياً: أهمية دراسة ضغوط العمل

- أصبحت ضغوط العمل سمة من سمات العصر الحديث حيث يطلق عليها الباحثين القاتل الصامت، وأصبحت العديد من المنظمات والمؤسسات تعاني من ازدياد ضغوط العمل وانتشارها بشكل واسع بين العاملين فيها، وثبت أن استمرارها يترك آثاراً سلبية على صحتهم البدنية والنفسية ومن ثم أدائهم الوظيفي.
- ويرى كل من (Lol baruch) أن أهمية دراسة ضغوط العمل ترجع إلى ما يترتب عليها من تحمل المؤسسات تكلفة غياب العاملين وتركهم العمل، وفقدان الرغبة في الإبداع وانخفاض الدافعية والالتزام بالعمل، ذلك إلى جانب خطرها على العاملين والذي يتمثل في عدم الرغبة في الرضا المهني وضعف الدافعية للعمل والشعور بالإرهاك النفسي مما يؤثر على جودة الأداء المطلوب.¹
- بالإضافة إلى دراسة أهمية ضغوط العمل تساعد كذلك:
 - (1) **حماية متخذ القرار:** ومن ثم المنشأة من اتخاذ قرار خاطئ ناجم عن انفعالات اللحظة والتأثير العاطفي والوجداني أو ناجم عن ردود فعل العصبية للمواقف الصعبة التي تواجه متخذ القرار.
 - (2) **تأثير ربحية المنشأة:** وتحقيق أهدافها بالشكل السليم ووفقاً لما هو مخطط وموضوع بالبرامج التنفيذية.
 - (3) **حماية المنفذين من عشوائية القرار:** ومن ارتجالية السياسات ومن القرارات الازدواجية الناجمة عن قصور الرؤية وضيق دائرتها أمام متخذ القرار لنتيجة سيطرة الضغوط والوسواس القهري عليه.
 - (4) **توفير الظروف المناسبة والجو المناسب في بيئة العمل:** بالمنشأة وبالشكل الذي يجعل لكل مدير جو عمل أفضل، وبما يمكنه من اتخاذ القرارات وممارسة سلطاته ومهامه الإدارية بشكل أفضل.
 - (5) **زيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية:** لتبسيط دوافع متخذي القرار في المنشأة عن طريق رفع قدراتهم على مواجهة ضغوط العمل والمواقف الصعبة.²
 - (6) **تنمية مهارات التوافق السريع والتعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية:** التي تواجه متخذ القرار وبالتالي تنمية مهارات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة في ظل سيادة جو من الضغوط على متخذ القرار في المنظمة.

¹ خمسي بسمة: مرجع سبق ذكره ، ص66.

² محمد الصرفي: مرجع سبق ذكره، ص، ص324، 325.

(7) إزكاء روح التعاون وسيادة روح الفريق بين الرؤساء والمرؤوسين: وزيادة التفهم والمشاركة الإيجابية والنباءة، وبما يسهم في رفع الروح المعنوية للعاملين وإحساسهم بالمشاركة الفعالة في صنع حاضرهم ومستقبلهم الوظيفي في المنشأة.

(8) تحقيق الرقابة الفعالة والمتابعة الحثيثة والسلوكيات الإدارية للمدرب: في كلفة مستويات الإدارة (عليا، وسطى، تنفيذية) بشكل يؤكد تنفيذ الخطط.¹

ثالثا: عناصر ضغوط العمل

- يرى (سيزلاقي) Sizlagi و(والاس) wallace بأنه يمكن تحديد ثلاث عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة وهي:

(1) **عنصر المثير:** الذي يحتوي على المثيرات الأولية الناجمة عن مشاعر الضغوط، وقد يكون مصدر هذا العنصر أو المنطقة أو الفرد.

(2) **عنصر الاستجابة:** الذي يمثل ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبذلها الفرد مثل: القلق والتوتر والإحباط وغيرها.

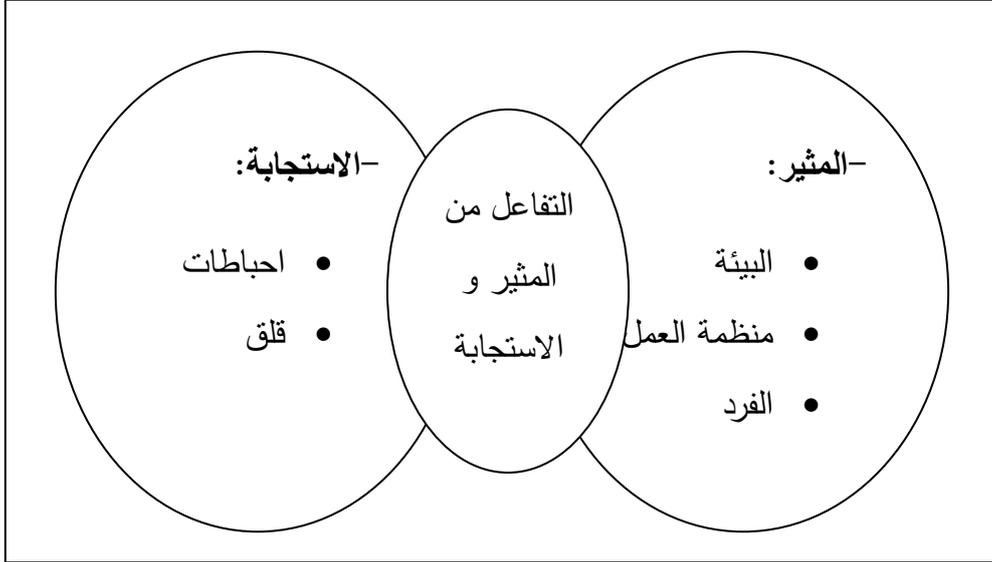
(3) **عنصر التفاعل:** الذي يكون بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.²

¹ محمد الصرفي: مرجع سابق، ص325.

² صلاح الدين عبد الباقي: مبادئ السلوك التنظيمي، دار الجامعة، الإسكندرية، 2005، ص289.

ويوضح الشكل التالي عناصر ضغوط العمل:

الشكل (01): عناصر ضغوط العمل



المصدر: صلاح الدين عبد الباقي: مبادئ السلوك التنظيمي، دار الجامعة، الإسكندرية، 2005، ص289.

رابعاً: مصادر ضغوط العمل

تتشأ مصادر ضغوط العمل من عدة أسباب وعوامل موجودة في البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، وتختلف تصنيفات مصادر ضغوط العمل ولكن سوف نحاول التطرق إلى أهم التصنيفات الموجودة ونذكر ما يلي:

1. المصادر المتعلقة بالفرد: وهي متعددة وتتمثل أهمها فيما يلي:
 - أ. الأسرة: والتي قد تكون مصدراً لبعض الضغوط بسبب توقعاتها من الفرد وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل، وما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة، الأمراض وغيرها.¹

¹ سليم بطرس جلد: مرجع سبق ذكره، ص12.

ب. **اختلافات العلاقات الشخصية:** حيث تلعب العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل دوراً هاماً في الحياة العملية، فهذه العلاقات قد تتيح له إشباع الاحتياجات النفسية والاجتماعية كالتقدير والاحترام، والصداقة وغيرها، أما إذا أسئى استغلال هذه العلاقات فإنها بلا شك ستتصف بسمات العداة والكراهية. وقد تتعمق هذه السمات إلى الحد الذي يؤدي إلى انفصال الفرد أو ما يشبه حالة اغتراب.¹

ت. **عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم الرسمي:** تميل المنظمات كبيرة الحجم إلى الأخذ بالشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح وإجراءات رسمية، فيتعارض ذلك عادة مع رغبة الأفراد العاملين في الاستقلالية والتصرف بحرية، وذلك بإجبارهم على الالتزام بالأنظمة والإجراءات والقواعد الرسمية التي تحد من المبادئ أو الابتكار والإبداع، ويلقي ذلك التعارض ضغوطاً نفسية على العاملين.

ث. **التنافس على الموارد:** ينظر دائماً إلى الموارد على أنها نادرة وتتنافس الأقسام والإدارات والأفراد في الحصول على هذه الموارد، ويتطلب ذلك اللجوء إلى المساومة والمناورة وهي أمور قد تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي.

ج. **تأثير شخصية الفرد:** هنالك شخصيات حيوية وجادة في طباعها تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب والتسابق مع الزمن، وعادة ما يتحمل هؤلاء الأشخاص درجات عالية من التوتر والضغط النفسي.²

2. مصادر تنظيمية:

أ. **طبيعة العمل:** إن طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد من حيث مدى تنوع الواجبات المطلوبة ومدى أهمية العمل وكمية ونوعية المعلومات المرتدة عن تقييم الأداء. كلها من العوامل التي من المحتمل أن تكون مصدراً أساسياً للإحساس بالضغط. كما أن صعوبة العمل تؤدي إلى شعور الفرد بعدم الاتزان، وترجع صعوبة العمل إما لعدم المعرفة بجوانبه، أو كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء أو أكبر من القدرات المتاحة للفرد.³

¹ سليم بطرس جلد: مرجع سابق، ص 12.

² محمود سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط3، 2005، ص، ص، ص 162، 163، 164.

³ سليم بطرس جلد: مرجع سبق ذكره، ص 122.

ب. طبيعة الدور:

• غموض الدور: يقصد به عدم وضوح متطلبات وأهداف الوظيفة التي يشغلها الفرد، إن هذا يؤدي إلى حدوث نوع من العشوائية في اتخاذ القرارات المرتبطة بهذه الوظيفة كما يؤدي إلى سوء الإشغال وقت العمل، وأسباب غموض الدور داخل المنظمة متعددة منها: شغل وظيفة جديدة، التعامل مع مشرف جيد، الترقية، النقل.¹

• صراع الدور: يحدث صراع الدور إذا كان هنالك تعارض بين متطلبات الدور، والفرد الذي يتعرض لموقف معين يفرض عليه متطلبات متعارضة مع بعضها البعض، أو متعارضة مع متطلبات الأشخاص الآخرين سواء في جماعة عامة أو جماعة أخرى فالفرد هنا يعاني من صراع الدور فمثلا قد تتطلب وظيفة الفرد العمل لساعات طويلة والسفر لمسافات بعيدة وقد يتعارض مع متطلبات دوره كزوج وكأب، وقد يتلقى المدير توجيهات بتحسين الكفاءة الإنتاجية بدون استغناء عن أي عامل، وبالتالي يتضح أن صراع الدور يأخذ أكثر من صورة كما يلي:

– صراع الدور الذي يكون مصدره شخص واحد: ويحدث ذلك عندما يتعارض الفرد في بيئة العمل لتوقعات متعارضة أو متناقضة من نفس الشخص.

– صراع الدور الذي يكون مصدره أكثر من شخص: يحدث عندما يواجه الفرد متطلبات متعارضة من شخصين أو أكثر في نفس الوقت، بتوقع مدير عام الشركة من مدير أفراد أن يقوم بتعيين أشخاص في وظائف فنية ذو كفاءة، في حين يكون مدير أفراد مضطر لتعيين تحت ضغط النقابة أو قانون العمل أن يقبل نسبة أقل كفاءة أو معوقين.

– صراع الدور الناتج عن التعارض بين متطلبات الدور والقيم الشخصية: يحدث هذا النوع من الصراع عندما تتعارض قيم ومعتقدات الفرد مع التوقعات المطلوبة منه في الوظيفة.²

¹ أحمد جاد عبد الوهاب: السلوك التنظيمي دراسة لسلوك الأفراد والجماعات داخل منظمات الأعمال، المكتبة العصرية بالمنصورة، مصر، 2003، ص، ص101، 102.

² محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005، ص، ص57، 58.

- أعباء الدور: إن عبء الدور نتيجة أو مرتب عن صراع الدور وليس هو نفسه ويأخذ عبء الدور صورتين أساسيتين هما:
 - زيادة عبء الدور: وتعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، وتشير زيادة عبء الدور أن كمية العمل زائدة (ويسمى بالعبء الكمي) وهناك شكل آخر لزيادة عبء الدور وهو صعوبة العمل (ويسمى العبء النوعي).
 - انخفاض عبء الدور: ويقصد به أن الفرد لديه عمل قليل وأن عمله غير كافي لاستيعاب طاقته وقدراته واهتماماته.
- وتدل نتائج الدراسات العلمية أن تلك المتغيرات الدور بصورها المختلفة ينتج عنها الكثير من الآثار السلبية الضارة بالفرد والمنظمة والتي من بينها ارتفاع ضغط الدم وزيادة ضربات القلب، ارتفاع مستويات القلق، وضعف الثقة في الرؤساء، والمنظمة ككل.¹

ت. وقد صنف (Lut hans) المسببات المنظمة لضغوط العمل على النحو التالي:

- عوامل تتعلق بسياسات المنظمة وتتضمن:
 - تقديم أداء العاملين بصورة ارتجالية وغير منصفة.
 - عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والأجور.
 - إجراءات غير واضحة.
 - تنقلات متكررة بين العاملين لمواقع مختلفة.²
- الهيكل التنظيمي: ويتضمن:
 - الضغوط المرتبطة بالقرارات الوظيفية: يأخذ القرارات على وجود بدائل على المعلومات وعلى المخاطر.³
 - العمليات: تتضمن اتصالات ضعيفة - تغذية راجعة - نظام الرقابة غير عادلة ومعلومات غير رسمية.⁴

¹ بن خورور خير الدين: مرجع سبق ذكره، ص 61.

² معن محمود عياصرة و مروان محمد بن أحمد: إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2008، ص، ص 115، 116.

³ حسين حريم: السلوك التنظيمي (سلوك أفراد والجماعات في منظمات الأعمال)، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2004 ، ص 408.

⁴ معن محمود عياصرة و مروان محمد بن أحمد: مرجع سابق، ص، ص 115، 116.

- الأمن الوظيفي: يرتبط بمدى وجود فرص لترقية ومدى اعتمادها في الترقية على أساس عادلة وكذلك فإن المستقبل الوظيفي والتغير من وظيفة إلى وظيفة أخرى يؤدي الفرد الشعور بالضغط والتوتر.
- الأجر: عدم كفايته يؤدي بالفرد إلى شرود الذهن والتفكير كيفية إشباع حاجاته مما يؤثر على حالته النفسية ويؤدي إلى ارتفاع دوران العمل.¹
- نمط الإشراف السائد: إن النمط القيادي الذي يتبعه الرؤساء مع مرؤوسيهم يعتبر من أهم مصادر ضغوط العمل التي تمارس ضغط نفسي عليهم.
- مشاكل الخضوع لسلطة الرؤساء: تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية ويختلف المرؤوسين في قبولهم لنفوذ سلطة الرؤساء، وهذا ما يؤدي بالشعور بالتوتر لدى البعض.²

3. مصادر بيئة العمل:

• البيئة الداخلية:

- الحرارة: تؤثر درجة الحرارة على أداء الفرد بصفة خاصة عندما يكون العمل خارج المباني وفي جو شديد الحرارة أو البرودة، فعندما تتجاوز درجة الحرارة الحدود القصوى لتحمل الفرد، فإن قراراته لن تكون بالجودة المطلوبة، ويصبح أكثر تعرضاً للحوادث.
- الضوضاء: قد تسبب الضوضاء مشكلة صحية كبيرة للعاملين وتعد مشكلة فقدان السمع إحدى المشكلات واسعة الانتشار في الولايات المتحدة، لذلك يجب أن تحدد جهات الرقابة الصحية إرشادات عن مستويات الضوضاء المقبولة في المهن المختلفة ويتطلب الأمر في بعض الأماكن ارتداء الأفراد لأجهزة حماية الأذن.
- تلوث الهواء: في بعض المناطق تكون رحلة الذهاب إلى العمل والعودة منه مصدر من مصادر الضغوط بسبب ما يتعرض له الفرد من هواء ملوث، وتلوث الهواء يؤدي إلى إصابة الأفراد بأمراض الجهاز التنفسي.³

¹ محمد إسماعيل بلال: مرجع سبق ذكره، ص، ص98،99.

² محمد سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2004، ص163.

³ أحمد جاد عبد الوهاب: مرجع سبق ذكره، ص93.

- الإضاءة: يحتاج الأفراد في المهن إلى كمية كبيرة من الضوء، فإذا كانت الإضاءة المتاحة لهذه المهن غير كافية، أدى ذلك إلى إصابة العين بالإرهاق، كما تسبب الإضاءة الضعيفة قضاء الفرد لوقت أطول في العمل مما يؤدي إلى شعوره بالإحباط.¹

• البيئة الخارجية:

- ضغوط الحياة وتأتي في مقدمتها مشاكل الأسرة.
- الظروف الاقتصادية السائدة في المستقبل، كمرور بحالة الكساد وانخفاض مستويات الدخل، انتشار البطالة وارتفاع معدلات التضخم.
- التغيرات الاجتماعية وظهور بعض المشاكل في المجتمع كانتشار المخدرات.
- تلوث البيئة وسوء تخطيطها، الكوارث الطبيعية والحرائق والحروب.
- تباين الثقافات داخل المجتمع.
- التكوين الثقافي.²

خامسا: أنواع ضغوط العمل

- يمكن تقسيم الضغوط من حيث تأثيراتها إلى نوعين هما:
- (1) الضغوط الايجابية: وهي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها، وعلى المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل لعدد من هذه الضغوط مثل: اجتياز اختبار ما أو دورة تدريبية معينة للترقية أو للنقل إلى موقع وظيفي أفضل، أو تحقيق معدلات الأداء العادية أو أن يحوز الرضا رئيسه المباشر عنه عندما يلتزم بالأداء وفي مواعيده المحددة... إلخ.
- وقد أوضح بعض الكتاب الحاجة إلى ضغوط مثالية للوظيفة حيث أن الهدف من إيجاد وظيفة فعالة للضغوط هو أنها تستخدم كمنبه أو أداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة والأفراد بالإضافة إلى تقليل حدة وآثار هذه المشاكل وقد أوضح **Forbes** المؤشرات التالية فيما يتعلق بالضغوط الايجابية التي تحدث بين الموظفين:³

¹ أحمد جاد عبد الوهاب: مرجع سابق، ص 93.

² حسن صادق حسن عبد الله: ضغوط العمل (مصادرها وآثارها) ضغوط وصراعات العمل، المنظمة العربية للتنمية، 2006، ص 6.

³ محمد الصرفي: مرجع سبق ذكره، ص 320.

- أ. ارتفاع حجم النشاط وقوته .
- ب. زيادة الإنتاج.
- ت. تعلم الهدوء وعدم الانفعال تحت الضغوط.
- ث. القدرة على إدراك وتحليل المشاكل.
- ج. زيادة القدرة على التصرف.
- ح. زيادة القدرة على التذكر والتركيز والاسترجاع.¹
- (2) **الضغوط السلبية:** وهي الضغوط ذات انعكاسات سلبية على صحة ونفسية وسلوك الإنسان ومن ثم على أدائه وإنتاجيته في العمل وتشعر تلك الضغوط الواقع تحتها بالإحباط وعدم الرضا والعجز وعدم القدرة والنظرة السلبية تجاه قضايا العمل.
- ومثل هذا وغيره يؤدي إلى تراجع مستوى الأداء واضطراب العلاقات الادارية والتنظيمية.²
 - ويفرق (لوشان ٢٠٠٣) بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية:³

¹ محمد الصرفي: مرجع سابق، ص320.

² لبنى زياد خالد الساكت: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على مجموع الاتصالات الأردنية، مذكرة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة تخصص كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، 2014، ص16.

³ لبنى زياد خالد الساكت: المرجع السابق، ص16.

الجدول رقم(01): الفرق بين الضغوط الإيجابية والسلبية

يمثل تفرقة (لوشان 2003) بين الضغوط الإيجابية والسلبية

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
- تسبب انخفاضا بالروح المعنوية.	- تمنح دافعا للعمل.
- تولد ارتباكا.	- تساعد على التفكير.
- تدعو للتفكير في المجهود المبذول.	- تحافظ على التركيز على النتائج.
- تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه.	- تجعل الفرد ينظر إلى العمل بجد.
- تشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه ويشوش عليه.	- تحافظ على التركيز على العمل.
- الشعور بالأرق.	- النوم جيدا.
- ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها.	- القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
- الإحساس بالقلق.	- تمنح الإحساس بالمتعة.
- تؤدي إلى الشعور بالفشل.	- تمنح الشعور بالإنجاز.
- تسبب للفرد الضعف.	- تمد الفرد بالقوة والثقة.
- التشاؤم من المستقبل.	- التفاؤل بالمستقبل.
- عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.	- القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.

المصدر: لبنى زياد خالد الساكت، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال تخصص كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، 2004، ص16.

سادسا: مراحل ضغوط العمل

أ. مرحلة الإنذار: وذلك عند تعرض الفرد لمثير ما بشكل مفاجئ حيث يكون الضغط عليه في مرحلته الأولى، ويترتب على ذلك زيادة نشاط جميع أجهزة الجسم ويتم ذلك على مرحلتين:

أ. مرحلة الصدمة: وهي رد الفعل اللحظي لتعرض الفرد للمثير، وتتمثل أعراضه في انخفاض درجة الحرارة، وضغط الدم، وارتخاء في العضلات.

ب. مرحلة رد الفعل العكسي للصدمة: وذلك من خلال تزايد إفراز الكورتيزون، وغدة الأدرينالين كتمهيد لمرحلة المقاومة.¹

ب. مرحلة المقاومة: تبدأ هذه المرحلة مع تزايد ضغوط العمل وارتفاع مستوى القلق والتوتر. وعادة ما يترتب على هذه المقاومة العديد من المظاهر السلبية للسلوك مثل: إصدار قرارات متضاربة وغير جيدة والمصادمات مع الآخرين ومقاومة بعض القرارات العليا...إلخ.

ج. مرحلة الإجهاد أو الاستنزاف: تظهر هذه المرحلة مع انهيار المقاومة وظهور العديد من الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل: ارتفاع ضغط الدم أو الصداع المستمر أو قرحة المعدة وغيرها من المخاطر التي تمثل تهديدات مباشرة وغير مباشرة لكل من الفرد والمنظمة.²

ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها:

- الاستياء من جو العمل.
- انخفاض معدلات الانجاز.
- التفكير في ترك الوظيفة.
- الإصابة بالأمراض النفسية مثل النسيان المتكرر، السلبية، اللامبالاة والاكتئاب.
- الإصابة بالأمراض العضوية: كقرحة المعدة، السكر وضغط الدم.³

¹ محمد الصرفي: مرجع سبق ذكره، ص311.

² نعيم إبراهيم الظاهر: مرجع سبق ذكره، ص158.

³ محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007، ص، ص45،46.

سابعا: أعراض ضغوط العمل

- يختلف الناس في مدى تأثيرهم بضغوط العمل، وذلك حسب قوتهم الجسمانية، ويمكن القول بأن أضعف جزء في النظام الحيوي بالجسم هو أول جزء يتأثر بضغوط العمل أي أن الأعراض المرضية لضغوط العمل تظهر على أضعف جزء بالجسم فالأجزاء الضعيفة تكون مقاومتها قليلة وتكون عرضة للانهايار أو التلف، كما يقولون "تيجي الطوبة فالمطلوبة" وفيما يلي نذكر أعراض ضغوط العمل:¹
- أعراض نفسية أهمها: عدم الاستقرار النفسي، عصبية، القلق المزمن، الاكتئاب، التوتر.
- أعراض سلوكية: علاقات متوترة داخل العمل، مشاكل في الأداء، سلوك عدواني أو جاف، إدمان العقاقير أو المخدرات، الإفراط في التدخين.
- أعراض عضوية: صداع، ارتفاع ضغط الدم، أرق، قرح.²

ثامنا: مسببات ضغوط العمل

هناك عوامل كثيرة تساهم في حدوث الضغوط على الفرد في مجال عمله ويمكن تصنيف العوامل إلى تصنيفين رئيسيين:

إحدهما يشمل على عوامل ذات علاقة ببيئة العمل أو العمل نفسه والآخر يشمل على عوامل ذات علاقة بالسمات أو كما يعرف بالعوامل الشخصية.

1. العوامل التي تتعلق بالعمل هي:

- متطلبات العمل ودرجة تفاوتها من مهنة إلى أخرى.
- التعارض في الأدوار المطلوبة من الفرد.
- عدم وضوح المسؤوليات.
- زيادة العبء الوظيفي (زيادة الإثارة).

¹ أحمد ماهر: السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص388.

² طارق طه: السلوك التنظيمي في بيئة العولمة و الأنترنت، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007، ص598.

- قلة العبء الوظيفي (قلة الإثارة).¹
 - 2. وأما العوامل الشخصية فإنها تأتي ضمن المحاور التالية:
 - إحداث الحياة المختلفة التي تمر بالفرد بإيجابياتها وسلبياتها مثل: الزواج، الطلاق، تغيير مكان الإقامة، حالات الوفاة، العطل، التقاعد وغيرها.
 - الفروق الفردية في درجة التفرغ أو التخلص من التوتر، وتدخل ضمن ذلك درجة القدرة على ترك هموم العمل في المكتب مع نهاية الدوام وتنمية أنشطة أو هوايات تنسي الفرد تلك الهموم.
 - نمط الشخصية حيث يمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين: أحدهما أكثر قابلية لضغوط العمل بسبب رغبته في انجاز أكبر عدد من المهام في أقصر وقت ممكن والمبالغة في طموحاته وكأنه يسابق الزمن. هذا النمط الذي يعرف بالنمط أ (type A) يكون على عكس النمط ب (type B) الذي يتميز بالثقة والهدوء ويأخذ الأمور ببساطة أكثر ويأخذ وقته في التعامل مع الأمور التي تواجهه.²
- ويقسم الباحثون مسببات الشعور بالضغوط الناتجة عن طبيعة العمل إلى:

1. غموض دور الفرد في المؤسسة:

يقصد بذلك شعور الفرد بصعوبة العمل الذي يؤديه، وقد ينتج شعور الفرد لعدة أسباب أهمها:

- أ. عدم فهم الفرد لأبعاد وجوانب عمله.
- ب. قصور قدرات الفرد.
- ت. توتر العلاقات بين الأفراد في العمل، وهي تنقسم إلى:
 - العلاقات مع الرؤساء.
 - العلاقات مع المرؤوسين.
 - العلاقات مع الزملاء.

¹ علي حمدي: سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، دار الكتاب الحديثة، الجزائر، 2017، ص172.

² علي حمدي: المرجع نفسه، ص173.

2. تعارض دور الفرد:

يظهر تعارض دور الفرد في العمل حينما يقوم الفرد بأداء مهام كثيرة تتطلب سرعة كبيرة لإنجازها، ويشعر الفرد عند أدائه لهذه المهام بعدم رغبته في أدائها ولا يعتبرها جزءاً من مهام وظيفته، بالإضافة إلى أن هذه المهام تكون متشعبة ومتداخلة مع مهام وأدوار أخرى يؤديها الفرد.

3. العمل الزائد عن طاقة الفرد:

والمقصود بالعمل الزائد عن طاقة الفرد هو أن مهام وظيفته ومتطلبات عمله تكون فوق طاقة وتحمل الفرد، ويؤدي ذلك إلى الإرهاق الجسماني والنفسي، وينتج عن ذلك عدم الرضا عن العمل، التوتر في العمل، انخفاض التقدير الذاتي، الشعور بالتهديد والحيرة، ارتفاع معدل الكوليسترول في الدم، زيادة دقات القلب، الإصابة بأمراض تصلب الشرايين التاجية للقلب، الإصابة بحساسية الجلد، ميل الأفراد إلى عادات سيئة كالتدخين.

4. عدم التوافق بين الفرد وظروف العمل والمؤسسة:

يشير الباحثون في هذا المجال إلى أنه من الممكن أن لا تتفق قدرات الفرد مع مهام عمله سواء بالإيجاب أو السلب، ومعنى ذلك أنه من الممكن أن تضع قدرات الفرد مستوى أعلى من مستوى القدرات المطلوبة لإنجاز مهام وظيفته، ومع العكس فمن الممكن أن تقع قدرات الفرد في مستوى أقل من مستوى القدرات المطلوبة للوظيفة ومن ناحية أخرى يمكن أن تحدث تقلبات في قدرات الفرد مع مرور الزمن سواء بالزيادة أو النقصان التدريجي، فمع مرور الوقت ومع عدم إضافة أي معلومات جديدة للفرد، ومع عدم اكتسابه لأي خبرات جديدة... إلخ فإن ذلك يؤدي إلى اضمحلال في قدرات الفرد، وعلى العكس قد تزداد خبرات الفرد وتزداد معارفه ولكن مع ثبات وضعه الوظيفي وعدم توافر فرص الترقية المتاحة.¹

¹ صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، شارع زكريا غنيم، الإسكندرية، 2001، ص 286.

تاسعا: آثار ضغوط العمل

1. سلوكية: مثل الحوادث، الإدمان على الخمر، استخدام المخدرات والمسكنات، الانفجار العاطفي والإفراط في الأكل والتدخين، السلوك العدواني والضحك بعصبية.
 2. موضوعية: ومنها القلق، العدوانية، اللامبالاة، الملل والاكتئاب، الإرهاق، الإحباط، فقدان المزاج والأعصاب، عدم تقدير الذات، الوحدة.
 3. إدراكية / ذهنية: عدم المقدرة على اتخاذ القرارات السليمة، ضعف التركيز، انتباه قصير المدى، حساسية زائدة تجاه النقد، حواجز ذهنية.¹
 4. فيزيولوجية: تزايد نسبة جلوكوز الدم، زيادة في ضربات القلب، زيادة ضغط الدم، جفاف في الفم والعرق، ارتفاع وانخفاض في حرارة الجسم.
 5. تنظيمية: مثل الغياب، الدوران الوظيفي، انخفاض الإنتاجية، العزلة عن الزملاء، عدم الرضا الوظيفي، انخفاض التزام الموظف وولائه.²
- كما يوجد تقسيم آخر للآثار:

1. آثار الضغوط على الفرد: عندما تتولد استجابة الضغط لدى الفرد بشكل قوي ومتكرر ولا يستطيع مواجهتها يظهر الجانب السلبي للضغط، مما يؤدي إلى نتائج فيسيولوجية ونفسية وسلوكية. وقسمت آثار ضغوط العمل إلى صنفين: "آثار نفسية: كالإحباط، القلق، الاحتراق النفسي، العدوانية، التوتر والإرهاق"، "آثار سلوكية مثل: الإصابات والحوادث، الإفراط في النوم، الإفراط في الأكل، الإفراط في الحركة، التدخين، الهيجان، التغييب عن العمل."³
2. آثار الضغوط على المنظمة: وتتمثل في زيادة التكاليف المالية والنتيجة عن تكلفة التأخر عن العمل والغياب وتشغيل عمال إضافيين وغيرها، وتدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته، انخفاض الروح المعنوية وعدم الرضا الوظيفي والشعور بالفشل وغيرها كثيرة.

¹ حسين حريم: إدارة الموارد البشرية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013، ص369.

² حسين حريم: المرجع السابق، ص293.

³ فريد بوغازي: تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد11، 2015، ص330.

- وتترك ضغوط العمل آثار واضحة على الفرد سلوكية (التدخين، الإدمان على الكحول، تعاطي المخدرات، العنف، انتهاك الأنظمة والعدوان... إلخ) أما الآثار النفسية فتتمثل في المشكلات العائلية حيث يسقط الموظف ضغوط العمل على أسرته، أما الآثار المرضية الجسدية فقد تكون على شكل أمراض القلب أو الصداع أو السرطان وأمراض الرئتين والكبد والجلد.¹

عاشرا: أساليب تخفيض ضغوط العمل

1. أساليب الشخصية الدفاعية: تتعد الأساليب التي يمكن استخدامها في تخفيض حدة ضغط العمل بدءا من التدخل الطبي (تناول العقاقير والمهدئات) والتمارين الرياضية، تغير النظام الغذائي، الاسترخاء والتأمل، حتى العلاج النفسي والتغيير والتجديد الوظيفي، ويهدف العلاج النفسي إلى إعادة بناء الشخصية لتخفيض حدة الضغط أو لجعلها أكثر تحملا لضغوط العمل، أما أساليب التغيير والتحديث فتهدف إلى كسر الجمود الوظيفي وإعطاء المدير فرصة لإعادة اكتشاف الذات وتفهمها.

2. الأساليب التنظيمية الهجومية:

أ. تفويض السلطة: فهو سلاح ذو حدين من الناحية الأولى يزيد من حجم المسؤوليات عن عمل يقوم به الآخرون. ومن ناحية أخرى يقلل من عبء العمل، إن تفويض السلطة يفرض تحديد الأهمية النسبية لكل عمل وتفويض الأعمال التي تستغرق وقتا كبيرا وتأتي ضمن مهارات وقدرات المرؤوسين.

ب. إعادة تصميم الهيكل التنظيمي وتعديل سياسات التوظيف وإحداث نظم وصف وظيفي واقعية.

ت. تحسين بيئة العمل المادية.

ث. تحسين المناخ التنظيمي وتنمية الثقة بين العاملين وتقديم الرعاية الصحية والاجتماعية لهم.

ج. إعداد وتنفيذ برامج تدريبية.²

¹ معن محمود عياصرة مروان محمد بن أحمد: مرجع سبق ذكره، ص 140.

² جنى نصر الله: مبادئ إدارة الوقت، ط2، دار التقدم العلمي، عمان، 2005، ص، ص 233، 234.

احدى عشر: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

- 1- الوسائل التنظيمية لعلاج ضغوط العمل: من بين الوسائل والطرق العامة التي يمكن للمنظمة من خلالها تخفيف وعلاج ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد ما يلي:
- أ. تحليل أدوار الأفراد وتوضيحها: يدرك كل فرد بوضوح مسؤولياته ومهامه وسلطاته، وما هو مطلوب منه، وما يتوقع الآخرون منه، وما يتوقع هو من غيره، بما يساعد من تجنب التنازع والتضارب في الأدوار.
- ب. إعادة النظر في تصميم الأعمال: بما يساعد على إثراء الأعمال من خلال تحسين جوانب العمل الذاتية مثل توفير مزيد من المسؤولية والاستقلالية. والاعتراف... إلخ.
- ج. إيجاد مناخ تنظيمي موازن للأفراد: من خلال إعادة تصميم الهيكل التنظيمي والعمليات بما يتيح للأفراد قدر أكبر من الانفتاح، والاتصالات، والمشاركة واللامركزية، تفويض السلطة واللامركزية، والمرونة.
- د. المؤازرة الاجتماعية من خلال توفير علاقات اجتماعية ايجابية بين الأفراد، بحيث يشعر الفرد بأن زملائه ورؤيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه، ويشعر بأنه مقبول منهم.
- هـ. تخطيط وتطوير المسارات الوظيفية للأفراد: بحيث يكون الفرد على علم ودراية بتدرجه ومساره الوظيفي، وفي أي اتجاه هو سائر في مجاله الوظيفي.
- و. برامج مساعدة العاملين: وتشمل على برامج تعليمية وتدريبية وإرشادية لمساعدة الأفراد وإقناعهم بوجوب معالجة ضغوط العمل التي يتعرضون لها، من ضمن برامج مساعدة العاملين توفير الخدمات الإكلينيكية.
- ز. الإرشاد: يهدف إلى تحسين صحة وسلامة الموظف عقليا، بحيث يشعر الفرد بارتياح تجاه نفسه، وبشكل صحيح نحو الآخرين وبأنه قادر على مواجهة متطلبات الحياة.¹

¹ حسين حريم: مرجع سبق ذكره، ص، ص295، 296.

2- الطرق الفردية لعلاج ضغوط العمل:

أ. التمارين الرياضية: أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة، مثل المشي، الركض، السباحة وركوب الدراجات وغيرها. هم أقل عرضة للتوتر والضغوط من غيرهم.

ب. الاسترخاء: يؤدي إلى انخفاض توتر العضلات وانخفاض ضربات القلب وضغط الدم وتباطؤ في عملية التنفس ويتم بانخفاض وضع مريح وإفقال العينين في مكان هادئ.

ج. التأمل: وفيما يتم استرخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي، وتقريح الذهن والابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي يتسبب بالضغوط، وهناك عدة طرق للتأمل ومنها قراءة القرآن الكريم واليوجا "يجلس الفرد في مكان هادئ في وضع مستريح، مغلقا عينيه مردد الفضاء عديم المعنى".

د. الفكاهة: حيث تشير بعض الدراسات والأبحاث إلى أن الضحك يساعد على تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الناس. كما تشير إلى أن بعض الممثلين الهزليين المشهورين ينتمون إلى عائلات كانت تواجه القلق والضغوط متزايدة.

هـ. التغذية البيولوجية الراجعة: وتتضمن هذه الطريقة استخدام الأجهزة الالكترونية لتدريب الفرد وزيادة إدراكه لأي تغير في الجسم. فمثلا إذا ما أشار الجهاز إلى أعراض للتوتر مثل ارتفاع ضغط الدم وزيادة ضربات القلب، يستطيع الشخص أن يسيطر على ذلك جزئيا من خلال إبطاء سرعة ومعدل تنفسه.

و. ضبط السلوك ذاتيا: يستطيع الفرد بالسيطرة على الأشياء والأمور التي تسبق السلوك والتي تعقبه، وبذلك يستطيع السيطرة على سلوكه.

ز. إعادة البناء المعرفي: وهي تتيح للفرد على تبني الاعتقاد بأن إخفاقه المتقطع لا يجب أن يعني له بأنه إنسان فاشل أو سيئ.

ح. شبكة العلاقات: وذلك بتشبع الفرد بالانضمام لجماعات المختلفة وتوثيق علاقات الصداقة، والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية له.¹

¹حسين حريم: مرجع سابق، ص، ص298،299.

ط. الاهتمام بالفرد وغيره: وهي طريقة تتعدى مسألة تخفيف التوتر وتتبنى السعي نحو تحقيق توازن منسجم ومتناغم ومنتج بين جوانب الحياة الفسيولوجية والعقلية والاجتماعية للفرد، وتتضمن هذه الاستراتيجية خمسة أبعاد:

■ مسؤولية الفرد ذاته عن صحته وحياته.

■ التوعية الغذائية.

■ تخفيف الضغوط والاسترخاء.

■ اللياقة البدنية.

■ الحساسية تجاه البيئة.¹

¹ حسين حريم: مرجع سابق، ص 299.

خلاصة الفصل:

ومن خلال دراستنا لموضوع ضغوط العمل اتضح لنا أنها عبارة عن ردود أفعال تصدر نتيجة تعرضه لمجموعة من المثيرات نابعة من مصادر مختلفة قد تكون من البيئة الداخلية أو الخارجية أو بالحياة الشخصية للموظف وقد تكون ردود الأفعال ايجابية أو سلبية ويمكن القول أن عملية علاج ضغوط العمل أمر صعب لكن يمكن التخفيف بعدة طرق وأساليب مختلفة.

الفصل الرابع:

أخلاقيات المهنة

تمهيد

- أولاً: أهمية أخلاقيات المهنة.
- ثانياً: مبادئ أخلاقيات المهنة.
- ثالثاً: مصادر أخلاقيات المهنة.
- رابعاً: أهداف أخلاقيات المهنة.
- خامساً: عناصر أخلاقيات المهنة.
- سادساً: أنواع أخلاقيات المهنة.
- سابعاً: صفات أخلاقيات المهنة.
- ثامناً: العوامل المؤثرة في أخلاقيات المهنة.
- تاسعاً: صعوبات تطبيق أخلاقيات المهنة.
- عاشراً: أسباب تراجع أخلاقيات المهنة.
- أحد عشر: وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة.

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر أخلاقيات المهنة موضوع كثر الحديث عنه في السنوات الأخيرة، لأنه مهم وأساسي في حياة الأفراد منذ القدم، فقد ظهرت العديد من الدراسات في مجال الأعمال وانهقدت مؤتمرات وندوات لبحث ومناقشة هذا الموضوع، وأصبحت المؤسسات تهتم بأخلاقيات المهنة وكيفية تطبيقها داخل بيئة العمل لما لها من دور بارز في توجيه الموظف بين الخطأ والصواب في سلوكه أثناء العمل، بالإضافة إلى التزامه بالتشريعات والتي تمنح الأفراد الحقوق وتضمن لهم الاستقرار، لذلك فهي مطلوبة في جميع المؤسسات لأنها تمثل عنصر مهم في نجاحها خاصة مع التطورات الحاصلة والممارسات الأخلاقية في المؤسسات. لذلك نجد أن تطبيق أخلاقيات المهنة تقود الأفراد والمؤسسات نحو الرقي والتقدم والاستمرار والاستقرار.

أولاً: أهمية أخلاقيات المهنة

إن من أهم الفوائد التي يمكن أن تحصل عليها منظمات الأعمال جراء التزامها بالمنظور الأخلاقي القيمي في العمل والتي تعطي أهمية لهذا الالتزام فإننا يمكن أن نؤشر التالي:

1- قد تتكلف منظمات الأعمال كثيراً نتيجة تجاهلها للالتزام بالمعايير الأخلاقية وهنا يأتي التصرف اللأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية بل والجريمة في بعض الأحيان خاصة إذ ما تمادت المنظمة وأخذت تركز كثيراً على مبدأ الرشد والنموذج الاقتصادي بعيداً عن التوجه الاقتصادي الاجتماعي الأخلاقي.

2- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا أيضاً له مردود إيجابي على المنظمة.

3- إن التوجهات الحديثة ترى أن تجاهل الأخلاقيات في العمل هو نزوح نحو المصلحة الذاتية الضيقة في حين أن الالتزام بالأبعاد الأخلاقية للعمل يضعها في إطار المصلحة الذاتية المستنيرة.

4- إن الحصول على شهادات عالمية وامتنيازات عمل خاصة (مثل ايزو 9000 و ايزو 1400) يقترن بالالتزام بالمنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستهلاك والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومة.¹

5- إن تفعيل دور المناخ الأخلاقي كقوة حاكمة لسلوك المنظمة إنما يعتمد على تجاوز النظرة الآتية التي قد تعرض على إدارة المنظمة الاهتمام وإعطاء الأولوية لأحد الجوانب على حساب الجوانب الأخرى.

6- تجاوز حالة الاحتراق والالتباس الذي ربما يظهر في ذهن بعض أصحاب المصالح من خلال مشاركتهم في تشكيل مناخ المنظمة الأخلاقي.²

¹ طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال والمجتمع، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص، ص137، 138.

² طاهر محمد الغالبي ونعمة عباس الخفاجي: مرجع سبق ذكره، ص63.

ثانياً: مبادئ أخلاقيات المهنة

- 1- إظهار أعلى معايير الكمال الشخصي: الصدق، الأمانة، الثبات والجدية في العمل.
- 2- دعم وتطبيق وتشجيع نظام الجدارة في التوظيف وبرامج الإصلاح والعمل الإيجابي لإتاحة فرص متكافئة في التوظيف والاختيار.
- 3- ممارسة السلطة الرسمية المنصوص عليها نظامياً قدر المستطاع.
- 4- خدمة العامة مع الاحترام والاهتمام واللف عند التعامل.
- 5- القيام بأداء الواجبات الرسمية بطريقة لا تحقق مكاسب شخصية.
- 6- تجنب أي نشاط أو ممارسة تتضارب أو تتعارض مع المصلحة العامة في أداء الواجبات الرسمية.
- 7- المحافظة على الأسرار المهنية.
- 8- العمل على القضاء على الاتجاهات السلبية كإضاعة الوقت وتعقيد الإجراءات وتطويلها دون مبرر.¹

ثالثاً: مصادر أخلاقيات المهنة

حدد الكثير من الكتاب والباحثين المصادر الأساسية لأخلاقيات الوظيفة كما يلي:

1/ المصدر الديني:

وضعت الديانات السماوية أخلاق وفضائل سلوكية تتعكس على الإنسان في تعامله مع الخالق (الله سبحانه وتعالى) حيث تأمر هذه الأديان الإنسان بالتقوى وطاعة الله سبحانه، وحسن المعاملة والاستقامة في التعامل بين المسؤول وأفراد المجتمع، ومعاملة الجميع معاملة حسنة لأنهم يقفون أمام القوانين المستمدة من الشرائع السماوية سواء.²

¹ نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة - مصر، 2005، ص، ص252، 253.

² حسين أحمد الطزونة، توفيق صلاح عبد الهادي: الرقابة الإدارية المفهوم والممارسة، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص217.

2/ الأسرة:

ينقل الإنسان سلوكه الذي ورثه من أسرته إلى التنظيم، وهذا السلوك يعبر عن واقع بيئته المعيشية وظروف حياته المادية. فالأسرة التي تربي أبناءها على المبادئ والمثل الدينية من صدق وأمانة واحترام، يظل هؤلاء الأبناء متمسكين بهذه المبادئ، وأما الأسرة التي تربي أبناءها على عدم احترام القيم والمبادئ و التشكيك فيها، فإن هؤلاء الأبناء سينقلون نظرتهم للقيم و المبادئ إلى التنظيم الذي سوف يعملون فيه.¹

3/ المصدر الاجتماعي:

إن لكل مجتمع ثقافته الخاصة به، التي تنظم حركته، وتحدد قيمته ومعتقداته وعلاقاته، وولاء وانتماء أفرادها، ومن المعروف أن أهم ما يكون ثقافة المجتمع الجوانب الاجتماعية المتمثلة في القيم، والمعتقدات والعادات، ونمط العيش وممارسات الحياة الاجتماعية.²

4/ المؤسسة التعليمية:

تستطيع هذه المؤسسات أن تؤدي دورا مهما في إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي، حيث تستطيع توجيههم وتوعيتهم، وتدريبهم بعد المسافات في الدين والأخلاق والعلاقات العامة، حتى تنجح في تنمية سلوك الطالب الإيجابي تجاه المسؤولية والانتماء والإخلاص.

ومن الواضح أن المدرسة تؤثر بشكل مباشر في سلوك الطفل وتشكيله في سنوات التكوين الأولى، وتؤدي المدرسة دورا مهما في بلورة الشخصية الاجتماعية والاتجاهات سواء عن طريق قنوات الاتصال الرسمية المتمثلة في المناهج والمدرسين أو القنوات غير الرسمية.³

¹ وليد خلف الله دياب: أخلاقيات ممارسات العلاقات العامة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2014، ص86.

² أسامة محمد خليل الزيناتي: مرجع سبق ذكره، ص24.

³ وليد خلف الله دياب: مرجع سبق ذكره، ص91.

5/ التشريعات و القوانين:

إن مجموع التشريعات والقوانين والأنظمة واللوائح الصادرة استنادا إلى المصادر التشريعية المعمول بها في الدول تعد من المصادر المهمة للأخلاقيات، لأنها تضبط وتتحكم في تسيير دفة الإدارة العامة في الاتجاه الذي تراه يخدم سياسة الدول، ويحقق أهدافها.

وبالتالي وبشكل عام، تتشكل القيم الشخصية للأفراد والجماعات من مصادر عديدة وتراكمية، تبدأ من المصادر الأسرية والعائلية، وتنمو وتتفاعل وتتراكم من خلال التجارب والخبرات الحياتية للإنسان منذ التحاقه بالمدرسة ومؤسسات التعليم، والثقافة والتوجيه، وتفاعله مع الغير في المجتمع.

6/ وسائل الإعلام و الاتصال:

تعد وسائل الإعلام وسيلة مهمة من وسائل التنشئة وتعليم وتشكيل السلوك، وتوعية المواطنين بما يجري داخل وزارات الدولة إداريا، وتوفر لهم مزيدا من المعلومات عن الإجراءات ورسوم الجمارك والضرائب، وعن مكان وقيمة ووقت ما ينفع من مال للحصول على خدمات من خلال اهتمام الدارسين والقيادة، حيث أن الإعلام هو روح العدالة، والضمان الوحيد ضد المخالفات والفساد، إضافة إلى أن الإعلام رسالة إنسانية تهدف إلى تقديم الخير والنفع للأمة عموما شريطة أن يتحلى بالضوابط والالتزامات الأخلاقية في رسالته للمجتمع.¹

رابعا: أهداف أخلاقيات العمل

أما أهداف أخلاقيات المهنة كما أورد مقدم (1997) كما يلي:

- 1- ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتحلى به المؤتمنون على مصالح الدولة.
- 2- فهم الواجبات المهنية، والتذكير بنظام الجزاءات الايجابية و السلبية من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر السلوكية المحظورة.
- 3- ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين والعاملين.

¹ وليد خلف الله دياب: المرجع السابق، ص،ص91،92.

- 4- إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما.¹
- 5- تساعد الأخلاقيات على تقديم النقد الذاتي لتحسين المردودية، وتحسين الكفاءات الفنية وتحفيز المهارات المهنية وخلق جسور الثقة في الأهداف المتبعة.
- 6- تطبيق نظام الجزاءات السلبية والايجابية لتفادي بعض مظاهر الفساد الإداري.
- 7- ضرورة تغليب المصلحة العامة على المصلحة الخاصة للموظف بشكل يتفق والأنظمة التشريعية والتنظيمية السارية المفعول.²

خامسا: عناصر أخلاقيات المهنة

من أهم عناصر أخلاقيات المهنة داخل المؤسسة ما يلي:

- 1- **الثقافة التنظيمية:** تمثل الثقافة التنظيمية الإطار القيمي والأخلاقي والسلوكي الذي تعتمده المنظمة في تعاملها مع مختلف الأطراف، إن المطلاع على الأدب الإداري يجد تعاريف متعددة لما يمكن أن يمثل ثقافة المنظمة، فالبعض يركز على المظاهر السلوكية الظاهرة أو الخفية في حين يركز آخرون على القيم المشتركة وغيرهم يركز على الجوانب الرمزية.³
- 2- **أخلاق الفرد:** الأخلاق هي جوهر الكائن الإداري كما أنها جوهر الإنسان بشكل عام، ويعتبر التزام القادة والمديرين وجميع العاملين بقواعد الأخلاق والسلوك التي تحددها المنشأة والنظام العام أو الخاص صفة أساسية من صفات المنظمة الصحية. وهذا الالتزام بالضرورة سوف يحقق فائدتين وهما: المحافظة على استقرار الوضع الحالي النمو والتطور للأفراد والمنشآت.⁴
- 3- **أنظمة المنظمة:** أن تركيب والسياسات والأنظمة ومجموع مبادئ الأخلاق ونظم المكافأة والاختبار والتدريب تشكل مجملها واحدة من القوى المسهمة في تشكيل أخلاقيات الإدارة والتي من شأنها أن توجه السلوك باتجاه معين وأن لكل نظام من أنظمة المنظمة تأثيرا خاصا على طبيعة سلوك العاملين وبمجملة هذه التأثيرات تتولد قوة تشد السلوك وتدفعه بالاتجاه الذي قد يعزز أو يضعف العمل بأخلاقيات الإدارة.

¹ أسامة خليل الزناتي: مرجع سبق ذكره، ص17.

² بحطاش وفاء: ثقافة المنظمة كمحدد لترسيخ وتعزيز أخلاقيات العمل على مستوى المنظمة، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد4، العدد2، السنة 2019، ص1787.

³ سليمان أحمد عبد الرزاق: المعلوماتية وعلاقتها بأخلاقيات الوظيفة العامة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد7، العدد24، القاهرة، 2000، ص154.

⁴ ناصر محمد العديلي: الرضا الوظيفي، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1981، ص10.

4- الجمهور الخارجي: أن أنظمة الحكومة والزبائن والجماعات المستفيدة وقوى السوق تشكل بمجملها القوى الرابعة التي تسهم في تكوين أخلاقيات الإدارة وتوجيهها باتجاه معين دون غيره سيما في عالم اليوم الذي يتصف بازدياد المنافسة وتحول الأسواق والتطور التكنولوجي.¹

سادسا: أنواع أخلاقيات المهنة

إن الأخلاق كانت مع الإنسان منذ البدء وتطورت مع تطور جوانب حياته الذهنية والمادية لذلك فإنها تملك أثرها التاريخي من التفكير والتطور وهذا يفسر لماذا كان ينظر إلى الأخلاق كفرع من الفلسفة أو علم الدين وعلى أساس هذين الفرعين الأساسيين يمكن أن نميز بين أنواع من الأخلاقيات:

1- التصنيف الأول: تصنيف نوعي ويتضمن نوعين هما:

أ- الأخلاق الوصفية: وهي التي تهتم بتحليل ودراسة الواقع والحالات التي يتم الحصول عليها من المجالات المختلفة بما فيها الدراسات الأنثروبولوجية والاجتماعية والنفسية والثقافية وإجراء المقارنات بين الخصائص ولكن بدون أي أحكام أو تقييمات نسبية ازائها.

ب- الأخلاق المعيارية: وتهتم ليس فقط بالتحليل والدراسة وإنما أيضا بقيمتها الأخلاقية ودلالاتها وأهميتها النسبية وتنقسم إلى نوعين الأخلاق المعيارية العامة (تهتم بالمبادئ العامة التي قد توجه السلوك، اعتمادا على أحكام أخلاقية عامة وتقيم القرارات على أساس النتائج لأنها الأخلاق المعيارية) التطبيقية (تهتم بالأحكام المتعلقة بالمشكلات الأخلاقية الخاصة والمعينة في أي مجال من المجالات).²

2- التصنيف الثاني: يتم على صعيد المفاهيم والممارسات يمكن أن نميز نوعين هما:

أ- أخلاقيات المبدأ: وهي تقوم على القيم المطلقة والنهائية التي لا توسط ولا مساومة ولا مبادلة فيها سواء بين الصواب والخطأ أو بين صواب أفضل، أو بين خطأ أهون من خطأ. وهذا النوع من الأخلاقيات يقوم على القيم الغائبة فالصدق مطلوب سواء كان ذلك على حساب الذات أو الشركة أو المجتمع.

ب- أخلاقيات الواجب: وهي تقوم على القيم النسبية وما هو محدد في بيئتها، فهي مفهوم قانوني تنظيمي بالنسبة للعاملين بتعلق بما تحدده لوائح أنظمة المنظمة من واجبات وهي ترتبط بالموازنة بين الواجبات والمسؤولية ومبادلة التكلفة والعائد سواء على مستوى الفرد مقابل المنظمة من واجبات وهي

¹ أساري فخري عبد اللطيف: مرجع سبق ذكره، ص10.

² نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، عمان، 2005، صص،47،48.

ترتبط بالموازنة بين الواجبات والمسؤولية ومبادلة التكلفة والعائد سواء على مستوى الفرد مقابل المنظمة أو المنظمات مقابل المجتمع، والواقع أن أخلاقيات الواجب هي تغلب على قطاع الأعمال ومنظماته ويرجع للولاء بذلك إلى المنظمة ليس إلا سمعة أو مبدأ فيها، وإنما إلى الموازنة الدقيقة بين خسارة الفرد عنه مغادرته المنظمة وما يربحه عند البقاء فيها.¹

سابعاً: صفات أخلاقيات المهنة

1/ القوة: القوة في الأصل ضد الضعف تستعمل تارة في معنى القدرة نحو قوله (خذوا ما آتيناكم بقوة... ويستعمل ذلك في البدن وفي القلب...) أي تستعمل في الأشياء المادية والمعنوية فيقال: قويت أظرفه، وقويت عزيمته، وقويت مكانته ومنزلته، أن القوة المعنوية مطلب مهم وهذه القوة المعنوية فضيلة من الفضائل يعني لها رجال الأخلاق والأدب فالقرآن يستعمل القوة بمعنى صدق العزيمة وصلابة الإرادة كما قال تعالى: { خذوا ما آتيناكم بقوة } أي تقبلوه واحرصوا عليه، واعملوا بجد ونشاط، ولا تميلوا إلى الضعف والوهن.

2/ الأمانة: لا شك أن الأمانة خلق أو محبة الإسلام، واعتز بها من العرب قبلة، فإذا أرادوا أن يمتدحوا إنساناً وصفوه بالأمانة، وقد أكد القرآن الكريم في الكثير من آياته على هذا الخلق وكذلك فعلت السنة المشرفة فقال تعالى: { إن الله يأمركم أن تؤذوا الأمانات إلى أهلها } (النساء: 58) والواقع أن أمور الناس لا تستقيم إلا بالأمانة، ومنها أن يخلص في عبادته، وأن يحسن الانتفاع بوقته، وأن يحسن العامل والصانع والتاجر عمله وأن يجتهد فيه.²

3/ الصدق: وأرفع درجاته أن يصدق المرء مع ربه و يليه الصدق مع الناس.

4/ البشاشة وحسن التعامل مع الآخرين: والبشاشة هي أول الطريق لإرضاء الآخرين وإدخال السرور في نفوسهم وقد أوضح علماء الإدارة وعلم النفس والسلوكيات أن البشاشة والابتسامه تكسر الحواجز عند التعامل مع الجميع سواء كانوا رؤساء أو زملاء أو متعاملين مع المنظمة من موردين أو مستهلكين.

¹ نجم عبود نجم: مرجع سبق ذكره، ص 49.

² أسامة محمد خليل الزيناتي: مرجع سبق ذكره، ص، ص 31، 32.

- وقال بعض الحكماء: " الوجه البشوش شمس ثانية"¹.

5/ الموضوعية: ويقصد بها عدم تأثير عواطفه الشخصية على اتخاذ القرار ممارسة سلوك يوقع الضرر بحقوق المراجعين أو العملاء أو العمل بما في ذلك التحيز الجنسي أو الطائفي أو العرقي أو الإقليمي أو العلمي والاعتراف بالأخطاء والرجوع عنها إذا حدث.

6/ التطوير الذاتي: وهو العمل على تحصيل المعارف والمهارات الأساسية والمتطورة في تخصصه من خلال القرارات الشخصية وحضور الندوات والمحاضرات المتخصصة وحضور برامج التدريب المهني والاشتراك في عضوية الجمعيات من الاتحادات المهنية والتشاور عبر الانترنت أو الاتصال الشخصي المتبادل فيها يحقق الارتقاء بالعمل.

7/ الالتزام: ويقصد به الالتزام بالتعليمات والسياسات والأهداف الاستراتيجية بعمله والحفاظ على سرية المعلومات وعدم استغلال المعلومات لتحقيق منافع شخصية أو إيقاع الضرر بالآخرين بالإضافة إلى تقدير خبرات وخلفيات زملائه بالمهنة والتشاور المتبادل فيها يحقق الارتقاء بالعمل.

8/ عدم استخدام النفوذ: لا يجوز للعامل قبول الهدايا أو دفع الهدايا أو الرشاوي أو الخدمات أو الضيافة بهدف الحصول على ميزة معينة بل يجب السعي لتحقيق مصالح المؤسسة أو الشركة دائما سواء نص على ذلك أو لم ينص.²

ثامنا: العوامل المؤثرة في أخلاقيات المهنة

هنالك العديد من العوامل التي يصعب حصرها في تأثيرها على أخلاقيات المهنة في المنظمات، ولعل من أهم العوامل التي لها تأثير واضح في أخلاقيات المهنة في المنظمات ما يلي:³

1- البيئة الاجتماعية: وتعتبر البيئة التي تجمع بين المنزل والحي والعمل والمجتمع الذي يعيش فيه الفرد وهي تساهم بشكل مباشر وفاعل في عملية التنشئة الاجتماعية، من خلال تنمية وتطوير السلوك

¹ محمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب: الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال، ط1، دار زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2011، ص104.

² نداء محمد الصوص: مرجع سبق ذكره، ص54.

³ أسامة محمد خليل الزناتي: مرجع سبق ذكره، ص، ص18، 19.

الإنساني وتساعد الفرد على أن يكون أكثر إدراكا للناس والأشياء، وتكسبه معرفة لغيره ونفسه، وكذلك تنمي لديه الكثير من الأحاسيس كالخوف والعاطفة ومشاعر الاحترام اتجاه الوالدين.

2- البيئة الاقتصادية: تلعب الأوضاع الاقتصادية في المجتمع الذي يعيش فيه الموظف من غني وفقير، ارتفاع مستوى المعيشة مقابل تدني مستوى الرواتب دورا كبيرا في تكوين أخلاقيات الوظيفة، لأن الفرد في الدول النامية له متطلباته وطموحاته الكبيرة لا تتناسب مع ما تستطيع الدولة توفيره، كما أن العاملين لهم تطلعاتهم وآمالهم في تحسين أوضاعهم المعيشية، ولذلك فإن احتمالات الانحراف كثيرة سواء من قبل المواطن الذي يريد أن يحصل على السلعة. أو الخدمة دون غيره أو أكثر منه. أو من قبل العاملين أنفسهم الذين يريدون الحصول على دخل إضافي حتى لو عن طريق غير مشروع.

3- البيئة السياسية: لا شك أن البيئة السياسية التي يعيش الموظف العام في ظلها تلعب دورا مهما في تكوين اتجاهاته وأنماط سلوكه، وكذلك مدى فعالية الرقابة على أنماط السلوك الإداري للموظف العام بحث تحفز السلوك الأخلاقي وتردع أو تعاقب السلوك اللاأخلاقي، فإن غياب الرقابة التشريعية والإدارية والشعبية قد يبدأ الموظف العام أحيانا سلوكا إداريا تنظيميا يهدف إلى إرضاء وإشباع رغبات السلطة التنفيذية على حساب المصلحة العامة، ويعود ذلك إلى تخوف الموظف العام من هؤلاء الذين يملكون حق التعيين والطرده والترقية.

تاسعا: صعوبات تطبيق أخلاقيات المهنة

لعل أكبر التحديات التي تواجه المنظمات بشكل عام في الإعداد الأخلاقي لموظفيها، وهي كيفية التعامل من كثير من الأخلاق السلبية كالفساد الإداري، وعدم تكريس الجهود للقيام بمسؤوليات الوظيفة وسوء استخدام السلطة وغيرها من الظواهر السلبية وتتمثل العقبات التي تواجه أخلاقيات المهنة كما يلي:

1/ عدم تطبيق العقوبات: إن التساهل في التجاوزات الأخلاقية، وعدم تطبيق النظام المتبع في إنزال العقوبة على المخالف يؤدي إلى تهاون كبير في الالتزام بأخلاقيات المهنة، وتكرار الانحرافات السلوكية، نتيجة عدم وجود رادع يقوم بحمايتها والحد من تجاوزها.

2/ غياب القدوة الحسنة: في عصر نفتقد فيه إلى الكثير من القيم، لا يختلف اثنان على أن للقدوة الحسنة أثر كبيرا في تربية الأفراد والجماعات ودور مهم في بناء المجتمعات.

4/ اضطراب العلاقة بين الإدارة و العاملين: من الأمور المعلومة أن الثقة بين العاملين، والإدارة لها علاقة مباشرة بزيادة إنتاجية العامل. فالموظف الذي يعلم أن إدارة المنظمة ستقدر مجهوداته على المدى القريب والبعيد فإنه يتفانى في عمله، ولكن عندما يشعر الموظف بأن إدارة المؤسسة لا توفي بوعودها للعاملين فإن هذا يكون أمراً غير محفز له على تطوير العمل والإبداع وزيادة الكفاءة، لذلك فإن التزام المديرين بالصدق والأمانة والعدل والوفاء والرحمة مع العاملين يؤدي إلى ثقة العاملين في الإدارة وهو ما يؤدي إلى تحفيزهم على العمل ويوفر كثيراً من الوقت الضائع في الشائعات والشكوك والتفاوض.¹

عاشرا: أسباب تراجع أخلاقيات المهنة

هنالك من سلك سلوكا يتنافى وأخلاق العمل إما عمداً أو في غفلة من إيمانه، ولم يلتزم التزاما كاملا بالمعاني الأخلاقية التي دعت إليها الشريعة ومن أسبابها ما يلي:

1- التلوث العقدي: كعدم الالتزام بالعقيدة الإسلامية الصحيحة، أو عدم التخلي عن بعض مبادئها إن عمداً، وإن جهلاً بسبب ما يطرأ من انحراف بسبب الشبهات والشهوات ولا شك أن هذا التلوث العقدي يؤدي إلى تلوث الحياة إن سلامتها تكمن في إتباع منهج الأقوم الذي يؤدي إلى التمسك بالمبادئ والأخلاق ومنها أخلاق العمل، ولا جدال أن كل ما مخالف لأوامر الدين تعتبر مخالفة لدينه وأخلاقه في الوقت نفسه حيث قال الرسول محمد(صل الله عليه و سلم): "اللهم تقني من الخطايا كما ينقى الثوب الأبيض من الدنس" رواه البخاري 720، مسلم 940، ولفض الدنس يعني التلوث فكل مخالفة لأخلاق العمل كالسرقة والتزوير والغش...الخ، كل ذلك بسبب التلوث العقدي فلو آمن الإنسان بأن العقيدة تحرم كل ذلك لما أقدم عليه.²

2- التلوث الفكري: لقد بينت العقيدة الإسلامية التصور الشامل لمعنى الكون والحياة ليكون فكراً نظيفاً خالياً من الملوثات الفكرية التي تخرج الإنسان عن هدفه وغايته. فإذا تلوث هذا الفكر بأن كان المال غاية في حد ذاته يقال: هذا عصر المادة، ونحو ذلك حتى كرس بعض الناس حياتهم لجمع المادة وبالتالي قد تختلف وسائل جمع المال من حلال وحرام ولا شك أن هذا التلوث الفكري بسبب السلوكات الخاطئة

¹ المعتصم بالله هاني علي أبو كاس: أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، تخصص إدارة و قيادة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى بغزة، 2015، ص، ص36،37.
² سليمان بن سلام بن خليل الرومي: درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة، رسالة ماجستير في أصول التربية، إدارة تربوية، كلية التربية في جامعة إسلامية، غزة، 2009، ص، ص130،131.

والمعاملات السيئة. وممارسة الأخلاق الفاسدة كالسرقة والغش والتزوير... الخ، وتعطيل مصالح ونحو ذلك من الأعمال والأقوال والأخلاق التي منعها الإسلام.¹

3- التلوث القيمي: إن القيم الأخلاقية التي جاءت بها الشريعة ثابتة لا تتغير ولا تتبدل ما دامت السماوات والأرض فالخير والشر والحق والباطل مازال في مفهومه الأصيل منذ أنزل الله الكتب. ولكن هناك أفكار هدامة حاولت وتحاول غزو هذه القيم الإسلامية بتفريغها من مضامينها تارة، وبقلب معانيها تارة أخرى ساعية جهدها إلى تحطيم القيم الأخلاقية، وقد استجاب لها بعض قلبي الإيمان حتى ظهرت مقولات لا تقبلها العقول السليمة، وتمجدها الفطر المستقيمة فأصبحت الرشوة هدية والنفاق مجاملة، وأكل أموال العامة فطنة وإيذاء الناس ونهرهم وتأخير مصالحهم قوة في الشخصية، فهذا بلا شك قلب للحقائق وانقلاب في المفاهيم والقيم الأخلاقية وهو بلا شك تلوث قيمي يؤدي إلى تلوث الحياة في جميع نواحيها.²

احدى عشر: وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة

إن إتباع الأخلاق هو أمر يجب أن يحرص عليه كل شخص، ولكن إدارة المؤسسة لن تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل بناء على قناعتهم الشخصية، بل هي بحاجة إلى أن تلزمهم بذلك كجزء من متطلبات العمل. و فيما يلي مجموعة من الوسائل التي تساهم في ترسيخ أخلاقيات المهنة لدى العاملين:

1/ تنمية الرقابة الذاتية: من أهم وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة هو استحضار الموظف رقابة الله- عز و جل- قبل المدير أو المنظمة، فهو يراعي مصلحة المؤسسة ويسعى لتحقيق أهدافها دون تفصيل مصلحته الشخصية عليها. هذه الرقابة تمنع من الخيانة، وتعين على الأمانة، لذا فهي من المقومات المنفق عليها في العالم، ولتنمية الرقابة الذاتية وسائل: كتقوية الإيمان بالله والتقوى، وتعزيز الحس الوطني، وتحمل المسؤولية، والإفناع بأهمية الوظيفة، وأدائها بشكل صحيح.

2/ وضع نظام دقيق يمنع الاجتهاد الفردي: إن عدم وضوح النظام قد يؤدي إلى طرق غير سليمة في فهمه وبالتالي حصول بعض الممارسات غير الأخلاقية نتيجة هذا الفهم الخاطئ.

¹ المرجع نفسه، ص131.

² بلال خلف الله السكرانة: أخلاقيات العمل، دار الميسرة للنشر، عمان-الأردن، 2009، ص، ص45،46.

ومن أجل الوصول إلى هذا الهدف على المنظمة توعية الموظفين وخاصة الجدد بخصوص نظام أخلاقيات المهنة المعتمدة في المنظمة، ويمكنها أيضا تجهيز كتيب يحتوي على أنظمة وقوانين المنظمة بالإضافة إلى مدونة السلوك المعمول بها داخل المنظمة، وتخصيص أقسام خاصة داخل المنظمة تعنى بأخلاقيات المهنة وتوضيح الحالات الغامضة ومعالجة الانحرافات والتجاوزات لدى الموظفين.

3/ القدوة الحسنة: أوضح ما يقال في هذه الصفة هو قوله سبحانه وتعالى: { لقد كان لكم في رسول الله أسوة حسنة لمن كان يرجو الله واليوم الآخر وذكر الله كثيرا } (الأحزاب: آية 21)، فالقدوة من أهم الوسائل في التأثير على الآخرين، ورسم العلاقات فيما بينهم وإما أن تكون قدوة حسنة أو سيئة.

ويجب على الإدارة العليا وعلى من يساهم في اعتماد نظام أخلاقيات المهنة من باب أولى الالتزام بهذه الأخلاقيات حتى لا يكون حجة وسبب في عدم التزام الموظفين بها. وقد قال الخليفة الأول للمسلمين أبو بكر الصديق رضي الله عنه: (وليت عليكم ولست بخيركم، فإن أحسنت فأعينوني، وإن أسأت فقوموني).¹

4/ تصحيح الفهم الديني و الوطني للوظيفة: فإذا اقتنع العامل بأن العمل عبادة، وأن العمل وسيلة للتنمية الوطنية، وازدهار البلد، وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الالتزام بأخلاق المهنة.

5/ محاسبة المسؤولين و الموظفين: فلا بد من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام، وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام، وقد كان عمر رضي الله عنه يسأل الرعية: "أرأيت ما إذا استعملت عليكم خير من أعلم ثم أمرته بالعدل أكنت قضيت ما علي؟ قالوا: نعم، قال: لا، حتى أنظر في عمله، أعمل بما أمرته أم لا".

6/ التقييم المستمر للموظفين: مما يحفزهم على التطوير إذا علموا أن من يطور نفسه يقيم تقييما صحيحا، وينال مكافأته على ذلك، والتقييم يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواطن إبداعهم.²

¹ المعتصم بالله هاني علي أبو الكأس: مرجع سبق ذكره، ص، ص37،38.

² بلال خلف الله السكرانة: مرجع سبق ذكره، ص، ص66،67.

خلاصة الفصل:

إن تطبيق أخلاقيات المهنة داخل المؤسسات ضروري، لأنها تعمل على توجيه سلوك العاملين وتحدد لهم ما هو مسموح وما هو محظور داخل المنظمات التي يعملون فيها وتتبعكس هذه السلوكات في تصرفاتهم أثناء أدائهم لعملهم.

فنجاح أي مؤسسة متوقف على مدى تطبيقها لأخلاقيات المهنة ومدى استجابة العمال لهذه الأخلاقيات، فعندما يلتزم العمال بالأمانة والصدق والإخلاص في العمل والإتقان وتحمل المسؤولية سوف ينعكس على المؤسسة بنتائج جيدة ويؤدي بها إلى الرقي والتقدم.

الفصل الخامس:

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد.

أولاً: مجالات الدراسة.

ثانياً: فرضيات الدراسة.

ثالثاً: منهج الدراسة.

رابعاً: عينة الدراسة.

خامساً: أدوات جمع البيانات.

سادساً: أساليب التحليل والمعالجة الإحصائية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

بعد المعالجة النظرية لموضوع الدراسة وتوضيح الإطار التطوري لها من خلال عرض التراث النظري لجميع المعلومات المتعلقة بضغوط العمل وأخلاقيات المهنة وتأتي المعالجة الميدانية للموضوع محل الدراسة، والتي تساعد الباحث على جمع البيانات والمعلومات وتحليلها بطريقة منهجية.

والميدان هو الجانب الذي بواسطة يمكن للباحث التأكيد من صحة وخطأ الفروض التي قام بصياغتها منذ بداية الدراسة، وعليه سوف نحاول استعراض مختلف الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية وذلك من خلال ابراز مجالات الدراسة والمنهج المستخدم، عينة الدراسة. أدوات جمع البيانات وأساليب التحليل والمعالجة الإحصائية.

أولاً: مجالات الدراسة

تعتبر عملية تحديد مجالات الدراسة خطوة أساسية ومهمة في البحث العلمي، وكذلك لما لها أهمية أثناء الدراسة الميدانية، حيث أن كل بحث علمي يحتوي على ثلاثة مجالات أساسية وهي: المجال الجغرافي، المجال البشري، والمجال الزمني.

1- المجال المكاني:

- بالمكان الجغرافي هو المكان الذي تجري فيه الدراسة الميدانية، ويتطلب على الباحث التعريف الدقيق بالمكان الذي يمثل مجتمع بحثه والذي سيتم حسب العينة منه، وتطبيق الأدوات الأساسية في جمع البيانات.¹

ويقصد بالمجال المكاني النطاق المكاني لإجراء الدراسة الميدانية.²

2- تعريف بلدية الميلية:

هي هيئة جماعية إقليمية تتمتع بالشخصية والاستقلال المالي، تشرف على مهام التنمية المحلية وتعتبر الوحدة الأساسية في التقسيم الإداري للوطن، يشرف على تسييرها مجلس منتخب وهيئة تنفيذية وتعتبر الإطار الحقيقي للتعبير عن الديمقراطية الحقيقية لكون أعضائها منتخبين.

3- تاريخ نشأتها:

نشأت بلدية الميلية في عام 1957، وكان الحكم بها عسكرياً بحيث كان الفرنسيون هم الذين يسيرون هذه البلدية ويشرفون على مصالحها، وكانت تضم بلدية العنصر، سطارة، سيدي معروف، قطارة وهي تابعة لبلدية القرام قوفاً حالياً، وبعد الاستقلال مباشرة وفي سنة 1986 فصلت البلديات المذكورة سالفاً عن بلدية الميلية.

¹ علي غربي: ابجديات المنهجية في الرسائل الجامعية، دار الطباعة، قسنطينة، ط 2، 2009، ص 67.

² محمد شفيق: البحث العلمي (الأسس - الإعداد)، المكتب الجامعي، د.ب، 2018، ص 211.

4- الموقع الجغرافي:

تقع في الشمال الشرقي لولاية جيجل، توجد بنقطة تقاطع خط طول 16,06 درجة شرقا مع خط العرض 45,36 شمالا، تابعة إداريا لولاية جيجل، وتقع بتقاطع الطرق الرابطة بين قسنطينة، سكيكدة، جيجل، تبعد من ساحل البحر بحوالي 15 كلم، يحدها من الشمال البحر الأبيض المتوسط، ومن الشرق ولاية جيجل ومن الجنوب سطارة، سيدي معروف، وأولاد يحيى، من الغرب العنصر، خيرى واد عجول.

تقدر مساحتها بحوالي 206,28 كلم² وهي أكبر بلدية على مستوى الولاية، يبلغ عدد سكانها حوالي 77692 نسمة (بكتافة تقدر بـ 376,65 نسمة/كلم²) حسب الاحصائيات.

المهام البلدية:

تنقسم البلدية إلى:

- المهام الإدارية: تعمل البلدية على حل مشاكل المواطنين بكيفية سرية فعالة في مجالات كثيرة منها وثائق الحالة المدنية، ونشر وتوزيع النصوص التشريعية والتنظيمية.
- المهام السياسية: تعتبر البلدية الإطار النموذجي الذي يؤدي فيه الحزب دوره في التوجيه والرقابة وتمارس فيه سلطتها طبقا لتوجيهات الحزب تحت رقيبته.
- المهام الاقتصادية: وتتمثل في:
 - المشاركة في الأعمال الوطنية.
 - توجيه وتنشيط ومراقبة القطاع العام.
 - إطلاع السلطة العليا المختصة على كل سوء تسيير.
 - تشجيع التعاونيات الخاصة بالإنتاج والتسويق.

5- دراسة الهيكل التنظيمي لبلدية الميلية:¹

تتنمي بلدية الميلية إلى فئة بلديات أكثر من 50,000 نسمة منذ 1999/06/30 أي يشكل المجلس الشعبي البلدي من 23 عضو أنها تصنف في الدرجة الثالثة بعد التعديل (طبقا للمادة 02).

ويصبح الهيكل التنظيمي للبلدية كما يلي:

¹ مديرية الوسائل العامة لبلدية الميلية.

- الأمانة العامة.
- مديرية الوسائل العامة.
- مديرية التعمير والبناء والأشغال.
- مديرية الشبكات والصيانة.

الفرع الأول: الأمانة العامة

يرأسها الأمين العام للبلدية بالتنسيق مع مصالح البلدية على حسن سيرها، كما يقوم بإعداد جدول الأعمال الخاص بالمجلس الشعبي وتحرير المداولات ومتابعتها والأمانة العامة بصفة عامة هي المشرفة على إدارة البلدية والتنسيق بين مختلف مديرياتها والسهر على السير الحسن للبريد الصادر أو الوارد والأمانة العامة بصفة عامة تتكون من ثلاثة مكاتب وهي:

- مكتب الوثائق والأرشيف.
- مكتب الإحصائيات والتنشيط الاقتصادي.
- مكتب التنسيق والإعلام الآلي.

الفرع الثاني: مديرية الوسائل العامة

مديرية الوسائل العامة تشمل على ثلاثة مصالح سوف نتطرق إلى كل مصلحة على حدى فيما يلي:

مصلحة الميزانية والحسابات: وتتكون من مكاتبين:

- مكتب الميزانيات والحسابات.
- مكتب حوالات الدفع والفواتير.

مصلحة الوسائل: تشمل على ثلاثة مكاتب:

- مكتب الممتلكات.
- مكتب تسيير المخازن.
- مكتب الوكالات.

مصلحة المستخدمين: وتضم مكاتبين:

- مكتب تسيير المستخدمين.
- مكتب التوظيف والتكوين.

الفرع الثالث: مديرية التنظيم والشؤون العامة¹

- مديرية التنظيم والشؤون العامة تشمل ثلاثة مصالح وسوف نتطرق لكل مصلحة على حدى:

مصلحة التنظيم والشؤون القانونية: وتشمل على ثلاثة مكاتب:

- مكتب التنظيم.
- مكتب المنازعات والشؤون القانونية.
- مكتب النظافة والوقاية.

مصلحة الشؤون العامة: وتشمل على ثلاثة مكاتب:

- مكتب الحالة المدنية.
- مكتب الانتخابات والسكان.
- مكتب الخدمة الوطنية.

مصلحة الشؤون الاجتماعية والثقافية والرياضية: وتشمل على ثلاثة مكاتب:

- مكتب الشؤون الاجتماعية.
- مكتب الثقافة والرياضة.
- مكتب النشاط الاجتماعي.

الفرع الرابع: مديرية التعمير والبناء والأشغال العمومية

- تشمل على مصلحتين وسوف نتطرق لكل مصلحة على حدى:

مصلحة التعمير والبناء: وتضم مكاتبين هما:

- مكتب الدراسات والتعمير.

¹ مديرية الوسائل العامة لبلدية الميلية.

- مكتب متابعة ومراقبة الأشغال.

مصلحة الأشغال: وتضم مكنتين:

- مكتب الصفات العمومية.

- مكتب مراقبة ومتابعة الأشغال.

الفرع الخامس: مديرية الشبكات والصيانة

وتشمل على مصلحتين:

مصلحة الشبكات: وتضم ثلاثة مكاتب:

- مكتب المياه والتطهير.

- مكتب التنظيف.

- مكتب الطرق والهيئة العمرانية.

مصلحة الصيانة والورشات: وتضم ثلاثة مكاتب:

- مكتب الصيانة.

- مكتب حظيرة السيارات والعتاد.

- مكتب المحجر (المحشر البلدي).¹

6- المجال البشري:

ويتضمن تحديد المجال البشري كل ما يتعلق بخصائص ومواصفات العينة، ومجتمع البحث هو المجتمع الذي يدرسه الباحث، سواء كانت هذه الدراسة شاملة لجميع مفردات المجتمع، أو كانت من خلال عينة، ويشمل مجتمع البحث جميع الوحدات التي تدخل في تكوين المجتمع.²

وينحصر المجال البشري لهذه الدراسة في جميع الموظفين الإداريين للمؤسسة العمومية بلدية الميلية- جيجل- والمقدر عددهم 85 عامل.

¹ مديرية الوسائل العامة لبلدية الميلية.

² عمر خيرى، محمد الدين: علم الاجتماع (الموضوع والمنهج)، دار مجدلاوي، عمان، 1999، ص273.

7- المجال الزمني:

يشير المجال الزمني إلى الفترة المستغرقة في إنجاز الدراسة الحالية بشقيها النظري والتطبيقي، ويرى بعض الباحثين أن المجال الزمني للبحث العلمي يتضمن الفترة الزمنية الكلية لإجراء البحث وتنفيذه، بدءاً من اختيار وتحديد مشكلة البحث مروراً بجميع خطوات البحث العلمي وصولاً إلى مرحلة استنتاج النتائج.¹ ويقصد به الفترة المستغرقة لإنجاز الدراسة، حيث كانت البداية منذ أن تمت الموافقة على الموضوع من طرف الإدارة يوم 15-01-2022 إلى استرجاع الاستثمارة من طرف المبحوثين.

والجدير بالذكر أن هذه الدراسة قد بدأت بالجانب النظري والذي استغرقت ثلاثة أشهر تقريباً وذلك ابتداءً من شهر فيفري إلى أواخر شهر أفريل من خلال محاولة جمع المعلومات حول موضوع الدراسة للإحاطة بكل جوانبه: وبعد ذلك انتقلنا للجانب الميداني والذي كان على مراحل، إذ تم الاتصال الأول ببلدية الميلية يوم: 27-02-2022 من أجل الحصول على الموافقة لإجراء الدراسة الميدانية وقد تمت الموافقة يوم: 25-03-2022، وبهذه الموافقة فقد قمنا بعدة زيارات وفي يوم: 08-04-2022 انطلقت عملية توزيع الاستثمارات على المبحوثين وقد استغرقت أربعة أيام لجمعها من المبحوثين وقد كان العدد الإجمالي من الاستثمارات الموزعة 85 استثمارة حيث تم استرجاعها بتاريخ: 11-04-2022.

ثانياً فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة لدى موظفي المؤسسة العمومية بلدية الميلية.

الفرضيات الفرعية:

- يؤدي عبء العمل إلى خفض جودة العمل لدى موظفي المؤسسة.
- تؤدي ضغوط بيئة العمل إلى حالة من التسبب لدى موظفي المؤسسة.
- تؤدي الضغوط التنظيمية إلى انخفاض الشعور بالمسؤولية لدى موظفي المؤسسة.

¹ سالم سماح سالم: البحث الاجتماعي (أساليب، مناهج، إحصاء)، دار الثقافة، عمان، ط 1، 2012، ص 258.

ثالثاً: منهج الدراسة

يعرف المنهج أنه: "عبارة عن مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه".¹

ولمحاولة معرفة العلاقة بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة اعتمدنا على المنهج الوصفي في اجراء هذه الدراسة، لكونه أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والانسانية فهو مناسب للدراسة الحالية.

حيث يعرف المنهج الوصفي بأنه: "طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي، للوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية معينة، أو هو طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع المعلومات المقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها واخضاعها للدراسة الدقيقة".²

رابعاً: عينة الدراسة

تعرف عينة الدراسة على أنها: "ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختبارها وفق قواعد وطرق علمية، بحيث تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً".³

وتعرف أيضاً: "مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على عامل مجتمع الدراسة الأصلي".⁴

¹رشيد زعواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في البحوث الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، ط 1، 2008، ص176.

² صلاح الدين شروخ: منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2003، ص147.

³ كامل محمد المغربي: أساسيات البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الثقافة، عمان، 2009، ص139.

⁴ محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، ط 1، 1999، ص67.

خامسا: أدوات جمع البيانات

تم الاستعانة بمجموعة من الأدوات لجمع البيانات الخاصة بالظاهرة موضوع الدراسة تتمثل في:

1- الملاحظة:

الملاحظة هي المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو الظاهرة معينة وتسجيل الملاحظات عنها، والاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج والحصول على أدق المعلومات.¹

وقد ساعدتنا الملاحظة في هذه الدراسة على:

- التعرف على مختلف الأقسام والمصالح وذلك من خلال تعريفنا بمختلف مصالح وأقسام بلدية الميلية.
- التعرف على ظروف العمل المحيطة بالموظفين وعلى طبيعة عملهم وكيفية تقديم الخدمة للموظفين وإنجاز المعاملات المختلفة.
- ملاحظة كيفية تعامل العمال مع بعضهم البعض وكيفية تقديم الخدمة للمواطنين وإنجاز المعاملات المختلفة.
- ملاحظة كيفية تعامل العمال مع بعضهم البعض وكيفية تعامل الرؤساء مع الموظفين.

ومن الملاحظات التي سجلناها خلال فترة تربصنا هي:

- تحتوي بلدية الميلية على مدخل خاص بالمواطنين وآخر خاص بالموظفين.
- مكان عمل الموظفين ضيق قليلا مما يتيح لهم فرصة لإجراء الأحاديث الجانبية في أوقات العمل، مما يخلق جو من التقارب والتعارف والانسجام، مما يؤدي في بعض الأحيان عدم القيام بالعمل كما ينبغي.
- هنالك عمال يحاولون القيام بمهامهم على أكمل وجه من خلال تقديم وإنجاز معاملات المواطنين في الوقت المحدد رغم ضغوط العمل الملقاة على عاتقهم.
- هنالك عمال لا يحترمون الوقت الرسمي للعمل.

¹ الشريف محمد عبد الله: مناهج البحث العلمي، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، 1996، ص118.

- هنالك أحاديث جانبية في أروقة البلدية بالنسبة للرجال أما النساء فالأحاديث تكون داخل المكاتب التي تظهر في الكثير من الأحيان وكأنها تجمعات.

2- المقابلة:

تعد المقابلة إحدى أدوات البحث العلمي الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات بين الأفراد والجماعات.

تعرف المقابلة على أنها: "هي عملية اتصال شخصي ولفظي فعال يقوم على الثقة، وتجري بين الباحث وبين أفراد عينة البحث، بهدف الحصول على البيانات تسهم في تحديد جوانب مشكلة البحث بصورة عميقة وواضحة وإيجاد الحلول المناسبة لها".¹

وتعرف المقابلة أيضاً أنها: "محادثة تتم وجه لوجه بين الباحث وهو القائم بالمقابلة وليس طرف آخر، قد يكون شخص أو مجموعة من الأشخاص المختصين ويكون الغرض منها حصول الباحث على بعض المعلومات من الطرف الآخر ذات صلة بالظاهرة قيد الدراسة".²

لقد قمنا بالمقابلة الأولى مع الأمين العام لمؤسسة بلدية الميلية مركز للسماح لنا بإجراء الموافقة على طلبنا للسماح لنا بالدراسة الميدانية ببلدية الميلية المركز وقد تمت الموافقة وقد قام بتوجيهنا إلى مديرية الوسائل العامة لإجراء المقابلة هنالك للحصول على المعلومات المتعلقة بالهيكل التنظيمي ومعرفة المجال المكاني للبلدية والتعريف بالبلدية ومهامها بالإضافة إلى مقابلة والاحتكاك ببعض الموظفين لمعرفة الأجواء السائدة في العمل.

3- الاستمارة:

تعرف الاستمارة على أنها: "أداة منهجية تسمح بجمع البيانات حول الموضوع المراد دراسته، كما أنها عبارة عن مجموعة من الأسئلة الموزعة حسب المحاور الخاصة بالفروض والأهداف المسطرة من طرف

¹ وائل عبد الرحمن التل، عيسى محمد قحل: البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط 2، عمان، 2007م، ص73.

² أحمد إبراهيم عبد التواب: أصول البحث العلمي في علم القانون ومفترضاته ومصادره، دار الجامعة الجديد، 2009، ص 202.

الباحث والمبحوث ويكتفي بالرد المباشر على الأسئلة المكتوبة والمتضمنة في ثنايا الاستمارة دون زيادة أو نقصان".¹

تعرف أيضا: "هي نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على بيانات حول موضوع أو مشكل أو موقف ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو ترسل للمبحوث عن طريق البريد".²

وتم الاعتماد على الاستمارة كأداة لجمع البيانات لتسهيل الوصول إلى عدد كبير من المبحوثين وتضم أربعة محاور:

المحور الأول: يتضمن المعلومات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة والمتمثلة في الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الخبرة المهنية، الراتب الشهري، وتتضمن 6 أسئلة من 1 إلى 6.

المحور الثاني: يحتوي على البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى التي مفادها:

- يؤدي عبء العمل إلى خفض جودة العمل لدى موظفي المؤسسة والذي يتضمن 13 سؤالاً من 7 إلى 19.

المحور الثالث: يحتوي على البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية والتي مفادها:

- تؤدي ضغوط بيئة العمل إلى حالة من التسبب لدى موظفي المؤسسة والذي يتضمن 16 سؤالاً من 20 إلى 36.

المحور الرابع: يحتوي على البيانات المتعلقة بالفرضية الثالثة والتي مفادها:

- تؤدي الضغوط التنظيمية إلى انخفاض الشعور بالمسؤولية لدى موظفي المؤسسة والذي يتضمن 11 سؤالاً من 37 إلى 47.

¹ جمال معتوق: منهجية العلوم الاجتماعية والبحث الاجتماعي، دار الكتاب الحديث، القاهرة، ط 4، 2012، 179، 180.

² رشيد زعواتي: مرجع سبق ذكره، ص 123.

صدق الاستثمار:

تم التأكد من صدق الاستثمار بعرضها على الأساتذة المشرفة ثم عرضها على مجموعة من المحكمين عددهم 3 ذوي الاختصاص في علم الاجتماع كمحاولة للتقليل من أخطاء الاستثمار وتجنب الأسئلة المعقدة وبهذا تم إجراء تعديلات بناء على اقتراحات المحكمين من أجل الحصول على استمارة ثلاث أهداف الدراسة، وقمنا بحساب صدق الاستثمار وذلك وفق الخطوات التالية:

$$\alpha = \frac{\eta_1 - \eta_2}{N}$$

حيث:

η_1 : عدد المحكمين الذين قالوا أن البند يقيس.

η_2 : عدد المحكمين الذين قالوا أن البند لا يقيس.

N : عدد المحكمين الإجماليين.

بحساب صدق كل بند من البنود نقوم بتجميع كل القيم المتحصل عليها من قيم الصدق والتي تقدر بـ: 44,99 ثم نقسمها على عدد البنود 47 والقيمة المتحصل عليها هي قيمة الصدق الإجمالي للاستثمار وذلك من خلال: $0,95 = \frac{44,99}{47}$

وبما أن القيمة أكبر من 0,60 أي يمكن القول بأن هذه الاستثمار صادقة بنسبة 95% وفيما يلي جدول حساب صدق الاستثمار:

$$\alpha = \frac{\eta_1 - \eta_2}{N}$$

$$\alpha = \frac{44,99}{47}$$

$$\alpha = 0,95$$

η_1 : عدد المحكمين الذين قالوا البند يقيس.

η_2 : عدد المحكمين الذين قالوا البند لا يقيس.

جدول رقم (02): يمثل قياس صدق الاستمارة

البند	رأي المحكمين		قيمة الصدق
	يقيس $\eta 1$	يقيس $\eta 2$	
1	3	25	1
2	3	26	1
3	2	27	0,33
4	3	28	1
5	3	29	0,33
6	3	30	0,33
7	2	31	1
8	3	32	1
9	3	33	1
10	3	34	1
11	3	35	1
12	3	36	1
13	3	37	1
14	3	38	1
15	3	39	1
16	3	40	1
17	3	41	1
18	3	42	1
19	3	43	1
20	3	44	1
21	3	45	1
22	3	46	1
23	3	47	1
24			1

4- الوثائق والسجلات:

تعرف بأنها: إحدى الأدوات المساعدة على جمع البيانات والمعلومات عن مجتمع الدراسة حيث يلجأ إليها الباحث باعتبارها توفر له الكثير من الجهد والوقت.¹

وقد قمنا في دراستنا باستعمال هذه الوثائق والسجلات من أجل:

- تعريف بلدية الميلية وتاريخها وموقعها الجغرافي، ومهام البلدية وهيكلها التنظيمي.
- جمع المعلومات حول عدد العمال وتوزيعهم.
- وقد ساعدتنا هذه الوثائق في معرفة مجتمع الدراسة وضبط عينة الدراسة عن طريق معرفة عدد العمال وكيفية توزيعهم على الوحدات.

سادسا: أساليب التحليل والمعالجة الإحصائية

تعتبر عملية التحليل من المراحل المهمة في البحث العلمي، وعلى الباحث أن يدمج قدر المستطاع بين نوعين من التحليل الكمي والكيفي، وقد اعتمدنا في دراستنا على أسلوبين من التحليل الكمي والنوعي.

- **الأسلوب الكمي:** يقتصر الأسلوب الكمي على الأرقام والنسب المئوية ومصداقيتها في التعبير عن الواقع ولا جدال حوله، ولكنه يبقى غير كاف، إذا لم يتم إضافة التحليل النوعي أو الكيفي²، وهو يتضمن مجموعة من الأرقام والإحصاءات الموضحة في الجداول بناء على اجابات المبحوثين التي تتضمنها استمارة البحث وتكون في شكل أرقام ونسب مئوية.
- **الأسلوب الكيفي:** يساعد على ترابط و تكامل أجزاء البحث، ومختلف عناصرها مع بعضها البعض، ومن الصعوبة امكانية التعبير عن هذه المعاني الفلسفية والإنسانية بمجرد أرقام، كما لا يقتصر التحليل الكيفي عند هذا الحد، وإنما يساهم في تدعيم البحث وتقوية ورفع مستواه العلمي من حيث الاستشهاد بحقائق ومعطيات.³

¹ عمار بوحوش محمد محمود الديبيان: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2005، ص210.

² على غربي: مرجع سبق ذكره، ص141.

³ المرجع نفسه، ص141.

خلاصة الفصل:

قمنا في هذا الفصل بالتطرق إلى مختلف الأدوات المنهجية المعتمدة في هذه الدراسة الحالية والتي ساعدتنا بشكل كبير على جمع والحصول على المعلومات التي ترتبط بالدراسة الحالية من خلال التعريف ببلدية الميلية بالإضافة إلى تحديد مجالات الدراسة بالإضافة إلى تحديد منهج الدراسة والمتمثل في المنهج الوصفي والتطرق إلى عينة الدراسة وتحديدها، وتوضيح أهم الأدوات المنهجية التي استخدمت في جمع وتحليل البيانات الميدانية ملاحظة، استمارة، السجلات والوثائق، كما تم في هذا الفصل تحديد أساليب التحليل المستخدمة في هذه الدراسة.

الفصل السادس:

عرض وتحليل البيانات الميدانية

تمهيد.

أولاً: عرض وتحليل بيانات الشخصية.

ثانياً: عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى

ثالثاً: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية.

رابعاً: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة .

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعتبر مرحلة عرض وتحليل البيانات الميدانية تعتبر مرحلة من مراحل البحث السوسولوجي وتأتي بعد جمع البيانات ميدانياً، لذلك نلاحظ أن هنالك اهتمام كبير به نظراً لما يتطلبه من مجهودات خاصة يجمع بين قدراته الذهنية وخبراته المعرفية، حيث يتعرض هذا الفصل إلى تحليل البيانات الميدانية التي أجريت في بلدية الميلية - مركز - جيجل، بغية التأكد والتحقق من صدق فرضيات الدراسة.

أولاً: عرض وتحليل البيانات الشخصية

الجدول رقم (03): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
30%	21	ذكر
70%	49	أنثى
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات أفراد عينة الدراسة.

من خلال الجدول رقم (03) في اجابة المبحوثين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس يتضح أن أغلب أفراد العينة إناث، حيث يبلغ عددهم 49 وهم يمثلون ما نسبته 70% من الحجم الإجمالي للعينة، في حين بلغ عدد الذكور 21 أي ما نسبته 30% من الحجم الإجمالي للعينة، ويمكن تبرير زيادة عدد الإناث على الذكور إلى طبيعة العمل الإداري الذي يناسب المرأة كونه لا يحتاج جهداً كبيراً، كما أنها تفضل العمل الإداري على بقية المهن الأخرى، بالإضافة إلى أن المرأة قد قامت الدولة بتشجيعها في السنوات الأخيرة حيث أصبحت تعمل في مجالات عديدة.

الجدول رقم (04): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية%	التكرار	السن
10%	7	من 20 إلى 30 سنة
48,57%	34	من 31 إلى 40 سنة
34,29%	24	من 41 إلى 50 سنة
7,14%	5	أكثر من 50 سنة
100%	70	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (04) المتعلقة بمتغير السن فإن أعلى نسبة من الموظفين تتراوح أعمارهم من 31 إلى 40 سنة، حيث يبلغ عددهم 34 وهو يمثلون ما نسبته 48,57% من الحجم الإجمالي للعينة، وتليها فئة من 41 إلى 50 سنة، حيث يبلغ عددهم 24 موظف أي ما نسبته 34,29%، بينما يبلغ عدد

أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم من 20 إلى 30 : 7 موظفين أي ما نسبته 10% من الحجم الإجمالي للعينة، في حين بلغ عدد أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم أكثر من 50 سنة 5 موظفين أي ما نسبته 7,14% من الحجم الإجمالي للعينة و يرجع ذلك إلى رغبة المؤسسة بالاحتفاظ بموردها البشري الي يكون في مرحلة الشباب التي تكون لديها نشاط و دافعية نحو العمل بالإضافة إلى تحليها بالأقدمية والخبرة لأنها كلما زادت الأقدمية والخبرة زادت معها الكفاءات التي توجه المؤسسة نحو النجاح والتفوق.

الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية%	التكرار	المؤهل العلمي
4,28%	3	متوسط
25,72%	18	ثانوي
17,14%	12	تقني سامي
52,86%	37	جامعي
100%	70	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على اجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (05) من اجابة المبحوثين عن المؤهل العلمي يتضح أن أكبر نسبة كانت تشمل المستوى الجامعي حيث بلغ عددهم 37 موظف وهو يمتلكون نسبة 52,86% من الحجم الإجمالي للعينة، ويليهما المستوى الثانوي حيث يبلغ عددهم 18 موظف أي ما نسبته 25,72% من الحجم الإجمالي، ثم تليها مستوى تقني سامي حيث يبلغ عددهم 12 موظف أي نسبة 17,14% من الحجم الإجمالي للعينة وأقل عددهم الموظفون ذوو المستوى المتوسط وهم قلة وعددهم 3 بنسبة 4,28%.

ويرجع ذلك أن العمل الإداري يحتاج إلى المؤهلات العلمية العالية لضمان استمرارية العمل وتسيير مصالح المواطنين حيث أن الموظفين ذو المستوى العالي هم الذين لديهم القدرة على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة التي تستعمل لتسهيل إجراءات المواطنين والموظفين، كما أن لديهم القدرة على فهم المواطنين والتعامل مهم لاستخراج الوثائق الذين يريدون إنجازها بأسرع وقت ممكن وأقل تكلفة بالإضافة إلى تبني سياسة توظيف الجامعي بكثرة في المؤسسات العمومية في إطار عقود ما قبل التشغيل بهدف التقليل من بطالة أصحاب المستوى الجامعي.

الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية%	التكرار	الحالة الاجتماعية
15,72%	11	أقل من 5 سنوات
51,43%	36	من 5 إلى أقل 10 سنوات
24,28%	17	من 10 إلى أقل من 20 سنة
8,57%	6	من 20 سنة فما فوق
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (06) من إجابة الباحثين عن الحالة الاجتماعية يتضح أن أغلب أفراد العينة متزوجين حيث يبلغ عددهم 39 موظف أي ما نسبته 55,72% من الحجم الإجمالي للعينة، ثم تليها نسبة 2,85% أي 2 من موظفين من فئة المطلقين، وأخيراً تمثل النسبة المتبقية والمقدرة بـ 1,43% من فئة الأرامل والذي بلغ عددهم 1 موظف من الحجم الإجمالي للعينة.

ولعل ما يفسر هذه الأرقام أن فئة المتزوجين هي الفئة الأكبر وهو السن المناسب للزواج مما يؤدي للحفاظ والالتزام بالوظيفة بسبب واجباتهم ومسؤولياتهم العائلية بالإضافة إلى وجود مؤشر للاستقرار النفسي والاجتماعي للموظفين في المؤسسة مما يجعلهم يعملون مدة أطول.

الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية%	التكرار	الخبرة
15,72%	11	أقل من 5 سنوات
51,43%	36	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
24,28%	17	من 10 إلى أقل من 20 سنة
8,57%	6	من 20 سنة فما فوق
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من الجدول رقم (07) من إجابة المبحوثين عن الخبرة المهنية يتضح أن أعلى نسبة هم الفئة من 5 إلى أقل من 20 سنة حيث يبلغ عددهم 36 موظف أي نسبة 51,43% من الحجم الإجمالي للعينة، في حين بلغ عدد الأفراد الذين يتمتعون بخبرة مهنية من 10 إلى 20 سنة بـ 17 موظف أي ما نسبته 24,28% من العدد الإجمالي للعينة، ثم تليها فئة أقل من 5 سنوات يبلغ عدد أفرادها 11 موظف بنسبة 15,72% من العدد الإجمالي للعينة، وأخيراً فئة الموظفين الذين خبرتهم من 20 سنة فما فوق والذي يبلغ عدد أفرادها 6 موظفين أي ما نسبته 8,57% من العدد الإجمالي للعينة.

ويتضح من خلال هذه النتائج أن أغلبية أفراد العينة يتصفون بخبرة لا بأس بها لأنها تشغل الطاقات الشبابية المتخرجين من الجامعات والمعاهد وهم الذين لديهم القدرة على التكيف مع الظروف المحيط بالعمل ولديهم كفاءات وخبرات لمواجهة كل ظروف العمل.

الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الأجر

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات العينة
22,85%	16	أقل من 20000 دج
28,58%	20	من 20000 دج إلى أقل من 30000 دج
32,85%	23	من 30000 دج إلى أقل من 40000 دج
8,57%	6	من 40000 دج إلى أقل من 50000 دج
7,14%	5	من 50000 دج فأكثر
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (08) حول إجابة المبحوثين حول الأجر يتضح أن 23 من أفراد العينة يتقاضون أجر يتراوح من 30000 إلى أقل من 40000 دج أي ما نسبته 32,86% في حين نجد أن 20 من أفراد عينة الدراسة يتقاضون أجورهم أقل من 20000 دج إلى أقل من 30000 دج أي ما نسبته 28,58%، ثم تليها 16 من أفراد العينة يتقاضون أجورهم أقل من 20000 دج وتمثل نسبة 22,85% ثم تليها نسبة العمال التي تقدر أجورهم من 40000 دج إلى أقل من 50000 دج بنسبة 8,57% أي ما

يعادل 5 أفراد، أما فئة العمال الذين قدرت أجورهم أكثر من 50000 دج فقد قدرت بنسبة 7,14% أي ما يعادل 5 أفراد.

وما يمكن استنتاجه أن في الوظيف العمومي هنالك نظام خاص بالأجور داخل المؤسسة بالإضافة إلى طبيعة المناصب التي يستغلونها والأقدمية في العمل، الحالة العائلية لكل موظف كل هذه الأمور تحدد الأجور.

ثانيا: عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى

الجدول رقم (09): تلقي أوامر للقيام بأعمال متعددة متناقضة من عدة رؤساء

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات / العينة
40%	28	نعم
60%	42	لا
100%	70	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (09) حول إجابة المبحوثين حول تلقي الأوامر متعددة ومتناقضة من عدة رؤساء يتضح أن 42 من أفراد العينة المقدر نسبتهم بـ 60% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجابتهم "لا" في حين أن 28 من أفراد العينة والمقدر نسبتهم 40% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجابتهم "نعم".

أن كل ما يفسر هذه الأرقام أن أغلب أفراد العينة لا يتلقون الأوامر متناقضة من عدة رؤساء وذلك راجع إلى تقسيم الهيكل التنظيمي الموجودة في المؤسسة أن كل مشرف يشرف على مجموعة من الموظفين بالإضافة إلى وجود أسلوب إشراف واضح بينما الذين أجابوا نعم هذا راجع إلى طبيعة العمل في بعض الأحيان تكون المهام متداخلة مع الموظفين هذا ما يسبب إشراف عليه عدة رؤساء وهذا ما يجعل تلك الأوامر تتناقض في بعض الأحيان، مما يسبب لهم التعب والإرهاق و تكون لديهم أعباء كثيرة.

الجدول رقم (10): يمثل تضطر للعمل خارج الدوام الرسمي

الاحتمالات	العينة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	27,14%	
لا	30	42,86%	
أحيانا	21	30%	
المجموع	70	100%	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (10) حول إجابات المبحوثين عن الاضطرار للعمل خارج الدوام الرسمي يتضح أن 30 من أفراد العينة المقدر نسبتهم 42,86% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجاباتهم "لا" في حين أن 21 من أفراد العينة المقدر نسبتهم 30% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجاباتهم "أحيانا"، ثم تليها 19 من أفراد العينة المقدر نسبتهم 27,14% من الحجم الإجمالي للعينة فقد كانت إجاباتهم بـ "نعم".

وما يفسر هذه النتائج راجع إلى أن الذين أجابوا "لا" لديهم القدرة على تحمل مسؤولياتهم وإنجاز مهامهم حسب الوقت المحددة وذلك راجع إلى الخبرة المهنية والكفاءة التي تساعدهم في ذلك بالإضافة إلى الإشراف الجيد ونوعية المهام المطلوبة منهم بالإضافة إلى الوظائف التي يشتغلون فيها، بينما البعض الآخر أي نسبة أكثر الذين أجابوا "نعم" "أحيانا" يضطر للعمل خارج الدوام ربما راجع إلى أن حجم المهام لا تتناسب مع الوقت المخصص وأنه لا يمكن تأجيلها لأنها تعطل مصالح المواطنين وهذا يسبب في بعض الأحيان الإجهاد والتعب والأرق وقلة النوم للموظفين بالإضافة إلى شعورهم بالكسل والخمول مما يسبب لهم ضغوط نفسية وجسمية تؤثر على جودة عملهم، ونستنتج أن أغلب الموظفين وفي أغلب الأحيان يكونون مضطرين للعمل خارج الدوام الرسمي وهذا ما يؤكد طبيعة العمل في المؤسسة ميدان البحث أن لها أعباء مهنية كثيرة مما يخلق لدى الموظف التوتر والاضطراب (ضغوط مهنية).

الجدول رقم (11): يمثل احتياج العمل للكثير من الانتباه والتركيز

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات	النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
%46,88	30	ارتباك في العمل	%91,43	64	نعم
%43,75	28	عدم الدقة في العمل			
%9,37	6	الإخفاق في تحقيق الأهداف			
%100	64	المجموع	%8,57	6	لا
			%100	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (11) حول إجابات المبحوثين عن احتياج العمل للكثير من الانتباه والتركيز يتضح أن 64 من أفراد العينة المقدر نسبتهم %91,43 من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجاباتهم "لا"، ومن أجل معرفة ما هو تأثير الانتباه والتركيز على الموظفين، فقد أوضحت هذه الإحصائيات أن 30 من أفراد عينة الدراسة المقدر نسبتهم %46,88 أنهم يتعرضون للارتباك في العمل، بينما 28 فرد من عينة الدراسة والمقدر نسبتهم %43,75 أنه يسبب لهم عدم الدقة في العمل، في حين أن 6 أفراد من عينة الدراسة المقدر نسبتهم %9,37 يؤدي إلى الإخفاق في تحقيق الأهداف.

وما يفسر هذه النتائج أن معظم إجابات المبحوثين أنه بالرغم من وجود نسبة معتبرة لا يحتاج عملها للكثير من الانتباه والجهد وهذا راجع إلى نوع الوظيفة، بينما أن أغلب الموظفين يحتاج عملهم إلى الجهد والتركيز مما يسبب لهم في بعض الأحيان ارتباك وعدم الدقة بالإضافة إلى الإخفاق في تحقيق الأهداف وهذا راجع إلى كثرة الأعباء الموجودة في الوظائف الإدارية العامة والتي تتطلب إنجاز معاملات المواطنين بسرعة كبيرة وذلك لضيق الوقت الممنوح لهم مثل: شهادات الميلاد، بطاقة الإقامة، عدم العمل، ومنه فهو يحتاج بدل جهد فكري وتركيز وانتباه من أجل عدم الخطأ في وثائق المواطنين باعتبار هذه الوثائق مهمة.

الجدول رقم (12): يمثل تلقي أوامر متعارضة من نفس المشرف في العمل

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات / العينة
40%	28	نعم
60%	42	لا
100%	70	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (12) حول إجابات المبحوثين عن تلقي أوامر متعارضة من نفس المشرف في العمل يتضح أن 42 من أفراد العينة المقدر نسبتهم 60% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجابتهم "لا"، في حين أن 28 فرد من أفراد العينة المقدر نسبتهم 40% كانت إجابتهم "نعم".

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب الموظفين لا يتلقون أوامر متعارضة من نفس المشرف وهذا راجع ربما إلى أن هنالك تنسيق بين المشرف والمسؤول عنه من حيث المهام كما أن بعض المشرفين يقوم بتوزيع المهام على الموظفين بالتساوي بالإضافة إلى وجود علاقة جيدة بين المشرف والموظفين وهذا يؤدي إلى نقص أعباء العمل على الموظفين مما يؤدي بهم إلى العمل على أكمل وجه دون ضغوط بالإضافة أن مع وجود المشرف في مكان العمل واحتكاكه بالعمال يسمح بإيصال المعلومات بشكل واضح ويقوم بتبسيطها ليتمكن الموظفين من فهمه، أما الجزء الآخر الذين أجابوا أنهم يتلقون أوامر متعارضة من نفس المشرف ربما يرجع ذلك إلى طبيعة العمل في بيئة غير مستقرة مما يزيد من الضغط والتوتر لدى هذه الفئة من الموظفين.

الجدول رقم (13): يمثل تكلف بأعمال تفوق مستوى مهارتك

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات / العينة
20%	14	نعم
47,14%	33	لا
32,86%	23	أحيانا
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (13) حول إجابات المبحوثين عن التكلف بأعمال تفوق مستوى المهارة يتضح أن 33 من أفراد العينة المقدر نسبتهم 47,14% قد كانت إجابتهم "لا" من الحجم الإجمالي للعينة، في حين أن 23 من أفراد العينة المقدر نسبتهم 32,86% من الحجم الإجمالي للعينة قد كانت إجابتهم "أحياناً"، ثم تليها 14 من أفراد العينة المقدر نسبتهم 20% من الحجم الإجمالي للعينة قد كانت إجابتهم "نعم".

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب المبحوثين لديهم المستوى الجامعي مما يسهل عليهم فهم إجراءات العمل بالإضافة إلى أن المؤسسة توظف على أساس الخبرة والشهادات العلمية ولا ننسى دور الأقدمية لأنهم يتميزون بالكفاءة والخبرة أما بالنسبة إلى اجابة نعم يعود ذلك ربما إلى الفئة التي يكون مستوى تعليمها منخفض والتي تكلف بمهام تفوق قدرتها أما الفئة "أحياناً" في الغالب للموظفين الذين يكونون في مناصب عالية ولا تكون لهم الخبرة ولا المستوى المطلوب.

الجدول رقم (14): يمثل الشعور بالملل لتكرار نفس المهام

الاحتمالات	العينة	التكرار	النسبة المئوية	الاحتمالات	العينة	التكرار	النسبة المئوية
نعم		43	61,43%	يؤثر على جودة العمل	23	53,49%	
				لا يؤثر على جودة العمل	20	46,51%	
				المجموع	43	100%	
لا		27	38,57%				
المجموع		70	100%				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (14) يتضح أن 43 من أفراد العينة المقدر نسبتهم 61,43% قد كانت إجابتهم "نعم"، في حين أن 27 من أفراد العينة المقدر نسبتهم 38,57% فكانت إجابتهم بـ "لا"، من أجل معرفة أن الشعور بالملل وتكرار نفس المهام إذا كان يؤثر على جودة العمل، فقد أوضحت الإحصائيات أن 23 من أفراد العينة المقدر نسبتهم 53,49% فكانت إجابتهم بـ "نعم"، بينما 20 من أفراد العينة المقدر نسبتهم 46,51% كانت إجابتهم "لا".

وتفسر هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يشعرون بالملل لتكرار نفس المهام الموكلة لهم بحيث يشعرون بالضغط والإرهاق وعدم قدرتهم على أدار مهامهم كما تشير إلى ذلك النظرية الجسمية مما يؤثر على جودة عملهم بينما الذين أجابوا ب "لا" ربما راجع إلى الخبرة الطويلة في العمل وتكيفهم مع أعباء العمل الموجودة في المؤسسة العمومية.

الجدول رقم (15): تعاني بصعوبة في فهم طبيعة عملك مما يؤثر في جودة العمل

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات / العينة
17,14%	12	نعم
82,86%	58	لا
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (15) حول إجابة المبحوثين عن المعاناة بصعوبة في فهم طبيعة عملك مما يؤثر على جودة العمل يتضح أن 58 من أفراد العينة المقدر نسبتهم 82,86% من الحجم الإجمالي للعينة قد كانت إجاباتهم "لا"، في حين 12 من أفراد العينة المقدر نسبتهم 17,14% من الحجم الإجمالي للعينة قد كانت إجاباتهم "نعم".

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب الموظفين قالوا بأنهم لا يعانون من صعوبات في العمل ويقومون بعملهم على أكمل وجه لأن لديهم القدرة على مواجهتها ولم يجعلوا منها عائق تقف أمام عملهم، فهذه الصعوبات لا تؤثر على أخلاقيات المهنة الموجودة في كل موظف لأنها قد تكون فطرية هذه الأخلاق أو اكتسابها مع مرور الوقت داخل العمل حسب ما جاءت به نظرية الحدس والتجربة.

مما يدفعهم إلى القيام بعملهم والتزامهم بالمبادئ والقوانين المنصوص عليها في المؤسسة العمومية وتحقيقهم أداء جيد أما الذين يجدون صعوبة في فهم طريقة عملهم ربما يرجع إلى طبيعة المهام الملقاة على عاتقهم تفوق قدراتهم العقلية والجسدية ربما راجع إلى أنهم غير مؤهلون علميا مما يؤدي إلى التأثير على سير العمل.

الجدول رقم (16): يمثل وقت العمل المخصص يسمح بأداء كل ما هو مطلوب منك

النسبة المئوية		التكرار		الاحتمالات / العينة	
%61,43		43		نعم	
%38,57	%70,37	27	19	لا	توتر الأعصاب
	%18,52		5	لا	قلة الانتباه
	%11,11		3	لا	اللامبالاة في العمل
%100		70		المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (16) حول اجابات الباحثين عن وقت العمل المخصص يسمح بأداء كل المهم المطلوبة منك يتضح أن 43 من أفراد العينة المقدر نسبتهم %61,43 من الحجم الإجمالي للعينة قد كانت إجاباتهم "نعم"، في حين أن 27 من أفراد العينة المقدر نسبتهم %38,57 من الحجم الإجمالي للعينة، من أجل معرفة عندما يكون وقت العمل غير كافي لأداء المهام يؤدي ذلك إلى حسب الإحصائيات أن 19 من أفراد العينة نسبة %70,37 من الحجم الإجمالي للعينة يسبب لهم توتر الأعصاب في حين أن 5 من أفراد العينة نسبة %18,52 من الحجم الإجمالي كانت إجاباتهم قلة الانتباه ثم تليها 3 من أفراد عينة الدراسة بنسبة %11,11 من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجاباتهم اللامبالاة في العمل.

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب أفراد العينة قد صرحوا أن الوقت المخصص لهم يسمح لهم بأداء كل المهام الموكلة لهم وهذا راجع إلى أن الموظفين يقومون بمهامهم على أكمل وجه ويحرصون على تنفيذها في الوقت المحدد أما الجزء الآخر قد صرحوا أن الوقت غير كافي وفي بعض الأحيان يؤثر على أعصابهم ويسبب لهم قلة الانتباه والتركيز في العمل وفي الأخير يصبح العامل لا يبالي بعمله ويفقد الشعور بالمسؤولية تجاه عمله يؤثر على جودة العمل.

الجدول رقم (17): تشعر بالتعب أثناء تأدية مهامك مما يؤثر على جودة عملك

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات / العينة
67,14%	47	نعم
32,86%	23	لا
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (17) من إجابة المبحوثين عن الشعور بالتعب أثناء تأدية المهام يتضح أن 47 من أفراد العينة المقدر نسبتهم 67,14% من الحجم الإجمالي للعينة قد كانت إجاباتهم "نعم"، في حين أن 23 من أفراد العينة المقدر نسبتهم 32,86% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجاباتهم "لا".

وما يفسر هذه النتائج أغلب الموظفين قد صرحوا أنهم يشعرون بالتعب أثناء تأدية مهامهم وذلك راجع إلى أنهم يقومون بعملهم بكل مسؤولية وحب ورغبة في اتقانه والتفاني فيه لأن أخلاقيات المهنة تدفع العامل إلى اتقان وبذل أقصى الجهود لتأدية العمل بكل احترافية ذلك يرجع لحبهم لعملهم ورغبتهم في تحقيق المنفعة للمؤسسة ولهم حسب تفسير النظرية النفعية أما الذين أجابوا "لا" بسبب الشعور بالتعب القلق والضغط أثناء تأدية المهام يؤثر سلبا على تكامل الشعور بضغط نفسية وضغوط اجتماعية أي أن العلاقات بين العمال تسوء، أما المؤسسة فيؤثر عليها من حيث جودة العمل المقدم من طرف الموظف وهذا ما يؤثر أيضا على جودة العمل.

جدول رقم (18): حصولك على وقت الراحة أطول أثناء الدوام يزيد من جودة أدائك

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات / العينة
84,28%	59	نعم
15,71%	11	لا
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (18) من إجابة المبحوثين عن الحصول على وقت راحة أطول أثناء الدوام يزيد من جودة الأداء يتضح أن 59 من أفراد عينة الدراسة المقدر نسبتهم 84,28% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجاباتهم "نعم"، في حين أن 11 من أفراد عينة الدراسة المقدر نسبتهم 15,71% كانت إجاباتهم "لا" تعبر النتائج أن أغلب أفراد المبحوثين قد قالوا أن حصولهم على وقت راحة أطول أثناء الدوام يزيد من جودة أدائهم وهذا راجع إلى أعباء العمل الموكلة إليهم وأنهم يشعرون بالتعب والإرهاق والضغط مما يؤدي بهم إلى عدم قدرتهم على أداء مهامهم في بيئة عملهم (النظرية الجسمية)، بالإضافة إلى أن البلدية مؤسسة عمومية يكون فيها العمل بصورة مستمرة فالموظفون يعملون طيلة أيام السنة وعدم قدرتهم على أخذ وقت راحة أطول عدا عطلة نهاية الأسبوع أو العطلة المرضية وعطلة الشتاء والربيع وهذا ما وجدناه عند اطلاعنا على الوثائق والسجلات عند مقابلتنا، فالمؤسسة العمومية معقدة وصعبة وتكون فيها المهام كثيرة ومتنوعة مما يسبب لهم التعب والإرهاق النفسي والجسدي في بعض الأحيان مما يؤثر على أدائهم ومعنوياتهم، في حين الذين أجابوا أن وقت الراحة لا يزيد من جودة الأداء ربما راجع إلى تكيفهم مع الوظيفة التي يعملون بها أو لديهم خبرة أو أنهم لا يبالون بعملهم بسبب الأعباء الملقاة على عاتقهم والضغط التي يتعرضون لها أصبحوا أقل اهتماما بعملهم.

الجدول رقم (19): المشاركة في اتخاذ القرارات تحقق الارتقاء في العمل

الاحتمالات	العينة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	59	84,28%	
لا	11	15,71%	
المجموع	70	100%	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (19) في إجابة المبحوثين أن المشاركة في اتخاذ القرارات تحقق الارتقاء في العمل يتضح أن 59 من أفراد عينة الدراسة المقدر نسبتهم 84,29% من الحجم الإجمالي للعينة، في حين أن 11 من أفراد عينة الدراسة المقدر نسبتهم 15,71% من الحجم الإجمالي للعينة.

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب الموظفين قالوا بأن المشاركة في اتخاذ القرارات تحقق الارتقاء في العمل لأنها تعمل على منح الموظفين فرصة طرح أفكارهم وإبراز مواهبهم بالإضافة إلى تكوين علاقات

تكون مبنية على الثقة والتعاون والمشاركة في اتخاذ القرارات وتعمل على التخفيف من الشعور بالضغط والتوتر بين الموظفين (حسب النظرية الجسمية) كل هذا يؤدي أهداف المؤسسة العمومية والارتقاء في العمل، أما الذين أجابوا "لا" ربما الموظفين الذين غير مؤهلين للمشاركة في اتخاذ القرار أو أنهم يفضلون العمل وحدهم لاجتناب الاحتكاك بالموظفين الآخرين.

جدول رقم (20): تعتقد أن التكنولوجيا تزيد من شفافية العمل الإداري

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات / العينة
81,43%	57	نعم
18,57%	13	لا
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (20) حول إجابة المبحوثين عن الاعتقاد أن التكنولوجيا تزيد من شفافية العمل الإداري يتضح أن 57 من أفراد عينة الدراسة المقدر نسبتهم 81,43% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجاباتهم "نعم"، في حين أن 13 من أفراد عينة الدراسة المقدر نسبتهم 18,57% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجاباتهم "لا".

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب المبحوثين قالوا بأن التكنولوجيا تزيد من شفافية العمل الإداري لأنها تخفف من أعباء العمل بالإضافة إلى التقليل من تنقل الموظفين بين المكاتب من أجل الإجراءات الإدارية والتقليل من الأخطاء المرتكبة بين الموظفين وتعمل على كشف الفساد الإداري، بالإضافة إلى أن التكنولوجيا تضبط وتتحكم في إجراءات الموظفين مع ممارسة الرقابة عليهم وتكشف الخطأ إن وجد لأن الإدارة الناجحة هي التي يمكنها تحقيق الكفاءة التنظيمية من خلال البحث عن البناء التنظيمي أكثر ملائمة في ظل الضغوط والظروف التي تواجهها من حيث الوظائف المختلفة إلا أن استعمال التكنولوجيا يحتاج إلى التخصص والمرونة في اتخاذ القرارات الإدارية، حسب نظرية التوافق كل هذا من أجل تخفيف أعباء العمل وزيادة الجودة للأداء، أما الذين أجابوا بـ "لا" فإنهم ربما يعود إلى نوع الوظيفة إذا كانت لا تتطلب استعمال الحاسوب الآلي أو أن الموظف لا يمتلك الخبرة الكافية لاستعمال هذه الأجهزة.

الجدول رقم (21): يمثل أسباب تدني مستوى الجودة في العمل داخل المؤسسة

الاحتمالات	العينة	التكرار	النسبة المئوية
عدم وجود الحوار بين المسؤولين والمشرفين والعمال	06	8,57%	
غياب الضمير المهني	22	31,43%	
عدم توفير ظروف العمل	10	14,29%	
عدم احترام الهيكل التنظيمي	6	8,57%	
الضغوط في العمل	13	18,57%	
نقص التحفيز المادي والمعنوي	8	11,43%	
انعدام التكوين	5	7,14%	
المجموع	70	100%	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (21) حول إجابات المبحوثين عن أسباب تدني مستوى الجودة في العمل داخل المؤسسة يتضح أن 22 من أفراد العينة والمقدر نسبتهم 31,3% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجابتهم عدم الحوار بين المسؤولين والمشرفين والعمال، في حين أن 13 من أفراد العينة والمقدر نسبتهم 18,57% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجابتهم الضغوط في العمل، وتليها 10 من أفراد العينة والمقدر نسبتهم 14,29% من الحجم الإجمالي للعينة قد كانت إجابتهم عدم توفير ظروف العمل، ثم تليها 8 من أفراد العينة والمقدر نسبتهم 11,43% من الحجم الإجمالي للعينة قد كانت إجابتهم نقص التحفيز المادي والمعنوي، و6 من أفراد عينة الدراسة والمقدر نسبتهم 8,57% قد كانت إجابتهم عدم احترام الهيكل التنظيمي وأيضاً عدم وجود الحوار بين المسؤولين والمشرفين والعمال، وفي الأخير 5 من أفراد عينة الدراسة والمقدر نسبتهم 7,14% من الحجم الإجمالي للعينة قد أجابوا انعدام التكوين.

وما يفسر هذه النتائج أن أغلبية المبحوثين قد أجابوا أن غياب الضمير المهني يؤدي إلى تدني مستوى الجودة في العمل وذلك راجع إلى أن كل موظف لديه ضمير داخله يوقظه إذا أخطأ حيث أن من صفات أخلاقيات المهنة الأمانة، الصدق، الإخلاص واتقان العمل، فإذا غابت هذه الأخلاق للموظف سوف يصبح بدون ضمير ويقوم بعمله بلا مبالاة وعدم انضباطه في العمل بالإضافة إلى عدم تحمل المسؤولية الموكلة له وعدم إتقان العمل ويصبح يمارس المحسوبية ويحسب مصلحته فقط، بينما الذين أجابوا

الضغوط في العمل فهي راجعة إلى الضغوط من طرف المسؤولين لكثرة أعباء العمل أو الزملاء للتدخل في صلاحيات البعض أو ضيق الوقت عند استخراج معاملات الموظفين، أما الذين صرحوا أنه راجع إلى عدم توفير ظروف العمل راجع إلى الجو السائد فهناك (بيئة العمل) بالإضافة إلى الأدوات اللازمة للعمل، في حين الذين صرحوا أنه لا يوجد تحفيزات مادية ومعنوية من طرف المؤسسة رغم الجهد المبذول من طرف الموظفين يؤدي إلى التسبب، ثم تليها عدم احترام الهيكل التنظيمي المعمول به من طرف المؤسسة يؤدي إلى ضغوط وزيادة أعباء العمل بالإضافة إلى أنه لا يوجد تشاور بين الموظفين والرؤساء والمشرفين و هذا ما يؤدي إلى عدم فهم المهام وأهداف المؤسسة، وأخيرا انعدام التكوين والتخصص في العمل في الغالب يؤدي إلى موظفين غير مسؤولين وليس لديهم كفاءة إلى تولي ذلك المنصب فيزيد أعباء العمل لديه مما يؤدي في بعض الأحيان إلى اللامبالاة والتسبب في العمل وعدم المراقبة، كل هذا يؤدي إلى خفض جودة العمل داخل المؤسسة العمومية.

ثالثاً: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية

الجدول رقم (22): المؤسسة التي تعمل فيها قريبة من مكان إقامتك

النسبة المئوية		التكرار		الاحتمالات	
%61,43		43		نعم	
%38,57	%81,49	27	19	نعم	لا
	%18,51			لا	
%100		70		المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (22) حول إجابات المبحوثين عن المؤسسة التي يعمل فيها قريبة من مكان إقامتك يتضح أن 43 من أفراد العينة والمقدر نسبتهم %61,43 من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجاباتهم "نعم"، في حين أن 27 من أفراد العينة والمقدر نسبتهم %38,57 قد كانت إجاباتهم "لا".

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب الموظفين قرييون للمؤسسة التي يعملون فيها وذلك راجع إلى الموقع الجغرافي لها إذ أنها تقع وسط المدينة بالإضافة إلى سهولة التنقل إليها وأيضاً أن الموظفون في البلدية

يتلقون التعليم أفضل من مناطق أخرى مما يسهل عليهم حصولهم على الوظائف، في حين أن الذين أجابوا "لا" هم الموظفين الذين يقيمون في الأرياف القريبة من المدينة التي يعملون فيها، وهذا ما يمكن أن يؤثر في جودة العمل لدى هذه الفئة من الموظفين.

الجدول رقم (23): يمثل تقييمك لبيئة العمل

المجموع	الإضاءة			العينة الاحتمالات
	جيدة	حسنة	متوسطة	
70	26	16	28	التكرار
%100	%37,14	%22,85	%40	النسبة المئوية
المجموع	التهوية			العينة الاحتمالات
	حسنة	متوسطة	سيئة	
70	28	11	31	التكرار
%100	%40	%15,71	%44,29	النسبة المئوية
المجموع	الحرارة			العينة الاحتمالات
	حسنة	متوسطة	سيئة	
70	12	17	41	التكرار
%100	%17,14	%24,29	%58,57	النسبة المئوية
المجموع	الضوضاء			العينة الاحتمالات
	جيدة	حسنة	متوسطة	
70	11	8	51	التكرار
%100	%15,71	%11,43	%72,86	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (23) حول إجابات الباحثين عن تقييمك لبيئة العمل يتضح أن: المتعلق بتقييم بيئة العمل يتبين أن نسبة الإضاءة متوسطة بنسبة 40% وهي النسبة الأعلى، في حين أن نسبة 44,29% تعود للعمال الذين صرحوا أن التهوية سيئة، كما أن الحرارة سيئة و ذلك بنسبة 58,57% مقارنة بالعمال الذين صرحوا أن الضوضاء متوسطة بنسبة 72,86%.

وما يفسر هذه النتائج أن هنالك اختلاف في آراء الموظفين حول بيئة العمل وهذا راجع إلى طبيعة المناصب الذين يشغلون فيها وظروف العمل وحصولهم على المكيفات.

الجدول رقم (24): يمثل ترى بأن بيئة العمل مناسبة لالتزام الموظف في عمله

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
61,43%	43	نعم
38,57%	27	لا
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (24) حول إجابات المبحوثين عن بيئة العمل مناسبة لالتزام الموظف بعمله يتضح أن 43 من أفراد عينة الدراسة والمقدر نسبتهم 61,43% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجابتهم "نعم"، في حين أن 27 من أفراد العينة والمقدر نسبتهم 38,57% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجابتهم "لا".

وما يفسر هذه النتائج حيث أن أغلب الموظفين قد قالوا أن بيئة العمل مناسبة لالتزام الموظف بعمله وهذا راجع إلى الظروف البيئية والملائمة مع طبيعة عملهم فالعامل الذي يقوم بالعمل في ظروف جيدة سوف تؤثر إيجابيا على عملهم والتزامهم بأخلاقيات المهنة وشعورهم بالراحة والاطمئنان وعدم تعرضهم لضغوط نفسية وجسمية واجتماعية، بينما الذين أجابوا "لا" ربما راجع إلى الجو السائد والعلاقات الاجتماعية أو أن الأدوات وأجهزة العمل غير مناسبة مما يؤثر على جودة عملهم.

الجدول رقم (25): يمثل تلتزم بإنجاز معاملات الموظفين في الوقت المحدد

النسبة المئوية		التكرارات		العينة الاحتمالات	
%84,29		59		نعم	
%15,71	%36,36	11	4	بسبب المسؤولين	لا
	%18,18		2	طبيعة العمل	
	%45,45		5	حسب الظروف	
%100		70		المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (25) حول إجابات المبحوثين عن التزام إنجاز معاملات يتضح أن 59 فرد من عينة الدراسة والمقدر نسبتهم %84,29 من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجابتهم "نعم"، في حين أن 11 فرد من عينة الدراسة والمقدر نسبتهم %15,71 من الحجم الإجمالي للعينة قد كانت إجابتهم "لا"، ومن أجل معرفة عدم الالتزام بإنجاز معاملات الموظفين في الوقت المحدد فقد أوضحت الإحصائيات أن 5 أفراد من عينة الدراسة أي نسبة %45,45 كانت إجابتهم بسبب المسؤولين في حين أن 4 أفراد من عينة الدراسة أي بنسبة %18,18 كانت إجابتهم طبيعة العمل.

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب المبحوثين كانت إجابتهم يلتزمون بإنجاز معاملات الموظفين في الوقت المحدد رغم ضيق الوقت باعتبارها مؤسسة عمومية فإن المواطنين يقومون بسحب وثائقهم في وقت وجيز بالإضافة إلى تحلي الموظفين بالخبرة المهنية بالإضافة إلى مستواهم العملي أغلبيتهم جامعيين مما يسهل عليهم القيام بعملهم ويخفف عليهم أعباء العمل بينما الذين أجابوا "لا" فهم لا يستطيعون إنجازها بسبب المسؤولين وطبيعة العمل أو حسب الظروف والوقت المخصص لهم مما يسبب لهم أعباء العمل وضغوطات.

الجدول رقم (26): يمثل تقدم مؤسستك الحوافز المادية والمعنوية

النسبة المئوية		التكرارات		العينة الاحتمالات	
%20	%21,42	14	3	كافية	نعم
	%78,57		11	غير كافية	
%80		56		لا	
%100		70		المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (26) حول إجابات المبحوثين عن تقديم المؤسسة لحوافز مادية ومعنوية يتضح أن 56 من أفراد عينة الدراسة والمقدر نسبتهم 80% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجابتهم "لا"، في حين أن 14 من أفراد عينة الدراسة والمقدر نسبتهم 20% فقد كانت إجابتهم "نعم"، ومن أجل معرفة عندما تقدم المؤسسة الحوافز حسب الإحصائيات الذين قالوا كافية بنسبة 21,42%، أما الذين أجابوا غير كافية بنسبة 78,57% وما يفسر هذه النتائج أن أغلب المبحوثين قد أقرروا أنهم لا يتلقون الحوافز المادية والمعنوية من طرف المؤسسة العمومية قد يكون راجع إلى أن المؤسسة ليس لها سيولة كافية لتقديم الحوافز المادية أما المعنوية راجع إلى العلاقات الاجتماعية الموجودة بين الموظفين والمسؤولين وكذلك الشكر والثناء من طرف المواطنين أو راجع إلى قلة الجهد المبذول أو كثرة أعباء العمل يجعلهم غير قادرين على إتمام كل المهام بالإضافة إلى عدم تطبيقه لأخلاقيات المهنة وعدم مبالاته لعمله وبالتالي تقل فرصتهم في تلقي الحوافز إلا أن هذه الحوافز تعمل على التخفيف من التوتر الناتج عن ضغوط العمل وبالتالي يقوم بأداء جيد، أما الذين أجابوا "نعم" هم الموظفون الذين يبذلون جهد كبير من أجل تحقيق النجاح بالإضافة إلى أنهم لديهم خبرة وأقدمية في العمل أو لديهم مركز جيد في الوظيفة مما يسمح لها بتلقي الامتيازات.

الجدول رقم (27): يمثل تعتقد أن ارتفاع الأجر يزيد الالتزام بالأمانة في العمل

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
67,14%	47	نعم
32,86%	23	لا
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (27) حول إجابات المبحوثين عن ارتفاع الأجر يزيد الالتزام والأمانة في العمل يتضح أن 47 من أفراد عينة الدراسة والمقدر نسبتهم 67,14% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجاباتهم "لا"، في حين أن 23 من أفراد عينة الدراسة والمقدر نسبتهم 32,86% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجاباتهم "نعم".

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب إجابات المبحوثين قد أكدوا أن الأجر يعتبر دافع لزيادة الالتزام بالأمانة في العمل وذلك راجع إلى أنه كلما زادت أعباء العمل زاد الأجر مما يؤدي إلى رضا العامل وقيامه بعمله على أكمل وجه دون غش أو إهمال أي يتفانى في عمله، بينما الذين أجابوا "لا" هم الموظفون الذين لا يهتمون بالماديات بل انهم يحاولون تقديم كل ما لديهم من طاقة من أجل تسيير العمل والمحافظة على المبادئ والأخلاق لديهم.

الجدول رقم (28): يمثل عملية الاتصال مع رؤسائك جيدة

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
40%	28	نعم
10%	7	لا
50%	35	أحيانا
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (28) حول إجابات المبحوثين عن عملية الاتصال مع الرؤساء جيدة يتضح أن 35 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 50% من الحجم الإجمالي لعينة كانت إجاباتهم "أحيانا"، ثم تليها 28 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 40% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة كانت إجاباتهم "نعم"، في حين أن 7 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 10% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة كانت إجاباتهم "لا".

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب الأفراد المبحوثين أكثر العلاقة مع الرؤساء أحيانا تكون جيدة وذلك راجع إلى شخصية الرئيس في مكان عمله وأسلوب تعامله مع الموظفين لمرونة أو قسوة عند إصداره الأوامر واحتكاكه الدائم بالموظفين، بينما الذين قالوا "نعم" هم الأشخاص الذين يتعامل معهم المرؤوس بلين وتكون بينهم علاقات جيدة مبنية على الثقة والتعاون بينما الذين أجابوا "لا" تكون علاقتهم ربما سيئة ويصعب التعامل مع رئيسهم في العمل مما يسبب لهم ضغوطات وزيادة أعباء العمل، كل هذا يؤثر على عملهم.

الجدول رقم (29): يمثل العلاقة بزملائك في العمل

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
55,71%	39	حسنة
44,29%	31	عادية
0%	0	سيئة
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (29) حول إجابات المبحوثين عن العلاقة بزملائك في العمل حيث يتضح أن 39 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 55,71% من إجمالي عينة الدراسة كانت إجاباتهم حسنة، ثم تليها 31 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 44,29% من إجمالي عينة الدراسة كانت إجاباتهم "عادية".

وما يفسر هذه النتائج أن الجو السائد بالإضافة إلى علاقة الصداقة القائمة بين الموظفين والتي تشعرهم بالارتياح والتعاون والتفاهم والتفاعل لأن للعلاقات الاجتماعية دور مهم في مجال العمل فهي تسمح للموظفين بالدردشة والتعبير عن مشاعرهم من أجل تخفيف أعباء العمل في المؤسسة والتوتر

وضغوط العمل، بينما الذين أجابوا عادية يكون ذلك حسب الجو السائد بين الموظفين فبعضهم لا يحبون الاختلاط فهم يتواصلون من أجل القيام بعملهم فقط.

الجدول رقم (30): يمثل نوع القيادة السائدة في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
66,43%	43	قيادة ديمقراطية
22,86%	16	قيادة استبدادية
15,71%	11	قيادة متسببة
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (30) حول إجابات الباحثين عن نوع القيادة السائدة في المؤسسة حيث يتضح أن 43 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 61,43% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجاباتهم قيادة ديمقراطية، في حين أن 16 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 22,86% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجاباتهم قيادة استبدادية، ثم تليها 11 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 15,71% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجاباتهم قيادة متسببة.

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب الباحثين أكدوا أن القيادة الممارسة في مؤسستهم ديمقراطية وذلك راجع إلى أسلوب القائد في توجيه وتنفيذ الخطط بالإضافة إلى ممارسة المساواة في التشاور وتبادل الأفكار والخبرات إلا أنها في بعض الأحيان تكون مفيدة بحسب احتياجات المؤسسة أي الموظفين، هذا الأسلوب هو الأكثر فعالية فهو يزيد من الروح المعنوية ويقلل الضغط والتوتر وأعباء العمل ويمكن أن تؤدي إلى أفكار أكثر وحلول أكثر إبداعاً، أما الذين أجابوا "قيادة استبدادية" فهذا راجع إلى شخصية الرئيس أو المشرف فتعامله مع الموظفين بهذه الطريقة تفرض رقابة صارمة مع صرامة قوانين يسبب في بعض الأحيان التوتر والقلق والضغط على الموظفين في حين الذين أجابوا "قيادة متسببة" ربما راجع إلى الرئيس لا يهتم بعمله ولا بمراقبة الموظفين كل هذا يؤدي إلى التسبب وعدم الالتزام بالمهام.

الجدول رقم (31): يمثل يتم الاتصال برؤسائك في العمل

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
31,43%	22	بسهولة
54,29%	38	عادية
14,28%	10	صعوبة الاتصال
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (31) حول إجابات المبحوثين عن الاتصال برؤسائك في العمل حيث يتضح أن 38 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 54,29% من إجمالي عينة الدراسة كانت إجابتهم عادية، في حين أن 22 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 31,43% من إجمالي عينة الدراسة كانت إجابته بسهولة، ثم تليها 10 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 14,28% قد كانت إجابتهم صعوبة الاتصال.

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب المبحوثين قد صرحوا بكون الاتصال بالرؤساء في العمل بطريقة عادية وهذا راجع إلى طبيعة العمل الذي يستلزم الاتصال بالرؤساء بسهولة بالإضافة إلى شخصية الرؤساء وتعاونهم قدر المستطاع مع الموظفين من أجل إنجاز معاملات المواطنين في وقت وجيز لأنها مؤسسة عمومية وهذا من واجباتهم المنصوص عليها في قانون المؤسسة، أما الذين أجابوا بسهولة يرجع إلى شخصية المسؤول وتعاونهم مع الموظفين من أجل إنجاز المعاملات في حين الذين قالوا بصعوبة ربما يرجع إلى كثرة المهام على المسؤول أو أن المسؤول يحاول التملص من أعباء العمل.

الجدول رقم (32): يمثل تلتزم بالحفاظ على أسرار عملك وعدم نشرها

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
98,71%	69	نعم
1,29%	1	لا
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (32) حول إجابات المبحوثين عن الالتزام بالحفاظ على أسرار عملك وعدم نشرها حيث يتضح أن 69 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 98,71% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة كانت إجابتهم "نعم" في حين أن 1 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 1,29% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة كانت إجابتهم "لا".

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب أفراد المبحوثين يحافظون على أسرار عملهم ولا يقومون بنشرها وذلك راجع لتطبيقهم مبادئ أخلاقيات المهنة وخوفهم من التعرض لعقوبات صارمة قد تؤدي في بعض الأحيان إلى الطرد من الوظيفة بينما الذي أجاب أنه يقوم بنشرها ربما إذا تعرض للظلم من طرف الزملاء أو المسؤولين سوف يقون بالدفاع عن نفسه بفضحهم أو أنه لا يبالي بأسرار عمله.

الجدول رقم (33): يمثل التوتر أثناء أداء عملك يدفعك بالتفكير

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
20%	14	تغير المهام
40%	28	تغير المؤسسة
12,86%	9	طلب التقاعد
27,14%	19	أخرى
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (33) حول إجابات المبحوثين عن التوتر أثناء أداء عملك يدفعك بالتفكير حيث يتضح أن 28 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 40% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجابتهم تغيير المؤسسة، في حين أن 19 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 27,14% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجابتهم أخرى، وتليها 14 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 20% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجابتهم تغيير المهام، وفي الأخير 9 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 12,86% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجابتهم طلب التقاعد.

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب أفراد العينة أقرروا أن التوتر أثناء أداء العمل يدفعهم إلى التفكير بتغيير المؤسسة وذلك راجع إلى ضغوط بيئة العمل الموجودة في المؤسسة فهذه الضغوط تسبب التوتر وتكون

نتيجة مثيرات في المواقف المحيطة بالموظفين وهذه الضغوط والتوترات يمكن اكتسابها أو تعلمها وفي بعض الأحيان عندما يشعر الموظف بالخطر في وظيفته تسبب له التوتر والقلق والانفعال مما يدفعهم إلى تغيير المؤسسة (حسب تفسير النظرية النفسية السلوكية)، أما الذين أجابوا "أخرى" ربما يقصدون التسبب في العمل واللامبالاة، في حين الذين أجابوا "تغيير المهام" أي أنهم يحاولون تبادل المهام مع زملائهم أما الذين يفكرون في "التقاعد" هم الفئة الكبيرة في السن والتي أصبحت لا تستطيع الالتزام بعملها لأنها تعرضت إلى أعباء كثيرة أثناء مسيرتها المهنية.

الجدول رقم (34): يمثل الإمكانيات المتوفرة كافية لأداء عملك

النسبة المئوية		التكرارات	العينة الاحتمالات	
%31,43		22	نعم	
%68,57	%52,08	48	25	التعب و الإرهاق
	%29,17		14	الشعور بالقلق
	%18,75		9	ارتكاب الخطأ
%100		70	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (34) حول إجابات المبحوثين عن الإمكانيات المتوفرة كافية لأداء العمل حيث يتضح أن 48 من أفراد عينة الدراسة أي نسبة 68,57% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة كانت إجابتهم "لا"، ولمعرفة نقص هذه الإمكانيات ماذا يسبب للموظف فقد أوضحت الإحصائيات أن 25 من أفراد عينة الدراسة أي نسبة 52,08% كانت إجابتهم التعب والإرهاق، وتليها 14 من أفراد العينة أي نسبة 29,17% كانت إجابتهم الشعور بالقلق ثم تليها 9 أفراد من عينة الدراسة أي نسبة 18,75% كانت إجابتهم ارتكاب الخطأ، في حين أن 22 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 31,43% من إجمالي عينة الدراسة كانت إجابتهم "نعم".

وما يفسر هذه النتائج أن المؤسسة العمومية ليس لديها وسائل كافية لمساعدة الموظفين للقيام بأعمالهم مما يسبب لهم التعب والإرهاق، الشعور بالقلق، ارتكاب الخطأ وذلك راجع إلى إهمال المؤسسة وعدم توفيرها أدنى شروط بيئة العمل الحديثة كحدثة المكاتب ووسائل التكنولوجيا والاتصال بين مصالح

المكاتب فهم معتمدين إلا على التقنيات القديمة مما يسبب لهم الانتقال من مكتب إلى آخر وغيرها من العوامل التي تشعر الموظف بالضغط في بيئة عمله مما يفكر في ترك عمله حسب الجدول السابق، أما الذين أجابوا أن لديهم إمكانيات في المكاتب ربما هم المسؤولون والمشرفين الذين لديهم وظائف نوعية متميزة ويتوفر مكتبهم على كل الوسائل.

الجدول رقم (35): يمثل يتوفر مكتبك بتجهيزات تكنولوجيا تساعد على الالتزام بعملك

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
54,29%	38	نعم
45,71%	32	لا
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (35) حول إجابات المبحوثين عن توفر مكتبك بتجهيزات تكنولوجيا تساعد على الالتزام بالعمل يتضح أن 38 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 54,29% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجاباتهم "نعم"، في حين أن 32 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 45,71% من الحجم الإجمالي للعينة كانت إجاباتهم "لا".

وما يفسر هذه النتائج أن بعض المبحوثين قالوا أن مكتبهم لا يتوفر على تجهيزات تكنولوجيا تساعدهم على الالتزام بعملهم مما يدفعهم بالشعور بنقص الإمكانيات يسبب لهم القلق والضغط والتوتر يؤدي في بعض الأحيان إلى ارتكاب الخطأ بالإضافة إلى إهدار الوقت، أما أغلب أفراد العينة أجابوا أن مكتبهم فيه تجهيزات تكنولوجيا تساعدهم على الالتزام بعملهم و تخفف عليهم أعباء العمل والتواصل بين الزملاء بكل سهولة.

الجدول رقم (36): يمثل تعتقد أن التجهيزات التكنولوجية تخفف عليك أعباء عملك

الاحتمالات	العينة	التكرار	النسبة المئوية	الاحتمالات	العينة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	66	94,29%	نعم	23	71,20%		
لا	4	5,71%	لا	20	4,56%		
أحيانا	43	24,24%	أحيانا	43	24,24%		
المجموع	70	100%	المجموع	66	100%		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (36) حول إجابات المبحوثين عن اعتقادهم أن التجهيزات التكنولوجية تخفف عليك أعباء العمل حيث يتضح أن 66 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 94,29% من إجمالي حجم عينة الدراسة كانت إجاباتهم "نعم"، ثم تليها 4 من أفراد العينة أي ما نسبته 5,71% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة كانت إجاباتهم "لا" ومن أجل معرفة بأن التجهيزات التكنولوجية تخفف أعباء العمل وتزيد من الالتزام في العمل، فقد أوضحت الاحصائيات أن 47 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 71,20% كانت إجاباتهم "نعم" في حين أن 16 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 24,24% كانت إجاباتهم "أحيانا" ثم تليها 3 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 4,56% كانت إجاباتهم "لا".

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب المبحوثين أقرروا أن التكنولوجيا تخفف أعباء العمل وتزيد للموظف فرصة الالتزام بعمله وذلك لأن التكنولوجيا تسهل إرسال الملفات على الايميل للمصالح الأخرى دون الاضطرار إلى التنقل بين المكاتب بالإضافة إلى سهولة استخراج الوثائق للموظفين في وقت قصير بينما الذين أجابوا لا ربما راجع إلى نوع الوظيفة التي لا تحتاج إلى الوسائل المتطورة كالحارس عند البوابة.

الجدول رقم (37): التشاور المتبادل بين الرؤساء والموظفين من أجل تنفيذ خطط العمل

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
27,14%	19	نعم
30%	21	لا
42,86%	30	أحيانا
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (37) حول إجابات المبحوثين عن التشاور بين الرؤساء والموظفين من أجل تنفيذ خطط العمل حيث يتضح أن 30 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 42,86% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة كانت إجاباتهم "أحيانا"، ثم تليها 21 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 30% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة كانت إجاباتهم "لا"، في حين أن 19 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 27,14% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة كانت إجاباتهم "نعم".

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب المبحوثين قالوا أن هنالك أحيانا تشاور متبادل بين الرؤساء والموظفين من أجل تنفيذ خطط العمل أن المشاركة تكون بين المشرفين والرؤساء بنسبة أكبر وفي بعض الأحيان الموظفون المؤهلون والذين لديهم خبرة وأقدمية مع البارزين الجدد الذين تمنحهم المؤسسة الصلاحيات لذلك كونهم يمثلون دورهم في المؤسسة مع اطلاعهم على كل الأمور في داخلها فالمشاركة تكون مبرمجة في فترات محددة يتناقشون في كل المشاكل العالقة فهي تعمل على تقليص التوتر والضغوط و تمنحهم روح الإبداع والتعاون والتشاور من أجل الخروج بحلول ترضي كل الأطراف والتخطيط للمستقبل، أما الذين أجابوا "لا" هم الفئة التي ليست مؤهلة وليس لديها خبرة من أجل التشاور أو أن مركزها لا يسمح لها، في حين الذين أجابوا "نعم" هم الرؤساء و المشرفين بالإضافة إلى بعض الموظفين الأكفاء والذين لديهم خبرة طويلة في العمل.

الجدول رقم (38): تمثل الأسباب التي تؤدي إلى التسبب في العمل لدى الموظف

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
24,29%	17	الضغط على الموظف
20%	14	عدم وجود عدالة بين الموظفين
14,29%	10	طريقة تعامل المسؤول المباشر
17,14%	12	انعدام الضمير المهني
8,57%	6	عدم وجود رقابة
15,71%	11	عدم توفير الامكانيات
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (38) حول إجابات المبحوثين عن الأسباب التي تؤدي إلى التسبب في العمل لدى الموظف حيث يتضح أن 17 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 24,29% قد كانت إجابتهم "الضغط على الموظف"، ثم تليها 14 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 20% قد كانت إجابتهم "عدم وجود عدالة بين الموظفين"، ثم تليها 12 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 17,14% قد كانت إجابتهم "انعدام الضمير المهني"، ثم تليها 11 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 15,71% قد كانت إجابتهم "عدم توفير الامكانيات"، ثم تليها 10 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 14,29% قد كانت إجابتهم "طريقة تعامل المسؤول المباشر"، ثم تليها 6 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 8,75% قد كانت إجابتهم "عدم وجود رقابة".

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب المبحوثين قد صرحوا أن من الأسباب التي تؤدي إلى التسبب في العمل لدى الموظف من بينها الضغط على الموظف من طرف المسؤولين عند زيادة أعباء العمل لدى الموظف من بينها الضغط على الموظف من طرف المسؤولين عند زيادة أعباء العمل مقارنة بضيق الوقت والموظفين عند التدخل في أعمال بعضهم بالإضافة إلى عدم الاهتمام بظروف العمل والعمال وعدم الرغبة في توفير متطلباتهم، دوران العمل، زيادة أعباء العمال تتعكس نفسياً وجسدياً وتسبب الضغوط في حين الذين أجابوا "عدم وجود عدالة بين الموظفين" ربما راجع أن بعض الموظفين تكون لديهم أعباء كبيرة عكس البعض الآخر بالإضافة إلى التمييز بين الموظفين في الحصول على الحوافز

المادية والمعنوية، أما الذين أجابوا "انعدام الضمير المهني" أي أنهم غير مبالين بالعمل ويلقون بمسؤولياتهم على الآخرين، بالإضافة إلى من أجابوا "عدم توفير الامكانيات" مثل الكراسي، الطاولات، المكيف الهوائي، الحاسوب، كل هذه تؤثر عليهم، في حين من أجابوا "طريقة تعامل الرئيس المباشر معهم عند إلقاء المهام في بعض الأحيان تكون استبدادية كما أجابوا سابقا مما يؤثر عليهم سلبا، في حين من أجابوا "عدم وجود رقابة على الموظفين" يؤدي إلى التسبب في العمل والغياب واللامبالاة في العمل مما يؤثر على المؤسسة العمومية.

رابعا: عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة

الجدول رقم (39): يمثل المستوى الوظيفي الذي يعمل فيه في الوقت الحالي مناسب

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
45,71%	32	نعم
54,29%	38	لا
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (39) يتضح أن 38 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 54,29% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة كانت إجاباتهم "نعم"، في حين أن 32 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 32% كانت إجاباتهم "لا".

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب أفراد عينة الدراسة قد صرحوا أن المستوى الجامعي حسب الجدول (3) لأنهم كانوا يطمحون لوظائف أفضل بالإضافة إلى أن التوظيف كان عشوائي للموظفين الي يقوم على أساس البيروقراطية والمحسوبية وليس على أساس الشهادة أو الخبرة أو عن طريق المسابقات أو أن أغلب المبحوثين قد وظفوا من طرف مؤسسة ANEM أو المؤسسات الأخرى، أما الذين أجابوا أنه مناسب يرجع إلى الوظيفة التي تتوافق مع الشهادات العلمية المتحصل عليها بالإضافة إلى المرتب الشهري والمؤهل العلمي لديهم، أي أن لديهم اقتناع ورضا.

الجدول رقم (40): يمثل تشعر بأنك متكيف مع وظيفتك الحالية

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
65,71%	46	نعم
34,29%	24	لا
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (40) حول إجابات المبحوثين عن تشعر بأنك متكيف مع وظيفتك الحالية حيث يتضح أن 46 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 65,71% من إجمالي عينة الدراسة كانت إجابتهم "نعم"، في حين أن 24 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 34,29% من إجمالي عينة الدراسة كانت إجابتهم "لا".

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب أفراد العينة قد أجابوا أنهم متكيفون مع وظيفتهم وهذا راجع إلى جو العلاقات السائد هناك المبني على التعاون، التشاور والثقة بالإضافة إلى عدم وجود ضغوط تنظيمية في المؤسسة، في حين الذين أجابوا "لا" ربما راجع إلى المستوى الوظيفي الذي يعمل فيه غير متكافئ مع مستواه العلمي أو علاقته مع زملائه ورؤسائه تكون غير جيدة بالإضافة إلى عدم توفر الامكانيات الكافية لأداء عملهم مما يسبب لهم ضغوط تؤثر على تحمل مسؤولياتهم.

الجدول رقم (41): يمثل مشاركة الموظف في اتخاذ القرارات يساعدهم على تحمل مسؤولياتهم

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
91,43%	64	الانضباط في العمل
		تأدية المهام على أكمل وجه
		التقيد بإجراءات العمل
		أخرى
8,57%	6	لا
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (41) حول إجابات المبحوثين عن مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات يساعدهم على تحمل مسؤولياتهم حيث يتضح أن 64 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 91,43% من الحجم الإجمالي للعينة قد كانت إجاباتهم "نعم"، في حين 6 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 8,57% من الحجم الإجمالي للعينة قد كانت إجاباتهم "لا"، ومن أجل معرفة عند مشاركة الموظف في اتخاذ القرارات يساعدهم على تحمل المسؤولية، فقد أوضحت الإحصائيات أن 26 من أفراد العينة أي ما نسبته 40,63% كانت إجاباتهم "تأدية المهام على أكمل وجه"، ثم تليها 23 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 35,94% كانت إجاباتهم "الانضباط في العمل"، في حين أن 11 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 17,18% كانت إجاباتهم "التقيد بإجراءات العمل"، وأخيرا 4 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 6,25% كانت إجاباتهم "أخرى".

وما يفسر نتائج هذه الدراسة أن أغلبية أفراد العينة يشجعون العمل الجماعي في اتخاذ القرارات لأنه يساعد على تحمل المسؤولية والتعاون و توطيد العلاقات بالإضافة إلى تسهيل عملية نقل المعلومات وتبادل الأفكار وفتح مجال واسع للمناقشة وإعطاء كل عامل جزء من العمل ليتحمل مسؤوليته ويبرز قدراته، كما أن التزامهم بالعمل يدفعهم إلى الانضباط في العمل وتأدية المهام على أكمل وجه والتقيد بإجراءات العمل كل هذا يؤدي إلى زيادة جودة العمل، في حين الذين أجابوا "لا" ربما يرجع ذلك إلى الموظف يتحمل مسؤولية عمله لأن من واجباته أما المشاركة في اتخاذ القرارات فهي تساعد على حل كل المشكلات الموجودة في المنظمة.

الجدول (42): يتمثل تعتقد أن بعض الزملاء يستغلون الوظيفة لتحقيق منافع شخصية

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
62,86%	44	نعم
37,14%	26	لا
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (42) حول إجابات المبحوثين عن تعتقد أن بعض الزملاء يستغلون الوظيفة لتحقيق منافع شخصية حيث يتضح أن 44 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 62,86% من الحجم

الإجمالي لعينة الدراسة قد كانت إجاباتهم "نعم"، في حين أن 26 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 37,14% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة كانت إجاباتهم "لا".

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب أفراد عينة الدراسة قد صرحوا أن الزملاء يستغلون الوظيفة لتحقيق المنافع الشخصية وذلك نتيجة افتقارهم لمبادئ أخلاقيات المهنة لأن من صفاتها الأمانة والإخلاص في العمل وأيضا محاولتهم تحقيق أكبر منفعة وأرباح لهم لأكثر عدد من الموظفين على حساب الفئة القليلة وأنه هذا السلوك يكون صحيح بنسبة لهم ولكنه منافي لأخلاقيات المهنة (حسب النظرية النفعية) أما الذين أجابوا "لا" ربما يعود ذلك لتستر على زملائهم أو أنهم لم يصادفوا مثل هذه المواقف في بيئة عملهم بالإضافة إلى أن هنالك فئة من الموظفين لديهم ضمير مهني اتجاء عملهم.

الجدول رقم (43): يمثل يوجد تنوع وظيفي في مؤسستك يسمح لك بالانتقال إلى وظيفة أحسن

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
40%	28	نعم
60%	42	لا
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (43) حول إجابات المبحوثين عن وجود تنوع وظيفي في مؤسستك يسمح لك بالانتقال إلى وظيفة أحسن يتضح أن 42 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 60% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة كانت إجاباتهم "لا"، في حين أن 28 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 40% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة كانت إجاباتهم "نعم".

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب المبحوثين قالوا أن لا يوجد تنوع وظيفي في مؤسستهم لا يسمح لهم بالانتقال من وظيفة إلى وظيفة أحسن لأن الوظائف الموجودة محدودة بالإضافة إلى أن سن التقاعد كبير كما أن الترقية تحتاج إلى كفاءة وخبرة تحمل المسؤولية من طرف الموظفين.

الجدول رقم (44): يمثل تتمتع بصلاحيات كافية لإنجاز عملك

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
55,71%	39	نعم
44,29%	31	لا
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (44) حول إجابات الباحثين تتمتع بصلاحيات كافية لإنجاز عملك حيث يتضح أن 39 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 55,71% من الحجم الإجمالي للعينة قد كانت "نعم" في حين أن 31 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 44,29% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة كانت إجابتهم "لا".

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب أفراد عينة الدراسة لديهم صلاحيات كافية للقيام بعملهم ويرجع هذا إلى النصوص القانونية الموجودة في المؤسسة تسمح لهم بالقيام بواجباتهم بكل حرية في ابصار القانون دون تدخل الآخرين، بينما الذين أجابوا "لا" يرجع ذلك ربما إلى حجم الصلاحيات الممنوحة من طرف المؤسسة بالإضافة إلى تداخل المهام بين المصالح مما يؤدي إلى ضغوط على الموظف عند قيامه بالأعمال الموكلة له.

الجدول رقم (45): يمثل تعتمد في مؤسستك على مبدأ الكفاءة

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
30%	21	نعم
70%	49	لا
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (45) حول إجابات المبحوثين تعتمد في مؤسستك على مبدأ الكفاءة حيث يتضح من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة كانت إجابتهم "لا"، في حين أن 21 من أفراد العينة أن ما نسبته 30% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة كانت إجابتهم "لا".

وما يفسر هذه أن أغلب المبحوثين قد صرحوا أن المؤسسة العمومية لا تعتمد على مبدأ الكفاءة أي أنه لا يوجد عدالة في توزيع الوظائف أو توزيع المكافآت أو توزيع الأعمال بين الموظفين، أما بالنسبة للذين أجابوا "نعم" هم الموظفون الذين يشغلون وظائف لائقة في المؤسسة تتناسب مع مؤهلاتهم العلمية وخبرتهم المهنية.

الجدول رقم (46): يمثل تعتقد أن الكفاءة تساعد على تحمل المسؤولية

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
84,29%	59	نعم
15,71%	11	لا
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (46) حول إجابات المبحوثين عن اعتقاد أن الكفاءة تساعد على تحمل المسؤولية حيث يتضح أن 59 من أفراد عينة الدراسة وقد كانت إجابتهم "نعم"، في حين أن 11 فرد من عينة الدراسة أي ما نسبته 15,71% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة كانت إجابتهم "لا".

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب أفراد عينة الدراسة قالوا أن الكفاءة تساعد على تحمل المسؤولية يرجع إلى أن الموظفين الذي تكون لديهم خبرة و كفاءة قادرين على تجاوز الصعاب وتحمل أشكال الضغوط التي تمارس عليهم من طرف المنظمة أما الذين أجابوا أن ليست الكفاءة التي تساعد على تحمل المسؤولية ربما الذين ليست لديهم الكفاءة والخبرة أي الموظفين الجدد يستطيعون تحمل مسؤولية عملهم لأن لديهم أخلاقيات المهنة ويقومون بعملهم بكل جهد وتفاني من أجل تقديم أداء جيد يعود بالمنفعة على المؤسسة وعليهم.

الجدول رقم (47): يمثل تعتقد أن الإجراءات الإدارية في مؤسستك معقدة

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
51,43%	36	نعم
48,57%	34	لا
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (47) حول إجابات المبحوثين عن اعتقاد أن الإجراءات الإدارية في مؤسستك معقدة حيث يتضح أن 52,43% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة كانت إجابتهم "نعم"، في حين أن 34 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 48,57% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة كانت إجابتهم "لا".

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب المبحوثين قالوا أن الإجراءات الإدارية في المؤسسة العمومية معقدة ربما يرجع إلى طريقة شرحها من طرف المرؤوسين والمشرفين أو صعوبة العمل الإداري وصعوبة تنفيذه في بعض الأحيان أو أن القوانين تكون متناقضة أحيانا في حين رأى البعض أن الإجراءات الإدارية غير معقدة بل سهلة وبسيطة التنفيذ ربما يرجع إلى قدرتهم على فهمها وتنفيذها لأن أغلب الموظفين من فئة الجامعيين حسب الجدول السابق.

الجدول رقم (48): مستوى الوظيفي يسمح لك بالتخفيف في التعقيدات الإدارية

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
64,29%	45	نعم
35,71%	25	لا
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (48) حول إجابات المبحوثين عن مستوى الوظيفي يسمح لك بالتخفيف في التعقيدات الإدارية حيث يتضح أن 45 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 64,29% من الحجم

الإجمالي لعينة الدراسة كانت إجابتهم "نعم"، في حين أن 25 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 35,71% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة قد كانت إجابتهم "لا".

وما يفسر هذه النتائج أغلب المبحوثين قد أقرروا أن مستواهم الوظيفي يخفف من التعقيدات الموجودة ويعود ذلك إلى بذلهم جهد كبير في العمل بالإضافة إلى خبرتهم وكفاءتهم وقدرتهم على حل المشكلات وقدرتهم على الاندماج في جماعة العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات بالإضافة إلى المكانة التي يشغلها في المؤسسة أما الذين أجابوا "لا" ربما الموظفون الجدد الذين ليس لديهم خبرة في العمل أو أنهم لا يملكون صلاحيات كافية للقيام بعملهم.

الجدول رقم (49): يمثل العوامل التي تساعد الموظف على تحمل المسؤولية

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
11,43%	8	توفير الإمكانيات
17,14%	12	الأجور والحوافز
5,71%	4	المشاركة في اتخاذ القرارات
12,86%	9	اعتماد على الكفاءة والخبرة
15,72%	11	الضمير المهني
10%	7	الانضباط في العمل
5,71%	4	التكوين
7,14%	5	الصرامة في العمل
14,29%	10	منح الموظف الصلاحيات
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة

من خلال الجدول رقم (49) يتضح أن 12 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 17,14% قد أجابوا الأجور والحوافز ثم تليها 11 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 15,72% قد كانت إجابتهم الضمير، ثم تليها 10 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 14,29% كانت إجابتهم منح الموظف الصلاحيات، ثم تليها 9 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 12,86% كانت إجابتهم الاعتماد على الكفاءة والخبرة، ثم 8 أفراد من عينة الدراسة أي ما نسبته 11,43% كانت إجابتهم توفير الامكانيات، ثم تليها 7 من أفراد عينة

الدراسة أي ما نسبته 10% كانت إجاباتهم الانضباط في العمل، ثم تليها 5 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 7,14% كانت إجابتهم الصرامة في العمل، ثم تليها 4 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 5,71% كانت إجابتهم التكوين.

وما يفسر هذه النتائج أن أغلب أفراد عينة الدراسة قالوا أن الأجور والحوافز تزيد من تحمل المسؤولية من أي أن تدني مستوى الأجور مع غلاء الأسعار يسبب لهم ضغوط في العمل مما يؤدي لهم إلى عدم اتقان العمل وعدم تحمل نتائج وإلقاء اللوم على الزملاء بالإضافة إلى عدم وجود الحوافز المالية والمعنوية يؤثر سلبا على نفسية العامل حيث يصبح بعمل وكأنه آلة، في حين هنالك من قال الضمير المهني له دور في تحمل المسؤولية من خلال القيام بالأعمال على أكمل وجه والدخول والخروج للعمل في الوقت المحدد، أما الذين أجابوا أن منح الموظف الصلاحيات الكافية للقيام بعمله دون تدخل الزملاء أو المرؤوسين أو مرؤوس المصالح الأخرى، في حين هنالك من أجاب أن اعتماد على الكفاءات العلمية والخبرة الواسعة تساعد الموظف على تحمل مسؤولياته رغم ضغوط التنظيمية الموجودة يستطيع التعامل معها، أما من أجابوا توفير الامكانيات مثل الحواسيب والكراسي والطاولات بالإضافة إلى نظافة المكاتب، الضوء، الحرارة... إلخ، ثم تليها من أجابوا أن الانضباط في العمل من خلال الالتزام بمواعيد العمل واحترام المرؤوسين والزملاء واحترام السلم الإداري أما الصرامة في العمل فتكون من قبل الرؤساء لأن استعمال هذه الطريقة بوضع صحيح على الموظفين سوف يتحملون مسؤولية أعمالهم خوفا من الطرد أو العقوبات، أما الذين أجابوا التكوين يساعد الموظف في الاختصاص في عمله مما يؤدي إلى فهم عمله على أكمل وجه ويقوم به بكل سهولة وفي الأخير المشاركة في اتخاذ القرارات يساهم في تحمل المسؤولية من خلال المناقشة والمشاورة وتقسيم الأعمال بين الموظفين يجعل كل موظف يتحمل مسؤولية أعماله.

خلاصة الفصل:

تم التطرق من خلال هذا الفصل إلى عرض وتحليل البيانات الميدانية باعتبارها مرحلة هامة وأساسية من مراحل البحث العلمي، حيث تساعد على التأكد من صدق الفرضيات التي اعتمدها الباحث.

الفصل السابع:

مناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

أولاً: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات.

ثانياً: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

ثالثاً: مناقشة النتائج في ضوء النظرية السوسيولوجية.

رابعاً: القضايا التي تثيرها الدراسة.

خامساً: اقتراحات وتوصيات الدراسة.

خلاصة الفصل

تمهيد:

سوف نقوم بعرض مناقشة نتائج الدراسة في هذا الفصل الأخير وهي آخر مرحلة من مراحل البحث السوسبيولوجي، حيث يتوصل الباحث من خلاله إلى اثبات فرضية أو نفيها من خلال النتائج التي توصل إليها في بحثه.

أولاً: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

● مناقشة الخصائص العامة لمجتمع الدراسة:

- أغلبية الموظفون إناث بنسبة 70% وهذا راجع إلى طبيعة العمل المكتبي الإداري الذي لا يحتاج جهد كبير.
- نسبة 48,57% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 40 سنة وهذا راجع إلى المؤسسة تشغل الفئة الشابة.
- نسبة 52,86% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي جامعي وهذا راجع إلى المؤسسة تستقطب الفئة التي لديها مستوى تعليمي عالي من أجل استغلال قدراتها.
- نسبة 55,72% من أفراد العينة متزوجون وهذا راجع إلى وصولهم إلى سن الزواج.
- نسبة 51,43% من أفراد العينة خبرتهم المهنية من 5 إلى أقل من 10 سنوات وهذا راجع ربما إلى فتح فروع جديدة في المؤسسة العمومية أو تشغيلهم عبر وكالات التشغيل.
- نسبته 32,86% من أفراد العينة أجورهم تتراوح من 30000 إلى أقل من 40000 دج يرجع إلى المستوى الوظيفي الذي يعملون فيه.

نستنتج من خلال النتائج السابقة أن عينة البحث تتسم بأن أغلبية العمال:

- أغلب الموظفين إناث.
- أغلب العمال من فئة الشباب.
- المستوى التعليمي جامعي.
- أغلبية العمال متزوجون.
- أغلبية العمال خبرتهم المهنية من 5 إلى أقل من 10 سنوات.
- أغلبية العمال أجورهم من 30000 إلى أقل من 40000.

• مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تتص الفرضية الأولى على ما يلي يؤدي عبء العمل إلى خفض جودة العمل لدى موظفي المؤسسة، حيث تبين لنا أن:

- يوجد نسبة 40% من أفراد العينة صرحوا أنهم لا يتلقون أوامر للقيام بأعمال متعددة ومتناقضة من عدة رؤساء وهذا ربما يرجع إلى تداخل المهام بين المصالح في المؤسسات العمومية مما يزيد أعباء العمل لدى الموظفين.
- أغلب أفراد العينة نسبتهم 57,14% في أغلب الأحيان يضطرون للعمل خارج الدوام الرسمي، وهذا راجع ربما إلى عدم كفاية الوقت مما يضطرون إلى أخذ عملهم لمنزلهم أو يعملون في الوقت المخصص لوجبة الغذاء.
- أغلب أفراد العينة نسبتهم 91,43% أكدوا أن العمل يحتاج للكثير من الانتباه والتركيز، حيث أكدوا أنه يسبب ارتباك في العمل حسب ما صرح به أفراد العينة و قدرت نسبتهم بـ 46,88%، وهذا يرجع إلى أن وثائق المواطنين مهمة جدا ولا مجال للخطأ لذلك يعمل الموظفون بكل تركيز.
- يوجد من أفراد العينة نسبتهم 40% أكدوا أنهم يتلقون أوامر متعارضة من نفس المشرف في العمل، وهذا راجع ربما إلى طبيعة أو تغير المهام وهذا يسبب لهم الضغط والتوتر.
- يوجد نسبة 20% من أفراد العينة يكلفون بأعمال تفوق مستوى مهارتهم وهذا ربما يرجع المستوى العلمي أو كثرة المهام الملقاة على عاتقهم.
- أغلب أفراد العينة نسبتهم 61,43% أكدوا أنهم يشعرون بالملل لتكرار نفس المهام، حيث أكدوا أنه يؤثر على جودة العمل حسب ما صرح به أفراد العينة و قدرت نسبتهم 53,49% وهذا ربما راجع إلى دوران العمل بسبب القلق والملل في نفس الروتين يوميا مما يؤثر على جودة عملهم.
- توجد نسبة 17,14% من أفراد العينة صرحوا بوجود صعوبة في فهم طبيعة العمل ما يؤثر في جودة العمل وهذا راجع إلى ربما تكون المهام معقدة أو متداخلة مع المصالح الأخرى أو أنها تفوق المستوى العلمي لديهم.
- توجد نسبة 38,57% من أفراد العينة صرحوا أن وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب منهم وهذا راجع ربما لكثرة المهام الملقاة على عاتقهم.

- أغلب أفراد العينة نسبتهم 67,14% صرحوا أنهم يشعرون بالتعب أثناء تأدية مهامهم مما يؤثر على جودة عملهم وهذا راجع ربما لزيادة المهام بالإضافة إلى أن عملهم يحتاج إلى الكثير من التركيز بالإضافة إلى احتكاكهم بالمواطنين من اخراج معاملاتهم.
- أغلب أفراد العينة نسبتهم 84,28% أكدوا أن الحصول على وقت الراحة أطول أثناء الدوام يزيد من جودة الأداء، وهذا صحيح لأن وقت الراحة يساعدهم على الاسترخاء واستجماع قواهم من أجل مواصلة العمل وبدل جهد أكبر للأداء.
- أغلب أفراد العينة نسبتهم 84,29% صرحوا بأن المشاركة في اتخاذ القرارات تحقق الارتقاء في العمل ربما يرجع إلى أن التشاور وتبادل الأفكار بين الموظفين والخروج بنتيجة يقلل من أعباء العمل ويزيد من جودة العمل.
- أغلب أفراد العينة نسبتهم 81,43% صرحوا بأن التكنولوجيا تزيد من شفافية العمل.
- أما عن إجابة المبحوثين عن سؤال أسباب تدني مستوى الجودة في العمل أجاب أغلب العينة نسبتهم 31,43% صرحوا أن أسباب تدني مستوى الجودة في العمل داخل المؤسسة غياب الضمير المهني.

الجدول (50): علاقة عبء العمل بجودة العمل

K ² المحسوبة	K ² الجدولية	Σ		لا		نعم		عبء العمل جودة العمل
				النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	
13,33	3,84	%17,14	12	%34,78	8	%8,51	4	نعم
		%82,86	58	%65,22	15	%91,49	43	لا
		%100	70	%100	23	%100	47	Σ

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات المبحوثين

- عند حساب K² التي وجدناها تساوي K_c² = 13,33 في حين K_e² = 3,34 عند درجة الحرية 1 ومستوى الدلالة 0,05.
- حيث نلاحظ أن K² المحسوبة أكبر من K² الجدولية ومنه نستنتج أنه توجد علاقة بين عبء العمل وجودة العمل.

- ومنه الفرضية الجزئية الأولى محققة بصفة ضعيفة والمتمثلة "يؤدي عبء العمل إلى نقص جودة العمل.
- وهذا راجع إلى تناقض في إجابات المبحوثين نظرا إلى تخوفهم بالتصريح بأرائهم بصدق.
- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:
- تنص الفرضية الثانية على ما يلي: " تؤدي ضغوط بيئة العمل إلى حالة من التسبب لدى موظفي المؤسسة" حيث يتبين لنا أن:
- توجد نسبة 38,57% من أفراد العينة أكدوا أن المؤسسة التي يعمل فيها ليست قريبة من مكان إقامته، وهذا ربما راجع إلى أنهم يقيمون في الريف أو المدن المجاورة.
- أغلب أفراد العينة صرحوا أن الإضاءة متوسطة بنسبة 44,29% والحرارة سيئة بنسبة 58,57% والتهوية سيئة بنسبة 44,29% والضوضاء متوسطة بنسبة 72,86% وهذا راجع إلى الإمكانيات المتوفرة في المؤسسة بالنسبة للحرارة والتهوية والإضاءة، أما الضوضاء لأنها مؤسسة عمومية تكون فيها الحركة من أجل خدمة المواطنين.
- توجد نسبة 38,57% من أفراد العينة صرحوا بأن بيئة العمل غير مناسبة لالتزام الموظف بعمله، وهذا راجع إلى عدم توفر المؤسسة العمومية على الإمكانيات المساعدة على العمل.
- أغلب أفراد العينة نسبتهم 80% صرحوا بعدم تقديم المؤسسة الحوافز المادية والمعنوية.
- أغلب أفراد العينة نسبتهم 67,14% صرحوا على أن ارتفاع الأجر يزيد الالتزام بالأمانة في العمل، ربما يرجع إلى أن الأجر يعتبر محفز على العمل وبالتالي الموظفون على أسرار عملهم وعدم نشرها من انجاز عملهم وزيادة راتبهم والحصول على المكافآت المادية والمعنوية.
- توجد نسبة 10% من أفراد العينة صرحوا أن تكون عملية الاتصال مع الرؤساء بصعوبة، ربما يرجع هذا إلى شخصية الرئيس تكون صعبة في بعض الأحيان.
- توجد نسبة 22,86% من أفراد العينة أكدوا أن القيادة السائدة في المؤسسة استبدادية ربما يرجع هذا إلى قوانين المؤسسة أو تعامل المرؤوسين مع الموظفين بالتمييز بينهم.
- عن إجابة المبحوثين أن التوتر أثناء العمل يؤدي إلى التفكير بتغيير المؤسسة وهذا ما أجاب عليه أغلب أفراد العينة والمقدر نسبتهم 40% وهذا ربما يرجع إلى المهام الملقاة على عاتقهم وزيادة أعباء

العمل وكذلك العلاقات مع الرؤساء والزملاء كل هذه تسبب التوتر والضغط مما يدفع العامل إلى التفكير في مغادرة المؤسسة.

- أغلب أفراد العينة نسبتهم 68,57% صرحوا أن الإمكانيات المتوفرة غير كافية لأداء العمل، وأكدوا على أنها تؤثر من حيث الشعور بالتعب والإرهاق حسب ما صرح به أفراد العينة وقدرت نسبتهم 52,08% ربما يرجع إلى عدم كفاية الميزانية على توفير كل الإمكانيات أو عدم اهتمام المسؤولين بظروف العمل، كل هذا يسبب لهم الضغوط ويؤدي بهم إلى التسيب.
- توجد من أفراد العينة نسبتهم 45,71% أكدوا بعدم توفر مكتبهم بتجهيزات تكنولوجيا تساعد على الالتزام بالعمل ربما يرجع إلى عدم احتياجهم هذه التجهيزات حسب الوظيفة أو أن المؤسسة لا توفر لموظفيها بيئة عمل مناسبة تساعد على القيام بعملهم بكل راحة.
- أغلب أفراد العينة نسبتهم 94,29% أكدوا على أن التجهيزات التكنولوجية تخفف أعباء العمل، حيث أكدوا على أنها تزيد الالتزام بالعمل حسب ما صرح به أفراد العينة وقدرت نسبتهم 71,20% وقد سبق وأن صرحوا بأنها غير كافية أي أن المؤسسة لا توفر لهم الإمكانيات.
- أغلب أفراد العينة نسبتهم 24,29% صرحوا أن الأسباب التي تؤدي إلى التسيب في العمل لدى الموظف هو الضغط على الموظف.

الجدول (51): العلاقة بين ضغوط بيئة العمل والتسيب

K ² المحسوبة	K ² الجدولية	Σ		حسنة		متوسطة		سيئة		ضغوط بيئة العمل حالة من التسيب
				ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	
9,54	5,99	%31,43	22	15,38 %	4	61,5 %	8	%32,26	10	نعم
		%68,57	48	84,62 %	22	38,4 %	5	%67,74	21	لا
		%100	70	%100	26	100 %	13	%100	31	Σ

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات المبحوثين

- عند حساب K² التي وجدناها تساوي K_c² = 9,54 في حين K_e² = 5,99 عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0,05.

- حيث نلاحظ أن K^2 المحسوبة أكبر من K^2 الجدولية، ومنه نستنتج أنه توجد علاقة بين ضغوط بيئة العمل والتسبب
- ومنه فالفرضية الجزئية الثانية محققة بصفة ضعيفة والمتمثلة في "تؤدي ضغوط بيئة العمل إلى حالة من التسبب لدى موظفي المؤسسة".
- وهذا راجع إلى تناقض في إجابات المبحوثين نظرا إلى تخوفهم بالتصريح بأرائهم بصدق.
- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أن "تؤدي الضغوط التنظيمية إلى انخفاض الشعور بالمسؤولية لدى موظفي المؤسسة" حيث يتبين لنا أن:

- أغلب أفراد العينة نسبتهم 54,29% أكدوا أن المستوى الوظيفي الذين يعملون فيه في الوقت الحالي غير مناسب، وهذا راجع إلى أن أغلب المبحوثين مستواهم التعليمي عالي.
- يوجد من أفراد العينة نسبتهم 34,29% أكدوا بأنهم غير متكيفون مع الوظيفة الحالية وهذا ربما راجع إلى أن بيئة العمل غير مناسبة أو أن هنالك تعقيدات موجودة في إدارة المؤسسة العمومية.
- أغلب أفراد العينة نسبتهم 62,86% أكدوا أن بعض الزملاء يستغلون الوظيفة لتحقيق منافع شخصية، وهذا راجع إلى غياب الضمير المهني لدى الموظفين.
- أغلب أفراد العينة نسبتهم 60% صرحوا بعدم وجود تنوع وظيفي في المؤسسة يسمح بالانتقال إلى وظيفة أحسن، وهذا ما يسبب لهم ضغوط رغم وجود المستوى والخبرة لكن لا يوجد وظائف كافية.
- يوجد من أفراد العينة نسبتهم 44,29% أكدوا أنهم لا يتمتعون بصلاحيات كافية لإنجاز العمل، وهذا ربما راجع إلى مستوى الوظيفة التي يعملون بها لا تسمح لهم بالعمل بكل راحة بل هنالك ضغوط من طرف الإدارة عليهم.
- أغلب أفراد العينة نسبتهم 70% صرحوا بعدم اعتماد المؤسسة على مبدأ الكفاءة في الترقية وهذا راجع ربما إلى وجود المحاباة والمحسوبية وعدم تطبيق القوانين.
- أغلب أفراد العينة نسبتهم 84,29% أكدوا أن الكفاءة تساعد على تحمل المسؤولية وهذا راجع إلى أن المؤهل العلمي والخبرة يساهمون على تحمل المسؤولية أم العكس يؤدي إلى انخفاض في المسؤولية.
- أغلب أفراد العينة نسبتهم 51,43% أكدوا أن الإجراءات الإدارية في المؤسسة معقدة، ربما يرجع إلى صعوبة القوانين أو الرؤساء وهذا يؤدي بالعامل إلى عدم فهمها وانخفاض المسؤولية في العمل.

- يوجد من أفراد العينة نسبتهم 35,71% أكدوا أن مستواهم الوظيفي لا يسمح لهم بالتخفيف من التعقيدات الإدارية هذا ما يسبب لهم الضغط في عملهم ويشعرهم بانخفاض المسؤولية اتجاه عملهم رغم قدرتهم على التخفيف منها.
 - أغلب أفراد العينة نسبتهم 17,14% صرحوا بأن العوامل التي تساعد الموظف على تحمل المسؤولية هي الأجور والحوافز، وهي في إجابات المبحوثين غير كافية في المؤسسة ميدان الدراسة.
- الجدول رقم (52): العلاقة بين الضغوط التنظيمية وانخفاض الشعور بالمسؤولية

K ² المحسوبة	K ² الجدولية	Σ	لا		نعم		الضغوط التنظيمية انخفاض الشعور بالمسؤولية	
			النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار		
5,57	3,84	%91,42	64	%94,11	32	%88,69	32	نعم
		%8,57	6	%5,89	2	%11,11	4	لا
		%100	70	%100	34	%100	36	Σ

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات المبحوثين

- عند حساب K² التي وجدناها تساوي K_c² = 5,57 في حين K_e² = 3,84 عند درجة الحرية 1 ومستوى الدلالة 0,05.
- حيث نلاحظ أن K² المحسوبة أكبر من K² الجدولية، ومنه نستنتج أنه توجد علاقة بين ضغوط العمل التنظيمية وانخفاض الشعور بالمسؤولية.
- ومنه الفرضية الجزئية الثالثة محققة بصفة ضعيفة والمتمثلة في "تؤدي الضغوط التنظيمية إلى انخفاض الشعور بالمسؤولية لدى موظفي المؤسسة".
- وهذا راجع إلى تناقض في إجابات المبحوثين نظرا إلى تخوفهم بالتصريح بأرائهم بصدق.
- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية العامة:

بعد مناقشة النتائج السابقة باستعراض النتائج العامة التي توصلنا إليها ومدى تحقق فرضيات البحث:

- حيث تبين لنا أن "يؤدي عبء العمل إلى خفض جودة العمل لدى موظفي المؤسسة" كما أن نسبته 91,43% صرحوا أن عملهم يحتاج الكثير من الانتباه والتركيز مما يسبب لهم الارتباك في العمل

بالإضافة إلى أن نسبة 67,14% صرحوا أنهم يشعرون بالتعب أثناء تأدية المهام مما يؤثر على جودة عملهم.

ومن جهة تبين لنا أن "تؤدي ضغوط بيئة العمل إلى حالة من التسبب لدى موظفي المؤسسة" ويرجع ذلك إلى أن الإمكانيات المتوفرة غير كافية لأداء العمل بالإضافة أن بيئة العمل من حيث التهوية والحرارة سيئة وعدم تقديم المؤسسة الحوافز المادية والمعنوية وأنهم يصابون بالتوتر مما يدفعهم بالتفكير بتغيير المؤسسة.

بالإضافة إلى ذلك تبين أن "تؤدي الضغوط التنظيمية إلى انخفاض الشعور بالمسؤولية" وذلك راجع إلى أن المؤسسة لا تعتمد على مبدأ الكفاءة وذلك بنسبة 70% وأن بعض الزملاء يستغلون الوظيفة لتحقيق منافع شخصية.

وفي ضوء ما سبق من خلال النتائج يمكن القول أن الفرضية العامة للدراسة قد تحققت وهذا بناء على تحقق نتائج الفرضية الجزئية بصفة ضئيلة الأولى والثانية والثالثة ومن هنا يمكن القول أن هنالك علاقة ارتباط وعلاقة عكسية بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة أي أنه كلما زادت نسبة ضغوط العمل تقل أخلاقيات المهنة لدى موظفي المؤسسة العمومية.

• النتائج العامة للدراسة:

من خلال الدراسة الميدانية أو النتائج المتحصل عليها من خلال نتائج الفرضيات الجزئية يمكن القول أن هنالك علاقة بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة لدى موظفي بلدية الميلية.

حيث تبين لنا يؤدي عبء العمل إلى خفض جودة العمل لدى موظفي المؤسسة وهذا ما حققته الفرضية الجزئية الأولى بصفة ضئيلة من خلال إجابات المبحوثين أن بعض الموظفين يضطرون للعمل خارج الدوام الرسمي وأن أغلبهم يحتاج للكثير من الانتباه والتركيز وأنهم يشعرون بالملل لتكرار نفس المهام بالإضافة إلى شعورهم بالتعب أثناء تأدية المهام كل هذا يؤثر على جودة العمل.

في حين أن الفرضية الجزئية التي مفادها تؤدي ضغوط بيئة العمل إلى حالة من التسبب لدى موظفي المؤسسة وهذا ما حققته الفرضية الجزئية بصفة ضئيلة حيث أن بيئة العمل من حيث الحرارة والتهوية سيئة وأن مكتبهم لا يتوفر على التجهيزات التكنولوجية وأن الإمكانيات غير كافية في المؤسسة ويشعرون

بالتعب والإرهاق مما يدفعهم إلى تغيير المؤسسة وقد صرحوا أن الأسباب التي تؤدي بهم إلى التسبب هو الضغط على الموظف.

كما أن الفرضية الجزئية "تؤدي الضغوط التنظيمية إلى انخفاض الشعور بالمسؤولية لدى موظفي المؤسسة" وهذا ما حققته الفرضية الثالثة بصفة ضئيلة، أن أغلب الموظفين صرحوا أن المستوى الوظيفي الذين يعملون فيه غير مناسب، وأن بعض الزملاء يستغلون الوظيفة لتحقيق منافع شخصية وكذلك المؤسسة لا تعتمد على مبدأ الكفاءة وأن الإجراءات الإدارية في المؤسسة معقدة، كل هذه الأسباب تؤدي بالموظف إلى التسبب في العمل.

وبالتالي يمكن القول أن الفرضية العامة محققة بناء على تحقق نتائج الفرضيات السابقة.

ومن خلال تحقق الفرضية العامة نتوصل إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة كما تبين أن هذه العلاقة هي علاقة عكسية كلما زادت ضغوط العمل كلما أدى ذلك إلى انخفاض أخلاقيات المهنة.

ثانياً: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

سنحاول في هذا الجزء من مراحل البحث بعد أن تطرقنا إلى تحليل وتفسير البيانات الميدانية واستخلاص النتائج وتحليلها في ضوء الفرضيات أن نستعرض نتائج الدراسة الحالية ومقارنتها مع نتائج الدراسات السابقة التي أجريت في بيئات وأزمنة مختلفة بالإضافة إلى التطرق إلى الإجراءات المنهجية في كل دراسة.

من حيث المنهج:

تتشابه الدراسات السابقة من حيث المنهج مع دراستنا الحالية حيث اعتمدت كل الدراسات السابقة على المنهج الوصفي لأنه المنهج الملائم مع هذا النوع من المواضيع المطروحة في الدراسات الحالية من بينها دراستنا "ضغوط العمل و علاقتها بأخلاقيات المهنة".

من حيث وسائل جمع البيانات:

يستخدم الباحث في بحثه العلمي مجموعة من الوسائل والأدوات المنهجية من الحصول على بيانات ميدانية وذلك حسب ما يراه مناسب لطبيعة موضوعه، وما يضمن له جمع أكبر قدر من المعطيات من ميدان الدراسة.

اعتمدت دراسة كل من "زروقي يحيى" و"مانع صبرينة" و"عبد القادر سعيد بنات" و"جون وايت وزملائه" و"أسامة خليل الزناتي" و"المعتصم بالله هاني على أبو الكاس" و"Holmquist" على الاستبانة بينما دراسة "بودراع أمينة" على الاستمارة والمقابلة في حين دراسة "خميسي بسمة" استعملت الاستبيان والملاحظة والمقابلة والوثائق والسجلات مما يتشابه مع الدراسة الحالية.

من حيث العينة:

نجد في أي بحث علمي أن الباحث يعتمد على العينة إذا كان مجتمع الدراسة كبير أما إذا كان مجتمع البحث صغير فهو يلجأ إلى أسلوب الحصر الشامل كما جاء في دراستنا الحالية.

حيث اعتمدت دراسة "خميسي بسمة" و"زروقي يحيى" على العينة العشوائية بينما دراسة "أسامة خليل الزناتي" على المسح الشامل، بينما دراسة "عبد القادر سعيد بنات" فكانت مكونة من 85 موظف ودراسة "جون وايت وزملائه" اعتمدت 85 موظف.

من حيث النتائج:

أما من حيث النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية فنجدها تتفق مع بعض الدراسات السابقة: حيث توصلت دراسة "خميسي بسمة" بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ" التي توصلت من خلالها إلى أن الحرارة المرتفعة ومستوى الضجيج وقلة التهوية كل هذا يؤثر على تركيز العمال أثناء أدائهم عملهم ونتائج هذه الدراسة تتفق مع نتائجنا تقريبا حيث أن الظروف الفيزيائية تؤثر على العمال أثناء أداء عملهم.

كما تتفق دراسة "مانع صبرينة" حيث أكدت دراستها أن الأساندة يتعرضون لجملة من الضغوط التي تقف حائلا بينه وبين المستوى المطلوب للأداء، بالإضافة إلى أن مصادر الضغوط انخفاض الأجر وما يترتب عليه من مشاكل في السكن والنقل وتلبية الحاجات وكذلك عبء العمل وقلة فرص التدريب وغياب

التحفيزات المادية والمعنوية وتعدد الأدوار كل هذه مصادر لضغوط العمل وهذه النتائج تتفق مع نتائج دراستنا الحالية.

أما دراسة "عيسى إبراهيم المعشر" تتعارض مع دراستنا من حيث أن الأجور والمكافآت تتناسب مع الجهد المبذول.

دراسة "كوزال جين ورواير بيكول وآخرون" فقد تقاطعت مع دراستنا أن عبء العمل ونقص الإمكانيات والعلاقة مع الزملاء تعتبر من مصادر الضغوط المهنية وهذا ما يتفق مع نتائج دراستنا الحالية.

دراسة "بودراع أمينة" حيث توصلت إلى نتائج أن هنالك علاقة إيجابية بين الالتزام بأخلاقيات الأعمال وأداء العاملين وهذا ما توصلنا إليه في دراستنا الحالية.

دراسة "زروقي يحيى" حيث توصلت إلى نتائج أن أخلاقيات المهنة تؤثر على علاقة الموظف وعلى سلوكه، وتؤثر أيضا على رضا العامل فقد تقاطع مع دراستنا أن العلاقة بين الموظفين وتبادل المعلومات يساهم في زيادة جودة العمل وهذا دليل على رضا الموظفين.

دراسة "أسامة خليل الزناتي" اتفقت مع دراستنا الراهنة في كون كلتاهما يهدفان إلى معرفة مدى تطبيق أخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية، بجانب الاعتماد على أسلوب الحصر الشامل وتختلف مع دراستنا الحالية من حيث أفراد العينة حيث عينتنا أغلبها إناث، أما عينتها أغلبها ذكور.

أما دراسة "المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس" فقد توصلت إلى أن هنالك التزام عاملين لممارسة أخلاقيات المهنة وهو ما توصلنا إليه في دراستنا حيث أن بعض الموظفين يقومون بالالتزام بأخلاقيات المهنة.

ثالثاً: مناقشة النتائج في ضوء النظرية السوسولوجية:

بعد التطرق إلى تفسير النتائج في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة لتوضيح العلاقة بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة، سيتم التطرق إلى مدى تطابق هذه الدراسة مع أساسيات النظرية التي تناولناها في الجانب النظري:

نظريات ضغوط العمل:

- النظرية الجسمية: يلاحظ من خلال النتائج المتوصل إليها أن طبيعة العمل تفرض على العمال التركيز وبدل جهد كبير مما يسبب لهم التعب والإرهاق نتيجة المثيرات والاستجابات التي يقوم بها الجسم حيث تشعره بالضغط والتعب والإرهاق وهذا ما يجعله محبط وينقص من دافعيته للعمل وهذا ما جاءت به النظرية الجسمية أن الضغوط هي استجابة جسمية غير محددة لمثيرات وعناصر البيئة المحيطة.
- النظرية الاجتماعية: يلاحظ من خلال النتائج المتوصل إليها أن الموظفين خلال فترة عملهم يسعون إلى تكوين علاقات جيدة مع المرؤوسين والمشرفين وحتى الزملاء وأن الشعور بالضغط في بعض الأحيان نتيجة إلى التحيز لبعض الموظفين وترقيتهم مما يسبب الشعور بالظلم وعدم العدالة وهذا ما يسبب لهم الضغط وهذا ما جاءت به النظرية أن وجود ضواغط في البيئة الاجتماعية تسبب له الشعور بالضغط وهذا يؤدي إلى عدم التوافق أو الاغتراب أو الشعور بالظلم وعدم التكيف.
- النظرية النفسية السلوكية: ان الضغوط الموجودة في بيئة عمل الموظف من نقص الإمكانيات وعدم وجود حوافز مادية ومعنوية مع الشعور بالتعب أثناء تأدية المهام وغيرها من الضغوط تؤثر على نفسية العامل مما يؤدي إلى نقص الالتزام في العمل والتسبب في غالب الأحيان وهذا ما جاءت به النظرية أن الضغوط ناتجة عن مشاعر التوتر وهي استجابة تظهر لوجود مثيرات وأن هذه الضغوط يمكن تعلمها أو اكتسابها.
- نظرية التوافق: يتعرض العاملون لضغوط كلما زاد حجم التنظيم وعدم توفير الإمكانيات بالإضافة إلى مثيرات البيئة المحيطة بالتنظيم والحاجة إلى استعمال التكنولوجيا وغيرها من الأشياء التي تسبب ضغوط للعمال عند عدم توفرها مما يؤثر على أدائه في المؤسسة وهذا ما جاءت به نظرية التوافق

أن حجم التنظيم والتكنولوجيا والبيئة المحيطة كلها عوامل تؤثر على كفاءة المؤسسة وتزيد الضغوط مما يؤدي إلى الحاجة إلى المرونة والتخصص.

- نظرية "هانز سيللي": من خلال النتائج التي توصلنا إليها أن العمال نتيجة الضغوط الملقاة على الموظفين يدفعهم إلى تغيير المؤسسة أي أن لكل فعل رد فعل وهذا ما جاءت به نظرية "هانز سيللي" أي الموظف عند تعرضه لضغوط باستمرار يزيد من استنزاف طاقته في التغلب عليها.

نظريات أخلاقيات المهنة:

- نتائج الدراسة مقابل ما جاءت به نظرية الحقوق والواجبات، ويلاحظ من خلال النتائج المتوصل إليها أن العمال ينشأون ويقدمون اقتراحات من أجل خطط المستقبل ويتصلون برؤسائهم بسهولة بالإضافة لمنحهم الصلاحيات للقيام بعملهم وبالتالي فالمؤسسة العمومية تمنح الموظفين الحقوق لممارسة مهامهم مقابل القيام بواجباتهم وتحمل مسؤولياتهم اتجاه العمل وهذا ما جاءت به نظرية الحقوق والواجبات أنها تعطي الحرية للأفراد للدفاع عن أنفسهم مقابل القيام بواجباتهم.
- نتائج الدراسة مقابل ما جاءت به نظرية العدالة: ويلاحظ من خلال النتائج المتوصل إليها أن فئة كبيرة من العمال قالت أن المؤسسة لا تعتمد على مبدأ الكفاءة في الترقية وهذا منافي لما جاءت به نظرية العدالة حيث قالت أن الأفراد لا يتعاملون بشكل مختلف بالاستناد إلى خصائص محددة، إلا أن المؤسسة تمارس القوانين على عمالها دون استثناء وتعرضهم للعقوبات وهذا ما جاء في نظرية العدالة.
- نظرية المنفعة: العمال في المؤسسة يبذلون جهدهم في العمل من أجل الحصول على المكافآت أو زيادة في الأجر أو الترقية في العمل والمؤسسة من خلال إتاحتها فرص الترقية للعمال تسعى من خلاله تجعلهم يعملون أكثر من أجل تحقيق نتائج جيدة في العمل وهذا ما جاءت به نظرية المنفعة فالعمل الأخلاقي هو العمل الذي يحقق أكبر منفعة ممكنة للمجتمع ككل.
- نتائج الدراسة ما جاءت به النظرية التجريبية: إن العمال متفوقون مع زملائهم بحكم سنوات العمل التي قضاها مع بعض وبحكم علاقات التعاون والتشاور المتبادل بينهم، وأن التجارب التي مرت على عمال المؤسسة ساهمت بشكل كبير في تكوين سلوكيات أخلاقية كالتفاهم والتشاور.
- وهذا ما جاءت به النظرية التجريبية تقوم على أن الأخلاق تنشق من التجربة الإنسانية وهي أساس ترسيخ السلوك الأخلاقي وغير الأخلاقي.

- نتائج الدراسة ما جاءت به نظرية الحدس: من خلال دراستنا الحالية تبين أن الترقية في المؤسسة تقوم على طرق غير أخلاقية إذ لم تنتفع الطرق القانونية يتجهون إلى الرشوة والمحسوبية مما يدفع إلى عدم وجود مساواة بين العمال وهذا ما يتفق مع نظرية الحدس أن سوء التصرف الأخلاقي يرجع إلى عدة عوامل.

رابعاً: القضايا التي تثيرها الدراسة

لقد لخصت بنا الدراسة علاقة ضغوط العمل بأخلاقيات المهنة ببلدية الميلية -مركز- إلى طرح بعض التساؤلات والقضايا الجديدة بالدراسة مستقبلاً ونختصرها في ما يلي:

- آثار ضغوط العمل على مستوى الأداء.
- علاقة الحوافز بالأداء.
- دور بيئة العمل الملائمة في ترسيخ أخلاقيات المهنة.
- علاقة ضغوط العمل بالاعتراب الوظيفي.
- علاقة أخلاقيات المهنة بسلوك المورد البشري.

خامساً: اقتراحات و توصيات الدراسة:

انطلاقاً من هدف الدراسة الأساسي وهو معرفة العلاقة بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة، وبناء على النتائج المتحصل عليها من الملاحظات وتحليل بيانات النتائج التي تحصلنا عليها من الدراسة الميدانية ببلدية الميلية -مركز- يمكننا الخروج بمجموعة من التوصيات والاقتراحات التي نرجو من المعنيين أخذها بعين الاعتبار:

- تحسين ظروف العمل الفيزيائية والاجتماعية والنفسية، وتوفير مختلف الوسائل والإمكانيات الضرورية للعمل.
- ضرورة زيادة الأجر وتفعيل القوانين والحد من مظاهر الرشوة والمحسوبية.
- ضرورة الاهتمام بالتكوين المتخصص للموظفين، وكيفية التعامل مع الموظفين.
- ضرورة الاهتمام بترسيخ مبادئ وقواعد أخلاقيات المهنة بين الموظفين.
- وضع مهام محددة تتناسب مع قدرات الموظفين للحد من عبء العمل.

- التعامل مع ضغوط العمل بهدف التقليل منها.
- ضرورة المشاركة في اتخاذ القرارات بين الموظفين من أجل مناقشة كل القضايا.
- وضع رقابة على الموظفين والمشرفين من أجل التخفيف من استغلال الوظيفة لمنافعهم الشخصية.
- ضرورة الاعتماد في الترقية على مبدأ الكفاءة والخبرة والأقدمية أي وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة والنظرية السوسولوجية مع اقتراح القضايا التي تثيرها الدراسة والتوصيات، حيث حاولنا إيجاد العلاقة بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية لبلدية الميلية -مركز- باستعمال منهج الحصر الشامل وأدوات المنهجية استمارة والملاحظة والمقابلة والوثائق والسجلات، وذلك من أجل جمع المعلومات وتحليلها واستخلاص النتائج التي توصلنا إليها وملاحظات يمكن أن تكون منطلقا هاما لدراسات أكثر عمقا.

الختامة

خاتمة:

حاولت هذه الدراسة تقديم طرح سوسيولوجي حول ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة حيث يتضح من خلال هذه الدراسة من جانبها النظرية والميداني حيث يعد ضغوط العمل من أهم القضايا التي دارت حولها نقاشات عديدة لكثرة الأسباب التي تؤدي إلى حدوثها ولقد حاولنا في هذه الدراسة الكشف عما إذا كانت هنالك علاقة بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة.

حيث أن في الجانب النظري من دراستنا قمنا بإبراز الأسباب وأهمية وأهداف التي أدت بنا إلى دراسة هذا الموضوع مع إبراز وعرض المفاهيم المتعلقة بضغوط العمل وأخلاقيات المهنة ومختلف العناصر المرتبطة بهما قد توصلنا مبدئياً إلى أن ضغوط العمل لا يرجع مصدرها أو مسبباتها واحدا بل هي مزيج من عدة أسباب منها زيادة العبء الوظيفي وعدم وضوح المسؤوليات والتعارض في الأدوار المطلوبة، بالإضافة إلى أن أخلاقيات المهنة الموجودة لدى كل موظف تتأثر ببيئة العمل.

أما الجانب الميداني الذي أجريناه ببلدية الميلية -مركز- والذي قمنا بإجراء التحاليل الكمية والكيفية التي اعتمدنا عليها في تحليل مؤشرات الفرضيات التي تم صياغتها.

وقد توصلنا إلى صدق الفرضية الجزئية الأولى محققة بصفة ضئيلة والتي تمثلت في "يؤدي عبء العمل إلى خفض جودة العمل لدى موظفي المؤسسة" وهذا راجع إلى زيادة أعباء العمل وضيق الوقت مما يؤدي به إلى الشعور بالتعب والإرهاق مما يؤثر على جودة عملهم، أما الفرضية الثانية "تؤدي ضغوط بيئة العمل إلى حالة من التسبب لدى موظفي المؤسسة" وهي فرضية محققة بصفة ضئيلة لأننا وجدنا أن نسبة بيئة العمل متوسطة بالإضافة إلى عدم توفير الإمكانيات اللازمة للعمل ونقص الحوافز والأجر كل هذا يؤثر على التزام الموظف في عمله، أما الفرضية الثالثة والتي تم التحقق من صدقها مفادها "تؤدي الضغوط التنظيمية إلى انخفاض الشعور بالمسؤولية لدى موظفي المؤسسة" ويرجع ذلك إلى أن أغلب الموظفين لديهم تعليم جامعي والمستوى الوظيفي غير مناسب بالإضافة إلى عدم اعتماد المؤسسة على مبدأ الكفاءة في الترقية مما أدى إلى أن الموظفين يستغلون الوظيفة لمصالحهم الشخصية كل هذا يؤدي إلى التسبب في المؤسسة.

ومن خلال هذه الدراسة الميدانية التي أجريت ببلدية الميلية -مركز- تمكنا للخروج ببعض النتائج:

- يؤدي عبء العمل إلى خفض جودة العمل لدى موظفي المؤسسة.
- تؤدي ضغوط بيئة العمل إلى حالة من التسبب لدى موظفي المؤسسة.
- تؤدي الضغوط التنظيمية إلى انخفاض الشعور بالمسؤولية لدى موظفي المؤسسة.

وعليه يمكن القول أن دراستنا مجرد محاولة إلى لفت الانتباه للطلبة والباحثين في ميدان علم الاجتماع التنظيم والعمل من أجل البحث المعمق في موضوع ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة وإجرائها في مختلف المؤسسات العمومية والخاصة.

قائمة المصادر والمراجع

الكتب:

- 1- أحمد إبراهيم عبد التواب: أصول البحث العلمي في علم القانون ومفترضاته ومصادره، دار الجامعة الجديدة، 2009.
- 2- أحمد جاد عبد الوهاب: دراسة سلوك الأفراد والجماعات داخل منظمات الأعمال، المكتبة العصرية بالمنصورة، مصر، 2003.
- 3- أحمد ماهر: السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007.
- 4- ثابت عبد الرحمن ادريس: كفاءة و جودة الخدمات اللوجستية، دار الجامعة، الإسكندرية، 2006.
- 5- جمال معتوق: منهجية العلوم الاجتماعية والبحث الاجتماعي، دار الكتاب الحديث، القاهرة، ط4، 2012.
- 6- حريم حسين: السلوك التنظيمي "سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال"، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- 7- حسن صادق حسن دلح عبد الله: ضغوط العمل (مصادرها ومسبباتها وآثارها) ضغوط وصراعات العمل، المنظمة العربية للتنمية، 2006.
- 8- حسين أحمد طرونة، توفيق صلاح عبد الهادي: الرقابة الإدارية، المفهوم والممارسة، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 9- حسين حريم: إدارة الموارد البشرية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013.
- 10- حنا نصر الله: مبادئ إدارة الوقت، دار التقدم العلمي، عمان، ط2، 2005.
- 11- رشيد زعواتي: تدريبات على المنهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، ط1، الجزائر.
- 12- زكي راتب غوشيه: أخلاقيات الوظيفة في الإدارة العامة، مطبعة التوفيق، ط1، 1983.
- 13- زكي زكريا مطلق الدوسري وأحمد علي صلاح: إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات الأعمال الألفية الثانية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2009.
- 14- سالم سماح سالم: البحث الاجتماعي (أساليب مناهج إحصاء)، دار الثقافة، عمان، ط1، 2012.

- 15- سعد مقدم: الوظيفة العمومية بين التطور والتحول من منظور تسيير الموارد البشرية وأخلاقيات المهنة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010.
- 16- سليم بطرس جلدة: الاستراتيجية الحديثة لإدارة الأزمات، دار الرابطة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2011.
- 17- سمراء أنوار حسين: قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد36، 2013.
- 18- سهيلة محمد عباس: إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2003.
- 19- الشريف محمد عبد الله: مناهج البحث العلمي، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، 1996.
- 20- صلاح الدين شروخ: منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2003.
- 21- صلاح الدين عبد الباقي: السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، شارع زكريا غنيم، الإسكندرية، 2001.
- 22- صلاح الدين عبد الباقي: مبادئ السلوك التنظيمي، دار الجامعة، الإسكندرية، 2005.
- 23- صورية شرفاوي: المسؤولية وأحكامها من خلال الكتاب و السنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم أصول الدين، كلية العلوم الإسلامية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2017.
- 24- طارق طه: السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والأنترنت، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007.
- 25- طاهر محسن الغالبي ونعمة عباس الخفاجي: نظرية المنظمة مدخل تصميم، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2013.
- 26- طاهر محسن منصور الغالبي وآخرون: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- 27- طاهر محسن منصور الغالبي، صلاح مهدي: المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال والمجتمع، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2005.
- 28- عامر عوض: السلوك التنظيمي الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008.
- 29- عبد الناصر جندلي: تقنيات ومناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر.

- 30- عثمان عمر بن ناصر: مفاهيم أساسية في علم الاجتماع والعمل الاجتماعي، الكتب الوطنية، بن غازي، 2002.
- 31- عثمان فريد رشيد: التدريب المهني، دار اليازة للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
- 32- علي عربي: أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، دار الطباعة، قسنطينة، ط2، 2009.
- 33- عمار بوحوش، محمد محمود الديبان: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2005.
- 34- عمر خيرى، محمد الدين: علم الاجتماع (الموضوع و المنهج)، دار مجدلاوي، عمان، 1999.
- 35- عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة (بعد استراتيجي)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
- 36- فايزة أنور شكري: القيم الأخلاقية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2009.
- 37- كامل محمد المغربي: أساسيات البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الثقافة، عمان، 2009.
- 38- كمال عبد الحميد الزيات: العمل وعلم الاجتماع المهني (الأسس النظرية والمنهجية)، دار الغريب للنشر والتوزيع، القاهرة-مصر، 2001.
- 39- مأمون سلمان الداركة: إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، الأردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، 2008.
- 40- محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب: الرضا والولاء الوظيفي، دار زمزم ناشرون وموزعون، عمان-الأردن، 2011.
- 41- محمد اسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005.
- 42- محمد اسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007.
- 43- محمد البوسواري: المسؤولية المدنية، مطبعة الأشراف تاسيلا أكادير، جامعة بن زهر، ط2، 2008.

- 44- محمد الصرفي: السلوك الإداري والعلاقات السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية، دار الوفاء لندنيا الطباعة و النشر، الإسكندرية-مصر، 2006.
- 45- محمد سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
- 46- محمد شفيق: البحث العلمي (الأسس-الإعداد)، المكتب الجامعي، د.ب، 2018.
- 47- محمد عابد الجابري: قضايا الفكر المعاصر، مركز الدراسات الوحدة العربية، بيروت، 2007.
- 48- محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1999.
- 49- محمود سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، ط3، 2005.
- 50- مسلم علاوي التبلي: التوجيهات والمفاهيم الحديثة في الإدارة، دار اليازوري العلمية، ط1، 2013.
- 51- معن محمود عياصرة ومروان محمد بن أحمد: إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2008.
- 52- مهدي سعد عبد الستار المهداوي: الجوانب الأخلاقية والمهنية لتكنولوجيا المعلومات، مؤسسة الورق، عمان، 2009.
- 53- ناصر قاسمي: دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم و العمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 2011.
- 54- ناصر محمد العديلي: الرضا الوظيفي، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1981.
- 55- نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة- مصر، 2005.
- 56- نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة و مسؤولية الأعمال في شركة الأعمال، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- 57- نداء محمد الصوص: السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2008.

- 58- نغم إبراهيم الظاهر: الإدارة الفعالة للوقت، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، بيروت، 2003.
- 59- وائل عبد الرحمن التل، عيسى محمد قحل: البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2007.
- 60- ولد باحمو سمير هيري آسيا: التزام المدقق بأخلاقيات المهنة و أثره على فعالية التدقيق الخارجي، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد6، العدد2، 2020.
- 61- وليد خلف الله دياب: أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2014.

المعاجم و القواميس:

- 1- أحمد زكي بدوي مصطلحات العلوم الاجتماعية (انجليزي- فرنسي- عربي)، مكتبة لبنان ساحة رياض الصلح، بيروت، 1986.
- 2- جميل صليبا: المعجم الفلسفي (بالألفاظ العربية والفرنسية والانجليزية واللاتينية)، ج2، دار الكتاب اللبناني، لبنان، 1982.
- 3- جوزيف إلياس: المجاني المصور، دار المجاني، 2000.
- 4- حسين شحاتة وزينب النجار: معجم المصطلحات التربوية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، ط1، 2003.
- 5- طارق الشريف يونس: معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبة والأنترنترنت، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- 6- عبد المنعم الحنفي: المعجم الشامل لمصطلحات الفلسفة (عربي-إنجليزي-فرنسي)، مكتبة مديولي القاهرة، 2000.
- 7- فاروق مداس: قاموس مصطلحات علم الاجتماع، دار المدني، 2003.
- 8- مجاني طالب: دار المجاني، بيروت، ط5، 2001.
- 9- مجد الدين محمد بن يعقوب: قاموس المحيط، دار الحديث، القاهرة، 2008.
- 10- مجد الدين محمد بن يعقوب: قاموس المحيط، مؤسسة الرسالة، 2005.
- 11- معجم الكافي- فرنسي- عربي: دار الأصالة للنشر والتوزيع، ط2، 2008م.

12- معجم لسان العرب-عربي-فرنسي: دار البرهان، القاهرة، 2007.

الأطروحات و الرسائل الجامعية:

- 1- ابن خرور خير الدين: علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة محمد خيضر-بسكرة، 2010/2011.
- 2- أسامة محمد خليل الزناتي: دور أخلاقيات المهنة في تقرير المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة، جامعة الأقصى، 2014.
- 3- خميسي بسمة: ضغوط العمل و علاقتها بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل، الجزائر، 2014/2015.
- 4- زروقي يحيى: أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة أبي قايد، تلمسان-الجزائر، 2017.
- 5- سليمان بن سلام بن خليل الرومي: درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة، رسالة ماجستير في أصول التربية، إدارة تربوية، كلية التربية في الجامعة الإسلامية، غزة، 2004.
- 6- لبنى زياد خالد الساكت: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الأردنية، مذكرة ماجستير في الإدارة، تخصص كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، 2014.
- 7- معاد لعبيدي: أثر المؤسسات الأخلاقية الخاصة المزيج التسويقي على اتجاهات المستهلكين، أطروحة دكتوراه، أكاديمية العربية للعلوم المصرفية، 2010.
- 8- المعتصم بالله هاني علي أبو كاس: أخلاقيات المهنة و دورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع، رسالة ماجستير، تخصص إدارة وقيادة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى بغزة، 2015.

9- ناقوص عبلة: ضغوط العمل و تأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى موظف دراسة ميدانية لعينة من موظفي مقر بلدية ورقلة، رسالة ماجستير، قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا، تخصص تنظيم وعمل، ورقلة، 2014.

10- يزن رزق محمود قاسم: أثر تمكين العاملين في التخفيف من ضغوط العمل في مستشفى الملك المؤسس عبد الله جامعي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة البيت، 2019.

المقالات و المجلات:

- 1- أساري فخري عبد اللطيف: أثر أخلاقيات الوظيفة في التقليل من فرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 29، 2006.
- 2- بحطاش وفاء: ثقافة المنظمة كمحدد لترسيخ وتعزيز أخلاقيات العمل على مستوى المنظمة، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 4، العدد 02، 2014.
- 3- حسن أحمد الطعاني: مصادر ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية (أساسية وثانوية) في محافظة الكرك من وجهة نظرهم، مجلة جامعة دمشق، المجلد 21، العدد الثاني، 2005.
- 4- سليمان أحمد عبد الرزاق: المعلوماتية وعلاقتها بأخلاقيات الوظيفة العامة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد 7، العدد 24، القاهرة، 2000.
- 5- العنزري سعد، نغم نعمة حسين: المنطق في فلسفة السلوك الأخلاقي بمنظمات الأعمال، مجلة اقتصادية وإدارية كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، مجلد 15، العدد 15.
- 6- فريد بوغازي: تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، العدد 11، 2015.

قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

استمارة بحث بعنوان



ضغوط العمل وعلاقتها بأخلاقيات المهنة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الأستاذة

أ/ سرار شفيقة

من إعداد الطالبتين

• كنار نزيهة

• كنار خيرة

المطلوب: وضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة لإجابتم:

إن هذه المعلومات سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

شكرا لتفهمكم وحسن تعاونكم

الموسم الجامعي 2021-2022

قائمة الملاحق

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- العمر: أقل من 20 سنة من 20 إلى 30 سنة من 31 إلى 40 سنة
من 41 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة
- 3- المؤهل العلمي: متوسط ثانوي تقني سامي جامعي
- 4- الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج أرمل مطلق
- 5- الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 15 سنة
من 15 إلى 25 سنة من 25 سنة فما فوق
- 6- الراتب الشهري: أقل من 20000 من 20000 إلى 3000
من 30000 إلى 40000 من 40000 إلى 50000
من 50000 فأكثر

المحور الثاني: يؤثر عبء العمل على وجود العمل

- 7- هل تتلقى الأوامر للقيام بأعمال متعددة متناقضة من عدة رؤساء؟ نعم لا
- 8- هل تضطر للعمل خارج الدوام الرسمي؟ نعم لا أحيانا
- 9- هل يحتاج عمالك للكثير من الانتباه والتركيز؟ نعم لا
- في حالة الإجابة "نعم" يسبب لك:
- ارتباك في العمل
- عدم الدقة في العمل
- الإخفاق في تحقيق الأهداف
- 10- هل تتلقى أوامر متعارضة من نفس المشرف في العمل؟ نعم لا
- 11- هل تكلف بأعمال تفوق مستوى مهاراتك؟ نعم لا أحيانا
- 12- هل تشعر بالملل لتكرار نفس المهام؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة بنعم هل يؤثر ذلك على جودة العمل لديك؟ نعم لا
- 13- هل تعاني بصعوبة في فهم طبيعية عمالك مما يؤثر في جودة عمالك؟ نعم لا

قائمة الملاحق

14- هل وقت العمل المخصص يسمح بأداء كل ما هو مطلوب منك؟ نعم لا

- إذا كانت الإجابة بـ "لا" يؤدي ذلك إلى:

توتر الأعصاب قلة الانتباه اللامبالاة في العمل

15- هل تشعر بالتعب أثناء تأدية مهامك مما يؤثر على جودة أدائك؟ نعم لا

16- هل حصولك على وقت الراحة أطول أثناء الدوام يزيد من جودة أدائك؟ نعم لا

17- هل المشاركة في اتخاذ القرارات تحقق الارتقاء في العمل؟ نعم لا

18- هل تعتقد أن التكنولوجيا تزيد من شفافية العمل الإداري؟ نعم لا

19- حسب رأيك ما هي أسباب تدني مستوى الجودة في العمل داخل المؤسسة؟

.....
.....

المحور الثالث: تؤثر ضغوط بيئة العمل على الالتزام

20- هل المؤسسة التي تعمل فيها قريبة من مكان إقامتك؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة "لا" هل تؤثر على احترام وقت العمل؟ نعم لا

21- ما هو تقييمك لبيئة العمل من حيث:

الإضاءة: جيدة حسنة متوسطة

التهوية: حسنة متوسطة سيئة

الحرارة: حسنة متوسطة سيئة

الضوضاء: جيدة حسنة متوسطة

22- هل ترى بأن بيئة العمل مناسبة لالتزام الموظف بعمله؟ نعم لا

23- هل تلتزم بإنجاز معاملات الموظفين في الوقت المحدد؟ نعم لا

- في حالة الإيجابية بـ "لا"

..... لماذا؟

24- هل تقدم مؤسستك الحوافز المادية والمعنوية؟ نعم لا

- إذا كانت الإجابة بـ نعم هل هي؟ كافية غير كافية

قائمة الملاحق

- 25- هل تعتقد ارتفاع الأجر يزيد الالتزام بالأمانة في العمل؟ نعم لا
- 26- هل عملية الاتصال مع رؤساءك جيدة؟
نعم لا أحيانا
- 27- كيف هي علاقتك بزملائك في العمل؟ حسنة عادية سيئة
- 28- ما نوع القيادة السائدة من مؤسستكم :
- قيادة ديمقراطية
- قيادة استبدادية
- قيادة متسببة
- 29- كيف يتم الاتصال برؤسائك في العمل؟ بسهولة عادية صعوبة الاتصال
- 30- هل تلتزم بالحفاظ على أسرار عملك وعدم نشرها؟ نعم لا
- 31- هل التوتر أثناء أداء عملك يدفعك بالتفكير في:
تغيير المهام تغيير المؤسسة طلب التقاعد أخرى
- 32- هل الامكانيات المتوفرة كافية لأداء عملك؟ نعم لا
- في حالة الإجابة بـ "لا" هل يؤثر عليك من حيث:
- التعب والإرهاق
- الشعور بالقلق
- ارتكاب الخطأ
- 33- هل يتوفر مكتبك بتجهيزات تكنولوجيا تساعد على الالتزام بعملك؟ نعم لا
- 34- هل تعتقد أن التجهيزات التكنولوجية خفف عليك اعباء عملك؟ نعم لا
وهل يؤدي ذلك إلى زيادة الالتزام بالعمل؟ نعم لا أحيانا
- 35- هل هناك تشاور متبادل بين الرؤساء والموظفين من أجل تنفيذ خطط العمل؟
نعم لا أحيانا
- 36- في رأيك ما هي الأسباب التي تؤدي إلى التسبب في العمل لدى الموظف؟

قائمة الملاحق

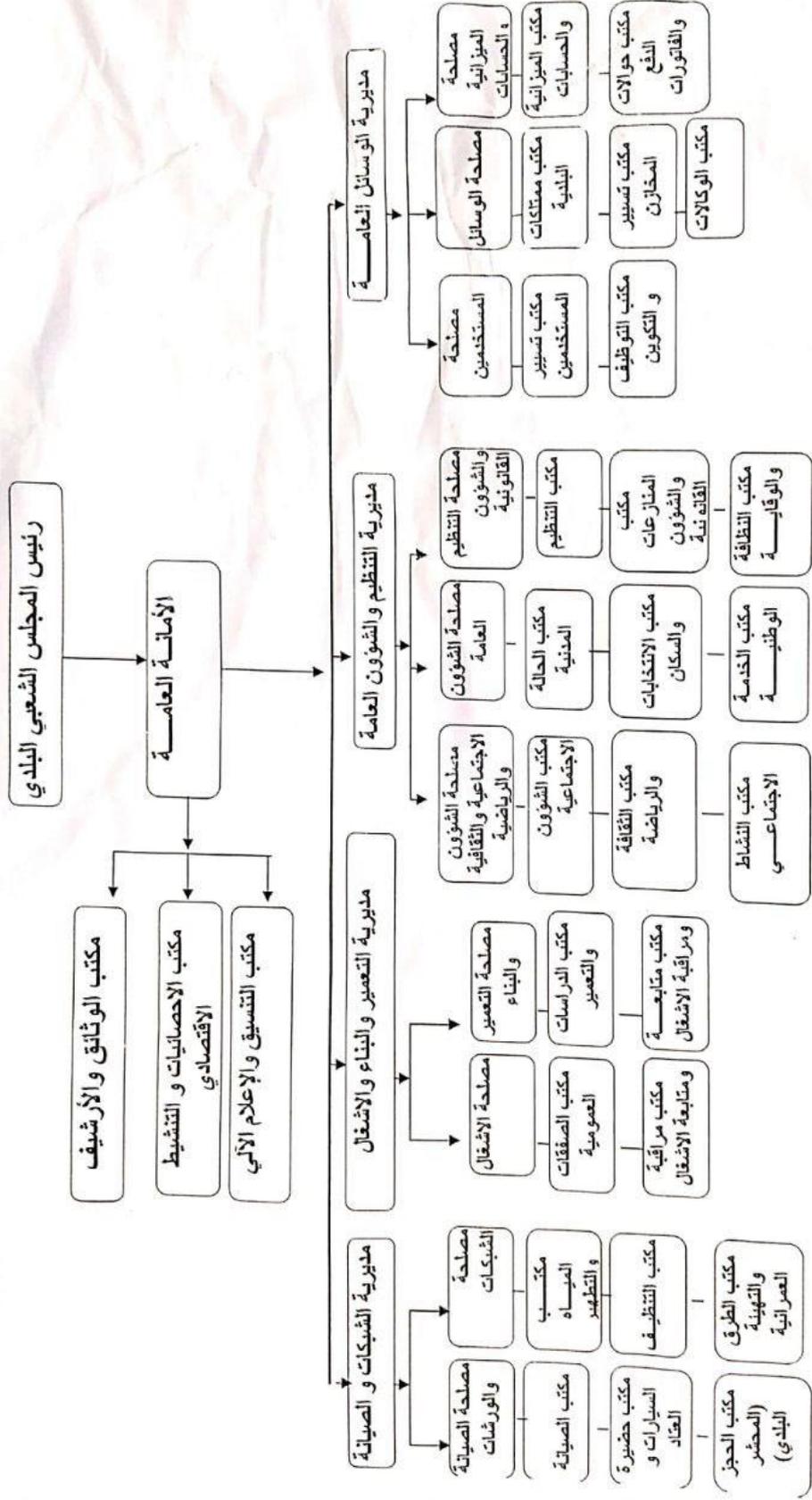
المحور الرابع: تؤثر الضغوط التنظيمية

- 37- هل تشعر بأن المستوى الوظيفي الذي تعمل فيه في الوقت الحالي مناسب؟ نعم لا
- 38- هل تشعر بأنك متكيف مع وظيفتك الحالية؟ نعم لا
- 39- هل مشاركة الموظف في اتخاذ القرارات يساعدهم على تحمل مسؤولياتهم؟ نعم لا
- في حالة الإجابة بنعم يؤدي ذلك إلى:
- الانضباط في العمل
- تأدية المهام على اكمل وجه
- التقيد بإجراءات العمل
- أخرى
- 40- هل تعتقد أن بعض الزملاء يستغلون الوظيفة لتحقيق منافع شخصية؟ نعم لا
- 41- هل يوجد تنوع وظيفي في مؤسستك يسمح لك بالانتقال إلى وظيفته أحسن؟ نعم لا
- 42- هل تتمتع بصلاحيات كافية لإنجاز عملك؟ نعم لا
- 43- هل تعتمد الترقية في مؤسستك على مبدأ الكفاءة؟ نعم لا
- 44- هل تعتقد أن الكفاءة تساعد على تحمل المسؤولية؟ نعم لا
- 45- هل تعتقد أن الإجراءات الإدارية في مؤسستك معقدة؟ نعم لا
- 46- هل مستواك الوظيفي يسمح لك بالتخفيف في التعقيدات الإدارية؟ نعم لا
- 47- في رأيك ما هي العوامل التي تساعد الموظف على تحمل المسؤولية

قائمة الملاحق

قائمة الأساتذة المحكمين

التخصص	الرتبة	اسم الأستاذ
علم الاجتماع	أستاذ محاضر أ	بوحدوني توفيق
علم الاجتماع	أستاذة محاضر أ	ميلاط صبرينة
علم الاجتماع	أستاذة محاضرة ب	لزغد راضية



الهيكل التنظيمي لبلدية المييلة لسنة 1999

قائمة الملاحق

- حسب قانون K^2 :

$$-x^2 = \frac{N \times C^2}{1 - C^2} \quad , \quad c = \sqrt{\frac{A - 1}{A}} \quad , \quad A = \frac{\text{مربع الخلية } \Sigma}{\text{مجموع الصف} \times \text{مجموع العمود}}$$

$$d f = (\text{عدد الصف} - 1) (\text{عدد العمود} - 1)$$

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة:

تعتبر ظاهرة أخلاقيات المهنة من المواضيع التي أصبحت مركز اهتمام المؤسسات في الوقت الراهن نتيجة لما تشهده هذه المؤسسات من نقص أو تدني مستوى أخلاقيات المهنة وقد هدفت هذه الدراسة الموسومة بـ "علاقة ضغوط العمل بأخلاقيات المهنة" دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية بلدية الميلية - مركز - إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة حيث انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي:

- هل توجد علاقة بين ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة لدى موظفي المؤسسة؟

والذي حاولنا الإجابة عليه من خلال الفرضيات التالية:

- 1- يؤدي عبء العمل على انخفاض جودة العمل لدى موظفي المؤسسة.
- 2- تؤدي ضغوط بيئة العمل إلى حالة من التسبب لدى موظفي المؤسسة.
- 3- تؤدي الضغوط التنظيمية إلى انخفاض الشعور بالمسؤولية لدى موظفي المؤسسة.

وقد هدفت الدراسة إلى الكشف عن نوع العلاقة التي تربط ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة ومعرفة تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة، وإبراز مختلف الانعكاسات السلبية على المؤسسة والموظفين التي تسببها ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة، وإبراز مختلف الانعكاسات السلبية على المؤسسة والموظفين التي تسببها ضغوط العمل ومدى تقيد الموظفين بأخلاقيات المهنة، ومحاولة التعرف على أهم الأسباب التي تؤدي إلى ضغوط العمل وتدني مستوى أخلاقيات المهنة.

وقد قسمنا هذه الدراسة حسب خطة معينة حيث احتوت على جانبين:

الجانب النظري للدراسة والذي يتضمن 4 فصول: الأول والثاني والثالث والرابع، الفصل الأول تناولنا فيه موضوع الدراسة أما الفصل الثاني تطرقنا فيه إلى أهم النظريات المفسرة لموضوع الدراسة والفصل الثالث فتمحور حول المتغير المستقل "ضغوط العمل"، والفصل الرابع للمتغير التابع "أخلاقيات المهنة".

أما الجانب الميداني للدراسة فقد قمنا بتقسيمه إلى 3 فصول: الخامس والسادس والسابع، في الفصل الخامس تم تحديد الإجراءات المنهجية للدراسة المتمثل في التعريف بميدان الدراسة ومجتمع البحث ومنهج

ملخص الدراسة

الدراسة والمتمثل في المنهج الوصفي لكونه أكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر الاجتماعية ولأنه مناسب للظاهرة المدروسة، لم يتم اختيار العينة بل قد قمنا باستخدام أسلوب المسح الشامل والتي بلغ حجمها 70 موظف، أما أدوات جمع البيانات فقد قمنا باستخدام كل من الملاحظة والمقابلة والاستمارة والتي تم توزيعها على أفراد العينة والتي تضم 47 سؤال بالإضافة إلى الوثائق والسجلات، أما الفصل السادس فقد خصصناه لتحليل بيانات الدراسة والفصل السابع والأخير فخصصناه لمناقشة نتائج الدراسة.

جاءت نتائج الدراسة كالتالي:

- 1- يؤدي عبء العمل على انخفاض جودة العمل لدى موظفي المؤسسة.
- 2- تؤدي ضغوط بيئة العمل إلى حالة من التسبب لدى موظفي المؤسسة.
- 3- تؤدي الضغوط التنظيمية إلى انخفاض الشعور بالمسؤولية لدى موظفي المؤسسة.

Abstract

The phenomenon of professional ethics is currently one of the interesting phenomena for institutions because of the lack or low level of professional ethics in them.

This study aims to identify the relationship between stress at work and professional ethics.

In the public institution of the municipality – Millia – Center – by the following main question:

Is there a relationship between job stress and professional ethics among employees?

We tried to answer this question through the following hypotheses:

- 1- The workload reduces the quality of work of the institution's employees.
- 2- The pressures at work diminish the quality of work among the employees of the institution.

3- The purpose of the study is to know the type of relationship between work pressure and professional ethics, to also identify the impact of work stress on professional ethics and to highlight the various negative repercussions within of the institution creating the pressures at work thus decreasing the quality of the employees.

This study is divided professionally into two aspects:

The theoretical aspect of the study comprising the following chapters: The first chapter deals with the theme of this study, the second chapter revolved around the independent variable of the study "work pressure" on the other hand the fourth chapters revolves around the dependent variable "professional ethics."

As for the practical aspect, we have divided it into two chapters concerning the definition of the field of study, the research community and the descriptive approach of our study.

The sample was not selected directly, but we used the exhaustive survey method with a size of 70 employees using the data collection tools, observation, interview and the form distributed to the sample of 47 questions including documents and recordings.

The sixth chapter of this study is devoted to data analysis. As for the seventh chapter devoted to the results of the study as follows:

We have discussed the results obtained:

1 - The workload reduces the quality of the work of the institution's employees.

-2 The pressures of the work environment lead to a state of idleness among the employees of the institution.

-3 Organizational pressures reduce the sense of responsibility among employees of the institution.