

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
العنوان

دور أخلاقيات العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري من وجهة
نظر الموظفين الإداريين بجامعة جيجل _ قطب تاسوست _

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير
تخصص: إدارة موارد بشرية

إشراف الأستاذ:
- د. محمد صالح

إعداد الطلبة:
- غنية عبدالي
- سلمى زريمش

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة العلمية	الإسم و اللقب
رئيسا	أستاذ - جامعة جيجل	جنات بوخمخم
مشرفا ومقرار	أستاذ - جامعة جيجل	محمد صالح
مناقشا	أستاذ - جامعة جيجل	رتيبة بوهالي

السنة الجامعية: 2023/2022

شكر و تقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد والشكر لله سبحانه وتعالى له الفضل وله المنة على توفيقه لإنجاز هذا العمل، فإن
أصبنا فمن عنده وإن أخطأنا فمن أنفسنا، والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين
سيدنا محمد ﷺ.

يسعدنا أن نتقدم بأسمى عبارات التقدير وجزيل الشكر الأستاذ الفاضل والمتواضع
الدكتور "محمد صالح" على حسن قبوله الإحرام على هذا العمل، وتقديره لنا نداءً
وتوجيهات قيمة ممددة لنا الطريق لإتمام هذا البحث فبارك الله فيه.
كما لا يخوتنا أن نتوجه بالشكر والتقدير لكل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إتمام
هذا العمل ولو بكلمة طيبة.
والحمد لله رب العالمين.



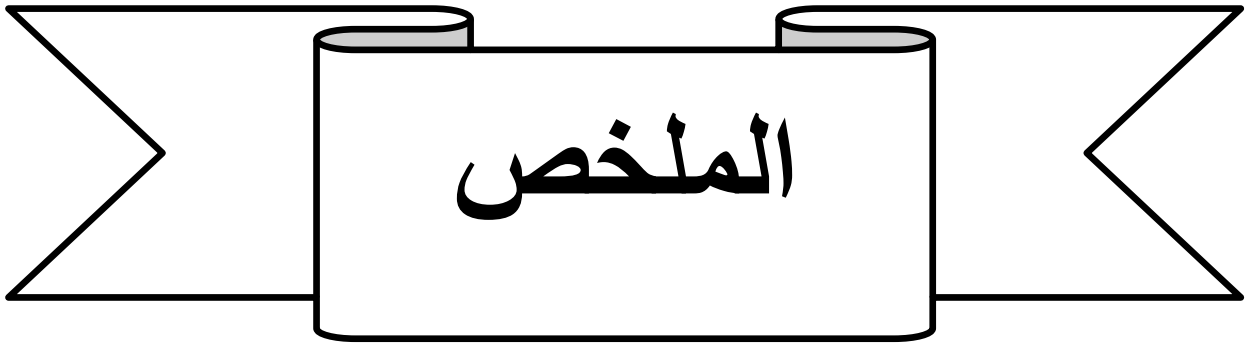
إهداء

أهدي ثمرة هذا العمل إلى الوالدين
الكريمين حفظهما الله وأطال فيي عمرهما وأنعم
عليهما بالصحة والعافية.
إلى أختي وإخوتي وجميع أفراد عائلتي.
إلى كل الأهل والأحباب والأصدقاء والزلاء.

فنية

إهداء

الحمد لله الذي وفقنا لتتبع هذه الخطوة في مسيرتنا
الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى،
ممددة إالي من علمني العطاء وإالي من أحمل إسمه بكل
إفتخار وأرجوا من الله أن يمد في عمري ليرى ثمارا قد حان
قطافها بعد طول إنتظار "والدي العزيز"، وإالي "روح أمي"
الطاهرة رحمة الله وأسكنها فسيح جناته.
إالي كل العائلة الكريمة التي ساندتني من إخوة وأخوات،
وإالي من تحلوا بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء.
إالي من كانوا معي على طريق النجاح والخير
"صديقاتي العزيزات" وأخص بالذكر "فايزة" و
"أسماء" وأسأل الله التوفيق لي ولكم.



ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان دور أخلاقيات العمل في الحد من الإستهزاف الشعوري، ومن أجل معالجة هذا الموضوع فقد تم إختيار عينة من الموظفين الإداريين بجامعة جيجل _قطب تاسوست_، من خلال إعتداد الإستهزيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات، حيث تم توزيع (85) إستمارة إستهزيان على أفراد عينة الدراسة، وتم إسترجاع (76) إستمارة وهي صالحة للمعالجة الإحصائية، وبعد القيام بإجراءات الإختبار الإحصائي وذلك بإستخدام أسلوب الإنحدار المتعدد، إعتدادا على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS)، وفي سبيل تحقيق ما نصبو إليه إعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، وقد حاولت الدراسة إلقاء الضوء على متغيرين هما: أخلاقيات العمل والإستهزاف الشعوري، وتم التوصل إلى أهم النتائج والتي مفادها أن أخلاقيات العمل تعد عنصر النجاح الأول في المنظمات، والطريق الأمثل للحد من الإستهزاف الشعوري.

كما توصلت الدراسة أن بعد أخلاقيات الأنشطة له تأثير في الحد من الإستهزاف الشعوري، بينما بعد أخلاقيات الفرد وأخلاقيات القيادة وأخلاقيات البنى التنظيمية ليس لهم تأثير في الحد من الإستهزاف الشعوري بالمنظمة محل الدراسة الميدانية وتم قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل في الحد من الإستهزاف الشعوري عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل _قطب تاسوست_.

وعلى ضوء هذه النتائج تم تقديم توصيات عامة وآفاق مستقبلية للدراسة.

مصطلحات الدراسة: أخلاقيات العمل، الإستهزاف الشعوري.

Abstract :

This study aims to demonstrate the role of work ethic in reducing the emotional exhaustion of employees. To address the research problem of measuring emotional exhaustion, Tassoust University in jijel was chosen as research fields through to (85) members of their administration workers, (76) questionnaires were retrieved and they are valid for statistical treatment, after carrying out statistical testing procedures, using the multiple regression methods .

These methods have been used by statistical software (SPSS).

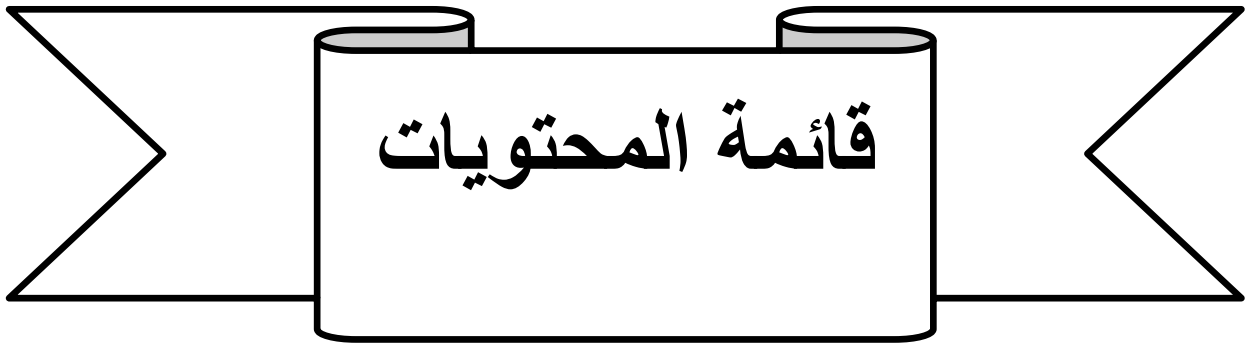
The study tries to shed light on two variables: work ethics and emotional exhaustion. The most important results were reached, which are: work ethics is the first element of success in organizations and the best way to reduce emotional exhaustion.

The study also found that the activity ethics dimension has an effect on reducing emotional exhaustion, while individual ethics, leadership ethics, and organizational structure ethics have no effect on reducing emotional fatigue in the organization under field study.

The central hypothesis was accepted, which states that there is a statistically significant effet of work ethics in reducing emotional exhaustion at the significance level (0.05) among the administrative staff at jijel-Tassoust University.

The manuscript concluded with a number of appropriate recommendations.

Study terms: work ethics; Emotional exhaustion.



قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الشكر
	الإهداء
	الملخص
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية	
8	تمهيد
9	المبحث الأول : الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل و الإستنزاف الشعوري
9	المطلب الأول : معالم أخلاقيات العمل
9	أولا : تعريف أخلاقيات العمل
9	1- تعريف الأخلاق
10	2- تعريف أخلاقيات العمل
10	ثانيا : أهمية أخلاقيات العمل
10	1- أهمية أخلاقيات العمل بالنسبة للمنظمة
11	2- أهمية أخلاقيات العمل بالنسبة للفرد
11	3- أهمية أخلاقيات العمل بالنسبة للمجتمع
11	ثالثا : مصادر أخلاقيات العمل
13	رابعا : أبعاد أخلاقيات
15	المطلب الثاني : التأصيل النظري للإستنزاف الشعوري
15	أولا : مفهوم الإستنزاف الشعوري
15	ثانيا : أسباب الإستنزاف الشعوري
17	ثالثا : آثار الإستنزاف الشعوري على الفرد و المنظمة
17	رابعا : كيفية التعامل مع المشاكل الناتجة عن الإستنزاف الشعوري
18	المطلب الثالث : العلاقة بين أخلاقيات العمل و الإستنزاف الشعوري
19	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية لأخلاقيات العمل و الإستنزاف الشعوري

قائمة المحتويات

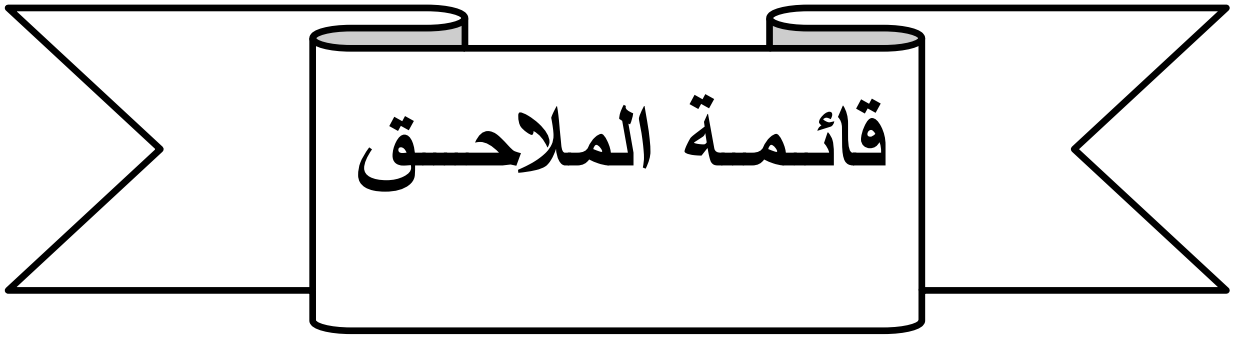
19	المطلب الأول : الدراسات السابقة العربية
20	أولا : الدراسات المتعلقة بأخلاقيات العمل
22	ثانيا : الدراسات المتعلقة بالإستنزاف الشعوري
23	ثالثا : الدراسة المتعلقة بأخلاقيات العمل و الإستنزاف الشعوري معا
23	المطلب الثاني : الدراسات السابقة الأجنبية
23	أولا : الدراسات المتعلقة بأخلاقيات العمل
25	ثانيا : الدراسات المتعلقة بالإستنزاف الشعوري
26	ثالثا : الدراسات المتعلقة بأخلاقيات العمل و الإستنزاف الشعوري معا
29	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية	
31	تمهيد
32	المبحث الأول : طريقة و أدوات الدراسة
32	المطلب الأول : طريقة و نوع أداة الدراسة
32	أولا : مجتمع و عينة الدراسة
32	ثانيا : أداة الدراسة
33	المطلب الثاني : إختبار أداة الدراسة
33	أولا : صدق أداة الدراسة
37	ثانيا : ثبات أداة الدراسة
39	المطلب الثالث : أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة
41	المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة و مناقشتها
41	المطلب الأول : النتائج المتعلقة بخصائص أفراد العينة
46	المطلب الثاني : تحليل عبارات محاور الدراسة
52	المطلب الثالث : التحقق من ملائمة و جاهزية البيانات للتحليل الإحصائي
53	المطلب الرابع : إختبار فرضيات الدراسة
59	خلاصة الفصل
61	الخاتمة
66	قائمة المراجع
	الملاحق



الصفحة	عنوان الجداول	الرقم
33	مقياس ليكارت Likert الخماسي	01
34	الصدق الداخلي لعبارات بعد " أخلاقيات الفرد "	02
34	الصدق الداخلي لعبارات بعد " أخلاقيات القيادة "	03
35	الصدق الداخلي لعبارات بعد " أخلاقيات الأنشطة "	04
36	الصدق الداخلي لعبارات بعد " أخلاقيات البنى التنظيمية "	05
36	الصدق الداخلي لمحور " أخلاقيات العمل " ككل	06
37	الصدق الداخلي لعبارات بعد " الإستنزاف الشعوري "	07
38	معامل الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد محور أخلاقيات العمل	08
38	معامل الثبات ألفا كرونباخ لبعده محور الإستنزاف الشعوري	09
39	معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلي للإستبانة	10
40	فئات مقياس ليكارت Likert الخماسي ودلالاتها	11
41	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	12
42	توزيع أفراد العينة حسب العمر	13
43	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	14
44	توزيع أفراد العينة حسب الصنف الوظيفي	15
45	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل في المؤسسة	16
46	المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لعبارات بعد "أخلاقيات الفرد"	17
47	المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لعبارات بعد "أخلاقيات القيادة"	18
48	المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لعبارات بعد "أخلاقيات الأنشطة"	19
49	المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لعبارات بعد "أخلاقيات البنى التنظيمية"	20
50	المتوسط الحسابي الكلي و الإنحراف المعياري الكلي "لأخلاقيات العمل"	21
51	المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لعبارات بعد "الإستنزاف الشعوري"	22
52	إختبار التوزيع الطبيعي (معامل الإلتواء و التفلطح)	23
53	معامل تضخم التباين المسموح	24
53	تقدير معاملات النموذج	25
54	نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لإختبار الفرضية الرئيسية	26
55	نتائج إختبار تأثير بعد "أخلاقيات الفرد" في الحد من الإستنزاف الشعوري	27
56	نتائج إختبار تأثير بعد "أخلاقيات القيادة" في الحد من الإستنزاف الشعوري	28
57	نتائج إختبار تأثير بعد "أخلاقيات الأنشطة" في الحد من الإستنزاف الشعوري	29
57	نتائج إختبار تأثير بعد "أخلاقيات البنى التنظيمية" في الحد من الإستنزاف الشعوري	30

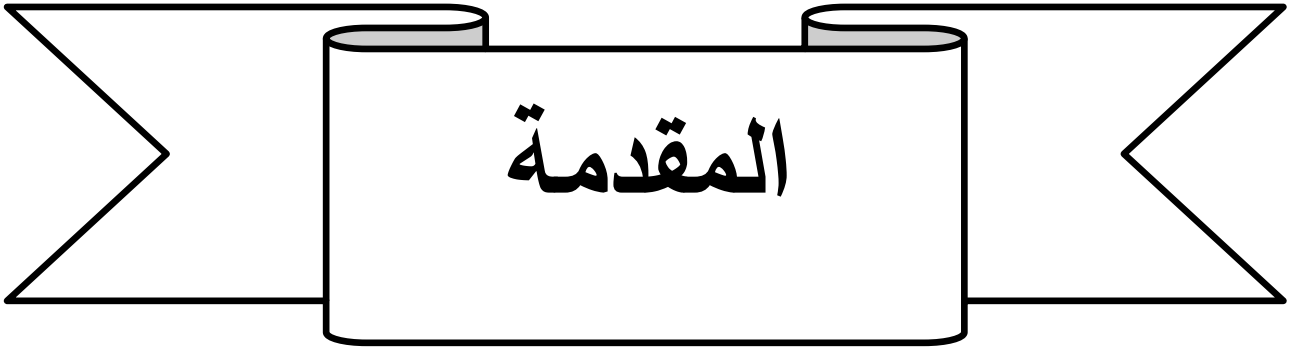


الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
ت	نموذج الدراسة	01
41	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	02
42	توزيع أفراد العينة حسب العمر	03
43	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	04
44	توزيع أفراد العينة حسب الصنف الوظيفي	05
45	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل في المؤسسة	06



قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملاحق	الرقم
	الإستبانة قبل التحكيم	01
	قائمة الأساتذة بأسماء المحكمين للإستبانة	02
	الإستبانة بعد التحكيم	03
	صدق أداة الدراسة	04
	معامل الثبات ألفاكرونباخ لمحاور الدراسة	05
	الوصف الإحصائي لعينة الدراسة من حيث البيانات الشخصية والوظيفية	06
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الإستبانة	07
	إختبار التوزيع الطبيعي (معاملي الإلتواء والتفلطح)	08
	إختبار مشكلة التعدد الخطي	09
	إختبار فرضيات الدراسة	10



مع إشتداد المنافسة في إطار العولمة والتغير المستمر، واجهت المنظمات إنتقادات شديدة نتيجة تجاوزها للمبادئ والقيم الأخلاقية من أجل تحقيق الأرباح، فأصبح من أهم الركائز التي يقوم عليها أي مجتمع إنساني هي أخلاقيات العمل التي تمثل المصل الذي يغدي المجتمعات عموماً، والمنظمات على وجه الخصوص والعلاج لكثير من الأمراض الإجتماعية والتنظيمية الخطيرة، التي تفود المنظمات إلى مهاوي التهلكة والإختيار، وتتضمن أخلاقيات العمل المبادئ الإجتماعية التي تؤكد على ضرورة أن يكون الفرد مسؤولاً عن العمل الذي يؤديه، وينطلق عن إيمان راسخ بأن العمل قيمة جوهرية يجب إحترامها والإصرار على تنميتها، ويحتوي على قواعد تحكم سلوكيات الأفراد في كل ما يفعلون.

وفي سياق ذو صلة يعد الإستنزاف الشعوري من القضايا السلوكية الهامة، التي بدأت تأخذ مؤخراً حيزاً كبيراً من كتابات الباحثين، بسبب أثاره السلبية على المستوى الفردي والتنظيمي والإجتماعي للأفراد، والتي من الممكن أن تنشأ بسبب غياب السلوكيات الأخلاقية، وعليه فإنه أحد الأمور الأساسية التي يجب على المديرين والمنظمات مواجهتها، وتقديم الحلول الناجحة لها للحد منها، والقضاء قدر الإمكان عليها وصولاً إلى أداء متوازن يحقق الأهداف المخطط لها.

أولاً: إشكالية الدراسة

لقد باتت أخلاقيات العمل جزءاً أساسياً من أدبيات المنظمات المتقدمة والتي تبحث عن الرقي، وهي مبادئ وقواعد سلوك توضح ما هو التصرف الصحيح وما هو التصرف الخاطئ، فسلوك الموظف يرتبط إيجاباً أو سلباً بالمبادئ والقواعد التي يتم وضعها في المنظمة، فقد يمتلك الموظفون درجة عالية من المهارة والخبرة في العمل، إلا أنهم قد يكونوا بحاجة إلى ما يضبط سلوكهم ويجفزهم لمزيد من العطاء، ويرفع روحهم المعنوية وهذا يتحقق من خلال إلتزامهم بالقواعد الأخلاقية للعمل الذي يمارسونه، والتقليل من الضغوط النفسية لاسيما الإستنزاف الشعوري الذي يعتبر كفعل سلبي للأفراد نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل، ما يؤثر في أدائهم للمهام الموكلة إليهم وسلوكياتهم نحو العمل من جهة وأنفسهم والأخرين من جهة أخرى.

وتأسيساً على ما سبق يمكننا صياغة هذه الدراسة في الشكل الرئيسي:

1- ما دور أخلاقيات العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري من وجهة نظر الموظفين الإداريين لجامعة جيجل _قطب تاسوست_؟

يندرج ضمن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما طبيعة أخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري؟
- 2- ما هو مستوى تطبيق أخلاقيات العمل في جامعة جيجل _قطب تاسوست_؟
- 3- ما هو مستوى الإستنزاف الشعوري في جامعة جيجل _قطب تاسوست_؟
- 4- هل لأخلاقيات العمل علاقة بالإستنزاف الشعوري؟
- 5- هل تطبيق أخلاقيات العمل في جامعة جيجل _قطب تاسوست_ يؤثر في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

من أجل الوصول لأهداف الدراسة وللإجابة على الأسئلة قمنا ببناء الفرضيات على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية:

وسعيا منا للإلمام بجوانب هذه الدراسة قمنا ببناء فرضية رئيسية على النحو التالي:

H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيغل _قطب تاسوست_.

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيغل _قطب تاسوست_.

الفرضيات الفرعية:

وتتفرع عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى:

H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات الفرد في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيغل _قطب تاسوست_.

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات الفرد في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيغل _قطب تاسوست_.

الفرضية الفرعية الثانية:

H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات القيادة في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيغل _قطب تاسوست_.

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات القيادة في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيغل _قطب تاسوست_.

الفرضية الفرعية الثالثة:

H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات الأنشطة في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيغل _قطب تاسوست_.

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات الأنشطة في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيغل _قطب تاسوست_.

الفرضية الفرعية الرابعة:

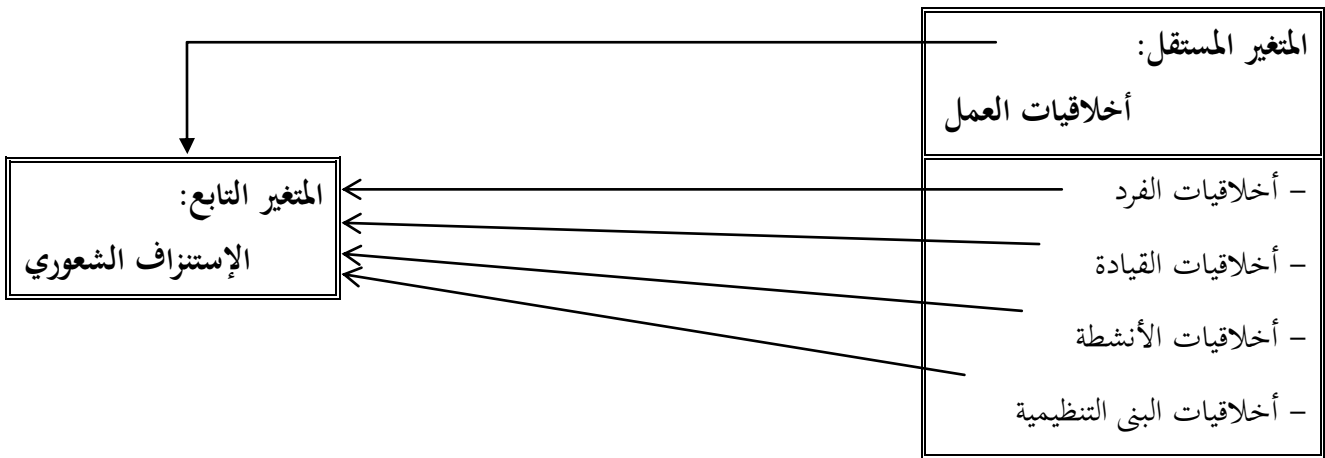
H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات البنى التنظيمية في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيغل _قطب تاسوست_.

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات البنى التنظيمية في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل _قطب تاسوست_.

ثالثا: نموذج الدراسة

تحتوي هذه الدراسة على متغيرين أحدهما مستقل هو أخلاقيات العمل، والآخر متغير تابع هو الإستنزاف الشعوري وللمتغير المستقل أربعة أبعاد (04) تتمثل في: أخلاقيات الفرد، أخلاقيات القيادة، أخلاقيات الأنشطة، أخلاقيات البنى التنظيمية، وقد تم تصميم نموذج إفتراضي من أجل معالجة مشكلة الدراسة كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين

رابعا: مصطلحات الدراسة

1- أخلاقيات العمل: إن أخلاقيات العمل مبنية على التصرفات السليمة لممارسة المسؤولية الاجتماعية والمنافسة الشريفة، ضمن البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، فأخلاقيات العمل مشتق من مفهوم الأخلاق الذي لا ينفصل عن الأخلاق العامة للفرد، والتي لابد أن يلتزم بها في إطار عمله، والمستمدة من معايير وعادات المجتمع أو قوانين وأنظمة وثقافة المنظمة.

وعليه فأخلاقيات العمل نظام مكون من مجموعة من القواعد والأسس والقيم المستمدة من الدين والبيئة الاجتماعية التي تتعلق بالتفريق بين ما هو صحيح وما هو خطأ وما هو مرغوب وما هو غير مرغوب.

2- الإستنزاف الشعوري: هو عبارة عن رد فعل سلبي للأفراد، ناجم عن ضغوط العمل التي يواجهونها في المنظمات التي يعملون فيها، وهو ظاهرة نفسية تصيب الموظفين وتمثلة بالتعب والإرهاق النفسي وتكوين اتجاهات سلبية نحو العمل الذي يقيد طموحات الفرد وتحديد توجهاته الإبداعية والإبتكارية حيث تنعكس آثاره على الفرد وعلى المنظمة التي يعمل فيها وعلى الأفراد المستفيدين من خدمات المنظمة.

خامسا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- _ تقديم إضافة معرفية في مجال دراسة العلاقة بين متغيرات البحث من الناحيتين النظرية والتطبيقية.
- _ تشخيص ومعرفة مدى تبني الموظفين الإداريين لقطب تاسوست لأخلاقيات العمل وأبعادها.
- _ تشخيص مستوى إنتشار الإستنزاف الشعوري في جامعة جيجل _قطب تاسوست_.
- _ التعرف على العلاقة بين أخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري بجامعة جيجل _قطب تاسوست_.
- _ تحديد علاقات الإرتباط بين أخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري.
- _ تحديد علاقات التأثير بين متغيرات البحث وأي من أبعاد أخلاقيات العمل له تأثير في الإستنزاف الشعوري.
- _ إستخلاص بعض النتائج وتقديم مجموعة من الإقتراحات تساهم في تحسين أخلاقيات العمل للحد من الإستنزاف الشعوري.

سادسا: أهمية الدراسة

- تبرز أهمية دراستنا من أهمية متغيراتها (أخلاقيات العمل، الإستنزاف الشعوري) والتي سنحاول إيضاها فيما يلي:
- _ تسليط الضوء على موضوع أخلاقيات العمل لما له من دور أساسي في تطوير المنظمات.
- _ الكشف عن طبيعة علاقة أخلاقيات العمل بالإستنزاف الشعوري.
- _ تقدم الدراسة إطارا نظريا يثري المكتبة بمتغيري أخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري.
- _ معرفة مدى تأثير أخلاقيات العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل _قطب تاسوست_ والإستفادة من النتائج التي سيتم التوصل إليها، التي من الممكن أن توجه أنظار إدارات المنظمة المبحوثة بضرورة الإهتمام بالجانب النفسي عند التعامل مع موظفيها، من خلال تطبيق قواعد أخلاقيات العمل ونشر أبعادها ضمن الثقافة التنظيمية للمنظمة عينة البحث.
- _ كما تظهر أهمية البحث من خلال تشخيص مستوى الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل _قطب تاسوست_ وتشخيص أسبابه وسبل العلاج للحد منه.

سابعا: أسباب إختيار موضوع الدراسة

- هناك عدة أسباب ومبررات لإختيار هذا الموضوع أهمها:
- _ محاولة معرفة أثر أخلاقيات العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري لمنظمة ذات طابع إداري.
- _ الحدائة النسبية لكل من أخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري.
- _ الرغبة الشخصية في محاولة الإطلاع بشكل أوسع في الموضوع بحكم التخصص العلمي الذي درسناه وبقيننا بأهمية الموضوع.
- _ تعقد الحياة الحديثة وتزايد مسؤولية المورد البشري في الإلتزام بأخلاقيات العمل، مما وجب علينا البحث في عناصر أخلاقيات العمل ومعرفة مدى تأثيرها في الحد من الإستنزاف الشعوري.

ثامنا: حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة في المجالات التالية:

المجال البشري:

إقتصرت المجال البشري في هذه الدراسة على عينة عشوائية بسيطة من الموظفين الإداريين بجامعة جيجل _قطب تاسوست_.

المجال المكاني:

إقتصرت المجال المكاني في هذه الدراسة على جامعة جيجل _قطب تاسوست_.

المجال الزمني:

طبقت هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من 15 / 03 / 2023 إلى 30 / 04 / 2023.

المجال الموضوعي:

إقتصرت المجال الموضوعي في هذه الدراسة على دراسة مختلف الجوانب المتعلقة بأخلاقيات العمل، ومدى تأثير أبعاده المتمثلة في (أخلاقيات الفرد، أخلاقيات القيادة، أخلاقيات الأنشطة، أخلاقيات البنى التنظيمية) في الحد من الإستنزاف الشعوري.

تاسعا: منهج الدراسة

إتبعنا في دراستنا هذه لمنهج البحث الوصفي التحليلي، وهو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، ويعبر عنها كيفيا بوصفها وتبيان خصائصها، وكما بإعطائها وصفا رقميا من خلال أرقام وجداول توضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة إرتباطها مع الظواهر الأخرى في هذه الدراسة، بإستخدام أدواتها المتمثلة في الإستبانة لإستقصاء آراء عينة الدراسة وجمع البيانات اللازمة والتي ستغطي جميع فقراتها الأساسية.

عاشرا: هيكل الدراسة

لقد قسمنا دراستنا إلى فصلين بعد المقدمة التي تناولنا فيها الإشكالية، الفرضيات، نموذج ومصطلحات الدراسة بالإضافة إلى الأهداف والأهمية وأسباب إختيار الموضوع، كذلك حدود ومنهج الدراسة ثم هيكل الدراسة، حيث تطرقنا في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري، وتم تقسيمه إلى مبحثين: المبحث الأول إستعرضنا الأدبيات النظرية للدراسة حيث تضمن بعض المفاهيم الأساسية لكل من أخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري أما المبحث الثاني فخصص للدراسات التطبيقية ذات العلاقة بأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري، أما الفصل الثاني فقمنا بإجراء إسقاط الدراسة النظرية على أرض الواقع، والذي يضم جميع الموظفين الإداريين بجامعة جيجل _قطب تاسوست_ وإخترنا عينة عشوائية بسيطة تضم حوالي 76 مفردة، وتقوم هذه الدراسة على معرفة دور أخلاقيات العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري من وجهة نظر الموظفين الإداريين بجامعة جيجل _قطب تاسوست_، وتم تقسيمه إلى مبحثين إستعرضنا في المبحث الأول طريقة وأدوات الدراسة حيث تضمن طريقة ونوع أداة الدراسة، إختبار أداة الدراسة، أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة، أما المبحث الثاني فكان عن عرض نتائج الدراسة ومناقشتها، تطرقنا فيه إلى النتائج المتعلقة بخصائص أفراد العينة، تحليل عبارات محاور الدراسة، وتم التحقق من ملائمة وجاهزية البيانات للتحليل الإحصائي وفي الأخير إختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

تمهيد

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

خلاصة

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري

تمهيد:

تعتبر أخلاقيات العمل من المواضيع الشائعة في الإدارات، والتي تحظى بإهتمام متزايد وملفت للنظر في السنوات الأخيرة حيث أن إتباع الأخلاقيات أمر مهم يجب أن يحرص عليه كل شخص، ولا يجب أن تعتمد إدارة المؤسسة على قناعات الموظفين الشخصية للحكم على مدى إلتزامهم بها كجزء من متطلبات عملهم، فمنظمات الأعمال تركز على تحقيق الأرباح وتعظيمها، تخفيض التكاليف، بلوغ الأهداف، الإستمرارية والريادة، كلها مصطلحات عملت المنظمات على تجسيدها لتحقيق أهدافها في المدى الطويل وبفكر إستراتيجي بعيد.

و حتى تستطيع المنظمات الصمود في ظل التغير المستمر وتحقيق أهدافها لا بد من الحد من الإستنزاف الشعوري لدى موظفيها، بإعتباره أحد العوامل الحرجة في تشكيل وتكوين السلوك التنظيمي للأفراد داخل المنظمات، وإرتباطه بالنتائج الصحية السلبية والإنخفاض في الأداء الوظيفي، فالإستنزاف على المستوى الفردي قد يصبح ظاهرة على مستوى المنظمة من حيث إمكانية إنتشاره إلى الموظفين الآخرين.

وبناء على ما سبق سيتم التطرق في هذا الفصل إلى مبحثين هما:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري.

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل و الإستنزاف الشعوري

تشكل أخلاقيات العمل محورا مهما تركز عليه مختلف المنظمات العامة والخاصة، وأصبحت لا غنى عنها وذلك لترشيد سلوك الأفراد والإدارة على حد سواء لتحقيق الأهداف المرجوة، حيث أصبحت معظم المؤسسات تصدر مدونات أخلاقية بما يسهم في الحد من الإستنزاف الشعوري، الذي يعتبر أحد العوامل الحرجة في تكوين السلوك التنظيمي للأفراد داخل المنظمة لأثاره السلبية على الموظفين والمنظمة على حد سواء.

ومن خلال هذا المبحث نسعى إلى توضيح ما يرتبط بأخلاقيات العمل ضمن مطلب أول، وفي مطلب ثاني سنضمينه الإستنزاف الشعوري.

المطلب الأول: معالم أخلاقيات العمل

مع إنتشار الفساد و المظاهر اللاأخلاقية في ميدان الأعمال، واجهت المنظمات العديد من الإنتقادات لعدم إحترامها للمعايير الأخلاقية، مما دفع بهذه المنظمات إلى التسابق نحو إصدار مدونات أخلاقية تتماشى مع الأهداف والسياسات التي تبرز المسؤولية الأخلاقية للمنظمة، مع إتزام العاملين بالتقيد بهذه المدونات السلوكية.

وقبل التطرق إلى مفهوم أخلاقيات العمل نستعرض بعض معاني كلمة الأخلاق، ثم نتقل إلى تعريف أخلاقيات العمل و من تم تحديد أهميتها.

أولا: تعريف أخلاقيات العمل

1- تعريف الأخلاق:

لقد بينت سور القرآن الكريم وآياته أسس الأخلاق ومكارمها، وكذلك إعتنت السنة النبوية بالأخلاق والمعاملات عناية فاقت كل التصورات، فقد بلغت أحاديث الرسول (ص) ستون ألف حديث، عشرون منها في العقائد وأربعون في الأخلاق والمعاملات، وهذا بلا شك دليل على عناية السنة بالأخلاق كعناية القرآن الكريم به، فقد إختار الله كلمة الأخلاق من بين جميع مفردات اللغة ليصف بها نبينا (ص)، إذ خاطبه تعالى بقوله "وانك لعلى خلق عظيم" (سورة القلم . الآية : 4) كما يصف الرسول (ص) الرسالة التي بعث من أجلها بقوله "إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق" (حسن، صفحة 106)

وقبل التطرق لموضوع أخلاقيات العمل سنقف عند بعض معاني كلمة الأخلاق اللغوية ومفاهيمها الإصطلاحية.

أ_ الأخلاق لغة:

الأخلاق جمع مفردة خلق بضم اللام وسكونها، وكما ورد في القاموس المحيط "للفيروز أبادي" هو السجية والطبع والمروءة (جواد، 2010، صفحة 133)، ولقد بين ابن المنظور في لسان العرب الفرق بين الخلق والخلق، فحقيقة الأول أنه صورة الإنسان الباطنة وهي نفسه وأوصافها ومعانيها المختصة بها، وهي بمنزلة الثاني (الخلق) لصورته الظاهرة وأوصافها ومعانيها ولها أوصاف حسنة وقبيحة (الجرسي، 2012، صفحة 112) .

ب_ الأخلاق إصطلاحا:

عرف العلماء الأخلاق بتعريفات كثيرة ومن بين تلك التعريفات نذكر منها:

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري

تعريف ابو حامد الغزالي حيث عرفها بأنها "هيئة راسخة في النفس تصدر عنها الأفعال بيسر وسهولة من غير الحاجة إلى فكر وروية " (السكرانة، صفحة 19)

فالأخلاق هي "قيم ومعتقدات وقواعد أخلاقية حاکمة للطريقة التي ينبغي أن يتصرف بها المهتمين بالمنظمة، وعليه إن خلق ثقافة تنظيمية أخلاقية هي واحدة من الأولويات الرئيسية للمنظمة، ويمكن للمدراء خلق ثقافة أخلاقية من خلال الإلتزام الشخصي المؤيد للقيم الأخلاقية ونقله إلى المرؤوسين" (حسن، صفحة 106)

بالنظر إلى التعريفات السابقة نلاحظ أن كلها تتفق في المعنى على الرغم من إختلاف صياغتها، حيث إتفقت على أن الأخلاق عبارة عن مبادئ وقيم يعتمد عليها الفرد في التمييز بين الخطأ والصواب.

وبناء على ما سبق يمكن القول أن الأخلاق هي مجموعة القواعد والقيم التي تحكم سلوك الأفراد والجماعات للتمييز بين الصواب والخطأ في المواقف المختلفة، كما أنها تساهم في تحليل المعايير اللازمة لما هو جيد وسيء من التصرفات والأفعال التي يقوم بها الأفراد.

2_ تعريف أخلاقيات العمل:

هناك عدة تعريفات لأخلاقيات العمل إذ أن وضع تعريف واضح ومحدد لأخلاقيات العمل يركز على مبادئ ومعايير تحكم سلوك الأفراد في بيئات مختلفة ومن بين هذه التعاريف ما يلي:

هناك من يشير إلى أن أخلاقيات العمل هي " كل ما يتعلق بالعدالة والمساواة والمنافسة النزيهة والمسؤولية الإجتماعية وحرية الزبائن والتصرفات السليمة في البيئة الداخلية والخارجية ". (الديلمي، 2011، صفحة 213)

كما تعرف على أنها "مجموعة القيم والمعايير التي يعتمد عليها أفراد المجتمع في التمييز بين ما هو جيد وما هو سيء، أو ما هو صواب وما هو خطأ، فهي إذن تركز على مفهوم الصواب و الخطأ في السلوك". (نجم، 2006، صفحة 18)

من خلال التعريف الأول نلاحظ أن أخلاقيات العمل مبنية على التصرفات السليمة لممارسة المسؤولية الإجتماعية والمنافسة الشريفة ضمن البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، أما التعريف الثاني نلاحظ من خلاله أن أخلاقيات العمل مشتق من مفهوم الأخلاق الذي سبق ذكره والذي لا ينفصل عن الأخلاق العامة للفرد، والتي لا بد أن يلتزم بها في إطار عمله والمستمدة من معايير وعادات المجتمع أو قوانين وأنظمة وثقافة المنظمة.

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف أخلاقيات العمل بأنها نظام مكون من مجموعة من القواعد والأسس والقيم المستمدة من الدين والبيئة الإجتماعية، التي تتعلق بالتفريق بين ما هو صحيح وما هو خطأ وما هو مرغوب وما هو غير مرغوب.

ثانيا: أهمية أخلاقيات العمل

إن الإلتزام بالمبادئ والسلوكيات الأخلاقية لها أهمية بالغة تتعدى الأفراد العاملين ومنظمات الأعمال التي يشتغلون فيها إلى مختلف شرائح المجتمع حيث تتمثل أهميتها فيما يلي:

1- أهمية أخلاقيات العمل بالنسبة للمنظمة:

للأخلاق أهمية بالغة إذ يعتبرها بعض الباحثين من أفضل العلوم وتتجلى أهميتها فيما يلي:

* هناك إرتباط إيجابي بين الإلتزام الأخلاقي والمردود المالي الذي تحققه المؤسسة، وإن لم يكن ذلك على المدى القصير

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري

فإنه بالتأكيد سوف يكون واضحا على المدى الطويل. (العامري، 2008، صفحة 132)

* إن السلوكيات الأخلاقية وأدائها هي التي تميز سلوك الإنسان عن سلوك البهائم في تحقيق حاجاته الطبيعية أو في علاقاته مع غيره من الكائنات الأخرى ، فالأداب الأخلاقية في كل المعاملات وقضاء الحاجات الإنسانية زينة الإنسان وحيلته الجميلة، ويقدر ما يتحلى بها الإنسان يضفي على نفسه جمالا وبهاء وقيمة إنسانية. (السكرانة، صفحة 22)

* قد تتكلف المؤسسات كثيرا نتيجة تجاهلها للإلتزام بالمعايير الأخلاقية، وهنا يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المؤسسة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية بل والإجرامية في بعض الأحيان. (العامري، 2008، صفحة 137)

* تعزيز سمعة المؤسسة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا أيضا له مردود إيجابي على المؤسسة. (تيجاني، 2009، صفحة 5)

* أصبح الإلتزام بالمعايير الأخلاقية ضرورة للدخول في السوق العالمي والحصول على شهادات التميز المعروفة (إيزو 9000 وإيزو 14000)، وذلك بإلتزامها بالعديد من المعايير في إطار الإنتاج والتوزيع والإستهلاك والإستخدام والإعتراف بالخصوصية في مكان العمل ومعالجة ومخالفة الإنتاج ودقة وصحة المعلومات وغيرها، وبعبارة أخرى فإن الشهادة الدولية تحمل في طياتها إعترافا بمضمون أخلاقي وإجتماعي مهم. (خدير، 2011، صفحة 17)

وهناك من ينظر لأخلاقيات العمل من خلال أهميتها بالنسبة للفرد وبالنسبة للمجتمع. (السكرانة، صفحة 25)

2- أهمية أخلاقيات العمل بالنسبة للفرد:

* تساعد في بناء حياة الفرد وتشكيل شخصيته.

* المعيار الذي يحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجيهه.

* تمثل أحكاما معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات، وتحدد إذا كانت إيجابية ومرغوبة أو غير مرغوبة.

* تعمل على وقاية الفرد من الانحراف.

* تلعب دورا رئيسيا في حل الخلافات وإتخاذ القرارات عند الأفراد.

3- أهمية أخلاقيات العمل بالنسبة للمجتمع:

* تحفظ للمجتمع تماسكه وتحدد له أهدافه ومثله العليا ومبادئه الثابتة.

* تعمل كموجهات لسلوك الأفراد والجماعات وتقي المجتمع من الانحرافات الإجتماعية ولا يستقيم المجتمع بدونها.

* يتحقق بها الانضباط للفرد والجماعة وتنظم العلاقات في ضوء الأخلاق المستمدة من الكتاب والسنة.

* توجه كل نشاط إنساني نحو الأهداف السامية.

* تلعب دورا مهما بارزا في تحقيق التنمية للمجتمع.

* تؤدي دورا مهما في العلاقات الإنسانية بين أبناء المجتمع وتبعد بهم عن العنف والصراعات.

ثالثا: مصادر أخلاقيات العمل

إن المنظمات لا تعمل في الفراغ وإنما في بيئة حية ومتفاعلة ولا بد أن تنبثق قرارات المنظمة وعملياتها المختلفة من قيم ومحددات أخلاقية داخلية، تراعي عدم خرق المعايير والمعتقدات الراسخة في هذه البيئة، بدورها تعمل المنظمة على ضبط

الفصل الأول.....الأديبات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري

السلوك الوظيفي لمواردها البشرية بما يتوافق مع الإلتزامات الأخلاقية للمنظمة، والقيم والمعايير الأخلاقية في المجتمع في نفس الوقت، هذا وتشكل أخلاقيات العمل من عدة مصادر يمكن تفصيلها في النقاط التالية:

أ_ الذات:

إن الإنسان لا يسعى لتحقيق غايته إلا إذا كان له صدى في نفسه وعليه فإن العمل لا بد أن يكون جيدا أمام الذات الإنسانية، وهذه الذاتية تعمل على إخضاع القواعد الأخلاقية نفسها إلى نظرة الفرد وتقديره الخاص. (كامل، 2016، صفحة 343)

ب_ الدين:

دعت جميع الديانات السماوية إلى ضرورة التمسك بالأخلاق، فالدين هو المصدر المحدد لأصول الأخلاق ويستقي منه الإنسان المعايير المحددة لتصرفاته وسلوكه ومنهجه في الحياة، والإسلام يشرع بواسطة القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة إلى الإلتزام بالأخلاق الحسنة في كل التعاملات التي قد يتعرض لها المسلم في كل زمان ومكان. (الجريسي، 2012، صفحة 47)

ج_ العائلة:

تمثل العائلة النواة الأساسية في بناء السلوك لدى الفرد، فالأسرة التي تربي أبنائها على المبادئ والمثل الدينية من صدق وأمانة وإحترام، يضل أفرادها متمسكين بهذه المبادئ وينقلون مثل هذه السلوكيات التي تعكس واقع بيئتهم المعيشية وظروف حياتهم المادية إلى المنظمة. (العلاوي، 2017، صفحة 651)

د_ ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته:

تتباين المجتمعات الإنسانية في نوع ثقافتها وإعطاء أولويات لقيم معينة دون أخرى ، فإذا كانت القيم السائدة في المجتمع منسجمة مع قيم البناء الأسري الأولى للفرد، فإنها ستتجسد في سلوكيات عمل يجلبها معه إلى المنظمة. (السكرانة، صفحة 58)

هـ_ المنظمات التعليمية:

تلعب هذه المنظمات دورا هاما في إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي، حيث توجههم وتوعيتهم حول بعض المسائل في الأخلاق والعلاقات العامة، حتى تتوصل إلى تنمية سلوك المتعلم إيجابا إتجاه المسؤولية والإخلاص والصدق في العمل. (بوخلوة، 2017، صفحة 270)

و_ المنظمة:

منظمات الأعمال هي المؤثر والمتأثر بالسلوك الأخلاقي أو اللاأخلاقي الذي يمارسه المديرون والعاملون فيها ، فهي تحرص على إصدار ميثاق أخلاقيات الأعمال ، وهو يحدد القيم الأخلاقية والمبادئ المثلى التي تتبعها المنظمة في إتخاذ قراراتها ، يتم إعلان هذا الميثاق للأطراف المتعاملة مع المنظمة ، تقتبس منه مدونة السلوك وهي وثيقة داخلية موجهة للعاملين تحدد الممارسات والسلوكيات المرغوبة وغير المرغوبة التي يجب إتباعها في المنظمة، كما تقوم المنظمة بوضع نظم المكافآت والعقوبات من أجل ضبط السلوك الأخلاقي.

تؤكد العديد من الدراسات على ضرورة توفر عناصر أساسية في مدونة الأخلاقيات:

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري

أن تكون الأخلاقيات الإدارية مكتوبة ومعروفة ومعلنة لكل العاملين ، مع توفير تدريب أعضاء المنظمة على السلوكيات الأخلاقية ، ووضع نظام رسمي وغير رسمي يعلم عن أية تقارير وأنشطة غير أخلاقية وبيئة تنظيمية داعمة لكل ما هو أخلاقي وتطابق القول بالفعل خاصة من قبل الإدارة. (بودراع، 2013، صفحة 41)

خ- القيادة القدوة:

إن للقيادة دور مفصلي في تحديد وترسيخ الممارسات الأخلاقية في المنظمة، تنعكس السمات الأخلاقية للقيادة كالصدق والإستقامة والعدالة في قراراتهم وسلوكياتهم، فيتولد عند بقية الأفراد الثقة في كونهم أداة لتنفيذ المعايير الأخلاقية كما يترتب عن القادة تحديد طرق تركيز الإنتباه على القيم الأخلاقية داخل المنظمة، وإيجاد البيئة التي تشجع وتدعم السلوك الأخلاقي لكل العاملين، وذلك بتوفير مناخ العمل الأخلاقي الذي تنمو فيه روح العمل الجماعي والتعاون والإحترام في العمل. (سغدون، 2016، صفحة 158)

ح- التشريعات والقوانين:

إن مجموعة القوانين واللوائح التي تصدرها السلطات التشريعية المعمول بها في الدول، تعتبر من المصادر المهمة للأخلاقيات وذلك لأنها تضبط وتنحكم في تسيير الإدارة في الإتجاه الذي تراه يخدم سياسة الدولة ويحقق أهدافها، فهي تعمل على تحديد واجبات ومسؤوليات الوظيفة العمومية والخاصة ، فالقوانين تمثل رغبات المجتمع كما أنها تعد رادعا للسلوكيات غير المقبولة ومحددا للممارسات المقبولة فهي تؤصل لقواعد السلوك الأخلاقي في منظمات الأعمال. (السكرانة، صفحة 62)

رابعا: أبعاد أخلاقيات العمل

تتعدد المنظورات التي يتخذها الباحثون في تحديد وصياغة نماذج وأبعاد أخلاقيات العمل، إلا أنها تشترك في تحديد هدف واحد هو الخروج بأفضل توليفة من الأبعاد التي تقيس أخلاقيات العمل أو تقترب من قياسها بالصورة المثلى عمليا عند التطبيق فيها، وبذلك فإن دراسة وتحديد أبعاد أخلاقيات العمل تستلزم عرض آراء الباحثين وتفحصها، بهدف إختيار أفضلها لقياس أخلاقيات العمل على المستوى الميداني ، فقد حدد ميلر سبعة أبعاد لأخلاقيات العمل هي: (الإعتداد على الذات، الأخلاق، الترفيه، العمل الجاد، مركزية العمل، الوقت الضائع، تأجيل الإشباع)، وذهب دافت تحديد أبعاد أخلاقيات العمل بأخلاقيات (الفرد، القيادة، الأنظمة والبنى التنظيمية)، فيما وضع إبراهيم أربعة أبعاد أساسية لأخلاقيات العمل تمثلت بأخلاقيات (الفرد، القيادة، الأنشطة، البنى التنظيمية)، وتضمن النموذج المقدم من قبل شارمة على أربعة أبعاد رئيسية تحدد السلوك الأخلاقي الذي يجب أن يتصف به الفرد داخل المنظمة هي: العمل الجاد، مركزية العمل ، النهج الأخلاقي للعمل ودافع العمل الجوهري.

وفي ضوء ماتقدم سيتم إعتداد نموذج إبراهيم في البحث الحالي كونه من النماذج الحديثة والواضحة والسهلة القياس بالإضافة إلى أن أبعاده مناسبة جدا مع طبيعة الواقع الميداني لمنظمات التعليم العالي، إذ تؤدي أبعاده إلى سعي الأفراد للوصول إلى مستوى عال من التطور المعنوي الأخلاقي ولعدم كفاية كون الأفراد أخلاقيون، بل يجب على المدراء أن

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري

يوفروا مناخا أخلاقيا للآخرين وأن يجدوا طرائق لتركيز إهتمام المنظمة بكاملها على القيم الأخلاقية، وبذلك ستكون أبعاد أخلاقيات الأعمال هي: (أبوشكير، 2019، صفحة 6)

أ_ أخلاقيات الأنشطة **Activities Ethics**:

وهي عبارة عن مجموعة الأدوات التي يستعملها المدراء لتشكيل القيم وتشجيع السلوك الأخلاقي في المنظمة، والتي تساعد العاملين على التعامل مع العضلات الأخلاقية، وتتمثل بخلق ثقافة قوية لأخلاقيات العمل تؤثر في السلوك الأخلاقي التنظيمي، إذ تعد الثقافة الأخلاقية جزء من الثقافة التنظيمية، إذ أن بناء ثقافة تنظيمية أخلاقية سوف يوفر أساسا للنجاح وإطارا لعمليات يومية تقوم على أخلاقيات العمل في أي منظمة، وأن الوصول إلى السلوك القويم يمكن تحقيقه من خلال التدريب على الأخلاقيات بهدف تمكين الموظفين من تحديد المشكلات الأخلاقية، والتعامل معها وتطوير قدراتهم الأخلاقية وفهم ومشاركة وتطبيق القيم المنصوص عليها في المدونة الأخلاقية.

ب_ أخلاقيات الفرد **Individual Ethics**:

الأفراد الأخلاقيون هم الذين يتصفون بأخلاق الصدق والإستقامة والشرف والنزاهة، والتي تنعكس في سلوكهم وقراراتهم كذلك فإن الأفراد الذين يعملون داخل المنظمة وخارجها يثقون بهم، وذلك لأنهم يتبعون معايير العدالة في تعاملاتهم وأدائهم لأعمالهم بالشكل الصحيح الذي يظفي الصبغة الأخلاقية على تعاملهم مع الآخرين، وإن لأخلاق الفرد أهمية كبيرة إذ ليست النظريات والمبادئ العملية وحدها التي تؤثر في السلوك، بل للقيم والعادات دورا لا يستهان به في توجيه السلوك فالقيم هي القاعدة التي يتشكل منها سلوك الفرد، لذلك فإن العلاقة بين القيم والأخلاقيات علاقة عميقة ووثيقة، ومنها ينجم السلوك سواء أخلاقي أو غير أخلاقي، إذ أن الدافع الأساسي لعزم الفرد على التصرف بطريقة أخلاقية هو القيم الفردية والمعايير الأخلاقية.

ج_ أخلاقيات القيادة **Leadership Ethics**:

يعد السلوك الأخلاقي مطلبا مطلقا لجميع القادة التنظيميين، فعند دراسة سياسات الأخلاقيات وممارستها في المنظمات الأخلاقية الناجحة كانت النقطة الأكثر وضوحا هي الدور الحاسم للقيادة، إذ أن العاملين ينظرون إلى أخلاقيات قادتهم ويعتبرونها عاملا هاما جدا، لذلك فإن الطريقة الوحيدة التي يضمن بها القادة شيوع الأخلاقيات في منظماتهم هي من خلال سلوكهم الأخلاقي وتصرفاتهم، وقد عرف Ponnu & Tennokoon أخلاقيات القيادة بأنها إظهار السلوك المناسب من خلال الإجراءات الشخصية والعلاقات بين الأفراد، والترويج لمثل هذا السلوك لإتباعه وتعزيزه من خلال التواصل بين إجتاهين وإتخاذ القرار وعرفها Gibbons بأنها عملية يؤثر بها شخص جيد على الآخرين من أجل تحقيق الصالح العام لجعل المنظمات أفضل وأكثر إنصافا وأكثر إنسانية، وعليه ينبغي على القائد الأخلاقي أن يبني لنفسه نظاما قيما شخصيا ورؤية واضحة، ويتمتع بالإستقامة والإلتزام العلني وأن تتوافق إجتاهاته ومعتقداته مع سلوكه.

د_ أخلاقيات البنى التنظيمية **Organizational Infrostructure Ethics**:

إن الهيكل والسياسات والأنظمة والمدونات الأخلاقية ونظم المكافأة والإختيار والتحفيز تشكل مجملها واحدة من

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري

القوى المساهمة في تشكيل أخلاقيات العمل، والتي من شأنها أن توجه السلوك بإتجاه معين، وأن لكل نظام من أنظمة المنظمة تأثيرا خاصا على طبيعة سلوك العاملين ، وبمجملة هذه التأثيرات تتولد قوة تشد السلوك وتدفعه بالإتجاه الذي قد يعزز أو يضعف أخلاقيات العمل، فالمدونات الأخلاقية لها آثار مهمة على أعضاء المنظمة لأنها توجه الأفراد لإدارة سلوكهم في مكان العمل، ويمكن تحديد الأخلاقيات في الإختيار والتوظيف بنهجين رئيسيين، الأول يتعلق بالأساليب والإجراءات التي يتم إتباعها في تنفيذ عمليات الإختيار والتوظيف، والثاني يتعلق بإختيار الأفراد من ذوي السلوك الأخلاقي.

المطلب الثاني: التأسيس النظري للإستنزاف الشعوري

يعد الإستنزاف الشعوري أحد العوامل الحرجة في تشكيل وتكوين السلوك التنظيمي للأفراد داخل المنظمات، فضلا عن السلوك الإجتماعي والنفسي لهؤلاء الأفراد، ويبقى من الظواهر الثابتة في مكان العمل، ودراسته تحظى بأهمية بالغة في مجال السلوك التنظيمي وذلك لآثاره السلبية على الموظفين والمنظمة على حد سواء.

أولا: مفهوم الإستنزاف الشعوري

يعرف Bhumika الإستنزاف الشعوري بأنه رد فعل سلبي للأفراد، ناتج عن عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل مما يؤثر في أدائهم للمهام الموكلة إليهم، وسلوكياتهم نحو العمل من جهة وأنفسهم والآخرين من جهة أخرى، ويعرفه (محمود ، و عبد الحميد) بأنه الحالة التي يشعر معها الأفراد بإنخفاض القدرة على العمل، ونضوب الموارد العاطفية المصاحبة بالإحساس بالتعب والكآبة والتوتر.

ويشير عويس إلى أن الإستنزاف الشعوري يعد أحد النتائج الأكثر حدوثا للعمل العاطفي والسمة الجوهرية للإحترق ويتجلى بوضوح من خلال الإرهاق البدني ونضوب الشعور النفسي والعاطفي (هاني، 2022، صفحة 582) ويؤشر الإستنزاف الشعوري على حالة مزمنة من الإتهاك العاطفي والجسدي، والسلبية في العلاقات هي نوع من التبعاد في العلاقات الشخصية، وغياب الترابط بالغير والأفراد ذوي السلبية في العلاقات يتصفون بتبلد المشاعر وإنعدام الحساسية لحاجات الغير، ويعكس قصور الإنجاز الشخصي التقييم السالب للذات والمستوى المتدني للجدارية وعدم القدرة على التأثير. ويحدث الإستنزاف الشعوري عندما تنضب موارد الفرد بفعل العوامل الضاغطة (حسانين، 2019، صفحة 12)

كما تعرف دراسة (Grandey & Goldberg , 2007) الإستنزاف الشعوري بأنه إستنفاد الموارد العاطفية والشعور بالتعب كنتيجة للمطالب الوظيفية المفرطة والمزمنة، وتعتبر دراسة (Garolina , 2010) بمثابة الإحساس بالإتهاك العاطفي والبدني والشعور بضعف الطاقة وعدم القدرة على أداء العمل بشكل مناسب.

وتقدمه دراسة (Bakker et ol , 2014) على أنه حالة تتمثل في نفاذ طاقة الفرد البدنية والنفسية بسبب الضغوط المفرطة الواقعة عليه نتيجة تفاعله بشكل مباشر مع الجمهور والعلماء، ومؤخرا تستعرضه دراسة (Surguladre ,2018) على أنه تعب شديد ونفور من المسؤوليات الوظيفية مصحوبا بأعراض نفسية وجسدية (الطبلاوي، 2020، صفحة 445)

ثانيا: أسباب الإستنزاف الشعوري

يمكن القول بأن الإستنزاف الشعوري ناجم عن حالة الإكتئاب والضغوط البيئية السائدة والإفتقار الشعوري، ومن أهم الأسباب والعوامل التي تؤدي إلى الإستنزاف الشعوري ما يلي: (هلوقان، 2017، الصفحات 433 - 434)

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري

السبب الأول: الإضطراب الوظيف المتزايد والسبب الثاني: إستنزاف الموارد الذهنية عن طريق مجهودات عملية التنظيم الشعوري فعند تعرض الموظفين لقيادة إستبدادية فإن ذلك يؤدي لإستنزاف طاقاتهم وإستنزافهم الشعوري، إضافة لتناقص الرضى الوظيفي ومن العوامل التنظيمية والفردية المهمة التي تؤدي إلى الإستنزاف الشعوري نذكر:

- العمل الشعوري (العاطفي):

إن المطالب الشعورية لحجب المشاعر والعواطف من الظهور كانت سببا رئيسيا في الجهد النفسي القوي، والذي بدوره جعل الشعورية تكون مرهقة في الأصل، وقد وجدت الدراسات الإختيارية أن العمل العاطفي مرتبط بالإستنزاف الشعوري كما أن العمل الشعوري تركيب معقد ذو شبكة متميزة ذات تركيبات مترابطة، تتضمن التعبير عن المشاعر والمبالغة فيها أو إخادها وتزييفها.

وأشار (العنزي وإبراهيم سنة 2019) إلى أن العلاقة بين الإستنزاف الشعوري وآلية العمل الشعوري عبر التمثيل العاطفي ستحدد بمقدار الفجوة العاطفية، التي تظهر بين التمثيل السطحي والعميق للمشاعر إذ كلما إتسعت الفجوة إتضح الظهور العالي للإستنزاف الشعوري.

- التنمر في مكان العمل:

عرف Einarsen سنة 2003 التنمر في مكان العمل بأنه عملية متصاعدة يصطدم فيها فرد بمستوى أعلى في المنظمة بفرد بمركز أدنى، ويصبح هدفا لأفعال إجتماعية سلبية منهجية كما أن التنمر في العمل يعني التحرش أو الإساءة أو إستبعاد أي فرد إجتماعيا أو التأثير سلبا على مهام عمل فرد ما، ولكي يتم تطبيق التنميط (أو المضايقة) للتسمية على نشاط معين يجب أن يحدث بشكل متكرر ومنتظم (أسبوعيا)، وعلى مدى فترة زمنية (سنة أشهر) وعليه يمكن تحديد أربع سمات للتنمر في مكان العمل تتمثل في: التكرار، الثبات، العدا، إختلال توازن القوى.

- الصراع بين الأسرة والعمل:

يعرف الصراع بين الأسرة والعمل بأنه وضع تعارض فيه متطلبات العمل وأدوار الأسرة، وعرف أيضا بأنه شكل من أشكال الصراع فيما بين الأدوار تتحول فيه الضغوط من مجالات العمل والأسرة بشكل متبادل، كما تعتبر بأنه الضغوط المرتبطة بالتورط في عدة أدوار (أي دور العمل ودور خارج العمل).

- ضغوط العمل:

وأشار Halbesleben سنة 2009 إلى أن الضغط الناجم عن العمل بواجبات يؤدي مع مرور الوقت إلى الإستنزاف الشعوري، فعند دراسة الإختلافات في العواقب النفسية بين الموظفين اللاتي عملن فترات 05 ساعات بتوقيت جزئي، أو 08 ساعات بتوقيت كلي تبين أن الموظفين العاملات بتوقيت كلي مدته 08 ساعات يمكن إلى زيادة الإجهاد المزمع والقلق وإضطرابات النوم، فضلا عن تعطيل الحياة الإجتماعية والأسرية وهذا بدوره يؤدي إلى الإستنزاف.

وتجدر الإشارة إلى أن هناك أسباب أخرى لها أثر بالغ في ظهور الإستنزاف الشعوري: كالمغيرات الديمغرافية والشخصية والدعم الإجتماعي والنوع الإجتماعي، ويمكن أن تؤثر خصائص مكان العمل على الشعور بالإستنزاف، كما أن شعور الموظفين بسوء المعاملة من قبل المشرفين يجعلهم في حالة من الإستنزاف الشعوري.

ثالثا: آثار الإستنزاف الشعوري على الفرد والمنظمة

إن للإستنزاف الشعوري إنعكاسات وعواقب سلبية على كل من الفرد والمنظمة يمكن ذكرها فيما يلي: (الحسناوي، 2017 - 2018، الصفحات 94 - 95)

وأشار Richter سنة 2005 إلى التأثيرات السلبية في مجال العمل، كالتدهور في جودة الخدمة وإرتفاع معدل دوران الوظائف والتغيب عن العمل وإنخفاض الروح المعنوية، وبحسب Ashill سنة 2009 فإن المستويات العليا من الإستنزاف الشعوري تؤدي إلى تأثيرات ضارة على نتائج كل من الموظفين والمنظمة، بما في ذلك إنخفاض أداء الموظفين وإنخفاض مستويات الرضا الوظيفي، وإنخفاض الإلتزام التنظيمي، وكذلك يمكن إعتبره مؤشرا للإجهاد المزمن ويرتبط بمشاعر الإحباط والقلق، وفي سنة 2012 ذكر Samnani & Sin إن الموظفين يشعرون بالتعب والإستنزاف من الناحيتين الفسيولوجية والعاطفية، وهذا يؤثر سلبا على كل من نوعية حياتهم وأداء المنظمة، كما أكد Raman سنة 2016 على أن الإستنزاف الشعوري يمكن أن يؤدي إلى إنحراف الموظفين في مكان العمل، وأوضح chen سنة 2012 أن للإستنزاف الشعوري أضرار متعددة، فالضرر الأول يتعلق بالموظفين أنفسهم (كالصداع والأرق والشعور بالإكتئاب والحالة العصبية) أما الضرر الثاني فيتعلق بالمنظمة على سبيل المثال: الموظفون لا يستطيعون التعامل مع وظائفهم وإنخفاض أو تناقض مستوى المشاركة الوظيفية، أما في سياق التدريس فقد ذكر Shneikat سنة 2016 أنه عندما يتعرض التدريسيون للإستنزاف الشعوري، فإنهم غالبا ما ينتقمون من الطلاب عن طريق عرقلة جودة التعليم وتخفيضها.

في ضوء ما تقدم نجد أن معظم أعراض الإستنزاف الشعوري التي يمكن أن يتعرض لها الفرد، سواء كانت نفسية أم عضوية أم سلوكية أم إدراكية جميعها تتفاعل مع بعضها البعض، فتشكل عبئا ثقيلا ما ينعكس سلبا على صحة الفرد، وتظهر المشكلات والأزمات في الحياة التنظيمية والأسرية، ويظهر الشعور بفقدان الإتصال مع الآخرين وغياب الشعور بالرضا في أداء وظيفته وإنخفاض الإنتاجية.

من هنا نصل إلى أن الإستنزاف الشعوري ظاهرة لها إنعكاسات سلبية على حياة الفرد الداخلية والإجتماعية والتنظيمية.

رابعا: كيفية التعامل مع المشاكل الناتجة عن الإستنزاف الشعوري

إن الإستنزاف الشعوري ظاهرة سلبية وليس بالحالة الدائمة وبالإمكان تفاديه والوقاية منه، ويمكن ذكر كيفية التعامل مع المشاكل الناتجة عنه فيما يلي: (أبوشكير، 2019، الصفحات 8 - 9)

إن قيام الفرد بنشاطاته وواجباته بطريقة متوازنة يسهم بشكل ما في تفادي الشعور بالإستنزاف، إن ما هو مهم بالنسبة للمنظمات هو معرفة كيفية مساعدة الموظفين المستنزفين على التعافي من إستنزاف الموارد والحفاظ على العرض الإيجابي للمشاعر، إذ يرى (Samnani & Singh) وفقا لنظرية الحفاظ على الموارد (COR) أن الموظفين الذين يواجهون ضغوطا مفرطة سيحددون ما إذا كانت لديهم القدرة أو الموارد للتعامل مع الإستنزاف، لذا يمكن للموظفين أن يقرروا تخزين الموارد اللازمة لتلبية مطالب العمل الحالية وحماية أنفسهم من المزيد من إستنزاف الموارد.

وأوضح Nielsen & Earsen أن الخصائص والسمات الشخصية تجعل الأفراد يظهرن سلوكيات مختلفة عندما يواجهون الإستنزاف.

ويعتقد Xie et al أنه يمكن للأفراد إنشاء حدود والحفاظة عليها بين مجالات العمل، والأسرة تحدد بوضوح متى وأين يجب

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري

أن يتم تنفيذ كل من مسؤوليات العمل والأسرة، وتساعد على تبسيط وتصنيف بيئة الحياة والذي بدوره يؤدي إلى تجنب أو تقليل مشاعر الإستنزاف، ، بالإضافة إلى ذلك إقترح Ashill سنة 2009 عدد من الحلول والإستراتيجيات للحد من الإستنزاف الشعوري في المنظمات، تتمثل بتطوير نظام مكافآت مناسب وتوظيف موظفين جدد وخفض ضغط العمل ومعدلات رواتب تنافسية، والمشاركة في عملية صنع القرار وتطوير لجان السلامة والتأقلم مع الضغوط وإجتماعات الموظفين الموجهة نحو الهدف، وتعليم وتدريب الموظفين والإشراف عليهم وتوزيع الموارد بشكل عادل وجعل الموظفين يأخذون إجازة إلزامية.

نستخلص مما سبق أنه يمكن لموارد الفرد الداخلية وسماته الشخصية أن تخفف من تأثير ضغوط العمل على المستوى الفردي أو التنظيمي، كما يعتبر الدعم التنظيمي وتوفير بيئة عمل تتسم بالعدالة والثقة والمشاركة من شأنها أن تعزز معتقدات الموظفين وتولد لديهم شعورا إيجابيا يساهم في زيادة تقدير الذات وبالتالي يقلل أو يلغي مشاعر الإستنزاف.

المطلب الثالث: العلاقة بين أخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري

تتجلى العلاقة بين متغيرات البحث كصورة مترابطة لما أورده الباحثين من أسس وبناءات نظرية، تربط متغيرات البحث لتشكيل البناء الفكري المترابط والمتماسك الذي يكون بحد ذاته الأساس المنطقي للعلاقة الميدانية بين المتغيرين وحسب ما أورده الباحثون من إرشادات معرفية في نتائجهم العلمية وعلى النحو التالي: (أبو شكير ز.، 2018، الصفحات 94 - 95 - 96 - 97)

فمع تراجع أخلاقيات العمل أو فشلها يعتقد أن إحدى النتائج هي إنخفاض الإنتاجية وزيادة سلوكيات المعادية، وزيادة معدلات الإرهاق والضغوط النفسية للموظفين، إذ أن أخلاقيات العمل هي فئة فرعية من منظومة الأخلاق بصفة عامة والممارس المهنة معينة يواجه أنواعا خاصة من المشكلات ذات الطبيعة الأخلاقية، عليه أن يتعلم كيف يواجهها بشكل منهجي.

وبالرغم من الندرة النسبية للدراسات التي قام بها الباحثون والتي تناولت دور أخلاقيات العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري، توصلت هذه الدراسات إلى وجود علاقة إرتباطية بين أخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري، وإن اختلفت نسبيا في مستوى العلاقة فالباحث Henle هدفت دراسته إلى التعرف على العلاقات بين القادة والموظفين، وأظهرت نتائج دراسته أن المستوى العالي من الثقة بالقائد له إرتباط قوي بالمستوى العالي من إدراك الموظفين بوجود مناخ تنظيمي أخلاقي وداعم للعمل، وبأن العمل المنجز ذو معنى وكذلك شعور الموظفين بالإستقلالية والرفاه العاطفي والمقدرة على التأثير في مناخ العمل.

كما أكد Lambie على أن قدرة القادة على حل المعضلات الأخلاقية بشكل فعال، تستند إلى مستوى معرفتهم الأخلاقية وتطورهم الأخلاقي إلى جانب مستواهم من الكفاءة الذاتية الأخلاقية والقانونية، وذكر بعض الباحثين أن سياسة بعض المنظمات تجعل بيئة العمل غير صحية بالمفهوم الأخلاقي، وأكثر من ذلك فإن البيئة العامة لبعض المنظمات لا تشجع الأفراد على العمل بطريقة أخلاقية، مما يولد لديهم مشاعر سلبية تتمثل بالإستنزاف الشعوري، حيث يرى Mulle أن بعض الأنظمة الأخلاقية المبالغ فيها للوظائف قد تتسبب في الإستنزاف الشعوري للموظف.

وأشار Van denbergh إلى أن السلوك غير الأخلاقي في العمل تأثير على تفاعل القادة مع الموظفين، بما ينعكس سلبا

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري

على أداء الموظفين.

وعليه فإن القيادة الأخلاقية تعد مورد هام للموظفين، وعنصر المعاملات الأهم في القيادة الأخلاقية هو القائد الأخلاقي وقد أكد Van Daolen على أن الشعور بفقدان الموارد والتهديد بنقصها، وعدم القدرة على إكتساب موارد جديدة يؤدي إلى إستنزاف شعوري لدى الفرد، وقد إعتد Zhenge نظرية حماية الموارد ليقدم نموذجاً يفترض أن القيادة الأخلاقية تقلل من الإستنزاف الشعوري للموظفين، إذ أشار إلى أن سلوكيات القيادة الأخلاقية تؤدي إلى توفير الموارد للأفراد من خلال التوجيه الأخلاقي، التأثير على السلوك الأخلاقي لأعضاء المنظمة، العلاج الأخلاقي، القدرة على التنبؤ في إتخاذ القرارات الأخلاقية، وإن غياب هذه السلوكيات الإيجابية من المرجح أن يتطلب من الأفراد أن يستنزفوا مواردهم للتعامل مع السلوك غير الأخلاقي، وأعتبر تماسك الفريق ووجود الضمير من الموارد الهامة ونقصها يسبب الإستنزاف. إن رفاهية الإنسان مهمة وينبغي أن تكون من أولويات الإدارة من أجل إعداد أفراد قادرين على مواصلة الحياة والعمل لأن أساس العمل فيها العنصر البشري المتمثل بالموظفين، وما ينبغي أن يتوفر لهم من بيئة تنظيمية تناسب المهمة الملقاة على عاتقهم، بحيث تتيح لكل منهم أن يتحرك ويبدع وينتج من دون أن يشعر بأنه مراقب، وأن البيئة التنظيمية التي لا تتوفر فيها السبل المثلى في الإنسجام والتعاون والثقة، تعاني من آثار سلوكية وأبعاد سلبية تعرض الموظفين إلى فقدان قابليتهم على التوافق مع البيئة الموجودين فيها، وشعورهم بضعف القدرة على التفاعل والإحباط والصراع النفسي الذي يؤدي بهم إلى الإصابة بالإستنزاف الشعوري، إذ أن السلوك الأخلاقي يرتبط بقدرة القادة على إتخاذ قرارات سليمة في مكان العمل، وتعد الأخلاق بمثابة الدعامة الأولى لحفظ الأمم والمجتمعات، وتنعكس الأخلاق على إلتزام الفرد بمهنته، فالمهنة أو الوظيفة هي وسيلة بالنسبة للفرد لتحقيق التوافق النفسي والإجتماعي، بما يعود ذلك بالنفع على الفرد والمجتمع. وعليه فإن اللغة المشتركة التي يستخدمها القادة في مكان العمل ينبغي أن تتضمن مصطلحات مستقيمة مثل: الغفران والتعاطف والتواضع والشجاعة والمحبة، وجعلها مشروعة للموظفين بالإضافة إلى تسليط الضوء على السلوكيات المستقيمة وإظهارها من خلال الهياكل والأنظمة.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري

سنحاول في هذا المبحث التعرض لبعض من الدراسات السابقة والتي لها علاقة بمتغيري الموضوع، وسيتم ترتيبها حسب تاريخ صدورها من الأقدم إلى الأحدث، متنوعة بين دراسات عربية وأجنبية مع عرض أهم ما ورد فيها من منهج وأدوات الدراسة ونتائج وتوصيات، ثم إبراز أهم نقاط التشابه والإختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، وعرض لأهم جوانب الإستفادة منها.

المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية

على مستوى هذا المطلب سنقوم بتقديم بعض الدراسات العربية التي تناولت كلا من أخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري، وأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري معا:

أولاً: الدراسات المتعلقة بأخلاقيات العمل

1- دراسة رغدة عابد عطاالله المرديات، 2011، بعنوان "أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي

وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان" (رغدة، 2011، صفحة 11)

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي، وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان من وجهة نظر رجال البيع العاملين في الشركات المنتجة، والمستوردة والموزعة للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان، إتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي، إذ تم توزيع (270) إستبانة وشملت عينة الدراسة مندوبي المبيعات لمصانع الأدوية، ومندوبي المبيعات ورجال البيع من مخازن الأدوية التي تتولى الإستيراد والتوزيع المحلي إضافة إلى البائعين في الصيدليات داخل وخارج المستشفيات في مدينة عمان، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها ما يلي:

- أن مستوى أخلاقيات الأعمال لمنظمات بيع المنتجات الصيدلانية في عمان مرتفع.

- وجود أثر ذي دلالة إحصائية للأخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي لرجال بيع المنتجات في عمان.

- عدم وجود أثر مباشر ذي دلالة إحصائية للسلوك الأخلاقي لرجال البيع على أداء رجال البيع للمنتجات في عمان.

2- دراسة بلال خلف الله السكارنة، 2012، بعنوان "أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في

منظمات الأعمال - دراسة ميدانية على شركة الإتصال الأردنية" (السكارنة ب.، 2012)

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى إهتمام شركات الإتصال الخلوية الأردنية في تطبيق أخلاقيات العمل ضمن الأبعاد التالية: (إحترام القوانين والأنظمة، العدالة، وعدم التحيز، السرعة، والإتقان، إحترام الوقت)، كما هدفت إلى تقييم أثر أخلاقيات العمل في إدارة الصورة الذهنية.

إستخدمت للدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم جمع بيانات الدراسة عن طريق إستبانة وزعت على المديرين والموظفين المتواجدين في المراكز الرئيسية، حيث توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك أفراد عينة الدراسة للأخلاقيات العمل بأبعادها الأربعة.

- عدم وجود أثر معنوي للأخلاقيات العمل بأبعادها مجتمعة في الصورة الذهنية المدركة، في حين تبين وجود أثر معنوي لبعدها أخلاقيات العمل والمتعلق بالتزام القوانين والأنظمة والسرعة والإتقان، وقد أظهر تأثيراً معنوياً في الصورة الذهنية المدركة.

3- دراسة أسامة مُجدّ خليل الزنياتي، 2014، بعنوان "دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الإجتماعية في

المستشفيات الحكومية الفلسطينية - مجمع الشفاء الطبي نموذجاً، قطاع غزة" (أسامة، 2014)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الإجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد وتوزيع إستبانة على مجتمع الدراسة المتكون من أصحاب المواقع الإشرافية (رئيس شعبة، رئيس قسم، مشرف تمريض، نائب مدير دائرة، مدير

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري

عام) في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة، حيث تم توزيع 180 إستبانة على عينة الدراسة وخلصت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها:

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

4- دراسة ضياء الحق الماهل عمر الحادو، 2017، بعنوان "أخلاقيات العمل وأثرها على المسؤولية المجتمعة المدركة - دراسة على عينة من شركات البترول السودانية" (ضياء الحق، 2017، صفحة 5)

هدفت الدراسة لإختبار العلاقة بين أخلاقيات العمل والمسؤولية، وأثر أخلاقيات العمل على المسؤولية الإجتماعية المدركة، كما إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، في حين تم الإعتماد في الدراسة على عينة غير احتمالية مسيرة وزعت عليهم، وردت منها 245 إستبانة من جملة الإستبانات الموزعة، توصلت الدراسة إلى أهم النتائج المتمثلة في: وجود علاقة إيجابية بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الإجتماعية، كما أوصلت الدراسة شركات البترول ضرورة تبني مفهوم أخلاقيات العمل ومفهوم المسؤولية الإجتماعية للإستفادة القصوى في تحقيق أهدافها.

5- دراسة رجاء بنت يحي الشريف و فاطمة بنت عبدالرقيب فاضل، 2018، بعنوان "بعض أخلاقيات العمل في الإسلام مقارنة بمبادئ العلاقات الإنسانية وأخلاق العمل في نظام الخدمة بالمملكة العربية السعودية". (فاضل، 2018، صفحة 41)

هدفت الدراسة إلى دراسة ومناقشة بعض أخلاقيات العمل في الإسلام مقارنة بمبادئ العلاقات الإنسانية، وأخلاق العمل في نظام الخدمة المدنية بالمملكة العربية السعودية، وإستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الإستنباطي المقارن، وتمثلت الأداة في التحليل لجملة من الوثائق والمراجع، بينت الدراسة أهم النتائج المتمثلة في:

- أن الإسلام قد سبق المدارس الحديثة في مجال العلاقات الإنسانية وأخلاقيات المهنة.
- إثبات أن الأخلاقيات في الإدارة هي ربانية المصدر، وليست نظاما وضعيا أو من رأي البشر.

6- دراسة د. حسام قرني أحمد، 2020، بعنوان "أخلاقيات العمل ودورها في تعزيز مظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في المنظمات - دراسة تطبيقية على العاملين بالهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية جمهورية مصر العربية" (حسام، 2020، الصفحات 225 - 246)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين أخلاقيات العمل ومظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية بجمهورية مصر العربية، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في مظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين بالهيئة، راجعة لتوافر أبعاد بيئة عمل أخلاقية في الهيئة من عدمه، ولتحقيق أهداف الدراسة إستخدم الباحث المنهج الوصفي و تمت معالجة البيانات بإستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS حيث تم توزيع الإستبيان على عينة عشوائية عددها 210 موظفا، وإسترد منها الباحث 179 إستبانة إستبيان من المجموع الكلي صالحة للتحليل، توصلت نتائج الدراسة إلى:

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري

- كشف الدراسة على أن تقييم العاملين للأبعاد أخلاقيات العمل كان إيجابيا كما أن تقييم العاملين للإبداع الوظيفي بأبعاده الواردة بالدراسة كان أيضا إيجابيا، وأن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد أخلاقيات العمل مجتمعة ومنفردة ومظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين بالبيئة.

ثانيا: الدراسات المتعلقة بالإستنزاف الشعوري

1- دراسة هلوكان حسني عثمان، 2017، بعنوان "دور الإستغراق الوظيفي في الحد من الإستنزاف الشعوري - دراسة إستطلاعية لأراء عينة من الموظفين في الوحدات الإدارية. جامعة نوروز" (هلوقان، 2017، صفحة 429)

هدفت الدراسة إلى بيان دور أبعاد الإستغراق الوظيفي في الحد من الإستنزاف الشعوري، وما يواجه الموظفون من ضغوطات في العمل والصراع ومتطلبات الأسرة، التي تؤثر بدورها في قدرة الموظفين على تحقيق التوافق بين الجانب النفسي والمهني، وقد إعتد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وعلى الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وإستخدام عدد من الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات، إذ وزعت 72 إستمارة على الموظفين في الوحدات الإدارية في جامعة نوروز وكانت 63 إستمارة منها صالحة للتحليل طبقا للمعايير الإحصائية، وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة كالاتي:

السعي إلى تطوير إمكانيات ومهارات الموظفين ورفع المستوى الثقافي والمعرفي لهم من خلال إشراكهم في الدورات التطويرية والبرامج التدريبية، التي من شأنها أن تضيف لهم جوانب إيجابية تؤثر في زيادة ولائهم وإلتزامهم بالعمل، وتقلل من شعورهم بالإستنزاف أو تمنع دوافعه على أقل تقدير.

2- دراسة أسامة أحمد حسنين و ممدوح عبدالحفيظ عبدالحמיד، 2019، بعنوان "تحليل العلاقة بين الإشراف المسيء وصمت العاملين وإختبار الدور الوسيط للإستنزاف العاطفي في هذه العلاقة - دراسة ميدانية" (حسانين، 2019)

تهدف هذه الدراسة لتحليل العلاقة بين الإشراف المسيء وبين صمت العاملين، وإختبار الدور الوسيط للإستنزاف العاطفي في هذه العلاقة، إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأجريت الدراسة على عينة طبقية بلغ حجمها 380 مفردة من العاملين في مديريات الخدمات بمحافظة سوهاج، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها:

- وجود علاقة إرتباط جوهرية موجبة بين الإشراف السيء وبين صمت العاملين، وأن الإستنزاف العاطفي لعب دور وسيطيا في هذه العلاقة.

3- دراسة حمادة عبد سليمان حسنين، 2020، بعنوان "تأثير إدمان العمل على الإستنزاف العاطفي يتوسط

صراع العمل مع الأسرة بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس بجامعات إقليم الدلتا". (حسانين ح.، 2020، صفحة 442)

هدفت هذه الدراسة فحص العلاقة بين إدمان العمل وكل من صراع العمل مع الأسرة والإستنزاف العاطفي، وتحقق من تأثير الوساطة المحتمل لصراع العمل مع الأسرة على العلاقة بين إدمان العمل والإستنزاف العاطفي، وإستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من 293 مفردة من أعضاء هيئة التدريس، وأظهرت نتائج الدراسة وجود إرتباط إيجابي معنوي بين إدمان العمل وكل من صراع العمل مع الأسرة والإستنزاف العاطفي، بالإضافة لوجود تأثير مباشر معنوي لأبعاد إدمان العمل على كل من صراع العمل مع الأسرة والإستنزاف العاطفي، وبتزايد تأثير أبعاد إدمان العمل على الإستنزاف العاطفي عند توسط صراع العمل مع الأسرة.

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري

4- دراسة هاني مُجدّ جلال عبدالشكور، 2022، بعنوان "العلاقة بين خوف موظفي الخطوط الأمامية لمطاعم مدينة المنصورة عن الإصابة بفيروس كورونا COVID – 19 وإستنزافهم عاطفياً: الدور الوسيط لعدم أمانهم الوظيفي والمعدل ليقظتهم الذهنية". (هاني، 2022، صفحة 579)

هدفت هذه الدراسة التعرف على العلاقة بين خوف موظفي الخطوط الأمامية بالمطاعم من الإصابة بفيروس كورونا COVID – 19 وبين إستنزافهم عاطفياً، تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أدوات الدراسة عبارة عن قائمة إستبيان تم توزيعها على 242 مفردة من موظفي الخطوط الأمامية للعاملين بمطاعم مدينة المنصورة، وخلصت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لخوف موظفي الخطوط الأمامية بمطاعم مدينة المنصورة من الإصابة بفيروس كورونا على إستنزافهم عاطفياً، كما كان لشعور موظفي الخطوط الأمامية بعدم الأمان الوظيفي دور الوساطة في العلاقة بين خوفهم من الإصابة بفيروس كورونا وإستنزافهم عاطفياً، وأخيراً تعدل اليقظة الذهنية لموظفي الخطوط الأمامية من قوة التأثير الإيجابي لخوفهم من الإصابة بفيروس كورونا على عدم أمانهم الوظيفي، بينما لم يكن لها دور معدل فيما يتعلق بإستنزافهم العاطفي.

ثالثاً: الدراسة المتعلقة بأخلاقيات العمل و الإستنزاف الشعوري معا

- دراسة زهراء جمال صبري أبو شكير، 2018، بعنوان "الدور المعدل للإستقامة التنظيمية في تعزيز تأثير أخلاقيات العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري - بحث تحليلي لأراء عينة من الملاكات التربوية في منظمات التعليم التربوي" (أبو شكير ز.، 2018)

هدفت الدراسة إلى تحديد دور الإستقامة كمتغير معدل في تعزيز تأثير أخلاقيات العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري للعاملين، على وفق آراء عينة من الملاكات التدريسية في منظمات التعليم التربوي في محافظة كربلاء المقدسة، وقد جرى قياس أخلاقيات العمل إستناداً إلى نموذج (إبراهيم ، 2010) المتكون من أربعة أبعاد هي (أخلاقيات الأنشطة، أخلاقيات الفرد، أخلاقيات القيادة، أخلاقيات البنى التنظيمية)، وجرى قياس متغير الإستقامة التنظيمية إستناداً إلى نموذج (Demerouti et al ، 2004) المؤلف من خمسة أبعاد فيما تم إعتماد نموذج (Comeronetal ، 2010) لقياس الإستنزاف الشعوري وهو متغير آحادي البعد، إعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، كما إستخدمت الإستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات والمعلومات، إذ جرى توزيع 210 إستبانة على الملاكات التدريسية في المدارس عينة البحث، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج المتمثلة في: أن تغير الإستقامة التنظيمية يحسن ويدعم دور أخلاقيات العمل التي تعتمدها إدارة المدارس فعلياً في تقليل مستوى الإستنزاف الشعوري لملاكاتها.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية

سيتم فيما يلي عرض بعض الدراسات السابقة الأجنبية:

أولاً: الدراسات المتعلقة بأخلاقيات العمل

1- دراسة (Mochamad Varans Romi et al 2020) بعنوان:

Islamic Work Ethics – Based Organizational Citizensia Behavior to Improve the Job Satisfaction and Organizational Commitment of Higher Education Lecturers in Indonesia.
(Mochamad Vrans Romi, 2020, pp. 78 - 84)

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري

سلوك المواطنة التنظيمية القائمة على أساس أخلاقيات العمل الإسلامي لتحسين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي للموظفين. هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الزيادة في سلوك المواطنة التنظيمية القائمة على أساس أخلاقيات العمل الإسلامية والرضا والإلتزام التنظيمي، ولتحقيق أهداف الدراسة إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، يتكون مجتمع الدراسة من 365 محاضرا من 24 جامعة كعينة في مدينة باندونغ، حيث تم إستعمال العينة العشوائية البسيطة، توصلت الدراسة إلى أهم النتائج:

- التأثير الإيجابي لأخلاقيات العمل الإسلامية لسلوك المواطنة التنظيمية على الإلتزام التنظيمي، وهو تأثير إيجابي ولكن ليس مهما لأخلاقيات العمل الإسلامية على الرضا الوظيفي، ولأخلاقيات العمل الإسلامية تأثير إيجابي على الإلتزام التنظيمي علاوة على ذلك أظهرت النتائج أن الرضا الوظيفي له تأثير إيجابي وهام على سلوك المواطنة التنظيمية، ومع ذلك فإن الرضا الوظيفي له تأثير إيجابي ولكن ليس مهما على الإلتزام التنظيمي في الممارسة العملية، يشجع هذا النظام إدارة الجامعات الخاصة على تحسين أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي للمحاضرين، مما قد يؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية والإلتزام التنظيمي للمحاضرين.

2- دراسة (Wijiharta et al , 2022) بعنوان :

Exploring Islamic Work Ethics Through Bimensional Analysis in Socially Nuanced Economic Institutions (Wijiharta, 2022, pp. 47 - 53).

إستكشف أخلاقيات العمل الإسلامي من خلال التحليل البعدي في المؤسسات الإقتصادية ذات التوازن الإجماعي. هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى تقييم أخلاقيات العمل الإسلامية من خلال الردود من موظفي المؤسسات الإقتصادية ذات الإختلاف الإجماعي الدقيق، تم إستخدام المنهج الوصفي على 10 مؤسسات إقتصادية إجماعية دقيقة في أندونيسيا، وأبدى 30 مشركا من موظفي Kspss إستعدادهم لملاء إستبانة حول أخلاقيات العمل الإسلامي، توصلت الدراسة إلى أهم النتائج المتمثلة في:

البعد الروحاني لأخلاقيات العمل الإسلامي له متوسط أعلى من الأبعاد الأخرى بمتوسط الترتيب التالي هو: البعد الإجماعي، البعد الإقتصادي، البعد النفسي والبعد الفلسفي.

3- دراسة (Damianus Abun et al 2022) بعنوان:

The Effect of Work Ethics of Employees on Their Work Performance (Damianus Abun, 2022, pp. 58 - 82).

تأثير أخلاقيات العمل للموظفين على أداء عملهم.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر أخلاقيات العمل للموظفين على أداء عملهم، تم تطبيق المنهج الوصفي للدراسة وإستخدمت إستبانة بحثية لجمع البيانات من المستجيبين المكونين من موظفي كلية الكلمة الإلهية في لاواج بالفلبين. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود علاقة إرتباط معنوية بين أخلاقيات وأداء العمل الفردي، ولكن عند أخذ أبعاد أخلاقيات العمل بشكل منفصل فإن الموقف تجاه العمل نفسه والدافع الجوهرية فقط يؤثران على أداء العمل الفردي جنبا إلى جنب، مع أداء المهام والسياق علاوة على ذلك فإن الموقف الأخلاقي تجاه العمل يؤثر على السلوك.

ثانيا: الدراسات المتعلقة بالإستنزاف الشعوري

1- دراسة (Eruvin J. Khoo. Et al 2017) بعنوان:

Emotional Exhaustion is Associated Related Stressors : a Gross – Sectional Multicenter Study in Malaysian public Hospitals . (Eruvin J.Khoo, 2017, pp. 212 - 219)

الإستنزاف الشعوري مرتبط بالضغوط المرتبطة بالعمل: دراسة مقطعية متعددة المراكز في المستشفيات العامة الماليزية. هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من المستوى والعوامل المرتبطة بالإستنزاف الشعوري بين الأطباء في ممارسة طب الأطفال في ماليزيا، إستخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي، حيث وزع الإستبيان على 197 طبيبا يعملون في قسم الأطفال في ثمانية مستشفيات، وتم تحليل البيانات بإستخدام برنامج SPSS وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج المتمثلة في: - كانت المؤشرات المهمة للإستنزاف الشعوري في التحليل متعدد المتغيرات هي: تسجيل درجة أعلى في درجة الإجهاد والتعامل مع المشكلات النفسية والإجتماعية للمريض، والتفاعلات غير المحترمة مع الزملاء والمرؤوسين، وعدم تقدير المشرفين ونقص الحوافز، والضغوط الزمنية للترقيات، ووضع أهداف غير واقعية لفرصها على الذات. - يرتبط الإستنزاف الشعوري بمصادر التوتر في مكان العمل وليس بالعوامل الإجتماعية والديموغرافية.

2- دراسة (Farnciso Alonso – et al 2020) بعنوان:

Job Stress and Emotional Exhaustion at Work in Spanish Workers : Dols Unhealthy Work Affect The Decision To drive ? . (Francisco Alonso, 2020, pp. 1 - 17)

ضغوط العمل والإستنزاف الشعوري في العمل لدى العطل الإسبان: هل يؤثر العمل غير الصحي على قرار القيادة؟. هدفت هذه الدراسة إلى تقييم العلاقات بين العناصر التالية: مؤشرات العمل غير الصحية ويقصد بها الوظيفة والإستنزاف الشعوري في العمل، وقرار القيادة وحوادث العمل التي عانى منها العمال الإسبان، إعتد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وتم إستخدام عينة كاملة 1200 سائق إسباني، وقد توصلت إلى عدة نتائج من أهمها: - أظهرت هذه الدراسة إرتفاع معدل إنتشار ضغوط العمل والإستنزاف الشعوري للأعراض التي يعاني منها العمال الإسبان في العمل.

- تم العثور على علاقات مهمة بين أداة القيادة المصنف ذاتيا والإجهاد في مكان العمل، مما يشير إلى أن ضغوط العمل والإستنزاف الشعوري قد تؤدي فعلا إلى إعاقة القيادة.

3- دراسة (Sascha Abdel Hadi et al 2020) بعنوان:

The Role of Leisure Carafing For emotional exhaustion in telework during the COVID – 19 pandemic . (Sascha AbdelHadi, 2020, pp. 530 - 540)

دور صناعة أوقات الفراغ للإستنزاف الشعوري في العمل عن بعد أثناء جائحة كوفيد – 19.

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقات بين متطلبات العمل ومتطلبات المنزل والإستنزاف الشعوري أثناء العمل عن بعد، بعد إنتشار جاحة كوفيد – 19 في جميع أنحاء العالم حيث إنتقل العديد من الموظفين من العمل داخل المكتب إلى العمل عن بعد، إعتد الباحث للدراسة على المنهج الوصفي، والملاحظة اليومية عن بعد بناء على نموذج الموارد والطلبات الوظيفية مع 178 موظفا، وذلك عبر القوائم البريدية المختلفة في ألمانيا وتوصلت إلى أهم النتائج:

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري

- يدعم تحليل المسار متعدد المستويات والإفتراضات القائلة بأن متطلبات العمل اليومية وكذلك متطلبات المنزلية اليومية أثناء العمل عن بعد، مرتبطة بشكل إيجابي بالإستنزاف الشعوري كما هو متوقع.
- صناعة الترفيه مرتبطة سلبا بالإستنزاف الشعوري وأن الشخصية الإستباقية مرتبطة بشكل إيجابي بالصياغة الترفيهية.

4- دراسة (Esther Cuadrado . et al 2022) بعنوان:

Risk and Protective Factors of Emotional Exhaustion in Teachers , A Moderating Mediation on Emotional Exhaustion . (Esther Cuadrado, 2022, pp. 111 - 120)

- عوامل الخطر والحماية من الإستنزاف الشعوري لدى المعلمين، معتدل الوساطة في الإنهاك الشعوري.
- هدفت هذه الدراسة لتحليل كيفية إرتباط الإنتباه للتنوع والتنافر العاطفي والدعم الإجتماعي بالإستنزاف الشعوري إستخدم للدراسة المنهج الوصفي، وتم الإجابة على الإستبيان 567 معلما في مختلف المراكز التعليمية في إسبانيا وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج:
- تصورات المعلمين عن الإضطراب إلى الإهتمام بالتنوع وعدم القدرة على التعبير عن المشاعر الحقيقية التي يشعر بها الطلاب هي عوامل ضغوط تؤثر على مستويات الإستنزاف الشعوري، علاوة على ذلك يعمل الدعم الإجتماعي كعامل وقائي يقلل من الآثار السلبية للإدراك، والإنتباه إلى التنوع والتنافر العاطفي على الإستنزاف الشعوري.
 - تعزيز شبكات الدعم القوية في البيئات التعليمية داخل المراكز لتحفيز البيئة التعليمية.

ثالثا: الدراسات المتعلقة بأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري معا

1- دراسة (Dianhan Zheng . et al 2015) بعنوان:

Effects of Ethical Leadership – On emotional exhaustion in high moral intensity Situation . (Dianhan Zheng, 2015, p. 70)

- تأثير القيادة الأخلاقية على الإستنزاف الشعوري في المواقف الأخلاقية العالية.
- هدفت هذه الدراسة لتحديد آثار القيادة الأخلاقية على الإستنزاف الشعوري في المواقف شديدة الحدة حيث السلامة الجسدية في خطر، نظرا لسياقات العمليات العسكرية عادة ما تكون في مواقف ذات كثافة أخلاقية عالية، إستخدم للدراسة المنهج الوصفي التحليلي، فقد تم جمع البيانات من 338 من الأفراد العسكريين النظاميين المنتشرين في مناطق القتال في تكساس بالولايات المتحدة، وقد توصلت الدراسة لأهم النتائج:
- تماسك الفريق توسط جزئيا في العلاقة بين القيادة والإستنزاف الشعوري.
 - هذه العملية النفسية للتأثير المباشرة وغير المباشرة للقيادة الأخلاقية لم تصمد بين الأفراد الذين يقتربون من الحد الأدنى من الضمير.

2- دراسة (Hyewon Lee . et al 2021) بعنوان:

Ethical Leadership and Followers Emotional Exhaustion: Exploring the Roles of three Types of Emotional labor toward leaders in South korea . (Hyewon lee, 2021)

- القيادة الأخلاقية والإستنزاف الشعوري للمتابعين: إستكشاف أدوار ثلاثة أنواع من العمل العاطفي تجاه القادة في كوريا الجنوبية.

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين القيادة الأخلاقية والإستنزاف العاطفي، لما له من عواقب وخيمة على كل من الأفراد والمؤسسات، ولتحقيق أهداف الدراسة إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم تحليلي البيانات من مجتمع الدراسة المتكون من 259 موظفا يعملون في كوريا الجنوبية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- القيادة الأخلاقية كانت مرتبطة بشكل سلبي بالإستنزاف الشعوري للمتابعين.
- القيادة الأخلاقية لها علاقة غير مباشرة مهمة مع الإستنزاف الشعوري للمتابعين من خلال ثلاثة أنواع من إستراتيجيات العمل العاطفي والمتمثل في: العرض الحقيقي، العرض المزيف والعرض المكبوت، من خلال العرض الحقيقي والعرض المكبوت كان للقيادة الأخلاقية علاقة غير مباشرة وسلبية مع الإستنزاف الشعوري للمتابعين، في حين أظهرت القيادة الأخلاقية والإستنزاف الشعوري للمتابعين علاقة إيجابية غير مباشرة من خلال العرض المزيف.

التعقيب على الدراسات السابقة:

توزعت الدراسات السابقة حسب لغة الدراسة إلى فرعين:

- الفرع الأول تمثل في الدراسات التي تناولت كلا المتغيرين باللغة العربية كما يلي:
 - الدراسات المتعلقة بأخلاقيات العمل تضمنت 06 دراسات، والإستنزاف الشعوري 04 دراسات، في حين أخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري معا تضمنت دراسة واحدة.
 - أما الفرع الثاني تناول الدراسات باللغة الأجنبية وكانت كالاتي:
 - أخلاقيات العمل: 03 دراسات، الإستنزاف الشعوري: 04 دراسات.
 - أخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري معا: 02 دراسات.
- ومن خلال إستعراضنا لهذه الدراسات تم إستخلاص العديد من أوجه التشابه والإختلاف في الدراسة الحالية.

أوجه التشابه:

- تكمن في أن جميع الدراسات السابقة إعتمدت على الإستبانة كأداة الدراسة مع إختلاف المجالات.
 - إتبعت الدراسات السابقة المنهج الوصفي، شأنها شأن الدراسة الحالية مع إستخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات
- ### أوجه الإختلاف:

إختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة فيما يلي:

- من حيث الزمان والمكان:** تمت الدراسة الحالية في ولاية جيجل سنة 2023، أما الدراسات السابقة فكانت في بيئات مختلفة: الفلبين، أندونيسيا، ماليزيا، إسبانيا، ألمانيا ...، ومن خلال السنوات: 2015، 2017، 2019، 2020، 2021، 2022.
- من حيث نوع القطاع:** منها ما طبق على مستوى القطاع العام، المؤسسات العمومية، الجامعات وأخرى طبقت على القطاع الخاص كالشركات.
- من حيث مجتمع الدراسة:** طبقت الدراسات على مجتمعات مختلفة عربية كفلسطين، عمان، السودان وأخرى على مجتمعات أجنبية مثل: أندونيسيا، ماليزيا، ألمانيا، الولايات المتحدة الأمريكية.
- إختلاف الدراسات في النتائج المتوصل إليها من ناحية أثر أخلاقيات العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري.

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والإستنزاف الشعوري

مجالات الإستفادة من الدراسات السابقة:

- التعرف على منهجية الدراسات السابقة لفتح المجال للباحث في إعداد منهجيته.
- الإستفادة من المعلومات النظرية في إعداد الجانب النظري.
- الإلمام بالنتائج المتوصل إليها من طرف هذه الدراسة مما يمكن من الإنطلاق في الدراسة الحالية.

خلاصة:

من خلال ما تم تناوله سابقا يتضح لنا أن أخلاقيات العمل تكتسي أهمية كبيرة بالنسبة للجامعة والموظفين الإداريين على حد سواء، وذلك لما تلعبه من دور فعال في الوظيفة، وأن لأخلاقيات العمل مجموعة من الأبعاد تتمثل في: أخلاقيات الفرد، أخلاقيات القيادة، أخلاقيات الأنشطة، أخلاقيات البنى التنظيمية، وتعد أخلاقيات العمل من الأمور الضرورية واللازمة في تعزيز سمعة المنظمة وحصولها على المردود الإيجابي، وبالتالي تساهم في الحد من الإستنزاف الشعوري وخلق أثر إيجابي يتعامل فيه الموظفون بينهم بالوفاء والمعاملة الحسنة والتعاون والثقة والتقدير مع المرؤوسين، وتهدف أخلاقيات العمل إلى ضبط السلوك المهني الشخصي وإزالة الطابع السلطوي الذي يمكن أن تتصف به أي إدارة. ويعتبر الإستنزاف الشعوري رد فعل سلبي للأفراد، نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل مما يؤثر على أدائهم للمهام الموكلة إليهم، وسلوكياتهم نحو العمل من جهة وأنفسهم والآخرين من جهة أخرى، وهناك سببان معقدان يؤديان إليه أولهما الإضطراب الوظيفي المتزايد الذي يمكن أن ينتج عنه التنافر الشعوري، والثاني هو إستنزاف الموارد العقلية من خلال جهود عملية التنظيم الشعوري، وهو ليس بالحالة الدائمة وبالإمكان تفاديه والوقاية منه، إذ أن قيام الفرد بنشاطاته وواجباته بطريقة متوازنة يساهم بشكل ما في تفادي الشعور بالإستنزاف.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

خلاصة

تمهيد:

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها ركيزة رئيسية يستند عليها إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، إذ من خلالها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي، للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة السابقة الذكر في الفصل الأول، وبالتالي تحقيق الأهداف التي تم تسطيرها.

وبناء على ذلك تناول هذا الفصل وصفا للمنهج المتبع ومجتمع الدراسة الذي يضم جميع الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست -، وعينة الدراسة وهي عينة عشوائية بسيطة ضمت حوالي 76 مفردة من موظفي الجامعة وكذلك الأداة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بناءها ومدى صدقها وثباتها، لينتهي الفصل بالمعالجة الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات وإنجاز فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة على إشكالية الدراسة بما تحمله من تساؤلات وإستخلاص وإستعراض أبرز النتائج التي تم التوصل إليها، وهذا من وجهة نظر الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست -.

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة

من خلال هذا المبحث وقبل الخوض في عرض النتائج ومناقشتها، سوف نستعرض طريقة جمع البيانات وكذا الأساليب الإحصائية المعتمدة في تحليلها.

المطلب الأول: طريقة ونوع أداة الدراسة

وفي هذا المطلب سوف نتطرق إلى مجتمع الدراسة وعينة الدراسة وأداة الإستبيان، بغرض شرح متغيرات الدراسة وكيفية قياس كل منها.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

قبل التطرق إلى تحديد مجتمع وعينة الدراسة، تجدر الإشارة أولاً إلى تحديد مكان إجراء الدراسة الميدانية المتمثلة في الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست -.

يعرف مجتمع الدراسة بأنه: "مجموعة الأحداث أو الأفراد أو الأشياء التي يهتم الباحث بدراستها". (عينات، 1999، صفحة 84) وقد يتعذر في أحيان كثيرة مسح شامل للمجتمع، لذلك يلجأ الباحث إلى أسلوب المعاينة، أي الإستناد إلى عدد معين من مفردات المجتمع، حيث تمثل خصائصها في المجتمع الكلي وتدعى هذه المفردات بالعينة التي تعرف بأنها: "مجموعة جزئية من المجتمع ولها نفس خصائص المجتمع الأصلي الذي تنتمي إليه، وتتكون من مجموعة من المفردات والمشاهدات التي تم إختيارها من المجتمع الإحصائي بطريقة إحصائية معينة تتعلق بنوع العينة المسحوبة". (بدر، 1994، الصفحات 322 - 324)

أما المجتمع المستهدف في هذه الدراسة فيضم جميع الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست -، والبالغ عددهم 258 إختارنا منه عينة عشوائية بسيطة، حيث بلغ حجمها 85 عينة من موظفي الجامعة وزعت عليهم إستبيانات الدراسة حيث تم إسترجاع 76 إستبانة، وبناء على ما تم إسترجاعه من الإسيبانات الصالحة للدراسة أي ما نسبته 89,41% من مجتمع الدراسة، وهي نسبة كافية إحصائياً للحصول على نتائج تمثل مجتمع الدراسة.

ثانياً: أداة الدراسة

تتمثل أساساً في الإستبانة حيث تعتبر الوسيلة العملية التي تسهل على الباحث الإتصال بعدد كبير من المبحوثين في مدة وجيزة وبأقل تكلفة، كما تعتبر الأداة الملائمة والأكثر فعالية لتحقيق الأهداف المنشودة من هذه الدراسة، وقد تم تصميم نموذج الإستبانة إعتقاداً على بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، تتكون من ثلاث محاور رئيسية وهي:

المحور الأول: يضم البيانات الشخصية والوظيفية للأفراد في عينة الدراسة والمتمثلة في: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الصنف الوظيفي، عدد سنوات العمل في المؤسسة).

المحور الثاني: ويشتمل على 28 عبارة موزعة على أربعة أبعاد لأخلاقيات العمل (المتغير المستقل) كما يلي:

_ **البعد الأول:** أخلاقيات الفرد ويضم العبارات من 01 إلى 07.

_ **البعد الثاني:** أخلاقيات القيادة ويضم العبارات من 08 إلى 14.

_ **البعد الثالث:** أخلاقيات الأنشطة ويضم العبارات من 15 إلى 21.

_ البعد الرابع: أخلاقيات البنى التنظيمية ويضم العبارات من 22 إلى 28.

المحور الثالث: ويشتمل على 12 عبارة للمتغير التابع (الإستنزاف الشعوري)، ومن أجل قياس درجة إستجابة أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الثاني والمحور الثالث ثم إستخدام مقياس "ليكاترت Likert" الخماسي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): مقياس "ليكاترت Likert" الخماسي.

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

Source: Sekaran. U.(2004) . Research methods For business a skill building approach. John wiley . . INS New york and son

المطلب الثاني: إختبار أداة الدراسة (الإستبانة)

سنتناول في هذا المطلب "إختبار أداة الدراسة" من حيث صدقها وثباتها.

أولاً: صدق أداة الدراسة

للتأكد من مدى قدرة أداة الدراسة على قياس ما وضعت من أجله، تم الإعتماد في دراستنا على نوعين من الصدق هما:

أ - الصدق الظاهري للإستبانة:

تم التأكد من صدق الإستبانة ظاهرياً بعرضها على الأستاذ المشرف، وبعض الأساتذة المتخصصين في إدارة الموارد البشرية، من ذوي الخبرة والمعرفة في موضوع دراستنا والذين تفضلوا علينا بإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول مدى وضوح العبارات ومدى إنتمائها لمحورها، ومدى قياسها لما وضعت لأجله من أجل مناقشتها، من حيث شموليتها وإمكانية تحقيق الهدف الذي ترمي إليه، وبناء على توجيهات المحكمين تم تعديل العبارات حتى الوصول إلى الشكل النهائي للإستبانة وفق ما هو وارد بالملحق رقم (03).

ب - الصدق الداخلي (البنائي) لعبارات الإستبانة:

يقصد بصدق الإتساق الداخلي مدى إتساق كل عبارة من عبارات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه العبارة. حيث تم حساب الإتساق الداخلي لعينة الدراسة المكونة من (76 موظف)، وذلك من خلال حساب معاملات الإرتباط " Pearson " بيرسون بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد والمحور الذي تنتمي إليه، وقد جاءت النتائج كما يلي:

1 - الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني:

للتأكد من الصدق الداخلي لعبارات هذا المحور (أخلاقيات العمل) نتأكد من الصدق الداخلي للعبارات مع البعد الذي تنتمي إليه، ثم نتبين صدق عبارات البعد مع المحور الذي تنتمي إليه، بحساب معامل الإرتباط " Pearson " بيرسون بين كل عبارة من عبارات البعد والدرجة الكلية له على النحو التالي:

– الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول:

يوضح الجدول الموالي معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد أخلاقيات الفرد والمعدل الكلي لعباراته، حيث تعبر القيم الموجودة عن معامل الصدق الداخلي:

الجدول رقم (02): الصدق الداخلي لعبارات بعد "أخلاقيات الفرد"

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون R مع البعد	مستوى المعنوية Sig
01	يتصف الموظفون بأخلاقيات الصدق والنزاهة في العمل	0,607 **	0,000
02	يشارك الموظفون في صياغة القرارات الأخلاقية التي تؤثر في أداء عملهم	0,653 **	0,000
03	ينجز الموظفون عملهم حتى في غياب الرقابة الإدارية	0,541 **	0,000
04	يتحمل الموظفون مسؤولية الأخطاء المرتكبة في العمل	0,466 **	0,000
05	يؤدي الموظفون مهامهم وفقاً لما هو مطلوب	0,535 **	0,000
06	يلتزم الموظفون بالحضور إلى العمل في المواعيد المحددة	0,587 **	0,000
07	يزود الموظفون بالمعلومات الرئيسية ومن ضمنها المعلومات المالية ذات العلاقة بتحسين أداء العمل	0,455 **	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 04)

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بعد " أخلاقيات الفرد " بالدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح ما بين (0,455) و (0,653) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقاً في هذه الدراسة ($\alpha \leq 0,05$) وهذا يعني أن عبارات بعد " أخلاقيات الفرد " صادقة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه وإستخدامه.

– الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني:

يوضح الجدول الموالي معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد أخلاقيات القيادة والمعدل الكلي لعباراته، حيث تعبر القيم الموجودة عن معامل الصدق الداخلي:

الجدول رقم (03): الصدق الداخلي لعبارات بعد "أخلاقيات القيادة"

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون R مع البعد	مستوى المعنوية Sig
08	تتصف إدارة الكلية بالعدالة والإنصاف في العمل	0,836 **	0,000
09	تشارك الإدارة الموظفين في صياغة الأهداف	0,653 **	0,000
10	أهداف الإدارة محددة بشكل جيد ويمكن تحقيقها	0,722 **	0,000
11	تتحلى الإدارة بالنزاهة في حسم النزاعات بين الموظفين دون تحيز لأي طرف	0,817 **	0,000
12	تطبق الكلية تعليمات العمل ولائحة العقوبات على الجميع بدون إستثناء	0,885 **	0,000
13	تعتمد الإدارة معايير أخلاقية في تقسيم الموظفين	0,795 **	0,000
14	تشجع إدارة الكلية موظفيها على تبني الأهداف ذات المغزى	0,792 **	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 04)

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم(03) أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بعد " أخلاقيات القيادة " بالدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح ما بين (0,653) و (0,885) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha \leq 0,05$) وهذا يعني أن عبارات بعد "أخلاقيات القيادة" صادقة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه وإستخدامه.

- الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث:

يوضح الجدول الموالي معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد أخلاقيات الأنشطة والمعدل الكلي لعباراته، حيث تعبر القيم الموجودة عن معامل الصدق الداخلي:

الجدول رقم (04): الصدق الداخلي لعبارات بعد "أخلاقيات الأنشطة"

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون R مع البعد	مستوى المعنوية Sig
15	يتدرب الموظفون على أساليب إتخاذ القرار الأخلاقي	0,550 **	0,000
16	يتشارك الموظفون بعضهم مع بعض في حال ظهور قضايا متنازع عليها	0,737 **	0,000
17	يتلقى كل الموظفين تكويننا سنويا بشأن الأخلاقيات	0,646 **	0,000
18	يحكم الموظفون مشاعرهم الحقيقية في إتخاذ القرارات الأخلاقية	0,771 **	0,000
19	تمتلك الكلية فريق يهتم بالقضايا الأخلاقية والثقافية في الكلية	0,723 **	0,000
20	تعمل الكلية بشرف ونزاهة وينعكس نتاج عملها إيجابيا على المجتمع	0,747 **	0,000
21	تعد الأساليب الأخلاقية فرصة لبناء وتطوير مهارات الإدارة وموظفيها	0,444 **	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 04)

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بعد "أخلاقيات الأنشطة" بالدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح ما بين (0,444) و (0,771) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha \leq 0,05$) وهذا يعني أن عبارات بعد "أخلاقيات الأنشطة" صادقة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه وإستخدامه

- الصدق الداخلي لعبارات البعد الرابع:

يوضح الجدول الموالي معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد أخلاقيات البنى التنظيمية والمعدل الكلي لعباراته، حيث تعبر القيم الموجودة عن معامل الصدق الداخلي:

الجدول رقم (05): الصدق الداخلي لعبارات بعد "أخلاقيات البنى التنظيمية"

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون R مع البعد	مستوى المعنوية Sig
22	نمتلك مبادئ للسلوك تقدم أمثلة محددة من السلوكيات المقبولة وغير المقبولة	0,595 **	0,000
23	المبادئ الأخلاقية والسلوك المطلوب في الكلية متاحة ومعروضة بشكل علني للجميع	0,758 **	0,000
24	تدعم إدارة الكلية المبادئ الأخلاقية والسلوكيات الجيدة	0,771 **	0,000
25	يوجد نظام داخلي يتيح للموظفين الإبلاغ عن الأخطاء الأخلاقية المحتملة	0,700 **	0,000
26	تعطى الحوافز للموظفين ذوى الأخلاق	0,747 **	0,000
27	تتخذ إدارة الكلية الأفعال التصحيحية بسرعة في حال ظهور السلوك اللاأخلاقي	0,638 **	0,000
28	تشارك إدارة الكلية موظفيها في جمع المعلومات ذات العلاقة بالأداء الأخلاقي	0,706 **	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 04)

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بعد "أخلاقيات البنى التنظيمية" بالدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح ما بين (0,595) و (0,771) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha \leq 0,05$) وهذا يعني أن عبارات بعد "أخلاقيات البنى التنظيمية" صادقة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه وإستخدامه. وبعد التأكد من الصدق الداخلي لعبارات أبعاد المحور الثاني "أخلاقيات العمل" تنتقل الآن إلى قياس الصدق الداخلي للمحور ككل، وذلك عن طريق حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المحور مع درجته الكلية.

الجدول رقم (06): الصدق الداخلي لمحور "أخلاقيات العمل" ككل

رقم البعد	البعد	معامل الارتباط بيرسون R مع البعد	مستوى المعنوية Sig
01	أخلاقيات الفرد	0,583 **	0,000
02	أخلاقيات القيادة	0,859 **	0,000
03	أخلاقيات الأنشطة	0,802 **	0,000
04	أخلاقيات البنى التنظيمية	0,857 **	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 04)

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد محور "أخلاقيات العمل" والدرجة الكلية للمحور تتراوح ما بين (0,583) و (0,859) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha \leq 0,05$) وهذا يعني أن عبارات محور "أخلاقيات العمل" صادقة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه وإستخدامه .

2 - الصدق الداخلي لعبارات المحور الثالث:

للتأكد من الصدق الداخلي لعبارات هذا المحور (الإستنزاف الشعوري)، نتأكد من الصدق الداخلي لعبارات هذا البعد بحساب معامل الارتباط بيرسون "Pearson" بين كل عبارة من عبارات البعد والدرجة الكلية له على النحو التالي:

الجدول رقم (07): الصدق الداخلي لعبارات بعد الإستنزاف الشعوري

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون R مع البعد	مستوى المعنوية Sig
29	أشعر بالتعب قبل وصولي إلى العمل	0,651 **	0,000
30	أحتاج إلى وقت كبير من أجل الإسترخاء والشعور على نحو أفضل بعد إنتهاء يوم العمل	0,555 **	0,000
31	أفقد السيطرة على تصرفاتي مع زملائي بسبب ضغوطات العمل المستمرة	0,522 **	0,000
32	أشعر بأني أستنزف عاطفيا في عملي	0,699 **	0,000
33	أحتاج إلى الطاقة للممارسة أنشطتي الترفيهية بعد إنتهاء يوم العمل	0,459 **	0,000
34	أشعر بالضجر والملل بسبب ممارستي لهذا العمل	0,735 **	0,000
35	أعاني من إدارة جزء من عملي بشكل جيد	0,480 **	0,000
36	أشعر بالمضايقة من قبل مسؤولي المباشر	0,597 **	0,000
37	أضطر غالبا لحجب مشاعري وعواظفي من الظهور في مكان العمل مما يجعلني أصيب بالإرهاق النفسي	0,749 **	0,000
38	أفكر في ترك وظيفتي الحالية	0,661 **	0,000
39	غالبا أتعرض للإستبعاد والتهميش من قبل المسؤولين في الكلية	0,678 **	0,000
40	أشعر وكأنني على حافة الإنهيار جراء الإستنزاف العاطفي	0,712 **	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 04)

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بعد "الإستنزاف الشعوري" بالدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح ما بين (0,459) و (0,749) وهي جميعها موجبة تدل على وجود إرتباط قوي، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha \leq 0,05$) وهذا يعني أن عبارات بعد "الإستنزاف الشعوري" صادقة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه وإستخدامه.

ثانيا: ثبات الإستبانة

يقصد بثبات الإستبانة "أن تعطي هذه الأخيرة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة أكثر من مرة تحت نفس الظروف، ويأخذ معامل الثبات قيما تتراوح بين الصفر والواحد، فكلما إقتربت قيمته من الواحد كان الثبات مرتفعا وكلما إقتربت قيمته من الصفر كان الثبات منخفضا. (الطلاقة، 2012، صفحة 22) ويتم الحكم على معاملات ألفا كرونباخ كما يلي: (أوماسكران، 2006، صفحة 59)

- إذا كان ألفا أقل من 60 % تكون درجة الثبات ضعيفة.

- من 60 % إلى 70 % تكون درجة الثبات مقبولة.

- من 71 % إلى 80 % تكون درجة الثبات عالية.

- أكثر من 80 % تكون درجة الثبات عالية جدا.

وللتأكد من ثبات الإستبانة قمنا بحساب معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد ومحاور الإستبانة بالإضافة إلى حساب معامل الثبات الكلي للإستبانة، وقد جاءت النتائج كما يلي:

1- معامل الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد محور أخلاقيات العمل:

يوضح الجدول الموالي معامل الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد محور أخلاقيات العمل:

الجدول رقم (08): معامل الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد محور أخلاقيات العمل

أبعاد أخلاقيات العمل	رقم العبارة	معامل الثبات ألفا كرونباخ	درجة الثبات
أخلاقيات الفرد	01 – 07	0,605	درجة ثبات مقبولة
أخلاقيات القيادة	08 – 14	0,901	درجة ثبات عالية جدا
أخلاقيات الأنشطة	15 – 21	0,782	درجة ثبات عالية
أخلاقيات البنى التنظيمية	22 – 28	0,829	درجة ثبات عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 05)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن:

__ معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للبعد الأول (أخلاقيات الفرد) بين 60 % و 70 % حيث بلغ 60,5 % بمعنى أن معامل ثبات البعد الأول كان مقبولا.

__ معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للبعد الثاني (أخلاقيات القيادة) أكثر من 80 % حيث بلغ 90,1 % بمعنى أن معامل ثبات البعد الثاني كان عاليا جدا.

__ معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للبعد الثالث (أخلاقيات الأنشطة) بين 71 % و 80 % حيث بلغ 78,20 % بمعنى أن معامل ثبات البعد الثالث كان عاليا.

__ معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للبعد الرابع (أخلاقيات البنى التنظيمية) أكثر من 80 % حيث بلغ 82,90 % بمعنى أن معامل ثبات البعد الرابع كان عاليا جدا.

2- معامل الثبات ألفا كرونباخ لبعد محور الإستنزاف الشعوري:

يوضح الجدول الموالي معامل الثبات ألفا كرونباخ لبعد محور الإستنزاف الشعوري:

الجدول رقم (09): معامل الثبات ألفا كرونباخ لبعد محور الإستنزاف الشعوري

بعد الإستنزاف الشعوري	رقم العبارة	معامل الثبات ألفا كرونباخ	درجة الثبات
الإستنزاف الشعوري	29 – 40	0,859	درجة ثبات عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 05)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) أن:

__ معامل ألفا كرونباخ بالنسبة لبعث الإستنزاف الشعوري أكثر من 80 % حيث بلغ 85,90 % بمعنى أن معامل ثبات هذا البعث كان عاليا جدا.

3- معامل الثبات ألفا كرونباخ للإستبيان الكلي:

يوضح الجدول الموالي معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلي للإستبانة:

الجدول رقم (10): معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلي للإستبانة

محاور الإستبانة	رقم العبارة	معامل الثبات ألفا كرونباخ	درجة الثبات
أخلاقيات العمل	28 - 01	0,907	درجة ثبات عالية جدا
الإستنزاف الشعوري	40 - 29	0,859	درجة ثبات عالية جدا
الإستبانة ككل	40 - 01	0,839	درجة ثبات عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 05)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن:

__ معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للمحور الثاني (أخلاقيات العمل) أكثر من 80 % حيث بلغ 90,7 % بمعنى أن معامل ثبات المحور الثاني كان عاليا جدا.

__ معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للمحور الثالث (الإستنزاف الشعوري) أكثر من 80 % حيث بلغ 85,9 % بمعنى أن معامل ثبات المحور الثالث كان عاليا جدا.

__ معامل ألفا كرونباخ الكلي (محور أخلاقيات العمل ومحور الإستنزاف الشعوري) أكثر من 80 % حيث بلغ 83,9 % بمعنى أن معامل الثبات الكلي كان عاليا جدا.

يتضح من خلال ما سبق أن أداة الدراسة (الإستبانة) تتمتع بدرجة ثبات عالية جدا والصدق البنائي في جل عباراتها ومحاورها مما يمكننا من إستخدامها لتحقيق أهداف الدراسة.

المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة

بعد فحص جميع الإستبانات المسترجعة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة، تم إستخدام

برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (Statistical Package For Social Sciences) والذي يرمز له إختصارا (SPSS)، وهو برنامج يحتوي على مجموعة من الأساليب والإختبارات الإحصائية التي تم توظيفها في هذه الدراسة كما يلي: (البلداوي، 2007، الصفحات 23 - 25)

أولا: المدى

بالرغم من سهولة وبساطة حساب المدى إلا أنه من مقاييس التشتت غير الدقيقة، كونه يعتمد على القيم المتطرفة فقط

ويهمل بقية القيم بينهما، وهو يمثل الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة بين البيانات المعنية، ولأننا إعتدنا على سلم Likert الخماسي فقد بلغ المدى قيمة ثابتة تساوي 1,8 ويساعدنا للحكم على دلالة المتوسط الحسابي عن طريق معرفة المجال أو الفئة التي ينتمي إليها، ولمعرفة وتحديد المتوسط الحسابي للعينة والذي يعتبر أحد المؤشرات الإحصائية، يجب أولاً وضع الحدود العليا والدنيا لمقياس Likert الخماسي، وهذا بحسب المدى بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في المقياس أي $(4=5-1)$ ثم تقسيمه على عدد الدرجات للحصول على طول الفئة أي $(0,8=4/5)$ ثم نضيف هاته القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي 01، فالحد الأعلى للفئة إذن يحسب كما يلي: $(1,8=1+0,8)$ وعليه تتحدد فئات مقياس Likert الخماسي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): فئات مقياس Likert الخماسي ودلالاتها

رقم الفئة	المجال	الدرجات	الوزن	مستوى الموافقة
الأولى	[1,80 – 1]	غير موافق بشدة	01	مستوى ضعيف جدا
الثانية	[2,60 – 1,81]	غير موافق	02	مستوى ضعيف
الثالثة	[3,40 – 2,61]	محايد	03	مستوى متوسط
الرابعة	[4,20 – 3,41]	موافق	04	مستوى مرتفع
الخامسة	[5 – 4,21]	موافق بشدة	05	مستوى مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مقياس ليكارت Likert الخماسي .

ثانيا: معامل الارتباط بيرسون " Pearson "

يستخدم هذا المعامل لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الإستبانة مع الدرجة الكلية للبعد والمحور الذي تنتمي إليه (الإتساق الداخلي)، فكلما إقتربت قيمة هذا المعامل من (+1) كان الإرتباط طردي وقوي والعكس الصحيح.

ثالثا: معامل الثبات ألفا كرونباخ " Alpha Chronbakh "

يستخدم هذا المعامل لقياس ثبات الإستبانة، حيث كلما إقتربت قيمته من الواحد، كلما دل ذلك على تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الثبات.

رابعا: التكرارات والنسب المئوية

تمت الإستبانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

خامسا: المتوسط الحسابي

تم إستخدامه لقياس درجة مستوى التمكين بأبعاده، وتحليل مستوى إستجابة أفراد عينة الدراسة عن متغيراتها.

سادسا: الإنحراف المعياري

يستخدم هذا المقياس لقياس درجة التشتت لإجابات أفراد العينة.

سابعا: معامل الإلتواء والتفطح

تم حساب قيم معاملات الإلتواء والتفطح لمعرفة ما إذا كانت بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي.

ثامنا: الإنحدار الخطي المتعدد

ويأخذ بعين الإعتبار تأثير متغيرين مستقلين أو أكثر على المتغير التابع، لذا يعتبر إمتداد للإنحدار الخطي البسيط.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

يتضمن هذا المبحث عرض وتحليل نتائج الدراسة، إنطلاقا من البيانات التعريفية لعينة الدراسة، ثم نتائج محاور الدراسة.

المطلب الأول: النتائج المتعلقة بخصائص أفراد العينة

قصد التعرف على الخصائص الديموغرافية لمفردات عينة الدراسة، تناولنا في الجزء الأول من الإستبانة بعض البيانات

الخاصة بعينة الدراسة وهي: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الصنف الوظيفي وعدد سنوات العمل في المؤسسة.

أولا: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

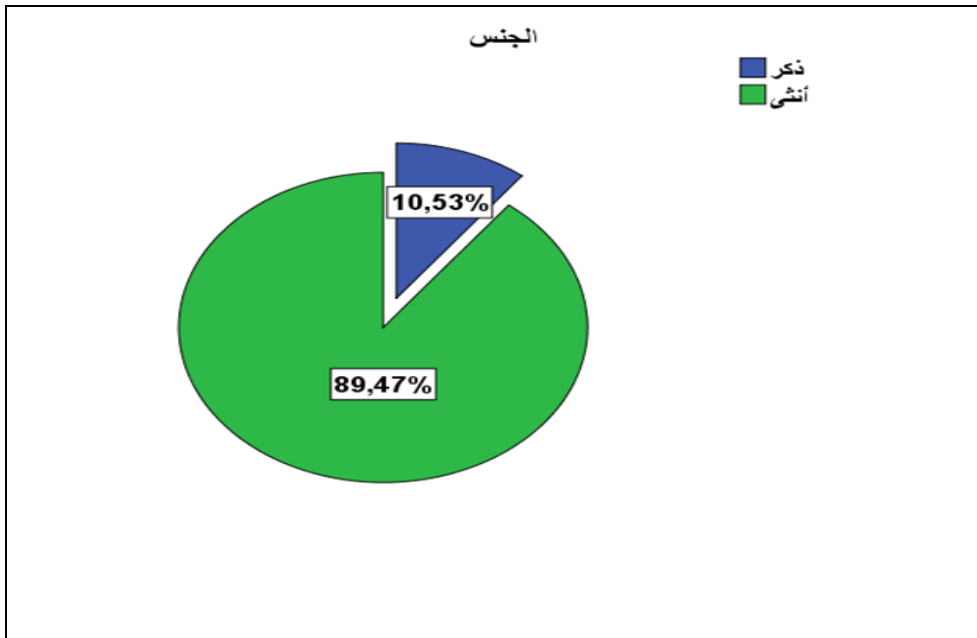
يتوزع مفردات عينة الدراسة حسب طبيعة جنسهم، كما هو مبين في الجدول والشكل المواليين:

الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
10,5 %	0,8	ذكر
89,5 %	68	أنثى
100 %	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 06)

الشكل رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن عدد الإناث في عينة الدراسة (جامعة جيجل - قطب تاسوست -) يفوق

نسبة الذكور، حيث بلغ عددهم 68 موظفة أي ما يعادل نسبة 89,5 % في حين بلغ عدد الذكور 08 موظفين أي ما

يعادل 10,5 %، وبالتالي يمكن القول أن النسبتين متباعدتين، وأن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم إناث، وهذا راجع إلى نوعية الوظائف الإدارية وطبيعة العمل الذي يناسب أكثر المرأة خاصة من ناحية الأجر، وأنه لا يحتاج إلى جهد بدني ولا خرجات ميدانية، كذلك يعود إلى أن أغلب الموظفين الذين إستفادوا من عملية الإدماج في عقود ما قبل التشغيل أغلبهم إناث.

ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب العمر

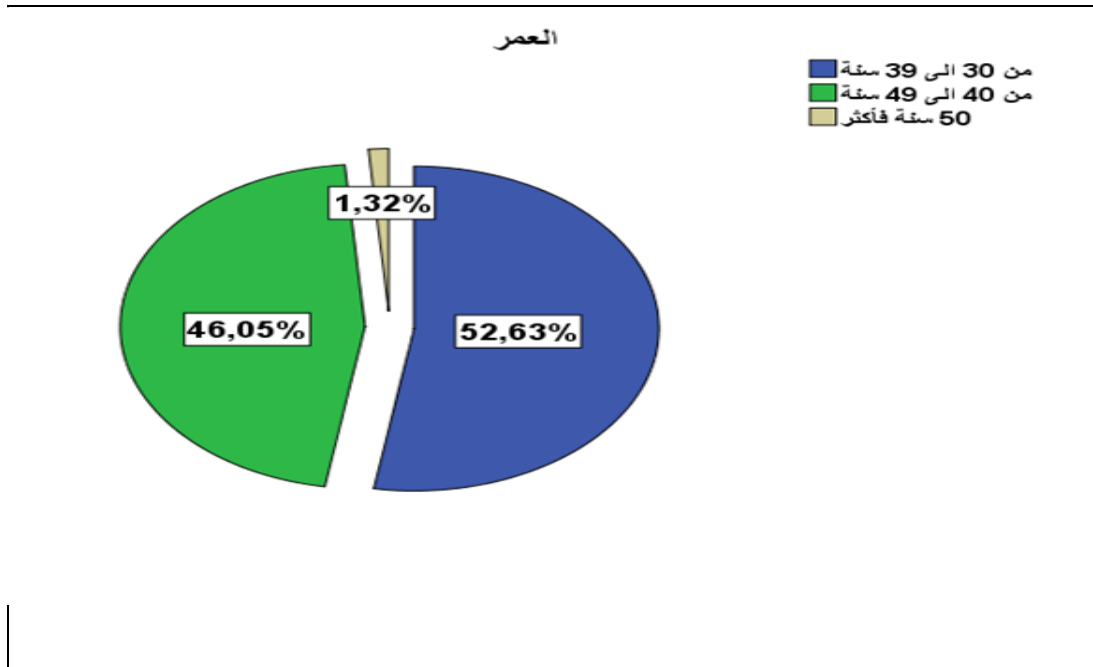
تختلف أعمار موظفي مفردات عينة الدراسة، كما هو موضح في الجدول والشكل المواليين:

الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
00 %	00	أقل من 30 سنة
52,6 %	40	من 30 إلى 39 سنة
46,1 %	35	من 40 إلى 49 سنة
1,3 %	01	50 سنة فأكثر
100 %	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 06)

الشكل رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الموظفين من 30 إلى 39 سنة بنسبة 52,6 %، تليها فئة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم من 40 إلى 49 سنة بنسبة 46,1 %، ثم فئة الموظفين الذين فاقت أعمارهم 50 سنة بنسبة 1,3 %، في حين لم نسجل أي موظف عمره أقل من 30 سنة.

من خلال المقارنة تبين أن الفئة العمرية السائدة هي من 30 إلى 39 سنة مما يعني أن أغلبية الموظفين شباب، وأن الموظفين الذين أعمارهم 50 سنة فأكثر موظف واحد، ويعود ذلك إلى أن أغلبية الموظفين لديهم أكثر من 32 سنة من العمل قد أحيلوا على التقاعد قبل إلغاء هذا القانون، مما دفع بأغلب الموظفين إلى طلب الإستفادة من التقاعد، وإنعدام الموظفين الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة، والسبب يعود إلى الإجراءات الحكومية المتخذة من قبلها، والمتعلقة بعدم منح مناصب مالية إضافية للإدارات والهيئات العمومية بسبب التثبيط الذي يعرفه هذا القطاع من اليد العاملة.

ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

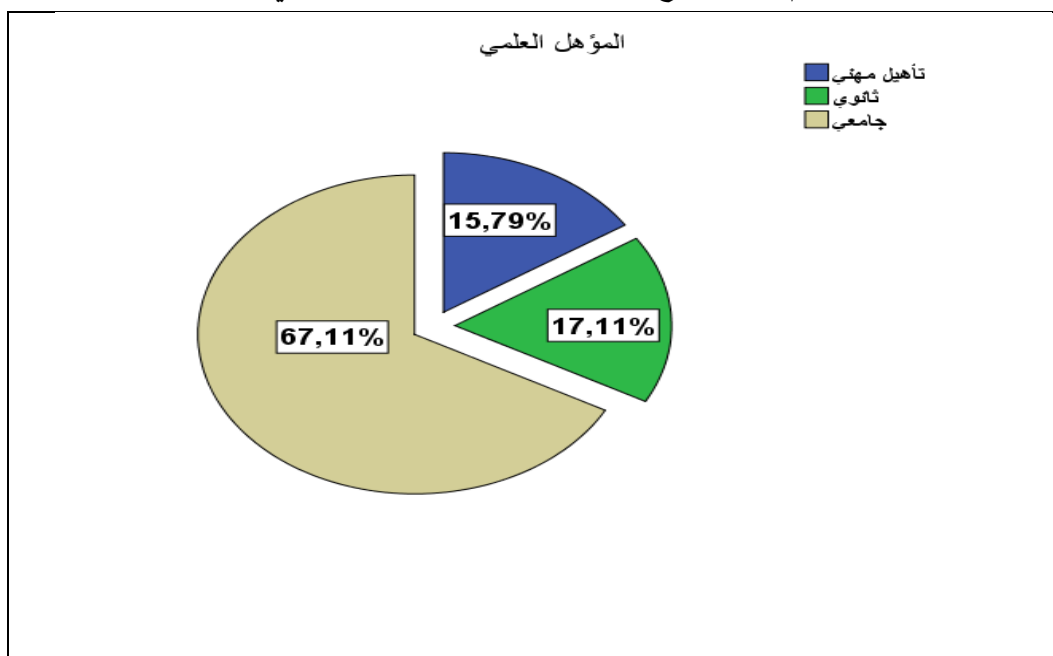
يتوزع مفردات عينة الدراسة حسب مؤهلهم العلمي، كما هو مبين في الجدول والشكل المواليين:

الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
00 %	00	متوسط
17,1 %	13	ثانوي
15,8 %	12	تأهيل مهني
67,1 %	51	جامعي
100 %	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 06)

الشكل رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة لهم مستوى جامعي، حيث بلغ عددهم 51 موظف وموظفة بنسبة 67,1 %، تليها فئة الأفراد الذين لديهم مستوى ثانوي حيث بلغ عددهم 13 موظف وموظفة

بنسبة 17,1%، ثم فئة الأفراد الذين لديهم تأهيل مهني حيث بلغ عددهم 12 موظف وموظفة بنسبة 15,8%، في حين لم نسجل أي موظف له مستوى متوسط.

وعليه يمكن القول أن العينة المدروسة مؤهلة علمياً مما يجعلها تقوم بمهامها بكل كفاءة وفعالية.

رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب الصنف الوظيفي

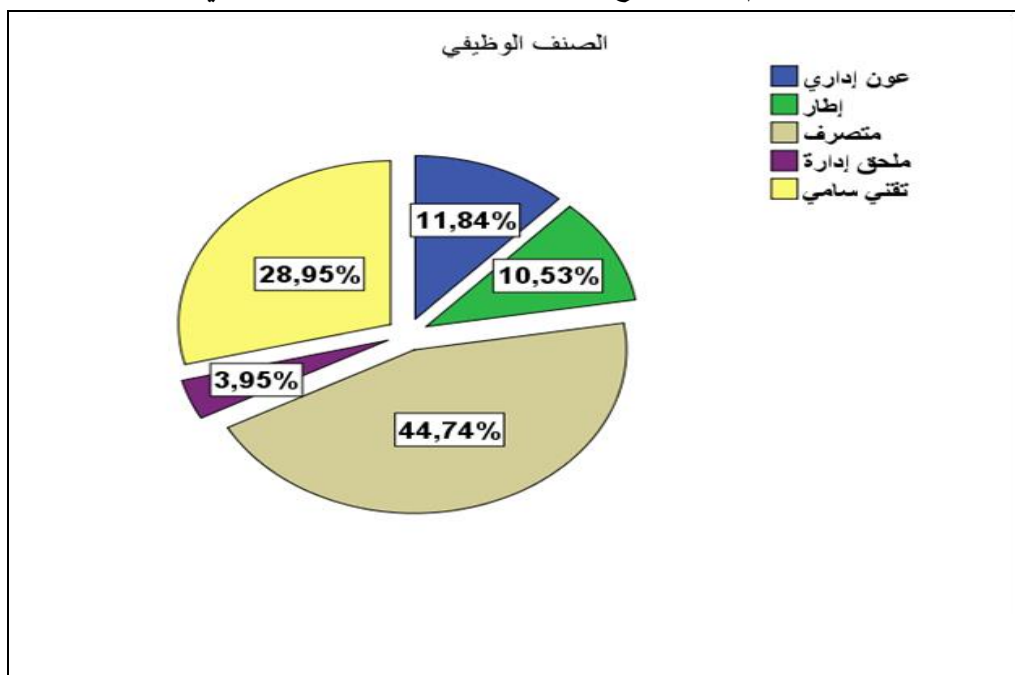
يتوزع مفردات عينة الدراسة حسب الصنف الوظيفي، كما هو مبين في الجدول والشكل المواليين:

الجدول رقم (15): توزيع أفراد العينة حسب الصنف الوظيفي

النسبة	التكرار	الصنف الوظيفي
11,8%	09	عون إداري
3,9%	03	ملحق إداري
10,5%	08	إطار
44,7%	34	متصرف
28,9%	22	تقني سامي
100%	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 06)

الشكل رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب الصنف الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم متصرفون حيث بلغ عددهم 34 موظف وموظفة أي بنسبة بلغت 44,7%، تليها فئة التقنيون السامون حيث بلغ عددهم 22 موظف وموظفة بنسبة بلغت 28,9% ثم فئة الأعوان الإداريون حيث بلغ عددهم 09 موظفين لكل منصب أي بنسبة 11,8%، تليها فئة الإطارات حيث بلغ

عدد 08 موظفين بنسبة بلغت 10,5 %، وفي الأخير تأتي فئة ملحق إداري حيث بلغ عددهم 03 موظفين بنسبة بلغت 3,9 %.

ويرجع هذا الاختلاف والتباعد إلى أن الفئة السائدة هي فئة المتصرفون حيث كانوا يعملون في إطار عقود ما قبل التشغيل، وقد تم إدماجهم مؤخرا والذي كان عددهم حوالي 40 موظف تم إدماجهم حديثا مع الموجودين سابقا، مما جعل هذه النسبة تبدو عالية مقارنة مما عليه الحال بالنسبة للفئات الأخرى، إضافة إلى ذلك الجامعة عندما كانت تفتح مناصب الشغل في كثير من الأحيان كانت تفتح مناصب مخصصة لهذه الفئة.

خامسا: توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل في المؤسسة

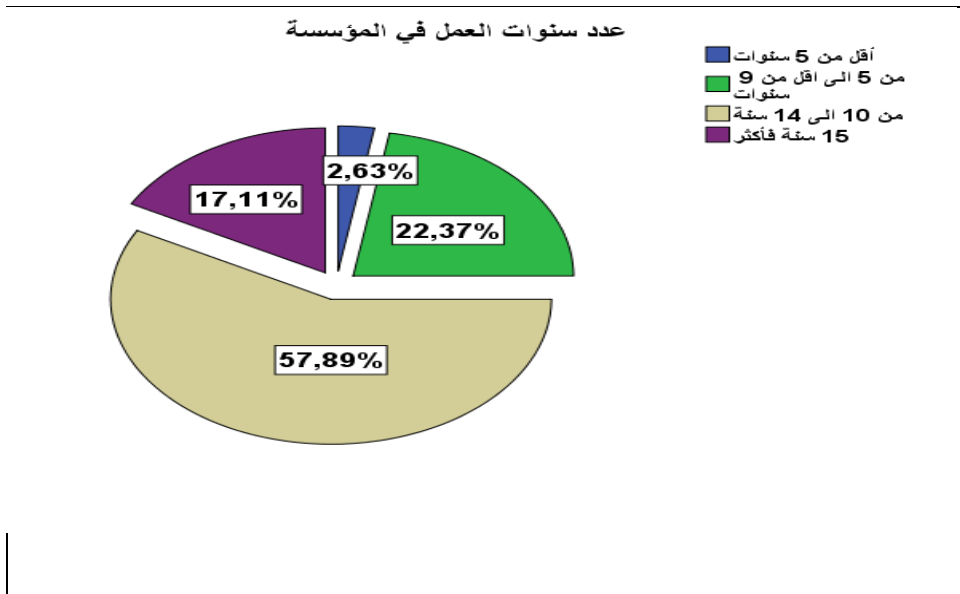
يتوزع مفردات عينة الدراسة حسب سنوات العمل، كما هو مبين في الجدول والشكل المواليين:

الجدول رقم (16): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل في المؤسسة

عدد سنوات العمل في المؤسسة	التكرار	النسبة
أقل من 05 سنة	02	2,6 %
من 05 إلى 09 سنوات	17	22,4 %
من 10 إلى 14 سنة	44	57,9 %
15 سنة فأكثر	13	17,1 %
المجموع	76	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 06)

الشكل رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل في المؤسسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يتضح لنا من خلال توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل المبين في الجدول أعلاه، أن أغلبية الموظفين سنوات عملهم تتراوح من 10 إلى 14 سنة بما نسبته 57,9 % بعدد قدره 44 موظف، في حين بلغ عدد الموظفين

الذين تبلغ سنوات عملهم من 05 إلى 09 سنوات بـ 17 موظف بنسبة تقدر بـ 22,4 %، كما بلغ عدد الموظفين الذين سنوات عملهم 15 سنة فأكثر 13 موظف أي مانسبته 17,1 %، كما أن 2,6 % أخفض نسبة تمثل 02 موظف سنوات عملهم أقل من 05 سنوات.

إذن الأفراد الذين لهم خدمة في المؤسسة أقل من 05 سنوات نسبتهم أدنى نسبة ويعود ذلك إلى سياسة التوظيف في السنوات الأخيرة التي صارت محدودة جدا، بسبب تقليص عدد الوظائف الممنوحة عن الجهات الوصية للمؤسسة الجامعية.

المطلب الثاني: تحليل عبارات محاور الدراسة

لتحليل إجابات أفراد العينة حول عبارات محاور الإستبانة سنقوم بإستخدام كل من المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري وذلك لمعرفة درجة موافقتهم على كل عبارة.

أولا: تحليل إجابات أفراد العينة حول عبارات المحور الثاني (أخلاقيات العمل)

حيث سنقف هنا على آراء أفراد عينة الدراسة ودرجة موافقتهم على عبارات هذا المحور الموزعة على أربعة أبعاد:

1- تحليل إجابات أفراد العينة حول عبارات بعد أخلاقيات الفرد:

معرفة مستوى بعد أخلاقيات الفرد لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست -، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم (17): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات بعد أخلاقيات الفرد

الترتيب	مستوى الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	رقم العبارة
4	مرتفعة	0,867	3,41	يتصف الموظفون بأخلاقيات الصدق والنزاهة في العمل	01
6	متوسطة	0,950	2,76	يشارك الموظفون في صياغة القرارات الأخلاقية التي تؤثر في أداء عملهم	02
5	متوسطة	1,140	2,92	ينجز الموظفون عملهم حتى في غياب الرقابة الإدارية	03
2	مرتفعة	0,704	3,78	يتحمل الموظفون مسؤولية الأخطاء المرتكبة في العمل	04
1	مرتفعة	0,795	3,86	يؤدي الموظفون مهامهم وفقا لما هو مطلوب	05
3	مرتفعة	0,896	3,75	يلتزم الموظفون بالحضور إلى العمل في المواعيد المحددة	06
7	متوسطة	1,021	2,61	يزود الموظفون بالمعلومات الرئيسية ومن ضمنها المعلومات المالية ذات العلاقة بتحسين أداء العمل	07
/	متوسطة	0,501	3,298	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري الكلي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 07)

من خلال إلقاء نظرة على النتائج الواردة في الجدول أعلاه، نلاحظ بأن المتوسطات الحسابية في عمومها تتمحور في حدها الأدنى بين المتوسط 2,61 وهذا للعبارة رقم(07)، وحدها الأقصى بـ 3,86 للعبارة رقم (05)، وبانحرافات

معيارية متقاربة تتمحور في أقل قيمة بـ 0,704، مما يعني أن الموظفون يتحملون مسؤولية الأخطار المرتكبة في العمل وأقصى قيمة بـ 1,14، مما يعني أن أفراد العينة ينجزون عملهم حتى في غياب الرقابة الإدارية. أما من زاوية النظر إلى المتوسط الحسابي للبعد ككل بجميع عباراته، نلاحظ أن هذا المتوسط الحسابي يقدر بـ 3,298 وهو على درجة متوسطة من الموافقة، بالنظر إلى المتوسطات المحددة سابقا في النموذج وهو يقع في الفئة المتوسطة ضمن المجال [2,61 – 3,40]، بينما سجل الإنحراف المعياري الكلي قيمة 0,501 وهو أقل من الواحد، مما يشير إلى تجانس في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذا البعد، أي عدم وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة. وبناء على آراء أفراد عينة الدراسة فإن أخلاقيات الفرد في تصورهم متوسطة، قد يعزى ذلك إلى عدم إلمام وإحاطة الموظفين بمختلف الجوانب الأخلاقية المتعلقة بأخلاقيات الفرد لممارسة الأنشطة الإدارية.

2- تحليل إجابات أفراد العينة حول عبارات بعد أخلاقيات القيادة:

عرض في الجدول الموالي المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثاني "أخلاقيات القيادة".

الجدول رقم (18): المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لعبارات بعد أخلاقيات القيادة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
08	تتصف إدارة الكلية بالعدالة و الإنصاف في العمل	2,78	0,947	متوسطة	03
09	تشارك الإدارة الموظفين في صياغة الأهداف	2,46	0,958	ضعيفة	07
10	أهداف الإدارة محددة بشكل جيد ويمكن تحقيقها	2,88	0,923	متوسطة	01
11	تتحلى الإدارة بالنزاهة في حسم النزاعات بين الموظفين دون تحيز لأي طرف	2,57	0,971	ضعيفة	06
12	تطبق الكلية تعليمات العمل و لائحة العقوبات على الجميع بدون إستثناء	2,58	0,997	ضعيفة	05
13	تعتمد الإدارة معايير أخلاقية في تقييم الموظفين	2,83	0,823	متوسطة	02
14	تشجع إدارة الكلية موظفيها على تبني الأهداف ذات المغزى	2,70	0,864	متوسطة	04
	المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري الكلي	2,685	0,734	متوسطة	/

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على الإستبانة و نتائج SPSS (الملحق رقم 07)

من خلال إلقاء نظرة على النتائج الواردة في الجدول أعلاه، نلاحظ بأن المتوسطات الحسابية في عمومها تتمحور في حدها الأدنى بين المتوسط 2,46 وهذا للعبارة رقم (09)، وحدها الأقصى بـ 2,88 للعبارة رقم (10)، وبإنحرافات معيارية متقاربة تتمحور في أقل قيمة بـ 0,823 مما يؤكد على أن الإدارة تعتمد معايير أخلاقية في تقييم الموظفين، وأقصى قيمة بـ 0,997 هذا يدل على عدم موافقة الموظفين بأن الكلية تطبق تعليمات العمل ولائحة العقوبات على الجميع بدون إستثناء.

وبالنظر إلى المتوسط الحسابي للبعد ككل بجميع عباراته نلاحظ بأن هذا المتوسط الحسابي يقدر بـ 2,685 وهو على درجة متوسطة من الموافقة، بالنظر إلى المتوسطات المحددة سابقا في النموذج وهو يقع في الفئة المتوسطة ضمن المجال [2,6 – 3,40]، وسجل الانحراف المعياري الكلي قيمة قدرت بـ 0,734 وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تجانس في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذا البعد، أي عدم وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة. وبناء على آراء أفراد عينة الدراسة فإن أخلاقيات القيادة في تصورهم متوسطة، وهذا ربما راجع إلى عدم التوضيح العملي للسلوك المناسب طبيعياً، وعدم تعزيز هذا السلوك المناسب لدى الموظفين الإداريين.

3- تحليل إجابات أفراد العينة حول عبارات بعد أخلاقيات الأنشطة:

نعرض في الجدول الموالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثالث "أخلاقيات الأنشطة".

الجدول رقم (19): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات بعد أخلاقيات الأنشطة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
15	يتدرب الموظفون على أساليب إتخاذ القرار الأخلاقي	2,59	0,734	ضعيفة	05
16	يتشارك الموظفون بعضهم مع بعض في حال ظهور قضايا متنازع عليها	2,91	0,926	متوسطة	02
17	يتلقى كل الموظفين تكويناً سنوياً بشأن الأخلاقيات	2,03	0,832	ضعيفة	07
18	يحكم الموظفون مشاعرهم الحقيقية في إتخاذ القرارات الأخلاقية	2,80	0,966	متوسطة	04
19	تمتلك الكلية فريق يهتم بالقضايا الأخلاقية والثقافية في الكلية	2,11	0,888	ضعيفة	06
20	تعمل الكلية بشرف ونزاهة وينعكس نتاج عملها إيجابياً على المجتمع	2,82	0,989	متوسطة	03
21	تعد الأساليب الأخلاقية فرصة لبناء وتطوير مهارات الإدارة وموظفيها	3,59	1,009	مرتفعة	01
	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري الكلي	2,69	0,599	متوسطة	/

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على الإستبانة و نتائج SPSS (الملحق رقم 07)

من خلال إلقاء نظرة على النتائج الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ بأن المتوسطات الحسابية في عمومها تتمحور في حدها الأدنى بين المتوسط 2,03 وهذا للعبارة رقم (17)، وحدها الأقصى بـ 3,59 للعبارة رقم (21)، وبانحرافات معيارية متقاربة تتمحور في أقل قيمة بـ 0,734 مما يدل على عدم موافقتهم بأن الموظفون يتدربون على أساليب إتخاذ القرار الأخلاقي، وأقصى قيمة بـ 1,009 هذا يعني بأن الأساليب الأخلاقية تعد فرصة لبناء وتطوير مهارات الإدارة وموظفيها.

ومن زاوية النظر إلى المتوسط الحسابي للبعد ككل بجميع عباراته نلاحظ أن هذا المتوسط الحسابي يقدر بـ 2,69 وهو على درجة متوسطة من الموافقة بالنظر إلى المتوسطات المحددة سابقا في النموذج، وهو يقع في الفئة المتوسطة ضمن المجال

[2,61 – 3,40]، في حين سجل الإنحراف المعياري الكلي قيمة قدرت بـ 0,599 وهو أقل من الواحد، مما يشير إلى تجانس في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذا البعد، أي عدم وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة. وبناء على آراء أفراد عينة الدراسة فإن أخلاقيات الأنشطة في تصورهم متوسطة، لأن الكثير من الموظفين يجهل هذه الأخلاقيات ولا توجد مدونات تشرحها، وربما قد يرجع ذلك لعدم تنظيم أيام إعلامية للموظفين بهذه الأخلاقيات لشرح بنودها.

4- تحليل إجابات أفراد العينة حول عبارات بعد أخلاقيات البنى التنظيمية:

عرض في الجدول الموالي المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الرابع "أخلاقيات البنى التنظيمية".

الجدول رقم (20): المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لعبارات بعد أخلاقيات البنى التنظيمية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
22	تمتلك مبادئ للسلوك تقدم أمثلة محددة من السلوكيات المقبولة وغير المقبولة	3,26	0,822	متوسطة	01
23	المبادئ الأخلاقية و السلوك المطلوب في الكلية متاحة و معروضة بشكل علني للجميع	3,08	1,017	متوسطة	03
24	تدعم إدارة الكلية المبادئ الأخلاقية والسلوكيات الجيدة	3,24	1,005	متوسطة	02
25	يوجد نظام داخلي يتيح للموظفين الإبلاغ عن الأخطاء الأخلاقية المحتملة	2,55	0,823	ضعيفة	06
26	تعطى الحوافز للموظفين ذوي الأخلاق	2,51	1,026	ضعيفة	07
27	تتخذ إدارة الكلية الأفعال التصحيحية بسرعة في حال ظهور السلوك اللاأخلاقي	2,93	0,957	متوسطة	04
28	تشارك إدارة الكلية موظفيها في جمع المعلومات ذات العلاقة بالأداء الأخلاقي	2,55	0,929	ضعيفة	05
	المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري الكلي	2,87	0,663	متوسطة	/

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على الإستبانة و نتائج SPSS (الملحق رقم 07)

من خلال إلقاء نظرة على النتائج الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ بأن المتوسطات الحسابية في عمومها تتمحور في حدها الأدنى بين المتوسط 2,51 وهذا للعبارة رقم (26)، وحدها الأقصى بـ 3,26 للعبارة رقم (22)، وبإنحرافات معيارية متقاربة تتمحور في أقل قيمة بـ 0,822، هذا يؤكد أن الموظفون يمتلكون مبادئ للسلوك تقدم أمثلة محددة من السلوكيات المقبولة وغير المقبولة، وأقصى قيمة بـ 1,026 وهذا يدل على عدم موافقتهم بأن الحوافز تعطى للموظفين ذوي الأخلاق.

ومن زاوية النظر إلى المتوسط الحسابي للبعد ككل بجميع عباراته نلاحظ أن هذا المتوسط الحسابي يقدر بـ 2,87 وهو على درجة متوسطة من الموافقة بالنظر إلى المتوسطات المحددة سابقا في النموذج، وهو يقع في الفئة المتوسطة ضمن المجال

[2,61 – 3,40]، في حين سجل الانحراف المعياري الكلي قيمة قدرت بـ 0,663 وهو أقل من الواحد، مما يشير إلى تجانس في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذا البعد، أي عدم وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة. وبناء على آراء أفراد عينة الدراسة فإن أخلاقيات البنى التنظيمية في تصورهم متوسطة، ربما لعدم فهم الموظفين السياسات والتطبيقات الموضحة في المدونات الأخلاقية، حيث تستطيع المنظمة من خلالها إيجاد بيئة عمل أخلاقية وعدم وجود مدونات لتفسير وشرح هذه الأخلاقيات.

5- عرض و تحليل مستوى أخلاقيات العمل:

ولحساب المستوى الكلي لمحور أخلاقيات العمل لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست -، تم حساب المتوسط الحسابي الكلي والانحراف المعياري الكلي لأبعاد هذا المحور كما يلي:

الجدول رقم (21): المتوسط الحسابي الكلي و الانحراف المعياري الكلي لأخلاقيات العمل

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
أخلاقيات الفرد	3,29	0,501	متوسطة	01
أخلاقيات القيادة	2,68	0,734	متوسطة	04
أخلاقيات الأنشطة	2,69	0,599	متوسطة	03
أخلاقيات البنى التنظيمية	2,87	0,663	متوسطة	02
المتوسط الحسابي الكلي و الانحراف المعياري الكلي	2,88	0,493	متوسطة	/

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 07)

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن مستوى أخلاقيات العمل بجامعة جيجل - قطب تاسوست - من وجهة نظر موظفيها يتراوح في المستوى المتوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا المحور 2,88 وهو ينتمي إلى [2,61 – 3,40] من فئات مقياس ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير للخيار "موافق بدرجة متوسطة"، كما يتضح من نتائج الجدول أن الانحراف المعياري الكلي لمحور أخلاقيات العمل بلغ (0,493)، وهو أقل من الواحد مما يشير إلى عدم وجود تشتت بين إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور، أي أن هناك تجانس في آراء أفراد العينة.

من خلال نتائج الجدول نرتب أبعاد أخلاقيات العمل ترتيبا تنازليا حسب متوسطها الحسابي كما يلي:

— جاء بعد أخلاقيات الفرد في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3,29).

— جاء بعد أخلاقيات البنى التنظيمية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (2,87).

— جاء بعد أخلاقيات الأنشطة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (2,69).

— جاء بعد أخلاقيات القيادة في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (2,68).

6- تحليل إجابات أفراد العينة حول عبارات المحور الثالث (الإستنزاف الشعوري):

حيث سنقف هنا على آراء أفراد عينة الدراسة ودرجة موافقتهم على عبارات هذا المحور، ولمعرفة مستوى الإستنزاف الشعوري في جامعة جيجل - قطب تاسوست - من وجهة نظر موظفيها الإداريين، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم (22): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات بعد الإستنزاف الشعوري

الترتيب	مستوى الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	رقم العبرة
03	مرتفعة	1,316	3,62	أشعر بالتعب قبل وصولي إلى العمل	29
01	مرتفعة	0,935	3,92	أحتاج إلى وقت كبير من أجل الإسترخاء والشعور على نحو أفضل بعد إنتهاء يوم العمل	30
09	ضعيفة	1,077	2,51	أفقد السيطرة على تصرفاتي مع زملائي بسبب ضغوطات العمل المستمرة	31
04	متوسطة	1,132	3,30	أشعر بأني أستنزف عاطفيا في عملي	32
02	مرتفعة	0,860	3,92	أحتاج إلى الطاقة لممارسة أنشطتي الترفيهية بعد إنتهاء يوم العمل	33
06	متوسطة	1,068	2,92	أشعر بالضجر والملل بسبب ممارستي لهذا العمل	34
07	متوسطة	0,967	2,84	أعاني من إدارة جزء من عملي بشكل جيد	35
12	ضعيفة	0,856	2,01	أشعر بالمضايقة من قبل مسؤولي المباشر	36
05	متوسطة	1,040	3,22	أضطر غالبا لحجب مشاعري وعواظفي من الجمهور في مكان العمل مما يجعلني أصيب بالإرهاق النفسي	37
11	ضعيفة	1,100	2,45	أفكر في ترك وظيفتي الحالية	38
08	متوسطة	0,974	2,66	غالبا أتعرض للإستبعاد والتهميش من قبل المسؤولين في الكلية	39
10	ضعيفة	1,013	2,50	أشعر وكأني على حافة الإنحيار جراء الإستنزاف العاطفي	40
/	متوسطة	0,647	2,99	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري الكلي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على الإستبانة و نتائج SPSS (الملحق رقم 07)

من خلال إلقاء نظرة على النتائج الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ بأن المتوسطات الحسابية في عمومها تتمحور في حدها الأدنى بين المتوسط 2,01 وهذا للعبرة رقم (36)، وحدها الأقصى بـ 3,92 للعبرة رقم (30)، وبانحرافات معيارية متقاربة تتمحور في أقل قيمة بـ 0,860، مما يعني بأن الموظفين يحتاجون إلى الطاقة لممارسة أنشطتهم الترفيهية بعد إنتهاء يوم العمل، وأقصى قيمة بـ 1,316، مما يعني بأن الموظفين يشعرون بالتعب قبل وصولهم إلى العمل. وبالنظر إلى المتوسط الحسابي للبعد ككل بجميع عباراته نلاحظ أن هذا المتوسط الحسابي يقدر بـ 2,99 وهو على درجة متوسطة من الموافقة بالنظر إلى المتوسطات المحددة سابقا في النموذج، وهو يقع في الفئة المتوسطة ضمن المجال [2,61 - 3,40]، كما يتضح من نتائج الجدول أن الانحراف المعياري الكلي قدر بـ 0,647 وهو أقل من الواحد، مما

يشير إلى عدم وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور، أي أن هناك تجانس في آراء أفراد العينة.

المطلب الثالث: التحقق من ملائمة وجاهزية البيانات للتحليل الإحصائي

للإجابة على أسئلة الدراسة وإختبار فرضياتها فهناك بعض الشروط والمتطلبات الواجب توفرها للتأكد من سلامة وصحة الإختبار، كأن تكون البيانات موزعة توزيعاً طبيعياً، ووجوب إستقلالية متغيرات الدراسة وعدم التداخل فيما بينها، ووجوب كذلك إرتباط كل متغير نفسه بدرجة أعلى من إرتباطه مع كل من المتغيرات الأخرى.

أولاً: إختبار التوزيع الطبيعي

للتأكد من أن البيانات تخضع أو تقترب من التوزيع الطبيعي تم حساب معاملات الإلتواء والتفلطح لمتغيرات الدراسة، وفي هذا الإطار يشير ستيفان وزملائه Stephen et al إلى أن الحصول على معامل الإلتواء محصور بين (2، -2) ومعامل التفلطح محصور بين (7، -7)، يعني إقتراب بيانات الدراسة من التوزيع الطبيعي وأن هناك إمكانية لإستخدام الإختبارات المعلمية.

الجدول رقم (23): إختبار التوزيع الطبيعي (معامل الإلتواء والتفلطح)

معامل التفلطح	معامل الإلتواء	المتغيرات	
1,257	0,159	أخلاقيات الفرد	أخلاقيات العمل
-0,207	-0,416	أخلاقيات القيادة	
0,561	-0,909	أخلاقيات الأنشطة	
0,067	-0,416	أخلاقيات البنى التنظيمية	
0,720	-0,043		الإستنزاف الشعوري

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 08)

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه أن معاملات الإلتواء لمتغيرات الدراسة تنتمي إلى المجال [2، -2] وهذا مقبول، ونفس الشيء بالنسبة لمعاملات التفلطح فهي تقع ضمن المجال [7، -7]، وبالتالي فإن بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي.

ثانياً: إختبار مشكلة التعدد الخطي

بداية لا بد من إختبار وجود مشكلة التعدد الخطي بين المتغيرات المستقلة نفسها، إذ يجب أن تكون المتغيرات المستقلة للنموذج مستقلة فيما بينها، لذا نلجأ لهذا الإختبار وإستبعاد المتغيرات المستقلة التي تعاني من مشكلة التعدد الخطي كأحد طرق التغلب على هذه المشكلة.

وللتأكد من عدم وجود مشكلة التعدد الخطي كشرط أساسي لإعتماد نتائج تحليل الإنحدار تم إستخدام إختبار التداخل الخطي Test Multicollinearity، وذلك بإحتساب معامل تضخم التباين (VIF): « Variance Inflation Factor »

ومعامل التباين المسموح Tolerance للمتغيرات المستقلة، مع مراعاة عدم تخطي VIF قيمة "10" وأن تزيد قيمة التباين المسموح به عن 0,05 والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (24): معامل تضخم التباين والتباين المسموح

المتغيرات	VIF معامل تضخم التباين	التباين المسموح
أخلاقيات الفرد	1,198	0,834
أخلاقيات القيادة	1,914	0,522
أخلاقيات الأنشطة	1,926	0,519
أخلاقيات البنى التنظيمية	2,148	0,466

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 09)

نلاحظ من خلال قراءة نتائج الجدول رقم أعلاه أن جميع القيم تأتي ضمن الحدود المقبولة، لذا لا تعتبر مشكلة التعدد الخطي بين المتغيرات المستقلة للنموذج مؤثرة على صحة ذلك النموذج، وعلى هذا الأساس يسمح بمواصلة المرحلة الموالية لإختبار الفرضيات.

تقدير معاملات النموذج:

يمكن توضيح معاملات النموذج في الجدول الموالي:

الجدول رقم (25): تقدير معاملات النموذج

Sig	T	المعاملات غير النمطية		النموذج
		الخطأ المعياري	B	
0,000	6,653	0,526	3,500	1 ثابت
0,257	1,142	0,156	0,178	أخلاقيات الفرد
0,863	-0,173	0,135	-0,023	أخلاقيات القيادة
0,021	-2,352	0,166	-0,389	أخلاقيات الأنشطة
0,979	0,027	0,158	0,004	أخلاقيات البنى التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 09)

ومنه نكتب النموذج كما يلي:

$$Y = 3,500 + 0,178 A - 0,023 B - 0,389 C + 0,004 D$$

المطلب الرابع: إختبار فرضيات الدراسة

سنحاول في هذا الجزء الأخير من الدراسة الميدانية إختبار فرضيات الدراسة، وقد تم إجراء إختبار الإنحدار الخطي المتعدد لنصل بذلك إلى تقديم أهم النتائج التي توصلنا إليها وتقديم بعض التوصيات، وقد جاءت فرضيات دراستنا كالتالي:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست - .

حيث تتفرع هذه الفرضية إلى مجموعة من الفرضيات الفرعية وهي:

أ_ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لبعد أخلاقيات الفرد في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست - .

ب_ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لبعد أخلاقيات القيادة في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست - .

ج_ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لبعد أخلاقيات الأنشطة في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست - .

د_ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لبعد أخلاقيات البنى التنظيمية في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست - .

أ_ إختبار الفرضية الرئيسية:

نصت الفرضية الرئيسية على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات

العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست -" والتي يمكن صياغتها كما يلي:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست - .

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست - .

لمعرفة أي الفرضيتين نقبل (الصفريّة أو البديلة) نستخدم تحليل الإنحدار المتعدد والذي جاءت قيمه موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (26): نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لإختبار الفرضية الرئيسية

F	Sig	R ²	R	الأبعاد مجتمعة
2,719	0,036	0,132	0,364	أخلاقيات العمل

المتغير التابع: الإستنزاف الشعوري

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 10)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل التحديد R^2 بلغت (0,132)، وهو يدل على مساهمة المتغير

المستقل (أخلاقيات العمل)، أي أبعاد أخلاقيات العمل مجتمعة في سلوك المتغير التابع (الإستنزاف الشعوري) بنسبة

13,2 % والنسبة المتبقية 86,8 % من التأثير في الحد من الإستنزاف الشعوري ترجع لمتغيرات أخرى لم تدرج في النموذج.

وأن مستوى الدلالة **Sig** (0,036) أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$)، فإنه يمكننا إتخاذ القرار برفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة H_1 أي الفرضية الرئيسية مقبولة وعليه نقول أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل _ قطب تاسوست _ . وسندعم أكثر نتائج إختبار هذه الفرضية من خلال إختبار فرضياتها الفرعية.

ب_ إختبار الفرضيات الفرعية:

1- إختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية على أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لبعد أخلاقيات الفرد في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل _ قطب تاسوست _ والتي يمكن صياغتها كما يلي: H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات الفرد في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست - .

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات الفرد في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست _ .

وكانت أهم نتائج الإنحدار الخطي المتعدد بين أخلاقيات الفرد والإستنزاف الشعوري كما يلي:

الجدول رقم (27): نتائج إختبار تأثير بعد أخلاقيات الفرد في الحد من الإستنزاف الشعوري

المستوى المعنوية (Sig)	المحسوبة T	B	Bèta	البعد الأول
0,257	1.142	0,178	0,138	أخلاقيات الفرد

المتغير التابع: الإستنزاف الشعوري

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 10)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة T المحسوبة لأخلاقيات الفرد بلغت (1,142) عند مستوى المعنوية (0,257) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$)، وبالتالي يمكننا قبول الفرضية الصفرية H_0 ورفض الفرضية البديلة H_1 . أي أننا نثبت صحة الفرضية الصفرية القائلة أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لبعد أخلاقيات الفرد في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل _ قطب تاسوست _ . كما أن قيمة B (معامل الإنحدار غير المعياري) بلغت (0,178)، وهي تشير إلى مقدار الزيادة المتحققة في قيمة المتغير التابع (الإستنزاف الشعوري)، نتيجة زيادة المتغير المستقل (أخلاقيات الفرد) بوحدة واحدة، أما Bèta (معامل الإنحدار المعياري) قد بلغت (0,138) وهي تعزز النتيجة المتحصل عليها.

2- إختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لبعد أخلاقيات القيادة في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل _قطب تاسوست_ والتي يمكن صياغتها كما يلي:
 H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات القيادة في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست - .

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات القيادة في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست - .

وكانت أهم نتائج الإنحدار الخطي المتعدد بين أخلاقيات القيادة والإستنزاف الشعوري كما يلي:

الجدول رقم (28): نتائج إختبار تأثير بعد أخلاقيات القيادة في الحد من الإستنزاف الشعوري

البعد الثاني	Bèta	B	المحسوبة T	مستوى المعنوية (Sig)
أخلاقيات القيادة	-0,026	-0,023	-0,173	0,863

المتغير التابع: الإستنزاف الشعوري

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 10)

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة T المحسوبة لأخلاقيات القيادة بلغت (-0,173) عند مستوى المعنوية (0,863) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$)، وبالتالي يمكننا قبول الفرضية الصفرية H_0 ورفض الفرضية البديلة H_1 . أي أننا نثبت صحة الفرضية الصفرية القائلة أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لبعد أخلاقيات القيادة في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست - . كما أن قيمة B (معامل الإنحدار غير المعياري) بلغت (-0,023)، وهي تشير إلى مقدار الزيادة المتحققة في قيمة المتغير التابع (الإستنزاف الشعوري) نتيجة زيادة المتغير المستقل (أخلاقيات القيادة) بوحدة واحدة. أما Bèta (معامل الإنحدار المعياري) قد بلغت (-0,026) وهي تعزز النتيجة المتحصل عليها.

3- إختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لبعد أخلاقيات الأنشطة في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل _قطب تاسوست_ والتي يمكن صياغتها كما يلي:
 H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات الأنشطة في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست - .

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات الأنشطة في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست - .

وكانت أهم نتائج الإنحدار الخطي المتعدد بين أخلاقيات الأنشطة والإستنزاف الشعوري كما يلي:

الجدول رقم (29): نتائج إختبار تأثير بعد أخلاقيات الأنشطة في الحد من الإستنزاف الشعوري

البعد الثالث	Bèta	B	المحسوبة T	مستوى المعنوية (Sig)
أخلاقيات الأنشطة	-0,361	-0,389	-2,352	0,021

المتغير التابع: الإستنزاف الشعوري

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 10)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة T المحسوبة لأخلاقيات الأنشطة بلغت (-2,352) عند مستوى المعنوية (0,021)، وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$)، وبالتالي يمكننا رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 أي أننا نثبت صحة الفرضية البديلة القائلة أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لبعد أخلاقيات الأنشطة في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست . كما أن قيمة B (معامل الإنحدار غير المعياري) بلغت (-0,389)، وهي تشير إلى مقدار الزيادة المتحققة في قيمة المتغير التابع (الإستنزاف الشعوري) نتيجة زيادة المتغير المستقل (أخلاقيات الأنشطة) بوحدة واحدة، أما Bèta (معامل الإنحدار المعياري) قد بلغت (-0,361) وهي تعزز النتيجة المتحصل عليها.

4- إختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص الفرضية على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لبعد أخلاقيات البنى التنظيمية في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست" والتي يمكن صياغتها كما يلي:
 H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات البنى التنظيمية في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست .
 H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات البنى التنظيمية في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست .
 وكانت أهم نتائج الإنحدار الخطي المتعدد بين أخلاقيات البنى التنظيمية والإستنزاف الشعوري كما يلي:

الجدول رقم (30): نتائج إختبار تأثير بعد أخلاقيات البنى التنظيمية في الحد من الإستنزاف الشعوري

البعد الرابع	Bèta	B	المحسوبة T	مستوى المعنوية (Sig)
أخلاقيات البنى التنظيمية	0,004	0,004	0,027	0,979

المتغير التابع: الإستنزاف الشعوري

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS (الملحق رقم 10)

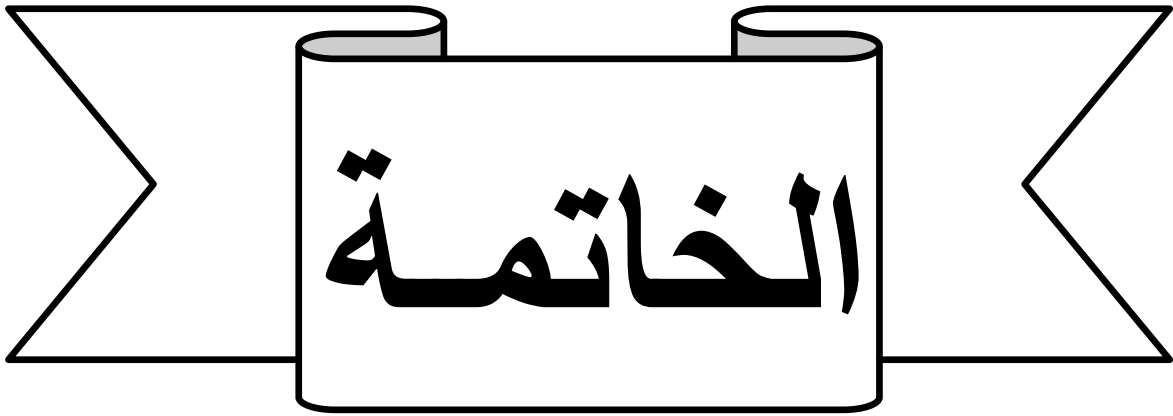
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة T المحسوبة لأخلاقيات البنى التنظيمية بلغت (0,027) عند مستوى المعنوية (0,979)، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$) وبالتالي يمكننا قبول الفرضية الصفرية H_0 ورفض الفرضية البديلة H_1 ، أي أننا نثبت صحة الفرضية الصفرية القائلة أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى

الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لبعء أخلاقيات البنى التنظيمية في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل - قطب تاسوست _.

كما أن قيمة **B** (معامل الإنحدار غير المعياري) بلغت (0,004)، وهي تشير إلى مقدار الزيادة المتحققة في قيمة المتغير التابع (الإستنزاف الشعوري) نتيجة زيادة المتغير المستقل (أخلاقيات البنى التنظيمية) بوحدة واحدة، أما β (معامل الإنحدار المعياري) قد بلغت (0,004) وهي تعزز النتيجة المتحصل عليها.

خلاصة:

من خلال إسقاط الدراسة، قمنا بإستقصاء آراء أفراد عينة الدراسة المتمثلين في الموظفين الإداريين بجامعة جيجل _قطب تاسوست_، حيث عملنا على توزيع 85 إستمارة، ومن خلال القراءة الأولية لما ورد من هذه الإستمارات من إستخلاص مجموعة من النتائج: حيث لاحظنا مستوى متوسط لأخلاقيات العمل بجامعة جيجل _قطب تاسوست_ كذلك بالنسبة للإستنزاف الشعوري، فجاءت تحليل نتائج أفراد العينة أنه يوجد إستنزاف شعوري لكن بدرجة متوسطة. وما لمسناه من خلال دراستنا لهذه العينة فقد توصلنا إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0,05)$ لأخلاقيات العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل _قطب تاسوست_، وذلك يعود لوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0,05)$ لبعث أخلاقيات الأنشطة في الحد من الإستنزاف الشعوري بالرغم من عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0,05)$ للأبعاد: أخلاقيات الفرد، أخلاقيات القيادة، أخلاقيات البنى التنظيمية، وربما يعزى ذلك إلى عدم السعي إلى تطوير إمكانيات ومهارات الموظفين وعدم الرفع من المستوى الثقافي والمعرفي لهم، وعدم إشراكهم في الدورات التطويرية والبرامج التدريبية التي من شأنها أن تضيف لهم جوانب إيجابية تؤثر في زيادة ولائهم وإلتزامهم بالعمل، وتقلل من شعورهم بالإستنزاف أو تمنع دوافعه على أقل تقدير.



الخاتمة:

إن موضوع أخلاقيات العمل يحتل مكانة مهمة ومركز إهتمام المنظمات على إختلاف أشكالها ومجالات نشاطها، لما لها الدور الكبير في رفع كفاءة الفرد، فالجانب الأخلاقي للموظف هو من يدفعه إلى تشكيل أفعال وتصرفات تصب في صالح العمل والمنظمة، وبناء مختلف القيم التي من شأنها أن تؤثر على سلوك الفرد في عمله وفي علاقته مع الزملاء وبالتالي الحد من الإستنزاف الشعوري الذي يعتبر سلوك سلبي يهدد الفرد والمنظمة على حد سواء، ولتحقيق هذا الهدف تم إستعراض الإطار النظري للموضوع ومن تم جاءت الدراسة الميدانية بجامعة جيجل _قطب تاسوست_، أين تم تحليل آراء الموظفين والذين بلغ عددهم (76) موظف، وعلى ضوء ذلك توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية بالإضافة إلى تقديم جملة من التوصيات الخاصة بموضوع الدراسة وكذلك آفاق الدراسة.

أولاً: النتائج

يمكن تقسيم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى نتائج نظرية ونتائج تطبيقية وذلك كما يلي:

أ- النتائج النظرية:

- 1) تعددت مفاهيم أخلاقيات العمل وتنوعت بحسب وجهة نظر الباحثين وذلك لأهميتها على مستوى الفرد والمنظمة والمجتمع.
- 2) أخلاقيات العمل تمثل مجموعة من القيم والمبادئ والمعايير الأخلاقية تتفاعل فيما بينها، وبين الأفراد العاملين مكونة أسلوباً أو طريقة للعمل تنتهجها المنظمة في جميع تعاملاتها.
- 3) إن الأساس المتين للتعامل في بيئة العمل الداخلية والخارجية يقوم على إحترام الأخلاقيات.
- 4) إعتداد المنظمة لمذونات السلوك الأخلاقي هو ضرورة لتفادي التقديرات الأخلاقية الشخصية للعاملين، حيث تحدد من خلالها المنظمات السلوكيات الأخلاقية المطلوب من الموظفين إتباعها والواجب تفاديها.
- 5) تنمي أخلاقيات العمل الضمير في مجال العمل وتوجه السلوك لأداء الوظائف بدقة وأمانة.
- 6) هناك مجموعة من الوسائل التي تعمل على ترسيخ أخلاقيات المهنة منها تنمية الرقابة الذاتية.
- 7) يعد الإستنزاف الشعوري من المواضيع المهمة التي لها مكانة في أدبيات المنظمة والسلوك التنظيمي.
- 8) يمثل الإستنزاف الشعوري رد فعل سلبي للأفراد نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل.
- 9) يؤثر الإستنزاف الشعوري على أداء المهام الموكلة للأفراد وسلوكياتهم نحو العمل من جهة وأنفسهم والآخرين من جهة أخرى.
- 10) يحدث الإستنزاف الشعوري عندما يشعر الموظفون بأن وظائفهم تجاوزت الحد الأعلى لمشاعرهم وأنهم لا يستطيعون التحمل.
- 11) إن الأفراد الذين يشعرون أنهم مرتبطين عاطفياً لمنظماتهم يؤدون أعمالاً تطوعية أكثر من غيرهم.

ب - النتائج التطبيقية:

- من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في جامعة جيجل _قطب تاسوست_ تم التوصل إلى مجموعة من النتائج هي:
- (1) أبانت الدراسة على أن المتوسط الحسابي الكلي لأخلاقيات العمل بجامعة جيجل _قطب تاسوست_ قد كان بدرجة متوسطة وفقاً لمقياس الدراسة حيث بلغت قيمته 2,88.
 - (2) أظهر التحليل الإحصائي للدراسة عن وجود درجة متوسطة لتطبيق جميع أبعاد أخلاقيات العمل، حيث تراوحت هذه المتوسطات الحسابية بين حدها الأدنى لبعدها أخلاقيات القيادة، ثم يليه بعد أخلاقيات الأنشطة، ثم بعد أخلاقيات البنى التنظيمية، وحدها الأقصى لبعدها أخلاقيات الفرد، وقد كانت المتوسطات الحسابية لهم (2,68، 2,69، 2,87، 3,29).
 - (3) كما أبانت الدراسة على أن المتوسط الحسابي لبعدها الإستنزاف الشعوري 2,99 وهو ينتمي إلى المجال المتوسط، أي أن الإستنزاف الشعوري على أخلاقيات العمل المطبقة من قبل جامعة جيجل _قطب تاسوست_ كان متوسطاً ومقبولاً إلى حد ما. ومن خلال الإختبار الإحصائي لفرضيات الدراسة كانت النتائج كما يلي:
 - (4) بالنسبة للفرضية الرئيسية المتعلقة بأخلاقيات العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري توصلت الدراسة إلى قبول هذه الفرضية، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لأخلاقيات العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل _قطب تاسوست_ وبالتالي قبول الفرضية البديلة.
 - (5) بالنسبة للفرضية الأولى المتعلقة ببعدها أخلاقيات الفرد توصلت الدراسة إلى رفض هذه الفرضية، أي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لبعدها أخلاقيات الفرد في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل _قطب تاسوست_ وبالتالي قبول الفرضية الصفرية.
 - (6) بالنسبة للفرضية الثانية المتعلقة ببعدها أخلاقيات القيادة توصلت الدراسة إلى رفض هذه الفرضية، أي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لبعدها أخلاقيات القيادة في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل _قطب تاسوست_ وبالتالي قبول الفرضية الصفرية.
 - (7) بالنسبة للفرضية الثالثة المتعلقة ببعدها أخلاقيات الأنشطة توصلت الدراسة إلى قبول هذه الفرضية، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لبعدها أخلاقيات الأنشطة في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل _قطب تاسوست_ وبالتالي قبول الفرضية البديلة.
 - (8) بالنسبة للفرضية الرابعة المتعلقة ببعدها أخلاقيات البنى التنظيمية توصلت الدراسة إلى رفض هذه الفرضية، أي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) لبعدها أخلاقيات البنى التنظيمية في الحد من الإستنزاف الشعوري لدى الموظفين الإداريين بجامعة جيجل _قطب تاسوست_ وبالتالي قبول الفرضية الصفرية.

ثانياً: التوصيات

- بناءً على النتائج النظرية والتطبيقية التي توصلنا إليها سابقاً، نقدم أهم التوصيات التي تساهم في تكريس وتعزيز أخلاقيات العمل والحد من الإستنزاف الشعوري بالجامعة محل الدراسة:
- 1) من الأفضل توعية الموظفين بأهمية الإلتزام بأخلاقيات العمل، وتنظيم دورات تدريبية للموظفين في الجامعة أو خارجها ويكون هدفها توجيه وتعليم الموظفين لتطوير أنفسهم أخلاقياً.
 - 2) من المستحب تنمية المهارات والقابليات المرتكزة على الأخلاق لدى القيادة من أجل التغلب على حالة التفرد بإتخاذ القرار والإهتمام بتحقيق المصالح الذاتية.
 - 3) من الأحسن إعتتماد آليات عمل (تحددها لجان تشكل لهذا الغرض) من شأنها أن تعزز من الممارسات الأخلاقية بوصفها فلسفة عمل يومية، ويمكن أن يتم ذلك من خلال وضع سياسات عمل تحفز مادياً ومعنوياً الممارسات الأخلاقية.
 - 4) من المستحسن إستخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة فيما يتعلق بوسائل الإتصال كالأنترنت، الفاكس، البريد الإلكتروني والرسائل النصية... الخ، بالإضافة إلى طباعة الكتب ووضع إعلانات التي تتضمن نشر ثقافة السلوك الأخلاقي و تدعيمها من خلال نشر آيات من الذكر الحكيم، والأحاديث الشريفة للنبي مُحمد (ص) التي تؤكد على أهمية إتباع السلوكيات الأخلاقية.
 - 5) التوجيه إلى صياغة ونشر مدونة السلوك الأخلاقي وحث الموظفين على الإلتزام بها.
 - 6) إعادة النظر في ظروف العمل ومحاولة توفير المناخ الإجتماعي من خلال تحفيز العلاقات الإجتماعية، والعمل التعاوني بين الموظفين والقيادة لفهم إحتياجاتهم.
 - 7) منح الموظفين صلاحيات كافية تتلاءم مع المؤهلات الحاصلين عليها، والذي يؤدي إلى شعورهم بأهمية الأدوار التي يقومون بها داخل المنظمة.
 - 8) الإبقاء على الإتصال المفتوح بين مختلف المستويات الإدارية لمتابعة شؤون الموظفين، ومشاكلهم ومحاولة معالجتها قدر الإمكان.
 - 9) تعزيز علاقة الموظفين مع قادتهم من خلال تبنى كفوؤ الحوافز والمكافآت التي تقدم لهم مقابل الأعمال الإضافية التي يكفلون بها، فضلاً عن إستقامتهم وتبنيهم السلوك الأخلاقي في العمل.
 - 10) السعي في تطوير إمكانات ومهارات الموظفين ورفع المستوى الثقافي والمعرفي لهم، من خلال إشراكهم في الدورات التطويرية والبرامج التدريبية التي من شأنها أن تضيف لهم جوانب إيجابية تؤثر في زيادة ولائهم وإلتزامهم بالعمل، وتقلل من شعورهم بالإستنزاف أو تمنع دوافعه على أقل تقدير.

ثالثاً: آفاق الدراسة

بعد عرض مختلف النتائج النظرية والتطبيقية التي توصلت إليها هذه الدراسة وتقديم توصيات لإدارة المنظمة محل الدراسة من أجل تحسين وسد النقص الموجود، تقتضي المنهجية العلمية تقديم آفاق مستقبلية للدراسة إذ نقتراح المواضيع التالية:

- 1) دور أخلاقيات العمل في تحقيق الميزة التنافسية.
- 2) دور أخلاقيات العمل في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة.
- 3) أثر ممارسة أخلاقيات العمل على أداء الموارد البشرية.
- 4) تأثير القيادة الإستبدادية في الإستنزاف الشعوري.
- 5) دور أخلاقيات العمل في الحد من الإحتراق الوظيفي.

قائمة المراجع

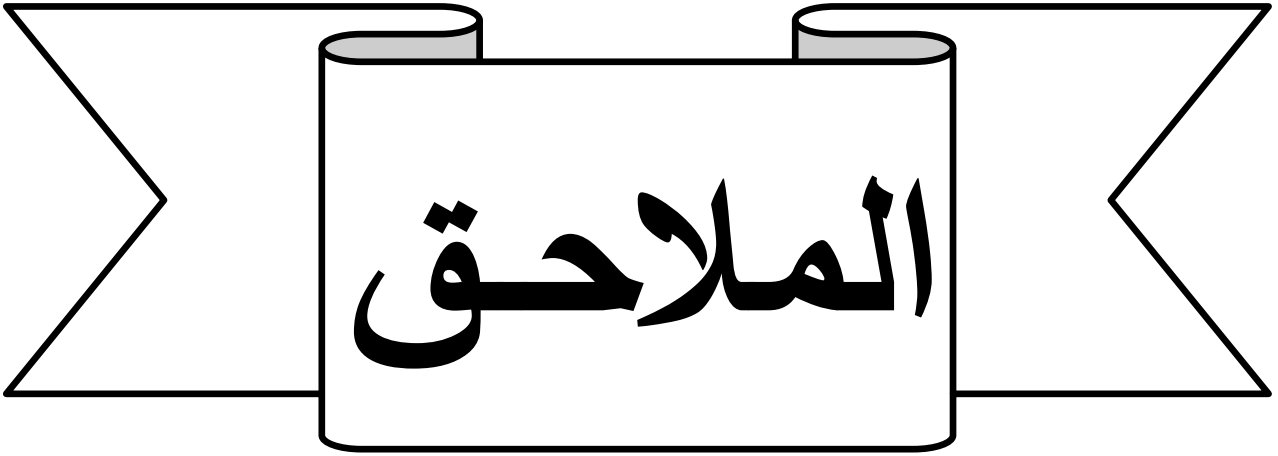
• أولاً : المراجع باللغة العربية

1. أحمد بدر. (1994). أصول البحث العلمي ومناهجه ، الطبعة التاسعة ، المكتبة الأكاديمية . الدوحة ، قطر .
2. محمد عيبنات و آخرون. (1999). منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات ، الطبعة الثانية . عمان ، الأردن: دار وائل للنشر.
3. الماهل عمر الحادو ، ضياء الحق. (2017). أخلاقيات العمل وأثرها على المسؤولية المجتمعة المدركة دراسة على عينة من شركات البترول السودانية . بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير. السودان، قسم إدارة الأعمال ، كلية الدراسات العليا ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .
4. أمينة بودراع. (2013). دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية مذكرة ماجستير في إدارة المنظمات غير منشورة . جامعة المسيلة. الجزائر.
5. أوماسكران. (2006). طرق البحث في الإدارة مدخل المهارات البحثية . دار المريخ للنشر.
6. إيناس محمد العباسي ، أسامة السيد الطبلوي. (2020). تأثير إدمان العمل على الإستهزاف العاطفي بتوسيط صراع العمل مع الأسرة بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس بجامعة إقليم الدلتا. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة . (9).
7. بلال خلف السكارنة. (بلا تاريخ). أخلاقيات العمل. عمان ، الأردن: الطبعة الثانية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع.
8. بلال خلف الله ، السكارنة. (2012). أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال. مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية (33) . (375).
9. بلال محمد الزغبي ، عباس الطلاقة. (2012). النظام الإحصائي SPSS فهم وتحليل البيانات الإحصائية ، الطبعة الثالثة . عمان ، الأردن: دار وائل للنشر.
10. ثائر سغدون. (2016). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال الطبعة الأولى ، مركز البحث و تطوير الموارد البشرية. الأردن.
11. جواد محسن راضي ، عبدالله كاظم حسن. (بلا تاريخ). العلاقة بين السلوك الأخلاقي للقيادة و الإلتزام التنظيمي . دراسة إختيارية في كلية الإدارة و الإقتصاد . الأردن: جامعة القادسية .
12. حسن عثمان ، هلوكان. (2017). دور الإستغراق الوظيفي في الحد من الإستهزاف الشعوري دراسة إستطلاعية لأراء عينة من الموظفين في الوحدات الإدارية في جامعة نوز. المجلة الأكاديمية لجامعة نوز. (11) (3).
13. حسين حريجة غالي الحسنوي ، زهراء جمال صبري أبوشكير. (2019). تأثير أخلاقيات العمل في الحد من الإستهزاف الشعوري للعاملين ، بحث تحليلي لأراء عينة من الملاكات التربوية في منظمات التعليم التربوي في محافظة كربلاء المقدسة. مجلة الإدارة و الإقتصاد ، (8) (29) العراق.
14. حمادة عبد سليمان حسنين. (2020). تأثير إدمان العمل على الإستهزاف العاطفي يتوسط صراع العمل مع الأسرة بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس بجامعة إقليم الدلتا. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة . (09) ، 442.
15. حنان حاتم كامل. (2016). أخلاقيات المهنة و علاقتها بضغط العمل الإداري لدى مسيري المدارس الإبتدائية من وجهة نظر معاونين. مجلة لارك للفلسفة و اللسانيات و العلوم الإجتماعية . (23) ، صفحة 343.
16. حورية بن طرة ، باديس بوخلوة. (27 و 28 نوفمبر، 2017). دور أخلاقيات المهنة في تعزيز ثقافة الجودة ، دراسة ميدانية في منظمة سونغاز . تقرت. الملتقى الدولي حول أخلاقيات العمل و المسؤولية الإجتماعية. ورقة الجزائر: جامعة قاصدي مرباح.
17. خالد بن عبدالرحمان ، الجريسي. (2012). أخلاقيات الإدارة من المنظور الإسلامي و الإداري ، ط2. المملكة العربية السعودية: الطبعة الثانية . مكتبة الملك فهد الوطنية.
18. رجاء بنت يحي الشريف،فاطمة بنت عبدالرقيب فاضل. (2018). بعض أخلاقيات العمل في الإسلام مقارنة بمبادئ العلاقات الإنسانية وأخلاق العمل في نظام الخدمة بالمملكة العربية السعودية. المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث ، 15 (2) ، 41.
19. زهراء جمال صبري أبوشكير ، حسين حريجة غالي الحسنوي. (2017 - 2018). توظيف الإستقامة التنظيمية في الحد من الإستهزاف الشعوري للعاملين بحث تحليلي لأراء عينة من الملاكات التربوية في منظمات التعليم التربوي في محافظة كربلاء المقدسة. المجلة العراقية للعلوم الإدارية . (15) (60).

20. زهراء جمال صبري أبوشكير. (2018). الدور المعدل للإستقامة التنظيمية في تعزيز تأثير أخلاقيات العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري بحث تحليلي لأراء عينة من الملاكات التربوية في منظمات التعليم التربوي في محافظة كربلاء المقدسة. رسالة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة و الإقتصاد و هي جزء من متطلبات نيل درجة ماجستير علوم في إدارة الأعمال. العراق، قسم إدارة الأعمال . كلية الإدارة و الإقتصاد . جامعة كربلاء.
21. سورة القلم . الآية : 4. (بلا تاريخ).
22. شوقي ناجي جواد. (2010). المرجع المتكامل في إدارة الأعمال. عمان ، الأردن: الطبعة الأولى ، دار الحامد للنشر و التوزيع.
23. طاهر محسن منصور الغالبي ، صالح مهدي محسن العامري. (2008). المسؤولية الإجتماعية و أخلاقيات الأعمال. الأردن: الطبعة الثانية . دار وائل للنشر و التوزيع.
24. عابد عطاءالله المرايات ، رعدة. (2011). أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان . رسالة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير. عمان ، قسم إدارة الأعمال ، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط.
25. عبد الحميد عبد المجيد البداوي. (2007). أساليب البحث العلمي و التحليل الإحصائي ، التخطيط للبحث و جمع و تحليل البيانات بيويو و بإستخدام برنامج SPSS ، الطبعة الأولى . رامالله: دار الشروق للنشر و التوزيع.
26. عبدالرحمن العايب ، بالرقى تيجاني. (18 و 19 نوفمبر، 2009). حوكمة الشركات و إلزامية احترام أخلاقيات الأعمال في ظل الأزمة الإقتصادية الراهنة . ملتقى دولي حول حوكمة و أخلاقيات الأعمال في المؤسسات. جامعة عنابة.
27. عبدالرزاق محمد ، الدلمي. (2011). العلاقة العامة رؤية معاصرة. الأردن: الطبعة الأولى . دار وائل للنشر والتوزيع.
28. قرني أحمد ، حسام. (2020). أخلاقيات العمل ودورها في تعزيز مظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في المنظمات : دراسة تطبيقية على العاملين بالهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية. المجلة العربية للإدارة (40) (4).
29. محمد جلال عبدالشكور هاني. (2022). العلاقة بين خوف موظفي الخطوط الأمامية لمطاعم مدينة المنصورة من الإصابة بفيروس كورونا covid-19 وإستنزافهم عاطفياً: الدور الوسيط لعدم أمانهم الوظيفي والمعدل ليقظتهم الذهنية. المجلة العلمية للبحوث و الدراسات التجارية . (3).
30. محمد خليل الزنياتي ، أسامة. (2014). دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الإجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية مجمع الشفاء طبي نموذجاً. فلسطين، مذكرة ماجستير . قسم قيادة وإدارة ، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا.
31. مختار بونقاب ، محمد حسين العلاوي. (27 و 28 نوفمبر، 2017). دور أخلاقيات الأعمال في محاربة الفساد الإداري ، مؤشرات دولية و حلول إسلامية الملتقى الدولي حول أخلاقيات العمل و المسؤولية الإجتماعية . جامعة قاصدي مرباح. ورقلة الجزائر.
32. ممدوح عبدالحفيظ عبدالحמיד ، أسامة أحمد حسانين. (2019). تحليل العلاقة بين الإشراف المسيء وصمت العاملين وإختبار الدور الوسيط للإستنزاف العاطفي في هذه العلاقة دراسة ميدانية. مجلة الدراسات المالية و التجارية . (1).
33. نجم عبود ، نجم. (2006). أخلاقيات الإدارة في عالم متغير . المنظمة العربية للتنمية الإدارية. مصر.
34. نسيمة خدير. (2011). أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبون ، دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية. بومرداس: مذكرة ماجستير ، جامعة بوقرة.

ثانيا : المراجع باللغة الأجنبية

1. Damianus Abun, F. p. (2022). The Effect of Work Ethics of Employees on Their Work Performance. *Divine Work International Journal of Mangement and Humanities (1) (1)*.
2. Dianhan Zheng, E. M. (2015). Effects of Ethical Leadership – On emotional eschaustion in high moral intensity Situation . *The Leadership Quarteely* .
3. Eruvin J.Khoo, S. A. (2017). Emotional Eschaustion is Associated Related Stressors . *Arch Argent Pediator (115) (3)*.
4. Esther Cuadrado, M. J.-R. (2022). Risk and Protective Factors of Emotional Eschaustion in Teachers . A Moderating Mediation on Emotional Eschaustion . *Journal of Work and Organizational Psychology , (38) (2)*.
5. Francisco Alonso, G. E.-M.-A. (2020). Job Stress and Emotional Eschaustion at Work in Spanish Workers. *Plos one , (15) (1)*.
6. Hyewon lee, S. A. (2021). Ethical Leadership and Followers Emotional Exhaustion : Exploring the Roles of three Types of Emotional labor toward leaders in South korea. *International Journal of Envionmental Reseaech and Public Health*.
7. Mochamad Vrans Romi, E. A. (2020). Islamic Work Ethics – Based Organizational Citizenshia Behavior to Improve the Job Satisfaction and Organizacionale Commitment of Higher Education Lecturers in Indonesia . *International Journal of Higher Education , (9) (2)*.
8. Sascha AbdelHadi, A. B. (2020). The Role of Leisure Carafing For emotional eschaustion in telework during the COVID – 19 pamdemic . *Routledge , (34) (5)*.
9. Wijiiharta, N. W. (2022). Exploring Islamic Work Ethics Through Bimensional Analysis in Socially Nuanced Economic Institutions . *International Journal of Imdonesian Business Review (1) (1)*.



الملحق رقم (01): الإستبانة قبل التحكيم

جامعة محمد الصديق بن يحي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

إستبيان حول دور أخلاقيات العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

يسرنا ان نضع بين أيديكم هذا الإستبيان الذي يهدف لجمع المعلومات حول دور أخلاقيات العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري من وجهة نظر موظفي جامعة جيجل _قطب تاسوست_ ، وذلك إستكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص: إدارة الموارد البشرية ، راجين من سيادتكم التفضل بقراءة العبارات التي يتضمنها هذا الإستبيان وإبداء آرائكم عليها بدقة ، مع العلم أن المعلومات والبيانات المصرحة ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

يرجى قراءة العبارات بتأني وإبداء آرائكم عليها بموضوعية بوضع علامة (X) أمام الإختيار الذي تراه مناسباً.

ختاماً نشكركم على حسن تعاونكم، تقبلوا منا فائق التقدير والإحترام.

الأستاذ المشرف:

- د: صالح محمد

من إعداد الطالبتين:

- عبدللي غنية

- زريمش سلمى

المحور الأول : معلومات شخصية ووظيفية

1-الجنس:

ذكر أنثى

2-العمر:

أقل من 30 سنة من 30 إلى 39 سنة
 من 40 إلى 49 سنة 50 سنة فأكثر

3-المؤهل العلمي:

متوسط تأهيل مهني
 ثانوي جامعي

4-المنصب في المؤسسة:

عون إداري إطار
 ملحق إداري تقني سامي

5-عدد سنوات العمل في المؤسسة:

أقل من 05 سنوات من 05 إلى 09 سنوات
 من 10 إلى 14 سنة 15 سنة فأكثر

درجات مقياس ليكارت الخماسي :

الإستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
الدرجة	05	04	03	01
				02

المحور الثاني : أخلاقيات العمل

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: أخلاقيات الفرد						
01	يتصف الموظفون بأخلاقيات الصدق والنزاهة في العمل					
02	يشارك الموظفون في صياغة القرارات الأخلاقية التي تؤثر في أداء عملهم					
03	ينجز الموظفون عملهم بدون رقابة إدارية					
04	يتحمل الموظفون مسؤولية الأخطاء المرتكبة في العمل					
05	يؤدي الموظفون مهامهم وفقاً لما هو مطلوب					
06	يلتزم الموظفون بالحضور إلى العمل في المواعيد المحددة					
07	يزود الموظفون بالمعلومات الرئيسية ومن ضمنها المعلومات المالية ذات العلاقة بتحسين أداء العمل					
ثانياً: أخلاقيات القيادة						
08	تتصف إدارة الكلية بالعدالة والإنصاف في العمل					
09	تشارك الإدارة الموظفون في صياغة الأهداف					
10	أهداف الإدارة محددة بشكل جيد ويمكن تحقيقها					
11	تتحلى الإدارة بالنزاهة في حسم النزاعات بين الموظفين دون تحيز لأي طرف					
12	تطبق الكلية تعليمات العمل ولائحة العقوبات على الجميع بدون إستثناء					
13	تعتمد الإدارة معايير أخلاقية في تقييم الموظفين					
14	تشجع إدارة الكلية موظفيها على تبني الأهداف ذات المغزى					
ثالثاً: أخلاقيات الأنشطة						
15	يتدرب الموظفون على أساليب إتخاذ القرار الأخلاقي					
16	يتشارك الموظفون بعضهم مع بعض في حال ظهور قضايا متنازع عليها					
17	يتلقى كل الموظفون تكويننا سنويا بشأن الأخلاقيات					
18	يحكم الموظفون مشاعرهم الحقيقية في إتخاذ القرارات الأخلاقية					

					تمتلك الكلية فريق يهتم بالقضايا الأخلاقية والثقافية في الكلية	19
					تعمل الكلية بشرف ونزاهة وينعكس نتاج عملها إيجابيا على المجتمع	20
					تعد الأساليب الأخلاقية فرصة لبناء وتطوير مهارات الإدارة وموظفيها	21
رابعا : البنى التنظيمية						
					تمتلك مبادئ للسلوك تقدم أمثلة محددة من السلوكيات المقبولة وغير المقبولة	22
					المبادئ الأخلاقية والسلوك المطلوب في الكلية متاحة ومعروضة بشكل علني للجميع	23
					تدعم إدارة الكلية المبادئ الأخلاقية والسلوكيات الجيدة	24
					يوجد نظام داخلي يتيح للموظفين الإبلاغ عن الأخطاء الأخلاقية المحتملة	25
					تعطى الحوافز للموظفين على أساس معيار الكفاءة والتميز	26
					تتخذ إدارة الكلية الأفعال التصحيحية بسرعة في حال ظهور السلوك اللاأخلاقي	27
					تشارك إدارة الكلية موظفيها في جمع المعلومات ذات العلاقة بالأداء الأخلاقي	28

المحور الثالث : الإستنزاف الشعوري

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
29	أشعر بالتعب قبل وصولي إلى العمل					
30	أحتاج إلى وقت كبير من أجل الإسترخاء والشعور على نحو أفضل بعد إنتهاء يوم العمل					
31	أفقد السيطرة على تصرفاتي مع زملائي بسبب ضغوطات العمل المستمرة					
32	أشعر بأني أستنزف عاطفيا في عملي					
33	أحتاج إلى الطاقة لممارسة أنشطتي الترفيهية بعد إنتهاء يوم العمل					
34	أشعر بالضجر والملل بسبب ممارستي لهذا العمل					
35	أعاني من إدارة جزء من عملي بشكل جيد					
36	أشعر بالمضايقة من قبل مسؤولي المباشر					
37	أضطر غالبا لحجب مشاعري وعواطفني من الظهور في مكان العمل مما يجعلني أصيب بالإرهاق النفسي					
38	أفكر في ترك وظيفتي الحالية					
39	غالبا أتعرض للإستبعاد والتهميش من قبل المسؤولين في الكلية					
40	أشعر وكأني على حافة الإنهيار جراء الإستنزاف العاطفي					

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة بأسماء المحكمين للإستبانة

الرقم	الإسم واللقب	الكلية	الجامعة
01	عيسى نجيمي	كلية العلوم الإقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير	مُحَمَّد الصديق بن يحي – جيجل –
02	نسيم حمودة	كلية العلوم الإقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير	مُحَمَّد الصديق بن يحي – جيجل –
03	شفيق شاطر	كلية العلوم الإقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير	مُحَمَّد الصديق بن يحي – جيجل –
04	وداد عزيزي	كلية العلوم الإقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير	مُحَمَّد الصديق بن يحي – جيجل –

الملحق رقم (03): الإستبانة بعد التحكيم

جامعة مُجد الصديق بن يحي

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

إستبانة حول دور أخلاقيات العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري

تحية طيبة ، أما بعد :

يسرنا ان نضع بين أيديكم هذه الإستبانة التي تهدف لجمع المعلومات حول دور أخلاقيات العمل في الحد من الإستنزاف الشعوري من وجهة نظر موظفي جامعة جيجل _قطب تاسوست_ ، وذلك إستكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص: إدارة الموارد البشرية ، راجين من سيادتكم التفضل بقراءة العبارات التي تتضمنها هذه الإستبانة والإجابة عليها بدقة ، مع العلم أن المعلومات والبيانات المصرحة ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

يرجى قراءة العبارات بتأني ، والإجابة عليها بموضوعية بوضع علامة (X) أمام الإختيار الذي تراه مناسباً .
ختاماً نشكركم على حسن تعاونكم ، تقبلوا منا فائق التقدير والإحترام.

الأستاذ المشرف:

- د : محمد صالح

من إعداد الطالبتين:

- غنية عبدللي

- سلمى زريمش

المحور الأول : معلومات شخصية ووظيفية

1-الجنس:

ذكر أنثى

2-العمر:

أقل من 30 سنة من 30 إلى 39 سنة
 من 40 إلى 49 سنة 50 سنة فأكثر

3-المؤهل العلمي:

متوسط تأهيل مهني
 ثانوي جامعي

4-المنصب في المؤسسة:

عون إداري إطار
 ملحق إداري تقني سامي

5-عدد سنوات العمل في المؤسسة:

أقل من 05 سنوات من 05 إلى 09 سنوات
 من 10 إلى 14 سنة 15 سنة فأكثر

درجات مقياس ليكارت الخماسي :

الإستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	05	04	03	02	01

المحور الثاني : أخلاقيات العمل

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: أخلاقيات الفرد						
01	يتصف الموظفون بأخلاقيات الصدق والنزاهة في العمل					
02	يشارك الموظفون في صياغة القرارات الأخلاقية التي تؤثر في أداء عملهم					
03	ينجز الموظفون عملهم حتى في غياب الرقابة الإدارية					
04	يتحمل الموظفون مسؤولية الأخطاء المرتكبة في العمل					
05	يؤدي الموظفون مهامهم وفقاً لما هو مطلوب					
06	يلتزم الموظفون بالحضور إلى العمل في المواعيد المحددة					
07	يزود الموظفون بالمعلومات الرئيسية ومن ضمنها المعلومات المالية ذات العلاقة بتحسين أداء العمل					
ثانياً: أخلاقيات القيادة						
08	تتصف إدارة الكلية بالعدالة والإنصاف في العمل					
09	تشارك الإدارة الموظفون في صياغة الأهداف					
10	أهداف الإدارة محددة بشكل جيد ويمكن تحقيقها					
11	تتحلى الإدارة بالنزاهة في حسم النزاعات بين الموظفين دون تحيز لأي طرف					
12	تطبق الكلية تعليمات العمل ولائحة العقوبات على الجميع بدون إستثناء					
13	تعتمد الإدارة معايير أخلاقية في تقييم الموظفين					
14	تشجع إدارة الكلية موظفيها على تبني الأهداف ذات المغزى					
ثالثاً: أخلاقيات الأنشطة						
15	يتدرب الموظفون على أساليب إتخاذ القرار الأخلاقي					
16	يتشارك الموظفون بعضهم مع بعض في حال ظهور قضايا متنازع عليها					
17	يتلقى كل الموظفون تكويننا سنويا بشأن الأخلاقيات					
18	يحكم الموظفون مشاعرهم الحقيقية في إتخاذ القرارات الأخلاقية					

					تمتلك الكلية فريق يهتم بالقضايا الأخلاقية والثقافية في الكلية	19
					تعمل الكلية بشرف ونزاهة وينعكس نتاج عملها إيجابيا على المجتمع	20
					تعد الأساليب الأخلاقية فرصة لبناء وتطوير مهارات الإدارة وموظفيها	21
رابعا: البنى التنظيمية						
					تمتلك مبادئ للسلوك تقدم أمثلة محددة من السلوكيات المقبولة وغير المقبولة	22
					المبادئ الأخلاقية والسلوك المطلوب في الكلية متاحة ومعروضة بشكل علني للجميع	23
					تدعم إدارة الكلية المبادئ الأخلاقية والسلوكيات الجيدة	24
					يوجد نظام داخلي يتيح للموظفين الإبلاغ عن الأخطاء الأخلاقية المحتملة	25
					تعطى الحوافز للموظفين ذوي الأخلاق	26
					تتخذ إدارة الكلية الأفعال التصحيحية بسرعة في حال ظهور السلوك اللاأخلاقي	27
					تشارك إدارة الكلية موظفيها في جمع المعلومات ذات العلاقة بالأداء الأخلاقي	28

المحور الثالث : الإستنزاف الشعوري

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
29	أشعر بالتعب قبل وصولي إلى العمل					
30	أحتاج إلى وقت كبير من أجل الإسترخاء والشعور على نحو أفضل بعد إنتهاء يوم العمل					
31	أفقد السيطرة على تصرفاتي مع زملائي بسبب ضغوطات العمل المستمرة					
32	أشعر بأني أستنزف عاطفيا في عملي					
33	أحتاج إلى الطاقة لممارسة أنشطتي الترفيهية بعد إنتهاء يوم العمل					
34	أشعر بالضجر والملل بسبب ممارستي لهذا العمل					
35	أعاني من إدارة جزء من عملي بشكل جيد					
36	أشعر بالمضايقة من قبل مسؤولي المباشر					
37	أضطر غالبا لحجب مشاعري وعواطفني من الظهور في مكان العمل مما يجعلني أصيب بالإرهاق النفسي					
38	أفكر في ترك وظيفتي الحالية					
39	غالبا أتعرض للإستبعاد والتهميش من قبل المسؤولين في الكلية					
40	أشعر وكأني على حافة الإنهيار جراء الإستنزاف العاطفي					

الملحق رقم (04): صدق أداة الدراسة

الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول من المحور الأول (أخلاقيات الفرد)

Corrélations

		أخلاقيات الفرد	يتصف الموظفون بأخلاقيات الصدق والنزاهة في العمل	يشارك الموظفون في صياغة القرارات الأخلاقية التي تؤثر في أداء عملهم	ينجز الموظفون عملهم حتى في غياب الرقابة الإدارية	يتحمل الموظفون مسؤولية الأخطاء المرتكبة في العمل	يؤدي الموظفون مهامهم وفقا لما هو مطلوب	يلتزم الموظفون بالحضور إلى العمل في المواعيد المحددة	يزود الموظفون بالمعلومات الرئيسية ومن ضمنها المعلومات المالية ذات العلاقة بتحسين أداء العمل
أخلاقيات الفرد	Corrélation de Pearson	1	,607**	,653**	,541**	,466**	,535**	,587**	,455**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76
يتصف الموظفون بأخلاقيات الصدق والنزاهة في العمل	Corrélation de Pearson	,607**	1	,329**	,303**	,217	,203	,167	,139
	Sig. (bilatérale)	,000		,004	,008	,060	,079	,149	,231
	N	76	76	76	76	76	76	76	76
يشارك الموظفون في صياغة القرارات الأخلاقية التي تؤثر في أداء عملهم	Corrélation de Pearson	,653**	,329**	1	,192	,119	,236*	,117	,452**
	Sig. (bilatérale)	,000	,004		,097	,306	,040	,312	,000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76
ينجز الموظفون عملهم بدون رقابة إدارية	Corrélation de Pearson	,541**	,303**	,192	1	,127	,149	,215	-,084
	Sig. (bilatérale)	,000	,008	,097		,274	,199	,062	,469
	N	76	76	76	76	76	76	76	76
يتحمل الموظفون مسؤولية الأخطاء المرتكبة في العمل	Corrélation de Pearson	,466**	,217	,119	,127	1	,275*	,375**	-,069
	Sig. (bilatérale)	,000	,060	,306	,274		,016	,001	,555
	N	76	76	76	76	76	76	76	76
يؤدي الموظفون مهامهم وفقا لما هو مطلوب	Corrélation de Pearson	,535**	,203	,236*	,149	,275*	1	,304**	,044
	Sig. (bilatérale)	,000	,079	,040	,199	,016		,008	,708
	N	76	76	76	76	76	76	76	76
يلتزم الموظفون بالحضور إلى العمل في المواعيد المحددة	Corrélation de Pearson	,587**	,167	,117	,215	,375**	,304**	1	,153
	Sig. (bilatérale)	,000	,149	,312	,062	,001	,008		,187
	N	76	76	76	76	76	76	76	76
يزود الموظفون بالمعلومات الرئيسية ومن ضمنها المعلومات المالية ذات العلاقة بتحسين أداء العمل	Corrélation de Pearson	,455**	,139	,452**	-,084	-,069	,044	,153	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,231	,000	,469	,555	,708	,187	
	N	76	76	76	76	76	76	76	76

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني من المحور الأول (أخلاقيات القيادة)

Corrélations

	أخلاقيات القادة	تنصف إدارة الكلية بالعدالة والإنصاف في العمل	تشارك الإدارة الموظفين في صياغة الأهداف	أهداف الإدارة محددة بشكل جيد ويمكن تحقيقها	تتحلى الإدارة بالنزاهة في حسم النزاعات بين الموظفين دون تحيز لأي طرف	تطبق الكلية تعليمات العمل ولائحة العقوبات على الجميع بدون إستثناء	تعتمد الإدارة معايير أخلاقية في تقييم الموظفين	تشجع إدارة الكلية موظفيها على تبني الأهداف ذات المغزى
أخلاقيات القيادة Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 .836** .000 76	,836** ,000 76	,653** ,000 76	,772** ,000 76	,817** ,000 76	,885** ,000 76	,795** ,000 76	,792** ,000 76
تنصف إدارة الكلية بالعدالة والإنصاف في العمل Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.836** .000 76	1 ,000 76	,468** ,000 76	,519** ,000 76	,720** ,000 76	,690** ,000 76	,618** ,000 76	,617** ,000 76
تشارك الإدارة الموظفين في صياغة الأهداف Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.653** .000 76	,468** ,000 76	1 ,000 76	,515** ,000 76	,332** ,003 76	,429** ,000 76	,406** ,000 76	,460** ,000 76
أهداف الإدارة محددة بشكل جيد ويمكن تحقيقها Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.772** .000 76	,519** ,000 76	,515** ,000 76	1 ,000 76	,596** ,000 76	,655** ,000 76	,517** ,000 76	,472** ,000 76
تتحلى الإدارة بالنزاهة في حسم النزاعات بين الموظفين دون تحيز لأي طرف Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.817** .000 76	,720** ,000 76	,332** ,003 76	,596** ,000 76	1 ,000 76	,732** ,000 76	,624** ,000 76	,509** ,000 76
تطبق الكلية تعليمات العمل ولائحة العقوبات على الجميع بدون إستثناء Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.885** .000 76	,690** ,000 76	,429** ,000 76	,655** ,000 76	,732** ,000 76	1 ,000 76	,659** ,000 76	,732** ,000 76
تعتمد الإدارة معايير أخلاقية في تقييم الموظفين Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.795** .000 76	,618** ,000 76	,406** ,000 76	,517** ,000 76	,624** ,000 76	,659** ,000 76	1 ,000 76	,639** ,000 76
تشجع إدارة الكلية موظفيها على تبني الأهداف ذات المغزى Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.792** .000 76	,617** ,000 76	,460** ,000 76	,472** ,000 76	,509** ,000 76	,732** ,000 76	,639** ,000 76	1 ,000 76

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث من المحور الأول (أخلاقيات الأنشطة)

Corrélations

		أخلاقيات_الأنشطة نشطة	يتدرب الموظفون على أساليب اتخاذ القرار الأخلاقي	يتشارك الموظفون بعضهم مع بعض في حال ظهور قضايا متنازع عليها	يتلقى كل الموظفين تكويننا سنويا بشأن الأخلاقيات	يحكم الموظفون مشاعرهم الحقيقية في اتخاذ القرارات الأخلاقية	تمتلك الكلية فريق يهتم بالقضايا الأخلاقية والثقافية في الكلية	تعمل الكلية بشرف ونزاهة وينعكس نتاج عملها إيجابيا على المجتمع	تعد الأساليب الأخلاقية فرصة لبناء وتطوير مهارات الإدارة وموظفيها
أخلاقيات_الأنشطة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 76	,550** 76	,737** 76	,646** 76	,771** 76	,723** 76	,747** 76	,444** 76
يتدرب الموظفون على أساليب اتخاذ القرار الأخلاقي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,550** 76	1 76	,395** 76	,324** 76	,374** 76	,353** 76	,263* 76	,006 76
يتشارك الموظفون بعضهم مع بعض في حال ظهور قضايا متنازع عليها	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,737** 76	,395** 76	1 76	,297** 76	,590** 76	,352** 76	,461** 76	,287* 76
يتلقى كل الموظفين تكويننا سنويا بشأن الأخلاقيات	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,646** 76	,324** 76	,297** 76	1 76	,288* 76	,646** 76	,427** 76	,092 76
يحكم الموظفون مشاعرهم الحقيقية في اتخاذ القرارات الأخلاقية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,771** 76	,374** 76	,590** 76	,288* 76	1 76	,475** 76	,491** 76	,299** 76
تمتلك الكلية فريق يهتم بالقضايا الأخلاقية والثقافية في الكلية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,723** 76	,353** 76	,352** 76	,646** 76	,475** 76	1 76	,553** 76	,019 76
تعمل الكلية بشرف ونزاهة وينعكس نتاج عملها إيجابيا على المجتمع	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,747** 76	,263* 76	,461** 76	,427** 76	,491** 76	,553** 76	1 76	,204 76
تعد الأساليب الأخلاقية فرصة لبناء وتطوير مهارات الإدارة وموظفيها	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,444** 76	,006 76	,287* 76	,092 76	,299** 76	,019 76	,204 76	1 76

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

الصدق الداخلي لعبارات البعد الرابع من المحور الأول (أخلاقيات البنى التنظيمية)

Corrélations

		البنى التنظيمية	تمتلك مبادئ للسلوك تقدم أمثلة محددة من السلوكيات المقبولة وغير المقبولة	المبادئ الأخلاقية والسلوك المطلوب في الكلية متاحة ومعرضة بشكل علني للجميع	تدعم إدارة الكلية المبادئ الأخلاقية والسلوكيات الجيدة	يوجد نظام داخلي يتيح للموظفين الإبلاغ عن الأخطاء الأخلاقية المحتملة	تعطي الحوافز للموظفين ذوي الأخلاق	تتخذ إدارة الكلية الأفعال التصحيحية بسرعة في حال ظهور السلوك الأخلاقي	تشارك إدارة الكلية موظفيها في جمع المعلومات ذات العلاقة بالأداء الأخلاقي
البنى التنظيمية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,76	,595** ,000 76	,758** ,000 76	,771** ,000 76	,700** ,000 76	,747** ,000 76	,638** ,000 76	,706** ,000 76
تمتلك مبادئ للسلوك تقدم أمثلة محددة من السلوكيات المقبولة وغير المقبولة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,595** ,000 76	1 ,000 76	,533** ,000 76	,504** ,000 76	,373** ,001 76	,249* ,030 76	,192 ,097 76	,156 ,178 76
المبادئ الأخلاقية والسلوك المطلوب في الكلية متاحة ومعرضة بشكل علني للجميع	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,758** ,000 76	,533** ,000 76	1 ,000 76	,569** ,000 76	,601** ,000 76	,446** ,000 76	,252* ,028 76	,320** ,005 76
تدعم إدارة الكلية المبادئ الأخلاقية والسلوكيات الجيدة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,771** ,000 76	,504** ,000 76	,569** ,000 76	1 ,000 76	,404** ,000 76	,385** ,001 76	,516** ,000 76	,386** ,001 76
يوجد نظام داخلي يتيح للموظفين الإبلاغ عن الأخطاء الأخلاقية المحتملة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,700** ,000 76	,373** ,001 76	,601** ,000 76	,404** ,000 76	1 ,000 76	,465** ,000 76	,284* ,013 76	,380** ,001 76
تعطي الحوافز للموظفين على أساس معيار الكفاءة والتميز	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,747** ,000 76	,249* ,030 76	,446** ,000 76	,385** ,001 76	,465** ,000 76	1 ,000 76	,374** ,001 76	,705** ,000 76
تتخذ إدارة الكلية الأفعال التصحيحية بسرعة في حال ظهور السلوك الأخلاقي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,638** ,000 76	,192 ,097 76	,252* ,028 76	,516** ,000 76	,284* ,013 76	,374** ,001 76	1 76	,491** ,000 76
تشارك إدارة الكلية موظفيها في جمع المعلومات ذات العلاقة بالأداء الأخلاقي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,706** ,000 76	,156 ,178 76	,320** ,005 76	,386** ,001 76	,380** ,001 76	,705** ,000 76	,491** ,000 76	1 76

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

الصدق الداخلي لأبعاد المحور الأول (أخلاقيات العمل)

Corrélations

		محور أخلاقيات_العمل ل	أخلاقيات_ا لفرد	أخلاقيات_ا لقيادة	أخلاقيات_الأنشطة	البنى_التنظيمية
محور أخلاقيات_العمل	Corrélation de Pearson	1	,583**	,859**	,802**	,857**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	76	76	76	76	76
أخلاقيات_الفرد	Corrélation de Pearson	,583**	1	,383**	,236*	,341**
	Sig. (bilatérale)	,000		,001	,040	,003
	N	76	76	76	76	76
أخلاقيات_القيادة	Corrélation de Pearson	,859**	,383**	1	,583**	,630**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001		,000	,000
	N	76	76	76	76	76
أخلاقيات_الأنشطة	Corrélation de Pearson	,802**	,236*	,583**	1	,657**
	Sig. (bilatérale)	,000	,040	,000		,000
	N	76	76	76	76	76
البنى_التنظيمية	Corrélation de Pearson	,857**	,341**	,630**	,657**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,000	,000	
	N	76	76	76	76	76

** . La corrélacion est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

* . La corrélacion est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

الصدق الداخلي لبعء الإستنزاف الشعوري

Corrélations

	محور_الاستنزاف_الشعوري	العبارة رقم 29	العبارة رقم 30	العبارة رقم 31	العبارة رقم 32	العبارة رقم 33	العبارة رقم 34	العبارة رقم 35	العبارة رقم 36	العبارة رقم 37	العبارة رقم 38	العبارة رقم 39	العبارة رقم 40	
محور_الاستنزاف_الشعوري	Pearson Sig. (bilatérale) N	1 .000 76	,651** .000 76	,555** .000 76	,522** .000 76	,699** .000 76	,459** .000 76	,735** .000 76	,480** .000 76	,597** .000 76	,749** .000 76	,661** .000 76	,678** .000 76	,712** .000 76
أشعر بالتعب قبل وصولي إلى العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,651** .000 76	1 .000 76	,517** .000 76	,347** .002 76	,392** .000 76	,232* .044 76	,453** .000 76	,141 .226 76	,194 .093 76	,384** .001 76	,340** .003 76	,292* .010 76	,395** .000 76
أحتاج إلى وقت كبير من أجل الإسترخاء والشعور على نحو أفضل بعد إنتهاء يوم العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,555** .000 76	,517** .000 76	1 .000 76	,160 .167 76	,325** .004 76	,473** .000 76	,381** .001 76	,060 .608 76	,185 .110 76	,471** .000 76	,216 .061 76	,175 .130 76	,225 .050 76
أفقد السيطرة على تصرفاتي مع زملائي بسبب ضغوطات العمل المستمرة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,522** .000 76	,347** .002 76	,160 .167 76	1 .004 76	,330** .004 76	,102 .381 76	,210 .069 76	,168 .146 76	,340** .003 76	,372** .001 76	,209 .070 76	,246* .032 76	,373** .001 76
أشعر بأني أستنزف عاطفياً في عملي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,699** .000 76	,392** .000 76	,325** .004 76	,330** .004 76	1 .000 76	,408** .000 76	,472** .000 76	,312** .006 76	,367** .001 76	,497** .000 76	,329** .004 76	,386** .001 76	,390** .001 76
أحتاج إلى الطاقة لممارسة أنشطتي الترفيهية بعد إنتهاء يوم العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,459** .000 76	,232* .044 76	,473** .000 76	,102 .381 76	,408** .000 76	1 .001 76	,370** .070 76	,209 .082 76	,201 .082 76	,258* .024 76	,108 .352 76	,158 .172 76	,076 .511 76
أشعر بالضجر والملل بسبب ممارستي لهذا العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,735** .000 76	,453** .000 76	,381** .001 76	,210 .069 76	,472** .000 76	,370** .001 76	1 .013 76	,285* .001 76	,380** .001 76	,400** .000 76	,552** .000 76	,499** .000 76	,493** .000 76
أعاني من إدارة جزء من عملي بشكل جيد	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,480** .000 76	,141 .226 76	,060 .608 76	,168 .146 76	,312** .006 76	,209 .070 76	,285* .013 76	1 .002 76	,357** .006 76	,314** .006 76	,230* .045 76	,353** .002 76	,272* .017 76
أشعر بالمضايقة	Corrélation	,597**	,194	,185	,340**	,367**	,201	,380**	,357**	1	,356**	,376**	,469**	,407**

من قبل مسؤولي المباشر	n de Pearson Sig. (bilatérale) N	,000 76	,093 76	,110 76	,003 76	,001 76	,082 76	,001 76	,002 76	,002 76	,001 76	,000 76	,000 76	
أضطرب غالبا لحجب مشاعري وعواطفني من الظهور في مكان العمل مما يجعلني أصيب بالإرهاق النفسي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,749** ,000 76	,384** ,001 76	,471** ,000 76	,372** ,001 76	,497** ,000 76	,258* ,024 76	,400** ,000 76	,314** ,006 76	,356** ,002 76	1 ,000 76	,517** ,000 76	,511** ,000 76	,537** ,000 76
أفكر في ترك وظيفتي الحالية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,661** ,000 76	,340** ,003 76	,216 ,061 76	,209 ,070 76	,329** ,004 76	,108 ,352 76	,552** ,000 76	,230* ,045 76	,376** ,001 76	,517** ,000 76	1 ,000 76	,468** ,000 76	,562** ,000 76
غالبا أتعرض للإستبعاد والتهميش من قبل المسؤولين في الكلية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,678** ,000 76	,292* ,010 76	,175 ,130 76	,246* ,032 76	,386** ,001 76	,158 ,172 76	,499** ,000 76	,353** ,002 76	,469** ,000 76	,511** ,000 76	,468** ,000 76	1 ,000 76	,581** ,000 76
أشعر وكأني على حافة الإنخيار جراء الإستنزاف العاطفي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,712** ,000 76	,395** ,000 76	,225 ,050 76	,373** ,001 76	,390** ,001 76	,076 ,511 76	,493** ,000 76	,272* ,017 76	,407** ,000 76	,537** ,000 76	,562** ,000 76	,581** ,000 76	1 76

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

الملحق رقم (05): معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاو الإستبانة

ألفا كرونباخ لأبعاد محور اخلاقيات العمل

Fiabilité

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	76	100,0
Exclu ^a	0	,0
Total	76	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

معامل الثبات ألفا كرونباخ لبعء أخلاقيات الفرد

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,605	7

معامل الثبات ألفا كرونباخ لبعء أخلاقيات القيادة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,901	7

معامل الثبات ألفا كرونباخ لبعء أخلاقيات الأنشطة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,782	7

معامل الثبات ألفا كرونباخ لبعء أخلاقيات البنى التنظيمية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,829	7

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	76	100,0
Exclu ^a	0	,0
Total	76	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

معامل الثبات ألفا كرونباخ للإستبيان ككل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,839	40

معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحور أخلاقيات العمل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,907	28

معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحور الاستنزاف الشعوري

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,859	12

الملحق رقم (06): الوصف الإحصائي لعينة الدراسة من حيث البيانات الشخصية والوظيفية

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	8	10,5	10,5	10,5
أنثى	68	89,5	89,5	100,0
Total	76	100,0	100,0	

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide من 30 إلى 39 سنة	40	52,6	52,6	52,6
من 40 إلى 49 سنة	35	46,1	46,1	98,7
50 سنة فأكثر	1	1,3	1,3	100,0
Total	76	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide تأهيل مهني	12	15,8	15,8	15,8
ثانوي	13	17,1	17,1	32,9
جامعي	51	67,1	67,1	100,0
Total	76	100,0	100,0	

الصفن الوظيفي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	9	11,8	11,8	11,8
عون إداري	8	10,5	10,5	22,4
إطار	34	44,7	44,7	67,1
متصرف	3	3,9	3,9	71,1
ملحق إدارة	22	28,9	28,9	100,0
تقني سامي	76	100,0	100,0	
Total				

عدد سنوات العمل في المؤسسة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	2,6	2,6	2,6
أقل من 5 سنوات	17	22,4	22,4	25,0
من 5 إلى اقل من 9 سنوات	44	57,9	57,9	82,9
من 10 إلى 14 سنة	13	17,1	17,1	100,0
15 سنة فأكثر	76	100,0	100,0	
Total				

الملحق رقم (07): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لعبارات الإستبانة

Statistiques descriptives

العبارة	N	Moyenne	Ecart type
يتصف الموظفون بأخلاقيات الصدق والنزاهة في العمل	76	3,41	,867
يشارك الموظفون في صياغة القرارات الأخلاقية التي تؤثر في أداء عملهم	76	2,76	,950
ينجز الموظفون عملهم بدون رقابة إدارية	76	2,92	1,140
يتحمل الموظفون مسؤولية الأخطاء المرتكبة في العمل	76	3,78	,704
يؤدي الموظفون مهامهم وفقا لما هو مطلوب	76	3,86	,795
يلتزم الموظفون بالحضور إلى العمل في المواعيد المحددة	76	3,75	,896
يزود الموظفون بالمعلومات الرئيسية ومن ضمنها المعلومات المالية ذات العلاقة بتحسين أداء العمل	76	2,61	1,021
تتصف إدارة الكلية بالعدالة والإنصاف في العمل	76	2,78	,947
تشارك الإدارة الموظفين في صياغة الأهداف	76	2,46	,958
أهداف الإدارة محددة بشكل جيد ويمكن تحقيقها	76	2,88	,923
تتلقى الإدارة بالنزاهة في حسم النزاعات بين الموظفين دون تحيز لأي طرف	76	2,57	,971
تطبق الكلية تعليمات العمل ولائحة العقوبات على الجميع بدون إستثناء	76	2,58	,997
تعتمد الإدارة معايير أخلاقية في تقييم الموظفين	76	2,83	,823
تشجع إدارة الكلية موظفيها على تبني الأهداف ذات المعنى	76	2,70	,864
يتدرب الموظفون على أساليب اتخاذ القرار الأخلاقي	76	2,59	,734
يشارك الموظفون بعضهم مع بعض في حال ظهور قضايا متنازع عليها	76	2,91	,926
يتلقى كل الموظفين تكوينا سنويا بشأن الأخلاقيات	76	2,03	,832
يحكم الموظفون مشاعرهم الحقيقية في إتخاذ القرارات الأخلاقية	76	2,80	,966
تمتلك الكلية فريق يهتم بالقضايا الأخلاقية والثقافية في الكلية	76	2,11	,888
تعمل الكلية بشرف ونزاهة وينعكس نتاج عملها إيجابيا على المجتمع	76	2,82	,989
تعد الأساليب الأخلاقية فرصة لبناء وتطوير مهارات الإدارة وموظفيها	76	3,59	1,009
تمتلك مبادئ السلوك تقدم أمثلة محددة من السلوكيات المقبولة وغير المقبولة	76	3,26	,822
المبادئ الأخلاقية والسلوك المطلوب في الكلية متاحة ومعروضة بشكل علني للجميع	76	3,08	1,017
تدعم إدارة الكلية المبادئ الأخلاقية والسلوكيات الجيدة	76	3,24	1,005
يوجد نظام داخلي يتيح للموظفين الإبلاغ عن الأخطاء الأخلاقية المحتملة	76	2,55	,823
تعطى الحوافز للموظفين على أساس معيار الكفاءة والتميز	76	2,51	1,026
تنخذ إدارة الكلية الأفعال التصحيحية بسرعة في حال ظهور السلوك المأخوذ	76	2,93	,957
تشارك إدارة الكلية موظفيها في جمع المعلومات ذات العلاقة بالأداء الأخلاقي	76	2,55	,929
أشعر بالتعب قبل وصولي إلى العمل	76	3,62	1,316
أحتاج إلى وقت كبير من أجل الإسترخاء والشعور على نحو أفضل بعد إنتهاء يوم العمل	76	3,92	,935
أفقد السيطرة على تصرفاتي مع زملائي بسبب ضغوطات العمل المستمرة	76	2,51	1,077
أشعر بأن أستنزف عاطفيا في عملي	76	3,30	1,132
أحتاج إلى الطاقة لممارسة أنشطتي الترفيهية بعد إنتهاء يوم العمل	76	3,92	,860
أشعر بالضجر والملل بسبب ممارستي لهذا العمل	76	2,92	1,068
أعاني من إدارة جزء من عملي بشكل جيد	76	2,84	,967
أشعر بالمضايقة من قبل مسؤولي المباشر	76	2,01	,856
أضطر غالبا لحجب مشاعري وعواطفني من الظهور في مكان العمل مما يجعلني أصيب بالإرهاق النفسي	76	3,22	1,040
أفكر في ترك وظيفتي الحالية	76	2,45	1,100
غالبا أتعرض للإستبعاد والتهيمش من قبل المسؤولين في الكلية	76	2,66	,974
أشعر وكأني على حافة الإختيار جراء الإستنزاف العاطفي	76	2,50	1,013
أخلاقيات_الفرد	76	3,2970	,50130
أخلاقيات_القيادة	76	2,6842	,73487
أخلاقيات_الأنشطة	76	2,6917	,59980
البنى_التنظيمية	76	2,8759	,66326
محور_أخلاقيات_العمل	76	2,8872	,49326
محور_الاستنزاف_الشعوري	76	2,9901	,64764
N valide (liste)	76		

الملحق رقم (08): إختبار التوزيع الطبيعي (معاملي الإلتواء و التفلطح)

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Skewness		Kurtosis	
	Statistiques	Statistiques	Statistiques	Erreur std.	Statistiques	Erreur std.
أخلاقيات_الفرد	76	3,2970	,159	,276	1,257	,545
أخلاقيات_القيادة	76	2,6842	-,416	,276	-,207	,545
أخلاقيات_الأنشطة	76	2,6917	-,909	,276	,561	,545
أخلاقيات_البنى التنظيمية	76	2,8759	-,416	,276	,067	,545
محور_أخلاقيات_العمل	76	2,8872	-,787	,276	,470	,545
محور_الاستنزاف_الشعوري	76	2,9901	-,043	,276	,720	,545
N valide (liste)	76					

الملحق رقم (09): إختبار مشكلة التعدد الخطي

Coefficients^a

Modèle		Statistiques de colinéarité	
		Tolérance	VIF
1	أخلاقيات_الفرد	,834	1,198
	أخلاقيات_القيادة	,522	1,914
	أخلاقيات_الأنشطة	,519	1,926
	أخلاقيات_البنى التنظيمية	,466	2,148

a. Variable dépendante: محور_الاستنزاف_الشعوري

		Coefficients ^a				
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Ecart standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	3,500	,526		6,653	,000
	أخلاقيات _ الفرد	,178	,156	,138	1,142	,257
	أخلاقيات _ القيادة	-,023	,135	-,026	-,173	,863
	أخلاقيات _ الأنشطة	-,389	,166	-,361	-2,352	,021
	البنى _ التنظيمية	,004	,158	,004	,027	,979

a. Variable dépendante : محور_ الاستنزاف_ الشعوري

الملحق رقم (10): إختبار فرضيات الدراسة

Régression

Remarques

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	البنى_ التنظيمية, أخلاقيات_ الفرد, أخلاقيات_ القيادة, أخلاقيات_ الأنشطة ^b		Introduire

a. Variable dépendante : محور_ الاستنزاف_ الشعوري

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,364 ^a	,133	,084	,61985

a. Prédicteurs : البنى_ التنظيمية, أخلاقيات_ الفرد, أخلاقيات_ القيادة, أخلاقيات_ الأنشطة (Constante),

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	4,179	4	1,045	2,719	,036 ^b
Résidu	27,279	71	,384		
Total	31,458	75			

a. Variable dépendante : محور_الاستنزاف_الشعوري

b. Prédicteurs : البنى_التنظيمية, أخلاقيات_الفرد, أخلاقيات_القيادة, أخلاقيات_الأنشطة :
(Constante),

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	3,500	,526		6,653	,000
أخلاقيات_الفرد	,178	,156	,138	1,142	,257
أخلاقيات_القيادة	-,023	,135	-,026	-,173	,863
أخلاقيات_الأنشطة	-,389	,166	-,361	-2,352	,021
البنى_التنظيمية	,004	,158	,004	,027	,979

a. Variable dépendante : محور_الاستنزاف_الشعوري

