



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: ادارة اعمال

اثر ضغوط العمل على الالتزام الاخلاقي (دراسة حالة مؤسسة الصندوق
الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي)

تحت إشراف الدكتورة:

- سمية دربال

إعداد الطالبات:

بالعيد رونق

كرمادي كميلية

مداني رندة

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	اسم ولقب الاستاذ
رئيسا	أستاذ تعليم عالي بجامعة الوادي	د. تي احمد
مشرفاً ومقرراً	أستاذة محاضر أ بجامعة الوادي	د. سمية دربال
ممتحنا	أستاذ محاضر أ بجامعة الوادي	د. حملاوي سكينه

السنة الجامعية: 2023/2022م



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: ادارة اعمال

اثر ضغوط العمل على الالتزام الاخلاقي (دراسة حالة مؤسسة الصندوق
الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي)

تحت إشراف الدكتورة:

- سمية دربال

إعداد الطالبات:

بالعيد رونق

كرمادي كميلية

مداني رندة

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	اسم ولقب الاستاذ
رئيسا	أستاذ تعليم عالي بجامعة الوادي	د. تي احمد
مشرفاً ومقرراً	أستاذة محاضر أ بجامعة الوادي	د. سمية دربال
ممتحنا	أستاذ محاضر أ بجامعة الوادي	د. سكيبة حملاوي

السنة الجامعية: 2023/2022م



قال تعالى

﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ
لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ﴾

[الحجرات: 13]

شكرنا واحترافنا دائماً مع سربنا

الحمد والشكر لله الذي وفقنا الي ما استطعنا الوصول اليه لإنجاز هذا العمل واذا كان الحمد فله

وحده واذا كان الشكر فله قبل كل واحد نحمده ونشكره على توفيقه لنا .

أما بعد تتوجه بأسمى عبارات الشكر والتقدير وخالص الدعاء الي أستاذتنا الكريمة "سمية دربال

" لما قدمته لنا من نصائح وامرشادات من خلال اشرفها على توجيه وتنظيم مجهوداتنا وانتقاداتها

القيمة تهدي لها ثمرة جهدنا هذه .

كما تتقدم بجزيل الشكر الخاص الي "كلثوم فرحات" على كل ما قدمته لنا من مساعدة .

وكذلك تتقدم بالشكر الجزيل لكل من سعدنا في اعداد هذه المذكرة خاصة وكالة

الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي، ونخص بالذكر السيد "شلي محمد العربي" مدير

الادارة العامة للوكالة .

والي كل من ساهم من قرب ومن بعيد في إنارة عقولنا .

إلى أستاذي

إلى اعز مرسل في حياتي الذي علمني معنى الحياة والصبر والدي "العربي" والذي كان لي السند الأول
والأخير للوصول إلى ما أنا فيه الآن.

إلى أعلى ما في قلبي أمي "نربب" التي تعبت من اجلي كل هذه السنين والتي كانت ذخرا لي في
مسيرتي العلمية المتواصلة أطال الله في عمرها وأنا مدمر بي بدعائها.

إلى نروحي "الفاسي" ومرفيق دمربي الذي كان لي نعم النروج بتشجيعه المتواصل لإنهاء هذا العمل.

إلى اخوتي واخواتي من كان لهم بالغ الأثر في الكثير من العقبات والصعاب كل واحد باسمه.

إلى صديقاتي الذين وقفوا معي دائما ولم يتخلوا عني في أشد اللحظات.

إلى اساتذتي عبر جميع الاطوار من الابتدائي إلى المتوسط والثانوي والجامعي الذين علموني حت اصل.

إليك جميعا أهدي هذا العمل المتواضع.

مروفق



الله قديراً

وما شاكراً

(واخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين)

هان التعب عند الوصول عزما وإيماناً وما كنت افعل لو أن الله مكنتي فالحمد لله قولاً وفعلًا .
اهدي تخرجي وثمره جهدي وفرحتي التي انتظرها طول حياتي الي من مهد لي طريق العلم وكان
الداعم الاول لي الي من علمني العطاء دون انتظار من احمل اسمه وبكل افتخار الي والدي الغالي "لمين"
حفظه الله ومرعاه .

الي من كانت الداعم لتحقيق طموحاتي الي من كانت ملجأ يدي اليمنى الي من أبصرت بها
طريق حياتي واعتز انري بذاتي الي مصدر الامان الي القلب المحنون الي من كانت دعواتها تحيطني
وتسعدني الي والدي الحبيبة "نركية" حفظها الله ومرعاه .
الي اخوتي واخواتي من كان لهم بالغ الاثر في الكثير من العقبات الي من كانوا شموع تير ظلمة
حياتي الي من وجودهم اكتسبت القوة والمحبة لا مثل لها .
الي من سرنا سوياً في طريق العلم الي صديقاتي الذين وقفوا معي دائماً ولم يتخلوا عني في أشد اللحظات
ولهم مواقف ستبقى تذكروا وخاصة حسناء

خالدي واميرة قنوني ووفاء منصر وونام ولابي وشفاء قعيد .

الي اساتذتي عبر جميع الاطوار والي اساتذتي العزيزة "دربال سمية" لها اسمى التحية والتقدير .

اليكم جميعاً اهدي هذا العمل المتواضع .

كميلية



ألا فخرنا علا ما شربنا

"الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات"

اهدي تخرجي الى املي في الحياة وقررة عيني وسر نجاحي امي الغالية ادامها الله واطال في عمرها،
واهدي تخرجي الى ابي الذي علمني كيف امسك بالقلم وكيف اخط الكلمات بلاندم حفظه
الله مرعاه، والى نروحي وقررة عيني الذي كان الداعم الاول لي، والى من هم اكبر وعليهم
اعتمد الى من بوجودهم اكتسب قوة ومحبة لا حدود لها، الى من عرفت معهم معنى الحياة اخوتي
حفظهم الله.

الى رفيفقات المشوارم اللاتي قاسمتني لحظاته مرعاهم الله
الى كل من انزال حجرة كانت عشرة لي في طريق العلم والمعرفة.

مرندة



ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز العلاقة بين ضغوط العمل و اخلاقيات الاعمال داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة الوادي؛ وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لأغراضها، وحيث كانت الاستبانة هي الأداة الرئيسية لجمع البيانات، كما تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

وقد تم تحديد ضغوط العمل من خلال أربعة أبعاد أساسية تمثلت في: بيئة العمل المادية، صراع الدور، ظروف العمل الاجتماعية، وبيئة العمل.

توصلت الدراسة للنتائج التالية:

- مستوى ضغوط العمل داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد متوسط.
- مستوى الالتزام الاخلاقي داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد مرتفع.
- توجد علاقة ضعيفة بين ضغوط العمل و الالتزام الاخلاقي للعاملين داخل المؤسسة.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية للالتزام الاخلاقي تعزى للمتغيرات الشخصية للعمال في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، التزام اخلاقي، الصندوق الوطني للتقاعد وكالة الوادي.

summary

This study aimed to highlight the relationship between work stress and business ethics within the National Retirement Fund, Wakalat Al-Wadi; The study used the descriptive analytical approach for its suitability for its purposes, where the questionnaire was the main tool for data collection, and the SPSS program was used to analyze the data and test the hypotheses.

Work stress has been identified through four basic dimensions: the physical work environment, role conflict, social work conditions, and the work environment.

The study found the following results:

The level of work pressure within the National Pension Fund is medium.

The level of ethical commitment within the National Pension Fund is high.

-There is a weak relationship between work pressure and the ethical commitment of workers within the institution.

-There are no statistically significant differences in the moral commitment due to the personal variables of workers in the National Pension Fund Corporation.

Keywords: work pressures, moral commitment, National Pension Fund, Wadi Agency.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	فهرس المحتويات
	شكر والعرفان
	الاهداء
	الملخص
	فهرس الجداول
	فهرس الاشكال
	قائمة الملاحق
أ	المقدمة العامة
الفصل الاول	
الادبيات النظرية والتطبيقية حول ضغوط العمل وأخلاقيات الأعمال	
06	تمهيد
07	المبحث الأول: دراسة نظرية حول ضغوط العمل وأخلاقيات الاعمال
07	المطلب الأول: مفاهيم اساسية حول ضغوط العمل
07	1. مفهوم وأنواع ضغوط العمل
07	1.1 مفهوم ضغوط العمل
08	2.1 أنواع ضغوط العمل
09	2. نظريات ضغوط العمل
09	1.2 النظرية الاجتماعية
10	2.2 النظرية النفسية والسلوكية
10	3.2 نظرية التقدير المعرفي (للازاريس)
10	4.2 نظرية هانز سيلبي
11	3. مصادر ضغوط العمل
11	1.3 غموض الدور
11	2.3 صراع الادوار
12	3.3 صعوبة العمل

12	4.3 الاحداث الشخصية
12	5.3 ظروف العمل المادية
12	4. الاثار المترتبة على ضغوط العمل
12	1.4 اثار ضغوط العمل على مستوى الفرد
13	2.4 اثار ضغوط العمل على مستوى المنظمة
14	5. الطرق التنظيمية لعلاج وضع ضغوط العمل
14	1.5 التطبيق الجيد لمبادئ الادارة والتنظيم
14	2.5 تصميم وظائف ذات معنى
14	3.5 اعادة تصميم هيكل تنظيمي
14	4.5 نظم للمشاركة في اتخاذ القرارات
15	المطلب الثاني: مفاهيم اساسية حول أخلاقيات الأعمال
15	1. مفهوم أخلاقيات العمل وأهميتها
15	1.1 مفهوم أخلاقيات الاعمال
16	2.1 أهمية أخلاقيات الاعمال
17	2. نظريات أخلاقيات الأعمال
17	1.2 النظرية المنفعة
18	2.2 نظرية الحقوق الاخلاقية
18	3.2 نظرية العدالة Justice
18	3. مصادر أخلاقيات الاعمال
19	1.3 العائلة والتربية البيئية
20	2.3 ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته
21	3.3 البيئة
21	4.3 مصدر ديني
22	5.3 الفرد
22	6.3 المنظمة
22	7.3 التأثير بالجماعات المرجعية
23	4. عناصر أخلاقيات الأعمال
23	1.4 احترام الانظمة والقوانين

23	2.4 احترام قيم وعادات المجتمع والجمهور
24	3.4 الانتاجية
24	4.4 حب العمل
24	5.4 السرعة والاتقان
24	6.5 المحافظة على الممتلكات
24	7.5 احترام الوقت والتقيد بالدوام
25	5. انماط وسلوكيات اخلاقيات الاعمال
25	6. وسائل ترسيخ اخلاقيات الاعمال
26	1.6 تنمية الرقابة الذاتية
26	2.6 وضع الانظمة الدقيقة التي تمنح الاجتهادات الفردية الخاطئة
26	3.6 القدوة الحسنة
26	4.6 زيادة الوعي الاخلاقي والتحليل الاخلاقي للمشاكلات
26	5.6 تصحيح الفهم الديني للوظيفية
27	6.6 التقييم المستمر للموظفين
27	المطلب الثالث: علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي
27	1. مفهوم وعناصر الاداء الوظيفي
27	1.1 مفهوم الاداء الوظيفي
28	1.2 عناصر الاداء الوظيفي
28	1.2.1 بيئة التنظيم
28	2.2.1 كمية العمل المنجز
28	3.2.1 المثابرة والثوق
28	4.2.1 نوعية العمل
28	5.2.1 المعرفة بمتطلبات والوظيفية
28	2. العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي
28	1.2 التمكين
29	2.2 التدريب
29	3.2 نظام المكافآت والحوافز
29	4.2 غياب الأهداف المحددة

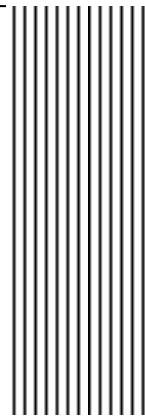
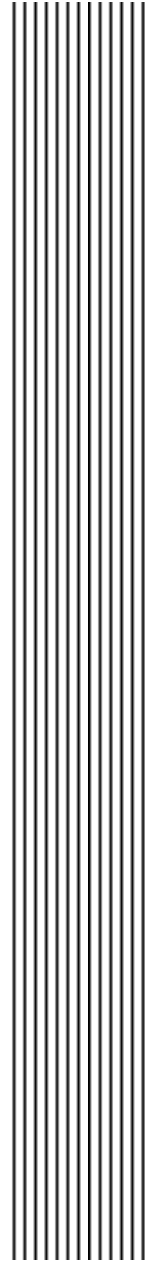
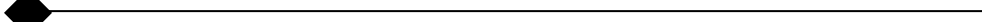
30	5.2التسيب الاداري
30	3.3.ضغوط العمل ومستوى الاداء
30	3.1 نموذج Yerks –dad son
30	2.3 نموذج Megline
32	3.3 نموذج الضغوط في العمل Gibson Ivancevish donnelly 1982
32	4. انعكاسات ضغوط العمل بالأداء الوظيفي
35	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
35	المطلب الاول: دراسات تناولت ضغوط العمل
42	المطلب الثاني: دراسات تناولت أخلاقيات الاعمال
50	المطلب الثالث: دراسات تناولت علاقة ضغوط العمل بأخلاقيات الاعمال
55	المطلب الرابع: مقارنة ومناقشة الدراسات السابقة
60	خلاص الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
62	التمهيد
63	المبحث الأول: تقديم مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد - الوكالة المحلية لولاية الوادي- ومنهجية دراسة الحالة.
63	المطلب الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة.
70	المطلب الثاني: منهجية الدراسة.
73	المبحث الثاني: دراسة الحالة وتحليل النتائج
73	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة
76	المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة
87	خلاصة الفصل
89	الخاتمة

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
55	مقارنة الدراسات السابقة	01
70	وصف المجتمع الاصيلي العينة الدراسة	02
72	معامل الثبات بطريقة ألفا كرو نباخ	03
73	توزيع افراد العينة حسب الجنس.	04
74	توزيع افراد العينة حسب العمر.	05
75	توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي.	06
75	توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية.	07
76	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء ظروف العمل المادية	08
78	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء صراع الدور	09
79	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء ظروف العمل الاجتماعية	10
80	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء بيئة العمل	11
81	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعء ضغوط العمل.	12
82	محور أخلاقيات الأعمال.	13
83	اختبار علاقة الارتباط.	14
84	العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام الاخلاقي.	15
85	مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة.	16
86	تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة على محاور الدراسة تبعا للعوامل الديمغرافية.	17

قائمة الأشكال		
الصفحة	العنوان	الرقم
ج	نموذج الدراسة	أ
17	نظريات اخلاق العمل	02
19	مصادر اخلاقيات العمل.	03
29	عناصر التمكين.	04
31	نموذج تفسير الضغوط عند جيسون وزملائه.	05
33	علاقة ضغوط العمل بالأداء.	06
34	العلاقة بين الأداء وضغوط العمل.	07
65	الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد.	08
73	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	09
74	توزيع أفراد العينة حسب العمر	10
75	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.	11
75	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	12

مقامت



أ- تمهيد

تفرض علينا بيئة الأعمال المعاصرة العديد من التحديات، وفي ظل التحولات والتغيرات التي تحيط بالمؤسسات الاقتصادية، وبازدياد الظواهر والمشكلات الاجتماعية في المجتمع وبالخصوص داخل المؤسسات سواء منها العمومية أو الخاصة، ولنجاح واستمرارية المؤسسة في تحقيق أهدافها لا بد من مراعاة مجموعة من المتغيرات، وتعتبر ضغوط العمل أحد أهم هذه المتغيرات.

إن استراتيجية المنظمات الحديثة اليوم هو سعيها لتحقيق أهدافها من خلال الجهود البشرية، والإنسان يمثل أهم وأعلى عناصر الإنتاج فيها بل هو رأس مال حقيقي، ومن ثم فإن الخلل الذي قد يصيب الإنسان نتيجة لضغوط العمل ينعكس بشكل مباشر على أداء العامل بصفة عامة والمنظمة بصفة خاصة، حيث تشير ضغوط العمل إلى مجموعة المؤثرات المادية والمعنوية والتنظيمية أو البيئة التي تؤثر على سلوك الفرد والتي تؤدي إلى فقدان الاتزان في أدائه لوظائفه.

وتسعى المؤسسات إلى تحقيق جودة الأداء من خلال تعزيز منظومة أخلاقيات العمل والذي بدوره ينعكس على نمو المجتمع، ولا يمكنها تحقيق ذلك دون وجود معايير أخلاقية تنظم سير العمل، وتعتبر الأخلاق الركيزة الأساسية في ديننا الحنيف فان عمل بها وتجسدت وانتشرت كان لها تأثيرا إيجابيا على من يمتلكها والمتعامل بها فالأمم تبقى لبقاء واستمرار أخلاقها.

تعتبر أخلاقيات العمل جزء مهما وأساسيا من أدبيات المنظمات المتقدمة والتي تبحث عن الرقي، فوجود مجموعة من المبادئ والقيم الإيجابية التي تتفق عليها المنظمة هو السبيل لتوجيه الطاقات وتحفيزها للوصول لأعلى معدلات الانجاز.

ب- اشكالية الدراسة

مما سبق جاءت الدراسة الحالية لتناول موضوع أثر ضغوط العمل على الالتزام الأخلاقي لدى الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي.

ومنه نطرح الإشكالية التالية:

فيما يتمثل أثر ضغوط العمل على الالتزام الأخلاقي لدى عمال الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي؟

ولمعالجة وتحليل هذه الإشكالية وتكوين إطار نظري وفكري يقودنا هذا الإشكال إلى طرح بعض الأسئلة

الفرعية تساعد في الإلمام بحيثيات التساؤل الرئيسي المطروح وهي كالتالي:

هل توجد ضغوط عمل داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي؟

هل يوجد التزام اخلاقي لمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي؟

هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل بأبعاده (ظروف العمل المادية، صراع الدور، ظروف العمل الاجتماعية، بيئة العمل)

هل توجد فروق ذات دلالة احصائية لدرجة الالتزام الاخلاقي تعزي للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية)؟

ج- **الفرضيات:** للإجابة على تساؤلات الدراسة نطرح الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الاولى: توجد ضغوط العمل بنسبة مقبولة داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي.

الفرضية الثانية: يوجد التزام اخلاقي مقبول داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي
الفرضية الثالثة: توجد علاقة بين ضغوط العمل بأبعاده (ظروف العمل المادية، صراع الدور، ظروف العمل الاجتماعية، بيئة العمل) والالتزام الاخلاقي داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي.

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة الالتزام الاخلاقي تعو لمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية)

د- **أهداف الدراسة:** تهدف دراستنا لمحاولة الوصول الى العديد من الأهداف ومن أهمها ما يلي:

- ✓ الخروج بتوصيات قد تكون من شأنها الحد من مسببات ضغوط العمل داخل المؤسسات.
- ✓ محاولة الكشف على أثر ضغوط العمل على أخلاقيات الأعمال في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي.

✓ معرفة أهمية أخلاقيات العمل وأهم سبل تعزيزها في المؤسسة.

✓ أهمية الدراسة: تكتسي دراستنا أهميتها من النقاط التالية الذكر:

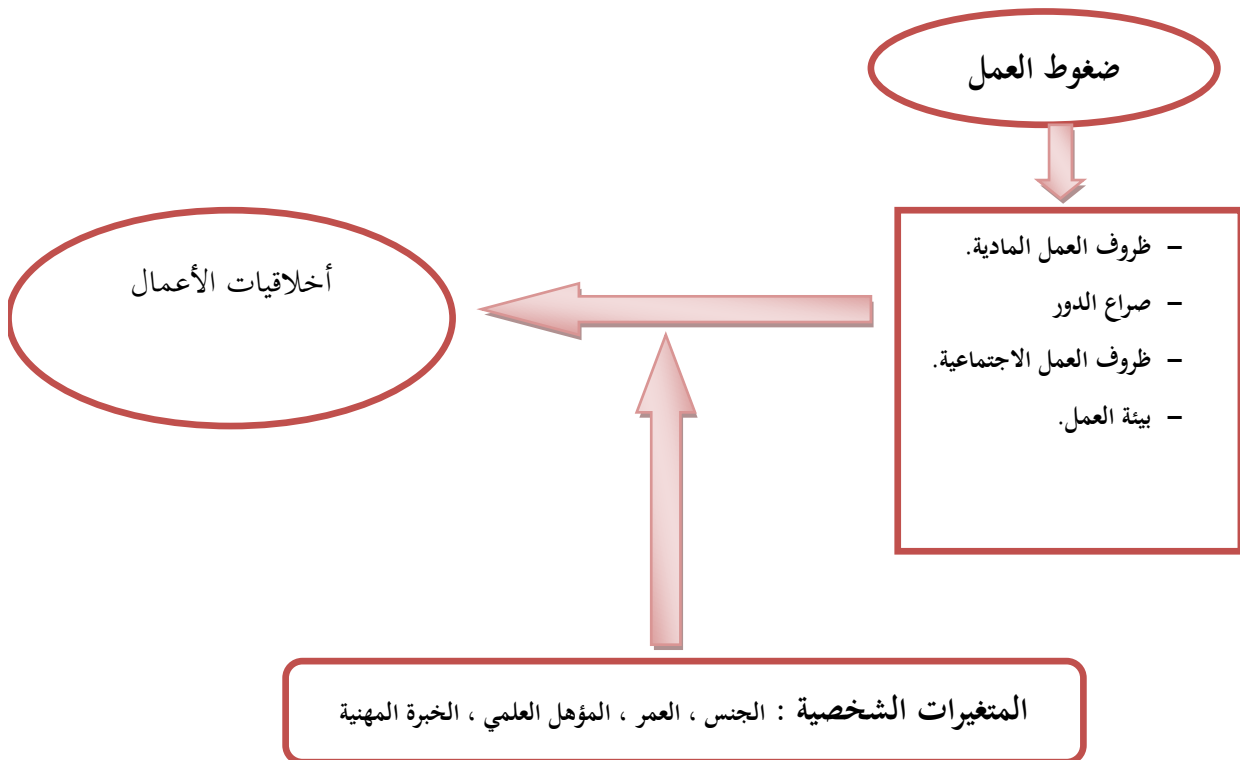
- ✓ تعدد من الموضوعات المهمة في ميدان الإدارة، إذ تتناول مفهومين هما: ضغوط العمل وأخلاقيات الأعمال.
- ✓ تغطية بعض جوانب الموضوع التي لم يتم التطرق لها في الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة الحالية.

- ✓ إمكانية استفادة المؤسسة للصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي من نتائج الدراسة، في محاولة التعرف على أثر ضغوط العمل على أخلاقيات الأعمال.
- ✓ تسليط الضوء على أهمية وخطورة ظاهرة ضغوط العمل المرتبطة بالعنصر البشري الذي يعد أهم مورد من موارد منظمات الأعمال.

هـ- نموذج الدراسة:

في ضوء إشكالية الدراسة وأهدافها قمنا بتصميم نموذج شمولي لتمثيل لمتغيرات الدراسة إذ شملت متغيرين هما:
 المتغير المستقل: يتمثل في ضغوط العمل ويتم قياسها بناء على أبعاده الأساسية (ظروف العمل المادية، صراع الدور، ظروف العمل الاجتماعية، بيئة العمل).
 المتغير التابع: والمتمثل في أخلاقيات الأعمال.

الشكل رقم (أ) : نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على نماذج الدراسة.

و- منهج البحث والادوات المستخدمة:

بغية الاجابة على اشكالية البحث واثبات صحة الفرضيات السابقة، ثم الاعتماد على المنهج الوصفي فيما يتعلق بالجانب النظري لموضوع الدراسة باعتباره مناسباً لجمع الحقائق والمعلومات والتعريف بمختلف المفاهيم ذات صلة بالموضوع.

بينما تم اتباع المنهج التحليلي في الجانب الميداني لدراسة وذلك من خلال اسقاط الجوانب النظرية على الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية -لولاية الوادي-، وتحليلها تم تفسير واستخلاص النتائج المتوصل اليها التي تخدم اغراض الدراسة.

اما فيما يخص ادوات البحث والدراسة فقد تمثلت في مراجع باللغة العربية والاجنبية تراوحت بين الكتب والمجلات، المذكرات، ذات العلاقة بموضوع الدراسة، هذا الى جانب ادوات اخرى احصائية اخرى كما هو موضح في الفصل الثاني.

ز- هيكل الدراسة:

يهدف انجاز هذه الدراسة بالرجوع الى الاشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية الواردة وفقا لمنهجية علمية اصلية تم تقسيم الدراسة الى فصلين: فصل نظري وفصل ميداني، تسبقهم مقدمة تبيان التصور العام لموضوع الدراسة وتعقبهم خاتمة، تضمنت تلخيص عام الى اهم نتائج مع التأكيد على صحة أو نفي الفرضيات التي جاءت في مقدمة الدراسة.

بالنسبة للفصل الاول جاء فيه الاطار النظري للدراسة و الدراسات السابقة حيث قسم الفصل الى مبحثين فالأول تطرقنا فيه الى مفاهيم اساسية حول ضغوط العمل وأخلاقيات الأعمال وعلاقة بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي، اما المبحث الثاني فيحتوي على عرض اهم الدراسات السابقة (العربية والاجنبية) ذات صلة بموضوع الدراسة ومحاولة مناقشتها .

اما الفصل الثاني تطرقنا فيه الى دراسة الميدانية لوكالة الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية -ولاية الوادي، للوقوف على أثر ضغوط العمل على أخلاقيات الأعمال. وعليه ارتأينا تقسيم هذا الفصل الى مبحثين: المبحث الاول تم فيه تقديم عام بالوكالة محل الدراسة والادوات المستعملة في الدراسة بينما تناول المبحث الثاني تحليل نتائج الدراسة .

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية حول

ضغوط العمل وأخلاقيات الأعمال

تمهيد:

تفرض طبيعة الحياة بصورة عامة ضغوط نفسية على الأفراد بسبب ما يتعرضون له أو ما يواجهونه من مشكلات ومصاعب في حياتهم اليومية، أو خلافات تنشأ داخل بيئة عملهم أو خارجها، ويظهر ذلك على أجسامهم وسلوكهم وعلى أدائهم الوظيفي، وكذلك على أخلاقيات العمل حيث يؤدي إلى ظهور سلوكيات داخل العمل كالتغيب واللامبالاة، وانعدام الضمير المهني والتسبب في العمل، بالإضافة إلى اهتمام العامل بالجانب المادي على الجانب الأخلاقي.

سنحاول أن نعرض في مقتضى هذا الفصل جل ما يتعلق بضغوط العمل وأخلاقيات العمل، كما يتم عرض بعض الدراسات السابقة التي شملت أما احدي متغيري الدراسة (ضغوط العمل و أخلاقيات الأعمال) أو المتغيرين معا ومقارنتها مع الدراسة الحالية.

حيث سيتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هما:

- المبحث الأول: دراسة نظرية حول ضغوط العمل وأخلاقيات الاعمال.
- المبحث الثاني: دراسات السابقة

المبحث الأول: دراسة نظرية حول ضغوط العمل وأخلاقيات الأعمال.

تعد ضغوط العمل وآثاره علي العاملين في مختلف التنظيمات من بين أهم الموضوعات التي استحوذت على اهتمام الباحثين والدارسين في مجال السلوك التنظيمي. ونتيجة لضغوط العمل أدى إلى ظهور بعض المشاكل داخل المؤسسات، مما قلل من أداء العاملين وانعكست أيضا على بيئة عمله ومحيطه الداخلي والخارجي، وانتشار العديد من مظاهر السلوك الإنساني كالتغيب، ضعف الالتزام الأخلاقي الذي يعتبر محل اهتمام العديد من الدراسات كونه يهتم بالجانب الإنساني للمورد البشري.

سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى ضغوط العمل وأخلاقيات العمل.

المطلب الأول: مفاهيم اساسية حول ضغوط العمل

إن للعمل قيمة عظيمة في حياة الإنسان وبه تقوم الحضارات ويرتقي الجنس البشري وتعتبر ضغوط العمل وصراعاته من المواضيع العامة في حياة المنظمات، حيث يتولد ضغط العمل عادة من العوامل الموجودة في العمل أو البيئة المحيطة لذلك نجد العديد من البحوث والدراسات قد اهتمت اهتمام كبير بموضوع ضغوط العمل.

1- مفهوم وأنواع ضغوط العمل:

1-1- مفهوم ضغوط العمل:

لقد تعددت المفاهيم والتعاريف لضغوط العمل، وليس من السهل أن نجد تعريف عاما وشاملا متفق عليه للضغوط، وذلك لارتباطه بكثير من العلوم الأخرى ونذكر فيما يلي بعض المفاهيم والتعاريف التي عرفت لضغوط العمل:

- قبل إعطاء مفهوم شامل عن ضغوط العمل يجدر بنا التعرف عن مفهوم الضغط.

الضغط هو نظام التكيف العام لجسم وعقل الإنسان عند مواجهته لمثيرات بيئته.¹

هناك العديد من التعاريف لضغوط العمل نحاول إيجازها فيما يلي:

- يرى فوزي فائق أن كلمة ضغوط العمل تدل على مجموعة المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله والتي تؤدي إلى تغيرات جسمية ونفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهتها.²

¹ - نُجْد الصبري، الضغط والقلق الإداري، مؤسسة حورسى الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008، ص.42.

² - نُجْد الفاتح محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال³ دار حميثرا للنشر، مصر-القاهرة-، 2019، ص 129.

- عرف كل من بيير وينومان (T-A-Beehr J-E-Newman): ضغوط العمل بأنه حالة تظهر من خلال تفاعل الفرد مع وظيفته ، وتؤدي لإحداث تغيرات داخلية في الفرد تجعله ينحرف عن مسار عمله الطبيعي.¹

- كما يعرف ضغط العمل بأنه كل حدث جسدي أو عقلي يتسبب في اذى جسدي أو انزعاج عقلي بإمكانه ان يؤثر في المدى الطويل الي انخفاض مستوى اداء الافراد والمنظمة.²

-تعرف (carolinlevasseur) بأنه مجموعة من الاستجابات الصادرة عن الفرد عندما تواجهه وضعيات تتطلب منه مجهود للتكيف معها.³

- عرف فرنش وزملاؤه الضغط هو حالة تنتج عن ضعف الانسجام والتوافق بين الأفراد وبيئة عملهم تلك التي تفرض عليهم متطلبات متزايدة تفوق قدراتهم على مواجهتها.⁴

يرجع أحد الكتاب كلمة ضغوط (stress) إلى الكلمة اللاتينية (cirimger) والتي تعني السحب بشدة (rodrawingtight) وقد استخدمت كلمة الضغوط في القرن الثامن عشر لتعني إجراها وقصرا وجهد قوي وإجهاد وتوتر لدى الفرد أو لأعضاء الجسم أو قواه العقلية.⁵

ومن هذه التعاريف نستخلص تعريف ضغوط العمل:

الضغوط ظاهرة إنسانية قديمة موجودة مع وجود الإنسان ذاته لقول الله سبحانه وتعالى (لقد خلقنا الإنسان في كبد)، وهي كل ما يتعرض له الفرد من مؤثرات في بيئة عمله والتي تسبب له التوتر، والإرهاق البدني والنفسي، تجعله ينحرف عن مسار عمله الطبيعي مما يؤدي إلى صعوبة توافق الفرد مع عمله.

1-2- أنواع ضغوط العمل:

يمكن تفسير ضغوط العمل من حيث الآثار ومن حيث مصادرها على النحو التالي:

1-2-1- ضغوط العمل من حين الآثار: تقسم الضغوط من حيث الآثار إلى نوعين هما:

أ- **ضغوط بناءة (إيجابية) :** وهي الضغوط المفضلة والمرغوب فيها، وقد يتعرض الفرد على المستوى الوظيفي للعديد من هذه الضغوط مثل اجتياز اختبار ما أو دورة تدريبه معينة للترقي أو النقل إلى موقع وظيفي أفضل، أو أن يحوز رضا رئيسه المباشر عنه عندما يلتزم بالأداء وفي مواعيده المحددة.

1 - محمد الصبري، السلوك الإداري "العلاقات الانسانية"، دار الوفاء، مصر الاسكندرية، 2007، ص 308.

2- sanjarsalejeh; adolmajidfarrokhiyam; job strfss and work ethics ; indian journal of fundermental and applied life science.s1.2015.p2..

3- caroline Levasseur. La boite aoutibtrues et astuces de votre suces gestion du stress ;Ed ; HEC ; Montréal ; canada ; 2012 ;p03..

4 - محمد اسماعيل بلال، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، مصر-الاسكندرية-، 2005، ص42،

5- محمد يوسف القاضي، السلوك التنظيمي، دار الرمال للنشر والتوزيع، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، الاردن، عمان، 2015، ص 178.

ب- ضغوط هدامة (سلبية): وهي الضغوط غير المفضلة والتي تسبب الضرر والأذى والمرض والتعب للأفراد والضغط السلبي هو عبارة عن قليل أو كثير من الاستثارة التي ينتج عنها أذى أو ضرر على عقل أو جسم الإنسان.¹

1-2-2- ضغوط العمل من حيث المصادر: تقسم الضغوط من حيث المصادر إلى نوعين:

أ- الضغوط المرتبطة بالعمل أو الوظيفة: وتتمثل في مايلي:

- المتغيرات الرئيسية في تيار سياسات المنظمة
- متطلبات إنجاز عمل كبير في وقت اعتباري
- التغير المهم والرئيسي في مستويات الأنشطة الإدارية
- إعادة التنظيم.

ب- الضغوط التي ليست لها علاقة بالعمل: وهي الناجمة عن إعادة البيئة الاجتماعية أو أحداث تغيرات عائلية كالزواج أو الوفاة أو المرض وغيرها من الضغط.²

2- نظريات ضغوط العمل:

هناك العديد من النظريات المفسرة للضغوط نذكر منها:

1-2-1- النظرية الاجتماعية: تفترض هذه النظرية أن الإنسان مخلوق اجتماعي بطبعه وأن وجود ضواغط في البيئة الاجتماعية من حوله قد تسبب له الشعور بالضغوط، والذي يؤدي إلى عدم التوافق الاجتماعي، أو الشعور بالاعتراب، وعدم التكيف والشعور بالظلم.

ومن خلال استقراء النظريات الاجتماعية الأخرى لوحظ أن هناك أجماع من قبل الباحثين على وجود ثلاثة عناصر ذات تأثير على الشعور بالضغط وأنها تمثل عناصر هامة في تشكيل النظريات المقبلة للضغوط وهذه العناصر الثلاثة:

- هيكل القيم والحاجات.
- أنماط التكيف والدفاع النفسي.
- أحداث الحياة الشخصية.

¹ - عمر مُجد دره، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الادارة المعاصرة، دار الناشر كلية التجارة -جامعة عين الشمس- ، مصر، 2008، ص114.

² - مُجد الفاتح مُجد بشير المغربي، مرجع سبق ذكره، ص128/129.

2-2- النظرية النفسية والسلوكية: تفترض هذه النظرية أن مشاعر التوتر والضغوط هي استجابات تظهر وتبقى لوجود مثيرات في الموقف المحيط بالفرد. فعندما يدرك الفرد أن هناك علاقة أو تلازم بين الشعور بالضغوط وبين العناصر المثيرة لها، يؤدي ظهور هذه العناصر الضاغطة إلى احتمال كبير لشعور الفرد بالضغوط. وعليه يمكن القول بأن الشعور بالضغوط يمكن اكتسابه أو تعلمه وهذا هو السبب الرئيسي في اعتماد معظم النظريات النفسية والسلوكية للضغوط على ظاهرة التعلم. ولقد أمكن إثبات أن تقييم الفرد بمقدار الخطر الناجم عن عنصر معين هو الذي يحدد مقدار الضغوط. وتشير عملية التقييم إلى أن التجربة الوجدانية للضغوط ومحاولة التكيف معها ما هي إلا تجربة خاضعة بالدرجة الأولى إلى عمليات الإدراك والتوقع التي يمر بها الفرد في المواقف الضاغطة.¹

2-3- نظرية التقدير المعرفي (للازاريس): حيث يشير في تفسيره للضغوط إلى وجود نوعين من التقدير المعرفي:
أ- **التقدير الأول:** حيث يعني إدراك الفرد للأحداث الضاغطة.

ب- **التقدير الثاني:** يعني الطرق التي يتبعها الفرد لمواجهة المشكلات التي تظهر في مواقف العمل. ووفق لتلك النظرية فإن ما يعتبر ضاغط لفرد معين لا يعتبر ضاغط لفرد آخر على حسب إدراكه للموقف الضاغط، وخصائصه الشخصية وصحته والعوامل البيئية الاجتماعية ومتطلبات العمل.

2-4- نظرية هانز سيلبي: حيث يرى أن ضغوط العمل متغير غير مستقل وهو يحدث نتيجة سبب ضاغط داخل العمل يؤثر على الفرد، ونتيجة رد فعل العامل نلاحظ أنه مضغوط ويحاول العامل جاهدا الدفاع عن نفسه وعن حياته وكيانه داخل العمل، ولقد حدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع عن النفس من هذا الضغط:

أ- **الفرع:** حيث تظهر على الجسم تغيرات نتيجة التعرض للضغط المبدئي ومع الوقت تقل مقاومة الجسم مما قد يترتب عليه وفاة الفرد.

ب- **المقاومة:** قد يتكيف الفرد مع الضغوط، فتقل الأعراض التي ظهرت في المرحلة الأولى نتيجة مقاومة الفرد للضغط.

¹ - مجّد الصرني، السلوك الإداري " العلاقات الإنسانية"، مرجع سبق ذكره، ص 325/326.

ج-الإجهاد: إذا عجز الفرد عن التكيف مع الضغط، يظهر عليه الإجهاد.¹

3_ مصادر ضغوط العمل:

إن الحديث عن مصادر أو مسببات ضغوط العمل لا يمكن أن يتم بمعزل عن فهم الفرد ذاته وردود أفعاله تجاه المؤشرات التي يتعرض لها في حياته، سواء كان ذلك داخل نطاق العمل أو خارجه، إذا إن الفرد ربما يكون بتركيبته الخاصة وطبيعة الأحداث التي يتعرض لها أكبر مصدر لضغوط العمل التي تقع عليه.² وكذلك تشكل بيئة العمل السلبية سببا رئيسا للضغط النفسي لدى العاملين، بالإضافة لساعات العمل الطويلة وضيق الوقت مع العائلة.

كما أن العوامل التي تسبب الضغط في العمل لا تقتصر على بيئة العمل بل تمتد لتشمل كل من العلاقات في العمل، الهيكل التنظيمي والمناخ، والعديد من العوامل التنظيمية كسوء الإدارة وسوء الاتصال وعدم وجود الدعم الكافي في زيادة حجم العمل.³

من بين أهم مصادر الضغوط التي ترجع إلى العمل أو بالتنظيم هي:

3-1- غموض الدور: ويعني هذا أن العامل يواجه عدة صعوبات عندما يكتنف عمله غموض في الدور، إذ لا يتسنى له أداء عمله على الوجه الأمثل مما يخلق له حالة من التوتر، والشعور بالضغط النفسي.

ويقصد بغموض الدور الافتقار إلى المعلومات عن الصلاحيات والواجبات والمسؤوليات، وعدم وضوحها واختلاطها عند الممارسة بصلاحيات وواجبات أخرى.

3-2- صراع الأدوار: من المبادئ الأساسية في الإدارة (مبدأ وحدة الأمر) الذي يقتضي بأن يتلقى الفرد الأوامر من جهة واحدة، من أجل التخلص من الإرباك والتعارض المحتمل.

فطلبات وتوقعات الرؤساء المختلفين لمروؤوس واحد قد تكون متعارضة، ولو أضفنا إلى هذا رغبة الرؤوس التقيد بمعايير الجماعة ورغبته في تحقيق طموحات الشخصية، فإن الأمر يزيد تعقيدا، ويلقي هذا مزيدا من الضغط النفسي على الأفراد.

¹ إبراهيم عطا محمود فودة، ضغوط العمل والرضا عن العمل لدى عينة من العاملين بجامعة المتوفية في ضوء بعض المتغيرات الحيوية الاجتماعية، مجلة بحوث كلية الآداب، العدد 122، 2020، ص 9.

² عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، الرياض "السعودية" معهد الإدارة العامة مركز البحوث، 1998، ص 99.

³ دنيا أحمد بني عبد الغني، سيف ناصر عثمانة، أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن، المجلة العربية للإدارة، مجلة 42، عدد 1، 2022، ص 319.

3-3- صعوبة العمل: تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان، وترجع صعوبته إما لعدم معرفة الفرد لجوانبه، أو لعدم فهمه لهذه الجوانب، ويلعب المشرف ونظام الإدارة دورا هاما في هذا المجال، فعدم وجود بطاقات وصف العمل يعظم من شعور الفرد بصعوبة العمل وقد ترجع صعوبة العمل أحيانا إلى أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء، وأكبر من القدرات المتاحة ويترتب عن هذا شعور الفرد بالإحراج والاضطراب وعدم الرضا الوظيفي.

3-4- الأحداث الشخصية: يتعرض الفرد من أن لأخر لأحداث في حياته الشخصية تمثل مقدار من الإثارة والضغط النفسي، مثل: فقد الزوج أو الزوجة، الإصابة والمرض الخطير، والإحالة إلى التقاعد، والتغيير في المسؤولية الوظيفية، المشاكل مع الرئيس، إن هذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل فتسبب شعور الفرد بضغوط العمل.

3-5- ظروف العمل المادية: إن اختلاف ظروف العمل المادية من إضاءة، حرارة، رطوبة، ضوضاء، ترتيب مكان العمل، وغيرها من الظروف يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه ويؤدي بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغوط النفسية.¹

4- الآثار المترتبة على ضغوط العمل:

لضغوط العمل العديد من الآثار نذكر منها:

4-1- آثار ضغوط العمل على مستوى الفرد:

إن الأفراد يختلفون عن بعضهم البعض كل حسب شخصيته، فنجد أفراد لديهم الميل للإصابة بالأمراض نتيجة تعرضهم لضغوط العمل وأهم سماتهم الإحباط سرعة الغضب، القلق، بينما نجد آخرين لديهم شخصية صلبة قوية تقوم بالمقاومة الايجابية ضد تأثيرات والضعف الناتج عن الضغط. وعليه فإنه توجد آثار إيجابية وأخرى سلبية لضغوط العمل تعرضها كما يلي:

4-1-1- الآثار الايجابية: وتتمثل فيما يلي:

- تؤدي ضغوط العمل إلى خلق تآلف، تضافر وتعاون بين الأفراد وتوحيد جهودهم بغية حل المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة.

- تعد ضغوط العمل سببا في زيادة الدافعية ومضاعفة الرغبة في العمل.

- تؤدي إلى خلق التنافس البناء بين الأفراد داخل المنظمة.

¹ - محمد يوسف القاضي، السلوك التنظيمي، دار الرمال للنشر والتوزيع، دار الاكاديميون للنشر والتوزيع، الاردان- عمان-2016-ص 180-181.

- تقوية الشعور بالانتماء وهذا يساعد على تحسين الأداء وجودته.

- النظر إلى المستقبل بتفاؤل والقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

4-1-2- الآثار السلبية: وتتمثل فيما يلي:

- تدني احتياجات الفرد ورغباته تنحصر في الاحتياجات المعيشية، ويختفي الدافع نحو الارتقاء.

- شعور الفرد بالكسل والخمول وضعف القدرة على العمل، نتيجة للأوضاع الجسمانية والذهنية والنفسية لدى العاملين.

- الإفراط في التدخين، وإدمان العقاقير المهدئة، العدوانية، المشاكل الأسرية، اختلال عادات النوم والأمراض العضوية.

- تسبب ضغوط العمل العديد من الآثار السلبية التي تحمل معها الكثير من النواحي التدميرية والتي تمثل خطر على حياة الإنسان، ومن ذلك تأثيرها على كل الدورة الدموية، الجهاز الهضمي، العضلات والمفاصل كما أنها تسارع في عملية الشيخوخة.¹

4-2- آثار ضغوط العمل على مستوى المنظمة:

إن النتائج والآثار الناتجة من ضغوط العمل لا تقتصر فقط على الفرد، بل تمتد لتشمل المنظمة التي يعمل بها كون هناك علاقة قوية بين هذه الأخيرة والفرد العامل بها، إن آثار ضغط العمل ليس جميعها سلبية وإنما هناك بعض الجوانب الايجابية، فمثلا خوف العامل من حرمانه من الترقية أو الحوافز المادية، زيادة درجة انضباط العاملين وتحفيزهم في العمل.

ومن بين الآثار السلبية زيادة التكاليف المالية، تكلفة التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، وتكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل، صعوبة التركيز في العمل والوقوع في حوادث صناعية، ارتفاع معدل الشكاوي وعدم الرضا الوظيفي، وعدم الدقة في اتخاذ القرارات، وسوء العلاقات بين المنظمة والاتصال بسبب غموض الدور.²

¹- بلال بن عقون، مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 10، 2016 ص 388-389

²- فريد بوغازي، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية-دراسة ميدانية: المؤسسة المينائية، سكيكدة، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 11، 2015، ص 330.

5- الطرق التنظيمية لعلاج وضع ضغوط العمل:

ظهرت العديد من طرق علاج ضغوط العمل ويعتمد بعض هذه الطرق على المنطق العقلي البسيط، بينما يعتمد البعض الآخر على تصميمات علمية متقدمة وتشير البحوث إلى أن هذه الطرق لها من المزايا ما يبرر وجودها وأن هذه الطرق قد تجدي مع بعض الناس وقد لا تجدي مع البعض الآخر كما تشير البحوث أيضا إلى أن رغبة الفرد في إصلاح حاله وإقناعه بالطريقة التي يستخدمها، وتمتعه بالإرادة القوية هي شروط أساسية لنجاح الطريقة ونجاح الفرد في علاج ضغوط العمل.

يمكن للمنظمات أن تمارس بعض السياسات التي من شأنها أن تعالج أو تمنع ضغوط العمل النفسية والجزء التالي يشير إلى بعض هذه السياسات:

5-1- تطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم: إن المخالفات التي يقع فيها كثير من المديرين في ممارستهم بسبب عدم إتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم تسبب كثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيههم، فتحميل الآخرين مسؤولية الخطأ في أداء العمل دون إعطائهم السلطة المناسبة للقيام بهذا العمل هو مثل ذائع في أوساط الأعمال المختلفة.

5-2- تصميم وظائف ذات معنى: تفقد كثير من الوظائف معناها وقيمتها العديد من الأسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أن لذة ومتعة أداء العمل، وينقلب العمل إلى روتيني ممل. كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها.

5-3- إعادة تصميم هيكل التنظيم: تعاني المنظمات كل فترة زمنية من مشاكل تنبع من تغييرات في هيكل الوظائف والعلاقات والسياسات والإجراءات ويؤدي هذا التغيير إلى إلقاء مزيد من الضغوط النفسية على العاملين. ويمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط، فمثلا إضافة مستوى تنظيمي جديد، أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج وظائف، أو تقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين أصغر في الحجم. والنظر في هيكل المقررات الوظيفية الذي يتناسب مع حجم عبء العمل في كل وحدة تنظيمية.

5-4- نظم المشاركة في اتخاذ القرارات: يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرارات أو البعد عن مراكز اتخاذ القرارات إلى الشعور بالغرابة وضغوط العمل ويفيد المديرين أن يشيعوا نظم المشاركة، اتخاذ القرارات، ومن أمثلة نظم المشاركة اللجان، وبرامج الشكاوي، وبرامج المشاركة في الأرباح، والملكية المشتركة وتشجيع الرؤساء في تفويض جزء من سلطاتهم لمرؤوسيههم.¹

¹ - أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، دار الجامعية للنشر، مصر الاسكندرية، 1993، ص 321-322-414.

المطلب الثاني: مفاهيم اساسية حول أخلاقيات الأعمال.

إن للأخلاق أهمية بالغة لما لها من تأثير كبير في حياة الأفراد والجماعات والأمم، فهي طريق الفلاح والنجاح في الدنيا والآخرة ولهذا فقد حفل القرآن الكريم بما واعتنى بها أيم عناية، فقد بين سور القرآن الكريم وآياته أسس الأخلاق ومكارمها لقول الله تعالى (وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون وستردون إلى عالم الغيب والشهادة فينبئكم بما كنتم تعملون) (التوبة:105)

وقال رسول الله ﷺ: (إن من أحبكم إلي وأقربكم مني مجلسا يوم القيامة أحاسنكم أخلاقا).

1- مفهوم أخلاقيات الأعمال وأهميتها.

1-1- مفهوم أخلاقيات العمل:

قبل إعطاء مفهوم شامل عن أخلاقيات العمل يجدر بنا التعرج على الأخلاق:

من الواضح وفي ظل ما تقدم أنه يصعب إعطاء تعريف موحد للأخلاق أو المعايير الأخلاقية والسلوكية ومرد ذلك إلى اختلاف النظر لموضوع الأخلاق لكونها من الظواهر الإنسانية المرتبطة بكيونة النفس الإنسانية ودواخلها.

الأخلاق هي " علم القواعد التي تسيير عليها إرادة الإنسان الكامل لتصل إلى المثل الأعلى ". أو "علم القواعد التي إذا اخذ بها الفرد كان شخصا تام الخلق"¹

كما يعرف أخلاقيات الأعمال " هي مجموعة المعايير والمبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري وتمثل خطوط توجيهية للمديرين في صنع القرار وانتقاء البديل الأخلاقي من بين البدائل المتاحة والذي يرضي كافة أصحاب المصالح"².

¹ - باسم محمد ملحم، بسام حمد الطراونة، قوانين وأخلاقيات الأعمال والإدارة، دار المسيرة للنشر، 2015، ص 338

² - بن تامة فاطمة الزهراء، لعشمانى ثابت أول وسيلة، أخلاقيات الأعمال كميزة تنافسية لمنظمات دراسة حالة: المطاحن الكبرى للظهرة بمستعانم، مجلة الاستراتيجية والتنمية، العدد3، 2012، ص 45

وهي " مجموعة من المبادئ والقيم الأخلاقية التي تمثل سلوك منظمة ما وتضع محددات قراراتها".¹
وهي " المبادئ والمعايير التي تعتبر أساس السلوك المستحب، من أفراد العمل ويتعهد أفرادها بالالتزام".²
ويمكن تعريف أخلاقيات الأعمال أيضا إلى أنها " تطبيق للمعايير الأخلاقية الفردية في مواقف الأعمال المختلفة".³

بناء علي ما سبق يمكن تعريف أخلاقيات العمل على أنها هي سلوك مهني وظيفي يسند إلي مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق ويتعارف عليها أفراد المجتمع، وهي عبارة عن السلوك المستحب من أفراد العمل التي يتبعها أثناء أداء أعمالهم.

1-2- أهمية أخلاقيات العمل:

إن الالتزام بالمبادئ الأخلاقية والسلوك الأخلاقي على صعيد الفرد في منظمات الأعمال يعتبر ذو أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع، حيث أن هذا الأمر يقوي الالتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق ويبعد المنظمة عن أن ترى مصالحها بمنظور ضيق لا يستوعب غير معايير محددة تتجسد في الاعتبارات المالية التي تحقق لها فوائد على المدى القصير، فأهم الفوائد التي يمكن أن تحصل عليها منظمات الأعمال جراء التزامها الأخلاقي في العمل ما يلي:

- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية.⁴
- تعتبر مصدر لحل الخلافات واتخاذ القرارات عند الأفراد.
- تساعد أخلاقيات العمل المنظمات على تقييم السلوك الأفراد في بعض المواقف لتحديد الجانب المرغوب أو الغير مرغوب فيها.

¹ - نجد البخاري هومن، أخلاقيات العمل ودورها في توطين وتعزيز الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، مجلة أفاق للدراسات والبحوث، العدد الأول، 2018، ص 84.

² بن حمي فاطمة، قومي صافية، دور أخلاقيات الاعمال في تحقيق المسؤولية الاجتماعية -دراسة ميدانية بشركات التأمين بأدرار-، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2020-2021، ص6.

³ صالح مهدي محسن العماري، طاهر محسن منصور الغالي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الاعمال والمتجمع، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2008، ص134.

⁴ - بن تامة فاطمة الزهراء، العشعاشي ثابت أول وسيلة، مرجع سبق ذكره، ص 47.

- الفعلي لأخلاقيات العمل يساهم في خلق التوازن داخل المنظمة بين تحقيق مصالحها من جهة وبين العمل بالمعايير الأخلاقية من جهة أخرى.¹

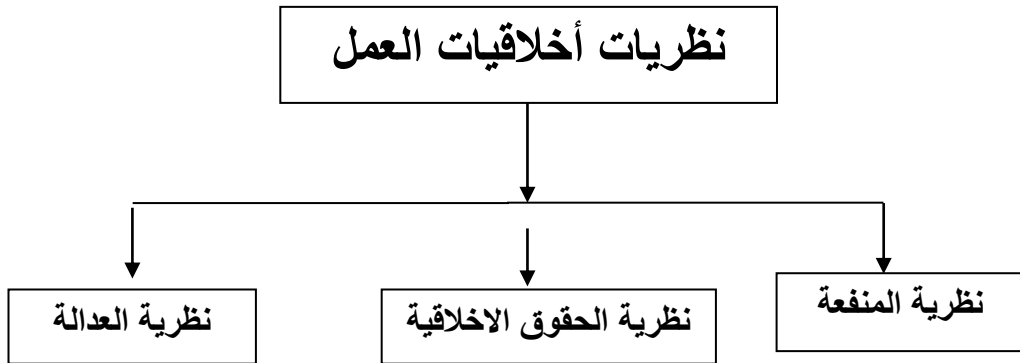
- أخلاقيات الأعمال الضمان الوحيد الذي يضمن للمنظمات استمرارية المضي قدما في المسار الصحيح، كلما تحلت بها وسعت لتطوير ذاتها وتحقيق أهدافها خاصة الإستراتيجية في إطار أخلاقيات الأعمال.
- يمكننا القول إن أخلاقيات العمل تحمل في طياتها علاقة طردية، فكلما كان التعامل والتمسك بها كلما أصبحت مردوديته أو عوائده أكثر والعكس صحيح.

- ينتج عن تجاهل الالتزام بالمعايير الأخلاقية تكاليف تتحملها المنظمة كعبء في مواجهة شكاوي الدعاوي القضائية.²

2- نظريات أخلاقيات العمل:

للأخلاقيات العمل مجموعة من النظريات، الموضحة في الشكل التالي:

الشكل (01): نظريات أخلاقيات العمل.



المصدر: من أعداد الطالبات.

2-1- النظرية المنفعة: هو رأي اوجده الفيلسوف johnstuartmill في القرن التاسع عشر. ووفقا له فان الاخلاق وقواعد السلوك يجب ان تقوم على اساس المنفعة النهائية، وعلى اساس ذلك يتوقع من صناع القرار دراسة تأثير كل قرار بديل على الاطراف جميعا ومن ثم اختيار القرار الذي يحقق حالة الرضا لأكبر عدد من الافراد، ويشير كل من wheelen and hunger الى ان هذه النظرية تقترح الافعال والخطط التي يجب الحكم

¹ - محمد البخاري عموم، أخلاقيات العمل ودورها في توظيف وتعزيز الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، مجلة افاق للدراسات والبحوث، العدد1، سنة 2018 ص 84.

² بن حمي فاطمة، قومي صافية، دور أخلاقيات الاعمال في تحقيق المسؤولية الاجتماعية - دراسة ميدانية بشركات التأمين بأدرار-، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير²⁰²⁰⁻²⁰²¹، ص9.

عليها من خلال النتائج المتحققة عنها، وان الافراد هنا يجب ان يتصرفوا بطريقة تعطي اكبر المنافع للمجتمع، المشكلة في هذه النظرية تكمن في صعوبة ادراك كل المنافع والكلف لأي قرار او تصرف.

2-2- نظرية الحقوق الاخلاقية: انبثقت هذه النظرية من افكار ومعتقدات الفيلسوف الانجليزي John Locke والتي تتضمن ان هناك بعض الحقوق الطبيعية الاساسية للإنسان التي ينبغي احترامها وحمايتها في كل حالة مثل حق العيش الحرة في الراي...، وتعرف نظرية الحقوق الاخلاقية بانها النظرية التي تحكم القرارات والسلوك من خلال توافقها مع حقوق وامتيازات الانسان الاساسية، ووفقا لها فان البشر لديهم حقوق اساسية لا يمكن تجاوزها بقرارات فردية، وان القرار الصائب اخلاقيا هو ذلك القرار الذي يحفظ حقوق الافراد المتأثرين به ويرى نجم عبود ان واحدة من اكثر السمات الحرجة في الحقوق هي انها يجب ان تكون في علاقة تكاملية مع الواجبات، فحق العيش للفرد الواحد يكون بترايط مع حق الاخرين في العيش، وحق الحرية للفرد يتكامل بسماع للأخرين بممارسة حريتهم ايضا¹.

2-3- نظرية العدالة Justice:

أن العلاقة بين الحقوق والواجبات تثير مشكلة العدالة والإنصاف فالمنافع والأعباء لا بد أن توزع على الجميع (وهذه هي العدالة التوزيعية)، وأن تعايش الأفراد وتعاونهم وتنافسهم لا بد أن يتم وفق قواعد وقوانين وأن كاسري هذه القواعد يتعرضون للعقوبات (هذه هي العدالة الجزائية) وينجم عن كسر القواعد أضرار وضحايا لا بد من تعويضهم بما يتناسب مع تلك الأضرار (وهذه هي العدالة التعويضية)².

3- مصادر أخلاقيات العمل:

تشير الأخلاق إلى النظام القيمي والمعايير الأخلاقية التي يستند لها المدبرون في قراراتهم وأن الأخلاق لدى المدبرين تبرز من خلال سلوكيات أخلاقية تراعي عدم خراف القواعد والمعايير والمعتقدات في المجتمع والقوانين واللوائح الأخلاقية المعمول بها والسلوك الأخلاقي يتجاوز ما هو مطلوب منه كنتائج إيجابية إلى ما هو أبعد في إطار تحمل مسؤولية اجتماعية كبيرة لمنظمة الأعمال تجاه الفئات المختلفة وبشكل عام يمكن أن تسند أخلاقيات العمال إلى ركنين أساسيين هما:

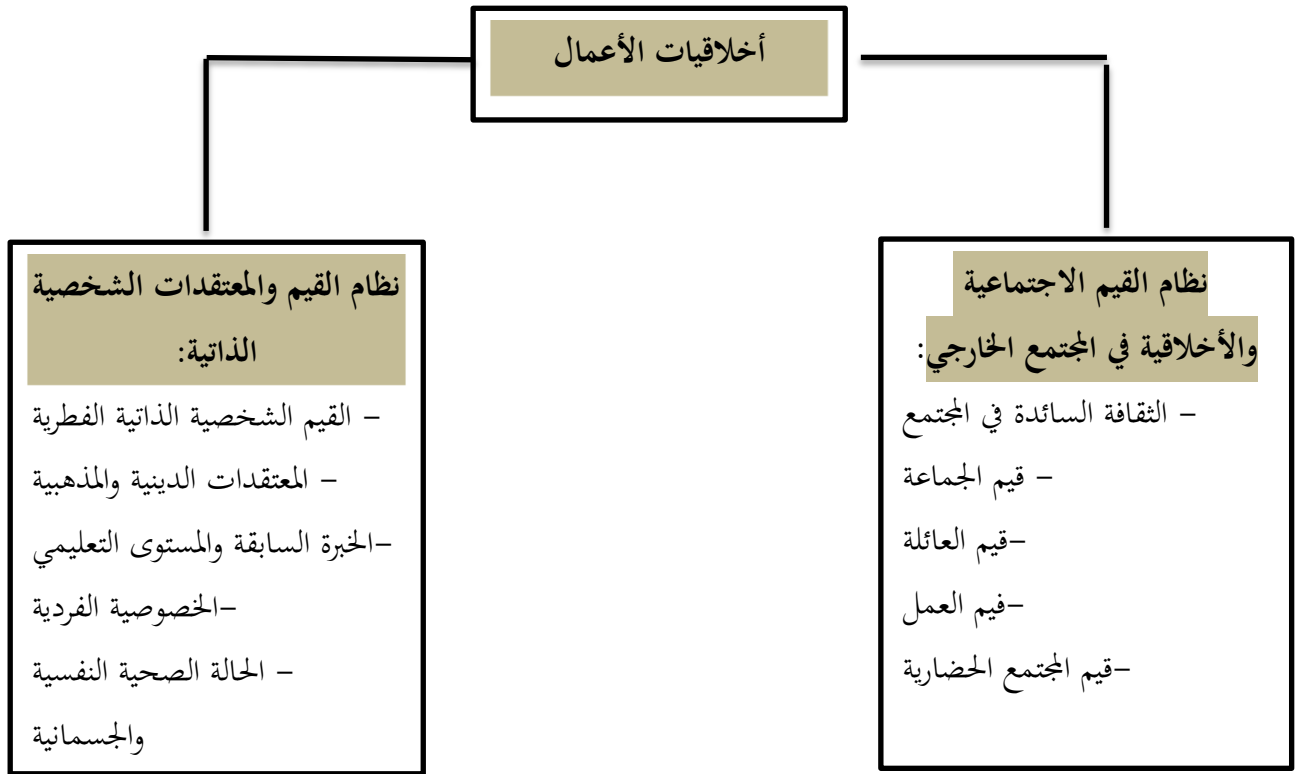
¹ بودراع امينة ، دور اخلاقيات الاعمال في تحسين اداء العاملين -دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية-، مذكرة نيل شهادة الماجستير قسم علوم التسيير، جامعة المسيلة، 2013، ص29/28.

² -أد- نجم عبود نجم، أخلاقيات الادارة في عالم متغير المنظمة العربية للتنمية الادارية، الناشر لمنظمة العربية للتنمية الادارية 2015م، ص 56-

أ-الأول: نظام القيم الاجتماعية والأخلاقي والأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع وتشمل هذه القيم الثقافية السائدة في المجتمع وقيم الجماعة وقيم العائلة وقيم العمل وقيم المجتمع الحضارية.

ب-الثاني: نظام القيم الذاتية المرتبطة بالشخصية والمعتقدات التي تؤمن بها وكذلك خبرتها السابقة ويشمل هذا النظام القيم الفطرية والمعتقدات الدينية والمذهبية والخبرة والمستوى التعليمي والخصوصية الفردية و الحالة الصحية النفسية والجسمانية.¹

الشكل (02): يوضح مصادر أخلاقيات العمل



المصدر: ١ محمد جمال بلقايدا جيلاني بن احمد، وسائل ترسيخ اخلاقيات الاعمال في المؤسسات الاقتصادية، مجلة اقتصاد المال والاعمال، ص.77

3-1- العائلة والتربية البيئية:

تمثل العائلة النواة الأولى لبناء السلوك لدى الفرد لذلك اهتمت الأديان والمجتمعات الحضارية ببناء العائلة وأكدت على تماسكتنا حيث يبدأ الفرد صغيرا باكتساب سلوكه الحسن أو السيئ من هذا المنبع الأول فلا تتوقع من العوائل مفككة لا تحترم بعضها بعضا ولا تحترم العمل المشروع والكسب الحلال أن تبني فردا صالحا يتمتع

¹ - محمد الفاتح محمود بشير المغربي مرجع سبق ذكره، ص57.

بأخلاقيات ملتزمة في ميدان عمله، وفي حقيقة الأمر فإن الفرد في بيئة العمل أو المدرسة هو سفير عائلته ويعكس الوضع الاجتماعي والأخلاقي لها، وتنفق الدول الكثير من الأموال على برامج كثيرة الهدف منها تحسين بعض السلوكيات غير المنضبطة مثل الرغبة بتخريب الممتلكات العامة أو الاعتداء على الآخرين التي كان يفترض أن تقوم بها العائلة.

3-2- ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته:

يتأثر سلوك الفرد بمؤثرات خارجية كثيرة يقع في مقدمتها ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته، ففي بداية احتكاك الفرد بالجماعة تظهر لديه القابلية أن يأخذ من قيم الجماعة وتتشكل لديه روح الانتماء للجماعة ويصبح هو مدافعا عن قيمتها وأعرافها وتقاليدها، فإذا كانت هذه الأعراف واضحة لدى الفرد ومنسجمة مع بناءه الأسري الأولي نراها تتجسد دائما في سلوكياته في العمل. وبشكل عام تتباين المجتمعات الإنسانية في نوع ثقافتها وإعطائها أولويات لقيم معينة دون أخرى ففي بعض المجتمعات نجد أن الثقافة السائدة هي ثقافة منفتحة تقبل الجديد وتتجسد فيها سمات التسامح والرغبة في التعاون وقبول الرأي الآخر وحب العمل والإخلاص فيه والمثابرة والدقة في احترام المواعيد والصدق وعدم المبالغة في طرح الموقف وهنا يكون الفرد متمتعا بسلوكيات إيجابية تجاه الآخرين والعمل والمخالفين بالرأي وغير متعصب لفكرة أو دينه أو مذهبه أو لأي اتجاهات أخرى.

إن الأمر المهم هنا هو نجسد صيغة الموضوعية في التعامل والعمل وعدم التطرف والأنانية والمغالاة في حب الذات.

وبالطبع فإننا لا ندعو إلى حالة مثالية ولكن نطلب حالة مناسبة ومعقولة من الوسطية إن الفرد الذي يعيش في بيئة ثقافية ملوثة سيتأثر بكل تأكيد بإفرازات هذه البيئة لذا فالوعي من جانب الفرد مهم جدا للانتباه للنواقص والإشكالات في الوضع الاجتماعي والثقافي في المجتمع وأن يجد الأسلوب الملائم للتعامل معها، مثال ذلك كيفية التعايش والتعامل في مجتمع تكثر فيه الوساطات والمحسوبية ويتوجب على الفرد اتخاذ قراراته عمله في ظل هذه الحالة وعادة ما تكون الأمور في مجتمعاتنا غير واضحة بشكل جيد لدى الأفراد خاصة إذا ارتبطت بمصالحهم الضيقة فكثيرا ما نسمع عبارات تحمل في طياتها قيما سلبية إذا أخذت في مجالها المحدود فقول الطلاب مثلا لأستاذة المادة (أنت كريم ونحن نستأهل) تعني قيما مشوهة إذا صح التعبير فكيف يمكن للأستاذ أن يتكرم بدرجات تمثل معيارا علميا للطلبة وحقا يجب أن ننتزعه بجهودهم ومثابرتهم وأدائهم، كما أن الثقافة التنظيمية والتي هي في حقيقتها مجموعة المفاهيم والمعتقدات والقيم الراسخة والطقوس والشعائر لها فوائد تتمثل في كونها مرجعية الموظفين ومرشد للسلوك الملائم، ونجد اليوم أن جل المنظمات تحاول أن تصدر مدونات أخلاقيات تتضمن على

الأقل مجموعة القيم والمبادئ المرتبطة بالسلوكيات المقبولة والغير المقبولة وكيفية التعامل مع مسببها . وهذا لحماية موظفين المنظمة من أي سوء تصرف غير أخلاقي.

وتشكل بذلك الثقافة التنظيمية واحدة من أهم القوى في تكوين أخلاقيات الإدارة في المنظمة إذا أن تراث المنظمة على حد وصف الباحث له يكون في صياغة إطار العمل الكلي للقيم داخل المنظمة فالقيم الشخصية و التفسير الأخلاقي الذي يترجم هذه القيم إلى تصرفات ظاهرة مهمة في عملية صنع القرار الأخلاقي في المؤسسات.¹

3-3- البيئية:

إن المنظمات وهي تعمل في بيئة تنافسية، فإنها تتأثر بما يصدر من تعليمات وقوانين من قبل الحكومة وكذلك بما يوجد في هذه البيئة من أعراف وتقاليد اجتماعية سائدة، إن القوانين التي تصدرها أي دولة بمثابة معايير للتصرف وتحدد السلوكيات المقبولة، كذلك الحال بالنسبة للأعراف المقبولة في المجتمع تجد منظمة الأعمال ملزمة للالتزام بها وهكذا، إن البيئة بجمع أبعادها تؤثر وتتأثر في تشكيل السلوك الأخلاقي للمنظمات العاملة في تلك البيئة.

كما يرى السوسولوجيين أن البيئة الاجتماعية بين المنزل والحي والعمل و المجتمع التي يعي فيه الفرد. وما يسوده من تقاليد وعادات، ومعتقدات و أحوال اقتصادية واجتماعية وسياسية والتي تساهم مساهمة كبيرة في تشكيل سلوك الفرد وتكوين اتجاهات إذ تنمو هذه الاتجاهات والممارسات السلوكية وتتطور بتطور مراحل النمو التي يمر بها الفرد، من واقع ما يعايشه في البيئة كما تساعد البيئة الاجتماعية على تنمية وتطوير السلوك الإنساني. وعليه فالبيئة الخارجية وقوى السوق يشكل بمجملها القوى الرابعة التي تسهم في تكوين أخلاقيات الإدارة وتوجهها باتجاه معين دون غيره سيما في عالم اليوم الذي يتصف بازدياد المنافسة وتحول الأسواق و التطور التكنولوجي. وقد رافق هذه على الربح التطورات زيادة الفضائح الاخلاقية نتيجة قيام رؤى الأعمال وإهمال المسؤولية الاجتماعية.

3-4- مصدر ديني:

يمثل هذا المصدر في المجتمع الإسلامي أهم مصادر أخلاقية المهنة إذ أنه يمكن أن يتقرب من الرقابة الذاتية، فالمهني أو الموظف يمكن أن يتقرب من الرقابة السياسية أو الاجتماعية أو القانونية لكنه لا يستطيع أن يتهرب من رقابة الله سبحانه وتعالى. ويشمل هذا المصدر على المبادئ والتنظيمات التي تحقق سعادة الإنسان والمجتمع في كل المجالات، وعلى القواعد العامة الصالحة لهداية الناس، تنظيم حياتهم في كل زمان ومكان،

¹ - محمد الفاتح محمود بشير للمغربي، مرجع سبق ذكره، ص 58-59.

فالأخلاق والقيم تمثل جانب روحي ومعنوي تقوم عليه الحضارات و تتطور بفضل المنظمات وتستمر، هذه الأخلاق التي لم تكن يوماً من نتاج الفكر الإنساني بل هي وحيا أوحاه الله عز وجل وشرعه رسوله الكريم صلى الله عليه وسلم فكان مصدر التشريع الإسلامي.

3-5- الفرد:

إن الفرد كموظف أو كمدير هو أساس السلوك الأخلاقي للعمل داخل المنظمة، وإن سلوك هذا الفرد يتأثر بمجموعة من العوامل بعضها يرتبط بتكوينه العائلي والشخصي أو بنظامه القيمي والبعض الآخر يتشكل عبر مؤثرات أخرى. إن المعايير الشخصية والمؤثرات العائلية والمتطلبات المالية تدفع الفرد إلى سلوك أخلاقي أو غير أخلاقي.

وتشير دراسة أمريكية إلى أن (56%) من العاملين في أمريكا يشعرون بضغوطات قوية لممارسات سلوكيات غير أخلاقية. وأن (48%) منهم قد ارتكب فعلاً ممارسات تتضمن مسائلات قانونية وتصرفات غير أخلاقية. ومنه نجد الفرد معظم سلوكه الأخلاقي يأخذه من العائلة والدين والجماعة المرجعية و نظام التعليم والخبرة... وغيرها. فإذا لم يتقيد به قد يجره هذا لتعظيم مصلحة شخصيته فيبتعد عن الخلق الصحيح، فالمدير الذي يعزز قيم النزاهة، والاستقامة والعدالة. الخ، تكون قراراته مستندة لقاعدة أخلاقية سليمة ليصبح قدوة لموظفيه.

3-6- المنظمة:

إن المنظمة هي المؤثر والمتأثر بالسلوك الأخلاقي أو اللااخلاقي الذي يمارسه المديرين والموظفين فيها ، ويلاحظ أن مجمل مفردات عمل المنظمة وأليات تطوير القرارات وتوزيع الأدوار فالصلاحيات في الهيكل التنظيمي وقواعد العمل ونظام التحفيز هي مفردات تجسد سلوكيات أخلاقية أو عكس ذلك.¹

3-7- التأثير بالجماعات المرجعية:

إن الجماعات المرجعية هي في حقيقتها مصدر مهم للسلوك الفردي الأخلاقي وغير الأخلاقي وقد يكون التأثير بها سبباً في اتخاذ قرارات كارثية أحياناً. وقد تكون هذه المرجعيات سياسية أو دينية أو أدبية أو عشائرية أو عسكرية وغيرها.

وعادة ما يقع الفرد في مجتمعاتنا تحت تأثير أكثر من جماعة مرجعية احدة في نفس الوقت تجعله في موقف محير ومتناقض ينعكس على شخصيته وقراراته فهناك الكثير من الأعمال التي قد لا ينظر لها بإيجابية من جانب

¹ - سامية بن رمضان، قراءة سوسولوجية في مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي داخل المنظمات، مجلة الباحث في العلوم الانسانية و الاجتماعية ، العدد05، 2019، ص200/201.

ديني أو عشائري، وكذلك ترى مواقف معينة تجاه مسألة الفائدة في المصارف أو العمل في أماكن اللهو والقمار وبيع الخمور وغيرها. في إطار المنظمة يمكن أن يكون الفرد عرضة للتأثير من قبل هذه المرجعيات وبالتالي قد يسلك سلوكا يضر المنظمة التي يعمل فيها أو يتسبب في أضرار للمجتمع. ويلاحظ في مجتمعاتنا النامية بل وحتى في بعض الدول المتقدمة أن بروز مرجعيات معينة لم يتم من خلال البناء والتجربة الطويلة لهذه المرجعيات بل أنها تأسست في غفلة من الزمن وبمحكم ظروف معينة وأصبحت تشكل مرجعيات للكثير من الناس بمحكم ما يسمى روح القطيع- وعبرة أخرى التأثير الجماعي دون تفكير أو تأمل.¹

4- عناصر أخلاقيات العمل:

على الرغم من أن كل شخص ينبغي أن يتحلى بأخلاقيات العمل فان إدارة المنظمة لابد أن تضع ضوابط وجزاءات تجعل الموظفين يلتزمون بأخلاقيات العمل . فقد تجد الموظفين من هو مؤمن بأخلاقيات العمل و منهم من لا يكثر بها و لكن من مصلحة المنظمة أن تجعل الكل يلتزم بها بناء على لائحة أو ميثاق توثق عناصر أخلاقيات العمل نذكر منها:

4-1- احترام الأنظمة والقوانين: تنحدر واجبات الوظيفة العامة من تشريع الدولة بدءا من تشريع الدولة بدءا من الدستور وما ينبثق عنه من قوانين وأنظمة وتعليمات، وإن موظفي الخدمة المدنية بشكل عام ما هم إلا وكلاء للسلطة ويعملون في إطار فريد ووضوح متميز في المجتمع، ويقدمون بعض الخدمات التي تعتمد عليها سيادة القانون العام والنظام وصحة المواطنين و تطورهم، حيث يجب أن يلتزم موظفو الإدارة العامة بالقوانين والتعليمات والإجراءات الإدارية، والحفاظ على طابع السيادة العامة، مع ضرورة أن تتصف هذه القوانين بالمرونة والتطور تمشيا مع متطلبات العمل وظروفه، ولا يخفى على الإدارة إشراك الإداريين والفنيين في وضع هذه القوانين والتعليمات حتى تضمن تكاملها وتوافقها.

4-2- احترام قيم وعادات المجتمع والجمهور: الأخلاقيات هي عبارة عن مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتعارف عليها المجتمع، وهذه القيم هي مجموعة القواعد والمعايير التي يمكن للفرد التمييز بين الصح والخطأ، وهي بذلك عبارة عن نمط سلوكي إداري، أي أن السلوك الفردي الذي يتولد أساسا لأخلاقيات الفرد ذاته يخضع في النهاية إلى حكم وتفسير أفراد المجتمع لتوعيته، أخذينا بعين الاعتبار بأن أجهزة الخدمة المدنية هي جزء من البيئة، و أن ما يسود تلك البيئة من أخلاقيات تنتقل إلى الأجهزة الإدارية من خلال تفاعل الأفراد وأن الانسجام بين قيم الموظف وقيم مؤسسته له علاقة مباشرة بالاتجاه النفسي الإيجابي الذي يحمله تجاه العمل،

¹ - محمد الفاتح محمود البشير المغربي، مرجع سبق ذكره، ص59.

ويرى أحدهم واضعا نصب عينيه الاهتمام بالجمهور داعيا إلى نوعية المراجعين بأهمية دورهم في معالجة أي شكل من أشكال استخدام السلطة من قبل موظف الخدمة العامة. وبهذا نجد أن عاداتنا وتقاليدينا وقيمنا لعبت دورا أساسيا في تشكيل إدارتنا لذا يجب أن يغيرها الاهتمام البالغ كونها الأعمال التي تمارسها يوميا.

4-3- الإنتاجية: يرى أحدهم بأن يكون هنالك تنافسا بين القطاع العام بمختلف دوائره ومنظمات القطاع لأن ذلك سيعمل على إلهاب الحماسة بين الموظفين لابتكار أساليب عمل جديدة سعيا وراء تطوير الإنتاجية، وهذا يتطلب إتقان الأعمال بقدر المستطاع وتخصيص الوقت كله للعمل مع ضرورة تطبيق خاصية الإنتاج والكفاءة بأقل ما يمكن من نفقات، علما بأن السلوك البشري مهم جدا في العملية الإنتاجية وأن الاعتماد على التكنولوجيا والماكينات التي تشغلها لا تكفي دون تدخل المورد البشري.

4-4- حب العمل: يجب أن يلتزم الموظفون بأخلاقيات العمل الشاق ويتمثل ذلك في العمل الدؤوب والجداد وإصلاح شأن المتفاعلين والمتخاذلين وتشجيع المتفوقين والمتميزين، منهم وعليه ان يجتهد مقدم كل ما في وسعه لإنجاح عمله بما يرضي رب العالمين وكذلك داخله. يجب ان يلتزم الموصفون.

4-5- السرعة والإتقان: لا يجوز عرقلة إجراءات العمل بشكل غير مقصود أو مقصود بشرط الابتعاد على بعض الإجراءات التي لا مبرر لها والتي تعيق الوقت وإنجاز الأعمال بوقت محدد وضمن أداء متقن ينسجم مع المعايير الموضوعية، ولا يفوتنا هنا حصر الفكر في الإنجاز الدقيق وما يتخلله من تنسيق وتنظيم وإبداع دعم الجهاز الإداري، وهيمئة الجو المثالي للعمل يجوز عرقلة إجراءات العمل بشكل غير مقصود أو مقصود بشرط الابتعاد عن بعض الفعال بالسرعة والكفاءة المطلوبة.

4-6- المحافظة على الممتلكات: ولأنها مسؤولية خطيرة، لذا يجب على الموظف ان يكون حريصا على الأموال العامة ولأنها مسؤولية كحرصه على ماله الخاص فيحسن التصرف به مراعيًا إمكانيات البلد المادية، وان لا يتصرف الا بحدود الميزانية المتاحة، وان يجذبه حب تحقيق المصلحة العامة أكثر من تحقيق المصالح الاقتصادية والاجتماعية الضيقة .

4-7- احترام الوقت والتقييد بالدوام: من الواجب على الموظف ان يكرس وقته لخدمة المؤسسة التي يعمل بها وان لا يضيع وقته في أعمال لن تعود عليه بالنفع والفائدة. والالتزام بالوقت المحدد وقت الحضور والمغادرة وعدم تأخير أعمال المواطنين ولقد ورد عن الأمام عمر: انه قال لا تؤخروا عمل اليوم الى الغد فانتم ان فعلتم ذلك تكاثرت عليكم الأعمال فلا تدرنوا بايها تبدؤون ولا بايها تأخرون.¹

¹ - بلال خلف السكارنه، مرجع سبق ذكره، 381 384

5- أنماط وسلوكيات أخلاقيات العمل:

هناك مجموعة من أنماط السلوكيات التي تكون موجودة في العمل منها السلي و الايجابي وهي على النحو

التالي:¹

- ✓ نقل الإشاعات بين مجموعات العمل
 - ✓ -مشاركة الزملاء والتعاون معهم في انجاز العمل
 - ✓ الاتصال من خلال القنوات الرسمية
 - ✓ الاعتراف بالخطأ في عمل ما لم يكن ليكتشف لولا اعترافك
 - ✓ الاستفادة من انجازات الاخرين
 - ✓ الالتزام بمواعيد انجاز المهام.
 - ✓ تقدير مشاعر الأفراد والجماعات
 - ✓ ترك العمل ليوم غد لتقوم به
 - ✓ التعامل مع التغييرات بإيجابية
 - ✓ إرباك الآخرين بسبب ما تتخذه من اجراءات والأعمال.
 - ✓ دعم أفكار وأراء الاخرين الجديدة
 - ✓ الحفاظ على أدوات وأجهزة العمل
 - ✓ تنفيذ السياسة والاجراءات الوظيفية
 - ✓ حل المشاكل المشتركة بين الآخرين
 - ✓ إعطاء امتيازات خاصة للأقران
 - ✓ الحفاظ على الموثيق والأسرار
 - ✓ الحفاظ على النظام حتى وإن شمل أصدقائك
 - ✓ الحفاظ على جو وبيئة آمنة للعمل
 - ✓ التقليل من المحسوبية والتعالي في محيط العمل.
- 6/ وسائل ترسيخ أخلاقيات العمل:

على كل مؤسسة مهنية ان تقوم باتباع مجموعة من الأنظمة و القواعد لتنمية وترسيخ مفهوم اخلاقيات

المهنة لدى جميع الموظفين وتمثل في ما يلي:

¹ -بلال خلف السكارنه، اخلاقيات العمل، ط1عمان، دار المسيرة،2015م 1436هـ، ص48.

6-1- تنمية الرقابة الذاتية: إن الموظف الناجح هو الذي يراقب الله تعالى قبل أن يراقبه المسؤول، ويراعي المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية، فإذا تكون هذا المفهوم الكبير في نفس الموظف فستنجح المؤسسة بلا شك، لأن الموظفين مخلصون لها، هذه الرقابة تمنع من الخيانة، وتعين على الأمانة، لذا فهي من المقومات المتفق عليها في العالم، فتعزيز الحس الوطني وتقوية الإيمان بالله والتقوى، وتحمل المسؤولية، والاقتناع بأهمية الوظيفة وأدائها بشكل صحيح، كل هذه الوسائل تؤدي إلى تنمية الرقابة الذاتية لدى الموظف.

6-2- وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة: أن الممارسات الأخلاقية غير الصحيحة تنتج أحيانا من ضعف النظام- أو عدم وضوحه ومن المفضل أن تخصص المنظمة مكتبا خاصا للاهتمام بأخلاق المهنة وله رقم هاتف ويقوم عليه مجموعة من الموظفين، ويجب وضع قائمة بالجزاءات تشتمل على المخالفات والأفعال، وكذلك عدم تنفيذ الأوامر والالتزامات المكلف بها العامل.¹

6-3- القدوة الحسنة: وخير قدوة هو معلم البشرية محمد ﷺ بامتثال أوامره وأخلاقه.

6-4- زيادة الوعي الأخلاقي والتحليل الأخلاقي للمشكلات: فالقيم الأخلاقية والانضباط لا يمكن ترسيخها بصورة فاعلة من خلال منهاج أخلاقي، وتعلم مثالي فقط بل لا بد من وضع المعايير الأخلاقية وتطوير الأدوات التي تزيد من قدوة الموظفين على التحليل وإبداء الرأي من الناحية الأخلاقية في الموضوعات التي تواجههم أو المشاكل التي تستجد لهم، كما يمكن إنشاء مكتب لأخلاق الوظيفة يهتم بنشاط ووظائف التوعية والتحقيق، ويكون ارتباط هذا المكتب برئيس الوزراء أ رئيس مجلس النواب مما سيعطيه الاعتبار والاستقلالية اللازمين .

- لا بد من التعامل بالجزاء والردع لكل تصرف عدواني أو إيذاء.

- فرض الاحترام بين الموظفين.

- لا يجب الاعتماد على إتباع الأخلاق وفق الإرادة الشخصية للعمال لا بد من إلزامهم بذلك كجزاء من متطلبات العمل.²

6-4- تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة: يزداد الالتزام بأخلاق المهنة لدى العاملين عندما يقتنعوا بأن العمل عبادة، وأنه وسيلة للتنمية الوطنية، وتحسين مستوى الدخل، وازدهار البلد.

¹ - محمد الفاتح محمود بشير المغربي، مرجع سبق ذكره، ص 87-88.

² - قاسم فاطمة، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالصراع التنظيمي دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية- تيارت، رسالة ماستر، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة ابن خلدون تيارت 2021-2022 ص 30.

6-5-التقييم المستمر للموظفين: إن عملية التقييم المستمر للموظف تؤدي إلى سعي الموظف لتطوير نفسه بشكل مستمر حتى يحصل على المكافأة المناسبة، والتقييم يعطي صورة واضحة للمسؤول عن مستويات موظفيه وكفاءتهم.¹

المطلب الثالث: علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي.

إن التوافق بين العمل الذي يؤديه العامل وإمكانياته الخاصة تؤدي إلى ارتفاع الأداء والشعور بالرضا حيث إن عدم التوازن بين تلك الأطراف يؤدي إلى زيادة حدة الضغوط على العامل. وعندما يواجه الأفراد العاملون مؤشرات ضغوط العمل بصورة دائمة ومستمرة فأنهم يفقدون معها القدرة على المواجهة والتعامل معها مما يؤثر ذلك سلبا عليهم سلوكيا وتنظيميا وهذا ما ينعكس بصورة واضحة على مستوى أدائهم ورضاهم الوظيفي.

1_ مفهوم وعناصر الأداء الوظيفي:

1-1- مفهوم الأداء الوظيفي:

الأداء هو محصلة تفاعل عدة عناصر متداخلة فيما بينها، هذه العناصر تساهم في بلورة النتائج والأهداف والتي تظهر من خلال سلوك فرد في كيفية استجابته وتكيفه معها من جهة، وكيف يؤدي مهامه من جهة أخرى.² كما يعرف الأداء الوظيفي بأنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى طاقة المبدولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج.³ ومما سبق يمكننا القول ان الأداء الوظيفي وهو السلوك الإنساني في مجال العمل أي الإنجاز المحقق، وهو التزام الموظف بواجبات وظيفته وقيامه بالمهام المسندة اليه ومدى قدرته على تحقيق الأهداف والوظائف التي يشغلها في الوقت المحدد لها وبدقة وفعالية.

¹ - محمد الفاتح محمود بشير المغربي ، مرجع سبق ذكره، ص 87-88.

² عدان نبيلة، تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد4، 2020، ص19.

³ بن يوسف نبيلة، ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي -دراسة ميدانية بالبلدية بوقيرات -ولاية مستغانم-، كلية العلوم الاجتماعية ، 2018-2019، ص 11.

1_2_ عناصر الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي عناصر أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات. وتتكون الأداء من مجموعة من العناصر أهمها:

1.2.1_ بيئة التنظيم: وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعل مثل التنظيم والهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة والعوامل الخارجية (العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية).¹

1.2.2_ كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازَه في ظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

1.2.3_ المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف علي تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحدد، ومدى حاجه هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

1.2.4_ نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمثله من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

1.2.5_ المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.²

2-العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

هناك العديد من العوامل والتغيرات التي تؤثر على أداء العاملين، نذكر أهمها:

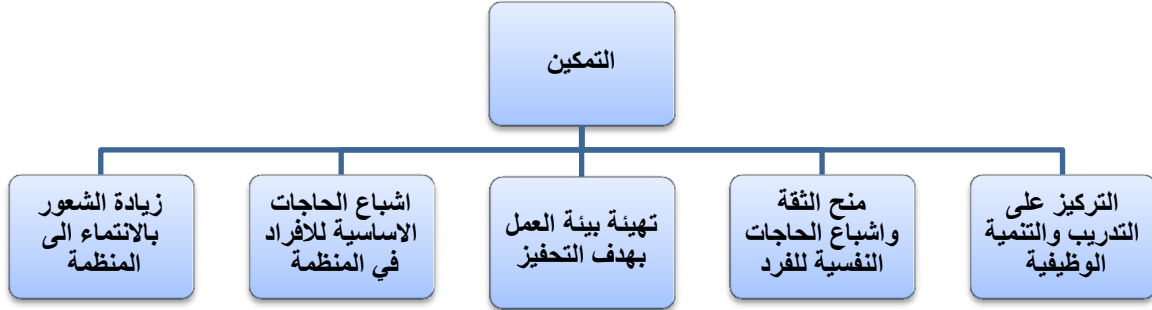
التمكين: يعني التمكين تعظيم الاستفادة من المهارات والقدرات التي يتمتع بها الفرد والتي تتوافق مع متطلبات وظيفته، ومنحه سلطات وصلاحيات وموارد لمساعدته على أداء عمله على أكمل وجه.³ ويتضمن التمكين عناصر أساسية الموضحة في الشكل الموالي:

¹ زهرة مصطفى، أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية، تبسمسيلات، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، العدد2، 2014، ص251.

² قالي حمزة، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي - دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي-، أم البواقي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2019-2020، ص52.

³ عبد السلام مُجَدَّ عبد الحفيظ، عبد القادر انويجي البدري، خالد مُجَدَّ الرفادي، العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي للعاملين بديوان بلدية بنغازي، مجلة جامعة بنغازي العلمية، العدد2، 2019، ص 104/103.

شكل رقم (03) يوضح عناصر التمكين



المصدر: من اعداد الطالبات.

- 1-2_ التدريب :** يعني التدريب الجهد المخطط والمنظم لتزويد العاملين بالمعارف والمهارات والقدرات وتغيير سلوكهم واتجاههم بما يؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة وهو عملية منظمة ومستمرة تسعى لرفع أداء العاملين فالتدريب يعمل على اكتساب الأفراد معارف وقدرات ومهارات لزيادة قدرتهم على أداء الأعمال المطلوبة.¹
- 2-2_ نظام المكافآت والحوافز :** هو الإطار الذي تضعها المؤسسة وتستخدمها لتقديم نوع من المكافأة للموظفين مقابل أدائهم والهدف هو تعزيز دافعيتهم وتحفيزهم لكي يواصلوا العمل لصالح المؤسسة. وتتكون أنظمة المكافآت في الأساس من البرامج والسياسات المرتبطة بالتعويضات.
- 2-3_ غياب الأهداف المحددة :** حيث أن المؤسسة التي لا تملك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائه لن تستطيع قياس ما تحقق من أنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معايير محدد مسبقا لذلك فلا تملك المؤسسة للمعايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد.
- 2-4_ التسبب الإداري :** فالتسبب الإداري في المؤسسة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة.²

¹ قالي حمزة، مرجع سبق ذكره، ص52.

² جهاد أحمد عبد الرزاق نعيات، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، مجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد46، 2022، ص 15/14.

3_ضغوط العمل ومستوى الأداء:

إن وجود مستوى مقبول من ضغوط العمل يؤدي إلى تحسن مستوى الأداء إلى حد معين، وإذا أزداد مستوى هذه الضغوط فإن مستوي الأداء يبدأ في التراجع وتقل الفاعلية والكفاءة.. أي إن نقصى أو زيادة ضغوط العمل بصورة لا تناسب مع المستوى المقبول يؤدي إلى اختلال الأداء.

3-1-نموذج (sonyerks-dad):

وبموجب هذا النموذج فإنه كلما زاد مقدار الضغط الواقع علي الفرد كلما زادت إنتاجيه إلى إن يصل إلى مستوى معين يترتب بعده على إن زيادة فيه نقصى في الإنتاجية وتفسير ذلك إن الفرد حينما تكون ضغوط العمل الواقعة عليه بسيطة فإن ذلك لا ينشطه ومن ثم لم يظهر أي تحسن في الأداء ومن ناحية ثانية إذا كانت الضغوط الواقعة عليه كبيرة فإنه سيبدل جهدا كبيرا للتكيف مما يؤدي إلى تخفيض مستوي أدائه، لان جزءا من جهد الفرد انصرف في عملية التكيف.¹

نستعرض بعض النماذج المفسرة لضغوط العمل والاداء الوظيفي:

3-2-نموذج (megline):

يعتبر هذا النموذجان الضغط معادل للتحدي challenge حيث يرى إن المشاكل والصعوبات تنتج فرصة النشاط البناء الذي يساعد على تحسين مستوى الأداء، ويفترض النموذج انه حينما يكون مستوى الضغط الواقع على الفرد منخفضا فإنه في هذا الموقف لا يواجه إي تأثير يبعث الاهتمام بتحسين الأداء ولكن وجود مستوى متوسط من الضغوط ينتج الفرصة لإثارة التحدي الذي ينشط الفرد لتحسين مستوى أدائه، إما إذا كان مقدار الضغوط عاليا فإن التحدي قد يكون عند المستوى الذي أحبط من عزيمة الفرد ويؤدي إلى فتور همته.

3-3-نموذج الضغوط في العمل (gibson,lvancevish;donna1982):

يوضح هذا النموذج العلاقة بين المؤثرات في الضغوط وآثار ذلك علي العمل، وهو ما يسمونه بالنموذج المترابط لضغوط العمل، وذلك من وجهة نظر إدارية، كما يوضح النموذج مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة وتأثير عملية الإدراك لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد، وبالتالي على نتائج واثار الضغط

¹نجد الصريفي، الضغط والقلق الإداري، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر-القاهرة-، 2008، ص120.

كما يشير كذلك النموذج إلى دور الفروق الفردية على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها¹. ويوضح الشكل التالي عناصر النموذج والعلاقة فيما بينه

الشكل رقم(04): نموذج تفسير الضغوط عند جيبسون وزملائه.

النتائج

عوامل الضغوط في العمل.

عوامل الضغوط البيئية المادية:

ضوضاء - ضوء - حرارة - هواء
- ملوث

عوامل ضغوط فردية

صراع الدور - غموض الدور -
كثافة و كثرة العمل -المسؤولية
على الناس - الحاجة المهنية -

عوامل الضغوط الجماعية

علاقة ضعيفة بزملاء العمل و
المرؤوسين و المدير

عوامل الضغوط التنظيمية

- الحاجة إلى المشاركة
- هيكل المنظمة
- المستوى الوظيفي
- الحاجة إلى سياسات واضحة

الضغوط و عملية التقويم كيف يدرك
الفرد الضغوط الوظيفية

الفروق الفردية

- معرفية / عاطفية
- نمط الشخصية ا / ب
- بيولوجية
- العمر
- احترام الذات
- الجنس
- المهنة
- التعليم

موضوعية: القلق
اللامبالاة.
السلوكية: الإدمان
المخدرات الحوادث
معرفية: تركيز ضعف
الاحترق
فيزيولوجية: زيادة ضغط
الدم، زيادة دقات القلب.
تنظيمية: إنتاجية اقل، تغيب

المصدر: مكناسي مُجد، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، ص 99.

¹ مكناسي مُجد، التوافق المهني وعلاقة بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، رسالة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قسنطينة، 2007/2006، ص 99.

يوضح هذا النموذج مختلف مصادر ضغوط العمل الداخلية من عوامل ضغوط البيئة المادية وعوامل ضغوط التنظيمية وعوامل ضغوط الجماعية، كذلك يوضح ضغوط ترتبط بالخصائص الشخصية المتمثلة في الصفات الذهنية والعاطفية والجسمية (نمط الشخصية ومركز التحكم وحاجات الفرد) وأيضا الديموغرافية التي تؤثر على تفاعل الفرد مع عوامل الضغوط، إلا ان هذا النموذج لم يتطرق للضغوط الخارجية مثل ضغوط الأسرة والاقتصادية.

4- انعكاسات ضغوط العمل بالأداء الوظيفي:

إن من أهم الموضوعات التي مازالت تلقي اهتماما وجدلا بحثيا هو موضوع علاقة ضغوط العمل بالأداء، يعتقد البعض إن ضغوط العمل تؤدي إلى انخفاض مستوى أداء العاملين ويعتقد البعض الآخر إن ضغوط العمل ضرورية لتحديد هم العاملين ورفع مستوى أدائهم.

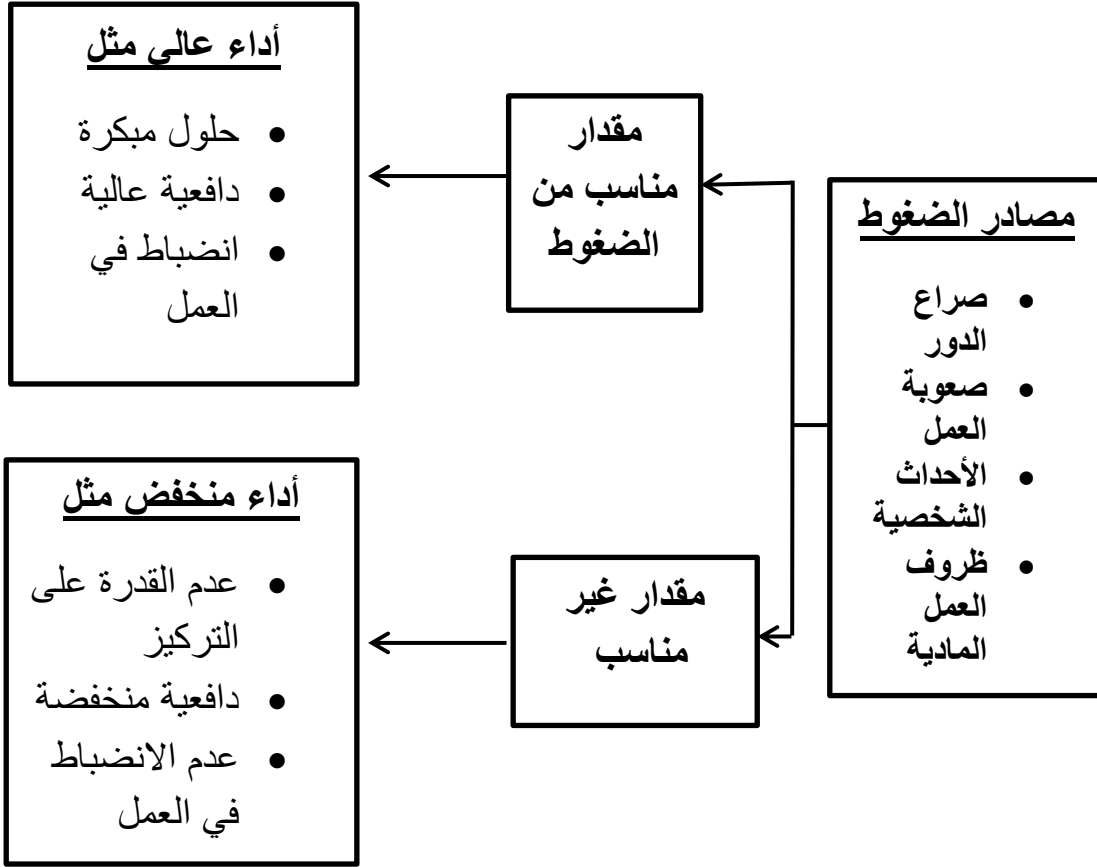
حيث يعتبر البعض علاقة ضغوط العمل بالأداء علاقة خطية سالبة، وينظر إلى ضغوط العمل وفق هذا الاتجاه على أنها عقبات تعيق الفرد عن القيام بعمله بالشكل المطلوب.

ويرى البعض الآخر أنها علاقة خطية موجبه وينظر أصحاب هذا الاتجاه إلى ضغوط العمل التي يواجهها الفرد على أنها بمثابة محفزات لظهور السلوك الإبداعي وزيادة مستوى الأداء فوجود مستوى منخفض من الضغوط لن يثير أي نوع من التحدي لدى الفرد، ويكون أداؤه ضعيفا.

ويرى فريق ثالث بأنها تأخذ شكل منحنى، وانه عندما يتعرض الفرد بمستوى منخفض أو منعدم من ضغوط العمل، فان الفرد يحافظ على مستوى الأداء الحالي ولا يبدى أي تحسن فيه إنما إذا تعرض الفرد بمستوى مرتفع من الضغوط، فان الفرد سيصرف طاقاته في محاولة السيطرة والتكيف مع هذه الضغوط الأمر الذي ينعكس على إنتاجيته وأدائه، إما عندما تكون الضغوط في مستوى معتدل فان ذلك يشكل تحديا للفرد يحفزه ويستثير نشاطه للعمل، وبالتالي يرفع مستوى أداؤه لأنه يمثل نوعا من الإثارة داخل العمل يؤدي إلى الشعور بالتحدي والمتعة والتجديد.¹

¹ محمد وليد سرهود، علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي لدى عمال جامعة الوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع جامعة

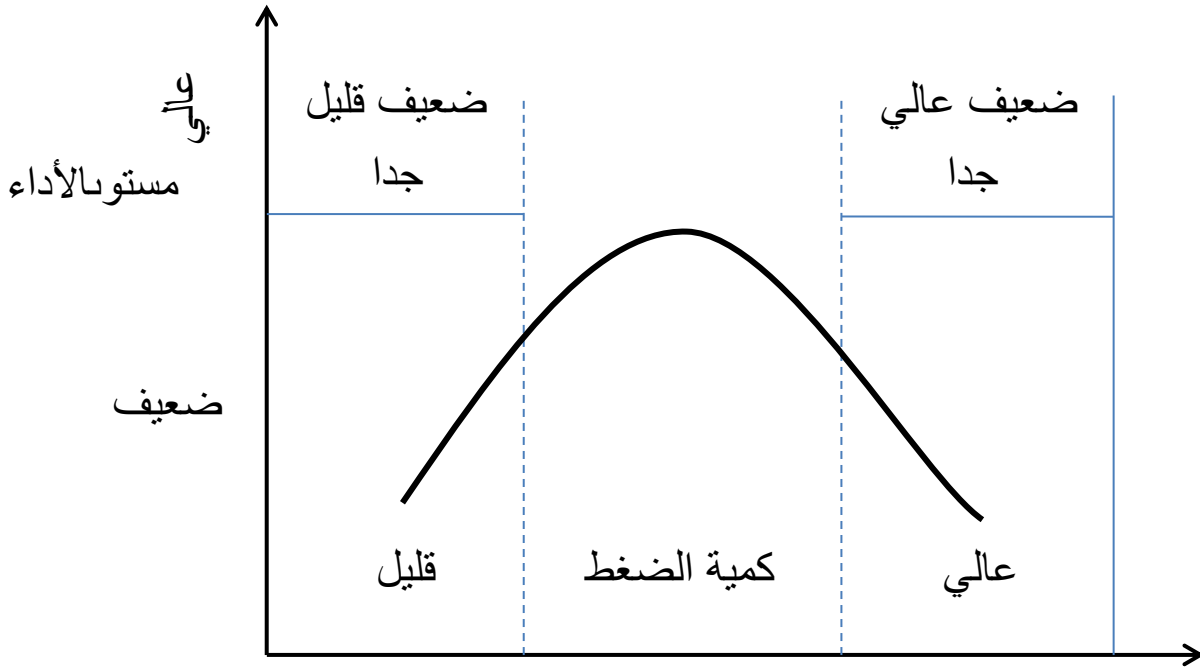
الشكل رقم (05): علاقة ضغوط العمل بالأداء.



المصدر: مُجّد وليد سرهود، علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي، ص 86.

يوضح لنا الشكل أهم مصادر ضغوط العمل كما شرحناها سابقاً، وكيف إن إدراك العاملين لهذه الضغوط يختلف، فقد تكون هذه الضغوط ذات حجم مناسب، وقد تكون ذات حجم غير مناسب فالحجم المناسب يؤدي إلى ارتفاع أداء العاملين فيتمثل في حلول مبكرة ودافعية عالية تحسب انضباط والمواظبة والسلوك العام. إنما الحجم الغير مناسب من ضغوط العمل فيؤدي إلى تدهور في أداء العاملين متمثل في الحكم التقدير، وعدم القدرة علي التركيز والميل للحوادث وارتفاع معدل الصراع والخلافات مع الآخرين.

الشكل رقم (06): العلاقة بين الأداء وضغوط العمل.



المصدر: محمد الصريفي الضغوط والقلق الإداري، ص 121.

يوضح لنا هذا الشكل أن مقدار منخفض أو عالي من ضغوط العمل قد لا يكون مثير أو مسبباً أو مشجعاً للأداء، في حين أن مقدار مناسب لضغوط العمل قد يكون مثيراً.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

سنحاول في هذا المبحث استعراض مختلف الدراسات السابقة التي تناولت موضوعنا، ومحاولة تمييز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة وذلك بهدف معرفة هذه الدراسات والاستفادة منها في توجيه دراستنا الحالية.

المطلب الأول: دراسات تناولت ضغوط العمل.

يتناول هذا المطلب عددا من الدراسات السابقة التي تعرض متغير ضغوط العمل سواء كانت دراسات باللغة العربية أو دراسات باللغة الأجنبية وفق الترتيب الزمني من الأحدث إلى الأقدم علي النحو التالي:

1- دراسة (" دنيا أحمد بني عبد الغني " و " سيف ناصر عثمانة " ، 2022)

بعنوان : أثر ضغوط العمل علي الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعة في الأردن.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف علي أثر ضغوط العمل علي الالتزام الوظيفي وما قد يكون له من آثار سلبية علي بيئة العمل لدى العاملين في المستشفيات الأردنية وتقليل الالتزام الوظيفي لديهم، ولتحقيق هذه الأهداف استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمين في ذلك أداة الاستبيان وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية، كما وزع الاستبيان علي (276) ممرضة عاملة في المستشفيات الجامعة في الأردن، وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى عالي من ضغوط العمل التي تتعرض له الممرضات في المستشفيات الجامعة في الأردن، ووجود مستوى مرتفع من الالتزام المستمر لدى الممرضات ومستوى متوسط من الالتزام العاطفي والمعياري ووجود أثر سلبي ذو دلالة إحصائية على مستوى الدلالة (≤ 0.05) لضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعة في الأردن.¹

2- دراسة (" وفاء زوقاز " و " فوزية برسولي " ، 2021)

بعنوان : أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية - دراسة حالة في المؤسسة العمومية الاستشفائية مُجَّد بوضياف.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف علي أسباب ضغوط العمل وقياس أثرها على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في المؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف، ولتحقيق هذه الأهداف استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمين في ذلك أداة الاستبيان، حيث يشكل مجتمع الدراسة من (277) موظفا تم استهداف عينة عشوائية تمثل (20%) من مجتمع الكلي بالمؤسسة الاستشفائية مُجَّد بوضياف، وعليه تم توزيع 45 استمارة استبيان علي

¹ دنيا أحمد بني عبد الغني، سيف ناصر عثمانة، أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعة في الأردن، المجلة العربية للإدارة، العدد الأول، 2022.

العاملين، وتوصلت الدراسة إلى عدة من النتائج أهمها ارتفاع شعور العاملين بضغط العمل بسبب (الهيكل التنظيمي ، صراع الدور، عدم توافق القدرات مع الوظائف ، التكنولوجيا ، ظروف العمل المادية ، المادية، الظروف الاقتصادية والاجتماعية)، تدني مستوى جودة الحياة الوظيفية لديهم، الأثر السلبي لضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية.¹

3- دراسة (Mariam Sohail .2021)

بعنوان: The Relationship Between Time Management work Stress And Wok Performance A Quautitative Study In Portgal.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين إدارة الوقت الحالية COVID 19 وضغوط العمل وأداء العمل، تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية حيث بلغت عينة الدراسة (250) موظفا من المنظمات المختلفة، تم استخدام أداة الاستبيان، ولقد استخدمت الدراسة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spps ولقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وأداء العمل، كما أظهرت النتائج وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العمل بسبب الضغط وضغط الوقت لدى الموظفين، وتوصلت الدراسة أيضا أنه عندما يواجه الموظفون مستوى عالي من الضغط ينخفض أدائهم، وأنه عندما يتمتع الموظفون بمهارات إدارة الوقت يمكنهم الاستفادة من الوقت بكفاءة.²

4- دراسة ("ريان حمزاوي" ، 2020)

بعنوان: أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي - دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز - مديرية التوزيع بسكرة .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة آراء واتجاهات الباحثين في مؤسسة سونلغاز، حول ضغوط العمل وأثرها في مستوى الالتزام التنظيمي بهذه المؤسسة ، ولتحقيق هذه الأهداف استخدمت الباحثة أداة الاستبيان لجمع البيانات، ولقد وزع علي عينة بلغت (60) موظف واسترد منها (45) استمارة، وبعد معالجتها وفزرها تحصلت الباحثة على (37) استبانة فقط صالحة للاستخدام، ولقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي في معالجة بحثها

¹ فوزية برسولي، وفاء زوقار، أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية - دراسة حالة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف - بمدينة بركة ولاية باتنة، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، العدد الأول ، 2021.

² Mariam Sohail ; The Relationship between time management work stress and wok performance- A Quantitative study in Portugal ; Issue6 ; 2021 .

، وتحليل البيانات اعتمدت على برنامج spss، توصلت الدراسة إلى عدة من النتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل في مستوى الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة، حيث فسر متغير ضغوط العمل ما نسبته (16.2%) من التغيرات الحاصلة في الالتزام التنظيمي وتحديدًا من خلال بعد العلاقات في العمل، كما توصلت الدراسة أيضًا إلى مجموعة من الاقتراحات نذكر منها تكثيف البرامج التدريبية حول كيفية تعامل الموظفين مع الضغوط والتقليل منها، وأيضًا تفعيل مفهوم العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين وذلك لماله من أثر في تعزيز دافعية العاملين وزيادة ولائهم التنظيمي اتجاه مؤسساتهم.¹

5- دراسة (" ليزة جاوتي " و " رفيقة مبرك " ، 2018/2019)

بعنوان: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي – دراسة حالة ابتدائية العيش أعلي و ثانوية حمكي ايدير – تيزي وزو.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الضغوطات التي تتعرض لها المؤسسات وتبيان الآثار الناجمة عنها والأسباب التي تؤدي إلى حدوثها وتحقيق هذه الأهداف استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، ومستخدمين في ذلك أدوات في جمع البيانات (الملاحظة، المقابلة، الاستبيان)، تم توزيع (60) استمارة استبيان على العاملين في المؤسسات، ولقد اعتمدت هذه الدراسة في تناول متغير ضغوط العمل علي بعد واحد هو بيئة العمل داخل المؤسسات التربوية، وتوصلت الدراسة إلي أن يعاني قطاع التربية علي غرار القطاعات الأخرى من ضغوطات والتي تؤثر بدورها على مستوى أداة الموظفين والتلاميذ، الحد من آثار ضغوطات العمل ويجب التقليل من ظاهرة أكتناض الأقسام بهدف تجنب الفوضى وعدم فهم التلاميذ للدروس واستطاعة المعلم إيصال المعلومات بطريقة جيدة.²

6- دراسة (" بنيسفنية، 2018/2019)

بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي –دراسة ميدانية بالبلدية بوقريت- ولاية مستغانم.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي للموظفين الإداريين بالبلدية، بالإضافة إلى تأثير بيئة العمل الداخلية على مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بالبلدية، ولتحقيق هذه الأهداف أستخدم الباحث المنهج الكمي مستخدمين في ذلك أداة الاستبيان حيث وزع الاستبيان علي كل الموظفين الإداريين بالبلدية البالغ عددهم (46) موظفا أداري، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلي

¹ ريان حمزوي، أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي – دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز – مديرية التوزيع بسكرة، رسالة نيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير، 2020/2019.

² ليزة جاوتي، رفيقة مبرك، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي – دراسة حالة ابتدائية العيمش أعلي و ثانوية حمكي ايدير – تيزي وزو، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2018/2019.

وجود علاقة بين صراع الدور والأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بالبلدية، وجود علاقة بين بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بالبلدية.¹

7-دراسة (" مُجَّد وليد سرهود، 2017/2016)

بعنوان: علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي لدى عمال جامعة الوادي - دراسة حالة ميدانية لعينة من عمال جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي-.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف علي العلاقة بين المتغير الأول وهو ضغوط العمل والمتغير الثاني وهو الأداء الوظيفي ولتحقيق هذه الأهداف أستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمين في ذلك أدوات لجمع البيانات (استمارة، ملاحظة ، السجلات والوثائق)، تم توزيع الاستبيان علي عينة طبقية حجمها (104) عامل من جامعة الوادي، ولقد اعتمدت هذه الدراسة في تناول متغير ضغوط العمل علي ثلاث أبعاد: -ضغوط عمل فردية - ضغوط عمل تنظيمية - توتر العلاقات بين العاملين والأداء الوظيفي لدى عمال جامعة الوادي.

وتوصلت الدراسة إلي أن هناك مجموعة من الضغوطات في بيئة العمل ناتجة عن المصادر التنظيمية تنتقص من أداء العامل في الجامعة، أن مصادر ضغوط العمل الفردية لها علاقة عكسية علي العامل من خلال الخفض من فعالية أدائه في مجال العمل، أن توتر العلاقات الاجتماعية بين العاملين من شأنه أن يؤثر سلبا علي أداء العامل مقارنة مع التأثير الايجابي والذي نجده بنسب متدنية.²

8-دراسة (فريدة بوغازي، 2015)

بعنوان: تحليل أثر مصادر ضغوط العمل المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية مؤسسة المينائية - سكيكدة.

هدفت هذه الدراسة إلي التعرف علي مصادر ضغوط العمل وقياس أثرها علي الموارد البشرية والمؤسسة في المؤسسة المينائية سكيكدة، ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدت الدراسة علي أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي لوصف وتحليل بيانات الدراسة، واختبار فرضياتها باستخدام SPSS، ومستخدمين في ذلك أدوات الاستبيان حتى بلغ عدد الاستمارات الموزعة (300) استمارة موجه إلي موظفي المؤسسات محل الدراسة، أسترد منها (207) استمارة، ولقد اعتمدت هذه الدراسة في تناول دراسة في تناول متغير ضغوط العمل علي بُعد واحد

¹ بن يوسف نبيه، ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي - دراسة ميدانية بالبلدية بوقريت- ولاية مستغانم، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية، 2019/2018.

² مُجَّد وليد سرهود، علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي لدى عمال جامعة الوادي - دراسة ميدانية لعينة من عمال جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي - ، مذكرة نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2017/2016.

وهو أثر مصادر ضغوط العمل علي الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن شعور المبحوثين بضغط متوسط في العمل ولها أثر كبير علي الموارد البشرية وعلي المؤسسة ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل الذي شعر به المبحوثين تعزي لخصائصهم الديمغرافية.¹

9- دراسة (" منال حسن السكني"، 2013)

بعنوان: ضغوط العمل واستراتيجية مواجهتها وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى العاملين وقت الأزمات في محافظتي غزة والشمال.

هدفت هذه الدراسة إلي التعرف علي مستوى ضغوط العمل واستراتيجيات المواجهة والتوافق النفسي لديهم كما هدفت أيضا إلي فحص علاقة وأثر عدد من المتغيرات الاجتماعية والديموغرافية والسياسية علي ضغوط العمل، ولتحقيق هذه الأهداف تم الاعتماد علي المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمين في ذلك أداة الاستبيان، حيث تم اختيار عينة عشوائية بلغ حجمها (449) عامل من العاملين وقت الأزمات في مجال الإرشاد النفسي، ولقد اعتمدت هذه الدراسة في تناول متغير ضغوط العمل علي عدت أبعاد نذكرها:

- ✓ الضغوط تعزي لمتغير درجة استراتيجية الانتماء.
- ✓ الضغوط تعزي لمتغير درجة استراتيجية تحمل المسؤولية.
- ✓ الضغوط تعزي لمتغير درجة استراتيجية التحكم النفسي.
- ✓ الضغوط العمل تعزي متغير درجة استراتيجية الارتباك والهروب.
- ✓ الضغوط تعزي لمتغير درجة التوافق النفسي.
- ✓ الضغوط تعزي لاختلاف المؤهل العلمي .
- ✓ الضغوط تعزي متغير نوع الجنس.
- ✓ الضغوط تعزي لاختلاف مستوى الدخل.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها : أن العاملين وقت الأزمات في مجال الإرشاد النفسي، البحث الاجتماعي، الصحافة والإسعاف والطوارئ في قطاع غزة يعانون بدرجة متوسطة من ضغوط العمل وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين التوافق النفسي الكلي وضغوط العمل لدى العاملين وقت الأزمات في قطاع غزة، وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التوافق النفسي الكلي وإبعاده وإبعاد استراتيجيات مواجهة

¹ فريد بوغازي، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية المؤسسة المينائية سكيكدة-، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 11، 2015.

الضغوط لدى العاملين وقت الأزمات في قطاع غزة، وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الكلية وإبعاده وإبعاد استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى العاملين وقت الأزمات في قطاع غزة، تبين من خلال النتائج وجود فروق جوهريّة ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها والتوافق النفسي، تعزي لبعض المتغيرات الاجتماعية والديموغرافية.¹

10- دراسة (" مساعدة سلامة عطية الشراري"، 2012)

بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في جامعة الجوف.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين الإداريين في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الادرية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي من خلال تصميم استمارة استبيان مكونة من (43) فقرة، تم توزيعها على (68) من مدراء الدوائر الإدارية في جامعة الجوف، ولقد اعتمدت هذه الدراسة في تناول متغير ضغوط العمل على عدة أبعاد نذكرها:

✓ ضغوط العمل من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية.

✓ ضغوط العمل تعزي للمتغيرات المؤهل العملي، الخبرة، العمر.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج نذكرها: أن مستوى ضغوط العمل من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها جاءت ضمن مستوى متوسط ان مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية في جامعة الجوف جاء كبيراً، ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (=0.05) بين جميع مجالات ضغوط العمل من جهة والأداء الوظيفي من وجهة أخرى، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (=0.05) بين المتوسطات الحسابية الخاصة بمجالات عبء العمل، غموض الدور، والأداة ككل تعزي لمتغير المؤهل العلمي والعمر، ووجود طرق ذات دلالة إحصائية عند الدلالة (=0.05) بين المتوسطات الحسابية بمجال (ساعات العمل، والضغوط الاجتماعي) تعزي لمتغير المؤهل العلمي، وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (=0.05) بين المتوسطات الحسابية الخاصة بمستوى ضغوط العمل في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها ومجالاتها تعزي لمتغير الخبرة عند جميع المجالات، وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (=0.05) بين المتوسطات الحسابية الخاصة بمتغيرات الأداء الوظيفي تعزي لمتغير المؤهل العلمي، وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (=0.05) بين المتوسطات الحسابية الخاصة

¹ منال حسن السكني، ضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى العاملين وقت الأزمات في محافظتي غزة والشمال، رسالة استكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس، كلية التربية بجامعة الأزهر - غزة فلسطين - 2013.

بمستوى الأداء الوظيفي في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية فيها تعزي لمتغير الخبرة، وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مجال الأداء الوظيفي تعزي لمتغير العمر.¹

11-دراسة ("عيسى إبراهيم المعشر"، 2009)

بعنوان: اثر ضغوط العمل علي أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم -دراسة ميدانية.

هدفت هذه الدراسة إلي التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في قطاع الفنادق الأردني وأثر هذه الضغوط علي أدائهم ولقد تكون مجتمع الدراسة من الفنادق الأردنية فئة الخمس نجوم، تم توزيع (240) استبانة على أفراد عينة الدراسة وأسترد منها (197) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وقد عولجت البيانات باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي وباستخدام SPSS، ولقد اعتمدت هذه الدراسة في تناول متغير ضغوط العمل علي عدة إبعاد نذكرها:

✓ علاقة عناصر ضغوط العمل (عبء الدور، الأجور، المكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) علي أداء العاملين.

✓ تأثير ضغوط العمل علي أداء العاملين يعزى للخصائص الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة). وتوصلت الدراسة إلي عدة نتائج نذكرها:

✓ عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين المتغيرين المستقلين عبء العمل والهيكل التنظيمي من وجهة أداء العاملين في تلك الفنادق، انه يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين المتغيرين المستقلين الأجور والمكافآت وبيئة العمل من وجهة والمتغير التابع وهو الأداء من وجهة أخرى.²

12-دراسة ("مكناسي محمد"، 2007/2006)

بعنوان: التوافق المهني وعلاقة بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية.

هدفت هذه الدراسة إلي التعرف على درجة التوافق المهني لدى أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة والتعرف على مستوى ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية والنفسية، ولتحقيق هذه الأهداف استخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي، تم توزيع (141) استبانة على أفراد عينة الدراسة واسترد منها

¹ مساعد عطية الشاربي، ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في جامعة الجوف، أطروحة دكتورا، قسم الإدارة وأصول التربية، كلية التربية، 2012.

² عيسى إبراهيم المعشر، اثر ضغوط العمل علي أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم -دراسة ميدانية-، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، 2009.

(138) استمارة صالحة، وبالتالي يكون عدد أفراد العينة (381) عون من الأعدان العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل

بقسنطينة، ولقد اعتمدت هذه الدراسة في تناول متغير ضغوط العمل علي عدة إبعاد نذكرها:

✓ مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها أعوان السجون من خلال الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية.

✓ علاقة متغير السن وسنوات الخبرة بضغط العمل التي يتعرضون لها.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أوضحت النتائج إن هناك علاقة ارتباط بين إبعاد التوافق المهني ومتغير ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية أن جميع هذه العلاقات عكسية وقد أشارت هذه النتائج إلى أن مستوى ضغوط العمل يزداد بانخفاض درجة التوافق المهني، توضح النتائج إن التوافق المهني علاقة ارتباط دالة إحصائياً مع كل من العمر وسنوات الخبرة عند مستوى دلالة أقل من (0.01) وكانت كلها موجبة وطردية، مما يعني بان درجة التوافق المهني تتأثر بمتغيري العمر وسنوات الخبرة، من جهة أخرى أوضحت النتائج انه لا يوجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) مما يشير إلى إن مستوى ضغوط العمل لا يتأثر بكل من العمر وسنوات الخبرة.¹

المطلب الثاني: دراسات تناولت أخلاقيات العمل.

يتناول هذا المطلب عددا من الدراسات السابقة التي تعرض متغير أخلاقيات العمل، سواء كانت هذه الدراسات باللغة العربية أو دراسات باللغة الأجنبية وفق الترتيب الزمني من الأحدث إلى الأقدم علي النحو التالي:

1-دراسة(" قاسم فاطمة" و" قاسم فاطمة"، 2021)

بعنوان: أخلاقيات العمل وعلاقتها بالصراع التنظيمي -دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية-تيارت-.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين أخلاقيات العمل والصراع التنظيمي بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية تيارت، ولتحقيق هذه الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام الأدوات التالية (الملاحظة، الاستبيان)، تم توزيع الاستبيان علي عينة عددها (80)عامل، ولقد اعتمدت هذه الدراسة في تناول متغير أخلاقيات العمل علي عدة أبعاد نذكرها:

✓ أخلاقيات العمل نعزى لمتغير السن.

✓ أخلاقيات العمل تعزى لمتغير الجنس.

¹ أمكانسي مُجّد، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم النفس والعلوم التربوية والاطورقنيا، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، 2007/2006.

✓ أخلاقيات العمل تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

✓ أخلاقيات العمل تعزى لمتغير الرتبة.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج نذكرها:

عدم وجود علاقة ارتباطيه بين أخلاقيات العمل والصراع التنظيمي، وعدم وجود فروق بالنسبة لعينة الدراسة بالوحدة الرئيسية لعمال الحماية المدنية.¹

2-دراسة (Sayed Fayaz Ahmed ; Muhammed Ibrahim ;Abid Hussoimmadeem ; 2021)

بعنوان: I mpact Of Ethics Stress And Tryt On Chauge Management In Public SectorOrgAnizatio .

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف طريقة ناجحة لإدارة التغيير التنظيمي في المؤسسات القطاع العام، تم جمع البيانات بناء على استبيان بالتنسيق مع أفضل مؤسسات القطاع العام في باكستان، تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية، حيث بلغت عينة الدراسة (250) موظفا، ولقد تم تحليل البيانات من خلال برنامج Spss ولقد اعتمدت الدراسة على طريقة البحث الكمي، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن الضغوط والثقة والأخلاق لها علاقة قوية مع إدارة التغيير التنظيمي، لا يمكن للمنظمات تحقيق إدارة التغيير بمجرد استخدام التكنولوجيا الحديثة والموافق، صحيح أن التقنيات والمرافق الحديثة تغير من بيئة العمل فيما يتعلق بالإنتاجية والربحية ولكنها مستحيل بدون المشاركة الايجابية للعمال، ولتحقيق مؤسسات القطاع العام بيئة عمل أخلاقية وودية أو لتحقيق التغيير يجب الاهتمام بالسلوك الأخلاقي مثل:

تعظيم ثقة العمال في الإدارة والتنظيم وضمن أخلاقيات إدارة التغيير التنظيمي، يجب على المنظمات التقليل من ضغوط في مكان العمل، ويكتشف هذا البحث العلاقة بين التسيير والأخلاق والثقة مع القيم الهامة كشرط مسبق للتغيير التنظيمي الإداري.²

3-دراسة (" أمينة مخلوفي "و" إكرام بوسعيد "، 2021/2020)

بعنوان: بيئة العمل وأثرها في ممارسة أخلاقيات العمل -دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز- مديرية التوزيع-أدرار.

¹قاسم فاطمة، قاسم فاطيمة، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالصراع التنظيمي -دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية-، تيارت، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2022/2021.

²Sayed fayazahmad ;mwhammadibrahim ; abidhussaimmadeem ;impact of ethics stress and trust on change management in public sector organization ; gomal university journal of research ; Issue1 ; 2021.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ما إذا كان هناك تأثير لبيئة العمل على الممارسة الأخلاقية للعمل، التطرق لمختلف جوانب الموضوع من أهمية ومستوى تطبيقه، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الأدوات التالية (الاستبيان، ملاحظة)، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، تم توزيع الاستبيان علي عينة عددها (55) عامل، ولقد اعتمدت هذه الدراسة في تناول متغير أخلاقيات العمل علي عدة بعدين نذكرهما:

✓ تأثير بيئة العمل الداخلية علي أخلاقيات العمل.

✓ تأثير بيئة العمل الخارجية علي أخلاقيات العمل.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج نذكرها:

بيئة العمل الداخلية ترتبط بأخلاقيات العمل ولكن بنسبة ضعيفة، وتوصلت الدراسة أيضا أن بيئة العمل الخارجية ترتبط بأخلاقيات العمل ونسبة متوسطة.¹

4-دراسة ("حسام قرني أحمد"، 2020)

بعنوان: أخلاقيات العمل ودورها في تعزيز مظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في المنظمات -دراسة تطبيقية على العاملين بالهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية- جمهورية مصر العربية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين أخلاقيات العمل ومظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية بجمهورية مصر العربية، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين بالهيئة راجعة لتوافر أبعاد بيئة عمل أخلاقية في الهيئة من عدمه، تم تحديد مجتمع الدراسة في الهيئة من المدربين والموظفين على مختلف درجاتهم الوظيفية، تم توزيع استبيان على عينة عشوائية عددها (210) موظفا من مختلف المواقع الوظيفية في مجتمع الدراسة، وبعد استبعاد الاستمارات التالفة أصبح العدد الفعلي (179) استمارة استبيان فقط من المجموع الكلي صالحة للتحليل، تم استخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS والإحصاء الوصفي والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

¹ أمينة مخلوفي، إكرام بوسعيد، بيئة العمل وأثرها في ممارسة أخلاقيات العمل -دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز- مديرية - أدرار-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية، 2021/2020.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

إن تقييم العاملين لإبعاد أخلاقيات العمل كان إيجابيا كما إن تقييم العاملين للإبداع الوظيفي بإبعاده الواردة للدراسة كان أيضا إيجابيا وان هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إبعاد أخلاقيات العمل مجتمعة ومنفردة ومظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين بالهيئة.¹

5-دراسة(" مُجَّد البخاري عمون "، 2018)

بعنوان: أخلاقيات العمل ودورها في توطين وتعزيز الالتزام التنظيمي -دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مُجَّد بوضياف، ورقلة-.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين المتغيرين والكشف عن مستوى الالتزام التنظيمي للعمال تجاه المؤسسة، تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، الذي تم توزيعه على عينة الدراسة المتكون عددها(108) من أطباء وممرضين وعمال مهنيين، تم استخدام في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت نتائج الدراسة بأن هناك علاقة وثيقة بين الالتزام التنظيمي وأخلاقيات العمل.²

6-دراسة(" تقيّة صابر"و" زينب قديري "، 2018/2017)

بعنوان: أخلاقيات المهنة وعلاقتها بالفعالية التنظيمية -دراسة ميدانية على عينة من أطباء المؤسسة الشهيد بن عمر الجيلاني بالوادي-.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين أخلاقيات المهنة والفعالية التنظيمية في المؤسسة الاستشفائية، تم استخدام في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تم اختيار عينة قصديه حجمها (75) مبحوث، ولقد استعملنا لجمع البيانات أداة الاستبيان، ولقد اعتمدت هذه الدراسة في تناول متغير أخلاقيات العمل على بعد واحد وهو: علاقة الطبيب بأخلاقيات المهنة والفعالية التنظيمية.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- نسبة 96% من المبحوثين يرون أن الالتزام داخل المستشفى هو أمر أخلاقي.
- نسبة 90.66% من الأطباء قادرين على التحكم والسيطرة في سلوكهم ومواقفهم.

¹حسام قرني أحمد، أخلاقيات العمل ودورها في تعزيز مظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في المنظمات -دراسة تطبيقية على العاملين بالهيئة

العامة لشئون المطابع الأميرية- جمهورية مصر العربية، المجلة العربية للإدارة، العدد4، 2020.

²مُجَّد البخاري عمون، أخلاقيات العمل ودورها في توطين وتعزيز الالتزام التنظيمي - دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مُجَّد

بوضياف- ورقلة، مجلة أفاق للدراسات والبحوث، العدد الأول، 2018.

- نسبة 100% من الأطباء يعتبرون أن الحفاظ على أسرار المهنة من المصلحة العامة.¹

7-دراسة (" مُجَّد حسن أبو عودة "، 2017)

بعنوان: أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي - دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية- قطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مستوى أخلاقيات الأعمال، ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مجموعة الاتصالات الفلسطينية، والكشف عن علاقة أخلاقيات الأعمال بالرضا الوظيفي لدى العاملين، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، طبقت على عينة عشوائية بلغت (210) موظفاً، فاستجاب منهم (200) موظفاً وموظفة، ولقد اعتمدت هذه الدراسة في تناول متغير أخلاقيات العمل على عدة أبعاد نذكرها:

- مستوى أخلاقيات الأعمال لدى موظفي مجموعة الاتصالات الفلسطينية تعزى لمتغيراتهم الشخصية: الجنس، العمر، والمستوى التعليمي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، والشركة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج نذكرها:

أن مستوى أخلاقيات الأعمال جاءت مرتفعة، وجاء مجال الأخلاقيات الشخصية بالمرتبة الأولى، ثم مجال التنظيم الإداري، يليه مجال التشريعات واللوائح والقوانين، ثم مجال الثقافة التنظيمية، وجاء مجال مدونات السلوك الأخلاقي بالمرتبة الأخيرة، وكانت درجة الرضا عن طبيعة العمل والسياسات والإجراءات، وأخيراً مجال الرضا عن طبيعة التدريب والتطوير، وأظهرت النتائج وجود علاقة بين أخلاقيات الأعمال ومجالاتها مع الدرجة الكلية للرضا الوظيفي مجالاته، وتبين وجود فروق في تقديرات عينة الدراسة لأخلاقيات الأعمال تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، وفروق تعزى لمتغير العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، كذلك أظهرت النتائج أنه توجد فروق في درجة الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المستوى الوظيفي، ولم تظهر فروق تعزى لمتغير الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.²

¹ تقية صابر، زينب قديري، أخلاقيات المهنة وعلاقتها بالفاعلية التنظيمية -دراسة ميدانية على عينة من أطباء المؤسسة الاستشفائية الشهيد بن عمر الجيلاني بالوادى-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2017/2018.

² مُجَّد حسن أبو عودة، أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي -دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية- قطاع غزة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، 2017.

8-دراسة("نجوى دريد"، 2015/2014)

بعنوان: أهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز أخلاقيات الأعمال -دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية- وحدة ورقلة.

هدفت هذه الدراسة إلى معالجة موضوع أهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز أخلاقيات الأعمال، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، وذلك باستخدام الأدوات التالية (الاستبيان، القابلة الشخصية، الملاحظة، الاستعانة بالوثائق الرسمية للمؤسسة)، تم معالجتها باستخدام برنامج SPSS، تم اختيار عينة عشوائية بلغ عددها (104) عامل من مختلف المستويات الوظيفية، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: تسعى المؤسسة من خلال المسؤولية الاجتماعية إلى الاهتمام بالجانب الاجتماعي للعمال، وأيضا تهتم المؤسسة بالالتزام بأخلاقيات الأعمال للتقليل أو النقصان ورفع من جودتها من خلال استخدام تكنولوجيا عالية وهذا مما يساعدها في اكتساب ميزة تنافسية على المدى الطويل، كما توصلت إلى أن هناك علاقة ضعيفة لمساهمة المسؤولية الاجتماعية في تعزيز أخلاقيات الأعمال في المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية (SNVi) وحدة ورقلة.¹

9-دراسة("أسامة محمد خليل الزيناتي"، 2014)

بعنوان: دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي نموذجاً)، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، تم استخدام أداة الاستبيان، تكون مجمع الدراسة من أصحاب المواقع الإشرافية (رئيس شعبة، رئيس قسم، مشرف تمريض، نائب مدير دائرة، مدير دائرة، مدير عام) في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة، تم توزيع (180) استبانة على عينة الدراسة، وتم استرداد (152) استبانة أي ما نسبته (84.44%)، ولقد اعتمدت الدراسة في تناول متغير أخلاقيات العمل على عدة أبعاد نذكرها:

- ✓ أخلاقيات الأعمال لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو الإدارة العليا.
- ✓ أخلاقيات المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو زملاء العمل.
- ✓ أخلاقيات المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو المرؤوسين.
- ✓ أخلاقيات المهنة لدى المسؤولين أصحاب المواقع الإشرافية نحو المجتمع المحلي.

¹نجوى دريد، أهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز أخلاقيات الأعمال -دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية- وحدة ورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة Master أكاديمي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2015/2014.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

حظي بعد أخلاقيات المهنة نحو الإدارة العليا علي المرتبة الأولى، وجاءت أخلاقيات المهنة نحو المجتمع المحلي في المرتبة الثالثة، ثم أخلاقيات المهنة نحو العاملين في المرتبة الرابعة، جاء بعد واقع المسؤولية الدينية والأخلاقية على المرتبة الأولى من بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وجاء واقع المسؤولية الاجتماعية الذاتية في المرتبة الرابعة، توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة الباحثين حول دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في مجمع الشفاء الطبي بغزة تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي)، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة، توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين ممارسة أخلاقيات المهنة بأبعادها وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة.¹

10-دراسة ("سيخاوي محمود"، 2013/2014)

بعنوان: أخلاقيات العمل وأثرها على السلوك التنظيمي لدى العامل الجزائري -دراسة ميدانية لمدرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار نموذجاً-.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير أخلاقيات العمل على السلوكيات التنظيمية ببعدها في المؤسسة محل الدراسة، تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، تم استخدام الأدوات التالية (الاستبيان، المقابلة، الملاحظة، العينة)، تم اختيار عينة مكونة من (130) عامل، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

يسعى العامل في مؤسسة سونلغاز إلى محاولة الحد من الفساد، وهذا ما تحتمه عليه ثقافته وأخلاقه المهنية والتربوية، ما يؤكد أن لهذه الأخلاقيات دور فعال إذ تعتبر الموجه الحقيقي للسلوك، والضامن لإعادة الصورة الحسنة للمؤسسة، يسعى العامل داخل مؤسسة سونلغاز إلى تحمل مسؤولياته، والقيام بواجباته المهنية، إذ يرى إن ذلك واجبا مهنيا وأخلاقيا، ما يؤكد على الطابع الجماعي في العمل من خلال التعاون والانتماء إلى الجماعة، تغلب القيمة الإيجابية القائمة بضرورة السلوك الأخلاقي في الحياة المهنية لدى الأغلبية، وذلك لأنه يعمل على تدعيم

¹ أسامة مجد خليل الزيناتي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، مذكرة مكملة لنيل درجة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى، 2014.

العلاقات الحسنة بين العمال، ويساعد على رفع وتيرة الأداء، إضافة إلى انه يعتبر أساس الحياة الاجتماعية والعلمية.¹

11-دراسة (" بلال خلف السكارنه"، 2012)

بعنوان: أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصور الذهنية في منظمات الأعمال -دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية -.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى اهتمام شركات الاتصالات الخلوية الأردنية في تطبيق أخلاقيات العمل، كما هدفت الدراسة إلى تقييم أثر أخلاقيات العمل في إدارة الصورة الذهنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية التي ناسبته أسئلة وفرضيات الدراسة من الإحصاء الوصفي، والاستدلالي، ولقد تم استخدام أداة الاستبيان، باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لتحليل البيانات المختلفة، حيث بلغ عدد عينة الدراسة (180) عامل، ولقد اعتمدت هذه الدراسة في تناول متغير أخلاقيات العمل على عدة أبعاد نذكرها:

✓ أخلاقيات العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الخبرة في الوظيفة أو المركز الحالي، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي).

✓ أثر أخلاقيات العمل (احترام القوانين والأنظمة، العدالة وعدم التحفيز، السرعة والالتقان، احترام الوقت) في إدارة الصورة الذهنية (الذاتية، المرغوبة، المدركة).

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج التالية:

✓ أن شركات الاتصالات الخلوية الأردنية أظهرت مستوى عال من الاهتمام بأخلاقيات العمل بأبعادها الأربعة، إذ بلغ المتوسط العام (4,30).

✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك أفراد عينة الدراسة لأخلاقيات العمل فيها لمتغيراتهم الديموغرافية.

✓ وجود أثر معنوي لأخلاقيات العمل بأبعادها مجتمعة في إدراك الصورة الذهنية ككل.

✓ عدم وجود أثر معنوي لأخلاقيات العمل بأبعادها مجتمعة في الصورة الذهنية الذاتية.

¹ شيخاوي محمود، أخلاقيات العمل وأثرها على السلوك التنظيمي لدى العامل الجزائري -دراسة ميدانية لمدرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية، 2014/2013.

✓ وجود أثر معنوي لأخلاقيات العمل بأبعادها مجتمعة في الصورة الذهنية، المرغوبة، وقد تبين أن بعدي أخلاقيات العمل المتعلق بالعدالة وعدم التحفيز واحترام الوقت، قد أظهرت تأثيراً معنوياً أكبر في الصورة الذهنية المرغوبة.

✓ عدم وجود أثر معنوي لأخلاقيات العمل بأبعادها مجتمعة في الصورة الذهنية المدركة، في حين تبين وجود أثراً معنوياً لبعدي أخلاقيات العمل والمتعلق باحترام القوانين والأنظمة والسرعة بالإلتقان قد أظهر تأثيراً معنوياً في الصورة الذهنية¹.

المطلب الثالث: دراسات تناولت علاقة ضغوط العمل وأخلاقيات العمل.

يتناول هذا المطلب عدداً من الدراسات السابقة التي تعرض متغيرين ضغوط العمل وأخلاقيات العمل، وفق الترتيب الزمني من الأقدم إلى الأحدث على النحو التالي:

1-دراسة (" نزيهة كنار" و " خيرة كنار"، 2022)

بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بأخلاقيات المهنية -دراسة حالة بلدية المليية-.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل بأخلاقيات المهنية، وهدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن نوع العلاقة التي تربط ضغوط العمل وأخلاقيات المهنة ومعرفة تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنية، ولقد تم استخدام المنهج الوصفي، تم اختيار العينة باستخدام أسلوب المسح الشامل والتي بلغ حجمها (70) موظفاً، تم استخدام أدوات لجمع البيانات (الملاحظة، المقابلة، الاستمارة)، ولقد اعتمدت هذه الدراسة على عدة أبعاد نذكرها:

- ✓ عبء العمل على انخفاض جودة العمل.
- ✓ الضغوط التنظيمية إلى انخفاض الشعور بالمسؤولية.
- ✓ توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- ✓ يؤدي عبء العمل على انخفاض جودة العمل لدى موظفي المؤسسة.
- ✓ تؤدي ضغوط العمل إلى حالة من التسبب لدى موظفي المؤسسة.
- ✓ تؤدي الضغوط التنظيمية إلى انخفاض الشعور بالمسؤولية لدى موظفي المؤسسة.²

¹ بلال خلف السكارنه، أخلاقيات العمل وأثرها في ادارة الصورة الذهنية في منظمات الاعمال -دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الاردنية-، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد33، 2012.

² نزيهة كنار، ضغوط العمل وعلاقتها بأخلاقيات المهنة -دراسة حالة بلدية المليية-، مذكرة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية، 2022/2021

2-دراسة (" عياد خولة"، 2018)

بعنوان: أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة -دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة-.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الاستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ولقد تم اختيار عينة من المؤسسة العمومية الاستشفائية، وقد تم استخدام أداة الاستبيان، حيث تم توزيع (150) استبياناً، بحيث تم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، ولقد اعتمدت هذه الدراسة في تناول عدة أبعاد نذكرها:

-التزام العاملين بأخلاقيات المهنة.

-أخلاقيات المهنة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة في المؤسسة، المستوى الوظيفي).

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

هناك توافر لأبعاد ضغوط العمل في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة بشكل متوسط ومستوى توافر أخلاقيات المهنة في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة مرتفع وأظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد أثر لأبعاد ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة، وتتوافر إيجابياً في المؤسسة محل الدراسة.¹

3-دراسة (" جنان حاتم كامل"، 2016)

بعنوان: أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغط العمل الإداري لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر المعاونين.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أخلاقيات المهنة لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر معاونيهم، ودلالة الفروق في وجهات نظر معاونين حول أخلاقيات المهنة لدى مديري المدارس الابتدائية بحسب متغير الجنس، والتعرف على العلاقة بين أخلاقيات المهنة وضغوط العمل الإداري لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة نظر معاونين، ولتحقيق هذه الأهداف تم استخدام أداة الاستبيان، حيث بلغ عدد عينة الدراسة (79)

¹ عياد خولة، أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة -دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية مُجَّد بوضياف ورقلة-، مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات شهادة أكاديمي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2017/2018.

معاون ومعاونة من مديرية تربية، ومن ثم صححت البيانات وحولت إلى بيانات كمية تم تحليلها، إحصائياً بواسطة برنامج، ولقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج التالية:

- وجهات نظر معاونين تشير إلى ضع أخلاقيات المدير تجاه المعلمين، في حين تشير وجهات النظر هذه إلى أن أخلاقيات المدير مرتفعة تجاه التلاميذ والمجتمع المحلي، لا يوجد فرق دال إحصائياً بين وجهات نظر معاونين حول أخلاقيات المهنة التي يتمتع بها مديري المدارس الابتدائية في المجالات (أخلاقيات المدير تجاه المعلمين، وأخلاقيات المدير تجاه التلاميذ، وأخلاقيات المدير تجاه المجتمع المحلي)، وجهات نظر معاونين تشير إلى أن مديري المدارس الابتدائية يتعرضون لضغوط العمل الإداري، لا يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطي درجات وجهت نظر معاونين والمعاونات حول ضغوط العمل الإداري التي يتعرض لها مديري المدارس الابتدائية، هناك علاقة دالة موجبة إحصائياً بين أخلاقيات المهنة بمجالاتها الثلاثة (أخلاقيات المدير تجاه المجتمع المحلي، وأخلاقيات المدير تجاه التلاميذ، وأخلاقيات المدير تجاه المجتمع المحلي، وضغوط العمل الإداري).¹

4- دراسة (Hao Zhou ; Maozhujn ; Qian Ma ; 2015)

بعنوان: Remedy for work Stress The Impact And Meehanism Of Ethical leadership .

هدفت هذه الدراسة كيف ترتبط القيادة الأخلاقية بضغوط عمل الموظفين، وتحديد الدور الوسيط لتبادل القادة والعضو (LMX) ، والذي يشير إلى علاقة التبادل الثنائي بين المشرفين والمرؤوسين داخل مكان العمل، ولقد اعتمدت هذه الدراسة على أداة الاستبيان حيث بلغت عينة الدراسة (203) من موظفي الدعم، الفني من الخط الأول من مؤسسة اتصالات، تم تحليل الاستبيان من خلال تحليل الانحدار الهرمي، حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن التقييم الذاتي للقيادة الأخلاقية للمشرفين كان مرتباً سلبياً بإدراك الموظفين لضغوط العمل

($P \leq 0.001$ ، $\beta = - 0.24$) من خلال أنشاء LMX عالي الجودة لعيش القيادة الأخلاقية دوراً مهماً في تحقيق تصور الموظفين لضغوط العمل.²

¹جنان حاتم كامل، أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغوط العمل الإداري لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة معاونين، مجلة البحوث العلوم النفسية والتربوية، العدد 23، 2016.

²Haozhou ;maozhujin ; qian ma : remedy for work stress the inpact and mechanism of ethicolleadership ; cent eur j publir health ; Issue2 ;2015.

5-دراسة (SanjarSalajeghe ; Abdohmajidfarrokhiyan ; 2015)

بمعنوان: Job Stress And WorkEthies

تطرت هذه الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل وأخلاقيات العمل، والضغط هو نتيجة التفاعل بين المنبه والاستجابة المعطاة، تعتبر احد المصادر الرئيسية للتوتر في حياة كل شخص هي وظيفته، ولقد أصبح اليوم ضغط العمل من القضايا المنتشرة والمكلفة، ومن ناحية أخرى أن الأخلاق واحدة من الموضوعات الموجودة منذ وجود الإنسان ولم تفقد أهميتها في الوجود بمرور الوقت، تؤثر أخلاقيات العمل على الأداء من خلال تنظيم أفضل العلاقات، والحد من الخلافات والصراعات، وزيادة بيئة التفاهم والتعاون وكذلك خفض تكاليف الإشراف بالإضافة إلى ذلك تزيد أخلاقيات العمل من أداء الموظفين، ولقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج نذكر منها:

أن البيئة التنظيمية الايجابية في المنظمات يمكن أن يكون لها تأثير كبير على زيادة أخلاقيات العمل وتقليل ضغوط العمل، لذلك تهتم المنظمات بخلق بيئة أخلاقية، لأن البيئة الايجابية في المنظمات تخلق الرفاهية والجو الودي للعمال.¹

6- دراسة (" ناقوص عبلة، 2014)

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

هدفت هذه الدراسة الي التعرف على تأثيرات الضغوط التي يعاني منها العامل وضرورة الاهتمام بهذه الظاهرة، والكشف عن أهمية هذه الظاهرة وما تخلفه من بعض النتائج السلبية للمؤسسة، ولقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تكونت عينة الدراسة من(57) موظفا بمقر بلدية ورقلة، ولقد اعتمدت الدراسة علي الأدوات التالية (الملاحظة، الاستبيان)، ولقد اعتمدت هذه الدراسة في تناول متغيرين ضغوط العمل واخلاقيات المهنة:

- ✓ الظروف التنظيمية على اخلاقيات المهنة.
 - ✓ الظروف الاجتماعية على أخلاقيات المهنة.
 - ✓ الظروف المادية على أخلاقيات المهنة.
- وتوصلت الدراسة إلى نتائج التالية:

¹Sanjarsalajeghe ; op.ct

توجد ضغوطات العمل في المؤسسة الناتجة عن الظروف التنظيمية والمادية والبيئية داخل المؤسسة والتي تساهم في ظهور مشكلات العمل المتكررة كالغياب وعدم الانضباط وعدم إتمام الأعمال والمهام المطلوبة مما تنعكس بشكل سلبي عليه وعلي مؤسسته، وهذا راجع الي الإهمال من قبل الإدارة وعدم الاهتمام بالموظف كمورد بشري تقوم مختلف الظروف بعرقلة عن العمل وعن أدائه الوظيفي، في حين نجد ان الظروف الاجتماعية تؤثر بشكل نسبي على الفرد حسب اراء العينة باعتبار أن الضغوط الاجتماعية لأدخل للمؤسسة فيها، وهذا لا يفني دورها في زيادة احداث التوتر والقلق والضغوط لدى الموظف.¹

المطلب الرابع: مناقشة ومقارنة الدراسات السابقة.

سنحاول من خلال هذا المطلب مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

الجدول رقم (01): يوضح مقارنة الدراسات السابقة

دراسة	دراسة وفاء	دراسة	دراسة ليزة	دراسة بن	دراسة محمد	دراسة فريدة	دراسة منال	المتغير التابع
"دنيا أحمد بني عبد الغني"	زوقاز و فوزية برسولي	ريان حمزاوي	جاوتي و رفيقة مبرك	يوسف نبيهة	وليد سرهودي	بوغازي	حسن السكني	
مجموعة من العبارات تقيس ضغوط العمل	الهيكل التنظيمي، صراع الدور، التكنولوجيا، ظروف العمل المادية، ظروف الاقتصادية	العلاقات في العمل	ظروف العمل أكتضاض الأقسام	صراع الدور، بيئة العمل الداخلية	ضغوط عمل فردية، ضغوط تنظيمية و توتر العلاقات بين العاملين	الشعور بضغوط العمل من خلال مجموعة من العبارات	استراتيجية الانتماء استراتيجية تحمل المسؤولية، استراتيجية التحكم النفسي	المتغير المستقل

¹ ناقوص عبلة، ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف -دراسة ميدانية لعينة من موظفي مقر بلدية ورقلة-، مذكرة لاستكمال

لنيل شهادة الماستر أكاديمي، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2014/2013

						والاجتماعية		
الأداة	الاستبيان	الاستبيان	الاستبيان	الملاحظة، المقابلة، الاستبيان	الاستبيان	الاستبيان	الاستبيان	الاستبيان
المنهج	التحليل الاحصائي، الوصفي الاستدلالي	الوصفي التحليلي	الكمي	وصفي التحليلي	الوصفي التحليلي	الوصفي التحليلي	الوصفي التحليلي	المنهج
أهم النتائج	وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى اضغط العمل شعور المبحوثين بضغوط متوسطة في العمل	وجود ضغوطات في بيئة العمل الناتجة عن المصادر والتنظيمية، توتر العلاقات الاجتماعية تشر سلبا على اداء العمل	وجود علاقة بين صراع الدور والأداء الوظيفي ووجود علاقة بين بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي	وجود ضغوطات تؤثر بدورها على مستوى أداء الموظفين والتلاميذ	وجود أثر ودلالة إحصائية لضغوط العمل في مستوى الالتزام التنظيمي	ارتفاع شعور العاملين بضغوط العمل وتدني مستوى جودة الحياة الوظيفية	وجود مستوى مرتفع من الالتزام المستمر و وجود مستوى متوسط من الالتزام العاطفي ووجود أثر سلي.	أهم النتائج

دراسة حسام قرني احمد	دراسة امينة مخلوفي و اكرام بوسعيد	دراسة قاسم فاطمة و قاسم فاطيمة	دراسة مكناسي محمد	دراسة عيسى ابراهيم المعشر	دراسة مساعدة سلامية عطية الشراي	
مجموعة من العبارات تقيس الالتزام الاخلاقي	مجموعة من العبارات تقيس الالتزام الاخلاقي	مجموعة من العبارات تقيس الالتزام الاخلاقي				المتغير التابع
			اعراض جسدية ونفسية وسلوكية، السن، الخبرة.	عبء العمل، الاجور، المستوى التعليمي، المكافآت.	ساعات العمل، ضغوط اجتماعية	المتغير المستقل
الاستبيان	الملاحظة، الاستبيان	الملاحظة، الاستبيان	الاستبيان	الاستبيان	الاستبيان	الاداة
الاحصاء الوصفي	الوصفي التحليلي	الوصفي التحليلي	الوصفي التحليلي	الاحصاء الوصفي	الوصفي التحليلي	المنهج
وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية ذو دلالة 0.05 بين ابعاد اخلاقيات العمل ومظاهر الابداع الوظيفي لدى العاملين بالهيئة.	بيئة العمل الداخلية ترتبط بأخلاقيات العمل و لكن بنسبة ضعيفة، بيئة العمل الخارجية ترتبط بأخلاقيات العمل بنسبة متوسطة.	عدم وجود علاقة ارتباطية بين اخلاقيات العمل والصراع التنظيمي.	يوجد علاقة ارتباط بين ابعاد التوافق المهني ومتغير ضغوط العمل.	يوجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية (0.05) بين الاجور والمكافآت.	هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين جميع مجالات ضغوط العمل والاداء الوظيفي.	اهم النتائج

دراسة مُجَّد البخاري عمون	دراسة مُجَّد حسن ابو عودة	دراسة نزيهة كنار وخيرة كنار	دراسة عياد خولة	دراسة جنان حاتم كامل
مجموعة من العبارات تقيس الالتزام الاخلاقي	مجموعة من العبارات تقيس الالتزام الاخلاقي	مجموعة من العبارات تقيس الالتزام الاخلاقي	مجموعة من العبارات تقيس الالتزام الاخلاقي	مجموعة من العبارات تقيس الالتزام الاخلاقي.
المتغير التابع	المتغير المستقل	الاداة	المنهج	اهم النتائج
مجموعة من العبارات تقيس الالتزام الاخلاقي	مجموعة من العبارات تقيس ضغط العمل.	الملاحظة، المقابلة، الاستمارة	الوصفي التحليلي	يوجد علاقة وثيقة بين الالتزام التنظيمي واخلاقيات العمل.
مجموعة من العبارات تقيس ضغط العمل.	مجموعة من العبارات تقيس ضغط العمل.	الملاحظة، المقابلة، الاستمارة	الوصفي التحليلي	يوجد علاقة بين اخلاقيات الاعمال ومجالاتها.
الاستبيان	الاستبيان	الاستبيان	الوصفي التحليلي	يؤدي عبء العمل على انخفاض جودة العمل لدى موظفي المؤسسة.
الوصفي التحليلي	الوصفي التحليلي	الوصفي التحليلي	الوصفي التحليلي	لا يوجد اثر لإبعاد ضغوط العمل على اخلاقيات المهنة، وتتوافر ايجابيا في المؤسسة. محل الدراسة.
الوصفي التحليلي	الوصفي التحليلي	الوصفي التحليلي	الوصفي التحليلي	هناك علاقة دالة موجبة احصائيا بين اخلاقيات المهنة بمجالاتها الثلاثة (اخلاقيات المدير تجاه التلاميذ، واخلاقيات المدير تجاه المجتمع المحلي)

المصدر: من اعداد الطالبات.

مناقشة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:

1- من حيث الدراسة: جل الدراسات تناولت احد متغيرات الدراسة الحالية وربطها الباحثون بمتغير اخر، الا بعض الدراسات التي تناولت موضوع ضغوط العمل والالتزام الاخلاقي مثل دراسة (نزيهة كنار وخيرة كنار، عياد خولة، جنان حاتم كامل، ناقوص عبلة) التي تناولت المتغيرين معا مثل دراستنا الحالية.

2- من حيث المكان والزمان: تمت الدراسات السابقة في عدة دول عربية واجنبية وكانت بين 2007-2022، بينما دراستنا الحالية تمت في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد بالوادي خلال سنة 2023.

- 3- من حيث نوع القطاع: تنوعت الدراسات السابقة من ناحية نوع القطاع حيث كانت في مجموعة من القطاعات العامة بينما كانت دراستنا الحالية في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد بالوادي.
- 4- من حيث المنهج: اعتمدت جل الدراسات على منهج الوصفي التحليلي مثل دراستنا، حيث اعتمدت بعض الدراسات على المنهج الكمي الوصفي المسحي.
- 5- من حيث الاداة: اعتمدت جل الدراسات على اداة الاستبيان مثل دراستنا الا بعض الدراسات اضافت اداة المقابلة الملاحظة لجمع البيانات.
- 6- من ناحية النتائج: توصلت جل الدراسات السابقة إلي وجود مستوى مرتفع من ضغوط العمل إلا بعض الدراسات التي كانت نسبة ضغوط العمل متوسطة مثل دراستنا الحالية كدراسة "فريدة بوغازي، منال حسن السكني، مساعدة سلامة عطية الشراري" توصلت جل الدراسات السابقة إلي وجود التزام اخلاقي مرتفع مثل دراستنا الحالية إلا دراسة "نجوى دريد" التي كان مستوى الالتزام الاخلاقي منخفض .

خلاصة الفصل:

نكون في هذا الفصل قد تطرقنا في المبحث الأول الى ان الفرد عند تعرضه لضغوط العمل الذي يعتبر محصلة تفاعل لعدة عوامل ومؤثرات ثابت من مصادر مختلفة تتعلق بالبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة بانه سيواجه مجموعة من العراقيل والمعوقات التي قد تمنعه من مواصلة عمله بكل اتقان.

كما تطرقنا ان اخلاقيات الاعمال تعبر عن المبادئ والمعايير التي تعتبر اساسا لسلوك افراد العمل المستحب، فنجاح اي مؤسسة متوقف على مدى تطبيقها لأخلاقيات الاعمال ومدى استجابة العامل لهذه الاخلاقيات.

اما المبحث الثاني تطرقنا الى عرض مجموعة الدراسات السابقة ومناقشتها، التي كانت بمثابة الدرب المنير ونقطة الانطلاق لهذه الدراسة.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد أن تطرقنا لمعرفة المفاهيم المرتبطة بكل من ضغوط العمل وأخلاقيات العمل، فإنه سيتم في هذا الفصل المعالجة الميدانية للموضوع محل الدراسة، سنحاول في هذا الفصل إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري على عينة مؤسسة الصندوق للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي، بهدف إبراز مدى مطابقة موضوع البحث نظريا مع الواقع.

حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هما:

المبحث الأول: تقديم مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد - الوكالة المحلية بالوادي - ومنهجية دراسة الحالة.

المبحث الثاني: دراسة الحالة وتحليل النتائج.

المبحث الأول: تقديم مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد - الوكالة المحلية لولاية الوادي - ومنهجية دراسة الحالة.

سيتناول هذا المبحث عرض لمحة عامة للصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي، ويناقش هذا المبحث كيفية اختيار عينة ومجتمع الدراسة وتحديد الأدوات المستعملة، بالإضافة إلى معرفة أداة الدراسة والبرامج والأدوات الإحصائية المستخدمة.

المطلب الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة.

يعتبر الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي من بين أهم المؤسسات الخدمية بالوادي لأنها تسعى إلى تقديم خدمات هامة إلى المتقاعدين.

حيث سيتناول هذا المطلب لمحة عامة للصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي.

1- نشأة الصندوق الوطني للتقاعد-الوكالة المحلية بالوادي- :

أنشأ الصندوق الوطني للتقاعد بموجب المرسوم 85-223 المؤرخ في 20 أوت 1985 والذي تم استبداله بالمرسوم 07-92 المؤرخ في 04 يناير 1992 والمتضمن الوضع القانوني وكيفية تسيير صناديق الضمان الاجتماعي والتنظيم الإداري وقد حدد المرسوم السالف الذكر مهامه ومن بينها تسيير الأجور ومنح التقاعد إضافة إلى أجور ومنح ذوي الحقوق وضمان التحصيلات وغيرها من المهام ولتسهيل العملية قام الصندوق بفتح وإنشاء وكالات محلية على مستوى ولايات الوطن.

ومن بينها الوكالة المحلية لولاية الوادي وقد أنشأت الوكالة المحلية للصندوق الوطني للتقاعد لولاية الوادي بتاريخ 1986/10/10 وانتقلت الوكالة إلى المقر الجديد سنة 1996، في إطار سياسة لا مركزية تصفية ودفع معاشات التقاعد وهي هيئة عمومية ذات طابع خاص تحكمها القوانين الخاصة بها والمراسيم التنفيذية وعلى أن يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي كما ذكر سلفا.

2- تعريف الصندوق الوطني للتقاعد - الوكالة المحلية بالوادي - :

هو هيئة عمومية ذات شخصية معنوية تتمتع بالاستقلال المالي، ويتكفل بتسيير المنح وكذلك المعاشات لفائدة المتقاعدين من كل القطاعات، ويعمل على ضمان الأجر المالي لمختلف الشرائح العمالية التي كانت تساهم باشتراكات في حدود الشروط المقبولة للحصول على أجر أو منحة التقاعد، وتقع الوكالة الوطنية للصندوق الوطني

للتقاعد لولاية الوادي في جنوب غرب الولاية، في حي الرمال 19 مارس الوادي، حيث بلغت المساحة الإجمالية للموقع 1850 م، والمساحة المشيدة 1604 م، حيث يبلغ عدد عمال المؤسسة 47 عامل¹.

3- مهام مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد -الوكالة المحلية بالوادي-.

حددت مهام الصندوق بموجب المادة 9 من المرسوم رقم 92-07 المؤرخ في 4 يناير 1992 وهي كالاتي:

- ✓ تسيير معاشات ومنح التقاعد وكذا معاشات ومنح ذوي الحقوق.
- ✓ تسيير المعاشات والمنح الممنوحة بسند التشريع ما قبل الفاتح من يناير 1984 إلى غاية انقضاء حقوق المستفيدين.

✓ ضمان عملية التحصيل والمراقبة ونزاعات تحصيل الاشتراكات المخصصة لتمويل اداءات التقاعد.

✓ تطبيق الأحكام المتعلقة بالتقاعد المنصوص عليها في المعاهدات والاتفاقيات الدولية في مجال الضمان الاجتماعي.

✓ ضمان إعلام المستفيدين وأرباب العمل.

✓ تسيير صندوق المساعدة والإغاثة تطبيقا للمادة 52 من القانون 83-12 المؤرخ في 2 يوليو سنة 1983 المتعلق بالتقاعد.²

4- دراسة الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد -الوكالة المحلية بالوادي -.³

الشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتقاعد الوكالة المحلية لولاية الوادي:

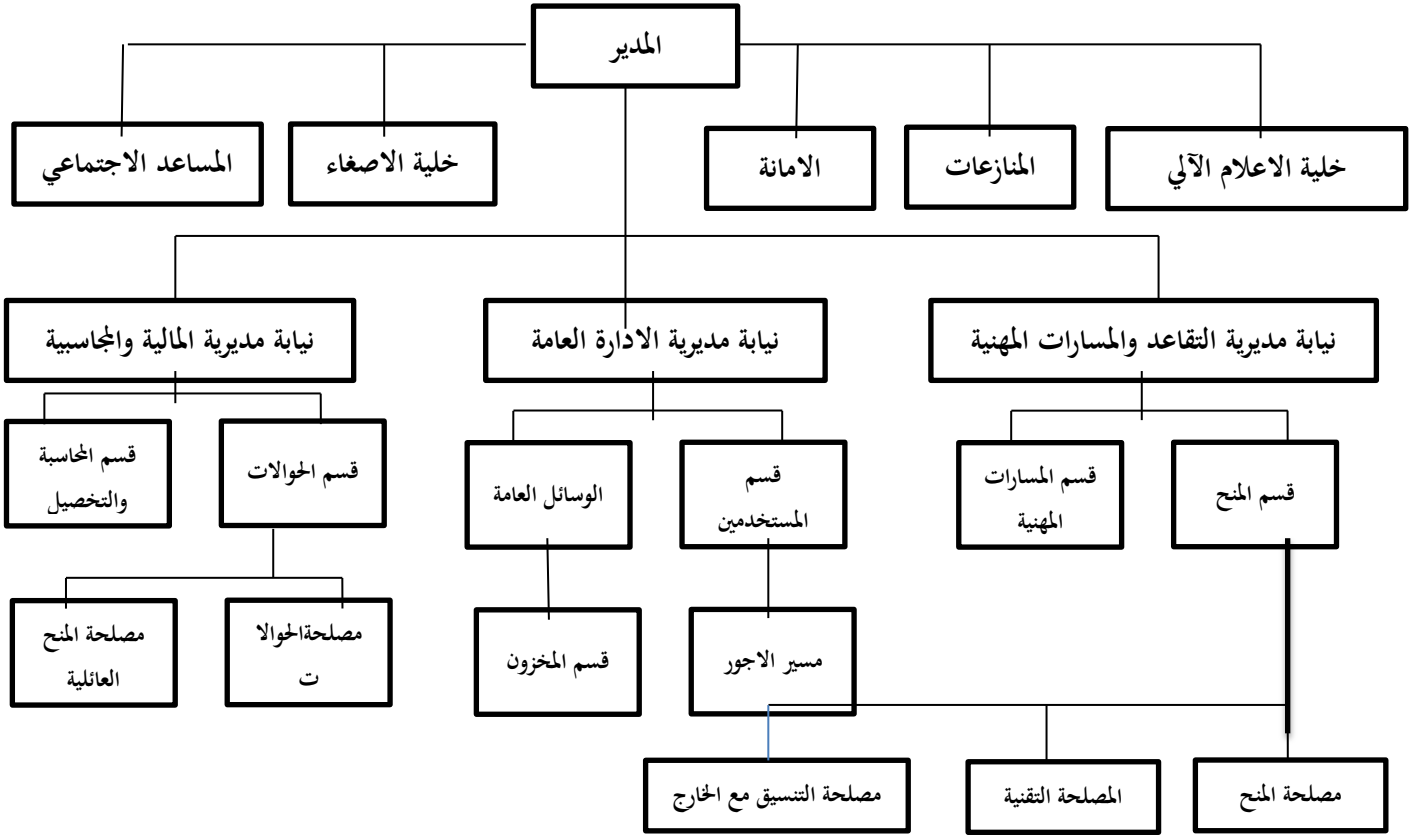
الشكل: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتقاعد الوكالة المحلية بالوادي.

¹ من وثائق مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية لولاية الوادي.

² من تصريح مُجّد العربي شلي أحد اطارات الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي.

³ من وثائق مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية لولاية الوادي.

الشكل رقم(07): الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتقاعد الوكالة المحلية بالوادي.



المصدر: من وثائق مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي.

أولاً- المدير: هو الإطار السامي التنفيذي بالصندوق الوطني ويتم تعيينه بموجب مرسوم باقتراح الوزير المكلف

بالضمان الاجتماعي وبعد استشارة مجلس الإدارة وهو الذي يؤمن السير الحسن للمؤسسة ومن صلاحيته:

✓ هو وحدة الأمر لمسؤولي الوكالة ويتخذ الإجراءات .

✓ هو المسؤول عن السير العام للصندوق، ويمثله أمام القضاء وفي جميع أعمال الحياة المدنية.

✓ يمارس سلطة الإشراف الإداري على جميع الموظفين.

✓ هو الأمر بصرف إيرادات الصندوق ونفقاته.

ويتبع إلى المدير مباشرة ما يلي:

1-أمانة المدير: وهي تحت المسؤولية المباشرة للمدير، وهي بمثابة الوسيط بين المدير ومصالح المؤسسة، ويجب أن

تتميز بالسرية والثقة أداء مهامها على أكمل وجه ومن مهامها:

✓ استقبال المكالمات الهاتفية والفاكس.

- ✓ تلقي البريد الصادر والوارد للمؤسسة وتسجيله في سجل خاص.
- ✓ الإعلان عن الأوامر التي يصدرها المدير.
- ✓ تحديد مواعيد الاستقبال مع المدير.

2- مكتب المنازعات: حيث يقوم بتسوية كل المنازعات الخاصة بالمتقاعدين من احتجاجات أو شكاوي أو طعون حسب ما يخول له القانون ويتم بالرد على عن أصحابها بالرسائل لإيصال المعلومات الكاملة للمتقاعدين عن مشكلته أو عن طريق المقابلة الشخصية، كما يمثل الإدارة في القضاء لتسوية أي قضية خاص بها كما يقوم بتدوين في سجلات كل عمل يقوم به سواء داخل الإدارة أو خارجها.

3- المساعدة الاجتماعية: في إطار تحسين نوعية الخدمات والعلاقات مع المتقاعدين، قام الصندوق الوطني للتقاعد بالتعاون مع وزارة العمل والضمان الاجتماعي بجملة مساعدة في البيت لفائدة بعض الفئات من المتقاعدين و لاسيما العجزة، المعاقين منهم وتتمثل هذه العملية في تخفيف الضغوطات على المتقاعدين التي يوجهونها في قيامهم ببعض الأعمال المتعلقة بحياتهم ولا سيما على مستوى المصالح العمومية هذا من جهة ومن جهة أخرى، وفي إطار تقريب من هيئة الصندوق ومن منتفعيها شرع في فتح مراكز الاستقبال الإعلام والتوجيه اتجاه المتقاعدين على مستوى دوائر الولاية السالفة الذكر، وذلك من اجل تجسيد تعليمات السيد وزير العمل، التشغيل والضمان الاجتماعي وتوصيات سيد المدير العام، بالتواجد الميداني وتغطية تراب الولاية وتقديم المساعدة المادية والمعنوية لهاته الفئة من المجتمع والتي أولت لها الدولة أهمية بالغة والعناية خاصة.

4- خلية الإصغاء: تم إنشاء خلية إصغاء وطنية ومقرها وزارة العمل والشغل والضمان الاجتماعي وتمثلها خلية في كل ولاية، وتم تخصيص مكتب خاص بهذه الخلية المتواجدة في قاعة الاستقبال ويسهر على مهامها إطار يقوم بالإشراف عليها ودراسة وتسجيل جميع الشكاوي المقدمة من طرف المؤمنين ومن مهام خلية الإصغاء ما يلي:

- ✓ إعلام المتقاعدين وذوي الحقوق بدور خلية الإصغاء عن طريق إعلانات داخل المؤسسة وخارجها.
- ✓ فتح سجل خاص بخلية الإصغاء لتسجيل كل الشكاوي المتعلقة بالمتقاعدين وذوي الحقوق.
- ✓ إنشاء وثيقة معلومات خاصة بالشكاوي المقدمة من طرف المتقاعدين وهذا عن طريق المقابلات أو المراسلات أو الفاكس، كما تكون شكاوي عن طريق الهاتف.
- ✓ فتح حافظة خاصة بالمراسلات وأخرى خاصة بمداول الإرسال.
- ✓ توعية العمال والمعاملات بدور الخلية والتنسيق معها.
- ✓ إشعار لجنة التنسيق للمتقاعدين بدور الخلية.

5- خلية الإعلام الآلي: يقوم بالإشراف عليها مهندس متخصص ومن مهامها ما يلي:

- ✓ تسير الجاهز المركزي وفروعه الموجودة في كل مكتب أي شبكة الاتصال داخل المؤسسة.
- ✓ إرسال كل المراسلات واستقبال كل المراسلات الواردة عن طريق الإعلام الآلي .
- ✓ معالجة كل عطب أو إشكال في الخطوط أو الأجهزة.

6-منسق الأرشيف الجهوي: هو إطار في علم الأرشيف مكلف بسير وتنظيم أرشيف المؤسسة وإرسال الأرشيف القديم إلى مركز الجهوي للأرشيف بأم الباقي.

ثانيا- نيابة مديرية المنح ومسارات الحياة المهنية: يسيرها نائب مدير مكلف بالمنح ومسارات الحياة المهنية وهو المسؤول الثاني في حالة غياب المدير أو عطلته السنوية أو في أمر بمهمة حيث يقوم بمقامه بكل ما يخول له القانون في ذلك ، ويتابع السير الحسن لمختلف المصالح التابعة له، وبها أمانة تتمثل في استقبال البريد الصادر والوارد وكتابة جميع الوثائق الضرورية على جهاز الإعلام الآلي ، ويتفرع عنها مصالح وهي كالتالية:

1- مكتب الاستقبال: يقوم المكلف باستقبال كل المواطنين المؤمنين لمسك ملفاتهم ووثائقهم وتوجيههم إلى مصالح المعنية بهم وتقديم لهم الخدمات الجيدة وعلى أحسن وجه.

2- مكتب التقنية: وبعد استقبال الملف وتسجيله في سجل الاستقبال يوجه إلى المصلحة التقنية، حيث يقوم المكلف بالاطلاع عن الوثائق ثم يسجل في جهاز الإعلام الآلي ثم يوجه إلى مكتب التصفية.

3- مكتب التصفية والمراقبة: على مستوى هذا المكتب يتم حسم كل العمليات لسنوات العمل حساب الأجر المتوسط لخمسة سنوات الأخيرة حسب المعطيات الموجودة في الملف ومعايير قياسية معينة واستخراج المبلغ السنوي والشهري الصافي الذي سيتقاضاه المتقاعد، ثم يراقب من طرف المكلف كل العمليات التي أجرت له ثم التأشير عليه.

4- مكتب المراجعة: حيث يقوم بمراجعة الملفات التي لها تغير سوى في الثلاثيات أو سنوات العمل أو الأجرة حيث يتغير المبلغ الشهري للمتقاعد بالزيادة أو بالنقصان في حالات ازدواجية الملف أو تغير في المبلغ بالنقصان، ثم يراقب من طرف المكلف ويؤشر عليه.

5- مكتب التنسيق مع الخارج: يختص بملفات المتقاعدين الذين عملوا بالخارج وذوي حقوقهم سوى بفرنسا أو تونس أو حسب الدولة التي لها اتفاقية مع الجزائر حيث يصف الملف ثم يرسل إلى الخارج أي الدولة التي عمل بها المتقاعد.

6- مكتب متابعة الملفات: يتابع سير ملفات ذوي الحقوق عن السن والعمل والزواج لمراجعة الملف، وأما بنسبة للمتقاعدين متابعة سنوية لشهادة الحياة وشهادة عائلية.

7- مكتب قسم المنح: يقوم برقابة الملفات التي تم تصفيتها أو مراجعتها ثم يأشر عليها وإرسالها إلى مكتب نائب المدير.

8- مكتب الأرشيف: يختص بالمحافظ على الملفات في إدراج أو خزائن وهذا بعد إتمام العمليات الخاصة بالملفات حتى دفع للمعني معاشه أو منحته، هنا يرسل الملف للمكلف بالأرشيف لإدراجه في ترقيم الأرشيف ويمكن إخراجها في حالة مراجعة للملف.

ثالثاً- نيابة مديرية المحاسبة: يسيرها نائب مدير المحاسبة والمالية وهو المسؤول الأول عن مالية المؤسسة وتسييرها رفقة المدير، ويتابع سير كل المكاتب التالية:

1- مكتب المحاسبة:

يقوم بمعالجة العمليات الحسابية على مستوى الصندوق وكل ما يتعلق بالمدخلات ومخرجات المؤسسة.

2- مكتب قسم المحاسبة: دوره مراقبة كل العمليات الحسابية وتسجيلها في السجلات والتعليم الآلي.

3- مكتب التحصيل: ينسق بينه وبين مصلحة التحويل والمنازعات لتحصيل أموال المؤسسة من الغير.

4- مصلحة التحويل: وتحتوى على المكاتب الآتية:

✓ مكتب قسم التحويل: هو المسؤول على سير مصلحة التحويل ومراقبة كل العمليات الجارية في مصلحته ويأشر عليها.

✓ مكتب حجز ومراقب التحويل: بعد تحويل الملف من مكتب المنح يقوم العون بتسجيله في الإعلام الآلي ضمن قائمة المتقاعدين وإخراج الجداول مثل الحساب البريدي والحوالات والتحويل الشهري والمخلفات، وبعد ذلك يتم دفع مستحقات المتقاعدين.

✓ مكتب المنح العائلية: يقوم بتصفية ملفات المنح العائلية وتسجيلها و إضافتها في المعاش الشهري للمتقاعد.

✓ مكتب الأرشيف: بعد دفع مستحقات ومخلفات والمعاش الشهري للمتقاعد يحفظ الملف في الأرشيف الخاص بمصلحة التحويل.

رابعاً- نيابة مديرية الإدارة و الوسائل العامة: يقوم بالتسيير نائب مدير بالنسبة للإدارة والوسائل العامة ويكون تحت تصرفه المكاتب التالية:

1- مكتب المستخدمين: يشرف على التسيير اليومي العادي لشؤون المستخدمين مثل القيام بتعيين المستخدمين ومتابعة مسارههم المهني وتسيير شؤونهم في إطار التنظيم الجاري به العمل كما تتمثل في التوظيف التكويني على مستوى المديرية العامة أو مواصلة الدراسة، تسيير الأجور وتقييم الأداء ومتابعة المسار المهني للموظف من بداية إلى نهاية التوظيف - إنجاز قرارات التثبيت وإنجاز مقررات الترقيات - إنجاز قرارات العطل المرضية الطويلة المدى والغيابات والتكفل، الشطب، الانتداب والتحويلات عن طريق الحركة العادية أو الإدارية - الإجازات والعقوبات - التأهيل والترقية إلى مناصب عليا - ملفات التقاعد على مستوى الصندوق بالإضافة إلى الخدمات الاجتماعية والذي يستفيد منها العامل.

2. مكتب الأجور: يقوم بحساب أجور العمال والزيادة عند الترقية أو الخبرة المهنية وغيرها وسير عطل الموظفين غيرها من الأعمال الخاص بهم.

3- مكتب الوسائل العامة: يسير العمال التابعين مثل عاملات النظافة والسائقين ومسير المخازن وأعوان الأمن وغيرهم وعن الشراء والبيع بالمزاد.

4- مكتب تسير المخازن: هو عون مختص بالمخازن بالدخول والخروج المواد والأدوات وغيرها.

5- مكتب الهاتف: يعمل على استقبال وتوزيع المكالمات على مكاتب المؤسسة كما يقوم بإرسال المكالمات خارج المؤسسة.

المطلب الثاني: منهجية الدراسة.

سيتناول هذا المطلب المنهج المتبع والأداة التي اعتمدت عليها الدراسة في جمع البيانات وكذلك مجتمع وعينة الدراسة وحدودها.

1- منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة ومحاوله معرفة أثر ضغوط العمل على أخلاقيات الأعمال اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في إجراء هذه الدراسة، لكونه أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية فهو مناسب للدراسة الحالية، أما المنهج التحليلي فقد استخدم في الجانب العلمي من هذه الدراسة من خلال جمع البيانات الأولية وتحليلها واختبار الفرضيات ومن ثم استخلاص النتائج لتحقيق أهداف الدراسة، واعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من مصادر المعلومات:

المصادر الأولية: تتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبانة مخصصة لهذا الغرض وزعة على عينة مجتمع الدراسة والتي تشمل مجموعة من الاسئلة اللازمة لحصر وتجميع البيانات ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج exel وبرنامج التحليل الاحصائي spss.

المصادر الثانوية: وتتمثل في معالجة الجانب النظري للموضوع من خلال البيانات الثانوية وذلك بالاعتماد على عدة مراجع متمثلة في الكتب، مراجع بالعربية والاجنبية، مقالات ومذكرات، الدراسات السابقة في مجال الموضوع.

2- مجتمع الدراسة:

بناء على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف من هذه الدراسة يتكون من جميع الموظفين في الصندوق الوطني للتقاعد الوكالة المحلية بولاية الوادي.

جدول رقم 02: يمثل وصف المجتمع الأصلي لعينة الدراسة.

عمال المؤسسة	العدد	النسبة المئوية
إطارات سامية	04	8.51%
إطارات متوسطة	14	29.78%
أعوان التحكيم	23	48.94%
أعوان التنفيذ	06	12.77%
المجموع	47	100

المصدر: من اعداد الطالبات اعتماد على وثائق المؤسسة

يوضح الجدول رقم المجتمع الأصلي للدراسة والذي يتكون من 47 عامل موزع كآآتي:

إطارات سامية 8.51%

إطارات متوسطة 29.78%

أعوان التحكيم 48.94%

أعوان التنفيذ 12.77%

3- عينة الدراسة: في جميع المستويات الادارية في المؤسسة (رؤساء الاقسام، رؤساء المصالح، رؤساء المكاتب، موظفين اداريين، عمال) وقد تم توزيع 47 استبانة بالمؤسسة محل الدراسة بغرض جمع المعلومات اللازمة.

4- حدود الدراسة:

4-1 الحدود المكانية: تتمثل الدراسة المكانية في استقصاء آراء موظفي الوكالة المحلية للصندوق الوطني لولاية الوادي.

4-2- الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة الاستطلاعية ابتداء من بداية أفريل 2023 إلى 20 ماي 2023.

5-متغيرات الدراسة: لا بد من التمييز بين نوعين من المتغيرات التي تستخدم في هذه الدراسة..

المتغير المستقل: هي المتغيرات التي تمثل الخصائص المميزة، والمتغيرات المستقلة في هذه الدراسة هي ضغوط العمل اعتمادا على اربعة ابعاد لتقييم ضغوط العمل(بيئة العمل المادية، صراع الدور، بيئة العمل الاجتماعية، بيئة العمل) **المتغير التابع:** هو المتغير الذي يتأثر بمتغير المستقل ويتغير وفقا لتغيراته، المتغيرات التابعة في هذه الدراسة هي اخلاقيات الاعمال.

6-ادوات الدراسة: سنحاول التعرف على الطريقة المنهجية لهذه الدراسة والانسب من حيث ادوات البحث واكثرها ملائمة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تم استخدام اداة الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة ومعرفة المراحل التي سنقوم بها من خلال اعداد الاستبيان وطريقة توزيعه وفقا لمقياس ليكرات الثلاثي (غير موافق، محايد، موافق).

6-1- الاستبيان: حيث تعرف الاستبانة على انها مجموعة من الاسئلة التي يتم الاجابة عليها من قبل المفحوص بدون مساعدة الباحث الشخصية او من يقوم مقامه.¹

¹ د.زيد بن علي بن محمود الجرجاري، القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان، ط2، مطبعة اناء الجراح-غزة-، 2010، ص17.

6-2- صدق وثبات الاستبيان:

صدق المحكمين: وذلك من خلال عرضه على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم ثلاثة محكمين وذلك لتأخذ آرائهم بطبيعة الاسئلة الموضوعية ومدى تغطيتها لجوانب الدراسة، وبالتعاون مع الاستاذة المشرفة قد تم الاخذ بملاحظاتهم وتعليقاتهم وتعديل الاستبيان بما يتناسب مع مقياس متغيرات الدراسة.

ثبات الاستبيان: للتعرف على مدى ثبات الاستبيان وفقراته استخدمنا مقياس ألفا كرونباخ حيث يأخذ هذا المعدل ما بين 0 و1 كلما كانت قيمته اقرب للواحد كانت هناك ثبات للفقرات والعكس اذا كانت قيمته متساوية للصفر.

الجدول رقم (03): معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ

الصدق	معامل الفا كرونباخ	عدد العبارات	محاور
0.764	0.583	30	الاستبيان

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 25

يبين الجدول اعلاه ان معدل الثبات الكلي الفا كرونباخ 0.583 اي 58 هذا يمثل قيمة مقبولة للثبات وبالتالي يمكننا الاعتماد على نتائج هذه الدراسة.

المبحث الثاني: دراسة الحالة وتحليل النتائج.

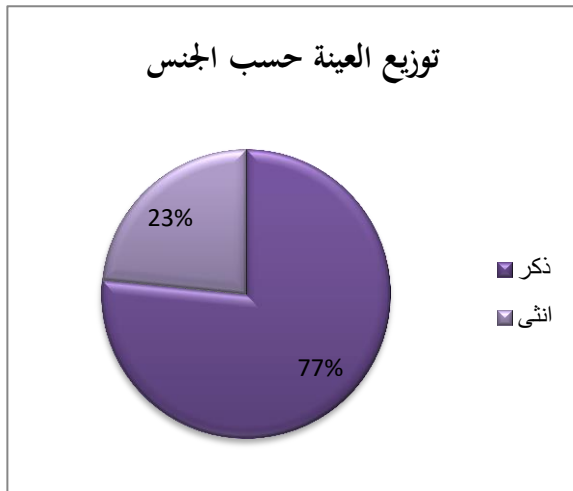
في هذا المبحث سيتم عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة مع القيام بتحليلها من أجل إثبات صحة فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة.

1. توزيع أفراد العينة حسب الجنس

2. الجدول رقم(04): توزيع العينة حسب الجنس

الشكل رقم(08): توزيع العينة حسب الجنس



الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	36	76.6
انثى	11	23.4
المجموع	47	100

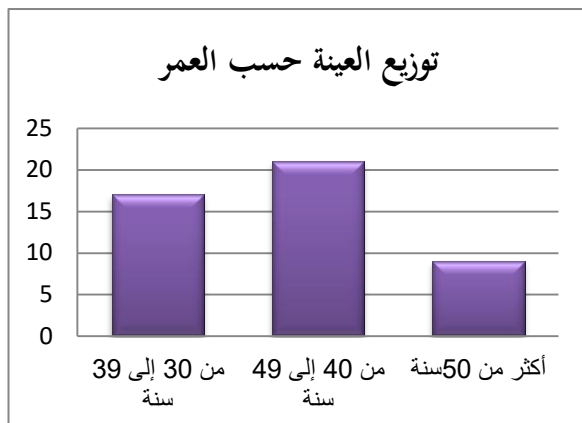
المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات

برنامج SPSS 25

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب العينة من الذكور إذ تصل نسبتهم إلى 76.6% في حين أن الإناث لا يشكلون سوى 23.4%، وهذا ربما دل على طبيعة العمل في الصندوق الوطني للتقاعد الوكالة المحلية لولاية الوادي الذي لا يفضله الكثيرون لذلك نجد الإناث تفضل العمل في قطاعات أخرى هذا من جهة ومن جهة أخرى نجد الكثير من الإناث لا تفضل العمل في الإدارة وتعتبر هذه وجهة نظر شخصية.

3. توزيع العينة حسب العمر: يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب العمر، وفق الجدول التالي:

الجدول رقم(05):توزيع العينة حسب العمر الشكل رقم(09): توزيع العينة حسب العمر



العمر	التكرار	النسبة %
39-30	17	36.2
49-40	21	44.7
أكثر من 50	9	19.1
المجموع	47	100.0

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات

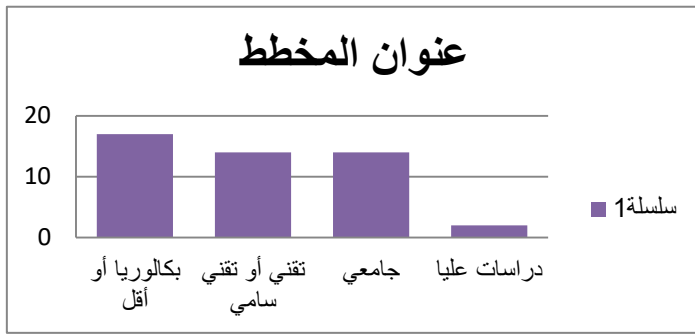
برنامج SPSS25

من خلال الجدول نلاحظ أن 38 أي ما نسبته 80.9% موظف في الصندوق الوطني للتقاعد الوكالة المحلية لولاية الوادي محل الدراسة أعمارهم تتراوح بين 30 و 49 سنة وهي مقسمة 36.2% و 44.7% لفئات الأعمار 39-30 و 49-40 سنة على الترتيب، وبالتالي نلاحظ بأن فئة الكهول هي الفئة الغالبة في الصندوق الوطني للوكالة المحلية لولاية الوادي محل الدراسة، أما الذين أعمارهم من 50 سنة فما فوق فإنهم شكلوا أقل نسبة بـ 19.1%، وعليه فإن الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية لولاية الوادي تحتاج طاقات شبابية للنهوض المؤسسات العمومية وتبقى الخبرة للموظفين الباقين مهمة أيضا ويمكن للشباب التعلم منها.

4. توزيع العينة حسب المؤهل العلمي: تم إدراج مستوى أقل من ثانوي ومستوى دكتوراه لكن لم تتضمنهم أي

استمارة ، وعليه لن نقوم بعرضهم ضمن الجدول، وبالتالي فكانت النتائج ضمن الجدول التالي:

الجدول رقم(06): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي شكل رقم(10): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي



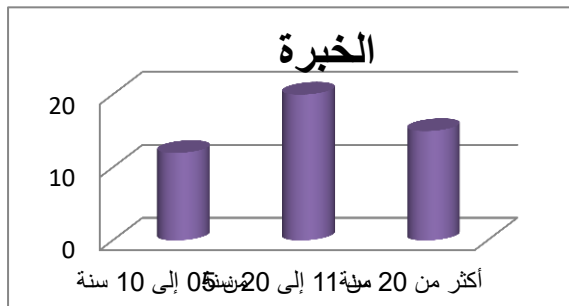
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
بكالوريا أو أقل	17	36,2
تقني أو تقني سامي	14	29,8
جامعي	14	29,8
دراسات عليا	2	4,3
المجموع	47	100.0

المصدر: من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss25.

من خلال الجدول نلاحظ أن مستوى البكالوريا أو أقل من العينة هي الفئة الغالبة وتقدر نسبتهم 36.2% ثم تليها فئة تقني أو تقني سامي والجامعي بالتساوي بنسبة 29.8% ، أما الدراسات العليا فهي بنسبة 4.3% ضمن العينة ولعل ذلك أن أغلبية الدكاترة يفضلون العمل في التعليم في الجامعات.

5. توزيع العينة حسب الخبرة: يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة، وفق الجدول التالي:

الجدول رقم(07): توزيع العينة حسب الخبرة. الشكل رقم(11): توزيع العينة حسب الخبرة.



الخبرة	التكرار	النسبة %
من 05 إلى 10 سنة	12	25,5
من 11 إلى 20 سنة	20	42,6
أكثر من 20 سنة	15	31,9
المجموع	47	100.0

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS25.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أعلى نسبة كانت 42.6 % للفترة الذين تتراوح سنوات عملهم من 11 إلى 20 سنة، أما البقية فكانت نسبتهم 31.9% للموظفين الذين تجاوزت مدة عملهم 20 سنة، أما الذين تتراوح خبرتهم بين 5-10 سنوات فقد كانت نسبتهم 25.5% وهي أقل نسبة.

المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة

نتعرض من خلال هذا المطلب إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة المتعلقة بمحور ضغوط العمل لتتعرف على اتجاهات العينة حول هذا المحور من خلال أبعاده الأربعة والمتمثلة في ظروف العمل المادية، صراع الدور، ظروف العمل الاجتماعية، بيئة العمل وذلك لكل عبارة من عبارات المحور، لنحدد بعدها الاتجاه العام للإجابات العينة وفقاً لكل بعد من الأبعاد السابقة.

1. اتجاهات العينة حول ظروف العمل المادية:

سوف نتناول عرض وتحليل نتائج الدراسة من خلال العبارات التي تمثل بعد ظروف العمل المادية والتي تتكون من 04 عبارات، وذلك من خلال عرض التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لنحدد الاتجاه العام للإجابات.

ويمكن توضيح ما سبق بناء على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها ظروف العمل المادية

رقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الترتيب
01	لا تتوفر ظروف الأمن والسلامة بشكل كافي أثناء عملي	1,02	0.146	غير موافق	4
02	الإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة في مكنتي تعد غير مناسبة لطبيعة عملي	1,19	0.398	غير موافق	2
03	مساحة المكتب لا تناسب كثرة الموظفين الموجودين فيه	1,26	0.488	غير موافق	1
04	قلة التجهيزات لدي تسبب في قلة أداء عملي	1,13	0.448	غير موافق	3
-	الإجمالي	1.15	0.37	غير موافق	-

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS25

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح أن اتجاه أفراد العينة من الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي كان بغير موافق على أنها لا تتوفر ظروف العمل المادية حيث بلغ متوسط الحسابي الكلي 1.15 وهو

متوسط يقع ضمن الفئة الاولى [1-1.66] وهي تشير إلى خيار غير موافق، كما يتضح من نتائج الجدول قيمة الانحراف المعياري 0.37.

نجد أن أعلى متوسط حسابي بلغ 1.26 يخص العبارة رقم 03 وهي ذات انحراف معياري 0.488 ويدل هذا على أن أغلبية المستجوبين يوافقون على هذه العبارة. وتأتي في المرتبة الثاني العبارة رقم 02 بمتوسط حسابي يبلغ 4.050 وانحراف معياري 0.677، وهي ذات اتجاه غير موافق.

العبارة رقم 04 جاءت في الرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدر ب 1.13 وانحراف معياري 0.448 وبالتالي فإن المبحوثين لا يوافقون بنسبة كبيرة على العبارة.

تأتي العبارة رقم 01 في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي قدر ب 1.02 وهذا دليل على أن المبحوثين لا يوافقون بدرجات كبيرة على هذه العبارة، حيث جاءت بمتوسط حسابي يبلغ 0.146 وهي ذات اتجاه غير موافق.

وبناء على نتائج الجدول يمكننا القول بان افراد العينة للصندوق الوطني للتقاعد بالوكالة المحلية بالوادي يقرون يتوفر جميع الظروف المادية كالأمن والسلامة والإضاءة والتهوية....، حيث كانت جميع العبارات تشير الى اتجاه غير موافق.

2. اتجاهات العينة حول صراع الدور

سوف نتناول عرض وتحليل نتائج الدراسة من خلال العبارات التي تمثل بعد صراع الدور والتي تتكون من 04 عبارات، وذلك من خلال عرض التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لنحدد الاتجاه العام للإجابات.

ويمكن توضيح ما سبق بناء على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث صراع الدور

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	العبارات
2	غير موافق	0.482	1.65	أتلقي أوامر غير متوافقة من رؤسائي في العمل	01
4	غير موافق	0.204	1.04	لا يوجد رئيس مباشر يتم الرجوع إليه وقت الحاجة	02
3	غير موافق	0.282	1.09	الأعمال الموكلة إلى غير محددة	03
1	موافق	0.648	2.40	يوجد تعارض بين المهام الموزعة بين الموظفين في نفس المصلحة	04
-	غير موافق	0.40	1.54	الإجمالي	

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS25

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح ان اتجاه افراد العينة من صندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي كان بغير موافق على ان لديهم صراع الدور بالمؤسسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 1.54 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الأولى من مقياس ليكارت الثلاثي [1-1.66] وهي تشير الى الخيار غير موافق في اداة الدراسة كما يتضح من نتائج الجدول قيمة الانحراف المعياري 0.40.

نجد أن أعلى متوسط حسابي بلغ 2.40 يخص العبارة رقم 04 التي تتعلق وهي ذات انحراف معياري 0.648 ويدل هذا على أن أغلبية المستجوبين لا يوافقون على هذه العبارة.

وتأتي في المرتبة الثاني العبارة رقم 01 بمتوسط حسابي يبلغ 1.65 وانحراف معياري 0.482 وجاءت باتجاه غير موافق.

العبارة رقم 03 جاءت في الرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدر ب 1.09 وانحراف معياري 0.282 وبالتالي فإن المبحوثين لا يوافقون بنسبة كبيرة على العبارة.

تأتي العبارة رقم 02، في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي قدر ب 1.04 وهذا دليل على أن المبحوثين لا يوافقون بدرجات كبيرة على العبارة، وجاء انحراف المعياري لها بقيمة 0.204.

ومنه نستنتج أن المستجوبين لا يتفقون على توفر صراع الدور في المؤسسة، كما أن عبارات البعث بشكل عام تتجه نحو عدم الموافقة بمتوسط حسابي قدرة 1.54 وانحراف معياري 0.40.

وبناء على نتائج الجدول يمكننا القول بان افراد العينة من صندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي يقرون بعدم توفر صراع الدور في المؤسسة.

3. اتجاهات العينة حول ظروف العمل الاجتماعية :

سوف نتناول عرض وتحليل نتائج الدراسة من خلال العبارات التي تمثل بعد ظروف العمل الاجتماعية والتي تتكون من 05 عبارات، وذلك من خلال عرض التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لنحدد الاتجاه العام للإجابات.

ويمكن توضيح ما سبق بناء على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم(10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده ظروف العمل الاجتماعية

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	رقم
4	غير موافق	0.441	1.26	أفتقد التعاون والتواصل من زملائي في العمل	01
3	غير موافق	0.717	1.45	تسبب انشغالاتي بالعمل في المنزل بنقص التقائي بأصدقائي حتى خارج أماكن العمل	02
2	محايد	0.588	2.04	تخلق ضغوط العمل مشكلات عائلية	03
1	محايد	0.528	2.06	أشعر بالانزعاج من تجمع الأفراد حولي أثناء العمل	04
5	غير موافق	0.520	1.23	لا يساعدني زملائي في أداء عملي المضغوط بالرغم من توفر الوقت الكافي لديهم	05
-	غير موافق	0.55	1.60	الإجمالي	

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS25

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح أن اتجاه افراد العينة من صندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي كان بغير موافق في ظروف العمل الاجتماعية بالمؤسسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 1.60 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الأولى من مقياس ليكارت الثلاثي [1-1.66] وهي تشير الى الخيار غير موافق في أداة الدراسة كما يتضح من نتائج الجدول قيمة الانحراف المعياري الكلي 0.55 تتجه نحو غير الموافقة. نجد أن أعلى متوسط حسابي بلغ 2.06 يخص العبارة رقم 04 وانحراف معياري 0.528 ويدل هذا على أن أغلبية المستجوبين يجايدون على هذه العبارة.

وتأتي في المرتبة الثاني العبارة رقم 03 " تخلق ضغوط العمل مشكلات عائلية " بمتوسط حسابي يبلغ 2.04 وانحراف معياري 0.855 وهي ذات اتجاه محايد.

العبارة رقم 02 جاءت في الرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدر ب 1.45 وانحراف معياري 0.717 وبالتالي فإن الباحثين لا يوافقون بنسبة كبيرة على العبارة.

تأتي العبارة رقم 01 في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي قدر ب 1.26 وانحراف معياري 0.441 وهذا دليل على أن الباحثين لا يوافقون بدرجات كبيرة على هذه العبارة.

أخيرا العبارة رقم 05 في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي 1.23 وانحراف معياري 0.520 وهي ذات اتجاه غير موافق.

4. اتجاهات العينة حول بيئة العمل:

سوف نتناول عرض وتحليل نتائج الدراسة من خلال العبارات التي تمثل بعد بيئة العمل والتي تتكون من 05 عبارات، وذلك من خلال عرض التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لنحدد الاتجاه العام للإجابات.

ويمكن توضيح ما سبق بناء على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم(11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدي بيئة العمل

الترتيب	الاتجاه العام	الاحراف المعيارية	المتوسط الحسابي	العبارة	رقم ع
4	غير موافق	0.337	1.13	لا أملك السلطة الكافية المناسبة للقيام بعملية الموكل إلى	01
5	غير موافق	0.282	1.09	لا أجد الدعم الكافي من أجل مواجهة التحديات المختلفة في العمل	02
1	محايد	0.958	2.32	ساعات العمل المحددة لا تكفي لإنجاز المهام الموكلة إلى	03
3	محايد	0.463	1.79	تؤثر العلاقات الشخصية مع المدراء في تقييم الموظفين	04
2	محايد	0.495	1.81	أكلف بمهام خارج نطاق عملي وعلى حسب وقت عملي الرسمي	05
-	غير موافق	0.50	1.62	الإجمالي	

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS25

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح ان اتجاه افراد العينة من صندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي كان بغير موافق في بيئة العمل بالمؤسسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 1.62 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الأولى من مقياس ليكارت الثلاثي [1-1.66] وهي تشير إلى الخيار غير موافق في أداة الدراسة كما يتضح من نتائج الجدول قيمة الانحراف المعياري الكلي 0.50 تتجه نحو غير الموافقة.

ولقد احتلت العبارة 03 "ساعات العمل المحددة لا تكفي لإنجاز المهام الموكلة إلي" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 2.32 وبانحراف معياري 0.958 في حين جاءت العبارة رقم 02 " لا اجد دعم الكافي لأجل مواجهة التحديات المختلفة في العمل" في المرتبة الاخير بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ 1.09 وبانحراف معياري 0.282 ومنه نستنتج أن المستجوبون لا يتفوقون على بيئة العمل في المؤسسة، كما أن عبارات البعد بشكل عام تتجه نحو عدم الموافقة.

وبناء على نتائج الجدول يمكننا القول بان أفراد العينة من صندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي يقرون بعدم توفر بيئة العمل المساعدة في المؤسسة.

و الجدول التالي يلخص ما سبق:

الجدول رقم (12): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لأبعاد ضغوط العمل.

المحور الثاني	المتوسط الحسابي	مستوى معنوية اختبار t	الترتيب	الاتجاه
ظروف العمل المادية	1.15	0.000	4	منخفض
صراع الدور	1.54	0.000	3	منخفض
ظروف العمل الاجتماعية	1.60	0.000	2	منخفض
بيئة العمل	1.62	0.000	1	منخفض
المحور ككل	1.47	0.000	-	متوسط

المصدر: من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss25

مما سبق من خلال دراسة الابعاد الاربعة لضغوط العمل فانه نقوم بنفي الفرضية الفرعية الاولى التي تنص بان مستوى ضغوط العمل في المؤسسة مرتفع. حيث تم التوصل الى ان مستوى ضغوط العمل فغي المؤسسة متوسط.

5. اتجاهات أفراد العينة لمتغير أخلاقيات الأعمال

سوف نتناول عرض وتحليل نتائج الدراسة من خلال العبارات التي تمثل محور أخلاقيات الأعمال والتي تتكون من 12 عبارة، وذلك من خلال عرض التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لنحدد الاتجاه العام للإجابات.

ويمكن توضيح ما سبق بناء على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الالتزام الاخلاقي.

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام	
01	أحرص على تحمل المهام الموكلة إلى	2.98	0.146	رتبة الأخيرة	موافق	
02	أسعى إلى تحقيق أهداف المؤسسة دون النظر إلى مصالح الشخصية	3.00	0.000	نفس الترتيب	موافق	
03	أتجنب المحسوبية والوساطة في أداء عملي	3.00	0.000	نفس الترتيب	موافق	
04	أهتم بمستقبل المؤسسة وأحرص على تأدية رسالتها	3.00	0.000		موافق	
05	أقدم مقترحات مفيدة للعمل من خلال عملي اليومي	3.00	0.000		موافق	
06	أحب دوام إتقان عملي في جميع الظروف	3.00	0.000		موافق	
07	أبتعد عن الممارسات اللااخلاقية ولا أتقبلها	3.00	0.000		موافق	
08	أحرص على السر المهني في جميع حالاتي	3.00	0.000		موافق	
09	لا أحتاج للرقابة كي أكمل مهامي كما يسعى	3.00	0.000		موافق	
10	أبلغ مسؤولي عن أي تصرف لا أخلاقي مهما كان صاحب التصرف	3.00	0.000		موافق	
11	أحرص على الحفاظ على ممتلكات المؤسسة	3.00	0.000		موافق	
12	أشعر بالانتماء للمؤسسة وأقدم لها الأفضل في جميع حالاتي	3.00	0.000		موافق	
	الإجمالي	3.82	0.000			موافق

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS25.

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح أن اتجاه أفراد العينة من الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي كان بالموافقة بالتزامهم بالأخلاقيات حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3.82 وهو متوسط يقع ضمن

الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي من [3.40-4.19] وهي تشير إلى الخيار موافق في أداة الدراسة المقابل للمستوى المرتفع، كما يتضح من نتائج الجدول كذلك أن هناك اتساقا عاما من خلال الانحراف المعياري والذي كانت قيمته 0.62 وهو دليل على عدم تشتت إجابات العينة.

وبناء على نتائج الجدول يمكننا القول بان أفراد العينة من صندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي يقرون بالتزامهم بالأخلاقيات المطلوبة خلال عملهم، و منه نقبل الفرضية الفرعية الثانية التي تنص بوجود التزام اخلاقي مقبول داخل المؤسسة.

6. اختبار علاقة الارتباط:

لاختبار الفرضية الثالثة : توجد علاقة احصائية بين ضغوط العمل بإعادة و الالتزام الاخلاقي نستعمل الاختبار التالي:

جدول رقم (14): نتائج اختبار علاقة الارتباط

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار (α)	معامل الانحدار (β)	قيمة (t)	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
ضغوط العمل	البعد الأول	3.027	-0.025	-3.989	0.245	0.511	15.916	0.000
	البعد الثاني	3.007	-0.006	-0.830	-0.007	0.123	0.689	0.411
	البعد الثالث	3.006	-0.005	-1.063	0.003	0.156	1.129	0.294
	البعد الرابع	3.003	-0.003	-0.492	-0.017	0.074	0.247	0.622

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات برنامج spss 25

من خلال الجدول اعلاه يتبين:

مستوى الدلالة في الأبعاد الخاصة بضغوط العمل أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، ويمكن تفسير ذلك وفقا لقيمة معامل الانحدار السالبة، بالإضافة إلى أن الارتباط ضعيف جدا وموجب في كل الأبعاد ونجد أن معامل التحديد قد جاء بقيم سالبة وضعيفة جدا وهي نسبة من المتغيرات التي تحدث في متغير الالتزام الأخلاقي سببها التغيرات السلبية الحاصلة في المتغيرات المستقلة أبعاد ضغوط العمل.

ونجد قيم فيشر أقل من القيمة الجدولة عند مستوى معنوية 0.05، كما أن الاحتمال أكبر من 0.05 وبالتالي فهي غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0,05)$.

و الجدول التالي يبين العلاقة العامة بين ضغوط العمل و الالتزام الاخلاقي:

شكل رقم (15):علاقة ضغوط العمل و الالتزام الاخلاقي

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار (α)	معامل الانحدار (β)	قيمة (t)	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
ضغوط العمل	أخلاقيات الأعمال	3.036	-0.024	-2.480	0.101	0.347	6.149	0.017

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات برنامج spss 25

وجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأخلاقيات الأعمال على مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة بلغ القيمة 0.017 وهو أقل من مستوى المعنوية (0.05)، ويمكن تفسير ذلك وفقاً لقيمة معامل الانحدار التي قدرت بـ: (-0.024) وهي قيمة سالبة تعبر عن التأثير السالب بين المتغيرين/ وأيضاً قيمة الارتباط بين المتغيرين، ضغوط العمل وأخلاقيات الأعمال تقدر بـ (0.347)، وهي قيمة تدل على وجود علاقة ضعيفة طردية موجبة يقابله ارتباط معنوي عند مستوى أقل من (0.05)، وهذا يدل على أن العلاقة تتجه نحو الاتجاه الموجب، وأن ارتفاع أو انخفاض قيم المتغير الأول يرتبط بارتفاع أو انخفاض قيم المتغير الثاني.

أيضاً يتضح أن معامل التحديد قد بلغ 0.101 أي نسبة (10.1%) من المتغيرات التي تحدث في متغير أخلاقيات الأعمال سببها التغيرات الحاصلة في المتغير المستقل ضغوط العمل وهي قدرة تفسيرية ضعيفة جداً، بمعنى المتغير المستقل يمكنه تفسير (10.1%) من تباين المتغير التابع، أما الباقي فيمكن إرجاعها لأسباب ومتغيرات لم تدخل في النموذج.

بالإضافة إلى أن قيمة فيشر بلغت 6.149 والتي تمثل القيمة المحسوبة (إحصائية Fisher)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0,05)$ أي بلغت القيمة الاحتمالية للنموذج 0.017 وهي قيمة أقل من مستوى معنوية 0.05، ومنه النموذج نموذج معنوي.

وبناء على ثبات جزئي لصلاحية النموذج يمكن تقدير معاملات النموذج وفق الصيغة ونتائج الموالية.

الشكل الرياضي لعلاقة ضغوط العمل وأخلاقيات الأعمال تكون كما يلي:

$$SC = \alpha_0 + \alpha_1 CI + \epsilon t$$

حيث أن:

SC : أخلاقيات الأعمال؛

CI : ضغوط العمل؛

α_0 و α_1 : معلمات النموذج؛

ϵt : حد الخطأ العشوائي.

وبالتالي تكون معادلة الانحدار للعلاقة بين المتغير على النحو الآتي:

$$SC = 3.036 - 0.024 CI + 0.0115$$

ويتم الاعتماد على معامل الارتباط بين المحورين الأول والثاني لاختبارها من خلال كل من ومصفوفة الارتباط

الجدول رقم (16): مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة

المحور الثالث	المحور الثاني	المحاور	
0.347	1	R	المحور الأول
0.017	-	Sig	
1	0.347	R	المحور الثاني
-	0.017	Sig	

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS25

يتضح من خلال المصفوفة ضعف العلاقة بين المحورين ومنه فإن معامل الارتباط الذي بلغ 34.7% بين

المتغيرين دال إحصائياً.

انطلاقاً مما سبق يمكن القول أن ضغوط العمل لها علاقة ضعيفة جداً واضحة بأخلاقيات العمل في المؤسسة محل

الدراسة و منه نقبل الفرضية الثالثة.

7. اختبار الفروق:

لاختبار الفرضية الرابعة للفروق نتحصل على الجدول التالي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة الالتزام الأخلاقي تعزى للمتغيرات الشخصية: الجنس، العمر،

المستوى التعليمي والخبرة المهنية.

الجدول رقم (17): تحليل التباين لإجابات أفراد العينة على محاور الدراسة تبعا للعوامل الديمغرافية

المحاور	الجنس	العمر	المستوى التعليمي	الخبرة المهنية
	قيم Sig			
الالتزام الأخلاقي	0.060	0.075	0.142	0.325

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على برنامج SPSS 25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل اختبارات الفروق للمحور بالنسبة للبيانات الوظيفية، أن:

- بالنسبة لمتغير الجنس نجد أن القيمة الاحتمالية للمحور أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة يعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة 5%.

- بالنسبة لمتغير العمر فنلاحظ أن القيمة الاحتمالية للمحور أكبر من 0.05، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء العينة يعزى لمتغير العمر عند مستوى معنوية 5%.

- بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي فنلاحظ أن القيمة الاحتمالية للمحور أكبر من 0.05، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء العينة يعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى معنوية 5%.

- بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية فنلاحظ بالنسبة للمحور أن القيمة الاحتمالية أكبر من 0.05، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء العينة تعزى لمتغير الخبرة المهنية عند مستوى معنوية 5%.

وبهذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية وترفض الفرضية البديلة، أي:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة الالتزام الأخلاقي تعزى للمتغيرات الشخصية: الجنس، العمر،

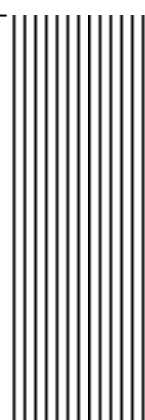
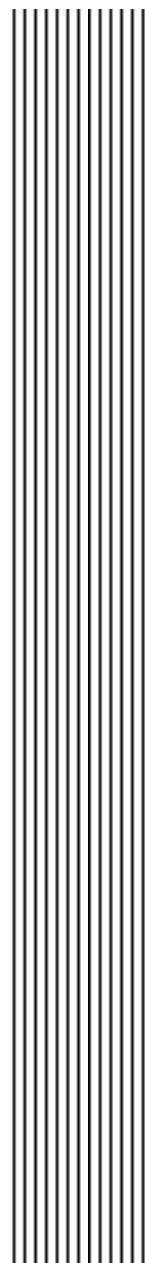
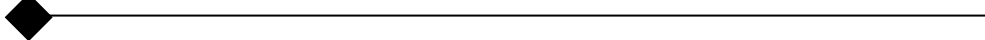
المستوى التعليمي والخبرة المهنية. ومنه نرفض الفرضية الرابعة.

خلاصة الفصل:

تعرفنا في هذا الفصل على مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي وكذلك الهيكل التنظيمي الذي تديره هذه المؤسسة، وأهم مهام الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي. ولقد اعتمدنا في إنجاز هذا العمل على طريقة الاستبانة التي قمنا بتوزيعها على موظفين المؤسسة محل الدراسة، والتي تحتوي على محورين: ضغوط العمل، وأخلاقيات الأعمال. وهدفنا من خلالها الاجابة على اشكالية بحثنا: فيما يتمثل أثر ضغوط العمل على الالتزام الأخلاقي لدى عمال الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي؟

وبعد استرجاعها قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها باستخدام اساليب احصائية عديدة، ثم قمنا بعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات وتوصلنا الى نفي الفرضية الاولى والرابعة، وقبول كل من الفرضية الثانية والثالثة.

خاتمة



خاتمة:

يعتبر موضوع ضغوط العمل من المواضيع التي تفتشت في المؤسسات وكذلك في الحياة اليومية للفرد، حيث تعد ضغوط العمل من الظواهر الحتمية والمتمثلة في ردود الفعل الجسدي أو النفسي والتي تحدث عندما لا يكون توافق فيما بين متطلبات الوظيفة وقدرات الفرد في حد ذاته، كذلك تعد الضغوط في العمل من اهم القضايا التي دارت حولها نقاشات عديدة لكثرة الاسباب التي تؤدي الي حدوثها ولقد حاولنا في هذه الدراسة الي الكشف عما إذا كانت هناك علاقة بين ضغوط العمل والالتزام الاخلاقي لموظفي الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي.

1- نتائج الدراسة:

لقد توصلنا من خلال هذه الدراسة الي عدة نتائج حول " اثر ضغوط العمل على الالتزام الاخلاقي " حيث يمكن تقسيمها الي:

أ- النتائج النظرية:

- ✓ تعتبر ضغوط العمل من الظواهر الانسانية القديمة وهي عبارة على كل ما يتعرض له الفرد من مؤثرات في بيئة عمله والتي تسبب له التوتر، والإرهاق، تجعله ينحرف عن مسار عمله.
- ✓ تنتج ضغوط العمل سواء من البيئة الداخلية أو البيئة الخارجية للمؤسسة، ومن بين اهم مصادر ضغوط العمل داخل المؤسسة: غموض الدور، صراع الادوار، صعوبة العمل، ظروف العمل المادية.
- ✓ ينتج عن ضغوط العمل اثار سلبية وإيجابية تؤثر على الفرد وعلى المؤسسة.
- ✓ يمكن للمؤسسات أن تمارس بعض السياسات والاستراتيجيات التي من شأنها أن تعالج أو تمنع ضغوط العمل النفسية.
- ✓ أخلاقيات الأعمال هي مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق ويتعارف عليها أفراد المجتمع، وهي عبارة عن السلوك المستحب من أفراد العمل التي يتبعها أثناء أداء أعمالهم.
- ✓ يجب على كل مؤسسة مهنية ان تقوم باتباع مجموعة من الأنظمة و القواعد لتنمية وترسيخ مفهوم اخلاقيات المهنة لدى جميع الموظفين .
- ✓ يعتبر وجود مستوى مقبول من ضغوط العمل يؤدي إلي تحسن مستوى الأداء إلي حد معين وإذا أزداد مستوى هذه الضغوط فان مستوي الأداء يبدأ في التراجع وتقل الفاعلية والكفاءة.

ب- النتائج التطبيقية:

- ✓ مستوى ضغوط العمل داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد متوسط.
- ✓ مستوى الالتزام الاخلاقي داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد مرتفع.
- ✓ توجد علاقة ضعيفة بين ضغوط العمل و الالتزام الاخلاقي للعاملين داخل المؤسسة.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة احصائية للالتزام الاخلاقي تعزى للمتغيرات الشخصية للعمال في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد.
- ✓ استنادا الى النتائج التي توصلنا اليها نستنتج انه على الرغم من تعرض عمال مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي لمستوى متوسط من ضغوط العمل إلا أنهم في الوقت نفسه متمسكين بأخلاقيات الاعمال، مما يعطي مؤشرات قوية للاستثمار بخير المؤسسات العمومية.

ج- التوصيات:

- بناء على النتائج السابقة التي توصلت إليها الدراسة يمكن تقديم التوصيات التالية:
- ✓ حث مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي على معاملة جميع العمال بعدل وموضوعية.
- ✓ وضع هياكل وبرامج تنظيمية واضحة للموظف من لوائح ومنشورات.
- ✓ توعية العمال بظاهرة ضغوط العمل والنتائج المترتبة عنها لتفادي المشاكل داخل المنظمة.

د- أفاق البحث:

من خلال هذه الدراسة التي قمنا بيها توجهت اذهاننا لصياغة بعض الاشكاليات تكون مجال بحث في المستقبل وهي:

- ✓ تأثير صراع الدور على اخلاقيات الاعمال.
- ✓ أثر ظروف العمل المادية على الالتزام الاخلاقي.
- ✓ استراتيجيات المساعدة على منع ضغوط العمل.
- ✓ أخلاقيات الاعمال وعلاقتها بالسلوك الوظيفي.
- ✓ أثر ضغوط العمل على المناخ الاخلاقي.

قائمة المصادر والمراجع



قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع بالعربية

1- الكتب

1. أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، دار الجامعية للنشر، مصر الاسكندرية، 1993.
2. باسم مُجَّد ملحم، بسام حمد الطراونة، قوانين وأخلاقيات الأعمال والإدارة، دار المسيرة للنشر، 2015.
3. بلال خلف السكارنه، اخلاقيات العمل، ط1 عمان، دار المسيرة، 2015م 1436هـ.
4. حمد اسماعيل بلال، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، مصر-الاسكندرية-، 2005.
5. زياد بن على بن محمود الجرجاري، القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان، ط2، مطبعة اناء الجراح-غزة-، 2010.
6. صالح مهدي محسن العماري، طاهر محسن منصور الغالي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الاعمال والمجتمع، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2008.
7. عبد الرحمان بن أحمد بن مُجَّد هيجان، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، الرياض " السعودية" معهد الإدارة العامة مركز البحوث، 1998.
8. عمر مُجَّد دره، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الادارة المعاصرة، دار الناشر كلية التجارة -جامعة عين الشمس- ، مصر، 2008.
9. مُجَّد الصيرفي، الضغط والقلق الإداري، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر-القاهرة-، 2008.
10. مُجَّد الصيرفي، السلوك الإداري " العلاقات الانسانية"، دار الوفاء، مصر الاسكندرية، 2007.
11. مُجَّد الفاتح محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال³ دار حميثرا للنشر، مصر-القاهرة-، 2019.
12. مُجَّد يوسف القاضي، السلوك التنظيمي، دار الرمال للنشر والتوزيع، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، الاردن، عمان، 2015.
13. نجم عبود نجم، أخلاقيات الادارة في عالم متغير المنظمة العربية للتنمية الادارية، الناشر لمنظمة العربية للتنمية الادارية 2015م.

المجلات والمقالات:

1. إبراهيم عطا محمود فودة، ضغوط العمل والرضا عن العمل لدى عينة من العاملين بجامعة المتوفية في ضوء بعض المتغيرات الحيوية الاجتماعية، مجلة بحوث كلية الآداب، العدد 122، 2020.
2. بلال بن عقون، مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 10، 2016
3. بلال خلف السكارنه، أخلاقيات العمل وأثرها في ادارة الصورة الذهنية في منظمات الاعمال -دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الاردنية-،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد33، 2012.
4. بن تامة فاطمة الزهراء، لعشمانى ثابت أول وسيلة، أخلاقيات الأعمال كميزة تنافسية لمنظمات دراسة حالة: المطاحن الكبرى للظهرة بمستعالم، مجلة الاستراتيجية والتنمية، العدد3، 2012
5. جنان حاتم كامل، أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغط العمل الادراي لدى مديري المدارس الابتدائية من وجهة المعاوين، مجلة البحوث العلوم النفسية والتربوية، العدد 23، 2016.
6. جهاد أحمد عبد الرزاق نعييرت، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، مجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد46، 2022.
7. حسام قرني أحمد، أخلاقيات العمل ودورها في تعزيز مظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في المنظمات - دراسة تطبيقية على العاملين بالهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية- جمهورية مصر العربية، المجلة العربية للإدارة، العدد4، 2020.
8. دنيا أحمد بني عبد الغني، سيف ناصر عثمانة، أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن، المجلة العربية للإدارة، مجلة 42، عدد 1، 2022
9. زهرة مصطفى، أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية، تيسمسيلت، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، العدد2، 2014
10. سامية بن رمضان، قراءة سوسيولوجية في مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي داخل المنظمات، مجلة الباحث في العلوم الانسانية و الاجتماعية ، العدد05، 2019
11. عبد السلام محمد عبد الحفيظ، عبد القادر انويجي البدرى، خالد محمد الرفادي، العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي للعاملين بديوان بلدية بنغازي، مجلة جامعة بنغازي العلمية، العدد2، 2019

12. عدان نبيلة، تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد4، 2020،
13. فريد بوغازي، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية المؤسسة المينائية سكيكدة-، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 11، 2015
14. فوزية برسولي، وفاء زوقار، أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية - دراسة حالة في المؤسسة العمومية الاستشفائية مُجد بوضياف - بمدينة بريكة ولاية باتنة، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، العدد الأول، 2021.
15. مُجد البخاري عمومن، أخلاقيات العمل ودورها في توظيف وتعزيز الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مُجد بوضياف ورقلة، مجلة افاق للدراسات والبحوث، العدد1، سنة 2018.
- الرسائل الجامعية:
1. أسامة مُجد خليل الزيناتي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، مذكرة مكملة لنيل درجة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى، 2014.
2. أمينة مخلوفي، إكرام بوسعيد، بيئة العمل وأثرها في ممارسة أخلاقيات العمل -دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز- مديرية -أدرار-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية، 2021/2020.
3. بن حمي فاطمة، قومي صافية، دور أخلاقيات الاعمال في تحقيق المسؤولية الاجتماعية -دراسة ميدانية بشركات التأمين بأدرار-، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي ، تخصص ادارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2020-2021.
4. بن يوسف نبيلة، ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي - دراسة ميدانية بالبلدية بوقريت- ولاية مستغانم، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية، 2019/2018.
5. بن يوسف نبيلة، ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي - دراسة ميدانية بالبلدية بوقيرات -ولاية مستغانم-، كلية العلوم الاجتماعية ، 2019-2018.

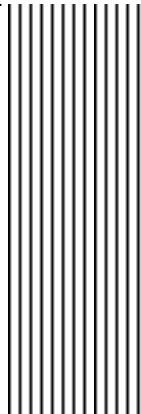
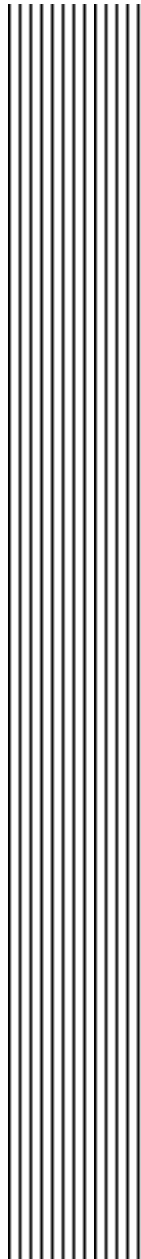
6. بودراع امينة ، دور اخلاقيات الاعمال في تحسين اداء العاملين -دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية-، مذكرة نيل شهادة الماجستير قسم علوم التسيير، جامعة المسيلة، 2013.
7. تقيّة صابر، زينب قديري، أخلاقيات المهنة وعلاقتها بالفاعلية التنظيمية -دراسة ميدانية على عينة من أطباء المؤسسة الاستشفائية الشهيد بن عمر الجيلاني بالوادي-، مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2018/2017.
8. ريان حمزوي، أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي - دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز - مديرية التوزيع بسكرة، رسالة نيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مُجّد خضير، 2020/2019.
9. شيخاوي محمود، أخلاقيات العمل وأثرها على السلوك التنظيمي لدى العامل الجزائري -دراسة ميدانية لمدرية توزيع الكهرباء والغاز بأدرار، مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية، 2014/2013.
10. عياد خولة، أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة -دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية مُجّد بوضيف ورقلة-، مذكرة مكملّة لاستكمال متطلبات شهادة أكاديمي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2018/2017.
11. عيسى إبراهيم المعشر، اثر ضغوط العمل علي أداء العاملين في الفنادق الأردنية فعة الخمسة نجوم -دراسة ميدانية- رسالة مكملّة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، 2009.
12. قاسم فاطمة، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالصراع التنظيمي دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية- تيارت، رسالة ماستر، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة ابن خلدون تيارت 2021-2022 .
13. قاسم فاطمة، قاسم فاطمية، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالصراع التنظيمي -دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية-، تيارت، مذكرة مكملّة لنيل شهادة ماستر، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2022/2021.
14. قالي حمزة، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي - دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي-، أم البواقي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2020-2019.

15. ليزة جاوتي، رفيقة مبرك، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي - دراسة حالة ابتدائية العيمش أعلي وثانوية حمكي ايدر- تيزي وزو، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2019/2018.
16. مُجّد حسن أبو عودة، أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي -دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية- قطاع غزة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، 2017.
17. مُجّد وليد سرهود، علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي لدى عمال جامعة الوادي - دراسة ميدانية لعينة من عمال جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي - ، مذكرة نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2017/2016.
18. مساعد عطية الشراري، ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في جامعة الجوف، أطروحة دكتورا، قسم الإدارة وأصول التربية، كلية التربية، 2012.
19. مكانسي مُجّد، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم النفس والعلوم التربوية والاطوقرنيا، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، 2007/2006.
20. منال حسن السكني، ضغوط العمل واستراتيجيات موجهتها وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى العاملين وقت الأزمات في محافظتي غزة والشمال، رسالة استكمال متطلبات الحصول علي درجة الماجستير في علم النفس، كلية التربية بجامعة الأزهر -غزة فلسطين- ، 2013.
21. ناقوص عبلة، ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف -دراسة ميدانية لعينة من موظفي مقر بلدية ورقلة-، مذكرة لاستكمال لنيل شهادة الماستر أكاديمي، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2014/2013.
22. نجوى دريد، أهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز أخلاقيات الأعمال -دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية- وحدة ورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2015/2014.
23. نزيهة كنار، ضغوط العمل وعلاقتها بأخلاقيات المهنة -دراسة حالة بلدية الميلية-، مذكرة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، 2022/2021.

المراجع باللغة الاجنبية

1. caroline Levasseur. La boite a outib trues et astuces de votre suces gestion du stress ;Ed ; HEC ; Montréal ; canada ; 2012 .
2. Hao zhou ; maozhujin ; qian ma : remedy for work stress the inpact and mechanism of ethicol leadersrship ; cent eur j publir health ; Issue2 ;2015.
3. Mariam Sohail ; The Relationship between time management work stress and wok performance- A Quantitative study in Portugal ; Issue6 ; 2021 .
4. sanjar salejegah; adolmajid farrokhiyam; job strfss and work ethics ; indian journal of fundermental and applied life science.s1.2015.
5. Sayed fayaz ahmad ; mwhammad ibrahim ; abid hussaim madeem ;impact of ethics stress and trust on change management in public sector organization ; gomal university journal of research ; Issue1 ; 2021.

الملاحق





وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

تخصص: إدارة أعمال.

الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

سيدي الكريم، سيدي الفاضلة... تحية طيبة وبعد

يسرني أن أتقدم إليكم بفائق الاحترام والتقدير، وألفت عنايتكم الكريمة أن هذا الاستبيان، قد أعد بهدف الحصول علي بيانات الخاصة بالجانب الميداني لإعداد مذكرة الماستر في علوم التسيير حول:

" أثر ضغوط العمل علي الالتزام الأخلاقي- دراسة حالة مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد للوكالة المحلية بالوادي.-"

راجين الإجابة على فقراته جميعا بوضع العلامة (X) في المكان الذي يعكس آرائكم، ونود إعلامكم بأن آراءكم

ستكون موضع ثقة، إذ سيتم التعامل معها بسرية وكنمان وأن البيانات ستستعمل لأغراض البحث العلمي حصرا.

شاكرين مقدما حسن تعاونكم مع فائق التقدير والاحترام

تحت إشراف الأستاذة:

- د.دربال سمية

● من إعداد الطالبات:

- كرمادي كميلية.

- بالعيد رونق.

- مداني رندة.

الموسم الجامعي: 2023/2022

• البيانات الشخصية :

- الجنس: ذكر أنثى
- العمر: اقل من 30 سنة من 30 إلى 39 سنة من 40 إلى 49 سنة أكثر من 50 سنة
- المستوى التعليمي: بكالوريا أو اقل تقني أو تقني سامي جامعي
- دراسات عليا
- سنوات الخبرة: اقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 سنة من 11 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة

• المحور الأول: أبعاد ضغوط العمل.

- البعد الأول: ظروف العمل المادية.

الرقم	العبرة	غير موافق	محايد	موافق
01	لا تتوفر ظروف الأمن والسلامة بشكل كافي أثناء عملي.			
02	الإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة في مكنتي تعد غير مناسبة لطبيعة عملي.			
03	مساحة المكتب لا تناسب كثرة الموظفين الموجودين فيه.			
04	قلة التجهيزات لدي تسبب في قلة أداء عملي.			

- البعد الثاني: صراع الدور.

الرقم	العبرة	غير موافق	محايد	موافق
01	أتلقي أوامر غير متوافقة من رؤسائي في العمل.			
02	لا يوجد رئيس مباشر يتم الرجوع إليه وقت الحاجة.			
03	الأعمال الموكلة إلي غير محددة بوضوح.			
04	يوجد تعارض بين المهام الموزعة بين الموظفين في نفس المصلحة.			

الأساتذة المحكمين:

الجامعة	اسم الأستاذ
جامعة الوادي	محلوس زكية
جامعة الوادي	مسعودي زكرياء
جامعة ورقلة	قداش سمية

الملاحق الخاصة بتوزيع خصائص العينة

a1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	36	69,2	76,6	76,6
	انثى	11	21,2	23,4	100,0
	Total	47	90,4	100,0	
Missing	System	5	9,6		
Total		52	100,0		

a2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	39 إلى 30 من سنة	17	32,7	36,2	36,2
	49 إلى 40 من سنة	21	40,4	44,7	80,9
	سنة 50 من أكثر	9	17,3	19,1	100,0
	Total	47	90,4	100,0	
Missing	System	5	9,6		
Total		52	100,0		

a3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل أو بكالوريا	17	32,7	36,2	36,2
	تقني أو تقني سامي	14	26,9	29,8	66,0
	جامعي	14	26,9	29,8	95,7
	عليا دراسات	2	3,8	4,3	100,0
	Total	47	90,4	100,0	
Missing	System	5	9,6		
Total		52	100,0		

a4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 10 إلى 05 من	12	23,1	25,5	25,5
	سنة 20 إلى 11 من	20	38,5	42,6	68,1
	سنة 20 من أكثر	15	28,8	31,9	100,0
	Total	47	90,4	100,0	
Missing	System	5	9,6		
Total		52	100,0		

الملاحق الخاصة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
b11	47	1,02	,146
b12	47	1,19	,398
b13	47	1,26	,488
b14	47	1,13	,448
b21	46	1,65	,482
b22	47	1,04	,204
b23	47	1,09	,282
b24	47	2,40	,648
b31	47	1,26	,441
b32	47	1,45	,717
b33	47	2,04	,588
b34	47	2,06	,528
b35	47	1,23	,520
b41	47	1,13	,337
b42	47	1,09	,282
b43	47	2,32	,958
b44	47	1,79	,463
b45	47	1,81	,495
b46	47	2,91	,351
c1	47	2,98	,146
c2	47	3,00	,000
c3	47	3,00	,000
c4	47	3,00	,000
c5	47	3,00	,000
c6	47	3,00	,000
c7	47	3,00	,000
c8	47	3,00	,000
c9	47	3,00	,000
c10	47	3,00	,000
c11	47	3,00	,000
c12	47	3,00	,000
Valid N (listwise)	46		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
b11	47	1,02	,146
b12	47	1,19	,398
b13	47	1,26	,488
b14	47	1,13	,448
Valid N (listwise)	47		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
b11	47	1,02	,146
b12	47	1,19	,398
b13	47	1,26	,488
b14	47	1,13	,448
x1	47	1,1489	,24814
Valid N (listwise)	47		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
b41	47	1,13	,337
b42	47	1,09	,282
b43	47	2,32	,958
b44	47	1,79	,463
b45	47	1,81	,495
b46	47	2,91	,351
x4	47	1,8404	,32220
Valid N (listwise)	47		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
x	47	1,5351	,17297
Valid N (listwise)	47		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
c1	47	2,98	,146
c2	47	3,00	,000
c3	47	3,00	,000
c4	47	3,00	,000
c5	47	3,00	,000
c6	47	3,00	,000
c7	47	3,00	,000
c8	47	3,00	,000
c9	47	3,00	,000
c10	47	3,00	,000
c11	47	3,00	,000
c12	47	3,00	,000
y	47	2,9982	,01216
Valid N (listwise)	47		

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,511 ^a	,261	,245	,01056

a. Predictors: (Constant), x1

نتائج تحليل التباين الاحادي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,002	1	,002	15,916	,000 ^b
	Residual	,005	45	,000		
	Total	,007	46			

- a. Dependent Variable: y
b. Predictors: (Constant), x1

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x2 ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: y
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,123 ^a	,015	-,007	,01220

- a. Predictors: (Constant), x2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,000	1	,000	,689	,411 ^b
	Residual	,007	45	,000		
	Total	,007	46			

- a. Dependent Variable: y
b. Predictors: (Constant), x2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,007	,011		269,420	,000
	x2	-,006	,007	-,123	-,830	,411

- a. Dependent Variable: y

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x3 ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: y
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,156 ^a	,024	,003	,01214

a. Predictors: (Constant), x3

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,000	1	,000	1,129	,294 ^b
	Residual	,007	45	,000		
	Total	,007	46			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,006	,008		379,585	,000
	x3	-,005	,005	-,156	-1,063	,294

a. Dependent Variable: y

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x4 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,074 ^a	,005	-,017	,01226

a. Predictors: (Constant), x4

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,000	1	,000	,247	,622 ^b
	Residual	,007	45	,000		
	Total	,007	46			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x4

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	3,003	,010		286,694	,000
	x4	-,003	,006	-,074	-,497	,622

a. Dependent Variable: y

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: y

b. All requested variables entered.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,001	1	,001	6,149	,017 ^b
	Residual	,006	45	,000		
	Total	,007	46			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	3,036	,015		200,009	,000
	x	-,024	,010	-,347	-2,480	,017

a. Dependent Variable: y

ملحق خاص بنتائج معامل الفا كرو نباخ

Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	46 97,9
	Excluded ^a	1 2,1
	Total	47 100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,583	31